

Oljefri.no - brukerevaluering

2008 - 2009

Dato: 16. november 2009

Skrevet og utviklet av: Silje Østerbø, Naturvernforbundet Hordaland.

Innledning

Oljefri.no ble lansert 12. September 2008 som et pilotprosjekt i Bergen. Prosjektet har som mål å bidra til at konkrete klimatiltak i bygg blir gjennomført. Ved å kombinere informasjon om klimatiltak i bygg med formidling av kontakt med lokale leverandører av tiltakene ønsker oljefri.no å være en aktør som skaper fortgang i prosessen der husholdninger og næringsbygg blir oljefri og energieffektive.

I forbindelse med utviklingen og gjennomføringen av oljefri.no i Bergen har det blitt gjennomført evalueringsmøter med samarbeidspartnere og leverandører for å få til et bedre samarbeid om gjennomføringen av oljefri.no. Brukernes oppfatning av prosjektet har ikke blitt evaluert tidligere.

1.1. Gjennomføring

For å få synliggjort brukernes praktiske erfaring med oljefri.no ble det sommeren 2009 utviklet en spørresundersøkelse. Denne undersøkelsen ble lagt ut på nett, og det ble sendt ut en invitasjon til alle registrerte brukere av oljefri.no¹ med en påfølgende påminnelse i begynnelsen av september. Til sammen besvarte 74 personer spørreundersøkelsen, og dette materialet danner utgangspunktet for analysedelen i dette dokumentet.

1.2 Formål

Hovedformålene med å evaluere brukererfaringene av oljefri.no har vært å:

- 1) få tilbakemeldinger når det gjelder kvaliteten på tjenesten,
- 2) måle effekten av tiltaket som har blitt igangsatt, og
- 3) innhente forslag til forbedringsområder på tiltaket.

I forbindelse med at oljefri.no er i gang med en prosess der prosjektet skal utvides og utvikles videre er brukernes oppfatninger av oljefri.no svært viktige for å kunne forbedre prosjektet.

¹ Registrerte brukere betyr i denne sammenhengen brukere i oljefri.no som har sendt forespørsel til leverandørene av oljefri.no.

1.3 Hovedfunn

Hovedfunnene i undersøkelsen viser at:

- 1) oljefri.no når best ut til potensielle brukere gjennom utadrettet arbeid i form av å være synlig gjennom media, ved å sende ut informasjon direkte til brukere, og ved å være en synlig aktør på nett (gjennom lenker og søkbarhet i søkemotorer).
- 2) oljefri.no i størst utstrekning har blitt tatt i bruk av familier, spesielt de "modne" familiene med oppvoksende eller voksne barn. Hovedvekten av brukerne er også menn, og oppgir at de har et miljøengasjement.
- 3) oljefri.no oppleves i hovedsak som et positivt prosjekt. Brukerne er generelt positive til prosjektets formål og fremgangsmåte. Nettsiden defineres som oversiktlig og informativ, men brukerne oppgir også at nettsiden har et forbedringspotensial.
- 4) leverandørsamarbeidet i oljefri.no er det aspektet i prosjektet brukerne oppgir at har størst forbedringspotensial. I undersøkelsen kommer det frem at en betydelig del av respondentene opplever at de ikke har fått tilstrekkelig oppfølging fra leverandørene. En del tiltak har allerede blitt satt i gang for å bedre dette, men her kreves det iverksetting av ytterligere tiltak.
- 5) en stor andel av respondentene har blitt oljefri, eller er i gang med å bli det. Mange av respondentene har også gjennomført, eller planlegger å gjennomføre energieffektiviseringstiltak i sine boliger. Dette indikerer at oljefri.no har betydning og effekt som pådriver og tilrettelegger for gjennomføring av klimatiltak.

Metode

Evalueringen av brukererfaringene av oljefri.no har et annet formål enn de evalueringstiltakene som ble gjennomført, og krever en annen tilnæringsmåte og en annen metode. Mens samarbeidspartnerne i prosjektet har blitt spurt om vurdere samarbeidet og foreslå tiltak som kan forbedre prosjektet, gir evalueringen av brukerne i større grad en mulighet til å vurdere prosjektet og dets resultater. Evalueringen av brukerne gir også en mulighet til å kontrollere hvordan samarbeidet med leverandørene fungerer i praksis.

Del 2 av rapporten vil kort gå gjennom de metodiske grepene som ble tatt i forbindelse med gjennomføringen av undersøkelsen.

2.1 Formål

Brukerevalueringer er i hovedsak et verktøy for å måle kvaliteten og effekten av det tiltakene som har blitt satt i gang, og dette har også vært viktig i forbindelse med å gjøre en brukerevaluering av oljefri.no. Hovedformålene med evalueringen har vært å:

1) finne ut hvem som har tatt oljefri.no i bruk, 2) få tilbakemeldinger når det gjelder kvaliteten på oljefri.no, 3) måle effekten av tiltaket som har blitt igangsatt, og 4) innhente forslag til forbedringer av oljefri.no.

2.2 Valg av metode

Metoden som ble brukt under brukerevalueringen er den anonyme spørreundersøkelsen. Spørreundersøkelsen som ble utviklet hadde en kombinasjon av åpne og lukkede spørsmål,² og de lukkede spørsmålene i undersøkelsen var en kombinasjon av spørsmål med ett eller flere valgmuligheter.³

Fordelen med valgte metode er at det er mulig å nå et stort antall brukere med små til moderate ressurser på kort tid. Ved å gjøre en frivillig spørreundersøkelse anonym økes også sannsynligheten for en høyere svarandel, samt at det samtidig øker sannsynligheten for ærligere svar, fordi respondenten ved å sikres anonymitet gjøres ugjenkjenkelig for andre. Ved å velge en kombinasjon av åpne og lukkede spørsmål sikres også respondentene mulighet til å konkretisere sine meninger, mens de lukkede spørsmålene gjør undersøkelsen enklere å besvare, samt frembringer er datamateriale som er lettere å analysere statistisk.

Den valgte metoden har imidlertid en del svakheter, som det er viktig å være klar over. Spørreundersøkelsen blir aldri like nyansert og vil ikke gjengi respondentenes meninger like nøyaktig som et intervju. Den valgte kombinasjonen mellom anonymitet og frivillighet gir også mottakerne av undersøkelsen få insentiver til å svare. Dette gjør at det samlede datagrunnlaget ikke nødvendigvis er representativt for helheten.

Det finnes en god del forskning som gjelder hvordan svarene i en slik spørreundersøkelse vil fordele seg. Det typiske bildet som presenteres her er at flere enn representativt vil være fornøyd eller misfornøyd med opplegget. En tendens kan også være at aktører som vil fremstå i positivt lys i undersøkelsen er mer tilbøyelige til å ville gjennomføre den.

2.2 Gjennomføring av undersøkelsen og utvalg

For å kunne gjøre en vurdering av brukernes erfaring med oljefri.no ble det sommeren 2009 utviklet en spørreundersøkelse. Undersøkelsen ble laget i Limesurvey, et nettbasert system for utvikling av spørreundersøkelser og organisering av genererte data, og det ble sendt ut en invitasjon til å delta til alle registrerte brukere av oljefri.no⁴.

Undersøkelsen ble sendt ut til rundt 480 registrerte oljefribrukere på e-post. En andel av disse kom tilbake i retur.⁵ Det ble sendt ut to påminnelser på e-post. Etter at den andre påminnelse ble sendt ut i midten av september hadde vi mottatt til sammen 74 svar på spørreundersøkelsen. Dette innebærer en svarprosent på 15,4 prosent. Dette er ikke spesielt høyt, og vil kunne innebære at funnene i undersøkelsen ikke alltid er representative for helheten. Samtidig utgjør 74 svar likevel en betydelig datamengde, og gir gode indikasjoner på hvordan brukerne oppfatter og erfarer oljefri.no.

² Med åpne spørsmål menes spørsmål der respondenten skriver inn sine individuelle svar på spørsmålene, mens i lukkede spørsmål er svaralternativene definert i undersøkelsen.

³ Se spørsmålene i undersøkelsen i vedlegg 1.

⁴ Se note 1.

⁵ Årsakene er i hovedsak at feil e-postadresse har blitt oppgitt av brukeren, eller at brukerne har strenge spamfiltre som ikke tar i mot eposter med blindkopiliste.

