



## Die Weiterentwicklung der Flink-App zur barrierefreien Branchenlösung für Wohnbaugenossenschaften

Begleitdokumentation 2021/2022

# Inhalt

	<b>Zusammenfassung</b>	
<b>1</b>	<b>Die Vision der Flink-App</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Das Förderprojekt</b>	<b>7</b>
<b>3</b>	<b>Analyse, User-Testing und Schlussfolgerungen</b>	<b>10</b>
<b>4</b>	<b>Identifizierte Hürden</b>	<b>22</b>
<b>5</b>	<b>Entwickelte Massnahmen</b>	<b>24</b>
<b>6</b>	<b>Onboarding-Prozess</b>	<b>26</b>
<b>7</b>	<b>Chancen und Herausforderungen</b>	<b>27</b>
	<b>Dank und Quellenangaben und Impressum</b>	<b>30</b>

# Zusammenfassung

Flink ist die Kommunikations-, Partizipations- und Verwaltungslösung für Wohnbaugenossenschaften und steht als App für Smartphones und Tablets sowie als Web-Applikation am Computer zur Verfügung. Die Flink-App ist seit einigen Jahren im Einsatz und wird ausgerichtet auf die Bedürfnisse von Wohnbaugenossenschaften entwickelt und betrieben. Rund 13 000 Bewohnerinnen und Bewohner in elf Wohnbaugenossenschaften nutzen die Lösung aktuell. Seit 2021 wird Flink von einer gleichnamigen Interessensgemeinschaft (IG Flink) getragen und zur Branchenlösung weiterentwickelt.

Als Branchenlösung richtet sich die App an verschiedene Personengruppen und muss niederschwellig bedienbar sein. Während in den letzten zwei Jahren vermehrt Aktivitäten online durchgeführt wurden, hatte sich gezeigt, dass Flink von Seniorinnen und Senioren zögerlich genutzt wurde. Aus diesem Grund hat sich die IG Flink entschieden, das vorliegende Förderprojekt bei der Age-Stiftung einzugeben mit dem Ziel, die Bedienoberfläche der Flink-App barrierefrei zu gestalten und älteren Menschen den Zugang zu Flink technisch zu erleichtern.

## **User-Centered-Design-Ansatz mit Beteiligung von Seniorinnen und Senioren**

Die Gestaltung des Design- und Entwicklungsprozesses erfolgte gemäss dem User-Centered-Ansatz (UCD-Ansatz). Dieser Ansatz wird im Deutschen als «nutzerorientierte Gestaltung» bezeichnet und zieht die künftigen Nutzerinnen und Nutzer in den Softwareentwicklungs- und Designprozess mit ein. Im Rahmen der durchgeführten Interviews und User-Testings konnten unterschiedliche Barrieren und Hürden eruiert werden, die ältere Menschen davon abhalten, Flink zu benutzen. Nur ein Teil der Hürden war dabei auf unzureichende Erfüllung der WCAG-Richtlinien für barrierefreies Design zurückzuführen.

Das vorliegende Förderprojekt bestätigt, was bereits wissenschaftliche Studien<sup>1</sup> herausgefunden hatten: Ältere Menschen sind nicht mit digitalen Medien aufgewachsen und sozialisiert worden, was zu einer zurückhaltenden Einstellung diesen gegenüber führt. Es ist deshalb zentral, die beteiligten Akteurinnen und Akteure für die Bedürfnisse der Zielgruppen zu sensibilisieren, wenn man eine digitale Applikation entwickelt.

## **Barrierefreies Design umgesetzt und weiterführende Massnahmen entwickelt**

Entsprechend entschied das Projektteam, die Barrierefreiheit mit Blick auf die Zielgruppe anders zu definieren. Erstens, Barrierefreiheit wird gewährleistet durch die technische Lösung (App), die auch von Seniorinnen und Senioren mit visuellen Einschränkungen bedient werden kann. In Zusammenarbeit mit einer Accessibility-Spezialistin wurde die Bedienoberfläche gemäss den WCAG-Richtlinien komplett neu entwickelt. Zweitens muss die App in der Benutzerführung, im Design und in der Sprache intuitiv zu bedienen sein. Die Benutzerführung und das Design wurden in zahlreichen Iterationen mit der Designerin und den User-Interface-Spezialisten (UI) optimiert und schliesslich von der Stiftung Zugang für alle (ZFA) in einem Review getestet und beurteilt. Drittens braucht es Begleitmassnahmen, um die Seniorinnen und Senioren an die technische Lösung heranzuführen. Hierfür wurden zusätzliche Begleitmassnahmen skizziert und entwickelt, die älteren Personen den Einstieg in die Flink-App erleichtern. Eine davon ist ein Götti-System, bei dem sie von einer digital affinen Person aus ihrer Siedlung in der Nutzung der App persönlich unterstützt werden.

Es lässt sich somit folgendes Fazit ziehen: Es liegt weder nur am Design noch an mangelndem Willen, Neues zu lernen. Viele Seniorinnen und Senioren sind neugierig und möchten an der digitalen Welt teilhaben, man muss sie aber auf diesem Weg begleiten.

«Barrierefreiheit hat zwei Dimensionen: eine technische und eine gesellschaftliche.»

# 1 Die Vision der Flink-App

**Geschäftsstellen von Wohnbaugenossenschaften sind in ständigem Kontakt mit ihren Mieterinnen und Mietern. Die Flink-App unterstützt diese Prozesse und ermöglicht eine effiziente Abwicklung der administrativen Interaktionen. Auf das Siedlungsleben hat Flink ebenfalls einen grossen Einfluss. Die App fördert die Vernetzung untereinander und stärkt damit das gemeinschaftliche Zusammenleben.**

Für die Weiterentwicklung von Flink zu einer umfassenden Branchenlösung sind im Rahmen dieses Förderprojekts der Regionalverband Wohnbaugenossenschaften Zürich (WBG-ZH) mit rund 260 Mitgliedern und die Softwarefirma Panter AG zuständig. Zusätzlich bietet WBG-ZH seinen Mitgliedern neu mit dem Projekt «Netz-Genossenschaften» Verwaltungs- und Bewirtschaftungsdienstleistungen an, um Vorstände zu entlasten. Eine wichtige Zielsetzung ist auch die Beratung und Unterstützung der Wohnbaugenossenschaften bezüglich ihrer Digitalisierungsstrategien. **Reto Klink**, Geschäftsführer WBG-ZH und **Flavio Trolese**, Produktverantwortlicher Flink bei Panter, erklären im folgenden Interview die Vision von Flink.



Flavio Trolese, Produktverantwortlicher Flink und Reto Klink, Geschäftsführer WBG-ZH

**Die Flink-App wird zur Branchenlösung weiterentwickelt. Was hat euch zu diesem Schritt bewogen?**

**R.K.** Die Nachfrage unserer Mitglieder nach zielgerichteten Software-Lösungen nimmt stetig zu. Im Rahmen unseres Bewirtschaftungsangebots «Netz-Genossenschaften» haben wir für die Auswahl einer geeigneten App verschiedene Anbieter evaluiert und uns für die Lösung der Allgemeinen Baugenossenschaft Zürich

(ABZ) entschieden. Die ABZ hat uns ihren aktuellen Entwicklungsstand zur Verfügung gestellt und damit konnten wir gemeinsam die Interessensgemeinschaft Flink (IG Flink) gründen. Dank des vorliegenden Förderprojekts konnte die App in den letzten Monaten nochmals einen grossen Entwicklungsschritt machen. Nun können wir unseren Mitgliedern eine erprobte und spezifische Lösung zur Verfügung stellen, die sowohl für die Geschäftsstellen als auch für das Zusammenleben in den Siedlungen einen grossen Mehrwert bringt.

**Welche Zielsetzungen verfolgt die IG Flink?**

**F.T.** Die IG Flink ist eine not-for-profit Organisation. Sie entwickelt und vertreibt die digitale Plattform, die als Smartphone-, Tablet- und Web-App genutzt werden kann. Dadurch wird ein Multiplikationseffekt erzielt: Sämtliche Mitglieder der IG Flink kommen in den Genuss des vollen Funktionsumfangs der Applikation, müssen sich aber nur anteilmässig an den Weiterentwicklungs- und Betriebskosten beteiligen. Wir geben den Mitgliedern volle Transparenz im Hinblick auf die Investitionen und sie erhalten auf Wunsch sogar Zugang zum Quellcode.

**Wo stehen die Digitalisierungsvorhaben der Genossenschaftsbranche?**

**R.K.** Viele Wohnbaugenossenschaften sind nach wie vor überwiegend analog organisiert. Diese Form soll auch weiterhin Bestand haben, auch was persönliche Kommunikationswege unter Bewohnenden anbelangt. Gleichzeitig sind sich immer mehr Menschen gewohnt, administrative Anliegen online zu erledigen, unabhängig von Öffnungszeiten. Ob neue, digitale Lösungen ausprobiert werden, hängt immer noch stark von einzelnen Personen in den Vorständen und auf den Geschäftsstellen ab. Mit Blick in die Zukunft erachten wir es aus Verbandssicht als sinnvoll, die Kräfte zu bündeln und gemeinsam die Weiterentwicklung von digitalen Lösungen voranzutreiben. Den meisten Genossenschaften fehlt schlicht die Zeit und das Know-how, um eine umfassende App zu entwickeln, zudem macht ein Alleingang aufgrund der anfallenden Entwicklungskosten auch keinen Sinn. Als Teil der IG Flink können sie nun die Entwicklungsschritte mitbestimmen.

**Was unterscheidet die Flink-App von anderen Community-Apps?**

**F.T.** Die Flink-App ist digitaler Schalter und Community-

# «Die Flink-App ist sowohl digitaler Schalter als auch virtueller Treffpunkt.»

App in einem. Das können die Konkurrenzlösungen nicht leisten. Der Vorteil ist, das Flink von Anfang an als Integrationsplattform mit offenen Schnittstellen (z. B. Anbindung an Abacus) konzipiert wurde. Dies bietet die idealen Voraussetzungen, um die Digitalisierungsvorhaben von Wohnbaugenossenschaften zu unterstützen.

**R.K.** Im Kern ist die Flink-App eine Integrationsplattform. Richtig eingesetzt, fördert sie die Kommunikation untereinander und hilft, Verwaltungsprozesse transparenter zu gestalten.

## Es werden neue Möglichkeiten zur Partizipation genannt. Was ist damit gemeint?

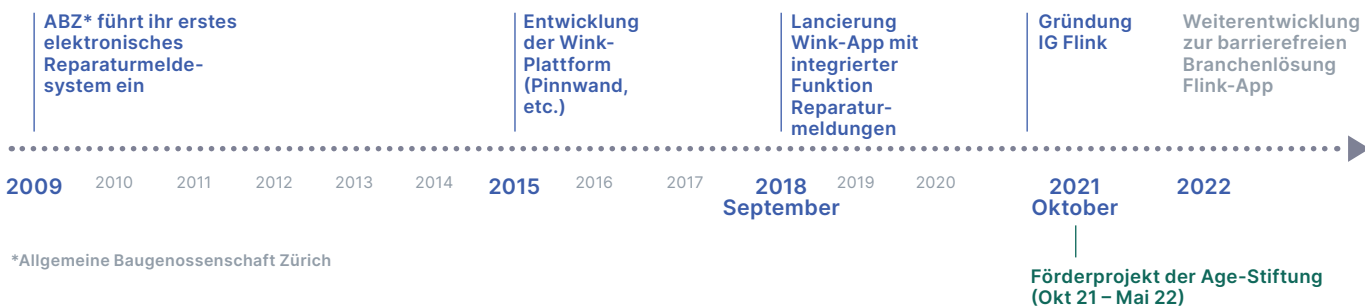
**R.K.** Engagement und Mitwirkung haben in Wohnbaugenossenschaften eine lange Tradition. Diese Haltung verändert sich aber. Viele Bewohnende möchten sich heute nur noch begrenzt langfristig in Kommissionen oder Vereinen engagieren, sondern suchen eher punktuelle und auf ihre Interessen ausgerichtete Engagements. Diese Beobachtung wird auch von verschiedenen Studien<sup>2</sup> bestätigt.

