



**Ergebnisse der Befragung
zur CommSy-Nutzung
Wintersemester 2005/06**

Stefanie Kliche, Monique Janneck

Im Folgenden werden die Ergebnisse der CommSy-Befragung im Anschluss an das Wintersemester 2005/06 dargestellt. An der zu diesem Zweck durchgeführten Online-Umfrage beteiligten sich 520 TeilnehmerInnen und 60 VeranstalterInnen von CommSy-Projekträumen.

Die vorliegende Umfrage ist Teil der CommSy-Evaluationsmaßnahmen, die wir seit 2003 regelmäßig durchführen.

Wer benutzt CommSy?

CommSy wird unverändert überwiegend im universitären Kontext eingesetzt. Dementsprechend besteht der Großteil der Befragten aus Studierenden oder Lehrenden (83 %). TeilnehmerInnen sind zu 73 Prozent zwischen 21 und 30 Jahren alt, bei den VeranstalterInnen gehören 32 Prozent dieser Altersklasse an bzw. verteilen sich recht gleichmäßig auf die anderen Altersklassen.

Im Gegensatz zu den bisherigen Online-Befragungen beteiligten sich dieses Mal weitaus mehr männliche TeilnehmerInnen als weibliche (64 % männlich, 36 % weiblich 6 % k. A. zum Geschlecht). Auch auf Seiten der VeranstalterInnen hat sich das Bild verändert; im Gegensatz zu früheren Befragungen, bei denen die Veranstalter überwogen, beteiligten sich hier männliche und weibliche VeranstalterInnen in gleicher Anzahl.

Wozu wird CommSy eingesetzt?

CommSy wird in den allermeisten Fällen zur Unterstützung von *Präsenzveranstaltungen* im universitären Kontext eingesetzt. 14 Prozent nutzten das System im Rahmen von überwiegend bzw. rein *online* stattfindenden Veranstaltungen.

CommSy wird besonders häufig in Seminaren eingesetzt, zu einem geringeren Teil auch in Vorlesungen und Projekten (*Abb. 1*).

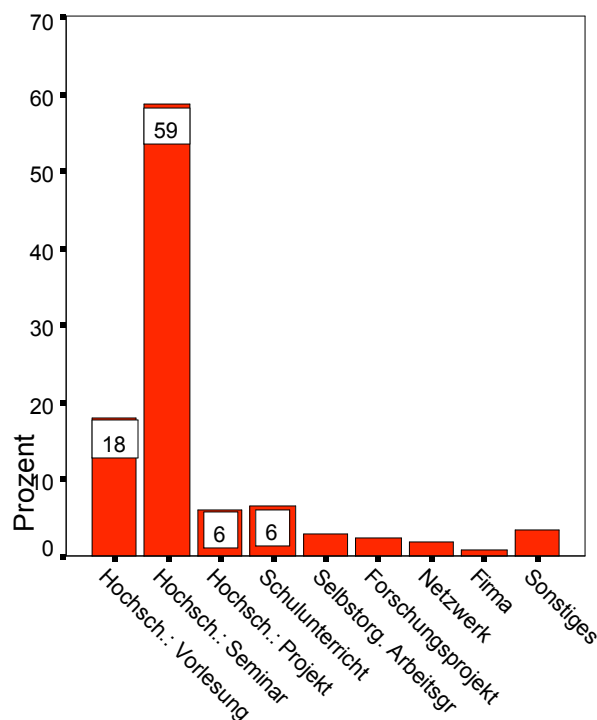


Abb.1: Einsatzkontext von CommSy – Art der Veranstaltung

Auch die Größe der durch CommSy unterstützten Veranstaltungen variiert deutlich. Ursprünglich zur Unterstützung von Kleingruppen konzipiert, setzt sich der bisherige Trend zur Nutzung in größeren Gruppen fort. Deshalb wurden in dieser Befragung die Kategorien erweitert und in Zwanzigerschritten abgefragt. Knapp ein Drittel der Befragten gibt an, in CommSy-Projekträumen mit bis zu 20 Mitgliedern zu arbeiten. Die meisten Befragten arbeiten in Projekträumen mit 21 bis 40 Mitgliedern. CommSy-Projekträume mit über 30 Mitgliedern gelten bereits als Großgruppen. Immerhin 17 Prozent der Befragten arbeiten in Projekträumen mit über 60 Mitgliedern (Abb. 2).

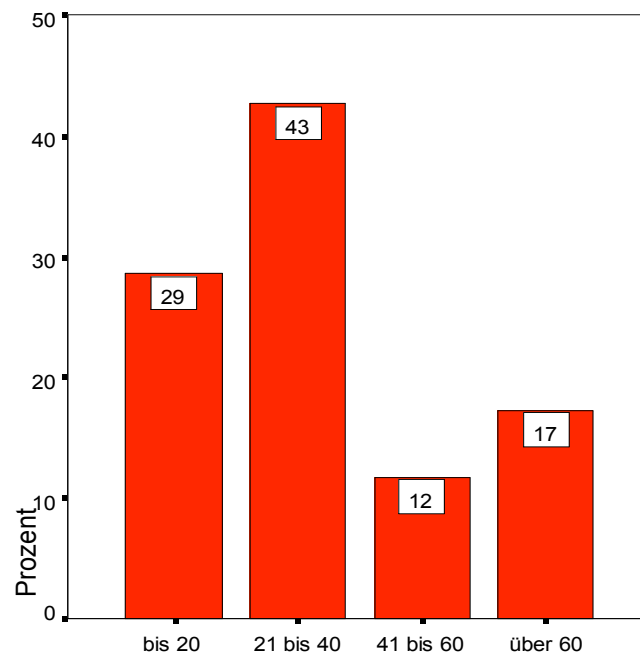


Abb. 2: Mitgliederzahl des eigenen CommSy-Projektraums

Die Funktionen, die CommSy im Rahmen von Veranstaltungen zukommen, sind vielfältig. In Abbildung 3 ist gegenübergestellt, welche Funktionen wie viel Prozent der VeranstalterInnen und der TeilnehmerInnen jeweils nutzen.

