



Ergebnisse der RWTHonline Umfrage 2020 für Studierende

Wir bedanken uns erst einmal ganz herzlich bei allen Studierenden, die an der RWTHonline Umfrage 2020 teilgenommen haben!

Die Teilnahmequote von etwa 9% belegt deutlich das Interesse an der Evaluation von RWTHonline.

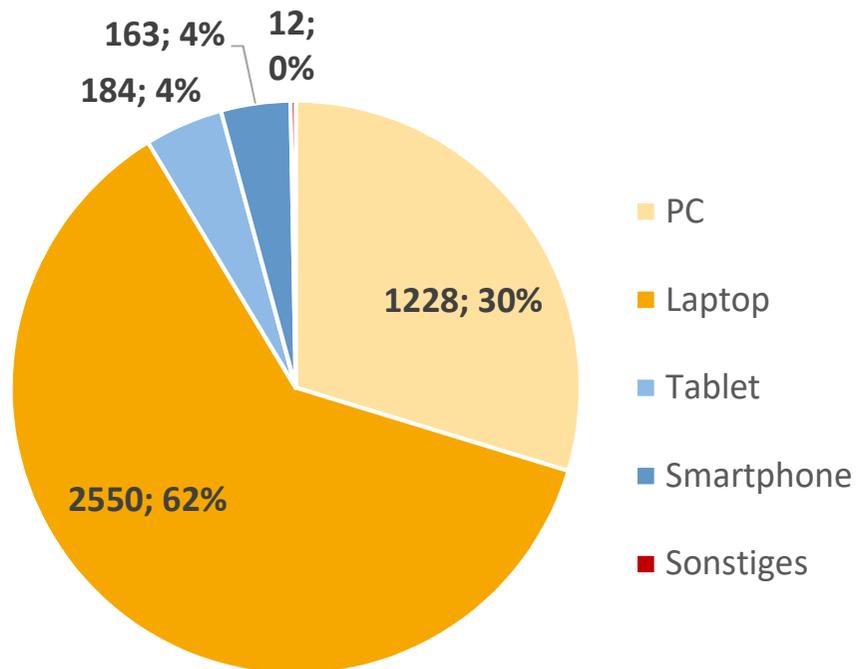
Vielen Dank für die vielen – knapp 10.000! – konstruktiven offenen Kommentare, die sehr dazu beitragen werden, die Probleme mit RWTHonline zu verstehen und diesen Service zu verbessern.

RWTHonline Umfrage 2020 für Studierende

- **Hintergrund:**
 - Erhebung der Nutzerzufriedenheit von Studierenden und Bewerber*innen, die bereits eingeschrieben sind
 - Qualitätsmanagement aus technischer Perspektive
 - Evaluation des neuen RWTHonline Supportformulars
- **Umfrageinhalte:**
 - Informationen zu Nutzenden
 - Usability von RWTHonline
 - Evaluation des technischen Supports
 - Gesamtbewertung von RWTHonline
- **Befragungszeitraum:** 17.08. – 25.09.2020
- Folgende Ergebnisse beruhen auf 4150 Teilnehmenden (550 englisch) und mehr als 9.800 offenen Kommentaren, die sehr ertragreich waren!

Teilnehmende – Bevorzugtes Endgerät

Auf welchem Gerät nutzt Du bevorzugt RWTHOnline?

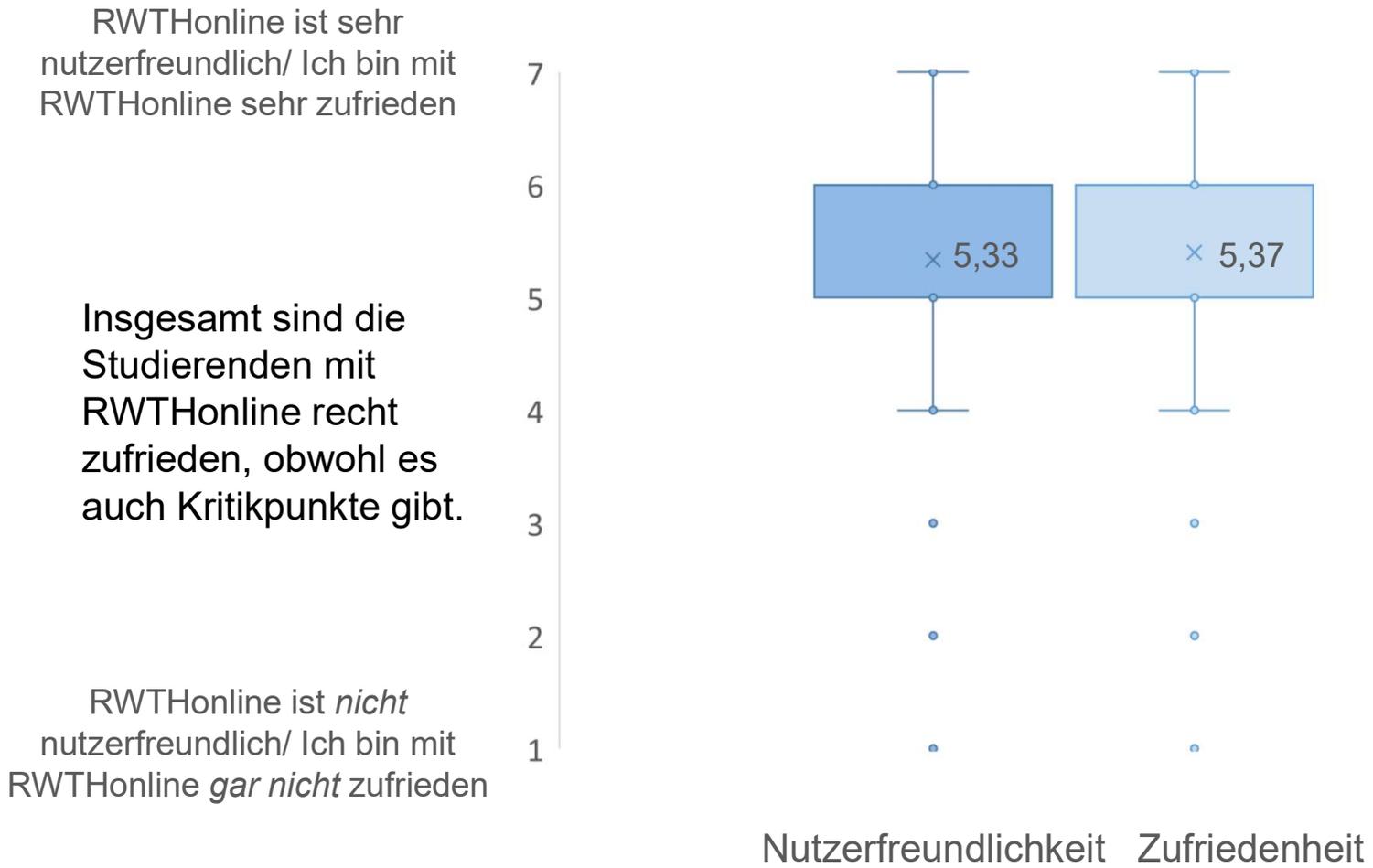


PC und Laptop werden von 92% der Studierenden bevorzugt:

- da der PC der „Hauptarbeitsplatz“ im Studium ist,
- große Displays übersichtlicher sind und weitere Monitore angeschlossen werden können,
- die Ladezeiten geringer sind und
- das responsive Design von RWTHOnline für Geräte mit kleinem Display noch nicht ausgereift ist.

