

**Bachofner, Sabine**

**Osec Business Network Switzerland**

**Euro Info Center Schweiz (EICS)**

Euro Info Center Schweiz  
Stampfenbachstrasse 85  
8035 Zürich  
Tel.: 044/365 54 54  
Fax.: 044/365 54 11

URL: <http://www.osec.ch/eics>

**Betreuerin im EICS: Lucia Döbeli**

Dauer: 11.07.-09.09.2005

**Betreuer der HTW Chur: Urs Naegeli**

## Inhaltsverzeichnis

1 Einleitung .....	3
2 Beschreibung der Praktikumsinstitution .....	3
2.1 Geschichte der Institutionen.....	3
2.1.1 Osec Business Network Switzerland .....	3
2.1.2 Euro Info Center Schweiz .....	5
2.2 Tätigkeitsfeld der Institutionen.....	5
2.2.1 Osec Business Network Switzerland .....	5
2.2.2 Euro Info Center Schweiz .....	6
2.3 Organisation der Institutionen .....	6
2.3.1 Osec Business Network Switzerland .....	6
2.3.2 Euro Info Center Schweiz .....	7
3 Beschreibung des Praktikums .....	8
3.1 Projektbeschreibung .....	8
3.1.1 Mein Vorgehen .....	8
3.1.2 Nebentätigkeiten .....	9
3.2 Bedeutung und Ziel des Projekts für das EICS .....	10
3.3 Beteiligte und deren Rolle im Projekt .....	10
3.4 Diskussion inhaltlicher Fragen .....	11
3.5 Ergebnisse.....	11
4 Reflexion .....	13
4.1 Praktikum aus Sicht der Informationsvermittlung.....	13
4.2 Wissen aus dem Studium .....	14
4.3 Inhaltliche Fragen .....	15
4.4 Institutionelle Gegebenheiten.....	16
4.5 Erlebtes Berufsumfeld.....	16
4.6 Praktikumserwartungen .....	17
4.7 Positive und negative Erfahrungen .....	17
4.8 Beeinflussung der Wahl der Vertiefungsrichtung.....	18
5 Quellenverzeichnis .....	19
5.1 Abbildungsverzeichnis .....	20
Anhang.....	21

# 1 Einleitung

Nach vier Semestern Information und Dokumentations-Studium an der HTW Chur wird die Absolvierung eines Fachpraktikums verlangt. Das Ziel des Fachpraktikums ist, dass die erworbenen Kenntnisse während des Grundstudiums in der Praxis eingesetzt und geprüft werden. Fachhochschulen werben mit Praxisnähe und Berufserfahrung. Deshalb soll Berufserfahrung mit einem konkreten Projekt im Bereich Information und Dokumentation (Bibliothek, Archiv oder Dokumentationsstelle) gesammelt werden.

Jeder Praktikant soll am Ende des Praktikum einen Bericht schreiben. Zuerst ist die Praktikumsinstitution genauer vorzustellen, danach wird detaillierter auf den Praktikumsinhalt und somit auf das Projekt eingegangen. Die persönlichen Erfahrungen, auch im Zusammenhang mit dem gelernten Stoff in der Schule, sind in der Reflexion exakt zu beleuchten.

## 2 Beschreibung der Praktikumsinstitution

Die Institution (EICS), in der ich mein Praktikum absolvierte, ist in eine andere Institution (Osec) eingebunden. Deshalb werde ich beide Institutionen beschreiben.

### 2.1 Geschichte der Institutionen

#### 2.1.1 Osec Business Network Switzerland

Die Idee, die Aussenwirtschaft mit einem Nachweisbüro für Bezug und Absatz von Waren zu fördern, wurde bereits im Jahre 1883 durch den Basler Industriellen M. Geigy-Merian mit einem Postulat an den Bund herangetragen. In den folgenden Jahren gelangten diverse Verbände an den Bund und an die Kantone mit demselben Wunsch, nämlich die Exporte zu fördern. Erst im Jahre 1908 wurden diese Forderungen durch den Bund indirekt erfüllt, indem er eine Schweizerische Zentralstelle für Ausstellungswesen subventionierte. Die Schweizerische Zentralstelle für Ausstellungswesen erhielt 1914 ein weiteres Mandat der Versammlung der Handelskammern und hatte somit ein Doppelmandat inne. In den folgenden Jahren stiegen die Subventionen des Bundes.<sup>1</sup>

In Lausanne wurde im Jahre 1919 das „Bureau industriel suisse (BIS)“ gegründet. Wie der Name besagt, umfasste dieses Büro ähnliche Aufgaben wie die Schweizerische Zentralstelle für Ausstellungswesen und die beiden Aussenwirtschaftsförderer konkurrierten sich. Gemeinsame Gespräche über die Aufgaben- und Auftragsverteilung waren unumgänglich.<sup>2</sup>

Diese Gespräche führten 1927 zu einer Fusion, bei der der Verein Osec (Office suisse d'expansion commerciale) mit Sitz in Lausanne und Zürich gegründet wurde.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Peitrequin, Bernard: 70 ans de promotion commerce extérieur, S. 4.

<sup>2</sup> Ebd, S. 4-5.

<sup>3</sup> Ebd, S. 5.

Das Ziel der Osec ist, wie die Statuten darlegen, eine „Partnerschaft zwischen Handel und Industrie mit den Eidgenössischen Behörden, um die aussenwirtschaftlichen Beziehungen der Schweiz zu vertiefen und zu erweitern, die Ausfuhr schweizerischer Erzeugnisse und Dienstleistungen zu fördern, das Image der schweizerischen Wirtschaft im Ausland zu verdeutlichen und allgemein die Präsenz der Schweiz im Ausland zu festigen.“<sup>4</sup>

Schon früh wurde erkannt, dass es sinnvoll ist, „Exportförderung mit Hilfe von Handelsagenturen zu betreiben“<sup>5</sup>. Deshalb gestand der Bund der Schweizerischen Zentrale für Handelsförderung mehr Geld zu, um den wirtschaftlichen Aussendienst zu fördern. Dieser Beschluss wurde im Jahre 1936 gefasst und im gleichen Jahr entstand der Beschluss zur Errichtung von vier Handelsagenturen für die Gebiete Westafrika, Naher Osten, Nordchina/Mandschuko und Antillen/Zentralamerika. Dieses Modell der Osec mit Aussenstellen funktionierte bis zum Jahre 1947 sehr gut, doch dann wurde im Rahmen von besonderen Sparmassnahmen die Finanzierung der Osec gekürzt.<sup>6</sup> Die soeben erstellten Aussenstellen mussten nach kurzer Zeit wieder geschlossen werden, da das Gesamtbudget um 40% kleiner war als zuvor.<sup>7</sup> In den folgenden Jahren unterhielt die Osec mit den schweizerischen Handelskammern im Ausland bloss noch bescheidene Beziehungen, weil der Osec das Geld zu mehr Geschäftstätigkeiten fehlte.

