



## Akzeptanz von Technik und Technologie

Welle 1/2017:  
„Smart Meter – Smart Metering“

*März 2017*

## Inhalt

	<b>Seite</b>
Intention	3
Zusammenfassung – Diskussion	5
Die zentralen Ergebnisse in graphischer Darstellung	8
Fragebogen/Methode/Randbedingungen	28
Impressum	30

## Intention

Das Büro Hitschfeld arbeitet seit über 15 Jahren an der Schnittstelle von Politik, Wirtschaft und öffentlicher Verwaltung. Seit vielen Jahren beschäftigt sich die Leipziger Unternehmensberatung auch mit dem Thema Erwerb und Sicherung von Akzeptanz.

**Akzeptanz für Projekte in Wirtschaft und Gesellschaft** entsteht nicht primär während formaler Verfahren, sondern ist ein Prozess, der von unterschiedlichen Faktoren beeinflusst und sehr stark von der Kommunikation für die und mit der Öffentlichkeit geprägt wird. Jedes Projekt muss intensiv analysiert und individuell bearbeitet werden. Lösungsansätze des **Akzeptanzmanagements** „von der Stange“ führen meist in eine Sackgasse.

Das Büro Hitschfeld baut dabei auf ein eigenes Instrumentarium, **Public Consensus Engineering** (PCE), dieses liefert einen wichtigen Beitrag für:

- Schaffung und Sicherung von Akzeptanz über den Projektzyklus hinweg
- Minimierung unvermeidlicher Widerstände auf ein handhabbares Maß
- Schutz von Unternehmen und handelnden Personen und
- Aufbau von Vertrauen und Schaffung einer Grundlage für den Einsatz von Kommunikations- und Dialogformaten.

Unsere Erfahrungen zeigen, dass sich viele Aspekte des Themas **Akzeptanzsicherung und -erwerb** sehr dynamisch verändern. Auch bei der Etablierung von Technologien oder Regelwerken spielt die gesellschaftliche Akzeptanz eine immer größere Rolle.

Deshalb haben wir uns aus aktuellem Anlass mit dem Thema „Smart Meter - Akzeptanz von Technik und Technologie“ auseinandergesetzt.

Das Forschungsprojekt schließt an die Studie zum Thema „Glaubwürdigkeit“ aus dem Mai 2012 sowie die Längsschnittstudien an, die wir im Zeitraum 9/2012 bis 8/2013, 11/2013 bis 9/2014 sowie 01/2015 bis 12/2015 zu den Themenkomplexen „Wirtschaftliches Engagement, öffentliches Vertrauen und Transparenz“ bzw. „Einflussfaktoren auf Akzeptanz“ durchgeführt haben.

Weitere Informationen, Dokumentationen unserer Forschungsprojekte und Publikationen finden Sie unter [www.hitschfeld.de](http://www.hitschfeld.de).

Leipzig, im März 2017

## Zusammenfassung – Diskussion

## Zusammenfassung – Diskussion I

**„Smart Meter/Smart Metering“ ist ein Thema, das die Branche bewegt. Aber: Bewegt es auch die Bevölkerung?**

*Die Einführung von Smart Metern gilt als ein wichtiger Baustein für das Gelingen der Energiewende. Mit dem Gesetz zur Digitalisierung der Energiewende ist ein wesentlicher Schritt für den Roll-out der Technologie getan – um die konkrete Umsetzung und deren Auswirkungen ringt die Branche.*

*Begriffliche Unschärfen, aber insbesondere die Diskrepanz zwischen dem gesellschaftlichen Nutzen der Technologie (für die Energiewende) und den individuellen Vorteilen für die große Masse der Kunden, die ja auch erst über einen längeren Zeitraum eintreten werden, erschwert eine in sich konsistente Kommunikation zu diesem wichtigen Thema.*

*Schon vor einem Jahr haben wir uns mit der Akzeptanz der Smart Meter-Technologie in einer deutschlandweit repräsentativen Untersuchung befasst.*

*Um herauszufinden, ob sich jetzt, unmittelbar vor dem Beginn des Roll-outs, in den wesentlichen Befunden Veränderungen ergeben haben, haben wir den Themenkomplex erneut in unsere repräsentative Bevölkerungsbefragung eingespeist. Dabei haben wir teilweise alte Fragestellungen aufgegriffen (und können nun eine Zeitreihe vorstellen), teilweise haben wir neue Themenschwerpunkte entwickelt.*

### Die zentralen Befunde

#### **Bekanntheit „Smart Meter/Smart Metering“:**

„Bekanntheit“ eines Themas ist sicher nur ein Faktor, den es zu beachten gilt. Aber ohne Bekanntheit ist alles andere nichts, fußen Meinungen, Einstellungen und Präferenzen nur auf Vermutungen. Die Zahlen belegen: Das Thema ist ein Minderheitenthema. Daran hat sich auch, soviel die Fachleute darüber auch arbeiten und reden, im Laufe des vergangenen Jahres nichts geändert. Hatten im Mai 2016 32 % der Befragten vom Thema gehört, so sind es heute 34 %. Diese Differenz bewegt sich im Bereich der statistischen Schwankungen und sollte nicht inhaltlich interpretiert werden. Interessant ist zudem, dass die Bekanntheitswerte recht ungleich verteilt sind. 48 % der Männer, aber nur 21 % der Frauen haben schon von der Thematik gehört. Zudem sind die Werte stark bildungsabhängig. Die Formel lautet: Je höher der formale Bildungsgrad, umso bekannter die Thematik (50 % unter den Befragten mit einem Studienabschluss haben Kenntnis davon).

**Unser Fazit: Das Thema bewegt aktuell die Branche, aber nicht die Bevölkerung.**

#### **„Smart Meter/Smart Metering“ als Teil der digitalen Welt:**

Die einen nennen es Internet der Dinge, die anderen Internet 4.0. Wie auch immer – die Digitalisierung der Technik schreitet voran und für Deutschland gilt es, dabei nicht den Anschluss zu verlieren. 82 % der Befragten sagen dies („stimme zu/stimme eher zu“).

## Zusammenfassung – Diskussion II

In diesem Kontext sehen es knapp dreiviertel der Befragten (73 % „stimme zu/stimme eher zu“) auch als folgerichtig an, dass unsere Zählertechnik digital und „smart“ wird. Ein Aspekt, vor dem beim Thema „Digitalisierung“ oft gewarnt wird, heißt „Überforderung“. Macht „Smart Meter/Smart Metering“ unser Leben kompliziert und unübersichtlich? Diese Sorge verfängt bei den Befragten nicht. Nur ein Drittel stimmt hier zu (nur 10 % uneingeschränkt).

Schwieriger ist die konkrete Frage nach der Energiewende. Zwar sagt knapp die Hälfte der Befragten, dass sie die Smart-Meter-Technik als wichtigen Teil der Energiewende unterstützen würden, auch wenn sie persönlich davon keinen Nutzen hätten. Doch nur 18 % stimmen dem uneingeschränkt zu. Darin sehen wir keine Ablehnung dieser Argumentationslinie, wohl aber eine Unsicherheit in einem aktuellen Kommunikationsvakuum (siehe „Bekanntheitswerte“).

**Unser Fazit: „Smart Meter/Smart Metering“ ist keine Revolution, sondern eine Facette auf dem Weg in den digitalen Alltag.**

### **„Smart Meter/Smart Metering“: Anbieter und Datenschutz**

Die Befragten präferieren lokale Anbieter („Stadtwerke“) deutlich vor (inter-)nationalen Anbietern (61 % Zustimmung). Doch – Stadtwerke aufgepasst: Die stärkste „Fan-Gruppe“ findet sich in der Gruppe 60 Jahre und älter. Die nachfolgende Generation muss erst noch (verstärkt) gebunden werden.

Wichtig ist den Befragten zudem das Label „Datenschutz – made in Germany“. Dreiviertel aller Befragten sehen deutsche Datenschutzstandards als Basis für die Akzeptanz der neuen Technologie.

Beide Bereiche zeigen stabile Werte im Mai 2016 wie aktuell im März 2017. Die erhobenen Werte dürfen deshalb als verlässliche Basisdaten, frei von Saisonschwankungen, gelten.

**Unser Fazit: Smart Meter/Smart Metering“ fußt auf Vertrauen in lokale Anbieter und nationale Sicherheitsstandards.**

## Zusammenfassung – Diskussion III

**Wie immer folgt auf solche Daten die Frage „Was sagt uns das?“  
Wir möchten Ihnen keine fertige Interpretation, sondern zwei Blickrichtungen liefern.**

1

### **„Smart Meter/Smart Metering“ – kein Grund zur Hektik**

*Die Fachleute, die Insider plagt heutzutage oft eine große Furcht: Hinter jedem neuen Thema könnte ein neues Stuttgart 21 stecken. Besonders technologische Entwicklungen erscheinen gefährdet.*

*Ohne final Entwarnung geben zu können signalisieren unsere Zahlen aktuell etwas anderes. Normalität.*

*Ob geliebt oder nur als unvermeidlich angesehen, die fortschreitende Digitalisierung wird von den Menschen in Deutschland als Tatsache gesehen. Und das Thema „Smart Meter/Smart Metering“ ist die logische Teilmenge dieser Gesamtentwicklung. „Ja“ – Datenschutz (made in Germany) ist wichtig. Lieber vom lokalen als multinationalen Anbieter. Und wer mit der Energiewende als kollektivem Benefit argumentiert, der muss noch Basis-Aufklärungsarbeit leisten.*

*In der Summe ist aber festzustellen: Eine Fundamental-Opposition gegen diese Technologie ist nicht in Sicht.*

2

### **„Smart Meter/Smart Metering“ – kommunikatives Handeln ist geboten!**

*Unklarheit führt zu vielem – auf keinen Fall aber zu Akzeptanz. Und was das Thema Smart Meter vor allen Dingen auszeichnet, ist Unklarheit. Dies beginnt mit dem Nutzen, den die verschiedenen Kundengruppen zu unterschiedlichen Zeitpunkten von dieser Technologie haben könn(t)en und endet noch lange nicht an den schwierigen Begrifflichkeiten (intelligente Messeinrichtung, Gateway, digitaler Zähler usw. usf.).*

