

# EFFEKTANALYSE AF OPFØLGENDE RÅDGIVNING

Kan opfølgende rådgivning hjælpe borgerne videre i deres proces mod en endelig implementering af energiforbedrende tiltag?

Den antropologiske undersøgelse er udviklet i forbindelse med Energistyrelsens energirådgivning til private husstande, som konsortiet Viegand Maagøe og Transition driver for Energistyrelsen.

Transition har foretaget undersøgelserne og udarbejdet rapporten.

Udgivet december 2018

# INDHOLDSFORTEGNELSE

<b>Resumé</b>	<b>4</b>
<b>Indledning</b>	<b>8</b>
<b>Undersøgelsens teoretiske udgangspunkt</b>	<b>9</b>
Beslutningshjulet	10
Personaanalyse	13
Analyse af rådgivningstelefonens samtaler	14
<b>Metode</b>	<b>15</b>
<b>Effektanalysen</b>	<b>17</b>
Borgere der forkaster at renovere	18
Borgere i tvivlfasen	21
Bedre implementerede projekter med opfølgende rådgivning	25
<b>Nogle persontyper er nemmere at hjælpe videre end andre</b>	<b>26</b>
<b>Konklusion</b>	<b>29</b>
<b>Litteraturliste</b>	<b>33</b>

# RESUMÉ

På baggrund af telefoninterviews med 74 borgere, der er i en proces med at forbedre deres hjem, har vi undersøgt, om og på hvilke måder opfølgende rådgivning kan hjælpe dem videre i deres proces mod en endelig implementering af energiforbedrende tiltag. Borgerne i undersøgelsen har oprindeligt på eget initiativ kontaktet SparEnerg.dk's telefonrådgivning med spørgsmål omkring energiforbedrende tiltag og i den forbindelse tilkendegivet at ville deltage i projektet. Undersøgelsen er udført som en splittest, hvor halvdelen af de deltagende borgere har modtaget opfølgende rådgivning som følge af den oprindelige rådgivningssamtale, mens den anden halvdel ikke har. Slutteligt har vi gennem interviews med alle borgerne sammenholdt opfølgingsgruppen og kontrolgruppen for at vurdere effekten af den opfølgende rådgivning.

For at belyse effekten af den opfølgende rådgivning er benyttet to værktøjer:

1. **Beslutningshjulet** Beslutningshjulet beskriver forskellige faser i en beslutningsproces, og illustrerer, hvordan en proces kan køre, men også stoppes og gå i stå. Opfølgende rådgivning er en katalysator, der kan skubbe hjulet i gang igen.
2. **Personaanalysen** Personaanalysen identificerer seks typer af borgere, der er karakteriseret ved, at de tilgår renoveringsprojekter i deres hjem forskelligt. Det betyder, at vi kan afklare, om opfølgende rådgivning virker på en bestemt persontype.

### Hvilken effekt har den opfølgende rådgivning?

Analysen viser, at det er muligt gennem opfølgende rådgivning at hjælpe borgerne tættere på en implementering af det projekt, de oprindeligt søgte rådgivning omkring.

De 74 borgere i undersøgelsen befinder sig ved forsøgets afslutning i fire grupperinger:

GRUPPE:	ANTAL:	EFFEKT:
Borgere, der har forkastet ideen om renovering (at de ikke skal udføre projektet)	4	Undersøgelsen indeholder ved dens afslutning blot fire borgere, der helt har forkastet ideen om den renovering, de søgte rådgivning om. Heraf har blot én været en del af opfølgingsgruppen. Denne borger har fravalgt at udføre renoveringen, fordi privatøkonomien ikke rækker. Økonomi er en faktor, som yderligere rådgivning ikke kan rykke ved. Ud af de tre borgere, der ikke har modtaget opfølgende rådgivning, vurderes to at have potentiale til at blive hjulpet i gang med processen igen gennem rådgivning. Den ene borger ligner til forveksling én af borgerne i gruppe 2, som den opfølgende rådgivning netop har hjulpet videre i processen.
Borgere, der undervejs har forkastet ideen om renovering, men igen er kommet i tvivl – tvivlen er en effekt af den opfølgende rådgivning	2	Den opfølgende rådgivning har hjulpet to borgere, der havde forkastet deres renoveringsprojekt, tilbage ind i beslutningshullet i en tvivl, om de skal renovere. Det kan umiddelbart lyde negativt, at rådgivningen efterlader borgeren i tvivl, men hvis projektet ellers er hensigtsmæssigt at udføre, er det positivt, at borgerne fortsat overvejer muligheden for implementering, frem for helt forkaster projektet. De to borgere er hjulpet tilbage i tvivl-fasen gennem henholdsvis ny viden og rum for genovervejelse som følge af den opfølgende rådgivningssamtale.
Borgere, der fortsat er i tvivl om de skal udføre projektet eller hvad de skal udføre	14	Det er fordelagtigt, at borgerne er i tvivl om, hvad de skal udføre, fremfor om de skal udføre noget. Hvis de er i tvivl om, hvad de skal udføre, har de bevæget sig til en erkendelse af, at noget skal gøres. Simplificeret sagt er borgerne gået fra en passiv tvivl til en mere handlingsorienteret tvivl. Borgerne i kontrolgruppen har vist sig at forblive i den samme tvivl-fase under hele forsøgsperioden, mens det i opfølgingsgruppen lykkes rådgiveren at flytte fire borgere fra gruppen, om de skal udføre til, hvad de skal udføre. Opfølgingsgruppen viser dermed mere bevægelse i deres beslutningsproces end kontrolgruppen gør.
Borgere, der er nået i mål til implementering af deres projekt	54	Et højt antal borgere (54 ud af 74) når i mål med den renovering, de har kontakten rådgivningstelefonen om. Hos de borgere, der har implementeret, er der eksempler på, at den opfølgende rådgivning enten har fået projektet til at forløbe hurtigere eller nemmere, eller har kvalitetssikret eller forbedret projektet. Medmindre selve undersøgelsen (og dermed øget opmærksomhed på renoveringsprojektet) i sig selv har haft en positiv effekt, er årsagen til den høje implementeringsgrad sandsynligvis også, at de borgere, der ringer til rådgivningstelefonen, har foretaget egen research inden den første kontakt. Dermed adskiller rådgivningssessionerne via telefonrådgivningen sig fra rådgivningskanaler, hvor en rådgiver initierer den indledende kontakt.

### Bestemte typer borgere er mere modtagelige over for opfølgende rådgivning end andre

Personaanalysen supplerer effektanalysen ved at kigge på, om der er specifikke persontyper, der i højere grad kan hjælpes videre i beslutningsprocessen via en opfølgende rådgivning. Undersøgelsen viser, at særligt tre typer har glæde af denne form for opfølgning:



#### **DEN ORDENTLIGE BORGER:**

Typen vedligeholder løbende og har tid til research. Derfor er det også naturligt, at de dels kan befinde sig længe i tvivl-faserne, fordi de sjældent har akutte reparationer, men også at de ender med at forkaste nogle renoveringer, da de sandsynligvis overvejer flere tiltag, der ikke er decideret nødvendigt at udføre. Senere kan de vende tilbage i tvivl-fasen af frygt for, at de har overset noget. Den ordentlige borger har tid til at tænke over tingene samt snakke med rådgiver i telefonen, hvilket har vist sig i denne undersøgelse ikke bare at hjælpe til en implementering af det oprindelige projekt, men også at åbne op for nye projekter. Derfor fungerer opfølgende rådgivning rigtig godt hos denne type.



#### **DEN TRAVLE BORGER:**

Typen står ofte med akutte reparationer, så mange borgere af denne type implementerer faktisk, når det gælder det specifikke projekt, de kontaktede rådgivningstelefonen omkring. Men de, der ikke implementerer, går ofte i stå i en tvivl-fase, hvor de ikke får taget stilling. På den ene side kan typen mere end nogen anden have brug for opfølgningen, så projekterne ikke bliver glemt i deres travle hverdag. På den anden side kan det være svært for rådgiveren at fange borgerne på et godt tidspunkt, hvor de har tid til at snakke. Hvis den travle borger skal have det optimale ud af den opfølgende rådgivning i det format, den er udført i denne undersøgelse, skal rådgiveren have sat sig godt ind i deres proces, så rådgivningen kan gå lige til sagens kerne, og samtalen kan blive nærværende for borgeren med det samme.



#### **DEN SPARSOMMELIGE BORGER:**

typen befinder sig ofte længe i renoveringsprocesserne, fordi de har mange gør det selv-projekter, der kræver research og trækker i langdrag. Den opfølgende rådgivning kan her fungere som en hjælpende hånd undervejs, og kvalificeret rådgivning kan kvalitetssikre, at den sparsommelige borger ikke udfører de mange gør det selv-projekter forkert. Gruppen kan indeholde mange unge borgere, der netop har købt deres første hus, og de kan have masser af gåpåmod og er åbne over for nye ideer, så længe økonomien og tiden kan følge med.

### Rådgiverens rolle i forhold til implementering

Undersøgelsen viser, at det særligt er spørgsmålet om højt elforbrug, der får borgere til at gå i stå i deres proces, hvis der ikke er en oplagt strømsluger. En borger i undersøgelsen kommer først videre i sin proces med at komme det høje elforbrug til livs, da rådgiveren foreslår et alternativt løsningsforslag i den anden opfølgende samtale. Derfor er det rådgiverens rolle at opstille alternative løsninger, hvor det er muligt.

Eksemplet viser samtidig, at opfølgning er effektivt i de projekter, der er mindre synlige i dagligdagen, fx et højt elforbrug, der oftest kun figurerer i borgerens bevidsthed, når elregningen skal betales.

Undersøgelsen viser også, at skriftlig information tilsendt i e-mail som følge af en rådgivning, for nogle borgere kan være en vigtig faktor til at komme videre i processen. Det giver borgeren let adgang til materiale, som vedkommende kan læse i ro og mag.

Jo tættere borgeren er på implementering af projektet, jo større teknisk indsigt bør rådgiveren have. Derfor kan en opfølgning i form af små push-beskeder, fx påmindelser over e-mail, fungere, hvis borgeren kun knap er kommet i gang med projektet, mens der senere i processen kan være brug for en mere specifik rådgivning og dybere teknisk indsigt.

# INDLEDNING

Undersøgelsen understøtter Energistyrelsens arbejde med energirådgivning til private husstande. Formålet med den opfølgende rådgivning er at vurdere, om det har en positiv effekt, at borgerne følges og vejledes løbende, når de er i gang med forskellige former for energibesparende tiltag i deres hjem.

