

Gesellschaft

Zufrieden mit der landwirtschaftlichen Forschung

Markus Lötscher, Therese Lehmann Friedli, Fabio Cerutti und Urs Gantner, Bundesamt für Landwirtschaft BLW, CH-3003 Bern
Auskünfte: Markus Lötscher, E-Mail: markus.loetscher@blw.admin.ch, Fax +41 31 322 26 34, Tel. +41 31 325 60 85

Zusammenfassung

Kundennähe und Kundenzufriedenheit sind wichtige Aspekte zur Erreichung der Wirkungsziele der Forschungsanstalten. Um diese Ziele noch besser erreichen zu können, führte das Bundesamt für Landwirtschaft 2006 eine schriftliche Befragung durch. Insgesamt 1712 Bäuerinnen, Landwirtinnen und Landwirte nahmen Stellung zur Verständlichkeit der Informationen und dem praktischen Nutzen, den sie aus den Informationen von Agroscope und den nachgelagerten Wissensvermittlern ziehen. Verständlichkeit und Nutzen wurden weitgehend mit gut bis sehr gut bewertet. Wobei die Pflanzenproduzenten und darunter vor allem die Anbauer von Spezialkulturen die Leistungen von Agroscope positiver bewerteten als die Tierhalter. Hier zeigte sich besonders die Bedeutung der Wissensvermittler als Anbieter von Informationen in Bereichen, in denen Agroscope auf Grund der Mittelkürzungen nicht mehr aktiv ist. Insgesamt zeigten sich die Befragten sehr interessiert an neuen Erkenntnissen. Sie sind daher auch weitgehend überzeugt, dass die Forschung wichtig ist für die Zukunft der schweizerischen Landwirtschaft. Sie wünschen sich jedoch, dass die Forschung näher an der Praxis ist. Diese Ergebnisse der Kundenbefragung liefern wertvolle Hinweise für die Gestaltung der Arbeitsprogramme und das Kommunikationskonzept von Agroscope, um den Wissensaustausch zwischen den Forschungsanstalten und ihren Kunden zu fördern.

Seit dem Jahr 2000 wird Agroscope mit «Leistungsauftrag und Globalbudget» (FLAG) geführt. Im Leistungsauftrag an Agroscope für die Periode 2004–2007 sind Kundennähe und Kundenzufriedenheit wichtige Aspekte zur Erreichung der Wirkungsziele der Forschungsanstalten.

Zu den vordringlichen Zielen der Forschungsanstalten zählt die Erkenntniserarbeitung in biologischen und produktionstechnischen Systemen zur Lösung aktueller und prognostizierter Probleme

in der Landwirtschaft. Diese Kenntnisse über Wirkungsweisen komplexer Systeme werden den direkten Kunden, den sogenannten Wissensvermittlern, zur Verfügung gestellt. Die Vermittler verwerten und bewerten die Informationen hinsichtlich der Umsetzbarkeit in der Praxis und informieren sowie beraten die Endkunden, namentlich die Produzentinnen und Produzenten, aber auch Konsumentinnen und Konsumenten (Abb. 1). Darüber hinaus steht es den Endkunden frei, sich direkt an die Forschungsanstalten zu wenden und die erlangten Informationen zusammen mit ihrer persönlichen Erfahrung und im Austausch mit Berufskollegen in praxistaugliche Anwendungen umzusetzen.

Nachdem in einem ersten Projekt die Zufriedenheit der direkten Kunden (Presse, Branchen- und Fachorganisationen, Bundesämter, kantonale Institu-

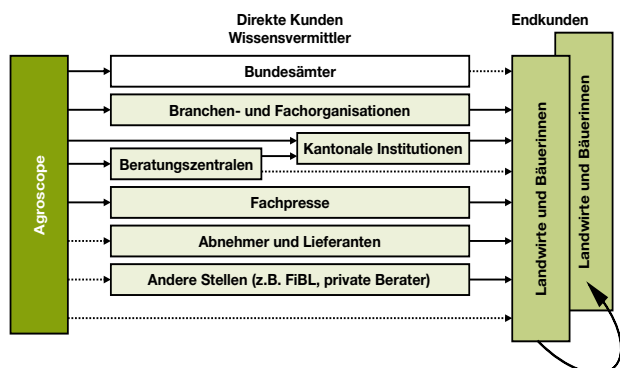
tionen und Beratungszentralen) durch eine externe Firma erhoben wurde (Aellig 2005), führte das BLW eine schriftliche Befragung der Landwirtinnen und Landwirte als Endkunden der Forschungsanstalten durch.

Der Fragebogen erkundigte sich nach der Nutzungshäufigkeit der Informationskanäle und der Zufriedenheit mit der Wissensvermittlung im Allgemeinen und nach der Zufriedenheit mit den Forschungsanstalten im Besonderen.

