

Martin Hodulak • Ulrich Schramm

Nutzerorientierte Bedarfsplanung

Prozessqualität für nachhaltige Gebäude

Springer

Inhaltsverzeichnis

1 Die Herausforderung 1

- 1.1 Problemstellung 2
 - 1.1.1 Über Nachhaltigkeit und Baukultur 2
 - 1.1.2 Von Nutzerzufriedenheit und Gebäudeakzeptanz 8
 - 1.1.3 Zur ganzheitlichen Betrachtung 12
- 1.2 Zielsetzung 13
 - 1.2.1 Bewusstsein ändern 13
 - 1.2.2 Bedarfsplanung verankern 14
 - 1.2.3 Methode anbieten 16

2 Das Konzept 17

- 2.1 Grundlagen der Bedarfsplanung 18
 - 2.1.1 Begriffe und Definitionen 18
 - 2.1.2 Anwendungsbereiche 20
 - 2.1.3 Betrachtungsebenen 22
- 2.2 Entwicklung der Bedarfsplanung 24
 - 2.2.1 Einbeziehung von Bauherr und Nutzer 24
 - 2.2.2 Eigenständige Planungsdisziplin im Ausland 27
 - 2.2.3 Status quo in Deutschland 29
- 2.3 Bedarfsplanung als Schlüsselbegriff 37
 - 2.3.1 Definitionsphase im Facility Management 37
 - 2.3.2 Voraussetzung für Qualitätssicherung 39
 - 2.3.3 Building Performance Evaluation im Gebäudelebenszyklus 43
- 2.4 Nutzerorientierte Bedarfsplanung als Methode 50
 - 2.4.1 Bezeichnung 50
 - 2.4.2 Einordnung 51
 - 2.4.3 Kennzeichen und Kompetenzen 57

3 Die Vorgehensweise 65

- 3.1 Projektstart 68
 - 3.1.1 Ablauf festlegen 68
 - 3.1.2 Grundlagen recherchieren 70
 - 3.1.3 Ziele definieren 72

- 3.2 Informationsermittlung 73
 - 3.2.1 Wissensträger motivieren 73
 - 3.2.2 Qualitäten aufnehmen 74
 - 3.2.3 Quantitäten erheben 74
- 3.3 Wissensauswertung 76
 - 3.3.1 Qualitäten und Quantitäten analysieren 76
 - 3.3.2 Konsens herbeiführen 78
 - 3.3.3 Anforderungsprofil entwickeln 78
- 3.4 Bedarfsdokumentation 80
 - 3.4.1 Korrektorexemplar erstellen 80
 - 3.4.2 Anforderungsprofil prüfen 81
 - 3.4.3 Bedarfsplan vorstellen 82
- 3.5 Qualitätssicherung 83
 - 3.5.1 Anforderungsprofil kommunizieren 83
 - 3.5.2 Entwurfslösungen prüfen 84
 - 3.5.3 Anforderungsprofil fortschreiben 85

4 Die Arbeitsschritte 87

- 4.1 Zieleworkshop 90
 - 4.1.1 Beteiligte und Ort 90
 - 4.1.2 Agenda und Ablauf 91
 - 4.1.3 Abschluss 92
- 4.2 Kick-off-Meeting 95
 - 4.2.1 Beteiligte und Ort 95
 - 4.2.2 Agenda und Ablauf 95
 - 4.2.3 Abschluss 98
- 4.3 Fokusinterview 99
 - 4.3.1 Beteiligte und Ort 99
 - 4.3.2 Agenda und Ablauf 102
 - 4.3.3 Abschluss 105
- 4.4 Zahlenerhebung 106
 - 4.4.1 Beteiligte und Ort 106
 - 4.4.2 Ablauf 106
 - 4.4.3 Abschluss 107

- 4.5 Konsensworkshop 108
 - 4.5.1 Beteiligte und Ort 108
 - 4.5.2 Agenda und Ablauf 109
 - 4.5.3 Abschluss 111
- 4.6 Ergebnispräsentation 112
 - 4.6.1 Beteiligte und Ort 112
 - 4.6.2 Agenda und Ablauf 113
 - 4.6.3 Abschluss 115
- 4.7 Anforderungsmanagement 116
 - 4.7.1 Beteiligte und Ort 116
 - 4.7.2 Agenda und Ablauf 116
 - 4.7.3 Abschluss 117

5 Die Arbeitsmittel 119

- 5.1 Projektstart 121
 - 5.1.1 Zeitplan 121
 - 5.1.2 Projektorganigramm 122
 - 5.1.3 Stundenplan 123
 - 5.1.4 Info-Chart 124
 - 5.1.5 Ziele-Chart 125
 - 5.1.6 Fragebogen 126
 - 5.1.7 Methoden-Chart 128
- 5.2 Informationsermittlung 129
 - 5.2.1 Interviewleitfaden 129
 - 5.2.2 Visuelles Protokoll 132
 - 5.2.3 Kartentechnik 136
 - 5.2.4 Stifte und Farben 138
 - 5.2.5 Schrift 141
 - 5.2.6 Grafische Elemente 142
 - 5.2.7 Flipcharts 148
 - 5.2.8 Prozess-/Beziehungsdiagramm 152
 - 5.2.9 Kartenwand 154
- 5.3 Wissensauswertung 156
 - 5.3.1 Flächenkennwerte 156
 - 5.3.2 Flächenvisualisierung 159
 - 5.3.3 Flächenliste 160
 - 5.3.4 Kostenkennwerte 162
 - 5.3.5 Kostenrahmen 164
 - 5.3.6 Resümee-Charts 166

Inhaltsverzeichnis

- 5.4 Bedarfsdokumentation 168
 - 5.4.1 Executive Summary 168
 - 5.4.2 Dokumentation 170
- 5.5 Qualitätssicherung 172
 - 5.5.1 Fortschreibungen 172
 - 5.5.2 Prüfberichte 173

6 Die Praxisbeispiele 175

- 6.1 Neue Arbeitswelten für mittelständische Unternehmen 178
 - 6.1.1 Situation und Aufgabe 178
 - 6.1.2 Durchführung 179
 - 6.1.3 Ergebnis 180
 - 6.1.4 Rückblick 182
- 6.2 Bedarfsplanung für neue Arbeitsprozesse 184
 - 6.2.1 Situation und Aufgabe 184
 - 6.2.2 Durchführung 185
 - 6.2.3 Ergebnis 186
 - 6.2.4 Rückblick 189
- 6.3 Bedarfsplanung für neu gegründete Organisationen 192
 - 6.3.1 Situation und Aufgabe 192
 - 6.3.2 Durchführung 194
 - 6.3.3 Ergebnis 199
 - 6.3.4 Rückblick 203
- 6.4 Bedarfsplanung bei laufender Entwurfsplanung 204
 - 6.4.1 Situation und Aufgabe 204
 - 6.4.2 Durchführung 205
 - 6.4.3 Ergebnis 208
 - 6.4.4 Rückblick 209

Die Verzeichnisse 211

- 1 Quellenverzeichnis 212
- 2 Abbildungsverzeichnis 219
- 3 Abkürzungsverzeichnis 224
- 4 Stichwortverzeichnis 225