Der er i undersøgelsen udført telefoninterviews med 74 borgere, der har ringet til SparEnergi.dk's rådgivningstelefon i perioden jun. 2017 – sep. 2018, og borgerne har tilkendegivet deres deltagelse i projektet. Der er ikke selekteret på borgernes projekttype, geografiske placering eller lignende, kriteriet har blot været, at borgeren har været i gang med en renoveringsproces, som rådgiverne kunne følge op på. Undersøgelsen er udført som en splittest, hvor halvdelen af de deltagende borgere har modtaget opføl-

gende rådgivning, mens den anden ikke har. Slutteligt har vi sammenholdt de to grupper, kaldet opfølgingsgruppen og kontrolgruppen for at vurdere, om den opfølgende rådgivning har haft en gavnlig effekt og i så fald hvilken.

Efter en gennemgang af undersøgelsens teoretiske udgangspunkt og metodiske tilgang, fremlægges den egentlige effektanalyse og slutteligt rapportens konklusioner.



# UNDERSØGELSENS TEORETISKE UDGANGSPUNKT

Der er mange forskellige motivationsfaktorer, når det handler om energirenoveringer i private hjem. Det kan være alt fra komfortmæssige, æstetiske, miljømæssige og økonomiske faktorer. Forskellige hverdagspraksisser har betydning for, hvorfor vi renoverer eller ikke renoverer en bolig, og motivationsfaktorer hænger derfor tæt sammen med det levede liv i husene og den kontekst, som borgeren befinder sig i (se eksempelvis Shove et. al. 2007, Gram-Hanssen 2010).

Transition har i en tidligere undersøgelse udført for Energistyrelsen arbejdet dybdegående med borgerens beslutningsproces i energirenoveringsprojekter (Transition 2016). Begrebet "opfølgningseffekten" udspringer af en undersøgelse, hvor Transition undersøgte forskellige katalysatorer i borgernes beslutningsprocesser. En katalysator er et element, der kan skubbe til beslutningen om at foretage en renovering, hvis de rette borgere rammes af katalysatoren på det rette tidspunkt.

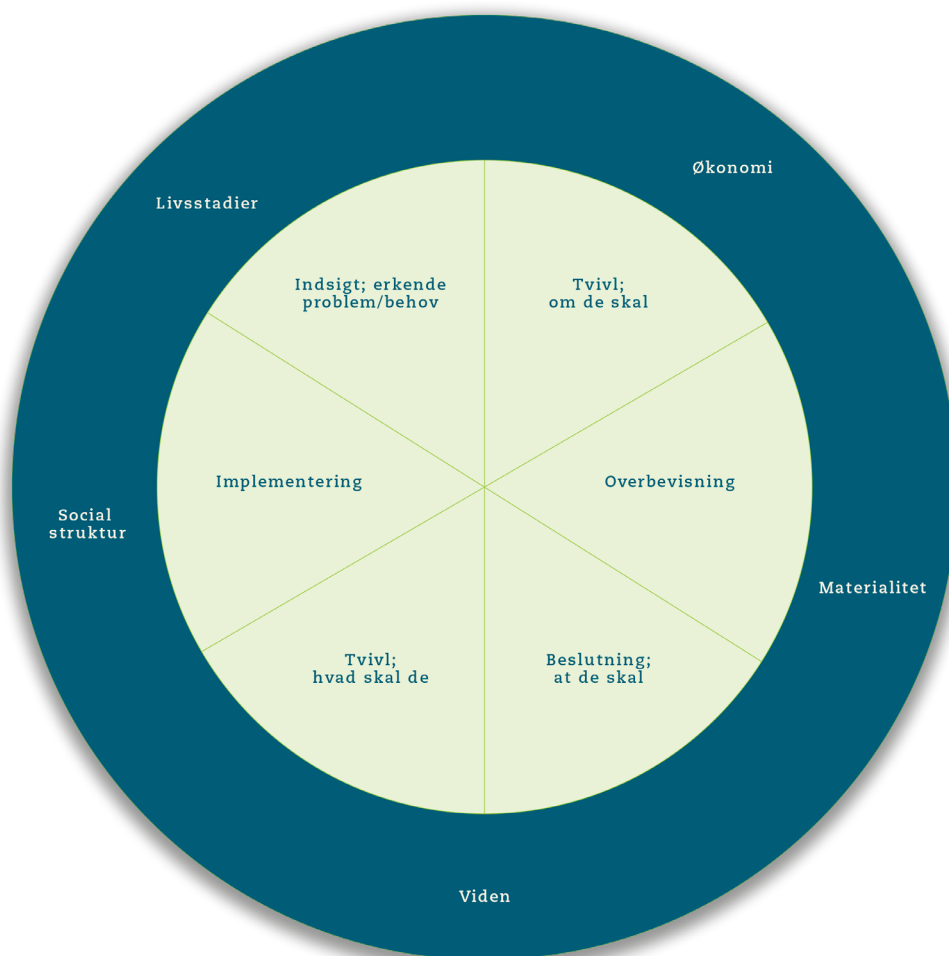
I studiet af opfølgningseffekten havde et antal husejere modtaget en energiscreening og efterfølgende rapport med anbefalinger til energiforbedrende tiltag i deres bolig. Flere borgere, der først havde afvist at udføre de foreslåede renoveringer, ændrede mening, da energirådgiveren senere henvendte sig til dem og fulgte op på deres beslutning. Studiet tydeliggjorde, at den opfølgende samtale skabte et rum for, at borgerne fik tid til at reflektere over og genoverveje deres valg. I nogle tilfælde var timingen på opfølgningstidspunktet bedre, da borgernes kontekst i form af arbejde, travlhed mm. havde ændret sig, så de var mere modtagelige over for energirådgiverens råd.

I nærværende analyse anvendes en model, Beslutningshjulet, for borgernes beslutningsproces i forbindelse med energirenoveringer. Analysen vil også trække på indsigterne fra Personaanalysen, som identificerer seks persontyper, der har hver deres karakteristika, i forhold til hvordan de tilgår renoveringsprojekter i deres hjem (Transition 2018).

## Beslutningshjulet

Opfølgende rådgivning kan have en katalyserende effekt i borgernes beslutningsproces, når det drejer sig om at energirenovere, og selve beslutningsprocessen er beskrevet i seks faser i model 1, *Beslutningshjulet*. Modellen er illustreret som et hjul, fordi borgerens beslutningsproces sjældent er lineær. Det er heller ikke sikkert, man skal igennem alle seks faser, ligesom faserne ikke skal forstås som hverken kronologiske eller afhængige af hinanden.

Derfor er der ikke én fast rækkefølge i beslutningsprocessen, men mange mulige rækkefølger. Man kan ligeledes springe faser over eller gå tilbage i faser, som man tidligere har været i. Hjulet illustrerer bevægelse, men det illustrerer også, at det kan stoppes og at beslutningsprocessen kan gå i stå. Borgeren er nemlig omgivet af en kontekst, som kan påvirke vedkommende i beslutningsprocessen – enten ved at bremse processen eller skabe fremdrift.



MODEL 1: BESLUTNINGSHJULET

## FASERNE I BESLUTNINGSHJULET:

<b>Indsigt:</b>	Man erkender, at man har et problem, der skal udbedres eller et behov, der kan tilfredsstilles. Denne erkendelse kan komme på baggrund af fx træk, utæt tag eller en ny viden om muligheder og nye teknologier.
<b>Tvivl - om man skal:</b>	Denne tvivl handler om, hvorvidt man faktisk skal udføre en renovering. Tvivlen kan bunde i manglende viden om, hvad en renovering indebærer, og hvordan den skal udføres. Det kan være tvivl om, hvorvidt det overhovedet er nødvendigt og pengene værd.
<b>Overbevisning:</b>	Man bliver klogere på de ting, der har sæt tvivl og kan blive påvirket af andres fortællinger – gode som dårlige. I fasen kan man både blive overbevist om at "gøre noget", såvel som "ikke at gøre noget". Overbevisningsfasen kan foregå samtidig med, at andre faser gennemgås.
<b>Beslutning - at man skal:</b>	Dette kan være afslutningen af overbevisningsfasen og er ikke nødvendigvis en lang fase. Man beslutter sig for eller imod en renovering. Måske beslutter man at vente, men hvis man beslutter sig for at renovere, kan denne beslutning føre til yderligere overvejelser, da man stadig skal beslutte, hvad man skal gøre.
<b>Tvivl - hvad man skal:</b>	Denne tvivl handler om, hvad der skal gøres. Den kan opstå, når man har erkendt og besluttet, om man ønsker at gøre noget ved et givent problem eller behov. Nu mangler man at finde ud af hvad. Er varmeregningen for høj, er der måske flere løsninger; man kan udskifte vinduer, isolere murene eller udskifte varmforsyning.
<b>Implementering:</b>	Når man har besluttet, at man skal, og hvad man skal, så er det bare med at sætte i gang. Der kan opstå uforudsete problemer eller behov undervejs, som giver en fornyet indsigt og betyder, at man skal gennemgå nogle af de tidligere faser igen.

## BESLUTNINGSPROCESSENS KONTEKST:

### Livsstadier:

Hvor et menneske er i sit liv kan have stor betydning for, om vedkommende har forudsætninger og overskud til at renovere. Visse livsstadier kan være særligt begrænsende: skilsmisse (hvem får huset), sygdom (intet overskud), arbejdsløshed (påvirker økonomi). Ligeledes kan der være livsstadier, der fordrer renovering: Nyt job (stabil økonomi), flytning (man vil sætte huset i stand inden indflytning), familieforøgelse (man har brug for mere plads og komfortforbedring). En familieforøgelse kan dog modsat betyde, at travlheden tager over, og man ikke har tid til at imødekomme de gode intentioner.

### Økonomi:

Det er en forudsætning for at prioritere renoveringer, at man har et vist økonomisk råderum. Økonomien kan således både være begrænsende og fremmende. Her er der både tale om den private økonomi og den langsigtede gevinst ved en renovering. Tilskud til energirenoveringer kan også spille ind.

### Materialitet:

Selve bygningens arkitektoniske og fysiske muligheder er en konkret, men uomgæelig faktor for, hvad der kan ændres i boligen.

### Social struktur:

Med social struktur menes lovgivninger på området og normer og værdier i samfundet og i den nære omgangskreds. Hvis det er den gængse opfattelse i omgangskredsen, at energirenoveringer ikke kan betale sig økonomisk, er det måske også den umiddelbare opfattelse, man selv har.

### Viden:

Det kan være viden om muligheder for renovering. Viden om konsekvenser af til- og fravalg, viden om omkostninger og egne værdier. Alt sammen kan både være fremmende og hæmmende for en beslutningsproces.