Funn og analyse

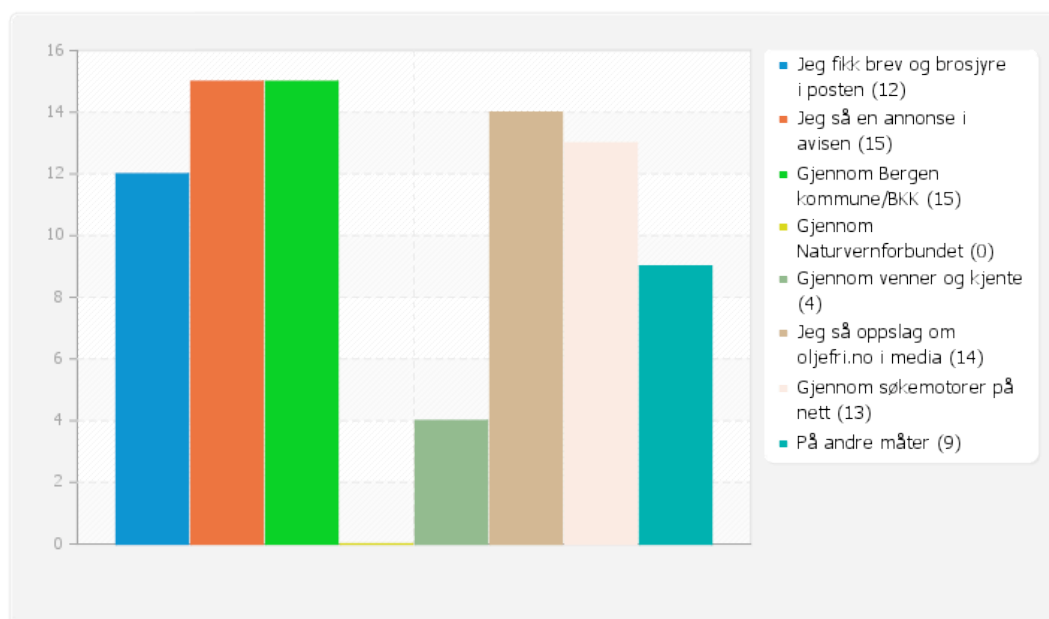
Denne delen av rapporten vil ta for seg funnene i undersøkelsen og gjøre en analyse av disse funnene. Det første temaet som vil bli tatt opp er hvordan oljefri.no har nådd ut til brukerne, deretter vil det bli gitt en redegjørelse for hvem det er som har tatt oljefri i bruk. Deretter vil det bli gjort en vurdering av hvordan brukerne oppfatter nettsiden oljefri.no, leverandørene i oljefri.no, og hvilke resultater oljefri.no har gitt i form av gjennomførte tiltak.

3.1 Hvordan har oljefri.no nådd ut til brukerne?

Naturvernforbundet Hordaland har benyttet en rekke forskjellige informasjonskanaler for å synliggjøre oljefri.no. Undersøkelsen viser at det i stor grad er den utadrettede synliggjøringen av prosjektet, kombinert med synlighet via søkemotorer som har vært mest effektivt til nå.

De informasjonskanalene oljefri.no har tatt i bruk og som flest brukere har fått med seg har vært knyttet til annonsering i avis (20 prosent), publikasjoner via Bergen kommune og BKK (20 prosent), oppslag i media (19 prosent), via søkemotorer (17,5 prosent) og via brev og brosjyre i posten (16 prosent).

Ingen av brukerne har fått informasjon om oljefri.no gjennom Naturvernforbundet, mens fire har fått informasjonen via venner og kjente. En relativt stor andel (12 prosent) har også fått informasjon om prosjekter på andre måter. Dette viser at kategoriene som er utviklet for å måle dette ikke har vært optimale.



3.2 Moden, miljøengasjert familiemann

Hvem har tatt i bruk oljefri.no?

Basert på svarene som er gitt i spørreundersøkelsen hoveddelen av de registrerte oljefribrukerne mellom 45 og 65 år. Mer enn femti prosent av brukerne i oljefri.no er mellom 45 og 65 år, tjue prosent er mellom 35 og 45 år, mens rundt ti prosent er mellom 25 og 35. Det er også en betydelig overvekt av menn (77 prosent).

Det er også tydelig at oljefri.no i størst grad tas i bruk av familier. Nesten seksti prosent av forespørselene er fra husholdninger med 3 personer eller mer, mens 35 prosent er fra husholdninger med 2 personer. Opp mot 80 prosent av boligene som er registrert i oljefri.no er eneboliger, mens 10 prosent er rekkehus og 8 prosent er tomannboliger.

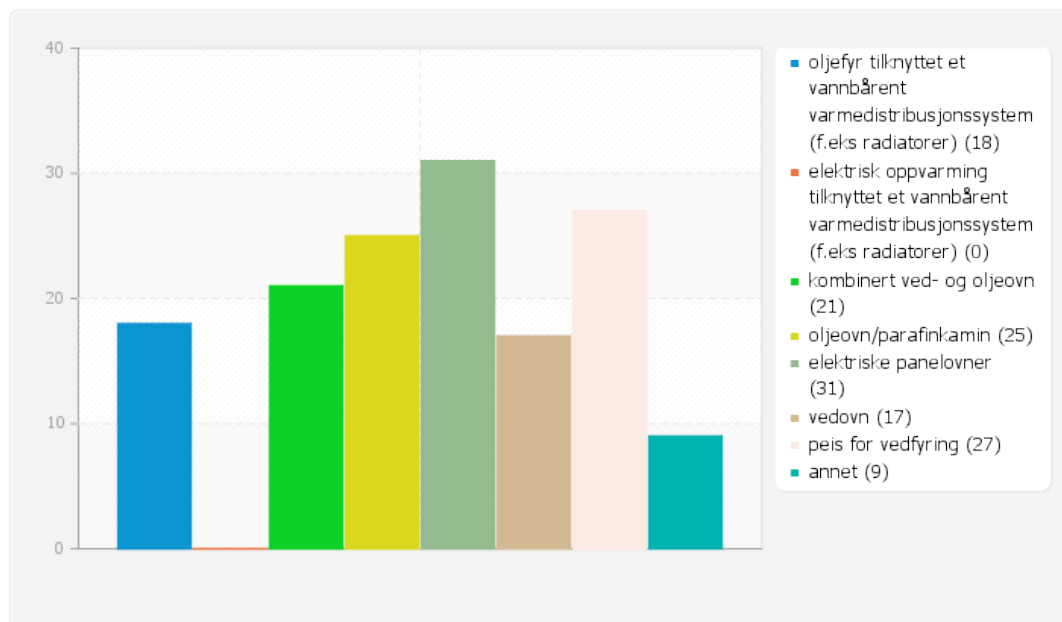
Disse funnene tyder på at hovedmålgruppen i forbindelse med utvidelse av prosjektet er familier, og kanskje spesielt de "modne" familiene med oppvoksende eller voksne barn.⁶ Prosjektet bør samtidig ha et maskulint tilsnitt og være attraktivt for menn, fordi det viser seg at det er en stor hovedvekt av menn som aktivt har tatt oljefri i bruk.

65 prosent oppgir også at de er litt opptatt av miljø- og klimaspørsmål, mens nesten 30 prosent er svært opptatt av dette. På tross av dette engasjementet er det bare en av brukerne som allerede er medlem i Naturvernforbundet, og det er ingen av brukerne som oppgir at de har blitt medlem i Naturvernforbundet gjennom oljefri. 7 oppgir imidlertid at de vurderer å bli medlem.

Dette engasjementet bør Naturvernforbundet kunne utnytte bedre. Når 95 prosent oppgir at de er opptatt av miljø- og klimaspørsmål bør potensialet for å øke antallet medlemmer være stort. Oljefri.no og tjenestene i oljefri.no kan i større grad enn i dag knyttes til Naturvernforbundet, og medlemsfordeler bør bedres og gjøres mer synlige på oljefri.no.

I spørreundersøkelsen ble respondentene også bedt om å definere de forskjellige oppvarmingsløsningene de har hatt i boligen. Den mest utbredte løsningen er elektriske panelovner. 42 prosent av brukerne oppgir at de har elektriske panelovner. 36,5 prosent oppgir også at de har peis for vedfyring. Mens 23 prosent har vedovn.

Når det gjelder oljefyrte oppvarmingsløsninger har 34 prosent av respondentene oljeovn eller parafinkamin, mens 28 prosent har kombinert ved- og oljeovn. 24 prosent oppgir at de har oljefyr tilknyttet et vannbårent varmedistribusjonssystem, mens ingen har elektrisk. 12 prosent oppgir at de har andre oppvarmingskilder i boligen.



