

Beboerapp til smart drift

- Projekt fra almenboliglovens forsøgsmidler

Evalueringen af projektet "Beboerapp til smart drift", indeholder en opsummering af resultaterne fra projektet, med udgangspunkt i målsætningerne fra projektansøgningen om at skabe et nyt redskab, der har fokus på at sikre større beboertilfredshed, samt effektivisering af driften.

Projektets idé og formål



Projektet havde til formål at udarbejde et redskab, med fokus på at sikre driftsbesparelser igennem effektivisering af processer, samt skabe øge beboertilfredshed igennem bedre kommunikationsmuligheder.

Dette i form af en applikation til mobiltelefoner, der virker på henholdsvis Android og IOS telefoner.

For at afklare indholdet i projektet var fokus på at involvere driften, men at gøre dette ud fra en række fokuspunkter. De fokuspunkter der blev udvalgt, til at bygge applikationen ud fra er:

- Et indberetningssystem til at indmelde problemer i boligen
- Et varslingsystem fra ejendomskontor til beboer
- Information til beboerne, nye som eksisterende
- Guides, så beboerne i højere grad selv kan løse opgaver

Med ovenstående målsætning for overordnede funktionaliteter var udfordringen at producere et værktøj, der indeholdt det nødvendige, uden det blev en driftstung

opgave for de involverede medarbejdere at administrere det.

For at projektet kan betragtes som en succes, skal det endelige resultat være et værktøj, der løser følgende udfordringer:

- Sikre effektivisering af arbejdsgange i den lokale drift, og dermed driftsbesparelser
- Have afklaret relevant indhold
- Fokus på guides, og reduktion i henvendelser indenfor specifikke områder
- Effektivisere kommunikation mellem beboer og ejendomskontor
- Skabe større sammenhold, ansvarstagen og engagement i forhold til afdelingen og den enkelte bolig.



Husk!
Vandet er lukket
mellem kl. 10-12
på dag.

Projektets udførelse

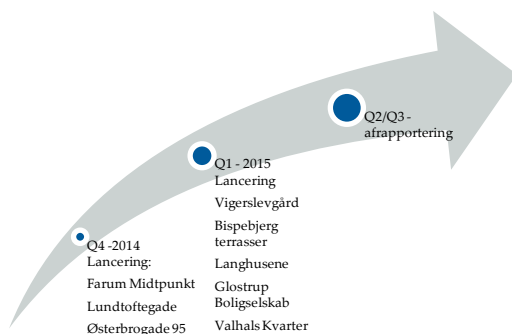
Ud fra projektets ide, formål og tidsplan blev 13 afdelinger udpeget til forsøgsområder. Disse blev valgt ud fra forskellighed i størrelse, beboersammensætninger, antal medarbejdere, geografisk placering etc. De udvalgte afdelinger var:

Afdeling	Antal lejermål
Farum Midtpunkt	Ca. 1.500
Bispebjerg Terrasser	401
Lundtoftegade	717
Langhusene	125
Vigerslevgård	97
Østerbrogade 95	98
Glostrup Vestergård I	117
Glostrup Vestergård II	205
Glostrup Vestergård III	155
Glostrup Vestergård IV	354
Engbrydeparken	179
Valhals Kvarter	100
Baldershus	33

I disse pilotprojektområder blev driften involveret i arbejdet med at definere indhold samt fastsætte krav applikationen. Herefter blev applikationen løbende introduceret i de forskellige testafdelinger.

"Det er et superspændende projekt, og vi gør alt for at få beboerne til at bruge det. Nu kan de både læse om husorden og se hvem, der med i afdelingsbestyrelsen på mobilen. Og vi kan varsle dem, hvis der sker noget særligt,"
- Driftsleder - Farum Midtpunkt.

Den tidlige involvering af driftspersonalet, samt muligheden for selv at udvælge guides og styre indholdet, skabte et stort engagement blandt medarbejderne, og en lyst til at arbejde med projektet. Driftspersonalet har udtrykt, at de har kunnet se deres hverdag og ideer afspejlet i det endelige produkt.

