



Nutzerzufriedenheit spielt eine große Rolle

Nutzerzufriedenheit spielt eine große Rolle. Die Zufriedenheit der Nutzer spielt gerade in Bürogebäuden eine große Rolle. Sie beeinflusst das soziale Miteinander der Beschäftigten, erhöht ihre Motivation und steigert die Produktivität. Der Karlsruher Professor Andreas Wagner hat zum Thema gemeinsam mit einem 24-köpfigen Autorenteam vor Kurzem ein Fachbuch veröffentlicht. Im BINE-Interview äußert er sich zu Faktoren, Kosten und Potenzialen. BINE Informationsdienst: Eigentlich wurden Gebäude seit jeher für Menschen geplant. Warum rückt das Thema Nutzerzufriedenheit seit einigen Jahren verstärkt in den Blickpunkt? Professor Andreas Wagner: Da möchte ich drei Aspekte nennen: Einmal die zunehmende Automatisierung der Raumklimatechnik, die wir seit den 1980er Jahren beobachten. Dagegen haben mittlerweile viele Menschen Vorbehalte entwickelt, weil sie in ihren Eingriffsmöglichkeiten beschnitten werden. Ein zweiter Aspekt ist der wachsende Anteil von Bürogebäuden, die ohne Klimatisierung errichtet werden. Die Nutzer sind in diesen Gebäuden stärker aufgefordert aktiv zu werden, beispielsweise um auf die Raumtemperatur Einfluss zu nehmen. Letzter Punkt sind die Veränderungen der Arbeitswelt in Büros. Es werden wieder verstärkt größere Räume geplant. Dort nehmen die Interaktion zwischen den Beschäftigten zu und damit die gegenseitige Beeinflussung. Dadurch rücken Themen wie die gegenseitige Lärmbelästigung und fehlende Privatheit stärker in den Fokus. Welche Faktoren beeinflussen denn die Nutzerzufriedenheit? Wagner: Zunächst einmal sämtliche Faktoren die mit der sensorischen Wahrnehmung der Umgebung verbunden sind: das Temperaturempfinden sowie die visuellen, akustischen und olfaktorischen Einflüsse. Auch die sozialen Aspekte des Miteinanders der Menschen in einem Raum gehören dazu. Außerdem möchte ich noch auf Faktoren wie die allgemeine Lebenssituation, die Zufriedenheit mit dem Arbeitgeber oder die Lage und Erreichbarkeit des Arbeitsplatzes innerhalb einer Stadt hinweisen. Das ist eine Vielfalt von Einzelfaktoren, die sich im Einzelfall unterschiedlich stark auswirken. Warum ist das Thema Nutzerzufriedenheit gerade am Arbeitsplatz so wichtig geworden? Wagner: Am Arbeitsplatz bin ich meist Mitarbeiter für einen Dritten und befinde mich in einer Verpflichtungssituation. In der Regel bin ich dort mehr oder weniger gebunden an meinen Arbeitsraum. Ich kann meistens nicht sagen, mir passt das hier nicht und ich setze mich woanders hin. Allerdings existieren unter dem Stichwort Arbeiten an flexiblen Arbeitsplätzen mittlerweile auch andere Organisationsmodelle. Ein sehr wichtiges Thema in diesem Zusammenhang ist die Leistungsfähigkeit von Menschen und ihre Motivation zum Arbeiten. Diese wird durch die direkte Umgebung erheblich beeinflusst. Ist denn jetzt beim Thema Nutzerzufriedenheit stärker der Architekt, der Gebäudetechniker oder der Gebäudebetreiber beziehungsweise sein Hausmeister gefordert? Wagner: Eigentlich sind alle gleichermaßen gefordert, über Nutzerzufriedenheit nachzudenken und ihre spezifischen Anforderungen zu formulieren. Wer noch fehlt in Ihrer Aufzählung ist ganz am Anfang der Kette der Bauherr. Dabei muss man unterscheiden, ob der Bauherr als Investor, als Eigentümer oder sogar als Selbstnutzer des Gebäudes auftritt. Er muss sich Gedanken machen, was in dem Gebäude passieren soll. Ideal ist dabei natürlich, wenn der Bauherr auch der spätere Nutzer ist, weil er dann am konkretesten seine Ansprüche an gewisse Räume und an Geschosse formulieren kann. Innerhalb