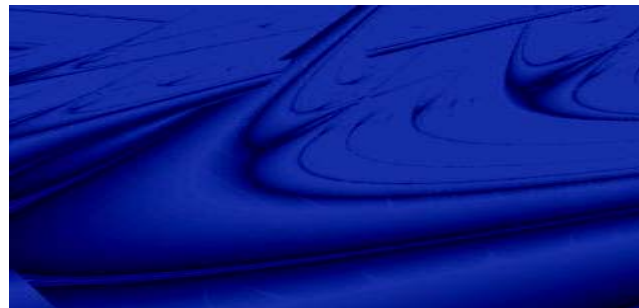
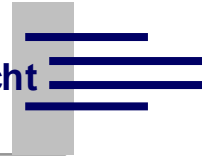


Online Heimservices - Herausforderung und/oder Chance?



Wiener Wohnbauforschungstage I
Selbstbestimmtes Wohnen für ältere Menschen:

Wien, 17.06.05

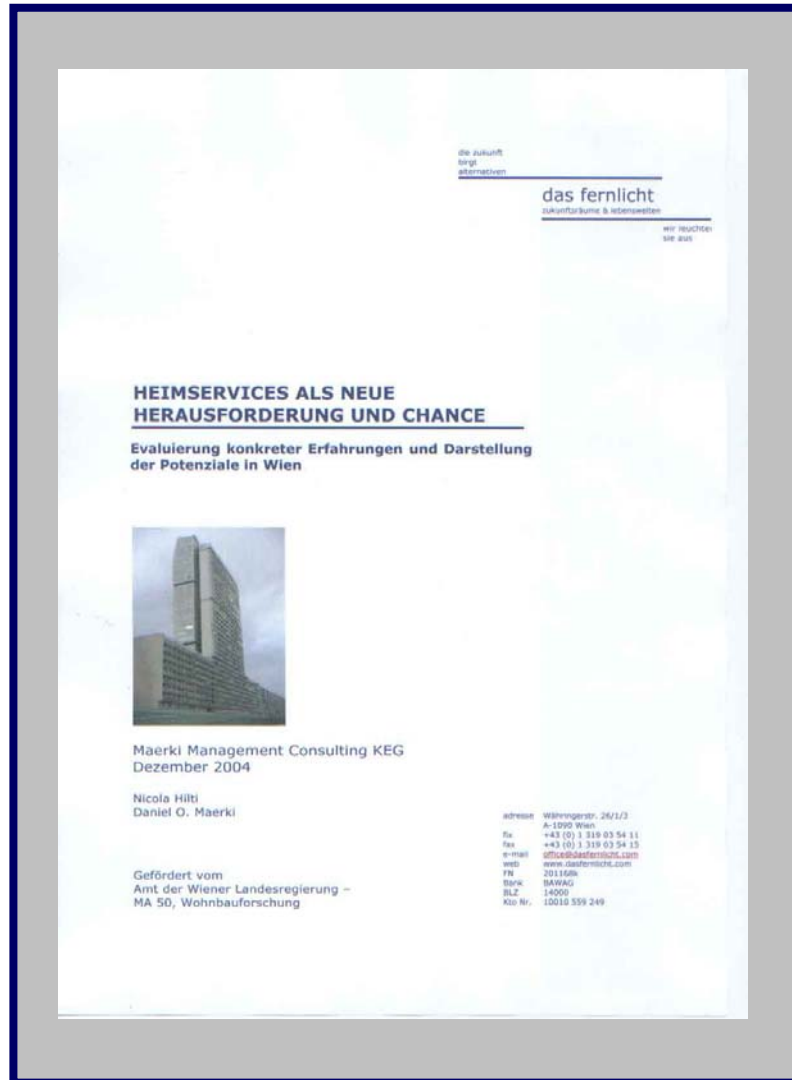


- Zur Studie
- Gesellschaftliche Rahmenbedingungen für Online Heimservices in Wien
- IT Ausstattung und Nutzung im Wohnbereich
- Ergebnisse – 7 Gedanken zum Thema Senioren und Online Heimservices
- Resümee



➤ Zur Studie

- Gesellschaftliche Rahmenbedingungen für Online Heimservices in Wien
- IT Ausstattung und Nutzung im Wohnbereich
- Ergebnisse – 7 Gedanken zum Thema Senioren und Online Heimservices
- Resümee



- Titel: „**Heimservices als neue Herausforderung und Chance**“, 141 S.

- Evaluierung von Fallbeispielen
Wohnpark Alt Erlaa
Mischek Tower

- erstellt 2. Hälfte 2004

- Literatur- Internetrecherchen
Expertenbefragungen,
Gruppendiskussionen

- Autoren: Nicola Hilti/
Daniel Maerki



- **E-Commerce:** v.a. Kauf und Handel von nicht digitalen Produkten, z.B. Lebensmittel, Bücher
- **Information und Content:** digitalisierte Produkte und Dienstleistungen, z.B. Informationsdienstleistungen, Videoschnitt, Downloads, E-Learning, E-Government.
- **Telemedizin/E-Care:** z.B. Fernüberwachung und Fernablesen von Vitaldaten.
- **Objektbezogene Dienstleistungen:** Sicherheitsdienstleistungen (z.B. Zugangskontrollen), Reservierungen, Verbrauchermessung, Kostensharing, Haustechnik etc.
- **Beratung (weniger wohnungsnah):** z.B. Beratungsleistungen wie Finanzberatung, Gesundheitsberatung, Reiseberatung.





