

"Efter elvärmen" – så gick det

Utvärderingsrapport 2010

En uppföljning av småhusprojektet "Efter elvärmen" riktat till 11651 småhusfastigheter i sjutton kommuner under 2007 – 2009. Rapport av Per Bengtson, projektledare för Energi-rådgivningen vid KSL, Kommunförbundet Stockholms län.

Innehåll

Innehåll	2
1. Inledning	3
2. Bakgrund.....	3
Upplägg	3
Totalt	4
Övergripande resultat från projektet 2007–2009.....	5
Syfte och målsättning med småhusprojektet.....	5
3. Uppföljning av småhusprojektet 2010.....	7
Urval och upplägg för utvärderingen	7
Fråga 1A–D: Minns du projektet?.....	7
Fråga 1 E–G: Vad tyckte du om projektet?	8
Fråga 2A: Har du gjort några förändringar av uppvärmningen?.....	10
Fråga 3: Har du gjort andra förändringar?.....	12
Fråga 4: Varför har du inte gjort något?	14
Fråga 5: Har du tagit kontakt med Energirådgivningen?	14
Fråga 6: Nu till dina energikostnader	15
6. Diskussion.....	16
7. Slutsatser	17
Tabeller	18
Tabell 1: Urval av kommentarer till fråga 1A–E.....	18
Tabell 2: Kommentarer till kommunerna vid fråga 7.....	19
9. Bilagor	22

Om projektet

Småhusprojektet har genomförts av Energirådgivningen i Stockholmsregionen 2007–2009. Finansieringen har dels skett genom de deltagande kommunernas medel för Energi- och klimatrådgivning.

Projektledare vid Energirådgivningen i Stockholmsregionen/KSL: Per Bengtson

I arbetet med utvärderingen under 2010 har följande kommunrepresentanter medverkat:

Gunilla Enggren, Österåker
Åsa Keane, Vaxholm
Margaretha Fernqvist, Värmdö
Karin Svalfors, Upplands-Bro
Saga Ekelin, K-Konsult
Erik Bergström, Botkyrka

Mer information

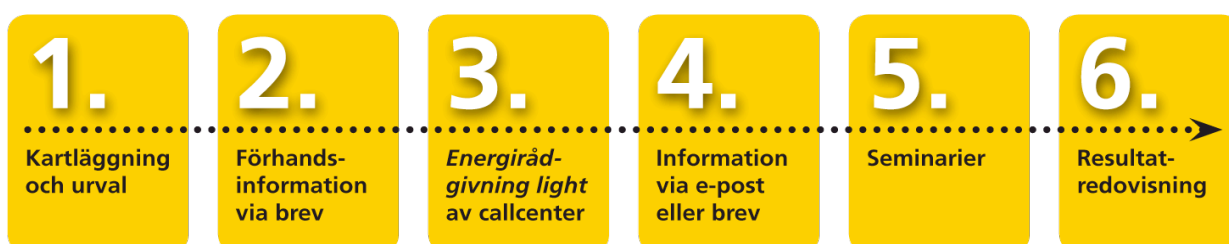
Underlagsmaterial mm finns på Energirådgivningens interna webb:
www.energiradgivningen.se.

1. Inledning

Denna rapport presenterar småhusprojektet "efter elvärmen" under 2007–2009 och den uppföljning som genomförts under 2010. Projektet är uppbyggt för att genomföra kommunikation i flera steg med småhusägare med direktverkande elvärme. Inbyggt finns respons först och främst genom svaren i den telefondialog som ingår i kommunikationen, men också genom de faktablad personerna beställer och genom informationsseminarierna. Detta utvärderingsprojekt försöker gå ett steg längre, genom att ta kontakt med personerna ett eller två år efteråt, för att höra om de minns projektet, vad de tyckte om det och viktigast – hur de påverkades av det. Denna rapport ger en hel del intressanta svar som tidigare var okända i detta sammanhang. Trevlig läsning!

2. Bakgrund

– Om småhusprojektets upplägg, genomförande och resultat



Upplägg

1. Kartläggning och urval

Kommunen gör ett urval av t ex 1000 småhusägare som kan förmodas ha uppvärmning med direktverkande elvärme. Detta urval kan göras i områden med småhus av en viss åldersstruktur, som i normalfallet saknar vattenburen värme.

2. Förhandsinformation via brev

Ett brev skickas till de småhusägare som man fått fram telefonnummer till. Om man valt ut 1000 fastigheter kan man hitta ca 800 fullständiga adresser med telefonnummer till dessa.

3. Energirådgivning light av callcenter

Callcentret ringer hushållen, söker fram rätt person, frågar om deras uppvärmning, om de har planer på att konvertera eller energieffektivisera samt om de vill ha mer information per e-post. De får välja bland energirådgivningens faktablad. De som inte har e-post får information per brev. Callcentret ger inga energiråd, utan serverar dem med informationsmaterial som ger svar på frågeställningarna.

4. Information via e-post eller brev

De som vill ha ytterligare information får brev via e-post. Två olika brev skickas ut: ett till de som har direktverkande el, och ett till de som har kompletterande eller annan uppvärmning.

De får de faktablad som de har valt. De får också inbjudan till seminarier, och uppmanas att ringa energirådgivarna om de vill diskutera sina frågeställningar.

5. Seminarier

Seminarier anpassade till målgruppen genomförs i varje deltagande kommun. Inbjudan till seminarierna skickas per e-post till de intresserade enligt steg 4 ovan. Detta kompletteras med annonsering i lokalpress och andra lokala informationsvägar.

6. Resultatredovisning – kompletterande informationsspridning

Intervjuerna som genomförs ger feedback till kommunen om bostädernas uppvärmning och mycket annat. Denna återkoppling kan användas som underlag till kommunens energiplanarbete. Projektet är också ett bra tillfälle att sätta fokus på dessa frågor i kommunen. Lokalpress informeras om projektet och dess resultat.

Genomförande fas 1, juli 2007– januari 2008

Kommun	Antal småhus	Genomförda intervjuer	Har elvärme	Vill ha mer information	Deltagare seminarium
1. Håbo	846	583	256	267	100
2. Stockholm	742	510	458	319	40
3. Nacka	552	370	187	122	26
4. Upplands Väsby	821	601	550	313	60
5. Täby	315	227	200	93	41
6. Ekerö	444	255	233	93	75
7. Sollentuna	887	566	531	298	81
Summa	4607	3112	2415	1505	423

Genomförande fas 2, november 2008 – januari 2009

Kommun	Antal småhus	Genomförda intervjuer	Har elvärme	Vill ha mer information	Deltagare seminarium
8. Botkyrka	798	478	456	200	53
9. Järfälla	1000	708	661	420	180
10. Sigtuna	695	533	339	161	73
11. Österåker	815	551	495	203	24
12–13. Södertälje / Nykvarn	1064	633	478	220	40
Summa	4372	2903	2429	1204	370

Genomförande fas 3, oktober – december 2009

Kommun	Antal småhus	Genomförda intervjuer	Har elvärme	Vill ha mer information	Deltagare seminarium
14. Nynäshamn	1137	917	461	455	63
15. Upplands-Bro	809	613	516	263	37
16. Vaxholm	459	289	94	182	20
17. Värmdö	367	259	176	185	65
Summa	2772	2078	1247	1085	185

Totalt

Kommun	Antal småhus	Genomförda intervjuer	Har elvärme	Vill ha mer information	Deltagare seminarium
Summering	11651	8093	6091	3794	978

Övergripande resultat från projektet 2007–2009

Projektet riktar sig till boende i områden där de flesta husen byggdes med direktverkande elvärme. Informationsbrev skickades till 11651 utvalda hushåll i 17 kommuner. Därefter genomfördes dialoger om uppvärmning och energieffektivisering med över 8000 av dem. De flesta, ca 80% uppgav i dialogerna att de fortfarande har elvärme men många (ca 40%) har kompletterat med en luftvärmepump. Positivt är att över ca 70% uppger att de har gjort olika typer av energieffektiviseringsåtgärder, som att tilläggsisolera, byta till lågenergilampor eller energisnåla vitvaror.

Många har varit intresserade av rådgivningen, nära hälften av de tillfrågade (45%) har begärt specifika informationsmaterial och faktablad. Nära 1000 personer har också deltagit i seminarierna "Efter elvärmen" som arrangerades.

Kostnaderna har varit höga i projektet, men relativt låga i jämförelse vad den normala telefonrådgivningen kostar. Brevet har varit personligt adresserat, och kostnaden per brev är 9 kr per styck. Callcenterkostnaderna har varit ca 71 kr per genomförd intervju, vilket även inkluderar utskick av uppföljande information per e-post. Till dessa kostnader kan läggas utgifter för projektledning, nummersättning och för genomförandet av seminarierna.