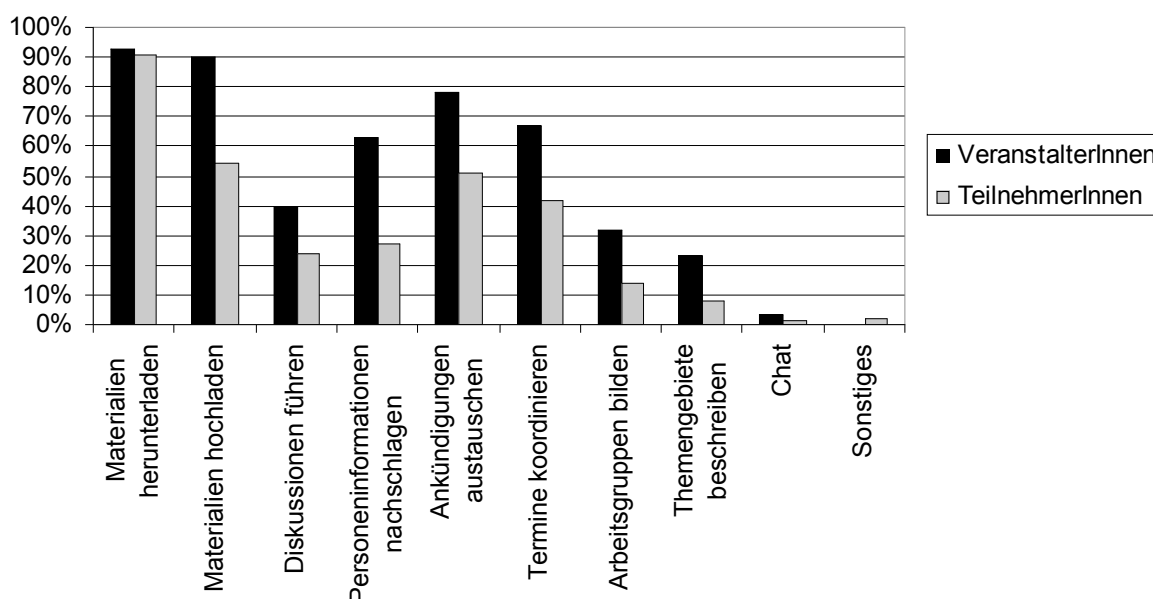


Abb. 3: Genutzte CommSy-Funktionen in Prozent

Zwar stellt das Herunterladen von Materialien für die TeilnehmerInnen noch immer die bei weitem am häufigsten genutzte Funktion dar, doch laden inzwischen mehr als die Hälfte der TeilnehmerInnen auch Materialien hoch. Bei den VeranstalterInnen halten sich diese Funktionen die Waage. Besonders beachtlich ist, dass das Austauschen von Ankündigungen besonders an Wichtigkeit gewonnen hat – auf Seiten der TeilnehmerInnen hat sich die Zahl derer, die diese Funktion nutzen, fast verdoppelt. Ebenso das Führen von Diskussionen – hier ist die Nutzungshäufigkeit in beiden Gruppen im Vergleich zum Sommersemester 2005 um ca. 10 Prozent angestiegen. Das Koordinieren von Terminen und das Nachschlagen von Personeninformationen sind weitere wichtige Funktionen.

Wie wird CommSy genutzt?

TeilnehmerInnen nutzen nur zu einem geringen Teil den Computer-Pool (12 %); die überwiegende Mehrheit nutzt den Zugang von zu Hause aus (82 %). Auch die Mehrheit der VeranstalterInnen wählt den Zugang von zu Hause (57 %), allerdings gehen auch mit 37 Prozent viele von ihnen vom Arbeitsplatz aus ins Internet.

Dabei ist die Zahl der CommSy-NutzerInnen, denen ein schneller Internetzugang (DSL oder ähnliches insgesamt 80 %) zur Verfügung steht, weiterhin hoch. Der Anteil derer, die sich über analoge Modems einwählen, sinkt auf 8 Prozent, 12 Prozent nutzen ISDN.

Etwa ein Drittel der Befragten gibt an, dass ihnen bei der CommSy-Nutzung keine Kosten entstehen. Im Vergleich zum vergangenen Semester sinkt die Anzahl der Befragten, die auf einen Provider mit zeitbedingter Abrechnung zurückgreifen, von 22 auf 17 Prozent. Der Anteil der Flatrate-NutzerInnen für den Internet-Zugang ist mit 51 Prozent weiterhin gestiegen.

Generell betrachtet, sind die meisten der befragten TeilnehmerInnen von CommSy sehr Internet-affin. 79 Prozent geben an, das Internet täglich zu nutzen. Dem gegenüber steht eine deutlich geringere Nutzungshäufigkeit von CommSy (51 % einmal pro Woche, 23 % seltener). Die Verteilungen von VeranstalterInnen und TeilnehmerInnen haben sich im Vergleich zum vergangenen Sommersemester in den Kategorien „alle 2 – 3 Tage“ und „einmal pro Woche“ etwas angenähert. Nur noch 44 Prozent der VeranstalterInnen nutzen CommSy alle 2 bis 3 Tage (SoSe 2005: 56 %). Die Verschiebung der Nutzungshäufigkeit von CommSy zwischen VeranstalterInnen und TeilnehmerInnen wird in der Grafik besonders anschaulich. (Abb. 4)

