

Digitale Kommunikationsmittel in Wohnanlagen

Erfahrungen und Entwicklungspotentiale

Endbericht

Julia Simon / Evelyn Hacker / Bernhard Hoser

Inhaltsverzeichnis

Einleitung	4
1 Methodische Vorgangsweise	6
1.1 Literaturrecherche: Absicht und Vorgehen	7
1.2 Kurzinterviews: Auswahl und Erhebung	7
1.3 Begehungen: Auswahl und Erhebung	11
2 Themenspektrum: Digitale Kommunikationsmittel und Wohnbau	13
3 Digitale Kommunikationsmittel in Wiener Wohnhausanlagen	15
3.1 Infoscreens und (digitale) schwarze Bretter	17
3.2 BewohnerInnenportale	23
3.3 Buchungs- und Zugangssysteme	27
3.4 Digitale Kommunikationsräume für BewohnerInnen	31
4 Zukunftsperspektiven	35
5 Einfluss auf das Zusammenleben und die Wohnzufriedenheit ...	41
5.1 Direkter Einfluss auf Wohnzufriedenheit	41
5.2 Indirekter Einfluss auf Wohnzufriedenheit über die Qualität des Zusammenlebens	45
Literaturverzeichnis	51
Tabellenverzeichnis	51
Abbildungsverzeichnis	51
Anhang	52

Daten zur Untersuchung

Thema:	Digitale Kommunikationsmittel in Wohnhausanlagen - Erfahrungen und Entwicklungspotentiale
AuftraggeberIn:	Stadt Wien – Magistratsabteilung 50 Geschäftsgruppe für Wohnen, Wohnbau und Stadterneuerung
Beauftragtes Institut:	SORA Institute for Social Research and Consulting, Wien
Wissenschaftliche Leitung:	DI ⁱⁿ Evelyn Hacker MSc
AutorInnen:	Mag. ^a (FH) Julia Simon DI ⁱⁿ Evelyn Hacker MSc Mag. Bernhard Hoser
Erhebungsgebiet:	Wien, Österreich

Einleitung

Digitale Mittel kommen in Wiener Wohnhausanlagen in den letzten Jahrzehnten vermehrt zum Einsatz. Digitale schwarze Bretter, Online-Plattformen und elektronische Buchungs- und Zugangssysteme regeln heute immer mehr die Prozesse und Kommunikation zwischen Hausverwaltungen und BewohnerInnen. Im Hintergrund der Entscheidung für oder gegen den Einsatz von digitalen Kommunikationsmitteln stehen die Potenziale für die Steuerung dieser Prozesse und Kommunikation. Dabei werden Kosten im Sinne von finanziellem und organisatorischem Aufwand und der Nutzen für die Verwaltung der Wohnhausanlage sowie für die Wohnzufriedenheit der BewohnerInnen abgewogen. Doch welchen Einfluss haben die eingesetzten digitalen Mittel auf eine Wohnhausanlage? Und welchen Zweck kann ein verstärkter Einsatz digitaler Mittel im geförderten Wohnbau haben?

Diese Studie konzentriert sich auf digitale Mittel, die von den Hausverwaltungen zusätzlich zu etablierten Kommunikationsmittel wie E-Mails und Websites für die Kommunikation mit BewohnerInnen und zwischen den BewohnerInnen eingesetzt werden. Der Begriff Kommunikation umfasst in diesem Kontext sowohl die direkte Weitergabe von Informationen und den Austausch zwischen Personen als auch indirekte Kommunikation im Sinne eines grundsätzlichen Informationsangebots und der Regelung von Aushandlungsprozessen. Ausgeklammert sind daher automatisierte Schadensmelde- und Regulationssysteme, von den BewohnerInnen verwaltete Internetforen und ähnliche digitale Kommunikationsmittel, die keine Interaktion zwischen Hausverwaltungen und BewohnerInnen generieren.

Die Eingrenzung der Kommunikationsmittel ergibt sich aus dem inhaltlichen Fokus der Studie. Neben einer Erhebung und Sammlung verbreitet eingesetzter digitaler Kommunikationsmittel in Wohnhausanlagen gilt es, den Beitrag digitaler Kommunikationsmittel zum Zusammenleben und der Wohnzufriedenheit der BewohnerInnen zu identifizieren.

Die Studie ist von folgenden Forschungsfragen geleitet:

- Welche digitalen Einsatzmittel werden in Wien verwendet?
- Welche Anbieter gibt es? Was leisten die gängigen Modelle?
- Welche Erfahrungen haben die Hausverwaltungen mit diesen Einsatzmitteln gemacht (besonders in Bezug auf das Zusammenleben)?
- Welche Vor- und Nachteile bestehen? Wie wirken sie sich auf das Zusammenleben in der Nachbarschaft aus?
- Welche Kriterien sind für einen erfolgreichen Einsatz digitaler Mittel ausschlaggebend?
- Wie können diese Einsatzmittel weiterentwickelt werden?

Zur Beantwortung der Forschungsfragen beschreibt der Endbericht nach einer Darstellung des methodischen Vorgehens in den Kapiteln 2 bis 4 die Ergebnisse der Literaturrecherche und der Interviews. Kapitel 2 gibt einen thematischen Überblick der verfügbaren Literatur und der Schwerpunkte in den Publikationen. In Kapitel 3 werden vier digitale Kommunikationsmittel präsentiert und die Aussagen der InterviewpartnerInnen zu ihrem Einsatz zusammengefasst. Dabei wird, im Anschluss an die funktionale Beschreibung der einzelnen Kommunikationsmittel, genauer auf die Motivation und die Bedeutung des Kommunikationsmittels für die Hausverwaltungen, die Annahme und Nutzung durch die BewohnerInnen und die Erfahrungswerte und Hinweise der Befragten eingegangen. Im anschließenden Kapitel werden die Zukunftsperspektiven in den Pläne der Hausverwaltungen, den Wünschen der BewohnerInnen und den Entwicklungspotenzialen aus Sicht der Anbieter dargestellt. Kapitel 5 diskutiert auf Basis dieser Ergebnisse und Erkenntnisse aus anderen SORA Studien den Einfluss digitaler Kommunikationsmittel auf die Wohnzufriedenheit und das Zusammenleben. Zum Abschluss werden die wesentlichen Ergebnisse zusammengefasst. Empfehlungen für den Einsatz digitaler Kommunikationsmittel in Wohnhausanlagen werden in einem separaten Dokument gebündelt.

1 Methodische Vorgangsweise

Um ein umfassendes Bild der digitalen Kommunikationsmittel in Wohnhausanlagen zu erhalten und unterschiedliche Sichtweisen abzubilden, wurde wie folgt vorgegangen:

Abb. 1: Methodisches Vorgehen



Das methodische Vorgehen ist daran ausgerichtet, von allgemeinen Informationen ausgehend spezifische Informationen zu erheben und in Relation zueinander zu setzen. Die Literaturrecherche gibt einen Überblick des Themas, spezifiziert das Wissen hinsichtlich des Themenspektrums und ermöglicht eine differenzierte Vorbereitung der weiteren Erhebungsschritte. Die Kurzinterviews und die Begehungen ergänzen das allgemeine Wissen zum Thema durch fallbezogenes und vielfältiges Erfahrungswissen. Der Ergebnisdarstellung ist die Auswertung und die Verknüpfung der erhobenen Daten vorausgestellt. Die Ergebnisse der Studie sind von SORA in diesem Bericht zusammengefasst. Er liefert die Grundlage für Empfehlungen dahingehend, welche Aspekte bei der Installation und für einen erfolgreichen Betrieb der gängigen digitalen Kommunikationsmittel beachtet werden müssen. So können Erfahrungen aus bestehenden Anlagen für zukünftige Projekte genutzt werden.

In Folge werden die methodischen Schritte und Entscheidungen genauer beschrieben, um den Kontext der Datenerhebung und die Darstellung der Ergebnisse nachvollziehbar zu machen.

1.1 Literaturrecherche: Absicht und Vorgehen

Die Literaturrecherche gibt einen Überblick über internationale Projekte und Forschungsergebnisse zum Einsatz digitaler Kommunikationsmittel in Wohnhausanlagen sowie über Anbieter gängiger Produkte am Markt. Ihre Ergebnisse sollen herangezogen werden, um die praktischen Erkenntnisse der Studie zu erweitern und mögliche unbeachtete Chancen oder auch notwendige Strategien beim Einsatz digitaler Kommunikationsmitteln in Wohnhausanlagen zu analysieren. Dazu wurden wissenschaftliche Datenbanken und Websites mit systematisch ausgewählten Begriffen durchsucht. Die Analyse der Suchergebnisse wurde vor Beginn der weiteren Datenerhebung abgeschlossen und ermöglichte eine bessere Einschätzung der inhaltlichen Ausrichtung und Auswahl der InterviewpartnerInnen.

1.2 Kurzinterviews: Auswahl und Erhebung

Um die Funktionalität der digitalen Mittel im Alltag sowie Vor- und Nachteile einschätzen zu können, wurden im Rahmen der Studie 20 telefonische Kurzinterviews (Dauer ca. 20 min als Richtwert) angestrebt. Für die Auswahl der interviewten Personen gilt: Sie sind mit dem Einsatz von digitalen Kommunikationsmitteln in Wohnhausanlagen befasst und berichten aus unterschiedlichen Perspektiven von ihren Erfahrungen.

Als relevante InterviewpartnerInnen wurden drei Gruppen identifiziert:

- Hausverwaltungen im geförderten Wohnbau
- BewohnerInnenvertretungen einzelner Anlagen
- Firmen, die digitale Kommunikationsmittel für den Wohnbau anbieten

Bei den Hausverwaltungen und den BewohnerInnenvertretungen standen die praktischen Erfahrungen mit digitalen Kommunikationsmitteln und die Einschätzung des Einflusses digitaler Kommunikationsmitteln auf die Nachbarschaft im Fokus. Die Anbieter digitaler Kommunikationsmittel für Wohnhausanlagen ergänzen diese Erfahrungen durch spezifische Informationen über einzelne Produkte und die Einschätzung der Notwendigkeiten und Potenziale für den Einsatz sowohl aus technischer als auch aus prozessbegleitender Sicht.

Vor der Durchführung der Interviews wurde für jede Gruppe von InterviewpartnerInnen ein Leitfaden erstellt, der sich an den zentralen

Forschungsfragen orientiert. Im Anhang (Seite 52ff) sind diese angefügt.

Um die Qualität und den Informationsgehalt des empirischen Datenmaterials abzusichern, wurden vor Beginn der Kontaktaufnahme eine Rekrutierungsstrategie und Auswahlkriterien für die drei Interviewgruppen festgelegt. Ausgehend von den Interviews mit den Hausverwaltungen wurden Kontaktinformationen von BewohnerInnen oder Personen, die mit den Anliegen der BewohnerInnen vertraut sind sowie von Anbietern erfragt.

Die Kontaktaufnahme, Terminvereinbarung und Interviewführung hat Anfang Juli begonnen und wurde Anfang September abgeschlossen. Insgesamt wurden 22 Interviews geführt. Die Anzahl der Interviews ist höher als geplant, da die Dauer der Interviews oftmals kürzer war als erwartet und die eingesparte Zeit für die Erhebung weiterer und vielseitigerer Daten genutzt wurde. 11 der Interviews wurden mit Hausverwaltungen, 6 mit BewohnerInnen oder VertreterInnen von BewohnerInnengruppen und 5 mit Anbietern von Kommunikationsmittel für den Wohnbau geführt. Einen Überblick der geführten Interviews sowie der Charakteristika der einzelnen InterviewpartnerInnen geben, im Anschluss an die Beschreibung der Auswahlkriterien der Interviewgruppen, die Tabelle 1 bis 3.

Die Hausverwaltungen wurden für die erste Kontaktaufnahme entlang der Kriterien

- Größe: gemessen an den verwalteten Wohneinheiten in Wien
- Schwerpunkte: digitale und/oder analoge Kommunikationsmittel und
- BewohnerInnen: Familien, StudentInnen, MieterInnen, EigentümerInnen, u.a. ausgewählt.

Dabei wurde darauf geachtet eine möglichst breites Spektrum an Charakteristika abzudecken, um das Thema aus unterschiedlichen Perspektiven zu erheben. Der Überblick der durchgeführten Interviews mit Hausverwaltungen zeigt, dass dieser Anspruch weitgehend erfüllt wurde.

Die InterviewpartnerInnen der Hausverwaltungen waren

- Zuständig für digitale Kommunikationsmittel in der Organisation und mit den Entscheidungs- und Planungsprozessen vertraut (nicht Wartung/Installation) und
- konnten den Erfahrungen mit den eingesetzten analogen und/oder digitalen Mittel in mehreren Anlagen berichten.

Tabelle 1: Interviews mit Hausverwaltungen

Hausverwaltung	Wohneinheiten in Wien (ca.)	Charakteristika
Sozialbau AG	80.000	Genossenschaft, Fokus auf digitale schwarze Bretter seit 1 Jahr
Wiener Wohnen	220.000	Größte Hausverwaltung von Miet- und Genossenschaftswohnungen
GESIBA	32.000	Kombination von persönlicher Hausbetreuung und digitalen Mitteln seit ca. 13 Jahren
Wien Süd	17.000	Fokus auf digitale Mittel seit ca. 4 Jahren
MIGRA/Arwag	5.000	Punktueeller Einsatz von digitalen Mitteln seit ca. 5 Jahren
WBV-GPA	3.500	Pilotprojekte mit digitalen Mitteln
Schwarzatal	4.000	Baugruppen, Einsatz von digitalen Mitteln in Planung
ÖVW	8.500	Miet- und Eigentumswohnungen, Ausbau der digitalen Mittel im kommenden Jahr
EBG	45.000	10 Jahre Erfahrung mit digitalen Mitteln, aktuell Umstellung der eingesetzten digitalen Mittel
Siedlungsunion	8.000	Genossenschaft, Kombination persönlicher Ansprechpersonen im Sprengel und digitaler Mittel seit 4 Jahren
Home4Students	1.350 (Betten)	Studierende, Kombination persönlicher Hausbetreuung und digitaler Mittel

Die Interviews mit BewohnerInnen bzw. Personen, die mit den Anliegen der BewohnerInnen vertraut sind, sollen eine bessere Einschätzung des Einflusses der eingesetzten Mittel auf das Zusammenleben und die Hausgemeinschaft geben. Daher lag das Augenmerk bei der Auswahl dieser InterviewpartnerInnen darauf, dass sie

- eine gute Übersicht und möglichst viel Erfahrung mit den eingesetzten Kommunikationsmitteln haben und
- über ein kumuliertes Wissen zur Nutzung und Annahme der Kommunikationsmittel durch die BewohnerInnen der Wohnhausanlage verfügen.

Tabelle 2: Interviews mit BewohnerInnenvertretungen

Rolle der befragten Person	Erfahrungswerte	Anlage	Hausverwaltung
MieterInnenvertretung	Überregionaler Einblick, Vergleich digital und analog	Anlagen übergreifend	Wiener Wohnen
BewohnerInnen	Bauträger übergreifende Anlage, Wiesen Dialog, digitaler Hausmeister	23., Carlbergasse „In der Wiesen“	Wien Süd
Hausbetreuung	BewohnerInnenportal, Terminal mit Online-Zugang, Zugangs- und Buchungssystem, Forum für BewohnerInnen	Anlage im Sonnwendviertel	EBG
Sprengelbetreuung	Infoscreens, persönliche Betreuung	22., Düsseldorferstraße	Siedlungsunion
Hausbetreuung	Infoscreens, Zugangssystem und persönlicher Hausbetreuung	15., Ullmannstraße	Home4 Students
Baugruppe „grüner Markt“	Online-Portale zur Organisation und Koordination – soziale Nachhaltigkeit, Partizipation und Eigeninitiative	Baugrund im Sonnwendviertel	---

Die Auswahl der Anbieter digitaler Kommunikationsmittel im Wohnbau ist in erster Linie von den Angaben der Hausverwaltungen zu ihren VertragspartnerInnen gelenkt. Eine eigene Recherche im Internet unterstützt die Selektion und bestätigt, dass die interviewten Firmen marktführend sind. Die InterviewpartnerInnen der Anbieter sollten

- Auskunft zu den einzelnen Produkten geben,
- einen Vergleich mit anderen Produkten ziehen und
- bestenfalls Einschätzungen zum Einfluss der digitalen Kommunikationsmittel auf die Hausgemeinschaft geben können.

Tabelle 3: Interviews mit Anbietern

Anbieter	Geschäftsfeld	Kommunikationsmittel	Größe	Seit
Realitylab - media design and research	Gestaltung sozialer Prozesse und kommunikativer Räume (Wohnbau und Nachbarschaftsentwicklung)	Persönliche Begleitung und Moderation in Foren (online und analog)	4 MA	20J.
RISE - Research Industrial Systems Engineering GmbH	IT-Beratung, Dienstleistung und Softwareentwicklung	„digitaler Hausmeister“ = Infoscreen, Buchungs- und Zugangssysteme, Foren und BewohnerInnenportale	300 MA	25J.
Casavi GmbH	Gestaltung von Kommunikations- und Servicevorgängen im Wohnungsumfeld	Buchungs- und Zugangssysteme, BewohnerInnenportale und Foren	16 MA	2J.
Steinringer WEB and IT solutions GmbH	Software für den Wohnbau Beratung, Entwicklung, Qualitätssicherung, Begleitung	Buchungs- und Zugangssysteme; BewohnerInnenportale und Foren	23 MA	18J.
Schwarzes Brett e.U.	Vertrieb und Produktion	Infoboard (analog)	–	–

1.3 Begehungen: Auswahl und Erhebung

Die Begehungen dienen der qualitativen Einschätzung von Zugänglichkeit und Bedienbarkeit der Hard- und Software von digitalen Kommunikationsmitteln. So kann u.a. festgestellt werden, wie die Hardware äußerlich gestaltet bzw. platziert sein muss und wie die Benutzeroberfläche der Software angelegt sein muss, damit die BewohnerInnen das digitale Kommunikationsmittel nutzen.