*Um die Akzeptanz für eine Technologie zu erringen und zu sichern, die einen wichtigen Beitrag für das Gelingen der Energiewende liefern soll, muss dringend mit einer klaren, in sich konsistenten und auf die Verbraucher abgestimmten Kommunikation begonnen werden.*

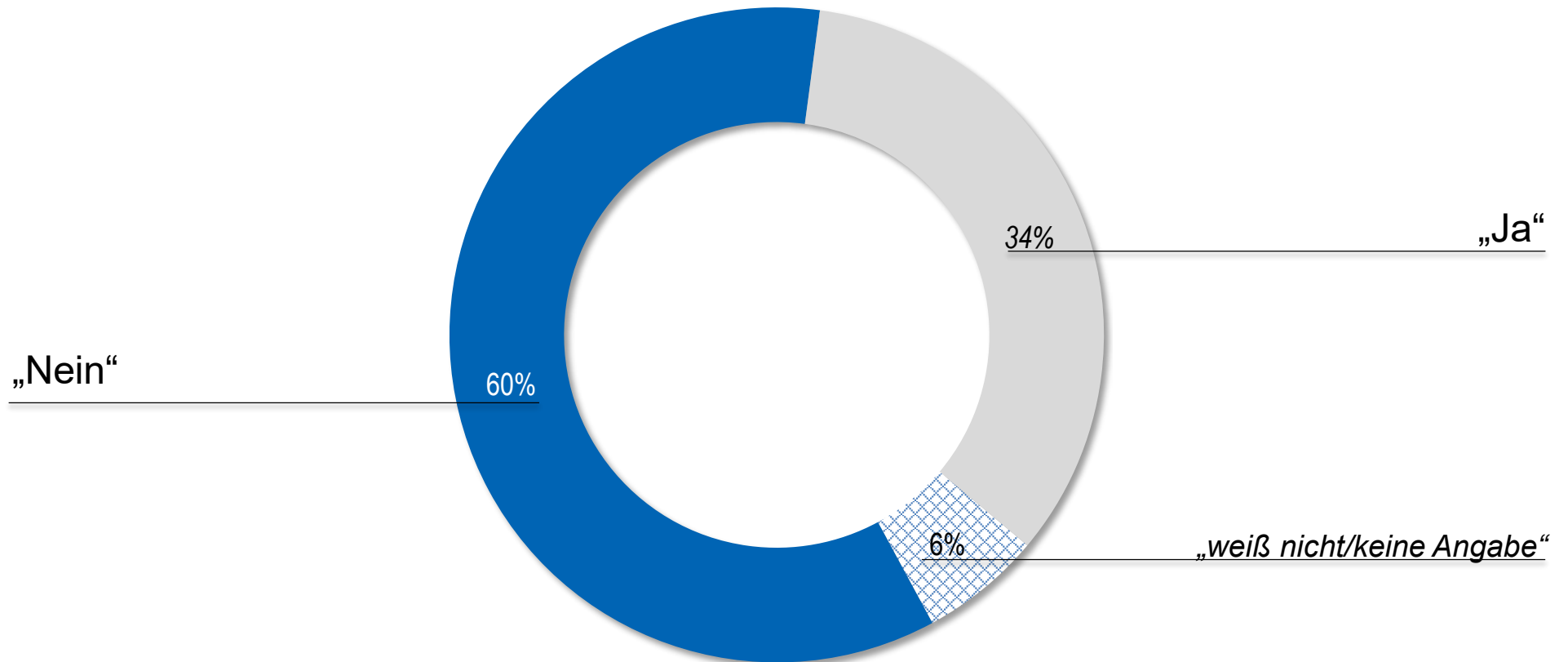
*Gefordert ist eine, auf die Etappen des Roll-outs und die davon betroffenen Kundengruppen abgestimmte, zeitlich differenzierte Kommunikation.*

