Zeitschrift: Wohnen

Herausgeber: Wohnbaugenossenschaften Schweiz; Verband der gemeinnützigen Wohnbauträger

Band: 91 (2016)

Heft: 3: Management

Artikel: Virtuell vernetzt fürs reale Leben

Autor: Papazoglou, Liza

DOI: https://doi.org/10.5169/seals-658318

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Mehr erfahren

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. En savoir plus

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. Find out more

Download PDF: 16.07.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, https://www.e-periodica.ch

Intranetlösungen und Apps für die Mieterkommunikation

VIRTUELL VERNETZT FÜRS REALE LEBEN

Bild: Christian Senti

Digitale Plattformen können es Genossenschaftern erleichtern, im realen Leben Kontakte zu pflegen und das Zusammenleben zu organisieren.

Digitale Plattformen erleichtern Vernetzung, Austausch und gemeinsames Wirken in «Social Communities». Dies haben auch Baugenossenschaften erkannt: Mit eigens entwickelten Apps und Portallösungen nutzen sie neue Möglichkeiten interaktiver Kommunikation mit und unter den Mitgliedern. Nun kommen auch für kleine Genossenschaften erschwingliche Angebote auf den Markt.

Von Liza Papazoglou

Homepage – ein Luxus? Noch vor wenigen Jahren wurde diese Frage bei Baugenossenschaften ernsthaft diskutiert. Heute gibt es auch für bescheidene Budgets praktische Standardwebsites und kaum mehr www-Abstinente. Doch hat sich die digitale Welt in der Zwischenzeit rasant weiterentwickelt – soziale Netzwerke und Plattformen, die Verbreitung von smarten Handys und Tablets sowie eine hohe WLAN-Dichte ermöglichen fast immer und überall schnelle, unkomplizierte Formen der Kommunikation. 83 Prozent der Schweizerinnen und Schweizer sind regelmässig im Internet; selbst bei den über 60-Jährigen ist heute jede und jeder zweite gelegentlich online. Mit den Möglichkeiten haben sich auch die Bedürfnisse geändert: moderne digitale Kommunikation ist interaktiv. Eine Einweg-Infohomepage genügt daher oft nicht mehr.

Überall ähnliche Bedürfnisse

Das spüren auch Baugenossenschaften. Ihre Mitglieder sind häufig in irgendeiner Form aktiv und schätzen daher unkomplizierte Vernetzungsmöglichkeiten, mit denen sie sich austauschen, Gruppen oder Aktivitäten koordinieren, Gleichgesinnte finden, etwas tauschen oder ausleihen oder Ressourcen reservieren können. Diese Erfahrung hat etwa die Zürcher Genossenschaft Kraftwerk1 gemacht. Vorstandsmitglied Daniela Wettstein: «Eine siedlungsübergreifende, erweiterbare Kommunikations- und Koordinationsplattform stand schon länger auf der Wunschliste unserer Mitglieder.» Da es auf dem Markt kein überzeugendes Produkt gab, beschloss Kraftwerk1 schliess-

lich, selbst die Entwicklung eines Genossenschaftsportals an die Hand zu nehmen.

Daniela Wettstein: «Natürlich existieren soziale Plattformen wie Facebook oder solche zur Zusammenarbeit wie Dropbox. Als kommerzielle Insellösungen kamen diese aber für uns nicht in Frage.» Kraftwerk1 machte sich also in einem partizipativen Prozess daran, zu definieren, was eine genossenschaftliche Kommunikationsplattform leisten muss. Dabei kam ein stattliches Pflichtenheft zusammen; es umfasst die Kommunikation mit dem Hausdienst sowie innerhalb von Siedlungen und Arbeitsgruppen, Blogs, gruppenspezifische Dateiablagen, Veranstaltungs- und Koordinationskalender, eine Tauschplattform sowie die Reservationsmöglichkeiten für Ressourcen wie Räume, Geräte und Dienstleistungen.

Modulare Lösung

Von Anfang an war klar, dass man eine Lösung entwickeln wollte, die auch für andere selbstorganisierte Körperschaften nutzbar ist: «Die grundlegenden Bedürfnisse sind wohl bei den meisten vergleichbar. Für kleinere Genossenschaften sind aber Eigenentwicklungen zu aufwändig und auch nicht nachhaltig», sagt Daniela Wettstein. Die rund 80 000 Franken, die Kraftwerk1 in die Entwicklung der ersten Portalbausteine gesteckt hat, versteht die Genossenschaft denn auch als Anschubfinanzierung für ein marktfähiges Produkt. Kraftwerk1 war es wichtig, nicht nur ein funktionierendes, sondern auch ein attraktives und vor allem intuitiv nutzbares Portal zu erhalten. Das scheint geglückt: Seit Sommer 2015 ist das Kraftwerk1-Portal in Betrieb, seit kurzem steht eine bereits optimierte und erweiterte Version unter dem Namen «Luogo» auch für andere Baugenossenschaften zur Verfügung (siehe Box).

