

Digitale Kommunikationsmittel in Wohnanlagen

Erfahrungen und Entwicklungspotentiale

Zusammenfassung & Empfehlungen

Julia Simon / Evelyn Hacker / Bernhard Hoser

Inhaltsverzeichnis

Zusammenfassung	4
Summary	9
Empfehlungen.....	14

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

Zusammenfassung

Digitale Mittel kommen in Wiener Wohnhausanlagen in den letzten Jahrzehnten vermehrt zum Einsatz. Die Ergebnisse der Studie identifizieren vier „innovative“ digitale Kommunikationsmittel, die von den Hausverwaltungen ergänzend zu etablierten digitalen Kommunikationsmitteln in Wiener Wohnhausanlagen hauptsächlich eingesetzt werden.

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. Neben den hausspezifischen Informationen wie Hausregeln, Hinweisen auf Reparaturarbeiten und Kontaktpersonen werden von den Hausverwaltungen 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. Die Inhalte werden von den Hausverwaltungen gesteuert und aktualisiert.

Portale für BewohnerInnen:

Online-Programme mit individuellen Zugangsdaten, die für die Kommunikation und den Informationstransfer zwischen BewohnerInnen und Hausverwaltung eingesetzt werden. Die Hausverwaltungen stellen den BewohnerInnen dort Informationen (z.B. allgemeine Informationen, Stammdaten, aktuelle Meldungen), Downloads (z.B. Hausordnung, Verträge, Abrechnungen,...) und Kontaktoptionen (z.B. OnlineFormular für diverse Anliegen, Kontaktdaten) zur Verfügung.

Plattformen für Buchungen und Reservierungen:

Online-Programme mit individuellen Zugangsdaten, die den Zugang und die Nutzung der Gemeinschaftsräume in der Wohnhausanlage regeln. Sie werden an Stelle von Listen oder Personen eingesetzt, die sich um die Einhaltung der Hausordnung und die Vergabe von Räumlichkeiten kümmern. Dieses digitale Kommunikationsmittel besteht aus zwei Komponenten: einem Online-System, in dem die Reservierungen von Räumlichkeiten eingesehen und vorgenommen werden können und einem sensorischen/technischen System in der Wohnhausanlage, das den Zugang zu den Räumlichkeiten mit einer programmierten Karte oder Chip ermöglicht.

Kommunikationsräume für BewohnerInnen:

Online-Foren oder Chatfunktionen, über die sich BewohnerInnen miteinander und mit der Hausverwaltung austauschen und ihre Anliegen vorbringen 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.

Allgemein steht die **Entscheidung für und der Einsatz von digitalen Kommunikationsmitteln** in engem Zusammenhang mit den Interessen der EntscheidungsträgerInnen. In der Literatur wurden 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. Die Interviewdaten bestätigen diese Motive und Zieldimensionen.

Zusammengefasst beeinflussen folgende Überlegungen und Motive der Hausverwaltungen den Einsatz von digitalen Kommunikationsmitteln in Wiener Wohnhausanlagen:

- Modernisierung und/oder Prestige – Entwicklung digitalisierter und zeitadäquater Kommunikationsstrategien und Serviceangebote für die BewohnerInnen
- Externe Anforderungen – Ausschreibungen oder von Bauträgern installierte Kommunikationsmittel verlangen die Auseinandersetzung mit und Integration von digitalen Kommunikationsmitteln
- Vereinfachung der Kommunikationsprozesse – durch bequeme, zeit- und ortsunabhängige Verfügbarkeit von Informationen sowie transparente regelgebundene Aushandlungsprozesse
- Arbeitserleichterung und Kostenersparnis – durch die Nachvollziehbarkeit von Anliegen sowie die Aktualisierung von Informationen in Echtzeit vom Schreibtisch aus

Wie digitale Kommunikationsmittel von den BewohnerInnen angenommen werden und inwiefern das angestrebte Ziel des Einsatzes erreicht wird hängt davon ab,

- wie die verschiedenen Kommunikationsmittel (innovative, etablierte, digitale, analoge) aufeinander abgestimmt sind,
- wie relevant die zur Verfügung gestellten Informationen und Services für die BewohnerInnen sind, und
- wie der Zugang zum digitalen Kommunikationsmittel gestaltet ist.

