

ROLLENSPEZIFISCHE KOMMUNIKATIONSWERKZEUGE ALS SCHLÜSSEL ZU ERFOLGREICHER ENERGIEWENDE

Natallia RAIH^{1*}, Nicole BRANDSTETTER^{2*}, Hannah PFEFFER^{3**}, Herbert PALM^{4**}

Motivation und Einleitung

Die Energiewende zur nachhaltigen dezentralen Energieversorgung erfordert die aktive Beteiligung von Kommunen und die Akzeptanz aller Bevölkerungsschichten. Das Projekt "Kommunale Energiewende unterstützende Umweltkommunikation" schlägt einen transaktionalen Kommunikationsansatz vor, der sich an unterschiedlichen Kommunikationsrollen orientiert. Dieser Ansatz basiert auf dem Kommunikationsmodell von Roman Jakobson [1] und wird erstmals im Kontext der kommunalen Energiewende angewendet. Eine daraus abgeleitete rollenspezifische Kommunikationsstrategie kann als Grundlage für die Entwicklung und Umsetzung entsprechender Maßnahmen dienen. Das Vorgehen sowie die Auswahl und Anwendung rollenspezifischer Werkzeuge werden anhand eines kommunalen Beispiels illustriert und sind auf andere Kommunen übertragbar.

Methodik

Um Beteiligung und Akzeptanz auf kommunaler Ebene zu erreichen, wird ein Prozess zur Entwicklung rollenspezifischer Kommunikationswerkzeuge vorgeschlagen. Er setzt sich aus den vier in Abbildung 1 gezeigten elementaren Schritten mit zwei konditionalen Optionen jeweiliger Rücksprünge zusammen:

- 1) **Datenerhebung nach Jakobson-Aspekten:** Der Prozess beginnt mit der empirischen Erfassung von Daten basierend auf den vier Jakobson-Aspekten Code, Kontext, Kontakt und Nachricht.
- 2) **Clusteranalyse und Rollenbildung:** Die gesammelten Daten werden in Schritt 2 anhand konsistenter Ähnlichkeiten zur Rollenbildung genutzt. Dabei werden Kommunikationsbedürfnisse und -gewohnheiten identifizierter Gruppen berücksichtigt. Ein Kontrollmechanismus zwischen Schritt 1 und 2 sichert die Qualität der Rollenbildung und führt bei Bedarf zu Schritt 1 zurück.
- 3) **Entwicklung rollenspezifischer Kommunikationswerkzeuge:** Unter Berücksichtigung rollenspezifischer Kommunikationsbedürfnisse und -gewohnheiten werden passende Kommunikationswerkzeuge entwickelt. Schwerpunkt dabei ist deren informative, diskursive und partizipative Wirkung.
- 4) **Implementierung und Feedback:** Die ausgewählten Instrumente werden umgesetzt und deren Wirkung in Form von Feedback ausgewertet. Hier kann eine Qualitätskontrolle der Kommunikationswerkzeuge durchgeführt werden, die ggf. zu einem Rücksprung und damit zu einer Neuauswahl geeigneter Kommunikationswerkzeuge führt.

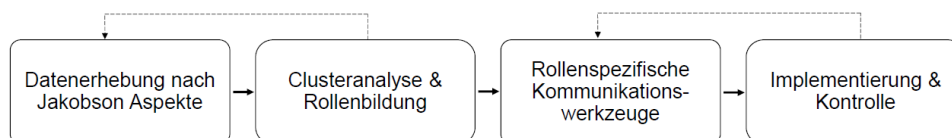


Abbildung 1: Prozess zur Definition und Implementierung der Kommunikationswerkzeuge

Ergebnisse

Im Rahmen einer pilothaften Anwendung des in Abbildung 1 gezeigten Referenzprozesses in einer beispielhaft ausgewählten Kommune mit ca. 11.000 Einwohnern konnten erste Ergebnisse erzielt werden. Auf Basis der erhobenen Daten wurden insgesamt sechs Rollen gebildet. Darauf basierende Erfahrungen mit einem Schwerpunkt zu rollenspezifischen Kommunikationswerkzeugen als Schlüssel zu erfolgreicher Energiewende werden im vorliegenden Beitrag geschildert. Die „Datenerhebung nach Jakobson“ wurde in Form mehrerer Befragungen über unterschiedliche Kanäle durchgeführt. In Tabelle

¹ Hochschule München, +49 89 1265-3445, natallia.raith@hm.edu, www.hm.edu,

² Hochschule München, +49 89 1265-4300, nicole.brandstetter@hm.edu, www.hm.edu,

³ Hochschule München, +49 89 1265-3445, hannah.pfeffer@hm.edu, www.hm.edu,

⁴ Hochschule München, +49 89 1265-3420, herbert.palm@hm.edu, www.hm.edu,

* Fakultät für Studium Generale und Interdisziplinäre Studien, Dachauer Straße 100a, 80636 München

