

Hauptkriteriengruppe	Realqualitäten
Kriteriengruppe	Gesundheit, Behaglichkeit und Nutzerzufriedenheit
Kriterium	Tatsächliche Nutzerzufriedenheit

Relevanz und Zielsetzungen

Ein wichtiger Aspekt der sozialen Dimension der Nachhaltigkeit ist die tatsächliche Zufriedenheit der Nutzer in der Nutzungsphase des Gebäudes. Die tatsächliche Nutzerzufriedenheit ist nicht nur ein Indikator für die Akzeptanz des Gebäudes beim Nutzer, sondern auch für die tatsächlich realisierte Gebäudequalität und für die Qualität der Bewirtschaftungsprozesse.

Die Nutzerzufriedenheit wirkt sich unmittelbar auf die Produktivität der Mitarbeiter aus. Sie stellt daher vor dem Hintergrund der Personalkosten einen wichtigen Faktor für die Wirtschaftlichkeit von Gebäuden dar. Ein hoher Komfort am Arbeitsplatz sichert langfristig die Wettbewerbsfähigkeit eines Gebäudes und damit eine lange Nutzungsdauer.

Beschreibung

Bewertet wird das Ergebnis einer standardisierten fragebogengestützten Nutzerzufriedenheitsanalyse auf Basis der Fragebögen des *Instruments für Nutzerbefragungen zum Komfort am Arbeitsplatz* (INKA), die dem Steckbrief BNB_BB 5.3.1 „Nutzerzufriedenheitsmanagement“ als Anlage beiliegen.

Bewertung

Qualitative Bewertung

Methode

Grundlage und Voraussetzung für die Bewertung der tatsächlichen Nutzerzufriedenheit ist der im Steckbrief BNB_BB 5.3.1 „Nutzerzufriedenheitsmanagement“ bewertete Umfang der Nutzerzufriedenheitsanalyse und die nachfolgend beschriebene Bewertungsmethodik. Es fließen daher folgende Aspekte in die Bewertung der tatsächlichen Nutzerzufriedenheit ein:

1. Durchführung der Nutzerzufriedenheitsanalyse
2. Ermittlungsmethodik des Nutzerzufriedenheitsindex
3. Ergebnis der Nutzerzufriedenheitsanalyse

1. Durchführung der Nutzerzufriedenheitsanalyse:

Es wird empfohlen, dass die Nutzerzufriedenheitsanalyse mit einem Fragebogen (Teil- oder Gesamtindex) des Instruments für Nutzerbefragungen zum Komfort am Arbeitsplatz (INKA) durchgeführt wird. Die INKA-Fragebögen für die Nutzerzufriedenheitsanalyse sind als **Anlage 2 und 3** dem Steckbrief des Kriteriums BNB_BB 5.3.1 „Nutzerzufriedenheitsmanagement“ beigelegt.

Die Nutzer erhalten zur Beantwortung den INKA-Fragebogen (Teil- oder Gesamtindex). Dieser umfasst je nach Fragebogenversion die Aspekte akustischer, visueller, und thermischer Komfort sowie Raumluftqualität und die Möglichkeit zur individuellen Gestaltung der Verhältnisse am Arbeitsplatz sowie die Nutzerzufriedenheit mit Möblierung, räumlichen Bedingungen, Gebäude und Umfeld.

2. Ermittlungsmethodik des Nutzerzufriedenheitsindex:

Im Rahmen der Auswertung der Befragung wird der Nutzerzufriedenheitsindex berechnet. Hierbei ist wie folgt vorzugehen:

Hauptkriteriengruppe	Realqualitäten
Kriteriengruppe	Gesundheit, Behaglichkeit und Nutzerzufriedenheit
Kriterium	Tatsächliche Nutzerzufriedenheit

Methode

Als Bewertungsmaßstab für die Antworten ist im Fragebogen eine fünfstufige Likert-Skala zugrunde gelegt. Der fünfstufige Bewertungsmaßstab gliedert sich wie folgt:

- 0 bis -2 (neutral bis sehr unzufrieden)
- 0 bis +2 (neutral bis sehr zufrieden)



Die Antworten auf die zusammenfassende Frage am Ende der 4. bzw. 7. Fragenblöcke (abh. von der Fassung) zu den einzelnen Komfortparametern gehen in die Berechnung des Index ein. Diese ergebnisrelevanten Fragen beginnen jeweils mit „Alles in allem, wie unzufrieden bzw. zufrieden sind sie mit ...“. Aus den einzelnen Antworten der Nutzer wird der Mittelwert für den jeweiligen Fragenblock gebildet (Mittelwert der einzelnen Komfortparameter). Alle anderen Abfragen des Fragebogens dienen der qualitativen Auswertung der Nutzersituation und sind für die Indexberechnung nicht relevant. Der Gebäudegesamtindex [GI] oder Teilindex [TI] ist als Mittelwert aus den ermittelten Mittelwerten der einzelnen Komfortparameter zu bilden. Der Nutzerzufriedenheitsindex [NI] entspricht - in Abhängigkeit vom Umfang der durchgeführten Befragung - dem Gebäudegesamtindex [GI] oder dem Teilindex [TI].