## Personaanalyse

Sideløbende med effektanalysen er der foretaget en personaanalyse. Analyserne understøtter i høj grad hinanden, da personaanalysen søger at skabe en dybere forståelse af borgernes nuancerede verdener (den verden, der også beskrives under beslutningshjulets kontekst), så vi i højere grad kan forstå, hvilke katalyserende effekter der kan påvirke de enkelte borgers renoveringsproces.

Dermed er det relevant at undersøge, om der er bestemte persontyper, hvor den opfølgende rådgivning fungerer bedre end hos andre. De seks persontyper med hver deres renoveringspraksis er et resultat af borgernes forskelligartede motivationsfaktorer, barrierer og livsomstændigheder.

PERSONAERNE ER:	
<b>Den travle borger</b>	Der har meget lidt tid til renoveringer, ofte står med akutte reparationer, og hurtigt tager rådgivers ord for gode varer, da der ikke bruges tid på research. Den knappe ressource tid præger typen, der særligt indeholder småbørnsfamilier.
<b>Den sparsommelige borger</b>	Der ofte ender i lange gør-det-selv-projekter, selvom de kan blive usikre i processen undervejs. De kan være relativt grundige i tilbudsindhentning og research, men udfører helst så meget som muligt selv, da de gerne vil udnytte deres ressourcer optimalt.
<b>Den ordentlige borger</b>	Der gerne vil have alting fremstår velholdt og som derfor udfører løbende renoveringer. De går gerne med "livrem og seler", dog uden at fråse. Den ordentlige borger er grundig og nøgleord er tryghed og komfort, hvorfor der er en vis skepsis overfor nye løsninger. Typiske "ordentlige borgere" kan være det ældre ægtepar, der har boet i deres hus i mange år.
<b>Verdensborgeren</b>	Der er et fællesskabsorienteret menneske, som går op i miljø, ansvarlighed og fleksibilitet. De går gerne på kompromis med komfort eller økonomi for de energivenlige løsninger. Selvom verdensborgeren ikke er materialistisk, kan de godt gå op i æstetik og design. De vil derfor sætte pris på, at løsninger er gennemtænkte, både i forhold til æstetik og miljø. Typen består af borgere med et vist økonomisk overskud samt fx personer i alternative boformer.
<b>Handymanden</b>	Der ser huset som et hobbyprojekt og konstant har projekter i gang. Han er meget praktisk/teknisk anlagt, stoler på sine egne færdigheder, og kan lide at "springe ud i det", uden alt nødvendigvis skal researches først. Han søger viden hos venner og bekendte, og nøgleord er selvforsyning, driftsøkonomi og kreativitet. Handymanden har ofte en ingeniør- eller håndværksmæssig uddannelse, eller har oparbejdet den store viden gennem mange år med renoveringsprojekter i huset, som han nødtigt flytter fra.
<b>Konkurrence-mennesket</b>	Der på mange måder er en frontløber, der vil "vinde": han jagter de ekstreme løsninger og det mindst mulige energiforbrug. Han er ikke bleg for at bygge nyt "nulenergi"hus for at få sine ønsker opfyldt - heller ikke flere gange i livet. Han har generelt let ved at sætte sig ind i nye ting, og vælger ofte selv at være tovholder på større renoveringsprojekter, men hyrer de rette håndværkere til at udføre arbejdet for ham. Han kan være en livsnyder, der tiltrækkes af det ekstraordinære og den gode historie, ligesom han lægger vægt på eksklusivitet.

## Analyse af rådgivningstelefonens samtaler

I analyser af samtaler mellem borger og rådgiver på SparEnergi.dk's rådgivningstelefon har Transition konkluderet, at borgerne, der ringer til rådgivningstelefonen, alle forinden opkaldet har lavet en vis egen research (Transition 2016). Dermed kan man med rette sige, at borgerne er et lille stykke inde i deres beslutningsproces, når de ringer. Det udgangspunkt borgeren kommer fra, er altså ikke et nulpunkt, som det i højere grad er, hvis det er energirådgiveren, der tager initiativ til kontakt.

I rådgivningstelefonens tilfælde er det altid borgeren, der har stået for den første kontakt, og dermed vil vedkommende være længere i beslutningsprocessen, end hvis det modsatte var tilfældet. Samtidig er rådgivningen på SparEnergi.dk's rådgivningstelefon karakteriseret ved at være uvildig og rådgivningen bliver ydet fra distance, så borgerens hus eller problematik ikke kan besigtiges. Disse grundlæggende faktorer i kontakten vil vi forholde os til i undersøgelsen.

# METODE

Gennem telefoninterviews er borgernes reoverings- og beslutningsproces undersøgt. Borgerne er tilfældigt udvalgt ved, at rådgiverne over en periode på et år har spurgt borgere, der har søgt rådgivning gennem SparEnergis dk's rådgivningstelefon, om vi senere måtte ringe dem op i forbindelse med undersøgelsen. Vi har derved ikke selektivt udvalgt borgerne efter deres type af projekt, emne, geografiske placering eller andet, men kriteriet har blot været, at borgeren har været i gang med en reoveringsproces, vi kunne følge op på. Det ønskede mål var 80 borgere, og vi indsamlede accept fra sammenlagt 85 borgere for at have en sikkerhed i forhold til eventuelle frafald. Frarafaldet var dog større end antaget. Nogle borgere faldt fra grundet store ændringer i deres liv såsom sygdom eller flytning, mens det med andre blot ikke lykkedes at komme i telefonisk kontakt igen.

Alle 74 borgere har deltaget i et indledende interview umiddelbart efter deres første opkald til telefonrådgivningen. Herefter er halvdelen (37 borgere) blevet kontaktet 1-3 gange fordelt over halvandet år af en energirådgiver og har fået sparring og hjælp til at komme videre i deres reoveringsproces. Antal vejledninger har været afhængig af den enkeltes behov, og da de 37 borgere, der har modtaget opfølgning, har vist sig at være et stykke inde i deres beslutningsproces, har de fleste ikke haft behov for mere end én opfølgning. Efter første opfølgning har rådgiveren vurderet, hvorvidt der var behov for en ny opfølgning. Yderligere opfølgning er foretaget, hvis borgeren enten ikke er kommet i mål med det oprindelige projekt, eller der er dukket nye projekter op.

Antal borgere der har modtaget én opfølgning	20
Antal borgere der har modtaget to opfølgninger	14
Antal borgere der har modtaget tre opfølgninger	3

Figur 1: Antal opfølgende rådgivninger de 37 borgere i opfølgningsgruppen har modtaget

Ved forsøgets afslutning har alle borgere deltaget i et afsluttende interview, hvor den halvdel, der ikke har modtaget opfølgende rådgivning undervejs, har fungeret som en kontrolgruppe. Det er igennem interviews kortlagt, hvor borgerne har været i deres beslutningsproces ved forsøgets start, og hvor langt og hvordan de har flyttet sig gennem forsøgsperioden. Alle interviews har taget udgangspunkt i den samme semistrukturerede interviewguide. Temaer og hovedspørgsmål var dermed defineret på forhånd med ud-

gangspunkt i den beskrevne teori, men der er en åbenhed i forhold til at afvige fra guiden i den konkrete interviewsituation, hvis informanten bringer andre interessante emner på banen. På baggrund af interviews er det blevet kortlagt, hvor langt borgerne har bevæget sig i deres beslutningsproces gennem Beslutningshjulet.

I alle profiexempler er informanterne anonymiseret og fremstår dermed ikke med deres virkelige navne.

## Opfølgningsgruppens forløb:



## Kontrolgruppens forløb:



### Opfølgningsgruppen kontra kontrolgruppen fordelt på emner

Da de borgere, der har modtaget opfølgende rådgivning, er tilfældigt udvalgt af den samlede mængde deltagende borgere, er det relevant at se på, hvordan emnerne overordnet set fordeler sig på tværs af opfølgingsgruppen og kontrolgruppen. Emnerne siger noget om, hvor hurtigt eller langsomt renoveringen kan gennemføres, fx skal udskiftninger af varmekilde gå relativt hurtigt, hvis oliefyret er stået af, mens et generelt højt elforbrug ikke er noget, der på samme måde påvirker borgeren hver eneste dag, og derfor kan være et mere trægt emne at få borgeren til at handle på.

Figur 2 viser de overordnede kategorier, som borgerne i undersøgelsen har henvendt sig til rådgivningstelefonen omkring. Kategorien "opvarmningsform" dækker rådgivning om skift af alle typer varmekilder, "isolering" dækker isolering af gulv, hulmur, loft og udskiftning af vinduer, mens "overordnet rådgivning" er borgere, der søger bredere rådgivning omkring deres hus, fx borgere, der overvejer gennemrenovering af nuværende bolig eller nybyggeri.

EMNE	ANTAL I OPFØLGINGSGRUPPEN	ANTAL I KONTROLGRUPPEN
Opvarmningsform	24	20
Isolering	5	9
Fugt	1	2
Højt elforbrug	2	0
Overordnet energi rådgivning	5	6

Figur 2: Emnerne, de deltagende borgere har søgt rådgivning omkring

Der er kun små udsving i opfølgingsgruppen kontra kontrolgruppen. Grupperne fordeler sig nogenlunde ligeligt på emner, hvilket betyder at der ikke er væsentlige forudsætninger for, at grupperne agerer forskelligt i deres renoveringsproces.

Eneste emne i opfølgingsgruppen, der ikke figurerer i kontrolgruppen, er spørgsmål omkring et generelt højt elforbrug, hvilket analysen tager højde for.



# EFFEKTANALYSEN

## Informanternes rejse i beslutningsprocessen

Det indledende interview kortlagde, hvor borgeren var i sin beslutningsproces, da den oprindelige rådgivningssamtale fandt sted. I nedenstående figur 3 vises de rejser (jf. faserne i beslutningshjulet), som borgerne har været på i perioden mellem det indledende interview og det afsluttende interview. Figur 3 forholder sig udelukkende til det specifikke projekt, som borgerne oprindeligt kontaktede rådgivningstelefonen omkring.

