



Corona-Warn-App – Gute Noten mit leichten Abzügen bei der Usability

Seit dem 16.06.2020 kann die deutsche Corona-Warn-App heruntergeladen werden und Stand heute haben dies bisher 14 Mio. Menschen getan. In puncto Datenschutz stellten Experten der App bereits ein gutes Zeugnis aus. Aber was ist mit der Bedienung? In einer Usability-Studie mit zehn Personen haben wir untersucht, wie die Nutzer mit der App interagieren. Das Feedback war überwiegend positiv. Allerdings zeigten sich Probleme bei der Informationsvermittlung.

Usability Studie: Nutzer unter Beobachtung

In Usability-Studien wird die Gebrauchstauglichkeit einer Software oder Hardware überprüft, indem Testpersonen unter Beobachtung typische Aufgaben ausführen, um Probleme bei der Bedienung zu identifizieren. Unsere zehn Testpersonen bekamen zwei Aufgabe gestellt: zuerst sollten sie die App installieren und dann innerhalb der App nach der Support-Hotline suchen. Dabei wurde aufgezeichnet, wohin die Personen klickten und wie sie scrollten. Außerdem wurde mit Hilfe eines Eyetrackers, also einer speziellen Hardware zur Messung der Blickverläufe, erfasst, welche Bereiche mit den Augen fixiert wurden. Zusätzlich gaben die Probanden Feedback in Form eines Fragebogens. Die Studie wurde Ende Juni 2020 mit der Eyetracking Software Eyevido Lab durchgeführt und ausgewertet.

Problemlose Installation der Corona-Warn-App mit guten Bewertungen

Die Installation erfolgt, indem der Nutzer sich durch einen Installations-Wizard mit fünf Schritten klickt. Alle Testpersonen konnten die App ohne Probleme innerhalb weniger Minuten installieren. Im Durchschnitt benötigten sie 1,5 Minuten für die Installation. Der schnellste Einrichtungsprozess dauerte nur 54 Sekunden. Auch das Feedback der Testpersonen war positiv. 9 von 10 Personen gaben an, dass es Ihnen leicht fiel die Corona-Warn-App zu installieren (eine Person bewertete die Installation eher durchschnittlich).

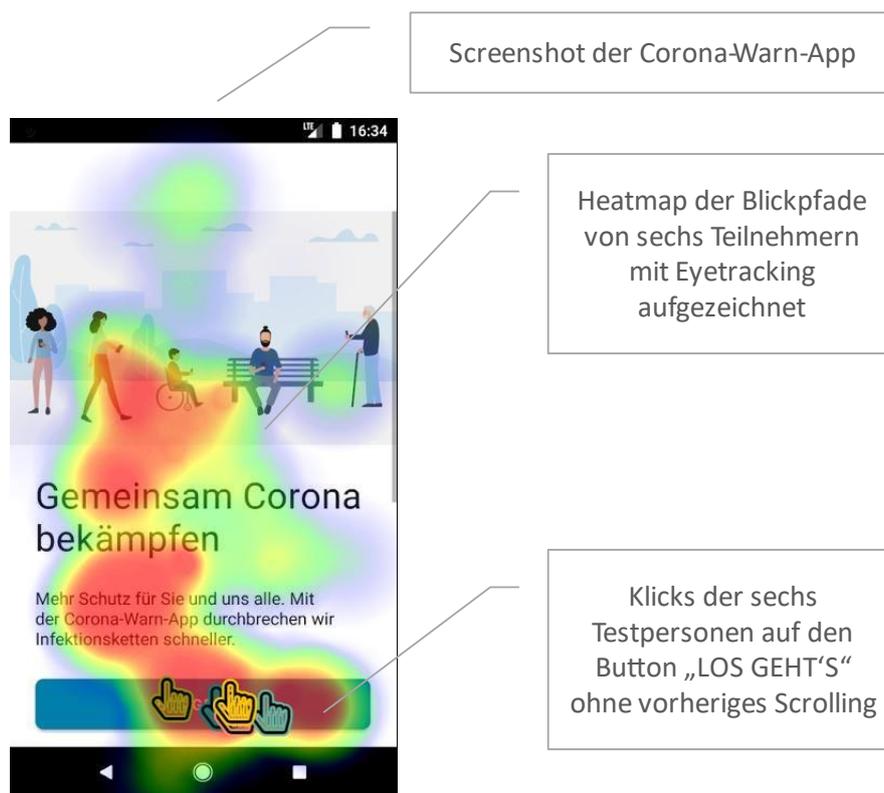
Scrolling bei Installation nicht erkannt, Informationen verpasst

