



Institut für Umweltkommunikation INFU

INFU-DISKUSSIONSBEITRÄGE 17/03

ISSN 1436-4202

Umweltkommunikation in der nachhaltigen Stadtentwicklung
Das Modellprojekt Kronsberg-Umwelt-Kommunikations-Agentur (KUKA)
in Hannover – Kronsberg

Ergebnisse der wissenschaftlichen Begleitung

Michael Danner M.A. & Prof. Dr. Gerd Michelsen

Lüneburg, Februar 2003

Universität Lüneburg
Institut für Umweltkommunikation INFU
Prof. Dr. Gerd Michelsen
Scharnhorststr. 1
Tel.: 04131/78 2802
Fax.: 04131/78 2819
www.uni-lueneburg.de/infu

Redaktion:
Matthias Barth
Dr. Jasmin Godemann,

Inhaltsverzeichnis

0. Zusammenfassung	4
1. Nachhaltiger Stadtteil Kronsberg	5
2. Kronsberg-Umwelt-Kommunikations-Agentur (KUKA)	6
3. Wissenschaftliche Begleitung	8
4. Ergebnisse der wissenschaftlichen Begleitung.....	10
4.1 Bekanntheit und Wahrnehmung der KUKA	10
4.2 Umweltrelevantes Informationsverhalten der Bewohner.....	13
4.3 Akzeptanz von Innovationen am Beispiel Lüftungsverhalten.....	16
4.4 Einschätzung ökologischer Konzepte	19
4.5 Besonderheiten der KUKA.....	20
4.6 Bedeutung der Nachbarschaftsbeziehungen.....	25
5. Unterschiedliche und gemeinsame Merkmale der Kronsbergbewohner	27
5.1 Bestimmung von unterschiedlichen Bewohnergruppen.....	27
5.2 Beschreibung der Bewohnergruppen	29
6. Schlussbetrachtung	35
6.1 Rolle der KUKA als intermediäre Organisation.....	35
6.2 Grenzen von intermediären Organisationen in der ökologischen Stadtteilentwicklung	36
6.3. Perspektiven.....	37
7. Literaturverzeichnis	41

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1: Bekanntheit der KUKA bei den Kronsbergbewohnern	10
Abb. 2: Einschätzung der KUKA durch die Kronsbergbewohner	11
Abb. 3: Nutzung der KUKA-Angebote durch die Kronsbergbewohner.....	13
Abb. 4: Einschätzungen der Informationen im Kronsberg-Ordner	14
Abb. 5: Lüftungsverhalten während der Heizperiode.....	18
Abb. 6: Bewertung der ökologischen Konzepte am Kronsberg.....	19
Abb. 7: Umgangsformen unter den Nachbarn.....	26

Tabellenverzeichnis

Tab. 1: Personenbezogener Rücklauf der Kronsberg-Bewohnerbefragungen.....	9
Tab. 2: Differenzierte Darstellung der Instrumente der Umweltkommunikation	22
Tab. 3: Faktoren für die Clusteranalyse	28
Tab. 4: Typen der Kronsbergbewohner.....	28
Tab. 5: Zusammenfassung der Cluster	33

0. Zusammenfassung

Im Südosten Hannovers entstand Ende der 90er Jahre mit dem Kronsberg ein Stadtteil, in dem die Aspekte einer nachhaltigen Stadtteilentwicklung realisiert wurden. Breiten Raum nahmen dabei die ökologischen Planungen und Konzepte ein. Flächendeckende hohe Standards sowie innovative Einzelprojekte prägten die Umweltplanung in den Handlungsfeldern Energie, Wasser, Abfall und Boden. Mit der Kronsberg-Umwelt-Kommunikations-Agentur (KUKA) wurde bereits zu Beginn der Baumaßnahmen eine Einrichtung gegründet, deren Aufgabe es war, sowohl bei den Akteuren des Bauprozesses (z.B. Investoren, Architekten, Handwerker) als auch bei den Bewohnern des Kronsbergs Akzeptanz für die ökologischen Innovationen zu schaffen und eine Bewusstseins- und Verhaltensänderung herbeizuführen. Mittels verschiedener Instrumente der Umweltkommunikation sollten die Akteure vor Ort informiert und sensibilisiert werden.

Das Institut für Umweltkommunikation der Universität Lüneburg hat die Arbeit der KUKA wissenschaftlich begleitet. Von besonderem Interesse waren die Einschätzungen der Bewohner in Bezug auf die Themen Wohnqualität, Umweltverantwortliches Wohnen, Nachbarschaftsverhalten und Arbeit der KUKA. Daher wurden in den Jahren 1999, 2000 und 2001 umfassende Bewohnerbefragungen durchgeführt.

Die empirischen Ergebnisse lassen den Schluss zu, dass die Aktivitäten der KUKA einen deutlichen Beitrag zur Umsetzung der ökologischen Ziele am Kronsberg geleistet haben. Sie hat zum Verständnis der Planungen und Konzepte beigetragen. Der Zuspruch gegenüber innovativen Techniken, die eine Umgewöhnung des bisherigen Wohnverhaltens mit sich brachten, wie die Nutzung der Lüftungsanlage, wuchs mit zunehmender Wahrnehmung der KUKA-Angebote. In lebendigen und austauschfreudigen Nachbarschaften wurden umweltrelevante Themen und Aktivitäten der KUKA besonders positiv beurteilt. Die Kombination verschiedener Kommunikationsinstrumente und die ständige Präsenz vor Ort wurde den Informationsbedürfnissen und dem Alltag der Bewohner gerecht. Durch ihre Unabhängigkeit konnte sie flexibel auf aktuelle Erfordernisse reagieren. Zudem war sie als intermediäre Instanz zwischen den klassischen Sphären ein glaubwürdiger Akteur, der bei Konflikten eine moderierende Rolle einnehmen konnte.

Da sich in der Stadtentwicklung der Fokus inzwischen auf die Modernisierung von Stadtteilen richtet, ergibt sich hier ein großes Feld für Inhalte der Umweltkommunikation. Diese können insbesondere dann erfolgreich werden, wenn sie von intermediären Akteuren aufgegriffen und mit anderen Inhalten verknüpft werden.

1. Nachhaltiger Stadtteil Kronsberg

Die Stadt Hannover hat in den 90er Jahren mit dem Kronsberg einen neuen, an Kriterien der Nachhaltigkeit orientierten Stadtteil geplant und zu größten Teilen auch realisiert. Der Kronsberg wurde zugleich als Modellvorhaben in die Weltausstellung Expo 2000 als Exponat eingebunden (Landeshauptstadt Hannover 2000: 6 ff.). Das Vorhaben mit dem Namen „Ökologische Optimierung Kronsberg“ ist u.a. gekennzeichnet durch die Entwicklung und Anwendung innovativer Standards der ökologischen Stadtentwicklung und hat folgende Schwerpunkte:

Energie

Die Reduzierung der CO₂-Emissionen um ca. 60 % gegenüber „konventionellen“ Neubaugebieten steht im Mittelpunkt des Energiekonzeptes. Dies wurde sowohl durch eine CO₂-arme Nahwärmeversorgung über gasbetriebene Blockheizkraftwerke (BHKW) als auch durch verbrauchsreduzierende Maßnahmen in den Bereichen Raumheizung, Warmwasser und Strom erreicht. Ein Kernbereich des Konzeptes ist der für den gesamten Kronsberg verbindliche Niedrigenergiestandard. Danach dürfen alle Gebäude einen Heizenergiebedarf von 55 kWh/qm und Jahr nicht überschreiten.

Wasser

Die Absenkung des Grundwasserspiegels im Landschaftsraum Kronsberg wird dadurch vermieden, dass der gesamte Niederschlag, der auf die bebauten und versiegelten Flächen fällt, im Kronsberg verbleibt und dem Grundwasser wieder zugeführt wird. Um dieses zu erreichen, wurde ein naturnahes Regenwassersammelsystem geschaffen.

Abfall

Hauptziel war die vorsorgende Abfallbewirtschaftung. Über das Projekt „Abfallarme Baustelle“ wurden bereits während der Bauphasen Abfälle vermieden bzw. sortiert. Die Bewohner sollten durch gebäudenaher, optisch auffallende Sammelsysteme zur Trennung des Hausmülls motiviert werden. Ein Förderprogramm zur Eigenkompostierung in den Reihenhaus- und Mietergärten unterstützte die Verwendung des Biomülls vor Ort.

Boden

Der Bodenaushub wurde während des gesamten Bauprozesses vor Ort oder in unmittelbarer Nähe verwendet. Er kam bei der Modellierung von Aussichtshügeln, der Gestaltung von Spielplätzen und für Lärmschutzwälle entlang der nahe gelegenen Autobahn zum Einsatz. Durch dieses Bodenmanagement wurden ca. 100 000 LKW-Transporte vermieden.

2. Kronsberg-Umwelt-Kommunikations-Agentur (KUKA)

Die KUKA war Teil des Projektes „Ökologische Optimierung Kronsberg“. Sie wurde im Oktober 1997 als GmbH gegründet. Gesellschafter waren die Landeshauptstadt Hannover und der „Förderverein der Kronsberg-Umwelt-Kommunikations-Agentur e.V.“, bestehend aus am Kronsberg engagierten Institutionen (z.B. Bauträger, Ingenieurbüros, Energieversorger, Verbraucherzentrale). Grundlage war die vertragliche Verpflichtung der Landeshauptstadt Hannover, den Stadtteil Kronsberg durch seine „exemplarische, das Thema der Weltausstellung „Mensch-Natur-Technik“ repräsentierende und zukunftsorientierte Ausgestaltung selbst als Exponat der Weltausstellung darzustellen“ (Rat der Stadt Hannover 1997: 2). Die Aktivitäten der KUKA waren für einen Zeitraum von fünf Jahren vorgesehen. Während dieses Zeitraums wurde sie von der Deutschen Bundesstiftung Umwelt und der Landeshauptstadt Hannover als Projekt gefördert.

Die Aufgaben der KUKA konzentrierten sich auf folgende Bereiche:

- ◆ Durch den Einsatz verschiedener Instrumente der Umweltkommunikation sollten die umgesetzten planerischen und technischen Konzepte gegenüber verschiedenen Zielgruppen vermittelt werden. Dadurch sollte die Realisierung des Stadtteils als ein vorbildliches Beispiel der nachhaltigen Stadtentwicklung unterstützt werden.
- ◆ Durch die Entwicklung und Erprobung neuer Medien und Instrumente der Umweltkommunikation am „Lernobjekt Kronsberg“ sollten insbesondere die Bewohner mit den unterschiedlichen Aspekten der nachhaltigen Stadtentwicklung und damit verbundener Verhaltensanforderungen vertraut gemacht werden.
- ◆ Vor und während der Expo sollten die ökologisch vorbildlichen Projekte gegenüber der nationalen und internationalen Öffentlichkeit präsentiert werden.

Die **Zielgruppen** der KUKA waren

- ◆ die Akteure der Bauplanung und –ausführung,
- ◆ die Bewohner des Kronsberges,
- ◆ die allgemeine Öffentlichkeit, u.a. Besucher der EXPO,
- ◆ die Fachöffentlichkeit,
- ◆ die Medien (lokal, überregional, Fachpresse).

Die KUKA kann aufgrund ihrer Struktur und ihrer Aufgabenbereiche als eine intermediäre Organisation verstanden werden. Intermediär sind Organisationen, die zwischen den klassischen Sphären des Marktes, des Staates und der Privathaushalte angesiedelt sind und

diese ergänzen (Selle 1996: 68). Die Gründung solcher Organisationen beruht auf speziellen Gegebenheiten, bei denen das Handeln der „klassischen“ Akteure (Öffentl. Hand, Unternehmen, Privatpersonen) alleine nicht erfolgversprechend erscheint. Der besondere Handlungsbedarf am Kronsberg resultierte aus den vielfältigen Innovationen, die dort u.a. durch neue Standards umgesetzt wurden, und der Vielzahl an Akteuren mit ihren unterschiedlichen Interessen. Daraus ergaben sich für die KUKA folgende Handlungsfelder:

- ◆ Akzeptanz und Handlungsbereitschaft der Bewohnerschaft herbeiführen,
- ◆ Beratungs- und Qualifizierungsmaßnahmen für die Akteure organisieren,
- ◆ ein neues Kommunikationsverständnis zwischen den Akteuren schaffen,
- ◆ als Vermittlungsinstanz bei Konflikten auftreten.

Die Aufgaben von intermediären Organisationen liegen im Vernetzen von Personen, im Bündeln von Informationen, im Beraten, Qualifizieren, Koordinieren und Vermitteln. Die verschiedenen Sphären, Sachbereiche und Handlungsebenen werden durch sie verbunden (Selle 1996: 316). Die Arbeit der KUKA findet sich in diesen Aufgaben wieder, insbesondere konzentriert auf die umweltrelevanten Belange der Stadtteilentwicklung und zwischen den Akteuren der Kommunalverwaltung (v.a. der Umweltplanung), der Bau- und Wohnungswirtschaft und den Bewohnern bzw. deren Interessenvertretern (z.B. Mieterbund).

Über einen Zeitraum von vier Jahren wurde die KUKA wissenschaftlich begleitet. Die Ergebnisse werden im folgenden vorgestellt und diskutiert, wobei nicht alle Untersuchungsbereiche der wissenschaftlichen Begleitung hier Erwähnung finden.

3. Wissenschaftliche Begleitung

Im Vordergrund des Interesses der wissenschaftlichen Begleitung stand die Rolle der KUKA als intermediäre Organisation in der ökologischen Stadtteilentwicklung. Ausgangspunkt der Untersuchung war die Annahme, dass die KUKA als präsender und neutraler Akteur durch innovative Aktivitäten im Bereich der Umweltkommunikation ihre Zielgruppen ansprechen sowie deren umweltverantwortliche Einstellungen und Verhaltensweisen fördern kann. Die Aktivitäten der KUKA können darüber hinaus zur Stadtteilidentifikation beitragen.