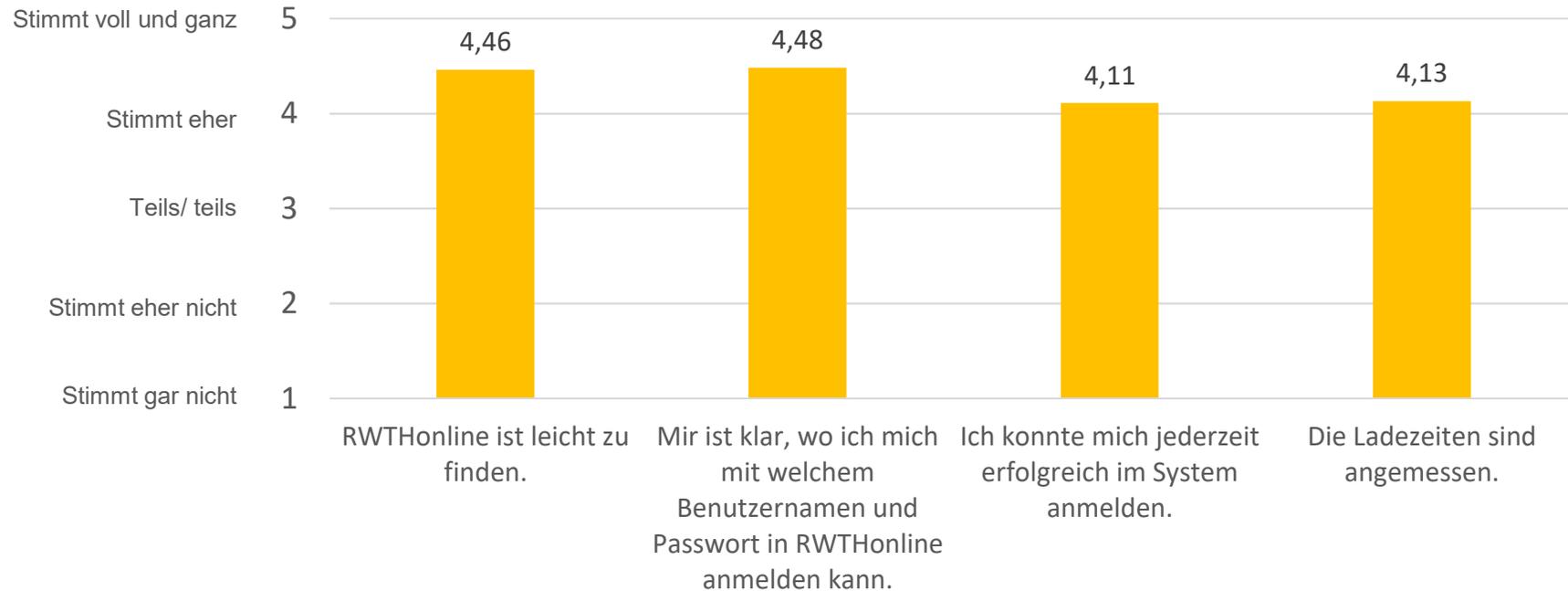
Das Smartphone wird unterwegs genutzt oder um zu wissen, wann es sich lohnt, sich in RWTHOnline am Rechner einzuloggen.

Gesamturteil – Nutzerfreundlichkeit und Zufriedenheit mit RWTHonline



Nutzerfreundlichkeit – Login

Inwiefern stimmst Du den folgenden Aussagen zum Login zu?

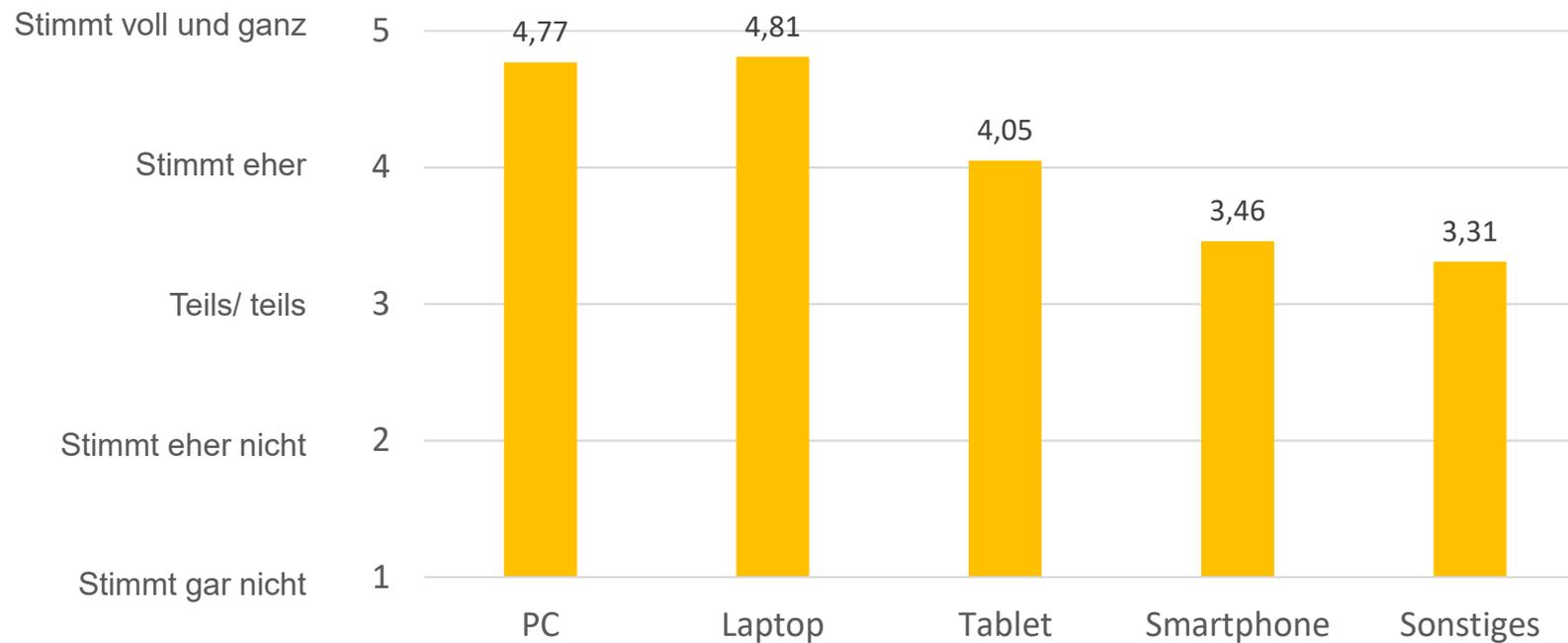


In den offenen Kommentaren wurden unter anderem:

- lange Ladezeiten bemängelt und Probleme mit dem Login berichtet,
- gewünscht, dass der Login vereinfacht wird und man eingeloggt bleiben kann und
- Probleme beim Login mit dem Smartphone dargestellt.