Disse tallene indikerer at om lag 24 prosent av brukerne etterspør nye oppvarmingsløsninger tilpasset et vannbårent varmeanlegg, mens opp mot 76 prosent etterspør punktoppvarmingskilder.

⁶ Den store andelen eneboliger, alderssammensetningen og fordelingen mellom antall personer i husstanden (spesielt den høye andelen av par (totalt 35 prosent av de spurte)) kan tyde på dette.

Dette bør også vises igjen i leverandørutvalget i oljefri.no. I dag er imidlertid ikke leverandørandelen av punktoppvarningskilder tre ganger så høy som leverandørandelen av vannbårne varmesystemer. Det vil være behov for å få flere leverandører av punktoppvarningskilder med på oljefri.no.

3.3. Opplevelse av nettsiden oljefri.no

For å kunne forbedre nettsiden ønsket vi å finne ut hvorfor brukere har oppsøkt nettsiden, og hvordan de opplever og vurderer nettsidens brukervennlighet og den informasjonen som blir presentert på oljefri.no.

3.3.1 Hvorfor oppsøkes oljefri.no?

Hva er årsaken til at brukerne gikk inn på oljefri.no første gang? Informasjonen er viktig fordi den sier noe om hvilke forventninger brukerne hadde til nettsiden på forhånd, og hvilket formål de har hatt for å oppsøke den. Denne informasjonen gir også tydelige indikasjoner på om prosjektets formål har blitt kommunisert til brukerne.

Rundt 34 prosent av brukerne skriver at de ønsket å skifte ut sin eksisterende oppvarmingsløsning med noe mer klimavennlig, og ønsket å komme i kontakt med leverandører. 22,6 prosent av brukerne beskriver at de i utgangspunktet ønsket å finne informasjon om klimavennlige oppvarmingsløsninger og energieffektiviseringstiltak, mens 13 prosent ønsket å søke om støtte og 15 prosent gikk inn på siden av ren nysgjerrighet. De resterende 15 prosentene beskrev andre årsaker til å gå inn på nettsiden første gang som var mer individuelle og derfor også vanskeligere å kategorisere.

Svar viser at oljefri.nos intensjon og formål og i stor grad blir oppfattet av brukerne. Svarene synliggjør imidlertid også at enkelte brukere ikke alltid forstår forholdet mellom oljefri.no og de økonomiske støtteordningene det gis informasjon om på nettsiden. Det er derfor viktig at informasjonen om oljefri.no fremover gjør dette mer synlig.

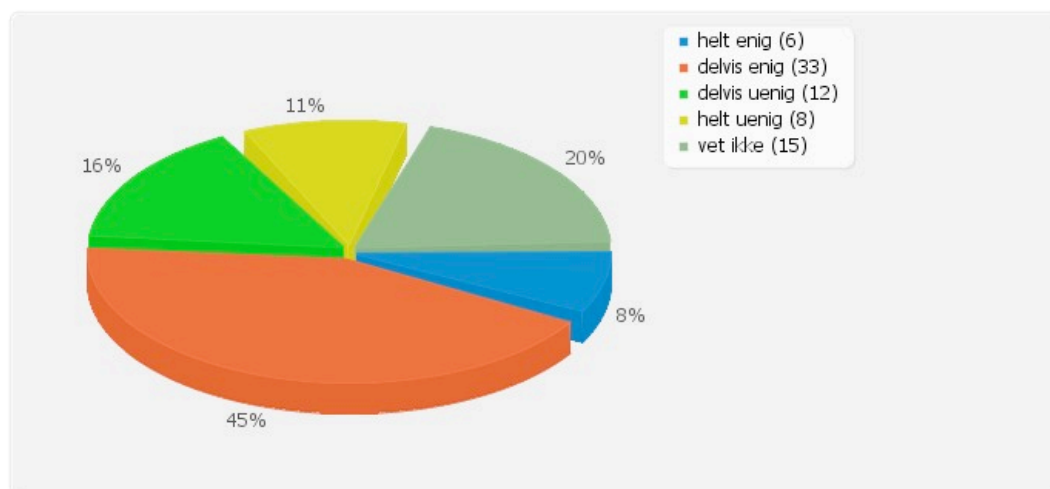
3.3.2 Brukervennlighet

Når det gjelder brukernes vurdering av informasjonen som presenteres på har hovedfokuset i undersøkelsen vært på å finne ut om oljefri.no gir brukerne den informasjonen de er på jakt etter, eller at informasjonen som presenteres oppleves som relevant, og å finne ut om informasjonen oppleves som motiverende, og en inspirasjon til å gå i gang med klima- og energieffektiviseringstiltak i boligen.

46 prosent av de som svarte oppgir at de helt eller delvis fant den informasjonen de lette etter på oljefri.no, mens 42 prosent oppgir at de (helt eller delvis) ikke kunne finne den informasjonen de lette etter, mens 12 prosent ikke vet. På spørsmål om brukerne opplever at informasjonen som presenteres på oljefri.no er mangelfull svarer 8 prosent at de er helt enig, 29 prosent er delvis enig mens 17,5 og 19 prosent er delvis og helt uenig.

Når det gjelder om oljefri.no klarer å synliggjøre husholdningenes hjem som kilde til klimagassutslipp, og om oljefri.no klarer å motivere til gjennomføring av tiltak er 53 prosent helt og delvis enig i at oljefri.no har synliggjort at boligen deres kan stå for store klimagassutslipp, mens 21 prosent er helt eller delvis uenig i dette. 20 prosent vet ikke.

44,6 prosent av respondentene oppgir at de er helt eller delvis enige i at informasjonen som presenteres på oljefri er inspirerende og motiverende, mens 34 prosent er helt eller delvis uenig (21,6 prosent vet ikke). 44,6 oppgir også at oljefri.no helt eller delvis har inspirert dem til å gjennomføre klima- og energieffektiviseringstiltak i boligen sin. 44,5 prosent er imidlertid helt eller delvis uenig i dette, mens 11 prosent ikke vet.



De mest tydelige funnene i undersøkelsen viser at respondentene opplever at oljefri.no har synliggjort deres boligs betydning når det gjelder å redusere klimagassutslipp og energiforbruk. Det er også spennende å se at hele 44 prosent oppgir at oljefri.no har vært en faktor som har inspirert til å gjennomføre klima- og energieffektiviseringstiltak i egen bolig.

Undersøkelsen synliggjør samtidig at det er en betydelig andel av brukerne som mener at informasjonen som presenteres på oljefri.no har et forbedringspotensial. Det er tydelig at det bør legges ned mer arbeid i prosjektet i forbindelse med å oppdatere og utvikle og presentere informasjon på oljefri.no, og at det bør jobbes med å gjøre informasjonen både mer tydelig og mer inspirerende for brukerne.

Det kan også være verdt å merke seg at andelen som svarer "vet ikke" er høy. Dette kan tyde på at ikke alle respondenter har tatt i bruk oljefri.no som en informasjonskanal, men at en del først og fremst har brukt nettsiden til å kontakte leverandørene.

3.3.3 Informasjonsformidling

På spørsmål om oljefri.no oppleves som oversiktlig svarer 12 prosent at de er helt enige, mens 52 prosent er delvis enige. 13,4 prosent er helt eller delvis uenige, mens 21,6 prosent ikke vet. 58 prosent oppgir at de liker (helt eller delvis) designen og utformingen av oljefri.no, mens 23 prosent er helt eller delvis uenig i dette. (19 prosent vet ikke). Mens 12 og 38 prosent er helt og delvis enige i at informasjonen som presenteres er tydelig og lettfattelig er 11 og 21,5 prosent helt eller delvis uenig i dette, mens 17,5 prosent ikke vet.

Samlet sett oppgir flertallet av respondentene at de opplever oljefri.no som oversiktlig, tydelig og lettfattelig. Flertallet oppgir også at de liker designen og utformingen på siden. Det er imidlertid en betydelig andel av respondentene som ikke er enige, og formidling er noe det fortsatt bør fokuseres på i det videre arbeidet med oljefri. Også her være verd å merke seg den høye andelen av respondenter som velger "vet ikke".