- Zur Studie

- Gesellschaftliche Rahmenbedingungen für künftige Online Heimservices in Wien

- IT Ausstattung und Nutzung im Wohnbereich

- Ergebnisse – 7 Gedanken zum Thema Senioren und Online Heimservices

- Resümee



Digitalisierung und Vernetzung der Haushalte

Verschmelzung Haus- und Elektrotechnik mit Informationstechnologie



Wohnen als Gemeinschaftserlebnis

Wohnportale, Gemeinschaftseinrichtungen und Ressourcen-Sharing



Dienstleistungen um das Wohnen

v.a. im Pflege- und Betreuungsbereich bei Sicherheit sowie Zeit entlastenden neuen Dienstleistungen

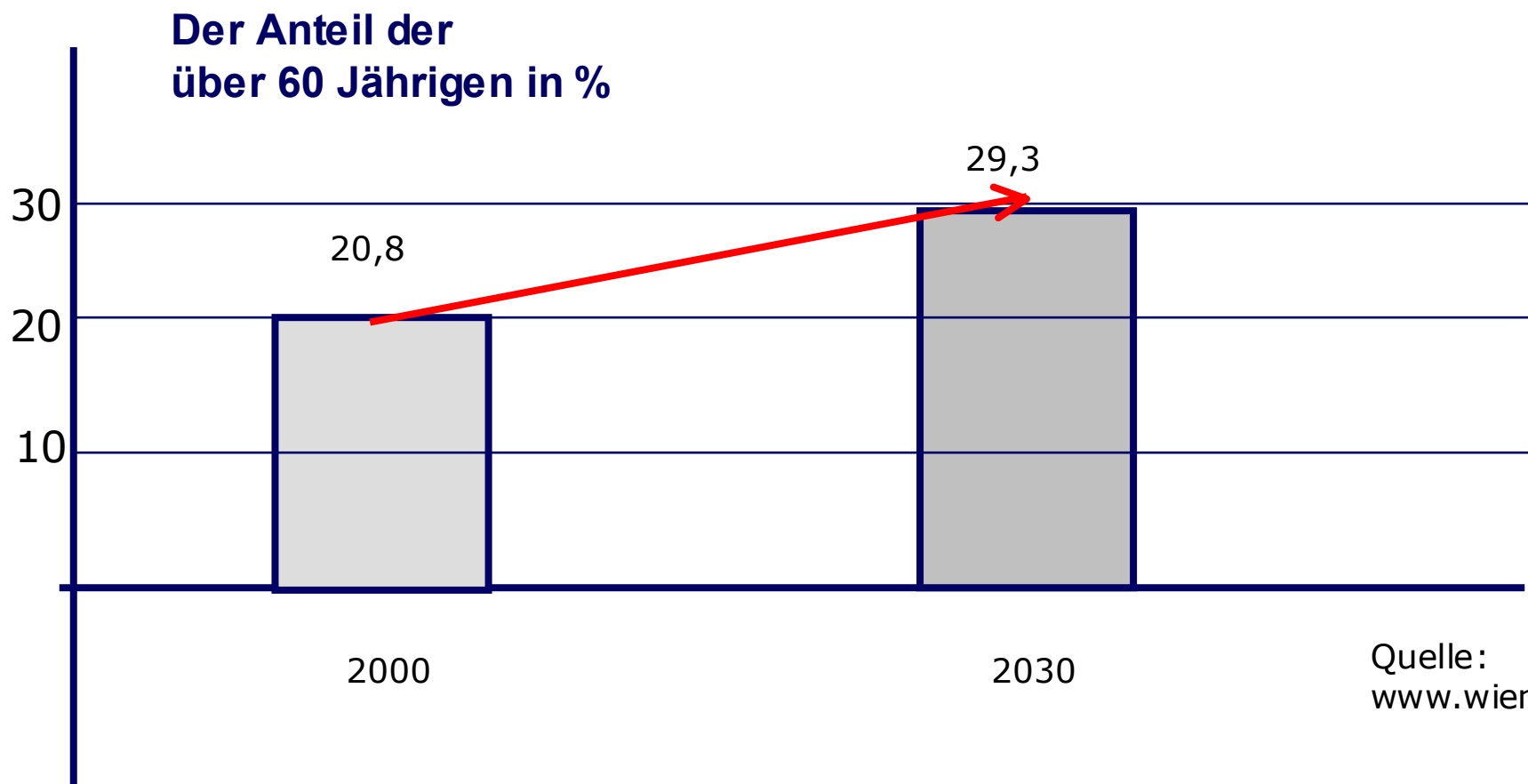


Rückkehr der Sinnlichkeit

das **sinnliche Erlebnis** als Ausgleich zu wachsendem Arbeitsdruck und Stress



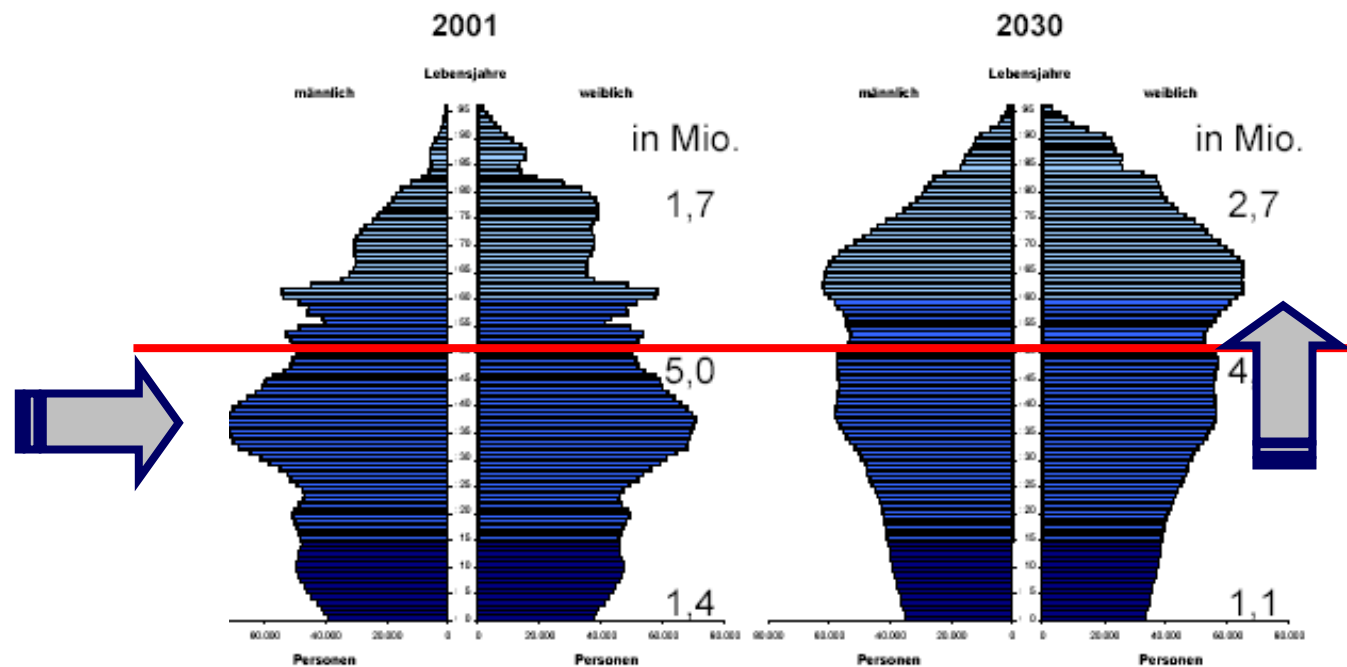
Die Zunahme der Senioren in Wien



Quelle:
www.wien.gv.at

Die Alterspyramide für die nächsten 30 Jahre zeigt einen klaren Trend

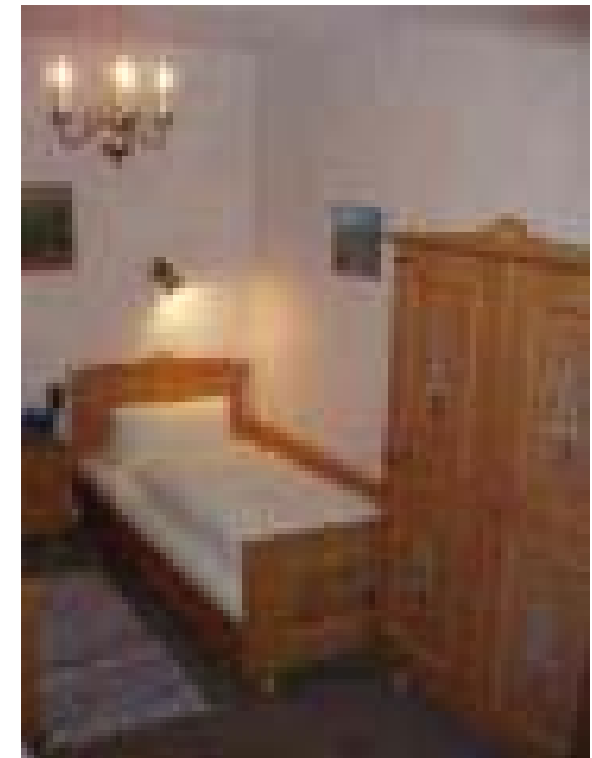
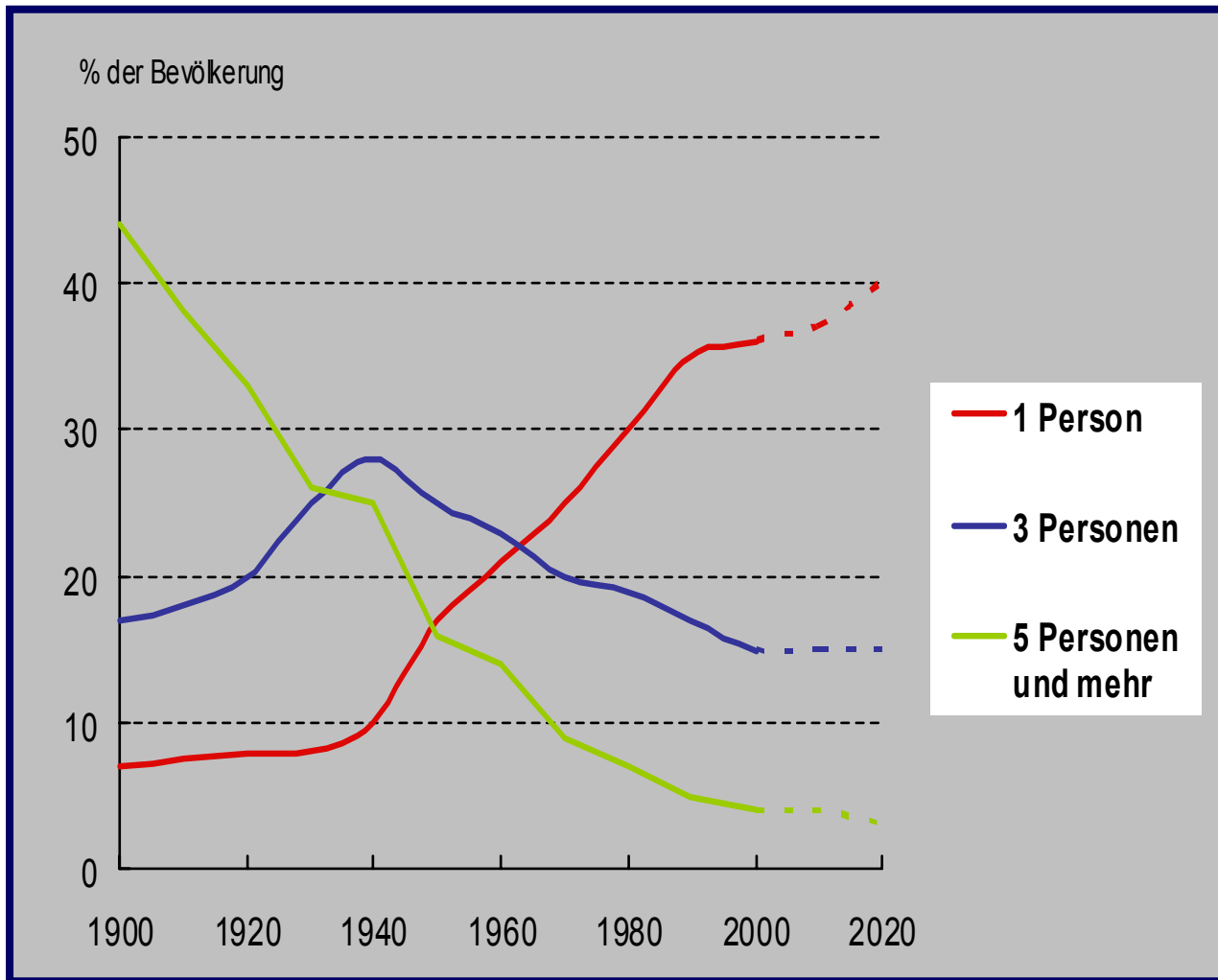
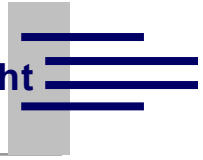
das fernlicht



