

ZIRIUS
Universität Stuttgart
Seidenstraße 36
70174 Stuttgart

Sandra Wassermann
Sophia Alcántara
Marco Sonnberger

Stuttgart, 28. Februar 2013

Protokoll zum Expertenworkshop

Bewertung Beratungstool für Stuttgarter Haushalte

Als Teilbericht von AP 6.7 „Kommunikation“ im Rahmen des
Projektes

„Stadt mit Energie-Effizienz Stuttgart“ (SEE)

>SEE> Stadt mit
Energieeffizienz



Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	3
2	Methoden der Expertenbefragung und –einbindung	4
3	Der Fragebogen	6
3.1	Abschnitt I: Zielgruppenspezifische Beratung	7
3.2	Abschnitt II: Verständlichkeit	8
3.3	Abschnitt III Ausgestaltung der Maßnahmenbeschreibungen	8
3.4	Abschnitt IV: Zielvereinbarungen	8
3.5	Abschnitt V: Beratungssituation	8
3.6	Abschnitt VI: Offene Fragen	9
4	Teilnehmer des Workshops	9
5	Ergebnisse	9
5.1	Ergebnisse Abschnitt I: Zielgruppenspezifische Beratung	9
5.2	Ergebnisse Abschnitt II: Verständlichkeit	12
5.3	Ergebnisse Abschnitt III: Ausgestaltung der Maßnahmenbeschreibungen	13
5.4	Ergebnisse Abschnitt IV: Zielvereinbarungen	15
5.5	Ergebnisse Abschnitt V: Beratungssituation	17
5.6	Ergebnisse Abschnitt VI: Offene Fragen	18
6	Zusammenfassung	20
7	Literatur	21
	Teilnehmerliste	23

1 Einleitung

Zielsetzung des Projekts „SEE – Stadt mit Energieeffizienz Stuttgart“ ist es, in der Stadt Stuttgart auf möglichst breiter Ebene die Energieeffizienz zu erhöhen und den Energieverbrauch zu senken. Die dazu notwendigen Effizienzsteigerungen müssen in allen Sektoren und von den verschiedensten Akteuren über einen bestimmten Zeitraum verteilt umgesetzt werden. Ein wichtiger Ansatz im Projekt ist die Erarbeitung innovativer Dienstleistungen und Maßnahmen zur Steigerung der Energieeffizienz, die Bürgern und Stakeholdern angeboten werden. Darunter ist auch ein Beratungsangebot für die Einwohnerinnen und Einwohner der Stadt, um ihre energierelevanten Entscheidungen hinsichtlich Energieeffizienz und einer Reduktion des Verbrauchs zu optimieren.

Um das energieeffiziente Verhalten von Privatpersonen zu fördern, wird ein spezielles Analyse- und Beratungsprogramm als Dienstleistung für private Haushalte entwickelt und 700 bis 1.000 Stuttgarter Haushalten angeboten. Während der Analysephase werden die Daten der Haushalte im Rahmen einer Begehung und eines Gespräches erfasst und analysiert. In einer nachfolgenden Beratungsphase werden den Haushalten die Ergebnisse der Analyse vorgestellt. Darauf aufbauend erfolgt eine haushaltsspezifische Beratung, bei der die Haushalte über die effizientesten Maßnahmen zur Energieeinsparung für ihren Haushalt informiert werden.

Im Rahmen des Teilarbeitspakets 6.7 wurde das Beratungsprogramm im Hinblick auf seine Wirksamkeit und Akzeptanz überprüft und überarbeitet. Ziel war es, das Beratungstool so zu gestalten, dass sichergestellt werden kann, damit auf möglichst großes Interesse bei den Stuttgarter Haushalten zu stoßen. Das Beratungstool wurde daher vor endgültiger Fertigstellung durch Experten geprüft und modifiziert. Dabei wurden verschiedene Wissenschaftler relevanter Disziplinen (z.B. Psychologie, Soziologie) sowie Akteure aus der Praxis (u.a. auch die eventuellen späteren Anwender, wie z.B. das Energieberatungszentrum Stuttgart) um eine Bewertung einer „Dummy-Version“ des Beratungstools gebeten. Das Beratungstool wurde insbesondere im Hinblick auf Aspekte der Verständlichkeit, Berücksichtigung der unterschiedlichen Lebenswelten verschiedener Haushaltstypen sowie spezifische Anforderungen an die Kommunikation und Beratungssituation geprüft. In verschiedenen Phasen (Gruppenarbeit, Plenum) wurden mittels standardisierter Skalen Expertenurteile erhoben, sowie offene Fragen diskutiert.

Die Ergebnisse des Expertenworkshops fließen in die Fertigstellung des Beratungstools zu AP 6.2 ein.

2 Methoden der Expertenbefragung und -einbindung

Zur Plausibilisierung und insbesondere zum Praxistest von Forschungsergebnissen empfiehlt es sich, sie einem Expertenkreis zu spiegeln und von diesem noch einmal kritisch überprüfen zu lassen. So kann sichergestellt werden, dass die wissenschaftlichen Ergebnisse Praxisbedürfnisse nicht ignorieren (vgl. Lang/Schnieper 2006: 144ff.). Für die Bewertung erster wissenschaftlicher Ergebnisse in einer frühen, noch nicht abgeschlossenen Forschungsphase, bieten sich verschiedene Methoden an. So sind Interviews mit einzelnen Experten ebenso denkbar wie eine schriftliche Befragung einer größeren Expertengruppe. Als weitere Methode bietet sich die Form des Expertenworkshops an. Auf diese Weise erhält man schnell ein relativ gesichertes Meinungsbild einer größeren Gruppe. Da die Auswertung von offenen Gruppendiskussionen äußerst aufwändig ist und diese Methode v.a. mit dem Ziel eingesetzt wird, ein noch unbekanntes Feld zu explorieren und erste Thesen zu entwickeln (z.B. bei der Durchführung von Fokusgruppen), wurde für den Expertenworkshop keine offene Form gewählt. Stattdessen wurde eine stark vorstrukturierte Diskussionsform angewendet, die das Ziel hatte, die Mehrzahl der Themen mittels standardisierter Fragen zu erheben.

Die Intention des Workshops war es explizit nicht, das Beratungstool in der „Dummy-Version“ wohlwollend zu betrachten und zu bestätigen, sondern es kritisch zu überprüfen und dadurch Vorschläge zur Modifikation und Verbesserung zu erhalten. Die Entwicklung der „Dummy-Version“ war v.a. von den politischen Zielen der Energieeinsparung von 20% bis zum Jahr 2020 sowie den wissenschaftlichen Erkenntnissen zur Erreichung dieser Ziele in den Bereichen Mobilität, Gebäude und Elektrogeräte geprägt. Zum Zeitpunkt des Expertenworkshops noch unberücksichtigt waren Überlegungen zur tatsächlichen Praxis der Energieberatung und die Perspektive der zu beratenden Haushalte. Die Entwicklung des Beratungstools war zum Zeitpunkt des Workshops noch nicht abgeschlossen, sondern befand sich in der Phase vor dem Praxistest, in der Verbesserungen und Veränderungen noch vorgenommen werden konnten. Eine Verbesserung und Anpassung an die Bedürfnisse der Praxis war das ausdrückliche Ziel des Workshops und wurde gegenüber den teilnehmenden Experten auf diese Weise kommuniziert.

