

## Führung/Kommunikation

# Wohnungssuche via facebook? Wie Mieter soziale Netzwerke nutzen

Mieter in Deutschland möchten zwar per Internet und E-Mail mit ihren Vermietern kommunizieren, aber nicht in sozialen Netzwerken. Dies ist ein Ergebnis des aktuellen Servicemonitors Wohnen, einer repräsentativen Studie des Beratungsunternehmens Analyse & Konzepte, zur Mieterzufriedenheit in Deutschland. Demnach gewinnt das Internet in der Kommunikation mit den Mietern zwar an Bedeutung, aber auf facebook & Co. bleiben die Mieter lieber privat.

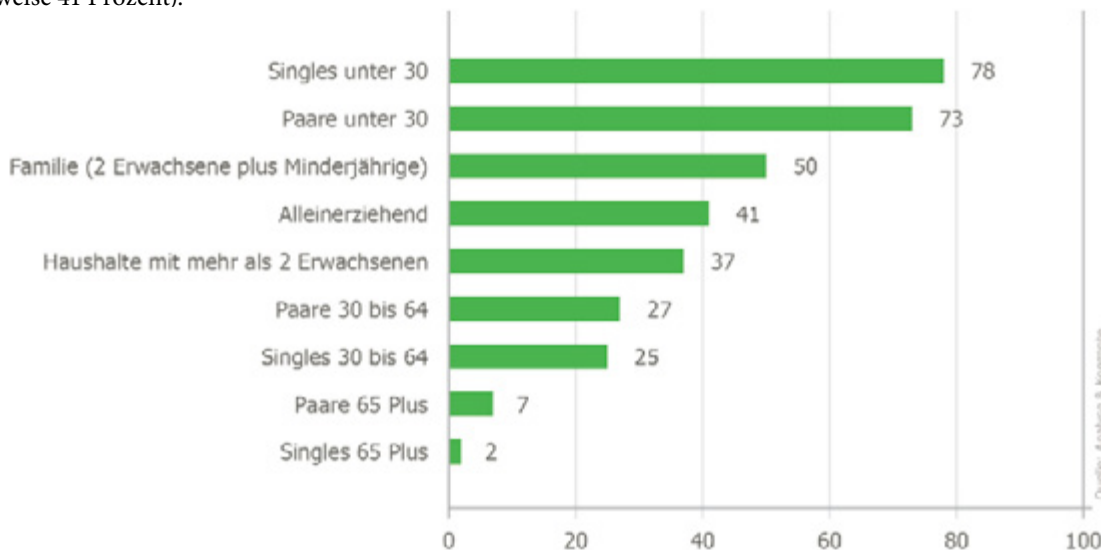
Nach wie vor ist das Telefon der bevorzugte Weg, wenn Mieter ihren Vermieter kontaktieren möchten. 72 Prozent der Befragten wählen am liebsten diesen Kanal. Doch gleichzeitig erfreuen sich E-Mail und Internet steigender Beliebtheit. Wählten 2010 nur 4 Prozent der Befragten diesen Weg, um mit ihrem Vermieter zu kommunizieren, waren es 2012 schon 7 Prozent. Mit der Erreichbarkeit ihrer Vermieter via Internet und E-Mail sind die meisten Befragten überwiegend zufrieden bis vollkommen zufrieden. Auch in Bezug auf die Geschwindigkeit, mit der sie auf die Anfragen reagieren, geben die Vermieter ein gutes Bild ab: Nur je 6 Prozent der Mieter sind mit der Reaktionsgeschwindigkeit weniger zufrieden oder unzufrieden.

Über den Servicemonitor Wohnen:

Analyse & Konzepte hat im Servicemonitor Wohnen zum dritten Mal seit 2008 rund 1.000 Mieter in telefonischen Interviews zu ihrer Zufriedenheit mit den Leistungen ihres Vermieters befragt. Die repräsentative Bestandsaufnahme bezieht sich auf ganz Deutschland. Befragt wurden Mieterinnen und Mieter aller deutschen Groß- und Mittelstädte. Ziel war es auch, die Leistungen unterschiedlicher Vermietergruppen zu vergleichen.

## Je jünger, desto aktiver

In sozialen Netzwerken sind 31 Prozent aller befragten Mieter aktiv. Am häufigsten nutzen Singles unter 30 facebook & Co. (78 Prozent). Am seltensten vertreten sind Singles ab 65 Jahren mit nur 2 Prozent. Paare im Alter von 30 bis 64 Jahren bewegen sich im Mittelfeld (27 Prozent). Familien aus zwei Erwachsenen mit einem oder mehreren Kindern benutzen soziale Netzwerke häufiger als Alleinerziehende (50 beziehungsweise 41 Prozent).



