

Hauptkriteriengruppe	<b>Prozessqualität des Nutzen und Betriebens</b>
Kriteriengruppe	<b>Prozessqualität des Nutzen und Betriebens</b>
Kriterium	<b>Nutzerzufriedenheitsmanagement</b>

### Relevanz und Zielsetzungen

Die Zufriedenheit der Nutzer (im Gebäude tätige Mitarbeiter) ist nicht nur entscheidend für die Akzeptanz des Gebäudes, sondern sie dient auch als Indikator für die tatsächlich realisierte Qualität des Gebäudes und der Prozesse seiner Bewirtschaftung. Eine hohe Nutzerzufriedenheit wirkt sich positiv auf die Produktivität der Mitarbeiter aus. Das Nutzerzufriedenheitsmanagement stellt eine geeignete Methode dar, die Qualität eines Gebäudes und seiner Bewirtschaftung in der Nutzungsphase zu verbessern.

Art und Umfang des Nutzerzufriedenheitsmanagements geben Aufschluss über das Bemühen des Betreibers, die Zufriedenheit der Nutzer zu erkennen, auszuwerten und zu verbessern.

### Beschreibung

Das Nutzerzufriedenheitsmanagement setzt sich zusammen aus den beiden Elementen Informationserfassung und Maßnahmenprogramm.

Anhand der Informationserfassung können Stärken und Schwächen eines Gebäudes identifiziert werden. Sie besteht aus einer reaktiven und einer proaktiven Komponente. Die proaktive Komponente wird hierbei durch eine zyklische Befragung der Nutzer im Rahmen einer Nutzerzufriedenheitsanalyse gebildet. Die Nutzerzufriedenheitsanalyse zeigt auf, inwieweit die Verhältnisse am unmittelbaren Arbeitsplatz bzw. im Gebäude insgesamt den Nutzeranforderungen und -vorstellungen entsprechen. Die zyklische Befragung der Nutzer stellt ein wichtiges Qualitätsmerkmal für eine gute Bewirtschaftung dar. Bei der reaktiven Komponente handelt es sich um ein Mitteilungsmanagement, das der systematischen Erfassung und Bearbeitung von Hinweisen (z.B. Verbesserungsvorschläge) und Unzufriedenheitsbekundungen (z.B. Beschwerden oder Hinweise auf Mängel) dient, die auf Initiative des Nutzers hervorgerufen werden.

Im Rahmen des Maßnahmenprogramms als zweites Element des Nutzerzufriedenheitsmanagements fließen die Erkenntnisse aus der Informationserfassung in eine Maßnahmenplanung ein, welche die Optimierung der Gebäudequalität bzw. das Abstellen identifizierter Schwachpunkte oder die Steigerung der Nutzerzufriedenheit zum Ziel hat. Das Maßnahmenprogramm sieht neben der Planung auch die Umsetzung und Erfolgskontrolle (z.B. durch Folgebefragungen) vor.

### Bewertung

Quantitative und qualitative Bewertung

### Methode

Die Qualität des Nutzerzufriedenheitsmanagements wird bewertet anhand der drei Teilkriterien (1) Intervalle der Nutzerzufriedenheitsanalyse, (2) Umfang der Nutzerzufriedenheitsanalyse und (3) Qualität der Mitteilungsmanagements.

Nutzerzufriedenheitsanalyse:

Zum Teilaspekt Nutzerzufriedenheitsanalyse wird im Sinne der Prozessqualität geprüft, (1.) in welchen Intervallen (quantitativer Aspekt) und (2.) in welchem Umfang Nutzerzufriedenheitsanalysen durchgeführt werden und wie mit den Ergebnissen umgegangen wird (qualitativer Aspekt).