** ISES-Institut, Fakultät für Elektrotechnik und Informationstechnik, Lothstraße 34, 80335 München

1 sind die erhobenen Daten zu Kommunikationsbedürfnissen (KB) und -gewohnheiten (KG) gemäß der Aspekte nach Jakobson aufgeführt:

Tabelle 1 Rollenbeschreibung nach Jakobson zu Kommunikationsbedürfnissen (KB) und -gewohnheiten (KG)

Rolle	Code	Kontext	Kontakt	Nachricht
Rolle 1	KB: fachlich fundierte und spezifische Informationen	KG: Austausch bei offiziellen Veranstaltungen	KG: Kontakt mit bis zu 30 Personen	KB: Konzepte Thema Energiewende, konkrete Entscheidungen
Rolle 2	KB: klare, transparente Sprache, detailreiche Informationen	KG: Austausch im privaten Umfeld	KG: Kontakt mit bis zu 30 (vereinzelt bis zu 100) Personen	KB: Status zu konkreten Maßnahmen
Rolle 3	KB: klare, transparente Sprache, detailreiche Informationen	KG: Austausch im privaten Umfeld und keine Teilnahme an Infoveranstaltungen	KG: private Kontakte und Nutzung anonyme "Kanäle" (Umfragen, etc.)	KB: Status zu konkreten Maßnahmen und Lösungen zu konkreten Problemen
Rolle 4	KB: klare, transparente Sprache, detailreiche Informationen	KG: Austausch im privaten Umfeld und Teilnahme an Infoveranstaltungen	KG: Kontakt mit bis zu 10 Personen	KB: Status zu konkreten Maßnahmen und zur Energiestrategie der Gemeinde
Rolle 5	KB: allgemein verständliche Sprache	KB: Austausch im privaten Umfeld oder kleineren Kreis	KG: persönlicher Austausch	KB: Inhalte ermöglichen einen groben Überblick über Thema
Rolle 6	KB: keine spezifischen Anforderungen	KB: Austausch im privaten Umfeld	KG: persönlicher Austausch und Nutzung Gemeinde-Printmedien	KB: keine spezifischen Anforderungen

Im Rahmen der entwickelten Kommunikationsstrategie kommt drei von sechs identifizierten Rollen eine besondere Bedeutung zu, zu denen im Schritt „Rollenspezifische Kommunikationswerkzeuge“ Tools konzipiert, in Teilen implementiert und evaluiert wurden:

Rolle 1: Personen der Kommunikationsrolle 1 beschäftigen sich sehr intensiv mit Themen kommunaler Energiewende und beteiligen sich maßgeblich am Gemeindeleben. Kommunikation findet v.a. bei offiziellen Veranstaltungen (e.g. Sitzungen des Gemeinderats oder kommunaler Arbeitsgruppen) statt. *Kommunikationswerkzeug: Fachvortrag (mit spezifischen Informationen zum Thema Wärmeversorgung der Gemeinde) – implementiert und evaluiert.*

Rolle 3: Personen der Kommunikationsrolle 3 beschäftigen sich durchschnittlich intensiv mit den Themen der Energiewende der Gemeinde. Die Kommunikation findet hauptsächlich im anonymen Umfeld statt. Als Kommunikationsmittel bevorzugen sie am liebsten anonyme online Umfragen. *Kommunikationswerkzeug: Interaktive Informationsbörse – konzipiert.*

Rolle 4: Kommunikationsrolle 4 beschäftigt sich überdurchschnittlich intensiv mit dem Thema Energiewende in der Gemeinde. Kommunikation findet hauptsächlich im vertrauten Umfeld statt. Die Rolle 4 beteiligt sich am öffentlichen Diskurs. *Kommunikationswerkzeug: Veranstaltung „Tag des Offenen Kellers“ (informeller Austausch zwischen Bürger:innen zum Thema Wärmeversorgung in der Gemeinde) – implementiert und evaluiert.*

Die Evaluierung der implementierten Kommunikationswerkzeuge erfolgt im Anschluss qua Fragebogen in Anlehnung an die vier Aspekte des Jakobson-Kommunikationsmodells. Bei Teilnehmer:innen sollte dabei verifiziert werden, ob die rollenspezifischen Kommunikationsbedürfnisse und -anforderungen adäquat adressiert wurden. In der beispielhaften Anwendung zeigten die Rückmeldungen aus den Fragebögen, dass sämtliche Kommunikationsinstrumente in jedem Fall als angemessen bewertet wurden und die Teilnehmer:innen mit dem Inhalt sowie dem Rahmen der Veranstaltungen insgesamt von zufrieden bis sehr zufrieden waren. Dies wird als Beleg für den Erfolg des neuen Ansatzes gewertet.

Referenzen

- [1] R. Jakobson, Linguistik und Poetik (3 ed.). Poetik: ausgewählte Aufsätze 1921-1971, Frankfurt am Main: Suhrkamp, 1993.