



Der Karlsruher Professor für Bauphysik und Technischen Ausbau Andreas Wagner betont im BINE-Interview die große Bedeutung der Nutzerzufriedenheit in Bürogebäuden.

© Cornelia Moosmann

Interview mit Professor Andreas Wagner

14.10.2015

## „Nutzerzufriedenheit spielt eine große Rolle“

Die Zufriedenheit der Nutzer spielt gerade in Bürogebäuden eine große Rolle. Sie beeinflusst das soziale Miteinander der Beschäftigten, erhöht ihre Motivation und steigert die Produktivität. Der Karlsruher Professor Andreas Wagner hat zum Thema gemeinsam mit einem 24-köpfigen Autorenteam vor Kurzem ein Fachbuch veröffentlicht. Im BINE-Interview äußert er sich zu Faktoren, Kosten und Potenzialen.

**BINE Informationsdienst:** Eigentlich wurden Gebäude seit jeher für Menschen geplant. Warum rückt das Thema Nutzerzufriedenheit seit einigen Jahren verstärkt in den Blickpunkt?

**Professor Andreas Wagner:** Da möchte ich drei Aspekte nennen: Einmal die zunehmende Automatisierung der Raumklimatechnik, die wir seit den 1980er Jahren beobachten. Dagegen haben mittlerweile viele Menschen Vorbehalte entwickelt, weil sie in ihren Eingriffsmöglichkeit beschnitten werden. Ein zweiter Aspekt ist der wachsende Anteil von Bürogebäuden, die ohne Klimatisierung errichtet werden. Die Nutzer sind in diesen Gebäuden stärker aufgefordert aktiv zu werden, beispielsweise um auf die Raumtemperatur Einfluss zu nehmen. Letzter Punkt sind die Veränderungen der Arbeitswelt in Büros. Es werden wieder verstärkt größere Räume geplant. Dort nehmen die Interaktion zwischen den Beschäftigten zu und damit die gegenseitige Beeinflussung. Dadurch rücken Themen wie die gegenseitige Lärmbelästigung und fehlende Privatheit stärker in den Fokus.

**Welche Faktoren beeinflussen denn die Nutzerzufriedenheit?**

**Wagner:** Zunächst einmal sämtliche Faktoren die mit der sensorischen Wahrnehmung der Umgebung verbunden sind: das Temperaturempfinden sowie die visuellen, akustischen und olfaktorischen Einflüsse. Auch die sozialen Aspekte des Miteinanders der Menschen in einem Raum gehören dazu. Außerdem möchte ich noch auf Faktoren wie die allgemeine Lebenssituation, die Zufriedenheit mit dem Arbeitgeber oder die Lage und Erreichbarkeit des Arbeitsplatzes innerhalb einer Stadt hinweisen. Das ist eine Vielfalt von Einzelfaktoren, die sich im Einzelfall unterschiedlich stark auswirken.

**Warum ist das Thema Nutzerzufriedenheit gerade am Arbeitsplatz so wichtig geworden?**

**Wagner:** Am Arbeitsplatz bin ich meist Mitarbeiter für einen Dritten und befinde mich in einer Verpflichtungssituation. In der Regel bin ich dort mehr oder weniger gebunden an meinen Arbeitsraum. Ich kann meistens nicht sagen, mir passt das hier nicht und ich setze mich woanders hin. Allerdings existieren unter dem Stichwort Arbeiten an flexiblen Arbeitsplätzen mittlerweile auch andere Organisationsmodelle. Ein sehr wichtiges Thema in diesem Zusammenhang ist die Leistungsfähigkeit von Menschen und ihre Motivation zum Arbeiten.

Diese wird durch die direkte Umgebung erheblich beeinflusst.

Ist denn jetzt beim Thema Nutzerzufriedenheit stärker der Architekt, der Gebäudetechniker oder der Gebäudebetreiber beziehungsweise sein Hausmeister gefordert?