Quelle:
Statistik Austria

Mehr älteren Personen stehen weniger Jüngere gegenüber!

Vormarsch der Singlehaushalte in Österreich



Quelle: Zukunftsinstitut 2002



- Zur Studie
- Gesellschaftliche Rahmenbedingungen für künftige Online Heimservices in Wien
- IT Ausstattung und Nutzung im Wohnbereich
- Ergebnisse – 7 Gedanken zum Thema Senioren und Online Heimservices
- Resümee

Ausstattung mit IKT in österreichischen Haushalten

das fernlicht



72% der ÖsterreicherInnen sind mit mit PC/Notebook ausgestattet *

Quelle: AIM q1/2005

43 % der Wohnungen verfügen über einen Breitbandanschluss

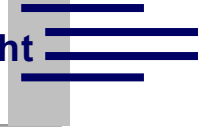
Quelle: AIM q1/2005

50 % sind regelmäßige Home User (6,8 Std pro Woche) *

Quelle AIM q1/2005



* in % aller ÖsterreicherInnen über 14 Jahre

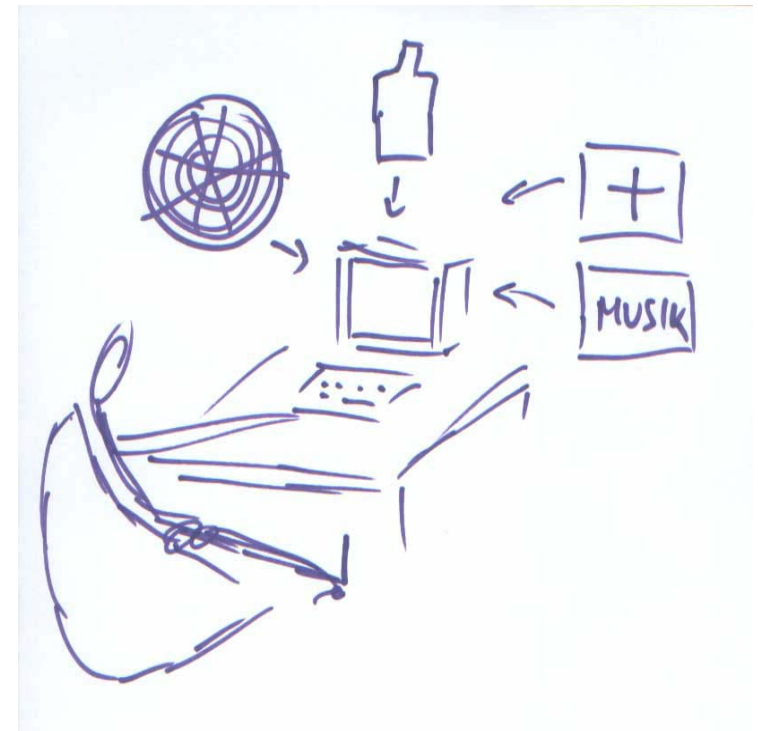


- Zur Studie
- Gesellschaftliche Rahmenbedingungen für künftige Online Heimservices in Wien
- IT Ausstattung und Nutzung im Wohnbereich
- Ergebnisse – 7 Gedanken zum Thema Senioren und Online Heimservices
- Resümee