Vorgehen bei der Umfrage

Als Grundgesamtheit galten alle Bäuerinnen, Landwirtinnen und Landwirte, die Direktzahlungen des Bundes erhalten und deshalb in der AGIS-Datenbank registriert sind. Um die Resultate der Umfrage den einzelnen Betriebstypen zuordnen zu können, wurde eine einheitliche Grösse von 150 Stichproben pro Betriebstyp für jede der beiden Sprachregionen Westschweiz und Deutschschweiz gewählt. In der Westschweiz wurde auf Grund der geringen Anzahl Betriebe bei den Betriebstypen «Schweine» (26 Betriebe) sowie «Gemüse und Garten» (110 Betriebe) eine Vollerhebung durchgeführt. Beim Betriebstyp «Kombinierte» wurde eine Stichprobenzahl von 750 pro Sprachgebiet gewählt. Bei den italienischsprachigen Landwirtinnen und Landwirten wurden 233 Adressen aus den beiden grössten Kategorien «Kombinierte» (136 Betriebe) und «Pferde/Schafe/

Abb. 1. Schematische Darstellung der Informationsflüsse zu den direkten Kunden und Endkunden von Agroscope. Die schattierten Felder bezeichnen die in der Umfrage aufgeführten Partner. Durchgezogene Pfeile weisen zu den Hauptkunden, punktierte Pfeile zu weiteren Informationsbezügern.





Ziegen» (97 Betriebe) gezogen. Die in der Erhebung grössere Anzahl Betriebe des Typs «Kombinierte» im Vergleich zu den anderen Betriebstypen widerspiegelt annäherungsweise die Betriebstypenverteilung in der Praxis.

Anfangs Januar 2006 wurden insgesamt 4569 Fragebogen versandt, wovon 1712 beantwortet wurden und in die Auswertung eingingen. Dies ergab eine Rücklaufquote von 37,5 Prozent (Deutschschweiz 40,6 %; Westschweiz 34,9 %; italienische Schweiz 30,5 %).

Grosses Interesse an neuen Informationen

Grundsätzlich besteht in allen Sprachregionen und bei allen Betriebstypen ein starkes Interesse an neuen Erkenntnissen in der landwirtschaftlichen Produktion. Dies bekundeten mindestens 80 Prozent der Antwortenden. Dieses erfreuliche Resultat könnte jedoch zumindest teilweise damit zusammenhängen, dass vor allem diejenigen, die sich für Neuerungen in der Produktion interessieren, auch Zeit aufwenden, um einen Fragebogen zur landwirtschaftlichen Forschung auszufüllen.

Es versteht sich von selbst, dass die Antwortenden vor allem an Informationen interessiert sind, die ihr erzeugtes Produkt und dessen Produktionstechnik betreffen. Aber auch Informationen zu so genannten Querschnittsbereichen wie «Agrartechnik», «Landwirtschaftliche

Bauten» sowie «Agrarwirtschaft und Betriebsführung» sind gefragt. Durchschnittlich ein Drittel der Antwortenden möchte zu diesen Themen laufend neue Informationen erhalten. Informationen zu «Agrarökologie und Umwelt» werden dagegen bei vielen Antwortenden eher als zweitrangig eingestuft. Immerhin 19 bis 23 Prozent der Tierhalter beziehungsweise Pflanzenproduzenten finden dieses Sachgebiet jedoch wichtig genug, um es zusätzlich zu ihren spezifischen Fachinteressen zu erwähnen.

Bekanntheitsgrad der Forschungsanstalten

Die Antwortenden kennen in erster Linie diejenigen Forschungsanstalten, die in ihrem Fachgebiet aktiv sind. So ist die Forschungsanstalt Agroscope Changins-Wädenswil (ACW, ehemals RAC und FAW) vor allem bekannt bei den Pflanzenproduzenten, allen voran bei den Obst- (71 % der Antwortenden) und Weinbauern (72 %) sowie bei den Landwirten, die Spezialkulturen und Gemüse (66 %) anbauen, wobei die Westschweizer vor allem den Standort Changins und die Deutschschweizer Wädenswil kennen. Agroscope Liebefeld-Posieux (ALP) weist den höchsten Bekanntheitsgrad bei den Milch- und Schweineproduzenten (72 %) auf. Bei Agroscope Reckenholz-Tänikon (ART, ehemals FAL und FAT) als Informationsanbieterin von Querschnittsbereichen wie Betriebsökonomie, Landtechnik, Bauten, Ökologie wur-

den weniger betriebstypische Unterschiede im Bekanntheitsgrad gefunden. Die ART, vor allem der Standort Reckenholz, ist jedoch weitgehend nur in der Deutschschweiz bekannt.

