
EVALUERING AV OLJEFRI.NO I 2008: OPPSUMMERING OG FORSLAG TIL FORBEDRING I LEVERANDØRSAMARBEIDET

Tallene over klimagassutslipp fra statistisk sentralbyrå for 2007 viser at bruken av fossile energikilder til oppvarming i Hordaland var på 153 000 tonn, og at bruk av olje og gass til oppvarming sto for om lag 13 % av utslippene i Bergen kommune, som har vært prosjektets geografiske kjerneområde. Tallene for klimagassutslipp fra oppvarming i 2008 vil ikkevære tilgjengelige før februar 2010, men salgsstatistikken over petroleumsprodukter til oppvarming i Hordaland i 2008 viser en reduksjon i salget av fyringsparafin på 36 %, og en reduksjon på 13 % i salget av fyringsolje. Årsaken til reduksjonen ligger blant annet i høye energipriser i 2008, men trolig delvis også som et resultat av oljefri.no.

PROSJEKTET

Prosjektet oljefri.no har som mål å redusere klimagassutslippene fra Bergen og omegn ved å bidra til at oljefyrte anlegg og ildsteder erstattes med fornybar energi, og ved å tilby energisjekk av bygninger og gi informasjon om energieffektive løsninger. For å gjøre avstanden fra informasjon til gjennomføring av tiltak så kort som mulig, kan den enkelte husholdning finne både nøytral informasjon om ulike løsninger og sende inn en forespørsel direkte til kvalitetssikrede leverandører på nettsiden. Prosjektet ble lansert 12. September 2008.

Fra desember til mars har det blitt gjennomført direkte evalueringsmøter med 11 av totalt 14 leverandører, i tillegg til 2 leverandører der evalueringen har foregått over telefon.

Generelt er leverandørene i oljefri.no svært positive til prosjektet, og til tanken og ideen bak det. Flere leverandører har også hatt erfaring med lignende tjenester tidligere (blant annet tjenestetorget.no), og forteller blant annet at prosjektets sterke fokus på å erstatte fossile oppvarmingssystemer er en styrke, som gjør at sannsynligheten for å få konkrete tiltak gjennomført større.¹

Leverandørene er fornøyd med prosjektets synlighet i media og andre steder i løpet av høsten, og fokuset som har blitt satt på saken blant annet gjennom prosjektet.

Enkelte har imidlertid kommentert at de oppfatter at prosjektets konkrete formål og tjenester ikke alltid kommer tydelig nok frem i kommunikasjonen rundt prosjektet. Det har blitt kommentert at det har vært en utydelighet rundt forholdet mellom prosjektet og aktuelle støtteordninger, og at denne utydeligheten blant annet har blitt forsterket av informasjonen som har blitt sendt ut i forbindelse med prosjektet. Enkelte leverandører er heller ikke helt

¹ Flere leverandører har opplevd at denne typen tjenester blir lite effektive i praksis fordi tjenestene favner for bredt, og forespørslene kommer fra personer som har et informasjonsbehov snarere enn fra dem som faktisk ønsker å gjennomføre tiltak.

enige i prosjektets fremgangsmetode, og har ytret et ønske om å være mer delaktig i utformingen av informasjonsmateriell og -metode.

SAMARBEIDET

Samarbeidet rundt oljefri.no er organisert slik at leverandørene i oljefri.no går inn som bedriftsmedlemmer i naturvernforbundet. Leverandørene har bidratt med noe økonomisk støtte til prosjektet og til naturvernforbundet, og har i tillegg forpliktet seg til å følge opp de forespørslene de mottar gjennom oljefri.no. Det har også vært ønskelig at det gis en rabatt til naturvernforbundets medlemmer.

Leverandørene i prosjektet er stort sett fornøyd med gjennomføringen av samarbeidet. De mest positive kommentarene vedrørende samarbeidet går på at oljefri.no tilbyr et relativt begrenset leverandørnettverk, og arbeidet som har blitt gjort når det gjelder å selektere ønskede leverandører.

Noen har kommentert at det er ønskelig at informasjonen inn mot leverandørene i prosjektet bør bedres og bli mer omfattende. Spesielt når det gjelder samordning med andre tjenester i oljefri.no, og når det gjelder støtteordninger.

