

Hauptkriteriengruppe	<b>Prozessqualität des Nutzen und Betreibens</b>
Kriteriengruppe	<b>Prozessqualität des Nutzen und Betreibens</b>
Kriterium	<b>Information und Motivation der Nutzer</b>

#### Relevanz und Zielsetzungen

Die Mitwirkung der Gebäudenutzer im laufenden Gebäudebetrieb ist eine entscheidende Voraussetzung für eine nachhaltige Bewirtschaftung. Qualitätvolle Planung sowie bauliche und technische Maßnahmen können nur begrenzt Ressourcen schonen und Qualitäten erhalten. Ein nachhaltiges Nutzerverhalten beeinflusst den Grad der Ressourcenschonung erheblich.

#### Beschreibung

Einsparpotenziale können nur voll ausgeschöpft werden, wenn Gebäude und Technik auch in geeigneter Weise genutzt werden. Darüber hinaus sind allein durch verhaltensbedingte Maßnahmen am Arbeitsplatz zusätzliche Energieeinsparungen bis zu 15 Prozent möglich. Mit Maßnahmen zur Sensibilisierung der Nutzer und Handlungsempfehlungen kann nachhaltiges Verhalten am Arbeitsplatz unmittelbar gefördert werden. Ein wesentliches Element stellt diesbezüglich ein laufend fortgeschriebenes Nutzerhandbuch dar. Zweck eines Nutzerhandbuches ist die allgemeinverständliche Erläuterung der technischen Zusammenhänge der Haustechnik sowie der Besonderheiten einzelner Bauteile und Komponenten. Der Gebäudenutzer soll in die Lage versetzt werden, alle ihn betreffenden Gebäudekomponenten sachgerecht bedienen zu können.

Erfüllt das Gebäude in seiner baulichen und technischen Ausstattung die Anforderungen an die Nachhaltigkeit, so ist von baulicher Seite der Grundstein gelegt, auch die Nutzer für ein nachhaltiges Verhalten ihrerseits zu motivieren. Drei Prozessphasen lassen sich bei der Motivation der Nutzer unterscheiden:

1. Sensibilisierung
2. Information und Motivation
3. Erfolgskontrolle und Rückmeldung

Grundlage für die Nutzermotivation ist eine ausreichende Information zu Situation, Zielen und Maßnahmen. Transparenz und Wissen schaffen Akzeptanz, Bewusstsein und die Bereitschaft zum nachhaltigen Handeln. Erforderlich ist ein Informations- und Motivationsprozess, der kontinuierlich angelegt ist, den Nutzer jedoch nicht überfordert. Dabei kommt es insbesondere darauf an, den Gebäudenutzern konkrete Handlungsempfehlungen zu geben und sie zum Handeln zu motivieren. Die Motivation kann über individuelle Verhaltensanreize erfolgen. Hierzu ist ein Anreizsystem zu entwickeln, das die Nutzer motiviert, sich mit den Aspekten der Nachhaltigkeit auseinanderzusetzen und ermuntert, durch persönliches Engagement einen Beitrag zur nachhaltigen Bewirtschaftung von Gebäuden zu leisten. Notwendig für ein erfolgreiches Anreizsystem ist die Anerkennung. Diese kann durch unterschiedlichste Maßnahmen zum Ausdruck kommen. Möglich sind z.B. Wettbewerbe (Energiespar- oder Ideenwettbewerbe) oder ein thematisches Betriebsfest mit entsprechenden Beiträgen. Durch derartige Maßnahmen kann die gemeinsame Motivation, und in der Folge auch die nachhaltige Bewirtschaftung, entscheidend gesteigert werden. Ein essentieller Bestandteil des Informations- und Motivationsprozesses der Gebäudenutzer ist die Erfolgskontrolle und Rückmeldung, die regelmäßig und transparent für die Nutzer erfolgen soll, damit diese über den Erfolg ihres Engagements zeitnah informiert werden.

#### Bewertung

Qualitative Bewertung

#### Methode

Die Bewertung orientiert sich daran, wie viele Maßnahmen ergriffen werden, um die Nutzer einzubinden und für ein nachhaltiges Verhalten zu gewinnen.

