

Was sucht der Sportler im Internet?

MTU-Arbeit am Departement Informationstechnologie und
Elektrotechnik der ETH Zürich

Samuel Brändle
Adrian Bürli

Betreuung:
Prof. Roger Wattenhofer

Juli 2005

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	4
2	Fragenkatalog	4
2.1	Beliebtheit verschiedener Informationsquellen	4
2.2	Nutzung des Internets und der ASVZ-Website	4
2.3	Verwendung unterschiedlicher Geräte	5
2.4	Beurteilung der aktuellen Website	5
2.5	Wichtigkeit der angebotenen Dienstleistungen	5
3	Durchführung	5
3.1	Wahl der Befragungsmethode	6
3.2	Befragungs-Software	6
3.3	Umfrage vor Ort	7
3.4	Zeitaufwand und Auslastung der Laptops	7
4	Auswertung	8
4.1	Beliebtheit verschiedener Informationsquellen	10
4.2	Nutzung des Internets und der ASVZ-Website	10
4.3	Verwendung unterschiedlicher Geräte	11
4.4	Beurteilung der aktuellen Website	11
4.5	Wichtigkeit der angebotenen Dienstleistungen	11
5	Empfehlungen	13
5.1	Suche von Lektionen und Kursen	13
5.2	Kompatibilität mit PDAs	13
5.3	Zusätzliche Dienste	14
A	Fragenkatalog	15
A.1	Wie oft benützt Du folgende Informationsquellen, um Dich über das ASVZ-Angebot zu informieren?	15
A.2	Wie oft benützt Du das Internet generell zur Informationsbeschaffung?	15
A.3	Weshalb benutzt Du die ASVZ-Website nicht häufiger?	15
A.4	Von wo aus besuchst Du die ASVZ-Website?	15
A.5	Welche der folgenden Geräte besitzt Du und benutzt sie regelmässig?	16
A.6	Über welche der folgenden Geräte möchtest Du die ASVZ-Website abrufen können?	16
A.7	Wie ist Dein Gesamteindruck von der ASVZ-Website?	16
A.8	Wie beurteilst Du die ASVZ-Website hinsichtlich der folgenden Eigenschaften:	16
A.9	Wie wichtig sind Dir Informationen über:	17
A.10	Wie wichtig sind/wären Dir folgende Dienstleistungen auf der ASVZ-Website:	17
A.11	Welcher Benutzergruppe gehörst Du an?	18

A.12 Geschlecht	18
B Umfrageprogramm	19
C Detaillierte Resultate	20
C.1 Wie oft benützt Du folgende Informationsquellen, um Dich über das ASVZ-Angebot zu informieren?	20
C.2 Wie oft benützt Du das Internet generell zur Informationsbe- schaffung?	21
C.3 Weshalb benutzt Du die ASVZ-Website nicht häufiger?	22
C.4 Von wo aus besuchst Du die ASVZ-Website?	22
C.5 Welche der folgenden Geräte besitzt Du und benutzt sie regel- mässig?	22
C.6 Über welche der folgenden Geräte möchtest Du die ASVZ-Website abrufen können?	23
C.7 Wie ist Dein Gesamteindruck von der ASVZ-Website?	23
C.8 Wie beurteilst Du die ASVZ-Website hinsichtlich der folgenden Eigenschaften:	23
C.9 Wie wichtig sind Dir Informationen über:	25
C.10 Wie wichtig sind/wären Dir folgende Dienstleistungen auf der ASVZ-Website:	31
C.11 Welcher Benutzergruppe gehörst Du an?	33
C.12 Geschlecht	34
D Auswertung über PHP-Skript	35

Danksagungen

Die Durchführung dieser Umfrage möglich gemacht haben all die Leute, die uns freundlich unterstützt haben. Zu ihnen gehören die beteiligten ASVZ-Mitarbeiter Barbara Braun, Olaf Frost, Marlis Hug-Rickenbacher, Heiner Iten, Renato Maggi, Margrit Müller, Nadia Riesen, Nicole Scherrer, Kathrin Spreiter, David Trmal und Sascha Vuckovic sowie die Herren vom Hausdienst in den Sportanlagen Polyterrasse, Fluntern und Irchel: Fritz Brunner, Richard Johnson, Ueli Stadelmann. Bei ihnen allen möchten wir uns an dieser Stelle nochmals herzlich für die Hilfe bedanken.

Samuel Brändle und Adrian Bürli, Juli 2005.

1 Einleitung

Im Rahmen des Projektes *ASVZweb 2005-2007* überarbeitet der Akademische Sportverband Zürich (ASVZ) seinen Webauftritt. Um die Bedürfnisse der ASVZ-Teilnehmer hinsichtlich der Website zu eruieren, sollte eine Umfrage durchgeführt werden. Deren Planung und Umsetzung wollte der ASVZ Studenten anvertrauen. Die Aufgabe schien wie geschaffen für eine MTU-Arbeit. Nachdem die Abklärungen mit Herrn Kreuzer, unserem Departementskoordinator, abgeschlossen waren und mit Prof. Roger Wattenhofer ein Betreuer gefunden war, konnten wir loslegen.

Bei der Befragung setzen wir nicht auf altbekannte Methoden, sondern wagen ein Experiment mit einer "Hightech"-Umfrage. Dieses gelang gut, es traten keine technischen Schwierigkeiten auf und die Teilnehmer kamen auch gut mit der Umfrage-Software zurecht. Die Resultate sind teilweise wenig überraschend, geben aber doch wertvolle Einblicke in die Bedürfnisse der ASVZler.

2 Fragenkatalog

In Zusammenarbeit mit Hochschulsportlehrer David Trmal vom ASVZ entwickelten wir den Fragenkatalog (siehe Anhang A) für die Umfrage. Er sollte Aufschluss darüber geben, wie die ASVZ-Teilnehmer die Website nutzen und welche Dienstleistungen ihnen wichtig sind. Wir versuchten, den Fragebogen kurz zu halten, damit er in weniger Minuten ausgefüllt werden kann.

2.1 Beliebtheit verschiedener Informationsquellen

In einer ersten Frage erkundigten wir uns danach, wie oft sich die Sportler über welche Informationsquellen über das Angebot des ASVZ informieren. Neben der Website existiert der "Sportfahrplan", ein handliches Büchlein, die Kurse werden mit Aushängen und Flyern beworben und auch über Kollegen lässt sich herausfinden, welche Stunden zu besuchen sich lohnt. Diese Frage diene insbesondere dazu abzuschätzen, welche Rolle die Website im Vergleich mit anderen Informationsquellen spielt. Bei den folgenden Fragen gingen wir nur noch auf die Website ein, dem zentralen Objekt unserer Studie.

2.2 Nutzung des Internets und der ASVZ-Website

In Frage zwei hätten wir gerne gewusst, wie oft sich die Befragten allgemein im Internet informieren. Die Frage diene dazu, unterscheiden zu können, ob jemand das Internet an sich selten oder gar nie benutzt oder ob er das Internet zwar rege nutzt, aber nicht die ASVZ-Website.

Den Teilnehmern, die bei der ersten Frage angegeben hatten, dass sie die ASVZ-Website manchmal bis gar nie benutzen, stellten wir eine dritte Frage, weshalb sie die Website nicht häufiger besuchen. Haben sie einfach keinen Bedarf, kennen sie die Seite gar nicht oder ist sie ihnen zu umständlich?

2.3 Verwendung unterschiedlicher Geräte

Fragen vier bis sechs erkundigten sich danach, von wo aus die Sportler die Website abrufen und welche Geräte sie dazu benutzen resp. gerne benutzen würden. David Trmal konnte sich vorstellen, dass bald viele Studenten die Website mit PDAs abrufen möchten. Ein solcher Umstand würde Design und Struktur der neuen Website entscheidend beeinflussen. Wir wollten es daher genau wissen und fragten die Umfrageteilnehmer, welche Geräte sie überhaupt besitzen und über welche sie die Website des ASVZ gerne abrufen würden.

2.4 Beurteilung der aktuellen Website

In Fragen sieben und acht liessen wir die Befragten die aktuelle Website beurteilen. Sowohl allgemein als auch hinsichtlich der Aspekte Aktualität, Benutzerführung, Inhalt und Design. Diese Fragen sollten Schwachstellen resp. Stärken der heutigen Website aufzeigen und auch später Vergleiche mit der neu entwickelten Seite ermöglichen.

2.5 Wichtigkeit der angebotenen Dienstleistungen

Frage neun beschäftigte sich mit den verschiedenen Informationen, die auf der Website angeboten werden. Welche sind den Sportlern wie wichtig? Auf 18 verschiedene Punkte, die die Umfrageteilnehmer beurteilen sollten, wuchs die Liste während der Planung mit David Trmal an. Wir befürchteten, dass wir die Befragten damit zu stark strapazieren. Vor allem die Informationen zu Drittvereinen wie den ETH Alumni, von denen wir glauben, dass sie kaum jemand auf der ASVZ-Seite suchen wird, hätten wir gerne weggelassen. Wir entschieden uns schliesslich, sie doch beizubehalten und diese Einschätzung nicht vorwegzunehmen.

In Frage zehn baten wir die Befragten, sich dazu zu äussern, wie wichtig ihnen gewisse Dienstleistungen auf der Website sind resp. wären (einige werden noch gar nicht angeboten). Dazu gehörten beispielsweise Onlineanmeldungen zu Kursen und Lagern, ein regelmässiger Newsletter und ein individuell anpassbarer Login-Bereich.

Fragen elf und zwölf fragten zum Schluss noch nach Teilnehmergruppe (Studenten, Mitarbeiter, Dozenten, Alumni) sowie Geschlecht der Befragten.

Dieser Fragenkatalog deckte alle unsere Fragestellungen ab und Tests zeigten, dass er in drei bis vier Minuten ausgefüllt werden kann. Als nächstes konnten wir uns also der Durchführung widmen.

3 Durchführung

Die ASVZ-Teilnehmer sind eine sehr heterogene Gruppe. Studenten von Uni, ETH und Fachhochschulen, Mitarbeiter dieser Hochschulen sowie des Universitätsspitals, Alumni und Maturanden üben gemeinsam über 70 verschiedene

Sportarten in vier Sportanlagen aus. Uns war es wichtig, nicht nur eine dieser Benutzergruppen zu befragen, sondern möglichst alle.

