

### Lebensqualität und Wohlbefinden in einem städtischen Wohngebiet: Telefonbefragung und Zukunftswerkstatt als quantitativ-qualitativer Methodenmix

Gottwald, Sabine

Veröffentlichungsversion / Published Version

Zeitschriftenartikel / journal article

#### Empfohlene Zitierung / Suggested Citation:

Gottwald, S. (1999). Lebensqualität und Wohlbefinden in einem städtischen Wohngebiet: Telefonbefragung und Zukunftswerkstatt als quantitativ-qualitativer Methodenmix. *Gemeindepsychologie Rundbriefe*, 5(2), 36-50. <https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:0168-ssoar-52927>

#### Nutzungsbedingungen:

Dieser Text wird unter einer CC BY-NC-ND Lizenz (Namensnennung-Nicht-kommerziell-Keine Bearbeitung) zur Verfügung gestellt. Nähere Auskünfte zu den CC-Lizenzen finden Sie hier:

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.de>

#### Terms of use:

This document is made available under a CC BY-NC-ND Licence (Attribution-Non Commercial-NoDerivatives). For more information see:

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0>

## **Lebensqualität und Wohlbefinden in einem städtischen Wohngebiet: Telefonbefragung und Zukunftswerkstatt als quantitativ-qualitativer Methodenmix**

Sabine Gottwald

### *Zusammenfassung*

Vorgestellt wird eine Studie, die die subjektiv wahrgenommene Lebensqualität der Bewohner eines ausgewählten Berliner Wohngebietes analysiert. Diese Analyse geschieht anhand einer Kombination von quantitativen und qualitativen Verfahren. Mittels einer Telefonbefragung wird die außerordentliche Komplexität des Forschungsfeldes reduziert und ein Überblick über den Bedarf an Gesundheitsförderungsmaßnahmen gewonnen. Daran schließt ein qualitatives Verfahren – die Zukunftswerkstatt – an, um die aus der Telefonbefragung gewonnenen Informationen zu ergänzen. Dieser Methodenmix erweist sich für den vorliegenden gemeindepsychologischen Gegenstandsbereich als sehr hilfreich.

*Schlüsselworte:* Engagement – Gesundheitsförderungsmaßnahmen – Großbausiedlung – Lebensqualität – quantitativ-qualitativer Methodenmix – Telefoninterview – Wohlbefinden – Zukunftswerkstatt.

### *Summary*

A study analyzing the self-perceived life quality of the inhabitants of a specific residential district in Berlin is introduced. The analysis is conducted with a combination of quantitative and qualitative methods. In the first step, telephone interviews are taken to reduce the extraordinary complexity of the research area and to give an overview of the need for health promotion. The second step includes the qualitative method future workshop. It is carried out to complete the data derived out of the telephone interviews. The method mix used in the study proved to be very useful in the research area of human health promotion.

*Key words:* engagement – future workshop – health promotion – life quality– quantitative-qualitative method mix– telephone interview – well-being

Der vorliegende Artikel basiert auf einer Diplom-Arbeit, die am Fachbereich Umwelt und Gesellschaft, Institut für Psychologie an der Technischen Universität Berlin entstanden ist. Den Hintergrund der Arbeit bildet meine Mitarbeit im Forschungsprojekt 'Kooperative Projektentwicklung in der kommunalen Gesundheitsförderung' an der TU-Berlin<sup>4</sup>. Ziel des Projekts war die Erarbeitung eines Leitfadens zur Planung und Durchführung kooperativer Projekte. Zu diesem Zweck wurden unterschiedliche Praxispartner wissenschaftlich begleitet und beraten. Einer der Partner - eine städtische Gesundheitsförderungsbehörde -

formulierte das Ziel, den Bedarf an Gesundheitsförderungsmaßnahmen in einem ausgewählten Berliner Wohngebiet zu ermitteln. Bei dem genannten Wohngebiet handelt es sich um eine Großbausiedlung mit rund 4200 Bewohnern, wie sie für den betroffenen Stadtbezirk untypisch ist. Die Anlage wurde in den 80er Jahren zu Zeiten einer sich stetig zuspitzenden Baulandverknappung fertiggestellt und ist mit der linearen Überbauung eines Teils der Berliner Stadtautobahn ein städtebauliches Pilotprojekt. Die Gesundheitsförderungsbehörde wurde durch Gerüchte und Klagen über Drogenmißbrauch, Gewalt, Kriminalität, Anonymität und hohe Arbeitslosigkeit auf die Wohnanlage aufmerksam. Im Sinne der Ermittlung

<sup>4</sup> Teilprojekt A8 des Berliner Forschungsverbunds Public Health, Leitung Prof. Dr. Dr. Heiner Legewie.

des Bedarfs an entsprechenden Interventionsmaßnahmen erfolgte im Rahmen der genannten Diplom-Arbeit eine Analyse der subjektiv wahrgenommenen Lebensqualität der Bewohner des ausgewählten Wohngebiets. Die Daten wurden zunächst im Sinne eines quantitativen Forschungsparadigmas durch eine Telefonbefragung erhoben. Dieses Vorgehen ermöglichte eine erste Annäherung an das komplexe Forschungsfeld mit dem Ergebnis einer verallgemeinerbaren Beschreibung der Lebensqualität im Wohngebiet. In einem zweiten Schritt erfolgte die Datenerhebung mittels zweier Zukunftswerkstätten im Sinne eines qualitativen Forschungsparadigmas. Die Durchführung der Werkstätten ermöglichte es, sich einzelnen Problemkreisen detailliert anzunähern. Ein weiteres Ziel der Werkstätten bestand in einer Aktivierung der Bewohner.

Die Bedeutung dieses methodischen Vorgehens für die gemeindepsychologische Forschung besteht einerseits in der durch die verallgemeinerbaren Daten der Telefonbefragung vorläufigen Komplexitäts-Reduktion. Häufig wirkt die unüberschaubare Komplexität des Forschungsfelds zu Beginn eines Forschungsprozesses verwirrend und blockierend. Eine quantitative Befragung macht es in diesem Falle möglich, einen ersten Überblick zu gewinnen. Eine weitere Bedeutung des Vorgehens für die gemeindepsychologische Forschung besteht in der anschließenden Vertiefung durch ein qualitatives Verfahren wie der Zukunftswerkstatt. Die Durchführung der Werkstätten ermöglicht es, der Komplexität des Forschungsfelds schließlich wieder Rechnung zu tragen.