**F.T.** Für jüngere Generationen muss freiwilliges Engagement heute flexibel, projektbezogen und digital sein. Daher sollten die Angebote und Möglichkeiten auch auf digitale Plattformen ausgeweitet werden. Es geht primär darum, Menschen schnell zu erreichen und für Aktivitäten begeistern zu können. Zudem können online Arbeitsgruppen gebildet und gemeinsam Projekte organisiert und umgesetzt werden. Ein weiterer Punkt ist die Förderung der basisdemokratischen Prozesse. Durch die Möglichkeit der Online-Abstimmung können neue Nutzergruppen, wie beispielsweise Personen in der Familienphase erreicht werden.

**R.K.** Covid hat diese Entwicklung sicher beschleunigt. Es mussten plötzlich Alternativen zu den beliebten Veranstaltungen gefunden werden und man merkte, dass es auch andere Formate geben kann. Daher ist in den letzten Jahren bei den gemeinnützigen Wohnbauträgern der Wunsch nach digitalen Möglichkeiten, zum Beispiel für Abstimmungen oder zur Buchung von Gemeinschaftsräumen, deutlich gewachsen. Gleichzeitig haben wir festgestellt, dass die älteren Bewohnerinnen und Bewohner die App bisher nur zurückhaltend nutzen. Als Verband muss es aber unser Ziel sein, dass die Flink-App für alle Personengruppen zugänglich ist. Dies ist uns mit der Eingabe des vorliegenden Förderprojekts und der Umsetzung einer barrierefreien Bedienoberfläche sehr gut gelungen.

## Die Geschichte von Flink

Die grösste Wohnbaugenossenschaft der Schweiz, die Allgemeine Baugenossenschaft Zürich (ABZ), hat bereits im Jahr 2009 ihr erstes elektronisches «Reparaturmeldesystem» eingeführt. Im Jahr 2015 folgte die Online-Plattform mit dem Namen Wink, die später auch als App entwickelt wurde. 2021 wurde die IG Flink vom Regionalverband Wohnbaugenossenschaften Zürich, der Panter AG und der ABZ gegründet. Letztere hat die App Wink unentgeltlich in die IG eingebracht. Die App wird nun als Branchenlösung für Wohnbaugenossenschaften unter dem Namen Flink weiterentwickelt und vertrieben.



Die Entstehung von Flink auf der Zeitschiene.

### Digitaler Schalter und virtueller Treffpunkt

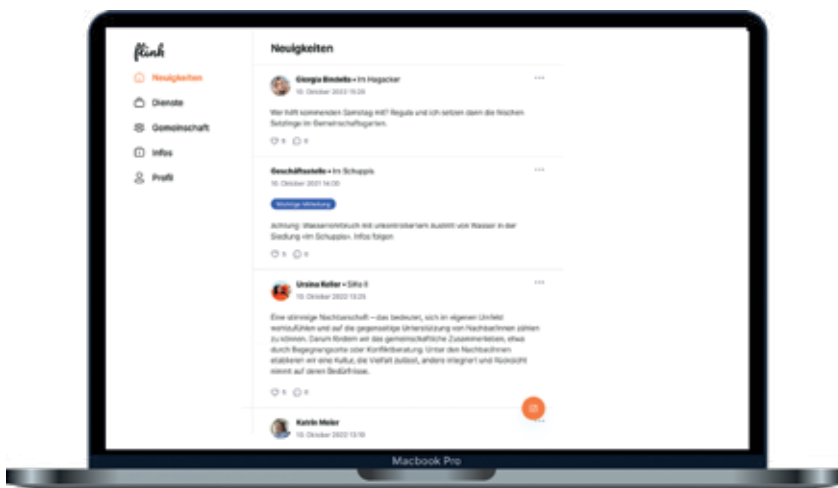
Flink macht die Services der Verwaltung rund um die Uhr zugänglich und vereinfacht die Kommunikation und den Austausch mit der Geschäftsstelle. Administrative Anliegen, wie die Meldung eines Schadens in der Wohnung oder die Reservation eines Besucherparkplatzes, können einfach gemeldet und effizient erledigt werden.

Die Möglichkeit, Gruppen zu bilden und Veranstaltungen zu teilen, fördert die Partizipation und die Mitbestimmung der Bewohnerschaft. Die Bewohnerinnen und Bewohner können Gleichgesinnte finden, bei Veränderungen ihrer Umgebung aktiv mitwirken, Gegenstände tauschen und Ressourcen teilen.

### Der Funktionskatalog umfasst:

- ✓ Pinnwand mit Filtermöglichkeiten und Push-Benachrichtigungen
- ✓ Marktplatz zum Verkaufen oder Tauschen von Sachen
- ✓ Eventbereich/Veranstaltungskalender
- ✓ Melde- und Trackingfunktionen für Reparaturmeldefunktion und andere Anliegen
- ✓ Integriertes Ticketing-System
- ✓ Buchungs- und Reservationssystem (mit Dormakaba-Exivo-Anbindung und digitale Zahlungsmöglichkeiten)
- ✓ Servicebereich (Merkblätter, Kontakte, Bedienungsanleitungen, FAQ)
- ✓ Profilseite mit persönlichen Angaben und Einstellungen
- ✓ Gruppenfunktionen
- ✓ Anbindung an Drittsysteme (bspw. ERP, CRM, Ticketing, Parkon, Mobility, Washmaster, Abstimmungslösungen)
- ✓ Hilfe-System
- ✓ Facility-Management-App
- ✓ Administrationssystem für die Geschäftsstelle
- ✓ Direkter Zugriff auf Mietverträge, Depositenkonto, Anteilsscheine, Energieverbrauch, Schlüsselinventar, Wohnungsgrundrisse uvm. für die Mieterschaft\*

\* in Planung



Flink kann als Smartphone-App, auf dem Tablet oder am Computer genutzt werden.

## 2 Das Förderprojekt

**Das Förderprojekt wurde im Zeitraum von Oktober 2021 bis Mai 2022 durchgeführt mit dem Ziel, die Bedienoberfläche von Flink barrierefrei zu gestalten.**

Die Flink-App ist bereits seit einigen Jahren im Einsatz. Im Zuge der Coronapandemie haben die Wohnbaugenossenschaften festgestellt, dass sich ältere Personen erst zögerlich auf Flink beteiligen. Wichtige Veranstaltungen, wie beispielsweise die jährliche Generalversammlung, wurden neu online durchgeführt. Die älteren Generationen, die sonst immer zahlreich anwesend sind, waren online kaum vertreten.

Mit der Unterstützung der Age-Stiftung wurde die Flink-App im Rahmen dieses Förderprojekts<sup>3</sup> weiterentwickelt. Dabei sollten identifizierte Barrieren und Hürden abgebaut und die Bedienoberfläche barrierefrei gestaltet werden. Basierend auf dem User-Centered-Design-Ansatz (siehe nächste Seite) wurde die Zielgruppe der Seniorinnen und Senioren direkt in diesen Prozess einbezogen. Die vorliegende Dokumentation fasst zusammen, wo die Chancen und Schwierigkeiten bei der Entwicklung einer barrierefreien Bedienoberfläche liegen und worauf bei der Lancierung einer App generell zu achten ist.

Zum besseren Verständnis werden die involvierten Akteurinnen und Akteure in der folgenden Grafik vorgestellt.

**PANTER AG** entwickelt und betreibt innovative Software-Lösungen. Hat bereits die Vorversion von Flink entwickelt und trägt die Produktverantwortung.

**WBG-ZH** Regionalverband von Wohnbaugenossenschaften Schweiz. Hat sich für Flink zur Branchenlösung entschieden und treibt die Entwicklung voran.

**IG FLINK** gibt es seit 2021 mit dem Ziel, Flink als Branchenlösung zu etablieren. Die ABZ, Panter AG und der WBG-ZH sind Gründungsmitglieder und Sponsoren. Die IG ist nicht direkt im Projekt involviert.

**REVERSE AG** ist auf Service Design und Innovation spezialisiert und stellt jeweils die Nutzenden in den Mittelpunkt. Das Studio hat die Workshops und qualitativen Interviews durchgeführt.

**STIFTUNG ZUGANG FÜR ALLE (ZFA)** setzt sich für die digitale Barrierefreiheit ein. Die ZFA hat Flink auf Barrierefreiheit geprüft (Review) und das Entwicklungsteam beraten.

Die Weiterentwicklung der App wurde von einem interdisziplinären Team vorangetrieben.

## Barrierefreies Design und WCAG-Richtlinien

Eine barrierefreie Nutzung setzt voraus, dass die Bedürfnisse dieser Zielgruppe bei der Entwicklung von Websites und mobilen Applikationen schon frühzeitig berücksichtigt werden, und zwar sowohl durch die Auftraggeberinnen und Auftraggeber als auch durch die Entwicklerinnen und Entwickler<sup>4</sup>. Barrierefreiheit schafft die Voraussetzung dafür, dass Menschen mit Beeinträchtigungen das Internet und digitale Applikationen selbständig nutzen können. Die Stiftung «Zugang für alle» weist auf ihrer Website darauf hin, dass ältere Menschen sowie Menschen mit Behinderungen das Internet und digitale Applikationen überdurchschnittlich oft nutzen, da barrierefreie Websites und Apps ihnen mehr Autonomie im Alltag ermöglichen. Die WCAG<sup>5</sup>-Richtlinien (Web-Content-Accessibility-Guidelines) gelten international als Standard.

### Folgende Einschränkungen erschweren die Bedienung von digitalen Geräten:

- Sensorische Einschränkungen: Eingeschränktes Sehvermögen, was das Lesen eines Textes, das Ansehen eines Videos oder einer Seite erschwert; schwaches Hörvermögen, was das Hören von Audiodateien erschwert.
- Motorische Einschränkungen: Geschwächte Feinmotorik, Betätigung der Maus oder das Schreiben wird beeinträchtigt; eingeschränkte Bewegungsfreiheit, Handy kann beispielsweise nicht gedreht werden.
- Kognitive Einschränkungen: Sprachbarrieren, geistige Behinderungen oder mangelndes Verständnis für Schriftsprache, Lern- oder Konzentrationsbehinderungen, Schwierigkeiten beim logischen Überlegen.
- Altersbedingte und umwelt-/situationsbedingte Einschränkungen: kleiner Bildschirm, schlechte Lichtverhältnisse, komplizierte Prozesse.