Die Exportförderung mit Aussenstellen in anderen Ländern wurde schon früh als sinnvoll betrachtet und dennoch wurden die notwendigen Finanzen dazu gestrichen. Eine ähnliche Massnahme konnte erst im Jahre 2000 wieder aufgenommen werden, als das neue Exportförderungsgesetz<sup>8</sup> in Kraft trat. Aufgrund neu eröffneter Möglichkeiten sah sich die Osec imstande, ein Aussennetz mit sogenannten Swiss Business Hubs zu errichten.<sup>9</sup>

Die Osec hat jetzt die Möglichkeit, sowohl auf ein Innennetz als auch auf ein Aussennetz zurückzugreifen. Mit dem Innennetz sind die 19 Kantonalen Handelskammern, die Wirtschaftskammer Baselland, die Gewerbe- und Wirtschaftskammer Liechtenstein, sowie künftig auch interessierte Branchenverbände gemeint.<sup>10</sup>

In den letzten drei bis vier Jahren sorgte die Osec oft für schlechte Schlagzeilen. Unter anderem, weil „Lohn und Leistung des damaligen Chefs [...] heftig umstritten“<sup>11</sup> waren. Ein weiterer Vorwurf ist, dass die Osec private Anbieter konkurrenzieren würde. Dem neuen CEO der Osec, Daniel Küng, ist es deshalb wichtig, dass die Osec nur dort aktiv wird, wo keine private Beratung erhältlich ist, worunter Erstberatung und Informationsvermittlung zu verstehen

---

<sup>4</sup> Frey, Peter: 60 Jahre Osec – Chronik 1927-1986, S. 9.

<sup>5</sup> Schmid, Bernhard: Aufbau, Schliessung, Wiederaufbau, S. 15.

<sup>6</sup> Ebd., S. 20.

<sup>7</sup> Ebd.

<sup>8</sup> Bundesgesetz über die Förderung des Exports (Exportförderungsgesetz) vom 6. Oktober 2000, URL: [http://www.admin.ch/ch/d/sr/946\\_14/index.html](http://www.admin.ch/ch/d/sr/946_14/index.html).

<sup>9</sup> Schmid, Bernhard: Aufbau, Schliessung, Wiederaufbau, S. 23.

<sup>10</sup> Ebd., S. 24.

sind.<sup>12</sup> Die Koordination und das Angebot von sonst nicht im Markt vorhandenen Dienstleistungen stehen bei den neuen Osectätigkeiten und -angeboten im Vordergrund.<sup>13</sup>

Die Osec hat sich nach der heftigen Kritik somit neu ausgerichtet. Verstärkt wurde ebenfalls die Aufsicht durch den Bund, damit die staatliche Exportförderung effizienter wird.<sup>14</sup> Deshalb sprach der Ständerat neues Geld für Exportförderung und Standortwerbung zu. Der Osec wurden für die nächsten zwei Jahre 34 Millionen zugesprochen.<sup>15</sup>

### **2.1.2 Euro Info Center Schweiz**

Die Europäische Kommission lancierte im Jahre 1986 ein Projekt mit dem Namen „Centres for European Business Information“, dessen Ziel die Informationsvermittlung über die Europäische Gemeinschaft war. Aus diesem Projekt entstanden erste Euro Info Centers (EIC), deren Anzahl innerhalb und ausserhalb der EU-Mitgliedstaaten stetig wuchs. So wurde im Jahre 1992 auch ein Euro Info Center in der Schweiz eröffnet.<sup>16</sup>

Die Europäische Kommission stellte mit über 300 EICs ein riesiges Netzwerk zusammen, deren Mitglieder vom lokalen Wissen der anderen profitieren. Die EICs sind Partner der Kommission, aber sie sind in ihren Ländern nie als eigenständige Institutionen anzutreffen. Vielmehr sind sie immer anderen Organisationen als ‚Gäste‘ untergeordnet. Dies können Wirtschaftskammern, Banken, Bundesstellen etc. sein. Somit liegt nicht nur eine Zusammenarbeit unter den einzelnen EICs vor, sondern auch mit den ‚Gastgebern‘.<sup>17</sup>

## **2.2 Tätigkeitsfeld der Institutionen**

### **2.2.1 Osec Business Network Switzerland**

Mit den jährlichen Mitteln von rund 17 Millionen vom Bund und dessen Mandat der operativen Exportförderung erbringt die Osec Dienstleistungen im Rahmen von Beratung, Informationsvermittlung, Marketing im Ausland und Netzwerkpartnerausbildung. Die Osec ist, wie bereits erwähnt, ebenfalls für die Führung des Euro Info Centers Schweiz im Rahmen des Exportförderungsmandats verantwortlich. Ein erklärtes Ziel der Osec ist es, die Entwicklung internationaler Geschäftsbeziehungen von Schweizer und Liechtensteiner Unternehmen zu fördern.<sup>18</sup>

---

<sup>11</sup> Regenass, Romeo: „Die Osec hat auf die Kritik reagiert“. In: Tages-Anzeiger. 25. September 2004, S. 29.

<sup>12</sup> „Es geht um die Chancen der KMU, die Schweiz sollte mehr für sie tun“. In: Handelszeitung. 28. Juli 2004.

<sup>13</sup> Ebd.

<sup>14</sup> Heftige Kritik an der Exportförderung des Bundes. In: Tages-Anzeiger. 24. Februar 2005, S. 4.

<sup>15</sup> Ständerat stärkt die Exportwirtschaft. In: Tages-Anzeiger. 3. Juni 2005, S. 2.

<sup>16</sup> European Commission, Enterprise and Industry: Euro Info Centers: About us, History.

<sup>17</sup> European Commission, Enterprise and Industry: Euro Info Centers: About us, Organisation.

<sup>18</sup> Osec Business Network Switzerland: Porträt.

## 2.2.2 Euro Info Center Schweiz

Alle EICs haben die Aufgabe KMUs (Kleinere und mittlere Unternehmen) über EU-Tätigkeiten zu informieren, ihnen Beziehungen zu vermitteln und sie zu Kooperation zwischen Unternehmen zu bewegen.<sup>19</sup>

Das EIC der Schweiz, mit Büros in Zürich, Lausanne und Lugano, ist dem Osec Business Network Switzerland (vgl. Geschichte zur Osec) angegliedert. Es betreibt Informationsvermittlung beispielsweise in Form von Basisinformationen, Thematischen Dossiers im Internet und der Möglichkeit, amtliche EU-Publikationen zu bestellen. Eine weitere wichtige Dienstleistungen neben der Informationsvermittlung ist die Beratung. Diese umfasst die Suche und Anwendung von EU-Rechtsvorschriften und deren nationale Umsetzungsmassnahmen.<sup>20</sup> Am meisten wird das Euro Info Center Schweiz mit Fragen zu CE-Kennzeichnung, Mehrwertsteuer, Produktvorschriften, EU-Erweiterung, Sicherheitsvorschriften, Zoll, Finanzierungs- und Förderprogramme sowie zu der Beziehung Schweiz – EU konfrontiert.<sup>21</sup>