Für den Workshop wurde ein stark strukturiertes Verfahren gewählt, das sich an der Methode des Gruppendelphiverfahrens orientiert. Das Gruppendelphiverfahren ist ein Instrument zur Erhebung von Expertenurteilen, das sich als Weiterentwicklung der kognitiven dialogorientierten Delphi-Befragung versteht (vgl. Schulz & Renn 2009; Oppermann & Renn 1995). Dieses ursprüngliche Verfahren wurde von der RAND Co. Mitte der 60er Jahre entwickelt und zunächst für die Bewertung von Verteidigungstechnologien eingesetzt. Später

wurde es vor allem als Prognoseinstrument im Rahmen von Technikfolgenabschätzungen verwandt (vgl. Mintroff & Turoff 1975: 17-36; Benarie 1988: 149-158). Da bei einer traditionellen Delphi-Befragung keine Begründungen für (abweichende) Experteneinschätzungen erhoben werden, haben einige Autoren eine Modifikation des Verfahrens vorgeschlagen (vgl. Webler et al. 1991: 253-263; Schulz & Renn 2009). Die Experten tauschen sich dabei nicht durch postalische Befragung und Rückkopplung aus, sondern werden zu einem gemeinsamen Workshop eingeladen. Wichtig ist dabei, dass die eingeladenen Experten die in der Fachwelt diskutierte Bandbreite an unterschiedlichen Auffassungen und Interpretationen vertreten. Wie bei der traditionellen Delphi-Befragung wird auch beim Gruppendelphi von einem Forschungsteam ein Fragenkatalog erstellt, in dem Aussagen über ein bestimmtes Themenfeld, insbesondere auch über zu erwartende Konsequenzen einer Maßnahme oder einer Entscheidungsoption, abgefragt werden. Im Vorfeld oder spätestens zu Beginn des Workshops werden den Teilnehmern die Aufgabenstellung und die Struktur des Fragebogens erläutert. Dann werden die Teilnehmer in einer ersten Runde in Gruppen aufgeteilt. Jede dieser Kleingruppen erhält die Aufgabe, den erläuterten Fragebogen auszufüllen. Ein Konsens wird dabei angestrebt, aber abweichende Voten sind möglich. Außerdem werden die Experten aufgefordert, auch Unsicherheiten bei der Beantwortung einer Frage festzuhalten. Im Plenum müssen diejenigen Experten, deren Bewertungen signifikant vom Mittelwert aller anderen Teilnehmer abweichen, ihren Standpunkt eingehend vor den anderen begründen und im nicht-öffentlichen Streitgespräch verteidigen. In einer zweiten Runde wird das Verfahren in neuen Kleingruppen wiederholt. Die Abfolge von Einzelgruppensitzungen und Plenarsitzungen wird so lange fortgeführt, bis keine signifikanten Verschiebungen der Standpunkte mehr auftreten. Am Ende eines Gruppendelphis erhält man in der Regel eine wesentlich eindeutigere Verteilung der Antwortmuster. Entweder streuen die Einschätzungen der Experten um einen Mittelwert oder es bilden sich mehrgipflige Verteilungen.

Der im Projekt durchgeführte Workshop folgte in weiten Teilen dem geschilderten Gruppendelphiverfahren. Allerdings wich er in einigen Punkten ab, die im Folgenden dargestellt werden: Eine Besonderheit war der auf dem Workshop auszufüllende Fragebogen, dessen Inhalte und Aussagen der Bewertung des Beratungstools dienten und der keine Themen großer Unsicherheit, welche von Dissens unter den Experten geprägt sind, umfasste. Eine weitere Abweichung vom üblichen Gruppendelphi kennzeichnete die Anwesenheit von Mitgliedern des Forschungsteams in den Arbeitsgruppen, welche die Argumente protokollierten und Nachfragen beantworteten. Die Mitglieder des Forschungsteams beteiligten sich allerdings nicht inhaltlich an den Diskussionen. Da bei der anschließenden Plenarsitzung am Nachmittag in der Gesamtheit der Fragen und Aussagen

Konsens erzielt werden konnte, wurde keine zweite Runde mehr durchgeführt. Desweiteren war auch die thematische Schwerpunktsetzung hinsichtlich offener Fragen, die nicht standardisiert erhoben sondern im Plenum umfassend diskutiert und protokolliert wurden, eine Besonderheit des gewählten Vorgehens.

Als Ergebnis lagen dann sowohl für das Beratungstool als auch für die Beratungssituation eine umfassende Bewertung und Anregung zur Modifikation vor. Darüber hinaus wurden auf dem Workshop Vorschläge für eine Verknüpfung der Haushaltsberatung mit anderen in der Stadt geplanten Energieeffizienzkampagnen und -aktivitäten erarbeitet. Zusammenfassend können noch einmal folgende Arbeitsschritte festgehalten werden:

1. Entwicklung eines standardisierten Fragebogens sowie Sammlung offener Fragen in enger Zusammenarbeit mit den Projektpartnern, die die Haushaltsbefragung und -beratung maßgebend durchführen.
2. Abhalten eines eintägigen Workshops mit 12 Experten, davon sechs aus der Energieberatungspraxis und sechs Wissenschaftler, die zum Thema Energieverbrauchsverhalten privater Haushalte arbeiten.
3. Auswertung der Ergebnisse und Erstellen eines Protokolls.

3 Der Fragebogen

Der Fragebogen wurde auf Grundlage der „Dummy-Version“ des Beratungstools entwickelt und griff dabei vielfältige Thesen der Literatur über Energieverbrauchsverhalten und Energieberatungen auf. Die einschlägige Literatur umfasst vor allem psychologische, ökonomische und soziologische Theorien sowie empirische Studien. Entsprechend unterschiedlich sind die jeweils zugrunde gelegten Verhaltensannahmen und Fragestellungen¹. Ökonomische Studien untersuchen vor allem Investitionen und entsprechende Kalkulationen, die Konsumenten hierfür vornehmen. Dabei trifft z.B. der Rational Choice Schule zuzuordnende Discrete Choice Ansatz mit seiner Methode der Stated Preferences (vgl. Louviere et al. 2000) ganz andere Verhaltensannahmen (wie beispielsweise transitive Präferenzen und die positive Nutzenbewertung einer langfristigen Gewinnmaximierung) als die Verhaltensökonomie, die von einer Bounded Rationality der Akteure ausgehend untersucht, welche unterschiedlichen Entscheidungsheuristiken ihr Verhalten prägen. Individuen maximieren demnach nicht ihren Nutzen, sondern verwenden bestimmte „Daumenregeln“ zur Entscheidungsfindung. Beispielsweise werden nur

¹ Für einen Überblick siehe z.B. Wilson/Dowlatabadi 2007

sequentiell neue Informationen über Alternativen gesucht, bis ein bestimmter Nutzenschwellwert erreicht ist oder es wird dieselbe bzw. eine ähnliche Entscheidung wie beim letzten Mal getroffen. Manche Alternativen, insbesondere jene, die besonders teuer sind, werden sofort ausgeschlossen und ignoriert. Es werden zudem die Informationen bevorzugt, die besonders schnell zur Hand und einprägsam sind (vgl. Todd/Gigerenzer 2003; Knight/Lutzenhiser/Lutzenhiser 2006). Neben den ökonomischen Theorien, die vor allem in Studien verwendet werden, die sich mit dem Investitionsverhalten befassen, sind insbesondere auch psychologische Ansätze, wie die Theorie des geplanten Verhaltens (vgl. Ajzen 1991) oder auf diese aufbauende Theorien und Hypothesen wichtige Perspektiven (vgl. Bamberg 1999). Hier wird – anders als in der Ökonomie – auch ein Fokus auf nicht-investitionsbezogenes Verhalten gelegt und zunächst deutlich zwischen Einstellung und Verhalten unterschieden. Soziologische Ansätze zur Analyse von energiebezogenen Verhaltensweisen und Einstellungen reichen von sozialpsychologischen Konzepten bis zu umfassenderen gesellschaftstheoretischen Ansätzen. Entsprechend unterschiedlich sind auch die jeweiligen Fragestellungen. Diese reichen von der Untersuchung individuellen Konsumentenverhaltens über die Analyse des Verhaltens von Haushalten bis hin zur Fokussierung auf gesellschaftlich geprägte Routinen und sozial konstruierte Ideen sowie Strukturen (vgl. Shove et al. 1998; Wilhite 2005; Wilhite/Lutzenhiser 1999). In dieser Sichtweise treffen Individuen nicht die Entscheidung, Energie zu konsumieren. Denn Energiedienstleistungen dienen in diesem Fall nur als Mittel zur Realisierung anderer damit verknüpfter Dienstleistungen, deren individueller Nutzen wiederum sozial konstruiert wurde. Beispiele wären hier etwa Standards in Bezug auf Sauberkeit, Komfort, Wärme oder Kommunikation.

