

Del A: Vilka använder telefonrådgivningen?

Redovisning av delprojekt 2A i Verkningsgradsprojektet

Per Bengtson, Grön idé AB,
juni 2005

A1. Bakgrund	1
A2. Metod.....	1
A3. Resultat	3
A4. Slutsatser.....	7
Bilaga A1: enkät.....	8
Bilaga A2: kommentarer	9

A1. Bakgrund

Inledande frågeställningar

Vilken effekt har telefonrådgivningen? Går det att koppla gjorda insatser hos individen till telefonrådgivningen eller är den beroende av andra faktorer? Utvärderingen genomfördes genom återkoppling till personer som tidigare har kontaktat telefonrådgivningen. Vad kan vi lära oss av dem som ringer? Tidigare systematiska utvärderingar har inte genomförts inom ramen för energirådgivningen i Stockholmsregionen.

A2. Metod

Kontakt 1 – frågor i samband med energirådgivningssamtal

Under perioden februari till mars 2005 ställdes några frågor till de som kontaktade energirådgivningen per telefon. Denna korta enkät (kontakt 1) genomfördes för de telefonsamtal som varade längre än tre minuter. Vissa felsamtal sållades därför bort där personen t ex var ute efter något som energirådgivningen inte kunde erbjuda. Målet med kontakt 1 var att få minst 250 personer att ringa till för ett uppföljande samtal efter ungefär en månad, vilket också lyckades. (Se enkäten, bilaga 1.) Energirådgivarna genomförde kontakt 1 i samband med de ordinarie rådgivningssamtalen, vilket förlängde de ordinarie rådgivningssamtalen med någon minut.

Kontakt 2 – en telefonintervju efter en månad

Vid det uppföljande samtalet gjordes en kortare enkät (kontakt 2) på 5–10 minuter. Målsättningen var att genomföra intervjuer enligt kontakt 2 med minst 60 personer. Resultatet blev 70 intervjuer, vilket därigenom blev ett något bredare underlag. Enkäten sammanställdes i excel-tabeller ur vilka frekvenstabeller och statistisk bearbetning kan göras. Se enkäten, med kontakt 1 och kontakt 2, bilaga 1. Utförare av kontakt 2, själva enkäten, var en extern person, Anders Wulff vid Stockholms Stads Miljöförvaltning, som har en fristående ställning i relation till de övriga energirådgivarna, men som själv är energirådgivare, och därför utan hinder kunde diskutera innehållet i rådgivningssamtalen.

Enkäten genomfördes under dagtid, vilket gjorde att en del samtal inte nådde fram till de avsedda personerna. Intervjuaren ringde 214 personer och fick tag på 70, vilket innebär att 33% nådde fram. De personer som intervjuades antas vara representativa för hela urvalet av personer i undersökningen. Detta gör att bortfallsfrekvensen kan betraktas som mycket låg i undersökningen.

A3. Resultat

Här presenteras resultaten från intervjuundersökningen i frekvenstabeller, med korta kommentarer.

Bakgrundsdata: kommun

Kommun	Antal intervjuade
Danderyd	4
Ekerö	2
Haninge	2
Huddinge	5
Håbo	1
Lidingö	4
Märsta	1
Nacka	4
Salem	1
Sigtuna	3
Sollentuna	3
Solna	1
Stockholm	15
Tyresö	3
Täby	5
Upplands Väsby.	1
Upplands Bro	2
Vallentuna	1
Vaxholm	3
Värmdö	2
Åkersberga	2
Österåker	5
SUMMA	70

Kommentar:

Intervjupersonerna var från 22 kommuner, vilket innebar att de fördelats väl mellan kommunerna. Endast Södertälje, Nykvarn och Sundbyberg saknar intervjupersoner.

Bakgrundsdata: kön

Kön	Percentil
Män	76% (53 st)
Kvinnor	24% (17 st)

Kommentar:

Fördelningen mellan kvinnor och män avspeglar relativt väl könsfördelningen bland dem som ringer energirådgivningen. 60% av dem är män och 40% kvinnor.¹

Bakgrundsdata: boende / härkomst

Boendeform / härkomst [D]	
(a) Småhus	91% (64 st)
(b) Hyreslägenhet	4% (3 st)
(c) Bostadsrätt	1% (1 st)
(d) Organisation ex BRF	0%
(e) Företag	0%

¹ K-konsult, 2004. Årsrapport för Energirådgivningen 2004. Redovisning av energirådgivningen för samverkande kommuner i Stockholmsregionen 2003-10-01 – 2004-10-31. 24 november 2004.