## 2.3 Organisation der Institutionen

### 2.3.1 Osec Business Network Switzerland

Die Osec, mit zwei Geschäftsstellen in Lausanne und Zürich, ist ein Verein, der sich im Jahre 1996 ins Handelsregister eintrug. Dem Verein steht der Präsident Markus Jeker vor. Daneben existiert eine Kommission. Der Direktor der Osec ist Daniel Küng. Der Industrietyt der Osec wird als „Sonstige Rechts- und Wirtschaftsberatung, sonstige kommerzielle Dienste sowie Dienstleistungen für die Allgemeinheit, Interessenwahrung“ klassifiziert.<sup>22</sup>

Die Osec beschäftigt rund 75 Mitarbeiter und unterteilt ihre Geschäftsbereiche in vier Teile: Netzwerk und Kommunikation, Messen, Beratung und Information (worunter auch das EICS zu finden ist) und Management Services.<sup>23</sup>

Mit den jährlich vom Bund zur Verfügung gestellten 17 Millionen SFr sowie den Mitgliederbeiträgen von 1,5 Millionen SFr erwirtschaftete die Osec mit ihren 75 Mitarbeitern im Jahr 2004 einen Gewinn von 48000 SFr.<sup>24</sup>

---

<sup>19</sup> European Commission, Enterprise and Industry: Euro Info Centers: About us, Mission.

<sup>20</sup> Osec Business Network Switzerland: Über das EICS.

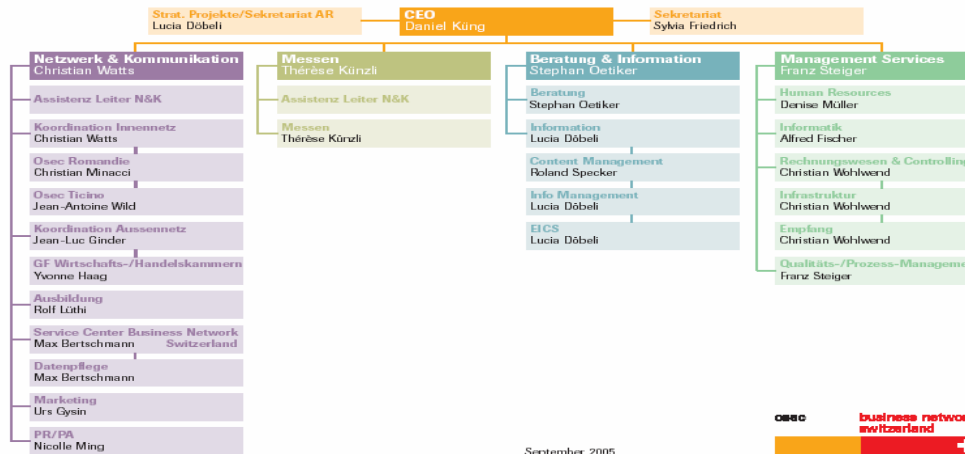
<sup>21</sup> Döbeli, Lucia: Euro Info Center Schweiz.

<sup>22</sup> Creditreform: Firmenprofil Osec Business Network Switzerland, 14.06.2005, zuletzt recherchiert am 15.09.2005.

<sup>23</sup> Osec Business Network Switzerland: Porträt.

<sup>24</sup> Osec schliesst Jahr 2004 leicht positiv ab. In: SDA – Schweizerische Depeschagentur. 14. April 2005.

## Organigramm Osec

Abbildung 1<sup>25</sup>

### 2.3.2 Euro Info Center Schweiz

Das Euro Info Center Schweiz besitzt drei Zweigstellen in Zürich, Lausanne und Lugano. So werden drei von vier Landessprachen der Schweiz abgedeckt. Im gesamten arbeiten zehn Personen im EICS, wobei in Lausanne und Lugano je zwei Personen stationiert sind und somit in Zürich mit sechs Mitarbeitern am meisten Leute beschäftigt sind. Die Leiterin des EICS ist Lucia Döbeli.<sup>26</sup>

<sup>25</sup> Osec Business Network Switzerland: Organigramm Osec.

<sup>26</sup> Döbeli, Lucia: Euro Info Center Schweiz.

## **3 Beschreibung des Praktikums**

### ***3.1 Projektbeschreibung***

Am 28. März dieses Jahres bekam ich die Möglichkeit, meinen Praktikumsbetrieb im Voraus zu besuchen. Mir wurden die Arbeitsbedingungen und der Praktikumsinhalt erklärt, die sich bis zum Anfang des Praktikums auch nicht geändert haben.

Viele allgemeine und spezifische Informationen, z.B. über Rechtsvorschriften, sind auf dem Internet vorhanden und somit für jedermann leicht erreichbar. Jedoch hat nicht jedermann von Anfang an die Fähigkeit, in gewissen Informationssystemen systematisch und erfolgreich nach den relevanten Informationen zu suchen. Deshalb will das EICS in Zukunft Kurse für Informationsrecherche anbieten, die den Benutzern helfen sollen, sich in den komplexen Informationsbasen zurechtzufinden.

Als erstes wird ein Grundmuster für Kurse erstellt. Dieses formale Ablaufmuster kann dann auf jeden beliebigen Kurs, der in Zukunft ausgearbeitet und angeboten werden soll, angewendet werden. Laut Aufgabenstellung des EICS sollen unbedingt eine Präsentation, eine Dokumentation mit allfälligen Beispielen sowie Aufgaben berücksichtigt werden.

Die Modulgrundlage kann dann gleich auf zwei Module angewendet werden.

Der erste Kurs befasst sich mit einem Portal, das der Kompliziertheit und Komplexheit wegen näher erklärt werden sollte. Das Portal heisst Europa – Das Portal der Europäischen Union ([www.europa.eu.int/index\\_de.htm](http://www.europa.eu.int/index_de.htm)) und ich hatte die Aufgabe, die Inhalte kurz vorzustellen.

Der zweite Informationsrecherchekurs setzt sich mit der neu gestalteten Datenbank EUR-LEX (<http://europa.eu.int/eur-lex/de/index.htm>) auseinander. Zu den am meisten gebrauchten Inhalten sollen Hilfestellungen geboten werden.

Teilnehmende von solchen Modulen sollen in diesen beiden Kursen einen ersten Überblick über diese riesigen Informationssysteme erhalten.

#### **3.1.1 Mein Vorgehen**

Zunächst verschaffte ich mir einen Überblick über das Portal EUROPA und die Rechtsdatenbank EUR-Lex. Die gleichzeitig erstellten Zusammenfassungen waren für mich während der Ausarbeitung der Module eine Hilfe, da mir der Inhalt der einzelnen Bereiche und Teile bereits bekannt war.