Die verschiedenen theoretischen Perspektiven auf energiebezogenes Verhalten und die entsprechend entwickelten Thesen und Ansätze, wie Verbraucher zum Energiesparen oder Energieeffizienzverhalten motiviert werden können, flossen in die Entwicklung des Fragebogens ein. Darüber hinaus wurde der Fragebogen in enger Zusammenarbeit und Abstimmung mit dem gesamten Projektteam, insbesondere mit den Verantwortlichen des AP 6.2, entwickelt. Im Rahmen einer letzten Abstimmungsrunde wurden auf Wunsch des mit der Haushaltsbefragung und -beratung beauftragten externen Dienstleisters, noch offene Punkte und Fragen ergänzt. Der Fragebogen gliederte sich in sechs Abschnitte, die im Folgenden vorgestellt werden.

3.1 Abschnitt I: Zielgruppenspezifische Beratung

Abschnitt I umfasste Fragen zur zielgruppenspezifischen Beratung. Dazu wurde zunächst abgefragt, welche Zielgruppen zu unterscheiden sind und ob und inwiefern diese

Zielgruppen unterschiedlich beraten werden müssen. Daneben wurde erfragt, ob manche Haushaltstypen auf Energiesparmaßnahmenvorschläge eher abwehrend reagieren könnten oder ob manche der für das Beratungstool erarbeiteten Maßnahmen für bestimmte Zielgruppen besonders relevant sein könnten.

3.2 *Abschnitt II: Verständlichkeit*

In Abschnitt II wurde die Verständlichkeit des Beratungstools abgefragt. Hier ging es zum einen um das im Rahmen der Beratung geplante Benchmark-Verfahren. So wurde abgefragt, welche Vergleiche gewählt werden sollten und wie diese zu kommunizieren sind. Zum anderen wurde abgefragt, welche Maßzahlen von den Haushalten am besten verstanden werden und welche Lösung sich in der Kommunikation mit den Haushalten empfiehlt, um die Vergleiche transparent, aber doch nicht zu kompliziert zu gestalten.

3.3 *Abschnitt III Ausgestaltung der Maßnahmenbeschreibungen*

In Abschnitt III war die Frage zu klären, welche Informationen die Maßnahmenbeschreibungen aufweisen sollten und in welcher Reihenfolge und welcher Ausführlichkeit diese gegenüber den Haushalten am besten kommuniziert werden. Des Weiteren wurde die Frage gestellt, wie viele und welche Maßnahmen den Haushalten kommuniziert werden sollten, damit die Haushalte nicht überfordert, sondern im Gegenteil motiviert und gestärkt würden.

3.4 *Abschnitt IV: Zielvereinbarungen*

Abschnitt IV befasste sich mit dem Thema Zielvereinbarung. Durch Literaturrecherchen im Vorfeld und in bilateralen Gesprächen mit einigen Experten hatte sich bereits gezeigt, dass die Themen Zielvereinbarung, externe Kontrolle und Feedback von herausragender Bedeutung sind, um die Haushalte nachhaltig zu motivieren und zu unterstützen. Daher wurden auch Fragen zu einer möglichen Ausgestaltung und Kommunikation von Zielvereinbarungen in den Fragebogen aufgenommen.

3.5 *Abschnitt V: Beratungssituation*

Abschnitt V befasste sich mit der Beratungssituation. Da für die Beratung keine professionellen Energieberater eingestellt werden und auch nicht geplant ist, das Konzept der Caritas-Beratung² umzusetzen, behandelte ein gesonderter Abschnitt das Thema der Beratungssituation. Es ist vorgesehen, für die Haushaltsbefragung und -beratung studentische Hilfskräfte einzustellen und diese im Vorfeld intensiv zu schulen. Die

² In diesem Konzept werden Empfänger von Transferleistungen zu Energieberatern geschult und können auf diese Weise als „Türöffner“ für bestimmte Haushaltstypen eingesetzt werden.

Ergebnisse des Abschnitts zur Beratungssituation werden daher in die Beratungsschulung und in die dort zur Verfügung gestellten Unterlagen einfließen.

3.6 Abschnitt VI: Offene Fragen

Im Abschnitt VI wurden offene Fragen und Punkte behandelt. Diese wurden nicht in den Kleingruppen sondern nur gemeinsam im Plenum diskutiert. Hierfür war viel Zeit eingeplant, um entsprechend sinnvolle Ergebnisse erzielen zu können. Die offenen Fragen waren sehr vielfältig und reichten von grundsätzlichen Einschätzungen darüber, wie Menschen und Haushalte zum Energiesparen motiviert werden können, bis hin zu gestalterischen Fragen im Hinblick auf Design und Aufmachung.

4 Teilnehmer des Workshops

Teilnehmer des Expertenworkshops waren sechs Praxis-Experten und sechs wissenschaftliche Experten aus den verschiedenen relevanten Disziplinen, die in der Vergangenheit bereits einschlägig zum Thema Energieverbrauchsverhalten privater Haushalte in den Bereichen Strom, Wärme und Mobilität gearbeitet haben. Die Praxis-Experten waren zum einen Repräsentanten von Einrichtungen, die Energieberatungen anbieten und durchführen (wie z.B. das Energieberatungszentrum Stuttgart oder die Caritas-Beratung für Transferhaushalte), und zum anderen zwei Experten, die vorwiegend gestalterische Aspekte im Blick haben und in Zukunft für die Gestaltung des Beratungstools verantwortlich sein werden.

Die Recherche der Experten zum Thema Energieeffizienzverhalten erfolgte durch eine freie Internetsuche nach Veröffentlichungen in einschlägigen Zeitschriften (z.B. Journal of Consumer Policy, Journal of Economic Psychology, Zeitschrift für Umweltpsychologie) und über die entsprechenden Internetseiten großer deutscher Stiftungen sowie der Bundesministerien, welche über geförderte Forschungsverbundprojekte informieren.

5 Ergebnisse

5.1 Ergebnisse Abschnitt I: Zielgruppenspezifische Beratung

Abschnitt I umfasste Fragen zur zielgruppenspezifischen Beratung. Diese Themen wurden zunächst in den beiden Arbeitsgruppen mit unterschiedlichem Fokus diskutiert. Gruppe 1 verwies darauf, dass es auch wichtig sei, Haushaltsarrangements, d.h. die Ausgestaltung der Beziehungen in den verschiedenen Haushalten, bei der Beratung zu berücksichtigen und insbesondere bei Alltagspraktiken anzusetzen. In Gruppe 2 wurde der Vorschlag formuliert, in der Beratung auch stärker sogenannte Lebensereignisse und -umbrüche, wie etwa die

nahe Geburt eines Kindes o.ä. zu berücksichtigen, da Menschen in Umbruchsituationen eher für die Veränderung von Routinen aufgeschlossen sind. In Gruppe 1 wurde verstärkt auf die eigentliche Fragestellung der Kommentierung und Verbesserung des im Projektkonsortium erarbeiteten Vorschlags der Unterscheidung in die folgenden Haushaltstypen eingegangen:

- Eigentümer
- Mieter
- Alle Personen sind älter als 70 Jahre
- Armutsgefährdet
- Haushalte mit Jugendlichen (12-18 Jahre)
- Haushalte mit Kindern (3-11 Jahre)
- Haushalte mit Säuglingen (0-2 Jahre)

Gruppe 1 ergänzte diesen Vorschlag um weitere Ausdifferenzierungen und Konkretisierungen: Eigentümer sollten in Hauseigentümer, Eigentümer von Mehrfamilienhäusern und Besitzer von Eigentumswohnungen unterschieden werden. „Alle Personen sind älter als 70 Jahre“ sollte umformuliert werden in: „Alle Personen sind Rentner“. Dieser Vorschlag deckt sich auch mit der in Gruppe 2 formulierten Idee, stärker den Zeitfaktor zu berücksichtigen und zu erfassen, ob die Personen im Haushalt arbeiten oder zuhause sind. Auch der von Gruppe 1 formulierte Vorschlag, „armutsgefährdete Haushalte“ um den Haushaltstyp „Transferhaushalt“ zu ergänzen, deckt sich mit der Kritik aus Gruppe 2, die fordert, Armut genauer zu erfassen. In Gruppe 2 kam zudem die Idee auf, Wohngemeinschaften als gesonderten Haushaltstyp zu erfassen und entsprechend andere Beratungsleistungen oder -formen anzubieten.

