

## **BEWOHNERINNEN-EVALUATION – vom Zankapfel zur Qualitätssicherung**

**Alexander Keul, Angewandte Psychologie, Januar 2013**

E v a l u a t i o n kommt aus dem Lateinischen (*valere*: gesund, geeignet sein, vermögen). Mit diesem Wort verbinden Sie vermutlich die Bewertung kindlicher Lesefähigkeit durch die „PISA-Studien“. Wer im Bauwesen tätig ist, kennt Evaluation eher als technischen Tauglichkeitstest, meist von Baumaterialien. Aber was soll denn nun eine „BewohnerInnen-Evaluation“ sein? – Die demokratische Abstimmung von Laien über ein Gebäude, das sie im Detail gar nicht verstehen? Eine neue staatliche Schikane, um von Firmen mehr Gutachten zu verlangen? Die öffentliche Auswahl von WohnungswerberInnen?

Lange Zeit waren sozialwissenschaftliche Studien zum Bauwesen ein echter Zankapfel. „Mit Soziologen können’s mich jagen“, murrte einst ein prominenter Architekt. Als der Autor 1988 seine erste Evaluation in Wien einem

Architekturverleger zeigte, meinte dieser charmant: „Was Sie da betreiben, ist Geschäftsschädigung! Wenn Sie mein Haus evaluieren und den Mitbewerb nicht, dann kommt bei mir etwas Negatives heraus und bei den Anderen nicht.“ Es bestanden also konkrete Ängste, per böser Meinungsumfrage Ablehnendes zutage zu fördern. Und vor allem: was würden erst die Medien dazu schreiben?

Dabei braucht es gar keine Evaluation, um negative Reaktionen über ein Bauprojekt zu erhalten! Es genügt dazu völlig, das Projekt zu planen, fertig zu bauen und auf spontanes Feedback zu warten. Das ist in praktisch allen Fällen negativ, außer bei bezahlten Artikeln. Denn wer schreibt in Österreich schon freiwillig einen Leserbrief, dass ihm ein Bauprojekt gefällt oder wie gerne er in seiner neuen Wohnung wohnt? Only bad news is good news, das gilt nicht nur für die Presse. Nur Kritik wird mitgeteilt. Die schärfste Kritik ist druckreif und umsatzfördernd. Wenn Sie’s mir nicht glauben, analysieren Sie Leserbriefe zum Thema.

„Evaluation von Gebäuden durch die BewohnerInnen“ als Konzept wurde 1983 von Robert Sommer, einem US-Wirtschaftspsychologen, erfunden. „Social design: creating buildings with people in mind“ hieß sein Buch. Er sprach sich dafür aus, nach Bezug eines interessanten Gebäudes, etwa eines Modellwohnbaus oder eines öffentlichen Gebäudes, die dort lebenden NutzerInnen systematisch, möglichst repräsentativ, nach ihren Erfahrungen mit der neuen Umgebung zu fragen. Denn es macht einen Unterschied, ein modernes Büro

planerisch zu gestalten oder dort länger zu arbeiten, eine energiesparende Wohnung zu berechnen/planen oder dort mit der Familie zu wohnen.

Die BewohnerInnen sind die intuitiven ExpertInnen für ihren persönlichen Lebensraum und für ihre Lebensqualität, das ist die heutige Lesart von Robert Sommers Idee.

BewohnerInnen-Evaluationen (auf Englisch Post-occupancy evaluations, also Evaluationen nach Gebäudebezug) sind nach meiner 25jährigen Erfahrung eben gerade kein nur negatives Feedback als „Wecken schlafender Hunde“, sondern ein repräsentativer Querschnitt vielfältiger Meinungen, wie sie auch Hausverwaltungen nicht in ihren Telefonprotokollen finden. Denn bei ihnen überwiegen Beschwerden. Wer als Planer, Entwickler, Betreiber, Verwalter das Gebäude aus Kundensicht erleben will, wer sich für tägliche Abläufe und ihre Störungen, für Lieblingsplätze und Ärgernisse, für Stärken und Schwächen des gebauten Konzeptes im Sinne von Total Quality Management interessiert, der kommt an einer systematischen NutzerInnen-Evaluation nicht vorbei.

Ideal und detailreich wären natürlich qualitative Daten, persönliche Berichte, so wie den Leuten „der Schnabel gewachsen ist“. Da sie aber persönlich gesammelt und zeitraubend transkribiert und analysiert werden müssen, beschränkt sich dieses Vorgehen eher auf wenige exemplarische Fälle, passt aber nicht für größere Stichproben. Ziel einer NutzerInnen-Evaluation ist Repräsentativität, also ein Sample von über 50 Prozent der Bewohnerschaft des Gebäudes mittels Fragebogen. Nur so kann die Studie behaupten, ein ausgewogenes Meinungsbild zu zeichnen.