Projektet har bemötts på ett mycket positivt sätt av småhusägarna. Kommunikationsmetoden verkar vara ett effektivt sätt att nå: Bara 8% av de uppringda har avböjt samtalet. 45% har bett om mera information, vilket skickats till dem via e-post. Informationen har nått en mycket bred målgrupp, inte bara de mest intresserade och engagerade.

Syfte och målsättning med småhusprojektet

1. Syfte

Att påverka småhusägare med direktverkande elvärme till energieffektiviseringsåtgärder och konvertering,

2. Mål 2009

- Att genomföra aktiviteten för mer än 3000 invånare i fyra kommuner.
- Att förbättra kommunikationsstegen i projektet, brev, dialog, uppföljande material och seminarium.
- Kommunikativa delmål:
 - Dialoger ska kunna genomföras med 90% av dem som rings upp.
 - Minst 40% ska beställa uppföljande information.
 - Minst 40% ska ange att de kommer att genomföra åtgärder för konvertering och energieffektivisering.
 - Minst 15% ska anmäla sig till seminarierna.
 - För seminarierna ska minst 80% sätta betyg 4 eller 5 på en femgradig skala.

3. Resultat

- Kommunerna fick anmäla sitt intresse att delta..

- Projektet genomförs enligt planen B3 Småhusprojektet översikt 2009, av fyra kommuner som inte tidigare har genomfört projektet.
- Något färre småhus sållades fram i de fyra kommunerna jämfört med målsättningen 3000 st, nämligen 2772 st.

4. Uppföljning av kommunikationsmålen för 2009:

- **Mål 1:** Dialoger ska kunna genomföras med 90% av dem som rings upp.
Resultat: 91,4% av samtalen kunde genomföras, 8,6% ville ej delta.
 - **Mål 2:** Minst 40% ska beställa uppföljande information.
Resultat: 52,2% beställde och fick informationen.
 - **Mål 3:** Minst 40% ska ange att de kommer att genomföra åtgärder för konvertering och energieffektivisering.
Resultat: 21% anger att det kommer att genomföra åtgärder för konvertering inom två år. 28% anger att de planerar andra energieffektiviseringsåtgärder.
 - **Mål 4:** Minst 15% ska anmäla sig till seminarierna.
Resultat: 18% sa att de ville gå på seminarierna. 9% av antalet deltog. (Av dem är det ett antal som kommit genom att de t ex sett annons om seminariet.)
 - **Mål 5:** För seminarierna ska minst 80% sätta betyg 4 eller 5 på en femgradig skala.
Resultat: Enkätutvärdering genomfördes vid två av seminarierna. Vid ett seminarium var deltagarna mycket nöjda. 97% satte betyg 4 eller 5. Vid ett annat var folk något mindre nöjda, 63% satte betyg 4 eller 5.
-

3. Uppföljning av småhusprojektet 2010

Tidigare har det gjorts utvärderingar av en snarlik kommunikationsmetod som användes i Stockholms stad, för småhus med oljepannor. Metoden som används i småhusprojektet ger en hel del information om småhusägarnas respons och vad de planerar att göra, men vi vet inte vad som händer i verkligheten, det hoppas vi få en bild av nu.

Urval och upplägg för utvärderingen

Utvärderingens upplägg baseras på intervjuer med sammanlagt 654 hushåll i åtta kommuner, minst 75 per kommun. Utformningen av utvärderingen skapades för att försöka få en så bra bild som möjligt av projektets långtidseffekter. Utvärderingen planeras i följande kommuner (fas 2, december 2008): Botkyrka, Österåker, Sigtuna, Järfälla. Fas 3, oktober 2009: Nynäshamn, Upplands-Bro, Vaxholm, Värmdö. Urvalet av hushåll görs bland dem som beställt informationsmaterial tidigare under projektet, motsvarande ungefär hälften av de intervjuade. Utvärderingen är alltså inte representativ för samtliga småhusägare som kontaktats tid i projektet, utan av dem som har beställt uppföljande material.

Upplägget av utvärderingen har utformats av KSLs projektledare Per Bengtson. De 654 uppföljande intervjuerna genomfördes av ett callcenter, Uniguide AB på Gotland, som också varit inblandat i genomförandet av de flesta intervjuerna tidigare.

Medverkande i utvärderingen

Kommun och år då projektet genomfördes	Botkyrka 2008	Järfälla 2008	Sigtuna 2008	Österåker 2008	Nynäshamn 08	Upplands Bro 09	Vaxholm 2009	Värmdö 2009	Totalt
Underlag, antal hushåll	200	420	161	202	455	263	182	185	2068
Ej uppringda		214		3	249	100			566
Genomförda	77	75	75	75	94	75	75	108	654
Vill ej vara med	27	9	15	10	8	4	21	3	97
Övrigt	9	21	17	14	9	2	5	3	80

Fråga 1A–D: Minns du projektet?

Fråga: **I detta informationsprojekt från kommunens energirådgivning fick du först ett brev, sedan ett telefonsamtal, sedan erbjudande om uppföljande information och ett seminarium.**

	Andel 2008	Andel 2009
1A. Minns du brevet som du fick från kommunen?	56%	76%
1B. Minns du telefonsamtalet?	63%	87%
1C. Minns du om du fick uppföljande information?	26%	53%
1D. Gick du på seminariet?	15%	11%

Resultat fråga 1A–1C

- Fler minns brevet av de som var med 2009 jämfört med dem som var med 2008.
- Något fler minns telefonsamtalet än brevet, vilket är naturligt eftersom det var personligt.

- Alla de intervjuade har under den tidigare dialogen angett att de önskade uppföljande information, men bara hälften av de som var med 2009 och en fjärdedel av de som var med 2008 minns att de sedan fick informationsmaterialet. Av de 654 intervjuade hade 576 personer fått informationen per e-post och 78 (12%) hade fått den per brev. De som fått informationen per e-post mindes detta betydligt bättre (44% mindes) jämfört med de som fått den per brev. (Bara 17% mindes.)

Fråga 1 E–G: Vad tyckte du om projektet?

Fråga 1E. Vad tycker du om projektet som helhet? Var detta ett bra informationsprojekt? Ange ditt svar på en skala från 1 till 5, där 1 är mycket dåligt och 5 är mycket bra.

