

# RWTHapp Zufriedenheitsumfrage 2026

Ergebnisse

# Methode

## Forschungsdesign, Fragebogen, Akquise

- Fragebogen SoSciSurvey
- Befragungszeitraum 4. bis 10. Mai 2026
- Fragebogen:
  - Demographie (Alter, Geschlecht, Gruppe, RWTH-Zugehörigkeit, Fakultät)
  - Nutzung (Bekanntheit RWTHapp, Gerät, Betriebssystem, ~~meistgenutzte Features~~, Schnellzugriff, nicht genutzte Features)
  - User Experience (PWU<sup>1</sup>, UMUX-Lite<sup>1</sup>, AttrakDiff mini<sup>2</sup>, Schulnote)
  - Weiteres Feedback (Freitextfeld)
- Akquise erstmalig nur über Hinweis in RWTHapp (keine Mail an Studierendenschaft)

<sup>1</sup> gemessen auf siebenstufiger Likertskala (Extrema beschriftet)

<sup>2</sup> gemessen auf siebenstufiger Skala mit bipolaren verbalen Ankern

## Datenaufbereitung und Datenauswertung

- R 4.6.0, RStudio 2026.04.0+526
- Umkodierung Likert-Skalen und AttrakDiff2 von 1..7 zu 0..6
- DeskriptiveAuswertung
  - Arithmetisches Mittel M
  - Standardabweichung SD
  - Häufigkeitsverteilungen