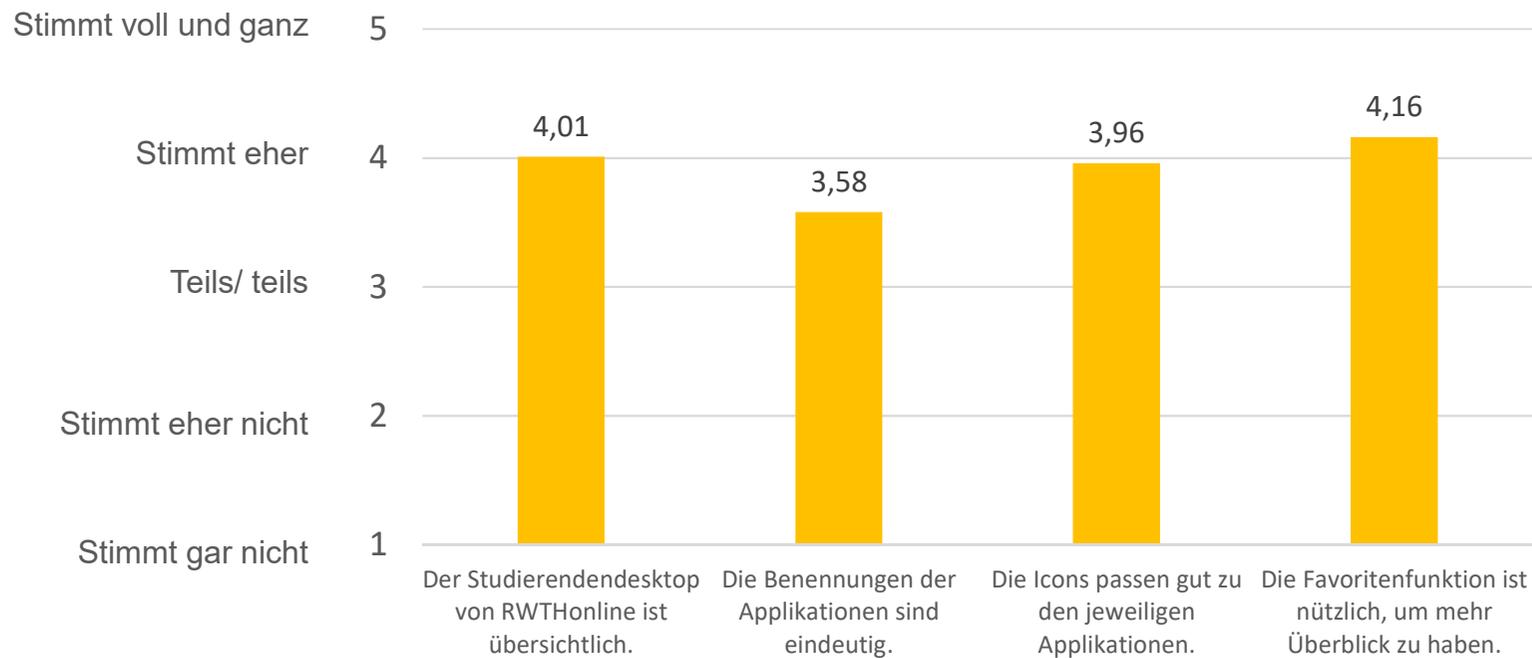
Nutzerfreundlichkeit – Responsives Design

Wie gut ist die Anzeige von RWTHonline auf Deinen Geräten?
Ich kann RWTHonline auf folgenden Geräten wie benötigt nutzen:



Nutzerfreundlichkeit – Studierendendesktop

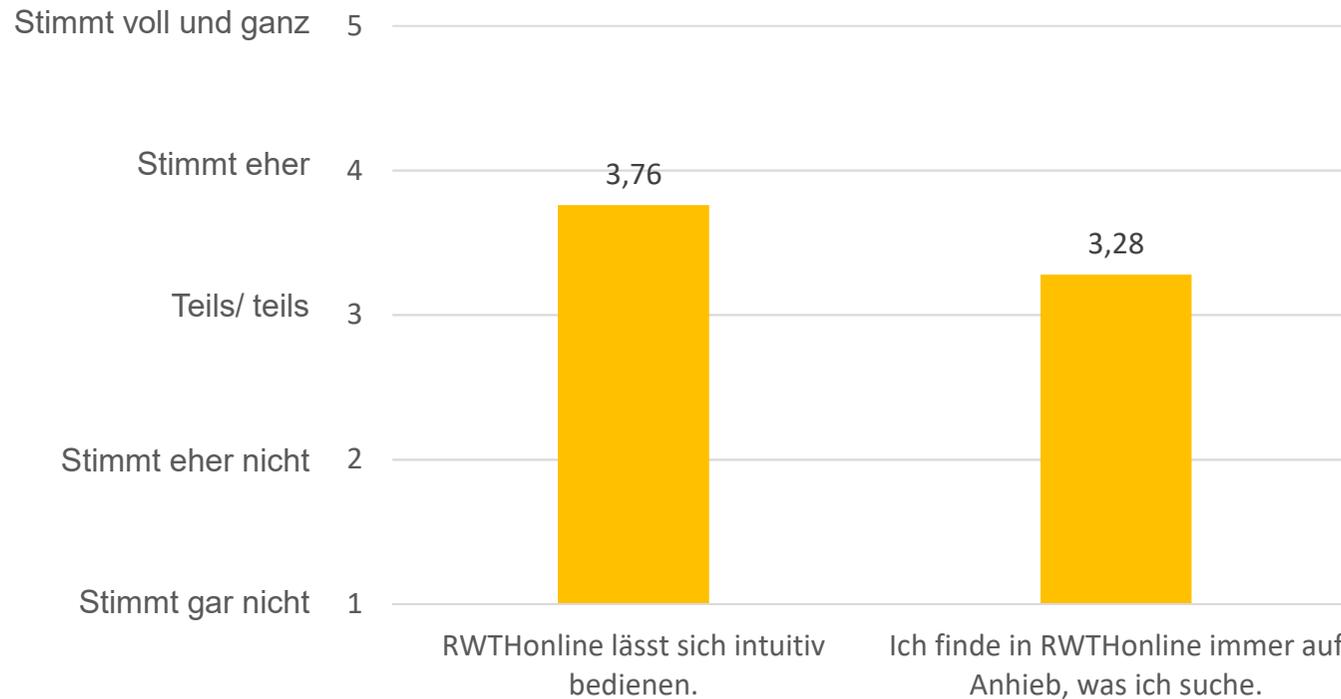
Inwiefern stimmen Deiner Meinung nach die folgenden Aussagen zum Studierendendesktop von RWTHonline? Der Studierendendesktop ist die Seite, die direkt nach dem Login angezeigt wird.



In den offenen Kommentaren wurde viel konstruktive Kritik am Studierendendesktop geübt.

Nutzerfreundlichkeit – Übersichtlichkeit

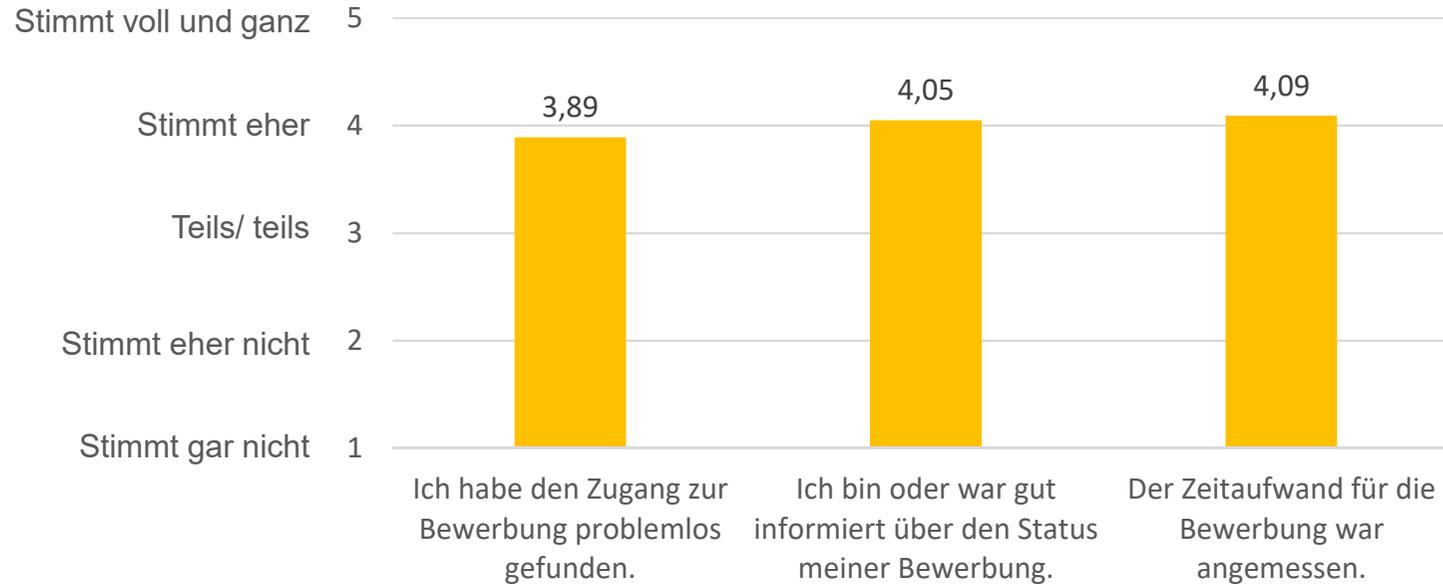
Wie übersichtlich ist RWTHonline Deiner Meinung nach?



