

# **Evaluation des Projekts „Science Call“ der Europäischen Kommission**

## ***Zusammenfassung***

VDI/VDE-Technologiezentrum  
Informationstechnik GmbH  
Bereich Gesellschaft  
Rheinstraße 10 B  
14513 Teltow

Ihre Ansprechpartner für  
dieses Vorhaben:

Dr. Johannes Abele  
Dr. Marc Bovenschulte  
Miriam Kreibich  
Tel.: 03328/435-111  
Fax: 03328/435-216

Teltow, den 31. März 2003

**Die Evaluation wurde vom Stifterverband für die deutsche Wissenschaft gefördert und unter Mitwirkung des Instituts für empirische Sozialforschung der Humboldt-Universität zu Berlin unter Leitung von Prof. Dr. Bernd Wegener erstellt.**

## Zusammenfassung

Das Projekt „Science Call“ fand im Rahmen der Europäischen Woche für Wissenschaft und Technik vom 04. – 08. November 2002 statt, die von der Europäischen Kommission initiiert und gefördert wurde. Im Zusammenschluss der britischen „Science Line“, des französischen „Science Contact“ und der deutschen „Wissenschafts-Hotline“ konnten Bürgerinnen und Bürger in den drei beteiligten Ländern jeweils kostenlose Telefon-Nummern anrufen, um zu den Themen „Klima und Klimawandel“, „Elektro-Smog“, „Klonen“, „Hightech für Behinderte“ und „Allergien“ mit Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftlern aus dem jeweiligen Themengebiet in Kontakt zu treten. Die Bekanntmachung des Angebots und der Telefonnummern und die Einführung in die Themen erfolgte in allen drei Ländern über Medienpartnerschaften mit Zeitungen; ergänzt wurden diese durch Berichte im Radio und im TV. Da die Medienberichterstattung in Großbritannien aufgrund unvorhergesehener Ereignisse weit hinter den Erwartungen zurückgeblieben ist und damit auch die Anzahl der Anruferinnen und Anrufer gering ausfiel, sind Ländervergleiche nur zwischen Frankreich und Deutschland möglich.

Wenngleich die im Zuge der Evaluation genannten Teilkritiken und Verbesserungsvorschläge bzw. Anmerkungen nahe legen, dass das Konzept Science Call für die Zukunft noch Verbesserungspotenziale bietet, kann abschließend festgestellt werden, dass die Zufriedenheit mit dem Angebot generell sehr hoch ist; selbst in der Gruppe der „unsicher-skeptischen“ erhält Science Call eine positive Gesamtnote. Dabei ist von entscheidender Bedeutung, dass fast alle Anruferinnen und Anrufer das Angebot tatsächlich zum Dialog genutzt haben. Dieser Eindruck wird auch durch die mittlere Gesprächsdauer (ca. 11 min.) bestätigt, wobei viele Gespräche auch deutlich länger gedauert haben (bis zu 40 min.). Damit bestätigt die vorliegende Untersuchung die grundlegenden Aussagen der Evaluation des Pilotprojekts der Wissenschafts-Hotline im September 2001.

Aus den Befunden lassen sich folgende Empfehlungen ableiten, die nicht nur für eine potenzielle Wiederholung von Science Call, sondern insbesondere auch für den Ausbau des Angebots der Wissenschafts-Hotline auf nationaler Ebene interessant sind:

- Das Angebot Science Call (bzw. die Wissenschafts-Hotline) erreicht in erster Linie ältere Personen, die sich nicht über die Neuen Medien informieren; das Angebot ist somit komplementär zu Internet-Chats etc. und spricht eine Zielgruppe an, die angesichts des demographischen Wandels immer bedeutsamer wird.
- Die Nutzerinnen und Nutzer von Science Call sind mit dem Angebot in einer zusammenfassenden Beurteilung fast ausnahmslos zufrieden oder sehr zufrieden; auch diejenige Gruppe, die vergleichsweise kritisch ist, bewertet Science Call insgesamt positiv.
- (Teil)Kritik an Science Call lässt sich häufig auf Kritik an den Expertinnen und Experten zurückführen. Dies ist insbesondere der Fall, wenn die Anruferinnen oder Anrufer bei dem jeweiligen Thema bereits fest gefügte Positionen vertreten. Es ist daher darauf zu achten, dass die Experten eine ausgewogene, verbindliche und offene Sicht auf „ihr“ Thema vermitteln können.
- Die befragten Anruferinnen und Anrufer empfanden die Gespräche zum überwiegenden Teil als Dialoge.
- Medizinische Themen im Rahmen von Science Call bergen die Gefahr, als konkreter medizinischer Beratungsdienst bzw. Patienten-Service wahrgenommen zu werden. Dies kann und will das Angebot nicht leisten.

- Die beteiligten Expertinnen und Experten bewerten Science Call ebenfalls positiv – dies gilt neben der eigentlichen Aktion insbesondere für die Organisation und Betreuung des Projekts.
- Ein (symbolisches) Honorar für die Expertinnen und Experten ist anzustreben, um deren dauerhafte bzw. wiederholte Mitarbeit zu gewährleisten.
- Über Presseverteiler breit gestreute Meldungen zu Science Call bergen die Gefahr, dass die Informationen durch redaktionelle Überarbeitungen verzerrt werden und so nicht mehr korrekt über Science Call berichten (z. B. missverständliche Angaben zu den Rahmendaten einer Kampagne). Science Call erfordert daher die persönliche Ansprache und Betreuung von Medienpartnern.
- Die Einbindung von Regionalzeitungen als Medienpartner hat sich bewährt. Dabei ist es für die Zukunft besonders interessant, Medienpartner und Experten/Institutionen aus der gleichen Region zu gewinnen, da beide Seiten einen Gewinn/Vorteil aus dem wechselseitigen Bezug ziehen können.
- Das technische Konzept des virtuellen Call-Centers (in Deutschland) funktioniert zuverlässig und erleichtert die Rekrutierung von Experten, da diese nicht speziell anreisen müssen. Probleme bei der Verfügbarkeit (Überlastung aufgrund zu vieler Anrufe) schmälern nicht die hohe und grundsätzliche Zufriedenheit mit Science Call.
- Im Rahmen der jeweils nationalen Aktivitäten des europäischen Projekts Science Call hat der internationale Charakter im Betrieb keine erkennbare Rolle gespielt. Allerdings wurde der europäische Kontext bzw. die Anbindung an die Europäische Kommission (Union) von den beteiligten Medienpartnern positiv aufgenommen.

**Der ausführliche Bericht „Draht zur Wissenschaft – Das europäische Projekt ‚Science Call‘“ erscheint im Herbst 2003 beim Verlag für Wissenschaft und Forschung, Berlin ([www.vwf.de](http://www.vwf.de)).**