Figur 3 viser, at borgerne befinder sig i fire overordnede grupperinger i beslutningshjulet:

1. borgere, der har forkastet ideen om renovering (at de ikke skal udføre projektet)
2. borgere, der undervejs i forløbet har forkastet ideen om renovering, men igen er kommet i tvivl
3. borgere, der fortsat befinder sig i en tvivl-fase ("om de skal" eller "hvad de skal" udføre)
4. borgere, der har færdiggjort deres projekt og dermed har nået implementeringsfasen

REJSE I BESLUTNINGS-PROCESSEN	ANTAL I OPFØLGNINGSGRUPPEN	ANTAL I KONTROLGRUPPEN
Om/hvad de skal → At de ikke skal	1	3
Om/hvad de skal → At de ikke skal → Om de skal	2	0
Om de skal	1	2
Hvad de skal	4	3
Om de skal →Hvad de skal	4	0
Om/hvad de skal →implementering	25	29

Figur 3: Borgernes rejser i beslutningsprocessen jf. faserne i Beslutningshjulet

De borgere, der er nået til implementeringsfasen, ses i figurens nederste linje. Implementeringen kan være sket over en længere eller kortere periode, da undersøgelsesperioden strækker sig over næsten halvandet år. Nogle har dermed implementeret én uge efter opkaldet, mens andre har implementeret et år efter. Implementeringstiden afhænger af emnet, de har søgt rådgivning omkring. Som pointeret i metodeafsnittet har borgerne udført en vis mængde egen research, inden deres opkald til rådgivningstelefonen. Derfor har de som minimum gennemgået indsigtstiden i beslutningshjulet, hvor de har erkendt et problem eller behov. Det er dermed helt naturligt, at borgerne befinder sig i én af tvivl-faserne, når de kontakter SparEnergi.dk's rådgivningstelefon. Derfor kan analysen heller ikke konkludere, at rådgivningen på SparEnergi.dk alene er udslagsgivende for, at så mange af borgerne har nået implementeringsfasen.

Figuren viser også, at der er lidt flere i kontrolgruppen, der har nået implementeringsfasen end i opfølgingsgruppen. Det modsatte ville selvfølgelig have været oplagt, da vores antagelse er, at opfølgende rådgivning generelt hjælper borgerne tættere på en implementering. Dog er det ikke udelukkende interessant at se på, hvorvidt borgerne har implementeret eller ej, men også hvorvidt det er muligt at hjælpe dem til at bevæge sig imellem faserne i deres beslutningsproces. Det interessante bliver derfor også at se på de borgere, der ikke når til implementeringsfasen, for at forstå hvorfor og hvordan vi bedst kan understøtte dem i at komme videre med deres renoveringsprojekt. De følgende afsnit vil derfor behandle hver af disse grupper.

## Borgere, der forkaster at re- novere

De eneste seks borgere, der undervejs i undersøgelsen helt har forkastet at fortsætte deres renoveringsproces, er fordelt mellem tre borgere i opfølgningsgruppen og tre i kontrolgruppen. Ud af de tre borgere i opfølgningsgruppen viste det afsluttende interview dog, at to af disse undervejs har bevæget sig tilbage i en tvivl-fase.

I nedenstående figur 4 er disse seks borgere benævnt med pseudonymer for at gøre det lettere at kigge nærmere på deres proces.

REJSE I BESLUTNINGS- PROCESSEN	OPFØLGNINGSGRUPPEN	KONTROLGRUPPEN
Om/hvad de skal →At de ikke skal	Esben	Toke, Jeppe Poul
Om/hvad de skal →At de ikke skal →Om de skal	Vita, Karen	

Figur 4: De seks borgere, der undervejs i forløbet har forkastet at renovere

### Borgere, der har forkastet en renovering: Toke, Jeppe, Poul & Esben

De tre borgere i kontrolgruppen, der har besluttet sig for ikke at renovere (Toke, Jeppe og Poul), har søgt rådgivning af tre vidt forskellige grunde.

**Toke** har for nyligt udskiftet et punkteret vindue i sit hus, hvilket har fået ham til at mærke forskellen på kuldeindfald fra de gamle ruder og den nye termorude. Da han ringede til rådgivningstelefonen, overvejede han at skifte alle vinduer og desuden skifte husets elvarme til en luft til luft-varmepumpe, men i det afsluttende interview havde han forkastet begge ideer. Vinduerne havde han indhentet tilbud på, men håndværkeren vendte aldrig tilbage. Toke forklarer:

”Det handler jo også om, hvor lang tid du skal afskrive den her investering. Det er nok derfor, han (tømreren) ikke er kommet med tilbuddet, for han kunne måske se, det havde lidt lange udsigter med den afskrivning, og jeg har ikke haft tid til at kontakte ham. Det hele ender med, at vi står på standby med det hele og ikke kommer til at køre videre med det.”

Afsluttende interview med Toke

**Jepp**e overvejede at få en varmepumpe i familiens sommerhus, hvor der lige nu er elvarme. Overvejelserne udsprang af, at flere i deres omgangskreds har været begejstrede for en varmepumpe, som Jeppe siger:

**”Det gav os lidt mod på at undersøge det. Det er jo væsentligt billigere end de der sindssyge elradia-torer, der æder strøm. Men vi har jo egentlig ikke noget problem med at bruge brændeovnen. Så vi besluttede os for at lade være”.**

Afsluttende interview med Jeppe

**Poul** ringede, fordi han ville hulmursisolere sit hus, og det var faktisk allerede i den oprindelige rådgivningssamtale, at Poul blev gjort opmærksom på en vigtig pointe, der bremsede ham i renoveringen. Han ringede for at få at vide, hvilket materiale det var bedst at hulmursisolere med, hvorefter rådgiveren gjorde ham opmærksom på at undersøge, om hulmursisoleringen overhovedet var en god idé, hans gamle hus taget i betragtning. Toke skulle sikre sig, at facaden var i god stand, inden han satte hulmursisoleringen i gang, så han ikke risikerede frostsprængninger efterfølgende.

I det indledende interview forklarede Poul, at han forinden opkaldet til SparEnergi.dk's rådgivningstelefon havde været i kontakt med en isolatør, der havde anbefalet ham at isolere huset. Men efter rådgivningen valgte han straks at ringe til en lokal murer:

**”Så ringede jeg til en lokal murer. Det tog ham ikke lang tid. Han lavede en fugtighedstest og så sagde han: ”ved du hvad? Jeg ville ikke isolere. Jeg kan ikke anbefale, du hulmursisolere. Jeg kan være bekymret for de følgevirkninger, der vil være. Den energibesparelse du får, vil du komme til at ofre på reparationer af dit hus”. - Så du kan tro, jeg var glad for, jeg ringede til ham mureren. Han gjorde det endda gratis for mig.”**

Indledende interview med Poul

Poul er dermed ikke gået i stå i sin proces, men har fravalgt hulmursisoleringen, fordi det var det rette valg. I de to andres tilfælde er Toke gået i stå, særligt fordi tømreren endte med ikke at vende tilbage, og Toke ikke har haft tid til at kontakte ham. Han tænker, at årsagen kan være, at det er for dyrt at skifte vinduer – uden han egentlig har undersøgt sagen til bunds. Tokes proces er dermed gået i stå, og spørgsmålet er, om en opfølgende rådgivning kunne have hjulpet processen i gang igen. Toke nævner, at den økonomiske udskrivning ved udskiftning af vinduer måske er for stor, og med denne indsigt kunne rådgiver måske have

gjort ham opmærksom på den økonomiske besparelse, han sandsynligvis ville kunne opnå gennem sit andet omtalte projekt: at skifte elvarmen til en varmepumpe, hvilket han slet ikke er gået videre med.

I Jeppe's tilfælde har han forkastet varmepumpen i sommerhuset, fordi han ikke ser den som en decideret nødvendighed. Jeppe lægger i det afsluttende interview meget vægt på det økonomiske aspekt af varmepumpen i sommerhuset, men mangler indsigt i de ikke-økonomiske fordele, såsom at man kan tænde varmepumpen hjemefra inden ankomst – faktorer, som han måske kunne have haft glæde af at få indsigt i under rådgivning.

I opfølgingsgruppen har vi **Esben**. Han overvejede oprindeligt at få skiftet familiens gasfyr til en luft til vand-varmepumpe, men er gået i stå i sin proces, da andre projekter har presset sig på:

**” I mellemtiden er der sket det, at der er nogle andre ting, vi bliver nødt til at bruge nogle penge på med det her hus. Det er noget dræn, der måske skal skiftes og noget el. Det er lidt mere vigtigt.”**

Afsluttende interview med Esben

Esben, der er den eneste af de fire borgere, der har forkastet at renovere, og samtidig har modtaget opfølgende rådgivning, er underlagt en knap ressource – penge. Det kan en opfølgende rådgivning ikke lave om på.

I kontrolgruppen finder vi altså flere borgere, der helt har forkastet en renovering, end vi gør i opfølgingsgruppen, hvorimod vi i opfølgingsgruppen finder to borgere, som efter at have forkastet en renovering alligevel er kommet i tvivl, om de skal implementere. Dem vil vi se nærmere på i følgende afsnit.

## Borgere, der har forkastet en renovering, men er kommet i tvivl: Vita og Karen

Vita og Karen har begge haft overvejelser omkring opvarmningsformer.

Vitas hus er opvarmet med brændeovn og en enkelt luft til luft-varmepumpe. Vita overvejer, hvorvidt brændeovnen skal udskiftes med et træpillefyr eller en ekstra luft til luft-varmepumpe:

”Vi kunne måske godt tænke os at skifte brændeovnen ud til et pillefyr eller evt. en varmepumpe mere. For jeg synes, det er noget dårlig luft, der kommer ud af en brændeovn. Jeg synes nogle gange, den er lidt ubehagelig.”

Indledende interview med Vita

I det afsluttende interview fortalte Vita, at de i stedet for at skifte brændeovnen ud havde valgt at isolere loftet i håb om at bruge brændeovnen lidt mindre og egentlig havde afsluttet processen der. I den opfølgende rådgivning talte hun dog en del med rådgiveren om indeklima, hvilket satte tankerne i gang igen:

”Jeg troede egentlig, det var vigtigst at lufte ud om morgenen, men jeg fandt i samtalen ud af, det også er vigtigt, inden vi går i seng. Og så sagde han, at der sagtens kan være partikler fra brændeovnen i soveværelset, selvom døren er lukket hele dagen. Han gav mig nogle råd til, hvordan jeg kunne undersøge mit indeklima. Det vil jeg gøre her over vinteren, for jeg har altid sådan noget i halsen efter vinteren, og jeg er næsten sikker på, det er brændeovnen, der gør det. Min mand er ligeglåd, men nu genovervejer vi det lige med varmepumpen. Og så er jeg begyndt at lufte ud tre gange om dagen.”

Afsluttende interview med Vita

Den opfølgende rådgivning gav dermed Vita rum til at overveje, om varmepumpen alligevel ville være en god idé, ligesom den faktisk gav hende en ny indsigt der ændrede hendes adfærd ift. udluftning i hjemmet.