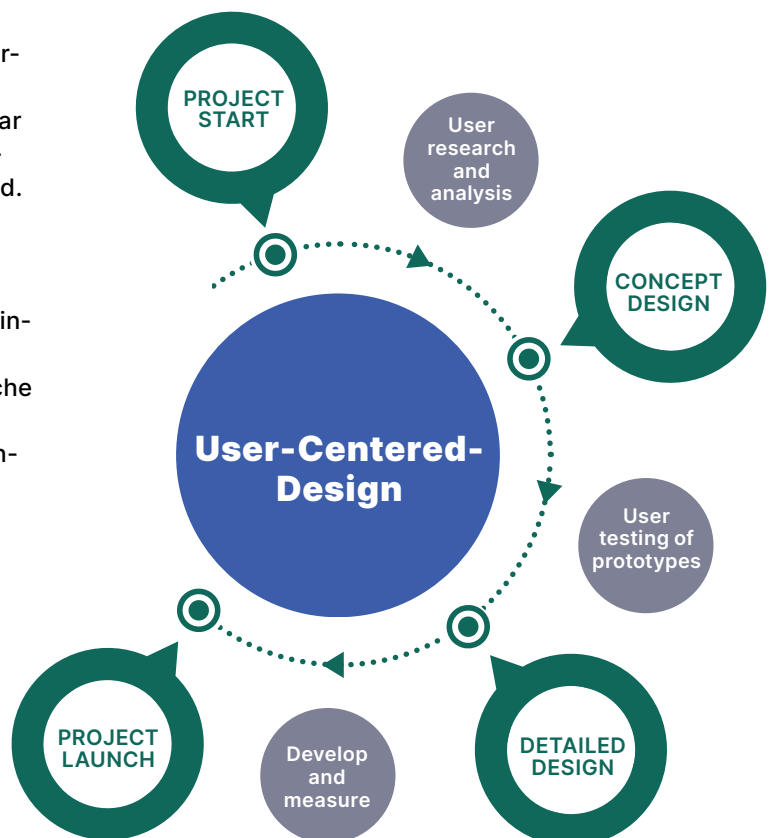
Da bei der Überarbeitung von Flink nicht auf alle Einschränkungen eingegangen werden konnte, konzentrierte sich die barrierefreie Umsetzung darauf, das Design für ältere Menschen mit eingeschränktem Sehsinn zu verbessern. Schriftgröße, Kontrast und Beschriftung der einzelnen Elemente sind dabei zentral und erleichtern die Handhabung. Zudem hilft es, wenn beispielsweise weiterführende Links als solche erkennbar sind und eine leicht verständliche Sprache (ohne Abkürzungen oder englische Ausdrücke) verwendet wird.

### In diesem Projekt wird unter barrierefrei eine technische Lösung verstanden, die

- auch von Seniorinnen und Senioren mit visuellen Einschränkungen bedient werden kann (A11Y/WCAG),
- in der Benutzerführung, im Design und in der Sprache einfach und intuitiv zu bedienen ist,
- über Begleitmassnahmen an die Zielgruppen herangeführt wird, indem diese unterstützt werden.

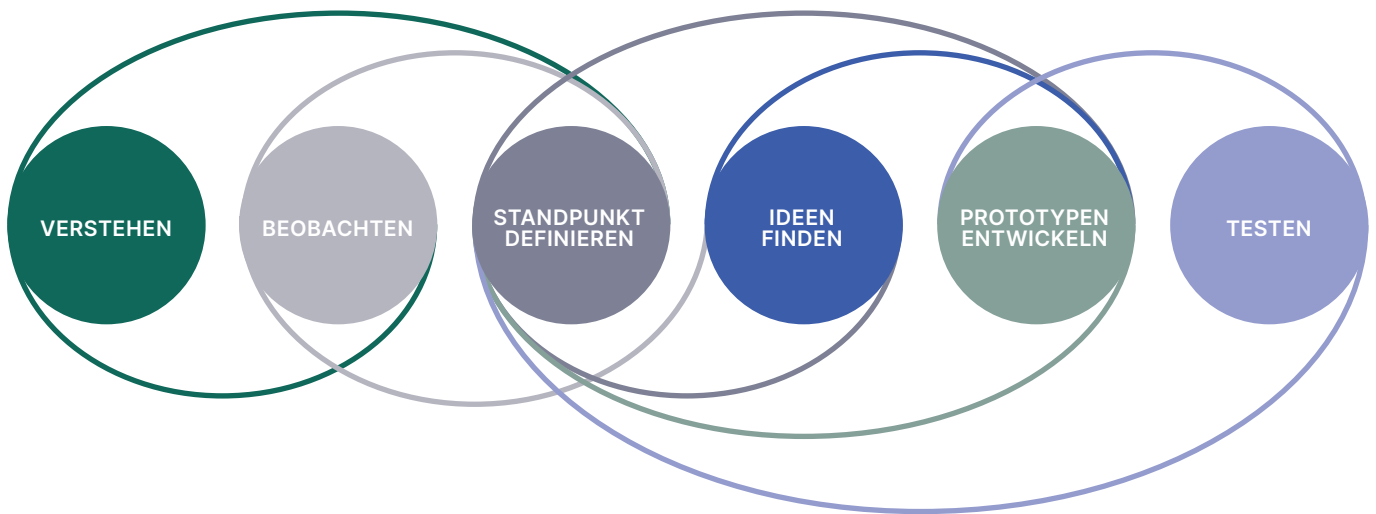
## User-Centered-Design-Ansatz

Der User-Centered-Design-Ansatz wird im Deutschen als «nutzerorientierte Gestaltung» bezeichnet. Er stellt die Nutzerinnen und Nutzer in den Mittelpunkt und denkt den Entwicklungs- und Designprozess aus ihrer Perspektive. Der Prozess umfasst verschiedene Phasen des Design- und Entwicklungslebenszyklus (siehe Grafik unten). Das Ziel dieser Methode ist es, ein vertieftes Verständnis für die Bedürfnisse und Gewohnheiten der Nutzerinnen und Nutzer zu erhalten und so das Design entsprechend zu entwickeln. Basierend auf der Analyse werden Anforderungen definiert und gestalterisch umgesetzt. Anhand von User-Testings (Nutzerinnen- und Nutzer-Tests) werden die Fortschritte evaluiert und in einer nächsten Iteration weiter optimiert. Im Rahmen der Weiterentwicklung der Flink-App wird die Zielgruppe der Seniorinnen und Senioren aktiv in den Prozess einbezogen.



Der Entwicklungsprozess sieht viele Interaktionen vor.





Der Prozess führt Teams in iterativen Schleifen durch sechs verschiedene Phasen.

## Design-Thinking-Methode

Das Projektteam stellte schnell fest, dass der Ansatz der nutzerorientierten Gestaltung (UCD-Ansatz) zu kurz greift. Der Betrachtungsradius musste erweitert werden. Nach dem Hasso-Plattner-Institut in Potsdam lässt sich der Design-Thinking-Prozess wie folgt beschreiben:

«Design-Thinking fordert eine stetige Rückkopplung zwischen dem Entwickler einer Lösung und seiner Zielgruppe. Design-Thinker stellen dem Endnutzer Fragen, nehmen seine Abläufe und Verhaltensweisen genau unter die Lupe. Lösungen und Ideen werden in Form von Prototypen möglichst früh sichtbar und kommunizierbar gemacht (...). Auf diese Weise erzeugt Design-Thinking praxisnahe Ergebnisse.»

Auf der Basis dieser offeneren Handlungsanleitung konnten zentrale Elemente und Begleitmassnahmen (vgl. Kapitel 5) rund um eine erfolgreiche Einführung erarbeitet werden.

«Anhand von User-Testings werden die Fortschritte evaluiert und weiter optimiert.»

# 3 Analyse, User-Testing und Schlussfolgerungen

**In der Analysephase ging es darum, die Bedürfnisse der älteren Menschen im Umgang mit digitalen Applikationen zu verstehen und die technischen Voraussetzungen für eine barrierefreie Gestaltung zu schaffen. Hierzu wurden in der Analysephase Nutzerinnen und Nutzer befragt und verschiedene Fachpersonen (UX/UI-Spezialisten) beigezogen.**

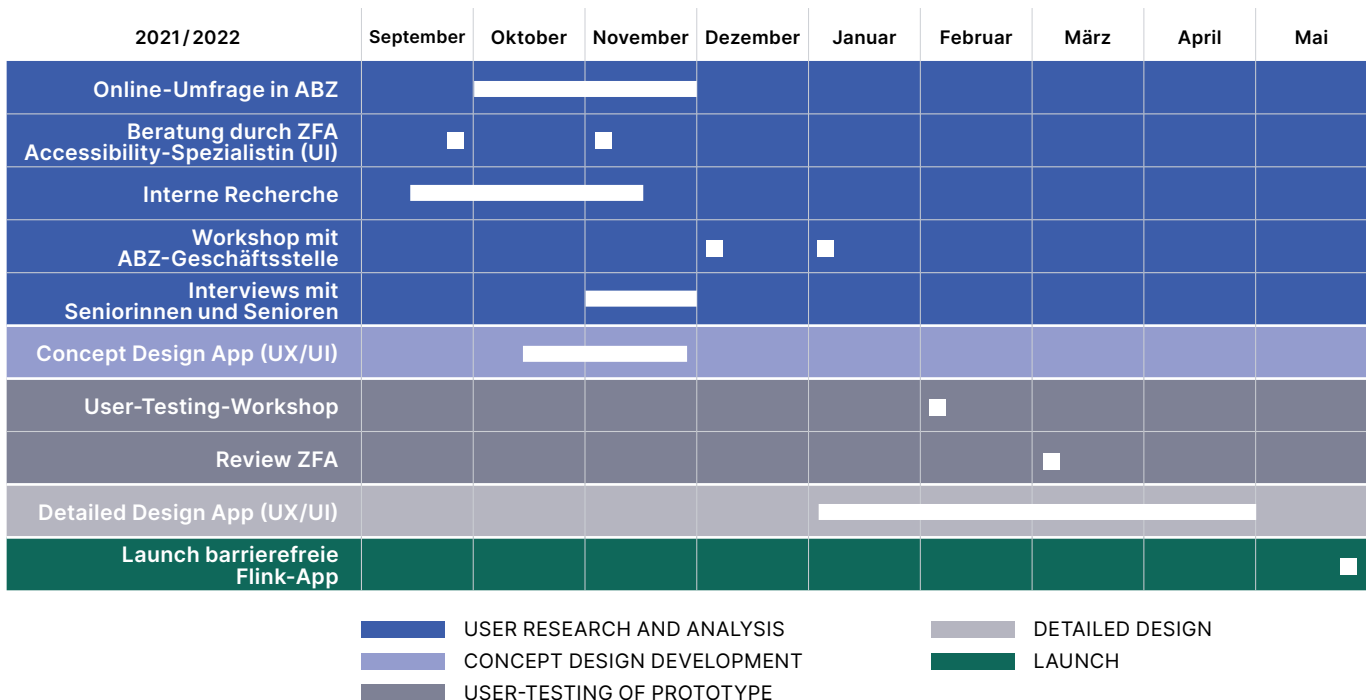
Gemäss dem User-Centered-Design-Ansatz wurden verschiedene Benutzergruppen in den Entwicklungsprozess einbezogen. Im Rahmen einer quantitativen Online-Umfrage bei der ABZ wurden Personen, die die App bereits nutzen, zu ihren Erfahrungen befragt. Qualitative Interviews mit Seniorinnen und Senioren führten zu interessanten Erkenntnissen rund um das Thema Alter und Digitalisierung. Die Sicht der Verwaltung wurde in Workshops mit der Geschäftsstelle der ABZ aufgenommen und Hintergrundgespräche mit Vertretern der IG Flink gaben Hinweise zu künftigen Anforderungen. Daneben wurde der Prozess eng von einer Spezialistin für Barrierefreiheit (Accessibility-Spezialistin) und den UI/UX-Spezialisten von Panter begleitet.