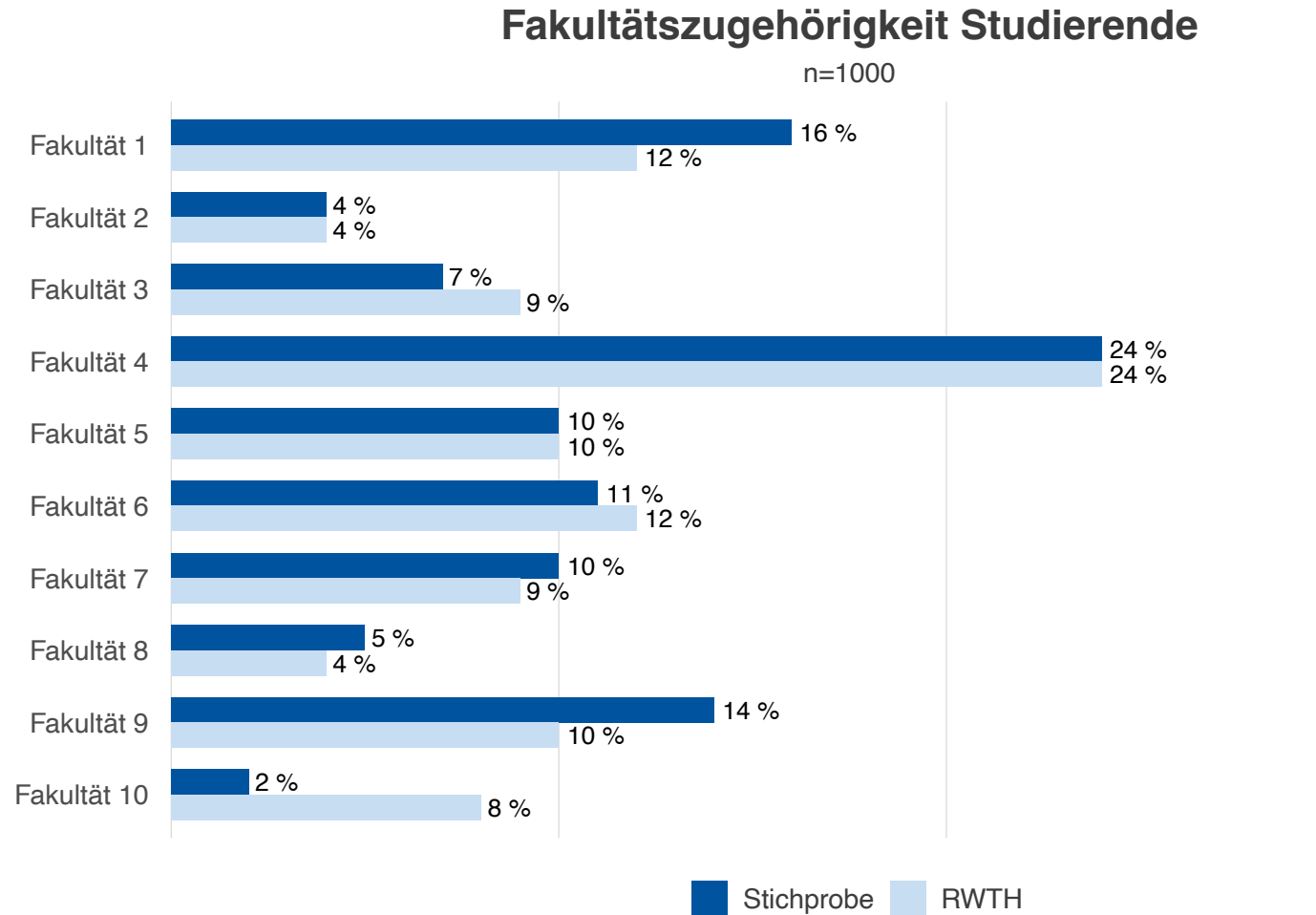
## Stichprobe

- 1264 ausgefüllte Umfragen, 1080 vollständig (184 Screenouts)
- 78 % auf deutsch ausgefüllt, 22 % auf englisch (n=1080)

## Stichprobe

- Alter (n=1063)
  - 22 % 15 bis 19 Jahre
  - 56 % 20 bis 24 Jahre
  - 19 % 25 bis 29 Jahre
  - 3 % 30 bis 34 Jahre
  - < 1 % älter als 34 Jahre
- Geschlecht (n=1044)
  - 35 % weiblich (RWTH 34 %)
  - 64 % männlich
  - 1 % nichtbinär
- Gruppe (n=1080)
  - 98 % Studis
  - 1 % Doktorand\*innen
  - < 1 % Mitarbeiter\*innen
  - < 1 % Externe
- RWTH-Zugehörigkeit (n=1067)
  - 46 % 1 – 2 Semester
  - 33 % 3 – 6 Semester
  - 21 % mehr als 6 Semester

## Stichprobe



# Ergebnisse

## Bekanntheit der RWTHapp (n=1074)

- 39 % haben von Ersti-Tutor\*innen von der RWTHapp erfahren
- 48 % haben von Kommiliton\*innen von der RWTHapp erfahren
- 13 % haben von einer Fachschaft von der RWTHapp erfahren
- 6 % haben von Dozent\*innen von der RWTHapp erfahren
- 12 % haben durch soziale Medien von der RWTHapp erfahren
- 12 % haben auf anderem Weg von der RWTHapp erfahren
  - [Selbst gefunden \(App Store\)](#), Freund\*innen, Geschwister

