



Notat

Kontor/afdeling
SEGDato
3. juli 2018

J nr. 2018-14137

/mra, hlm

Evaluering af Videntcenter for energibesparelser i bygninger

- resultat af spørgeskemaundersøgelse

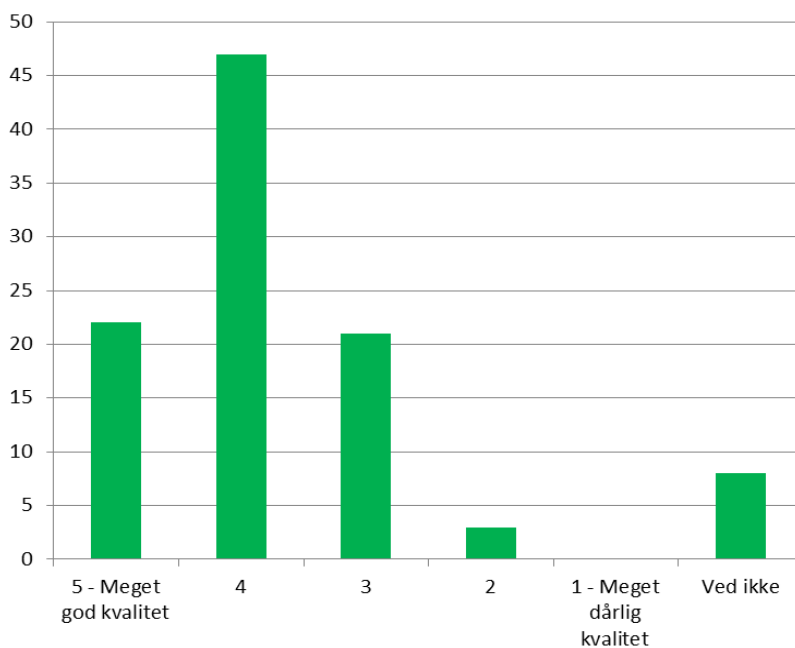
Resumé

Videntcenter for energibesparelser i bygninger (VEB) tilbyder bygningshåndværkere og -rådgivere og disses faglige organisationer materialer og undervisning om, hvordan bygninger kan energiforbedres. VEB er etableret som led i den energipolitiske aftale fra februar 2008, og videreført som en del af energiaftalen fra marts 2012.

Der foretages løbende evalueringer af centeret mhp. at vurdere kendskab og brug af VEB's tilbud blandt andet for at kunne vurdere, hvorvidt indsatsen har bidraget til, at byggebranchen bliver fagligt dygtigere til at energiforbedre bygninger. Sidste evaluering blev gennemført i 2015 i form af en spørgeskemaundersøgelse primært blandt centerets brugere, og det er en lignende spørgeskemaundersøgelse, der nu er foretaget og præsenteres nedenfor.

Generelt viser resultaterne tilfredshed med kvaliteten af VEB's tilbud, jf. figur 1.

Figur 1: Hvordan er kvaliteten af VEB's ydelser? (pct.)