Ergebnisse – 7 Gedanken zum Thema Senioren und Online Heimservices

- Die Ökonomisierung des Wohnens
- Die Anbieter bestimmen die Angebote
- Die nicht kommerziellen Freiräume
- Die Entmaterialisierung der Infrastruktur
- Sicherheit und Datenschutz kein Thema
- Barrierefreiheit auch bei Dienstleistungen
- Isolation und Ausschluss – zwei Seiten einer Medaille





- Mehr Auswahl
 - Mehr Differenzierung
 - Mehr Unsicherheit bei Senioren

Home Service Provider – Vielfalt an Anbietern

das fernlicht



Haus- betreuer

- Facility Management
- Hausbetreuungs-
dienste
- Haus-
verwalter



Bauträger

- Immobilien-
entwickler
- Sozialer
Wohnbau



EVUs

- Stromanbieter
- Multi-Utilities
- Telemetrische
Dienste
- Störungs-
dienste



Telekom- provider

- Festnetzanbieter
- Internetanbieter
- Mobilfunkunter-
nehmen
- Kabel
- Kommunika-
tionsanbieter

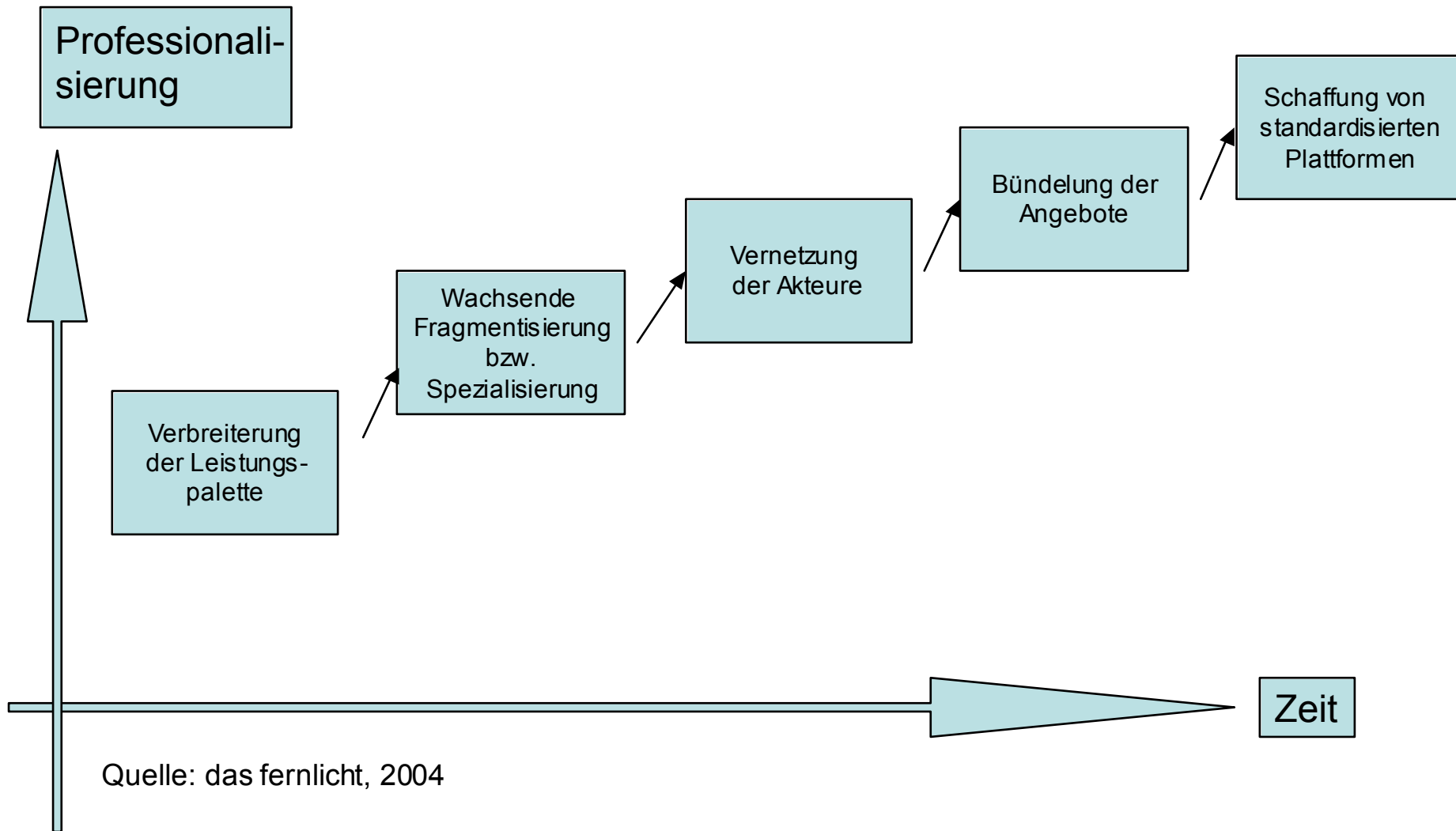


sonstige Dienst- leister

- Soziale
Pflegedienste
- Sicherheits-
dienste
- eShopping
- Entertainment
- eGovernment
- Hauswirtschafts-
dienste
- Freizeitdienste
- Finanzdienste