Der Bekanntheitsgrad der Forschungsanstalten hängt jedoch stark von der Ausbildung ab. Unter den Befragten mit höherem Berufsabschluss kennen gut zwei Drittel die eine oder andere Forschungsanstalt. Dagegen haben nur 38 Prozent von den Befragten, die keine landwirtschaftliche Ausbildung angaben, Kenntnis von den Forschungsanstalten.

Information durch Berufskollegen und Fachpresse

Der direkte Vergleich der Nutzungshäufigkeit von Informationsquellen sollte nicht überbewertet werden. So liegt es zum Beispiel in der Natur der Sache, dass eine Wochenzeitung häufiger gelesen wird als eine Quartalszeitschrift oder eine spezifische Information vielleicht ein bis zweimal im Jahr an einer Fachtagung eingeholt werden kann, während der Informationsaustausch mit den Nachbarn beinahe täglich stattfindet. Zudem ist bei den Printmedien auch die Informationsbreite ausschlaggebend für deren Nutzungshäufigkeit. Hier spricht die Fachpresse mit landwirtschafts- und verbandspolitischen sowie kulturellen Informationen und Tagesaktualitäten ein breiteres Publikum an als fachspezifische Zeitschriften der landwirtschaftlichen Organisationen, Beratungsstellen

Der Wissensaustausch zwischen Forschenden und Praktikern spielt bei der Agrarforschung eine wichtige Rolle.

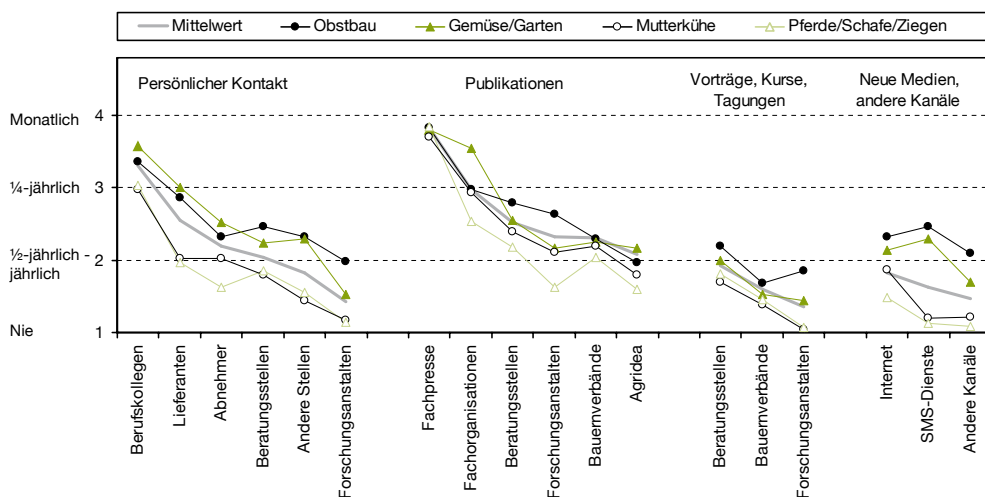


Abb. 2. Nutzungshäufigkeit der Informationskanäle. Mittelwert über alle Betriebstypen und Betriebstypen mit der grössten Abweichung vom Mittelwert.

und Forschungsanstalten. Es erstaunt daher nicht, wenn die Fachpresse und die Berufskollegen als die am häufigsten genutzten Informationskanäle angegeben werden.

Anhand der Abbildung 2 lässt sich die Verarbeitung der Information von der theoretischen Erkenntnis bis zur praktischen Anwendung verfolgen. So liefern die Forschungsanstalten die grundlegenden Sachzusammenhänge, die von den Beratungsstellen und Fachorganisationen in praxistaugliche Empfehlungen und von den Lieferanten/Abnehmern beziehungsweise vom Praktiker durch die alltägliche Anwendung in Erfahrung und Wissen umgesetzt werden. Aus Sicht des Praktikers sind da-

her im Bereich der persönlichen Kontaktpflege die Berufskolleginnen und -kollegen die gewinnbringendsten Informanten, gefolgt von den Lieferanten/Abnehmern, den Beratungsstellen und den Forschungsanstalten. Eine ähnliche Hierarchie der Nutzungshäufigkeit findet sich auch bei den Publikationen und Vorträgen/Kursen/Tagungen.