Bei der Abstimmung der Kommunikationsmittel aufeinander ist zu beachten, dass die Redundanz von Kommunikationsprozessen minimiert wird, ohne BewohnerInnen zu exkludieren oder die Informationspflicht zu vernachlässigen. Die Einstufung der Relevanz von Informationen und Services leiten die Be-

wohnerInnen davon ab, inwiefern sie den Einfluss des digitalen Kommunikationsmittels im individuellen Alltag und bei der Gestaltung des Wohnens bzw. Zusammenlebens wahrnehmen. Die BewohnerInnen tendieren dazu, digitale Kommunikationsmittel, die bequem und ungebunden zugänglich sind, eher zu nutzen als ort- und zeitgebundene. Abschließend sei darauf hingewiesen, dass die Annahme und die Nutzung der digitalen Kommunikationsmittel nicht nur von strukturellen Faktoren abhängig sind, wie der parallelen oder exklusiven Verfügbarkeit oder auch die Freiwilligkeit der Nutzung. Auch individuelle Faktoren wie Präferenzen, Möglichkeiten und soziale Dynamiken in der Hausgemeinschaft gestalten die Annahme und Nutzung wesentlich mit.

Aus den Erfahrungswerten der InterviewpartnerInnen lassen sich folgende konkrete **Hinweise für den Einsatz von digitalen Kommunikationsmitteln** ableiten:

- Transparente, regelgebundene Abläufe und Zuständigkeiten, sowie zuordenbare Informationen vereinfachen die Kommunikation zwischen Hausverwaltungen und BewohnerInnen.
- Die Verknüpfung von Daten und die Automatisierung des Transfers durch die Programmierung reduzieren den Arbeitsaufwand und heben die Qualität des BewohnerInnenservices.
- Die Integration der BewohnerInnen bei der Gestaltung der Kommunikationsstrategie (Definition von Kommunikationsregeln, Posten von Meldungen,...) unterstützt die Annahme und Nutzung der digitalen Kommunikationsmittel.
- Die Einschätzung, ob sich ein digitales Kommunikationsmittel finanziell rentiert wird oftmals anhand der Kosten für die Anschaffung und der Wartung berechnet, doch muss der Mehrwert der Funktionen des digitalen Mittels für die Hausverwaltungen als auch die BewohnerInnen in die Kalkulation miteinbezogen werden, um eine adäquate Kosten-Nutzen Einschätzung zu erhalten.

Auf Basis dieser Erfahrungswerte entwickeln die einzelnen Gruppen von InterviewpartnerInnen folgende Zukunftsperspektiven:

Die **Hausverwaltungen** wollen in Zukunft in digitale Kommunikationsmittel mit mobiler Verfügbarkeit und multiplen Funktionen, wie zum Beispiel Apps und Online-Portalen investieren. Hier lassen sich die Ziele der Hausverwaltung und der Bedarf der BewohnerInnen am besten 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 weiterbetreiben.

Die Zukunftsperspektive der **BewohnerInnen** richtet sich weniger auf den Einsatz konkreter digitaler Kommunikationsmittel als viel mehr auf die Qualität und Effektivität des Einsatzes. Wichtig ist ihnen, dass die in Zukunft eingesetzten digitalen Kommunikationsmittel Informationen und Services bieten, die im Alltag der BewohnerInnen Erleichterungen bringen, bequem verfügbar, mobil nutzbar und von Interesse sind. Dabei geht es darum, Informationen zeitlich und räumlich unabhängig abrufen zu können und die Kommunikation im Alltag ohne zusätzlichen Aufwand zu ermöglichen.

Die **Anbieter** sind der Ansicht, dass sich die Entwicklung digitaler Kommunikationsmittel weg von standortbezogenen Informationsplattformen hin zu mobilen bewegt. Online-Plattformen, wie Buchungssysteme und BewohnerInnen Portale, gekoppelt an technische Systeme, wie Zugangs- und Schließmechanismen, werden für die zukünftige Entwicklung als besonders relevant eingestuft. Ein Beitrag der Hausverwaltungen zur sozialen Nachhaltigkeit und dem Zusammenleben kann durch die Vereinfachung von täglichen oder auch anlassbezogenen Abläufen geleistet werden. Dies 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.