Den anden borger, der har taget valget om renovering op til genovervejelse, ligner rigtig meget Jeppe ovenfor. Karen overvejer nemlig ligeså, om hun skal få en varmepumpe i sommerhuset:

”Det er måske ikke det, man skal tænke på, men jeg synes, de har været meget store og kluntede at få ind i et sommerhus, og så skal de oven i købet have en første parket (...) og jeg har stillet mig selv spørgsmålet: har jeg behov for den? Men man kan jo ikke vide...det er det, der skurrer i mit hoved nu: under alle omstændigheder vil der jo komme noget fugt inde i huset. Jeg tænker, jeg er kommet igennem nogle faser, og indtil rådgiveren ringede, havde jeg parkeret den. (...) Det nemmeste ville være at sige ”ja”, og så bare få den op. Så havde man gjort det, og så er den ikke længere. Men I har givet mig et lille spark til, at jeg skal summe lidt...sat mig på arbejde. Men på en eller anden måde tror jeg, det er godt.”

Afsluttende interview med Karen

Spørgsmålet er, om Jeppe på samme måde kunne have genovervejet varmepumpen, hvis han havde modtaget opfølgning ligesom Karen gjorde. Selvom det er en meget lille del af den samlede gruppe borgere, der i undersøgelsen klart udtrykker, at de ikke vil gennemføre deres projekter, er det lykkedes at give to af borgerne enten en ny indsigt (Vita) eller rum for genovervejelse (Karen). Det betyder, at de måske alligevel ender med at nå til implementeringsfasen i deres respektive projekter. Men uanset hvor meget opfølgning man giver, vil økonomi (som i Esbens tilfælde) altid være uundgåelige faktorer.

## Borgere i tvivlfasen

I tvivlfaserne har vi i alt 14 borgere, hvoraf ni er i opfølgningsgruppen og fem i kontrolgruppen.

I forhold til de to tvivl-faser er det fordelagtigt, at borgerne er i tvivl-fasen "hvad de skal" udføre fremfor tvivl-fasen "om de skal" udføre deres projekt. "Hvad de skal" er en fase, man er i, når man har erkendt og besluttet, at noget skal gøres. Hvis man er i tvivl "om man skal", kan det lettere gå begge veje: man kan udføre noget eller lade være.

Det bliver da relevant at se på, hvilke tvivl-faser borgerne er i, når vi sammenligner opfølgningsgruppen og kontrolgruppen.

I nedenstående figur er borgerne i tvivl-fasen benævnt med pseudonymer.

REJSE I BESLUTNINGS-PROCESSEN	OPFØLGNINGSGRUPPEN	KONTROLGRUPPEN
Om de skal	Emil	Rolf, Tue
Hvad de skal	Anita, Mark, Mikkel, Carsten	Jonas, Silas, Flemming
Om de skal →hvad de skal	Lone, Steen, Ib, Rosa	

Figur 5: borgere der fortsat er i tvivlfaserne

Borgerne, der er forblevet i den samme tvivl-fase under hele undersøgelsen, er det samme antal i både kontrolgruppen og opfølgningsgruppen – nemlig fem borgere. Der kan være mange grunde til, at man ikke bevæger sig i beslutningsprocessen. Undersøgelsen er udført over en bestemt periode, og borgerne er indsluset i undersøgelsen løbende. At de ikke har bevæget sig i processen, kan afhænge af omfanget på det projekt, de har søgt rådgivning omkring: hvis det oprindelige projekt fx er nybyg af et nulenergihus, er der mange ting at tage stilling til, før man implementerer, og man befinder sig i tvivlfaserne i en længere periode, end hvis man blot skal skifte sit oliiefyr.

At man forbliver i tvivl-fasen kan også afhænge af faktorer, som fx hvor omhyggelig man er i sin research, at man bare ikke får gjort noget, selvom man gerne vil osv. I nedenstående figur 6 er borgerne sammenkoblet med projekterne for at få en bedre forståelse af, hvorfor de endnu ikke har truffet et valg enten for eller imod implementering af deres projekt.

REJSE I BESLUTNINGS- PROCESSEN	OPFØLGNINGSGRUPPEN	KONTROLGRUPPEN
Om de skal	Emil: overordnet energirådgivning (rådgivning inden huskøb)	Rolf: overordnet energirådgivning (ideer til energirenoveringstiltag i hjemmet)  Tue: Skift af gasfyr
Hvad de skal	Anita: skift af oliefyr  Mark: overordnet energirådgivning (gennem renovering af kælder i nykøbt hus)  Carsten: overordnet energirådgivning (gennemrenoverer hus)	Jakob: overordnet energi rådgivning (sparring om nybyggeri)  Silas: overordnet energirådgivning (gennemrenoverer hus)  Flemming: overordnet energirådgivning (gennemrenoverer hus)
Om de skal →hvad de skal	Lone: højt elforbrug  steen: højt elforbrug  Ib: skift af træpillefyr  Rosa: skift af vinduer	

Figur 6: Borgere i tvivlfaserne angivet med deres respektive projekter

Figur 6 viser, at størstedelen af borgerne, der stadig befinder sig i tvivlfaserne, er i gang med længerevarende projekter. Det drejer sig om store beslutninger om huskøb, gennemrenovering af eksisterende huse eller nybyggeri. Kun Anita i opfølgingsgruppen og Tue i kontrolgruppen befinder sig i samme fase med et lidt mindre projekt: tvivl om udskiftning af varmekilde. Et andet interessant fænomen er, at der i opfølgingsgruppen er fire borgere, der har

bevæget sig fra den mere passive tvivl "om de skal" til den mere handlingsorienterede tvivl "hvad de skal". Dette ses som et positivt skifte.

Analysen undersøger i det følgende først de fire borgere, der har bevæget sig i tvivlfaserne, og dernæst de to borgere, der befinder sig i den samme tvivl-fase.

## At bevæge sig imellem tvivl-faserne: Lone, Steen, Ib & Rosa

Lone ringede til rådgivningstelefonen, fordi hun synes, familien havde et højt elforbrug. Under det indledende interview var hendes tanker:

”Jeg er kun kommet dertil, at grundet vi er så mange i huset, handler det måske mere om en accept af, at sådan er det bare. Opkaldet sidst satte nogle tanker i gang, men vi er ikke kommet så meget videre med, hvorvidt vi skal gøre noget ved det”.

Indledende interview med Lone

I den opfølgende rådgivning blev Lone gjort opmærksom på en e-mail, hun havde modtaget efter den oprindelige rådgivningssamtale. Den indeholdt nogle links til hjemmesider, hvor det er muligt at estimere, hvor meget strøm de enkelte apparater i hjemmet cirka bruger. Den havde Lone glemt alt om, men i det afsluttende interview fortæller hun:

”Jeg gik efter nummer to rådgivning ind og fandt e-mailen, og jeg må indrømme, jeg sendte det videre til min mand, men det er noget med, at man kan prøve at holde de her estimater op imod, hvad vi egentlig har af apparater, og så se, om forbruget rent faktisk giver mening, eller om der er et spild et eller andet sted. Vi er så småt gået i gang med at kigge på det, og se hvad vi kan stille op”.

Afsluttende interview med Lone

Steen er i en lignende situation med sit elforbrug, da han bruger for næsten 40.000 kr. strøm om året, selvom opvarmningen af huset foregår via træpillefyr og jordvarme. I den indledende samtale blev han rådgivet til at henvende sig til en BedreBolig-rådgiver, hvilket Steen ikke fik gjort. Steen modtog senere to opfølgninger, og han fortæller i det afsluttende interview:

”Jeg synes, det var lidt meget at skulle have sådan en mand ud. Men så snakkede vi om, at jeg kunne få fat på sådan et SparOmeter, og det kunne man få i byggemarkedet. Så det er jeg gået i gang med, så må vi se, hvad der er galt. Jeg håber, det kan hjælpe med at lokalisere problemet, det var i hvert fald lidt lettere, end at skulle have en af de der mænd ud (en BedreBolig-rådgiver).”

Afsluttende interview med Steen

Det er først i opfølgning nummer to, at Steen og rådgiveren taler om et SparOmeter. Både i den oprindelige rådgivningssamtale og i den første opfølgning anbefales Steen at få en rådgiver ud for at gennemgå sit hus. Først da rådgiveren forsøger sig med en anden løsning, får det Steen til at handle. Dette viser, at hvis borgerne ikke handler på deres problematik, kan det være en god løsning at komme med alternative løsningsforslag, hvis de findes - også selvom det ikke er den bedst mulige løsning.

Både Lone og Steen har problemer med deres høje elforbrug som de eneste i denne undersøgelse. De synes begge, det er en lidt uoverskuelig problematik at gøre noget ved, derfor kommer de ikke videre. Et højt elforbrug virker som en uoverskuelig størrelse, når der ikke er nogle klare kilder til problemet. Lone og Steen fik to forskellige råd til, hvordan de kunne undersøge problemet, men kom ikke i gang. Efter opfølgende rådgivning er processen dog i gang igen hos dem begge.

Lone bliver i opfølgningen gjort opmærksom på en e-mail med nyttige informationer, hun havde modtaget efter første rådgivningssamtale, som i sidste ende får hende videre i forløbet. Hos Ib sætter en e-mail også skub i processen igen.

Ib overvejede, om han skulle skifte sit træpillefyr til en anden varmekilde, men synes ikke, det var nemt at finde information om emnet. Ib modtog information pr. e-mail efter den opfølgende rådgivning, og under det afsluttende interview fortalte han:

”Nu har jeg læst lidt om jordvarme, og det var fint at få på mail i stedet for kun mundtligt. Jeg ved ikke, om jeg fik det første gang, det kan jeg i hvert fald ikke huske. Men jeg er begyndt at tænke nu, og jeg hælder altså lidt til det jordvarme. Jeg skal bare lige have tid til at afgøre det.

Afsluttende interview med Ib

Fordi Ib modtager informationer pr. e-mail efter den opfølgende samtale, kommer han i gang med at læse om de forskellige muligheder, der er, når han vil skifte sit træpillefyr.

Den sidste borger i gruppen, Rosa, ringede til rådgivningen, fordi hun overvejede at skifte vinduer, men var gået i stå, fordi hun ikke vidste, hvordan og om hun kunne søge tilskud, hvis hun skiftede vinduerne lidt efter lidt. Rosa fortalte i det afsluttende interview:

”Det var forvirrende med tilskuddet. Især fordi jeg egentlig gerne vil gøre det (skifte vinduer) over en længere periode, og så vidste jeg ikke, om jeg skulle starte forfra med at søge tilskud hver gang. Men min søn er ved at hjælpe med at finde et energiselskab, og så må vi se, hvad jeg skal derfra.”

