

Zeitschrift: Bulletin des Schweizerischen Elektrotechnischen Vereins, des Verbandes Schweizerischer Elektrizitätsunternehmen = Bulletin de l'Association suisse des électriciens, de l'Association des entreprises électriques suisses

Herausgeber: Schweizerischer Elektrotechnischer Verein ; Verband Schweizerischer Elektrizitätsunternehmen

Band: 65 (1974)

Heft: 10

Artikel: Public Relations in Zeiten der Energieknappheit

Autor: Colley, M.

DOI: <https://doi.org/10.5169/seals-915410>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

Download PDF: 05.02.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>



Public Relations in Zeiten der Energieknappheit

Von M. Colley

Dieser Beitrag wurde gegen Ende Dezember 1973 erarbeitet, und wenn er Ihnen vorgelegt wird, mag sich die Energiesituation – wie anderes auch – beträchtlich geändert haben. Dennoch glaube ich, dass jedes Stromversorgungsunternehmen realistisch genug sein sollte, die Tatsache zu akzeptieren, dass in den kommenden Jahren Versorgungskrisen dieser oder jener Art auftreten werden. Aus diesem Grunde, so meine ich, ist es an der Zeit, diejenigen PR-Aktivitäten zu diskutieren, die in solchen Perioden der Knappheit erwünscht und möglich sind.

Man könnte fast sagen, dass die EVU allzu erfolgreich waren, weil sie es geschafft haben, mit einem Minimum an Unterbrechungen Strom bereitzustellen. Jede Unterbrechung der Stromversorgung läuft heutzutage auf eine grössere Katastrophe nicht nur im Haushalt hinaus, sondern auch auf der Farm und im Betrieb. Nachdem die EVU dieses Gespenst – oder, wenn Sie so wollen: diesen guten Ruf – geschaffen haben, sehen sie sich jetzt mit dem Problem konfrontiert, die Standards, die sie selbst gesetzt haben und die die Abnehmer für selbstverständlich halten, aufrechtzuerhalten.

Mögliche Ereignisse, die die Stromversorgung beeinträchtigen können, sind:

1. Knappheit an Primärenergie
2. Streiks in den Versorgungsunternehmen
3. Streiks bei den Brennstofflieferanten
4. Streiks auf dem Transportsektor
5. Klimabedingte Transportprobleme
6. Naturkatastrophen
7. Nationale oder internationale Konflikte

In jüngster Zeit haben wir aus einem oder mehreren dieser Gründe in vielen europäischen Ländern Unterbrechungen der Stromversorgung feststellen können. Unsere heutige Aufgabe ist es, Informationen über die Methoden auszutauschen, die wir anwenden können, um das gute Image der Stromversorgung im allgemeinen und unserer Gesellschaften im besonderen unter den obwaltenden Umständen aufrechtzuerhalten, und diese Methode zu diskutieren.

Ich denke, es wird nützlich sein, die erwähnten Eventualitäten in zwei Gruppen einzuteilen: in solche, die voraussehbar sind und in solche, die unerwartet auftreten.

Der wichtigste Punkt im Fall voraussehbarer Ereignisse ist der, dass die Öffentlichkeit vorher über die anstehenden Probleme unterrichtet wird wie auch über das wahrscheinliche Mass der Auswirkungen. Wir in Irland haben festgestellt – und ich glaube, meine Kollegen in Grossbritannien

ebenfalls –, dass eine vorgewarnte Öffentlichkeit bereit ist, sich mit einer gegebenen Situation abzufinden. Eine nicht vorgewarnte Öffentlichkeit, die von Beeinträchtigungen der Stromversorgung in jeder Form betroffen wird, wendet ihren ganzen Unmut unverzüglich gegen das EVU und sein Management.