3.3.4 Skjema for kontakt med leverandører

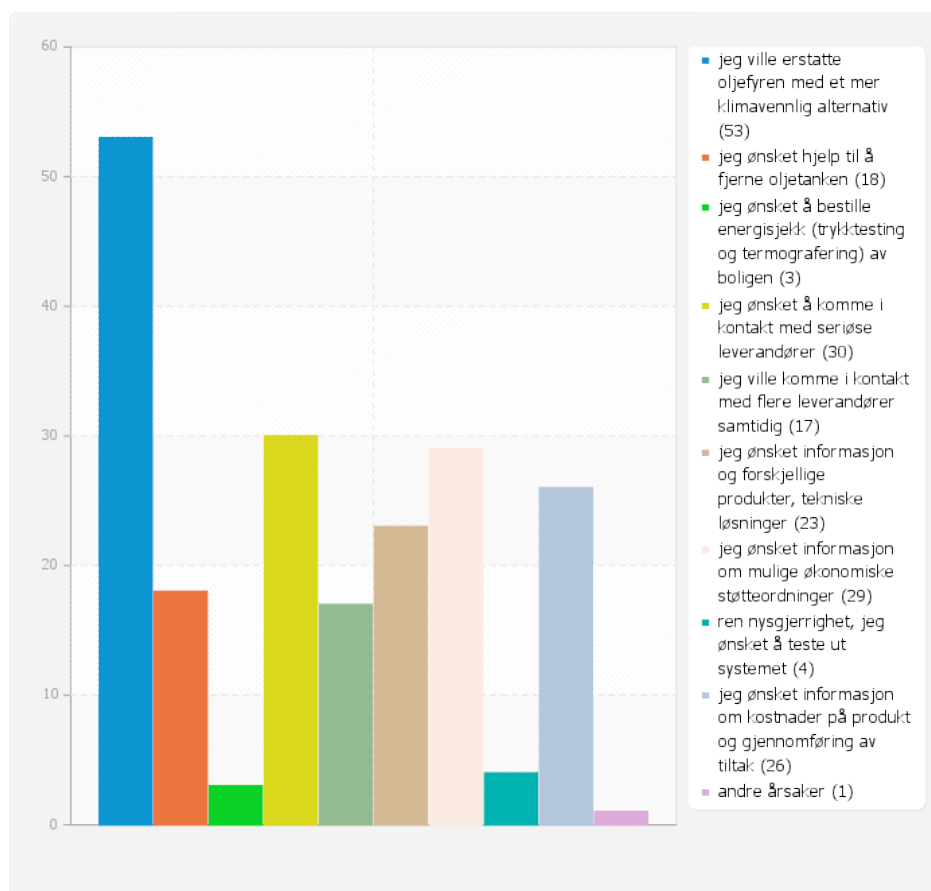
Oljefris leverandørskjema er selvutviklet, og derfor har det vært viktig at brukerne får evaluert dette skjemaet. Hovedformålet har vært å finne ut hvorfor respondentene har valgt å fylle ut skjemaet, samt om de opplever at skjemaet er forståelig og enkelt å bruke.

Den mest fremtredende årsaken til at respondentene har fylt ut skjemaet er at de har ønsket å erstatte sitt oljefyrte anlegg eller ildsted med et mer klimavennlig alternativ. Over 70 prosent oppgir dette som en av årsakene til at de har tatt leverandørskjemaet i bruk. Når det gjelder de andre

tjenestene oljefri.no formidler, ønsket 24 prosent hjelp til rens og fjerning av oljetank mens bare 4 prosent ønsket energisjekk.

Når det gjelder formidling og synliggjøring av de forskjellige tjenestene i oljefri.no, er det tydelig at spesielt tjenesten for energisjekk av boligen bør komme tydeligere frem både i leverandørskjemaet og ellers på nettsiden.

Når det gjelder andre årsaker som blir oppgitt svarer 40 prosent av respondentene at de ønsket å komme i kontakt med seriøse leverandører. 35 prosent oppgir at de ønsket informasjon om kostnadene, mens 31 prosent ønsket informasjon om forskjellige produkter og tekniske løsninger. 23 prosent oppgir også at de fylte ut skjemaet fordi de ønsket å komme i kontakt med flere leverandører samtidig, mens 5 prosent oppgir at de fylte ut skjemaet av ren nysgjerrighet.



Hele 39 prosent oppgir at de fylte utleverandørskjemaet fordi de ønsket informasjon om økonomiske støtteordninger. Der er tydelig at forholdet mellom informasjon, tjenestefordeling og støtte i oljefri ikke fremstår som opplagt og selvinnlysende av brukerne. En god del av respondentene ikke har forstått forholdet mellom statlige og kommunale støtteordninger og oljefris formidling av informasjon og leverandørtjenester. I all videre kommunikasjon bør det skilles tydeligere mellom disse funksjonene, og opplyses mer eksplisitt om at oljefri.no ikke er en støtteordning som innvilger økonomisk støtte til gjennomføring av tiltakene. Bare 1,35 prosent oppgir at de fylte ut skjemaet av andre årsaker enn de som er oppgitt.

Når det gjelder hvordan respondentene vurderer selve skjemaet har flest trukket frem at skjemaet var enkelt å fylle ut (63,5 prosent) og at skjemaet hadde forståelige og lettfattelige spørsmål (24 prosent). En betydelig andel av respondentene synes også at skjemaet var logisk bygget opp (12 prosent).

5,5 prosent oppgir at de syntes skjemaet var for omfattende, eller tok for lang tid å fylle ut. 5,5 prosent oppgir også at skjemaet hadde spørsmål de ikke viste svarene på, men bare 1,35 prosent oppgir at de ikke forsto deler av skjemaet.

Det har kommet inn kommentarer fra respondentene på at enkelte begreper bør forklares bedre i skjemaet, samt at enkelte kategorier bør legges til i skjemaet. Nesten tre prosent oppgir også at de hadde praktiske problemer med å fylle ut skjemaet. Dette er viktige tilbakemeldinger når det gjelder den videre utviklingen av et bedre og mer robust leverandørskjema i oljefri.no.

3.4 Leverandørene i oljefri.no

Leverandørene i oljefri.no utgjør en svært viktig del av prosjektet, og for at oljefri.no skal kunne sies å være en suksess må brukerne av systemet få svar av de leverandørene som har blitt kontaktet. Frem til nå har det vært vanskelig for prosjektadministrasjonen å kontrollere at leverandørene følger opp forespørslene de mottar, men det er nå utviklet et system som avdekker ubesvarte forespørslers hos de enkelte leverandørene. Det systemet som har blitt utviklet har heller ikke vært optimalt for leverandørene, og den del sentrale funksjoner i oljefris besvaringssystem har tidvis ikke fungert. Dette har blitt forbedret nå, men brukernes evaluering av den oppfølgingen leverandørene har gitt dem er meget relevant for å gjøre oppfølgingen av både brukere og leverandører i oljefri.no bedre.

Brukerne har blitt spurt om de er fornøyd med oppfølgingen fra leverandørene, om leverandørene har besvart forespørselen innen 14 dager, og om leverandørene har gitt tilstrekkelig informasjon om: tjenestene de leverer, produktene de bruker og/eller installerer og kostnader forbundet med utførelsen av tjenestene.

3.4.1 Leverandørenes oppfølging av brukerne i oljefri

Mens 16 prosent oppgir at de er fornøyd med oppfølgingen fra leverandørene er 20 prosent verken fornøyd eller misfornøyd. Hele 51 prosent oppgir imidlertid at de misfornøyd med den oppfølgingen de har fått av leverandørene, mens 12 prosent ikke vet.

Når det gjelder i hvor stor grad leverandørene besvarer forespørslene de mottar oppgir hele 28 prosent at de ikke har mottatt noen informasjon fra leverandørene i oljefri.no, mens 44,5 prosent oppgir at de har fått svar fra noen av leverandørene. 11 prosent oppgir at de har fått svar fra flere leverandører, men bare tre prosent har fått svar fra alle leverandørene. (13,5 prosent vet ikke).

I de individuelle svarene som har kommet inn via undersøkelsen blir det også nevnt at svarene fra enkelte av leverandørene kommer for sent, flere måneder etter at forespørselen ble sendt inn. Det blir også kommentert at enkelte av leverandørene ikke kommer tilbake med lovet informasjon til brukerne etter at kontakten er opprettet og dette er avtalt.

3.4.2 Dekker leverandørene brukerens informasjonsbehov?

I undersøkelsen har brukeres informasjonsbehov blitt vurdert ut fra om brukeren opplever at leverandøren har gitt tilstrekkelig informasjon de tjenestene som leveres, om hvilke produkter som benyttes og kostnadene forbundet med utførelsen av tjenesten.