Enkelte leverandører opplever også at de ble kastet relativt brått inn i prosjektet i en hektisk periode, uten at de på forhånd visste helt klart hva prosjektet og det inngåtte samarbeidet gikk i. Hovedårsaken til dette er at perioden fra prosjektutforming til prosjektlanisering var svært kort, men det har blitt jobbet med å bedre kommunikasjonen mot leverandørene.

Det har ikke vært mulig å få til rabattordninger med alle leverandører, og det har ellers til tider vært vanskelig å få til avtaler og den praktiske gjennomføringen av leverandørstøtte til prosjektet. Slik prosjektets finansielle situasjon er denne støtten nødvendig for at prosjektet skal

SYSTEMET

Systemet oljefri.no består av et nettskjema som er knyttet opp til et leverandørsøk. På bakgrunn av informasjon om bolig, postnummer, oppvarmingsløsning og energiforbruk, og om det ønskes energisjekk og tilbud på å fjerne oljetank gjøres det en selektering av aktuelle leverandører. I dagens nettsøk gjøres selekteringen av leverandørene på bakgrunn av opplysninger om dagens oppvarmingssystem i boligen, og selekterer først og fremst mellom punktoppvarming og vannbårne varmesystemer.

Enkelte leverandører har ingen tilbakemeldinger når det gjelder utviklingen og utformingen av nettsøket og –systemet, og er godt fornøyd med både opplegget og systemet.

NETTSØKET

Når det gjelder nettsøket er de generelle kommentarene at søket blir for lite spisset mot de løsningene som blir levert. I forespørslene som har kommet inn i systemet har det ikke blitt godt nok selektert mellom hvilke oppvarmingssystemer/tjenester brukeren ønsker i forhold til

hva leverandørene som mottar henvendelsen kan levere. De selekteringsmulighetene som finnes i systemet har ikke blitt benyttet tilstrekkelig av brukerne.

Det har også blitt kommentert at søket ikke er detaljert nok, og at enkelte av tjenestene som tilbys i oljefri ikke kommer tydelig nok frem slik skjemaet fremstår i dag.

Dette medfører at leverandørene bruker mer tid på å besvare forespørsler, i tillegg til at det brukes tid på å ta kontakt med personer som ikke ønsker de løsningene som leverandørene som mottar forespørselen leverer. Det er forståelse for at dette ikke er en optimal løsning, og det vil bli forbedret så snart det er mulig.

NETTSYSTEMET

Flertallet av leverandørene synes systemet fungerer fint, men med enkelte problemer. Det fremste problemet er slik det kommer frem at leverandørene sliter med utfordringene i systemet er at svarene som sendes gjennom oljefri.nos besvaringssystem ikke lagres i systemet. Dette gjør det er vanskelig å følge opp forespørslene gjennom systemet fordi kommunikasjonen mellom leverandør og bruker ikke blir lagret.

Det har blitt poengtert at oljefris besvaringssystem på grunn av problemer med bokstavene æøå har gjort systemet mer problematisk for leverandørene å bruke. Det er heller ikke mulig å laste opp vedlegg i systemet som inneholder bokstavene æøå.

Problemene med æøå og lagring av informasjon har gjort at flertallet av leverandørene ikke benytter systemet til å besvare forespørslene. Dette gjør det vanskelig for prosjektansvarlig å følge opp henvendelsenes behandling av leverandørene i systemet, og prosjektets progresjon i relasjon til prosjektets resultater.

Ikke alle leverandører er like flinke til å følge opp henvendelsene de mottar i systemet. Fordi systemet i dag ikke fanger dette opp er det vanskelig for prosjektansvarlig å kontrollere at henvendelsene som mottas gjennom oljefri følges opp slik de burde.

INFORMASJON

Informasjonsmengden på nettsiden har økt underveis i prosjektet. Basert på tilbakemeldinger fra leverandører og andre har ny informasjon gradvis blitt lagt til.

Enkelte tilbakemeldinger på informasjonen går på at større anlegg, og store løsninger får mer fokus enn mindre.