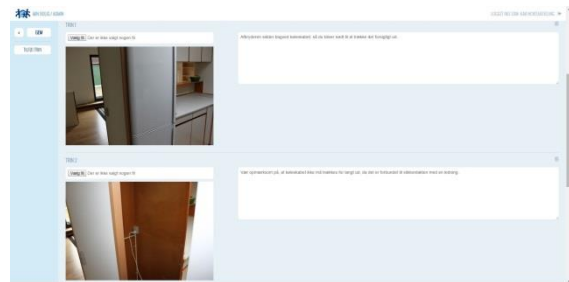


Projektets implementering

Lanceringen af applikationen er foregået igennem en oplæring af udvalgte ansvarlige personer på ejendoms-kontoret. Det har i gennemsnit taget ca. 1 time at introducere personalet til applikationen, til back-end og hvordan teknikken fungerer.

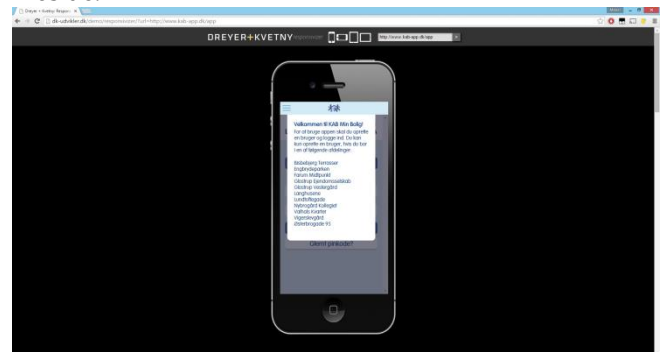
Reaktionerne på dette har været overvejende positive, og brugerne har fundet systemerne brugervenlige og intuitive.

Udover introduktion til det lokale personale, skulle der fyldes indhold i applikationen. Dette særligt i forhold til udarbejdelse af lokale guides, samt information om afdelinger.



Indholdet styres fra den udviklede backend, og her er det simpelt for afdelingerne selv at lave nye guides, og opdatere materiale. Det er ejendomskontoret selv der har ansvaret for at ajourføre applikationen og holde indholdet opdateret. Dette har vist sig både at skabe ejerskab, samt øge brugen.

I forbindelse med både implementering og promovring er der udviklet et præsentationsredskab i form af en demomside.



Denne har kunnet bruges til at give en fornemmelse af indhold i applikationen, og har været et godt redskab dels i forbindelse med implementering, men i lige så høj

Husk!
Vandet er lukket
mellem kl. 10-12
onsdag.

grad i forhold til demonstration af selve projektet overfor andre interesserede. Demosiden kan findes på:

<http://dk-udvikler.dk/demo/responsivizer/?url=http://www.kab-app.dk/app>

For at teste demoværktøjet og selv manøvrere rundt i applikationen kan man logge ind via følgende demobru-

ger:
E-mail: demo@kab-bolig.dk

Kode: 1234.



Samme bruger kan bruges hvis man henter applikationen via enten GooglePlay eller Appstore.

Udover demoværktøjet er der udarbejdet materiale med henblik på formidling af applikationen til både beboere og andre interesserede. Det drejer sig om informative flyers, samt en række plakater, der på en simpel måde illustrerer, hvilken værdi beboerne vil opleve ved at

hente applikationen. Materialet er blevet hustandsomdelt i enkelte afdelinger, mens andre har informeret udelukkende på ejendomskontoret.



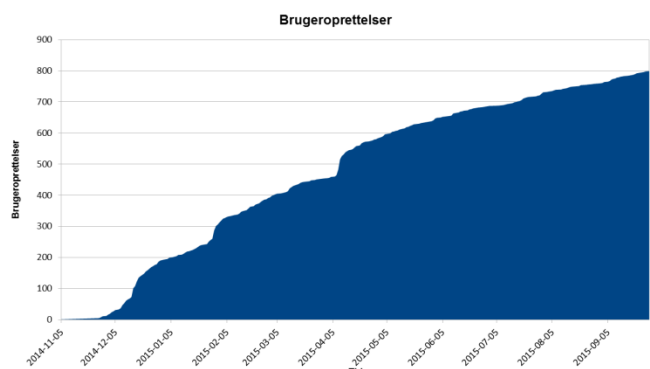
Projektets resultater

Projektets afrapportering i forhold til resultater er dels baseret på antal af brugere tilmeldt applikationen, samt de vurderinger driftspersonalet har efter at have arbejdet med applikationen. Denne kombination giver en kvalitativ og kvantitativ tilgang til evaluering, der kvalificerer vurderingen af projektets resultater.