Afsluttende interview med Rosa

Rosa er ganske enkelt gået i stå i tilskudsøgningen, da hun synes, processen er svær. I princippet får hun hjælp til at forstå tilskudssøgningen i den opfølgende rådgivning, men i det afsluttende interview virker det lige så meget som om, hun er kommet i gang, fordi hendes søn hjælper til. Derfor er det usikkert, om det er den opfølgende rådgivning, der har hjulpet processen i gang, eller noget andet udefrakommende.

Trods små skridt så rykker opfølgningen på et eller andet i borgerne, der får dem til at handle på deres renoveringsprojekter, hvad enten det er alternative løsningsforslag, påmindelser eller skriftlig information om emnet, der gør udslaget.

## Borgerne, der slet ikke har bevæget sig: Anita & Tue

Anita og Tue er de eneste to borgere, der ikke står med et stort omfattende renoveringsprojekt, men heller ikke har bevæget sig i deres beslutningsproces. De overvejer begge en mulig udskiftning af en ældre varmekilde (hhv. oliefyr og gasfyr). Anita befinder sig modsat Tue i tvivlen ”hvad hun skal”, hvorfor hun er mest opsat på at handle.

Anita researcher en del, men er meget forvirret om den rette løsning:

”Jeg er lidt i tvivl stadigvæk, fordi jeg har et gammelt hus, og jeg får lidt forskellige meldinger om det. Fx har jeg fået tre tilbud, og installatørerne foreslår tre forskellige størrelser på varmepumpe. Det er overraskende. Den ene siger, det er vigtigt, jeg har tre faser i huset, så jeg skal have lavet en masse el oveni. Og et andet varmepumpefirma siger, det er okay med to. Det gør mig også usikker, at installatørerne faktisk er i tvivl, om det er et kondenserende oliefyr, jeg med større fordel kunne have. (...) Alle har fortalt mig, jeg skal have en varmepumpe. Men det er faktisk ikke et entydigt råd fra installatørerne, og derfor bliver jeg noget i tvivl og har også undersøgt mulighederne for det (at få et kondenserende oliefyr). Så er der også det i det, at når de regner ud, hvor mange kWh man vil bruge, så er det også forskelligt, og de mener alle, at jeg sagtens kan varme mit hus op med de forskellige størrelser pumper, som de foreslår, selvom størrelserne er forskellige.”

Afsluttende interview med Anita

Tue overvejer blot, hvorvidt han snart skal skifte gasfyret, fordi det er gammelt, men er fortsat usikker på ”om han skal” skifte det, fordi han i mellemtiden er begyndt at overveje at flytte.

Ulempen ved opfølgning over telefonen er, at der er nogle ting, rådgiveren ikke kan hjælpe med grundet den uvildige rådgivning og rådgivningen fra distance. Det viser sig i eksemplet med Anita, hvor rådgiveren ikke kan hjælpe hende med det helt konkrete valg af varmepumpe, der passer til hendes hus. Anita indhenter tilbud, men får forskellige meldinger fra installatørerne, hvilket gør det svært at træffe et valg. Dermed forbliver hun i tvivl-fasen, som rådgiveren har ikke mulighed for at hjælpe hende ud af.



## Bedre implementerede projekter med opfølgende rådgivning

Analysen har hidtil fokuseret på de borgere, der ikke har implementeret deres projekter, men afslutningsvist vil den undersøge de projekter, der er implementeret, og hvorvidt der kan spores en positiv effekt af den opfølgende rådgivning hos disse borgere.

Der er eksempler på, at opfølgningen har givet nye indsigter til borgeren på et igangværende projekt, hvilket enten har lettet implementeringen, forbedret eller udvidet projektet.

Et eksempel er **Morten**, der netop har købt det første hus med sin kæreste. Parret udfører selv så meget renoveringsarbejde som muligt. I den opfølgende samtale fortæller Morten, at de er ved at ordne husets tag, loft og hulmur. Her gør rådgiveren Morten opmærksom på, at der kan være et problem ved at udføre isoleringen på den måde, Morten beskriver, han vil udføre den på:

Morten: ”Inden vi lukker af oppe ved loftet, så kan man komme ned fra oven ved hulrummet, og så vil jeg hælde noget isolering ned, for det isolering der er, er faldet sammen.”

Rådgiver: ”Ja, men isoleringen vil lægge sig i hulrummet på forskellige måder, afhængigt af materialet. Hvis det, der er i hulrummet nu, er fx rockwool-granulat, så er det faldet sammen i huller rundt omkring i væggen. Så hvis man hælder isolering ned fra oven, så fylder man altså ikke de huller ud, som er længere nede. Så på den måde bør man nok, for at være helt sikker, have det eksisterende isolering suget ud og fylde op med noget nyt”.

### Opfølgende rådgivning med Morten

I det afsluttende interview med Morten fortæller han, at han efterfølgende fulgte op på rådet hos en håndværker som bekræftede problematikken, og han derfor endte med at få en isolatør til at udføre hulmursisoleringen, så den gamle isolering blev fjernet først. Morten mente derfor, at den nye indsigt han opnåede gennem den opfølgende rådgivning, havde forbedret udførelsen af hans projekt.

**Klaus** er et andet eksempel på en borger, som udtrykker, at den opfølgende rådgivning har lettet processen for ham. Klaus og familien har købt hus i en by, de endnu ikke har

en omgangskreds i. Familien skal have skiftet opvarmningsform. Da det indledende interview finder sted, har Klaus besluttet sig for løsningen, men det, der bremser ham i processen, er indhentning af tilbud:

”Det er en udfordring at finde håndværkere, når vi er tilflyttere. Vi har boet i København nogle år, men kommer ellers fra Odense. Så vi har ikke det store netværk her”.

### Indledende interview med Klaus

Klaus havde ikke modtaget link til Håndværkerlisten 1 efter den oprindelige rådgivningssamtale, men modtog listen via e-mail efter den opfølgende rådgivningssamtale, hvilket forenkede hans proces. Med Håndværkerlisten som udgangspunkt kunne han komme videre i processen ved lettere at finde en håndværker og kort efter få implementeret sit projekt.

**Lisa** er en tredje borger, der har implementeret sit projekt, men opnåede hjælpsom afklaring gennem den opfølgende rådgivning. Lisa skulle have skiftet et gammelt fastbrændselsfyret, og den indledende rådgivning handlede meget om varmepumper. Da Lisa og hendes kæreste efterfølgende begyndte at indhente tilbud, havde hun dog fået en fornemmelse af, at en varmepumpe ikke ville fungere optimalt i deres hus grundet deres enstrengede radiatorsystem. Men eftersom parret gerne ville af med fastbrændselsfyret, fordi det var tidskrævende at holde i gang, var de i tvivl om, hvilke af installatørernes råd de skulle følge. Under den opfølgende rådgivning fik Lisa mulighed for at diskutere disse råd, og rådgiveren havde over telefonen mulighed for at hjælpe med at navigere i de forskellige meldinger.

Opfølgende rådgivning er derfor også relevant for de borgere, der allerede har besluttet sig for at implementere deres projekter, da det kan lette processen eller forbedre selve resultatet. I disse tilfælde har det dog ofte vist sig at være vigtigt, at rådgiveren har en bred teknisk indsigt. Ofte er der behov for rådgivning på et mere teknisk niveau, da borgeren er længere i sin proces og har opnået en endnu dybere viden, end de havde til den første rådgivningssamtale. Denne dybere viden skal rådgiveren kunne navigere i.

# NOGLE PERSONTYPER ER NEMMERE AT HJÆLPE VIDERE END ANDRE

Analysen viser, at rigtig mange borgere i undersøgelsen når til implementeringsfasen, uden en rådgiver følger op. Men den viser også et billede af, at det er muligt at hjælpe borgere videre via den opfølgende rådgivning. Selvom kontrolgruppen indeholder flest borgere, der har nået selve implementeringsfasen, udviser opfølgingsgruppen mere bevægelse i deres beslutningsproces. Borgere, der har forkastet at udføre en renovering, rykker tilbage til en tvivl-fase, mens andre bevæger sig inden for tvivl-faserne, fra en tvivl om de skal udføre en renovering, til den mere handlingsorienterede tvivl "hvad de skal" udføre.

Hvorfor nogle borgere når implementeringsfasen, og andre ikke gør, handler ikke kun om omfanget af borgerens specifikke projekt, men i høj grad om at mennesker er forskellige, som forklaret i Personaanalysen. Mennesker har forskellige værdier og praksisser, når det gælder energirenovationer, ligesom en person altid er underlagt et specifikt mulighedsrum, både økonomisk, materielt og socialt. Med Personaanalysen som værktøj vil analysen undersøge, om der er mønstre i, hvilke typer borgere der fortsat er i tvivl, om de skal renovere, og hvilke borgere der helt har forkastet en renovering.

## Borgerne, der ikke har implementeret, fordelt på personaer

I figur 7 er de enkelte borgere, der ikke har nået implementeringsfasen, placeret i den personagruppe, de primært tilhører.

REJSE I BESLUTNINGSPROCESSEN	OPFØLGNINGSGRUPPEN	KONTROLGRUPPEN
Om/hvad de skal	Emil: Sparsommelig borger	Kaj: Ordentlig borger
At de ikke kan		Toke: Travl borger Jeppe: Ordentlig borger
Om/hvad de skal → At de ikke skal → Om de skal	Karen: Sparsommelige borger Vita: Ordentlig borger	
Om de skal	Emil: Sparsommelig borger	Rolf: Travl borger Tue: Ordentlig borger
Hvad de skal	Anita: Ordentlig borger Mark: Sparsommelig borger Mikkel: Verdensborger Carsten: Sparsommelig borger	Jakob: Konkurrencemenneske Silas: Sparsommelig borger Flemming: Sparsommelig borger
Om de skal →Hvad de skal	Lone: Travl borger Steen: Travl borger Ib: Travl borger Rosa: Ordentlig borger	

Figur 7: Borgerne, der ikke har implementeret, fordelt på persontyper

Mønstret viser, at dem, der ikke har implementeret, primært er **Den travle borger** (fem borgere), **Den sparsommelige borger** (seks borgere) og **Den ordentlige borger** (syv borgere).

