

Kantonsbefragung Swisscom COM SAI

telefonische Befragung Schulen ans Internet
vom November bis Dezember 2004

Studiendesign „Methodenübersicht“

Projekt	Schulen ans Internet 2004
Felderhebung	November und Dezember 2004
Untersuchungs-Methode	telefonische Interviews
Grundgesamtheit	Befragung der Kantonsverantwortlichen SAI
Gesamt-Stichprobe	23 telefonische Interviews (Vollerhebung bis auf 5 Kantonsverantwortliche welche trotz intensiver Bemühungen nicht erreicht werden konnten)
Befragungsdauer	ca. 20 Minuten
Reporting	EDV-Tabellen, Charts, Key Findings, Fazit (Management Summary)

Inhalts-Übersicht

Key Findings, Fazit und Empfehlungen	(ab Folie 4)
Qualitativer Teil A: Allgemeine Aussagen (offen)	(ab Folie 8)
Teil B: Technische Infrastruktur	(ab Folie 15)
Teil C: Betreuung durch Swisscom	(ab Folie 21)
Teil B: Allgemeine Aussagen (geschlossen)	(ab Folie 26)

Key Findings

Fazit

Key Findings I

1. Die Initiative „Schulen ans Internet“ wird von den Kantonsverantwortlichen im Allgemeinen als **positiv** beurteilt.
2. Die Zusammenarbeit mit den **Projektverantwortlichen** der Swisscom wird hervorragend wahrgenommen.
3. Den Befragten steht eine grosse Bandbreite an Informationsquellen zur Verfügung, wobei vor allem elektronische Medien am meisten verbreitet sind.
4. Die Stärken der Initiative liegen in ihrem **gerechten Charakter**, in **finanziellen** Aspekten und in der Gewissheit, zusammen mit einem **kompetenten Partner** ein zeitgemässes Angebot bieten zu können. Schwächen liegen in einer gewissen Unsicherheit über -trotz des Gratisangebotes- auftretende **finanzielle Aufwendungen** sowie bezüglich Internet-Sicherheit.
5. Die Betreuung wird fast uneingeschränkt positiv bewertet, einzig der Informationsfluss, die zu komplexen technischen Begrifflichkeiten und die Anzahl der involvierten Partner wird ansatzweise kritisiert.

Key Findings II

7. Insgesamt wird neben technischen Wünschen nach erweiterter Bandbreite darauf hingewiesen, auf die **Inhalte** des Systems zu achten und diese unterrichtsorientierter auszuwählen.
8. Die Erstellung eines **e-Mail-Systems** und ein **zentraler Virenschutz** sind weitere, geäusserte Wünsche.
9. Der **technische Teil** der Initiative wird von den Befragten mit Mittelwerten von 7,9 bis 9,1 auf einer 10er Skala bewertet. Die geringste Bewertung - bezogen auf den technischen Teil - erhält die Aussage, dass die Bandbreite den Ansprüchen genügt.
10. Die Aussagen bezüglich der **Betreuung** durch die Swisscom erhalten positive Bewertungen. So stimmen die Befragten der Aussage „Ich habe einen persönlichen Ansprechpartner bei der Swisscom“ im Mittel mit 9,4 zu.
11. Die Befragten empfinden die Initiative als sinnvoll und wünschen, dass weitere Grossunternehmen solche Initiativen unterstützen.
12. Einige der befragten Kantonsverantwortlichen äusserten hinsichtlich möglicher Optimierungen, dass die Initiative durchaus mehr in den Medien vertreten sein dürfte.

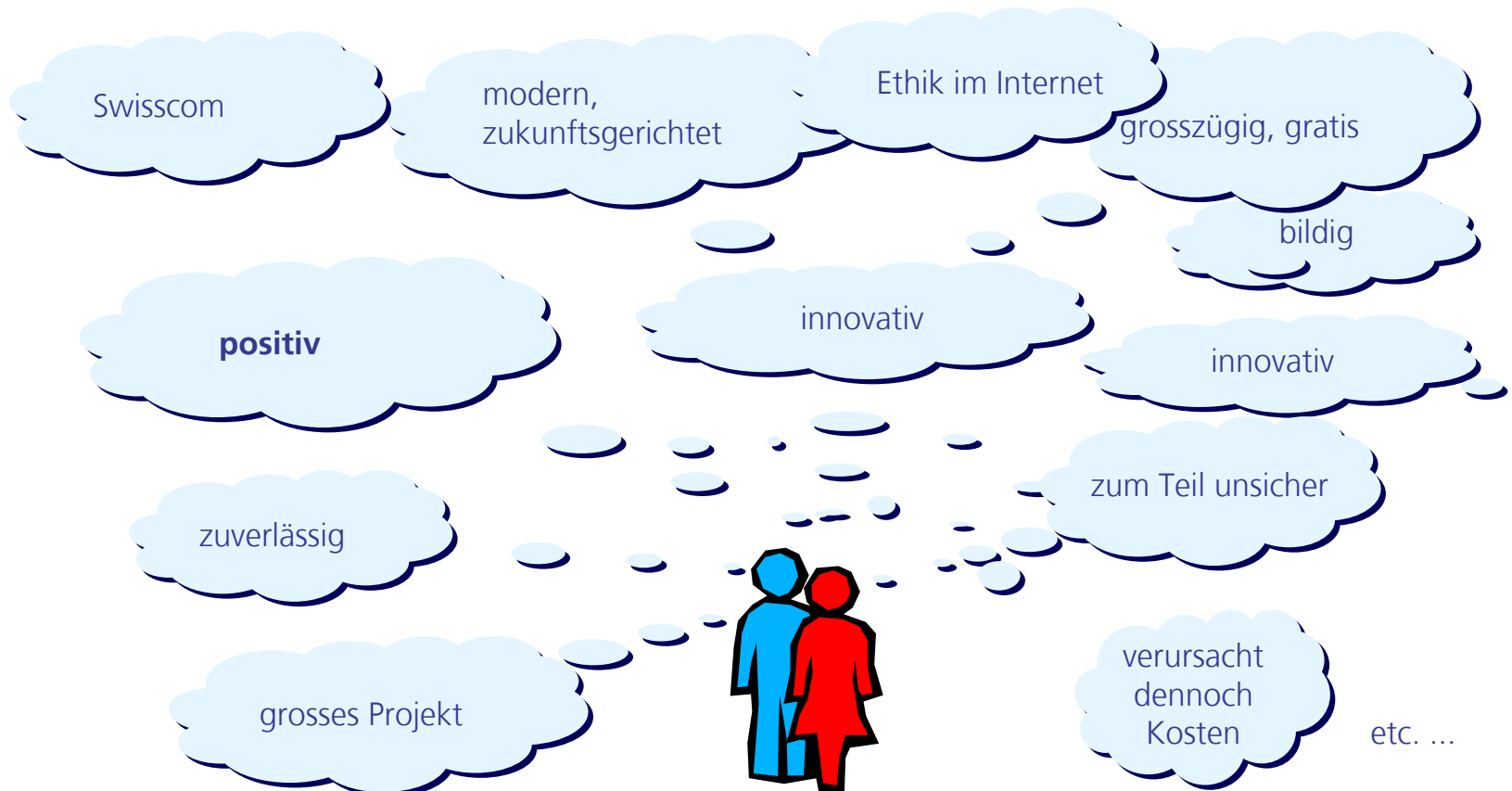
Fazit und Empfehlungen

- Es besteht bei den Befragten **weder im Konzept noch in der Akzeptanz** der Initiative ein direkter, sofortiger Handlungsbedarf.
- Die **Kommunikation** kann noch intensiver gestaltet werden. Die Betroffenen profitieren von dieser Initiative und dies sollten die verantwortlichen Personen auch wissen. Es könnte dabei von Vorteil sein, die Bildungshintergründe (technisch oder content orientiert) der Kantonsverantwortlichen zu berücksichtigen (unterschiedliche Sprache).
- Von der Service-Seite her ist auf eine Vielzahl von Ansprechpartnern zu verzichten. Aufkommende Probleme sollten schnell und nachvollziehbar gelöst werden.
- Einer eventuellen Unsicherheit bezüglich der Gefahren des Internets sollte durch entsprechende Schutzmechanismen proaktiv entgegengewirkt werden.

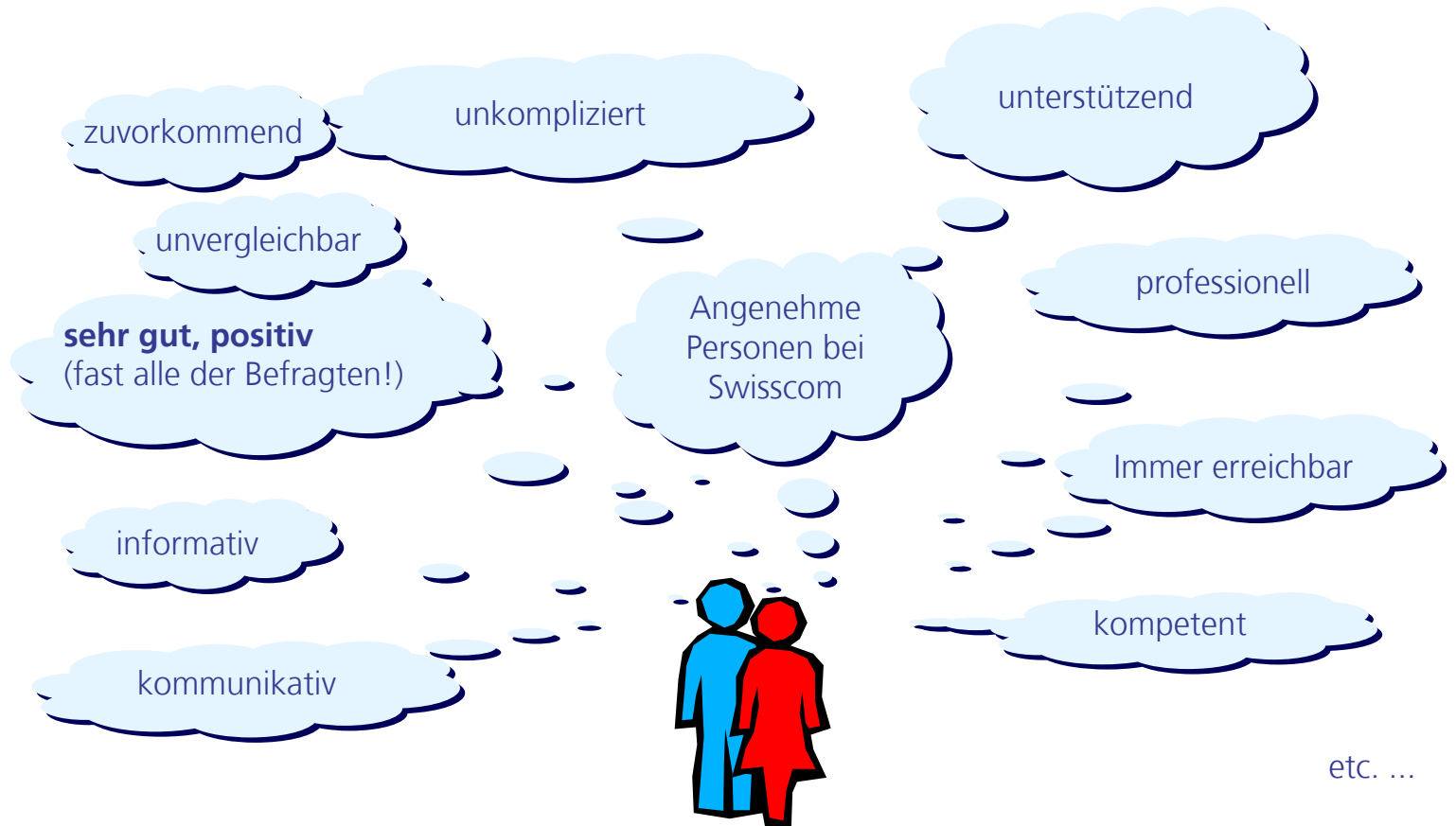
Teil A

Aussagen zu ...