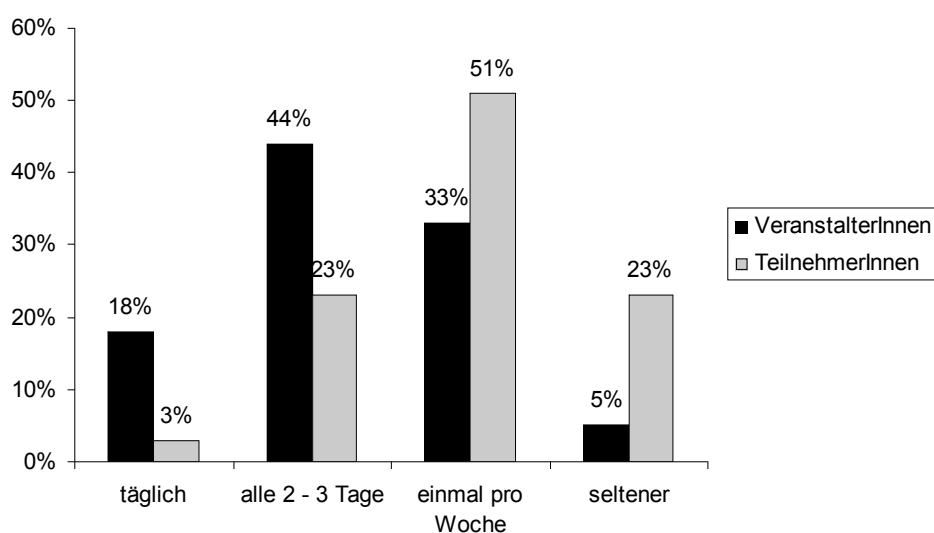


Abb.4: Häufigkeit der CommSy-Nutzung

Diese Daten lassen vermuten, dass die CommSy-Nutzung unabhängig von der individuellen Internet-Nutzung verläuft und sich nach dem Zyklus der zugehörigen Veranstaltung richtet. CommSy wird allem Anschein nach gezielt dazu eingesetzt, um Veranstaltungen vor- oder nachzubereiten und spielt für die übrige Internet-Nutzung der TeilnehmerInnen eine untergeordnete Rolle.

Als weiteren Indikator für die Intensität der Nutzung wurden die TeilnehmerInnen der Umfrage gebeten, sich selbst hinsichtlich ihres Aktivitäts-Niveaus innerhalb ihres Projektraumes einzuschätzen. Dabei bescheinigt sich bloß eine Minderheit der Projektraum-TeilnehmerInnen einen sehr hohen Grad an Aktivität (4 %), 23 Prozent bezeichnen sich selbst als „eher aktiv“, die meisten TeilnehmerInnen charakterisieren sich als „eher passiv“ (42 %) und 31 Prozent meinen, sie wären „sehr passiv“ gewesen. Insgesamt ist hier im Vergleich zum vergangenen Sommersemester jedoch eine leichte Verschiebung in Richtung mehr Aktivität zu beobachten. So auch bei den VeranstalterInnen – 46 Prozent bezeichnen sich als „sehr aktiv“, 37 Prozent als „eher aktiv“. Allerdings schätzen sich auch 12 Prozent der VeranstalterInnen als sehr passiv ein. (Abb. 5).

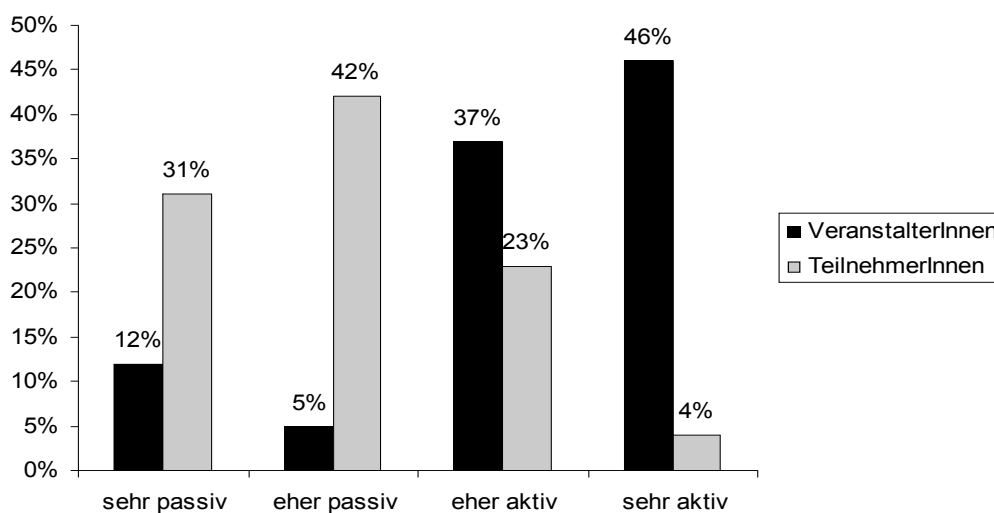


Abb. 5: Selbsteinschätzung der eigenen Aktivität

Zwischen Aktivitätsniveau und einer positiven Bewertung von CommSy besteht ein signifikanter positiver Zusammenhang ($r = .31$)¹. Das bedeutet, dass aktive BenutzerInnen von CommSy dieses System auch als sinnvolle Arbeitsunterstützung empfinden bzw. umgekehrt.

Die Zahl der Befragten, die den CommSy-Projektraum für eher oder sehr sinnvoll befinden, ist mit insgesamt 85 % weiter gestiegen. Bei den 316 neuen NutzerInnen (296 TeilnehmerInnen, 20 VeranstalterInnen), die CommSy zum ersten Mal nutzten, wird mit ebenfalls 86 Prozent guter Bewertung deutlich, dass CommSy als sinnvolle Arbeitsunterstützung angenommen wird.

¹ Spearman`s Rho, auf dem Niveau von $\alpha = 0.01$ signifikant.

Wie wird CommSy in die Lehrveranstaltung eingebunden?

Entscheidend für den erfolgreichen Einsatz von CommSy in Lehrveranstaltungen ist aus Sicht des CommSy-Teams ein geeignetes didaktisches Konzept für die Nutzung des Systems. Daher wurden sowohl Projektraum-TeilnehmerInnen als auch VeranstalterInnen danach gefragt, wie der CommSy-Projektraum in ihre Veranstaltung integriert wurde. Die Art und Weise, wie zukünftige TeilnehmerInnen an CommSy herangeführt werden, kann großen Einfluss auf die Akzeptanz des Einsatzes haben und Schwierigkeiten bei der Bedienung von CommSy und der damit potentiell einhergehenden Frustration vorbeugen. Die erste Frage zum Themenkomplex Integration von CommSy an die VeranstalterInnen galt deshalb der anfänglichen Einführung in das System.