(f) Övrigt	3% (2 st)
------------	-----------

Kommentar

Småhusägarna är dominerande bland dem som ringer energirådgivningen, vilket också avspeglas i denna undersökning.

Bakgrundsdata: Hur fick du reda på att energirådgivningen finns?

Kanal	
(a) Annonss	28% (20 st)
(b) kommunens växel	17% (12 st)
(c) kommunens hemsida	4% (3 st)
(d) bekant	11% (8 st)
(e) internet / via vår hemsida	13% (9 st)
(f) energideklaration	0%
(g) annat	26% (18 st)

Kommentar

Under undersökningsperioden anger 28% att de fått informationen från annonserna. Kommunernas växel och hemsidor är andra viktiga informationskanaler. En stor andel av de intervjuade, 26%, anger "annat" som informationskälla.

Hur mycket kostar det att informera om energirådgivningen via annonsering, och hur mycket kostar andra kontaktvägar? ² En sammanställning för annonseringen under 2004 visar att annonseringen ökar samtalsingången, men att korttidsresultatet är blygsamt i jämförelse med annonseringskostnaden.

Bakgrundsdata: Vilka annonser har intervjupersonerna sett?

Av de 20 personer som anger att de läst om energirådgivningen i en annons uppger 11 att de sett Vi i Villa- annonseringen. En person anger att de sett VillaAktuellt-annonsen och ingen anger DN-annonsen som källa. Annonsering skedde under perioden med en mindre annons i DN, 2005-02-02, för 5200 kr exkl moms, en regional helsidesannons i Vi i villa, 2005-02-15 för 25000 kr (normalpris minst 40000 kr), en fjärdedelssida i VillaAktuellt 2005-02-22 för 9700 kr. Detta begränsade urval indikerar att Vi i Villa är det effektivaste annonsmediet i detta sammanhang. Det är samtidigt den största och dyraste annonsen, ur ett kostnadseffektivitetsperspektiv är det ett kostsamt sätt att kommunicera, t ex i jämförelse med kommunernas interna kommunikationsvägar.

Fråga 1. Har du genomfört eller planerar du att genomföra någon form av åtgärd med anledning av din frågeställning?

	Percentil
(a) Genomfört...	11%
(b) Planerar...	81%
(c) Har ändrat mig angående...	0%
(d) Nej. Ingen åtgärd planerades.	7%

Ange åtgärden

Åtgärd	Antal
Bergvärme	16 st
Luft / Luft V-pump	8 st
Övrigt om värmepumpar	6 st
Översyn	10 st

² Energirådgivningen 2005. Intern rapport: Vad gav annonseringen under 2004? Per Bengtson

Pellets	11 st
Nybygge	5 st
Luft / Vatten	2 st
Isolering	3 st
Nytt värmesystem	2 st
Om-/ tillbyggnad	2 st
Övrigt	6 st

Kommentar

De flesta, ca 45 procent, har frågor kopplade till olika typer av värmepumpar, totalt 30 av 67 personer. Flera har frågor om pellets, vilket kan ha koppling till att en pelletskampanj drevs under perioden. Bland de frågeställningarna åtgärderna kan nämnas: ansökan om rotbidrag, offertgranskning, oljepannor, vedpannor, energiförbrukningsfrågor, etc.

Fråga 2. Kommer åtgärden att minska eller öka din energiförbrukning?

(Övergång till förnybara bränslen räknas som minskning.)

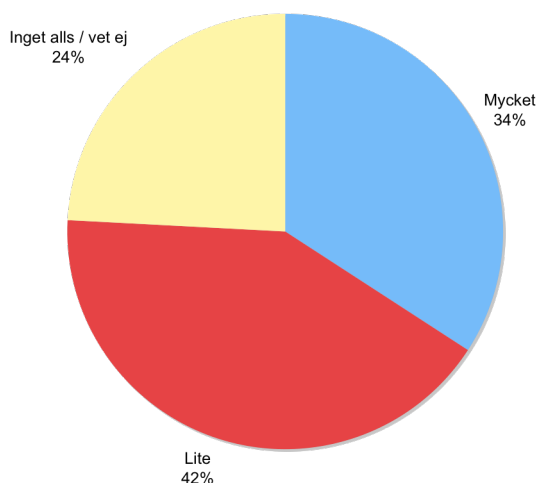
	Percentil
(a) minska	80%
(b) öka	1%
(c) vet ej / ingen påverkan	19%

Fråga 3. Har din kontakt med energirådgivningen påverkat ditt agerande?