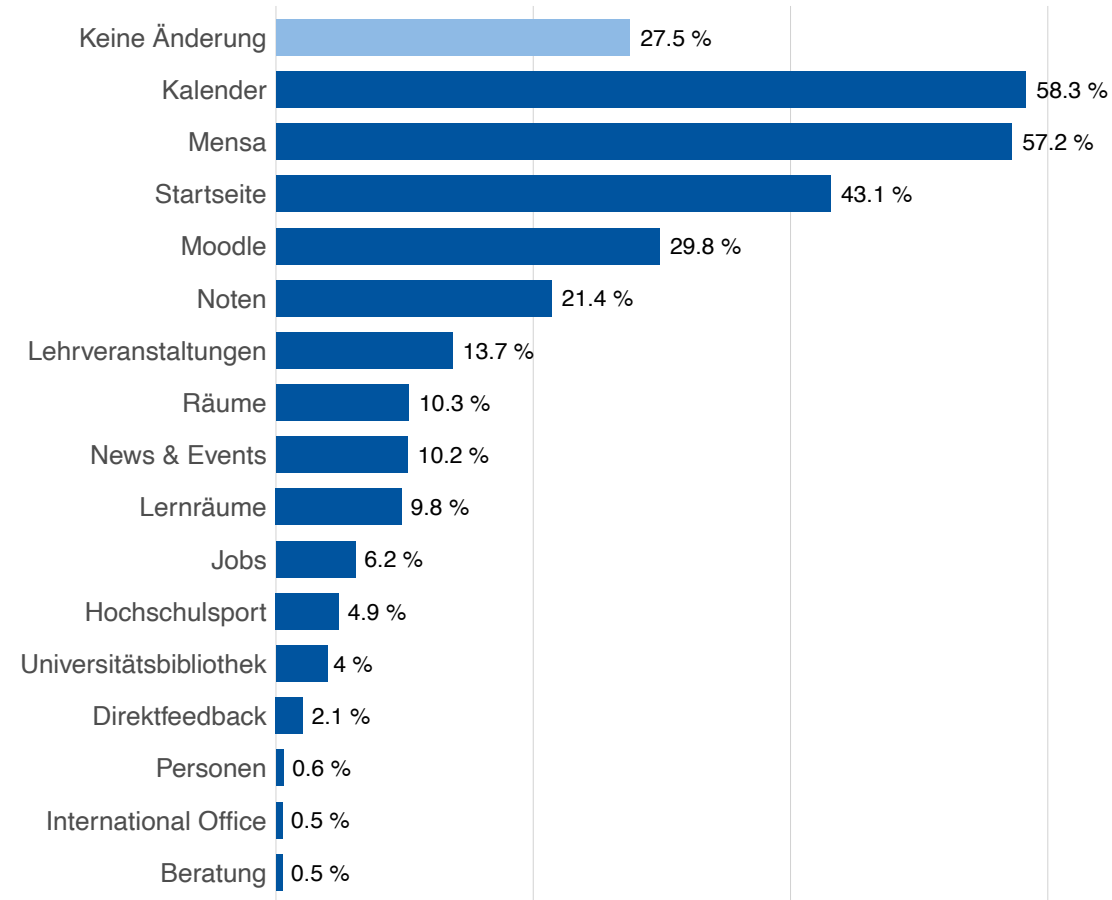
## Nutzung der RWTHapp

- 99 % nutzen die RWTHapp (n=1074)
- Betriebssystem (n=1062):
  - 49 % Android
  - 56 % iOS, iPadOS
  - 6 % mehr als ein Betriebssystem
  - Andere Betriebssysteme: macOS, Windows, GrapheneOS, HarmonyOS, HyperOS, Lineage
- Devices (n=1062):
  - 100 % Smartphone
  - 31 % Tablet
  - 32 % mehr als ein Device
  - Andere Devices: Computer

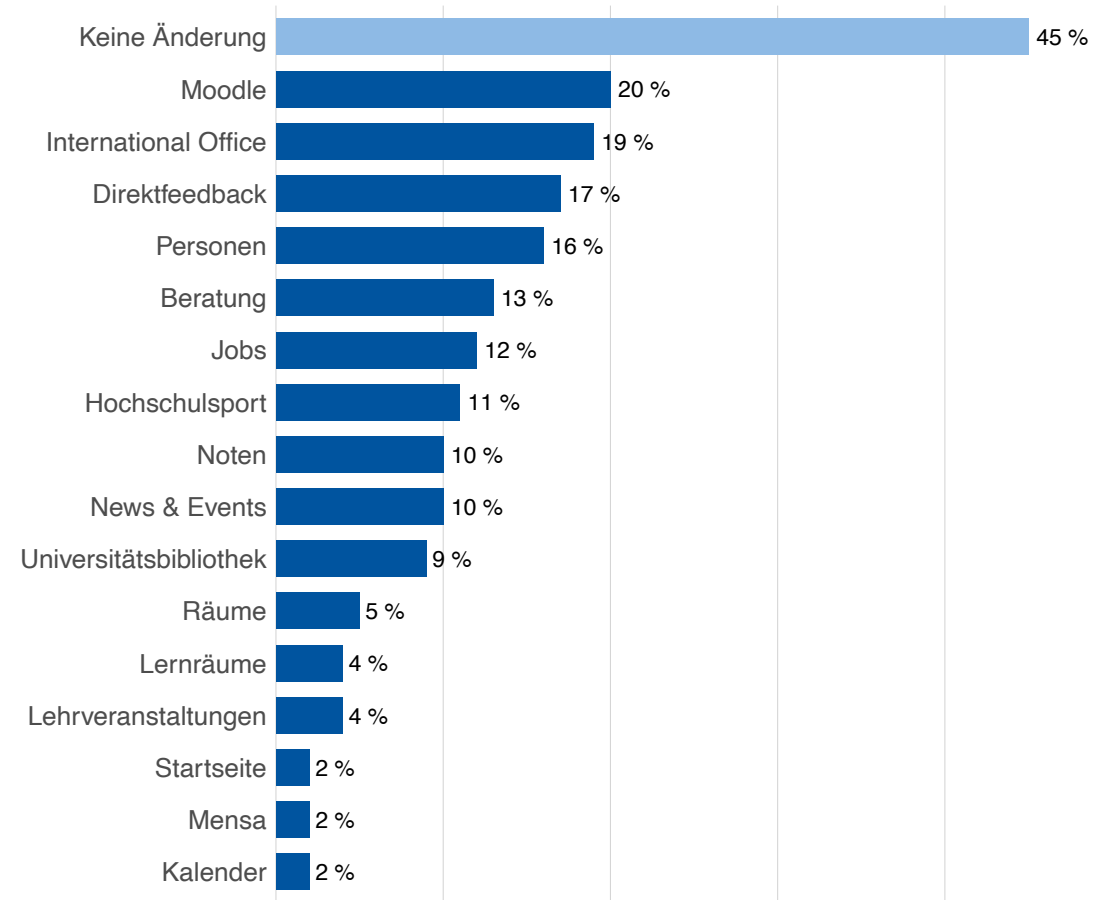
## Nutzung der RWTHapp (n=1074)