**Verdensborgeren, Handymanden og Konkurrencemennesket** er enten slet ikke eller meget lidt repræsenteret blandt de borgere, der ikke har gennemført deres projekt. I denne undersøgelse er det dermed ikke de persontyper, der er gået i stå i deres proces, tværtimod er de ofte allerede i gang med nye overvejelser, når det afsluttende interview har fundet sted. Jakob og Mikkel, der er de eneste i figur 7, der indgår i disse typer, er begge i gang med et omfangsrigt projekt, der kræver en masse overvejelser, inden implementering kan sætte i gang. At følge op på disse borgere er dog ikke uvæsentligt, da særligt konkurrencemennesket altid gerne vil vende sit projekt. Ved det afsluttende interview sagde intet mindre end to af disse typer på eget initiativ, at de gerne ville ringes op af en energirådgiver, hvis de kunne, og på den måde få mere viden. Som fx **Jakob**, der er godt i gang med sit husbyggeri:

”Hvis der var en energiingeniør, der ringede til mig...det gad jeg da helt vildt godt. Så finder jeg da ud af, hvor jeg er rent videnskæssigt. Jeg har en forventning om, at han eller hun ved mere, end jeg gør. Det kunne være spændende at finde ud af, om de har nogle flere produkter eller løsninger, jeg ikke har tænkt på.”

Afsluttende interview med Jakob, som ikke har modtaget opfølgende rådgivning.

Konkurrencemennesket skal dog sandsynligvis nok finde den viden, han søger, også uden en rådgiver kontakter ham, da typen er karakteriseret ved at være meget opsøgende, og har let ved at sætte sig ind i nye ting. For verdensborgerens vedkommende går typen meget op i de energirigtige projekter af ideologiske årsager, hvorfor de som regel også får projekterne gennemført selv uden påmindelser. Det er derfor mere relevant at se på de stærkt repræsenterede persontyper i tvivl-faserne, og hvilke træk de har, der medfører, at de bevæger sig, som de gør i beslutningsprocessen under den opfølgende rådgivning.

## ”DEN ORDENTLIGE BORGER” OG OPFØLGENDE RÅDGIVNING

Den ordentlige borger er kendetegnet ved, at vedkommende løbende vedligeholder sit hus. De går med ”livrem og seler”, hvorfor renoveringerne sjældent bliver akutte, men de holder deres hus i stand uden at fråse. Derfor er det naturligt, at de dels kan befinde sig længe i tvivl-faserne (fordi de sjældent har akutte renoveringer), og at de kan ende med at forkaste projekter, da de undersøger forbedringer på huset, der ikke er decideret nødvendige at udføre. Eksempler herpå er Jeppe, der i sidste ende ikke fandt det nødvendigt at installere en varmepumpe i sit sommerhus, eller Vita og Karen, der fortsat er i tvivl, om de skal ændre opvarmningsform eller ej.

Den ordentlige borger lytter meget til rådgiveren og vil overveje, om der er noget, de bør udføre, hvis de konfronteres med nye muligheder. Materialet viser, at det særligt er hos den ordentlige borger, at opfølgningen medfører nye projekter. Derfor har borgere af denne type, der har implementeret de oprindelige projekter, fået opfølgende rådgivning, fordi der er opstået nye projekter via den opfølgende rådgivning.

Et eksempel er borgeren Iben, der relativt hurtigt fik implementeret en luft til luft-varmepumpe i sit sommerhus. Borgeren har fået tre opfølgninger, fordi samtalerne orienterede sig mod et nyt projekt – fugt i hendes kælder fremfor det oprindelige (og afsluttede) varmepumpe-projekt. Det er værd at bemærke, at den ordentlige borger ofte er omkring pensionsalderen, og derfor er lettere at fange på telefonen og har tid til at snakke om yderligere tiltag med rådgiver. Når rådgiveren vejleder den ordentlige borger er det et væsentligt element at have med, at persontypen er orienteret mod komfortmæssige fordele uden at fråse.

## ”DEN TRAVLE BORGER” OG OPFØLGENDE RÅDGIVNING

Den travle borger er kendetegnet ved, at der ikke er meget tid og overskud til renoveringer og vedligehold. Selvom der

er mange travle borgere i undersøgelsen, der har implementeret, fordi de ofte står med akutte reparationer, så er de også repræsenteret i tvivl-faserne. Den travle borger fungerer både godt og dårligt i den opfølgende rådgivning. På den ene side kan de mere end nogen andre have brug for opfølgningen, så projekterne ikke bliver glemt i en travl hverdag. På den anden side har det været vanskeligt at fange dem over telefonen, og de har ofte ikke tid til en samtale, medmindre rådgiveren har fanget dem på det rette tidspunkt fx på vej hjem i bilen fra arbejde. Det er en persontype, hvor timing betyder mere end hos nogle andre. En åbning hos den travle borger er at fange de travle børnefamilier, når deres børn er begyndt at blive ældre, og der kommer mere luft i tiden og økonomien. Eftersom vedligehold ikke har været en fast del af deres praksis i mange år, kan det være et tidspunkt, hvor typen i høj grad har brug for de ekstra skub, den opfølgende rådgivning giver. Måske kan det endda få typen til at ændre praksis angående renoveringsprojekter, når timingen her er bedre.

## ”DEN SPARSOMMELIGE BORGER” OG OPFØLGENDE RÅDGIVNING

Den sparsommelige borger er kendetegnet ved at udnytte sine ressourcer optimalt, og dermed vil de gerne selv udføre så meget af renoveringsprojekterne, de kan. Den sparsommelige borger befinder sig ofte længe i renoveringsprocesserne, fordi de har mange gør det selv-projekter, der med deres uerfarenhed kræver research og trækker i langdrag. Det er dermed også en type, der kan føle en tryk i rådgivning undervejs. De mange unge huskøbere, som gruppen indeholder, har meget gåpåmod ift. optimering af deres nye hus og er dermed modtagelige over for nye tiltag, hvis økonomien kan følge med. Den opfølgende rådgivning kan hjælpe med at kvalitetssikre den sparsommelige borgers mange gør det selv-projekter, som det er tilfældet i eksemplet med Morten ovenfor. Han fik ifølge eget udsagn fik forbedret udførelsen af sin hulmursisolering gennem den opfølgende rådgivning.

# KONKLUSION

Rigtig mange borgere, 54 ud af 74, når i mål med den renovering, de kontakter rådgivningstelefonen omkring. Da informanterne udelukkende er udvalgt efter tilkendegivelser, og det eneste kriterium for deres deltagelse har været en igangværende renoveringsproces, burde billedet være nogenlunde virkelighedsnært. Medmindre selve undersøgelsen (og den dermed øgede opmærksom på renoveringsprojektet) i sig selv har haft en positiv effekt, er en væsentlig del af årsagen til de mange gennemførte tiltag sandsynligvis, at borgerne, der kontakter rådgivningstelefonen, som minimum har erkendt et problem eller et behov inden den første kontakt. Derfor har de allerede foretaget egen research om emnet. Det betyder, at borgernes udgangspunkt ikke er et nulpunkt, som det i højere grad ville have været, hvis det var energirådgiveren, der havde initieret den indledende kontakt. I rådgivningstelefonens tilfælde er det altid borgeren, der på baggrund af et problem eller et behov har henvendt sig, og dermed vil de allerede være et stykke inde i deres beslutningsproces. Det kunne være interessant at undersøge forskellen i implementeringsgraden, hvis den indledende kontakt i stedet kommer fra rådgiver.

Mange borgere i undersøgelsen når til implementeringsfasen, uden en rådgiver følger op, men analysen viser alligevel et billede af, at det er muligt at hjælpe borgerne videre ved hjælp af den opfølgende rådgivning. Selvom kontrolgruppen indeholder flest borgere, der har nået selve implementeringsfasen, udviser opfølgingsgruppen mere bevægelse i deres beslutningsproces. Borgere, der har forkastet at udføre en renovering, rykker tilbage til en tvivl-fase, mens andre bevæger sig inden for tvivl-faserne: fra en tvivl "om de skal" udføre en renovering, til den mere handlingsorienterede tvivl "hvad de skal" udføre. Dermed kan den opfølgende rådgivning fungere som en katalysator, der hjælper borgerne videre i deres renoveringsproces.

## Borgere, der undervejs i undersøgelsen har forkastet at renovere

De seks borgere, der undervejs i undersøgelsen har forkastet at gennemføre deres renoveringsprojekt, fordeler sig med tre personer i opfølgingsgruppen og tre personer i kontrolgruppen.

I opfølgingsgruppen er det dog lykkedes at hjælpe to af disse borgere tilbage i en tvivl-fase, og borgerne overvejer nu alligevel at gennemføre renoveringen. Den sidste borger i opfølgingsgruppen, der fortsat holder fast i ikke at gennemføre det projekt, han kontaktede rådgivningstelefonen omkring, er underlagt den knappe ressource penge, som yderligere rådgivning ikke kan lave om på.

Blandt de tre borgere i kontrolgruppen, der ikke gennemfører deres projekt, har to potentiale til at blive hjulpet i gang igen gennem yderligere rådgivning. Særligt den ene af disse er nærmest en pendant til en af de borgere, der i opfølgingsgruppen er blevet hjulpet videre gennem den opfølgende rådgivning. Begge borgere overvejer at installere en varmepumpe i deres sommerhus, og borgeren i kontrolgruppen kan måske skubbes i gang igen, hvis han gennem opfølgende rådgivning var blevet vejledt om de komfortmæssige fordele ved en varmepumpe. Han selv nævner udelukkende økonomien omkring valget. De komfortmæssige fordele, han ikke er opmærksom på, kan fx være, at man kan tænde varmepumpen hjemmefra, så sommerhuset er opvarmet ved ankomst, og at man kan holde en minimumstemperatur i huset året rundt.

Selvom det i undersøgelsen er en meget lille del af den samlede mængde borgere, der tydeligt udtrykker, at de alligevel ikke ønsker at gennemføre deres projekt, er det altså ved hjælp af den opfølgende rådgivning lykkedes at give to borgere enten en ny viden eller rum for genovervejelse. Det betyder, at de måske alligevel når implementeringsfasen i den nære fremtid.

Den sidste af de tre borgere, der ikke har modtaget opfølgende rådgivning, overvejede en uhensigtsmæssigt renovering, hvorfor beslutningen om at forkaste udførslen var rigtig. Dette indså borgeren allerede i forlængelse af den oprindelige rådgivningssamtale 1. Det betyder, at rådgivningstjenesten kan kvalificere projekter i flere retninger: både øge antallet af implementerede projekter og reducere antallet af uhensigtsmæssige projekter.

## Borgere i tvivl-fasen

Når det gælder de to tvivl-faser "om man skal" udføre sit projekt, og "hvad man skal" udføre, er det fordelagtigt, at borgerne befinder sig i tvivl-fasen "hvad de skal". Tvivlen om "hvad de skal", er en fase, borgeren er i, når de har erkendt og besluttet, at noget skal gøres. Hvis man er i tvivl "om man skal" udføre, kan det lettere gå begge veje: man kan udføre sit projekt eller lade være.