Für die wissenschaftliche Begleitung wurden folgende Leitfragen formuliert:

- ◆ Sind die Maßnahmen der KUKA geeignet, um die Bewohner über die ökologischen Konzepte und Projekte am Kronsberg zu sensibilisieren?
- ◆ Können Aktivitäten der Umweltkommunikation zu umweltrelevanten Veränderungen im Verhalten der Menschen führen?
- ◆ Welche Instrumente der Umweltkommunikation erweisen sich dabei als besonders erfolgreich?
- ◆ Welche Faktoren bzw. Bedingungen sind für den Erfolg der KUKA von Bedeutung?
- ◆ Welche Möglichkeiten der Übertragbarkeit der KUKA-Aktivitäten auf andere Projekte der nachhaltigen Stadtteilentwicklung bieten sich an?

Die wissenschaftliche Begleitung war als formative Evaluation angelegt. So wurden die im Verlauf dieser Tätigkeit erlangten Erkenntnisse in den Arbeitsablauf der KUKA und damit in den Implementierungsprozess zurückgespielt. Dies diente der Optimierung getroffener Maßnahmen (Wottawa/ Thierau 1998: 64, Stockmann 2000: 14). Zur Bearbeitung wurden quantitative (z.B. schriftliche standardisierte Befragungen) und qualitative (z.B. Interviews) Methoden der Sozialforschung eingesetzt. Einen wichtigen Untersuchungsbaustein bildeten die Bewohnerbefragungen, die in den Jahren 1999, 2000 und 2001 durchgeführt wurden. Ziele der Befragungen waren Erkenntnisgewinne hinsichtlich der

- ◆ Zuzugsmotivation,
- ◆ Wohnsituation und Wohnzufriedenheit,
- ◆ Einstellungen, Wissen und Verhaltensänderungen in umweltrelevanten Alltagsfeldern,
- ◆ Wahrnehmung und Einschätzung der KUKA,
- ◆ Informationsbedürfnisse der Bewohner.

Mit der ersten Erhebung im Jahr 1999 wurde eine Basis von Grunddaten geschaffen. Sie ermöglichten bei den weiteren Erhebungen Vergleiche anzustellen und Entwicklungen sowie Trends zu identifizieren. Die Befragungen fanden in schriftlicher Form statt und waren als

Vollerhebung angelegt. Zielgruppe waren alle Personen, die zum Zeitpunkt der Befragung auf dem Kronsberg wohnten und über 18 Jahre alt waren. Tab. 1 gibt einen Überblick zur Statistik der drei Bewohnerbefragungen.

Tab. 1: Personenbezogener Rücklauf der Kronsberg-Bewohnerbefragungen

	Befragung 1999		Befragung 2000		Befragung 2001	
	absolut	in Prozent	absolut/	in Prozent	absolut/	in Prozent
Gesamtbevölkerung	2272 (März 99)	100%	3488 (März 00)	100%	5369 (März 01)	100%
Grundgesamtheit (Bewohner ü. 18 J.)	1626	72%	2541	72%	3967	74%
Rücklauf an Fragebögen	650	39%	872	34%	1278	32%

Die Vergleiche mit der amtlichen Statistik der Landeshauptstadt Hannover weisen weitgehende Übereinstimmung zwischen den Daten aus der Befragung und der Gesamtbevölkerung am Kronsberg auf. Dies gilt für die Wohnformen (Eigentümer, Mieter), das Geschlecht und das Alter. Bei letzterem gibt es leichte Abweichungen, da die jüngeren Bewohner in der Befragung leicht unterrepräsentiert sind. Ebenso finden sich die ausländischen Bewohner nicht in dem nach den amtlichen Referenzdaten ausgewiesenen Verhältnis wieder. Demnach beträgt der Anteil an Personen mit ausländischer Staatsangehörigkeit 18%, an der Befragung nahmen 10% teil. Abweichungen dieser Art finden sich auch in anderen empirischen Untersuchungen, sie entsprechen dem typischen Antwortverhalten der jeweiligen Bewohnergruppen.

4. Ergebnisse der wissenschaftlichen Begleitung

Im folgenden werden ausgewählte Ergebnisse der empirischen Erhebungen sowie die relevanten Erfolgsfaktoren der KUKA vorgestellt.

4.1 Bekanntheit und Wahrnehmung der KUKA

Die Bekanntheit der KUKA und die Inanspruchnahme ihrer Angebote durch die Bewohner sind Gradmesser für deren Akzeptanz und Verankerung im Stadtteil.

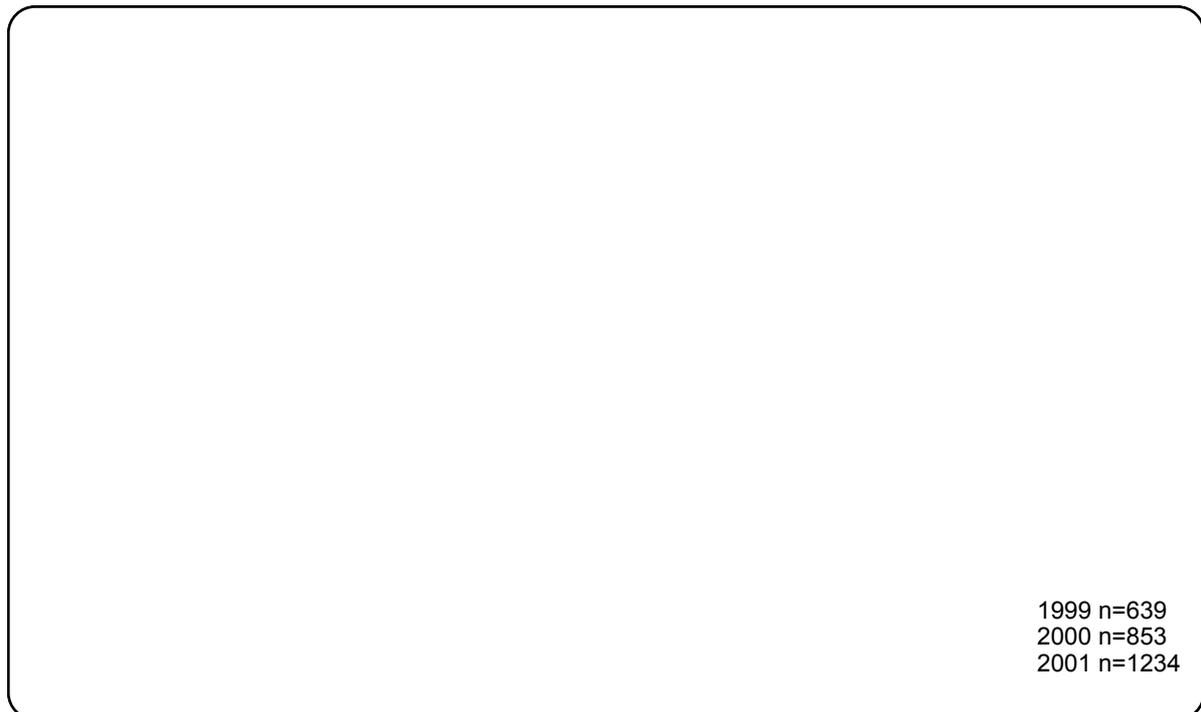


Abb. 1: Bekanntheit der KUKA bei den Kronsbergbewohnern

Im Jahr 1999 kannten insgesamt 89 % der Bewohner die KUKA, davon waren 48 % über deren Arbeit informiert. Dieser Anteil erhöhte sich bei der Befragung im Jahr 2000 auf 58 %, was durch vermehrte Aktivitäten der KUKA in diesem Zeitraum zu erklären ist. Der Rückgang des Wertes im Jahr 2001 lässt sich durch die erst kurz vor der Befragung an den Kronsberg zugezogenen Bewohner erklären. Diese nahmen aufgrund ihrer kurzen Wohndauer die KUKA und ihre Angebote zum Zeitpunkt der Befragung in deutlich geringerem Maß zur Kenntnis als die Bewohner mit längerer Wohndauer.

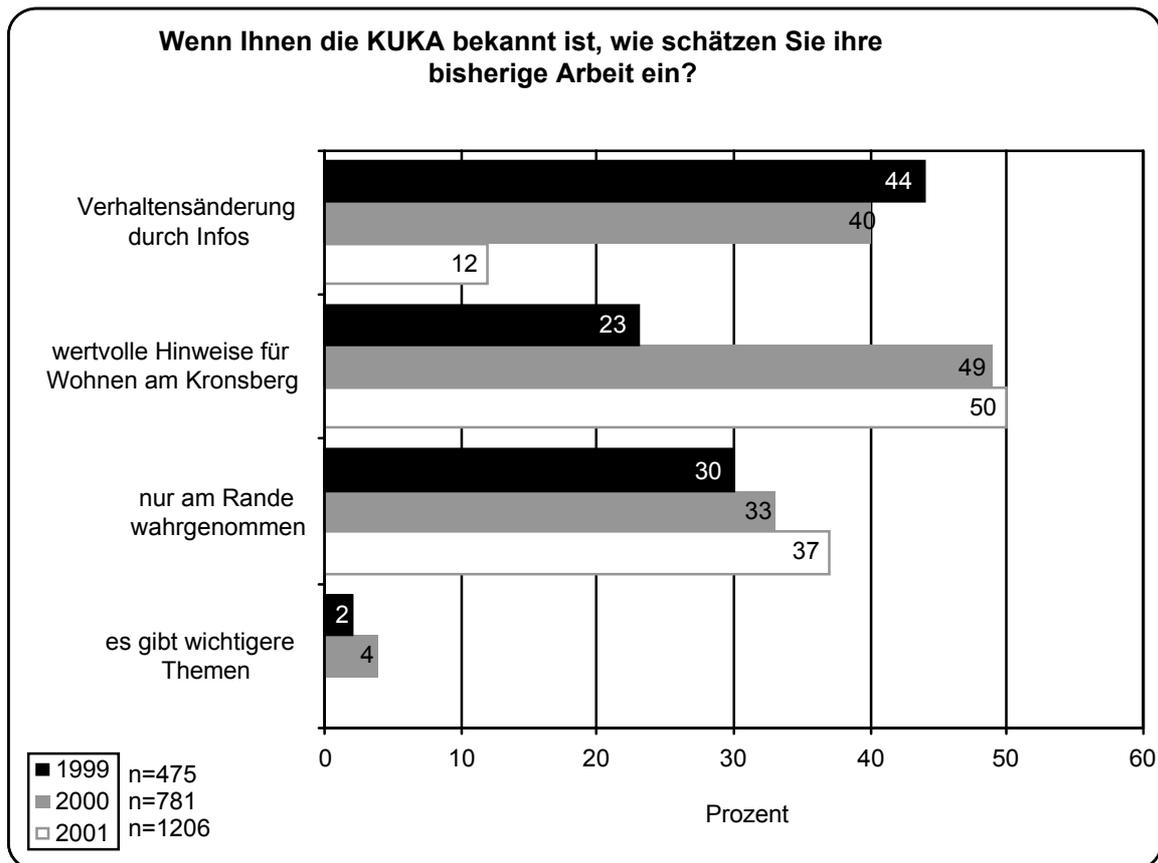


Abb. 2: Einschätzung der KUKA durch die Kronsbergbewohner

Abb. 2 zeigt die Einschätzungen der KUKA durch die Kronsbergbewohner. In den Erhebungen 2000 und 2001 wurde die Frage im Gegensatz zu 1999 als Frage mit Mehrfachantworten behandelt und entsprechend ausgewertet. Daher ergeben diese Werte zusammengenommen mehr als 100 %.

Die Ergebnisse zeichnen ein positives Bild der KUKA. In den ersten zwei Befragungen wurde der KUKA noch eine hohe handlungsverändernde Wirkung attestiert. Dies bedeutet, die Bewohner nahmen die KUKA als Akteur wahr, der durchaus ihr umweltrelevantes Verhalten beeinflusste. Der Rückgang dieser berichteten Verhaltensänderung im Jahr 2001 überrascht zunächst. Da kaum davon auszugehen ist, dass viele der Bewohner ihre Einschätzung geändert oder sie sich in ihrer Einschätzung getäuscht haben, liegt eine mögliche Interpretation darin, dass gerade bei den schon länger am Kronsberg wohnenden Personen die Änderung von gewohnten Verhaltensweisen in den ersten Jahren stattgefunden haben. Diese Bewohner schreiben der KUKA danach keinen Einfluss mehr auf ihr umweltrelevantes Verhalten zu.

In Interviews äußern sich die Bewohner überwiegend positiv zur KUKA. Deren Arbeit sorgte in den Augen der Befragten für eine stärkere Berücksichtigung der umweltrelevanten

Themen und Verhaltensweisen durch die Kronsbergbewohner. Dies ist umso bedeutender, zumal die meisten Bewohner sich vor dem Zuzug kaum mit den entsprechenden Themen befasst haben.

"Ich denke, dass diese Geschichte, dass hier diese Kuka eingerichtet wurde, sicherlich durchaus ein Faktor war, dass viele das eben ... deutlicher wahrgenommen haben, als sie es sonst gemacht hätten. Einfach weil immer Aktivitäten von dort direkt ausgingen, die Leute angesprochen wurden. Aber auch andersrum: man dann eine Stelle hatte, wo man mal was fragen konnte. Was es ja auch nicht immer überall gibt."

Eine Bewohnerin betont die sensibilisierende Rolle der KUKA für die eigene Handlungsbereitschaft.

"... das ... Bewusstsein hat sich doch zum positiven verändert. Und da muss ich ganz ehrlich sagen, hat eben die Kuka da schon einen Anteil dran. Denn wenn wir da immer hingegangen sind und haben uns das angehört, dann hat es da oben ja doch schon geklingelt, du musst doch noch ein bisschen mehr tun."

Eine andere Bewohnerin hält Grundlageninformationen für handlungsrelevant, insbesondere wenn sie offensiv und regelmäßig kommuniziert werden. Dies ist der KUKA aus ihrer Sicht gelungen.

"... man wird einfach bewusster, wenn man erst mal damit konfrontiert wird, dann achtet man auch eher drauf... Nur wenn man es vorher nicht weiß oder der Informationsfluss gar nicht so groß darüber war, dann nimmt man es auch gar nicht richtig wahr.... Manche Sachen müssen einem immer so direkt vor die Nase gehalten werden, damit man darüber stolpert."

