

Erfolgskontrolle von innovativen Bürokonzepten



Prof. Lukas Windlinger,
Dozent,
lukas.windlinger@zhaw.ch

Innovative Formen der Bürogestaltung verlangen nach adäquaten Methoden zur Erfolgsanalyse. Aktuelle aktivitätsorientierte Büroformen werden deshalb in der Benutzungsphase evaluiert. Studierende des Studiengangs Facility Management haben solche Evaluationen in Zusammenarbeit mit der holländischen Beratungsfirma YNNO bei Google in Zürich durchgeführt.

Veränderungen in der Arbeitswelt und der Arbeitskultur innovativer Unternehmen bedingen neue Wege in der Gestaltung und Bewirtschaftung von Büros. Nach Vorbildern aus Skandinavien und den Niederlanden werden zeitgemässe Büros aktivitätsorientiert geplant und genutzt. Im Vordergrund steht dabei ein Verständnis von Büros als Ressource. Verschiedene Arten von Arbeitsplätzen in Bürokonzepten werden so konzipiert, dass sie verschiedene Aktivitäten möglichst optimal unterstützen. Der Erfolg dieser Konzepte wird über innovative Methoden der Benutzungsanalyse gesteuert.

Passt das Büro zur Nutzung?

Die Qualität eines Bürokonzeptes zeigt sich in der Nutzungs- und Betriebsphase. Dann stellt sich nämlich heraus, ob Büros den Bedürfnissen der Benutzer entsprechen. Mit dem Ansatz der Post Occupancy Evaluation (POE) wird eine systematische Evaluation von Gebäuden durch die Menschen, welche sie benutzen, beschrieben. Solche Evaluationen werden durchgeführt, nachdem ein Gebäude oder ein Teil eines Gebäudes in die Benutzungsphase (occupancy) übergeben wurde, daher der Name Post Occupancy Evaluation. Übergeordnete Zielsetzung von POE ist es, Planern und Gestaltern Feedback über die Wirkung von Gebäuden oder Facilities (gestal-

tete Umwelten) auf die Nutzer zu liefern. POE sollen zeigen, wie die Benutzer durch die Gestaltung der Gebäude und räumlichen Umgebungen optimal und nachhaltig unterstützt werden können. Damit werden Voraussetzungen für Verbesserungen oder das Planen und Gestalten ähnlicher Umwelten geschaffen. Die Schwerpunkte der POE liegen bei der Überprüfung der Zielerreichung, der Ableitung von Massnahmen und der Überprüfung des Erfolgs der Intervention.

Wie kann es weiterentwickelt werden?

Da Büros in erster Linie ein Werkzeug für die Erledigung von Arbeitsaufgaben darstellen, ist es naheliegend, den Fokus der Evaluation von Bürokonzepten auf die Merkmale der Nutzung bestimmter räumlicher Angebote zu legen. POE gehen damit über blosser Zufriedenheitsanalysen oder Abfragen von Beschwerden hinaus. Vielmehr schliessen sie eine Vielzahl von Untersuchungsdimensionen mit ein. Als kontinuierlicher Verbesserungsprozess leisten POE einen nachhaltigen Beitrag zur Qualitätsverbesserung in Form von evidence-based Facility Management. Typischerweise werden in POE Mitarbeitendenbefragungen mit Verhaltensdaten aus Beobachtungen kombiniert. Bei den Verhaltensdaten stehen Benutzungshäufigkeiten, -arten und -dauer von verschiedenen Arten von Arbeitsplätzen (z.B. individuelle Arbeitsplätze, Sitzungsräume, Rückzugsräume) im Vordergrund. Diese Daten geben Aufschluss darüber, wie räumliche Angebote im Alltag tatsächlich genutzt werden. Die Evaluation dieser Daten leistet einen wichtigen Beitrag zur Bewertung und Weiterentwicklung von Bürokonzepten. Mit der Analyse von Verhaltensdaten lassen sich funktionale Aspekte der Arbeitsplätze kombinieren mit ökonomische Parametern wie z.B. der Flächenwirtschaftlichkeit. Dadurch werden mittelbare und unmittelbare Nutzendimensionen gemeinsam optimiert.



Projektteam mit den Studierenden der ZHAW.



Gondeln werden bei Google in Zürich als Besprechungsräume genutzt.



Zone für informelle Besprechungen bei Google Zürich.

Wie macht es Google?

In Zusammenarbeit mit der holländischen Beratungsfirma YNNO und dem lokalen FM-Team hatten Studierende des Studiengangs Facility Management die Möglichkeit in den Büros des multinationalen Softwaregiganten Google Erfahrungen mit POE zu sammeln. Die Studierenden nahmen an einer einwöchigen Analyse der Google-Büros teil und führten mittels Verhaltensbeobachtungen die Verhaltensanalysen gemäss den Vorgaben von YNNO durch. Die Studierenden konnten so in eigener Erfahrung erleben, wie ausgesprochen innovative Designs und Workplace Management Konzepte und Analysen für evidence-based Facility Management kombiniert werden.

Forschungsprojekt

Google Zürich Post Occupancy Evaluation

Leitung:	Gesamtprojektleitung: YNNO; für ZHAW: Prof. Lukas Windlinger
Projektdauer:	1 Monat
Partner:	YNNO, NL