

**Situierte  
Kommunikationsoptimierung  
in einem kooperativen  
Städtebauprojekt**

Dissertation zur Erlangung des akademischen Grades eines Dr. phil.  
eingereicht an der Fakultät für Linguistik und Literaturwissenschaft  
der Universität Bielefeld

von:

**Holger Meissner**

Gutachter:

**Prof. Dr. Gert Rickheit**

**apl. Prof. Dr. Ulrich Dausendschön-Gay**

September 2007

# Vorwort

Es ist üblich an den Beginn einer umfangreichen schriftlichen Arbeit oder eines Buches ein Vorwort zu stellen, welches konsequenterweise eigentlich mit Danksagung übertitelt sein sollte. Auch ich möchte mich dieser Tradition gegenüber aufgeschlossen zeigen und somit die nächsten ca. 50 Zeilen den Menschen widmen, ohne deren Zutun die folgenden knapp 300 Seiten nie hätten entstehen können.

An exponierter Stelle müssen hierbei meine beiden ursprünglichen Betreuer Hans Strohnner und Ulrich Dausendschön-Gay Erwähnung finden. Herrn Strohnner gilt mein besonderer Dank dafür, dass er mir die Chance eröffnet hat, an diesem praxisbezogenen Projekt mitwirken zu können. Darüber hinaus stand er mir immer als Betreuer und Ansprechpartner zur Seite. Letzteres gilt auch im besonderen Maße für Herrn Dausendschön-Gay, der stets mit detaillierten Hinweisen und konstruktiver Kritik dienlich war, wenn das Dickicht des wissenschaftlichen Dschungels mich zu umschlingen drohte.

Ein großes Dankeschön bin ich all jenen schuldig, die mir außerhalb des universitären Umfelds weitergeholfen haben. Das war eine ganze Reihe von Leuten, denen ich aus verschiedenen Gründen nicht im Einzelnen namentlich danken kann. Stattdessen werde ich meine Dankbarkeit bündeln und konzentriert an die folgenden Personengruppen weitergeben:

An alle Mitarbeiter der Stadt Bielefeld, mit denen ich während dieses Projekts kooperiert habe und die mich sonst in irgendeiner Weise unterstützt haben. Der Einblick in Ihre Arbeit, die Versorgung mit „Datenmaterial“ und die gemeinsamen Diskussionen und Sitzungen waren sehr hilfreich für mich. Vielen Dank für Ihre Aufgeschlossenheit meinem Wirken gegenüber.

An alle Mitarbeiter einer der das Projekt Breipohls Hof betreuenden Marketingagenturen. Vielen Dank, dass Sie Anregungen gegenüber offen waren und dass wir viele Ideen, speziell zur Bonuspunktebrochure, gemeinsam umsetzen konnten. Sehr

aufschlussreich und anregend waren für mich auch die Diskussionen über die Themen Baugruppen und Bauen im Allgemeinen.

Zur letzten großen Gruppe von Menschen, denen ich ein Dankeschön aussprechen möchte, gehören alle „Testpersonen“ und „Interviewpartner“, die mir geduldig für Benutzertests und Rezipientenbefragungen zur Verfügung standen. Sie haben ganz maßgeblich zu einem wichtigen Teil meiner Arbeit beigetragen. Hierzu zähle ich auch all jene Bauinteressierten, die ich direkt vor Ort in Breipohls Hof getroffen habe. Menschen, die in Erwägung gezogen haben dort zu bauen, oder die es tatsächlich durchführen, und die mir mit ihren Meinungen und Ansichten wertvolle Hinweise gegeben haben.

Vielen Dank.

### **Zum Datenschutz**

Ein Hauptargument, warum die gerade bekundeten Danksagungen weitestgehend anonym gehalten sind, betrifft den Datenschutz. Es soll zwar nicht geheim gehalten werden, in welcher Stadt und bei welchem Projekt die dieser Arbeit zu Grunde liegenden Daten gesammelt worden sind, doch von Namensnennungen beteiligter Personen wird bewusst Abstand genommen. Diese Maßnahme dient dem Schutz personenbezogener Daten (s.a. Lüders 2003: 153). Anstelle von Namen greife ich im Verlauf dieser Arbeit deshalb auf absichtlich vage gewählte Berufs- oder Funktionsbezeichnungen zurück (*ein städtischer Mitarbeiter, ein städtischer Bauexperte, ...*).

### **Ergänzung zum Vorwort**

Ich bedanke mich sehr herzlich bei Herrn Prof. Dr. Gert Rickheit, der nach dem plötzlichen Tod von Herrn Prof. Dr. Strohner adhoc die Endbetreuung und Begutachtung dieser Arbeit übernommen hat. In diesem Zusammenhang möchte ich abschließend ein extra großes Dankeschön an Herrn Dr. Lorenz Sichelschmidt richten, für seinen Einsatz sowie seine prompte und tatkräftige Hilfe in dieser schwierigen Endphase des Gesamtprojekts. Das gilt besonders für seine wertvollen Hinweise und seine überaus konstruktive Kritik zur statistisch-analytischen Datenauswertung.

# Inhaltsverzeichnis

|   |    |
|---|----|
| 1 Einleitung.....   | 1  |
| <b>Teil I: Bürger-Verwaltungs-Kommunikation</b>                     |    |
| 2 Grundlagen der Bürger-Verwaltungs-Kommunikation.....              | 7  |
| 2.1 Bürger, Verwaltung, Kommunikation.....                          | 7  |
| 2.1.1 Volk, Verfassung, Gewaltenteilung.....                        | 8  |
| 2.1.2 Gebunden an Recht und Gesetz.....                             | 9  |
| 2.1.3 Kommunikationsstörungen.....                                  | 10 |
| 2.1.3.1 Textzentrierte Ansätze.....                                 | 10 |
| 2.1.3.2 Wissen, Handeln, Emotionen.....                             | 11 |
| 2.2 Ungebrochene Aktualität.....                                    | 12 |
| 2.2.1 Verbesserungen und weiterer Bedarf.....                       | 14 |
| 2.2.2 Vom Antragsteller zum Kunden.....                             | 16 |
| 2.2.3 Die positive Nutzung von Asymmetrien.....                     | 17 |
| 2.3 Verwaltungskommunikation und Marketing.....                     | 19 |
| 2.3.1 Keine direkte Monopolstellung.....                            | 20 |
| 2.4 Resümee zur Verwaltungskommunikation.....                       | 22 |
| 3 Breipohls Hof: Neue Verfahren beim Städtebau.....                 | 23 |
| 3.1 Zahlen und Fakten.....  | 24 |
| 3.1.1 Das Pflichtenheft.....  | 25 |
| 3.2 Gründe für dieses Modellvorhaben.....                           | 26 |
| 3.3 Verwaltungskommunikation und Breipohls Hof.....                 | 28 |
| 3.4 Die linguistischen Aufgaben.....                                | 31 |
| 3.4.1 Was ist ein Bonuspunktesystem?.....                           | 32 |
| 3.4.1.1 Verwaltungshintergründe des Bonuspunktesystems.....         | 33 |
| 3.4.2 Was sind Baugruppen?.....                                     | 34 |
| 3.4.3 Zeitplanungen und beteiligte Personengruppen.....             | 36 |
| 3.4.4 Fazit zu den linguistischen Aufgaben.....                     | 37 |
| <b>Teil II: Empirische Untersuchungsgrundlagen</b>                  |    |
| 4 Methoden der Datenerhebung.....                                   | 39 |
| 4.1 Qualitativ-empirische Sozialforschung.....                      | 39 |
| 4.1.1 Ihre Eignung für dieses Projekt.....                          | 40 |
| 4.1.2 Das Prinzip der Kommunikation.....                            | 41 |
| 4.1.3 Das Prinzip der Offenheit.....                                | 42 |
| 4.1.4 Realität, Wirklichkeit, Mehrperspektivität.....               | 43 |
| 4.1.5 Permanente Reflexion und blinde Flecken.....                  | 44 |
| 4.1.6 Flexibles und kreatives Vorgehen in der Forschungspraxis..... | 45 |

|         |   |    |
|---------|---|----|
| 4.2     | Teilnehmende Beobachtung.....   | 46 |
| 4.2.1   | Das Forschungsfeld und sein Zugang.....                                     | 47 |
| 4.2.2   | Art der Durchführung.....   | 48 |
| 4.2.3   | Die Datenaufzeichnung.....  | 50 |
| 4.2.4   | Reflexion und Selektion.....  | 52 |
| 4.3     | Interviews und Interviewtechniken.....                                      | 53 |
| 4.3.1   | Experteninterviews.....   | 54 |
| 4.3.1.1 | Ziele und Arten von Experteninterviews.....                                 | 54 |
| 4.3.1.2 | Die Überprüfbarkeit von Betriebswissen.....                                 | 56 |
| 4.4     | Dokumenten- und Artefaktanalyse.....  | 57 |
| 4.5     | Benutzertests und Maßnahmenevaluation.....                                  | 58 |
| 4.6     | Zusammenfassung und Überblick.....  | 59 |
| 5       | Die linguistischen Grundlagen: Von Lesbarkeitsformeln zur Situiertheit..... | 60 |
| 5.1     | Lesbarkeitsforschung.....   | 61 |
| 5.2     | Das Hamburger Verständlichkeitskonzept.....                                 | 62 |
| 5.2.1   | Verständlichkeitsdimensionen.....   | 62 |
| 5.2.2   | Kritikpunkte am Hamburger Verständlichkeitskonzept.....                     | 64 |
| 5.3     | Das theoretisch-deduktive Konzept.....                                      | 65 |
| 5.3.1   | Der Advance Organizer.....  | 66 |
| 5.4     | Kontrollierte Sprachen.....   | 67 |
| 5.4.1   | Form und Ziele kontrollierter Sprachen.....                                 | 68 |
| 5.4.2   | AECMA Simplified English.....   | 69 |
| 5.4.3   | Vor- und Nachteile kontrollierter Sprachen.....                             | 70 |
| 5.5     | Die kognitive Wende.....  | 71 |
| 5.5.1   | Propositionen.....  | 72 |
| 5.5.1.1 | Die zyklische Verarbeitung von Propositionen.....                           | 72 |
| 5.5.2   | Mentale Modelle.....  | 73 |
| 5.5.2.1 | Auswirkungen von Szenarios auf das Textverstehen.....                       | 74 |
| 5.5.3   | Inferenzen.....   | 75 |
| 5.6     | Kommunikation als eine gemeinsame Handlung.....                             | 76 |
| 5.6.1   | Gemeinsames Wissen.....   | 77 |
| 5.6.2   | Bezeichnen als gemeinsame Aushandlung.....                                  | 78 |
| 5.7     | Situiertheit.....   | 79 |
| 5.7.1   | Wissen.....   | 80 |
| 5.7.1.1 | Lernen vs. Behalten.....  | 80 |
| 5.7.2   | Einstellung.....  | 81 |
| 5.7.3   | Handlungszusammenhang.....  | 82 |
| 5.7.4   | Kulturelle Aspekte.....   | 83 |
| 5.8     | Zusammenfassung der linguistischen Grundlagen.....                          | 84 |
| 6       | Grundlagen der Kommunikationsoptimierung.....                               | 85 |
| 6.1     | Analyse des Ausgangszustands.....   | 86 |

|  |    |
|--|----|
| 6.1.1 Differenzierung der Kommunikationsziele..... | 87 |
| 6.1.2 Projektspezifische Untersuchungsmatrix.....  | 88 |
| 6.2 Die Interventionsphase.....                    | 90 |
| 6.3 Evaluation und Nachbetrachtung.....            | 91 |
| 6.4 Das Untersuchungsdesign.....                   | 92 |

### **Teil III: Kommunikationsoptimierung beim kooperativen Städtebau**

|  |     |
|--|-----|
| 7 Ist- und Zielanalyse.....                                | 97  |
| 7.1 Das Bauamt in der Rolle des Herausgebers.....          | 97  |
| 7.1.1 Bereits geplante Umsetzungsressourcen.....           | 98  |
| 7.2 Inhalte.....   | 99  |
| 7.2.1 Inhalt und Thema.....                                | 100 |
| 7.2.2 Inhalt und Semiotik.....                             | 102 |
| 7.2.2.1 Das semiotische Dreieck.....                       | 103 |
| 7.2.2.2 Lokalisierung von Problemen.....                   | 105 |
| 7.3 Kommunikationsziele.....                               | 106 |
| 7.3.1 Vertiefende Betrachtung der Kommunikationsziele..... | 108 |
| 7.3.2 Konversationsmaxime.....                             | 110 |
| 7.3.3 Werbung.....   | 112 |
| 7.4 Rezipientenanalyse.....                                | 115 |
| 7.5 Einsatzort / situative Einbettung.....                 | 116 |
| 7.6 Einarbeitung ins Thema energiesparendes Bauen.....     | 117 |
| 7.6.1 Introspektion.....                                   | 118 |
| 7.6.2 Befragungen und rudimentäre Vortests.....            | 119 |
| 7.6.2.1 Verstehen und Akzeptanz.....                       | 120 |
| 7.6.3 Recherche im Internet.....                           | 121 |
| 7.6.4 Besichtigung einer Solarsiedlung.....                | 122 |
| 7.6.5 Bildung einer Wissensbasis.....                      | 123 |
| 7.6.5.1 Wirtschaftliche und politische Dimensionen.....    | 123 |
| 7.7 Vorlagen anderer Städte.....                           | 126 |
| 7.8 Textsorte.....   | 128 |
| 7.8.1 Textmedium, Typografie und Grafik.....               | 130 |
| 7.9 Zusammenfassung der Analyse.....                       | 132 |
| 8 Das Konzept.....   | 135 |
| 8.1 Kreativität.....                                       | 136 |
| 8.1.1 Fünf Verarbeitungsstufen.....                        | 137 |
| 8.1.2 Positive Grundvoraussetzungen.....                   | 139 |
| 8.2 Kernstück Maßnahmenliste.....                          | 141 |
| 8.2.1 Ein eindeutiges Regelwerk.....                       | 142 |
| 8.2.1.1 Gegenstandsbereich und Selektion.....              | 142 |
| 8.2.2 Maßnahmenliste plus Baulexikon.....                  | 143 |

|  |     |
|--|-----|
| 8.2.3 Maßnahmenliste als „Hypertext“.....                            | 144 |
| 8.2.4 Schneller Zugriff auf das Baulexikon.....                      | 146 |
| 8.2.4.1 Die Vorteile.....  | 147 |
| 8.3 Prämentabelle und Mindestanforderungen .....                     | 148 |
| 8.4 Eine übergeordnete Einführung.....                               | 149 |
| 8.5 Vorwort und Informationsangebote.....                            | 151 |
| 8.6 Informationsselektion.....                                       | 151 |
| 8.7 Personelle Planungen.....  | 152 |
| 8.8 Kommunikationskette.....   | 154 |
| 8.8.1 Erste Werbung für Bonuspunkte.....                             | 154 |
| 8.8.2 Weitere Begleitung.....  | 155 |
| 8.8.2.1 Internetadressen und Telefonnummern.....                     | 155 |
| 8.8.2.2 Projektbüro und Vorträge.....                                | 156 |
| 8.9 Zusammenfassung des Konzepts für die Bonuspunktebroschüre.....   | 157 |
| 9 Der Schreibprozess.....  | 161 |
| 9.1 Theorien der Textproduktion.....                                 | 161 |
| 9.1.1 Das Textproduktionsmodell von Hayes&Flower.....                | 163 |
| 9.1.2 Die Probleme der Sprachproduktionsforschung.....               | 165 |
| 9.1.3 Text- und Sprachproduktionsmodelle im Vergleich.....           | 166 |
| 9.1.4 Zusammenfassung der theoretischen Einführung.....              | 168 |
| 9.2 Kollaborativer Schreibprozess.....                               | 169 |
| 9.2.1 Die Aktanten - Was ist ein Experte?.....                       | 169 |
| 9.2.2 Vorbesprechungen und gemeinsame Überlegungen.....              | 171 |
| 9.2.3 Das untersuchungsmethodische Vorgehen beim Schreibprozess..... | 171 |
| 9.3 Vom ENTWURF zu VERSION1.....                                     | 176 |
| 9.3.1 Modifizierung des Konzepts.....                                | 177 |
| 9.3.1.1 Exemplarische Erläuterung der Problematik.....               | 177 |
| 9.3.1.2 Umstrukturierung als Lösung.....                             | 179 |
| 9.3.2 Inhalte Baulexikon.....  | 179 |
| 9.3.2.1 Eine Definition für das 3-Liter-Haus.....                    | 180 |
| 9.3.2.2 Verschiedene Arten von Definitionen.....                     | 182 |
| 9.3.3 Inhalte Maßnahmenliste.....                                    | 183 |
| 9.3.3.1 Terminologiewahl.....  | 185 |
| 9.3.4 Die Einleitung: Informative Werbung.....                       | 186 |
| 9.3.4.1 Syntax und Stilistik.....                                    | 186 |
| 9.3.4.2 Exkurs zur Wortwahl.....                                     | 188 |
| 9.3.5 Verständigungssicherung Teil I.....                            | 189 |
| 9.3.5.1 Joint action und common ground.....                          | 190 |
| 9.3.5.2 Die epistemisch-heuristische Funktion des Schreibens.....    | 191 |
| 9.3.5.3 Prätext.....   | 192 |
| 9.4 Der Weg zu VERSION2.....   | 195 |
| 9.4.1 Die Mindestanforderungen und die EnEV.....                     | 195 |
| 9.4.2 Vorwort und explizite Lesehinweise.....                        | 197 |
| 9.5 Der Weg zu VERSION3 und VERSION4.....                            | 199 |

|   |     |
|---|-----|
| 9.5.1 Benutzertests.....  | 199 |
| 9.5.1.1 Die Testdurchführung.....   | 201 |
| 9.5.1.2 Die Testprotokolle.....   | 202 |
| 9.5.1.3 Die Testauswertung.....   | 210 |
| 9.5.1.4 Vollzogene Änderungen am Text.....  | 213 |
| 9.5.1.5 Konsequenzen für das Kommunikationskonzept.....                                   | 219 |
| 9.5.1.6 Leseverhalten und positives Feedback.....   | 220 |
| 9.5.2 Verständigungssicherung Teil II.....  | 222 |
| 9.6 Der Weg zu VERSION5.....  | 223 |
| 9.6.1 Beurteilung durch Experten.....   | 223 |
| 9.6.2 Verständigungssicherung Teil III.....   | 224 |
| 9.7 Im Rückblick: Von VERSION zu VERSION.....   | 227 |
| 9.8 Drucktechnische Aufbereitung und Korrekturen.....                                     | 231 |
| 10 Maßnahmen-Evaluation.....  | 232 |
| 10.1 Die Evaluation der Bonuspunktebrochüre.....  | 233 |
| 10.1.1 Nachtests mit neuen Probanden.....   | 234 |
| 10.1.1.1 Die Auswertung der Nachtests .....   | 243 |
| 10.1.1.2 War die Optimierung erfolgreich?.....  | 245 |
| 10.1.1.3 Leseverhalten und Doppelseitenkonzept.....                                       | 249 |
| 10.1.1.4 Sind die ursprünglichen Ziele umgesetzt?.....                                    | 251 |
| 10.1.2 Eine zusätzliche Untersuchung.....   | 253 |
| 10.1.2.1 Die Testergebnisse.....  | 258 |
| 10.1.2.2 Abschließende Interpretation der Testergebnisse.....                             | 261 |
| 10.1.3 Reaktionen von Bauinteressenten.....   | 264 |
| 10.2 Die Evaluation des Bonuspunktesystems.....   | 266 |
| 10.3 Die Schwierigkeiten empirischer Forschung in einem praktischen Forschungsfeld... 269 |     |
| 10.3.1 Die Empirie im (Um)feld der Verwaltung.....  | 269 |
| 10.3.2 Zur Empirie der Benutzertests.....   | 270 |
| 10.3.2.1 Eine Kombination von Labor- und Feldexperimenten.....                            | 273 |
| 10.3.3 Zur Empirie des Schreibprozesses.....  | 276 |
| 10.3.4 Ein Fluchtpunkt und zwei Ebenen.....   | 277 |

**Teil IV: Schlussbetrachtung**

|                              |     |
|------------------------------|-----|
| 11 Resümee und Ausblick..... | 281 |
| 12 Literaturverzeichnis..... | 288 |
| 13 Anhang.....               | 303 |



# **1 Einleitung**

Um eine wissenschaftliche Arbeit gebührend einzuleiten, bieten sich verschiedene Strategien an. Das direkte Zusteuern auf die zentrale Thematik dürfte den gängigen Erwartungshaltungen am meisten entsprechen. Beinahe ebenso häufig und beliebt scheint die Verwendung eines berühmten Zitats oder einer humorvollen Anekdote zur Auflockerung der Eröffnungssequenz zu sein. Der von mir gewählte Einstieg nähert sich den Grundfesten des hier durchgeführten Forschungsprojekts über einen Umweg, dessen Beginn eine auf den ersten Blick gewagt anmutende Analogie markiert.

Bevor von Kommunikation und ihrer Optimierung die Rede sein wird, soll ein kurzer Exkurs in die Geheimnisse des Universums vorangehen, der sich der Stringtheorie widmet. Bei dieser Theorie handelt es sich um den Versuch eine Vereinigung von Einsteins allgemeiner Relativitätstheorie und der Quantenmechanik herbeizuführen. Erstere beschreibt die physikalischen Gesetzmäßigkeiten in den Weiten des Weltalls, letztere die Abläufe innerhalb und unterhalb der Ebene von Atomen. Das Problem besteht darin, dass jede Theorie einzeln betrachtet schlüssig ist und für ihren Geltungsbereich bestens funktioniert, jedoch beide zusammen bislang unvereinbar sind (vgl. Greene 2000: 17). Die Lösung dieses Dilemmas soll in einer Vereinigungstheorie – auch Stringtheorie genannt – zu finden sein. Diese besitzt die Eigenschaft die Vorstellungskraft des menschlichen Geistes dadurch zu übersteigen, dass sie in ihrer aktuellsten Ausprägung, der M-Theorie, zehn Raumdimensionen und eine Zeitdimension einfordert (Greene 2000: 331). Das steht in krassem Widerspruch zu dem uns bekannten Weltbild, welches unserem Gehirn in lediglich drei Raumdimensionen und einer Zeitdimension Orientierung verschafft. Um das Unvorstellbare vorstellbar zu machen, gibt es Hypothesen die annehmen, dass die zusätzlichen Raumdimensionen - die existieren müssen, wenn die M-Theorie Gültigkeit haben soll - in den uns bekannten Raumdimensionen aufgefaltet und aufgewickelt sind. Aufgrund ihrer Winzigkeit sind diese Zusatzdimensionen mit technischen Hilfsmitteln nicht nachweisbar (Greene 2000: 224).

Der Schritt von der physikalisch-philosophischen Ebene, die mit insgesamt elf Dimensionen operiert, zum Thema dieser Arbeit, der situierten

Kommunikationsoptimierung, ist nun gar nicht mehr so weit. Wendet man sich einem der berühmtesten Ansätze zur Beurteilung von Textverständlichkeit zu, dem Hamburger Verständlichkeitskonzept, dann fallen bereits die Verwandtschaften in der Terminologie auf. Das Hamburger Verständlichkeitskonzept beschreibt 4 Verständlichkeitsdimensionen, die Stringtheorie 10 Raumdimensionen. Damit fangen die Parallelen aber erst an. So populär und plausibel das Hamburger Modell in den Augen vieler Menschen auch sein mag, die 4 von ihm definierten Dimensionen sind nicht ausreichend, um alle Abläufe zu erfassen, die Einfluss auf im Alltag eingebettete Kommunikation ausüben. So findet sich denn bei Susanne Göpferich ein kommunikationsorientiertes Modell zur Bewertung der Textqualität, welches sich ebenfalls des Dimensionsbegriffs bedient und 6 statt 4 Dimensionen zur Textbewertung vorschlägt (Göpferich 2002: 46). Während sich die von der Stringtheorie postulierten zusätzlichen Raumdimensionen jedoch jenseits der menschlichen Vorstellungskraft befinden und lediglich mathematisch, aber nicht messtechnisch nachweisbar sind, verhält es sich mit den für die Beschreibung von Kommunikation zusätzlich benötigten Dimensionen glücklicherweise anders.

Befindet man sich als Beteiligter in einer komplexen Kommunikationssituation, so ist es oftmals schwierig mehr als ein oder zwei, den Verstehensprozess beeinflussende Variablen zu registrieren. Fast scheint es, gerade in Fällen missglückter Kommunikation, als gäbe es noch weitere „aufgewickelte und nicht erfassbare Verständlichkeitsdimensionen“, die für Interferenzen sorgen. Durch ein umfassenderes Kommunikationsmodell sind die Einflussvariablen jedoch präziser benennbar. Von daher ist das erweiterte Bewertungsmodell von Göpferich begrüßenswert, aber gleichzeitig auch noch ausbaufähig. Voraussetzung hierfür ist die Verwendung eines funktionalen Textbegriffs, der einen Text als eine Einheit der Sprache definiert, die zur Durchführung sprachlicher Handlungen dient (Rickheit & Strohner 1999: 272). Damit ist eine Ablösung von der reinen Textebene - die schriftlich oder mündlich realisiert sein kann - vollziehbar und das Kommunikationsuniversum bietet Einlass in gleich mehrere neue Dimensionen, um diese Analogie ein weiteres Mal zu bemühen. Neben dem Text spielt die kognitive Interaktion zwischen den an Kommunikationshandlungen beteiligten Menschen eine gewichtige Rolle (Strohner 2001: 1170; Strohner 2002: 3; Prestin 2002: 69). Ebenso müssen die Handlungsziele der Interaktanten berücksichtigt werden, soll eine Kommunikationsoptimierung gelingen (Prestin 2002: 67). Und schließlich ist

Kommunikation stets in ein Handlungsumfeld, in einen Lebensraum eingebettet (vgl. Hermann 1990: 284; Rickheit&Strohner 1999: 298). Diese Situiertheit muss ebenfalls als Parameter in einen Optimierungsprozess einbezogen werden (Prestin 2002: 67). Ziel situierter Kommunikationsoptimierung und damit auch der hier vorliegenden Arbeit, ist die Untersuchung und Verbesserung von Kommunikationsprozessen in realen Lebenssituationen. Dazu muss die Aufmerksamkeit auf Texte, Interaktionspartner, kognitive Prozesse und Wissenszustände, Handlungsziele und Handlungssituationen adäquat verteilt werden. Am Ende dieser Kommunikationsoptimierung sollen neben hoffentlich zu verzeichnenden Verbesserungen im konkreten Optimierungsfeld, neue Erkenntnisse für zukünftige, ähnlich geartete Projekte stehen.

Nachdem situierte Kommunikationsoptimierung - der erste Bestandteil des Titels dieser Arbeit - erläutert worden ist, folgt nun eine kurze Erklärung, was unter einem kooperativen Städtebauprojekt zu verstehen ist. Mit kooperativ ist zum einen gemeint, dass verschiedene städtische Ressorts ihre Kompetenzen bündeln und enger zusammen arbeiten. In diesem Fall geht es um die Planung und Realisierung eines Wohngebiets am Stadtrand von Bielefeld. Zum anderen bezieht sich kooperativ aber auch darauf, die von diesem Neubaugebiet „betroffenen“ Bürger ebenfalls in den Planungs- und Entstehungsprozess einzubeziehen. Damit sind sowohl die bereits ortsansässigen Bürger gemeint, denen ein Mitspracherecht hinsichtlich ihrer neuen Nachbarschaft eingeräumt werden soll, als auch die hinzukommenden Bewohner, die ihr zukünftiges Wohnquartier bis zu einem gewissen Grade mitgestalten können. Der Fokus dieser Arbeit liegt auf der Kooperation zwischen der städtischen Verwaltung und den Bauinteressenten, wodurch es sich hier um eine Untersuchung und Optimierung im Rahmen der Bürger-Verwaltungs-Kommunikation handelt. Dabei wird sich zeigen, dass dieser Bereich weitläufig und vielschichtig ist und Berührungspunkte zu anderen Kommunikationsfeldern wie Marketing und Technischer Dokumentation existieren.

Es verbleibt noch den Aufbau inklusive kurzer Inhaltsangabe, der sich nun anschließenden 11 Kapitel - gerahmt in 4 Teilen - zu schildern.

**Teil I** widmet sich der soeben erwähnten Bürger-Verwaltungs-Kommunikation und wird mit **Kapitel 2** eröffnet, welches sich primär der theoretischen Seite zuwendet.

Dem folgt eine ausführliche Vorstellung des begleiteten kooperativen Städtebauprojekts in Bielefeld Breipohls Hof, nachzulesen in **Kapitel 3**. Hier wird auch zum ersten Mal die konkrete Optimierungsaufgabe präsentiert, deren Gegenstand ein so genanntes Bonuspunktesystem samt dazugehöriger Informationsbroschüre ist.

**Teil II** beherbergt detaillierte Erörterungen der empirischen und linguistischen Grundlagen, die das Rüstzeug für die durchzuführende Kommunikationsoptimierung bereitstellen. **Kapitel 4** beschäftigt sich mit den Untersuchungsmethoden für die praktische Begleitung des Bauprojekts und weist somit neben theoretischen Abwägungen auch Schilderungen konkreter Forschungssituationen auf. **Kapitel 5** enthält die linguistische Seite und weitet in präziserer Darstellung nochmal den Horizont von der Textebene hin zur Situiertheit. **Kapitel 6** schließt diesen zweiten Teil und umreißt das geplante Vorgehen bei der anstehenden Kommunikationsoptimierung.

Den längsten Abschnitt dieser Arbeit bildet **Teil III**. Dort wird der Ablauf der Kommunikationsoptimierung zum Bonuspunktesystem und der Bonuspunktebroschüre vollständig nachgezeichnet. An diesem Optimierungsprozess orientiert sich auch die Abfolge der unter Teil III angesiedelten Kapitel. Eine umfassende Ist- und Zielanalyse zur Erfassung aller Kommunikationsparameter schildert **Kapitel 7**. Die Erkenntnisse der Analysephase finden Niederschlag in einem Konzept, welches in **Kapitel 8** vorgestellt wird. Dieses Konzept betrifft sowohl das Bonuspunktesystem als auch die Bonuspunktebroschüre, deren Schreibprozess Untersuchungsgegenstand des **Kapitels 9** ist. Eine Kommunikationsoptimierung ist erst durch eine nachfolgende Evaluation abgeschlossen. Dabei muss sich zeigen, ob die Optimierungsmaßnahmen die gewünschten Erfolge erzielt haben. Zudem wird erörtert, in wie weit das geplante wissenschaftliche Vorgehen in der Praxis umsetzbar war. All dieses ist inhaltlicher Bestandteil von **Kapitel 10**.

Komplettiert wird diese Arbeit durch **Teil IV**, der Schlussbetrachtung. Sie dient dem Resümee, aber auch dem Ausblick - beides in **Kapitel 11** - damit die in diesem Projekt gewonnenen Erkenntnisse nutzbringend in weitere Optimierungen bzw. wissenschaftliche Untersuchungen einfließen können.

Kurz, knapp und bildlich gesprochen: Der während dieser insgesamt 11 Kapitel zurückgelegte Weg, führt von den zunächst eher allgemeineren Gefilden der Bürger-Verwaltungs-Kommunikation immer tiefer in die Spezialbereiche des Bauprojekts

Breipohls Hof hinein, bis er schlussendlich wieder an der Oberfläche angelangt. Dort bilden die unterwegs gewonnen Einsichten die Basis für abschließende Reflexionen.

# **Teil I:**

# **Bürger-Verwaltungs- Kommunikation**

## **2 Grundlagen der Bürger-Verwaltungs-Kommunikation**

Im Folgenden wird ein Überblick über das Thema Verwaltungskommunikation angestrebt, wobei das Hauptaugenmerk auf dem oftmals schwierigen Miteinander zwischen Bürgern und Behörden ruht. Neben Schilderungen der bestehenden Problematik, werden auch neuere Entwicklungen zur Verbesserung der Missstände Erwähnung finden. Eine Expansion erfährt die Diskussion um Bürger-Verwaltungs-Kommunikation schließlich durch Hinzunahme des Begriffs *Marketing*. Dadurch entsteht gleichsam ein erster greifbarer Berührungspunkt zum Bauprojekt Breipohls Hof.

### **2.1 Bürger, Verwaltung, Kommunikation**

Dieser Abschnitt, der sich mit dem problematischen Verhältnis zwischen Bürger und Verwaltung befasst, soll mit einem Zitat eingeleitet werden:

*„Die Klage über die Verwaltungssprache ist alt. Das Problem der Verständlichkeit hat sich auch schon in den Zeiten des Obrigkeitsstaates gestellt: denn um gehorchen zu können, muß man den Befehl verstanden haben. Aber in der Sphäre des Verfassungsstaates, des bürgerlichen Staates, in dem wir leben, verschärft sich diese Frage ganz erheblich. Wir sind nicht Gewaltuntertanen und wollen es nicht sein, sondern wir wollen Bürger sein, die ihre eigene Verwaltung, die von ihnen bezahlt, von ihnen bestellt und ihnen dienende Verwaltung verstehen müssen.“*

(Sternberger 1981: 16).

Die Motivation dieses Zitat als Einstieg in die Thematik gewählt zu haben nährt sich daraus, dass es zum einen die Diskrepanz, die oftmals zwischen Bürger und Verwaltung zu bestehen scheint, auf den Punkt bringt und zum anderen darauf verweist, dass die Zeiten eines Obrigkeitsstaates in Deutschland eigentlich lange vorbei sind. Im Grunde

genommen stehen diejenigen Menschen, die für eine Verwaltung arbeiten und diejenigen, die als Bürger mit dieser Verwaltung zu tun haben, auf einer Stufe. Sie alle unterliegen bürgerlichen Pflichten und Gesetzen (Sternberger 1981: 17). Doch in der Realität ist von dieser Gleichstellung oftmals nichts zu spüren, stattdessen treten größere Niveauunterschiede auf. Eine Beobachtung, die sich auch auf sprachlicher Ebene, aber nicht nur da, manifestiert, wie im weiteren gezeigt werden soll.

### **2.1.1 Volk, Verfassung, Gewaltenteilung**

*„Alle Staatsgewalt geht vom Volke aus. Sie wird vom Volke in Wahlen und Abstimmungen und durch besondere Organe der Gesetzgebung, der vollziehenden Gewalt und der Rechtsprechung ausgeübt.“*

(Grundgesetz der Bundesrepublik Deutschland Art. 20 (2))

Im Grundgesetz der Bundesrepublik Deutschland ist verankert, dass die Staatsgewalt vom Volk ausgeht und nicht wie in vergangenen Epochen das Volk Untertan eines Obrigkeitsstaates ist. Wie in vielen anderen Staatsverfassungen, so ist auch in der deutschen das Prinzip der Gewaltenteilung, welches auf Ideen des französischen Staatsphilosophen Montesquieus aus dem 18. Jahrhundert basiert, festgeschrieben (Paul 1979: 18). Der Grundgedanke einer solchen Staatsorganisation war, keinem einzelnen Staatsorgan absolute Machtbefugnisse zukommen zu lassen. Die Macht wird auf verschiedene Organe verteilt, um der Gefahr einer Alleinherrschaft vorzubeugen (Paul 1976: 18).

Diese Teilung der staatlichen Gewalt ist ebenfalls im Grundgesetz Art. 20 (2) festgelegt. Die Staatsgewalt gliedert sich in die legislative (gesetzgebende), judikative (rechtsprechende) und exekutive (vollziehende) Gewalt. Zu letzteren gehören die öffentlichen Verwaltungen als ausführende Organe des Staates (Becker-Mrotzek & Scherner 2000: 632, Paul 1979: 21). Nach Paul zählen zur Verwaltung alle öffentlichen Einrichtungen, die zur Wahrung der Ordnung, der Förderung des sozialen Fortschritts und zur Schaffung der dafür erforderlichen Einrichtungen zuständig sind (Paul 1979: 21). Verwaltung lässt sich in verschiedene Institutionen differenzieren und des Weiteren



räumlich in die kommunale, die Länder- und die Bundesebene untergliedern (Becker-Mrotzek & Scherner 2000: 632). Am Handeln von Verwaltungen sind die Agenten der jeweiligen Institutionen und ihre Klienten beteiligt (Becker-Mrotzek & Scherner 2000: 632). Vereinfacht gesprochen heißt das, es stehen sich auf der einen Seite Mitarbeiter einer Verwaltung und auf der anderen Seite Bürger, die vom Verwaltungshandeln betroffen sind, gegenüber.

## 2.1.2 Gebunden an Recht und Gesetz

*„Die Gesetzgebung ist an die verfassungsmäßige Ordnung, die vollziehende Gewalt und die Rechtsprechung sind an Gesetz und Recht gebunden.“*

(Grundgesetz der Bundesrepublik Deutschland Art. 20 (3))

In Art. 20 (3) des Grundgesetzes findet sich der Verweis auf die Bindung der vollziehenden Gewalt an Gesetz und Recht. Somit ist es die Pflicht von Verwaltungsmitarbeitern sich an selbige zu halten. Doch unterliegt ihr Handeln noch weiteren Reglementierungen wie z.B. verwaltungsinternen Erlassen übergeordneter Behörden oder hausinternen Vorschriften der eigenen Institution (Becker-Mrotzek & Scherner 2000: 632). Kommunikation im Rahmen von Verwaltungshandeln kann verwaltungsintern, also zwischen den Mitarbeitern der Verwaltung, stattfinden. Diese Situation lässt sich als Kommunikation zwischen Fachleuten einstufen und wirft in der Regel kaum Probleme sprachlicher Natur auf (Wagner 1981: 241, Grönert 2002: 147). Angesprochen wurde bereits, dass Verwaltungshandeln oftmals jedoch zwischen Mitarbeitern einer Behörde und Bürgern als Klienten der Behörde stattfindet. Diese Konstellation im Rahmen von Verwaltungskommunikation ist häufig Quell von Schwierigkeiten und steht somit auch im Zentrum der Bemühungen um eine Verbesserung von Verwaltungssprache (Wagner 1981: 241).

In Verwaltungen überwiegt der Anteil an schriftlicher Kommunikation, da Texte – digital oder auf Papier – dort die hauptsächliche Art sind, Wissen zu speichern (Becker-Mrotzek & Scherner 2000: 633). Dieses gespeicherte Wissen dient als Basis um die entsprechenden verwaltungsspezifischen Aufgaben zu bearbeiten (Becker-

Mrotzek & Scherner 2000: 634). Die große Anzahl an zu bearbeitenden Entscheidungen und Fällen, oftmals in Aktenform aufbewahrt, verstärkt innerhalb einer Verwaltung die Dominanz der Schriftlichkeit gegenüber der Mündlichkeit (Becker-Mrotzek 2001: 1509). Dementsprechend befassen sich viele wissenschaftliche Untersuchungen primär mit schriftlicher Verwaltungskommunikation. Doch seit den 1980er Jahren rückt auch mündliche Verwaltungskommunikation in den Fokus von Untersuchungen, was u.a. mit dem Aufblühen der Gesprächs- und Diskursanalyse erklärbar ist (Becker-Mrotzek 2001: 1510).

### **2.1.3 Kommunikationsstörungen**

Als Gründe für Störungen in der Kommunikation zwischen Bürger und Behörde werden die Unterschiede zwischen Verwaltungs- und Alltagssprache, eine asymmetrische Kommunikationssituation und mangelnde gegenseitige Akzeptanz angeführt (Mentrup 1980: 121; Grönert 2004: 27). Die Tatsache, dass die Agenten der Behörde an Gesetz, Recht und verwaltungsinterne Normen gebunden sind, schlägt sich deutlich in der verwendeten Verwaltungssprache nieder. Diese Fachsprache des Rechts- und der Verwaltung hat jedoch ihre Berechtigung, denn sie dient der präzisen Formulierung fachlicher Gegenstände und Abläufe unter Fachleuten (Otto 1981: 48). In der Kommunikation mit den Bürgern muss sich ein Behördenvertreter jedoch einer allgemein verständlichen Ausdrucksweise bedienen. Somit steht er vor dem Dilemma einerseits behördlicher und rechtlicher Exaktheit eine Stimme verleihen zu müssen und gleichzeitig dabei für den fachlich unwissenden Bürger verständlich zu bleiben (Grönert 2004: 8). Otto spricht von dem Paradoxon mit der Verwaltungssprache eine Fachsprache zu haben, die gleichzeitig auch als Allgemeinsprache dient (Otto 1981: 45). Dieser Spagat gelingt oftmals nicht, und so sieht sich die Sprache der Verwaltung seit Mitte des 20. Jahrhunderts immer wieder im Zentrum kritischer Untersuchungen (Becker-Mrotzek & Scherner 2000: 628).

#### **2.1.3.1 Textzentrierte Ansätze**

Viele dieser Untersuchungen befassen sich mit der Verständlichkeit von Verwaltungstexten, bleiben dabei jedoch hauptsächlich auf primär textimmanente

Merkmale wie Terminologie, Syntax und Textaufbau fixiert (Becker-Mrotzek & Scherner 2000: 635). Auch Brinckmann et al. weisen auf diese Limitierung hin und kritisieren die ausschließliche Konzentration mancher Ansätze auf die Textebene:

*„Auch die aufgabenspezifische Organisation der Verwaltungsarbeit wie die jeweils besondere Beziehung zum Bürger, die spezifische Art der Klientel wird zunächst nicht analysiert, um daraus Anforderungen an Formulare abzuleiten. Ausgangspunkt ist vielmehr das Formular, der Vordruck an sich, also das von Inhalten und Anwendungsbedingungen abstrahierte Arbeitsmittel, das seine Brauchbarkeit quer zu allen Verwaltungseinheiten und -aufgaben zu beweisen hat, und dessen Erstellung entsprechend zentralisiert werden muß.“*

(Brinckmann et al. 1986: 28).

Diese von Brinckmann et al. angeprangerte Sicht von Verwaltungskommunikation drängt die verschiedenen Funktionen, die Formulare haben können, die unterschiedlichen an der Kommunikation beteiligten Menschen und die Kommunikationssituationen in den Hintergrund und ist somit zu eindimensional, denn es ist nicht nur die Sprach- oder Textebene, die für Probleme in der Bürger-Behörden-Kommunikation ursächlich ist.

### **2.1.3.2 Wissen, Handeln, Emotionen**

Vielfach entstehen Konfliktpunkte aus einer asymmetrischen Kommunikationssituation zwischen Agent und Bürger. Dabei liegen gleich mehrere Asymmetrien vor, von denen das unterschiedliche Wissen der Aktanten über die Verwaltungsfachsprache nur eine ist. Der Agent der Behörde verfügt in der Regel auch über ein umfangreicheres Wissen bezüglich behördlicher Handlungen, Abläufe und Verfahren als der Bürger und über andere Handlungsmöglichkeiten (Becker-Mrotzek & Scherner 2000: 632). In vielen Fällen hat der Agent eine andere Distanz zum Gegenstand der Kommunikation als der Klient (Nothdurft et al. 1994: 7). Erscheint ein Bürger als Bittsteller bei einer Behörde, kann es für ihn teilweise um existentiell wichtige Dinge wie die Bewilligung von Arbeitslosengeld oder Sozialhilfe gehen. Der Bürger ist in solchen Situationen oftmals stark emotional involviert und von institutionellen Entscheidungen abhängig (s.a. Becker-Mrotzek 2001: 1509). Anders verhält es sich beim Agenten, der als Vertreter der

Behörde seiner täglichen Arbeit und Routine nachgeht. Somit liegt eine ausgeprägte Asymmetrie auf emotionaler Ebene zwischen diesen beiden Aktantengruppen vor (s.a. Fechtrup 1981: 183). Es ist also nicht nur die Unverständlichkeit von Verwaltungssprache, sondern es sind auch fehlendes Wissen über behördliche Vorgänge und die emotionale Abhängigkeit von institutionellen Entscheidungen, die beim Bürger zu mangelnder Akzeptanz gegenüber Verwaltungen und ihren Handlungen führen können.

Diese Asymmetrien lassen sich ebenso auf Dialogsituationen übertragen, denen ein behördliches Formular zugrunde liegt. Grosse bezeichnet solche Situationen als streng formalisierte Interviews, die Behörden strikt zielgerichtet mit Bürgern durchführen (Grosse 1980: 13, s.a. Augst 1981: 264). Es liegen Divergenzen zwischen den Aktanten auf einer Informations- und einer Zuständigkeitsebene vor. Zudem bleibt dem Bürger oftmals kaum Raum zur Darstellung seiner Situation, da in vielen Formularen die Antworten schon antizipiert, bzw. vorgegeben sind. Der Interviewte kann häufig lediglich einige Wörter in vorgefertigte Lückentexte einsetzen oder Antworten in einem Multiple-Choice-Verfahren ankreuzen (Grosse 1980: 13). Neben den bereits erwähnten Wissensunterschieden bezüglich Gesetzen und Handlungskontexten, weist Grosse noch darauf hin, dass Formulare meistens von einem Expertenteam erarbeitet worden sind, dem ein Bürger beim Ausfüllen in der Regel als Einzelperson gegenüber steht (Grosse 1980: 14).

## **2.2 Ungebrochene Aktualität**

Es hat bereits Erwähnung gefunden, dass sich schon seit längerem wissenschaftliche Arbeiten verschiedener Disziplinen mit dem Feld der Verwaltungskommunikation befassen. Ebenso ist es keine neue Erkenntnis, dass zwar ein grundlegendes Problem für Kommunikationsstörungen auf der sprachlichen Seite liegt, jedoch die Aktanten, ihre Handlungsziele und die Kommunikationssituation von ebenso großer Bedeutung sind, will man Kommunikation erfolgreich optimieren. Folgendes Zitat des ehemaligen bayerischen Innenministers Bruno Merk aus dem Vorwort zu einem Ratgeber für

Verwaltungsangestellte beschreibt die Situation nahezu perfekt und spiegelt vieles des bisher Gesagten wider:

*„Immer noch werden in Behörden, in Finanzämtern, Landratsämtern und Rathäusern über dem Bemühen um fachlich richtige und gesetzestreue Arbeit gelegentlich zuwenig Gedanken auf die Frage verwendet, wie diese Arbeit bei denen, für die sie geleistet wird, „ankommt“. Daß manche Bürger Entscheidungen, die sie betreffen und die oft schwerwiegend in ihre Lebensverhältnisse eingreifen, verständnislos gegenüberstehen, liegt oft nur daran, daß diese Entscheidungen nicht in verständlicher Sprache begründet und erläutert sind. Es muß vermieden werden, daß die öffentliche Verwaltung durch eine Fachsprache, die nur Eingeweihte ganz verstehen, von der Öffentlichkeit getrennt wird. Das scheint mir bei allen Bemühungen um ein besseres Verhältnis zwischen den Bürgern und ihrer Verwaltung ein besonderer wichtiger Punkt zu sein. Aber darüber hinaus gibt es natürlich noch eine Fülle von anderen Ansatzpunkten. Alles, was da zu tun ist, um mehr Vertrauen zu gewinnen, wird unter dem Begriff public relations zusammengefaßt.“*

(Bruno Merk in Sollacher 1971: Vorwort).

Es wird auf die Konfliktsituation von Behördenmitarbeitern verwiesen, die sich einerseits an die Gesetze halten müssen, andererseits Bürgernähe zeigen sollen. Die Problematik der Behördensprache steht hier eindeutig im Vordergrund, doch Merk deutet an, dass es „noch eine Fülle anderer Ansatzpunkte“ gibt, um das Verhältnis von Bürger und Verwaltung zu verbessern. Er spricht nicht von Akzeptanz, aber vom Vertrauen der Bürger, was gewonnen werden muss. Auch wenn Vertrauen und Akzeptanz sicherlich nicht synonym zueinander verwendbar sind, so wird an dieser Stelle m.E. fast dasselbe gemeint. Der Bürger muss Entscheidungen von Behörden zunächst einmal inhaltlich verstehen, wozu die Verwendung einer allgemein verständlichen Ausdrucksweise seitens der Verwaltung Voraussetzung ist.

Darüber hinaus geht es aber nicht nur ums reine Verstehen, sondern auch darum, Verständnis für diese Entscheidungen aufzubringen. Bringt man Verständnis für eine Entscheidung auf, ist ein erstes Stück des Weges zur Akzeptanz beschritten (s.a. Sollacher 1971: 34).

Bemerkenswert ist das Datum, an welchem Merk dieses Vorwort verfasst hat:

der 10. November 1970! Das zeigt, dass die Problematik der Bürger-Verwaltungskommunikation schon vor über 30 Jahren bekannt, in ihren Grundzügen erfasst und hochaktuell war. Diese Aktualität scheint sich über die Jahre hinweg bewahrt zu haben. So verweist Wagner auf eine Studie des Sinus-Instituts aus dem Jahre 1978, in der sich 80% aller Befragten kritisch gegenüber der Verwaltung und ihrer Sprache gezeigt hätten (Wagner 1981: 241). Anno 1988 konstatiert Grunow in einem Resümee zur Verwaltungskommunikation seit 1970, dass sich anhand der angeregten, öffentlichen Diskussion (im Jahr 1988) der Verdacht aufdränge, das Thema bürgernahe Verwaltung sei ein Neues. In Wirklichkeit, sei die Problematik aber schon seit längerer Zeit erfasst und häufig beschrieben worden (Grunow 1988: 1). Eine wissenschaftliche Untersuchung aus dem Jahre 2001 zur Zufriedenheit von Bürgern mit ihren lokalen Behörden kommt zu dem Ergebnis, dass in Punkto Bürger-Behörden-Kontakt weiterer Verbesserungsbedarf bestehe und viele Bürger unzufrieden seien (Raithel 2001: 14). Obiges Zitat von Merk könnte mit geändertem Datum auch Anno 2005 als Vorwort eines Ratgebers fungieren. Die Thematik hat nichts an ihrer Aktualität verloren und ist nach wie vor Gegenstand öffentlicher Diskussion, wie beispielsweise Ende 2004, anlässlich der Einführung der Sozialreform Hartz IV. Bürger, die von dieser Reform betroffen sind, müssen einen 16seitigen Fragebogen ausfüllen. Die Länge und Komplexität dieses Fragebogens war über Wochen ein Thema in der Medienberichterstattung. Es wurde schließlich von offizieller Seite eine Hotline geschaltet, um telefonische Unterstützung beim Ausfüllen dieses umfangreichen - und glaubt man den Presseberichten - schwer verständlichen Formulars anzubieten.

### **2.2.1 Verbesserungen und weiterer Bedarf**

Trotz der Existenz einer ungebrochenen Aktualität, wäre es falsch anzunehmen, in den letzten 30 Jahren seien keine Verbesserungen im Bereich der Verwaltungskommunikation durchgeführt worden. Es ist schon der Hinweis erfolgt, dass sich seit den 1980er Jahren vermehrt linguistische Studien auch mit mündlicher Verwaltungskommunikation befassen, was u.a. im Aufkommen der Diskursanalyse seine Begründung hat. Ein zweiter wichtiger Hauptpunkt hierfür ist jedoch der, dass im Bemühen um mehr Bürgernähe und zur Verständlichmachung immer komplizierterer

Rechts- bzw. Verwaltungstexte, eine Umorientierung innerhalb der Verwaltung erforderlich war. So kam es, dass begleitend zu den schriftlichen Texten und Formularen immer mehr Gespräche zwischen Agenten und Klienten geführt wurden, um den Bürgern das Verstehen komplexer Sachverhalte zu erleichtern (Becker-Mrotzek 2001: 1510). Dementsprechend eröffneten sich für Linguisten auch mehr mündliche Kommunikationssituationen als Untersuchungsgegenstand.

Da die Welt sich ändert und mit ihr Gesetze, Vorschriften und Verordnungen, besteht trotz vieler bislang erzielter Verbesserungen, stetig neuer Bedarf an Optimierungen. Zuweilen entstehen sogar völlig neue Betätigungsfelder, wie z.B. durch die Etablierung des Internets als zusätzlichem Kommunikationsmedium und dem damit verbundenen E-Government als weiterer Schnittstelle zwischen Bürger und Verwaltung (s.a. Pasutti 2001: 16). Hinzu kommt, dass viele Verbesserungen nur langsam voranzutreiben sind und Zeit brauchen bis sie fruchten, speziell wenn sich erschwerend dazu gesellt, dass eine Verfestigung von Meinungen und Einstellungen stattgefunden hat, wie es anscheinend über die Jahre hinweg im Bereich der Bürger-Verwaltungs-Kommunikation der Fall gewesen ist (Kindt 2001: 19).

Doch neben der fortwährenden Kritik gibt es auch positive Beispiele zu verzeichnen, wie das der österreichischen Stadt Salzburg. Die Organisation der dortigen Fremdenbehörde wurde nach Konzepten aus dem Qualitätsmanagementbereich vorgenommen und soll u.a. zu mehr Bürgernähe geführt haben (Haybäck & Schefbaumer 2001: 18). Zwar umfassen Ansätze aus dem Managementbereich mehr als die Optimierung kommunikativer Abläufe, doch kommen sie nicht umhin, sich der Bürger-Verwaltungs-Kommunikation zu widmen, wollen sie erreichen, dass beim Bürger das Bild der Behörde ein positiveres wird. Im Salzburger Projekt wurden daher Umfragen unter Klienten der Verwaltung durchgeführt und es wurden neue Strategien im Umgang mit Bürgerbeschwerden angewandt ( Haybäck & Schefbaumer 2001: 20).

## 2.2.2 Vom Antragsteller zum Kunden

*„Der öffentliche Dienst pflegt seit ca. 45 Jahren die Beziehung Bürger = Bittsteller oder noch krasser – Bürger = Befehlsempfänger.“*

(Kindt 2001: 19).

Dieses Zitat von Angelika Kindt schlägt den Bogen zurück zum Anfang des Kapitels 2.1 und äußert die selbe Kritik wie eingangs Sternberger. Die Zeiten eines Obrigkeitsstaats sind vorbei, doch von den verfassungsmäßig verankerten Demokratieprinzipien ist beim Umgang mit Behörden oftmals nichts zu spüren. Als Beitrag zur Verbesserung des Verhältnisses zwischen Bürger und Verwaltung plädiert Kindt dafür, vom althergebrachten und falschen Klischee des Bürgers als Bittsteller abzurücken und ihn stattdessen als Kunden zu betrachten:

*„Im Zuge der Entwicklung einer demokratischen Gesellschaft haben sich aber veränderte Erwartungen gegenüber Behörden entwickelt und damit verbunden ist auch der Wunsch, als Kunde und eben nicht als Bittsteller behandelt zu werden. Dem Bürger ist inzwischen auch bewusst, dass er mit der Zahlung seiner Steuern und Abgaben gewisse Ansprüche auf die Dienstleistung der Verwaltungen hat, die er auch einfordern kann“*

(Kindt 2001: 19).

Kindts Forderung nach gleichberechtigter Kommunikation zwischen Bürger und Verwaltung ist im Prinzip nichts anderes als die Wiederholung dessen, was Sternberger bereits 1981 geäußert hat, allerdings in modernere Worte gewandet. Zu dieser neuen Diktion gehören Begriffe wie Kunde, Kundenorientierung, Service und Dienstleistung. Die Wurzeln für diese geänderten Begrifflichkeiten dürften in den Bemühungen zu suchen sein, Verwaltungen nach Gesichtspunkten von Wirtschaftsunternehmen umzustrukturieren, um auf diesem Wege sowohl eine verbesserte Kosteneffizienz als auch ein höheres Qualitätsniveau zu erreichen (s.a. Banner & Adamaschek 2001: 9). In der Tat scheint der Ansatz, Bürger-Verwaltungs-Kommunikation in ein anderes Licht zu rücken, in dem man sie wie ein Gespräch zwischen Kunde und Verkäufer betrachtet,



Erfolg versprechend. Verkauft werden hierbei in der Regel Informationen oder Dienstleistungen und gezahlt wird in erster Linie indirekt mittels Steuergeldern (s.a. Kindt 2001: 19). Diese veränderte Perspektive kann dazu beitragen, Vorurteile beider Parteien (Agenten und Klienten) abzubauen, wobei Kindt den ersten Schritt zu einem verbesserten Miteinander von Seiten der Verwaltung einfordert (Kindt 2001: 20). Im Mittelpunkt steht dabei die konsequente Ausrichtung an den Bedürfnissen und Erwartungen der Kunden, verbunden mit der Bereitschaft zur Offenheit (Kindt 2001: 20). Bei allem Positiven was eine veränderte Sichtweise, statt Bittsteller nun Kunde, mit sich bringt, darf ein Hinweis auf eine damit verbundene Gefahr nicht unbeachtet gelassen werden:

*„Im öffentlichen Sektor ist es jedoch nicht damit getan ein Amt in „Produktbereich oder Servicecenter“ umzubenennen, vielmehr müssen die inneren Werte stimmen.“*

(Tobias 2001: 27).

Es nützt natürlich wenig dem Kind den sprichwörtlichen neuen Namen zu geben, wenn dem behördlichen Angebot auf der inhaltlichen Ebene die Qualität und Substanz fehlt. Das wäre die negative Variante von Shakespeares berühmtem Vers aus *Romeo and Juliet* - "a rose by any other name would smell as sweet": Schlechtes bleibt schlecht, auch wenn ihm eine Umbenennung widerfährt. Probleme zwischen Bürger und Verwaltung haben häufig erheblich tiefer liegende Ursachen, die in der Kommunikationssituation lediglich zum Vorschein treten und zu deren nachhaltiger Lösung es einer Korrektur verwaltungsinterner Strukturen bedarf (Hoffmann-Riem, W. 1980: 11). Für die Durchführung entsprechender tief greifender Reformen, so moniert Wolfgang Hoffmann-Riem, fehle der Verwaltung jedoch meistens die erforderliche Bereitschaft (Hoffmann-Riem, W. 1980: 11).

### **2.2.3 Die positive Nutzung von Asymmetrien**

Im Zusammenhang mit dem gerade eingeführten Kundenbegriff, der wiederum eng mit einer forcierten Bürgerorientierung seitens der Verwaltung korrespondiert, soll nochmal die asymmetrische Kommunikationssituation zwischen Agenten und Klienten einer Behörde aufgegriffen werden. Sie ist als potentielle Gefahrenquelle für

Konfliktsituationen zwischen den Aktanten identifiziert worden. Bislang unerwähnt geblieben ist allerdings, dass sie gleichzeitig auch die Grundvoraussetzung für eine sinnvolle Beratung des Bürgers durch die Verwaltung bildet:

*„Beratungsprozesse vollziehen sich auf der Grundlage eines asymmetrischen Kommunikationsverhältnisses zwischen Ratgebendem und Ratsuchendem. Diese Asymmetrie verleiht Beraten erst seinen Sinn: ...“*

(Nothdurft et al. 1994: 15).

Damit beherbergt die asymmetrische Kommunikationssituation ein dialektisches Verhältnis von Chancen und Gefahren (Nothdurft et al. 1994: 7). Einschränkend muss gesagt werden, dass Nothdurft et al. sich bei dieser Einschätzung konkret auf Beratungsgespräche im institutionellen Kontext beziehen, und nicht jede Konversation im Bereich der Verwaltungskommunikation ein Beratungsgespräch ist (s.a. Becker-Mrotzek 2001: 1514). Kindt weist allerdings darauf hin, dass speziell im sozialen Bereich eine starke Zunahme an Beratungen zu verzeichnen ist (Kindt 2001: 20). Behält man die Dienstleistungssichtweise bei, so geht es dort u.a. um den „Verkauf“ von Informationen und Beratung und somit um eine positive Nutzung der asymmetrischen Kommunikationssituation. Der Agent der Behörde stellt seinen Wissensvorsprung dem Klienten als „Ware“ zur Verfügung, um ihm auf diese Weise hilfreich zu sein. Kindt definiert Dienstleistung dabei wie folgt:

*„Dienstleistung wird heute als soziologisch-psychologische Fragestellung verstanden. Dabei handelt es sich um Problemlösungstätigkeiten, die es erfordern, dass Dienstleister in Face-to-face-Interaktion mit den Kunden treten, also Kontakt aufnehmen und diesen möglichst positiv gestalten.“*

(Kindt 2001: 20).

Um diese Forderungen zu erfüllen, ist die Bereitschaft der Verwaltungsmitarbeiter zur Aufgeschlossenheit und Kundenorientierung unabdingbar. Jedoch müssen auch die Kunden zu einer erfolgreichen Kommunikation ihren Beitrag leisten (Kindt 2001: 20). Dann ist es möglich, das vorhandene asymmetrische Kommunikationsverhältnis in

positiver Weise zu nutzen, ansonsten bleibt die Gefahr bestehen, dass die Asymmetrie sich in negativer Hinsicht auswirkt (s.a. Nothdurft et al. 1994: 16). Schlüssel zum Gesprächserfolg ist demnach eine gegenseitige Bereitschaft von Agenten und Klienten, sich kommunikativ aufeinander einzulassen. Solch ein Bild einer gemeinsamen Anstrengung von Gesprächspartnern, zwecks erfolgreicher Umsetzung ihrer kommunikativen Handlungsziele, wird auch von Clark auf einer allgemeingültigeren Ebene entworfen (s. Clark 1996: 3).

## **2.3 Verwaltungskommunikation und Marketing**

Wie sich zeigen wird, ist für das in dieser Arbeit begleitete Bauprojekt eine weitere Differenzierung der Verwaltungskommunikation notwendig. Verwaltung lässt sich in verschiedene Institutionen und räumliche Bereiche untergliedern. In diesem Projekt geht es um ein kommunales Bauamt und seine Agenten. Wichtig ist jedoch auch eine Unterscheidung der potentiellen Klienten, die sich in zwei Gruppen unterteilen lassen. Charakteristisch für die erste Gruppe ist, dass sie aus eigenem Interesse an eine Verwaltung herantritt, um z.B. Sozialhilfe oder eine Baugenehmigung zu beantragen (Becker-Mrotzek & Scherner 2000: 632). Die zweite Gruppe ist gesetzmäßig dazu verpflichtet sich in gewissen Situationen an eine Behörde zu wenden, z.B. bei Todesfällen oder baulichen Änderungen (Becker-Mrotzek & Scherner 2000: 632). Auch wenn das Beispiel bauliche Änderungen Indiz dafür ist, dass es Klienten der zweiten Gruppe geben wird, die verpflichtet sind mit dem hier präsenten Bauamt Kontakt aufzunehmen, so konzentrieren sich die weiteren Ausführungen trotzdem auf den ersten Fall, dass Klienten aus eigenem Interesse an das Bauamt herantreten, um eine Baugenehmigung zu beantragen. Denn der Punkt der Kontaktaufnahme mit dem Bauamt, zwecks Verfolgung eigener Interessen, ist sowohl für das gesamte Bauprojekt Breipohls Hof, als auch für das dazugehörige Bonuspunktesystem von zentraler Bedeutung, womit auch schon der Bogen zum Marketing geschlagen wäre. Es liegt nämlich die Grundproblematik vor, dass zunächst Klienten gefunden werden müssen, die in Breipohls Hof bauen möchten. Es müssen also Menschen angeworben werden,

die von den Vorzügen des Baugebiets Breipohls Hof schließlich so überzeugt sind, dass sie dann sozusagen aus eigenem Interesse an die Bauverwaltung herantreten, in der Absicht eine Baugenehmigung zu beantragen.

Mit der Aufgabe diese werbetechnische Überzeugungsarbeit zu leisten, ist eine professionelle Marketingagentur beauftragt worden. Die vorliegende Arbeit befasst sich eine Ebene tiefer damit, aus der Gruppe der angeworbenen Bauinteressenten Menschen zu gewinnen, die sich gegenüber speziellen Bauformen – in Breipohls Hof gefördert durch ein Bonuspunktesystem für energiesparendes Bauen - aufgeschlossen zeigen. Es geht darum Leute vom Nutzen innovativer Bautechniken zu überzeugen. Bauwillige, die sich dazu entschließen, müssten dann wiederum freiwillig an die Behörde herantreten, zwecks weiteren Verwaltungshandelns und damit verbundener Kommunikation. Grundsätzlich wäre allerdings auch der Fall denkbar, dass die in Breipohls Hof vorhandenen Förderungen als Marketingargument auf oberster Ebene greifen und Menschen sich aus diesem Grund für das Baugebiet entscheiden. Dieses dürfte jedoch eher eine Ausnahme darstellen.

### **2.3.1 Keine direkte Monopolstellung**

Die grundsätzliche Unterscheidung in Klienten, die verpflichtet sind sich an eine Verwaltung zu wenden und in solche, die aus eigenem Interesse an eine Behörde herantreten ist zweifelsohne zutreffend. Ein zentraler Aspekt dieses Projekts ist es jedoch, zuerst einmal bei Bürgern Interesse zu wecken, damit sie an eine Behörde herantreten, um somit zu Klienten zu werden. An dieser Stelle drängt es sich förmlich auf, den Begriff *Klient* durch den des *Kunden* zu ersetzen, denn es liegt hier eine ähnliche Konstellation wie bei einem Wirtschaftsunternehmen vor, welches Kunden als Abnehmer für seine Produkte anlocken möchte. Somit wäre dieses auch eine Ausnahme von der von Becker-Mrotzek formulierten Regel, Verwaltungen hätten eine Monopolstellung:

*„In der Regel verfügen Verwaltungen über eine Monopolstellung, d.h., sie sind ohne Konkurrenz tätig. Anders als privatwirtschaftliche Unternehmen bieten sie ihre Leistungen als einzige an, so dass ihre Klientel keine Wahlmöglichkeit hat.“*

(Becker-Mrotzek 2001: 1507).

Diese Aussage ist nur insofern korrekt, dass ein Bauwilliger in jedem Fall mit einer Baubehörde in Kontakt treten muss, um sein Bauvorhaben zu realisieren. Auf die Erteilung von Baugenehmigungen besitzt die Baubehörde ein Monopol. Hier bleibt dem Bauwilligen keine Wahl, an dem Behördengang zu dieser Institution führt kein Weg vorbei, doch die Wahlmöglichkeit besteht für ihn darin, zu welcher Baubehörde der Weg führen soll. Die Monopolstellung gilt in vorliegendem Fall nur für eine Differenzierung von Verwaltung in verschiedene Institutionen, wird jedoch bei der Vornahme einer räumlichen Unterscheidung außer Kraft gesetzt. Hier treten benachbarte Gemeinden in einen ähnlichen Konkurrenzkampf um die Gunst des Kunden, wie privatwirtschaftliche Unternehmen bei der Erschließung von Absatzmöglichkeiten für ihre Produkte. Hier herrscht ein Wettbewerb zwischen städtischen Verwaltungen und von Monopol kann keine Rede sein<sup>1</sup>. Ziel dieses Konkurrenzkampfs zwischen Städten ist, sowohl Wirtschaftsunternehmen als auch Privatpersonen für sich zu gewinnen, um Kaufkraft und Steuereinnahmen in den eigenen Stadtgrenzen zu halten bzw. zu generieren (Töpfer & Mann 1995: 5). Dabei geht es um die Betonung der Attraktivität und Positionierung der jeweiligen Region als Wirtschaftsstandort, Wohnresidenz, Einkaufsmetropole sowie Freizeit- und Erholungsgebiet (Töpfer & Mann 1995: 6).

Auf den spezifischen Fall des Bauens gemünzt bedeutet das, entscheidet sich ein Mensch für den Erwerb eines neuen Eigenheims, so obliegt ihm die Wahl, in welcher Gemeinde er sein zukünftiges Domizil zu errichten beabsichtigt. Und eine mögliche Beschränkung dieser Wahlfreiheit ist nicht durch gesetzliche Regelungen bedingt, sondern resultiert höchstens aus privaten Zwängen, wie z.B. der Gebundenheit an eine bestimmte Region auf Grund familiärer oder beruflicher Verpflichtungen. Ansonsten besitzt der bauwillige Mensch alle Optionen sich daran zu orientieren, in welcher Gemeinde Grundstücke am billigsten sind, die Luft am besten ist oder wirtschaftliche und infrastrukturelle Gegebenheiten ihm am adäquatesten erscheinen.

---

<sup>1</sup> In diesem Konkurrenzkampf mag auch die Hinwendung einiger kommunaler Verwaltungen zu betriebswirtschaftlichen Optimierungsverfahren begründet liegen.

## 2.4 Resümee zur Verwaltungskommunikation

Im vorangegangenen Abschnitt ist das Thema Verwaltungskommunikation von verschiedenen Seiten beleuchtet worden. Im Mittelpunkt standen dabei Kommunikationsstörungen zwischen Bürgern und Verwaltung. Es wurde auf die Diskrepanz zwischen dem, was im Grundgesetz verankert ist und dem was, sich im öffentlichen und wissenschaftlichen Diskurs widerspiegelt, abgehoben. Ein problematisches Verhältnis zwischen Bürgern und Verwaltung scheint dabei in gewisser Hinsicht traditionell zu sein, betrachtet man allein die Situation der vergangenen Jahrzehnte. Diese verfestigte Sichtweise ist mit ein Grund dafür, dass Veränderungen zum Positiven Zeit beanspruchen. Sie zeigt aber auch, dass bei aller Problematik, die der Verwaltungssprache innewohnt, wissenschaftliche Lösungsvorschläge die lediglich auf textimmanenten Kriterien basieren, nicht ausreichen. Dementsprechend bedienen sich aktuelle Ansätze zur Verbesserung der Verwaltungskommunikation aus den verschiedensten Bereichen, wie z.B. Psychologie, Soziologie, Betriebswirtschaft etc., wobei Sprache trotzdem immer eine Rolle spielt, denn ohne sie wäre keine Kommunikation zwischen Menschen denkbar.

Einen zentralen Aspekt von Verwaltungskommunikation bildet das asymmetrische Kommunikationsverhältnis zwischen Agenten und Klienten, was besonders in Beratungsgesprächen eine Rolle spielt. Obwohl es Grundvoraussetzung für eine Beratung und Problemlösung ist, ist es seinerseits oftmals selber ursächlich für Kommunikationsstörungen. Um die Asymmetrie positiv nutzen zu können, verweisen einige auf die Wichtigkeit der Bürgernähe, oder wie es in neueren Ansätzen heißt, auf die Kundenorientierung. Der Begriff Kunde wurde zum Abschluss im Zusammenhang mit einer ersten Überleitung zum Projekt Breipohls Hof aufgegriffen. Es wurde gezeigt, dass auf kommunaler Ebene Verwaltungen nicht immer eine Monopolstellung inne haben, sondern mit anderen Gemeinden in einem Wettbewerbsverhältnis stehen können. Um dem Rechnung zu tragen, fand eine Erweiterung der Sichtweise auf Verwaltungskommunikation durch Hinzufügung einer Marketingfacette statt.

### **3 Breipohls Hof: Neue Verfahren beim Städtebau**

Nach der eher allgemein gehaltenen Skizzierung der Bürger-Verwaltungs-Kommunikation im vorherigen Kapitel, fokussiert sich der Blick nun auf das konkrete Bauvorhaben Breipohls Hof. Mit diesem Projekt beteiligt sich die Stadt Bielefeld an einem Forschungsfeld des Bundesamtes für Bauwesen und Raumordnung, welches sich 3stadt2 nennt. Teilnehmer an diesem ExWoSt-Forschungsfeld (ExWoSt = Experimenteller Wohnungs- und Städtebau) bemühen sich, alternative Wege beim Planen und Bauen von Neubaugebieten zu beschreiten. Erfahrungswerte haben den Verwaltungen gezeigt, dass sich Bauvorhaben mit hohen Qualitätsansprüchen nur durch umfangreiche Kooperationsverfahren zufriedenstellend realisieren lassen. Dieser Erkenntnis soll in Bielefeld beim Bauprojekt Breipohls Hof Rechnung getragen werden. Daher wird eine enge Zusammenarbeit sowohl zwischen verschiedenen Ämtern und Dezernaten der Stadt, als auch zwischen diversen externen Personenkreisen und Interessengruppen angestrebt. Die verwaltungsinterne Kooperation hat zum Ziel, vorhandene Kompetenzen besser zu bündeln und zu nutzen. Durch die Einbeziehung externer Personen, z.B. Bewohnern des Stadtteils, soll lokalen Interessen, Gegebenheiten und Bedürfnissen Gehör verschafft werden. Alles zusammen folgt der Zielsetzung, eine bessere Bau- und Wohnqualität und höhere Akzeptanzwerte für das Neubaugebiet zu erreichen.

Auch Fachhochschulen der Region (FH Bielefeld/Minden, FH Lippe/Höxter) wurden in die Planungen miteinbezogen. Studierende der Fachrichtungen Architektur und Landschaftsplanung erdachten in Seminararbeiten Vorschläge und Konzepte für mögliche städtebauliche Lösungen. Diese Ideen fanden z.T. Eingang in den weiteren Planungsverlauf.

### 3.1 Zahlen und Fakten

Die neu zu schaffende Siedlung namens Breipohls Hof am Bielefelder Stadtrand wird sich über eine Fläche von ca. 20 Hektar (200 000 m<sup>2</sup>) erstrecken. Sie entsteht im Stadtbezirk Senne, Ortsteil Windelsbleiche. Vorgesehen ist die Errichtung von ca. 350 Wohneinheiten<sup>2</sup>. Das entspricht einer geschätzten Bewohnerzahl von 850 Menschen. Nach Fertigstellung und vollständigem Bezug der Siedlung Breipohls Hof wird sich die Einwohnerzahl im Ortsteil Windelsbleiche von bislang 2600 auf rund 3450 Menschen erhöhen, was eine Zuwachsrate von annähernd 33% darstellt. Allein diese letzten Zahlenwerte verdeutlichen wie wichtig es ist, die bereits ansässige Bevölkerung des Ortsteils in die Planungen einzubeziehen, wenn eine Integration der neuen Siedlung samt Bewohnerschaft gelingen soll. Schlägt dieses fehl, besteht die Gefahr eine Satellitenstadt zu schaffen, die als Fremdkörper im Kontext der bereits bestehenden Besiedlung zu sehen wäre.



Abb. 1: Lageplan Senne, entnommen aus dem Marketingprospekt Breipohls Hof

<sup>2</sup> Terminus technicus des Städtebaus. Umgangssprachlich kann man eine Wohneinheit mit einem Haushalt gleichsetzen.



Der Zeitraum, den die komplette Bebauung des 20 Hektar großen Areals in Anspruch nehmen wird, lässt sich nicht exakt terminieren. Entscheidend hierfür ist vor allem, wie schnell sich Käufer für die Grundstücke finden. Das Baugebiet soll in zwei Phasen erschlossen werden. Die erste Erschließungsphase startete im Herbst 2004. Vorsichtig geschätzt dürfte mit einer Fertigstellung des kompletten Siedlungsgebiets vor 2008 jedoch nicht zu rechnen sein. Eine erste Maßnahme um die Bewohner des Stadtteils Senne in die Planungen zur zukünftigen Wohnsiedlung in ihrer Nachbarschaft einzubeziehen war, die Suche nach einem Namen für die neue Bebauung öffentlich durchzuführen. Dieses Angebot stieß bei den Bürgern auf positive Resonanz und aus mehreren Vorschlägen setzte sich schließlich das bereits öfter erwähnte *Breipohls Hof* durch. Somit wird das neue Wohnquartier den Namen des bisher auf der Baufläche ansässigen Bauernhofes weitertragen. Einige andere Vorschläge sollen u.U. später Berücksichtigung bei der Vergabe von Straßennamen im Wohngebiet finden.

### **3.1.1 Das Pflichtenheft**

Die erste Kooperationsphase im Rahmen des 3stadt2-Projekts fand im Frühjahr 2002 statt. In verschiedenen Veranstaltungen wurde nach den Meinungen und Wünschen diverser Interessengruppen gefragt. Leitfragen waren zum einen, wie das neue Baugebiet auszusehen habe, und zum anderen, welche Eigenschaften es besitzen sollte, damit es auch noch in 20 Jahren für Bewohner attraktiv ist. Folgende Personenkreise beteiligten sich an den Kooperationsveranstaltungen:

- Repräsentanten des Stadtteils Senne
- Nachbarn und Anlieger des Baugebiets
- Bauinteressierte
- der Seniorenbeirat
- der Behindertenbeirat
- Kinder und Jugendliche
- der Ausländerbeirat und Migranten
- Arbeitskreise verschiedener politischer Gremien

Die Ergebnisse dieser Veranstaltungen wurden von einer verwaltungsinternen Projektgruppe der Stadt Bielefeld gesammelt, ausgewertet, fachlich geprüft und in Form eines so genannten Pflichtenhefts schriftlich fixiert. Das 30 seitige Pflichtenheft stellt somit einen Anforderungskatalog für die spätere Bebauung dar. Es ist für jeden im Internet<sup>3</sup> einsehbar und kann auf Wunsch auch als Druckversion bei der Stadt bestellt werden. Die im Pflichtenheft zusammengetragenen Rahmenbedingungen stellen allerdings keinen statischen Regelkatalog dar, sondern bei Bedarf können während des Bauprozesses Modifizierungen eingearbeitet werden. Die umfangreichen Forderungen und Qualitäten für die neue Siedlung sind in 9 Themengebiete untergliedert:

- Planungskonzeption
- Soziales
- Umwelt
- Verkehr
- Architektur
- Energie
- Stoffströme
- Marketing/Vermarktung
- Förderung

An dieser Stelle soll nicht genauer auf die einzelnen Begriffe eingegangen werden, weil viele für den Verlauf und die Entstehung dieser Arbeit nicht von Relevanz sind. Es ist aber wichtig zu erwähnen, dass diesem Pflichtenheft verbindliche Angaben z.B. über die Größe der zu vergebenden Grundstücke, über den Energieverbrauch der zu errichtenden Häuser oder die anvisierte soziale Zusammensetzung der zukünftigen Einwohnerschaft zu entnehmen sind.

## **3.2 Gründe für dieses Modellvorhaben**

Es ist schon darauf hingewiesen worden, dass der Ortsteil Windelsbleiche durch die Siedlung Breipohls Hof einen Bevölkerungszuwachs von rund 33% erhalten wird. Um

---

3 [www.bielefeld.de/de/bw/hofbr/pheft](http://www.bielefeld.de/de/bw/hofbr/pheft)

diese enorme Expansion möglichst harmonisch, sowohl architektonisch als auch sozial, in die bestehenden Strukturen einzugliedern, ist die Einbeziehung der Bürger dringend erforderlich. Dadurch soll die Akzeptanz für die Ortsteilerweiterung erhöht werden. Innerhalb des neuen Wohngebietes geht es ebenfalls darum von Anfang an für ausgewogene Verhältnisse zu sorgen, erneut sowohl auf der architektonischen als auch auf der sozialen Ebene. Eine Einbeziehung künftiger Bewohner in die Planungen hat zum Ziel, die Identifikation mit dem Wohnquartier erhöhen. Es gibt zudem weitere Gründe, die die Stadt Bielefeld veranlassen haben mit der Partizipation am Forschungsfeld 3stadt2 neue Wege des Städtebaus zu beschreiten. So soll mit diesem kooperativen Planungsverfahren die Abwanderung von Menschen in umliegende Gemeinden gestoppt werden. Laut Statistik hat Bielefeld in den 1990er Jahren ca. 1500 Einwohner per anno an umliegende Gemeinden verloren. Durch attraktive Wohngegenden am Stadtrand von Bielefeld soll dieser Abwanderung Einhalt geboten werden (vgl. Töpfer & Mann 1995: 5). Was eine Wohngegend langfristig attraktiv macht, war dementsprechend Kernfrage im Planungs- und Kooperationsprozess innerhalb der Verwaltung, aber auch, wie beschrieben, in Veranstaltungen mit Bürgern und Interessenverbänden. Die durch gemeinsame Bemühungen erarbeiteten Antworten haben als Eckdaten Eingang ins Pflichtenheft gefunden. Es folgt eine kurze Auflistung einiger Punkte, die auch für diese Arbeit in der einen oder anderen Form von Belang sind:

- Erhaltung vorhandener Baumbestände
- sichere Rad- und Fußwege
- große Gestaltungsfreiheit der Häuser
- bauträgerfreie Vermarktung der Grundstücke
- Förderung von Nachbarschafts- / Baugruppen
- Förderung erneuerbarer Energien und ökologischen Bauens

In Beschreibungen zum Projekt Breipohls Hof wird dementsprechend als Ziel genannt, eine zukunftsweisende Siedlung zu schaffen, die neuesten städtebaulichen, ökologischen, sozialen und architektonischen Bedürfnissen genügt.

Starke Betonung wird auf die für Breipohls Hof besondere Charakteristik der

größtmöglichen Gestaltungsfreiheit der Häuser gelegt. Zwar gibt es Beschränkungen durch diverse Gesetze und Vorschriften, doch ist die Normierung weitaus geringer als in anderen Baugebieten. Der Bebauungsplan für Breipohls Hof weist deutlich weniger Festsetzungen auf, als normalerweise üblich. Durch die individuellen Mitbestimmungsmöglichkeiten für die Bauinteressenten soll die Lebensqualität im Wohngebiet erhöht werden. Was das bedeutet wird plastischer, wenn man ein negatives Szenario beschreibt: Es soll vermieden werden, dass eine Siedlung aus uniformierten, ideenlosen und somit austauschbaren Häusern eines einzigen Bautyps entsteht. Stattdessen soll im Rahmen einiger einzuhaltender Gesetze und Normen, den Bauinteressenten Raum für Kreativität und Individualität geboten werden.

### **3.3 Verwaltungskommunikation und Breipohls Hof**

Nachdem bis hierhin eine allgemein ausgerichtete Erörterung von Verwaltungskommunikation und die Beschreibung eines spezifischen Bauprojekts erfolgt sind, schließt sich nun eine integrierende Sichtweise an. Allein die Tatsache, dass die Stadt Bielefeld sich mit dem Projekt Breipohls Hof an einem Forschungsfeld des Bundesamtes für Bauwesen und Raumordnung beteiligt, ist ein erster gewichtiger Hinweis dafür, dass die Verwaltung gewillt ist, positive Änderungen herbeizuführen. Denn Zielsetzung dieses Forschungsfeldes (ExWoSt) ist es, neue Wege beim Planen und Bauen von Wohngebieten zu gehen, um deren Qualitätsstandards zu erhöhen. Dem vorausgegangen sind negative Erfahrungen mit anderen Baugebieten, die den Ruf nach Verbesserungen haben laut werden lassen. Für die Verwaltungskommunikation bedeutet das zunächst zweierlei:

1. Eine Intensivierung der Kooperation und damit auch der Kommunikation innerhalb der Verwaltung. Verschiedene Ressorts sollen enger zusammenarbeiten, um vorhandene Kompetenzen zu bündeln, zu nutzen und nicht brach liegen zu lassen.

2. Eine Intensivierung der Kooperation und Kommunikation mit den Bürgern, um diesen die Gelegenheit zu geben, ihre Wünsche und Interessen bezüglich des Neubaugebiets äußern zu können.

Auch wenn eine Evaluation der verwaltungsinternen Kommunikationsverbesserung sicherlich reizvoll wäre, bleibt die Betonung dieser Arbeit auf dem Bereich der Bürger-Verwaltungs-Kommunikation ruhen (s. Kapitel 2). Wie beschrieben, gab es im Vorfeld der Planungen zum Neubaugebiet Breipohls Hof bereits mehrere Kooperationsveranstaltungen, um die Bürger mit einzubeziehen. Damit kommt die Verwaltung den Forderungen von Kindt nach, sich an den Kundenwünschen zu orientieren und selbst den ersten Schritt auf die Bürger zu zugehen (Kindt 2001: 20). Sollacher spricht sich ebenfalls für eine möglichst frühe Einbeziehung der Bürger aus:

*„Als erstes erhebt sich die Frage, in welchem Stadium eines Projektes mit der Öffentlichkeitsarbeit begonnen werden soll. Grundsatz sollte dabei sein: So früh wie möglich.“*

(Sollacher 1971: 13).

Diese Forderung begründet er u.a. damit, dass auf diese Weise eine höhere Akzeptanz bei den Bürgern geschaffen werden kann:

*„Besonders wichtig ist es dabei, daß die Information umfassend und rechtzeitig erfolgt. Der Bürger ist mit Recht sauer, wenn er fertigen, womöglich schon begonnenen Projekten sein Plazet geben soll.“*

(Sollacher 1971: 13).

So gesehen lässt sich ein erstes positives Fazit des Vorgehens der Stadt Bielefeld ziehen. Die Bemühungen um eine verbesserte Kommunikation zwecks Schaffung einer qualitativ hochwertigen Wohnsiedlung, scheinen zielstrebig umgesetzt zu werden. Allerdings müssen unbedingt eine **Einschränkung** und eine **Ergänzung** erfolgen.

**Einschränkung:** Die Informationen über die erfolgreich durchgeführten Kooperationen

und den damit zusammenhängenden Veranstaltungen entstammen allesamt städtischen Internetseiten oder Flyern, so dass eine Mehrperspektivität nicht gegeben ist. Mir liegen keine Einschätzungen beteiligter Bürger oder neutraler Beobachter vor, die den Wahrheitsgehalt der Behauptungen der Stadt stützen oder gegebenenfalls entkräften könnten.

**Ergänzung:** Ziel des Projekts Breipohls Hof ist, ein Wohngebiet zu schaffen, was längerfristig den Bedürfnissen seiner Einwohner gerecht wird und somit den Bürgern zugute kommt. Ergänzend festgehalten werden sollte aber, dass auch die Stadt sich einen Profit davon verspricht, denn der Stadt-Umland-Abwanderung soll Einhalt geboten werden. Die Steuerzahler sollen innerhalb der städtischen Grenzen gehalten werden, so dass neben der Fürsorge um die Wohnqualität der Bürger, auch monetäre Interessen seitens der Stadt eine Triebfeder zur Forcierung des Projekts darstellen dürften. In dieser kommentierenden Ergänzung schwingt jedoch kein negatives Timbre mit, wohl aber die explizite Betonung, dass wie bei jeder guten Kooperation letztlich beide Seiten einen Nutzen aus ihrer Zusammenarbeit ziehen.

Den Abschluss dieser Erörterung soll daher folgende These einleiten: Versuche zur Optimierung der Bürger-Verwaltungs-Kommunikation scheinen immer dann Aussicht auf eine erfolgreiche Umsetzung zu haben, wenn sie in ein größeres Gesamtkonzept eingebettet sind, dessen Ziel es ist, für eine effizientere und kostensparende Verwaltungsarbeit zu sorgen. Diese These fußt auf den aktuelleren Berichten zur Umsetzung von Qualitätsmanagementmaßnahmen in Verwaltungen<sup>4</sup> und scheint im Projekt Breipohls Hof, und der damit verbundenen Beteiligung der Stadt an dem ExWoSt-Modellvorhaben, eine Bestätigung zu finden. Dass es also anscheinend komplexerer, praktischer Ansätze bedarf um Verbesserungen in der Kommunikation herbeizuführen, ist dabei weder verwunderlich, noch ist der finanziell motivierte Begleitaspekt verwerflich. Ersteres, weil der Diskurs über Verwaltungskommunikation in den letzten Jahrzehnten gezeigt hat, dass die Fronten zwischen Bürgern und Verwaltung z.T. verhärtet sind, und es daher größerer Bemühungen bedarf, um für eine

---

4 Siehe z.B. Kindt 2001, Haybeck&Schefbaumer 2001 oder Banner&Adamaschek 2001

Trendwende zu sorgen. Letzteres, weil der Bürger durch das Zahlen von Steuern die Verwaltung finanziert und aus dieser Perspektive eine effiziente und Steuergelder sparende Verwaltungsarbeit sicherlich begrüßenswert ist.

### **3.4 Die linguistischen Aufgaben**

Die Hinzuziehung der linguistischen Fakultät der Universität Bielefeld ist ein weiterer Baustein in dem Bemühen der Stadt neue, kooperative Planungs- und Umsetzungsverfahren anzuwenden. Meine Mitwirkung und Forschungstätigkeit innerhalb dieses Projekts begann im November 2003, zu einem Zeitpunkt an dem die erste Kooperationsphase, die in der Erstellung des Pflichtenhefts mündete, bereits abgeschlossen war. Diesem Umstand ist auch die Tatsache geschuldet, dass alle Auskünfte zu bis dato erfolgreich durchgeführten Kooperationen lediglich städtischen Quellen entspringen und keine kritische Gegenprüfung hierzu existiert. Der in dieser Arbeit mitverfolgte Beobachtungszeitraum endet April 2006.

Die linguistischen Aufgaben beim Projekt Breipohls Hof bezogen sich anfangs auf zwei Bereiche. Das Planungsgremium der Stadt bat zum einen um Unterstützung bei einem Bonuspunktesystem und zum anderen bei der Bildung von Baugruppen. Für beide Themen liegen kaum Erfahrungswerte im Hinblick auf Bürger-Verwaltungskommunikation vor, weshalb der Wunsch nach linguistischer Unterstützung laut geworden war, um von vornherein Probleme zu minimieren. Beide Aufgaben sollen kurz vorgestellt werden, auch wenn sich diese Arbeit nachfolgend nur auf die Optimierung des Bonuspunktesystems konzentrieren wird. Dafür gibt es zwei Gründe: erstens liefert die Optimierung des Bonuspunktesystems bereits Stoff für umfangreiche Darstellungen und Erörterungen, denen der entsprechende Platz eingeräumt werden soll. Zweitens verlagerten und verzögerten sich die Zielsetzungen hinsichtlich des Baugruppenangebots, so dass dort mit endgültigen Ergebnissen u.U. erst nach Abschluss der kompletten Bebauung, also 2008 oder später, zu rechnen ist. Da aber auch die Begleitung der Baugruppen-Aufgabe wichtige Aufschlüsse für das Bonuspunktesystem beisteuern konnte, wird sie in komprimierter Form ebenfalls präsentiert werden.

### 3.4.1 Was ist ein Bonuspunktesystem?

Den Städteplanern war es wichtig - in Erfüllung der Ansprüche an eine zukunftsweisende Siedlung, die ökologischen Gesichtspunkten gerecht wird - den Bau von energiesparenden und umweltfreundlichen Häusern gesondert zu fördern. Zur Unterstützung dieses Ziels war der Einsatz eines Bonuspunktesystems vorgesehen worden. Dabei wird Baufamilien, die umweltfreundliche Bautechniken einsetzen, eine Rückerstattung auf den Grundstückskaufpreis gewährt. In einer verbindlichen Liste wird festgelegt, welche baulichen Maßnahmen mit so genannten Bonuspunkten honoriert werden. Bei diesen Maßnahmen handelt es sich um Techniken wie z.B. Solarkollektoren, Regenwasserauffangananlagen oder Pelletheizungen. Jede Maßnahme wird mit einer bestimmten Bonuspunktzahl belohnt. Der einzelne Bauinteressierte addiert die Punkte für die von ihm angestrebten, ökologischen Bautechniken. Einer Prämienliste kann er dann entnehmen, wie hoch die Rückvergütung der Stadt auf den Grundstückskaufpreis ausfällt.

Wer umweltfreundlich baut, wird finanziell belohnt. Das ist die Quintessenz eines Bonuspunktesystems. Jedoch gibt es kaum praktische Erfahrungswerte, auf die zurückgegriffen werden könnte, denn solche Bonussysteme zur Förderung ökologischen Bauens sind relativ neu. Lediglich zwei Gemeinden aus dem Bielefelder Umland haben diese Systeme bereits erprobt und auch eine dazugehörige Broschüre erstellt. Voraussetzung für ein Bonuspunktesystem ist, dass die Stadt als Verkäufer der Grundstücke auftritt und in ihrer Finanzplanung ein Budget zur Unterstützung umweltfreundlicher Bautechniken einkalkuliert hat, wie es in Breipohls Hof der Fall ist. In diesem Umstand ist auch der Grund zu suchen, warum Bonussysteme bislang eher selten sind. Denn oftmals fungieren private Gesellschaften als Bauträger und die sind in der Regel eher nicht daran interessiert, ökologisches Bauen finanziell zu fördern. Findet die Grundstücksvermarktung aber direkt durch eine Gemeinde statt, so ist Bonuspunktesystemen durchaus eine Zukunft beschieden, sofern die praktische Umsetzung gelingt.



### **3.4.1.1 Verwaltungshintergründe des Bonuspunktesystems**

Die offenkundige Begründung für das Bonuspunktesystem ist schon genannt worden: Es ist eine Komponente in dem Bemühen der Stadt Bielefeld ein qualitativ hochwertiges und zukunftsorientiertes Wohnquartier in Breipohls Hof entstehen zu lassen. Dazu gesellt sich eine tiefer gehende Erklärung. Im Zuge eines abgeschlossenen Bauvorhabens in Bielefeld, das ähnlich wie Breipohls Hof Bestandteil eines innovativen Planungskonzepts gewesen war, ist ein anderer Weg beschritten worden, um die Verwendung umweltverträglicher Energien und Bauweisen zu fördern. In die Verträge zwischen der Stadt und den einzelnen Bürgern, die ein Haus errichten wollten, sind entsprechende Klauseln aufgenommen worden, nach denen die Baufamilien dazu verpflichtet waren, bestimmte ökologische Baumaßnahmen durchzuführen. Grundsätzlich soll das Gesamtprojekt äußerst positiv verlaufen sein, allerdings ist diese individuelle Art der Vertragsgestaltung sehr aufwändig, sowohl für die Stadt, als auch für die Bürger, die sich dadurch mit weiteren Gesetzen konfrontiert sehen. In Breipohls Hof kommt hinzu, dass es sich um ca. 10 Mal so viele Häuser und damit auch individuelle Verträge handeln würde. Ein Umstand, der ein vergleichbares Vorgehen überaus unpraktikabel erscheinen ließ. Daher entstand die Idee, anstelle einer Verpflichtung zu ökologischem Bauen durch Einzelverträge, ein System zu verwenden, welches die Freiwilligkeit der Bürger fördert und belohnt: das Bonuspunktesystem. Hierdurch entfällt der Aufwand komplizierter, verpflichtender Einzelverträge und das freiwillige Engagement von Baufamilien wird honoriert. Für den Bürger bedeutet dieses mehr Mitbestimmung beim Bauen und einfachere Verträge mit der Stadt. Für die Stadt bedeutet dieses ebenfalls eine vereinfachte Vertragsgestaltung. Allerdings entsteht dadurch ein Risiko, denn es bleibt abzuwarten wie viele Baufamilien sich zu umweltverträglichen Baumaßnahmen entschließen werden. Es wäre im Extremfall denkbar, dass niemand solche Techniken verwendet und der geplante Umweltanspruch in Breipohls Hof verloren ginge. Jedoch gibt es eine Absicherung gegen dieses Szenario, die hier zunächst nur kurz angeschnitten wird. Seit Februar 2002 muss jedes neue Haus entsprechend eines Gesetzes, welches sich Energieeinsparverordnung (EnEV) nennt, errichtet werden. Die Verträge zwischen Stadt und Bürgern enthalten einen Abschnitt, der letztere dazu verpflichtet, die energetischen Normen dieses Gesetzes um einen bestimmten Prozentsatz zu unterschreiten. Diese Auflage für alle

Häuser in Breipohls Hof stellt sicher, dass den geplanten hohen Umweltansprüchen zumindest grundsätzlich Genüge getragen wird.

