

GUTE APPS, GUTE BESSERUNG

Studie zur Akzeptanz und Optimierbarkeit
therapiebegleitender Apps

VORLIEGENDE STUDIE

Therapiebegleitende Apps gibt es seit einigen Jahren für die unterschiedlichsten Indikationen. Etwas haben sie aber alle gemeinsam: Sie sollen den Anwendern und Patienten einen Mehrwert verschaffen, indem sie den Therapieerfolg unterstützen und zu einer Besserung des Gesundheitszustandes beitragen. Die Apps helfen den Nutzern, ihr eigenes Befinden zusammen mit äußeren Umständen zu dokumentieren und so besser die Zusammenhänge zu verstehen. Sie erinnern an die regelmäßige Einnahme von Medikamenten und geben Impulse zum richtigen Verhalten. Der Patient lernt, die eigene Erkrankung umfassender zu begreifen und selbst die Kontrolle zu behalten, womit er im Idealfall einen positiven Einfluss auf den Verlauf nimmt.

Wie werden diese therapiebegleitenden Apps also im Alltag genutzt? Welche Funktionen sind unabding-

bar und wo gibt es Stolpersteine in der Anwendung? Um dies herauszufinden führte das Marktforschungsinstitut eye square im Auftrag von adesso mobile solutions im November 2018 eine Grundlagenstudie zu Anforderungen an therapiebegleitende Apps durch. Es wurden sechs Nutzer einer solchen App in 60-minütigen Tiefeninterviews nach ihren Erfahrungen und Empfindungen befragt.

Die Teilnehmer der Studie, vier Frauen und zwei Männer, waren im Durchschnitt 47 Jahre alt und verwendeten ihre begleitende App durchschnittlich seit einem Jahr und drei Monaten (Range: 8 Wochen bis 4 Jahre). Die genutzten Apps waren auf die Indikationen Diabetes, Asthma, Migräne, Psychotherapie und Physiotherapie¹ ausgerichtet. Grundlage der Studie war somit eine Mischung aus medikamentösen und nicht-medikamentösen Therapien.

¹ Apps: SiDiary, Propeller, Pain Tracer, Woebot, Moodpath, Therap.io

Übersicht der getesteten Therapie-Apps



WICHTIGE FUNKTIONEN EINER THERAPIEBEGLEITENDEN APP

Über die verschiedensten Indikationen hinweg haben alle therapiebegleitenden Apps ähnliche Funktionen: **Informieren**, **Sensibilisieren**, **Dokumentieren**, **Anleiten**, **Motivieren**, **Erinnern** und **Verstetigen**.



INFORMIEREN

Wenn eine App informiert, dann liefert sie Hintergrundinformationen zum Krankheitsbild, zu Symptomen oder Behandlungen. Dies kann in Textform oder durch mediale Inhalte geschehen. Beispielsweise informiert die App „Propeller“ Asthma-Patienten über die aktuelle Witterung und Luftqualität. Die Patienten wissen somit direkt nach dem ersten Kontakt mit der App, auf welche Symptome oder Auswirkungen sie sich am Tag einstellen müssen.



SENSIBILISIEREN

Unter Sensibilisierung wird das Aufmerksam machen auf bestimmte Symptome oder Merkmale der Erkrankung verstanden, beispielsweise durch Aufklärung und Übung. Eventuell auftretende Probleme können so von den Patienten schneller erkannt und eingeordnet werden. Für die Nutzerin der App „moodpath“, die bei psychischen Störungen und Depressionen hilft, ist diese Funktion besonders wichtig. Sie möchte in erster Linie verstehen, welche Auslöser mit welchen Symptomen in Verbindung stehen, um die Ursachen künftig nach Möglichkeit zu vermeiden. Dies wird ihr in dieser App durch eine übersichtliche Auswertung und einen extra Arztbrief ermöglicht. Die Daten können rückwirkend betrachtet werden, um Zusammenhänge von Gegebenheiten und Stimmungen zu erkennen und negative Einflüsse umgehen zu können.



DOKUMENTIEREN

Wenn eine App die Funktion des Dokumentierens hat, bietet sie die Möglichkeit, bestimmte Symptome und Befindlichkeiten über einen Zeitraum zu erfassen und zu speichern. Alle getesteten Apps enthielten eine entsprechende Funktion, Werte und Situationen zu dokumentieren. In einem Teil der Apps kann aus einer Vorauswahl eine passende Beschreibung gewählt werden, z.B. in der App „Pain Tracer“, andere Apps bieten freie Eingabemöglichkeiten, wie für den Blutdruck in der App „SiDiary“. Es entsteht eine Art Tagebuch bzw. ein Verlauf über einen bestimmten Zeitraum. Bei den meisten Apps kann dieser Verlauf dann wiederum angesehen oder heruntergeladen werden, um ihn weiter zu analysieren und so die Therapie zu verbessern.



ANLEITEN

Anleitungen in Apps dienen häufig einer genauen Beschreibung unterstützender Übungen in Form von Text, Bildern oder Videos. Für die App „TherapieIO“ spielt eine solche Funktion eine wichtige Rolle, da die korrekte Ausführung von Übungen für den Erfolg der Physiotherapie mitentscheidend ist.



MOTIVIEREN

Bei der Funktion der Motivation durch die App werden Anreize geboten, die auf die dauerhafte Nutzung der App abzielen. Das Angebot ist in dieser Hinsicht noch dünn. Die Mehrheit gibt an, alleine durch die Kontrolle der Werte und einer in Aussicht gestellten Verbesserung der Symptome motiviert zu sein. Allerdings wird eine extrinsische Motivation zur Verhaltensorientierung durch die App mehrfach gewünscht.



ERINNERN

Apps mit Erinnerungsfunktion weisen zu vorgegebenen Zeiten auf Übungen, das Erfassen von Symptomen oder die Einnahme von Medikamenten hin. Dies kann durch Töne, Push-Benachrichtigungen oder andere Signale erfolgen. Besonders die Nutzerin der „Propeller“-App spricht hier von einer wichtigen Funktion für sie: Wenn sich ihr Tagesablauf durch irgendeinen Einfluss ändert, kann es passieren, dass sie ihr Asthma-Spray vergisst. Sie bezeichnet die Erinnerungsfunktion daher sogar als lebenswichtig.

„ **Ich soll das Asthmaspray um 10 nehmen. Da bin ich aber manchmal noch gar nicht wach. Oder ich vergess es einfach mal. Da ist diese Erinnerung für mich lebenswichtig, könnte ich sagen!**

PROPELLER-NUTZERIN, 61



VERSTETIGEN

Das eingeübte Verhalten soll nach und nach komplett in den Alltag integriert werden und automatisiert ablaufen. Hier wird von der Verstetigung gesprochen. Die Patienten sind sich einig, dass eine gewisse Routine bei allen Indikationen wichtig ist und bei der Therapieverbesserung unterstützt.