- 1 % haben die RWTHapp früher benutzt, nutzen sie aber inzwischen nicht mehr
  - 1 Person gab an, dass die RWTHapp auf ihrem Gerät nicht läuft
  - 7 Personen brauchen die RWTHapp nicht mehr
  - 3 Personen fehlen die gewünschten Funktionen in der RWTHapp
  - 2 Personen finden die RWTHapp zu umständlich
- Niemand hat die RWTHapp noch nie benutzt

## Welche vier Menüpunkte würdest du in der Haupt-Navigation unterbringen? (n=1058)



## Welche Menüpunkte der RWTHapp würdest du entfernen? (n=790)



## User Experience – Überblick

- PWU: M=4.52 (SD=1.05, n=1074)
- UMUX-Lite Score: 75 (gewichtet: 72)
- AttrakDiff mini:
  - Attraktivität: M=4.21 (SD=1.01, n=1071)
  - Pragmatische Qualität: M=4.58 (SD=.96, n=1070)
  - Hedonische Qualität (Identität): M=3.83 (SD=1.08, n=1070)
  - Hedonische Qualität (Stimulation): M=2.95 (SD=1.19, n=1070)
- Schulnote: M=2.2 (SD=.81, n=1073)

## PWU (Flavián et al., 2006)

- Perceived Website Usability
- Benchmarks<sup>1</sup> nach Thielsch (2017):
  - Durchschnitt (Information<sup>2</sup>): 3.7
  - Durchschnitt (Portale<sup>3</sup>): 2.6
  - Überdurchschnitt (Information): 5.2
  - Überdurchschnitt (Portale): 4.1
- Ergebnis RWTHapp: M=4.52 (SD=1.05, n=1074)

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

<sup>2</sup> Websites mit starkem Informationscharakter.

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

## PWU (Flavián et al., 2006)

- “Ich finde, die Bedienung der RWTHapp ist leicht zu verstehen.”
  - M=4.77 (SD=1.16, n=1074)
- “Die RWTHapp ist einfach zu benutzen, sogar wenn sie zum ersten Mal benutzt wird.”
  - M=4.36 (SD=1.35, n=1071)
- “Es fällt mir leicht, die gesuchten Informationen zu finden.”
  - M=4.43 (SD=1.22, n=1072)
- “Ich kann die Struktur der RWTHapp leicht nachvollziehen.”
  - M=4.66 (SD=1.21, n=1073)
- “Es ist einfach, sich in der RWTHapp zurechtzufinden.”
  - M=4.63 (SD=1.17, n=1071)
- “Die Inhalte sind so organisiert, dass ich jederzeit weiß, wo ich mich befinde.”
  - M=4.48 (SD=1.25, n=1074)
- “Ich kann gesuchte Informationen schnell erreichen.”
  - M=4.31 (SD=1.26, n=1070)