### 3.4.2 Was sind Baugruppen?

Als Baugruppe wird der Zusammenschluss mehrerer Bauwilliger/Baufamilien zu einer Baugemeinschaft bezeichnet. Dieses Modell ist in einigen skandinavischen Ländern, in Holland und in Österreich schon verbreiteter als in Deutschland. Aber auch in der Bundesrepublik gibt es Beispiele für erfolgreich durchgeführte Projekte (Orth 2000: 64ff). Baugruppen sind in verschiedenen Formen denkbar. Exemplarisch sei eine Variante genannt bei der 4 Familien gemeinsam ihre Häuser planen, Baumaterialien einkaufen, gemeinsame Autostellplätze einrichten und einen Kinderspielplatz anlegen. Diese Art des kooperativen Bauens hat einige Vorteile:

- Die zukünftigen Nachbarn lernen sich schon vor Baubeginn kennen. Stellt sich heraus, dass das Verständnis untereinander nicht gegeben ist, besteht noch die Chance voneinander Abstand zu nehmen. Somit werden Konstellationen vermieden, in denen Familien über Jahre in gepflegter Antipathie Seite an Seite wohnen.
- Positiv formuliert heißt das: Es können schon im Vorfeld Interessengruppen gebildet werden, die nachbarschaftlich harmonieren.
- Durch gemeinsame Planungen der Nachbarn lassen sich klassische Nachbarschaftsstreitigkeiten wie „*Dein Zaun gefällt mir nicht*“ oder „*Ihr Kirschbaum wuchert auf mein Grundstück*“ vermeiden.
- Ein besonders wichtiger Faktor ist die Geldersparnis. Durch den gemeinsamen Einkauf von Baumaterialien und eine gemeinsame Planung lassen sich durchschnittlich 25% Baukosten sparen.

Es gibt aber auch Nachteile. Bauen in einer Baugruppe erfordert soziale Aufgeschlossenheit und die Bereitschaft Zeit und Engagement in die gemeinsame Planung des Bauvorhabens zu investieren (Orth 2000: 7). Bei den organisatorischen und finanziellen Dimensionen eines Bauprojekts gibt es reichlich Potential für Konflikte während des Planungs- und Entstehungsprozesses der Wohnungen. Um für alle Beteiligten einer Baugruppe rechtsverbindliche Grundlagen zu schaffen, ist es meistens

erforderlich juristischen Rat einzuholen oder gar eine GbR (Gesellschaft bürgerlichen Rechts) zu gründen (vgl. Orth 2000: 42).

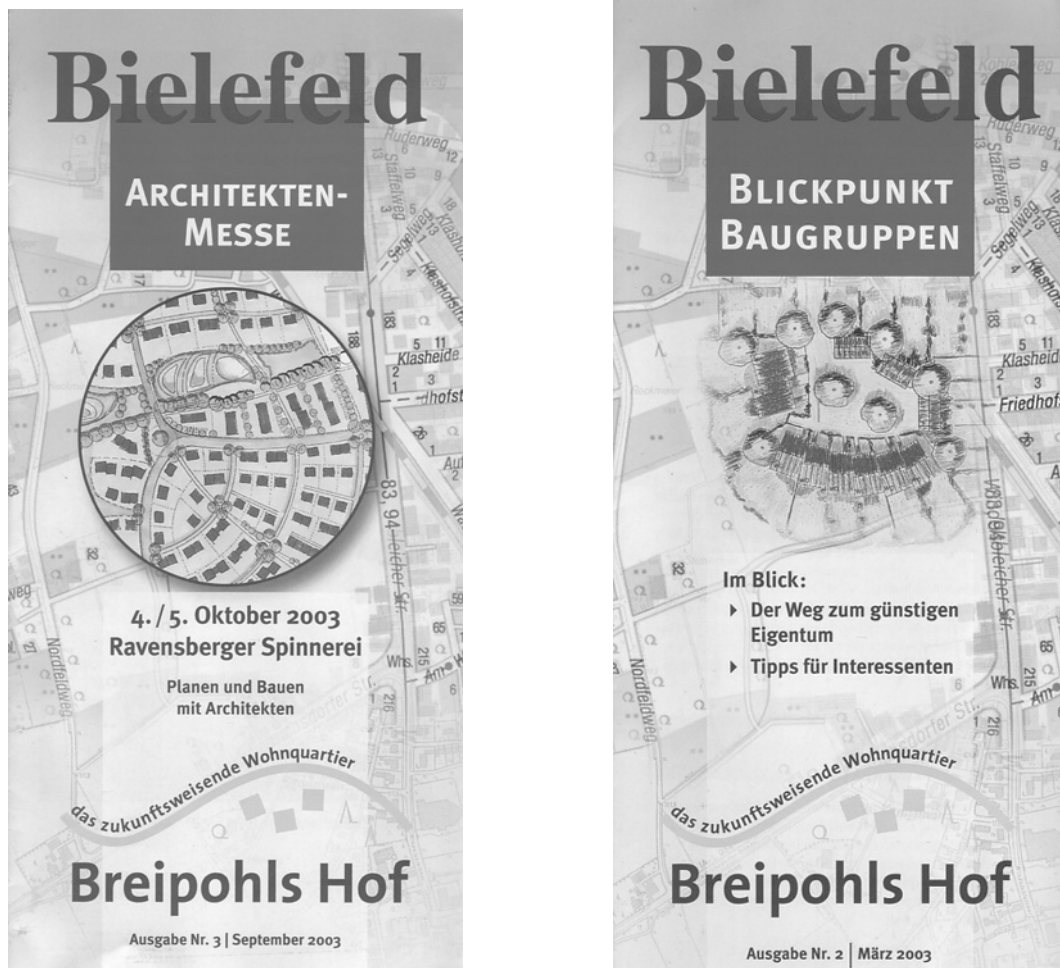


Abb. 2: Werbeflyer zur Architektenmesse und zu Baugruppen

Während der in dieser Arbeit mitverfolgten Zeitspanne (November 2003 bis April 2006), fand sich trotz mehrerer Interessenten keine Baugruppe nach dem gerade präsentierten Muster zusammen. Allerdings mussten sich alle Bauwilligen in Breipohls Hof zu Gruppenabsprachen innerhalb ihrer Baufelder zusammenfinden. Diese Baufelder sind vorab von der Stadt festgelegte Parzellen, die Fläche für ca. 5 bis 10 Grundstücke bieten, je nach Größe der Parzelle und der Einzelgrundstücke. Zu den Absprachen gehört u.a auch die Festlegung der Grundstücksgröße, die in gewissem Rahmen von den Baufamilien frei bestimmbar ist. Ebenso müssen sich alle Grundstückskäufer innerhalb

eines Baufelds (Parzelle) dazu verpflichten, ihr Gebäude nach von der Gruppe festgelegten Gestaltungsmerkmalen zu errichten. Dazu zählen z.B. die Dach- und Fassadenfarbe, die Dachneigung und die Dachform. Letztlich baut zwar jede Familie für sich, aber in den Gruppenabsprachen ist zumindest eine grundlegende Einigung über die Gebäudeform der angrenzenden Häuser erfolgt, mit der ein erstes soziales Kennenlernen zwischen den zukünftigen Nachbarn einhergeht.

### **3.4.3 Zeitplanungen und beteiligte Personengruppen**

Zum Zeitpunkt meines Einstiegs in dieses Projekt hatten schon mehrere öffentliche Veranstaltungen, wie beispielsweise eine Architektenmesse (Oktober 2003), stattgefunden, um potentielle Bauinteressenten für das neue Siedlungsgebiet zu werben. Interessierte Bürger konnten sich bereits ab 2003 vormerken lassen, jedoch war die Erschließung des Baugebiets für Ende 2004 terminiert, so dass zwischen Messe und frühest möglichem Baubeginn rund 1 Jahr Zeit verblieb. Im Oktober 2003 gab es zwar erste unverbindliche Anfragen bezüglich Baugruppen, allerdings noch keine festen Zusammenschlüsse von Interessenten. Von oberster Priorität sah es das Planungsgremium der Stadt an, das Bonuspunktesystem samt zugehöriger Broschüre zu erstellen. Es wurde angestrebt diese in etwa zeitgleich mit einer Marketingbroschüre für das Baugebiet zu veröffentlichen, welche sowohl auf das Bonuspunktesystem als auch auf Baugruppen hinweisen sollte. Der angestrebte Erscheinungstermin für die beiden Broschüren war Frühjahr/Sommer 2004. Zusammenkünfte, wie man Baugruppen zusammenführen und beratend begleiten kann, liefen parallel zur Erstellung des Bonuspunktesystems und brachten auch für dessen Gestaltung und Optimierung wichtige Erkenntnisse.

Neben Zeitabläufen spielen die, an der Planung und Realisierung eines Bauprojekts dieser Größenordnung, beteiligten Menschen und Personengruppen eine entscheidende Rolle. Die wichtigsten sollen kurz vorgestellt werden. An erster Stelle wäre das ämterübergreifende Planungsgremium der Stadt Bielefeld zu nennen. In ihm treffen u.a. <sup>5</sup>Mitarbeiter aus den Bereichen Bauen, Bauförderung, Umweltschutz und

---

5 Die Benennung bleibt im Weiteren absichtlich vage, um eine Anonymität der einzelnen Personen zu gewährleisten.

Soziales zusammen. Diese Projektgruppe dient als Forum für die interkommunale Kooperation in Ausrichtung an dem ExWoSt-Forschungsfeld.

Zur Vermarktung des Baugebiets setzte sich eine nicht-ortsansässige Marketingagentur aus einer Schar mehrerer Bewerberinnen durch. Ihre Aufgabe ist es, in Absprache mit der städtischen Projektgruppe, verschiedene Werbemaßnahmen in die Realität umzusetzen. Zu diesen Werbemaßnahmen zählen u.a. die bereits angesprochene Marketing- und die Bonuspunktebrochüre. Ziel der Vermarktung ist es, Bauinteressenten für das Siedlungsgebiet Breipohls Hof zu gewinnen. Bürger sollen davon überzeugt werden, sich innerhalb der Stadtgrenzen Bielefelds niederzulassen und nicht in benachbarten Gemeinden und Städten.

#### **3.4.4 Fazit zu den linguistischen Aufgaben**

Bei der Optimierung des Bonuspunktesystems und der dazugehörigen Broschüre handelt es sich um eine Aufgabe, die in einem relativ klar umrissenen Zeitrahmen und in Kooperation mit mehreren Personen unterschiedlicher Professionen zu erfolgen hat. Allerdings gewährt die Neuartigkeit dieses Vergütungssystems nur wenige Anleihen bei bereits existenten Projekten. Eine Ist- und Zielanalyse wird deshalb kaum in der Lage sein, einen vorhandenen Kommunikationszustand zu erfassen, denn den scheint es bislang höchstens ansatzweise zu geben. Der Schwerpunkt wird von daher eher auf der Begutachtung vorhandener Ressourcen und angestrebter Zielzustände, und somit auf der Zielanalyse, ruhen müssen. Im Rahmen der Bürger-Verwaltungs-Kommunikation ist das Ansinnen des Bonuspunktesystems, aus den durch Marketingaktionen angeworbenen Baukunden, Interessenten für energiesparende Bautechniken zu gewinnen. Da in diesem Projekt Kommunikation zwischen einer Behörde und Bürgern stattfindet, darf dieses neben den Marketingüberlegungen jedoch nicht außer Acht gelassen werden. Es muss vermieden werden Aussagen und Versprechungen zu tätigen, die aufgrund der an anderer Stelle aufgezeigten, allgemein schwelenden Akzeptanzprobleme, plötzlich zu Konflikten zwischen Bürgern und Verwaltung führen. Des weiteren lässt sich seitens der Verwaltung nicht jede Maßnahme so frei kommunizieren wie es eine Privatperson oder Firma könnte, da es behördliche oder gesetzliche Bestimmungen einzuhalten gilt.

## Teil II:

# Empirische Untersuchungs- grundlagen

## **4 Methoden der Datenerhebung**

Es ist notwendig Sprache in ihrem Alltagskontext zu untersuchen, will man zu verwendbaren Ergebnissen aus der Praxis und für die Praxis gelangen. Dieses geschieht durch die Mitwirkung und Begleitung des Bauprojekts Breipohls Hof im Rahmen einer Kooperation mit der Stadt Bielefeld. Hiermit ist zunächst allerdings nicht mehr als ein problemloser Zugang zum Forschungsfeld zurückgelegt. Um wissenschaftlichen Ansprüchen zu genügen, ist es nicht damit getan sich auf eine unreflektierte und auf bloße Intuition beruhende Mitarbeit innerhalb eines Praxisprojekts zu beschränken. Auf diese Art lassen sich allenfalls Alltagstheorien mit anekdotischem Charakter, aber ohne allgemeingültige Aussagekraft gewinnen (s.a. Bortz & Döring 2002: 35). Vielmehr ist eine methodologisch und methodisch determinierte Vorgehensweise, sowohl bei der Datenerhebung als auch bei der Datenauswertung anzustreben, um fachlich korrekt und für Außenstehende nachvollziehbar zu agieren. Des weiteren ermöglicht nur diese Herangehensweise, fundierte Erkenntnisse oder auch neue Thesen für spätere, ähnlich geartete Projekte zu generieren. Daher soll an dieser Stelle der gebührende Platz zur Beschreibung der im Feld angewendeten Datenerhebungsmethoden bereit gestellt werden. Zwar waren bereits vor dem Eintritt in das Praxisfeld von der städtischen Behörde zwei Aufgabenstellungen skizziert worden (s. Kap. 3.4), doch bedarf es eigener Anstrengungen den Aufgabenbereich und die Problematik genau zu ergründen und das Arbeits/Forschungsfeld kennen zu lernen. Aus diesem Grund beschäftigt sich ein Großteil des nun folgenden vierten Kapitels mit Methoden der Felderkundung. Erst auf deren Erkenntnissen können weitere Maßnahmen, z.B. im Zuge einer Kommunikationsoptimierung, ergriffen werden.

### **4.1 Qualitativ-empirische Sozialforschung**

Die erste Schwierigkeit bei der Schilderung der Datenerhebungsmethoden besteht darin, wie man den angewandten Forschungsansatz benennen soll. Eine Frage, der sich bereits andere Menschen ausführlich gewidmet haben. So verweisen Garz und Kraimer auf eine

Vielfalt von Bezeichnungen wie z.B. kommunikative, verstehende, narrative, interpretative oder hermeneutische Sozialforschung für eine Forschungsrichtung, die sie selber mit qualitativ-empirischer Sozialforschung - in Abgrenzung<sup>6</sup> zu quantitativ-statistischen Verfahren - etikettieren (Garz und Kraimer 1991: 1). Mary Lee Smith beklagt ebenfalls eine unübersichtliche und variierende Anzahl von Terminologien für qualitative Forschung (Smith 1987: 173). Stellvertretend illustriert wird dieses Durcheinander durch Manfred Lueger, der in seinen Ausführungen den Begriff *interpretative Sozialforschung* präferiert und dieses auch begründet (Lueger 2000: 11). Gleichsam ist das entsprechende Kapitel in seinem Buch mit *Methodologie qualitativer Sozialforschung* und das Buch mit *Grundlagen qualitativer Feldforschung* betitelt. Wie man sieht habe ich mich Garz und Kraimer folgend für den Oberbegriff qualitativ-empirische Sozialforschung entschieden, werde aber bei den nachfolgenden Erörterungen, in Anbetracht der existierenden Bezeichnungsvielfalt, die Verwendung abweichender Terminologien nicht vermeiden können.

Neben der Etikettierungsvielfalt ist ein breites methodologisches und methodisches Spektrum charakteristisch für qualitativ-empirische Sozialforschung (Smith 1987: 173; Garz und Kraimer 1991: 1). Mitursächlich hierfür dürfte sein, dass dieser Ansatz aus verschiedenen wissenschaftlichen Disziplinen hervorgegangen ist, zu denen Smith Anthropologie, Soziologie und Psychologie zählt (Smith 1987: 1).

#### **4.1.1 Ihre Eignung für dieses Projekt**

*„Die qualitativ-empirische Sozialforschung läßt sich von der Erkenntnis leiten, daß ihre Anstrengungen auf sprachliche Äußerungen, also auf `symbolisch vorstrukturierte Gegenstände` (HABERMAS) gerichtet sind, d.h. auf sprachliche Äußerungen, deren `geronnene Formen` (z.B. in Büchern oder Filmen) sowie dem Niederschlag menschlichen Tuns in institutionalisierter Weise. Solche Ausdrucksformen erlauben in aller Regel keinen forschersichen Zugang, der subsumtionslogisch, also von außen und mit vorgefertigten Kategorien operiert. Vielmehr geht es darum, subjektiv vermeinten*

---

6 Diese Abgrenzung dient primär der Definition und schließt somit nicht aus, qualitative und quantitative Verfahren zu kombinieren (s.a. Garz und Kraimer 1991: 1; Hoffmann-Riem 1980: 362).



*Sinn oder objektive Bedeutungen, die mit Handlungen einhergehen, aufzudecken.“*

(Garz und Kraimer 1991: 2)

Detlef Garz und Klaus Kraimers Beschreibung qualitativ-empirischer Sozialforschung zeigt deutlich die Eignung dieser Methodologie für das hier durchgeführte Projekt auf, denn selbstverständlich liegt der Fokus dieser linguistischen Arbeit auf sprachlichen Äußerungen und dem damit verbundenen Handeln. Dass zumindest ein Teil davon auch im Rahmen institutioneller Abläufe stattfindet, ist bereits thematisiert worden. Neben dem Hinweis auf die sprachliche Ausrichtung, enthält Garz und Kraimers Aussage die Mahnung an Wissenschaftler, das Forschungsfeld nicht von einer Außenperspektive heraus in bereits vorgefertigte Schablonen zu pressen. Christa Hoffmann-Riem führt zwei Prinzipien interpretativer Sozialforschung an, welche mit den gerade genannten Grundsätzen korrespondieren: das Prinzip der Kommunikation und das Prinzip der Offenheit (Hoffmann-Riem, C. 1980: 343).

#### **4.1.2 Das Prinzip der Kommunikation**

Mit dem Prinzip der Kommunikation ist gemeint, dass sich ein Sozialforscher auf eine Kommunikationsbeziehung mit seinen Forschungssubjekten, unter gleichzeitiger Einhaltung ihres kommunikativen Regelsystems, einlassen muss, will er zu aussagekräftigen Daten kommen (Hoffmann-Riem, C. 1980: 347). Auch Manfred Lueger weist auf die herausragende Bedeutung der Kommunikation in sozialen Systemen hin und betrachtet dabei Kommunikation als Grundlage der Gesellschaft (Lueger 2000: 32). Spranz-Fogasy und Deppermann wiederum sehen es als Voraussetzung teilnehmender Beobachtung an, Forschung als Kommunikation zu verstehen (Spranz-Fogasy & Deppermann 2001: 1007). Diese Positionen stimmen mit Garz und Kraimers zuvor angeführter Beschreibung qualitativ-empirischer Sozialforschung überein, denn alle Aussagen unterstreichen die zentrale Wichtigkeit sprachlicher Äußerungen für die Forschung. Luegers dringlicher Einwand den Kommunikationsbegriff dabei nicht zu einfach zu fassen, als bloße Informationsübermittlung von einem Sender zu einem Empfänger, ist absolut berechtigt (Lueger 2000: 32). Trotzdem wird an dieser Stelle keine differenziertere Erörterung der

Begrifflichkeiten folgen, da sich Kapitel 5 ausgiebig mit den linguistischen Grundlagen, auf die sich diese Arbeit stützt, auseinandersetzt. Stattdessen wird nun zum zweiten Prinzip qualitativ-empirischer Sozialforschung übergeleitet.

### **4.1.3 Das Prinzip der Offenheit**

Dieses Prinzip fordert, theoretische Strukturierungen des zu erforschenden Gegenstandsbereichs nicht vorschnell und von außen durchzuführen. Vielmehr gilt es Interpretationen so lange zurückzustellen, bis sich eine Strukturierung des Forschungsbereichs von innen, durch die Forschungssubjekte herauskristallisiert (Hoffmann-Riem, C. 1980: 343). Das Prinzip der Offenheit ist eng mit einer situationsabhängigen Sichtweise von Kommunikation und Bedeutungskonstitution verknüpft:

*„Die aktuelle Konstitution von Bedeutung ist an die Kommunikationssituation gebunden, auch an die Kommunikationssituation des Forschungshandelns, und es gilt abzuwarten, wie sich Bedeutungszuschreibungen kontextabhängig herausbilden. Die forschungspraktische Konsequenz lautet, der Sozialforscher sollte sich der „Produktion“ von Bedeutung aussetzen und erst auf der Grundlage der Strukturierungsleistungen der Forschungssubjekte die eigene Analyse vornehmen.“*

(Hoffmann-Riem, C. 1980: 344).

Offenheit bedeutet nicht nur, sich unvoreingenommen Kommunikationssituationen auszusetzen, sondern der Forscher sollte es vermeiden vorschnelle Beurteilungen zu ziehen und erst recht solche, die auf vorgefertigten externen Kategorien basieren (s.a. Spranz-Fogasy und Deppermann 2001: 1007). Hoffmann-Riem spricht von dem Verzicht auf Hypothesenbildung ex ante, was jedoch nicht ausschließt, eine Forschungsfrage im Vorfeld zu skizzieren (Hoffmann-Riem, C. 1980: 345). In diesem Sinne fungiert Sozialforschung nicht nur als Mittel zur Hypothesenprüfung, sondern sie ist überdies Quell der Generierung von Thesen (Hoffmann-Riem, C. 1980: 345). Offenheit kann also auch bedeuten, Forschungsfragen in der Auseinandersetzung mit dem Forschungsfeld zu entwickeln (Spranz-Fogasy&Deppermann 2001: 1007). Für

nähere Ausführungen zu Kommunikation und ihrer Situiertheit sei ein weiteres Mal auf Kapitel 5 verwiesen. Die Notwendigkeit dieser häufigen Querverweise illustriert gleichzeitig, wie eng qualitativ-empirische Sozialforschung an Sprache und Sprachverwendung in Alltagssituationen angelehnt und somit mit der Linguistik verknüpft ist. Ein ähnliches Fazit findet sich auch bei Ruth Albert und Cor Koster:

*„Empirische Forschung im Bereich Linguistik außerhalb der Konversationsanalyse folgt den üblichen Regeln der empirischen Sozialforschung, d.h., die dort geltenden Gütekriterien und die dort geltenden Methoden werden von Linguisten genauso benutzt wie von Soziologen auch.“*

(Albert&Koster 2002: 4).

#### **4.1.4 Realität, Wirklichkeit, Mehrperspektivität**

Zwar soll das Abdriften in abstrakte Gefilde vermieden werden, da das praktische Forschungsvorgehen hier prinzipiell zentrales Thema ist, dennoch möchte ich einen theoretischen Ausgangspunkt wählen, von dem aus ich den Bogen zur Praxis schlagen werde. Ausgangspunkt ist die - für das Alltagsverständnis sicherlich frustrierende - konstruktivistische Sichtweise, welche besagt, dass es unmöglich ist die Welt in einem objektiven Licht zu sehen (Lueger 2000: 16; Roth 2003b: 73). Nimmt ein Mensch Dinge wahr, so ist dieser Vorgang nicht die Erzeugung eines Abbilds der Welt. Vielmehr handelt es sich hierbei um eine kognitive Verarbeitungsleistung, die bei jedem Individuum zu anderen Ergebnissen führt, oder wie Lueger es formuliert:

*„Wir machen uns daher kein Abbild von der Welt, in der wir leben, sondern erschaffen durch aktive Zuwendungen und durch kognitive Verarbeitung von Erfahrungen eine Wirklichkeit in unseren Köpfen als Modell der Realität.“*

(Lueger 2000: 16).

Es ist von daher nicht möglich ein Objekt so zu begreifen, wie es sich ohne einen Beobachter darstellt, da man ohne Beobachtung nichts von dem Objekt weiß, die Beobachtung jedoch wiederum eine individuelle kognitive Verarbeitung bedeutet, die ihrerseits ein beobachtendes Subjekt voraussetzt. Diese, dem Menschen verschlossene,

subjektunabhängige Welt, wird *Realität* genannt, der gegenüber, die durch subjektive Wahrnehmung gewonnene *Wirklichkeit* steht (Lueger 2000: 17). Die Tatsache, dass man ein Objekt nicht so beobachten kann, wie es sich ohne Beobachtung darstellt, erinnert an das Beobachterparadoxon:

*„Um die Daten zu erhalten, die am wichtigsten für die linguistische Theorie sind, müssen wir beobachten, wie die Leute sprechen, wenn sie nicht beobachtet werden.“*

(Labov 1980: 17).

Durch die Einbeziehung der individuellen kognitiven Verarbeitung und die Unterscheidung von Realität und Wirklichkeit sind Luegers Ausführungen jedoch tief gehender und differenzierter. Als Ziel interpretativer Feldforschung sieht er die wissenschaftliche Konstruktion von Wirklichkeit (Lueger 2000: 17). Daran anknüpfend bietet sich hier die Erwähnung des Begriffs der Mehrperspektivität an, der implizit bereits in der Schilderung der Bürger-Verwaltungs-Kommunikation in Kapitel 2 mitgeschwungen ist. Dort ging es um asymmetrische Kommunikationssituationen zwischen Agent und Klient, bedingt durch divergentes Wissen, unterschiedliche soziale Rollen und verschiedene Ausprägungsgrade emotionaler Involviertheit. Somit haben Agent und Klient unterschiedliche Sichtweisen einer Problematik, die es zu ergründen gilt, will man die Lösung eines Kommunikationsproblems erreichen. Im konkreten Forschungsprojekt Breipohls Hof sind zahlreiche Menschen an den Abläufen zu Bonuspunkten und Baugruppen beteiligt, was bedeutet, dass es mehr als nur eine Wirklichkeit gibt, zu der ein wissenschaftlicher Zugang gefunden werden muss. Es gilt, möglichst viele Perspektiven zu ergründen oder umgangssprachlich formuliert: „die Dinge von mehreren Seiten zu beleuchten.“ So wie ein Richter die Kläger, Angeklagten und Zeugen befragt, ein investigativer Journalist seine Recherchen durch die Hinzuziehung möglichst vieler und verschiedener Informanten abzusichern versucht, so muss ein qualitativ operierender Wissenschaftler sich darum bemühen, die Perspektiven möglichst aller in einem Feld agierender Forschungsobjekte zu ergründen.

#### **4.1.5 Permanente Reflexion und blinde Flecken**

Grundvoraussetzung für Betreibende qualitativer Forschung ist die permanente

Reflexion ihres Forschungshandelns. Bewusste Nachdenkphasen sind Ausdruck der Verpflichtung qualitativ-empirischer Sozialforschung zu Aktivität und Flexibilität (Lueger 2000: 71). Die Reflexion dient dazu die Dynamik der Feldaktivitäten zu konstatieren und herauszufinden, wie sich Erfolg oder Misserfolg von Forschungsmassnahmen erklären lassen (Lueger 2000: 71). Demzufolge muss der Forscher ständig sein Tun und seine Rolle im Forschungsfeld kritisch hinterfragen (Dechmann 1978: 20). Dieses Vorgehen wird um so wichtiger, je vertrauter er in seinem Forschungsfeld wird und dient auch dazu, das Auftreten blinder Flecken zu vermeiden (Lueger 2000: 72; Spranz-Fogasy&Deppermann 2001: 1011). Diese können z.B. entstehen, wenn sich ein Wissenschaftler einseitig von Forschungssubjekten vereinnahmen lässt und damit dem Postulat nach Mehrperspektivität nicht mehr nachkommt oder wenn mit zunehmender Vertrautheit im Feld, eigentlich zu hinterfragende Phänomene als selbstverständlich hingenommen werden (Spranz-Fogasy&Deppermann 2001: 1011). Neben kritischer Selbstreflexion kann die Hinzuziehung forschungsexterner Berater eine sinnvolle Maßnahme sein, um blinde Flecken zu vermeiden (Lueger 2000: 72).

#### **4.1.6 Flexibles und kreatives Vorgehen in der Forschungspraxis**

In Anlehnung an die Prinzipien der Kommunikation und der Offenheit, die den Forscher dazu auffordern Sinnkonstitution durch das Handeln der Forschungssubjekte entstehen zu lassen, scheint der Appell an ein flexibles und kreatives Vorgehen in der Forschungspraxis logisch und konsequent:

*„Für eine qualitative Sozialforschung verbietet sich die bloße Anwendung eines methodisch-technischen Regelwerks, weil dieses einer weltoffenen Erkundung des Forschungsfeldes diametral entgegensteht. Es ist vielmehr die methodisch konsequente Forschungshaltung und der flexible Umgang mit den jeweiligen Anforderungen des Forschungsgegenstandes, der die Erlangung neuen und verlässlichen Wissens sicherstellen soll.“*

(Lueger 2000: 11).

So lassen sich Luegers Ausführungen dahingehend interpretieren, dass die zuvor beschriebene offene Forschungsgrundhaltung an oberster Stelle steht und alle weiteren Methoden dadurch bedingt einer gewissen Eigendynamik unterliegen, die im Laufe des Forschungsprozesses entsteht (s.a. Lueger 2000: 12; Spranz-Fogasy&Deppermann 2001: 1008). Allerdings müssen die einzelnen Methoden ihrerseits den Ansprüchen qualitativ-empirischer Sozialforschung genügen. Im Folgenden möchte ich offenlegen, welche Methoden ich angewandt habe und welche Rolle dabei Kreativität und Flexibilität spielen.

## 4.2 Teilnehmende Beobachtung

Ein zentraler Part in meinem Forschungsvorgehen kommt der teilnehmenden Beobachtung zu und erneut ist eine Terminologie- bzw. Definitionsfrage zu klären:

*„Der Begriff „teilnehmende Beobachtung“ kann verschieden weit gefaßt werden. Im engeren Sinne meint er eine Methodik, die in der persönlichen Anwesenheit des Forschers bei Interaktionsereignissen und deren Dokumentation in Form von Feldnotizen besteht. Allgemeiner bezeichnet er eine holistische ethnographische Forschungsstrategie, in der teilnehmende Beobachtung im engeren Sinne mit anderen Methoden kombiniert werden kann.“*

(Spranz-Fogasy&Deppermann 2001: 1008).

Ich wähle eine engere Definition teilnehmender Beobachtung, da die allgemeinere Sichtweise prinzipiell nichts anderes darstellt als eine weitere Bezeichnung dessen, was im Vorhergehenden unter qualitativ-empirischer Sozialforschung erörtert worden ist (s. Kap. 4.1). Doch egal welcher Definition man zugeneigt ist, die Charakteristika teilnehmender Beobachtung sind weitestgehend kongruent zu den Eigenschaften qualitativ-empirischer Sozialforschung. Ob man diese Übereinstimmungen nun dadurch zu erklären versucht, dass teilnehmende Beobachtung in der Literatur wahlweise synonymisch zu qualitativer Sozialforschung verwandt, oder aber in ihrem Methodenkanon als einzelner Baustein betrachtet wird, ändert nichts am Endergebnis.

So halten Spranz-Fogasy und Deppermann teilnehmende Beobachtung als prädestiniert dafür, menschliches Handeln in natürlichen Lebenssituationen zu erforschen (Spranz-Fogasy&Deppermann 2001: 1007). Sie sehen in ihr eine unverzichtbare Basismethodik, um empirische Forschung hinsichtlich privater wie auch institutioneller Kommunikation zu betreiben (Spranz-Fogasy&Deppermann 2001: 1008). Hoffmann-Riem, die ebenfalls eine engere Begriffsdefinition vertritt, sieht die Stärke der teilnehmenden Beobachtung darin, dass sich der Forscher von den Forschungssubjekten und deren Handlungen leiten lassen kann (Hoffmann-Riem, C. 1980: 354). Manfred Dechmann schließlich, preist als Vorzüge der teilnehmenden Beobachtung ihre Möglichkeiten zum Erfassen von Dynamik, zur Sicht von Innen und zur Mehrperspektivität (Dechmann 1978, S.28). Im Idealfall ermöglicht die teilnehmende Beobachtung dem Forscher, einen Überblick über Kommunikationsereignisse und Probleme in seinem Forschungsfeld zu erhalten (Spranz-Fogasy&Deppermann 2001: 1009). Sie kann sowohl dazu dienen wissenschaftliche Theorien zu entwickeln, als auch eine Bestandsaufnahme für die Lösung anstehender praktischer Probleme leisten (Dechmann 1978: 28). Aufgrund der hier angeführten Eigenschaften, die eng mit den übergeordneten Prämissen qualitativ-empirischer Sozialforschung korrelieren, bildet die teilnehmende Beobachtung den methodischen Kern meines Forschungsvorgehens, welches nun plastischer geschildert werden soll.

### **4.2.1 Das Forschungsfeld und sein Zugang**

Um die teilnehmende Beobachtung anzuwenden, gilt es zunächst die Anfangshürde zu überwinden, die sich dem Forscher in Form der Frage nach dem Feldzugang in den Weg stellt (Spranz-Fogasy&Deppermann 2001:1008). Organisatorisch war das kein Problem, begünstigt durch eine bereits angebahnte Kooperation zwischen der Stadt Bielefeld und der Universität. Nach einem Telefonat zur Terminabsprache fand mein erster direkter Kontakt mit dem Forschungsfeld während eines Treffens mit drei Personen aus der zuständigen städtischen Projektgruppe statt. Da sich die Verwaltungsmitarbeiter sehr aufgeschlossen gegenüber einer Kooperation zeigten, gab es dementsprechend keine Vorbehalte gegen eine Präsenz meiner Person während entsprechender Sitzungen und Veranstaltungen, was wiederum mein wissenschaftliches Vorgehen sehr erleichterte

(s.a. Spranz-Fogasy&Deppermann 2001: 1009; Mulder van de Graaf&Rottenburg 1989: 26). Der soziale Zugang zum Feld war mühelos, jedoch offenbarte sich bald eine Problematik bezüglich der räumlichen Expansion und Zersplitterung des Forschungsfeldes.

Um präzise zu sein, stellt die Verwaltung mit ihren Mitarbeitern letztlich nur ein Teilfeld des gesamten Forschungsfeldes dar und zwar jenes, welches sich auf eng begrenzte Örtlichkeiten (Rathaus) beschränkt und somit leicht überschaubar ist. Große Teile des Feldes waren aber prinzipiell in der Praxis nicht greifbar, denn es geht ja um die Einnahme möglichst vieler Perspektiven innerhalb des kompletten Bauprojekts Breipohls Hof und nicht nur um eine Evaluierung der Verwaltungsarbeit. Wie soll z.B. ein Kontakt zu Bauinteressierten gelingen, die namentlich in der Planungsphase eines Bauprojekts noch nicht bekannt sind? Eine Beobachtung dieser Personengruppe konnte nur während entsprechender Veranstaltungen, wie z.B. Baumessen und Werbeveranstaltungen erfolgen. Dasselbe gilt für Architekten und Bauträger, die die Errichtung der Gebäude durchführen. Direkter Kontakt zu Menschen aus diesen Personengruppen war ebenfalls nur bei öffentlichen Veranstaltungen zum Gebiet Breipohls Hof möglich. Somit war ein Teil des Untersuchungsfeldes räumlich zersplittert und permanent nicht immer existent, sondern es öffnete sich für einige Stunden, an wechselnden Orten, bevor es sich wieder verschloss. Ein Umstand, dem es galt gerecht zu werden.

Neben den unproblematisch beizuwohnenden Sitzungen der städtischen Projektgruppe, lag demzufolge mein Hauptaugenmerk darauf, mich bei Zusammenkünften im Rahmen von öffentlichen Präsentationen zu Breipohls Hof unter die Anwesenden zu mischen. In diesem temporären Forschungsfeld ergab sich die Chance das Verhalten und die Kommunikation der Mitglieder verschiedener Personengruppen sowohl untereinander als auch miteinander zu erfassen.

#### **4.2.2 Art der Durchführung**

Die praktische Durchführung der teilnehmenden Beobachtung ist soeben grob skizziert worden. Gerade weil diese Erhebungsmethode Offenheit und Flexibilität erfordert, soll ergänzend ein theoretischer Blick auf die verschiedenen Dimensionen der Beobachtung



und die dazugehörigen idealen Ausprägungen geworfen werden. Damit soll zum einen gezeigt werden, dass ihnen entsprochen worden ist und zum anderen, dass Offenheit nicht mit Beliebigkeit gleichzusetzen ist. Dechmann listet folgende Dimensionen und Ausprägungen der Beobachtung auf (s. Dechmann 1978: 19).

- Stellung des Beobachters: teilnehmend
- Objekte der Beobachtung: andere und sich selbst
- Sichtbarkeit des Beobachters: sichtbar
- Kontakt mit Teilnehmern: direkt
- Strukturierung der Beobachtung: systematisch
- Beobachtungssituation: Feld
- Manipulation der Situation: natürlich

Die einzelnen Punkte sprechen für sich und bedürfen im Verbund mit der vorhergehenden Schilderung der Feldsituation m.E. keiner näheren Erläuterung, sieht man von der *Manipulation der Situation* und der *Strukturierung der Beobachtung* ab. Wenn Dechmann die Manipulation der Situation als natürlich bezeichnet, meint er damit zweierlei. Als erstes ist *natürlich* als Antonym zu *künstlich* zu sehen und dieses Gegensatzpaar steht wiederum für den Unterschied zwischen Feldforschung und Laborversuch. Weitergehend heißt *natürlich*, dass der Forscher durch seine Beobachertätigkeit das Beobachtungsfeld, inklusive der beobachteten Personen, keinen unnötigen Manipulationen aussetzen darf (Dechmann 1978: 20). Das entspricht der Grundhaltung qualitativ-empirischer Forschung, das Forschungsfeld nicht mit von außen importierten Kategorisierungen und Vorstellungen zu verändern, sondern den umgekehrten Weg zu gehen und Bedeutungskonstitution aus dem Feld heraus entstehen zu lassen (s.a. Garz und Kraimer 1991: 2). Der Punkt der *systematischen Strukturierung* der Beobachtung bezieht sich auf den Ablauf der Erhebung und besagt, dass dieser für den Forscher, bei aller gebotenen Offenheit, trotzdem planbar und kontrollierbar bleiben muss (Dechmann 1978: 20).

### 4.2.3 Die Datenaufzeichnung

Das Problem von Feldforschung ist, dass es sich bei Gesprächen und anderen Handlungsereignissen meistens um flüchtige Materialien handelt, die mit ihrem Auftreten auch schon wieder verschwunden sind (Lueger 2000: 99). Um dem entgegen zu wirken, stellt sich dem Forscher stets die Frage nach adäquaten Wegen der Datenaufzeichnung. Trotz der massiven Verbreitung moderner Aufzeichnungstechnologie wie z.B. digitalen Videokameras und Diktiergeräten, hielt ich meine Beobachtungen und Eindrücke schriftlich fest (s.a. Dechmann 1978: 170). Damit blieb ich der klassischen Linie treu, Feldnotizen mit Papier und Stift anzufertigen (Spranz-Fogasy&Deppermann 2001: 1009). Dieses Traditionsbewusstsein ist nicht Ausdruck einer persönlichen Technologiephobie, sondern die Gründe sind anderer Natur und werden von Lueger wie folgt auf den Punkt gebracht:

*„Zwar können diese [Handlungen und Ereignisse; der Verf.] mittels Film- oder Videoaufzeichnungen protokolliert werden, jedoch ist das aufgrund technischer und ethischer Rahmenbedingungen vielfach nur begrenzt durchführbar, läuft in vielen Fällen der Dynamik von Erhebungen (z.B. im Zuge einer weitgehenden Partizipation im untersuchten Aktionsfeld) zuwider und weist eine hohe perspektivische Selektivität auf.“*

(Lueger 2000: 99).

Führt man sich einige Kommunikationssituationen im Projekt Breipohls Hof vor Augen, wie z.B. Sitzungen der städtischen Projektgruppe oder Veranstaltungen mit Bauinteressierten, so ist es aus Gründen des Datenschutzes selbstverständlich, dass Videoaufzeichnungen zu unterbleiben haben (s.a. Sager 2001: 1024). Offen durchgeführte Aufnahmen bergen die hochgradige Gefahr einer unerwünschten Manipulation des Forschungsfeldes und wären somit wertlos (vgl. Sager 2001: 1024), während verdeckt aufgezeichnete Mitschnitte nicht den Datenschutzbestimmungen entsprechen und ich dieses Vorgehen, selbst wenn es durch eine nachträgliche Authorisierung der Betroffenen gestützt ist, prinzipiell ethisch ablehne. Daher wählte ich den klassischen Weg der Datenaufzeichnung mittels eines Notizblocks und Kugelschreibers, doch auch hierbei gibt es einiges zu beachten, wenn man das Forschungsfeld nicht unnötig beeinflussen will. Unproblematisch war das

Niederschreiben von Notizen in Situationen wie beispielsweise einer Sitzung im Rathaus. Dort sind ca. zehn Personen um einen Tisch platziert, jede hat Akten oder Papiere vor sich, fast alle machen Notizen und das häufig zu unterschiedlichen Zeitpunkten. Dieses kollektive Verhalten hat den positiven Effekt, dass die eigene Schreibtätigkeit völlig unbeachtet bleibt und somit keinen Einfluss auf den Ablauf der Sitzung hat.

Auffälliger ist der persönliche Notiertvorgang in einer Veranstaltung, wo vielleicht sieben an Baugruppen interessierte Menschen zusammen kommen und ein Referent einen Vortrag hält. Zwar machen die Zuhörer auch dort Notizen, aber weniger als man selber und zu anderen Zeitpunkten, da sie z.B. etwas aus dem Vortrag des Referenten notieren, während der Forscher eine Äußerung schriftlich fixieren möchte, die ein Teilnehmer zu seiner Stuhlnachbarin getätigt hat. Um in so einer Situation vor anderen Personen zu kaschieren, was man notiert, empfiehlt Erving Goffman Notizen antirhythmisch anzufertigen (Goffman 1996: 267)<sup>7</sup>. Im konkreten Fall des Baugruppenvortrags heißt das, sich die Äußerung zu merken und mit zeitlicher Verzögerung zu notieren, oder dann, wenn mehrere Leute schreiben und man somit den Eindruck erweckt, ebenfalls eine Bemerkung des Referenten für festhaltenswert zu erachten.

*„Und jeden Abend sollten Sie Ihre Feldnotizen abtippen. Sie sollten das jeden Abend tun, denn Sie haben sonst ja viel Arbeit zu verrichten und vergessen das Beobachtete sonst leicht.“*

(Goffman 1996: 267)

Dieser eindringlichen Forderung Goffmans bin ich aus freien Stücken gerne nachgekommen und habe nach jeder Aktivität im Forschungsfeld meine dort getätigten Notizen abends in den Computer eingegeben. Ein Vorgehen, das zum Punkt der bewussten Reflexion überleitet.

---

<sup>7</sup> Bei dieser Quelle handelt es sich um die Verschriftlichung einer Rede Erving Goffmans aus dem Jahre 1974, die anno 1996 zum ersten Mal in Deutsch erschienen ist (s. Knoblauch 1996: 7).

#### 4.2.4 Reflexion und Selektion

Die bewusste Reflektion des Forschungsvorgehens gilt als ein zentraler Aspekt qualitativer Sozialforschung (Dechmann 1978: 20; Lueger 2000: 71). Die Eingabe der Feldnotizen in den Computer ist eine ideale Gelegenheit, die erlebten und beobachteten Ereignisse des Tages zu überdenken und sein eigenes Handeln kritisch zu hinterfragen. Zur Präzisierung ist anzufügen, dass ich nicht einfach nur die handschriftlichen Aufzeichnungen durch die Eingabe in einen Computer digital abgespeichert habe, sondern anhand der stichpunktartigen Notizen verfasste ich ausformulierte Tagesprotokolle, die in der Regel erheblich umfangreicher waren, als die handschriftlichen Vorlagen. Die Notizen dienten somit als Gedächtnisstütze für eine reflektierende Aufarbeitung der Tagesgeschehnisse. Ein weiterer Katalysator zur bewussten Reflektion sind Fachgespräche mit wissenschaftlichen Kollegen und Bekannten, die häufig Anstoß geben, das eigene Vorgehen einer kritischen Prüfung zu unterziehen (s.a. Dechmann 1987: 135; Lueger 2000: 43).

Nicht unerwähnt bleiben im Zusammenhang mit teilnehmender Beobachtung sollte der Aspekt der Selektion. Lueger gibt zu bedenken, dass Beobachtung immer mit den Problemen einer hohen Selektivität und einer relativen Beliebigkeit zu kämpfen hat (Lueger 2000: 8). Ein Mensch kann nicht alles beobachten, was sich in seinem Gesichtsbereich abspielt. Er kann stets nur einen Ausschnitt dessen verfolgen. Dementsprechend drängt sich die Frage auf, welcher Ausschnitt denn nun beobachtenswert ist (Lueger: 2000: 8). Da im Projekt Breipohls Hof Aufgabenstellungen (Bonuspunktesystem und Baugruppen) definiert waren, galt die Konzentration meiner Beobachtungen gezielt diesen Bereichen. Dadurch ist die Beliebigkeit der Beobachtung innerhalb des großen Gesamtprojekts begrenzt, jedoch bleibt die Tatsache bestehen, dass nicht alles beobachtet und aufgezeichnet werden kann. Dieser Umstand muss als gegeben akzeptiert werden. Ich habe versucht all jenes, was meinem subjektiven Empfinden entsprechend einen Beitrag zur Lösung der Aufgabenstellungen leisten könnte, fest zu halten. So bemerkt man beim Durchgehen von Feldaufzeichnungen zeitweise Details, die zum Entstehen eines Gesamtbildes beitragen können, während sich retrospektiv oftmals ebenso herausstellt, dass einige Beobachtungen letztlich zwar zu interessanten neuen Fragestellungen führen, aber nicht dienlich zur Lösung der eigentlichen Hauptprobleme sind.

### 4.3 Interviews und Interviewtechniken

Neben der teilnehmenden Beobachtung bediente ich mich im Bemühen um Mehrperspektivität einiger ergänzender Forschungsmethoden. Dazu zählten u.a. Interviews, die entsprechend den Prämissen qualitativ-empirischer Sozialforschung möglichst offen geführt worden sind (s.a Hoffmann-Riem, C. 1980: 357). Auch wenn die Verwendung des Begriffs *Interview* in forschungsmethodologischen Diskussionen fest verwurzelt ist, so präferiere ich für mein methodisches Vorgehen im Grunde die Bezeichnung *informelles Gespräch* (s.a Spranz-Fogasy&Deppermann 2001: 1009). Denn dadurch wird m.E. klarer ausgedrückt, was Kernanliegen qualitativ-empirischer Sozialforschung ist, nämlich die Erhebung möglichst natürlicher Daten, die im alltäglichen Kommunikationskontext der Forschungssubjekte ihren Ursprung haben (s.a Hoffmann-Riem, C. 1980: 357). In diese Richtung zielen auch Hinweise, die dafür plädieren im Rahmen von Feldforschung Interviewsituationen zunächst vorzubereiten und vorab eine stabile Beziehung zu den Untersuchten zu errichten (Hoffman-Riem, C. 1980: 358; Spranz-Fogasy&Deppermann 2001: 1009). Der Vorteil informeller Gespräche ist, dass durch die ihnen charakteristische Offenheit und Spontaneität Informationen gewonnen werden können, nach denen ein standardisiertes Interview u.U. noch nicht einmal gefragt hätte ( Spranz-Fogasy&Deppermann 2001: 1009). Meuser und Nagel beschreiben eine Interviewtechnik, bei der sie mit *offenen Leitfäden* gearbeitet haben (Meuser&Nagel 1991: 448). Dieses ist eine Etikettierung, die als Alternative zum *informellen Gespräch* herangezogen werden könnte und die beinhaltet, dass zumindest von Forscherseite dem Gespräch mehr als nur Small-talk-Absichten zugrunde liegen. Selbstverständlich gibt es einige Fragen, die man sich vorher überlegt hat und die man gerne stellen möchte. Im Prinzip ist das nichts anderes, als wenn man sich mit einem Freund nach dessen Urlaub verabredet. Auch dann gibt es Dinge, die man gerne fragen möchte, doch es erschiene dem Bekannten sicherlich befremdlich, wenn man mit einem Fragenkatalog zur Verabredung einträte und diesen stur abarbeiten würde. Der Normalfall ist, dass sich ein lockeres Gespräch entwickelt, in dem der Freund viele Sachen erzählt, die einem gar nicht eingefallen wären nachzufragen. Bei Bedarf und wenn es die Gesprächssituation erlaubt, erkundigt man sich nach den Punkten, die einem im Vorfeld als erfahrungswert in den Sinn gekommen waren. Ähnlich

verstehen Meuser und Nagel auch ihren offenen Interviewleitfaden, der nicht als starres Korsett für den Gesprächsablauf missinterpretiert werden darf (Meuser&Nagel 1991: 449). Lueger befürwortet ebenfalls einen offenen Gesprächsrahmen und weist darauf hin, Fragen so zu formulieren, dass sie nicht mit Ja-Nein beantwortet werden können, sondern dem Befragten Raum zur Entfaltung und Eigenstrukturierung der Thematik geben (Lueger 2000: 190).

### **4.3.1 Experteninterviews**

Eine differenziertere Betrachtung sollte noch den interviewten Menschen (Gesprächspartnern) zuteil werden. Schon erwähnt worden sind Gespräche, bei denen die Gesprächspartnerwahl dem Kriterium unterlag, eine heterogene Zielgruppe zu simulieren, was z.B. Alter, Schulbildung, etc. betrifft. Dieses dient dem Zweck Informationen über das Alltagswissen hinsichtlich bestimmter Themen in Erfahrung zu bringen. Demgegenüber stehen Experteninterviews, die zur Erhebung von Fachwissen dienen (s.a. Meuser&Nagel 1991: 442). Prinzipiell ist natürlich jeder Mensch in irgendeiner Hinsicht ein Experte, daher gilt es das Expertenkriterium im vorliegenden Fall präziser zu umreißen. Expertentum verstehe ich hier im Sinne von professionellem Wissen, welches zur Durchführung beruflicher Aufgaben essentiell ist (s.a. Reimann 1996: 337). Somit sind z.B. die städtischen Mitarbeiter in ihren jeweiligen Bereichen Experten. Sie kennen sich mit Baurecht, Bautechniken und Städteplanung aus, um nur einige Gebiete zu nennen und haben dieses Wissen im Rahmen ihrer beruflichen Ausbildung und praktischen Tätigkeit erworben. Unterredungen mit den verschiedenen städtischen Mitarbeitern bezeichne ich als Experteninterviews. Diese sind ebenfalls möglichst offen, im Stile informeller Gespräche geführt worden, was in der Regel problemlos realisierbar war, da eine stabile Beziehung zu den Interviewten vorlag.

#### **4.3.1.1 Ziele und Arten von Experteninterviews**

Durch die Befragung von Experten sollen professionelle Informationen gewonnen werden. Experten bekleiden oftmals wichtige Funktionen innerhalb von Institutionen oder Firmen und sie verfügen durch ihre Tätigkeit über z.T. exklusives Wissen (Meuser&Nagel 1991: 444). In ihrer Beschreibung eines Forschungsdesigns für

Experteninterviews differenzieren Meuser und Nagel zwei Arten von Untersuchungen (Meuser&Nagel 1991: 448).

**a)** Experten nehmen eine zentrale Stellung innerhalb der Untersuchung ein und sind Hauptuntersuchungsziel. In Interviews sollen sie Auskunft über ihr eigenes Handlungsfeld und dem Forscher somit Einblick in Betriebswissen geben (Meuser& Nagel 1991: 446).

**b)** Experten nehmen eine Randstellung innerhalb eines umfassenderen Untersuchungsrahmens ein. Experteninterviews sind nur eine Datenerhebungsmethode, die ergänzend zu teilnehmender Beobachtung und Dokumentenanalyse fungiert. Experten sollen dem Forscher Fachwissen zum Untersuchungskontext bereitstellen. Meuser und Nagel sprechen daher von Kontextwissen (Meuser&Nagel 1991: 446).

Es scheint offensichtlich, dass im Rahmen des umfassenden Forschungsprojekts Breipohls Hof die letztgenannte Art von Expertenbefragungen vorzuliegen scheint. Experten stehen zweifelsohne nicht im zentralen und alleinigen Forschungsinteresse, sondern Experteninterviews dienen als ergänzende Datenquelle zwecks Erlangung größtmöglicher Mehrperspektivität. Trotzdem kann die Differenzierung von Meuser und Nagel nicht unwidersprochen bleiben. Wahrscheinlich durch die Größe und Charakteristik des Forschungsfelds Breipohls Hof bedingt, liefern Experteninterviews neben Kontextwissen auch Betriebswissen und das durchaus während eines einzigen Gesprächs.

Ich möchte dazu kurz eine Konversation mit einem der für das Bonuspunktesystem zuständigen, städtischen Mitarbeiter anführen. Er besitzt den Titel eines Diplomarchitekten und ist von daher geeigneter Informant, um Dinge nachzufragen, die man z.B. in Broschüren von Hausanbietern zu einem bestimmten Haustyp gelesen hat. Es geht also um die Erhebung von Kontextwissen zum Baugebiet und um das Erlangen von Mehrperspektivität zu einem speziellen Bauthema durch Hinzuziehen einer Expertenmeinung. Der Diplomarchitekt schildert, wie die Informationen des Hausanbieters einzuordnen sind. Er doziert über das Thema und eröffnet differenziertere sowie vertiefende Sichtweisen. Dabei leitet er in seinen

Ausführungen zum Bonuspunktesystem über und erklärt, wie er als Mitverantwortlicher die Thematik in diesem Bonussystem berücksichtigt hat, und welche Überlegungen ihn dazu bewogen haben. Nun liefert er Informationen, die Meuser und Nagel als Betriebswissen bezeichnen. Er gewährt Einblick in städtische Entscheidungsprozesse, die in seinem Handlungsbereich liegen und exklusives Wissen darstellen. Eine Expertenmeinung zu einem speziellen Haustyp hätte auch ein anderer Architekt geben können, wie aber das Bonuspunktesystem in Breipohls Hof jenen Bausachverhalt eingliedert, das kann nur der zuständige städtische Mitarbeiter beantworten.

Diese knappe inhaltliche Rekonstruktion eines Gesprächsablauf zeigt, dass die Unterscheidung in Betriebs- und Kontextwissen für Breipohls Hof zwar zutreffend ist, dass aber ein Experte durchaus beides liefern kann. Im übrigen erachtete ich im Zuge meiner Forschungen Informationen zu beiden Wissensbereichen als wünschenswert und kann von daher die strikte Untersuchungsabgrenzung Meuser und Nagels zumindest für den vorliegenden Fall nicht unterstützen. Ich plädiere viel mehr für eine Forschungsdifferenzierung mit fließenden Grenzen, in der Experten sowohl eine Rand- als auch eine Zentralstellung einnehmen und betriebliche wie auch kontextuelle Informationen für den Forscher relevant sein können.

#### **4.3.1.2 Die Überprüfbarkeit von Betriebswissen**

*„Ich lege beinahe überhaupt keinen Wert darauf, was die Leute sagen, aber ich versuche das, was sie sagen, mit dem, was sie tun, in Verbindung zu bringen.“*

(Goffman 1996: 268)

Während das kontextuelle Wissen eines Experten durch Lesen von Fachliteratur und Befragung weiterer Experten vom Forscher überprüft und eingeordnet werden kann, ist dieses bei exklusivem Betriebswissen kaum möglich. Dem Ratschlag Goffmans folgend, kann man jedoch versuchen, entsprechende Experten und ihre Aussagen bei verschiedenen Anlässen zu erleben. Ich komme erneut auf einen verantwortlichen Mitarbeiter für das Bonuspunktesystem zurück und auf im persönlichen Gespräch von ihm getätigte Aussagen zu verwaltungsinternen Hintergründen. Im Verlaufe meiner



Beobachtungstätigkeit ergab sich die Möglichkeit in Sitzungen der städtischen Projektgruppe weitere Stellungnahmen des betreffenden Mitarbeiters zu den Hintergründen des Bonussystems verfolgen zu können. Zudem nahm ich an offiziellen Vorträgen dieses Experten teil, die an kleine Gruppen von Bauinteressierten adressiert waren. Dort wurden von den Bauinteressierten auch Fragen zu den Hintergründen des Bonussystems gestellt. Schließlich besuchte ich eine Konferenz von Verwaltungsmitarbeitern aus Nord-Rhein-Westfalen, auf der selbiger Experte über das Bonuspunktesystem referierte. So konnte ich einen Experten, bei verschiedenen Anlässen und vor verschiedenen Rezipienten mehrmals über ein Thema reden hören. Dadurch lässt sich zum einen beobachten, ob die dem Betriebswissen zuzuordnenden Informationen grundsätzlich die gleichen bleiben, und zum anderen, ob es Ergänzungen, Auslassungen oder Modifizierungen bei Kommunikationsanlässen vor verschiedenen Rezipientengruppen gibt. Durch diese Beobachtung in verschiedenen Situationen ist zumindest eine gewisse Überprüfbarkeit gegeben, wie der Wahrheitsgehalt von Expertenaussagen zu Betriebswissen einzuschätzen ist. Auch Goffman empfiehlt, gezielt Situationen mit mehreren Personen zu suchen, weil sich dort ein Individuum der Intaktheit seiner sozialen Beziehungen gleich zu mehreren Menschen versichern muss, so dass es schwieriger als im 4-Augen-Gespräch ist, unwahre Positionen zu vertreten (Goffman 1996: 268).

## 4.4 Dokumenten- und Artefaktanalyse

Eine weitere Form der Datenerhebung ist die Dokumenten- bzw. Artefaktanalyse<sup>8</sup>. Darunter fällt z.B. die Begutachtung von Pressemedien, Büchern, Fotos und Architektur, die allesamt Zeugnisse menschlichen Handelns im untersuchten sozialen Kontext darstellen (Lueger 2000: 141). Die Untersuchung von Artefakten ist hilfreich, um sich beim Zutritt zu einem Forschungsfeld einen systematischen Überblick über selbiges zu verschaffen (Lueger 2000: 143). Zudem ermöglicht Dokumentenanalyse die

---

<sup>8</sup> Der Begriff *Artefaktanalyse* ist umfassender als *Dokumentenanalyse*. Diese bezieht sich primär nur auf schriftlich niedergelegte Texte.

Rekonstruktion von Ereignissen, die vor dem eigentlichen Forschungsbeginn stattgefunden haben (Spranz-Fogasy&Deppermann 2001: 1009). So basieren z.B. die Ausführungen in Kapitel 3, zur Erstellung des Pflichtenhefts und zu Kooperationsverfahren in Breipohls Hof, weitestgehend auf Dokumentenanalysen, da jene Ereignisse vor meinem Feldeintritt stattgefunden haben. Mit Hilfe von Marketingflyern, des Pflichtenhefts und Webseiten der Stadt Bielefeld habe ich versucht mir retrospektiv ein Bild von den damaligen Abläufen zu machen. Durch das Studium dieser Quellen konnte ich mir zudem einen ersten Gesamtüberblick verschaffen. Im übrigen ist die Untersuchung von Artefakten ein zusätzlicher Mosaikstein im Bemühen um Mehrperspektivität. Auf diese Weise lässt sich beispielsweise vergleichen, ob die in einer Projektgruppensitzung geäußerte Meinung zu einem bestimmten Sachverhalt, sich auch in einem entsprechenden Informationstext auf einer städtischen Internetseite widerspiegelt.

## 4.5 Benutzertests und Maßnahmenevaluation

Eine Optimierung umfasst mehr als die Analyse des zu verbessernden Ist-Zustands mit sich daran anschließenden Optimierungsmaßnahmen zur Erlangung eines gewünschten Ziel-Zustands. Es muss auch geprüft werden, ob die Intervention zu Erfolgen geführt hat oder ob weitere Verbesserungsschritte unternommen werden müssen. Um Optimierungsprozesse zu beschreiben, kann das Prinzip von Miller, Galanter und Pribram herangezogen werden, die menschliches Verhalten als sogenannte TOTE-Einheiten darstellen. Das Acronym **TOTE** steht für **T**est, **O**perate, **T**est, **E**xit.

Es handelt sich dabei um eine rekursive Schleife, in ihrer grundlegendsten Form. Eine Situation wird geprüft (Test). Stellt der prüfende Organismus eine Inkongruenz zwischen dem herrschenden und dem von ihm gewünschten Zustand fest, so handelt er (Operate). Konstatiert er bei einer neuerlichen Prüfung (Test) einen kongruenten Zustand, kann er den Kreislauf verlassen (Exit), anderenfalls muss er erneut eine Handlung durchführen, um den angestrebten Zustand zu erreichen. Auch komplexere Handlungen lassen sich mittels dieser TOTE-Einheiten beschreiben (Miller et al. 1960:

37). Die übergeordnete Handlung, die selbst eine TOTE-Einheit bildet, besteht dann aus vielen anderen, hierarchisch gegliederten TOTE-Einheiten, die notwendig sind, um das gesamte Vorhaben zu realisieren. Die in diesem Projekt durchgeführten Benutzertests mit Prototypen der Bonuspunktebrochüre, sowie die abschließende Maßnahmenevaluation sind ebenfalls nach den Prinzipien qualitativ-empirischer Sozialforschung erfolgt. Für die Benutzertests bedeutet das z.B., dass sie in einer möglichst realitätsnahen Situation und Umgebung mit möglichst authentischen Probanden stattgefunden haben (s. Kap. 9.5.1). Gleiches trifft für die Maßnahmenevaluation zu, die nach der Intervenierungsphase versucht hat, den nun im Forschungsfeld vorherrschenden Zustand aus einer Innenperspektive heraus wahrzunehmen und aufzuzeichnen (s. Kap. 10). Zusätzlich erfolgten Tests mit studentischen Probanden und einer quantitativeren Ausrichtung (Kap. 10.1.2).

## **4.6 Zusammenfassung und Überblick**

Es ist geschildert worden, wie die praktische Mitwirkung am Bauprojekt Breipohls Hof gezielt zur Datenerhebung genutzt worden ist, denn Lösungsvorschläge für die Problemstellungen Bonuspunktesystem und Baugruppen sind nicht aus einer Lehnstuhlperspektive heraus entwickelbar. Die hier durchgeführte Sondierung des Kommunikationsumfelds dient dazu, auf projektspezifische Kommunikationssituationen zugeschnittene Optimierungstrategien erarbeiten zu können. Die Datenerhebung ist einer qualitativ-empirischen Grundhaltung entsprechend erfolgt, die vom Forscher voraussetzt offen und kommunikationsbereit an das Forschungsfeld heranzutreten, ohne dieses durch voreilige Schlüsse von außen zu manipulieren. Es folgt ein kompakter Überblick, welche Methoden angewandt worden sind und welche Menschen und Orte im Fokus des Interesses gestanden haben.

### **Methoden**

- Teilnehmende Beobachtung
- informelle Gespräche / Interviews

- Experteninterviews
- Dokumenten- und Artefaktanalyse
- Benutzertests / Expertentests

#### **Menschen**

- Verwaltungsmitarbeiter
- Bauinteressierte / für die Zielgruppe stellvertretende Personen
- Architekten / Mitarbeiter von Baufirmen
- Marketingmitarbeiter

#### **Orte**

- Rathaus (Büros und Sitzungssäle)
- Messehallen und Projektbüro
- das Bauland (Breipohls Hof Areal)
- Wohnungen

## **5 Die linguistischen Grundlagen: Von Lesbarkeitsformeln zur Situiertheit**

Der Schilderung der Datenerhebungsmethoden schließt sich nun eine Betrachtung von Theorien zur Textrezeption, Textoptimierung und Kommunikation im Allgemeinen an. Diese liefern die theoretischen Grundlagen, um mit den im Feld gewonnenen Erkenntnissen die linguistischen Aufgaben in Breipohls Hof in Angriff nehmen zu können. Ziel dieses Kapitels ist nicht die detaillierte Vorstellung aller existierenden Ansätze, sondern es soll ein Überblick gegeben werden, der zeigt, wie vielschichtig das Gebiet der Verständlichkeitsforschung und Textrezeption ist. Viele Theorien berücksichtigen nur einen Aspekt der Textverarbeitung und greifen deswegen zu kurz. Ein Umstand, der in der Praxis bereits seine Bestätigung gefunden hat, ruft man sich die gescheiterten Optimierungsversuche früherer Jahre im Bereich der Bürger-Verwaltungs-Kommunikation vor Augen (s. Kap. 2). Um den komplexen, praktischen Aufgaben gerecht zu werden, kann nur eine umfassende Sichtweise, die Kommunikation in ihrer in den Alltag eingebetteten Funktionsweise erfasst, Aussicht auf Erfolg versprechen. An

diesem Punkt treten die ausgeprägten Parallelen zu den Prinzipien qualitativ-empirischer Sozialforschung zutage, auf die in Kapitel 4 bereits hingewiesen worden ist. Der Einstieg in die linguistischen Grundlagen beginnt mit der Textebene, bevor dann die Sicht auf weitere, die Kommunikation beeinflussende Parameter geweitet wird.

## 5.1 Lesbarkeitsforschung

Die Lesbarkeitsforschung versucht einem Text objektiv beurteilbare Kriterien zuzuordnen. Neben den klassischen Werken z.B. von Rudolf Flesch<sup>9</sup>, die schon 60 Jahre und älter sind, gibt es auch Arbeiten etwas jüngeren Datums, beispielsweise von George R. Klare aus den 1960-er und 1970-er Jahren. Die Lesbarkeitsforschung ist bestrebt, die Schwierigkeit eines Textes mit Hilfe von Formeln zu berechnen. Als objektive Merkmale eines beliebigen Textes werden die Wort- und Satzschwierigkeit herangezogen. Das bedeutet, es werden die Anzahl der Silben eines Wortes bzw. die Anzahl der Wörter eines Satzes als Beurteilungskriterien definiert. Je mehr Silben ein Wort oder je mehr Wörter ein Satz hat, desto schwieriger werden sie eingestuft. Auf Grund solcher Lesbarkeitsformeln wird ein Lesbarkeitsindex berechnet, der aussagen soll, wie schwierig ein Text zu verstehen ist. Es gibt darüber hinaus auch modifizierte Ansätze, die z.B. die relative Vorkommenshäufigkeit eines Wortes in einer Sprache berücksichtigen. Angaben hierüber finden sich in Frequenzwörterbüchern. Oder es wird das Auftreten von Inhalts- und Funktionswörtern und deren Verhältnis zueinander untersucht. Auf den ersten Blick scheinen Lesbarkeitsformeln sehr praktisch und hochwissenschaftlich, da sie Texte nach vermeintlich objektiven Normen klassifizieren und deren Verständlichkeit mit Hilfe von Formeln berechnen. In Wirklichkeit beschäftigen sie sich aber nur mit der Textoberfläche und lassen zudem die Rolle des Textrezipienten völlig außer Acht:

*"Lesbarkeitsformeln sind zwar problemlos anwendbar, sie erfassen jedoch nur relativ oberflächliche Textmerkmale und geben keine spezifischeren Hinweise für die*

---

9 *The Art Of Readable Writing*, zuerst 1949 erschienen

*Optimierung der Textgestaltung. Da sie die Ebene der kognitiven Textgliederung und den Bezug auf den Verstehensprozeß des Lesers nicht berücksichtigen, bleiben sie theoretisch unfruchtbar."*

(Biere 1991: 7).

Somit sollte man die Lesbarkeitsforschung zwar als einen Ansatz zur Beurteilung von unterschiedlichen Texten sehen, doch zur Optimierung von Texten kann sie in dieser ursprünglichen Form noch keinen konkreten Beitrag leisten.

## **5.2 Das Hamburger Verständlichkeitskonzept**

In den siebziger Jahren des 20. Jahrhunderts entwickelte eine Hamburger Psychologengruppe eine Verständlichkeitskonzeption, die den Schwierigkeitsgrad eines Textes beurteilen sollte. Darüber hinaus diente diese aber auch als Leitfaden für das Erstellen eigener, verständlicher Texte. Inghard Langer, Friedemann Schulz von Thun und Reinhard Tausch erweiterten den Ansatz der Lesbarkeitsformeln:

*"Zum Beispiel wurde die durchschnittliche Satzlänge und die durchschnittliche Wortlänge eines Textes ermittelt und zu einem Gesamtwert kombiniert. So wird ein objektiver Zollstock angelegt. Jedoch zeigte sich, daß diese Werte sich nur wenig eignen, um vorauszusagen, wie gut die Leser den Text verstehen würden."*

(Schulz von Thun 1975: 45).

Friedemann Schulz von Thun greift die Kritik an der Oberflächlichkeit der Lesbarkeitsformeln auf. Die Forschergruppe versuchte bei ihren Untersuchungen zur Verständlichkeit von Texten mehr in die Tiefe zu gehen. Über die Lesbarkeitsformeln hinaus entwickelte sie ein Ratingverfahren zur Beurteilung der Textverständlichkeit.

### **5.2.1 Verständlichkeitsdimensionen**

In aufwändigen, empirischen Untersuchungen ließen Langer et al. vorher ausgewählte

Experten verschiedene Texte bewerten. Als Maßstab für die Beurteilung der Texte galten zunächst 18 Eigenschaftspaare, wie z.B. interessant vs. langweilig oder zu kurz vs. zu lang. Die Leser sollten den Eigenschaftspaaren Noten auf einer siebenstufigen Skala<sup>10</sup> zuordnen (Langer 1981: 138). Im Verlauf der Untersuchungen stellte sich heraus, dass man viele der ursprünglich 18 Eigenschaftspaare zusammenfassen konnte. So entstanden schließlich 4 Verständlichkeitsdimensionen:

*"Nach einigen Untersuchungen stand die Antwort fest: Informationstexte unterscheiden sich voneinander vor allem in vier "Dimensionen der sprachlichen Gestaltung": 1. Einfachheit (Gegenteil: Kompliziertheit); 2. Gliederung - Ordnung (Gegenteil: Unübersichtlichkeit, Zusammenhanglosigkeit); 3. Kürze - Prägnanz (Gegenteil: Weitschweifigkeit) und 4. Zusätzliche Stimulanz (Gegenteil: keine zusätzliche Stimulanz)."*

(Schulz van Thun 1975: 44)

Anstelle der 18 Eigenschaftspaare traten nun die vier Verständlichkeitsdimensionen bei der Beurteilung eines Textes:

- Einfachheit
- Gliederung, Ordnung
- Kürze, Prägnanz
- Zusätzliche Stimulanz.

Ein verständlicher Text soll in diesen vier Dimensionen möglichst hohe Punktzahlen erzielen, wobei es aber unmöglich ist in allen Dimensionen Höchstpunktzahlen zu erreichen. Zum Beispiel darf die Kürze eines Textes nicht zu Lasten der Gliederung oder der Einfachheit gehen. Ein gewisses Gleichgewicht der Dimensionen zueinander muss gewahrt bleiben. Als wichtigstes Kriterium für die Verständlichkeit eines Textes stellten die Forscher das Merkmal Einfachheit fest.

Nach diesen Richtwerten wurden nicht nur Texte gelesen und beurteilt, sondern auch selber geschrieben. Die optimierten Texte wurden von Lesern aller Bildungsgrade eindeutig besser verstanden (Schulz von Thun 1975:50).

---

10 Später wurde eine fünfstufige, bipolare Skala verwendet: - - 0 + +

Es ist ein großer Fortschritt gegenüber der Lesbarkeitsforschung, dass nun auch Kriterien für die Gestaltung verständlicher Texte festgelegt werden. Die Anleitungsbücher zum Erstellen verständlicherer Texte haben bis heute hohe Auflagenzahlen erreicht und das Konzept erfreut sich nach wie vor großer Popularität. Positiv ist m.E. das Statement von Langer et al. hervorzuheben, dass viele Autoren scheinbar gar kein Interesse daran haben sich verständlich auszudrücken. Kompliziert geschriebene, mit Fremdwörtern gespickte Texte scheinen teilweise eine Art Standesdünkel zu sein (s.a. Schulz von Thun 1975: 51).

### **5.2.2 Kritikpunkte am Hamburger Verständlichkeitskonzept**

Quantität (auf die Verbreitung des Konzepts bezogen) sagt jedoch nicht unbedingt etwas über Qualität aus und so gibt es auch eine Unmenge kritikwürdiger Punkte an den Ergebnissen und der Vorgehensweise der Hamburger Psychologengruppe. Nur die Dimension Gliederung - Ordnung erfasst satzübergreifende Textmerkmale. Alle anderen Dimensionen bleiben, ähnlich wie bei der Lesbarkeitsforschung, eher oberflächlich auf der Wort- und Satzebene, verlassen allerdings den Bereich der quantitativen Auszählung von Buchstaben und Wörtern (s.a. Biere 1991: 7). Eine tiefgehende Analyse, welche syntaktischen Strukturen beispielsweise einen Satz schwierig oder leicht lesbar machen, findet nicht statt. Auch auf die Rolle des Rezipienten beim Verstehen eines Textes wird nicht näher eingegangen. Der Ansatz ist rein textbezogen<sup>11</sup>.

Fragwürdig erscheint zudem, im Voraus Beurteilungskriterien von Experten festlegen zu lassen. Langer et al. ziehen einen Vergleich zum Sport. Die Verständlichkeit eines Textes lasse sich nicht so messen, wie die Leistung eines Sprinters beim 100m Lauf. Dort ist die Stoppuhr der objektive Messer des Leistungsvermögens. Das ist sicherlich richtig und macht den Forschungsgegenstand der Textverständlichkeit letztlich auch so komplex. Daher plädieren sie für den Einsatz von "Kampfrichtern", so wie beim Turnen oder Eiskunstlaufen (Langer 1981: 135). Die Experten, die die Texte beurteilen, sind sozusagen die Kampfrichter. Diese Argumentation erscheint aber äußerst angreifbar. Gerade bei diesen Sportarten

---

<sup>11</sup> Zum defizitären Nutzen des Hamburger Verständlichkeitsmodells für die Praxis s.a. Brinckmann et al. 1986: 23



(Eiskunstlauf, Turnen,...) gibt es die meisten Diskussionen um Fehlurteile und Skandale. Diesen Sportarten werden künstliche Ästhetiknormen übergestülpt, denen die Sportler nachzueifern suchen. Die vermeintlich objektiv festgelegten Kriterien sind letztlich nur subjektiv aufdoktriniert worden.

Das ist auch das Problem bei der Expertenbeurteilung, so wie Langer et al. sie eingeführt haben. Sie sprechen selber von einer Erhebung von Schätzurteilen (Langer 1981: 135). Den wissenschaftlichen Beweis, warum das, was die Experten als gut verständlich festgelegt haben, auch wirklich gut verständlich ist, erbringen sie nicht. Groeben sieht die Beurteilung der Textverständlichkeit durch ein Expertenrating ebenfalls als problematisch an und bezeichnet sie u.a. als relativ subjektiv und intuitiv (Groeben 1982: 197).

### **5.3 Das theoretisch-deduktive Konzept**

Der Heidelberger Psychologe Norbert Groeben hat einen anderen Ansatz für seine Textverständlichkeitsuntersuchungen gewählt als die Hamburger Psychologengruppe. Er verfolgte ein theoretisch-deduktives Konzept, das heißt, er hat seine Erkenntnisse aus dem theoretischen Vergleich verschiedener lern- und gedächtnispsychologischer Ansätze gewonnen. Die Gruppe um Inghard Langer ist, wie bereits geschildert, empirisch-induktiv an das Problem herangegangen, indem sie ein Rating-Verfahren eingesetzt hat (Biere 1991: 8). Viele von Groebens Erkenntnissen lassen sich in Einklang bringen mit dem Modell der Verständlichkeitsdimensionen von Langer et al. So zieht er die Existenz und Richtigkeit der vier Dimensionen nicht in Zweifel. Es gibt jedoch einige wichtige, grundlegende Unterschiede: beispielsweise betont Norbert Groeben den Aspekt der Leser-Text-Interaktion, den auch kognitionstheoretische Forschungen untermauern, Stichwort "kognitiver Konstruktivismus" (Groeben 1982: 8).

*"Diese Position<sup>12</sup>, die Textverstehen nicht als passive Rezeption, sondern mehr als kognitiv aktive, konstruktive Verarbeitung von Textsemantik ansieht, wird daher den*

---

12 der kognitive Konstruktivismus (der Verfasser)

*theoretischen Rahmen und roten Faden für die Aufarbeitung und Darstellung der Forschungsberichte zu Textverständnis und Textverständlichkeit darstellen. Dieses Postulat einer kognitiv konstruktiven Aktivität des Lesers unterstellt also, daß das Verstehen von Texten immer als eine Interaktion, d.h. als ein Prozeß des Austausches, der Wechselwirkung zwischen Leser und Text anzusehen ist."*

(Groeben 1982: 8)

In der psychologischen Verständlichkeitsforschung trat der Begriff des Textverstehens bis dato nur gelegentlich auf. Bei Groeben bildet er nun den integrierenden Rahmen für Textverständnis und Textverständlichkeit (s.a. Biere 1991: 8). Hatten wir es bei Langer et al. mit einem bottom-up Modell zu tun (datengetriebene, aufsteigende Prozesse, also vom Text zum Rezipienten gerichtet), so betont Groeben nun auch die top-down Komponente (konzeptgetriebene, absteigende Prozesse, also vom Leser zum Text gerichtet).

Des Weiteren benennt Groeben verständlichkeitsfördernde Merkmale eines Textes viel präziser als Langer et al. So plädiert er beispielsweise für kurze und geläufige Wörter, oder erläutert genauer, was man sich unter grammatisch einfachen Satzkonstruktionen vorzustellen hat. Nebensätze sollten in eigenständige Hauptsätze umgewandelt werden, parataktische Satzkonstruktionen sollten den Vorzug gegenüber hypotaktischen Satzkonstruktionen erhalten und kompliziertere grammatische Konstruktionen (negativ Passiv, Passiv-Fragen etc.) sollten vermieden werden, um nur einige konkrete Ratschläge wiederzugeben (Groeben 1982: 274).

### **5.3.1 Der Advance Organizer**

Norbert Groeben weist speziell auch auf die Wichtigkeit der Textstrukturierung hin und bezeichnet sie, im Gegensatz zu Langer et al., als die wichtigste der vier Verständlichkeitsdimensionen (Groeben 1982: 207). Er sieht im Einsatz einer Vorstrukturierung ein probates Mittel für das Erstellen eines verständlichen Textes. Diese Vorstrukturierung, auch Advance Organizer genannt, leitet er aus der Lerntheorie Ausubels ab (Groeben 1982: 235). Nach dieser Theorie des sinnorientierten Rezeptionslernens werden neue Lerninhalte unter bereits vorhandene Wissenskonzepte eingeordnet. Ein Advance Organizer liefert vor den Fakteninformationen des

eigentlichen Textes einen strukturellen Rahmen der vorgibt, unter welchen bereits bekannten, übergeordneten Informationen die nun neu hinzukommenden Fakten einzuordnen sind (Ausubel 1963: 82). Somit handelt es sich bei einem Advance Organizer um mehr als um eine bloße Inhaltsangabe. Das große Problem beim Einsatz eines Advance Organizers ist allerdings, den Wissenstand des Rezipienten einzuschätzen. Ein Leser, der bereits über generelle Konzepte zum eigentlichen Thema verfügt, braucht keine Vorstrukturierung. Ein Vorteil gegenüber einer Textversion ohne Advance Organizer ist dann dementsprechend signifikant nicht feststellbar (s.a. Groeben 1982: 237). Advance Organizer lassen sich dort besonders erfolgreich einsetzen, wo es um das Vermitteln von Lerninhalten an eine homogene Rezipientengruppe geht. So werden sie z.B. in Schulbüchern angewandt, da der Kenntnisstand von Schülern eines bestimmten Jahrgangs in etwa der gleiche sein sollte.

**Fazit:** Norbert Groeben hat sich akribisch durch verschiedene wissenschaftliche Ansätze aus mehreren Disziplinen durchgearbeitet. Er hat die Ergebnisse verglichen auf der Suche nach Gemeinsamkeiten. Insofern bietet er ein viel umfassenderes und differenzierteres Ergebnisspektrum an als diverse Forscher vor ihm. Groeben löst sich von den rein textorientierten Ansätzen und betont die Rolle des aktiven Rezipienten. Somit kann man ihn als Bindeglied zu den kognitionswissenschaftlichen Theorieansätzen einordnen.

## 5.4 Kontrollierte Sprachen

Die kontrollierte Sprache ist eine Methode der Textoptimierung, die in den letzten fünfzig Jahren im industriellen Rahmen entwickelt worden ist und dort auch Anwendung findet, aus der Praxis für die Praxis sozusagen. Versuche mittels einer kontrollierten Sprache, Kommunikation effizienter zu gestalten gab es aber schon in früheren Epochen (s.a. Lehrndorfer 1996: 29). Es existieren jedoch kaum wissenschaftliche Untersuchungen zu kontrollierten Sprachen. Sie spielen bislang hauptsächlich nur in der praktischen Anwendung eine Rolle (Lehrndorfer 1996: 11).

### 5.4.1 Form und Ziele kontrollierter Sprachen

Industrieunternehmen entwickeln ein normiertes Sprachsystem, das sie für technische Dokumentationen einsetzen. Da Englisch im weltweiten Handel als Lingua Franca angesehen werden kann, dient es häufig als Grundlage für kontrollierte Sprachsysteme. Meistens werden folgende Bereiche der Sprache restringiert:

- Lexikon
- Syntax
- Stil

Den technischen Redakteuren der Firmen wird durch die kontrollierte Sprache vorgeschrieben, welche Wörter sie benutzen dürfen, welche syntaktischen Konstruktionen erlaubt sind und wie der Schreibstil auszusehen hat.

Die Hauptziele sind Kosten zu reduzieren und Fehler durch unzulängliche Dokumentationen zu vermeiden. Große Firmen müssen ihre technischen Dokumentationen in Dutzende verschiedener Sprachen übersetzen. Das ist ein hoher Zeit- und Kostenaufwand. Außerdem besteht gerade bei Übersetzungen technischer Dokumentationen immer die Gefahr, dass gravierende Fehler auftreten. Der Einsatz einer kontrollierten Sprache kann verschiedenes bewirken (s.a. Lehrndorfer 1996: 42)

- Er kann die Übersetzung für den Übersetzer vereinfachen und damit sowohl beschleunigen als auch potentielle Fehlerquellen senken.
- Er kann eine Übersetzung per Computerprogramm ermöglichen.
- Er kann fremdsprachige Nutzer mit geringen Englischkenntnissen in die Lage versetzen, technische Dokumentationen nach einem kurzen Einführungsseminar in Englisch zu verstehen. Eine Übersetzung wird somit überflüssig.
- Er kann einen nationalen wie internationalen, firmeninternen wie firmenübergreifenden Standard setzen.

Viele der Maßnahmen zur Kontrollierung der Sprache erinnern an die Ergebnisse der in Kapitel 5.1 skizzierten Lesbarkeitsforschung. Mittels Frequenzwörterbüchern wird z.B. ermittelt, welche Begrifflichkeiten häufig im Englischen auftauchen und somit auch Nichtmuttersprachlern geläufig sein sollten. Oder es wird vorgeschrieben, dass ein Satz nicht mehr als 25 Wörter umfassen darf (AECMA 1995: 21).

Leider ist es schwierig, an Informationen über kontrollierte Sprachen zu

gelangen, da diejenigen Betriebe, die Kosten und Mühen investieren eine kontrollierte Sprache zu entwickeln, verständlicherweise kein Interesse daran haben, ihre Erkenntnisse gratis an die Konkurrenz weiter zu geben. Vergleiche zwischen bekannten kontrollierten Sprachen haben ergeben, dass sie sich trotz gleicher Ziele z.T. stark voneinander unterscheiden (Lehrndorfer 1996: 41).

### 5.4.2 AECMA Simplified English

Eine Ausnahme, was die Informationspolitik betrifft, bildet AECMA<sup>13</sup> Simplified English. Diese kontrollierte Sprache wurde von einem kompletten Industriezweig, der Luftfahrtindustrie, entwickelt. Sie wird für die Erstellung von Benutzer- und Wartungshandbüchern verwendet. Ein Ziel war es unter anderem, einen allgemeinen Standard zu schaffen, der für alle Hersteller gleichermaßen gilt, da gerade in der Luftfahrt hohe Ansprüche an die Sicherheit gestellt werden müssen. Fehler oder Missverständnisse in Wartungsanleitungen für Flugzeuge können fatale Folgen haben. Da alle großen Luftfahrtfirmen auf diesem Gebiet kooperieren, liegen über diese kontrollierte Sprache detaillierte Kenntnisse vor.

AECMA Simplified English besteht aus einem Lexikon und einer Reihe von Schreibregeln, die primär die Syntax betreffen, z.T. aber auch Vorgaben für den Stil und in geringem Maße für die Textstruktur machen. AECMA Simplified English ist, wie andere kontrollierte Sprachen auch, aus der Praxis und für die Praxis entstanden, so dass aus einer linguistischen Perspektive viele Regeln unpräzise erscheinen (Lehrndorfer 1996: 44). Die syntaktischen Vorgaben decken sich im Prinzip mit den Vorschlägen, die die Verständlichkeitsforschung postuliert (s.a. Groeben 1982: 273ff). Es werden Regeln aufgestellt, um Ambiguitäten und sprachliche Vagheiten zu vermeiden. Ein Beispiel für eine Restringierung auf der Syntaxebene ist die Regel 2.1 aus dem Handbuch zu AECMA:

*"Rule: 2.1 Do not make noun clusters of more than three nouns"*

*Example: WRITE: The bolt that attaches the uplock to the nose landing gear is...*

---

13 AECMA: Association Européenne des Constructeurs de Matériel Aérospatial (Verband der europäischen Luft- und Raumfahrtindustrie)

*NOT: The nose landing gear uplock attachment bolt is...*

(AECMA 1995: 10).

Das Problem der Nominalketten betrifft die englische Sprache mehr als die deutsche, da es im Englischen nicht im gleichen Maße die Möglichkeit von Kompositabildungen gibt. Wird eine Aneinanderreihung von Substantiven zu lang, ist es für den Leser schwierig die Relationen der Substantive zueinander zu erkennen (s.a. AECMA 1995: 10). Daher dürfen laut Regel Nominalketten maximal nur drei Substantive umfassen.

### **5.4.3 Vor- und Nachteile kontrollierter Sprachen**

Obwohl angeblich zahlreiche Firmen kontrollierte Sprachen entwickelt haben, liegen nur wenige empirische Untersuchungen über den Nutzen von kontrollierten Sprachsystemen vor. Es hat den Anschein, dass kontrollierte Sprachen dort den größten Sinn machen, wo eine Verarbeitung mit Computereditoren eingesetzt wird. Bei menschlicher Sprachverarbeitung scheint der Nutzen nicht so hoch zu sein. Insgesamt sind kontrollierte Sprachsysteme eher textorientiert und lassen andere Faktoren, wie z.B. die Rezeptionssituation, weitestgehend ausgeklammert.

Technische Redakteure beklagen sich darüber, dass das Anfertigen eines Textes erheblich zeitintensiver ist, wenn sie sich den Regeln einer kontrollierten Sprache unterordnen müssen. Speziell Reduktionen des Lexikons bereiten den Schreibern Schwierigkeiten. Im Gegensatz zu Syntaxregeln, die sich meistens logisch nachvollziehen lassen, ist die Begründung, warum ein bestimmtes Wort nicht angewandt werden darf, oft nicht so schlüssig. Außerdem gibt es auf der Syntaxebene nur wenige Reduktionen, die ein Autor schnell verinnerlicht hat (Lehrndorfer 1996: 137). Ein restringiertes Lexikon zu lernen ist schwieriger. Es gibt daher auch Versuche von kontrollierten Sprachen ohne Einschränkungen auf der Lexikonebene.

Des Weiteren ist der Einsatzbereich kontrollierter Sprachen wohl eher gering. Sinnvoll anwendbar sind sie z.B. für Kurzbeschreibungen, während sie für Werbeprospekte ungeeignet scheinen (s.a. Lehrndorfer 1996: 15).

## 5.5 Die kognitive Wende

Zeitlich in etwa parallel zu den bereits vorgestellten textbasierten Verständlichkeitsansätzen fand in der Linguistik eine kognitive Wende statt (s.a. Rickheit & Strohner 1993: 9). Diese Entwicklung trug wieder vermehrt der gar nicht mal neuen Erkenntnis Rechnung, dass man Textverstehen nicht nur isoliert auf den eigentlichen Text beziehen darf, sondern dass auch das bereits vorhandene Wissen des Rezipienten berücksichtigt werden muss.

*"Dass Sprechen und Denken in unmittelbarem Zusammenhang stehen, war schon in der Antike weitgehend klar. Schon Platon sprach in seinem Kratylos-Dialog von der Abbildung des Denkens im Sprechen. Sprechen ohne Denken schien immer schon unvorstellbar, auch wenn das Ausmaß der Unterschiede im Denken und im Sprechen nur schwer zu bestimmen war."*

(Hartig 1999: 37)

Die Tatsache, dass Sprechen ohne Denken nur schwerlich vorstellbar ist, kann man sicherlich auch für das Verstehen von Texten annehmen. Ein Rezipient ist kein willen- und seelenloser Körper, der die Informationen eines Textes unreflektiert aufnimmt. Menschen verfügen über eine individuell unterschiedliche Wissensgrundlage. Lesen sie einen Text, versuchen sie die Informationen des Textes mit dem in ihrem Gedächtnis bereits vorhandenen Wissen in Verbindung zu bringen. Das ist ein aktiver Prozess, der komplexe Verarbeitungsstrategien innerhalb des Gehirns erfordert. Die Bezeichnung Kognition ist eine Kurzform für den Begriff der kognitiven Informationsverarbeitung, den Rickheit & Strohner wie folgt definieren:

*"Von kognitiver Informationsverarbeitung sprechen wir, wenn die transformierende Instanz das zentrale Nervensystem eines Lebewesens ist oder ein anderes System, durch das das Nervensystem simuliert wird."*

(Rickheit & Strohner 1993: 14).

Im Folgenden werden einige bedeutende Entwicklungen der kognitiven

Sprachverarbeitungs- und psycholinguistische Forschung beschrieben.

### 5.5.1 Propositionen

Einer der wichtigsten Vertreter der kognitiven Sprachverarbeitungs- und psycholinguistischen Forschung ist Walter Kintsch. Er führte zu Beginn der siebziger Jahre des 20. Jahrhunderts Propositionen als Beschreibungssystem für die semantische Struktur eines Textes ein. Eine Proposition besteht aus mehreren Wortkonzepten. Eines dieser Wortkonzepte dient als Prädikat, welches die Beziehung der weiteren Konzepte (Argumente) zueinander beschreibt. Zur Veranschaulichung ein Beispiel:

Satz: "Ein Hund wurde von einem Briefträger gebissen"

Propositionale Schreibweise: Beissen (Briefträger, Hund)

(Rickheit & Strohner 1999: 274).

Dem Prädikat *Beissen* werden die Argumente *Briefträger* und *Hund* zugeordnet. Auf diese Weise kann man einen kompletten Text als eine geordnete Liste von Propositionen darstellen. Diese Propositionen lassen sich hierarchisch in verschiedenen Ebenen anordnen und bilden somit eine Textbasis. Kintsch et al. vertreten die These, dass bereits eingeführte Konzepte und Propositionen aus den höchsten Hierarchieebenen besser behalten werden als neu eingeführte oder niedrigeren Hierarchieebenen angehörende Konzepte (Rickheit & Strohner 1993: 71).

#### 5.5.1.1 Die zyklische Verarbeitung von Propositionen

Zusammen mit Teun van Dijk stellte Walter Kintsch Ende der siebziger Jahre die Theorie der zyklischen Verarbeitung von Propositionen auf. Danach wird eine neue Proposition nicht mit dem ganzen bereits verarbeiteten Text verglichen, sondern nur mit einigen aktuellen, im Arbeitsgedächtnis befindlichen Propositionen. Der Zeitabschnitt, in dem eine Proposition im Arbeitsgedächtnis verweilt, wird Zyklus genannt. Lässt sich für die im Arbeitsgedächtnis befindlichen Propositionen keine Kohärenz herstellen, so müssen entweder Textteile neu gelesen werden oder es muss Wissen aus dem Langzeitgedächtnis aktiviert werden, um eine kohärente Textbasis zu erstellen.



So richtungsweisend der propositionale Ansatz auch gewesen sein mag, er weist dennoch einige theoretische und methodische Schwächen auf (s.a. Rickheit & Strohner 1999: 276). Dementsprechend wurden eine Reihe neuer Theorien entwickelt. Wichtig ist, dass Kintsch und van Dijk auf die Interaktion von Text und Leser eingegangen sind und gezeigt haben, dass es nicht nur textimmanente Merkmale, sondern auch eine mentale Repräsentation gibt, die rezipientenabhängig ist.

*"If our model tells us anything, it is that readability is not somehow an inherent property of texts but it is the result of the interaction between a particular text (with its text characteristics) and particular readers (with their information-process)."*

(van Dijk & Kintsch 1983: 362)

Das ist ein riesiger Fortschritt gegenüber den rein textbezogenen Ansätzen. Wie gut jemand einen Text versteht, hängt also nicht nur vom Text selber ab, sondern auch von demjenigen, der ihn liest.

### **5.5.2 Mentale Modelle**

Viele Forscher waren der Ansicht, dass Propositionen als Grundbausteine der mentalen Wissensrepräsentation bei der Textverarbeitung nicht ausreichen, um alle Aspekte der Textwelt zu erfassen. Hervorzuheben ist Philip Johnson-Laird, der zu Beginn der achtziger Jahre des 20. Jahrhunderts seine Theorie der mentalen Modelle vorgeschlagen hat:

*"A principal assumption of the theory which I am developing is that the semantics of the mental language maps propositional representations into mental models of real or imaginary worlds: propositional representations are interpreted with respect to mental models."*

(Johnson-Laird 1983: 156).

Johnson-Laird geht davon aus, dass neben der propositionalen Repräsentation, die sich stark am gelesenen Text ausrichtet, noch eine weitere Repräsentation in Form mentaler Modelle existiert (s.a. Christmann&Groeben 1996: 135) . Diese mentalen Modelle

basieren auf der propositionalen Repräsentation<sup>14</sup>, beziehen aber auch Wissen mit ein, das weit über die im Text erwähnten Fakten hinausgehen kann (s.a. Rickheit & Strohner 1993: 83). Propositionen bezeichnet man oft als symbolische Informationseinheiten, da sie sich an sprachlichen Strukturen anlehnen, während mentale Modelle analoge Repräsentationen genannt werden, weil sie im Geiste primär bildlich und somit ganzheitlich imaginiert werden (Christmann&Groeben 1996: 135/136).

Als Beispiel für eine Theorie mentaler Modelle sei hier allerdings die Szenariotheorie von Sanford et al. näher skizziert. Sie stimmt in ihren Grundzügen mit der Theorie von Johnson-Laird überein, legt aber mehr Gewicht auf den prozeduralen Aspekt, indem sie sich der Dynamik des Arbeitsgedächtnisses zuwendet (Rickheit & Strohner 1993: 85).

Menschen speichern Wissen über bestimmte ihnen bekannte Vorgänge und Situationen in größeren Einheiten, als Propositionen es sind, ab. Sanford et al. bezeichnen diese Einheiten mit dem Begriff Szenario. Szenarios beinhalten Wissen über soziale Situationen. Sie enthalten Informationen über handelnde Personen und ihre sozialen Beziehungen zueinander. Sie können typische Abläufe und Handlungen, die bei einer bestimmten Situation auftreten, erklären. (s.a. Rickheit & Strohner 1993: 85). Das Textverstehen ist somit nicht nur datengeleitet, mit einer propositionalen Tiefenstruktur als Basis, sondern auch schemageleitet, indem vorhandenes Wissen sich auf die Verarbeitung des Textes auswirkt (s.a. Christmann & Groeben 1996: 136).

