

RWTHapp Zufriedenheitsumfrage 2024

Ergebnisse

Methode

Forschungsdesign und Fragebogen

- Fragebogen SoSciSurvey
- Befragungszeitraum 22. Juli bis 2. August 2024
- Fragebogen:
 - Demographie (Alter, Geschlecht, Gruppe, Dauer RWTH-Zugehörigkeit, Fakultät)
 - Nutzungsverhalten (Gerät, Betriebssystem)
 - User Experience (PWU¹, UMUX-Lite¹, AttrakDiff mini², Schulnote)
 - Weiteres Feedback (Freitextfeld)

¹ gemessen auf siebenstufiger Likertskala (Extrema beschriftet)

² gemessen auf siebenstufiger Skala mit bipolaren verbalen Ankern

Akquise

- E-Mail an die Studierendenschaft
- Hinweis in RWTHapp
- Artikel auf IT Center Blog
- Verlosung von 15 Schenk-Lokal-Gutscheinen im Wert von je 15 €

Datenaufbereitung und Datenauswertung

- R 4.4.1, RStudio 2024.04.2+764
- MAXQDA Plus 24 24.4.0
- Umkodierung Likert-Skalen und AttrakDiff mini von 1..7 zu 0..6
- DeskriptiveAuswertung
 - Arithmetisches Mittel M
 - Standardabweichung SD
 - Häufigkeitsverteilungen

Stichprobe

- 2557 ausgefüllte Umfragen, 2261 vollständig
- 82 % auf deutsch ausgefüllt, 18 % auf englisch
- Durchschnittlich benötigte Zeit zum Ausfüllen der Umfrage 2:30 Minuten

Stichprobe

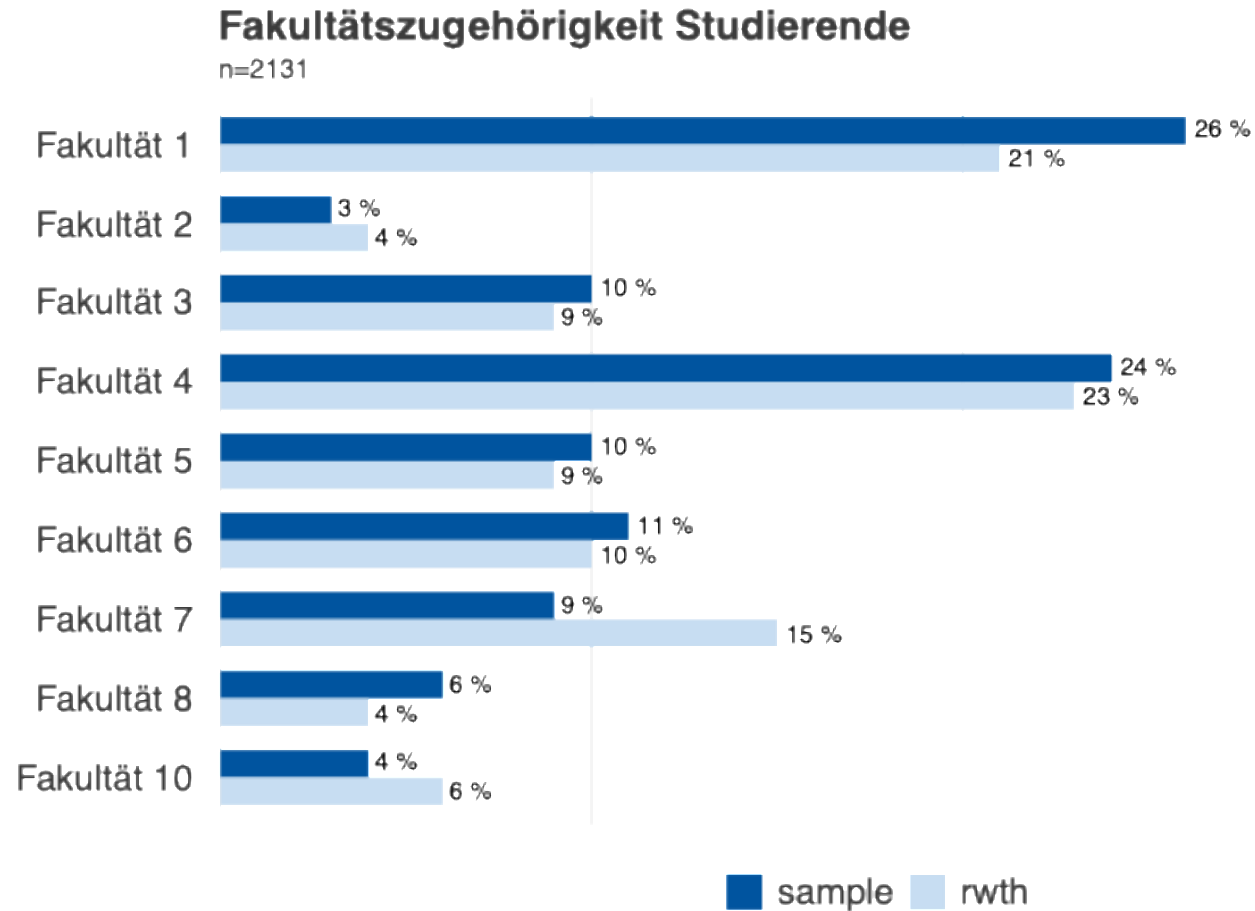
- Alter (n=2246)
 - 10 % 15 bis 19 Jahre
 - 59 % 20 bis 24 Jahre
 - 26 % 25 bis 29 Jahre
 - 3 % 30 bis 34 Jahre
 - 1 % 35 bis 39 Jahre
 - < 1 % älter als 40 Jahre
- Geschlecht (n=2232)
 - 36 % weiblich (Studierendenschaft gesamt: 33 %)
 - 61 % männlich
 - 1 % nichtbinär