## **Ergebnisse Welle 1/17: März 2017**

### **Die zentralen Daten in graphischer Darstellung**

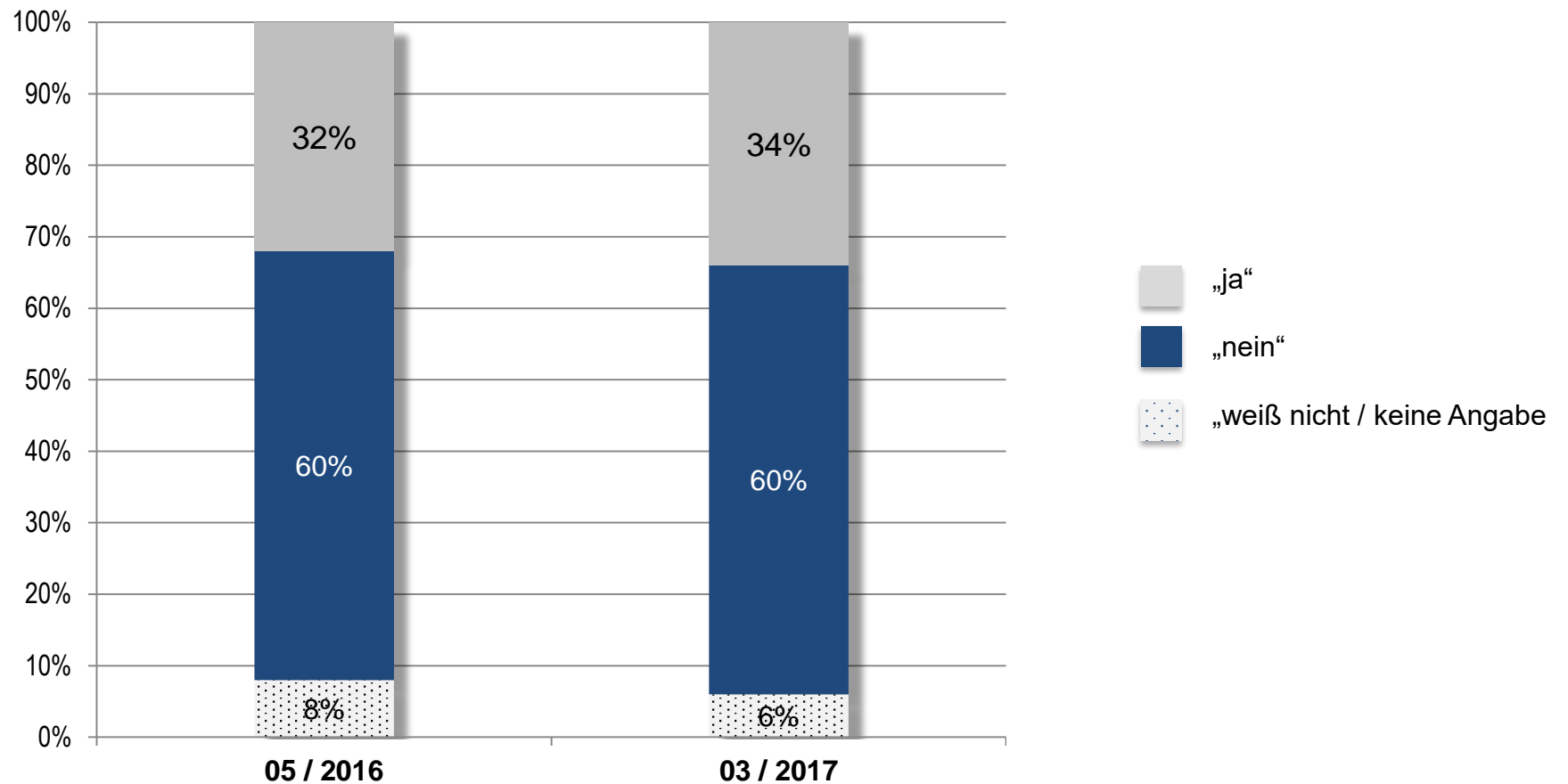


## „Smart Metering – Smart Meter“: Von der Thematik schon einmal gehört?



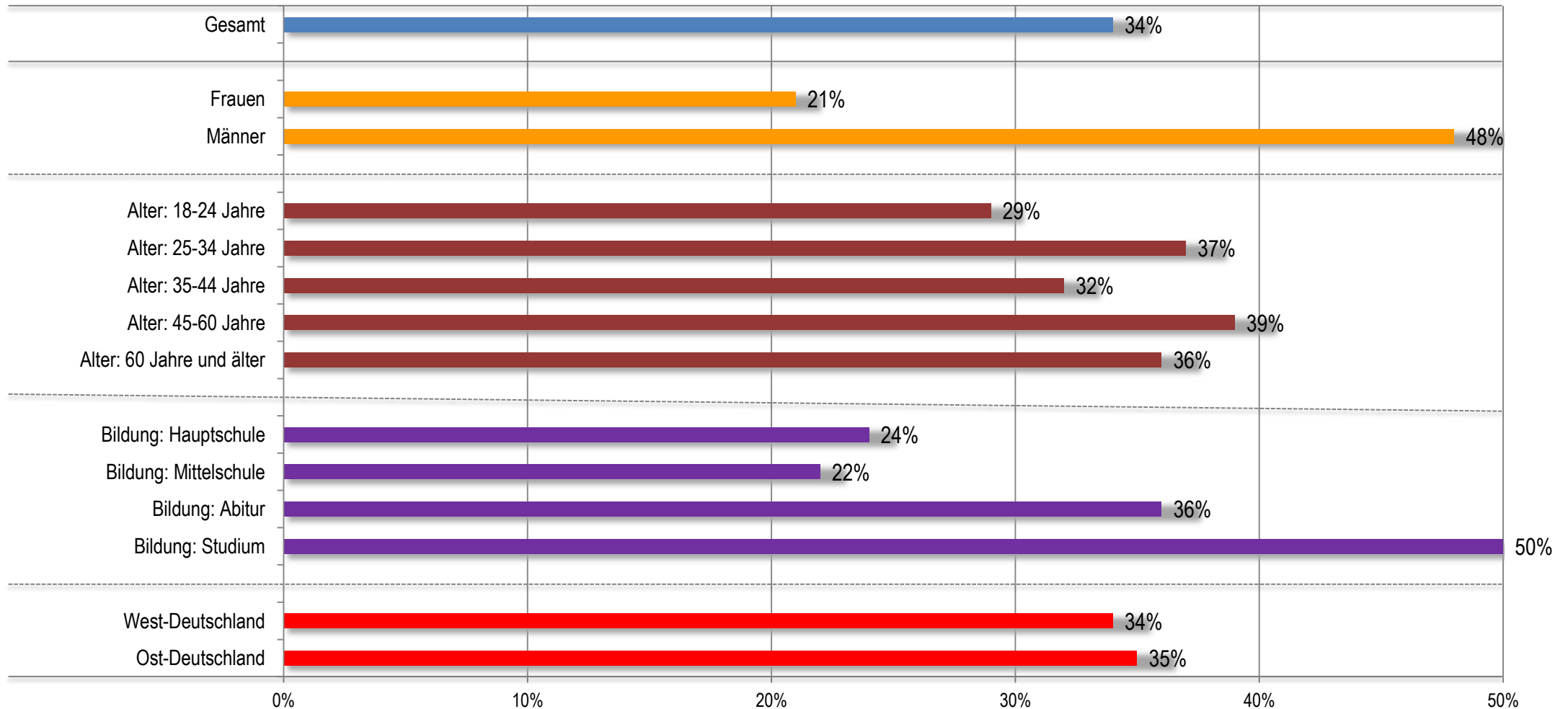
## „Smart Metering – Smart Meter“: Von der Thematik schon einmal gehört?