Nach der Diskussion der verschiedenen Haushaltstypen folgte die Nachfrage, ob und falls ja, welche der im Projektkonsortium erarbeiteten Maßnahmenvorschläge für bestimmte Haushaltstypen als besonders wichtig oder eher als problematisch einzuschätzen sind. Die Maßnahme „Verzicht auf Wäschetrockner“ wurde in beiden Gruppen sehr kritisch diskutiert. Gruppe 1 kam zunächst zur Einschätzung, dass diese Maßnahme für Familien mit Säuglingen oder Kindern nicht vorgeschlagen werden sollte. In Gruppe 2 wurde folgender ergänzender Vorschlag formuliert: Großen Familien sollten Teillösungen angeboten werden, etwa in folgender abgeschwächter Form: z.B. im Sommer die Wäsche nicht im Wäschetrockner trocknen. Kritisiert wurde die Formulierung „Verzicht auf“. Zielführender wäre z.B. die Kommunikation von Kosten, etwa der Hinweis, dass ein Trockengang 1,50 Euro kostet. Im Zuge der Diskussion der investiven Maßnahmen im Sektor Strom, also insbesondere den Empfehlungen, ältere Elektrogeräte auszutauschen, empfahlen die Experten zu prüfen, ob Transferhaushalten und armutsgefährdeten Haushalten hier ein Zuschuss angeboten werden könnte und ob eine Zusammenarbeit oder Kooperation mit Sozialbehörden oder der Caritas-Beratung möglich sei.

Die Maßnahme „Bedarfsgerechte Wohnungsgröße“ wurde in beiden Gruppen kritisiert und der Vorschlag formuliert, diese zu streichen. In Gruppe 2 wurde zwar das Problem angesprochen, dass oftmals ältere Menschen in zu großen Wohnungen unglücklich seien und man hier ggf. ein „Hilfsangebot“ machen könnte, allerdings müsste dies sehr sensibel kommuniziert werden. Im Plenum wurde dann Einigung darüber erzielt, die Maßnahme zu streichen.

Des Weiteren wurde konsensual vorgeschlagen, die investiven Gebäudemaßnahmen für Mieter zu streichen. Hier würde nur Frustration bei den Mietern hervorgerufen. Solange es für Mieter in den anderen Bereichen und Sektoren genügend Maßnahmen gäbe, die sie auch selbst umsetzen könnten, wäre es wichtiger und zielführender, ihnen nur diese zu empfehlen.

Der Sektor Mobilität wurde dann in beiden Gruppen und auch im anschließenden Plenum besonders lang und ausführlich diskutiert. Die Experten waren sich einig, dass die Kommunikation über das Ersetzen des Autos als sehr schwierig einzuschätzen sei, da in Deutschland auf dieses Thema in der Regel sehr sensibel reagiert werde und man vorsichtig sein müsse, hier keine abwehrenden Reaktionen und Widerstände zu erzeugen. Daher sei es wichtig, hier sehr vorsichtig zu formulieren. So sollte nie von „ersetzen“ oder „verkaufen“ gesprochen, sondern ein alternatives Framing gewählt werden, etwa in der Art, dass man im Falle einer Neuanschaffung auf XY achten solle. In Gruppe 1 wurde hier ergänzend der Vorschlag formuliert, im Rahmen der Haushaltsbefragung die Kaufabsicht abzufragen und nur im Falle einer geplanten Neuanschaffung über die Alternativen zum aktuellen Pkw zu informieren. Grundsätzlich waren sich die Experten einig, dass im Mobilitätsbereich nicht „mit dem erhobenen Zeigefinger“ und fordernd formuliert, sondern mit positivem Framing vorgegangen werden sollte, indem über Handlungsalternativen und -folgen aufgeklärt würde. In Gruppe 2 kam zunächst die Idee auf, die Mobilitätsthemen eher allgemein zu formulieren. In keinem Fall dürfe kritisch gefragt werden, ob z.B. eine Reise nach Thailand wirklich notwendig gewesen wäre. Hier sei eine ansprechende Aufmachung sehr wichtig und es sollte zudem auf Alternativen (z.B. Skype-Konferenzen) hingewiesen oder die Möglichkeit der CO₂-Kompensation von Flugreisen erwähnt werden. Hinsichtlich der Maßnahmen zur verstärkten Nutzung des öffentlichen Verkehrs empfahlen die Experten ebenfalls eine sensiblere Formulierung. Überzeugte und leidenschaftliche Autofahrer sollten nur sehr vorsichtig mit dem Vorschlag konfrontiert werden, beispielsweise am Wochenende den öffentlichen Verkehr zu nutzen.

Im Plenum einigten sich die Experten daraufhin, alle dienstlichen Maßnahmen zu streichen. Hier hätten die wenigsten Haushalte einen Einfluss und es bestünde die Gefahr, Frust zu erzeugen.

Schließlich kamen die Experten nach einer sehr kritischen Diskussion der Maßnahmen im Sektor Abfall zur Übereinstimmung, all diese Maßnahmen zu streichen. Es wäre sehr kompliziert, den Haushalten hier den Zusammenhang zur Energieberatung und den Energieeffizienzzielen der Stadt zu erklären. Außerdem wäre das Thema nicht im Fokus der Energiewende und es sei wichtig, sich auf die wesentlichen Themen und Maßnahmen zu konzentrieren.

5.2 Ergebnisse Abschnitt II: Verständlichkeit

Beim Abschnitt Verständlichkeit einigten sich die Experten konsensual darauf, dass der Begriff „Benchmark“ nicht verwendet sondern besser der Begriff des „Vergleichshaushalts“ genutzt werden sollte. Die Idee, ausgehend von einem bestimmten Benchmark in die Beratung einzusteigen, wurde von den Experten befürwortet. Dies sei eine gute Basis, um mit den Haushalten ins Gespräch zu kommen. Es könne dann z.B. entsprechend nachgefragt werden, warum der Haushalt glaubt, dass er mehr oder weniger Energie verbraucht etc.

Die Diskussionen in Gruppe 1 zum Vergleichshaushalt mündeten zunächst in den Vorschlag, dem Haushalt sein individuelles Potenzial als Vergleich aufzuzeigen (was könnte der einzelne Haushalt erreichen, wenn alle Maßnahmen umgesetzt werden). Gruppe 2 votiert dafür, den Vergleichshaushalt 20% unter dem Stuttgarter Durchschnitt anzugeben. Im Plenum einigte man sich dann konsensual darauf, beide Vergleichswerte heranzuziehen. Es sei sogar sinnvoll, verschiedene Ansätze zu nutzen, da unterschiedliche Menschen unterschiedlich zu motivieren seien. Die Berechnung der Singleäquivalente sei zu kompliziert, als dass diese in der Beratungsmappe ausgeführt werden sollte. Die Experten einigten sich jedoch darauf, dass Transparenz hier wichtig sei und schlugen als Lösung vor, dass die Berechnungsmethode auf Nachfrage verbal erläutert werden müsse.

In beiden Gruppen herrschte darüber Einvernehmen, dass die Ausgestaltung der Maßnahmen zu viele Tabellen und Grafiken aufweist. Viele Menschen haben Schwierigkeiten, Grafiken zu verstehen. Falls Grafiken verwendet werden, müssten diese daher auf jeden Fall erläutert werden. In der momentanen „Dummy-Version“ sei das Beratungstool noch eher in der Form eines Forschungsberichts und nicht kommunikativ ausgestaltet. Die Erläuterung der Grafiken müsse v.a. lebensweltlich für die Haushalte aufbereitet werden. Fußnoten und ähnliche wissenschaftliche Standards seien zu vermeiden.

