

AG Gesellschaftswissenschaftliche Grundzüge der  
Informatik

# **Nutzung des Informationssystems SIDES4ME an der TU Wien**

**Untersuchungsplan**

Gruppe 12

**Erb Bernhard**, 0026163, [berhard.erb@gmx.net](mailto:berhard.erb@gmx.net)

**Granzer Wolfgang**, 0026013, [granzer.wolfgang@gmx.at](mailto:granzer.wolfgang@gmx.at)

**Praus Fritz**, 0025854, [praus@gmx.at](mailto:praus@gmx.at)

**Wielander Gerd**, 0026165, [gerd.wielander@gmx.net](mailto:gerd.wielander@gmx.net)

# **1. Inhaltliche Darstellung von Forschungszielen und Forschungsthema**

## **1.1 Warum hat sich die Gruppe auf ein spezielles Untersuchungsthema geeinigt? Dabei sind die Argumente für das gewählte Thema anzuführen.**

Jeder Student ist auf termingerechten und richtigen Informationen zu den jeweiligen Vorlesungen und Übungen auf der Universität angewiesen. Andererseits brauchen Lehrende ein Medium um wichtige Informationen gezielt an die Hörenden ihrer Lehrveranstaltung auch außerhalb der Vorträge zu übermitteln. Zu diesem Zweck wurde bereits vor einigen Jahren das Informationssystem SIDES4ME entworfen, welches durch E-Mails schnelle, komfortable und ortsunabhängige Kommunikation ermöglicht. Sides4me ist eine einheitliche zentrale Informationsquelle für alle User. Leider stößt dieses System trotz aller seiner theoretischen Vorteile und Überlegenheit gegenüber anderer Systeme immer noch auf Ablehnung.

Deswegen wurde als Gegenstand der Untersuchung das Informationssystem Sides4me für Studenten und Lehrende der TU- Wien von der Gruppe gewählt. Obwohl dieses System relativ umfangreiche Funktionalität besitzt, wird es von Seiten der Studenten und Lehrenden immer wieder kritisiert und teilweise spärlich genutzt. Die Gruppenmitglieder haben bereits selbst Erfahrung mit dem System gesammelt und haben bereits des Öfteren Kritik von Seiten der User von Sides4me wahrgenommen. Interessant ist dieses Thema auch, weil man hier ein breites Spektrum von Betroffenen aus verschiedenen Bereichen vorfindet. Die Gruppe interessiert sich nun für die Hintergründe, Vor- und Nachteile des Systems, da es aus informationstechnischer Sicht durchaus ausgereift erscheint, sodass es die Anforderungen der User durchaus erfüllen müsste.

## **1.2 Welche Forschungsziele verfolgt die Gruppe?**

Sides4me hat eine breite Funktionalität: Diese reicht vom Informationsaustausch zwischen Studenten und Lehrenden, bis zu einer Newsgroup für Studierende für jede gewünschte Lehrveranstaltung, in welcher es den Studenten einerseits ermöglicht wird, sich gegenseitig

beim Erarbeiten des Stoffgebietes zu unterstützen, andererseits aber auch hier die Möglichkeit für Lehrende gibt in die Newsgroup Artikel zu posten. Trotz diesen erheblichen Vorteilen werden die Möglichkeiten des Systems nicht ausgelastet, deswegen ist Ziel dieser Untersuchung, einerseits die Hintergründe des Misstrauens von Seiten der User zu recherchieren und so eine Grundlage zur eventuellen Verbesserung des System zu schaffen. Andererseits soll herausgefunden werden, in wie weit und in welcher Weise die Betroffenen das System zum derzeitigen Zeitpunkt nutzen. Interessant wäre es auch zu erfahren, welche alternativen Informationswege für den Informationsaustausch zwischen Studenten und Lehrenden momentan genutzt werden und welche Vor- und Nachteile diese gegenüber Sides aufweisen.

Diese Arbeit soll also Aufschluss darüber geben, ob die spärliche Nutzung auf designtechnische Mängel basiert oder ob es prinzipiell an der Einstellung oder Falschbenutzung der User liegt.