3.1 Wahl der Befragungsmethode

Die übliche Befragungsmethode bei derartigen Arbeiten - ein Massenmail, das auf einen Online-Fragebogen hinweist - kam bei uns nicht in Frage. Einerseits existiert kein Verzeichnis der E-Mail-Adressen aller ASVZ-Teilnahmeberechtigten und andererseits war es nicht sinnvoll, eine Umfrage zur Nutzung des Internets über das Internet durchzuführen. Sportler, die das Internet nicht nutzen, wären so nämlich von der Befragung ausgeschlossen gewesen. Wir hätten keine Aussagen darüber machen können, wie viele der ASVZler das Internet zur Informationsbeschaffung verwenden und wie viele von ihnen auch die ASVZ-Website besuchen.

Nachdem das Internet als Option weggefallen war, blieb der Postversand von Fragebögen. Dieser wäre jedoch sehr aufwendig (nicht nur für uns, sondern auch für die Befragten) und teuer gewesen, weshalb wir diese Idee auch schnell verwarfen.

Wir entschieden uns schliesslich dazu, die Sportler beim Verlassen der Sportanlagen abzufangen und sie den Fragebogen ausfüllen zu lassen. So war sichergestellt, dass wir aktive ASVZler befragen (denn vor allem deren Angaben interessierten uns und nicht die von Sportmuffeln) und auch Teilnehmer aus allen Gruppen erwischen (und dies proportional zur Häufigkeit ihrer Teilnahme an den Lektionen).

Fragebögen auf Papier waren uns nicht sehr sympathisch, da wir die Antworten aufwendig hätten abtippen müssen - eine monotone Arbeit, bei der einem beinahe zwangsläufig Fehler unterlaufen. Den Vorteil der Online-Befragung, dass die Antworten direkt elektronisch verfügbar und verarbeitbar sind, wollten wir auch bei unserer Befragung vor Ort nutzen. Dies war möglich, indem wir bei den Ausgängen der Sportanlagen auf Stehtischen Laptops aufstellten, an denen die Befragten ihre Antworten direkt selbst anklicken konnten. Die vier Geräte konnten wir bei den Informatikdiensten der ETH kostengünstig ausleihen.

3.2 Befragungs-Software

Das Programm für die Befragung (siehe Anhang B) erstellten wir mit Microsoft Visual Basic 6, mit welchem sich effizient visuelle Benutzeroberflächen programmieren lassen. Die Lösung mit dem Programm auf den Laptops hatte den weiteren Vorteil, dass wir den Verlauf der Fragen interaktiv gestalten konnten. Wer angegeben hatte, dass er sich fast immer für die Website entscheidet, um sich über das Sportangebot zu informieren, wurde später nicht gefragt, weshalb er sie nicht häufiger nutze. Und wer die Website nicht kannte, wurde nicht gebeten, sie zu beurteilen. Wir gestalteten das Programm ausserdem so, dass die Umfrageteilnehmer beim Beantworten der Fragen grundsätzlich keine Betreuung benötigten. Dies ermöglichte einen höheren "Durchsatz" und verhinderte zudem eine Verfälschung der Resultate durch unterschiedlich gestellte Fragen.

Das Programm speicherte die Antworten in einer einfachen Textdatei im CSV-Format¹. Dies erwies sich als sehr zuverlässig und die Daten konnten anschliessend problemlos weiterverarbeitet werden.

3.3 Umfrage vor Ort

An vier verschiedenen Tagen kreuzten wir in den drei Sportanlagen Polyterrasse, Fluntern und Irchel auf, fingen während jeweils drei Stunden die Sportler ab und baten sie, an unserer Umfrage teilzunehmen. Folgende Daten und Zeiten haben wir gewählt:

- Donnerstag, 26. Mai 2005, 11:30 - 14:30 Uhr, Polyterrasse
- Freitag, 27. Mai 2005, 11:30 - 14:30 Uhr, Fluntern
- Montag, 30. Mai 2005, 11:30 - 14:30 Uhr, Irchel
- Dienstag, 31. Mai 2005, 17:30 - 20:30 Uhr, Polyterrasse

Wir haben uns für Zeiten entschieden, während derer das Sportangebot möglichst vielfältig ist und sich viele Sportler in den Anlagen befinden. In der Polyterrasse waren wir zweimal, da diese Anlage die grösste und heterogenste Benutzergruppe aufweist.

Die meisten Angesprochenen waren sehr gerne bereit, an der Umfrage teilzunehmen, ausser sie waren im Stress und mussten dringend weiter. Während eines Teils der Zeit unterstützte uns jeweils eine der ASVZ-Sekretärinnen. Diese Hilfe war sehr wertvoll, liessen sich doch gerade Männer lieber von einer Frau zur Teilnahme überreden (diesen Aspekt haben wir jedoch nicht statistisch ausgewertet...). Einige Sportler mussten wir gar nicht erst auffordern, sie sahen die Laptops, studierten aus Neugierde einen genauer und füllten die Umfrage aus.

3.4 Zeitaufwand und Auslastung der Laptops

Mit unserer Abschätzung, dass drei bis vier Minuten benötigt werden, um alle Fragen zu beantworten, lagen wir nicht schlecht. Wir liessen unser Programm auch aufzeichnen, wann die Teilnehmer mit der Umfrage begannen und wann sie fertig waren. Im Durchschnitt waren sie nach 197 Sekunden fertig, die Standardabweichung liegt bei 58 Sekunden. Die genaue Verteilung ist Abbildung 2 zu entnehmen.

Wir gaben uns Mühe, möglichst viele Sportler abzufangen und nach Möglichkeit keinen Laptop lange unbenutzt zu lassen. Manchmal liessen wir sogar Leute auf einen freien Laptop warten, darüber beschwerte sich (zu unserem Erstaunen) niemand. Während gewissen Zeitabschnitten lief aber auch überhaupt nichts, weil gerade Lektionen stattfanden und niemand die Anlage verliess. Die beste "Auslastung" der Laptops erreichten wir in der Polyterrasse, 65% betrug sie am ersten Mittag und 58% am letzten Abend. In der Fluntern lag sie bei

¹comma separated values



Abbildung 1: Befragung in der Anlage Irchel

44% und im Irchel bei 34% (dort fand über Mittag ein Konditionstraining statt; viele der Studentinnen kamen direkt aus der Vorlesung dorthin und eilten anschliessend gleich wieder in die nächste Vorlesung, für die Umfrage blieb keine Zeit).

Mit dieser Befragungsmethode hatten wir ein Experiment gewagt, welches beinahe völlig reibungslos funktionierte. Die meisten Teilnehmer kamen mit dem Programm auf dem Laptop problemlos zurecht. Dies hängt natürlich zusammen mit der befragten Gruppe, Akademiker sind sich den Umgang mit Computern gewohnt. Lediglich zwei Personen hatten Mühe mit den Geräten. Für einen älteren Herrn mussten wir das Klicken übernehmen und eine Frau drehte erst die Maus um 180 Grad (so dass die Tasten gegen sie gerichtet waren) - sie mache das immer so...

4 Auswertung

403 Personen haben an unserer Umfrage teilgenommen; 137, 82 und 64 an den Mittagen in den Anlagen Polyterrasse, Fluntern und Irchel sowie 120 am Abend in der Polyterrasse. Drei Datensätze haben wir bei der Auswertung nicht beachtet, die entsprechenden Teilnehmer hatten offensichtlichen Blödsinn eingetippt (einer hatte den Fragebogen z.B. in bloss 18 Sekunden ausgefüllt). Von den

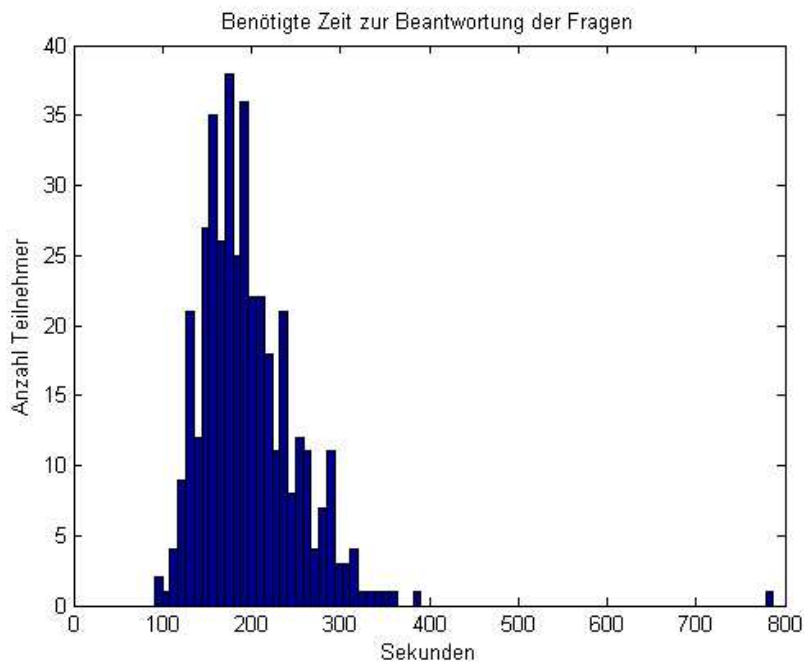


Abbildung 2: Zeitverteilung (10-Sekunden-Raster)

verbleibenden waren 220 Frauen, 179 Männer (und einer weigerte sich, eine Angabe bezüglich seines Geschlechts zu machen). 270 gaben sich als Studenten zu erkennen, 56 als Mitarbeiter von ETH/Uni/USZ, 7 als Dozenten und 43 als Alumni. Die detaillierten Antworten, aufgeschlüsselt bis auf den letzten Klick, können im Anhang C gefunden werden. Hier widmen wir uns nun den besonders interessanten Ergebnissen und wagen Interpretationen.

Die CSV-Rohdaten haben wir in eine MySQL-Datenbank auf einem Webserver geladen und dazu ein PHP-Skript geschrieben, welches die Daten auswertet und auch gleich Diagramme zeichnet. Hier bewährte sich nun unsere Umfrage-methode mit den Laptops: Bereits am Tag der letzten Befragung konnten wir die Antworten auswerten und dem gespannten ASVZ die Resultate auf einer Webpage (siehe Anhang D) zur Verfügung stellen. Diese Seite war interaktiv, so konnten die ASVZ-Verantwortlichen sich nicht nur die Antworten aller Umfrageteilnehmer ansehen, sondern auch nur die Antworten eines Teils der Befragten betrachten. Mit wenigen einfachen Klicks konnte z.B. angegeben werden, dass man nur die Antworten von weiblichen Studenten, die einen Laptop besitzen, sehen möchte. Oder nur die Resultate der Teilnehmer, welche sich fast immer oder häufig für die ASVZ-Website entscheiden, um sich über das Sportangebot zu informieren. Die Statistik wurde dann entsprechend angepasst und die Diagramme wurden neu gezeichnet.