Es sei unproblematisch, auf rein sachliche oder wissenschaftliche Grafiken zu verzichten, denn jene Haushalte, die hier ein starkes Interesse aufweisen, können sich auf entsprechenden Internetseiten oder in der einschlägigen Literatur informieren.

Als Kennziffer für den Vergleich sollte sowohl der Energieverbrauch als auch die Kosten genannt werden. Auch die CO₂-Emissionen sollten gegenüber den Haushalten kommuniziert werden, schließlich werde diese Größe in den Medien vielfach kommuniziert und die Menschen sind daher entsprechend sensibilisiert. Es sollte weder von Primär- noch von Endenergieverbrauch gesprochen werden, sondern allgemein von Energieverbrauch. Der Primärenergieverbrauch ließe sich schließlich als CO₂-Emissionen ausdrücken und als Wert des Energieverbrauchs sollte die wissenschaftliche Berechnung des Endenergieverbrauchs angegeben werden, aber dieser eben nicht kommuniziert werden.

Zuletzt wurde die Idee formuliert, beim Benchmarkverfahren spielerischer vorzugehen. Für eine entsprechende Einordnung könnten z.B. Bezeichnungen gewählt werden wie „Super Energiespartyp“ oder „Hohes Optimierungspotential“.

Die Experten betonten noch einen weiteren Punkt: Es sei zwar einerseits wichtig, mögliche Einsparungen zu kommunizieren, allerdings sei es oft schwierig, diese zu berechnen. Es besteht Frustrationsgefahr, wenn Einsparungseffekte nicht im angegebenen Umfang eintreten. Daher sei es wichtig, möglichst konservative Schätzungen vorzunehmen und zusätzlich den Hinweis zu kommunizieren, dass mit Standardwerten gearbeitet werde.

5.3 Ergebnisse Abschnitt III: Ausgestaltung der Maßnahmenbeschreibungen

Im Zusammenhang mit den Fragen zur Ausgestaltung der Maßnahmenbeschreibungen befürworteten die Experten eine Ausdifferenzierung in technische und verhaltensbezogenen Maßnahmen. Allerdings sprachen sie sich dafür aus, anstelle des Begriffs *technische Maßnahmen* den Begriff *investive Maßnahmen* zu verwenden.

Die Kurzversion der Maßnahmen sollte möglichst komprimiert sein, so wie dies auch im Beratungs-Dummy vorgeschlagen wird. Alles sollte möglichst einfach gehalten und komplexere Sachverhalte nur im ausführlichen Maßnahmenteil aufgeführt werden.

Beim Ranking der Maßnahmen sollte das bestmögliche Verhältnis zwischen Einsparungen und Verbrauch gewählt werden. Die Experten verwiesen in ihrer Diskussion auf empirische Studien mit dem Ergebnis, dass eher Verhaltensmaßnahmen als investive Maßnahmen umgesetzt werden. Investitionen werden nur dann durchgeführt, wenn sie tatsächlich auch

aktuell anstehen und geplant sind. In diesem Zusammenhang wurde die Idee formuliert, ob es ggf. möglich sei, entsprechend gezielte Erinnerungen zu einzelnen Maßnahmen online zu verschicken. Hierzu erörterten die Experten auch die Frage nach der Anzahl der Maßnahmen: Ihr Fazit lautet, dass der Zeitpunkt und die spezifische Situation eines Haushalts viel entscheidender ist, ob die Maßnahmen umgesetzt werden, als deren genaue Anzahl.

Bei der Wahl der Anzahl und der Reihenfolge der Maßnahmen sei zunächst wichtig, dass die Haushalte Veränderungsmöglichkeiten sehen. Haushalte wollen nicht bevormundet werden und ihre Selbstidentität aufrechterhalten. Daher sollte mit den Maßnahmen in jenem Sektor begonnen werden, für den die Haushalte selbst das größte Interesse bekunden. Dieses Interesse sollte bei der Haushaltsbefragung erfasst werden. Die Reihenfolge der Maßnahmen in den Sektoren ergibt sich wie vom Projektkonsortium vorgeschlagen aus der Rangfolge der Einsparpotenziale. Aus der vorgeschlagenen Liste sollen die Haushalte dann selbst wählen, mit welchen Maßnahmen sie beginnen. Es ist wichtig, hier eine Bevormundung zu vermeiden.

Die Diskussionen zur Ausgestaltung und Anzahl der Maßnahmen waren in beiden Gruppen ähnlich. Im Plenum einigte man sich auf folgendes Vorgehen: Für jeden Sektor sollten zwei langfristige (investive) und zwei kurzfristige (verhaltensbezogene) Maßnahmen, jeweils entsprechend der errechneten Einsparpotenziale, vorgeschlagen werden. Das sind vier Maßnahmen je Sektor, also insgesamt nicht mehr als 12 Maßnahmen. Bezüglich der Reihenfolge wäre es sinnvoll, mit dem Sektor, hinsichtlich dessen der Haushalt das größte Interesse bekundet hat, anzufangen. Nur diese „Top 12“³ Maßnahmen sollten in die Beratungsmappe aufgenommen werden. Online könnten dagegen alle für den Haushalt in Frage kommenden Maßnahmen aufgelistet sein. Darauf sollte auch in der Beratung verwiesen werden. Ergänzend wurde auf dem Workshop vorgeschlagen, der Beratungsmappe eine laminierte Übersichtsseite mit den „Top 10“ (oder „Top 12“) Maßnahmen beizulegen, die herausgenommen werden kann und die die Haushalte sich z.B. an den Kühlschrank heften können. Die Experten hielten es zudem für anschaulicher und wichtiger die Maßnahmen in ihren finanziellen Auswirkungen darzustellen, als die erreichten Energieeinsparungen.

Generell sei es wichtig, die Maßnahmen insgesamt ansprechend zu gestalten und trotz einer möglichst einfachen Aufmachung, trotzdem eine persönliche Ansprache zu finden. Ergänzend sollte auf Hotlines oder Onlinekompendien für besonders Interessierte, die näher nachfragen, verwiesen werden. Denn es sei ebenfalls von großer Bedeutung, eventuellem

³ Während des Workshops fiel auch mehrfach der Begriff der „Top 10“.

Misstrauen vorzubeugen und auch auf mögliche Nachfragen zu reagieren und ggf. Maßnahmen noch genauer erläutern zu können. In den ausführlichen Maßnahmenbeschreibungen seien neben der technischen Beschreibung auch handlungsanleitende Zusatzinformationen und Ansprechpartner in der Stadt zu nennen. Hier war den Experten wichtig, dass nur unabhängige, neutrale Quellen genannt werden. Gleichzeitig verwiesen sie darauf, wie bedeutsam eine Stärkung und Nutzung bestehender Netzwerke und Ansprechpartner sei. Daher sei z.B. zu empfehlen, die Maßnahmen zur Sanierung nur mit rudimentären Informationen auszustatten und für eine weitere Beratung auf das EBZ zu verweisen. Auch eine Verknüpfung zur Caritas-Beratung und der Hinweis auf entsprechende Stellen werden empfohlen.⁴

5.4 Ergebnisse Abschnitt IV: Zielvereinbarungen

Zunächst war es den Experten wichtig festzuhalten, dass Zielvereinbarungen äußerst bedeutsam und wirksam sein können, dass diese aber nur dann sinnvoll sind, wenn es auch ein anschließendes Feedback und Monitoring gibt. Zielvereinbarungen für 2020 seien allerdings zu langfristig – stattdessen sei es besser, Ziele nur für das Folgejahr zu definieren.