### **5.5.2.1 Auswirkungen von Szenarios auf das Textverstehen**

In diversen Untersuchungen hat Sanford zusammen mit verschiedenen Mitarbeitern den Einfluss von Szenarios auf den Textverstehensprozess erforscht. So stellt er u.a. die These auf, dass ein Teil der in einem Diskurs aufgebauten Kohärenz nur eine Illusion sein mag (Sanford et al. 1995: 212). Er spricht von einer virtuellen Kohärenz. Auf einen Text bezogen hieße das, der Rezipient meint, er verstünde die Intention des Autors. In Wirklichkeit handelt es sich hierbei aber nur um eine Illusion, da der Rezipient auf Grund starker Szenariowirkungen wichtige Details des Textes übersehen hat und so letztlich eine andere Kohärenz aufbaut als die vom Autor intendierte. Sanford et al.

---

<sup>14</sup> Auch Kintsch und van Dijk erweiterten ihren propositionalen Ansatz Anfang der 1980er Jahre um ein Situationsmodell, welches in etwa dem mentalen Modell von Johnson-Laird entspricht (s.a. Van Dijk 1995: 394 ff).

vertreten die These, dass oftmals globale Kohärenzprozesse den Vorrang gegenüber lokalen Kohärenzprozessen haben. Globale Kohärenz wird im wesentlichen durch das Thema eines Textes hergestellt, während lokale Kohärenz daraus resultiert, wie gut aufeinander folgende Propositionen einen Sinn ergeben (s.a. Rickheit & Strohner 1993: 233). Ob Scenariowirkungen allerdings immer einen so großen Einfluss auf das Textverstehen eines Rezipienten haben, bleibt fraglich. Sanford et al. weisen selber auf den methodischen Schwachpunkt ihrer Untersuchungen zu Scenariowirkungen hin (Sanford et al. 1995: 210). Sie operierten ausschließlich mit Fragesätzen und steuerten ihre Probanden somit schon in die Richtung strategischer Verarbeitungsprozesse, die der Lösung der Fragen dienen sollten. Als Beispiel wird hier kurz die so genannte Moses-Illusion erläutert, auf die die Forscher bei ihren Untersuchungen u.a. zurückgriffen. Stellt man jemanden die Frage: "Wie viele Tiere von jeder Art nahm Moses mit auf die Arche?", so wird man oftmals die Antwort "zwei" erhalten. Richtig wäre als Erwiderung: "Das war Noah mit der Arche und nicht Moses!" Hier scheint also eine starke Scenariowirkung die Anomalie auf lokaler Kohärenzebene zu überdecken (Moses statt Noah). Allerdings bemüht sich der Rezipient auch darum eine Frage zu beantworten und so folgt er bei der Verarbeitung einer dementsprechenden Strategie. Sicher scheint, dass ein Rezipient beim Lesen eines Textes auf vorhandene Scenarios zurückgreift. Fraglich ist der Umfang und die Wirkung solcher mentalen Repräsentationen auf das Textverstehen.

### **5.5.3 Inferenzen**

Umstritten ist auch, welche Rollen Inferenzen bei Textverstehensprozessen spielen. Mit Inferenzen ist Wissen gemeint, das ein Textrezipient nicht aus dem Text selber entnimmt, sondern aus seinem Gedächtnis aktiviert, um den gelesenen Text zu verstehen. Die Verfechter des propositionalen Ansatzes vertreten die minimalistische Inferenztheorie. Referenzen werden nur dann herangezogen, wenn sie zur Kohärenzherstellung unumgänglich sind (Rickheit & Strohner 1993: 229). Demgegenüber steht die maximalistische Inferenztheorie, die von den Vertretern mentaler Modelle befürwortet wird (Rickheit & Strohner 1993: 229). Die Aktivierung eines Scenarios bedeutet im Prinzip schon, mehrere Inferenzmöglichkeiten in Betracht

zu ziehen.

Die Wahrheit scheint jedoch eher bei der situierten Inferenztheorie zu liegen. Sie sagt aus, dass die Inferenzbildung nicht unabhängig von der Situietheit der Textrezeption gesehen werden kann. Gerade diesen Punkt aber klammern sowohl die minimalistische als auch die maximalistische Inferenztheorie weitestgehend aus (Rickheit & Strohner 1999: 290).

Welche immense Rolle Wissen für das Textverstehen spielt und wie leistungsfähig das menschliche kognitive System ist, spiegelt sich in den Schwierigkeiten wider, Computersysteme zu kreieren, die natürliche Sprache verarbeiten können (Sowa 2000: 179). John Sowa bedient sich dabei folgenden Beispiels, um die Problematik zu illustrieren:

*“Show me the scene from Casablanca where Humphrey Bogart says “Play it again, Sam.”*

(Sowa 2000: 179).

Ein Computersystem müsste entsprechendes Wissen gespeichert haben, dass in dem vorliegenden Beispiel über einen Film gesprochen wird, wenn der Satz zutreffend interpretiert werden soll. Neben der korrekten syntaktischen Verarbeitung, müsste eine erheblich schwieriger zu programmierende semantische Verarbeitung und Einordnung der Informationen stattfinden. Auch zu Beginn des 21. Jahrhunderts bleibt dieses eine große Herausforderung für Computerspezialisten (Sowa 2000: 179). Ein Mensch kann eine Aussage wie im obigen Beispiel mühelos verarbeiten, benötigt aber zwingend das erforderliche Wissen über Kinofilme, um die richtigen Inferenzen zu ziehen. Ohne die Kenntnis, dass Casablanca ein Filmklassiker mit dem Schauspieler Humphrey Bogart ist, steht auch ein Mensch vor einem Problem, das Beispiel korrekt zu verstehen.

## **5.6 Kommunikation als eine gemeinsame Handlung**

Mentale Modelle sind dazu geeignet Repräsentationen für eine Textwelt zu liefern, doch

lassen sie die Kommunikationssituation weitestgehend außer Acht. Herbert Clark präsentierte in den neunziger Jahren des 20. Jahrhunderts eine Theorie der Sprachbenutzung, die situative und pragmatische Aspekte mit einbezieht. Er betont ausdrücklich, dass man, um den Sprachgebrauch zu verstehen, sowohl die Ergebnisse der Kognitionswissenschaften als auch die Resultate der Sozialwissenschaften in Einklang bringen muss (Clark 1996: 4). Clark weicht von der klassischen Beschreibung einer Gesprächssituation ab, die einen Sender und einen Empfänger vorsieht<sup>15</sup>. Der Sender ist auch immer ein Empfänger und der Empfänger auch gleichzeitig Sender. Zum Erreichen eines kommunikativen Ziels bedarf es der Kooperation der an der Kommunikation beteiligten Aktanten.

*"The thesis of this book is this: Language use is really a form of joint action. A joint action is one that is carried out by an ensemble of people acting in coordination with each other. As simple examples, think of two people waltzing, paddling a canoe, playing a piano duet, or making love...*

*... Doing things with language is likewise different from the sum of a speaker speaking and a listener listening. It is the joint action that emerges when speakers and listeners - or writers and readers - perform their individual actions in coordination, as ensembles."*

(Clark 1996: 3)

Herbert Clark macht gleich zu Beginn seines Buches *Using Language* transparent, was er unter dem Begriff Joint Action versteht. Wie bei einem Klavierduett müssen die Beteiligten ihre individuellen Handlungen so in Kooperation aufeinander abstimmen, dass sich ein Gesamtergebnis entwickelt. Ohne dass sich die Musiker oder die Gesprächspartner aufeinander einlassen, gibt es kein gemeinsames Produkt.

### **5.6.1 Gemeinsames Wissen**

Wichtig bei der Kommunikation ist das gemeinsame Wissen der Gesprächspartner, das Clark Common Ground nennt, und welches sich vereinfacht wie folgt beschreiben lässt: Zwei Menschen nehmen an, dass sie bestimmte Einstellungen und Ansichten und bestimmtes Wissen gemeinsam haben. Des Weiteren nehmen beide an, dass sie beide

---

15 Zur Kritik und Modifikation des klassischen Kommunikationsmodells s.a. Hermann 1990: 287 ff.

annehmen, dass sie diese Einstellungen, Ansichten und dieses Wissen teilen. Die Summe dieser Annahmen bildet ihren Common Ground (s.a. Clark 1994, S.989).

Clark unterscheidet zwei große Kategorien von Common Ground:

- Communal Common Ground
- Personal Common Ground.

Der Communal Common Ground umfasst Wissenszuschreibungen, die jemand auf Grund kultureller Zugehörigkeiten des Gesprächspartners trifft (Clark 1996: 101).

"Welche Nationalität besitzt mein Gegenüber, aus welcher Region des Landes stammt er, welchen Beruf, welche Hobbys übt er aus? Was kann er demnach wissen?"

Der Personal Common Ground bezieht sich auf die persönliche Ebene. Clark unterscheidet vier Stufen des Vertrautheitsgrades. Vom Fremden, über den flüchtigen Bekannten, über den Freund, bis hin zum intimen Freund. Mit einem intimen Freund teilt man logischerweise mehr gemeinsames Wissen auf Grund gemeinsamer Erlebnisse, Hobbys etc. als mit einem flüchtigen Bekannten (Clark 1996: 115).

Stellen Gesprächspartner fest, dass sie nicht den gleichen Wissenstand über das besprochene Thema besitzen, so müssen sie in Kooperation versuchen, einen gemeinsamen Kenntnisstand zu erreichen. Clark bezeichnet diesen Vorgang als *Grounding*.

*"The hypothesis is that people try to ground what they do together. To ground a thing, in my terminology, is to establish it as a part of common ground well enough for current purposes."*

(Clark 1996: 221).

Um eine erfolgreiche Kommunikation sicherzustellen, müssen Gesprächspartner unklare Dinge solange gemeinsam aushandeln, bis sie einen adäquaten Wissenstand innerhalb ihrer gemeinsamen Wissensbasis erreicht haben.

### **5.6.2 Bezeichnen als gemeinsame Aushandlung**

Das trifft auch auf eine Situation zu, in der sich zwei Gesprächspartner erst auf die Bezeichnung eines Gegenstandes einigen müssen, den sie innerhalb eines Kontextes anderer Gegenstände eindeutig identifizieren möchten. Solche Situationen wurden auch

in Laborexperimenten simuliert. Gibt es in einer Versuchsanordnung für einen Zielgegenstand keine allgemein bekannte Nominalphrase (beispielsweise für einen ganz bestimmten Bauklotz innerhalb eines Sortiments von Kinderbauklötzen), so müssen sich die Aktanten erst auf eine Nominalphrase einigen. Sie müssen eine Benennung für den Zielgegenstand aushandeln, bei der beide Gesprächsteilnehmer wissen, dass sie ein und dasselbe Ding damit meinen. Diesen Vorgang beschreibt Clark mit *Referring as a Collaborated Process* (Clark 1992: 107). Im Alltag kann man so einen Vorgang oft bei Wegbeschreibungen miterleben, wenn zwei Menschen versuchen sich darauf zu einigen, in welcher Strasse sie sich auf dem in Gedanken zurückgelegten Weg befinden. Oder auch, wenn sich zwei Personen über eine dritte Person unterhalten, deren Namen sie nicht kennen. Dann versuchen sie, anhand von äußerlichen und innerlichen Merkmalen dieser fraglichen Person, sich auf einen ganz bestimmten Menschen zu einigen<sup>16</sup>. Das sind einige der wichtigsten Thesen aus Clarks umfangreicher Theorie zum Sprachgebrauch.

## 5.7 Situiertheit

Während Herbert Clark den Kommunikationsaspekt in den Vordergrund seiner Theorie rückt, weisen andere Forscher auf die Wichtigkeit der Situiertheit hin.

*"Sprachverarbeitung ist nicht nur Kognition, sondern auch Kommunikation. Hinzu kommt, dass menschliche Kommunikation in der Regel der Situationsbewältigung dient und dementsprechend nicht isoliert, sondern in ihrer Situiertheit untersucht werden muss."*

(Rickheit & Strohner 1993: 9)

Situierte Kommunikation wird auch mit einer Ökosystemmetapher beschrieben. Kommunikation wird als ein Bestandteil eines Ökosystems gesehen.

---

16 Zufällig mitgehört auf einer Zugfahrt im Februar 2002

*"Der sprachpsychologische Forschungsgegenstand ist vielmehr das menschliche Individuum, das sich in seiner Umwelt orientiert, Ziele verfolgt, Bedürfnisse befriedigt, erlernten Konventionen unterworfen ist, Probleme und Aufgaben zu lösen hat (usw.) - und das bei alledem und deswegen auch spricht (schreibt usw.) und auch andere Sprecher (Schreiber usw.) zu verstehen sucht. Die Sprachproduktion und Sprachrezeption stehen mit den anderen psychischen Funktionen des Menschen in vielfältigem und engem Zusammenhang."*

(Hermann 1990: 284)

Festzuhalten ist, dass es neben dem zu verstehenden Text, den kognitiven und den kommunikativen Faktoren, noch weitere Variablen gibt, die das Textverstehen eines Rezipienten beeinflussen. Rickheit und Strohner zählen dazu das Wissen und die Einstellung des Textrezipienten, den kommunikativen Handlungszusammenhang der Textrezeption und den kulturellen Rahmen (Rickheit & Strohner 1999: 294).

## **5.7.1 Wissen**

Zum Wissen des Rezipienten ist bereits in anderen Zusammenhängen einiges gesagt worden, z.B. dass Rezipienten Inferenzen heranziehen und somit ihr Weltwissen beim Textverstehen mit einbringen (s. Kap. 5.5.4). Diverse Forscher haben herausgefunden, dass Experten, die über das Thema eines Textes großes Wissen besitzen, diesen Text anders verarbeiten als Laien, die von dem Themenbereich nur wenig Kenntnisse haben.

### **5.7.1.1 Lernen vs. Behalten**

Walter Kintsch hat zu diesem Phänomen Untersuchungen durchgeführt und dabei differenziert zwischen Lernen und Behalten. Von einem Text lernen bedeutet, das neugewonnene Wissen z.B. zum Lösen von Problemen einsetzen zu können. Behalten meint, eine Person kann wiedergeben, was sie gelesen hat, kann dieses Wissen aber nicht weiter einsetzen. Lernen impliziert ein tieferes Textverständnis (Kintsch 1994: 294). Es zeigte sich im Laufe der Studien, dass für Menschen mit wenig Hintergrundwissen zu einem bestimmten Themenbereich Texte mit hohem Kohärenzgrad besonders gut geeignet sind. Im Gegensatz zu Texten mit Kohärenzlücken stiegen bei den Versuchspersonen sowohl die reinen



Wiedergabeleistungen als auch die Quoten für ein tieferes Textverständnis (Kintsch 1994: 301). Im Gegensatz dazu scheinen für Leser, die schon über Teilwissen in einem Bereich verfügen, Texte zum Lernen geeigneter, die gewisse Kohärenzlücken aufweisen. Solche Texte regen die Leser zu einem intensiveren Lesen an. Um den Text zu verstehen, müssen die Rezipienten Inferenzen ziehen, die über die Textbasis<sup>17</sup> hinausgehen. Sie müssen ein Situationsmodell bilden, welches die vom aktuellen Text gelieferten Informationen mit bereits vorhandenem Wissen verbindet (Kintsch 1994: 294). Vorhandene Wissensstrukturen müssen also erst aktiviert werden, um den neuen Text zu verstehen. Das fördert ein umfangreicheres Begreifen des Textes im Sinne von Lernen:

*"An imperfect text can stimulate active processing in knowledgeable readers. Mc Namara et al. (1993) argued that although such a revision would be helpful to readers with insufficient background knowledge, more knowledgeable readers would be bored by such a text<sup>18</sup> and would learn better from a text that elicited more active processing."*

(Kintsch 1994: 301).

**Fazit:** Will man Texte optimieren, so muss man möglichst das Wissen der Rezipientengruppe berücksichtigen. Es erscheint ratsam, Lesern mit wenig Hintergrundwissen kohärente und explizit erklärende Texte in die Hand zu geben, während Leser mit Vorkenntnissen<sup>19</sup> durch solche Texte sogar unterfordert werden können, speziell im Hinblick auf einen Lernerfolg (s.a. Kintsch 1994: 301). Hier gilt es Texte mit gezielten Kohärenzlücken zu kreieren, die die Geistesaktivität der Leser anregen. Diese These vertritt Kintsch im Übrigen auch bezüglich der Erstellung von lernfördernden Advance Organizern (Kintsch 1994: 296).

## 5.7.2 Einstellung

Mit Einstellung ist die emotionale Seite des Textrezipienten gemeint. Menschen sind

---

17 Die Liste geordneter Propositionen, gebildet anhand der Textoberfläche

18 In hohem Grade kohärente und erklärende Texte

19 Kintsch kommt zu weitaus differenzierteren Ergebnissen als Langer et al., die „gut geschriebene“ Texte sowohl für Laien als auch Experten fordern, und keine direkte Unterscheidung zwischen Lernen und Behalten machen

keine Maschinen, Objekte oder Forschungsgegenstände, sondern Subjekte. Im alltäglichen Leben geht man ganz selbstverständlich davon aus, dass Menschen, die sich in einem gefühlsmäßigen Hoch befinden viele Dinge leichter und besser bewältigen als üblicherweise. Andersherum ist es so, dass Menschen, die sich in einer depressiven Phase befinden, oft nicht in der Lage sind Sachen so auszuüben, wie sie es normalerweise können. Ihre Leistung sinkt ab. Allerdings ist es nicht einfach, diese Lebenserfahrungen auch wissenschaftlich nachzuweisen, da es schwierig ist Emotionen in einem Laborexperiment zu erzeugen und es verständlicherweise auch ethische Bedenken gibt (s. Hielscher 1996: 27). Zudem wirft allein die Unterscheidung zwischen Stimmungen und Emotionen bereits Probleme auf und dementsprechend gibt es verschiedene Definitionsansätze (Jahr 2000: 7). Dennoch existiert eine Vielzahl von Untersuchungen, die das Vorhandensein eines Stimmungskongruenzeffekts bei der Textverarbeitung zu bestätigen scheinen. Mit Stimmungskongruenz sind gleiche emotionale Zustände während der Rezeption und der späteren Wiedergabe eines Textes gemeint. Laut Stimmungskongruenzeffekt werden stimmungskongruente Informationen schneller und häufiger von Versuchspersonen erinnert und es findet ein tieferes und schnelleres Lernen stimmungskongruenter Informationen statt (Hielscher 1996: 24). Des Weiteren wird angenommen, dass Informationen eines Textes, die der aktuellen Stimmung eines Rezipienten entsprechen, besser und intensiver verarbeitet werden (Hielscher 1996: 12 u. 23).

### **5.7.3 Handlungszusammenhang**

Wie in der Einleitung erwähnt, liegt dieser Arbeit ein funktionaler Textbegriff zu Grunde. Die Bonuspunktebrochure wird nicht zur Unterhaltung gelesen, sondern sie dient als Hilfe und Anreiz, um Entscheidungen zu treffen und somit letztlich Handlungen durchzuführen.

*"Das Sprechen ist eine besondere Art des Handelns, das in einen Handlungszusammenhang eingebunden ist. Und das Sprachverstehen ist das Verstehen einer besonderen Art fremden Handelns, wobei dieses Verstehen in das Verständnis der gesamten Situation eingebettet ist."*

(Hermann 1990: 285)

Sprechen und Schreiben dienen in der Regel immer dazu, Änderungen der Umwelt herbeizuführen. Im Falle des Bauprojektes soll mittels der Bonuspunktebroschüre u.a. erreicht werden, dass Menschen ihr Wissen über umweltfreundliche Bautechniken erweitern und sich wenn möglich dazu entscheiden, nach ökologischen Kriterien zu bauen. In wie weit das gelingt hängt auch davon ab, wie gut die Textrezipienten über die durchzuführenden Handlungen Bescheid wissen und wie gut der Text mögliche Handlungszusammenhänge berücksichtigt.

### **5.7.4 Kulturelle Aspekte**

Kulturelle Kommunikationskonventionen spielen bei der Textrezeption ebenfalls eine Rolle (Clark 1996: 101). In einer anderen Kultur als der eigenen sind gewisse Handlungsabläufe und somit auch etwaige mentale Modelle u.U. völlig anders, so dass es daher zu Missverständnissen bei der Textrezeption kommen kann (Rickheit & Strohner 1999: 296). Auch Heidi Krömker weist auf die Wichtigkeit einer Analyse der jeweiligen nationalen Märkte für global operierende Unternehmen hin, um kulturspezifische Phänomene in Bedienungsanleitungen berücksichtigen zu können (Krömker 1999: 32).

Ein anekdotisches Beispiel für misslungene Kommunikation auf Grund kultureller Unterschiede ist das, eines Werbeplakats für ein Waschmittel. Dieses Plakat war in drei Abbildungen unterteilt. Die erste stellte eine Ansammlung schmutziger Wäsche zur Schau. Auf der nächsten Abbildung wurde das beworbene Produkt präsentiert und die dritte schließlich zeigte einen Stapel sauberer Wäsche. Das Plakat wollte eine „vorher – nachher“ Botschaft übermitteln, die anpreist, zu was das Waschmittel im Stande ist. Einen Berg schmutziger Wäsche kann es mühelos in eine Anhäufung sauberer Wäsche überführen. Kultureller Grund für den Misserfolg des Werbeplakats: die saubere Wäsche war links und die schmutzige Wäsche rechts abgebildet worden, was nicht nur für deutsche Leser von allerhöchster Selbstverständlichkeit ist. Allerdings wurde dieses Werbeplakat in einem arabischsprachigen Land publiziert. Dort ist die Leserichtung von rechts nach links, so dass letztlich die Botschaft vermittelte wurde, das beworbene Waschmittel verursache

schmutzige Wäsche.

Mit anderer Kultur muss allerdings nicht immer ein für Westeuropäer vielleicht fremdes und exotisches Volk gemeint sein. In den heutigen pluralistischen Gesellschaften der Industrienationen gibt es ein schier unüberschaubares Spektrum von Subkulturen, die zu vielen Dingen unterschiedliche Einstellungen haben (s.a. Knoblauch 1996: 7). Kulturelle Unterschiede und Missverständnisse liegen somit oft ganz nah. Knoblauch verwendet in diesem Zusammenhang das Adjektiv *exotisch* nicht nur im herkömmlichen Sinne zur Beschreibung ferner Kulturen, sondern auch zur Charakterisierung innerdeutscher Gesellschaftsgruppen:

*„Diese Wirklichkeiten treten nicht nur besonders klar zutage, wenn man sich mit anderen ethnischen Gruppen beschäftigt, die in unserer Gesellschaft leben, sondern auch wenn man sich in die exotischen Subkulturen der modernen Gesellschaft begibt, zu Wüschelrutengängern und Technos, Kaffeefahrern und New Age-Anhängern.“*

(Knoblauch 1996: 7).

Abschließend sei noch auf die vielen Neuerungen der letzten Jahre hingewiesen, die den Umgang mit Kommunikation und Texten betreffen. Man denke nur an Entwicklungen wie Internet, Hypertext, E-Mail, SMS, MMS, oder mobiles Telefonieren und an ihre unterschiedliche Verbreitung, Verwendung und Akzeptanz innerhalb der Bevölkerung.

## **5.8 Zusammenfassung der linguistischen Grundlagen**

Dieses Kapitel hat gezeigt, dass das Feld des Textverstehens ein weites ist. Die Qualität eines Textes lässt sich nicht allein an seinen immanenten Merkmalen festmachen. Es gibt eine Vielzahl weiterer Faktoren, die für das Textverstehen wichtig sind und somit auch bei einer Text- bzw. Kommunikationsoptimierung Berücksichtigung finden müssen. Die zumeist in Versuchen gewonnen Erkenntnisse der Kognitionsforschung und Psycholinguistik machen deutlich, wie komplex der Prozess der Textverarbeitung ist. Im Alltag läuft er allerdings oftmals anders ab als in einer Artefaktsituation. Daher ist es wichtig, Kommunikation in ihrer Situiertheit zu erfassen und bei einer

Kommunikationsoptimierung so viele Variablen wie möglich zu berücksichtigen. Der Text muss in seinem Umweltkontext untersucht werden, an dem Ort und in der Situation, in der er üblicherweise benutzt wird.

**Zusammenfassend** sind hier noch mal die wichtigsten Erkenntnisse genannt:

- es gibt textimmanente Merkmale, die ein Verstehen erschweren können
- das Weltwissen eines Rezipienten spielt bei der Textverarbeitung eine große Rolle
- es gibt datengeleitete Verarbeitungsprozesse
- gleichzeitig kann davon ausgegangen werden, dass auch schemageleitete Verarbeitungsprozesse stattfinden und somit Einfluss auf das Textverstehen haben
- mit welcher Absicht ein Text gelesen wird, also welchen funktionalen Aspekt er erfüllen soll, muss beachtet werden
- das gemeinsame Wissen von Kommunikationspartnern und ihr Umgang damit ist ein weiterer zentraler Punkt
- die emotionale Seite des Rezipienten beeinflusst das Textverstehen
- sein kulturelles Wissen kann eine Rolle spielen
- die Situation, in der ein Text gelesen wird, wirkt sich auf die Rezeption aus

## **6 Grundlagen der Kommunikationsoptimierung**

In den beiden vorangegangenen Kapiteln sind die allgemeineren Grundlagen zur Partizipierung im aktuellen Praxisprojekt dargestellt worden. Darüber hinaus gibt es jedoch auch konkretere Schemata für Kommunikationsoptimierungen in industriellen oder administrativen Anwendungsumgebungen. Davon ausgehend soll in den folgenden Abschnitten das Optimierungsvorgehen im Fall Breipohls Hof plastischer umrissen werden.

## 6.1 Analyse des Ausgangszustands

Kapitel 5 hat verdeutlicht, dass Textverstehen in einen komplexen Kommunikationsprozess integriert ist, der von verschiedenen Faktoren beeinflusst wird (s.a. Göpferich 2002: 45). Um dieser Komplexität Rechnung zu tragen, gilt es möglichst viele Variablen genau zu analysieren, soll eine Optimierung Erfolg haben (vgl. Prestin 2002: 67). Es muss also zunächst eine Bestandsaufnahme der Ausgangssituation vorgenommen werden, die die Feststellung des Ist-Zustands und des angestrebten Ziel-Zustands zum Gegenstand hat (Strohner 2002: 81). Wichtig hierbei ist, dass eine enge Zusammenarbeit aller an dem Kommunikationsprozess beteiligter Produzenten angestrebt wird, um intersubjektiv akzeptierte Ergebnisse zu erhalten (Strohner 2002: 82). Resultat dieser Bestandsaufnahme soll ein Konzept für die Bonuspunktebrochure sein, welches den Leitfaden für eine Optimierung vorgibt und weitergehende Kommunikationsmaßnahmen aufzeigt. Das praktische Vorgehen wird durch die allgemein bekannten Parameter Zeit und Geld limitiert, die natürlich auch im vorliegenden Fall Einfluss ausüben und berücksichtigt werden müssen.

Da kaum Erfahrungswerte anderer Gemeinden existieren und die beiden bis dato bekannten Projekte nicht den erwünschten Erfolg erzielt hatten, war für Breipohls Hof eine Kommunikationsoptimierung erbeten worden, um schon im Vorfeld Probleme zu minimieren. Somit scheint es jedoch fraglich, in wie weit überhaupt ein defizitärer Ausgangszustand vorliegt, der analysiert werden könnte, um daraus Schlüsse für eine Verbesserung zu ziehen. Vermutlich wird es sich um keine Optimierung im klassischen Sinne handeln, sondern die praktische Herausforderung ist eher darin zu sehen mit dieser Aufgabe gewissermaßen Neuland zu betreten, welches als unwegsam erachtet wird. Diese Erstbegehung, um die Metaphorik weiter zu spinnen, verkompliziert die Sondierung des Terrains. Gleichzeitig könnten aus optimierungstheoretischer Sicht durch die Absenz eines defizitären Ausgangszustands nicht unerhebliche Probleme entstehen. Es ist nämlich fraglich, ob die in Kap. 4.5 eingeführte rekursive Schleife nach dem TOTE-Schema, die die Basis für die Nachzeichnung von Verbesserungen bildet, überhaupt angewandt werden kann. Denn dort wo der Ausgangszustand zunächst kriert werden muss, kann nicht gleichzeitig ein defizitärer Basiszustand beschrieben werden, der als defaultmäßiger Vergleichswert für spätere Optimierungsschritte herhalten

könnte. Auf den Punkt gebracht: Eine wissenschaftliche Erfolgskontrolle mag sich überaus problematisch gestalten.

### **6.1.1 Differenzierung der Kommunikationsziele**

Wurde in anderen Kapiteln bereits die Bedeutung von Faktoren wie Rezipienten, Wissen oder situativer Einbettung unterstrichen, so ist im Hinblick auf eine Kommunikationsoptimierung eine Analyse der Kommunikationsziele von hoher Dringlichkeit. Kommunikation kann in diesem Zusammenhang als Wissenstransfer beschrieben werden, welcher ein Grundbedürfnis menschlicher Individuen und Gruppen ist, und im gesellschaftlichen Zusammenleben permanent stattfindet (Möhn 2000: 561). Ein Beweggrund für Wissenstransfer besteht darin, unterschiedliche Wissensstände verschiedener Gruppen angleichen zu wollen, indem die Mehrwissenden ihren Wissensvorsprung an die Minderwissenden transferieren (Möhn 2000: 561). Dieser Vorgang spiegelt sich im Begriff *Wissenstransfer* wider und ist oberflächlich gesehen genau das, was mit der Bonuspunktbroschüre angestrebt wird. Die Stadt, im Sinne einer Gruppe von Menschen, möchte ihren Wissensvorsprung an eine andere Gruppe von Menschen (Bauinteressierte) weitergeben. Da menschliche Kommunikation jedoch weit mehr ist als die Übermittlung von Informationen von einem Sender zu einem Empfänger, bedürfen die aus der Praxis herzuleitenden Kommunikationsziele einer tieferen Betrachtung, um sie erfolgreich umzusetzen. Sie lassen sich differenzieren, wenn man den Ausführungen Strohnern zur Zielanalyse bei Kommunikationsproblemen in den Bereichen organisationaler und öffentlicher Kommunikation folgt (Strohner 2002: 84). Demnach gibt es drei Ziel-Dimensionen, die oftmals zueinander in Wechselwirkung stehen: **Verständlichkeit**, **Instruktion** und **Überzeugung**.

**Verständlichkeit** korreliert eng mit dem Wissen von Produzenten und Rezipienten (Strohner 2002: 84). Das wiederum entspricht der Common Ground Theorie von Clark, der für erfolgreiche Kommunikation die gegenseitigen, gemeinsamen Wissenszuschreibungen der Aktanten für wichtig erachtet (Clark 1994: 989).

Die Dimension **Instruktion** geht weiter als die Dimension Verständlichkeit. Beim Rezipienten werden kognitive Prozesse in Gang gesetzt, wie z.B. Abspeicherung von Informationen im Langzeitgedächtnis, Umsetzung rezipierter Inhalte oder motivationale Aspekte (Strohner 2002: 84).

Noch schwieriger als die Dimension Instruktion ist die Dimension **Überzeugung** zu beeinflussen, da hier z.T. wenig erforschte Vorgänge bei der Interaktion von Wissen, Emotionen und Verhalten eine Rolle spielen (Strohner 2002: 84; Roth 2003a: 376). Mit Hinweis auf den funktionalen Charakter von Kommunikation plädiert Möhn ebenfalls dafür, das Merkmal des Prozeduralen nicht nur auf Handlungswissen und Handlungsanweisungen (z.B. für die Bedienung eines technischen Geräts) zu beschränken (Möhn 2000: 567). Er fordert eine Erweiterung um den Bereich der sozialen Handlungen, zu denen er Einstellungen und Meinungen samt der daraus resultierenden Konsequenzen bezüglich politischer und technischer Entwicklungen zählt (Möhn 2000: 567).

Einer der wichtigsten Untersuchungsschritte bei einer Analyse muss sich also der Feststellung der Kommunikationsziele widmen. Darüber hinaus sind diese Ziele in die verschiedenen Zieldimensionen zu gliedern, damit effektive Optimierungsmaßnahmen erarbeitet werden können.

### **6.1.2 Projektspezifische Untersuchungsmatrix**

Um das methodische Vorgehen bei der Bestandsaufnahme transparenter zu gestalten, soll nun eine Untersuchungsmatrix präsentiert werden, die die wichtigsten Eckdaten beinhaltet. Sie basiert auf den Erkenntnissen der Textrezeptions- und Kognitionsforschung und berücksichtigt zudem bereits bekannte projektspezifische Eigenschaften. Folgende fünf Eckpunkte und mit ihnen verknüpfte Aspekte erfahren eine eingehende Diagnose:



### **Untersuchungsmatrix**

#### **- Die Produzenten**

Welche Regeln und Konventionen müssen sie befolgen?

Welche Inhalte soll die Broschüre transportieren?

Welche Kommunikationsziele werden ausgegeben?

Wie lassen sich die Kommunikationsziele differenzieren und gewichten?

#### **- Das Thema**

Wie ist das Thema beschaffen?

Welche Informationsquellen gibt es?

#### **- Die Rezipienten**

Welches Wissen besitzen sie?

#### **- Der Text**

Welches Textmedium wird verwendet?

Welcher Textsorte ist die Broschüre zuzuordnen?

Welche grafischen und typografischen Mittel werden verwendet?

Welche grafischen und typografischen Mittel können zukünftig verwendet werden?

#### **- Die situative Einbettung**

Wie, wo und warum wird die Broschüre gelesen?

Bei der Ist- und Zielanalyse (Kapitel 7) wird sich zeigen, dass diese Untersuchungsmatrix primär der didaktischen Übersicht dient und nicht als strikter Regelkatalog für einen statischen Ablauf zu verstehen ist. Das praktische Vorgehen kann diese 5 Kategorien mit ihren Unterpunkten weder in der exakten Reihenfolge, noch in dieser Trennschärfe permanent einhalten und muss daher flexibler gestaltet werden. Gründe hierfür gibt es mehrere. Es ist nicht immer möglich eine Kategorie nach der anderen abzuarbeiten, denn die Effizienz gebietet es, sich stets den Informationen zuzuwenden, die problemlos erhältlich sind. Noch offene Fragen müssen bei entsprechender Gelegenheit gezielt recherchiert werden. Auch wäre es naiv anzunehmen, man könne sich immer nur einem isolierten Untersuchungspunkt widmen, denn vielfach offerieren Informationsquellen Hinweise, die der Evaluation gleich mehrerer Punkte dienlich sind. Außerdem gibt es Aspekte, die sich z.B. bei

Produzenten, Thema und Rezipienten wiederfinden und daher öfter und von verschiedenen Perspektiven aufgegriffen werden müssen. Das betrifft speziell die Aspekte *Inhalt*, bzw. *Thema*, bzw. *Wissen*. Welche Inhalte möchten die Produzenten über ökologisches Bauen transportieren? Wie sieht die produzentenunabhängige Sicht auf dieses Thema aus? Welches Wissen besitzen die Rezipienten über ökologisches Bauen? Dieses Beispiel soll verdeutlichen, dass hier eine Nachzeichnung von Mehrperspektivität im Hinblick auf ökologische Bautechniken vorgenommen wird, um die daraus resultierenden Erkenntnisse in einem Optimierungskonzept berücksichtigen zu können. Diese Verfahrensweise orientiert sich an dem in Kapitel 4 ausführlich erörterten offenen und flexiblen Forschungsvorgehen, welches Strukturierungsleistungen durch die Forschungssubjekte zu registrieren versucht, anstatt vorschnell externe Kategorisierungen zu implementieren. Um effizient, kontrolliert und nachvollziehbar zu agieren, lag der Ist- und Zielanalyse zwar ein Leitfaden zugrunde, der allerdings nicht immer schnurgeradeaus von A nach B führte, sondern mitunter in Zickzacklinien und Schleifen verlief. Es wurden zunächst die Aspekte untersucht, zu denen bereits Informationen vorhanden oder einfach zugänglich waren. Diese ersten Sondierungen lieferten meistens Hinweise für das weitere Vorgehen. Der Aufbau des Kapitels 7 spiegelt oftmals diese Forschungsprozessualität wider und ist demzufolge sequentiell nicht ständig exakt an der formulierten Untersuchungsmatrix ausgerichtet. Deren Bestandteile werden aber im Laufe der Analyse allesamt Berücksichtigung finden.

## **6.2 Die Interventionsphase**

Nach einer umfassenden Analyse des herrschenden Ausgangszustands müssen geeignete Eingriffe vollzogen werden, um die erkannten Defizite zu verbessern. Idealerweise sollte im Zusammenhang mit der Ist- und Zielanalyse gleichsam die Möglichkeit gegeben sein, adäquate Vortests durchzuführen. Gemäß des in Kap. 4.5 vorgestellten TOTE-Schemas kommen diesen Tests zwei Bedeutungen zu. Zum einen dienen sie dazu, exakt Problemstellen aufzudecken, beispielsweise bei der Rezeption einer

Bonuspunktebroschüre durch Bauinteressenten. Zum anderen bilden diese Tests die Referenz, um nachweisen zu können, ob und in wie weit Optimierungsschritte überhaupt greifen (s.a. Strohner 2002: 85). Nur wenn Testergebnisse existieren, die geeignet sind als Vergleichswerte herangezogen zu werden, kann eine Optimierung empirisch sauber mitverfolgt werden. Dementsprechend müssen sich nach jeder Intervention neue Tests zur Überprüfung des Erfolgs anschließen. Zudem sollte pro Optimierungsschritt nur eine begrenzte Anzahl von defizitären Punkten verbessert werden, um den Überblick zu bewahren und etwaige Interferenzen zwischen einzelnen Variablen auszuschließen. Die eigentlichen Optimierungsmaßnahmen orientieren sich an den in Kapitel 5 dargelegten linguistischen Grundlagen unter Berücksichtigung der Ergebnisse der Ist- bzw. Zielanalyse und der vorliegenden Testbefunde. Zwischen der Ist- und Zielanalyse und der Intervention müssen zunächst allerdings die angestrebten Verbesserungen geplant werden (vgl. Strohner 2002: 85). Ein durchdachtes Konzept dient nicht nur der wissenschaftlichen Dokumentierung des beabsichtigten Vorgehens, sondern es scheint besonders hinsichtlich einer praktischen Mitarbeit in einem Projekt unumgänglich. Zum einen soll es alle Projektbeteiligten von den Planungen in Kenntnis setzen und sie gleichermaßen davon überzeugen. Zum anderen stellt es den Leitfaden für die Optimierung dar.

### **6.3 Evaluation und Nachbetrachtung**

Auf die Interventionsphase folgt die Maßnahmen-Evaluation, welche überprüft, ob die während einer Kommunikationsoptimierung ergriffenen Maßnahmen zum gewünschten Erfolg geführt haben. Als Referenz dient dabei der in der Analysephase postulierte Ziel-Zustand (Strohner 2002: 87). Die Bewertung eines Optimierungserfolges gestaltet sich in der Praxis allerdings häufig sehr diffizil (Töpfer & Mann 1995: 45; Strohner 2002: 87). Ursächlich hierfür sind teilweise exogene Variablen, die sich einer Kontrolle entziehen, sowie die oftmals nicht absolut präzise benennbaren Ziel-Zustände, speziell in komplexeren Kommunikationsprojekten. Eine abschließende Erfolgsbewertung kann in engere und weitere Evaluationskriterien differenziert werden (Strohner 2002: 87).

Engere Kriterien beschränken sich darauf Ist- und Ziel-Zustand direkt zu vergleichen, oftmals durch Vor- und Nachtests. Weitere Evaluationskriterien hingegen versuchen ein Gesamtbild des Optimierungsergebnisses zu registrieren. Dazu zählen u.a. die Nachhaltigkeit des erzielten Zustands und seine Akzeptanz bei den involvierten Personen (Strohner 2002: 88). Im hier vorliegenden Fall mag eine Problematik durch die zeitliche Charakteristik des Baugebiets entstehen. Bis die gesamte Bebauung abgeschlossen ist, wird es einige Jahre dauern. Das dürfte eine abschließende Evaluation und erst Recht eine Prüfung der Nachhaltigkeit drastisch erschweren.

## 6.4 Das Untersuchungsdesign

In Anlehnung an den bis dato erfolgten Ausführungen zum methodischen Vorgehen in einer Feldforschungsumgebung und an den makrostrukturellen Abläufen eines Optimierungsprojekts wird nun ein Untersuchungsdesign präsentiert, dessen Anspruch es ist, nicht nur Erfolge im Praxisfeld zu ermöglichen, sondern gleichermaßen auch wissenschaftlichen Standards zu genügen. Es ist darauf hinzuweisen, dass dieses Design keinesfalls als Widerspruch zu dem in Kap. 4 postulierten, offenen Zugehen auf das Forschungsfeld zu sehen ist. Die Ist- und Zielanalyse nimmt eine entsprechend unvoreingenommene Sondierung der Ausgangssituation im Feld vor. Doch danach hat eine Intervention zu erfolgen, deren Absicht es ist, mit den Erkenntnissen aus dem Forschungsfeld eben dieses so zu beeinflussen, dass in ihm die gewünschten Verbesserungen Einzug halten. Aus diesem Grund und um Erfolge auch empirisch nachweisen zu können, bedarf es genauerer methodischer Planungen, die im Bezug auf das Bonuspunktesystem und die dazugehörige Broschüre nachstehend skizziert werden.

### **Ist- und Zielanalyse**

Die Analyse erfolgt entsprechend der Untersuchungsmatrix (Kap 6.1): Sie dient dazu umfassende Informationen über das Kommunikationsfeld zu sammeln und diese zu deuten. Die Kommunikationsziele der Produzenten müssen gleichfalls ermittelt werden. Neben den in Kap. 4 vorgestellten Methoden sind zwecks späterer Kontrolle des

Optimierungserfolges noch zwei weitere zu nennen:

**Befragungen** der Baufamilien (u.U. mit Fragebögen). Sie sollen Erkenntnisse zum Wissensstand und zur Einstellung hinsichtlich ökologischer Bautechniken liefern. Die gewonnenen Daten werden anonymisiert, kodiert und gespeichert. So können sie in der Evaluationsphase erneut herangezogen werden.

**Vortests:** Sie sollen konkret Defizite aufdecken und stellen die Referenz für spätere Kommunikationsstadien dar. Folgende Arten von Tests sind anzustreben.

- Die Broschüre im Ist-Zustand wird von Bauinteressenten zuhause gelesen. Ein Forscher beobachtet den Ablauf und registriert etwaige Probleme und Reaktionen. Dieses Verfahren konzentriert sich auf die situative Einbettung der Textrezeption und ist der ökologischen Validität geschuldet.
- Die gleiche Broschüre wird im Labor mit repräsentativen Probanden getestet. Der Leseprozess wird durch Videoaufzeichnungen dokumentiert. Dieses Verfahren ermöglicht genauere Beobachtungen und Auswertungen. Es erlaubt bei Bedarf modifizierte Testanordnungen, um einzelne Variablen isoliert zu ergründen.

## **Intervention**

Die Interventionsphase besteht aus mehreren unterschiedlichen Teilen und kann je nach Erfolg im Umfang variieren. Dementsprechend ist a priori nicht exakt zu bestimmen, wie viele Testserien erforderlich sind.

**Konzept:** Basierend auf Ist- und Zielanalyse, Befragungen und Vortests wird ein Konzept erstellt. Wie soll die Optimierung ablaufen? Was muss wie verbessert werden? Wer kann dazu beitragen? Auf welche Ressourcen kann zurückgegriffen werden?

**Optimierung 1:** Auf Basis aller vorliegenden Erkenntnisse und gemäß des Konzepts werden entsprechende Interventionen ergriffen.

**Testserie 1:** Die Tests sollen die Erfolge der Optimierung 1 überprüfen und sind analog zu den Vortests durchzuführen, um eine Vergleichbarkeit zu gewährleisten.

**Optimierung X:** Hat Testserie 1 noch Defizite offenbart, müssen weitere

Optimierungsschritte erfolgen bis der gewünschte Zustand erreicht ist.

**Testserie X:** Jeder Optimierung folgen neue Tests, die stets eine Vergleichbarkeit mit den vorherigen Tests gewährleisten müssen.

**Expertenbeurteilungen:** Fachleute aus Bauwesen und Verwaltung werden zur Beurteilung herangezogen. Entspricht das Endstadium den fachlichen Anforderungen (in diesem Fall: den Regeln der Bautechnik und den Verwaltungsnormen)?

### **Evaluation des Endzustands**

Dieser könnte in der Veröffentlichung der Bonuspunktebrochure und der Anwendung des Bonuspunktesystems bestehen. Neben der Unterscheidung in engere und weitere Evaluationskriterien scheint eine zeitliche Gliederung in zwei Phasen sinnvoll.

**Phase 1:** Einige Häuser sind in der Entstehung, bzw. einige sind bereits fertig gestellt. Wie bewährt sich das Bonuspunktesystem/die Broschüre im Kommunikationseinsatz?

- **Tests** entsprechend den bisherigen Testserien. Wie schneidet das Endprodukt im Vergleich zu den getesteten Zwischenstadien ab?

- **Befragungen** der Baufamilien (u.U. mit Fragebögen): Es sollen Einschätzungen über das Bonuspunktesystem (und die Broschüre) erhoben werden. Optimal wäre es Baufamilien, die bereits während der Ist-Analyse geantwortet haben, erneut als Kandidaten zu gewinnen. Idealerweise bieten zumindest einige Fragen eine Vergleichbarkeit mit denen der Ist- und Zielanalyse. So kann gezeigt werden, ob und warum sich Pläne oder Einstellungen von Baufamilien geändert haben.

- **Befragungen** der Verwaltungsmitarbeiter, die am Bonuspunktesystem beteiligt sind. Wie schätzen sie den Kommunikationsablauf ein? Wo gibt es Probleme?

**Phase 2:** Alle Häuser sind fertig gestellt. Welche Erkenntnisse lassen sich retrospektiv gewinnen?

- **Erhebung:** Wie viele und welche Bonusmaßnahmen wurden ergriffen? Hier zeigt sich der praktische Erfolg des Bonuspunktesystems.

- **Befragung** der Projektverantwortlichen: Die Einschätzungen der Projektverantwortlichen zum Verlauf und zum Erfolg des Bonuspunktesystems

sollen eingeholt werden. Sind sie zufrieden? Sehen sie den eingangs postulierten Zielzustand erreicht? Wo besteht Verbesserungsbedarf? Soll das Bonuspunktesystem auch zukünftig eingesetzt werden?

- **Zusammenfassung** der Evaluation und Ausblick auf zukünftige Projekte

Je nach Projektverlauf kann dieses Untersuchungsdesign sicherlich den Gegebenheiten maßvoll angepasst werden. Insbesondere die Tests mit den Bonuspunkteschüren sind vorab noch nicht detailliert planbar, da sich erst zeigen muss, welche Probleme es zu beheben gilt. Daraufhin ist das weitere Testvorgehen abzustimmen. Schwierigkeiten könnte es in der Interventionsphase geben. Sollten mehrere Optimierungszyklen und somit auch Testzyklen erforderlich werden, ist es fraglich, in wie weit dann noch empirischen Ansprüchen genüge getan werden kann. In diesem Fall steht zu befürchten, dass der aufkommende Zeitdruck seinen Tribut zollen wird. Komplikationen sind auch zu erwarten, wenn Expertenurteile und Benutzertests zu deutlichen Differenzen führen. Sowohl aus projektpraktischer als auch aus untersuchungsmethodischer Sicht ist dann zu klären, ob weitere Interventionen innerhalb des verbleibenden Zeitfensters durchführbar und überprüfbar sind, zwecks Beseitigung vorhandener Inkongruenzen.

Resümierend ist festzuhalten: Das Untersuchungsdesign sollte in seiner Gesamtheit möglichst statisch eingehalten werden, wenn neben praktischen Ergebnissen auch wissenschaftliche Erkenntnisse aus diesem Forschungsprojekt resultieren sollen.

Teil III:  
  
Kommunikations-  
optimierung  
  
beim  
  
kooperativen Städtebau



## **7 Ist- und Zielanalyse**

Die folgenden, unter Teil III zusammengefassten, Kapitel widmen sich in aller Ausführlichkeit dem Bonuspunktesystem in Breipohls Hof. Der Schwerpunkt wird dabei auf der Bonuspunktebrochure zur Publizierung des Bonuspunktesystems ruhen, ohne dabei deren Einbettung in einen größeren Kommunikationskontext außer Acht zu lassen. Da es sich beim nun zu präsentierenden 7. Kapitel um die Schilderung der Analysephase handelt, werden die im Feld gewonnenen Erkenntnisse an diversen Stellen mit theoretischen Betrachtungen angereichert, um so präzisere Einschätzungen vornehmen zu können.

### **7.1 Das Bauamt in der Rolle des Herausgebers**

Der Startpunkt des Analyseprozesses befindet sich auf der Produzentenseite. Mit Produzenten sind allerdings noch nicht die Personen gemeint, die später die Texte für die Bonuspunktebrochure verfassen werden. Der Fokus richtet sich zunächst auf ein größeres Ziel, welches das Bauamt der Stadt Bielefeld als Herausgeber der Brochure darstellt. In Kapitel 2 ist herausgearbeitet worden, dass sich Verwaltung, und dazu gehört das Bauamt, an Gesetze und interne Regeln zu halten hat. Oftmals leidet Bürger-Verwaltungs-Kommunikation trotz des Bemühens um eine verständliche Ausdrucksweise unter Akzeptanzproblemen, deren Ursachen in verfestigten Fronten zwischen Bürgern und Behörden zu suchen sind. Diese Erkenntnisse sind bei der Erstellung eines Kommunikationskonzepts für das Bonuspunktesystem zu berücksichtigen. Hinzu gesellt sich der Marketingsaspekt (s. Kap. 2.3), der sogleich Schwierigkeiten aufwirft. Es ist legitim, dass die Stadt Bielefeld Werbung für ihr Baugebiet samt seiner Vorzüge und auch für das Bonuspunktesystem macht, welches Bürgern, die an umweltverträglichen Baumaßnahmen interessiert sind, eine monetäre Bonifikation in Aussicht stellt. Allerdings wäre es nicht erlaubt, im Stile einer Zeitungswerbung, die Vorzüge eines bestimmten Herstellers in der städtischen Publikation anzupreisen. Umgangssprachlich käme so etwas einer Vetternwirtschaft

nahe. Bestimmte Firmen würden von der Verwaltung protegiert und andere somit benachteiligt, was eine rechtlich nicht akzeptable Ungleichbehandlung darstellt. Damit würde die Verwaltung nicht dem Wohle der Allgemeinheit dienen, sondern einigen wenigen Menschen im Besonderen. Es ist jedoch erlaubt Bürger in einer Publikation darüber in Kenntnis zu setzen, welche energiesparenden Baumaßnahmen und staatlichen Fördermittel existieren. Eine Technik im Allgemeinen (z.B. Solarenergie) darf angepriesen werden, es darf aber nicht gesagt werden: „Gehen Sie zu Firma XY, die hat die günstigsten und besten Angebote für Solarkollektoren.“

### **7.1.1 Bereits geplante Umsetzungsressourcen**

Die Bonuspunktebrochüre ist eine schriftliche Form das Bonuspunktesystem zu kommunizieren. Allerdings beschränkt sich die Kommunikation zwischen Verwaltung und Bürger nicht allein auf diese Brochüre und das Bonussystem ist nur eine Komponente des Gesamtprojekts. Auch wenn hier primär auf die Erstellung der Brochüre abgehoben werden wird, so darf die Integration in ein größeres Kommunikationskonzept nicht aus den Augen verloren werden, sollen die noch zu bestimmenden Kommunikationsziele erfolgreich umgesetzt werden. Es folgt eine kurze Vorstellung der von der Stadt bereits geplanten personellen und infrastrukturellen Gegebenheiten.

Wie schon thematisiert worden ist, muss ein Baugebiet anno 2004 beworben werden. Mit der praktischen Durchführung wurde eine Marketinagentur betraut, die für die Umsetzung verschiedener Werbemaßnahmen verantwortlich zeichnet. Dazu zählte die Gestaltung einer Marketingbrochüre, um die Vorzüge Breipohls Hofs ins rechte Licht zu rücken und auf Besonderheiten wie das Bonuspunktesystem hinzuweisen.

Im Zentrum des Gesamtkonzepts steht ein Projektbüro, dessen Einsatz die städtische Arbeitsgruppe ersonnen hatte. Eine solche Einrichtung war angeblich bis dato so gut wie einzigartig und sorgt schon im räumlichen Wortsinne für mehr Bürgernähe, denn dieses Projektbüro liegt direkt am Rande des 20 ha großen Grundstücksareals, so dass Bauinteressenten kurze Wege haben, wenn sie sich an zuständige städtische Mitarbeiter wenden möchten. Dieses Büro ist die zentrale Anlaufstelle für Bürger, um Fragen und Probleme, auch im Zusammenhang mit dem Bonuspunktesystem, zu klären.

Beim <sup>20</sup>Betreten des Projektbüros fällt sofort die freundliche Innenraumgestaltung auf, die von der betreuenden Marketingagentur realisiert worden ist. An den Wänden hängen große Übersichtskarten, die das Baugebiet zeigen. Es gibt eine Abbildung, die den zeitlichen Ablauf der Erschließung und Bebauung umreißt und ein 3D-Tischmodell, welches veranschaulicht, wie später Wege und Straßen verlaufen und wie die Häuser platziert sein könnten. Ergänzt werden diese Informationsmaterialien durch Poster, auf denen einzelne Themen der schon erwähnten Marketingbroschüre groß dargeboten werden und den Besucher zum Verweilen und Lesen einladen. Die Farbgestaltung des Hauptraums ist der Farbgestaltung der Marketingbroschüre angeglichen; neben Weiß beherrschen Besch-, Braun- und Grüntöne das Bild. Eine Glasvitrine beherbergt eine Stoffeidechse, die einer im Gebiet Breipohl angesiedelten Spezies nachempfunden ist, wie durch eine Hinweistafel kundgetan wird. Dieses Maskottchen ist dem aufmerksamen Betrachter schon auf dem Weg zum Projektbüro ins Auge gefallen, da es einige Flaggen ziert, die direkt an den Baufeldern auf die Existenz selbiger hinweisen. Der subjektive Eindruck der freundlichen Innenraumgestaltung wird nach eigenen Beobachtungen auch von anderen Besuchern geteilt. Ebenso sind die Mitarbeiter des Projektbüros von der Atmosphäre ihres Arbeitsplatzes angetan. Festhalten lässt sich, dass diese Form eines Projektbüros von der Optik her keinerlei Ähnlichkeiten mit den negativen Klischeevorstellungen eines deutschen Verwaltungsbüros<sup>21</sup> (grau, trist, nüchtern, keine einladende Atmosphäre) aufweist (s.a. Sollacher 1971: 21).

## 7.2 Inhalte

Einer der ersten Analyseschritte zielte darauf ab mit den Produzenten die Inhalte zu klären, die die Bonuspunktbroschüre transportieren soll. Das erfolgte in Gesprächen

---

20 Diese Beschreibung erfasst den Zustand und die Reaktionen im Sommer 2004, kurz nach Eröffnung des Projektbüros, aber vor Baubeginn der ersten Häuser.

21 Dieses negative Klischee hat m.E. durchaus seine Berechtigung. In Büros mit abgewetzten Schreibtischen und alten Aktenschränken als einzige Einrichtungsgegenstände bin ich schon häufig gewesen. Mein Eindruck ist, dass zumindest in neueren Rathäusern, speziell in Räumen mit Kundenverkehr, vermehrt Wert auf eine freundlichere Innengestaltung gelegt wird (s.a. Sollacher 1971: 22).

mit Mitarbeitern der städtischen Projektgruppe. Sie präsentierten dabei drei DIN A4 Seiten (s. Anhang ab S. 292).

Da es sich lediglich um einen Entwurf handelte, musste einiges mündlich präzisiert werden. Am Ende der Diskussion stellte sich die Vorgabe wie folgt dar. Es wird eine Prämienliste gewünscht, die zeigt, welche Geldsumme für welche Punktzahl zurückerstattet wird. Des Weiteren existieren so genannte Mindestanforderungen. Damit sind Baukriterien gemeint, die alle Häuser im Neubaugebiet erfüllen müssen, ohne dass eine Anerkennung in Form von Bonuspunkten erfolgen würde. Verbunden mit diesen Mindestanforderungen ist eine verpflichtende, externe Qualitätssicherung, die publik gemacht werden muss. Als drittes gibt es eine Liste aller Baumaßnahmen, die mit Bonuspunkten belohnt werden. Ihr kann auch entnommen werden, welche Maßnahme mit wie viel Punkten gewichtet wird. Um die Anwendung des Bonuspunktesystems zu veranschaulichen, werden abschließend Berechnungen für drei fiktive Beispielhäuser durchgeführt.

**Die vier inhaltlichen Vorgaben:**

- Prämienliste mit Rückerstattungssummen
- Mindestanforderungen an alle Häuser und Qualitätssicherung
- Maßnahmenliste mit punktebringenden Baumaßnahmen
- Beispielberechnungen

Soweit zu einer ersten aus der Praxis hergeleiteten Festlegung von Inhalten, die nun eine theoretische Ergänzung erfahren soll.

### **7.2.1 Inhalt und Thema**

Eine genauere Eingrenzung des Inhaltsbegriffs ist wichtig, wie sich im späteren Verlauf der Projektbeschreibung zeigen wird. Nur durch eine differenzierte Sichtweise lassen sich auftretende Probleme präzise zuordnen und effizient lösen. So weist Peter Stadtfeld im Rahmen einer Analyse didaktischer Grundlagen technischer Dokumentation auf die zentrale Rolle des Inhaltsbegriffs hin. Gleichzeitig moniert er, dass selbiger uneinheitlich definiert wird, bzw. die Problematik einer adäquaten Definition

vernachlässigt wird (Stadtfeld 1999: 141). Der Versuch einer allgemein gültigen Definition von Inhalt soll hier nicht unternommen werden, wohl aber eine Aussage darüber, wie Inhalt im Kontext der Bonuspunktebrochure zu sehen ist.

Die vier aus der Praxis hergeleiteten Inhalte sind im vorherigen dargestellt worden. Anstelle von Inhalten bietet es sich alternativ an von Themen zu sprechen (vgl. Heinemann 2002: 79). Diese Terminologie ist in gleichem Maße aus einer alltagssprachlichen Verwendung abgeleitet (s.a. Brinker 2005: 56). Verwunderlich ist diese Orientierung am Alltagssprachgebrauch nicht, denn im Rahmen eines Projekts wie dem hier beschriebenen, bewegt man sich unter einer Vielzahl von Menschen mit unterschiedlichen beruflichen Hintergründen und man muss sich auf eine Sprache (Terminologie) einigen, die für alle akzeptabel ist. Kommuniziert einer der Aktanten lediglich auf dem Level seiner Fachsprache, wird es für andere Beteiligte mitunter schwierig ihm zu folgen. Dementsprechend müssen terminologische Zugeständnisse zugunsten einer auf breiterer Basis angelegten Kommunikation gemacht werden, was wiederum zu Missverständnissen aufgrund der Unschärfe oder gar Homomorphie einiger Begriffe führen kann. Mit dem Begriff Thema kann in der Regel jedoch jeder etwas verbinden, obwohl linguistische Definitionen dessen, was denn nun ein Thema ist schwierig bleiben (s.a. Linke 1996: 237; Giora 1985: 21).

Ludger Hoffmann erörtert mehrere Theorien, die sich mit einer Definition des Themabegriffes auseinandersetzen und kommt zu dem Schluss, dass im Alltag die Benennung des Themas eines Textes meistens intuitiv glückt, während ein Großteil der theoretischen Erklärungsansätze zu abstrakt, eindimensional und unpraktikabel ist (Hoffmann 2000: 349). Eine häufig gewählte Strategie der Definitionsproblematik in der Praxis zu entkommen ist, die Frage nach dem Thema eines Textes zu paraphrasieren, indem man z.B. zu ergründen versucht, wovon ein Text handelt (Linke 1996: 238). Somit wird die Bemühung unternommen sich von der Textebene zu entfernen und Referenzbezüge zu Gegenständen oder Handlungen in der Welt herzustellen. Brinker beschreibt ebenfalls den Vorgang des Paraphasierens und definiert das Textthema als die knappste realisierbare Kurzform des Textinhalts (Brinker 2005: 56). In der Praxis manifestiert sich ein Thema oftmals schon durch eine Textüberschrift (Brinker 2005: 56).

Als erstes Resümee sei festgehalten, dass unter Inhalten im Zusammenhang mit

der Bonuspunktbroschüre Themen in einer alltagssprachlichen Wortverwendung verstanden werden. Diese Themen wurden bereits im vorigen Kapitel im Stile von Textüberschriften formuliert. So wie in einer Zeitung über eine *Spendenaffäre*, eine *Königshochzeit* und eine *Naturkatastrophe* berichtet wird und entsprechende Überschriften dieses verkünden, werden in der Bonuspunktbroschüre die Themen *Mindestanforderungen an alle Häuser* und *Prämienliste mit Rückerstattungssummen* behandelt. Diese Festlegung hat sich im praktischen Diskurs als ausreichend erwiesen. Um allerdings einzugrenzen, wo Probleme im Rahmen des Bonuspunktesystems auftreten, soll der bereits erwähnte Punkt der Referenzbezüge von Texten vertieft werden. Diese ergänzende Sichtweise von Inhalt greift auf semiotische Grundlagen zurück und löst sich von der rein textlichen Ebene ab.

### **7.2.2 Inhalt und Semiotik**

Semiotik ist die Wissenschaft von den Zeichen. Auch die menschliche Sprache ist ein Zeichensystem und somit Gegenstandsbereich der Semiotik. Sprachliche Zeichen, akustische wie schriftliche, werden in der Semiotik als Symbole bezeichnet. Neben den Symbolen gibt es zwei weitere Zeichentypen: die indexikalischen und die ikonischen Zeichen. Die beiden letztgenannten Zeichentypen lassen direkte Rückschlüsse auf den Gegenstand zu, den sie bezeichnen. Bei ikonischen Zeichen handelt es sich um eine optische Ähnlichkeit zum bezeichneten Objekt. Piktogramme sind ein Beispiel für ikonische Zeichen (Ikon = griechisch: Bild). Bei indexikalischen Zeichen gibt es einen direkten räumlichen oder zeitlichen Bezug zum bezeichneten Gegenstand, z.B. Rauch als Zeichen für Feuer (Linke 1996: 19; Nöth 1985: 39). Sprachliche Zeichen – Symbole – besitzen eine andere Charakteristik. Sie sind willkürlich gewählt und lassen keine Rückschlüsse auf den bezeichneten Gegenstand zu (Linke 1996: 19; Nöth 1985: 40). Erst die wiederholte Benutzung eines Symbols innerhalb einer Gruppe von Sprachverwendern sorgt für seine Manifestation. Man spricht auch von der Willkürlichkeit und Konventionalität von Symbolen (Linke 1996: 22). Dementsprechend haben verschiedene Sprachen verschiedene Bezeichnungen für ein und denselben Gegenstand. Was in der deutschen Sprache *Baum* heißt, heißt im Englischen *tree*, im Französischen *arbre*, usw. Diese willkürliche Wahl und zur

Konvention gewordene Verwendung von bestimmten Symbolen zur Bezeichnung von bestimmten Gegenständen setzt noch eine dritte Komponente voraus, den Menschen. Erst durch ihn als Zeichenbenützer können die Symbole existieren und funktionieren. Es gibt also reale Gegenstände, Symbole zur Bezeichnung dieser Gegenstände und Menschen die die Symbole erdacht haben und benutzen. Somit besteht eine triadische Zeichenrelation (Nöth 1985: 36). Zu den wichtigsten Wegbereitern der neueren Semiotik werden Charles S. Peirce, Charles W. Morris, Ferdinand de Saussure und Louis Hjelmslev gezählt (Nöth 1985: 8). Sie haben sich u.a. um eine detaillierte Beschreibung dieser Dreiecksrelation und ihrer einzelnen Bestandteile verdient gemacht. Eine diesbezüglich vertiefende Darstellung würde sich jedoch zu weit von der Bonuspunktebrochure entfernen.

### 7.2.2.1 Das semiotische Dreieck

Um den Bogen zurück zum Praxisbezug zu schlagen, bietet sich das so genannte semiotische Dreieck von Ogden&Richards an, welches ebenfalls ein Modell für die erwähnte triadische Zeichenrelation offeriert.

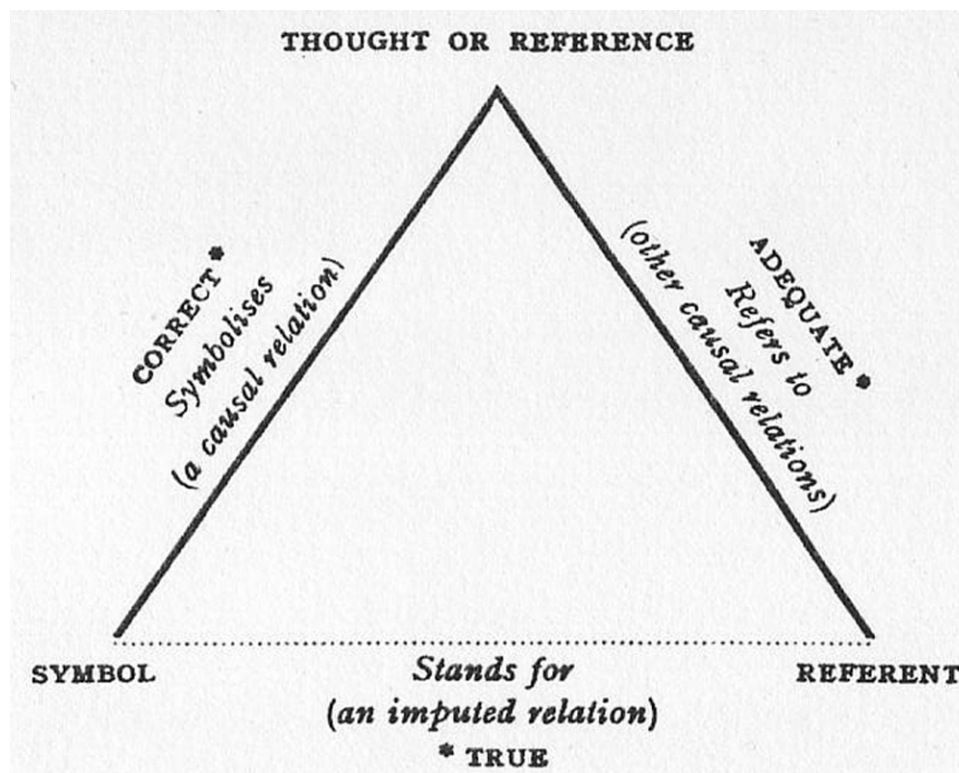


Abb. 3: Das semiotische Dreieck (Entnommen aus Ogden&Richards 1923: 11)

Mit Hilfe dieser Darstellung lassen sich Kommunikationsprobleme näher lokalisieren. An der Spitze des Dreiecks könnte man z.B. einen Menschen annehmen, der sich einen Gedanken oder Bezug vorstellt. Der linke Schenkel des Dreiecks stellt eine zutreffende kausale Beziehung zu einem Symbol dar, welches sich an der linken Ecke des Dreiecks befindet. Der rechte Schenkel bildet einen adäquaten kausalen Bezug auf ein Referenzobjekt ab, welches die rechte Ecke des Dreiecks besetzt. Die unterbrochene Linie zwischen Symbol und Bezugsobjekt soll zeigen, dass eine Referenz erst durch den Zeichenbenützer entsteht. Es gibt keine Naturkonstante, die dem Gegenstand Baum das Symbol zuweist, das ihn in der deutschen Sprache zum Baum macht. Ogden&Richards bedienen sich folgenden Beispiels zur Verdeutlichung der Dreiecksbeziehung:

*“If we stand in the neighbourhood of a cross road and observe a pedestrian confronted by a notice To Grantchester displayed on a post, we commonly distinguish three important factors in the situation. There is, we are sure, (1) a Sign which (2) refers to a Place and (3) is being interpreted by a person. All situations in which Signs are considered are similar to this.“*

(Ogden&Richards 1923: 21).

Bezugsobjekte brauchen allerdings nicht zwingend reale Gegenstände zu sein, wie sie aus didaktischen Gründen bislang in den Beispielen benutzt worden sind. Die menschliche Sprache ist bekanntlich in der Lage auch auf Abstrakta zu referieren (z.B. Willkür oder Ehre) oder Handlungen (z.B. laufen oder essen) zu verbalisieren. Zudem lassen sich die Symbole auf der linken Dreiecksseite syntaktisch verketteten und zu komplexeren Symbolen – Sätzen, Texten, Büchern - ausdehnen (Nöth 1985: 41; Bense 1975: 54).

Zurück zum Inhalt und zur Bonuspunktebroschüre: Vor dem Hintergrund des semiotischen Dreiecks ist der Inhalt der Bonuspunktebroschüre all das, worauf die Zeichenbenützer (die Autoren) mit Zeichen (den Texten in der Broschüre) referieren. Auch ein späterer Rezipient der Broschüre ist ein Zeichenbenützer. Soll die Kommunikation erfolgreich verlaufen, müssen die Referenzen, die der Rezipient aus dem Lesen der Broschüre trifft, möglichst kongruent zu denen der Autoren sein (s.a.



Fickermann 1994: 87).

### **7.2.2.2 Lokalisierung von Problemen**

Dieses Dreiecksmodell ist sehr einfach gehalten. Eine Modellausweitung unter semiotischer Perspektive hin zu einem vollständigen Kommunikationsschema findet sich z.B. bei Bense (Bense 1975: 110). Aus linguistischer Sichtweise ist die Komplexität von Kommunikation und ihre Einbettung in Situationen bereits in vorhergehenden Kapiteln eingehender erörtert worden. Die hier nun gewählte, einfache Dreieckskonstellation hat den Zweck plakativ zu zeigen, dass Probleme nicht nur bei den Autoren/Lesern oder dem Text bestehen können, sondern auch bei den Gegenständen über die kommuniziert wird. Zwar müssen alle Ecken des Dreiecks in Relation zueinander betrachtet werden, was zur Folge hat, dass ein Problem an der Objektecke, auch zu einem Problem an der Autorenecke werden kann und sich schließlich in der Textecke wiederfindet, doch geht es hier um die Ursachenforschung. Wo ist die Problematik entstanden? Probleme in der Kommunikation können nicht nur durch die Zeichenbenutzer oder die verwendeten Zeichen (den Text) entstehen, sondern auch durch die Bezugsobjekte, speziell in Abhängigkeit vom Faktor Zeit.

Die Welt ändert sich und mit ihr Bautechniken und Gesetze. So mahnt Lueger, nicht den Fehler zu begehen und die Welt als stabile Entität zu begreifen. Es gilt viel mehr ihre permanente Bewegung und die damit einhergehenden Veränderungen ständig aufs Neue zu erfassen (Lueger 2000: 38). Der Textproduzent ist dafür verantwortlich mögliche Änderungen durch das Verfassen adäquater Texte zu berücksichtigen, doch kann es passieren, dass zum Zeitpunkt X1 die Aussagen zu einem Gegenstand in der Welt korrekt waren, aber zum Zeitpunkt X2, dessen Eintreten zum Zeitpunkt X1 noch nicht absehbar war, stimmen sie nicht mehr. In solch einem Fall darf der Autor Defizite nicht allein bei seinem Text suchen - das ist nur der Ort wo sie sich widerspiegeln - sondern er muss die Probleme auf der Objektseite erkennen und analysieren. Danach kann er seinen Text adäquat überarbeiten und den geänderten Gegebenheiten auf der Objektseite anpassen.

Es ist also notwendig, auch dem Gegenstandsbereich von Kommunikation Beachtung zu schenken. Bei aufkommenden Problemen darf er als möglichen Quell der

Ursachen nicht vergessen werden, was wiederum eine Ablösung von der reinen Textebene voraussetzt.

## 7.3 Kommunikationsziele

Die Funktion des Bonuspunktesystems und seine Hintergründe sind bereits im Abschnitt 3.4.1 beschrieben worden. Die Essenz stellt sich so dar: Die hohen Umweltansprüche in Breipohls Hof sollen mit Hilfe dieses Systems umgesetzt werden, indem Bürger für den freiwilligen Einsatz ökologischer Bautechniken eine finanzielle Belohnung erhalten. Die Meta-Zielsetzung lautet demnach:

In möglichst vielen Häusern sollen möglichst viele ökologische Baumaßnahmen zum Einsatz kommen.

Allerdings kann die Umsetzung dieses großen Ziels nicht in einem gigantischen Schritt vollzogen werden, sondern auf dem Weg dorthin sind viele kleine Etappen zurückzulegen, zu deren Gelingen auch die Bonuspunktebroschüre ihren Teil beitragen soll. Deshalb gilt für den Moment, den auf das Fernziel gerichteten Blick von selbigem abzuwenden, um sich den einzelnen Wegschritten und den damit verbundenen Zielsetzungen zu widmen. Zu diesem Zweck sei an die inhaltlichen Vorgaben für die Bonuspunktebroschüre erinnert, die bereits mit den Verantwortlichen der Stadt geklärt worden sind. Es verbleibt jedoch zu bestimmen, welche Kommunikationsziele durch die Übermittlung dieser Inhalte an die Rezipienten verfolgt werden sollen und ob es weitere Ziele gibt.

### **Wiederholung der inhaltlichen Vorgaben:**

- I. Prämienliste mit Rückerstattungssummen
- II. Mindestanforderungen an alle Häuser und Qualitätssicherung
- III. Maßnahmenliste mit punktebringenden Baumaßnahmen
- IV. Beispielberechnungen

Im Verlauf eines Sondierungsgesprächs formulierten die städtischen Mitarbeiter fünf Ziele, die sich größtenteils aus der Übermittlung der inhaltlichen Vorgaben ableiten:

### **Kommunikationsziele der Bonuspunktebrochüre**

- a.) Die Rückerstattungssummen sollen mittels der Prämienliste bekannt gegeben werden.
- b.) Auf die Mindestanforderungen für alle Häuser und die verpflichtende Qualitätssicherung muss hingewiesen werden.
- c.) Die punktebringenden Baumaßnahmen sollen verbindlich angegeben werden.
- d.) Das Bonuspunktesystem soll erklärt werden.
- e.) Bauinteressenten soll energiesparendes und umweltverträgliches Bauen attraktiv gemacht werden.

Da die Mindestanforderungen an alle Häuser und die damit verbundene Qualitätssicherung verpflichtend sind, werden sie auch Bestandteile der Kaufverträge zwischen Stadt und Bürger sein. Die Bonuspunktebrochüre soll Interessenten schon vorab von diesen Bedingungen in Kenntnis setzen.

Nicht direkt aus den vier inhaltlichen Vorgaben ergibt sich das Kommunikationsziel e.). Ihm liegt die Annahme zugrunde, dass der Anreiz einer Rückerstattungssumme nicht ausreichend ist, um Menschen davon zu überzeugen, Häuser mit innovativen Techniken zu errichten. Ein Haus mit Grundstück kostet ca. 300 000 Euro. Die Rückerstattungssumme bei Einsatz energiesparender Baumaßnahmen liegt im Bereich von ca. 4000 Euro. Allerdings summieren sich die Kosten für innovative Bautechniken schnell auf ein Mehrfaches dieser Prämie. Die Verantwortlichen der Stadt vermuteten deshalb, dass bei den hohen Geldsummen die ein Hausbau benötigt, die Rückerstattungssumme für viele Baufamilien nur eine kleine Belohnung sei, die ohne weitere Überzeugungsarbeit als Argument für innovative Techniken nicht ausreiche. Daher soll den Bauinteressierten vermittelt werden, dass innovative Baumaßnahmen zwar zunächst Mehrkosten verursachen, sich aber im Laufe der Jahre durch geringeren Energieverbrauch und somit geringere Energiekosten amortisieren. Es soll aufgezeigt werden, wie umweltverträgliche Bautechniken der Natur zu Gute kommen, den Menschen nutzen und langfristig Kosten sparen helfen. Zur Abrundung wird dieses Engagement für eine gute Sache mit einer

Rückerstattungssumme belohnt.

Gleichzeitig erhoben die städtischen Mitarbeiter jedoch die Forderung, den Vorteil ökologischer Baumaßnahmen nicht unangemessen zu übertreiben. Den Lesern dürfen keine Sachen versprochen werden, die nicht stimmen und eventuelle Nachteile gewisser Bautechniken müssen unbedingt Erwähnung finden. Konkret wurde der Wunsch formuliert, die Bonuspunktebroschüre möge speziell bei Laien in Bezug auf innovative Bautechniken einen Überlegungsprozess in Gang setzen, der darin mündet, dass ein Bauinteressent seinen Architekten eingehender nach Energiespartechniken fragt, weil er in der Broschüre dafür Anregungen gefunden hat. Diese differenzierten Vorgaben bezüglich des Kommunikationsziels e.) spiegeln zum einen die Grenzen wider, innerhalb derer die Verwaltung handeln muss, zum anderen scheinen sie die Aufnahme eines fünften Inhaltspunkts erforderlich zu machen:

**- V. Informative Werbung für innovative Bautechniken**

### **7.3.1 Vertiefende Betrachtung der Kommunikationsziele**

Wie soeben geschildert, sind die von der Stadt postulierten Kommunikationsziele zunächst mit *Übermittlung von Informationen* beschreibbar. Diese oberflächliche Benennung lässt sich präzisieren, wenn man auf die in Kapitel 6 eingeführten Ziel-Dimensionen **Verständlichkeit**, **Instruktion** und **Überzeugung** zurückgreift.

#### **Verständlichkeit**

Allen fünf für die Bonuspunktebroschüre aufgelisteten Kommunikationszielen scheint gemeinsam, dass sie unter Berücksichtigung des Wissens der Rezipienten, eben diesen verständlich näher gebracht werden müssen. Dementsprechend ist in der weiteren Analyse zu untersuchen, welches Wissen bei den Rezipienten vorausgesetzt werden kann und wo gegebenenfalls Verständnisschwierigkeiten drohen.

#### **Instruktion**

Zieht man den kognitiven Prozess der längerfristigen Abspeicherung von Informationen

in Betracht, so scheint die Dimension Instruktion ebenfalls auf alle fünf Ziele zu zutreffen. Zwar sollen die Leser nicht den Inhalt der Bonuspunktebroschüre komplett verinnerlichen, sie sollten aber die Kernaussagen der Ziele a.) bis e.) im Gedächtnis behalten, was besonders für Punkt b.) *Mindestanforderungen für alle Häuser und Qualitätssicherung* gilt. Jeder der baut, muss diese Anforderungen bei seinen Gebäudeplanungen berücksichtigen.

Ziel a.) *Bekanntgabe der Rückerstattungssummen* ließe sich u.U. auch der Motivationsebene zuordnen. Die Aussicht auf einen Geldbetrag könnte motivationale Prozesse auslösen, die dazu führen, dass sich ein Mensch näher mit umweltverträglichen Bautechniken beschäftigt und sie schließlich sogar einsetzt.

Lediglich eine direkte Umsetzung rezipierter Inhalte im Sinne von Handlungsanweisungen scheint nicht vorzuliegen. Bei generöser Auslegung könnte Ziel d.) *Erklärung des Bonuspunktesystems* als Handlungsanweisung aufgefasst werden. Leser sollen mit Hilfe dieser Erklärung in die Lage versetzt werden, Bonuspunkte und dazugehörige Geldsummen errechnen zu können. Allerdings ist schon im Vorfeld auf die Einfachheit des dazugehörigen Prämienschlüssels geachtet worden und zudem handelt es sich bei dieser Rechenaufgabe um eine simple Addition, die keinen Rezipienten vor Probleme stellen sollte. Von daher scheint eine Subsumierung unter der längerfristigen Abspeicherung rezipierter Inhalte als ausreichend. Ansonsten liefert die Bonuspunktebroschüre - anders als z.B. eine Montageanleitung - keine direkten Handlungsanweisungen, die Rezipienten zur Durchführung bestimmter Handlungen befähigen sollen.

### **Überzeugung**

Das Ziel e.) *Bauinteressenten energiesparendes Bauen attraktiv machen* lässt sich der Dimension Überzeugung zuordnen, besonders im Hinblick auf Personen, die ökologischem Bauen unentschlossen gegenüberstehen. Hier geht es darum die Einstellung (Überzeugung) von Menschen zu ändern. Sie sollen argumentativ davon überzeugt werden, dass ökologisches Bauen eine positive Sache ist. Im Idealfall entscheiden sie sich sofort für den Einsatz entsprechender Techniken. Wahrscheinlicher dürfte aber die von der Stadt ausgesprochene Hoffnung sein, dass sich Interessenten zumindest soweit überzeugt zeigen, um eigenmotiviert weitere Erkundigen bei

Architekten und Fachleuten einzuholen. In einem nächsten Schritt könnte dieses zu einer Realisierung ökologischer Baumaßnahmen in ihrem Eigenheim führen.

Dieser hypothetische Ablauf zeichnet überdies die sequentielle Abfolge der drei Zieldimensionen nach. Einem potentiellen Bauinteressenten müssen zunächst über die Dimension **Verständlichkeit** umweltverträgliche Bautechniken nahe gebracht werden. Die kognitive Abspeicherung und Auseinandersetzung mit diesen Informationen fällt in den Bereich der Zieldimension **Instruktion**. Konsequenz dieser kognitiven Auseinandersetzung, im Verbund mit weiterführenden Erkundigungen zu den entsprechenden Bautechniken, könnte dann letztlich ihr Einsatz beim Hausbau sein, wodurch die Zieldimension **Überzeugung** zum Tragen käme.

In den Zielsetzungen für die Bonuspunktebroschüre Breipohls Hof finden sich alle drei Ziel-Dimensionen (Verständlichkeit, Instruktion, Überzeugung) für eine Kommunikationsoptimierung wieder. Dieses ist ein klares Indiz dafür, dass eine zufriedenstellende Realisierung aller Kommunikationsziele intensiver Bemühungen bedarf. Im weiteren Verlauf der Analyse verbleibt zu klären, in welchem Verhältnis die drei Ziel-Dimensionen im vorliegenden Fall zueinander stehen, und wie in Folge dessen eine erfolgreiche Umsetzung der einzelnen Ziele zu erreichen ist (vgl. Strohner 2002: 84).

### **7.3.2 Konversationsmaxime**

Um die Erörterungen hinsichtlich der Kommunikationsziele abzuschließen, werden nachfolgend zwei Aspekte nochmal aufgegriffen, die im Zusammenhang mit Ziel e.) bereits implizit (Konversationsmaxime) bzw. explizit (Werbung) angeklungen sind.

- e.) Bauinteressenten soll energiesparendes und umweltverträgliches Bauen attraktiv gemacht werden.

Im Zuge der Formulierung dieses Ziels (s. Kap. 7.3) fielen die dezidierten Vorstellungen der städtischen Mitarbeiter hierzu auf:

- einerseits sollen Bauinteressenten vom Nutzen ökologischen Bauens überzeugt werden
- andererseits darf dabei nicht Übertriebenes oder Unwahres behauptet werden.

Dieser abwägende Anspruch beruht auf der Gebundenheit des Bauamts an Regeln und Gesetze der Verwaltung, wie zuvor festgestellt worden ist. Frappierend ist jedoch die offensichtliche, wenn auch wahrscheinlich unbewusste, Orientierung an den Konversationsmaximen von Paul Grice und hier speziell an der Maxime der Qualität:

*“Under the category of Quality falls a supermaximum - “Try to make your contribution one that is true“ and two more specific maxims:*

- 1. Do not say what you believe to be false.*
- 2. Do not say that for which you lack adequate evidence.“*

(Grice 1989: 27).

Angelehnt an Kants vier logischen Funktionen des Verstandes leitete Grice in den 1970er Jahren ein der menschlichen Kommunikation übergeordnetes Kooperationsprinzip samt vier ihm unterstellten Konversationsmaximen ab (Grice 1989: 26). Grices Konzept mit den Maximen der Quantität, Qualität, Relation und Modalität orientiert sich an mündlichen Gesprächssituationen. Anders als Clarks *common ground* Modell (s. Kap. 5.6) stellen Grices vier Konversationsmaximen keine fixen gegenseitigen Zuschreibungen dar, die Aktanten schon am Anfang eines Gesprächsanlasses treffen und sukzessive verfeinern. Seine Maximen sind vielmehr Deutungsstrategien, die in einer spezifischen Gesprächssituation zur Anwendung kommen und mit denen ein Rezipient z.B. auch nicht wörtlich gemeinte Äußerungen in Kongruenz zu den Intentionen des Produzenten bringen kann, weil über allem die wechselseitige Annahme der Kooperationsabsicht schwebt. Zwecks Benennung dieser situationsabhängigen Deutung von Äußerungen, die im „übertragenen Sinne“ zu verstehen sind, führt Grice den Begriff *konversationelle Implikatur* ein (Grice 1989: 24).

Verschiedene Autoren zeigen, dass sich Konversationsmaximen auch zu Konventionen schriftlicher Kommunikation erweitern lassen (Lüdenbach 1984: 206; Prestin: 2002: 75). Angelehnt an Grices Maxime der Qualität streicht Norbert Lüdenbach die Bedeutung von Aufrichtigkeit - in auf Formularen basierender Bürger-

Verwaltungs-Kommunikation - als normative Selbstverständlichkeit hervor (Lüdenbach 1984: 211). Des weiteren leitet er aus dieser Aufrichtigkeitsverpflichtung eine Evidenzmaxime ab, die vom Produzenten einer Äußerung verlangt, auf Nachfrage adäquate Beweise zur Bestätigung seiner Aussage vorlegen zu können (Lüdenbach 1984: 207). Dabei verweist er auf die relative Häufigkeit zu Nachweisverpflichtungen im Zusammenhang mit Formularen, die im Kontrast zu Alltagsdialogen steht, bei denen es eher der Zweifelnde ist, der eine Begründung für seine kritische Haltung beizubringen hat (Lüdenbach 1984: 207).

Es verbleibt nun festzustellen, dass die Bonuspunktebroschüre kein Formular im klassischen Sinne darstellt, welches ein Bürger auszufüllen und zu unterschreiben hätte. Allerdings trifft Lüdenbachs Charakterisierung, die Formularkommunikation als einen auf Konsequenzen ausgerichteten Austausch von Informationen sieht (Lüdenbach 1984: 210), in ähnlicher Weise auf die Bonuspunktebroschüre zu. Und es bedarf daher keines großen Imaginationsvermögens sich Dispute vorzustellen, die entfachen würden, fühlten sich Hausbesitzer - die angeregt durch die Broschüre ökologische Bautechniken in ihrem Gebäude verwirklicht haben - von eben diesen Techniken enttäuscht und somit letztlich durch die städtische Publikation getäuscht. Auch wenn folgendem nur der Status einer Hypothese zugestanden werden kann: Die präzisen Angaben der städtischen Mitarbeiter bezüglich des Kommunikationsziels e.) mögen neben der Absicht Verwaltungsnormen in einem geschriebenen Text zu beachten, auch in der Antizipation einer Konversationsituation wie der gerade skizzierten und den damit verbundenen negativen Folgen begründet sein. Für eine geglückte Verständigung zwischen Stadt und Bauinteressenten muss einer sensiblen Umsetzung des Kommunikationsziels e.), unter Beachtung geltender Konversationsmaxime und Konventionen, hohe Priorität beigemessen werden.

### **7.3.3 Werbung**

Das Kommunikationsziel e.) hat unter der Überschrift *Informative Werbung für innovative Bautechniken* (Kap. 7.3) Eingang in den Inhaltskatalog für die Bonuspunktebroschüre gefunden. So scheint es angebracht nach dem Exkurs in die Konversationsmaximen einen weiteren in den Bereich der Werbung anzuschließen. In



Kapitel 2 ist thematisiert worden, dass Städte und Regionen sich seit einigen Jahren damit konfrontiert sehen, Werbung in eigener Sache zu machen, um Einwohner, Touristen oder Gewerbebetriebe für sich zu gewinnen. Dahinter steckt die Notwendigkeit Steuereinnahmen und Kaufkraft zu generieren.

Die Rolle der Bonuspunktebrochure stellt sich allerdings anders dar. Ihre Aufgabe ist es nicht, Bauinteressenten nach Breipohls Hof zu locken, sondern sie wendet sich an Leute, die sich bereits aufgrund anderer Marketingmaßnahmen für dieses Baugebiet entschieden haben.<sup>22</sup> Eine weitere Einschränkung für die Broschüre, welche aus den Normierungen von Verwaltungskommunikation resultiert, wurde in Kap. 7.1 dargelegt. Produkte einer einzelnen Firma dürfen nicht beworben werden, wohl aber Bautechniken im Sinne eines Genres.

Nun gelangt diese gedankliche Schleife zurück zum Ausgangspunkt: *Informative Werbung für innovative Bautechniken* war als Thema in die Broschüre aufgenommen worden, speziell um diejenigen Bauwilligen zu überzeugen, die ursprünglich nicht geplant hatten, ihr Eigenheim nach ökologischen Kriterien zu gestalten. Die Problematik besteht allerdings darin, wie man eine eher ablehnende Klientel anspricht und überzeugt. Allgemein bekannt aus der Fernsehwerbung und von Plakatwänden dürfte die Strategie sein, auffallende Signale auszusenden. So postulieren Töpfer & Mann:

*„Nur wenn ein Kommunikationsmittel mit Reizen behaftet ist, die den Empfänger aktivieren, lässt sich, auch bei schwach involvierten Adressaten, hohe Wirkung erzielen, (...)“*

(Töpfer & Mann 1995: 36).

Zu Reizen, die direkt auf den Organismus wirken, zählen neben Signalfarben und Musik auch erotische Motive und das Kindchenschema (vgl. Töpfer & Mann 1995: 36).

Besonders die zwei letztgenannten Reize begegnen einem mitunter in Werbekampagnen, bei denen man sich als kritischer Betrachter fragt, welche logische Verknüpfung denn nun zwischen dem dargebotenen Motiv und dem beworbenen

---

<sup>22</sup> Es ist schon darauf hingewiesen, dass das Bonuspunktesystem natürlich auch ein letzter Überzeugungsgrund für eine Person sein kann, in Breipohls Hof zu bauen. Das ist jedoch nur ein positiver Nebeneffekt, nicht aber die Hauptausrichtung.

Produkt besteht. Die Antwort dürfte in dem Befund zu suchen sein, dass erotische Motive bei beiderlei Geschlechtern und niedliche Bilder von Tieren und Kleinkindern primär bei Frauen starke emotionale Wirkungen evozieren (Töpfer & Mann 1995: 37). Aus den bisherigen Überlegungen zu Konversationsmaximen und zur Verwaltungskommunikation leitet sich jedoch kristallklar ab, die Präsentation aggressiver Schlüsselreize kann nicht die Lösung sein, um Überzeugungsänderungen hinsichtlich ökologischer Bautechniken herbeizuführen. Überdies gilt einzuwenden - ohne die Wirkung von Schlüsselreizen in Frage stellen zu wollen - wie viele Kunden dadurch wirklich zum Kauf eines Produktes bewogen werden können, und wie viele Passanten nach der Betrachtung eines anregenden Plakates nur ein bisschen zufriedener ihres Weges weitergehen<sup>23</sup>.

Nach dieser Absage an eine primär auf starke emotionale Reize setzende Werbung sei in Erinnerung gerufen, dass in der Formulierung des Themas für die Bonuspunktebrochure, das Attribut *informative* dem Substantiv *Werbung* vorangestellt ist. Somit sollte es also darum gehen gehaltvolle Informationen zu den einzelnen Bautechniken bereit zu stellen, die, vorausgesetzt die jeweilige Bautechnik besitzt tatsächlich positive Eigenschaften, dann für sich selber sprechen. Dazu müssen zunächst Informationen zu den diversen Bautechniken gesammelt und einer kritischen Prüfung unterzogen werden. Danach können sie entsprechend aufbereitet Eingang in die Bonuspunktebrochure finden und an deren Leser adressiert werden. Diese vorherige Reflexion dient dazu der konversationellen Qualitätsmaxime Genüge zu leisten, damit keine Aussagen getätigt werden, die einer Wahrheitsprüfung nicht standhalten würden. Gerade bei Texten, die an zentrale Einstellungen und Interessen appellieren, achten Rezipienten sorgfältig darauf, ob ein Text nachvollziehbar die vermuteten Intentionen des Textproduzenten wiedergibt, oder ob eher eine Verschleierungstaktik verfolgt wird (Stohner & Brose 1994: 69).

Überspitzt gezeichnet lautet das Fazit zu den vorhergehenden Ausführungen: Die Werbung für innovative Bautechniken muss durch Substanz und überzeugende Argumente glänzen und nicht durch eine glänzende Umhüllung, welche lediglich ein Vakuum versiegelt.

---

<sup>23</sup> Zur Problematik der Bestimmung von Kommunikationswirkungen in der Werbung s.a Töpfer & Mann 1995: 45.

## 7.4 Rezipientenanalyse

Ausgehend von der Erkenntnis, dass Textverstehen kein textimmanentes Merkmal ist, sondern ein Text erst durch die kognitiv-konstruktivistische Aktivität des Rezipienten für diesen verständlich wird, sollte Klarheit darüber herrschen, an welche Zielgruppe Textproduzenten sich wenden. Leser mit Fachwissen in einem bestimmten Themenbereich können mit einem anderen Text konfrontiert werden als Rezipienten, die eher als Laien einzustufen sind (Kintsch 1994: 301; Weidenmann 1999: 37). Lehrndorfer weist darauf hin, dass der Zielgruppe in Beiträgen zur technischen Kommunikation zwar große Beachtung geschenkt wird, doch die Umsetzung in die Praxis dem nicht immer gerecht wird (Lehrndorfer 1999: 126). Die Rezipientenanalyse im Fall Breipohls Hof erfolgte zunächst anhand des bereits vorgestellten Pflichtenhefts. Diese Quelle prognostiziert, dass die zukünftige Bewohnerschaft sehr heterogen zusammengesetzt sein wird. Ein Zusammenleben von Menschen aus verschiedenen gesellschaftlichen Schichten, mit unterschiedlichen kulturellen Hintergründen und in verschiedenen Lebensabschnitten wird vorausgesagt und befürwortet. Das heißt, der Text der Bonuspunktbroschüre muss dementsprechend möglichst allgemein verständlich angelegt werden. Es gibt keine singuläre Zielgruppe, auf die er zugeschnitten werden könnte. Eine solche Konstellation bedeutet, sich am „*schlechtest anzunehmenden Leser*“ zu orientieren (Lehrndorfer 1999: 127).

Das Pflichtenheft liefert allerdings nur demographische (z.B. Alter und Geschlecht), soziographische (z.B. Beruf und Einkommen) und geographische Hinweise (z.B. Wohnort), jedoch keine psychographischen Erkenntnisse (z.B. Lebenseinstellungen und Verhaltensweisen). Ein Umstand, der sich mit der Einschätzung von Töpfer & Mann deckt, die die schwierige Evaluation eben jener letztgenannten, qualitativen Kriterien hervorheben (Töpfer & Mann 1999: 29). Wichtig wäre im vorliegenden Fall, das zu erwartende Wissen einer heterogenen Leserschaft bezüglich umweltfreundlicher Bautechniken genauer zu bestimmen, um adäquate Maßnahmen für eine verständliche Textaufbereitung treffen zu können. Erkenntnisse zu etwaigen Einstellungen und Verhaltensweisen hinsichtlich dieser Bautechniken würden

dazu beitragen, die Zieldimensionen Instruktion und Überzeugung in einem Kommunikationskonzept zuverlässiger einordnen zu können. Um präzisere Aussagen über diese psychographischen Faktoren zu erhalten, wurden im weiteren Verlauf qualitative Personenbefragungen durchgeführt (s. Kap. 7.6.2).

