

3. Hướng dẫn về Chiến dịch Tiếp thị, Hướng dẫn và Tiếp cận Cộng đồng Nhằm mục tiêu Cải thiện Sử dụng Tiết kiệm Năng lượng cho Nhà thuê

THÁNG 11, 2022

Giới thiệu

Chính quyền địa phương thường phải đối mặt với những thách thức khi giao tiếp với chủ sở hữu bất động sản, nhân viên tòa nhà và người thuê—đặc biệt khi chủ đề là tiết kiệm năng lượng. Điều này có thể là do các bên liên quan này không hiểu đầy đủ về các nguồn tài nguyên tiết kiệm năng lượng hiện có, không được biết rõ hoặc không bị thuyết phục về các lợi ích về năng lượng và phi năng lượng khi theo đuổi các dự án sử dụng năng lượng hiệu quả, hoặc nhận thấy quá trình điều hướng và tiếp cận các nguồn tiết kiệm năng lượng khó khăn và nặng nề. Để giải quyết và vượt qua những rào cản này, chính quyền địa phương có thể sử dụng các chiến lược cụ thể để tương tác tốt hơn với chủ sở hữu bất động sản, nhân viên quản lý bất động sản và người thuê nhà. Chính quyền địa phương cũng có thể hợp tác với các tổ chức cộng đồng (community-based organization, CBO) và những người đưa tin đáng tin cậy của cộng đồng để tiến hành tiếp thị, hướng dẫn và tiếp cận cộng đồng. Bộ công cụ này bao gồm hướng dẫn về cách tiếp cận các bên liên quan này và vạch ra các chiến lược đã được sử dụng thành công để hướng dẫn các bên liên quan về sử dụng tiết kiệm năng lượng, cũng như giảm bớt các rào cản đối với việc tham gia vào các chương trình tiết kiệm năng lượng do thành phố, công ty cung cấp dịch vụ hạ tầng hoặc các tổ chức khác cung cấp.

Tổng quan về Chiến lược Chiến dịch Tiếp thị, Hướng dẫn và Tiếp cận Cộng đồng

Khi thiết kế các chiến dịch tiếp thị, hướng dẫn và tiếp cận cộng đồng cho các chương trình tiết kiệm năng lượng, chính quyền địa phương có thể nhắm mục tiêu đến ba đối tượng chính: chủ sở hữu bất động sản, nhân viên quản lý tài sản (ví dụ: người quản lý tài sản, nhân viên bảo trì và đại lý cho thuê) và người thuê. Các chiến lược tiếp thị và hướng dẫn thường khác nhau tùy thuộc vào đối tượng mục tiêu. Bảng 1 tóm tắt các chiến lược này theo đối tượng mục tiêu. Các chiến lược linh hoạt dựa trên khuôn khổ dễ dàng, hấp dẫn, xã hội và kịp thời (easy, attractive, social, and timely, EAST), khuôn khổ này đề xuất các chính sách có thể dẫn đến thay đổi hành vi (Service và cộng sự 2014).

Bảng 1. Tóm tắt các chiến lược theo đối tượng mục tiêu

Đối tượng mục tiêu	Biện pháp tốt nhất	Mô tả
Chủ Bất động sản	Kết nối với các hiệp hội địa phương	Làm việc với các hiệp hội chủ sở hữu bất động sản và nhà ở địa phương có thể giúp cho nhân viên chính quyền địa phương tiếp cận được trực tiếp với chủ sở hữu bất động sản
	Đơn giản hóa các chương trình và chiến lược tiếp thị	Tạo ra các phòng ban một cửa có thể giảm bớt các rào cản ngăn việc tham gia chương trình
	Nhắm mục tiêu nâng cấp hiệu quả năng lượng trong quá trình thực hiện các cải tiến khác của tòa nhà	Lập bản đồ nâng cấp hiệu suất năng lượng vào các cải tiến khác của tòa nhà có thể dẫn đến gia tăng hành động từ chủ sở hữu bất động sản