### **1.3 Welche Methoden sollen verwendet werden (Art der Interviews, teilnehmende Beobachtung, Gruppendiskussion)?**

Zur Erhebung der Daten soll auf die Methode des teilstrukturierten Interviews zurückgegriffen werden. Diese Art von Interview ermöglicht es uns, das Interview gezielt auf unsere Interessensfelder zu lenken, um somit möglichst detaillierte Informationen in Bezug auf unsere Datenerhebung zu erhalten. In einem ersten Schritt wird die Gruppe Interviews mit Studenten durchführen, wobei anhand eines einheitlichen Schemas vorgegangen wird. Danach werden die aus den Studenteninterviews erhaltenen Informationen ausgewertet und darauf basierend werden die Schwerpunkte erörtert, die es dann bei der Befragung der Professoren gilt zu erläutern.

Eine klassische Beobachtung ist in diesem Bereich nicht treffend, da es der Gruppe nicht um die Interaktion des Users mit dem System geht, sondern nur um die Nutzung und Funktion des Systems als ganzes. Stattdessen betrachtet die Gruppe die Beobachtung der Mails zu einer bestimmten Lehrveranstaltung (Bevorzugt werden Lehrveranstaltungen aus dem ersten Semester, da dort die Anzahl der abonnierten am größten ist) als nützlich. So kann analysiert werden, wie viele Mails effektiv relevante Informationen beinhalten und in welchen es zu einer Fehlanwendung bzw. Fehlverhalten bei den Usern kommt.

### **1.4 Welche Problemfelder sollen exploriert werden? (inkl. Vorannahmen)**

Bei den verschiedenen Befragungen soll in erster Linie erhoben werden, welche Probleme die Benutzung von Sides mit sich bringt und was sich die Studenten bzw. Lehrenden von einem etwaigen System erwarten würden. Dabei unterscheidet die Gruppe zwischen der Sicht der Studierenden und jener der Professoren. Falls Interviewte die Benutzung von Sides gänzlich ablehnen bzw. das System nur spärlich nutzen, sollen in diesem Falle die Gründe (schlechte Erfahrungen, andere Kommunikationssysteme, ...) dafür hinterfragt werden. Wichtig ist, Studenten aus unterschiedlichen Gruppen zu befragen (aus verschiedenen Semester, evtl. Verschiedene Fachrichtungen), um hier verschiedene Ansichten zu erfragen.

Weiters interessiert es die Gruppe, inwieweit die Studierenden den Informationen aus dem Sides- System trauen bzw. ob schon Erfahrungen gemacht wurden, wo falsche, zu späte oder nur teilweise korrekte Informationen weitergeleitet wurden. Ein weiterer Nachteil des Systems ist in Augen der Gruppenmitglieder die gewaltige Anzahl an Mails, die über dieses System regelmäßig durch Newsgruppen verschickt werden, wovon ein großer Anteil von geringem Informationsgehalt ist (Diskussionen über nicht studienrelevanten Themen....). Deshalb möchte die Gruppe auch in dieser Hinsicht recherchieren.

Aus Sicht der Lehrenden soll hinterfragt werden, ob und vor allem wie und für was sie Sides nutzen. Von verschiedenen Professoren weiß die Gruppe, dass Sides nur teilweise oder auch gar nicht genutzt wird, um aktuelle Informationen an die Studierenden weiterzuleiten. Hier wäre es wichtig zu erfahren, warum sie nicht die Funktionalität des Systems nutzen und ihre Informationen auf andere Weise veröffentlichen und welche Vorteile diese Systeme gegenüber Sides bieten.

## **2. Arbeitsplan**

Es werden v.a. 2 verschiedene Arten von Personengruppen befragt. Auf der einen Seite die Studenten, die SIDES4ME als Informationsquelle nützen und auf der anderen Seite die Professoren, die die entsprechende Informationen zur Verfügung stellen. Die genaue Auswahl der Professoren bzw. der Studenten als Interviewpartner erfolgt erst vor dem Interview, da noch geklärt werden muss, welche Professoren Zeit und Interesse ausweisen. In der engeren Auswahl steht Hr. Dr. phil. Kaiser Hans (Institut für Algebra; Vize Rektor für Lehre) und Hr. Dipl. Ing. Dr. techn. Pangratz Heinrich (Institut für Computertechnik; verwendet SIDES4ME

auch zur Bekanntgabe von Prüfungsergebnissen). Bei den Studenten sollen jeweils Studenten aus unterschiedlichen Semestern und Studienrichtung herangezogen werden.