## **7.5 Einsatzort / situative Einbettung**

Eine Analyse zur situativen Einbettung der Textrezeption fällt faktisch dürftig aus und beruht primär auf Vermutungen. Potentielle Grundstückskäufer erhalten die Bonuspunktebrochure im Projektbüro. Es gibt zwei mögliche Szenarien: 1. Ein Projektbüromitarbeiter überreicht sie ihnen. 2. Sie sehen die Broschüre auf einem Präsentationsständer und nehmen sie mit. Der Grund für letzteres kann Interesse am Thema sein, ein positiv wirkendes Erscheinungsbild der Broschüre oder auch nur der Drang, Informationsmaterialien zu sammeln. Jedenfalls ist anzunehmen, dass ein Lesen der Broschüre erst zu Hause geschehen wird. Menschen, die sich von der Publikation angesprochen fühlen, werden sich wahrscheinlich ein gewisses Maß an Ruhe und Zeit dafür nehmen. Überdies wäre es möglich, dass die Broschüre von mehreren Mitgliedern eines Haushalts gelesen wird und sich daraus Gespräche und Diskussionen über die Inhalte entwickeln.

Diese Annahmen entwerfen ein positives Bild von der zu erwartenden Rezeptionssituation, doch das sollte nicht dazu führen die Aufnahmebereitschaft der potentiellen Leser zu überschätzen (s.a. Schmalen 1994: 49). Aus diesem Grund scheint die 30seitige Broschüre einer anderen Gemeinde viel zu umfangreich (s.a. Kap. 7.8). Diese These deckt sich mit den Empfehlungen, die Bernd Weidenmann Produzenten von informationsvermittelnden Texten nahe legt. Folgende, die Rezipienten betreffende Grundannahmen, seien zu berücksichtigen:

*„Meine Adressaten*

- haben keine Zeit*
- wollen nur das Wichtigste verstehen*

- *wollen das Wichtigste sofort verstehen*
- *wollen etwas erst dann verstehen, wenn sie es gerade brauchen.*

*Was die Nutzer immer weniger wollen ist nachdenken, langes Suchen, angeleitetes Lernen.“*

(Weidenmann 1999: 48)

Hinter diesen Tipps für Produzenten steht die Grundannahme, dass Texte oftmals nur oberflächlich und mit wenig Zeitaufwand gelesen werden. Rezipienten, die von vornherein dem Inhalt prinzipiell ablehnend gegenüber stehen, werden zudem noch weniger Geduld aufbringen als Leser, denen eine aufgeschlossene Grundhaltung attestiert werden kann.

Für das noch zu erstellende Konzept wäre zu überlegen, wie durch die Struktur oder den Inhalt der Broschüre das Leseverhalten der Rezipienten beeinflusst werden kann? Gibt es Möglichkeiten, Leser zu einem intensiveren Lesen zu motivieren? Ist es steuerbar, dass Bauinteressenten die Bonuspunktbroschüre öfter zur Hand nehmen und sie nicht nach einem flüchtigen Lesen zum Altpapier geben?

Weil die Bonuspunktbroschüre, anders als beispielsweise Montageanleitungen, keine direkten Handlungshinweise enthält, können einige Überlegungen zur Situiertheit jedoch auch von vornherein ausgeklammert werden (Lehrndorfer 1999: 131). So wird es keine häufigen Blickwechsel vom Text zu einem Produkt/Gegenstand geben. Der antizipierte Einsatzort (Wohnzimmer, Küche) lässt keine erschwerten äußeren Bedingungen (Wind, Schmutz, etc.) erwarten, im Gegenteil: die Lesebedingungen dürften sehr gut sein, auch was Lichtverhältnisse und Körperhaltung der Rezipienten betrifft. Diese Faktoren brauchen keine Berücksichtigung finden, wenn es darum geht Layout, Schriftgröße und Papierqualität der Broschüre auszuwählen, so dass das Hauptaugenmerk darauf gerichtet werden sollte, mit welchen Mitteln die Lesemotivation erhöht werden kann.

## **7.6 Einarbeitung ins Thema energiesparendes Bauen**

Für die inhaltliche Seite der Bonuspunktbroschüre sind städtische Bauexperten

zuständig, jedoch ist eine eigene Einarbeitung ins Thema energiesparendes Bauen aus verschiedenen Gründen unumgänglich, wie die bisherige Analyse angedeutet hat. Hierbei bietet einem die bewusste Beschäftigung mit der Materie - im wahrsten Sinne des Wortes - die einmalige Gelegenheit, an sich selber nachzuvollziehen was es Bedarf, um - wie in meinem Fall – seinen laienhaften Wissenshorizont über ökologische Bautechniken zu erweitern. Zudem ist das Ziel dieser Themenrecherche, bei der späteren Erstellung konkreter Texte über eine gewisse baufachliche Kompetenz zu verfügen, die die Suche nach Vermittlungsstrategien und Formulierungen erleichtert. Die Kenntnis über Bautechniken ermöglicht es, Probleme, die auf der Inhaltsseite<sup>24</sup> drohen, besser zu antizipieren. Des weiteren dient diese Einarbeitung dazu, die Qualität und den Sinn spezifischer Baumaßnahmen genauer beurteilen zu können, damit den Bauinteressenten keine falschen Versprechungen diesbezüglich gemacht werden.

Im Zuge dieser intensiven Auseinandersetzung mit ökologischem Bauen wurden qualitative Befragungen durchgeführt, um präzisere Aussagen zum Kenntnisstand und gegebenenfalls auch zu den Einstellungen potentieller Rezipienten treffen zu können - eine Problematik, die bereits in Kap. 7.5 angeschnitten worden war.

### **7.6.1 Introspektion**

Bei der ersten Beschäftigung mit dem Thema ökologische Bautechniken war aufgefallen, dass mir einige Begriffe geläufig waren, sehr viele aber nicht oder nur rudimentär. Durch bewusstes und kritisches Lesen grenzte ich die Wörter und Ausdrücke in Texten und Artikeln zu energiesparendem Bauen ein, die mir Probleme beim Verstehen bereiteten. Auch im weiteren Verlauf der Einarbeitung in die Bauthematik versuchte ich durch kontrollierte Selbstbeobachtung<sup>25</sup> nachzuvollziehen, welche Schwierigkeiten auftreten und wie man sie gegebenenfalls lösen könnte. Ebenso wichtig ist zu entscheiden, welche Informationen zu einem Thema von Bedeutung und welche vernachlässigbar sind. Bernd Weidenmann bezeichnet diese Art der Herangehensweise als eine Selbstevaluierung des Lernens bzw. eine Qualitätssicherung des Verstehens (Weidenmann 1999: 39). Die Selbstüberprüfung eines Lernprozesses

---

24 *Inhaltsseite* in Anlehnung an das semiotische Dreieck (s. Kap. 6.3.2.1)

25 Siehe auch Rickheit & Strohner 1993: 105

bedarf metakognitiver Kompetenzen. Dieser Ausdruck meint die Fähigkeit, eigenes Wissen und Verstehen aus einer Meta-Sicht zu überwachen (Weidenmann 1999: 38). So schlagen Seminare zur Vermittlung dieser Lernstrategie vor, sich während des Verstehensprozesses eines Textes folgende Fragen zu stellen:

*„Was ist mein Ziel?*

*Welche Fragen habe ich?*

*Was ist wichtig, was weniger wichtig?*

*Ist mir jetzt alles klar?*

*Wenn nicht, wie kann ich Klarheit bekommen?*

*Wie kann ich das verstandene Wissen sichern und anwenden?“*

(Weidenmann 1999: 39)

Die durch diese Selbstüberprüfung gewonnenen Erkenntnisse über Verstehensprozesse können von großem Wert sein, wenn die Aufgabe heißt, Wissen an andere Personen weiter zu vermitteln.

### **7.6.2 Befragungen und rudimentäre Vortests**

In der ersten Phase (November 2003 bis Januar 2004) der empirischen Arbeit zur Bonuspunktebrochure stand mir eine studentische Arbeitsgruppe aus drei Studierenden zur Seite. Gemeinsam haben wir uns gefragt, welche Begriffe aus der Baumaßnahmenliste der Stadt uns bekannt sind. Wir kamen zu dem einhelligen Ergebnis, dass *Regenwassernutzung* beispielsweise ein unproblematischer Begriff ist. Viele Fachwörter aus dieser Maßnahmenliste waren uns aber unbekannt oder nur teilweise verständlich.

Um zu ergründen, ob das lediglich an einem defizitären Allgemeinwissen unsererseits lag, oder ob fragliche Begriffe tatsächlich eher ungeläufig und keineswegs Allgemeinwissen sind, konfrontierte ich weitere Personen aus meinem Umfeld mit einigen Begriffen der Maßnahmenliste. Ich nutzte u.a. Kontakte, die ich bei meiner Lehrtätigkeit an einer Volkshochschule hatte, aber auch Nachbarn, Freunde und Verwandte wurden einbezogen. Die Auswahl dieser Testpersonen erfolgte unter der Prämisse, eine heterogene Zielgruppe zu simulieren. Die Durchführung der Befragungen

ist an dem Anspruch einer größtmöglichen Authentizität und Natürlichkeit orientiert. So erkundigte ich mich in beiläufigen Gesprächen nach verschiedenen bautechnischen Bezeichnungen und es erhärtete sich der Eindruck, dass viele der Ausdrücke ungeläufig sind. Die wenigen Leute, die schon mal von einem *3-Liter-Haus* gehört hatten, waren meistens selber in irgendeiner Form in der Baubranche tätig.

Zur Absicherung der bis hier hin gewonnenen Erkenntnisse, legte ich die komplette Maßnahmenliste drei Testpersonen vor. Die Testpersonen hatten Realschulabschluss oder Abitur und gaben an, über kein spezifisches Wissen bezüglich Bautechniken zu verfügen. Sie bekamen die Aufgabe, die Maßnahmenliste sorgfältig zu lesen. Danach sollten sie ihre Meinung dazu äußern. Ich verweilte während der Tests, die jeweils ca. 3 Minuten dauerten, bei den Probanden und notierte mir ihre Statements. Alle drei überflogen relativ rasch die Maßnahmenliste und die bereits erhärtete Vermutung drohender Verständnisschwierigkeiten bestätigte sich. Die erste Testperson verwendete den umgangssprachlichen Ausdruck *„das meiste sind böhmische Dörfer für mich“*, um ihre Leseerfahrungen zusammenzufassen. Die nächste meinte, sie hätte einige Begriffe zwar schon mal gehört, aber so ganz genau wisse sie nichts damit anzufangen. Und der dritte Testleser kam zu dem Schluss: *„Da kenne ich so gut wie nichts von“*. Einzuräumen ist, dass diese Vortests nur rudimentären Charakter besitzen und nicht den Anforderungen des Untersuchungsdesigns (6.4) gerecht werden. Die Ursache hierfür ist, dass außer der Maßnahmenliste der Stadt keinerlei verwendbares Material vorlag, welches eingehender hätte getestet werden können.

### **7.6.2.1 Verstehen und Akzeptanz**

Als Fazit aus Introspektion, Befragungen diverser Menschen und Vortests ergibt sich, dass in der Maßnahmenliste der Stadt Bielefeld in hoher Frequenz Begriffe erscheinen, die für viele Leute unbekannt oder problematisch sind. Nur Personen, die einer Tätigkeit im Bausektor nachgehen, hatten weniger Schwierigkeiten mit den technischen Bezeichnungen. Das untermauert die Vermutung, dass es sich bei vielen problematischen Wörtern um Fachbegriffe handelt, die nicht zum Vokabular einer breiteren Bevölkerungsschicht gehören. Möhn spricht von einer idealtypischen Unterscheidung zwischen Allgemeinwissen, welches bei allen Gesellschaftsmitgliedern



vorausgesetzt werden kann und Spezialwissen, das nur bestimmte Gesellschaftsgruppen besitzen (Möhn 2000: 561).

Die stichprobenartigen Befragungen, die sich ursprünglich aus der Einarbeitung ins Thema entwickelt hatten, sind gleichermaßen eine Vertiefung der Rezipientenanalyse. Sie führen zu einer Präzisierung, welches Wissen bezüglich ökologischer Bautechniken bei Normalbürgern voraussetzbar ist. Diese Einschätzungen gelten hinsichtlich der Terminologiekomponente und betreffen somit die Ziel-Dimension Verständlichkeit. Die bis dato durchgeführten empirischen Untersuchungen lassen noch keine Rückschlüsse auf grundlegende Einstellungen zu ökologischen Bautechniken zu, verdeutlichen aber die Priorität der verständlichen Aufbereitung von Informationen. Die ist nicht nur wichtig um den Verstehensprozess zu ermöglichen und zu sichern, sondern es geht bereits hier um die Akzeptanz von Texten und somit um emotionale Zuschreibungen, die Rezipienten treffen (s.a. Ballstaedt 1997: 60).

Weidenmann zieht zur Diskussion von Textverstehen und Emotionen einen Terminus aus der Psychologie heran: Kausalattributionen (Weidenmann 1999: 39).

Kausalattributionen sind Erklärungsmuster, warum jemand etwas nicht versteht. Sie werden unterschieden in internale - es liegt am Leser - und externale Gründe - es liegt am Text (Weidenmann 1999: 40). Wird die Bonuspunktebrochure nicht adäquat aufbereitet, könnte es zu externalen Attributionen der Leser kommen, die ähnlich klingen wie jenes Statement der Testperson: „*das meiste sind böhmische Dörfer für mich*“ oder wie Weidenmann es drastischer als Beispiel vorschlägt: „*Diesen Unsinn kann keiner verstehen.*“ (Weidenmann 1999: 40). Der Rezipient gibt die Schuld des Nichtverstehens dem Text. Dieser erfährt eine emotional negative Besetzung seitens des Lesers. Die Konsequenz ist ein Akzeptanzproblem, welches darin mündet, dass der Leser kein weiteres Interesse hat, sich mit diesem - seiner Meinung nach – unverständlichen Text auseinanderzusetzen. Ein Scheitern der Ziel-Dimension Verständlichkeit zieht somit ein Scheitern der zwei weiteren Ziel-Dimensionen nach sich.

### **7.6.3 Recherche im Internet**

Um mich eingehender über bautechnische Fachbegriffe zu informieren, recherchierte ich

gezielt im Internet. Zu allen Themenbereichen lassen sich schnell entsprechende Websites finden. Als Beispiel greife ich die Begriffe *3-Liter-Haus* und *Passivhaus* auf. Es gibt viele Webadressen, die sich mit diesen Haustypen befassen und diese Begriffe zu erklären und auch zu definieren versuchen. Rasch stellte sich jedoch heraus, dass verschiedene Websites unterschiedliche Erklärungen für ein *3-Liter-Haus* geben. Auch zeigte sich, dass viele Definitionen auf Termini wie *Primärenergiebedarf* oder *Bruttogeschossfläche* zurückgreifen. Es taucht also das bekannte Dilemma auf, dass neue Fremdwörter benutzt werden, um einen Fachbegriff zu erklären. Eine ähnliche Problematik wie bei dem gerade angeführten Beispiel offenbarte sich auch bei vielen anderen bautechnischen Bezeichnungen. Sich nur durch Internetrecherche fundierte Kenntnisse über ökologisches Bauen anzueignen, scheint ein schwieriges und mühsames Unterfangen.

#### **7.6.4 Besichtigung einer Solarsiedlung**

Gegen Ende der Analysephase zur Bonuspunktebrochure ergab sich die Möglichkeit im Rahmen von Projekttagen der Stadt Bielefeld eine Solarsiedlung zu besichtigen. Dabei schloss ich mich einer Gruppe interessierter Bürger an, die von einem sachkundigen städtischen Mitarbeiter durch diese Wohnanlage geführt wurden. Solarsiedlung ist hier die Bezeichnung für ein 2 Hektar großes Baugebiet, in dem alle Häuser hohe Standards bezüglich Ökologie und Energieverbrauch erfüllen. Diese Siedlung ist im Rahmen des Projekts „Mit der Sonne bauen – 50 Solarsiedlungen in Nordrhein-Westfalen“ entstanden, einer Landesinitiative des Landes NRW. Das Wohngebiet war zum Zeitpunkt der Besichtigung schon seit ca. 2 Jahren komplett fertig gestellt und bezogen. Die Ortsbegehung führte zwar zu keinen grundlegend neuen Erkenntnissen, war aber trotzdem lohnenswert, da sich hier die Möglichkeit bot, viele der bis dato nur in Broschüren oder im Internet gelesenen und gesehenen Dinge, in der Realität in Augenschein zu nehmen. 3-Liter-Häuser, ein Blockheizkraftwerk, verschiedene Sorten von Solaranlagen und einige andere Bautechniken präsentierten sich den Besuchern. Da ein sachkundiger Mitarbeiter der Stadt den Rundgang durch die Siedlung leitete, konnten vor Ort Fragen gestellt und geklärt werden. Insgesamt zeigte sich die Besichtigung als ein geeignetes Instrument zur Erweiterung des bisherigen Wissens über

ökologisches Bauen und gewährte einen plastischen Einblick in den Gegenstandsbereich der Kommunikation.

### **7.6.5 Bildung einer Wissensbasis**

Nach eingehender Recherche im Internet und in Printmedien, Befragung diverser Baufachleute der Stadt Bielefeld und Besichtigung der Solarsiedlung bildete sich bei mir sukzessive eine erste solidere Wissensbasis zum Thema <sup>26</sup>Niedrigenergiehäuser/3-Liter-Häuser/Passivhäuser heraus. Ich sah mich nun in der Lage die Ungenauigkeiten und Widersprüche verschiedener Definitionen zu erkennen. Mein Fazit, nicht nur zum Gebiet Energiesparhäuser, fällt so aus, dass der Themenbereich komplex und teilweise diffus ist. Ich hatte einen beachtlichen Zeitaufwand gebraucht, um mich in die Thematik einzuarbeiten. Man sollte es jedoch nicht als selbstverständlich ansehen, dass alle Bauinteressierten die Geduld und Zeit aufbringen werden, sich ausführlich mit den verschiedenen ökologischen Bautechniken vertraut zu machen, zumal es ja genug andere Probleme und Faktoren beim Bau eines Eigenheimes zu beachten gilt. Auch dürfte nicht jeder die Übung haben, sich differenziert und gezielt in neue Themen einzuarbeiten. Hieraus lassen sich folgende Hinweise für die Bonuspunktebrochure ableiten:

- die festgelegten Themen müssen den Lesern komprimiert aufbereitet präsentiert werden
- zu manchen Themen kann gar kein detaillierter Einblick im Rahmen einer solchen Publikation gegeben werden.

#### **7.6.5.1 Wirtschaftliche und politische Dimensionen**

Eine ins Detail gehende Erörterung, die mit der Absicht antritt, die diffizile Materie der ökologischen Bautechniken chirurgisch zu sezieren, würde auch den Rahmen dieser Arbeit sprengen, doch soll anhand zweier Zeitungsberichte zumindest der Versuch

---

<sup>26</sup> An diesen drei Bezeichnungen zeigt sich schon ein Teil der Problematik. Niedrigenergiehaus existiert in der Literatur zum Thema energiesparendes Bauen z.T. als Hyperonym, z.T. aber auch als Co-Hyponym zu den Begriffen 3-Liter-Haus und Passivhaus. Laut Fachleuten existiert keine technische Definition für Niedrigenergiehäuser, wohl aber für 3-Liter- und Passivhäuser.

unternommen werden, etwas tiefer unter die Oberfläche vorzustößen.

## Energieeffizientes Bauen

■ **Bielefeld.** An Breipohls Hof sollen so genannte 3-Liter Superniedrigenergiehäuser entstehen. Das Konzept: Höchste Dämmstandard, einem sehr günstigem Verhältnis von Gebäudeoberfläche zu beheiztem Wohnraumvolumen, Solarenergienutzung, Wärmerückgewinnung und einer Holzpellet-Heizung, die zu einem Energieverbrauch von nur 30 KWh pro Quadratmeter Wohnfläche führen sollen (siehe auch nebenstehenden Bericht). Nur solch ein Haus ist nach Meinung des Architekten Hans Georg Dieterle eine wirklich sichere Altersvorsorge. Information gibts während der „Immobilientage“ an diesem Wochenende in der Bielefelder Stadthalle.

Neue Westfälische (NW) 5./6. März 2005

Den Hauptansatzpunkt in dem obigen Zeitungsartikel<sup>27</sup> bildet die Nominalphrase *so genannte 3-Liter Superniedrigenergiehäuser* in der ersten Zeile. Dabei erweckt das Attribut *so genannte* den Eindruck, die ihm nachfolgende Bezeichnung sei ein Fachbegriff, doch handelt es sich hier definitiv um keinen Terminus technicus. Vielmehr drängt sich die Vermutung auf, dass das Kompositum *Superniedrigenergiehäuser* als Träger eines möglichst imposant klingenden Werbeclaims fungieren soll. Um die Bezeichnungswillkür abzurunden, bildet dieser offenkundige Phantasiebegriff eine Nominalkette mit dem vorangestellten *3-Liter*, wobei allerdings die dieser Verkettung zugrunde liegenden morphosyntaktischen Wortbildungskriterien bzw. ihre orthografische Realisierung nicht ad hoc nachvollziehbar sind: *3-Liter Superniedrigenergiehaus*. Auf einen weiteren Kommentar wird verzichtet.

Für ein 3-Liter-Haus gibt es eine bautechnische Definition, ebenso für ein Passivhaus. Die meisten anderen in Zeitungen und Zeitschriften angeführten Bezeichnungen, wie z.B. Niedrigenergiehaus, Superenergiesparhaus, etc. basieren

27 Hinweis: Dieser Zeitungsartikel ist in der Wochenendausgabe der „Neuen Westfälischen“ vom 5./6. März 2005 erschienen, fast ein Jahr nach Veröffentlichung der Bonuspunktbroschüre. Somit lag er mir zum Zeitpunkt der Analysephase nicht vor. Während meiner Arbeit an diesem Projekt stieß ich jedoch permanent auf ähnlich geartete Zeitungsartikel oder Internetseiten. Von daher ist dieser Artikel exemplarisch zu sehen. Er wird aufgrund seiner Kürze und seines Bezugs zu Breipohls Hof angeführt.

dagegen vermutlich entweder auf technischer Unwissenheit oder auf marktwirtschaftlichen Überlegungen, um Interesse an den Produkten bestimmter Firmen zu erwecken. Im vorliegenden Beispiel handelt es sich um einen kommerziellen Anbieter<sup>28</sup>, der im Immobilienteil einer Tageszeitung auf seine Produkte aufmerksam machen möchte.

Neben wirtschaftlichen Interessen spielen auch politische Absichten in den Diskurs über ökologische Bautechniken hinein, wobei wirtschaftlich und politisch oftmals untrennbar Hand in Hand zu agieren scheinen. Jedenfalls lässt sich konstatieren, dass Themen wie Umweltschutz, Energiesparen oder Energiepreise in den Jahren der Entstehung dieser Arbeit (ca. 2003 bis 2006) eine permanente Medienpräsenz genießen. Es steht außer Frage, dass diese öffentlichen Debatten über den Umgang mit Energie auch einen Anteil an der Meinungsbildung potentieller Baukunden in Breipohls Hof haben dürften. Wie groß dieser Einfluss ist, lässt sich dagegen schwerlich beziffern, noch ist hier der Platz, um eine Abhandlung über umwelt- und energiepolitische Strömungen im Deutschland des anbrechenden 21. Jahrhunderts zu leisten. Bei politischen und konjunkturellen Entwicklungen handelt es sich um exogene Variablen, die sich einer Kontrolle entziehen (vgl. Töpfer & Mann 1995: 45). Festzuhalten bleibt jedoch: Wer sich über ökologische Bautechniken informieren möchte, wird nicht nur mit technisch-sachlichen Definitionen versorgt, sondern er sieht sich auch mit ökonomisch oder politisch motivierten Aussagen konfrontiert, die nicht selten emotional getränkt sind. Diese Umstände erschweren letztlich den Prozess der Meinungsbildung. Zur Beendigung dieses Exkurses dient nachstehender Zeitungsartikel, der in wenigen Zeilen exemplarisch eine Impression der öffentlich geführten Diskussionen vermitteln soll.

---

28 Anmerkung: Dieses lässt sich eindeutig behaupten, wenn man dem Hinweis in dem zitierten Artikel folgt und einen zweiten, längeren Bericht auf der gleichen Seite dieser Tageszeitung liest.

## Erneuerbare Energien als Prügelknaben

■ **Berlin** (nw). Der Chefvolkswirt der Deutschen Bank, Norbert Walter, ist für den Ausbau der erneuerbaren Energien. Er sagte in Berlin: „Mir scheint die langfristige Versorgungssicherheit wichtiger zu sein als die kurzfristige Illusion eines etwas günstigeren Energiepreises. Wer auf die erneuerbaren Energien als vermeintlichem Preistreiber eindrischt, sucht nur ein Alibi.“ Damit reagierte Walter auf Vorwürfe, jene Energien seien schuld am hohen Strompreis.

Neue Westfälische (NW) 13./14. August 2005

## 7.7 Vorlagen anderer Städte

Während der Analysephase ergab sich die Möglichkeit die Bonuspunktbroschüren zweier anderer Gemeinden eingehender zu begutachten. Eine Broschüre ist als eigenständiges Exemplar veröffentlicht worden, die zweite ist in einer umfangreicheren Publikation über ein Baugebiet integriert. Von der namentlichen Nennung der Gemeinden wird abgesehen. Die Analyse erfolgte mit rein textbezogenen Methoden. Der Grund dafür wird etwas später nachgeliefert. Beide Texte wurden von mir sorgfältig gelesen und es fielen zwei große Probleme auf.

Die erste gravierende Schwäche ist, dass an vielen Stellen Fremdwörter so erklärt werden, dass die Erklärung neue unbekannte Begriffe enthält, die im Weiteren ihrerseits jedoch nicht erläutert werden. Auch gibt es, wie im Folgenden, Beispiele für hochgradig fachspezifische Erklärungen und Definitionen, die trotzdem entweder vage bleiben oder dem durchschnittlichen Bauinteressierten m.E. nicht weiterhelfen und somit besser unterblieben wären:

*„Wer nach ökologischen Gesichtspunkten baut, sollte auf folgende Materialien verzichten: ...*

- Isocyanithaltige Bau- und Werkstoffe (das sind z.B. Polyurethan-Tapeten, einige Spanplatten, Ortschaftäume sowie einige Kleber, Leime, Lacke und Farben) ....*
- mit der Raumluft direkt in Verbindung stehende Dämmmaterialien aus mineralischen Fasern mit Längen (L) über 5µm, Dicken (D) unter 2µm und L/D größer als 5/1. Diese Fasern haben sich in Tierversuchen als krebserregend erwiesen.“*

(Entnommen aus dem Ökobauratgeber einer Gemeinde).

Dieses Beispiel soll nicht eingehender diskutiert werden, da es nach meinem Dafürhalten für sich selber spricht. Ergänzend sei gesagt, an keiner Stelle der Broschüre ist ein Hinweis darauf zu finden, was z.B. *Ortschäume* sind. Ebenso wenig wird eine erhellende Erklärung zu den krebserregenden Dämmmaterialien gegeben und unter welcher Perspektive dabei die Zahlenangaben in Mikrometern zu interpretieren sind. Wie viele Leser der Zielgruppe überhaupt wissen, dass  $\mu\text{m}$  für Mikrometer steht und wie lang<sup>29</sup> ein solcher ist, erscheint überdies sehr fraglich. Die Verwendung von Fachbegriffen ist häufig notwendig, doch müssen diese dann mit für die Leser verständlichen Wörtern definiert werden (s.a. Ballstaedt 1997: 59). Anstatt also bestimmte Begriffe genauer zu erläutern, werden durch Definitionen wie im gerade gesehenen Beispiel neue Fragen aufgeworfen.

Ein zweites Defizit lässt sich am deutlichsten an der eigenständig erschienenen Bonuspunktebroschüre aufzeigen. Sie ist 30 DIN A4 Seiten lang, wobei allein die Maßnahmenliste 10 Seiten umfasst. Das ist sicherlich viel zu umfangreich und es darf bezweifelt werden, ob Rezipienten sich mit so einer Informationsflut eingehender auseinandersetzen (vgl. Weidenmann 1999: 48). Auch die in eine größere Publikation integrierte Broschüre erstreckt sich über ca. 15 DIN A4 Seiten. Für beide Werke gilt: Alle Seiten sind eng beschrieben und es gibt nur wenige Abbildungen, Grafiken oder typografische Mittel, die das Erscheinungsbild positiv unterstützen würden. Andererseits soll nicht verschwiegen werden, dass auch Passagen zu registrieren sind, die mit gelungenen Begriffserklärungen und Beispielen aufwarten.

Da beide Publikationen zum Zeitpunkt der Untersuchung ca. 5 Jahre alt waren, erfolgte die Analyse nur anhand der Texte, denn es wäre schwierig und zeitaufwändig geworden Menschen zu finden, die jene Broschüren seinerzeit gelesen und sich auch noch an ihre spontanen Reaktionen auf die Rezeption erinnern hätten. Bei den angemerkten, gravierenden textlichen Defiziten – und in Anbetracht der Befragungsergebnisse zur Maßnahmenliste Breipohls Hof - schien es des weiteren überflüssig, aktuelle Lesetests mit Versuchspersonen durchzuführen. Die Akzeptanzwerte der zwei Broschüren dürften nur gering ausfallen, so viel scheint ohne Risiko konstatierbar. Nachfragen bei einer der Gemeinden lieferten die Information,

---

29 1 Mikrometer ist 1/1000 Millimeter:  $1 \mu\text{m} = 0,001\text{mm}$

dass das Bonuspunktesystem kein großer Erfolg gewesen sei und nur wenige Menschen sich zu ökologischen Baumaßnahmen entschlossen hätten. Es wäre allerdings eine unzulässige und verkürzende Sichtweise, einzig und allein jene Bonuspunktebroschüre dafür verantwortlich zu machen. Monokausale Erklärungsansätze sind im Rahmen einer Analyse komplexer Prozesse und Projekte meistens unzulänglich, und so dürften zweifelsohne weitere Faktoren den erwähnten Misserfolg verantwortet haben.

## 7.8 Textsorte

Noch zu konkretisieren wäre, ob die für Breipohls Hof geplante Bonuspunktebroschüre einer bestimmten Textsorte zugeordnet werden kann. Dabei soll nicht verhehlt werden, dass im Verlauf der bisherigen Analyse an einigen Stellen bereits en passant Vergleiche zu Textsorten oder Kommunikationsbereichen gefallen sind (Bürger-Verwaltungskommunikation, Formulare, Werbung, Technische Dokumentation). Zieht man zusätzlich die verschiedenen Themen in Betracht, die festgelegt worden sind, und die damit verbundenen Kommunikationsziele, so liegt die Vermutung nahe, die Bonuspunktebroschüre könnte ein Hybride aus mehreren Textsorten sein.

Bevor nun zu einer differenzierteren Betrachtung angehoben wird, sei darauf hingewiesen, dass es in der Textlinguistik keine allgemeingültige Aufstellung von Textsorten gibt, was wiederum eine Kategorisierung erschwert (Brinker 2005: 139, Möhn 2000: 564). Die folgende Zuordnung lässt sich von einer alltagssprachlichen Intuition leiten, kombiniert mit einer linguistischen Orientierung an einem kommunikativ-funktionalen Textsortenbegriff, der Klassifizierungen aufgrund von Funktion, Situation und Inhalt eines Textes vornimmt (Brinker 2005: 144). Aus dieser Perspektive definiert Klaus Brinker Textsorten u.a. als zur Konvention gewordene Muster komplexer sprachlicher Handlungen (Brinker 2005: 144). Dem zu Folge könnte man bei der Erstellung der Bonuspunktebroschüre auf gattungsspezifische Erfahrungen und Charakteristika zurückgreifen, sofern eine Kategorisierung gelingt.

Der Etablierung von Textsorten im Rahmen einer Sprachgemeinschaft wohnt allerdings ein dialektisches Verhältnis inne. So werden Produzenten und Rezipienten einerseits durch die Normierungen einer Textsorte limitiert, andererseits dienen gerade



diese Konventionen als Produktions- und Rezeptionsleitfäden für die jeweiligen Kommunikationsteilnehmer (Brinker 2005: 144). Im Lichte dieses Spannungsverhältnisses sind auch die Überlegungen zur Kategorisierung der Bonuspunktebrochure zu sehen. Es wäre zwar für den Produktionsprozess hilfreich, Orientierungen durch textsortenspezifische Normierungen zu erhalten, jedoch müssen diese im Rahmen der Gesamtanalyse betrachtet werden und so könnte die Konsequenz auch lauten, bestehende Konventionen zu modifizieren, um für die hier vorliegende Kommunikationssituation die bestmöglichen Ergebnisse zu erreichen.

Die Bonuspunktebrochure firmiert zwar unter dem Banner der Bürger-Verwaltungskommunikation, wäre aber mit dem Label behördliches Formular nur äußerst unzureichend charakterisiert, bedenkt man allein ihre diversen Inhalte und Zielsetzungen. Da wäre zunächst die Aufgabe, verbindliche Fakten zu übermitteln: z.B., welche Baumaßnahme bringt wie viele Punkte. Zur Erreichung dieses Ziels ist sprachliche Exaktheit erforderlich. Diese wird auch von behördlichen/juristischen Texten verlangt, doch da hier primär Bautechniken Gegenstand der Kommunikation sind, scheinen Ähnlichkeiten zu einem technischen Wartungshandbuch prägnanter.

Ein weiteres Anliegen ist, ungeläufige bautechnische Begriffe verständlich für eine heterogene Rezipientengruppe aufzubereiten. Das erinnert an eine Bedienungsanleitung für ein Mobiltelefon. Die meisten Nutzer sind vermutlich mit den Grundfunktionen der mobilen Telefonie vertraut, doch bringt die rasante technische Entwicklung auf diesem Gebiet eine Menge neuer Begrifflichkeiten mit sich, die sich oftmals hinter bis dato nie gehörten Abkürzungen (GPRS, HSCSD, UMTS, etc.) verbergen. Hier müssen die betreffenden Autoren Lösungen finden, wie sie unkundigeren Anwendern die Möglichkeiten des neu erworbenen Gerätes zugänglich machen können.

Schließlich soll mit der Bonuspunktebrochure der Versuch unternommen werden, Überzeugungen zu ändern. Jetzt spielt der Werbeaspekt eine Rolle. Bauinteressenten sollen die Vorzüge ökologischen Bauens informativ nahe gebracht werden. An diesem Punkt könnten Parallelen zu Produktinformationsbroschüren von Automobilherstellern gezogen werden. Dort befinden sich neben Hochglanzbildern der angepriesenen Vehikel auch Texte, in denen technische Spezifikationen und Vorteile des Kraftfahrzeugs (z.B. niedriger Schadstoffausstoß = umweltfreundlich) beschrieben

werden, um Menschen davon zu überzeugen einen PKW des betreffenden Herstellers zu erwerben und nicht ein Konkurrenzprodukt. Neben der Information rückt hier deutlich der appellhafte Textcharakter in den Vordergrund (s.a. Brinker 2005: 145).

Wartungshandbuch, Bedienungsanleitung und Autowerbeprospekt sind zwar in einigen Aspekten nicht miteinander vergleichbar, doch lassen sich alle drei Textsorten unter dem großen Dach der Technischen Dokumentation zusammenfassen (vgl. Lehrndorfer 1996: 83; Krings 1996: 9). Da die Bonuspunktebroschüre Merkmale aller drei genannten Beispiele aufweist, ist zumindest eine am grobmaschigen Raster der Technischen Dokumentation ausgerichtete Klassifizierung vertretbar. Praktische Erfahrungswerte und Konventionen aus diesem Bereich könnten somit bei entsprechend differenzierter Sichtweise übertragbar sein.

### **7.8.1 Textmedium, Typografie und Grafik**

Bereits zu Beginn des Projekts war festgelegt worden, die Bonuspunktebroschüre in Form einer Printversion zu publizieren. Da für Breipohls Hof auch ein Internetauftritt geplant war, bot es sich an, über eine zusätzlichen Veröffentlichung zumindest von Teilen der Broschüre, im Rahmen dieses Webauftritts nachzudenken. Dieser ergänzenden Onlineveröffentlichung wurde von Seiten der Stadt zugestimmt. Die Printversion besitzt jedoch Priorität und steht daher im Zentrum der Betrachtungen.

Um den Erfolg und das positive Erscheinungsbild der eigenen Bonuspunktebroschüre zu fördern, zeigten sich die städtischen Mitarbeiter schon im Vorfeld dafür aufgeschlossen andere Wege zu beschreiten als beispielsweise die Gemeinden, deren Broschüren bereits Analysegegenstand waren. Dementsprechend bestand Konsens, dass kein Festhalten an einfarbig bedrucktem Papier nötig sei. Es wurde in Erwägung gezogen auf farbige Hervorhebungen, Abbildungen und Fotos zurückzugreifen, sofern dieses positive Effekte versprechen sollte. Im Rahmen der finanziellen Möglichkeiten erfolgte die Genehmigung für den Einsatz typografischer und grafischer Mittel zur Unterstützung der Textpräsentation. Typografie bezeichnet die Kunst Buchstaben und grafische Elemente zur visuellen Umsetzung eines Textes auf einer gedruckten Seite auszuwählen und zu arrangieren (s.a. Stein 2003: 133). Seit der Etablierung von Computern samt zugehörigen Textverarbeitungsprogrammen im

Alltagsleben ist jeder, der mit Hilfe dieser technischen Entwicklungen einen Text verfassen möchte, grundlegend von Erwägungen zur typografischen Gestaltung betroffen (z.B. Auswahl der Schriftart und Schriftgröße, etc.). Eine Tätigkeit, die einstmals Fachleuten (Schriftsetzern, Druckern) vorbehalten war, findet Einzug in den Nutzungsbereich von Laien (vgl. Stein 2003: 134). Gorbach betont, dass Typografie und Textverständlichkeit in einer engen Abhängigkeit zueinander stehen (Gorbach 1999: 78). So unterstützen z.B. die Wahl einer lesefreundlichen Schriftart und die visuelle Gliederung eines Textes durch Absätze den Rezeptionsprozess (Stein 2003: 138; Gorbach 1999: 79).

Außer einer Rezeptionserleichterung kann durch typografische Mittel aber noch mehr erreicht werden. Farbige Schriftauszeichnungen beispielsweise gelten als probates Mittel, um die Aufmerksamkeit der Rezipienten zu steuern (Ballstaedt 1997: 53; Gorbach 1999: 84). Durch eine überlegte Anordnung und Hervorhebung von Textteilen lässt sich ein bestimmtes Leseverhalten und eine damit verbundene Informationsaufnahme und -verarbeitung provozieren (Gorbach 1999: 79). Anders als bei belletristischen Romanen kann bei Technischer Dokumentation nicht von einem linearen Leseverhalten ausgegangen werden. Die Leseorientierung wird tendenziell selektierender oder informierender Natur sein. Dieses Verhalten kann durch einen adäquat gestalteten Text gefördert und gelenkt werden (Gorbach 1999: 86). Dabei steht hinsichtlich der typografischen Textgestaltung die Funktionalität im Vordergrund, frei nach dem Bauhausprinzip: **form follows function** (s. Gorbach 1999: 85; Ballstaedt 1997: 15). Zusätzlich kann eine gelungene textliche Darbietung, flankiert von gezielt ausgewähltem Bildmaterial, die Lesemotivation erhöhen (Ballstaedt 1997: 16).

Die typografische und grafische Gestaltung der Bonuspunktebrochure liegt im Fall Breipohls Hof in den Händen einer Marketingagentur, was im Wortsinne professionelle Ergebnisse verspricht. Gerade da durch typografische Maßnahmen Verständlichkeit, Informationsaufnahme sowie -verarbeitung und überdies motivationale Aspekte beeinflusst werden können, darf aus linguistischer Sicht die Typografie nicht gänzlich delegiert werden, sondern muss im Gesichtsfeld des Linguisten bleiben! Hinzu gesellt sich das Argument, dass durch die Verbreitung der Computertechnik heutzutage auch dem interessierten Laien ein gewisses Mitspracherecht im Kreise der etablierten Experten zugestanden werden kann, wenn es

um äußerliche Gestaltungskriterien geht. Die praktische Konstellation innerhalb dieses Projekts stellt sich konkret wie folgt dar:

- Die Stadt bewilligt finanzielle Mittel zur professionellen grafischen und typografischen Aufbereitung der Bonuspunktbroschüre.
- Bei der Umsetzung der inhaltlichen und funktionalen Vorgaben für die Broschüre werden unterstützende grafische und typografische Mittel von linguistischer Seite gezielt berücksichtigt.
- Der Einsatz dieser unterstützenden Maßnahmen wird im engen Dialog mit den Gestaltungsexperten einer Marketingagentur abgestimmt.
- Die Marketingagentur realisiert die grafische und typografische Gestaltung.

## 7.9 Zusammenfassung der Analyse

Die Analysephase zum Bonuspunktesystem ist hiermit abgeschlossen. Es folgt zunächst ein Überblick der herausgearbeiteten Ergebnisse, dem sich eine Reflexion anschließen wird, wie diese Analyse hinsichtlich des in Kap 6.4 entworfenen Untersuchungsdesigns einzuordnen ist:

- Die Ausgangsbasis bildete ein 3 seitiger Entwurf der Stadt Bielefeld. Während einer Diskussion über die damit verbundenen Kommunikationsziele gab es eine inhaltliche Erweiterung, so dass sich insgesamt **fünf Themen** formulieren lassen:
  - Prämienliste mit Rückerstattungssummen
  - Mindestanforderungen an alle Häuser und Qualitätssicherung
  - Maßnahmenliste mit punktebringenden Baumaßnahmen
  - Beispielberechnungen / Erklärung des Bonuspunktesystems
  - Informative Werbung für innovative Bautechniken
- Damit verbunden sind **fünf Kommunikationsziele:**

- a.) Die Rückerstattungssummen sollen mittels der Prämienliste bekannt gegeben werden.
  - b.) Auf die Mindestanforderungen für alle Häuser und die verpflichtende Qualitätssicherung muss hingewiesen werden.
  - c.) Die punktebringenden Baumaßnahmen sollen verbindlich angegeben werden.
  - d.) Das Bonuspunktesystem soll erklärt werden.
  - e.) Bauinteressenten soll energiesparendes und umweltverträgliches Bauen attraktiv gemacht werden.
- Diese Kommunikationsziele lassen sich in **drei Zieldimensionen** unterteilen.
- Verständlichkeit
  - Instruktion
  - Überzeugung

Das Konzept muss diese Zieldimensionen berücksichtigen, um die gesetzten Kommunikationsziele zu realisieren.

- Die Rezipientengruppe ist äußerst **heterogen** zusammengesetzt. Es ist davon auszugehen, dass viele der bautechnischen Begrifflichkeiten einer breiteren Öffentlichkeit ungeläufig sind. Gelingt die **verständliche Vermittlung** dieser Inhalte nicht, so scheinen alle weiteren Ziele ebenfalls zum Scheitern verurteilt, da Leser eine ablehnende Grundtendenz zur Broschüre einnehmen könnten.
- Es müssen Wege zur Umsetzung der Zieldimensionen Instruktion und Überzeugung gefunden werden. Wie kann erreicht werden, dass sich Rezipienten **intensiver** mit der Broschüre auseinandersetzen? Welche Strategien lassen sich anwenden, um kritisch eingestellte Menschen von ökologischen Bautechniken zu **überzeugen**, ohne dabei die Regeln der Verwaltungskommunikation zu verletzen?
- Das Thema ökologisches Bauen stellt sich in der Literatur und in Medienberichten oftmals diffus dar. Zur Vermittlung der Materie bedarf es **bautechnischer Kompetenz**.
- Dieses Fachwissen ist auch notwendig zur Realisierung von Werbemaßnahmen, die unentschlossene Bauinteressenten von ökologischen Bautechniken überzeugen

sollen. **Informative Werbung**, die verlässliche Informationen übermittelt, muss das Kernanliegen sein. Es darf keine aggressive Marketingkampagne lanciert werden, der es an inhaltlicher Substanz fehlt.

- Zur Situiertheit kann festgehalten werden, dass die Bonuspunktebrochure wahrscheinlich **zu Hause** gelesen werden wird und Rezipienten eher ein **geringes Zeitbudget** für die Rezeption aufwenden werden. Die Konsequenz hieraus lautet, die Broschüre so knapp wie möglich anzulegen, ohne die Erreichung der Kommunikationsziele dadurch zu gefährden.
- Als Textsorte ist die Bonuspunktebrochure dem großen Bereich der **Technischen Dokumentation** zuzuordnen. Erkenntnisse, die für die Technische Dokumentation zutreffen, können bei einer differenzierten Betrachtungsweise zumindest teilweise auch auf die Bonuspunktebrochure übertragbar sein.
- Zur Unterstützung der Kommunikationsziele kann bei der äußerlichen Textgestaltung auf **grafische und typografische Mittel** zurückgegriffen werden. Diese werden mit einer Marketingagentur abgesprochen und von selbiger realisiert.

Ruft man sich die Untersuchungsmatrix aus Kap. 6.1 in Erinnerung, so zeigt sich, dass alle ihre Aspekte begutachtet worden sind. Als schwierig stellte sich heraus, Hinweise zu den Rezipienten – speziell zu psychografischen Informationen – und zur situativen Einbettung der Textrezeption zu erhalten. Hier mussten die Betrachtungen oberflächlicher bleiben und es wird deutlich, dass es sich beim Bonuspunktesystem um eine innovative Städtebaumaßnahme handelt, zu der es folglich weder Beobachtungen zur Situiertheit einer Textrezeption, noch zu individuellen Einstellungen von Rezipienten geben kann. Weil mit den tatsächlichen Nutzern der Bonuspunktebrochure nicht gesprochen werden konnte, da diese noch nicht bekannt waren, wurden stichprobenartige Befragungen auf Grundlage der städtischen Maßnahmenliste durchgeführt. Die im Untersuchungsdesign (Kap. 6.4) gewünschten Befragungen/Fragebogenerhebungen mit tatsächlichen Baufamilien mussten zwangsläufig entfallen, wodurch leider jegliche Datenbasis fehlt, um Einstellungen und etwaige Änderungen vor und nach dem Hausbau vergleichen zu können.

Um überhaupt Informationen bezüglich der mutmaßlichen Verwendung und Rezeption der Bonuspunktebrochure zu erhalten, musste ein Umweg eingeschlagen

werden. Es wurden Parallelen zu ähnlichen Textsorten gezogen, über deren Nutzungssituation und Rezipienten Erfahrungswerte existieren. Außer dem 3-seitigen Entwurf der Stadt, der allenfalls als textliche Essenz der zu konzipierenden Broschüre zu sehen ist, lagen keine weiteren schriftlichen Materialien vor. Die zwei Broschüren anderer Gemeinden als Grundlage für eine tiefere Analyse oder gar Vortests heranzuziehen schien müßig, da sie offenkundig Mängel behaftet und darüber hinaus nicht zum Ist-Zustand des Breipohls Hof Projekts zu zählen sind. Unter praktischen Gesichtspunkten lässt sich konstatieren, dass durch die Ausdehnung der Betrachtungen auf ähnliche Textsorten und ähnliche Rezipienten, Hinweise für die Konzipierung des Bonuspunktesystems extrahierbar sind. Aus einer wissenschaftlichen Sicht bestätigt sich jedoch die bereits in Kap. 6.1 geäußerte Befürchtung: Ein Ist-Zustand, der als Vergleichswert für nachfolgende Verbesserungsschritte herhalten könnte ist im Forschungsfeld nicht erkennbar.

Es gibt keine Kommunikationssituation mit Klienten der Bauverwaltung Bielefeld in deren Zentrum eine Bonuspunkte-broschüre oder das Bonuspunktesystem steht.

Anders als im Untersuchungsdesign gefordert sind somit keine Vortests realisierbar, die Aufschluss über Defizite und deren Behebung geben könnten und die als Referenz für zu ergreifende Interventionen heranziehbar wären. Eine spätere Evaluation kann sich lediglich daran orientieren, ob die postulierten Kommunikationsziele erreicht worden sind. Eine derartige Überprüfung mag den praktischen Ansprüchen genügen, nicht jedoch den wissenschaftlichen. Postulierte Ziele, es ließe sich auch sagen *Wünsche*, sind in Form von Absichtserklärungen kund getane Gedankenkonstrukte und somit allenfalls ein Gradmesser für die Ansprüche einzelner Individuen bzw. Gruppen von Individuen. Diese angepeilten Ziele stellen aber keinen wissenschaftlich mess- und dokumentierbaren Kommunikationszustand für das Bonuspunktesystem dar.

## **8 Das Konzept**

Der im vorherigen Kapitel erfolgten Ist- und Zielanalyse schließt sich nun eine ausgiebige Erörterung des daraus resultierenden Konzepts an. Neben der konkreten

Erstellung der Bonuspunktebroschüre wird auch ihre Einbindung in einen größeren Kommunikationsrahmen zwecks Realisierung des Bonuspunktesystems weiterhin Berücksichtigung finden. Dieses Konzept dient, wie bereits angeklungen, speziell der Umsetzung der praktischen Bedürfnisse. In wie weit deren Erfüllung mit dem wissenschaftlichen Untersuchungsdesign in Einklang zu bringen sind, muss zu einem späteren Zeitpunkt nochmal aufgegriffen werden. Zunächst soll jedoch etwas Platz zur Beantwortung der Frage bereit gestellt werden, wie aus einer Analyse ein Konzept entsteht.

## 8.1 Kreativität

Kommunikationsoptimierung lässt sich als Problemlöseverfahren beschreiben, dessen besondere Herausforderung in der Diffusität und Komplexität des zu untersuchenden Gegenstands – menschliche Kommunikation – begründet liegt (vgl. Strohner 2002: 83). Die durchgeführte Ist- und Zielanalyse diene der Vorbereitung der Problemlösung, während das sich nun anschließende Planungsstadium bereits der Durchführung des Problemlöseprozesses zugerechnet werden kann (s. Strohner 2002: 83). Der Übergang von der Analyse- in die Planungsphase – hier Konzepterstellung genannt – vollzieht sich allerdings nicht in einem plötzlichen Moment der Erleuchtung, dem ad hoc ein fertiges Konzept entspringt (vgl. Funke 2000: 288). Genausowenig entspräche es der Wahrheit, das noch auszubreitende Konzept als geistiges Produkt eines einzigen schöpferischen Hirns anzusehen, wobei die soeben erfolgte Wortwahl mit Bedacht geschah, um den Weg zu bereiten, der nun auf die Spuren der Kapitelüberschrift *Kreativität* führen soll. Es steht außer Frage, dass es intensiver Denkprozesse bedarf, um die während der Analyse zusammengetragenen Informationen in ein schlüssiges Konzept zu transformieren. Dabei lassen sich zwei Arten des Denkens unterscheiden, die fließend ineinander übergehen können: reproduktives und produktives Denken (Funke 2000: 290).

- Reproduktives Denken betrifft Aufgaben, deren Bearbeitung durch die Abrufung eines bereits bekannten kognitiven Prozesses erfolgen kann, wie z.B. die Multiplikation zweier Zahlen durch einen der Grundrechenarten mächtigen Menschen (Funke 2000: 290).



- Produktives Denken hingegen bedeutet, den Lösungsweg zur Bearbeitung eines Problems selber zu finden und wird auch als kreatives Denken bezeichnet (Funke 2000: 290).

Gemäß dieser Differenzierung sieht Funke kreatives Denken und die daraus resultierenden Lösungen als Grundvoraussetzung zur Bearbeitung komplexer Problemlagen an (Funke 2000: 291). Eine ähnliche Unterscheidung von Denkprozessen findet sich bei Guilford, der von konvergentem und divergentem Denken spricht (Guilford 1967: 214). Ersteres ist meistens bei klar umrissenen Problemen zu finden, deren Lösungen ebenso eindeutig sind und sich oft durch eng gefasste Denkopoperationen prompt erschließen lassen (Guilford 1967: 214). Divergentes Denken dient der Bearbeitung komplexerer, z.T. nur grob erfassbarer Problemsituationen, deren angestrebter Lösungszustand gleichsam gewisse Toleranzen zulässt (Guilford 1967: 214). Charakteristisch für divergentes Denken ist eine in die Breite gehende Suche nach Lösungen, welche häufig – gerade in Alltagssituationen – in einer konvergenten Antwort (ähnlich des trial-and-error Prinzips) mündet, so dass auch hier fließende Übergänge zwischen den beiden Denkart existieren (Guilford 1967: 215). Die in dieser Arbeit beschriebene Kommunikationsoptimierung gehört zweifelsohne zu den Problemsituationen, deren Auflösung nur mit Hilfe produktiver und divergenter Denkopoperationen erfolgen kann und somit Kreativität erfordert. Reproduktivem und konvergentem Denken kommt jedoch ebenfalls ein Part zu, wie sich in der Analysephase angedeutet hat. Beispielsweise lassen Erfahrungswerte mit Texten, die der Bonuspunktbroschüre ähneln, zumindest limitierten Rückgriff auf schon vorgezeichnete Lösungsansätze zu.

### **8.1.1 Fünf Verarbeitungsstufen**

Einige Kennzeichen kreativen Denkens sind soeben dargelegt worden. Der eigentliche kreative Problemlösungsprozess unterscheidet sich jedoch nicht von konventionellen kognitiven Verarbeitungsabläufen und es herrscht weitreichender Konsens über seine Differenzierung in die folgenden fünf Stufen (s. Funke 2000: 288; Holm-Hadulla 2000: 376): **Vorbereitung, Inkubation, Einsicht, Bewertung und Ausarbeitung**. Zur **Vorbereitung** bedarf es keiner Erläuterungen mehr, denn die Ist- und Zielanalyse in

Kapitel 6 hat sich ihrer bereits ausführlich gewidmet. Aufmerksamkeit soll nun den vier anderen Phasen zukommen, um wenigstens einen Teil des Schleiers zu lüften, der nach wie vor den Sprung von der Analyse zum Konzept verhüllt. Nur einen Teil des Schleiers deshalb, weil während der **Inkubationsphase** bei nicht ad hoc lösbaren Problemen Denkprozesse ablaufen, die sich der bewussten Wahrnehmung des Menschen und somit auch einer Introspektion entziehen (vgl. Dorfman 1996: 258; Roth 2003a: 195).

Inkubation ist der Bearbeitungszeitraum, der zwischen der Analyse eines Problems und dem Bewußtwerden einer möglichen Lösungsidee liegt. Mittlerweile ist man mit experimentellen Settings dem Phänomen der Inkubation auf der Spur und versucht u.a. zu ergründen, welche Rollen dabei autonomen bzw. interaktiven Aktivierungen im Gehirn zuteil werden (Dorfman 1996: 282). Autonome Aktivierung bezeichnet und untersucht den Effekt, den viele Menschen von sich selbst kennen und der auch in literarischen Werken<sup>30</sup> thematisiert worden ist: Die Lösung einer offenstehenden Aufgabe überkommt eine Person in Form eines so genannten Geistesblitzes, ohne dass in dem Moment eine bewusste intellektuelle Beschäftigung mit der Problematik erfolgt wäre (vgl. Dorfman 1996: 282). Die interaktive Aktivierung wird dagegen durch einen Umweltreiz, z.B. ein besonderes Erlebnis, während der Inkubationszeit initiiert (Dorfman 1996: 282). Details dieser psychologischen Untersuchungen würden hier zu weit führen, aber sowohl autonome wie interaktive Aktivierungen können den Moment der Illumination auslösen.

Dieses ist der Zeitpunkt, zu dem die während der Inkubation schwelenden rekombinierten Assoziationsprozesse einem Menschen in Form der **Einsicht** ins Bewusstsein rücken (Funke 2000: 289). Nun flackert also die am Kapitelanfang erwähnte Erleuchtung wieder auf, die jedoch, wie man jetzt sieht, kein aus dem Nichts kommender Geistesblitz ist, sondern der komplexe kognitive Prozesse vorangehen und im weiteren Problemlöseverfahren auch noch nachfolgen. Zu diesen zählt die **Bewertung**. Die in der Illumination gewonnene Einsicht muss überdacht und geprüft werden. Im ungünstigen Fall stellt sich heraus, dass die zunächst gepriesene Idee leider

---

30 Der englische Kritiker und Schriftsteller Walter Pater vergleicht z.B. die Arbeitsweise Leonardo da Vincis mit der, deutscher Literaten des 18. Jahrhunderts. Dabei sieht Pater es als typisch für da Vinci an, auf den Moment des bien-etre, des Wohlbefindens, also auf die kreative geistige Eingebung geduldig warten zu können. Dieses Verhalten ist den schöpferischen deutschen Kapazitäten hingegen fremd und Pater meint (in Anlehnung an Goethe), an ihnen einen zeitweiligen Zustand „des sich müde gedacht habens“ ausmachen zu können (Pater 1910: 113).

keinen Beitrag zu einer Problemlösung liefern kann (Funke 2000: 289). Entpuppt sich die gewonnene Einsicht hingegen als viel versprechend, so hat sie noch das Stadium der **Ausarbeitung** zu durchlaufen, um die Tauglichkeit für eine praktische Anwendung zu erreichen. Diese letzte Stufe ist oftmals durch eine hohe Arbeitsintensivität geprägt (Funke 2000: 289). Ergänzend soll noch der folgende Hinweis angebracht werden, der en passant auch von den momentan eher theoretischen Sphären zurück in das Projekt Breipohls Hof führt:

*„Die Phasen des kreativen Prozesses sind nicht linear aufeinander folgend, sondern rekursiv, denn sie durchdringen sich gegenseitig.“*

(Holm-Hadulla 2000: 376).

Diese Aussage deckt sich exakt mit den während dieses Projekts getätigten Beobachtungen und Erfahrungen. Es gibt zwar u.a. zeitlich getrennte Analyse- und Konzeptphasen, aber die Konzeptentstehung ist sukzessive. Schon während der Analysephase reifen Ideen, wie verschiedene Teilprobleme einer Lösung zugeführt werden könnten. Den Grundlagen qualitativer Sozialforschung<sup>31</sup> folgend, gilt es jedoch, keine voreiligen Schlüsse zu ziehen, bzw. Vorgehen und Ergebnisse permanent zu hinterfragen, was allein schon zu einer gewissen Rekursivität beiträgt. Wie sich zudem später zeigen wird, treten speziell in der Ausarbeitungsphase Situationen auf, die Anlass zu neuen Bewertungen geben, aus denen wiederum Modifikationen resultieren können.

Ein Konzept gewinnt bereits während der Analysephase an Konturen, muss aber schließlich in einer brillanten Schärfe vorliegen, wenn es auch einer **Bewertung** der Projektverantwortlichen standhalten soll. Dafür sind neben den zeitlichen Entstehungsstufen, besonders die kommunikativen und sozialen Prozesse und Bedingungen während der Erstellung zu beachten.

## 8.1.2 Positive Grundvoraussetzungen

Das Konzept für das Bonuspunktesystem Breipohls Hof ist nicht die kreative

---

31 Siehe Kap. 4

Denkleistung einer Person, sondern viele Menschen waren an der Entstehung beteiligt. Die einzelnen Konzeptideen wurden mit Beteiligten der städtischen Projektgruppe diskutiert oder entsprangen erst solchen Gesprächsrunden. Des Weiteren gab es einen regen Ideen- und Meinungsaustausch mit Mitarbeitern der betreuenden Marketingagentur, der sich ebenfalls in den Planungen niedergeschlagen hat. Entsprechend weist Holm-Hadulla in einer Gegenüberstellung kreativitätsfördernder und -hemmender Faktoren darauf hin, dass das Zustandekommen kreativer Erzeugnisse nicht an einer Einzelperson festgemacht werden kann, sondern dem soziokulturellen Arbeitsumfeld eine große Bedeutung beizumessen ist, wobei besonders kulturelle Diversität als Katalysator für kreative Leistungen angesehen wird (Holm-Hadulla 2000: 15). Auf die funktionierende ämterübergreifende Kooperation innerhalb der städtischen Behörde, plus die Einbeziehung externer Fachleute aus den Bereichen Marketing und Linguistik, ist schon eingehend Bezug genommen worden. Die befruchtende kulturelle<sup>32</sup> Diversität stellt hier die Bündelung verschiedener Wissensbereiche zwecks Verfolgung eines gemeinsamen Zieles (Schaffung eines zukunftsorientiertes Baugebiets) dar. Insgesamt lässt sich die Arbeitsatmosphäre in diesem Projekt als positiv, und von gegenseitiger Offenheit geprägt, beschreiben. In den Worten der Kreativitätsforschung ausgedrückt, handelt es sich dabei um die günstig wirkenden Voraussetzungen eines stimulierenden Milieus und Innovationsklimas (s. Holm-Hadulla 2000: 15).

Zur Abrundung der Betrachtungen lohnt es sich, nochmal die Begriffe der Inkubation und Illumination aufzugreifen, denn der Einfluss von Umweltreizen auf die Konzeptausarbeitung sollte zumindest kurz expliziert werden. Der berühmte Blick über den Tellerrand, divergentes Denken sozusagen, begünstigt die Suche nach neuen Ideen. Er kann Assoziationsprozesse, im Sinne der interaktiven Aktivierung, auslösen, bzw. vorbewusste Denkabläufe ins Bewusstsein rücken und so zur Illumination führen. Beispielsweise entstanden während der zur Entspannung dienenden Freizeitlektüre (Magazine zur Telekommunikation und zu Fahrradtests) Einfälle, wie gewisse technische Erklärungen zu ökologischem Bauen in der Bonuspunktebroschüre aufbereitet werden könnten. Diese Ideen wurden später auf ihre Praktikabilität und Adäquatheit überprüft und teilweise in das Konzept aufgenommen.

---

<sup>32</sup> Es ist schon an anderen Stellen dieser Arbeit durchgeschienen, dass ein weit gefasster Kulturbegriff wie „Westeuropa vs. China“ der Beschreibung gesellschaftlicher Zustände nicht gerecht wird.

Abschließend ist zu konstatieren, dass sich die Überführung der Analyse in ein Erfolg versprechendes Konzept nicht en detail nachvollziehen lässt, da die in einer Kommunikationsoptimierung anzutreffende Problematik bei weitem zu komplex ist, um nur durch reproduktives und konvergentes Denken gelöst zu werden. Ohne Kreativität ist eine Annäherung an den angestrebten Zielzustand nicht zu bewerkstelligen. Zwar sind kreative Denkopoperationen im einzelnen nur vage beschreibbar, doch die Determinanten zur erfolgreichen Initiierung kreativer Prozesse innerhalb dieses Projekts sollten deutlich geworden sein. Diese Annahme zugrunde legend, steht der konkreten Präsentation des Konzepts nun nichts mehr im Wege.

## **8.2 Kernstück Maßnahmenliste**

Ausgangspunkt für die Konzeptidee ist die Maßnahmenliste. Sie kann als Kernstück der Bonuspunktebroschüre angesehen werden, denn sie stellt für Breipohls Hof exklusive Informationen bereit, die nur hier<sup>33</sup> zu finden sind. Ohne die Liste könnte es dieses Bonuspunktesystem nicht geben. Baufamilien sollen ihr entnehmen, welche Baumaßnahmen gefördert und wie viele Punkte dafür gewährt werden. Im Idealfall realisieren sie möglichst viele dieser Maßnahmen in ihrem neuen Eigenheim. Um die dafür zu veranschlagende Rückerstattungssumme beziffern zu können, muss ein Bauinteressent zunächst anhand der Maßnahmenliste die Gesamtpunktzahl errechnen, bevor die Geldsumme der Prämienliste entnommen werden kann.

Wie die Analyse gezeigt hat, kommt der Maßnahmenliste aber noch aus einem anderen Grund eine zentrale Rolle zu, denn nur eine erfolgreiche Umsetzung der Zieldimension Verständlichkeit ermöglicht es, auch die anderen Ziele zu erreichen. Und speziell in puncto Verständlichkeit wirft die Maßnahmenliste Probleme auf. Um diese Defizite zu beseitigen, wird der Einsatz eines eindeutigen Regelwerks und eines Baulexikons vorgeschlagen

---

33 Präzisierung: Die Maßnahmenliste ist auch im Internetangebot für Breipohls Hof einsehbar.

## **8.2.1 Ein eindeutiges Regelwerk**

Stilistisch ist darauf zu achten, die Einträge der Maßnahmenliste präzise, sachlich korrekt und eindeutig zu formulieren. Die Formulierungen dürfen beim Benutzer nicht zu Missverständnissen führen oder Raum für Interpretationen bieten. Es sollen potentielle Konfliktsituationen vermieden werden, die dergestalt sind, dass ein Hausbauer argumentiert, er habe eine Baumaßnahme nach den Vorgaben der Maßnahmenliste durchgeführt, die Stadt aber den Standpunkt vertritt, dass seine Baumaßnahme nicht die Normen zur Bonuspunktevergabe erfülle. Hier treten deutlich Parallelen zu den Grundideen kontrollierter Sprachen auf. Können textliche Fehler im Wartungshandbuch eines Flugzeuges fatale Folgen haben, so können textliche Defizite in der Maßnahmenliste dazu führen, dass das Bonuspunktesystem im Extremfall zur Farce wird, da es unakzeptabel viele Missverständnisse provoziert, oder gewiefte Baufamilien nach Schlupflöchern in der Maßnahmenliste suchen, um Bonuspunkte zu erschleichen.

Die Maßnahmenliste muss also ein festes Regelwerk für das Bonuspunktesystem darstellen. Auch Vergleiche zu Spielen drängen sich auf. Baufamilien versehen ihre Häuser gemäß den Regeln der Maßnahmenliste mit umweltfreundlichen Bautechniken. Nach der Fertigstellung fordern sie von der Stadt die entsprechende finanzielle Rückerstattung. Die zuständigen städtischen Mitarbeiter bekleiden dann quasi eine Schiedsrichterfunktion. Sie müssen überprüfen, ob die von den Baufamilien verwendeten Bautechniken dem Regelwerk - den Vorgaben der Maßnahmenliste – entsprechen. Klare Formulierungen und eindeutige Regeln sind somit auch für die städtischen Mitarbeiter wünschenswert, um Konfliktsituationen auszuschließen, bzw. um bei Streitigkeiten nicht in den Verdacht der willkürlichen Regelauslegung zu kommen.

### **8.2.1.1 Gegenstandsbereich und Selektion**

Zum Gelingen der Maßnahmenliste darf die Berücksichtigung zweier weiterer Punkte nicht vergessen werden. Hier sind im Besonderen die Bauexperten der Stadt gefordert, da sie über das fachliche Wissen bezüglich Bautechniken verfügen. Sie müssen die auf dem Markt angebotenen Technologien und Produkte einer sorgfältigen Prüfung

unterziehen. Es geht um den Gegenstandsbereich der Kommunikation, der im Zusammenhang mit dem semiotischen Dreieck erläutert worden ist. Die soeben geforderten, klaren Formulierungen mögen bei einer bloßen Berücksichtigung von Textebene und antizipierter Zielgruppe einer Prüfung standhalten: Syntax, Terminologie, Stil etc. scheinen auf die Rezipienten zugeschnitten. Das Scheitern der Kommunikation ist jedoch dann vorprogrammiert, wenn auf eine Technologie referiert wird, die alle 3 Monate mit neuen Evolutionen aufwartet, oder die es aufgrund der Vielzahl von Marktanbietern und Produkten nicht zulässt, mit unmissverständlichen Regeln normiert zu werden. Solche Gefahren, die durch die Halbwertszeit oder Diversität technischer Geräte hervorgerufen werden könnten, haben die zuständigen Bauexperten zu erkennen und abzuwenden. Eine Technik, die sich im Rahmen des Regelwerks der Maßnahmenliste nicht limitieren lässt, darf keine Berücksichtigung im Bonuspunktesystem finden. Hier hat eine Selektion zugunsten kalkulierbarer Technologien stattzufinden. Des Weiteren muss eine Selektion vorgenommen werden, um das Bonuspunktesystem und somit auch die Maßnahmenliste überschaubar zu halten. Ein Auswuchern des Regelwerks – wie bei anderen Gemeinden kritisiert – darf nicht zugelassen werden. Die Maßnahmenliste Breipohls Hof muss eine überschaubare Anzahl, gut kalkulierbarer und überprüfbarer Bautechniken enthalten, die vergütet werden. Darüberhinaus steht es jedem Bauinteressenten frei, andere Technologien zu verwenden, die allerdings nicht mit einer Rückerstattung gratifiziert werden, da sie nicht Bestandteil des Bonuspunktesystems sind.

### **8.2.2 Maßnahmenliste plus Baulexikon**

Die Maßnahmenliste sollte durch ein kurzes Baulexikon ergänzt werden, in dem schwer verständliche Begriffe auf einfache Weise erklärt werden. Zusätzlich sollten diese Begriffserklärungen so gelungen sein, dass sich Leser von den Vorzügen der jeweiligen Baumaßnahmen überzeugt zeigen. Ein begleitendes Baulexikon scheint essentiell, da die hochfrequente Abfolge bautechnischer Begriffe in der Maßnahmenliste bei Laien für erhebliche Verständnisschwierigkeiten sorgen dürfte, wie die durchgeführten Befragungen angedeutet haben. Und niemand wird Baumaßnahmen ergreifen, die er nicht kennt oder versteht (s.a. Strohner & Brose 2002: 11). Zudem könnten die

Verständnisschwierigkeiten dazu führen, dass die Bonuspunktebroschüre bei Lesern ein Akzeptanzproblem hervorruft. Um negativen Folgen vorzubeugen, müssen ungeläufige Begriffe unbedingt erklärt werden. Verschiedene Autoren, die sich mit Technischer Dokumentation und wissensvermittelnden Texten befassen, sehen in der Verwendung eines Glossars ein probates Mittel, um mit Fachausdrücken gespickte Texte zielgruppengerecht aufzubereiten (Ballstaedt 1997: 59; Göpferich & Schmitt 1996: 386 u. 397; Biere 1996: 300). Im Zusammenhang mit der Bonuspunktebroschüre erscheint die Benennung *Baulexikon* anstelle von *Glossar* freundlicher und verständlicher, gemeint ist damit aber dasselbe. Göpferich & Schmitt beschreiben die Vorteile eines Glossars in technischen Handbüchern wie folgt:

*„Da es redundant (...) wäre, Begriffe bei jedem Auftreten erneut zu erklären (...), zieht man es in vielen Handbüchern vor, textspezifische Fachbegriffe in einem Glossaranhang zu definieren. Auf diese Weise wird die Geschwindigkeit, mit der der Fortgeschrittene den Text lesen kann, nicht durch für ihn redundante, aber schwer zu überlesende Erklärungen herabgesetzt, zugleich jedoch sichergestellt, daß der Neuanfänger nicht auf unüberwindbare Verständnisbarrieren stößt.“*

(Göpferich & Schmitt 1996: 386).

Somit kann man durch die Verwendung eines Glossars (Baulexikons) auch Lesern mit unterschiedlichen Wissensvoraussetzungen entgegenkommen. Vor dem Hintergrund der als heterogen angenommenen Rezipientengruppe der Bonuspunktebroschüre scheint ein Baulexikon ein ideales Instrumentarium darzustellen.

### **8.2.3 Maßnahmenliste als „Hypertext“**

Wichtig ist darüber hinaus, dass die Maßnahmenliste einen übersichtlichen und kompakten Charakter erhält und möglichst auf einer DIN A4 Seite Platz findet. Begriffserläuterungen in der Maßnahmenliste wären diesem Vorhaben abträglich. Neben den von Göpferich und Schmitt geschilderten Redundanzproblemen für fortgeschrittene Leser, würden Erklärungen innerhalb der Maßnahmenliste für alle Rezipientengruppen die Übersichtlichkeit herabsetzen und den eigentlichen Listencharakter verwässern. Daher muss an dieser Stelle von einer linearen Textstruktur



abgerückt werden, bei gleichzeitiger Unterstützung eines selektiven Leseverhaltens (vgl. Gorbach 1999: 79). Neben dem Verfassen inhaltlich entsprechend portionierter Textteile, kann dieses Ziel durch adäquat eingesetzte typografische Mittel massiv unterstützt werden.

Um Übersichtlichkeit und Kürze mit Hilfen, Erklärungen und Lesesteuerung zu kombinieren, bietet es sich an die Maßnahmenliste wie einen Hypertext zu gestalten, allerdings auf Papier<sup>34</sup>. Es wird dabei von der Annahme ausgegangen, dass im Jahre 2004 ein Großteil der Bevölkerung über zumindest grundlegende Kenntnisse im Umgang mit dem Internet verfügt. Daher entstand die Idee, die Optik der Maßnahmenliste durch die Verwendung entsprechender typografischer Gestaltungsmerkmale an das Erscheinungsbild elektronischer Texte anzulehnen. Der Text sollte schwarz auf weißem Untergrund gedruckt werden. Zu erklärende Begriffe könnten durch blaue Schriftfarbe, Fettdruck und eine Unterstreichung hervorgehoben werden. In ähnlicher Weise werden oftmals Verlinkungen in elektronischen Hypertexten markiert. Auch für Menschen, die das Internet nicht kennen, sollten diese typografischen Hervorhebungen verständlich<sup>35</sup> sein. Im Baulexikon findet man die blau markierten Begriffe alphabetisch geordnet, und im Erscheinungsbild analog zur Maßnahmenliste, wieder. Für die nachstehenden Begriffserklärungen könnte dann eine Rückkehr zu schwarzer Schriftfarbe auf weißem Papier erfolgen.

Beispiel:

- Eintrag in der Maßnahmenliste:

Verwendung einer **Pelletheizung**

- Eintrag im Baulexikon:

**Pelletheizung**: Hier wird mit gepressten...

In der Bonuspunktbroschüre wären die hier im Beispiel unterstrichenen und durch Fettdruck hervorgehobenen Wörter zusätzlich durch blaue<sup>36</sup> Schriftfarbe markiert.

---

34 Da dieser Hypertext auf Papier publiziert wird und somit eigentlich keiner ist, steht der Begriff Hypertext in der Überschrift zu diesem Kapitel in Anführungszeichen.

35 Zumindest verständlicher und optisch auffälliger als die Verwendung von Fußnoten.

36 Anmerkung des Verfassers: Eine farbliche Hervorhebung ist in dieser Arbeit drucktechnisch nicht realisierbar.

## 8.2.4 Schneller Zugriff auf das Baulexikon

Die Begriffserklärungen erfolgen nicht in der Maßnahmenliste, sondern in dem separaten Glossar, das *Baulexikon* getauft worden ist. Es erläutert jedoch nur die Baubegriffe, die in der Maßnahmenliste als problematisch erkannt worden sind. Um diese beiden eng zusammengehörenden Texte möglichst rezipientenfreundlich zu verknüpfen, empfiehlt es sich allerdings nicht die Praxis vieler technischer Handbücher zu übernehmen und das Baulexikon als Glossaranhang am Ende der Broschüre zu platzieren. Stattdessen sollten Maßnahmenliste und Baulexikon in der Bonuspunktebroschüre auf zwei gegenüberliegenden DIN A4 Seite erscheinen. Durch die Anordnung der Texte auf einer Doppelseite entfällt lästiges Umblättern<sup>37</sup>. Markierte Begriffe, die ein Leser gerne näher erklärt haben möchte, findet er auf der rechten Seite der Broschüre samt entsprechender Erläuterung wieder. Es genügt ein leichtes Drehen des Kopfes verbunden mit einem Schwenk der Augen.

Zudem wäre es anzustreben das Baulexikon so knapp zu fassen, dass der Rahmen einer DIN A4 Seite nicht überschritten wird. Dieses ist die zweite Voraussetzung, um ein Umblättern zum Nachschauen von Begriffen unnötig werden zu lassen. Das Ziel ist, den Lesern eine unaufwändige Rezeption und ein flexibles Leseverhalten zu ermöglichen. Maßnahmenliste und Baulexikon können linear (Satz für Satz), selektiv (überblickartig) und auch konsultierend (gezielt nach Informationen suchend) gelesen werden, je nach Wunsch und Anforderung. Hiermit verbunden ist die Hoffnung, dass diese rezipientenfreundliche Art der Darstellung und Informationsaufbereitung die Akzeptanzwerte für die Bonuspunktebroschüre erhöht. Externale Kausalattributionen seitens der Leser, die zu einer emotionalen Abwehrhaltung der Broschüre gegenüber führen, sollen somit vermieden werden.

Schließlich kann die rezipientenfreundliche Ausrichtung durch den Zuschnitt des Papierformats abgerundet werden. Die Broschüre oder zumindest der Maßnahmenliste/Baulexikon-Teil sollten mit einem seitlichen Register versehen werden, so wie es z.B. bei Lexika, Notizbüchern oder Aktenordnern eingesetzt wird. Konkret kann dieses so aussehen, dass die Seite mit dem Baulexikon DIN A4 Format aufweist und am rechten Seitenrand in Längsrichtung mit der Registerbeschriftung

---

<sup>37</sup>Das entspricht dem Prinzip des *form follows function* (s.a. Gorbach 1999: 85).

„Baulexikon – Maßnahmenliste“ versehen wird. Das Querformat, der vorherigen Seiten wird 1 cm geringer gewählt. Dadurch ist die Registerbeschriftung bei geschlossener Broschüre sofort erkennbar und auf die Seiten mit der Maßnahmenliste und dem Baulexikon kann auf Wunsch schnell und gezielt zugegriffen werden. Dieses Registerdesign dient u.a zur Förderung einer konsultierenden Lesehaltung und es ist zu hoffen, dass Bauinteressenten die Broschüre gerade wegen des Lexikons öfter zur Hand nehmen und sich so mit der Materie befassen.

### **8.2.4.1 Die Vorteile**

Die vorgeschlagene Gestaltung der Maßnahmenliste und des ergänzenden Baulexikons verspricht eine Reihe von Vorteilen:

- Das Textlayout ist äußerst übersichtlich. Die optische Anlehnung an einen Hypertext (blaue „Links“) wirkt überdies freundlicher als ein Text ohne größere typografische Auffälligkeiten.
- Textlayout und Textstruktur sind so praktisch wie möglich konzipiert. Begriffe, zu denen es eine Erklärung gibt, sind deutlich hervorgehoben. Die Erklärung zu den Begriffen kann schnell im daneben abgedruckten Baulexikon<sup>38</sup> nachgelesen werden. Ein Umblättern ist nicht nötig. Lexika sollten allen Rezipienten vertraut sein, ebenso wie die alphabetische Anordnung von Lexikoneinträgen.
- Durch die Auslagerung der Begriffserklärungen ins Baulexikon bleibt die Übersichtlichkeit der Maßnahmenliste erhalten. Sie ist somit tatsächlich eine Liste, die alle punktebringenden Baumaßnahmen aufreißt.
- Hierdurch findet auch eine Berücksichtigung von Rezipienten mit unterschiedlichem Vorwissen statt. Experten benötigen nur die Maßnahmenliste, um sich zu informieren. Genauere Erklärungen sind für sie entbehrlich und sie werden damit nicht behelligt, da diese im separaten Baulexikon abgedruckt sind. Dem Laien wird durch dieses Baulexikon jedoch die Möglichkeit eröffnet, Informationen zu für ihn problematischen Begriffen zu erhalten.

---

<sup>38</sup> Viele Zeitschriften arbeiten mit ähnlichen Systemen, um Texte mit vielen Fachbegriffen auch Lesern mit geringem Vorwissen zugänglich zu machen. Man denke z.B. an Magazine, die sich mit Telekommunikation befassen und ihre Leser mit Begriffen und Abkürzungen wie Bluetooth, GPRS oder HSCSD zu konfrontieren haben. Diese Zeitschriften benutzen oft ein Glossar, welches neben den eigentlichen Texten abgedruckt ist.

- Das Baulexikon kann zudem als eigenständiger Informationstext für die Rezipientengruppe der Laien dienen. Novizen können es ganz nach Belieben von A bis Z, oder in zielgerichteten Auszügen lesen, so wie es ihren Interessen entspricht.
- Maßnahmenliste und Baulexikon können problemlos, quasi 1:1, in einen tatsächlichen Hypertext überführt und somit in das bestehende Internetangebot zum Baugebiet Breipohls Hof eingegliedert werden.
- Das seitliche Register (Maßnahmenliste – Baulexikon) dient der Förderung flexibler Lesestrategien. Es soll speziell konsultierendes Lesen unterstützen und Rezipienten dazu motivieren, die Broschüre öfter zur Hand zu nehmen.

## 8.3 Prämientabelle und Mindestanforderungen

Die Prämientabelle war schon im Vorfeld von der städtischen Projektgruppe bewusst einfach gewählt worden, um eine verständliche Übermittlung zu gewährleisten. Die Erklärung der Funktionsweise des Bonuspunktesystems ist an die Prämientabelle gekoppelt und lässt ebenfalls keine größeren Probleme erwarten. Überdies dürften Bonus- oder Rabattsysteme vielen Menschen aus anderen Lebensbereichen vertraut sein, so dass hier mit Vorwissen zu rechnen ist, welches dem Verstehensprozess förderlich sein sollte.

Eine Herausforderung stellt jedoch die Erklärung der Mindestanforderungen für alle Häuser im Baugebiet dar, denn hierbei müssen zwangsläufig Begriffe wie Primärenergiebedarf und Energieeinsparverordnung erwähnt werden. Die Schwierigkeit besteht darin, diese Fachbegriffe verständlich zu erklären, ohne dabei den Fehler zu begehen, dafür neue Fremdwörter zu verwenden. Hinzu kommt, dass mit der Energieeinsparverordnung juristisches Terrain betreten wird. Auf diesem sind viele Leser ungeübt und dessen alltagssprachliche Aufbereitung ist oft hoch problematisch (s.a. Becker-Mrotzeck&Schnerer 2000: 637).

## 8.4 Eine übergeordnete Einführung

Wie festgestellt worden ist, werden die meisten Rezipienten nur geringes Vorwissen über den Themenbereich ökologisches Bauen besitzen. Deshalb ist es sinnvoll, neben dem Baulexikon weitere Hilfen und Erklärungen anzubieten. Das kann in Form einer Einführung in die Bauthematik geschehen. Es sollte ein Text verfasst werden, der auf einfache Weise erklärt, was umweltfreundliche Bautechniken sind, was sie bewirken können und warum es vorteilhaft ist, sich beim Neubau eines Hauses für sie zu entscheiden. Allerdings dürfen in diesem Zusammenhang weder einzelne Firmen und ihre Produkte beworben werden, noch darf der Nutzen ökologischer Techniken in übertriebenen Tönen gezeichnet werden. Dieser Informationstext sollte allen anderen Texten (Mindestanforderungen, Maßnahmenliste, Baulexikon, Prämientabelle) vorangestellt werden.

Die soeben skizzierte Vorgehensweise orientiert sich an den Erkenntnissen kognitionsorientierter Ansätze (Propositionen, mentale Modelle) und instruktionspsychologischer Verfahren (Advance Organizer). Nach Kintschs Theorie zu Propositionen wird neues Wissen unter vorhandenen Wissensbasen subsummiert (s. Kap 5.5.1). Existieren bei Rezipienten aber noch keine Wissensstrukturen, müssen zunächst welche geschaffen werden. Ein fehlender kognitiver Rahmen führt meistens zu einem Nichtverstehen beim jeweiligen Rezipienten (Weidenmann 1999: 41).

Fickermann kommt in einer Untersuchung zu schriftlichen Anleitungssituationen ebenfalls zu dem Schluss, dass die Verwendung eines allgemeinen Erklärungsteils ratsam ist, um fehlenden Fachwissens auf der Rezipientenseite zu kompensieren (Fickermann 1994: 80). Dem Einführungstext zur Bonuspunktbroschüre fällt somit die Aufgabe zu, eine erste Wissensbasis bei den Lesern zu erzeugen. Tiefer gehende thematische Sachverhalte präsentieren im Folgenden die Maßnahmenliste und das Baulexikon. Diese vertiefenden Sachverhalte verknüpfen Rezipienten im Idealfall mit den zuvor bereitgestellten, übergeordneten Informationen des Einleitungstextes. Diese

können dabei helfen, die Fachbegriffe der Maßnahmenliste sowie die Erklärungen des Baulexikons in einen globaleren Gesamtzusammenhang zu bringen.

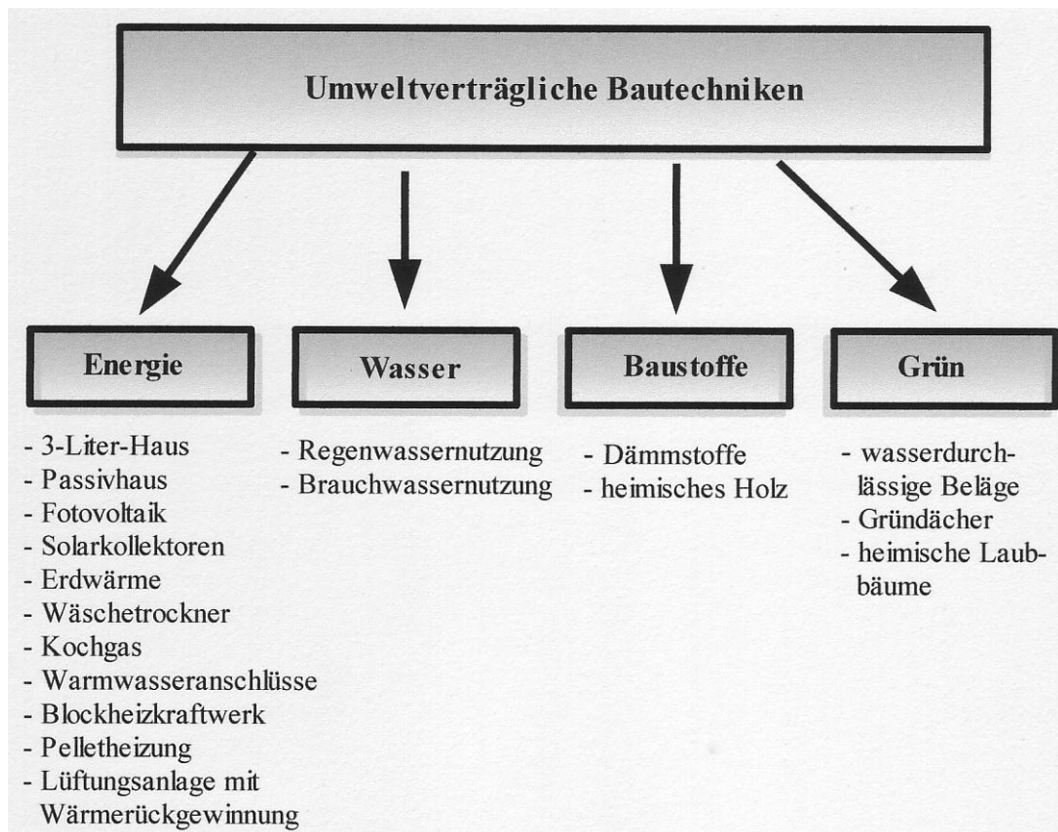


Abb. 4: Themenstammbaum

Die Verwendung und Positionierung eines solchen Einführungstextes betrifft die makrostrukturelle Ebene der Bonuspunktebrochure. Zwar gibt es keine Garantie dafür, dass ein Leser sich strikt an die Reihenfolge hält und die Broschüre von der ersten bis zur letzten Seite liest, doch wenn er es tut, unterstützt diese kognitionsorientierte Anordnung von Informationen den Prozess seiner Wissensbildung. Das wiederum korreliert mit der Zieldimension Instruktion, speziell im Hinblick auf Speicherung von Informationen im Langzeitgedächtnis. Die Untergliederung der Broschüre in Texte, die inhaltlich klar definiert sind und denen jeweils spezifische Funktionen zukommen, dient auch dem Ziel, Lesern mit unterschiedlichem Vorwissen und verschiedenen Leseabsichten die Chance zu geben, die persönlich präferierte Lesestrategie (linear, selektiv, konsultierend) anzuwenden. Experten für ökologisches Bauen können

demzufolge den Einführungstext überspringen und sich direkt der Maßnahmenliste zuwenden, während Novizen gut damit beraten wären, eine lineare Lesestrategie zu wählen und sich somit zunächst dem Einführungstext zu widmen.

## **8.5 Vorwort und Informationsangebote**

Publikationen aus dem Bereich des Stadtmarketings werden zuweilen mit einem kurzen Vorwort eröffnet, welches die Adressaten direkt anspricht und begrüßt. Der Veröffentlichung wird dabei oftmals buchstäblicherweise ein Gesicht verliehen, indem ein Autor oder Mentor (Redakteur, städtischer Beauftragter, Bürgermeister) neben dem Vorwort abgebildet und namentlich vorgestellt wird. Diese Strategie soll größere Nähe zwischen Leser und Verfasser erzeugen (s.a. Sollacher 1971: 18). Ein Vorwort kann zusätzlich als Inhaltsüberblick genutzt werden, indem kurz darauf hingewiesen wird, welche Themen sich in der Publikation auf welchen Seiten befinden. Es dient somit dem Leser als Wegweiser. Für die Bonuspunktebroschüre wird ein derartiges Vorwort in Erwägung gezogen, da bei ihrer angestrebten Kürze ein separates Inhaltsverzeichnis entbehrlich erscheint.

Das Ende der Broschüre könnte eine Liste markieren, die Ansprechpartner innerhalb des Projekts Breipohls Hof aufführt, sowie Literatur- und Internetempfehlungen zur selbstständigen Fortbildung anbietet. Dazu könnten auch Hinweise auf staatliche oder kommunale Förderprogramme gehören. Interessierten Menschen wird so die Chance geboten, weitere Informationen einzuholen.

## **8.6 Informationsselektion**

Die Einarbeitung ins Thema ökologisches Bauen und die Begutachtung anderer Bonuspunktebroschüren haben aufgezeigt, wie komplex und weitläufig die Thematik ist. Eine umfassende Würdigung dieser Umstände hätte zur Folge, dass die geplante Broschüre letztlich zu einer Enzyklopädie anwachsen würde, welche jedoch kaum

Resonanz bei den Bauinteressenten finden dürfte. Um die Aufnahmebereitschaft der Leser nicht überzustrapazieren, sollte die Veröffentlichung einen Umfang von ca. 8 DIN A4 Seiten nicht überschreiten. Das wiederum setzt eine starke Informationsselektion im Vorfeld voraus. Wie ein Zeitungsredakteur entscheiden muss, welche Themen er in den begrenzten Seitenumfang seines Blattes aufnimmt, so muss auch für die Bonuspunktebroschüre eine Selektion von Informationen vorgenommen werden. Die einzelnen Themen bzw. Teiltexthe der Broschüre sind bereits umrissen worden. Eine Selektion muss bezüglich der Vertiefung der jeweiligen Themen getroffen werden. Es sollte auf Begriffe und damit verbundenen Erklärungen und Formeln verzichtet werden, die für ein erstes Verständnis der Thematik entbehrlich sind<sup>39</sup>. Eingang in die Bonuspunktebroschüre müssen aber jene Informationen finden, die von grundlegender Wichtigkeit sind, wie z.B. die Mindestanforderungen an alle Häuser in Breipohls Hof. Auch wenn deren verständliche Erklärung schwierig ist, kann das kein Argument dafür sein sie wegzulassen, denn sie sind für alle Bauinteressenten verbindlich und ihre Übermittlung ist somit unumgänglich.

## **8.7 Personelle Planungen**

In den Erörterungen zur Bonuspunktebroschüre ist eine Festlegung bislang ausgespart geblieben, die jedoch vor Beginn des Textproduktionsprozesses zwingend einer Klärung bedarf. Welche Personen sollen als Autoren fungieren? Bisher haben sich die Betrachtungen zur Textproduzentenseite primär auf die institutionelle Ebene konzentriert. Die Regeln und Gesetze, denen sich das Bauamt zu unterwerfen hat, lagen unter dem Schauglas, doch den Menschen, denen die eigentliche Schreibaufgabe zukommt, ist noch keine Aufmerksamkeit zuteil geworden. Zum einen bestand dafür bis dato keine Notwendigkeit, da zunächst Analyse und Konzepterstellung höhere Priorität besaßen, zum anderen kristallisierten sich erst während dieser Phasen, potentielle personelle Besetzungen heraus.

---

<sup>39</sup> Es sei an das negative Beispiel mit den Mikrometern aus der Broschüre einer anderen Gemeinde erinnert.



Als Autoren für die Bonuspunktebrochure wurden ein Bauexperte der Stadt und meine Person auserkoren. Ersterer als Fachmann für die inhaltliche Seite mit ihren bautechnischen und behördlichen Besonderheiten, letzterer als Experte für die linguistische Aufbereitung und die Durchführung von Tests. Zudem wurde eine Kooperation zwischen diesem Tandem und der zuständigen Marketingagentur anberaunt. Hauptaufgabengebiet der Agentur ist die grafische und drucktechnische Realisation der Broschüre.

Aus dem Blickwinkel der Arbeitsteilung und der zügigen Erstellung der schriftlichen Publikation ist dieses Teamwork zweifelsohne viel versprechend und begrüßenswert. Aus der Perspektive des an empirischen Daten interessierten Forschers regen sich an dieser Stelle allerdings ernsthafte Bedenken, ob ein ausreichendes Monitoring der anstehenden Prozesse, die an verschiedenen Orten und unter Beteiligung diverser Personen stattfinden werden, sicher gestellt werden kann. Darüber hinaus ist festzuhalten, dass aufgrund des Projektverlaufs die ursprünglich angestrebte Text- bzw. Kommunikationsoptimierung mittlerweile längst nicht mehr als solche bezeichnet werden kann, was sich unzweifelhaft durch die persönliche Involvierung in den **Textproduktionsprozess** manifestiert.

Wie eben angeklungen, ist die Durchführung von Tests auf jeden Fall weiterhin geplant. Der Grundgedanke besteht darin, durch Lesetests mit einer Bonuspunktebrochure im Prototypenstadium mehr über das Verhalten und Wissen der Rezipienten und die Situiertheit der Textrezeption herauszufinden. Diese Faktoren konnten während der Analyse nur ansatzweise und mittels Inferenzen untersucht werden, mangels einer entsprechenden, existenten Kommunikationssituation. Die Ergebnisse dieses benutzerorientierten Verfahrens sollen Eingang in die Endversion der Bonuspunktebrochure finden. Daneben ist die Hinzuziehung weiterer Experten aus dem Umfeld des Bauamts vorgesehen, deren Kompetenz und Expertise primär zur Absicherung der bau- und verwaltungstechnischen Inhalte gefragt ist. Eine Kombination aus benutzer- und expertenorientierten Verfahren hat sich bereits in anderen Projekten zur Kommunikationsoptimierung bewährt (s. Flohr 2002: 143). Da innerhalb dieses kooperativen Bauvorhabens eine Ballung fachlicher Kompetenz anzutreffen ist, und zudem der angekündigte Zeitplan die Durchführung und Auswertung von Benutzertests erlaubt, soll von beiden Möglichkeiten Gebrauch gemacht werden, wobei sich allerdings

noch zeigen muss, wie intensiv ein empirisches Vorgehen unter dem Druck der praktischen Zwänge tatsächlich realisierbar ist.

## **8.8 Kommunikationskette**

Übereinstimmung herrschte mit der Projektgruppe der Stadt Bielefeld, dass die Bonuspunktebroschüre allein nicht ausreichend ist, um Menschen von umweltfreundlichen Bautechniken zu überzeugen. Da viele Techniken nur wenig bekannt sind und das Themengebiet diffizil ist, bedarf es weiterer Kommunikationsmöglichkeiten und eines umfassenderen Kommunikationskonzepts, um die Kommunikationsziele erfolgreich umzusetzen. Lediglich Interessenten, die sich bereits im Vorfeld ihres Hausbaus aufgeschlossen gegenüber ökologischen Baumaßnahmen gezeigt haben, dürfte eine Bonuspunktebroschüre als letzter Überzeugungsanreiz genügen. Um bei anderen Bauwilligen Interesse und Akzeptanz zu wecken, aber auch um weiterführende Hilfestellung zu geben, scheint die Bildung einer Kommunikationskette ein probates Mittel, was erneut zum bereits vorgestellten Punkt der Informationsselektion führt. Neben der Vertiefung von Themen, die in der Bonuspunktebroschüre nur oberflächlich angeschnitten werden, können durch eine Kommunikationskette auch anfangs ausgeklammerte Themen in den Diskurs eingeführt werden. Wie diese Kommunikationskette aussieht wird im Folgenden geschildert.