Die KUKA ist im Erscheinungsbild der Bewohner ein Dienstleistungsanbieter mit einem qualitativ hochwertigen Service. Entsprechend der positiven Einschätzung der KUKA wird deren Fortführung als wichtig erachtet. Die zeitliche Befristung der KUKA findet daher wenig Zustimmung.

"..ich halte es nicht für gut, wenn die KUKA ihre Tätigkeit hier mal aufgibt und es ist nichts Neues entstanden, das die Aufgaben übernehmen kann. ... Also ich halte es unbedingt für notwendig, denn ausschlaggebend ist dann doch wirklich, was in 10 Jahren hier noch ist."

4.2 Umweltrelevantes Informationsverhalten der Bewohner

Die KUKA hat für die Zielgruppe der Bewohner verschiedene Instrumente verwendet. 90% der Bewohner, die mit der KUKA Kontakt hatten, nutzten auch deren Angebote. Neben den gedruckten Materialien (z.B. Kronsberg-Ordner) die an alle Haushalte verteilt wurden, gab es Angebote, die nur durch eigene Aktivität der Bewohner wahrgenommen werden konnten. Die Nutzung dieser Angebote war allerdings sehr unterschiedlich und unterlag verschiedenen Kriterien.

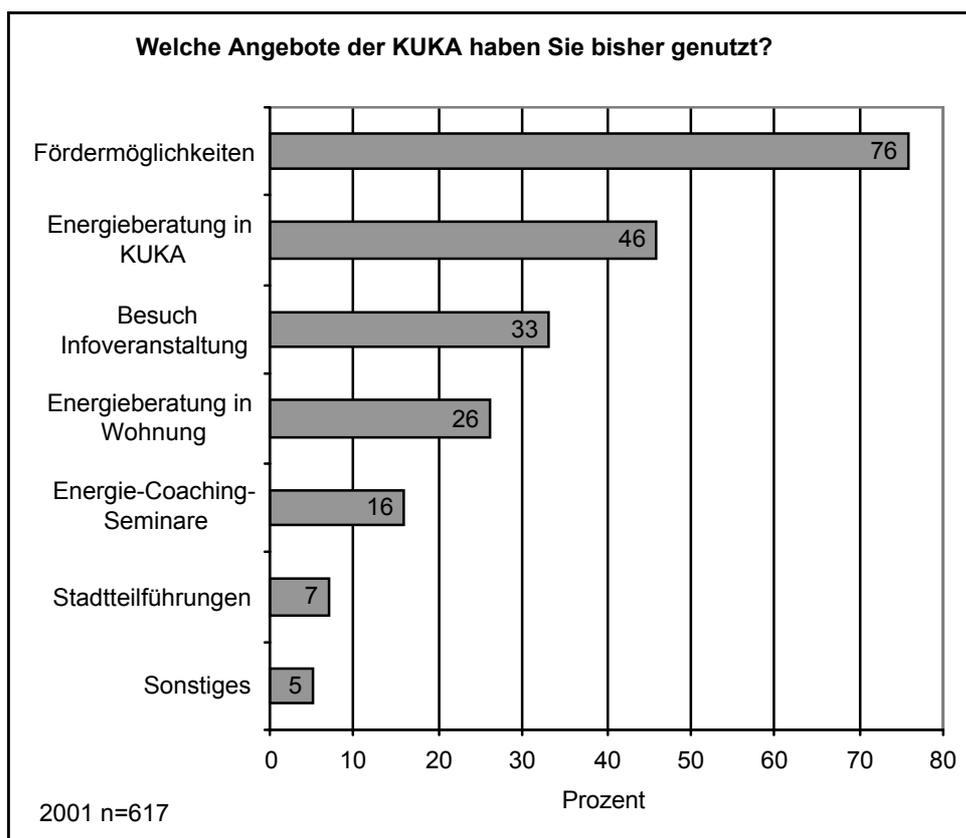


Abb. 3: Nutzung der KUKA-Angebote durch die Kronsbergbewohner

Abbildung 3 macht deutlich, dass Informationen zur finanziellen Förderung energiesparender Haushaltsgeräte auf das größte Interesse stießen. Fast die Hälfte der befragten Bewohner nahmen die weitergehende Energieberatung der KUKA wahr. Diese wurde in Kooperation mit der Verbraucherzentrale durchgeführt, die bei den Bewohnern aufgrund ihrer Unabhängigkeit eine hohe Glaubwürdigkeit besitzt.

Angebote wie Energie-Coaching oder Stadtteilführungen fanden in deutlich geringerem Maß Anklang. Nach Äußerungen der Bewohner fand die Entscheidung für oder gegen eine Teilnahme nach der Kosten-Nutzen-Abwägung statt. Bei den Energie-Coaching-Seminaren schien der Aufwand (immerhin 2-3 Stunden „Seminar“ nach Feierabend) den erwarteten

Nutzen nicht zu rechtfertigen. Zu stark war die Konkurrenz mit Bedürfnissen nach Erholung, Zeit für die Familie oder anderen Freizeitaktivitäten.

Kronsberg-Ordner

Der „Kronsberg-Ordner“ war ein besonderes Instrument der KUKA. Er wurde als umfassendes „Nachschlagewerk“ für die Bewohner konzipiert und im Februar des Jahres 1999 erstmals an alle Haushalte verteilt. Nachfolgende Lieferungen in Form von Zusatzblättern – ebenfalls an alle Haushalte - aktualisierten die Grundversion und trugen neuen Situationen und speziellem Informationsbedarf Rechnung. Der Ordner enthält Erläuterungen zum Niedrigenergiehausstandard sowie Erklärungen zur Funktionsweise und dem Gebrauch der technischen Systeme. Ergänzt werden diese Informationen durch Hinweise über heizungswärme-, wasser- und stromsparendes Verhalten. Anschauliche Tabellen dienen der regelmäßigen Erfassung des Verbrauchs von Strom und Wasser. Darüber hinaus enthält der Ordner stadtteilspezifische Informationen.

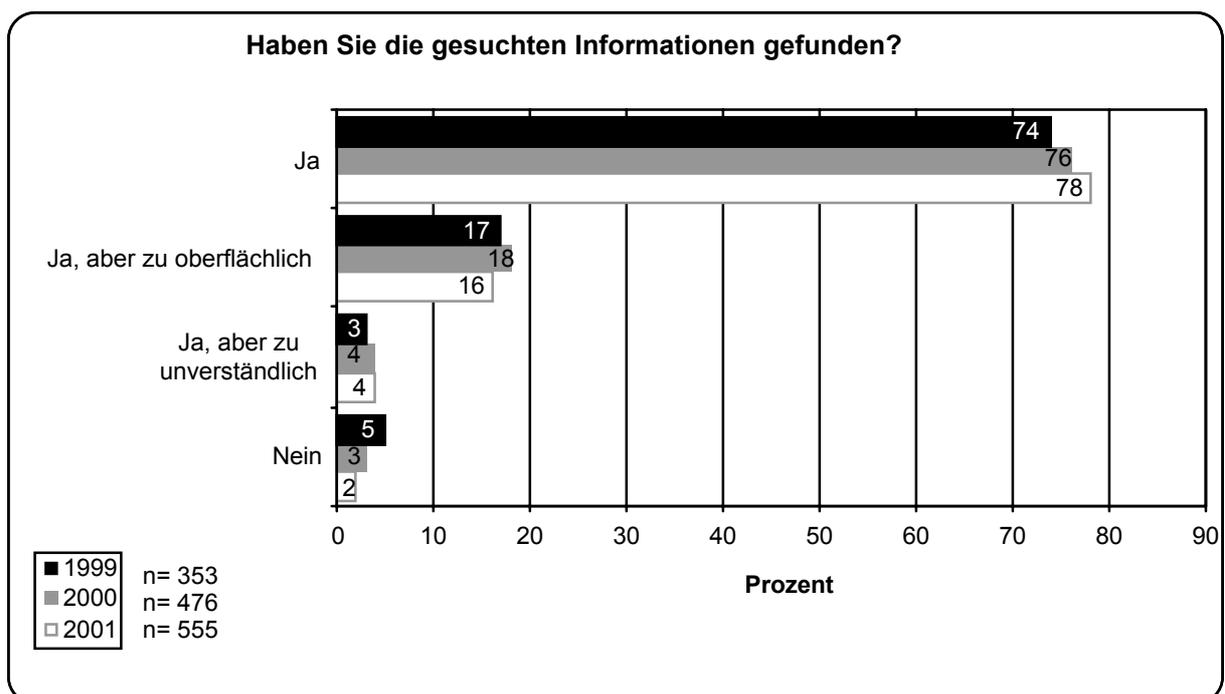


Abb. 4: Einschätzungen der Informationen im Kronsberg-Ordner

Die Zufriedenheit mit den über den Ordner vermittelten Informationen ist hoch (siehe Abb. 4). Deren Informativität, Verständlichkeit und Praxistauglichkeit wird von den meisten Bewohnern positiv eingeschätzt. Einige Aussagen interviewter Bewohner unterstützen diese Einschätzung:

"...da haben wir von der lieben Kuka einen dicken Ordner gekriegt und da steht alles ausführlich drin, und kinderleicht beschrieben ist es eigentlich auch. Und du liest dir das dann durch, dann kannst

du dich auch dementsprechend verhalten. Das ist keine Mehrarbeit, im Gegenteil, es freut dich doch im Endeffekt nur."

"Der Ordner ist sehr sinnvoll mit der Sammlung an Infos. Eine pfiffige Idee, ich sehe das auch aus der beruflichen Sicht. Dinge mit einem Mehrwert, einem Zusatznutzen wie den Ordner hat man gerne.

... Ob sie jeder nutzt, weiß ich nicht, hat aber Wertigkeit. Die Leute fühlen sich persönlich angesprochen, haben das Gefühl, jemand kümmert sich."

"...Der ist auch hervorragend. Da war ja alles drin. ... Freizeit, Fahrpläne von der Üstra. Also das fand ich enorm. Ich habe das also auch mal ... meiner Verwandtschaft gezeigt und die ..., kennen so was nicht, und fanden das also auch ganz toll."

Folgende Faktoren stehen für den hohen Gebrauchswert des Ordners:

- ◆ Die Kombination der Inhalte aus Grundlageninformationen, technischen Erläuterungen und verhaltensrelevanter Hinweise für den Alltag.
- ◆ Die verständliche und praxisnahe Vermittlung der Informationen.
- ◆ Die Möglichkeiten zur eigenen Verbrauchserfassung: Die Erfolgskontrolle erhöht die Motivation zu Verhaltensmaßnahmen und die Entwicklung von Eigenverantwortlichkeit.
- ◆ Die Bewohner werden sowohl über extrinsische Motive (finanzieller Nutzen) als auch über die Betonung der Umweltrelevanz des eigenen Verhaltens sensibilisiert.
- ◆ Die Vernetzung der ökologischen Themen und Projekte mit anderen Kronsbergprojekten vermittelt den Bewohnern die Gesamtheit des „nachhaltigen Stadtteils“ Kronsberg und dient somit der Heranführung an den abstrakten und komplexen Begriff „Nachhaltigkeit“.
- ◆ Die Möglichkeiten der Ergänzung eigener Unterlagen lassen den Ordner zu einem umfassenden Gebrauchsgegenstand der Bewohner werden. Umweltverantwortliches Verhalten kann so zu einem Bestandteil des Alltags werden und verliert seinen „exotischen“ Charakter.
- ◆ Die optische Gestaltung des Ordners erhöht die Chance, nicht wie andere Umweltschutzbroschüren in die Vergessenheit oder ins Altpapier zu geraten.

Aufsuchende Beratung

Die „Aufsuchende Beratung“ war ein weiteres Instrument, das exemplarisch in einem Gebäudekomplex mit 160 Wohneinheiten errichtet wurde. Ziel der Beratung war die Senkung des Energieverbrauches sowie der Umgang mit der Heizungs- und Lüftungsanlage in den Haushalten der Mieter. Zwei Berater suchten innerhalb von zwei Wochen die Mieter auf, um mit Ihnen ein längeres Beratungsgespräch zu führen und gegebenenfalls die Anlagen zu begutachten. Die Bewohner wurden vorab schriftlich informiert. Im Unterschied zur bisherigen Beratungstätigkeit der KUKA war jedoch keine explizite Anmeldung oder Interessenbekundung erforderlich.

Dieser Ansatz ging von folgenden Annahmen aus: Gegenüber den in den Wohnungen installierten Lüftungsanlagen besteht bei einem Teil der Bewohner nach wie vor große Skepsis. Auf Grund von Unsicherheiten besteht jedoch bei einem Teil der Bewohner eine Hemmschwelle gegenüber dem Besuch eines externen Büros. Deshalb wird die Beratungsmöglichkeit in der KUKA nicht von allen Bewohnern wahrgenommen. Eine Beratung vor Ort eröffnet daher umfassendere Möglichkeiten, die Probleme zu erkennen und daraus entsprechende Lösungen abzuleiten.

Die „Aufsuchende Beratung“ erwies sich als aufschlussreich sowohl was den technischen Zustand der Anlagen als auch die Einstellungen und Verhaltensweisen der Bewohner anbelangt. Die Begehung der Wohnungen offenbarte in vielen Fällen Mängel der Anlagenmontage und -wartung. Zudem wurde deutlich, dass einigen Bewohnern trotz vielfältiger Informationsangebote der Zweck der Lüftungsanlagen unklar war. Dies hatte wiederum Auswirkungen auf deren Lüftungsverhalten. Die Berater konnten Missverständnisse klarstellen und leiteten technische Mängel an die zuständigen Stellen weiter. Die besondere Qualität der Beratung lag darin, im Zusammenspiel von Wohnungsbegehung und Beratungsgespräch Zusammenhänge zu erschließen und die so erkannten Mängel adäquat zu beheben.