Auch hier bedanken wir uns für die konstruktive Kritik und vielen hilfreichen Anregungen.

Applikationen – Bewerbungen

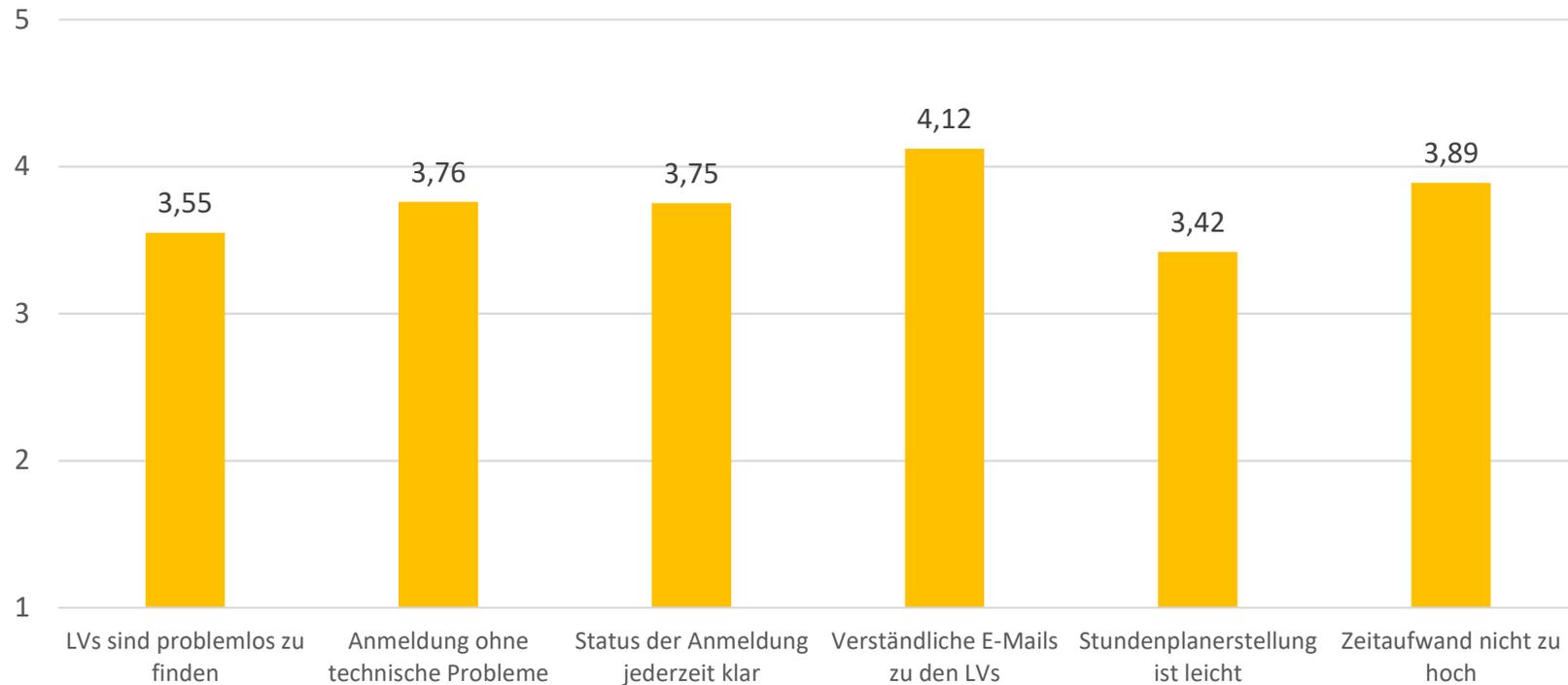
Inwiefern stimmst Du den folgenden Aussagen zum Bewerbungsprozess zu?



- Die verschiedenen Accounts (Bewerbung versus Studium) führen regelmäßig zur Verwirrung.
- Es gab häufiger technische Probleme beim Bewerbungsprozess, wenn die sich bewerbende Person eine Ausbildung an der RWTH absolvierte.
- Informationen rund um den Bewerbungsprozess müssen verbessert werden, beispielsweise welche Dokumente wann und wie einzureichen sind.

Applikationen – Lehrveranstaltungen

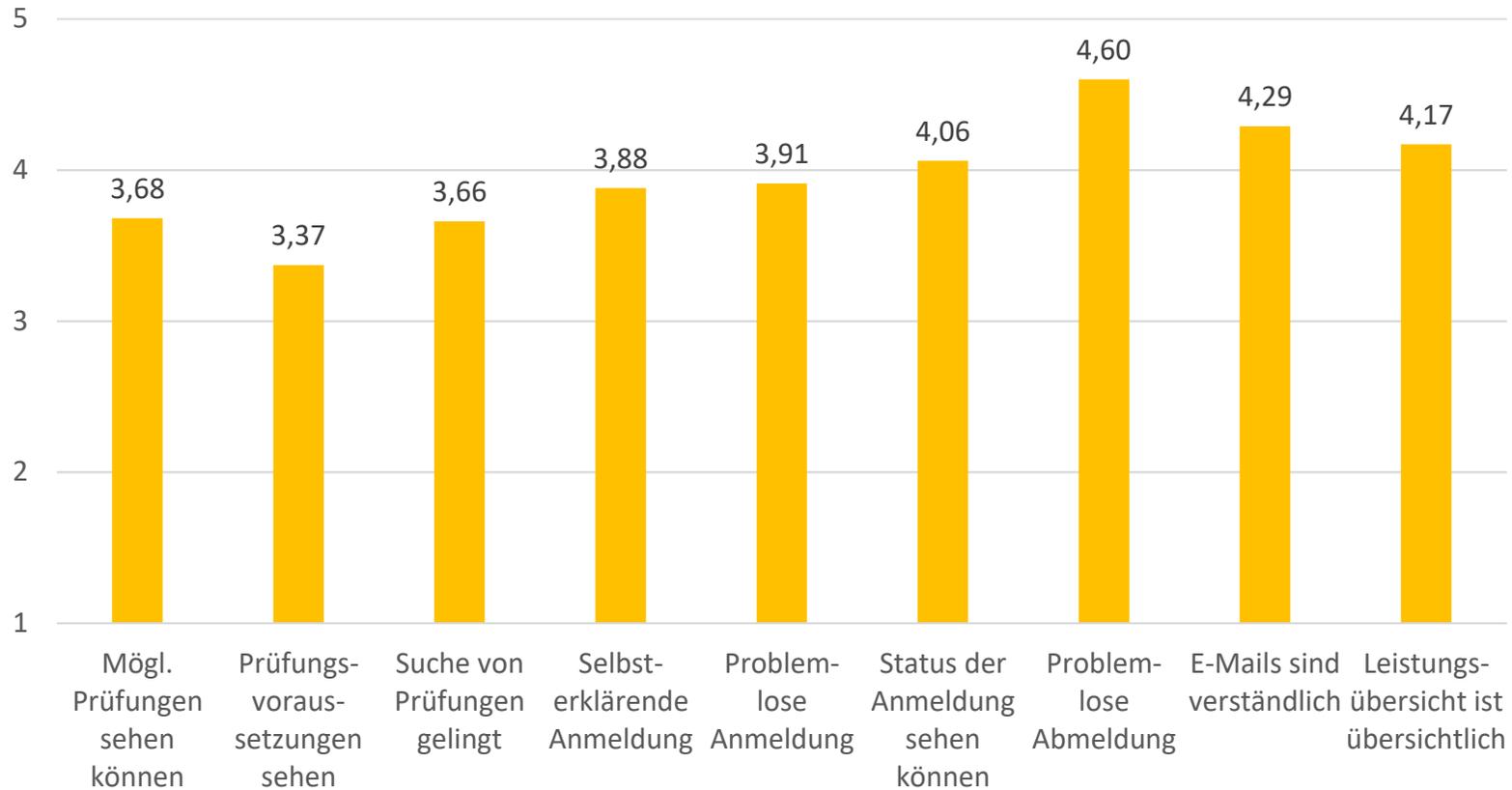
Welchen Aussagen zur Verwaltung Deiner Lehrveranstaltungen stimmst Du zu?