Diagram: Vad tycker du om projektet som helhet? – fördelat på 2008 och 2009

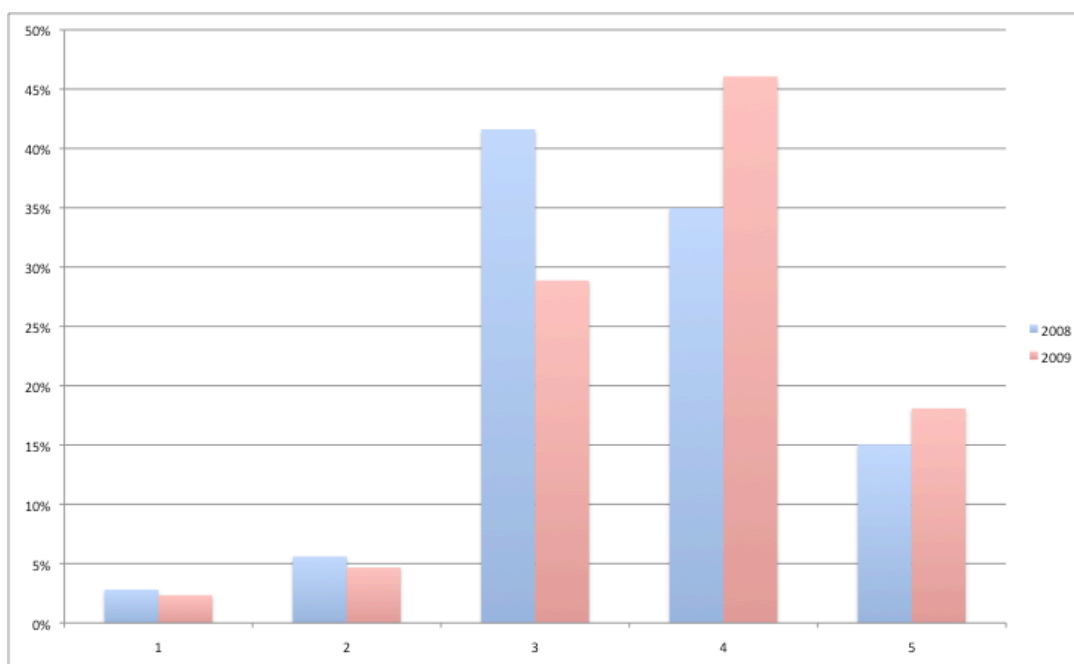
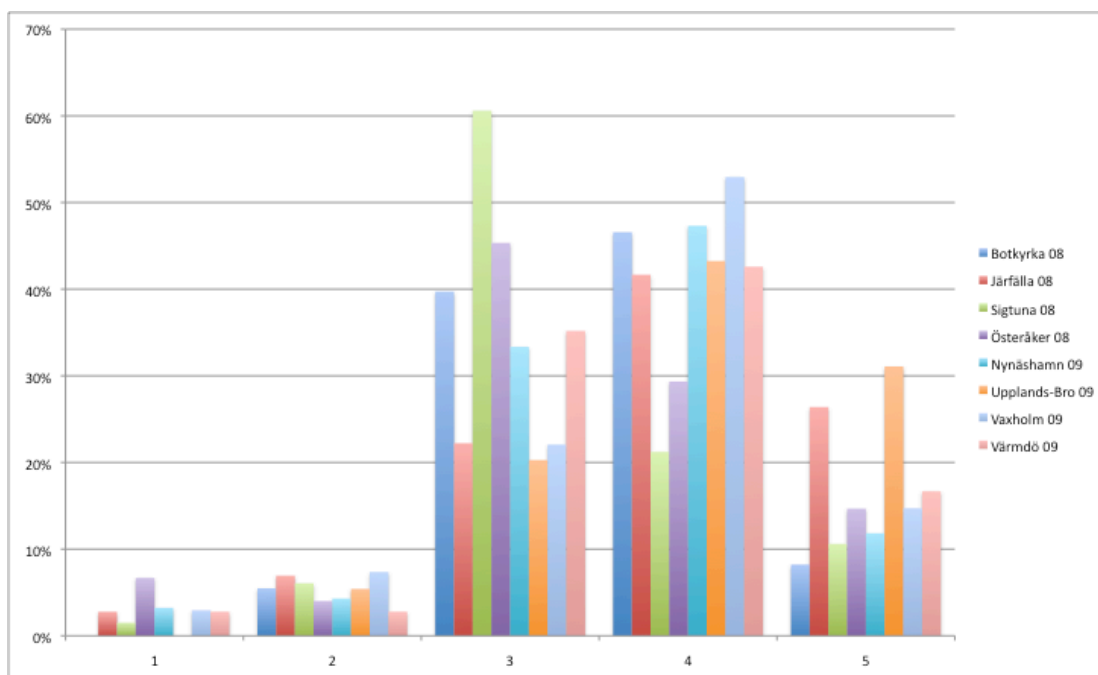


Diagram: Vad tycker du om projektet som helhet? – för varje kommun

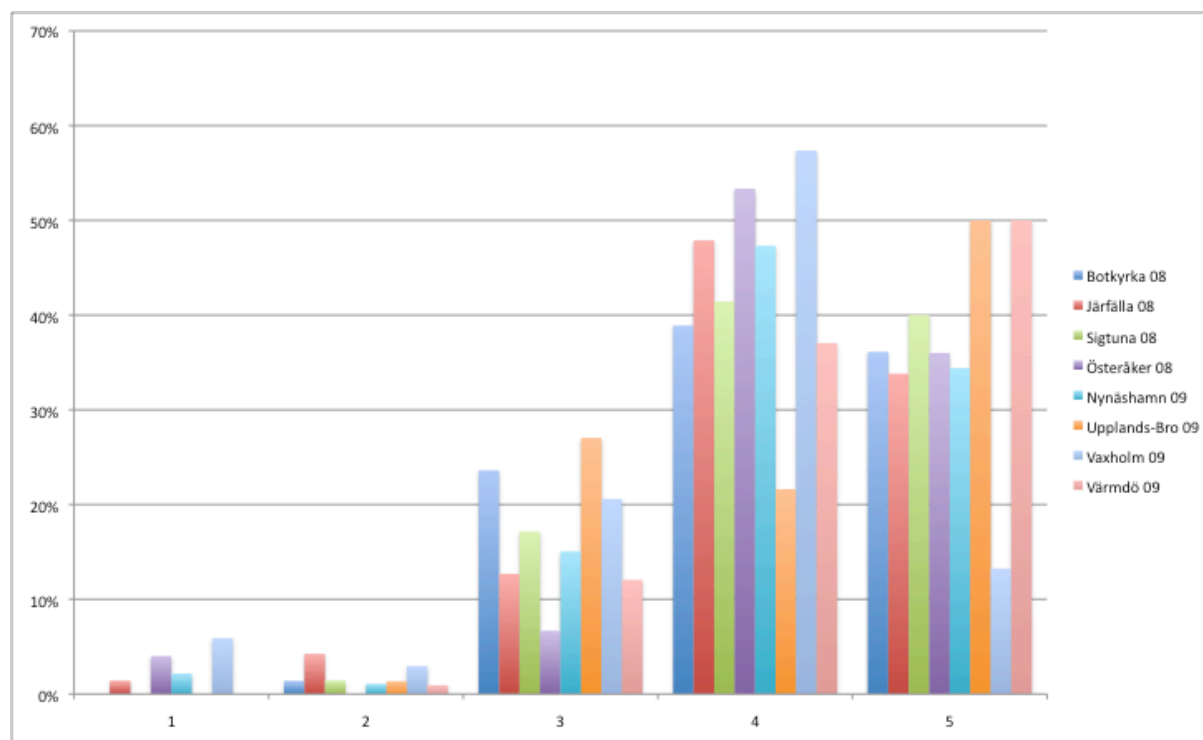


Resultat fråga 1E

- Det är tydligt att de som medverkat 2009 är mer nöjda än 2008 års småhusägare. En faktor som påverkar detta är tiden – man minns projektet inte lika bra och är kanske därför mindre positiv.
- Kommunerna visar intressanta skillnader i åsikterna om projektet. Småhusägarna i Järfälla och Upplands-Bro verkar vara mer nöjda än i Sigtuna.

Fråga 1G. Anser du att det är bra eller dåligt att kommunen informerar på detta vis?

Ange ditt svar på en skala från 1 till 5, där 1 är mycket dåligt och 5 är mycket bra.

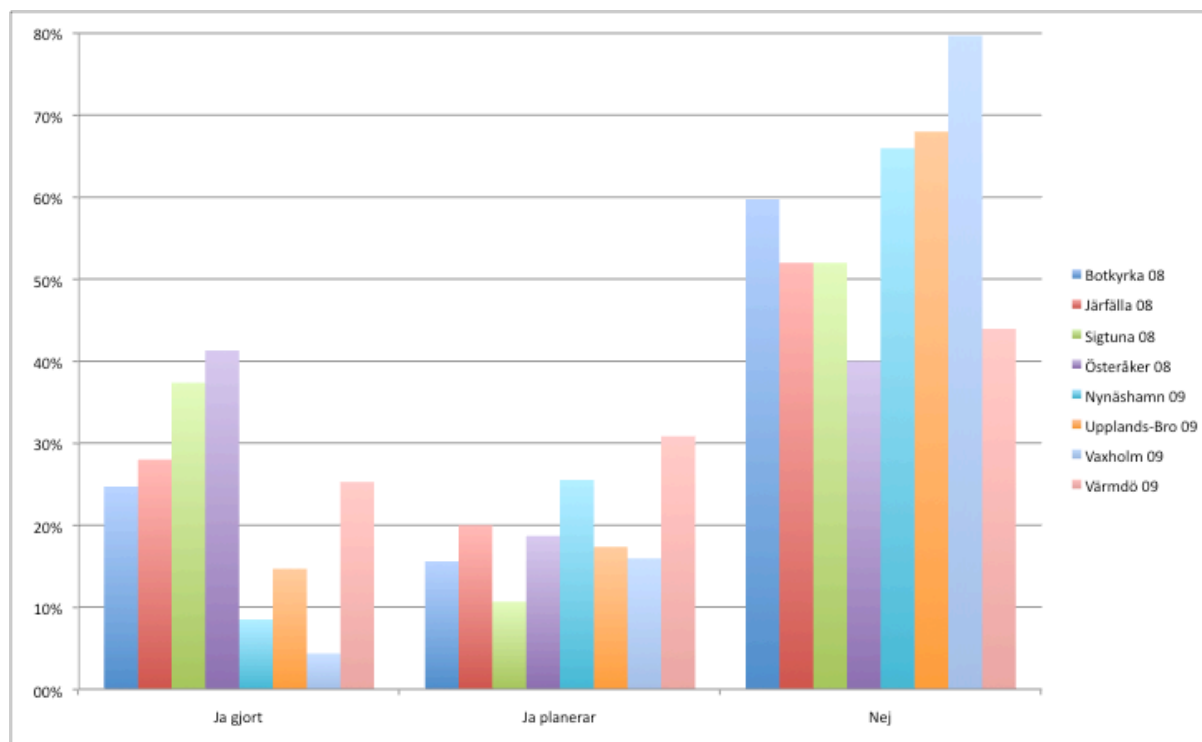


Resultat fråga 1G:

- Sammanlagt anser över 80% av de tillfrågade att det är bra eller mycket bra att kommunen informerar på detta vis.
- Intressanta skillnader mellan kommunerna, där småhusägarna i 2009 års omgång var klart positiva i tre kommuner, men Vaxholmsborna var lite mer tveksamma. Svaret kan bero på att urvalet i Vaxholm skiljer sig något jämfört med de andra kommunerna.

