

Erstellung einer technischen Plattform zur Erhebung von Daten zur Nutzerzufriedenheit über das Internet

Masterarbeit im Wintersemester 2013/14

Jeanette Bernas

Betreut durch Prof. Dr.-Ing. Jochen Abel

Koreferat Dipl.-Ing. Andrea Hörnig - Rehschuh

Die Masterarbeit schließt den Studiengang Zukunftssicher Bauen ab und hat zum Ziel, eine technische Plattform zur Erhebung von Daten zur Nutzerzufriedenheit in der Betriebs- und Nutzungsphase von Immobilien zu erstellen. Auf diese Plattform soll online vom Umfrageersteller und von Umfrageteilnehmern zugegriffen werden. Die Thesis deckt verschiedene wissenschaftliche Themenfelder ab. Während der Schwerpunkt der Arbeit im Facility Management liegt, liegt ein weiterer Fokus bei der Erstellung des Konzepts in der empirischen Sozialforschung und der Implementierung der technischen Plattform im Bereich der IT.

Vor dem Hintergrund der aktuellen Nachhaltigkeitsdebatte, die auf Grund von gesellschaftlichen und volkswirtschaftlichen Entwicklungen immer größere Bedeutung erlangt, soll mithilfe dieser Plattform die Nachhaltigkeit von Gebäuden über den Indikator Nutzerzufriedenheit geprüft werden. Das Potential der Analyse dieser Daten liegt in den Verbesserungsmöglichkeiten von bestehenden Gebäuden, aber auch in Kosteneinsparungen und einer anforderungsgerechteren Gestaltung zukünftiger Bauvorhaben. Das in dieser Masterarbeit vorgestellte Konzept erhält seine Einzigartigkeit dadurch, dass hier nicht nur ein Gebäudetypus berücksichtigt wird, sondern dass das Erhebungskonzept und die technische Plattform auf eine Vielzahl von Gebäudetypen anwendbar sind. Die Erhebung findet anhand von standardisierten Fragebögen statt, welche sich in einer Software modular erstellen lassen.

Um dieses Vorhaben zu realisieren wurde ein Katalog von Nutzerkriterien erstellt, welche in einer Umfrage berücksichtigt werden. Dieser gliederte sich in die Kategorien „Gesundheit, Behaglichkeit und Nutzerzufriedenheit“, „Funktionalität“, „Gestaltungsqualität“ und „Standortoptimierung“, welche jeweils eine Reihe von Kriterien bündeln.

Im Anschluss erfolgte eine Sichtung der im Internet angebotenen Erhebungssoftwares. Nach Aufstellung eines Anforderungskatalogs und der Prüfung und Bewertung einer Vielzahl möglicher Tools fiel die Entscheidung auf die Open Source Umfrage-Applikation LimeSurvey. Mithilfe dieser Software ist nicht nur eine standardisierte Erstellung von Umfragen und deren Auswertung möglich, sondern auch das Einrichten einer Datenbank, in welcher die Fragebögen sowie die erhobenen Daten abgelegt werden.

Über den Kriterienkatalog wurde ein Beispielfragebogen entworfen, welcher das Erhebungskonzept exemplarisch darstellt. Dabei liegt der Kernpunkt in der genannten modularen Struktur des

Fragebogens, welche sich durch die Erstellung von Fragegruppen in der Software realisieren lässt. So kann bei der Neuerstellung einer Umfrage auf bereits formulierte Fragen zurückgegriffen werden, während gleichzeitig neue hinzugefügt werden können und diese von LimeSurvey abgespeichert werden. Dadurch entsteht über die Zeit ein immer größerer werdender Fragenpool, was die Neuerstellung von Umfragen immer mehr vereinfacht und beschleunigt.

LimeSurvey erweist sich als optimale Basis für die technische Plattform, da die Software nicht nur eine einfache Möglichkeit der Datenerhebung in sich birgt, sondern auf Grund der eigenen Datenbank auch eine hohe Datensicherung und Speicherqualität gewährleistet.