Inwiefern Potenziale (+) und/oder Gefahren (-) **der vier „innovativen“ digitalen Kommunikationsmittel** in Bezug auf **Einflussfaktoren der Wohnzufriedenheit und des Zusammenlebens** identifiziert werden konnten, zeigt die anschließende Tabelle. Bei dieser Darstellung ist vorzuschicken, dass die Gestaltung und Regelung der Kommunikation zwischen Hausverwaltung und BewohnerInnen die Wohnzufriedenheit stärker beeinflusst als der Einsatz einer bestimmten Hard- oder Software.

Tabelle 1: Einfluss digitaler Kommunikationsmittel auf Wohnzufriedenheit und Zusammenleben

	Direkter Einfluss auf Wohnzufriedenheit			Indirekter Einfluss über Zusammenleben		
	Sauberkeit/ baulicher Zustand	Persönlicher Kontakt	Bearbeiten von Anliegen	Partizipation	Möglichkeit zur Kom- munikation	Gleich- berechtigte Nutzung
Infoscreen	+/-	-	+	+/-	+/-	/
Bewohner- Innenportal	+/-	-	+	/	/	/
Buchungs- und Zugangs- system	+	-	/	+/-	+/-	+
Foren und Gesucht- Gefunden	+/-	+/-	+	+/-	+/-	/

Anm.: (+) Potenziale, (-) Gefahren, (/) kaum oder kein Einfluss, in Abhängigkeit von der Gestaltung der Kommunikation

Für die Zufriedenheit der BewohnerInnen mit der Arbeit der Hausverwaltungen und in Folge für die Wohnzufriedenheit kann summiert werden:

- Das Potenzial digitaler Mittel 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 über HausbetreuerInnen muss in die Kommunikationsstrategien der Hausverwaltung integriert bleiben und wird besonders bei Ausnahmen und dem Bedarf an individuellen Lösungen relevant.

Die Stärkung des Zusammenlebens kann durch digitale Kommunikationsmittel vorangetrieben werden, indem

- die **objektive Regelmäßigkeit und Transparenz** digitaler Kommunikationsmittel das Konfliktpotenzial in Wohnhausanlagen reduziert, besonders im Bereich der Nutzung von Gemeinschaftsräumen,
- **partizipative Prozesse und Entscheidungsfindungen** die Akzeptanz der Regeln des Zusammenlebens unterstützen,
- digitale Kommunikationsmittel als **Instrumente zur Gestaltung und dem Anregen von sozialen Prozessen** (Nachbarschaftshilfe, Vergemeinschaftung von Sozialkapital sowie ein interaktives soziales Netzwerk) auf die Hausgemeinschaft und ihre Bedürfnisse zugeschnitten sind,
- der **strukturellen Exklusion von BewohnerInnen entgegengewirkt** wird. Die Anregung eines Austausches und die Unterstützung bei der Nutzung der digitalen Kommunikationsmittel zwischen den BewohnerInnen kann sprachliche, altersbedingte und andere strukturelle Barrieren überwinden,
- über digitale Kommunikationsmittel **Anregungen zur persönlichen Interaktion** zwischen den BewohnerInnen geschaffen werden, in denen Gemeinschaft gelebt werden kann.

Summary

Over the last decades the use of digital communicative devices in Vienna's residential neighbourhoods has increased. The findings of the study identify four „innovative“ digital communicative devices, which are mostly inserted by building management beside well established communicative channels.

Info screens or digital notice boards:

Screens, which are installed at the public areas of a residential building (e.g. staircases, elevators) and provide all kind of information for the inhabitants. Beside information concerning the building, like the house rules, notifications about repairs and the contact details the building management includes a variety of other information, like the weather, the arrival time of the public transportation or information from the neighbourhood as the location and the opening hours of the next pharmacy. The building management is responsible for the provided information and keeps it up to date.

Portal for inhabitants

Online programmes with individual login details, which are established for the communication and the transfer of information between inhabitants and the building management. The building management uses these service portals for information (e.g. general information about the building management, master data of the inhabitants, current notifications), downloads (e.g. house rules, contracts, financial statements,...) and contacting (e.g. online form for diverse requests, contact details).

Platforms for bookings and reservations:

Online programmes with individual login details to regulate the access and the use of the common spaces within the residential neighbourhood. They are inserted instead of lists and people, which have been responsible to overlook the allocation and the proper use of the common spaces. These digital communicative devices have two components: First, the online system, where the reservations of the common spaces can be viewed and made, second, the technical/sensory system, which is installed within the building and regulates the access to the common space via a programmed card or chip.

