

Die Relevanz des Nutzerzufriedenheitsmanagements bei Projekten der Öffentlich-Privaten-Partnerschaften (ÖPP)

In den letzten Jahren haben sich die finanziellen Spielräume von Bund, Ländern und Gemeinden vielerorts verringert. Deshalb gehen seit geraumer Zeit öffentliche Auftraggeber neue Wege, wenn es um die Finanzierung der ihnen übertragbaren Aufgaben geht.

Die Öffentliche Hand trägt die Verantwortung für die Bereitstellung und die Instandhaltung wesentlicher Infrastruktureinrichtungen. Hierfür hat sich die ÖPP als die passende Beschaffungsvariante erwiesen. Dabei handelt es sich um eine langfristige partnerschaftliche Zusammenarbeit zwischen einem privaten Partner und der öffentlichen Hand, um öffentliche (Hochbau-)Projekte wie Schulen zu errichten. Im Regelfall werden Verträge mit einer Dauer von 25 - 30 Jahren abgeschlossen, so dass dem Betrieb der jeweiligen Einrichtung eine besondere Bedeutung zukommt.

Allerdings wurde bisher bei ÖPP-Projekten dem Nutzerzufriedenheitsmanagement wenig Aufmerksamkeit geschenkt. Die Firma GOLDBECK Public Partner (GPP), Bielefeld, beabsichtigt, ihre schriftlichen Nutzerbefragungen zu systematisieren, sodass sowohl die Stärken als auch die Schwächen eines Gebäudes und des Gebäudebetriebs erfasst werden. Aus den Ergebnissen können dann Optimierungsmaßnahmen für das Objekt abgeleitet werden, die - bei richtiger Umsetzung seitens des Property Managers – beispielsweise zu einer Steigerung der Nutzerzufriedenheit führen. Mittelfristig können die Erkenntnisse in die Konzeption weiterer ÖPP-Projekte desselben Nutzungstyps eingebracht werden.

Ein aktuelles Problem ergibt sich aus der Tatsache, dass bei GPP keine einheitlichen Fragebögen existieren, zumal vorhandene Fragebögen nicht für andere Nutzungstypen übernommen werden können. So müssen diese Instrumente individuell angepasst werden, was im Tagesgeschäft der Property Manager sehr viel Zeit in Anspruch nimmt. Ziel der Arbeit ist es deshalb, konkrete Instrumente für das Nutzerzufriedenheitsmanagement von GPP zu entwickeln.

Kontakt: doganay90@hotmail.de

Erstprüfer: Prof. Dr.-Ing. Ulrich Schramm
Zweitprüfer: Sebastian Steckstor, M. Eng., GPP