### **Begriffsklärung**

Das menschliche **Wohlbefinden** stellt einen Indikator für die subjektive **Lebensqualität**

eines Menschen dar. Es ist ein das rein medizinische Gesundheitsverständnis ergänzendes Bestimmungsstück, das den Betroffenen zum Experten seiner eigenen Befindlichkeiten macht. Nach seinem Wohlbefinden befragt, wird jeder Mensch Auskunft darüber geben können, ob es ihm gut oder weniger gut geht. Dabei kann die Einschätzung unabhängig davon zustande kommen, ob aus medizinischer Sicht eine Krankheit vorliegt oder nicht. Gesundheit wird hier verstanden als ein nicht allein von Experten zu beurteilender körperlicher Zustand, sondern als auch von der persönlichen Einschätzung abhängiges Befinden.

Je nachdem, wie ein Mensch seine Umwelt wahrnimmt, fühlt er sich mehr oder weniger wohl. Die Stadt als Lebensumwelt und die in ihr befindlichen **Wohnquartiere** rücken in den Mittelpunkt des Interesses, weil immer mehr Menschen in Städten leben, arbeiten und wohnen. Einen Großteil ihrer Zeit verbringen sie dort. Sie werden von den spezifisch städtischen Bedingungen beeinflusst, die sie zugleich auch selbst aktiv gestalten können. Für den einen bedeutet städtisches Leben Anregung und Abwechslung, für einen anderen ist damit möglicherweise Streß und Hektik verbunden. Beides wirkt sich in unterschiedlicher Weise auf das Wohlbefinden eines jeden Einzelnen aus. In diesem Zusammenhang stellen Städte mit ihrer Ansammlung von Menschen, Wissen und der gegebenen Infrastruktur auch Zentren der Gesundheitsförderung dar.

### **Die Fragestellung**

Ausgehend von dem Ziel, den Bedarf an Gesundheitsförderungsmaßnahmen zu ermitteln und zum Engagement der Bewohner anzuregen, stehen die folgenden Fragestellungen im Zentrum der Untersuchung:

- Was macht die Lebensqualität und das Wohlbefinden im Wohngebiet unter besonderer Berücksichtigung der eigenen Aktivität aus?
- Inwiefern stellt die Zukunftswerkstatt eine Möglichkeit der Bewohneraktivierung dar?

Darüber hinaus ist in Hinblick auf das methodische Vorgehen die Frage von Interesse:

- Welche Möglichkeiten bietet die Zukunftswerkstatt als Datenerhebungsinstrument?

### Methoden

Die Datenerhebung erfolgte mittels der Telefonbefragung und der Durchführung der Zukunftswerkstätten. Beide Instrumente lieferten Informationen zur Frage nach der Lebensqualität im Wohngebiet. Zudem kam den Zukunftswerkstätten neben ihrer Funktion als Erhebungsinstrument zwei weitere Bedeutungen zu. Sie dienten erstens der Aktivierung der Bewohner und sie standen zweitens selbst als Erhebungs- und Aktivierungs-Instrument im Zentrum der Betrachtung.

Im folgenden werden beide Erhebungsinstrumente einschließlich ihrer Ergebnisse getrennt voneinander dargestellt.

### Die Telefonbefragung

Die Telefonbefragung wurde zur Analyse der Besonderheiten in dem betroffenen Wohngebiet eingesetzt. Damit unterscheidet sich die Anwendung der Methode von den sonst üblichen Einsatzfeldern. Während Telefonbefragungen in der Regel überregional eingesetzt werden, um Aussagen über die gesamte Bevölkerung hinweg treffen zu können, wurde sie hier entsprechend dem Ziel, den Bedarf an Gesundheitsförderungsmaßnahmen in dem genannten Wohngebiet zu ermitteln, durchge-

führt. Im Mittelpunkt der Befragung stand die subjektive Einschätzung und Bewertung der Lebensqualität durch die Bewohner. Ein weiterer Schwerpunkt lag auf der Frage nach der Bereitschaft zum Engagement im Wohngebiet.

### Einschätzung der Methode der Telefonbefragung

Die Befragung per Telefon gilt in Deutschland noch immer als ein relativ neues Erhebungsinstrument in der Sozialforschung. Lange Zeit wurde sie als schnelle, billige aber qualitativ minderwertige Methode angesehen. Der Zugriff auf Sachverhalte war schnell zu bekommen, aber für eine detaillierte Befragung, die langes Nachdenken und sorgfältiges Abwägen erfordert, schien das Instrument nicht geeignet. Zudem ergaben sich Restriktionen daraus, daß bestimmte Bevölkerungsgruppen, die kein Telefon besitzen, von einer Befragung ausgeschlossen waren. Erst in den letzten Jahren wird die telefonische Befragung in Ergänzung bzw. Ablösung der bisher favorisierten persönlich-mündlichen und schriftlich-postalischen Interviews durchgeführt. Das ist auch darauf zurückzuführen, daß im Jahre 1996 nur noch ca 2% aller Haushalte in der BRD und West-Berlin ohne Telefonanschluß sind (*Statistisches Jahrbuch 1997, Hrsg. Statistisches Bundesamt, Wiesbaden, 1997, S. 564*)<sup>5</sup>. Damit verliert das Argument, es könnten nur ausgewählte Bevölkerungsgruppen per Telefon erreicht werden, seine Gültigkeit. Schließlich bekommen auch die bisher abgewerteten Vorteile der Kosten- und Zeitersparnis im Vergleich zu anderen Erhebungsmethoden immer größere Bedeutung, insbesondere vor dem Hintergrund erschwerter Erreichbarkeit der Menschen aufgrund zunehmender Mobilität in den Großstädten und höheren

<sup>5</sup> Zum Vergleich: Im Jahre 1988 waren noch ca 8% der Haushalte ohne Telefonanschluß (*Frey, 1990, S. 15*).

Verweigerungsquoten durch die aktuellen Datenschutzdiskussionen (Hippler & Schwarz, 1989, S. 439).