Både i opfølgingsgruppen og i kontrolgruppen finder vi fem borgere, der er forblevet i den samme tvivl-fase under hele undersøgelsen. Når man kigger nærmere på de projekter, de enkelte borgere i tvivl-faserne er i gang med, er det hovedsageligt store og længerevarende projekter fx gennemrenovering af hus eller nybyggeri. Omfanget af deres projekt betyder, at der er mange ting at tage stilling til inden en implementering kan finde sted. Borgerne forbliver ofte længere tid i tvivl-faserne end hvis det drejer sig om mindre, afgrænsede projekter.

Det mest interessante, når man undersøger de borgere, der fortsat er i tvivl-faserne, er dog, at modsat kontrolgruppen, hvor alle borgere har befundet sig i den samme tvivl-fase under hele forløbet, så er det lykkedes at hjælpe fire borgere i opfølgingsgruppen fra den mindre attraktive tvivl "om de skal" udføre til den mere handlingsorienterede tvivl "hvad de skal" udføre. Dette er et positivt skifte, og særligt tre pointer kan udledes af disse tilfælde:

1. To borgere bliver hjulpet videre i deres proces under den opfølgende rådgivning, idet de enten modtager ny information over e-mail eller får en påmindelse om tidligere tilsendt information. Dermed står det klart, at skriftlig information tilsendt efter en rådgivende samtale kan være en vigtig faktor for, at borgerne kommer videre i deres proces.
2. To borgere sidder fast med den samme type problematik: et højt elforbrug. Det er de eneste borgere i undersøgelsen, der kontakter rådgivningen om dette emne. At de begge går i stå tyder på, at et højt elforbrug er en uoverskuelig størrelse at handle på, når der ikke er en klar kilde til problemet. Man kan ikke på samme måde opsætte en relativt kort liste af syndere til elforbruget, som man fx kan opstille en liste af muligheder ved skift af opvarmningsform. Samtidig er det ikke noget, der direkte påvirker borgeren hver dag, men i højere grad noget, borgeren først tænker over, når elregningen skal betales. Derfor er det endnu vigtigere at følge op på borgeren.
3. Den ene borger, der har et højt elforbrug, fortsætter først sin proces, da han i den anden opfølgende rådgivning får et alternativt løsningsforslag til at angribe problematikken. Dette viser, at hvis borgerne ikke handler på deres problematik, kan det være vigtigt at komme med alternative løsningsforslag, hvis de findes. Også selvom det i rådgiverens øjne ikke er den bedste mulige løsning.

## Bedre implementerede projekter med opfølgende rådgivning

De mange borgere, der har nået implementeringsfasen, kan have implementeret over en længere eller kortere periode. Undersøgelserperioden strækker sig over næsten halvdelen af året, og nogle har dermed implementeret én uge efter opkaldet, mens andre har implementeret et år efter, hvilket afhænger meget af emnet, de har søgt rådgivning omkring. Borgerne har udført en vis mængde egen research, inden de ringer til rådgivningstelefonen, hvorfor de som minimum har gennemgået indsigtssfasen i beslutningshjulet, hvor de har erkendt et problem eller behov. Vi kan derfor ikke konkludere, at det har været rådgivningen på SparEnerg.dk, der alene har affødt, at så mange af borgerne har nået implementeringsfasen. Hos de borgere, der har implementeret, har den opfølgende rådgivning dog i flere tilfælde haft en gavnlig effekt alligevel. Projekter er blevet forbedret, fejl er mindsket og nogle projekter er skredet lettere og hurtigere frem grundet rådgiverens vejledning undervejs. Særligt er researchfasen blevet forkortet for nogle af de deltagende borgere, fordi rådgiveren kunne hjælpe dem med at sortere i den viden, de havde opnået om emnet. Dog har det vist sig, at jo tættere borgeren er på implementering, jo dybere teknisk indsigt skal rådgiveren have. Borgeren har nemlig opnået en dybere forståelse for emnet, når de er længere i processen, eller er blevet forvirret gennem yderligere research eller samtaler med håndværkere. Dette skal rådgiveren kunne navigere i og dermed kræver den opfølgende rådgivning i disse situationer ikke blot simple påmindelser, men derimod teknisk dygtige rådgivere.

## Nogle persontyper er lettere at hjælpe videre end andre

Visse af de persontyper, der er beskrevet i Personaanalysen, kan i højere grad end andre hjælpes videre i beslutningsprocessen gennem opfølgende rådgivning. Dette drejer sig om "den ordentlige borger", "den travle borger" og "den sparsommelige borger".

**Den ordentlige borger** tager sig tid til at snakke med rådgiveren, hvilket sommetider åbner op for nye projekter, og derfor fungerer opfølgende samtaler godt for dem. De bliver motiveret af, at rådgiver tager sig tid og ikke kun fortæller om økonomiske, men også komfortmæssige forbedringer.

**Den travle borger** har modsat ikke altid tid til at snakke. Samtalerne åbner også sjældent op for nye projekter, da den travle borger ikke tænker længere, end hvad der er allervigtigst lige nu. Hvis man skal have denne type til at

udføre yderligere tiltag end de halv-akutte reparationer, kunne dette ske ved at fange dem på det rette sted i deres livscyklus, fx når de er på vej ud på den anden side af det travle børnefamilieliv. Her kan en opfølgende rådgivning fungere som katalysator, da der vil være sandsynlighed for mere luft i økonomien og hverdagen, og på samme tid mange husprojekter at kaste sig over grundet en årrække med kun lidt vedligehold. Alternativt kan man fremlægge konkrete pakkeforslag, hvor borgeren ikke selv skal ud og undersøge og finde en håndværker etc. Hvis den travle borger skal have glæde af den opfølgende rådgivning i det format, der er udført i denne undersøgelse, skal rådgiveren have sat sig godt ind i deres proces, for at rådgivningen bliver optimal og nærværende for borgeren – de har ikke tiden til unødvendigt snak. Medmindre samtalen finder sted med den rette timing, fx på vej hjem i bilen fra arbejde, fortæller de ikke en masse på eget initiativ og kan være meget kortfattede. Rådgiver skal derfor være ekstra god til at spørge ind.

**Den sparsommelige borger** befinder sig ofte længe i renoveringsprocesserne, fordi de har mange selv-projekter, der kræver research og trækker i langdrag. De kan sagtens have mange spørgsmål undervejs, som en rådgiver kan hjælpe dem med. Men jo tættere borgeren er på implementering, jo større teknisk indsigt bør rådgiveren, der følger op, have. I denne gruppe findes også mange unge mennesker, der netop har købt deres første hus, som kan have meget gåpåmod med renoveringer – dermed vil de være imødekommende overfor nye muligheder, så længe økonomien kan følge med.

Den måde, den opfølgende rådgivning modtages på af netop disse persontyper, vidner om, at der er specifikke livsstadier, som er højtider for renovering. Her er det ekstra oplagt at påvirke borgerne ved at opsøge dem eller følge op på dem. Dette drejer sig om de unge mennesker, der netop har købt deres første hus, og er ivrige efter at sætte deres nye, spændende husprojekt i stand. Herefter kan renoveringsprojekter ligge i dvale i nogle år, fordi man vænner sig til eventuelle skavanker i huset, og travlheden tager over, fordi tiden måske vil gå med flere små børn, der kommer til. Når disse familier efter nogle år kommer ud på den anden side af den værste travlhed, kan der derimod være tidsligt og økonomisk overskud til, at rådgiver igen opsøger dem. Senere i livet har de ordentlige borgere, der ofte er det ældre ægtepar, god tid til at snakke med en rådgiver om muligheder for komfortforbedringer og vedligeholdelse af boligen.

## ANBEFALINGER TIL OPFØLGENDE RÅDGIVNING:

- Emner, der ikke er synlige i borgerens hverdag (fx et højt elforbrug) er ekstra væsentlige at følge op på., da ikke-synlige emner har en tendens til at blive glemt (indtil næste gang elregningen skal betales).
- Hvis borgeren ikke handler på sin problematik, kan det være en god idé at give alternative løsningsforslag, også selvom det ikke er den bedst mulige løsning. Den anden bedste løsning er bedre end ingen løsning.
- Selvom borgeren er godt i gang med sin proces, kan den opfølgende rådgivning stadig være væsentlig og lette processen, fx ved at hjælpe borgerne med at navigere i ny viden, nye informationer opnået gennem samtaler med håndværkere eller indhentede tilbud.
- Simple påmindelser over e-mail kan være nyttige tidligt i borgerens proces, men jo tættere borgeren er på implementering af sit projekt, jo dybere teknisk indsigt bør rådgiveren have, da spørgsmålene kan blive mere teknisk specifikke.
- Skriftlig information tilsendt via e-mail efter en rådgivende samtale kan være en vigtig faktor for, at borgerne kommer videre i deres proces, da de dermed har tid til at læse informationen i ro og mag og ikke glemmer vigtige punkter.
- Persontypen "den ordentlige borger" har tid til at snakke og de bliver trygge ved en rådgiver, der tager sig tid. Den grundige samtale kan åbne op for nye projekter. Her er det en god idé at tale ind til komfortmæssige fordele, men huske at den ordentlige borger ikke er typen, der fråser.
- Persontypen "den travle borger" har ikke tid til unødvendig snak. Rådgiveren skal hurtigt komme til sagens kerne og være god til at spørge ind til relevante, konkrete elementer.
- Persontypen "den sparsommelige borger" kan have mange spørgsmål undervejs i deres selv-projekter. En teknisk dygtig rådgiver kan hjælpe med at udvide, lette eller kvalitetssikre projekterne undervejs, og typen vil være åbne over for nye muligheder.
- Persontyperne vidner om højtider for renovering i borgernes livscyklus, hvor timingen vil være ekstra gunstig for en opsøgende rådgiver. Det gælder:
  - Unge mennesker, der lige har købt deres hus.
  - Børnefamilier, når de er kommet ud på den anden side af den værste travlhed med små børn, fordi børnene er blevet større.
  - Ældre boligejere, der har tiden til at tale med rådgiver og overveje nye tiltag.



# LITTERATUR

**Gram-Hanssen, Kirsten (2010):**

Standby Consumption in households analysed with a Practice theory approach. *Journal of Industrial Ecology*, 14 (1), 150 – 165

**Shove, E., Watson, M., Hand, M., & Ingram, J. (2007):**

The design of everyday life. Oxford: Berg.

**Transition (2016):**

”Et energiantropologisk studie med fokus på energibesparelser i private boliger. Samlede erfaringer fra analyser af borgernes beslutningsproces og SparEnergi.dk’s rådgivningstilbud gennemført i efteråret 2016”.

**Transition (2018):**

”Personanalyse. Persontyper identificeret gennem interviews med boligejere omkring renoveringsprocesser i deres hjem”