Dabei stellte sich heraus, dass die Hürden nicht nur technischer Natur sind. Im Sinne der Design-Thinking-Methode wurde der Beobachtungsradius erweitert, mit dem Ziel herauszufinden, welche weiteren Hürden ältere Personen von der Nutzung der Flink-App abhalten und wie diese Themen gelöst werden können.

Innerhalb des Förderprojekts wurden bei der Weiterentwicklung der Flink-App drei Zielsetzungen verfolgt:

- barrierefreie und bedienungsfreundliche Gestaltung der Bedienoberfläche
- Einbindung der Seniorinnen und Senioren in den Entwicklungsprozess gemäss UCD-Ansatz
- ältere Menschen für Flink begeistern und die App als Branchenlösung lancieren

Auf den nachfolgenden Seiten wird Einblick in die verschiedenen Prozessschritte gegeben. Aufgrund der sehr vielfältigen Thematiken und unterschiedlichen Analysetiefen sind dies lediglich Einblicke. Sie geben in erster Linie die Sicht der Zielgruppen wieder und widerspiegeln nicht die Gesamtheit der Erkenntnisse und Schlussfolgerungen.



Die Grafik zeigt die wichtigsten Prozessschritte. Dazwischen fanden im Entwicklungsteam zahlreiche Iterationen statt.

# Die bisherigen Nutzerinnen und Nutzer

## Quantitative Online-Umfrage

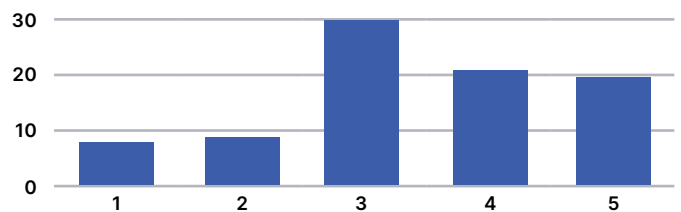
Die Umfrage wurde von Oktober bis November 2021 in der App der Allgemeinen Baugenossenschaft Zürich (ABZ) durchgeführt. Flink ist dort unter dem Namen Wink im Einsatz. Es haben sich 96 Personen an der Umfrage beteiligt, das Geschlechterverhältnis war fast ausgeglichen (48 Prozent Frauen, 50 Prozent Männer, 2 Prozent ohne Angabe). Die Hälfte der Teilnehmenden ist über 50 Jahre alt, der Anteil der Seniorinnen und Senioren (über 65 Jahre alt) bei der Umfrage betrug 22,9 Prozent.

### Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick:

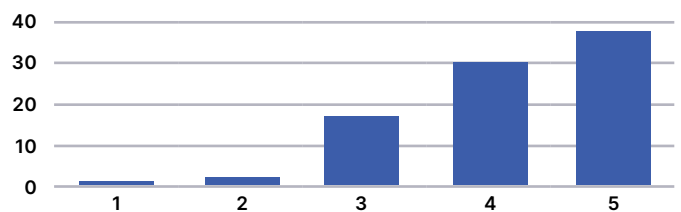
- Rund 40 Prozent der Teilnehmenden gab an, die App täglich oder mehrmals in der Woche zu nutzen, weitere ungefähr einmal im Monat. Zu den beliebtesten Funktionen gehört die Pinnwand und die News/Meldungen.
- Eine wichtige Funktion ist der Kontakt mit der Verwaltung über die Reparaturmeldungen. Die Kommunikation mit den Nachbarn erfolgt an der Tür, in der Siedlung oder über WhatsApp.
- Seit Kurzem können bei der ABZ Gästewohnungen und Besucherparkplätze über die App reserviert werden. Gemäss Aussage der Verwaltung konnten damit auch viele neue Nutzerinnen und Nutzer gewonnen werden.

Die letzte Grafik zeigt die allgemeine, prozentuale Altersverteilung der App-Nutzerinnen und -nutzer in der ABZ im Jahr 2021.

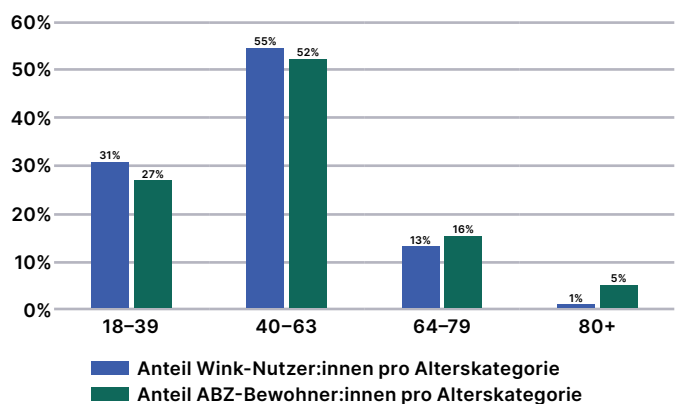
Das Aussehen von Wink ist modern  
88 Antworten



Die Bedienungselemente sind gross genug, so dass ich sie einfach bedienen kann  
88 Antworten



Die prozentuale Altersverteilung zeigt, dass Seniorinnen und Senioren die App bisher nur verhalten nutzen  
88 Antworten



Die Rückmeldungen zum Design der Flink-App waren mehrheitlich positiv und zeigen, dass die App akzeptiert ist. Das bedeutet jedoch nicht, dass die App barrierefrei ist.



Ariel Leuenberger, Leiter Kommunikation ABZ

## Die Sicht der Geschäftsstelle

Im Rahmen von zwei Workshops mit der Geschäftsstelle der ABZ wurden die Bedürfnisse und Erfahrungen aus Sicht der Geschäftsstelle diskutiert und erste Designvorschläge präsentiert. Den Workshop-Teilnehmenden wurde dabei ein erster Prototyp der neuen Flink-Bedienoberfläche vorgestellt. Aufgrund der allgemeinen Vorkenntnisse wurde die Diskussion bereits mit einem hohen Detaillierungsgrad geführt.

Im folgenden Kurzinterview erklärt [Ariel Leuenberger](#), Leiter Kommunikation ABZ, was aus seiner Sicht bei der Weiterentwicklung der App wichtig ist.

### Was ist euch bei der Weiterentwicklung von Flink wichtig?

**A.L.** Künftig möchten wir die Nutzerinnen und Nutzer noch stärker in die Weiterentwicklung miteinbeziehen, damit Flink zielgerichtet optimiert werden kann. Derzeit bauen wir in den Siedlungen ein Netzwerk von Personen auf, die sich für Digitalisierung interessieren. Diesen Personen haben wir vor dem Relaunch bereits eine Testversion gezeigt und sie um eine Einschätzung gebeten. Sie werden uns auch nach dem Relaunch unterstützen und in den Siedlungen Schulungen durchführen.

### Was beschäftigt euch im Hinblick auf den Relaunch?

**A.L.** Es ist richtig und wichtig, hier den Begriff «Relaunch» zu verwenden. Flink heisst in der ABZ Wink und ist schon seit einigen Jahren im Einsatz, es geht bei der ABZ also nicht um eine Neueinführung. Das bedeutet, die Nutzerinnen und Nutzer haben sich an das Design und die Struktur gewöhnt. Jetzt stellen wir das um, also müssen sie sich neu orientieren. Deshalb werden wir auch wieder Unterstützung anbieten. Grundsätzlich ist es aber beruhigend zu wissen, dass Flink rückwärtskompatibel ist und somit keine Daten verloren gehen.

### Welchen Stellenwert hat Flink in der Kommunikation mit euren Mieterinnen und Mieter?

**A.L.** Flink hat für uns eine wichtige Funktion. Die App ist unser «direkter Draht» zu den Bewohnerinnen und Bewohnern und ermöglicht uns, wichtige Informationen schnell zu verbreiten. Zudem haben wir vor ein paar Monaten den ABZ-Service eingeführt: Eine zentrale Stelle, die alle Anfragen entgegennimmt. Bewohnende ohne App können jetzt hier anrufen, die zentrale Stelle speist ihre Anliegen ins System ein, so dass sie genau gleich wie eine Meldung via Flink bei der zuständigen Person ankommt. Das hat für die Mitarbeitenden in der Vermietung und für die Hauswarte eine grosse Entlastung gebracht und erst noch unsere Erreichbarkeit wesentlich verbessert. In einem nächsten Schritt möchten wir die Self-Service-Funktionen ausbauen (E-Schalter).

## Spezieller Fokus auf Seniorinnen und Senioren

### **Forschung: Digitalisierung und Alter**

Das Leben der Menschen ist heute digitalisiert. Dies betrifft auch die Personen, die über 65 Jahre alt sind und geht mit einer intensiven Nutzung des Computers, des Smartphones und des Internets einher. Das Forschungsteam Darvish, Hutter und Seifert<sup>1</sup> stellte fest, dass ältere Personen, die nicht mit diesen Technologien gross geworden sind und die im Verlaufe ihres Lebens weniger Berührungspunkte damit hatten, dabei oft vor Hindernissen stehen. Ihnen fehlen die heutigen Technikkompetenzen oder sie sehen keinen direkten Vorteil im Erlernen des Umgangs mit diesen Geräten. Dazu kommen altersbedingte körperliche Einschränkungen wie Sehschwächen oder kognitive Defizite, die die Nutzung einer digitalen App erschweren.

Das Thema Technikzeptanz wird auch von der eigenen biographischen Erfahrung beeinflusst. «Da jede Generation mit unterschiedlichen technischen Geräten sozialisiert wurde, können – je nach Geburtskohorte – verschiedene Technikgenerationen voneinander abgegrenzt werden», erklären die Autorinnen. Dies ist jedoch nur eine Frage der Zeit. In zehn bis fünfzehn Jahren werden alle Seniorinnen und Senioren bis ins hohe Alter Smartphones und Computer<sup>6</sup> nutzen, da sie dies ihr Leben lang so gemacht haben. Entsprechend zeigen auch die Zahlen der Internetnutzung in der Schweiz steil nach oben, wie die jüngst publizierten Zahlen des Bundesamtes für Statistik (BSF) zeigen (siehe Box). Was natürlich bleibt, sind die altersbedingten Einschränkungen, die die Nutzung von digitalen Applikationen erschweren.

### Internetnutzung in der Schweiz

Gemäss BSF<sup>7</sup> haben im Jahr 2021 96 Prozent der 15- bis 88-Jährigen das Internet täglich genutzt. Innerhalb der Alters- und Zielgruppen sind die Unterschiede jedoch gross. Während 90 Prozent der Personen über 45 Jahren mehrmals täglich im Netz surfen, sind es bei Personen zwischen 65 und 74 Jahren noch drei Viertel (76 Prozent). Bei Personen über 75 Jahren sind es aber immerhin noch 53 Prozent, die täglich das Internet nutzen.

«In 10 bis 15 Jahren werden alle Seniorinnen und Senioren bis ins hohe Alter Smartphones und Computer nutzen.»



Im Rahmen der Interviews fand man heraus, dass ältere Menschen die App praktisch ausschliesslich am Desktop oder auf dem iPad benutzen.