Bei der Auswahl der Wohnhausanlagen und Personen für die Begehungen wurde der Fokus darauf gelegt, ein besseres Verständnis für die Nutzung des Systems und dessen Bedeutung für die Wohnhausanlage zu bekommen. Die ExpertInnen für digitale Kommunikationsmittel bzw. das Zusammenleben, mit denen die Begehungen durchgeführt wurden, hatten einschlägige Erfahrungen mit den spezifischen Mitteln und konnten vertiefende Fragen zur Annahme der Mittel in der Wohnhausanlage beantworten.

Es wurden zwei Begehungen in Wohnhausanlagen mit Hard- und Softwarekomponenten und eine ‚virtuelle‘ Begehung einer Software durchgeführt. Welche Daten bei den Begehungen erfasst wurden zeigt der im Vorfeld ausgearbeitete Leitfaden, der im Anhang angefügt ist (Seite 66).

Tabelle 4: Begehungen

Kommunikationsmittel/Anlage	Charakteristika /Beschreibung
havis - Hausverwaltungs- und Informationssystem	BewohnerInnenportal
Digitaler Hausmeister „In der Wiesen Süd“	Infoscreen, BewohnerInnenportal, Zugangs- und Buchungssystem, Gesucht–Gefunden, WiesenDialog (Forum)
Terminal mit Online-Zugang im Sonnwendviertel	Computer mit Internetzugang zu BewohnerInnenportal, Feedback Angebot und Informationsoberfläche

2 Themenspektrum: Digitale Kommunikationsmittel und Wohnbau

Dieses Kapitel widmet sich den zentralen Ergebnissen der Literaturrecherche zum thematischen Spektrum von digitalen Kommunikationsmitteln im Wohnbau. Die Darstellung der Ergebnisse orientiert sich dabei am systematischen Vorgehen bei der Recherche, um einerseits den Erkenntnisverlauf nachvollziehen zu können und andererseits die thematischen Verknüpfungen sichtbar zu machen. Eine Liste aller gesammelten und gefilterten Suchergebnisse findet sich im Anhang (Seite 52ff).

Für den Einstieg in die Recherche wurden die Suchbegriffe „**Digitale Medien**“ und „**Wohnen**“ gewählt. Die Recherche zeigt, dass der Diskurs um den Einsatz digitaler Medien bzw. Systeme in Wohnhausanlagen mit den Themen oder auch Begriffen Digitalisierung, Mediatisierung, Smart Systems, Facility Management, Gebäude- und Informationstechnologie verknüpft ist. Die Suchergebnisse dieser Themenbereiche und Begriffe beschäftigten sich erstens mit den aktuellen technischen und gesellschaftlichen Entwicklungen von digitalen Geräten oder Systemen, zweitens finden sich Handbücher und Fachpublikationen zum Einsatz digitaler Mittel im Wohnbau und in der Gebäudeverwaltung.

Die erste Gruppe an Publikationen dokumentiert den Anstieg und die Verbreitung digitaler Medien in unterschiedlichen Lebensbereichen des Alltags und analysiert die Auswirkungen sowie Bedeutung für einzelne Personengruppen, wie zum Beispiel Jugendliche oder Sektoren der Wirtschaft.

Die zweite Art an Publikationen umfasst fachbereichsspezifische Anleitungen für die Planung und Verwaltung von Gebäuden mit digitalen Vermessungs-, Planungs-, Melde- und Regelungssystemen. Zusätzlich diskutiert diese Literatur, welche Vor- und Nachteile diese Systeme hinsichtlich operativer, finanzieller, technischer und umweltspezifischer Aspekte haben. Die Suchergebnisse dieser Themenbereiche liefern nur eingeschränkt Informationen und Erkenntnisse für das Projekt, nachdem sie den sozialen Aspekt vom Einsatz digitaler Mittel und die BewohnerInnen oder NutzerInnen der Gebäude weitgehend ausklammern.

Erweitert man die Suche um die Begriffen „**Nachbarschaft**“, „**Zusammenleben**“ oder „**Gemeinschaft**“ findet man vorrangig Publikationen und Informationen zu Assistenzsystemen für ältere

Menschen, Foren bzw. Plattformen von BewohnerInneninitiativen oder -netzwerken und vereinzelt (Studien-)Berichte über Wohnhausanlagen, in denen das Zusammenleben untersucht wurde. Im Vergleich zu den anderen Suchergebnissen befassen sich diese Ergebnisse stärker mit dem sozialen Aspekt von Wohnen, wobei die Bedeutung des Einsatzes oder der Nutzung von digitalen Kommunikationsmitteln für das Zusammenleben oder die Hausgemeinschaft ebenso wenig thematisiert werden. Viel eher repräsentieren diese Suchergebnisse Beispiele dafür, wie digitale Mittel zweckgebunden für einen bestimmten sozialen Aspekten des Wohnens eingesetzt werden. So nutzen BewohnerInnen digitale Kommunikationsmittel eigeninitiativ, um ihre Interessen zu diskutieren und sich gemeinsam dafür einzusetzen. Das Thema digitale Assistenzsysteme für ältere Menschen in der Wohnung ist ein eigenes Forschungsfeld, das sich sowohl mit technischen Innovationen sowie mit der Steigerung der Lebensqualität beschäftigt.

Sucht man nach einzelnen digitalen Kommunikationsmitteln für Wohnhausanlagen, wie zum Beispiel dem „**digitalen schwarzen Brett**“, „**Buchungssysteme**“ für Gemeinschaftsräume oder „**Zugangssysteme**“ für Wohnhäuser finden sich einerseits mediale Berichte in Zeitungen oder Magazinen, andererseits eine Reihe von Anbietern, die von technischer Hardware über Software bis hin zur Prozessbegleitung den Einsatz der Kommunikationsmittel verkaufen.

Zusammengefasst zeigt die Recherche, dass es keine öffentlich zugänglichen Quellen gibt, die sich explizit mit der Bedeutung von digitalen Kommunikationsmitteln für die Wohnzufriedenheit und das Zusammenleben in Wohnhausanlagen beschäftigen. In den Suchergebnissen werden einzelne Aspekte dieser Thematik, abhängig vom fachlichen, wirtschaftlichen oder medialen Interesse der Publikation bzw. Informationsquelle, nur angeschnitten.

Die wesentliche Erkenntnis der Literaturrecherche ist: Die Entscheidung für und der Einsatz von digitalen Kommunikationsmitteln stehen in engem Zusammenhang mit den Interessen der EntscheidungsträgerInnen. Auf Basis der Literaturrecherche lassen sich Verwaltungseffizienz, soziale Nachhaltigkeit, Modernisierung und Innovation, Lebensqualität und Umweltbewusstsein als Motivationen und Zieldimensionen für den Einsatz von digitalen Kommunikationsmitteln identifizieren – wobei mit dem Einsatz einzelner digitaler Mittel auch mehrere dieser Ziele verfolgt werden und werden können.

3 Digitale Kommunikationsmittel in Wiener Wohnhausanlagen

In diesem Kapitel sind die Ergebnisse der Interviews und der Begehungen zusammengefasst. Die Darstellung der Ergebnisse bezieht sich dabei auf jene vier „innovativen“ digitalen Kommunikationsmittel, die von den Hausverwaltungen in Wohnhausanlagen hauptsächlich eingesetzt werden:

1. **Infoscreens oder auch digitale schwarze Bretter**
Bildschirme, die im allgemeinen Bereich einer Wohnhausanlage (z.B. Stiegenhaus, Aufzug) montiert sind und den BewohnerInnen Informationen zur Verfügung stellen.
2. **Portale für BewohnerInnen**
Online-Programme mit individuellen Zugangsdaten, die für die Kommunikation und den Informationstransfer zwischen BewohnerInnen und Hausverwaltung eingesetzt werden.
3. **Plattformen für Buchungen und Reservierungen**
Online-Programme mit individuellen Zugangsdaten, die den Zugang und die Nutzung der Gemeinschaftsräume in der Wohnhausanlage regeln.
4. **Kommunikationsräume für BewohnerInnen**
Online-Foren oder Chatfunktionen, über die sich BewohnerInnen miteinander und mit der Hausverwaltung austauschen und ihre Anliegen vorbringen können.

Häufig werden mehrere dieser Kommunikationsmittel parallel oder kombiniert in Wohnhausanlagen eingesetzt. In der Übersicht (Tabelle 5) ist angegeben, zu welchen digitalen Kommunikationsmitteln die Hausverwaltungen Auskunft und Einschätzungen geben konnten. In der Regel handelt es sich um Mittel, die von diesen Hausverwaltungen derzeit eingesetzt werden. Fallweise beziehen sich die Angaben auf vergangene Erfahrungen mit dem Einsatz oder auf in die Zukunft gerichtete Überlegungen. Vermutlich setzen die Hausverwaltungen zusätzlich zu den erwähnten weitere Kommunikationsmitteln ein, ohne diese bei den Interviews zu erwähnen. Die Interviewführung war darauf ausgerichtet, dass die InterviewpartnerInnen auswählten, von welchen digitalen Kommunikationsmitteln sie erzählen, um das Spektrum der eingesetzten Mittel zu erfassen und anschließend Rubriken gängiger digitaler Kommunikationsmittel zu entwickeln.

Daher ist Tabelle 5 als Übersicht der Datengrundlage für die Ergebnisse dieser Studie zu verstehen und nicht als umfassende Bestandsaufnahme, wo aktuell welche Kommunikationsmittel eingesetzt werden.

Tabelle 5: Übersicht digitaler Kommunikationsmittel

Hausverwaltung	Info-Screen	Bewohner-Innenportal	Zugangs- und Buchungssystem	Foren und Gesucht-Gefunden	Website und E-Mail
Sozialbau AG	X		X		X
Wiener Wohnen	X		X		X
GESIBA	X	X			X
Wien Süd	X	X	X	X	X
MIGRA/Arwag	X	X	X	X	X
WBV-GPA	X		X		X
Schwarzatal	X				X
ÖVW			X		X
EBG	X	X	X	X	X
Siedlungsunion	X		X	X	X
Home4Students	X	X	X		X

Ergänzend zu den vier innovativen digitalen Kommunikationsmitteln sind auch etablierte digitale Kommunikationsmittel wie Websites und E-Mail angeführt, da sie unabhängig vom Einsatz innovativer digitaler Mittel für alle Hausverwaltungen als Kommunikationsstrategien gelten, die aufrecht erhalten werden.

Vor der differenzierten Darstellung der Erfahrungswerte und der Potenziale der vier gängigen innovativen Kommunikationsmittel werden die Charakteristika und Funktionen bzw. Anwendungsmöglichkeiten der einzelnen Kommunikationsmittel beschrieben. Ausgehend von der allgemeinen Beschreibung wird die Motivation für den Einsatz, die Bedeutung für die Aufgaben der Hausverwaltungen und die Nutzung durch die BewohnerInnen sowie die Erfahrungswerte aus Sicht der drei Gruppen von Befragten diskutiert.

3.1 Infoscreens und (digitale) schwarze Bretter

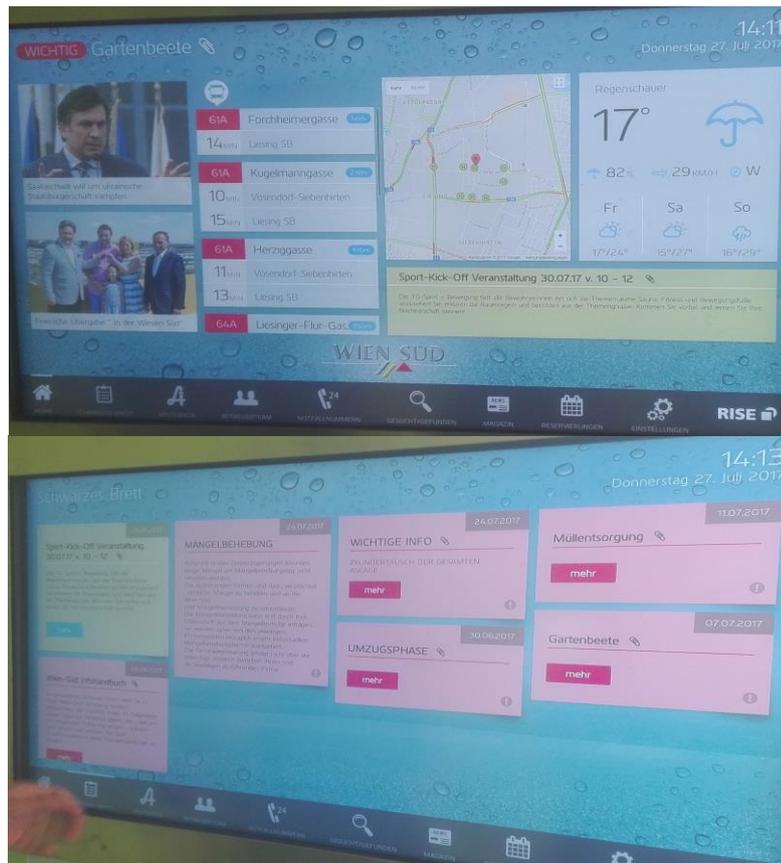
Das schwarze Brett im Stiegenhaus wird seit jeher von Hausverwaltungen und BewohnerInnen als Kommunikationsmittel verwendet, um Informationen auszutauschen. Im Zuge der Digitalisierung haben sich das Erscheinungsbild und die Nutzungskapazität dieses Kommunikationsmittels verändert. Wurden einst Ausdrücke mit Stecknadeln auf Korkwände gepinnt, werden die Informationen heute von den Schreibtischen der Hausverwaltungen auf den digitalen Bildschirmen gepostet.

Abb. 2: Beispiele für Infoscreens und digitale schwarze Bretter



Anm.: Links – Bildschirm des digitalen Hausmeisters in der Wiesen Süd, Rechts – Terminal mit Online-Zugang im Sonnwendviertel

Diese Art der Bildschirme sind, wie ihre analogen Vorgänger, an einem zentralen Ort in der Wohnhausanlage angebracht, wie zum Beispiel im Stiegenhaus in der Nähe von Zu- bzw. Ausgängen oder im Aufzug. Sie werden weiterhin von den Hausverwaltungen als Informationsplattform zum Transfer allgemeiner und anlassbezogener Nachrichten an die BewohnerInnen genutzt. Das Spektrum der bereitgestellten Informationen hat sich jedoch durch die Möglichkeiten des digitalen Mittels erweitert. Neben den hausspezifischen Informationen wie Hausregeln, Hinweisen auf Reparaturarbeiten und Kontaktpersonen können nun auch eine Vielzahl an Informationen, z.B. zum Wetter, den Ankunftszeiten öffentlicher Verkehrsmittel oder Infos aus der Nachbarschaft, wie etwa Lage und Öffnungszeiten von Apotheken, eingespielt werden.

Abb. 3: Benutzeroberfläche von Infoscreens

Anm.: Oben – Startbildschirm des digitalen Hausmeisters in der Wiesen Süd,
 Unten – Benutzeroberfläche „schwarzes Brett“ digitaler Hausmeister in der Wiesen Süd

Die Kommunikation über dieses Mittel ist in erster Linie durch die Hausverwaltungen gesteuert. Sie entscheidet, welche allgemeinen Informationen auf dem Bildschirm angezeigt werden und aktualisiert hausspezifische Informationen anlassbezogen. Wird das digitale schwarze Brett mit einem BewohnerInnenportal und/oder mit einem Buchungs- und Zugangssystem kombiniert, werden Touchscreens installiert, auf denen die BewohnerInnen die unterschiedlichen Funktionen und Seiten auswählen können.

Tabelle 6 fasst zusammen, auf welche Erfahrungswerte sich die Aussagen der Hausverwaltungen und der BewohnerInnen zur Motivation, Zufriedenheit und Zukunftsperspektive des Einsatzes von Infoscreens in Wohnhausanlagen stützen. Ergänzt werden diese fallspezifischen Erfahrungswerte durch die fallübergreifenden Einschätzungen der Anbieter digitaler Kommunikationsmittel.

Tabelle 6: Erfahrungen mit digitalen schwarzen Brettern

Hausverwaltung	Erfahrungshorizont	Ausmaß des Einsatzes	Einstellung zum Einsatz
Sozialbau AG	1 Jahr	1.000 Stück	bestehend
Wiener Wohnen	1 Jahr	eine Anlage mit 4 Bauten	abgeschafft
GESIBA	ein paar Monate	eine Anlage	versuchsweise
Wien Süd	3 bis 4 Jahre	8 bis 10 Neubauten	bestehend
MIGRA/Arwag	5 Jahre	eine Anlage	bestehend
WBV-GPA	ein paar Monate	eine Anlage	abgeschafft
Schwarzatal	-	-	in Planung
ÖVW	-	-	bewusst dagegen entschieden
EBG	10 Jahre	-	auslaufen lassen
Siedlungsunion	2 Jahre	eine Anlage	bestehend
Home4Students	2 Jahre	zwei (größte) Anlagen	bestehend

Grundsätzlich hat sich jede der Hausverwaltungen mit dem Einsatz von digitalen schwarzen Brettern beschäftigt. Dabei sind die Gründe für das Weiterbestehen oder die Abschaffung des Kommunikationsmittels nicht eindeutig an der Dauer des Einsatzes oder der Verbreitung des Einsatzes fest zu machen. Andere Faktoren nehmen Einfluss auf die Entscheidung für oder gegen den Einsatz.