Eine weitere Aufgabe in Zeiten der Knappheit oder des Leistungsmangels ist die zeitliche Planung der Versorgung. Wenn Abschaltungen notwendig werden, wollen die Leute genau wissen, wann sie Strom haben werden und wann nicht. Wiederum: Wir haben in der Vergangenheit die Erfahrung gemacht, dass die Abnehmer während eines schwerwiegenden, durch Streik bedingten Erzeugungsmangels bereit waren, sich mit sage und schreibe vier Stunden Stromlieferung pro Tag abzufinden, vorausgesetzt, ihnen war bekannt, wann sie beliefert wurden. Das erfordert eine intensive Zusammenarbeit in der eigenen Organisation zwischen denen, die die verfügbare Strombereitstellung vorausschätzen, denen, die die Versorgungspläne ausarbeiten, und denen, die sie veröffentlichen. In solchen Zeiten ist es im allgemeinen möglich, die grösstmögliche Unterstützung der Massenmedien zu gewinnen, besonders die des Rundfunks, der den Vorteil einer fortwährenden Kommunikation hat, die dazu zum Teil unabhängig von der Steckdose ist. Aus einem bestimmten Anlass hat die Radiostation in Dublin in unserer Hauptverwaltung tatsächlich eine besondere Rundfunk-Apparatur untergebracht und jede Stunde Nachrichten ausgestrahlt, mit der die Öffentlichkeit über die augenblickliche Lage unterrichtet wurde. Zusätzlich wurden in grossen Zeitungsanzeigen die nach einem rotierenden System festgelegten Zeiten der Stromversorgung angegeben. Das ganze Land war in Zonen aufgeteilt, und diese Zonen waren für das tägliche Rotieren der Stromversorgung vorherbestimmt. Tatsächlich erhielt das Board aus dem Anlass, auf den ich mich hier beziehe, beträchtliche Anerkennung für die Art und Weise, in der es die Versorgung arrangierte, wohingegen kaum Kritik zu den Schwierigkeiten der Abnehmer laut wurden. Vielleicht interessiert Sie das «Rota-and-Zoning»-System. In grossen Anzeigen teilten wir jedes Gebiet des Landes einer bestimmten Zone zu. Jeder Verbraucher wusste, in welcher Zone er sich befand. In anderen Anzeigen gaben wir an, wann der Strom in jeder dieser Zonen an- und abgeschaltet sein würde, und die gleiche Information wurde durch Bekanntgabe in Rundfunk und Fernsehen weitergegeben (Abdrucke dieser Anzeigen sind auf Wunsch verfügbar). Zusätzlich wurden in allen Gebieten Informationsbüros eingerichtet und besondere Telefonanschlüsse geschaltet, die fortwährend Informationen lieferten.

Ein interessanter Aspekt dieser Arbeit war das Problem solcher Abnehmer, die zu Hause von elektro-medizinischen Geräten (z. B. künstlichen Nieren) abhängig waren. Wir baten alle diese Leute, sich bei den Distriktbüros zu melden, damit Abschaltungen vermieden oder die Patienten die Benutzung der Geräte vorausplanen konnten. Das brachte uns eine weitverbreitete, günstige Publicity ein.

Jedoch kann man in der ganzen Angelegenheit des öffentlichen Images in Zeiten der Knappheit auch leicht Fehler machen. Zum Beispiel ist es wichtig, dass man sieht, wie auch die EVU selbst sparen. Und wenn es notwendig ist, dass die Beleuchtung in den EVU-Büros eingeschaltet ist, dann muss man der Öffentlichkeit erklären, dass dieses nur deshalb geschieht, damit die Angestellten in der Lage sind, die Versorgung aufrechtzuerhalten. Öffentliche Kritik kommt sehr schnell auf und kann auf diesem Gebiet sehr schädlich sein. Es ist ebenso notwendig, dass man sieht, wie die Stromanwendung für nicht lebenswichtige Zwecke eingeschränkt wird, auch dann, wenn die in Betracht kommende Last vielleicht sehr gering ist und keinen Einfluss auf die Gesamtsituation hat. Das betrifft solche Dinge wie öffentliche Beleuchtung, Lichtreklame, Schaufensterbeleuchtung und andere Anwendungen, die in den Augen der Öffentlichkeit unwichtig sind.

Ebenso ist erwünscht, Einschränkungen auf dem Gebiet der Heizung und der Heisswasserbereitung zu verfügen, obgleich das nicht einfach zu kontrollieren ist, denn es bedürfte einer ganzen Polizeitruppe, die Einhaltung solcher Verfügungen sicherzustellen.

Tritt eine Knappheit oder eine Unterbrechung ein, die man nicht vorhersehen kann, so ist die Schnelligkeit, mit der das Management und der Informationsdienst des EVU reagieren, ein bedeutender Faktor. Das Ziel sollte immer darin gesehen werden, die Massenmedien über die Lage zu unterrichten, bevor diese Fragen stellen. Dadurch wird sichergestellt, dass ihre Seite der Story zuerst bekannt wird, und in den Massenmedien ist die erste Story auch die bedeutsamste.

Um zu erreichen, dass man mit der Nachricht zu einem Problem – und seinen Hintergründen – der erste ist, muss die interne Kommunikation erstklassig sein. Die Öffentlichkeitsarbeit oder die Informationsabteilung ist machtlos ohne eine unverzügliche Information durch die Betriebsabteilungen. Das heisst, dass diese Abteilungen sich des Wesens der in Betracht kommenden Öffentlichkeitsarbeit bewusst sein müssen und dass es die Aufgabe der PR-Leute ist, dieses Verständnis zu wecken und herauszustellen, wie Öffentlichkeitsarbeit zum Verständnis und zur Akzeptanz in der Öffentlichkeit beitragen kann und dass sie missliebige Reaktionen vom Management und von den Ingenieuren fernzuhalten vermag.