## Qualitative Interviews

Interessante Erkenntnisse brachten die vom Team reverse durchgeführten qualitativen Interviews mit fünf Seniorinnen und Senioren, die in einer ABZ-Siedlung, in der Baugenossenschaft mehr als wohnen oder bei der Stiftung Alterswohnungen (SAW) der Stadt Zürich wohnen. Die Gespräche wurden bei den Seniorinnen und Senioren zuhause durchgeführt. Sie geben einen guten Einblick in das Alltagsleben der befragten Personen, ihre Kommunikationsgewohnheiten und ihren Umgang mit digitalen Kanälen. Es wurde aber auch deutlich, wie immens wichtig der persönliche und regelmässige Kontakt und Austausch mit Nachbarn, Hauswart, Bekannten und Familie für das Wohlergehen der Befragten ist.

Das Team reverse begann jeweils mit einem Fragekatalog, passte die Fragen aber individuell dem Gesprächsverlauf an. Der von Panter zur Verfügung gestellte Prototyp wurde den interviewten Personen auf einem iPad Pro gezeigt, mit ihnen besprochen und von ihnen getestet. Es ging bei den Interviews um die Gewinnung von Erkenntnissen rund um die Nutzung von digitalen Medien im Alltag von Personen ab dem Pensionsalter.

Die Erkenntnisse beziehen sich nicht nur auf Fragen der Barrierefreiheit und das Design, sondern reichen über den aktuellen Projektfokus hinaus.

«Die Seniorinnen und Senioren möchten so lange wie möglich selbstbestimmt in ihrer Wohnung bleiben. Apps können ihnen helfen, dieses Ziel zu erreichen.»



T.B. wohnt in einer 2.5-Zimmer-Wohnung in der jüngeren Genossenschaft «Mehr als Wohnen» in Zürich. Er ist in einer Gruppe von Senioren sehr aktiv. Früher war er Projektleiter und hat in der IT gearbeitet. Er nutzt ein iPhone SE. Flink kennt er noch nicht.



H.R. wohnt in einem Haus für Menschen ab 55+. Er ist ein begeisterter ABZ-Wink-User und nutzt die App, um Gruppen zu bilden oder um am Genossenschaftsleben teilzunehmen. So reicht er Projekte ein und stimmt bei Umfragen über Wink ab. Er unterstützt die anderen Bewohnerinnen und Bewohner bei technischen Fragen und nutzt selber ein iPhone und ein iPad.



P.J. ist die älteste Interviewpartnerin. Sie ist lebhaft und hat ein Handy, mit dem sie telefoniert, SMS schreibt und Sudoku spielt. Sie hat eine Nachbarin, die ihr bei Schwierigkeiten mit Digitalem hilft. Informationen von der Geschäftsstelle erhält sie per Brief oder im persönlichen Gespräch.



E.F. lebt in einer Wohnung der SAW (Stiftung für Alterswohnen). Sie hat zwei Smartphones, denkt aber von sich, sie sei nicht sehr technikaffin. Grundsätzlich ist sie interessiert und spielt am liebsten Spiele auf dem Smartphone oder nutzt es beim Reisen. Der Austausch und persönliche Kontakt mit den Nachbarn ist ihr sehr wichtig.



L.Z. schätzt sich selbst als nicht sehr technikaffin ein, möchte digitale Produkte aber verstehen. Sie ist in der Genossenschaft und darüber hinaus sehr aktiv und engagiert sich für die Klimasenioren. Sie nutzt die ABZ-Wink-App auf dem iPhone, iPad und am Computer aus Neugierde und für Veranstaltungshinweise. Sie wünscht sich eine Anleitung, wie sie die App nutzen kann.



Für ältere Menschen ist der persönliche Austausch sehr wichtig.

**Leana Fischer** und **Yves Burgener** von reverse ziehen ihre Schlussfolgerungen aus den Interviews:

#### **Was habt ihr bei den Interviews herausgefunden?**

**L.F.** Wir haben alle Interviewpartnerinnen und -partner in ihrer Wohnung besucht und wurden von allen sehr herzlich empfangen. Als Service Designer analysieren wir unter anderem jeweils auch die Umgebung und da ist uns aufgefallen, dass genossenschaftliche Wohnsiedlungen nicht eins zu eins mit Alterswohnsiedlungen verglichen werden können, wo die älteren Menschen nur von älteren Menschen umgeben sind.

**Y.B.** Zudem soll die Altersgruppe 60+ nicht als eine einheitliche Zielgruppe betrachtet werden. Die knapp 60-Jährigen stehen meist noch im Arbeitsleben während 80-Jährige andere Bedürfnisse haben. Es liegt auch eine ganze Generation dazwischen. Folglich können sie auch nicht als homogene Gruppe betrachtet werden.

#### **Wo liegen denn die Unterschiede zwischen 60+ und 80+?**

**L.F.** Personen, die über 80 Jahre alt sind, haben die Entwicklung hin zu Smartphone und Tablets als digitale Alltagsbegleiter weniger geprägt als die jüngere Generation. Daher zeigen sie wenig bis kein Interesse an einer digitalen Anwendung zur Kommunikation innerhalb einer Wohnsiedlung. Der persönliche soziale Kontakt ist ihnen viel wichtiger. Die App wird daher noch kaum für die Kommunikation mit der Geschäftsstelle genutzt.

**Y.B.** Und sie finden sich auf dem App-Feed nicht zurecht. Die Darstellung ist zu klein, es hat zu viele Informationen auf einen Blick. Sie können sich nicht orientieren, weil ihnen die Erfahrung im Umgang mit Apps fehlt. Dies wird sich aber in naher Zukunft ändern, da die heutige Generation um die 70-Jährigen sehr affin im Umgang mit Apps ist.

#### **Welche Schlussfolgerungen konntet ihr im Hinblick auf die technische Umsetzung ziehen?**

**L.F.** Wir haben festgestellt, dass die Seniorinnen und Senioren Apps eher auf dem Tablet nutzen, wegen der Lesbarkeit und der grösseren Darstellung. Das Smartphone wird zum Telefonieren, für WhatsApp oder Spiele gebraucht. Es haben aber alle die Erwartung, dass eine App für die Nutzung auf allen Geräten wie Smartphone, Tablet und Desktop optimiert ist.

**Y.B.** Mehrere Interviewpartnerinnen und -partner waren interessiert, sich aktiv an der Weiterentwicklung von Flink zu beteiligen, um diese im Hinblick auf ihre Zielgruppe nutzerfreundlicher zu gestalten. Wir konnten sie somit zum User-Testing-Workshop einladen, was uns sehr gefreut hat. Und Seniorinnen und Senioren möchten grundsätzlich so lange wie möglich selbstbestimmt und selbstständig in ihrer Wohnung bleiben können. Digitale Lösungen können ihnen unter anderem dabei helfen, dieses Ziel zu erreichen.



«Man kann nicht davon ausgehen,  
dass die User mit Social-Media-Symbolen  
und -Begriffen vertraut sind.»



# User-Testing-Workshop

Fünf Personen hatten sich bereit erklärt, an einem User-Testing Workshop teilzunehmen. Drei davon waren bereits interviewt worden, die zwei weiteren Testpersonen kannten weder Wink noch Flink und konnten die neu gestaltete Bedienoberfläche der App mit frischem Blick beurteilen. Die meisten Testpersonen waren über 65-jährig und verfügen über eine mittlere bis hohe technische Affinität.

Im Rahmen des User-Centered-Design-Ansatzes kommt dem Schritt der Evaluation und der Methode des User-Testings eine sehr hohe Bedeutung zu, da genau beobachtet werden kann, wie intuitiv und verständlich das Design aufgefasst wird. Hierzu wird ein Fragekatalog zu den Punkten erstellt, die man überprüfen möchte.

Dieser User-Testing-Workshop hat gezeigt, dass die Nutzerinnen und Nutzer sowohl auf der inhaltlichen als auch auf der gestalterischen Ebene wichtige Antworten und Gedankenanstöße für weitere Verbesserungsmaßnahmen liefern können. Aus Sicht des Projektteams liegt der Vorteil darin, dass die User bei den verschiedenen Anwendungsschritten genau beobachtet werden können. Zudem hat man die Möglichkeit, direkt auf Hinweise und Erkenntnisse zu reagieren und bei Unklarheiten nachzufragen.

Aus diesem Vormittag konnten folgende Schlussfolgerungen für den weiteren Prozess mitgenommen werden:

- Man kann nicht davon ausgehen, dass sämtliche Nutzerinnen und Nutzer, und im Spezifischen ältere Menschen, mit Social Media vertraut sind und die Begriffe (Newsfeed, Post, Feed, Like, Icon, etc.) sowie die Symbole (Herz gleich liken, kommentieren, etc.) kennen.
- Die Menüführung ist noch zu wenig klar. So wurden unter den verschiedenen Sektionen andere Inhalte erwartet.
- Klare farbliche Abgrenzungen und Kontraste sowie klare Icons sind wesentlich.
- Die Testpersonen finden persönliche Einstellungen und Filtermöglichkeiten sehr wichtig.



«Die älteren Menschen sind nicht in der digitalen Welt aufgewachsen. Daher braucht es Glossare und Anleitungen.»



#### Digitalisierung begleiten

Die Test-User haben untereinander auch über den Zugang von älteren Personen zu digitalen Medien diskutiert. Viele würden es bereuen, dass sie den Umgang mit dem Computer nicht mehr gelernt haben und fühlen sich nun ausgeschlossen. Wohnbaugenossenschaften hätten hier den Vorteil, dass das Zusammenleben einen hohen Stellenwert habe und man sich kenne. So können die Personen einfacher abgeholt werden. Zudem liessen sich online- und offline-Aktivitäten gut kombinieren. Da ältere Menschen nicht in der digitalen Welt aufgewachsen sind, brauche es Glossare und Anleitungen, anhand derer die Symbole und Begriffe erklärt werden.



## Review durch Stiftung ZFA

Da die Zertifizierung einer App als Standard noch nicht möglich ist, schlugen die Accessibility-Spezialisten vor, die Bedienoberfläche der App auf die Elemente der barrierefreien Nutzung zu testen und zu beurteilen. In einer Zoom-Sitzung mit zwei Vertretern der Stiftung ZFA und dem Usability- und Designteam von Panter wurden die Resultate des Reviews präsentiert. Der Review selber wurde im Vorfeld durch ZFA ohne Interaktion mit dem Projektteam durchgeführt. Zu Beginn erklärte der Berater der Stiftung ZFA die verschiedenen Ausprägungen und Einschränkungen (vgl. Kapitel 2). In der Schweiz haben rund 1,8 Mio Menschen, also 22 Prozent der Bevölkerung, ein Handicap. Davon sind vorwiegend Personen über 65 Jahren betroffen (36,9 Prozent). Die Vertreter der Stiftung ZFA betonten die Vorteile, die digitale Applikationen und das Internet für Menschen mit einem Handicap bedeuten: Unabhängigkeit, Selbstbestimmtheit und Inklusion. In einer Live-Demo führten sie eindrücklich vor, wie die App mit Hilfe eines Screenreaders navigiert wird, die die Inhalte und Steuerungselemente vorliest. Die Fachperson erklärte, dass sie als blinde Person nun online selbständig ein Zugticket oder den Wocheneinkauf bestellen kann und neu dank der digitalen Unterschrift auch die Interaktion mit Behörden funktioniert. Beim Einkauf im Laden (bspw. Migros) musste sie bisher immer von einer Person begleitet werden.