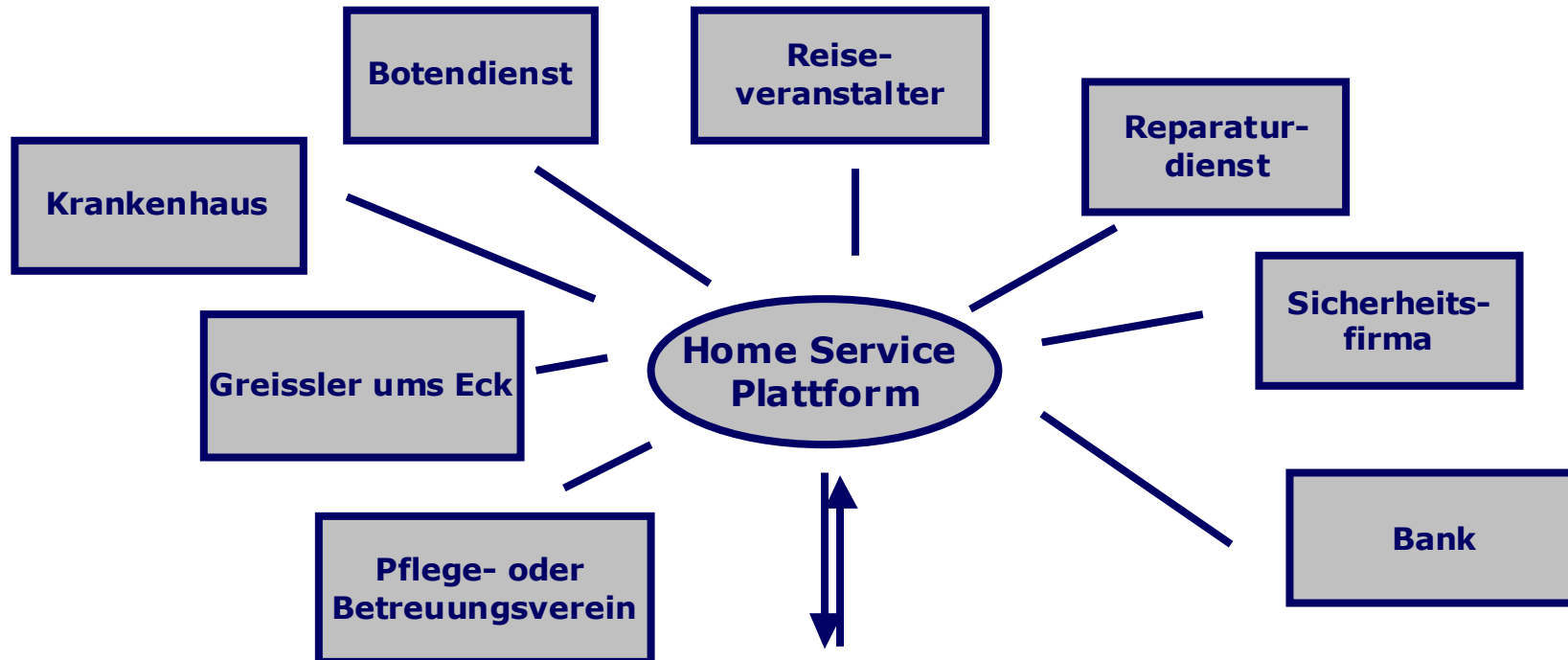


Heimservices – Entwicklung der Anbieterseite



Der Zukunft führt zur Vernetzung: Service Plattformen als neue Instanz

das fernlicht



Online Dienste

- einfach –Integration der Dienste
- vernetzt
- transaktionsorientiert
- einheitliche Standards



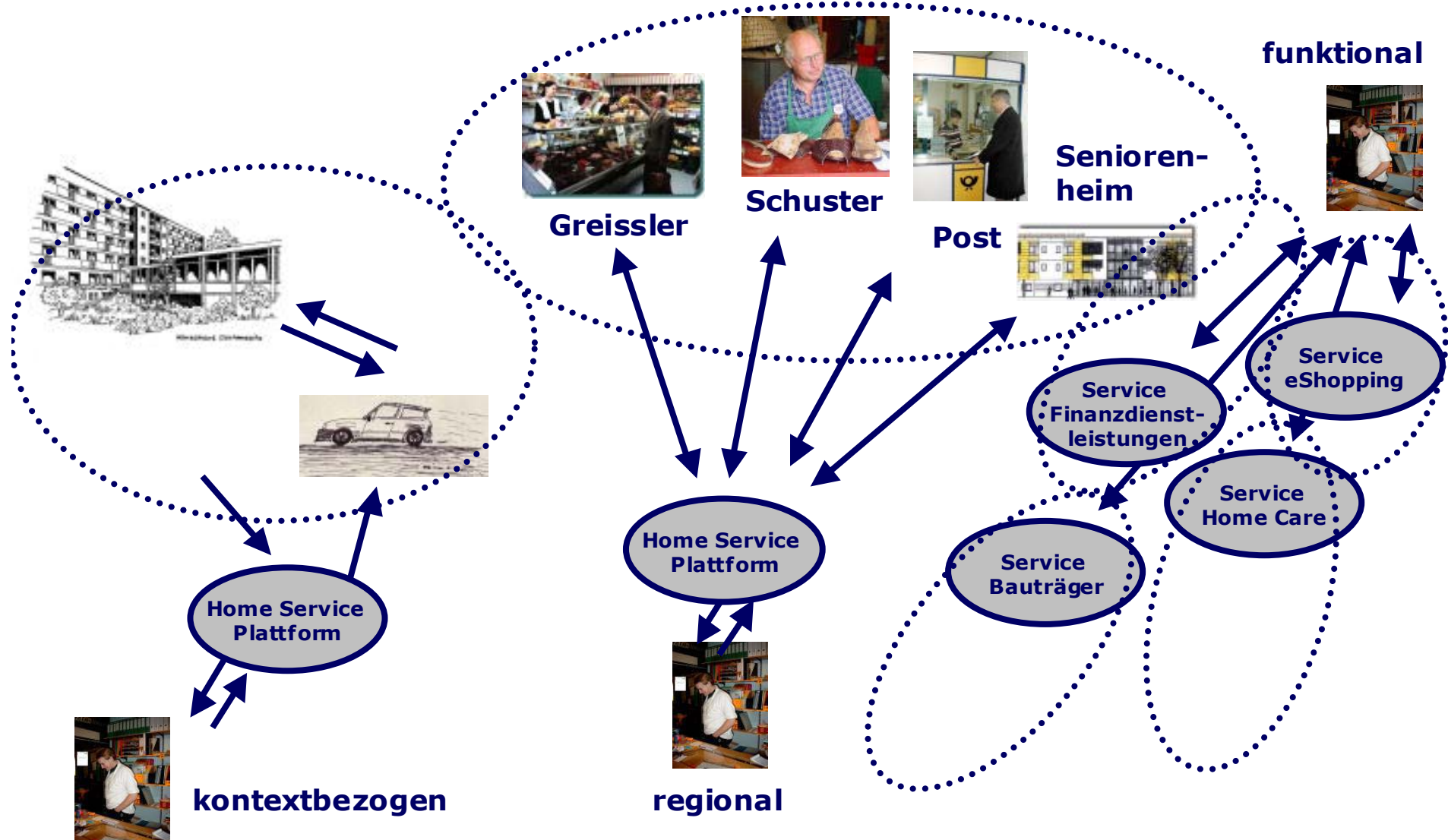
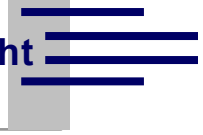
NUTZER/IN