Wir haben festgestellt, dass über die Massenmedien an die Öffentlichkeit gerichtete Appelle, den Stromverbrauch zu mindern, erfolgreich sein können, aber offenbar in jedesmal abnehmendem Mass. Vor drei oder vier Jahren war es noch möglich, durch solch einen Aufruf den Bedarf um immerhin 10–15 % zu senken. Heute haben wir es, wie ich glaube, mit einer selbstsüchtigeren Öffentlichkeit zu tun, die nicht so willig reagiert und die Strom verbraucht, wann immer sie ihn zur Verfügung hat. Dennoch: die Wirkung solcher Aufrufe kann gesteigert werden, wenn man im Zusammenhang mit dem Einsparen von Energie auf die Erhaltung der Arbeitsplätze und auf lebenswichtige Dienstleistungsbetriebe wie

Krankenhäuser, Wasser- und Gaswerke usw. hinweist, weil dann die Leute sehen können, dass ein wirksames Sparen auch für sie selbst greifbare Vorteile hat. Es ist ganz ohne Frage von Vorteil, wenn Mitglieder des Top-Managements im Fernsehen auftreten und sich in Rundfunk und Presse in besonderen Nachrichten- oder Feature-Programmen zur neuesten Lage äussern und wenn sie der Öffentlichkeit erklären, welche Schritte man unternimmt, um sie zu bessern. Hier ist eine optimale Ausgewogenheit notwendig, um die Öffentlichkeit zufriedenstellend zu informieren, ohne das in einem Mass zu übertreiben, dass die Öffentlichkeit meint, hier würde sich jemand für etwas entschuldigen.

«Alles verstehen heisst alles verzeihen», und das Hauptproblem besteht darin, Verständnis für die Umstände zu wecken, die die Einschränkung der Versorgung hervorgerufen haben.

Unausweichlich wird die Öffentlichkeit die Frage stellen: «Wird es erneut passieren?» Und hier ergibt sich wiederum ein Plus für das Management, das in der Lage ist, die Schritte anzugeben, die unternommen werden, um eine Wiederholung zu verhindern. Im Fall von Streiks mag das ein verbessertes Instrumentarium für die Beilegung solcher Streitigkeiten sein. Im Fall der Rohenergie mögen es Pläne für eine grössere Diversifikation der Rohenergiequellen sein.

Wichtig ist, dass das Management des EVU das Ansehen hat, sich aller Probleme und Begleitumstände bewusst zu sein, und dass die Manager in den Augen der Öffentlichkeit in der Lage sind, damit fertig zu werden. Es ist die Aufgabe der PR, für öffentliche Äusserungen und Bekanntgaben Sprachregelungen zu finden, um sicherzustellen, dass eine durchgehende unternehmerpolitische Linie sichtbar wird.

Ein grösseres Problem, dem sich der Wirtschaftszweig der Stromversorgung in Zeiten der Rohenergieknappheit gegenüberübersieht, ist das der Substitution. Die Menschen sehen die Elektrizität nicht immer als Sekundärenergie. Sie machen sich nicht klar, dass man Öl oder Gas oder Uran oder Wasser haben muss, um sie zu erzeugen. Wenn den Menschen die anderen Brennstoffe fehlen, schalten sie folglich auf Strom um und schaffen neue Probleme in Spitzenzeiten und für die Verteilungsnetze.

Das erfordert ein wirksames Informationsprogramm für die Öffentlichkeit mit den Mitteln des Rundfunks, des Fernsehens, der Zeitungen und der Magazine, um den Menschen die Realitäten der Lage vor Augen zu führen und unverblümt zu erklären, dass solch eine Situation im Haushalt oder im Gewerbe zu Unterbrechungen und Stromeinschränkungen führen kann. Es kann sogar notwendig sein, Mittel zu finden, zusätzliche Last in Grenzen zu halten – notfalls durch Verweigerung des Anschlusses.

Wegen der antiinflationären Massnahmen von Regierungen in manchen europäischen Ländern haben sich viele Unternehmen mit dem Problem konfrontiert gesehen, Einnahmen und Ausgaben miteinander in Einklang zu bringen. Energieknappheit und die Propagierung von Energiesparmassnahmen tendieren dazu, die Einnahmen weiter herabzumindern. Das ist ein wichtiger Gesichtspunkt. Höhere Brennstoffkosten arbeiten Einsparungen auf dem Brennstoffsektor entgegen, und natürlich werden in keinem Unternehmen die fixen Kosten sinken. Aus diesem Grunde muss in jedem Unternehmen die Politik des Energiesparens sorgfältig abgestimmt werden, anderenfalls können sich das EVU und die

PR-Abteilung in einer «hüh-hott»-Lage befinden, mit schnell wechselnder Unternehmenspolitik und mit dem Ergebnis, dass der Verbraucher verwirrt wird und dass die Öffentlichkeit dem Unternehmen die Glaubwürdigkeit versagt. Wenn Energiesparkampagnen inszeniert werden, müssen sie so angelegt werden, dass man zur Politik der Weiterentwicklung zurückkehren kann, ohne Verwirrung zu stiften.

Vielleicht ist der wichtigste aller PR-Aspekte in Zeiten der Energieknappheit das Vorhandensein einer wirksamen Kommunikation und eines wirksamen Verständnisses zwischen den Angestellten des EVU und den entsprechenden politischen Stellen, den Ministern und Beamten der zentralen und regionalen (lokalen) Regierung. Weil Energieknappheit ein politisch heisses Thema ist, besteht zwangsläufig die Gefahr, dass politische Aktionen unternommen oder Stellungnahmen abgegeben werden, ohne dass das EVU voll konsultiert wurde. Es besteht auch die Möglichkeit, dass das Unternehmen «falsch liegt» und in eine Position gedrängt wird, in der es die Schuld für die Situation auf sich zu nehmen hat, die es nicht selbst verursacht hat, und natürlich kann dann sein Management vielleicht nichts dagegen sagen. Aus diesen Gründen gewinnen die Verbindungen und das Vertrauensverhältnis zwischen Management und Regierung eine überragende Bedeutung.

Sollte eine Rationierung notwendig werden, so sollte jeder Plan folgende Eigenschaften aufweisen:

- Er sollte einfach genug sein, um von allen Verbrauchern verstanden zu werden.
- Er sollte ganz offensichtlich fair gegenüber allen Verbrauchern sein.
- Er sollte flexibel genug sein, individuelle Probleme lösen zu können.

Das Problem der Stromrationierung besteht darin, dass man die Rationierung ausser durch Abschaltung (das ist die unerwünschteste Art) nur postnumerando durchführen kann. Das schafft Probleme, indem man irgendwelche Sanktionen

für den Fall einführen muss, dass die Rationen überschritten werden – Bussgelder oder sogar Abschaltung. In manchen Ländern mag es möglich sein, den Verbrauch durch den Einbau schwächerer Sicherungen zu drosseln. Ganz ohne Zweifel provozieren Rationierungen öffentliche Reaktionen, wenn nicht die Gründe klar dargelegt und die Methoden klar erläutert werden. Wenn Reaktionen vermieden werden sollen, müssen breit angelegte Informationsprogramme durchgeführt werden. Das Problem der Einhaltung ist komplex. Wenn zum Beispiel ein grosser Industriebetrieb die Vorschriften missachtet, dann ist es aus sozialen oder wirtschaftlichen Erwägungen heraus vielleicht nicht möglich, den Strom abzuschalten. Wenn Bussgelder gefordert werden, kann das so interpretiert werden, als wäre Strom für Schwarzmarktpreise zu haben. Aus diesen Gründen ist es ungleich vorteilhafter, wenn den wirtschaftlichen Erfordernissen freiwillig entsprochen wird, und das ist eine der grösseren PR-Aufgaben – zu informieren, zu belehren und den Verbraucher zu einer Geisteshaltung der Kooperation zu führen.

Das erfordert natürlich den Gebrauch der ganzen Breite der Medien: Presse, Fernsehen, Rundfunk, Drucksachen, Kino, Stromrechnungen – alle sind anwendbar. Es ist Aufgabe des «Öffentlichkeitsarbeiters», zu entscheiden, was das Wirksamste in seinem Bereich ist.

Unsere Unternehmensleitungen stehen heute vor der Aufgabe, die Tradition, unseren Gemeinschaften einen lebenswichtigen Dienst zu leisten, fortleben zu lassen – vielleicht ist das die bislang anspruchsvollste Herausforderung. Die Notwendigkeit wirksamer Kommunikation und sorgfältig geplanter Öffentlichkeitsarbeit war niemals grösser. Wollen wir hoffen, dass wir dieser Herausforderung mit Erfolg gerecht werden können!

Adresse des Autors:

Michael Colley, Technical Secretary, Head of Public Relations Department
Electricity Supply Board, 27 Lr. Fitzwilliam Street, Dublin 2.