1 = stimmt gar nicht, 5 = stimmt voll und ganz

Applikationen – Prüfungsverwaltung

Inwiefern stimmst Du den folgenden Aussagen zur Prüfungsverwaltung zu?



1 = stimmt gar nicht, 5 = stimmt voll und ganz

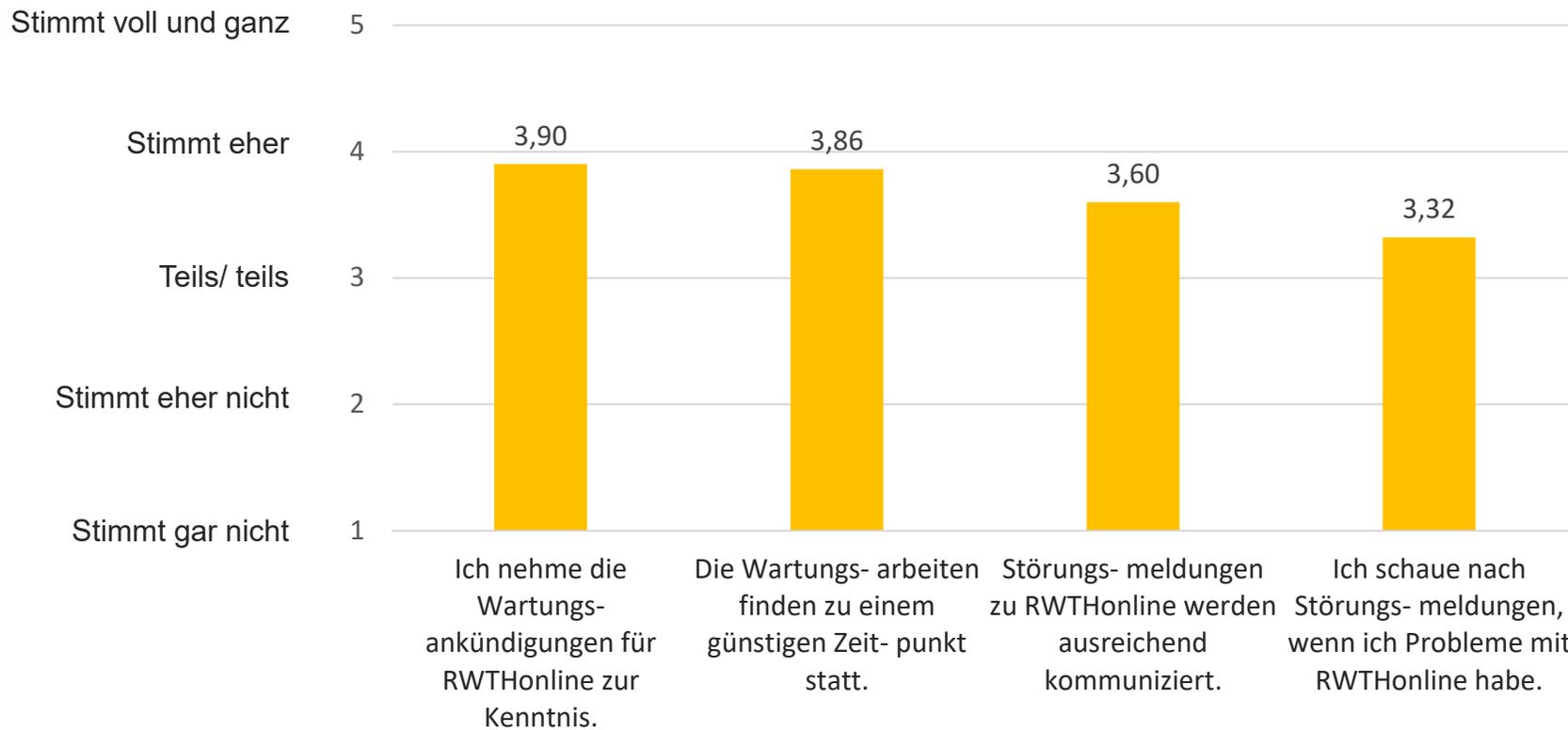
Applikationen – Lehrveranstaltungen und Prüfungsverwaltung

In den offenen Kommentaren wurden aufgetretene Probleme sehr anschaulich beschrieben. Häufig wurde Folgendes berichtet:

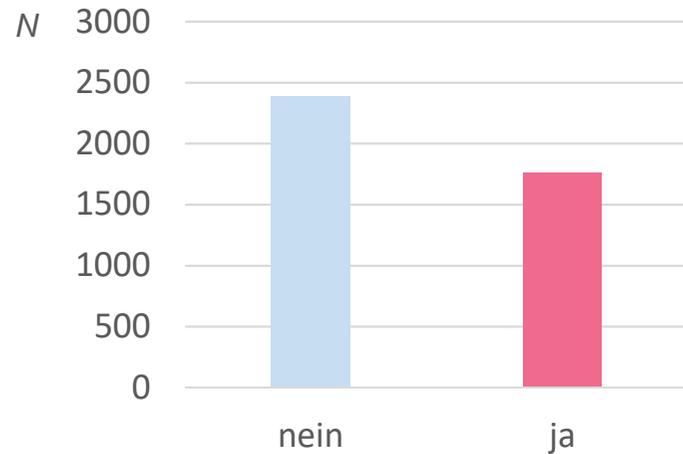
- Die Suche von Veranstaltungen und Prüfungen ist sehr zeitaufwändig und fehleranfällig.
- Es fehlen Kurse oder Klausuren in der jeweiligen Übersicht.
- Es werden Module angezeigt, die nicht zum Studiengang gehören oder nicht verfügbar sind.
- Noten werden nicht oder fehlerhaft angezeigt.
- Die Kurswiederholung muss über Lehrstuhl freigeschaltet werden.
- Das Systemfeedback ist unverständlich.
- Der Wechsel der Ansicht zwischen Studiengängen ist bei Mehrfachstudiengängen (unter anderem Lehramt, Wirtschaftsingenieurwesen) nicht möglich.
- Die Anmeldung zu Mastervorzugsfächern bereitet Probleme.
- Nach einem Studiengangwechsel ist keine Belegung von Veranstaltungen möglich.
- Die Stundenplanerstellung muss vereinfacht werden.
- Es müssen zu viele Fenster gleichzeitig geöffnet werden, um den Studienalltag zu organisieren.