<b>Tätigkeit</b>	<b>Zeitraum</b>	<b>Ort</b>	<b>Personen</b>
Themenfindung	6.11.2002	HS 18	Gesamte Gruppe
Untersuchungsplan	13.11.2002	HS 18	Gesamte Gruppe
Untersuchungsplan fertig stellen	14.11.2002 – 24.11.2002	Zu Hause	Gesamte Gruppe
Interview mit Student	04.12.2002 – 14.01.2003	Bibliothek TU Wien	Erb Bernhard
Interview mit Student	04.12.2002 – 14.01.2003	Bibliothek TU Wien	Granzer Wolfgang
Interview mit Student	04.12.2002 – 14.01.2003	Bibliothek TU Wien	Praus Fritz
Interview mit Student	04.12.2002 – 14.01.2003	Bibliothek TU Wien	Wielander Gerd
Interview mit Professor	04.12.2002 – 14.01.2003	Büro des Professors	Erb Bernhard, Wielander Gerd
Interview mit Professor	04.12.2002 – 14.01.2003	Büro des Professors	Granzer Wolfgang, Praus Fritz
Beobachtung des Mailtrafiks (LVA Mathematik 1)	04.12.2002 – 14.01.2003	Zu Hause	Gesamte Gruppe

### **3. Leitfäden**

Die Nutzung von Sides-4-me unterteilt sich im Wesentlichen in zwei Benutzergruppen: Studenten und Professoren. Aus diesem Grund müssen wir auch die Interviews anders gestalten und andere Leitfäden definieren. Weiters müssen wir aber auch auf die mögliche, grundsätzlich unterschiedliche Einstellung der befragten Personengruppen Rücksicht nehmen. Der Leitfaden soll den Gruppenmitgliedern bei den Interviews als Anhaltspunkt dienen.

### 3.1 Befragung der Studenten

Die Zielgruppe der Studenten ist relativ weit gefächert. Bei den Interviews muss für eine objektive Beurteilung darauf geachtet werden, aus möglichst allen Studienrichtungen und allen Semestern Studenten zu befragen. Deshalb ist es nicht sinnvoll, an einem Tag vor einem Hörsaal die Interviews durchzuführen und dann Rückschlüsse auf die Gesamtheit der Studenten zu tätigen. Auch die Anredeweise – „Sie“ oder „Du“ – soll gewissenhaft eingesetzt werden, um durch Schaffung einer gewissen Vertrautheit mit dem/der Interviewten, eine möglichst ehrliche Antwort zu erhalten. Weiters muss bei der Auswertung der Fragen und auch beim Interview, die Zielgruppe des/der Befragten beachtet werden. Ein/e versierte/r Computernutzer/in hat vielleicht weniger Probleme als ein Computerlaie. Bei der Befragung kann und soll der Interviewer deshalb auf den/die Beteiligte eingehen und eventuell auch vom Leitfaden abweichen.

#### Richtfragen:

*Einleitung:* Es sollen Informationen über den / die Interviewpartner/in gewonnen werden, die dann bei der Auswertung wertvoll und notwendig sein können.

1. Wie heißt Du / heißen Sie? Wie alt bist Du / sind Sie?
2. Was studierst Du / studieren Sie? Welches Semester bist Du / sind Sie?
3. Bist Du / Sind Sie mit dem Umgang von Computern vertraut?

*Nutzung:* Ziel ist es, das Benutzerverhalten und die Ausnutzung des Systems festzustellen

1. Was sagt Dir / Ihnen Sides-4-me? Nutzt Du / Nutzen Sie Sides-4-me? (erzählen lassen)
2. Wenn ja: Warum?  
Wenn nein: Warum nicht?
3. Siehst Du / Sehen Sie Sides-4-me als eine Bereicherung des Angebotes oder als zusätzliche Hürde? Welchen Stellenwert hat das System für Sie?
4. Traust Du / Trauen Sie den Informationen die Du / Sie aus Sides-4-me erhaltet / erhalten?
5. Hast Du / Haben Sie schlechte Erfahrungen mit dem System gemacht?
6. Nutzt Du / Nutzen Sie Zusatzfeatures, wie z.B. Chat?
7. Wie intensiv nutzt Du / Nutzen Sie Sides-4-me?