Viele VeranstalterInnen gaben an, die Anmeldeprozedur und Funktionsweisen von CommSy erläutert zu haben. Auch das Vereinbaren von Zielen für den Einsatz und Nutzungskonventionen zählen zu den häufig angewandten Möglichkeiten der Einführung. Nur acht der VeranstalterInnen gaben im Rahmen der Umfrage an, keine anfängliche Einführung in das System vorgenommen zu haben. Allerdings ist dies der einzige Punkt, an dem die TeilnehmerInnen in ihrer Einschätzung doppelt so hoch liegen wie die VeranstalterInnen. (Abb. 6)

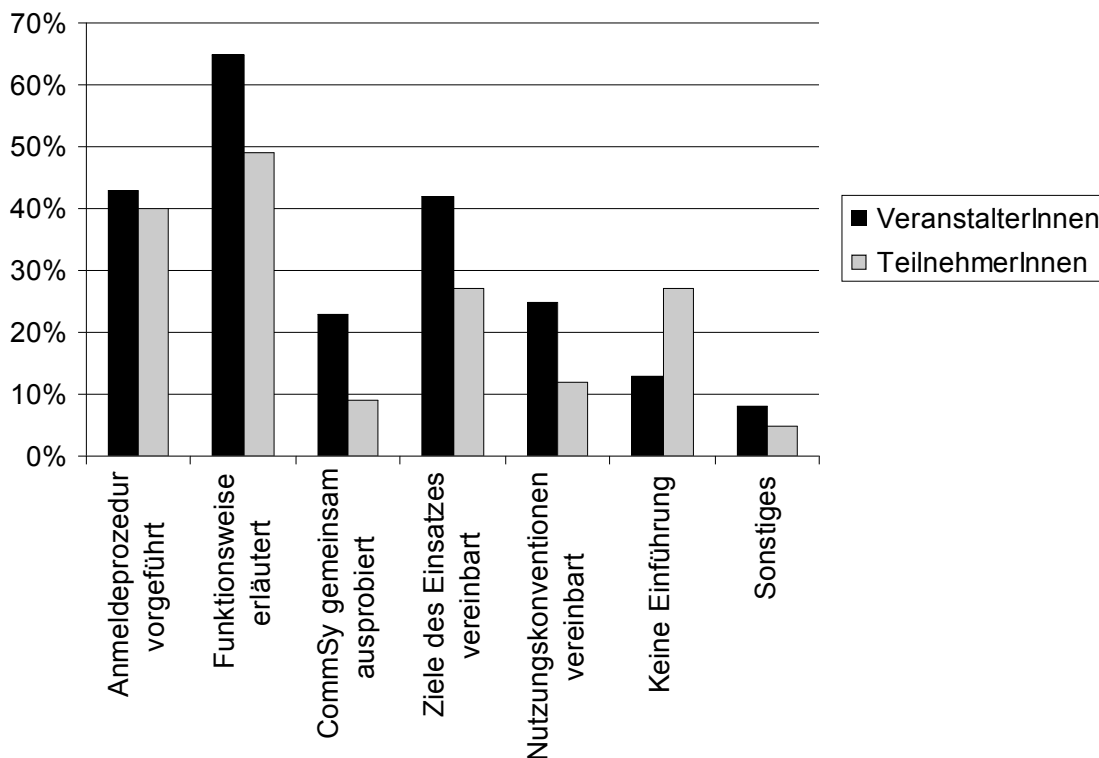


Abb. 6: Art der anfänglichen Einführung

Wie wichtig eine Einführung in die CommSy-Nutzung ist und welcher weitreichenden Einfluss diese hat, wird in Abb. 7 deutlich. Hier wurden Angaben von TeilnehmerInnen, die keine Einführung in die Benutzung von CommSy bekommen haben, bezüglich der Beurteilung und Nutzung von CommSy im Vergleich zu anderen TeilnehmerInnen gegenübergestellt. Besonders deutlich wird der Unterschied in der Beurteilung, inwieweit der CommSy-Projektraum eine sinnvolle Unterstützung darstellt. Fast ein Drittel der TeilnehmerInnen ohne Einführung beurteilen CommSy als wenig sinnvoll. Dem stehen nur 10 Prozent der TeilnehmerInnen mit Einführung gegenüber. Nur etwas mehr als halb so viele TeilnehmerInnen ohne Einführung wie mit Einführung geben an, im Vergleich zu anderen TeilnehmerInnen mehr Beiträge zu

schreiben. Übertreffende 84 Prozent der TeilnehmerInnen bezeichnen sich als eher bzw. sehr passive NutzerInnen, im Gegensatz zu 70 Prozent der TeilnehmerInnen mit Einführung.

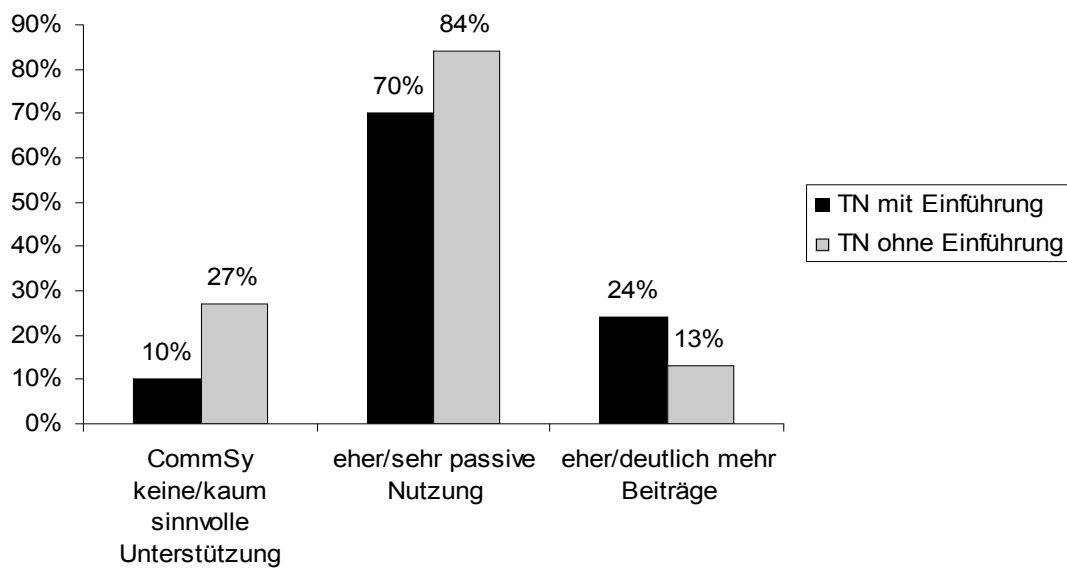


Abb. 7: Beurteilung von CommSy (TeilnehmerInnen)

