

DOKUMENTATION – Zusammenfassung

Test: Medikamenten-Planer-Apps 2023



„Mehr Transparenz – mehr Kundennähe“
Hamburg, 15. Juni 2023

UNTERNEHMEN KONTAKT

DEUTSCHES INSTITUT
FÜR SERVICE-QUALITÄT



Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: 040 27 88 91 48 11
Fax: 040 27 88 91 48 91
m.hamer@disq.de
www.disq.de

Markus Hamer
Geschäftsführender
Gesellschafter

DEUTSCHES INSTITUT
FÜR SERVICE-QUALITÄT



Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: 040 27 88 91 48 12
Fax: 040 27 88 91 48 91
b.moeller@disqmedia.de
www.disq.de

Bianca Möller
Geschäftsführerin
DISQ Media

Die folgenden Seiten sind ein Auszug. Die Gesamtdokumentation unterliegt einer Schutzgebühr in Höhe von 400 Euro (zzgl. MwSt.).

Fotoquellen: Oliver Görnandt-Schade (2), Getty Images/Wavebreakmedia

Sitz	Hamburg
Gründung	Juni 2006
Ziele	Transparenz schaffen; Verbesserung der Servicequalität in Deutschland
Status	Privatwirtschaftliches Institut (ohne öffentliche Zuschüsse), verbraucherorientiert, unabhängig (keine Studien im Auftrag von Unternehmen)
Ausrichtung	Mediendienstleister für TV-Sender sowie Publikums- und Fachpresse
Aufgabenfeld	Durchführung von Mystery-Shopping-Studien, Tests und Kundebefragungen auf Basis standardisierter, objektiver und aktueller Marktforschungsmethodik
Mitarbeiter	Expertenteam aus Ökonomen, Soziologen und Psychologen sowie über 2.000 geschulte Testerinnen und Tester in ganz Deutschland
Beirat	Vorsitz: Brigitte Zypries / Bundesministerin a. D. (Wirtschaft und Justiz) Jochen Dietrich / Journalist, Experte ntv Wirtschaftsmagazine Marianne Voigt / Unternehmerin, Aufsichtsrätin
Verantwortung	Klimaschutzprojekte in Partnerschaft mit myclimate und MoorFutures

Inhaltsverzeichnis

Die folgenden Seiten sind ein Auszug. Die Gesamtdokumentation unterliegt einer Schutzgebühr in Höhe von 400 Euro (zzgl. MwSt.).

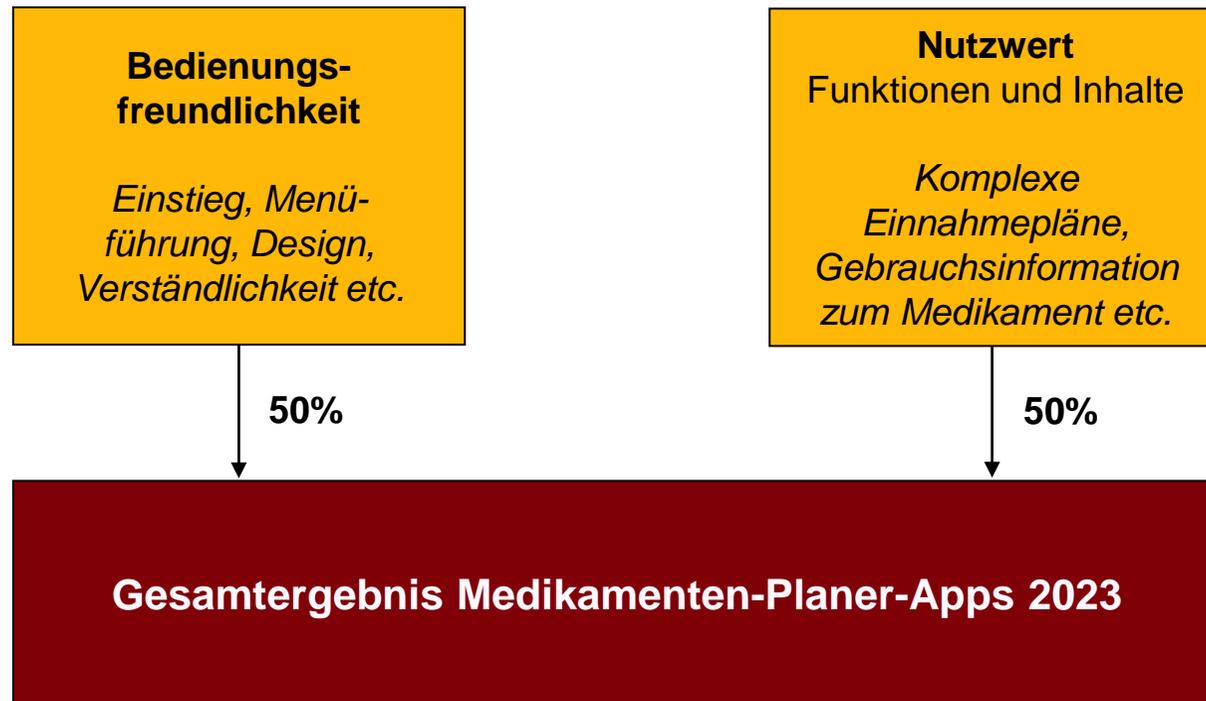
	Seite
1. Zahlen und Fakten zur Studie	5
2. Fazit	7
3. Gesamtergebnis	8
4. Die besten Apps	10
5. Stärken und Schwächen der Apps	11
6. Methodik	13
7. Test-Erlebnisse	19
8. Allgemeine Methodik	21
9. Nachhaltigkeit	23