PATIENTEN WÜNSCHEN SICH EINE GUTE FUNKTION ZUM DOKUMENTIEREN, ANLEITUNG DURCH DIE APP UND MOTIVATION

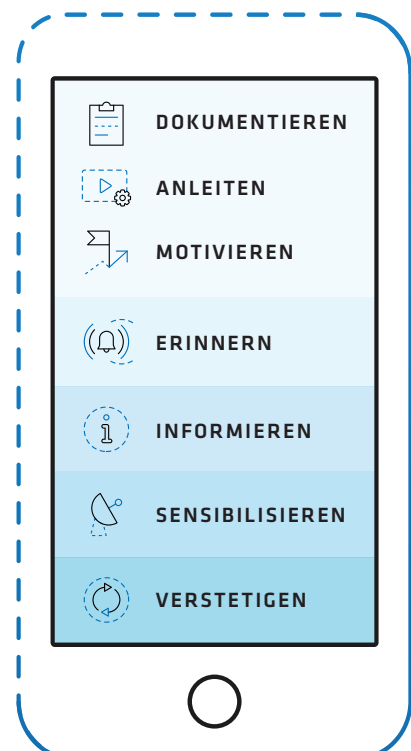
In den Tiefeninterviews wurden die Patienten gebeten, die genannten Funktionen einer therapiebegleitenden App nach ihrer persönlichen Wichtigkeit zu ordnen. Am wichtigsten, und auf gleicher Stufe, sind die Funktionen Dokumentieren (von Symptomen, Befinden), Anleiten (von Verhalten) und Motivieren (zur Nutzung der App und Anwendung eines erlernten Verhaltens).

Direkt an diese drei Funktionen knüpft die Erinnerungsfunktion an, zum Beispiel zur Einnahme der Medikamente oder die Erinnerung an bestimmte Übungen. Auch die Informationsfunktion ist den Nutzern im Interview sehr wichtig gewesen.

Weiter abgeschlagen sehen die Teilnehmer die Funktion des Sensibilisierens. Einige geben an, bereits ausreichend für mögliche Anfälle oder Verschlechterungen sensibilisiert zu sein, ohne dafür eine App zu benötigen.

SEHR WICHTIG

WENIGER WICHTIG



STATUS QUO DER APPNUTZUNG

Die Hälfte der genutzten Apps wurde vom behandelnden Arzt empfohlen (SiDiary bei Diabetes, Propeller-App bei Asthma und TherapIO für Physiotherapie). Dies bedeutet, dass den Mediziner*innen durchaus bewusst ist, welche Wirkung „Patient Empowerment“ haben kann. Die übrigen Apps wurden eigenständig in den App Stores gefunden und ausprobiert.

In den Interviews wurde auch deutlich, dass das Vertrauen in den Arzt eine große Rolle spielt. Der Patient verlässt sich auf die ärztlichen Empfehlungen und idealerweise geht die therapiebegleitende App Hand in Hand mit der Behandlung durch den Arzt. Es ist also unabdingbar, dass die behandelnden Ärzte von der App überzeugt sind und die App-Anbieter den Mehrwert ihrer App auch dem Mediziner verdeutlichen können. Bspw. gab die Nutzerin der Asthma-App „Propeller“ an, ihre eingegebenen Werte und deren Verlauf bei ihren regelmäßigen Arztbesuchen mit dem behandelnden Arzt zu besprechen. Für solche Zwecke ist eine einfache Export-Funktion hilfreich.

„ **Im besten Fall würde die App den Arztbesuch verhindern und die Medikamente reduzieren. Arzt bedeutet immer Zeitaufwand, da würde ich liebendgern darauf verzichten. Dass ist auch der Grund, warum ich die App nehme, in der Hoffnung den Arzt vermeiden zu können.**

PAIN-TRACER-NUTZERIN, 38

Vier der sechs befragten Patienten nutzen die App täglich, die übrigen zwei Patienten mindestens zweimal wöchentlich. Die App ist also ein ständiger Begleiter und kann zu einer Art Vertrauensperson werden. Durch regelmäßige Nutzung und Personalisierung („Bsp. „Wie geht es dir heute, Andrea?“) wird eine Bindung geschaffen, die für den Therapieverlauf förderlich sein kann.

„ **Die App ist wie eine Art Verlängerung der Therapie vor Ort in der digitalen Welt, wie ein digitaler Freund, der mich unterstützt.**

WOEBOT-NUTZERIN, 37

Wer der Anbieter der App ist, spielt für die meisten Nutzer eine untergeordnete Rolle – lediglich eine Teilnehmerin kennt den Namen des Herstellers der App. Insgesamt sind aber alle Nutzer aufgeschlossen gegenüber Pharma-Herstellern oder Krankenkassen. Hier ist lediglich Transparenz wichtig und der Verzicht auf Werbung. Für einige würde sich der Name eines Pharmakonzerns oder einer Krankenkasse sogar positiv auf das Vertrauen in die App auswirken.

ERGEBNISSE IM ÜBERBLICK: UX AUF HOHEM NIVEAU UNERLÄSSLICH

Bei den getesteten Apps hat sich gezeigt, dass die User Experience, d.h. das ganzheitliche Nutzererlebnis, bereits insgesamt auf einem hohen Niveau ist. Durch die häufige Nutzung unterschiedlichster Apps im Alltag, haben die Nutzer einen hohen Anspruch an eine unkomplizierte Bedienung, aber auch der Nutzwert und das Erlebnis sind ihnen wichtig. Weist die App dies nicht auf, wechseln die Nutzer meist schnell zu einer anderen Alternative. Wer eine therapiebegleitende App auf den Markt bringt, muss also auch durch eine gute UX überzeugen, um Patienten als Nutzer gewinnen zu können.



GROSSTEIL DER APPS IST BENUTZERFREUNDLICH

Insgesamt funktionieren alle Apps sehr einfach und sind leicht bedienbar. Die Navigation macht in der Regel keine Probleme. Besonders gut kommt es bei den Nutzern an, wenn sie Schritt für Schritt durch die Abfrage der Daten geleitet werden und sie genau erkennen können, welche Angaben sie noch machen müssen.

In der App „SiDiary“ bei Diabetes ist die Dateneingabe noch vergleichsweise schlecht gelöst – die Eingabefelder sind schwer als solche zu erkennen, eine klare Nutzerführung wird vermisst. Mit wenigen grafischen Änderungen, wie dem Hervorheben eines Texteingabefeldes, oder der Auswahl aus einem Drop-Down-Menü, könnte hier schnelle Abhilfe geschaffen und die User Experience verbessert werden. Da Diabetes insbesondere auch Menschen im vorangeschrittenen Alter betrifft und Patienten hinzukommen, die evtl. zuvor noch wenig Erfahrung mit Smartphones und Apps gemacht haben, ist es wichtig, die Bedienung so einfach wie möglich zu halten und durch Nutzertests zu überprüfen.



PERSONALISIERUNGEN SIND DEN MEISTEN NUTZERN WICHTIG

Die Häufigkeit der Erinnerung/Benachrichtigungen sollte sich individuell regeln lassen. Auch die weitergehende Personalisierung durch einen Avatar wird teilweise gewünscht. Die Patienten wünschen sich hier, dass die App sie sozusagen persönlich „kennenlernt“ und sich an ihre Nutzungsgewohnheiten bzw. ihre Krankheitsgeschichte anpasst.



UNTERSTÜTZUNGSFUNKTION IN ALLEN APPS GEGEBEN

Alle Nutzer fühlen sich durch ihre verwendete App gut oder sehr gut unterstützt und können teilweise bereits eine Besserung in der Therapie erkennen.



VERWENDETE SPRACHE IST IN ALLEN APPS ANGEMESSEN

Die Nutzer empfinden die Sprache als einfach, es gibt kein „Fachchinesisch“. Eine nicht zu förmliche, persönliche Ansprache ist den meisten Nutzern wichtig.