In den fünf Schritten der Installation werden Informationen zur App und zum Datenschutz angezeigt. Auf diesen Seiten muss jeweils gescrollt werden, um alle Informationen betrachten zu können. Auffällig in unserem Test war, dass auf der ersten Seite teilweise nicht gescrollt

Nutzungstauglichkeit der Corona-Warn-App

- Die Corona-Warn-App soll von einer möglichst breiten Bevölkerungsgruppe genutzt werden. Deshalb spielt eine gute Usability – also einfache Bedienung – eine entscheidende Rolle bei der Verbreitung der App.
- Die zehn Teilnehmer unserer Usability-Studie gaben positives Feedback zum Installationsprozess. Problematisch war allerdings, dass einige Texte nicht wahrgenommen, da Scrolling nicht erkannt wurde.
- Die Nummer für telefonische Hilfe innerhalb der App konnten nicht alle Personen ohne Probleme finden. Sie sollte leichter auffindbar gemacht werden.

wurde: 6 der 10 Probanden haben nicht gescrollt, sich also nicht alle Informationen anzeigen lassen, obwohl die Eyetracking Software zeigte, dass die Personen den sichtbaren Text auf der Seite gelesen haben. Da fünf der sechs Probanden im Laufe des weiteren Prozesses sehr wohl scrollten, liegt die Vermutung nahe, dass auf dieser ersten Seite nicht erkannt wurde, dass überhaupt gescrollt werden konnte. Gespräche mit den Testpersonen bestätigten den Eindruck. Wie kam es dazu? Auf der ersten Informationsseite zeigt nur ein Scrollbalken auf der rechten Seite an, dass gescrollt werden kann. Unglücklicherweise endet die Darstellung des Textes mit einem Absatz exakt über dem „LOS GEHT'S“-Button, so dass nicht ersichtlich ist, dass der Text noch weiter geht. Um für Nutzer deutlich zu machen, dass sich der Text hinter dem Button fortsetzt, sollte durch Design deutlicher gemacht werden, dass hier gescrollt werden muss.