Geringe Nutzung des Internets

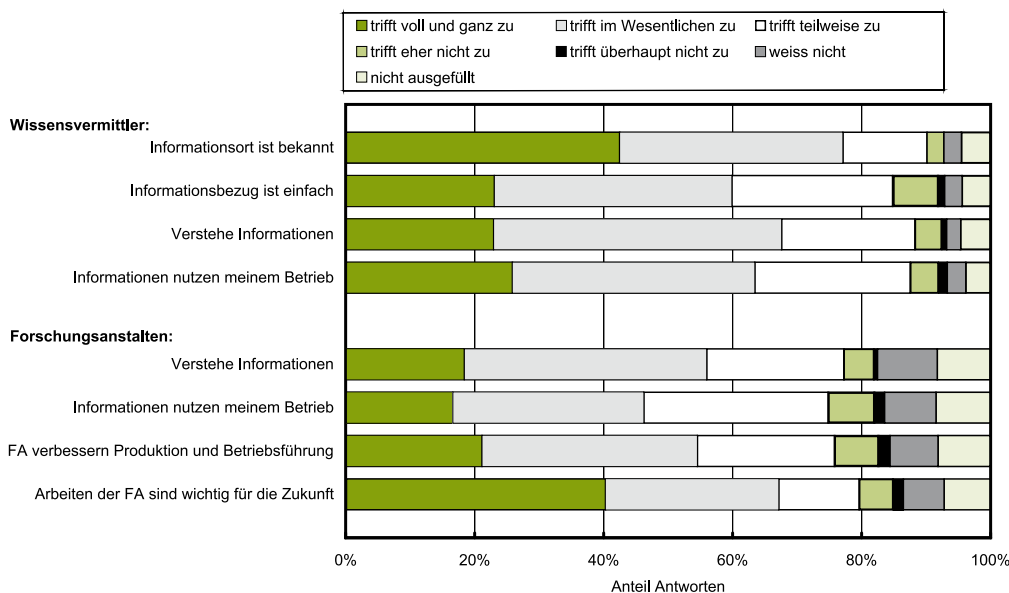
Erstaunlich ist die geringe Inanspruchnahme der neuen Medien, handelt es sich doch um Informationskanäle, die rund um die Uhr zugänglich sind und daher im Arbeitsplan der Landwirtin und des Landwirts flexibel eingesetzt werden könnten. Die stärksten Einflussfaktoren

auf die Internetnutzung zeigten der Betriebstyp (Abb. 2) und die Ausbildung (Abb. 4). Eine im Vergleich zur Fachpresse ähnlich geringe Nutzung des Internets zeigte auch eine Umfrage der UFA-Revue (Jost 2006). Zu den meistbesuchten Internetseiten zählen Meteo, Landi, Agroscope, Schweizer Bauer/Agri und die Tierverkehrsdatenbank. Über die Gründe der relativ geringen Internetnutzung lassen sich mit der vorliegenden Umfrage keine gesicherten Aussagen machen. Einige persönliche Kommentare auf den Fragebogen deuten jedoch auf ein zu vielfältiges und daher unübersichtliches Angebot an Internetseiten hin. Der Zusammenschluss von LBL (Landwirtschaftliche Beratungszentrale Lindau) und SRVA (Service romand de vulgarisation agricole) zu Agridea sowie der einheitliche Internetauftritt der Forschungsanstalten Agroscope könnten diesem Anliegen entgegenkommen.

Betriebstypische und regionale Unterschiede

Auffallend sind die Unterschiede in der Nutzungshäufigkeit der Informationskanäle zwischen den Betriebstypen. Wer Obst beziehungsweise Gemüse anbaut, nutzte vor allem die persönlichen Kontakte und das Internet häufiger als der Durchschnitt aller Betriebe. Dagegen griffen die Halter von Mutterkühen, Pferden, Schafen und Ziegen deutlich weniger als der Durchschnitt auf die Informationskanäle zu (Abb. 2).

Abb. 3. Bewertung der Wissensvermittler und Forschungsanstalten durch Landwirtinnen und Landwirte.



Die regionalen Unterschiede bei den Präferenzen der Informationskanäle erreichten maximal 15 Prozent. So wurde zum Beispiel die persönliche/telefonische Beratung der kantonalen Beratungsstellen von 27 Prozent der Französischsprachigen, jedoch nur von 13 Prozent der Deutschsprachigen mindestens alle zwei

bis drei Monate in Anspruch genommen. Zudem wurden im Vergleich zur Deutschschweiz in der Westschweiz die Publikationen der kantonalen Beratungsstellen, der Agridea Lausanne (im Vergleich zu Agridea Lindau) und der Forschungsanstalten häufiger und die Publikationen der Bauernverbände seltener genutzt.