Aus diesem Review und den Gesprächen mit den Accessibility-Spezialisten wurden folgende Empfehlungen gemacht.

- Für Menschen mit Beeinträchtigungen sollten technische Standard-Hilfsmittel angeboten werden wie Sprachsteuerung, Zoom, Einstellungen für Kontrast und Schriftgrössen. Diese sind erprobt und allgemein verfügbar und müssen nicht mehr applikationsspezifisch umgesetzt werden, weil sie in den Betriebssystemen von Smartphones, Tablets und Desktopcomputer integriert sind.
- Internationale Standards für Barrierefreiheit existieren (WCAG) und eine Zertifizierung von Websites nach WCAG ist möglich. Eine Zertifizierung von Smartphone-Apps ist (noch) nicht möglich.
- Der Funktionsumfang von Flink sprengt den Rahmen und die Anforderungen einer Website.

### Technische Grundlagen für die barrierefreie Gestaltung von Mobile Apps

#### Internationale Richtlinien W3C

- Umfasst alle Anforderungen für alle Einschränkungen
- <https://www.w3.org/WAI/WCAG21/quickref/>
- [www.accessibility-checklist.ch](http://www.accessibility-checklist.ch)

#### Die Schweiz referenziert auf die E-Government-Standards:

- eCH-0059 Accessibility-Standard
- Konformitätsniveau AA ist erforderlich

«Für Menschen mit einem Handicap bedeutet Digitalisierung: Unabhängigkeit, Selbstbestimmtheit und Inklusion.»

# Schlussfolgerungen für die Umsetzung

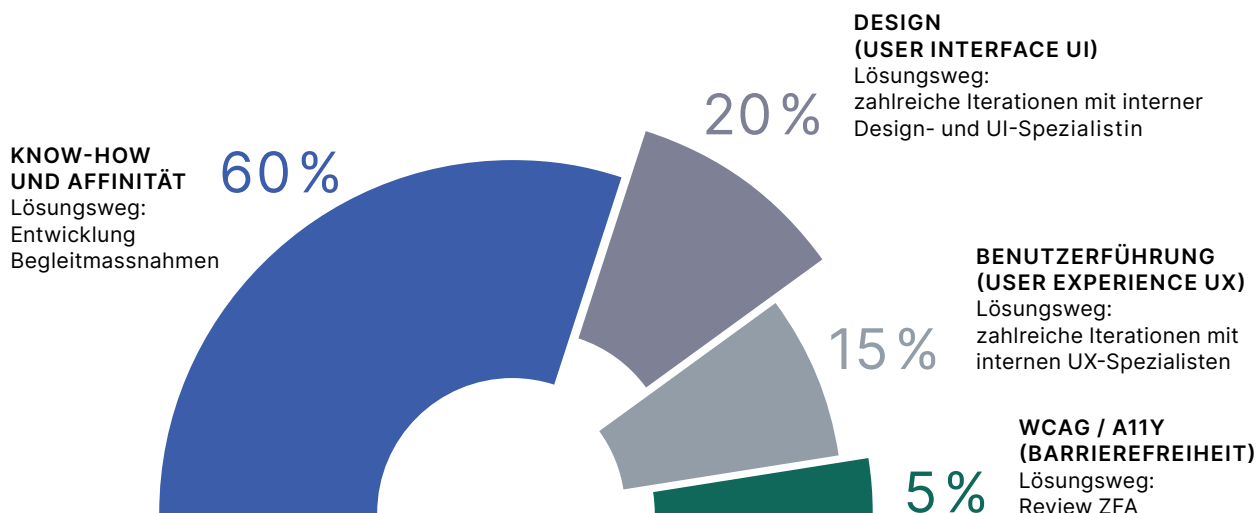
Basierend auf den durchgeführten Projektschritten konnten zahlreiche Erkenntnisse gewonnen werden, die in die Weiterentwicklung von Flink eingeflossen sind.

- Aus Sicht der Accessibility-Spezialistin musste die Bedienoberfläche komplett neu gestaltet werden, damit sie barrierefrei ist.
- Die Erwartungen der Userinnen und User an ein modernes Design und eine gut durchdachte Bedienoberfläche sind aufgrund der bekannten Apps hoch.
- Die aktuelle Bedienoberfläche ist nicht ausreichend intuitiv zu bedienen.
- User, die Flink bereits nutzen, sind mit der Bedienoberfläche und Farbgebung im Allgemeinen zufrieden, da sie daran gewöhnt sind. Sie bemängeln eher veraltete Inhalte und nicht funktionierende Anwendungen.
- Für ältere Userinnen liegen die grössten Hürden, um Flink zu verwenden, nicht in einer mangelnden WCAG-Konformität der Bedienoberfläche.
- Bei Seniorinnen und Senioren bestehen zum Teil ganz allgemein Hemmungen, neue digitale Technologie auszuprobieren.
- Mangelndes technisches Wissen wie «Was ist ein Browser?», «Was ist ein Appstore?», «Ich weiss nicht, wie ich die App installieren kann.» führt dazu, dass die App älteren Menschen wenig verwendet wird.
- Eine zu strenge Umsetzung aller WCAG-Richtlinien ist trotzdem nicht zweckdienlich, da sie das Problem nicht löst.
- Die oben genannten Punkte treffen bei Weitem nicht auf alle Seniorinnen und Senioren zu. Die Altersgruppe ist in Bezug auf ihre Affinität zu digitalen Technologien sehr heterogen.

**Die wichtigste Erkenntnis:** Es braucht Begleitmassnahmen, um den älteren Menschen den Einstieg in die App zu erleichtern.

## 4 Identifizierte Hürden

Durch den Einbezug der Nutzerinnen und Nutzer konnten ihre Bedürfnisse aufgenommen und wichtige Hürden identifiziert werden. Dabei fällt auf, dass die gesellschaftlichen Hürden gegenüber den technischen Hürden überwiegen.



Angaben entsprechen der Einschätzung des Produktverantwortlichen der IG Flink.

### Hürde 1: Know-how und Affinität 60 Prozent

Im Verlaufe des Projektes und aufgrund der Interviews und Workshops wurde schnell klar, dass das Thema Barrierefreiheit zu eng gefasst ist. Nicht die technischen Hürden, sondern vielmehr Hemmungen und fehlendes technisches Wissen inklusive unbekanntes Vokabular halten die älteren Generationen davon ab, Flink zu nutzen. Dies, obwohl sie eigentlich sehr neugierig sind und gerne verstehen möchten, wie die App funktioniert. Wichtig dabei ist: Alt ist nicht gleich alt. Die Menschen im Alter ab 65 Jahren haben ganz andere Bedürfnisse als Personen, die über 90 sind. Letztere sehen keinen Sinn darin, den Umgang mit der App zu erlernen. Die entwickelten Begleitmassnahmen (vgl. Kapitel 5) richten sich aber nicht nur an ältere Menschen, sondern auch an weniger technikaffine Personen.

### Hürde 2: Design (UI) 20 Prozent und Benutzerführung (UX) 15 Prozent

Eine einfache Benutzerführung ist eine zentrale und sehr komplexe Anforderung an ein bedienungsfreundliches Design. Es geht dabei um eine Gewichtung der einzelnen Elemente und die Einführung einer sinnvollen Menüführung. Interne Recherchen und eine Vielzahl von Iterationen haben schliesslich zum finalen Design geführt. Dabei hilft es, sich an bestehenden Plattformen und bekannten Designs zu orientieren, die den Nutzern vertraut sind. Darüber hinaus sind die kleinen Smartphone-Bildschirme schwierig zu lesen und viele ältere Menschen haben Mühe, die Informationen zu erfassen. Daher muss die App auch für das iPad optimiert sein oder als Weblösung zur Verfügung stehen.

## Hürde 3: Barrierefreiheit gemäss WCAG/A11Y 5 Prozent

Die technischen Hürden wie beispielsweise ungenügender Farbkontrast oder unklare Bezeichnungen wurden in Zusammenarbeit mit einer Accessibility-Spezialistin gemäss den WCAG-Richtlinien<sup>8</sup> behoben. Im Projekt war vorgesehen, die optimierte App von der Stiftung ZFA zertifizieren zu lassen. Nachträglich hat sich jedoch herausgestellt, dass im heutigen Zertifizierungsstandard noch keine Apps zertifiziert werden können. Das Projektteam hat schon bei den ersten gestalterischen Schritten eine Expertin hinzugezogen und die Stiftung ZFA bot schliesslich an, einen Review durchzuführen.

### **Digitalisierung steht noch am Anfang**

Darüber hinaus gibt es eine Vielzahl von interessierten Wohnbaugenossenschaften, die Flink zwar einführen möchten, aber zögern, den Schritt zu machen. Oft hat es damit zu tun, dass sie nicht genau wissen, wie und wofür die App eingesetzt werden soll und wer sich intern darum kümmern soll (vgl. Serviceteil). Darüber hinaus fehlt es ihnen an einer übergeordneten Digitalisierungsstrategie, die diese Anschaffung rechtfertigen und begründen würde. Ob sich die App in einer Wohnbaugenossenschaft durchsetzen kann, hat viel damit zu tun, wie Geschäftsstelle und Vorstand dazu stehen. Die Flink-App hat als Integrationsplattform das Potenzial, die Digitalisierung in den Wohnbaugenossenschaften schrittweise voranzutreiben.

### Kurze Reflexion zu Digitalisierungsvorhaben in Wohnbaugenossenschaften

Übergeordnet lassen sich die wichtigsten Erkenntnisse im Hinblick auf die Digitalisierung von Wohnbaugenossenschaften wie folgt zusammenfassen:

- Wir stehen an der Schwelle zur digitalen Gesellschaft – man kann aber noch nicht davon ausgehen, dass alle mit Social Media Symbolen und Begriffen vertraut sind (Glossar, Anleitung).
- Die demografische Entwicklung gibt den Takt vor. In zehn bis fünfzehn Jahren haben die Pensionierten das gesamte Berufsleben mit Computern und Smartphones verbracht.
- Die Flink-App sollte als Tor zur Digitalisierung in Genossenschaften gedacht werden, über die die gesamte Kommunikation und der Datenaustausch zwischen Mieterschaft und Verwaltung sowie Drittanbietern laufen kann.
- Transformation geht alle etwas an, der Anstoss ist aber Chefsache und das Commitment von Vorstand und Geschäftsstelle sind essenziell.
- In ein paar Jahren stellt sich nicht mehr die Frage, ob man eine App braucht, sondern nur noch welche und wie die verschiedenen Systeme miteinander kommunizieren, damit die administrativen Prozesse nahtlos durchgeführt werden können.