### **8.8.1 Erste Werbung für Bonuspunkte**

Der für die Grundstücksvermarktung beauftragten Marketingagentur oblag die Aufgabe eine Marketingbroschüre zu kreieren, um das Baugebiet in positiver Weise darzustellen und Interessenten für Breipohls Hof zu werben. Die Vorzüge der Gegend, infrastrukturelle Qualitäten, Grundstückspreise und -größen und einige weitere Punkte waren als Inhalte für diese Marketingbroschüre festgelegt worden. Auch das Thema Bonuspunkte sollte in ihrer Erwähnung finden. Stadt, Marketingagentur und meine Person waren einheitlich zu dem Ergebnis gelangt, dass die Marketingbroschüre geeignet sei, eine erste Annäherung an die Bonuspunktethematik zu liefern. Sie kann Bauwilligen

einführende Informationen bereitstellen und dadurch Neugier auf die Bonuspunktebroschüre entfachen. Es sollen möglichst viele Menschen von der Existenz eines Bonuspunktesystems und einer dazugehörigen Broschüre in Kenntnis gesetzt werden.

## **8.8.2 Weitere Begleitung**

Folgende zwei Glieder der Kommunikationskette sind bislang vorgestellt worden:

- Die Marketingbroschüre: Sie gibt erste Hinweise und Erklärungen für das Bonuspunktesystem und die damit zusammenhängende Vergütung.
- Die Bonuspunktebroschüre: Sie liefert weitergehende Informationen über den Themenbereich, erklärt die Funktion des Bonuspunktesystems und benennt die geförderten Baumaßnahmen.

Allerdings scheint das noch nicht ausreichend, um einen Erfolg des Bonuspunktesystems zu garantieren. Deshalb ist es wichtig Menschen, die durch die beiden genannten Publikationen Interesse am ökologischen Bauen gefunden haben, weitergehende Informations- und Beratungsmöglichkeiten zur Verfügung zu stellen. Dafür sind vier Wege in Betracht gezogen worden:

- Die Bonuspunktebroschüre soll eine Liste mit Internetadressen enthalten, die Auskunft über Förderprogramme und weitere Informationen zu ökologischen Bautechniken bereitstellen.
- Die Telefonnummern von Ansprechpartnern bei der Stadt Bielefeld sollen angegeben werden.
- Die Bonuspunktebroschüre soll auf das Projektbüro hinweisen, in dem Interessenten direkt am Baugebiet Fachleuten Fragen stellen können. Adresse, Telefonnummern und E-Mail-Kontakte werden dazu abgedruckt.
- Bauinteressierte sollen zu Vorträgen über ökologisches Bauen eingeladen werden, die im Projektbüro stattfinden. Beworben werden diese Vorträge mittels Flyern und der lokalen Presse.

### **8.8.2.1 Internetadressen und Telefonnummern**

Es existieren finanzielle Fördermöglichkeiten, u.a. des Bundes und des Landes NRW,

zur Unterstützung innovativer Bautechniken. Die Adressen der entsprechenden Websites sollen in der Bonuspunktebrochure abgedruckt werden. Auf diesen Internetseiten können sich potentielle Interessenten eingehender informieren und sie finden dort weitere Kontaktadressen. Bewusst verzichtet wird auf private oder kommerzielle Internettipps, da diese rechtliche Probleme aufwerfen könnten. Es lässt sich zudem nicht immer zweifelsfrei sicherstellen, wer für den Inhalt und die Pflege einzelner Internetangebote verantwortlich ist.

Zudem sollen die Namen und Telefonnummern, der bei der Stadt Bielefeld zuständigen Fachleute für das Bonuspunktesystem aufgelistet werden. Dadurch haben Baukunden die Möglichkeit direkt mit den Verantwortlichen zu kommunizieren und Probleme, Fragen und weitergehende Informationen können ausgetauscht werden. Hat ein Text den Nachteil, dass Kommunikation wie eine Einbahnstrasse nur in eine Richtung verläuft, also vom Textproduzenten zum Textrezipienten (Ehlich 1994: 118), so besteht bei Telefongesprächen die Möglichkeit der Verständigungssicherung und der gemeinsamen Aushandlung unklarer Punkte. Fragen können geklärt und Missverständnisse beseitigt werden. Auch der soziale Aspekt kommt zum Tragen. Hinter dem Bonuspunktesystem stehen Menschen mit denen man reden kann, und die einem zu helfen versuchen.

### **8.8.2.2 Projektbüro und Vorträge**

Um den sozialen Aspekt noch zu verstärken, bietet es sich an, das bereits vorhandene Projektbüro mit in die Kommunikationskette zu integrieren. Es war ein Idee der städtischen Arbeitsgruppe direkt neben dem 20 Hektar großen Baugebiet ein Projektbüro einzurichten, welches an 5 Tagen in der Woche besetzt ist (s.a. Kap. 6.2.1). Dort finden Bauinteressierte Informationsmaterialien über das Baugebiet Breipohls Hof, Literatur zu den Themen Baugruppen und ökologisches Bauen, und kompetente Mitarbeiter, die bei Fragen behilflich sein können. Von daher drängt es sich auf, diese bereits etablierten infrastrukturellen Gegebenheiten und die dortige personelle Beratungskompetenz zur Unterstützung des Bonuspunktesystems heranzuziehen. Speziell das Projektbüro soll das Kommunikationsforum darstellen, welches sicherstellt, dass Bauwillige nicht mit ihren Informationsmaterialien zu Hause alleine gelassen

werden. Hier findet weitergehende Hilfe und Betreuung an zentraler Stelle statt.

Neben der ständig stattfindenden Beratung im Projektbüro beabsichtigt die Stadt auch Vortragsreihen über wichtige Themenbereiche des ökologischen Bauens anzubieten. Bauinteressierte, deren Adressen den städtischen Mitarbeitern bereits bekannt sind, erhalten eine direkte Einladung. Zusätzlich soll in der lokalen Presse und im Projektbüro - auf Flyern und Aushängen - Werbung für die Veranstaltungen gemacht werden. Bei diesen Vorträgen erläutern Referenten die jeweilige Thematik und interessierte Besucher haben die Möglichkeit mit einem oder mehreren Experten zu diskutieren. Neben Vorträgen zu energiesparendem Bauen sollen auch Infoabende zu Themen wie Baufinanzierung, Förderprogrammen oder Baugruppen stattfinden.

## 8.9 Zusammenfassung des Konzepts für die Bonuspunktbroschüre

Es wurde geschildert, wie das Konzept für die Bonuspunktbroschüre aussieht, welches als Grundlage für den Textproduktionsprozess dient. Folgende Einzeltexte sind für die Bonuspunktbroschüre geplant:

- Ein **Vorwort**, welches die Leser begrüßt und auf die Broschüre vorbereitet.  
Aufgabe: Es dient der Kommunikationseröffnung und ersetzt ein Inhaltsverzeichnis.
- Eine **Einleitung** ins Thema energiesparendes Bauen.  
Aufgabe: Insbesondere Laien soll ein Überblick und ein Einstieg in die Thematik ermöglicht werden, der gleichzeitig auch auf Überzeugungen zielt.  
Limitierung: Es dürfen keine Firmen genannt werden und der Nutzen einzelner Techniken darf nicht übertrieben geschildert werden.
- Eine Erklärung der **Mindestanforderungen** an alle Häuser im Baugebiet und der Qualitätssicherung.  
Aufgabe: Hierbei handelt es sich um verbindliche Regeln und Gesetze, die alle Bauinteressenten zur Kenntnis zu nehmen haben.
- Eine Erklärung der Funktionsweise des Bonuspunktesystems, verbunden mit der Präsentation der **Prämientabelle**.

Aufgabe: Dieses sind verbindliche Inhalte, die vermittelt werden müssen.

- Die **Maßnahmenliste** mit allen punktebringenden Bautechniken und den entsprechenden Punktzahlen.

Aufgabe: Erneut handelt es sich um die Vermittlung verbindlicher Inhalte.

- Ein **Baulexikon**, das ungeläufige Begriffe der Maßnahmenliste erklärt. Beide Teiltexthe sind ähnlich wie ein Hypertext miteinander verbunden.

Aufgabe: Verstehen und Akzeptanz sollen hiermit gefördert werden.

- Eine Liste mit Internettipps, Adressen und Telefonnummern zur Kontaktaufnahme.

Aufgabe: Es sollen Hilfen zur Unterstützung des Wissenserwerbs und zur Gewährleistung der Verständigungssicherung gegeben werden.

Sowohl der Aufbau der Einzeltexte, als auch ihre Reihenfolge innerhalb der Broschüre zielen darauf ab, die Bildung eines kognitiven Rahmens, speziell bei Novizen im Bausektor, zu unterstützen. Zur Förderung von Verständlichkeit und Instruktion dienen typografische Merkmale, die variable Lesestrategien ermöglichen und am form follows function Prinzip angelehnt sind.

Die Umsetzung des Konzepts wird auf mehrere Personen verteilt. Mitarbeiter einer Marketingagentur kümmern sich um die drucktechnische Aufbereitung und Realisation der Broschüre. Einem Mitarbeiter der Stadt und meiner Person fallen die Autorenrollen zu, die sich in zwei Ressorts unterteilen lassen:

- Bautechnik und Verwaltung
- Linguistik und Testdurchführung

|   |  |  |   |   |
|---|--|--|---|---|
| <p>S.1</p> <p><b><u>Cover</u></b></p> <p>Bonuspunkte-<br/>broschüre<br/>Breipohls Hof</p>   | <p>S.2</p> <p><b><u>Vorwort</u></b></p> <p>Begrüßung,<br/>Inhaltsübersicht</p>   | <p>S.3</p> <p><b><u>Einleitung</u></b></p> <p>Ökologisches<br/>Bauen</p> <p>Bilder</p> |   |   |
| <table border="1"> <tr> <td data-bbox="501 819 778 1211"> <p>S.4</p> <p><b><u>Einleitung</u></b></p> <p>Fortsetzung</p> <p>Bilder</p> </td> <td data-bbox="778 819 1058 1211"> <p>S.5</p> <p><b><u>Mindestan-<br/>forderungen</u></b></p> <p>- EnEV<br/>- Qualitätssicher-<br/>ung</p> </td> </tr> </table> |  | <p>S.4</p> <p><b><u>Einleitung</u></b></p> <p>Fortsetzung</p> <p>Bilder</p>            | <p>S.5</p> <p><b><u>Mindestan-<br/>forderungen</u></b></p> <p>- EnEV<br/>- Qualitätssicher-<br/>ung</p> | <p>S.8</p> <p><b><u>Backcover</u></b></p> <p>Ansprechpartner<br/>Internettipps<br/>Adressen</p> |
| <p>S.4</p> <p><b><u>Einleitung</u></b></p> <p>Fortsetzung</p> <p>Bilder</p>   | <p>S.5</p> <p><b><u>Mindestan-<br/>forderungen</u></b></p> <p>- EnEV<br/>- Qualitätssicher-<br/>ung</p>  |  |   |   |
| <p>S.6</p> <p><b><u>Prämientabelle</u></b></p> <p><b><u>Maßnahmenliste</u></b></p> <p>Grün<br/>Energie<br/>Wasser<br/>Baustoffe</p>   | <p>S.7</p> <p><b><u>Baulexikon</u></b></p> <p>3-Liter-Haus</p> <p>...</p> <p>Baugruppen</p> <p>....</p> <p>Gründach</p> <p>.....</p> <p>Passivhaus</p> <p>....</p> |  |   |   |

Abb. 5: Das Seitenkonzept für die Bonuspunktebroschüre

Um das Ziel zu erreichen, möglichst viele Menschen zu ökologischem Bauen anzuregen, und um der Komplexität des Themengebiets gerecht zu werden, muss die Bonuspunktebrochure von weiteren Maßnahmen flankiert werden. Daher ist eine **Kommunikationskette** geplant, um zusätzliche Informationen und Hilfen anzubieten. Neben der Verständlichkeit und der Instruktion dient dieses dazu, die Zieldimension Überzeugung zu fördern. Die Kommunikationskette besteht aus folgenden Gliedern:

- Einer Marketingbrochure, die auf die Existenz des Bonuspunktesystems hinweist.
- Der Bonuspunktebrochure, die auf weitere Informationsquellen verweist.
- Bereits existierenden Internetseiten zum Thema ökologisches Bauen.
- Mitarbeitern der Stadt, die Auskunft und Hilfe geben.
- Einem Projektbüro, in dem kompetente Ansprechpartner zu finden sind.
- Informationsbrochüren verschiedener Verbände und Organisationen, die im Projektbüro zur Mitnahme ausliegen.
- Informationsveranstaltungen zu verschiedenen Unterthemen energiesparenden Bauens.

Nach der Vorstellung des aus praktischen Erwägungen überzeugend klingenden Konzepts, soll der Abschluss dieser Projektphase mit einigen kritischen Reflexionen zu den Möglichkeiten adäquater empirischer Forschung innerhalb der umrissenen Konstellationen bestritten werden.

Es ist bereits angeklungen, dass ein Vergleich zwischen einem Ausgangszustand (Ist-Zustand) und späteren Interventionsstadien nicht möglich ist, da es sich im vorliegenden Fall um einen Textproduktionsprozess und eine erst zu etablierende Kommunikationssituation handelt. Von daher konnten auch keine empirisch verwertbaren Vortests ausgeführt werden. Sowohl erzielte Erfolge als auch etwaige Misserfolge sind somit allenfalls vage nachweisbar, da eine Referenz fehlt. Des weiteren wirft das zersplitterte Forschungsfeld, wie schon in der Analysephase, große Probleme auf. Dadurch dass an verschiedenen Orten von verschiedenen Personen an der Bonuspunktebrochure gearbeitet werden soll, ist eine ausreichende Beobachtung und Dokumentierung dieser Vorgänge – noch dazu von einem einzigen Forscher – nicht zu leisten. Ähnliches gilt aus den soeben angeführten Gründen für die entworfene Kommunikationskette, deren Funktionieren höchstens stichprobenhaft überprüfbar ist.



Abschließend bliebe noch die Schwierigkeit zu benennen, dass speziell im Hinblick auf die Kommunikationskette, die Beobachtungen über einen längeren Zeitraum (ca. 3 Jahre) intensiv aufrecht gehalten werden müssten, da der Erfolg des Bonuspunktesystems sich erst sukzessive mit der Entstehung der einzelnen Häuser abzeichnen wird.

## **9 Der Schreibprozess**

Eine Mitverfolgung des Schreibprozesses war im Untersuchungsdesign (Kap. 6.4) nicht vorgesehen gewesen. Da sich die eigene Beteiligung an der Texterstellung jedoch aus der Projektsituation heraus ergeben hatte, soll der Versuch unternommen werden diesen Umstand bestmöglich zur Datensammlung zu nutzen. In den kommenden Kapitel wird die Entstehung der Bonuspunktebrochüre nachgezeichnet. Um nicht auf der Ebene einer chronologischen Beschreibung haften zu bleiben, werden eingangs die theoretischen Grundlagen der Textproduktion überblickartig vorgestellt. Auf deren Fundament schließt sich eine detaillierte Schilderung und Analyse des praktischen Schreibablaufs zwischen zwei Autoren aus unterschiedlichen Fachbereichen an. Zum Schreibprozess gehören auch die im Untersuchungsdesign geforderten Benutzertests, die der stetigen Optimierung der produzierten Texte dienen und deren Durchführung und Ergebnisse ebenfalls beleuchtet werden. Am Ende dieses neunten Kapitels wird die Aufmerksamkeit kurz auf den Zwischenschritt vom Schreiben zur Veröffentlichung gerichtet, indem die drucktechnische Aufbereitung und die dabei vollzogenen Modifikationen skizziert werden.

### **9.1 Theorien der Textproduktion**

Nach wie vor scheint sich die Meinung, dass man das Schreiben in der Schule lerne und danach ein Leben lang beherrsche, in vielen Bevölkerungskreisen hartnäckig zu

behaupten (s.a. Kruse&Perrin 2002: 7). Reduziert auf die physische Schreibhandlung mag dieses zweifelsohne zutreffen, jedoch nicht auf die kognitiven Aktivitäten, die dem manuellen Prozess vorausgehen, insbesondere dann nicht, wenn es sich um längere und komplexere Schrifttexte handelt (vgl. Heinemann 2002: 179). Hierbei müssen die Gedanken eines Schreibers zunächst so von ihm geordnet und transformiert werden, bis letztlich ein Zustand erreicht ist, bei dem die Hand den Stift übers Papier führt - oder heutzutage eher die Finger über die Computertastatur gleiten - und dadurch ein Text in Form von Schriftzeichen für Außenstehende sichtbar wird. Arne Wrobel streicht hervor, dass dem Endprodukt dieser Handlung, dem fertigen Text, nicht mehr anzusehen ist, welcher Aufwand für sein Gelingen notwendig war:

*„Schreiben ist eine komplexe Handlung. Sie ist vielgestaltiger und disparater, als ihre Produkte – die Texte - es erscheinen lassen. Denn Texte zeichnen sich dadurch aus, daß die Spuren ihrer Entstehung an ihnen getilgt sind. Ihr sozialer Sinn besteht gerade darin, sie der allgemeinen Rezeption und Überlieferung zugänglich zu machen – und zwar unabhängig von den konkreten Bedingungen und Formen ihrer Entstehungssituation.“*

(Wrobel 1995: 1).

Demzufolge bedarf es gesonderter Forschungsmaßnahmen, um Einblicke in den Textproduktionsprozess zu erhalten, denn die Analyse fertiger Texte kann kaum Aufschlüsse über deren Entstehungsgeschichte liefern. Nach Jahrzehnten, in denen der Untersuchung mentaler Abläufe beim Schreibprozess keinerlei Aufmerksamkeit geschenkt worden war, trat ungefähr mit Beginn der 1980er Jahre eine Wende ein (Wrobel 1995: 1; Rickheit&Strohner 1993: 64). Seit dieser Zeit haben eine Reihe von Wissenschaftlern Modelle aus verschiedenen Forschungsperspektiven (kognitiver, entwicklungspsychologischer, soziologischer, etc.) zur Textproduktion vorgestellt, doch würde an dieser Stelle ein Überblick zu weit führen<sup>40</sup>. Um einen theoretischen Einstieg in die Textproduktion zu leisten, dient exemplarisch das kognitionsorientierte Modell von Hayes&Flower (1980), welches den größten Bekanntheitsgrad besitzt und als Standardmodell für die Schreibforschung der 1980er Jahre gelten kann (Wrobel 1995: 11). Auch wenn die Autoren selber auf die Oberflächlichkeit ihrer Modellannahme und

---

40 Für einen Überblick siehe z.B. Eigler et al. 1990.

die Limitierung auf kompetente Schreiber hinweisen, so eignet sie sich wahrscheinlich gerade deshalb, und wegen ihrer didaktischen Ausrichtung, als adäquate theoretische Fundierung.

### **9.1.1 Das Textproduktionsmodell von Hayes&Flower**

Speziell um das Schreiben effektiver lehren zu können, haben Hayes&Flower sich der Untersuchung der bei der Produktion von Texten ablaufenden kognitiven Prozesse gewidmet. Ihr Modell entwickelten sie aus der mehrjährigen Analyse von Schreibprotokollen (Hayes&Flower 1980: 10). Für solche Protokolle werden Schreiber während einer Schreibaufgabe beobachtet, bei der sie zudem aufgefordert sind, laut mitzudenken. Die Daten werden zur späteren Auswertung aufgezeichnet (zur Methodik von Schreibprotokollen s. Rickheit&Strohner 1993: 108). In ihrem Modell sehen Hayes&Flower die Textproduktion nur als eine Teilkomponente innerhalb eines größeren Systems, welches aus drei Makrobausteinen besteht:

- dem Langzeitgedächtnis des Textproduzenten
- der Aufgabenumgebung
- der Textproduktion

Der Komponente Langzeitgedächtnis ordnen Hayes&Flower die Unterbausteine Kenntnis des Themas, Kenntnis der Rezipienten und vorhandene Schreibpläne zu. Dieses Wissen des Autors dient als Input für den Schreibprozess (s.a. Wrobel 1995: 11).

Den zweiten Makrobestandteil ihres Modells, die Aufgabenumgebung, untergliedern sie in die Schreibaufgabe, das Thema, die Leser und die Motivation des Autors. Sobald der Schreibprozess begonnen hat, wird die Aufgabenumgebung durch den zum jeweiligen Zeitpunkt produzierten Text erweitert (Hayes&Flower 1980: 12). Zur Aufgabenumgebung zählen Hayes&Flower somit alle die Faktoren, die außerhalb des Körpers des Textproduzenten liegen, aber die Schreibaufgabe beeinflussen (Hayes&Flower 1980: 12).

Den dritten großen Modellbestandteil, die eigentliche schriftliche Textproduktion,

unterteilen Hayes&Flower in drei Unterkategorien: Planung, Übersetzung und Überarbeitung (Hayes&Flower 1980: 12).

- In der Planungsphase werden - unter Beachtung der Aufgabenumgebung und unter Hinzuziehung von Informationen aus dem Langzeitgedächtnis - mentale Repräsentationen aktiviert, die sich teils noch auf einer vorsprachlichen Ebene befinden können (Hayes&Flower 1980: 13).
- In der Übersetzungsphase werden die aktivierten Informationen aus der Planungsphase versprachlicht (Hayes&Flower 1980: 15).
- Die Überarbeitungsphase beinhaltet das Lesen und gegebenenfalls Korrigieren des produzierten Texts (Hayes&Flower 1980: 16).

Zusätzlich stehen die drei Prozessphasen der Textproduktion unter der Überwachung eines Monitoring-Moduls, welches bei Fehlern korrigierend eingreift. Wrobel weist darauf hin, dass alle ihm bekannten Textproduktionsmodelle in irgendeiner Form eine Prozessebene des Formulierens (Übersetzungsphase bei Hayes&Flower) annehmen, jedoch gerade dieser Formulierungsprozess bislang am wenigsten entschlüsselt scheint (Wrobel 2002: 83; Heinemann 2002: 181).

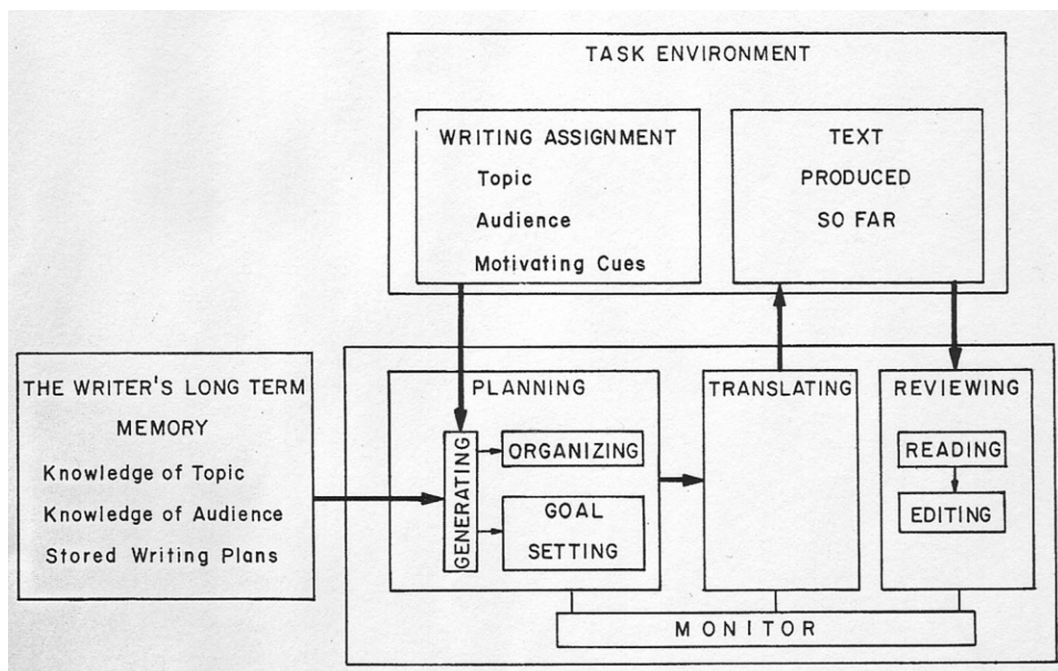


Abb. 6: Das Modell von Hayes&Flower (Entnommen aus Hayes&Flower 1980: 11)

## 9.1.2 Die Probleme der Sprachproduktionsforschung

Das Geheimnis zu lüften, wie es dem Menschen gelingt mentale, z.T. vorsprachliche Informationen so zu transformieren, dass sie schließlich Lesern in Form eines Textes zugänglich werden, bereitet große Schwierigkeiten. Die Ursache hierfür liegt auf der Hand, denn Gedanken kann man nicht lesen und somit ist der mentale Ausgangspunkt für eine Äußerung nicht beobachtbar. Ist man bei Experimenten zur Sprachrezeptionsforschung in der Lage z.B. Änderungen des Dateninputs vorzunehmen, um zu sehen wie ein Proband darauf reagiert, so ist dieses Vorgehen bei Untersuchungen zur Sprachproduktion nahezu unmöglich. Den Input bei Sprachproduktionsprozessen zu ändern, hieße die Gedanken des Probanden zu manipulieren. Eine Maßnahme, die ethisch nicht vertretbar wäre und bislang (glücklicherweise) technisch auch noch nicht durchführbar ist (Akmajian 1995: 397). Des Weiteren liegt es an den grundlegenden Eigenschaften rezeptiver bzw. produktiver Prozesse, dass man durch einen manipulierten Input ersterer Rückschlüsse auf deren Abläufe ziehen kann, während manipulierte Eingangsreize bei produktiven Prozessen, einen Eingriff in die natürliche Sprachproduktion bedeuten würden. Die Aussagekraft von auf dieser Weise gewonnenen Forschungsergebnissen wäre somit höchst zweifelhaft (s.a. Wiese 1989: 199).

Dennoch sind in der Sprachproduktionsforschung in den letzten Jahrzehnten beachtliche Fortschritte erzielt worden (Rickheit&Strohner 1993: 52). Die methodische Herangehensweise stützt sich dabei primär auf Versprecher-Analysen. Die genaue Untersuchung von Sprechfehlern und deren Vergleich mit korrekten Äußerungen ermöglicht es, Rückschlüsse auf die Prozesse bei der Sprachproduktion zu ziehen (s.a. Rickheit&Strohner 1993: 52; Akmajian 1995: 397). Eine weitere Untersuchungsmethode zur Entschlüsselung von Textproduktionsprozessen ist die bereits erwähnte Erstellung von Schreibprotokollen (s.a. Wrobel 1995: 38).

Nicht zuletzt ist es die Komplexität des menschlichen Gehirns mit seinen rund 100 Milliarden Neuronen – einschließlich derer des Zentralnervensystems - , die eine Aufdeckung psychischer Vorgänge bis heute nur vage gelingen lässt (vgl. Heinemann 2002: 166; Roth 2003b: 135). Auch wenn durch neurophysiologische Messmethoden wie z.B. der Elektroenzephalographie (EEG) oder der Positronen-Emissions-Tomographie (PET), an Denkprozessen beteiligte Hirnregionen lokalisierbar sind, bleibt es nach wie

vor verborgen, wie aus elektrochemischen Aktivierungspotentialen in neuronalen Netzwerken mentale Repräsentationen entstehen oder sprachliche Äußerungen gebildet werden (vgl. Heinemann 2002: 166; Markowitsch 2002: 108; Roth 2003a: 195).

### **9.1.3 Text- und Sprachproduktionsmodelle im Vergleich**

Dass Sprechen nicht gleich Schreiben ist, dürfte zunächst widerspruchlos akzeptiert werden. Auch sind die Situationen in denen gesprochen oder geschrieben wird in der Regel unterschiedlich, doch verdeutlicht Stein anhand einer Gegenüberstellung polarer Ausprägungen von konzeptioneller Literalität und Oralität, dass diverse Mischformen<sup>41</sup> zwischen den Extremen ansiedelbar sind (Stein 2003: 28). Diese offenbaren sich jedoch nur, wenn von verkürzenden Gleichsetzungen zwischen Medium (der Realisierungsform von Sprache) und Konzept (der Konzeptionsmöglichkeit für Sprache) Abstand genommen wird (Stein 2003: 25). Folgt man dieser Differenzierung in Medium (bipolar) und kommunikatives Konzept (Kontinuum), so scheinen die Gemeinsamkeiten, die sich zwischen Modellen zur Sprach- und Textproduktion ausmachen lassen, nicht verwunderlich. Arne Wrobel zieht folgendes Fazit zu Sprachproduktionsmodellen:

*„Trotz aller Unterschiede im Detail konzeptualisieren alle Modelle der Sprachproduktion den Prozess der Produktion sprachlicher Äußerungen auf drei Makrostufen:“*

(Wrobel 1995: 8).

Diese drei Makrostufen bestehen aus einer konzeptuellen Stufe, einer Formulierungsstufe und einer Realisierungsstufe (Wrobel 1995: 9). Der Unterschied zwischen den verschiedenen Sprachproduktionsmodellen besteht primär darin, ob diese drei angenommenen Module eher autonom nebeneinander agieren, oder ob ein reger, interaktiver Austausch zwischen den Modulen stattfindet. Daher wird oft auch von

---

41 Um dieses zu zeigen, braucht nicht einmal auf neuere Entwicklungen wie E-Mail oder Textchat abgehoben zu werden. In zwischen Brieffreunden ausgetauschten Schreiben werden sich z.B. Anzeichen von Dialogizität, Spontaneität und freier Themaentwicklung finden lassen, welche an sich der konzeptionellen Mündlichkeit zuzurechnen sind (s. Stein 2003: 26). Ein Bewerbungsschreiben hingegen wird primär den Regeln schriftlicher Konzeptionalität folgen.

autonomen und interaktiven Modellen gesprochen (Rickheit&Strohner 1993: 52).

Eines der bekanntesten Sprachproduktionsmodelle dürfte das von Willem Levelt sein (Rickheit&Strohner 1993: 54). Wie von Wrobel behauptet, finden sich in der Tat auch bei Levelts Modell besagte drei Stufen, eine konzeptuelle, eine Formulierungs- und eine Realisierungsstufe wieder (Levelt 1989: 9). Das Textproduktionsmodell von Hayes&Flower unterscheidet ebenfalls zwischen einer konzeptuellen Stufe (Planungsphase genannt), einer Formulierungsstufe (Übersetzungsphase genannt) und einer Realisierungsstufe (der Vorgang des Niederschreibens von Text). Zusätzlich existiert bei diesem Textproduktionsmodell aber eine Überarbeitungsphase, die sich an dem bereits produzierten Text orientiert.

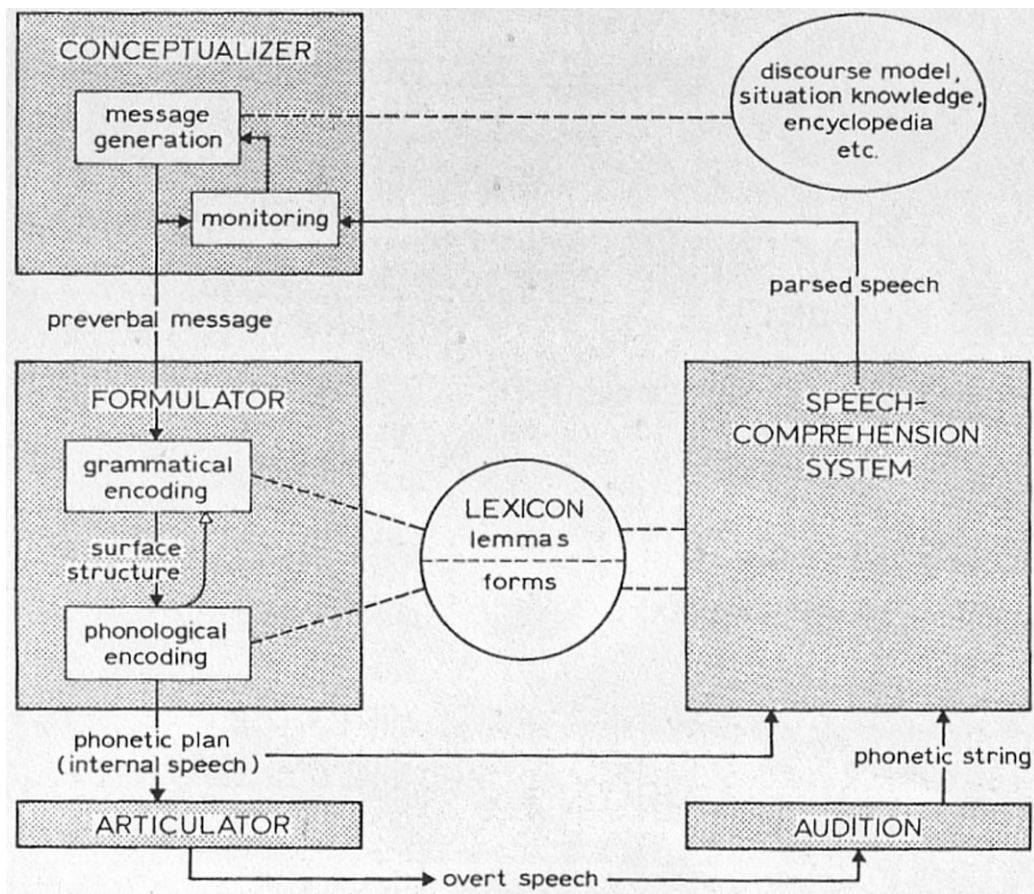


Abb. 7: Das Modell von Levelt (Entnommen aus Levelt 1989: 9)

Diese gibt es bei der Sprachproduktion nicht, da dort das Produkt Lautäußerungen in Form von Schallwellen sind, die sich ausbreiten und verflüchtigen, so dass sie in der

Umwelt schon nach minimaler Zeit für den Menschen nicht mehr wahrnehmbar sind<sup>42</sup>. Um auf gerade realisierte Äußerungen zurück zu greifen, muss ein Sprachproduzent also wieder sein Gedächtnis bemühen. Clark weist in diesem Zusammenhang auf die Augenblicklichkeit und Vergänglichkeit gesprochener Sprache hin und ihrer damit verbundenen Eigenschaft keine Aufzeichnungen zu hinterlassen (Clark 1996: 10). Dieser, die Dauerhaftigkeit zwischen den Medien gesprochene und geschriebene Sprache betreffende Unterschied bedingt auch ihre Unterschiedlichkeit in der Anwendung und im Verlauf (Clark 1996: 10). Wrobel unterstreicht die Bedeutung der Überarbeitungsphase bei der schriftlichen Sprachproduktion:

*„Gerade die Möglichkeit des Revidierens unterscheidet das Schreiben vom Sprechen. Während die spontan produzierte Sprache eine irreversible lineare Struktur hat, die insofern nicht revidierbar ist, sondern in der höchstens nachträgliche Reparaturen und Korrekturen möglich sind, bietet das Schreiben extensive Möglichkeiten, einmal formulierten Text zu verändern.“*

(Wrobel 1995: 87).

Ähnlich akzeptiert wie der modulare Aufbau scheint die Sichtweise, dass sowohl Sprach- als auch Textproduktionsprozesse einer kognitiven Kontrolle unterliegen. Ein internes Monitoringsystem überwacht Sprachproduktionsprozesse schon auf der inneren Ebene, noch bevor sie in Form von Lautäußerungen oder Schriftzeichen äußerlich wahrnehmbar werden. Zusätzlich gibt es bei verbalen Äußerungen eine Rückmeldung über das Sprachrezeptionssystem (akustisch) an den Monitor. Bei geschriebener Sprache findet ein Feedback auf visuellem Wege, über das Textrezeptionssystem statt.

### **9.1.4 Zusammenfassung der theoretischen Einführung**

Im vorherigen Abschnitt wurde ein komprimierter Überblick über Modelle der Sprach- und Textproduktion gegeben, in dem exemplarisch das Textproduktionsmodell von Hayes&Flower im Vordergrund stand. Da sich dieses auf kompetente Schreiber und komplexe Schreibaufgaben bezieht, drängt es sich als theoretische Fundierung des hier

---

<sup>42</sup> Außer man benutzt technische Hilfsmittel zur Aufzeichnung des Gesprochenen, was aber in alltäglicher Konversation unüblich ist.



zu schildernden praktischen Schreibprozesses auf und bildet somit auch die Basis für nachfolgende Reflexionen. Den meisten Modelltheorien ist die Annahme eines modularen Aufbaus gemeinsam. Unterschiede gibt es in der Frage, wie autonom oder interaktiv diese Module arbeiten. Auf einer ersten Stufe aktiviert ein Produzent im Gedächtnis gespeicherte Informationen, die dann in einem zweiten Modul versprachlicht werden. Das dritte Modul beinhaltet die motorische Umsetzung, die entweder Artikulations- oder Inskriptionsprozesse betrifft.

Abschließend hinzuweisen ist auf die Bedeutung, die dem verwendeten Medium und den ihm spezifischen Merkmalen zukommt. Geschriebene Sprache bleibt dauerhaft als Text für eine Überprüfung durch den Produzenten oder andere Rezipienten erhalten, während sich Lautäußerungen verflüchtigen und danach höchstens in Form von im Gedächtnis gespeicherten Informationen Bestand haben. Geschriebene Sprache eröffnet die Möglichkeit von Revisionen, die in der gesprochenen Sprache in dem Maße nicht möglich sind.

## **9.2 Kollaborativer Schreibprozess**

Von der Theorie findet nun ein gleitender Übergang in den praktischen Schreibprozess zwischen einem Experten der Stadt Bielefeld für ökologisches Bauen und meiner Person als Experten für die linguistische Seite statt. Dabei stehen zunächst die beiden Autoren im Blickpunkt und danach die Methodik der Schreibprozessanalyse.

### **9.2.1 Die Aktanten - Was ist ein Experte?**

Zu Beginn soll der, auch im allgemeinen Sprachgebrauch, häufig verwendete Begriff des *Experten* genauer eingegrenzt werden. Theoretische Definitionen sind allerdings schwierig, was u.a. daran liegt, dass das Feld der Expertiseforschung ein weites ist und sich ein Schachgroßmeister kaum mit einem Kfz-Meister oder Herzchirurgen vergleichen lässt (Reimann 1996: 335). Eine alltagspsychologische Definition von Expertise beinhaltet laut Reimann folgende Punkte:

- Effizienz: ein Experte löst Probleme weitaus schneller als ein Novize

- Genauigkeit: ein Experte macht kaum Fehler
- Wissen: Experten verfügen über großes Wissen und Können auf ihrem Spezialgebiet
- Erfahrung: Experten besitzen einen großen Erfahrungsfundus (vgl. Reimann 1996: 336).

Komprimiert ausgedrückt zeichnet sich ein Experte dadurch aus, dass er mit Hilfe seines umfangreichen Wissens komplexe Probleme zu lösen in der Lage ist (Reimann 1996: 337). Diese Beschreibung für Expertentum gilt besonders für professionelles Wissen, also Wissen, das den Beruf betrifft. Da das Verfassen der Bonuspunktebrochure ein beruflicher Vorgang ist, bietet es sich an, Reimanns Definition für Expertentum als Grundlage einer kurzen Charakterisierung der zwei am Schreibprozess beteiligten Aktanten heranzuziehen.

Da wäre zum einen der städtische Bauexperte. Sein Expertentum betrifft die fachlich-inhaltliche Seite bezüglich Bautechniken. Schon die berufliche Qualifikation rechtfertigt seine Expertenstellung in dieser Hinsicht, denn er ist diplomierter Bauingenieur. Hinzu kommt ein praktischer Erfahrungsfundus, den er sich innerhalb seiner mehrjährigen Tätigkeit für die Stadt und durch die Mitwirkung an verschiedenen Bauprojekten erworben hat.

Ergänzend gesellt sich das Expertentum meiner Person<sup>43</sup> hinzu, was sich analog mit einer beruflichen Qualifikation – abgeschlossenes Hochschulstudium in Linguistik, Anglistik und Pädagogik – und einem praktischen Erfahrungsschatz (Mitwirkung an Projekten zur Textoptimierung, Leitung von Alphabetisierungs-, DaF/DaZ<sup>44</sup>- und Englischkursen, situierte Beurteilung von Lehrmaterialien) – begründen lässt.

Somit werden die Kompetenzen zweier Fachbereiche gebündelt, um eine möglichst gelungene Bonuspunktebrochure zu realisieren. Das inhaltliche Wissen zum Thema Bauen wird mit dem Wissen, wie eine adäquate sprachliche Umsetzung zu erfolgen hat, kombiniert.

---

43 Ich möchte darauf hinweisen, dass diese Beschreibung des Expertentums ausschließlich der Transparenz und Analyse des Schreibprozesses dient. Es handelt sich hierbei nicht um eine lobende Herausstellung einzelner Personen und ihrer Fähigkeiten, wie es durch die Verwendung *Experte* im Alltagssprachgebrauch teilweise geschieht.

44 DaF ist das gebräuchliche Acronym für Deutsch als Fremdsprache. DaZ steht für Deutsch als Zweitsprache.

## **9.2.2 Vorbereitungen und gemeinsame Überlegungen**

Der städtische Bauexperte war mir aus mehreren Besprechungen im Rahmen des Projekts Breipohls Hof bekannt. Während der Analysephase hatte es bereits eine gegenseitige Verständigung über diverse Zwischenergebnisse, terminliche Dinge etc. gegeben. Dieses geschah via E-Mail, Telefon und in face-to-face Gesprächen am Rande von allgemeinen Sitzungen. Vor Beginn des Schreibprozesses wurde ein Treffen vereinbart, bei dem das ausgearbeitete Konzept abschließend diskutiert wurde. Dieses Treffen fand am 19.1.2004 im Büro des Bauexperten statt. Eine Einigung auf das Konzept war schnell erzielt, begünstigt durch den steten Informationsaustausch und die gemeinsamen Bemühungen, schon während der Analysephase. Dadurch traten für beide Gesprächspartner keine überraschenden Ergebnisse auf, die erst einer langwierigen Prüfung bedurft hätten. Zu klären war allerdings, wie die Umsetzung des Konzepts durchzuführen ist. Dabei wurde festgelegt, welche Teiltexthe der Broschüre zuerst geschrieben werden, und wie die Aufgabenverteilung aussieht. Terminliche Fragen spielten ebenfalls eine Rolle, denn das Veröffentlichungsdatum für die Bonuspunktebroschüre rückte näher. Für den Schreibprozess blieben ca. 4 Monate Zeit. Das mag zunächst viel erscheinen, doch dabei dürfen drei Punkte nicht vergessen werden. Erstens wurde angestrebt, Lesetests mit Prototypenfassungen der Broschüre durchzuführen. Die Ergebnisse dieser Tests dienen der stetigen Optimierung des Texterzeugnisses bis zur publizierbaren Endfassung. Zweitens musste der betreuenden Marketingagentur ein angemessener Zeitraum zur grafischen und drucktechnischen Aufbereitung der Texte zugestanden werden (vgl. Rust&Noack 1994: 212). Drittens waren alle in den Schreibprozess involvierten Personen noch mit weiteren Aufgaben und Tätigkeiten innerhalb oder außerhalb des Breipohls Hof Projekts betraut, was die effektive Nettozeit für das Schreiben erheblich reduzierte.

## **9.2.3 Das untersuchungsmethodische Vorgehen beim Schreibprozess**

Noch offenzulegen ist, wie der gemeinsame Schreibprozess im Folgenden nachvollziehbar gemacht werden soll, was im Fokus der Betrachtungen steht und welche Auflösung für die Beobachtungen gewählt worden ist. Im Untersuchungsdesign

(Kap. 6.4) war die eigene Beteiligung an der Textproduktion nicht vorgesehen gewesen. Sie ergab sich aus den praktischen Umständen des Projekts, wodurch allerdings eine empirische Begleitung kaum planbar war, denn oberste Priorität hatte die Erfüllung des Arbeitsauftrages, eine Broschüre innerhalb eines festgesetzten Zeitrahmens zu schreiben. Dem musste sich das wissenschaftliche Interesse unterordnen, doch andererseits ist in Kapitel 4 schon ausführlich erklärt worden, dass es Ziel qualitativer empirischer Sozialforschung ist, Bedeutungskonstitutionen aus dem Forschungsfeld heraus entstehen zu lassen und nicht umgekehrt, dieses in vorgefertigte Schablonen zu pressen oder unnötigen Manipulationen auszusetzen. Dennoch bleibt es bedauerlich, dass forschersche Limitierungen aufgrund der recht plötzlichen Beteiligung an der Textproduktion in Kauf genommen werden mussten. Da die notwendige Präparationsphase fehlte, konnten keine Schreibprotokolle auf Basis von Gesprächsaufzeichnungen mit Audio- bzw. audiovisuellen Aufnahmetechniken angefertigt werden, denn so kurzfristig war nicht garantierbar, permanent adäquates technisches Equipment samt bedienendem Personal zur Verfügung zu haben. Überdies bestand zumindest anfangs die Gefahr, dass Mitschnitte den Schreibablauf behindert oder verfälscht hätten (vgl. Sager 2001: 1024). Inwieweit die Auswertung solcher feinkörniger Aufzeichnungen im Rahmen dieser Arbeit leistbar gewesen wäre, sei dahingestellt, doch hätten die Daten als Grundlage für spätere Untersuchungen dienen können. Das im folgenden angelegte Untersuchungsraaster fällt durch die Projektgegebenheiten dementsprechend grobmaschig aus. Konkret wird der Textproduktionsprozess anhand verschiedener Textversionen bis zur Veröffentlichung der endgültigen Bonuspunktbroschüre nachgezeichnet.

Dazu konservierte ich die Textstadien, die als Grundlage für gemeinsame Schreibhandlungen oder zur Durchführung von Tests gedient hatten. Neben der Aufbewahrung von digital gespeicherten Texten, sammelte ich auch deren Ausdrucke und Kopien, weil diese meistens handschriftliche Anmerkungen enthielten, welche die Spuren von Revisionen nachverfolgbar machen. Dabei steht nicht die quantitative Auszählung textlicher Änderungen von Version X zu Version Y im Vordergrund (s. hierzu Becker-Mrotzek 1992: 261), sondern die Rekonstruktion einiger ausgewählter Problemstellen, sowie die Entstehungsgeschichte im Allgemeinen. Neben der Konservierung von Schreibtexten, war dazu das Führen eines Feldtagebuches und die

Erstellung von Gedächtnisprotokollen erforderlich. Letztere dienen als Ersatz für Tonaufzeichnungen und skizzieren die Abläufe während gemeinsamer Schreibhandlungen, zu deren Durchführung die Interaktanten sich verbal austauschen müssen. Im Zentrum solcher konversationellen Schreibinteraktionen steht häufig die Aushandlung von Korrekturen (Dausendschön-Gay et al. 1992: 219). Die Auswertung von Schreibgesprächen kann sich sowohl der Interaktion der Beteiligten zuwenden, als auch der Rekonstruktion der vollzogenen Schreibhandlungen (Schindler 2004: 13). Das entspricht dem hier verfolgten Anliegen, an einigen Beispielen die Prozesse transparent werden zu lassen, die textlichen Änderungen zugrunde liegen. Das situative Schreibumfeld und die verwendeten Schreibmittel (z.B. Computer, Stift und Papier) sind ebenfalls relevante Aspekte für die Textproduktionsforschung (Krings 1996: 117). Auch ihnen wird bei den anstehenden Schilderungen Aufmerksamkeit geschenkt werden.

Im Zuge einer kritischen Selbstreflexion des eigenen Forschungsvorgehens stellte sich mir die Frage, welche Vor- und Nachteile es mit sich bringt, Aktant des Schreibprozesses zu sein. Da es Ziel eines Kommunikationsoptimierers ist, Verbesserungen in Kommunikationsabläufen herbeizuführen, muss er pointiert intervenieren, wenn es die Situation erfordert. Von daher ist an der eigenen Schreibaktivität als Akt der Intervention nichts auszusetzen, so dass sich die Problematik letztlich nahezu auf die Wahl der einzunehmenden Perspektive reduziert. Als Beteiligter am Schreibprozess ist man direkt in die Entstehung der Broschüre involviert, erhält tiefe Einblicke in die Abläufe und kann eigene Erfahrungswerte sowie introspektive Erkenntnisse sammeln. Beobachtet man als Außenstehender zwei Aktanten bei einem kollaborativen Schreibprozess, so ist der Grad der Involviertheit geringer, introspektive Schreiberfahrungen entfallen, doch dafür offeriert der Blick auf die Beteiligten und ihre Schreibaktivitäten eine andere Perspektive als es die Rolle des direkt Handelnden zulässt. Es steht außer Frage, dass die Aquirierung eines externen Schreibpartners, neben dem damit verbundenen Perspektivwechsel des Forschers, auch Konsequenzen für den Ablauf und das Endergebnis des Schreibprozesses hätte, bezüglich des Forschungsvorgehens ist der entscheidende Punkt jedoch die Wahl der Untersuchungsperspektive. Im vorliegenden Projekt versprach eine Entscheidung zugunsten direkter Involviertheit in den Schreibprozess ein tiefes Eindringen in die

Materie und dementsprechend aufschlussreiche Erkenntnisse über das Praxisfeld. Die negative Konsequenz des eigenen Schreibengagements ist jedoch, dass darüber hinausgehende Beobachtungen und Datenaufzeichnungen nicht realisierbar waren. Um Innen- und Außenperspektive samt Videoaufzeichnungen (wo sie sich angeboten hätten) zu kombinieren und dadurch eine umfassendere Datenkollektion zu erhalten, wäre mindestens eine assistierende Person wünschenswert gewesen.

**Zusammenfassung:** Diese Aspekte werden genauer beleuchtet:

- die Chronologie des Schreibprozesses
- die Evolution der Bonuspunktebrochure anhand diverser Textversionen und ausgewählter Änderungsbeispiele
- die Interaktion der Schreibpartner
- die Schreibmittel
- die Schreibsituation

Die folgende Übersicht vermittelt einen ersten Eindruck über die zeitliche Abfolge des Schreibprozesses. Fettgedruckte Bezeichnungen werden im Laufe der weiteren Schilderungen näher erklärt.

#### **Chronologie des Schreibprozesses: Linguist - Bauexperte**

19. Januar 2004: Treffen – Einigung auf Konzept. Besprechung des praktischen Schreibablaufs. Festlegung der Lexikoneinträge auf Basis der Ur-Maßnahmenliste und der Befragungen.
12. Februar 2004: E-Mail – Bauexperte sendet 3 seitigen **ENTWURF** mit Definitionen für das Lexikon an den Linguisten.
16. Februar 2004: E-Mail – Linguist sendet dem Bauexperten ein Fazit zum **ENTWURF** und unterbreitet einen Vorschlag zur Konzeptmodifizierung.
17. Februar 2004: Telefon – Einigung auf das modifizierte Konzept.
- März 2004: Linguist führt Umstrukturierungen gemäß des modifizierten Konzepts durch und fügt

Ergänzungen hinzu. Das Ergebnis ist die **VERSION1** bestehend aus Einleitung, Maßnahmenliste und Baulexikon. Zusendung per E-Mail an den Bauexperten.

29. März 2004: Treffen – **Verständigungssicherung Teil I** / Textgrundlage **VERSION1**.

Durchführung von Korrekturen und gemeinsamer Textproduktionsprozess. Schreibmittel: Stift und Papier / PC.

April 2004: Linguist schreibt das Vorwort und die Mindestanforderungen. Das Ergebnis ist die **VERSION2**.

4. April – 14. April 2004: Linguist führt Benutzertests mit **VERSION2** durch, die als provisorisches Heft inklusive einer vorläufigen typografischen Gestaltung aufbereitet ist.

15. April – 26. April 2004: Linguist wertet Benutzertests aus und integriert die entsprechenden Änderungen. Das Ergebnis ist die **VERSION3**. Zusendung an den Bauexperten per E-Mail.

27. April 2004: Treffen – **Verständigungssicherung Teil II** / Textgrundlage **VERSION3**.

Durchführung von Korrekturen, weitere Einbeziehung von Ergebnissen der Benutzertests und gemeinsamer Textproduktionsprozess. Schreibmittel: Stift / PC. Das Ergebnis ist die **VERSION4**.

Mai 2004: Bauexperte lässt die **VERSION4** durch drei Fachleute aus dem Baumetier beurteilen. Er integriert die Änderungsvorschläge und markiert sie verschieden farbig, inklusive eigener Revisionen. Das Zwischenergebnis ist die **VERSION4B**. Zusendung per E-Mail an den Linguisten.

5. Mai 2004: Treffen – **Verständigungssicherung Teil III** / Textgrundlagen **VERSION4** und

**VERSION4B**. Diskussion der Expertenurteile. Durchführung von Änderungen.

Schreibmittel: PC. Erstellung einer Version, die typografische Auszeichnungen/Vorschläge beinhaltet. Das Ergebnis ist die **VERSION5**. Weiterleitung an die Marketingagentur per E-Mail .

### 9.3 Vom ENTWURF zu VERSION1

Als Startpunkt für den Textproduktionsprozess wurde, analog zur Konzepterstellung, die Kombination aus Maßnahmenliste und Lexikon (s.S.159) gewählt. Das mag spontan verwunderlich anmuten, denn es wäre ebenso naheliegend auf Seite 1 zu beginnen und mit Seite 8 zu schließen, oder den Schreibprozess anhand des geplanten kognitiven Schemas, vom Allgemeinen zum Speziellen, auszurichten. In der Tat orientiert sich die hier gewählte Vorgehensweise an diesem Schema, nur dass für den Ablauf des Schreibprozesses die Reihenfolge umgedreht wird. Es werden zunächst die speziellen Inhalte verschriftlicht, um auf ihrer Grundlage, die zum Thema hinführenden, allgemeineren Erklärungen verfassen zu können. Als erstes erfuhren die in der ursprünglichen Maßnahmenliste als problematisch herausgearbeiteten Fachausdrücke eine typografische Markierung in Anlehnung an das geplante Hypertext-Konzept. Für diese Begriffe müssen Lexikonerklärungen geschrieben werden. Eine Aufgabe, die zunächst in das Resort der bautechnischen Expertise fällt und dementsprechend eröffnete der Bauexperte den kollaborativen Schreibprozess mit Erklärungen und Definitionen zu den markierten Begriffen. Mein Part bestand darin, diese Erklärungen zu analysieren, ob sie für die antizipierte Rezipientengruppe und die angestrebten Ziele geeignet sind und ob es sonstige Auffälligkeiten anzumerken gilt. Gegebenenfalls war es an mir, Textvorschläge für zu verbessernde Passagen zu machen.

|                        |                                       |
|------------------------|---------------------------------------|
| 3-Liter-Haus           | Haus ohne Keller                      |
| Baugruppen             | Holz                                  |
| Blockheizkraftwerk     | Kochgas                               |
| BMVEL-Förderrichtlinie | Lüftungsanlage mit Wärmerückgewinnung |
| Brauchwassernutzung    | Passivhaus                            |
| Dämmstoffe             | Pelletheizung                         |
| Erdwärme               | Sonnenkollektoren                     |
| Energiesparer NRW      | Speichergröße                         |
| Flachdächer            | Warmwasseranschlüsse                  |
| Fotovoltaikanlagen     | Wäschetrockner mit Gasbetrieb         |
| Gründach               | Wasserdurchlässige Beläge             |

**Abb. 8:** Alphabetische Reihenfolge der problematischen Begriffe der Maßnahmenliste



### 9.3.1 Modifizierung des Konzepts

Der Textentwurf, den ich am 12.2.2004 via Internet erhielt, bestand aus drei DIN A4 Seiten, auf denen 14 von 22<sup>45</sup> markierten Begriffen der Maßnahmenliste erklärt wurden, so dass einige Punkte noch offen blieben. Ich kam meiner Aufgabe als Experte für die linguistische Seite nach und unterzog diesen ersten Vorschlag für das Baulexikon einer kritischen Begutachtung. Bezüglich Terminologie und Syntax waren die Erklärungen, aus meiner Sicht, für den Verwendungszweck größtenteils gelungen, doch es trat ein Problem auf, welches uns dazu bewog, das Konzept für die Bonuspunktebroschüre zu modifizieren. Dieser **ENTWURF**<sup>46</sup>, der sich an Standardnormen bezüglich Schriftgröße, Zeilenabstand etc. hielt, umfasste bereits drei DIN A4 Seiten, weil einige Erklärungen sehr lang waren. Demzufolge hätte das komplette Baulexikon statt einer eher vier DIN A 4 Seiten benötigt und die gewünschte Handlichkeit und Übersichtlichkeit wäre verloren gegangen. Die Weitschweifigkeit des Lexikons lag in zwei Ursachen begründet.

- Durch die Forderung, im Lexikon informative Werbung für ökologische Bautechniken zu betreiben, gingen viele Erklärungen weit über den Inhalt hinaus, der zu einem Verstehen der Begriffe ausreichend wäre.
- Nicht umsonst waren im Vorfeld die Baumaßnahmen in 4 Themengebiete zusammengefasst worden (Grün, Energie, Wasser, Baustoffe). So stellte sich dann auch bei der Analyse der Begriffserklärungen heraus, dass sich inhaltlich vieles wiederholt, speziell wenn es um die Vorzüge von Baumaßnahmen aus einem Themengebiet geht. Die Lexikoneinträge waren daher z.T. hochgradig redundant.

#### 9.3.1.1 Exemplarische Erläuterung der Problematik

Das Beispiel in Abbildung 9 spiegelt die Problematik wider, welche eine Modifizierung des ursprünglichen Konzepts nach sich zog.

---

45 Die Anzahl der zu erklärenden Begriffe schwankte im Laufe des Projekts. Einzelne Inhaltspunkte der Maßnahmenliste wurden auch noch während des Schreibprozesses ergänzt oder gestrichen.

46 Die verschiedenen Textevolutionsstufen sind zur Kenntlichmachung eindeutiger Referenzbezüge jeweils mit **Fettdruck** und VERSALIEN ausgezeichnet.

**Wasserdurchlässige Beläge:** Die Befestigung und Versiegelung von Flächen verhindert die Versickerung von Regenwasser, verringert die natürliche Verdunstung und zerstört den Lebensraum für Tiere und Pflanzen. Die Folgen sind hoher und schneller Abfluß in die Kanalisation, Hochwasserereignisse, Senkung des Grundwasserspiegels, Verschlechterung des Kleinklimas und Verödung der Landschaftsräume.

Für viele Flächen wie Stellplätze, Wege und Terrassen gibt es die Möglichkeit wasserdurchlässige Beläge zu erstellen. Folgende Flächengestaltungen sind möglich:

- großflügig verlegte Beton- und Natursteinplatten - „Ökopflaster“
- Holzhäcksel- oder Rindenmulchwege
- Kies-, Spiltt- oder Sandbeläge
- Trittsteine im Rasen
- Rasenwege
- Holzpflaster- oder Holzschwellenwege

Neben den ökologischen Vorteilen sehen diese Beläge häufig erheblich schöner als die großflächigen Pflasterflächen aus.

**Begrüntes Flachdach:** Dachbegrünungen bieten folgende Vorteile:

- Lebensraum für Pflanzen und Tiere
- Luftverbesserung durch Filterfunktion für Staub und Schadstoffe
- Klimaverbesserung durch Abkühlung der Luft
- längere Lebensdauer der Dachabdichtung
- Verbesserung der Dämmwirkung
- Rückhaltung des Regenwassers

Der Anblick dieser Flächen ist zudem erheblich ansprechender als der von üblichen Flachdächern. Ein Förderprogramm des Landes unterstützt diese Baumaßnahme.

**Abb. 9:** Beispiel für zwei Lexikoneinträge (**ENTWURF**) aus dem Themenbereich *Grün*.

Um zu verstehen was wasserdurchlässige Beläge sind, benötigt man die Zeilen 1 bis 5 der Erklärung nicht. Sie dienen dazu die Nachteile von nichtwasserdurchlässigen Belägen (z.B. Beton) aufzuzeigen und damit im Umkehrschluss die Vorteile wasserdurchlässiger Beläge herauszustreichen. Diese werden ab Zeile 6 als Alternative eingeführt, um die negativen Szenarien abzuwenden, die in den ersten 5 Zeilen geschildert worden sind. Diese Argumentation folgt der Forderung nach informativer Werbung für einzelne Baumaßnahmen, doch es ist ersichtlich, wie hierdurch der Umfang des Lexikoneintrags zunimmt. Um die Länge des Lexikons im gewünschten Rahmen zu halten, müssen die Erklärungen zu den jeweiligen Lexikoneinträgen knapp und sachlich, aber trotzdem allgemein verständlich formuliert sein. Werbende Informationen zu den einzelnen Bautechniken lassen die Ausmaße des Lexikons jedoch anschwellen. Ein Vergleich der beiden Erklärungen zu wasserdurchlässigen Belägen und begrünten Dächern zeigt zudem, dass viele inhaltliche Parallelen existieren. Paraphrasiert geht es um Regenwasser, Lebensräume für Tiere und Pflanzen, Luft- und

Klimaverbesserung und eine Verschönerung der Optik. Die Erklärungen sind somit in Teilen redundant mit der Folge einer unnötigen Zunahme der Textlänge.

### **9.3.1.2 Umstrukturierung als Lösung**

Um die Textlänge des Baulexikons zu reduzieren, müssen die werbenden und redundanten Passagen herausgekürzt werden. Diese Umstrukturierung würde es ermöglichen, das Baulexikon im gewünschten Rahmen von einer DIN A4 Seite belassen zu können. Da zudem vorgesehen ist, den Lesern der Bonuspunktebroschüre eine Einführung in das Thema ökologisches Bauen mittels eines zusammenhängenden Textes zu geben, bietet es sich an, werbende Informationen dort zu integrieren.

Der **ENTWURF** offenbart noch einen weiteren Hinweis: Viele Vorteile von Baumaßnahmen die zu einem Themenbereich gehören sind ähnlich oder gar identisch. Es liegt daher nahe, die geplante Einführung zu ökologischem Bauen entsprechend den 4 Themenbereichen (Grün, Energie, Wasser, Baustoffe) der Maßnahmenliste zu gliedern. Die Vorteile der einzelnen Themenbereiche können dadurch gebündelt erläutert werden. Der Austausch und die Einigung mit dem städtischen Bauexperten über die Modifizierung des ursprünglichen Konzepts fand per E-Mail und Telefon statt. Am 16.2.2004 schickte ich ihm eine E-Mail mit meinen Anmerkungen und Verbesserungsvorschlägen bezüglich des **ENTWURFs**. Am 17.2.2004 diskutierten wir die Sachlage telefonisch. Weil die aufgetretenen Probleme, aber auch deren Lösungsmöglichkeiten, recht offensichtlich waren, konnte schnell ein Konsens erreicht werden.

### **9.3.2 Inhalte Baulexikon**

Im nächsten Schritt wurde nun der Textproduktionsprozess von der Seite des Bauexperten auf die des Linguisten verlagert. Mir kam die Aufgabe zu, die Begriffserklärungen des **ENTWURFs** zu überarbeiten, zu ergänzen und umzuordnen. Einige Definitionen waren ad hoc akzeptabel, um in das Baulexikon aufgenommen zu werden. Andere Erklärungen, die zu lang oder kompliziert erschienen, formulierte ich neu, so dass sie als Lexikoneintrag dienen konnten. Darüberhinaus gab es im **ENTWURF** Passagen, die ich nicht für das Lexikon nutzte, weil ich sie als geeignete

Grundlage für die noch zu verfassende thematische Einleitung sah. Abgesehen von der angestrebten Kürze der Definitionen besteht ein weiteres Hauptproblem darin, technische Begriffserklärungen in so einfache Worte zu kleiden, dass sie Laien verständlich sind, denn dabei bewegt man sich oftmals auf dem schmalen Grad zwischen Einfachheit und Unkorrektheit. Dieser Balanceakt wird anderenorts mit den Bezeichnungen sachangemessenes vs. adressatenorientiertes Schreiben charakterisiert (s. Schmalen 1994: 50; Biere 1996: 293). Wobei hier schon zu genüge ausgeführt und auch in der Analyse berücksichtigt worden ist, dass Variablen wie z.B. Kommunikationsziel und -situation nicht ausgeblendet werden dürfen (vgl. a. Biere 1996: 294). Anhand des Beispiels *3-Liter-Haus* soll die Schwierigkeit demonstriert werden, zu einigen Begriffen rund um zufriedenstellende Erklärungen zu formulieren.

### **9.3.2.1 Eine Definition für das 3-Liter-Haus**

Recherchen im Internet zu diesem Gebäudetyp führen einen häufig auf Webseiten kommerzieller Anbieter, welche z.T. mit detaillierten technischen Produkterläuterungen aufwarten. Die dabei verwendeten Begriffe wie *Bruttogeschoßfläche, endenergetisch, Primärenergiebedarf* etc. verlangen auch dem interessierten Laien einiges an Fachwissen ab. Letzterem fällt bei intensiver Beschäftigung mit den Erläuterungen auf, dass diese mitnichten das gleiche aussagen und vermutlich auf die Produktpalette des jeweiligen Anbieters zugeschnitten sind. Eine neutrale Definition wird im Verbund mit einer Qualitätsauszeichnung für energiesparendes Bauen des Landes Nord-Rhein-Westfalen „Energiesparer NRW“ geliefert. Dort heißt es:

*„Diese Plakette erhalten Sie für ein Gebäude, das durch einen guten baulichen Wärmeschutz nur ca. 3 Liter Heizöl oder entsprechend 3 m<sup>3</sup> Erdgas je m<sup>2</sup> Wohnfläche und Jahr verbraucht. Der Heizwärmebedarf darf dabei 35 kWh/m<sup>2</sup> Wohnfläche und Jahr oder der Primärenergiebedarf 60 kWh/m<sup>2</sup> Wohnfläche und Jahr nicht überschreiten.“*

(Definition: Energiesparer NRW<sup>47</sup>).

---

47 Internet: [www.energiesparer.nrw.de](http://www.energiesparer.nrw.de)

Tendenziell vermag diese Definition zu gefallen, da sie zum besseren Verständnis den Lesern eine Analogie anbietet (vgl. Christmann&Groeben 1996: 143; Förster 1994: 50). Die vorangestellte Umrechnung der Verbrauchswerte in Heizöl bzw. Erdgas erlaubt es jedem Hausbesitzer oder Mieter sich den Sachverhalt besser vorstellen und Vergleiche zum eigenen Energieverbrauch ziehen zu können. Trotzdem wird m.E. im zweiten Satz (der Definiton) der Kausalzusammenhang zu den Begriffen *Heizwärmebedarf* und *Primärenergiebedarf* nicht deutlich genug und diese werden auch nachfolgend nicht erklärt. Positiv zu bewerten ist, dass im ersten Satz kurz der technische Hintergrund für den geringen Energieverbrauch des Haustyps angeführt wird. Dieser beruht in erster Linie auf der Verwendung besonderer Dämmstoffstärken. Diese Zusatzinformation, verpackt in einem Relativsatz, verlängert allerdings in logischer Konsequenz den Gesamttext. Ohne weiter ins Detail zu gehen, kann festgehalten werden, dass diese Definition für das Lexikon der Bonuspunktebrochure nicht akzeptabel wäre, weil sie für die antizipierte Zielgruppe immer noch zu kompliziert und als Lexikoneintrag außerdem zu lang ist.

*„Das 3-Liter-Haus hat einen Heizenergiebedarf von 3 Litern Heizöl oder entsprechend 3 m<sup>3</sup> Gas pro Quadratmeter und Jahr. Übliche Neubauten liegen bei ca. 6 Litern und Gebäude aus den 90er Jahren bei ca. 9 Litern. Förderprogramme des Bundes unterstützen diese Bauweise.“*

(Definition des Bauexperten)

So lautet die Definition, die der **ENTWURF** des städtischen Bauexperten enthielt. Auch er bedient sich der Analogien von Heizöl und Gas, aber blendet die Kilowattstunden völlig aus und verzichtet ebenso auf die Erwähnung der Dämmstoffstärken. Zusätzlich findet sich hier jedoch ein Vergleichswert zu älteren Gebäuden und deren Energieverbräuchen, welcher dem ursprünglichen Ziel der Platzierung informativer Werbung im Baulexikon folgt. Die Einfachheit der obigen Definition überzeugt, doch hegte ich Bedenken, ob ihrer Präzision in zwei Punkten. Überdies ist sie durch die informative Werbung als Lexikoneintrag zu lang<sup>48</sup>. Das veranlasste mich folgende Überarbeitung vorzunehmen:

<sup>48</sup> Diese Problematik ist in Kapitel 9.3.1 behandelt worden.

*„3-Liter-Haus: So nennt man ein Gebäude, das im Jahr nur 3 Liter Heizöl (entsprechend 35 kWh Strom oder 3 m<sup>3</sup> Heizgas) pro Quadratmeter Wohnfläche verbraucht.“*

(Eigener Definitionsvorschlag).

Als erstes fällt die Kürze ins Auge, welche im Vergleich zur vorherigen Definition durch das Weglassen der informativ werbenden Passagen bedingt ist. Der Präzisierung dienen zum einen die Einleitung, die unterstreichen soll, dass es sich um einen spezifischen Gebäudetyp handelt, und zum anderen die Erwähnung der 35 kWh Strom/m<sup>2</sup>, welche stets als Maßeinheit in technischen Definitionen herangezogen werden. Einen Spagat zwischen Kürze und Erleichterung der Lesbarkeit stellen die z.T. ausgeschriebenen und z.T. abgekürzten Maßeinheiten dar. Außerhalb der Klammer steht die explizite Formulierung „3 Liter Heizöl pro Quadratmeter“ anstelle der technisch-mathematischen Abkürzung „3l Heizöl/m<sup>2</sup>“. Das erfordert einen geringeren Rezeptions- und Verarbeitungsaufwand und wirkt speziell für Laien weniger abschreckend als eine Anhäufung formelähnlicher Zeichenkombinationen. Um möglichst wenig Platz zu beanspruchen, musste bei den Zusatzangaben innerhalb der Klammer jedoch von den Abkürzungen für Kilowattstunden (kWh) und Kubikmeter (m<sup>3</sup>) Gebrauch gemacht. Die technisch zwar wichtige Information bezüglich der besonderen Dämmstoffstärken eines 3-Liter-Hauses, scheint für eine erste grobe Definition des Haustyps entbehrlich und wurde deshalb ausgespart.

Der obige Definitionsvorschlag sollte geeignet sein, einem Novizen zu erklären, worum es sich bei einem 3-Liter-Haus handelt, obwohl – oder gerade weil – er technisch wichtige Unterscheidungen wie Primärenergiebedarf und Heizwärmebedarf nicht vornimmt. Es sei jedoch schon darauf hingewiesen, dass diese Definition noch drei Überarbeitungen bis zur veröffentlichten Endfassung erfuhr, die im weiteren Verlauf nachgezeichnet werden.

### **9.3.2.2 Verschiedene Arten von Definitionen**

Eine Differenzierung ist bezüglich der verschiedenen Arten von Definitionen im Baulexikon anzufügen. In erster Linie handelt es sich um Erklärungen für die Begriffe, die einem breiteren Rezipientenkreis ungeläufig sein dürften. Neben dem *3-Liter-Haus*

sind das z.B. *Fotovoltaikanlagen*, *Erdwärme* oder *Pelletheizung*. Die jeweiligen Definitionen bemühen sich um eine kurze technische Vorstellung dieser Maßnahmen. Oftmals ist dieses auch nur zur Präzisierung nötig. Solarenergie ist durchaus einer größeren Öffentlichkeit bekannt, aber nicht unbedingt der Unterschied zwischen Solarkollektoren und Fotovoltaikanlagen. Erstere dienen zur Warmwassererzeugung, letztere zur Stromgewinnung. Bei genauerer Betrachtung der Lexikonstichwörter (s. Kap. 8.3 ) fallen jedoch Einträge wie *Holz* oder *Dämmstoffe* auf. Diese sind einer zweiten Sorte von Definitionen zuzurechnen, da sie – wie sich ahnen lässt - nicht zu den Terminologien gehören, die von Testpersonen beanstandet worden waren. Hierbei handelt es sich um Begriffe, die von uns (den Autoren der Broschüre) in der Maßnahmenliste markiert und ins Lexikon aufgenommen wurden, weil sie Maßnahmen beschreiben, die einer Konkretisierung gemäß eines verbindlichen Regelwerks bedürfen. Es muss z.B. definiert werden, was *heimisches Holz* ist, oder welche *Dämmstoffe* mit Bonuspunkten vergütet werden. Eine Integration dieser regeleingrenzenden Definitionen ins Baulexikon lag nahe und dient zudem der Übersichtlichkeit der Maßnahmenliste.

Die Einträge im Baulexikon lassen sich somit in Technikdefinitionen und Regeldefinitionen gliedern, wobei es auch Mischformen gibt. Im Zuge einer chronologischen Nachzeichnung des Schreibprozesses ist anzumerken, dass gerade die Regeldefinitionen anfangs inhaltsleer blieben. Anders als bei den Technikdefinitionen, zu denen Anregungen, Normen und Hinweise gegebenenfalls in technischen Handbüchern oder im Internet einholbar sind, galt es bei Regeldefinitionen z.T. verwaltungsintern zu prüfen, welche Kriterien zur Punktevergabe anzulegen sind. Dazu bedurfte es häufig fachlicher Diskussionen und der Zustimmung diverser Projektbeteiligter, was zur Konsequenz hatte, dass diese Lexikoneinträge im Anfangsstadium des Schreibprozesses oftmals noch nicht verfasst werden konnten.

### **9.3.3 Inhalte Maßnahmenliste**

Während das Baulexikon um allgemein verständliche Erklärungen bemüht ist und zugunsten der Einfachheit auch mal Vagheiten in den Technikdefinitionen in Kauf nimmt, sind die Vorgaben an die Maßnahmenliste diametral dazu zu sehen. Wie im Konzept gefordert, muss die Maßnahmenliste exakt und präzise formuliert sein, so dass

Missverständnisse zwischen Stadt und Bauinteressierten möglichst nicht auftreten. Auch eine konsistente Verwendung von Terminologien ist notwendig. Als Orientierung zur Einhaltung dieser Vorgaben können an dieser Stelle kontrollierte Sprachen dienen.

Die Vorlage für den Schreibprozess bildete die ursprüngliche Maßnahmenliste der Stadt (s. Anhang S. 304). Sie enthält keine Satzkonstruktionen, sondern besteht hauptsächlich aus Nomen oder Nominalphrasen. Da sie keine Montageanleitung ist, erschien es sachlich und stilistisch inadäquat, Handlungsanweisungen in Gestalt von Imperativsätzen zu formulieren: *Bauen Sie ein Passivhaus!*

In einer Montageanleitung, die der eindeutigen Beschreibung, z.T. sicherheitsrelevanter Handlungsschritte dient, ist ein Satz wie: *Schließen Sie das Batteriefach!* praktikabel und akzeptabel. In dem auf Freiwilligkeit ausgerichteten Bonuspunktesystem wirkt die Verwendung des Imperativs innerhalb der Bonuspunktebroschüre m.E. jedoch deplatziert bis aggressiv. Andererseits tendierten unsere Überlegungen dahin, die bloße Auflistung von Nomen in der Ur-Maßnahmenliste (s. Anhang S. 304), durch die Hinzufügung eines Handlungsaspekts zu präzisieren. Die mit den Nomen (Nominalphrasen) der Maßnahmenliste einhergehenden Verben sind *bauen* und *verwenden*. Damit lassen sich Deklarativsätze wie die folgenden bilden:

*Sie verwenden Kochgas.*

*Sie bauen ein Passivhaus.*

Da der Agens dieser transitiven Verben hier jedoch nicht von zentraler Bedeutung ist, sondern der Patiens, fiel die Wahl auf eine andere Variante. Es werden keine Deklarativsätze formuliert, stattdessen wird das Verb mittels des Derivationsmorphems *-ung* substantiviert. Der Agens kann entfallen, der Handlungsaspekt ist enthalten und der Patiens wird durch eine Genitiv- bzw. Präpositionalphrase ausgedrückt.

Statt: *Sie verwenden Kochgas.*

*Verwendung von Kochgas*

Das Verb *bauen* wird durch *errichten* ersetzt, da sich hiermit die Substantivierung eleganter durchführen lässt.

*Errichtung eines Passivhauses*

Ob diese Formulierungen empirisch nachweisbare Vorteile gegenüber Imperativ- oder Deklarativsatzkonstruktionen bieten, sei zugegebenermaßen dahingestellt. Wichtig ist jedoch die Hinzufügung eines Handlungsaspekts zu den einzelnen Maßnahmen der



Liste, denn dieses dient der Verbindlichkeit. Die technische Charakteristik bedingt bei den Gebäudeformen *3-Liter-Haus* und *Passivhaus*, dass mit ihrer Errichtung die Vorzüge bereits zum Tragen kommen, eine sachgerechte Nutzung stets vorausgesetzt. Anders sieht es da z.B. mit *Solarkollektoren* aus. Es mag abwegig und letztlich nicht lukrativ erscheinen, doch kann trotzdem nicht ausgeschlossen werden, dass jemand auf die Idee kommt Solarkollektoren auf sein Dach legen zu lassen, ohne diese in Betrieb zu nehmen. Dieser Fall darf selbstverständlich nicht durch Bonuspunkte honoriert werden. Die Formulierung *Verwendung von Solarkollektoren* stellt klar, dass die Technik auch betriebsbereit sein muss<sup>49</sup>.

### 9.3.3.1 Terminologiewahl

Die konsistente Verwendung von Terminologien wurde bereits angeschnitten. Dazu zählt auch die Schreibweise. So finden sich in den ersten Entwürfen zur Bonuspunktebroschüre z.T. abweichende Schreibweisen für *3-Liter-Haus*. Neben der hier verwendeten, existiert an einigen Stellen auch die orthografische Realisierung *3-Literhaus*. Ursächlich hierfür dürfte sein, dass im Internet und in diversen gedruckten Informationstexten beide Varianten in Gebrauch sind. Für die Bonuspunktebroschüre fiel die Wahl zugunsten der konsistenten Verwendung von *3-Liter-Haus*, da dieses unter Wortbildungskriterien die logischere Form ist. *Liter* hängt enger mit *3* zusammen als mit *Haus*, von daher verteilt *3-Literhaus* die Prioritäten falsch, während die Version mit 2 Bindestrichen eine ausgewogene Verknüpfung offeriert, die überdies in vielen offiziellen Quellen Verwendung findet (s. z.B. Pfäffinger 2003: 30). Problematischer stellte sich die Frage dar, ob die auf Gebäudedächern zu montierenden Panele zwecks Erzeugung warmen Wassers durch Sonnenenergie, nun *Solarkollektoren* oder *Sonnenkollektoren* genannt werden sollen. Unzweifelhaft erscheint Sonne (und somit *Sonnenkollektoren*) unter Kriterien der allgemeinen Verständlichkeit die zu präferierende Alternative. Jedoch offenbarte intensives Studium technischer Informationsmaterialien, dass der Begriff *Solarkollektoren*, die weitaus gebräuchlichere

---

49 Sicherlich lässt sich dieses Gedankenspiel durch die Argumentation fortspinnen, dass eine Person trotz betriebsbereiter Solarkollektoren, diese letztlich nicht verwendet und so dem Geist des Bonuspunktesystems nicht gerecht wird. Doch spätestens hier wird es abstrus und zudem ist die Bonuspunktebroschüre nicht das „Gesetzbuch einer Energiesparpolizei“.

Bezeichnung ist, und auch die im Vorfeld durchgeführten Befragungen hatten Anzeichen dafür gegeben, dass zumindest die Bezeichnung *Solarenergie* grundsätzlich verstanden und akzeptiert wird. Dementsprechend wurde *Solarkollektoren* für die Bonuspunktbroschüre als Bezeichnungsstandard adaptiert. Eine Erklärung im Baulexikon wäre überdies in beiden Fällen geplant gewesen, ob mit *Sonne* oder *Solar* als Bestandteil des Kompositums.

### **9.3.4 Die Einleitung: Informative Werbung**

Gemäß des modifizierten Konzepts ist es sinnvoller informative Werbung für umweltfreundliche Bautechniken in den geplanten Einleitungstext zu integrieren und diesen entsprechend der 4 Themenbereiche der Maßnahmenliste zu untergliedern. Die inhaltlichen Aspekte für diese Einleitung entnahm ich größtenteils dem Textentwurf des Bauexperten. Viele der Formulierungen, die als Definitionen im Baulexikon zu lang gewesen wären, eigneten sich als Grundbausteine für einen ausführlicheren Text mit werbendem Charakter. So entwickelte ich aus Passagen des **ENTWURFS** und aus eigenen, ergänzenden Formulierungen den Einleitungstext in die 4 Themenbereiche. Dieser umfasste ca. eine DIN A4 Seite, sparte jedoch den Themenbereich Baustoffe zunächst weitestgehend aus, da es dort noch hausinterne Regelvorgaben zu klären galt. Ansonsten wird zu jedem Themenbereich möglichst einfach erläutert, welchen Nutzen es der Umwelt, aber auch dem einzelnen Bauinteressierten bringt, spezifische umweltfreundliche Bautechniken einzusetzen. Ziel ist es zu informieren, Interesse zu wecken und Akzeptanz für umweltbewußtes Bauen zu schaffen. Novizen soll zudem die Möglichkeit eröffnet werden einen kognitiver Rahmen aufzubauen, der dabei hilft weitere Sachverhalte unter nun bekannten Informationsbausteinen einordnen zu können.

#### **9.3.4.1 Syntax und Stilistik**

Mittlerweile gilt es als ziemlich sicher, dass unter Gesichtspunkten der Sprachverarbeitung die Semantik von größerer Bedeutung ist als die Syntax. Zweifelsohne gibt es aber syntaktische Verknüpfungen, die einer unaufwändigen Rezeption entgegenwirken und deshalb vermieden werden sollten (Christmann&Groeben 1996: 151). Zwar bewegt sich das Textvolumen der

Bonuspunktebroschüre mit einer Gesamtlänge von acht DIN A4 Seiten in einem noch überschaubaren Rahmen, doch würde der Versuch, die Entstehung jedes einzelnen Satzes nachzuzeichnen, zu einem Elaborat mit potenziertem Seitenumfang im Vergleich zur diskutierten Broschüre führen. Der Einwand, einige der acht Seiten der Bonuspunktebroschüre wiesen nur Listencharakter auf, ändert daran wenig. Zudem wurde bereits an der Maßnahmenliste demonstriert, dass auch dort syntaktische und stilistische Überlegungen Bestandteil des Textproduktionsprozesses sind. Die Einleitung in die 4 Themenbereiche stellt den längsten - sozusagen in Prosaform vorliegenden - Teiltext dar. Auch die Hintergründe seiner Entstehung sollen erhellt werden, ohne freilich jede einzelne Partikel- oder Deixisverwendung mikroskopieren zu wollen. Bezüglich der syntaktischen Ebene lässt sich sagen, dass die Satzstruktur gängigen Schreibempfehlungen folgt, die bereits von diversen Autoren zusammengetragen und erörtert worden sind (s. z.B. Lehrndorfer 1996: 72; Christmann&Groeben 1996: 151; Ballstaedt 1997: 61). Dazu zählen u.a. die Vermeidung von Parenthesen und Schachtelsätzen, sowie die Verwendung kurzer Sätze. Was mit letzterem gemeint ist, wird von kontrollierten Sprachen z.T. exakt definiert. Ein gängiger Standard postuliert maximal 20 Wörter pro Satz. Ob dieses Limit eingehalten worden ist, vermag ich nicht zu sagen, da Auszählungen weder während des Schreibens noch im Zuge der Schreibprozessanalyse durchgeführt worden sind, denn sie stellen m.E. kein geeignetes Instrumentarium zur Bewertung der Textqualität dar. Dennoch ist die Beachtung einer akzeptablen Satzlänge wichtig, um den Arbeitsspeicher der Rezipienten nicht zu überlasten und eine möglichst unaufwändige Rezeption zu gewährleisten. Eine Beurteilung dieses Kriteriums ist hauptsächlich durch gezieltes Korrekturlesen, schon während der ersten Formulierungsphasen aber auch noch danach, erfolgt. Hier kommt der Vorteil zum Tragen, dass zwei Autoren in die Textproduktion involviert sind und schriftliche Zwischenergebnisse dadurch problemlos einer gegenseitigen kritischen Begutachtung unterzogen werden können. Zudem gehört es zu meinen Schreibstrategien während der Korrektur z.T. laut zu lesen und dadurch nicht nur das Textrezeptionssystem, sondern auch das Sprachrezeptionssystem in die Beurteilung mit einzubinden (mehr dazu in Kap. 9.3.5.3)

Eine weitere wichtige Prämisse, speziell für die Gestaltung des Einleitungstexts, ergibt sich aus den Erkenntnissen Kintschs und bezieht sich hauptsächlich auf

Spracheinheiten jenseits der Satzebene (Kintsch 1994: 301). Demnach empfiehlt es sich Texte, die primär an Novizen in einem Fachgebiet adressiert sind, mit einer kohärenten Textstruktur auszustatten, um den Verstehensprozess zu erleichtern. Wie an mehreren Stellen schon geschildert, geschieht dieses dadurch, dass eine Argumentationskette vom Allgemeinen zum Speziellen aufgebaut wird. Darüberhinaus bietet es sich an die Textkohärenz durch Kohäsionsmerkmale an der Textoberfläche zu unterstützen. Dazu zählt u.a. die Verwendung von Konjunktionen, um die logischen Verknüpfungen von Haupt- und Neben-, aber auch Haupt- und Hauptsätzen explizit anzuzeigen.

### **9.3.4.2 Exkurs zur Wortwahl**

Eng verbunden mit Stil und Syntax und dementsprechend Bestandteil eines jeden Schreibratgebers sind Empfehlungen zur Wortwahl (vgl. Lehrndorfer 1996: 72; Christmann&Groeben 1996: 151; Ballstaedt 1997: 61). So wird z.B. geraten, geläufige und anschauliche Wörter zu wählen (Christmann&Groeben 1996: 151) und auf ein verständliches Vokabular zu achten (Ballstaedt 1997: 60). Gerade weil in dieser Arbeit bereits viel Gewicht auf die Terminologiekomponente gelegt worden ist, muss dieser Aspekt ein weiteres Mal aufgegriffen werden, und zwar diesmal, um einigen Stiltipps kritisch entgegen zu treten. So findet sich bei Ballstaedt der positiv zu wertende Hinweis, dass einige Fremdwörter geläufiger sind als ihr deutscher Pendant (Ballstaedt 1997: 60). Diese differenzierende Sichtweise, die Abstand von dem gängigen Pauschalurteil „Verwenden Sie keine Fremdwörter“ nimmt, führt Ballstaedt leider mit seinem nächsten Ratschlag sogleich wieder ad absurdum. Man solle „Plastikwörter“ vermeiden, die größtenteils bedeutungsleer sind, wie z.B. Struktur, Modell und Information (Ballstaedt 1997: 60). Sicherlich gibt es Kommunikationssituationen, in denen Aktanten diese Wörter zwecks Verschleierung konkreter Vorgänge und Konstellationen quasi als Worthülsen benutzen. Andererseits kommt kaum eine linguistische Arbeit ohne Wörter wie Struktur, Modell und Information aus, weil diese Begriffe in einer entsprechenden Situation, mit entsprechenden Kommunikationspartnern ganz konkrete Bedeutungen haben. Ziel dieser kritischen Anmerkung ist es, erneut deutlich darauf hinzuweisen, dass auch beim Schreiben von Texten nicht der Fehler gemacht werden darf, zu sehr an der Textebene verhaftet zu

bleiben und Pauschalurteilen zu folgen. Wortwahl, Syntax, Textstruktur und Stil sind immer an den jeweiligen Rezipienten, der Rezeptionssituation und dem Kommunikationsziel auszurichten. Stil- und Schreibguides können nützliche Formulierungshinweise geben, doch ein Autor muss dabei bedenken, sie stets nur vor dem Hintergrund und in Kenntnis der jeweiligen, eigenen Kommunikationssituation zu Rate zu ziehen.

### 9.3.5 Verständigungssicherung Teil I

Zu dem bis hier beschriebenen Zeitpunkt liegen nun folgende Texte der Bonuspunktebroschüre vor:

- die **Maßnahmenliste**, in der zu erklärende Begriffe markiert sind
- das **Baulexikon**, bei dem ca. ein Drittel der Einträge fehlen
- die **Einleitung** in die 4 Themenbereiche umweltfreundlichen Bauens, bei der ein Thema offen ist.

Auch wenn noch nicht alle Teiltexthe der Bonuspunktebroschüre verfasst sind, wird diese Evolutionsstufe zur einfacheren Nachvollziehung des Entstehungsprozesses mit **VERSION1** bezeichnet. **VERSION1** übersandte ich Ende März 2004 dem städtischen Bauexperten, der sie einige Tage prüfte, bevor wir uns zum Gedankenaustausch am 29.3.2004 in seinem Büro trafen. Bei diesem Gespräch fand eine Verständigungssicherung über die bislang vorliegenden Texte statt. Das modifizierte Konzept wurde übereinstimmend für gut und zweckmäßig befunden. Die Definitionen im Baulexikon waren nun knapp formuliert, schienen uns aber als Verstehenshilfe für die Zielgruppe passend. Die informative Werbung für umweltfreundliches Bauen hatte Einzug in die Einleitung gehalten, die gemäß der 4 Themenbereiche der Maßnahmenliste gegliedert war. An einigen Stellen wurden kleine Änderungen vorgenommen. So schlug der Bauexperte vor, die „35 kwh Strom“ aus der Definition für das 3-Liter-Haus (s. Kap. 9.3.2.1) herauszustreichen, da nach seiner Erfahrung außer Technikern kaum jemand etwas mit dieser Verbrauchsangabe anzufangen vermag.

Während der Besprechung wurde zudem in gemeinsamer Anstrengung versucht, Formulierungen für die noch fehlenden Passagen des Baulexikons zu finden. Da

**VERSION1** sowohl auf Papier als auch in digitalisierter Form vorlag, konnten die im Tandem erarbeiteten Ergänzungen sofort in einem ausgedruckten Exemplar handschriftlich fixiert bzw. am Computer eingegeben werden. Am Ende des Treffens lagen überarbeitete Versionen der einzelnen Teiltex-te vor, die die beiderseitige Zustimmung besaßen. Der bisherige Schreibprozess und die darüber erfolgte Verständigungssicherung werden nachfolgend Gegenstand von drei vertiefenden Betrachtungen sein.

### **9.3.5.1 Joint action und common ground**

Als erstes soll dieser gemeinsame Textproduktionsprozess zwischen zwei Experten unterschiedlicher Fachgebiete unter Hinzuziehung des *common ground* Konzepts von Herbert Clark<sup>50</sup> begutachtet werden. Clark beschreibt die Kommunikation zwischen Menschen als eine gemeinsame Handlung (joint action), deren Fundierung ein gemeinsames Wissen (common ground) der Aktanten bildet. Es wurde auf die Verteilung des Expertentums zwischen dem Bauexperten und meiner Person bereits Bezug genommen. Nochmals hervorgehoben werden sollte jedoch, dass schon vor Beginn des Schreibprozesses die Herstellung einer gemeinsamen Wissensbasis begonnen hatte. Die Ursprünge lassen sich bis zu ersten sondierenden Gesprächen zurückverfolgen, in denen ein Austausch über die inhaltliche Thematik der Broschüre im Allgemeinen und frühen Ideen zur Umsetzung stattgefunden hatte. Dabei zeichnete sich ab, dass ähnliche Vorstellungen vorhanden waren, was z.B. den Umfang der Publikation oder die Einschätzung von Bonuspunktesystemen anderer Gemeinden betraf. In diesen Vorgesprächen manifestierte sich die gegenseitige Annahme (mutual belief), dass der jeweils andere nicht nur die berufliche Qualifikation - Bauingenieur bzw. Linguist - vorzuweisen hatte, sondern auch in der aktuell vorliegenden Situation fachlich-kompetente Hinweise geben konnte. Dieses gegenseitig voneinander erworbene Wissen ist essentiell für eine erfolgreiche gemeinsame Kommunikation, die als Ziel hat, eine möglichst gelungene Bonuspunktebroschüre zu schaffen. Während des Entstehungsprozesses der Broschüre gab es zwar mehrmals Diskussionen, ob eine Definition beispielsweise inhaltlich richtig oder der Zielgruppe angemessen ist, doch

---

50 Siehe Kapitel 5.6

das waren fruchtbare gemeinsame Aushandlungen vor dem Hintergrund, das gesteckte Kommunikationsziel zu erreichen. Es kam dabei nie zu Situationen, in denen die grundlegende Kompetenz des Partners in Zweifel gezogen worden wäre, sondern es bestätigte sich während des Schreibprozesses permanent die im Vorfeld gewonnene Erkenntnis über die Expertise des jeweils anderen.

### **9.3.5.2 Die epistemisch-heuristische Funktion des Schreibens**

In Rückschau auf den bisherigen Schreibverlauf lohnt es sich einem Aspekt größere Beachtung zu schenken, der vordergründig trivial scheinen mag, hinsichtlich der systematischen Herangehensweise an eine Schreibaufgabe jedoch von hohem didaktischen Nutzen ist: Nach Abschluss der Planungsphase gilt es zügig mit dem schriftlichen Fixieren von Text zu beginnen, denn dieser kann als Grundlage für Überarbeitungsphasen herangezogen werden, wie sie u.a. im Schreibmodell von Hayes&Flower abgebildet sind (s. Kap. 9.1.1). In dem hier geschilderten Schreibprozess hat sich die Relevanz solcher Überarbeitungsphasen anhand fertiggestellter Textpassagen bereits deutlich offenbart. Als wichtigstes Beispiel ist der ENTWURF anzuführen, dessen textliche Grundlage vitaler Impulsgeber für alle weiteren Schreibprozesse war und sogar eine leichte Modifizierung des Ursprungs-Konzepts in Gang gesetzt hat.

Das Niederschreiben von Gedanken besitzt, neben einer häufig kommunikativen Funktion, den positiven Effekt, das menschliche Gedächtnis zu entlasten, da ein externer Speicher erzeugt wird (Molitor-Lübbert 2002: 33). Als Alltagsbeispiel ließe sich ein Einkaufszettel anführen, der es einem erlaubt seine gedankliche Aufmerksamkeit anderen Dingen zuzuwenden, weil die Namen der im nahe gelegenden Supermarkt zu beschaffenden Konsumgüter auf dem externen Speichermedium Papier abgelegt worden sind. Erfüllt das Schreiben die Aufgabe einer Gedächtnisstütze, so ist dieses mit der Funktionsweise eines Werkzeugs vergleichbar, welches vorhandene menschliche Fähigkeiten unterstützen und verbessern hilft. Schreiben dient dann als kognitives Werkzeug (Molitor-Lübbert 2002: 44).