Für die Durchführung der Nutzerzufriedenheitsanalyse sollte ein Fragebogen gem. Anlage 2 oder 3 verwendet werden. Diese umfassen je nach Fragebogenversion die Aspekte Raumluftqualität, akustischer, visueller, thermischer Komfort und die Möglichkeit zur individuellen Gestaltung der Verhältnisse am Arbeitsplatz sowie die Nutzerzufriedenheit mit Gebäude und Umfeld. In die Bewertung fließt ein, ob:

Hauptkriteriengruppe	<b>Prozessqualität des Nutzen und Betriebens</b>
Kriteriengruppe	<b>Prozessqualität des Nutzen und Betriebens</b>
Kriterium	<b>Nutzerzufriedenheitsmanagement</b>

- die Befragung mit dem Fragebogen in der Langfassung (Gesamtindex Anlage 2) oder Kurzfassung (Teilindex Anlage 3) oder einem Fragebogen, welcher die Anforderungen der Anlage 1 erfüllt, durchgeführt wird
- zur Erfassung der jahreszeitlichen Unterschiede zwei getrennt Befragungen erfolgen
- die Ergebnisse in ein Maßnahmenprogramm einfließen, das aus den Teilaspekten Maßnahmenplanung, -umsetzung und Erfolgskontrolle besteht.

Hinweis: Die Bewertung der Ergebnisse der Nutzerzufriedenheit selbst (Ergebnis-Index) erfolgt gesondert in Steckbrief 5.3.12. Der Fragebogen in der Langfassung (Gesamtindex Anlage 2) soll grundsätzlich

- bei Erstbefragungen
- oder nach umfänglichen organisatorischen oder baulichen Änderungen angewandt werden. Ein hiervon abweichendes Vorgehen ist nachvollziehbar zu begründen.

Mitteilungsmanagement:

Das Mitteilungsmanagement erfasst sowohl Mängel und Beschwerden also auch Verbesserungsvorschläge. Geprüft wird, ob

- der Nutzer durch leicht erreichbare Ansprechpartner und Kontaktstellen zur Kontaktaufnahme animiert wird,
- die vorgebrachten Mitteilungen systematisch angenommen und dokumentiert sowie vertraulich behandelt werden,
- die angenommenen Mitteilungen zügig bearbeitet werden und der Absender eine Reaktion auf seine Mitteilung erhält,
- eine Auswertung der eingegangenen Mitteilungen, z.B. im Hinblick auf die Anzahl der Beschwerden, die Repräsentativität von Mitteilungen für ein allgemeines Stimmungsbild der Nutzer, Häufungen ähnlich gelagerter Fälle usw., vorgenommen und im Rahmen eines internen Berichtswesen für die Nutzer transparent kommuniziert wird
- die im Zuge der Bearbeitung identifizierten Schwachpunkte in eine Maßnahmenprogramm einfließen, bzw. nachgewiesen wird, dass Maßnahmen nicht erforderlich sind oder nicht umsetzbar sind,
- das Maßnahmenprogramm aus den Teilaspekten Maßnahmenplanung, Maßnahmenumsetzung und Erfolgskontrolle besteht.

### Fachinformationen und Anwendungshilfen

Für die Durchführung der Nutzerzufriedenheitsanalysen steht das Instrument für Nutzerbefragungen zum Komfort am Arbeitsplatz (INKA) zur Verfügung. Als Anwendungshilfe dient der INKA-Leitfaden inkl. der zugehörigen Begleit-CD-ROM. Die INKA-Fragebögen für die Nutzerzufriedenheitsanalyse befinden sich in der Lang- und Kurzfassung im Anhang (Anlage 2 und 3). Mindestanforderungen, die an andere Fragebögen gestellt werden, sind der Anlage 1 zu entnehmen.

Hauptkriteriengruppe	<b>Prozessqualität des Nutzen und Betreibens</b>
Kriteriengruppe	<b>Prozessqualität des Nutzen und Betreibens</b>
Kriterium	<b>Nutzerzufriedenheitsmanagement</b>

**Wechselwirkungen  
zu weiteren Krite-  
rien**

Es besteht eine Wechselwirkung zum Steckbrief 5.3.12 „Tatsächliche Nutzerzufriedenheit“. Während sich das Kriterium „Nutzerzufriedenheitsmanagement“ als Ausdruck der Prozessqualität auf Intervalle und Umfang sowie die Art des Umgangs mit den Ergebnissen eines Nutzermitteilungsmanagements konzentriert, wird das Ergebnis der Nutzerzufriedenheitsanalyse – die festgestellte Zufriedenheit der Nutzer – als Teil der Objektqualität beschrieben und bewertet.