Vergleich: 05/2016 – 03/2017

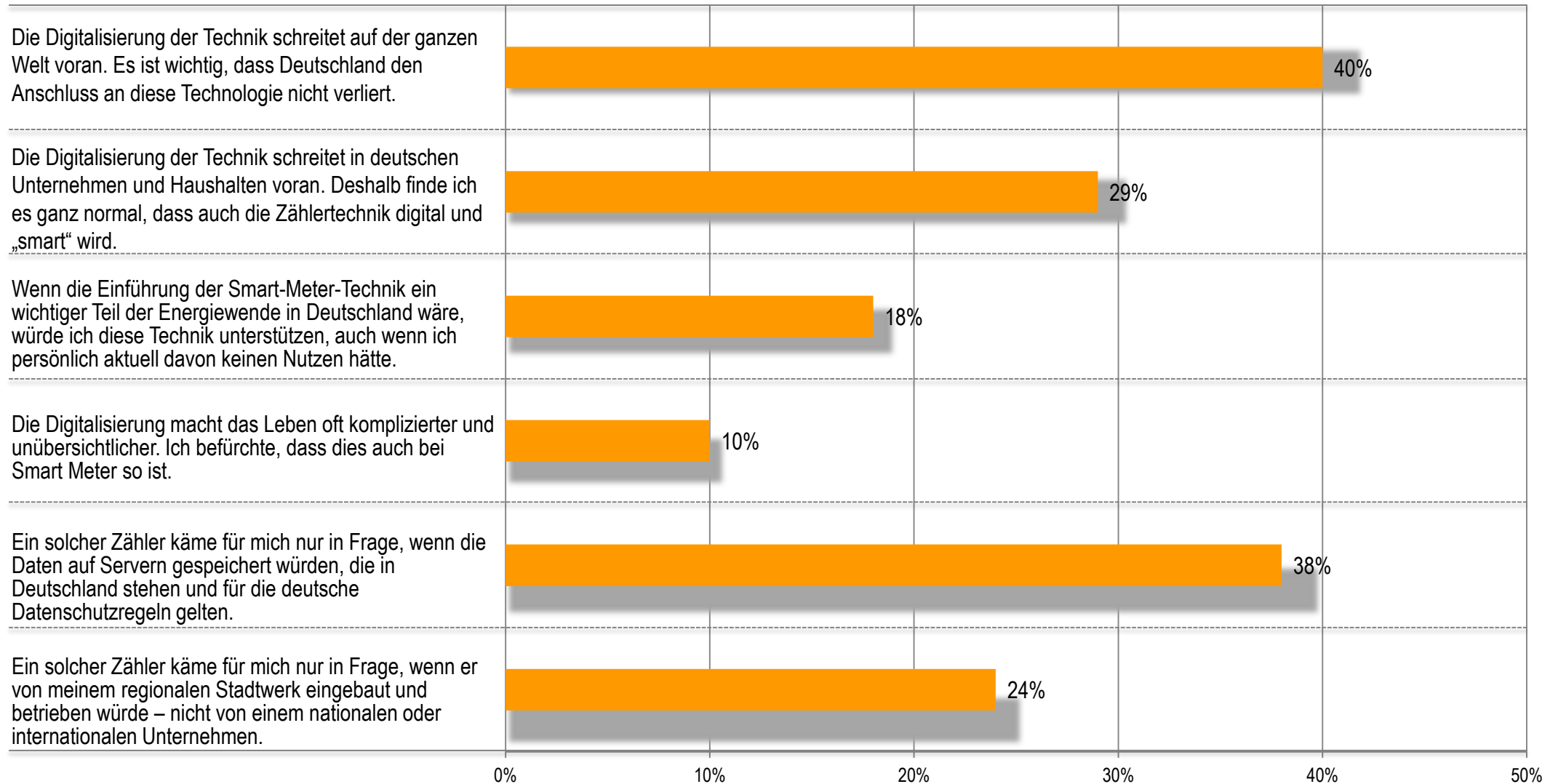


## „Smart Metering – Smart Meter“: Von der Thematik schon einmal gehört?

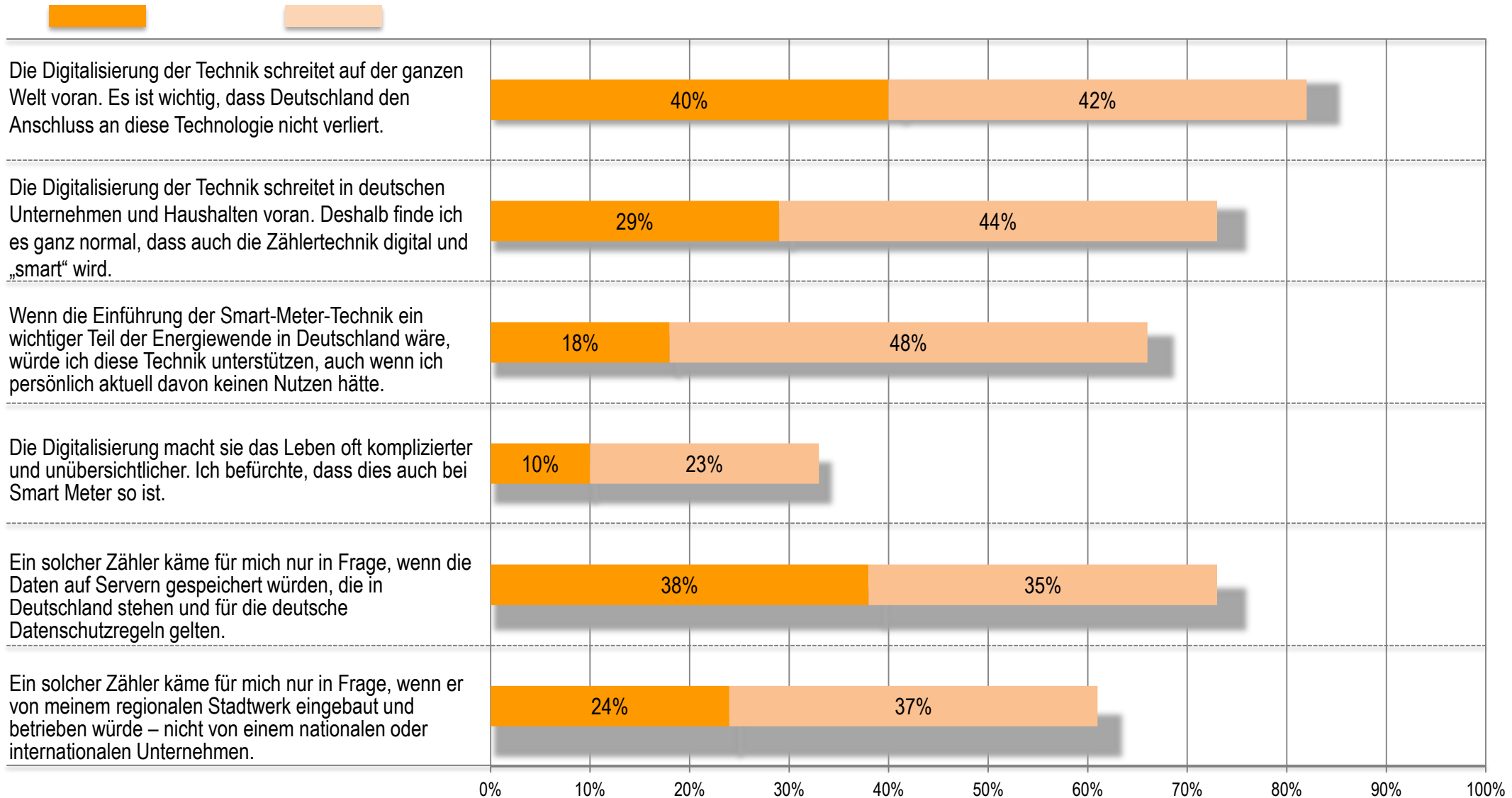
- „ja: davon schon einmal gehört“ -



## Ansichten zum Thema „Smart Metering – Smart Meter“: - „stimme zu“ -

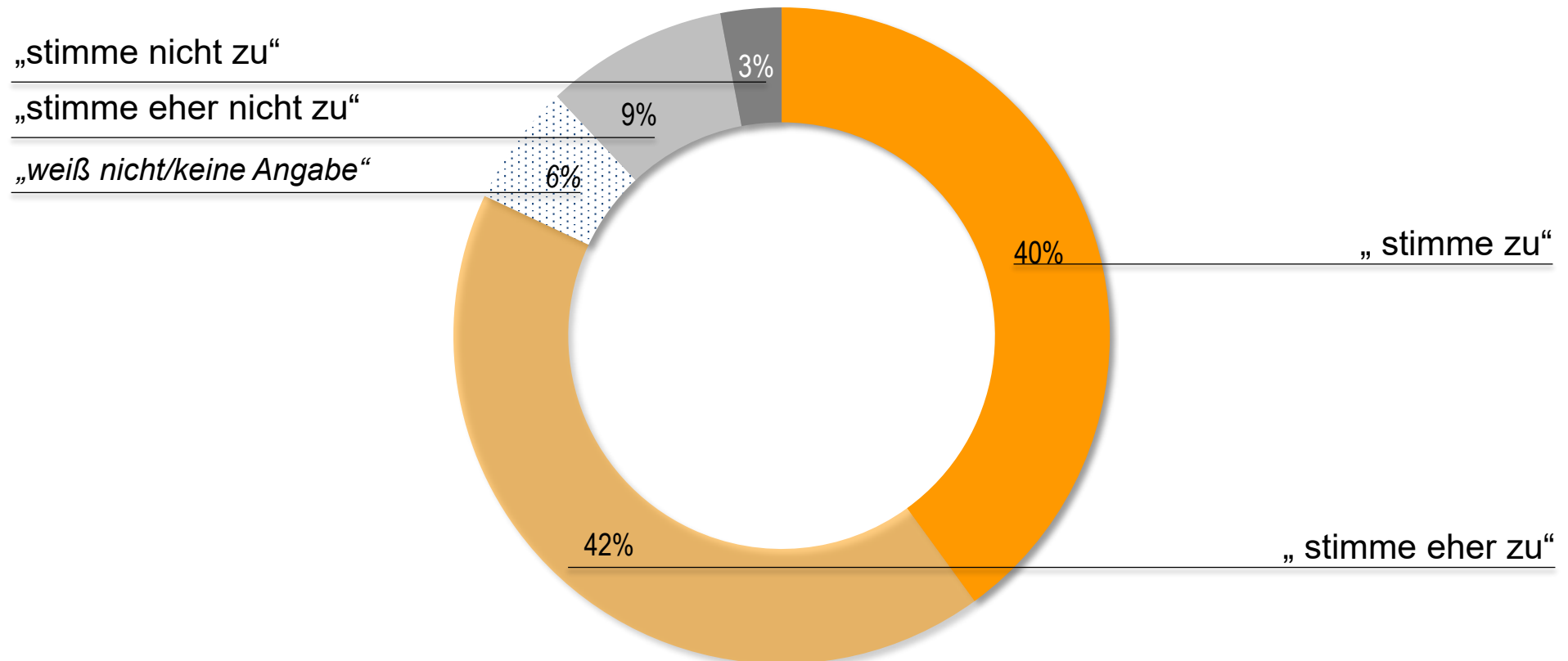


## Ansichten zum Thema „Smart Metering – Smart Meter“: - „stimme zu“/„stimme eher zu“-



## Ansichten zum Thema „Smart Metering – Smart Meter“

**Die Digitalisierung der Technik schreitet auf der ganzen Welt voran.  
Es ist wichtig, dass Deutschland den Anschluss an diese Technologie nicht verliert.**



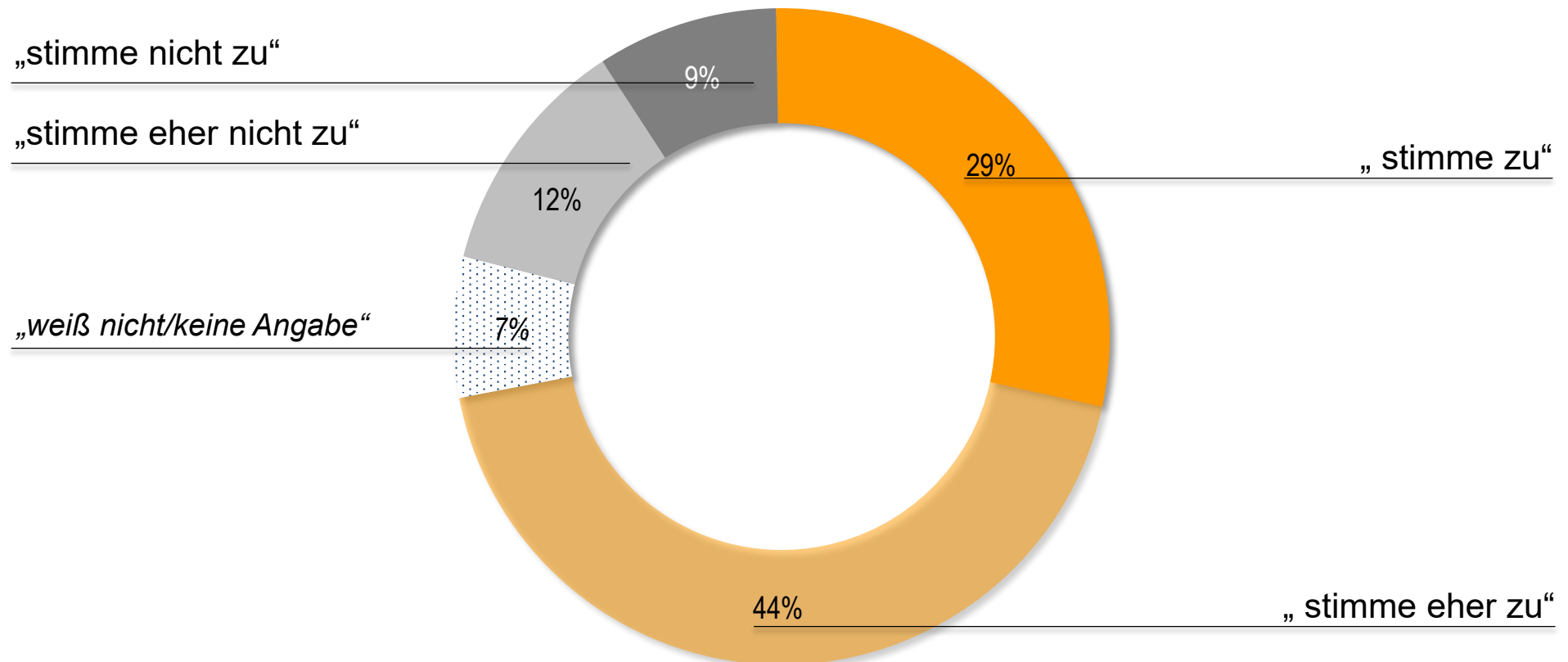
## Ansichten zum Thema „Smart Metering – Smart Meter“: - „stimme zu“ -

**Die Digitalisierung der Technik schreitet auf der ganzen Welt voran.  
Es ist wichtig, dass Deutschland den Anschluss an diese Technologie nicht verliert.**



## Ansichten zum Thema „Smart Metering – Smart Meter“

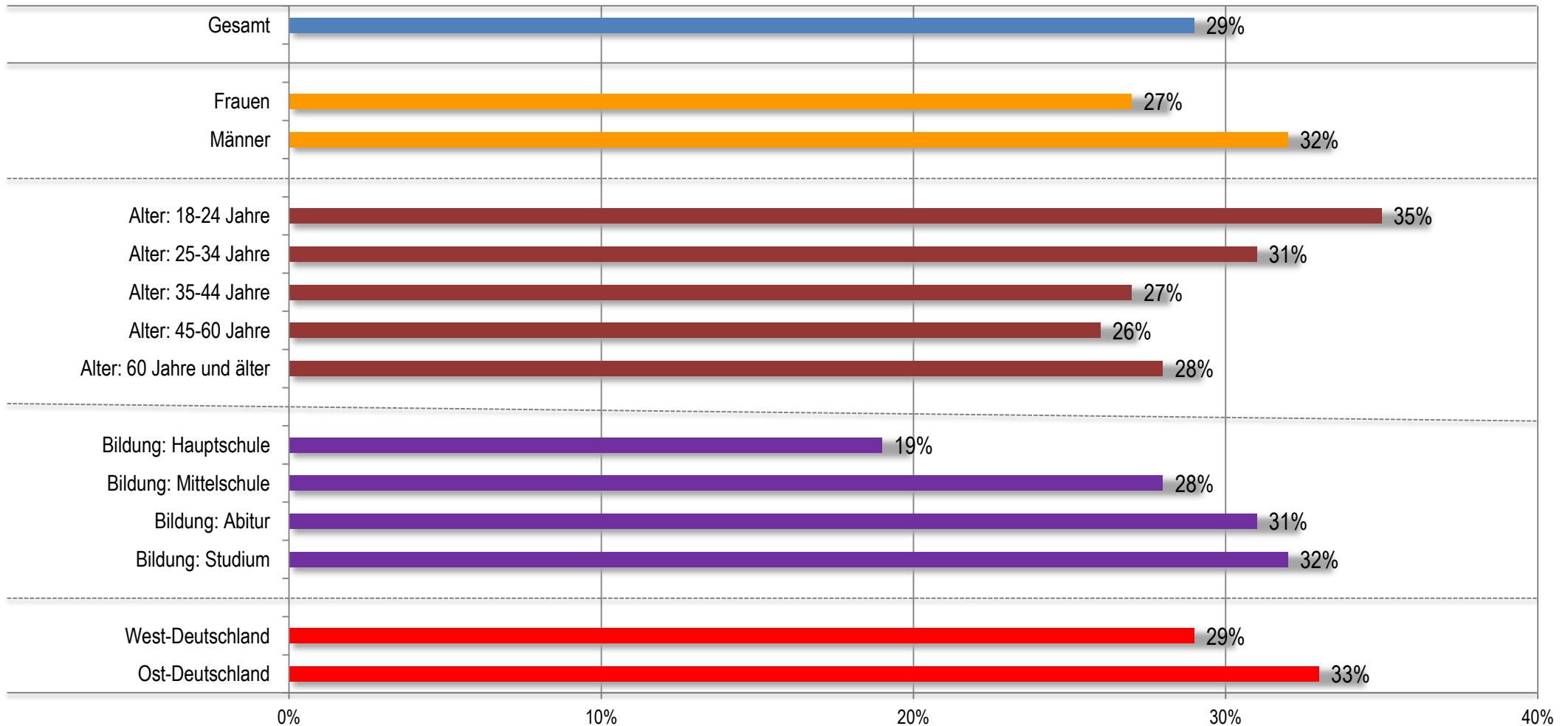
**Die Digitalisierung der Technik schreitet in deutschen Unternehmen und Haushalten voran. Deshalb finde ich es ganz normal, dass auch die Zählertechnik digital und „smart“ wird.**