Betrachtet man die Revisionen, die im konkreten Textproduktionsprozess durch die Auseinandersetzung mit dem ENTWURF initiiert worden sind, wird deutlich, dass

dem Schreiben mehr als nur die Werkzeugfunktion einer Gedächtnisstütze innewohnt. Die in Form von Schriftzeichen materialisierten Gedanken werden außenstehenden Personen für eine kritische Begutachtung zugänglich und versetzen gleichsam den Textautor in die Lage, eine distanziertere Position zu seinem geistigen Elaborat einzunehmen (s. Molitor-Lübbert 2002: 41). Durch intensives Lesen des erzeugten Textes tritt der Autor in eine Art Dialog mit dem Geschriebenen, letztlich mit seinen eigenen Gedanken, und diese intellektuelle Auseinandersetzung ermöglicht es ihm, in neue Erkenntnisebenen vorzustoßen (s. Molitor-Lübbert 2002: 44). Schreiben gekoppelt mit Lesen dient dann als Denkmedium und man spricht in diesem Zusammenhang von der epistemisch-heuristischen Funktion des Schreibens (Molitor-Lübbert 2002: 40). Die Rezeption vorhandener Textabschnitte vermag je nach Lesehaltung also mehr zu leisten, als nur orthografische oder syntaktische Fehler zu korrigieren, wobei letzteres natürlich ebenfalls von Bedeutung ist, um ein gelungenes Endprodukt zu schaffen. Wird hingegen die epistemisch-heuristische Funktion bewusst eingesetzt, wie im vorliegenden Fall, so kommt dem Schreiben der Status einer Kreativitätstechnik zu (vgl. Molitor-Lübbert 2002: 34). Diese Technik zu kennen und sich ihrer zu bedienen scheint besonders im Hinblick auf Schreibaufgaben, die in unbekanntem Terrain angesiedelt sind, eine erfolgversprechende Strategie, um zu Texten höherer Qualität zu gelangen. Gleichzeitig lassen sich so Frustrationserlebnisse, die oftmals mit nicht zufriedenstellenden ersten Textentwürfen einhergehen, von vornherein vermeiden, da solche Entwürfe nicht als Mangel zu sehen sind, sondern als Chance und Basis für nachfolgende kreative Denkprozesse.

### **9.3.5.3 Prätext**

Anknüpfend an den Bemühungen des Bauexperten und meiner Person, während der **Verständigungssicherung Teil I**, gemeinsam fehlende Definitionen zu formulieren, soll auf eine weitere Schreibstrategie Bezug genommen werden, die speziell zur Lösungsfindung für lokale Problemabschnitte beitragen kann. Während die mündliche Sprachproduktion in der Regel ohne größere Schwierigkeiten und automatisiert vonstatten geht, ist die Versprachlichung mentaler Inhalte auf dem schriftsprachlichen Wege oftmals problembehaftet (Wrobel 2002: 83). Im Schreibmodell von



Hayes&Flower (vgl. 9.1.1) ist dieser Vorgang im Modul *translating* zwar berücksichtigt, aber nur unzulänglich erklärt. Ein Hilfsmittel, um diese „Übersetzungsphase“ präziser zu entschlüsseln, sind Prätexte, die Arne Wrobel folgendermaßen eingrenzt:

*„Im engeren Sinne versteht man unter Prätexten sprachliche Elemente, die im Formulierungsprozess mit der erkennbaren Intention einer textlichen Realisierung erzeugt werden, die aber nicht niedergeschrieben werden, sondern lediglich mental repräsentiert sind.“*

(Wrobel 2002: 84).

Als mentale Repräsentationen entziehen sich Prätexte allerdings weitestgehend eines Untersuchungszugriffs, doch gibt es Methoden, ihnen zumindest auf die Spur zu kommen. Zu diesen zählen die an früherer Stelle erwähnten Schreibprotokolle, bei denen Probanden zu lautem Denken während des Formulierungsprozesses angehalten sind, und konversationelle Schreibinteraktionen wie im vorliegenden Fall, bei denen die Dialogsituation zwischen den Schreibern häufig schreibbegleitendes Sprechen evoziert. Die während der Schreibaktivität verbalisierten Äußerungen spiegeln zwar nicht die ihnen zugrunde liegenden kognitiven Prozesse exakt wider, doch sie lassen Rückschlüsse auf selbige zu (Wrobel 2002: 84). Prätexte, in diesem erweiterten Sinne, bekleiden eine Art Schnittstellenfunktion zwischen den abstrakten mentalen Repräsentationen während der Formulierungsplanung und den letztlich verschriftlichten Textaussagen (Wrobel 1995: 105). Weil die Korngröße für die hier geschilderte mehrmonatige Untersuchung grober gewählt werden musste, ist eine tiefere Analyse der konversationellen Schreibinteraktionen leider nicht möglich, denn es kann nur auf Gedächtnisprotokolle zurückgegriffen werden. Da aber im Zuge des gemeinsamen Formulierens Prätexte erzeugt worden sind, soll diese Tatsache nicht völlig ausgeblendet werden, zumal sie schreibstrategisches Potential besitzt.

Interaktive Formulierungsprozesse unter Zuhilfenahme von Prätexten fanden z.B. bei der Suche nach Definitionen für die Baulexikoneinträge *Blockheizkraftwerk* und *Energiesparer NRW* statt. Dabei handelt es sich um überschaubare Textabschnitte von 2 bis 4 Zeilen Länge, die für den mentalen Arbeitsspeicher noch so eben memorierbar

sind (vgl. Rickheit&Strohner 1993: 40; Markowitsch 2002: 85). Der konkrete Formulierungsprozess startete mit einer Denkphase von 1 bis 2 Minuten, während der beide Beteiligte über einen geeigneten Textvorschlag nachsannen. Schließlich artikulierte jemand einen ersten Formulierungsentwurf. Dieser diente fortan als Arbeitsgrundlage für exaktere, kompaktere oder syntaktisch adäquatere Erklärungen, die ebenfalls mündlich geäußert wurden. Dabei kam es häufig zum Sprecherwechsel, das heißt, ein von Sprecher A initiiertes Formulierungsvorschlag wurde von Sprecher B aufgegriffen und modifiziert. Die modifizierte Version wurde dann erneut von Sprecher A leicht umgeformt, etc. Eine präzisere Analyse lässt sich anhand der Gedächtnisprotokolle nicht durchführen, doch decken sich die während des Schreibgesprächs gemachten Beobachtungen mit den Aussagen Wrobels, der prätextuelles Formulieren als zyklischen Vorgang bezeichnet, bei dem Formulierungen sukzessive entwickelt und geändert werden (Wrobel 2003: 93).

In Kapitel 9.1 ist schon Bezug auf die Ähnlichkeit zwischen Modellen der Sprach- und der Textproduktion genommen worden, überdies gilt es als sicher, dass das menschliche Sprachsystem über jeweils nur eine Komponente für Syntax, Lexikon, Semantik und kommunikative Kompetenz verfügt, die sowohl der mündlichen wie der schriftlichen Sprachproduktion dient (Wrobel 2002: 87). Andererseits gibt es einige Evidenz dafür, dass Sprachrezeption und -produktion, sowie Lese- und Sprachverstehen vier spezialisierten Teilsystemen zuzuordnen sind, zwischen denen es jedoch Austausch geben kann (Wrobel 2002: 89). Auf Basis dieser Grundannahmen deutet Wrobel Prätext als eine Problemlösestrategie, die alle vier Teilsysteme vernetzt. Durch deren Interaktion entsteht Sprachbewusstsein, welches kritische Distanz und analytische Reflexion bezüglich zu formulierender Textabschnitte schafft (Wrobel 2002: 94). Diese These weist deutliche Parallelen zur soeben vorgestellten epistemisch-heuristischen Funktion des Schreibens auf. Und ähnlich wie der verlangsamte Schreibprozess dort sowohl Chancen eröffnet als auch zu Frustrationen führen kann, stellt sich die Konstellation für prätextuelles Formulieren dar: Kompetente Schreiber nutzen es als Problemlösestrategie während unprofessionelle Schreiber den stockenden Textproduktionsprozess oftmals als Indiz ihres Scheiterns deuten (Wrobel 2002: 95). So fällt denn das Fazit zum Prätext analog zu dem des epistemisch-heuristischen Schreibens aus. Bewusst eingesetzt lässt sich prätextuelles Formulieren als Problemlösestrategie während des Schreibprozesses

einsetzen. Da das verwendete Speichermedium (der mentale Arbeitsspeicher) jedoch limitiert ist, beschränkt sich der Operationsbereich dieser Strategie weitestgehend auf lokale Inskriptionsprobleme, die sich im Rahmen von ein bis zwei Sätzen bewegen. Als Abschlussbemerkung ist von daher anzufügen, dass während der untersuchten Schreibinteraktion vielfach Textvorschläge mit Hilfe eines Textverarbeitungsprogramms am Computer verschriftlicht worden sind. Dadurch wird der mentale Arbeitsspeicher entlastet und weitere Modifizierungen lassen sich per digitaler Textverarbeitung unaufwändig vollziehen und sogleich abspeichern.

## **9.4 Der Weg zu VERSION2**

Nach der **Verständigungssicherung Teil I** galt es nun eine erste Kompletversion (**VERSION2**) der Bonuspunktebrochure zu vollenden. Hierzu waren noch das Vorwort und die Mindestanforderungen für alle Häuser im Baugebiet Breipohls Hof zu formulieren.

### **9.4.1 Die Mindestanforderungen und die EnEV**

Bereits während der Konzepterstellung gab es Anlass zu der Vermutung, dass die verständliche Aufbereitung der Mindestanforderungen an alle Häuser in Breipohls Hof eine diffizile Aufgabe werden könnte, denn in diesem Zusammenhang muss zwingend auf die Energieeinsparverordnung referiert werden. Dabei handelt es sich um ein Gesetz, welches seit Februar 2002 verbindlich für alle Neubauten gilt und insgesamt 20 Paragraphen umfasst. Aus diesen gesetzlichen Vorgaben leiten sich auch die Mindestanforderungen für die Neubauten in Breipohls Hof ab. Sie sind allerdings strenger als die gesetzlichen Bestimmungen. Widmet man sich dem Gesetzestext genauer, stellt man fest, dass es ohne juristische, oder präziser – baurechtliche und bautechnische - Fachkenntnisse unmöglich ist, alle Passagen in ausreichendem Maße zu verstehen. Wer nicht über diese Kenntnisse verfügt, ist mit dem Text der Energieeinsparverordnung (EnEV) überfordert. Er ist im Handbuch zum Wohnungseigentumsgesetz (WEG) nachzulesen und erstreckt sich inklusive

Anmerkungen über ca. 40 Seiten (s. Niefenführ&Schulze 2002: 899ff).

Die EnEV führt zwei ältere Verordnungen (die Wärmeschutzverordnung 1995 und die Heizungsanlagenverordnung) zusammen, mit dem Ziel den Heizbedarf und den Kohlendioxid-Ausstoß von Gebäuden zu verringern (vgl. Weber-Daub 2003: 41). Vereinfacht ausgedrückt paart die EnEV Vorgaben, die sich auf die architektonische Gestaltung von Gebäuden beziehen mit solchen, die z.B. die Heizanlagentechnik betreffen. Um mit der technischen Entwicklung Schritt halten zu können, enthält die EnEV keine Berechnungsvorschriften, sondern sie verweist auf die entsprechenden DIN-Normen (Hauser 2003: 33). Werden Regeländerungen notwendig, muss durch diese Strategie des Gesetzgebers nicht jedesmal die EnEV modifiziert werden, da neue praktische Gegebenheiten<sup>51</sup> in den jeweiligen DIN-Normen adaptiert werden können. Schon in den ersten ca. 15 Monaten nach Inkrafttreten der EnEV (am 1.2.2002) hatte sich jedoch gezeigt, dass mehrere DIN-Normen Widersprüchlichkeiten und Fehler aufwiesen. Deshalb wurde bereits für Ende 2003 eine so genannte Reparatur-Novelle der EnEV geplant, die zwar keine inhaltlichen Revisionen vorsah, wohl aber eindeutige Stellungnahmen zu diversen aktualisierten Normen (Tuschinski 2003: 38).

Die soeben dargebotenen, grundlegenden Informationen zur EnEV sollen verdeutlichen, warum es so schwierig ist, diese Verordnung einem größeren Leserkreis verständlich nahe zu bringen. Von daher reifte der Entschluss, auf eine detailliertere Darstellung der EnEV in der Bonuspunktbrochure zu verzichten und lediglich kurz zu skizzieren, was sich hinter dieser Verordnung verbirgt. Da Planung und Durchführung eines Neubaus gemäß der EnEV nur durch Architekten oder Bauträger realisierbar sind, bot es sich zudem an, direkt darauf zu verweisen, etwaige Fragen bezüglich der EnEV mit eben diesen professionellen Anbietern zu klären. Hinzuzufügen ist, dass VERSION2 und VERSION3 einen ergänzenden Internettipp enthalten ([www.enev-online.de](http://www.enev-online.de)) und den Hinweis auf die gedruckte EnEV-Ausgabe. Ob der Komplexität dieser Recherchequellen, die uns in Punkto Verstehen und Akzeptanz eher kontraproduktiv als hilfreich erschienen, kamen wir (die Autoren) schließlich zu dem

---

51 In diesem Vorgehen spiegelt sich die in Abschnitt 7.3.2 erörterte Problematik wider, dass auch dem Gegenstandsbereich von Kommunikation Beachtung geschenkt werden muss und oftmals der Faktor Zeit eine gewichtige Rolle einnimmt.

Entschluss diese Literaturhinweise zu streichen (vgl. a. Becker-Mrotzeck&Schermer 2000: 637).

Neben einer kurzen Definition der EnEV und der Empfehlung konkrete Beratung bei Architekten und Bauträgern zu suchen, enthalten die Mindestanforderungen noch die unumgänglichen Fachbegriffe *Primärenergiebedarf* und *spezifischer Transmissionswärmeverlust*, die einer Erläuterung bedürfen. Für das Verfassen dieser beiden Definitionen gilt das gleiche wie für die des Baulexikons: Es muss ein Kompromiss zwischen Adressatenorientierung und Sachangemessenheit gefunden werden. Im Zuge der Entstehung der Bonuspunkte Broschüre gab es lediglich kleinere Retuschen an den ursprünglichen Textvorschlägen in VERSION2, die nachstehend vorgestellt werden:

*„Der Primärenergiebedarf ist die Bezugsgröße für den Verbrauch eines Hauses. Er wird auf der Grundlage der EnEV ermittelt und in Kilowattstunden pro Quadratmeter und Jahr (kWh/m<sup>2</sup>a) angegeben.“*

*Der spezifische Transmissionswärmeverlust bezieht sich auf die Wärme, die durch die Bauteile (Wände, Fenster, Decken, Böden) eines Hauses hindurch verloren geht. Ist das Haus gut gedämmt, bleibt der Wärmeverlust gering.“*

(aus VERSION2).

## **9.4.2 Vorwort und explizite Lesehinweise**

Teil des Konzepts war es, die Bonuspunkte Broschüre mit einem Vorwort zu eröffnen. Es dient der Begrüßung der Leser und soll in wenigen Worten erklären, was auf den folgenden Seiten an Themen und Informationen zu finden ist. Dadurch erübrigt sich ein separates Inhaltsverzeichnis, das bei ca. 8 Seiten Gesamtumfang zudem nicht unbedingt erforderlich scheint. Im *Vorwort* können zusätzlich explizite Hinweise auf die *Einleitung* ins Thema energiesparendes Bauen und auf das *Baulexikon* erfolgen, welche sich speziell an fachkundigere Leser wenden. Neben einer Lesesteuerung durch typografische Hilfsmittel, sind diese Hinweise der Versuch einer Lesesteuerung auf schriftsprachlichem Wege, um die rezipientenfreundliche Ausrichtung der Broschüre hervorstreichend. Ansonsten soll die Erstellung des Vorwortes nicht vertieft werden, da

es ein eher unproblematischer Teiltext der Broschüre ist. Die Begründung dafür mag in der relativ strikten Formelhaftigkeit von Begrüßungen und Vorworten zu suchen sein, die den Konversationsrahmen für Autoren wie Rezipienten von vornherein absteckt. Erst bei der Erstellung der Druckvorlage wird das Vorwort nochmal Gegenstand von Diskussionen sein.

Beim Schreiben reifte zudem die Idee außer dem expliziten Lesehinweis im *Vorwort*, einen weiteren Lesetipp direkt bei *Maßnahmenliste* und *Baulexikon* zu platzieren:

*„Auf der folgenden Doppelseite finden Sie links die Maßnahmentabelle, die die möglichen Bautechniken und Bonuspunktzahlen auflistet. Alle blauegedruckten Begriffe in dieser Tabelle können Sie rechts im Baulexikon schnell nachschlagen. Es soll Ihnen einfache Erläuterungen liefern. Für genaue technische und rechtliche Erklärungen, wenden Sie sich bitte an die Ansprechpartner oder die Fachliteratur, die auf Seite 7 aufgeführt sind.“*

(aus VERSION2).

Dieser Lesetipp verfolgt zum einen das Ziel die Handhabung des Doppelseitenkonzepts zu erklären<sup>52</sup> und zum anderen soll er die Akzeptanz für das Baulexikon bei Rezipienten erhöhen, die eher den Experten zuzurechnen sind. Durch das geplante Hypertext-Layout ist das Konzept eigentlich selbsterklärend, aber schon in der Analyse war der Hinweis auf die heterogene Zielgruppe und die damit verbundenen Konsequenzen erfolgt. So gesehen nimmt dieser Lesetipp den „worst case Leser“ an die Hand, während er gleichzeitig den „best case Leser“ beschwichtigt.

### **Zusammenfassung:**

Nach dem Verfassen der *Mindestanforderungen* und des *Vorworts* sind alle Einzeltexte der Broschüre vorhanden. Somit liegt eine erste komplette Version vor, die mit **VERSION2** bezeichnet ist. Weitere Verbesserungen und damit einhergehende Textversionen werden im Folgenden nicht mehr ausschließlich kritischen

---

<sup>52</sup> Zusätzlich ist eine grafische Verstärkung des Lesetipps angedacht worden, etwa in Form eines freundlich wirkenden Ausrufungszeichens oder eines „Glühlampensymbols“, wie sie in Ratgeberbroschüren oder Lehrwerken der Erwachsenenbildung zu finden sind.

Begutachtungen der Produzenten entspringen, sondern basieren primär auf Benutzertests und Expertenurteilen.

## 9.5 Der Weg zu **VERSION3** und **VERSION4**

In der nun zu schildernden Phase wird **VERSION2** Versuchspersonen vorgelegt, um genauere Aufschlüsse über die Qualität und Akzeptanz der bislang produzierten Texte zu erhalten. Gemäß des Untersuchungsdesigns aus Kapitel 6.4 handelt es sich hier um die **Testserie 1** während der **Intervention**. Da bei der Ist- und Zielanalyse, anders als im Design vorgesehen, nur rudimentäre Stichproben mit Textfragmenten möglich waren, sind erst zu diesem fortgeschrittenen Stadium des Gesamtprojekts präzisere Erkenntnisse zur Textrezeption der Bonuspunktebrochure erwartbar. Die Versuchsdurchführung orientiert sich an den Prinzipien qualitativer Sozialforschung und soll nachfolgend offen gelegt werden.

### 9.5.1 Benutzertests

Im Fall von Gebrauchsanweisungen spricht man allgemein von Benutzertests, oder auch Usability-Tests, wenn Gebrauchsanweisung und zugehöriges Produkt einer praktischen Überprüfung unterzogen werden (vgl. Bock 1994: 175; Geyer 2000: 111). Idealerweise testen Mitglieder der anvisierten Zielgruppe das Produkt und seine Anleitung auf ihre Kompatibilität und Tauglichkeit in einer realistischen Anwendungssituation (Bock 1994: 177). Bezüglich der Bonuspunktebrochure ist die Konstellation nicht exakt vergleichbar, da sie keine Handlungsanweisungen zur Nutzung eines mitgelieferten Produkts enthält. Ansonsten ist der Testansatz jedoch identisch: Leser, die repräsentativ für die Zielgruppe der Broschüre sind, sollen in einer praxisnahen Lesesituation beobachtet werden. Es soll registriert werden, wie sie auf die Broschüre reagieren und wie sie sie nutzen. Letzteres bezieht sich speziell darauf, ob das Doppelseitenkonzept mit Maßnahmenliste und Baulexikon funktioniert. Insofern scheinen Vergleiche zur Durchführung von Benutzertests mit Gebrauchsanleitungen gerechtfertigt und werden im weiteren auch herangezogen.

Die Benutzertests wurden von mir zwischen dem 4.4. und dem 14.4.2004 in einer Feldforschungssituation durchgeführt, um den Gebrauch der Bonuspunktebrochure so realitätsnah wie möglich miterleben zu können (vgl. Krings 1996: 114). Die Wahl der Versuchspersonen erfolgte nach dem Kriterium, ob es sich bei ihnen um potentielle Baukunden handeln könnte. Um dieses genauer abschätzen zu können, wählte ich Probanden aus meinem Bekanntenkreis, z.B. Nachbarn, Verwandte und Freunde, zu denen intakte, jedoch nicht enge zwischenmenschliche Bindungen bestanden. Keine fremden Personen für die Tests heranzuziehen basiert auf zwei untersuchungsstrategischen Überlegungen, die beide bereits angeklungen sind: Bei bekannten Menschen ist einfacher zu bestimmen, ob sie einer speziellen Zielgruppe entsprechen und es liegen einem Grundeinschätzungen über ihre Fachkenntnisse und Charaktereigenschaften vor, die sonst nur durch aufwändige Vorgespräche erhoben werden könnten (vgl. Geyer 2000: 114). Mindestens genauso wichtig ist die zweite strategische Überlegung: Potentielle Leser sollen in einer möglichst realistischen Nutzungssituation beobachtet werden. Es wird angenommen, dass die Broschüre zu Hause gelesen wird. Um Zugang zu einer Wohnung zu haben, muss man den Eigentümer kennen. Um ihm beim Lesen der Broschüre, in seinen eigenen vier Wänden, in einer möglichst authentischen Nutzungssituation zuschauen zu können, muss bereits ein größerer Grad der Vertrautheit existieren. Allerdings kann eine zu intime Bindung die Testergebnisse auch verfälschen, da die Testperson in die Materie u.U. schon eingeweiht oder emotional voreingenommen ist (vgl. Bock 1994: 178). Ausgehend von diesen untersuchungsmethodischen Überlegungen, akquirierte ich Personen aus meinem weiteren Bekanntenkreis für die Benutzertests.

Zum Aufspüren gravierender Mängel in technischen Dokumentationen gilt eine Durchführung von fünf bis sechs Benutzertests als ausreichend (Bock 1994: 178; Galbierz&Riegel 2000: 84). Ich legte VERSION2 sieben Versuchspersonen (VPs) vor, die im Alter zwischen 29 und 57 Jahren waren (näheres zu den Profilen der VPs in Kap. 9.5.1.2). Bei allen VPs ließen Lebensumstände und finanzielle Situation einen Hauskauf als nichts Utopisches anmuten. Die Zusammensetzung dieser kleinen Gruppe von Probanden lässt sich als heterogen charakterisieren, doch allen Personen ist ein gewisses Bauinteresse gemein.



### 9.5.1.1 Die Testdurchführung

Ich verabredete mich mit den betreffenden Bekannten, Verwandten oder Nachbarn und besuchte sie zu einem zwanglosen Gespräch, oftmals in Kombination mit einer Tasse Kaffee. Wir saßen entweder in der Küche oder im Wohnzimmer zusammen. Manchmal waren auch weitere Personen anwesend, wie z.B. Lebenspartner, Ehepartner oder Kinder. Die Kommunikationssituation wurde zudem häufig durch die Geräuschkulisse diverser Haustiere, Fernseh- bzw Rundfunkgeräte untermalt, situative Randvariablen, die in einer Laborsituation kaum reproduzierbar sind (vgl. Krings 1996: 45). Im Laufe der Unterhaltungen erwähnte ich beiläufig, dass ich eine Ausarbeitung für die Uni machen würde und dazu einige Testleser bräuchte. Signalisierten meine Gesprächspartner Interesse einen Lesetest zu absolvieren, schuf ich das dazu notwendige Szenario, welches ich situationsflexibel formulierte und dessen Basistext in etwa wie folgt lautete:

„Stell dir bitte vor, du möchtest ein Haus bauen. Du hast dich schon näher informiert und dir ein Baugebiet in Bielefeld angesehen. Dort gab es ein Beratungsbüro (Projektbüro) und die Mitarbeiter haben dich davon in Kenntnis gesetzt, dass es in dem Baugebiet ein Förderprogramm (Bonuspunktesystem) für umweltfreundliche Bautechniken gibt. Ein Mitarbeiter hat dir dann diese Broschüre [ich überreiche VERSION2] – das ist jetzt nur ein Prototyp - mitgegeben, in der du weitere Informationen zu dem Förderprogramm findest.“

Für die Testdurchführung hatte ich VERSION2 mit einem Farbdrucker ausgedruckt, schwarzer Text auf weißem DIN A4 Papier. Die Blätter waren beidseitig bedruckt und mit transparentem Klebeband provisorisch zu einer Broschüre zusammengefügt, deren Makrostruktur der geplanten Endfassung entsprach. Dieser Prototyp enthielt weder Fotos noch Grafiken und auf dem Cover stand lediglich *Bonuspunktesystem Breipohls Hof*. Die Teiltexthe waren jedoch mit typografischen Auszeichnungen, Überschriften und farbig hervorgehobenen Lesetipps versehen. Die Aufbereitung von *Maßnahmenliste* und *Baulexikon* erfolgte gemäß des „Hypertextkonzepts“. Blaue Schriftfarbe betonte zudem die „Verlinkungen“. Dieser Prototyp berücksichtigte die meisten Aspekte des Layout-Konzepts, ohne jedoch als professionelles Printerzeugnis einstuftbar zu sein.

Einige Versuchspersonen begannen sofort nach Erhalt der Prototypenbroschüre mit dem Lesen, andere fragten nach, was sie machen sollten. Ich gab keine konkrete

Aufgabenstellung vor, sondern sagte nur: „Lies einfach mal“. Ich bemühte mich dann den Lesevorgang unaufdringlich zu beobachten, was generell problemlos möglich war, da sich die Probanden „wie zu Hause fühlten“ und meine Anwesenheit nicht als störend empfanden. Die Beobachtungen zielten besonders darauf ab herauszufinden, ob Testleser während der Rezeption zwischen *Maßnahmenliste* und *Baulexikon* hin- und herwechseln und somit diese Option nutzen. Hier handelt es sich quasi um eine ohne technische Hilfsmittel durchgeführte Blickverlaufsanalyse<sup>53</sup> in der Feldsituation, die entsprechend grobrasterig ist. Des weiteren versuchte ich non-verbale Signale der Testpersonen und die Verweildauer auf einzelnen Seiten der Broschüre zu registrieren, wobei sich zeigte, dass letzteres in dieser Feldforschungssituation kaum zu leisten ist. Von daher beschränkte ich mich darauf eine globalere subjektive Einschätzung des Leseverhaltens vorzunehmen, also z.B. ob ein Proband m.E. nach eher langsam und gründlich liest, oder den Text nur zu überfliegen scheint. Teilweise erfolgten Kommentare der Leser schon bei der Rezeption, ansonsten danach. Die meisten Personen schilderten unaufgefordert ihre Eindrücke und Meinungen zur Broschüre. Bei einigen Äußerungen hakte ich nach, um genaueres in Erfahrung zu bringen. Ausführlichere Notizen bezüglich des Gesehenen und Gehörten fertigte ich hauptsächlich erst nach Beendigung des Lesevorganges an (der jeweils um die 15 Minuten dauerte), da ich die VPs durch emsiges Mitschreiben nicht beeinflussen wollte und ich zudem meine Aufmerksamkeit möglichst uneingeschränkt auf das Beobachten der Rezeptionssituation richten musste. Später gab ich die handschriftlichen Notizen in den Computer ein, so dass sich 7 Testprotokolle ergaben.

### **9.5.1.2 Die Testprotokolle**

Nachfolgend werden diese Protokolle vorgestellt. Die meisten Äußerungen der VPs sind in paraphasierter Form wiedergegeben. Aussagen in Anführungszeichen sind annähernd wortgetreue Zitate, die so bereits in den handschriftlichen Notizen festgehalten worden waren. Aussagen in eckigen Klammern [...]beinhalten Zusatzinformationen meinerseits. Die Protokolle sind gegliedert in:

---

<sup>53</sup> Im Labor werden Blickverlaufsanalysen mit Augenkameras durchgeführt. So können Reihenfolge und Dauer von Fixationen beim Lesen eines Textes exakt aufgezeichnet werden (vgl. Töpfer&Mann 1995: 41).

- Äußerungen und Beobachtungen während des Lesens
- Leseverhalten
- Äußerungen nach dem Lesen

Unter *Leseverhalten* fallen – wie bereits angeklungen – Beobachtungen zur Nutzung des Doppelseitenkonzepts, bestehend aus Maßnahmenliste und Baulexikon, sowie allgemeine Beobachtungen zum Leseverhalten der jeweiligen Testperson. Die beiden anderen Kategorien sind selbsterklärend.

**VP1:** weiblich, 56 Jahre alt, Hausfrau, ehemals Schneiderin,

hat vor ca. 20 Jahren ein Haus gebaut, überlegt anzubauen oder neu zu bauen

Datum: 4.4.04

### **Äußerungen und Beobachtungen während des Lesens**

- „Warum kommt Grün in der Maßnahmenliste und in den Erklärungen zuerst? Der Garten wird doch zuletzt angelegt! Ist für mich eher unwichtig zunächst.“  
[Anmerkung: VP klingt verwundert bis verärgert.]
- „Unglaublich, wie viel Energie Gas spart! Sowohl Wäschetrockner wie Gasherd.“  
[Anmerkung: VP besitzt eine Ölheizung und hat kein Gas im Haus.]
- Erwähnt etwas zögerlich, halb fragend „Warmwasseranschlüsse“. VP fragt mich: „Das spart Energie?“ Ich entgegne: „Sage ich später was zu.“
- „Fotovoltaikanlage, Solarenergie“, VP denkt laut und macht klar, dass ihr der Unterschied nicht so recht bewusst ist. Sie hat Probleme *Fotovoltaik* auszusprechen und scheitert an der korrekten Aussprache.  
[Anmerkung: VP scheint darüber leicht verärgert.]

### **Leseverhalten**

- VP liest gründlich, aber trotzdem zügig.
- Liest von Seite 1 nach Seite 8.
- VP nutzt das Doppelseitenkonzept. Sie schwenkt teilweise von der Maßnahmenliste zum Baulexikon und zurück.

- VP nutzt das Baulexikon auch als separaten Text.

### **Äußerungen nach dem Lesen**

- Der Text ist flüssig und angenehm zu lesen. Die Querverweise auf entsprechende Seiten durch Seitenzahlen sind gut.
- Findet Regenwassernutzung sehr interessant.
- Würde sich überlegen Regenwasser-Nutzung und wasserdurchlässige Beläge zu verwenden.
- VP findet es gut, dass es eine Vergütung [Rückerstattung] gibt.
- Findet es gut, dass man auf diverse Möglichkeiten zum Energiesparen hingewiesen wird.

**VP2:** männlich, 57, gelernter Holztechniker in kaufmännischer Stellung arbeitend, hat vor ca. 20 Jahren ein Haus gebaut, überlegt anzubauen oder neu zu bauen  
Datum: 4.4.04

### **Äußerungen und Beobachtungen während des Lesens**

- VP merkt an, dass er von der EnEV noch nichts gehört habe und das alles recht kompliziert klänge.
- VP hätte gerne Preise für Häuser und Maßnahmen.
- Äußert sich kritisch beim Lesen des Prämienschlüssels: „Ich kriege 5000Euro zurück, aber was kostet so eine Hütte?“
- Zu den Flachdächern: VP will wissen, was ist, wenn das Haus ein Schrägdach und die Garage ein Flachdach hat?

### **Leseverhalten**

- VP blättert kurz durch die einzelnen Seiten, liest dann von S. 1 nach S. 8.
- VP nutzt das Doppelseitenkonzept und schwenkt von der Maßnahmenliste zum Baulexikon und zurück.
- VP nutzt das Baulexikon auch als separaten Text.

**Äußerungen nach dem Lesen**

- VP findet, dass man sich mit den Texten Mühe gegeben habe.
- VP findet einige Techniken interessant, müsse sich aber nochmal näher mit der Broschüre auseinandersetzen. Auf Nachfrage, welche Techniken er denn konkret interessant fände, entgegnet er, dass ein Haus mit wenig Energieverbrauch [3-Liter- oder Passivhaus] bei den derzeitigen Energiepreisen sicherlich eine Überlegung wert sei, doch müsste so ein Haus preislich erschwinglich sein.
- VP fügt hinzu, dass er es gut findet, auf technische Möglichkeiten hingewiesen zu werden, die es auf dem Markt gibt.

**VP3:** männlich, 48, kaufmännische Ausbildung, aktuell als Lackierer tätig,  
wohnt zur Miete, erwägt von Zeit zu Zeit ein Haus zu kaufen oder zu bauen.  
Datum: 11.4.04

**Äußerungen und Beobachtungen während des Lesens**

- VP liest im Wechsel Maßnahmenliste und Lexikon: „3-Liter-Haus, was ist das?“ Ich sage, dass ich es später erklären würde.
- Wünscht sich Bilder von einem 3-Liter-Haus und weiteren Techniken.
- VP merkt an, dass er es schön fände, wenn bei den einzelnen Techniken gleich Preise angegeben wären.
- Findet Regenwassernutzung sehr interessant.
- VP äußert sich überrascht über den niedrigen Energieverbrauch eines Wäschetrockners mit Gasbetrieb.

**Leseverhalten**

- VP liest sehr gründlich.
- Fängt bei S. 1 an und hört bei S. 8 auf.
- Nutzt das Doppelseitenkonzept und liest im Wechsel Maßnahmenliste und Baulexikon.
- VP studiert zudem längere Zeit und überaus gründlich das Baulexikon als separaten Text.

**Äußerungen nach dem Lesen**

- Hätte gerne mehr Bilder.
- Findet das Lexikon sehr hilfreich.
- Fragt mich nochmal, was genau denn ein 3-Liter-Haus sei. Ich antworte, dass es sich dabei um die Typenbezeichnung für einen speziellen Haustyp handelt und paraphasiere die Definition des Lexikons. VP merkt an, dass er das mit dem Haustyp so nicht unbedingt verstanden hätte, sondern das *3 Liter* „nur so“ auf den Verbrauch bezogen habe.
- Könnte sich Regenwassernutzung und eine Pelletheizung gut für ein eigenes Haus vorstellen.
- VP findet es gut, dass es eine Rückerstattung gibt.
- Fragt nach, wann denn die Rückerstattung ausgezahlt würde.

**VP4:** männlich, 40, Geselle im Heizungs- und Sanitärbereich, als Monteur tätig,  
Hausbesitzer, hat sein Haus vor ca. 10 Jahren gekauft und renoviert  
Datum: 11.4.04

**Äußerungen und Beobachtungen während des Lesens**

- Liest das Vorwort und merkt an, dass ihn die ständigen Seitenverweise stören.
- VP findet den Prämienschlüssel ungerecht, z.B. wenn man in der Mitte von 2 Stufen liegt.
- Findet es gut, dass man bei Interesse nachfragen kann und auch auf spezielle Internetseiten verwiesen wird.

**Leseverhalten**

- Blättert kurz durch die Seiten.
- Fängt bei S. 1 mit dem Lesen an und hört bei S. 8 auf.
- Liest sehr zügig.
- VP liest die Maßnahmenliste und schaut ab und an ins Lexikon, liest dieses aber nur ganz kurz separat.

**Äußerungen nach dem Lesen**

- Findet die Texte gut lesbar.
- Erwähnt nochmal, dass er die vielen Seitenzahlen im Vorwort allerdings nicht gut fände.
- VP berichtet, dass ihm ein Kollege von 3-Liter-Häusern erzählt habe und das eine interessante Sache sei, um Energie zu sparen.
- VP meint, dass er sich auf jeden Fall nach besonders sparsamen Häusern erkundigen würde, im Falle eines Neubaus.
- Findet es gut, dass es eine finanzielle Unterstützung [Rückerstattung] gibt.
- Ich frage, ob er das Lexikon überhaupt brauchen würde? Er antwortet, dass er die meisten Techniken schon mal gehört habe, aber sich auch nicht bei allen immer ganz sicher sei, worum es sich nun genau handelt. Von daher sei das Lexikon eine gute Sache.

**VP5:** weiblich, 39, gelernte Altenpflegerin, aktuell Hausfrau, Hausbesitzerin,  
hat ihr Haus vor ca. 10 Jahren gekauft und renoviert  
Datum: 11.4.04

**Äußerungen und Beobachtungen während des Lesens**

- Meldet während des Lesens der Einleitung Bedenken an: „Das klingt ja alles prima, aber ist bestimmt auch alles recht teuer.“
- Nach Lesen der Einleitung sagt sie: „Liest sich sehr gut, nett geschrieben.“
- Findet die Bonuspunkte toll, aber die Rückerstattung zu gering.
- VP findet die Reihenfolge in der Maßnahmenliste etwas unlogisch. Sie merkt an, dass doch zuerst das Haus gebaut würde und der Garten irgendwann später an die Reihe käme.
- Äußert sich spontan überrascht über den niedrigen Energieverbrauch eines Gasherds. [Anmerkung: VP besitzt Ölheizung und hat kein Gas im Haus.]
- Wasserdurchlässige Beläge und Regenwassernutzung findet sie sehr interessant.
- Stutzt beim Begriff 3-Liter-Haus: „3-Liter-Haus!?! Warum muss das gerade ein 3-

Liter-Haus sein? Ginge da nicht auch was anderes?“

### **Leseverhalten**

- VP liest von S. 1 nach S.8.
- VP liest sehr langsam und sehr gründlich.
- Nutzt das Doppelseitenkonzept und ihre Blicke springen oft von der Maßnahmenliste zum Lexikon und zurück.
- VP verweilt lange und sehr interessiert beim Lexikon.

### **Äußerungen nach dem Lesen**

- Wiederholt nochmal die Einschätzung, dass viele Techniken sich prima anhören würden, sie aber befürchte, dass vieles auch sehr teuer sei.
- Greift nochmal die Themen wasserdurchlässige Beläge und Regenwassernutzung auf und sagt, dass sie bei einem Neubau diese Techniken gerne nutzen würde.
- VP fragt präziser nach der Qualitätssicherung. Wann die stattfinden würde und wer das durchführt.
- Findet es gut, darauf hingewiesen zu werden, was es alles für Energiesparmöglichkeiten beim Hausbau gibt.

**VP6:** männlich 33, Versandarbeiter, wohnt zur Miete,  
überlegt zu bauen, hat aber noch keine konkreten Pläne  
Datum: 14.4.04

### **Äußerungen und Beobachtungen während des Lesens**

- VP äußert sich positiv über das Bonuspunktesystem und bemerkt gleichzeitig, dass er die Geldsummen allerdings zu gering fände, die man zurückerstattet bekäme.
- Reagiert beim Lesen der Maßnahmenliste recht entrüstet: „Was soll das denn? Den Garten mache ich doch erst ganz zum Schluss, das interessiert mich doch erst mal gar nicht.“
- VP merkt an, dass er die Nutzung von Regenwasser für sehr sinnvoll halte.



**Leseverhalten**

- VP liest von S.1 nach S.8.
- Liest recht gründlich.
- VP nutzt das Doppelseitenkonzept und wechselt zwischen Maßnahmenliste und Baulexikon hin und her.
- Verweilt auch kurz separat beim Baulexikon.

**Äußerungen nach dem Lesen**

- VP merkt an, dass das Lexikon sehr interessant und hilfreich sei.
- VP meint, dass ein spezielles Energiesparhaus wohl zu teuer für ihn sei.
- VP bekundet erneut Interesse an Regenwassernutzung und auch an Solarenergie für warmes Wasser. Da würde sie sich genauer drüber informieren wollen.
- VP findet es gut, dass man durch die Broschüre auf technische Möglichkeiten hingewiesen wird.

**VP7:** weiblich, 29, Musiklehrerin an einer Musikschule, wohnt zur Miete, überlegt zu bauen, hat aber noch keine konkreten Pläne  
Datum: 14.4.04

**Äußerungen und Beobachtungen während des Lesens**

- VP äußert sich, während sie die Einleitung liest, wohlwollend darüber, dass es Häuser gibt, die Allergikern Linderung verschaffen. [Anmerkung: VP leidet selber unter Heuschnupfen.]
- VP fragt: „Wie heißt das? Fotovoltaik?! Was das ist, verstehe ich wohl, aber wie das heißt? [Anmerkung: die Aussprache von *Fotovoltaik* war nicht korrekt. Das Statement der VP klang leicht säuerlich, wohl wegen der Ausspracheproblematik.]

**Leseverhalten**

- VP sieht sich kurz die Broschüre an und liest dann von S. 1 nach S. 8.
- VP liest flott aber gründlich.
- Nutzt das Doppelseitenkonzept und wechselt von der Maßnahmenliste zum

Baulexikon und zurück.

- Studiert auch einige Zeit das Baulexikon separat.

### **Äußerungen nach dem Lesen**

- VP fragt, warum das gerade ein 3-Liter-Haus sein müsse. Ich antworte, dass das der Name eines speziellen Haustyps sei. VP sagt, dass sei ihr nicht ganz klar gewesen.
- VP sagt, dass sie bestimmt wasserdurchlässige Beläge für den Garten verwenden würde. Auch Regenwassernutzung sei sehr interessant.
- VP meint, dass sie sich vielleicht auch mal nach den Preisen anderer Techniken erkundigen würde, die aber bestimmt zu teuer seien.
- VP fragt, warum in der Broschüre denn keine Preise stünden, das wäre doch praktisch.
- VP findet es gut, dass man einen finanziellen Anreiz durch das Bonuspunktesystem bekommt.

### **9.5.1.3 Die Testauswertung**

Während der Analyse der sieben Testprotokolle kristallisierte sich heraus, dass bezüglich der kritischen Äußerungen zwei Arten unterschieden werden können:

- Die erste Art von Kritik bezieht sich direkt auf den Text ( z.B. wird eine Definition im Baulexikon falsch verstanden oder bemängelt).
- Die zweite Art von Kritik löst sich von der Textebene und moniert entweder das Bonuspunktesystem an sich (die Rückzahlungssummen sind zu niedrig) oder spricht Dinge an, die der Text nicht enthält („Wann kriege ich denn das Geld zurück?“).

Letztlich ist eine Trennlinie nicht immer exakt zu ziehen, trotzdem macht eine Differenzierung Sinn, denn sie betrifft, wie sich später noch zeigen wird, die Umsetzung von Verbesserungen. Zunächst ordnete ich die Aussagen der VPs in fünf Kategorien:

**Text, negativ**

**Text, positiv**

**Bonuspunktesystem, negativ**

## Bonuspunktesystem, positiv

### Leseverhalten

Dabei bündelte ich Kritikpunkte, die von mehreren VPs angesprochen worden waren. Die fünfte Kategorie gilt dem Leseverhalten der Testpersonen, insbesondere zwecks Klärung der Frage, ob und wie das Doppelseitenkonzept angenommen wird.

### Text, negativ:

- I. Drei VPs war es nicht oder nur ansatzweise klar, dass *3-Liter-Haus* der Fachbegriff für einen speziellen Haustyp ist. Der Zusammenhang zwischen dem Energieverbrauchswert und dem dafür ursächlichen Haustypus wurde auch mit Hilfe der Lexikondefinition nicht vollständig erkannt.
- II. Drei VPs reagierten ablehnend auf die Reihenfolge der Themen in der Maßnahmenliste (Grün, Energie, Wasser, Baustoffe). Ihr Hauptargument war, dass der Garten als letztes angelegt wird.
- III. Zwei VPs bemühten sich vergeblich, um die korrekte Aussprache von *Fotovoltaik*. Sie waren mit der Definition im Baulexikon zufrieden, aber reagierten verärgert auf den Begriff, da ihnen die Aussprache nicht geläufig war.
- IV. Einer VP war der Vorteil von Warmwasseranschlüssen trotz der Definition nicht klar.
- V. Einer VP war der Unterschied von Fotovoltaik und Solarenergie trotz der Definitionen nicht ganz klar.
- VI. Eine VP meinte, dass die EnEV kompliziert klingt.
- VII. Eine VP stellte eine Detailfrage zur Maßnahme *Flachdächer*.
- VIII. Eine VP bemängelte die Seitenverweise im Vorwort und fand diese verwirrend und störend.
- IX. Eine VP wünschte sich Abbildungen zur Erklärung einzelner Bautechniken.

### Text, positiv:

- I. Fünf VPs äußerten sich zufrieden über den Schreibstil und bezeichneten ihn z.B. mit: gut lesbar, flüssig geschrieben oder nett formuliert.
- II. Drei VPs reagierten beeindruckt auf die niedrigen Energieverbrauchswerte einiger vorgestellter Geräte und Techniken.
- III. Sieben VPs zeigten sich zumindest an ein oder zwei der vorgestellten Techniken interessiert

und bekundeten Bereitschaft, weitere Informationen diesbezüglich einholen zu wollen (gesetzt den Fall, sie würden wirklich bauen).

IV. Eine VP lobte die Querverweise durch Seitenzahlen im *Vorwort*.

### **Bonuspunktesystem, negativ:**

- I. Drei VPs fanden die Rückerstattungssummen zu niedrig.
- II. Drei VPs bemängelten, dass keine Preise für die einzelnen Bautechniken genannt werden.
- III. Zwei VPs wollten wissen, wie die Qualitätssicherung bzw. die Auszahlung des Rückerstattungsbetrags ablaufen.
- IV. Eine VP empfand das stufenförmige Rückerstattungssystem als ungerecht und schlug einen linearen Vergütungsschlüssel vor.

### **Bonuspunktesystem, positiv:**

- I. Vier VPs zeigten sich erfreut über die Aussicht auf eine finanzielle Belohnung.
- II. Vier VPs erachteten es als positiv auf bautechnische Möglichkeiten hingewiesen zu werden, an die man sonst vielleicht überhaupt nicht denken würde.

### **Leseverhalten**

- I. Sieben VPs lasen die Texte gründlich und von S.1 nach S.8.
- II. Sieben VPs nutzten die Kombination von *Lexikon* und *Maßnahmenliste* und drei VPs erwähnten ihre Zufriedenheit mit dem Konzept explizit.
- III. Sechs VPs lasen das Baulexikon zudem auch als separaten Text (zumindest auszugsweise).
- IV. Soweit es zu beobachten war, las keine VP das komplette Lexikon.
- V. Zwei VPs blätterten vor Beginn des Lesens alle Seiten einmal kurz durch.

Darüberhinaus enthalten vier Testprotokolle Hinweise der Probanden darauf, dass ihnen die Preise für ökologische Bautechniken u.U. zu hoch sein könnten. Diese Bedenken sind registriert worden, haben jedoch keine Berücksichtigung für eine Optimierung der Broschüre/des Bonuspunktesystems gefunden, da die Preisgestaltung den jeweiligen Firmen obliegt und somit außerhalb der Reichweite dieses Projekts rangiert. Zudem dürfte der wirtschaftliche Aspekt bei jedem Bauvorhaben individuell unterschiedlich sein, wodurch eine Einschätzung wie „*das ist mir zu teuer*“ stets hochgradiger

Subjektivität unterliegt.

Keinesfalls überraschend bestätigen die Benutzertests die Erkenntnis, dass auch sorgfältig geplanten Dokumentationen stets noch Verbesserungspotential innewohnt (vgl. Krings 1996: 23). Um zu lokalisieren, wo dieses sich verbirgt, muss der Kreis geschlossen werden. Dazu sind, wie hier geschehen, geeignete Testverfahren unter wirklichkeitsnahen Bedingungen anzuwenden (Krings 1996: 22). Bei der Auswertung von Benutzertests müssen die Autoren, über die Stichhaltigkeit und Relevanz der angemerkten Kritikpunkte befinden (Bock 1994: 179). Gemäß der Differenzierung zwischen Kritik, die den Text betrifft und Kritik, die darüber hinaus geht, wurden die notwendigen Änderungen in zwei Etappen realisiert, deren Resultate die VERSION3 und die VERSION4 dokumentieren.

#### 9.5.1.4 Vollzogene Änderungen am Text

Ich begutachtete die neun (I. - IX.) unter **Text, negativ** subsummierten Kommentare der Probanden und begann mit dem Kritikpunkt (I.):

Drei VPs war es nicht oder nur ansatzweise klar, dass 3-Liter-Haus der Fachbegriff für einen speziellen Haustyp ist. Der Zusammenhang zwischen dem Energieverbrauchswert und dem dafür ursächlichen Haustypus wurde auch mit Hilfe der Lexikondefinition nicht vollständig erkannt.

Der Wortlaut der getesteten Variante war:

*„3-Liter-Haus: So nennt man ein Gebäude, das im Jahr nur 3 Liter Heizöl, oder 3 m<sup>3</sup> Heizgas, pro Quadratmeter Wohnfläche verbraucht.“*

(VERSION2)

Die Testpersonen hatten anhand der Definition nicht erkannt, dass der Begriff *3-Liter-Haus* einen spezifischen Gebäudetyp bezeichnet, der sowohl von offizieller Seite (z.B. Energiesparer NRW) zertifiziert ist, als auch im Sortiment von diversen Hausanbietern zu finden ist. Die Probanden waren eher auf den Heizölverbrauch als solchen fixiert und schienen diesen nicht unbedingt an einer besonderen Bauweise festzumachen.

Tatsächlich wird in der Definition (VERSION2) nicht auf eine Gebäudegattung und

dementsprechend auch nicht auf 3-Liter-Haus als Gattungsbezeichnung abgehoben. Um dieses deutlicher hervorzuheben, erfolgte nachstehende Modifizierung:

*„3-Liter-Haus ist der Name für einen speziellen Haustyp. So ein Haus verbraucht im Jahr nur 3 Liter Heizöl, oder 3 m<sup>3</sup> Heizgas, pro Quadratmeter Wohnfläche.“*

(VERSION3)

Somit ist die ursprüngliche Definition (s. Kap. 9.3.2.1) bereits zum zweiten Mal geändert worden.

Die zweite negative, textbezogene Kritik (II.) war die folgende:

Drei VPs reagierten ablehnend auf die Reihenfolge der Themen in der Maßnahmenliste (Grün, Energie, Wasser, Baustoffe). Ihr Hauptargument war, dass der Garten als letztes angelegt wird. Hier ist der Kommentar hinzuzufügen, dass von Autorensseite der Reihenfolge nie größere Beachtung beigemessen wurde. Es war überlegt worden, wie Informationen zu ökologischen Bautechniken strukturiert sein sollten, um Rezipienten beim Aufbau eines kognitiven Rahmens zu unterstützen (s. Kap. 8.4). Die Reihenfolge der 4 Oberthemen scheint dafür unbedeutend und von daher wurde die Sequenz der Ur-Maßnahmenliste (Grün, Energie, Wasser, Baustoffe) automatisch beibehalten. Die Tests haben gezeigt, dass die Reihenfolge zwar für die Bildung eines kognitiven Rahmens irrelevant sein mag, jedoch nicht für die Akzeptanz der dargebotenen Informationen. Die Rückmeldungen der Probanden lassen darauf schließen, dass zumindest einige<sup>54</sup> den Entstehungsprozess von Gebäude und Grundstück vor ihrem geistigen Auge haben und deshalb die Einhaltung einer Reihenfolge erwarten, die sich erst dem Gebäude widmet, dann seinen Komponenten und an letzter Stelle dem Garten. Warum eine Missachtung dieser Abfolge auf Protest stößt, bleibt spekulativ. Es könnte mit dem ungeduldigen Leser erklärbar sein, der stets nur die gerade benötigten Informationshäppchen wünscht, oder auch mit dem misstrauischen „Verwaltungsklienten“, der hinter der Reihenfolge ein Ablenkungsmanöver von etwaigen nachteiligen Nebeneffekten vermutet. Fakt ist jedenfalls, dass dieses Akzeptanzproblem nur durch das angewendete,

<sup>54</sup> Bei den Testpersonen, die dazu aufgefordert waren, sich in die Situation eines Eigenheimbaus hineinzusetzen, scheinen starke Top-Down-Prozesse im Sinne eines Mentalen Modells oder Szenarios zu wirken.

wirklichkeitsnahe, benutzerorientierte Testverfahren aufgespürt werden konnte. Da die Abfolge der Themen in der Maßnahmenliste für den Aufbau eines kognitiven Rahmens unbedeutend ist, aber im Widerspruch zum Hausbauszenario einiger Personen zu stehen scheint, ist sie deshalb wie folgt geändert worden: **Energie, Wasser, Baustoffe, Grün**. Zwar hatte es keine Beschwerden über die Reihenfolge der 4 Themen in der *Einleitung* gegeben (die identisch mit der in der *Maßnahmenliste* war), doch wurde sie dort ebenfalls getauscht, auch um die Kongruenz zur aktualisierten *Maßnahmenliste* aufrecht zu erhalten.

Der nächste Kritikpunkt (**III.**) bezieht sich auf die Aussprache von *Fotovoltaik*:

Zwei VPs bemühten sich vergeblich, um die korrekte Aussprache von *Fotovoltaik*. Sie waren mit der Definition im Baulexikon zufrieden, aber reagierten verärgert auf den Begriff, da ihnen die Aussprache nicht geläufig war.

Fachbegriffe erzeugen also nicht nur Ablehnung, weil ihre Bedeutung ungeläufig ist, sondern auch, weil ihre korrekte Aussprache einigen Menschen unbekannt ist, oder unzumutbar schwierig erscheint. So lassen es zumindest die verärgerten Reaktionen auf *Fotovoltaik* vermuten. Trotzdem wurde in diesem Fall kein Optimierungsversuch unternommen. Es gibt die Möglichkeit in einem gedruckten Text, die Artikulation eines Wortes mittels des IPA (International Phonetic Alphabet) darzustellen. Außerhalb eines akademischen Umfelds ist jedoch niemand mit dieser Lautschrift vertraut und im „zivilen“ Bereich sorgt sie eher für zusätzliche Aversionen, als dass sie hilfreich<sup>55</sup> wäre. Einige Zeitschriften (z.B. Magazine zur Unterhaltungselektronik) operieren mit Hilfskonstruktionen, die auf dem deutschen Orthographie/Lautsystem fußen, und würden versuchen die Aussprache von *Manager* wie folgt zu umschreiben: „*mennetscha*“. Diese Kreation ließe sich mit „der Zweck heiligt die Mittel“ rechtfertigen, solange den Lesern dadurch geholfen wird, doch die Praxis lehrt, dass dem lateinischen Alphabet enge Grenzen als Darstellungsinstrument phonemischer Realisationen gesteckt sind. So ist denn zu resümieren: eine Lösung der Ausspracheproblematik ist innerhalb der Bonuspunktebroschüre kaum umsetzbar. Am elegantesten wäre es, wenn Bauinteressenten die korrekte Aussprache diffiziler

---

<sup>55</sup> Dieser Kommentar ist kein Plädoyer gegen das IPA, sondern er spiegelt lediglich meine Erfahrungen als Englischdozent in der Erwachsenenbildung wider.

Fachbegriffe sozusagen nebenbei erlernen könnten, weil sie sie in Vorträgen oder Beratungsgesprächen akustisch präsentiert bekommen. Dabei wäre es aber sicherlich kontraproduktiv, wenn Beratungen in „Belehrungen“ verkehrt würden. Zudem müssten entsprechende Kommunikationssituationen bereits vor der Distribution der Broschüre erfolgen, um somit prophylaktisch für die Rezeption wirken zu können, doch die zugrunde liegende Idee der Kommunikationskette sieht genau den umgekehrten Weg vor: Die Broschüre soll zum Besuch weiterführender Veranstaltungen anregen. Eine optimale Lösung für etwaige Ausspracheprobleme ist also auch im Rahmen eines größeren Kommunikationskontexts anscheinend nicht findbar.

Es gilt noch 6 weitere Kritikpunkte abzuwägen, die jeweils nur einmal bemängelt worden waren. Dazu gehört **(IV.)**:

Einer VP war der Vorteil von Warmwasseranschlüssen trotz der Definition nicht klar.

Die bemängelte Definition lautete:

*„Warmwasseranschlüsse sorgen dafür, dass Wasch- und Spülmaschine direkt mit Warmwasser versorgt werden. So wird Energie eingespart.“*

(VERSION2).

Es war kritisiert worden, dass die Definition nicht exakt begründet, warum Warmwasseranschlüsse Energie einsparen. Dem kann in der Sache nicht widersprochen werden, dennoch erfuhr die obige Definition keine Überarbeitung, da sie dem Konzept folgt, schwierige bzw. weitschweifige technische Erklärungen nicht in die Bonuspunktbroschüre zu integrieren. Detailinformationen zu diversen Bautechniken sollen durch geeignete Glieder (Informationsabende, Projektbüroberatung, Internet) der geplanten Kommunikationskette bereit gestellt werden.

Kritikpunkt **(V.)**:

Einer VP war der Unterschied von Fotovoltaik und Solarenergie trotz der Definitionen nicht ganz klar.

Nachfolgend nochmal die beiden Definitionen:



*„Fotovoltaikanlagen wandeln Sonnenenergie in Strom um, der ins Stromnetz eingespeist und von den Stromversorgern entsprechend vergütet wird.“*

*„Solarkollektoren nutzen die Sonnenenergie zur Warmwassererzeugung. Mehr als 60% des Warmwasserbedarfs können mit ihnen problemlos abgedeckt werden.“*

(VERSION2)

Hier handelt es sich um einen ähnlichen Fall wie gerade zuvor geschildert. Der grundlegende Unterschied zwischen den beiden Techniken tritt m.E. durch die Definitionen deutlich hervor. Fotovoltaikanlagen sorgen für Strom, Solarkollektoren für warmes Wasser, so die verknappte Formel. Genauere technische Erklärungen, wie sich die Anlagen und Kollektoren optisch und von der Funktionsweise unterscheiden, fehlen tatsächlich, doch ist dieses mit Vorsatz unterlassen worden (s. vorherigen Kritikpunkt IV.). Demzufolge blieben beide Definitionen unrevidiert.

**Text, negativ (VI.):** Eine VP meinte, dass die EnEV kompliziert klingt.

Es ist bereits ausgeführt worden, dass die EnEV in der Tat von hoher Komplexität ist und dass Bauinteressierte aus diesem Grund unbedingt fachkundige Beratung hinzu ziehen sollten. Darauf wird in der Broschüre explizit hingewiesen und weitere textliche Verbesserungen scheinen kaum möglich. Erneut muss hier das Konzept der Kommunikationskette (s. Kap.8.8) greifen, welche - zumindest durch einige ihrer Glieder - die textliche Einbahnstraßenkommunikation in eine auf gemeinsame Interaktion basierende Dialogsituation überführen möchte, an deren Ende idealerweise ein höheres Wissensniveau der Bauinteressierten steht.

**(VII.)** Eine VP stellte eine Detailfrage zur Maßnahme *Flachdächer*.

Da hierdurch Aspekte inhaltlicher Natur berührt werden und diese nicht allein durch syntaktische oder lexikalische Revisionen lösbar sind, beabsichtige ich diesen Kritikpunkt mit dem städtischen Bauexperten beim nächsten Zusammentreffen zu erörtern.

**(VIII.)** Eine VP bemängelte die Seitenverweise im Vorwort und fand diese verwirrend und störend.

Dem steht eine andere VP gegenüber, die die Querverweise explizit gelobt hatte (s. **Text, positiv IV.**). Die übrigen Probanden hatten das Vorwort nicht näher thematisiert. Ob diese Lesehinweise bei einer Publikation von 8 Seiten im physischen Umfang notwendig sind, ist diskutierbar und vermutlich Ansichtssache. Auf eine Änderung wurde zunächst verzichtet, aber eine Revision im späteren Verlauf nicht ausgeschlossen.

**(IX.)** Eine VP wünschte sich Abbildungen zur Erklärung einzelner Bautechniken.

Diese Anmerkung zeugt vom Interesse des Probanden an der Thematik, kollidiert jedoch mit der konzeptuellen Forderung nach einer knapp gehaltenen Publikation. Zwar sind Abbildungen geplant, doch nicht zu allen Bautechniken der Maßnahmenliste. Quantitativ ist dem Wunsch der Testperson somit nicht zu entsprechen, allerdings kann der Hinweis an die Marketingagentur erfolgen, durch eine geeignete Bildauswahl und Bildgüte für eine angemessene Qualität der Abbildungen zu sorgen.

**Zusammenfassung:** Von den 9 textbezogenen Kritikpunkten betrafen 7 die Kombination aus Maßnahmenliste und Baulexikon. Dort wurden, angestoßen durch die Testergebnisse, zwei Änderungen vorgenommen. In der Maßnahmenliste wurde die Textstruktur - die Abfolge der dargebotenen Informationen - geändert, um etwaige Akzeptanzprobleme zu eliminieren. Im Baulexikon erfuhr eine Definition eine Überarbeitung auf lexikalischer sowie syntaktischer Ebene, um die Satzaussage zu verdeutlichen, die zuvor nicht von allen Probanden in der gewünschten Form konstruiert worden war. Zwei weitere Änderungen (eine betrifft die Maßnahme Flachdächer, eine das Vorwort) bedürfen zunächst genauerer Klärung und sind somit noch offen, ebenso wie der Wunsch einer VP nach Abbildungen, da diese in den Zuständigkeitsbereich der Marketingagentur fallen. Vier Kritikpunkte sind als nicht relevant bzw. nicht änderbar eingestuft worden. Anders als in den Befragungen während der Analyse (Kap. 7.7.2 ) hat die Maßnahmenliste mit ihren Fachbegriffen bei diesen Tests keine Ablehnung oder größeren Schwierigkeiten bei den Lesern hervorgerufen, was am mitgelieferten Baulexikon liegen dürfte (dazu mehr in Kap. 9.5.1.6 ).

### 9.5.1.5 Konsequenzen für das Kommunikationskonzept

Nach der textbezogenen Kritik wurden die vier (I. - IV) über den Text hinausgehenden Kritikpunkte in ähnlicher Weise fokussiert (**Bonuspunktesystem, negativ**).

**Punkt I.:** Drei VPs fanden die Rückerstattungssummen zu niedrig.

Dieser Einwand bedarf im Prinzip keines weiteren Kommentars. Selbstverständlich möchte jeder Mensch gerne mehr Geld für seine Arbeit verdienen und weniger Geld für Dinge bezahlen. Ebenso selbstverständlich ist, dass die Rückerstattungsgelder von der Stadt exakt kalkuliert und somit nicht weiter verhandelbar sind.

**II.:** Drei VPs bemängelten, dass keine Preise für die einzelnen Bautechniken genannt werden. Warum keine Preise oder Anbieter für einzelne Bautechniken genannt werden dürfen, ist in Kap. 6.2 ausgeführt worden, so dass dieser zweite Kritikpunkt nur als unabänderbar zur Kenntnis genommen werden kann.

**III.:** Zwei VPs wollten wissen, wie die Qualitätssicherung bzw. die Auszahlung des Rückerstattungsbetrags ablaufen.

Diese Nachfragen scheinen berechtigt, da tatsächlich kaum Details zu den Abläufen in der Broschüre zu finden sind. Allerdings kann das Prozedere nur von Seiten der Stadt geklärt werden. Deshalb wurde die vorgebrachte Kritik an den städtischen Bauexperten weitergeleitet.

**IV.:** Eine VP empfand das stufenförmige Rückerstattungssystem als ungerecht und schlug einen linearen Vergütungsschlüssel vor.

Dazu ist folgendes auszuführen. Aus Gründen der Einfachheit waren von der Stadt fünf Vergütungsstufen festgelegt worden:

|                   |                   |                   |
|-------------------|-------------------|-------------------|
| ab 50 P – 1000 €  | ab 75 P – 2000 €  | ab 100 P – 3500 € |
| ab 125 P – 5000 € | ab 150 P – 7000 € |                   |

Eine Baufamilie, die 95 Punkte gesammelt hat, erhält die gleiche Summe wie eine Familie, die nur 75 Punkte für sich reklamieren kann. Da wäre ein lineares System, welches pro Punkt z.B. 30 Euro vorsieht sicherlich fairer. Es müsste allerdings mehr

gerechnet werden, um die tatsächliche Rückerstattung benennen zu können und diese Berechnung müsste zudem erklärt werden. Das Fünf-Stufen-Modell ist hingegen einfacher und übersichtlicher und aus einem anderen Blickwinkel auch nicht ungerecht. Es ist nämlich nicht linear, sondern progressiv angelegt und belohnt somit diejenigen Baufamilien, die umfangreichere ökologische Maßnahmen realisieren. Ein Griff zum Taschenrechner verdeutlicht: Wer auf der ersten Rückerstattungsstufe verharrt, der wird für seine Bemühungen mit 20 € / Punkt belohnt. Die Rückerstattung pro Punkt steigert sich von Stufe zu Stufe, so dass eine ambitionierte Baufamilie, die ihr Eigenheim massiv mit innovativen Bautechniken bestückt und so die 150 Punktemarke überspringt, einem Bonifikationsquotienten von 46 € / Punkt entgegenblickt. Für den Prämienschlüssel gibt es also mehrere Optionen, die von der Stadt im Vorfeld gründlich geprüft worden waren. Je nach Perspektive lässt sich stets eine Ungerechtigkeit proklamieren, doch eine Entscheidung muss gefällt werden und die, zugunsten des 5-Stufen-Modells, scheint wegen seiner Einfachheit und progressiven Vergütung nachvollziehbar.

**Zusammenfassung:** Von den vier Kritikpunkten, die das Gesamtkonzept des Bonussystems tangieren, wurde lediglich einer aufgegriffen, der zunächst einer hausinternen Prüfung bedarf, bevor er in die Broschüre eingearbeitet werden kann. Die übrigen Kritikansätze wurden aus verschiedenen, soeben dargelegten Gründen nicht weiter verfolgt, jedoch als Hinweis, speziell für die Projektbüromitarbeiter vermerkt, da es sich hierbei um Fragen handeln könnte, mit denen sie vielleicht in ihrer Beratungspraxis konfrontiert werden. Das zu wissen eröffnet den Mitarbeitern die Möglichkeit, sich argumentationsstrategisch darauf vorzubereiten und dadurch die Qualität und Akzeptanz der Beratung und somit die Effizienz der Kommunikationskette zu erhöhen.

### **9.5.1.6 Leseverhalten und positives Feedback**

Die Analyse (Kap. 7) hatte durch stichprobenartige Befragungen und Vortests ergeben, dass die Verständlichkeit des Kerntextes *Maßnahmenliste* von oberster Priorität ist. Um dem gerecht zu werden, war das Doppelseitenkonzept mit dem Baulexikon ersonnen

worden. Das Leseverhalten der Probanden bei den Benutzertests zeigt, dass das Konzept funktioniert. Alle VPs nutzten das Lexikon im konsultierenden Lesestil, um Begriffe aus der Maßnahmenliste „nachzuschlagen“. Sechs VPs beschäftigten sich zudem mit dem Lexikon als separaten Text, wobei das Leseverhalten selektierender Natur zu sein schien. Nur eine VP nutzte das Lexikon kaum, allerdings verfügte dieser Proband durch seinen Beruf über Vorkenntnisse im Bausektor. Aber nicht nur das beobachtete Leseverhalten scheint das Konzept zu bestätigen, denn anders als in der Analyse gab es bei den Test keine negativen Reaktionen auf die Fülle von Baeterminologien in der Maßnahmenliste. Durch das bereitgestellte Baulexikon ist das drohende Akzeptanzproblem scheinbar abgewendet worden. Es gab lediglich Kritik an einzelnen Definitionen (s. Kap. 9.5.1.4). Fünf Testleser hatten sich in der einen oder anderen Form positiv über den Schreibstil der Broschüre geäußert, was ebenfalls als Zeichen dafür gewertet werden kann, dass es anscheinend keine Akzeptanzprobleme bezüglich der sprachlichen Umsetzung gibt.

Überdies hatten sich alle Testleser aufgeschlossen gegenüber den Möglichkeiten innovativer Bautechniken gezeigt und bekundet, gerne weitere Informationen über diverse Maßnahmen einholen zu wollen, vorausgesetzt sie beabsichtigten tatsächlich den Bau eines Hauses. Das zu Projektbeginn formulierte Kommunikationsziel, Interesse und Akzeptanz für ökologisches Bauen zu wecken, scheint somit erfolgreich umgesetzt werden zu können. Den drei Probanden, die sich zwar nicht unbedingt beeindruckt von den in Aussicht gestellten Prämiensummen gezeigt hatten (s. Kap. 9.5.1.5), stehen wiederum vier andere gegenüber, die eine finanzielle Belohnung begrüßenswert fanden, so dass der Motivationsaspekt der monetären Vergütung zumindest nicht wegdiskutierbar ist. Insgesamt ist die positive Kritik der Testleser als Bestätigung des bisherigen Vorgehens zu werten. Bedauerlich ist jedoch, dass es aus zeitlichen Gründen unmöglich war, weitere Tests durchzuführen. Neben dieser Mindestanzahl an Tests, deren Hauptaugenmerk auf die natürliche Nutzungssituation gerichtet war, wären gemäß des postulierten Untersuchungsdesigns weitere Tests in einer adäquaten Laborsituation erforderlich gewesen, um zu empirisch abgesicherten Erkenntnissen zu gelangen.

## 9.5.2 Verständigungssicherung Teil II

Die bereits erörterten textlichen Revisionen flossen in VERSION3 ein, die ich meinem Schreibpartner per E-Mail zukommen ließ, da sie die textliche Grundlage für unser nächstes Treffen am 27.4.2004 bilden sollte. Diese Verständigungssicherung Teil II fand erneut im Büro des Bauexperten statt. Als erstes schilderte ich ihm die Benutzertests und die schon eingearbeiteten Optimierungen, die primär textspezifische Probleme betrafen und seine uneingeschränkte Zustimmung fanden. Der Detailfrage zur Maßnahme Flachdächer wollte sich der Bauexperte näher widmen und sie mit Kollegen erörtern, da es hier um die Gestaltung und Auslegung des Regelsystems geht.

Der Hinweis, dass die Broschüre keine nähere Auskunft über die Auszahlung der Rückerstattungssumme erteilt, wurde ebenfalls aufgegriffen. Der Bauexperte plante das Auszahlungsprozedere hausintern verbindlich abzusprechen und das Resultat für die Broschüre zu formulieren. Gleichzeitig waren zur Qualitätssicherung mehr Detailinformationen gewünscht worden. Dieser Sache wollte sich der Bauexperte ebenfalls annehmen, auch um den Serviceaspekt dieser Leistung deutlicher herauszustellen. Zwar ist die Qualitätssicherung verpflichtend für alle Häuser, aber sie dient nicht dazu den Baukunden zu überprüfen, sondern im Gegenteil: ein unabhängiges Qualitätssicherungs-Büro verschafft dem Baukunden Gewissheit, ob sein Bauträger bzw. Architekt ordnungsgemäß gearbeitet hat (s.a. Weber-Daub 2003: 44).

Die Qualitätssicherung ist somit eine Art „Haus-TÜV“ zum Nutzen des Kunden und zur Kontrolle der ausführenden Baufirmen.

Wie schon bei der Verständigungssicherung Teil I lag die als Referenz dienende Textversion (diesmal VERSION3) auch bei dieser zweiten gemeinsamen Aushandlung gedruckt und als Word-Datei vor. Der Vorteil gedruckter Texte ist, dass Fehler oder gewünschte Änderungen mit einem Stift markiert werden können. Diese per Kopierer reduplizierten Korrekturfahnen dienten als greifbare Diskussionsgrundlage für unser Treffen. Beispielsweise hatte ich in VERSION3 den Start der EnEV irrtümlicherweise auf Januar 2002 vortermniert. Ein Fehler, der dem Bauexperten aufgefallen war und den er im Ausdruck korrigiert hatte (Februar 2002). Diese Korrektur wurde während der Verständigungssicherung Teil II sofort in den PC eingegeben. Es gab noch einige kleinere Modifikationen, die hier nicht näher behandelt werden sollen. Des weiteren

hatte der Bauexperte den fehlenden Text für das Oberthema Baustoffe verfasst und seinen Vorschlag handschriftlich in die Korrekturfahne von VERSION3 eingefügt. Ähnlich wie bei Verständigungssicherung Teil I integrierten wir diese neue Passage in einem gemeinsamen Schreibgespräch in den bereits existenten Text. Dabei ging es hauptsächlich darum, einige Formulierungen zu optimieren. Die kollaborativ erzeugten Überarbeitungen wurden sogleich digital abgespeichert. Am Ende unseres Treffens lag schließlich eine neue Evolutionsstufe der Bonuspunktebrochure vor, die mit VERSION4 bezeichnet ist.

## **9.6 Der Weg zu VERSION5**

VERSION4 enthält keine Lücken mehr und die meisten Ergebnisse der Benutzertests sind implementiert. Lediglich zwei Ergänzungen bezüglich der Qualitätssicherung und der Auszahlung der Prämiensumme müssen noch geklärt und aufgenommen werden. Nachdem die Benutzertests wertvolle Aufschlüsse über den Umgang der antizipierten Zielgruppe mit der Bonuspunktebrochure geliefert haben, steht nun eine Beurteilung der VERSION4 durch Experten an. Deren Aufgabe ist es, die sachliche Richtigkeit der Brochure einer genauen Kontrolle zu unterziehen (vgl. Krings 1996: 22). Hinzuweisen ist an dieser Stelle, dass das vorgeschlagene Untersuchungsdesign bislang nur rudimentär eingehalten werden konnte, da die arbeitspraktischen Gegebenheiten die empirischen Notwendigkeiten oftmals drastisch limitierten. Dementsprechend spiegelt die Durchführung von Expertentests in diesem Stadium der Brochürenentwicklung ebenfalls weniger das Untersuchungsdesign wider, als vielmehr den Fluss und die Eigendynamik praktischer Arbeitsabläufe. Verknappt ausgedrückt: Es hatte sich ein kleines Zeitfenster aufgetan und einige Experten waren justament verfügbar, um Einschätzungen abgeben zu können.

### **9.6.1 Beurteilung durch Experten**

Die Durchführung dieser Beurteilungen übernahm der städtische Bauexperte. Er legte VERSION4 drei Sachverständigen aus verschiedenen Ressorts zur kritischen

Überprüfung vor. Die Expertise der prüfenden Personen begründet sich auf deren berufliche Tätigkeit im Verwaltungs- bzw. Bausektor. Über den genauen Ablauf dieser Expertentests vermag ich nur wenig zu berichten, da ich ihnen nicht beigewohnt habe. So weit mir bekannt ist, sind die Beurteilungen unabhängig voneinander durchgeführt worden. Den drei Sachverständigen wurden Ausdrucke von VERSION4 vorgelegt, die sie handschriftlich mit kritischen Kommentaren versahen. Anschließend hielt der städtische Bauexperte mit den jeweiligen Sachverständigen Rücksprache, über die von ihnen postulierten Änderungen. Die Revisionen prüfte er hinsichtlich ihrer Stichhaltigkeit. Begründete Revisionen arbeitete er in die digital gespeicherte VERSION4 ein und markierte diese Stellen in einer anderen Schriftfarbe. Jedem Sachverständigen ordnete er eine eigene „Korrekturfarbe“ zu. Auf diese Art ließ sich problemlos nachvollziehen, wo Passagen geändert worden waren und von wem diese Vorschläge stammten. Zudem fügte er eigene Ergänzungen und Korrekturen hinzu, die er ebenfalls andersfarbig markierte. Am Ende dieses Arbeitsschritts stand eine Textversion der Bonuspunktbroschüre, die farbig markierte Revisionen, Ergänzungen und Änderungsvorschläge von insgesamt 4 Bausachverständigen enthielt. Wegen der Vorläufigkeit einiger dieser Änderungen, die sich in der andersfarbigen Schrift widerspiegelt, erhielt dieses Textstadium die Bezeichnung VERSION4B. Anfang Mai sendete mir der städtische Bauexperte VERSION4B per E-Mail zur Begutachtung zu.

An diesem Punkt treten erneut deutlich die zwei Ebenen bei der Mitwirkung an diesem Projekt zutage. Für den praktischen Anspruch können die Expertenbeurteilungen als geglückt verbucht werden, wobei ihre Schnelligkeit und Effizienz hervorzuheben wäre. Den Ansprüchen des an empirischen Daten interessierten Forschers genügen sie allerdings nicht, da wie bereits angemerkt, kaum etwas über die Hintergründe der Beurteilungen und den Status der Experten bekannt ist und keinerlei Beobachtungen existieren. Die für das praktische Gelingen überaus sinnvolle Arbeitsteilung, die zwangsläufig eine Zerfaserung des Forschungsfelds mit sich bringt, macht eine adäquate empirische Forschung jedoch nahezu unmöglich.

### **9.6.2 Verständigungssicherung Teil III**

Eine gute Woche nach der Verständigungssicherung Teil II wurde ein weiteres Treffen



anberaunt, mit den textlichen Grundlagen VERSION4 und VERSION4B. Es fand am 5.5.2004 im Büro des Bauexperten statt und hatte zum Ziel eine Endfassung zu erstellen, die dann der betreuenden Marketingagentur zwecks drucktechnischer Aufbereitung zugesandt werden sollte. Zunächst wurden die von den Sachverständigen vorgeschlagenen Änderungen gemeinsam beratschlagt. Kernpunkt der Diskussion bildete erneut die Abwägung zwischen Adressatenorientierung und Sachangemessenheit. Testpersonen und Sachverständige hatten jeweils ihre Sicht der Dinge kund getan und wir, das Autorenteam der Bonuspunktbroschüre, bildeten nun die Schnittstelle zur Sammlung und Bearbeitung dieser Informationen. Uns fiel die redaktionelle Aufgabe zu als Bindeglied zwischen Experte und Nutzer zu fungieren und im Einzelfall zwischen Sachangemessenheit und Adressatenorientierung abzuwägen. Da die letzte Beurteilungsrunde von Experten durchgeführt worden war, ließ sich nun an einigen Stellen eine Verschiebung hin zur Sachangemessenheit feststellen. Beispielsweise mussten wir konstatieren, dass der eigentlich nur als „Vergütungsbonbon“ gedachte Punkt *Pflanzung eines heimischen Laubbaums* immer mehr Platz beanspruchte. Ursächlich hierfür war eine zunehmend fachlich ausdifferenzierte Darstellung der biologischen Vielfalt einheimischer Gehölze auf dem Areal des eigenen Gartens.

*„Pflanzung eines der folgenden heimischen Laubbäume: Eberesche, Erle, Apfel-, Kirsch- oder Birnbaum“*

(VERSION4)

Dieses war die m.E. schon recht ausführliche Aufzählung möglicher Bäume in der Maßnahmenliste von VERSION4. Die wertende Bemerkung „ausführlich“ erfolgt besonders unter dem Gesichtspunkt, dass fast alle anderen - zumeist deutlich höher bepunkteten Maßnahmen der Maßnahmenliste - prägnanter reglementiert und formuliert sind. Obige Regel wurde in VERSION4B noch erweitert:

*„Pflanzung eines der folgenden einheimischen Laubbäume: Eberesche, Erle, Elsbeere, Mehlbeere, Hainbuche, Feldahorn, Obstbaum (Apfel, Kirsche, Pflaume, Birne)“*

(VERSION4B)

Wir kamen unserer redaktionellen Aufgabe nach, indem wir z.B. diese neueste Fassung der Regel zur *Pflanzung eines heimischen Laubbaums* länger diskutierten, denn uns mutete die Liste der bepunkteten Baumarten unnötig lang an. Andererseits war sie jedoch der abschließende Wunsch des zuständigen Experten gewesen, und bis auf ihre Länge schien sie den Rezipienten sowohl in puncto Verständlichkeit als auch hinsichtlich der Geradlinigkeit der Regulierung zumutbar zu sein. Es verblieb zudem keine Zeit mehr, um nochmal eine Rücksprache mit dem betreffenden Experten zu halten. Von daher adaptierten wir letztlich die Regelmodifizierung aus VERSION4B, wenn auch nur widerwillig.

Bereitwillig schlossen wir uns hingegen dem Expertenrat bei der Definition zum 3-Liter-Haus an, die dadurch ihre nunmehr letzte Modifizierung erfuhr.

*„3-Liter-Haus ist der Name für einen speziellen Haustyp. So ein Haus verbraucht im Jahr nur 3 Liter Heizöl, oder 3 m<sup>3</sup> Heizgas, pro Quadratmeter Wohnfläche.“*

(VERSION4)

Obige Definition aus VERSION4 wurde gemäß der Hinweise der Sachverständigen für VERSION5 wie folgt geändert:

*„3-Liter-Haus ist der Name für einen speziellen Haustyp. So ein Haus hat im Jahr einen Heizwärmebedarf von ca. 3 Litern Heizöl, oder 3 m<sup>3</sup> Heizgas, pro Quadratmeter Wohnfläche.“*

(VERSION5).

Die Ergänzung von *ca.* macht die Verbrauchsangabe unverbindlicher, doch entspricht dieses auch eher der realen Nutzungssituation (eine Erläuterung hierzu folgt später). Gravierender scheint die Aufnahme des *Heizwärmebedarfs* in die Definition. Die angebotene Variante in VERSION4 war einigen Bauexperten zu umgangssprachlich, oder pointierter gesagt, laienhaft und naiv. Der Terminus *Heizwärmebedarf* ist erheblich sachangemessener, doch es bleibt zu prüfen, wie verständlich er für die

Zielgruppe ist. Dennoch wurde er für die Definition adaptiert. Neben diesen Abwägungsentscheidungen erfuhr VERSION5 zudem die ausstehenden Präzisierungen zur Qualitätssicherung und Prämienauszahlung, sowie einige selbstinitiierte Formulierungsverfeinerungen. Auch der in den Tests vorgebrachte Kritikpunkt zu den Flachdächern war vom Bauexperten hausintern erörtert und umgestaltet worden.

Abschließend erfolgten Vorschläge<sup>56</sup> für die Marketingagentur, wo sich z.B. die Integration von Bildmaterial anbieten würde. Bis auf das von uns strikt postulierte Doppelseitenkonzept (*Maßnahmenliste – Baulexikon*) wurden Layout- und Design allerdings weitestgehend den professionellen Mitarbeitern der Agentur überlassen, mit denen es zuvor bereits einen Austausch von Ideen gegeben hatte. So ist auch erklärbar, warum das Word-Dokument für VERSION5 10seitig ist, obwohl aus drucktechnischer Sicht acht Seiten geplant waren. Die Einhaltung dieses Seitenlimits sollte von der Agentur durch ein entsprechendes Layout und eine adäquate Schriftgröße umgesetzt werden. Dieses schien mit den von uns im Word-Format gelieferten Vorgaben in Schriftgröße 12 Punkt ohne weiteres realisierbar. Am Ende der Verständigungssicherung Teil III stand VERSION5, welche per E-Mail an die Marketingagentur gesendet wurde.

## **9.7 Im Rückblick: Von VERSION zu VERSION**

An diesem Punkt, an dem die finale Textversion von ihren Autoren weitergeleitet worden ist, bietet sich ein Rückblick auf den Schreibprozess an. Dieser wird mit einer Auflistung der verschiedenen Textversionen, inklusive der wichtigsten Änderungen, eröffnet und widmet sich dann den eingangs als Untersuchungsgegenstand aufgeworfenen Aspekten.

---

<sup>56</sup> Es wurde ein Textfeld an die entsprechende Stelle im Dokument platziert, welches den Titel des vorgesehenen Bildes trug, z.B. „Luftdichtigkeits-Messung“.

**Die Evolutionsstufen der Bonuspunktebrochure in der Übersicht**

- ENTWURF: 3 DIN A4 Seiten mit 14 Definitionen für das Baulexikon.
- VERSION1: Basiert auf ENTWURF. Verteilt dessen 14 Definitionen auf 3 Texte: *Einleitung, Maßnahmenliste, Baulexikon*. Es wurden Passagen ergänzt, gestrichen, revidiert. Länge: 3 DIN A4 Seiten. Das Baulexikon weist ca. 33% Leerstellen auf, die Einleitung ca. 20% (Thema Baustoffe fehlt noch).
- VERSION2: Enthält zusätzlich die Texte *Vorwort* und *Mindestanforderungen*. Das Baulexikon ist komplett, bei der Einleitung fehlt weiterhin das Thema Baustoffe. Neben dem Auffüllen von Leerstellen wurden Definitionen und technische Zahlenwerte korrigiert, sowie die Regeln für einige Baumaßnahmen präzisiert. Ort der Revisionen: primär *Baulexikon*, aber auch *Einleitung* und *Maßnahmenliste*.
- VERSION3: Enthält erste Änderungen aufgrund der Benutzertests. *Vorwort* und *Mindestanforderungen* sind unverändert. In *Einleitung* und *Maßnahmenliste* wurde die Reihenfolge der 4 Themen getauscht. Im *Baulexikon* wurde die Definition für *3-Liter-Haus* geändert. Art der Revisionen: Umstrukturierungen und lexikalisch/syntaktische Überarbeitungen.
- VERSION4: Enthält weitere Änderungen aufgrund der Benutzertests, diesmal in Form von Ergänzungen, die nachgefragte Sachverhalte beantworten sollen. Des Weiteren wurden Definitionen und Zahlenwerte korrigiert, sowie die Regeln für einige Baumaßnahmen revidiert bzw. präzisiert. Ort der Änderungen: *Mindestanforderungen, Maßnahmenliste, Baulexikon*.
- VERSION4B: Enthält farblich markierte Anmerkungen und Änderungen aufgrund von Expertenurteilen, primär in *Einleitung, Maßnahmenliste* und *Baulexikon*. (*Mindestanforderungen* wurden nicht zur Beurteilung vorgelegt). Die Hinweise betreffen meist die lexikalische Ebene sowie technische Zahlenwerte.
- VERSION5: Expertenurteile von VERSION4B wurden übernommen, überarbeitet, abgelehnt. Überarbeitungen von Urteilen betreffen primär die Syntax. Zudem wurden selbst-initiierte Änderungen der Textproduzenten zur Präzisierung von Baumaßnahmen und Regeln integriert. Ort der Änderungen: *Maßnahmenliste* und

*Baulexikon*. Typografische Auszeichnungen und grafische Vorschläge für die Marketingagentur wurden hinzugefügt.

Im Zusammenhang mit diesem Schreibprozess waren vorab folgende Untersuchungsziele abgesteckt worden, die stichwortartig wie folgt lauteten: **Chronologie, Evolution, Interaktion, Schreibmittel und Schreibsituation**. Eine Übersicht über den chronologischen Ablauf war bereits in Kap. 9.2.3 geleistet worden, so dass sich die nun anschließende Zusammenfassung primär den übrigen vier Aspekten zuwendet.

Die Evolution der Broschüre wurde anhand mehrerer Textversionen und ausgewählter Problemstellen begleitet und der Lösungsweg nachgezeichnet. Zu Beginn wiesen viele Definitionen, die sich auf das Regelwerk des Bonuspunktesystems bezogen, noch Lücken auf. Um diese zu füllen, mussten z.T. Rücksprachen innerhalb der Bauverwaltung geführt werden, da durch die Neuartigkeit dieses Systems kein Rückgriff auf bereits existente Projekte möglich war. Zu den Schreibstrategien gehörte, die epistemisch-heuristische Funktion des Schreibens bewusst einzusetzen und die Möglichkeit des gegenseitigen Korrigierens zu nutzen, die sich dadurch bot, dass zwei Autoren an einem Text arbeiteten. Zudem wurde bei gemeinsam durchgeführten Schreibhandlungen auf die Option des prätextuellen Formulierens zurückgegriffen. Arbeitete ich alleine an Textpassagen, so versuchte ich durch lautes Lesen einen Eindruck zu gewinnen, ob Satzlänge und Stilistik dem Verwendungszweck entsprechen.

Insgesamt zeigte sich, dass die Autoren bei ihren Formulierungsbemühungen häufig zwischen Sachangemessenheit und Adressatenorientierung abzuwägen hatten. Zur Überprüfung der erzeugten Texte dienten folglich sowohl Benutzer- als auch Expertentests. Die Benutzertests wurden in eine möglichst authentische Kommunikationssituation eingebettet, um zu aussagekräftigen Ergebnissen hinsichtlich der Nutzung der Broschüre zu gelangen. Dieses Testszenario führte in der Tat nicht nur auf die Spuren syntaktischer oder semantischer Unzulänglichkeiten, sondern enthüllte überdies Passagen, die bei einigen Probanden Akzeptanzprobleme aufwarfen. So wurde z.T. eine bestimmte Abfolge von Informationen gewünscht oder es deutete sich an, dass auch verständlich erklärte Fachbegriffe für Unbehagen sorgen können, wenn ihre Aussprache nicht geläufig ist. Die Wünsche der Testleser wurden soweit wie möglich

umgesetzt, ebenso wie die Expertentipps zu Punkten baufachlicher Sachangemessenheit. Vorher fanden jedoch jeweils Prüfungen der Autoren bezüglich der Relevanz der vorgebrachten Kritik statt. Insgesamt verlief der gemeinsame Schreibprozess mit dem städtischen Bauexperten überaus effektiv, kooperativ und zielstrebig. Ohne der Evaluation vorgreifen zu wollen, scheint die Bündelung fachlicher Kompetenzen ein geeignetes Mittel, um die Qualität von Texterzeugnissen zu erhöhen.

Während der schreiberischen Aktivitäten wurden von den beiden Beteiligten alle verfügbaren technischen Hilfsmittel situationspezifisch eingesetzt. Die Erzeugung der Texte fand mit dem Textverarbeitungsprogramm *Word* statt. Zudem wurden Ausdrücke und Kopien als Grundlage für gemeinsame Gespräche, Korrekturen und Schreibhandlungen benutzt. Der Vorteil von auf Papier vorliegenden Texten ist, dass handschriftliche Korrekturen und Ergänzungen angebracht und Revisionen nachverfolgt werden können. Der Vorteil digitalisierter Texte ist, dass sie schnell und bequem überarbeitet werden können und via Internet Schreibpartnern oder Korrekturlesern übermittelbar sind.

Um sich über den Schreibprozess und die Texte abzustimmen, wurden außer E-Mail auch das Telefon und face-to-face Gespräche einbezogen. Letztere stellten aufgrund der Körperpräsenz den effektivsten Weg dar, um gemeinsame Korrektur- und Textproduktionshandlungen auszuführen. Ansonsten erfolgte ein Großteil der Textproduktion separat. Ein Resümee bezüglich Schreibumgebung und Schreibsituation beschränkt sich deshalb auf meine Person und Perspektive. Da ich zu Hause, in gewohnter Schreibumgebung und tageszeitlich flexibel arbeiten konnte, blieben Stress und Ablenkung gering. Auch der zeitliche Druck aufgrund des einzuhaltenden Veröffentlichungsdatums hielt sich in Grenzen, da frühzeitig mit dem Schreiben begonnen worden war. Diese Aussage gilt jedoch nur für die praxisorientierte Ebene in diesem Projekt. Aus empirischer Sicht ist hingegen eindeutig zu konstatieren, dass nur ein Fragment des ursprünglich geplanten Untersuchungsdesigns eingehalten werden konnte, was nicht zuletzt an der Notwendigkeit einer kompletten Textproduktion und dem damit verbundenen Zeitaufwand liegt. Aufgrund der vorgefundenen praktischen Konstellationen mussten somit große Abstriche hinsichtlich der Empirie in Kauf genommen werden. Das wird u.a. Gegenstand einer ausgiebigeren Erörterung in Kap. 10.3 sein.

## 9.8 Drucktechnische Aufbereitung und Korrekturen

Zwischen Schreibprozess und Veröffentlichung liegt noch die drucktechnische Aufbereitung der Broschüre samt grafischer und typografischer Realisierung. Diese Aufgaben kamen der betreuenden Marketingagentur zu. Dem Kreativpotential der Marketingfachleute sollten Ideen zur Gestaltung des Covers und des Gesamtdesigns der Endpublikation entspringen. Dazu gehört auch die Integration passenden Bildmaterials, um einzelne Baumaßnahmen visuell in ein positives Licht zu rücken. Gründe<sup>57</sup>, die nichts mit dem Bonuspunktesystem zu tun hatten, machten eine Verschiebung der Projektbüroeröffnung und des Publikationsdatums der Broschüre notwendig. Wäre der geänderte Terminplan früher bekannt gewesen, hätte eine weitere Serie von Benutzertests<sup>58</sup> anberaumt werden können, zu einem Zeitpunkt, an dem Änderungen noch möglich gewesen wären. So arbeitete die Marketingagentur allerdings schon an der Druckvorlage. Das erste Muster erhielten wir am 9.6.2004 per Post. Das Design war sehr überzeugend, doch insgesamt hatte es größere Missverständnisse gegeben, wahrscheinlich bedingt durch die räumliche Distanz zwischen Marketingagentur und Autorenteam. Speziell das Konzept mit der „verlinkten“ Maßnahmenliste und dem Baulexikon war nicht zufriedenstellend umgesetzt worden. Per Telefon, E-Mail und durch den Austausch weiterer Musterexemplare auf postalischem Wege konnten diese Missverständnisse schnell ausgeräumt werden und es entwickelte sich eine harmonische und effektive Zusammenarbeit. Hier wird jedoch ein weiteres Mal offensichtlich, dass die räumliche und personelle Aufgabenverteilung einer empirischen Erhebung alles andere als entgegenkommt. Aus arbeitspraktischer Sicht lag am Ende dieses Kooperationsprozesses aber ein Ergebnis vor, das alle an der Entstehung beteiligten Personen zufrieden stellte. Die veröffentlichte Broschüre wies nur wenige Unterschiede zum ursprünglichen Konzept auf, die nachfolgend aufgezählt werden:

- Während der Druckaufbereitung hat es im Vergleich zu VERSION5 kleinere Änderungen auf syntaktischer Ebene gegeben. Die Gründe hierfür sind nicht bekannt.

---

<sup>57</sup> Es standen z.B. noch Entscheidungen städtischer Gremien zum Bebauungsplan und der Erschließung aus, die erst abgewartet werden mussten.

<sup>58</sup> Eine zweite Testreihe wäre begrüßenswert gewesen, um die seit VERSION2 vorgenommenen Änderungen nochmal in einer authentischen Nutzungssituation zu überprüfen.

Vermutlich handelt es sich um eine nicht ganz wortgetreue Übernahme der Vorlage (VERSION5). Anlass zu dieser Vermutung gibt ein Fehler im Musterexemplar der Agentur. Dort war der Heizgasverbrauch in der 3-Liter-Haus Definition mit **3 m<sup>2</sup>** angegeben worden (Man achte auf die Potenz! Quadratmeter statt Kubikmeter!!). Ein kleiner aber peinlicher Fehler in einer technischen Definition, der so in keiner der VERSIONEN vorgekommen war. Da es es sich ansonsten nur um wenige, nicht gravierende Abweichungen handelte, wurden diese belassen.

- Das *Vorwort* ist stark gekürzt. Es dient nur noch als einführende Erläuterung des Bonuspunktesystems. Die Begrüßung der Leser ist entfallen. Dieses hatte sich bei der Abstimmung mit der Marketingagentur so ergeben und war letztlich für gut befunden worden, da die Eingliederung der Broschüre in die Kommunikationskette eine direkte Leseradressierung entbehrlich erscheinen ließ. Damit ist auch die nach den Benutzertests offen gelassene Frage hinfällig, ob im Vorwort Seitenverweise nötig sind, denn nun sind diese Passagen des Vorworts komplett entfallen.
- Die Liste mit Ansprechpartnern enthält entgegen früheren Plänen nur noch die Telefonnummern des Projektbüros und nicht mehr die Durchwahl der zuständigen städtischen Mitarbeiter. Das soll die zentrale Rolle des Projektbüros stärken und Konfusion durch zu viele Telefonnummern und Ansprechpartner vermeiden.
- Der explizite Lesehinweis, wie *Maßnahmenliste* und *Lexikon* zu handhaben sind, ist sehr klein, fast als Fußnote, unterhalb der Maßnahmenliste angebracht. Eine exponiertere Darstellung wäre wünschenswert gewesen, auch wenn das Doppelseitenkonzept beinahe selbsterklärend sein sollte.