Stichprobe

- Gruppe (n=2261)
 - 95 % Studierende
 - 4 % Doktorand*innen
 - 1 % Mitarbeiter*innen
 - 1 % Externe

- RWTH-Zugehörigkeit Studierende (n=2092)
 - 29 % 1 – 2 Semester
 - 36 % 3 – 6 Semester
 - 33 % mehr als 6 Semester

Stichprobe



Ergebnisse

Nutzung der RWTHapp

- 2102 (93%) nutzen die RWTHapp
- Betriebssystem:
 - 50 % Android
 - 53 % iOS
 - 4 % mehr als ein Betriebssystem
 - Andere Betriebssysteme: GrapheneOS, iPadOS, macOS, Windows, Linux
- Devices:
 - 99 % Smartphone
 - 23 % Tablet
 - 22 % mehr als ein Device
 - Andere Devices: Computer

Nutzung der RWTHapp

- 85 Personen (4%) haben die RWTHapp früher benutzt, nutzen sie aber inzwischen nicht mehr
 - 14 % kannten die RWTHapp 2.0 bisher nicht
 - 8 % gaben an, dass die RWTHapp auf ihrem Gerät nicht läuft
 - 36 % brauchen die RWTHapp nicht mehr
 - 41 % fehlen die gewünschten Funktionen in der RWTHapp
 - 31 % finden die RWTHapp zu umständlich

Nutzung der RWTHapp

- 74 Personen (3 %) haben die RWTHapp noch nie benutzt
 - 47 % kannten die RWTHapp 2.0 bisher nicht
 - 9 % gaben an, dass die RWTHapp auf ihrem Gerät nicht läuft
 - 45 % brauchen die RWTHapp nicht
 - 8 % fehlen die gewünschten Funktionen in der RWTHapp
 - 9 % finden die RWTHapp zu umständlich

Perceived Usability (Flavián et al., 2006)

- Skala “Perceived Website Usability” (kurz: PWU)
- Benchmarks¹ nach Thielsch (2017):
 - Durchschnitt (Information²): 3.7
 - Durchschnitt (Portale³): 2.6
 - Überdurchschnitt (Information): 5.2
 - Überdurchschnitt (Portale): 4.1
- Ergebnis RWTHapp: $M=4.55$ ($SD=1.25$, $n=2184$)

¹ Umkodiert von 1..7 zu 0..6, um Vergleichbarkeit mit Ergebnissen der Umfrage herzustellen.

² Websites mit starkem Informationscharakter.

³ Websites, die eine Übersicht über viele verschiedene Themen geben und hierzu jeweils Informationen und weiterführende Links/ Services bieten.

Perceived Usability (Flavián et al., 2006)

- “Ich finde, die Bedienung der RWTHapp ist leicht zu verstehen.”
 - M=4.83 (SD=1.35, n=2182)
- “Die RWTHapp ist einfach zu benutzen, sogar wenn sie zum ersten Mal benutzt wird.”
 - M=4.42 (SD=1.47, n=2169)
- “Es fällt mir leicht, die gesuchten Informationen zu finden.”
 - M=4.41 (SD=1.47, n=2176)
- “Ich kann die Struktur der RWTHapp leicht nachvollziehen.”
 - M=4.71 (SD=1.42, n=2174)
- “Es ist einfach, sich in der RWTHapp zurechtzufinden.”
 - M=4.66 (SD=1.40, n=2170)
- “Die Inhalte sind so organisiert, dass ich jederzeit weiß, wo ich mich befinde.”
 - M=4.52 (SD=1.47, n=2174)
- “Ich kann gesuchte Informationen schnell erreichen.”
 - M=4.30 (SD=1.55, n=2177)