Bevor ich mich jedoch weiter mit den Webseiten auseinandersetzte, erstellte ich eine allgemeine Modulgrundlage. Dazu schaute ich mir als erstes bereits gehaltene Vorträge an, die im Rahmen des EICS gehalten wurden. Von zwei Präsentationen untersuchte ich den Aufbau und stellte darin eine Einteilung in Einleitung, Hauptteil, Aufgaben und Schluss fest. Diese generelle Präsentationsaufteilung entdeckte ich auch in weiteren Quellen aus dem Internet. Die besagten, dass jede Präsentation eine Einleitung, einen Hauptteil und einen Schluss haben sollte. Weiterhin sei darauf zu achten, dass der Hauptteil möglichst durch praktische

und nachvollziehbare Beispiele (oder im Falle der Informationsrecherchekurse durch Aufgaben) unterstrichen werden sollte. Bei der Ausarbeitung der Modulgrundlage berücksichtigte ich sowohl Zeitunterschiede bei der Vorbereitung als auch bei der Durchführung und stellte deshalb eine Maximal-, Minimal- und eine Realvariante auf. Während die Maximalvariante alle Themen berücksichtigt und oft auf irrelevante Teile eingeht, deckt die Minimalvariante nur diejenigen Teile ab, die für das notwendige Verständnis nötig sind. Die Realvariante ist eine Mischung der beiden bereits genannten Varianten und ist deshalb als die Sinnvollste zu erachten.

Als erstes Modul erstellte ich Kursunterlagen für das Portal EUROPA. Ich formulierte eine Begrüssung, das Exordium, in dem der Ablauf der Präsentation den Kursteilnehmenden erklärt wird, die Einleitung, bei der auf die Urheber, Zielgruppe, Geschichte, Ziel und Dokumentenumfang des Portals eingegangen wird, und den Hauptteil, bei dem alle Teile der Einstiegsseite sowie die Teile eines exemplarischen Tätigkeitsbereichs erläutert werden. Laut der Modulgrundlage waren Aufgaben sowie ein zusammenfassender Schluss ebenfalls wichtig, um den Kursteilnehmenden die Möglichkeit zu bieten, das Gehörte selber praktisch umzusetzen. Die Dokumentation, die den Kursteilnehmenden eine weitere Stütze bieten soll, enthält gemäss Aufgabenstellung des EICS nicht nur den Vortrag in Form der vorgeführten Powerpointpräsentation sowie die Erklärung der erwähnten Bereiche und Teile der Homepage, sondern auch die Aufgaben mit mehreren Lösungswegen und eine Linkliste, die die wichtigsten Links von dem EUROPA-Portal, als auch wichtige Links aus der Schweiz bereithält. Ich erhielt die Möglichkeit das ausgearbeitete Modul EUROPA einem Probepublikum vorzuführen, dessen Kritiken in die Korrektur der Modulausarbeitung einflossen.

Wie beim vorherigen Modul enthielt auch die Ausarbeitung der Kursunterlagen für die Rechtsdatenbank EUR-Lex eine Begrüssung, Einleitung und einen Hauptteil mit Erklärung aller Webseitenbereiche. Da sich die Datenbank EUR-Lex mit europäischem Recht befasst, schloss ich in diese Kursunterlagen eine generelle Erklärung der wichtigsten EU-Rechtsteile mit ein. Besondere Beachtung fand ebenfalls die Erklärung der verschiedenen Suchmöglichkeiten innerhalb der Datenbank. Nachdem Aufgaben gefunden waren, verwendete ich eine davon als Beispielaufgabe, die während der Präsentation den Kursteilnehmern vorgeführt werden sollte. Wiederum fasste der Schluss alle wichtigen Bereiche der Präsentation kurz zusammen. Die Dokumentation enthielt die gleichen Teile wie beim Modul EUROPA, jedoch enthielt die Linkliste in diesem Fall Rechtsdatenbanken der einzelnen Mitgliedstaaten oder die Homepage der jeweiligen Justizministerien.

### **3.1.2 Nebentätigkeiten**

Neben der Ausarbeitung der Schulungsunterlagen für das Internetportal EUROPA und für die Rechtsdatenbank EUR-Lex erhielt ich drei Mal die Möglichkeit, allgemeine Rechercheaufträge für das EICS zu erledigen.

Wie bereits bei der Geschichte der Euro Info Centers beschrieben, befinden sich alle EICs in einem Netzwerk, das zusammenarbeitet. Deshalb verfügt das Netzwerk über ein gemeinsames Mailsystem, damit E-Mails an alle Mitglieder verschickt werden können. So ist gewährleistet, dass länderspezifische Fragen von den jeweiligen Mitarbeitern innerhalb des gewählten Landes beantwortet werden.

Häufig sind diese Fragen allgemeiner Natur und es gibt keine Patentlösung wie solche Fragen zu beantworten sind und ich konnte nur auf allgemein zugängliche Internetquellen und nicht auf kommerzielle Datenbanken zurückgreifen.

### **3.2 Bedeutung und Ziel des Projekts für das EICS**

Die Mitarbeiter des EICS sind alle in ihre alltäglichen Aufgaben eingebunden und finden daneben wenig Zeit für separate Projekte, wie die Schulungsunterlagen, die ich erstellen durfte. Deshalb waren sie froh, dass jemand gefunden werden konnte, der nicht in diese alltäglichen Aufgaben eingebunden ist und sich somit voll für zwei Monate nur diesem Projekt widmen konnte.

Das EICS ist zwar nicht ermächtigt, eigene Veranstaltungen durchzuführen, doch in Zusammenarbeit mit Kooperationspartnern (z.B. mit der School of International Business) kann das EICS weiterhin Präsenz zeigen. Akzeptiert ein Kooperationspartner ein bereits fertiges Produkt, kann eine Schulung durchgeführt werden. Die Schulungsunterlagen waren von Anfang an auf Exportfachleute ausgelegt. Das heisst, dass bei den Aufgaben besonders darauf geachtet wurde, dass sie unternehmensnah gestaltet sind und für Unternehmen relevante Fragestellungen darstellen.

Das EICS erhofft sich, dass die Exportfachleute, die an der Schulung teilnehmen, befähigt werden, eigenständig auf den jeweiligen Webseiten nach Informationen zu suchen. Sie können somit einfache Anfragen selbst durchführen und entlasten so das EICS von banalen Recherchen. Gleichzeitig ist es möglich, dass schwierigere Fragestellungen auftauchen, die dann dem EICS zugetragen werden. Die Präsenzsteigerung kann sich also auf diese Seite hin auswirken.

### **3.3 Beteiligte und deren Rolle im Projekt**

Lucia Döbeli ist die Chefin des Euro Info Centers Schweiz und war somit auch meine Vorgesetzte. Sie legt grossen Wert darauf zu erfahren, womit ihre Mitarbeiter sich beschäftigen und wie das Resultat aussieht. Deshalb fand jeden Morgen mit allen Anwesenden des EICS eine kleine Tagesbesprechung statt. Doch nicht nur an diesen Besprechungen informierte ich Frau Döbeli über mein Vorwärtskommen am Projekt, sie kontrollierte und erfuhr meine Fortschritte auch an den Projektbesprechungen. Sie hatte die Oberaufsicht über das Projekt und gab zudem Tipps, wie etwas besser gestaltet, geschrieben oder gemacht werden konnte.