Fråga 2A: Har du gjort några förändringar av uppvärmningen?

Fråga 2A: Först uppvärmningen, har du gjort några förändringar sedan projektet startade eller planerar du att göra några förändringar inom ett år?



Resultat fråga 2A / uppvärmningen:

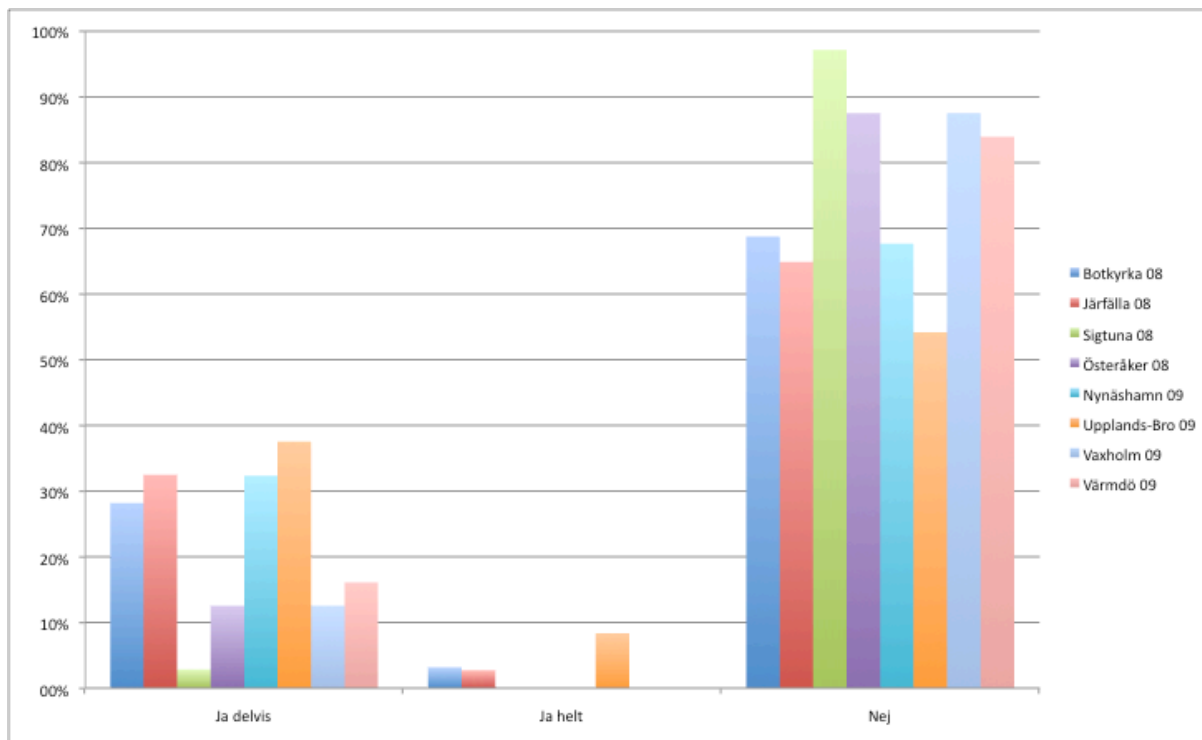
Har du gjort några förändringar?	År 2008	År 2009	Samtliga
Ja gjort	33%	14%	23%
Ja planerar	16%	23%	20%
Nej	51%	62%	57%

- Se diagram.
- Betydligt fler av de som var med 2008 har gjort förändringar jämfört med 2009 års omgång. 2009 års omgång planerar dock i högre grad förändringar än 2008 års omgång. (Detta är ett mycket intressant samband.)

Fråga 2B: "Om ja, vad?" Resultat fråga 2B:

- 283 personer hade angett vad de gjort eller planerade att göra förändringar.
- 169 av dessa, 60%, angav att de satt in eller planerar att sätta in luft/luft- eller luft/vatten-värmepump. 2% angav bergvärmepump. Resten hade andra planer, som byte av radiatorer, installation av pelletssystem, vedkamin, solvärme eller annat.

Fråga 2C: Förändringar av uppvärmningen / Tror du att detta informationsprojekt påverkat dig till detta?



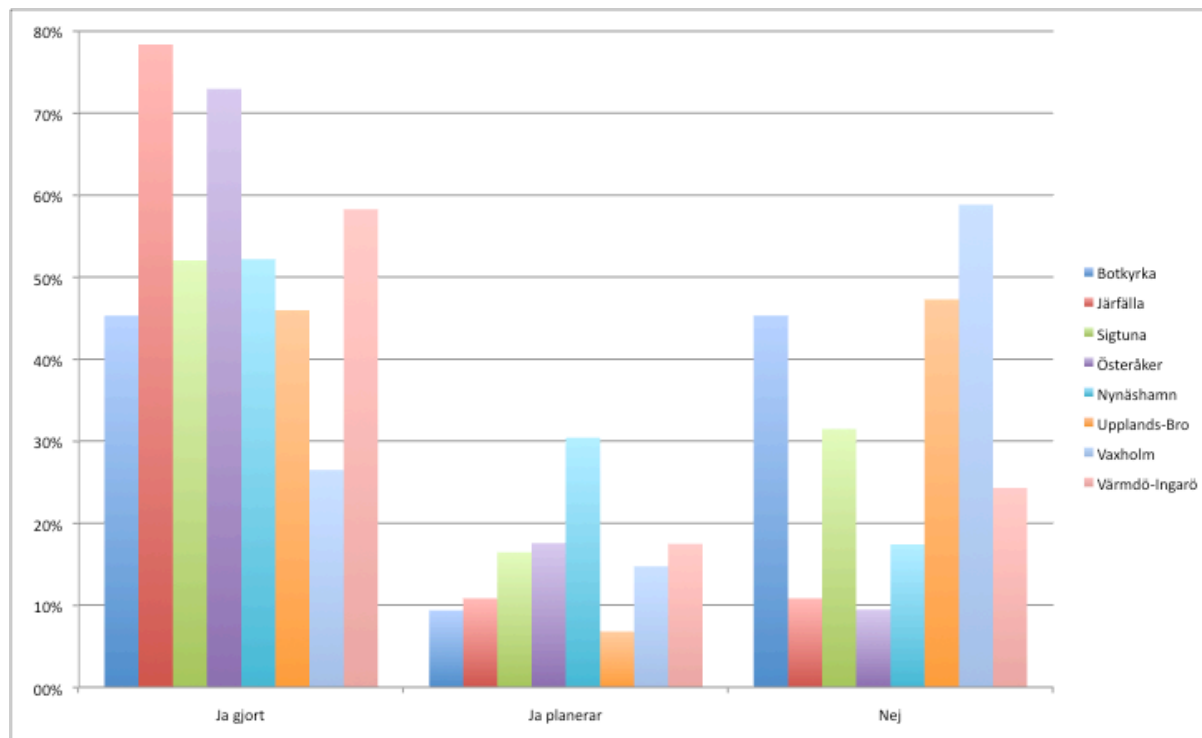
Resultat fråga 2C / uppvärmningen:

Har informationsprojektet påverkat dig?	År 2008	År 2009	Samtliga
Ja delvis	18%	24%	21%
Ja helt	1,3%	1,5%	1,4%
Nej	80%	75%	78%

- Se diagram.
- Sammanlagt upplever drygt 20% av de som uppgett att de genomfört förändringar på uppvärmningssystemet att de har påverkats av projektet.
- Skillnaderna verkar vara stora mellan kommunerna. Sigtunaborna verkar ha påverkats mycket lite, men Upplands-Bro betydligt mer. En stor andel av Sigtunaborna uppgav att de tidigare genomfört förändringar, vilket är en anledning till att de inte påverkas av projektet.