4.3 Akzeptanz von Innovationen am Beispiel Lüftungsverhalten

In einem Gebäude mit Niedrigenergiestandard sind sogenannte Transmissionswärmeverluste u.a. durch die intensivere Wärmedämmung reduziert. Daher rücken die durch das Lüften verursachten Wärmeverluste stärker ins Blickfeld. Deren relativer Anteil am Gesamtenergieverlust eines Niedrigenergiehauses beträgt ca. 50% (GMW-Ingenieurbüro 1999: 2). Um diesen Anteil zu reduzieren, sind am Kronsberg in allen Gebäuden Anlagen für eine kontrollierte Wohnungslüftung installiert. Der Austausch von Innen- und Außenluft wird dort automatisch geregelt, in dem ein Ventilator die verbrauchte Luft abzieht und durch den entstehenden Unterdruck über Öffnungsschlitze am Fenster frische Luft einströmen kann. Das häufig ineffiziente manuelle Lüften wird dadurch überflüssig, aber nicht - wie teilweise befürchtet - unmöglich. Lüftungsanlagen sorgen zudem für einen hygienisch ausreichenden Luftwechsel, ein ausgeglichenes Raumklima und sie verhindern die Bildung von Schimmelpilzen. Somit umfasst das Thema Lüften sowohl die Umwelt- als auch die Wohnqualität eines Gebäudes.¹

¹ Zu Luftqualität und Formen der Wohnungslüftung vgl.: Feist W. (Hg.) (1998): Das Niedrigenergiehaus. 5. Aufl., Heidelberg. 94 ff.

Damit die Anlagen ihre Funktion erfüllen können, ist jedoch eine entsprechende Bedienung und Wartung der Nutzer notwendig. Insbesondere im Mietwohnungsbau wird daher der Einsatz von Lüftungsanlagen differenziert beurteilt. Mieter sind selten an Entscheidungen zur technischen Ausstattung der Wohngebäude beteiligt. Insbesondere Innovationen wie der Lüftungsanlage, deren Nutzen für sie nicht unmittelbar ersichtlich ist, stehen sie daher eher kritisch gegenüber. Eine sinnvolle Nutzung der Anlagen erfordert eine Änderung des sehr stark durch Gewohnheit geprägten Lüftungsverhaltens. Die Akzeptanz wird weiter vermindert, wenn aufgrund einer unkorrekten Bauausführung die Anlagen nur unzureichend funktionieren (BMVIT 2001a: 33 f) oder das Verhältnis zwischen Mieter und Vermieter angespannt ist (Hoogland u.a. 2002: 147 ff.). Die Vermieter ihrerseits beurteilen die Bereitschaft der Mieter, die Anlage korrekt zu bedienen und zu warten, sehr skeptisch und befürchten Bauschäden und daraus erwachsende Konflikte.²

Die Größenordnung, in der am Kronsberg im Geschosswohnungsbau Lüftungsanlagen installiert wurden, war bisher einmalig und für sämtliche Akteure ein intensiver Lernprozess. Aus den oben geschilderten Gründen widmete die KUKA diesem Thema daher viel Aufmerksamkeit:

Im Kronsberg-Ordner wurden Grundfunktionen sowie Bedienung und Wartung erläutert. Darüber hinaus bestand die Möglichkeit der persönlichen Beratung oder des Besuchs eines „Energie-Coaching“-Seminars. Parallel hierzu wurden stichprobenartig Wohnungen aufgesucht um die Installation und Funktionsweise der Anlagen zu überprüfen. Hier wurden Fehlfunktionen entdeckt, die an die Vermieter bzw. Hausverwalter weitergegeben wurden.

² Eine Zusammenstellung der hemmenden und fördernden Faktoren für eine kontrollierte Lüftungsanlage findet sich in BMVIT (2001a: 47- 49).

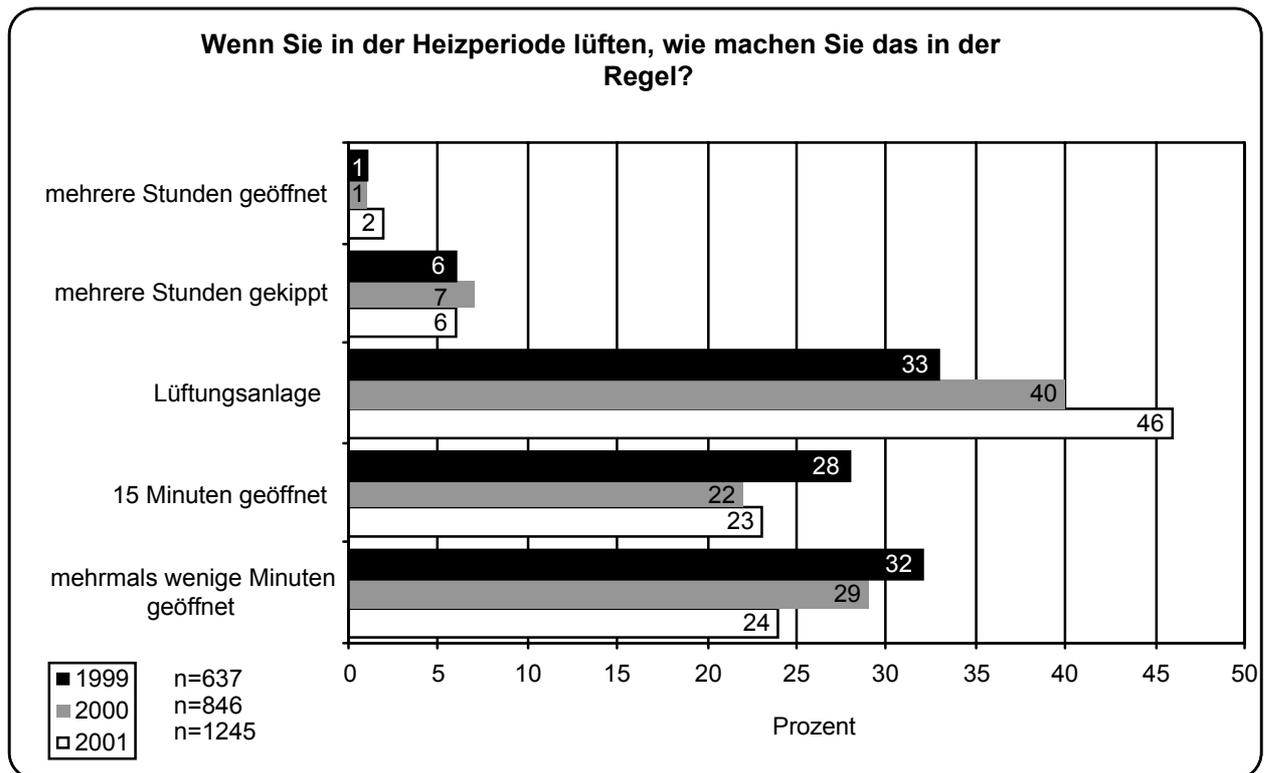


Abb. 5: Lüftungsverhalten während der Heizperiode

Abbildung 5 macht deutlich dass die Zahl der Bewohner, die das Lüften der kontrollierten Be- und Entlüftungsanlage überlassen, kontinuierlich gestiegen ist. Abgenommen hat dagegen die Anzahl jener Bewohner, die manuell gelüftet haben. Erfreulicherweise blieben die Lüftungsarten mit besonders hohen Wärmeverlusten (mehrere Stunden geöffnet bzw. gekippt) auf niedrigem Niveau.

Die Bereitschaft der Mieter, die Anlagen zu benutzen, ist geringer als die der Hauseigentümer. Insofern werden die oben gemachten Ausführungen empirisch bestätigt. Das Verhältnis hat sich jedoch im Zeitvergleich verändert und die Werte haben sich angenähert. Die höheren Werte bei der Anlagenlüftung sind v.a. auf den gestiegen Anteil der Mieter zurück zu führen. Von diesen haben 1999 lediglich 26% bewusst die Anlage benutzt. Im Jahr 2000 waren es bereits 36% und im Jahr 2001 stieg der Anteil auf 40%.

Die empirischen Ergebnisse legen einen Einfluß der KUKA auf das Lüftungsverhalten der Bewohner nahe. Personen, die Kontakt zu KUKA hatten bzw. deren Angebote nutzten, zeichnen sich durch eine größere Akzeptanz gegenüber der Lüftungsanlage aus. Allein bei den Mietern gab es in den ersten Jahren deutliche Unterschiede: 33% der Mieter mit KUKA-Kontakt nutzten die Anlage, hingegen nur 19 % ohne Kontakt. Im Jahr 2000 waren es 41% mit Kontakt zur KUKA und 29% ohne den Kontakt. Personen, die 2001 an KUKA-

Veranstaltungen, wie den Energie-Coaching-Seminaren teilnahmen, nutzten eher die Anlagen als die anderen Bewohner.

4.4 Einschätzung ökologischer Konzepte

Die Bewertung der ökologischen Konzepte, die in den Stadtteilen umgesetzt wurden, gibt Hinweise zur Akzeptanz dieser Konzepte und Maßnahmen und damit über die Identifikation der Bewohner mit den umweltrelevanten Projekten ihres Stadtteils.

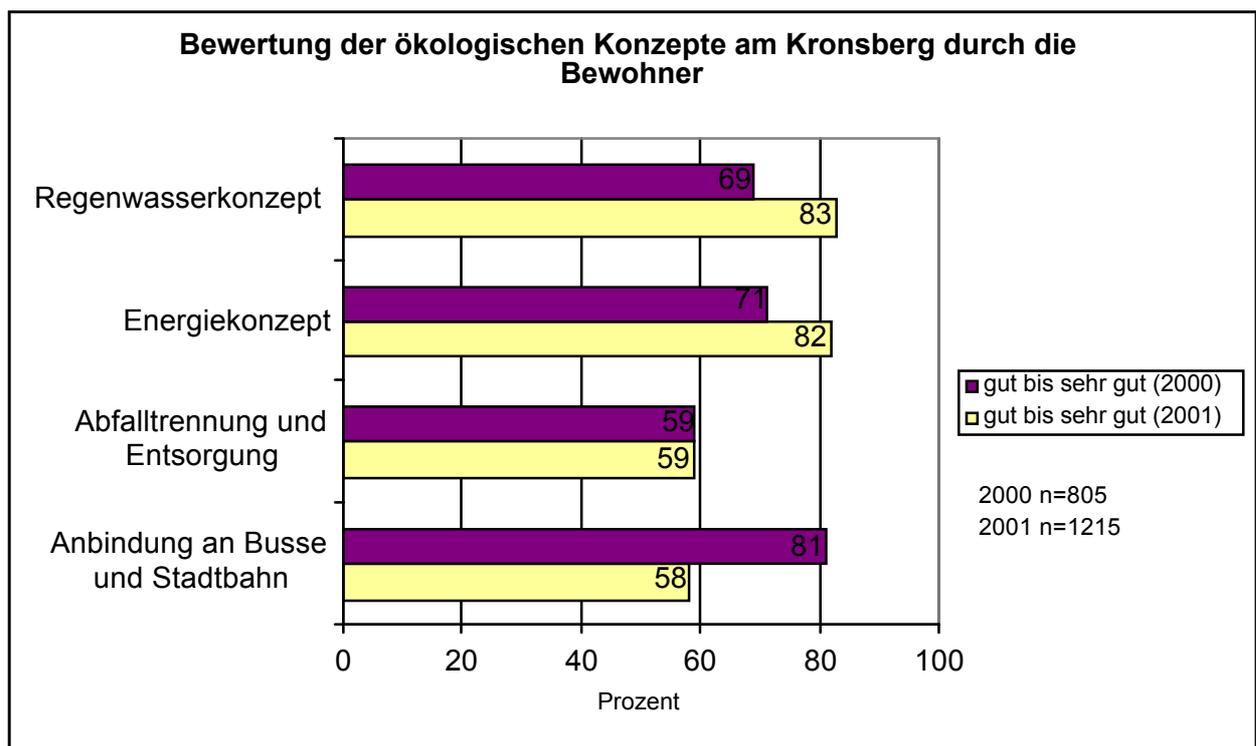


Abb. 6: Bewertung der ökologischen Konzepte am Kronsberg

Die Bewertung ist von den Rahmenbedingungen vor Ort, der Information der Bewohner und der jeweiligen Nutzungsintensität abhängig. So ergeben sich unterschiedliche Einschätzungen zwischen den Konzepten. Das Energie- und das Wasserkonzept wird v.a. in der zweiten Befragung überwiegend positiv bewertet. Die Steigerung hängt u.a. mit der Beendigung der Bauarbeiten und der Fertigstellung der jeweiligen Infrastruktur für die Konzepte zusammen. So wurde das Wasserkonzept erst Mitte des Jahres 2000 durch die Befreiung der offenen Entwässerungsgräben vom Baustellenschmutz voll funktionsfähig und zudem ästhetisch aufgewertet.

Die KUKA informierte intensiv über Ziele und Funktion der beiden Konzepte und ihrer Konsequenzen für das Wohnen am Kronsberg. Dies schlägt sich auch in den empirischen

Ergebnissen nieder. Bewohner, die die KUKA-Informationen nutzten, sind in beiden Befragungen besser über die Konzepte informiert und bewerten diese auch positiver.

Anders verhält es sich bei den Konzepten zur Müllentsorgung und dem ÖPNV-Konzept. Beide Bereiche haben einen unmittelbaren Alltagsbezug und daher gehen deutlicher die Nutzererfahrungen mit in die Bewertung ein. So wurde v.a. Kritik an der geringen Anzahl der Müllcontainer, der Abholintervalle und der teilweise unkorrekten Sortierung anderer Bewohner geäußert. Bei letzterem Punkt wurde deutlich, dass die Mülltrennung in Geschosswohnungen einer sozialen Kontrolle unterliegt. Verhält sich nämlich eine relativ große Gruppe außerhalb der sozialen Norm „korrektes Sortieren“, dann führt dies bei den anderen Bewohnern zunächst zu Unmut aber unter Umständen auch zu Resignation und letztlich zu einem „Trittbrettfahrerverhalten“ wodurch immer mehr Menschen wider besseres Wissen unkorrekt den Müll trennen.³

Bei der Anbindung an den ÖPNV gibt es ebenfalls alltagsnahe Gründe für den Verlust an positiven Einschätzungen. Ursache war v.a. die Enttäuschung über die geringeren Fahrtakte der Stadtbahn nach dem Ende der Weltausstellung. Es überrascht daher auch nicht, dass hier die Kommunikation der KUKA nur geringe Wirkung zeigte.