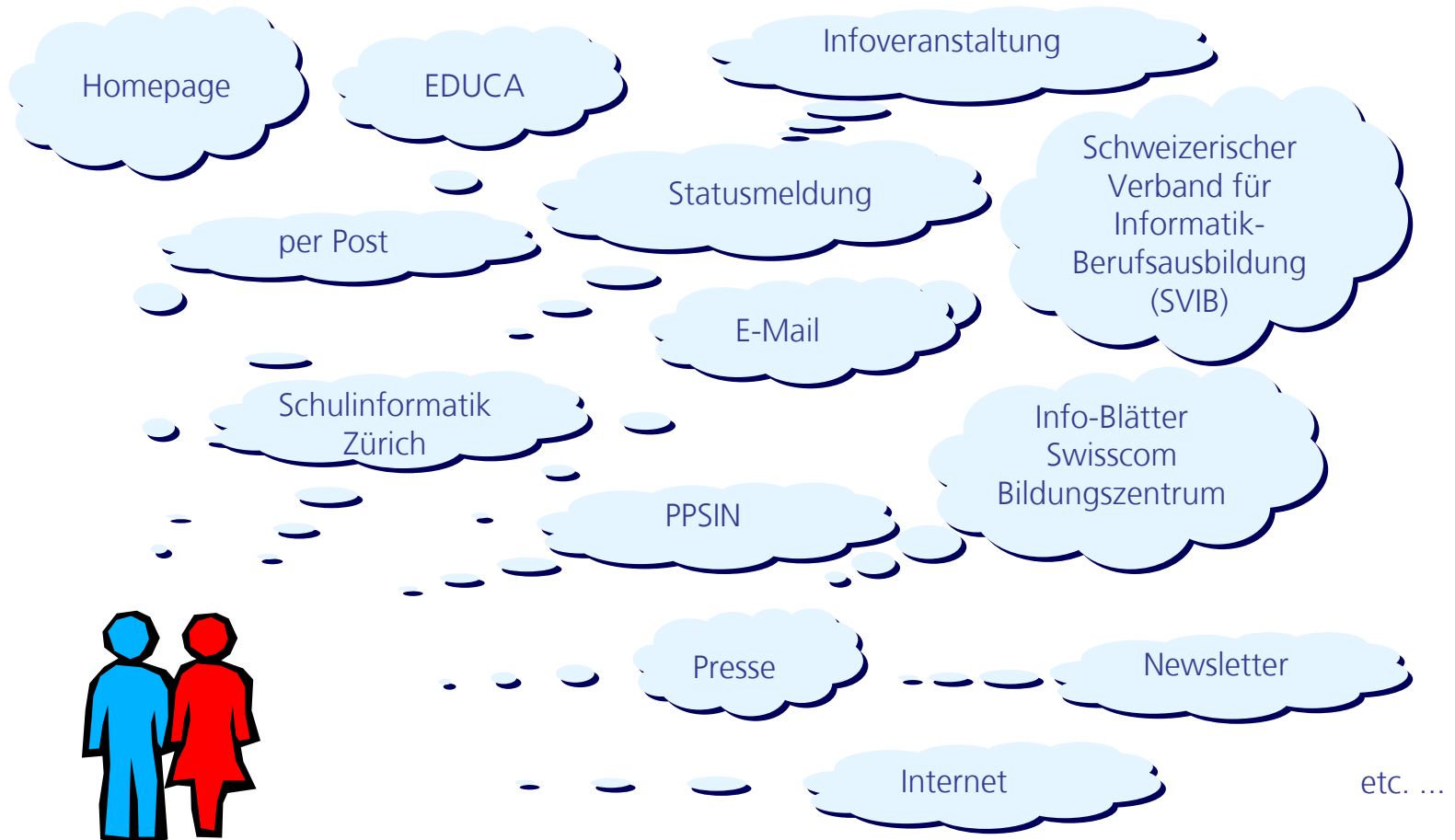
A1: Was fällt Ihnen ein, wenn es ums Thema „Schulen ans Internet“ geht?



A2: Wie haben Sie die Zusammenarbeit mit den Projektverantwortlichen von Swisscom für die Initiative „Schulen ans Internet“ erlebt?



A3: Wie informieren Sie sich über die Initiative „Schulen ans Internet“?



A4: Welche sind, Ihrer Meinung nach, die Stärken und Schwächen der **Initiative** „Schulen ans Internet“?

Stärken der Initiative	Schwächen der Initiative
<ul style="list-style-type: none"> • flächendeckend, vernetzt • gesamtschweizerisch • gratis, preisgünstig, grosszügig • Aktualität des Angebotes • Swisscom als Partner, starke Finanzkraft dank Swisscom • Uniformität der Lösung, zentral geführt, einheitlich • stabil, zuverlässig • gute Zusammenarbeit • Sicherheit & Firewall • Innovativ, modern, zeitgemäss • schnell aufgeschaltet • Ressourcenausgleichend • Kompetent • ...und Einzelnennungen 	<ul style="list-style-type: none"> • Oftmals: Keine (!) • Immer andere Personen bei Hotline • Viel Zeit für Lösungssuche • Keine klare Visionen von Swisscom • Weitergehendes Portal & eMails für Lehrer und Schüler fehlt • Einige Schulen wollen nicht vernetzt werden aufgrund fehlender Finanzkraft • Kein zentraler Virenschutz/ keine lokale Firewall • Unflexibel • Technische Probleme • Lange Wartezeiten bis Probleme behoben • ...und Einzelnennungen

A5: Welche sind, Ihrer Meinung nach, die Stärken und Schwächen in der **Betreuung** durch die Swisscom?

Stärken der Betreuung	Schwächen der Betreuung
<ul style="list-style-type: none"> • Schnell, kompetent, zuverlässig • Immer erreichbar • Klare Ansprechperson, direkter Kontakt • Ansprechpartner sind proaktiv • Regelmässige Informationen • Schneller Service, schnelle Reaktionszeit • Gute Erreichbarkeit • guter administrativer Ablauf • ...und Einzelnennungen 	<ul style="list-style-type: none"> • Oftmals: Keine (!) • Ansprechpartner bei Hotline-Support • Erklärungen bei technischen Problemen zu unverständlich • Keine persönliche Ansprechperson • Keine zentrale Anlaufstelle bei Problemen, die nicht zugeordnet werden. • Akt. Status der angeschlossenen Schulen muss fast angefordert werden (kam früher alle 2 Wochen) • Koordination der Firmen vor Ort durch Kantonsverantwortlichen nötig • Redundanzen bei Informationen • ...und Einzelnennungen

A6: Was würden Sie bei der Initiative „Schulen ans Internet“ verbessern oder anders machen? Stellen Sie sich vor, Sie wären für die Initiative „Schulen ans Internet“ bei der Swisscom verantwortlich.



Teil B

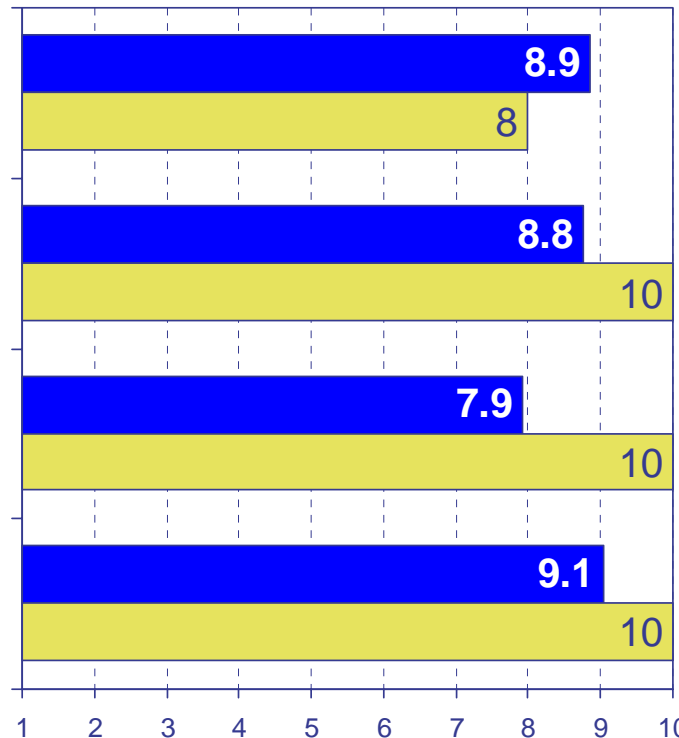
Aussagen zum technischen Teil

B1-4: Aussagen der Kantonverantwortlichen die den **technischen Teil** der Initiative „Schulen ans Internet“ betreffen.

Alle Nennungen (n=23)

- Die Unterstützung durch die Swisscom während der Vorbereitungsphase war kompetent.
- Der Support der Swisscom während der Installation und die Installation selber verlief reibungslos.
- Der Durchsatz der Leitungen, das heisst die Bandbreite, genügt den Ansprüchen von Lehrer- und Schülerschaft.
- Die Netzwerkverbindungen sind stabil.

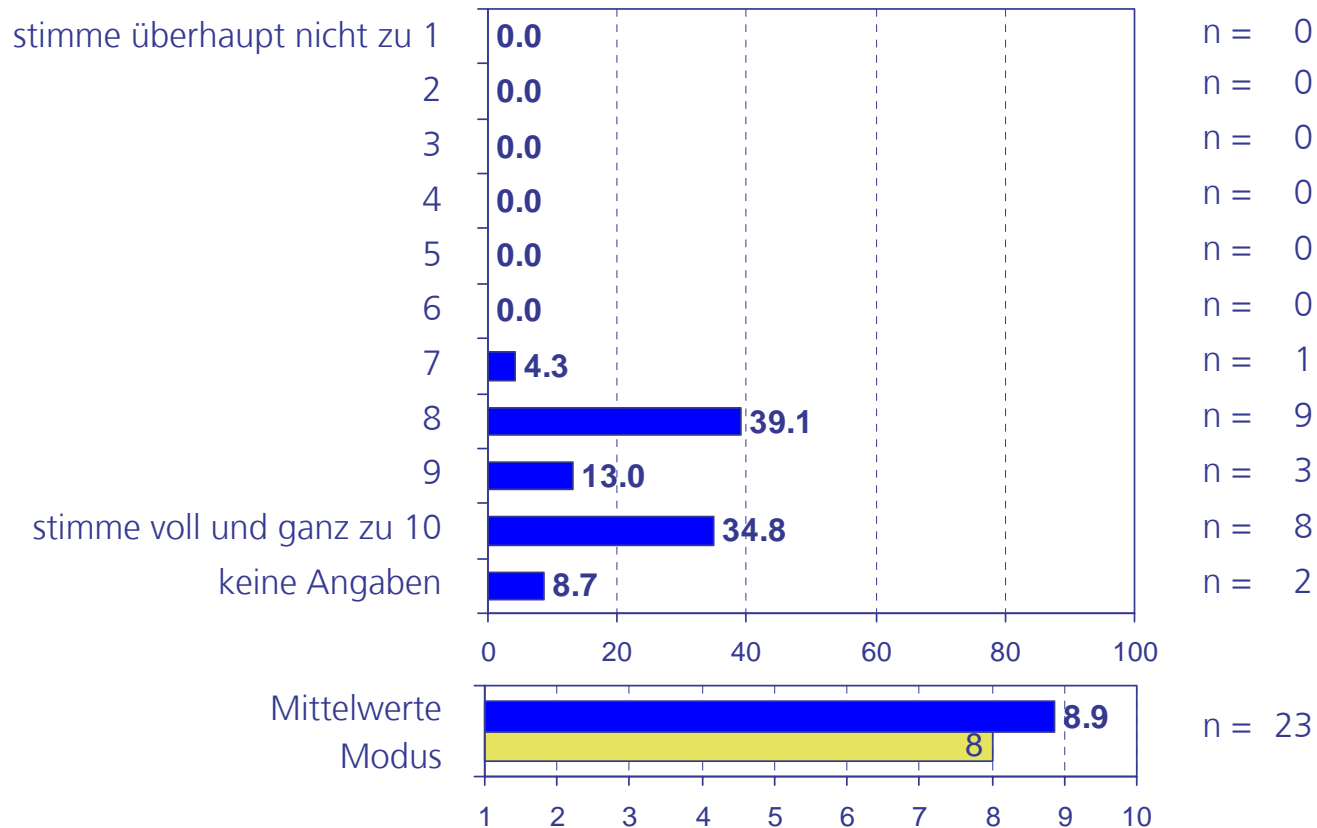
■ Mittelwerte ■ Modus (der meist genannte Wert)