Bei vielen unserer Fragen wurden mehrere Dinge miteinander verglichen, beispielsweise Dienstleistungen auf der Website hinsichtlich Wichtigkeit. Für jede der Dienstleistungen konnte aus fünf Antwortmöglichkeiten ausgewählt werden, von "sehr wichtig" bis "kenne ich nicht". In der Endauswertung ist die Bedeutung jeder Dienstleistung also durch fünf Werte gegeben, der Verteilung der Antworten auf die fünf Möglichkeiten. Mit dieser Zahlenflut ist es nicht einfach, Dienstleistungen schnell miteinander zu vergleichen. Wir haben daher diese fünf Werte zusätzlich noch zu einem Wert zusammengefasst, einem Mittelwert. Die Antwort "sehr wichtig" wurde dazu mit 4 Punkten gewertet, "wichtig" mit 3 Punkten, bis hinunter zu "kenne ich nicht" mit 0 Punkten. Den Mittelwert aus diesen Punkten haben wir schliesslich zur intuitiveren Verständlichkeit noch auf 10 normiert. So erhielten wir für jede Dienstleistung einen "Bedeutungswert" zwischen 0 und 10. Je höher dieser Wert, desto wichtiger ist die entsprechende Dienstleistung für die Befragten.

4.1 Beliebtheit verschiedener Informationsquellen

Die Antworten auf die erste Fragen nach den Informationsquellen zeigen, dass sich die ASVZler vielfältig informieren; es gibt nicht eine Quelle, die viel wichtiger ist als alle andern. Für 50% der Befragten ist der Sportfahrplan ihre wichtigste Informationsquelle. Auch bei dieser Frage haben wir einen Bedeutungswert ausgerechnet, der Sportfahrplan liegt mit 5.6 ebenfalls an der Spitze. Es folgt die Website mit 5.1, sie ist für 41% der Befragten die wichtigste Informationsquelle. An dritter Stelle stehen die Kollegen, Bedeutungswert 4.7, 36% der Befragten wenden sich am häufigsten an sie (die Summe der Prozentwerte der wichtigsten Informationsquellen übersteigt 100, da mehrere Quellen den höchsten Wert erhalten haben können und somit alle als "wichtigste" zählen). Weniger bedeutend sind die Anschläge (Bedeutungswert 3.2, für 11% wichtigste Informationsquelle) und die Flyer (2.1, 7%). Bei dieser Frage sind deutliche Unterschiede zwischen Frauen und Männern festzustellen. 65% der Frauen verlassen sich am häufigsten auf den Sportfahrplan, während es bei den Männern lediglich 32% sind. Für mehr Männer ist dafür die Website die erste Wahl (52% gegenüber 32% bei den Frauen).

4.2 Nutzung des Internets und der ASVZ-Website

Frage zwei verrät, dass das Internet von den Befragten sehr häufig zur Informationsbeschaffung genutzt wird, 85% nutzen es täglich oder mehrmals wöchentlich. 60% dieser häufigen Internetnutzer besuchen die ASVZ-Website manchmal bis nie. Der mit Abstand bedeutendste Grund dafür ist (wie den Antworten auf Frage drei zu entnehmen ist) mit 71% "kein Bedarf". Bei 89% der Teilnehmer, die diesen Grund angaben, war es der einzige. Dass 61% aller Befragten die Website manchmal bis gar nie nutzen, sagt also noch nichts über die Qualität der Seite aus. Die meisten dieser Sportler nutzen die Website nicht, weil sie bereits über andere Kanäle (Sportfahrplan, Kollegen, Aushänge) alle Informationen finden, die sie benötigen.

4.3 Verwendung unterschiedlicher Geräte

Frage vier zeigt, dass 77% der Befragten die ASVZ-Website von zuhause aus abrufen (32% aller Befragten tun dies ausschliesslich von zuhause). 37% surfen im Büro und 28% nutzen den Zugang über Wireless LAN an Uni oder ETH. 60% der Befragten besitzen einen Desktop-PC, 67% einen Laptop (und 32% beides). Internetfähige Mobiltelefone und PDAs sind nicht weit verbreitet (5.5% und 1.75%) - oder ihre Besitzer wissen nicht, dass ihr Telefon diese Funktionen besitzt. Bei Frage sechs, die sich erkundigte, über welche Geräte die Befragten die Website gerne würden abrufen können, sehen die Zahlen ähnlich aus. Sie liegen aber überall etwas höher als bei der vorherigen Frage nach dem Besitz. Dies bedeutet, dass sich die Teilnehmer wünschen, die Seite über Geräte abrufen zu können, die sie noch gar nicht besitzen. Das zeigt sich beispielsweise bei den internetfähigen Mobiltelefonen: Lediglich die Hälfte der 22 Teilnehmer, die ein solches Gerät besitzen, möchten darüber auch die ASVZ-Website abrufen können. 32 andere Befragte, die kein derartiges Telefon besitzen, möchten dies auch. Lässt sich daraus schliessen, dass sie damit rechnen, bald ein solches Gerät zu besitzen? Oder haben sie diesen Punkt einfach nach dem Motto "schaden kann's nicht" angeklickt? Die ASVZ-Sportler werden die Website jedenfalls weiterhin vor allem über PC oder Laptop abrufen wollen, 91% der Befragten haben diesen Wunsch geäussert. Alle PDA-Besitzer haben übrigens auch einen Desktop-PC und einen Laptop; und sie wünschen sich auch alle, die Website über diese beiden Geräte abrufen zu können.

4.4 Beurteilung der aktuellen Website

Die aktuelle Website schneidet bei den Befragten nicht schlecht ab, 59% bezeichnen sie als "gut", 9% gar als "sehr gut". Insgesamt erhält sie einen Wert von 6.8 auf der 10er-Skala. Geschätzt werden Aktualität (7.7) und Inhalt (7.1), während Layout (6.3) und Benutzerführung (6.0) schlechter bewertet werden.

4.5 Wichtigkeit der angebotenen Dienstleistungen

Bei Frage neun war die Wichtigkeit verschiedener Informationen auf der Website zu bewerten. Die Rangliste (nach Bedeutungswert) sieht folgendermassen aus:

1. Öffnungszeiten, Lagepläne (8.9)
2. Wo findet meine Lektion statt (8.3)
3. News und Ankündigungen (7.4)
4. Sportangebot des Tages (7.3)
5. Mitgliedschaftskonditionen, Preise (6.5)
6. Welcher Trainingsleiter gibt die Lektion (6.2)
7. Kontaktmöglichkeiten (6.1)

8. Individuelles Training (6.0)
9. Ausschreibungen (6.0)
10. Kurse und Lager (5.9)
11. Allgemeine Informationen über den ASVZ (5.8)
12. Beratung (Sport-, Gesundheits-, Ernährungsberatung) (5.7)
13. Mitgliedervereine des ASVZ (4.6)
14. SHSV (Schweizerischer Hochschulsportverband) (3.5)
15. Sponsoren inkl. Veranstaltungen (3.5)
16. ETH Alumni (3.4)
17. FISU (International University Sports) (2.8)
18. ZUNIV (Zürcher Universitätsverein) (2.8)

Die ASVZler interessieren sich also besonders dafür, wo sie wann welche Sportart treiben können, wie sie da hinkommen und was sie das kostet. Informationen über Drittvereine suchen sie dagegen auf der ASVZ-Website nicht.

Für Frage zehn nach den erwünschten Dienstleistungen geben wir ebenfalls eine Rangliste gemäss Bedeutungswert an:

1. Suchmaschine Kursangebot (8.2)
2. Onlineanmeldung zu Kursen und Lagern (7.6)
3. Sportmaterialbörse (5.9)
4. Regelmässiger Newsletter (5.2)
5. Infopoint für Abfragen via Bildschirm in den Sportanlagen (5.0)
6. Spielerbörse/Trainingspartnerbörse (4.9)
7. Anpassbarer Login-Bereich (4.8)
8. Mitfahrbörse (4.4)

Hier zeigt sich erneut, dass die Suchmaschine für das Kursangebot den Befragten sehr wichtig ist. Ausserdem wird ein deutlicher Wunsch nach Onlineanmeldungen für Kurse und Lager geäussert.

5 Empfehlungen

Unsere Umfrage zeigt, was die ASVZ-Sportler auf der Website vor allem suchen: Sie möchten wissen, wo sie wann welche Sportart betreiben können, wie sie da hinkommen, wer die Lektion gibt und was sie das eventuell kostet. Die Suche nach diesen Informationen ist aber nicht immer einfach, wie wir aus den Kommentaren der Umfrageteilnehmer und aus eigener Erfahrung wissen. "Gewünschte Infos nicht gefunden" ist denn auch der nach "kein Bedarf" am häufigsten genannte Grund dafür, weshalb die ASVZler die Website nicht benutzen.

5.1 Suche von Lektionen und Kursen

Einerseits existieren zwei fast identische Suchmasken, eine für "Kurse" und eine zweite für "Semesterlektionen 66 Tage". Verwendet man die falsche, wird man nicht fündig. Und erwischt man die richtige, stellt sich die Frage, wie viele der fünf oder sechs Felder man überhaupt ausfüllen muss. Hat man die richtige Suchkombination gefunden, so wird man mit einer unübersichtlichen, unformatierten Liste konfrontiert. Detailinformationen (wie beispielsweise zur Ausrüstung, die man eventuell mitnehmen muss) sind über die ASVZ-Website häufig gar nicht zu finden, obwohl zu vielen Sportarten Spezialseiten mit genau diesen Informationen vorhanden sind. "Ich suche meist alles über Google", meint dazu unser Betreuer. Tatsächlich zeigen einige Tests, dass man mit Google auch bezüglich ASVZ-Angebot sehr erfolgreich ist. Gibt man "ASVZ" und die gesuchte Sportart ein, so ist meist der erste Treffer genau der richtige. Ausprobiert haben wir das unter anderem mit Schwimmen, Karate, Tennis, Volleyball, Kanu.

Bei der ASVZ-Suchmaschine besteht also ein Verbesserungspotential. Google sollte nicht die erste Wahl sein, wenn man Informationen zu einer Sportart im ASVZ sucht; über die Suche auf der ASVZ-Website sollten die entsprechenden Informationen genauso schnell und einfach gefunden werden können. Unserer Ansicht nach gehört daher eine einfache Suchmaske direkt auf die Startseite (die Einstiegsseite mit dem grossen Bild würden wir weglassen) und die Ergebnisse sollten übersichtlich angeordnet angezeigt werden (welches sind Lektionen, welches sind Kurse/Lager, was findet heute statt, was später).