4.5 Besonderheiten der KUKA

Die Arbeit der KUKA ist durch folgende Faktoren geprägt:

4.5.1 Vor-Ort-Präsenz

Als ein wesentlicher Eckpfeiler der KUKA-Arbeit galt ihre dauerhafte Präsenz vor Ort. Während sowohl öffentliche als auch private Beratungseinrichtungen sich überwiegend in Stadtzentren befinden und nur in speziellen Öffnungszeiten für die Bevölkerung zugänglich sind, war die KUKA bereits in der Bauphase die erste Anlauf- und Auskunftsstelle am Kronsberg. Dadurch erschlossen sich frühzeitig Zugänge zu den Bewohnern, was für die Akzeptanz der KUKA in der Bevölkerung von großer Bedeutung war. Dies hängt auch damit zusammen, dass die KUKA am Anfang nicht nur als Ansprechpartner für Umweltfragen wahrgenommen wurde, sondern aufgrund fehlender Alternativen auch bei anderen Problemen, die während der Zuzugs- und Bauphase auftraten, weiterhelfen konnte. Dies wurde von den Bewohnern dankbar aufgenommen, wie in Bewohnerinterviews bestätigt wurde.

³ Erfahrungen zu Müllsortierung und Nachbarschaftsverhalten in Gruner S. (2001): Untersuchungsgebiet Pulvermühle. In: Harloff u.a. (2001): „Wohnen und Nachhaltigkeit“ Interdisziplinäre Forschung vor der Haustür. 120-129.

"...das kann ich nur immer wieder sagen, dass wir doch viel durch die Kuka Gutes gehabt haben. ... Sonst hätten wir uns hier schön verlassen gefühlt. Muss ich ganz ehrlich sagen. ... da war doch auch schon mal jemand da und hat dann uns gefragt, wie es uns geht ...gleich am Anfang und so weiter, das fand ich alles angenehm."

Ein anderer Gesichtspunkt ist, dass die KUKA-Mitarbeiter aufgrund ihrer Präsenz die Situation vor Ort kannten und Bedürfnisse wie auch Probleme der Akteure frühzeitig wahrnehmen und zumindest teilweise für Abhilfe sorgen konnten. Im Gegensatz zu kommunalen Verwaltungen, wo Zuständigkeiten häufig zersplittert sind, waren die umweltrelevanten Inhalte bei der KUKA gebündelt. Auch wenn die unterschiedlichen Anfragen nicht immer in den Zuständigkeitsbereich der KUKA fielen, konnte sie diese zumindest weiterleiten bzw. die zuständigen Personen benennen.

Das Büro der KUKA lag zwar nicht im Zentrum des Stadtteils, die Räumlichkeiten befanden sich jedoch vor einer Stadtbahnhaltestelle und auf dem Weg, den viele Eltern mit ihren Kindern täglich in Richtung Grundschule unternahmen. So gab es einen hohen Anteil an Laufpublikum. Besonders die schulpflichtigen Kinder und damit auch viele Eltern hatten im Lauf der Zeit einen vertrauten Umgang mit den KUKA-Mitarbeitern.

4.5.2 Kombination an Kommunikationsinstrumenten

Die Umweltkommunikation der KUKA orientierte sich bei den zu erreichenden Zielen an den aktuellen Bedürfnissen der Zielgruppen. Es wurden Instrumente mit unterschiedlichen Kommunikationskanälen entwickelt (Tab. 2).

Tab. 2: Differenzierte Darstellung der Instrumente der Umweltkommunikation

Zielgruppe Form	zielgruppenübergreifend (alle Bewohner)	zielgruppenbezogen
Schriftliche Kommunikation	Broschüren Umweltzeitschrift „Kronsberg <i>life</i> ” Kronsberg-Ordner	Informationen für ausländische Bewohner
Persönliche Kommunikation (gruppenbezogen)	Informationsveranstaltungen Führungen Aktionen und Veranstaltungen (Frühlingsfest, Markt der Möglichkeiten, Pflanzaktion)	Energie-Coaching Seminare (Mieter) Arbeitsgruppe Umwelt (Engagierte Bewohner) Umweltbildung (Lokale Akteure) Umweltbildung (Kinder) Moderation/ Konfliktvermittlung (Betroffene Bewohner)
Persönliche Kommunikation (individuell)	Energie- Baustoff- und Abfallberatung Gespräche bei Präsentationen und Veranstaltungen (z.B. Sonntagspräsenz)	Aufsuchende Beratung (Bewohner eines ausgewählten Wohnblocks)

Die Kombination von Printmaterialien, Pressearbeit, Veranstaltungen mit direkter Kommunikation und Einzelberatungen erleichterte den Zugang zu den Zielgruppen. Darüber hinaus wurden dadurch sowohl kurzfristige Informationsbedürfnisse abgedeckt, als auch über kontinuierliche mittel- bis langfristige Kommunikation eine dauerhafte Sensibilisierung der Bewohner erreicht.

4.5.3 Problem- und Bedarfsorientierung

Die KUKA war Ansprechpartner für die Bauakteure, die Bewohner, die interessierte Öffentlichkeit, das Fachpublikum und die Presse. Durch zielgruppenübergreifende Aktivitäten ergaben sich vielfältige Synergieeffekte z.B. bei der Vermittlung von Kontakten oder der Moderation von Konflikten. Je nach Situation wurden mit den entsprechenden Kooperationspartnern Probleme besprochen und Lösungen erarbeitet. Dies sei an einem konkreten Fallbeispiel erläutert:

Erste Ermittlungen der Verbräuche für Heizenergie und Warmwasser führten zu intensiven Diskussionen am Kronsberg. Für Unmut sorgten insbesondere die Abrechnungen des städtischen Energieversorgers, die bei vielen Haushalten Nachzahlungen zur Folge hatten. Unklarheit bestand vor allem über die Korrektheit der Abrechnungen und die Ursachen für die hohen Verbrauchswerte. Mit Unterstützung der KUKA wurde ein „Runder Tisch“ eingerichtet, an dem die betroffenen Akteure z.B. Energieversorger, Stadtverwaltung, Verbraucherzentrale und Mieterbund teilnahmen. Auf diese Weise konnte eine Klärung über die Ursachen für die hohen Verbräuche bzw. Abrechnungen gefunden werden. Ebenso wurde gemeinsam eine Strategie für das weitere Vorgehen festgelegt.

Mit folgenden Funktionen beteiligte sich die KUKA und ihre Kooperationspartner an der Beilegung des Konfliktes:

- ◆ Anlaufstelle vor Ort: Die Beratung fing den Unmut der Bewohner auf. Missverständnisse wurden ausgeräumt, in vielen Fällen konnten sachliche Hinweise gegeben werden.
- ◆ Externe Fachkompetenz: Unter Hinzuziehung des Sachverständigen von wissenschaftlichen Einrichtungen wurden technische und empirische Untersuchungen durchgeführt.
- ◆ Koordination und Moderation: Initiierung und Durchführung von konsensorientierten Gesprächsrunden.
- ◆ Die KUKA war zentraler Ansprechpartner der Presse.

Durch die Aktivitäten der KUKA konnte frühzeitig eine Eskalation des Konfliktes verhindert werden, welcher unabsehbare Folgen für den Ruf des Kronsberges und die Akzeptanz des Niedrigenergiestandards insgesamt gehabt hätte.

4.5.4 Zielgruppenorientierung

Bestimmte Gruppen der Bewohnerschaft (z.B. Migranten, Kinder, Mieter, Familien) wurden mit spezifischen Aktionen und Programmen angesprochen. Die KUKA initiierte und koordinierte diese Tätigkeiten und förderte die Kooperation der vor Ort agierenden Organisationen. In Zusammenarbeit mit öffentlichen Einrichtungen (Kindertagesstätten, Grundschule, Stadtteilzentrum) wurde Umweltbildung für Kinder entwickelt und umgesetzt.

Die KUKA unterstützte auch engagierte Bewohner, die sich zu einer Umwelt AG zusammengeschlossen haben. Vor dem Hintergrund, dass die Arbeit der KUKA zeitlich befristet war, kommt diesem ehrenamtliche Umweltengagement im Stadtteil eine wichtige Rolle zu.

4.5.5 Unabhängigkeit und Flexibilität

Die KUKA war als GmbH weisungsunabhängig und lediglich ihren Gesellschaftern gegenüber verantwortlich. Diese Rolle erlaubte es ihr, als neutraler Akteur aufzutreten und die für die Akzeptanz ihrer Arbeit wichtige Glaubwürdigkeit zu erlangen. Sie konnte durch die Erweiterung ihrer Kapazitäten auf kurzfristigen Beratungsbedarf reagieren. Damit einher ging auch die Erweiterung der Öffnungszeiten um Berufstätigen den Zugang zur KUKA zu erleichtern.

4.5.6 Netzwerk an Partnern

Durch die Gründung eines Fördervereins KUKA e.V. und des wissenschaftlichen Beirats standen der KUKA eine Vielzahl von Akteuren bzw. Personen aus Praxis (Bau- und Wohnungswirtschaft, Energieversorgung, Verbraucher- und Berufsverbände) und Wissenschaft (privatwirtschaftliche und öffentliche Institute) als Partner zur Verfügung. Deren spezifische Fachkompetenz konnte flexibel eingesetzt werden. Die Kooperation mit Einrichtungen wie der Handwerkskammer oder dem Mieterbund erleichterten die Ansprache bestimmter Zielgruppen erheblich.

4.6 Bedeutung der Nachbarschaftsbeziehungen

In der Siedlungssoziologie wird Nachbarschaft als soziale Gruppe definiert, deren Personen v.a. aufgrund des gemeinsamen Wohnortes miteinander interagieren (Hamm 1996: 500). Unabhängig davon ist jedoch die Qualität der Nachbarschaft zu sehen. Diese hängt von unterschiedlichen Faktoren ab. Es wird allgemein angenommen, dass die Intensität der Beziehungen mit der objektiven und der wahrgenommenen Homogenität der Nachbargruppe – z.B. den sozio-demographischen Gemeinsamkeiten (Alter, Bildung) - zusammenhängt (Hamm 1996: 501, Hinding, Gruner 2002: 52 ff). Der Zuordnung von Gebäuden oder Wohnungen zueinander, dem Verhältnis aus privatem, halb-privatem und öffentlichem Raum und der Schaffung von Kommunikationsräumen werden ebenfalls Einflüsse zugeschrieben (Hellbrück, Fischer 1999: 434 ff., Hinding, Gruner 2002: 40 ff.).

Für die empirische Untersuchung am Kronsberg wurden 13 Items ausgewählt, anhand derer die Umgangsformen mit den Nachbarn durch die Bewohner bewertet wurden. Als Nachbarn gelten in diesem Fall die Bewohner eines Wohnblocks bzw. Nutzer desselben Hauseingangs (bei den Mietern) oder einer Siedlung (bei den Reihenhausbewohnern). Dies sind in beiden Fällen zwischen fünf und zehn Haushalte. Abb. 7 macht deutlich, dass die formalen und eher oberflächlichen Formen überwiegend positiv eingeschätzt werden. Verbindlichere und regelmäßige freundschaftliche Formen der Interaktion und gegenseitigen Unterstützung haben dagegen nur bei einer Minderheit der Bewohner eine Bedeutung. Allerdings muss man sich vor Augen halten, dass der Kronsberg ein Neubaugebiet ist. Die untersuchten Nachbarschaften waren zum Zeitpunkt der Befragung teilweise erst wenige Monate bis maximal vier Jahre alt.

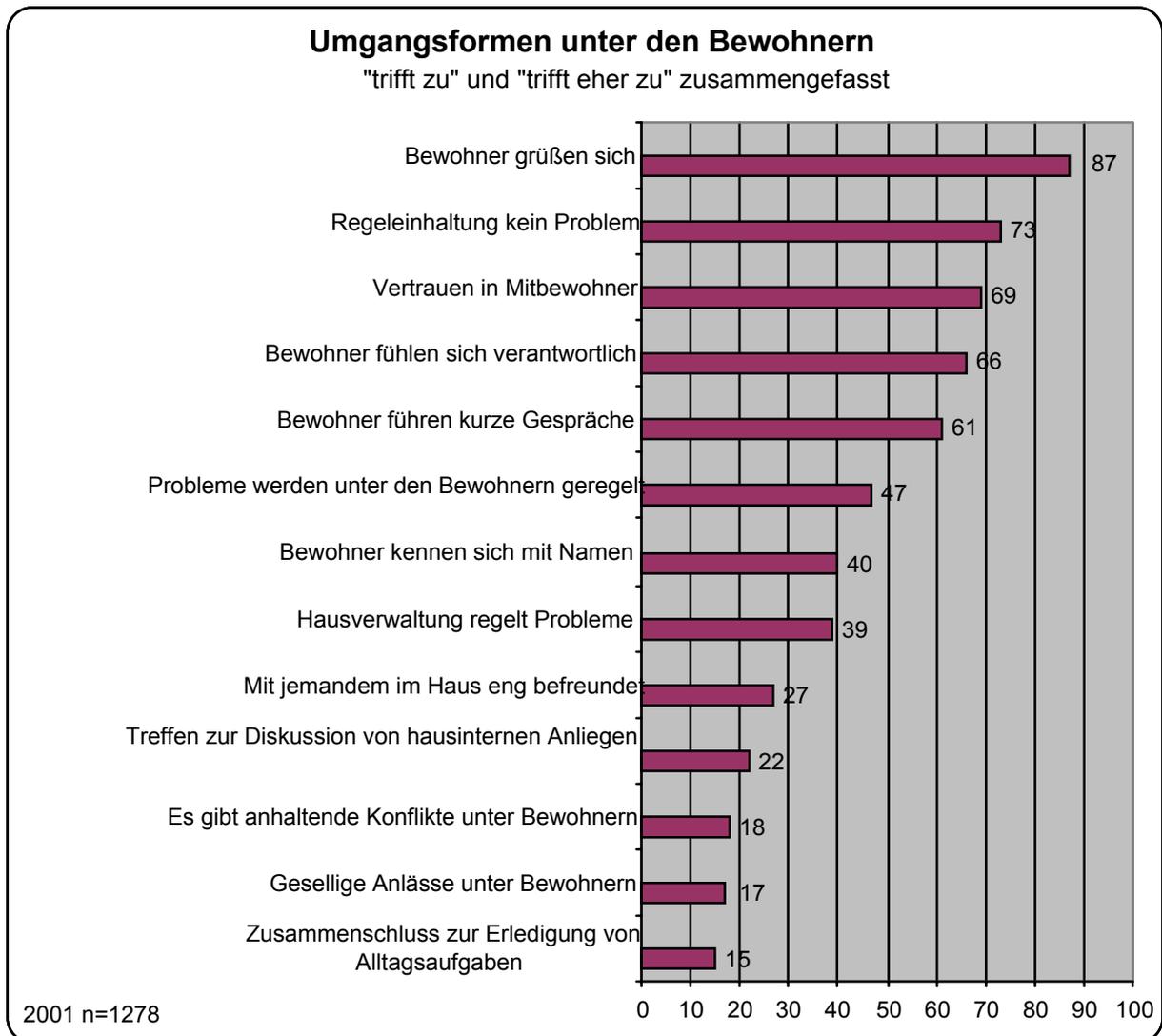


Abb. 7: Umgangsformen unter den Nachbarn

Für die Untersuchung war von Interesse, ob Zusammenhänge zwischen den Nachbarschaftsbeziehungen und dem Informationsstand über die KUKA und den durch die KUKA vermittelten Themen und „Botschaften“ bestehen. Weitere empirischen Analysen ergeben, dass Personen, die die KUKA kennen und bereits Angebote in Anspruch nahmen oder auf Veranstaltungen waren, stärker mit ihren Nachbarn interagieren. Beispielsweise treffen sich 32% der Bewohner, die Kontakt mit der KUKA hatten, regelmäßig um Anliegen mit ihren Nachbarn besprechen. Bei den Bewohnern ohne Kontakt zur KUKA sind es lediglich 12%.