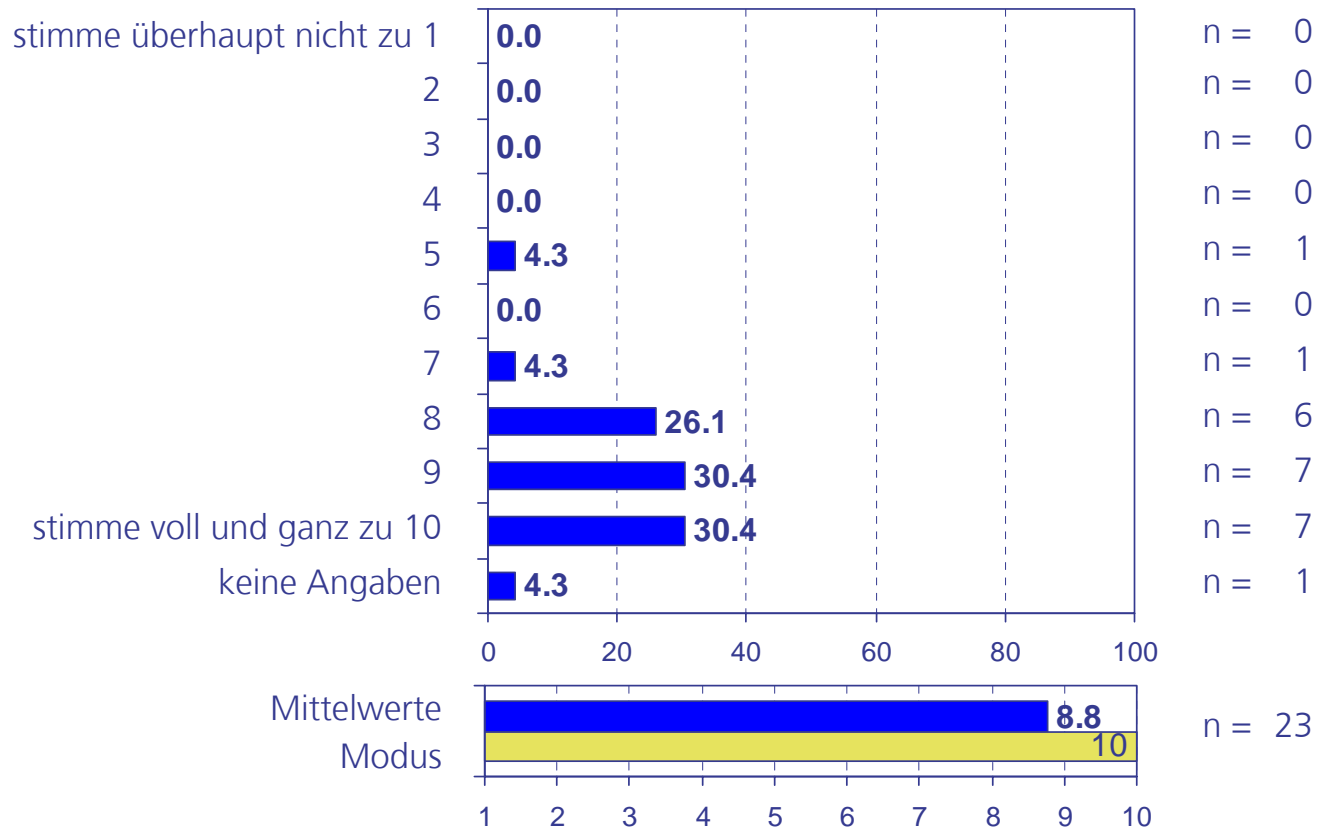
stimme überhaupt nicht zu
= 1 ☹

stimme voll und ganz zu
= 10 ☺

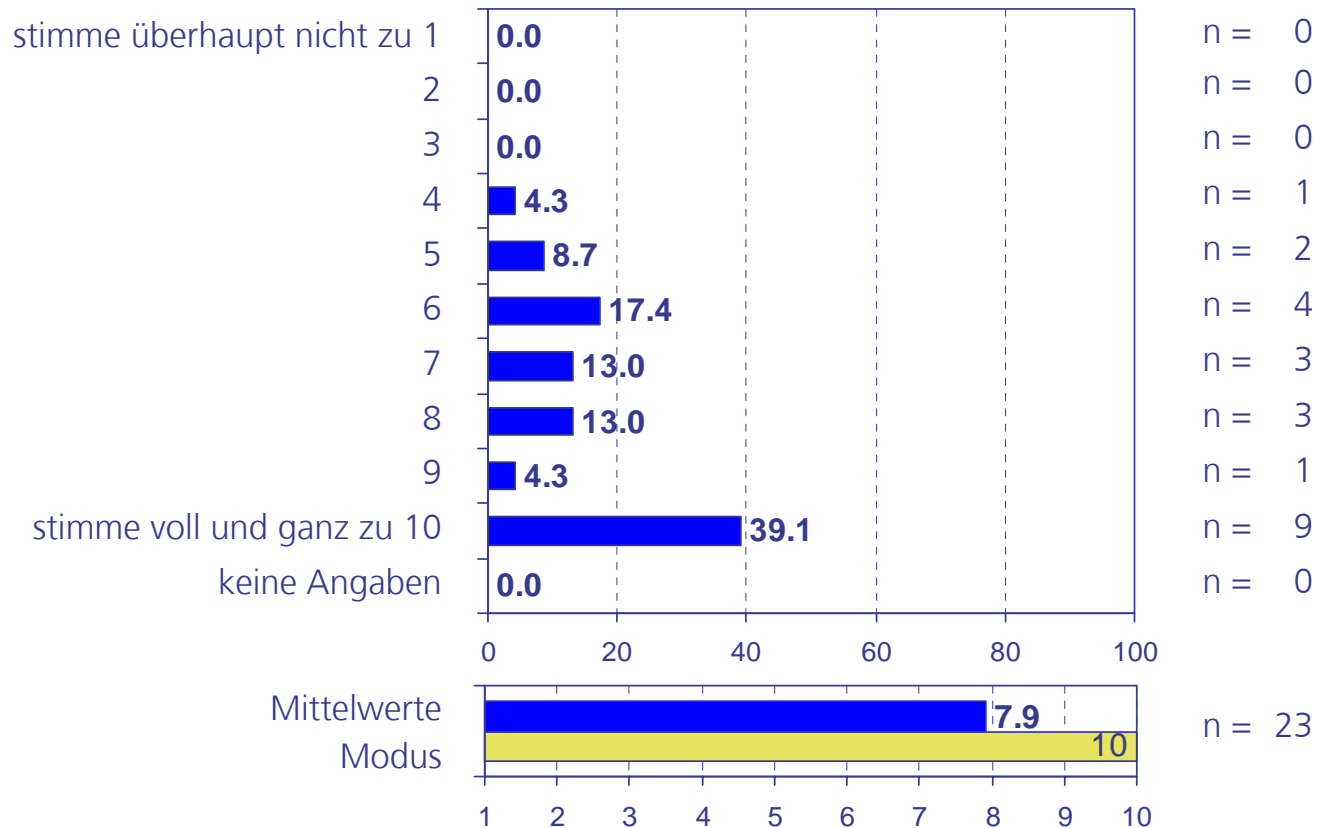
B1: Aussagen der Kantonverantwortlichen die den **technischen Teil** der Initiative „Schulen ans Internet“ betreffen.
Die Unterstützung durch die Swisscom während der Vorbereitungsphase war kompetent.



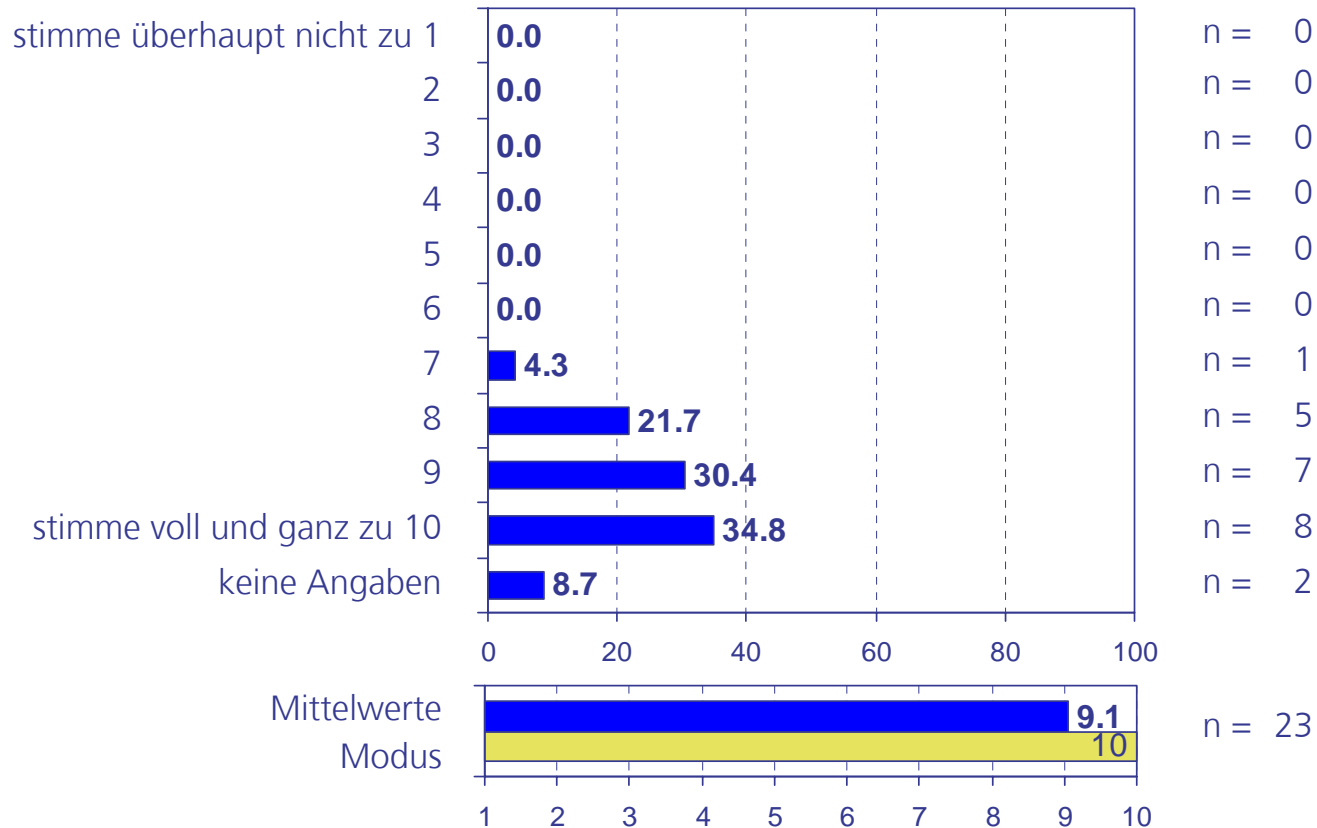
B2: Aussagen der Kantonverantwortlichen die den **technischen Teil** der Initiative „Schulen ans Internet“ betreffen.
Der Support der Swisscom während der Installation und die Installation selber verlief reibungslos.



B3: Aussagen der Kantonverantwortlichen die den **technischen Teil** der Initiative „Schulen ans Internet“ betreffen.
Der Durchsatz der Leitungen, das heisst die Bandbreite, genügt den Ansprüchen von Lehrer- und Schülerschaft.



B4: Aussagen der Kantonverantwortlichen die den **technischen Teil** der Initiative „Schulen ans Internet“ betreffen.
Die Netzwerkverbindungen sind stabil.



Teil C

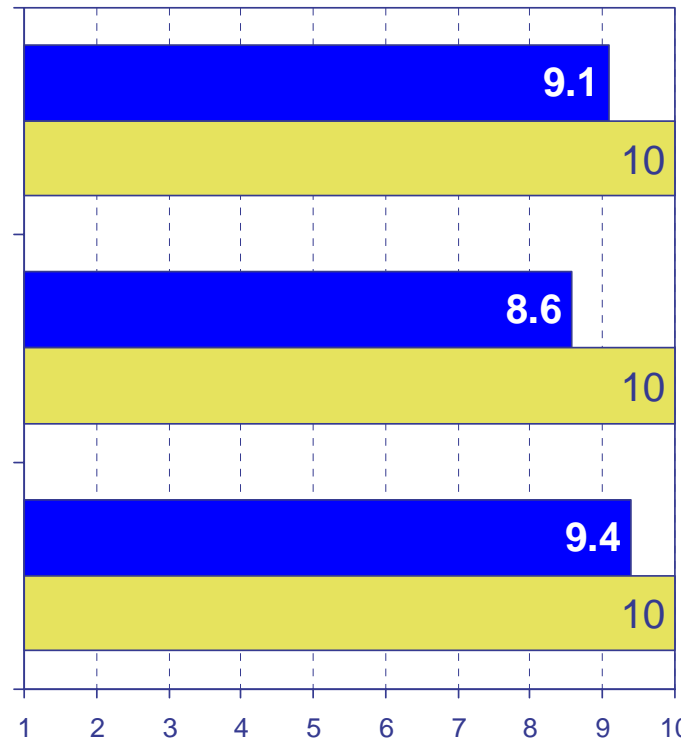
Aussagen zur Betreuung durch die Swisscom

C1-3: Aussagen der Kantonverantwortlichen Betreff der **Betreuung** durch Swisscom

Alle Nennungen (n=23)

- Ich werde bei Problemen schnell und kompetent durch die Swisscom unterstützt.
- Die Informationen, die ich von der Swisscom bekomme, sind übersichtlich und verständlich.
- Ich habe einen persönlichen Ansprechpartner bei der Swisscom.

■ Mittelwerte ■ Modus (der meist genannte Wert)

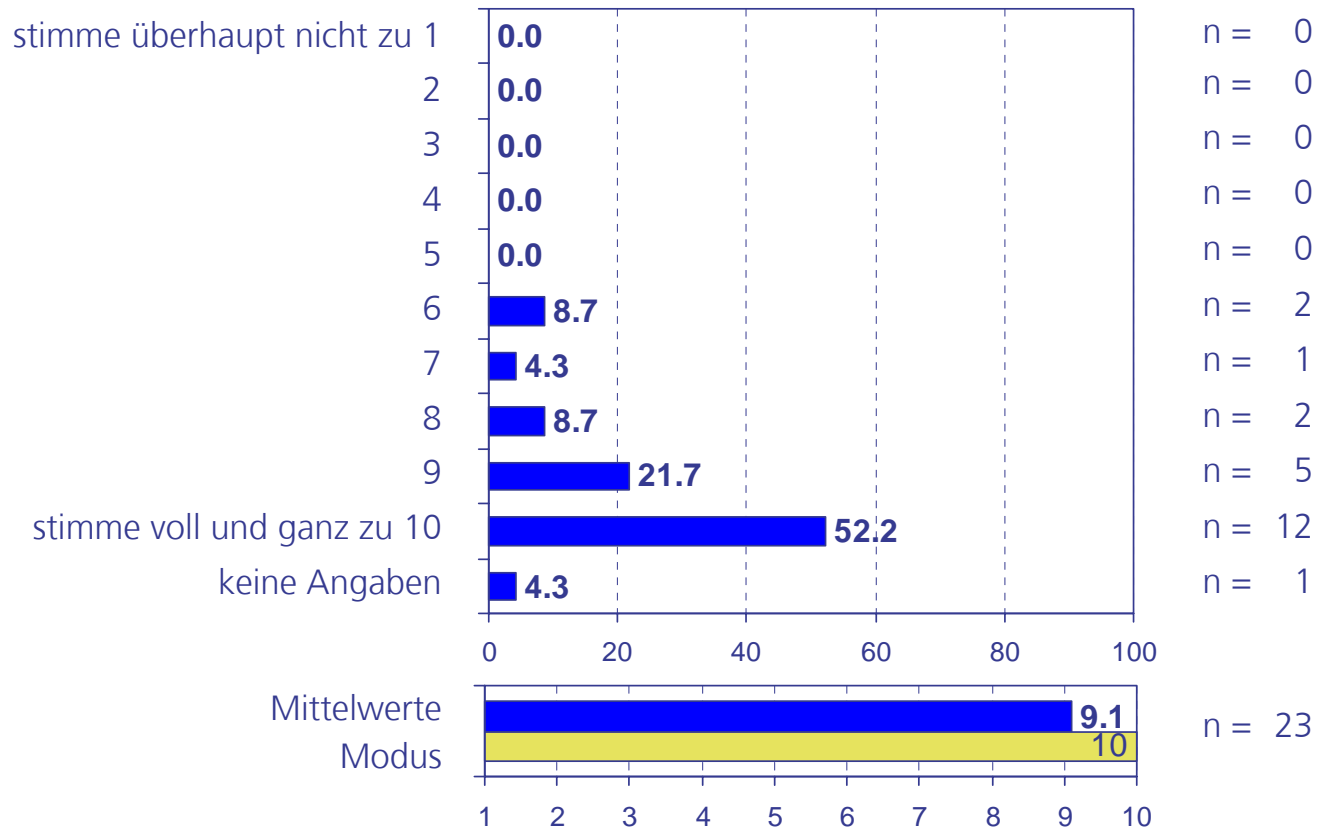


1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
 stimme überhaupt nicht zu
 = 1 ☹️