Ausbildung erleichtert Zugang zu Agroscope

Wer sich direkt bei den Forschungsanstalten informiert, muss die Information oft selber weiterverarbeiten und in die Praxis umsetzen. Gelingt die Umsetzung, so kann sich dies in Konkurrenzvorteilen auf dem Markt äussern. Dazu braucht es Risikobereitschaft und eine fundierte Ausbildung. Dies wird bestätigt durch den engen Zusammenhang zwischen dem Grad der landwirtschaftlichen Ausbildung und der Nutzungshäufigkeit des Informationsangebots an den Forschungsanstalten. So nutzen Hochschulabgänger und Meisterlandwirte die Leistungen der Forschungsanstalten am häufigsten (Abb. 4). Im Gegensatz dazu konnte bei den Wissensvermittlern, ausser bei Agridea, kein Zusammenhang zwischen Nutzungshäufigkeit und Ausbildungsstand festgestellt werden.

Zufriedenheit mit den Wissensvermittlern

Die generell hohe Bewertung von Verfügbarkeit, Verständlichkeit sowie Nutzen der Informationen weist darauf hin, dass die Gesamtheit aller Wissensvermittler ein positives Ansehen bei den Landwirtinnen und Landwirten geniesst (Abb. 3). Dabei äusserten sich die Westschweizer insgesamt etwas zufriedener als die Deutschschweizer. Doch obwohl für den grössten Teil der Antwortenden der Ort der Informationsquellen bekannt ist, wird die Beschaffung der Informationen weniger positiv be-

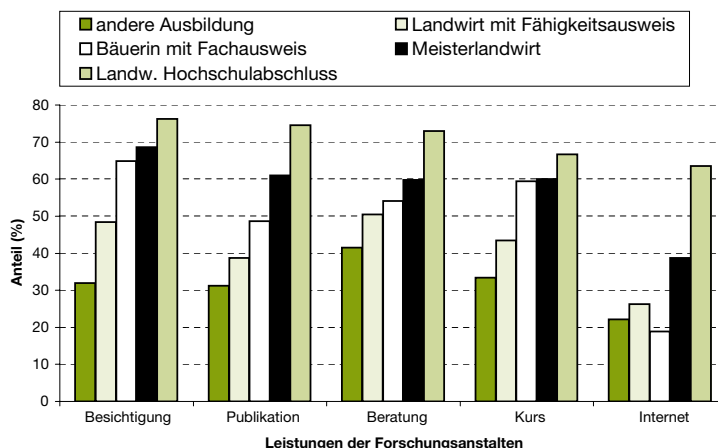


Abb. 4. Anteil Antwortende, die mindestens einmal eine Leistung der Forschungsanstalten in Anspruch genommen haben.

urteilt. Dafür kann es mehrere Gründe geben: Die von einer Quelle erwartete Information ist nicht vorhanden beziehungsweise nicht direkt zugänglich (z.B. nur über Bestellung, Mitgliedschaft, Bezahlung), oder sie ist nicht verständlich oder zu wenig spezifisch, so dass sie im eigenen Betrieb nicht gewinnbringend angewendet werden kann.

Betriebstypische Zufriedenheit mit Agroscope

Bei den zwei Fragen zu Verständlichkeit und Nutzen zeigte sich, dass die Forschungsanstalten etwas kritischer beurteilt wurden als die Wissensvermittler. Ein Grund dafür ist die grössere Zurückhaltung bei der Beantwortung der Fragen, wenn sie

sich auf die Forschungsanstalten bezogen. Während bei den Fragen zu den Wissensvermittlern durchschnittlich 7 Prozent keine Antwort wussten oder die Frage gar nicht beantworteten, waren es bei den Fragen zu den Forschungsanstalten immerhin 17 Prozent. Diese Enthaltung war jedoch zwischen den Betriebstypen sehr unterschiedlich. Zum Beispiel beantworteten über 90 Prozent der Wein- und Obstbauern die Frage nach dem Nutzen der von Forschungsanstalten herausgegebenen Information, während zwischen 30 und 40 Prozent aus den Bereichen «Pferde, Schafen oder Ziegen», «Anderes Rindvieh» und «Mutterkühe» sich nicht dazu äusserten (Abb. 5). Es ist nahe liegend,

Abb. 5. Beurteilung des Nutzens, der aus den Informationen der Forschungsanstalten gezogen werden kann. Antwort auf die Aussage: Die Informationen der Forschungsanstalten bringen einen praktischen Nutzen für meinen Betrieb.