# 5 Entwickelte Massnahmen

**Die wichtigste Erkenntnis aus diesem Förderprojekt ist, dass nicht die technischen Hürden, sondern viel mehr Hemmungen und mangelndes technisches Wissen dazu führen, dass ältere Generationen gegenüber Apps wie Flink skeptisch sind. Begleitmassnahmen können helfen, ihnen den Einstieg zu erleichtern.**

Das Projektteam hat sich zum Ziel gesetzt, unterstützende Massnahmen zu entwickeln, die älteren Personen den Zugang zu Flink erleichtern. Diese gelten auch für weniger technikaffine Menschen. Mit Hilfe der Methode Design-Thinking wurde den Abläufen und Verhaltensweisen der definierten Zielgruppe eine hohe Beachtung geschenkt und davon abgeleitet wurden weiterführende Massnahmen entwickelt. Die folgenden Punkte sollen dabei helfen, einer breiten Zielgruppe, den Einstieg auf Flink zu erleichtern:

- Die Bedienoberfläche wurde in einem aufwändigen iterativen Prozess unter Einbezug von internen UX-Spezialisten und externen Accessibility-Spezialisten (UI) basierend auf den Erkenntnissen aus den Interviews und Workshops neugestaltet und mehrheitlich **barrierefrei (nach WCAG-Richtlinien)** umgesetzt.
- Bei der Gestaltung setzte man auf **Wiedererkennungseffekte** und die Anlehnung an bekannte Designs (z. B. Facebook), um Vertrauen zu schaffen und Sicherheit in der Bedienung zu geben.
- Die neue Bedienoberfläche wird weiterhin als **App für Smartphones und Tablets** sowie als **Browserversion** zur Verfügung gestellt, da viele Seniorinnen und Senioren Flink lieber auf dem Tablet oder am Computer bedienen.
- Beim Starten der App wird man durch ein **Mini-Tutorial** geführt und Hilfe-/Erklärungs-Boxen zeigen bei Bedarf weitere Informationen an.
- Ein **Glossar** mit den wichtigsten Begriffen ist in Planung.
- Die Einführung soll jeweils in **Etappen** erfolgen. Im Rahmen des Projekts wurde ein Rollout-Konzept erarbeitet und getestet. Das Ziel ist, aktive Bewohnerinnen und Bewohner zuerst zu schulen, damit sie anderen helfen können.
- Eine sehr effektive Massnahme ist das **Götti-System**. Technikaffine Personen übernehmen die Rolle eines Göttis/einer Gotte und helfen weniger geübten Personen und Seniorinnen und Senioren bei der Installation und den ersten Schritten auf Flink. Im Austausch miteinander lernt es sich einfacher und man hat weniger Hemmungen, Fragen zu stellen.
- Im Rahmen der Einführung und darüber hinaus ist es wichtig, eine Telefonnummer für den **technischen Support** zur Verfügung zu stellen. Da sich viele Fragen und Problemstellungen wiederholen, werden die häufigsten Fragen und Antworten in Zusammenarbeit mit der ABZ gesammelt in einem Dokument (**FAQ**) festgehalten, das laufend ergänzt und mit den anderen Mitgliedern der IG geteilt wird.
- Die Kommunikation ist bei der Einführung essenziell. Persönliche Briefe mit den Login-Daten, **Print-Ausgänge** in den Treppenhäusern und eine einfache Website gehören zu den wichtigsten Grundlagen. Im Zuge des Projektes wird auch die Flink-Website an das neue Design angepasst **www.flink.coop**
- Ein **neuer Flyer** (Papier und digital) zeigt die Vorteile und das Potenzial von Flink auf. Er richtet sich an Vorstände und Geschäftsleitung sowie verantwortliche Teams in den Genossenschaften und gibt einen Überblick über die Einführung von Flink (Onboarding-Prozess).



## Fazit

Alles in allem war das Förderprojekt erfolgreich und sehr sinnvoll. Die Flink-App konnte mit einer neuen und fast komplett barrierefreien Bedienoberfläche lanciert werden. Die neue Version ist übersichtlicher und einfacher zu bedienen. Darüber hinaus konnten dank des Einbezugs von Seniorinnen und Senioren wichtige Erkenntnisse rund um die Nutzung und den Stellenwert von digitalen Applikationen bei älteren Menschen festgehalten werden. Aus den entwickelten Begleitmassnahmen stösst vor allem die Einführung eines Götti-Systems bei den involvierten Wohnbaugenossenschaften auf grosses Interesse. Damit kann die wichtigste Hürde überwunden werden. Das Förderprojekt hat gezeigt, dass die Digitalisierung auch aus gesellschaftlicher Sicht ein wertvoller Prozess ist und viel Potenzial für das Community-Building innerhalb der Siedlungen bietet.

«Mit dem neuen Götti-System fühlen sich ältere Menschen abgeholt. Der persönliche Austausch gibt ihnen Sicherheit.»

# 6 Onboarding-Prozess

«Ich kann die Genossenschafter:innen auf wichtige Informationen via Push-Benachrichtigung aufmerksam machen und schätze die strukturierte, zielgruppengerechte Ablage für Dokumente und Informationen.»  
*Mitarbeiter Kommunikation*

**WERDE TEIL DER INTERESSENS-GEMEINSCHAFT FLINK**

**1**

«Die IG Flink gibt uns volle Transparenz über die Investitionen und bietet offene Standards und Mitsprachemöglichkeiten. Als ICT-Verantwortlicher habe ich sogar Zugang zum Quellcode der Softwarelösung.» *ICT-Mitarbeiter*

«Wir konnten mit der Einführung von Flink unsere Prozesse systematisch modernisieren und digitalisieren. Die zentrale Plattform verhalf uns zu einem Digitalisierungsschub.» *Geschäftsführerin*

**KONFIGURIERE FUNKTIONALITÄTEN, BUCHBARE RESSOURCEN, SCHNITTSTELLEN ZU DRITTSYSTEMEN / GESCHÄFTSPROZESSEN**

**2**

## In 5 Schritten zur Flink-App

**FÜHRE EIN GÖTTI-SYSTEM EIN, UM ÄLTERE UND WENIG TECHNIKAFFINE PERSONEN ZU UNTERSTÜTZEN**

**3**

«Einen Parkplatz, den Gemeinschaftsraum oder eine Gästewohnung buche ich bequem online.»  
*Mieterin*

«Mit Flink habe ich 24/7-Zugriff auf alle relevanten Informationen und Dokumente und nehme aktiv am Genossenschaftsleben teil.»  
*Vorstandsmitglied*

«Die Gruppenfunktionen, der Veranstaltungskalender, der Marktplatz und das Abstimmungstool sind eine wertvolle Unterstützung.»  
*Mitarbeiter Genossenschaftskultur und Soziales*

**ORGANISIERE VERWALTUNGS-ABLÄUFE KÜNFTIG EFFIZIENT**

**4**

«Seit wir die Flink-App eingeführt haben, erhalte ich bedeutend weniger Anrufe, E-Mails und Briefe und kann so den Erwartungen bezüglich Erreichbarkeit und Reaktionszeit besser entsprechen.»  
*Mitarbeiterin Administration*

«Schadensmeldungen erreichen mich über das neue Ticketing-System, statt in losen E-Mails oder per Telefon und ich habe Zugriff auf alle relevanten Informationen.»  
*Facility Manager / Hauswart*

**5**

**STÄRKE DAS SIEDLUNGSLEBEN UND DEN AUSTAUSCH**



# 7 Chancen und Herausforderungen

Die Einführung einer App ist ein grosser Schritt in Richtung innovative Organisation. Die folgende Aufzählung bietet eine Übersicht der Chancen und Herausforderungen, die sich im Vorfeld aus Sicht des Vorstands und der Geschäftsstelle stellen.

## 1. Organisatorische Fragestellungen

- **Wie kann die Flink-App unsere spezifischen Digitalisierungsvorhaben unterstützen?** Als digitaler Schalter (Self-Service-Desk) unterstützt und vereinfacht Flink die zentralen Prozesse und Interaktionen zwischen der Geschäftsstelle und der Mieterschaft. Wenn die Erfassung einer Schadensmeldung künftig über Flink getätigt wird, sind auf der Geschäftsstelle verschiedene Mitarbeitende betroffen. Daher sollte gemeinsam definiert werden, wie der Prozess «Schadensmeldung» künftig über Flink abläuft. Wichtig dabei ist, dass die betrieblichen Prozesse an die standardisierte Softwarelösung angepasst werden und nicht umgekehrt.
- **Welche Mitarbeitenden sind verwaltungsintern für Flink zuständig?** Die Projektleitung sollte eine Person übernehmen, die schnell Entscheide herbeiführen kann. Um die Lancierung zu planen, ist eine enge Zusammenarbeit mit der Fachperson Kommunikation zentral. Für die Anbindung an die technischen Systeme wird zusätzliches Know-how benötigt. Die Genossenschaften werden bei der Planung und Einführung von einer projektleitenden Fachperson der IG Flink begleitet.
- **Benötigen alle Mitarbeitenden einen Flink-Zugang?** Alle Mitarbeitenden wie auch die Geschäftsleitung und der Vorstand bekommen von Anfang an ein Flink-Login. Das zeigt, dass Flink von der gesamten Verwaltung getragen wird.

- **Welche Rolle nimmt die Siko ein?** Die Siedlungskommissionen (Siko) haben die Möglichkeit, Gruppen oder Siko-Unterseiten zu erstellen. Es ist zudem denkbar, dass ein Siko-Mitglied als Götti oder Gotte für eine Siedlung bestimmt wird (siehe Abschnitt 4). Grundsätzlich ist es aber sinnvoll, sowie für die User bequemer, wenn alle Informationen auf Flink zu finden sind und längerfristig nicht zusätzlich separate Siko-Websites unterhalten werden.
- **Wie stellen wir sicher, dass Flink als «unsere» Genossenschafts-App wahrgenommen wird?** Flink erscheint in einem schlichten Design. Jede Wohnbaugenossenschaft hat die Möglichkeit, ihre Corporate Identity abzubilden oder gar ein eigenes Label zu entwickeln. Durch das Anzeigen der Siedlungsnamen fühlen sich die Nutzerinnen und Nutzer in der Flink-App schnell «zu Hause».

## 2. Kosten und Ressourcen

- **Mit welchen Kosten müssen wir rechnen?** Die Einführung von Flink und eines Ticketing-Systems generiert Kosten und Aufwände. Die IG Flink verfolgt ein degressives Preismodell. Die wiederkehrenden Kosten für die IG Mitgliedschaft, den Betrieb und den Support der Lösung belaufen sich auf CHF 0.85 bis 2.00 pro Wohnung und Monat.
- **Müssen wir hierfür eine zusätzliche Person einstellen?** Das Betreiben von Flink ist an sich nicht aufwändig, aber es muss jemand dafür zuständig sein und das Projekt seitens der Wohnbaugenossenschaft führen. Etwas mehr Aufmerksamkeit und Ressourcen braucht es in der Lancierungsphase.
- **Welche Hilfestellungen bietet die IG Flink an?** Die IG Flink kann die Einführungsvorhaben mit der Zurverfügungstellung von Blaupausen, Kommunikationskonzepten und weiteren Hilfsmitteln unterstützen. Dazu gehört auch die Anbindung von Drittsystemen. Die hierfür entstehenden Kosten und Aufwände sind individuell und werden von Fall zu Fall im Vorfeld berechnet.
- **Wie viel Vorlauf benötigt dieser Prozess?** Grundsätzlich sollte mit einer Dauer von ein bis sechs Monate ab Vertragsunterzeichnung bis zur Lancierung gerechnet werden. Dies vorausgesetzt, dass die Entscheidungen schnell getroffen werden können und keine komplexen Drittsysteme angebunden werden müssen.