KOSTENPFLICHTIGE APPS GENERELL AKZEPTIERT

Zwei der sechs Teilnehmer zahlen etwas für die Nutzung der therapiebegleitenden App. Es herrscht eine generelle Bereitschaft, einen kleinen Betrag zu bezahlen, wenn die App hilfreich ist. Besonders zusätzliche Funktionen oder Inhalte wie Videos und

Übungen rechtfertigen einen erhöhten Preis gegenüber einer Basisversion. Fast alle wünschen sich jedoch, die App erst einmal kostenfrei testen zu können, bevor ein Abo abgeschlossen wird.



AUFMACHUNG DER MEISTEN APPS IST ANSPRECHEND

Die genutzten Apps werden fast alle als angenehm und ansprechend beschrieben. Insbesondere dezente, helle Farben, die nicht zu grell sind, können überzeugen. Zwei Apps werden auch als persönlich und liebevoll gestaltet bezeichnet. Lediglich eine App gefällt optisch gar nicht – das sehr dunkle Design könnte kontrastreicher und freundlicher sein.



VERTRAUEN WIRD DURCH FUNKTIONALITÄT GEFÖRDERT

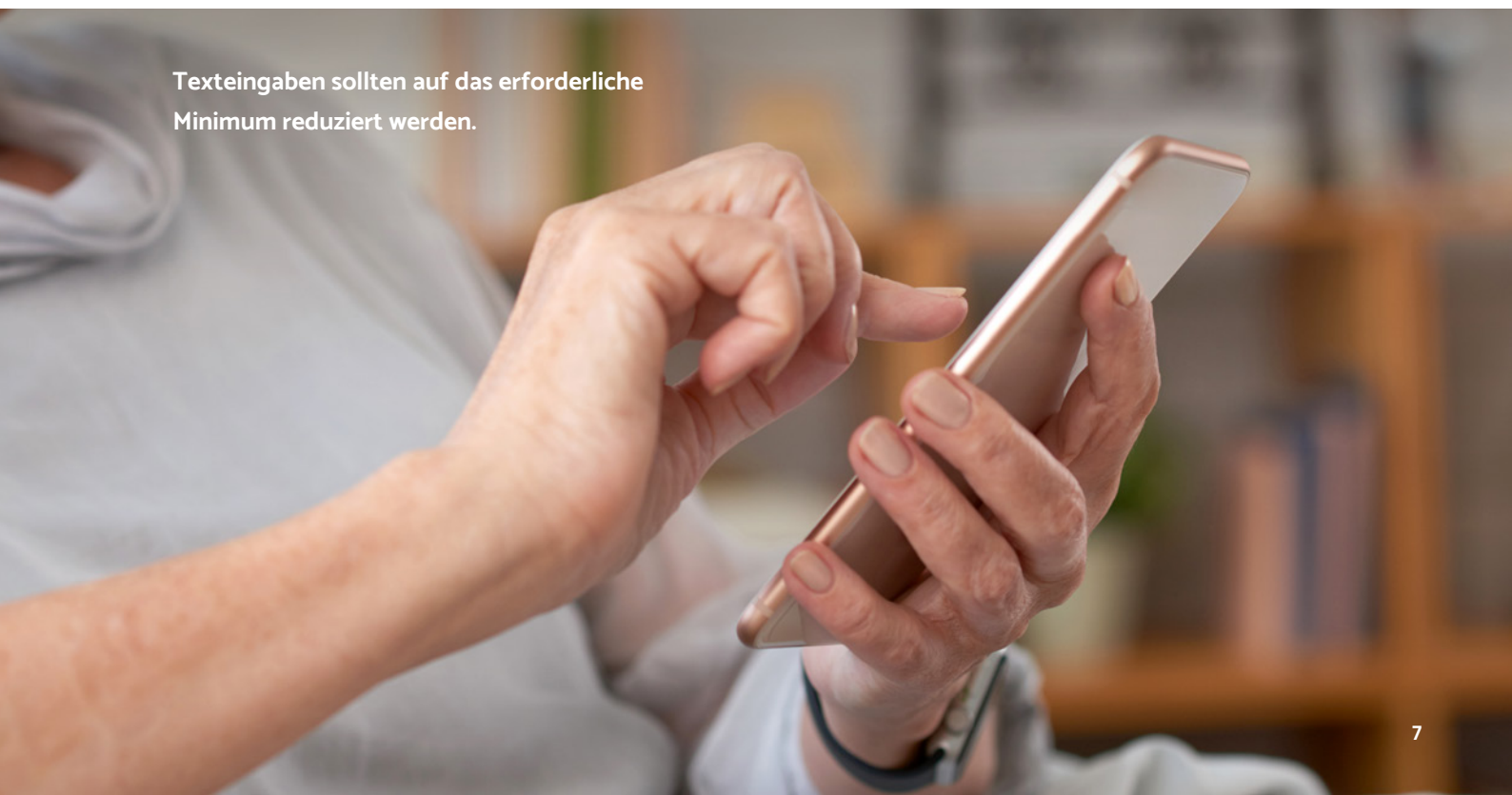
Das Vertrauen in die Apps ist insgesamt sehr hoch. Die Anwendungen wirken seriös und die Teilnehmer gehen davon aus, dass die Informationen und der Anbieter dahinter, stets auf dem neusten Stand sind. Auch ein reibungsloses Funktionieren der App fördert das Vertrauen.



SICHERHEITSBEDENKEN GERING

Bei den meisten Nutzern dieser Studie gab es wenig Bedenken bezüglich des Datenschutzes. Alle sind der Meinung, dass die abgefragten Daten unbedenklich sind und nicht wirklich Persönliches über sie selbst verraten. Je nach Indikation und Verwendung der App kann diese Auffassung allerdings variieren. Beispielsweise hatte eine Teilnehmerin mit einer App für Psychotherapie / Depression eher Bedenken, dass ihre Eingaben von anderen gesehen werden können oder mit der Krankenkasse geteilt würden. Auch die direkte Verbindung zu einem Pharma-Hersteller wäre ihr bei dieser Indikation unangenehm. Umso wichtiger ist es, offen und ehrlich über den Umgang mit den eingegebenen Daten zu informieren.

Texteingaben sollten auf das erforderliche Minimum reduziert werden.



ANFORDERUNGEN AN THERAPIEBEGLEITENDE APPS

WICHTIG ZU BEACHTEN

- 1** Eine hervorragende und nutzerorientierte User Experience fördert eine starke Bindung an die App.
- 2** Eine schnelle und auf das nötigste reduzierte Datenerfassung motiviert die stetige Nutzung.
- 3** Transparenz und Offenheit bezüglich des Datenschutzes und des Anbieters schaffen langfristiges Vertrauen in die App.
- 4** Durch Personalisierung lässt sich die App ideal in den Alltag integrieren und wird zu einer optimalen Ergänzung der ärztlichen Therapie.

