

EASY2USE-CHARTS
VON FRAUNHOFER FIT & HOCHSCHULE BONN-RHEIN-SIEG
NUTZERORIENTIERTE BEWERTUNG VON FOODSHARING-PLATTFORMEN
Foodsharing-Angebote – Für jeden etwas dabei!

Zur Studie

Foodsharing kann einen wichtigen Beitrag zur Vermeidung von Lebensmittelabfällen leisten, indem es Ressourcenverschwendung verringert und nachhaltiges Verhalten in der Gesellschaft fördert. Das Konzept ist simpel: Lebensmittelanbieter, etwa Restaurants oder Supermärkte, bieten übrig gebliebene Lebensmittel zur Abholung an. In der Community gibt es dafür bereits Plattformen, von denen einige im Rahmen dieser Studie auf ihre Gebrauchstauglichkeit zur Lebensmittelrettung getestet wurden.

Anhand verschiedener Prüfdimensionen wurde dabei untersucht, wie einfach zu rettende Lebensmittel gefunden und ausgewählt werden können, wie gut die Übergabe erfolgt (Portionierung, Bezahlung und Transport) und wie das »Miteinander« (Bewertung, Austausch) in der Community ermöglicht wird. Dabei konnten die Anbieter bis zu 86 Punkte erreichen. Details zum Punkte-System finden Sie auf Seite 10.

Betrachtet wurden fünf Foodsharing-Anbieter:

- Etepetete
- TooGoodToGo
- Foodsharing.de
- UXA
- ResQ Club

Das Zauberwort heißt Usability

Usability – oder zu Deutsch »Gebrauchstauglichkeit« – hat einen bedeutenden Einfluss auf die Akzeptanz und Attraktivität zur Nutzung eines Produkts durch den Nutzer und potenziellen Kunden. Dabei geht es nicht nur um die Bedienerfreundlichkeit eines Produkts, sondern vor allem darum, wie das Produkt, in diesem Fall Plattformen für Privat- und Ferienunterkünfte, gestaltet werden muss, damit der Nutzer seine Buchung vollständig, genau und mit möglichst geringem Aufwand erledigen kann.



Ranking der Food Sharing Plattformen

Durchschnittlich können nur 22 Prozent der Anforderungen effizient, also ohne großen Aufwand erfüllt werden. Das bedeutet, dass über dreiviertel der betrachteten Nutzungsanforderungen nur ineffizient oder gar nicht erfüllt werden kann.

Mit 44 von insgesamt 86 möglichen Punkten belegt Foodsharing.de den ersten Platz. Es folgt TooGoodToGo mit 33 Punkten. ResQ Club erreicht mit 25 Punkten Platz 3.

	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9	Gesamt
erreichbare Punkte	8	18	8	8	6	6	6	6	20	86 Punkte
Foodsharing.de	2	16	3	4	4	0	1	4	10	44
TooGoodToGo	3	11	2	2	5	5	4	1	0	33
ResQ Club	3	8	2	0	2	6	4	0	0	25 / 64
etepetete	6	0	3	0	5	6	2	1	0	23 / 68
UXA	6	4	1	1	1	0	2	2	0	17 / 82

Geprüfte Nutzungsanforderungen innerhalb der Prüfdimensionen (D) pro Foodsharing-Anbieter
 (türkis = alle Anforderungen geprüft; orange = teilweise geprüft; rot = Prüfdimension ausgeschlossen)

Verbesserungen auf den Punkt gebracht

Die in der Studie untersuchten Anbieter weisen allgemein eine sehr große Heterogenität in ihren Funktionen und Angeboten auf und erfüllen entsprechend die betrachteten Prüfdimensionen und Nutzungsanforderungen unterschiedlich gut.



Befunde der Studie

Manche Plattformen konzentrieren sich auf Privatpersonen oder immer gleichbleibende Lebensmittelpakete, was die Speisenauswahl transparenter macht. Andere haben ein ausgereiftes Zahlungsmodell, während andere etwaige Zahlungen nicht unterstützen und diese den Anbietern / Rettern überlassen. Im Fokus der Studie stand dabei immer, wie gut die App und Webseiten ihre Nutzer bei der Lebensmittelrettung unterstützen.