Technische Probleme – Wartungen und Störungen

Beim Betrieb von RWTHonline sind regelmäßig Wartungen notwendig und leider treten gelegentlich auch Störungen auf. Stimmt Du den Aussagen zu diesem Thema zu?

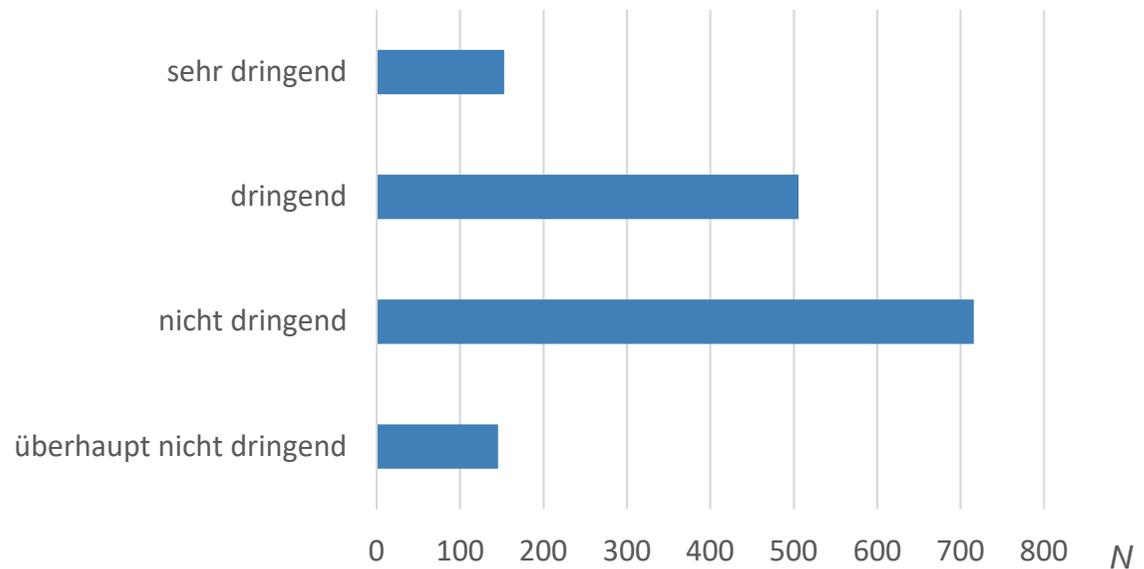


Technische Probleme – Häufigkeit und Dringlichkeit



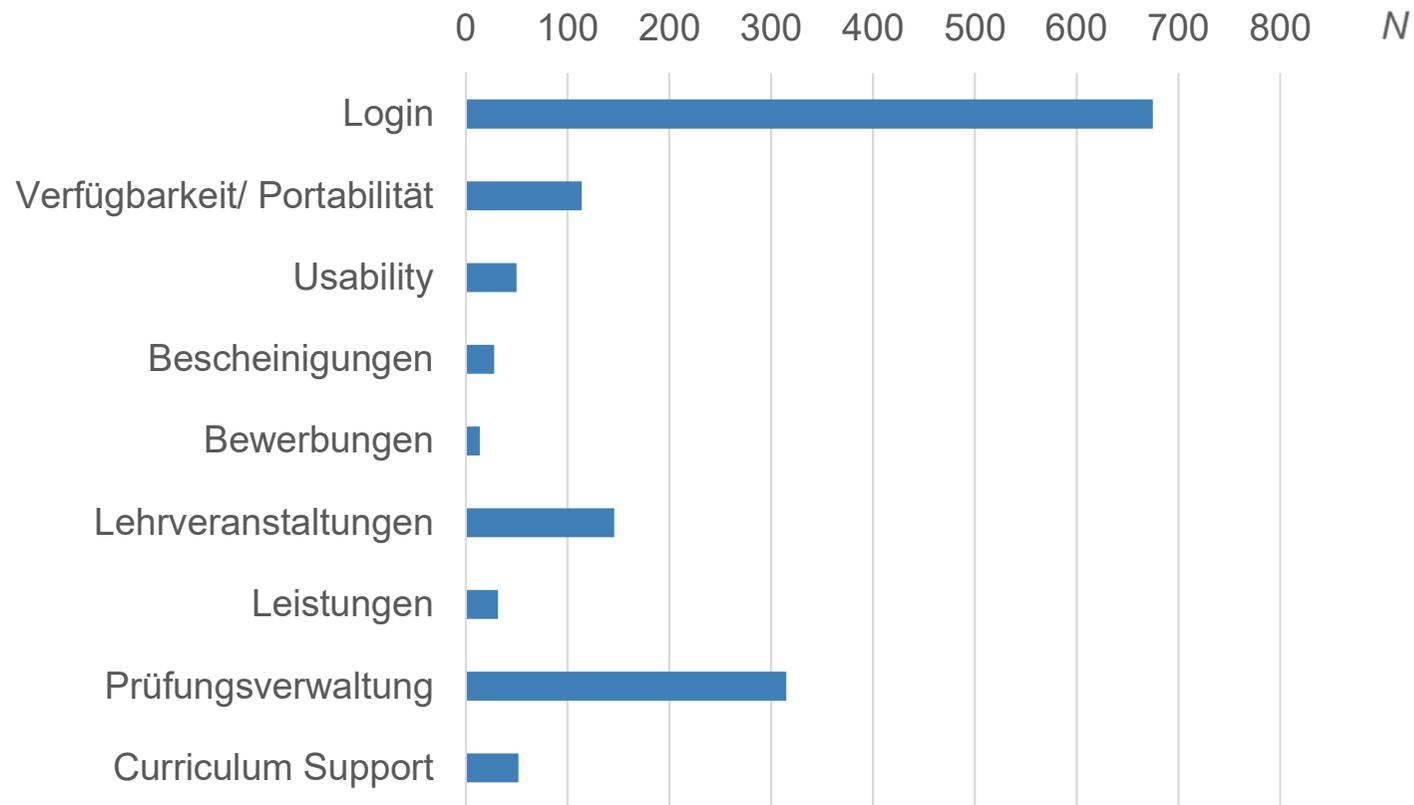
**Wie dringend war die Lösung
Deines Problems mit
RWTHonline?**