Aus den Interviews lässt sich ableiten, dass sich die Nutzer an erster Stelle eine schnelle und unkomplizierte Eingabe von Daten wünschen, auf die sie auch von unterwegs gut zugreifen können. Anschließend sollten diese Daten übersichtlich ausgewertet werden. Dazu sollte das System auch die Möglichkeit bieten, bei Bedarf sehr umfassende Eingaben machen zu können, um wirklich alle Symptome oder äußeren Einflüsse abzudecken. Idealerweise kann die App auch Trends erkennen, zum Beispiel den Zusammenhang von Stress oder Wetter mit dem Befinden, um daraus Rückschlüsse und Anregungen für künftige Verhaltensänderungen ziehen zu können. Ebenfalls wünschen sich einige Patienten, dass die App aus den erfassten Daten lernt und so immer besser auf ihre Situation zugeschnitten wird, d.h. auch eine künstliche Intelligenz ist willkommen, wenn sie vorausschauend zum therapiefördernden Verhalten auffordert („Du hast dich heute noch nicht so viel bewegt, wie wäre es jetzt mit einem Spaziergang?“).

Die Teilnehmer der Studie waren weiterhin an praktischen Tipps durch die App interessiert, z.B. als Tipp des Tages, passend zu den eingegebenen Symptomen und zur eigenen Krankheitsgeschichte. Wichtig ist ih-

nen dabei, dass die App die erfassten Daten richtig einordnet und individuelle Zusammenhänge auswertet.

Außerdem sollten die Informationen in der App teilweise (oder auch zusätzlich) als Multimedia-Inhalte dargeboten werden, z.B. als Videos, Podcasts etc. Dies ist vor allem für praktische Übungen, und insbesondere in der Psycho- und Physiotherapie relevant.

BARRIEREN UND HÜRDEN FÜR THERAPIEBEGLEITENDE APPS

Trotz des insgesamt positiven Gesamtbildes haben die Interviews auch einige Mängel und Barrieren der untersuchten Therapie-Apps aufgedeckt. Diese können schon vor dem eigentlichen Download der App zum Problem werden, denn hohe Kosten ohne Testphase wirken so abschreckend, dass sich der Patient möglicherweise schon hier gegen die App entscheidet.

Nach dem Download können ein kompliziertes Login oder eine zu lange Registrierung zur Hürde werden. Den Patienten ist bewusst, dass die Apps bei Verwendung personenbezogener Daten einen Zugangsschutz benötigen.

Es gibt aber den klaren Wunsch, die Eingaben auf ein Minimum zu beschränken und nur die wirklich notwendigen Daten zu erfassen.

Eine schlechte Bedienbarkeit, z.B. wenn Inhalte schwer auffindbar oder unverständlich gestaltet sind, kann einige Patienten von der Nutzung abhalten. Mehrfach wurde bestätigt, dass eine gute User Experience erwartet wird, damit die Patienten die App gerne und regelmäßig nutzen.

Auch wenn sich nach einer dauerhaften Nutzung der App herausstellt, dass die Übungen oder Anleitungen wenig vielfältig oder abwechslungsreich sind, kann dies die weitere Akzeptanz einschränken. Ein breit gefächertes, und immer wieder aktualisiertes Angebot an Inhalten ist notwendig, damit der Nutzer die App auch dauerhaft nutzt.

Ebenso ist es eine Hürde, wenn die notwendigen Eingaben in die App zu viel Zeit in Anspruch nehmen – die Nutzer wünschen sich zwar, ihre Situation umfangreich dokumentieren zu können, allerdings ist es essentiell, dass diese Eingabe schnell und unkompliziert, zu

jeder Zeit und von jedem Ort erfolgen kann. Die Nutzerführung bei der Datenerfassung sollte unbedingt in Tests überprüft und auf die Alltagstauglichkeit hin optimiert werden.

Ein absolutes No-Go für eine therapiebegleitende App ist Werbung. Hier berichten alle Patienten, dass dies ein Grund für eine Deinstallation der App wäre.

Auch wenn es für die Teilnehmer dieser Studie nur eine untergeordnete Rolle gespielt hat, können sich alle vorstellen, dass es Nutzer gibt, die bezüglich des Datenschutzes Bedenken haben. Hier sollte auf jeden Fall Transparenz (Wer bekommt die Daten? Wie lange werden die Daten gespeichert? Welche Daten werden gespeichert?) herrschen, um der Sorge entgegenzuwirken. Auch wenn das Vertrauen in die therapiebegleitenden Apps per se erst einmal hoch ist, wenn z.B. ein namhafter Anbieter dahintersteht oder die App generell einen seriösen Eindruck macht, ist die angesprochene Transparenz bzgl. der Verarbeitung von Daten eine wichtige Voraussetzung für die Nutzungsbereitschaft.

Sensoren ermöglichen eine konstante Datenerfassung für Verlaufsstatistiken.



MOTIVATION ZUR NUTZUNG EINER THERAPIEBEGLEITENDEN APP

Die größte Motivation der Teilnehmer für die Nutzung der App ist die Verbesserung der Therapie. Wenn Zusammenhänge erkannt werden können, die Rückschlüsse auf positive und negative Verhaltensweisen zulassen, gibt dieses einen dauerhaften Anreiz, die App zu verwenden. Z.B. gibt die Nutzerin der Migräne-App an, dass sie durch Verhaltensanstöße der App lästige Arztbesuche vermeiden kann.

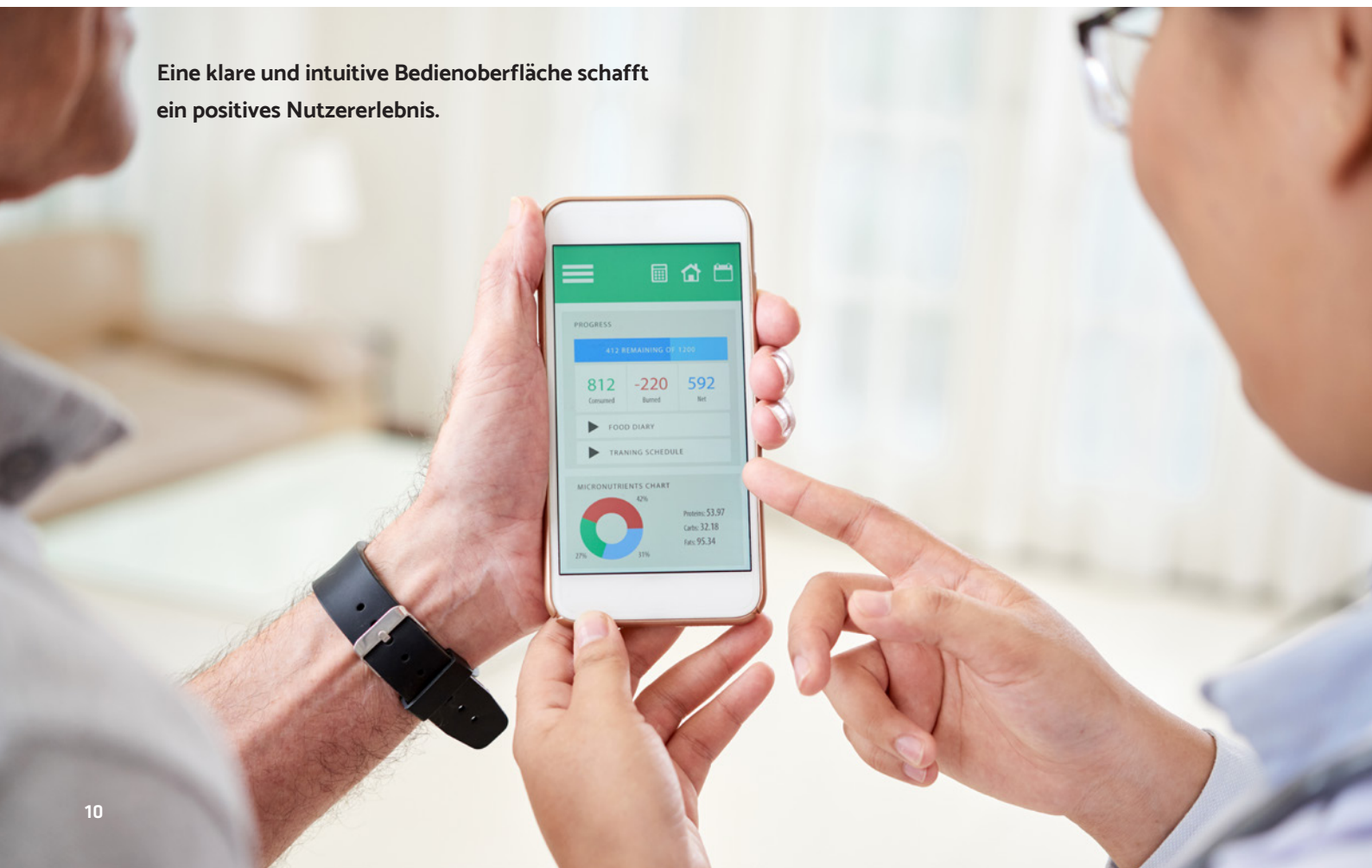
Teilweise wird berichtet, dass alleine die einfache Handhabung und eine schöne Gestaltung der App schon motivieren.