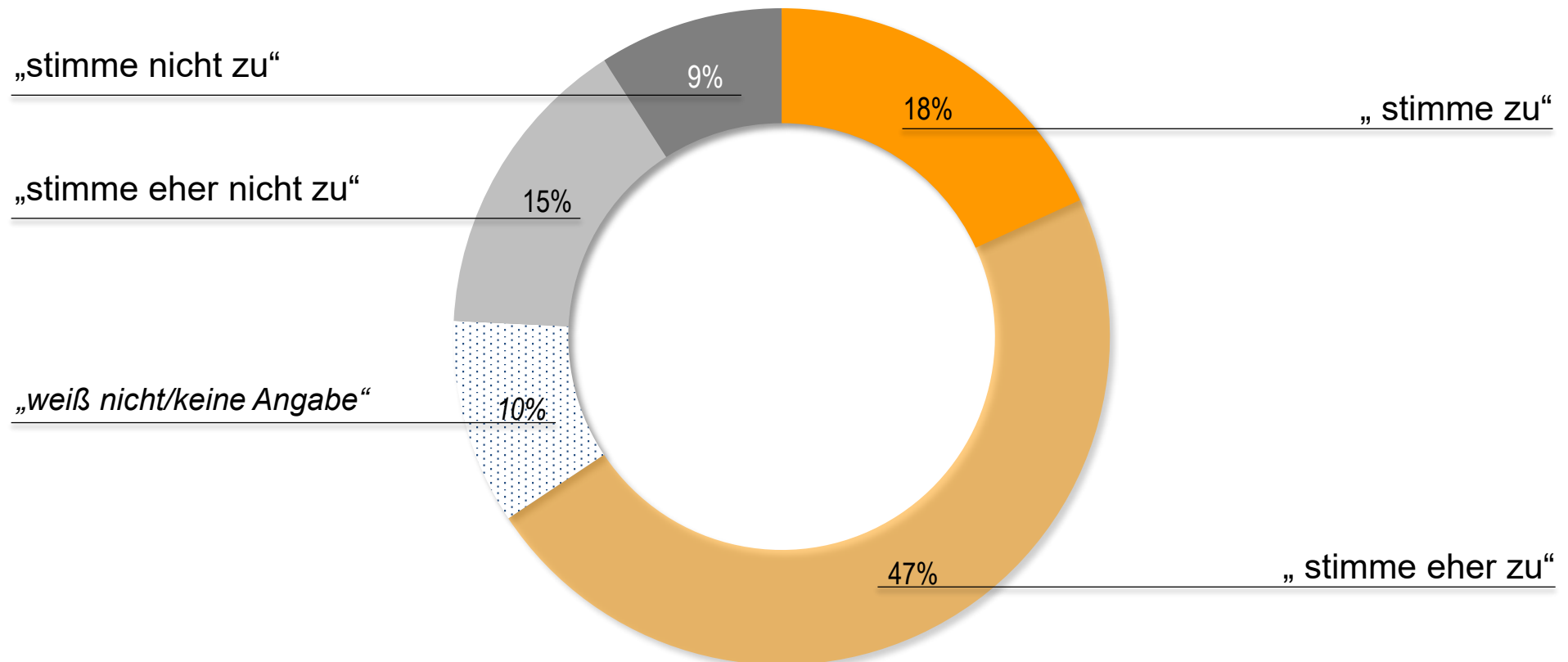
Ansichten zum Thema „Smart Metering – Smart Meter“:  
- „stimme zu“ -

**Die Digitalisierung der Technik schreitet in deutschen Unternehmen und Haushalten voran. Deshalb finde ich es ganz normal, dass auch die Zählertechnik digital und „smart“ wird.**



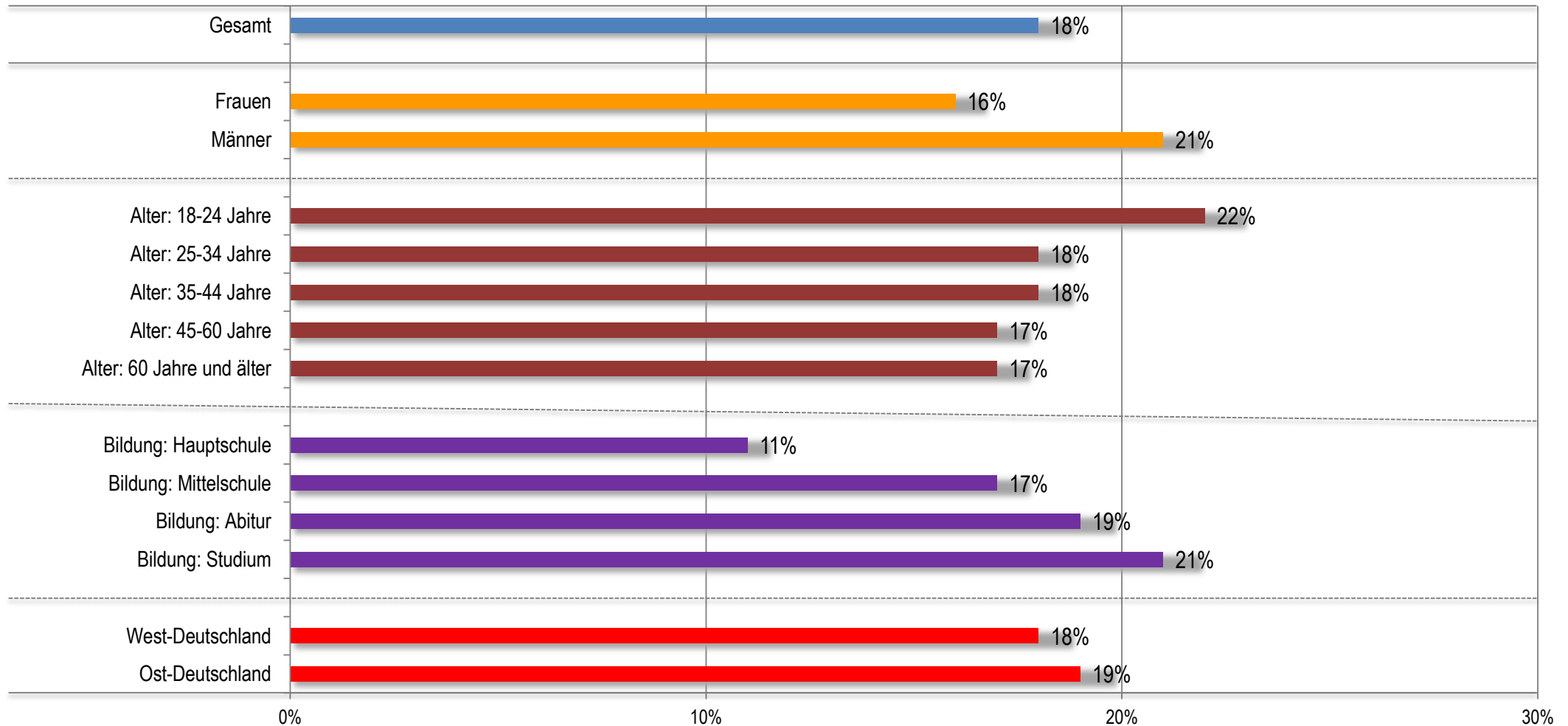
## Ansichten zum Thema „Smart Metering – Smart Meter“

**Wenn die Einführung der Smart-Meter-Technik ein wichtiger Teil der Energiewende in Deutschland wäre, würde ich diese Technik unterstützen, auch wenn ich persönlich aktuell davon keinen Nutzen hätte.**