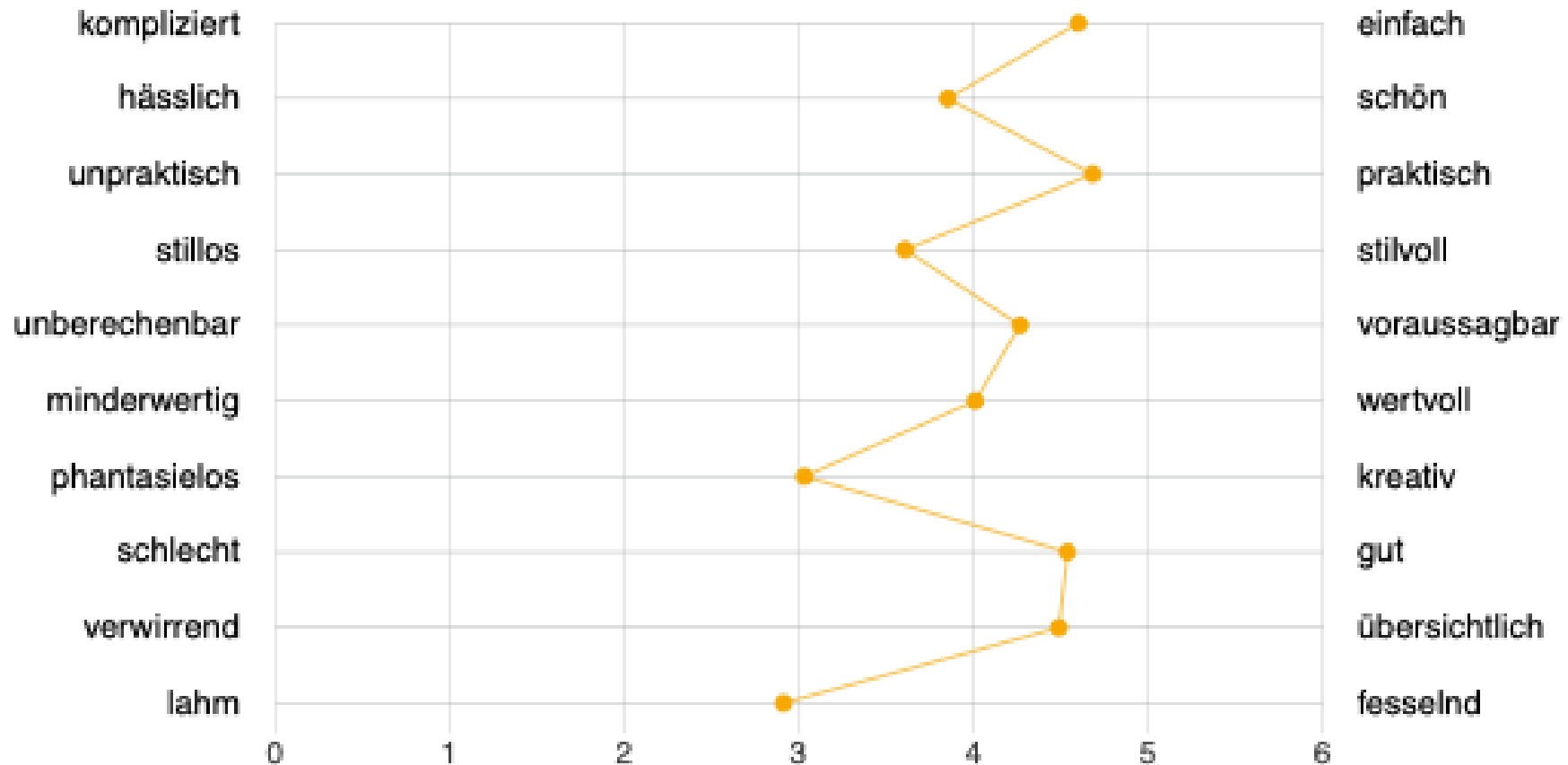
Usability Metric for User Experience (Lewis et al., 2013)