Ein Vergleich mit anderen Patienten innerhalb der App wird ambivalent gesehen. Auf der einen Seite können interessante Erkenntnisse entstehen, auf der anderen

Seite herrscht Skepsis ob die Daten der anderen Patienten real sind. Die alleinige Gegenüberstellung konkreter Werte ist nicht gewünscht. Die Ableitung von Empfehlungen und Tipps dagegen ist akzeptiert, z.B. „Anderen mit deiner Krankheit hilft es oft ...“.

Gamification und Bonussysteme in der App halten die Nutzer nicht für sinnvoll, da diese schnell ihren Reiz verlieren und die Motivationskraft nachlässt. Außerdem geben alle Nutzer an, dass die Eigenmotivation bei einer Verbesserung der Beschwerden durch die App hoch genug ist. Wenn die App kostenfrei ist, oder die Krankenkasse die anfallenden Kosten als Bonus für gesundheitsfördernde Maßnahmen übernimmt, würde das die Teilnehmer aber zusätzlich motivieren.

Eine klare und intuitive Bedienoberfläche schafft ein positives Nutzererlebnis.



RESÜMEE

Die beschriebene Studie mit Betroffenen hat ergeben, dass Patienten ihre Therapie-Apps sehr intensiv nutzen, da sie damit einen positiven Einfluss auf den Krankheitsverlauf und Behandlungserfolg erleben. Der Pharmabezug erzeugt dabei kaum Berührungängste – im Gegenteil: Bietet die App eine hilfreiche Ergänzung zum Medikament und ist auch der Arzt involviert, entsteht vollstes Vertrauen und eine enge Bindung kann aufgebaut werden. Das Pharmaunternehmen kann zum Interaktionspartner für den Patienten werden, auf dessen Beratung und Empfehlungen er sich verlässt.

Das Potenzial therapiebegleitender Gesundheits-Apps ist enorm – nicht nur hinsichtlich der Nutzerzahlen sondern auch des Nutzwerts. Die Akzeptanz und App-Bewertungen von Patienten sind schon heute überdurchschnittlich positiv, obwohl nicht alles perfekt ist und insbesondere hinsichtlich Nutzungskomfort, Mehrwerten und Personalisierung noch Spielraum besteht (siehe Abschnitt: „Wichtig zu beachten“). Die Nutzer wünschen sich, dass die Apps ihre Situation individuell kennen und sich noch mehr auf ihre Bedürfnisse einstellen. Sie möchten so wenige Eingaben wie möglich machen – unterstützend wären hierfür intelligente Mechanismen, Spracheingabemöglichkeiten und die Anbindung von Sensoren denkbar. Vermisst werden auch zusätzliche Anreize zur dauerhaften Nutzung und proaktive Verhaltensimpulse, die über Erinnerungsfunktionen hinausgehen.

Sehr wichtig ist das Zusammenspiel mit dem behandelnden Arzt, das durch erweiterte Auswertungsfunktionen und Dialoghilfen optimiert werden kann. Hohe Sensibilität besteht bei personenbezogenen Daten und Fragen der Datensicherheit. Hier muss genau abgewogen werden, was unbedingt erforderlich ist und wo die Grenzen überschritten werden. Zu guter Letzt hat auch der Anspruch an das Design eine hohe Relevanz, insbesondere da die App täglich im Gebrauch ist. Man möchte sich damit wohlfühlen und ein positives Erlebnis erfahren, was auch zum Behandlungserfolg beiträgt.

Angesichts der Chance, eine gewinnbringende Beziehung zum Patienten aufzubauen und sich im wachsenden Markt der Apps zu differenzieren, sollte also ein hoher Anspruch an die Qualität der App gestellt werden. Die Studie liefert wertvolle Erkenntnisse bezüglich grundsätzlicher Bedürfnisse und Verbesserungspotenziale. Sie ersetzt aber nicht die notwendige Auseinandersetzung mit der jeweils App-spezifischen Zielgruppe, der Indikation und den damit verbundenen, besonderen Anforderungen. Durch Interviews im Vorfeld der Konzeption, Nutzertests mit UX-Prototypen, einen entwicklungsbegleitenden Dialog mit repräsentativen Vertretern der Zielgruppe und auch den Austausch mit behandelnden Ärzten kann gewährleistet werden, dass das Potenzial ausgeschöpft und Fehler vermieden werden.

WAS MÜSSEN SIE ALS APP-ANBIETER BEACHTEN?



CHECKLISTE

1 Ermöglichen Sie eine schnelle und unkomplizierte Eingabe von Daten.

- ✓ Welche Symptome und äußeren Einflüssen sind für die Patienten besonders relevant?
- ✓ Können Sie hier eine Auswahl zur Verfügung stellen, oder bietet sich eher eine freie Eingabe an?
- ✓ Kann die Eingabe durch technische Hilfsmittel unterstützt und komfortabler gemacht werden?

2 Machen Sie die App intelligent.

- ✓ Geht die App auf die persönlichen Anforderungen des Nutzers ein?
- ✓ Lernt die App von den Bedürfnissen des Nutzers?
- ✓ Erkennt die App Veränderungen in der Behandlungssituation, auf die sie reagieren sollte?

3 Ermöglichen Sie das Erkennen von Mustern.

- ✓ Ist die Auswertung der Daten übersichtlich gestaltet?
- ✓ Werden mehrere eingegebene Daten miteinander verknüpft?

- ✓ Kann die App „intelligent“ aus den Daten Trends ablesen?

4 Binden Sie praktische Tipps ein.

- ✓ Bieten Sie den Nutzern regelmäßige Tipps für den Alltag („Tipp des Tages“)?
- ✓ Achten Sie auf eine Vielfalt der Tipps und ermöglichen Sie ein erneutes manuelles Aufrufen der Tipps.