Folgende Vorteile der Telefonbefragung lassen sich stichpunktartig festhalten:

- Gute Kontrollmöglichkeit der Interviewer untereinander beim Führen der Interviews dadurch, daß meist mehrere Interviewer in einem Raum arbeiten.
- Gute Kontrollmöglichkeit der Interviewsituation insbesondere im Vergleich mit schriftlichen Befragungen. Rückfragen der Befragten sind möglich.
- Kein Aufwand für die Befragten, z.B. für den Rückversand von Fragebögen. Dadurch wird eine höhere Ausschöpfung der Stichprobe erreicht.
- Insbesondere bei psychologischen Fragestellungen konnten mit Hilfe des Telefoninterviews Einstellungen, Berichte und Erzählungen zu bestimmten Themen in ihrer Komplexität erfaßt werden (s. dazu Rogers, 1976; Böhm, 1988).

### Der Leitfaden

Für die Befragung wurde ein halbstrukturierter Leitfaden mit einem offenen Fragedesign entwickelt. Anstelle von Antwortvorgaben konnten die Befragten sich frei äußern und erst bei der Auswertung wurden die Antworten bestimmten Kategorien zugeordnet. Ein Vorteil offener Fragen besteht in der Förderung des Interesses und des Gesprächskontaktes dadurch, daß diese Art des Fragens einer normalen Gesprächssituation nahe kommt. Inhalt, Anzahl und Reihenfolge der Fragen wurden in Anlehnung an die theoretische Problemstellung und unter Berücksichtigung der Ungeübtheit der Interviewer im vornherein festgelegt, so daß die Interviewsituation weitgehend strukturiert war.

Die folgenden Fragen wurden in entsprechender Reihenfolge gestellt:

1. Was ist hier in der Schlangenbader Straße für Ihre Lebensqualität und ihr Wohlbefinden am besten?
2. Was stört hier in der Schlangenbader Straße Ihre Lebensqualität und ihr Wohlbefinden am meisten?
3. Was tun Sie hier in ihrem Wohngebiet für ihre Lebensqualität und ihr Wohlbefinden?
4. Welche Möglichkeiten sehen Sie, hier in der Schlangenbader Straße Lebensqualität und Wohlbefinden allgemein zu verbessern?
5. Wie könnten Sie bei dieser Verbesserung mitwirken?

Außerdem wurden die üblichen soziodemographischen Angaben<sup>6</sup> erfragt.

### Die Stichprobe

Aus 1218 Haushalten mit Telefon wurde eine Zufallsauswahl von 650 Nummern für die Befragung getroffen. Nach Bereinigung dieser Bruttostichprobe (falscher Anschluß; Fax-Gerät etc.) blieb ein Stichprobensatz von 534 Personen. Letztlich konnten innerhalb von 10 Arbeitstagen 342 Interviews von sieben Interviewern durchgeführt werden. Das entspricht einer Ausschöpfungsquote von 64%. Die Verweigerungsquote liegt bei 14% und ist damit im Vergleich zu anderen Untersuchungen (18% bis 27%) gering (s. Böhm, 1988).

Zur Überprüfung der Repräsentativität der Stichprobe wurden die soziodemographischen Merkmale der Stichprobe zu den in der Grundgesamtheit befindlichen Merkmalen in Beziehung gesetzt (Als Grundgesamtheit wurden Daten aus 1. dem statistischen Gebiet 45, 2. dem Berliner Stadtbezirk Wilmersdorf und 3. Gesamt-Berlin herangezogen). Die Stichprobenergebnisse zeigen keine signifikanten Unterschiede zu den Daten der Grundgesamtheit.

<sup>6</sup> Geschlecht, Geburtsjahr, Nationalität, Familienstand, Schulabschluß, Berufstätigkeit, Berufsstand, Anzahl Kinder, Anzahl Kinder im Haushalt, Anzahl Personen im Haushalt, Zimmer in der Wohnung.

Frauen	64%
Männer	36%
Über 35 jährige	82%
Unter 35	18%
Deutsche Staatsangehörigkeit	94%
Andere	6%
Berufstätige	53%
Nicht-Berufstätige	43%
Ledig, verwitwet, geschieden	42%
In Partnerschaft	38%
Abitur, Realschule Hauptschule (je ca.)	30%
Selbständige	10%
Beamte/Angestellte	67%
ArbeiterIn	23%
Kinder im Haushalt	24%
Keine Kinder	76%
Alleinlebend	46%
Mehr als eine Person	54%

Tab.1: Zusammensetzung der Stichprobe

### Die Durchführung der Befragung

Die Befragung fand in der Zeit zwischen dem 6. und 19. Juni 1996 statt. Im Vorfeld wurden die Bewohner mit einer Wurfsendung über die Befragung informiert. Für die Interviewer wurde ein ganztägiges Training unter der Leitung einer Mitarbeiterin des Forschungsprojekts durchgeführt. Die Interviews selbst wurden in den Räumen der Gesundheitsförderungsbehörde geführt. Den Berichten der Interviewer zufolge trat durch das gemeinsame Telefonieren in einem Raum der Effekt der Interviewer-Kontrolle auf. Persönliche Gewohnheiten und andere, sich unmerklich her-

ausbildende Eigenheiten konnten damit sofort reflektiert werden. Eine zusätzliche Supervision gewährleistete eine möglichst große Übereinstimmung zwischen den Interviewern in der Art des Fragenstellens.

Bei Zustandekommen eines Interviews wurden die Interviewpartner zunächst über den vertraulichen Umgang mit ihren Daten informiert. Anschließend wurde das Ziel der Untersuchung erläutert und auf die Freiwilligkeit der Teilnahme verwiesen. Schließlich wurden die Fragen gestellt und die Antworten parallel mitprotokolliert.