Space for communication between inhabitants:

Online forums and chat room where the inhabitants can exchange information that concerns them with each other and brings forward their requests to the building management. The themes of these spaces are each structured or opened by the building management. For example, there are forums with the titles „lost and found“, „neighbourly help“ or similar. The moderation in terms of the release of postings and the definition of the themes are regulated by the building management.

In general the **decision for and about the insertion of digital communicative devices** is shaped by the interests of the decision makers. Within the literature the most common motivations and reasons for the insertion of digital devices are the efficiency of management, social sustainability, modernisation and innovation, quality of life and environmental consciousness. Whereat, the decision to insert digital communication devices can be motivated by more than one of the reasons. Our interview data confirm the findings within the literature.

Combining, building managements are influenced by the following considerations and motives while deciding whether to insert digital communication devices or not.

- Modernisation and/or prestige – the development of a digitalised and time adequate communication strategy and services for inhabitants
- External Requirements – call for proposals or by the builder installed communication devices make it necessary to engage with the subject and integrate the devices
- Simplification of communication processes – the comfortable, time and location free availability of information as well as the transparency and rule-governed negotiation processes
- Reduction of workload and costs – through the traceability of requests and the actualisation in real-time from the office desk

How digital communication devices are adopted by the inhabitants and if the goals of the insertion are achieved is connected to

- how the various communication devices (innovative, established, digital, analogue) are modulated to harmonise,
- how relevant the provided information and service is for the inhabitants, and
- how the access to the digital communication devices is structured.

The modulation of the communication devices should minimize redundancy of communication without excluding any inhabitant or neglecting the duty to inform. The rating of relevant information and services by the inhabitants is connected to the recognised influence the digital device has on the all-day routines and the habitation as well as the community. Inhabitants are more likely to use digital communication devices with comfortable and free access, rather than space and time bound devices. Closing, it has to be said that the adaption and the use of the digital communication devices by the inhabitants is not only related to structural parameters like the parallel or exclusive availability or the voluntariness of use. Also individual parameters like personal

preference, possibility and the social dynamics of the habitation community play an important role.

According to the experiences of the interview partner the following **references regarding the insertion of digital communication devices** can be made:

- Transparent, rule governed processes and responsibilities, as well as attributable information simplify the communication between the building management and the inhabitants.
- The linking of data and the automatization of its transfer through programming reduce the work load and contribute to the quality of the services for inhabitants.
- The integration of inhabitants into the development of the communication strategy (defining communication rules, release of notes,...) supports the adoption and the use of digital communication devices.
- The rating, whether a digital communication device has financial benefits is not only defined by the cost for the purchase and maintenance, the surplus of the digital function for the building management and he inhabitants has to be taken into account to get an adequate cost-value ratio.

On the grounds of their experiences the three groups of interview partners propose the following perspectives of the future development:

The **building management** wants to invest in digital communication devices with mobile access and multiple features, like apps and online portals. Those are best equipped to combine the goals of the building management and provide a broad range of offers for the transfer of information, communication and services. In any case the provision of analogue notices, personal support within buildings and established digital communication devices will continue.

The future perspective of the **inhabitants** is less focussed on the insertion of specific digital communication devices; it rather focuses on the quality and the effectivity of the insertion. Important for the inhabitants is, that the information and services provided by the digital communication devices have a relieving effect on everyday's life, are comfortably accessible, mobile usable and interesting. They want to be able to get the information anytime and anywhere and want the communication to be possible without further effort.

The **providers** of digital communication devices predict a development towards mobile devices. Online platforms like booking systems and inhabitants portals which are connected with technical systems like access and closing devices are also going to be especially relevant in the future. A contribution to social sustainability by the building is possible through the simplification processes of everyday's life and causes processes. The potential of digital

devices can be maxed out by combining and automating data and processes as well as by enlarging the services for inhabitants with offers of external services.

In what way the four innovative digital communication devices conceal potentials and risks regarding **the influence of satisfaction with habitation and the habitation community** are shown in the table below. In advance it needs to be pointed out, that the constitution and the regulation of the communication between the building management and the inhabitants influence the satisfaction stronger than the actual insertion of a specific hardware or software.