5.2 Kompatibilität mit PDAs

Die neue Website PDA-kompatibel zu gestalten, halten wir nicht für sinnvoll. Entsprechende Investitionen würden sich kaum lohnen bei weniger als 2% der ASVZ-Teilnehmer, die ein solches Gerät besitzen. Ausserdem besteht kaum ein Bedürfnis, sich unterwegs über das Sportangebot zu informieren. Unsere Umfrage zeigt, dass die meisten Befragten die Website von zuhause aus abrufen. Hinzu kommt, dass die meisten Sportler Lektionen in bestimmten Disziplinen regelmässig besuchen. Es kommt selten vor, dass jemand spontan und schnell wissen muss, was in den nächsten Stunden für Lektionen angeboten werden.

5.3 Zusätzliche Dienste

Zusätzliche Dienste wie ein anpassbarer Login-Bereich oder ein regelmässiger Newsletter erwiesen sich als nicht besonders beliebt. Die neue Website sollte daher nicht durch eine Fülle von verschiedenen Dienstleistungen, sondern durch Einfachheit und Übersichtlichkeit überzeugen.

A Fragenkatalog

A.1 Wie oft benützt Du folgende Informationsquellen, um Dich über das ASVZ-Angebot zu informieren?

- Sportfahrplan
- ASVZ-Website
- Anschläge
- Flyer
- Kollegen

Mögliche Antworten: fast immer, häufig, manchmal, selten, nie

A.2 Wie oft benützt Du das Internet generell zur Informationsbeschaffung?

Mögliche Antworten: täglich, mehrmals wöchentlich, einmal pro Woche, seltener, nie

A.3 Weshalb benutzt Du die ASVZ-Website nicht häufiger?

Mehrere Antworten möglich

- kein Bedarf
- kenne ich nicht
- zu umständlich
- unübersichtliche Seite
- zu kompliziert
- gewünschte Infos nicht gefunden

A.4 Von wo aus besuchst Du die ASVZ-Website?

Mehrere Antworten möglich

- von Zuhause aus
- im Büro
- über WLAN an ETH/Uni
- im Internetkaffee

A.5 Welche der folgenden Geräte besitzt Du und benutzt sie regelmässig?

Mehrere Antworten möglich

- Desktop-PC
- Laptop
- Tablet PC
- Internetfähiges Mobiltelefon
- Internetfähiger PDA

A.6 Über welche der folgenden Geräte möchtest Du die ASVZ-Website abrufen können?

Mehrere Antworten möglich

- Desktop-PC
- Laptop
- Tablet PC
- Internetfähiges Mobiltelefon
- Internetfähiger PDA

A.7 Wie ist Dein Gesamteindruck von der ASVZ-Website?

Mögliche Antworten: sehr gut, gut, mittelmässig, schlecht, sehr schlecht

A.8 Wie beurteilst Du die ASVZ-Website hinsichtlich der folgenden Eigenschaften:

- Aktualität
- Benutzerführung / Navigation
- Inhalt / Informationsgehalt
- Layout und Design

Mögliche Antworten: sehr gut, gut, mittelmässig, schlecht, sehr schlecht

A.9 Wie wichtig sind Dir Informationen über:

- News und Ankündigungen
- Sportangebot des Tages
- Wo findet meine Lektion statt
- Welcher Trainingsleiter gibt die Lektion
- Kurse und Lager
- Ausschreibungen
- Individuelles Training
- Beratung (Sport-, Gesundheits-, Ernährungsberatung)
- Öffnungszeiten, Lagepläne
- Kontaktmöglichkeiten
- Allgemeine Informationen über den ASVZ
- Mitgliedschaftskonditionen, Preise
- Mitgliedervereine des ASVZ
- SHSV (Schweizerischer Hochschulsportverband)
- FISU (International University Sports)
- Sponsoren inkl. Veranstaltungen
- ETH Alumni
- ZUNIV (Zürcher Universitätsverein)

Mögliche Antworten: sehr wichtig, wichtig, nicht besonders wichtig, ist mir egal, kenne ich nicht

A.10 Wie wichtig sind/wären Dir folgende Dienstleistungen auf der ASVZ-Website:

- Suchmaschine Kursangebot
- Onlineanmeldungen zu Kursen und Lagern
- Regelmässiger Newsletter
- Spielerbörse/Trainingspartnerbörse
- Sportmaterialbörse

- Mitfahrbörse
- Infopoint für Abfragen via Bildschirm in den Sportanlagen
- Anpassbarer Login-Bereich mit Deinen Interessen

Mögliche Antworten: sehr wichtig, wichtig, nicht besonders wichtig, ist mir egal, kenne ich nicht

A.11 Welcher Benutzergruppe gehörst Du an?

Mögliche Antworten: Student, Mitarbeiter, Dozent, Alumni, andere

A.12 Geschlecht

Mögliche Antworten: männlich, weiblich, k.A.

B Umfrageprogramm

The image shows two screenshots of a survey program. The top screenshot is the title screen with the text 'ASVZ UMFRAGE' and a 'Weiter >>' button. The bottom screenshot shows the first question: 'Wie oft benützt Du folgende Informationsquellen, um Dich über das ASVZ-Angebot zu informieren?'. Below the question is a table with five columns: 'fast immer', 'häufig', 'manchmal', 'selten', and 'nie'. There are five rows of information sources: '- Sportfahrplan', '- ASVZ-Website', '- Anschläge', '- Flyer', and '- Kollegen'. Each row has a radio button under each column. Below this is another question: 'Wie oft benützt Du das Internet generell zur Informationsbeschaffung?' with five columns: 'täglich', 'mehrmals wöchentlich', 'einmal pro Woche', 'seltener', and 'nie'. There is one radio button under each column. At the bottom right of the second screenshot is a 'Weiter >>' button.

Seite 1 / 7

Wie oft benützt Du folgende Informationsquellen, um Dich über das ASVZ-Angebot zu informieren?

	fast immer	häufig	manchmal	selten	nie
- Sportfahrplan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- ASVZ-Website	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- Anschläge	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- Flyer	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- Kollegen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Wie oft benützt Du das Internet generell zur Informationsbeschaffung?

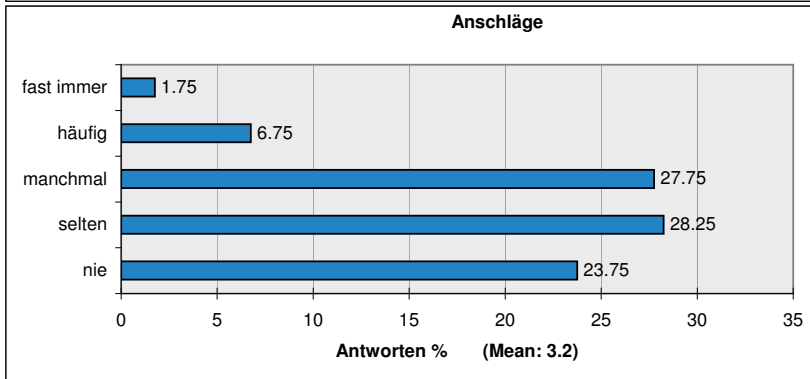
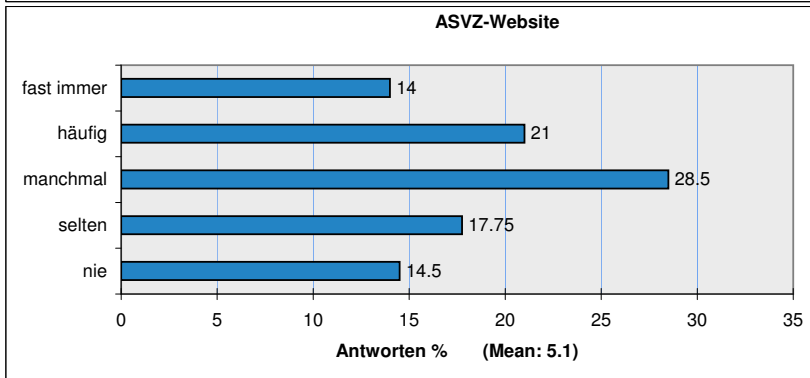
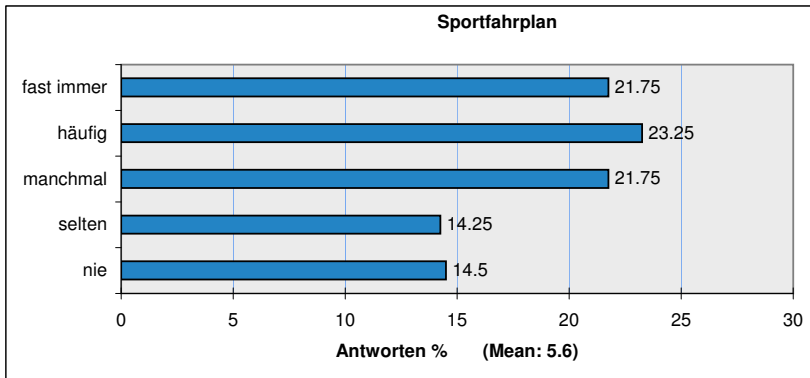
	täglich	mehrmals wöchentlich	einmal pro Woche	seltener	nie
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

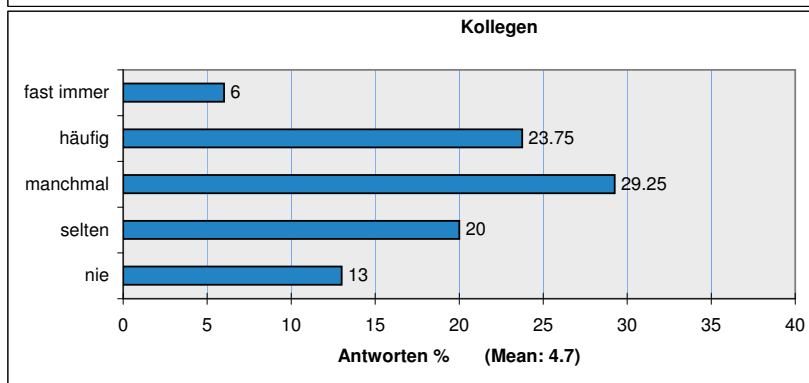
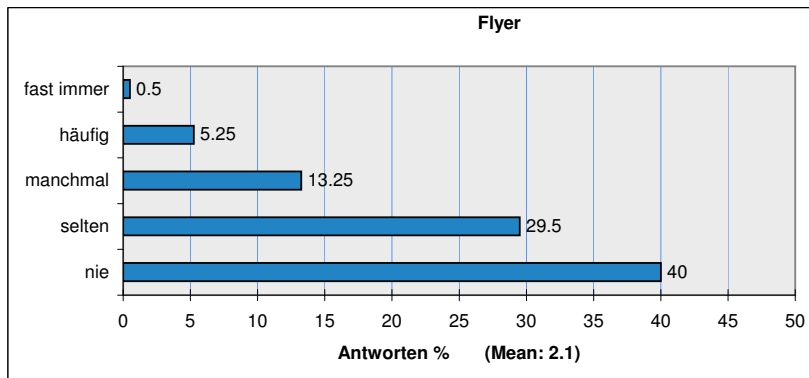
Weiter >>

Screenshots der ersten zwei Seiten des Umfrageprogramms.