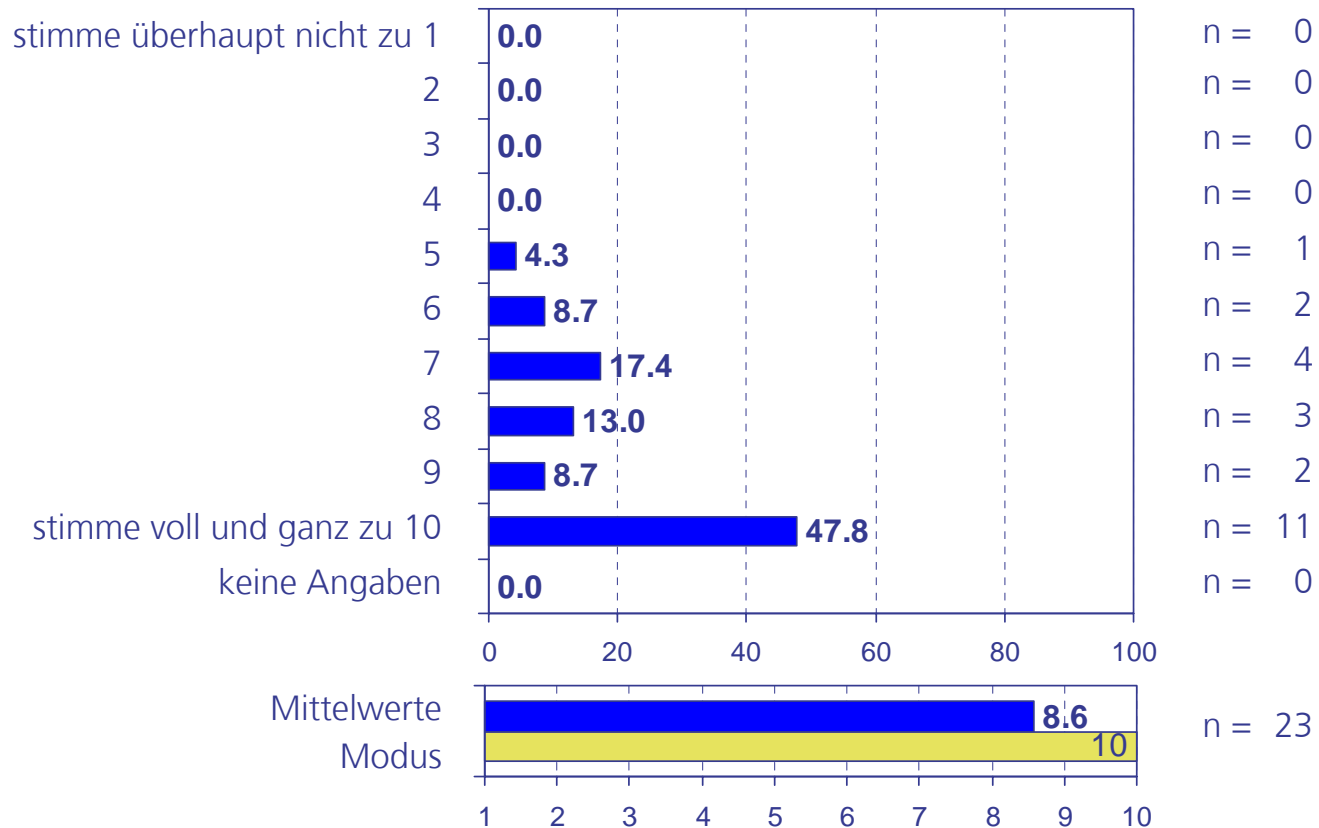
stimme voll und ganz zu
 = 10 😊

C1: Aussagen der Kantonverantwortlichen Betreff der Betreuung durch Swisscom

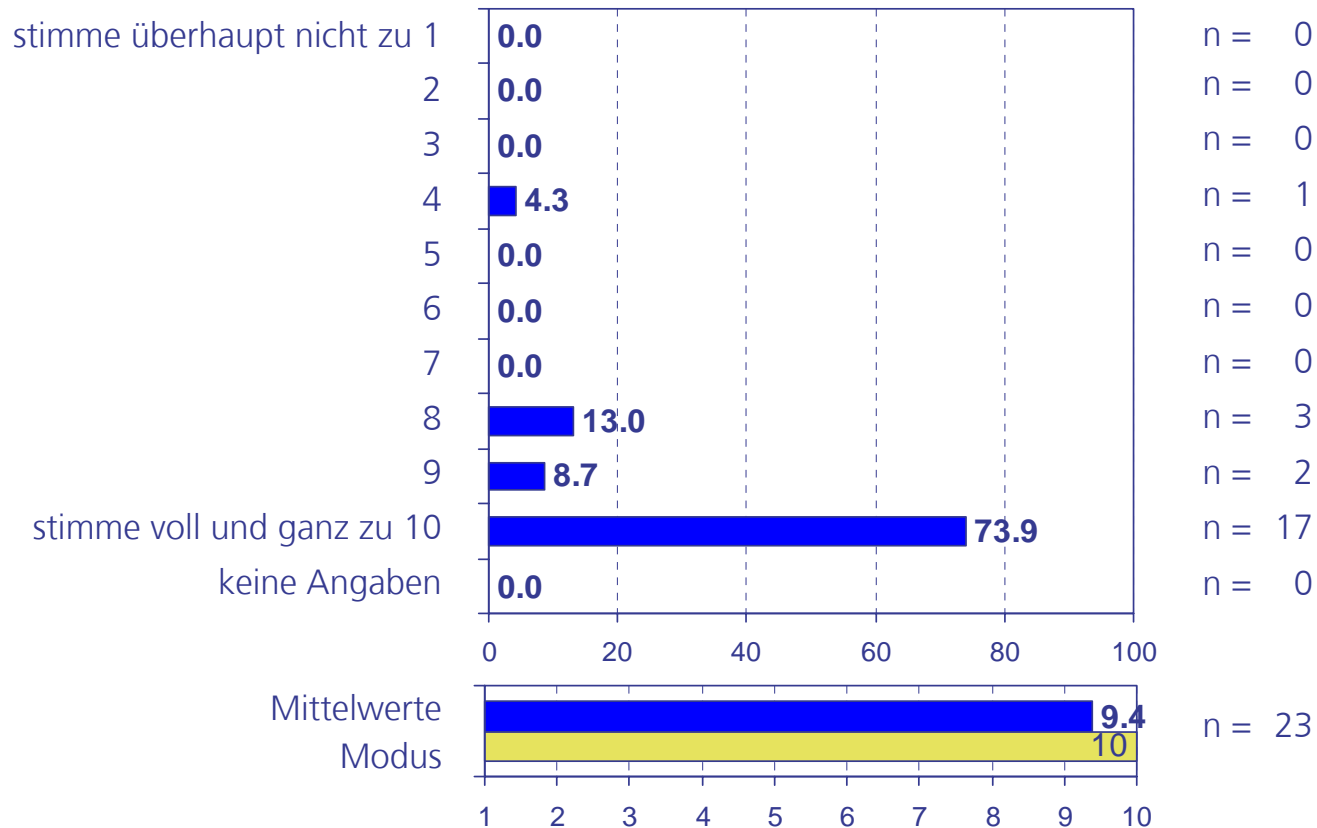
Ich werde bei Problemen schnell und kompetent durch die Swisscom unterstützt



C2: Aussagen der Kantonverantwortlichen Betreff der Betreuung durch Swisscom
Die Infos, die ich von der Swisscom bekomme, sind übersichtlich und verständlich.



C3: Aussagen der Kantonverantwortlichen Betreff der Betreuung durch Swisscom
Ich habe einen persönlichen Ansprechpartner bei der Swisscom.



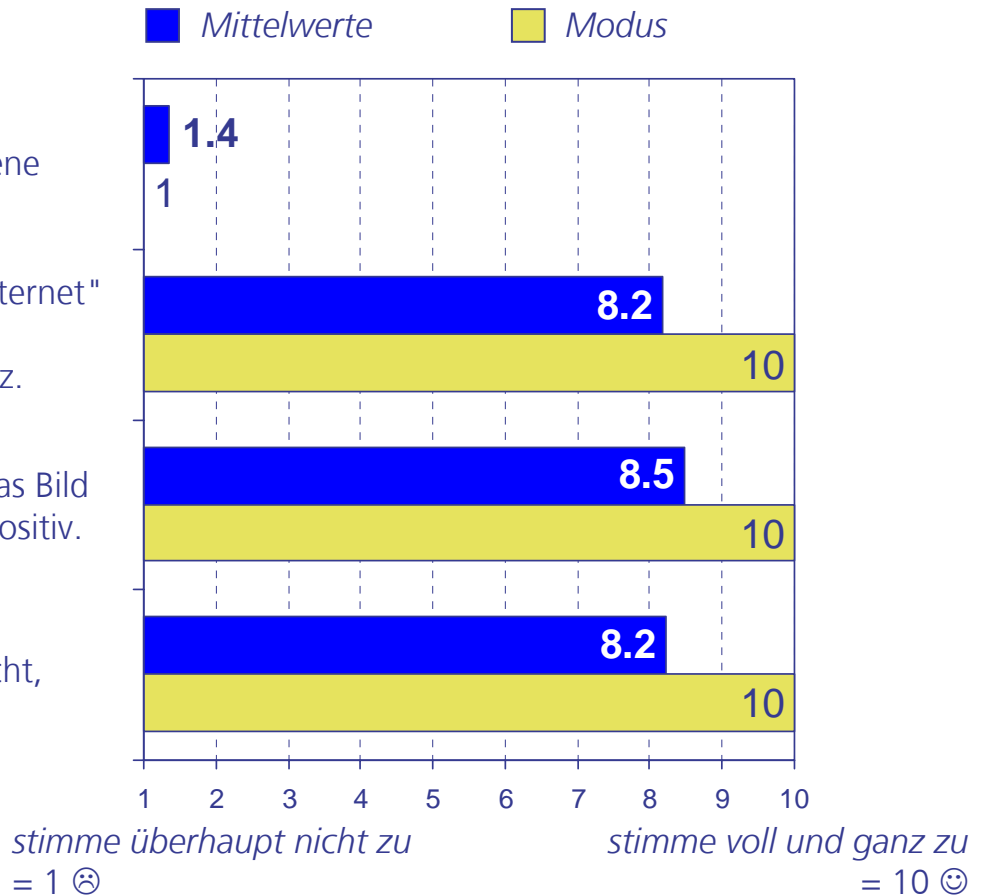
Teil D

Allgemeine Aussagen zur Initiative „Swisscom ans Internet“

D: Allgemeine Aussagen der Kantonverantwortlichen zur Initiative „Schulen ans Internet“
Teil I

Alle Nennungen (n=23)

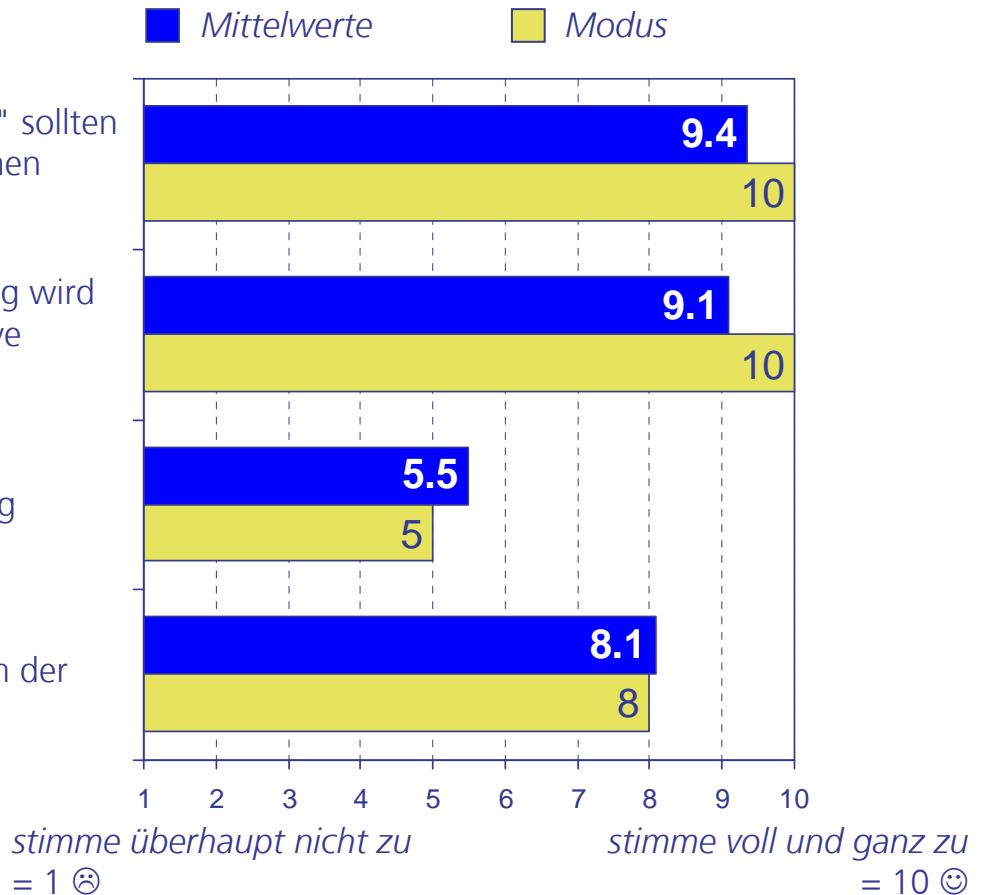
- 1 Ich kann nicht viel damit anfangen, Swisscom soll sich lieber auf das eigene Geschäft konzentrieren.
- 2 Swisscom leistet mit "Schulen ans Internet" einen wesentlichen Beitrag für die Ausbildung der Kinder in der Schweiz.
- 3 „Schulen ans Internet“ beeinflusst das Bild von Swisscom in der Öffentlichkeit positiv.
- 4 Die Werbung, die Swisscom für die Initiative „Schulen ans Internet“ macht, finde ich gut.