Die Darstellung der Erfahrungswerte zu digitalen schwarzen Brettern beschränkt sich auf die Funktion der Informationsdarstellung und des Informationstransfers. Andere Funktionen der digitalen schwarzen Bretter wie Reservierungen, Buchungen und Kommunikationsforen werden an dieser Stelle ausgeklammert, da sie durch die Koppelung der Hardware (Bildschirm) zu anderen digitalen Kommunikationsmitteln zählen (BewohnerInnenportale oder Buchungsplattformen) und in den folgenden Kapiteln separat dargestellt werden.

Motivation und Bedeutung für Hausverwaltungen

Häufig entscheiden sich die Hausverwaltungen für den Einsatz von Infoscreens oder digitalen schwarzen Brettern auf Grund der allgemein fortschreitenden Digitalisierung. Dabei spielen interne Entscheidungen zur Modernisierung der Kommunikationsstrategie der Hausverwaltungen sowie externe Anforderungen bei Ausschreibungen eine wesentliche Rolle. Auch kommt es vor, dass die Hausverwaltungen eine Wohnhausanlage in der digitale schwarze Bretter vorhanden sind, von einem Bauträger übernehmen. Dann wird dieses Kommunikationsmittel, unabhängig von der eigenen Präferenz, von den Hausverwaltungen weiterbespielt und genutzt. Der

Einsatz ist mit den Erwartungen verbunden, ein zeitgemäß ausgestattetes Wohnangebot zu schaffen und den zeitlichen sowie finanziellen Aufwand der Verwaltung durch eine einmalige Investition und die Umstellung auf digitale Kommunikation zu reduzieren. Neben der Arbeitserleichterung und der Vereinfachung von Kommunikationsprozessen spielt auch die Hoffnung auf Prestigegewinn durch den Einsatz innovativer Technologien eine nicht unbedeutende Rolle.

Auch die Anbieter digitaler Kommunikationsmittel nennen die Effizienzsteigerung und das Ansehen als wichtigste Motivationen der Hausverwaltungen für den Einsatz von Infoscreens.

Die BewohnerInnen von Wohnhausanlagen mit Infoscreens geben an, dass sich die Motivation für den Einsatz von digitalen schwarzen Brettern für sie nicht eindeutig erschließt. Eher hinterfragen sie die Entscheidung der Hausverwaltung zum Einsatz des Kommunikationsmittels aufgrund ihrer Erfahrungen mit den bereitgestellten Informationen und anderen Kommunikationskanälen.

Die MitarbeiterInnen der Hausverwaltungen empfinden es als Arbeitserleichterung, die Informationen von ihrem Schreibtisch aus in der Wohnhausanlage auszuhängen bzw. anzuzeigen. Durch die schnelle und direkte Weitergabe von Informationen ersparen sie sich den Weg in die Wohnhausanlage und/oder die Koordination des Informationstransfers mit HausbetreuerInnen oder BewohnerInnen. Dennoch ersetzt das digitale schwarze Brett nicht die analogen Ausgänge und andere Kommunikationskanäle. Einerseits sind die Hausverwaltungen gesetzlich verpflichtet, bestimmte Informationen analog auszuhängen. Andererseits werden die Informationen zusätzlich über E-Mail Verteiler oder BewohnerInnenportale verbreitet, um sicherzustellen, dass sie bei den BewohnerInnen ankommen. Im Sinne des BewohnerInnenservices und der Legitimation ist das aus Sicht der Hausverwaltungen trotz eines digitalen schwarzen Brettes notwendig.

Die Hausverwaltungen bemerken, dass sich die Reaktionszeit der BewohnerInnen durch die digitale Verfügbarkeit von Informationen reduziert. Die BewohnerInnen reagieren schneller auf Meldungen, wodurch die Hausverwaltungen gefordert sind, den Reaktionen der BewohnerInnen zeitnah zu begegnen und den Informationsstatus zu aktualisieren. Gleichzeitig bemerken die Hausverwaltungen, dass die Quantität der Anrufe und E-Mails bei akuten Anliegen zurückgeht, da z.B. die Meldung von Reparaturarbeiten und ihre Dauer für die BewohnerInnen verfügbar sind und eigenständig abgerufen werden können.

Annahme und Nutzung durch BewohnerInnen

Die Hausverwaltungen beobachten, dass die BewohnerInnen nur in geringem Ausmaß die digitalen schwarzen Bretter nutzen, um sich zu informieren. Viel eher werden andere Kommunikationskanäle wie Websites, das Telefon, E-Mail, die Hausbetreuung oder die anderen BewohnerInnen von den BewohnerInnen genutzt, um die wohnhausbezogenen Informationen zu beziehen. Die BewohnerInnen selber bestätigen diese Beobachtung. Sie sagen, dass Sie allgemeine Informationen, wie das Wetter oder die Ankunftszeiten der umliegenden öffentlichen Verkehrsmittel manchmal und wohnhausbezogene Informationen, wie Störmeldungen oder Kontaktdaten der Hausverwaltung im Anlassfall auf den Infoscreens lesen. Regelmäßig bleiben die BewohnerInnen jedoch nicht im Stiegenhaus vor den Infoscreens stehen und lesen, welche Informationen von der Hausverwaltung bereitgestellt werden. Zum einen haben sie keine Zeit dafür, wenn sie gerade am Weg aus dem Haus oder in die Wohnung sind, denn nicht in jeder Anlage liegt der Infoscreen am Weg oder ist an einem Ort angebracht, der von allen BewohnerInnen frequentiert wird. Zum anderen können sie bei den Infoscreens die Informationen weitgehend nicht mitbestimmen und entsprechend ihres Bedarfs selektieren. Laufen zum Beispiel verschiedene Informationen in einer Dauerschleife über den Bildschirm und man muss darauf warten bis die gewünschte Information angezeigt wird, empfinden die BewohnerInnen das als mühsam. Eine Information, die für die BewohnerInnen interessant wäre, jedoch selten auf den Bildschirmen aufscheint, ist beispielsweise der Status einer Störung. Das hängt damit zusammen, dass die Inhalte von den Hausverwaltungen gesteuert werden. Weder BewohnerInnen noch andere Personen, wie HandwerkerInnen oder TechnikerInnen können direkt auf digitalem Weg Informationen verbreiten. Sie müssen entweder den (Um-) Weg über die Hausverwaltung nehmen oder hängen diese stattdessen analog aus.

Unterschiede bei der Nutzung der digitalen schwarzen Bretter zwischen BewohnerInnengruppen, wie zum Beispiel zwischen älteren und jüngeren BewohnerInnen, erkennen die Hausverwaltungen nicht, ebenso wenig die BewohnerInnen. Sie meinen es ist eher eine persönliche Präferenz, wo und wie man sich informiert und wie lange man schon in der Anlage wohnt. Für neue BewohnerInnen sind die Infoscreens meistens interessant, doch über die Wohndauer hinweg nimmt das Interesse ab und die Infoscreens werden nur mehr sporadisch bei gegebenem Anlass genutzt.

Hausverwaltungen, die von einer guten oder zufriedenen Nutzung seitens der BewohnerInnen berichten, haben die Informationen und die Funktionen des digitalen schwarzen Bretts mit denen ihres BewohnerInnenportals und Buchungs- und Zugangssystems gekoppelt. In diesem Fall sind die Informationen vom schwarzen Brett meistens auch mobil am eignen Handy oder Computer zugänglich und nicht nur im Stiegenhaus am Bildschirm.

Erfahrungswerte und Hinweise der Befragten

Fraglich ist für die Hausverwaltungen, inwiefern sich die Investition in Bildschirme für die Informationsverbreitung rentiert. Im Sinne einer Kosten-Nutzen Rechnungen stellen die Hausverwaltungen dabei den finanziellen Aufwand für die Anschaffung und die Wartung dem Nutzen für die Kommunikation mit den BewohnerInnen und dem verringerten Verwaltungsaufwand gegenüber. Einig sind sich die Hausverwaltungen, dass der Einsatz von digitalen schwarzen Brettern vorrangig im Neubau ab einer Größe von 100 Wohneinheiten finanziell sinnvoll ist. Bei kleineren Wohnhausanlagen sind die Kosten für die BewohnerInnen zu hoch und im Altbau bzw. Bestand die baulichen Anpassungen zu aufwendig, wenn überhaupt möglich. Auf der Seite des Nutzens steht die schnelle und direkte Verbreitung von Informationen in Echtzeit und die damit einhergehende Reduktion des Arbeitsaufwands. Jedoch ist dieser Nutzen nicht ausschließlich an einen Bildschirm im Stiegenhaus gekoppelt, sondern eher an die Möglichkeit des digitalen Informationstransfers, welcher auch über andere Kommunikationswege stattfindet. Somit stellen sich die Hausverwaltungen häufig die Frage, was der spezifische Sinn eines Bildschirms im Stiegenhaus ist und wie dieser Bildschirm in die Kommunikationsstrategie eingebaut sein muss, damit Kosten und Nutzen sich zumindest die Waage halten.

Aus Sicht der Anbieter geht die Annahme digitaler schwarzer Bretter seitens der BewohnerInnen damit einher, ob und wie die Umstellung oder Implementierung begleitet ist und wie das Infoboard in das gesamte Kommunikationssystem der Hausverwaltung eingebettet ist. Denn im Grunde kann es das Gleiche wie ein analoges schwarzes Brett: Informationen im Stiegenhaus zur Verfügung stellen. Der Mehrwert eines digitalen schwarzen Brettes liegt in der Verknüpfung der Informationen mit anderen Daten der Hausverwaltung und der Abstimmung der Kommunikationsstrategien aufeinander. Zum Beispiel durch die Automatisierung von Meldungen und Prozessen. Dann können digitale schwarze Bretter auch effizient sein und Kosten eingespart werden. Auch die Relevanz der Informationen für die

BewohnerInnen kann durch die Verknüpfung gesteigert werden, denn der aktuelle Status einer Schadensmeldung ist interessanter für die BewohnerInnen als die reine Auskunft darüber, dass er schon gemeldet wurde. Ergänzend kann die Befugnis und Funktion für BewohnerInnen und HandwerkerInnen, Meldungen zu posten, dem Mehrwert eines Bildschirms im Stiegenhaus beitragen.

Die Befürchtung, dass die Bildschirme beschädigt oder gestohlen werden, bestätigt sich nicht. Die Hausverwaltungen und Anbieter berichten, dass ihnen nur selten Beschädigungen gemeldet werden und bisher kaum ein Bildschirm ersetzt werden musste.

3.2 BewohnerInnenportale

Bei diesem digitalen Mittel handelt es sich um Online-Programme für die Kommunikation zwischen Hausverwaltung und BewohnerInnen. Der Zugang zum Portal ist durch einen BenutzerInnennamen und ein Passwort geregelt. Die BewohnerInnen bekommen diesen beim Einzug, wobei die Nutzung des Portals nicht verpflichtend, sondern jedem/r BewohnerInnen freigestellt ist.

Abb. 4: Beispiel für ein Online-BewohnerInnenportal

The screenshot shows the login interface of the HaVIS system. At the top, there is a navigation bar with the GESIBA logo and several menu items: Startseite, Angebote, Havis, Jobangebote, Leitbild, Downloads, Presse, and Kundenportal. Below the navigation bar, the page is titled 'Willkommen bei HaVIS'. A welcome message explains that HaVIS is an interactive system for customers of GESIBA-managed residential buildings. It provides instructions for login, including a link for users who have already logged in and a link for new users. The login form consists of two input fields: 'Benutzername' and 'Kennwort'. There is a checkbox for 'Anmeldedaten speichern' and a link for 'Browserinformationen'. A blue 'Anmelden' button is located below the form. At the bottom of the page, there is a newsletter subscription section with the text 'Erhalten Sie stets aktuelle Informationen mit unserem Newsletter!' and a 'Mail Adresse' input field with a green 'Anmelden' button. The footer contains links for 'Impressum', 'Links', 'Kontakt', 'Browserinfos', and 'Havis'.

Anm.: Login Bereich des Hausverwaltungsinformationssystems derGesiba

Welche Informationen und Kommunikation das Portal zulässt wird von den Hausverwaltungen definiert. Zur Verfügung gestellten werden Informationen, Downloads und Kontaktoptionen:

- In der Rubrik **Informationen** reicht das Spektrum von allgemeinen Informationen zur Hausverwaltung sowie zur Wohnhausanlage über aktuelle Meldungen zu den Aktivitäten

der Hausverwaltung oder auch Schäden in der Wohnhausanlage bis hin zu den Stammdaten der BewohnerInnen.

- Zum **Download** werden sowohl grundsätzliche Informationen, wie die Hausordnung oder Verträge angeboten sowie finanzielle Informationen, wie Abrechnungen und Belege.
- Unter **Kontakt** finden sich in den einen Portalen die Kontaktdaten der Ansprechpersonen für wohnhausbezogene Anliegen sowie deren Zuständigkeiten und/oder es gibt ein Formular mit vordefinierten Feldern, in das BewohnerInnen ihre Anliegen eintragen können.

Welche dieser Angebote von den einzelnen Hausverwaltungen in das System integriert werden, hängt mit den anderen Kommunikationsprozessen der Hausverwaltung zusammen. So werden zum Beispiel Schadensmeldungen und Kontaktformulare von vielen Hausverwaltungen über etablierte Kommunikationsmittel, wie die Website oder das Telefon abgewickelt und nicht über das BewohnerInnenportal. Tabelle 7 zeigt, von welchen Services die Hausverwaltungen in den Interviews erzählen.

Tabelle 7: Erfahrungen mit BewohnerInnenportalen

Hausverwaltung	Erfahrungshorizont	Servicefunktionen		
		Informationen	Downloads	Kontaktoptionen
Sozialbau AG	-	-	-	-
Wiener Wohnen	-	-	-	-
GESIBA	Ca. 13 Jahre	Ankündigungen und pers. Profil	Abrechnungen, Belege, Rundschreiben und Hausregeln	Online-Formulare: Schadensmeldungen, Ansuchen,...
Wien Süd	3 bis 4 Jahre	Ankündigungen und pers. Profil	Hausregeln, Rundschreiben	E-Mail Adressen und Telefonnummern für den Notfall
MIGRA/Arwag	5 Jahre	Ankündigungen und pers. Profil	-	-
WBV-GPA	-	-	-	-
Schwarzatal	-	-	-	-
ÖVW	-	-	-	-
EBG	Ca. 10 Jahre	Pers. Profil	Abrechnungen und Belege	-
Siedlungsunion	-	-	-	-
Home4Students	Mehrere Jahre	Ankündigungen und pers. Profil	Abrechnungen und Hausregeln	Online-Formulare: Schadensmeldungen und Reservierung

Trotzdem nur wenige der Hausverwaltungen detaillierter von einem BewohnerInnenportal berichten, meinen die Anbieter, dass diese heutzutage weitverbreitet sind und als standardmäßiges Kommunikationsmittel der Hausverwaltungen etabliert sind. Die Einschätzung der Anbieter lässt vermuten, dass die Hausverwaltungen BewohnerInnenportalen auf Grund der Alltäglichkeit und der Etablierung keine spezielle Aufmerksamkeit als digitales Kommunikationsmittel schenken.

Motivation und Bedeutung für Hausverwaltungen

Die Hausverwaltungen verstehen Online-Portale als modernes und zeitadäquates Serviceangebot, das die Kommunikation zwischen BewohnerInnen und Hausverwaltung erleichtert. Da der Zugang zum Portal durch individuelle Zugangsdaten geregelt ist und die Stammdaten der BewohnerInnen wie Name, Wohnhausanlage, Kontaktdaten, u.a.m. hinterlegt sind, können die Hausverwaltungen die Anliegen schneller zuordnen und darauf reagieren. Die gespeicherten Daten lassen sich in Echtzeit aktualisieren und stehen den BewohnerInnen unabhängig von Ort und Zeit zur Verfügung.

Durch diese Funktionen versprechen sich die Hausverwaltungen eine Zeit- und Kostenreduktion bei der Bearbeitung der Anliegen von BewohnerInnen, zum Beispiel bei wiederkehrenden Anliegen, wie der Einsicht oder dem Versand von Betriebskostenabrechnungen.

Die Anbieter von BewohnerInnenportalen unterstreichen die gleichen Vorteile ihrer Produkte. Die Kosteneffizienz durch Prozessvereinfachung und Vernetzung ist das Hauptargument. Die Kosten werden vor allem dadurch gesenkt, dass der Versand per Post oder Telefonaten zu dem gleichen Anliegen, wie zum Beispiel bei einem Schadensfall, reduziert werden. Das Service für die BewohnerInnen definiert sich über die Verfügbarkeit und die Unabhängigkeit beim Abrufen der Informationen.

Tatsächlich bemerken die Hausverwaltungen durch den Einsatz von BewohnerInnenportalen eine Vereinfachung der Kommunikationsprozesse, indem die Anliegen sofort und eindeutig einer Anlage zugeordnet werden können und die Kontaktdaten der BewohnerInnen hinterlegt sind. Außerdem werden die Anliegen von den BewohnerInnen verstärkt über das Online-Portal an die Hausverwaltungen herangetragen, die Telefonate verringern sich und die BewohnerInnen bitten weniger häufig darum, Abrechnungsbelege erneut zu verschicken.

Dadurch, dass von den BewohnerInnenportalen bei Anfragen ein E-Mail generiert wird, werden diese von den Hausverwaltungen selten als digitales Kommunikationsmittel wahrgenommen. Die Oberfläche des Programms ist eigens für die BewohnerInnen und weitgehend nicht als System für die interne Abwicklung von Arbeitsprozessen der Hausverwaltungen ausgelegt. Es ist eine Serviceplattform für die BewohnerInnen, die den Aufwand für redundante BewohnerInnenkontakte eingrenzen bzw. kanalisieren und standardisieren soll.