Når det gjelder tjenestene som utføres av leverandørene opplyser 48,5 prosent av respondentene at leverandørene har gitt dem tilstrekkelig informasjon (16,2 prosent helt enig og 32,4 prosent delvis enig). 9,46 prosent er delvis uenig, mens hele 31 prosent er helt uenig.

På spørsmål om leverandørene har gitt tilstrekkelig informasjon om produktene som brukes eller installeres oppgir 15 prosent av respondentene at de er helt enige, 31 prosent oppgir at de er delvis enige, mens 13,5 og 28,38 prosent er delvis og helt uenige.

Det er imidlertid leverandørenes informasjon om forventede kostnader brukerne er minst fornøyd med. 43 prosent er helt uenig i at leverandørene har gitt tilstrekkelig informasjon om kostnader, mens 17,5 prosent er delvis uenig. Bare 4 prosent er helt enig i at informasjonen om kostnader har vært god nok, mens 24,5 prosent er delvis enig.

Gjennomgangen av respondentenes vurdering av oljefrileverandørene avdekker en rekke forhold relatert til leverandørene i prosjektet som må forbedres hvis oljefri.no skal fungere optimalt. I undersøkelsen kommer det fram at en god del av brukerne ikke har fått svar på sine forespørsler, og flere oppgir at svar på forespørselen har kommet alt for sent (flere måneder etter innsendt forespørsel). Det er tydelig at prosjektadministrator må kunne følge med på om leverandørene besvarer forespørslene sine eller ikke for at brukernes oppfatning av oljefri skal bli positiv. Det har derfor nå blitt utviklet et varslingsystem som varsler leverandørene om at nye forespørsler er mottatt, og hvis forespørsler forblir ubesvarte i mer enn 2 uker. Dette vil sikre en enklere oppfølging av brukerne for leverandørene. Undersøkelsen avdekker også at prosjektadministrator kanskje bør være mer involvert i utformingen av informasjonen som leverandørene sender ut.

Når det gjelder pris på produkter og kostnader forbundet med installasjon må det på oljefri.no synliggjøres tydeligere at det å få en pris på installasjon av et vannbårent varmeanlegg vil kreve en befaring eller lignende, sånn at brukere med slike anlegg ikke forventer å få et bindende tilbud basert på forespørselen.

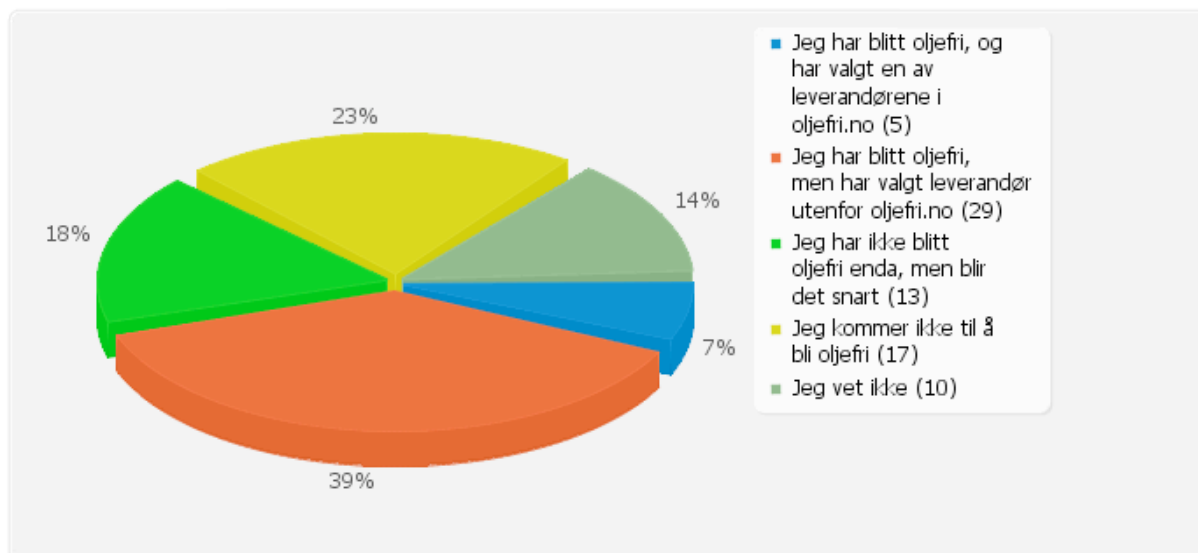
Oljefri.no har i dag et godt leverandørutvalg knyttet til installasjon av vannbårne varmeanlegg. Leverandørgrunnlaget på punktoppvarmingskilder er imidlertid noe dårligere. Enkelte respondenter uttrykker et ønske om at flere leverandører av punktoppvarming bør være tilknyttet prosjektet. Det bør gjøres et arbeid fremover for å øke antallet leverandører av punktoppvarmingskilder (både pellets, ved og varmepumper) i oljefri.no.

3.5. På vei mot å bli oljefri og energieffektiv

En annen viktig del av undersøkelsen har vært å finne ut om informasjonen på nettsiden og om forespørslene i oljefri.no har resultert i at husholdningene har gjennomført konkrete tiltak, og respondentene har blitt spurt om de har blitt oljefri.

7 prosent svarer at de har blitt oljefri, og at de har valgt en av leverandørene i oljefri.no, mens 39 prosent svarer at de har blitt oljefri, men har valgt en annen leverandør. 18 prosent opplyser at de ikke har blitt oljefri enda, men at de kommer til å bli det snart. Av disse vil 4 prosent velge leverandør gjennom oljefri.no, mens resten er usikre.

Totalt 46 prosent av respondentene opplyser at de har blitt oljefri. Tar man med andelen som kommer til å bli oljefri, men ikke er det enda, er den prosentvise andelen på 64 prosent. Dette tallet er svært høyt, og bør sees i sammenheng med metodologiske utfordringer nevnt i del 2 om metode.

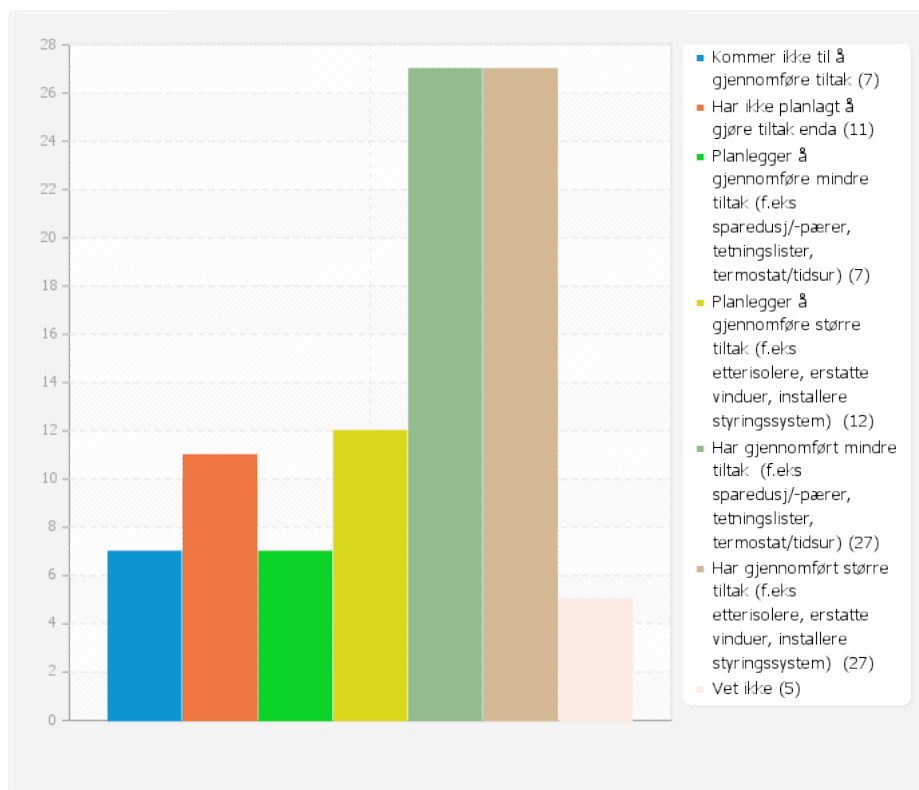


23 prosent av respondentene opplyser imidlertid at de ikke kommer til å bli oljefri, mens 14 prosent ikke vet.

