

## **„Alles dreht sich um den Kunden“ – Nutzerorientierte Gebäudebewertung am Beispiel des EDEKA-Marktes in Münster-Wolbeck**

Die Zahl der Supermärkte in Deutschland ist in den letzten Jahrzehnten wie kaum eine andere Betriebsform des Einzelhandels gestiegen. Mit dieser dynamischen Entwicklung wächst jedoch nicht nur die Zahl und Größe der Märkte, sondern ebenfalls die Anzahl an Gebäudenutzern in diesem Segment: Kunden und Mitarbeiter. Für den Erfolg eines jeden Gebäudes stehen stets die Interessen dieser beiden Nutzergruppen und deren Zufriedenheit im Mittelpunkt. Es gilt vor allem neue Kunden zu gewinnen und bestehende nach Zufriedenstellung an das Unternehmen zu binden. Doch wie lassen sich diese Wünsche und die Zufriedenheit der Kunden überprüfen und somit feststellen, inwieweit in diesem konkreten Beispiel ein Supermarkt vom Nutzer angenommen und akzeptiert wird? Diese Erfolgsüberprüfung mittels einer nutzerorientierten Gebäudebewertung innerhalb der realen Nutzungsphase ist in Deutschland noch nicht sehr verbreitet. An dieser Stelle entsteht somit ein interessanter Ansatz zur näheren Betrachtung sowie Handlungsbedarf.

Ziel der Arbeit ist es, basierend auf der nutzerorientierten Gebäudebewertung am Beispiel des EDEKA-Marktes in Münster-Wolbeck, ausgewählte Handlungsempfehlungen und Optimierungsvorschläge für den Supermarkt selbst sowie für Planung und Bau zukünftiger, vergleichbarer Märkte zu formulieren.

Zu Beginn werden im Theorieteil der Arbeit grundlegende Begrifflichkeiten in Verbindung mit dem Thema der Zufriedenheit des Gebäudenutzers erklärt. So geht es im ersten Kapitel „Nutzerzufriedenheit in Gebäuden“ um Themen wie Nachhaltigkeit und deren Relevanz für das Bauwesen, wie auch um die damit verknüpften Nachhaltigkeitszertifikate für Gebäude. Der allgemeine Zusammenhang zwischen Nutzer und Gebäude wird aufgezeigt sowie die Parameter beschrieben, die für die Nutzerzufriedenheit bestimmend sind. Erste Ansätze zu Kriterien speziell bei Märkten des Einzelhandels werden gegeben.

Im zweiten Kapitel „Supermärkte und Discounter des Lebensmitteleinzelhandels“ liegt der Schwerpunkt auf der ausführlichen Betrachtung der Entwicklung des Einzelhandels in Deutschland. Diesbezüglich werden Definitionen erörtert, ein geschichtlicher Rückblick zur Entstehung der Märkte gegeben sowie allgemein gültige Anforderungen an Supermärkte herausgestellt. Außerdem wird die Post-Occupancy Evaluation (POE) als Methode zur nutzerorientierten Gebäudebewertung erläutert.

Der Praxisteil baut auf den grundlegenden Informationen des Theorieteils auf. In den folgenden Kapiteln werden das ausführende Bauunternehmen, der EDEKA-Markt in Münster-Wolbeck sowie die konkrete Planung, Durchführung und Auswertung der Gebäudeevaluation am Praxisbeispiel vorgestellt.

Im Transferteil wird eine Auswahl von organisatorischen, planerischen und konstruktiven Lösungsansätzen formuliert. Zusammenfassend zeigt die Arbeit, dass durch das POE-Verfahren Ansatzpunkte identifiziert werden können, um die Nutzerzufriedenheit mit dem Supermarkt kurz-, mittel- und langfristig zu steigern. Die beschriebenen Handlungsempfehlungen und Optimierungsvorschläge helfen dabei, das Praxisobjekt zu optimieren und bauliche wie auch organisatorische Aspekte zu verbessern. Gleichzeitig dienen sie als Leitfaden und Orientierung für zukünftige, vergleichbare Objekte.

Kontakt: [jujujessen@googlemail.com](mailto:jujujessen@googlemail.com)

Erstprüfer: Prof. Dr.-Ing. Ulrich Schramm

Zweitprüfer: Dipl.-Ing. Thomas Nabbe, Hubert Nabbe GmbH, Münster