Für die stadtteilbezogenen ökologischen Konzepte zu Regenwasser, Energie und Abfall gilt: Je intensiver das Nachbarschaftsleben, desto eher sind die Bewohner über die Konzepte informiert und desto positiver schätzen sie diese ein. Von Bewohnern, die regelmäßig wichtige Anliegen besprechen, halten 93% das Energiekonzept für gut gegenüber 78% ohne

solche intensiven Kontakte. Bewohner bewerten die ökologischen Standards eher als hoch, wenn sie sich zu geselligen Anlässen treffen (92% gegenüber 78%) oder wichtige Anliegen besprechen (90% gegenüber 77%). Zwischen der Intensität der Nachbarschaft und dem Lüftungsverhalten zeigen sich ebenfalls Zusammenhänge: Von Bewohnern mit regelmäßigen Treffen nutzen 67% die Lüftungsanlage, bei jenen ohne Treffen ist es bei 41% der Fall. Die bisherigen Ergebnisse weisen auf Interdependenzen zwischen den Nachbarschaftsbeziehungen und weiteren Merkmalen hin, was im folgenden Kapitel eingehender beleuchtet wird.

5. Unterschiedliche und gemeinsame Merkmale der Kronsbergbewohner

Ergänzend zu den bisherigen Auswertungen war von Interesse, ob sich die Bewohnerschaft in verschiedene Gruppen aufteilt, deren Antwortverhalten jeweils ähnlich ist. Dadurch können über die bivariate Analyse hinaus Beziehungen zwischen mehreren Variablen sichtbar werden. Wenn Bewohnergruppen mit ähnlichen Einstellungen oder Verhaltensweisen existieren, so lassen sich die Aktivitäten der Umweltkommunikation stärker auf die besonderen Merkmale ausrichten.

5.1 Bestimmung von unterschiedlichen Bewohnergruppen

Zur besseren Identifikation von Zusammenhängen wurde für die Befragung 2001 am Kronsberg eine Clusteranalyse durchgeführt. Das heißt, Bewohner wurden anhand bestimmter Merkmale in Gruppen (sog. Cluster) zusammengefasst. Diese Cluster zeichnen sich dadurch aus, dass sie untereinander in ihren Merkmalsausprägungen unterschiedlich sind. Innerhalb der Cluster hingegen ist die Ähnlichkeit der Fälle groß (Backhaus u.a. 1996: 262). Ausgangsvariablen für die Analyse sind Fragen zur Einschätzung des Stadtteils, der ökologischen Konzepte und zum Nachbarschaftsverhalten. Nach einer Faktorenanalyse wurden sechs voneinander unabhängige Faktoren extrahiert, die für die Clusteranalyse herangezogen wurden (vgl. Tab. 3).

Tab. 3: Faktoren für die Clusteranalyse

F1	Einschätzung der Wohnqualität (Wohnen im Grünen, heller, freundlicher und zukunftsweisender Stadtteil)
F2	Einschätzung der ökolog. Standards, Einschätzung von Energie- und Regenwasserkonzept
F3	Einschätzung von Abfall- und Verkehrskonzept
F4	Kooperation (gesellige Treffen, gemeinsame Problemlösung, gegenseitige Unterstützung)
F5	Bekanntschaft und Kontakt (Kennen und Grüßen der Nachbarn, Kurze Gespräche)
F6	Konflikte und Regelverstöße

Die Clusteranalyse wurde im hierarchischen Verfahren nach der Ward-Methode durchgeführt (Backhaus u.a. 1996: 285 ff.). Als Ergebnis wurden drei Cluster ermittelt (Tab. 4). Die Bezeichnungen der Cluster leiten sich aus den Ausprägungen zum Nachbarschaftsverhalten ab. Für die weitere Beschreibung werden neben den Ergebnissen der Clusteranalyse Variablen wie sozio-demographische Merkmale, KUKA-Kontakt und Umweltverhalten berücksichtigt.⁴

Tab. 4: Typen der Kronsbergbewohner

Typen	Häufigkeit prozentual	Häufigkeit absolut ⁵
Cluster 1: „Die interessierten Kooperativen“	40%	360
Cluster 2: „Die unzufriedenen Streiter“	33%	295
Cluster 3: „Die zurückgezogenen Zufriedenen“	27%	247

⁴ Diese Variablen wurden mit den Clustern kreuztabelliert. Anhand der Prozentsatzdifferenzen und der Korrelationen wird ein Unterschied bzw. Zusammenhang erkennbar.

⁵ Da in der Clusteranalyse nur jene Fälle berücksichtigt wurden, die in allen der genannten Variablen einen Eintrag hatten, verringerte sich die absolute Fallzahl im Vergleich zu den Häufigkeiten.

5.2 Beschreibung der Bewohnergruppen

„Die interessierten Kooperativen“

Das Cluster ist stark durch junge Familien repräsentiert. Die jüngste Altersgruppe ist dagegen eher gering vertreten. Fast alle Reihenhausbesitzer - sowohl der Niedrigenergie- als auch der Passivhäuser - sind in diesem Cluster. Es hat zudem den höchsten Anteil an Personen mit der längsten Wohndauer.

Die Kontakte zu den Nachbarn sind positiv, das Nachbarschaftsverhalten lebendig. Folgende Ergebnisse veranschaulichen dies:

- ◆ 99% der Bewohner grüßen sich, 92% geben an, kurze Gespräche mit den Nachbarn zu führen.
- ◆ 86% vertrauen den anderen Bewohnern und 79% glauben, dass sich die Bewohner für das Haus bzw. die Siedlung verantwortlich fühlen.
- ◆ 38% geben an, sich regelmäßig zu geselligen Anlässen zu treffen, 49% um gemeinsame Anliegen zu diskutieren.
- ◆ 15% fühlen sich durch Nachbarschaftsprobleme und immerhin 34% durch Anonymität unter den Bewohnern belastet.

Mehr als in den anderen Clustern sind die Bewohner in Vereinen o.ä. innerhalb und außerhalb des Stadtteils organisiert. Die Bereitschaft zum Engagement im Stadtteil ist entsprechend groß.

Die „*interessierten Kooperativen*“ sind zufrieden mit der Wohnqualität am Kronsberg. Dies bezieht sich sowohl auf die allgemeine Charakterisierung des Stadtteils als auch auf die ökologischen Konzepte. Das Wohnen am Kronsberg ist mit Wohnen im Grünen gleichzusetzen meinen 80%. 74% der Gruppe finden, dass der Kronsberg ein helles und freundliches Stadtbild hat und 89%, dass die hier geltenden ökologischen Standards hoch sind. Fast 90% bewerten sowohl das Wasser- als auch das Energiekonzept positiv. Kritischer wird dagegen die Anbindung an das Öffentliche Verkehrsnetz gesehen, weniger als die Hälfte halten diese für gelungen. Dies ist die negativste Einschätzung unter den drei Gruppen. Ein Grund kann sein, dass das Cluster aufgrund der sozio-demographischen Struktur und der stärkeren ökologischen Ausrichtung die intensivsten Nutzer von Bus und Stadtbahn repräsentiert. So hat diese Gruppe entsprechende Erfahrungen bzw. die höchsten Ansprüche. Die allgemeine Wohnzufriedenheit lässt sich u.a. aus der Einschätzung ableiten, ob Erwartungen, die mit dem Zuzug an den Kronsberg verbunden waren, eingetroffen sind.

Dies ist bei 67% weitgehend bzw. voll und ganz der Fall. 82% würden erneut in den Stadtteil ziehen.

Die KUKA ist fast allen (96%) ein Begriff, die meisten sind über deren Aktivitäten informiert und nutzen die Angebote. So wurde die Energieberatung und das Förderprogramm weit häufiger in Anspruch genommen, als bei den anderen Gruppen. Der KUKA wird eine wichtige Funktion zugesprochen. Sie hat bei dieser Gruppe auch am deutlichsten zu Verhaltensänderungen beigetragen. Dies drückt sich zum Beispiel im Lüftungsverhalten aus. Für die kontrollierte automatische Lüftung besteht eine hohe Akzeptanz, über die Hälfte der Gruppe verzichtet auf manuelles Lüften.

„Die unzufriedenen Streiter“

Wie in der ersten Gruppe sind die 30-44jährigen am häufigsten vertreten. Allerdings mit geringerem Abstand zur jüngsten Gruppe, diese ist mit 35% überdurchschnittlich in diesem Cluster vertreten. Zur Gruppe der „*unzufriedenen Streiter*“ gehören fast nur Mieter.

Die Beziehungen zwischen den Bewohnern im Haus sind sehr schwach ausgeprägt. Es zeigen sich Tendenzen von anomischen Nachbarschaften, die durch Mißtrauen und Konflikte geprägt sind.

- ◆ Lediglich 64% der Bewohner grüßen sich. Das sind wesentlich weniger als bei den anderen Gruppen. Nur 33% geben an, kurze Gespräche mit den Nachbarn zu führen.
- ◆ 36% vertrauen den anderen Bewohnern und ebensoviel glauben, dass sich die Bewohner für das Haus verantwortlich fühlen.
- ◆ 8% treffen sich regelmäßig zu geselligen Anlässen, 14% um Anliegen des Hauses zu diskutieren.
- ◆ 31% fühlen sich durch Nachbarschaftsprobleme und 53% durch Anonymität unter den Bewohnern belastet.

Der Stadtteil schneidet bei diesem Cluster zwar am schlechtesten ab. Jedoch sind die Unterschiede im Vergleich zu den anderen Clustern nicht so hoch wie beim Nachbarschaftsverhalten: Dass die ökologischen Standards am Kronsberg hoch sind, meinen 70%. 76% sind der Ansicht, dass der Kronsberg ein helles und freundliches Stadtbild hat. Die Konzepte zur Energie, zum Regenwasser und zur Müllentsorgung werden ebenfalls negativer bewertet, als von den anderen Gruppen. Die allgemeine Wohnzufriedenheit ist wesentlich geringer. 52% sehen ihre Erwartungen weitgehend oder voll und ganz erfüllt. Lediglich 69% würden wieder an den Kronsberg ziehen.

Die KUKA ist 80% bekannt, 45% sind über deren Arbeit genau informiert. Dies sind deutlich weniger, als im ersten Cluster. Die Angebote der KUKA sind weniger bekannt und wurden auch weniger genutzt. Daraus resultiert auch eine weniger positive Wahrnehmung der KUKA und deren Auswirkungen auf das eigene umweltverantwortliche Verhalten. Lediglich 37% verzichten auf manuelle Lüftung. Der Anteil der „Dauer-Lüfter“, also Fenster auf Kippstellung, ist dagegen mit 13% relativ hoch. Genau 50% wendet Stoßlüftung an. Die Nutzung von Energiesparlampen ist eher unterdurchschnittlich.

„Die zurückgezogenen Zufriedenen“

Dieses Cluster wird überdurchschnittlich von der jüngsten Altersgruppe (18 – 29J) repräsentiert (35%, Durchschnitt: 27%). Bei den Haushaltsstrukturen dominieren 1- und 2-Personen-Haushalte, also Singles und kinderlose Paare. Im Vergleich zu den anderen Gruppen werden dagegen weniger Familien repräsentiert. Es bilden sich, wie bereits im vorigen Cluster, überwiegend die Mieter ab (96%, D: 82%).

Es besteht eine eher positive Einschätzung der oberflächlichen und unverbindlichen Nachbarschaftskontakte. Intensivere Beziehungen oder Kooperationen sind jedoch sehr gering ausgeprägt:

- ◆ 97% der Bewohner grüßen sich und 56% führen kurze Gespräche mit den Nachbarn.
- ◆ 86% vertrauen den anderen Bewohnern und 77% glauben, dass sich jene auch für das Haus verantwortlich fühlen.
- ◆ 4% treffen sich regelmäßig zu geselligen Anlässen und ebenso wenig um Anliegen des Hauses zu diskutieren.
- ◆ Nur 10% fühlen sich durch Nachbarschaftsprobleme aber immerhin 45% durch Anonymität unter den Bewohnern belastet.

Die Stadtteileinschätzung ist sehr positiv. 90% schätzen die ökologischen Standards als hoch ein. Genauso viele bewerten das Wohnen am Kronsberg als Wohnen im Grünen. 92% finden, dass der Kronsberg ein helles und freundliches Stadtbild hat. Die Konzepte zu Energie und Regenwasserentsorgung werden von 90% der Personen für gut befunden. Die obigen Zahlen weisen bereits auf eine hohe Wohnzufriedenheit hin. Erfüllte Erwartungen sind deutlich über dem Durchschnitt: 30% (D: 18%) sind voll und ganz und 52% (D: 48%) weitgehend zufrieden. Über 90% würden wieder auf den Kronsberg ziehen (D: 80%).