D: Allgemeine Aussagen der Kantonverantwortlichen zur Initiative „Schulen ans Internet“
Teil II

Alle Nennungen (n=23)

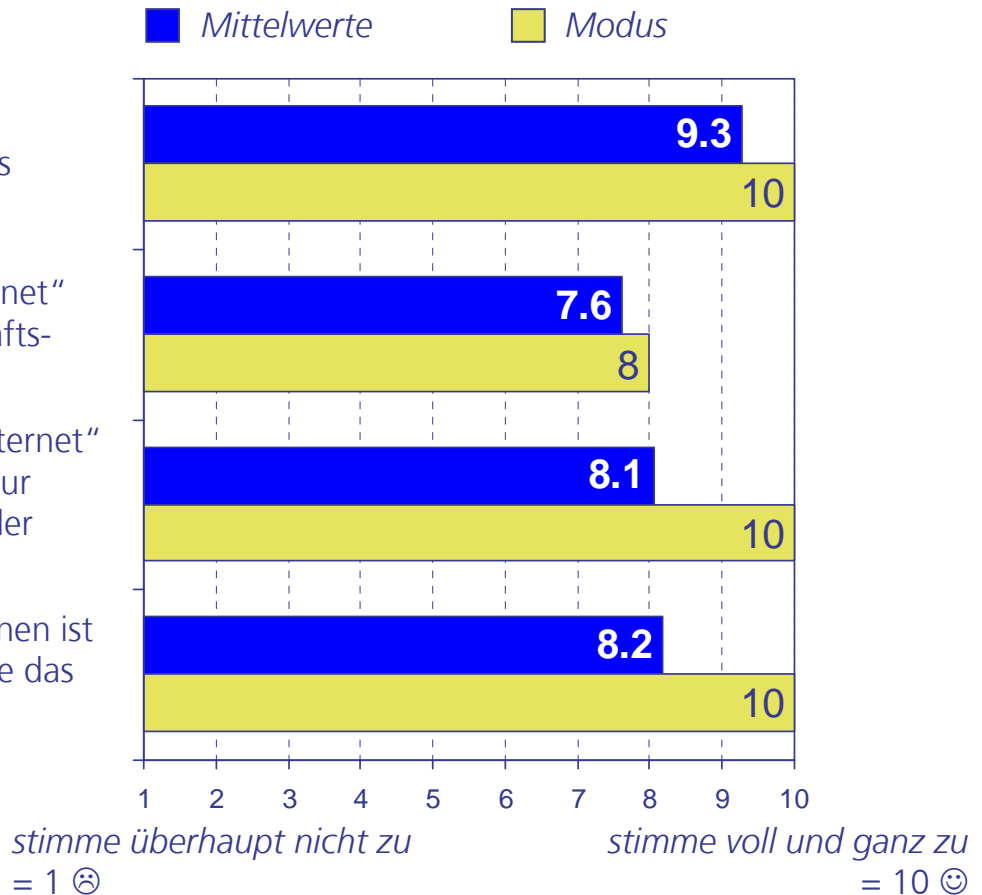
- 5 Initiativen wie „Schulen ans Internet“ sollten auch durch andere Grossunternehmen unterstützt werden
- 6 Wenn auch nicht sofort – längerfristig wird die gesamte Schweiz von der Initiative „Schulen ans Internet“ profitieren
- 7 „Schulen ans Internet“ ist eine gute Initiative, man hört aber viel zu wenig darüber in den Medien.
- 8 An einer Initiative wie „Schulen ans Internet“. merkt man, dass Swisscom der Schweiz verbunden ist.



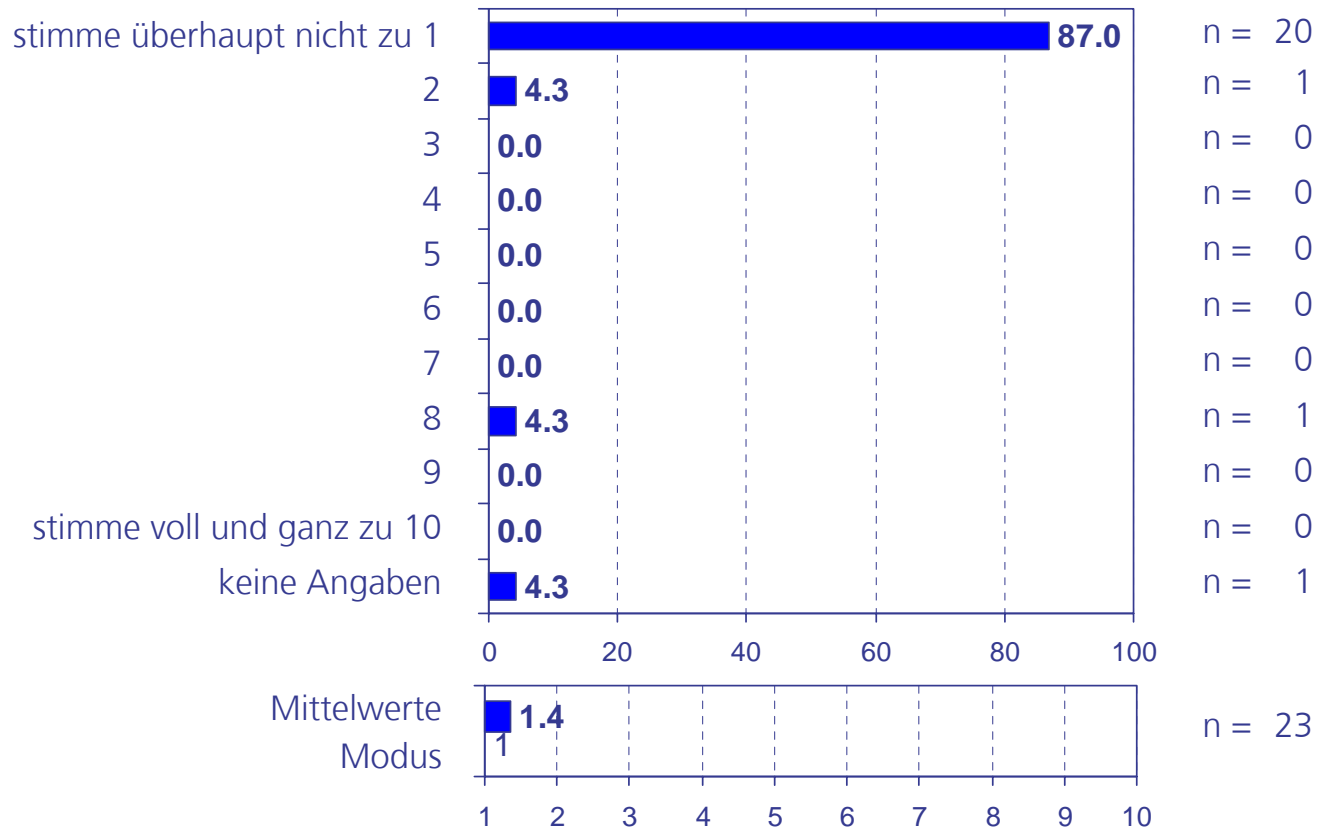
D: Allgemeine Aussagen der Kantonverantwortlichen zur Initiative „Schulen ans Internet“
Teil III

Alle Nennungen (n=23)

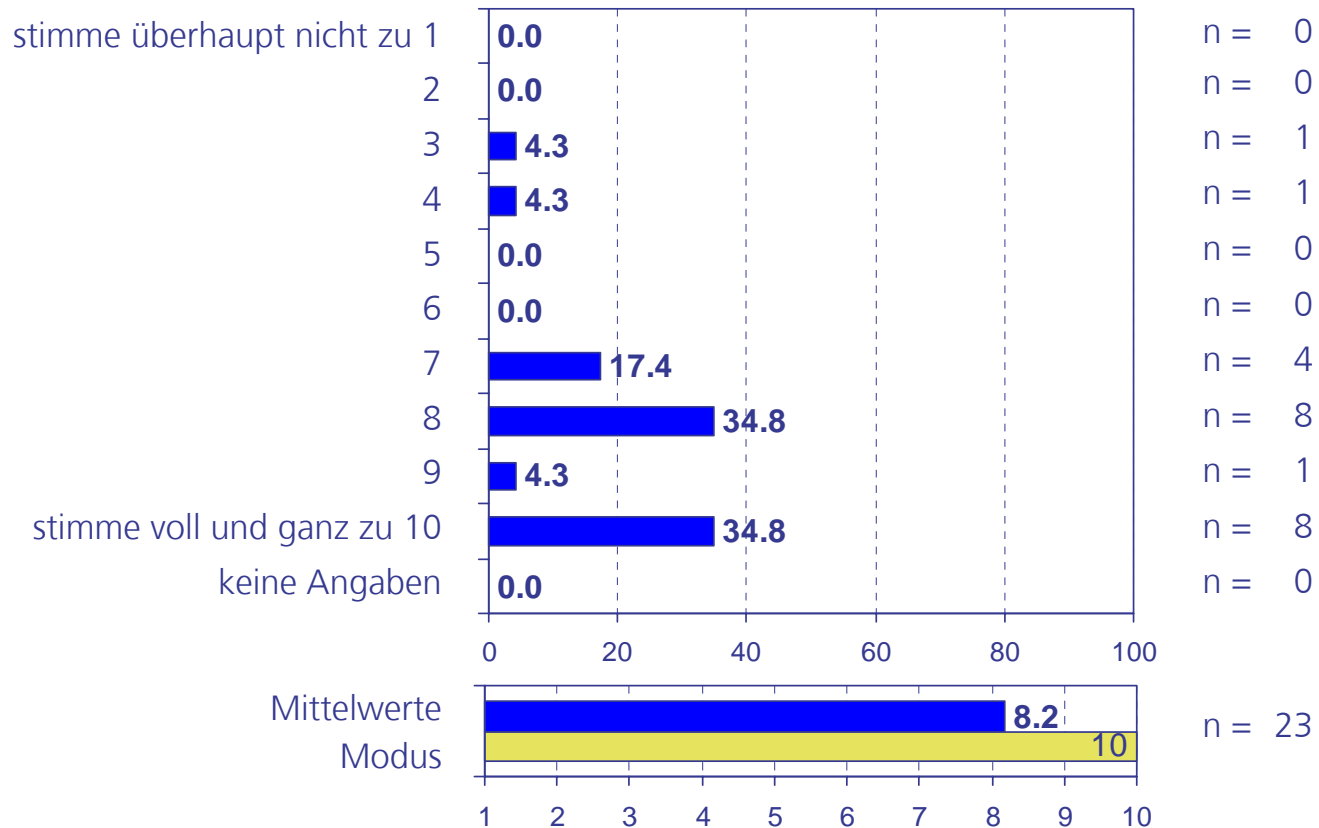
- 9 Ich finde es sehr sympathisch, dass Swisscom die Initiative „Schulen ans Internet“ unterstützt.
- 10 Mit der Initiative „Schulen ans Internet“ nimmt die Swisscom ihre gesellschaftspolitische Verantwortung wahr.
- 11 Durch die Initiative „Schulen ans Internet“ leistet die Swisscom einen Beitrag zur volkswirtschaftlichen Entwicklung der Schweiz.
- 12 Internet kennen und benutzen können ist für die Jugend genau so wichtig wie das ABC.