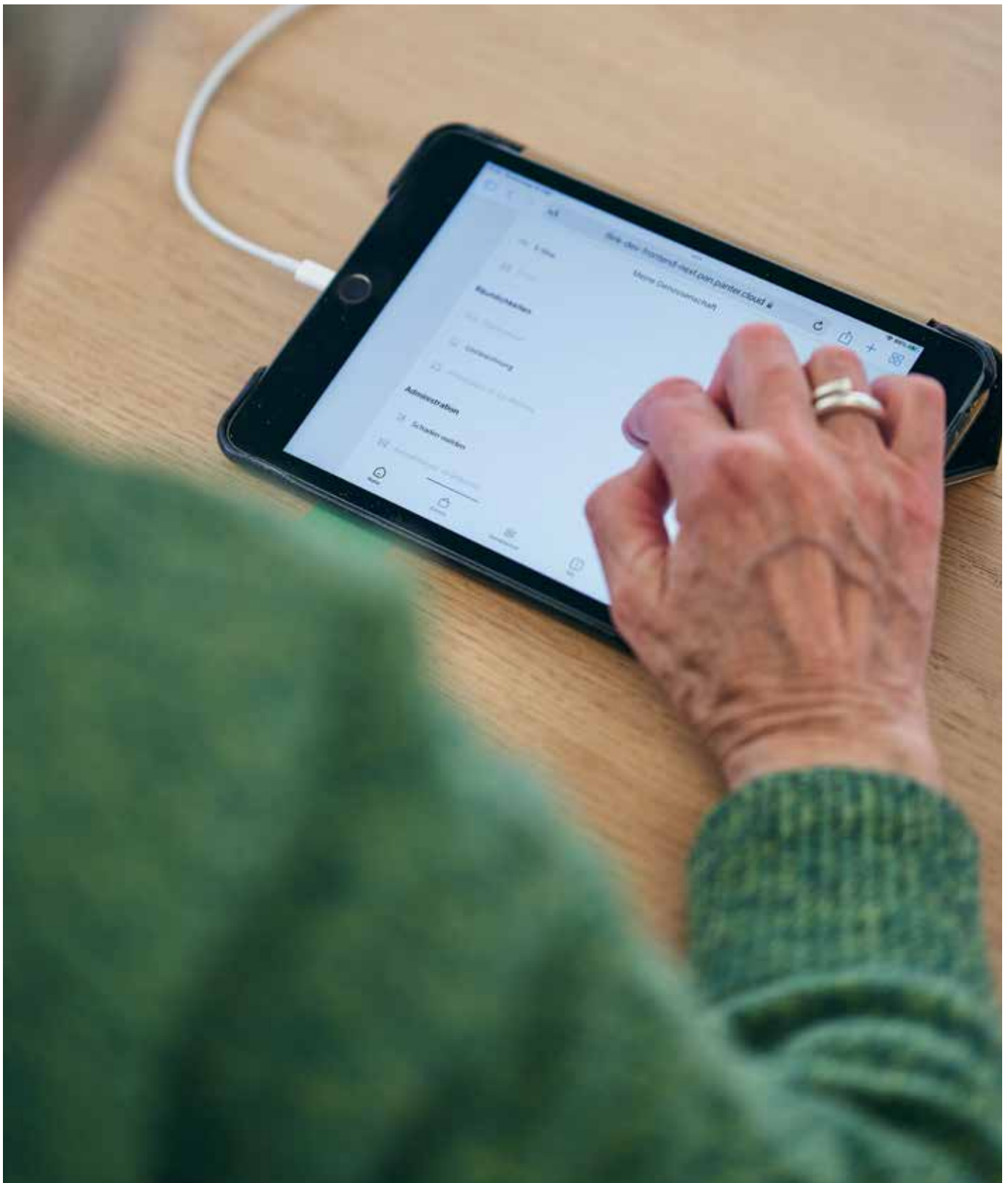


### 3. Technische Konfiguration

- **Welche Funktionalitäten können wir freischalten?** Flink besteht aus einem modularen Set von Funktionalitäten und ist als Integrationsplattform konzipiert worden. Welche Funktionalitäten zu Beginn aufgeschaltet werden, bestimmt jede Genossenschaft selbst. Es wird aber ein Basis-Set empfohlen. Mit der Anbindung von Flink an ein CRM- oder ERP-System ist der Datenaustausch zwischen den Systemen möglich. So erhält die Mieterschaft beispielsweise die Möglichkeit, auf Dokumente (z. B. Mietvertrag) zuzugreifen.
- **Welche Funktionalitäten sind ein «Muss»? Wie wichtig ist die Funktion Schadensmeldung?** Die Erfahrung hat gezeigt, dass die schnelle Erfassung und Nachverfolgung eines Schadenfalls eine grosse Verbesserung bringt und für alle Beteiligten die Kommunikation und Nachverfolgung des Schadenfalls erleichtert. Sehr beliebt sind zudem Funktionalitäten wie die Reservation von Gästezimmern oder Besucherparkplätzen. Dank der offenen Schnittstellen können die meisten Drittsysteme angebunden werden.
- **Wer soll Flink nutzen können?** Jede Person, die einen Mietvertrag unterschrieben hat oder als Mitarbeiterin erfasst ist, erhält ein persönliches Login und wird bei der Registration automatisch Teil der Community. Darüber hinaus kann jede Genossenschaft selbst definieren, wie sie ihren Teilnehmerkreis erweitern möchte, bspw. Jugendliche, externe Mitglieder oder Gewerbemieterinnen und -mieter. Wichtig zu wissen ist, dass sich alle User aus Gründen der Transparenz unter ihrem vollen Namen anmelden müssen.
- **Was machen wir, wenn nicht alle eine E-Mail-Adresse / einen Computer haben?** Die Mieterinnen und Mieter nutzen verschiedene Kanäle und sind unterschiedlich «digital». Die wichtigen Informationen müssen auch künftig sowohl analog als auch digital auffindbar sein. Personen ohne Smartphone oder Computer melden einen Schaden nach wie vor telefonisch.

### 4. Lancierung in den Siedlungen (Roll-out)

- **Worauf müssen wir bei der Lancierung achten?** Es wird empfohlen, technikaffine Personen aus den Siedlungen frühzeitig zu involvieren. Die sogenannten «Superuser» werden vorab informiert, geschult und geben wichtige Rückmeldungen ab, indem sie die App testen, bevor sie eingeführt wird. Es kann auch sinnvoll sein, erst eine Siedlung als Pilotsiedlung zu bestimmen und die Einführung erst im Kleinen zu testen, bevor die App in den weiteren Siedlungen aktiviert wird.
- **Wie machen wir auf Flink aufmerksam?** Um sich registrieren zu können, benötigt jede Person ein persönliches Login. Dieses sollte per Brief zugestellt werden. Mit einem Aushang im Treppenhaus kann auf die Einführung aufmerksam gemacht werden. Eine Baugenossenschaft plant beispielsweise, Flink im Rahmen von Roadshows in den Siedlungen zu präsentieren. Hier zwei Tipps: Es heisst Flink-Präsentation (nicht Schulung) und sollte in einen breiteren Kontext eingebettet werden. Ein anschliessender Apéro oder Kaffee und Kuchen sorgt für gute Laune.
- **Wie beheben wir Schwierigkeiten in der Anfangsphase?** Die meisten Fehlermeldungen entstehen nicht aus technischen Gründen, sondern weil die Anleitungen nicht genau gelesen werden. Ein oft gesehenes Problem ist die Verwechslung von Registration und Login. Zudem werden die User in der App selbst durch ein kurzes Tutorial geführt. Daher lohnt es sich, in den ersten Tagen der Inbetriebnahme eine Support-Hotline zur Verfügung zu stellen. Eine Liste mit den wichtigen und wiederkehrenden Fragen (FAQ) ist vorhanden und wird von der IG Flink laufend erweitert.
- **Benötigen ältere Personen eine spezielle Begleitung?** Das vorliegende Förderungsprojekt hat bestätigt, dass es bei den älteren Menschen nicht in erster Linie um eine technische Barrierefreiheit geht. Vielmehr benötigen sie zusätzliche Informationen, da sie mit digitalen Apps wenig vertraut sind. Sehr gute Erfahrungen werden mit dem Einsatz eines Göttisystems gemacht. Pro Siedlung werden ein oder zwei Göttis oder Gotten bestimmt, die den Seniorinnen und Senioren die App erklären und sie bei Fragen unterstützen oder ihnen beim Einrichten der App helfen. Dies bietet generell die Möglichkeit, die Technologie näherzubringen und Hürden abzubauen und im persönlichen Austausch trauen sich die Menschen eher, konkrete Fragen zu stellen.



«Die Sensibilisierung der involvierten Akteurinnen und Akteure für die Bedürfnisse der Zielgruppen ist bei der Entwicklung von digitalen Applikationen zentral.»

# Danke

Ein herzliches Dankeschön gilt allen Interviewpartnerinnen und -partnern, die dem Projektteam ihre Zeit geschenkt haben und mithalfen, Flink zu verbessern:

- Thomas Burger
- Erna Faeh
- Priscilla Jenny
- Jef Kop
- Heinz Risi
- Lore Zablonier
- Marianne Zehnder

Ein besonderer Dank geht auch an alle Organisationen und Firmen und deren Teams, die dieses Förderprojekt ermöglicht und inhaltlich unterstützt haben:

- Age-Stiftung, [www.age-stiftung.ch](http://www.age-stiftung.ch)
- Wohnbaugenossenschaften Schweiz, Regionalverband Zürich, [www.wbg-zh.ch](http://www.wbg-zh.ch)
- Panter AG, [www.panter.ch](http://www.panter.ch)
- reverse AG, [www.reverse.ch](http://www.reverse.ch)
- Allgemeine Baugenossenschaft Zürich (ABZ), [www.abz.ch](http://www.abz.ch)
- Stiftung Zugang für alle (ZFA), [www.access-for-all.ch](http://www.access-for-all.ch)
- Stiftung für Alterswohnen der Stadt Zürich (SAW), [www.wohnenab60.ch](http://www.wohnenab60.ch)

Die IG Flink ist unter dieser E-Mail-Adresse erreichbar:  
[info@flink.coop](mailto:info@flink.coop)

# Quellenangaben

## Fussnoten

- <sup>1</sup> vgl. Darvishy/Hutter/Seifert, Altersgerechte digitale Kanäle, 2021
- <sup>2</sup> vgl. GDI, Die neuen Freiwilligen, Mercator, Freiwilligenbarometer
- <sup>3</sup> <https://www.age-stiftung.ch/foerderprojekte>
- <sup>4</sup> <https://hpi-academy.de/design-thinking/was-ist-design-thinking/>
- <sup>5</sup> <https://www.access-for-all.ch/>, <https://www.accessibility-checklist.ch>
- <sup>6</sup> Der erste Computer kam 1983 auf den Markt. Spätestens seit den 2000er Jahren hat sich die Nutzung der Computer und Handys rasant verbreitet. (Wikipedia)
- <sup>7</sup> Bundesamt für Statistik, <https://www.bfs.admin.ch/news/de/2021-0423#>
- <sup>8</sup> Web Content Accessibility Guidelines

## Impressum

**Herausgeberin**  
Age-Stiftung, Zürich

**Tägerschaft**  
Regionalverband  
Wohnbaugenossenschaften  
Zürich (WBG-ZH)

**Konzept und Text**  
Courti Concept GmbH, Zürich  
im Auftrag der Age-Stiftung

**Fotografie**  
Yusef Evans (Cover, S. 17 - 19)  
reverse AG (S. 14 - 16)  
Courti Concept (S. 4)  
ABZ (S. 12)

**Gestaltung und Layout**  
Grafik2, Zürich

**Lektorat und Korrektorat**  
Karin Keller – abcwerk, Zürich