5 Erinnern Sie den Nutzer nach Bedarf.

- ✓ Bieten Sie eine Erinnerungsfunktion, die von den Nutzern individuell hinsichtlich Häufigkeit und Art (Push-Benachrichtigung, Alarm etc.) eingestellt werden kann.

6 Halten Sie die Angaben zum Datenschutz transparent.

- ✓ Implementieren Sie Angaben zum Anbieter der App.
- ✓ Zeigen Sie auf, welche Daten wo, wie lange und für welchen Zweck, gespeichert werden.

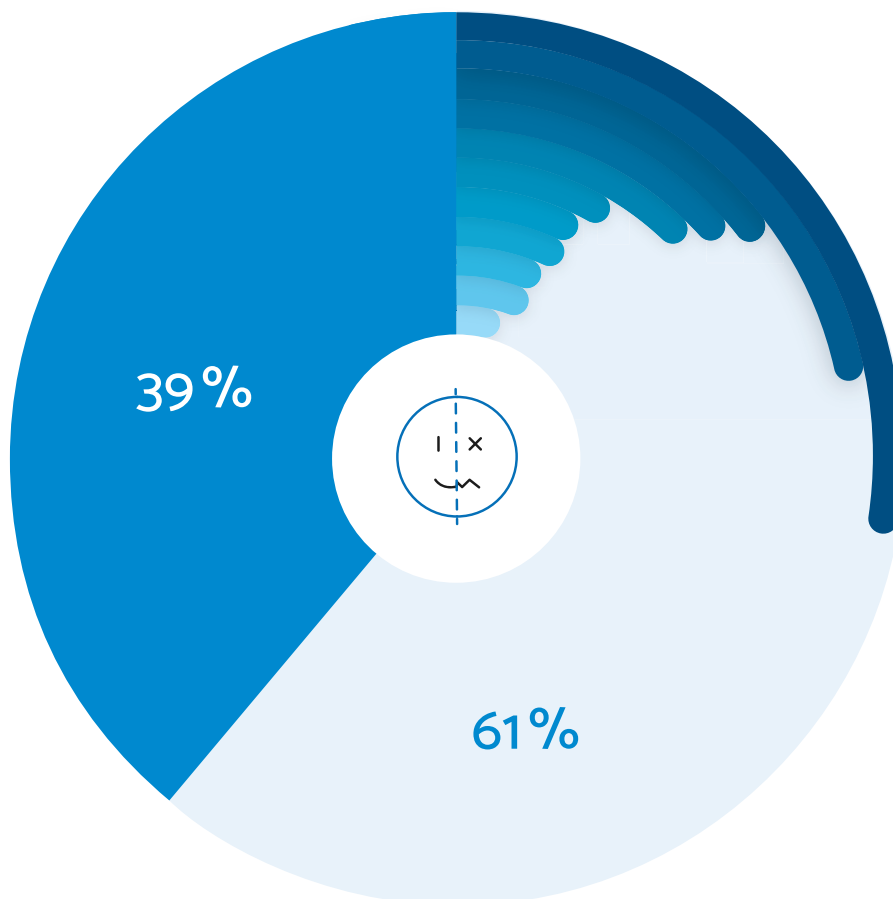


HINTERGRUNDINFOS

Chronische Krankheiten sind in unserer Gesellschaft verhaltensbedingt weiter auf dem Vormarsch und betreffen mittlerweile die große Mehrheit der Bevölkerung. An der Spitze liegen Rückenschmerzen und Bluthochdruck, aber auch Depressionen und chronische Schmerzen sind weit verbreitet, wie eine Umfrage²

im Jahr 2017 ergab. Nur 39% der Befragten gaben an, dass sie an keiner der genannten, dauerhaften Erkrankungen leiden. Das Zielgruppenpotenzial für therapiebegleitende Apps umfasst also mehr als 60% der Bevölkerung – mit steigender Tendenz.

LEIDEN SIE UNTER EINER DAUERHAFTEN ERKRANKUNG?



- 39% Nichts davon
- 61% Chronische Erkrankung

CHRONISCHE ERKRANKUNG IN %

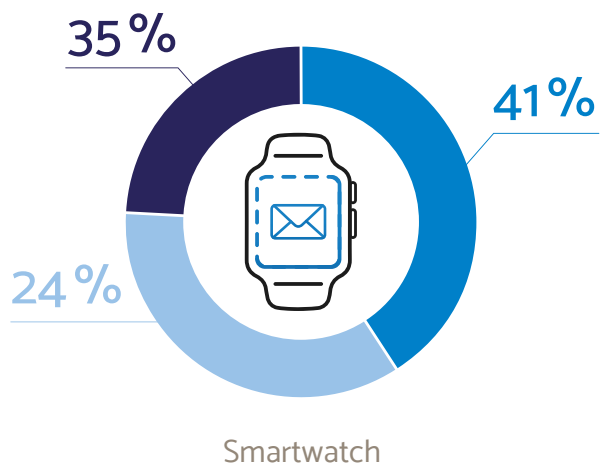
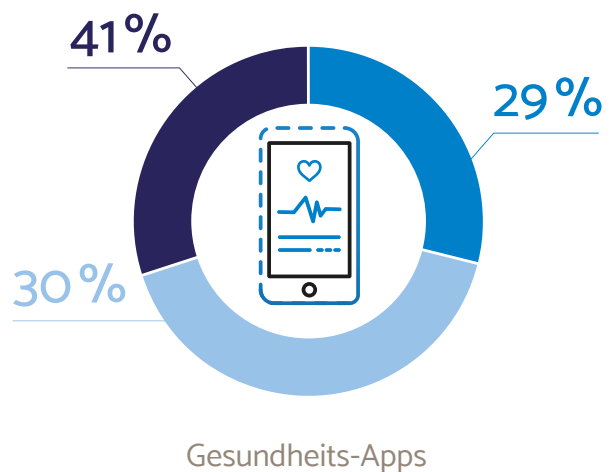
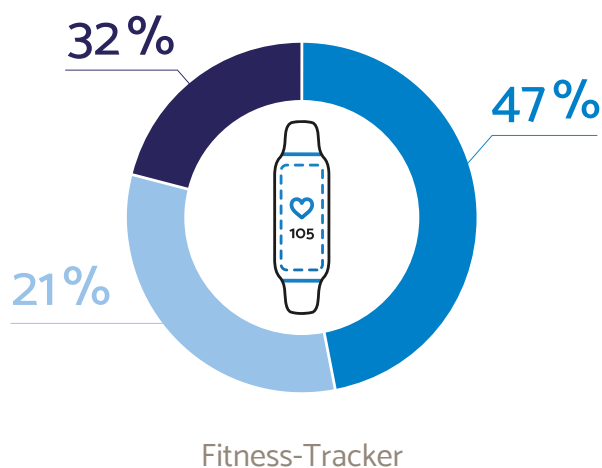
- 28% Rückenschmerzen
- 22% Bluthochdruck (essentielle Hypertonie)
- 15% Übergewicht (Adipositas)
- 14% Depressive Episoden
- 13% Chronische Schmerzen
- 09% Typ-2-Diabetes
- 08% Rheuma/Arthrose
- 08% Asthma
- 07% Sonstiges
- 07% Tinnitus
- 05% Fettstoffwechselstörungen

Der wachsende Markt an Gesundheits-Apps bietet digitale Hilfe – vom Fitnesstrainer bis hin zum Therapiebegleiter. Neben neutralen Anbietern und Krankenkassen ist auch die Pharmaindustrie aktiv geworden und versorgt Patienten neben dem Medikament zur Langzeitbehandlung mit der passenden Companion-App. Eine Studie von HealthOn³ ermittelte, dass mehr als die Hälfte der Mitgliedsunternehmen von der vfa (Verband Forschender Arzneimittelhersteller) und Pro Generika (Verband der Generika- und Biosimilarnunternehmen in Deutschland) ihren Patienten therapieunterstützende Apps (Companion-Apps) anbieten. Fast jede zweite App setzt dabei auf einen komple-

xen Unterstützungsansatz. Im Vordergrund steht die Förderung einer regelmäßigen Medikamenteneinnahme durch Erinnerung, aber auch durch Information, Anleitung, Feedback und Motivation.