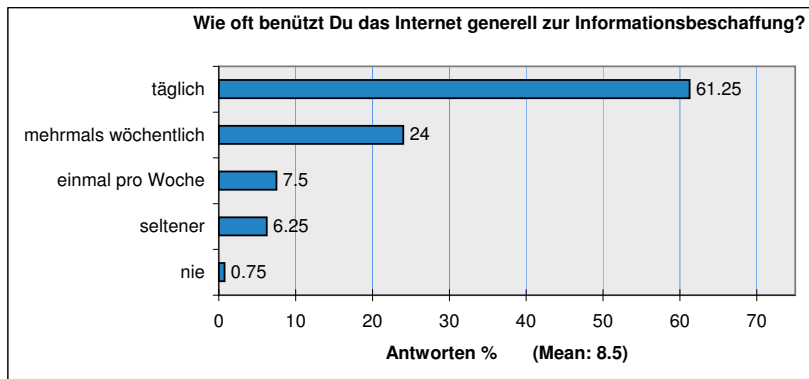
C Detaillierte Resultate

C.1 Wie oft benützt Du folgende Informationsquellen, um Dich über das ASVZ-Angebot zu informieren?

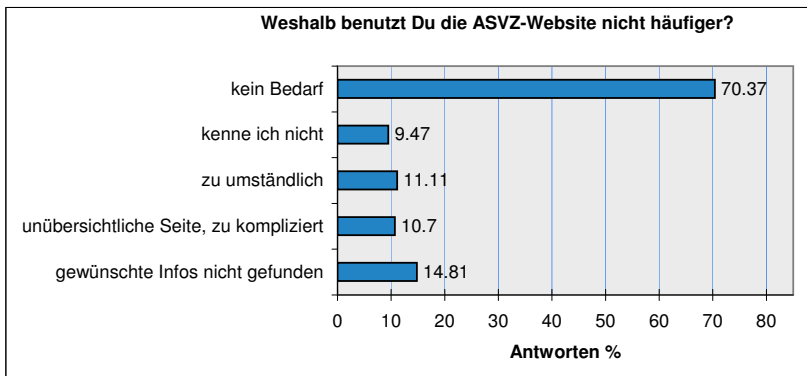




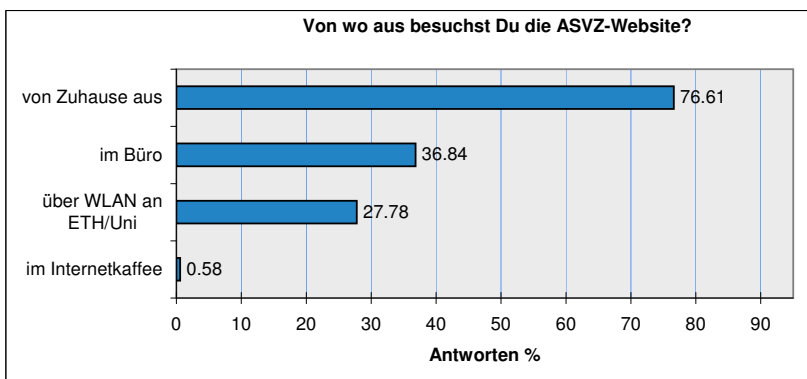
C.2 Wie oft benützt Du das Internet generell zur Informationsbeschaffung?



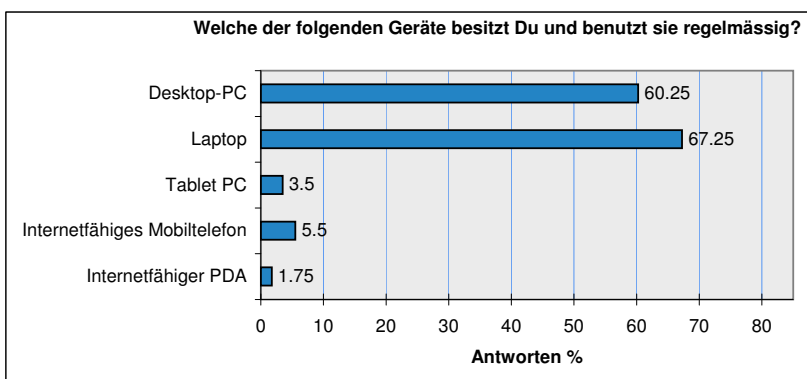
C.3 Weshalb benutzt Du die ASVZ-Website nicht häufiger?



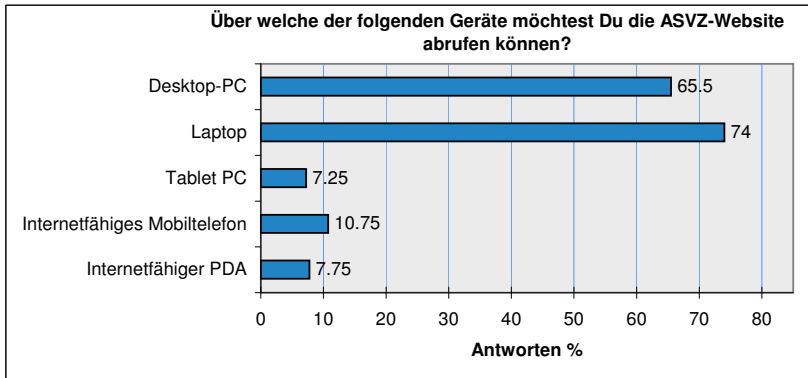
C.4 Von wo aus besuchst Du die ASVZ-Website?



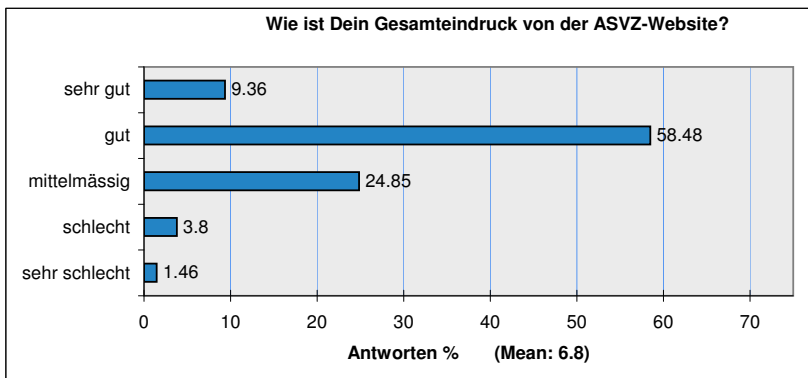
C.5 Welche der folgenden Geräte besitzt Du und benutzt sie regelmässig?



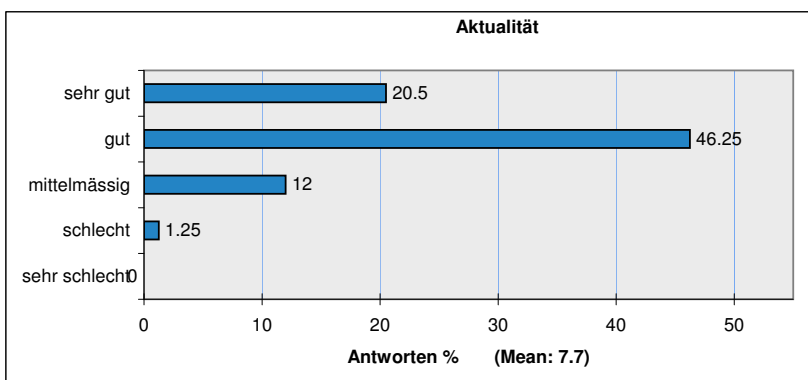
C.6 Über welche der folgenden Geräte möchtest Du die ASVZ-Website abrufen können?

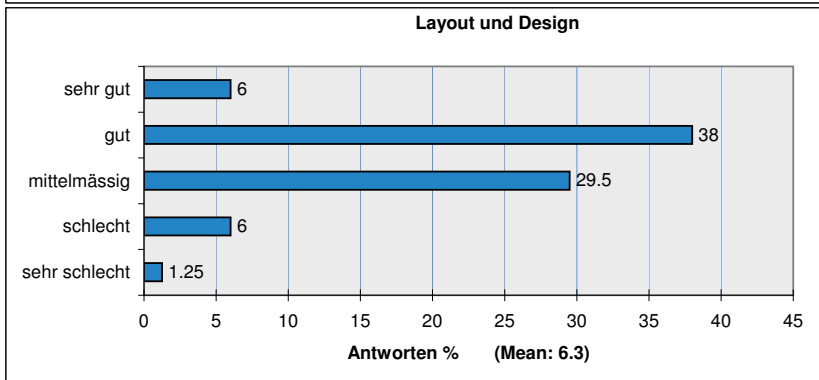
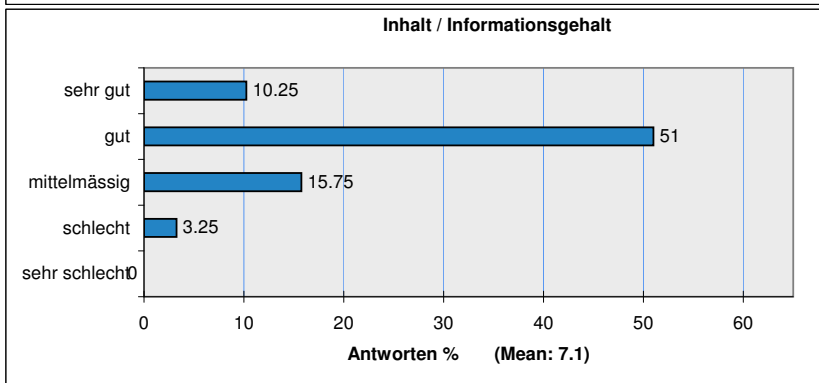
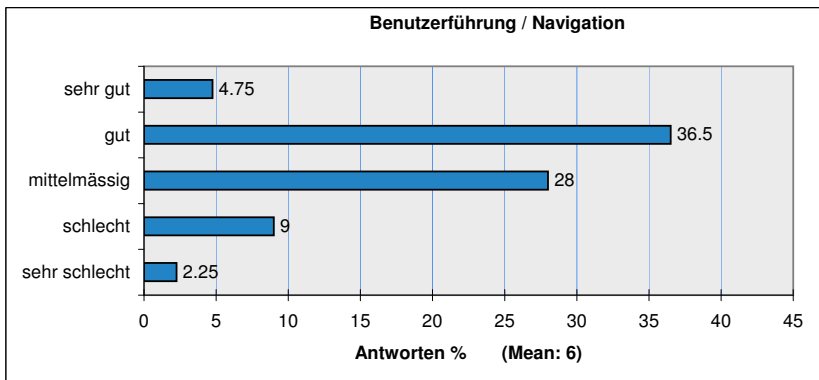


C.7 Wie ist Dein Gesamteindruck von der ASVZ-Website?