1. Zahlen und Fakten zur Studie

Studienumfang	6 Medikamenten-Planer-Apps
Studienzeitraum	April bis Juni 2023
Analysebereiche	Bedienungsfreundlichkeit der App, Nutzwert der App Insgesamt 72 Mystery-Test-Kontakte (12 je Anwendung) <ul style="list-style-type: none">■ 60 Betrachtungen der Apps durch geschulte Nutzerinnen und Nutzer (10 je Anwendung)■ 12 Experten-Analysen des Nutzwerts – Funktionen und Inhalte (2 je Anwendung)
Testbedingungen	<ul style="list-style-type: none">■ Android- und iOS-Geräte, identische Testverteilung je Anwendung■ Alle notwendigen Zugriffsberechtigungen gestattet■ Registrierung, sofern für Nutzung der Anwendungen erforderlich■ Im Test ausschließlich Funktionen und Inhalte der kostenfreien App-Versionen bewertet

1. Zahlen und Fakten zur Studie

Bewertungskriterien und Gewichtungen



3. Gesamtergebnis

Gesamtergebnis Medikamenten-Planer-Apps			
Rang	Unternehmen	Punkte*	Qualitätsurteil
1	Mediteo	82,7	sehr gut
2	My Therapy	73,2	gut
3	Tom	73,0	gut
4	Medisafe	63,1	befriedigend
5	Digitale Hausapotheke	61,6	befriedigend
6	Pillenbox	48,9	ausreichend
	Branche (Mittelwert)	67,1	

100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben.

3. Gesamtergebnis

Gesamtergebnis Medikamenten-Planer-Apps 100%			Bedienungs- freundlichkeit 50%		Nutzwertanalyse 50%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Mediteo	82,7	1	84,0	1	81,4
2	My Therapy	73,2	3	74,4	2	72,0
3	Tom	73,0	2	81,8	3	64,2
4	Medisafe	63,1	5	70,5	4	55,7
5	Digitale Hausapotheke	61,6	4	73,1	5	50,0
6	Pillenbox	48,9	6	59,0	6	38,8
	Branche (Mittelwert)	67,1		73,8		60,4

100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben.

6. Methodik

Untersuchungsumfang

Der Gegenstand dieser Untersuchung waren spezielle Medikamenten-Planer-Apps. Untersucht wurden Apps, die sich mit ihrer Darstellung und Funktionsweise auf den deutschen Markt fokussierten und entsprechend in deutscher Sprache verfügbar waren. Kein Bestandteil der Studie stellten die Anwendungen mit einem breiteren Fokus im medizinischen Bereich dar, die den Einnahmeplan für Medikamente nur als Zusatzfunktion anboten. In das Untersuchungssample wurden die Medikamenten-Planer-Apps aufgenommen, die die obigen Kriterien erfüllten und die mindestens 100.000 Downloads im Google Play-Store vorwiesen. Zudem mussten die Apps sowohl Android- als auch iOS-Nutzern zur Verfügung stehen. Es wurden ausschließlich die kostenfreien Versionen der Apps getestet.

Die Untersuchung umfasste folgende sechs Medikamenten-Planer-Apps (in alphabetischer Reihenfolge):

- Digitale Hausapotheke
- Medisafe
- Mediteo
- My Therapy
- Pillenbox
- Tom

6. Methodik

Vorgehensweise

Im Rahmen eines umfassenden Tests wurden die Bereiche Bedienungsfreundlichkeit der App sowie der Nutzwert (Funktionen und Inhalte) der App untersucht.

