

Ermittlung der Nutzerzufriedenheit in Studentenwohnheimen als Aspekt der sozialen Dimension der Nachhaltigkeit während der Nutzungsphase eines Gebäudes

Masterarbeit im Wintersemester 2013/14

Sandra Tylla

Betreut durch Prof. Dr.-Ing. Jochen Abel

Koreferat Prof. Dr. Roland Gerster

Die Ergebnisse der vorliegenden Untersuchung können Betreibern von Studentenwohnheimen nützliche Hinweise darauf geben, welche Schwerpunkte bei Sanierungen und Neuplanungen gesetzt werden sollten. Ebenso werden durch den nutzergewichteten Ansatz die häufigsten Schwachstellen von Gebäuden dieser Nutzung entschleiert. Auf diese Weise wird eine Entwicklung in Richtung anforderungsorientierter Planung ermöglicht.

Die Untersuchung hat vor allen Dingen gezeigt, dass Nutzerbefragungen ein hilfreicher Bestandteil eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses sein können.

Das entwickelte Bewertungssystem kann beispielsweise dem Facility Management bei der Optimierung des Gebäudebetriebes eine Unterstützung bieten, indem es die Notwendigkeit von Verbesserungen aufzeigt aber auch die Qualität anderer Bereiche transparent macht. Dies beinhaltet beispielsweise die Anpassung des jeweiligen Gebäude- und Energiekonzeptes auf das Nutzerverhalten, etwa in Bezug auf die Parameter Luft und Licht. Durch die Befragungen wird der Nutzer zudem in den Optimierungsprozess des Gebäudes mit einbezogen, was sich zusätzlich positiv auf die Zufriedenheit auswirken wird.

Um ein ständiges Monitoring der Nutzerzufriedenheit als Aspekt der sozialen Dimension der Nachhaltigkeit zu ermöglichen, bedarf es der Festlegung von Zeitabständen, in denen eine solche Umfrage durchgeführt werden sollte.

Eine Möglichkeit wäre, jedem Bewohner bei dessen Auszug einen Fragebogenausuhändigen. Ein Vorteil ist, dass so die größtmögliche Zeitspanne je Teilnehmerabgefragt werden kann. Allerdings ist zu erwarten, dass zu diesem Zeitpunkt das Interesse an einer Mitarbeit eher gering sein wird, da der Befragte nicht mehr persönlich von Verbesserungen partizipieren kann.

Eine weitere Möglichkeit könnte sein, jedem Bewohner nach zwei Semestern Wohnzeiteinen Fragebogen zukommen zu lassen. Der Vorteil hieran wäre, dass der Betrachtungszeitraum überschaubar ist und der Befragte jede Jahreszeit im Gebäude erlebt hat. Der Nachteil hieran ist allerdings, wie auch an vorgenanntem Vorgehen, dass es einen großen organisatorischen Aufwand bedeutet, keinen fixen Zeitpunkt für eine Befragung festlegen zu können.

Am sinnvollsten erscheint es, eine solche Befragung in einem festgelegten Zeitfenster zu wiederholen. Eine geeignete Zeitspanne sind zwei Jahre. Das liegt unter der ausgewerteten durchschnittlichen Aufenthaltsdauer von sechs Semestern, so dass mit einer großen Wahrscheinlichkeit jeder Bewohner während seines Aufenthaltes mindestens einmal befragt werden kann. Durch den festgelegten Zeitpunkt ist es außerdem möglich, ein repräsentatives Schnittbild durch eine möglichst hohe Anzahl an ausgefüllten Fragebögen zu erhalten. Ein Abstand von zwei Jahren bietet außerdem ausreichend Zeit zur Planung und Durchführung verbessernder Maßnahmen sowie zur Wahrnehmung derselben durch den Nutzer.

Um die Akzeptanz und die Motivation bei den Befragten zu erhöhen, sollten die Ergebnisse zumindest in angemessenen Teilen zur Verfügung gestellt bzw. veröffentlicht und die daraus resultierenden Maßnahmen angekündigt werden.

Zur Anwendung der vorgestellten Methode als Standardwerkzeug bedarf es allerdings noch geringer Optimierungen.

So könnte bei einem ersten Befragungsdurchgang, wie in der vorangegangenen Projektarbeit zur Entwicklung des Fragebogens bereits vorgestellt, eine verkürzte Form desselben verteilt werden. In einem zweiten Durchlauf können die Themen genauer betrachtet werden, bei denen Optimierungspotential besteht. Der Vorteil hieran wäre, dass die Befragten nicht unnötig viel Zeit aufwenden müssen und keine überflüssigen Datengewonnen werden.

Außerdem wurde während der Befragung häufig der Wunsch geäußert, den Fragebogen auf elektronischem Wege auszufüllen. Zum einen könnte hierdurch eine Menge Material gespart werden, zum anderen wäre es so möglich die Auswertung weitestgehend zu automatisieren.

Im Laufe der Arbeit konnte festgestellt werden, dass die Zufriedenheit der Nutzerzweifelsohne ein wichtiges Kriterium bei der Beurteilung der Nachhaltigkeit eines Gebäudes ist. Die vorgestellte Methode zur Ermittlung derselben ist ein geeignetes Instrument, diese Dimension der sozialen Nachhaltigkeit mess- und bewertbar zu machen. Es darf allerdings nicht vergessen werden, dass die Aspekte der ökologischen und ökonomischen Nachhaltigkeit wie auch die übrigen Aspekte der sozialen Nachhaltigkeit genauso schwer ins Gewicht fallen müssen und nur eine ganzheitliche Betrachtung aller Merkmale zu einer belastbaren Bewertung der Nachhaltigkeit eines Gebäudes führen kann.