Eine gründliche Einführung in die CommSy-Nutzung empfiehlt sich also offenbar, um eine gute Mitarbeit der TeilnehmerInnen und Zufriedenheit im Umgang mit CommSy zu erreichen. Dabei sollte nicht nur die Handhabung des Systems, sondern auch die Zielsetzung der Nutzung thematisiert werden, wie die Analyse der Probleme bei der Nutzung zeigt (s.u., Abb. 10).

Wie wird CommSy bewertet?

Die generelle Bewertung von CommSy fällt sowohl bei den TeilnehmerInnen als auch bei den VeranstalterInnen der CommSy-Projekträume positiv aus. Der Frage, ob CommSy eine sinnvolle Unterstützung gewesen sei, stimmte die große Mehrheit der Befragten (93 % der VeranstalterInnen und 85 % der TeilnehmerInnen) mit „stimmt sehr“ oder „stimmt eher“ zu (Abb. 8).

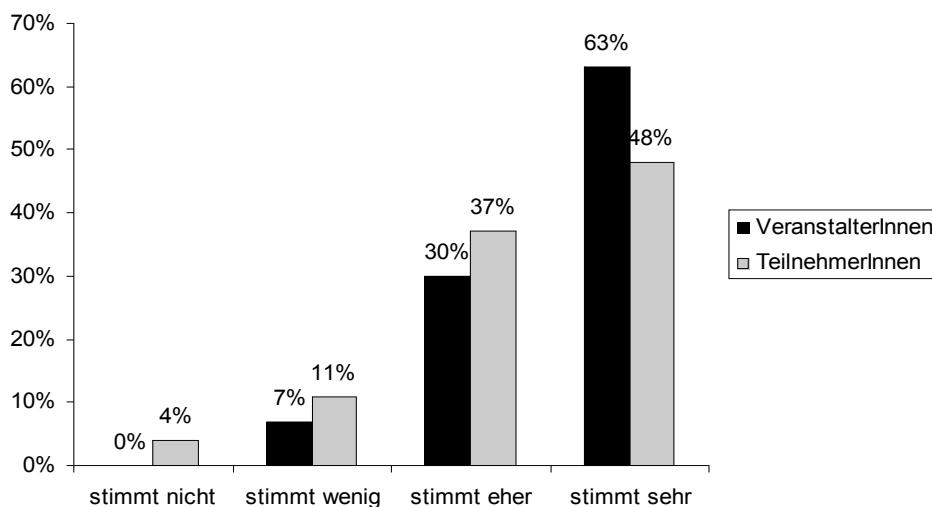


Abb. 8: „Der CommSy-Projektraum war eine sinnvolle Unterstützung.“

Auch die Benutzbarkeit von CommSy wird als gut bewertet. So bestätigen 87 Prozent der befragten Projektraum-TeilnehmerInnen, CommSy sei einfach zu benutzen, mit „stimmt sehr“ oder „stimmt eher“ (Abb. 9).

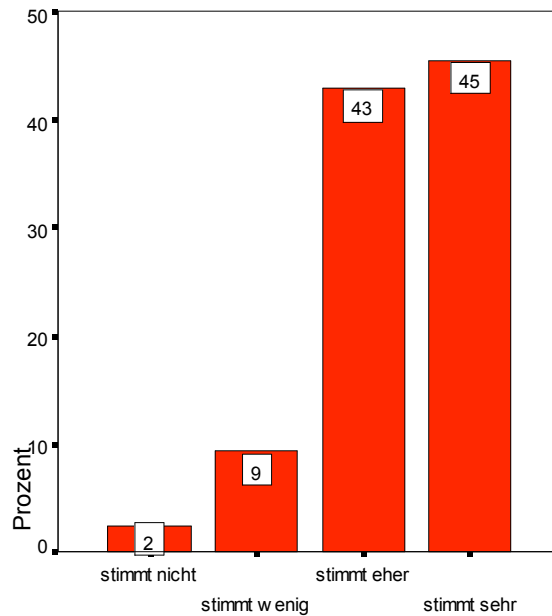


Abb. 9: „CommSy ist einfach zu benutzen..“

Nach konkreten Problemen bei der CommSy-Nutzung gefragt, gibt eine Mehrheit von 55 Prozent der Befragten an, keinerlei Schwierigkeiten gehabt zu haben. 14 Prozent der TeilnehmerInnen geben an, dass zu wenige NutzerInnen sich aktiv im Projektraum beteiligen, 11 Prozent geben technische Probleme an (Abb. 10). VeranstalterInnen und NutzerInnen unterscheiden sich in ihren Angaben zu Problemen kaum. VeranstalterInnen wurden zusätzlich noch nach Problemen bei der Konfiguration des Projektraums und zum Freischalten von Kennungen befragt. Allerdings hatten nur sehr wenige VeranstalterInnen bzw. ModeratorInnen mit diesen Punkten Probleme (5 % Konfiguration, 3 % Kennungen).