Unterschieden werden hierbei:

- (Schriftliche) Informationen bzw. Handlungsempfehlungen
- Einrichtung eines Service-Portals bzw. einer Nutzerversammlung

Hauptkriteriengruppe	<b>Prozessqualität des Nutzen und Betriebens</b>
Kriteriengruppe	<b>Prozessqualität des Nutzen und Betriebens</b>
Kriterium	<b>Information und Motivation der Nutzer</b>

- Einrichtung eines Informationssystems
- Mind. vierteljährlicher Newsletter
- Erfolgskontrolle
- Einrichtung eines Vorort-Informationssystems
- Etablierung eines Anreizsystems

Bewertet wird die Erfüllung von aufeinander aufbauenden Qualitätsniveaus. Die Anforderungen eines jeweils höheren Qualitätsniveaus setzen die erfolgreiche Umsetzung aller erforderlichen Anforderungen des darunterliegenden Niveaus voraus.

#### Maßgebende Regelwerke

AMEV Energie 2010: Hinweise zum Energiemanagement im öffentlichen Gebäuden.

#### Fachinformationen und Anwendungshilfen

<http://www.stromeffizienz.de/dienstleister-oeffentliche-hand/nutzermotivation.html>

#### Wechselwirkung zu weiteren Kriterien

Es besteht eine Wechselwirkung zum Steckbrief "5.1.5 Schaffung von Voraussetzungen für eine optimale Nutzung und Bewirtschaftung". Die hierin bewerteten Kriterien zu Wartung, Betrieb, Pflege und Handbüchern bei einem Neubau wirken sich vorteilhaft auf die Nutzungsphase aus.

Ebenso besteht eine Wechselwirkung zum Steckbrief 5.3.1 Nutzerzufriedenheitsmanagement. Über die Nutzerzufriedenheitsanalyse und das Mitteilungsmanagement können zum einen Schwachstellen identifiziert werden. Zum anderen wird vor allem jedoch auch das Vorliegen einer ggf. hohen Unzufriedenheit der Nutzer aufgedeckt, die sich negativ auf die Motivation auswirken würde.

#### Für die Beurteilung erforderliche Unterlagen

- Auszüge aus den schriftlichen Nutzerinformationen
- Auszüge aus dem eingerichteten Serviceportal oder eine Auftragserteilung für ein solches Portal
- Auszüge aus dem Newsletter
- Auszüge aus den Infoschreiben zur Nachhaltigkeitserfolgen
- **Auszüge aus Informationen zu etwaigen Neuerungen etc.**
- Dokumentation des Informationsprogramms (Infobroschüre für neue Nutzer, etc.)
- Dokumentation des Schulungsangebots (Teilnehmerlisten, Ankündigungen, Inhalte, Teilnahmebescheinigungen, etc.)
- Dokumentation des Vorort-Informationssystems (Übersicht über Poster, Merkblätter, Aufkleber etc., Dokumentation der Gestaltungsrichtlinie)
- Dokumentation des Anreizsystems

Hauptkriteriengruppe	<b>Prozessqualität des Nutzen und Betriebens</b>
Kriteriengruppe	<b>Prozessqualität des Nutzen und Betriebens</b>
Kriterium	<b>Information und Motivation der Nutzer</b>

**Bewertungsmaßstab**

**Anforderungsniveau**

Z: 100	Erfüllung des Qualitätsniveaus 5
80	Erfüllung des Qualitätsniveaus 4
65	Erfüllung des Qualitätsniveaus 3
R: 50	Erfüllung des Qualitätsniveaus 2
G: 10	Erfüllung des Qualitätsniveaus 1