Home Service Provider

- Sicherheit in der Abwicklung
- Vertrauenswürdigkeit
- Verrechnungskompetenzen
- Datenschutz

... doch es wird auch Alternativen geben

das fernlicht



Die nicht kommerziellen Angebote – Hauseigene Intranetlösungen

das fernlicht

- Akzeptanz und Intensität der Nutzung abhängig vom Betreiber und seinen Intentionen
- Nicht-kommerzielle Hausportale höheres Echo
- Zusätzlich spielt die „real-life“ Situation eine wichtige Rolle





➤ **Online Heimservices führen zur Ausdünnung realer Infrastrukturen**

- Bankfilialen → Bankomaten → eBanking

➤ **Benachteiligung für Senioren**

- Mobilitätserfordernisse durch Entflechtung
- Zugang über Technik
- Abhängigkeit & Störungsanfälligkeit

➤ **Chancen für Senioren**

- Telecare - extramurale Versorgung
- Wegeersparnis





Sensible Bereiche mit Relevanz für Senioren

➤ **Überwachung & Kontrolle**

wenig Vorstellungen über mögliche Anwendungen bei Sicherheit, Telebanking, Telecare

Datenmißbrauch bei wirtschaftlicher Verwertung der Nutzerdaten, z.B. Spams und zielgerichtete Werbung

➤ Security – **Angst vor Außenangriffen** (Hacker, Viren, etc.), jedoch wenig konkrete Maßnahmen

➤ **Fehler bei Transaktion** z.B. im Bereich eCommerce

➤ **Fehlersuche und -behebung** bei vernetzten Systeme

→ Im Residential Bereich wenig konkretes Risikobewußtsein



Online Heimservices - barrierefrei ?

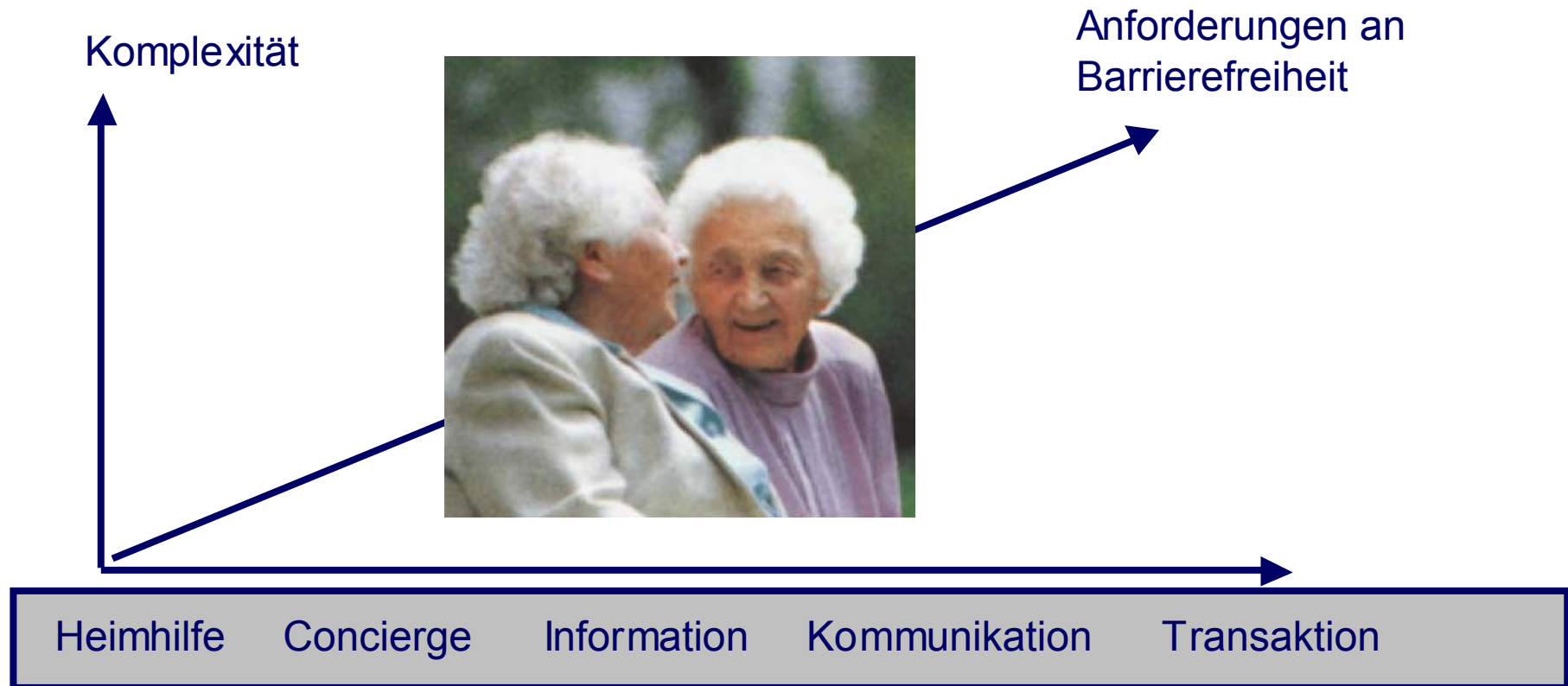
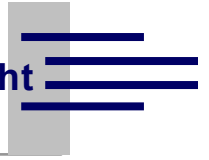
das fernlicht