Annahme und Nutzung durch BewohnerInnen

Seitens der Hausverwaltungen zeigt sich, dass die Nutzung der BewohnerInnenportale steigt und immer mehr BewohnerInnen das Service nutzen. Die Zunahme der NutzerInnen erklären die Hausverwaltungen durch die allgemeine Digitalisierung und die steigende Vertrautheit der BewohnerInnen im Umgang mit digitalen Mitteln. Bei neuen BewohnerInnen zeigt sich, dass das Service erst nach einer nicht näher definierten Eingewöhnungsphase genutzt wird. In ihrer eigenen Wahrnehmung meinen die BewohnerInnen, dass dieses Angebot individuell genutzt wird: Die einen nutzen es, die anderen nicht, je nach persönlicher Präferenz. Hier spielt natürlich auch die Freiwilligkeit der Nutzung von BewohnerInnenportalen sowie der Zu-

griff bzw. die Verfügbarkeit der gleichen Angebote auf anderen Kommunikationsmitteln eine Rolle. So haben die BewohnerInnen zum Beispiel die Möglichkeit, Belege sowohl online, per E-Mail, per Telefon als auch per Mausklick über die Website zu bekommen und entscheiden sich für jenen Kommunikationskanal, der persönlich präferiert wird.

Anhand der Daten zur Nutzung der BewohnerInnenportale zeigt sich, dass die BewohnerInnen dieses Service in erster Linie von zu Hause oder auf einem mobilen Endgerät aus nutzen. Auch wenn das BewohnerInnenportal mit einem digitalen schwarzen Brett verknüpft ist, loggen sich die BewohnerInnen kaum auf dem Bildschirm im Stiegenhaus ein.

Erfahrungswerte und Hinweise der Befragten

Die Hausverwaltungen wie auch die BewohnerInnen sind diesem digitalen Kommunikationsmittel positiv gegenüber eingestellt. Es vereinfacht für beide Seiten die Kommunikation, indem es Informationen eindeutig, sicher und transparent zugänglich macht.

Besonders die Bündelung der Kommunikation über ein Kommunikationsmittel zeigt sich als Vorteil für beide KommunikationspartnerInnen. Innerhalb der Hausverwaltungen spielt das Thema der Prozessoptimierung der internen Abläufe mit dem Online-Portal eine wesentliche Rolle. Die Programmierung im Sinne einer Verknüpfung und Automatisierung von unterschiedlichen Datenquellen, wie zum Beispiel mit dem Verrechnungssystem oder dem Schadenmeldungssystem werden gerade aus Anbietersicht als potenzielle Prozessvereinfachungen gesehen. So, wie die Anbieter darauf hinweisen, dass im Kontext von digitalen Neuerungen im Wohnbau die Kompatibilität und Verknüpfung dieser BewohnerInnenportale mit anderen Kommunikationsmitteln zu beachten ist, um eine sinnhafte Nutzung und Erleichterung der Kommunikationsprozesse sicherzustellen.

3.3 Buchungs- und Zugangssysteme

Dieses digitale Kommunikationsmittel wird eingesetzt, um den Aushandlungsprozess zur Nutzung von Gemeinschaftsräumen in einem Wohnhaus zu strukturieren und zu regeln. Es wird an Stelle von Listen oder Personen eingesetzt, die sich um die Einhaltung der Hausordnung und die Vergabe von Räumlichkeiten kümmern.

Es besteht aus zwei Komponenten:

Abb. 6: Sensor und Karte für den Zugang

Anm.: Zugangssensor an der Hauseingangstür in der Wiesen Süd

Das technische System besteht aus einem Sensor auf der Seite der Räumlichkeiten und einer Karte oder einem Chip, die den Schlüssel ersetzen. Durch die Koppelung des Online-Systems an die Karte bzw. den Chip wird der Zugang zu den Räumlichkeiten geregelt. So öffnet die Karte oder der Chip den Gemeinschaftsraum nur bei vorheriger Buchung und nur für jene Person, die den Raum reserviert hat.

Buchungs- und Zugangssysteme werden von den Hausverwaltungen für unterschiedliche Räume der Wohnhausanlagen eingesetzt. Tabelle 8 liefert einen Überblick dahingehend.

Tabelle 8: Erfahrungen mit Buchungs- und Zugangssystemen

Hausverwaltung	Erfahrungshorizont	Waschküchen	Andere Gemeinschaftsräume	Privaträume
Sozialbau AG	Seit einigen Jahren	X	-	-
Wiener Wohnen	1,5 Jahre	X	-	-
GESIBA	-	-	-	-
Wien Süd	3 bis 4 Jahre	X	X	X
MIGRA/Arwag	5 Jahre	X	X	-
WBV-GPA	-	-	-	-
Schwarzatal	-	-	-	-
ÖVW	Seit ein paar Jahren	X	X	-
EBG	Ca. 10 Jahre	X	X	-
Siedlungsunion	4 Jahre	X	-	-
Home4Students	2 Jahre	X	X	X

Weitverbreitet ist der Einsatz bei der Regelung der Nutzung von Waschküchen und in zweiter Linie für andere Gemeinschaftsräume. Wie sich zeigt wird der Zugang zu den Gemeinschaftsräumen von ei-

nem eigenen Schließungssystem geregelt und ist nicht in das Schließungssystem für das Haus oder die Wohnung gekoppelt. Das Buchungssystem (Online-Plattform zur Reservierung) wird den BewohnerInnen von manchen Hausverwaltungen auch über andere digitale Kommunikationsmittel, wie einem digitalen schwarzen Brett oder dem BewohnerInnenportal zugänglich gemacht.

Motivation und Bedeutung für Hausverwaltungen

Die Überlegungen der Hausverwaltungen zum Einsatz von Buchungs- und Zugangssystemen sind geleitet von dem Versprechen der Konfliktreduktion durch die Nachvollziehbarkeit der Buchungen. Sie berichten davon, dass es gerade bei der Nutzung von Gemeinschaftsräumen in Wohnhausanlagen zu Terminkollisionen und Verschmutzungen gekommen ist, die für Unmut in den Wohnhausanlagen gesorgt haben. Durch das digitale System werden Terminkollisionen ausgeschlossen und die Hausverwaltung kann einsehen, wer wann welchen Raum genutzt hat. Somit kann die Hausverwaltung auch Konsequenzen ergreifen, wenn der Raum nicht entsprechend der Hausordnung genutzt wird. Allgemein bemerken die Hausverwaltungen durch den Einsatz von Buchungssystemen eine Vereinfachung der Aushandlungsprozesse in den Wohnhausanlagen. Sie meinen, sie können dadurch besser gewährleisten, dass die Gemeinschaftsräume entsprechend der Hausordnung genutzt werden.

Des Weiteren ist die Bequemlichkeit bei der Buchung und die Konfliktreduktion bei der Aushandlung der Nutzung für die BewohnerInnen eine Motivation für die Hausverwaltungen, dieses Kommunikationsmittel einzusetzen. Dabei geht es vorrangig um die zeitliche und räumliche Unabhängigkeit der BewohnerInnen bei der Buchung und die regelgebundene Reservierung.

Den Aussagen der Hausverwaltungen zufolge rentiert sich das System auf lange Sicht finanziell. Sind die Software-Komponente einmal programmiert und die Sensoren angebracht gibt es nur mehr geringe Wartungskosten. Bei Verlust der Karte oder des Chips sind die Kosten für eine Neuanschaffung geringer als bei einem mechanischen Schließungssystem. Anstatt alle Schlösser und Schlüssel zu tauschen, muss ausschließlich die verlorene Karte oder der Chip deaktiviert und eine neue/ein neuer aktiviert werden.

Annahme und Nutzung durch BewohnerInnen

Sowohl die Hausverwaltungen als auch die BewohnerInnen stufen die Annahme des Systems als gut und sinnvoll ein. Es wird von allen BewohnerInnen in den Anlagen genutzt, wobei es auch keine Alter-

native für den Zugang zu den Gemeinschaftsräumlichkeiten gibt, wenn dieses digitale Kommunikationsmittel installiert ist.

Die Nutzung der BewohnerInnen verändert sich im Verlauf des Einsatzes. Es braucht eine gewisse Zeit bis sich das System eingespielt hat und der Andrang oder auch die anfängliche Unsicherheit/Aufregung etwas abflaut. Die BewohnerInnen werden vertraut mit dem System und nutzen es dann entspannt und entsprechend der Regeln.

Erfahrungswerte und Hinweise der Befragten

Die Anbieter meinen, dass diese Systeme besonders im Neubau Anklang finden, da auch hier bauliche Anpassungen leichter möglich sind als bei Bestandsobjekten. Es kann das Online-System auch ohne die technische/sensorische Komponente installiert werden, jedoch fällt damit die Gewährleistung für die Reservierung weg und es kann trotzdem zu „unbefugter“ Nutzung kommen.

Die Hausverwaltungen haben die Erfahrung gemacht, dass es einen Zeitraum von ½ bis 1 Jahr braucht, bis die programmierten Regeln tatsächlich den Bedürfnissen der BewohnerInnen entsprechen. Die Anbieter empfehlen ebenso, diese Phase miteinzuberechnen und den BewohnerInnen die Möglichkeit zu geben, die Regeln mitzugestalten. Nur dann kann das System in den Anlagen auch für einen schonenden Umgang mit den Räumlichkeiten und einer konfliktfreien Nutzung sorgen.

In jedem Fall empfehlen die Anbieter ein Backup für das System. Unabhängig davon, wie gut die Regeln auf die Bedürfnisse der BewohnerInnen angepasst sind, gibt es immer wieder Ausnahmen oder auch technische Defekte. In so einem Fall braucht es eine Ansprechperson oder Hotline, die den BewohnerInnen weiterhelfen kann.

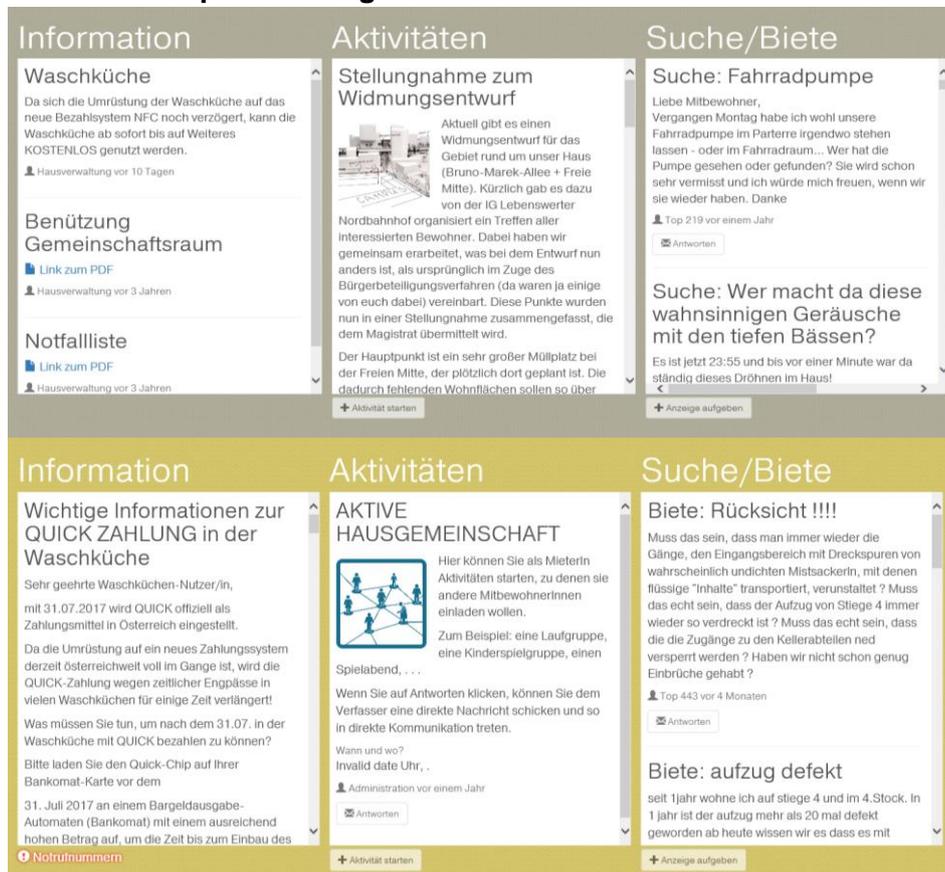
3.4 Digitale Kommunikationsräume für BewohnerInnen

Vereinzelt werden von Seiten der Hausverwaltungen digitale Kommunikationsräume für BewohnerInnen geschaffen. Dabei handelt es sich in erste Linie um Foren oder Chatroom-ähnliche Online-Plattformen, auf denen sich die BewohnerInnen austauschen können.

Die Themen der Kommunikation in den von den Hausverwaltungen angebotenen Kommunikationsräumen sind entweder offen oder vorstrukturiert. So werden zum Beispiel Foren mit dem Titel „Gesucht–Gefunden“, „Nachbarschaftshilfe“ oder Ähnliches den BewohnerInnen angeboten. Die Moderation im Sinne einer Freigabe der

Meldungen sowie die Gestaltung der Themen werden in der Regel von der Hausverwaltung übernommen. Sie lesen mit und müssen, bevor eine Meldung online für alle BewohnerInnen sichtbar ist, diese freigeben.

Abb. 7: Beispiele für digitale Kommunikationsräume



Anm.: Beispiele für Einträge in einem Online Forum von Reality Lab (Oberes Beispiel: <https://com-screen.at/> , Unteres Beispiel <https://sunquarter.at/>)

Häufiger, als die von den Hausverwaltungen geschaffenen Kommunikationsräume zu nutzen, ergreifen die BewohnerInnen selbst die Initiative und nutzen andere digitale Medien für die Kommunikation. Verbreitet sind Gruppen auf Facebook oder WhatsApp, die von einer/m oder mehreren BewohnerInnen betrieben und moderiert werden. Die Hausverwaltungen werden in diese Gruppen nur selten aufgenommen und wenn, dann unter der Prämisse nicht aktiv die Inhalte zu beeinflussen, sondern als LeserInnen teilzuhaben.

Motivation und Bedeutung für Hausverwaltungen

Die Hausverwaltungen verstehen die von ihnen geschaffenen digitalen Kommunikationsräume als Angebot für die BewohnerInnen, sich miteinander zu vernetzen, Ressourcen der Hausgemeinschaft zu nutzen und das Zusammenleben zu gestalten. Die Entscheidung für ein digitales Forum wird von den Hausverwaltungen eher indirekt ge-

troffen. Zum Beispiel ist bei dem Produkt „digitaler Hausmeister“ die Funktion „Gesucht–Gefunden“ standardmäßig inkludiert. Als Anlässe für die Etablierung anderer digitaler Foren nennen die Hausverwaltungen folgende Fälle: Ein Forum ist schon in einer Anlage etabliert bevor sie die Verwaltung übernehmen und es dann weiterbetreiben. Eine Ausschreibung richtet den Fokus auf das Zusammenleben und das eingereichte Konzept beinhaltet unter anderem ein Forum für den Austausch der BewohnerInnen untereinander und mit der Hausverwaltung. Bei Förderung wird es dann auch eingerichtet.

Eine andere Motivation für den Einsatz eines Forums ist die Anregung eines sozialen Prozess zwischen den BewohnerInnen schon vor ihrem Einzug. Über ein Forum erhalten sie schon vorab die Möglichkeit, miteinander in Kontakt zu treten. In einem konkreten Fall wurde der Austausch zu unterschiedlichen Themen des Zusammenlebens nicht nur ermöglicht, sondern auch moderiert und begleitet. Die Moderation dieses Prozesses wurde an ein Unternehmen ausgelagert, das sich auf die Gestaltung von Kommunikationsprozessen und der von sozialer Nachhaltigkeit spezialisiert hat. Die Inhalte und Ergebnisse dieses Austausches wurden in Folge von den Bauträgern und den Verwaltungen aufgegriffen und beim Bau der Wohnhausanlage berücksichtigt. Die Erfahrungen mit diesem Vorgehen werden aus Sicht der Hausverwaltung als sinnvoll und positiv bewertet.

Die Erfahrungen der Hausverwaltungen zeigen, dass bei Foren, in denen es keine Moderation gibt, häufig ein Mehraufwand für die Hausverwaltungen entsteht, nämlich die Selektion der Meldungen, die verbunden ist mit der Abwägung bzw. Einschätzung des „notwendigen“ Handlungsbedarfs. Das erfordert eine schnelle und kontinuierliche Auseinandersetzung mit dem Inhalt der Meldungen und den Folgen der Freigabe oder auch der Nicht–Freigabe, woraus eine persönlichere und intensivere Beziehung zwischen der Hausverwaltung und den BewohnerInnen entsteht. Die Hausverwaltungen greifen dadurch stärker in soziale Prozesse der Wohnhausanlage ein und sind Teil davon.

Annahme und Nutzung durch BewohnerInnen

Aus Sicht der Hausverwaltungen unterliegt die Annahme und Nutzung der Foren durch die BewohnerInnen der sozialen Dynamik der Wohnhausanlagen. Die Frequenz der Nutzung und die Annahme eines Forums als sinnvolles Kommunikationsmittel sind unabhängig davon, ob es einen thematischen Fokus gibt oder nicht. Sie beobachten, dass sowohl in thematisch offenen als auch in thematisch vorstrukturierten Foren, wie Gesucht–Gefunden, das Forum

„zweckentfremdet“ wird. Bei offenen Foren bedeutet das aus Sicht der Hausverwaltungen, dass die Relevanz der einzelnen Meldungen nicht immer nachvollziehbar ist und „jede Kleinigkeit“ Platz hat. Sie haben den Eindruck, dass den BewohnerInnen hier die thematische Vorgabe fehlt und sie daher das Forum nicht oder eben wiederum für alles Mögliche nutzen. Bei thematisch strukturierten Foren bedeutet das, dass Anliegen vorgebracht werden, die nicht dem Thema des Forums entsprechen. Zum Beispiel „sucht“ ein/e BewohnerIn dann Gäste für eine Grillfeier im Gemeinschaftsgarten der Anlage oder „ersucht“ um Ruhe auf der Stiege 1. Die Erfahrungen dahingehend sind bei den einzelnen Hausverwaltungen sehr unterschiedlich.