8. Hast Du / Haben Sie Vertrauen in die Sicherheit des Systems?
9. Welche Vorteile hat Sides-4-me für Dich / Sie?

*Probleme:* Es sollen die Probleme und deren Ursachen mit dem System festgestellt werden, um Rückschlüsse auf die Akzeptanz des Systems ziehen zu können.

1. Hast Du / Haben Sie Probleme mit dem System? Welche? (erzählen lassen)
2. Was stört Dich / Sie?
3. Hast Du / Haben Sie Alternativen zu dem System? Nutzt Du / Nutzen Sie diese?
4. Wie beurteilst Du / beurteilen Sie die Akzeptanz von Sides-4-me?

*Verbesserungsmöglichkeiten:* Die Benutzer werden direkt nach Möglichkeiten gefragt, das System zu erweitern, verbessern und damit den Erfolg zu steigern.

1. Was würdest Du / würden Sie verbessern?
2. Wünschst Du Dir / Wünschen Sie Sich mehr Zusatzangebote? Welche?

### **3.2 Befragung der Professoren**

Im Moment haben wir noch keine fixen Zusagen von Professoren bezüglich Terminverfügbarkeit. Wir sind jedoch zuversichtlich, dass dies keine allzu großen Schwierigkeiten machen sollte. Geplant haben wir Interviews, bei denen die Professoren die Verwendung von Sides-4-me beschreiben und uns ihre Erfahrungen damit schildern. Sollten wir jedoch keine Termine organisieren können, haben wir uns als Notfallstrategie überlegt, Fragebogen auszuarbeiten.

Richtfragen:

*Einleitung:*

1. Sind Sie mit dem Umgang von Computern vertraut?

*Nutzung:*

1. Nutzen Sie Sides-4-me? (erzählen lassen)
2. Wenn ja: Warum?  
Wenn nein: Warum nicht?
3. Wie nutzen Sie das System? Notenbekanntgabe? Informationsbekanntgabe?
4. Welche Vorteile hat Sides-4-me für Sie?
5. Welchen Stellenwert hat das System für Sie? Welches Potential hat das System?
6. Haben Sie schlechte Erfahrungen mit dem System gemacht?

*Probleme:*

1. Haben Sie Probleme mit dem System? Welche? (erzählen lassen)

2. Was stört Sie?
3. Haben Sie Alternativen zu dem System? Nutzen Sie diese?
4. Wie beurteilen Sie die Akzeptanz von Sides-4-me?

*Verbesserungsmöglichkeiten:*

1. Was würden Sie verbessern?

## **4. Beobachtungskategorien**

Nach welchen Kategorien wird bei der Beobachtung vorgegangen? Dargestellt werden die Bereiche, die Thema der Beobachtungen sein sollen.

Bei der von der Gruppe angestrebten Beobachtung, findet nicht eine klassische Beobachtung des Users mit dem Umgang des Systems statt, sondern es wird der Mailtrafik in einer Newsgroup analysiert. So kann der effektive Umgang der User mit dem System besser beurteilt werden. Nämlich kann so ermittelt werden wie viele Beiträge von Seiten der Lehrenden, bzw. sinnvolle Beiträge von Seiten der Studenten und wie viele Beiträge nicht relevant für das Themengebiet sind.

Zur Beobachtung bietet sich ein Fach aus dem 1sten Semester an, da dort die größte Anzahl an abonnierten Student zu vermuten sind, und man davon ausgehen kann das sich diese noch auf das System verlassen bzw. nicht voreingenommen mit dem System interagieren. Die Gruppe befindet das Fach Mathematik 1 für diese Beobachtung interessant, da dort die Newsgroup regelmäßige Verwendung findet und in diesem Fach von Seiten der Studenten relativ viele Beiträge gepostet werden und da in diesem Fach häufig Fragen und Unklarheiten auftreten