Hvis vi ser på hvilke løsninger de enkelte respondentene har valgt opplyser 46 prosent av de som har blitt, eller skal bli oljefri at de har valgt varmepumpe (luft-luft), mens 6 prosent har valgt pellets (kamin), 28 prosent har valgt ved, mens 9 prosent har valgt å installere både vedovn og luft-luft-varmepumpe. 11 prosent har valgt å installere luft-vann-varmepumper.

De som har valgt leverandør gjennom oljefri.no argumenterer med at de opplever at leverandørene i oljefri.no fremstår som seriøse og langsiktige firmaer, mens de som ikke har valgt leverandørene i oljefri fokuserer på at oljefrileverandørene ikke har gitt god nok respons, og at de har opplevd at tilbudene de har mottatt ikke har vært rimelige nok.

Når det gjelder gjennomføring av energieffektiviseringstiltak, oppgir hele 73 prosent av respondentene at de har gjennomført større eller mindre energieffektiviseringstiltak i sine boliger. 15 prosent av respondentene oppgir at de planlegger å gjennomføre mindre energieffektiviseringstiltak, mens 9 prosent planlegger å gjennomføre større tiltak. Bare 9 prosent oppgir at de ikke kommer til å gjennomføre energieffektiviseringstiltak i sin bolig.



Også her er gjennomføringsgraden høy. At hele 36 prosent av respondentene har gjennomført større energieffektiviseringstiltak i sine boliger er både interessant, og gledelig og kan være en indikasjon på at oljefri.no har bidratt til å øke gjennomføringsgraden av energieffektiviseringstiltak i husholdningene.

Sees disse tallene når det gjelder utskifting av oppvarmingskilde og gjennomføring av energieffektiviseringstiltak i sammenheng med at 53 prosent i undersøkelsen også oppgir at de helt eller delvis er enig i at oljefri.no har synliggjort at boligen deres står for store klimagassutslipp, og at 44,6 prosent oppgir at oljefri.no helt eller delvis har inspirert dem til å gjennomføre klima- og energieffektiviseringstiltak, er det tydelig at oljefri.no har gitt resultater når det gjelder gjennomføringen av tiltak.

3.6 **Motiver og hindringer for å bli oljefri**

Brukerne i oljefri.no vil oppgi ulike årsaker til at de ønsker å bli oljefri. Hva opplever flest brukere at er viktige motiver eller hindringer for prosessen med å bli oljefri? For å vurdere dette har det blitt utviklet en rekke påstander som respondentene støtter i stor eller noen grad, eller som er uten betydning.

De fire påstandene som flest respondenter oppgir at har hatt betydning for at de ønsker å bli oljefri er: reduksjon i energikostnadene og forventede økonomiske besparelser (av betydning for 73 prosent), et ønske om å redusere energiforbruket (av betydning for 68 prosent), ønske om å redusere klimagassutslippene (av betydning for 69 prosent), samt det å ha en fremtidsrettet oppvarmingsløsning (av betydning for 65 prosent). En annen fremtredende årsak til å sette i gang prosessen ned å bli oljefri er at dagens oppvarmingsløsning må skiftes ut uansett (av betydning for 59,5 prosent).

Komfort (48 prosent), oppvarming uten forbrenning (38 prosent) og plassbesparing (28 prosent) er andre ikke like fremtredende årsaker til at oljefyren ønskes utskiftet, mens pålegg fra myndigheter (13 prosent) ikke gis stor betydning av respondentene i undersøkelsen.

Når det gjelder de forholdene respondentene uttrykker som hindringer for å bli oljefri, vektlegger flest respondenter påstander om: manglende støtte fra myndighetene (65 prosent), høye installasjonskostnader (60 prosent) og at det er vanskelig å finne en optimal erstatningsløsning (58 prosent).

Manglende lønnsomhet (44,5 prosent), usikkerhet rundt valg av erstatningsløsning (44,5 prosent), vanskeligheter rundt praktisk gjennomføring (44 prosent), samt at leverandørene anbefaler ulike løsninger (40 prosent) er andre fremtredende årsaker som trekkes frem som hindringer i prosessen med å bli oljefri.

Vanskeligheter rundt organisering (38 prosent), det faktumet at dagens oppvarmingsløsning foretrekkes fremfor andre (36,5 prosent), lav kompetanse blant leverandører (31 prosent) og tidsaspektet ved gjennomføringen (23 prosent) er mindre fremtredende hindringer, mens nylig installerte oljebaserte oppvarmingsløsninger ikke trekkes ofte frem som en hindring (8 prosent).

3.7 Oppfatninger av oljefri.no

Respondentene i undersøkelsen oppgir i hovedsak at de opplever oljefri.no som et positivt tiltak. Brukerne er mest positive til måten oljefri fremstår når det gjelder prosjektets målsetting om å bidra til å redusere klimagassutslippene i Bergen (bare 6 prosent er negative), og når det gjelder prosjektets fremgangsmåte med å sende ut informasjon i samarbeid med Bergen kommune, og være synlig i media (10 prosent er negative).

I hovedsak er det kommunikasjonen med leverandørene som oppgis som mest problematisk. Mer enn tretti prosent oppgir at de ikke er fornøyd med leverandørerne i oljefri.no. En god del av respondentene oppgir at de ikke har fått svar, har fått svar for sent, eller ikke er fornøyd med oppfølgingen de har fått av leverandørene. Dette er viktig informasjon som det er nødvendig å følge opp, samtidig som dette er noe det allerede har blitt tatt tak i i prosjektadministrasjonen. Det har allerede blitt gjort forbedringer av nettsiden som nå fanger opp og varsler hvis leverandører ikke besvarer sine forespørslar, men det er nødvendig å også sette i verk andre tiltak for å bedre dette.

Konklusjon

Spørreundersøkelsen har avdekket en rekke forhold når det gjelder hvem brukerne av oljefri.no er og hvordan de har tatt oljefri.no i bruk og hvordan de oppfatter oljefri.no.

De viktigste funnene har vært at:

- 1) oljefri.no når best ut til potensielle brukere gjennom utadrettet arbeid i form av å være synlig gjennom media, ved å sende ut informasjon direkte til brukere, og ved å være en synlig aktør på nett (gjennom lenker og søkbarhet i søkemotorer).
- 2) oljefri.no i størst utstrekning har blitt tatt i bruk av familier, spesielt de "modne" familiene med oppvoksende eller voksne barn. Det er også en stor hovedvekt av menn som aktivt har tatt oljefri i bruk. Hovedvekten av brukerne oppgir også at de har et klima- og miljøengasjement, mens svært få er medlem av naturvernforbundet, eller vurderer å bli det.

Her har naturvernforbundet et stort, ubenyttet potensial til å øke sin medlemsmasse. Naturvernforbundet må bli tydeligere i formidlingen av oljefri.

- 3) oljefri.no oppleves i hovedsak som et positivt prosjekt. Brukerne er generelt positive til prosjektets formål og fremgangsmåte. Nettsiden defineres som oversiktlig og informativ, men har et forbedringspotensiale. Oljefri.nos formål må blant annet gjøres tydeligere i all kommunikasjon, og informasjonen på nettsiden må både utvides og forbedres noe.
- 4) leverandørsamarbeidet i oljefri.no er det aspektet i prosjektet brukerne oppgir at har størst forbedringspotensial. I undersøkelsen kommer det frem at en betydelig del av respondentene ikke har fått tilstrekkelig oppfølging fra leverandørene. En del tiltak har allerede blitt satt i gang for å bedre dette, men det kreves det iverksetting av ytterligere tiltak innenfor området. Prosjektadministrasjonen må blant annet være tydeligere når det gjelder hva det forventes at leverandørene skal gi brukerne informasjon om, og må sanksjonere og stenge ute leverandører som ikke oppfyller sine forpliktelser.
- 5) en stor andel av respondentene har blitt oljefri eller er i gang med å bli det, og mange av respondentene har gjennomført, eller planlegger å gjennomføre energieffektiviseringstiltak i sine boliger. Dette indikerer at oljefri.no har betydning og effekt som pådriver og tilrettelegger for gjennomføring av klimatiltak.

I vurderingen av disse funnene må det tas hensyn til de metodiske aspektene som kan være problematiske med hensyn til datamaterialets representativitet.

Vedlegg: Spørsmål i undersøkelsen

Oljefri.no - en brukerundersøkelse

Bruk av olje til oppvarming står for store klimagassutslipp. Oljefri.no ønsker bidra til at disse utslippene reduseres. Skal vi lykkes trenger vi din bistand. Tilbakemeldingen din er avgjørende for å kunne gjøre oljefri.no bedre. Har du har mulighet til å fylle ut denne spørreundersøkelsen er det til stor hjelp for oss.