### **Wer führt BewohnerInnen-Evaluationen durch und wie teuer sind sie?**

In Österreich haben sich bisher einige SozialwissenschaftlerInnen aus Psychologie, Soziologie oder den Politikwissenschaften durch eigene Untersuchungen qualifiziert und wurden vor allem in Wien und Umgebung, Linz, Salzburg und Innsbruck aktiv. Die meisten Evaluationen betrafen den Wohnbau, aber auch Studentenheime und Schulbauten. Soziale Evaluationskosten sind im Vergleich zu aufwändigen Tests von Baumaterialien oder technischen Simulationsmodellen sehr kostengünstig, fallen bei der Kostenplanung also nicht wirklich ins Gewicht.

Sind Evaluationen für die Schublade? Sind sie Geheimmaterial für's Marketing? In manchen Fällen, wenn es um Markenrechte oder ganz neue Konzepte geht, kann so ein Fall auftreten. Normalerweise – etwa bei energiesparender Bauweise – sind sie aber kein Geheimnis,

sollten der neuen Bewohnerschaft rückgemeldet und als Qualitätsmerkmal und Benchmarking auch dem Wettbewerb zugänglich gemacht werden. Evaluationen sind als Teil von Total Quality Management Qualitätsmerkmale und positive Imagebildner für Firmen, PlanerInnen und Behörden.

In ihrer Durchführung gelten das Datenschutzgesetz (d.h. teilnehmende BewohnerInnen dürfen nicht identifizierbar sein) und andere Rechtsvorschriften. So wird klagbares Feedback unkenntlich gemacht. Denn Evaluation soll persönliche Konflikte nicht schüren, sondern zu deren Klärung und Beilegung beitragen. Dies gilt auch, wenn Evaluationen von Medien aufgenommen und berichtet werden.

### **Wann wird eine Soziale Evaluation durchgeführt und ist sie über längere Zeiträume gültig?**

International ist es üblich, Gebäudeevaluationen etwa ein Jahr nach Bezug zu realisieren, also zu einem Zeitpunkt, wenn sich die BewohnerInnen im Haus schon entsprechend „eingelebt“ haben und genügend Erfahrungen damit gemacht haben. Bei einem energiesparenden Gebäude in unseren Breiten sollte mindestens eine Wintersaison vergangen sein. Die Ergebnisse sind repräsentativ für die erste, bewusste Wohnetappe (wenn Erfahrungen noch neu sind und das Wohnen nicht „automatisiert“). Andererseits ist die Evaluation damit nur ein Querschnitt. Gebäude werden über Jahrzehnte genutzt und umgenutzt. Hier wären bei besonders interessanten Bauten einzelne Messwiederholungen günstig, um Veränderungen festzustellen. Solche Datensätze sind derzeit leider noch selten.

Da Gebäude – bis auf König Ludwigs Schlösser – keine allein stehenden Solitäre darstellen, sondern im Kontext der gebauten Umwelt zu betrachten sind, ist ein Austausch und Vergleich sozialer Evaluationsdaten wichtig und sinnvoll. Dabei soll die Einzelevaluation auf vergleichbare sozialwissenschaftliche Datensätze beschränkt bleiben, die für interessierte Nichtfachleute gut lesbar und verständlich sind. Und das werden in erster Linie deskriptive Datenvergleiche, keine statistischen Berechnungen oder Formeln sein. Evaluation sozialer Akzeptanz soll transparent und sozial akzeptabel bleiben. Bildmaterial sollte die Darstellung ergänzen und das Gebäude für nicht Ortskundige erlebbar machen (soweit das möglich ist).

Bisherig bestand die Literatur aus Projektberichten mit geringer Auflage oder aus der Langfassung für „Haus der Zukunft“, welche online gestellt wurde. Sozialwissenschaftliche Evaluationen waren nur Fachleuten bekannt, zugänglich und verständlich. Eine Plattform für den breiteren Diskurs fehlte. Auch für die Medien war dieses Feld wenig durchsichtig; sie

beschränkten sich daher auf seltene Pressekonferenzen zum Thema. BewohnerInnen hatten keine Möglichkeit, querzulesen und eigene Erfahrungen mit denen anderer Siedlungen zu vergleichen. Die neue Initiative von „Haus der Zukunft“ wird keine vollständige Abhilfe schaffen, geht aber den richtigen Weg. Ich danke allen Beteiligten und wünsche gutes Gelingen! Anregungen für die Weiterentwicklung der Plattform sind willkommen.

Auf den Unterseiten zum Thema BewohnerInnen-Information finden Sie weiter führende Information:

- ➔ Überblick inkl. Stand österreichischer sozialwissenschaftlicher Evaluationsprojekte  
(Liste zum Download)
- ➔ Zentrale Kenngrößen der Evaluierung
- ➔ Liste der EvaluatorInnen