Auch wenn es grundsätzlich darum gehen sollte, weniger Lebensmittel zu verschwenden, sollten Nutzer vorab wissen, welche Lebensmittel angeboten werden, um etwa eigene Unverträglichkeiten oder Vorlieben berücksichtigen zu können. Diese und weitere Informationen bei der Auswahl von Lebensmitteln waren jedoch nicht bei allen Anbietern zu finden. Wie sich zeigte, weiß der Nutzer häufig nicht genau, welche Lebensmittel er erhält, geschweige denn wie diese verpackt oder zu transportieren sind. Auch fehlten Angaben zur Portionsgröße, damit der Nutzer selbst am Ende nichts wegwerfen muss.

Weiterer Optimierungsbedarf herrscht vor allem auch beim Community-Gedanken, der für einen direkten und fairen Austausch stehen sollte. Teilweise waren keine direkte Kommunikation möglich und auch ein Feedback- oder Bewertungssystem war nicht immer vorhanden, um angemessen Lob oder auch Kritik über Qualität und den Austauschprozess geben zu können.

1. Foodsharing.de

Spitzenreiter in Bezug auf die Abholung, jedoch schwach in den Bereichen Speisenauswahl und Portionierung.

Foodsharing.de geht als Sieger aus der Studie hervor, weist aber auch Verbesserungspotenzial auf. Mit 44 von 86 Punkten wurden 16 der Nutzungsanforderungen effizient, zwölf ineffizient und 15 nicht erfüllt.

Der Anbieter schneidet besonders gut in den Bereichen Abholung, Kommunikation und Reservierung ab. Zudem ist dies der einzige Anbieter, der eine Weiterverteilung innerhalb der Community fördert.

Optimierungsbedarf gibt es überwiegend in den Bereichen Speisenauswahl und Portionierung.

Stetige Entwicklung der Plattform



Community-basierte Plattform



Klare Ansprechpartnerinnen und -partner



Intuitiv nutzbare Website



Teil der Gemeinschaft zu werden, erfordert Aufwand



Keine freie Auswahl, bei welchen Geschäften man Lebensmittel rettet



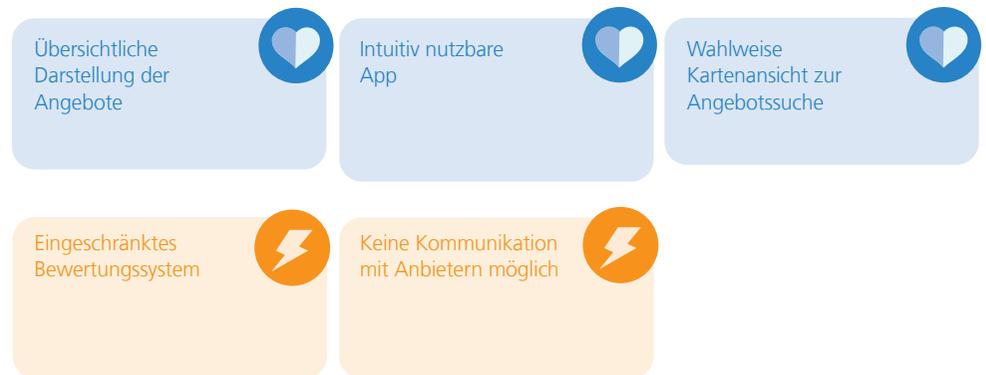
2. TooGoodToGo

Besonders stark in den Dimensionen Reservierung und Bezahlung, mit viel Potential für Verbesserungen bei Transport & Verpackung sowie Kommunikation.

TooGoodToGo belegt den zweiten Platz im Ranking mit 33 Punkten. Dieser Anbieter konnte mit seiner Plattform zehn Nutzungsanforderungen effizient, 13 ineffizient und 20 nicht erfüllen.

Am besten wurden die Dimensionen Reservierung und Bezahlung umgesetzt, doch auch in den Dimensionen Bewertungen und Abholung wurden die meisten Anforderung erfüllt.