Energistyrelsen

Amaliegade 44
1256 København K

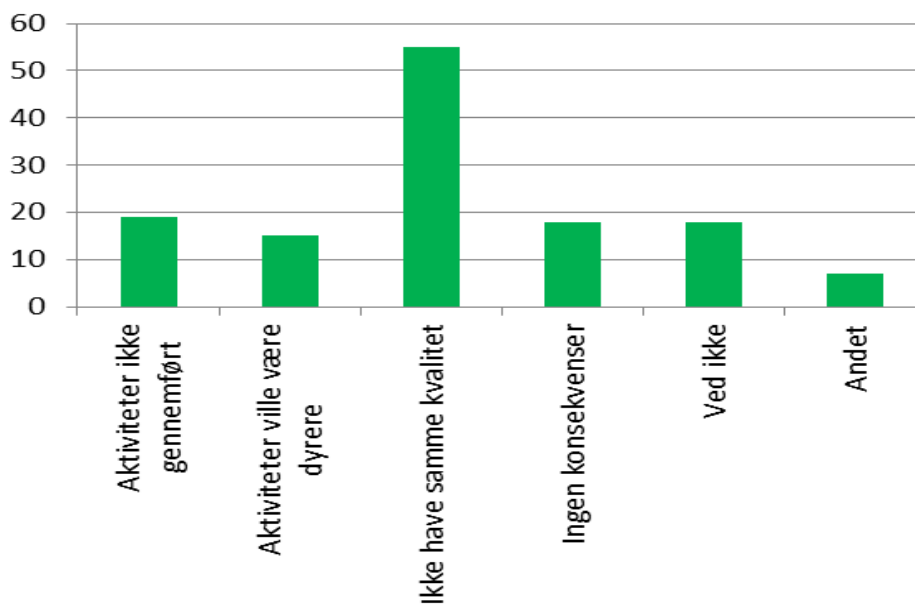
T: +45 3392 6700

E: ens@ens.dk

www.ens.dk

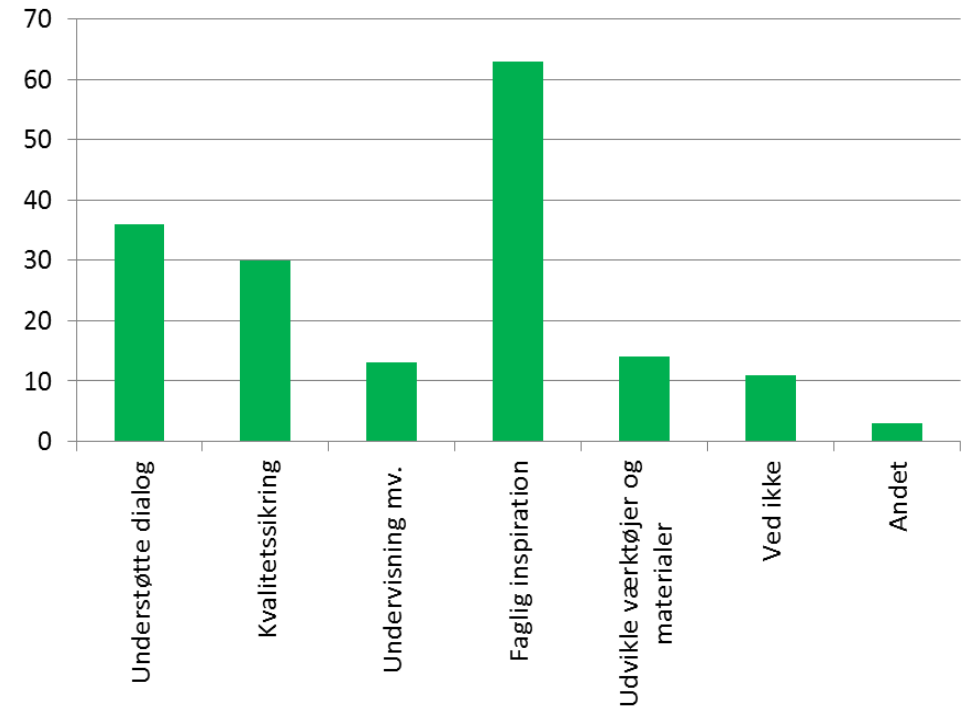
Mange brugere giver udtryk for, at VEB gør en forskel for deres virksomhed eller organisations aktiviteter og valg af løsninger, jf. figur 2. Det mest hyppige svar er, at VEB har betydet en styrket kvalitet, men der er også knap 20 procent, som svarer, at aktiviteterne ikke ville være gennemført uden VEB, og 15 procent svarer, at aktiviteterne ville have været dyrere.

Figur 2. Hvilke konsekvenser ville manglende adgang til materialer eller ydelser fra Videncenteret have haft for jer? (pct)



Brugerne anvender først og fremmest VEB's materialer og tilbud til faglig inspiration, men også til at understøtte dialogen med deres kunder, til kvalitetssikring og til udvikling af nye værktøjer, jf. figur 3.

Figur 3. Hvordan bruges materialerne eller ydelserne fra VEB? (pct)



1. Indledning

Videncenter for energibesparelser i bygninger, VEB, tilbyder bygningshåndværkere og -rådgivere og disses faglige organisationer materialer og undervisning om, hvordan bygninger kan energiforbedres. VEB er finansieret ved en offentlig bevilling.

Notatet viser resultaterne af en spørgeskemaundersøgelse blandt VEB's brugere. Resultaterne viser brugernes vurdering af kvaliteten af VEB's ydelser, og hvilke konsekvenser VEB's ydelser har haft for de personer, organisationer, virksomheder mv., der har gjort brug af VEB's ydelser. Der blev foretaget en lignende undersøgelse i 2015¹.

Spørgeskemaundersøgelsen er udarbejdet i fællesskab af VEB og KommunikationsKompagniet. Energistyrelsen har godkendt spørgsmålene, stået som afsender på undersøgelsen, gennemført den rent tekniske udførelse af spørgeskemaanalyser og har sammenfattet resultatet i dette notat.

2. Hvem er spurgt?

Spørgeskemaundersøgelsen er gennemført blandt en bred gruppe af virksomheder, faglige udvalg, kommuner, organisationer, foreninger o.l., der har været i kontakt med videncentret og gjort brug af VEB's ydelser. Hertil kommer personer og virksomheder, som VEB retter sine aktiviteter imod, men som ikke nødvendigvis forudsættes at kende VEB på forhånd, det kan f.eks. være via link i sociale medier. Respondenterne fremgår nedenfor i tabel 2.1.