Die KUKA ist 86% bekannt, davon sind aber fast die Hälfte ohne genauere Information über deren Arbeit. Von jenen, die die KUKA kennen, haben 85% ihre Angebote genutzt. Die

Wirkung der KUKA ist geringer als im ersten Cluster. Für die Hälfte sind die Infos der KUKA wertvolle Hinweise. 10% haben ihr Verhalten geändert. Die Werte zum Lüftungsverhalten liegen im Durchschnitt: 46% der Bewohner verlassen sich weitgehend auf die kontrollierte Lüftung.

Tab. 5: Zusammenfassung der Cluster

	Die interessierten Kooperativen	Die unzufriedenen Streiter	Die zurückgezogenen Zufriedenen
Sozio-demograph.	<ul style="list-style-type: none"> - Junge Familien - Hausbesitzer und Mieter 	<ul style="list-style-type: none"> - V.a. jüngere Bewohner - Mieter 	<ul style="list-style-type: none"> - Jüngere Bewohner - V.a. 1- und 2-Personenhaushalte ohne Kinder, v.a. Mieter
Stadtteileinschätzung	<ul style="list-style-type: none"> - Hohe Wohnzufriedenheit 	<ul style="list-style-type: none"> - Geringere Wohnzufriedenheit 	<ul style="list-style-type: none"> - Sehr hohe Wohnzufriedenheit
Nachbarschaft	<ul style="list-style-type: none"> - Kontaktfreudige und kooperative Beziehungen - Kaum Probleme mit Anonymität <p>=> <i>Man redet und feiert miteinander, man bespricht sich und man hilft sich.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Eher negative Einschätzung der Kontakte - Konfliktbehaftete Nachbarschaft, - Anonymität ist ein Problem <p>=> <i>Man trifft sich selten, mißtraut den Nachbarn und man streitet.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Nachbarschaftsverhalten eher oberflächlich aber nicht problembehaftet - Sehr geringe Interaktion und Kooperation mit den Nachbarn <p>=> <i>Man kennt sich, man grüßt sich, aber man lebt weitgehend für sich und lässt die anderen in Ruhe.</i></p>
Umwelt-Verhalten	<ul style="list-style-type: none"> - Lüftungsanlage wird akzeptiert und häufig genutzt - Energiesparlampen häufig eingesetzt 	<ul style="list-style-type: none"> - Geringste Akzeptanz der Lüftungsanlage - Eher energieaufwendiges Lüften 	<ul style="list-style-type: none"> - Geringere Akzeptanz der Lüftungsanlage
KUKA	<ul style="list-style-type: none"> - Hoher Informationsstand zur KUKA - Starke Nutzung der Angebote <p>=> ökologisch engagierte Gruppe!</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Geringster Kontakt zur KUKA <p>=> ökologisch gering interessiert</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Geringeren Kontakt zur KUKA - geringere Wahrnehmung und Relevanz der KUKA für eigenes Handeln <p>=> mittelmäßig interessiert und engagiert in ökologischen Themen</p>

Fazit

Zwischen den untersuchten Merkmalen und Variablen bestehen Zusammenhänge, die sich in den drei Clustern widerspiegeln. Je ausgeprägter das Nachbarschaftsleben, desto intensiver ist der Kontakt mit der KUKA. Daraus kann gefolgert werden, dass die KUKA ein wichtiges Thema in den sozialen Netzen der Nachbarschaft war. Die durch sie vermittelten Inhalte boten Gesprächsstoff unter den Nachbarn. Damit wurde auf sie aufmerksam gemacht, was wiederum zum Besuch der KUKA motivierte. Dessen ungeachtet schaffte sie durch gezielte Angebote (z.B. Seminare, Infoveranstaltung) Gelegenheiten des Kennenlernens und des Gespräches. So förderte die KUKA über ihre Aktivitäten insgesamt den Austausch unter den Nachbarn. Dieser Austausch kann Mißtrauen und Vorurteile gegenüber Innovationen abbauen und gleichzeitig neue soziale Kontakte entstehen lassen. Je kohäsiver und vertrauensvoller die Nachbarschaftsbeziehungen sind, desto größer ist die Wahrscheinlichkeit der Übernahme von Einstellungen und Verhaltensweisen aus diesem sozialen Netz. Besonders deutlich wird das am Beispiel der Lüftungsanlage.

Eine von Diekmann durchgeführte Analyse von Bestimmungsgrößen des Umweltverhaltens stellt ebenfalls fest, dass die Nachbarschaftskontakte einen signifikanten Einfluss auf das Umweltverhalten ausüben (Diekmann 1995: 113). Auch Fuhrers Theorie der sozialen Repräsentation geht davon aus, dass das Umweltverhalten des Individuums von den Werten und Einstellungen des sozialen Umfelds bestimmt wird (Fuhrer u.a. 1995: 63). Ob dabei sogenannte Meinungsführer eine Rolle spielen, wie es Rogers in seiner Theorie der sozialen Diffusion formuliert (Rogers 1995: 26 ff., Prose u.a. 2000: 23 ff.), kann für den Kronsberg nicht ohne eine weitergehende Analyse der Nachbarschaften gesagt werden.

Die in die Clusteranalyse eingegangenen Faktoren wirken in dieselbe Richtung, jedoch mit unterschiedlicher Intensität. Im Nachbarschaftsverhalten gibt es sehr deutliche Unterschiede, angefangen bei sehr kooperativen Nachbarschaften bis hin zu konfliktbehafteten, anomischen Nachbarschaften. Die Ursache für diese Diskrepanzen sollten stärker ergründet werden. Nicht zuletzt deshalb, weil die Bewohner offensichtlich darunter leiden und es die Wohnzufriedenheit am Kronsberg insgesamt verringert. Die Unterschiede bei der Einschätzung des Stadtteils oder der KUKA-Wahrnehmung sind hingegen geringer und die positiven Werte sind auf höherem Niveau angesiedelt.

6. Schlussbetrachtung

6.1 Rolle der KUKA als intermediäre Organisation

Mit der KUKA hat erstmals eine Institution die Entstehung eines neuen Stadtteils durch Aktivitäten der Umweltkommunikation mitgestaltet. Aus den Ergebnissen der wissenschaftlichen Begleitung ist zu ersehen, dass diese Arbeit erfolgreich war. Gerade beim Mietwohnungsbau in dieser Größenordnung war die offensive Umweltkommunikation sehr wichtig für die Akzeptanz der Technik und die Wohnzufriedenheit der Bewohner. Einrichtungen wie die KUKA können bei Personen mit zunächst niedrigerer intrinsischer Motivation (z.B. Mieter) durch dauerhafte, praxisorientierte und glaubwürdige Kommunikation ein stärkeres Interesse am Stadtteil und an umweltrelevanten Themen wecken als herkömmliche Beratungsstrukturen. Für innovative Projekte, bei denen die Akzeptanz und die Übernahme von neuen Handlungsweisen durch die Zielgruppen erfolgsentscheidend sind, ist dies ein wichtiger Punkt. Dies ist jedoch an gewisse Bedingungen geknüpft. So erwiesen sich die Präsenz vor Ort, der Kommunikations-Mix, praxis- und alltagsorientierte Inhalte und flexibles Handeln als wichtige Erfolgsfaktoren.

Von den Bewohnern wurden nicht alle Angebote der KUKA in gleichem Maß angenommen. Die Zeit, die für Informationsbeschaffung in Anspruch genommen wird, unterliegt bei den Bewohnern einer subjektiven Kosten-Nutzen-Abwägung. Sie sind nicht bereit, viel Zeit zu opfern, die ihnen dann zur Befriedigung anderer Bedürfnisse fehlt. Somit kann Umweltkommunikation nicht losgelöst vom Alltag der Menschen betrieben werden. Vielmehr müssen Zugänge zu Informationen geschaffen werden, die in den „Lebensrhythmus“ der Bewohner passen. So sollten Informationen verstärkt an Orten mit hoher öffentlicher Frequenz präsentiert werden (Stadtteilzentrum, Supermarkt, Kirchen).

Für die Verbreitung von Informationen können Nachbarschaften als Plattform dienen. Das Wechselspiel zwischen KUKA-Kontakten, dem Austausch in sozialen Netzen und der Akzeptanz ungewohnter Verhaltensweisen wird insbesondere in den Beschreibungen der drei Bewohner-Typologie deutlich. Diese Zusammenhänge machen darauf aufmerksam, den Fokus stärker auf die Wohnsituation in den jeweiligen Gebäuden und Siedlungen zu richten. Dadurch werden möglicherweise Blockaden in der nachbarschaftlichen Interaktion aufgedeckt, die auch das Interesse an umweltrelevanten Informationen bzw. die Annahme innovativer Verhaltensweisen hemmen.

Über den Einsatz intermediärer Organisationen in der Stadtentwicklung gibt es bislang insbesondere aus der Stadt- und Sozialplanung sowie der Gemeinwesenarbeit Erfahrungen. Das Beispiel KUKA zeigt, dass auch in der Umweltkommunikation eine entsprechende Institution hilfreich ist. Auf der Ebene der nachhaltigen Stadtteile können sich durch Zusammenarbeit mit anderen Akteuren Synergien bilden. Ein konsequentes Weiterdenken dieser Kooperation kann zu einer Agentur für Nachhaltigkeitskommunikation führen.

6.2 Grenzen von intermediären Organisationen in der ökologischen Stadtteilentwicklung

Die Arbeit der intermediären Organisationen muss in ein stimmiges Gesamtkonzept eingebettet sein. Dazu gehören Angebote, die das umweltverantwortliche Verhalten erst ermöglichen bzw. erleichtern. So hat die öffentliche Hand ihre Verantwortung wahrzunehmen und für eine geeignete Infrastruktur zu sorgen. Dies bedarf einer ausreichenden Anbindung des Stadtteils an den ÖPNV. Die Anzahl der Container für die Müllentsorgung sowie deren Leerung ist dem Bedarf anzupassen. Bereits die Architektur der Wohngebäude bzw. der Zuschnitt der Wohnungen sollte bestimmte Kriterien berücksichtigen und z.B. Raum schaffen zum Sortieren des Hausabfalls.

Die Wahrnehmung der Konsequenzen des eigenen Handelns verstärkt die Motivation und die Orientierung. Es sind daher „Feedbacks“ einzurichten, die z.B. die Menge des eingesparten Stroms den Haushalten anzeigen. Eine erste Maßnahme, die leider keineswegs selbstverständlich ist, ist für die Mieter die Zugänglichkeit der Stromzähler zur regelmäßigen Verbrauchskontrolle. Hier ist die Kooperationsbereitschaft der Vermieter bzw. der zuständigen Hausmeister erforderlich. Darüber hinaus wäre ein derartiges Feed-Back auch für den gesamten Stadtteil hilfreich. Dadurch steigt die Glaubwürdigkeit z.B. des Energie- oder Abfallkonzeptes und erleichtert die Identifikation mit dem Stadtteil.

Eine intermediäre Organisation muss von den „klassischen“ Akteuren angenommen werden. Sie kann nicht ohne oder gegen diese arbeiten. So dient sie als „lokale Antenne“ für die Situation im Stadtteil. Missstände können frühzeitig wahrgenommen und den zuständigen Stellen mitgeteilt werden. Dabei kann es sich um technische (z.B. mangelnde Funktionsfähigkeit von Lüftungsanlagen), infrastrukturelle (z.B. S-Bahn-Fahrzeiten) oder soziale (z.B. Konflikte zwischen Bewohnergruppen) Defizite handeln. Ändert sich jedoch mittelfristig nichts an der Situation, so sinkt auch die Glaubwürdigkeit der intermediären Organisation im Stadtteil und ihre Existenzberechtigung wird in Frage gestellt. Sie befindet sich daher ständig auf einer Gratwanderung zwischen den Ansprüchen der Bewohnerschaft, den externen Einrichtungen und den durch diese abgesteckten Rahmenbedingungen.

6.3. Perspektiven

Die Arbeit der KUKA war geprägt von besonderen Rahmenbedingungen. Als Modellprojekt konnte sie in großem Umfang Instrumente der Umweltkommunikation entwickeln und erproben, deren Anwendung jedoch auch für andere Projekte und Tätigkeitsfelder von Bedeutung sein können. Es ist zu erwarten, dass die Modernisierung und Sanierung von Stadtteilen im Vergleich zur Entwicklung von Neubaugebieten eine stärkere Rolle einnehmen wird. Die am Kronsberg gemachten Erfahrungen sind daher verstärkt auf ihre Eignung im Wohnbestand, also in „gewachsenen“ Quartieren zu überprüfen.

Neben der Übertragung einzelner Instrumente, z.B. des Kronsberg-Ordners, stellt sich dabei die Frage nach dem grundsätzlichen Ansatz der KUKA als einen Akteur der Umweltkommunikation. Die folgenden Ausführungen werden sich daher auf die Rolle von Kommunikationsagenturen im Bereich Umweltschutz bzw. Nachhaltigkeit konzentrieren.

Vor-Ort-Präsenz

Die Präsenz, also die räumliche Nähe zu den Zielgruppen, ist abhängig von der Größe des räumlichen Einzugsgebietes. Eine Agentur, die in einem Stadtbezirk mit bis zu 50 000 Einwohnern arbeitet, hat zweifellos geringere Möglichkeiten als die KUKA. Eine mobile Präsenz (Beratungsbus) könnte jedoch in großen Städten für einzelne Quartiere oder Siedlungen die Gebäudepräsenz (Büroräume) ergänzen. Gegenüber einer Umweltkommunikation für eine Stadt oder Region ist die Umweltkommunikation auf der Mikro-Ebene des Stadtteils oder Quartiers erfolgversprechender, da die Themen alltagsbezogener vermittelt werden können und dadurch die Chance für eine Beteiligung der Bewohner wächst (Billig/ Lehwald 1999: 231).