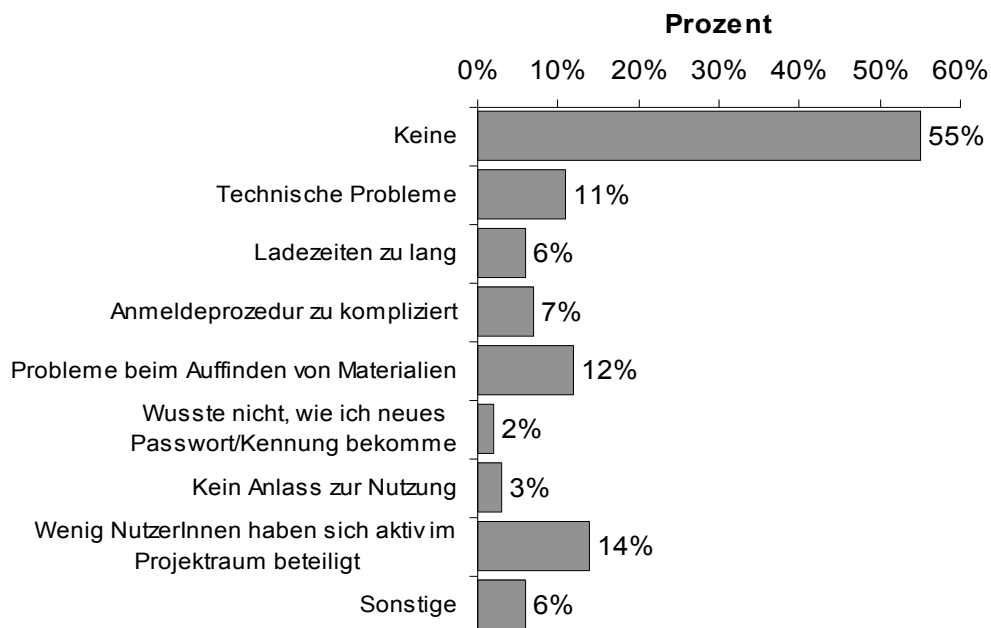


Abb.10: Bei der Arbeit mit CommSy aufgetretene Probleme

Unter „Sonstige“ wurden neben technischen Problemen auch Schwierigkeiten bei der Orientierung (den richtigen Raum finden) und mit der Handhabung bzw. dem Verständnis der verschiedenen Funktionalitäten (Formatieren von Texten, „unschönes Handling“) genannt.

Bei der Frage danach, wie bei Problemen mit CommSy vorgegangen wurde, gibt fast die Hälfte der Befragten an, Probleme meist nach kurzer Zeit selbst lösen zu können. Weitere 22 Prozent haben KollegInnen/KommilitonInnen/MitschülerInnen um Rat gefragt. Nur 8 Prozent wandten sich an ModeratorInnen bzw. VeranstalterInnen. Das CommSy-Handbuch und die Hilfe-Funktion fanden eher wenig Verwendung (Abb. 11).

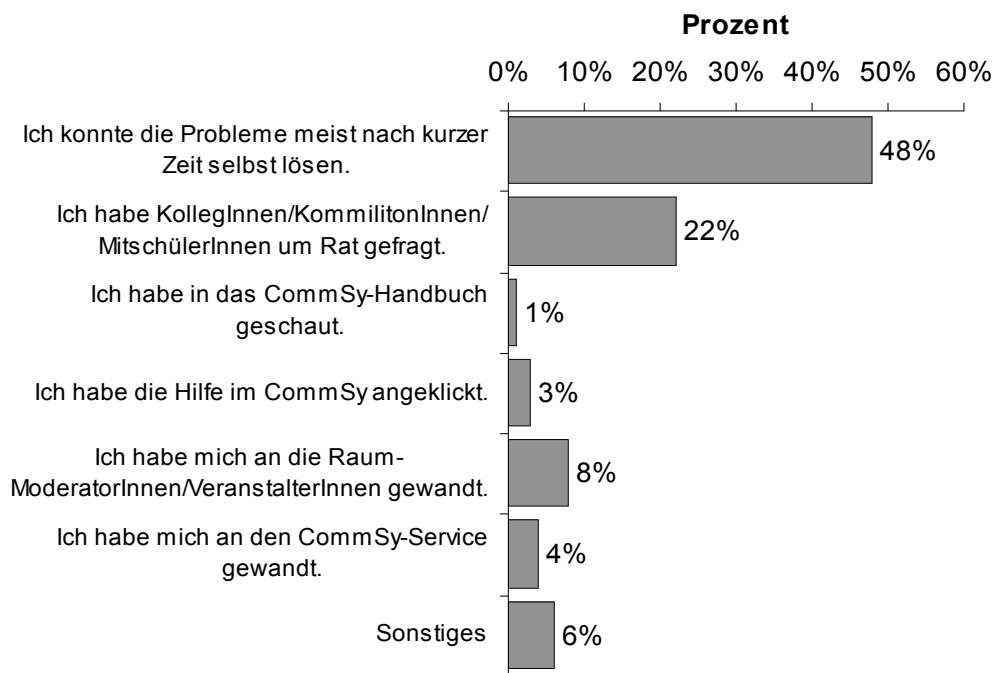


Abb.11: Bewältigung der Probleme mit CommSy

Hinter „Sonstiges“ verbirgt sich zum größten Teil die Angabe, „keine Probleme“ gehabt zu haben. Als Strategien zum Umgang mit Problemen werden „nichts machen und abwarten“ sowie „Nachfragen beim CommSy-Team“ genannt.

Insgesamt kommt es also zu relativ wenigen Problemen bei der Nutzung von CommSy bzw. können diese oftmals selbst gelöst werden. Dieses Ergebnis ist besonders erfreulich, weil die Mehrzahl der Befragten (56 %) nicht etwa geübte ExpertInnen im Umgang mit CommSy sind, sondern über keinerlei Vorerfahrung mit CommSy verfügten. Weitere 26 Prozent bescheinigen sich ein wenig Vorerfahrung mit CommSy, und 18 Prozent haben CommSy schon oft genutzt. Nicht nur bezogen auf Probleme und deren Bewältigung, sondern auch im Allgemeinen gibt es kaum Unterschiede zwischen NutzerInnen mit bzw. ohne Vorerfahrung. Lediglich dem Item „Die Mehrheit der Projektraummitglieder beteiligt sich regelmäßig“ haben NutzerInnen ohne Vorerfahrung mehr zugestimmt als NutzerInnen ohne Vorerfahrung². Daraus lässt sich schließen, dass auch für EinsteigerInnen die Benutzung von CommSy leicht zu bewältigen ist.

