

Hauptkriteriengruppe	<b>Prozessqualität</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. Ziel ist es daher, das Verhalten der Nutzer langfristig positiv zu beeinflussen und so die Bewirtschaftung des Gebäudes zu optimieren.

#### Beschreibung

Der optimale Gebäudebetrieb hinsichtlich Kosten und Ressourcenschonung kann erreicht werden, wenn Gebäude und Technik wie geplant genutzt werden. Darüber hinaus sind zusätzliche Energieeinsparungen bis zu 15 Prozent durch verhaltensbeeinflussende Maßnahmen am Arbeitsplatz möglich. Mit Maßnahmen zur Sensibilisierung der Nutzer sowie Handlungsempfehlungen kann nachhaltiges Verhalten am Arbeitsplatz unmittelbar gefördert werden.

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 Beeinflussung des Nutzerverhaltens unterscheiden:

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

**1. Sensibilisierung:** 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.

**2. Information und Motivation:** Erforderlich ist ein Informations- und Motivationsprozess, der kontinuierlich angelegt ist, den Nutzer jedoch nicht überfordert. Dabei kommt es insbesondere darauf an, den Gebäudenutzern konkrete, an ihre jeweiligen Möglichkeiten einer Einflussnahme angepasste Handlungsempfehlungen zu geben und sie zum Handeln zu motivieren. Zur Sicherstellung einer nachhaltigen Gebäudebewirtschaftung muss der Betreiber den Nutzern mindestens jährlich zielgruppenspezifische Informationen zur Verfügung stellen. Ein wesentliches Element ist ein laufend fortgeschriebenes Nutzerhandbuch. 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.

Die Motivation kann über individuelle Verhaltensanreize erfolgen. Hierzu dienen Anreizsysteme, welche die Nutzer motivieren, sich mit den Aspekten der Nachhaltigkeit auseinanderzusetzen und ermuntern, 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 mit Preisverleihung) oder ein thematisches Betriebsfest mit entsprechenden Beiträgen. Durch derartige Maßnahmen kann die gemeinsame Motivation und in der Folge auch die Qualität des nachhaltigen Gebäudebetriebs entscheidend gesteigert werden.

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

<b>Beschreibung</b>	<p><b>3. Erfolgskontrolle und Rückmeldung</b> Ein essentieller Bestandteil des Informations- und Motivationsprozesses der Gebäudenutzer sind die Erfolgskontrolle und die Rückmeldung, die regelmäßig und transparent für die Nutzer erfolgen sollen, damit diese über den Erfolg ihres Engagements zeitnah informiert werden.</p>
<b>Bewertung</b>	Qualitative Bewertung
<b>Methode</b>	<p>Die Bewertung orientiert sich daran, wie viele Maßnahmen ergriffen werden, um die Nutzer einzubinden, zu informieren und für ein nachhaltiges Verhalten zu gewinnen.</p> <p>Unterschieden werden hierbei:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• (Schriftliche) Informationen bzw. Handlungsempfehlungen</li> <li>• Einrichtung eines Service-Portals</li> <li>• Einrichtung eines Informationsprogramms</li> <li>• Mind. vierteljährlicher Newsletter</li> <li>• Erfolgskontrolle</li> <li>• Nutzerhandbuch</li> <li>• Einrichtung eines Vorort-Informationssystems</li> <li>• Etablierung eines Anreizsystems</li> </ul> <p>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.</p>
<b>Maßgebende Regelwerke</b>	AMEV Energie 2010: Hinweise zum Energiemanagement im öffentlichen Gebäuden.
<b>Fachinformationen und Anwendungshilfen</b>	<a href="http://www.stromeffizienz.de/dienstleister-oeffentliche-hand/nutzermotivation.html">http://www.stromeffizienz.de/dienstleister-oeffentliche-hand/nutzermotivation.html</a>
<b>Wechselwirkung zu weiteren Kriterien</b>	Es bestehen Wechselwirkungen zum Kriterium BNB_BN 5.1.5 „Voraussetzungen für eine optimale Bewirtschaftung“. Die hierin bewerteten Kriterien zu Wartung, Betrieb, Pflege und Handbüchern bei einem Neubau wirken sich vorteilhaft auf die Nutzungsphase aus. Ebenso bestehen Wechselwirkungen zum Steckbrief BNB_BB 5.3.1 „Nutzerzufriedenheitsmanagement“. Über die Nutzerzufriedenheitsanalyse und das Mitteilungsmanagement können Schwachstellen identifiziert werden.
<b>Für die Beurteilung erforderliche Unterlagen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auszüge aus den schriftlichen Nutzerinformationen</li> <li>• Auszüge aus dem eingerichteten Serviceportal oder eine Auftragserteilung für ein solches Portal</li> <li>• Auszüge aus Informationen zu etwaigen Neuerungen etc.</li> <li>• Dokumentation des Informationsprogramms (Infobroschüre für neue Nutzer, etc.)</li> <li>• Dokumentation des Schulungsangebots (Teilnehmerlisten, Ankündigungen, Inhalte, Teilnahmebescheinigungen, etc.)</li> <li>- Auszüge aus dem Newsletter</li> </ul>