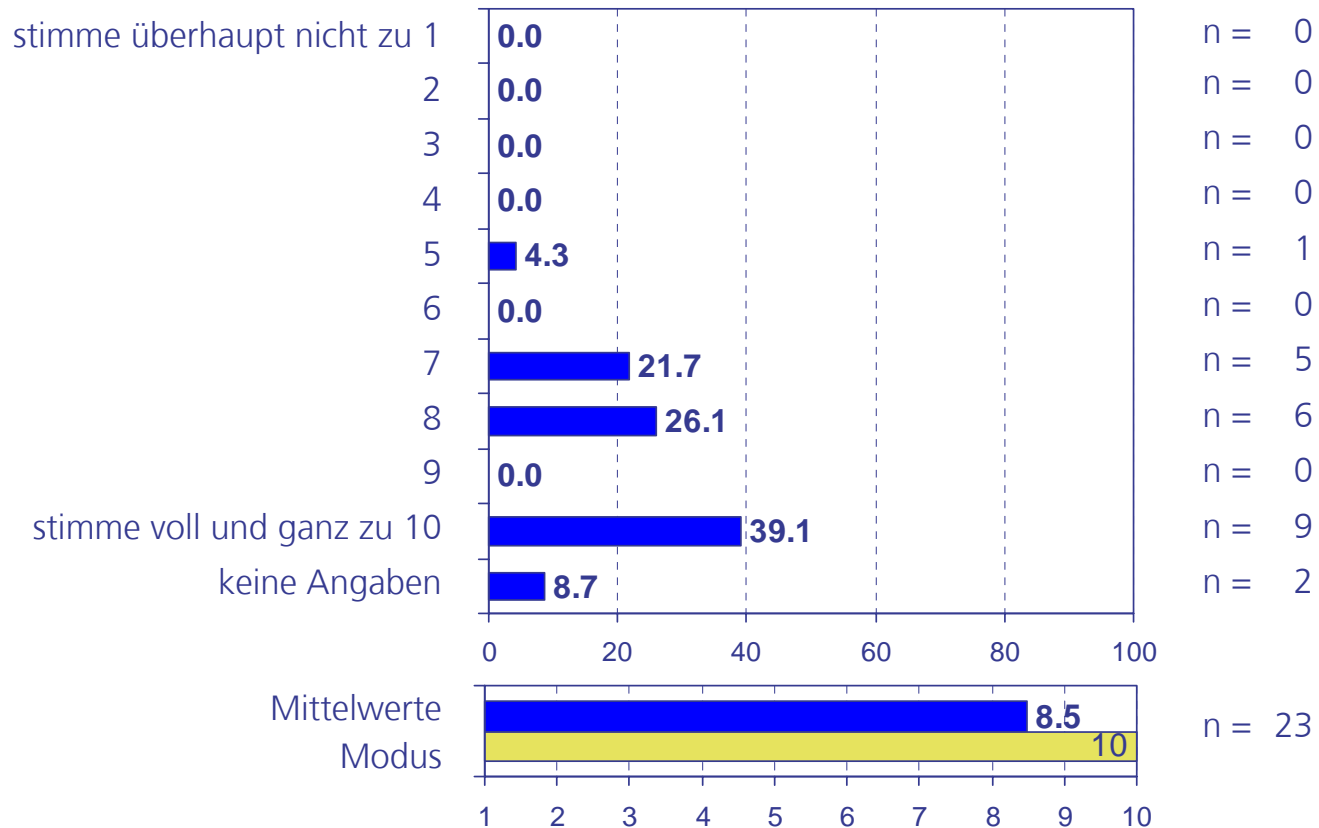
D1: Allgemeine Aussagen der Kantonverantwortlichen zur Initiative „Schulen ans Internet“
Ich kann nicht viel damit anfangen, Swisscom soll sich lieber auf das eigene Geschäft konzentrieren.



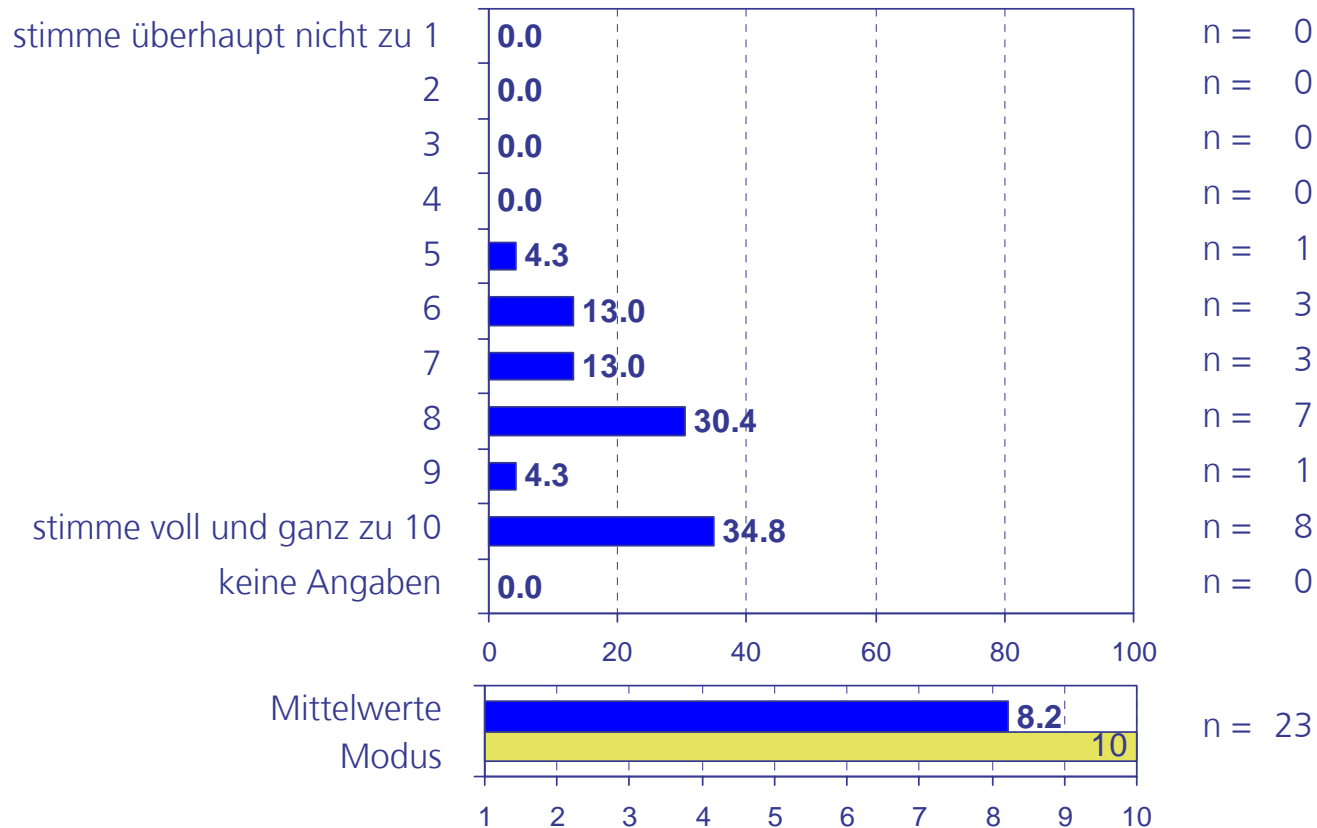
D2: Allgemeine Aussagen der Kantonverantwortlichen zur Initiative „Schulen ans Internet“
Swisscom leistet mit „Schulen ans Internet“ einen wesentlichen Beitrag für die Ausbildung der Kinder in der Schweiz.



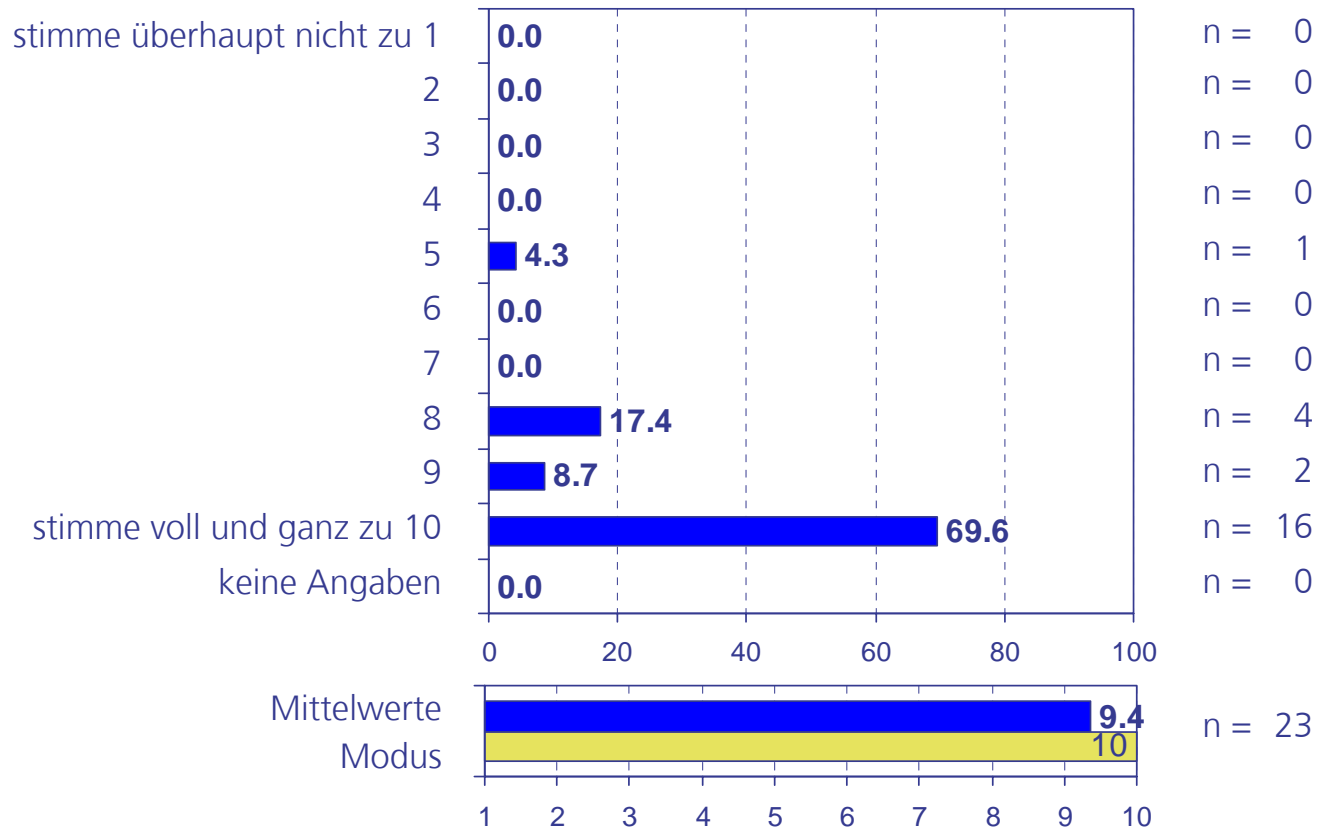
D3: Allgemeine Aussagen der Kantonverantwortlichen zur Initiative „Schulen ans Internet“
„Schulen ans Internet“ beeinflusst das Bild von Swisscom in der Öffentlichkeit positiv.



D4: Allgemeine Aussagen der Kantonverantwortlichen zur Initiative „Schulen ans Internet“
Die Werbung, die Swisscom für die Initiative „Schulen ans Internet“ macht, finde ich gut.

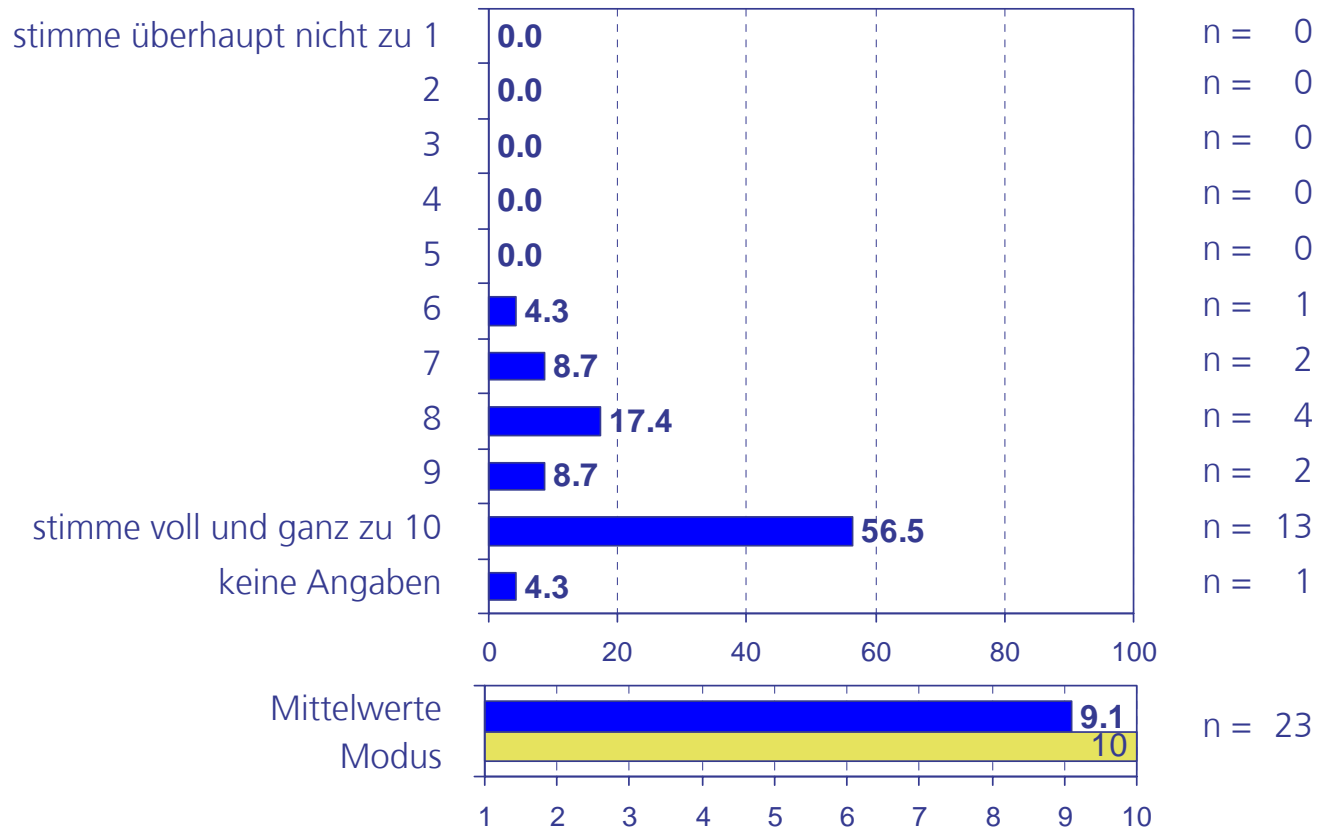


D5: Allgemeine Aussagen der Kantonverantwortlichen zur Initiative „Schulen ans Internet“
Initiativen wie „Schulen ans Internet“ sollten auch durch andere Grossunternehmen unterstützt werden.