Đối tượng mục tiêu	Biện pháp tốt nhất	Mô tả
	Trình bày các nghiên cứu trường hợp về thành công của chương trình	Giới thiệu những câu chuyện thành công có thể thuyết phục chủ sở hữu bất động sản tham gia vào chương trình
Nhân viên quản lý tài sản	Đơn giản hóa các chương trình và chiến lược tiếp thị	Tạo ra các phòng ban một cửa có thể giảm bớt các rào cản ngăn việc tham gia chương trình
	Thực các cuộc gọi hỏi thăm theo lịch	Việc luôn cập nhật những thách thức hiện tại của nhân viên có thể giúp chính quyền địa phương đảm bảo rằng các lợi ích của chương trình phù hợp với thực tại
	Làm nổi bật các chương trình lắp đặt trực tiếp	Khuyến khích các chương trình lắp đặt trực tiếp có thể thành công vì nhân viên có thể không cần sự chấp thuận của chủ tài sản
Người thuê nhà	Xác định và kết nối với các chủ sở hữu và người quản lý bất động sản quan tâm	Chủ sở hữu bất động sản quan tâm có thể kết nối trực tiếp chính quyền địa phương với người thuê của họ
	Làm việc với CBO	Làm việc với các CBO có thể giúp chính quyền địa phương xây dựng lòng tin với người thuê nhà
	Cung cấp tài liệu truyền thông cho chủ sở hữu và người quản lý	Cung cấp tài liệu truyền thông giúp giảm gánh nặng cho chủ sở hữu và người quản lý trong việc xác định cách thảo luận tốt nhất về tiết kiệm năng lượng với người thuê nhà
	Làm nổi bật các lợi ích phi năng lượng	Người cho thuê coi một số lợi ích phi năng lượng (ví dụ: chất lượng không khí được cải thiện) là quan trọng

Hướng dẫn Kết nối với Chủ sở hữu Bất động sản

Để đạt được mục tiêu trong lĩnh vực nhà cho thuê, chính quyền địa phương phải kết nối thành công với các chủ sở hữu bất động sản. Điều này là do chủ sở hữu bất động sản nắm giữ hầu hết mọi quyền quyết định về việc cải tiến tòa nhà, bao gồm nâng cấp để sử dụng tiết kiệm năng lượng liên quan đến cải thiện vốn. Tuy nhiên, chủ sở hữu tài sản có thể khó theo dõi và liên lạc. Chính quyền địa phương có thể bắt đầu tiếp cận chủ sở hữu bất động sản bằng cách tận dụng các mối quan hệ hiện có với cơ quan tài chính nhà ở của tiểu bang, các tổ chức vận động nhà ở giá rẻ, hiệp hội nhà đầu tư và thương mại bất động sản địa phương và các nhóm tương tự khác (Ross, Jarrett và York 2016; Garboden 2021). Một số công ty cung cấp dịch vụ hạ tầng đã hợp tác thành công với các hiệp hội này để truyền bá nhận thức về các chương trình cung cấp để thực hiện tiết kiệm năng lượng và kết nối trực tiếp với các chủ sở hữu bất động sản (ACEEE 2014).

Chủ sở hữu bất động sản có thể lo lắng rằng việc tham gia vào một chương trình tiết kiệm năng lượng sẽ đòi hỏi một cam kết lớn về thời gian và năng lượng. Do đó, chính quyền địa phương cần

nhấn mạnh tính đơn giản của việc tham gia chương trình (ACEEE 2014; Luxton và cộng sự 2020) và kết hợp tính đơn giản vào việc thiết kế các chương trình tiết kiệm năng lượng và các dịch vụ hướng tới khách hàng liên quan. Nói cách khác, việc tham gia chương trình phải cảm thấy đơn giản đối với người tham gia, ngay cả khi thực sự các chương trình rất phức tạp. Các mô hình như [phòng ban một cửa](#) sử dụng một đầu mối liên hệ duy nhất để kết nối chủ sở hữu tòa nhà với tất cả các dịch vụ tiết kiệm năng lượng mà họ cần có thể tối đa hóa việc tham gia chương trình (ACEEE 2014; EEFA n.d.). Tạo điều kiện thuận lợi cho việc thực hiện dự án bằng cách cung cấp các gói nâng cấp đơn giản, tiêu chuẩn, cũng như tiến hành công việc thời gian ngắn nhất có thể, cũng có thể giúp thúc đẩy sự tham gia; [Fort Collins](#) đã sử dụng cách tiếp cận này và chuyển đổi 44% đánh giá năng lượng của thành phố thành nâng cấp toàn diện và giảm thời gian cần thiết để hoàn thành một dự án từ 119 xuống 76 ngày (Kassiser 2018).