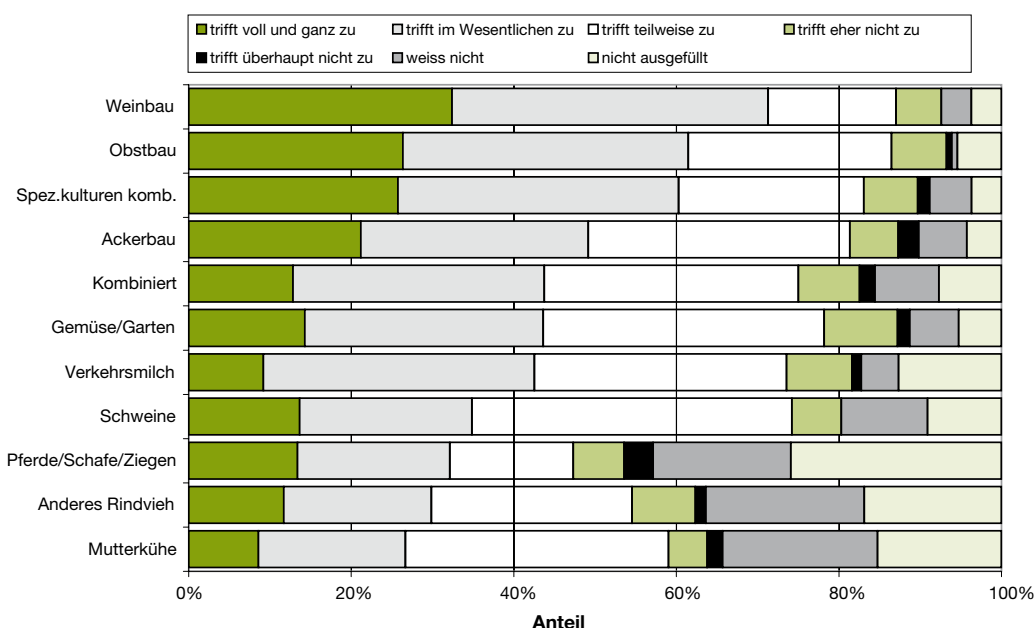
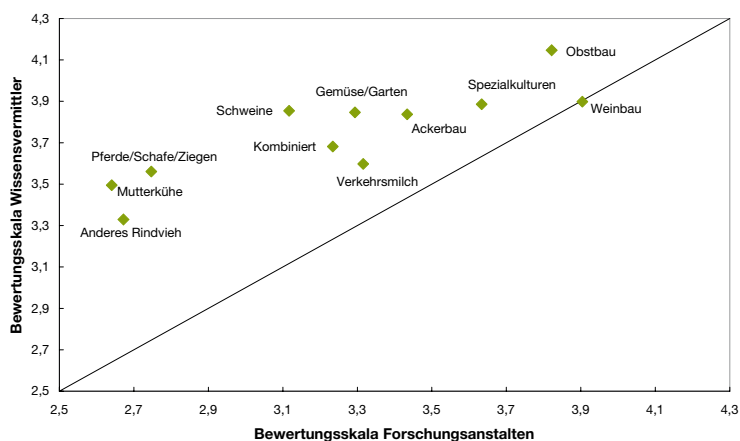


Abb. 6. Beziehung zwischen dem Nutzen, der aus den Informationen der Wissensvermittler beziehungsweise der Forschungsanstalten gezogen werden kann. Die Symbole repräsentieren die Betriebstypen. Die Linie beschreibt die 1:1-Beziehung. Bewertungsskala: 0 = weiss nicht, 5 = Maximum.



dass sich diejenigen kein Urteil über das Informationsangebot der Forschungsanstalten zutrauen, die das Angebot nicht in Anspruch nehmen. In der Tat hat die Gruppe, die sich bei den Antworten enthielt, auch angegeben, die Leistungen der Forschungsanstalten kaum zu nutzen. Ganz im Gegensatz zu denjenigen, die den Forschungsanstalten Höchstnoten verliehen; sie gaben auch an, die Leistungen der Forschungsanstalten häufig in Anspruch zu nehmen.

Die deutlichen Unterschiede zwischen den Betriebstypen in der Bewertung der Forschungsanstalten lassen sich teilweise über die Forschungsschwerpunkte der Anstalten erklären. Als grober Massstab für ihre Forschungsaktivitäten kann die Anzahl der im Jahr 2005 in ihren Zeitschriften veröffentlichten Artikel betrachtet werden. Neben den auf die

Anbauer von Wein-, Obst- und Spezialkulturen ausgerichteten Zeitschriften «Revue suisse de viticulture, arboriculture et horticulture» und «Schweizerische Zeitschrift für Obst und Weinbau» informierten die «Agrarforschung» und die «Revue suisse d'agriculture» hauptsächlich in den Querschnittsbereichen Agrarökologie, -wirtschaft, -technik, Bauten und Ernährung (51 % der Artikel) sowie in den fachspezifischen Bereichen Ackerbau (25 %), Futterbau (11 %), Milchwirtschaft (6 %) und Schweine (3 %). Die Zufriedenheit mit den Forschungsanstalten innerhalb der Betriebstypen ist daher proportional zur Anzahl der publizierten fachspezifischen Artikel.