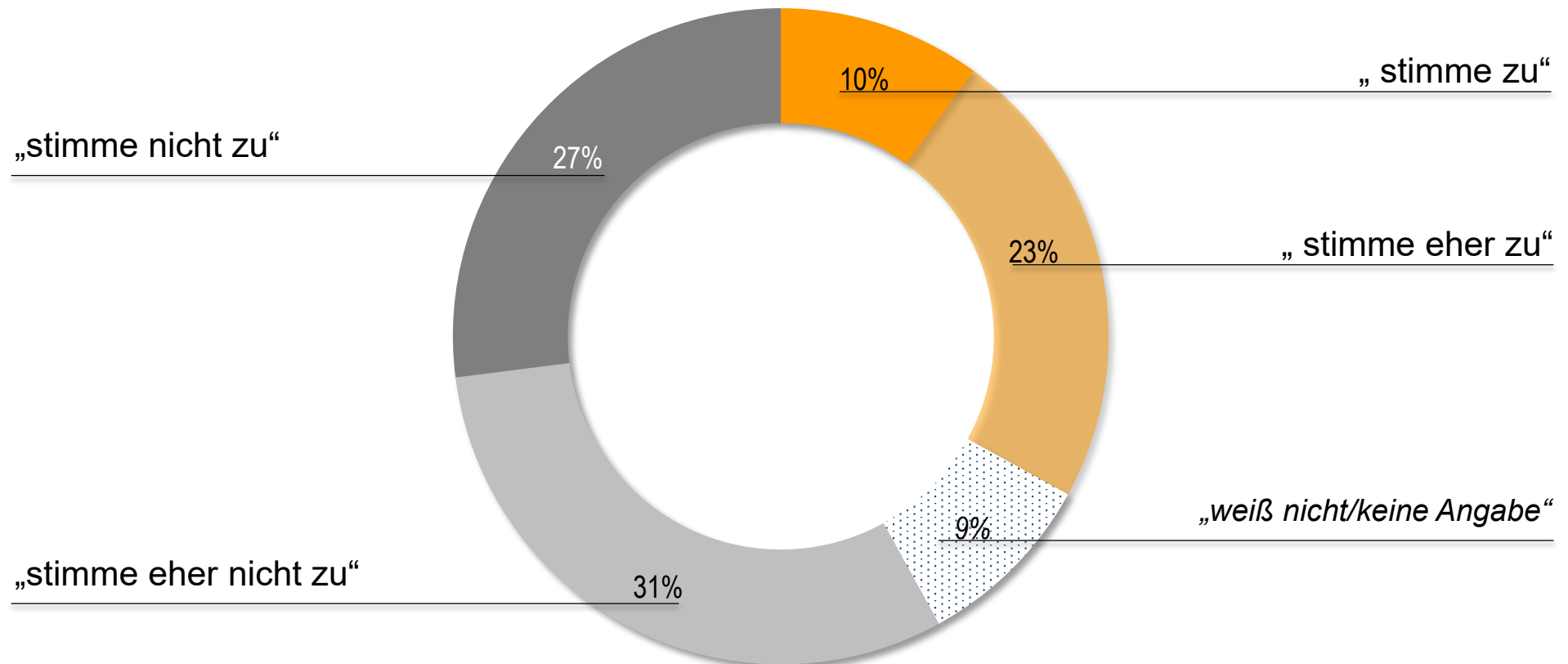
Ansichten zum Thema „Smart Metering – Smart Meter“:  
- „stimme zu“ -

**Wenn die Einführung der Smart-Meter-Technik ein wichtiger Teil der Energiewende in Deutschland wäre, würde ich diese Technik unterstützen, auch wenn ich persönlich aktuell davon keinen Nutzen hätte.**



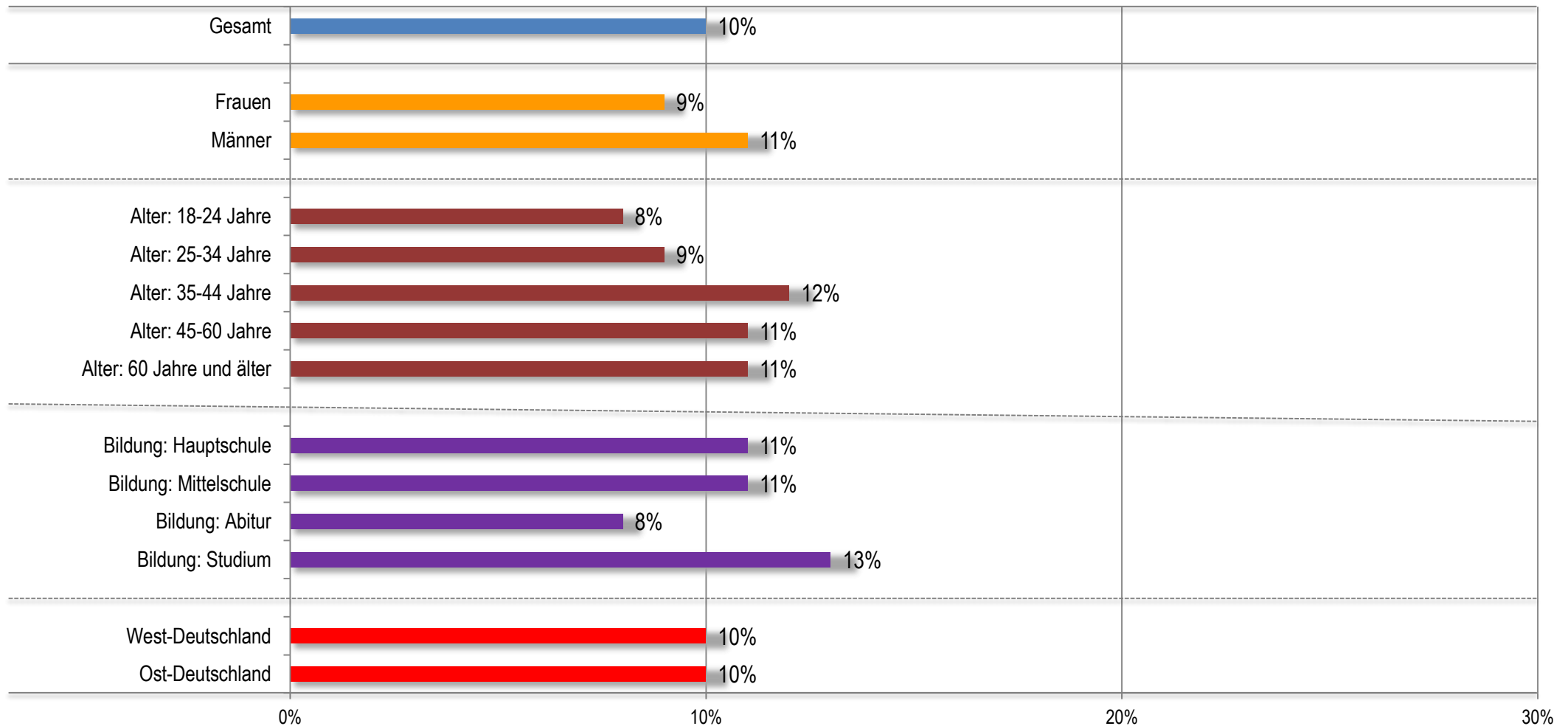
## Ansichten zum Thema „Smart Metering – Smart Meter“

**Die Digitalisierung macht sie das Leben oft komplizierter und unübersichtlicher.  
Ich befürchte, dass dies auch bei Smart Meter so ist.**



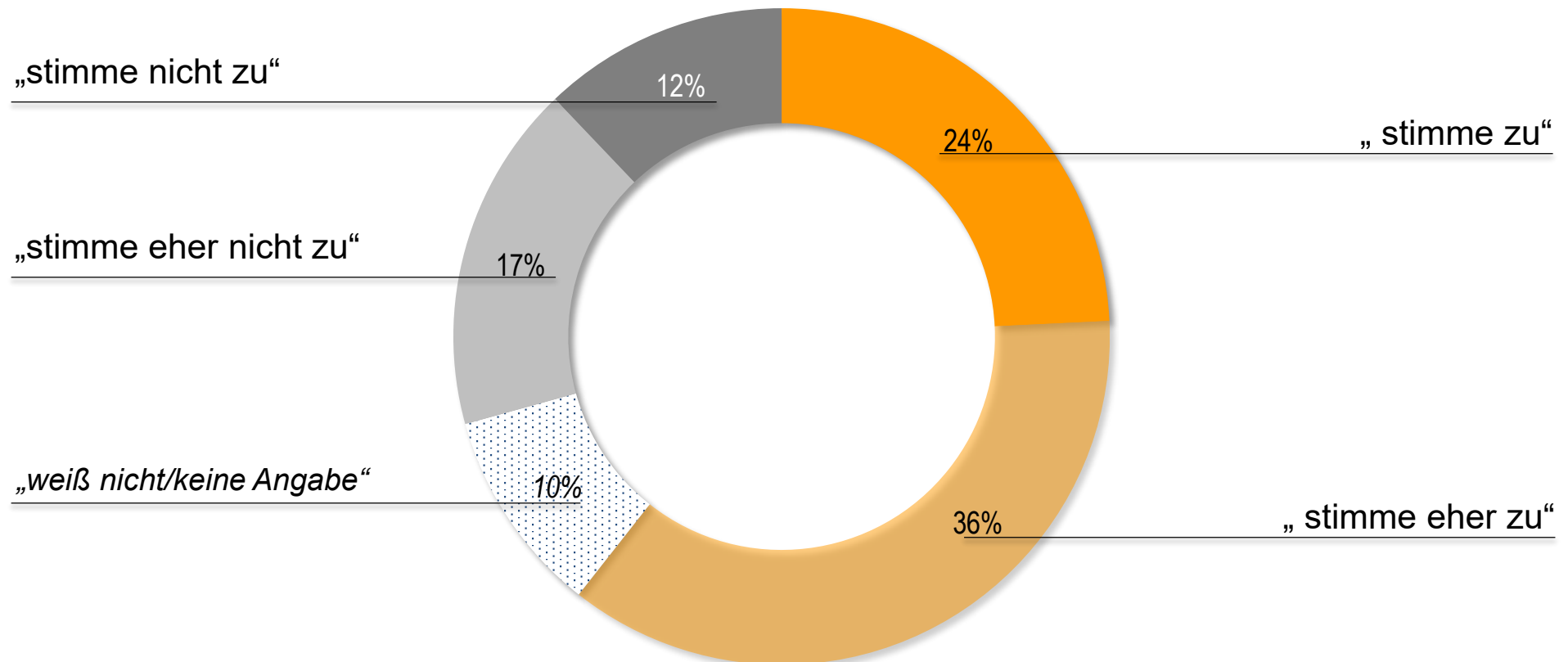
Ansichten zum Thema „Smart Metering – Smart Meter“:  
- „stimme zu“ -

**Die Digitalisierung macht sie das Leben oft komplizierter und unübersichtlicher.  
Ich befürchte, dass dies auch bei Smart Meter so ist.**



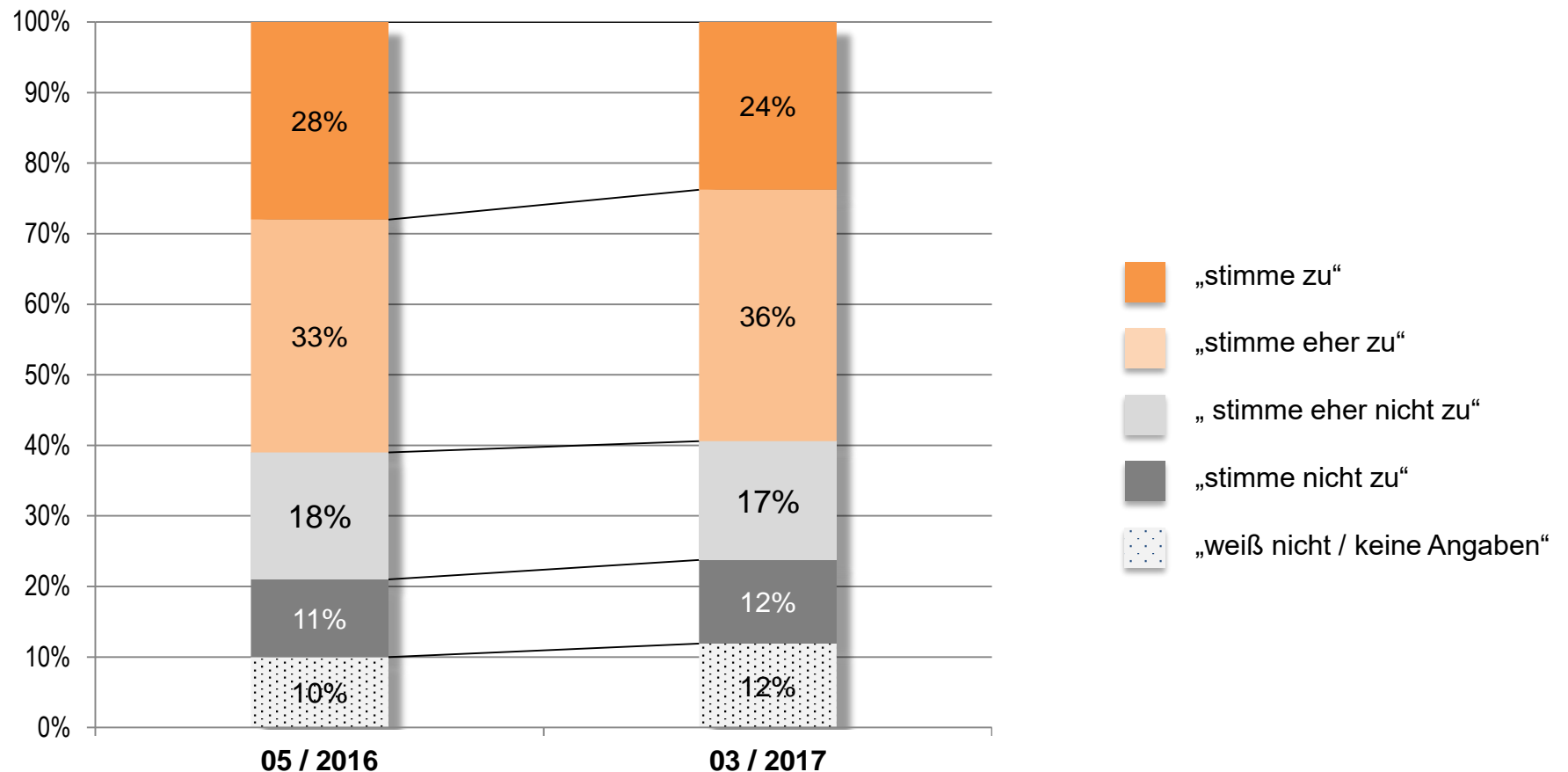
## Ansichten zum Thema „Smart Metering – Smart Meter“

**Ein solcher Zähler käme für mich nur in Frage, wenn er von meinem regionalen Stadtwerk eingebaut und betrieben würde – nicht von einem nationalen oder internationalen Unternehmen.**



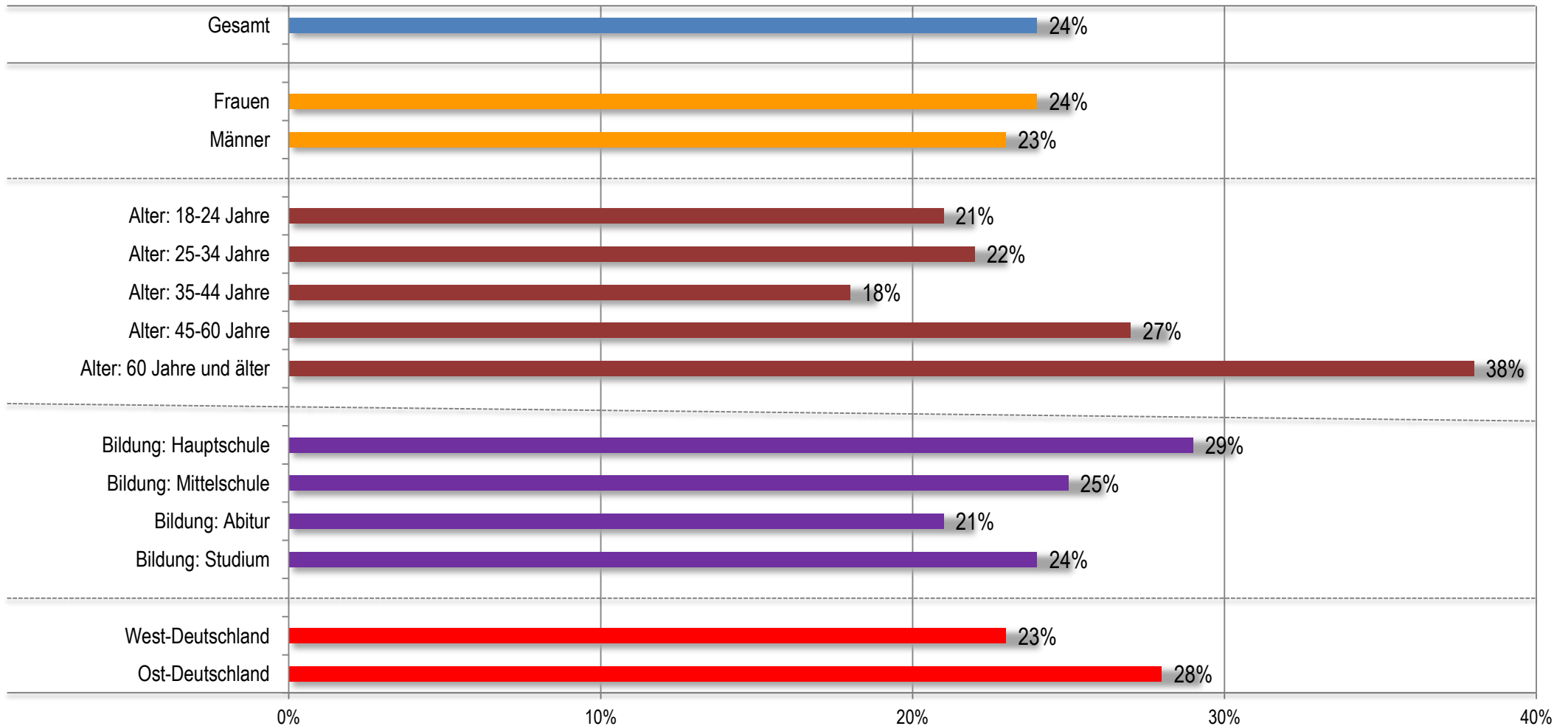
## Ansichten zum Thema „Smart Metering – Smart Meter“: Zeitlicher Vergleich

**Ein solcher Zähler käme für mich nur in Frage, wenn er von meinem regionalen Stadtwerk eingebaut und betrieben würde – nicht von einem nationalen oder internationalen Unternehmen.**



Ansichten zum Thema „Smart Metering – Smart Meter“:  
- „stimme zu“ -

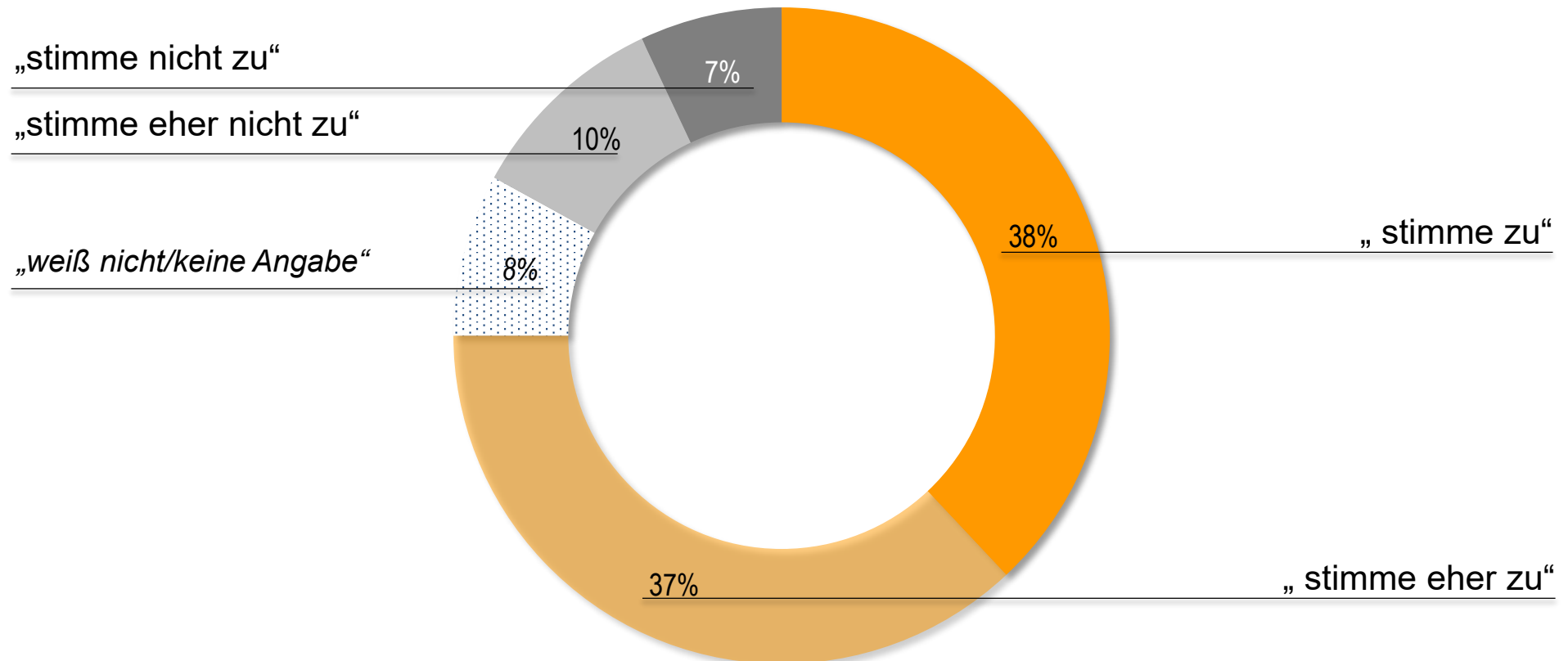
**Ein solcher Zähler käme für mich nur in Frage, wenn er von meinem regionalen Stadtwerk eingebaut und betrieben würde – nicht von einem nationalen oder internationalen Unternehmen.**