The screenshot shows a Microsoft Internet Explorer browser window with the address bar containing the search URL. The search results for 'barrierefreie Dienstleistungen' are shown, including a tip and two search results from the German government and an online forum. A summary table is overlaid on the right side of the image, listing the search terms and their corresponding number of hits.

Homeservice	1,620.000 Hits
Online Homeservice	678.000 Hits
Barrierefreie Homeservices	0 Hits
Barrierefreie Dienstleistungen	2 Hits

Wohnen der Zukunft wird komplexer... auch die Anforderungen an die Barrierefreiheit

das fernlicht



Barrierefreie Online Dienste bedeutet auch barrierefreier Zugang zum Internet

das fernlicht



- Ca. 2,3 Mio. Sehbehinderte und Gehörlose, Menschen mit eingeschränkter Motorik, Muskel- und Nervenkrankheiten können in Ö wegen Behinderungen Internet bzw. Online-Heimservices nicht oder nur sehr eingeschränkt nutzen.
- Es gibt schon einiges an technischen Spezifikationen
- es fehlen aber bei den Dienstleistern das Bewusstsein über Barrierefreiheit und die Vorstellung darüber, wie diese aussehen könnte.



Isolation und Ausschluss – zwei Seiten einer Medaille



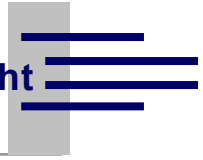
Im Blickfeld

- Isolation durch Angebote im Heimbereich, die einen „**Ausgang**“ **nicht notwendig** machen

VS

- **Chance für Senioren an gesellschaftlicher Partizipation** v.a. für gebrechliche Personen
- Heimservices bedeuten aber **auch weniger Hausbesuche** in der Wohnung der Betroffenen, dies führt ebenfalls zu Isolation

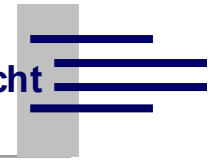




- Zur Studie
 - Gesellschaftliche Rahmenbedingungen für künftige Online Heimservices in Wien
 - IT Ausstattung und Nutzung im Wohnbereich
 - Ergebnisse – 7 Gedanken zum Thema Senioren und Online Heimservices
- Resümee

Online Dienste bieten Chancen und gleichzeitig Herausforderungen für Senioren

das fernlicht



Chancen	Gefahren
<ul style="list-style-type: none">• Entlastung im Alltag Bestell & Lieferdienste, Hol- & Bringdienste, Installation & Wartung• Sicherheit Safety & Security• Soziale Impulse & Unterhaltung• Unabhängigkeit & Partizipation & Selbstgestaltung	<ul style="list-style-type: none">• Digital Divide sozialer Ausschluss wachsende Ungleichheit• Überforderung, wachsender Stress, Isolation• Alternativen fallen weg (Bankomat) oder werden kostenpflichtig• Überwachung, Kontrolle. Abhängigkeit



Das „virtuelle Kaffeekränzchen“ – Chance und Gefahr gleichzeitig

Bewertung erst kontext- bzw. situationsbezogen möglich.

Und doch:

- Problembewusstsein schaffen!
- Redundanz der Angebote erforderlich!
- Vernetzung mit realen Lebenswelten vor Ort!

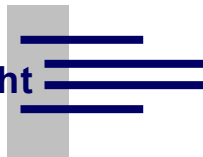
Gefragt sind auch soziale Innovationen, nicht nur technische!





Danke für Ihre Aufmerksamkeit!

das fernlicht



die zukunft birgt alternativen

.... wir leuchten sie aus

Daniel O. Maerki

Währingerstrasse 26/1/3

A-1090 Wien

01/319 03 54-10

daniel.maerki@dasfernlicht.com

www.dasfernlicht.com