Die Anbieter hingegen sind Foren gegenüber positiv eingestellt und meinen, dass sie für die BewohnerInnen ein attraktives Angebot sind, wodurch die Ressourcen im Haus besser genutzt werden können. Doch stellen sie fest, dass es von den BewohnerInnen einzelner Wohnhausanlage und von einzelnen Hausverwaltungen unterschiedlich an- und aufgenommen wird. Eine Erklärung dafür haben die Anbieter allerdings nicht.

Die befragten BewohnerInnen konnten nur wenig Auskunft zu den Foren geben, entweder weil es dieses Angebot bei ihnen in der Anlage nicht gibt oder sie es nicht nutzen bzw. noch nicht genutzt haben. Viel eher berichten sie von selbstorganisierten Kommunikationsräumen und Strategien, die sie nutzen – wie schon erwähnt Facebook oder WhatsApp Gruppen oder auch E-Mail Listen.

Erfahrungswerte und Hinweise der Befragten

Einig sind sich alle Befragten, dass es Regeln und Zuständigkeiten bzw. Moderation für die Kommunikation in einem Forum braucht. Und die erste Frage, die sich dabei stellt ist: Wer entscheidet, welche Regeln gelten? Entscheidet die Hausverwaltung und steuert dann auch die Inhalte? Oder bestimmen BewohnerInnen mit und schaffen gemeinsam Regeln, die den Kommunikationsraum für sie attraktiv machen?

Hier können die Erfahrungen und die Selbstorganisation von Baugruppen und einzelner Hausgemeinschaften Anregungen geben. Gerade bei Baugruppen gibt es einen reichen Erfahrungsschatz zur Einschätzung der Eignung von Online-Kommunikationsräumen und zur Aushandlung von Kommunikationsstrategien. Durch die Selbstorganisation der Gruppen und der Notwendigkeit, zeitlich unbegrenzt und räumlich übergreifend miteinander zu kommunizieren, erlangen Foren und Online-Plattformen einen hohen Stellenwert und werden kontinuierlich genutzt.

4 Zukunftsperspektiven

Dieses Kapitel beschreibt wie die befragten Personengruppen die Entwicklung „innovativer“ digitaler Kommunikationsmittel einschätzen und welche Überlegungen ihre Entscheidungen für zukünftige Investitionen hinsichtlich funktionaler Aspekte und sozialer Nachhaltigkeit beeinflussen.

Worin Hausverwaltungen zukünftig investieren wollen:

Aktuell zeigt sich, dass die Varietät der eingesetzten Kommunikationsmittel und auch die Verbreitung digitaler Systeme eher begrenzt sind. Bei den Hausverwaltungen gibt es unterschiedliche Positionen zu dem Thema, wobei sie sich weitgehend einig sind, dass digitale Systeme und Kommunikationsmittel für Wohnhausanlagen nicht nur ein Trend sind, sondern die zukünftige Strategie, um mit BewohnerInnen zu kommunizieren und auch die Verwaltungsabläufe zu modernisieren.

Bei der Planung ihrer digitalen Kommunikationsstrategie beschäftigen sich die Hausverwaltungen mit folgenden Fragen:

- Welche und wie sie Informationen für die BewohnerInnen aufbereiten und kommunizieren müssen, damit die Informationen alle erreichen und der Aufwand für die Verbreitung so gering wie möglich bleibt?
- Wie bestehende Abläufe mit den neuen digitalen Kommunikationsmitteln verknüpft, automatisiert und effektiv gestaltet werden können?
- Welche digitalen Kommunikationsmittel sind notwendig und welche zwar interessant, doch wenig geeignet für die Bewältigung ihrer Aufgaben?

Weitere Investitionen in digitale schwarze Bretter sind von den wenigsten Hausverwaltungen beabsichtigt. Sie bringen zwar eine Erleichterung in der Verbreitung von Informationen, da nicht für jeden Aushang, sondern nur für gesetzlich vorgeschriebene Aushänge die Anlage besucht werden muss. Doch informieren sich die BewohnerInnen nur selten über die Infoscreens im Stiegenhaus. An den Rückmeldungen der BewohnerInnen lesen die Hausverwaltungen ab, dass die Kosten und der Nutzen sich bei einem digitalen schwarzen Brett, das nicht mehr bietet oder kann als ein analoges schwarzes Brett, nicht die Waage halten. Daher investieren die einen wieder in moderne analoge Bretter oder integrieren eine Informationsplattform in andere digitale Kommunikationsmittel. Wieder andere sehen das

Potenzial in der Erweiterung des Angebots auf den Bildschirmen. Dazu werden anstatt Infoscreens Touchscreens installiert und neben der Informationsseite zum Beispiel auch die Benutzeroberfläche des Buchungssystems oder ein Forum im Stiegenhaus zugänglich gemacht. Die BewohnerInnen können so mit den Inhalten interagieren und der Zugang ist für alle BewohnerInnen, unabhängig von den eigenen Ressourcen, gesichert. Digitale schwarze Bretter wurden zu einer Zeit entwickelt, als Smartphones und „unbegrenzter“ Zugang zum Internet noch nicht für nahezu alle BewohnerInnen Standard waren. Heutzutage ist das nicht mehr der Fall und kann als Erklärung herangezogen werden, warum ein räumlich fixiertes Kommunikationsmittel nur selektiv von den BewohnerInnen genutzt wird.

Hingegen werden BewohnerInnenportale als Informationsplattformen sowie Buchungs- und Zugangssysteme von den Hausverwaltungen als zielführende Investitionsbereiche eingestuft. Der Einsatz dieser Kommunikationsmittel hat sowohl einen sichtbaren Mehrwert für die Hausverwaltungen als auch für die BewohnerInnen. Diese Einschätzung leitet sich daraus ab, dass bei den Buchungs- und Zugangssystem ein hohes Maß an Nutzung verzeichnet wird und sich ein geringes Maß an Aufwand für die Hausverwaltung zeigt. Auch das Potenzial der BewohnerInnenportale leitet sich aus der Vereinfachung von Arbeitsprozessen der Hausverwaltungen ab, wobei Spielraum für technische und funktionale Verbesserungen ist. Im Hinblick auf digitale Kommunikationsräume für BewohnerInnen sind die Hausverwaltungen skeptisch, da der Effekt und die Dynamik des Kommunikationsmittels schwer einzuschätzen ist. Andererseits beobachten die Hausverwaltungen, dass in selbstorganisierten Foren ein konstruktiver Austausch und ein Miteinander entstehen können. Hier stellen sie sich die Frage, wie diese Effekte auch in einem von der Hausverwaltung bereitgestellten Kommunikationsraum erzielt werden können. Wesentliche Aspekte dieser Überlegung sind die Regeln des Kommunikationsraums im Hinblick auf die Moderation, Kontrolle und Selektion von Inhalten.

Ganz grundsätzlich wollen die Hausverwaltungen in Zukunft in digitale Kommunikationsmittel mit mobiler Verfügbarkeit und multiplen Funktionen, wie zum Beispiel Apps und Online-Portalen, investieren. Hier lassen sich am besten die Ziele der Hausverwaltung und der Bedarf der BewohnerInnen miteinander vereinen und ein breites Angebot für Informationstransfer, Kommunikation und Serviceleistungen abdecken.

Analoge Aushänge und HausbetreuerInnen sowie etablierte digitale Kommunikationsmittel wollen die Hausverwaltungen unabhängig von der digitalen Kommunikationsstrategie weiterbetrieben. Sie erachten sie als sinnvoll, da „innovative“ digitale Kommunikationsmittel noch nicht ausreichend stabil und verbreitet oder auch zugänglich sind. Ebenso wie die gesetzliche Verpflichtung, bestimmte Informationen analog auszuhängen oder zu versenden, den Bedarf analoger Informationsflächen im Stiegenhaus, wie Schaukästen oder Pinnwänden, sowie Personen, die diese Schriftstücke verteilen, aufrecht erhält.

Was BewohnerInnen sich für die digitalen Kommunikationsmittel in Wohnhausanlagen wünschen:

Die Zukunftsperspektive der BewohnerInnen richtet sich weniger auf den Einsatz konkreter digitaler Kommunikationsmittel als viel mehr auf die Qualität und Effektivität des Einsatzes. Sie gehen davon aus, dass in Zukunft digitale Kommunikationsmittel verstärkt eingesetzt werden und wollen auch, dass etablierte sowie bestehende „innovative“ digitale Kommunikationsmittel weiterbetrieben werden. Dabei äußern sie keine Präferenzen für spezifische digitale Kommunikationsmittel. Sie sehen sich nicht in der Position, diese Entscheidung mitzubestimmen. Wichtig ist ihnen, dass die in Zukunft eingesetzten digitalen Kommunikationsmittel Informationen und Services bieten, die im Alltag der BewohnerInnen Erleichterungen bringen, bequem verfügbar und von Interesse sind.

Für die BewohnerInnen ist es wichtig, dass die Kommunikation mit der Hausverwaltung und der Informationstransfer klar geregelt sind. Zum Beispiel können BewohnerInnen nicht immer nachvollziehen, wieso die gleichen Informationen über mehrere Kanäle verbreitet werden oder wie es kommt, dass die einen Informationen nur am schwarzen Brett ausgehängt werden, aber nicht im BewohnerInnenportal verfügbar sind. Hier wünschen sich die BewohnerInnen, dass der Fokus auf die Transparenz der Kommunikationsstrategie und die Konsistenz des Informationstransfers gelegt wird. Dabei gilt es Abläufe und Regeln zu definieren, die die Kommunikation zwischen der Hausverwaltung und den BewohnerInnen sowie unter den BewohnerInnen strukturieren und vereinfachen. Potentiellen Konflikten soll entgegengewirkt werden und ein konstruktiver Austausch sowie eine Aushandlung ermöglicht werden, wie zum Beispiel bei der Nutzung von Gemeinschaftsräumen.

Die BewohnerInnen bevorzugen Kommunikationsmittel, die für sie bequem und mobil nutzbar sind. Dabei geht es darum, Informationen zeitlich und räumlich unabhängig abrufen zu können und die Kom-

munikation im Alltag ohne zusätzlichen Aufwand zu ermöglichen. Im Sinne der Usability bedeutet das auch die Nutzeroberfläche so zu gestalten, dass sie verständlich und einfach strukturiert ist. Inhaltlich wünschen sich die BewohnerInnen, zusätzlich zu den vertraglichen- und verwaltungsbezogenen Informationen, zum Beispiel die Vernetzung mit Informationen aus der Wohnumgebung, Online-Bestellservices oder Benachrichtigungen, wenn eine Paketlieferung eingetroffen ist. Auch hier zeigt sich die Tendenz zu einer App oder Online-Plattform, die an einem Ort zentral Informationen verfügbar macht und die Kommunikation mit der Hausverwaltung und zwischen den BewohnerInnen ermöglicht.

Die Prognose der Anbieter zur technischen Entwicklung und Marktchancen digitaler Kommunikationsmittel im Wohnbau:

Aus Sicht der Anbieter liegt die Zukunft der Digitalisierung in der Zusammenführung von Systemen und der Vernetzung von Daten. Dabei lassen sich drei Bereiche der funktionalen Weiterentwicklung identifizieren:

1. Die Verknüpfung bestehender und neuer Kommunikationsmittel – Hier geht es sowohl um das technische als auch um das organisatorische Schnittstellenmanagement. Die Anbieter beschäftigten sich damit, wie bestehende Programme der Hausverwaltungen (BewohnerInnenportale, Dokumentations- und Schadensabwicklungsprogramme u.a.m.) in neue Systeme integriert werden können. Dabei liegt der Fokus darauf, die Systeme miteinander kompatibel zu machen und eine Mehrfachnutzung von Daten zu erreichen, die der Vereinfachung von Prozessen dient. Ebenso gilt es, die digitalen Prozesse mit den analogen Prozessen abzustimmen, um Widersprüche auszuschließen, wie zum Beispiel im Fall von mechanischen und automatisierten Schließungsmechanismen, und eine Doppelgleisigkeit von Prozessen zu vermeiden, wie zum Beispiel das postalische und digitale Versenden von Abrechnungen.
2. Die Ausschöpfung des Potenzials von digitalen Informationstransfer und Serviceleistungen – In diesem Bereich geht es den Anbietern darum, das Angebot der Hausverwaltung auszuweiten und mit externen Angeboten zu verschränken, um den BewohnerInnen externe Dienste, die in Verbindung mit dem Alltag und Wohnen stehen, zugänglich zu machen. Dabei denken die Anbieter vorrangig an Angebote im Bereich der Mobilität und dem Zahlungsverkehr, wie Car Sharing oder Online-Zahlungen. Der Vorteil für die BewohnerInnen liegt in der Zentralisierung unterschiedlicher Angebote an einer Stelle und der Erleichterung im Alltag. Für die Hausverwaltungen

bringt es ein zusätzliches Service für die BewohnerInnen, das zur Wohnzufriedenheit und dem Zusammenleben beitragen kann. Aus Perspektive der Stadtentwicklung birgt das die Chance, nachhaltige Mobilitätsangebote wie Carsharing durch das Angebot direkt im Haus alltagstauglicher zu machen.

3. Die Automatisierung von Prozessen und Abläufen – dabei geht es den Anbietern darum, die mechanischen Arbeitsschritte durch Programmierungen und technische Systeme zu ersetzen. Diese Weiterentwicklung steht auch im Zusammenhang mit der Mehrfachnutzung von Daten, geht allerdings über die Verfügbarkeit und den Transfer der Daten zwischen unterschiedlichen Systemen hinaus. Die Anbieter beschäftigen sich in dem funktionalen Bereich zum Beispiel mit automatisierten Buchungs- und Zugangssystemen für Garagen über Kennzeichenerkennung und dem von Anfang bis Ende automatisierten Informationstransfer bei Schadensmeldungen zwischen allen Beteiligten.

Im Hinblick auf die identifizierten „innovativen“ Kommunikationsmittel sind die Anbieter der Ansicht, dass sich die Entwicklung digitaler Kommunikationsmittel weg von standortbezogenen Informationsplattformen hin zu mobilen bewegt. Digitale schwarze Bretter in den Wohnhäusern verlieren an Relevanz, wenn es eine mobile Alternative gibt. Generell sind zentrale Informationsplattformen, ob standortbezogen oder mobile, nur dann sinnvoll, wenn sie vernetzt werden mit anderen digitalen Diensten und für die BewohnerInnen relevante Informationen anbieten. Online-Plattformen, wie Buchungssysteme und BewohnerInnen Portale, gekoppelt an technische Systeme, wie Zugangs- und Schließungsmechanismen, werden für die zukünftige Entwicklung als besonders relevant eingestuft. Die Anbieter sehen hier das größte Potenzial, für BewohnerInnen und Hausverwaltungen einen Mehrwert zu generieren. Die Innovationen der Anbieter beziehen sich auch vorrangig auf die Funktionen dieser Kommunikationsmittel. Die künftige Entwicklung digitaler Kommunikationsräume für BewohnerInnen, die von den Hausverwaltungen bereitgestellt werden, sehen die Anbieter kritischer. Einerseits auf Grund der Erfahrungen mit der Skepsis oder Ablehnung der Hausverwaltung diesen Kommunikationsmitteln gegenüber, andererseits auf Grund dessen, dass sie die Schaffung und Gestaltung von Kommunikation zwischen den BewohnerInnen nicht als zentrale Aufgabe der Hausverwaltung wahrnehmen.

Die Anbieter sehen den Beitrag der Hausverwaltungen zur sozialen Nachhaltigkeit und dem Zusammenleben durch die Vereinfachung

von täglichen oder auch anlassbezogenen Abläufen, die im Zusammenhang mit dem Wohnen und der Wohnumgebung stehen. Die soll gelingen, indem die Hausverwaltung das Potenzial der digitale Kommunikationsmittel ausschöpfen, Daten und Abläufe miteinander verschränken und automatisieren und das Serviceangebot für BewohnerInnen auf externe Dienste ausweiten.

5 Einfluss auf das Zusammenleben und die Wohnzufriedenheit

Nachdem nun geklärt ist, was die einzelnen digitalen Kommunikationsmittel leisten können, welche Erfahrungen bei den Hausverwaltungen, Anbietern und BewohnerInnen vorhanden sind und was sie von der Zukunft erwarten, diskutiert dieses Kapitel den Einfluss digitaler Kommunikationsmittel auf das Zusammenleben und die Wohnzufriedenheit.

Zu bedenken ist hierbei, dass in erster Linie die Hausverwaltungen entscheiden, welche digitalen Kommunikationsmittel in Wohnhausanlagen eingesetzt werden. Ihre Entscheidungen sind von unterschiedlichen Faktoren und Interessen motiviert, wie zum Beispiel dem Anspruch zu modernisieren, dem Entsprechen einer Ausschreibung, der Kosteneinsparung u.a.m. Die Gestaltung des Zusammenlebens wird in diesem Kontext von den Hausverwaltungen nicht als primäre Aufgabe und Motivation wahrgenommen. Tendenziell widmen sie sich zuerst dem funktionalen Aspekt von digitalen Kommunikationsmitteln bevor sie sich mit dem Einfluss auf die Wohnzufriedenheit und das Zusammenleben befassen.

In vergangenen SORA Studien wurden Faktoren identifiziert, die die Wohnzufriedenheit von BewohnerInnen beeinflussen – direkt oder indirekt über das Empfinden und die Qualität des Zusammenlebens. In Folge werden die Einflussfaktoren auf die Wohnzufriedenheit konkretisiert und diskutiert, welchen Beitrag die vier „innovativen“ digitalen Kommunikationsmittel leisten können. Dazu werden aus den Erfahrungen der Hausverwaltungen und BewohnerInnen Potenziale und Gefahren für die Förderung des Zusammenlebens und der Wohnzufriedenheit herausgearbeitet und durch die Hinweise der Anbieter zur förderlichen Gestaltung ergänzt.