Desweiteren merkten die Experten an, dass im Vorfeld der Berater den Haushalt fragen sollte, ob man sich selber schon bestimmte Ziele gesetzt hat oder ob ein besonderes Augenmerk auf einen bestimmten Bereich gelegt wurde.

Die Vorgehensweise, zahlenmäßig Ziele festzulegen und den Erfolg anschließend zu messen und zu quantifizieren, wurde kritisch diskutiert. Die Experten waren sich einig, dass nicht mit allen Haushalten die gleichen Ziele vereinbart werden können. Feedback und Monitoring seien wichtig und in diesem Zusammenhang wurde auch die Idee eines Wettbewerbs oder verschiedene andere Formen der externen Kontrolle diskutiert. Zudem sei hier von Bedeutung, dass nicht an allen Haushalten dieselben Maßstäbe angelegt werden können. So müsse unbedingt zwischen verhaltensbezogenen und investiven Maßnahmen bzgl. der Zielvereinbarungen unterschieden werden. Denn Haushalte, die Investitionen tätigen können, könnten ganz andere Einsparziele realisieren. Ob Ziele in Form konkreter Einsparungen oder in Form einzelner Maßnahmen vereinbart werden sollten, ließen die Experten offen. Beides sei möglich. Zentral sei aber, dass Haushalte sich nicht in der Beratungssituation verpflichten müssen. Vielmehr müsse man den Haushalten die Zeit geben, sich in Ruhe mit allen Haushaltsmitgliedern abzustimmen. Als Konkretisierung und

⁴ Die Fragen zur genaueren Ausgestaltung der längeren Maßnahmenbeschreibungen wurden von den Experten nicht der Reihe nach beantwortet. Man einigte sich eher allgemein darauf, dass handlungsanleitende Zusatzinformationen sowie das Ansprechen und Ausräumen von Vorurteilen und Mythen, Hinweise auf zuständige Behörden und Anlaufstellen sowie weitergehende Informationsseiten und -quellen im Internet relevant sind. Aufgrund dieser allgemeinen Einschätzung wurde dann im Projektkonsortium ein eigener Vorschlag für die konkrete Ausgestaltung erarbeitet.

Vorschlag zur Umsetzung wurde dann folgende Idee formuliert: Die Beratungsmappe sollte Zielvereinbarungsformulare enthalten, in die die ausgewählten Maßnahmen bzw. Einsparziele eingetragen werden können. Es sollten insgesamt vier Exemplare sein, zwei für den Haushalt und zwei, die an die Stadt geschickt werden können (d.h. einmal die „Verpflichtungserklärung“, die zuvor mit allen Haushaltsmitgliedern abgestimmt wurde, und dann das „Kontrollblatt“, in dem nach einem Jahr die Erfolge eingetragen werden können).

Verschiedene Formen des Feedbacks und des Monitorings wurden ebenfalls diskutiert. Neben einem Monitoring im Rahmen der Haushaltsbefragung und -beratung ein Jahr später, wurden die Ideen städtischer Wettbewerb, Stadtteilstern und Energiesparpaten diskutiert. V.a. die Idee, stadtteilbezogene Aktivitäten anzustoßen und dadurch ein motivierendes Gemeinschaftsgefühl zu erzeugen, wurde intensiv ausgeführt. In Frage kämen sowohl Quartierswettbewerbe als auch Quartiersfeste, ggf. auch eine Verknüpfung beider Ideen. Für eine gute Umsetzung eines stadtteilbezogenen Wettbewerbs sei allerdings zuvor das Problem zu bedenken und zu lösen, wie der Gewinner ermittelt werden könnte. Wichtig sei zudem gute und attraktive Preise zu bieten, sonst gäbe es keine Motivation sich zu beteiligen. Zur Konkretisierung und Ausgestaltung eines Wettbewerbs wurde auf den Internetauftritt des Projekts „Stadtradeln“ verwiesen. Diese Kampagne sei sehr erfolgreich und ließe sich gut auf das Thema Energie übertragen und als quartiersbezogener Wettbewerb organisieren. Als dritte Idee wurde das Konzept der Energiepatenschaft vorgeschlagen. Jeder teilnehmende Haushalt könnte einen anderen Haushalt benennen, gegenüber dem er sich verpflichtet, seine Energiesparziele zu kommunizieren und zu belegen. Der Energiepate könnte dann die Erfolge gegenüber der Stadt beglaubigen. Auf diese Weise könnten die teilnehmenden Haushalte gleichzeitig Multiplikatorfunktionen übernehmen und zusätzliche Haushalte, nämlich die Patenhaushalte, könnten durch das Projekt erreicht oder zumindest sensibilisiert werden.

Für alle Ideen wurde auch diskutiert, in welcher Form den Haushalten Feedback gegeben werden könnte. So könnte das Feedback beispielsweise über regelmäßige Stadtteilstern oder andere Events erfolgen. Dort könnten die Zielvereinbarungen bzw. die „Kontrollblätter“ mitgebracht, vorgestellt und dann neue Zielvereinbarungen ausgehandelt werden. In dem Fall sei auch der persönliche Austausch zwischen den Teilnehmern wichtig und gegenseitiges Lernen könnte angestoßen werden. Auch die Idee der Errichtung eines Online-Feedbacksystems (etwa in Zusammenhang mit einem Wettbewerb ähnlich der Idee des „Stadtradelns“ oder auch im Falle der Umsetzung der Idee der Energiepatenschaften) wurde diskutiert. Es wurde vorgeschlagen, dass die Teilnehmer entweder einen eigenen Zugang bekommen und ihre Werte selbst eintragen oder dass sie die Ergebnisse an die Stadt schicken (oder von den Paten schicken lassen) und die Ergebnisse von der Stadt

eingetragen werden. In beiden Fällen käme es dann zu einer Veröffentlichung auf der Homepage. Die Erfolge ließen sich z.B. in Form eines Maßnahmen-Barometers abbilden.

Als essenziell wurde von den Experten erachtet, dass es kommunikative Begleitmaßnahmen für die Beratungs- und Befragungsphase sowie laufende Erinnerungen gibt.

5.5 Ergebnisse Abschnitt V: Beratungssituation

Die Experten waren sich einig, dass nicht alle, sondern nur die wichtigsten und für die Haushalte interessantesten Maßnahmen, circa drei bis fünf, am Beratungstermin durchgesprochen werden sollten. Es sollten die Maßnahmen für jenen Sektor näher erläutert werden, die vom Haushalt selbst als besonders relevant definiert worden sind. Hier ist der Einstieg ins Energiesparen am leichtesten umzusetzen und die Haushalte sind motiviert, sich auch längerfristig mit dem Thema zu befassen und sich hier zu engagieren.

Für „heikle“ Nachfragen müssen die Berater geschult werden. So sollten entsprechende Informationen, z.B. zur grauen Energie, in der Schulungsmappe aufgeführt werden, aber es sollten keine entsprechenden Informationen schriftlich an die Haushalte weitergegeben werden.

Da es sich bei den Energieberatern um keine professionellen Berater handeln wird, sei es wichtig, dass v.a. beim Gebäudesektor nur eine Initialberatung durchgeführt und dies auch entsprechend kommuniziert wird. Haushalte, die sich für eine Gebäudesanierung interessieren, sollten an das EBZ verwiesen werden. Zudem wurde der Vorschlag formuliert, zu prüfen, ob das Beratungstool ggf. auch als Baukastensystem realisiert werden könne, in dem man z.B. den sanierungswilligen Haushalten zusätzlich eine Sanierungsbroschüre aushändigt.

Falls die Maßnahmen, die in der Beratungssituation näher erläutert werden, nicht selbst von den Haushalten umgesetzt, sondern z.B. nur von einem Handwerker durchgeführt werden können, sollte dieser Hinweis in der Beratungssituation gegeben werden. Es sollte dann das entsprechende Gewerbe genannt werden.

Mythen zu entschärfen und Vorurteile auszuräumen, ist von großer Bedeutung. Entsprechende Hinweise sollten in jedem Fall bei den Maßnahmenblättern in der Beratungsmappe stehen. In einigen Fällen könnten existierende Vorurteile bereits während der Beratung auch verbal angesprochen werden.