Undersøkelsen tar 5 minutter. Har du ikke tid til å fullføre er det mulig å lagre svarene, og komme tilbake til undersøkelsen på et senere tidspunkt. Du kan når som helst avbryte undersøkelsen.

Deg og boligen din

Spørsmålene på denne siden er om deg og boligen du bor i.

1 Hvor gammel er du? *

Velg kun en av følgende:

- under 25
- mellom 25 og 35
- mellom 35 og 45
- mellom 45 og 65
- eldre enn 65

2 Er du mann eller kvinne? *

Velg kun en av følgende:

- Kvinne
- Mann

3 Er du opptatt av miljø- og klimaspørsmål? *

Velg kun en av følgende:

- svært opptatt
- litt opptatt
- lite opptatt
- ikke opptatt
- vet ikke

4 Er du medlem i Naturvernforbundet? *

Velg kun en av følgende:

- Ja, jeg er medlem
- Ja, jeg ble medlem gjennom oljefri.no

- Nei, jeg er ikke medlem
- Jeg er ikke medlem, men ønsker å melde meg inn.
- Jeg er ikke medlem, men ønsker informasjon

5 Hva slags bolig eier du? *

Velg kun en av følgende:

- større enebolig
- enebolig
- tomannsbolig
- rekkehus
- leilighet
- jeg leier bolig
- annet

Med større enebolig menes hus med bruksareal på over 250 m²

6 Hvor mange personer omfatter husholdningen? *

Velg kun en av følgende:

- 1 person
- 2 personer
- 3 personer
- 4 personer
- 5 personer
- mer enn 5 personer

7 Er boligen din i god energimessig stand? *

Velg kun en av følgende:

- i svært god stand
- i god stand
- i verken god eller dårlig stand
- i dårlig stand
- vet ikke

Svært god energimessig stand gjelder helt nye boliger, og bygg med passivhus-, eller lavenergistandard. Boliger bygget etter 90-tallet har generelt god energimessig standard. Eldre boliger der det er gjennomført etterisoleringstiltak som utskifting av vinduer og isolering av tak og vegger kan også være i god energimessig stand.

8 Hvilken oppvarmingsløsning hadde boligen da du sendte inn forespørsel til oljefri.no?

Vennligst velg alle som passer:

- oljefyr tilknyttet et vannbårent varmedistribusjonssystem (f.eks radiatorer)
- elektrisk oppvarming tilknyttet et vannbårent varmedistribusjonssystem (f.eks radiatorer)
- kombinert ved- og oljeovn
- oljeovn/parafinkamin
- elektriske panelovner
- vedovn
- peis for vedfyring
- annet

Nettsiden oljefri.no

Spørsmålene på denne siden går inn på hvorfor du besøkte oljefri.no og hvordan du oppfatter nettsiden.

9 Hvordan fikk du vite om oljefri.no?

Vennligst velg alle som passer:

- Jeg fikk brev og brosjyre i posten
- Jeg så en annonse i avisen
- Gjennom Bergen kommune/BKK
- Gjennom Naturvernforbundet
- Gjennom venner og kjente
- Jeg så oppslag om oljefri.no i media
- Gjennom søkemotorer på nett
- På andre måter

10 Hvorfor gikk du inn på nettsiden oljefri.no første gang?

Vennligst skriv her:

11 Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om nettsiden oljefri.no? *

Vennligst velg passende svar til hvert punkt:

	helt enig	delvis enig	delvis uenig	helt uenig	vet ikke
- Oljefri.no er oversiktlig og det er enkelt å finne frem på siden.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- Jeg liker designen og utformingen av oljefri.no.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- På oljefri.no fant jeg den informasjonen jeg lette etter.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- Informasjonen som presenteres på oljefri.no er tydelig og lettfattelig.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- Informasjonen som presenteres på oljefri.no er mangelfull.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- Informasjonen som presenteres på oljefri er inspirerende og motiverende.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- Oljefri.no har synliggjort at boligen min kan stå for store klimagassutslipp.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- Oljefri.no har inspirert meg til å gjennomføre klima- og energifrigjøringstiltak i boligen min.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12 Hvordan kan vi gjøre nettsiden oljefri.no bedre? [Svar kun på dette spørsmålet hvis du svarte 'helt enig' eller 'delvis enig' eller 'delvis uenig' eller 'helt uenig' eller 'delvis uenig' eller 'helt uenig' eller 'delvis uenig' eller 'helt uenig' eller 'delvis uenig' eller 'helt uenig' eller 'delvis uenig' eller 'helt uenig' til spørsmål '11' (- Oljefri.no har inspirert meg til å gjennomføre klima- og energifrigjøringstiltak i boligen min.)]

Vennligst skriv her:

Leverandørskjemaet på nettsiden

Disse 2 spørsmålene relatert til utfyllingen av skjemaet "bli oljefri på 1-2-3".

13 Hva var årsaken til at du valgte å fylle ut skjemaet "bli oljefri på 1-2-3" på nettsiden oljefri.no? *

Vennligst velg alle som passer:

- jeg ville erstatte oljefyren med et mer klimavennlig alternativ
- jeg ønsket hjelp til å fjerne oljetanken
- jeg ønsket å bestille energisjekk (trykktesting og termografering) av boligen
- jeg ønsket å komme i kontakt med seriøse leverandører
- jeg ville komme i kontakt med flere leverandører samtidig
- jeg ønsket informasjon og forskjellige produkter, tekniske løsninger
- jeg ønsket informasjon om mulige økonomiske støtteordninger
- ren nysgjerrighet, jeg ønsket å teste ut systemet

- jeg ønsket informasjon om kostnader på produkt og gjennomføring av tiltak
- andre årsaker

Skjemaet "bli oljefri på 1-2-3" er plassert på venstre side på oljefri.no, og gjør det mulig å sende inn forespørsel til leverandører om tilbud på klimavennlig oppvarming, fjerning av oljetank, eller energisjekk av boligen.

14 Hvilke andre årsaker? [Svar kun på dette spørsmålet hvis du svarte 'andre årsaker' til spørsmål '13']

Vennligst skriv her:

15 Velg de karakteristikkene du mener passer når det gjelder utfyllingen av skjemaet "bli oljefri på 1-2-3" på www.oljefri.no.

Vennligst velg alle som passer:

- skjemaet hadde et utseende som gjorde at jeg ønsket å fylle det ut
- skjemaet var enkelt å fylle ut
- skjemaet var logisk bygget opp
- skjemaet hadde forståelige og lettfattelige spørsmål
- skjemaet forsto jeg ikke meningen med, eller hadde enkelte deler jeg ikke forsto
- jeg hadde praktiske problemer med å fylle ut skjemaet
- skjemaet hadde spørsmål jeg ikke visste svarene på
- skjemaet var omfattende og tok lang tid å fylle ut
- jeg har andre kommentarer til skjemaet

Skjemaet "bli oljefri på 1-2-3" er det skjemaet som kan fylles ut til venstre på nettsiden oljefri.no, og som blir videresendt til valgte, aktuelle leverandører i oljefri.no.

16 Hva ved skjemaet / hvilke deler var vanskelig å forstå? [Svar kun på dette spørsmålet hvis du svarte 'skjemaet hadde spørsmål jeg ikke visste svarene på' eller 'skjemaet forsto jeg ikke meningen med, eller hadde enkelte deler jeg ikke forsto' til spørsmål '15']

Vennligst skriv her:

17 Hva er dine kommentarer til skjemaet? [Svar kun på dette spørsmålet hvis du svarte 'jeg har andre kommentarer til skjemaet' til spørsmål '15']

Vennligst skriv her:

Leverandørene i oljefri.no

Leverandørene spiller en viktig rolle i oljefri.no.

Spørsmålene på denne siden er relatert til informasjonen og oppfølgingen leverandørene i oljefri.no har gitt deg.

18 Er du fornøyd med oppfølgingen du har fått av leverandørene i oljefri.no? *

Velg kun en av følgende:

- svært fornøyd

- fornøyd
- verken fornøyd eller misfornøyd
- misfornøyd
- vet ikke

19 Hvor mange av leverandørene i oljefri.no besvarte forespørselen din innen 14 dager? *

Velg kun en av følgende:

- ingen av leverandørene
- noen av leverandørene
- flere av leverandørene
- alle leverandørene
- vet ikke

20 Hvem fikk du ikke svar av? [Svar kun på dette spørsmålet hvis du svarte 'ingen av leverandørene' eller 'noen av leverandørene' eller 'flere av leverandørene' til spørsmål '19']

Vennligst skriv her:

21 Leverandørene i oljefri.no har gitt meg tilstrekkelig informasjon om: * Vennligst velg passende svar til hvert punkt:

	helt enig	delvis enig	delvis uenig	helt uenig	vet ikke
a) hvilke tjenester de leverer	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b) hvilke produkter de installerer eller bruker	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c) kostnader forbundet med utførelsen av tjenestene	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

På vei mot å bli oljefri?

