

Inhaltsverzeichnis

1 Die Herausforderung 1

- 1.1 Problemstellung 2
 - 1.1.1 Über Nachhaltigkeit und Baukultur 2
 - 1.1.2 Von Nutzerzufriedenheit und Gebäudeakzeptanz 9
 - 1.1.3 Zur ganzheitlichen Betrachtung 12
- 1.2 Zielsetzung 14
 - 1.2.1 Bewusstsein ändern 14
 - 1.2.2 Bedarfsplanung verankern 15
 - 1.2.3 Methode anbieten 17

2 Das Konzept 19

- 2.1 Grundlagen der Bedarfsplanung 20
 - 2.1.1 Begriffe und Definitionen 20
 - 2.1.2 Anwendungsbereiche 22
 - 2.1.3 Betrachtungsebenen 25
- 2.2 Entwicklung der Bedarfsplanung 27
 - 2.2.1 Einbeziehung von Bauherr und Nutzer 27
 - 2.2.2 Eigenständige Planungsdisziplin im Ausland 30
 - 2.2.3 Status quo in Deutschland 32
- 2.3 Bedarfsplanung als Schlüsselbegriff 43
 - 2.3.1 Definitionsphase im Facility Management 43
 - 2.3.2 Voraussetzung für Qualitätssicherung 45
 - 2.3.3 Building Performance Evaluation im Gebäudelebenszyklus 49
- 2.4 Nutzerorientierte Bedarfsplanung als Methode 56
 - 2.4.1 Bezeichnung 56
 - 2.4.2 Einordnung 57
 - 2.4.3 Kennzeichen und Kompetenzen 65

3 Die Vorgehensweise 73

- 3.1 Projektstart 76
 - 3.1.1 Ablauf festlegen 76
 - 3.1.2 Grundlagen recherchieren 78
 - 3.1.3 Ziele definieren 80

3.2	Informationsermittlung 81
3.2.1	Wissensträger motivieren 81
3.2.2	Qualitäten aufnehmen 82
3.2.3	Quantitäten erheben 82
3.3	Wissensauswertung 84
3.3.1	Qualitäten und Quantitäten analysieren 84
3.3.2	Konsens herbeiführen 86
3.3.3	Anforderungsprofil entwickeln 86
3.4	Bedarfsdokumentation 88
3.4.1	Korrekturexemplar erstellen 88
3.4.2	Anforderungsprofil prüfen 89
3.4.3	Bedarfsplan vorstellen 90
3.5	Qualitätssicherung 91
3.5.1	Anforderungsprofil kommunizieren 91
3.5.2	Entwurfslösungen prüfen 92
3.5.3	Anforderungsprofil fortschreiben 93

4 Die Arbeitsschritte 95

4.1	Zieleworkshop 98
4.1.1	Beteiligte und Ort 98
4.1.2	Agenda und Ablauf 99
4.1.3	Abschluss 100
4.2	Kick-off-Meeting 103
4.2.1	Beteiligte und Ort 103
4.2.2	Agenda und Ablauf 103
4.2.3	Abschluss 106
4.3	Fokusinterview 107
4.3.1	Beteiligte und Ort 107
4.3.2	Agenda und Ablauf 110
4.3.3	Abschluss 113
4.4	Zahlenerebung 114
4.4.1	Beteiligte und Ort 114
4.4.2	Ablauf 114
4.4.3	Abschluss 115

- 4.5 Konsensworkshop 116
 - 4.5.1 Beteiligte und Ort 116
 - 4.5.2 Agenda und Ablauf 117
 - 4.5.3 Abschluss 119
- 4.6 Ergebnispräsentation 120
 - 4.6.1 Beteiligte und Ort 120
 - 4.6.2 Agenda und Ablauf 121
 - 4.6.3 Abschluss 123
- 4.7 Anforderungsmanagement 124
 - 4.7.1 Beteiligte und Ort 124
 - 4.7.2 Agenda und Ablauf 124
 - 4.7.3 Abschluss 125

5 Die Arbeitsmittel 127

- 5.1 Projektstart 129
 - 5.1.1 Zeitplan 129
 - 5.1.2 Projektorganigramm 130
 - 5.1.3 Stundenplan 131
 - 5.1.4 Info-Chart 132
 - 5.1.5 Ziele-Chart 133
 - 5.1.6 Fragebogen 134
 - 5.1.7 Methoden-Chart 136
- 5.2 Informationsermittlung 137
 - 5.2.1 Interviewleitfaden 137
 - 5.2.2 Visuelles Protokoll 140
 - 5.2.3 Kartentechnik 144
 - 5.2.4 Stifte und Farben 146
 - 5.2.5 Schrift 149
 - 5.2.6 Grafische Elemente 150
 - 5.2.7 Flipcharts 156
 - 5.2.8 Prozess-/Beziehungsdiagramm 160
 - 5.2.9 Kartenwand 162
- 5.3 Wissensauswertung 164
 - 5.3.1 Flächenkennwerte 164
 - 5.3.2 Flächenvisualisierung 167
 - 5.3.3 Flächenliste 168
 - 5.3.4 Kostenkennwerte 170
 - 5.3.5 Kostenrahmen 172
 - 5.3.6 Resümee-Charts 174

5.4	Bedarfsdokumentation 176
5.4.1	Executive Summary 176
5.4.2	Dokumentation 178
5.5	Qualitätssicherung 180
5.5.1	Fortschreibungen 180
5.5.2	Prüfberichte 181

6 Die Praxisbeispiele 183

6.1	Neue Arbeitswelten für mittelständische Unternehmen 186
6.1.1	Situation und Aufgabe 186
6.1.2	Durchführung 187
6.1.3	Ergebnis 188
6.1.4	Umsetzung 190
6.1.5	Evaluierung 192
6.1.6	Rückblick 196
6.2	Bedarfsplanung für neu gegründete Organisationen 198
6.2.1	Situation und Aufgabe 198
6.2.2	Durchführung 200
6.2.3	Ergebnis 205
6.2.4	Rückblick 209
6.2.5	Umsetzung 210

Die Verzeichnisse 211

1	Quellenverzeichnis 212
2	Abbildungsverzeichnis 221
3	Abkürzungsverzeichnis 226
4	Stichwortverzeichnis 227