5.1 Direkter Einfluss auf Wohnzufriedenheit

Für eine hohe Wohnzufriedenheit ist u.a. die Arbeit der Hausverwaltung ausschlaggebend (Holzer et al. 2015). Sind die BewohnerInnen mit der Arbeit der Hausverwaltung und der Hausbetreuung zufrieden, erhöht sich auch die allgemeine Wohnzufriedenheit. Folgende Einflussfaktoren müssen hierbei berücksichtigt werden:

- Sauberkeit und baulicher Zustand der Anlage
- persönlicher Kontakt
- schnelles Bearbeiten von Anliegen

Der Einschätzung der InterviewpartnerInnen zufolge gilt der Einsatz von BewohnerInnenportalen sowie Buchungs- und Zugangssystemen als besonders förderlich für die Wohnzufriedenheit. Die Wahrnehmung von Potenzialen digitaler schwarzer Bretter und digitaler Kommunikationsräume für die Förderung der Wohnzufriedenheit ist weniger stark ausgeprägt. Hier dominieren funktionale und organisatorische Unzulänglichkeiten die Wahrnehmung. Die folgenden Ergebnisse der Datenauswertung gehen über diese Einschätzungen der InterviewpartnerInnen hinaus. Sie beleuchten sowohl die förderlichen Potenziale als auch die Gefahren der einzelnen Kommunikationsmittel im Hinblick auf die drei direkten Einflussfaktoren auf Wohnzufriedenheit.

„Sauberkeit und baulicher Zustand“

Einen Beitrag zur Wohnzufriedenheit über die Sauberkeit und den baulichen Zustand der Wohnhausanlage können digitale Kommunikationsmittel leisten, indem sie Transparenz herstellen. Es zeigt sich, dass Buchungs- und Zugangssysteme hier einen besonderen Stellenwert haben. Der Einfluss von BewohnerInnenportalen, digitalen schwarzen Brettern und Foren ist im Vergleich dazu weniger direkt ausgeprägt als der von Buchungs- und Zugangssystemen.

Buchungs- und Zugangssysteme regeln die Nutzung von Gemeinschaftsräumen nachvollziehbar. Das System erfasst, wer wann welchen Raum reserviert und dann auch genutzt hat. Die Potenziale dieser Transparenz sind die Anregung der Achtsamkeit im Umgang mit den Gemeinschaftsräumen und die eindeutige Identifikation der NutzerInnen, wenn es zu Konflikten kommt oder notwendig ist, in Folge der nicht entsprechenden Nutzung Konsequenzen zu setzen. Die Erfahrungen der Befragten zeigen, dass mit dem Einsatz die Verschmutzung und die Beschädigung von Gemeinschaftsräumlichkeiten abgenommen hat und die Zufriedenheit in den Wohnhausanlagen gestiegen ist. Wird durch den Einbau der Sensoren der bauliche Zustand oder die Sauberkeit der Wohnhausanlage beeinträchtigt, ist davon auszugehen, dass auch die Wohnzufriedenheit sinkt.

BewohnerInnenportale, digitale schwarze Bretter und Foren nehmen auf diesen Faktor Einfluss, indem sie den BewohnerInnen Informationen bereitstellen, wie zum Beispiel zum Reinigungsdienst und zu Wartungs- oder Reparaturarbeiten. Das Potenzial liegt hier in der Transparenz, dass die Hausverwaltung ihre Zuständigkeiten erfüllt und ihre Verantwortung wahrnimmt. Wird die Aufmerksamkeit der BewohnerInnen durch Informationen auf die Sauberkeit und den bau-

lichen Zustand der Anlage gelenkt, kann das sowohl förderlich als auch gefährdend für die Wohnzufriedenheit sein. Abhängig ist das davon, inwiefern der tatsächliche Zustand der Anlage und die Ansprüche der BewohnerInnen übereinstimmen. Im Hinblick auf die Verbreitung der Informationen haben diese Kommunikationsmittel das Potenzial, alle BewohnerInnen zu erreichen. Die Notwendigkeit für die BewohnerInnen, die Informationen am Bildschirm oder auf einer Online-Plattform eigeninitiativ einzuholen oder abzurufen, kann die Wohnzufriedenheit negativ beeinflussen. Das Ausbleiben von Informationen zur Sauberkeit und dem baulichen Zustand von BewohnerInnen kann den Hausverwaltungen als Versäumnis zugeschrieben werden. Um diesem Szenario vorzubeugen empfiehlt es sich, die Informationspflicht beider Parteien klar abzugrenzen und zu überlegen, welche Kommunikationsstrategie zur beidseitigen Zufriedenheit führt.

„Persönlicher Kontakt“

Der persönliche Kontakt wird durch den Einsatz von digitalen Kommunikationsmitteln tendenziell reduziert. So ersetzen digitale Kommunikationsmittel häufig Telefonate oder auch persönliche Ansprechpersonen in den Wohnhausanlagen. Die Kommunikation geschieht nun nicht mehr zwischen zwei Personen sondern zwischen einer Person und einer Software im Rahmen von vorgegebenen Funktionen und Regeln. Das ist besonders ausgeprägt bei Infoscreens, Buchungs- und Zugangssystemen sowie bei BewohnerInnenportalen. Die Kommunikation in Foren kann als virtueller persönlicher Kontakt bezeichnet werden. Fraglich bleibt, ob BewohnerInnen diesen gleichwertig zu einem realen persönlichen Kontakt sehen können. Für diesen Einflussfaktor zeigt sich eher eine Gefahr durch den Einsatz von digitalen Kommunikationsmitteln.

Als Vorteile einer persönlichen Ansprechperson in Wohnhausanlagen gelten dabei die klare und direkte Kommunikation sowie das individuelle Eingehen. Den Hausbetreuungen kommt somit die Funktion eines Vermittlers bzw. einer Schnittstelle zwischen den Hausverwaltungen und den BewohnerInnen zu.

Die Potenziale von digitalen Kommunikationsmitteln können dennoch ausgeschöpft werden, wenn sie mit Möglichkeiten der persönlichen Kontaktaufnahme kombiniert werden, anstatt diese zu ersetzen. Besonders bei Sonder- oder Notfällen kann der persönliche Kontakt mehr leisten als die Programmierung von digitalen Kommunikationsmitteln. Eine persönliche Ansprechperson, ob per Telefon oder in der Anlage, kann in solchen Fällen flexibel und individuell auf die Situa-

on eingehen. Falls das Anliegen mit einem digitalen Kommunikationsmittel bzw. dessen Programmierung zusammenhängt, ist es erforderlich, dass die Person die Berechtigung und Fähigkeit hat, hier Ausnahmen von der Regel zu machen.

„Schnelle Bearbeitung von Anliegen“

Der Einfluss digitaler Kommunikationsmittel auf die Geschwindigkeit der Bearbeitung von Anliegen ergibt sich durch die Vereinfachung und Automatisierung der Abläufe sowie des Informationstransfers. Das Potenzial der digitalen Kommunikationsmittel liegt hier in der Verknüpfung und Mehrfachnutzung von Daten. Die Funktionen von BewohnerInnenportalen können die Abwicklung der Anliegen unterstützen und Infoscreens oder auch digitale Kommunikationsräume wiederum den Informationstransfers übernehmen.

Die schnelle Bearbeitung von Anliegen kann durch das Verknüpfen von BewohnerInnenportalen mit den anderen Programmen der Hausverwaltungen erreicht werden. So können Abrechnungen automatisch generiert und auf das BewohnerInnenportal transferiert werden oder die Daten einer Schadensmeldung automatisch in das Programm zur Abwicklung des Schadens überspielt und die entsprechenden TechnikerInnen oder HandwerkerInnen beauftragt werden. Dadurch wird der Bearbeitungsprozess innerhalb der Hausverwaltung vereinfacht und der Aufwand der Bearbeitung reduziert. Wesentlich sind dabei die Schnittstellen zwischen den unterschiedlichen Systemen. Hier besteht die Gefahr, dass bei Inkompatibilität der Software oder einem unzureichenden Schnittstellenmanagement das System Fehler produziert und die Abwicklung der Anliegen behindert.

Die Rückkoppelung des Status der Bearbeitung eines Anliegens an die BewohnerInnen trägt ebenso zur Wohnzufriedenheit bei. Hierfür sind potenziell Statusmeldungen auf Infoscreens, Foren und auch auf BewohnerInnenportalen geeignet. Die transparente Kommunikation macht das Handeln der Hausverwaltungen für die BewohnerInnen nachvollziehbar. Information kann die Zufriedenheit der BewohnerInnen fördern, unabhängig davon wie zufrieden die BewohnerInnen mit dem Verlauf der Bearbeitung sind. Das Potenzial des digitalen Informationstransfers liegt hier in der Möglichkeit, über die räumliche Distanz hinweg, schnell und in Echtzeit aktuelle Meldungen automatisiert zu transportieren. Auch hier entscheiden die Schnittstellen, inwiefern das Potenzial ausgeschöpft wird oder der akkurate, schnelle und bequeme Informationstransfer gestört wird.

Direkter Einfluss digitaler Kommunikationsmittel

Das Potenzial digitaler Mittel für die Zufriedenheit der BewohnerInnen mit der Arbeit der Hausverwaltungen und in Folge für die Wohnzufriedenheit liegt in der Transparenz und Geschwindigkeit der Kommunikation. Digitale Kommunikationsmittel können als bequemes und effizientes Werkzeug den Transfer von Informationen von der Hausverwaltung zu den BewohnerInnen unterstützen, besonders in den Bereichen der interaktiven und prozessualen Aktualisierung von Informationen. Die Möglichkeit der persönlichen Kontaktaufnahme mit der Hausverwaltung, ob in Form einer Telefonnummer oder von HausbetreuerInnen, muss in die Kommunikationsstrategien der Hausverwaltung integriert bleiben und wird besonders bei Ausnahmen und dem Bedarf an individuellen Lösungen relevant.

5.2 Indirekter Einfluss auf Wohnzufriedenheit über die Qualität des Zusammenlebens

SORA-Studien zur BewohnerInnenzufriedenheit haben ergeben, dass die allgemeine Wohnzufriedenheit sehr eng mit der Bewertung des Zusammenlebens im Haus zusammenhängt (siehe z.B. Holzer et al. 2015). Eine Stärkung des Zusammenlebens bringt neben einer erhöhten allgemeinen Wohnzufriedenheit folgende Vorteile mit sich (Dost 2003; MA18 2010):

- Erhöhung des subjektiven Sicherheitsgefühls
- geringere Konflikthäufigkeit; Konflikte werden persönlich und direkt gelöst, bevor sie sich ausweiten
- mehr Nachbarschaftshilfe unter den BewohnerInnen
- Vergemeinschaftung von Sozialkapital: BewohnerInnen mit weniger Ressourcen profitieren von jenen mit mehr Ressourcen
- Besitzt die Wohnhausanlage ein intaktes soziales Netzwerk, sinkt der Verwaltungsaufwand für die Anlage.

Nach Zucha et al. (2011) bzw. der MA18 (2010) kann das Zusammenleben unter anderem durch folgende Maßnahmen gestärkt werden:

- Partizipation, gemeinsame Gestaltung, kann mich einbringen (z.B. schwarzes Brett; aber auch Gemeinschaftsflächen etc.)
- Bewahrung konsumfreier Räume

- Herstellung von Kommunikationsmöglichkeiten für BewohnerInnen: gemeinsame Aktivitäten, Räume mit Aufenthaltsqualität, Belegung der Freiflächen; insbesondere Kommunikationsmöglichkeiten für Personen unterschiedlichen Alters, unterschiedlicher Herkunft etc.
- Sicherstellung der Nutzung von Gemeinschaftsräumen und -flächen für möglichst alle Gruppen gleichermaßen.

Daraus ergeben sich für die Arbeit der Hausverwaltung sowie für ein gutes Zusammenleben in den Wohnhausanlagen eine Reihe von Ansatzpunkten, wo besonders Buchungs- und Zugangssysteme und digitale Kommunikationsräume Einfluss nehmen können. Digitale schwarze Bretter und BewohnerInnenportale haben tendenziell wenig Einfluss auf die Qualität des Zusammenlebens, da ihre primäre Funktion der Transfer von Informationen an alle und an einzelne ist. Gekoppelt an Funktionen der anderen Kommunikationsmittel, wie zum Beispiel Kommunikationsräume für BewohnerInnen oder Buchungssysteme, können sie ebenso indirekt die Wohnzufriedenheit über die Qualität des Zusammenlebens beeinflussen.

„Partizipation“

Die Mitgestaltung der BewohnerInnen und die Inklusion bei Entscheidungsprozessen kann durch das Angebot von Kommunikations- und Austauschplattformen angeregt werden. Dabei können digitale Kommunikationsmittel wie Online-Foren oder andere Interaktionsfunktionen auf schwarzen Brettern oder BewohnerInnenportalen, die es den BewohnerInnen ermöglichen Informationen aus der Nachbarschaft oder zu Festen auszutauschen, unterstützen.

Diese Form der Kommunikation steht immer unter der Prämisse der Mitgestaltung des Zusammenlebens in der Wohnhausanlage und geht über das reine Angebot der Kommunikation hinaus. So sind die Miteinbeziehung von Rückmeldungen von BewohnerInnen bei der Evaluation und Anpassung der Regeln von Buchungs- und Zugangssystemen ein Beispiel für gelungene Partizipation. Die Installation von digitalen Kommunikationsmitteln alleine reicht allerdings nicht, um Partizipation zu fördern. Die Kommunikation und der Austausch seitens der BewohnerInnen müssen angeregt werden und das Mittel eine attraktive Form der Kommunikation für die BewohnerInnen zulassen. Eine wertschätzende und gleichberechtigte Gesprächskultur ist der Partizipation zuträglich und hat einen positiven Einfluss auf das Zusammenleben. Ebenso partizipieren BewohnerInnen eher, wenn die Resultate oder der Einfluss ihres Beitrags sichtbar sind. Daher gilt es, die Inhalte der Kommunikation zu verwerten und in die

Gestaltung des Zusammenlebens einfließen zu lassen. Die Gefahr digitaler Kommunikationsmittel für die Partizipation ist eine gewisse Selektivität. Es ist zu vermuten, dass manche BewohnerInnen aufgrund ihres Alters, ihrer persönlichen Präferenz, ihres beruflichen Alltags, ihrer technischen Affinität oder anderem digitale Kommunikationsmittel weniger nutzen als andere.

Hier stellt sich für viele Hausverwaltungen die Frage der Moderation, Selektion und Steuerung von Inhalten in Kommunikationsräumen.

„Kommunikationsmöglichkeit für BewohnerInnen“

Ebenso wie beim Einfluss auf Partizipation sind hier digitale Kommunikationsräume und Interaktionsmöglichkeiten über das schwarze Brett oder das BewohnerInnenportal unterstützende digitale Mittel. Die Buchungs- und Zugangssysteme werden zu Kommunikationsmöglichkeiten, indem sie den Aushandlungsprozess bei der Nutzung von Gemeinschaftsräumen regeln. Hier kommunizieren die BewohnerInnen indirekt miteinander, indem das System Informationen transparent zugänglich macht und Kommunikation regelgebunden strukturiert.

Als Potenziale von Online-Kommunikationsräumen für die BewohnerInnen sind das unkomplizierte Kennenlernen der anderen BewohnerInnen nach dem Einzug, die direkte und einfache Erreichbarkeit vieler BewohnerInnen bei einem Anliegen, wie zum Beispiel wenn man eine Rohrzanze braucht, zu nennen. In der Praxis zeigt sich allerdings, dass von den Hausverwaltungen zur Verfügung gestellte und strukturierte Kommunikationsräume von den BewohnerInnen nur sehr selektiv genutzt werden. Unabhängig von der geringen Nutzung ist die Gesprächskultur der BewohnerInnen einer der Gründe für die Hausverwaltungen, wieso sie keine digitalen Kommunikationsräume für die BewohnerInnen schaffen und die Inhalte der BewohnerInnen filtern und selektieren. Online-Foren werden nicht nur für die Gestaltung von Gemeinschaft genutzt, sondern auch um Frustrationen oder Beschwerden loszuwerden, die zu Diskussion und Auseinandersetzungen eskalieren können. Durch einen destruktiven Kommunikationsstil kann eine negative Dynamik entstehen, durch die sich das Verhältnis der BewohnerInnen im Haus und damit das Zusammenleben verschlechtern. Hier sehen sich die Hausverwaltungen als Anbieter der Kommunikationsräume auch in der Verantwortung, die Moderation und Schlichtung der Diskussionen und Auseinandersetzung zu übernehmen oder die Inhalte präventiv zu selektieren. Grundsätzlich ist die Moderation in Kommunikationsräumen als Potenzial zu verstehen, doch muss beachtet werden, wer

die Moderation übernimmt. Mit der Rolle geht auch die Verantwortung einher, die Kommunikation zu strukturieren und zu regulieren. Es ist eine Rolle, die einen aus der Gruppe der KommunikationspartnerInnen herauslöst und kann auch als Machtposition gegenüber den anderen verstanden werden. Dieses Ungleichgewicht zwischen der Gruppe und dem/der ModeratorIn kann ein Konfliktpotenzial darstellen und das Zusammenleben sowie das Verständnis zwischen der Hausverwaltung und den BewohnerInnen beeinflussen.