Ein Usability-Test in Form einer Nutzerbetrachtung gab Aufschluss über die Bedienungsfreundlichkeit der App. Anhand eines festen Kriterienkatalogs wurde ermittelt, wie einfach der Einstieg in die App gestaltet ist, wie intuitiv und komfortabel die Nutzung der App ist, ob die Informationen gut aufbereitet sind und inwiefern das Design überzeugt. Pro Anwendung wurden zehn umfassende Nutzerbetrachtungen durchgeführt. Um die Anwendungen möglichst präzise beurteilen zu können, führten die geschulten Testnutzer themenspezifische Aufgaben durch, wie etwa das Eingeben von mindestens zwei Medikamenten mit unterschiedlichen Methoden (z.B. per Barcode scannen oder eintippen) und das Erstellen von persönlichen Einnahmeplänen für diese Medikamente. Die Analyse der Apps erfolgte sowohl auf Android- als auch auf iOS-Geräten, dabei lag jeder App eine identische Testverteilung zugrunde.

Im Zuge einer Nutzwertanalyse betrachteten Experten aus der Perspektive von App-Nutzern die themenbezogenen Informationen und Funktionen. Die Erhebung/Validierung der Kriterien erfolgte ebenfalls in zwei Betriebssystemen: Android und iOS.

Den Apps wurden alle notwendigen Zugriffsberechtigungen gestattet, wie etwa die Push-Nachrichtenfregabe, um eine optimale Funktionalität zu ermöglichen.

6. Methodik

Untersuchungskriterien

App-Test	100,0%
Bedienungsfreundlichkeit	50,0%
Nutzwert - Funktionen und Inhalte	50,0%

Bedienungsfreundlichkeit	100,0%
Kundenfreundlicher Einstiegsprozess	20,0%
Intuitive Menüführung	20,0%
Ansprechendes Design	20,0%
Bedarfsgerechte Funktionalitäten	15,0%
Umfang und Verständlichkeit der Inhalte	15,0%
Erlebnisfaktor	10,0%

6. Methodik

Untersuchungskriterien

Nutzwert - Funktionen und Inhalte	100,0%
Medikamente	
Medikamenteneingabe per Tippen	4,0%
Medikamenteneingabe per Barcode scannen	5,0%
Auswahlliste/Medikamentenverzeichnis/Datenbank	5,0%
Individuelle Fotos und Hinweise zum Medikament ergänzbar	2,0%
Verschiedene Darreichungsformen der Medikamente (z.B. Tabletten, Spray, Pflaster)	3,0%
Arzneimittel-Information / Gebrauchsinformation (z.B. Indikation, Dosierung, Nebenwirkung, Wechselwirkungen, Risiken etc.)	4,0%
Nachfüllerinnerung / Vorratsprüfung für Medikamente	5,0%
Einnahmeplan	
Einfache Einnahmepläne möglich (z.B. täglich, alle drei Tage, bei Bedarf etc.)	4,0%
Komplexe Einnahmepläne möglich (z.B. Zyklus, 21 Tage + sieben Tage Pause, abwechselnd, andere Zeiten am Wochenende)	5,0%
Einnahmedauer individuell anpassbar	3,0%
Essensanweisungen zur Einnahme definierbar (z.B. vor dem Essen, nach dem Essen etc.)	4,0%
Grafische Einnahmedarstellung (z.B. Form, Farbe etc.)	3,0%
Wechselwirkungsscheck	5,0%
Einnahmeerinnerung inkl. Medikament + Dosierung	4,0%
Erinnerung individuell einstellbar (z.B. Sprachausgabe, Push-Nachricht, Wecker)	4,0%
Gruppierte Erinnerung (mehrere Einnahmen zur selben Zeit geplant)	2,0%
Persönlichen Medikationsplan drucken/exportieren	3,0%
Bundesmedikationsplan hinzufügen	2,0%

6. Methodik

Untersuchungskriterien

Nutzwert - Funktionen und Inhalte (Fortsetzung)	
Weitere Funktionen	
Liste abgesetzter Medikamente	2,0%
Reaktivierung abgesetzten Einnahmeplans	2,0%
Gesundheitswerte tracken (z.B. Blutdruck, Körpergewicht, Aktivität, Schritte u.a.)	4,0%
FAQ / Hilfebereich (in deutscher Sprache)	3,0%
Datenschutzerklärung (in deutscher Sprache allgemein in der App)	4,0%
Anzahl Tipps / Wischen	
Anzahl Tipps / Wischen bis Eingabe der Medikamente	6,0%
Anzahl Tipps / Wischen bis FAQ / Hilfebereich	6,0%
Anzahl Tipps / Wischen bis Datenschutzerklärung	6,0%