Fråga 3: Har du gjort andra förändringar?

Fråga 3A: Nu till andra energismarta åtgärder, som handlar om t ex belysning, isolering eller energisnåla maskiner – har du gjort några förändringar sedan projektet startade eller planerar du att göra några förändringar inom ett år?



Resultat fråga 3A / andra förändringar:

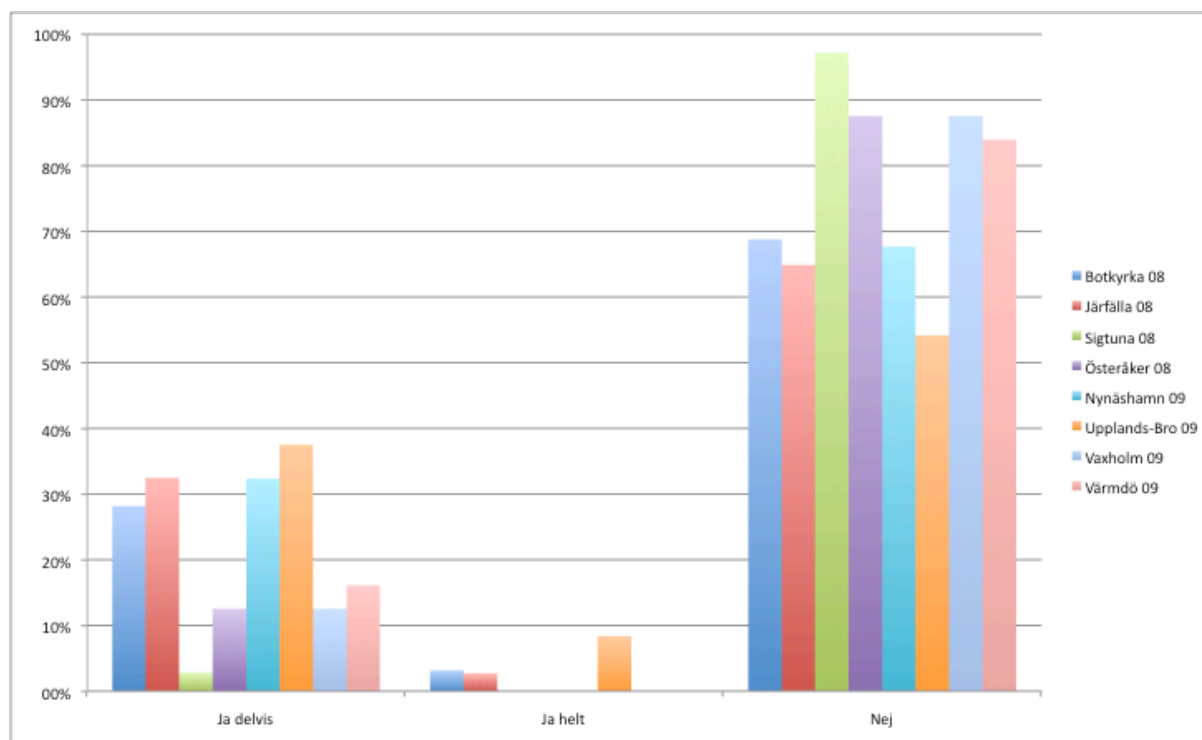
Har du gjort andra förändringar?	År 2008	År 2009	Samtliga
Ja gjort	62%	48%	54%
Ja planerar	14%	18%	16%
Nej	24%	34%	30%

- Se diagram.

Fråga 3B: "Om ja, vad?" Resultat fråga 3B:

- 459 personer hade angett vad de gjort eller planerade att göra förändringar.
- Den vanligaste åtgärden är att byta lampor – Ca 200 personer har nämnt detta. Därefter kommer andra åtgärder, som att byta till nya fönster, tilläggsisolera och att byta till energisnåla maskiner, som nämns av drygt 60 personer vardera.

Fråga 3C: Andra förändringar / Tror du att detta informationsprojekt påverkat dig till detta?



Resultat fråga 3C / andra förändringar:

Har informationsprojektet påverkat dig?	År 2008	År 2009	Samtliga
Ja delvis	16%	22%	19%
Ja helt	1%	1%	1%
Nej	83%	77%	80%

- Se diagram.
- Sammanlagt upplever knappt 20% av de som uppgett att de genomfört övriga energieffektiviseringsförändringar att de har påverkats av projektet.
- Skillnaderna verkar även här vara stora mellan kommunerna. Upplands-Bro-borna verkar ha påverkats mer än Värmdöborna.
- Kan Upplands-Bro-bornas något större påverkan bero på att de gick på seminariet och fick mer information? Nej, någon sådan koppling kan inte ses i materialet. 13 av de intervjuade från Upplands-Bro hade deltagit på seminariet, och bara två av dessa angav att de påverkats delvis av projektet.
- Sammanlagt har 86 personer intervjuats som gått på seminariet. Av dem uppger 18 att de påverkats delvis att förändra sitt uppvärmningssystem, och 16 personer att delvis påverkats att göra andra förändringar. Seminariebesökarna menar alltså att de inte har påverkats i högre grad än de andra intervjuade. *(Detta är intressant och ganska märkligt.)*

Fråga 4: Varför har du inte gjort något?

Fråga 4A: Om de svarat nej på både fråga 2A och 3A: "Syftet med detta informationsprojekt är att informera om möjligheten att energieffektivisera hemma. Du har angett att du inte gjort eller planerar några åtgärder, varför?"

Resultat fråga 4A:

- 166 personer hade svarat på frågan. En stor merpart av dem menade att de redan gjort åtgärder tidigare.
- Några anger andra skäl, som att de ska sälja huset, att de hyr det, att de inte hade råd, att de redan har det bra, att de är sjuka. "Jag är ingenjör och skulle aldrig sätta in en kvicksilverlampa i mitt hem", sade en person som uppenbarligen inte tyckte att projektet var meningsfullt.

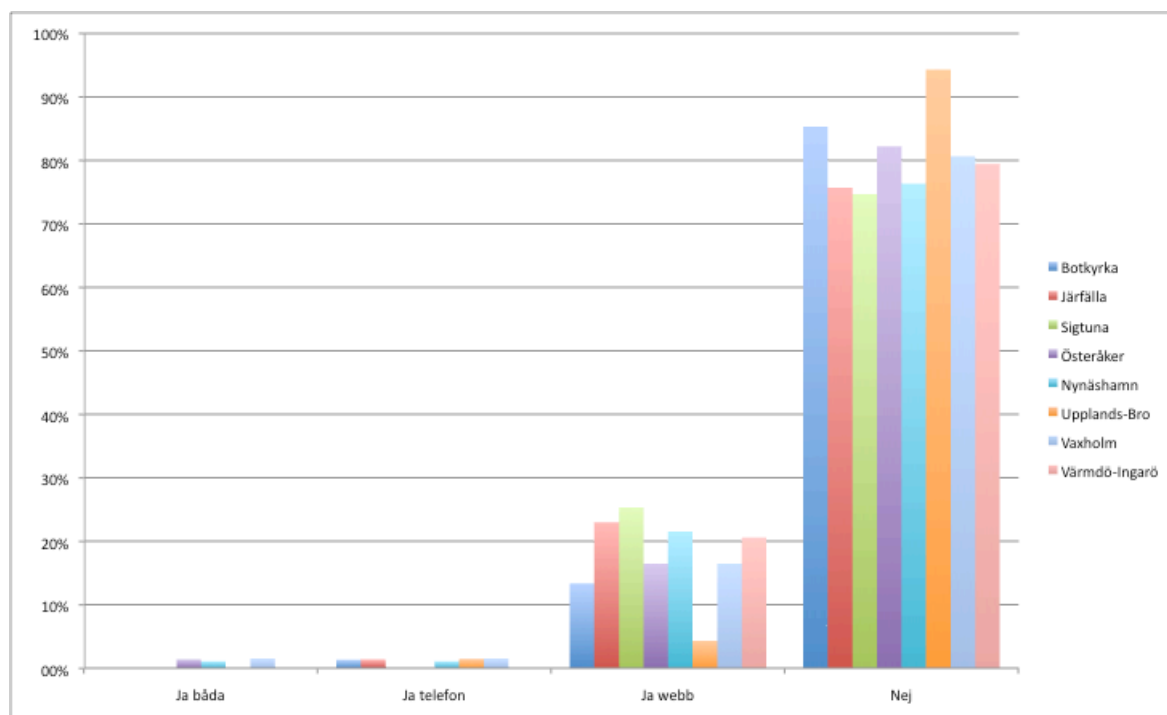
Fråga 4B: Vad tror du skulle krävas för att du ska genomföra energisparåtgärder hemma?