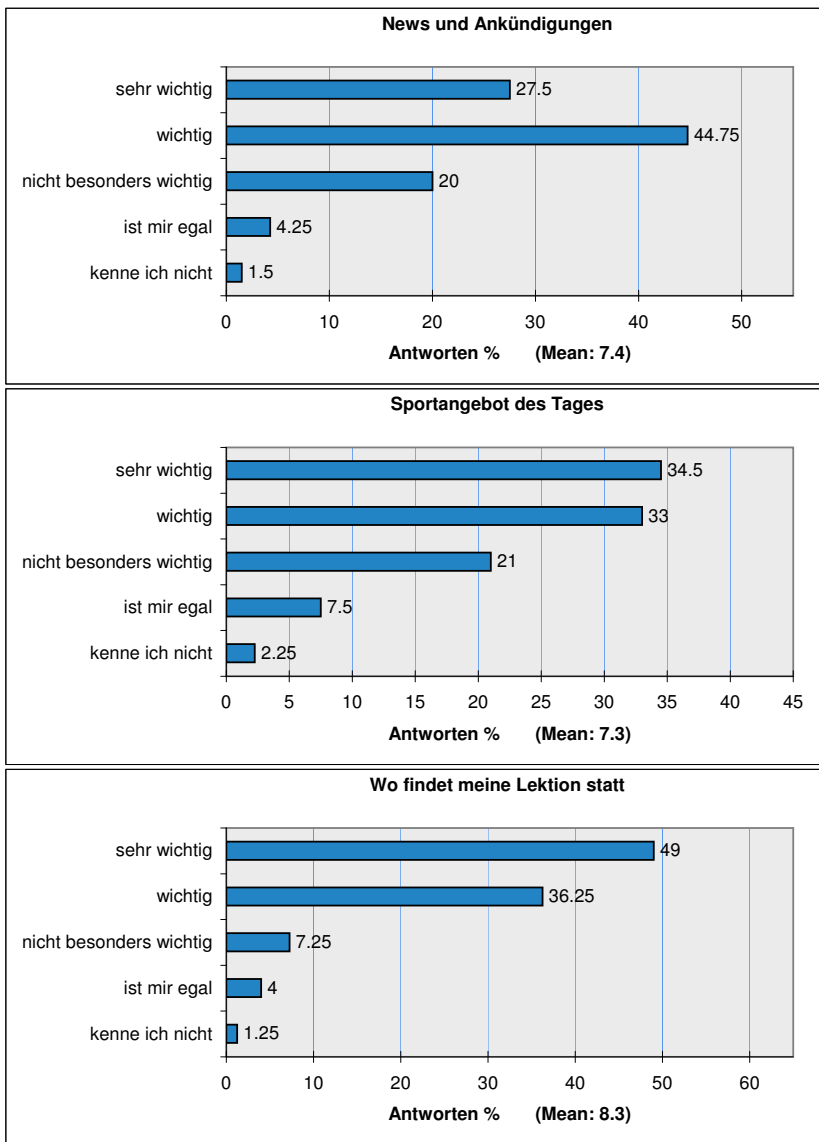


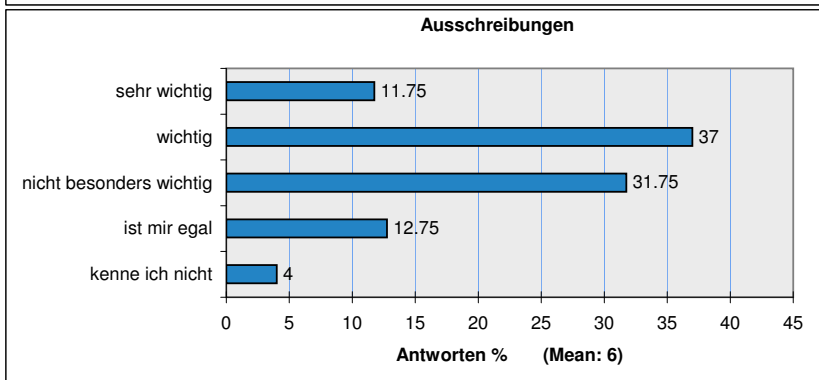
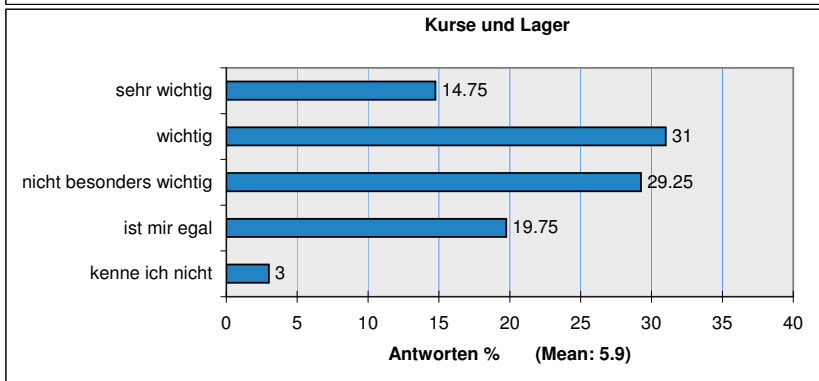
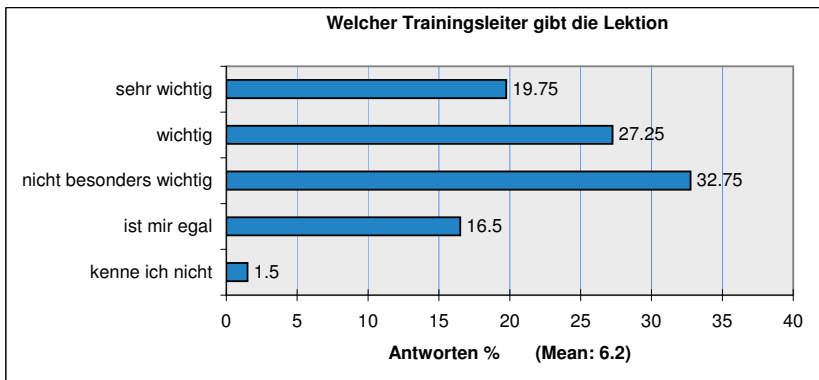
C.8 Wie beurteilst Du die ASVZ-Website hinsichtlich der folgenden Eigenschaften:

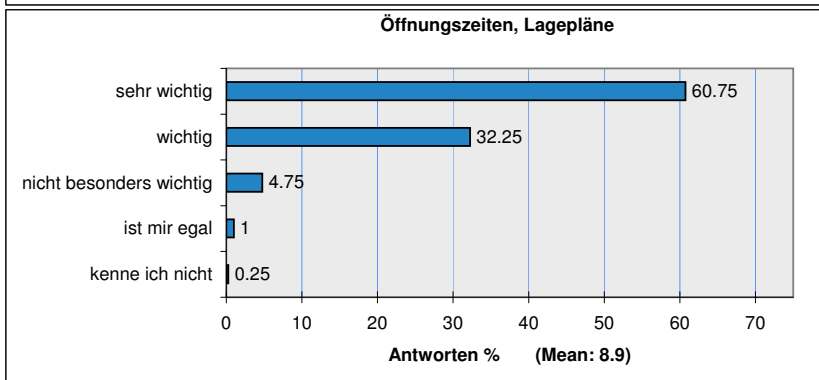
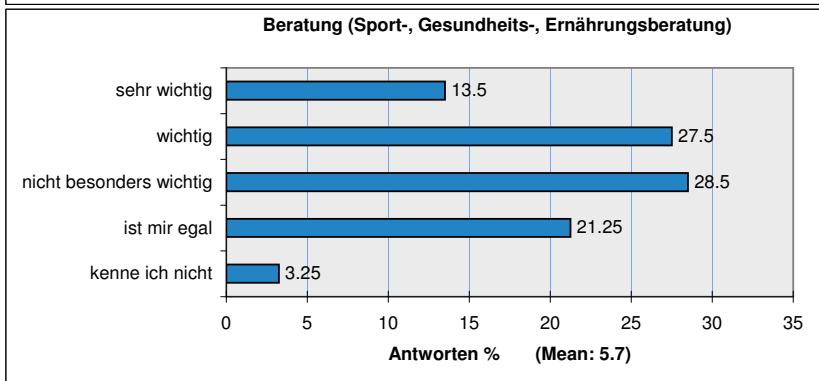
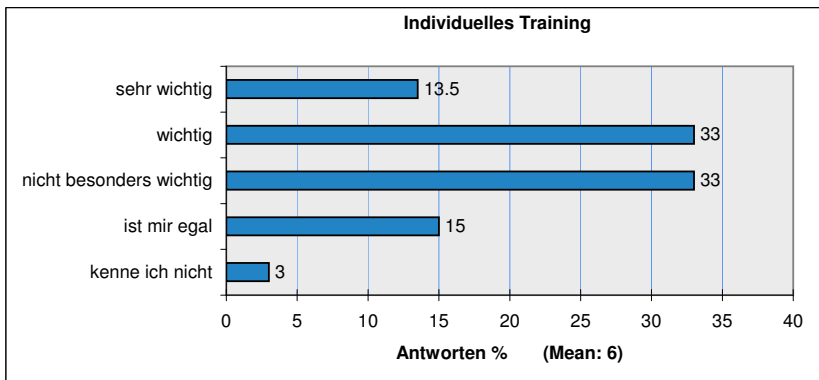