6. Methodik

Getestete Apps

Anwendung	Anbieter	Bezeichnung im App-Store (iOS/Apple)	Bezeichnung im Google Play-Store (Android)
Digitale Hausapotheke	Ligari	Digitale Hausapotheke	Digitale Hausapotheke
Medisafe	Medisafe	Arznei & Medikamenten Alarm	Alarm Medikamenten-Einnahme
Mediteo	Mediteo	mediteo: Tabletten-Erinnerung	mediteo: Tabletten-Erinnerung
My Therapy	smartpatient	MyTherapy Tabletten Erinnerung	MyTherapy Tabletten Erinnerung
Pillenbox	Waschaga	Pillen-Erinnerung App	Pillenbox Medikamenten-Tracker
Tom	Innovation 6	TOM-Tabletten Erinnerung	TOM-Tabletten Erinnerung

Testzeitraum: 19. April - 05. Mai 2023

8. Allgemeine Methodik

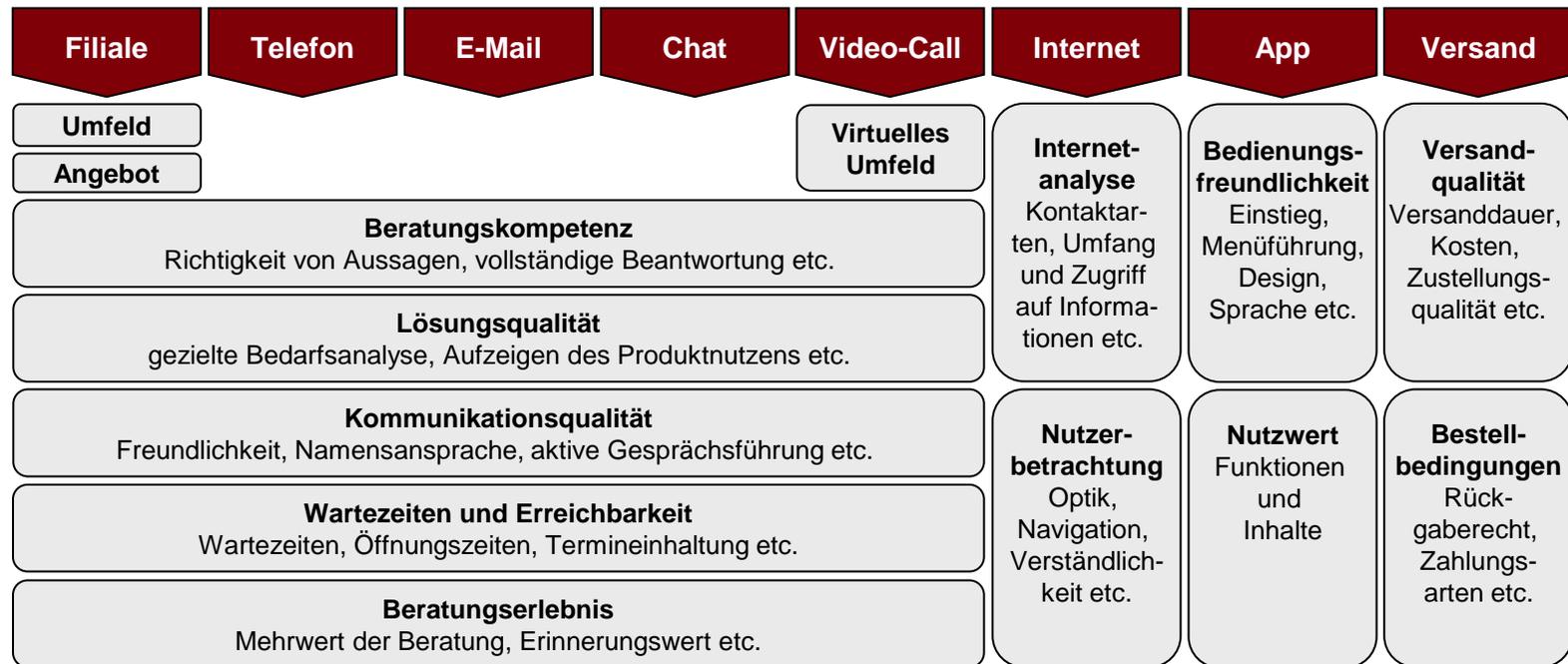
Service-tests

- **Ziel:** Analyse des Services und der Leistungen von Unternehmen aus Verbrauchersicht
- **Basis:** Standardisierte, objektiv nachprüfbare Messverfahren der SERVQUAL/SERVPERF-Methodik, Erweiterung des Modells um Erkenntnisse aus der Verhaltensökonomie
- **Analyse:** Mehrdimensionaler Ansatz; Berücksichtigung der für Kundinnen und Kunden relevanten Kontaktkanäle (Filiale vor Ort, Telefon, E-Mail und Kontaktformular, Online-Chat, App, Video-Call, Internetpräsenz der Unternehmen, Versand)
- **Verfahren:** Datenerhebung mithilfe von Mystery-Tests (= aktive, verdeckte Beobachtung durch geschulte Testerinnen und Tester, die als Kunden auftreten und nach einem festgelegten und standardisierten Kriterienkatalog vorgehen)