Resultat fråga 4B:

- Bara åtta personer hade svarat på denna fråga, vilket är rimligt eftersom de flesta som svarade på frågan innan menade att de redan gjort det mesta hemma.
- Svaren varierade: Vet ej, bättre hälsa, bättre ekonomi, "en smärre katastrof eller större vinst", var några svar.

Fråga 5: Har du tagit kontakt med Energirådgivningen?

Fråga 5: Har du/ni tagit kontakt med Energirådgivningen per telefon eller varit inne på Energirådgivningens hemsida sedan projektet startade?



Resultat fråga 5:

<i>Har du tagit kontakt med Energi-rådgivningen efter projektet?</i>	År 2008	År 2009	Samtliga
Ja, båda	0,3%	0,6%	0,5%
Ja, per telefon	0,7%	0,9%	0,8%
Ja, per webb	19,5%	16,6%	18,0%
Nej	79,5%	81,9%	80,8%

- Se diagrammet ovan.
- Mycket få personer, bara 8 (drygt en procent) av de 632 som svarat på frågan hade ringt till Energi- och klimatrådgivarna.
- Betydligt fler, i genomsnitt 18%, uppgav att hade varit inne på webbplatsen för att söka information.

Fråga 6: Nu till dina energikostnader**Fråga 6A: Vet du på ett ungefär hur stor din totala elförbrukning är per år?**

- 517 personer (80%) ville eller kunde svara på frågan.
- Deras elförbrukning var från 5000 till 45000 kWh per år.
- Medianvärdet i gruppen var 18000 kWh.

Fråga 6B: Har din elförbrukning minskat efter åtgärder som du gjort sedan informationsprojektet startade?

- 227 personer svarade på frågan. Många av dem var osäkra. Svaren var formulerade i fri text vilket gör tolkningen något osäker.
 - 33% (75 pers) menade att de hade fått en minskad elförbrukning på grund av deras åtgärder.
 - 30% (69 pers) visste att elförbrukningen inte hade minskat.
 - 20% (45 pers) visste inte om den hade minskat eller ökat.
 - 12% (28 pers) menade att det var svårt att bedöma på grund av den kalla vintern.
 - 4% (10 pers) hade fått en ökad elförbrukning.
- Sammantaget är svaren osäkra, och en viktig orsak till detta är den stränga vintern.

Fråga 6C: Hur stor del av denna minskning tror du kan bero på projektet?

- 65 personer svarade på frågan. De flesta var mycket osäkra.
 - Fyra personer kunde ange hur mycket av minskningen som de ansåg beror på projektet: Uppskattningarna var från 2000 –12500 kWh. Sammanlagt 24000 kWh.
 - Ytterligare 11 menade att det var projektet hade lett till en minskning, men kunde inte kvantifiera den.
 - 17 personer var osäkra.
 - 33 personer (hälften av de svarande) menade att deras minskning inte hade koppling till projektet .

Fråga 7: Är det något som du tycker att jag bör framföra till din kommun om detta informationsprojekt?

- 192 personer gav kommentarer på denna fråga. En stor majoritet var positiva, och några var negativa. Alla svaren listas i en tabell längst bak.

6. Diskussion

Hur ska resultaten tolkas? Är småhusprojektet en effektiv kommunikationsmetod till en central målgrupp som verkligen når fram och bevisligen leder till resultat eller är det en kostsam metod som ger mycket begränsade resultat?

Utvärderingen är gjord bland personer som sagt att de vill ha mer information. Hur kommer det då dig att så många inte minns att de fått den uppföljande informationen? Bara drygt hälften av de som fått den under 2009 minns den, och en fjärdedel av de som fått utskicket under 2008. Beror det på utskicken eller beror det på att småhusägarna inte vara intresserade? Många påpekar att de inte fått utskick, och anledningen har i några fall varit att e-postadressen var fel. Sannolikt har den absoluta majoriteten fått utskicket, men många tar inte aktivt del av all information de får, och de glömmer bort den med tiden. Intressant att notera att de som fått utskick per e-post minns det betydligt bättre (44% mindes utskicket) än de som fått det per post. (Bara 17% kom ihåg.) Tiden är nog en viktig förklaring till detta: Pappersbrevet kom senare än e-postutskicket.

Hur kan erfarenheterna användas för att utveckla projektet? Uppenbarligen tycker de flesta i målgruppen att det är OK att bli kontaktade på detta sätt, att projektet är bra och att kommunen ska göra denna typ av informationsprojekt. Metoden är ett sätt att kommunicera som når fram, men vad leder den till?

Ett fåtal, ca 1 procent av de som gjort eller planerar förändringar på uppvärmningssystemet menar att detta helt beror på projektet. Ca 20% menar att projektet delvis har påverkat dem. Liknande siffror gäller för det antal som gjort eller planerar andra förändringar.

Hur många har sammanlagt gjort förändringar som de menar påverkats helt eller delvis av projektet? Av 654 intervjuade uppger sammanlagt 122 att de påverkats att göra förändringar, vilket motsvarar 19 procent av gruppen.

Är då detta en effektiv kommunikationsmetod för att leda till förändringar, när 19% menar att de påverkats att genomföra förändringar? Hur stort antal skulle vara önskvärt? Ska man utgå ifrån att man bara genom kommunikation kan få folk att förändra beteenden? I många fall brukar man säga att det nästan är omöjligt. I detta fall kan man konstatera att det fungerar, om än i begränsad omfattning, eftersom 19% menar att de påverkats.

Är det något av de sex stegen i projektet som är en felande länk?

Hushållens intresse för energi- och klimatrådgivning har varit betydligt större än förväntat. Av 6015 genomförda samtal i projektet som helhet har 2709, dvs 45%, beställt uppföljande information. Detta motsägs av uppgifter från andra projekt, där man t ex skickar ut stora mängder brev och bara får ett fåtal svar. I detta fall är det den personliga kontakten som är

framgångsfaktorn. Småhusägarna tar inte spontant kontakt själva, men ringer man upp dem så är många intresserade.

En intressant jämförelse är ett test av informationsmaterial i Håbo kommun, som skickades som DR-utskick till 8400 hushåll i mars 2010, och inte resulterade i någon respons alls.

654 uppföljande dialoger har genomförts med 24% av de 2709 som beställde information. 122 hushåll (19%) av dessa menar att de har gjort eller planerar förändringar helt eller delvis på grund av projektet. Av alla 2709 hushåll innebär det att ungefär 515 hushåll, har gjort eller planerar förändringar som delvis beror på projektet. Utöver dessa kan man anta att de övriga också påverkats på något vis, de som fått brev och genomfört dialogen, totalt 6015 personer, varav 2206 inte beställde information och inte intervjuats här.

Materialet i projektet har utvecklats under dess genomförande i tre faser. Brev, uppföljande utskick, faktablad och intervjuer har finlipats. Både kommunrepresentanter, callcenterpersonal och energi- och klimatrådgivare har medverkat i utvecklingen.

Det "kommunala brevet" har varit en grundpelare i kommunikationen. Istället för glättade trycksaker har enkla informationsbrev skickats ut, med kommunen som avsändare.

7. Slutsatser

Metoden som har utvecklats inom ramen för projektet omfattar sex steg som ska leda till att småhusägare ska bli energismartare. Informationsmetoden är uppbyggd i flera steg för att ge så stor effekt som möjligt. Först ringas de aktuella områdena med småhusfastigheter in och därefter får de information i flera steg, och de som är intresserade får uppföljande information. Detta skapar en kedja av händelser som är mer verkningsfulla än en enstaka kontakt.

Projektet har varit konstruerat för att generera återkoppling om hur många som har direktverkande elvärme, hur många som planerar förändringar, mm. Genom denna utvärdering har man fått ny information om hur många som verkligen påverkas av projektet:

Sammantaget menar 515 småhusägare som planerar förändringar av sin uppvärmning eller annat att de helt eller delvis har påverkats av projektet. Det motsvarar 19% av de 2709 personer som har beställt information i projektet. Utöver dessa har ytterligare 3306 personer medverkat i telefonsamtal, men utan att de beställt kompletterande information. Säkerligen har även de påverkats, men det är oklart i vilken grad.

En dryg procent av de tillfrågade har ringt till Energi- och klimatrådgivarna efter projektet. Betydligt fler, i genomsnitt 18 procent, uppger att de varit inne på webbplatsen för att söka information. Detta visar att de flesta ser webben som den naturliga informationsvägen för denna typ av frågor.