Die Erfahrungsberichte der Befragten zeigen allerdings auch, dass es für die BewohnerInnen üblich ist, ihre eigenen Kommunikations- und Austauschplattformen zu initiieren. Abhängig von der Hausgemeinschaft und dem Verhältnis zur Hausverwaltung sind die Hausverwaltungen in diesen selbstorganisierten Kommunikationsräumen akzeptiert, ohne dass sie die Berechtigung haben, die Inhalte aktiv mitzubestimmen. Sie dürfen mitlesen. Hier liegt das Potenzial für das Zusammenleben in der Selbstorganisation der BewohnerInnen. Schlussendlich scheinen BewohnerInnen den Bedarf zu haben, sich miteinander auszutauschen, die Frage ist nur wer diesen Kommunikationsraum organisiert und wie. Digitale Kommunikationsräume sind eine Variante, die ein unverbindliches und uneingeschränktes Angebot setzen können.

„Gleichberechtigte Nutzung von Gemeinschaftsräumen“

Zugangs- und Buchungssysteme sind in diesem Kontext das zentrale „innovative“ digitale Kommunikationsmittel. Die Regeln der Nutzung werden durch die Programmierung des Systems festgelegt und sichern somit die Gleichberechtigung aller BewohnerInnen.

Die Ausgestaltung der Reservierungs- und Nutzungsregeln liegt in einem ersten Schritt bei der Hausverwaltung. Die Anbieter empfehlen eine Evaluierung der programmierten Regeln nach einer Testphase von 3- 6 Monaten. Erst hier zeigt sich, welche Regeln überflüssig sind, ergänzt oder abgewandelt werden müssen. Eine Anpassung ist auch danach ohne großen Aufwand möglich, ebenso wie Spezialregeln programmiert werden können, zum Beispiel als Konsequenz von Verschmutzung oder die Erlaubnis einer längeren Nutzung im Bedarfsfall. Für die BewohnerInnen hat das System den Vorteil, dass sie zeitlich und räumlich ungebunden die Räumlichkeiten reservieren können. Zu bedenken geben die Anbieter, dass bei Zugangssystemen die Kombination von analogen und digitalen Systemen kontraproduktiv ist. Wird ein Gemeinschaftsraum mit einem Schlüssel versperrt, kann er nicht durch das digitale System, einen Chip oder eine Karte entsperrt werden.

Auch wenn hier das digitale Kommunikationsmittel die Abläufe und den Aushandlungsprozess in einer Wohnhausanlage unabhängig von anderen Kommunikationsmitteln weitgehend gleichberechtigt und effektiv regeln kann, braucht es für Ausnahmen und Notfälle einen Plan B, in Form einer Kontaktperson oder Telefonnummer zur Regelung.

Stärkung des Zusammenlebens

Durch die objektive Regelmäßigkeit und Transparenz digitaler Kommunikationsmittel reduziert sich das Konfliktpotenzial in Wohnhausanlagen, besonders im Bereich der Nutzung von Gemeinschaftsräumen. In Wohnhausanlagen, in denen sich Einzelpersonen um die Vergabe der Gemeinschaftsräumlichkeiten kümmern, ist eine regelhafte und transparente Regelung der Nutzung ebenso möglich, doch haben subjektive und zwischenmenschliche Einflüsse mehr Raum. Die Wahrnehmung der Gleichberechtigung seitens der BewohnerInnen bestimmt das Konfliktpotenzial, wobei die Einigung und das Einhalten der gemeinsamen Regeln Konflikte vorbeugen. Partizipative Prozesse und Entscheidungsfindungen, die über digitale oder analoge Kommunikationsmittel gestaltet und begleitet werden, unterstützen die Akzeptanz der Regeln.

Nachbarschaftshilfe, Vergemeinschaftung von Sozialkapital sowie ein interaktives soziales Netzwerk in einer Wohnhausanlage können digitale Kommunikationsmittel unterstützen, wenn sie auf die Hausgemeinschaft und ihre Bedürfnisse zugeschnitten sind. Hier sind „innovative“ digitale Kommunikationsmittel als Instrumente zu verstehen, die eingesetzt werden können, um soziale Prozesse anzuregen und zu gestalten. Ein digitales Buchungssystem kann das Teilen von Gemeinschaftsräumen anregen, indem die BewohnerInnen aufgefordert werden anzugeben, ob sie den Raum alleine nutzen wollen oder ihn auch anderen BewohnerInnen im ausgewählten Zeitfenster zur Verfügung stellen. Gegenüber analogen Kommunikationsmitteln sind digitale Kommunikationsmittel flexibel zu nutzen und können BewohnerInnen zeitlich und räumlich ungebunden miteinander in Kontakt bringen. Zu beachten ist, dass BewohnerInnen strukturell nicht durch den Einsatz digitaler Kommunikationsmittel exkludiert werden. Sprachliche, altersbedingte und andere strukturelle Barrieren bei der Nutzung der digitalen Kommunikationsmittel sollen minimiert werden. Alternativ könnte der Austausch und die Unterstützung bei der Nutzung der digitalen Kommunikationsmittel zwischen den BewohnerInnen angeregt werden. BewohnerInnen mit einem guten Verständnis der Nutzung digitaler Kommunikationsmittel können BewohnerInnen, die weniger

vertraut mit digitaler Kommunikation und Technik sind, helfen und somit ihren Zugang sichern. Hier zeigt sich, dass persönlicher Kontakt eine wertvolle Ressource ist. Daher sei darauf hingewiesen, dass digitale Kommunikationsmittel persönlichen Kontakt nicht ersetzen können und für die Förderung der Gemeinschaft in einer Wohnhausanlage persönliche Interaktion notwendig ist.

Literaturverzeichnis

Dost, Maik (2003): Kriminalitätsfurcht und subjektives Sicherheitsempfinden. In: Berliner Forum für Gewaltprävention Nr. 12, S. 25-31.

Holzer, Andreas / Hoser, Bernhard / Mayerl, Corinna (2015): WBV-GPA BewohnerInnenzufriedenheit. SORA-Studie im Auftrag der WBV-GPA. Ergebnisse abrufbar: <http://www.wbv-gpa.at/presse/publikationen/21> (letzter Zugriff: 21.07.201)

MA 18 (Hrsg. 2010): Soziale Veränderungsprozesse im Stadtraum. Wiener Sozialraumanalyse mit Vertiefung in acht ausgewählten Stadtvierteln. Stadt Wien.

Zucha, Vlasta et al. (2011): Zukünftige Ansprüche an den öffentlichen Freiraum in Wien. SORA-Studie im Auftrag der MA 18.

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Interviews mit Hausverwaltungen	9
Tabelle 2: Interviews mit BewohnerInnenvertretungen	10
Tabelle 3: Interviews mit Anbietern	11
Tabelle 4: Begehungen	12
Tabelle 5: Übersicht digitaler Kommunikationsmittel	16
Tabelle 6: Erfahrungen mit digitalen schwarzen Brettern	19
Tabelle 7: Erfahrungen mit BewohnerInnenportalen	25
Tabelle 8: Erfahrungen mit Buchungs- und Zugangssystemen	29

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1: Methodisches Vorgehen	6
Abb. 2: Beispiele für Infoscreens und digitale schwarze Bretter	17
Abb. 3: Benutzeroberfläche von Infoscreens	18
Abb. 4: Beispiel für ein Online-BewohnerInnenportal	23
Abb. 5: Online-Maske zur Reservierung der Waschküche	28
Abb. 6: Sensor und Karte für den Zugang	29
Abb. 7: Beispiele für digitale Kommunikationsräume	32

Anhang

Zusammenfassung der Recherche Quellen

Öffentliches/Mediales

Bezeichnung	Inhaltlicher Kommentar
Digital Housing Conference 2017 UK	Referenz für Themen, die international zu Wohnen relevant erscheinen
http://www.salford.ac.uk/onecpd/courses/the-future-of-digital-housing-conference	
Enhancing housing services through innovation and technology 2017	Referenz für Themen, die international zu Wohnen relevant erscheinen
http://www.enhancinghousingservices.co.uk/agenda/	
Housing Technology conference und executive forum 2018	Referenz für Themen, die international zu Wohnen relevant erscheinen
http://www.clocate.com/conference/Housing-Technology-conference-and-executive-forum-2018/34564/	
Schwarzes Brett	Zeitungsbericht
http://derstandard.at/1329870157143/Schwarzes-Brett-20-Immer-in-Touch-mit-der-Hausverwaltung	
Die Ablöse des »schw..... Bretts«?*	Bericht zum digitalen schwarzen Brett
https://i-magazin.at/5779/die-abl%C3%B6se-des-%C2%BBschw-bretts%C2%AB	
Ein Chip für die Waschküche	Kundendienst Zeitschrift Sozialbau
http://www.sozialbau.at/nc/home/aktuelles/kundenmagazin-hauspost/archiv-digitale-hauspost/nr-66-mai-2017/?type=1	
Chipkarte im Gemeindebau	
https://kurier.at/chronik/oesterreich/chipkarte-im-gemeindebau/204.490.871	
Kontakt Touch – Schwarzes Brett di-	Praxis Projekt der WU

gital	
https://www.wu.ac.at/entrep/kooperationen/bisherige-praxisprojekte/projekte/201401-cnslt-kontakttouch/	
Schwarzes Brett in Wohnhausanlagen	Diverse Standard Artikel
http://derstandard.at/2000025200612/Ungewisse-Zukunft-fuer-das-schwarze-Brett http://derstandard.at/2000022344699/Neuer-Wiener-Onlineplattform-hilft-beim-Netzwerken-im-Graetzel http://derstandard.at/2000046968441/Das-schwarze-Brett-im-Wohnhaus-wird-digital http://derstandard.at/2000058854886/Schwarzes-Brett-Die-Zukunft-ist-online-und-offline http://derstandard.at/1329870157143/Schwarzes-Brett-20-Immer-in-Touch-mit-der-Hausverwaltung	
Schwarzes Brett in Wohnhausanlagen	Presse Artikel
http://diepresse.com/home/leben/wohnen/4860970/Der-Weg-zur-Hausverwaltung-20	

Fachliches/Wissenschaftliches:

Bezeichnung	Inhaltlicher Kommentar
Vielfalt der Informatik	Ersten beiden Kapitel – grundlegende Infos zu Veränderungen und Bedeutung von Medien im Zusammenhang mit Menschen/Anwendern/Nutzern
Digital innovation strategy: A framework for diagnosing and improving digital product and service innovation	Artikel zur Gestaltung und Implementierung digitaler Medien
Interactive Services: A Framework, Synthesis and Research Directions	Aus Marketing Perspektive – Beteiligung der NutzerInnen von elektronischen Service angeboten nutzen.
Mobile App Usage and Its Implications for Service Management – Empirical Findings from German Public Transport	Nutzung von Apps – ableiten von Faktoren, die für die Inanspruchnahme von digitalen Services (u.a. Apps) relevant sind.

Customer Relationship Management Profitabilitätsorientierte Bindung von Wohnungsmietern	Kapitel 2: Begriffliche Grundlagen des Customer Relationship Managements in der Wohnungswirtschaft → welche Ebenen und Bereiche spielen beim Wohnen eine Rolle
Die Mediatisierung sozialer Welten	Kapitel: Hepp, Andreas, Ronald Hitzler: Mediatisierung von Vergemeinschaftung und Gemeinschaft. Zusammengehörigkeiten im Wandel S. 35–52.
Soziale Nachbarschaften: Geschichte, Grundlagen, Perspektiven	Kapitel zum Wandel von Nachbarschaft und zu den räumlichen Aspekten
Nachbarschaften in genossenschaftlichen Wohnsiedlungen	Forschungsprojekt – einzelne Berichte zum Downlaod. Wenig zu Medien, vieles zu Mechanismen der Nachbarschaft
Werden wir der Verantwortung für den Einsatz moderner Technologien gerecht?	Vor und Nachteile und Verantwortungen im Spannungsfeld Technik und Mensch
Ermittlung von Trendqualifikationen als Basis zur Früherkennung von Qualifikationsentwicklungen (1999)	S 124 bis... Voraussichtliche Trendentwicklungen im Bereich der wohn- und wohnungsbezogenen Dienstleistungen → auch wenn nicht ganz entlang dem Thema, Interessant für Überblick aus Deutschland
Gebaut 2020 Zukunftsbilder und Zukunftsgeschichten für das Bauen von morgen	Kapitel 3.3: Gebäude-Informationstechnologien
Nachbarschaft im gebauten und gelebten Alltag	Vortragmaterial – nicht besonders fachlich, jedoch interessant weil es thematisch passt und weitere Quellen daraus gewonnen werden können
Zukunft des Bauen und Wohnens	Kapitel zu Technikeinstellungen knapp aber interessant
Wahrnehmung der Chancen und Risiken allgegenwärtiger Informations- und Kommunikationstechnologien	Überblick aus Deutschland – wo und wofür wir IKT eingesetzt

in der Bevölkerung	
Digitale Wohnservices für Mieter	Schweiz – sehr passend zu dem Thema
vernetzes Wohnen_ Abschlussbericht_Evaluation._ Hamburg	Teil zum Touch TV – Projekt auf SeniorInnen wie auch Junge MieterInnen bezogen, wobei Bedürfnisse im Alter vordergründig scheinen.
Wohnen und neue Medien	Österreich Bezug, und besonders interessant, auch wenn schon aus 1998

Anbieter

http://www.digitales-schwarzes-brett.de/#dsb
https://www.hawlan.at/home/index.php/news-jb-br-jb-i-subline-menu-item-jb-i/260-news1
http://www.steinringer.at/home/
https://fragebenan.com/
http://www.realitylab.at/?p=1177#more-1177
https://www.myservice.immo/digitale-kommunikationsplattform-hausverwaltung-mieter.php
http://www.casavi.de/hausverwaltung/
https://rise-world.com/
https://www.attensam.at/
http://www.ihl-immobilien.at/

Diverse Quellen zu einzelnen Aspekten

Bezeichnung	Inhaltlicher Kommentar
Digital Dimension of Smart City: Critical Analysis	Digital city vs smart city – Diskussion der Konzepte im Kontext von Regierungsentscheidungen
http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042814059576 (open source- pdf verfügbar)	

Literaturliste zu Facility Management

Oliver Dziemba, Eike Wenzel (2014): #wir: Wie die Digitalisierung unseren Alltag verändert.

Frank Eckardt (2014): Wohnen und Wohnungspolitik als sozialraumbezogenes Handlungsfeld / Judith Knabe und Technologie und Virtualität als strukturierendes Element des Sozialraums. In: Fabian Kessl, Christian Reutlinger (hrsg.) Handbuch Sozialraum.

Daniel Arnold, Nico B Rottke, Ralph Winter (2017): Wohnimmobilien. Lebenszyklus, Strategie, Transaktion.

Jens Nävy (2006): Facility Management: Grundlagen, Computerunterstützung, Systemeinführung.

Ulrich Lutz (2003): Facility Management Jahrbuch 2002.

Ulrich Bogenstätter (2008): Property Management und Facility Management.

Daniel Hanhart (2008): Mobile Computing und RFID im Facility Management: Anwendungen, Nutzen und serviceorientierte Architekturvorschläge.

May, Michael (2013): IT im Facility Management erfolgreich einsetzen. Das CAFM-Handbuch.

May, Michael (2006): IT im Facility Management erfolgreich einsetzen. Das CAFM-Handbuch.

Matthias Gouthier (Hrsg.) (2016) Kundenbindung durch kosteneffiziente Service Excellence : Strategien - Konzepte - Best-Practices: Konferenzband der 5. Excellence-in-Service-Konferenz EXIS. 1.Auflage. Reihe Dienstleistungsmanagement | Dienstleistungsmarketing, Bd. 1.

Smart City – Future Trends

(<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0264275113001935>)

Brian Atkin, Adrian Brooks (2009): Total Facilities Management.

Rebecca Lai-Har Chiu (2006): Professional Housing Management Practices in Hong Kong.

Thejendra, B.S. (2014): Practical IT Service Management: A concise guide for busy executives.

Kathy O. Roper, Richard P. Payant (2014) The Facility Management Handbook.

M. C. Jackson, N. Johnston and J. Seddon (2008): Evaluating Systems Thinking in Housing. The Journal of the Operational Research Society. Vol. 59, No. 2. Operational Research in Government (Feb., 2008), pp. 186-197.

Florian Sprenger, Christoph Engemann (Hg.) (2015): Internet der Dinge: Über smarte Objekte, intelligente Umgebungen und die technische Durchdringung der Welt, transcript.

Ausgeschlossen

Ring, Kristien (2015): Urban Living. Strategien für das zukünftige Wohnen. Berlin: jovis Verlag GmbH (Ausgeschlossen, weil Architektonisch geprägt)

Rolshoven, J. (2015): Für eine Offene Stadt. Stadtentwicklung zwischen Fortschritt und Trägheit. In: Fritz, J. und Tomaschek, N. (Hrsg.): Die Stadt der Zukunft. Aktuelle Trends und zukünftige Herausforderungen. Münster, New York: Waxmann Verlag GmbH. (Ausgeschlossen, weil auf Stadtentwicklung bezogen)

Schader-Stiftung (2001) (Hrsg.): wohn:wandel. Szenarien, Prognosen, Optionen zur Zukunft des Wohnens. Darmstadt: Schader Stiftung. (wenig auf Ausstattung in Wohnbauten, eher auf Stadtentwicklung)

Förster, W. (2012): Smart-Wohnungen: ein innovatives Angebot zum kostengünstigen Wohnen. In: Perspektiven, Heft 5, 6/2012. (Energie im Fokus, nicht Wohnhausausstattung.)

Interviewleitfaden für Hausverwaltung

EINLEITUNG

Die Stadt Wien (MA 50) hat SORA beauftragt herauszufinden, wie diese digitalen Kommunikationsmittel das Zusammenleben und Wohngefühl in den Wiener Wohnhausanlagen verändern. Nachdem digitale Kommunikationsmittel, wie Online-Plattformen und Foren oder schwarze Bretter, über die BewohnerInnen und Hausverwaltungen miteinander in Kontakt treten, immer öfter in den Wohnhausanlagen eingesetzt werden.