Eine abschließende Bewertung der Telefonbefragung durch die Interviewer zeigt das folgende Meinungsbild:

- *Es hat Spaß gemacht und war zugleich sehr anstrengend (sowohl wegen der Hitze, als auch durch das stundenlange telefonieren)*
- *Eine angenehme Abwechslung zur alltäglichen Routine*
- *Überraschung gegenüber den positiven Reaktionen von den Interviewten*
- *Schwierigkeiten bei der Beantwortung von Fragen wie "wozu soll das alles gut sein"*
- *Gefahr der routinisierten Antwort-Protokollierung*

Auf seiten der befragten Bewohner zeigten sich folgende Reaktionen auf die Befragung:

- *Verwunderung darüber, daß eine Befragung per Telefon stattfindet*
- *Unklarheiten hinsichtlich der Verantwortlichen für die Durchführung der Befragung: Gesundheitsamt, Hausverwaltung, TU-Berlin?*
- *Positive Bewertung der Tatsache, daß nicht noch ein zusätzlicher Termin gemacht werden muß*
- *Einwilligung aufgrund einer sympathischen Stimme. Die Tür wäre nicht aufgemacht worden*
- *Positive Bewertung der Tatsache, "daß endlich mal einer zuhört"*

Hinsichtlich der Art der Fragen ergaben sich teilweise Schwierigkeiten durch das offene Fragedesign. In machen Fällen gaben die Leute keine Auskunft mit der Begründung, es würde ihnen schwer fallen, auf die Frage zu antworten.

Die Ergebnisse der telefonischen Befragung wurden den Bewohnern in Form einer Broschüre und auf einer Informationsveranstaltung zurückgemeldet.

#### **Die Auswertung der Befragung: Inhaltsanalyse**

Die Auswertung des Datenmaterials erfolgte mithilfe der *quantitativen inferentiellen Inhaltsanalyse*. Die Inhaltsanalyse stellt ein Instrument dar, das eine möglichst präzise Auswertung von sprachlichen und anderen Mitteilungen ermöglicht. Sie ist eine "Forschungstechnik zur objektiven, systematischen und quantitativen Beschreibung des manifesten Inhalts von Kommunikation" (Herkner, 1974, S. 158). Äußerungen und Mitteilungen werden unter dem Gesichtspunkt der semantischen Ähnlichkeit vorher bestimmten Kategorien des Analyseschemas zugeordnet und die Kategorien selbst werden im Anschluß daran in Hinblick auf ihre Häufigkeit ausgezählt. Diese Häufigkeitsauszählung stellt den Unterschied zur qualitativen Inhaltsanalyse dar, die auf die Quantifizierung des Materials verzichtet.

Die Besonderheit der inferentiellen Inhaltsanalyse besteht darin, daß "das Schließen aus dem Inhalt von Texten auf Aspekte der sozialen Realität über den Text hinaus das Ziel ist" (Atteslander, 1984, S. 66). Der Text besteht in der vorliegenden Untersuchung aus den mitprotokollierten Antworten der Befragten. Für die vorliegende Untersuchung bedeutete das, daß aus Antworten wie "Der Dreck wird nicht beseitigt" oder "Es gibt zu wenig Hausverwaltungen" geschlossen wurde, die eigentliche Kritik richtet sich an die Hausverwaltung.

Zusammenfassend können folgende Schritte der Inhaltsanalyse voneinander unterschieden werden:

1. *Kategorien-System entwickeln.* Aus allen vorliegenden Text-Einheiten wird ein Kategoriensystem entwickelt, um ein möglichst differenziertes und erschöpfendes Auswertungsinstrument zur Verfügung zu haben. Da sich Versuche, allgemeingültige Kategorien zu erstellen, die für die Verschlüsselung von Texten geeignet sind, bisher als wenig fruchtbar erwiesen haben, werden die Kategorien induktiv von dem vorliegenden Text ausgehend erstellt. Schließlich erfolgt die Bestimmung der Kategorien durch die Auflistung beispielhafter Wörter<sup>7</sup>. Die entstandenen Kategorien bildeten die Grundlage für die weitere Analyse des Materials.
2. *Überprüfung der Kategorien* durch eine probeweise Zuordnung von Textmaterial. Dabei sollte das Kategorienschema den folgenden Kriterien gerecht werden:
  - a) Die Erfassung aller möglichen Inhalte sollte möglich sein.
  - b) Die Kategorien sollten sich gegenseitig ausschließen.
  - c) Die Kategorien sollten eindeutig definiert sein.

Hinsichtlich des ersten Kriteriums läßt sich festhalten, daß es nur sehr selten Schwierigkeiten durch neue Inhalte im Text gab, die keiner Kategorie zugeordnet werden konnten. In manchen Fällen lag Material vor, daß nicht kategorisiert wurde, z.B. wenn es sich um Antworten handelte, die an der Frage vorbei gegeben wurden. Dies war dann der Fall, wenn Befragte auf eine Frage mit einem allgemeinen Statement wie, "das hat doch sowieso alles keinen Sinn" oder "es muß endlich was passieren"

<sup>7</sup> Als Beispiel für die Kategorie 'positives Wohngefühl': 'kinderfreundlich', 'es ist alles ok', 'ideales wohnen', 'originelles Haus'

antworteten. Das Kriterium des Ausschlusses konnte durch die *Bildung von Subkategorien* erreicht werden und die Eindeutigkeit der Kategorien wurde durch probeweises Zuordnen des Materials durch andere Personen sichergestellt.

3. Analyseeinheiten bestimmen und einer bestimmten Kategorie zuordnen.

Die Analyseeinheit bestand in der Gesamtheit aller Interviewprotokolle.

4. Statistische Datenanalyse.

Es erfolgte eine einfache *Häufigkeitsauszählung* der aus den Antworten inhaltsanalytisch gebildeten Kategorien. Auf diese Weise wurde ein Überblick über die am häufigsten besetzten Kategorien und somit die wichtigsten Themen möglich. Die beobachteten Häufigkeiten wurden für sämtliche Ober- und Subkategorien auf der Basis aller Befragten (N=342) prozentuiert, so daß die konkrete Anschaulichkeit der Zahlen im Sinne einer Vergleichbarkeit gewährleistet blieb.

### **Ergebnisse der Befragung**

In der folgenden Ergebnisdarstellung sind jeweils die meistgenannten Themen pro Fragestellung auf der Ebene der Subkategorien dargestellt.

#### *1. Förderliche Bedingungen für die Lebensqualität*

Die Ergebnisse zur Frage nach förderlichen Bedingungen für die Lebensqualität zeigen eine große Zufriedenheit der Bewohner mit den Bedingungen der Wohnanlage. Als besonders förderlich werden die Ruhe, das Grün bzw. die Natur sowie die guten Einkaufsmöglichkeiten und die zentrale Stadtwohnlage bewertet. Eine gute gesundheitliche Versorgung, wie sie im Wohngebiet in Form von Apothe-



ken, Ärzten etc. vorhanden ist, spielt nur eine

untergeordnete Rolle.