En central frågeställning i arbetet har varit om småhusprojektet ska vara inriktat på att kommunicera ekonomiska eller klimataspekter av energianvändningen. Projektgruppen har kommit fram till att båda aspekterna är viktiga. Miljö- och klimatfrågorna och de samhälls-ekonomiska skälen till energieffektivisering är drivkraften bakom Energirådgivningen. Dessa skäl tycker de flesta är viktiga, men de privatekonomiska incitamenten är ofta de starkaste för många i målgruppen.

En möjlig utveckling av projektet är att skraddarsy kommunikationen för att bli ännu bättre anpassad till olika människors behov. Energimyndigheten har under 2009 gjort en omfattande målgruppsanalys som visar att det finns fem olika typer av personligheter med olika attityder till klimat och energifrågor. Ett par personer har i utvärderingen påtalat att materialet var svårläst om man inte har svenska som modersmål.

Hushållens potential att energieffektivisera är ofta mycket stor, visar bland annat Energimyndighetens studier. Detta gäller i extra hög grad småhus med direktverkande elvärme. Målgruppen i detta projekt är småhus i områden där de flesta hus byggdes med direktverkande elvärme. I de kommuner där det varit enkelt att urskilja dessa områden verkar också informationsmetoden ha fungerat bäst.

Projektets metod är utformad för att på ett kostnadseffektivt sätt identifiera, kontakta och påverka de hushåll som har intresse av energieffektivisering. "Snabbt och enkelt" har varit ledstjärnan och "tjat" har varit kommunikationsstrategin, att man genom flera kontakter med samma hushåll når längre än bara en kontakt.

Detta projekts arbetsmetod har varit uppskattad, både av hushållen och de deltagande kommunerna, och det finns anledning att arbeta vidare med metoden.

Slutligen ett stort tack till rådgivare och kommuner som bidragit med sin tid och energi till detta projekt.

Tabeller

Tabell 1: Urval av kommentarer till fråga 1A–E

- Ang seminariet: för många kostymklädda herrar som pratade för mycket
- Borde ligga på staten
- Bra att kommun har den här typen av information,
- Bra att kommunen informerar, tyckte, att det var få som bevistade seminariet
- Bra så att folk vaknar då det gäller energiförbrukning
- Dåligt att kasta ut skattemedel på detta projekt
- Energijättarna skulle gärna kunna stå för infot
- Från början bra, men surt att vi ringer igen för utvärderingen
- Fullträff
- Förstod inte vad projektet gick ut på och blev sur på att infot inte kom till hennes epost
- Genialt, jobbar själv med marknadsföring.
- Glömde bort seminariet
- Gärna fler tillfällen till seminarie.
- Har byggt hus hela sitt liv kan detta ändå
- Inga nyheter under själva seminariet, men upplysande i foajén
- Jätte bra är kommunens uppgift att informera
- Kan ej svara för pannan gick sönder
- Kommunen är neutral
- Kommunen är opartisk

- Kunde ha varit fler tillfällen till seminarier. Missade p.g.a. Noll barnvakt
- Känns okey att det är just kommunen som informerar
- Lite yttlig information
- Man dras i gång till att tänka energismart
- Man får bättre förtroenden för det som sägs då det är kommunen som sköter informationen
- Mer hjälp med energianpassning, vill att ngn från kommunen kommer hem och ger råd
- Minns inget.
- Modellen är bra, ringer och påminner
- Mycket bra upplägg, eget svar att jag missade seminariet.
- Perfekt. Riktigt bra upplägg
- Efterlyser sammanställning för samma bostadsområde som gjort speciella förändringar
- Seminariet var för allmänt,
- Seminariet var intressant
- Seriöst upplägg av kommunen
- Svårt att hitta till företag som kan hjälpa till med förändringarna, tycker att det kunde varit länskat bättre på infobladen
- Toppengrej som tyvärr missades av oss...
- Tycker att projektet är mkt bra, men tycker kanske, att ngn annan än kommunen ska informera
- Tycker inte om att man ringer hem, speciellt då han är nixad
- Tycker om att få info från kommunen
- Tycker, att det finns andra instanser som energirådgivningen kan informera om effektivisering, som att minska gatubelysning t.ex.
- Uppföljning för sent, svårt att minnas. Bra att kommunen informerar
- Upplägget bra för kommunen är opartisk
- Var ej på och seminariet tyckte det var synd att infot ej kom fram till epost neutralt när kommunen informerar
- Väldigt bra, synd att det inte gavs fler tillfällen till seminarie.
- Ökar trovärdigheten
- Tror inte att ett sådant projekt ger så mycket.

Tabell 2: Kommentarer till kommunerna vid fråga 7.

Botkyrka 2008, 13 kommentarer

Bättre koll på att få fram mailadressen. – Vill att kommunen har mer information. – Bra initiativ. – Fortsätt att vara aktiva. – Många tycker att det är bra att man informerar på detta vis. – Var ett bra initiativ av kommunen,. – Har inte fått något, annars toppenidé!. – Informationen var inte så tydlig som önskat(har ej svenska som förstaspråk). Annars mycket positivt.. – Bra initiativ. – Bra initiativ, fortsätt.. – Bra. – Bra fixat. – Om möjligt, hade en sms-påminnelse om seminariet varit perfekt! Annars mycket bra upplägg!.

Järfälla 2008, 42 kommentarer

Bra tänkt!. – Bra tänkt. – Bra engagemang. – Bra att det genomförs. – Bra initiativ. – Kör på. – Det får gärna vara fler tillfällen, annars mycket positivt.. – En klapp på axeln. – Kommer inte på något intelligent... – Bra att det finns.. – Bra grej. – Bra tänkt. – Jättebra projekt. – Skulle behöva uppsökande verksamhet. – Bara att jobba på. – Fortsätt jobba. – Fortsätt med det.. – Bra att möjligheten finns, borde vara tydligare markerat på kommunens hemsida.. – Inte om projektet, men tyckte kommunen som stor kund till EON kunde trycka på om tätare avläsningar av mätaren.. – Tyckte att möjlighet till rådgivning i anslutning till samtalet vore

toppen. Även att tipsa om web-baserad uträkning av besparingar. Hade själv jobbat fram en sådan, som påminner om rådgivningens webbfunktion.. – Vålgjort och viktigt. – Jättebra upplägg!. – Verkar mycket bra.. – Bra gjort. – Positivt engagemang. – Toppbetyg!. – Bara att fortsätta. – Nyttigt. – Alla borde tänka på detta. – Jättebra. – Bra att kommunen håller information.. – Bra att kommunen genomför detta projekt. – Bra att kommunen informerar. – Påminna gärna igen via t.ex. Eposten att man ska vara energismart. – Utmärkt att kommunen håller infot. – Fortsätt att informera. – Infot innehöll för mkt reklam. – För långt seminarium, tyckte, att folk frågade för mkt. – Tycker, att medborgarna själva kan söka information och man kan ha pengar till ngt annat. – Bra jobbat. – Önskade mer handgriplig rådgivning om vad som fanns, men fick då veta att mycket finns på hemsidan.. – Det ni gör är viktigt, info-mötena borde vara regelbundna.

Sigtuna 2008, 20 kommentarer

Tyckte inte att seminariet var seriöst. – Skulle ha haft utvärderingen lite tidigare efter seminariet,. – Fortsätt med detta. – Mera information som är lättfattlig. – Funderar på varför inte gatlamporna är lågenergilampor, Varför inte stora företag har tänt överallt när de stängt, Tycker att kommunen borde börja använda lågenergilampor på kontoret,. – Det var dumt att skicka överföringen till vattenfall,. – Bättre uppföljning för lång tid efter 1 år. – Mer information om vindkraften,. – Mer uppföljning om vad direktelanvändare kan göra Arenberga villaägarförening har direktel och årsmöte i mars, Gå gärna dit och informera. – Att de fortsätter med bra att ha information på alla plan,. – Var för mycket snack om luftvärmepumpar på seminariet,. – Göra en till informationsträff om energiråd,. – Försöka vidga informationsprojektet, Skulle ha varit med någon av de installatörer som jobbar inom kommunen, Nån som kan vad de kostar och installera en luftvärmepump tex,. – Tack för att de ger information om energiråd,. – Har kommunen funderat på utbyggnad av fjärrvärme?. – Bra initiativ gör gärna om det med andra frågor. – Får gärna upprepa projektet. – Saknade info på mail. Mer info ang sopor etc. På annat sätt än internet. – Tveksam ang att kommunen håller på med sådana projekt. – Fortsätt på detta vis.