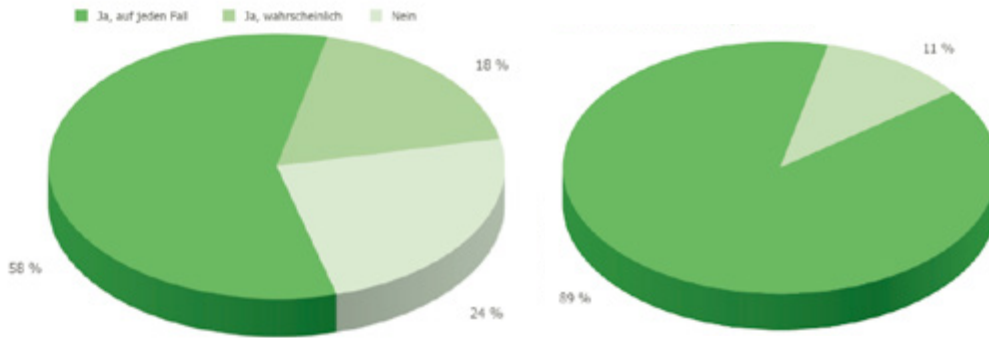
Nutzung sozialer Netzwerke, Angaben in Prozent

Laut Servicemonitor Wohnen führt facebook mit 84 Prozent die Rangliste der genutzten Netzwerke an. Es folgen xing mit 16 Prozent und Vznet mit 14 Prozent. Google+ und Twitter belegen die Plätze vier und fünf mit 8 beziehungsweise 5 Prozent. Mehr als die Hälfte der Nutzer von Social Media sind mindestens einmal täglich in ihren Netzwerken unterwegs. 29 Prozent loggen sich sogar mehrmals täglich ein. In erster Linie möchten sie dabei Freundschaften pflegen. Hiermit haben 64 Prozent der Nutzer bereits positive Erfahrungen gemacht. 23 Prozent haben online sogar neue Freunde gefunden.

Zum Servicemonitor Wohnen von Analyse & Konzepte per KLICK

## Bitte keine Freundschaftsanfragen vom Vermieter

Als Instrument der Wohnungssuche haben sich soziale Netzwerke hingegen noch nicht etabliert. 58 Prozent der Befragten würden sie nicht für ihre Wohnungssuche nutzen. Nur 18 Prozent würden es auf jeden Fall tun und 24 Prozent wahrscheinlich. Und auch mit ihrem Vermieter wollen die Mieter in Deutschland auf facebook nicht befreundet sein: Auf die Frage, ob sie in sozialen Netzwerken mit ihrem Vermieter kommunizieren möchten, antworten 89 Prozent mit Nein.



links: Würden Sie sozial Netzwerke für die Wohnungssuche nutzen? (Nur Befragte, die soziale Netzwerke nutzen oder genutzt haben)

rechts: Möchten Sie in sozialen Netzwerken mit Ihrem Vermieter kommunizieren oder sich über das Unternehmen austauschen? (Nur Befragte, die soziale Netzwerke nutzen oder genutzt haben)

„Der Servicemonitor Wohnen 2012 unterstreicht, dass das Internet in der Kommunikation zwischen Mieter und Vermieter weiter an Bedeutung gewinnt. Auch soziale Netzwerke werden von immer mehr Mietern genutzt, was den deutschlandweiten Trend widerspiegelt. Ihre Bedeutung für Wohnungsunternehmen muss jedoch differenziert betrachtet werden“, erklärt Bettina Harms, Geschäftsführerin von Analyse & Konzepte. „Social Media ist ein junges Medium, das rasant wächst und von vielen Wohnungsunternehmen mit Interesse beobachtet wird. Die Unternehmen müssen sich dabei im Klaren sein, dass bei sozialen Netzwerken zum einen andere Themen im Vordergrund stehen und man darüber hinaus nur einen Teil der Zielgruppen erreichen kann.“

## Über Analyse & Konzepte:

Die Analyse & Konzepte Beratungsgesellschaft für Wohnen, Immobilien, Stadtentwicklung mbH berät Teilnehmer des Wohnungs- und Immobilienmarktes in Deutschland zu Fragen der allgemeinen Marktentwicklung und daraus resultierenden strategischen Entscheidungen. Sie empfiehlt Maßnahmen und unterstützt ihre Kunden bei deren Umsetzung. In der Beratung stützt sich das Unternehmen auf eine praxisorientierte Marktforschung anhand von Befragungen, Vor-Ort-Recherchen und Mystery Shopping. Analyse & Konzepte besteht seit 1993 am Standort Hamburg und beschäftigt aktuell 25 Mitarbeiter. Die Geschäftsführerin ist Bettina Harms. [www.analyse-konzepte.de](http://www.analyse-konzepte.de).

Das Banner zeigt eine Hand, die ein Magazin mit dem Titel 'EINBLICK Das Kundenmagazin der GEWOBAU' hält. Im Hintergrund sind zwei Personen in Fallschirmen zu sehen. Das Logo von Stolpundfriends ist oben rechts zu sehen.

**WIR VERBINDEN ...  
UNTERNEHMEN MIT MITARBEITERN UND KUNDEN!**

KUNDENMAGAZINE | MITARBEITERMAGAZINE | NEWSLETTER

Weitere Informationen unter [www.stolpundfriends.de](http://www.stolpundfriends.de)