- Skala “Usability Metric for User Experience” (kurz: UMUX-Lite)
- Basiert auf System Usability Scale SUS (Brooke, 1996)
- Auswertungsformel liefert Score auf Skala von 0 bis 100
- Gewichteter Score zur Vergleichbarkeit mit SUS
- SUS Benchmarks nach Lewis & Sauro (2018):
 - Durchschnitt: 68
 - Obere 10 Prozent: > 81
- Ergebnis RWTHapp: 74 (gewichtet: 71) → entspricht dem Durchschnitt
 - “Die Fähigkeiten der RWTHapp entsprechen meinen Anforderungen.”: $M=4.06$ ($SD=1.75$, $n=2171$)
 - “Die RWTHapp ist einfach zu benutzen.”: $M=4.79$ ($SD=1.39$, $n=2166$)

AttrakDiff mini

- Wahrgenommener Produktcharakter mithilfe von Wortpaaren
- Vier Subskalen:
 - Attraktivität: Das Produkt wird insgesamt positiv bewertet.
 - Pragmatische Qualität: Die Usability des Produkts ist gut; die Unterstützung der Aufgabenerfüllung ist gegeben.
 - Hedonische Qualität (Identität): Das Produkt dient der Kommunikation von Identität, es hilft den Nutzer*innen von anderen so wahrgenommen zu werden, wie er*sie es sich wünscht.
 - Hedonische Qualität (Stimulation): Das Produkt wirkt auf Nutzer*innen anregend und motivierend, es unterstützt das Bedürfnis nach persönlicher Entwicklung.
- Ergebnisse RWTHapp:
 - Attraktivität: $M=4.20$ ($SD=1.10$, $n=2178$)
 - Pragmatische Qualität: $M=4.51$ ($SD=1.03$, $n=2179$)
 - Hedonische Qualität (Identität): $M=3.81$ ($SD=1.13$, $n=2178$)
 - Hedonische Qualität (Stimulation): $M=2.97$ ($SD=1.18$, $n=2177$)

AttrakDiff mini



Ergebnisse

Gesamtnote

- Abfrage einer Schulnote von 1 (“sehr gut”) bis 6 (“ungenügend”)
- Ergebnis RWTHapp: $M=2.3$ ($SD=0.94$, $n=2171$)

Zusammenfassung der Freitext-Rückmeldungen

1. **Nutzungsverhalten:** Viele User verwenden die App hauptsächlich für den Mensaplan und die Raumfindung, während andere Funktionen nur eingeschränkt oder gar nicht genutzt werden.
2. **RWTHmoodle-Integration:** Die User wünschen sich eine umfangreichere Integration von RWTHmoodle in die RWTHapp. Es wird als unpraktisch empfunden, dass viele Inhalte nur im Browser verfügbar sind.
3. **Performance:** Viele User berichten von langen Ladezeiten und häufigen Abstürzen. Probleme scheinen vermehrt bei Nutzung von Eduroam aufzutreten.

Zusammenfassung der Freitext-Rückmeldungen

4. User Interface: Das User Interface wird teilweise kritisiert, aber häufiger positiv erwähnt. User wünschen sich mehr Personalisierungsmöglichkeiten.
5. Feature-Wünsche: Nutzer äußern den Wunsch nach zusätzlichen Funktionen, darunter der Zugriff auf RWTHonline-Dokumente innerhalb der App, eine verbesserte Integration der Mensa-Speisepläne sowie Push-Benachrichtigungen.

Quellen

Quellen

- Brooke, J. (1996). SUS-A quick and dirty usability scale. *Usability evaluation in industry*, 189(194), 4-7.
- Diefenbach, S., Lenz, E., & Hassenzahl, M. (2014). Handbuch proTACT Toolbox. Tools zur User Experience Gestaltung und Evaluation.
- Flavián, C., Guinalú, M., & Gurrea, R. (2006). The role played by perceived usability, satisfaction and consumer trust on website loyalty. *Information & management*, 43(1), 1-14.
- Hassenzahl, M., Burmester, M., & Koller, F. (2003). AttrakDiff: Ein Fragebogen zur Messung wahrgenommener hedonischer und pragmatischer Qualität. *Mensch & Computer 2003: Interaktion in Bewegung*, 187-196.
- Hassenzahl, M., & Monk, A. (2010). The inference of perceived usability from beauty. *Human-Computer Interaction*, 25(3), 235-260.
- Lewis, J. R., & Sauro, J. (2018). Item benchmarks for the system usability scale. *Journal of Usability Studies*, 13(3).
- Lewis, J. R., Utesch, B. S., & Maher, D. E. (2013, April). UMUX-LITE: when there's no time for the SUS. In *Proceedings of the SIGCHI conference on human factors in computing systems* (pp. 2099-2102).
- Thielsch, M. T. (unter Mitarbeit von Salaschek, M.) (2017). Toolbox zur kontinuierlichen Website-Evaluation und Qualitätssicherung (Version 2.1). Arbeitsbericht, Köln: Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA)