Forum

Objekttyp: **Group**

Zeitschrift: **Bulletin.ch : Fachzeitschrift und Verbandsinformationen von Electrosuisse, VSE = revue spécialisée et informations des associations Electrosuisse, AES**

Band (Jahr): **99 (2008)**

Heft 16

PDF erstellt am: **02.06.2024**

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.
Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.
Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Ein Dienst der *ETH-Bibliothek*
ETH Zürich, Rämistrasse 101, 8092 Zürich, Schweiz, www.library.ethz.ch

http://www.e-periodica.ch

Matthias Holenstein

Strom ist Hausarbeit – Kommunikation tut not ■ Dans le domaine de l'électricité, la communication s'impose

Stromausfälle beschäftigen die Menschen nicht. Grossflächige und lang andauernde Ausfälle sind für die Schweizer zurzeit nicht vorstellbar. «Aber das überlebt man doch» oder «Wir haben ein irrsinniges Vertrauen in die sichere Stromversorgung» sind typische Antworten auf die Fragen nach den Risiken der Stromversorgung. Dies zeigte eine Studie, welche die unabhängige Stiftung Risiko-Dialog im Auftrag von ewz in der Stadt Zürich durchführte.

Dieses hohe Vertrauen hat seine Tücken: Man ist an eine gut funktionierende Stromversorgung gewöhnt. Sie gilt als selbstverständlich. Das komplexe und gut funktionierende Netzwerk dahinter ist nicht im Bewusstsein der Bevölkerung. Die hohe Qualität der Stromversorgung wird – wie Hausarbeit – kaum wahrgenommen, wenig wertgeschätzt und gelangt erst ins Bewusstsein, wenn sie nicht funktioniert. Sensibilisierung ohne Angstmache tut not.

Die Qualität der Stromversorgung lässt sich aus Sicht der Kunden nicht einfach an Verfügbarkeitszahlen und Preisen messen. Verkehrsunternehmen wie die SBB oder Telekommunikationsunternehmen arbeiten stetig daran, die kundengerechte Kommunikation vor, während und nach einer Störung zu verbessern. Den steigenden Erwartungen haben sich auch die Stromversorger zu stellen. Dass ein Stromausfall professionell und speditiv bewältigt wird, ist selbstverständlich. Dazu gehört, den Betroffenen möglichst rasch Sicherheit bezüglich Dauer und Umfang der Störung zu geben.

Stromunternehmen sind gefordert, die aktuellen energiepolitischen Themen wie mögliche Stromknappheit, Bau neuer Grosskraftwerke, Stromeffizienz und Schutz des Klimas aufzunehmen. Denn auf diese gesellschaftlichen Risikofragen werden vehement Antworten vom eigenen Stromversorger gefordert. Ihm wird Kompetenz, aber auch Verantwortung zugeschrieben. Schliesslich beschäftige er sich seit Jahren mit Fragen rund um Strom. Insbesondere interessiert die Kunden, was jeder Einzelne tun kann. Konsumentinnen und Konsumenten wollen ihre Eigenverantwortung wahrnehmen.

Die Bevölkerung will auch beim Strom als Kunde und nicht bloss als einer von Tausenden von Verbrauchern behandelt werden: «Früher war man Bittsteller, heute ist man Partner», lautet ihre Forderung. Die Kommunikation vor, während und nach einer Störung zu verbessern, Antworten auf die drängenden energiepolitischen Fragen zu haben und Kundenreaktionen interessiert aufzunehmen und zu behandeln, gehören in einem liberalisierten Strommarkt dazu.

Les pannes d'électricité ne préoccupent pas les gens. Pour les Suisses, les pannes durables à grande échelle sont impensables. «On y survivrait» ou «nous avons une confiance aveugle en un approvisionnement fiable en électricité», sont les réponses typiques aux questions concernant les risques au niveau de l'approvisionnement. Voici les conclusions auxquelles a abouti une étude menée par la fondation indépendante «Dialogue Risque» en ville de Zurich à la demande d'ewz.

Cette confiance élevée a ses défauts: on est habitué à un approvisionnement en électricité qui fonctionne bien et qui va de soi. La population n'est pas consciente du réseau complexe qui fonctionne derrière celui-ci. Elle ne perçoit presque pas la qualité élevée de l'approvisionnement en électricité (tout comme elle ne perçoit pas celle des tâches domestiques), la sous-estime et en prend conscience seulement lorsqu'elle ne fonctionne pas. Il faut sensibiliser sans effrayer.

Selon les clients, la qualité de l'approvisionnement en électricité ne se mesure pas seulement à la disponibilité et aux prix. Les entreprises de transport telles que les CFF ou les entreprises de télécommunication travaillent en permanence à l'amélioration de la communication avant, pendant et après une panne. Les fournisseurs d'électricité doivent aussi faire face à des attentes en hausse. Il est clair qu'une panne d'électricité doit être résolue avec professionnalisme et rapidité. Pour ce faire, les personnes concernées doivent être informées quant à la durée et à l'ampleur de la panne.

Les entreprises électriques sont tenues de connaître les thèmes actuels en politique énergétique comme l'éventuelle pénurie d'électricité, la construction de nouvelles grandes centrales, l'efficacité électrique et la protection du climat. Des réponses à ces questions de société sont attendues avec véhémence de la part du propre fournisseur d'électricité. On lui attribue compétence et responsabilité. C'est finalement lui qui s'occupe depuis des années des questions d'électricité. Les clients s'intéressent en particulier à la contribution que chacun peut apporter. Les consommatrices et les consommateurs veulent prendre leurs responsabilités.

La population souhaite être traitée comme un client et non pas comme un consommateur parmi tant d'autres: «Avant, on était demandeur, maintenant, on est partenaire», ainsi exprime-t-elle sa revendication. Améliorer la communication avant, pendant et après une perturbation, recevoir des réponses aux questions urgentes en politique énergétique et traiter les réactions des clients font partie des prestations dans un marché de l'électricité libéralisé.

Matthias Holenstein ist bei der neutralen und unabhängigen Stiftung Risiko-Dialog verantwortlich für Risikowahrnehmung, -bewertung und -kommunikation in der Energieversorgung. Er ist Autor der Studie «Risikowahrnehmung Versorgungsqualität». Sie ist unter www.risiko-dialog.ch verfügbar. ■ *Matthias Holenstein est responsable, au sein de la fondation neutre et indépendante «Dialogue Risque», de la perception, de l'évaluation et de la communication du risque en matière d'approvisionnement en énergie. Il est l'auteur de l'étude «Perception du risque quant à la qualité de l'approvisionnement». Elle est disponible en allemand sur www.risiko-dialog.ch.*