Table 2: Influence of digital communication devices on satisfaction with habitation and the habitation community

	Direct influence on satisfaction with habitation			Indirect influence on the habitation community		
	cleanness/ constructional condition	Personal contact	Handling of requests	Participation	Possibilities to communicate	Equal usability
Info screens	+/-	-	+	+/-	+/-	/
Portal for inhabitants	+/-	-	+	/	/	/
Platforms for bookings and reservations	+	-	/	+/-	+/-	+
Space for communication between inhabitants	+/-	+/-	+	+/-	+/-	/

Note: (+) potential, (-) risk, (/) few or none influence, always in regard to the constitution of the communication.

Regarding the satisfaction of the inhabitants with the work of the building management and its link to the satisfaction with habitation the following can be summed:

- The potential of digital devices is grounded in the **transparency and speed of the communication**. Digital communication devices can be viewed as comfortable and efficient tools to transfer information from the building management to the inhabitants, especially in the areas of interactive and processual updating of information.
- The **possibility to get in touch with the building management personally** per phone or a person is especially relevant in case an expectation is necessary and if there is the need for an individual solution.

The community of the inhabitants can be strengthened through digital communication devices, as

- the **objective rule bound and transparent communication** reduce the potential for conflicts,
- **participative processes and collective decision making** support the acceptance of the community rules,
- digital communication devices as **tools for shaping and creating social processes** (neighbourly help, collectivisation of social capital and interactive network) meet the needs and characteristics of the community,
- it is made sure to **antagonise the structural exclusion of inhabitants**. The stimulation of the communication and support between inhabitants through digital communication devices can help overcome language related, age related and other structural barriers,
- through digital communication the **personal interaction between the inhabitants is stimulated**, by giving them the opportunity to create collective meetings or celebrations, where community can flourish.

Empfehlungen

Ausgehend von den Ergebnissen der Studie werden hier Empfehlungen für den Einsatz von digitalen Kommunikationsmitteln in Wohnhausanlagen zusammengefasst. Die Empfehlungen beziehen sich auf digitale Kommunikationsmittel, die für die Kommunikation zwischen Hausverwaltungen und BewohnerInnen sowie zwischen den BewohnerInnen eingesetzt werden. Sie werden abgeleitet von den Erfahrungswerten und Einschätzung von Hausverwaltungen, BewohnerInnen und Anbietern mit digitalen schwarzen Brettern oder Infoscreens, BewohnerInnenportalen, Zugangs- und Buchungssystemen sowie digitalen Kommunikationsräumen für BewohnerInnen.

Die Empfehlungen werden in zwei Abschnitten präsentiert: Der erste Abschnitt gibt funktionale und organisatorische Empfehlungen für die Phasen „Planung“, „Implementierung“ und „Betrieb“. Die Einteilung der Empfehlungen in die einzelnen Phasen illustriert den prozessualen Charakter des Einsatzes digitaler Kommunikationsmittel. Daher sind die Empfehlungen in den einzelnen Phasen nicht unabhängig und strikt getrennt voneinander zu verstehen, sondern auf einander bezogen und Phasen übergreifend. Der zweite Abschnitt fokussiert auf spezifische Empfehlungen zum Einfluss digitaler Kommunikationsmittel auf die Aspekte Wohnzufriedenheit und Zusammenleben.

Die Empfehlungen zur **Planung des Einsatzes digitaler Kommunikationsmittel** beziehen sich auf die Klärung einer Reihe von Fragen, die im Zuge der Entscheidung und Auswahl eines digitalen Kommunikationsmittels sicherstellen, dass durch den Einsatz ein möglichst großer Mehrwert für die Hausverwaltungen und BewohnerInnen entsteht. Die Fragen werden in die Bereiche Bedarfserhebung, Zielformulierung und Kompatibilitätsprüfung gegliedert.

Bei der Bedarfserhebung gilt es, Notwendigkeiten und Wünsche seitens

- der Hausverwaltung für die Erfüllung ihrer operativen Aufgaben sowie
- der BewohnerInnen in Hinblick auf Möglichkeiten zur Kontaktaufnahme, Informationsbereitstellung und -verbreitung sowie zum Austausch zu klären.