Manuel Haldi war mein direkter Betreuer, das heisst, dass er durch seine alltäglichen Tätigkeiten am meisten über die beiden Webseiten Bescheid wusste. Auch er war an den Projektbesprechungen dabei und während die Ergänzungen von Frau Döbeli überwiegend allgemeiner Natur waren, bezog sich seine Kritik eher auf den inhaltlichen Teil. Er war somit meine erste Ansprechperson bei Fragen zu den Schulungsunterlagen.

Ich hatte Glück, dass während meines Praktikums die Schulungsunterlagen nicht nur von meiner Vorgesetzten und meinem Betreuer durchgesehen und begutachtet wurden. Zusätzlich bekam ich die Möglichkeit, die erste der beiden Schulungsunterlagen acht Osecmitarbeitern vorzuführen. Diese Osecstestgruppe war somit ebenfalls an dem Projekt beteiligt, da sie anschliessend einen Beurteilungsbogen ausfüllten und damit die Praxistauglichkeit der Unterlagen bewerteten. Die konstruktive Kritik floss in die Korrektur der ersten Schulungsunterlagen des Portals EUROPA mit ein. Bei der Gestaltung der Schulungsunterlagen zur Rechtsdatenbank EUR-Lex berücksichtigte ich die Kritik der Osecmitarbeiter von Anfang an, was eine zweite Testrunde nicht mehr nötig machte.

### **3.4 Diskussion inhaltlicher Fragen**

Wie ich in der Einleitung dieses Kapitels beschrieben habe, war die Aufgabenstellung meines Projekts von Anfang an klar festgelegt. Während des Verlaufs des Projekts gab es keine grossen Änderungen und wegen dem vorgesteckten Rahmen traten auch keine grossen Fragen auf. Da alles schon geklärt war, konnte ich auf das vorgegebene Programm mit der Ausarbeitung einer Präsentation, Aufgaben und Dokumentation für die beiden Webseiten zurückgreifen und innerhalb der gegebenen Aufgabenstellung meine Arbeit frei einteilen und durchführen.

Im Verlauf des Praktikums wurde ich vermehrt darauf hingewiesen, dass ich die Schulungsunterlagen nicht für meinesgleichen erstelle, sondern für Exportfachleute. Ich achtete zuerst darauf, dass ich, vor allem bei den Aufgaben, alle Teilbereiche der Webseiten umfassend abdeckte. Doch interessieren nicht alle Teile der Webseiten die Zielgruppe. Sie wollen vielmehr unternehmensnahe und –relevante Beispiele und Aufgaben während einer Schulung präsentiert bekommen.

Diese Praxisnähe verlangte ein Eindenken in die Köpfe der Zielgruppe, indem ich mir die Frage stellte, was für die Exportfachleute auf dem Portal, beziehungsweise auf der Rechtsdatenbank, wirklich von Belang ist. Natürlich fragte ich auch die Mitarbeiter des EICS, welche Themen am meisten angefragt werden.

### **3.5 Ergebnisse**

Während meines Praktikums entstanden drei Dokumente.<sup>27</sup>

---

<sup>27</sup> Alle erstellten Dokumente befinden sich im Anhang.

Die Modulgrundlage zählt alle Einzelteile einer Schulung auf und unterteilt diese Einzelteile nach Zeitaufwand und Relevanz für das Gesamtverständnis in Minimal-, Maximal- und Realvariante. Jedes Mal, wenn wieder eine Schulungsgrundlage für eine Webseite erstellt werden soll, kann auf diese Grundlage zurückgegriffen werden.

Die ersten Schulungsunterlagen befasst sich mit dem Internetportal EUROPA und beinhaltet eine Powerpointpräsentation, die zugleich als Dokumentation für die Kursteilnehmer dienen soll. Die Schulungsunterlagen enthält den gesamten Text für den Moderator sowie Aufgaben und deren Lösungen. Die Lösungen werden ebenfalls als Dokumentation an die Teilnehmer abgegeben. Die Dokumentation enthält weiter eine Linkliste.

Die zweiten Schulungsunterlagen entsprechen im Aufbau den Schulungsunterlagen EUROPA, doch ist der Inhalt auf die Rechtsdatenbank EUR-Lex zugeschnitten. Wiederum bestehen daneben eine Powerpointpräsentation, der Inhaltstext, die Aufgaben und deren Lösungen sowie eine Linkliste.

## 4 Reflexion

### **4.1 *Praktikum aus Sicht der Informationsvermittlung***

Das EICS ist zwar keine klassische Dokumentation, in der Informationen gesammelt werden und nach einer bestimmten Klassifikation eingereiht werden. Und doch greift das EICS auf vielfältige externe Informationsquellen zurück, um seinen Kunden, den KMUs, aktuelle Informationen anzubieten.

Zu diesen Informationsquellen gehören ebenfalls das Internetportal EUROPA und die Rechtsdatenbank EUR-Lex.

Wenn nun Schulungen organisiert werden, die den Endnutzer befähigen, Recherchen selbstständig durchzuführen, so stellt sich die Frage, ob sich diese Informationsvermittlungstellen nicht selbst ein Grab schaufeln, indem sie sich selber Arbeit wegnehmen.

Die Vermittlung von Informationskompetenz, worunter die Fähigkeit verstanden wird, „diejenige Information umfassend und systematisch zu suchen, zu finden, zu bewerten und effektiv zu nutzen, die benötigt wird, um einen Informationsbedarf zu erfüllen, ein Problem zu lösen oder eine Entscheidung zu fällen“<sup>28</sup>, wurde zuerst vor allem im Bildungswesen praktiziert. Eine führende Stellung in der Vermittlung von Informationskompetenz haben Bibliotheken inne.<sup>29</sup> Doch nicht nur das Bildungswesen und Bibliotheken bieten Informationen vermehrt über das Internet und somit für jedermann an, auch Mitarbeitende in einem Unternehmen greifen zunehmend auf gleiche Quellen zurück. Alle Arbeitsplätze sind miteinander vernetzt und alle Mitarbeiter haben die Möglichkeit auf interne und externe Quellen zurückzugreifen.<sup>30</sup> Langsam aber stetig wird den Unternehmern klar, dass ihre Mitarbeiter Informationskompetenz besitzen müssen, wenn sie die richtigen Informationen in den vielen Informationsquellen finden sollen. Ein weiterer positiver Aspekt für Unternehmen ist, dass sie Geld sparen können, sobald ausreichend Informationskompetenz bei den Mitarbeitern vorhanden ist, da 25 Prozent der Arbeitszeit für die Informationssuche vergeben werden.<sup>31</sup>

Manche Informationsstellen denken, dass sie, überflüssig werden, sobald ihre Mitarbeiter/Kunden alle Recherchen alleine durchführen können und befürchten deshalb die Disintermediation. Darunter ist die Reduzierung des Zwischenhändlers (in diesem Fall des Informationsvermittlers) zu verstehen, der dank dem Internet und somit dem Direktzugriff auf die Informationen übergangen werden kann.<sup>32</sup>

Doch Informationsstellen können diese Disintermediation nicht aufhalten, da das Internet an allen Arbeitsplätzen installiert ist und die Mitarbeitenden der KMUs mit oder ohne Informati-

---

<sup>28</sup> Ingold: Informationskompetenz, S. 15.