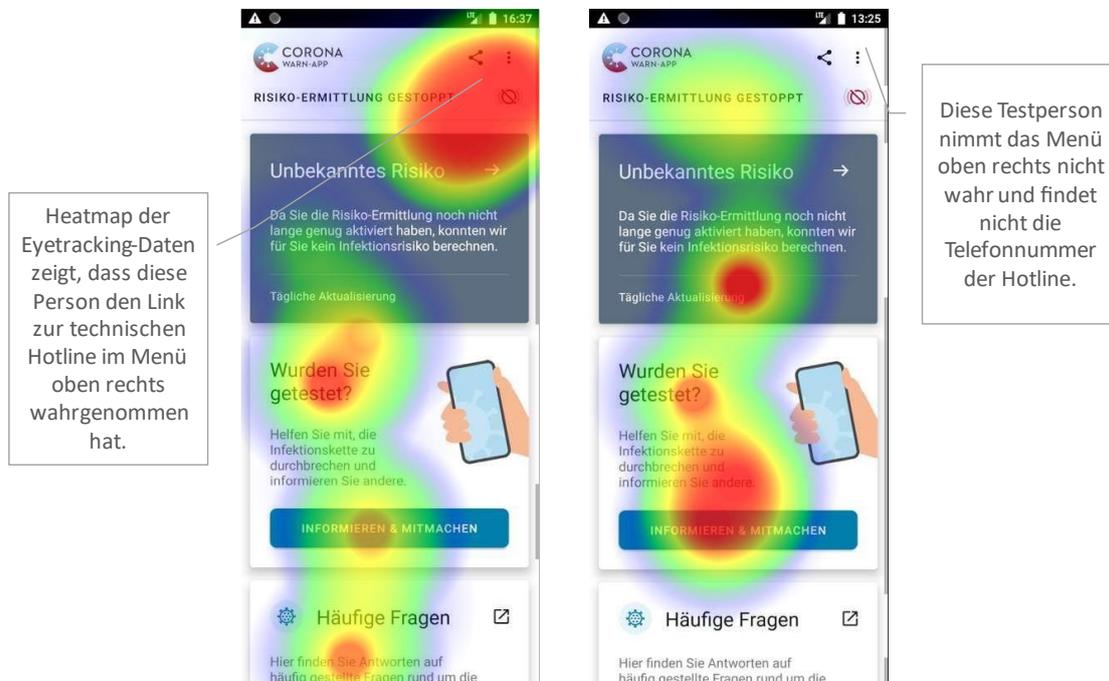


Suche nach Telefonnummer in der App teilweise schwierig

Aus den Medien wurde bekannt, dass die Gesundheitsämter unter hohen Anruferzahlen von Personen leiden, die mit der Corona-Warn-App Probleme haben und Hilfe benötigen. Wir haben in unserer Studie untersucht, ob die richtige Hotline innerhalb der App leicht gefunden werden kann. Die Testpersonen hatten also die Aufgabe, die Telefonnummer für eine technische Nachfrage zu suchen. Die Ergebnisse fielen sehr unterschiedlich aus. Der größte Teil unserer Tester, nämlich sieben von zehn, erledigte die Aufgabe in unter einer Minute und gab auch an, keine Schwierigkeiten gehabt zu haben. Wobei einer der Nutzer die Nummer des RKI im Impressum herausgesucht hatte. Zwei Personen hatten starke Probleme die Nummer zu finden. Eine Person gab nach fast 2 Minuten die Suche auf, die andere Person fand die Nummer erst nach gut 2,5 Minuten. Beide bewerteten die Suche als sehr schwierig. Tatsächlich muss mindestens zwei Mal geklickt werden, um die Information zu finden. Der einfachste Weg führt über den Menüpunkt „App-Informationen“, was sehr unintuitiv ist.

Die Personen sind an dieser Stelle auf der Suche nach Kontakt und nicht nach weiteren Informationen.

Bei der Auffindbarkeit der Hotline ist noch Verbesserungspotenzial vorhanden. Eine „Kontaktmöglichkeit“ sollte explizit als solche angegeben werden und am Besten ohne Klick oder mit nur einem Klick leicht erreichbar sein.



Fazit: Die Usability der App-Einrichtung erscheint einfach, birgt aber Probleme bei der Informationsvermittlung. Die Auffindbarkeit der Support-Hotline kann verbessert werden.

Unsere Usability-Studie hat gezeigt, dass die Installation für die Testpersonen einfach erschien, Informationen aber verpasst wurden da das Scrolling nicht erkannt wurde. Bei der Suche nach einer telefonischen Kontaktmöglichkeit innerhalb der App stieß etwa ein Drittel der Nutzer auf Probleme. Der Weg zum technischen Support innerhalb der App sollte unbedingt einfacher auffindbar gemacht werden, um die Gesundheitsämter zu entlasten und die Akzeptanz der App zu steigern.



EYEVIDO GmbH
Cloud Eyetracking

Casinostr. 38
56068 Koblenz
E-Mail: info@eyevido.de
Web: www.eyevido.de
Telefon: 0261 899 44 990

Juli 2020