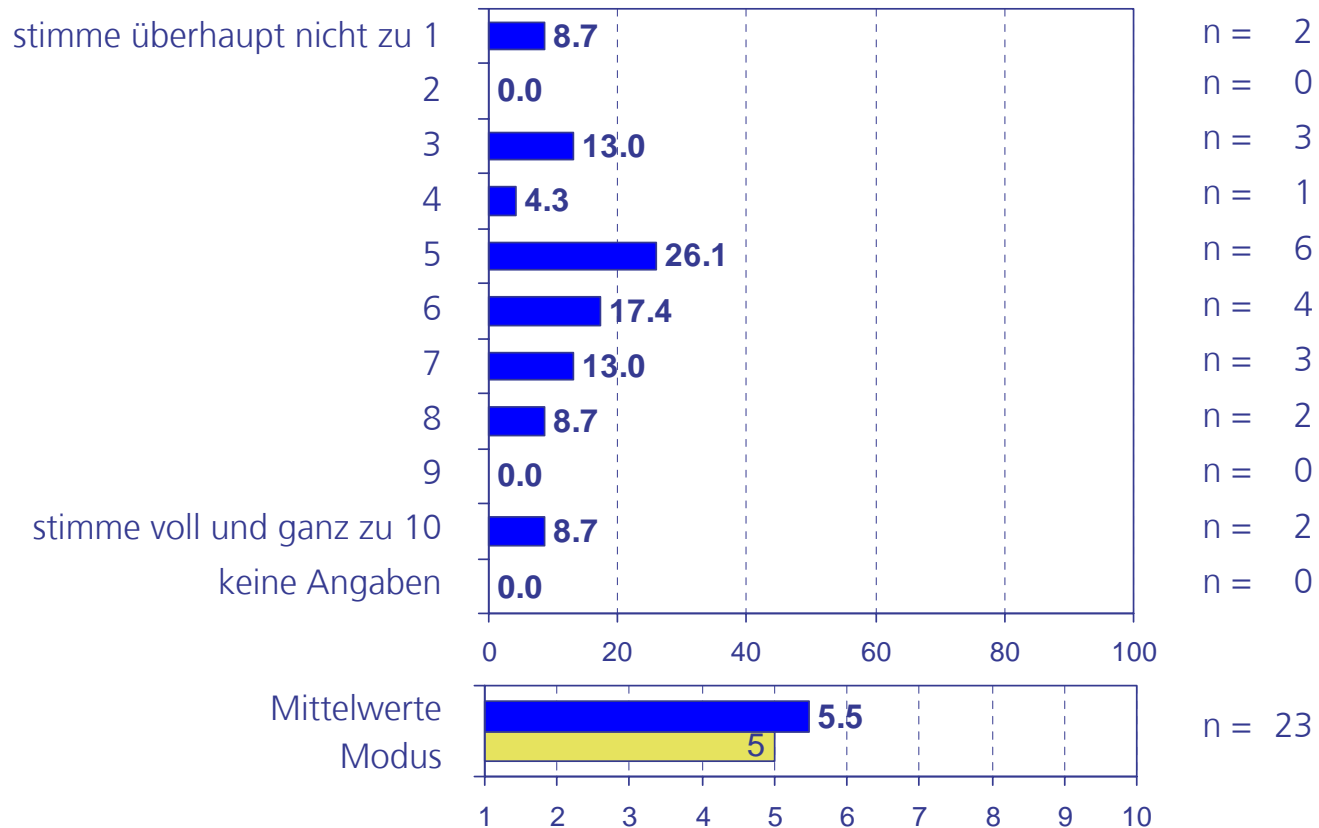


D6: Allgemeine Aussagen der Kantonverantwortlichen zur Initiative „Schulen ans Internet“

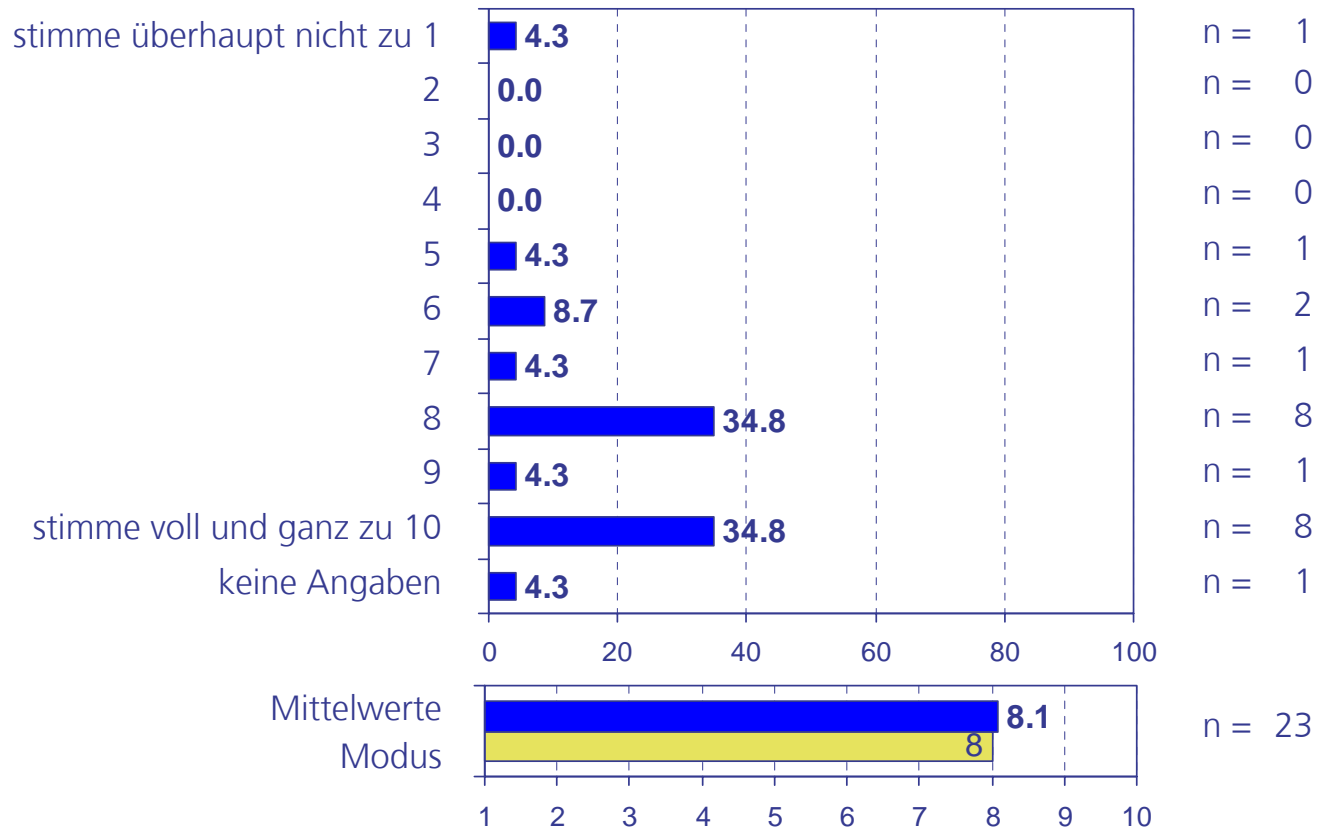
Wenn auch nicht sofort – längerfristig wird die gesamte Schweiz von der Initiative „Schulen ans Internet“ profitieren.



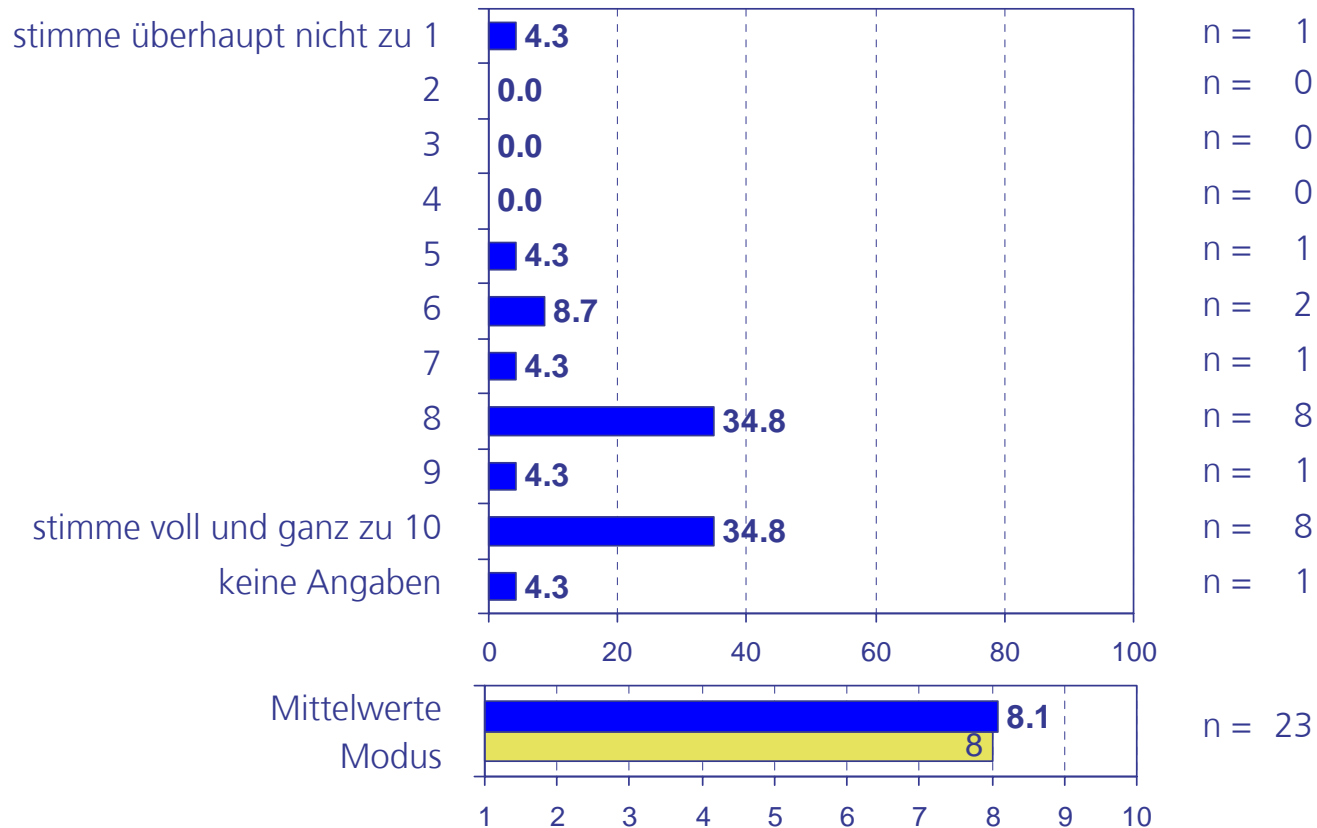
D7: Allgemeine Aussagen der Kantonverantwortlichen zur Initiative „Schulen ans Internet“
„Schulen ans Internet“ ist eine gute Initiative, man hört aber viel zu wenig darüber in den Medien.



D8: Allgemeine Aussagen der Kantonverantwortlichen zur Initiative „Schulen ans Internet“
An einer Initiative wie „Schulen ans Internet“ merkt man, dass Swisscom der Schweiz verbunden ist.