Subkategorien	(N=342)
Zufriedenheit mit Wohnung, Haus und Anlage	68%
Ruhe	37%
Grün / Natur	35%
Einkaufsmöglichkeiten/ Dienstleistungen	35%
Zentrale Stadtwohnlage	23%

Tab. 2: Meistgenannte Themen auf die Frage nach förderlichen Bedingungen

## 2. Beeinträchtigende Bedingungen für die Lebensqualität

In Hinblick auf die beeinträchtigenden Bedingungen werden Verschmutzungen, Zerstörungen und hohe Kosten am häufigsten genannt. Ebenso wie das Thema der Wohnbedingungen von vielen Bewohnern positiv hervorgehoben

wird (s. oben), taucht es hier als häufig genannte beeinträchtigende Bedingung erneut auf. Auch soziale Probleme in Form von Nachbarschaftskonflikten sowie die speziell durch Hundehaltung erzeugten Konflikte werden als hinderlich für das eigene Wohlbefinden genannt.

Subkategorien	(N=342)
Verschmutzungen	51%
Zerstörungen	33%
Hohe Kosten	30%
Schlechte Bedingungen in bezug auf Wohnung, Haus und Anlage	27%
Probleme mit den Nachbarn	27%
Hundehaltung	27%

Tab. 3: Meistgenannte Themen auf die Frage nach beeinträchtigenden Bedingungen

## 3. Aktivitäten zur Förderung des Wohlbefindens

Auf die Frage, was die Menschen für ihr Wohlbefinden tun, antwortet der Großteil der Befragten, daß sie Aktivitäten nachgehen, die im weitesten Sinne der Gesundheit dienlich sind. Hier werden genannt: Essen gehen, Fahrrad fahren, schlafen, entspannen. Diese Nennungen entsprechen einem ganzheitlichen Gesundheitsverständnis. Darüber hinaus gibt ein Großteil der Befragten an, keinen Aktivitäten

zur Förderung ihres Wohlbefindens nachzugehen oder ihre Aktivitäten außerhalb des Wohngebiets auszuführen. Möglicherweise ist dies ein Hinweis auf einen Mangel an entsprechenden Angeboten. Schließlich kommt innerhalb des Wohngebiets der Gestaltung und die Nutzung der "eigenen vier Wände" sowie der Geselligkeit eine besondere Rolle zu. Gesundheitsorientierte Verhaltensweisen, die sich auf Arztbesuche, spezielle Vorsorge-Programme o.ä. beziehen, werden nicht genannt.

Subkategorien	(N=342)
Gesundheitsorientierte Aktivitäten	39%
Keine Aktivität	29%
Aktivitäten außerhalb	23%
Terrassen- und Wohnungsgestaltung	19%
Geselligkeit	9%

Tab. 4: Meistgenannte Themen auf die Frage nach Aktivitäten im Wohngebiet

#### 4. Möglichkeiten der Verbesserung

Zu der Frage nach Verbesserungsmöglichkeiten fällt den Befragten sehr viel weniger ein, als an förderlichen und hinderlichen Bedingungen sowie an Aktivitäten genannt wird. Am ehesten wünschen sich die Bewohner mehr Sicherheit und mehr Engagement, z.B. von Seiten der Hausverwaltung. Darüber hinaus wird die Annahme eines mangelnden Freizeit-

Angebots (s. Frage 3) hier bestätigt, indem sich die Befragten mehr Freizeit- und soziale Angebote wünschen. Ein weiterer Verbesserungswunsch bezieht sich auf die Veränderung der Mieterstruktur, im Sinne einer Aufwertung der Wohnanlage. Und schließlich werden Verbesserungen in Hinblick auf die in der Anlage befindlichen Verschmutzungen gewünscht (s. auch Frage 2).

Subkategorien	(N=342)
Mehr Sicherheit	17%
Fremdengagement	17%
Mehr Freizeit- und soziale Angebote schaffen	16%
Mieterstruktur verändern	3%
Mehr gegen Verschmutzungen	13%

Tab. 5: Meistgenannte Themen auf die Frage nach Verbesserungsmöglichkeiten

#### 5. Mitwirkungsbereitschaft

Nach der Mitwirkungsbereitschaft befragt, sagen mehr als die Hälfte der Befragten, daß sie nicht bereit seien, bei Verbesserungsmaßnahmen mitzuwirken. Ein Großteil der Antwort zu engagieren, weiß aber nicht wie.

wortenden gibt an, bereits in Form der Selbsthilfe aktiv zu sein. Und schließlich ist ein weiterer Teil der Befragten bereit, sich in irgendeiner

Subkategorien	(N=342)
Keine Bereitschaft zum Engagement	54%
Selbsthilfe	22%
Beteiligungsbereitschaft	12%

Tab. 6: Meistgenannte Themen auf die Frage nach der Mitwirkungsbereitschaft

## Die Zukunftswerkstätten

In der Befragung äußerten 12 Prozent der Interviewten eine allgemeine Beteiligungsbereitschaft bei der Mitwirkung an Veränderungen. Auf dieser Grundlage wurden zwei Zukunftswerkstätten zur Aktivierung der Bewohner durchgeführt. In Bezug auf die Datenerhebung diente die Durchführung der Werkstätten als Ergänzung der Ergebnisse der Telefonbefragung.

Das Vorgehen der Kombination verschiedener Untersuchungsmethoden und das Heranziehen unterschiedlicher Datenquellen geschieht in Anlehnung an die von Flick (1995, S. 249) beschriebene "Methoden- und Datentriangulation". Diese wird von ihm als Alternative zu existierenden Strategien der Validierung von Ergebnissen und der Vorgehensweise gesehen. Im Unterschied zur üblichen empirischen Forschung erfolgt die Datenerhebung hier nicht monologisch, sondern über die Argumentation im Diskurs.