- **Mystery-Aktivitäten:** Testkäufe, Testberatungen, Testanrufe, Test-E-Mails, Test-Chats, Test-Video-Calls, Test-App-Analysen auf Basis streng definierter, branchenübergreifender Vorgaben hinsichtlich Fragebögen, Rollenspiele und Kundenprofile
- **Online-Service:** Qualitätsmessung anhand quantitativer Internetanalysen durch Expertenteam sowie Nutzerbetrachtungen durch geschulte Testerinnen und Tester

8. Allgemeine Methodik

Service-tests

Die Abbildung zeigt die Hauptkriterien der Servicetests mit wesentlichen Unterkriterien:



- Bewertungen basieren auf standardisierter Likert-Skala mit fünf Ausprägungen
- Einheitliche Überführung ermittelter Daten in ein Punktesystem (0 bis 100 Punkte)
- Einordnung der Werte in Qualitätssurteilsschema von „sehr gut“ bis „mangelhaft“

9. Nachhaltigkeit

Klimaschutz mit myclimate und MoorFutures

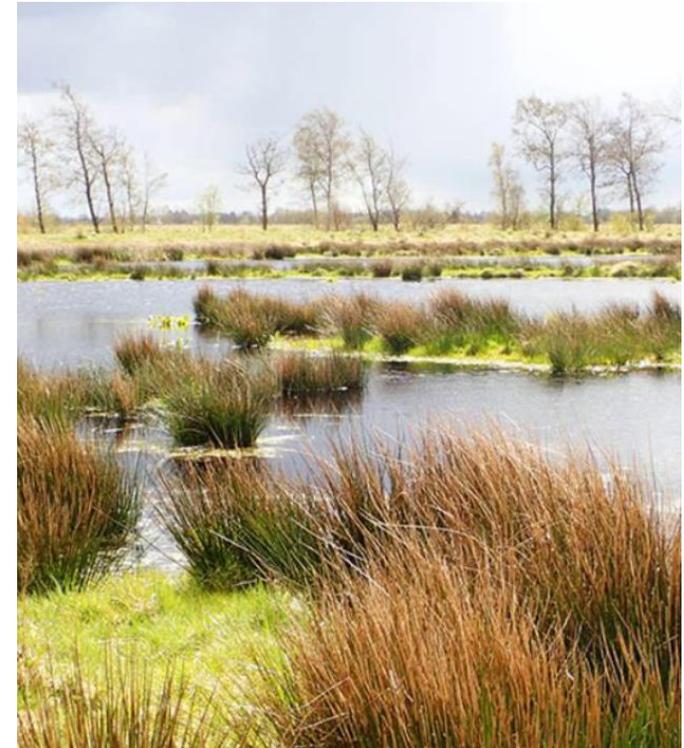


myclimate.org/07-23-221508



Moor Futures

- Jährliche Berechnung des CO₂-Fußabdrucks des DISQ durch Umweltexperten von myclimate
- Regelmäßige Prüfung und Umsetzung weiterer CO₂-Reduktionsmaßnahmen
- Kompensation aller aktuell unvermeidbaren CO₂-Emissionen in myclimate-Klimaschutzprojekte
- Weiterer Klimaschutzbeitrag zur Renaturierung des Königsmoores in Schleswig-Holstein (MoorFutures)
- Nachhaltigkeit als Teil der Unternehmenskultur
- Klimapositiv durch Klimaschutzprojekte
- Mehr dazu online unter: disq.de/klima



Projekt: Wiedervernässung von Hochmoorgrünland im Königsmoor in Schleswig-Holstein

Fotoquelle: myclimate