Weitere Details zur veröffentlichten Bonuspunktebroschüre folgen im nächsten Abschnitt, der sich der Maßnahmen-Evaluation widmet.

## **10 Maßnahmen-Evaluation**

Die hier vorliegende Maßnahmen-Evaluation betrachtet zunächst die Wirkung der Bonuspunktebroschüre und weitet danach den Blick auf das Bonuspunktesystem und die mit ihm verknüpften Erwartungen. Bezüglich des in Kap. 6.4 postulierten



Untersuchungsdesigns kann vorab bereits konstatiert werden, dass es erneut nicht einhaltbar ist. Zum einen wirken sich die empirischen Defizite der vorhergehenden Phasen auch auf die Evaluationsphase aus (mehr dazu in Kap. 10.3), zum anderen bleibt die Problematik des zersplitterten Forschungsfeld bestehen. Ein empirisches Vorgehen wird zudem durch die Langzeitcharakteristik eines Bauprojekts massiv erschwert, was in letzter Konsequenz bedeutet, dass eine zeitnahe Durchführung der 2.

Evaluationsphase (nach Fertigstellung des Baugebiets) unmöglich ist. Zwischen Baubeginn der ersten und Errichtung der letzten Häuser ist eine Periode von 2 bis 3 Jahren zu veranschlagen, selbst dann, wenn sich eine Erhebung nur auf den ersten Bauabschnitt des 20 ha großen Areals begrenzen würde. Will man über diesen Zeitraum möglichst lückenlos alle Entwicklungen und Reaktionen zum Bonuspunktesystem bzw. zur Broschüre beobachten, so bedarf es einer überaus aufwändigen Langzeitstudie. Im folgenden beschränken sich die Erhebungen auf Tests, Stichproben und Befragungen, die eine Spanne von ca. 18 Monaten abdecken, aber trotzdem noch weit vor dem Eintritt in Phase 2 enden.

## **10.1 Die Evaluation der Bonuspunktebrochure**

Die Evaluation der Bonuspunktebrochure erfolgte auf mehrere Arten, doch sie musste teilweise improvisierte Wege beschreiten, da die Abweichungen vom ursprünglichen Untersuchungsdesign mittlerweile zu groß waren. Nach der offiziellen Veröffentlichung legte ich das fertige Produkt fünf der sieben Testleser vor, die bereits für die Benutzertests mit VERSION2 zur Verfügung gestanden hatten. Weil diese Personen durch ihr Vorwissen nicht mehr unbefangen waren, fragte ich sie lediglich nach ihrer Meinung zum Endprodukt. Alle zeigten sich sehr zufrieden und lobten das äußere Erscheinungsbild der Publikation, für das die betreuende Marketingagentur verantwortlich zeichnete.

### **10.1.1 Nachtests mit neuen Probanden**

Darüberhinaus führte ich Benutzertests mit neuen Probanden und der offiziellen Bonuspunktebrochure durch. Diese liefen analog dem in Kap. 9.5.1 geschilderten Verfahren ab. Es wurde mit 10 Personen (VP8 – VP17) getestet, die erneut alle potentielle Baukunden sein könnten, aber ansonsten wenig Gemeinsamkeiten aufwiesen. Die 10 Protokolle dieses Nachtests werden im Folgenden vorgestellt.

**VP8:** weiblich, 53, Hausfrau, gelernte Sekretärin, hat vor gut 10 Jahren gebaut  
Datum 4.7.04

#### **Äußerungen und Beobachtungen während des Lesens**

- VP lobt das Titelblatt und meint, dass es ordentlich aussieht.
- Stellt eine Frage zum Design auf S.2/3: „Warum denn die Blumen? Das sieht ein bisschen nach Waschmittelwerbung aus.“
- VP findet das Textlayout übersichtlich und meint, dass wichtige Dinge hervorgehoben seien.

#### **Leseverhalten**

- VP sieht sich kurz das Titelblatt an.
- Fängt direkt an zu lesen.
- Liest recht schnell und thematisiert lediglich Designaspekte.
- Liest die Maßnahmenliste und benutzt dabei auch das Baulexikon.
- Nutzt das Lexikon nur kurz als separaten Text.

#### **Äußerungen nach dem Lesen**

- VP findet die Broschüre angenehm und ansprechend.
- Könnte sich Regenwassernutzung gut für ein eigenes Haus vorstellen.
- Findet die Prämien etwas zu gering.
- Hätte gerne Preisangaben für einzelne Techniken in der Broschüre.

**VP9:** männlich, 55, Bürokaufmann, hat vor gut 10 Jahren gebaut

Datum: 4.7.04

### **Äußerungen und Beobachtungen während des Lesens**

- VP findet den Slogan auf dem Titelblatt *Bares Geld für innovative Technik* gut.
- Findet, dass die Blumen neben den Texten eine positive Ausstrahlung haben.
- VP bezeichnet die Texte als „schön geschrieben“.
- VP äußert sich spontan überrascht über den niedrigen Energieverbrauch eines Gasherds. Stellt sich selber die Frage, warum er überhaupt eine Ölheizung besitze.

### **Leseverhalten**

- VP begutachtet zunächst das Titelblatt und blättert danach die gesamte Broschüre bedächtig durch.
- Liest anschließend von vorne nach hinten.
- VP liest sehr gründlich.
- Benutzt Maßnahmenliste und Baulexikon im Wechsel.
- Studiert längere Zeit das Baulexikon auch als Einzeltext, ohne es aber komplett zu lesen (so wie es scheint).

### **Äußerungen nach dem Lesen**

- VP lobt die gestalterische und textliche Realisierung der Broschüre.
- Findet das Lexikon sehr hilfreich, um alles besser zu verstehen.
- VP thematisiert erneut die energetischen Vorzüge von Kochgas.
- Zeigt sich zudem interessiert an Solarenergie und würde dazu - im spekulativen Falle eines Hausneubaus - mehr Informationen einholen wollen.

**VP10:** männlich, 34, Abitur, Computeradministrator, würde gerne bald bauen oder ein Haus kaufen

Datum 31.7.04

**Äußerungen und Beobachtungen während des Lesens**

- VP hinterfragt Beschreibungen zu 3-Liter-Haus und Passivhaus in der *Einleitung* (S.3): „Warum ist das günstiger und gut für Allergiker?“
- VP stellt weitere Detailfragen auch zu Erdwärme, er zeigt sich technisch interessiert. Ich entgegne, dass ich später antworten werde.  
[Anmerkung: Erdwärme wird in der *Einleitung* überhaupt nicht erwähnt. VP scheint Vorkenntnisse zu besitzen.]
- VP liest die Maßnahmenliste und bemerkt, dass er den Aufbau der einzelnen Maßnahmen logisch findet: „Erst 3-Liter-Haus, dann Passivhaus“
- Findet den *Wäschetrockner mit Gasbetrieb* sehr interessant.
- VP merkt an, dass sie Lexikon und Maßnahmenliste sehr gelungen findet.

**Leseverhalten**

- VP liest schnell und gründlich.
- Liest von S. 1 nach S. 8.
- Studiert Maßnahmenliste und Lexikon im Wechsel.
- Benutzt das Lexikon nur kurz als eigenständigen Text.

**Äußerungen nach dem Lesen**

- VP findet die Internetadressen auf der Rückseite gut.
- Hätte zusätzlich gerne Hinweise, um was es auf den einzelnen Websites geht.
- VP hätte auch gerne in den einzelnen Texten der Broschüre Literaturhinweise.
- Hätte gerne mehr Infos zum *Energiesparer NRW* in der Broschüre.
- VP findet die Texte gut geschrieben: „Nicht so viel blabla“.
- Spricht auch die Gestaltung an, welche er gelungen findet, besonders die Farben.  
[Anmerkung: Ich gebe der VP zusätzliche Informationen zu den zuvor gestellten Fragen und es bestätigt sich der Eindruck, dass dieser Proband durch sein Vorwissen und Sachinteresse eher ein Kandidat für fachspezifischere Texte ist.]

**VP11:** weiblich, 29, Abitur, Sozialpädagogin, würde gerne bald bauen oder ein Haus kaufen  
Datum: 31.7.04

### **Äußerungen und Beobachtungen während des Lesens**

- VP macht des öfteren wohlwollende Bemerkungen zum Gelesenen, in der Form wie : „interessant / spitze / cool“.
- VP fragt nach: „Können Landschaftsräume veröden? Was heißt denn das?“  
[Anmerkung: VP liest gerade die S. 4/5.]
- Fragt dort weiteres Detail nach: „Sind Gründächer echt besser für die Dachabdichtung?“
- Stutzt bei den Mindestanforderungen (S.5) beim Begriff *Transmissionswärmeverlust*.  
[Anmerkung: Liest den Begriff laut und mit fragender Intonation.] Liest dann leise weiter und bemerkt: „Aha, ach so.“ [Anmerkung: VP scheint mit der Erklärung einverstanden und zufrieden.]
- Bei der Maßnahmenliste passiert folgendes: VP fragt mich in kurzer Abfolge: „3-Liter-Haus? ... Passivhaus? ... Fotovoltaikanlagen?“ Ich antworte nicht. Sie blättert in der Broschüre nach vorne und merkt an, dass sie mit den Begriffen nichts anfangen könne. Dann blättert sie zurück zur Maßnahmenliste und entdeckt nun das Baulexikon: „Ah, da, Lexikon, ah ja, prima... Hab ich erst nicht gesehen.“  
[Anmerkung: Die erste VP, die nicht sofort die Verbindung der beiden Texte erkennt.]

### **Leseverhalten**

- VP blättert zunächst etwas hin und her.
- Fängt dann an zu lesen, von vorne nach hinten.
- VP erkennt zunächst nicht die Kombination von Maßnahmenliste und Lexikon (s.o.). Nutzt dann aber beide ausgiebig, indem sie anscheinend fast alle Begriffe nachschaut und so stetig zwischen beiden Texten hin- und her wechselt.

### **Äußerungen nach dem Lesen**

- VP findet die grafische Aufmachung nett, die „Sparechse“ auf dem Titelblatt und die

Blumen.

- VP fragt erneut Einzelheiten zu Energiesparer NRW.
- VP möchte wissen, was ökologisches Bauen im allgemeinen kostet.
- VP fände Preisangaben zu einzelnen Techniken wünschenswert.
- Sie scheint sehr interessiert zu sein, speziell an Regenwassernutzung, doch sie hat Bedenken wegen der Kosten.
- VP begrüßt es, auf die verschiedenen Techniken energiesparenden Bauens hingewiesen zu werden.
- VP findet das Baulexikon gut und sehr wichtig, um die vielen Fachbegriffe zu verstehen.
- Erwähnt explizit, dass sie das Lexikon erst übersehen habe.

**VP12:** männlich, 34, Krankenpfleger, Abitur, wohnt zur Miete, könnte sich in ein paar Jahren aber gut einen Hausbau vorstellen  
Datum: 7.8.2004

### **Äußerungen und Beobachtungen während des Lesens**

- VP thematisiert die Heizölangaben auf S.3: seine Mietwohnung verbraucht deutlich mehr Energie.
- Findet die Vorteile für Allergiker toll [Anmerkung: Seine Frau und er haben beide Allergien].
- Brauchwassernutzung ist eine Technik, die er zum ersten Mal hört .
- VP findet es beeindruckend, dass ein Gasherd 80% Energie spart.

### **Leseverhalten**

- VP begutachtet die Broschüre von allen Seiten und blättert sie einmal flüchtig durch.
- Fängt aber von vorne an zu lesen.
- Sieht sich anscheinend die Abbildungen auf S.2 genauer an und hält dazu die Broschüre dicht vor die Augen [Anmerkung: VP ist kein Brillenträger].
- VP sieht sich die Fotos auf S.4 ebenfalls genau an.
- Blättert von dort langsam weiter bis zum Schluss und wieder zurück, so dass er auf

S.4 /5 das Lesen fortsetzt.

- Nutzt Maßnahmenliste und Lexikon gleichzeitig.
- Blättert nochmal in der Broschüre hin- und her und studiert dann länger das Baulexikon.

### **Äußerungen nach dem Lesen**

- VP findet die Thematik insgesamt interessant und findet es gut, auf bestehende Energiesparmöglichkeiten hingewiesen zu werden.
- Interessiert sich für die Kosten der Baumaßnahmen.
- Findet die Rückerstattungsbeträge etwas gering.
- VP sagt, dass sich die Texte flüssig lesen lassen.
- Findet die Form der Werbung recht angenehm: „Ist nicht so aggressiv“.
- VP meint, dass es zwar viele Fakten gebe, aber die seien verständlich erklärt.
- Findet die Aufmachung gut.
- Sieht die 4 Blumen als Wegweiser zu den 4 Themen, was er sehr schön findet.
- VP meint, die Bilder könnten größer sein.
- VP meint, die Erklärung der EnEV ist zum Einstieg gut, aber er würde gerne sein Wissen dazu vertiefen, wollte er wirklich bauen.
- Findet das Baulexikon gut.

**VP13:** weiblich 33, Apothekenangestellte, Abitur, wohnt zur Miete, könnte sich in ein paar Jahren aber gut einen Hausbau vorstellen  
Datum: 7.8.2004

### **Äußerungen und Beobachtungen während des Lesens**

- VP fragt nach, wie lange man nach der Fertigstellung des Hauses auf die Prämie warten müsse.

### **Leseverhalten**

- VP liest sehr genau und langsam.
- Liest von S.1 nach S.8 und blättert nicht.

- VP macht nur eine Bemerkung während des Lesens (s.o.).
- Nutzt Maßnahmenliste und Lexikon.
- Nutzt das Lexikon auch als separaten Text.

### **Äußerungen nach dem Lesen**

- VP sagt, dass man den Text gut verstehen kann.
- Er sei nicht zu lang, aber so, dass man alles verstehen könne.
- VP findet es gut, dass es Zuschüsse vom Staat und die Prämie gibt.
- Hätte gerne mehr Bilder.
- Hätte gerne Bilduntertitel.
- Findet das Papier gut. Findet es positiv, dass es kein Hochglanzpapier ist.
- VP könnte sich Regenwassernutzung für ein eigenes Haus sehr gut vorstellen.

**VP14:** männlich, 30, CNC-Maschinenbediener, hat eine kleine Wohnung im Haus der Eltern, würde gerne irgendwann selber bauen  
Datum: 24.8.2004

### **Äußerungen und Beobachtungen während des Lesens**

- Liest recht langsam und gründlich.
- Äußert sich positiv zum Design der Broschüre.
- Nach Lesen der Einleitung (S. 3 / 4) merkt er an, dass der Text gut zu verstehen sei.
- Macht eine abfällige Bemerkung zur EnEV und meint in etwa: „durch diese ganzen Gesetze guckste eh nicht mehr durch“.
- VP findet die Prämien zu gering.

### **Leseverhalten**

- VP schaut sich zunächst die Vorder- und Rückseite der Broschüre an.
- Blättert sie danach einmal kurz durch.
- Liest dann von vorne nach hinten.
- VP nutzt Maßnahmenliste und Lexikon im Wechsel.
- Liest das Lexikon auch kurz als eigenständigen Text.



**Äußerungen nach dem Lesen**

- VP findet die Bilder zu klein.
- VP findet die Broschüre insgesamt gut, aber die Prämien eindeutig zu niedrig.
- Könnte sich vielleicht eine Pelletheizung im eigenen Haus vorstellen, aber ansonsten wäre sein Interesse eher gering an den Maßnahmen. Thematisiert erneut, die aus seiner Sicht zu niedrigen Prämien

**VP15:** weiblich, 31, Verkäuferin, wohnt zur Miete, überlegt mit ihrem Mann irgendwann ein Haus zu bauen oder zu kaufen  
Datum: 3.9.2004

**Äußerungen und Beobachtungen während des Lesens**

- VP findet die optische Aufmachung der Broschüre gelungen.
- Will wissen, warum es keine Preisangaben für die diversen Bautechniken gibt.
- Findet das Lexikon gut.
- Liest *Fotovoltaikanlagen* laut und nicht ganz korrekt: „schwieriges Wort, wie heißt das?“

**Leseverhalten**

- VP schaut sich kurz Vorder- und Rückseite an.
- Liest dann von vorne nach hinten.
- Liest recht flott.
- Nutzt Maßnahmenliste und Baulexikon im Wechsel.
- Nutzt Lexikon auch als Einzeltext.

**Äußerungen nach dem Lesen**

- VP lobt erneut die Gestaltung der Broschüre.
- Bekundet Interesse an Regenwassernutzung.
- Meint dann aber, dass ihr die meisten Maßnahmen wohl zu teuer wären und sie eher kein großes Interesse an dem Bonussystem hätte.

**VP16:** weiblich, 43, Fabrikarbeiterin in der Montage, wohnt zur Miete, würde mit ihrem Mann gerne in absehbarer Zeit ein Haus bauen  
Datum: 9.10.2004

### **Äußerungen und Beobachtungen während des Lesens**

- VP lobt das Titelblatt und die optische Gestaltung.
- Äußert sich verwundert darüber, was es alles an Techniken gibt und begrüßt es, auf diese Möglichkeiten hingewiesen zu werden.
- VP meint, dass sich tatsächlich viel Energie sparen lasse.
- Fügt hinzu, dass vieles aber in der Erstanschaffung bestimmt teuer sei.

### **Leseverhalten**

- VP betrachtet kurz das Titelblatt.
- Beginnt dann sofort zu lesen.
- VP liest langsam und gründlich.
- Blättert während des Lesens auch mal zurück.
- Studiert Maßnahmenliste und Lexikon intensiv im Wechsel.
- Verweilt zudem länger beim Lexikon und liest es als separaten Text.

### **Äußerungen nach dem Lesen**

- VP ist an dem Thema interessiert.
- Findet die Internet-Tipps gut.
- Fragt mich nach der Aussprache von *Fotovoltaik*, indem sie mir das Wort zeigt, ohne es zu artikulieren. Ich bitte sie, den Begriff zunächst vorzulesen und die Aussprache stellt sich als nicht ganz korrekt heraus.
- Würde sich vor einem Hausbau auf jeden Fall näher nach alternativen Energien erkundigen wollen „bei den Öl- und Spritpreisen“.
- VP meint, man sollte die Preise von Techniken und späteren Energiekosten vor dem Hausbau unbedingt genau berechnen.
- VP findet es gut, auf technische Möglichkeiten aufmerksam gemacht zu werden.

**VP17:** männlich, 33, Malergeselle, wohnt zur Miete, möchte gerne in absehbarer Zeit bauen und dabei möglichst viel Eigenarbeit in das Haus investieren  
Datum: 6.11.2004

### **Äußerungen und Beobachtungen während des Lesens**

- VP findet es gut, dass die Texte nicht so lang sind.
- Es sei zudem alles ganz gut zu verstehen.
- Äußert sich positiv zur optischen Gestaltung, speziell zu den Farben.

### **Leseverhalten**

- VP fängt direkt an zu lesen.
- Liest recht schnell.
- Nutzt Maßnahmenliste und Lexikon im Wechsel.
- Nutzt Lexikon auch kurz als Einzeltext.

### **Äußerungen nach dem Lesen**

- VP findet es gut, dass umweltfreundliches Bauen gefördert wird.
- VP meint, dass allgemein zu viel Energie verschwendet würde, speziell in Altbauten.
- Würde sich näher über Solarenergie und Brauchwassernutzung kundig machen wollen.
- Meint, dass sich Mehrinvestitionen in dem Bereich bestimmt später amortisieren würden.

### **10.1.1.1 Die Auswertung der Nachttests**

Die Auswertung der Nachttests erfolgte analog dem Vorgehen bei der ersten Serie von Benutzertest. Die Aussagen der Probanden wurden in die bereits bekannten fünf Kategorien geordnet und Mehrfachnennungen wurden zusammengefasst (s.a. Kap. 9.5.1.3.). Da diese zweite Testserie mit einem professionellen Druckerzeugnis

durchgeführt wurde, gab es viele Bemerkungen zur optischen Gestaltung, die über die Texttypografie hinausgehen. Diese Aussagen, sowie einige andere Beobachtungen, wurden in einer zusätzlichen Kategorie **Sonstiges** gesammelt.

### **Text, negativ:**

- I. Zwei VPs hatten Probleme mit der Aussprache von *Fotovoltaik*.
- II. Eine VP hat nicht genau verstanden, was mit *Landschaftsräume können veröden* gemeint ist.
- III. Eine VP hätte gerne eine kurze Inhaltsbeschreibung zu den einzelnen Internettipps vorgefunden.

### **Text, positiv:**

- I. Alle 10 VPs bekundeten Interesse an zumindest einer der präsentierten Techniken.
- II. Sieben VPs äußerten sich positiv über die Texte (u.a. gut geschrieben, gut zu verstehen, nicht zu lang, ...).
- III. Fünf VPs lobten explizit das Baulexikon.
- IV. Zwei VPs reagierten beeindruckt auf die niedrigen Energieverbrauchswerte einiger vorgestellter Geräte und Techniken.
- V. Zwei VPs merkten an, dass sie es gut finden auf Internettipps hingewiesen zu werden.
- VI. Eine VP bezeichnete den Aufbau der Maßnahmenliste als logisch.
- VII. Eine VP lobte die typografische Gestaltung (übersichtlich, wichtiges ist hervorgehoben).

### **Bonuspunktesystem, negativ:**

- I. Vier VPs hätten gerne Preisangaben für die einzelnen Bautechniken gehabt.
- II. Drei VPs fanden die Prämien zu niedrig.
- III. Zwei VPs zogen recht eindeutig das Fazit, eher nicht auf das Bonuspunktesystem zurückgreifen zu wollen.
- IV. Eine VP stellte eine Detailfrage zur Prämienauszahlung

### **Bonuspunktesystem, positiv:**

- I. Drei VPs erachteten es als positiv auf bautechnische Möglichkeiten hingewiesen zu werden, an die man sonst vielleicht überhaupt nicht denken würde.
- II. Zwei VPs zeigten sich erfreut über die Aussicht auf eine finanzielle Belohnung.

### **Leseverhalten:**

- I. Alle 10 VPs lasen die Texte gründlich.
- II. Sechs VPs lasen recht zielstrebig von S. 1 nach S. 8.
- III. Vier VPs blättern vor bzw. während des Lesens hin- und her.
- IV. Zehn VPs nutzten die Kombination von *Lexikon* und *Maßnahmenliste* und fünf VPs erwähnten ihre Zufriedenheit mit dem Konzept/Lexikon explizit.
- VI. Zehn VPs lasen das Baulexikon auch als separaten Text (zumindest auszugsweise).
- VII. Soweit es zu beobachten war, las keine VP das komplette Lexikon.
- VIII. Eine VP hat das Lexikon zunächst nicht entdeckt.

### **Sonstiges**

- I. Acht VPs lobten explizit das Design der Broschüre (Farbgestaltung, Titelblatt u.ä.).
- II. Eine VP lobte das Papier der Broschüre.
- III. Eine VP lobte explizit den Werbeslogan auf dem Titelblatt
- IV. Drei Probanden fanden die Fotos zu klein bzw. hätten gern mehr Abbildungen gehabt.
- V. Eine VP hätte gerne Bilduntertitel gehabt.
- VI. Eine VP stellte an verschiedenen Stellen Detailfragen und hätte gerne mehr Informationen in der Broschüre vorgefunden.
- VII. Eine VP kritisierte Designelemente.
- VIII. Eine VP kritisierte die EnEV und beklagte sich im Allgemeinen über verkomplizierende Gesetze.

Von den 10 Testlesern zeigten sich am Ende 8 durch die Lektüre angeregt. Sie bekundeten ihr Interesse, über diverse Techniken mehr erfahren zu wollen, sollten sie tatsächlich zu bauen beabsichtigen. Die übrigen 2 Probanden hegten hingegen Zweifel, ob der Kosten-Nutzen-Relation ökologischer Bautechniken und schienen auch durch den Prämienanreiz nicht überzeugt.

#### **10.1.1.2 War die Optimierung erfolgreich?**

Im Zuge der Evaluation ist es nahe liegend die Ergebnisse der ersten Testserie (VP1 - VP7) mit denen der zweiten (VP8 – VP17) zu vergleichen, um somit der Frage nachzugehen, ob sich die zwischenzeitlich vollzogenen Textoptimierungsschritte positiv ausgewirkt haben. Jedoch muss einschränkend angemerkt werden, dass ein direkter

Vergleich aus zwei Gründen nicht möglich ist:

- a.) Neben den Änderungen basierend auf den Ergebnissen der ersten Testreihe, waren in der Zwischenzeit zusätzliche Revisionen aufgrund von Expertenurteilen, Autoreneinschätzungen und der Druckaufbereitung erfolgt.
- b.) Die erste Testreihe war mit einem prototypischen Exemplar ohne Abbildungen etc. durchgeführt worden. Für die zweite Testreihe stand ein professionelles Druckerzeugnis mit Designelementen und Abbildungen zur Verfügung.

Letzteres manifestiert sich bei der zweiten Testreihe u.a. in vielen Bemerkungen zu eben diesen optischen Gestaltungsmerkmalen, welche bei der ersten Testreihe - aufgrund ihrer Absenz - von den Probanden lediglich marginal thematisiert worden waren. Es dürfte außer Frage stehen, dass die fertige Broschüre mit ihrer grafischen und typografischen Ausgestaltung einen anderen Einfluss auf das Leseverhalten und den Fokus der Rezipienten ausübt als das prototypische Exemplar (VERSION2), welches in der ersten Testreihe benutzt worden war. Unter Beachtung des soeben aufgezeigten Hintergrunds der nicht unmittelbar gegebenen Vergleichbarkeit der Testreihen, soll nun ein Versuch gewagt werden, eine Einschätzung über die Optimierungsmaßnahmen zu gewinnen.

Bei den Tests mit VERSION2 waren folgende den Text betreffende Punkte mehrfach **negativ** beurteilt worden:

- die Definition zum 3-Liter-Haus (von 3 Probanden)
- die Reihenfolge der 4 Themen des energiesparenden Bauens (von 3 Probanden)
- die Aussprache des Begriffs *Fotovoltaik* (von 2 Probanden)

Die ersten beiden Probleme waren überarbeitet worden und bei den Nachtests gab es keine Kritik mehr zu diesen Textpassagen. Somit scheinen die textlichen Revisionen geglückt. Für *Fotovoltaik* war keine Aussprachehilfe angeboten worden und erneut wurden zwei kritische Bemerkungen zu dem Begriff laut. Indirekt und mit gebotener Vorsicht könnte man aus diesem Befund gleichfalls ableiten, dass dann die beiden durchgeführten Optimierungen erfolgreich gewesen sein müssen, wenn die nicht revidierte Problemstelle aus den ersten Tests bei der zweiten Testreihe erneut von Probanden thematisiert wird, die optimierten Passagen hingegen nicht.

Es gab jedoch zwei Textstellen, die neu moniert worden sind:

Eine VP hat nicht genau verstanden, was mit *Landschaftsräume können veröden* gemeint ist.

Eine VP hätte gerne eine kurze Inhaltsbeschreibung zu den einzelnen Internettipps .

Diese Hinweise lassen sich m.E. allerdings ähnlich einstufen, wie einige Anmerkungen aus der ersten Testreihe. Zum einen war jeweils nur ein Proband mit der betreffenden Passage nicht zufrieden und zum anderen wären für eine Verbesserung der kritisierten Punkte längere Erklärungen notwendig. Darauf wird in der Broschüre jedoch bewusst verzichtet. Von daher sind die Einwände als nicht gravierend zu bewerten.

Bei einer komparativen Analyse der beiden Testreihen sollte auch geprüft werden, ob die in der ersten Serie von Tests positiv angemerkten Aspekte im Zuge der Textevolution konserviert werden konnten. Dieses gilt besonders in Anbetracht der Situation in diesem Projekt, die durch diverse, nicht zwischengetestete Überarbeitungen gekennzeichnet ist. Mehrfach **positive** Würdigung widerfuhr in Testreihe 1 folgenden primär textbezogenen Punkten:

- der Schreibstil wurde als flüssig und angenehm zu lesen gelobt (5 Probanden)
- die Energieverbrauchswerte einzelner Bautechniken fanden Beachtung (3 Probanden)
- allgemein herrschte Interesse an weiteren Informationen zu einzelnen Techniken (alle 7 Probanden)

In Testreihe 2 gab es sieben Mal explizites Lob für die Lesbarkeit der Texte. Beeindruckt von der Leistungsfähigkeit einzelner Geräte zeigten sich diesmal 2 Probanden. Interesse an zumindest einer der vorgestellten Techniken wurde von allen 10 VPs bekundet, jedoch hinterließen zwei Probanden den Eindruck, dass sie von der Kosten-Nutzen-Relation ökologischer Baumaßnahmen und somit auch vom Bonuspunktesystem eher nicht überzeugt waren. Summa summarum ist festzustellen, dass die positiv gewürdigten Aspekte von VERSION2 in den verschiedenen Überarbeitungsstadien nicht verloren gegangen sind und auch bei den Nachtests erneut von Probanden angesprochen wurden.

Zum Bonuspunktesystem hatte es in Testreihe 1 vier **negativ** bewertete Punkte (9.5.1.3) gegeben, von denen lediglich einer in der Broschüre verbessert werden konnte. Er betraf den Wunsch nach präziseren Angaben zur Auszahlung der Rückerstattung bzw. zur

Qualitätssicherung (geäußert von 2 Probanden). Bei den Nachtests gab es eine sehr konkrete Frage zu folgender Textpassage:

*„Nach Fertigstellung Ihres Hauses wird die Prämie ausgezahlt.“*

(Bonuspunktebroschüre Breipohls Hof S.5)

VP13 wollte wissen, wie lange man auf die Auszahlung der Prämie warten müsse. Dazu lässt sich sagen, dass im Gegensatz zu VERSION2 nun Angaben über den Ablauf und die Abfolge der Qualitätssicherung und Prämienauszahlung bereitgestellt worden waren und es ansonsten keine Nachfragen diesbezüglich mehr gegeben hat. Die von VP13 eingeforderte Information ist allerdings so detailliert, dass sie kaum im Vorlauf eines Bauprojekts gegeben werden kann. Zum einen muss sich erst zeigen, wie lange die Auszahlung wirklich benötigt. Dabei sind falsche Vorabversprechungen (z.B. 4 Wochen und dann dauert es im Schnitt schließlich 12 Wochen) sicherlich nicht vertrauensfördernd. Zum anderen sollte berücksichtigt werden, dass die Auszahlung an die Prämisse der Hausfertigstellung gekoppelt ist und somit:

- vor Baubeginn noch recht weit in der Zukunft liegt
- etwaige Bauverzögerungen den Termin der Auszahlung wahrscheinlich weiter in die Zukunft verlegen könnten als es das bürokratische Auszahlungsprozedere zu verursachen in der Lage wäre.

Die Anmerkung von VP13 ist prinzipiell berechtigt, doch scheint sie, zumindest vor Baubeginn, nicht besonders relevant zu sein. Somit können die ergänzenden Angaben zur Qualitätssicherung und zur Auszahlung als gelungen gewertet werden.

An **positivem** Feedback zum Bonuspunktesystem war in Testreihe 1 folgendes kundgetan worden:

- Vier VPs zeigten sich erfreut über die Aussicht auf eine finanzielle Belohnung.
- Vier VPs erachteten es als positiv auf bautechnische Möglichkeiten hingewiesen zu werden, an die man sonst vielleicht überhaupt nicht denken würde.

Entsprechende Äußerungen konnten auch in der zweiten Testreihe registriert werden, in der zwei Probanden explizit ihr Wohlwollen gegenüber einer Prämienzahlung zum Ausdruck brachten und drei VPs die Hinweise auf existierende Baumöglichkeiten



würdigten. Somit mag man den positiven Tenor zum Bonuspunktesystem in Testreihe 2 als geringfügig schwächer einstufen, wenn man nur diese zwei Kritikpunkte als Maßstab anlegt. Bei Berücksichtigung der allgemein hohen Zustimmung zu diversen innovativen Bautechniken und dem Interesse von acht Probanden an weiteren Informationen ergibt sich jedoch ein mindestens ebenso gutes Stimmungsbild bezüglich des Bonuspunktesystems wie in den ersten Tests. Insgesamt lässt sich am Ende des Vergleichs der zwei Testreihen konstatieren, dass die durchgeführten textlichen Optimierungen anscheinend geglückt sind. Trotz diverser weiterer Revisionen zwischen den Testreihen konnten die ursprünglich positiv gewürdigten Merkmale konserviert werden. Berücksichtigt man zudem die Kommentare in der Kategorie **Sonstiges**, die sich primär auf Designelemente beziehen, so kann die gestalterische Umsetzung als weiterer Pluspunkt für die Broschüre verbucht werden. Vielen positiven Äußerungen zum Design stehen einige kritische Hinweise bezüglich der dargebotenen Bilder gegenüber, die m.E. berechtigt sind. Sowohl die Größe der Abbildungen als auch die Bildinhalte könnten besser gewählt sein. Der Wunsch einer VP nach Bildunterschriften wäre ebenfalls überdenkenswert, sollten irgendwann eine Neuauflage oder die Produktion einer ähnlichen Broschüre zur Debatte stehen.

### **10.1.1.3 Leseverhalten und Doppelseitenkonzept**

Eine gesonderte Erörterung, aufgrund seiner konzeptuellen Bedeutung soll dem Doppelseitenkonzept aus *Maßnahmenliste* und *Baulexikon* zuteil werden. Dazu wird die Kategorie **Leseverhalten** eingehender analysiert. Nachstehend eine Gegenüberstellung der Ergebnisse der beiden Testreihen.

#### **Testreihe 1: Leseverhalten (7 Probanden – Prototyp VERSION2)**

- Sieben VPs lasen die Texte gründlich und von S.1 nach S.8.
- Sieben VPs nutzten die Kombination von *Lexikon* und *Maßnahmenliste* und drei VPs erwähnten ihre Zufriedenheit mit dem Konzept explizit.
- Sechs VPs lasen das Baulexikon zudem auch als separaten Text (zumindest auszugsweise).
- Soweit es zu beobachten war, las keine VP das komplette Lexikon.
- Zwei VPs blätterten vor Beginn des Lesens alle Seiten einmal kurz durch.

**Testreihe 2: Leseverhalten (10 Probanden - Endprodukt Bonuspunktebroschüre)**

- Alle 10 VPs lasen die Texte gründlich.
- Sechs VPs lasen recht zielstrebig von S. 1 nach S. 8.
- Vier VPs blättern vor bzw. während des Lesens hin- und her.
- Zehn VPs nutzten die Kombination von *Lexikon* und *Maßnahmenliste* und fünf VPs erwähnten ihre Zufriedenheit mit dem Konzept/Lexikon explizit.
- Zehn VPs lasen das Baulexikon auch als separaten Text (zumindest auszugsweise).
- Soweit es zu beobachten war, las keine VP das komplette Lexikon.
- Eine VP hat das Lexikon zunächst nicht entdeckt.

Von oberstem Interesse ist, ob das angebotene Konzept mit der Doppelseite, welche die Maßnahmenliste mit einem verständnisfördernden Baulexikon kombiniert, von den Rezipienten genutzt wird. Sowohl Testreihe 1 als auch Testreihe 2 offenbaren deutlich, dass dem so ist. Alle getesteten Personen konsultierten während der Rezeption der Maßnahmenliste auch das Baulexikon. Fast die Hälfte der Probanden äußerte ihre Zufriedenheit über das Konzept mit dem bereitgestellten Lexikon zudem explizit. Bis auf eine Person (VP4), die durch ihren Beruf bereits über Fachwissen verfügte, lasen alle Probanden das Lexikon auch als separaten Text. Im Kontrast zum Leseverhalten auf den übrigen Seiten der Broschüre schienen die VPs das Lexikon jedoch nicht linear, vom ersten bis zum letzten Buchstaben zu lesen, sondern ausschließlich selektierend. Ein Ergebnis, was nicht überrascht<sup>59</sup>. Schon im Konzept waren verschiedene Lesestrategien berücksichtigt worden, auch um den häufigeren Gebrauch der Broschüre zu vereinfachen und herbeizuführen. Es zeigt sich nun, dass bereits bei der Erstrezeption der Broschüre Leser verschiedene Lesestrategien auf die Maßnahmenliste und das Baulexikon anwenden. Einen Unterschied in der Nutzung dieser beiden verlinkten Texte ist zwischen den zwei Testreihen nicht auszumachen. Allerdings ist eine Abweichung im allgemeinen Leseverhalten bei Testserie 2 zu registrieren: Vier VPs blättern während der Rezeption in der Broschüre hin- und her und wichen damit von einem rein linearen Leseverhalten im Hinblick auf den Gesamttext ab. Bei der ersten Testreihe hatten zwei VPs lediglich vor Beginn des Leseprozesses alle Seiten einmal kurz durchgeblättert. Vermutlich hängt diese unterschiedliche Nutzung mit der Art der

---

<sup>59</sup>Rhetorische Frage: Wer liest ein Lexikon linear von A-Z und sei es noch so klein?!

dargebotenen „Textgefäße“ zusammen. Der eher als Provisorium einzuordnende Prototyp (VERSION2) der ersten Testreihe lud aufgrund seiner physischen Beschaffenheit (Papierqualität und Art der Seitenbindung) weniger zum Blättern ein als das professionelle Druckerzeugnis der zweiten Testreihe.

Alle Probanden lasen die Texte gründlich, keiner brach den Rezeptionsvorgang ab oder schien nur flüchtig zu lesen. Diese Tatsache kann mit dem recht ausgeprägten Interesse an der Thematik begründet werden. Um die Leistung der Textautoren und Broschüregestalter zu unterstreichen, ließe sich auch wahlweise die Textqualität oder das motivierende Design als Erklärungsgrund vorschieben. Doch einschränkend darf nicht vergessen werden darauf hinzuweisen, dass trotz der sehr realistischen Rezeptionssituation in den Wohnungen der Probanden es sich immer noch um einen herbeigeführten Test handelte und sich die VPs von daher u.U. dazu bemüht fühlten aufmerksamer zu lesen als es üblicherweise ihre Gewohnheit ist. Insofern lässt sich das gründliche Leseverhalten der Getesteten nicht eindeutig bewerten. Bliebe noch VP11 einzuordnen, die das Baulexikon nicht sofort entdeckt hatte und daraufhin, ob der Unverständlichkeit der Maßnahmenliste, nach Erklärungen suchte, die sie letztlich zu ihrer Zufriedenheit mit Entdeckung des Baulexikons erhielt. Nach all dem positiven Feedback zum Doppelseitenkonzept könnte man diese Testperson als Einzelfall abtun, bei dem ein individuelles Aufmerksamkeitsdefizit zu einer – zudem nur leichten – Problemsituation führte. Bei Betrachtung der betreffenden Seiten (S.6/7) in der Broschüre zeigt sich m.E. jedoch, dass der „Lesetipp“ kaum erkennbar als Fußnote auf S.6 versteckt ist (s.a. Kap. 9.8). Das war so nicht geplant und es ist genügend Platz vorhanden, um ihn oberhalb der Maßnahmenliste zu positionieren und zudem typografisch deutlicher hervorzuheben. Dadurch könnte wahrscheinlich selbst ein „Einzelfall“ wie in der zweiten Testserie ausgeschlossen werden.

#### **10.1.1.4 Sind die ursprünglichen Ziele umgesetzt?**

Die vorangegangenen Auswertungen haben die Ergebnisse der zwei Testreihen zur Bonuspunktebroschüre miteinander verglichen. Dem soll sich eine kurze Erörterung anschließen, die die Ergebnisse der Nachtests mit den in der Analysephase gesetzten Zielen, gegliedert in die Dimensionen **Verständlichkeit**, **Instruktion** und

**Überzeugung** in Relation setzt. Bevor dieses geschieht ist anzumerken, dass die Grundeinstellungen der Testpersonen zu ökologischen Bautechniken nur vage bekannt und schwierig eindeutig ermittelbar sind. Von daher sind Rückschlüsse hinsichtlich Überzeugungsänderungen auch nur unter Vorbehalt zu ziehen. Fakt ist, die meisten Probanden verfügten über wenig Vorwissen zu innovativen Energiespartechniken und schienen ihnen gegenüber eine neutrale bis tendenziell positive Grundstimmung einzunehmen. Als wichtigstes Kommunikationsziel war in der Analyse die verständliche Aufbereitung der Informationen ausgemacht worden, was unter die Zieldimension **Verständlichkeit** fällt (vgl. Kap. 7.10). Dieses Ziel ist offensichtlich erreicht worden. Bereits die Testserie mit VERSION2 hatte ermutigende Ergebnisse geliefert, jedoch auch einige Problempassagen offen gelegt. Wie nun die Nachtests gezeigt haben, scheint die Überarbeitung dieser defizitären Textstellen geglückt und es gab keine relevanten Beschwerden mehr über unverständliche Ausdrücke oder schlechte Erklärungen. Ganz im Gegenteil wurde von sieben VPs die Lesbarkeit der Texte explizit gewürdigt. Flankiert von der optischen Gestaltung und den Designelementen, die von fast allen Probanden gelobt wurden, rief die Broschüre bei den Rezipienten keine Akzeptanzprobleme hervor.

Die Dimension **Instruktion** lässt sich schwieriger nachweisen, doch konkret war während der Analyse die Forderung formuliert worden, dass die Bonuspunktebroschüre Interesse und Neugier wecken soll, speziell unter Novizen im Baubereich. Der Probandenpool simulierte eine derartige Rezipientengruppe und in der Tat zeigten sich fast alle Testleser von den Möglichkeiten innovativer Bautechniken beeindruckt. Der seinerzeit geäußerte Wunsch, dieses möge dazu führen, dass Bauinteressenten weitere Informationen einholen, scheint nicht unrealistisch, wenn man das individuelle Interesse der verschiedenen Probanden an der einen oder anderen technischen Energiesparoption zugrunde legt.

Die Zieldimension **Überzeugung** ist durch Tests mit Probanden nicht überprüfbar. Ein Versuch sie aufzuzeigen kann nur im Rahmen einer Begutachtung der weiteren Evaluationskriterien (Kap. 10.2) vorgenommen werden. Dabei muss sich zeigen wie viele tatsächliche Baukunden das Bonuspunktesystem in Anspruch nehmen.

### 10.1.2 Eine zusätzliche Untersuchung

In der Feldsituation war es nicht gelungen, Tests im Sinne des postulierten Untersuchungsdesigns durchzuführen. Die zwei Serien von Benutzertests mit unterschiedlichen Versionen der Bonuspunktbroschüre bieten keine direkte Vergleichbarkeit (s. Kap. 10.1.1.2). Aus diesem Grund wurde eine weitere Untersuchung eingeschoben, um in einer kontrollierteren Forschungsumgebung einzelne Variablen einer genaueren Betrachtung unterziehen zu können. Gleichzeitig wurde eine höhere Anzahl von Einzeltests angestrebt, um den Einsatz analytisch-statistischer Verfahren zur Auswertung der Ergebnisse optional zu ermöglichen. Einerseits begibt sich diese zusätzliche Untersuchung beinahe zurück zu den Wurzeln des Bonuspunktesystems, andererseits wird ein Aspekt aufgegriffen, der erst bei den bisherigen Tests mit kompletten Broschüren aufgefallen war. Nachfolgende Dinge stehen im Fokus:

- Erhöht das Baulexikon tatsächlich die Verständlichkeits- und Akzeptanzwerte?
- Ist die veröffentlichte Definition für *3-Liter-Haus* besser als die vorherigen?  
(Vergleich: Definition VERSION2 vs. Definition veröffentlichte Broschüre)

Um diesen Fragen nachzugehen, wurden den neuen Versuchsteilnehmern keine kompletten Bonuspunktbroschüren vorgelegt, sondern nur *Maßnahmenliste* und *Baulexikon*. Für die Maßnahmenliste wurde die veröffentlichte Textversion verwendet, ebenso für das Baulexikon. Um den Unterschied zwischen den zwei Definitionen für *3-Liter-Haus* zu testen, wurde eine weitere Version des Baulexikons präpariert. Diese gleicht exakt der veröffentlichten, beinhaltet aber die Definition für *3-Liter-Haus* aus VERSION2. Die Texte wurden in einer einheitlichen Typografie auf DIN A4 Blättern dargeboten, um Manipulationen durch unterschiedliche Layouts oder Textgefäße auszuschließen. Zwecks Realisierung einer größeren Anzahl von Tests in einem kurzen Zeitraum und zur Schaffung kontrollierterer Untersuchungsbedingungen, wurden diesmal keine potentiellen Bauinteressenten als Probanden herangezogen sondern Studierende<sup>60</sup>. Zur Durchführung der Untersuchung und zur Aufzeichnung der Ergebnisse wurde ein

---

<sup>60</sup> Zum für und wider dieses Vorgehens s. Kap. 10.3.2

Fragebogen<sup>61</sup> erarbeitet, der aus 8 Fragen besteht und sich grob in 3 Phasen gliedern lässt. Die **erste Phase** dient dazu, das Vorwissen der Rezipienten festzustellen. Eröffnet wird sie mit einer knappen Beschreibung der Situation:

**Situationsbeschreibung:** Stell Dir vor, Du möchtest ein Haus bauen. Die Gemeinde, in der Du bauen möchtest, bietet zur Förderung umweltverträglicher Bautechniken ein Bonuspunktesystem an. Wer bestimmte umweltverträgliche Techniken in sein Haus einbaut, erhält dafür Bonuspunkte. Je mehr Punkte man sammelt, um so mehr Geld bekommt man vergütet. Als Informationsmaterial zu dem Bonuspunktesystem erhältst Du eine Liste. Dort findest Du alle geförderten Baumaßnahmen.

Daran schließen sich zwei Fragen zum Vorwissen an:

1. Hast Du dich in den letzten Monaten mit dem Thema umweltverträgliches Bauen beschäftigt?
2. Wie gut kennst Du dich mit umweltverträglichen Bautechniken aus?

Die Testpersonen sollen ihre Kenntnisse auf einer 6-stufigen Skala selber einschätzen. Das Baulexikon als Ergänzung zur Maßnahmenliste wurde speziell im Hinblick auf Novizen zugeschnitten. Auch wenn studentische Probanden nicht als repräsentativ für eine Gruppe von Bauinteressenten anzusehen sind, so besteht doch die Vermutung, dass in einem Seminar an der Fakultät für Linguistik und Literaturwissenschaft kaum Experten für Bautechniken anzutreffen sein werden. Die Simulation einer Gruppe von Baunovizen wäre somit zumindest hinsichtlich vorhandener Wissenszustände gegeben.

Nach Feststellung des Vorwissens beginnt der Eintritt in die **zweite Phase**. Den VPs wird die Maßnahmenliste ausgehändigt, verbunden mit der Aufgabe selbige zu lesen und sich dann den Fragen 3 bis 5 des Fragebogens zuzuwenden:

3. Wie viele der blau markierten Begriffe in der Liste hast Du schon mal gehört oder gelesen?
4. Wie viele dieser Begriffe kennst Du genauer, so dass Du sie z.B. einem Bekannten erklären könntest?

---

61 Fragebogen und Lesetexte sind in verkleinerter Darstellung im Anhang ab S. 311 zu finden.

## 5. Wie zufrieden bist Du mit dieser Liste als Informationsmaterial zu den Bautechniken?

Die Fragen 3 und 4 operationalisieren die Verständlichkeit. Zur Beantwortung dient erneut eine 6-stufige Skala. Bezüglich der Verwendung und der Art von Ratingskalen herrschen kontroverse Meinungen, doch die praktische Durchführung von Erhebungen hat oftmals gezeigt, dass überdifferenzierte Ratingskalen nicht zu empfehlen sind (vgl. Bortz&Döring 2002: 179). Häufig werden 5-stufige Skalen benutzt. Hier fiel die Wahl zugunsten einer 6-stufigen Skala aus, um zu vermeiden, dass durch die Existenz einer neutralen Mittelkategorie Probanden eventuell zu sehr zur Unentschlossenheit und damit zur Wahl eben dieser neutralen Kategorie neigen (s.a. Bortz&Döring 2002: 179).

Der Vorteil von Rating-Skalen liegt in ihrer recht simplen praktischen Anwendbarkeit, allerdings werfen sie Probleme messtheoretischer Art auf, die seit vielen Jahren Gegenstand von Debatten sind. Diskutiert wird, in wie weit Rating-Skalen intervallskaliert sein können und ob die mit ihrer Hilfe gewonnen Daten dementsprechend überhaupt die Voraussetzungen erfüllen, mittels parametrischer Verfahren eingehender analysiert zu werden (Bortz&Döring 2002: 180). In der Hierarchie der gebräuchlichsten Skalenarten nehmen Intervallskalen den zweit höchsten Rang ein (1. Verhältnisskala – 2. Intervallskala – 3. Ordinalskala – 4. Nominalskala). Diese Rangfolge ist von Bedeutung, wenn es um den Einsatz statistischer Verfahren geht (s. Bortz&Döring 2002: 74). Intervallskalierte Daten erlauben - im Gegensatz zu ordinalskalierten - die Hinzuziehung anderer und vor allem differenzierterer statistischer Verfahren, die u.a. auf die Berechnung des Mittelwertes zurückgreifen. Fakt ist, Zahlen, die aus Rating-Verfahren resultieren, besitzen in jedem Fall die Voraussetzungen in varianzanalytischen Verfahren eingesetzt zu werden, denn für die einzelnen Verfahren ist es irrelevant, woher die Zahlenwerte stammen und ob ihnen intervallskalierte Daten zugrunde liegen (vgl. Bortz&Döring 2002: 180). Bei Untersuchungen mit Rating-Skalen kann es dementsprechend allenfalls zu messtheoretischen, jedoch nicht zu statistischen Problemen kommen, denn ist die Auswahl der Rating-Skalen nicht sorgfältig genug erfolgt, so ist es letztlich diese messtheoretische Komponente, die die Aussagekraft einer Untersuchung samt der mit ihr einhergehenden statistischen Berechnungen limitiert (s. Bortz&Döring 2002: 181).

Da Rating-Skalen keine <sup>62</sup>naturwissenschaftlichen Konstanten zugrunde liegen, haftet ihnen zwangsläufig stets ein hypothesen-ähnlicher Charakter an und bei jeder neuen Untersuchung muss Sorgfalt auf die Skalenqualität gelegt werden, um zu verwertbaren Ergebnissen zu kommen. Wie weiter oben genauer geschildert, wurde hier u.a. auf die Anzahl der Stufen geachtet und somit auch auf die Übersichtlichkeit der Skalen für die Probanden, was zu möglichst stabilen Intervallen führen soll. Des Weiteren sind die Skalen untersuchungsintern konstant gewählt, damit eine solide Basis für vergleichende Betrachtungen bereitgestellt ist und die Testpersonen sich nicht auf differierende Stufenzahlen, Skalendesigns, etc. einstellen müssen.

3. Wie viele der blau markierten Begriffe in der Liste hast Du schon mal gehört oder gelesen?

Frage 3 zielt auf das passive Verständnis und thematisiert die lexikalische Ebene. Sind die Begriffe in der Maßnahmenliste den VPs geläufig? Werden durch die Rezeption der Begriffe Einträge im mentalen Lexikon der Probanden aktiviert?

4. Wie viele dieser Begriffe kennst Du genauer, so dass Du sie z.B. einem Bekannten erklären könntest?

Frage 4 hebt auf ein tieferes Verständnis ab. Verfügen die Probanden über mentale Repräsentationen zu den markierten Begriffen, die es ihnen – nach eigener Einschätzung - ermöglichen, diese Begriffe einer anderen Person zu erklären. Günstig erweist sich an dieser Stelle der Untersuchung, dass die einzelnen Punkte der Maßnahmenliste über eine simple Syntax verfügen und von daher Verständnisschwierigkeiten aufgrund syntaktischer Probleme ausgeblendet werden können (s.a. Kap. 9.3.3). Kriterien wie Satzlänge, Satzschwierigkeit oder Textkohärenz brauchen somit nicht eingehender berücksichtigt werden.

5. Wie zufrieden bist Du mit dieser Liste als Informationsmaterial zu den Bautechniken?

Mittels Frage 5 soll Auskunft über die Zufriedenheit der Probanden mit dem dargebotenen Informationsmaterial eingeholt werden. Es besteht die Grundannahme, dass die Zufriedenheitswerte gering sein werden, wenn die Testpersonen bei den Fragen

---

<sup>62</sup> Es gibt keine Naturkonstante für „Zufriedenheit“ und die willkürliche Festlegung eines konstanten Intervalls wie es der Urmeter zur Längenmessung darstellt, scheint bei menschlichem oder auch tierischem Verhalten unmöglich.



3 und 4 nur wenige Begriffe als vertraut eingestuft haben. Erneut dient den VPs eine 6-stufige Skala, um den Grad ihrer Zufriedenheit einzuordnen.

Bleibt noch die **dritte Phase** der Erhebung. Ergänzend zur Maßnahmenliste wird den Probanden das Baulexikon ausgehändigt, wobei eine Hälfte der Teilnehmer den Text mit der veröffentlichten Definition für 3-Liter-Haus erhält und die andere Hälfte den Text mit der Definition aus VERSION2. Zu beantworten sind in dieser letzten Phase nachstehende Fragen:

6. Hat Dir das Baulexikon geholfen, die markierten Begriffe zu verstehen?
7. Wie zufrieden bist Du mit der Kombination von Liste und Baulexikon als Informationsmaterial?
8. Was ist ein 3-Liter-Haus?

Die Beantwortung der Fragen 6 und 7 hat abermals auf einer 6-stufigen Skala zu geschehen. Frage 6 zielt direkt auf die Verständlichkeit und den Nutzen des Baulexikons. Frage 7 erkundet die Zufriedenheit der Leser. Wenn das Baulexikon als gute Verstehenshilfe eingeschätzt wird, sollte auch die Zufriedenheit der VPs mit dem Informationsmaterial zunehmen. Um dieses feststellen zu können, bieten die Fragen 5 und 7 eine direkte Vergleichbarkeit:

**Zufriedenheit mit der Maßnahmenliste als Informationsmaterial vs. Zufriedenheit mit der Maßnahmenliste und dem Baulexikon als Informationsmaterial.**

Der abschließenden Frage 8 kommt ein Sonderstatus zu, da sie sich auf einen Befund aus der ersten Serie von Lesetests bezieht. Es wird die Problematik der Definitionen zum *3-Liter-Haus* aufgegriffen. Anstatt ihr Votum auf einer 6-stufigen Skala abzugeben, müssen die VPs hier ihre Präferenz für eine von 6 vorgegebenen Antworten bekunden:

8. Was ist ein 3-Liter-Haus? (bitte nur ein Kreuz machen)
- a. Das ist der Name eines Haustyps, der 3 Liter Heizöl pro Quadratmeter und Jahr verbraucht.
  - b. Das ist ein Marketingbegriff ohne technischen Hintergrund.
  - c. Das ist jedes Gebäude, das 3 Liter Heizöl pro Quadratmeter und Jahr verbraucht.

- d. Das ist ein Haus, das im Monat 3 Liter Heizöl pro Wohnraum verbraucht.
- e. Ich bin mir nicht sicher.
- f. Ich weiß es überhaupt nicht.

Die richtige Antwort ist **a**. Die Antwort **c**. lehnt sich an der Kritik aus den ersten Lesetests (s. Kap. 9.5.1.2) an. Dort war es zu dem Missverständnis gekommen, dass einige VPs nicht verstanden hatten, dass es sich bei einem 3-Liter-Haus um eine feststehende Typenbezeichnung handelt. Die übrigen Antwortmöglichkeiten dienen primär der Maskierung der korrekten Antwort. Die These ist: Probanden, die die veröffentlichte Definition erhalten haben, sollten beinahe ausnahmslos die richtige Antwort **a**. geben. Probanden, die die kritisierte Definition erhalten haben, sollten seltener Antwort **a**. ankreuzen und somit Frage 8 falsch beantworten. Berücksichtigt man die Ergebnisse der ersten Testserie (Kap. 9.5.1.2) lässt sich die These noch zuspitzen. Bei den falschen Antworten sollte die Tendenz zur Antwort **c**. gehen.

**Zusammengefasst** der Ablauf der Tests:

- Phase 1: Die VPs erhalten einen Fragebogen mit einer Situationsbeschreibung und 2 Fragen zum Vorwissen.
- Phase 2: Die VPs erhalten die Maßnahmenliste, die sie lesen sollen. An diesen Leseprozess schließen sich 3 Fragen an.
- Phase 3: Die VPs erhalten ein Baulexikon. 50% der VPs erhalten ein Lexikon mit einer alten Definition für 3-Liter-Haus während die anderen 50% ein Lexikon mit der aktuellen Definition für 3-Liter-Haus erhalten. Nach diesem Leseprozess sind 3 weitere Fragen zu beantworten.

### **10.1.2.1 Die Testergebnisse**

Insgesamt nahmen 42 Probanden an der Untersuchung teil. Davon erhielten 21 VPs ein Baulexikon mit der Definition VERSION2 und 21 VPs ein Baulexikon mit der aktuellen Definition für 3-Liter-Haus. Die beiden Fragen zum Vorwissen (s. Kap. 10.1.2) erreichten auf der 6-stufigen Bewertungsskala (1 steht für Novizen ; 6 für Experten) nur niedrige Werte. (Damit ist jeweils der arithmetische Mittelwert aus der Summe der

Antworten auf eine Frage gemeint).

1. Hast Du dich in den letzten Monaten mit dem Thema umweltverträgliches Bauen beschäftigt?
2. Wie gut kennst Du dich mit umweltverträglichen Bautechniken aus?

Die Antwort zu Frage 1 erzielte einen arithmetischen Mittelwert von 1,45, während die Antwort zu Frage 2 auf ein arithmetisches Mittel von 1,38 kam. Somit handelt es sich um eine Testgruppe von Novizen auf dem Sektor umweltfreundlicher Bautechniken.

Frage 3 erhebt den Bekanntheitsgrad der Bautechniken.

3. Wie viele der blau markierten Begriffe in der Liste hast Du schon mal gehört oder gelesen?

Die vorgegebene Antwortskala reicht von 6 (fast alle) bis 1 (fast keinen). Im Schnitt wurde von den Probanden eine 3,83 gewählt.

Frage 4 erkundigt sich nach dem aktiven Verständnis.

4. Wie viele dieser Begriffe kennst Du genauer, so dass Du sie z.B. einem Bekannten erklären könntest?

Erneut umspannt die Skala ein Antwortspektrum von 6 (fast alle) bis 1 (fast keinen) und im Schnitt wurde mit 2,29 geantwortet. Das aktive Wissen zu Bautechniken ist augenscheinlich geringer als die passive Kenntnis.

Frage 5 erbittet Auskunft über die Zufriedenheit der VPs mit der Maßnahmenliste als Informationsmaterial (6: ich bin sehr zufrieden; 1: ich bin völlig unzufrieden).

5. Wie zufrieden bist Du mit dieser Liste als Informationsmaterial zu den Bautechniken?

Im Schnitt wurde mit 2,67 bewertet. Diese Einstufung deckt sich anscheinend mit der These, dass wenn die Fragen 3 und 4 eher niedrige Werte erreichen, auch die Zufriedenheit eher niedrig ist.

Wenn man zur Auswertung der Fragen 3 bis 5 statistisch-analytische Verfahren heranzieht, zeigt sich, dass die soeben getroffenen Einschätzungen allerdings nicht alle aufrecht zu erhalten sind. Die Berechnung des Korrelationskoeffizienten  $\rho$  nach Spearman ergibt, dass die Antworten auf Frage 3 tatsächlich mit denen auf Frage 4 zusammenhängen ( $\rho = 0,665$ ;  $p = 0,000$ ). Hohe Werte für Frage 3 treten mit hohen Werten für Frage 4 in einer Häufigkeit auf, die nicht dem Zufall zugeschrieben werden kann. Folgt man weiterhin der statistischen Analyse, so lässt sich jedoch - anders als

soeben vermutet - kein systematischer Zusammenhang zwischen den Antworten der Probanden auf Frage 5 und ihren Antworten auf die Fragen 3 und 4 herstellen.

Frage 5 und Frage 3:  $\rho = 0,132$ ;  $p = 0,405$

Frage 5 und Frage 4:  $\rho = 0,187$ ;  $p = 0,237$

Hier widerlegen die statistischen Berechnungen den bloßen Augenschein.

Frage 6 erkundet, ob das Baulexikon eine Verstehenshilfe für die Probanden darstellt (6: ja sehr; 1: nein, überhaupt nicht).

6. Hat Dir das Baulexikon geholfen, die markierten Begriffe zu verstehen?

Dabei erfährt das Baulexikon eine durchschnittliche Bewertung von 5,14.

Frage 7 bezieht sich auf die Zufriedenheit der VPs mit der Kombination von Maßnahmenliste und Baulexikon und bietet den Vergleich zu Frage 5.

7. Wie zufrieden bist Du mit der Kombination von Liste und Baulexikon als Informationsmaterial?

Die Bandbreite der Skala erstreckt sich dementsprechend abermals von 6 (ich bin sehr zufrieden) bis 1 (ich bin völlig unzufrieden) und im Mittel wurde mit 4,45 geantwortet.

Es zeigt sich, dass das Baulexikon von den Probanden eine hohe Zustimmung als Verstehenshilfe erhält (Frage 6), doch offen bleibt, ob die Differenz (4,45 : 2,67) zwischen den Ergebnissen für die Fragen 7 und 5 auch statistisch signifikant ist, oder ob es sich lediglich um einen Zufallsfund handelt. Um diese Zahlenwerte statistisch näher zu analysieren, bietet sich der Wilcoxon-Rangsummentest an.

Das Resultat des Wilcoxon-Tests ( $z = -5,422$ ;  $p = 0,000$ ) stützt die Annahme, dass die deutlich höhere Zufriedenheit der Probanden mit der Kombination von Maßnahmenliste und Baulexikon in dieser Stichprobe kein Zufallsfund ist.

Der zweite Aspekt der Untersuchung befasst sich mit der überarbeiteten Definition zu 3-Liter-Haus und wird durch Frage 8 abgedeckt (s. Kap. 10.1.2).

8. Was ist ein 3-Liter-Haus? (bitte nur ein Kreuz machen)

Kernthese ist, dass Probanden, die die veröffentlichte Definition erhalten, beinahe ausnahmslos die richtige Antwort **a**. aus den 6 vorgegebenen Antworten auswählen sollten. Von den 21 VPs, die ein Baulexikon mit der finalen Definition erhalten hatten, kreuzten alle 21 VPs die korrekte Lösung an, was die Gültigkeit der formulierten These

massiv zu untermauern scheint. Im Umkehrschluss war prognostiziert worden, dass Probanden, die ein Baulexikon mit der bemängelten Definition erhalten, seltener Antwort **a.** ankreuzen und dass sie überdies bei den falschen Antworten zur Antwort **c.** tendieren. 21 VPs erhielten ein Baulexikon mit der Definition aus VERSION2. 4 VPs wussten die korrekte Antwort **a.**, 2 VPs gaben die Antwort **e.** („Ich bin mir nicht sicher“) und 15 VPs wählten Antwort **c.** Damit scheint auch der Umkehrschluss zunächst einmal eine eindeutige Bestätigung zu finden.

### **10.1.2.2 Abschließende Interpretation der Testergebnisse**

Diverse andere Untersuchungen haben bereits gezeigt, dass ein Glossar hilfreich ist zur Aufbereitung von Fachtexten für eine heterogene Leserschaft (s. Kap. 8.2.2). Hier wurden nun Leser getestet für die ein Glossar wichtig ist, da sie Novizen im Themenbereich umweltverträglicher Bautechniken sind, wie die Antworten auf die Fragen 1 und 2 gezeigt haben. Im Verlauf der Felduntersuchungen war es nicht gelungen zu evaluieren, ob das für Breipohls Hof erarbeitete Glossar (Baulexikon) den Anforderungen gerecht wird. Um das nachzuholen wurde diese tendenziell quantitativ ausgerichtete Erhebung eingefügt. Die Antworten der 42 Testleser auf Frage 6 verdeutlichen, dass das Baulexikon eine hohe Zustimmung als Verstehenshilfe erfährt. Bezüglich der Verständlichkeit ohne Baulexikon ist festzuhalten, dass zwar einige Begriffe aus dem Bausektor den Probanden bekannt sind (Frage 3), aber ihnen diesbezüglich doch das tiefere Wissen fehlt, um diese Begriffe erklären zu können (Frage 4).

Diese Fragebogenstudie kann keinen Aufschluss darüber geben, ob es durch dieses fehlende Wissen und ohne Begleitung des Baulexikons tatsächlich zu negativen Kausalattributionen - wie in Kap. 7.6.2.1 dargestellt – kommen würde. Die hier ermittelten Zahlenwerte lassen einen Interpretationsspielraum offen. Da in anderen Studien jedoch Zusammenhänge zwischen der Verständlichkeit und der Akzeptanz von Texten aufgedeckt worden sind, gibt es aufgrund dieser Untersuchung allerdings auch keinen ausreichenden Anlass, diese in Zweifel zu ziehen.

Festzuhalten ist, dass die Zufriedenheitswerte ohne Lexikon lediglich bei 2,667 liegen. Die Kombination von Maßnahmenliste und Baulexikon erfährt als

Informationsmaterial dagegen eine deutlich bessere Benotung von 4,452, die sich überdies als statistisch signifikant erweist. Betrachtet man die Zufriedenheitswerte ohne und mit Baulexikon vor dem Hintergrund der Überlegungen zur Bonuspunktebrochure, so fügen diese sich harmonisch in das damals gezeichnete Gesamtbild ein. Die rudimentären Voruntersuchungen (Kap. 7.6.2) hatten befürchten lassen, dass die Maßnahmenliste als Einzeltext Probleme bei Lesern verursachen könnte. Diese These stützen auch hier die niedrigen Zufriedenheitswerte. Deshalb war das Baulexikon als Verstehenshilfe erstellt worden und es scheint seinen Zweck zu erfüllen, vertraut man den Ergebnissen dieser Erhebung (Frage 6). Zudem steigt die Zufriedenheit der Testpersonen mit dem Informationsmaterial deutlich (Frage 7), doch gleichsam bleibt im Rahmen des hier gewählten Ratingsystems noch Raum für Verbesserungen (4,452 von 6,000). Auch dieser Befund deckt sich mit den bisherigen Überlegungen, denn um eine größtmögliche Zufriedenheit der Bauinteressenten in Breipohls Hof herbeizuführen, war rund um Maßnahmenliste und Baulexikon eine komplette Broschüre konzipiert worden, u.a. mit Einleitungstext in den Themenbereich ökologisches Bauen und weiterführenden Lesetipps. Insofern korrespondieren die guten, aber noch verbesserungsfähigen Zufriedenheitswerte von 4,452 in diesem Rating mit den Überlegungen, die seinerzeit zum Gesamtkonzept angestellt worden waren.

Bei der ersten Serie von Lesetests (Kap. 9.5.1.2) hatten 3 von 7 Probanden die Definition von 3-Liter-Haus missverstanden. Daraufhin war diese überarbeitet worden, hatte aber sukzessive weitere Retuschierungen erfahren, die nicht auf Rezipienteneinschätzungen sondern auf Expertenmeinungen beruhten. In dieser Studie sind die von Testlesern kritisierte und die abschließend veröffentlichte Definition verglichen worden. Es zeigt sich, dass die Endversion zu 100% korrekt gedeutet wurde und damit ihren Zweck erfüllt. Tatsächlich stellt sich überdies heraus, dass die ehemals als defizitär eingestufte Definition auch hier bei einer größeren Anzahl von Probanden (n=21) zu Missverständnissen führte. Nur 4 VPs gaben mit Hilfe dieser Definition die korrekte Antwort auf Frage 8 während 15 VPs sich für die Antwort entschieden, die dem Missverständnis aus der ersten Serie von Lesetests entspricht. Diese eklatante Missinterpretation bedarf m.E. jedoch einer Relativierung. Anders als in der ersten Serie von Lesetests stand hier den VPs keine komplette Broschüre zur Verfügung, die mit

ihren zusätzlichen Informationstexten zu Energiesparhäusern die Wahrscheinlichkeit eines Missverständnisses verringern dürfte. Des weiteren offerierte der vorgegebene Antwortpool die falsche Interpretation, was die Tendenz zu eben dieser falschen Antwort erhöht haben könnte. Abschließend dürfte die hohe Quote für die antizipierte Falschantwort bei den Probanden (hier waren es Studierende) zu suchen sein. Auf den ersten Blick mag es paradox klingen, dass gerade Studierende, also Menschen mit einem höheren Bildungsniveau, in so hoher Anzahl „zielsicher die falsche Antwort“ ankreuzen. Doch muss berücksichtigt werden, dass es sich ausschließlich um Studierende aus den Bereichen Linguistik und Germanistik handelte, die es gewohnt sind Texte ganz genau zu lesen und somit wahrscheinlich die Ambivalenz der Ursprungsdefinition im Rahmen dieses Testsettings aufgedeckt haben. Ihre Antworten auf Frage 8 sind m.E. durch eine enge Referenz an den Text der problematischen Definition und in Erfüllung der Untersuchungsaufgabe (Frage 8) begründet. Somit scheinen globalere Überlegungen und Inferenzen, initiiert durch die rezipierte Definition, kaum stattgefunden zu haben. In einem anderen Setting hätten sicherlich mehr VPs geantwortet, dass es sich bei einem 3-Liter-Haus um einen Haustyp handelt.

**Zusammenfassung:** Den Ausgangspunkt dieser ergänzenden Untersuchung markierten zwei Fragen:

1. Erhöht das Baulexikon tatsächlich die Verständlichkeits- und Akzeptanzwerte?
2. Ist die veröffentlichte Definition für *3-Liter-Haus* besser als die vorherigen?  
(Vergleich: Definition VERSION2 vs. Definition veröffentlichte Broschüre)

Beide Fragen können mit gutem Gewissen bejaht werden. Das für Breipohls Hof ausgearbeitete Baulexikon hat sich bei einer größeren Anzahl von Testpersonen (Novizen im Themenbereich Bauen) als geeignetes Mittel zur Förderung der Verständlichkeit und zur Erhöhung der Zufriedenheit bewährt. Die veröffentlichte Definition von 3-Liter-Haus ist von allen Testpersonen korrekt interpretiert worden, während die beanstandete Definition abermals zu Fehldeutungen geführt hat.

### 10.1.3 Reaktionen von Bauinteressenten

Nach dem Exkurs in eine kontrollierte Untersuchungsumgebung gilt die Aufmerksamkeit nun erneut der Feldsituation. Dort war - neben den Ergebnissen der Nachttests - von besonderem Interesse, Reaktionen echter Baukunden in Breipohls Hof aufzufangen. Dafür mussten geeignete Beobachtungsräume und Gelegenheiten gesucht werden, die sich bei zwei offiziellen Terminen anboten:

- am 26.6.2004 fand ein Treffen zu Baufeldern und der Grundstückseinteilung statt
- am 19.7.2004 wurde ein Infoabend zu energiesparendem Bauen abgehalten.

Der Termin am 26.6.2004 war anberaumt worden, um alle Bauwilligen zusammen zu führen, die bereits Fragebögen bei der Stadt ausgefüllt hatten, in denen es um erste konkretere Details zum geplanten Haus und Grundstück ging. Die Bonuspunktebrochure war rechtzeitig zu dieser Veranstaltung fertig geworden, so dass die ca. 60 Bauinteressierten, die sich an jenem Tag im Projektbüro einfanden, Exemplare an sich nehmen konnten. Davon wurde ausgiebig Gebrauch gemacht. Die Broschüre wurde meistens kurz durchgeblättert und dann ungelesen eingesteckt. Im Laufe der Veranstaltung fand eine Aufteilung der Teilnehmer in kleinere Gruppen statt. Ich schloss mich einer Gruppe von zunächst 7 Personen an, zu der sich später drei weitere Interessenten hinzugesellten. Ein städtischer Mitarbeiter leitete diese Gruppensitzung, bei der es wiederholt zu Wartezeiten kam. Während dieser Pausen beschäftigten sich drei Bauwillige eingehender mit der Broschüre und ich konnte vernehmen, dass sie sich erfreut über das Bonuspunktesystem und die Geldprämien austauschten. Die Broschüre wurde einige Male von ihnen zur Hand genommen und es gab keinerlei Klagen zu hören. Nach der Veranstaltung befragte ich mehrere städtische Mitarbeiter, die andere Kleingruppen moderiert hatten, über ihre Eindrücke und die Resonanz auf die Bonuspunktebrochure. Es herrschte unisono die Meinung, dass die Publikation von denjenigen, die eine an sich genommen hatten, positiv aufgenommen worden war.

Am 19.7.2004 fand im Projektbüro ein Infoabend statt, der Bestandteil der Kommunikationskette für das Bonuspunktesystem war. Diese Informationsveranstaltung zu energiesparendem Bauen wurde von ca. 20 Teilnehmern frequentiert.



Zwei Bauexperten referierten an diesem Abend und alle Zuhörer hatten eine Bonuspunktebroschüre vor sich liegen, die die meisten anscheinend von zu Hause mitgebracht hatten. Bei einigen Exemplaren konnte ich überdies schon zu Beginn des Vortrags handgeschriebene Notizen und Telefonnummern an den Seitenrändern ausmachen. Während der Referate nutzten weitere Teilnehmer die Broschüre zur Niederschrift von kurzen Notizen. Somit scheint das Ziel erreicht worden zu sein, dass die Broschüre öfter zur Hand genommen wird und als „kleines Nachschlagewerk“ dient.

Im Laufe des Abends gab es keinen einzigen kritischen Kommentar zur Publikation. Das mag trivial und wenig aussagekräftig anmuten, doch meine Erfahrung – auch aus dem Umgang mit Unterrichtsmaterialien in der Erwachsenenbildung – lehrt, dass Menschen selten Positives explizit ansprechen, aber gerne davon Gebrauch machen, bei entsprechender Gelegenheit negative Kritik zu Texten, Büchern, CDs, Filmen, usw. hervorzubringen. Insofern interpretiere ich die ausgebliebenen negativen Anmerkungen als ein überaus positives Zeichen. Relativierend muss hinzugefügt werden, dass nicht feststellbar ist, wie viele Menschen die Broschüre nach dem ersten Lesen vielleicht frustriert beiseite gelegt und sich vom Projekt Breipohl distanziert haben. Die Teilnehmerzahl und Reaktionen bei der Veranstaltung drängen jedoch die Vermutung auf, dass die Broschüre den Bedürfnissen eines breiteren Rezipientenkreises gerecht zu werden scheint.

**Zusammenfassung:** Betrachtet man die auf mehreren Säulen ruhende Evaluation zur Bonuspunktebroschüre, so verfestigt sich ein positiver Eindruck bezüglich einer erfolgreichen Umsetzung der ursprünglichen Ziele. Es gab keine Beschwerden über die Verständlichkeit der Texte und die Broschüre wurde akzeptiert. Bei den Testlesern hinterließ sie zudem instruktive Spuren, die sich in Form von Interessebekundungen für energiesparendes Bauen äußerten. Die Bauinteressenten in Breipohls Hof schienen das Heft überdies als Referenzwerk öfter zu benutzen, so wie es ursprünglich erhofft worden war. Zusätzliche Tests mit studentischen Probanden bestätigten das verwendete Baulexikon als sinnvolle Verstehenshilfe. Die involvierten städtischen Mitarbeiter waren mit der endgültigen Version der Broschüre und ihrer Gestaltung durch die Marketingagentur sehr zufrieden. Ein Urteil, dem ich mich fast vollends anschließe, allerdings teile ich die in den Nachtests aufgetretene Kritik zu den verwendeten Bildern.

Es lässt sich sicherlich für besseres Bildmaterial sorgen, doch mag der Stress vor der Veröffentlichung und das Problem der Bildrechte für die nicht immer vollends überzeugenden Darstellungen verantwortlich sein. Dafür gebührt der Gestaltung des Covers ein Lob, da es zwar mit Schlüsselreizen operiert (vgl. Kap. 6.4.3), ohne jedoch zu aufdringlich zu wirken oder sich völlig aus dem Kontext Breipohls Hof zu entfernen. Jeder, der die Broschüre zum ersten Mal in den Händen hielt, zeigte sich spontan von ihrer äußeren Gestaltung angetan.

## **10.2 Die Evaluation des Bonuspunktesystems**

Zur Evaluation des Bonuspunktesystems muss vorab der Hinweis erfolgen, dass es sich um ein Zwischenfazit handelt, da mit einer kompletten Bebauung des 20 ha Areal vor 2008 nicht zu rechnen ist. Die hier durchgeführte Bestandsaufnahme schließt Ende April 2006.

Zentrales Glied, nicht nur der Kommunikationskette, ist das Projektbüro, welches ich seit seiner Eröffnung im Mai 2004 ca. 10 Mal während der regulären Öffnungszeiten aufgesucht habe. Dabei führte ich Gespräche mit den Mitarbeitern, erkundigte mich über Erfahrungen und Probleme und stellte gezielte Nachfragen. Während dieser Besuche konnte ich zudem einige Beratungsgespräche und Telefonate zwischen Projektbüro-Mitarbeitern und Baukunden verfolgen. Mein Eindruck, der von den Mitgliedern der städtischen Projektgruppe geteilt wird, ist, dass das Beratungsangebot direkt am Baugebiet funktioniert und das Projektbüro von den Kunden gut angenommen wird. Dieses dürfte eng mit der freundlichen und kompetenten Kundenbetreuung durch die Projektbüro-Mitarbeiter verknüpft sein. Inwieweit von den Bauinteressenten die Internettipps aus der Bonuspunktebroschüre genutzt werden, ist kaum ermittelbar. Bei einer abschließenden Evaluation durch die Stadt könnte u.U. aber eine Auflistung erfolgen, von wie vielen Menschen offizielle Förderprogramme zu ökologischem Bauen in Anspruch genommen worden sind. Dieses muss allerdings nicht unbedingt in direkten Zusammenhang mit der Broschüre stehen. Eine Überprüfbarkeit dieses Systembausteins kann also nur annähernd erfolgen.

Einfacher gestaltet sich eine Kontrolle von Informationsseminaren zu Themen rund um das Bauen, wobei hier der schon erwähnte Infoabend vom 19.7.2004 mit dem Titel „Niedrigenergiehaus, energiesparendes Bauen“ im Vordergrund stehen soll. Zwei Referenten boten in ihren Dia-Vorträgen vertiefende Informationen zu einzelnen Bautechniken aus der Maßnahmenliste des Bonuspunktesystems. Beiden Bauexperten gelang es m.E. ihre Ausführungen in allgemein verständlicher und anschaulicher Weise zu präsentieren. Den Zuhörern wurde die Chance für Fragen und Rückfragen gegeben, von der gelegentlich Gebrauch gemacht wurde. Insgesamt schien das Publikum mit dem Infoabend überaus zufrieden zu sein. Wie in der Ziel-Analyse vorgesehen, lieferten die Referenten differenzierte Erörterungen zu diversen Bautechniken und erweiterten dadurch den durch die Bonuspunktebrochure zunächst knapp abgesteckten Informationshorizont. So konnte man z.B. erfahren, dass die Bezeichnung *3-Liter-Haus* zwar ihre Berechtigung besitzt, doch der tatsächliche Energieverbrauch eines Gebäudes hängt stets stark von den Nutzungsgewohnheiten seiner Bewohner ab. Ähnlich wie die Herstellerangabe zum Spritverbrauch eines PKWs durch eine sportlich-rasante Fahrweise nivelliert werden kann, so erhöht sich auch der Energieverbrauch eines 3-Liter-Hauses, wenn seine Bewohner im Winter Innenraumtemperaturen von 25° Celsius zu bevorzugen pflegen (s.a. Weber-Daub 2003: 44). Dort wo die Bonuspunktebrochure aus Gründen der Übersichtlichkeit und Kürze in ihren Erörterungen endet, setzten die geladenen Referenten mit ausgewogenen Darstellungen zu ökologischen Bautechniken an. Die Infoseminare sind somit als gelungener Bestandteil der Kommunikationskette einzustufen. Ultimativer Evaluationsschritt wäre zu überprüfen, in welchem Ausmaße die Baufamilien in Breipohls Hof letztlich das Bonuspunktesystem in Anspruch genommen haben. Die Errichtung eines Gebäudes mit energiesparenden Techniken fällt prinzipiell unter die Ziel-Dimension Überzeugung, doch sicherlich wird nicht eindeutig feststellbar sein, welchen Anteil das Bonuspunktesystem daran trägt und inwieweit überhaupt Überzeugungen geändert werden mussten. Mit einer Zwischenerhebung der Stadt, samt Übersicht der zurückgezahlten Prämien und dem Ablauf der baulichen Qualitätssicherung, ist jedoch erst im 3. Quartal 2006 zu rechnen, so dass ich hier ein eigenes „Vorabzwischenfazit“ zu erstellen versuche. Eine Besichtigung des Baugebiets im April 2006 lieferte nur wenig Rückschlüsse über den Erfolg des Bonuspunktesystems. Zu dem Zeitpunkt waren ca. 30 Gebäude im Bau oder fertig

gestellt. Knapp 10 Häuser schienen bereits bewohnt.



Abb. 10: Ausschnitt aus der offiziellen Bekanntmachung der Qualitätssicherungsfirma (Herbst 2005)

Auf einigen Dächern waren Solarzellen zu erkennen, doch die meisten punktebringenden Maßnahmen sind von außen nicht sichtbar. Anfragen bei der Stadt ergaben, dass der momentane Stand zum Bonuspunktesystem verheißungsvoll sei, man aber zunächst die Zwischenerhebung abwarten müsse, um verlässliche Aussagen tätigen zu können. Diese Auskunft soll somit auch das vorläufige Fazit zur Umsetzung von Baumaßnahmen bilden, angereichert durch den Hinweis, dass mittlerweile zahlreiche andere Gemeinden ihr Interesse an einem Bonuspunktesystem wie in Breipohls Hof bekundet haben. Davon konnte ich mich auf einer Konferenz von Verwaltungsmitarbeitern aus Nord-Rhein-Westfalen überzeugen, auf der sowohl das Bonuspunktesystem als auch die -broschüre vorgestellt wurden und große Beachtung fanden.

## **10.3 Die Schwierigkeiten empirischer Forschung in einem praktischen Forschungsfeld**

Nach der Beschreibung der Maßnahmen-Evaluation scheint eine abschließende Reflexion des untersuchungsmethodischen Vorgehens angebracht. Anlass hierfür ist die – bereits wiederholt angesprochene - Schwierigkeit, das in Kap. 6.4 postulierte Untersuchungsdesign einzuhalten. Es muss die Frage gestellt werden, inwieweit wissenschaftlich fundierte Methoden und die Zwänge einer praktischen Arbeitssituation überhaupt miteinander vereinbar sind. Antwortversuche sollen in den folgenden Abschnitten unternommen werden.

### **10.3.1 Die Empirie im (Um)feld der Verwaltung**

Um einen Überblick über das Projekt Breipohls Hof zu erhalten und darauf aufbauend gezielte Recherchen für die Ist- und Zielanalyse zu tätigen, war es notwendig, sich an bewährten Grundsätzen der Feldforschung auszurichten (vgl. Kap 4). Bei diesem Vorgehen gab es Einschränkungen bezüglich der Datenaufzeichnung, da verdeckte Videoaufnahmen verboten und offene Aufnahmen u.a. mit dem Problem des Beobachterparadoxons verbunden sind. Zusätzlich trat ein projektspezifisches Argument in Kraft, das Kamera- oder Tonbandaufzeichnungen ultimativ aus dem Methodenarsenal verbannte. Mag der Wissenschaftler noch in der Lage sein, die Partizipanten eines städtischen Projektgruppentreffens von der Notwendigkeit eines Tonmitschnitts zu überzeugen (Beobachterparadoxon hin oder her), so sind die Grenzen seines argumentatorischen Verhandlungsgeschicks spätestens dann erreicht, wenn es darum geht Beratungsgespräche mit potentiellen Baukunden mitzuschneiden. Hier muss ganz eindeutig – und m.E. auch völlig zu Recht - den Geschäftsinteressen der Stadt und der Privatsphäre der Bauinteressenten Vorrang eingeräumt werden. Gerade weil es im Fall Breipohls Hof zunächst um die Gewinnung von Kunden geht, kann dieses mit höchster Priorität behaftete Ziel nicht durch die Ankündigung und Durchführung von Ton/Bildaufnahmen konterkariert werden. Wie in Kapitel 3 ausführlich dargelegt wurde, fallen die in diesem Bauprojekt stattfindenden Beratungsgespräche partiell in den Bereich des Marketings und sind nur bedingt mit der „klassischen“ Bürger-

Verwaltungs-Kommunikation vergleichbar. Einem Bürger, der als Klient zur Aufsichtung einer Behörde verpflichtet ist, lässt sich ein Gesprächsmitschnitt oftmals plausibel mit dem Hinweis erklären, dadurch die Qualität zukünftiger Beratung erhöhen zu wollen, was wiederum auch dem Bürger zugute kommen könnte. Der freiwillig zu einer Beratung erscheinende Baukunde könnte die Bitte um einen Mitschnitt jedoch als Affront missverstehen und ad hoc von seinen Kaufabsichten Abstand nehmen, um sich bei einer anderen Gemeinde ungestört und unobserviert nach Baugrund zu informieren. Da dieses Szenario nicht auszuschließen war, machten die praktischen Umstände Bandmitschnitte unmöglich. Sie mussten durch teilnehmende Beobachtung gepaart mit handschriftlichen Notizen und Gedächtnisprotokollen bestmöglich kompensiert werden. Bezüglich der Datenerhebungsmethoden hatte das wissenschaftliche Interesse somit hinter den Zielen der Praxis zurück zu stehen.

Gravierende Abstriche waren hinsichtlich des Untersuchungsdesigns zu machen. Zwar konnte die in Kap. 6.1 aufgestellte Untersuchungsmatrix, welche der umfassenden Erkundung des natürlichen Kommunikationsökosystems diente, weitestgehend befolgt werden, doch zwei für eine Optimierung besonders wichtigen Erhebungen mussten fast völlig entfallen. Dabei handelt es sich zum einen um Befragungen von Baufamilien, die Auskunft über deren Einstellung hinsichtlich umweltverträglicher Baumaßnahmen geben sollten, und zum anderen um Vortests mit Bonuspunktebrochüren, zwecks näherer Aufschlüsse über den defizitären Ausgangszustand. Das größte Manko für ein gezieltes empirisches Wirken stellte somit auch jene soeben erwähnte Tatsache dar: Im Sinne einer Kommunikationsoptimierung existierte in Breipohls Hof gar kein defizitärer Ausgangszustand. Vielmehr galt es zunächst einmal neue Kommunikationssituationen zu kreieren und zu etablieren. Da demzufolge bereits in der ersten Optimierungsphase (Ist-Analyse) das Untersuchungsdesign für eine empirische Erhebung nicht eingehalten werden konnte, verwundert es nicht, dass dieses in den späteren Optimierungsphasen erst recht nicht mehr möglich war.

### **10.3.2 Zur Empirie der Benutzertests**

Grundlegendes zu den durchgeführten Benutzertests findet sich in Kap. 9.5.1. Das Leitmotiv war, die Bonuspunktebrochüre in einer möglichst realistischen

Nutzungssituation von Mitgliedern der anvisierten Rezipientengruppe zu testen. Dieses geschah in Anlehnung an Verfahren zur Überprüfung technischer Dokumentationen und erwies sich als geeignet, um detaillierte Hinweise auf Problemstellen zu erhalten. Nicht umsonst werden solche wirklichkeitsnahen Testverfahren allgemein gelobt und gefordert, wobei im gleichen Atemzug meistens die Anmerkung erfolgt, dass aus zeitlichen und finanziellen Gründen ihre Anwendung in der Praxis eher die Ausnahme als die Regel darstellt (vgl. Bock 1994: 177; Krings 1996: 22). Da im Fall Breipohls Hof die Benutzertests, bedingt durch die wissenschaftliche Begleitung, gratis und ohne Aufwand von Arbeitskräften für die Stadt Bielefeld waren, konnten sie in die Tat umgesetzt werden. Somit war die wissenschaftliche Involviertheit hier ein Vorteil für die Praxis und allein die Tatsache, dass überhaupt Benutzertests stattgefunden haben, scheint bereits erwähnenswert. Rein textbezogene Analysen oder Expertenratings (vgl. Kap. 5.2.2) sind sicherlich geeignet, um formalen oder inhaltlichen Fehlern nachzuspüren, doch sie vermögen keinen Aufschluss über die Psychologie der Textrezeption authentischer Leser zu liefern. Krings weist dementsprechend kritisch darauf hin, dass textzentrierte Analyseverfahren allenfalls Wirkungshypothesen aufstellen können, doch es empirischer Methoden bedarf, um Wirkungsnachweise zu führen (s. Krings 1996: 38).

Wie mehrfach angeschnitten, war das empirische Vorgehen in diesem Projekt aus diversen Gründen starken Limitierungen ausgesetzt. Um aussagekräftigere Hinweise über den Erfolg der Optimierungen (von VERSION2) zu gewinnen, fehlten nicht nur Vortests als Referenz, sondern es hätten sich ad hoc Tests mit einem weiteren prototypischen Exemplar anschließen müssen, so wie es im Untersuchungsdesign vorgesehen war. Das scheiterte hauptsächlich an der nahenden Publikationsdeadline, verbunden mit der Schwierigkeit, in der Kürze der Zeit genügend geeignete Probanden für neue, wirklichkeitsnahe Benutzertests zu finden. erinnert man sich an das in Kapitel 4.5 vorgestellte TOTE-Schema<sup>63</sup> zur Durchführung von Optimierungen, so ist zu sagen, dass es nicht eingehalten werden konnte, sondern zu TOOOTE degradiert wurde. Selbst eine Testserie mit einem bereits drucktechnisch von der Marketingagentur aufbereiteten Prototypen war vor dem Veröffentlichungstermin leider nicht mehr realisierbar. Hier

---

63 Die einzelnen Buchstaben stehen für T=Test, O=Operate und E=Exit

wären zwar aus wissenschaftlicher Sicht die selben Einschränkungen bezüglich der direkten Vergleichbarkeit zu machen gewesen wie bei den später zu Evaluationszwecken durchgeführten Tests, doch aus einem praxisbezogenen Blickwinkel hätten noch fristgerecht Verbesserungen für eine Endfassung vorgenommen werden können. Aus TOTE ist tatsächlich in etwa TOOOET geworden, eine Sequenz, die wissenschaftlichen Ansprüchen nicht genügt.

Somit konnte die im Untersuchungsdesign geforderte Abfolge von Testserien nicht eingehalten werden, aber auch die zwei verschiedenen Arten von Testansätzen waren nicht umsetzbar. Die im Kontext von Breipohls Hof anberaumten Benutzertests sind den Feldexperimenten zuzurechnen und zeichnen sich - wie bereits mehrfach betont – durch ihre ökologische Validität aus. Die Schaffung einer realitätsnahen Versuchssituation erfordert jedoch einen hohen Aufwand, speziell was die Auswahl adäquater Probanden betrifft. Dieser Aufwand ist im zeitlichen und finanziellen Rahmen eines Praxisprojekts wie dem vorliegenden nur bedingt oft wiederholbar, was sich in der geringen Zahl von Tests manifestiert. Aber selbst in den weiter gesteckten Grenzen eines wissenschaftlichen Forschungsprojekts bleibt es diffizil, eine so hohe Anzahl von Benutzertests durchzuführen, dass z.B. die Anwendung statistischer Auswertungsverfahren hinzugezogen werden könnte. Diesbezüglich liegen die Vorteile bei Laborexperimenten, die generell unaufwändiger und standardisierter als Feldexperimente realisierbar sind, sobald die benötigten Testapparaturen einmal eingerichtet sind. Daneben spricht ein weiteres Argument für Laborexperimente: Durch ein entsprechendes Design eignen sie sich dafür eine Variablenisolation vorzunehmen, um auf diese Weise kausale Zusammenhänge z.B. bei Textrezeptionsprozessen eindeutiger nachweisen zu können. An diesem Punkt der Erörterung ließe sich nun eine Endlosschleife betreten, denn es muss gegenkritisch konstatiert werden, dass die in Laborexperimenten herausisolierten Befunde im Kontext eines Feldexperiments zuweilen keine Bestätigung finden (vgl. Rickheit&Strohner 1993: 101). Um einzelne Wirkfaktoren zu isolieren und eine hohe Anzahl von Tests durchzuführen, können oftmals nur kurze Textabschnitte - z.B. einer Gebrauchsanweisung - getestet werden (s. Krings 1996: 46). Um schnell viele Probanden zu gewinnen, wird häufig auf Studierende zurückgegriffen, die in vielen Fällen nicht repräsentativ für die spätere Zielgruppe eines Textes oder Produktes sind (Krings 1996: 44). Somit könnten



nachfolgend erneut die Vorzüge situativ eingebetteter Feldexperimente aufgelistet werden. Um dieser argumentatorischen Redundanz zu entfliehen, schlug das Untersuchungsdesign (Kap. 6.4) kombinierte Testserien von Feld- und Laborexperimenten vor, die jedoch im Rahmen des Arbeitsablaufs nicht umgesetzt werden konnten. Erst im Nachhinein bot sich die Gelegenheit eine empirische Untersuchung in einer kontrollierten Forschungssituation anzuberaumen, um einzelne Variablen genauer zu betrachten (s. Kap. 10.1.2). Diese ergänzende Untersuchung erwies sich als geeignetes Instrument zur Evaluierung der Textqualität und erlaubte es zudem, auf analytisch-statistische Verfahren zurückzugreifen. Allerdings war der Aufwand für diese Erhebung unter Studierenden immer noch so hoch, dass es beinahe unmöglich erscheint, mehrere Erhebungen dieser Art parallel zum Tagesgeschäft eines Praxisprojekts durchzuführen. Aber nur wenn das gelingt, können die Ergebnisse selbigem auch direkt zugute kommen.

### **10.3.2.1 Eine Kombination von Labor- und Feldexperimenten**

Für das Genre der technischen Dokumentation fordert Krings ein Primat der Praxis, welches der Wissenschaft, bezüglich relevanter Fragestellungen, die Richtung vorgibt (Krings 1996: 107). Abgesehen davon, dass das Projekt Breipohls Hof ohnehin in einer Schnittmenge aus Bürger-Verwaltungs-Kommunikation, technischer Dokumentation und Marketing angesiedelt ist, lässt sich Krings Forderung sicherlich auch auf andere Praxisfelder der Kommunikation und Kommunikationsoptimierung übertragen. Im praktischen Wirken treten Probleme auf, zu deren nachhaltiger Lösung die Wissenschaft mit empirischen Methoden beitragen kann. Es geht also nicht um Forschung der Forschung willen, sondern darum praxisrelevante Fragen wissenschaftlich zu ergründen. Diese waren für das Projekt Breipohls Hof auf einer höheren Ebene zunächst einmal die Kommunikationsprobleme in den Bereichen Bonuspunktesystem und Baugruppen. Die Praktiker – hier sind es die Mitarbeiter der Bauverwaltung – erachteten es dann am wichtigsten, die Konzentration auf das Bonuspunktesystem zu richten und die Baugruppen erst zu einem späteren Zeitpunkt intensiver zu betreuen. Aus den Untersuchungen zum Bonuspunktesystem ergaben sich speziellere praktische Probleme, die eingehender wissenschaftlich erforscht werden könnten. Das soll an einem Beispiel

und unter Zuhilfenahme der Begriffe **Handlungswissen**, **Begründungswissen**, **Hintergrundwissen** (vgl. Krings 1996: 103) dargestellt werden.

Als **Handlungswissen**, welches im Kontext der Bonuspunktebroschüre generiert worden ist, könnte man z.B. folgenden Hinweis für die Gliederung einer Maßnahmenliste bezeichnen:

Die Reihenfolge der Baumaßnahmen sollte möglichst analog zum Entstehungsprozess eines Gebäudes und der Wichtigkeit einer Maßnahme für das Gebäude gewählt werden.