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

**Für die Beurteilung  
erforderliche  
Unterlagen**

- Auszüge aus dem Newsletter
- Auszüge aus dem System zur Erfolgskontrolle und Rückmeldung an die Nutzer
- Auszüge aus dem Nutzerhandbuch
- Dokumentation des Vorort-Informationssystems (Übersicht über Poster, Merkblätter, Aufkleber etc., Dokumentation der Gestaltungsrichtlinie)
- Dokumentation des Anreizsystems

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

**Bewertungsmaßstab**

**Anforderungsniveau**

Z: 100	Erfüllung der Qualitätsstufe 5
80	Erfüllung der Qualitätsstufe 4
65	Erfüllung der Qualitätsstufe 3
R: 50	Erfüllung der Qualitätsstufe 2
G: 10	Erfüllung der Qualitätsstufe 1
0	Die Qualitätsstufe 1 wurde nicht erfüllt.

**Beschreibung der Qualitätsstufen**

Pkt	Beschreibung
100	<p>Qualitätsstufe 5: wie Qualitätsstufe 4, jedoch zusätzlich:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Es existiert ein <b>Anreizsystem</b> 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.</li> <li>• Es existiert ein <b>Vorort-Informationssystem</b>, 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>
80	<p>Qualitätsstufe 4: wie Qualitätsstufe 3, jedoch zusätzlich:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Es werden mindestens vierteljährlich schriftliche Information bzw. Handlungsempfehlungen ("<b>Newsletter</b>") an die Gebäudenutzer versendet. Der Newsletter behandelt die in Q1 und Q2 benannten Themen und nimmt mit konkreten Handlungsempfehlungen u.a. auch Bezug auf die jeweilige Jahreszeit (richtiges Lüftungsverhalten im Sommer oder Winter etc.).</li> <li>• Es existiert ein <b>System zur Erfolgskontrolle</b> im Themenbereich der nachhaltigen Nutzung und Bewirtschaftung des Gebäudes einschließlich einer Rückmeldung an die Nutzer.</li> <li>• Den Gebäudenutzern wird ein <b>Nutzerhandbuch</b> zur Verfügung gestellt, das fortlaufend gepflegt und aktualisiert wird. 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 und nachhaltig zu bedienen. Zudem fasst das Nutzerhandbuch die Hinweise für die nachhaltige Nutzung des Gebäudes zusammen.</li> </ul>
65	<p>Qualitätsstufe 3: wie Qualitätsstufe 2, jedoch zusätzlich; Im Rahmen eines <b>Informationsprogramms</b> werden die Informationen zu den Themenfeldern aus Q2 und Q1 zielgruppenspezifisch aufbereitet und durch Schulungsangebote oder anhand spezieller Informationsbroschüren vermittelt. Das Programm wendet sich einmalig an alle sowie an neue Gebäudenutzer/Mitarbeiter bzw. an Gebäudenutzer/Mitarbeiter, die an einen Arbeitsplatz mit grundsätzlich anderer Ausstattung gewechselt sind.</p>

Hauptkriteriengruppe	Prozessqualität
Kriteriengruppe	Prozessqualität des Nutzen und Betreibens
Kriterium	Information und Motivation der Nutzer

**Bewertungsmaßstab**

<p><b>50</b> Qualitätsstufe 2: wie Qualitätsstufe 1, jedoch zusätzlich; Bereitstellung eines <b>Service-Portals</b> (Intranet) mit freiem Zugriff auf aktuelle Informationen zu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Themenbereich Q1</li> <li>• Bedienen der Gebäudetechnik</li> <li>• Erhaltung eines gesunden Raumklimas</li> <li>• Änderungen oder Neuerungen des Gebäude-Energiekonzeptes ·</li> <li>• Änderungen oder Neuerungen an nutzerrelevanten Ausstattungen sowie zur Kontaktaufnahme bei Fragen.</li> </ul>
<p><b>10</b> Qualitätsstufe 1:</p> <p>Den Gebäudenutzern werden Basis-Informationen zu folgenden Themenbereichen zur Verfügung gestellt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sparsamer Energie- und Wasserverbrauch</li> <li>• Abfallvermeidung, -trennung und -entsorgung</li> </ul>