Österåker 2008, 16 kommentarer

Tycker att inte att kommunen ska hålla på sådana projekt, det blir för opersonligt. – Bra att kommunen gjorde projektet. Bra initiativ. – Bra försök men inte helt nöjd. Kunde inte gå på seminariet och skulle ha velat ha mer information från kommunen, Mer personlig kontakt och uppföljning. Kändes tomt efteråt. – Positiv till detta projekt och vill ngn ha info om värme i växthus ställer han gärna upp och delger sin erfarenhet.. – Vill att kommunen ska ta ansvar för elinköpen. – Bra med rådgivning. – Kommunen skulle köpa elen till innevanarna. – Bra att prata med neutral part som kommunen. – Fortsätt gärna med liknande projekt.. – Fortsätt med projekt gynnar samhället. – Fortsätt med informationsträffar. – Fortsätt med upplysning. – Spendera pengarna på ngt viktigare. – Skulle ha förenklat kommunens hemsida så att det är lätt att hitta om energiråd och allt annat,. – Att det var bra av kommunen att ge ut information om energirådgivning,. – Vill ha mer rådgivning.

Nynäshamn 2009, 30 kommentarer

Tycker att det är duktigt av kommunen att informera. – Kör fler informationsprojekt .Han är jätte nöjd. – Mkt bra att kommunen informerar. – Bra initiativ av kommunen. – Bra initiativ av kommunen, man blir påmind om att fortsätta vara energismart. – Tyckte, det var tåligt att behöva svara på utvärderingen, annars bra projekt.. – Tycker att kommunen ska upplysa om hur man eldar med ved och om det går att lagstifta om miniavstånd till grannar då man eldar. Många eldar fel pga okunskap. Det kunde man haft med i projektet som punkt nr 1. – Det är bra att kommunen informerar för då blir husen bättre i kommunen och då behöver man inte

byta ut så mkt ifall man skulle flytta.. – En parentes; tycker att staten ska ge bidrag till luftpumpar.. – Bra initiativ. – Ser gärna en fortsättning på informationen. – Bra initiativ.. – Tips om vilka lågenergilampor som är värda att köpa. – Bra med att kommunen gör detta projekt. – Fick ingen information och vill ha om solenergi, hänvisade till hemsidan, annars nöjd med att kommunen intresserar sig .. – Bra att de kämpar på , bra med vindkraftspark. – Han fick aldrig ngn info som han bett om, annars var allt bra. Jag hänvisade till hemsidan. – Hur långt man kommit med vindkraftverken utanför Landsort? Är intresserad av att få veta hur det går. Tycker att det informeras för lite om det.. – Fortsätt och informera. – Viktigt att kommunen informerar att vi är ett med kommunen. Att kommunen visar omtanke. – Lite mer info om solenergi. – Bra info bra att påminnas, vill ha info kontinuerligt. – Han vill ha information om luftvärmepump sänt till sig. Han tycker det är konstigt, att han inte fått yttra sig om grannens bergvärmehål som ligger 4 m från hans tomtgräns. Han undrade om det fanns ngn lagstiftelse. Annars tyckte han att initiativet var b. – Gör gärna om projektet. – Bra seminarie.. – Reagerar på att gatlysen lyser på dagarna, Annars tyckte han att projektet var mkt bra. – Gatubelysningen lyser hela dagarna på Brunnsgatan. Tycker att informationsprojekt var bra. – Tyckte, att det var ett jätte bra projekt och efterlyser bidrag i form av pengar till investeringar. – Tyckte, att det var ett mkt bra initiativ från kommunen. – Misstrodde projektet då han inte fick ngn info till sin epost adress, hänvisade till hemsidan.

Upplands-Bro 2009, 13 kommentarer

Kör vidare, det behövs!. – Bra sätt. – Jättebra, men gärna fler tillfällen till seminarie.. – Bra jobbat. – Kunde gärna vara fler tillfällen till seminarie. – Mycket bra!. – Bra jobbat. – Gärna fler tillfällen till seminarie. – Jättebra. – Seminariet kändes inte lika bra som resten av projektet, men kör på!. – Bra tänkt. – Fortsätt med det!. – Bra jobbat!.

Värmdö 2009, 27 kommentarer

Vill ha rådgivning på nya möjligheter, inte det som alla redan vet, Hur bär jag mig åt som invånare i kommunen för att göra mig oberoende av vattenfall,. – Det är bra att kommunen ger ut information,. – Skulle vilja ha fler förslag på hur informationen går ut,. – Ska försöka skriva kontrakt med företag som säljer värmekällor och med installatörer, så att det blir billigare för de som bor i kommunen så att fler kan spara mer energi,. – När de godkänner ombyggnationer så skulle det vara bra att de får lite energiråd kring ombyggnationer kring det,. – Det var bra. – Ge inte upp, Skicka ut det en runda till, Skriv om det i lokalpressen,. – Gör fler tester av oberoende värmepumpar av olika slag,. – Det är bra att kommunen ger ut information så att det blir opartiskt,. – Bra initiativ, nyttig med information,. – Fortlöpande information om energi, fler seminarier och mer tips på hur man kan spara mer energi och värmekällor,. – Vill att kommunen ska trycka på lite mer till de som har direktverkande el att skaffa luftvärmepumpar, han blev glatt överraskad till vad de klarar och att inomhusklimatet blir mycket behagligare,. – Tycker att det är bra, kommunen borde fortsätta med att ge ut information,. – Det är vettigt att ge ut information om detta,. – Kommunen borde också satsa på att bygga med eko-el, t ex när de bygger nya skolor och kanske använda solceller,. – Göra en tio i topp lista på luftvärmepumpar och presentera den på hemsidan,. – Det är bra att det engagerar sig,. – Seminariet var mer en fikastund än ett informationsseminarie, de berättade endast det som man redan visste,. – Tycker att det är ett bra initiativ av kommunen att informera om energibesparingar,. – Skulle vilja ha mer information från en opartisk konsultfirma, helst något som man inte vet redan, Vill ha information om vad värmesystem ger, som ger en samlad bild på allt,. – Bra att kommunen fixade seminariet,. – Det är bra att kommunen informerar om det här,. – De kan fortsätta att skicka ut mer information,. – Skulle ha haft fler tillfällen med seminariet,. – Bra initiativ att få folk medvetna om energi,. – Att det

var ett bra initiativ,. – Önskar att kommunen skulle ta vara på komposten och göra en gas anläggning så att man kan köra bilar på gas istället för bensin.

Vaxholm 2009, 30 kommentarer

Det gav ingenting. – Bra. – Komplimang till projektet. – Saknar röd tråd. – Borde informera om flera saker i större omfattning tex energideklaration. – Vi skulle höra av oss igen men gjorde aldrig detta. – Det var bra. – Vill gärna ha mer seminarium. – Kan vara mer uppdaterade. Pratade bara om direktverkande el.. – Känns lite bortkastat.. – Bra att det är en oberoende part och inte energibolagen som informerar om detta. – Trots bergvärme i Resarö skola har det varit jättekallt.. – Det var bra men bör främst vända sig till de med direktverkande el.. – Gärna göra fler informationsprojekt. – Bra om man kan hjälpa invånarna med information. Behöver hjälp med snöskottning.. – Att någon kom på hembesök.. – Tycker att kommunen är jättebra som tagit tag i dessa frågor. – Mer helhetssyn på värme eller energi. – Bra projekt. – Vill gärna veta resultatet av projektet. – Hör gärna av er igen med information. – Tycker att detta var ett bra och viktigt att informera om detta, hitta intresserade i andra kommuner och inom egna kommunen att utbyta information med.. – Bra initiativ. – Ha lite aktiviteter på stan när det är mycket folk ute. – Kanske gå ut lite oftare till invånarna med information. – Bra att kommunen går ut med konkreta råd. – Det var bra.. – Fick aldrig info per mail trots löfte om det.. – Mer personlig rådgivning. – Fortsätt att informera.

9. Bilagor

Följande bilagor finns att ladda ner från den interna delen av www.energiradgivningen.se, under avdelningen "Småhusprojektet".

- 1_dokument 2009.doc
- 2a_inledande_brev_Upplands-bro.doc
- 2B_Faktablad 10 råd svv 2009.pdf
- 3A_Intervju småhus ALLA 2009.doc
- 3B_Anvisningar till Uniguide 2009.doc
- 4a_uppfoljande_brev_Upplands-Bro.doc
- 4B_faktabl_uppv_10_elvarme.pdf
- 5_Seminarium Upplands-Bro 5 nov.doc