**Hattest Du irgendwann schon einmal
technische Probleme mit RWTHonline?**



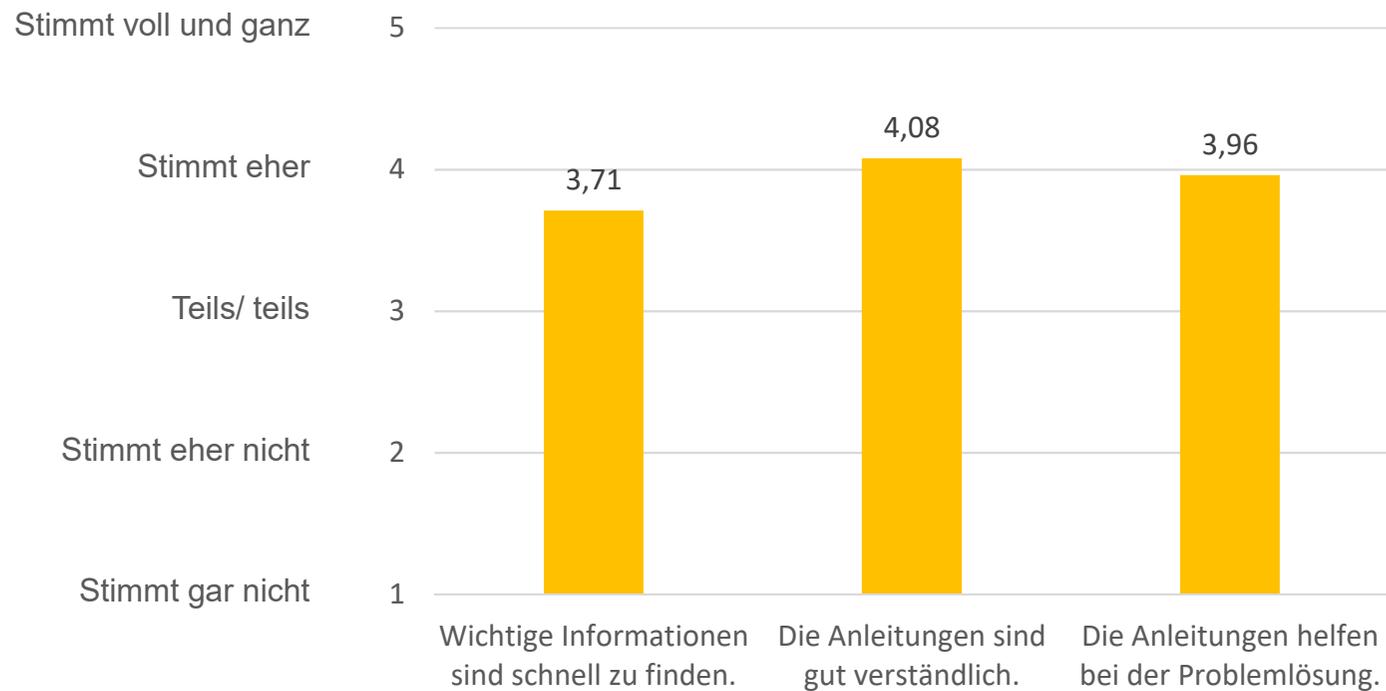
Technische Probleme mit RWTHonline

Häufigkeiten der in den offenen Kommentaren berichteten Probleme.



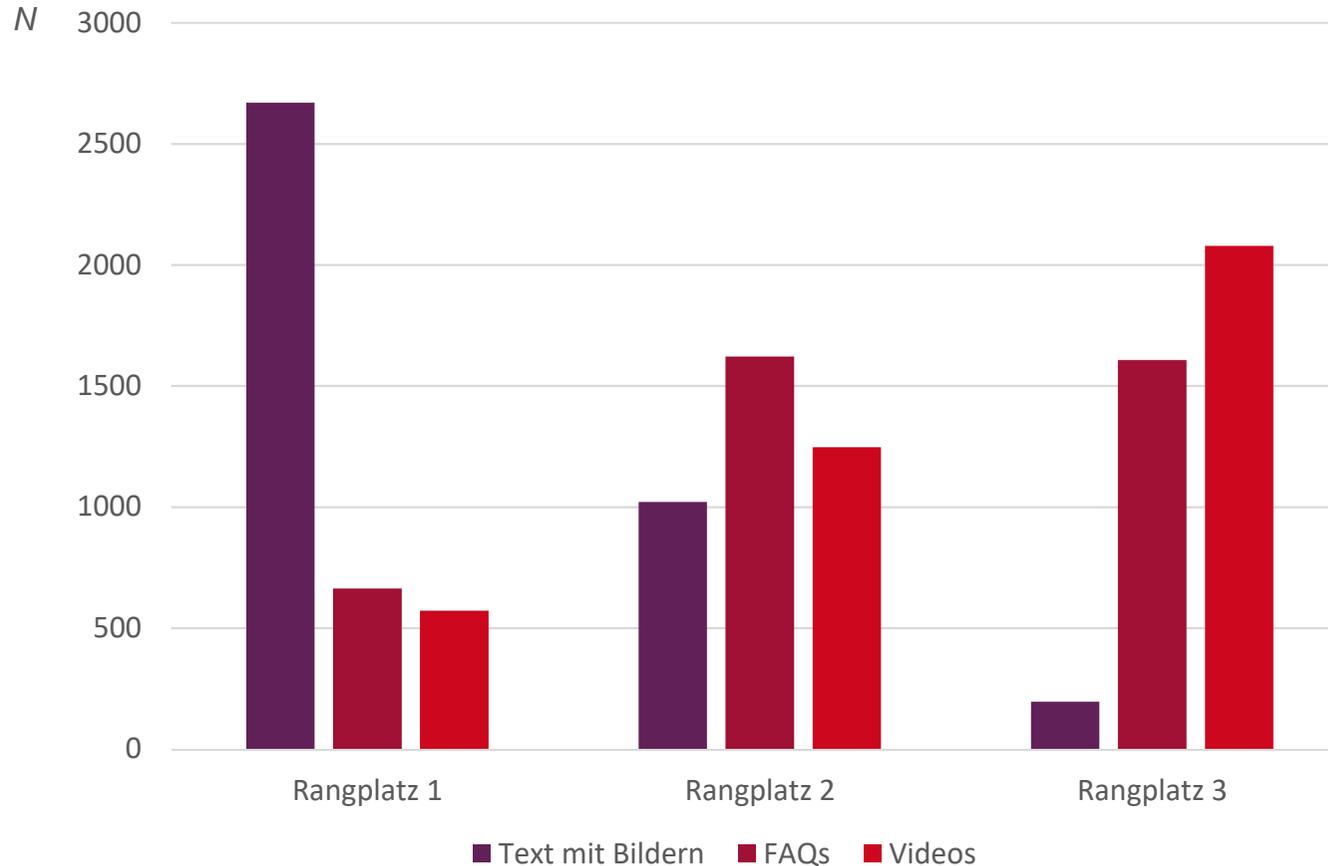
Technischer Support – Dokumentation zu RWTHonline

Über „Wiki intern: Hilfe“ gelangt man zum RWTHonline-Dokuportal. Würdest Du den folgenden Aussagen zustimmen?



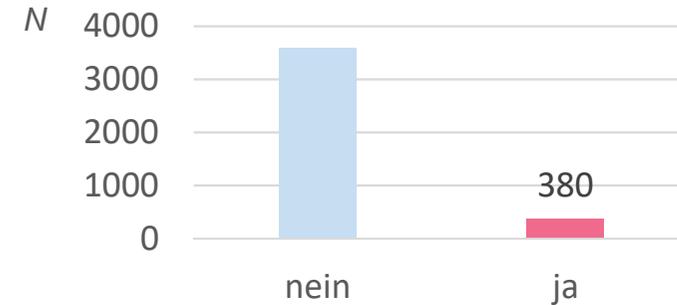
Technischer Support – Bevorzugte Darstellungsform im Wiki

Welche Form der Darstellung bevorzugst Du für Informationen in Wikis?