**Für die Bewertung  
erforderliche Un-  
terlagen**

1. Intervalle der Nutzerzufriedenheitsanalyse
  - Dokumentation der durchgeführten Nutzerzufriedenheitsanalysen in den vergangenen 4 Jahren (analog zur Dokumentation des Umfangs der Nutzerzufriedenheitsanalyse)
  - ggf. Nachweis über zukünftige Nutzerzufriedenheitsanalysen (Dokumentation der Ankündigung gegenüber den Nutzern, Protokolle, Auszüge aus Beauftragungen, etc.)
2. Umfang der Nutzerzufriedenheitsanalyse
  - Kopie der Fragebögen der durchgeführten Nutzerzufriedenheitsanalysen
  - Dokumentation der Ergebnisse der Nutzerzufriedenheitsanalysen (Reports des Instruments für Nutzerbefragungen zum Komfort am Arbeitsplatz oder ein qualitativ vergleichbarer Report)
  - Bericht der Liegenschaftsverwaltung zur Auswertung und Bewertung der Ergebnisse. Der Mindestinhalt des Berichts ist (1) eine Analyse der Repräsentativität der Stichprobe für Belegschaft und Gebäude, (2) eine Interpretation des Ergebnisses unter Berücksichtigung der allgemeinen Umstände und der Raumstrukturen, (3) eine eingehende Interpretation der Teilergebnisse, die eine Unzufriedenheit größer 30% aufweisen und (4) eine Aufführung sowie Erörterung von Maßnahmen, die eine Verbesserung der Teilergebnisse mit einer Unzufriedenheit größer 30% erwarten lassen.
  - Dokumentation der Veröffentlichung der Ergebnisse
3. Qualität des Mitteilungsmanagement
  - Nachweise der Kontaktstellen des Mitteilungsmanagements (Internetportale, Rundmails etc.)
  - Dokumentation der systematischen Aufbereitung der Mitteilungen
  - Dokumentation der Reaktionen an die Absender
  - Dokumentation der Auswertung der Mitteilungen sowie des internen Berichts für die Nutzer
4. Dokumentation des Maßnahmenprogramms:
 

Auflistung aller geplanten, durchgeführten sowie zurückgestellten bzw. verworfenen Maßnahmen, die sich aus den Ergebnissen der Nutzerzufriedenheitsanalyse und dem Mitteilungsmanagement ableiten lassen, mit Angaben zur Art der Umsetzung, Kosten, Terminen, Auftragnehmern, Haushaltsmitteln, Vergabeverfahren, Zuständigkeiten und Art der Erfolgskontrolle. Darüber hinaus müssen vorgelegt werden:

  - Dokumentation der umgesetzten Maßnahmen (Planungsunterlagen, Auszüge aus Leistungsverzeichnissen, Vertragsauszüge und Fotos, etc.)
  - Dokumentation der geplanten Maßnahmen (Mittelbereitstellungen, Beauftragungen von Planern oder Firmen, Auszüge aus Ausschreibungen, etc.)
  - Dokumentation von zurückgestellten oder ausgeschlossenen Maßnahmen

Hauptkriteriengruppe	<b>Prozessqualität des Nutzen und Betriebens</b>
Kriteriengruppe	<b>Prozessqualität des Nutzen und Betriebens</b>
Kriterium	<b>Nutzerzufriedenheitsmanagement</b>

mit ausführlicher und für Dritte nachvollziehbarer Begründung

- Dokumentation der Erfolgskontrolle (Bei erfolgter Kontrolle durch Nachweis von Messungen, Folgebefragungen, etc. und bei geplanter Erfolgskontrolle durch Auszüge aus Ausschreibungen und Leistungsbeschreibungen, Terminpläne, etc.)

**Hinweise zur Bewertung**

Die Anwendung des Instruments für Nutzerbefragungen zum Komfort am Arbeitsplatz (INKA) wird empfohlen. Für eine positive Gesamtbewertung ist die Anwendung des INKA insbesondere hinsichtlich der Wechselwirkungen mit dem Steckbrief 5.3.12 „Tatsächliche Nutzerzufriedenheit“ notwendig.