Seine Begründung findet dieses Vorgehen im Rahmen der *Aktionsforschung* (s. Karas & Hinte, 1979, S. 99). Ausgangspunkt der Aktionsforschung ist die zeitweilige Eingliederung des Forschers in das soziale Feld. Er gibt seine sogenannte "objektive Beobachterrolle" auf und wird zum expliziten Bestandteil des Forschungsprozesses - zum aktiven *teilnehmenden Beobachter* (Atteslander, 1985, S. 150ff.). Produkt des Forschungsprozesses ist eine konkrete Veränderung in einem sozialen Beziehungsgefüge, die eine möglichst optimale Lösung des Problems für alle Betroffenen darstellt. (Kern, 1982, S. 252; Friedrichs, 1973, S. 370).

Um das beschriebene Vorgehen vom klassischen Experiment abzugrenzen, werden von Moser (1977) zwei Mindestanforderungen gestellt:

1. Die Ergebnisse der Untersuchung müssen mit den Beteiligten diskutiert werden, z.B. in Form eines Feed-Backs.
2. Der Forscher sollte mit offenen Karten spielen und keine Versuche der Täuschung, z.B. durch ein experimentelles Design unternehmen.

Bei Berücksichtigung dieser Bedingungen wird der Subjektivität des Menschen Rechnung getragen und es findet eine Einbeziehung der Betroffenen in den Diskurs statt.

In beiden hier durchgeführten Zukunftswerkstätten wurde den Teilnehmern das Verfahren offen als Forschungsmethode und zugleich als Angebot zur Problemlösung vorgestellt. Zum Abschluß erhielten die Teilnehmer Gelegenheit, sich in einem Feed-Back zu den Werkstätten zu äußern und diese zu bewerten. Darüber hinaus erfolgte die Rückmeldung der Ergebnisse auf der Informationsveranstaltung, bei der die Bewohner die Möglichkeit erhielten über die Ergebnisse zu diskutieren und miteinander ins Gespräch zu kommen.

## Einschätzung der Methode der Zukunftswerkstatt

Die Zukunftswerkstatt als Erhebungsinstrument in den Sozialwissenschaften wird in der Fachliteratur kaum beschrieben. Berichte über Ergebnisse und Vorgehen in der Zukunftswerkstatt werden bis auf wenige Ausnahmen meist in Praxiszusammenhängen erstellt.

Die schon seit über zwanzig Jahren angewandten Werkstätten nach Jungk (1989) sind vor dem Hintergrund immer schnellerer, besserer und umfassenderer Entwicklungen im technologischen und militärischen Bereich zu sehen. In diesem Zusammenhang werden gesamtgesellschaftliche Ziele von einer kleinen Gruppe von Menschen im Namen der vielen bestimmt, deren Bedürfnisse und Erwartungen vielleicht ganz andere sind. Die Zukunft-

werkstätten nach Jungk können daher als Gegenbewegung dieses gesellschaftlichen Trends verstanden werden. In ihnen sollen von Bürgern positive Zukunftsbilder entwickelt werden, die insbesondere soziale Neuerungen beinhalten. Die Arbeitsweise der Zukunftswerkstätten orientiert sich am subjektiven Lebensempfinden der Teilnehmer und ist auf eine Selbstbefähigung gerichtet. Drei Phasen lassen sich in den Jungkschen Werkstätten unterscheiden:

- *Kritikphase*

Hier geht es um die negativen Lebenserfahrungen die in Form von Kritik geäußert werden können.

- *Phantasiephase*

In Form von eigenen Wünschen und Phantasien wird auf die Kritik geantwortet. Es werden Utopien entwickelt. Dabei spielt die Wirklichkeit zunächst keine Rolle.

- *Verwirklichungsphase*

Die Durchsetzungschancen der Utopien werden vor dem Hintergrund von Gesetzen und Machtverhältnisse überprüft und in Ansätzen umgesetzt.

### **Die Teilnehmer der Werkstätten**

Die Teilnehmer der Werkstätten waren Bewohner der Wohnanlage Schlangenbader Straße. Die Teilnehmeranzahl lag in der ersten Werkstatt bei sieben und in der zweiten bei acht Personen. Der Altersdurchschnitt betrug in der ersten Werkstatt 70 Jahre, wobei die jüngste Teilnehmerin 53 Jahre alt war und die älteste 86 Jahre. In der zweiten Werkstatt lag das Durchschnittsalter bei 51 Jahren. Der jüngste Teilnehmer war 37 Jahre alt, die älteste 83 Jahre. Hier zeigt sich das große Mitwirkungs-Potential älterer Menschen.

### **Die Durchführung der Werkstätten**

Die Werkstätten wurden im Sommer 1997 im Abstand von drei Wochen in vom Bezirk gemieteten Räumlichkeiten des betroffenen Wohngebiets durchgeführt. Beide Werkstätten dauerten 3,5-4 Stunden. Die Entscheidung für den Ort und die Länge der Werkstätten wurde mit der Überlegung getroffen, die Bereitschaft zur Teilnahme bei den Bewohnern zu erhöhen. Die Ankündigung der Werkstätten erfolgte durch Aushänge in den Wohnhäusern der Anlage. Interessierte Bewohner konnten sich telefonisch anmelden. Einige Tage vor der Durchführung der Werkstatt erhielten die angemeldeten Teilnehmer ein Anschreiben, in dem sie über Inhalte und Ziele der Veranstaltung informiert wurden.

Die Moderation der Werkstätten erfolgte durch mich in Kooperation mit Mitarbeitern der Gesundheitsförderungsbehörde.

Im Anschluß an die Durchführung wurde von seiten der Moderation ein Protokoll zur aktiven teilnehmenden Beobachtung einschließlich der von den Teilnehmern dokumentierten Arbeitsergebnisse verfaßt. Handlungssequenzen, Handlungssteile, Personen und sonstige Sachverhalte wurden nicht nach vorab festgelegten Kategorien sortiert und aufgezeichnet, sondern in Anlehnung an das Konzept der *"freiflotternden Aufmerksamkeit"* wurde unstrukturiert beobachtet (Atteslander, S. 153 ff.). Dem einer wissenschaftlichen Beobachtung zugrundeliegenden Kriterium der Zuverlässigkeit wurde durch das Gegenlesen der Ko-Moderatoren und einem internen Feedback versucht Rechnung zu tragen.