**Beschreibung der Qualitätsniveaus**

<b>Qualitätsniveau Q</b>	
<b>Q 5</b>	<p>Die Nutzer wurden umfangreich informiert und eingebunden durch:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Erfüllung Qualitätsniveau 4</li> <li>• Es existiert ein Anreizsystem zur Nutzermotivation, das die Nutzer motiviert, sich mit den Aspekten der Nachhaltigkeit auseinanderzusetzen und ermuntert, durch persönliches Engagement einen Beitrag zur nachhaltigen Bewirtschaftung von Gebäuden zu leisten. Diesbezüglich wurden z.B. jährliche Ideenwettbewerbe zur Energieeinsparung mit Preisverleihung oder vergleichbare Maßnahmen durchgeführt.</li> <li>• Es existiert ein Vorort-Informationssystem, das über unterschiedliche Informationsmedien (Screens, Aufkleber, Poster, Tafeln, Beschriftungen, etc.) den Nutzer im gesamten Gebäude mit den jeweils notwendigen Informationen versorgt. Das Informationssystem bietet Hinweise zur Vermeidung von Abfall, zum sparsamen Energie- und Wasserverbrauch und zur sachgerechten Bedienung der Gebäudetechnik sowie zur Erlangung eines gesunden Raumklimas. Das Informationssystem ist auf der Grundlage einer einheitlichen Gestaltungsrichtlinie entstanden.</li> </ul>
<b>Q 4</b>	<p>Die Nutzer wurden umfangreich informiert und eingebunden durch:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Erfüllung Qualitätsniveau 3</li> <li>• Es werden regelmäßig schriftliche Information bzw. Handlungsempfehlungen ("Newsletter") an die Gebäudenutzer versendet. Der Newsletter behandelt Themen in den Bereichen sparsamer Energie- und Wasserverbrauch, Abfallvermeidung, -trennung und -entsorgung sowie Bedienung der Gebäudetechnik. Die Gebäudenutzer erhalten den Newsletter mindestens vierteljährlich. Der Newsletter nimmt mit konkreten Handlungsempfehlungen u.a. auch Bezug auf die jeweilige Jahreszeit (richtiges Lüftungsverhalten im Sommer oder Winter etc.). Er informiert darüber hinaus auch über konkrete Erfolge im Themenbereich der nachhaltigen Nutzung und Bewirtschaftung des Gebäudes.</li> <li>• Den Gebäudenutzern wurde ein Nutzerhandbuch zur Verfügung gestellt, das fortlaufend gepflegt und aktualisiert wurde. Das Nutzerhandbuch erläutert die technischen Zusammenhänge der Haustechnik sowie die Besonderheiten einzelner Bauteile und Komponenten. Es versetzt den Nutzer in die Lage, alle ihn betreffenden Gebäudekomponenten sachgerecht zu bedienen. Zudem gibt das Nutzerhandbuch Hinweise für die nachhaltige Nutzung des Gebäudes.</li> </ul>

Hauptkriteriengruppe	<b>Prozessqualität des Nutzen und Betriebens</b>
Kriteriengruppe	<b>Prozessqualität des Nutzen und Betriebens</b>
Kriterium	<b>Information und Motivation der Nutzer</b>

	<p>So sollen im Handbuch u.a. Hinweise für den Nutzer zur Verringerung des Energieverbrauchs, zur Optimierung des thermischen Komforts und der Luftqualität enthalten sein.</p>
<b>Q 3</b>	<p>Die Nutzer wurden umfangreich informiert und eingebunden durch:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Erfüllung Qualitätsniveau 2</li> <li>• Es existiert ein Informationsprogramm für die Themenbereiche gesundes Raumklima, sparsamer Energie- und Wasserverbrauch, Abfallvermeidung, -trennung und -entsorgung sowie Bedienung der Gebäudetechnik. Das Informationsprogramm wendet sich einmalig an alle sowie an neue Gebäudenutzer/Mitarbeiter. Die Informationen werden zielgruppenspezifisch aufbereitet und durch Schulungsangebote oder anhand spezieller Informationsbroschüren vermittelt. Das Programm wendet sich auch an Gebäudenutzer/Mitarbeiter, die an einen Arbeitsplatz mit grundsätzlich anderer Ausstattung gewechselt sind.</li> </ul>
<b>Q 2</b>	<p>Die Nutzer wurden informiert und eingebunden durch:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Erfüllung Qualitätsniveau 1</li> <li>• Bereitstellung eines Service-Portals (Intranet) mit freiem Zugriff auf aktuelle Informationen zum sparsamen Energie- und Wasserverbrauch, zum Bedienen der Gebäudetechnik und zur Erhaltung eines gesunden Raumklimas sowie zur Kontaktaufnahme bei Fragen.</li> </ul>
<b>Q 1</b>	<p>Die Nutzer wurden informiert und eingebunden durch:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Den Gebäudenutzern werden digital oder analog schriftliche Informationen zu folgenden Themenbereichen zur Verfügung gestellt:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ sparsamer Energie- und Wasserverbrauch</li> <li>○ Abfallvermeidung, -trennung und -entsorgung</li> <li>○ Änderungen oder Neuerungen des Gebäude-Energiekonzeptes</li> <li>○ Änderungen oder Neuerungen an nutzerrelevanten Ausstattungen</li> </ul> </li> </ul>