Hauptkriteriengruppe

**Prozessqualität des Nutzen und Betreibens**

Kriteriengruppe

**Prozessqualität des Nutzen und Betreibens**

Kriterium

**Nutzerzufriedenheitsmanagement**

**Bewertungsmaßstab**

**Anforderungsniveau**

Z:100	Die Summe der Bewertungspunkte der Teilkriterien ergibt 100
90	Die Summe der Bewertungspunkte der Teilkriterien ergibt 90
80	Die Summe der Bewertungspunkte der Teilkriterien ergibt 80
70	Die Summe der Bewertungspunkte der Teilkriterien ergibt 70
60	Die Summe der Bewertungspunkte der Teilkriterien ergibt 60
R: 50	Die Summe der Bewertungspunkte der Teilkriterien ergibt 50
40	Die Summe der Bewertungspunkte der Teilkriterien ergibt 40
30	Die Summe der Bewertungspunkte der Teilkriterien ergibt 30
20	Die Summe der Bewertungspunkte der Teilkriterien ergibt 20
G: 10	Die Summe der Bewertungspunkte der Teilkriterien ergibt 10
0	Die Summe der Bewertungspunkte der Teilkriterien ist < 10

**1. Zyklus der Nutzerzufriedenheitsanalyse**

Pkt	Beschreibung
30	Nutzerzufriedenheitsanalysen werden regelmäßig im Abstand von höchstens 3 Jahren durchgeführt. Es liegt mehr als ein Ergebnis bereits vor.
20	Nutzerzufriedenheitsanalysen werden unregelmäßig durchgeführt. Es liegt mindestens ein Ergebnis aus den vergangenen 3 Jahren bereits vor.
10	Bisher wurden noch keine Nutzerzufriedenheitsanalysen durchgeführt. Es kann jedoch nachgewiesen werden, dass eine Nutzerzufriedenheitsanalyse innerhalb der kommenden 12 Monate durchgeführt wird.
0	Es werden keine Nutzerzufriedenheitsanalysen durchgeführt.

**2. Umfang der Nutzerzufriedenheitsanalyse**

Pkt	Beschreibung
30	Alle der Bewertung zugrunde liegenden Nutzerzufriedenheitsanalysen wurden mit dem Fragebogen der Langfassung (Gesamtindex) des Instruments für Nutzerbefragungen zum Komfort am Arbeitsplatz (Anlage 2) bzw. mit einem nachweisbar gleichwertigen Fragebogendurchgeführt. Zur Erfassung von jahreszeitlichen Unterschieden wurden je Nutzerzufriedenheitsanalyse innerhalb von 12 Monaten zwei getrennte Befragungen im Sommer und Winter durchgeführt. Die Ergebnisse wurden ausgewertet und sind in ein Maßnahmenprogramm eingeflossen.
20	Alle der Bewertung zugrunde liegenden Nutzerzufriedenheitsanalysen wurden mit dem Fragebogen der Kurzfassung (Teilindex) des Instruments für Nutzerbefragungen zum Komfort am Arbeitsplatz (Anlage 3) bzw. mit einem nachweisbar gleichwertigen Fragebogen durchgeführt. Zur Erfassung von jahreszeitlichen Unterschieden wurden je Nutzerzufriedenheitsanalyse innerhalb von 12 Monaten zwei getrennte Befragungen im Sommer und Winter durchgeführt. Die Ergebnisse wurden ausgewertet und sind in ein Maßnahmenprogramm eingeflossen.
10	Die durchgeführten Nutzerzufriedenheitsanalysen wurden mit einem Fragebogen durchgeführt, welcher die Anforderungen der Anlage 1 (Mindest-

Hauptkriteriengruppe	<b>Prozessqualität des Nutzen und Betriebens</b>
Kriteriengruppe	<b>Prozessqualität des Nutzen und Betriebens</b>
Kriterium	<b>Nutzerzufriedenheitsmanagement</b>

	umfang und optionale Erweiterungen) erfüllt. Die Ergebnisse wurden ausgewertet.
5	Die durchgeführten Nutzerzufriedenheitsanalysen wurden mit einem Fragebogen durchgeführt, welcher die Anforderungen der Anlage 1 (Mindestumfang) erfüllt. Die Ergebnisse wurden ausgewertet.
0	Es wurden keine Nutzerzufriedenheitsanalysen durchgeführt.