### **Die Auswertung der Werkstätten**

Die Auswertung der Zukunftswerkstätten erfolgte auf der Grundlage der angefertigten Protokolle. Dabei wurden die in den Ergebnis-

sen der Telefonbefragung deutlich gewordenen Kategorien an das hier vorliegende Material herangetragen (z.B. die Kategorie der 'schlechten Wohnqualität' einschließlich der Subkategorie 'Hohe Kosten', die in den Werkstätten auch thematisiert wurde). Darüber hinaus wurden neue Kategorien entwickelt. Dies geschah in Anlehnung an den Grounded Theory-Ansatz von Glaser & Strauss (Strauss & Corbin, 1996), aus dem Einzeltechniken des theoretischen Codierens zur Auswertung der Protokolle eingesetzt wurden.

Insbesondere das Verfahren des *offenen Kodierens* ist innerhalb der vorliegenden Arbeit zum Einsatz gekommen.

Beim offenen Kodieren werden die Daten konzeptualisiert, indem Phänomene in Begriffe gefaßt und diese wiederum zu Kategorien zusammengefaßt werden. Das geschieht für den gesamten Protokoll-Text abschnittsweise und unter Berücksichtigung der folgenden Aspekte, die dazu dienen sollen, Eigenschaften und Dimensionen von Kategorien zu bestimmen und ähnliche Ereignisse in einer Kategorie zusammenzufassen: (Strauss & Corbin, 1996, S. 43ff.)

- *Redegegenstand bzw. Phänomen (was?)*
- *Akteure (wer?)*
- *Aspekte eines Phänomens, z.B. Intensitätsaspekte (wie?)*
- *Zeit, Verlauf, Orte (wann & wo?)*
- *Begründungen, Absichten (warum & wozu?)*
- *Mittel, Taktiken, Strategien (womit & wodurch?)*

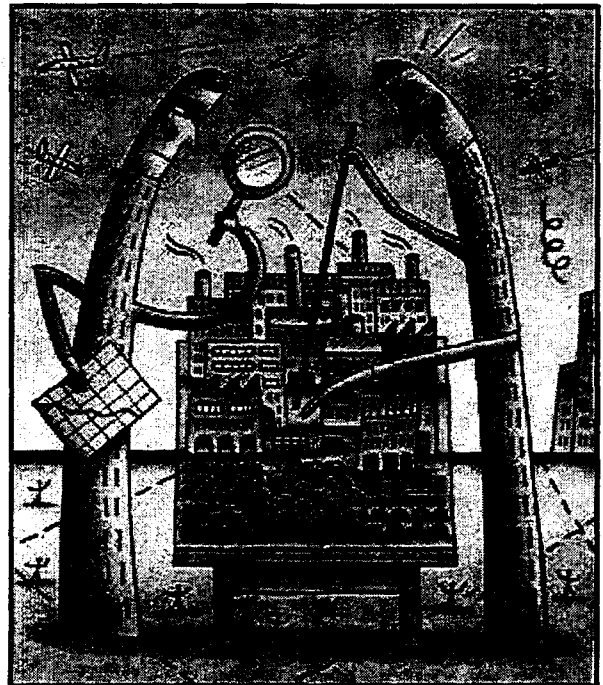
*Ein Beispiel zum Kodiervorgang:*

Laut Protokoll der ersten Werkstatt äußert eine Teilnehmerin, daß sie enttäuscht darüber sei, daß niemand von der Hausverwaltung da sei,

die sie für verantwortlich hält, wenn es um Veränderungen in der Wohnanlage geht. Diese Schilderung wird kodiert als "Erwartungen an andere". Sie stellt eine Dimension der Kategorie Erwartungen dar.

### Ergebnisse der Werkstätten

Insgesamt konnten die Ergebnisse der Telefonbefragung mit Hilfe der Werkstätten bestätigt werden. In beiden Werkstätten wurden insbesondere in Hinblick auf beeinträchtigende Bedingungen, Verbesserungsmöglichkeiten und die eigene Mitwirkungsbereitschaft ähnliche Aspekte in den Vordergrund gerückt, wie in der Befragung (s. Abb. 1-3).<sup>8</sup> In diesem Zusammenhang hat sich die Zukunftswerkstatt als brauchbares Datenerhebungsinstrument erwiesen.



<sup>8</sup> Detaillierte Ergebnisse sind der Diplom-Arbeit zu entnehmen oder siehe auch: Gottwald, Voigt, Luber, Lebensqualität und Wohlbefinden in einer Berliner Großsiedlung, in: das Gesundheitswesen, 61 (1999), S. 234-240.

<b>1. Miethöhe: Preis-Leistungs-Verhältnis</b> Schlechter gewordene Wohnqualität für sehr viel Miete; Hohe Umlagekosten	<b>(7 Punkte)</b>
<b>2. Sicherheitsgefühl vs. Angst</b> Schließanlagen insbesondere zu den Garagen funktionieren nicht; Mangel an Sicherheit; Der Hof ist nicht beleuchtet; Schlechte Mieterstruktur; Kriminalität	<b>(5 Punkte)</b>
<b>3. Andere Verschmutzungen</b> Schmutz und Abfall auf den Balkonen; Schmierereien im Haus; Allgemeine Unsauberkeit	<b>(12 Punkte)</b>
<b>4. Kritik an der Hausverwaltung</b> Achtet nicht auf die Mieterstruktur; Auf Kostenersparnis wird nicht geachtet; Mieter wissen nicht, was mit den Wachschatz-Protokollen passiert; Verwalter und Hausmeister sind nicht erreichbar; Unzuverlässiges Reingunspersonal und Handwerker; Mangelnde Pflege der Häuser; Unsauberkeit innen und außen; Unansehnlichkeit des Komplexes; Nichtbenutzbarkeit der "Anlagen"	<b>(4 Punkte)</b>
<b>5. Tierische Verschmutzungen</b> Hundekot auch auf Spielplätzen; Taubendreck; Ratten und Mäuse; Das Hundeklo wird nicht benutzt	<b>(3 Punkte)</b>
<b>6. Fehlende Informationen</b> Mieter wissen nicht, was mit den Wachschatz-Protokollen passiert; Ansprechpartner fehlt; Hausmeister ist nicht bekannt; Pflichten des Hausmeisters sind nicht bekannt	<b>(3 Punkte)</b>
<b>7. Gemeinschaftsleben und Nachbarschaft</b> Miteinander zwischen ganz jung und ganz alt funktioniert nicht; Auf den Terrassen wird gegrillt, Gleichgültigkeit vieler Mieter; Hundehalter achten nicht auf ihre Hunde; Kinder sind nicht gut erzogen	<b>(1 Punkt)</b>
<b>8. Zerstörungen</b> Gewaltsame Zerstörungen; Vandalismus	<b>(4 Punkte)</b>
★ Zur Gewichtung der wichtigsten Themen konnten die Teilnehmer Punkte vergeben.	