Ngoài tính đơn giản, việc tối đa hóa tính linh hoạt của chương trình — trong cả lộ trình tài chính và tuân thủ — cũng có thể thúc đẩy sự tham gia của chủ sở hữu bất động sản. Ví dụ: bằng cách không bắt buộc phải có danh sách các biện pháp đủ điều kiện (tức là: những nâng cấp bắt buộc phải thực hiện), California đã tăng cường sự tham gia vào chương trình Thích nghi với Thời tiết cho Người có thu nhập thấp cho Chương trình Bất động sản Đa hộ (Samarripas và York 2019). Ngoài ra, chính quyền địa phương có thể tiếp thị các chương trình tiết kiệm năng lượng cho chủ sở hữu bất động sản khi đang lên kế hoạch cho các công trình cải tạo nhà khác, cho phép chủ sở hữu thiết kế thêm phần hiệu quả năng lượng và nâng cấp năng lượng sạch vào một loạt các dự án (Martín 2022). Ví dụ: thay thế mái nhà có thể kết hợp hệ thống quang điện mặt trời, tu sửa nhà để xe có thể tích hợp sạc xe điện và tu sửa nhà bếp có thể bao gồm các thiết bị tiết kiệm năng lượng (Martín 2022).

Cuối cùng, khi truyền đạt những lợi ích của việc tham gia chương trình, chính quyền địa phương có thể cung cấp cho chủ sở hữu bất động sản các nghiên cứu trường hợp về các tòa nhà đã tham gia chương trình và nêu bật những thành công của chương trình (ACEEE 2014). Các nghiên cứu trường hợp có thể là một công cụ tiếp thị quan trọng vì chúng cung cấp cho chủ sở hữu thông tin quan trọng về năng lượng và phi năng lượng thực tế của các dịch vụ tiết kiệm năng lượng đang được quảng bá. Cung cấp thông tin về các chuẩn mực xã hội — nghĩa là việc sử dụng năng lượng của một tòa nhà so với các tòa nhà tương tự — và đồng ý rằng hành vi củng cố các chuẩn mực xã hội có thể dẫn đến hành vi tiết kiệm năng lượng (Bonan và cộng sự 2020).

Hướng dẫn Kết nối với Nhân viên Quản lý Bất động sản

Vì chịu trách nhiệm giám sát hoạt động hàng ngày của tòa nhà, nhân viên quản lý bất động sản là một nhóm quan trọng khác cần nhắm mục tiêu cho các chiến dịch tiếp thị và hướng dẫn. Các nhân viên quản lý bất động sản có khả năng tham gia trực tiếp vào việc nâng cấp và cải tiến hiệu quả năng lượng trong các tòa nhà của họ. Giống như chủ sở hữu bất động sản, người quản lý tòa nhà và nhân viên quản lý bất động sản có ít thời gian, do đó, sự đơn giản trong cách tiếp cận, kinh nghiệm của người tham gia và thiết kế chương trình có thể dẫn đến thành công lớn hơn so với các chương trình phức tạp hơn (Luxton et al. 2020; ACEEE 2014).

Hayes và cộng sự (2018) lưu ý rằng trong khi nhân viên quản lý bất động sản thường có quan tâm đến năng lượng, nhưng các ưu tiên khác thường làm lu mờ hoặc được ưu tiên hơn so với việc quản lý năng lượng. Do đó, tác giả cung cấp danh sách các bước để khuyến khích nhân viên quản lý bất động sản tham gia. Danh sách dựa trên quản lý năng lượng chiến lược và cung cấp cho nhân viên một lộ trình rõ ràng để giảm năng lượng:

- Tổ chức cuộc họp khởi động để thông báo và hướng dẫn cho nhân viên về các đặc điểm của chương trình tiết kiệm năng lượng
- Đánh giá từng bất động sản để tìm hiểu về hệ thống tòa nhà hiện có và các lĩnh vực cải tiến tiềm năng
- Tổ chức các hội thảo vận hành và bảo trì với chương trình giảng dạy phù hợp với nhân viên quản lý tài sản

