

**Evaluation des schweizerischen
Informationsnetzwerkes für FTE-
Rahmenprogramme der EU**

Studie im Auftrag des Bundesamtes für
Bildung und Wissenschaft

Bezugsquelle: Bundesamt für Bildung und
Wissenschaft (Herr C. Vaucher)

Andreas Balthasar
Rachel Kurz

Luzern, Oktober 1998

Interface, Institut für Politikstudien, Kapellgasse 1, 6004 Luzern
Tel.: 041 412 07 12, Fax.: 041 410 51 82, email: Interface@interface-politikstudien.ch
Homepage: www.interface-politikstudien.ch

Kurzzusammenfassung

Den Anlass zur Evaluation des schweizerischen Informationsnetzwerkes für die FTE-Rahmenprogramme der Europäischen Union bildete in erster Linie das kommende fünfte Rahmenprogramm und eine allfällige integrale Beteiligung der Schweiz. Beabsichtigt wird, auf diesem Weg Informationen zu erarbeiten, um – falls notwendig – die Struktur, die Prioritäten und die Funktionen der am Netzwerk beteiligten Partnerinstitutionen in geeigneter Weise anpassen zu können. Die zur Beantwortung dieser Fragen nötigen Daten wurden beschafft mittels Auswertung der verfügbaren Literatur, persönlicher Gespräche mit ausgewählten Vertreterinnen und Vertretern der am Netzwerk beteiligten Partnerinstitutionen, einer nicht-repräsentativen telefonischen Befragung von 50 Kundinnen und Kunden des Netzwerkes sowie einer Diskussion der Untersuchungsergebnisse mit drei ausländischen Experten.

In diesem Bericht werden drei Hauptfragen beantwortet: Erstens geht es darum, die von den am Netzwerk beteiligten Partnern angebotenen Dienstleistungen vor dem Hintergrund der Pflichtenhefte und des EU-Informationskonzeptes des Bundesamtes für Bildung und Wissenschaft zu bewerten. Zweitens werden Aussagen zur Beurteilung der Qualität der Dienstleistungen der am Netzwerk beteiligten Partner aus der Sicht der Kundinnen und Kunden erarbeitet. Drittens wird abgeklärt, welche Herausforderungen sich dem Informationsnetzwerk voraussichtlich in den kommenden Jahren stellen und welcher Anpassungsbedarf sich daraus ergibt.

Das Informationsnetzwerk in den Augen der Partnerinstitutionen

Insgesamt ist festzuhalten, dass sämtliche am Netzwerk beteiligten Institutionen ihre Aufgaben weitgehend entsprechend den Pflichtenheften des Bundesamtes für Bildung und Wissenschaft erfüllen. Die Rolle des *Bundesamtes* innerhalb des Informationsnetzes beurteilen die befragten Netzwerkpartner zwar als positiv. Es wird jedoch bemängelt, dass das Amt seine Leitungsfunktion zu wenig konsequent wahrnimmt (z. B. klare Definition der Arbeitsteilung, Vorgaben bezüglich der Qualifikation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter). Zu den *Programmkontakt- und Euroberatungsstellen* lässt sich feststellen, dass diese ihren Informationsauftrag zufriedenstellend wahrnehmen. Es bestehen aber Zweifel darüber, ob die Euro-Beratungsstellen mit den im

Pflichtenheft vorgesehenen Massnahmen die Kundinnen und Kunden ausserhalb der Universitäten hinreichend erreichen. Dies gilt für die Wirtschaft (Grossbetriebe und KMU), für die ausseruniversitären Bildungsinstitutionen, die ausseruniversitären Forschungseinrichtungen und die sonstigen Organisationen. Bei der Betreuung des Zielpublikums verfolgen sowohl Kontakt- als auch Euro-Beratungsstellen eine vorwiegend reaktive Strategie. Eingehende Anfragen werden gewissenhaft beantwortet oder weitergeleitet. Eigene Initiativen zur Eingabe von Projekten werden – mit Ausnahme der KBF-Antenne Lausanne – vorwiegend aus Zeitgründen kaum vorgenommen.

Bezüglich der *Zusammenarbeit innerhalb des Netzwerkes* zeigt sich, dass bei der Komplexität eines derartig gestalteten Informationsnetzwerkes Koordinationsaufgaben einen hohen Stellenwert einnehmen. Diese sind mit Aufwand verbunden und verlaufen selten problemlos. Es entstand der Eindruck, dass gewisse Stellen nicht ergänzend zusammenarbeiten, sondern sich in gewisser Weise konkurrenzieren.

Das Informationsnetzwerk in den Augen der Kundinnen und Kunden

Bezüglich der Beurteilungen des Netzwerkes durch die Kundinnen und Kunden hat die Untersuchung ergeben, dass 58 Prozent aller Befragten dem Netzwerk das Prädikat „gut“ zusprechen. 40 Prozent halten die Leistungen für mittelmässig. Wir beurteilen diese Einschätzung als eher zurückhaltend, denn sie steht etwas im Gegensatz zur im Allgemeinen sehr positiven Bewertung der einzelnen Informations- und Dienstleistungsangebote. Allerdings fällt die generelle Bewertung deutlich besser aus als anlässlich der Untersuchung von Cadence Conseil 1995, wo nur 35 Prozent der Befragten sich vorbehaltlos positiv äusserten.