Ebenso ist zu empfehlen, die bestehenden Kommunikationsstrategien für die eingesetzten und aktiven Kommunikationsmittel und –prozesse zu berücksichtigen. Dabei hilft es zu identifizieren welche Funktionen sie erfüllen und welche Lücken es in der Kommunikation mit den BewohnerInnen gibt. Daraus kann der Bedarf abgeleitet werden, ob die bestehenden Kommunikationsmittel durch digitale ersetzt, optimiert oder ergänzt werden können bzw. müssen.

Ist der Bedarf geklärt, gilt es die Ziele des Einsatzes der digitalen Kommunikationsmittel zu formulieren. Dabei soll klar definiert werden,

- welchen Beitrag das Kommunikationsmittel für die Arbeit der Hausverwaltung leisten soll – Arbeitserleichterung, Image und Prestige, KundInnenservice o.ä.-,
- welchen Mehrwert das Kommunikationsmittel für die BewohnerInnen bringen soll – Zugänglichkeit, Bequemlichkeit, Verfügbarkeit, Relevanz der Inhalte, Vernetzung, o.ä. - , und
- welche Art der Kommunikation das digitale Mittel übernehmen soll - Information, Austausch, Kontakt, o.ä.

Abhängig von der Fokussierung der Ziele kann eingeschätzt werden, welches digitale Kommunikationsmittel geeignet ist und welche Funktionen es zulassen muss.

Ist ein geeignetes digitales Kommunikationsmittel für die Zielerreichung ausgewählt, gilt es die Kompatibilität zu überprüfen. Dabei geht es um die Eingliederung in Arbeitsprozesse, die technische Abstimmung von Schnittstellen und Datentransfers sowie die Konzeption der neuen Kommunikationsstrategie zwischen Hausverwaltung und BewohnerInnen. Hier gilt es zu prüfen, welche technischen und organisatorischen Anpassungen für den Einsatz notwendig sind, zu reflektieren, welche dieser sinnvoll im Sinne der Zieldefinition sind und zu entscheiden, wie die Umsetzung und Implementierung abläuft.

Sind Bedarf, Ziele und Kompatibilität klar abgegrenzt lassen sich fundierte Entscheidungen hinsichtlich der Hardware und Software Komponenten des digitalen Kommunikationsmittels treffen - zum Beispiel, ob digitale Screens im Haus notwendig sind oder auf Apps gesetzt wird.

Die Empfehlung bei der **Implementierung von digitalen Kommunikationsmitteln** ist, der Entscheidung für ein Kommunikationsmittel einen Lernprozess anzuschließen. Dabei geht es darum, nach der Installation des Mittels und der Einweisung der BewohnerInnen den Einsatz und die Funktionalität des Mittels zu testen, um herauszufinden was funktioniert, was nicht funktioniert und wo es die Notwendigkeit von Adaptionen gibt. So kann zum Beispiel eine Evaluation und Zielüberprüfung nach 6-12 Monaten eingeplant werden oder das Kommunikationsmittel vor einem flächendeckenden Einsatz in einer ausgewählten Anlage getestet werden.

Die Empfehlungen zum **Betrieb digitaler Kommunikationsmittel** richten sich darauf aus, auch nach der Implementierung eine gewisse Flexibilität bei der Gestaltung der digitalen Kommunikation beizubehalten. Der Einsatz digitaler Kommunikationsmittel und die Nutzung sind alltäglichen, situativen und struk-

turellen Dynamiken unterworfen, die auch nach einer erfolgreichen Installation in der Wohnhausanlage und Einbindung in die internen und externen Kommunikationsabläufe eine Art Feedback- und Krisenmanagement erfordern. Dabei geht es nicht nur um die technische Wartung und Gewährleistung, die meist von den Anbietern übernommen wird, auch die Zuständigkeit für die Moderation, Selektion und Adaption der bereitgestellten Kommunikationsräume gehört geregelt. Dabei stellen sich die Fragen, wer entscheidet welche Meldungen in einem Forum oder schwarzen Brett gepostet werden dürfen, wer den Austausch zwischen den BewohnerInnen moderiert, wann Handlungsbedarf oder Einschreiten seitens der Hausverwaltung notwendig ist, an wen sich BewohnerInnen wenden können, wenn etwas nicht funktioniert oder sie nach den Öffnungszeiten der Waschküche noch nasse Wäsche in der Maschine haben? Außerdem gilt es, auf die Veränderungen des Bedarfs sowie der Möglichkeiten einzugehen, wenn sich zum Beispiel die Struktur der BewohnerInnen hinsichtlich Wohndauer, Alter, Interesse o. ä. verändert oder auch die technischen Möglichkeiten, gesetzliche Regelungen sowie Verantwortlichkeiten der Hausverwaltungen. Auch hier haben die Anbieter Angebote zur Prozessbegleitung im Sinne des Feedback- und Krisenmanagements in ihre Produktpaletten integriert. Eine regelmäßige Abstimmung der Kommunikationsstrategie mit dem Bedarf und den Zielen scheint empfehlenswert.

