

Bilaga A1: enkät

Kontakt 1

Inledning, i samband med rådgivningssamtal:
Energirådgivningen är en kommunal service som vi försöker utveckla. Kan jag få ställa ett par frågor till dig om hur du hittade hit?

Hur fick du reda på att energirådgivningen finns:

- [] Annonss, ange vilken: _____
[] kommunens växel,
[] kommunens hemsida,
[] bekant,
[] "vår" hemsida,
[] energideklaration,
[] annat: _____.

Vi gör en utvärdering där vi kommer att ringa upp några slumpvis utvalda personer som har kontaktat energirådgivningen och fråga hur de upplevde rådgivningen. Skulle vi kunna ha möjlighet att kontakta dig för ett par korta frågor per telefon om ungefär en månad? Vad bra. (Noteringar för telefonnummer, namn, lämplig tidpunkt att ringa.)

Kontakt 2 (En månad efter kontakt 1)

Hej, jag ringer från energirådgivningen. För ungefär en månad sedan ringde du en energirådgivare och då frågade han/hon dig om vi kunde återkomma med några frågor, och det gör jag nu. Var det du som ringde för en månad sedan?

Går det bra om jag ställer några frågor till dig om energirådgivningen? Enkäten är helt anonym och genomförs för att utveckla verksamheten.

OM DETTA INTE ÄR KOMPLETT på kontaktformuläret, ställ dessa frågor

Kommun [B] _____

Kön [C] Man (m) / Kvinna (k)

Boendeform / härkomst [D]

- (a) Småhus
(b) Hyreslägenhet
(c) Bostadsrätt
(d) Organisation ex BRF
(e) Företag
(f) Övrigt

Hur fick du reda på att energirådgivningen finns:

[E]

- (a) Annonss
(b) kommunens växel
(c) kommunens hemsida
(d) bekant
(e) internet / via vår hemsida
(f) energideklaration
(g) annat

Om annons, ange vilken [F]:

- (a) Vi i villa
(b) villaaktuellt
(c) DN
(d) Övrigt / vet ej

Nu kommer först några frågor om anledningen till att du ringde:

1. Har du genomfört eller planerar du att genomföra någon form av åtgärd med anledning av din frågeställning? (Ange vilken åtgärd.) [G]

- (a) Genomfört...
(b) Planerar...
(c) Har ändrat mig angående...
(d) Nej. Ingen åtgärd planerades.

Ange åtgärden [H] _____

2. (Hoppa över om nej på fråga 1.)

Denna åtgärd, kommer den att minska eller öka din energiförbrukning? (Övergång till förnybara bränslen räknas som minskning.) [I]

- (a) minska
(b) öka
(c) vet ej / ingen påverkan

[J] Ev kommentar _____

3. (Hoppa över om nej på fråga 1.)

Har din kontakt med energirådgivningen påverkat ditt agerande? Mycket, lite eller inget alls? [K]

- (a) Mycket
(b) Lite
(c) Inget alls / vet ej

Nu kommer några frågor om informationen du fick:

4. Hur skulle du generellt bedöma ditt samtal med energirådgivningen på en skala från ett till fem, där ett är sämst och fem är bäst? [L]

(1) (2) (3) (4) (5)

5. Verkade energirådgivaren kunnig? [M]

(1) (2) (3) (4) (5)

6. Var det lätt att få tag på energirådgivaren? [N]

(1) (2) (3) (4) (5)

7. Tog energirådgivaren din frågeställning på allvar? [O]

(1) (2) (3) (4) (5)

8. Har du något förslag till hur energirådgivningen skulle kunna förbättras? Vad gäller själva telefonrådgivningen eller annan information som du har tagit del av. [P]

9. Övriga kommentarer. [Q]

Tack för samtalet