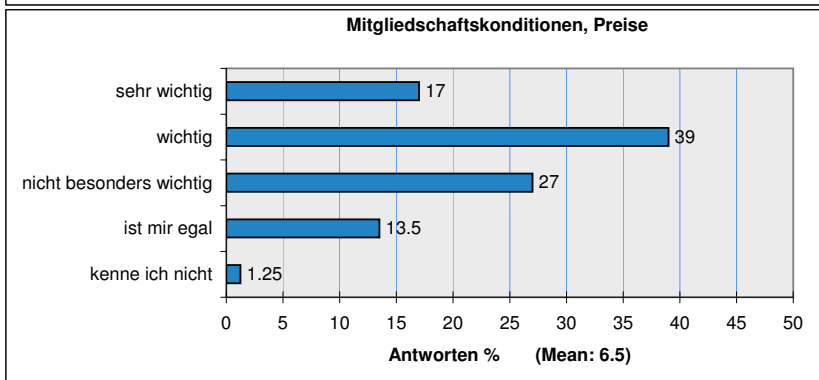
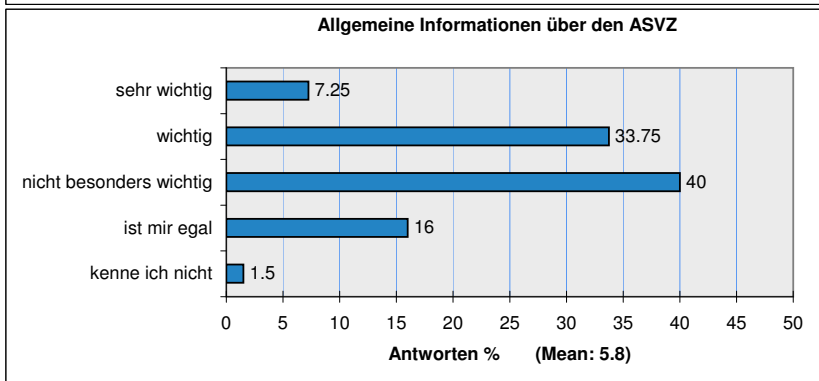
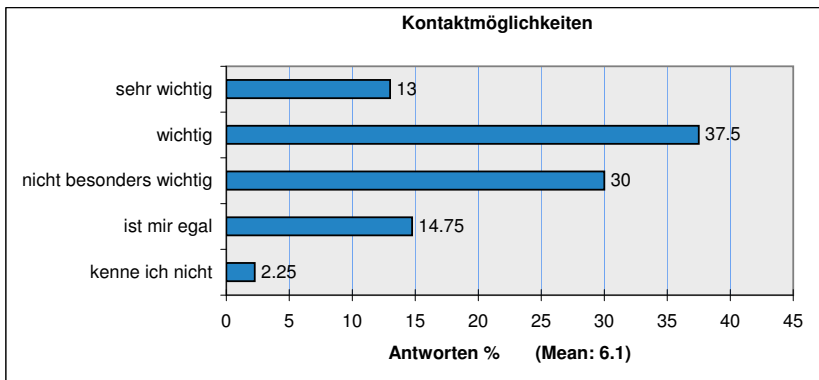


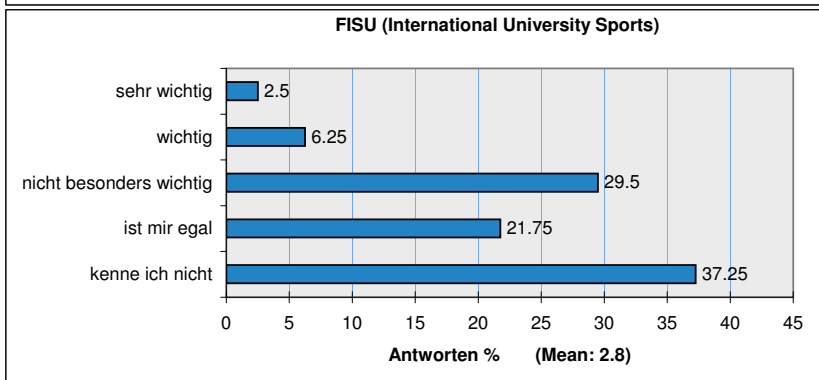
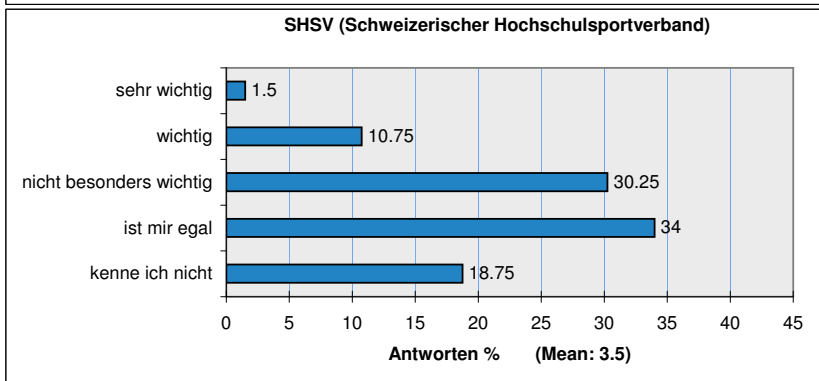
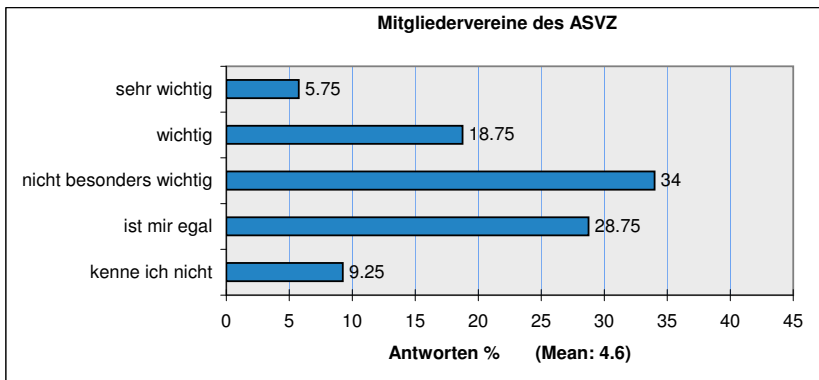
C.9 Wie wichtig sind Dir Informationen über:

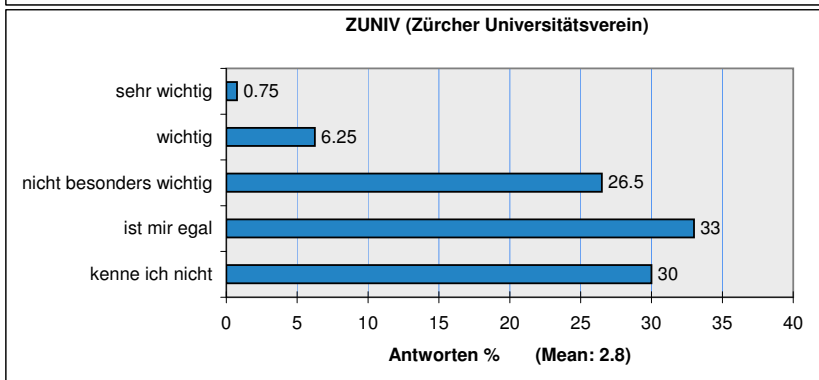
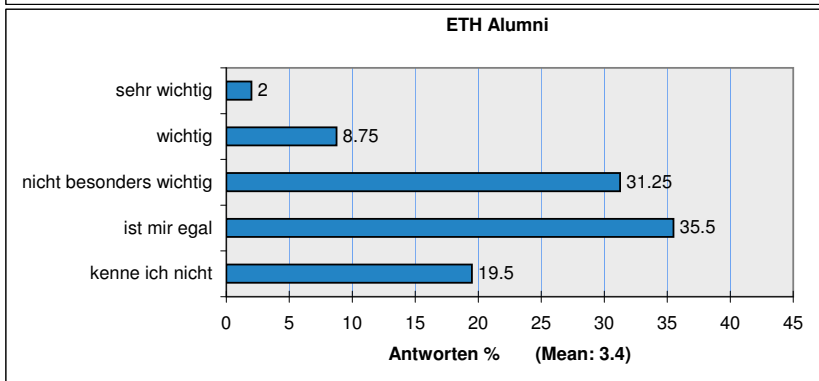
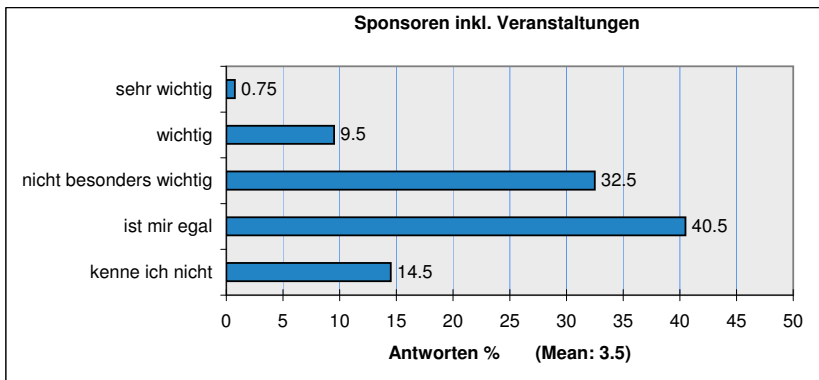




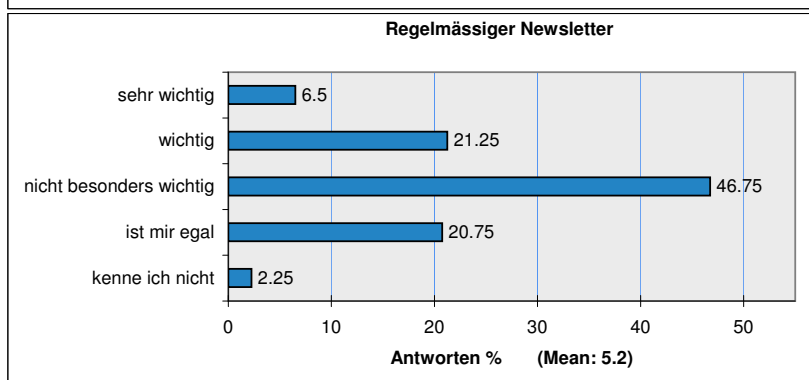
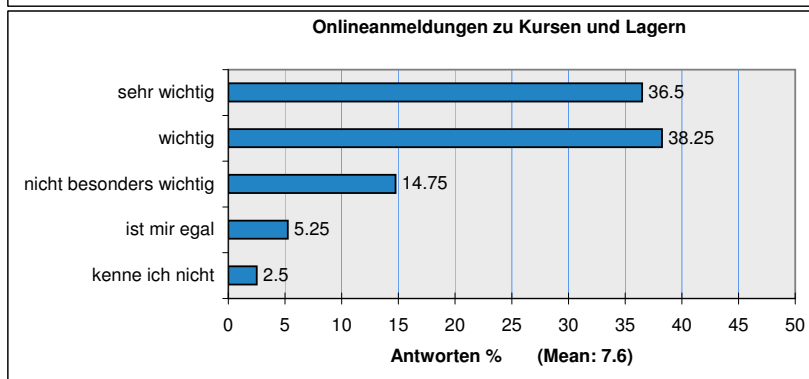
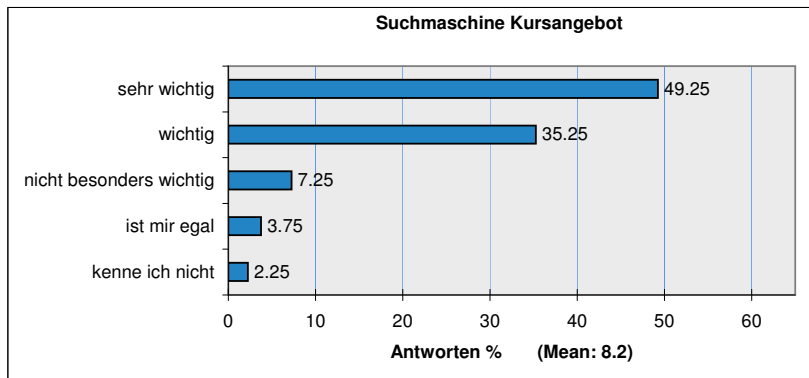