Widmet man sich dem Aspekt der **Wohnzufriedenheit** und dem **Zusammenleben** kann im Anschluss an die Ergebnisse empfohlen werden, digitale Kommunikationsmittel zu fördern, die zum einen Interaktions- und Mitgestaltungsmöglichkeiten für BewohnerInnen erlauben und zum anderen das Gefühl vermitteln, dass trotz digitaler Kommunikation die persönliche Verantwortlichkeit gegeben ist. Für die Wohnzufriedenheit ist es wichtig, dass neben der operativen Erfüllung der Aufgaben der Hausverwaltung, die BewohnerInnen den Eindruck haben, dass es eine Ansprechperson gibt die sich kümmert. Rein durch die digitale Anzeige und Verfügbarkeit von Informationen wird dieses Gefühl nicht hergestellt, es braucht Interaktionsräume. Ebenso ist die Mitgestaltung und Selbstorganisation der BewohnerInnen als Potenzial für das Zusammenleben zu verstehen. Haben die BewohnerInnen einen Handlungsspielraum und die Berechtigung, das Geschehen in der Wohnhausanlage mit zu gestalten, kann Gemeinschaft entstehen, soziales Kapital transferiert und ein unterstützendes Netzwerk gebildet werden. Das Einbeziehen der Wohnumgebung in die Services der Hausverwaltungen über digitale Kommunikationsmittel kann dahingehend eine Stärkung des Zusammenlebens über die Wohnhausanlage hinaus fördern und zur Identifikation mit dem Grätzl beitragen.

Grundsätzlich stehen die Empfehlungen unter dem Leitgedanken der Ziel- und Bedarfsorientierung. Es gilt, sinnhafte und nachhaltige Innovationen zu fördern, die auf die Zuständigkeiten der Hausverwaltungen und die Bedürfnisse der BewohnerInnen abgestimmt sind. Unabhängig von der Hardware leisten die Software, ihre Abstimmung mit bestehenden Kommunikationssystemen sowie die Chancen der Weiterentwicklung einen wesentlichen Beitrag. Die Potenziale digitaler Kommunikationsmittel für die Wohnzufriedenheit und das Zusammenleben auszuschöpfen, bedeutet Innovationen zu fördern und Pilotprojekte anzuregen, die über die operative Kommunikation zwischen Hausverwaltungen und BewohnerInnen hinausgehen und sich auf das Wohnen und das Miteinander der BewohnerInnen fokussieren. Hier kann durchaus über die Grenzen der Wohnanlage hinausgedacht werden, indem zum Beispiel externe Dienstleistungen in das Kommunikationsangebot der Wohnhausanlage integriert werden. Insbesondere für die Einbindung nachhaltiger Mobilitätsangebote, wie Carsharing oder Sharing von Lastenfahrrädern, ergeben sich hier Chancen, die idealerweise im Rahmen eines Pilotprojektes ausgelotet und getestet werden sollten. Ebenso sollen die Empfehlungen dazu ermutigen, die Partizipation der BewohnerInnen durch die Einbindung in Entscheidungs- und Gestaltungsprozesse mittels digitaler Kommunikationsmittel zu fördern. Ein moderierter Austausch zur Gestaltung von Gemeinschaftsräumen könnte schon vor Bezug der Anlage angeregt werden oder die Option des Teilens von Gemeinschaftsräumen mit anderen BewohnerInnen zum gleichen Zeitpunkt programmiert werden.

Mit der Ausrichtung der Förderung digitaler Kommunikationsmittel entlang der Empfehlungen entsteht die Chance, neben dem Beitrag zur Wohnzufriedenheit und dem Zusammenleben, einen Beitrag zur technischen Innovation sowie zur nachhaltigen Entwicklung der Gesellschaft und der Umwelt zu leisten.