[für Terminvereinbarung]:

Sind Sie die richtige Ansprechperson für dieses Thema? Oder wer kann uns dazu etwas erzählen?

Name: _____
Position/Zuständigkeit: _____
Telefonnummer/ DW: _____
E-Mail: _____
Erreichbarkeit: _____

[für Interviewdurchführung:]

Haben Sie 20 Minuten Zeit uns von ihren Erfahrungen zu erzählen?

Oder dürfen wir Sie zu einem anderen Zeitpunkt wieder kontaktieren?

Termin: _____

Das Interview wird mit Ihrem Einverständnis aufgezeichnet.

EINSTIEG

Am Anfang habe ich ein paar Fragen zu grundlegenden Informationen zu digitalen Kommunikationsmitteln bei [Name der Hausverwaltung]:

Wie viele Wohneinheiten betreut die Hausverwaltung in Wien? _____

Können Sie mir sagen, in wie viel % der betreuten Anlagen Sie digitale Medien einsetzen? _____

Welche Digitalen Kommunikationsmittel setzen Sie in diesen Anlagen vorwiegend ein? (Und seit wann sind sie im Einsatz?)

Welche Funktionen erfüllt das jeweilige Mittel? (z.B. digitale schwarze Bretter: Zusatzinfos (Öffis, Wetter, Nachrichten; Werbung; Kommunikation zwischen BewundBew, HVundBew,...)

Wie ist es dazu gekommen, diese Mittel einzusetzen? (Wer hat die Initiative ergriffen, gab es Gegenpositionen, wieso genau diese Anlagen etc.)

- Inwiefern hängt Ihre Entscheidung für oder gegen digitale Kommunikationsmittel mit den BewohnerInnen zusammen? (z.B. Studierende, Familien, Baugruppen, Eigentum, Miete, Genossenschaft,...)

EINSATZ VON DIGITALEN KOMMUNIKATIONSMITTEL

Können Sie mir erzählen, wie diese digitalen Kommunikationsmittel von den BewohnerInnen der Anlagen angenommen bzw. genutzt werden?

Werden die digitalen Kommunikationsmittel besser oder schlechter angenommen als vergleichbare analoge? Was hat sich durch die Einführung verändert bzw. was ist im Vergleich zu anderen Anlagen mit analogen Systemen anders?

- Rückmeldungen seitens der BewohnerInnen? Veränderungen im Laufe der Zeit? (Beschwerden oder Befürwortungen)
- Unterschiede bei der Annahme zwischen einzelnen BewohnerInnen Gruppen (unterschiedliche digitale Medien; Unterschiede zwischen analog und digital)?
- Was unterstützt die Nutzung der digitalen Mittel durch die BewohnerInnen und was verhindert sie?
- Nutzung/Annahme im Sinne der HW oder auch anders? Wie? (gewollt oder ungewollt, aufgeschlossen oder verschlossen, ... - Frage eher am Rande stellen und wenn passend, sonst nicht)

Aus Sicht der Hausverwaltung welche Vorteile und Nachteile sehen Sie beim Einsatz von digitalen Mitteln für die Kommunikation zwischen der Hausverwaltung und den BewohnerInnen? (Bewertung und Organisatorisch)

- Erleichterungen und Erschwernisse für Hausverwaltung? (Kosten, Arbeitsaufwand, Kommunikation mit BewohnerInnen, Beschwerdemanagement)
- Wenn nicht erwähnt – Vergleich zu analogen Systemen
- Herausforderungen bei der Umstellung?

ZUSAMMENLEBEN UND WOHNZUFRIEDENHEIT

Wenn Sie jetzt an das Zusammenleben in den Wohnhausanlagen denken.

Wie beeinflussen die von Ihnen eingesetzten digitalen Kommunikationsmittel in den Wohnhausanlagen das Zusammenleben (auch im Vergleich zu jenen Anlagen in denen keine digitalen Kommunikationsmittel eingesetzt werden)?

Würden Sie sagen, dass sich die Wohnzufriedenheit durch den Einsatz der digitalen Kommunikationsmittel verändert hat? Wie?

- Gibt es anderen Mittel (Treffen, Gruppen,...) die einen wesentlichen Beitrag zum Zusammenleben und der Wohnzufriedenheit leisten? (eher als digitale)

ZUKUNFTSPERSPEKTIVE UND INNOVATION

Welche Rolle spielen digitale Kommunikationsmittel in Zukunft für Sie als Hausverwaltung? Gibt es konkrete Pläne/ Initiativen /Positionen diesbezüglich? (Ausbau, Abbau, Variation)

- Fokus und Gründe:
- Lerneffekte und Verbesserungspotenziale aus Erfahrung:

ABSCHLUSS

Gibt es etwas, das Ihnen noch wichtig ist?

Vorerst Danke, dass Sie sich Zeit genommen haben unsere Fragen zu beantworten.

[zur Rekrutierung anderer InterviewpartnerInnen]

Jetzt hätte ich noch zwei bis drei kurze organisatorische Fragen:

Können Sie mir zu den Anbietern noch eine Kontaktperson nennen?

Name: _____
Position/Zuständigkeit: _____
Telefonnummer/ DW: _____
E-Mail: _____
Erreichbarkeit: _____

Und können Sie mir eine/n BewohnerIn oder VertreterIn in einer der Wohnhausanlagen mit digitalen Kommunikationsmitteln nennen, die ebenso mit dem Thema vertraut ist und uns dazu etwas erzählen kann? Zum Beispiel jemand mit dem Sie häufig in Kontakt sind oder die/der in der BewohnerInnengemeinschaft aktiv ist?

Name: _____
Wohnhausanlage: _____
Rolle/Funktion in der Anlage: _____
Telefonnummer/ DW: _____
E-Mail: _____

[Wenn qualitativ hochwertiges Interview]

Im Rahmen der Studie sind auch Begehungen von einzelnen Wohnhausanlagen geplant, jetzt wollte ich Sie fragen, ob Sie oder jemand anderer bereit wäre, uns eine ihrer Anlagen mit digitalen Kommunikationsmitteln zu zeigen? (Dauer ca. 45min dauern) Ja Nein

Wer?: _____
Erreichbarkeit? (Kontaktdaten): _____
Welche Wohnhausanlage?: _____
Wann?: _____

Interviewleitfaden für BewohnerInnen

EINLEITUNG

Die Stadt Wien (MA 50) hat SORA beauftragt herauszufinden, wie diese digitalen Kommunikationsmittel das Zusammenleben und Wohngefühl in den Wiener Wohnhausanlagen verändern. Nachdem digitale Kommunikationsmittel, wie Online-Plattformen und Foren oder schwarze Bretter, über die BewohnerInnen und Hausverwaltungen miteinander in Kontakt treten, immer öfter in den Wohnhausanlagen eingesetzt werden.

[für Einverständnis/ Terminvereinbarung:]

Wir haben Ihren Kontakt über die [Name der Hausverwaltung] erhalten und wollten fragen, ob Sie 20 Minuten Zeit uns von ihren Erfahrungen mit den digitalen Einsatzmitteln in ihrer Wohnhausanlage zu erzählen?

Oder dürfen wir Sie zu einem anderen Zeitpunkt wieder kontaktieren?

Termin: _____

[für Interviewdurchführung:]

Das Interview wird mit Ihrem Einverständnis aufgezeichnet.

EINSTIEG

Am Anfang habe ich ein paar Fragen zu der Wohnhausanlage und Ihnen als BewohnerIn. (Fragen stellen, wo noch keine Informationen vorhanden sind und vorhandene Informationen bestätigen lassen)

Name: _____

Wohnhausanlage: _____

Seit wann wohnen Sie in der [Name der Anlage]? _____

Anzahl der Wohneinheiten: _____

Wer wohnt in Ihrer Anlage? Bzw. was charakterisiert die Anlage? (Personengruppen, Baugruppe, Rechtsform,..) _____

Wir würden Sie Ihre Rolle/Funktion in der Anlage beschreiben? _____

EINSATZ VON DIGITALEN KOMMUNIKATIONSMITTELN

Welche digitalen Kommunikationsmittel werden in der Anlage eingesetzt?
Seit wann?

Und wofür sind diese digitalen Mittel in der Wohnhausanlage eingesetzt?

Wie ist es dazu gekommen, diese Mittel einzusetzen? (Wer hat die Initiative ergriffen, gab es Gegenpositionen, wieso genau diese Anlagen etc., funktionieren sie wie geplant – Adaptierungen?)

Können Sie mir erzählen, wie diese digitalen Kommunikationsmittel von den BewohnerInnen der Anlagen angenommen (bzw. genutzt) werden?

- Werden die digitalen Kommunikationsmittel besser oder schlechter angenommen als vergleichbare analoge? Was hat sich durch die Einführung verändert bzw. was ist im Vergleich zu anderen Anlagen mit analogen Systemen anders?
- Unterschiede bei der Annahme zwischen einzelnen BewohnerInnen Gruppen (unterschiedliche digitale Medien; Unterschiede zwischen analog und digital)?
- Was unterstützt die Nutzung der digitalen Mittel durch die BewohnerInnen und was verhindert sie?

Aus Sicht der BewohnerIn / [Rolle/Funktion der Person in der Anlage] welche Vorteile und Nachteile sehen Sie beim Einsatz von digitalen Mitteln für die Kommunikation zwischen der Hausverwaltung und den BewohnerInnen? (Auch im Vergleich zu der Zeit vor dem Einsatz dieser Mittel.)

- Erleichterungen und Erschwernisse aus BewohnerInnen Sicht? (Kosten, Arbeitsaufwand, Kommunikation mit HW, Beschwerdemanagement)
- Wenn nicht erwähnt – Vergleich zu analogen Systemen
- Rückmeldungen seitens der BewohnerInnen? Veränderungen im Laufe der Zeit? (Beschwerden oder Befürwortungen)
- Herausforderungen bei der Umstellung?

ZUSAMMENLEBEN UND WOHNZUFRIEDENHEIT

Wenn Sie jetzt speziell an das Zusammenleben/Gemeinschaft in den Wohnhausanlagen denken.

Wie beeinflussen die digitalen Kommunikationsmittel das Zusammenleben in der Wohnhausanlage?

Würden Sie sagen, dass sich die Wohnzufriedenheit durch den Einsatz der digitalen Kommunikationsmittel verändert hat? Wie?

- Gibt es anderen Mittel (Treffen, Gruppen,...) die einen wesentlichen Beitrag zum Zusammenleben und der Wohnzufriedenheit leisten? (eher als digitale)
- Unterschiede zu der Zeit in ohne digitale Mittel? (Stimmung, Organisation, Bewertung)

ZUKUNFTSPERSPEKTIVE UND INNOVATION

Wie sollten digitale Kommunikationsmittel in Zukunft in ihrer Wohnhausanlage eingesetzt werden, um das Zusammenleben (weiter) positiv zu beeinflussen?

- Veränderungen bestehender Mittel oder Abläufe und Einsatz neuer/anderer Mittel?
- Wünsche der BewohnerInnen an die Hausverwaltung:

ABSCHLUSS

Gibt es etwas, das Ihnen noch wichtig ist?

(Vorerst) Danke, dass Sie sich Zeit genommen haben unsere Fragen zu beantworten.

[Wenn qualitativ hochwertiges Interview → zur Rekrutierung anderer InterviewpartnerInnen]

Im Rahmen der Studie sind auch Begehungen von einzelnen Wohnhausanlagen geplant, jetzt wollte ich Sie fragen, ob Sie oder jemand anderer bereit wäre, uns eine ihrer Anlagen mit digitalen Kommunikationsmitteln zu zeigen? (Dauer ca. 45min dauern) Ja Nein

Wer?: _____

Erreichbarkeit? (Kontaktdaten): _____

Welche Wohnhausanlage?: _____

Wann?: _____

Interviewleitfaden für Anbieter

EINLEITUNG

Die Stadt Wien (MA 50) hat SORA beauftragt herauszufinden, wie diese digitalen Kommunikationsmittel das Zusammenleben und Wohngefühl in den Wiener Wohnhausanlagen verändern. Nachdem digitale Kommunikationsmittel, wie Online-Plattformen und Foren oder schwarze Bretter, über die BewohnerInnen und Hausverwaltungen miteinander in Kontakt treten, immer öfter in den Wohnhausanlagen eingesetzt werden.

[für Einverständnis/ Terminvereinbarung:]

Wir haben Ihren Kontakt über die [Name der Hausverwaltung(en)] erhalten und erfahren, dass ihr Unternehmen (verschiedene) digitale Kommunikationsmittel für Wohnhausanlagen anbieten.

Sind Sie die richtige Ansprechperson für dieses Thema? Oder wer kann uns dazu etwas erzählen?

Name: _____

Position/Zuständigkeit: _____

Telefonnummer/ DW: _____

E-Mail: _____

Erreichbarkeit: _____

[für Interviewdurchführung:]

Haben Sie 20 Minuten Zeit uns von ihren Erfahrungen zu erzählen?

Oder dürfen wir Sie zu einem anderen Zeitpunkt wieder kontaktieren?

Termin: _____

Das Interview wird mit Ihrem Einverständnis aufgezeichnet.

EINSTIEG

Am Anfang habe ich ein paar Fragen zu ihrem Unternehmen. (Fragen stellen, wo noch keine Informationen vorhanden sind und vorhandene Informationen bestätigen lassen)

Position/Zuständigkeit der Kontaktperson: _____

Größe des Unternehmens: _____

Angebot: _____

Produktpalette/Spezialisierung (von bis): _____

Serviceleistungen (von bis): _____

EINSATZ VON DIGITALEN KOMMUNIKATIONSMITTEL

Welche ihrer Produkte werden von Hausverwaltungen besonders gerne gekauft? Und welche Funktionen/(Service-)Leistungen bieten diese?

Wieso sind aus Ihrer Perspektive gerade diese Produkte so beliebt?
(Spielen Kosten eine Rolle? – Kosten für Produkte, wenn passen erfragen)

Werden die Produkte von Hausverwaltungen standardmäßig eingesetzt?
Oder sind individuelle Anpassungen bzw. Lösungen gefördert?

Mit welchen Anfragen und Anforderungen (Herausforderungen) sind Sie seitens der Hausverwaltung konfrontiert? (z.B. Umstellung, Wartung, Nutzung durch BewohnerInnen, Beschwerden.)

Was müssen Hausverwaltungen beim Einsatz von digitalen Kommunikationsmitteln in Wohnhausanlagen beachten? (Tipps der „Profis“ - Annahme durch Bewohner, Implementierung, Wartung,...)

ZUSAMMENLEBEN UND WOHNZUFRIEDENHEIT

Ganz generell, was sind aus ihrer Perspektive die Vorteile und Nachteile für die BewohnerInnen beim Einsatz von digitalen Kommunikationsmitteln in Wohnhausanlagen?

Welchen Einfluss haben oder können digitale Kommunikationsmittel auf das Zusammenleben in der Wohnhausanlage haben? (Wozu ja, Wozu nein und Wozu sollten)

ZUKUNFTSPERSPEKTIVE UND INNOVATION

Wie schätzen Sie die zukünftige Entwicklung des Einsatzes von digitalen Mitteln in Wohnhausanlagen ein? (Wachstum, Stagnation, Marktpotenziale...)

Im Hinblick auf den technischen Aspekt und den (Service-)Leistungsaspekt von digitalen Kommunikationsmitteln für Hausverwaltungen. Was wäre denn alles schon möglich bzw. denkbar?

- Möglichkeiten, die nicht ausgeschöpft werden:
- Weiterentwicklungen:
- Verbesserungspotenziale:

ABSCHLUSS

Gibt es etwas, das Ihnen noch wichtig ist?

Danke, dass Sie unsere Fragen beantwortet und sich die Zeit genommen haben.

Interviewleitfaden für Begehungen

Entlang der Analysedimensionen wird eine Beschreibung der manifesten Eigenschaften des Wohnhausanlage bzw. des digitalen Mittels erstellt, aus der latente Bedeutungen, Hypothesen über Nutzungspotentiale, -arten und Hemmnisse abgeleitet werden.

PRODUKTION UND GESCHICHTE

Kontextinformation:

- Baujahr, Beteiligungsprozesse, Initiative, Motivation
- Wurde das Medium für eine definierte NutzerInnengruppe gebaut? Für welche?
- Hat das digitale System ein bereits bestehendes analoges System ersetzt?
- Was ist der Unterschied zw. digital und analog in der Funktionalität?
- Gab es seit Installation bauliche Veränderungen/Adaptionen?
- Wie ist Zugang geregelt?
- Wie ist die Wartung geregelt?
- Intendierte Nutzung: Welche Aufgaben soll das Medium erfüllen?
- STRUKTUR U. MATERIALITÄT, ZUGANG
- Worum handelt es sich bei dem betrachteten Artefakt?

Lage in der WHA:

- Stock, Zugänglichkeit
- Was umfasst das Medium? Bauliche Zusammensetzung, Komponenten, Ausstattung
- Wie ist der Zugang gestaltet?

Hinweise auf zweckgemäße/ zweckfremde Nutzung:

- Gibt es Bilder/Symbole/ Textelemente (Bezeichnungen, Gebote, Hinweise)? Wie sind sie gestaltet?

GEBRAUCH/NUTZUNG

- Wofür wird das Medium verwendet?
- Welche Funktionen könnte das Medium für die WHA erfüllen?
- Welche Formen von Kommunikation und Interaktion erlaubt das Medium?
- Interaktion Hausverwaltung – BewohnerInnen:
 - Inhalte/Themen der Kommunikation
- Interaktion zwischen BewohnerInnen:
 - Inhalte/Themen der Kommunikation
 - Greift die Hausverwaltung hier moderierend ein?
- Welche Folgen ergeben sich aus der Verwendung für die Wohnhausanlage?

- Was sind diesbezüglich die wesentlichen Unterschiede zu einem analogen System?