Am meisten Raum für Verbesserungen gibt es in den Dimensionen Speisenauswahl, Transport & Verpackung sowie Kommunikation.



3. ResQ Club

Besonders gut in den Dimensionen Abholung, Bezahlung und Reservierung, in den verbleibenden Dimensionen herrscht Verbesserungsbedarf.

Mit 25 Punkten belegt ResQ Club den dritten Platz. Aus geografischen Gründen könnten nur 32 der 43 Anforderungen getestet werden. Die App kann elf Anforderungen effizient, drei ineffizient und 18 überhaupt nicht erfüllen.

Soweit testbar wurden die Dimensionen Abholung, Reservierung, Bezahlung und Bewertungen am besten umgesetzt. Durch beschränkte Testbarkeit könnte die Einschätzung der Dimensionen verfälscht sein.

Am meisten Raum für Verbesserungen liegt in der Dimension Kommunikation vor, doch auch in den Bereichen Speisenauswahl und Portionierung gibt es Potentiale.



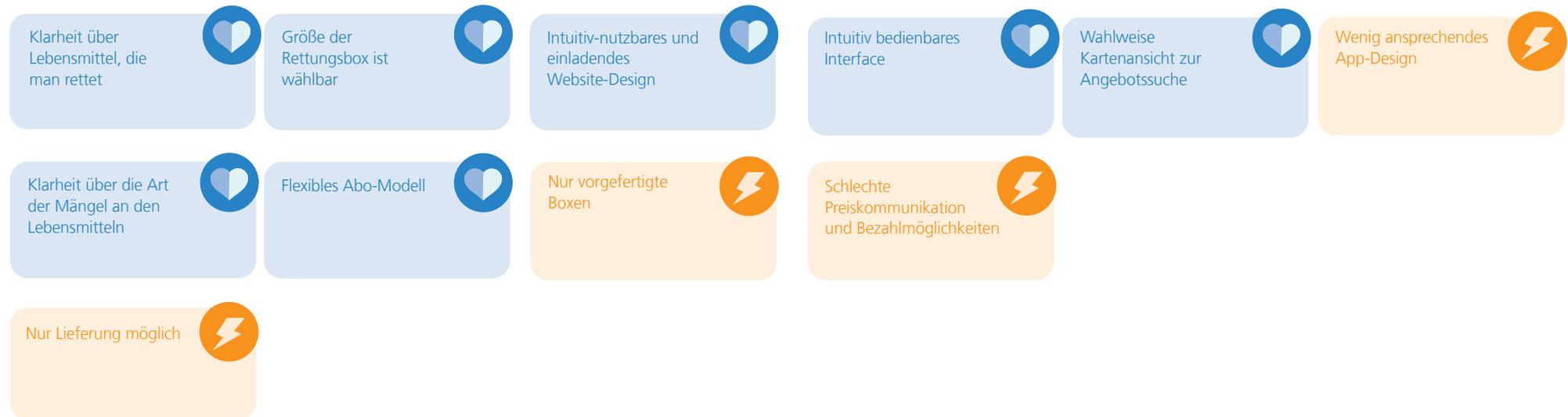
4. etepetete

Stark in den Dimensionen Speisenauswahl, Reservierung und Bezahlung, liegt insbesondere bei der Portionierung Verbesserungspotenzial vor.

Knapp hinter dem dritten Platz belegt etepetete mit 23 Punkten den vierten Platz. Bedingt durch das Konzept der Plattform konnte die Dimension Abholung nicht geprüft werden, daher wurden nur 34 statt 43 Anforderungen getestet. Die Plattform konnte neun Nutzungsanforderungen effizient, fünf ineffizient und 20 nicht erfüllen.

Die Dimensionen Speisenauswahl, Reservierung und Bezahlung werden alle beinahe perfekt erfüllt.

In den verbleibenden Bereichen besteht Verbesserungspotenzial.



5. UXA

Schneidet in der Dimension Speisenauswahl gut, generell aber schlecht ab.

UXA belegt mit 17 Punkten den fünften Platz. Durch einen Mangel an Angeboten in der Testumgebung konnten zwei Anforderungen der Dimension Reservierung nicht geprüft werden, somit wurden 41 statt 43 Anforderungen getestet. Davon erfüllt die App sieben Nutzungsanforderungen effizient, drei ineffizient und 39 können nicht erfüllt werden.

Die Anforderungen in dem Bereich Speisenauswahl wurden größtenteils gut umgesetzt.

In allen verbleibenden Bereichen herrscht hoher Optimierungsbedarf.

Methode

Die easy2use-Charts stellen Online-Angebote und -Services vor Anforderungen, die sich aus echten und typischen Nutzungsanlässen ergeben. Dabei geht es nicht darum, ob eine Website oder App geschmackvoll aufbereitet ist, sondern ob sie ein für den Nutzer und seinen Kontext angemessenes Werkzeug ist. Hierfür wurden fünf Foodsharing-Plattformen anhand von **43 Nutzungsanforderungen** durch Usability-Experten vom Fraunhofer FIT auf ihre Effektivität (**geht, ist aber kompliziert**) und Effizienz (**geht leicht**) geprüft. Die Punkte ergeben sich aus der Summe der effizient (2 Punkte) und ineffizient (1 Punkt) erfüllten Anforderungen.

Zur Erhebung valider szenarischer Nutzungsanlässe wurden Befragungen mittels problemzentrierter Interviews gemäß des Leitfadens Usability der DAkkS durchgeführt. Befragt wurden Personen aus der Nutzergruppe »Foodsaver« (oder »Lebensmittelretter«).

Die Überprüfung auf effektive und effiziente Erfüllung der Nutzungsanforderungen wird als Inspektion (vgl. DAkkS-Verfahren Usability) von Usability-Experten des Fraunhofer-Instituts für Angewandte Informationstechnik FIT durchgeführt, sodass die easy2use-Charts empirisch fundierte Expertengutachten darstellen.

Es ist allerdings zu beachten, dass keine Aussagen über die tatsächliche Zufriedenstellung der an Foodsharing Beteiligten getroffen werden können. Hierzu wäre es erforderlich, anhand von Nutzungstests die Anforderungen in einem weiteren Schritt auf ihre Zufriedenstellung bei den Nutzern zu prüfen. Weiterhin könnte untersucht werden, welche hedonischen Bedürfnisse bei Foodsavern befriedigt werden, ob sie für die Rettung von Lebensmitteln erneut die betrachteten Anbieter benutzen würden oder ob bestimmte Service-Leistungen bei den einzelnen Anbietern besonders interessant oder nützlich bewertet werden.



»Foodsharing-Anbieter fokussieren sich auf Endverbraucher als “Foodsaver”, weniger als “Foodsharer”. Die Nutzenden können übriggebliebene Lebensmittel erwerben, doch die Unterstützung der Weiterverteilung in der Foodsharing-Community ist kein Bestandteil der Dienstleistungen klassischer App-Anbieter. Allgemein ist hervorzuheben, dass alle Anbieter unterschiedliche Vor- und Nachteile in Bezug auf die Effektivität haben. Keiner spricht alle Aspekte des Foodsharings an.«

Dennis Paul,
Fraunhofer Zertifizierter Usability Engineer



Impressum

Redaktion und Konzept

Dennis Paul
Alex Deeg

Kontakt

Dennis Paul
dennis.paul@fit.fraunhofer.de
Telefon +49 2241 143-629

Vollständige Studie

Peter Hunkirchen
peter.hunkirchen@fit.fraunhofer.de
Telefon +49 2241 143-580

Fraunhofer-Institut für Angewandte
Informationstechnik FIT
Schloss Birlinghoven
53757 Sankt Augustin

Abteilung Human-Centered Engineering & Design
Gruppe Usability & User Experience Design

usability@fit.fraunhofer.de

www.usability-ux.fit.fraunhofer.de

Die Studie erfolgte in Kooperation mit der
Hochschule Bonn-Rhein-Sieg.
Besonderer Dank gilt dabei Christina Reingen,
die mit ihrer Bachelorarbeit die methodische
Grundlage dieser Studie gelegt hat.