<sup>29</sup> Ebd, S. 16.

<sup>30</sup> Ebd, S. 19.

<sup>31</sup> Ebd, S. 20.

<sup>32</sup> Blue planet team network: Disintermediation.

onskompetenz zuerst eigene Recherchen durchführen werden. Die Wörter „mit oder ohne Informationskompetenz“ implizieren, dass die Resultate unter der fehlenden Informationskompetenz leiden können und deshalb die Informationsstellen gezwungen sind, sich neu zu positionieren und neue Aufgaben zu finden. Dies wird kein einfacher Prozess sein, da „eine gewisse Anpassungsleistung terminologischer und inhaltlicher Art“<sup>33</sup> notwendig sein wird.

Eine neue Aufgabe könnte es sein, Schulungen anzubieten. Als Kundengruppe des EICS kommen sowohl externe Exportfachleute oder interne Mitarbeiter in Frage.

Befürchtungen, die besagen, dass die Informationsstellen durch Vermittlung von Informationskompetenz überflüssig werden, sind meiner Meinung bei genauerer Überlegung nicht gerechtfertigt. Vielmehr haben Informationsstellen die Chance, banale Recherchen direkt an den Endnutzer abzugeben und sich dann grösseren Aufträgen mit mehr Zeit und Sorgfalt zuzuwenden. Ausserdem können die Schulungen, die für bestimmte Informationsquellen angeboten werden, oft nur die Oberfläche streifen. Bei den Schulungsunterlagen, die ich erstellte, war dies so. Auf diesen Seiten befinden sich so viele Informationen, dass sie niemals innerhalb von 1,5 Stunden aufgezeigt werden können. Der Informationsvermittler, der täglich mit diesen Quellen arbeitet, weiss auch nach einer Schulung noch viel mehr über diese Quelle als der Kursteilnehmer. So wird er weiterhin bei komplexeren Anfragen kontaktiert werden und kann sich für diese Anfragen ausreichend Zeit nehmen. Natürlich können weiterführende Schulungen bei bestehendem Interesse seitens der Mitarbeiter angeboten werden. Dies zeigt wiederum, dass die Arbeit der Informationsstellen nicht so schnell verschwinden wird.<sup>34</sup>

## **4.2 Wissen aus dem Studium**

Es ist klar, dass niemals alle Inhalte des Studiums für mein Praktikum von Belang waren. Mit ein Grund dafür ist, dass das Studium sowohl Lerninhalte aus den Bereichen Bibliothek, Archiv und Dokumentation als auch generelle Inhalte berücksichtigt.

Aus dem Bereich Dokumentation war das Fach Informationsvermittlung von Nutzen, da es mir half das ganze Praktikum, einer Stelle innerhalb der Informationswissenschaft zuzuordnen. Fragen, die sich im Rahmen des Praktikums stellten, halfen mir im obigen Unterkapitel Antworten zu finden. In Zusammenhang mit dem Bereich Dokumentation führten wir in diversen Fächern Recherchen in Online-Informationsquellen durch. Da all diese nicht Gegenstand meiner Schulungsunterlagen waren, halfen sie nur bei dem Verständnis einer allgemeinen Suchtheorie und bei der Wahl der besten Vorgehensweise.

Aus dem Bereich generelle Inhalte war ich sehr froh, das Fach Projektmanagement besucht zu haben. Wie man am besten an ein Projekt herantritt und wie man das Resultat einer Arbeit am besten den Auftraggebern präsentiert, lernte ich in diesem Fach. Sehr nützlich war

---

<sup>33</sup> Ingold: Informationskompetenz, S. 23.

<sup>34</sup> Naegeli: Informationsvermittlung, S. 28.

ausserdem, dass ich die englische Sprache soweit beherrsche, um mich zurechtzufinden. Die Möglichkeit Englisch als Fach wählen zu können, schätze ich sehr, um mein Englisch nicht zu verlernen.

Zwar behandelte das Fach Rhetorik und Präsentationstechnik unter anderem, wie man vor Publikum auftreten sollte. Dies konnte ich während meines Probedurchlaufs der ersten Schulungsunterlagen für das Internetportal EUROPA verwenden. Doch was beim Erstellen der Unterlagen wichtig gewesen wäre, wusste ich nicht. Das heisst, dass mir didaktische Vorkenntnisse fehlten. Obwohl ich die Bedürfnisse der Zielgruppe kannte, war es sehr schwierig für mich, mich genügend in diese Gruppe hineinzufühlen. Didaktisches Bewusstsein wie Kenntnisse über die Zielgruppe in den Inhalt der Präsentation oder die Dokumentation einzufließen haben, fehlten mir. Vielleicht wäre es sinnvoll, einen didaktischen Grundkurs im Rahmen des IuD-Studiums anzubieten. Beachtet man die notwendige Neuausrichtung von Informationsstellen wegen der Disintermediation und der Verfügbarkeit von Online-Informationen von jedem Arbeitsplatz aus und die damit verbundenen Möglichkeiten, Schulungen für Informationsquellen anzubieten, bietet sich ein Fach Didaktik im IuD-Studium an. Frau Ingold, die sich näher mit der Thematik Informationskompetenz im betrieblichen Bereich auseinandersetzte und dazu einige Förderprogramme vorstellte, erwähnt, dass eigenständige Schulungsangebote von InformationsspezialistInnen dann am besten angeboten werden können, wenn die InformationsspezialistInnen „teilweise mit einer zusätzlichen Ausbildung in Erwachsenenbildung qualifiziert sind.“<sup>35</sup>

Ich schätze das ganze Studium in seiner breiten Fächerung auch deshalb, weil es einen vertieften Einblick in diverse Bereiche gewährt. Dieser grössere Gesamtüberblick erlaubte mir, in verschiedenen Bereichen mitzureden.

### **4.3 Inhaltliche Fragen**

Ich hatte während des Praktikums grosse Mühe, mich vollständig auf die Zielgruppe der Schulungsunterlagen und somit auf deren vordergründige Interessen einzustellen. Ich wage zu behaupten, dass InformationsspezialistInnen generell ein breites Interessenspektrum vorweisen. Deshalb wollte ich auch in den Schulungsunterlagen möglichst alles berücksichtigt haben. Aber Exportfachleute wollen nicht alle Teilbereiche einsehen, vielmehr wollen sie exemplarische Beispiele vorgesetzt bekommen.

Da ich nur für zwei Monate in diesem Bereich tätig war, hatte ich kein Vorwissen über die Zielgruppe. Ich wusste nicht, welche Anfragen im Allgemeinen beim EICS eintreffen. Ich denke, dass ich auch zuwenig Informationsempathie für die Zielgruppe aufbringen konnte, da alles theoretisch stattfand und ich mich nie in einen bei mir anwesenden Exportfachmann hineinversetzen konnte. Umso froher war ich, dass die Mitarbeitenden des EICS und die Teilnehmer am Testdurchlauf der ersten Schulungsunterlagen mir angaben, welche Themen

generell bei ihnen nachgefragt werden. Aufgrund dieser Informationen konnte ich versuchen, mich beim nächsten Versuch mehr auf diesen Aspekt zu konzentrieren und unternehmensnähere Beispiele und Aufgaben zu gestalten und zusammenzusuchen. Mich bewusst auf diesen Teil einlassend und die Informationsempathie bewusst berücksichtigend gelangen mir tatsächlich bessere Ergebnisse.