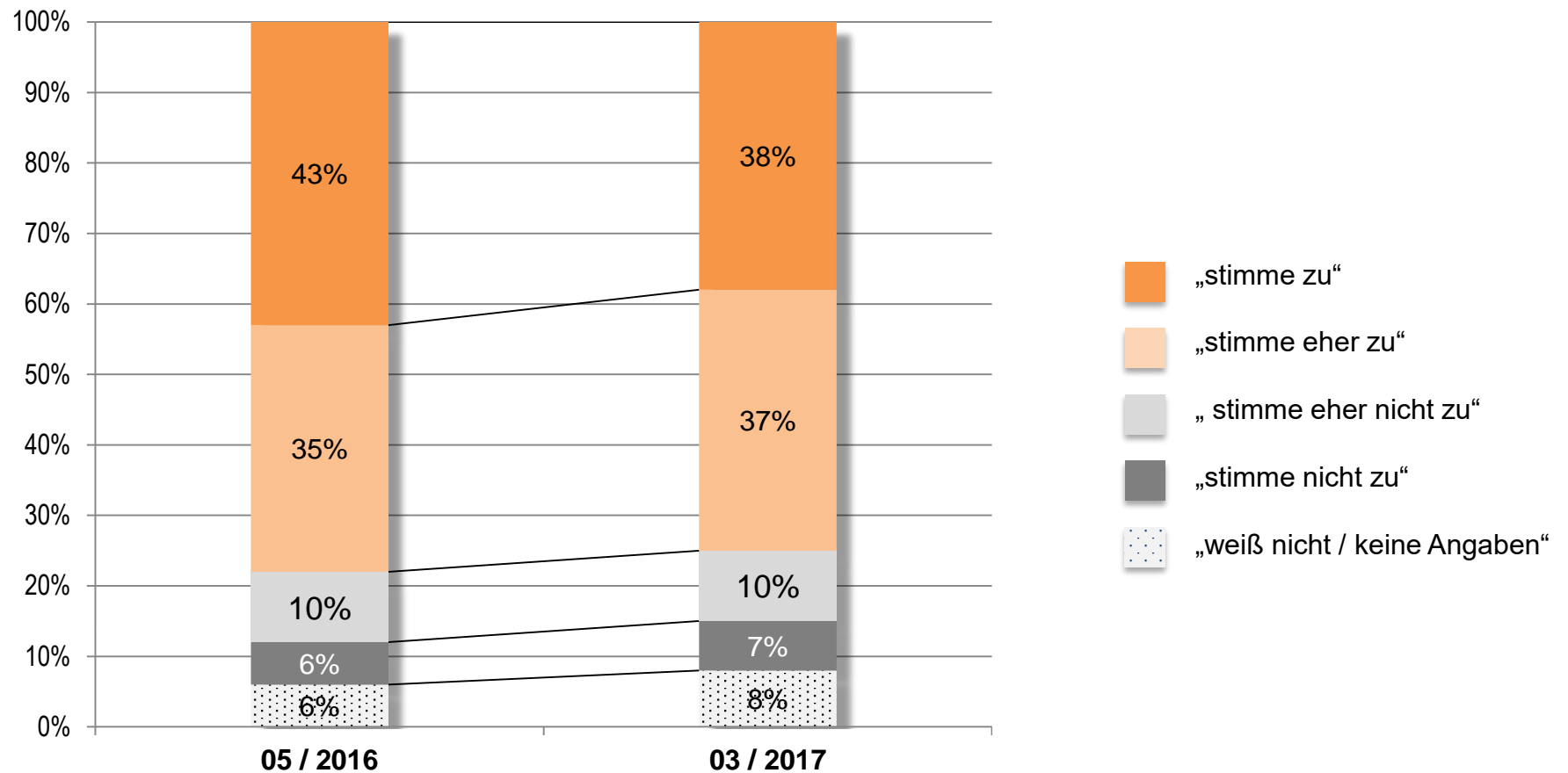
## Ansichten zum Thema „Smart Metering – Smart Meter“

**Ein solcher Zähler käme für mich nur in Frage, wenn die Daten auf Servern gespeichert würden, die in Deutschland stehen und für die deutsche Datenschutzregeln gelten.**



## Ansichten zum Thema „Smart Metering – Smart Meter“: Zeitlicher Vergleich

Ein solcher Zähler käme für mich nur in Frage, wenn die Daten auf Servern gespeichert würden, die in Deutschland stehen und für die deutsche Datenschutzregeln gelten.



Ansichten zum Thema „Smart Metering – Smart Meter“:  
- „stimme zu“ -

Ein solcher Zähler käme für mich nur in Frage, wenn die Daten auf Servern gespeichert würden, die in Deutschland stehen und für die deutsche Datenschutzregeln gelten.



## Fragebogen

Die Fragen sowie die Intros zu den Fragen sind in den Grafiken teilweise verkürzt dargestellt. Aus diesem Grund dokumentieren wir hier den vollständigen Fragentext (ohne die Fragen zur Sozio-Demographie).

Wir möchten Ihnen einige Fragen zum Thema „Smart Metering – Smart Meter“ stellen.

Zur Erläuterung:

Mit Smart Meter ist ein moderner, digitaler Zähler für Energie, wie z. B. Strom oder Gas gemeint, der dem Anschlussnutzer den tatsächlichen Energieverbrauch und die tatsächliche Nutzungszeit anzeigt und in ein Kommunikationsnetz eingebunden werden kann. Solche modernen, digitalen Zähler sollen in Zukunft überall eingesetzt werden.

### Frage 1:

Haben Sie von dieser Thematik schon einmal gehört?

Ja ( )  
Nein ( )  
Weiß nicht ( )

### Frage 2 A-F

Auch wenn Sie davon noch nicht gehört haben: Ich möchte Ihnen einige Ansichten zu dem Thema nennen. Sagen Sie mir bitte jeweils, wie Sie dazu stehen.

- A Die Digitalisierung der Technik schreitet auf der ganzen Welt voran. Es ist wichtig, dass Deutschland den Anschluss an diese Technologie nicht verliert.
- B Die Digitalisierung der Technik schreitet in deutschen Unternehmen und Haushalten voran. Deshalb finde ich es ganz normal, dass auch die Zählertechnik digital und „smart“ wird.
- C Wenn die Einführung der Smart-Meter-Technik ein wichtiger Teil der Energiewende in Deutschland wäre, würde ich diese Technik unterstützen, auch wenn ich persönlich aktuell davon keinen Nutzen hätte.
- D Die Digitalisierung macht das Leben oft komplizierter und unübersichtlicher. Ich befürchte, dass dies auch bei Smart Meter so ist.
- E Ein solcher Zähler käme für mich nur in Frage, wenn er von meinem regionalen Stadtwerk eingebaut und betrieben würde – nicht von einem nationalen oder internationalen Unternehmen.
- F Ein solcher Zähler käme für mich nur in Frage, wenn die Daten auf Servern gespeichert würden, die in Deutschland stehen und für die deutsche Datenschutzregeln gelten.

Antwort-Kategorien jeweils:

„stimme zu / stimme eher zu / stimme eher nicht zu / stimme nicht zu“ -plus  
„weiß nicht – keine Angabe“

## Methode und Randbedingungen für die repräsentative Befragung

Grundgesamtheit ist jeweils die deutschsprachige Bevölkerung ab 18 Jahren im Bundesgebiet, die durch Aussteuerung zentraler soziodemographischer Merkmale repräsentativ abgebildet wird. Für diese Befragung wurden in den Wochen 8 - 10/2017 insgesamt **1000** Personen befragt.

### Hinweise:

Die Zahlen der graphischen Darstellung geben grundsätzlich Prozentwerte an und sind gerundet, wobei es zu Rundungsfehlern kommen kann (Summe größer/kleiner als 100).

## Impressum

- ➔ Dieses Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt.
- ➔ Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsgesetz zugelassen ist, bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung von Hitschfeld Büro für strategische Beratung GmbH.
- ➔ Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischer Form. Eine Weitergabe an Dritte ist nicht gestattet.
- ➔ Feldinstitut: Norstat Deutschland GmbH
- ➔ Ansprechpartner:  
Büro Hitschfeld: Uwe Hitschfeld – Tel.: 0341 305585 11

weitere Informationen unter: **[www.hitschfeld.de](http://www.hitschfeld.de)**