- Phát triển và cung cấp bộ công cụ vận hành và bảo trì bao gồm thông tin về cách đánh giá đặc tính, các biện pháp tốt nhất để giải quyết các vấn đề của tòa nhà và thông tin về cách kiểm tra hệ thống năng lượng như một phần của bảo trì định kỳ
- Cung cấp dữ liệu đo điểm chuẩn năng lượng và thẻ chấm điểm để thông báo cho nhân viên về hiệu suất năng lượng của tòa nhà so với các tòa nhà khác
- Tổ chức một cuộc gọi hỏi thăm theo lịch trình thường xuyên với nhân viên để thảo luận về tiến độ, các mối quan ngại và các vấn đề (Hayes và cộng sự 2018)

Nhân viên và quản lý tòa nhà thường có quyền thực hiện các cải tiến tòa nhà nếu các cải tiến đó không cần sự chấp thuận của chủ sở hữu bất động sản. Do đó, các chiến dịch tiếp thị và hướng dẫn họ về các chương trình lắp đặt trực tiếp có thể đặc biệt thành công (ACEEE 2014).

Hướng dẫn Kết nối Người thuê nhà

Việc kết nối không chỉ đơn giản là tiếp thị cho những người thuê nhà; nó nên bắt đầu bằng việc lắng nghe những người cho thuê nhà, tiếp nhận ý kiến đóng góp của họ và xây dựng một mối quan hệ tin cậy cho phép đồng tạo dựng.¹ Việc kết nối quan trọng nhất mà chính quyền địa phương có thể thực hiện là xây dựng mối quan hệ chân thực, lâu dài với người thuê nhà và CBO trước khi phát triển chương trình để đảm bảo rằng các chương trình đáp ứng nhu cầu, ưu tiên và mối quan tâm của người thuê. Chính quyền địa phương có thể tiếp cận người thuê bằng cách hợp tác với các hiệp hội người thuê hoặc CBO làm việc với người thuê. Chính quyền cũng có thể xem xét các cách tiếp cận kỹ thuật số để kết nối cộng đồng.² Trong đại dịch COVID-19, [Denver](#) đã thuê các liên lạc viên cộng đồng để thúc đẩy việc tham gia của các buổi kết nối cộng đồng trực tuyến để lập kế hoạch hành động vì khí hậu của thành phố. Thành phố cũng thúc đẩy truy cập Wi-Fi và máy tính cũng như cung cấp hỗ trợ trực tiếp qua điện thoại.

Tùy thuộc vào thiết kế của chương trình tiết kiệm năng lượng, việc kết nối người thuê có thể có nhiều mục tiêu khác nhau, bao gồm hướng dẫn người thuê về các chương trình giảm chi phí năng lượng (ví dụ: giảm nhu cầu, thay đổi hành vi); quảng cáo hoặc thu tuyển người thuê vào các chương trình tiết kiệm năng lượng mà không yêu cầu phải được chủ sở hữu bất động sản phê duyệt (ví dụ: thay thế đèn LED, giải pháp tải điện, v.v.); tạo ra sự hỗ trợ cho những người thuê cho các chương trình khuyến khích chủ sở hữu bất động sản thực hiện hành động sử dụng tiết kiệm năng lượng; hoặc xây dựng mối quan hệ đồng tạo lập và đồng thiết kế các chương trình. Trong một số trường hợp, sự lãnh đạo của người thuê trong các dự án sử dụng tiết kiệm năng lượng có thể tạm thời và lâu dài ngăn chặn việc di dời trong quá trình cải tạo. Điều này đã được chứng minh trong dự án trang bị thêm thiết bị sử dụng năng lượng sâu ở [Castle Square](#) (Isaacs 2012; BSC 2019).

Bước đầu tiên để khuyến khích những người thuê nhà tham gia là tiếp cận các tòa nhà của họ. Chính quyền địa phương có thể hợp tác với các chủ sở hữu và người quản lý tòa nhà có quan tâm đến các chương trình tiết kiệm năng lượng và cung cấp cho họ tài liệu hướng dẫn để chia sẻ với người thuê nhà (Luxton và cộng sự 2020).³ Luxton và cộng sự xác định một số cách mà chính quyền địa phương có thể hỗ trợ chủ sở hữu và người quản lý tòa nhà khi họ kết nối với người thuê. Các cách này bao gồm cung cấp lịch trình các sự kiện, ý tưởng cho hội thảo, đào tạo và hướng dẫn cho

¹ Để biết thêm thông tin về kết nối cộng đồng, hãy xem [Chương trình Thuê Dài hạn Năng Lượng mới](#) của ACEEE: [Hướng dẫn Cải thiện Hiệu quả Nhà ở Cho thuê ở Cấp địa phương](#).

² Để biết thông tin về các phương pháp tiếp cận kỹ thuật số để kết nối cộng đồng, hãy xem [Hướng dẫn Kết nối với Cộng đồng trong Môi trường Kỹ thuật số của CitizenLab](#).

³ Luxton và cộng sự. (2020) cung cấp các ví dụ về các tài liệu kết nối mà chính quyền địa phương có thể sử dụng trong bộ công cụ [Đối thoại Kết nối Cư dân Đa hồ về Tiết kiệm Năng lượng](#).

các chương trình đại sứ, biểu mẫu truyền thông điệp và các tài liệu truyền thông khác (Luxton và cộng sự 2020). Chính quyền địa phương cũng có thể yêu cầu chủ sở hữu bất động sản kết nối với người thuê như một điều kiện tiên quyết để cung cấp hỗ trợ tài chính hoặc kỹ thuật cho dự án.

Chính quyền địa phương có thể gửi tài liệu truyền thông theo định kỳ. Những tài liệu như vậy có thể bao gồm thông tin về các chương trình tiết kiệm năng lượng của tòa nhà, danh sách top 10 và các mẹo để tiết kiệm năng lượng cũng như lợi ích của việc giảm sử dụng năng lượng (Luxton và cộng sự 2020). Sử dụng đồ họa trong các tài liệu truyền thông có thể mang lại hiệu quả cao vì chúng giúp vượt qua rào cản ngôn ngữ (Luxton và cộng sự 2020). Chính quyền địa phương có thể kết nối người thuê thành công hơn khi hợp tác với các CBO đáng tin cậy để xây dựng các tài liệu truyền thông có thể tiếp cận đầy đủ đến các dân cư cộng đồng, bao gồm cả các hộ gia đình khuyết tật và không nói tiếng Anh (Bergstrom và cộng sự 2020).

Tài liệu truyền thông cũng có thể nhấn mạnh các lợi ích phi năng lượng của việc sử dụng hiệu quả năng lượng, bao gồm cải thiện sức khỏe, sự an toàn và sự thoải mái. Các nghiên cứu đã chỉ ra rằng chất lượng không khí trong nhà đứng đầu danh sách các mối quan tâm về hiệu suất nhà và ảnh hưởng đến sức khỏe (La Jeunesse 2019; Will 2022). Hơn nữa, người dân có nhiều khả năng tham gia vào các chương trình tiết kiệm năng lượng hơn khi họ có thông tin về các loại giá trị khác nhau có thể là kết quả của việc cải thiện tiết kiệm năng lượng (Shelton Group 2016). Người thuê cũng có tỷ lệ kết nối cao hơn với thông điệp tiết kiệm năng lượng khi đề xuất nêu lên các cải thiện về sự thoải mái, so với chỉ tập trung vào tiết kiệm tiền hoặc tiết kiệm năng lượng (Marshall et al. 2020).

Cuối cùng, chính quyền địa phương có thể xem xét các hình thức kết nối hơn, chẳng hạn như thi đua giảm thiểu năng lượng. Những cuộc thi này có thể mang lại kết quả tiết kiệm năng lượng cao (Sussman và Chikumbo 2016).

Nghiên cứu Trường hợp: Chương trình Người điều hướng Hiệu quả Hạt Dane

THÔNG TIN NHANH

NHÂN SỰ: TƯỞNG ĐƯƠNG 1.5-2 NHÂN VIÊN TOÀN THỜI GIAN | CHI PHÍ PHÂN PHỐI CHƯƠNG TRÌNH: \$2,500–4,000 MỖI CĂN HỘ

THÔNG TIN VÀ MÔ TẢ VỀ CHƯƠNG TRÌNH

Chương trình Người điều hướng Hiệu quả Hạt Dane là sự hợp tác giữa Elevate và Sustain Dane, một tổ chức phi lợi nhuận phục vụ Hạt Dane, Wisconsin. Chương trình Người điều hướng Năng lượng nhằm mục đích thiết lập một phòng ban một cửa cho các chủ sở hữu bất động sản cho thuê quy mô vừa và nhỏ tiếp cận với việc nâng cấp và cải tiến tiết kiệm năng lượng, tiết kiệm nước và năng lượng mặt trời. Chương trình này giúp giảm bớt các rào cản đối với các dự án năng lượng sạch trong các tòa nhà này. Chương trình chủ yếu phục vụ các tòa nhà có giá thuê bằng hoặc dưới 80% thu nhập trung vị của khu vực. Nó làm giảm các rào cản cho chủ sở hữu bất động sản bằng cách cung cấp các đánh giá năng lượng miễn phí và kế hoạch thực hiện từng bước, trong ba năm cho bất kỳ dự án được đề xuất nào. Chương trình cũng cung cấp hỗ trợ kỹ thuật để giúp các chủ sở hữu bất động sản đó điều hướng các chương trình, ưu đãi và nhà thầu thực hiện cải tiến tiết kiệm năng lượng. Những người thụ hưởng chương trình ký một thỏa thuận lợi ích cộng đồng đảm bảo rằng giá thuê được duy trì ở mức rẻ trong ít nhất ba năm.

KẾT NỐI VÀ CÁC BÊN LIÊN QUAN

Elevate đã tạo một nhóm cố vấn gồm các bên liên quan chính để dẫn dắt phát triển chương trình. Cùng với Elevate, nhóm cố vấn đó bao gồm chính quyền hạt và thành phố, Sustain Dane, Madison Gas & Electric, Focus on Energy, cơ quan cấp nước, khu xử lý nước thải và Urban League. Nhóm đã

họp trong gần một năm; trong các cuộc họp, Elevate sẽ trình bày cho nhóm các câu hỏi về thiết kế chương trình và lắng nghe phản hồi từ các thành viên.

Khi thiết kế chương trình, Elevate và Sustain Dane đã áp dụng phương pháp tiếp cận dựa khu dân cư để tham gia và tổ chức các cuộc họp cộng đồng nhằm thu hút ý kiến phản hồi. Cách tiếp cận khu dân cư này dẫn đến các thành viên Hội đồng Chung Madison đề nghị giúp đỡ và hỗ trợ chương trình.

Tiếp cận các bên liên quan cũng diễn ra trong quá trình thực hiện chương trình, khi chương trình cung cấp cho người thuê thông tin về các dự án đang diễn ra trong tòa nhà của họ.

THÀNH CÔNG

Riêng trong năm 2020, chương trình đã tiến hành đánh giá năng lượng ở 95 đơn vị, đạt được mức tiết kiệm 10–20% trong việc sử dụng năng lượng và nước trong tòa nhà, và xác định \$155,500 ưu đãi.

NHỮNG THÁCH THỨC VÀ BÀI HỌC KINH NGHIỆM

Một thách thức quan trọng là việc xây dựng mối quan hệ với các nhà thầu cần có thời gian và không phải tất cả các nhà thầu đều muốn tham gia đầy đủ. Điều quan trọng là phải biết khi nào nên chuyển sang các nhà thầu khác khi mối quan hệ gặp khó khăn. Tương tự như vậy, việc xây dựng mối quan hệ với chủ sở hữu bất động sản có thể là một thách thức vì họ thường bận rộn và có những ưu tiên khác, vì vậy, việc giữ sự chú ý của họ là chìa khóa thành công.

Về bài học kinh nghiệm rút ra được, điều quan trọng là phải triệu tập một nhóm các bên liên quan toàn diện và có quan tâm để có thể dẫn dắt công việc khi bắt đầu quá trình thiết kế chương trình. Ngoài ra, khi một chương trình bao gồm nhiều khu vực pháp lý, các bên liên quan có thể muốn sử dụng các cách tiếp cận khác nhau trong các khu vực pháp lý khác nhau.