### 3. Mitteilungsmanagement

Pkt	Beschreibung
40	Dem Nutzer stehen leicht erreichbare Ansprechpartner und Kontaktstellen für eine Kontaktaufnahme zur Verfügung. Die vorgebrachten Mitteilungen, sowohl Hinweise als auch Beschwerden, werden systematisch angenommen, dokumentiert und bearbeitet. Die im Zuge der Bearbeitung identifizierten Schwachpunkte fließen in ein Maßnahmenprogramm ein. Der Absender erhält eine Reaktion auf seine Mitteilung.  Es wird eine Auswertung der eingegangenen Mitteilungen vorgenommen, z.B. im Hinblick auf die Anzahl der Beschwerden, die Repräsentativität von Mitteilungen für ein allgemeines Stimmungsbild der Nutzer, Häufungen ähnlich gelagerter Fälle usw., und im Rahmen eines internen Berichtswesens kommuniziert.
30	Dem Nutzer stehen leicht erreichbare Ansprechpartner und Kontaktstellen für eine Kontaktaufnahme zur Verfügung. Die vorgebrachten Mitteilungen, sowohl Hinweise als auch Beschwerden, werden systematisch angenommen, dokumentiert und bearbeitet. Die im Zuge der Bearbeitung identifizierten Schwachpunkte fließen in ein Maßnahmenprogramm ein. Der Absender erhält eine Reaktion auf seine Mitteilung.
20	Dem Nutzer stehen leicht erreichbare Ansprechpartner und Kontaktstellen für eine Kontaktaufnahme zur Verfügung. Die vorgebrachten Mitteilungen, sowohl Hinweise als auch Beschwerden, werden systematisch angenommen, dokumentiert und bearbeitet.
10	Dem Nutzer stehen leicht erreichbare Ansprechpartner und Kontaktstellen für eine Kontaktaufnahme zur Verfügung.
0	Es existiert kein Mitteilungsmanagement.

Hauptkriteriengruppe	<b>Prozessqualität des Nutzen und Betreibens</b>
Kriteriengruppe	<b>Prozessqualität des Nutzen und Betreibens</b>
Kriterium	<b>Nutzerzufriedenheitsmanagement</b>

## Anlage 1

### **Mindestumfang der Analyse zur Beurteilung der Raumluftqualität sowie des thermischen, akustischen und visuellen Komforts sowie der Möglichkeiten zur individuellen Gestaltung der Verhältnisse am Arbeitsplatz**

- Zufriedenheit mit Schallschutz gegenüber Außenlärm
- Zufriedenheit mit Schallschutz innerhalb des Gebäudes
- Zufriedenheit mit Raumakustik
- Zufriedenheit mit den Tageslichtverhältnissen
- Zufriedenheit mit den Kunstlichtverhältnissen
- Zufriedenheit Sonnenschutz und Blendschutz
- Zufriedenheit mit Temperaturverhältnissen / thermischen Komfort im Winter
- Zufriedenheit mit Temperaturverhältnissen / thermischen Komfort im Sommer
- Zufriedenheit mit Raumluftqualität / geruchlicher Frische
- Zufriedenheit mit Einflussnahmemöglichkeiten

### **Optionale Erweiterungsmöglichkeiten – Nutzerzufriedenheit mit Gebäude**

- Funktionale Qualität des Arbeitsplatzes
- Privatheit des Arbeitsplatzes
- Möglichkeit der individuellen Gestaltung
- Unterstützende Flächen wie Besprechungs-, Pausen- oder Kantine
- Sanitäreinrichtungen
- Sicherheit im Gebäude
- Möblierung / Gestaltung
- Dienstleistungsangebote

### **Optionale Erweiterungsmöglichkeiten – Nutzerzufriedenheit mit Umfeld**

- Sicherheit außerhalb des Gebäudes
- Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln und dem Fahrrad
- Parkmöglichkeiten mit dem PKW und Fahrrad
- Dienstleistungs- und Freizeitangebot im Umfeld des Gebäudes

## Anlage 2

### **Fragebogen zur Nutzerzufriedenheit (Gesamtindex)** ***Ist noch zu aktualisieren!***

## Anlage 3

### **Fragebogen zur Nutzerzufriedenheit (Teilindex)** ***Ist noch zu aktualisieren!***