Hvor er du i prosessen med å bli oljefri?

Spørsmålene på denne siden er om hvor du er i prosessen, og hva som er årsaken til at du har, eller ikke har blitt oljefri.

22 Har du blitt oljefri? *

Velg kun en av følgende:

- Jeg har blitt oljefri, og har valgt en av leverandørene i oljefri.no
- Jeg har blitt oljefri, men har valgt leverandør utenfor oljefri.no
- Jeg har ikke blitt oljefri enda, men blir det snart
- Jeg kommer ikke til å bli oljefri
- Jeg vet ikke

23 Hvilken oppvarmingsløsning har du valgt? [Svar kun på dette spørsmålet hvis du svarte 'Jeg har ikke blitt oljefri enda, men blir det snart' eller 'Jeg har blitt oljefri, men har valgt leverandør utenfor oljefri.no' eller 'Jeg har blitt oljefri, og har valgt en av leverandørene i oljefri.no' til spørsmål '22']

Vennligst skriv her:

24 Hva var årsaken til at du valgte leverandør gjennom oljefri.no? [Svar kun på dette spørsmålet hvis du svarte 'Jeg har blitt oljefri, og har valgt en av leverandørene i oljefri.no' til spørsmål '22']

Vennligst skriv her:

25 Hva var årsaken til at du valgte en annen leverandør? [Svar kun på dette spørsmålet hvis du svarte 'Jeg har blitt oljefri, men har valgt leverandør utenfor oljefri.no' til spørsmål '22']

Vennligst skriv her:

26 Kommer du til å velge leverandører gjennom oljefri.no, eller utenfor? * [Svar kun på dette spørsmålet hvis du svarte 'Jeg har ikke blitt oljefri enda, men blir det snart' til spørsmål '22']

Velg kun en av følgende:

- Leverandør i oljefri.no
- Leverandør utenfor oljefri.no
- vet ikke

27 Hva er årsaken til at du velger leverandør gjennom oljefri.no? [Svar kun på dette spørsmålet hvis du svarte 'Leverandør i oljefri.no' til spørsmål '26']

Vennligst skriv her:

28 Hva er årsaken til at du velger leverandør utenfor oljefri.no? [Svar kun på dette spørsmålet hvis du svarte 'Leverandør utenfor oljefri.no' til spørsmål '26']

Vennligst skriv her:

29 Hva var årsakene til at du har blitt / vil bli oljefri? [Svar kun på dette spørsmålet hvis du svarte 'Jeg har blitt oljefri, og har valgt en av leverandørene i oljefri.no' eller 'Jeg har blitt oljefri, men har valgt leverandør utenfor oljefri.no' eller 'Jeg har ikke blitt oljefri enda, men blir det snart' eller 'Jeg vet ikke' til spørsmål '22']

Vennligst velg passende svar til hvert punkt:

	i stor grad	i noen grad	uten betydning	vet ikke
- Jeg ville redusere klimagassutslippene mine.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- Jeg ville redusere energiforbruket mitt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- Jeg ville redusere energikostnadene mine, og forventer fremtidige økonomiske besparelser.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- Jeg måtte gjøre noe med den gamle oppvarmingsløsningen uansett.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- Jeg fikk pålegg fra	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	i stor grad	i noen grad	uten betydning	vet ikke
myndigheter om kontroll/oppgradering av gammel oppvarmingsløsning.				
- Jeg ønsket oppvarming uten forbrenning.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- Jeg ønsket en oppvarmingsløsning som tar mindre plass, med finere og mer praktisk utforming.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- Jeg ville ha mer komfortabel og mindre arbeidskrevende oppvarming.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- Jeg ønsket en oppvarmingsløsning som er mer fremtidsrettet.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Andre årsaker	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Merk av hvor stor betydning påstandene over har hatt for deg i prosessen med å bli oljefri.

30 Hvilke andre årsaker? [Svar kun på dette spørsmålet hvis du svarte 'i stor grad' eller 'i noen grad' til spørsmål '29' (Andre årsaker)]

Vennligst skriv her:

31 Hva gjør det vanskelig å bli oljefri?

Vennligst velg passende svar til hvert punkt:

	i stor grad	i noen grad	uten betydning	vet ikke
-Jeg har nettopp installert ny oljefyrt oppvarmingsløsning.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
-Jeg foretrekker den oppvarmingsløsningen jeg har i dag.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
-Jeg vet ikke hvilken oppvarmingsløsning jeg skal velge.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
-Jeg har ikke funnet en optimal erstatningsløsning.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
-Installasjonskostnaden er for høy.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
-Utskiftningen vil ikke bli lønnsom på sikt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
-Utskiftningen tar for lang tid.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
-Utskiftningen er praktisk vanskelig å gjennomføre.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
-Utskiftningen er vanskelig å organisere.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
-For liten kompetanse hos leverandørene.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
-Leverandørene anbefaler ulike løsninger.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
-Myndighetenes økonomiske støtteordninger er for dårlige.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Andre årsaker	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Merk av hvor stor betydning påstandene over har hatt.

32 Hvilke andre årsaker? [Svar kun på dette spørsmålet hvis du svarte 'i noen grad' eller 'i stor grad' til spørsmål '31' (Andre årsaker)]

Vennligst skriv her:

33 Har du gjennomført tiltak for å redusere energiforbruket i boligen?

Vennligst velg alle som passer:

- Kommer ikke til å gjennomføre tiltak
- Har ikke planlagt å gjøre tiltak enda
- Planlegger å gjennomføre mindre tiltak (f.eks sparedusj/-pærer, tetningslister, termostat/tidsur)
- Planlegger å gjennomføre større tiltak (f.eks etterisolere, erstatte vinduer, installere styringssystem)
- Har gjennomført mindre tiltak (f.eks sparedusj/-pærer, tetningslister, termostat/tidsur)
- Har gjennomført større tiltak (f.eks etterisolere, erstatte vinduer, installere styringssystem)
- Vet ikke

Hvordan oppfatter du oljefri.no

Med disse spørsmålene ønsker vi å finne ut hvordan du opplever oljefri.no, og hvordan du mener at oljefri.no kan bli bedre.

34 Er du positiv eller negativ til måten Oljefri.no fremstår når det gjelder:

Vennligst velg passende svar til hvert punkt:

	positiv	verken positiv eller negativ	negativ	vet ikke
Oljefri.no som kombinasjon av informasjons- og bestillingstjeneste	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Målsetting (reduksjon i klimagassutslippene fra oljefyring)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fremgangsmåte (utsendelse av brev og brosjyre i samarbeid med kommunen)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Synlighet (oppslag i media, annonsering i avis og på nett m.m.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Formidling av informasjon (informasjonen på nettsiden i form av tema, omfang og kvalitet)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tjenesteutvalg (utvalget av tjenester som formidles)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Leverandører (utvalg, kompetanse, oppfølging)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Brukervennlighet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

35 Oljefri.no er et samarbeid mellom BKK, Bergen Kommune og Naturvernforbundet Hordaland. Synes du disse gjør oljefri.no mer eller mindre troverdig?

Vennligst velg passende svar til hvert punkt:

	mer troverdig	verken mer eller mindre troverdig	mindre troverdig	vet ikke
BKK	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bergen kommune	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Naturvernforbundet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Hordaland

	mer troverdig	verken mer eller mindre troverdig	mindre troverdig	vet ikke
--	---------------	-----------------------------------	------------------	----------

36 Hvordan opplever du [Oljefri.no](https://oljefri.no)?

Vennligst skriv her:

Hva forbinder du med oljefri.no, og hva oppfatter du at oljefri.no er?

37 Hvordan kan [Oljefri.no](https://oljefri.no) bli tydeligere og lettere å forstå?

Vennligst skriv her:

38 Hvordan kan informasjonen som presenteres på [Oljefri.no](https://oljefri.no) bli bedre?

Vennligst skriv her:

39 Hvordan kan oppfølgingen fra leverandørene i [Oljefri.no](https://oljefri.no) bli bedre?

Vennligst skriv her: