

Social Media am Bau: stärkerer Einsatz von WhatsApp im Berufsalltag

Düsseldorf, 08.07.2020: Mit dem unbestreitbaren Siegeszug von WhatsApp hat ein Kommunikationsmittel unseren Alltag erobert, das mehr kann als jemanden einfach „nur mal eben eine Nachricht schicken“. Dieser Messengerdienst ermöglicht es bekanntermaßen, ohne Begrenzung Textnachrichten, Bild-, Video- und Ton-Dateien sowie Dokumente und Kontaktdaten zwischen zwei Personen oder sogar in großen Gruppen auszutauschen. Damit ist WhatsApp ein „Zwitterwesen“ zwischen Messenger und Social Media-Plattform. Doch gerade die verschiedenen Einsatzmöglichkeiten von WhatsApp machen den Dienst auch für die tägliche Kommunikation am Bau interessant – ja beinahe unverzichtbar. So nutzen viele Bauakteure WhatsApp sogar zur Kunden- und Baustellendokumentation oder für den Kontakt zu Händlern & Außendienstlern. Das zeigt die neue Studie Kommunikationsmonitor von BauInfoConsult.

Einige werden sich noch daran erinnern können, als mit dem Siegeszug der Mobiltelefone Ende der 90er Jahre die SMS (Short Message Service) die Kommunikationswelt im Handstreich erobern konnte. Zwar revolutionierte die SMS zugleich auch das Kommunikationsverhalten an sich, doch die Limitierungen waren nach heutigen Maßstäben haarsträubend.

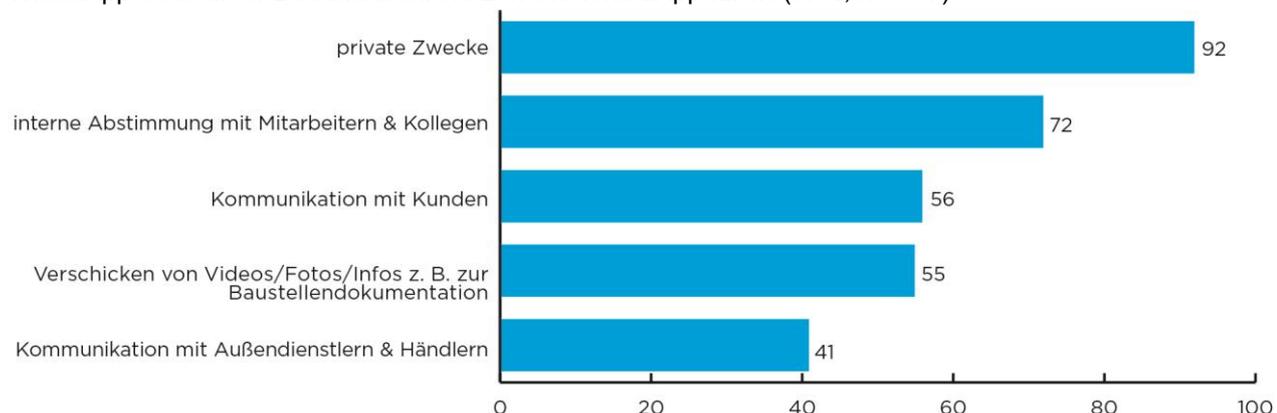
Dann trat im Jahr 2009 mit WhatsApp ein Messengerdienst auf den Markt, der die Kommunikationswelt abermals auf den Kopf stellte und mittlerweile zu einem Standardkommunikationsmittel unserer Zeit zählt. Deutschlandweit greifen bereits 58 Millionen Menschen auf WhatsApp: Wenig überraschend, dass auch fast zwei Drittel der Planer und Bauprofis auf dieses Kommunikationstool setzen – wie die aktuellen Studienergebnisse von BauInfoConsult belegen.

WhatsApp im Job: „mehr als nur dem Kollegen auf der Baustelle Bescheid sagen“

Leider sagen reine Nutzerzahlen wenig darüber aus, wie häufig gewisse Kommunikationsmittel nun tatsächlich genutzt werden. Doch die Untersuchung belegt, dass sich die Bauakteure bei der WhatsApp-Nutzung durchaus im Bundesdurchschnitt bewegen – zumindest, was die Taktung betrifft. So greifen zwei Drittel der WhatsApp-User unter den Bauakteuren täglich auf den Messenger zurück (Bundeschnitt 2019: 63 Prozent tägliche Nutzung).

Dabei geht die Verwendung von WhatsApp bei vielen Bauakteuren weit über das „Eben-mal-daheim-Bescheid-Sagen“ hinaus. Zwar nutzen generell fast alle Bauprofis WhatsApp vor allem für private Zwecke, aber dies war zu erwarten. Auch dass drei Viertel der Bauakteure WhatsApp dazu gebrauchen, um sich eben mit Mitarbeitern und Kollegen auf dem „ganz kurzen Dienstweg“ auszutauschen dürfte ebenfalls nicht so überraschend sein. Gerade wenn es darum geht die Kommunikation zwischen Büro und Baustelle aufrecht zu halten, ohne ständig immer das Telefon in Beschlag zu nehmen, bietet sich der Messengerdienst an.