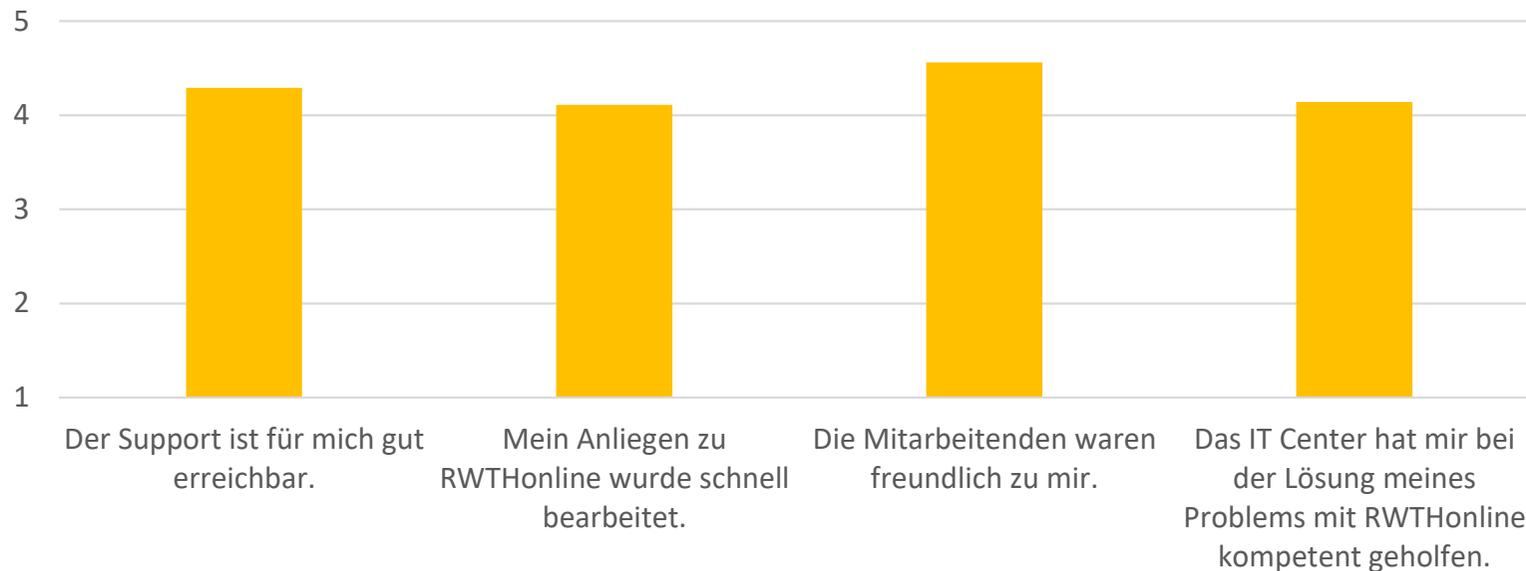


Technischer Support – IT-ServiceDesk

Hast Du in den letzten Monaten eine Support-anfrage in Bezug auf RWTHOnline gestellt?



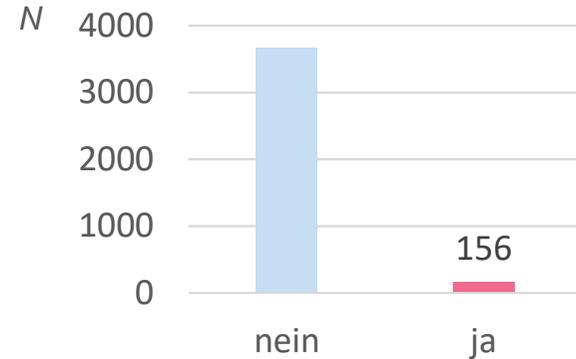
Würdest Du den folgenden Aussagen zum technischen Support des IT-ServiceDesk für RWTHOnline zustimmen??



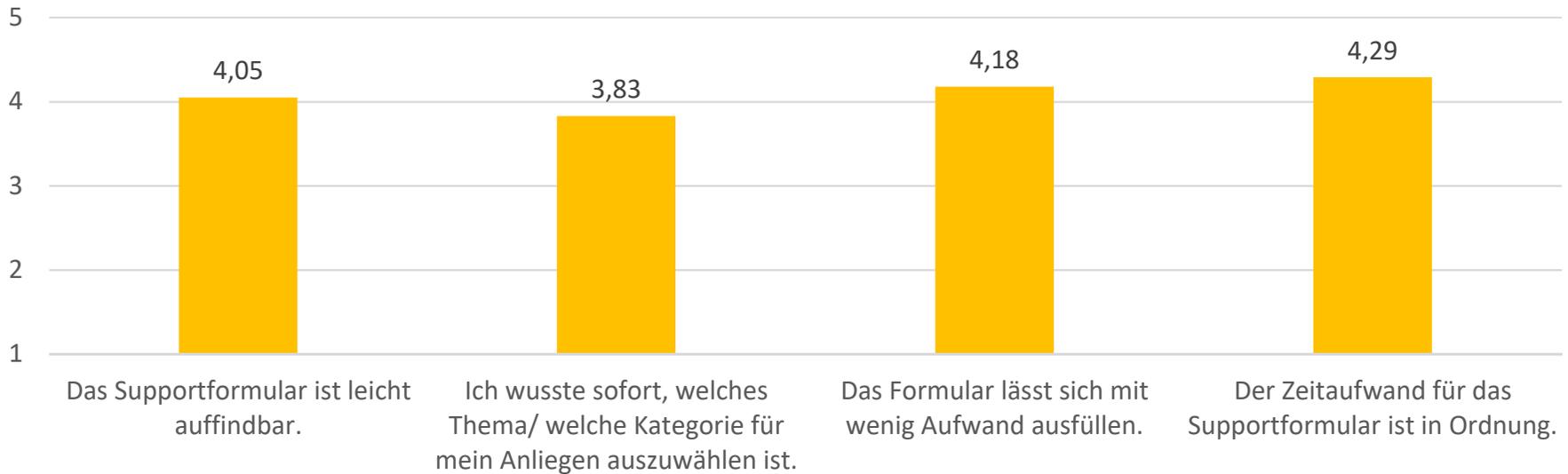
1 = stimmt gar nicht, 5 = stimmt voll und ganz

Technischer Support – Supportformular für RWTHOnline

Hast Du schon einmal das neue Supportformular verwendet, um ein Problem mit RWTHOnline zu melden?



Stimmst Du folgenden Aussagen zum Supportformular zu?



1 = stimmt gar nicht, 5 = stimmt voll und ganz

Technischer Support zu RWTHonline

Lob und Dank

- *“Keep up the good work! Thank you!”*
- *„Auch wenn ich bei dieser Umfrage viel Kritik geäußert habe, muss ich ganz ehrlich sagen, dass RWTHonline, besonders im Vergleich zu den Onlineanwendungen anderer Universitäten sehr gut dasteht und ich im großen und ganzen sehr Zufrieden damit bin.“*
- *„Vielen Dank für den guten Service, alle meckern zwar immer, aber im Vergleich ist die RWTH eigentlich ganz gut dran.“*
- *„Danke für eure Arbeit an der Webseite! Ich habe das Gefühl, dass viele Studierende sich gern über Kleinigkeiten beschweren. Es ist gut, sich stetig weiter zu verbessern, aber man sollte auch dafür dankbar sein, dass man schon etwas Gutes hat. Danke dafür!“*
- *„Danke! Ich finde ihr seid eine wirklich hilfreiche Anlaufstelle und Unterstützung in technischen Angelegenheiten :)“*
- *„Der Chat-Support, den es bei manchen IT Problemen gibt, ist sehr hilfsbereit und freundlich. Das möchte ich nochmal hervorheben. Alles in allem, finde ich, dass die IT an der RWTH ganz gut läuft.“*
- *“Very active IT service team. Thank you for your support and help.”*

Wir bedanken uns nochmal ganz herzlich für die Teilnahme an der RWTHonline Umfrage 2020 für Studierende!

Die Ergebnisse dieser Umfrage sind für die Weiterentwicklung von RWTHonline sowie den Support durch das IT Center der RWTH Aachen University unverzichtbar. Gemeinsam mit dem Anbieter werden wir nach Wegen suchen, RWTHonline weiter zu verbessern.