Påverkan	Percentil
(a) Mycket	34% (24 st)
(b) Lite	41% (29 st)
(c) Inget alls / vet ej	24% (17 st)

Kommentar

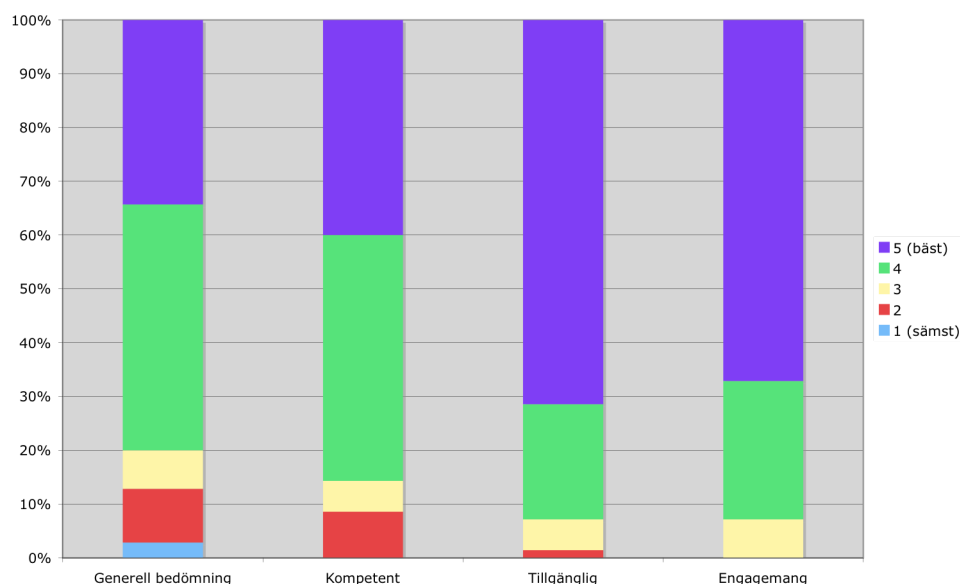
Över 75 procent av de tillfrågade anger att energirådgivningssamtalet har haft påverkan på deras agerande. 34 procent anger att det haft mycket stor påverkan. I 24 procent av fallen har rådgivningen saknat eller haft oklar påverkan, i dessa fall kan rådgivningen anses ha haft begränsad nytta.



Fråga 4–7, Bedömning av energirådgivningen

Bedömning på en på en skala från ett till fem, där ett är sämst och fem är bäst.

	Antal 1	Antal 2	Antal 3	Antal 4	Antal 5	Medel
4. Hur skulle du generellt bedöma ditt samtal med energirådgivningen?	3%	10%	7%	46%	34%	4,0
5. Verkade energirådgivaren kunnig?	0%	9%	6%	46%	40%	4,2
6. Var det lätt att få tag på energirådgivaren?	0%	1%	6%	21%	71%	4,6
7. Tog energirådgivaren din frågeställning på allvar?	0%	0%	7%	26%	67%	4,6



Kommentar

Dessa frågor ger en bild av energirådgivningens kvalitet och kundnöjdheten bland dem som kontaktat energirådgivningen. En överväldigande majoritet, över 80%, har angett betyg 5 eller 4 på energirådgivningssamtalet, och energirådgivarens kompetens, tillgänglighet och engagemang. Ca 10% är missnöjda, vad gäller den generella bedömningen och kompetensen och uppger där betyg 1 eller 2. Det är naturligt att något färre ger höga omdömen i den generella bedömningen, det indikerar att några personer funnit att energirådgivningen inte har den inriktning man föreställt sig när man ringde.

Fråga 8 och 9. Förbättringsförslag och kommentarer

Många gav olika positiva kommentarer. För hela listan, se bilaga 2. Några (6 av 70) tyckte att energirådgivningen bör informera mer om att den finns. Fyra personer var ute efter någon form av energibesiktning. Ett antal (5 personer) ville ha mer konkret rådgivning med rekommendationer. Några tyckte att energirådgivningen var för ytlig.

A4. Slutsatser

Resultaten i denna intervjuundersökning visar att de som kontaktar energirådgivningen per telefon är mycket nöjda med den service de får. Över 90% av de 70 personer som deltog i denna undersökning bor i småhus. De hade fått reda på att energirådgivningen finns genom olika kanaler, den vanligaste var annonsering (27%), men tidningsartiklar, kommunernas växlar, sökning på internet var andra informationskanaler.

Intervjupersonerna hade kontaktat energirådgivningen under en period då flera annonser testades, därför var andelen som fått reda på energirådgivningen via annons högre än normalt.