Die Bereitschaft in der Bevölkerung zur Nutzung von Fitness- und Gesundheits-Apps zeigt allerdings mit 29 % noch deutlich Luft nach oben, wie eine andere Studie⁴ ergab. Während 62 % der Befragten für Geräte im E-Health Bereich sogar Geld ausgeben würde, ist das grundsätzliche Interesse an Health-Apps noch lange nicht auf der Höhe, die man erwarten würde, betrachtet man den möglichen Nutzwert.

KÖNNEN SIE SICH EINE NUTZUNG DER GENANNTEN MOBILEN HEALTH-GERÄTE/DIENSTE VORSTELLEN?



- Eher ja ●
- Eher nicht ●
- Auf keinen Fall ●

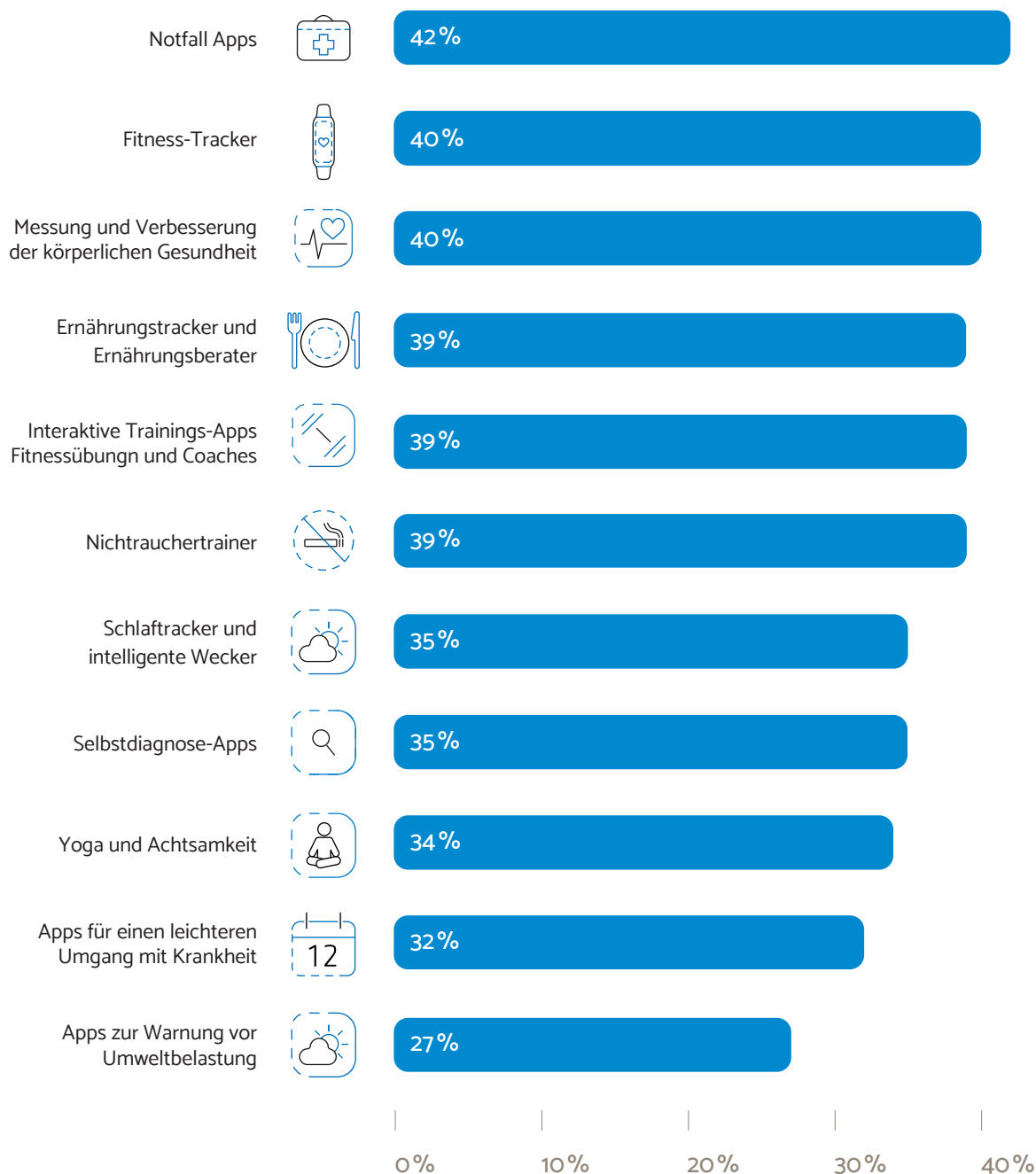
³ HealthOn Health-App Dashboard 01/2017

⁴ Statista-Umfrage zur Zahlungsbereitschaft für E-Health-Geräte in Deutschland aus dem Jahr 2017

Wird allerdings nach konkreter definierten Apps und der damit verbundenen Zahlungsbereitschaft gefragt, zeigt sich plötzlich ein deutlich gesteigerter Wert gegenüber dem allgemeinen Nutzungsinteresse. Eine Erhebung von Statista⁵ ergab, dass 42 % für eine App mit erste Hilfe Anweisungen, 32 % für den leichteren

Umgang mit Krankheiten und 40 % für die Überwachung der körperlichen Gesundheitsindikatoren zahlen würden. Je greifbarer die Anwendbarkeit einer Gesundheits-App also formuliert ist, desto relevanter wird sie aus Sicht der Nutzer.

FÜR WELCHE DER FOLGENDEN E-HEALTH-APPS WÄREN BZW. SIND SIE EHR ODER SEHR WAHRSCHEINLICH BEREIT ZU ZAHLEN?