#### **4.4 Institutionelle Gegebenheiten**

Es gab keine grossen institutionellen Gegebenheiten, die das Projekt behinderten. Nur eines Morgens fiel der Server aufgrund eines Wasserschadens aus. Lokales Arbeiten auf dem Fileserver war zwar weiterhin möglich, doch der für viele Mitarbeiter notwendige Zugang zum Inter-/Intranet fiel aus. Auch ich musste ständig auf das Internet und auf das Internetportal zurückgreifen, um die Einzelbereiche genau zu beschreiben. Dennoch war es eindrucksvoll zu sehen, wie abhängig mittlerweile alle Angestellten vom Computer sind. Fällt einmal ein Server aus, steht alles innerhalb eines Betriebes still und teure Arbeitszeit geht verloren.

Ansonsten war die Infrastruktur des EICS / der Osec sehr gut.

Ebenfalls möchte ich das Wissen, das innerhalb des EICS vorhanden ist, positiv hervorheben. Das förderte mein Projekt insofern, als dass ich immer Fragen stellen konnte. Sei dies Fragen zu den Themen, die von KMUs am meisten abgefragt werden, zu der Europäischen Union (EU) allgemein oder zum Rechtsbestand der EU.

#### **4.5 Erlebtes Berufsumfeld**

Berichte über die Osec waren in den letzten Jahren vermehrt in den Medien und man konnte nicht immer nur gute Nachrichten lesen. Unter anderem war man erstaunt über das hohe Salär vom ehemaligen Osec-Chef Balz Hösly, das etwa genauso hoch war wie das eines Bundesrates.<sup>36</sup> Bis zu Absetzung des ehemaligen Chefs im Jahre 2003 waren die Politiker mit der Arbeit der Osec unzufrieden. Doch erhofft man sich von dem neuen CEO, Daniel Küng, und den Änderungen, die vorgenommen wurden, einiges, damit die Osec in der Zufriedenheitsskala der Politiker wieder steigt und jene mit der Arbeit wieder zufrieden sind.

(...)

(...)

Da die Osec grösstenteils vom Staat finanziert wird, muss sie ständig um ein neues Budget kämpfen. Die Finanzierung ist nie über längere Zeit gesichert. Der Osec wurden die neuen Gelder für die Jahre 2006-07 zugesprochen<sup>37</sup>, doch danach beginnt der Kampf von neuem. Will man Geld vom Bund, so heisst das auch, dass man vorzeigen muss, was geleistet wurde. (...)

---

<sup>35</sup> Ingold: Informationskompetenz, S. 22.

<sup>36</sup> Bundi, Annette: Der Geldgeber will das Sagen haben. In: Tages-Anzeiger. 11. November 2003.

<sup>37</sup> Fontana, K.: Gestrafftes Verfahren bei der Invalidenversicherung. In: Neue Zürcher Zeitung. 5. Oktober 2005.

Die Mitarbeiter der Osec waren sehr hilfsbereit und freundlich und mich freute sehr, dass meine Chefin und mein Betreuer an den Resultaten meines Projektes interessiert waren und mir nützliche Tipps gaben. (...) Umso mehr hoffe ich, dass das EICS meine Schulungsunterlagen in Zusammenarbeit mit einem Kooperationspartner nutzen kann, so dass meine Praktikumsarbeit tatsächlich verwirklicht wird.

#### **4.6 *Praktikumserwartungen***

Meine Praktikumserwartungen wurden in den Bereichen Betreuung, Arbeitsplatz und Hilfe durch die übrigen Mitarbeiter sehr gut erfüllt.

Viel wichtiger ist jedoch, wie die Erwartungen an mein Projekt erfüllt wurden. Als mir das Projekt während meines Vorstellungsgespräches vorgestellt wurde, hatte ich zuerst Angst, dass ich scheitern könnte. Doch als ich am EICS anfang und die Gelegenheit bekam, alle zu bearbeitenden Quellen durchzusehen, wusste ich schnell, was ich machen musste. Meine Erwartungen bezüglich des Projekts wurden somit wegen dem vorgegebenen Rahmen ganz erfüllt. Ebenfalls sehr positiv fand ich, dass ich die Gelegenheit erhielt, in das firmeninterne Custom Relationship Management (CRM) Einsicht zu erhalten, sowie in die firmenintern genutzten Datenbanken. Diese zwei Bereiche waren Fächer des Studiums und mich beeindruckte es sehr zu sehen, wie sie konkret in einem Betrieb umgesetzt werden.

Leider erhielt ich sehr wenig Einsicht in die Tätigkeiten des EICS. Zwar durfte ich drei Mal Recherchen aus dem EIC-Netzwerk durchführen, doch ich hätte gerne mehr Abwechslung von meinem Projekt gehabt, um so auch das EICS besser kennen lernen zu können.

Ich hätte mich auch deshalb über mehr Nebenaufgaben gefreut, weil ich für meine Projektaufgabe sehr viel Zeit zugesprochen bekam, die ich aber für die Erfüllung der Aufgabe nicht benötigt hätte. Mir ist bewusst, dass es sehr schwierig ist, die benötigte Arbeitszeit für eine Aufgabe eines Mitarbeiters einzuschätzen und dass deshalb für mein Projekt, das ja während der zwei Monate abgeschlossen werden sollte, vorsichtshalber genug Zeit einberechnet wurde.

#### **4.7 *Positive und negative Erfahrungen***

Als sehr positiv erlebte ich, dass ich meine Projektaufgabe selbstständig lösen konnte. Dies erforderte von mir, dass ich mir meine Zeit selbst einteilte und dafür schauen musste, bis wann ich welche Aufgaben zu erledigen seien. Der Rahmen des Projektes war vorgegeben. Dennoch wurden Vorschläge meinerseits zur genaueren Beschreibung einzelner Teile der Schulungsunterlagen willkommen geheissen. Obwohl ich meine Arbeit selbstständig erledigen konnte, war ich froh, dass die Unterlagen während der Sitzungen mit meiner Chefin und meinem Betreuer nochmals genau durchgesprochen wurden und ich auf Fehler hingewiesen wurde. Somit war ich trotz meiner Selbstständigkeit nie ganz auf mich alleine gestellt, sondern ich wusste immer, dass ich auf Unterstützung und Hilfe zählen kann.

(...)