Prosjektansvarlig ønsker også i større grad å kunne vise frem eksempler på prosessen fra oljefyrt til oljefri både på nett og i andre medier, og oppfordrer leverandørene i oljefri.no til å ha et større fokus på nettopp dette. Synlighet er viktig, og naturvernforbundet og prosjektansvarlig har kontakter i flere medier som ønsker å fokusere på saken. Kjennskap til de gode eksemplene vil derfor være av stor betydning for den responsen prosjektet kan få fremover. Denne informasjonen er det leverandørene i oljefri.no som innehar, og prosjektansvarlig ønsker et ubedret samarbeid med leverandørene her.

RESULTATER

Siden lanseringen av oljefri.no i september har det blitt satt i gangen rekke tiltak for å få synliggjort prosjektet. Som del av kommunens arbeid med å redusere klimagassutslipp fra Bergen har det blitt sendt ut brev til husstander med oljefyrte anlegg og ildsteder registrert i brannvesenets register. Prosjektet har også brukt midler på annonsering, og har i løpet av høsten fått flere oppslag i media. De konkrete resultatene av arbeidet er dessverre ikke helt klare enda, men tallene som har blitt innehentet til nå gir en pekepinn.

BRUK AV NETTSIDEN

Siden lanseringen av oljefri.no i september har siden hatt i overkant av 10 000 besøk og 33 000 sidevisninger. Den gjennomsnittlige tiden som brukes inne på oljefri.no er på vel 3 minutter, og i snitt leser hver besøkende i overkant av 3 sider.

Av disse har i overkant av 450 sendt inn en forespørsel til leverandørene i oljefri.no. Noen av disse er spesifikke henvendelser om konkrete produkter osv, men de fleste gir ingen slik informasjon. Enkelte henvendelser har også mer generelle spørsmål. I tillegg til dette har flere forespørslers på grunn av utfyllingen av skjemaet blitt selektert feil i systemet. Prosjektadministrator har derfor måtte bruke en del tid på å gå igjennom, viderefordre og besvare forespørslers, og det fremkommer at dette også gjelder for leverandører i prosjektet.

GJENNOMFØRING AV TILTAK

Prosjektet vurderes av de direkte resultatene det genererer. Det kommer fram at det er varierende hvor mye hver enkelt leverandør har fått ut av prosjektet i form av utførte oppdrag. Etter evalueringsmøter med de fleste leverandørene virker det som om vi til nå har fått skiftet ut rundt 40 – 50 oljefyrte ildsteder og anlegg hos husholdninger. Problemet med disse tallene er at få av leverandørene har kommet med konkrete tall. Dette vil derfor bli etterspurt alle leverandører.

På fjerning av oljetanker og utføring av energisjekk er det blitt gjennomført langt færre tiltak. Prosjektet har her resultert i kun to fjernede oljetanker og gjennomføring av tre energisjekker. Disse sektorene er underrepresentert når det gjelder gjennomføring av tiltak, og det vil fremover bli jobbet med å synliggjøre disse tiltakene mer.

Det er heller ikke alle leverandører får lik uttelling av samarbeidet. Mens enkelte hevder at de har fått en stor uttelling er enkelte skuffet over at uttellingen har vært liten. Dette oppleves som demotiverende.

For prosjektansvarlig er det viktig å få frem at ansvaret for oppfølging av forespørslers ligger hos den enkelte leverandør, som gjennom samarbeidet i oljefri.no har forpliktet seg til å følge disse opp. Den enkelte leverandør må finne en måte å ta kontakt med den enkelte bruker som både er effektiv for den enkelte leverandør, og som genererer gjennomføringen av konkrete tiltak. Prosjektansvarlig er behjelpelig med dette arbeidet hvis det ønskes.

VIDEREFØRING

Det konkrete arbeidet med oljefri.no ble satt i gang i mars i 2008. I løpet av mai ble konseptet utviklet, mens utbyggingen av nettsidene og databaser pågikk over sommermånedene. Samarbeid med enkelte leverandører ble innledet fra mai og frem til lanseringen av prosjektet, flere leverandører ble tilknyttet prosjektet i løpet av høsten 2008. Prosjektet kommer til å bli videreført også i 2009, og vil motta støtte til å kunne ha en prosjektansatt også i 2009.