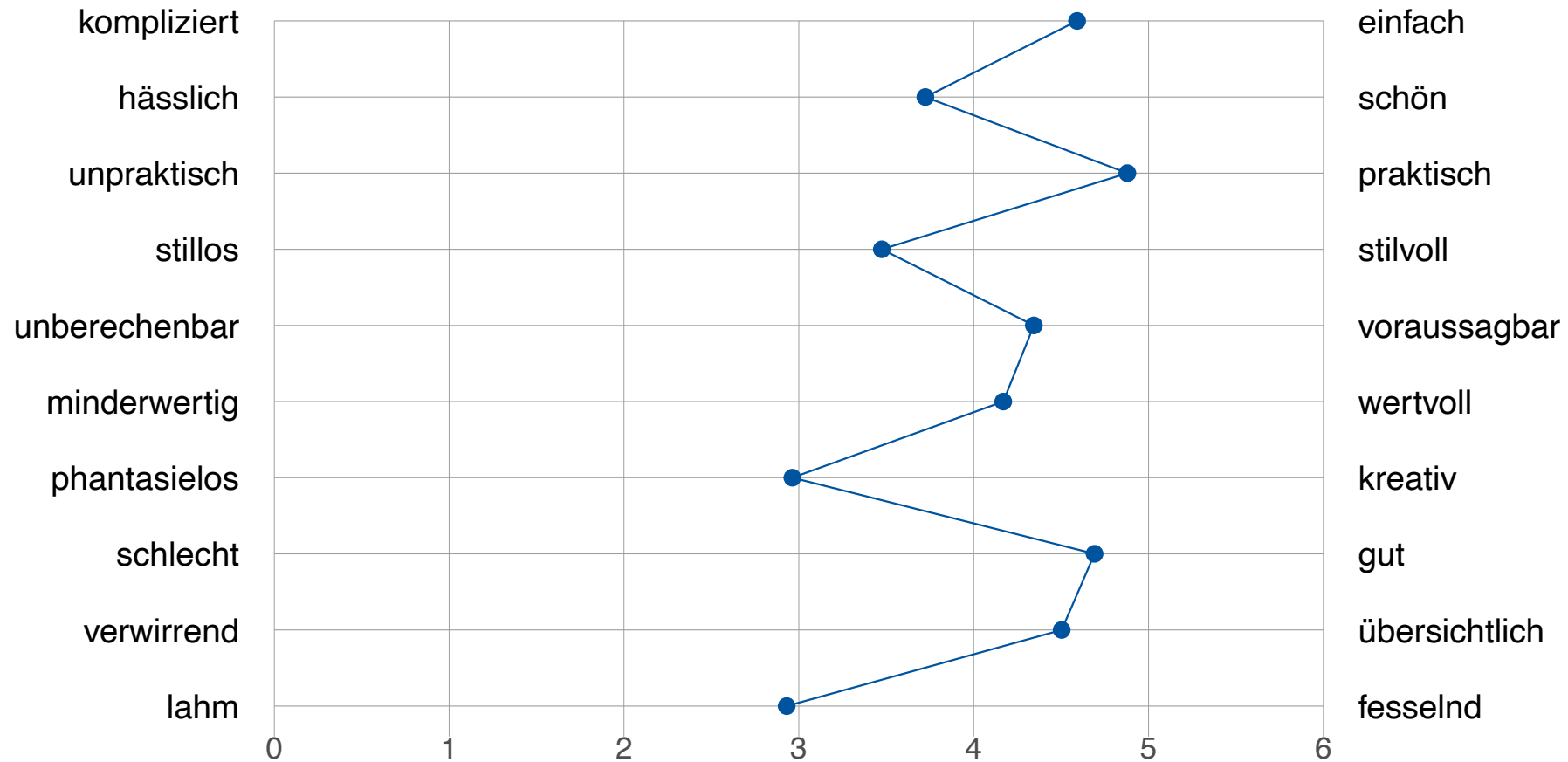
## UMUX-Lite (Lewis et al., 2013)

- Usability Metric for User Experience
- 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: 75 (gewichtet: 72) → entspricht dem Durchschnitt
  - “Die Fähigkeiten der RWTHapp entsprechen meinen Anforderungen.”: M=4.26 (SD=1.40, n=1072)
  - “Die RWTHapp ist einfach zu benutzen.”: M=4.71 (SD=1.15, n=1071)

## AttrakDiff mini (Hassenzahl et al., 2003; Hassenzahl & Monk, 2008)

- Wahrgenommener Produktcharakter
- 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=4.21 (SD=1.01, n=1071)
  - Pragmatische Qualität: M=4.58 (SD=.96, n=1070)
  - Hedonische Qualität (Identität): M=3.83 (SD=1.08, n=1070)
  - Hedonische Qualität (Stimulation): M=2.95 (SD=1.19, n=1070)

## AttrakDiff mini (Hassenzahl et al., 2003; Hassenzahl & Monk, 2008)



## Zusammenfassung der Freitextrückmeldungen

- Moodle-Integration erweitern
- Ladezeiten und Performance
- Häufiger Login notwendig (insb. iOS, iPadOS)
- Kalender: Übersichtlichkeit, eigene Termine, Termine überarbeiten
- Falsche, unvollständige oder fehlende Informationen (aufgrund unzuverlässiger Datenquellen)
- Feature-Wünsche:
  - RWTH-E-Mail
  - RWTHonline Bescheinigungen
  - Prüfungsstatistiken
  - Digitale BlueCard

# Literatur

## Literatur

---

- 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)