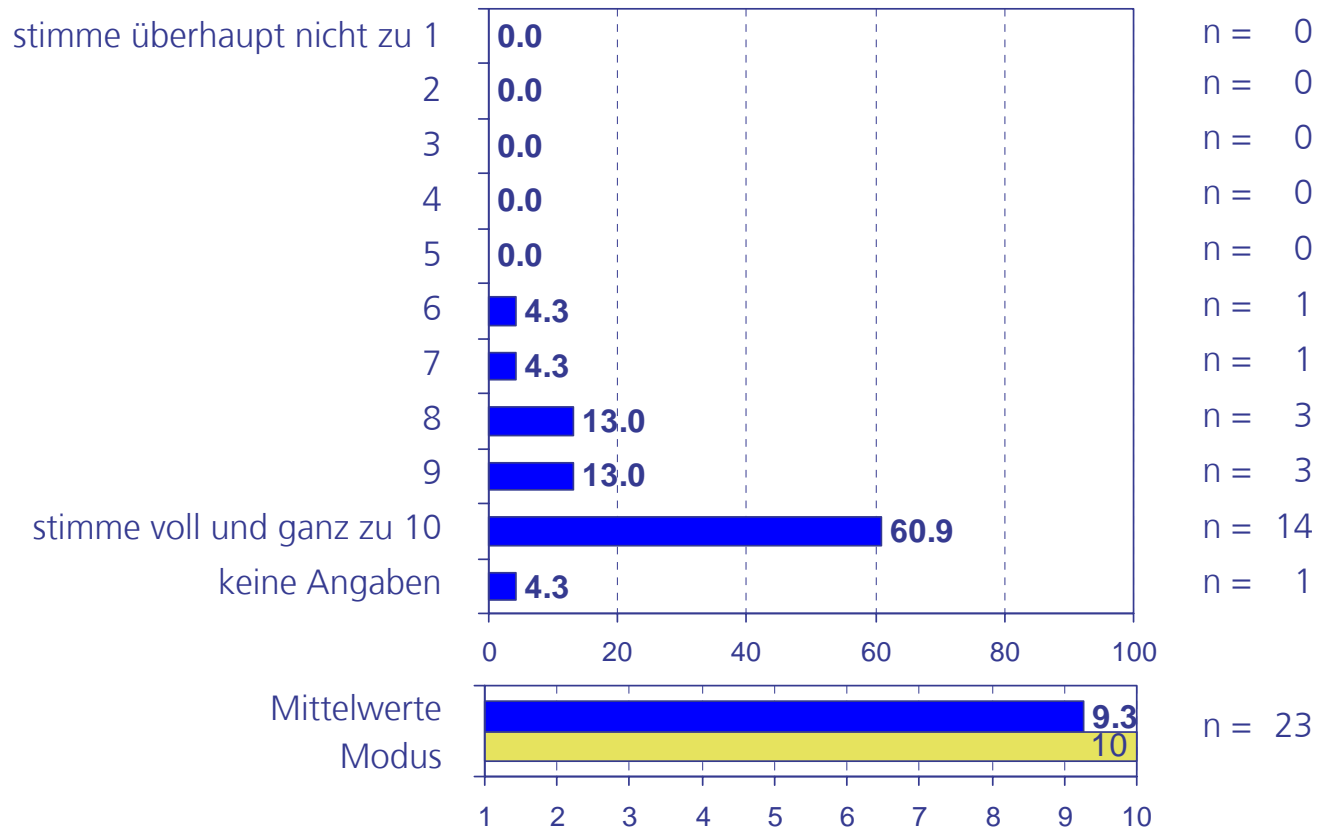


D8: Allgemeine Aussagen der Kantonverantwortlichen zur Initiative „Schulen ans Internet“
An einer Initiative wie „Schulen ans Internet“ merkt man, dass Swisscom der Schweiz verbunden ist.



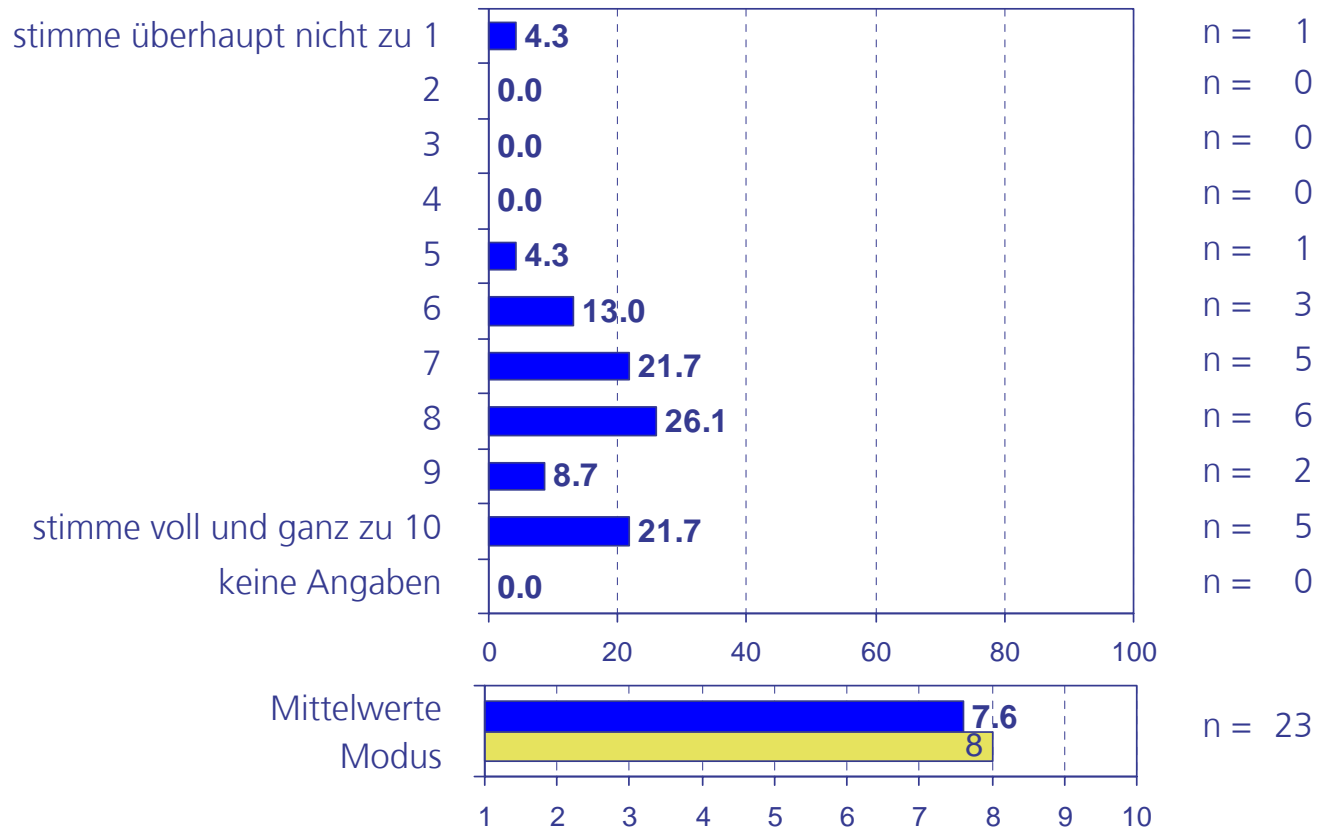
D9: Allgemeine Aussagen der Kantonverantwortlichen zur Initiative „Schulen ans Internet“

Ich finde es sehr sympathisch, dass Swisscom die Initiative „Schulen ans Internet“ unterstützt.

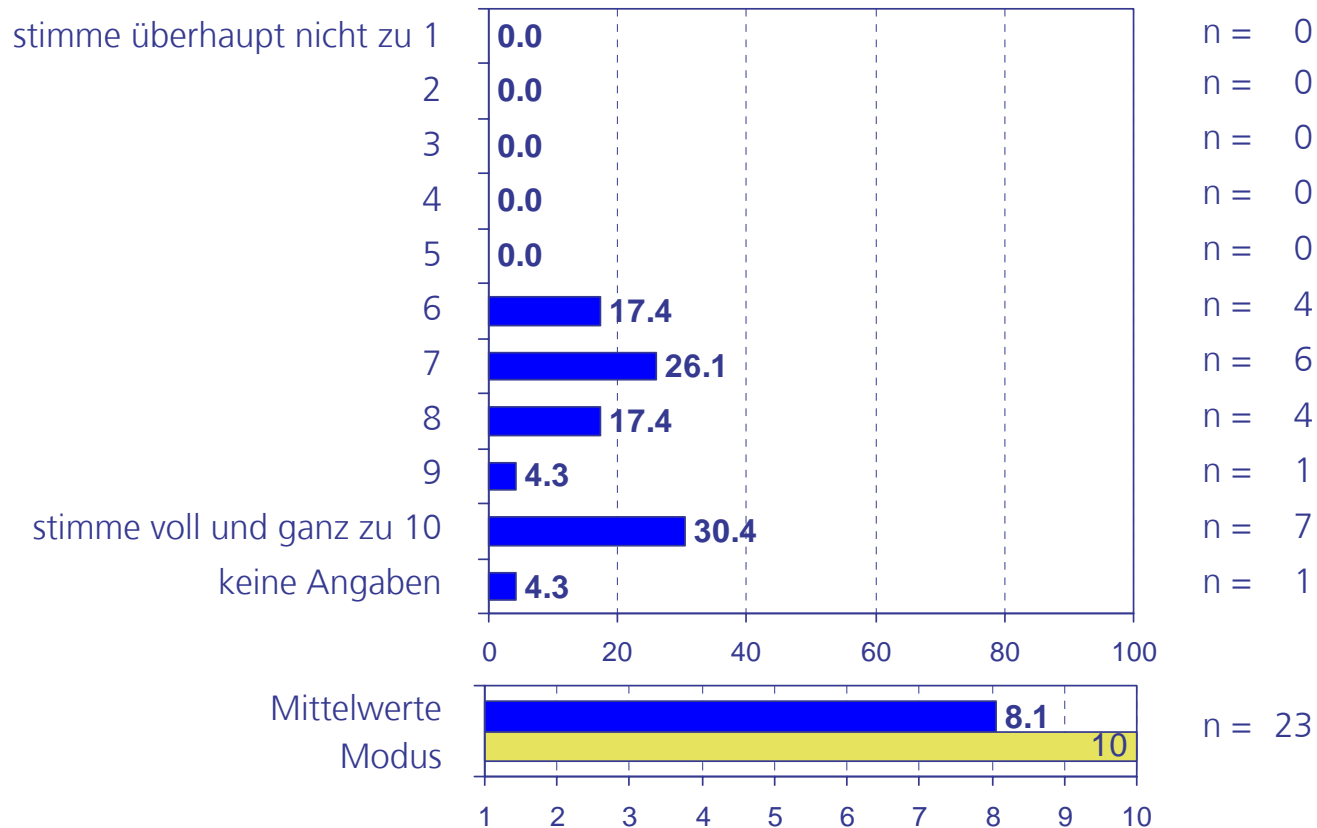


D10: Allgemeine Aussagen der Kantonverantwortlichen zur Initiative „Schulen ans Internet“

Mit der Initiative „Schulen ans Internet“ nimmt die Swisscom ihre gesellschaftspolitische Verantwortung wahr.

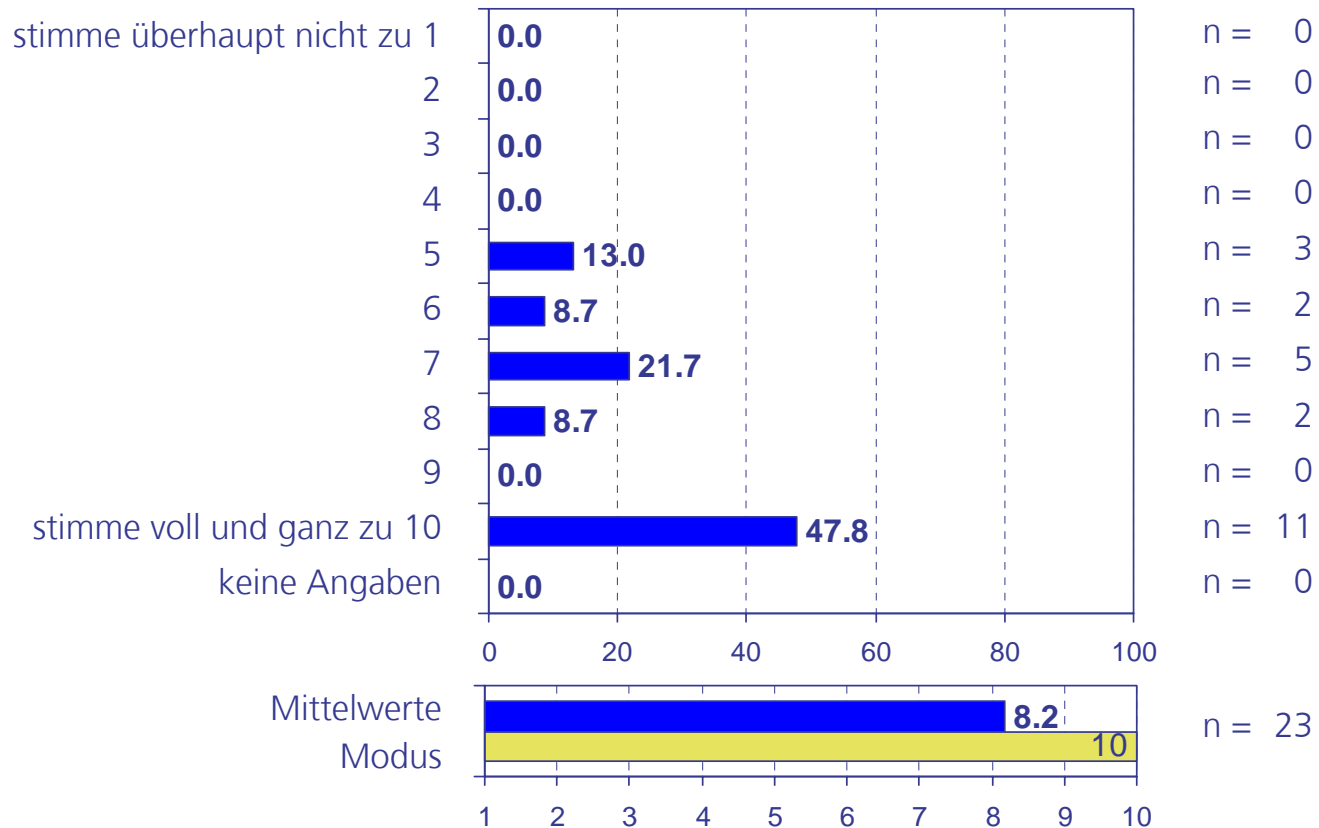


D11: Allgemeine Aussagen der Kantonverantwortlichen zur Initiative „Schulen ans Internet“
Durch die Initiative „Schulen ans Internet“ leistet die Swisscom einen Beitrag zur volkswirtschaftlichen Entwicklung der Schweiz.



D12: Allgemeine Aussagen der Kantonverantwortlichen zur Initiative „Schulen ans Internet“

Internet kennen und benutzen können ist für die Jugend genauso wichtig wie das ABC.



D13: Allgemeine Aussagen der Kantonverantwortlichen zur Initiative „Schulen ans Internet“

Gesamtbeurteilung: Insgesamt bin ich mit der Initiative „Schulen ans Internet“ zufrieden.