Aufgabenfelder/ Themenpalette

Die zu kommunizierenden Themen sollten im Vorfeld genau definiert werden. So könnten sie sich projektorientiert auf eine zeitlich begrenzte und zu bewältigende Aufgabe beziehen z.B. Sanierungsmaßnahmen in einem Stadtteil. Arbeitet eine Agentur jedoch dauerhaft in einem bestimmten räumlichen Bereich, so werden die Aufgaben und Inhalte sich im Arbeitsprozess entwickeln. Inhaltliche Schwerpunkte und mittel- bis langfristige Planungen werden so durch den aktuellen Bedarf ergänzt. In Anlehnung an Billig/ Lehwald können folgende sektorenübergreifende Zugänge die Aufgaben mitbestimmen:

- ◆ Ökologische Bewußtseinsbildung,
- ◆ Ökologische Aufklärung durch Vermittlung von Grundlagen-, Orientierungs- und Handlungswissen,
- ◆ Erlebnis eigener ökologischer Erfahrungen im unmittelbaren Umfeld,

- ◆ Erlebnis der Wirksamkeit des eigenen Handelns (Billig, Lehwald: 1999: 231 f.).

Dabei können durch Vermittlung von entsprechenden Themen zunächst durchaus Spannungen bei der Zielgruppe in der Hinsicht auftreten, dass die Inhalte oder Appelle nicht dem gegenwärtigen Verhalten und damit verbundenen Einstellungen entsprechen. Umweltkommunikation sollte die Bürger in dieser Situation nicht überfordern, sondern so angelegt sein, dass *„die angesprochenen Bürgerinnen und Bürger den Spannungszustand zwischen normativer Handlungszumutung und eigenem Handlungswunsch produktiv auflösen können,“* (Götz u.a. 2001: 293). Umweltkommunikation kann daher auch nicht isoliert von anderen Themen behandelt werden. Die Verknüpfung sozialer und wirtschaftlicher Themen mit ökologischen Fragen ist für die Alltagsrelevanz und damit für die Akzeptanz bei den Zielgruppen ein wichtiger Faktor.

Vielfalt an Kommunikationsinstrumenten

Bei der Umweltkommunikation sollte ein zielgruppen- und bedarfsorientierter Mix aus dem Repertoire der vorhandenen Kommunikationsinstrumente erreicht werden. Insgesamt ist die Umweltkommunikation auf ein mehrstufiges Konzept aufzubauen, das sich an den Bedürfnissen und Möglichkeiten der Bewohner orientiert und Erkenntnisse aus der Umweltpsychologie und –soziologie sowie dem Social Marketing berücksichtigt. In Anlehnung an die „Foot-in-the-door-Technik“ sollten Angebote mit geringem Aufwand und hoher Attraktivität - Low-Cost-Verhalten - am Anfang stehen. Bei der Entwicklung und Umsetzung ist auf die Qualität der Maßnahmen zu achten. Eine interne Qualitätssicherung unter Beachtung anerkannter Kriterien der Kommunikation empfiehlt sich. Erkenntnisse aus entsprechenden Wissenschaften (Psychologie, Soziologie, Wirtschaft, Marktforschung) sollten hier Beachtung finden. Insbesondere umweltpsychologische Erkenntnisse sollten berücksichtigt werden: Die Erfahrbarkeit von Umweltphänomenen, die Visualisierung von umweltgerechten Lösungen und Feedbacks zur Darstellung der erzielten Erfolge motivieren zum umweltverantwortlichen Verhalten.⁶

Die Struktur einer Agentur

Die Eigenschaften der GmbH und deren Vorteile für die Aufgabenwahrnehmung der KUKA wurden bereits aufgeführt. Dennoch sind auch andere Formen z.B. Bildung eines Vereins

⁶ Vgl. Hübner G., Felser G. (2001): Für Solarenergie. Konsumenten- und Umweltpsychologie strategisch anwenden. Heidelberg. // Karger (1997): Umweltkommunikationsprozesse und Interaktion. In: Michelsen G. (Hg.): Umweltberatung. Bonn. // Bruhn M. (1997): Kommunikationspolitik. München. // Michelsen G. et al. (1998): Umweltkommunikation – eine

möglich. Bei der Formulierung der Aufgaben, der Planung der Struktur und der Träger sollte in jedem Fall auf potentielle Widersprüche bzw. Interessenkonflikte geachtet werden. Hinsichtlich der Trägerschaft wäre v.a. im Bereich des Gebäudebestandes eine Einbindung der Wohnungswirtschaft wünschenswert. Die personelle Ausstattung der Agentur leitet sich aus den Aufgaben, dem räumlichen Bezug und der Finanzbereitschaft der Träger ab.

Qualifikation des Personals

Für die Mitarbeiter einer Kommunikationsagentur sind Schlüsselqualifikationen erforderlich.

Kommunikations- und Medienkompetenz

Ausgehend vom Querschnittscharakter und der Interdisziplinarität der Kommunikation werden vom Personal einer Kommunikationsagentur vielfältige Fähigkeiten erwartet. Als Grundlagen sollten Kenntnisse im Bereich der Kommunikationswissenschaften, Didaktik, Pädagogik und Psychologie vorhanden sein. Im Bereich der schriftlichen Kommunikation ist der sichere Umgang mit Texten und neuen Medien relevant. Die Qualität der persönlichen Kommunikation wird u.a. bestimmt durch die Beherrschung von grundlegenden Techniken z.B. Gesprächsführung oder Moderation. Diskursive Formen der Kommunikation wie Zukunftswerkstätten, Mediation oder Open-Space-Konferenzen sollten im „Methodenkoffer“ der Umweltkommunikation ebenfalls enthalten sein.⁷

Fachkompetenz

Um von den Anspruchsgruppen akzeptiert zu werden, bedarf es jedoch auch fachspezifischer Qualifikationen in umweltwissenschaftlichen Themen. Diese hängen von den zu definierenden Aufgabenfeldern der Agentur ab. Eine Sachkompetenz in den zu kommunizierenden Themen wird trotz Rückgriffsmöglichkeiten auf externe Experten für die Glaubwürdigkeit der Tätigkeit unerlässlich sein.

Lokalkompetenz

Unter die lokale Kompetenz fällt das Wissen um den „Wirkungsraum“: Der Bezug zum Raum und den dort lebenden Menschen ist hilfreich, die Alltagssituation der Bewohner zu verstehen und entsprechend zu reagieren. Mit lokaler Kompetenz sind Kenntnisse über die physische (Natur- und Landschaftsraum, Grünflächen, Straßen, Siedlungen) und die soziale Umwelt gemeint. Zu letzterem gehört das Wissen um die Zielgruppen (Demographie, soziale

theoretische und praktische Annäherung. Institut für Umweltkommunikation-Diskussionsbeiträge 1/98. Institut für Umweltkommunikation, Universität Lüneburg.

⁷ Vgl. Michelsen G. (Hg.) (1997): Umweltberatung. Bonn. 23 - 231. // Beyersdorf. M., Michelsen G. , Siebert H. (1998): Umweltbildung. 289 – 343. Stiftung Mitarbeit (Hg.) (1998): Wege zur Zukunftsfähigkeit – ein Methodenhandbuch. Bonn.

Situation, Mentalität, Engagement) und deren sozialen Netze (Vereine, Meinungsführer, Orte des Austausches). Ein weiterer nicht zu vernachlässigender Faktor der Lokalkompetenz sind die Rahmenbedingungen (Historie, Politik, Stadt-, Umwelt- und Sozialplanung, Lokale Ökonomie) im Wirkungsfeld.

Mitarbeiter in einer Umweltkommunikationsagentur sollten daher sowohl Generalisten als auch für bestimmte Fragen Spezialisten sein.

Netzwerk an Partnern

Partner mit spezifischer Fachkompetenz, auf die kurzfristig zurückgegriffen werden kann, sind für eine Agentur wichtig. Sie ergänzen die Kompetenz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Des Weiteren können über Partner auch die Zielgruppen besser erreicht werden (z.B. Mieterbund). Die Partner können direkt in die Trägerschaft eingebunden werden, es können aber auch konventionelle geschäftliche Beziehungen gepflegt werden.

Rahmenbedingungen

Solange förderliche Rahmenbedingungen für umweltverantwortliches Handeln fehlen bzw. die Hemmnisse überwiegen, wird sich auch die Umweltkommunikation sehr schwer tun. Situative Faktoren wie Verhaltensangebote und Handlungsanreize helfen die Handlungsbereitschaft und Handlungskompetenz der Zielgruppen zu steigern. Eine Agentur vor Ort kennt die Rahmenbedingungen, kann diese Faktoren daher berücksichtigen, Defizite erkennen und Möglichkeiten der Abhilfe entwickeln.

Evaluation

Die Arbeit einer Kommunikationsagentur mündet schließlich unter Berücksichtigung der oben aufgeführten Themen in eine abgestimmte Kommunikationsstrategie mit Maßnahmenplan und Zwischenzielen. Die kurz- bis mittelfristige Planung kann sich jedoch durch aktuelle Ereignisse (Probleme, Bedürfnisse der Zielgruppen) ständig ändern. Daher gilt es, eine Balance zwischen der Umsetzung der eigenen strategisch ausgerichteten Ziele und den problem- und bedarfsorientierten Maßnahmen, die unmittelbar auftreten, herzustellen. Eine interne oder externe Evaluation erlaubt es, den Erfolg und die Qualität der eigenen Aktivitäten angemessen zu beurteilen. Dabei sollten sowohl die Gesamtstrategie, die mittel- bis langfristigen Ziele als auch die einzelnen Maßnahmen im Blick sein.

7. Literaturverzeichnis

- Backhaus K., Erichson B., Plinke W., Weiber R. (1996):** Multivariate Analysemethoden. Berlin.
- Billig A., Lehwald G. (1999):** Stadtteilbezogene Umweltberatung: Eine Hilfe auf dem langen Weg zum Umwelthandeln? In: Linneweber V., Kals E. (Hg.): Umweltgerechtes Handeln. Barrieren und Brücken. Berlin. 231 – 249.
- Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie (BMVIT) (2001):** Akzeptanzverbesserung bei Niedrigenergiehaus-Komponenten. Endbericht. Impulsprogramm Nachhaltiges Wirtschaften. Auftragnehmer: Interuniversitäres Forschungszentrum für Technik, Arbeit und Kultur. Impulsprogramm Nachhaltiges Wirtschaften. Graz.
- Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie (BMVIT) (2001a):** Erfolgsfaktoren zur Markteinführung innovativer Wohnbauten. Endbericht. Impulsprogramm Nachhaltiges Wirtschaften. Auftragnehmer: Technische Universität Wien, Institut für Energiewirtschaft. Wien.
- Diekmann A. (1995):** Umweltbewußtsein oder Anreizstrukturen? Die Grenzen der Verhaltenswirksamkeit des Umweltbewußtseins. In: Jousen W., Hessler A.G. (Hg.): Umwelt und Gesellschaft. Berlin. 113 – 125.
- Diekmann A. (1998):** Empirische Sozialforschung. Hamburg.
- Fuhrer U., Kaiser F.G., Seiler I., Maggi M. (1995):** From social representations to environmental concern: The influence of face-to-face versus mediated communication. In: Fuhrer U. (Hg.): Ökologisches Handeln als sozialer Prozess. Basel. 61 – 75.
- GMW-Ingenieurbüro (1999):** Qualifizierung am Kronsberg. Beratertag: kontrollierte Wohnungslüftungsanlagen. Teilnehmerunterlagen. Hannover
- Götz K., Jahn T., Schramm E. (2002):** Komplexe Vermittlung – Umweltkommunikation in sozial-ökologischer Perspektive. In: Umweltbundesamt (Hg.): Perspektiven für die Verankerung des Nachhaltigkeitsleitbildes in der Umweltkommunikation. Berichte 4/01. Berlin.
- Hamm B. (1996):** Nachbarschaft. In: Kruse L., Graumann C.-F., Lantermann E.-D. (1996): Ökologische Psychologie. Weinheim. 500-502.
- Hellbrück J., Fischer M. (1999):** Umweltpsychologie. Göttingen.
- Hinding B., Gruner S. (2002):** Baustruktur und Nachbarschaft – Beziehungen und Qualitäten. In: Harloff H.J. u.a. (Hg.) (2002): Nachhaltiges Wohnen. Befunde und Konzepte für zukunftsfähige Stadtquartiere. Berlin. 39 – 71.
- Hoogland C., Saphörster O., Wendorf G. (2002):** Französisch Buchholz: Wege zur Planung und Nutzung eines Niedrigenergiehauses. In: Harloff H.J. u.a. (Hg.) (2002):

-
- Nachhaltiges Wohnen. Befunde und Konzepte für zukunftsfähige Stadtquartiere. Berlin. 135 – 157.
- KUKA (1999):** Einrichtung einer Umweltkommunikationsagentur für den Stadtteil Hannover-Kronsberg im Rahmen der Weltausstellung EXPO 2000. Zwischenbericht. Hannover. (unveröffentlicht)
- Landeshauptstadt Hannover (Hg.) (2000):** Modell Kronsberg. Nachhaltiges Bauen für die Zukunft. Hannover.
- Prose F., Engelland C., Bendrien J. (2000):** Kommunale Akteure und soziale Netze – Ein sozialpsychologisches Rahmenmodell zur Analyse kommunalen Klimaschutzes. In: Böde U., Gruber E. (Hg.): Klimaschutz als sozialer Prozess. Heidelberg. 13 – 61.
- Rat der Stadt Hannover (1997):** Antrag zur Gründung der Kronsberg-Umwelt-Kommunikations-Agentur GmbH. Beschlussdrucksache Nr. 1309/97.
- Rogers E.M. (1995):** Diffusion of Innovations. 4th Ed. New York.
- Selle K. (1996):** Was ist bloß mit der Planung los? Erkundungen auf dem Weg zum kooperativen Handeln. Dortmunder Beiträge zur Raumplanung Nr. 69. Dortmund.
- Stockmann R. (2000):** Evaluation in Deutschland. In: Stockmann R. (Hg.): Evaluationsforschung. Grundlagen und ausgewählte Forschungsfelder. Opladen. 11 – 41.
- Wottawa H., Thierau H. (1998):** Lehrbuch Evaluation. Bern.