I forhold til resultaterne skal det påpeges at den effektive periode applikationen har været testet, endnu ikke har rundet et år, hvorfor de driftsmæssige værdier på nuværende tidspunkt kan være svære at dokumentere.

Antal brugere

Overordnet set vurderes projektet som en succes målt ud fra antallet af tilsluttede brugere. Antallet af brugere har i forbindelse med testperioden været støt stigende. Ved udgangen af maj 2015, kan det konstateres at ca. 16 % af alle lejemål i gennemsnit på tværs af alle afdelinger var



tilknyttet applikationen. Dette tal stiger herefter med et sted mellem 2-3 % om måneden. Hvilket er illustreret i ovenstående graf.

Det er interessant at følge op på den samlede udbredelse kontinuerligt, specielt da der ikke er en udpræget stagnation eller stilstand at spore endnu, her indenfor det første år. Derfor kunne det være relevant at lave en opfølgning efter 1 års drift, for at vurdere tilslutningen og brugen igen. En fremskrivning af antallet af brugere fortæller, at det i gennemsnit kan forventes, at mellem 25 – 35 % af alle lejemål efter et års brug i afdelingen vil være registreret. Såfremt det efter 1 års drift er muligt at kommunikere til ca. 1/3 af beboerne gennem applikationen, vil det være at betegne som en langt større tilslutning end forventet.

Husk!
Vandet er lukket
mellem kl. 10-12
på fredag.

Afdeling	Lejemål	Oprettede brugere pr. 31.5	%
Farum Midtpunkt	1500	222	14,80%
Bispebjerg Terrasser	401	53	13,22%
Lundtoftegade	717	121	16,88%
Langhusene	125	70	56,00%
Vigerslevgård	97	28	28,87%
Østerbrogade 95	98	12	12,24%
Glostrup Vestergård. I	117	11	9,40%
Engbrydeparken	179	21	11,73%
Glostrup Vestergård. II	205	13	6,34%
Glostrup Vestergård. III	155	21	13,55%
Glostrup Vestergård. IV	354	49	13,84%
Valhals Kvarter	100	16	16,00%
Baldershus	33	10	30,30%

Erfaringen siger, at særligt nye lejemål tilmelder sig applikationen. Det er ligeledes nye beboere, der kan forventes i højere grad at gøre brug af applikationens funktioner, hvorfor dette harmonerer godt, og hvorfor den største indsats ligeledes er lavet overfor nye beboere, mens indsatsen overfor eksisterende begrænses sig til promoveringsmateriale, samt i enkelte tilfælde hustandsomdelte flyers.

Uderover dette er ejendomsfunktionærerne repræsentanter for projektet, og italesætter jævnligt overfor beboere, hvordan de igennem applikationen nemmere kan få løst problemer.

Før projektstart blev det vurderet, at projektet ville være en succes såfremt det blev opnået tilslutning fra mellem 10 % - 20 %, hvilket er opnået, ved et minimum af indsats rent promoveringsmæssigt. Hvorfor der er en klar forventning om, at såfremt man kørte en decideret kampagne kunne tallet være endnu højere. Antallet af brugere taler dog sit klare sprog i forhold til om en sådan applikation findes nyttig.

Applikationens indhold

Applikationen har været bygget op omkring drift, information, kommunikation samt en social del. Udtræk fra udgangen af maj 2015, viser at delene er benyttet i forskellig grad. Nedenstående vil i forhold til målsætningen vurdere om indholdet har været relevant.



husordener, vedligeholdelsesordning, udlejningsregler etc.

Den sociale del af applikationen har brugerne ikke i samme grad har taget til sig. Det har været muligt at oprette naboprofiler, hvilket meget få har benyttet sig af, samtidig er afstemningsfunktionaliteten ligeledes benyt-

Husk!
Vandet er lukket
mellem kl. 10-12
søndag.

tet i begrænset grad, og det samme vedrørende opslags-tavlen, der var tænkt som en form som byttecentral. Det kan på baggrund af den umiddelbare brug konstateres, at potentialet er størst vedrørende driftsmæssige forhold, og at brugerne i høj grad bruger applikationen til at opnå information, eller til at løse et konkret problem.