eines Gebäudes kann das variieren. Weil solche Anforderungen von Bauherren meistens eher allgemein und abstrakt sind, muss der Planer das übersetzen, um zu konkreten Vorgaben für Raumklima, Licht et cetera zu kommen. Der Betreiber sollte auch dabei sein, um zu sagen, ob er das später im Betrieb so umsetzen kann. So entsteht dann ein Gesamtgebäudekonzept aus einem integralen Planungsansatz heraus. Lohnt es sich für einen Bauherrn, über die Zufriedenheit der späteren Nutzer nachzudenken? Wagner: Welche Rolle nimmt der Bauherr ein? Einen reinen Investor interessiert eine hohe Rendite und der Wert des Gebäudes auf dem Markt. Dabei spielt die Nutzerzufriedenheit eine große Rolle, weil sie zum Beispiel das Leerstandsrisiko mindern kann und die Konkurrenzfähigkeit gegenüber anderen Büroimmobilien stärkt. Wenn der Bauherr aber Eigennutzer ist und seine Mitarbeiter im Gebäude arbeiten, dann kann er über den Faktor Nutzerzufriedenheit die Motivation seiner Beschäftigten erhöhen. Das fördert den Firmenerfolg und trägt vielleicht dazu bei, den Krankenstand niedriger zu halten. Nutzerzufriedenheit und Energieeffizienz gehen Hand in Hand. Und wie wirkt sich eine Planung mit hohem Anspruch an die Nutzerzufriedenheit auf die Investitionskosten aus? Wagner: Die Frage lässt sich nicht so einfach beantworten. Nach meiner Einschätzung muss das auf die Investitionskosten keinen Einfluss haben. Wir haben bei den Gebäuden im Rahmen der Forschungsinitiative EnOB gesehen, dass sich deren Gesamtinvestitionskosten nicht groß von vergleichbaren Gebäudetypen unterscheiden. Die Kosten hängen eher von den Festlegungen ganz am Anfang ab, also welche Gebäudequalität will ich erreichen. Da kann ich mich für goldene Wasserhähne entscheiden, was die Nutzer wahrscheinlich nicht so zufrieden macht, oder ich investiere mehr in den Nutzerkomfort. Das können dann kleinere Büroeinheiten sein oder Großraumbüros, die aber den Mitarbeitern die notwendige Individualität ermöglichen. Und wie sieht es mit den Betriebskosten und dem Energieverbrauch aus? Wagner: Bei den Betriebskosten ist es schon schwieriger, weil ein Gebäude nie 100 Prozent perfekt ist. Wenn ich Nutzerzufriedenheit ernst nehme, dann muss ich Feedbackschleifen einbauen, beispielsweise über Befragung oder Gespräche mit den Nutzern. Das bedeutet einen erhöhten personellen Aufwand des Hausmeisters oder des Gebäudemanagements. Der Energieverbrauch, denke ich, sollte geringer sein. Energiebewusstes Verhalten und eine hohe Nutzerzufriedenheit gehen oft Hand in Hand. Das liegt zum Beispiel daran, dass in beiden Fällen die Nutzer umfangreich über den sachgerechten Umgang mit der Gebäudetechnik informiert werden. Dieser Zusatzaufwand wird aber dadurch wettgemacht, dass eine Firma mit zufriedenen Mitarbeitern eine höhere Produktivität entfalten kann. Sie haben gemeinsam mit einem Autorenteam ein Fachbuch zu diesem Thema veröffentlicht. Für welche Zielgruppen ist das Buch interessant? Wagner: Wir wollen die Bauherren informieren. Wenn man mit Leuten spricht, die für Gebäude verantwortlich sind, dann merkt man schnell, dass bei ihnen wenig Wissen über Nutzerkomfort vorhanden ist. Die Perspektive der Bauherren steht besonders in den Anfangskapiteln im Vordergrund. Zweite, genauso wichtige Adressaten sind die Planer. Denen wollen wir detailliertes Fachwissen und eine umfangreiche Darstellung der wissenschaftlichen Diskussion zum Thema an die Hand geben. BINE Informationsdienst Kaiserstraße 185-197 53129 Bonn Telefon: 0228 / 9 23 79-0 Telefax: 0228 / 9 23 79-29 Mail: redaktion@bine.info URL: www.bine.info