De som kontaktade energirådgivningen har olika typer av frågeställningar. Drygt 80% av personerna planerar någon form av åtgärd, ca 10% har genomfört en åtgärd. Nästan hälften (45%) av åtgärderna har anknytning till värmepumpar. Ca 15% hade frågor kring en allmän översyn och lika många hade frågor kopplade till pelletssystem. En nationell pelletskampanj pågick under denna period (februari–mars 2005), vilket avspeglar sig i antalet frågor.

Ungefär 80% av de tillfrågade menande att åtgärden som de planerar eller har genomfört kommer att minska deras energiförbrukning. En person (som hade en fråga om radon) räknade med en ökning av energiförbrukningen. För knappt 20% hade åtgärden ingen påverkan eller så visste man inte om energiförbrukningen skulle minska eller öka.

Över 75% anger att energirådgivningssamtalet har haft påverkan på deras agerande. 34% anger att rådgivningen har påverkat dem mycket. Dessa resultat visar att rådgivningen verkligen påverkar en stor andel av dem som kontaktar energirådgivningen.

När intervjupersonerna betygssätter energirådgivningssamtalet ger en överväldigande majoritet – över 80% – betyg 4 eller 5 på en femgradig skala. Högst omdömen ges för energirådgivarnas tillgänglighet och engagemang. Något färre ger höga omdömen för energirådgivarnas kompetens och en generell bedömning.

Ovanstående resultat kan tyckas vara misstänkt positiva, och det är viktigt att diskutera om dessa personer är representativa för alla som ringer energirådgivningen. Det kan konstateras att det finns personer som sällats bort från undersökningen, sådana som ringt "fel" och har avslutat samtalet i princip omgående. Dessa intervjupersoner kan däremot anses vara representativa för de energirådgivningssamtal som verkligen genomförs. Intervjuaren har också varit en opartisk person fristående från de övriga energirådgivarna, vilket förstärker trovärdigheten i svaren.

Ur energirådgivningens perspektiv är det också viktigt att diskutera vilken kundnöjdhet som eftersträvas. Är energirådgivningen främst en kvalificerad rådgivningsservice eller är den ett kommunalt verktyg för energiomställning? Resultaten indikerar att det första alternativet är det rådande i dagens energirådgivning. Skulle energirådgivarna försöka påverka de som ringer mer så skulle det märkas i utvärderingen. Vad skulle en ökad pådrivande roll från energirådgivarna få för resultat? Skulle de som ringer tycka att energirådgivaren är en påfrestande typ som försöker pådyvla dem lösningar som de inte är intresserade av? Skulle det göra att energirådgivningen bättre uppfyller sina mål om minskad energianvändning och en ökad andel förnyelsebar energi? Helt klart kan rådgivarnas budskap konstateras ha stor påverkan på dem som ringer, eftersom 75% anger att de påverkats.

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!

Bilaga A2: kommentarer

Nedanstående kommentarer lämnades av de intervjuade (fråga 8 och 9):

- Efterlyser rekommendationer, hjälp med beslut, förslag på lösningar (5 personer)
- Besiktning önskades (4 personer)
- Informera mer om att energirådgivningen finns (3 personer)
- Energirådgivning ska vara tillgänglig vid behov. Opartisk. Skönt att slippa säljsnacket
- Önskar förslag på besiktningsmän
- Vill ha besökstid för personlig rådgivning
- Tydligare jämförelser önskas
- Ringt och frågat flera gånger
- Energirådgivningen är mycket bra som den är
- Vill veta mer om bidrag
- Vill ha hjälp med offertgranskning
- Vill ha allmän byggnadsteknisk rådgivning
- Vill ha hembesök och tydliga rekommendationer
- Vill ha konkreta förslag gärna mot ersättning. För mycket prat om pellets.
- Mer detaljerad information önskas
- Bra att få en besökstid
- Ska återkomma till energirådgivaren
- Bra att slippa säljsnack, opartiskt
- Vill ha konkreta förslag på kvalitetscertifierad utförare / konsult
- Vill att det ska vara lättare att hitta energirådgivare
- Planerar nytt husköp och återkommer då
- Planerar för pelletsbrännare
- Gärna hembesök av opartisk rådgivare mot betalning
- Önskar beräkningsmodeller på nätet, Rådgivningen var "tunn"
- Den första rådgivaren jag talade med var dåligt påläst
- Önskar offertgranskning
- Önskar mer lokalt förankrad energirådgivare
- Bättre tillgänglighet hos energirådgivarna
- Mer annonser om energirådgivningen