

Die Zufriedenheit der Nutzer bildet letztendlich die Messlatte für die tatsächliche Qualität der realisierten Komfort- und Aufenthaltsbedingungen sowie die Prozesse der Gebäudebewirtschaftung. Bei Gewerbeimmobilien wirkt sich das Komfortempfinden auch merklich auf die Produktivität der Mitarbeiter, den Krankenstand und somit die Wettbewerbsfähigkeit eines Unternehmens aus.

Eine Untersuchung der Nutzerzufriedenheit sollte die wesentlichen Merkmale wie Raumluftqualität, thermischen, visuellen und akustischen Komfort sowie die individuellen Möglichkeiten der Einflussnahme regelmäßig analysieren, um – wenn nötig – mit entsprechenden Maßnahmen positiv nachzujustieren. Proaktiv lassen sich auf Basis von Befragun-

gen die Stärken und Schwächen von Gebäuden identifizieren (Abb. E.1.4). Optimalerweise werden die Erhebungen regelmäßig in einem Turnus von max. drei Jahren durchgeführt.

Zu beachten ist dabei:

- Mängel und Beschwerden vertraulich aufnehmen
- systematisch Mitteilungen dokumentieren
- Verbesserungsvorschläge erfassen
- leicht erreichbare Ansprechpartner oder Kontaktstellen benennen
- zügig die Anfragen mit Rückmeldung an den Absender bearbeiten
- Mitteilungen nach Anzahl, Repräsentativität, Häufungen von Themen auswerten
- Häufungen ähnlich gelagerter Fälle transparent (intern) kommunizieren

Thema der Befragung	Aspekt
Analyse zur Beurteilung der Raumluftqualität sowie des thermischen, akustischen und visuellen Komforts und der Möglichkeiten zur Einflussnahme	Zufriedenheit mit <ul style="list-style-type: none"> • Schallschutz gegenüber Außenlärm • Schallschutz innerhalb des Gebäudes • Raumakustik • Tageslichtverhältnissen • Kunstlichtverhältnissen • Sonnenschutz und Blendschutz • Temperaturverhältnissen/thermischem Komfort im Winter • Temperaturverhältnissen/thermischem Komfort im Sommer • Raumluftqualität/Geruch • Einflussnahmemöglichkeiten
Nutzerzufriedenheit mit dem Gebäude	funktionale Qualität des Arbeitsplatzes Privatheit des Arbeitsplatzes Möglichkeit der individuellen Gestaltung unterstützende Flächen wie Besprechungs-, Pausen- oder Kantinenräume Sanitäranlagen Sicherheit im Gebäude Möblierung/Gestaltung Dienstleistungsangebote
Nutzerzufriedenheit mit dem Umfeld	Sicherheit außerhalb des Gebäudes Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln und Fahrrad Parkmöglichkeiten mit Pkw und Fahrrad Dienstleistungs- und Freizeitangebot im Umfeld des Gebäudes

Abb. E.1.4: Auszüge des Instruments „Nutzerbefragungen zum Komfort am Arbeitsplatz (INKA)“