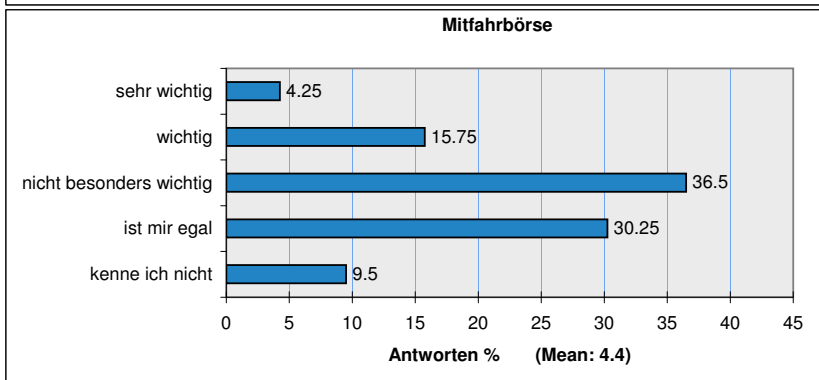
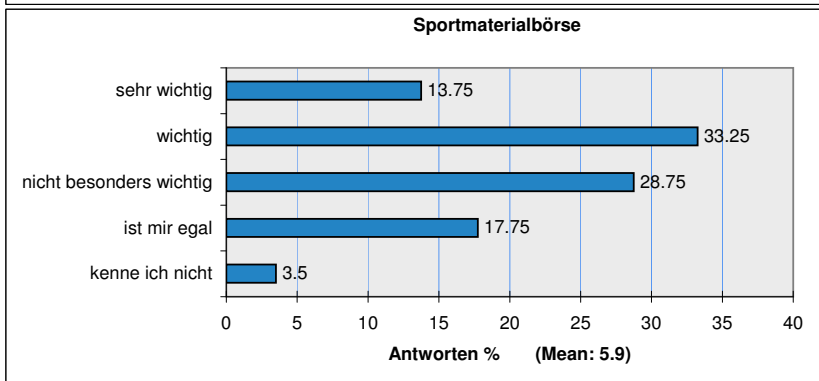
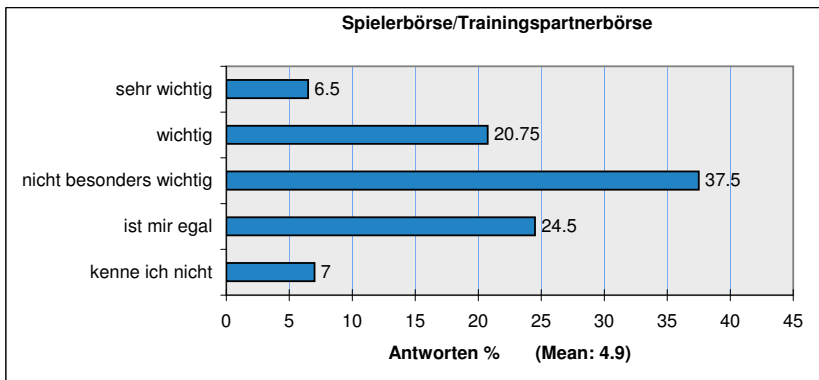


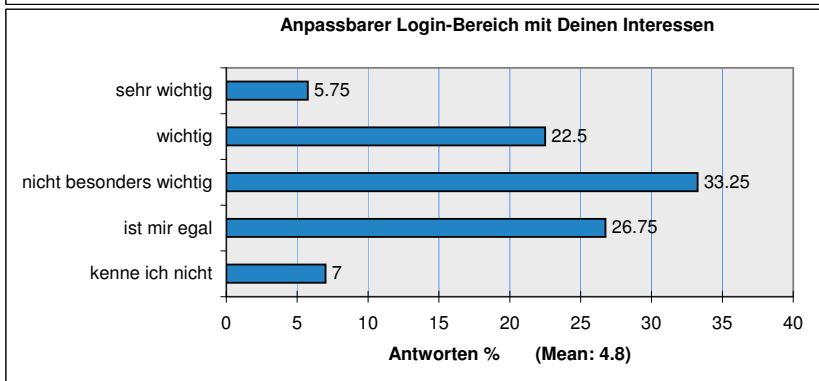
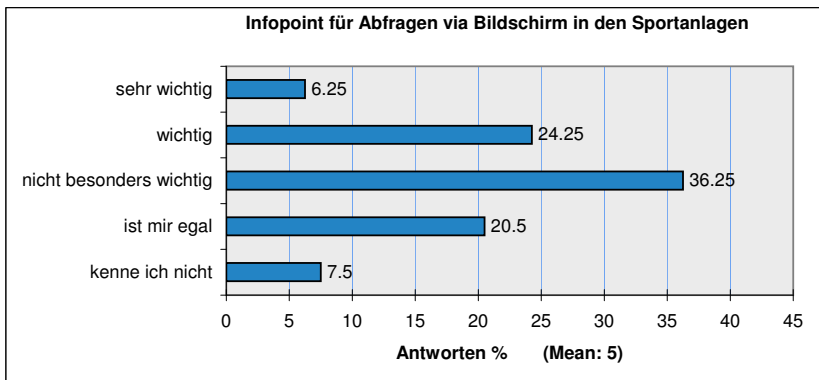




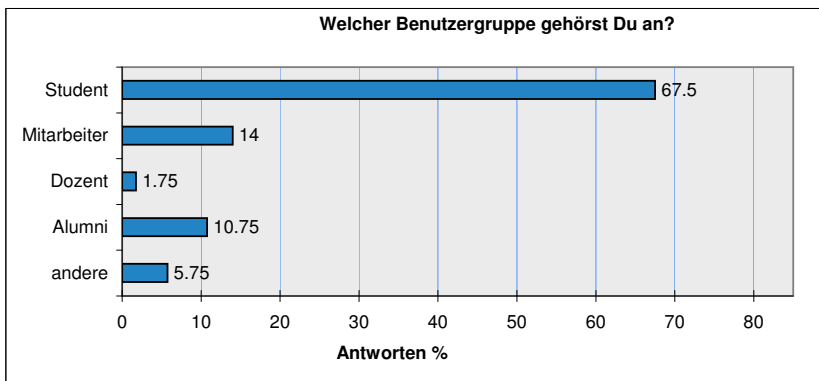
C.10 Wie wichtig sind/wären Dir folgende Dienstleistungen auf der ASVZ-Website:



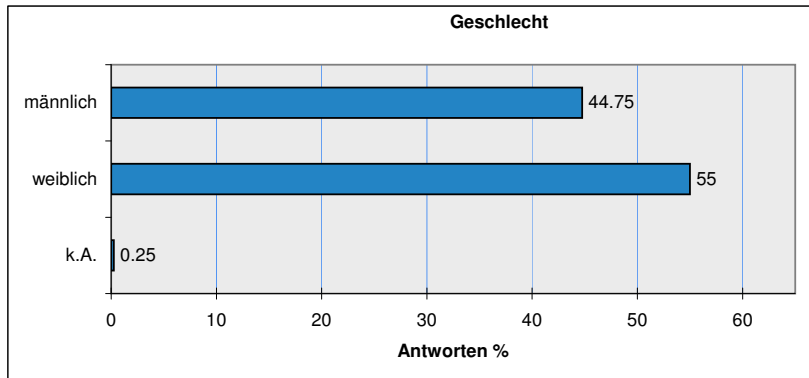




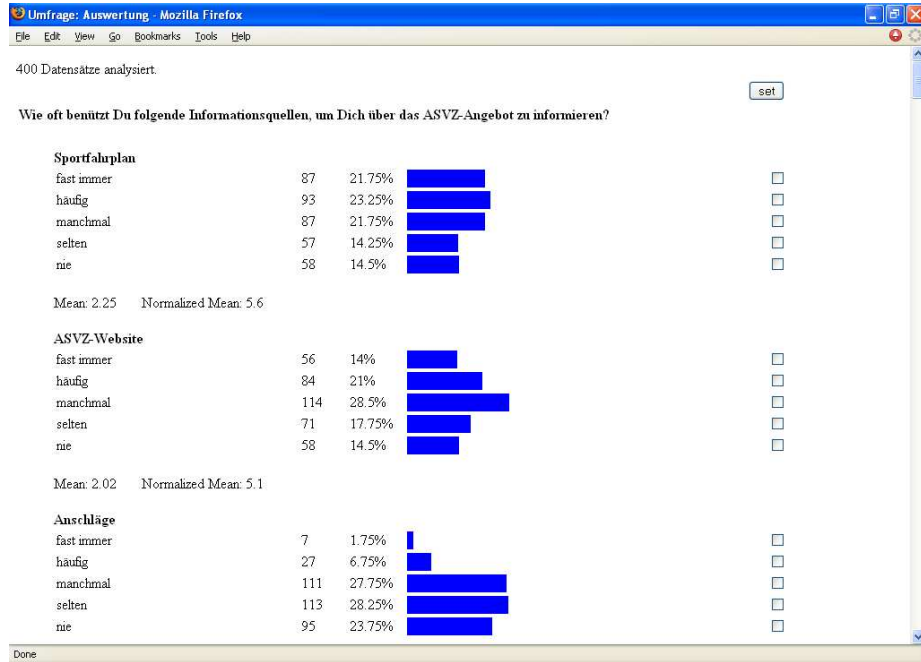
C.11 Welcher Benutzergruppe gehörst Du an?



C.12 Geschlecht



D Auswertung über PHP-Skript



Screenshot der PHP-Seite, welche die Auswertung der Rohdaten anzeigt.