#### ***4.8 Beeinflussung der Wahl der Vertiefungsrichtung***

Mein Praktikum ist in einem speziellen Gebiet der Informationswissenschaft anzusiedeln, nämlich im Bereich Vermittlung von Informationskompetenz durch Informationsvermittlungsstellen. Das heisst, dass ich in einen kleinen Teilbereich der dritten Säule des IuD-Studiums, in die Dokumentation, Einsicht erhielt. Da mein Praktikumsgebiet so speziell und in sich abgeschlossen war, hat es keine Auswirkung auf die Wahl der Vertiefungsrichtung.

Mir schweben somit immer noch die gleichen Vertiefungsrichtungen im Kopf herum, wie vor dem Praktikum. Ich wählte bewusst einen Praktikumsplatz in einem Betrieb, der eher der Dokumentation zuzuordnen ist, doch da das EICS keine typische Dokumentationsstelle ist und ich zu wenig Einsicht in die täglichen Tätigkeiten erhielt, bleibt mir nichts anderes übrig, als mich im Kopf mit den verschiedenen Möglichkeiten auseinanderzusetzen.

## 5 Quellenverzeichnis

### Monographien

- Ingold, Marianne: Informationskompetenz: ein (neues) Leitbild für betriebliche Informationsstellen. In: Leitbild Informationskompetenz. Frankfurt a.M.: Deutsche Gesellschaft für Informationswissenschaft und Informationspraxis, 2005. S. 15-26.
- Naegeli, Urs (2005): Informationsvermittlung. Skript. Chur: HTW Chur.

### Zeitungsartikel

- Regenass, Romeo: „Die Osec hat auf die Kritik reagiert“. In: Tages-Anzeiger. 25. September 2004, S. 29.
- „Es geht um die Chancen der KMU, die Schweiz sollte mehr für sie tun“. In: Handelszeitung. 28. Juli 2004.
- Heftige Kritik an der Exportförderung des Bundes. In: Tages-Anzeiger. 24. Februar 2005, S. 4.
- Ständerat stärkt die Exportwirtschaft. In: Tages-Anzeiger. 3. Juni 2005, S. 2.
- Osec schliesst Jahr 2004 leicht positiv ab. In: SDA – Schweizerische Depeschagentur. 14. April 2005.
- Bundi, Annette: Der Geldgeber will das Sagen haben. In: Tages-Anzeiger. 11. November 2003, S.29.
- Fontana, K.: Gestrafftes Verfahren bei der Invalidenversicherung. In: Neue Zürcher Zeitung. 5. Oktober 2005.

### Betriebsinterne Quellen

- Peitrequin, Bernard (1997): 70 ans de promotion commerce extérieur. Zürich: Intranet Osec. [Bezogen über: [http://intranet.osec.ch/osec/intranet/bereiche\\_2/ceo-pr-pa/presentationen\\_-\\_keynote\\_speeches/allgemeine\\_osec\\_presentationen/lobbying-anlass\\_bern\\_dez\\_02/60\\_jahre\\_osec/ge/60\\_jahre.pdf](http://intranet.osec.ch/osec/intranet/bereiche_2/ceo-pr-pa/presentationen_-_keynote_speeches/allgemeine_osec_presentationen/lobbying-anlass_bern_dez_02/60_jahre_osec/ge/60_jahre.pdf)].
- Frey, Peter (1986): 60 Jahre Osec – Chronik 1927-1986. Zürich: Intranet Osec. [Bezogen über: [http://intranet.osec.ch/osec/intranet/bereiche\\_2/ceo-pr-pa/presentationen\\_-\\_keynote\\_speeches/allgemeine\\_osec\\_presentationen/lobbying-anlass\\_bern\\_dez\\_02/70\\_jahre\\_osec-geschichte/fr/70\\_ans.pdf](http://intranet.osec.ch/osec/intranet/bereiche_2/ceo-pr-pa/presentationen_-_keynote_speeches/allgemeine_osec_presentationen/lobbying-anlass_bern_dez_02/70_jahre_osec-geschichte/fr/70_ans.pdf)].
- Schmid, Bernhard (2002): Aufbau, Schliessung und Wiederaufbau: Die Expansion der Schweizerischen Zentralstelle für Handelsförderung mittels ihrer Aussenstellen. Zürich: Seminararbeit der Universität Zürich. [Bezogen über:

[http://intranet.osec.ch/osec/intranet/bereiche\\_2/management\\_services\\_\\_strategische\\_projekte/services/archiv\\_osec/aufbau\\_schliessung\\_\\_\\_wiederaufbau\\_osec\\_1930-60/ge/osec\\_studie\\_b\\_schmid2003.doc](http://intranet.osec.ch/osec/intranet/bereiche_2/management_services__strategische_projekte/services/archiv_osec/aufbau_schliessung___wiederaufbau_osec_1930-60/ge/osec_studie_b_schmid2003.doc)].

- Döbeli, Lucia: Euro Info Center Schweiz. Zürich: Euro Info Center Schweiz, 2005.

#### Internetquellen

- European Commission, Enterprise and Industry: Euro Info Centers: About us, History, URL: [http://europa.eu.int/comm/enterprise/networks/eic/eic-aboutus-history\\_en.html](http://europa.eu.int/comm/enterprise/networks/eic/eic-aboutus-history_en.html) [Stand: 04.10.2005].
- European Commission, Enterprise and Industry: Euro Info Centers: About us, Organisation, URL: [http://europa.eu.int/comm/enterprise/networks/eic/eic-aboutus-organisation\\_en.html](http://europa.eu.int/comm/enterprise/networks/eic/eic-aboutus-organisation_en.html) [Stand: 04.10.2005].
- European Commission, Enterprise and Industry: Euro Info Centers: About us, Organisation, URL: [http://europa.eu.int/comm/enterprise/networks/eic/eic-aboutus-mission\\_en.html](http://europa.eu.int/comm/enterprise/networks/eic/eic-aboutus-mission_en.html) [Stand 04.10.2005].
- Osec Business Network Switzerland: Über das EICS, URL: <http://www.osec.ch/rootcollection;internal&action=buildframes.action> [Stand 04.10.2005].
- Osec Business Network Switzerland: Porträt, URL: <http://www.osec.ch/rootcollection;internal&action=buildframes.action> [Stand 05.10.2005].
- Creditreform Schweiz. Verband Creditreform SVC: Osec Business Network Switzerland. 14. Juni 2005. Zuletzt recherchiert am 15.09.2005 [Bezogen von <http://www.lexisnexis.com/de/business/home/home.do> ].
- Blue planet team network, der Wissensnavigator, das Lexikon der Zukunft: Disintermediation. URL: <http://www.wissensnavigator.com/interface2/trading/markets/disintermediation/> [Stand 17.10.2005].

### **5.1 Abbildungsverzeichnis**

- Abbildung 1:  
Osec Business Network Switzerland: Organigramm Osec. URL: [http://www.osec.ch/organigramm/OrganigrammOsec\\_dt\\_051018.pdf](http://www.osec.ch/organigramm/OrganigrammOsec_dt_051018.pdf) [Stand 05.11.2005].

## Anhang

- Arbeitszeugnis
- Modulgrundlage
- EUROPA Schulungsunterlagen
- EUROPA Präsentation
- EUR-Lex Schulungsunterlagen
- EUR-Lex Präsentation