**Wagner:** Eigentlich sind alle gleichermaßen gefordert, über Nutzerzufriedenheit nachzudenken und ihre spezifischen Anforderungen zu formulieren. Wer noch fehlt in Ihrer Aufzählung ist ganz am Anfang der Kette der Bauherr. Dabei muss man unterscheiden, ob der Bauherr als Investor, als Eigentümer oder sogar als Selbstnutzer des Gebäudes auftritt. Er muss sich Gedanken machen, was in dem Gebäude passieren soll. Ideal ist dabei natürlich, wenn der Bauherr auch der spätere Nutzer ist, weil er dann am konkretesten seine Ansprüche an gewisse Räume und an Geschosse formulieren kann. Innerhalb eines Gebäudes kann das variieren. Weil solche Anforderungen von Bauherrn meistens eher allgemein und abstrakt sind, muss der Planer das übersetzen, um zu konkreten Vorgaben für Raumklima, Licht et cetera zu kommen. Der Betreiber sollte auch dabei sein, um zu sagen, ob er das später im Betrieb so umsetzen kann. So entsteht dann ein Gesamtgebäudekonzept aus einem integralen Planungsansatz heraus.

Lohnt es sich für einen Bauherrn, über die Zufriedenheit der späteren Nutzer nachzudenken?

**Wagner:** Welche Rolle nimmt der Bauherr ein? Einen reinen Investor interessiert eine hohe Rendite und der Wert des Gebäudes auf dem Markt. Dabei spielt die Nutzerzufriedenheit eine große Rolle, weil sie zum Beispiel das Leerstandsrisiko mindern kann und die Konkurrenzfähigkeit gegenüber anderen Büroimmobilien stärkt. Wenn der Bauherr aber Eigennutzer ist und seine Mitarbeiter im Gebäude arbeiten, dann kann er über den Faktor Nutzerzufriedenheit die Motivation seiner Beschäftigten erhöhen. Das fördert den Firmenerfolg und trägt vielleicht dazu bei, den Krankenstand niedriger zu halten.

Nutzerzufriedenheit und Energieeffizienz gehen Hand in Hand

Und wie wirkt sich eine Planung mit hohem Anspruch an die Nutzerzufriedenheit auf die Investitionskosten aus?

**Wagner:** Die Frage lässt sich nicht so einfach beantworten. Nach meiner Einschätzung muss das auf die Investitionskosten keinen Einfluss haben. Wir haben bei den Gebäuden im Rahmen der Forschungsinitiative EnOB gesehen, dass sich deren Gesamtinvestitionskosten nicht groß von vergleichbaren Gebäudetypen unterscheiden. Die Kosten hängen eher von den Festlegungen ganz am Anfang ab, also welche Gebäudequalität will ich erreichen. Da kann ich mich für goldene Wasserhähne entscheiden, was die Nutzer wahrscheinlich nicht so zufrieden macht, oder ich investiere mehr in den Nutzerkomfort. Das können dann kleinere Büroeinheiten sein oder Großraumbüros, die aber den Mitarbeitern die notwendige Individualsphäre ermöglichen.

Und wie sieht es mit den Betriebskosten und dem Energieverbrauch aus?

**Wagner:** Bei den Betriebskosten ist es schon schwieriger, weil ein Gebäude nie 100 Prozent perfekt ist. Wenn ich Nutzerzufriedenheit ernst nehme, dann muss ich Feedbackschleifen einbauen, beispielsweise über Befragung oder Gespräche mit den Nutzern. Das bedeutet einen erhöhten personellen Aufwand des Hausmeisters oder des Gebäudemanagements. Der Energieverbrauch, denke ich, sollte geringer sein. Energiebewusstes Verhalten und eine hohe Nutzerzufriedenheit gehen oft Hand in Hand. Das liegt zum Beispiel daran, dass in beiden Fällen die Nutzer umfangreich über den sachgerechten Umgang mit der Gebäudetechnik informiert werden. Dieser Zusatzaufwand wird aber dadurch wettgemacht, dass eine Firma mit zufriedenen Mitarbeitern eine höhere Produktivität entfalten kann.

Sie haben gemeinsam mit einem Autorenteam ein Fachbuch zu diesem Thema veröffentlicht. Für welche Zielgruppen ist das Buch interessant?

**Wagner:** Wir wollen die Bauherren informieren. Wenn man mit Leuten spricht, die für Gebäude verantwortlich sind, dann merkt man schnell, dass bei ihnen wenig Wissen über Nutzerkomfort vorhanden ist. Die Perspektive der Bauherren steht besonders in den Anfangskapiteln im Vordergrund. Zweite, genauso wichtige Adressaten sind die Planer. Denen wollen wir detailliertes Fachwissen und eine umfangreiche Darstellung der wissenschaftlichen Diskussion zum Thema an die Hand geben.

(mi)