3. Ergebnis der Nutzerzufriedenheitsanalyse:

Nur wenn die unter „1. Durchführung der Nutzerzufriedenheitsanalyse“ und „2. Ermittlungsmethodik des Nutzerzufriedenheitsindex“ beschriebene Methodik eingehalten wurde, kann der Nutzerzufriedenheitsindex [NI] mit dem nachfolgend aufgeführten Bewertungsmaßstab bewertet werden. Wird die oben beschriebene Bewertungsmethodik nicht eingehalten, so kann das Kriterium „Tatsächliche Nutzerzufriedenheit“ höchstens mit 10 Punkten bewertet werden.

Aus dem Nutzerzufriedenheitsindex der Sommer- und Winterbefragung ist für die Bewertung der Mittelwert zu bilden. Bei der Bewertung des Kriteriums „Tatsächliche Nutzerzufriedenheit“ darf nur das Ergebnis der letzten zurückliegenden Nutzerzufriedenheitsanalyse (aus Sommer- und Winterbefragung) berücksichtigt werden. Nutzerzufriedenheitsanalysen, die vor mehr als drei Jahren durchgeführt wurden, sind von einer Bewertung im Kriterium BNB_BB 3.1.9 „Tatsächliche Nutzerzufriedenheit“ ausgeschlossen.

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 sind als Anlage 2 und 3 dem Steckbrief des Kriteriums BNB_BB 5.3.1 Nutzerzufriedenheitsmanagement beigelegt.

Wechselwirkungen zu weiteren Kriterien

Es besteht eine Wechselwirkung zum Steckbrief BNB_BB 5.3.1 „Nutzerzufriedenheitsmanagement“.

Hauptkriteriengruppe	Realqualitäten
Kriteriengruppe	Gesundheit, Behaglichkeit und Nutzerzufriedenheit
Kriterium	Tatsächliche Nutzerzufriedenheit

**Für die Beurteilung
erforderliche
Unterlagen**

- Kopie der Fragebögen der durchgeführten Nutzerzufriedenheitsanalysen
- Dokumentation der Ergebnisse der Nutzerzufriedenheitsanalysen (Reports des Instruments für Nutzerbefragungen zum Komfort am Arbeitsplatz)
- Berechnung des Nutzerzufriedenheitsindex NI
- ggf. Dokumentation des Bewertungsergebnisses im Teilkriterium „Mitteilungsmanagement“ des Kriteriums BNB_BB 5.3.1 „Nutzerzufriedenheitsmanagement“
- ggf. Nachweis über das in Aufbau befindliche Mitteilungsmanagement (Organisationsvermerk, Ankündigungen gegenüber den Nutzern, Beauftragungen, etc.)

**Hinweise zur
Bewertung**

Können im Teilkriterium „Umfang der Nutzerzufriedenheitsanalyse“ des Steckbriefes BNB_BB 5.3.1 nicht mehr als 10 Punkte erreicht werden oder wird die oben beschriebene Bewertungsmethodik nicht eingehalten, so kann das Kriterium „Tatsächliche Nutzerzufriedenheit“ höchstens mit 10 Punkten bewertet werden.

Es wird daher die Anwendung des Instruments für Nutzerbefragungen zum Komfort am Arbeitsplatz (INKA) empfohlen. Hierdurch wird die Möglichkeit einer positiven Bewertung sowohl im Steckbrief BNB_BB 5.3.1 Nutzerzufriedenheitsmanagement als auch im Steckbrief BNB_BB 3.1.9 „Tatsächliche Nutzerzufriedenheit“ sichergestellt.

Hauptkriteriengruppe	Realqualitäten
Kriteriengruppe	Gesundheit, Behaglichkeit und Nutzerzufriedenheit
Kriterium	Tatsächliche Nutzerzufriedenheit

Bewertungsmaßstab

Anforderungsniveau	
Z: 100 Nutzerzufriedenheitsindex [NI]	1,0 ≤ NI
90 Nutzerzufriedenheitsindex [NI]	0,8 ≤ NI < 1,0
80 Nutzerzufriedenheitsindex [NI]	0,6 ≤ NI < 0,8
70 Nutzerzufriedenheitsindex [NI]	0,4 ≤ NI < 0,6
60 Nutzerzufriedenheitsindex [NI]	0,1 ≤ NI < 0,4
R: 50 Nutzerzufriedenheitsindex [NI]	0,0 ≤ NI < 0,1
40 Nutzerzufriedenheitsindex [NI]	-0,2 ≤ NI < 0,0
30 Nutzerzufriedenheitsindex [NI]	-0,4 ≤ NI < -0,2
20 Nutzerzufriedenheitsindex [NI]	-0,5 ≤ NI < -0,4
G: 10 Nutzerzufriedenheitsindex [NI] oder Es wurde eine Nutzerzufriedenheitsanalyse durchgeführt, jedoch wurde die in diesem Steckbrief beschriebene Methodik nicht eingehalten bzw. es wurden nicht die Fragebögen angewandt, die als Anlage 2 und 3 dem Steckbrief BNB_BB 5.3.1 Nutzerzufriedenheitsmanagement beigefügt sind. oder Es wurde keine Nutzerzufriedenheitsanalyse durchgeführt. Ein Nutzermitteilungsmanagement existiert oder befindet sich im Aufbau.	-1,0 < NI < -0,5
0 Nutzerzufriedenheitsindex [NI] oder Es wurde keine Nutzerzufriedenheitsanalyse durchgeführt. Ein Nutzermitteilungsmanagement existiert nicht und befindet sich auch nicht im Aufbau.	NI ≤ -1,0