Es sticht hervor, dass die Qualität des Netzwerkes vor allem von den wenig informierten Personen kritisch beurteilt wird. Nicht-Teilnehmerinnen und Nicht-Teilnehmer äussern sich zusammen mit den Befragten aus der Westschweiz auch eher zurückhaltend betreffend die Qualität der Information und der Beratung durch die Partner des Netzwerkes. Während die Seminare und die elektronischen Angebote im Allgemeinen als gut bewertet werden, sind die Stellungnahmen gegenüber den Publikationen kritischer. Bemängelt wird nicht nur die Gestaltung, sondern auch die Übersichtlichkeit und die

Verständlichkeit. Konkrete Verbesserungsvorschläge werden nicht nur für die Publikationen, sondern auch für das ganze Informationsnetzwerk angebracht. Vor allem werden einfachere Verfahren und Formulare verlangt. Zudem wird mehr programmspezifische Information nachgefragt. Auch wurde darauf hingewiesen, dass die Einheit des Netzwerks besser erkennbar gemacht werden sollte.

Herausforderungen des fünften Rahmenprogramms an das Informationsnetzwerk

Im Hinblick auf die Herausforderungen, welchen sich das Informationsnetzwerk mit Beginn des fünften Rahmenprogramms zu stellen hat, wird insbesondere die rasche Zuteilung der Verantwortlichkeiten als wichtig erachtet. Zudem sind umfassende Informationen über die verschiedenen neuen Formulare und Vorgehen wichtig. Falls eine Vollmitgliedschaft der Schweiz im fünften Rahmenprogramm erreicht wird, ist es ausserdem wichtig, die Beteiligten bezüglich der Rolle und der Aufgabe eines Projektkoordinators oder einer Projektkoordinatorin zu schulen und das Verfahren der Vorbeurteilung der Projektgesuche festzulegen.

Die ausländischen Experten sind der Ansicht, dass in der Entwicklung einer umfassenden und gut abgesicherten Kommunikationsstrategie die grösste Herausforderung und auch der grösste Anpassungsbedarf besteht. Wichtig ist in erster Linie, dass alle verfügbaren formellen und informellen Informationskanäle rasch und systematisch genutzt werden, um den Kundinnen und Kunden kompetente sowie detaillierte Auskünfte erteilen zu können. Eine derartige Strategie ist um so wichtiger, als mit dem fünften Rahmenprogramm aufgrund der neuen problemorientierten Struktur die Komplexität zunehmen wird. Auch ist zu vermuten, dass die Bedeutung der neuen elektronischen Medien massiv wachsen wird. Die notwendigen Anpassungen sollten unabhängig davon angegangen werden, ob sich die Schweiz im bisherigen Rahmen oder als Vollmitglied am fünften Rahmenprogramm beteiligen kann.

Empfehlungen

Vor diesem Hintergrund kommt Interface zusammen mit den ausländischen Experten zum Schluss, dass – trotz der grundsätzlich

positiven Beurteilung der Arbeit des Netzwerkes – folgende Empfehlungen umzusetzen sind:

1. Das Rollenverständnis, die Funktionen, die (Dienst-)Leistungsprofile und die Arbeitsteilung der Netzwerkpartner sollen klar definiert und abgestimmt werden, damit im Innern eine „corporate identity“ entstehen kann.
2. Auf der Basis von Leistungsprofilen sollte das BBW klare Vorgaben bezüglich der erforderlichen Qualifikationen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Netzwerkes erarbeiten, die als Grundlage für Neueinstellungen sowie als Basis für Personalentwicklungsmassnahmen dienen sollen.
3. Neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern soll eine einheitliche Einführung in die vorgegebenen Tätigkeiten sowie ein Aufenthalt bei SwissCore in Brüssel mit einem strukturierten Trainingsprogramm angeboten werden. Auch die Möglichkeiten der Ausbildung in Betreuungsorganisationen in den Mitgliedstaaten sollten genutzt werden.
4. Die dezentrale Struktur und die verschiedenen Erscheinungsbilder der Netzwerkpartner bewirken, dass Kundinnen und Kunden die Funktion der einzelnen Stellen zu wenig deutlich wahrnehmen. Der einheitliche Auftritt gegen aussen muss verbessert werden, damit die „corporate identity“ auch gegen aussen deutlich wird.
5. Die zunehmende Komplexität der Programmstrukturen und der informellen Informationskanäle erfordert eine Anpassung des Kommunikations- und Informationskonzeptes (d. h. Bewusstseinsbildung, Information, Motivation, Beratung und Schulung). In diesem Zusammenhang ist auch die Rolle der elektronischen Medien zu stärken und das Publikationskonzept zu verbessern.
6. Die Information und die Beratung des nicht-universitären Zielpublikums (Grossbetriebe, KMU, ausseruniversitäre Forschungsinstitutionen, ausseruniversitäre Bildungsinstitutionen und sonstige Organisationen) sind zu überdenken und neu zu regeln.
7. Die Beratungsstrategie sollte im ganzen Netzwerk einheitlich sein. Aufgrund von Abklärungen bezüglich des Potentials an Neuinteressentinnen und Neuinteressenten soll der Entscheid über das künftige Vorgehen (eher reaktiv oder proaktiver) gefällt werden.
8. Damit die Arbeiten aller Beteiligten erleichtert und die Bedürfnisse des Zielpublikums abgedeckt werden können, ist auf nationaler

Ebene die Koordination mit anderen nationalen und internationalen Programmen zu verbessern.

9. Die Zuständigkeiten innerhalb des Netzwerkes im fünften Rahmenprogramm müssen problemorientiert ausgerichtet werden. Die diesbezüglichen Entscheide sind rasch zu fällen, damit der Übergang zum fünften Rahmenprogramm reibungslos vollzogen werden kann.
10. Die Diskussion über die strukturelle Weiterentwicklung des Netzwerkes ist umgehend einzuleiten. Der Vorschlag „Gründung einer unabhängigen Informations- und Beratungsorganisation für Forschungs- und Technologieprogramme“ soll diese Diskussion anregen.