Side	Visninger
Guides	8715
Min Afdeling	8450
Hjem	7791
Nyt fra afdelingen	3280
Min bolig	2946
Ny beboer	1896
Kend ding nabo: Oversigt	1303
Kontakt	1221
Opslagstavle	1120
Indberet problem	1004
Afstemninger	726

Udover de indholdsmæssige sider har driftspersonalet benyttet applikationen til at kommunikere til beboerne. Der er i løbet af projektet indtil udgangen af maj 2015 udsendt knap 2.000 sms'er med information, samt næsten 3.300 e-mails. Særligt kommunikationen til beboerne ser driftspersonalet en værdi i.

"Syntes det er et rigtig godt værktøj at have eksempelvis ved akutte opståede skader – re-minder vedr. projekter, varslinger m.m."
– Driftsleder - Farum Midtpunkt

Udover kommunikationen fra Ejendomskontor til beboer har beboerne mulighed for at indrapportere problemer igennem tre tryk i applikationen, der kan til indrapportering knyttes billeder, tekst og lyd.

Dette er ligeledes en funktionalitet der er taget godt i mod på ejendomskontorerne, og der er i projektet modtaget knap 250 indberetninger via applikationen.

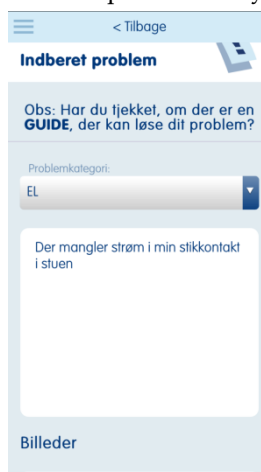
En samlet vurdering af indholdet er, at ejendomskontorerne generelt finder indholdsmængden i applikationen passende. Tallene viser dog, at den sociale del enten har behov for videreudvikling, eller bør overvejes helt at fjernes.

Effektivisering af drift

Det kan være svært at måle en direkte effektivisering af driften, i forbindelse med implementeringen af applikationen. Driften oplever dog, at applikationen kan hjælpe til at effektivisere i hverdagen.

"En skriftlig indmelding giver oftest et godt overblik ved eksempelvis fejl/mangel indmelding og bedre mulighed for effektiv ressourcestyring på ejendomskontoret" – Driftschef - Glostrup

Det er særligt indrapportering af problemer, samt muligheden for at kommunikere direkte til beboerne, der ud fra driftspersonalets synspunkt skaber en værdi.



Opfattelsen er også, at de forskellige guides, dels medfører færre henvendelser, men ligeledes kvalificerer de henvendelser der kommer. Dette skyldes, at beboerne i nogen grad har foretaget den første fejlfinding selv, således at ejendomskontoret kan udelukke årsager til problemet.

Fordelen ved guides er, at de ikke er generelle, men er tilpasset de enkelte afdelinger, og at personalet selv har mulighed for at tilføje guides, ændre i eksisterende, eller fjerne dem, alt efter behov.

"Vi vil helt sikkert på sigt kunne udarbejde vejledninger til flere ting og små rep. som lejere selv kan udføre, - der kan spares meget tid, - især hvis driftspersonalet deltager i videreudvikling af app'en."
– Driftsleder - Bispebjerg Terrasser

Overordnet er det dog svært at konkludere om applikationen for nuværende medfører en decideret effektivisering. Med den nuværende brugertilslutning forventes det dog, at i takt med at tilslutningen stiger, vil den driftsmæssige værdi ligeledes øges. Det kan konkluderes, at reelle driftsbesparelser sandsynligvis ikke kan dokumenteres inden applikationen er fuldt integreret i den daglige drift af afdelingen, og det tager mere end 6 måneder, før dette sker. Samtlige afdelinger udtrykker dog en tro på, at der opnås markante driftsbesparelser på sigt.

Husk!
Vandet er lukket
mellem kl. 10-12
onsdag.

Forbedret kommunikation mellem beboer og ejendomskontor

Der er ingen tvivl om, at både beboere og ejendomskontor ser applikationen som et fremragende værktøj til at forbedre kommunikationen.