Dies ist auch deshalb so wichtig, weil zwischen der Bewertung von CommSy (sinnvolle Arbeitsunterstützung) und der einfachen Benutzbarkeit ein signifikanter positiver Zusammen-

² Mann-Whitney-Test, Asymptotische Signifikanz (2-seitig) = .048 (signifikant auf dem 5 %-Niveau)

hang festzustellen ist ($r = .24$)³. Fällt der Umgang mit dem System leicht, hat dies naturgemäß positive Auswirkung für die Wahrnehmung von CommSy.

Bezüglich der Anmeldeprozedur sind ein Viertel der TeilnehmerInnen einem direkten Link zum Projektraum gefolgt und haben sich dort angemeldet, die Hälfte der TeilnehmerInnen hat das entsprechende Portal aufgerufen und in der Raumübersicht nach ihrem Projektraum gesucht. Die Orientierung erleichtert hierbei die CommSy-Leiste am linken Bildschirmrand. Übertreffende 70 Prozent der Befragten bestätigen dies. Dass die erleichterte Orientierung durch diese Leiste mit der einfachen Benutzbarkeit in Zusammenhang steht, bestätigt die signifikante Korrelation von $.35$)⁴. Den gesuchten Projektraum zu finden, war für 83 Prozent der Befragten eher oder sehr einfach. Für 87 Prozent der neuen NutzerInnen war die Beantragung einer Kennung eher oder sehr einfach.

Wie werden CommSy-Bereitstellungs- und Service-Angebote genutzt und bewertet?

241 NutzerInnen haben Angaben zu den Fragen bezüglich Bereitstellungs- und Service-Angeboten und Leistungen gemacht. Um sich über die entsprechenden Angebote zu informieren, haben 56 Prozent den Weg über die CommSyService-Webseiten gewählt (Abb. 12).

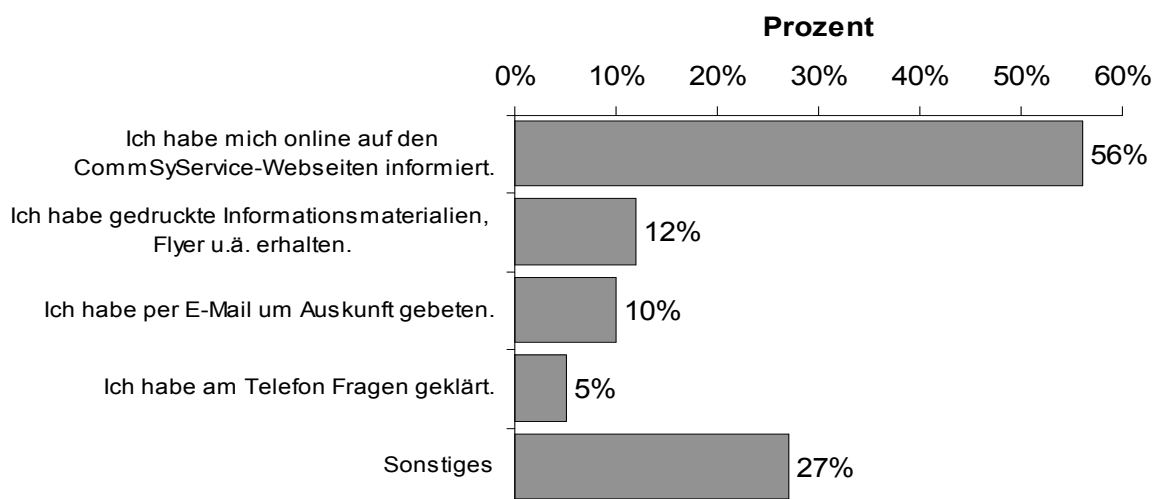


Abb.12: Information über CommSy-Bereitstellungs- und Service-Angebote

Die Möglichkeit, weitere Angaben unter „Sonstiges“ zu machen, haben 63 Personen genutzt. Von ihnen wurden 27 Prozent durch DozentInnen, ProfessorInnen etc. bzw. in Verbindung mit Lehrveranstaltungen über die Angebote informiert, 11 Prozent haben mündlich nachgefragt, z.B. bei KollegInnen. Mit 54 Prozent nutzten die meisten jedoch dieses zusätzliche Eingabefeld um mitzuteilen, dass sie sich nicht über die Service- und Bereitstellungsangebote informiert haben.

³ Spearman`s Rho, auf dem Niveau von $\alpha = 0.01$ signifikant.

⁴ Spearman`s Rho, auf dem Niveau von $\alpha = 0.01$ signifikant.

Die Zufriedenheit mit den CommSyService-Angeboten fällt mittel bis gut aus (Abb. 13).

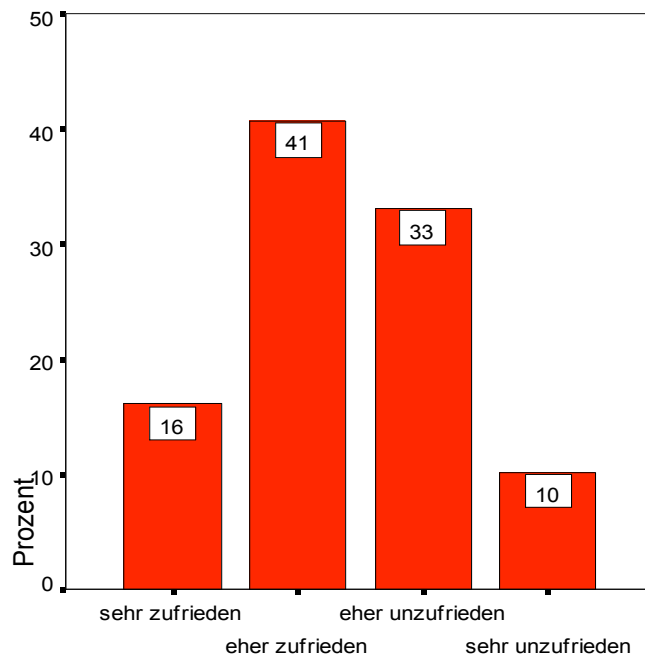


Abb.13: Zufriedenheit mit CommSyService-Angeboten

Die Antworten zur Zufriedenheit mit den Angeboten/Leistungen bezogen sich hauptsächlich auf die Räume selbst (z.B. Austausch von Materialien und Informationen, einfache Handhabung). Bezüglich der Service- und Supportleistungen äußerten sich die NutzerInnen vor allem positiv über die gute Erreichbarkeit und die schnelle Beantwortung von Fragen bzw. Klärung von Problemen. Allgemein wird eine große Zufriedenheit mit dem Service deutlich.