WhatsApp-User unter Bauakteuren: Nutzen Sie WhatsApp für ... (in %, n= 367)



Quelle: BauInfoConsult, Juni 2020

Wesentlich interessanter ist jedoch der Punkt, dass über die Hälfte der Planer und Bauprofis WhatsApp auch zur beruflichen Kommunikation im engeren Sinne nutzt – also weit über die mittlerweile etablierte Kommunikation unter Kollegen hinaus. So wird WhatsApp in der Praxis häufig bei der Kommunikation mit dem Kunden verwendet. So können beispielsweise Absprachen von Uhrzeiten oder Ähnlichem gut über den Messenger abgewickelt werden.

Dabei hilft auch die Funktion Fotos und Videos zu verschicken, die ebenfalls von der Hälfte der Bauakteure genutzt wird. Damit ist der Bauakteur in der Lage den Projektfortschritt seinem Kunden zu zeigen, falls dieser nicht direkt vor Ort ist (etwa bei Arbeiten in Mietobjekten). Doch auch für die Baustellendokumentation zwischen dem Verarbeiter vor Ort und seinem Chef wird die Foto- und Videofunktion von WhatsApp gerne genutzt.

So berichteten uns beispielsweise Malergesellen in persönlichen Interviews davon, dass sie ihren Chefs gerne mal Fotos per WhatsApp schicken, wenn der letzte Strich getan ist. Dies hilft ihnen auch zu belegen, dass die Arbeiten ordnungsgemäß abgeschlossen wurden und evtl. reklamierte Fehler durch den Kunden – etwa Fingerabdrücken auf frisch gestrichenen Türen – erst nach dem Verlassen des Handwerkers zustande gekommen sein können.

In der B2B-Kommunikation am Bau wird WhatsApp mittlerweile ebenfalls vermehrt eingesetzt. Vor allem in der schnellen Kommunikation mit dem Außendienstler der Hersteller sowie für den Kontakt mit dem bevorzugten Händler greifen fast die Hälfte aller Planer und Bauprofis auch auf WhatsApp zurück. Dies ist jedoch weniger verwunderlich, als es zunächst den Anschein hat. Schließlich sind die geschäftlichen Bindungen zwischen Verarbeiter und (Stamm-)Händler oftmals relativ eng.

Dies gilt genauso für viele persönliche Geschäftsbeziehungen zwischen den Außendienstmitarbeitern der bevorzugten Hersteller und den Verarbeitern. Oftmals haben sich solche Beziehungen über Jahre gefestigt, so dass im besten Fall eine WhatsApp-Nachricht ausreicht, um seine Wünsche oder sogar Bestellungen aufgeben zu können.

Über die Studie

Die Ergebnisse zu WhatsApp-Nutzung am Bau stammen aus der Studie „Kommunikationsmonitor 2020“ von BauInfoConsult. In dieser Untersuchung werden Informationen zum Kommunikations- und Orientierungsverhalten bei insgesamt 601 Architekten, Bauunternehmern, Malern/Trockenbauern sowie SHK-Installateuren durch repräsentative Umfrageergebnisse belegt. Die vollständige Studie ist ab jetzt erhältlich und berücksichtigt unter anderem die folgenden Themen:

- aktuelle Nutzung und Bewertung von Informationsquellen
- Informationsrecherche im Internet
- Webseiten von Herstellern
- Informationen durch persönlichen Kontakt (Kollegen, Messen, Außendienst, Fachhandel)
- Fachzeitschriften
- Social Media-Nutzung
- Gebrauch von Apps
- Kommunikationstrends z.B. Influencer am Bau
- uvm.

Die Studie „Kommunikationsmonitor 2020“ kann ab sofort zum Preis von 1.250 € zzgl. MwSt. bei BauInfoConsult bestellt werden. Mehr Informationen erhalten Sie von Alexander Faust und Christian Packwitz unter 0211 301 559-10 oder per E-Mail an info@bauinfoconsult.de.

Über BauInfoConsult

BauInfoConsult ist ein auf die Bau-, Installations- und Immobilienbranche spezialisiertes Unternehmen. Wir analysieren laufend Marktdaten und Informationen zur deutschen Baubranche und erstellen auf Grundlage eigener

PRESSEMITTEILUNG



Markterhebungen Analysen und Prognosen zu aktuellen Bautrends und Entwicklungen, die als Grundlage für Ihre marktrelevanten Entscheidungen herangezogen werden können. Um immer einen Überblick über aktuelle Marktentwicklungen zu haben, können Sie sich auf <http://www.bauinfoconsult.de/> für unseren kostenlosen Newsletter einschreiben.