Pressekontakt

BINE Informationsdienst

53129 Bonn

bine.info
redaktion@bine.info

Firmenkontakt

BINE Informationsdienst

53129 Bonn

bine.info
redaktion@bine.info

BINE Informationsdienst im ProfilEnergieforschung für die PraxisOb beim Heizen oder Kühlen von Gebäuden, bei der Herstellung industrieller Güter oder beim Betrieb moderner Kommunikationsnetze - Energie ist die Basis und der Antrieb unseres heutigen Lebens. Doch wie lässt sich Energie zukunftsfähig nutzen? Daran arbeitet die Forschung, um die Energieeffizienz zu verbessern und erneuerbare Energien zu erschließen.BINE Informationsdienst vermittelt seit vielen Jahren praxisrelevante Ergebnisse dieser Energieforschung ? gründlich recherchiert und zielgruppenorientiert aufbereitet. Am Puls der EnergieforschungDie BINE-Fachredaktion besteht aus Experten mit ingenieur- und naturwissenschaftlichem Hintergrund und journalistischer Kompetenz. Sie halten den direkten Kontakt zu Forschungsinstituten und Unternehmen, die Effizienztechnologien und erneuerbare Energien zur Anwendungsreife entwickeln.Ob Entwickler, Planer, Berater, Investor, Energieversorger oder Nutzer: Wer mit soliden Informationen stets den Überblick über einen dynamischen Forschungsbereich behalten will, ist beim BINE Informationsdienst an der richtigen Stelle. BINE-Publikationen ? Innovationen auf den Punkt gebrachtAus den Projekten der Energieforschung berichtet der BINE Informationsdienst in seinen Broschürenreihen und dem Newsletter. Projektinfos ? Energieforschung konkretDie vierseitigen BINE-Projektinfos informieren über die neuesten Ergebnisse aus Forschungs- und Demonstrationsvorhaben. Knapp und übersichtlich erfahren die Leser, was bei den Projekten tatsächlich ?rauskommt. Themeninfos ? Energieforschung kompaktBINE-Themeninfos fassen auf 20 Seiten projektübergreifend Ergebnisse aus Forschung und Praxis zusammen und dokumentieren so den aktuellen Stand zu Themenschwerpunkten der Energieforschung. Fachautoren erläutern die technischen und wissenschaftlichen Zusammenhänge, die BINE-Redaktion steht für die journalistische Qualität. basisEnergie ? Energiethemen begreifenDie Reihe basisEnergie erklärt präzise und leicht verständlich etwa 20 grundlegende Themen aus den Bereichen Energieeinsparung und erneuerbare Energien. Die vier- bis sechseitigen Veröffentlichungen werden regelmäßig aktualisiert. News ? Energieforschung aktuellBINE-News berichten am Puls der Energieforschung. Auf bine.info und als Newsletter dokumentieren sie zeitnah die Fortschritte und Ergebnisse laufender Forschungsprojekte. Weitere BINE-Produkte FachbücherDie Reihe ?BINE-Fachbuch verbindet Forschungswissen mit der Praxis. Fachautoren stellen neue Energietechnologien kompakt, aber umfassend vor ? von der Planung bis hin zu Erfahrungen aus der Anwendung. Die etwa 15 Titel sind im Buchhandel erhältlich. Förderkompass Energie ? eine BINE-Datenbank Private, gewerbliche, institutionelle und öffentliche Investoren können für die Durchführung von Effizienzmaßnahmen oder den Einsatz erneuerbarer Energien oft Fördermittel beantragen. Förderkompass Energie bietet umfassende und täglich aktualisierte Informationen über alle relevanten Förderprogramme von EU, Bund, Ländern, Kommunen und Energieversorgern. Zum HintergrundBINE Informationsdienst ist ein Service von FIZ Karlsruhe. Das Leibniz-Institut für Informationsinfrastruktur ist eine führende Adresse für wissenschaftliche Information und Dienstleistungen, mit den Schwerpunkten Online-Datenbanken (Service STN International) und e-Science-Lösungen (KnowEsis) für das Wissensmanagement in der Forschung. BINE Informationsdienst arbeitet im Auftrag des Bundesministeriums für Wirtschaft und Technologie (BMWi). Das BMWi ist verantwortlich für die programmatische Ausrichtung der Energieforschungspolitik und das Energieforschungsprogramm. Auch andere Bundesministerien sind an der Förderung von Forschung und Entwicklung moderner Energietechnologien beteiligt.