Praxistaugliche Wissensvermittlung

Generell wurde der Nutzen, der aus der Information gezogen werden kann, bei den Wissens-

vermittlern höher bewertet als bei den Forschungsanstalten (Abb. 6). Der Unterschied war vor allem bei den Betriebstypen deutlich, die den geringsten Nutzen aus der von den Forschungsanstalten angebotenen Information ziehen konnten. Dies deutet einerseits darauf hin, dass die Bearbeitung der Information durch die Wissensvermittler den Endkunden hilft, die Information in der Praxis umzusetzen. Andererseits tragen die Wissensvermittler dazu bei, Wissen in Themenbereichen, die nicht zu den Kernkompetenzen der Forschungsanstalten zählen, aus anderen Quellen zu beschaffen und den Endkunden in geeigneter Form anzubieten.

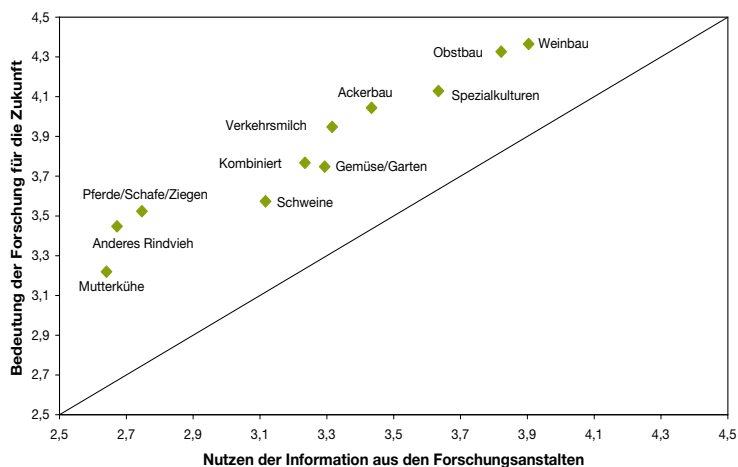
Forschungsanstalten leisten wichtige Arbeit für die Zukunft

Wenn auch nicht alle Antwortenden einen direkten Nutzen aus dem Informationsangebot der Forschungsanstalten ziehen konnten, so ist doch ein überwiegender Teil davon überzeugt, dass die Arbeiten der Forschungsanstalten wichtig sind, um die Landwirtschaft auch in Zukunft voranzubringen (Abb. 7). Die Einstellung gegenüber dem Nutzen, den die Forschungsanstalten für die Zukunft der Landwirtschaft erbringen, verlief jedoch proportional zur Einstellung gegenüber dem Nutzen, den die Forschungsanstalten für die Praxis erbringen. So profitieren nach ihren Angaben die Wein- und Obstbauern am meisten von den Forschungsanstalten und sie sind auch von der Bedeutung der Forschung für die Entwicklung der Schweizer Landwirtschaft am stärksten überzeugt.

Überzeugende Arbeit

Aus Sicht des durchschnittlichen Endkunden leisten die Forschungsanstalten in den praxisnahen Bereichen überzeugende Arbeit. Hier findet ein direkter

Abb. 7. Beziehung zwischen der Bedeutung, die der Arbeit der Forschungsanstalten zugeschrieben wird, um die Landwirtschaft in Zukunft voranzubringen, und der Bedeutung des Nutzens, der aus den Informationen der Forschungsanstalten gezogen werden kann. Die Symbole repräsentieren die Betriebstypen. Die Linie beschreibt die 1:1-Beziehung. Bewertungsskala: 0 = weiss nicht, 5 = Maximum.



Wissensaustausch zwischen den Anstalten und den Praktikern statt, wie zum Beispiel in der Extensionarbeit am Standort Wädenswil (Baur *et al.* 2005) und durch Einbezug der Wünsche der Praxis bei der Formulierung der Arbeitsprogramme.

In den Bereichen, die nicht zu den Kernkompetenzen der Forschungsanstalten gehören, übernehmen die Wissensvermittler eine zentrale Funktion. Als Folge der Mittelkürzungen reduzierten die Forschungsanstalten ihre Themenbereiche in der Forschung und fokussierten sich auf ausgewählte Forschungsgebiete, um die Kompetenz zu sichern. Die Wissensvermittler werden so zunehmend gefordert, Informationen aus anderen in- und vor allem auch ausländischen Quellen zu beschaffen und praxisgerecht zu vermitteln.