Auch bei den Antworten zur Unzufriedenheit mit den Bereitstellungs- und Serviceangeboten überwiegen die Angaben zu Aufbau und Handhabung der Räume. Erfreulicherweise wird sehr häufig angegeben, mit „keinen“ Angeboten/Leistungen unzufrieden zu sein (35% der Nennungen). Auch dies spricht für die Zufriedenheit mit den Bereitstellungs- und Serviceangeboten.

Was wünschen sich die NutzerInnen von CommSy?

Die Möglichkeit, Wünsche zu Funktionen oder Verbesserungen zu äußern, wurde sehr rege genutzt. Insgesamt konnten 357 Nennungen verschiedenen Kategorien zugeordnet werden. Davon beziehen sich 71 Nennungen auf teilweise konkrete Vorschläge für neue Funktionalitäten oder Kategorien, 44mal gingen die Wünsche eindeutig in Richtung mehr Übersichtlichkeit, 42 Nennungen bezogen sich auf Materialien im weitesten Sinne, vor allem auf die Sortierung und Suche. 53mal wurde zum Ausdruck gebracht, keine Wünsche zu haben bzw. mit CommSy zufrieden zu sein.

Weiterhin häufig genannt wurden Wünsche nach einem besseren Layout, v.a. bezogen auf Farben und Anordnungen (17 Nennungen), nach einfacheren Möglichkeiten, den relevanten Projektraum zu finden (14 Nennungen) und nach einer einfacheren Anmeldeprozedur (12 Nennungen). Interessanterweise nutzten auch viele an dieser Stelle die Möglichkeit, sowohl allgemein als auch direkt an VeranstalterInnen und ProfessorInnen zu appellieren, CommSy mehr bzw. weiter verbreitet zu nutzen (23 Nennungen). Auch ein der eigentlichen Philosophie von CommSy widersprechender Wunsch, nämlich auch andere Projekträume ohne Anmeldung einsehen zu können, wurde 13mal genannt.

Fazit

Die vorgestellten Ergebnisse der CommSy-Evaluation aus dem Wintersemester 2005/06 bestätigen weitgehend die Ergebnisse der vorangegangenen Evaluationsmaßnahmen, wie sie im CommSy-Evaluationsbericht 2003 (Strauss et al., 2003) sowie in den Kurzberichten der nachfolgenden Semester dargestellt sind.

Im CommSy-Evaluationsbericht sowie im Rahmen der CommSy-Benutzungsdokumentation (Moderationshandbuch, Nutzungsszenarien und FAQ unter <http://www.commsy.de>) gehen wir auf konkrete Implikationen und Ratschläge für den CommSy-Einsatz ein, die sich aus den Evaluationsergebnissen ableiten lassen. Hier seien nur knapp einige wenige Punkte genannt: So deuten die Befragungsergebnisse darauf hin, dass die gemeinsame Vereinbarung von Nutzungskonventionen und Zielen der Nutzung und besonders auch gründliches anfängliches Heranführen an das System wichtige Faktoren für einen erfolgreichen Einsatz von CommSy darstellen. Als wichtig für die positive Bewertung der CommSy-Nutzung hat sich auch die aktive Nutzung von CommSy durch die TeilnehmerInnen erwiesen. Motivierend wirkt sich in diesem Zusammenhang auch Aktivität seitens der VeranstalterInnen aus. Bei der Einbettung von CommSy in die Veranstaltung ist seitens der VeranstalterInnen auf das Schaffen von Nutzungsanreizen zu achten. Die Bereitstellung von Materialien und die Vergabe von konkreten Arbeitsaufträgen im CommSy sind naheliegende und bewährte Möglichkeiten der Einbettung.

Hinsichtlich der Zufriedenheit mit Service- und Bereitstellungs-Angeboten kann ein positives Resümee gezogen werden. Vor allem die gute Erreichbarkeit und die schnelle Beantwortung von Fragen bzw. Klärung von Problemen werden von den NutzerInnen hervorgehoben.

Die Wünsche der meisten NutzerInnen nach einer möglichst einfachen Handhabung des Systems greift das CommSy-Design-Prinzip der Einfachheit auf. Leider können dadurch für den Einzelnen sinnvolle Sonderwünsche kaum berücksichtigt werden. Der Konflikt zwischen dem Streben nach größtmöglicher Einfachheit und den Wünschen nach noch mehr Funktionalitäten und komplexeren Anwendungen wird in den Antworten der NutzerInnen sehr deutlich. Wir bedanken uns für die zahlreichen Ideen zur Verbesserung von CommSy und bitten gleichzeitig um Verständnis dafür, dass wir viele der Sonderwünsche mit Blick auf ein möglichst schlankes und übersichtliches System nicht berücksichtigen können.

Wir möchten uns ganz herzlich bei allen CommSy-NutzerInnen bedanken, die an unserer Befragung sowie an weiteren Evaluationsmaßnahmen teilgenommen haben. Verbesserungen am CommSy-Design – die beispielsweise zu einem deutlichen Rückgang an Problemen bei der CommSy-Nutzung geführt haben – sind vor allem auch dem Feedback der NutzerInnen zu verdanken.

Literatur

Straus, M., Pape, B., Adam, F., Klein, M. & Reinecke, L. (2003). *CommSy Evaluationsbericht 2003: Softwareunterstützung für selbstständiges und kooperatives Lernen*. Berichte des Fachbereichs Informatik der Universität Hamburg, FBI-HH-B-251/03.
Abrufbar unter: <http://developer.commsy.de/publikationen.php>