References

- ACEEE. 2014. *Effective Strategies for Achieving High Participation and Deeper Savings in Income-Eligible Multifamily Buildings*. Washington, DC: ACEEE.
www.aceee.org/sites/default/files/pdf/strategies-high-participation-multifamily.pdf.
- Bergstrom, D., K. Rose, J. Olinger, and K. Holley. 2020. *Community Engagement Guide for Sustainable Communities*. Oakland: PolicyLink. www.policylink.org/resources-tools/community-engagement-guide-for-sustainable-communities.
- Bonan, J., C. Cattaneo, G. d'Adda, and M. Tavoni. 2020. "The Interaction of Descriptive and Injunctive Social Norms in Promoting Energy Conservation." *Nature Energy* 5: 900–9. doi.org/10.1038/s41560-020-00719-z.
- BSC (Building Science Corporation). 2019. *Commercial Deep Energy Retrofit: Castle Square Case Study*. Westford, MA: Building Science Corporation.
www.buildingscience.com/sites/default/files/2019-08-08_-_castle_square_retrofit.pdf.
- EEFA (Energy Efficiency for All). N.d. *One-Stop Shops for the Multifamily Sector*. Washington, DC: Energy Efficiency for All. www.energyefficiencyforall.org/resources/one-stop-shops-for-the-multifamily-sector/.
- Garboden, P. 2021. "Amateur Real Estate Investing." *Journal of Urban Affairs*.
doi.org/10.1080/07352166.2021.1904781.
- Hayes, J., E. Bunzendahl, T. Jirikovic, C. Stewart, and M. Snow. 2018. "Applying Strategic Energy Management to Multifamily: You're Kidding Right? Nope." *Proceedings of the 2018 ACEEE Summer Study on Energy Efficiency in Buildings 2*: 1–13. Washington, DC: ACEEE.
www.aceee.org/files/proceedings/2018/index.html_-_paper/event-data/p048.
- Isaacs, L. 2012. "WinnDevelopment Completes Nation's Largest Deep-Energy Retrofit." *Architect Magazine*, December 14. www.architectmagazine.com/design/winndevelopment-completes-nations-largest-deep-energy-retrofit_o.
- Kassirer, J. 2018. "Fort Collins Efficiency Works (Neighborhoods)." www.toolsofchange.com/en/case-studies/detail/707/.
- La Jeunesse, E. 2019. *Healthy Home Remodeling: Consumer Trends and Contractor Preparedness*. Cambridge, MA: Joint Center of Housing Studies. www.jchs.harvard.edu/research-areas/research-briefs/healthy-home-remodeling-consumer-trends-and-contractor-preparedness.
- Luxton, I., B. Mellott, J. Schill, and J. Cross. 2020. *Engaging Multifamily Residents in Energy Conservation: A Toolkit for Municipalities to Support Property Managers in Long-Term Behavior Change*. Fort Collins, CO: Institute for the Built Environment.
ibe.colostate.edu/engaging-multifamily-residents-in-energy-conservation-a-toolkit-for-municipalities-to-support-property-managers-in-long-term-behavior-change-2020/.
- Marshall, K. R., G. Romine, M. O'Connor, and K. Moy. 2020. "It's Not What You Say, But How You Say It: Message Testing to Improve Engagement and Customer Satisfaction". *Proceedings of the 2018 ACEEE Summer Study on Energy Efficiency in Buildings 8*: 1–12. Washington, DC: ACEEE. www.aceee.org/files/proceedings/2018/index.html_-_paper/event-data/p048.
https://www.aceee.org/files/proceedings/2020/event-data/pdf/catalyst_activity_10834/catalyst_activity_paper_20200812132419961_6ddeb7bf_25d5_4c8e_9da5_80530462844b.

- Ross, L., M. Jarrett, and D. York. 2016. *Reaching More Residents: Opportunities for Increasing Participation in Multifamily Energy Efficiency Programs*. Washington, DC: ACEEE. www.aceee.org/research-report/u1603.
- Samarripas, S., and D. York. 2019. *Closing the Gap in Energy Efficiency Programs for Affordable Multifamily Housing*. Washington, DC: ACEEE. www.aceee.org/research-report/u1903.
- Service, O., M. Hallsworth, D. Halpern, F. Algate, R. Gallagher, S. Nguyen, S. Ruda, M. Sanders, M. Pelenur, A. Gyani, H. Harper, J. Reinhard, and E. Kirkman. 2014. *EAST: Four Simple Ways to Apply Behavioural Insights*. London: The Behavioral Insights Team. www.bi.team/publications/east-four-simple-ways-to-apply-behavioural-insights/.
- Shelton Group. 2016. *Playing the Planet Card*. Knoxville, TN: Shelton Group. sheltongrp.com/insights/planet-card-special-report.
- Sussman, R., and M. Chikumbo. 2016. *Behavior Change Programs: Status and Impacts*. Washington, DC: ACEEE. <https://www.aceee.org/research-report/b1601>.
- Will, A. 2022. "New Survey Finds Many Renters are Concerned about the Impact of Home on Health." *Housing Perspectives* (blog), *Joint Center of Housing Studies*, March 31. www.jchs.harvard.edu/blog/new-survey-finds-many-renters-are-concerned-about-impact-home-health.