5.6 Ergebnisse Abschnitt VI: Offene Fragen

Eine Bandbreite unterschiedlicher Punkte wurde im Abschnitt „Offene Fragen“ behandelt. Zunächst wurden noch weitere Ideen zur zielgruppenspezifischen Beratung für besondere Haushaltstypen diskutiert: ältere Menschen, reiche Vielverbraucher, Eigentümergeinschaften, ärmere Haushalte und Vorbildliche. Auf die allgemeine Frage hin, ob die Experten Ideen hätten, wie ältere Hausbesitzer zur energetischen Sanierung motiviert werden können, wurde zunächst darauf hingewiesen, dass diese Frage tatsächlich sehr drängend sei, da sich zwei Drittel der Stuttgarter Häuser im Besitz von über 60-Jährigen befänden und ältere Hausbesitzer in der besonderen Situation seien, dass sich die notwendigen Investitionen möglicherweise nicht mehr zu Lebenszeiten amortisieren würden. Zudem hat diese Gruppe oft einen erschwerten Zugang zu Krediten. Daher betonten die Experten vor Beantwortung dieser Frage die Notwendigkeit, hier möglichst schnell innovative Finanzierungskonzepte, wie etwa ein städtisches Contracting-Modell, insbesondere auch für ältere Hausbesitzer, zu entwickeln. Anschließend diskutierten sie verschiedene, möglicherweise wirksame Argumente, die speziell für ältere Hausbesitzer motivierend wirken könnten. So könnte beispielsweise erfragt werden, ob ein Umbau, wie z.B. ein barrierefreies Bad, geplant sei. Und falls dies bejaht würde, könnte der Hinweis gegeben werden, dabei doch das Thema Energie zu berücksichtigen. Wichtig sei auch, auf die erhöhte Wohnqualität nach einer Sanierung zu verweisen und die Steigerung des Wohnwerts als Argument für den Erhalt des Wohneigentums für die Nachkommen zu betonen. Auch der Aspekt des Umweltschutzes und der Nachhaltigkeit könnte gegenüber älteren Menschen v.a. im Hinblick auf die Zukunft der Enkel kommuniziert werden. Als weitere Idee wurde auch der Sicherheitsaspekt thematisiert. So könnte es manche älteren Menschen z.B. auch motivieren, wenn man sie darüber informiert, dass die Erneuerung von Fenstern oder der Haustüre gleichzeitig die Sicherheit vor Einbrüchen erhöhe.

Die Frage, wie reiche Vielverbraucher besonders motiviert werden können, wurde von den Experten dahingehend beantwortet, dass hier v.a. Maßnahmen thematisiert werden sollten, die symbolische Komponenten besitzen, z.B. „Hybrid-SUV“. Hier sollte auf die Steigerung der Lebensqualität Bezug genommen und das Interesse an den mit manchen Energieeffizienzmaßnahmen verknüpften technologischen Neuerungen und dem damit einhergehenden Statusgewinn geweckt werden.

Anschließend diskutierten die Experten, wie Eigentümergeinschaften zur energetischen Sanierung motiviert werden könnten. Wichtig sei hier, die Wirtschaftlichkeit zu betonen. Diese muss kommunikativ gut dargestellt werden. Des Weiteren verwies der Vertreter des EBZ darauf, dass es ein neues, spezielles Programm der Landesbank für

Eigentümergeinschaften gäbe, das unbedingt zu bewerben sei. Darüber hinaus biete die Stadt auch Hilfe bei der Kommunikation mit dem Hausverwalter an. Auch dieses Angebot gelte es zukünftig noch weiter auszubauen und besser zu bewerben.

Auf die Frage, wie mit Haushalten umzugehen sei, die beim Benchmark sehr gut abschneiden, weil sie bereits ein vorbildliches energiebezogenes Verhalten aufweisen und denen daher kaum Maßnahmen vorgeschlagen werden können, antworteten die Experten, dass diese Haushalte auch ganz einfach gelobt werden könnten. Darüber hinaus sei zu überlegen, ob diesen Haushalten nicht das Angebot gemacht werden sollte, als Multiplikatoren im Projekt mitzuwirken. Dies wäre z.B. in einer Form des „Story Telling“ denkbar, d.h. die Haushalte könnten anderen erzählen, wie sie so energieeffizient werden konnten. Sie könnten z.B. im Newsletter, im Rahmen des Wettbewerbs oder des Quartierfests (je nach dem welches Konzept verfolgt und umgesetzt wird) von den Erfolgen berichten und dadurch die anderen Haushalte mit ihrer Erfahrung unterstützen.

Falls dagegen der Grund für ein gutes Abschneiden Armut ist, d.h. der Haushalt nur wenig Energie verbraucht, weil er sich eine Erhöhung des Verbrauchs nicht leisten könnte, dann müsste die Beratung v.a. darauf abzielen, die Lebensqualität zu verbessern. Hier müsse genau überprüft werden, welche Bedürfnisse momentan unbefriedigt sind und welche Maßnahmen die Lebensqualität erhöhen würden. Hier sei auch wichtig, dass auf bestehende weitere Hilfsangebote in der Stadt, wie z.B. die Caritas-Beratung, verwiesen werde. In manchen schweren Fällen müsste ggf. auf die Sozialberatung hingewiesen werden. Auch hier ist es ebenso wie beim Sanierungsthema zentral, die bestehenden Angebote und Netzwerke zu nutzen.

Der nächste Block an offenen Fragen beschäftigte sich mit dem Stil der Beratungsmappe. So wurde gefragt, in welchem Stil die Maßnahmenvorschläge kommuniziert werden sollten. Hier waren sich die Experten einig, dass v.a. die sehr persönlichen Maßnahmen (z.B. Urlaub) nur in Form von Tipps zu formulieren seien. Alle Maßnahmen sollten in lockerem Ton empfehlend und immer positiv formuliert sein. Schließlich sei das Ziel der Maßnahmen, die Haushalte zu einer eigenen Entscheidung anzuregen.

Entsprechend lautete auch die Empfehlung für den zu wählenden Sprachstil. Die individuellen Formulierungen bei den Maßnahmenbeschreibungen sollten einen empfehlenden Ton haben. Die allgemeinen Formulierungen könnten dagegen auch fordernder sein (z.B. „die Stuttgarter sollen 20% Energie einsparen“). In dem Zusammenhang wurde auch die Idee formuliert, an lokalpatriotische Gefühle zu appellieren: „Wir als Stuttgarter“. So könnte ein Wir-Gefühl in der Stadt erzeugt werden. Die technische

Beschreibung sollte wiederum eine Mischung aus Motivation und Information sein. Momentan sei der Stil viel zu nüchtern, zu wissenschaftlich und wenig ansprechend.

Es folgten schließlich ein paar formale Nachfragen, etwa zur Gliederung der Beratungsmappe. Hier einigten sich die Experten darauf, dass die ausführlichen Maßnahmenbeschreibungen immer direkt hinter den Kurzbeschreibungen stehen sollten und nicht hinten im Anhang. Die Frage, ob es nötig sei, ein extra Fach für die Nebenkostenabrechnungen in der Mappe bereitzuhalten, da dieses erhebliche Zusatzkosten darstelle, verneinten die Experten. Ihre Begründung lautete, die einen Haushalte hätten bereits ein ausgefeiltes Ablagesystem, das sie nicht ändern würden, und die anderen Haushalte, die keine Ablage haben, würden dieses Angebot sicher nicht nutzen.