Laut Daniela Wettstein wird das Kraftwerk1-Portal rege genutzt. Die Genossenschaft hat für all ihre Mitglieder einen Zugang erstellt und die Daten dafür aus der Verwaltungssoftware importiert. Zugewiesen sind die Bewohner je der Genossenschaft und ihrer eigenen Siedlung samt Infrastruktur, weiteren Gruppen können sie sich nach Bedarf anschliessen und sie können selber neue gründen. Daniela Wettstein sieht das Portal auch als Chance für Genossenschaften, die an verschiedenen Standorten präsent sind. «Man bekommt so auch mit, was in anderen Siedlungen läuft. Das fördert die Identifikation mit der Genossenschaft», ist sie überzeugt. Ein weiterer Vorteil: Sind Arbeitsgruppen auf dem Portal aktiv, bleibt ihre «Geschichte» erhalten, auch wenn eines der Mitglieder wegzieht – im Gegensatz zu früher, wo mit dem Weggang meist auch die privat verwalteten Dokumente verschwanden. Praktisch sind die raschen Informationswege, die auch Verwaltung und Hausdienst nutzen. Vorderhand informiert die Genossenschaft über wichtige Belange aber weiterhin auch per Brief oder Aushang.

Angebot für alle

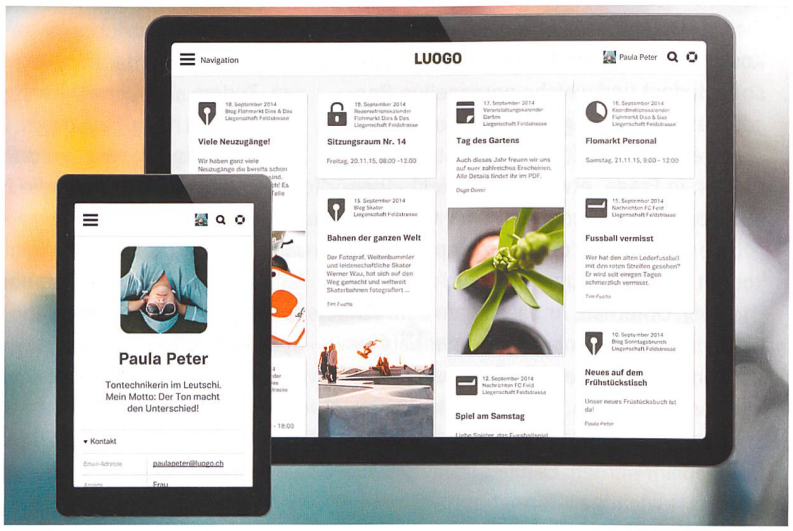
Entstand bei Kraftwerk1 das Intranetportal als eigenes Projekt, nutzen andere Baugenossenschaften eine anstehende Erneuerung ihres Webauftritts, um gleich auch ein Angebot für ihre Mieter zu erstellen. So etwa die Siedlungsgenossenschaft Sunnige Hof, die bereits seit drei Jahren die Mieterplattform «Kiosk» führt. Hier, erklärt die Kommunikationsverantwortliche Denise Hochstrasser, war das Ziel vor allem, die Leute dazu zu motivieren, sich mehr auszutauschen. «Wir haben riesige schlummernde Potenziale bei unseren Mieterinnen und Mietern. Eine gute Portallösung hilft, diese sichtbar zu machen und zu vernetzen.»

So entstanden aus der Dienstleistungstauschbörse heraus etwa eine Künstlergruppe, ein Urban-Gardening-Projekt und Italienischkurse. Der Kiosk ist sehr einfach gehalten: Neben der Tauschbörse gibt es ein virtuelles Brockenhaus zum Verkaufen/Verschenken und einen Eventbereich. Grössten Wert legte der

«LUOGO» – PORTALSOFTWARE FÜR BAUGENOSSENSCHAFTEN

Die Portalsoftware «Luogo» für die Kommunikation und Koordination von Baugenossenschaftsmitgliedern ist seit kurzem auf dem Markt. Der Einstieg erfolgt über ein individualisiertes «Anschlagbrett». Ein Adressbuch und eine Gruppenapp dienen der Vernetzung. Mit dem Koordinationskalender organisieren Gruppen ihre Aktivitäten. Ressourcen wie Räume, Geräte oder Dienstleistungen werden mit einer Reservationsapp verwaltet. Austausch ermöglichen ein Blog, der auch als Mailing-Tool benutzt werden kann, eine Nachrichten- und eine Hausdienstapp. Voraussichtlich noch dieses Jahr soll ein Veranstaltungskalender hinzukommen, geplant ist zudem eine Dateiablage.

Baugenossenschaften können Lizenzen für die Luogo-Software erwerben; für eine mittelgrosse Baugenossenschaft betragen die Kosten pro Account etwa zehn Franken pro Jahr. Man kann wählen zwischen der Installation des Softwarepakets auf dem eigenen Server und einer Cloudlösung. Luogo kann auch auf Tablets und Handys genutzt werden. Neue Apps werden Lizenznehmern ohne zusätzliche Kosten zur Verfügung gestellt. *www.luogo.ch*



Bilder: zVg.

Auf Initiative von Kraftwerk1 für die Bedürfnisse von Baugenossenschaften entwickelt, steht mit «Luogo» ein günstiges Angebot für die Mieterkommunikation zur Verfügung.

Sunnige Hof von Anfang an darauf, dass alle Mietenden – auch solche ohne Internetzugang – vom Angebot profitieren. Er hat deshalb in jedem Quartier «Botschafter» aus der Bewohnerschaft eingesetzt, die bei Fragen weiterhelfen. Sie sind ausgestattet mit iPads und können so zum Beispiel ein Möbel, das eine Seniorin verschenken möchte, fotografieren und für sie online stellen. Zudem gibt es schriftliche Formulare, um Einträge einzureichen. Der Aufwand lohnt sich, findet Denise Hochstrasser: «Uns ist es sehr wichtig, dass keine ‹Zweiklassengesellschaft› entsteht – hier Digitale, dort die Anderen. Nur so gibt es die nötige Akzeptanz.»

Zuerst geschlossen, jetzt öffentlich

Am Anfang war der Sunnige-Hof-Kiosk ein geschlossenes Intranet, für das sich Bewohnende individuell registrieren mussten. Die Nutzung war bescheiden. Die Genossenschaft entschied deshalb, das Angebot direkt auf der Homepage zugänglich zu machen, so dass nun alle Einträge dort eingegeben und auch öffentlich einsehbar sind. Probleme bereite das nicht, die Einträge würden sporadisch kontrolliert und es habe noch nie Grund zu Beanstandungen gegeben.

Rasant in die Höhe geschnellt ist die Frequenz damit allerdings auch nicht. Bald drei Jahre nach Einführung kennen etwa die Hälfte der Mitglieder den Kiosk. Denise Hochstrasser: «Bei einer Genossenschaft mit so gemischter Mieterschaft wie bei uns braucht es viel Zeit und Geduld. Man muss immer dranbleiben.» Sie ist aber überzeugt, dass es sich lohnt, sich mit den digitalen Möglichkeiten frühzeitig auseinanderzusetzen und sich für weitere Entwicklungen zu rüsten. Für den Sunnige Hof als grosse Baugenossenschaft sei es richtig gewesen, eine eigene professionelle Lösung zu entwickeln. Kleineren Baugenossenschaften rät sie, das Know-how grösserer Branchenkollegen anzuzapfen.

Interaktion im Vordergrund

Ganz ähnlich tönt es bei der Allgemeinen Baugenossenschaft Zürich (ABZ), die im September im Rahmen ihres Neuauftritts die interne Plattform «Wink» für ihre Mitglieder lanciert hat. Als Grossgenossenschaft mit zahlreichen Standorten und Aktivitäten war der Bedarf einfacher Vernetzung und schneller Infokanäle seitens Bewohnerschaft besonders gross. Die ABZ ist bewusst einfach gestartet, um Raum für Entwicklungen zu lassen. Aktuell sehen Mitglieder auf ihrer personalisierten Pinnwand Beiträge ihrer Siedlung sowie News und Veranstaltungen der Geschäftsstelle, können aber auch Inhalte anderer Siedlungen einsehen, Beiträge abonnieren, Gleichgesinnte kontaktieren, Veranstaltungen posten oder an Umfragen teilnehmen. «Unser Hauptziel ist, die Interaktion unter Bewohnern zu fördern. Langfristig möchten wir auf Wink aber auch alle Informationen an einem Ort bündeln und zugänglich machen», sagt Samira Courti, Leiterin Kommunikation. Als nächstes soll das Meldesystem für

DER WEG ZUR MIETERPLATTFORM

Planung

- *Bedarf und Zielgruppen klären:* Was genau will man erreichen? Wer soll die Anwendung nutzen? Wie effektiven Bedarf der künftigen Nutzer eruieren? Es empfiehlt sich, diese in den Planungsprozess einzubeziehen.
- *Kosten:* Eigenentwicklungen kosten schnell mehrere zehntausend Franken oder mehr. Kosten und Nutzen daher gut abwägen. Welches Budget und welche personellen Ressourcen sind verfügbar – für Projekt und späteren Betrieb? Kommen günstige Alternativen in Frage, etwa aus Entwicklungen anderer Genossenschaften oder Gratisangebote wie Dropbox oder WhatsApp? Folgekosten und Betreuungsaufwand abklären (Hosting, Unterhalt, Anpassungen usw.).
- *Gesamtkommunikation:* Nicht alle Mitglieder von Baugenossenschaften nutzen mobile Kommunikation. Diese ist nicht Ersatz-, sondern Zusatzinfokanal und muss als solcher geplant werden. Es muss sichergestellt sein, dass wichtige Informationen alle Mieter erreichen.
- *Keep it simple and stupid:* Möglichst einfach bleiben! Das A und O sind wenige, klare Rubriken, selbsterklärendes Handling und ein einfaches Design.

Technik

- *App oder Portal:* Der Bedarf bestimmt die Lösung. Die Entwicklung von Apps ist meist wesentlich teurer, auch weil sie jeweils für verschiedene Betriebssysteme aufwändig konzipiert und programmiert werden müssen. Zudem sind Versionierungen und häufige Updates nötig. Faustregel: Ist ein Resultat genauso gut mit einer Portallösung wie mit einer App erreichbar, die Portallösung wählen.
- *«Responsives Design»* ist mittlerweile ein absolutes Muss; es bedeutet, dass Inhalte je spezifisch für Computer, Tablets und Handys aufbereitet beziehungsweise strukturiert und dargestellt werden.
- *Sicherheit:* Abklären, wo Daten gehostet werden. Sicherheitszertifikate beachten und SSL-verschlüsselte Verbindungen benutzen.

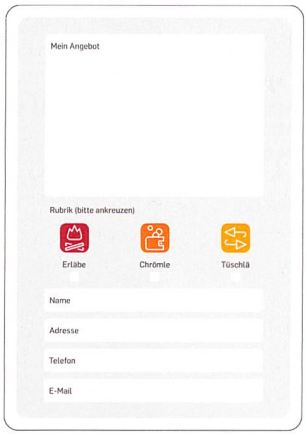
Entwicklung

- *Offerten:* Unbedingt mehrere Offerten einholen und diese sorgfältig vergleichen.
- *Step-by-step:* Offerten sollten nach Arbeitsschritten transparent unterteilt sein in Analyse/Strategie, Programmierung und Design – so sind die Leistungen ersichtlich, man kann nach jedem Schritt Marschhalt einlegen und allenfalls Anbieter wechseln.
- *Agil entwickeln,* das heisst: Klein anfangen, schrittweise entwickeln, Feedbackschlaufen einbauen und von Nutzern testen lassen, so dass Weiterentwicklung bedarfsgerecht erfolgt.

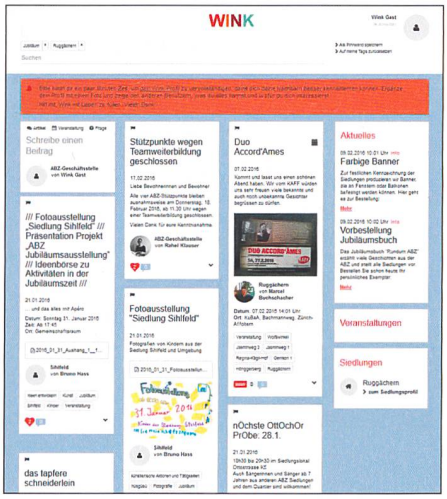
Betrieb

- Die *«Netiquette»* ist heute jedem Internetnutzer geläufig, kann aber auch in AGB festgelegt werden. Geschlossene, nicht-anonyme Gruppen regulieren sich gut selber.
- *Berechtigungskonzept* möglichst einfach und hierarchiearm halten. Es sollten keine Hürden entstehen, die Nutzer daran hindern, sich einzubringen.
- *Adressverwaltung:* Möglichkeiten automatischer Datenimporte und -exporte klären.

Zusammengestellt mit freundlicher Unterstützung von Feinheit/Patrik Schmid.



Mieter der Siedlungsgenossenschaft Sunnige Hof können Einträge für den Online-«Kiosk» auch schriftlich zur Erfassung abgeben.



ABZ-Genossenschafter wählen mit Filtern aus, welche Beiträge in der typischen «Kachelform» auf ihrer «Wink»-Pinnwand angezeigt werden.

Reparaturen in Wink integriert werden. Weiterentwickelt wird das Tool gemäss den Bedürfnissen der Benutzenden, aufgrund von Rückmeldungen und ersten Nutzungsmustern.

Die interne Plattform habe einerseits den Kontakt zu den Mitgliedern vereinfacht und beschleunigt, anderseits müsse ein zusätzlicher Kanal gepflegt werden. «Wink ersetzt die reale Eins-zu-eins-Kommunikation nicht, sondern unterstützt sie und fördert Begegnungen, die sonst nicht zustände kämen», sagt Samira Courti. Von sechstausend an sich Berechtigten nutzen nach vier Monaten ein paar hundert ABZ-Mitglieder das Portal; jeden Tag kämen neue hinzu. Von Skepsis bis Begeisterung gebe es alles. «Wir sind gespannt, wie sich Wink entwickeln wird. Ich bin überzeugt, dass in solchen Plattformen die Zukunft liegt», meint sie.

Intranet oder App?

Dass Kommunikationsplattformen flexibel geplant werden, ist heute Standard. Worauf Baugenossenschaften ausserdem achten sollten, erklärt Experte Patrik Schmid, Strategieberater bei der auf digitale Kommunikation spezialisierten Agentur Feinheit: «Man muss sich immer fragen: Was genau will man eigentlich erreichen? Und welchen Nutzen generiert eine Anwendung?» Erst, wenn das klar ist, kann man über die Technologie entscheiden. Man entwickle etwa nicht einfach eine App, weil das jetzt modern sei. Sinnvoll seien Apps nur, wenn sie etwas abdecken, was anders nicht möglich sei.

Bei kleinen Baugenossenschaften kann es durchaus sinnvoll sein, Gratisangebote wie Dropbox für die Zusammenarbeit, Google-Produkte oder «Real Time Messaging Tools» wie WhatsApp, Facebook oder Slack für die Organisation von Gruppen zu nutzen – solange man sich deren Beschränkungen und Probleme etwa beim Datenschutz bewusst ist. Auf jeden Fall aber empfiehlt der Experte, sich eng an den Bedürfnissen der Nutzer zu orientieren und agil, also schrittweise zu planen und zu entwickeln (siehe Box).

Lösung fürs Handyzeitalter

Zu den genossenschaftlichen App-Pionieren gehört die Baugenossenschaft Zurlinden. Auf Apps habe man gesetzt, weil heute fast alle Bewohner, ob alt oder jung, ein Handy haben, sagt Markus Jelk vom Gebäudeunterhalt. Entwickelt wurden gleich zwei Angebote: Die App «BG Zurlinden» dient dem Austausch zwischen Verwaltung sowie Hausdienst und Bewohnenden. Diese schicken etwa Reparaturanfragen und melden gefundene oder verlorene Gegenstände. Umgekehrt kann die Baugenossenschaft die Bewohner via App gebäudeweise zum Beispiel über Ferienabwesenheiten oder den Besuch von Handwerkern informieren.

Die vor kurzem als Pilotprojekt in der Siedlung Sihlbogen eingeführte App habe die Verwaltung rasch entlastet, stellen Verwaltung und Hausdienst fest. Es gibt viel weniger Telefonanrufe, dafür nun App-Meldungen. Markus Jelk: «Das Handy hat man meist griffbereit. Entdeckt man einen Defekt, ist der via App rasch mitgeteilt. So erfahren wir nun sogar meist schneller, wenn etwas nicht funktioniert.» Mit einem Rot-Orange-Grün-Ampelsystem werden die Aufträge verwaltet, und die Bewohner sehen auch gleich, wie weit ein Geschäft ist. Dies alles helfe bei der effizienten Abwicklung, die Reaktionszeiten seien deutlich verkürzt und die Transparenz erhöht worden.

Nachbarschaft fördern

Als zweites dient die App «mySihlbogen» den Bewohnenden als «Social App». Auf ihr können sie Gruppen bilden, Beiträge teilen, Events planen oder den Flohmarkt nutzen. Die Verwaltung hat keinen Zugriff, User können aber missbräuchliche Nutzungen melden – was bisher noch nie nötig war. Sie verpflichten sich in den AGB zu korrektem Verhalten; da zudem alle mit ihrem richtigen Namen präsent sind, sind kaum ungebührlichen Auftritte zu erwarten. Die Feedbacks seien denn auch ausgesprochen positiv, sagt Markus Jelk.

Massgeschneiderte Apps allerdings sind teuer, laut Patrik Schmid ist mit einem mittle-

Zwei App-Versionen hat die BG Zurlinden entwickeln lassen: Eine für die Kommunikation von Verwaltung und Hausdienst mit Mietern, eine für den Austausch unter den Genossenschaftern.

Erlaubt die Vernetzung von Menschen und Dingen: die als Erlenapp lancierte Allthings-App, die derzeit für Baugenossenschaften aufbereitet wird.

ren fünfstelligen Betrag zu rechnen, je nach Funktionalitäten sogar mit wesentlich mehr. Eine kostengünstige, pfannenfertige Alternative bietet seit kurzem die App «Allthings». Entwickelt wurde sie als «Erlenapp» von der qipp AG im Auftrag der Losinger Marazzi AG für das Erlenmatt-Neubauquartier in Basel. Sie bietet ausführliche Informationen sowohl zum Quartier und dessen Angeboten wie auch zur Wohnung samt Geräten – inklusive Plänen, Gebrauchsanweisungen und Pflegetipps. Die App verfügt ausserdem über ein Service-Center für Störungsmeldungen und ein Schwarzes Brett für die Bewohner. Eine Besonderheit ist, dass Mieter jederzeit ihre Verbrauchswerte von Heizung, Strom und Warmwasser sehen und diese mit den Durchschnittswerten der anderen vergleichen können – für ökologisch ausgerichtete Siedlungen eine vielversprechende Option.

In der Erlenmatt stiess die App auf viel positive Resonanz: 92 Prozent der Mieter registrierten sich innerhalb von drei Wochen und nutzen die App auch intensiv. Projektleiter Marc Beermann, Mitgründer von qipp, hat festgestellt, dass sie nachbarschaftsfördernd wirkt: «Wer sich nicht getraut, bei unbekannten Nachbarn zu klingeln, hat offenbar weniger Hemmungen, per App etwas anzubringen. Aus Online- entstehen so mit der Zeit Offline-Kontakte.»

«Allthings»-App für Genossenschaften

Seit ihrer Lancierung letztes Frühjahr stösst die Allthings-App auf grosses Interesse. Derzeit arbeitet qipp daran, sie den spezifischen Bedürfnissen von Baugenossenschaften anzupassen. Den Anstoss lieferte die Siedlungskommission Oerlikon der Baugenossenschaft Linth-Escher in Zürich; eine Bewohnerin hörte einen Radiobeitrag über die App und war so angetan, dass sie qipp kontaktierte. Man einigte sich schnell darauf, dass sich eine Gruppe Interessierter als Tester zur Verfügung stellt, qipp dafür im Gegenzug die App bedarfsgerecht weiterentwickelt. Nun wird die Einführung in der Siedlung vorbereitet. Unter anderem sollen ältere Bewohner von Jüngeren gecoacht werden.

Die für Genossenschaften interessanten Standardanwendungen sind soweit definiert. Qipp bietet die angepasste App für eine Lizenzgebühr an, die, so Marc Beermann, wohl auf deutlich unter einem Franken pro Monat und Wohneinheit zu liegen kommen wird. Optional sind Zusatzmodule wie Reservationssysteme erhältlich. Auf mögliche künftige Erweiterungen darf man jetzt schon gespannt sein; nachgedacht wurde zum Beispiel bereits über eine flexible Parkplatzbewirtschaftung oder die Freigabe der Waschküche per App, wenn jemand vorzeitig fertig ist. ■

ANZEIGE

Wieso «Genossenschaft»?
Fragen Sie uns!

GGZ
Gartenbau Genossenschaft Zürich

Gartenbau Genossenschaft Zürich 044 377 85 85 ggz-gartenbau.ch