Die Arbeiten der Forschungsanstalten sollen zu nachhaltigen Verbesserungen und Innovationen in der Landwirtschaft füh-

ren. Dazu braucht es ein umfassendes grundlegendes Verständnis der Wirkungszusammenhänge, wobei Agroscope laufend über den Fortschritt ihrer Arbeit informiert. Das heisst, nicht jede veröffentlichte Information enthält direkt in die Praxis umsetzbare Empfehlungen, sondern dient dem Wissensaustausch zwischen allen Interessierten. Für die eigentliche Umsetzung in die Praxis braucht es innovative Praktiker und Praktikerinnen, die mit den Forschungsanstalten zusammenarbeiten und ihren Berufskollegen und -kolleginnen ihre Erfahrungen weitervermitteln (Stähli *et al.* 2005). Die Kommunikation unter Praktikern wird denn auch als neuer Ansatz zur Wissensvermittlung gesehen (Fry 2006). In diesem Ansatz vermitteln innovative Landwirtinnen und Landwirte ihre Erfahrungen mit neuen Methoden und Verfahren.

Diese Ergebnisse der Kundenbefragung liefern wertvolle Hinweise für die Gestaltung

der Arbeitsprogramme und das Kommunikationskonzept von Agroscope, die dazu beitragen, den Wissensaustausch zwischen den Forschungsanstalten und ihren Kunden zu fördern.

Literatur

- Baur R., Ladner J. & Bertschinger L., 2005. Praxisnahe Extension für den Schweizer Obst- und Gemüsebau. *Agrarforschung* **12** (5), 184–189.
- Fry P., Wissensmanagement, Umwelt, 2006. Von Bauern für Bauern. Zugang <http://www.xn--vonbauernfrbauern-c3b.ch/>
- Aellig T., 2005. Erhebung der Kundenzufriedenheit bei direkten Kunden der Forschungsanstalten ALP, FAL, FAT, FAW und RAC. Input-Studie, Bundesamt für Landwirtschaft.
- Jost K., 2006. Kaufkräftiges Zielpublikum. *media TrendJournal* **6**, 52–55.
- Stähli R., Merk-Lorez F. & Weber A., 2005. Projet Opti-Lait: groupes d'échange d'expériences. *Revue suisse d'agriculture* **37** (1), 11–15.

RÉSUMÉ

Enquête de satisfaction sur la recherche agronomique

La proximité des clients et leur satisfaction sont les principaux aspects de la réalisation des objectifs liés aux effets incombant aux stations de recherches. Afin qu'elles puissent encore mieux les atteindre, l'Office fédéral de l'agriculture a mené en 2006 une enquête écrite auprès des clients. Un nombre total de 1712 paysannes, agricultrices et agriculteurs se sont prononcés sur la compréhension et l'utilité pratique des informations fournies par Agroscope et par les diffuseurs de connaissances en aval. La compréhension et l'utilité ont été dans une large mesure jugées bonnes à très bonnes. Les professionnels de la production végétale, en particulier des cultures spéciales, donnent une appréciation plus positive des prestations d'Agroscope que les détenteurs d'animaux. Relevons à cet égard l'importance particulière des diffuseurs de connaissances offrant des informations dans les domaines où Agroscope n'exerce plus d'activités en raison de la réduction des fonds. Les personnes interrogées ont globalement montré un très vif intérêt pour les nouvelles connaissances. En outre, elles sont largement convaincues que la recherche joue un rôle non négligeable pour l'avenir de l'agriculture suisse. Elles souhaitent cependant qu'elle se rapproche de la pratique. Ces résultats de l'enquête menée auprès des clients donnent de précieuses indications en vue de la conception des programmes de travail et du concept de communication d'Agroscope permettant de promouvoir l'échange des connaissances entre les stations de recherche et leur clientèle.

SUMMARY

Customer satisfaction with agricultural research

Close customer relationships and customer satisfaction are important aspects of attaining the efficiency targets of the research stations. In order to be able to meet these targets even better, the Swiss Federal Office for Agriculture carried out a written consultation in 2006. A total of 1712 farmers gave their opinion of the comprehensibility of information and the practical benefit, which they derive from the information from Agroscope and downstream communicators of knowledge. Comprehensibility and benefit were for the most part assessed as being good to very good, crop farmers and among them horticulturalists in particular assessing Agroscope's services more positively than livestock farmers. It showed especially the importance of communicators of knowledge as providers of information in areas in which Agroscope is no longer active due to cuts in funding. Overall, farmers were very interested in new findings. They are therefore also convinced in the main that research is important for the future of Swiss agriculture. However, they want research to be more practice-based. These findings from the customer consultation provide valuable information for the formation of Agroscope's work programmes and communication plan, in order to foster the exchange of knowledge between the research stations and their customers.

Key words: agricultural research, Agroscope, farmer satisfaction knowledge transfer, survey