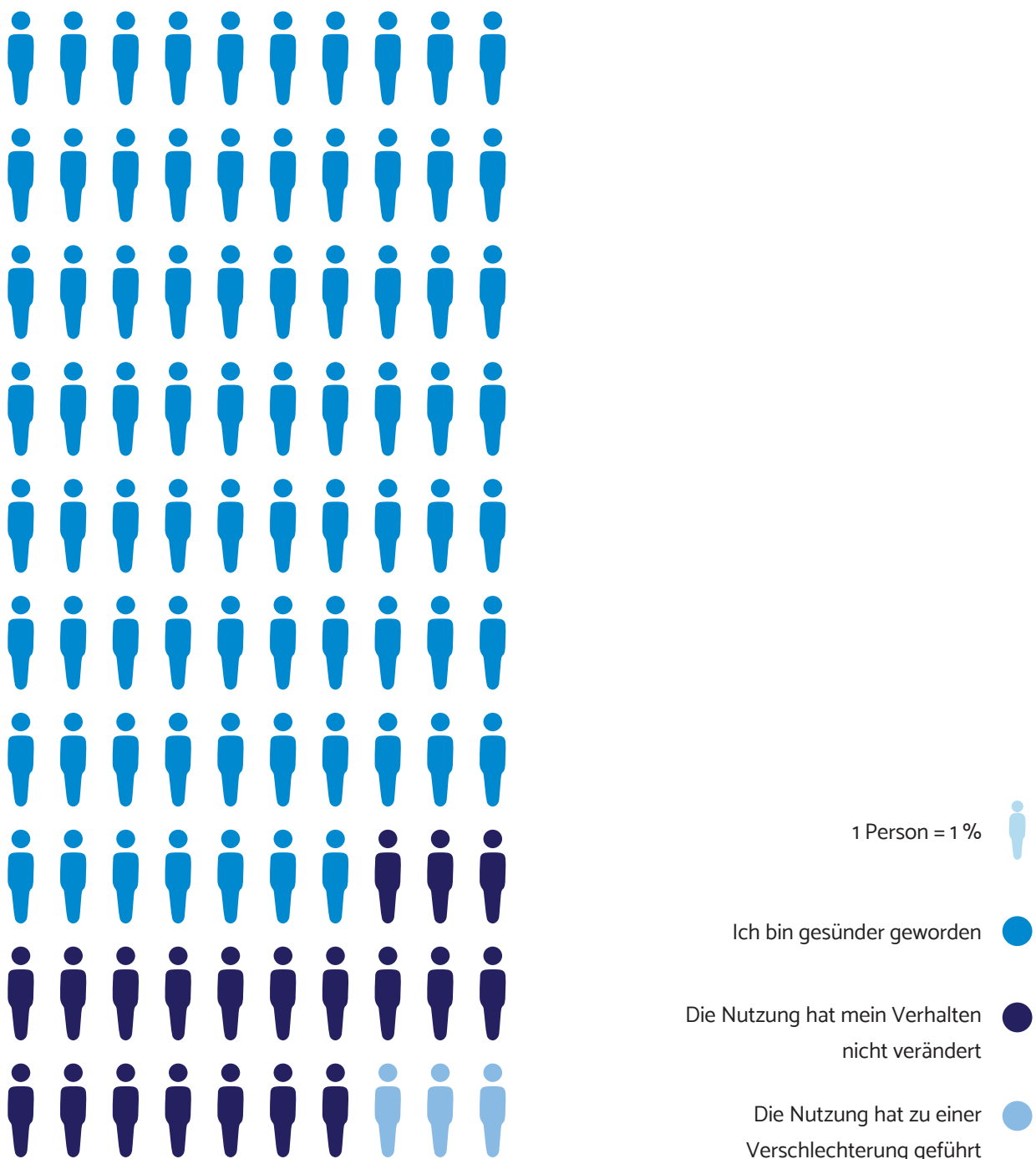


⁵ Statista Online-Umfrage in Deutschland, Österreich und der Schweiz zu Auswirkungen einer Therapieempfehlung einer App oder eines Online-Programms aus dem Jahr 2017

Ärzte spielen bei der Verwendung behandlungsbegleitender Apps eine vertrauensbildende Schlüsselrolle: 85 % der befragten Patienten⁶ besprechen die Therapieempfehlung einer App mit ihrem behandelnden oder einem anderen Arzt. Wird die Therapie-App

dann eingesetzt, bewerten Patienten sie überdurchschnittlich positiv, wie nicht nur die vorliegende Studie zeigt. Laut Statista⁷ sagen 76 %, dass sie durch die Nutzung von Digital-Health-Angeboten gesünder geworden sind.

HAT DIE NUTZUNG VON DIGITAL-HEALTH-ANGEBOTEN IHREN GESUNDHEITZUSTAND BEEINFLUSST?



⁶ Statista Online-Umfrage in Deutschland, Österreich und der Schweiz zu Auswirkungen einer Therapieempfehlung einer App oder eines Online-Programms aus dem Jahr 2017

⁷ Statista-Umfrage zur Zahlungsbereitschaft für ausgewählte E-Health-Apps in Deutschland aus dem Jahr 2017

KONTAKT

eye square

eye square ist ein psychologisch ausgerichtetes, international tätiges Marktforschungsinstitut.

Wir bieten einen einzigartigen live Ansatz, mit dem wir das menschliche Erleben & Fühlen – die Experience – im Digitalen implizit & explizit bestimmen. Seit 20 Jahren sind wir Innovationsführer in der Anwendung von technologiegestützten Methoden. Unsere Dienstleistungen umfassen Beratung, Forschung und Technologie zu Brand und Media Experience, Shopper Experience und User Experience.

Implizite Ansätze sind für uns ein zentraler Schlüssel, um ein tiefgehendes qualitatives und quantitatives Verständnis von dem zu erhalten was Menschen wirklich erleben und antreibt.

Mit Hauptsitz in Berlin hat eye square aktuell über 300 globale Kunden an 6 Standorten: Berlin, London, Seoul, New York, Tokio und Hong Kong. 72 Mitarbeiter mit interdisziplinärem Background widmen sich Ihrem Auftrag mit Begeisterung, Neugierde und klarer Handlungsorientierung.



Dr. Julia Nitschke
Director Digital & Consulting

eye square GmbH
Schlesische Str. 29-30 F
D-10997 Berlin

+ 49 (0)30 69 81 44 – 56
nitschke@eye-square.com

adesso mobile solutions

Die adesso mobile solutions GmbH ist ein Dienstleister im ‚Mobile Business‘. Durch unser starkes Expertenteam von rund 145 Kolleginnen und Kollegen an insgesamt sieben Standorten bundesweit, können wir unseren Kunden die gesamte mobile Wertschöpfungskette aus einer Hand bieten. Wir begleiten unsere Kunden durch sämtliche Phasen eines Projektes, von der strategischen Planung über die technische und gestalterische Umsetzung bis hin zur Qualitätssicherung im laufenden Betrieb. So entstehen passende, individuell auf den Kunden zugeschnittene Lösungen. Dabei ist uns eine partnerschaftliche Zusammenarbeit mit unseren Kunden genauso wichtig, wie die Pflege einer ehrlichen und offenen Unternehmenskultur. Gemeinsam möchten wir die Welt von morgen mobiler gestalten.



Bastian Schmitz
Senior Sales Manager

adesso mobile solutions GmbH
Stockholmer Allee 24
D-44269 Dortmund

+49 231 930 9301
schmitz@adesso-mobile.de

IMPRESSUM

Bildnachweis

iStock – AJ_Watt, cyano66, DragonImages, oonal
Unsplash – Koshigaya, japan

Gestaltung & Illustrationen

Theresa Jordan, Maike Fessler

Stand

März 2019

© 2019 eye square GmbH, adesso mobile solutions GmbH, Berlin

Hinweis

Vollständige oder teilweise Veröffentlichung und/oder Nachdruck des Werks ist nur nachschriftlicher Genehmigung und mit Quellenangabe der eye square GmbH (www.eye-square.com) und adesso mobile solutions (www.adesso-mobile.de) gestattet.

Autoren

Maria Grotenhoff
Diana Jakobitz
Martin Kinting
Dr. Julia Nitschke

adesso | mobile
solutions



eye square