Wird in einem anderen Bauprojekt ebenfalls eine Maßnahmenliste angefertigt, kann sie mithilfe dieses Handlungswissens von vornherein so geschrieben werden, dass zunächst das Thema Energie mit seinen diversen energiesparenden Haustypen präsentiert wird und erst am Ende einige Gartenbaumaßnahmen vorgestellt werden.

Als **Begründungswissen** ließen sich die Ergebnisse der Benutzertests anführen: Einige Probanden reagierten mit Unverständnis auf eine Reihenfolge, die mit Gartenbaumaßnahmen eröffnet wird und schlugen eine andere vor. Um möglichst allen drohenden Akzeptanzproblemen aus dem Weg zu gehen, sollte die Broschüre den Erwartungshaltungen und Wünschen der potentiellen Rezipienten entgegen kommen.

Nun bleibt noch die Frage nach dem **Hintergrundwissen** offen und bedauerlicherweise wird sie es auch bleiben müssen. Hintergrundwissen lässt sich als Begründungswissen zweiten Grades bezeichnen (Krings 1996: 104). Es würde also Informationen bereit stellen, warum Bauinteressenten eine bestimmte Reihenfolge von Maßnahmen in der Maßnahmenliste erwarten und einer anderen tendenziell ablehnend gegenüber stehen. In Kapitel 9.5.1.4 wurden diesbezüglich bereits einige Spekulationen erhoben; unter anderem wurde vermutet, dass durch die Beschreibungen der Bonuspunktebroschüre bei Rezipienten mentale Modelle zum Hausbau aktiviert werden. Ob dem so ist und wie sie sich auswirken, wäre eine Forschungsfrage für weiterführende Laborexperimente, die im Idealfall dann das Hintergrundwissen für die im Feldexperiment aufgeworfene These liefern könnten.

Um also für vergleichbare Praxisanwendungen abgesicherte Forschungsergebnisse zu besitzen, sollten alle drei aufgezeigten Wissensarten bei einem Untersuchungsgegenstand, der sich auf reale Kommunikationssituationen bezieht, im Einklang zueinander stehen. Im vorliegenden Beispiel mit der internen Reihenfolge der Maßnahmenliste muss eingeräumt werden, dass neben einer nur geringen Anzahl von

durchgeführten Tests, die eine Verallgemeinerbarkeit zumindest fraglich erscheinen lässt, vor allem das abgesicherte Hintergrundwissen fehlt um, die im Feldexperiment festgestellten Befunde wissenschaftlich solider abzusichern. Dazu hätten sich geeignete Laboruntersuchungen anschließen müssen.

Eine weitere Frage, die sich im Laufe der Benutzertests ergeben hat und der in Laborexperimenten genauer nachgegangen werden könnte, ist, welche Einstellung Leser zu Begriffen haben, die sie zwar inhaltlich verstehen, deren Aussprache ihnen jedoch Probleme bereitet. Während der Tests war aufgefallen, dass die für einige Probanden unbekannte Aussprache von Fotovoltaik, zumindest leichten Unmut bei diesen hervorrief. Im Feld war bewusst auf Ton/Videoaufnahmen verzichtet worden, um die natürliche Situation nicht zu manipulieren, was jedoch die Untersuchung phonologischer Probleme massiv erschwert. Dieses Defizit könnte durch ein Laborexperiment kompensiert werden, bei dem es herauszufinden gilt, ob Akzeptanzprobleme durch schwierig zu artikulierende Wörter hervorgerufen werden können.

Ein erfolgreicher Forschungszyklus, bestehend aus Feld- und Laborexperimenten, ist in der Lage valide Erkenntnisse für Praxisanwendungen bereit zu stellen. Dadurch könnten z.B. Texte für spezifische Aufgaben und Zielgruppen effizienter geschrieben werden. Dennoch ist es in jedem Fall als sinnvoll zu erachten mindestens eine geringe Anzahl (5 bis 7) realitätsnaher Benutzertests durchzuführen. Sie können Defizite der Autorenleistung, abweichende Nutzungsbedingungen, veränderte Wissenszustände<sup>64</sup> der Rezipienten, etc. aufdecken, die anschließend behoben werden können. Es bleibt festzuhalten:

- Benutzertests sind wichtig, aber in diesem Projekt war die Frequenz und letztlich auch die Anzahl zu gering.
- Ergänzende Laborexperimente sind ebenso wichtig und waren deshalb im Untersuchungsdesign geplant. Aus Zeitgründen konnten sie während der Entstehung des Bonuspunktesystems nicht durchgeführt werden. Erst danach wurde eine ergänzende Erhebung durchgeführt.

---

<sup>64</sup> Als plakatives Beispiel, um dieses zu verdeutlichen, ließe sich eine fiktive Umfrage vorstellen, bei der u.a. das Wort *Tsunami* auf seinen Bekanntheitsgrad untersucht wird. Im Jahr 2003 hätte es sicherlich kaum ein Passant in einer deutschen Fußgängerzone gekannt. Durch die verheerende Naturkatastrophe im indischen Ozean Weihnachten 2004, dürfte es seitdem zum allgemeinen Wortschatz gehören.

### 10.3.3 Zur Empirie des Schreibprozesses

Aktiv am Schreibprozess mitzuwirken war zu Untersuchungsbeginn nicht geplant gewesen, ergab sich dann jedoch aus den Umständen innerhalb des Projekts und war letztlich als sinnvoller Beitrag zur Kommunikationsoptimierung eingestuft worden (s. Kap. 9.2.3). Problematisch bei der Nachzeichnung der Textproduktion stellten sich fürderhin gleich mehrere Situationsvariablen dar. Trotz einer überschaulichen Seitenzahl verkörpert die Bonuspunktebroschüre, speziell aufgrund ihrer inhaltlichen Bandbreite und der postulierten Kommunikationsziele, ein bemerkenswert komplexes Textprodukt. Dementsprechend benötigte der Schreibprozess einen längeren Zeitraum, verteilt auf mehrere Etappen. Neben dieser zeitlichen Zergliederung existierte zudem eine räumliche, welche auf dem Umstand fußte, dass zwei Autoren federführend waren, die sich nur temporär zu Schreibhandlungen zusammen fanden und sonst an unterschiedlichen Orten ihren Tätigkeiten nachgingen, über die sie sich zwischendurch via Internet oder Telefon austauschten. Die soeben aufgezählten Faktoren ließen komprimierte Beobachtungen kaum zu. Entsprechend holzschnittartig wurden Rekonstruktionen an wichtigen Zwischenstadien der Broschüre vollzogen und konzentrierten sich häufig auf die unzweifelhaften Kernbestandteile der Gesamtpublikation: die Maßnahmenliste und das Baulexikon. Im Nachhinein ist selbstkritisch einzuräumen, dass aufgrund der guten Zusammenarbeit der beiden beteiligten Autoren zumindest bei einem der letzten Schreibgespräche (Verständigungssicherung) ein Videomitschnitt hätte erfolgen können, ohne ein zu großes Risiko hinsichtlich der Schaffung einer Artefaktsituation einzugehen. Eine Bandaufzeichnung wäre wünschenswert gewesen, besonders um das Phänomen prätextuellen Formulierens präziser untersuchen zu können (vgl. Kap. 9.3.5.3).

Die in Kap. 9.2.3 gut geheißene, direkte Involviertheit in den Schreibprozess hat den in den methodischen Vorüberlegungen antizipierten, tiefen Einblick in die Entstehung der Publikation und die damit verbundenen Handlungsschritte offenbaren können. Durch die Partizipation im Aufgabenfeld der Verwaltung war es möglich, neben der wissenschaftlichen Sichtweise auf Kommunikation, auch die Belange und Kriterien der Praktiker näher kennen zu lernen (vgl. Krings 1996: 35). Die in diesem

Projekt angewendeten und geschilderten Schreibstrategien (s. Kap. 9.7) können anderen Autoren aus den Bereichen Technik und Verwaltung als Denk- bzw. Diskussionsanstoß dienen. Aus forschungsmethodischer Sicht ist hinzuzufügen, dass vor Schreibbeginn eine Entscheidung zwischen Innen- und Außenperspektive gefällt werden musste, da die personellen und zeitlichen Ressourcen innerhalb des Praxisprojekts limitiert waren. Retrospektiv betrachtet wäre es optimal gewesen, wenn z.B. ein weiterer Mitarbeiter für Videoaufzeichnungen zur Verfügung gestanden hätte, um gleichzeitig auch die Außenperspektive adäquat dokumentieren zu können. Dieses bleibt somit eine forschersische Zielsetzung für künftige Untersuchungen.

### **10.3.4 Ein Fluchtpunkt und zwei Ebenen**

Eingangs dieses Kapitels ist herausgearbeitet worden, dass sich bereits zu einem relativ frühen Projektstadium zwei Handlungsebenen auftaten, die im Verlauf der Zeit immer weiter auseinander drifteten. Man kann die Ist-Analyse als eine Art Fluchtpunkt beschreiben, von dem aus sich die wissenschaftliche und die praktische Ebene stetig voneinander entfernt haben. Für die praktische Seite der Breipohls Hof Unternehmung scheinen die Zielsetzungen weitestgehend erfüllt, lässt man außer Acht, dass es für ein endgültiges Fazit noch zu früh ist. Die Bonuspunktebrochure ist pünktlich fertig geworden, alle Beteiligten sind mit dem Produkt einverstanden und die Bauinteressenten scheinen es anzunehmen. Selbiges gilt für das Projektbüro als Teil der Kommunikationskette und das Bonuspunktesystem als Gesamtorganismus .

Das Fazit für die wissenschaftliche Ebene fällt weniger positiv aus. Es ist möglich in einem Projekt wie dem hier angetroffenen mitzuarbeiten und einen Teil zum praktischen Gelingen beizutragen. Gleichzeitig aber Untersuchungen durchzuführen, die empirischen Ansprüchen genügen, ist sehr schwierig. Allgemein muss man sich als Forscher immer dem zeitlichen Rahmen der Praxissituation unterwerfen und der ist in der Regel eng gesteckt. Zudem tauchen häufig unvorhersehbare Änderungen auf (Terminverschiebungen, etc.), die die Problematik noch verschärfen. Aufgabenteilung und die Auslagerung von Arbeitsprozessen mögen für die Praxis Vorteile bringen, doch sie hinterlassen dem Wissenschaftler ein zersplittertes Forschungsfeld, welches kaum oder nur mit erhöhtem Personalaufwand einsehbar ist. Ähnliches ist für den

Langzeitcharakter eines so umfangreichen Bauprojekts zu konstatieren. Beobachtungen und Untersuchungen müssen über einen ausgedehnten Zeitraum permanent gewährleistet sein. Ein weiteres Problem, welches allerdings nicht exklusiv für Breipohls Hof gilt, stellt die Datenaufzeichnung persönlicher Gespräche dar. Hier stößt man schnell an rechtliche/ethische Grenzen.

Insgesamt hat sich gezeigt, dass das empirische Untersuchungsdesign nur ansatzweise einzuhalten war, und dennoch lassen sich auch aus wissenschaftlicher Perspektive – ohne ein Vergrößerungsglas anlegen zu müssen – positive Aspekte erkennen. Zumindest in Breipohls Hof scheint nun ein Kommunikationszustand hinsichtlich eines Bonuspunktesystems erreicht, der als Basis für neue Untersuchungen dienen kann. Anders als in dieser Arbeit, muss dann nicht nochmal quasi bei Null angefangen werden. Dadurch sollten in eventuellen, folgenden Untersuchungen erheblich bessere Ansatzpunkte für ein empirisches Vorgehen gegeben sein. Auch lehren die hier gemachten Erfahrungen, dass die Komplexität der Untersuchungsmaterie Aufgaben für gleich mehrere Forscher bereit stellt. So kann sowohl der Zersplitterung als auch der zeitlichen Extension begegnet werden. Und wie weiter oben aufgeführt, haben die durchgeführten Tests Fragestellungen aufgeworfen, die Gegenstand weiterer Forschungen sein können.

**Zusammenfassend** folgt eine Auflistung der wichtigsten Punkte der nun abgeschlossenen Erörterung:

- Die wissenschaftlichen Datenerhebungsmethoden hatten sich im Projekt Breipohls Hof den praktischen Gegebenheiten anzupassen.
- Benutzertests sind ein geeignetes Mittel, um die Qualität von Texten in einer spezifischen Nutzungssituation mit Mitgliedern einer spezifischen Zielgruppe zu überprüfen. Dementsprechend sollten sie in jedem Praxisprojekt zum Standard werden. Hier wurden sie durch die wissenschaftliche Begleitung ermöglicht.
- Idealerweise sollte sowohl aus wissenschaftlichem als auch aus praktischem Blickwinkel das TOTE-Prinzip eingehalten werden. Dieses war durch die Neuartigkeit des Untersuchungsgegenstands und aus Zeitgründen nicht möglich.
- Benutzertests sind geeignet, um sowohl Handlungs- als auch Begründungswissen zu generieren. Um verallgemeinerbarere Aussagen tätigen zu können, bedarf es

zudem Hintergrundwissens. Dieses ist, speziell im Hinblick auf mentale Verarbeitungsprozesse, mit geeigneten Laborexperimenten aufspürbar.

- Dabei gibt die Praxis sinnvollerweise die Fragestellungen für Tests unter Laborbedingungen vor. Insgesamt gilt es Feld- und Laborexperimente zu kombinieren, um verallgemeinerbare und ökologisch valide Befunde zu erhalten.
- Die direkte Beteiligung am Schreibprozess ermöglichte es tiefe Einblicke in selbigen zu gewinnen. Eine zusätzliche Außenperspektive, zumindest auf Teilhandlungen und dokumentiert durch Videoaufzeichnungen, wäre optimal gewesen, um sprachliche Interaktionen zwischen den Autoren genauer studieren zu können.
- Ein empirisch akzeptables Untersuchungsdesign in einem Projekt wie diesem aufrecht zu erhalten, scheint sehr schwierig. Aber die hier gemachten Erfahrungen sollten es ermöglichen bei späteren Untersuchungen mit erheblich besseren Eingangsvoraussetzungen anzutreten

## Teil IV:

# Schlussbetrachtung



## **11 Resümee und Ausblick**

Rekapituliert man den am Ende dieser Arbeit zurückgelegten Weg, so ist zunächst zu bemerken, dass der beschriebene Beobachtungszeitraum beinahe zweieinhalb Jahren umfasst (November 2003 bis April 2006). Die Periode höchster Arbeitsintensivität fiel in die Monate Dezember 2003 bis Juni 2004 und betraf die Analyse und Konzepterstellung für das Bonuspunktesystem, sowie das Verfassen der Bonuspunktebroschüre. Die Aufmerksamkeit in den darauf folgenden Monaten galt der Evaluation der durchgeführten Maßnahmen. Diese Phase war zudem davon geprägt gespannt abzuwarten, wie die ersten Häuser entstehen und das Baugebiet sukzessive Gestalt annimmt. Dabei zeigte sich, dass die in der Planungsphase gestellte Prognose, die ein Fertigstellungsdatum für 2008 vorhergesagt hatte, Recht zu behalten scheint. Die Bebauung eines Areals dieser Größe, verbunden mit den entsprechenden Qualitätsansprüchen an das Wohngebiet, ist ein langwieriger Prozess, der Geduld und Ausdauer erfordert. Gerade deshalb bietet es sich aber an, bereits vor der endgültigen Fertigstellung des letzten Hauses ein Resümee zu ziehen. Dieses kann sowohl als Plattform für einen Ausblick auf den weiteren Verlauf des Projekts Breipohls Hof dienen, als auch Hilfestellung und Anregung für zukünftige Realisierungen von Wohngebieten geben.

### **Hintergründe und Zusammenarbeit:**

Das Bonuspunktesystem zur Förderung innovativer Bautechniken ist von der Stadt Bielefeld als Instrument auserkoren worden, um bauwilligen Bürgern beim Umweltschutz und Energiesparen ein Mitspracherecht einzuräumen. Anstatt diese Anliegen mittels komplizierter Einzelverträge bürokratisch einzufordern, wird auf die Freiwilligkeit und Mündigkeit der Bauinteressierten gesetzt. Ob dieses Konzept aufgeht, kann nur langfristig beurteilt werden. Um das Bonuspunktesystem an Bauwillige heranzutragen, wurde eigens eine Bonuspunktebroschüre verfasst. Dieses geschah in kooperativen Bemühungen zwischen Bauexperten der Stadt, einer Marketingagentur und meiner Person. Diese Zusammenarbeit verlief reibungslos, sieht man von üblichen Problemen wie verschobenen Terminen oder geänderten Rahmenbedingungen ab, die

sich aus der Eingliederung in das Gesamtprojekt Breipohls Hof ergaben. Grundsätzlich ist eine Bündelung von Fachwissen aus den Bereichen Bauen und Verwaltung, Layout und Design, sowie Sprache und Kommunikation sehr empfehlenswert, wenn man komplexen Problemlagen wie im dargestellten Fall gerecht werden möchte. Bevor solche Kooperationen jedoch ins Leben gerufen werden, muss geklärt sein, ob alle Beteiligten auch wirklich kooperationsbereit sind, oder ob fachliche oder persönliche Ressentiments vorherrschen, die einer befruchtenden Arbeitskoexistenz im Wege stehen. Das hier gezeigte Beispiel sollte bewiesen haben, dass Fachkompetenzen erfolgreich kombiniert werden können und vermag somit Aufmunterung für andere Projekte geben.

Neben einer praktischen Ebene, die wie geschehen positiv zu resümieren ist, darf allerdings die Existenz einer zweiten - wissenschaftlichen - Ebene nicht verhehlt werden, was für sich allein genommen bereits ein negatives Fazit ist. Es muss eingeräumt werden, dass die Mitwirkung an diesem Bebauungsvorhaben aus wissenschaftlicher Sicht mit zu vielen Zugeständnissen verbunden war, und ein adäquates Forschungsdesign nicht umgesetzt werden konnte. Eine Symbiose der zwei bestehenden Ebenen (Praxis und Wissenschaft) bleibt diffizil und mag vielleicht nie zu einhundert Prozent erfolgreich sein. Dennoch sollte die in diesem Fall defizitär gebliebene Verschmelzung eher Optimismus als Pessimismus verbreiten. Am Anfang dieser Arbeit und dieses Projekts wurde mit dem Bonuspunktesystem Neuland betreten, woraus letztlich viele Probleme für das empirische Vorgehen entstanden. Ein Großteil der Forschung hatte sich zunächst mit der Sondierung und Analyse des Aufgabengebiets zu befassen. Am Ende dieser Arbeit ist nun ein Kommunikationszustand anzutreffen, der als solide Basis für weitere Untersuchungen dienen kann, die dann im Stande sein mögen, die klaffende Schere zwischen den Ansprüchen einer praktischen Arbeitsaufgabe und einer empirischen Erhebung sukzessive zu schließen.

### **Ratschläge für die Umsetzung eines Bonuspunktesystems / die Erstellung einer Broschüre**

Die nachfolgende Auflistung enthält konkrete Hinweise an die Praxis für zukünftige Bebauungsvorhaben, bei denen ein ähnliches System wie in Breipohls Hof angewendet

werden soll:

- Eine sorgfältige und präzise Planung des kompletten Bauprojekts und eine exakte Definierung der **Zielsetzungen** des Bonuspunktesystems sind Grundvoraussetzungen.
- Gleich zu Beginn sollten die **Wünsche**, das **Wissen** und die **Einstellungen** potentieller Baukunden in Erfahrung gebracht werden. Das kann im Rahmen von öffentlichen Veranstaltungen oder Messen geschehen, mittels gezielt geführter, persönlicher Gespräche oder geeigneter Fragebogenerhebungen.
- Ein **Prämienschlüssel** muss einfach und gerecht gewählt werden.
- Eine **Maßnahmenliste** mit honorierten Bautechniken sollte aus Gründen der Übersichtlichkeit höchstens 20 Einzelmaßnahmen umfassen. Der Fachbereich Bauen hat deshalb vorab eine **Auswahl** adäquater Baumaßnahmen zu treffen. Neben dem technischen und wirtschaftlichen Nutzen ist ihre spätere **Überprüfbarkeit** ein entscheidendes Kriterium.
- Die Bautechniken müssen den Interessenten **verständlich** präsentiert werden. Der Fachbereich Sprache und Kommunikation muss ermitteln, wie viel bauliches **Fachwissen** bei den zu erwartenden Rezipienten vorausgesetzt werden kann. Die Verwendung eines **Doppelseitenkonzepts** mit Maßnahmenliste und begleitendem Baulexikon zur Förderung der Verständlichkeit hat sich als empfehlenswert herausgestellt.
- Ist bei den Rezipienten mit nur wenig Vorwissen zu rechnen, sollte eine thematische **Einführung** von ca. einer DIN A4 Seite angeboten werden. Auch hier gilt es eine **Informationsselektion** vorzunehmen, um die Ausführungen nicht zu kompliziert und lang werden zu lassen. Als problematisch erkannte Fachbegriffe sollten sofort erläutert werden.
- Es hat sich gezeigt, wie wichtig und aufschlussreich geeignete **Benutzertests** sind. Wenn möglich sollten sie in einem frühen Stadium der Texterstellung und ein zweites Mal kurz vor der Drucklegung durchgeführt werden.
- Ein ansprechendes **Design** und **Layout** der Publikation ist aus gleich mehreren Gründen anzustreben. Ein gelungener erster Eindruck erhöht die **Neugier**. Ist auch noch der „zweite Eindruck“ positiv, kann das die **Akzeptanzwerte** steigern. Zudem können grafische und typografische Auszeichnungen nach dem form follows function

- Prinzip sowohl die **Verständlichkeit** als auch die **Instruktion** der Texte fördern.
- Bilder von Bautechniken können helfen, diese zu bewerben und zu erklären, sofern die Fotos eine entsprechende Qualität aufweisen. Es sollte vorab **für geeignetes, eigenes Bildmaterial** gesorgt werden, auch um Probleme mit Bildrechten zu vermeiden.
  - Die optische Präsentation darf den **Informationsaspekt** nicht in den Hintergrund drängen. Neben der Verpackung muss vor allen Dingen der Inhalt stimmen. Es sollte ein Gleichgewicht herrschen, im Sinne einer **informativen Werbung**.
  - Da eine Broschüre viele bauliche Themen nur einleitend vorstellen kann – erneut passt hier das Stichwort Informationsselektion – sollten den Lesern **weiterführende Informationsquellen** angeboten werden. Diese gilt es vorab hinsichtlich ihrer Seriosität und Tauglichkeit für den Verwendungszweck zu prüfen, speziell wenn es sich dabei um Internetseiten handelt. Existieren z.B. staatliche Förderungen für bestimmte Bautechniken, sollten diese genannt werden.
  - Zur weiteren Beratung und Begleitung interessierter Bürger müssen **Ansprechpartner** bereit stehen. In Breipohls Hof ist es primär ein Projektbüro mit seinen Mitarbeitern, aber sicherlich sind je nach infrastrukturellen Gegebenheiten auch andere Varianten denkbar und akzeptabel. Wichtig ist, dass die Beratung **kompetent** erfolgt und **bürgerfreundliche Öffnungszeiten** eingerichtet werden.
  - Um baufachliche Themen, die in einer Broschüre nur angeschnitten werden können, differenzierter zu erläutern, stellen **Vorträge** ein hervorragendes Mittel dar. Wichtig ist, dass die Referenten neben fachlichem Wissen auch über die entsprechende Kompetenz verfügen, ihre Kenntnisse Novizen näher zu bringen.
  - Eine **Qualitätssicherung** durch unabhängige Sachverständige sollte ins Bonuspunktesystem integriert werden. Sie dient zur Überprüfung der Bonuspunktemaßnahmen und ist überdies eine Serviceleistung für die Baukunden, da sie ihnen Aufschluss über die geleistete Arbeit ihres Bauträgers bzw. Architekten gibt.

### **Marketing oder Verwaltungshandeln?**

Bereits in Teil II war eine Differenzierung von Bürger-Verwaltungs-Kommunikation herausgearbeitet worden, die die Situation vieler aktueller Baugebiete widerspiegeln

dürfte. Zuerst müssen Baukunden durch Marketingmaßnahmen angeworben werden, bevor sie dann an die Verwaltung herantreten, um Kaufverträge abzuschließen und Bauanträge einzureichen. Die hier erfolgten Schilderungen zum Bonuspunktesystem fallen hauptsächlich in den Marketingbereich. Sie widmen sich dem Werben um Baukunden, die das Bonuspunktesystem in Anspruch nehmen sollen. Das ist eine diffizile Aufgabe, speziell wegen ihrer Einbettung in die Bürger-Verwaltungs-Kommunikation und den damit verbundenen Limitierungen. Ein Scheitern in diesem Marketingbereich würde bedeuten, dass die hoch angesetzten Qualitätsmaßstäbe des Baugebiets nicht vollständig erfüllt werden, weil zu wenig innovative Baumaßnahmen Anwendung finden. Sieht man von dem allgemeinen Nutzen ökologischen Bauens ab, lägen die Probleme bei einer Unterschreitung der Zielsetzungen lediglich auf Seiten der Stadt. Die Bürger wären mit ihren konventionellen Gebäuden zufrieden, nur die Stadt sähe ihre gesteckten Ziele nicht erfüllt.

Das klassische Szenario von Konflikten zwischen Bürgern und Verwaltung, und dem damit einhergehenden Stress auf beiden Seiten, birgt erst der nächste Schritt in sich. Bauinteressenten, die das Bonuspunktesystem nutzen, haben in den Grundstückskaufverträgen entsprechende Klauseln zu unterschreiben. Wie reibungslos hier die Bürger-Verwaltungs-Kommunikation abläuft, kann erst die endgültige Fertigstellung des Wohngebiets zeigen. Bis alle Häuser bezogen und die Qualitätssicherung abgeschlossen ist, so dass die letzten Bonuspunkteprämien den Hauseigentümern ausgezahlt werden können, mag jedoch das Jahr 2009 ins Land ziehen.

### **Ein kurzer Ausblick**

Ruft man sich die Ergebnisse der Evaluation in Erinnerung, so lässt sich vorsichtig optimistisch in die Zukunft des Projekts Breipohls Hof blicken. Der Marketingaspekt des Bonuspunktesystems und seiner Broschüre scheint gelungen umgesetzt worden zu sein. Ob das auch für das auf Verträgen basierende Verwaltungshandeln gilt, muss abgewartet werden, denn es könnte ein Problem am Horizont heraufziehen, welches eine zusätzliche Facette in die Bürger-Verwaltungs-Problematik einbringen würde. Die Qualitätssicherung für die Gebäude und das Bonuspunktesystem wird von einem unabhängigen Fachbetrieb durchgeführt. Erfahrungen anderer Projekte zeigen, dass bei

auftretenden Problemen dadurch mindestens eine Dreieckskonstellation entstehen kann. Diese tritt dann ein, wenn die Qualitätssicherung unsachgemäß ausgeführte Arbeiten des Bauträgers feststellt. Im Grunde ist das ein Service für den Baukunden, der sich prompt an seinen Bauträger wenden kann, damit der das Haus sorgfältig errichtet. Offenkundig kann es aber passieren, dass ein Bauträger von seinen Unzulänglichkeiten abzulenken versucht, um finanzielle Einbußen zu vermeiden. Es soll in anderen Bauprojekten schon zu Fällen gekommen sein, in denen ein Bauträger versucht hat Bürger und Verwaltung (und u.U. das Qualitätsbüro) gegeneinander auszuspielen. Wie gewissenhaft die in Breipohls Hof engagierten Architekten und Bauträger die Gebäude errichten, und ob die Qualitätssicherung dort gravierende Mängel aufdeckt, wird sich zeigen.

Insgesamt gehört kooperativen Städtebauverfahren die Zukunft, sollen qualitativ hochwertige Wohngebiete geschaffen werden. Doch hat Qualität stets einen gewissen Preis, der vielleicht gar nicht mal hoch ist, aber nicht mit Dumpingpreisen von Billiganbietern konkurrieren kann. Damit verbunden ist auch eine dem Gesamterfolg im Weg stehende Gefahr, die aus einer frühzeitigen Erosion von Projektgruppen resultieren kann. Nach Beendigung der arbeitsintensivsten Projektphasen ist es aus Gründen der allgemeinen Effizienz nachvollziehbar, Personal zu reduzieren und in neue Aufgabenbereiche einzubinden. Das darf aber nicht zu Lasten der weiteren Betreuung geschehen, die in Breipohls Hof bis ca. 2009 aufrecht erhalten werden muss, sollen die hoch gesteckten Qualitätsansprüche der Planungsphase auch wirklich realisiert werden. Die Saat ist ausgebracht, nun muss sie weiter gehegt und gepflegt werden, damit sie letztendlich geerntet werden kann.

Das rege Interesse anderer Städte an dem in Bielefeld eingesetzten Bonuspunktesystem stimmt hoffnungsfroh. Dieses auf Freiwilligkeit beruhende Prinzip, zur Förderung ökologischer Bautechniken könnte demnächst auf breiterer Front Anwendung finden. Zu einer erfolgreichen Umsetzung gehört dann unbedingt die gebündelte Fachkompetenz aus den Bereichen Verwaltung, Bauen, Marketing und last but not least Linguistik. Anknüpfend an den in diesem Projekt gewonnenen Erfahrungen und Erkenntnissen böte sich wissenschaftlich Interessierten dabei die Gelegenheit, für eine ergiebigeren und solidere empirische Datenlage als bisher zu sorgen. Größtes Hindernis

für Bonuspunktesysteme im Allgemeinen stellen wahrscheinlich exogene Variablen wie Energie- und Umweltpolitik dar. Diese Themen werden sicherlich auch weiterhin kontrovers in der Öffentlichkeit diskutiert werden und je nach Diskussionsverlauf mag das Pendel für oder gegen energiesparendes und umweltverträgliches Bauen ausschlagen.

## **12 Literaturverzeichnis**

AECMA. (1995): "AECMA Simplified English. A Document for the Preparation of Aircraft Maintenance Documentation in the International Aerospace Maintenance Language". AECMA Document PSC-85-16598.

Akmajian, Adrian. (1995): Linguistics. An Introduction to Language and Communication. Richard A. Demers, Ann K. Farmer, Robert M. Harnish. Massachusetts: MIT.

Albert, Ruth & Koster, Cor J. (2002): Empirie in Linguistik und Sprachlehrforschung: Ein methodologisches Arbeitsbuch. Tübingen: Narr.

Augst, Gerhard. (1981): "Die Verständlichkeit der Gesetzes- und Verwaltungssprache aus linguistischer Sicht". In: Deutsche Akademie für Sprache und Dichtung: Der öffentliche Sprachgebrauch Band 2. Die Sprache des Rechts und der Verwaltung. Stuttgart: Klett.

Ausubel, David P. (1963): The Psychology of Meaningful Learning. New York 1968, 2nd Edition: Grune&Stratton.

Ballstaedt, Steffen-Peter. (1997): Wissensvermittlung: Die Gestaltung von Lernmaterial. Weinheim: Psychologie Verlags Union.

Banner, Gerhard & Adamaschek, Bernd. (2001): "Die drei Kernelemente der modernen Verwaltung." In: VOP Verwaltung – Organisation – Personal. November 2001: S. 9-11.

Becker-Mrotzek, Michael. (1992): "Wie entsteht eine Bedienungsanleitung? Eine empirisch- systematische Rekonstruktion des Schreibprozesses". In: Hans Krings & Gerd Antos (Hg.): Textproduktion: neue Wege der Forschung. Trier: WVT.



- Becker-Mrotzek, Michael & Scherner, Maximilian. (2000): "Textsorten der Verwaltung". In: Klaus Brinker, Gerd Antos, Wolfgang Heinemann, Sven F. Sager (Hg.). Text- und Gesprächslinguistik 1. Halbband. Berlin: de Gruyter.
- Becker-Mrotzek, Michael. (2001): "Gespräche in Ämtern und Behörden". In: Klaus Brinker, Gerd Antos, Wolfgang Heinemann, Sven F. Sager (Hg.). Text- und Gesprächslinguistik 2. Halbband. Berlin: de Gruyter.
- Bense, Max. (1975): Semiotische Prozesse und Systeme. Baden-Baden: Agis
- Bock, Gabriele. (1994): "Testen von Gebrauchsanleitungen". In: K. Ehlich (Hg.): Instruktion durch Text und Diskurs.
- Biere, Bernd Ulrich. (1991): Textverstehen und Textverständlichkeit. Heidelberg: Groos.
- Biere, Bernd Ulrich. (1996): "Textgestaltung zwischen Sachangemessenheit und Adressatenorientierung". In: Hans Krings (Hg.): Wissenschaftliche Grundlagen der technischen Kommunikation. Tübingen: Narr.
- Börtz, Jürgen & Döring, Nicola. (2002): Forschungsmethoden und Evaluation für Human- und Sozialwissenschaftler. Berlin, Heidelberg, New York: Springer.
- Brinckmann, Hans. (1986): Formulare im Verwaltungsverfahren. Wegbereiter standardisierter Kommunikation. Klaus Grimmer, Anne Höhmann, Stefan Kuhlmann, Wolfgang Schäfer. Darmstadt: S. Toeche-Mittler.
- Brinker, Klaus. (2005): Linguistische Textanalyse. 6. Auflage. Berlin: Schmidt.
- Christmann, Ursula & Groeben, Norbert. (1996): "Textverstehen, Textverständlichkeit - Ein Forschungsüberblick unter Anwendungsperspektive". In: Hans Peter Krings (Hg.): Wissenschaftliche Grundlagen der technischen Kommunikation.

Tübingen: Narr.

Clark, Herbert H. (1992): *Arenas of Language Use*. Chicago: University Press.

Clark, Herbert H. (1994): "Discourse in Production". In: *Handbook of Psycholinguistics*. Morton Ann Gernsbacher (Hg.) San Diego: Academy Press.

Clark, Herbert H. (1996): *Using Language*. Cambridge: University Press.

Dausendschön-Gay, Ulrich. (1992): "Gemeinsam schreiben. Konversationelle Schreibinteraktionen zwischen deutschen und französischen Gesprächspartnern". Elisabeth Gülich, Ulrich Krafft. In: Hans Krings & Gerd Antos (Hg.): *Textproduktion: neue Wege der Forschung*. Trier: WVT.

Dechmann, Manfred D. (1978): *Teilnahme und Beobachtung als soziologisches Basisverhalten*. Bern, Stuttgart: Haupt.

Dijk, Teun A. van & Kintsch, Walter. (1983): *Strategies of Discourse Comprehension*. New York, London: Academic Press.

Dijk, Teun A. van. (1995): "On Macrostructures, Mental Models, and Other Inventions: A Brief Personal History of the Kintsch - Van Dijk Theory". In: Charles A. Weaver III, Suzanne Mannes, Charles R. Fletcher (Hg.): *Discourse Comprehension - Essays in Honor of Walter Kintsch*. Hillsdale: Lawrence Erlbaum.

Dorfman, Jennifer; Shames, Victor A.; Kihlstrom, John F. (1996): "Intuition, Incubation, and Insight: Implicit Cognition in Problem Solving". In: Geoffrey Underwood (Hg.): *Implicit Cognition*. Oxford: University Press.

Ehlich, Konrad. (Hg.) (1994): *Instruktion durch Text und Diskurs*. Claus Noack, Susanne Scheiter. Opladen: Westdeutscher Verlag.

- Ehlich, Konrad. (1994): "Verweisungen und Kohärenz in Bedienungsanleitungen".  
In: K. Ehlich (Hg.): Instruktion durch Text und Diskurs.
- Eigler, Gunther. (1990): Wissen und Textproduzieren. Thomas Jechle, Gabriele Merziger, Alexander Winter. Tübingen: Narr.
- Fechtrup, Herrmann. (1981): "Erfahrungen eines Praktikers im Umgang mit der Gesetzes- und Verwaltungssprache". In: Deutsche Akademie für Sprache und Dichtung: Der öffentliche Sprachgebrauch Band 2. Die Sprache des Rechts und der Verwaltung. Stuttgart: Klett.
- Fickermann, Ingeborg. (1994): "Mündliche und schriftliche Anleitungen". In: K. Ehlich (Hg.): Instruktion durch Text und Diskurs.
- Flesch, Rudolf. (1948): "A New Readibility Yardstick". In: Journal of Applied Psychology Nr. 32: S. 221-233.
- Flesch, Rudolf. (1949): The Art of Readable Writing. (25th Anniversary Edition, Revised and Enlarged, 1974), New York: Harper & Row.
- Flohr, Horst. (2002): "Entwicklung und Optimierung multimedialer Lehr- und Lernmittel zur Linguistik". In: Hans Strohner & Roselore Brose (Hg.): Kommunikationsoptimierung – verständlicher – instruktiver – überzeugender. Tübingen: Stauffenburg.
- Förster, Hans-Peter. (1994): Corporate Wording: Konzepte für eine unternehmerische Schreibkultur. Frankfurt/Main: Campus.
- Funke, Joachim. (2000): "Psychologie der Kreativität". In: Rainer M. Holm-Hadulla (Hg.): Kreativität. Heidelberg: Springer.

- Galbierz, Martin & Riegel, Martin. (2000): "Dokumentationserstellung: Prozess-evaluierung und -optimierung". In: Jörg Hennig & Marita Tjarks-Sobhani (Hg.): Qualitätssicherung von technischer Dokumentation. Lübeck: Schmidt-Römhild.
- Garz, Detlef & Kraimer, Klaus. (1991): "Qualitativ-empirische Sozialforschung im Aufbruch". In: Detlef Garz & Klaus Kraimer (Hg.): Qualitativ-empirische Sozialforschung: Konzepte, Methoden, Analysen. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Geyer, Ralf. (2000): "Testverfahren als Mittel der Qualitätssicherung". In: Jörg Hennig & Marita Tjarks-Sobhani (Hg.): Qualitätssicherung von technischer Dokumentation. Lübeck: Schmidt-Römhild.
- Giora, Rachel. (1985): "What`s a coherent text?" In: Emel Sözer (Hg.): Text connexity, text coherence; aspects, methods, results. Hamburg: Buske.
- Goffman, Erving. (1996): "Über Feldforschung". In: Hubert Knoblauch (Hg.): Kommunikative Lebenswelten: zur Ethnographie einer geschwätzigen Gesellschaft. Konstanz: UVK.
- Göpferich, Susanne & Schmitt, Peter A. (1996): "Die Terminologiekomponente beim Technical Writing". In: Hans Krings (Hg.): Wissenschaftliche Grundlagen der technischen Kommunikation. Tübingen: Narr.
- Göpferich, Susanne. (2002): "Ein kommunikationsorientiertes Modell zur Bewertung der Qualität von Texten". In: Hans Strohner & Roselore Brose (Hg.): Kommunikationsoptimierung – verständlicher – instruktiver – überzeugender. Tübingen: Stauffenburg.
- Gorbach, Rudolf Paulus. (1999): "Typografie und Verständlichkeit". In: Hennig & Tjarks-Sobhani (Hg.).

- Greene, Brian. (2000): Das elegante Universum. Berlin: Siedler.
- Grice, H.P. (1989): Studies in the Way of Words. Cambridge, Massachusetts: Harvard University Press.
- Groeben, Norbert. (1982): Leserpsychologie: Textverstehen - Textverständlichkeit. Münster: Aschendorff.
- Groenert, Kerstin. (2002): "Akzeptanz und Verständlichkeit der Bürger-Verwaltungs-Kommunikation." In: Hans Strohner & Roselore Brose (Hg.): Kommunikationsoptimierung – verständlicher – instruktiver – überzeugender. Tübingen: Stauffenburg.
- Groenert, Kerstin. (2004): Verständigung und Akzeptanz in der Kommunikation zwischen Bürger und Verwaltung. Universität Bielefeld: Dissertation.
- Grosse, Siegfried. (1980): "Allgemeine Überlegungen zur sprachlichen Fassung von Vordrucken und Formularen." In: Siegfried Grosse & Wolfgang Mentrup (Hg.): Bürger, Formulare, Behörde. Tübingen: Narr.
- Grunow, Dieter. (1988): Bürgernahe Verwaltung: Theorie, Empirie, Praxismodelle. Frankfurt/Main: Campus.
- Guilford, Joy P. (1967): The Nature of Human Intelligence. New York: McGraw-Hill.
- Hartig, Matthias. (1999): Psycholinguistik des Deutschen. Berlin: Weidler.
- Hauser, Gerd. (2003): "Ein Jahr Energieeinsparverordnung (EnEV)". In: BundesBauBlatt – Fachzeitschrift für Wohnungswirtschaft und Bauverwaltung. März 2003: S. 33-34.

- Hayes, John R. & Flower, Linda. (1980): "Identifying the Organization of Writing Processes". In: Lee W. Gregg & Erwin R. Steinberg (Hg.): *Cognitive Processes in Writing*. Hillsdale, N.J.: Erlbaum.
- Haybäck, Michael & Scheffbaumer, Franz. (2001): "Ziele erreicht: freundlich, professionell und effektiv." In: *VOP Verwaltung – Organisation – Personal*. Juni 2001: S. 18-22.
- Heinemann, Margot & Heinemann, Wolfgang. (2002): *Grundlagen der Textlinguistik: Interaktion – Text – Diskurs*. Tübingen: Niemeyer.
- Hennig, Jörg & Tjarks-Sobhani, Marita (Hg.) (1999): *Verständlichkeit und Nutzungsfreundlichkeit von technischer Dokumentation*. Lübeck: Schmidt-Römhild.
- Hermann, Theo. (1990): "Sprechen und Sprachverstehen". In: Hans Spada (Hg.): *Lehrbuch Allgemeine Psychologie*. Bern: Huber.
- Hielscher, Martina. (1996): *Emotion und Textverstehen. Eine Untersuchung zum Stimmungskongruenzeffekt*. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Hoffmann, Ludger. (2000): "Thema, Themenentfaltung, Makrostruktur". In: Klaus Brinker, Gerd Antos, Wolfgang Heinemann, Sven F. Sager (Hg.). *Text- und Gesprächslinguistik 1*. Halbband. Berlin: de Gruyter.
- Hoffmann-Riem, Christa. (1980): "Die Sozialforschung einer interpretativen Soziologie. Der Datengewinn". In: *Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie*, 32.Jhg., 1980: S.339-372.
- Hoffmann-Riem, Wolfgang. (1980): "Bürgernahe Verwaltung als Aufgabe für Theorie und Praxis." In: Wolfgang Hoffmann-Riem (Hg.): *Bürgernahe Verwaltung?* Neuwied, Darmstadt: Luchterhand.

- Holm-Hadulla, Rainer M. (2000): "17 Wege zur Kreativität – Ein Überblick". In: Rainer M. Holm-Hadulla (Hg.): Kreativität. Heidelberg: Springer.
- Holm-Hadulla, Rainer M. (2000): "Kreativität – Psychodynamik und Coaching". In: Rainer M. Holm-Hadulla (Hg.): Kreativität. Heidelberg: Springer.
- Jahr, Silke. (2000): Emotionen und Emotionsstrukturen in Sachtexten. Berlin: de Gruyter.
- Johnson-Laird, Philip N. (1983) : Mental Models - Towards a Cognitive Science of Language, Inference and Consciousness. Cambridge: University Press.
- Kindt, Angelika. (2001): "Mehr Wertschätzung für die Dienstleistung." In: VOP Verwaltung – Organisation – Personal. Oktober 2001: S. 19-22.
- Kintsch, Walter. (1994): "Text Comprehension, Memory and Learning". In: American Psychologist, Vol. 49, April 1994: S. 294-303.
- Knoblauch, Hubert. (1996): "Kommunikative Lebenswelten und die Ethnographie einer 'geschwätzigen Gesellschaft'". In: Hubert Knoblauch (Hg.): Kommunikative Lebenswelten: zur Ethnographie einer geschwätzigen Gesellschaft. Konstanz: UVK.
- Krings, Hans. (1996): "Wieviel Wissenschaft brauchen Technische Redakteure? Zum Verhältnis von Wissenschaft und Praxis in der Technischen Dokumentation". In: Hans Krings (Hg.): Wissenschaftliche Grundlagen der technischen Kommunikation. Tübingen: Narr.
- Krömker, Heidi. (1999): "Die Welt der Benutzungsfreundlichkeit". In: Hennig & Tjarks-Sobhani (Hg.)

- Kruse, Otto & Perrin, Daniel. (2002): "Intuition und professionelles Schreiben". In: Daniel Perrin, Ingrid Böttcher, Otto Kruse, Arne Wrobel (Hg.): Schreiben. Von intuitiven zu professionellen Schreibstrategien. Wiesbaden: Westdeutscher Verlag.
- Labov, William (1980): "Einige Prinzipien linguistischer Methodologie". In: Labov: Sprache im sozialen Kontext. Königstein/Ts.: Athenäum.
- Langer, Inghard. (1981): Sich verständlich ausdrücken. Friedemann Schulz Van Thun, Reinhard Tausch. München, Basel: Reinhardt.
- Lehrndorfer, Anne. (1996): Kontrolliertes Deutsch. Tübingen: Narr.
- Lehrndorfer, Anne. (1999): "Zielgruppengerechtes Schreiben". In Hennig & Tjarks-Sobhani (Hg.).
- Levelt, Willem J.M. (1989): Speaking: From Intention to Articulation. Massachusetts: MIT.
- Linke, Angelika. (1996): Studienbuch Linguistik. Markus Nussbaumer, Paul R. Portmann. Tübingen: Niemeyer.
- Luedenbach, Norbert. (1984): Formulare und Kommunikationsmaximen. Utrecht: TATOE.
- Lüders, Christian. (2003): "Teilnehmende Beobachtung". In: Ralf Bohnsack, Winfried Marotzki, Michael Meuser (Hg.): Hauptbegriffe Qualitative Sozialforschung. Opladen: Leske und Budrich.
- Lueger, Manfred. (2000): Grundlagen qualitativer Feldforschung. Wien: WUV.
- Markowitsch, Hans-Joachim. (2002): Dem Gedächtnis auf der Spur. Darmstadt: Primus.



- Mentrup, Wolfgang. (1980): "Kurzbericht - Diskussionsverlauf - Fünf-Punkte-Programm". In: Siegfried Grosse & Wolfgang Mentrup (Hg.): Bürger, Formulare, Behörde, Tübingen: Narr.
- Meuser, Michael & Nagel, Ulrike. (1991): "ExpertInneninterviews – vielfach erprobt, wenig bedacht. Ein Beitrag zur qualitativen Methodendiskussion". In: Detlef Garz & Klaus Kraimer (Hg.): Qualitativ-empirische Sozialforschung: Konzepte, Methoden, Analysen. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Miller, George A. (1960): Plans and the Structure of Behavior. Eugene Galanter, Karl H. Pribram. U.S.A.: Holt, Rinehart and Winston, Inc.
- Möhn, Dieter. (2000): "Textsorten und Wissenstransfer". In: Klaus Brinker, Gerd Antos, Wolfgang Heinemann, Sven F. Sager (Hg.). Text- und Gesprächslinguistik 1. Halbband. Berlin: de Gruyter.
- Molitor-Lübbert, Sylvie. (2002): "Schreiben und Denken. Kognitive Grundlagen des Schreibens". In: Daniel Perrin, Ingrid Böttcher, Otto Kruse, Arne Wrobel (Hg.): Schreiben. Von intuitiven zu professionellen Schreibstrategien. Wiesbaden: Westdeutscher Verlag.
- Mulder van de Graaf, José & Rottenburg, Richard. (1989): "Feldbeobachtung in Unternehmen – Ethnografische Explorationen in der eigenen Gesellschaft". In: Reiner Aster (Hg.): Teilnehmende Beobachtung: Werkstattberichte und methodologische Reflexionen. Frankfurt/Main: Campus.
- Niedenführ, Werner & Schulze, Hans-Jürgen. (2002): WEG – Handbuch und Kommentar zum Wohnungseigentumsgesetz. 6. Auflage. Heidelberg: Müller.
- Nöth, Winfried. (1985): Handbuch der Semiotik. Stuttgart: Metzler.

- Nothdurft, Werner. (1994): *Beratungsgespräche: Analyse asymmetrischer Dialoge*. Ulrich Reitemeier, Peter Schröder. Tübingen: Narr.
- Ogden, C.K. & Richards, I.A. (1923): *The Meaning of Meaning*. (Tenth edition, eighth impression 1972) London: Routledge & Kegan Paul.
- Orth, Jutta. (2000): *Bauen in der Gruppe. Kostengünstig – innovativ – ökologisch*. München: Callwey.
- Otto, Walter. (1981): "Die Paradoxie einer Fachsprache". In: Deutsche Akademie für Sprache und Dichtung: *Der öffentliche Sprachgebrauch Band 2. Die Sprache des Rechts und der Verwaltung*. Stuttgart: Klett.
- Pater, Walter. (1910): "Leonardo da Vinci". In: *The Renaissance. Studies in Art and Poetry*. London: Macmillan.
- Paul, Karlhorst. (1979): *Keine Angst vor Bürokraten*. Weinheim: Beltz.
- Pasutti, Manfred. (2001): "Partizipation der Bürger durch das Internet." In: *VOP Verwaltung – Organisation – Personal*. Oktober 2001: S. 16-18.
- Pfäffinger, Jörg. (2003): "Wohnungsbaugesellschaft testet 3-Liter-Standard im Bestand". In: *BundesBauBlatt – Fachzeitschrift für Wohnungswirtschaft und Bauverwaltung*. Mai 2003: S. 30-35.
- Prestin, Elke. (2002): "Optimierung schriftlicher Kommunikation." In: Hans Strohner & Roselore Brose (Hg.): *Kommunikationsoptimierung – verständlicher – instruktiver – überzeugender*. Tübingen: Stauffenburg.
- Raithel, Jürgen. (2001): "Bürger-Behörden-Kontakt weiter verbesserungsfähig." In: *VOP Verwaltung – Organisation – Personal*. Juli/August 2001: S. 14-16.

- Reimann, Peter. (1996): "Novizen- und Expertenwissen". In: Friedhart Klix & Hans Spada (Hg.): Wissen. Göttingen: Hogrefe.
- Rickheit, Gert & Strohner, Hans.(1993): Grundlagen der kognitiven Sprachverarbeitung. Tübingen, Basel: Francke.
- Rickheit, Gert & Strohner, Hans. (1999): "Textverarbeitung: Von der Proposition zur Situation". In: Angela D. Friederici (Hg.): Sprachrezeption. Göttingen: Hogrefe.
- Roth, Gerhard. (2003a): Fühlen, Denken, Handeln. Wie das Gehirn unser Verhalten steuert. Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Roth, Gerhard. (2003b): Aus Sicht des Gehirns. Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Rust, Michael & Noack, Claus. (1994): "Ein neuer Beruf stellt sich vor: der Technische Redakteur". In: K. Ehlich (Hg.): Instruktion durch Text und Diskurs.
- Sager, Sven F. (2001): "Formen und Probleme der technischen Dokumentation von Gesprächen". In: Klaus Brinker, Gerd Antos, Wolfgang Heinemann, Sven F. Sager (Hg.). Text- und Gesprächslinguistik 2. Halbband. Berlin: de Gruyter.
- Sanford, A.J.; Barton, S.B.; Moxey, L.M.; Paterson, K. (1995): "Cohesion Processes, Coherence and Anomaly Detection". In: G. Rickheit & C. Habel (Hg.): Focus and Coherence in Discourse Processing. Berlin: de Gruyter.
- Schindler, Kirsten. (2004): Adressatenorientierung beim Schreiben. Frankfurt a. M.: Lang.
- Schmalen, Heinrich. (1994): "Gestalten verständlicher Texte: Ein Formulierungs-Training für Technische Redakteure". In: K. Ehlich (Hg.): Instruktion durch Text und Diskurs.

- Schulz van Thun, Friedemann. (1975): "Verständlich informieren. Das Hamburger Verständlichkeitskonzept". In: Psychologie heute. Mai 1975: S. 43-51.
- Smith, Mary Lee (1987): "Publishing Qualitative Research". In: American Educational Journal. Summer 1987, Vol. 24: S. 173-183.
- Sowa, John F. (2000): Knowledge Representation: Logical, Philosophical, and Computational Foundations. Pacific Grove: Brooks/Cole.
- Stadtfeld, Peter. (1999): "Didaktische Grundlagen der Verständlichkeit und Nutzungsfreundlichkeit". In: Hennig & Tjarks-Sobhani (Hg.).
- Sternberger, Dolf. (1981): "Staatliche Zwangsgewalt und bürgerliche Kommunikation. Eine Notiz zum Generalthema". In: Deutsche Akademie für Sprache und Dichtung: Der öffentliche Sprachgebrauch Band 2. Die Sprache des Rechts und der Verwaltung. Stuttgart: Klett.
- Sollacher, Hans. (1971): Wie sag ich`s meinem Bürger? München: König.
- Spranz-Fogasy, Thomas & Deppermann, Arnulf. (2001): "Teilnehmende Beobachtung in der Gesprächsanalyse". In: Klaus Brinker, Gerd Antos, Wolfgang Heinemann, Sven F. Sager (Hg.). Text- und Gesprächslinguistik 2. Halbband. Berlin: de Gruyter.
- Stein, Stephan. (2003): Textgliederung. Einheitenbildung im geschriebenen und gesprochenen Deutsch: Theorie und Empirie. Berlin: de Gruyter
- Strohner, Hans. (1990): Textverstehen: Kognitive und kommunikative Grundlagen der Sprachverarbeitung. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Strohner, Hans und Roselore Brose. (1994): "Eher propagandistisch als informativ?"

Sicherheitspolitische Texte im Verstehenstest“. In: Medienpsychologie 6: S. 54-75.

Strohner, Hans und Roselore Brose. (2001): “Die Rolle von Wissenssystemen für die Gestaltung interaktiven Handelns“. In: Klaus Brinker, Gerd Antos, Wolfgang Heinemann, Sven F. Sager (Hg.). Text- und Gesprächslinguistik 2. Halbband. Berlin: de Gruyter.

Strohner, Hans. (2002): “Methoden der Kommunikationsoptimierung.“ In: Hans Strohner & Roselore Brose (Hg.): Kommunikationsoptimierung – verständlicher – instruktiver – überzeugender. Tübingen: Stauffenburg.

Tobias, Mario. (2001): “Innovatives Management in Umweltbehörden.“ In: VOP Verwaltung – Organisation – Personal. November 2001: S. 27-30.

Töpfer, Armin und Andreas Mann. (1995): Kommunikation als Erfolgsfaktor im Marketing für Städte und Regionen. Hamburg: Spiegel-Verlag.

Tuschinski, Melita. (2003): “Reparatur-Novelle zur EnEV steht an“. In: BundesBauBlatt – Fachzeitschrift für Wohnungswirtschaft und Bauverwaltung. September 2003: S. 38-40.

Wagner, Hildegard. (1981): “Didaktische Überlegungen zur Verwaltungssprache“. In: Deutsche Akademie für Sprache und Dichtung: Der öffentliche Sprachgebrauch Band 2. Die Sprache des Rechts und der Verwaltung. Stuttgart: Klett.

Weber-Daub, Michael. (2003): “Die Energieeinsparverordnung in der Praxis“. In: BundesBauBlatt – Fachzeitschrift für Wohnungswirtschaft und Bauverwaltung. Februar 2003: S. 41-44.

Weidenmann, Bernd. (1999): “Psychologie des Nichtverstehens“. In: Hennig & Tjarks-Sobhani (Hg.).

- Wiese, Richard. (1989): "Psycholinguistik der Sprachproduktion". In: Gerd Antos & Hans Peter Krings (Hg.): Textproduktion. Ein interdisziplinärer Forschungsüberblick. Tübingen: Niemeyer.
- Wrobel, Arne. (1995): Schreiben als Handlung: Überlegungen und Untersuchungen zur Theorie der Textproduktion. Tübingen: Niemeyer.
- Wrobel, Arne. (2002): "Schreiben und Formulieren. Prätext als Problemindikator und Lösung". In: Daniel Perrin, Ingrid Böttcher, Otto Kruse, Arne Wrobel (Hg.): Schreiben. Von intuitiven zu professionellen Schreibstrategien. Wiesbaden: Westdeutscher Verlag.

# 13 Anhang

08.12.2003

## *Entwurf*

### **Bonussystem Inhalte - Breipohls Hof**

für Einfamilienhäuser, Doppelhäuser und Baugruppen

#### **1. Prämien Vorschlag**

##### Pauschale

|               |             |
|---------------|-------------|
| ab 50 Punkte  | = 1.000,-€  |
| ab 75 Punkte  | = 2.000,-€  |
| ab 100 Punkte | = 3.500,- € |
| ab 125 Punkte | = 5.000,- € |
| ab 150 Punkte | = 7.000,-€  |

#### **2. Vorschlag für Prämienliste**

##### 2.1 Mindestanforderungen ohne Prämie

###### 2.1.1 Energie

- 10% Primärenergiebedarf und 30% spez. Transmissionswärmeverlust unter EnEV

###### 2.1.2 Qualitätssicherung extern

= Überprüfung EnEV, Baubegehung, Blower door – Messung

08.12.2003

| 2.2 Bonus         | Maßnahme   | Punkte |                          |
|-------------------|--|--------|--------------------------|
| 2.2.1 Grün        |  |        |                          |
|                   | grundsätzlich wasserdurchlässige Beläge für Wege, Stellplätze, Terrassen u.a.  | 10     | <input type="checkbox"/> |
|                   | Flachdächer von Carports, Garagen, Häusern mit Gründach                        | 10     | <input type="checkbox"/> |
|                   | einheimische Laubbäume bis max. ? m Höhe                                       | 5      | <input type="checkbox"/> |
| 2.2.2 Energie     |  |        |                          |
|                   | "3 Literhaus" - gem. „Energiesparer NRW“                                       | 25     | <input type="checkbox"/> |
|                   | Passivhaus - gem. „Energiesparer NRW“  | 40     | <input type="checkbox"/> |
|                   | Fotovoltaik - gem. „Energiesparer NRW“   | 25     | <input type="checkbox"/> |
|                   | Solarkollektor WW - gem. „Energiesparer NRW“                                   | 25     | <input type="checkbox"/> |
|                   | Gas für Wäschetrockner   | 10     | <input type="checkbox"/> |
|                   | Kochgas  | 5      | <input type="checkbox"/> |
|                   | WW für Waschmaschine/Spülmaschine  | 5      | <input type="checkbox"/> |
|                   | Nahwärme BHKW für Cluster  | 40     | <input type="checkbox"/> |
|                   | <i>Höhere Punktzahl (40Pk) wegen Unterstützung Nachbarschaftsgruppen</i>       |        |                          |
|                   | Pelletheizung als Einzelversorgung oder für Cluster - gem. „Energiesparer NRW“ | 25     | <input type="checkbox"/> |
|                   | Erdwärme - gem. „Energiesparer NRW“  | 25     | <input type="checkbox"/> |
|                   | Lüftungsanlagen mit WRG  | 10     | <input type="checkbox"/> |
| 2.2.3 Wasser      |  |        |                          |
|                   | RW Nutzung für Garten + WC mind. 4000 l Speicher                               | 25     | <input type="checkbox"/> |
|                   | Brauchwassernutzung für WC   | 25     | <input type="checkbox"/> |
| 2.2.4 Stoffströme |  |        |                          |
|                   | Dämmstoffe aus nachwachsenden Rohstoffen (gem. Förderprogramm z.B. Hanf )      | 15     | <input type="checkbox"/> |
|                   | Holz für Gebäudekonstruktion (Dach + Wand) und Fenster                         | 25     | <input type="checkbox"/> |



08.12.2003

**Beispiele:****1. Haus A**

|                      |           |
|----------------------|-----------|
| Solarkollektor       | 25        |
| Gas für Trockner     | 10        |
| Kochgas              | 5         |
| wasserdurchl. Beläge | 10        |
| Summe                | 50 Punkte |

**2. Haus B**

|                |           |
|----------------|-----------|
| Solarkollektor | 25        |
| Nahwärme BHKW  | 40        |
| RW - Nutzung   | 25        |
| Summe          | 90 Punkte |

**3. Haus C**

|  |            |
|--|------------|
| Passivhaus                               | 40         |
| Lüftungsanlage                           | 10         |
| Solarkollektor                           | 25         |
| Holz für Gebäudekonstruktion und Fenster | 25         |
| Summe                                    | 100 Punkte |

**4. Haus D**

|  |            |
|--|------------|
| „ 3 – Literhaus“                         | 25         |
| Fotovoltaik                              | 25         |
| Solarkollektor                           | 25         |
| Lüftungsanlage                           | 10         |
| RW – Nutzung                             | 25         |
| Dämmstoffe aus nachwachsenden Rohstoffen | 15         |
| Summe                                    | 125 Punkte |



Diese und die folgenden Seiten zeigen die offizielle Bonuspunktebrochure Breipohls Hof. Das Original besitzt DIN A4 Format und ist farbig gestaltet. Die schwarz-weiß Abbildungen können hier leider nur einen groben Eindruck vermitteln. Deutlich zu erkennen ist jedoch das Register am rechten Rand, zum schnellen Zugriff auf das Baulexikon und die Maßnahmenliste.

# Breipohls Hof

Bielefelds | Sonnenseite

## Das System

### Bares Geld für innovative Technik

Mit moderner Bautechnik lässt sich Energie und damit letztlich Geld sparen. Einige Baumaßnahmen sind zwar zunächst mit Mehrkosten verbunden, zahlen sich aber über kurz oder lang aus, da z. B. die Heiz- und Stromkosten oder der Wasserverbrauch Ihres Hauses zum Teil deutlich geringer ausfallen. Und langfristig werden die Nebenkosten des Wohnens sicher weiter steigen.

Wenn Sie in Breipohls Hof umweltfreundlich und energiesparend bauen, belohnt Sie die Stadt Bielefeld mit einer Rückerstattung auf den Grundstückskaufpreis. Grundlage dafür ist dieses Bonuspunktesystem.

## Die Maßnahmen

Der Neubau eines Hauses eröffnet viele Möglichkeiten, um beim späteren Wohnen Energiekosten zu sparen und die Umwelt zu schonen. Zur besseren Übersicht haben wir die verschiedenen Baumaßnahmen, die Ihnen Bonuspunkte garantieren, in vier Themenbereiche untergliedert, deren Sinn und Nutzen an dieser Stelle kurz erklärt werden sollen.

## Baulexikon

### 1. Energie

Ein Haus, das im Jahr 1990 errichtet wurde, hat einen Heizwärmebedarf von ca. 9 Litern Heizöl (oder 9 m<sup>3</sup> Erdgas) pro Quadratmeter und Jahr. Ein »3-Liter-Haus« benötigt im Jahr nur rund 3 Liter, und ein Passivhaus gar nur 1,5 Liter Heizöl pro Quadratmeter. Diese geringen Verbrauchs- werte werden durch eine konsequente Sonnenausrichtung, besonders starke Dämmschichten und Wärmerück- gewinnungssysteme möglich. 3-Liter- und Passivhäuser zeichnen sich aber nicht nur durch extrem niedrigen Energieverbrauch aus, sondern sie belohnen ihre Bewohner auch mit einem besseren Raumklima, was nicht nur Allergiker und Asthmatiker zu schätzen wissen.

Der Bund, das Land NRW und die Stadtwerke Bielefeld bieten Förder- programme für energiesparende Bau- weisen an. Auch für Solartechniken gibt es verschiedene Fördermittel.


### 2. Wasser

Trinkwasser ist ein wertvolles Gut. Es zur Bewässerung des Gartens oder in der WC-Spülung zu verwenden, ist unnötig und teuer. Durch Regenwassernutzung können Sie bis zu 40 Prozent des Trinkwasserver- brauchs einsparen. Sogar für die Waschmaschine ist Regenwasser geeignet.

Eine andere Variante, Trinkwasser zu sparen ist die Verwendung einer Brauchwassernutzungsanlage. Sie ermöglicht die Wiederverwendung des Abwassers von Dusche, Wanne und Waschmaschine zur Toilettenspülung.

### Maßnahmenliste

Genauere Informationen erhalten Sie auf den entsprechenden Seiten im Internet. Die Adressen finden Sie auf der Rückseite dieser Broschüre.



### 3. Baustoffe

Bei der Auswahl von Baustoffen werden wichtige Entscheidungen für eine energiesparende, langlebige und gesunde Bauweise getroffen. Der Einbau nachwachsender Dämmstoffe schützt die Herstellung benötigt nur geringe Energiemengen.

Die Verwendung heimischer Hölzer trägt auf Grund geringen Energieverbrauchs bei der Herstellung und besonders beim Transport zu einer umweltverträglichen Bauweise entscheidend bei.

### 4. Grün

Um nötig viele versiegelte Freiflächen zu verhindern, dass Regenwasser versickert oder verdunstet. Statt dessen fließt es direkt in die Kanalisation ab. Der natürliche Wasserkreislauf kann aus dem Gleichgewicht geraten, der Grundwasserspiegel kann absinken, im Extremfall können Landschaftsräume veröden. Auch starke Hochwasserereignisse werden durch Versiegelung gefördert.

An Steile von Asphalt und Beton können Wege, Terrassen und Stellplätze mit wasserdurchlässigen Belägen gestaltet werden. Dazu zählen z. B. Kies, Splitt, Sand, Rindenmulch oder Rasengittersteine. Neben den Vorteilen für die Umwelt bieten solche Beläge eine wesentlich schönere Optik als triste, graue Beton- und Pflasterplätze.

Flachdächer lassen sich begrünen und dadurch nicht nur optisch ansprechender gestalten, sondern begrünt verbessern sie das Mikroklima in ihrer Umgebung und verlängern die Lebensdauer der Dachabdichtung.

Die Pflanzung einheimischer Gehölze schafft Lebensraum für die Tierwelt und fördert die Artenvielfalt des Wohngebietes. Besonders Sorten, die schmackhafte Früchte tragen, sind bei Tieren und Menschen beliebt.

## Grundlagen

### Die Energieeinsparverordnung (EnEV)

Seit Februar 2002 gilt die **Energieeinsparverordnung**, abgekürzt **EnEV**, als Standard für alle Neubauten. Dieses Gesetz macht genaue Vorgaben für den Energieverbrauch eines Hauses. Ihr Architekt oder Bauträger kann Sie beraten.

Die Mindestanforderungen für Neubauten im Breipohls Hof sind höher als die der EnEV, denn mit den heute verfügbaren innovativen Techniken lässt sich der Energiebedarf eines Hauses problemlos weiter reduzieren. Das kommt der Umwelt zugute und Sie sparen Energiekosten.

## Maßnahmenliste

### Die Mindestanforderungen für alle Häuser im Baugebiet Breipohls Hof

Der **Primärenergiebedarf** Ihres Hauses muss mindestens 10 Prozent und der **spezifische Transmissionswärmeverlust** mindestens 30 Prozent unter den Vorgaben der EnEV liegen.

Der Primärenergiebedarf ist die Bezugsgröße für den Energieverbrauch eines Gebäudes. Er wird auf der Grundlage der EnEV ermittelt und in Kilowattstunden pro Quadratmeter und Jahr (kWh/m<sup>2</sup>a) angegeben.

Der **spezifische Transmissionswärmeverlust** bezieht sich auf die Wärme, die durch die Außenbauteile (Wände, Fenster, Decken, Böden) eines Hauses hindurch verloren geht. Ist das Haus gut gedämmt, bleibt der Wärmeverlust gering.

## Baulexikon

### Qualitätssicherung kostenlos

Damit Sie sicher sein können, dass beim Bau Ihres Hauses keine gravierenden Fehler im Bereich des energiesparenden Bauens gemacht worden sind, erhalten Sie eine **kostenlose externe Qualitätssicherung**. Diese besteht aus einer Überprüfung der EnEV-Kriterien, einer Baubegehung und einer Luftdichtheitsmessung (Blower-Door-Test). Die Qualitätssicherung wird von einem Fachbüro durchgeführt und würde Sie normalerweise etwa 1500 Euro kosten. Beim Erwerb eines Grundstücks im Baugebiet Breipohls Hof ist diese Leistung bereits im Kaufpreis enthalten.

### Wie funktioniert das Bonuspunktesystem?

Auf der nächsten Seite finden Sie in der Maßnahmenliste alle Baumaßnahmen aufgeführt, für die Sie Bonuspunkte erhalten. Zählen Sie die Punkte der von Ihnen angestrebten Maßnahmen zusammen. Die Prämientabelle auf der gleichen Seite zeigt Ihnen, wie hoch der Erstattungsbetrag ist. Nach Fertigstellung Ihres Hauses wird die Prämie ausgezahlt.



**Ihre Prämie:**

|               |         |
|---------------|---------|
| Ab 50 Punkte  | 1.000 € |
| Ab 75 Punkte  | 2.000 € |
| Ab 100 Punkte | 3.500 € |
| Ab 125 Punkte | 5.000 € |
| Ab 150 Punkte | 7.000 € |

### Maßnahmenliste

|   | Punkte |
|---|--------|
| <b>1. Themenbereich Energie</b>   |        |
| - Errichtung eines 3-Liter-Hauses gemäß Energiesparer NRW   | 25     |
| - Errichtung eines Passivhauses gemäß Energiesparer NRW   | 40     |
| - Verwendung von Fotovoltaikanlagen gemäß Energiesparer NRW   | 25     |
| - Verwendung von Solarkollektoren gemäß Energiesparer NRW   | 25     |
| - Verwendung von Erdwärme gemäß Energiesparer NRW   | 25     |
| - Verwendung eines Wäschetrockners mit Gasbetrieb   | 10     |
| - Verwendung von Kochgas  | 5      |
| - Verwendung von Warmwasseranschlüssen für Wasch- und Spülmaschine  | 5      |
| - Verwendung eines Blockheizkraftwerks durch Baugruppen   | 40     |
| - Verwendung einer Pelletheizung  | 25     |
| - Verwendung einer Lüftungsanlage mit Wärmerückgewinnung  | 10     |
| <b>2. Themenbereich Wasser</b>  |        |
| - Regenwassernutzung für Garten und WC, Speichergröße mindestens 1000 Liter/Person  | 25     |
| - Brauchwassernutzung für WC  | 25     |
| <b>3. Themenbereich Baustoffe</b>   |        |
| - Verwendung von Dämmstoffen aus nachwachsenden Rohstoffen für alle Dächer oder alle Außenwände   | 15     |
| - Ausschließliche Verwendung von heimischem Holz für alle Dächer, Außenwände und Fenster  | 25     |
| <b>4. Themenbereich Grün</b>  |        |
| - Verwendung von wasserdurchlässigen Belägen für alle Zufahrten, Stellplätze und Terrassen  | 10     |
| - Gestaltung von Flachdächern als Gründach, Mindestgröße 10 m²  | 10     |
| - Pflanzung eines der folgenden einheimischen Laubbäume: Eberesche, Eiche, Elsbeere, Mehlbeere, Hainbuche, Feldahorn, Obstbaum (Apfel, Kirsche, Pflaume, Birne) | 5      |

Lesetipp: Alle in dieser Liste blaugrünten Begriffe können Sie auf der rechten Seite im Baulexikon nachlesen. Für genaue technische und rechtliche Erläuterungen wenden Sie sich bitte an Ihren Architekten oder Bauträger oder direkt an das Projektbüro Breipolts Hof.

Das Doppelseitenkonzept: Maßnahmenliste und Baulexikon (S. 6 und 7)

## Baulexikon

3-Liter-Haus ist der Name für einen speziellen Haustyp. So ein Haus hat im Jahr einen Heizwärmebedarf von ca. 3 Litern Heizöl oder 3 m³ Heizgas pro Quadratmeter Wohnfläche.

Baugruppen sind ein Zusammenschluss von mehreren Bauleuten/Baufamilien. Diese Form des gemeinsamen Bauens ermöglicht es, kostengünstiger und trotzdem individuell zu bauen.

Blockheizkraftwerk: Ein Motor, der mit einer hohen Energieausnutzung Wärme und Strom für mehrere Häuser erzeugt.

Brauchwassernutzung ist ein System, welches das Abwasser aus Dusche, Wanne und Waschmaschine sammelt und reinigt. Dieses Wasser wird dann zur WC-Spülung verwendet.

Dämmstoffe: Punktebringende Materialien sind Cellulose, Holzfaserplatten, Hanf, Baumwolle, Schafwolle, Flachs, Stroh und Wiesengras.

Erdwärme: Wärmepumpen ermöglichen es, ein Haus mittels der im Erdreich gespeicherten Wärme zu beheizen.

Energiesparer NRW ist eine Auszeichnung für besonders energiesparenden Hausbau. Ihre Regelungen geben die Richtwerte für einige Maßnahmen des Themenbereichs Energie vor.

Fotovoltaikanlagen wandeln Sonnenenergie in Strom um, der ins Stromnetz eingespeist und von den Stromversorgern entsprechend vergütet wird.

Gründach: Ein bepflanztes Dach sorgt für bessere Luft, hat eine bessere Dämmwirkung, sieht besser aus und verlängert die Lebensdauer der Dachabdichtung.

Heiz: Nur die Verwendung von nachweislich aus Deutschland stammendem Holz wird mit Bonuspunkten belohnt.

Kochgas: Die Verwendung eines Gasherdesspart bis zu 80 % Energiekosten im Vergleich zu einem Elektroherd.

Lüftungsanlage mit Wärmerückgewinnung: Sie tauscht verbrauchte gegen frische Luft aus. Dabei bleibt die in der Luft enthaltene Wärme fast komplett im Haus.

Passivhaus ist die Bezeichnung für einen Haustyp, der im Jahr einen Heizwärmebedarf von nur 1,5 Litern Heizöl oder 1,5 m³ Heizgas pro Quadratmeter Wohnfläche hat.

Pelletheizung: Hier wird mit gepressten Holzspänen (Pellets) geheizt. Eine Technik, die erheblich umweltfreundlicher als Gas- oder Ölheizungen ist.

Pflanzung: Der Standort des Baumes muss so gewählt werden, dass der Baum im ausgewachsenen Zustand kein Nachbargebäude verschattet.

Solar Kollektoren nutzen die Sonnenenergie zur Warmwassererzeugung. Bis zu 100 % des Warmwasserbedarfs können im Sommer mit ihnen abgedeckt werden.

Speichergröße: Damit ist das Mindestvolumen des Regenwasserspeichers gemeint, der üblicherweise im Erdreich installiert ist.

Warmwasseranschlüsse sorgen dafür, dass Wasch- und Spülmaschine direkt mit Warmwasser versorgt werden. So wird Energie eingespart.

Wäschetrockner mit Gasbetrieb: Dieser Gerätetyp spart ca. 60 % Energiekosten im Vergleich zu einem strombetriebenen Wäschetrockner.

Wasserdurchlässige Beläge können z.B. aus Kies, Splitt, Sand, Rindenmulch oder Rasengittersteinen sein. Sie ermöglichen die natürliche Versickerung und Verdrängung von Regenwasser.

### Maßnahmenliste

**1. Themenbereich Energie**

- Errichtung eines 3-Liter-Hauses gemäß Energiesparer NRW
- Errichtung eines Passivhauses gemäß Energiesparer NRW
- Verwendung von Fotovoltaikanlagen gemäß Energiesparer NRW
- Verwendung von Solarkollektoren gemäß Energiesparer NRW
- Verwendung von Erdwärme gemäß Energiesparer NRW
- Verwendung eines Wäschetrockners mit Gasbetrieb
- Verwendung von Kochgas
- Verwendung von Warmwasseranschlüssen für Wasch- und Spülmaschine
- Verwendung eines Blockheizkraftwerks durch Baugruppen
- Verwendung einer Pelletheizung
- Verwendung einer Lüftungsanlage mit Wärmerückgewinnung

**2. Themenbereich Wasser**

- Regenwassernutzung für Garten und WC, Speichergröße mindestens 1000 Liter/Person
- Brauchwassernutzung für WC

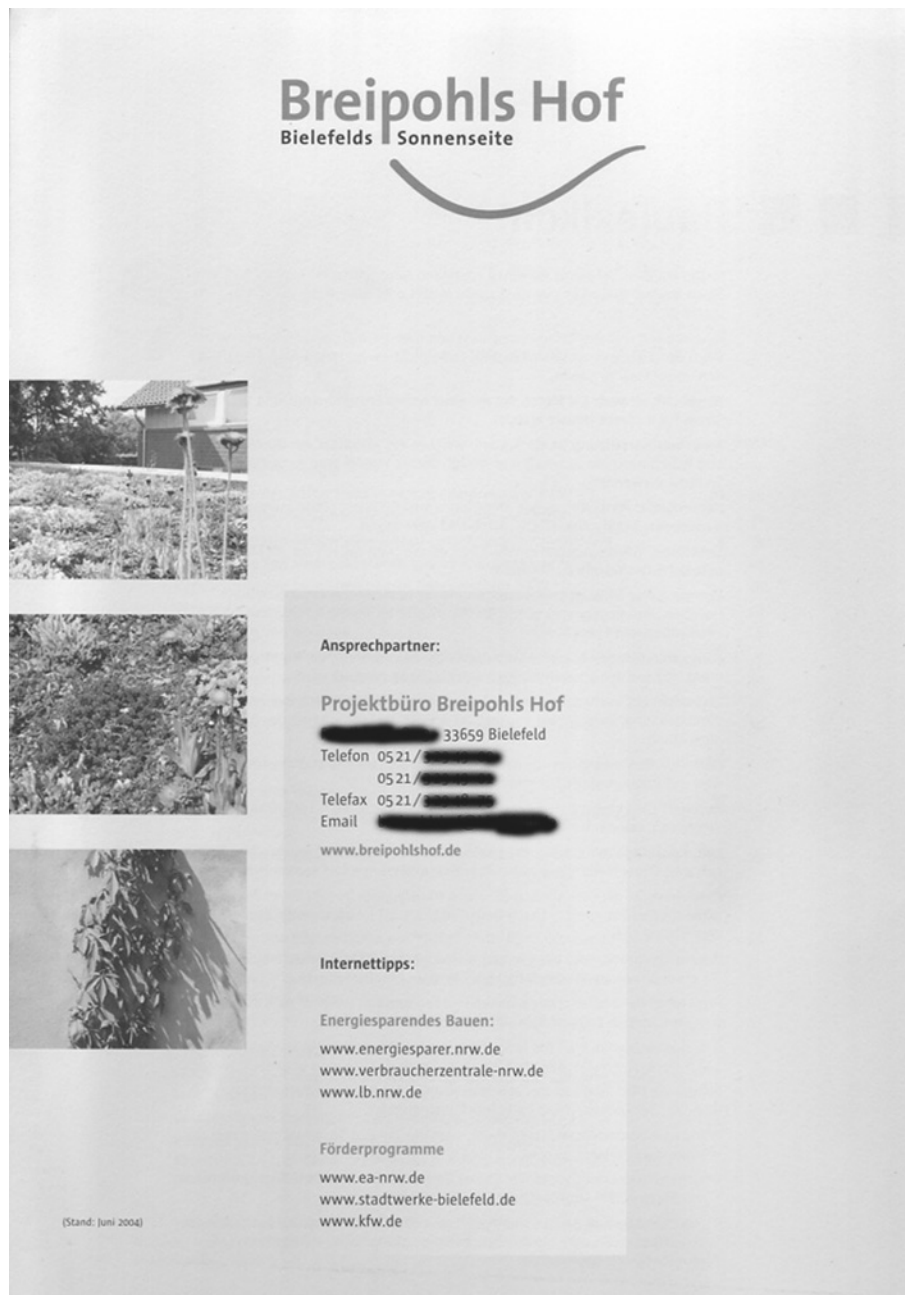
**3. Themenbereich Baustoffe**

- Verwendung von Dämmstoffen aus nachwachsenden Rohstoffen für alle Dächer oder alle Außenwände
- Ausschließliche Verwendung von heimischem Holz für alle Dächer, Außenwände und Fenster

**4. Themenbereich Grün**

- Verwendung von wasserdurchlässigen Belägen für alle Zufahrten, Stellplätze und Terrassen
- Gestaltung von Flachdächern als Gründach, Mindestgröße 10 m²
- Pflanzung eines der folgenden einheimischen Laubbäume: Eberesche, Eiche, Elsbeere, Mehlbeere, Hainbuche, Feldahorn, Obstbaum (Apfel, Kirsche, Pflaume, Birne)

Lesetipp: Alle in dieser Liste blaugrünten Begriffe können Sie auf der rechten Seite im Baulexikon nachlesen. Für genaue technische und rechtliche Erläuterungen wenden Sie sich bitte an Ihren Architekten oder Bauträger oder direkt an das Projektbüro Breipolts Hof.



Die Rückseite mit Adressen, Telefonnummern und Internettipps.

**Anmerkungen des Verfassers:** 1.) Personenbezogene Daten sind in dieser Abbildung geschwärzt worden. 2.) Internetangebote ändern schnell ihr Gesicht. Die hier angegebenen Webseiten wurden 2004 vorgeschlagen. Der Inhalt dieser Webangebote mag zu späteren Zeitpunkten u.U. völlig anders aussehen. Des weiteren ist nicht auszuschließen, dass komplette Websites gelöscht werden.

## 5-seitiger Fragebogen, benutzt im Rahmen der Evaluation (im Original DIN A4)

S. 2 von 5

**Situationsbeschreibung:** Stell Dir vor, Du möchtest ein Haus bauen. Die Gemeinde, in der Du bauen möchtest, bietet zur Förderung umweltverträglicher Bautechniken ein Bonuspunktesystem an. Wer bestimmte umweltverträgliche Techniken in sein Haus einbaut, erhält dafür Bonuspunkte. Je mehr Punkte man sammelt, um so mehr Geld bekommt man vergütet. Als Informationsmaterial zu dem Bonuspunktesystem erhältst Du eine Liste. Dort findest Du alle geförderten Baumaßnahmen.

Zwei Einstiegsfragen vorweg (bitte auf jeder Skala immer nur einen Wert ankreuzen: 6 5 4 3 2 1):

1.  Hast Du dich in den letzten Monaten mit dem Thema umweltverträgliches Bauen beschäftigt?

6 5 4 3 2 1  
ja, sehr oft > > > > > > nein, überhaupt nicht

2.  Wie gut kennst Du dich mit umweltverträglichen Bautechniken aus?

6 5 4 3 2 1  
ich bin Experte > > > > > ich bin Laie

Lies nun bitte die Liste. Danach darfst Du zur nächsten Seite weiterblättern.

Vielen Dank, dass Du bei dieser Untersuchung mitmachst. Sie wird ca. 10 bis 15 Minuten dauern. Aus statistischen Gründen sind von Dir zwei persönliche Angaben erforderlich. Selbstverständlich ist alles völlig anonym. Bitte ankreuzen:

Alter 19 – 25   
26 – 35   
36 – 45   
älter

Ich bin Studentin/Student   
sonstiges

So, jetzt geht es los. Bitte umblättern....

S. 3 von 5

Du hast die Liste gelesen. Gib jetzt bitte Deine Antworten zu den folgenden Fragen ab.

3. Wie viele der blau markierten Begriffe in der Liste hast Du schon mal gehört oder gelesen?

6 5 4 3 2 1  
fast alle > > > > > fast keinen

4. Wie viele dieser Begriffe kennst Du genauer, so dass Du sie z.B. einem Bekannten erklären könntest?

6 5 4 3 2 1  
fast alle > > > > fast keinen

Zur Erinnerung: Du möchtest bauen und bekommst von der zuständigen Gemeinde diese Liste als Informationsmaterial zu umweltverträglichen Bautechniken ausgehändigt.

5. Wie zufrieden bist Du mit dieser Liste als Informationsmaterial zu den Bautechniken?

6 5 4 3 2 1  
sehr zufrieden > > > > völlig unzufrieden

Danke! Das war der erste Teil der Erhebung. Der Versuchsleiter hat noch eine weitere Aufgabe für Dich. Bitte umblättern...

S. 4 von 5

**Aufgabe:** Als Ergänzung zu der Liste mit Baumabnahmen erhältst Du nun ein Baulexikon. Lies Dir dieses bitte durch. Danach darfst Du zur letzten Seite dieses Fragebogens weiterblättern.



S. 5 von 5

Jetzt hast Du die Liste und das Baulexikon gelesen. Gib nun bitte Deine Meinung zu den folgenden drei Fragen ab.

6. Hat Dir das Baulexikon geholfen, die markierten Begriffe zu verstehen?

|          |   |   |   |   |   |                       |
|----------|---|---|---|---|---|-----------------------|
| 6        | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |                       |
| ja, sehr | > | > | > | > | > | nein, überhaupt nicht |

Nochmal zur Erinnerung: Du möchtest bauen und bekommst von der zuständigen Gemeinde diese Liste samt Baulexikon als Informationsmaterial zu umweltverträglichen Bautechniken ausgehändigt.

7. Wie zufrieden bist Du mit der Kombination von Liste und Baulexikon als Informationsmaterial?

|                |   |   |   |   |   |                    |
|----------------|---|---|---|---|---|--------------------|
| 6              | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |                    |
| sehr zufrieden | > | > | > | > | > | völlig unzufrieden |

8. Was ist ein 3-Liter-Haus? (bitte nur ein Kreuz machen)

a. Das ist der Name eines Haustyps, der 3 Liter Heizöl pro Quadratmeter und Jahr verbraucht.

b. Das ist ein Marketingbegriff ohne technischen Hintergrund.

c. Das ist jedes Gebäude, das 3 Liter Heizöl pro Quadratmeter und Jahr verbraucht.

d. Das ist ein Haus, das im Monat 3 Liter Heizöl pro Wohnraum verbraucht.

e. Ich bin mir nicht sicher.

f. Ich weiß es überhaupt nicht.

Das war es. Vielen Dank für Deine Hilfe!

Lesematerialien für die Fragebogenuntersuchung (im Original DIN A4 und blaue Hervorhebungen). Unten: Maßnahmenliste

| Punktebringende Baumaßnahmen   | Punkte |
|--|--------|
| <b>1. Themenbereich Energie</b>  | 25     |
| - Errichtung eines <u>3-Liter-Hauses</u> gemäß <u>Energiesparer NRW</u>  | 40     |
| - Errichtung eines <u>Passivhauses</u> gemäß <u>Energiesparer NRW</u>  | 25     |
| - Verwendung von <u>Fotovoltaikanlagen</u> gemäß <u>Energiesparer NRW</u>  | 25     |
| - Verwendung von <u>Solar Kollektoren</u> gemäß <u>Energiesparer NRW</u>   | 10     |
| - Verwendung von <u>Erdwärme</u> gemäß <u>Energiesparer NRW</u>  | 5      |
| - Verwendung eines <u>Wäschetrockners</u> mit <u>Gasbetrieb</u>  | 5      |
| - Verwendung von <u>Kochgas</u>  | 5      |
| - Verwendung von <u>Warmwasseranschlüssen</u> für <u>Wasch- und Spülmaschine</u>   | 40     |
| - Verwendung eines <u>Blockheizkraftwerks</u> durch <u>Baugruppen</u>  | 25     |
| - Verwendung einer <u>Pelletheizung</u>  | 10     |
| - Verwendung einer <u>Luftungsanlage</u> mit <u>Wärmerückgewinnung</u>   | 25     |
| <b>2. Themenbereich Wasser</b>   | 25     |
| - Regenwassernutzung für <u>Garten</u> und <u>WC</u> , <u>Speichergröße</u> mindestens 1000 Liter/Person   | 25     |
| - <u>Brauchwassernutzung</u> für <u>WC</u>   | 15     |
| <b>3. Themenbereich Baustoffe</b>  | 25     |
| - Verwendung von <u>Dämmstoffen</u> aus nachwachsenden Rohstoffen für alle Dächer oder alle Außenwände   | 15     |
| - <u>Ausschließliche</u> Verwendung von <u>hermischem Holz</u> für alle Dächer, Außenwände und Fenster   | 25     |
| <b>4. Themenbereich Grün</b>   | 10     |
| - Verwendung von <u>wasserdurchlässigen Belägen</u> für alle Zufahrten, Stellplätze und Terrassen  | 10     |
| - Gestaltung von <u>Flachdächern</u> als <u>Gründach</u> , <u>Mindestgröße</u> 10 qm   | 5      |
| - <u>Pflanzung</u> eines der folgenden einheimischen Laubbäume: <u>Eberesche</u> , <u>Erle</u> , <u>Eisbeere</u> , <u>Mehlbeere</u> , <u>Hambuche</u> , <u>Feldahorn</u> , <u>Obstbaum</u> ( <u>Apfel</u> , <u>Kirsche</u> , <u>Pflaume</u> , <u>Birne</u> ) | 5      |

## Baulexikon

- 3-Liter-Haus:** So nennt man ein Gebäude, das im Jahr nur 3 Liter Heizöl, oder 3 m<sup>3</sup> Heizgas, pro Quadratmeter Wohnfläche verbraucht.
- Baugruppen** sind ein Zusammenschluss von mehreren Bauleuten/Baufamilien. Diese Form des gemeinsamen Bauens ermöglicht es, kostengünstiger und trotzdem individuell zu bauen.
- Blockheizkraftwerk:** Ein Motor, der mit einer hohen Energieausnutzung Wärme und Strom für mehrere Häuser erzeugt.
- Brauchwasserumzug** ist ein System, welches das Abwasser aus Dusche, Wanne und Waschmaschine sammelt und reinigt. Dieses Wasser wird dann zur WC-Spülung verwendet.
- Dämmstoffe:** Punktbringende Materialien sind Cellulose, Holzfaserplatten, Hanf, Baumwolle, Schafwolle, Flachs, Stroh und Wiesengras.
- Erdwärme:** Wärmepumpen ermöglichen es ein Haus mittels der im Erdreich gespeicherten Wärme zu beheizen.
- Energiesparer NRW** ist eine Auszeichnung für besonders energiesparenden Hausbau. Sie gibt auch die Richtwerte für einige Maßnahmen des Themenbereichs Energie vor.
- Fotovoltaikanlagen** wandeln Sonnenenergie in Strom um, der ins Stromnetz eingespeist und von den Stromversorgern entsprechend vergütet wird.
- Gründach:** Ein bepflanztes Dach sorgt für bessere Luft, hat eine bessere Dämmwirkung, steht besser aus und verlängert die Lebensdauer der Dachabdichtung.
- Holz:** Nur die Verwendung von nachweisbar aus Deutschland stammendem Holz wird mit Bonuspunkten belohnt.
- Kochgas:** Die Verwendung eines Gasherds spart bis zu 80% Energiekosten im Vergleich zu einem Elektroherd.
- Luftionsanlage mit Wärmerückgewinnung:** Sie tauscht verbrauchte gegen frische Luft aus. Dabei bleibt die in der Luft enthaltene Wärme fast komplett im Haus.
- Passivhaus** ist die Bezeichnung für ein Gebäude, das nur 1,5 Liter Heizöl pro Quadratmeter Wohnfläche im Jahr verbraucht (siehe auch 3-Liter-Haus).
- Pelletheizung:** Hier wird mit gepressten Holzspänen (Pellets) geheizt. Eine Technik, die erheblich umweltfreundlicher als Gas- oder Ölheizungen ist.
- Pflanzung:** Der Standort des Baumes muss so gewählt werden, dass der Baum im ausgewachsenen Zustand kein Nachbargebäude verschattet.
- Solar Kollektoren** nutzen die Sonnenenergie zur Warmwassererzeugung. Bis zu 100% des Warmwasserbedarfs können im Sommer mit ihnen abgedeckt werden.
- Speichergröße:** Damit ist das Mindestvolumen des Regenwasserspeichers gemeint, der üblicherweise im Erdreich installiert ist.
- Warmwasseranschlüsse** sorgen dafür, dass Wasch- und Spülmaschine direkt mit Warmwasser versorgt werden. So wird Energie eingespart.
- Wäscheröcker mit Gasbeheiz:** Dieser Gerätetyp spart ca. 60% Energiekosten im Vergleich zu einem strombetriebenen Wäscheröcker.
- Wasserdurchlässige Beläge** können z.B. aus Kies, Splitt, Sand, Rindenmulch oder Rasengittersteinen sein. Sie ermöglichen die natürliche Versickerung und Verdunstung von Regenwasser.

## Oben: Lexikon, alte Definition

## Baulexikon

- 3-Liter-Haus** ist der Name für einen speziellen Haustyp. So ein Haus hat im Jahr einen Heizwärmebedarf von ca. 3 Litern Heizöl, oder 3 m<sup>3</sup> Heizgas, pro Quadratmeter Wohnfläche.
- Baugruppen** sind ein Zusammenschluss von mehreren Bauleuten/Baufamilien. Diese Form des gemeinsamen Bauens ermöglicht es, kostengünstiger und trotzdem individuell zu bauen.
- Blockheizkraftwerk:** Ein Motor, der mit einer hohen Energieausnutzung Wärme und Strom für mehrere Häuser erzeugt.
- Brauchwasserumzug** ist ein System, welches das Abwasser aus Dusche, Wanne und Waschmaschine sammelt und reinigt. Dieses Wasser wird dann zur WC-Spülung verwendet.
- Dämmstoffe:** Punktbringende Materialien sind Cellulose, Holzfaserplatten, Hanf, Baumwolle, Schafwolle, Flachs, Stroh und Wiesengras.
- Erdwärme:** Wärmepumpen ermöglichen es, ein Haus mittels der im Erdreich gespeicherten Wärme zu beheizen.
- Energiesparer NRW** ist eine Auszeichnung für besonders energiesparenden Hausbau. Sie gibt auch die Richtwerte für einige Maßnahmen des Themenbereichs Energie vor.
- Fotovoltaikanlagen** wandeln Sonnenenergie in Strom um, der ins Stromnetz eingespeist und von den Stromversorgern entsprechend vergütet wird.
- Gründach:** Ein bepflanztes Dach sorgt für bessere Luft, hat eine bessere Dämmwirkung, steht besser aus und verlängert die Lebensdauer der Dachabdichtung.
- Holz:** Nur die Verwendung von nachweisbar aus Deutschland stammendem Holz wird mit Bonuspunkten belohnt.
- Kochgas:** Die Verwendung eines Gasherds spart bis zu 80% Energiekosten im Vergleich zu einem Elektroherd.
- Luftionsanlage mit Wärmerückgewinnung:** Sie tauscht verbrauchte gegen frische Luft aus. Dabei bleibt die in der Luft enthaltene Wärme fast komplett im Haus.
- Passivhaus** ist die Bezeichnung für einen Haustyp, der im Jahr einen Heizwärmebedarf von nur 1,5 Litern Heizöl, oder 1,5m<sup>3</sup> Heizgas, pro Quadratmeter Wohnfläche hat.
- Pelletheizung:** Hier wird mit gepressten Holzspänen (Pellets) geheizt. Eine Technik, die erheblich umweltfreundlicher als Gas- oder Ölheizungen ist.
- Pflanzung:** Der Standort des Baumes muss so gewählt werden, dass der Baum im ausgewachsenen Zustand kein Nachbargebäude verschattet.
- Solar Kollektoren** nutzen die Sonnenenergie zur Warmwassererzeugung. Bis zu 100% des Warmwasserbedarfs können im Sommer mit ihnen abgedeckt werden.
- Speichergröße:** Damit ist das Mindestvolumen des Regenwasserspeichers gemeint, der üblicherweise im Erdreich installiert ist.
- Warmwasseranschlüsse** sorgen dafür, dass Wasch- und Spülmaschine direkt mit Warmwasser versorgt werden. So wird Energie eingespart.
- Wäscheröcker mit Gasbeheiz:** Dieser Gerätetyp spart ca. 60% Energiekosten im Vergleich zu einem strombetriebenen Wäscheröcker.
- Wasserdurchlässige Beläge** können z.B. aus Kies, Splitt, Sand, Rindenmulch oder Rasengittersteinen sein. Sie ermöglichen die natürliche Versickerung und Verdunstung von Regenwasser.

## Oben: Lexikon, veröffentlichte Version