Oljefri.no er et prosjekt med langsiktige mål og perspektiver. Gjennomføringen av konkrete tiltak tar tid, og oljefri.no skal være en langsiktig tjeneste. Prosjektet vil derfor bli videreført med en prosjektansvarlig i 2009. Det vil i løpet av våren også bli jobbet for å utvide prosjektet til andre kommuner i Hordaland. Naturvernforbundet sentralt jobber også for muligheten for å få til et oljefri.no som omfatter de andre større byene i landet, og prosjektet har blitt spill inn som et mulig tiltak for nettverket Fremtidens byer.

OPPSUMMERING

Det har ikke før prosjektet ble satt i gang definert klare måltall for nettsidebesøk og innsendte forespørsler. På bakgrunn av at vel 9 000 brev har blitt sendt ut, er den direkte gjennomføringsgraden i løpet av et halvt år på mindre enn en promille. Vi vet flere av de som mottok brevene ikke har hatt anlegg som er i bruk, og at det reelle antallet i bruk kan ligge på rundt 6 000 ildsteder og anlegg. Målet er likevel i løpet av 2009 å få minst 10 % av utsendt brevmengde til å benytte oljefrisystemet, som i dag har 5 % registreringsgrad.

Prosjektansvarlig ser at den konkrete gjennomføringsprosenten er vesentlig lavere. Det er flere årsaker til dette. Tiltakene er kostbare for den enkelte husholdning, noe som gjør at en konkret gjennomføringsprosessen tar tid. I tillegg til dette har den finansielle uroen dessverre gjort det økonomiske regnestykket for gjennomføring av tiltak mindre gunstig, spesielt der tiltakene krever større økonomiske investeringer. På grunn av lavere priser på strøm og olje er også lønnsomheten i tiltakene mindre.

Med oljefri.no ønsker vi å øke nettopp gjennomføringshastigheten på tiltakene. Det er leverandørene vi samarbeider med som kan få dette til. Det er derfor også viktig at leverandører evaluerer sine rutiner og sin fremgangsmetode for besvaring av forespørsler i systemet, slik at utbyttet i form av gjennomførte tiltak blir størst mulig. Prosjektansvarlig ønsker å finne konkrete metoder i som kan øke gjennomføringsraten i prosjektet. Det er derfor ønskelig å få satt i gang et felles arbeid sammen med leverandørene på dette området.

Prosjektansvarlig	
Utfordring	Tiltak

Uklar informasjon	Gjennomgang av informasjonen når det gjelder prosjektet, spesielt i relasjon til støtteordninger.
Ukoordinert tiltaksrekke	Tettere samarbeid med myndighetshavere ved organisering av fremtidige tiltak som faller innunder prosjektets progresjon.
Uklar selektering i nettsøket.	Reorganisering av nettsøketjenesten (fra system- til et mer tjenestebasert opplegg) i løpet av våren 09. Synliggjøre de ulike tjenestene i tillegg til å utvikle nye og mer omfattende tjenester.
Uoversiktlig nettsystem	Ferdigutvikle system for å registrere progresjon for gjennomføring av tiltak.
Problemer med besvaringssystemet i oljefri	Få problemene med æøå på plass, samt lage en bedre mal for besvaringssystemet.
Fallende oppmerksomhetskurve	Jobbe for å opprettholde synligheten for prosjektet, saken og tiltakene i media fremover i samarbeid med leverandører.
	Arbeid pågår mot kommuner og fylkeskommune for å utvide prosjektets geografiske kjerneområde.
Behov for økt gjennomføringsgrad	Bidra i gjennomgangen av rutiner for besvaring, og oppfølging av forespørslene i oljefri.
	Igangsetting av evalueringsarbeid rettet mot brukere av oljefri.no.
Leverandører	
Utfordring	Tiltak
Behov for øktgjennomføringsgrad	Kontinuerlig oppfølging av forespørslene i oljefri.no.
	Gjennomgang og evaluering av rutiner for besvaring og oppfølging av forespørslere i oljefri.no. Gjerne i samarbeid med prosjektansvarlig
	Komme med konkrete innspill til prosjektansvarlig som vil øke gjennomføringsgraden i prosjektet.
Fallende oppmerksomhetskurve	Bidra til å holde fokus på temaet og prosjektet ved å anbefale gode eksempler som kan synliggjøres i media.