Abb. 1: Beeinträchtigende Bedingungen

<b>1. Mehr Kontakte</b>
<b>2. Mehr gegen Verschmutzungen</b>
<b>3. Fremdengagement</b> Mehr Sprechstunden der Hausverwaltung am Telefon; Häufigere Mieterversammlungen; Die Hausverwaltung nimmt die Mieter in Regress; Der Wachdienst ist rund um die Uhr erreichbar
<b>4. Eigenengagement</b> Die Hausordnung wird von den Bewohnern gemacht; Jeder trägt mehr Eigenverantwortung; Die Mieter übernehmen kleine Reparaturen selbst
★ Aufgrund der begrenzten Anzahl der Vorschläge erfolgte keine Gewichtung.

Abb. 2: Verbesserungsmöglichkeiten ★

<b>1. Selbsthilfe</b> Mieteranschriften bezüglich der Hundehaltung; Unterschriftensammlung
<b>2. Neue Angebote mit und für andere machen</b> Freizeit- und Kontaktunde; "Service-Info-Blatt" für die Mieter
<b>2. Hilfe suchen</b> Kontakt zur Hausverwaltung herstellen
★ Aufgrund der begrenzten Anzahl der Vorschläge erfolgte keine Gewichtung.

Abb. 3: Mitwirkungsbereitschaft ★

Darüber hinaus kommt der Zukunftswerkstatt als Möglichkeit der Aktivierung eine wichtige Funktion zu. Werkstätten wie diese ermöglichen es, aus der Erwartung an andere wieder eine an sich selbst zu machen. Im konkreten Fall wurden Ideen und überschaubare Projekte entwickelt. Zum Beispiel haben Treffen mit der Hausverwaltung und selbstorganisierte Folgetreffen stattgefunden. Diese weisen darauf hin, daß innerhalb der Wohnanlage ein Prozeß in Richtung Veränderung und im Sinne der Aktivierung der Bewohner in Gang gekommen ist. Dabei zeigte sich insbesondere eine Bereitschaft der älteren Bewohner, sich für die Belange des Wohngebiets einzusetzen. Dieses Potential zu nutzen stellt eine Schlußfolgerung der vorliegenden Arbeit dar.

### Abschluß

Die Komplexität der Zusammenhänge, denen Menschen in ihrem alltäglichen Lebensumfeld ausgesetzt sind, macht es unverzichtbar die jeweils interessierenden Aspekte mit einem angemessenen Forschungsinstrument erheben zu können. Dabei können und sollen sowohl

quantitative als auch qualitative Methode zum Einsatz kommen. Das erste Teilziel der Arbeit, die Lebensqualität und das Wohlbefinden möglichst vieler Bewohner der ausgewählten Wohnanlage zu erfassen, um Gesundheitsförderungsmaßnahmen einzuleiten, machte den Einsatz eines quantifizierenden Verfahrens erforderlich. Im Sinne eines prozeßhaften Forschungsparadigmas war die Arbeit mit der Beendigung der Befragung allerdings nicht abgeschlossen. Die Ergebnisse zeigten einen Bedarf an Mitwirkungsmöglichkeiten auf Seiten der Bewohner. Diesen Bedarf aufgreifend wurden die Zukunftswerkstätten angeboten. Sie bildeten einerseits eine praktische Möglichkeit der Mitwirkung für die Bewohner. Zum anderen waren sie ein weiteres Datenerhebungsinstrument.

Insgesamt stellt die Kombination von quantitativen und qualitativen Verfahren in der vorgestellten Arbeit einen dem Gegenstand angemessenen Methoden-Mix dar.

## Literatur

- Atteslander, P. (1985). *Methoden der empirischen Sozialforschung*. Berlin: de Gruyter.
- Böhm, A. (1988). *Die telefonische Befragung - Einige Bemerkungen zur Methode und ein Beispiel*. Forschungsbericht aus dem Institut für Psychologie an der TU Berlin.
- Flick, U. (1992). *Qualitative Methoden. Stand und Perspektiven der Diskussion*. Forschungsbericht aus dem Institut für Psychologie an der TU Berlin, Nr. 4, Berlin.
- Flick, U. (1995). *Qualitative Forschung*, Hamburg: Rowohlt.
- Frey, J.H., Kunz, G. & Lüschen, G. (1990). *Telefonumfragen in der Sozialforschung: Methoden, Techniken, Befragungspraxis*. Wiesbaden: Westdeutscher Verlag.
- Friedrichs, J. (1973). *Methoden empirischer Sozialforschung*. Hamburg: Rowohlt.
- Herkner, W. (1974). Inhaltsanalyse. In: *Techniken der empirischen Sozialforschung*, München.
- Karas F. & Hinte, W. (1978). *Grundprogramm Gemeinwesenarbeit*. Wuppertal: Fritz Jugenddienst Verlag.
- Kern, H. (1982). *Empirische Sozialforschung*. München: Beck.
- Hippler, J.H. & Schwarz, N. (1990). Die Telefonbefragung im Vergleich mit anderen Befragungsarten. In Lange, U. (Hrsg.), *Telefon und Gesellschaft* (S. ???). Forschungsgruppe Telekommunikation. Stuttgart.
- Jungk, R. & Müllert, N.R. (1995). *Zukunftswerkstätten*. München: Heyne.
- Moser, H. (1977a). *Praxis der Aktionsforschung*. München.
- Moser, H. (1977b). *Methoden der Aktionsforschung*. München.
- Strauss, A. & Corbin, J. (1996). *Grounded Theory: Grundlagen qualitativer Sozialforschung*. Weinheim.

## Autorin

- ✉ Sabine Gottwald, wiss. Mitarbeiterin, Institut für Sozialwissenschaften, Klinische Psychologie, TU-Berlin, Hardenbergstraße 4-5, 10623 Berlin.