Nach dem offiziellen Ende des Workshops, nutzten ein paar der Experten noch die Gelegenheit, die letzte offene Frage zur Kommunikation des Rebound-Effekts zu diskutieren. Sie bestätigten, dass es wichtig sei (insbesondere auch um Frust vorzubeugen) zu erläutern, dass die gezeigten Einsparpotenziale bei Investitionen nur erreicht werden können, wenn sich die Konsummuster nicht ändern. Bei der Kommunikation des direkten Rebound-Effekts sei bedeutsam, diesen mit einem konkreten Beispiel zu verdeutlichen und ihn nicht nur allgemein zu erläutern. Die Experten sprachen sich dafür aus, dass während der Beratungssituation bei den ausführlicher vorgestellten Maßnahmen auf den Rebound-Effekt entsprechend verwiesen werden sollte. Sie formulierten auch eine Idee, wie ggf. der indirekte Rebound-Effekt kommuniziert werden könnte. Eventuell könnte im Zuge des Verweises auf zu erwartende Kosteneinsparungen vorsichtig der Vorschlag formuliert werden, dass mit diesen Einsparungen weitere Energieeffizienzmaßnahme getätigt werden könnten (anstatt das Geld für energieintensive Alternativen zu verwenden). Falls dieser Idee gefolgt wird, müsse hier unbedingt sensibel vorgegangen werden und dies solle nur verbal im Gespräch erfolgen und nicht schriftlich in der Beratungsmappe.

6 Zusammenfassung

Die Einbindung von Experten und Stakeholdern zur Bewertung und Modifikation des Energieberatungstools erfolgte mit dem Ziel, die aktuellen soziologischen und umweltsychologischen Erkenntnisse im Bereich des Energieverhaltens privater Haushalte sowie das spezifische Know-How und Praxiswissen von Fachleuten, die im Bereich der praktischen Energieberatung tätig sind, einzuholen. Dazu wurde am 10. Januar 2013 im Stuttgarter Rathaus ein ganztägiger Expertenworkshop durchgeführt. Grundlage der Diskussionen auf dem Workshop war ein umfassender Fragebogen, der im Vorfeld entwickelt worden war, um das zum Zeitpunkt des Workshops vorliegende Beratungstool-

Dummy systematisch zu bewerten und zu prüfen. Die Erwartung an den Workshop und an die Einbindung von Stakeholdern und Experten war, vorhandenes Wissen zu bündeln, zu vertiefen und ggf. bislang unerwartete Zusammenhänge zu identifizieren. Das Projektkonsortium erhoffte sich, die Bündelung des Expertenwissens explizit auf die drängenden Fragen im Zusammenhang mit der Entwicklung des Beratungstools anwenden zu können. Im Fokus standen dabei die detaillierte Ausgestaltung, die Schulung der Energieberater sowie die Vorab-Identifizierung möglicher Schwierigkeiten und Lösungen in den Beratungssituationen.

Der Workshop wurde protokolliert (sowohl die Gruppenphasen als auch die Plenumsveranstaltung) und die Ergebnisse der Diskussionen wurden zudem – wenn möglich – als standardisierte Werte im Fragebogen eingetragen. Die Ergebnisse wurden in diesem Bericht zusammengeführt. Auf dieser Grundlage wird momentan das Beratungstool fertiggestellt. Des Weiteren sollen die Ergebnisse bei der Erstellung des Handbuchs für die Schulung der Energieberater und für die Vorbereitung auf die Beratungssituation helfen.

7 Literatur

- Ajzen, I. 1991: The theory of planned behavior. In: *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, Nr. 50, 179-211.
- Bamberg, S. 1999: Umweltschonendes Verhalten. Eine Frage der Moral oder der richtigen Anreize? In: *Zeitschrift für Sozialpsychologie*, Nr. 30, 57-76.
- Benarie, M. 1988: Delphi and Delphilike Approaches with Special Regard to Environmental Standard Setting. In: *Technological Forecasting and Social Change*, Nr. 33, 149-158.
- Knight, R. L./Lutzenhiser, L./Lutzenhiser, S. 2006: Why comprehensive residential energy efficiency retrofits are undervalued. Presented at ACEEE Summer Study Energy Effic. Build., Asilomar, CA.
- Lang, N./Schnieper, P. 2006: *Professionelles Management von Stiftungen*. Universität Gallen: Dissertation.
- Louviere, J. J./ Hensher, D. A./ Swait J.D. 2000: *Stated Choice Methods: Analysis and Application*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Mintroff, I. L./Turoff, M. 1975: Philosophical and Methodological Foundations of Delphi. In: H.A. Linstone und M. Turoff (eds.). *The Delphi Method*, Reading, Mass.: Addison-Wesley, 17-36.
- Oppermann, B./Renn, O. 1995: "Bottom-up" statt "Top-down" - Die Forderung nach Bürgermitwirkung als (altes und neues) Mittel zur Lösung von Konflikten in der räumlichen Planung. In: *Zeitschrift für Angewandte Umweltforschung, Sonderheft Statdtökologie*, hrg. von E.-H. Ritter, Nr. 6, 257-276.
- Schulz, M./Renn, O. 2009: *Das Gruppendelphi. Konzept und Fragebogenkonstruktion*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

- Shove, E./Lutzenhiser, L./Guy, S./Hackett B./Wilhite, H. 1998: Energy and social systems. In: Human Choice and Climate Change, ed. S Raynor, E Malone, 291–326. Columbus, OH: Batelle.
- Todd, P. M./Gigerenzer, G. 2003: Bounding rationality to the world. In: Journal of Economic Psychology, Nr. 24, 143–65.
- Webler, T./Levine, D./Rakel, H./Renn, O. 1991: The Group Delphi: A Novel Attempt at Reducing Uncertainty. In: Technological Forecasting and Social Change 39, Nr. 3, 253-263.
- Wilhite, H./Lutzenhiser, L. 1999: Social loading and sustainable consumption. In: Advances in Consumer Research, Nr. 26, 281–87.
- Wilhite, H. 2005: Why energy needs anthropology. In: Anthropology Today, Nr. 21, 1-2.
- Wilson, C./Dowlatabadi, H. 2007: Models of Decision Making and Residential Energy Use. In: Annual Review of Environment and Resources 32, 169-203.

Teilnehmerliste

Peter Bühle
Landeshauptstadt Stuttgart
Amt für Umweltschutz
36-2.10
Gaisburgstraße 4
70182 Stuttgart
Peter.Buehle@stuttgart.de

Dipl.-Psych. Sebastian Goelz
Head of Team 'User Behaviour and Field Trials'
Dept. Electrical Energy Systems
Fraunhofer-Institut für Solare Energiesysteme ISE
Heidenhofstrasse 2
79110 Freiburg
sebastian.goelz@ise.fraunhofer.de

Dipl. Soziologin Ulrike Hacke
Institut Wohnen und Umwelt GmbH (IWU)
Rheinstraße 65
64295 Darmstadt
u.hacke@iwu.de

Arno Jesse
Brandungen GmbH
Petersstraße 46
04109 Leipzig
info@brandung-online.de

Birgit Kaiser
omniphon gmbh
Magazingasse 3
04109 Leipzig
birgit.kaiser@omniphon.de

Barbara Kalker
Siebseeweg 45
68305 Mannheim
info@barbara.kalker.de

Ulrich König
Geschäftsführer
Energieberatungszentrum Stuttgart e. V.
Gutenbergstraße 76
70176 Stuttgart
koenig@ebz-stuttgart.de

Dr. Birgit Mack
Universität Stuttgart
ZIRIUS - Zentrum für Interdisziplinäre Risiko- und Innovationsforschung
Seidenstr. 36 / III
70174 Stuttgart
birgit.mack@sowi.uni-stuttgart.de

Dr. Anja Peters
Fraunhofer-Institut für
System- und Innovationsforschung ISI
Breslauer Straße 48
76139 Karlsruhe
Anja.Peters@isi.fraunhofer.de

Stephan Pucher
BUND Heidelberg im Welthaus
Willy-Brandt-Platz 5
69115 Heidelberg
stephanpucher@t-online.de

Dr. Annette Roser
IREES GmbH
Schönfeldstraße 8
76131 Karlsruhe
a.rosler@irees.de

Dr. Kerstin Tews
Forschungszentrum für Umweltpolitik
FU Berlin
Ihnestraße 22 — Raum 3.5
14195 Berlin
kerstin.tews@fu-berlin.de