"Beboeren kan hurtigere og nemmere komme i kontakt med beboerkontoret samt få udsendt vigtige informationer."

- Kontorassistent - Lundtoftegade

Der findes i applikationen tre kommunikationsmuligheder fra ejendomskontor til beboer. De nye muligheder er nemme at tilgå, og gør, at ejendomskontoret føler de hurtigt kan få udsendt relevant kommunikation. Samtidig er det ikke kontoret, der skal ajourføre nye mail-adresser, eller skift af telefonnummer. Dette gør applikationen for dem.

De tre kommunikationsmuligheder er:

- Beskeder udsendt via SMS og/eller e-mail
- Generel driftsinfo på forsiden af applikationen
- Underpunktet Nyt fra Afdelingen

Kommunikationsmulighederne er alle blevet brugt, dog de to første i form af udsendelse af beskeder via sms eller e-mail, samt generel driftsinfo på forsiden af applikationen, brug mere end de generelle nyheder. Statistikken viser dog, at når der kommer nyheder under nyt fra afdelingen bliver disse i høj grad læst.

Udover kommunikation fra ejendomskontor til beboer, kan beboerne ligeledes indberette problemer igennem applikationen, hvilket er en funktionalitet, der ligeledes vurderes at øge tilfredshed.

"Beboere "på farten" får et godt værktøj til at melde fejl/mangler ind når det passer ind i deres dagligdag."

- Driftschef - Glostrup

Det kan overordnet konkluderes, at applikationen i høj grad hjælper til at forbedre og effektivisere kommunikation mellem ejendomskontor og beboer.

Beboerperspektiv – større ejerskab, større social sammenhængskraft



Applikationen bidrager ikke umiddelbart til at skabe større kontakt beboerne imellem.

De til dette formål tænkte funktionaliteter har været benyttet i begrænset omfang.

Denne del bør overvejes enten at udgå af applikationen, eller forbedres markant, da beboerne ikke har taget den til sig.

Til spørgsmålet om applikationen er med til at beboerne tager større ejerskab for stedet de bor, er vurderingen, at beboere der har hentet applikationen, orienterer sig i de tilgængelige guides, og benytter disse. Om dette giver større ejerskab, er dog ikke muligt at dokumentere ud fra dette projekt.

Samlet set er det den sociale del af applikationen, der har fremstået svagest i projektet. En forklaring kan dog være, at involveringen, og til dels promovningen, primært har fokuseret på drift, og ikke på de sociale parametre. Samt, at det er ejendomsfunktionærer der har fungeret som ambassadører, og ikke beboerdemokrater, eller andre beboere.

Husk!
Vandet er lukket
mellem kl. 10-12
onsdag.

Opsummering

Ved en direkte forespørgsel er meldingen fra de udvalgte ejendomskontorer klar.

Der er en værdi i applikationen både ud fra et driftsmæssigt og kommunikativt udgangspunkt.

For at opnå fuldt udbytte, bør applikationen dog løbende tilrettes og forbedres.

Samtidig viser projektet, at produktet er nemt at implementere og komme i gang med for de involverede afdelinger. Det viser dog også, at det er vigtigt, at kontoret tager ejerskab for processen, da produktet såfremt det ikke bruges hurtigt bliver overflødig for beboerne.

KAB Min Bolig



En generel anbefaling er, at de enkelte afdelinger får en ansvarlig for applikationen som en form for ambassadør, hvilket har virket klart bedst.

Endelig viser erfaringer fra promoveringen, at husstandsomdelt materiale sikrer en hurtig tilslutning af brugere, men at den kontinuerlige indsats i forbindelse med eksempelvis indflytningssyn sikrer en øget løbende tilslutning.

Samlet set vurderes projektet som en succes målt ud fra både kvantitative og kvalitative parametre, og en veludviklet applikation vil på sigt uden tvivl skabe værdi både for ejendomskontorer og beboere.

Ny app: KAB – Min bolig
– nu har dit ejendomskontor altid åbent



Med appen "KAB – Min bolig" får du direkte adgang til:

- Guides til de hyppigste problemer i dit lejemål
- Indberetning af problemer i din bolig – døgnet rundt
- Vigtig driftsinformation via SMS og e-mail
- Nyheder og afsløringer
- Kontaktinformation, vedtægter og meget mere