Tabel 2.1. Respondenter i spørgeskemaundersøgelsen

| Gruppe | Type invitation | Adspurgte ¹ | Svar | Svar-procent | Forhånds-kendskab til VEB | Kontakt |
|---|-----------------|------------------------|------|-----------------|--|--|
| Organisationer, energikonsulenter, energivejledere, BedreBolig-rådgivere og faglærere | Panel | 5774 | 1491 | 26 ¹ | Organisationer har forhåndskendskab, de andre grupper har ikke nødvendigvis. | Mailadresser fra VEB og Energistyrelsen. |
| Link på VEBs hjemmeside | Link | | 18 | - | Ja | |
| Link i sociale medier | Link | | 61 | - | Ikke nødvendigvis | Via fem organisationers nyhedsbreve |

¹ 596 mailadresser var ugyldige. Korrigeres herfor bliver svarprocenten 29.

Rent metodisk skal det anføres, at antallet af brugbare svar på de efterfølgende spørgsmål er mindre, end tabel 2.1 angiver, bl.a. fordi nogle respondenter sorteres fra ved indledende spørgsmål. For eksempel vil energikonsulenter, der svarer, at de ikke kender VEB, ikke blive spurgt om kvaliteten af VEB's ydelser.

¹ Se <http://www.byggeriogenergi.dk/om-videncentret/evalueringer/>



Svarprocenten er ca. 29 procent, og det er muligt, at dem, der svarer, ikke er repræsentative for samtlige adspurgte. Det kan således tænkes, at det særligt er dem, der kender centret, og som har haft positivt udbytte af bekendtskabet, der svarer, men det modsatte kan også tænkes.

Tabel 2.2. viser, hvor respondenterne arbejder. I alt 60 procent arbejder i håndværks-, installatør-, arkitekt- eller ingeniørvirksomheder, så det er især disse grupper, der fylder i besvarelserne.

Tabel 2.2. Respondenternes arbejdspladser
-Hvilken type virksomhed arbejder du i?

| Virksomhed | Antal | Procent |
|--|-------|---------|
| Håndværks- eller installatørvirksomhed | 436 | 29 |
| Arkitektfirma eller rådgivende ingeniørvirksomhed | 466 | 31 |
| Boligselskab eller virksomhed, der ejer en eller flere bygninger | 36 | 2 |
| Brancheorganisation, interesseorganisation, tænketank e.l. | 51 | 3 |
| Universiteter og skoler | 77 | 5 |
| Ejendomsadministrator | 13 | 1 |
| Forsikringsselskab | 7 | 0 |
| Kommune | 67 | 4 |
| Energiselskab | 57 | 4 |
| Producent af byggematerialer | 31 | 2 |
| Jeg er privatperson/boligejer | 81 | 5 |
| Andet - skriv gerne hvad | 183 | 12 |
| I alt | 1505 | 100 |

De fleste af dem, der har svaret "andet" kunne have krydset af i en af de specificerede svarkategorier i tabel 2.2. Der er fx håndværkere, der ikke sætter kryds i første række, men under "andet" svarer på en måde, der viser, at de er håndværkere.

3. Kendskab til og anvendelse af VEB

Afsnittet viser, om de adspurgte kender VEB, og – hvis de gør – hvordan de er i kontakt med VEB, hvilke ydelser de bruger, og hvornår de har brugt VEB.

Tabel 3.1. viser, at der flest brugere (43 procent), som svarer, at de har brugt hjemmesiden, og mange (39 procent) har brugt værktøjerne "Energiløsninger, beregnere, BR-værktøj eller andet materiale". Endvidere har 25 procent af de adspurgte været på uddannelse eller efteruddannelse, hvor der er anvendt materiale fra VEB.

**Tabel 3.1. Kontakt og kendskab til VEB***-Hvordan kender du til Videncenter for Energibesparelser i Bygninger (VEB)? -Giv gerne flere svar*

| Kontakt | Antal | Procent |
|--|-------|---------|
| Jeg har været i kontakt med VEB via telefon eller mail | 254 | 19 |
| Jeg har benyttet VEBs Energiløsninger, beregnere, BR-værktøj eller andet materiale | 526 | 39 |
| Jeg har brugt VEBs hjemmeside, www.ByggeriOgEnergi.dk | 583 | 43 |
| Jeg har overværet et indlæg fra en fagperson fra VEB | 172 | 13 |
| Jeg har brugt VEB som indlægsholder/ekspert i forbindelse med undervisning, seminarer e.l. | 48 | 4 |
| Jeg har brugt materialer fra VEB i forbindelse med at afholde undervisning, seminarer e.l. | 120 | 9 |
| Jeg har været på uddannelse eller efteruddannelse, hvor materialer for VEB blev benyttet | 339 | 25 |
| Jeg har læst om eller følger VEB på Facebook, LinkedIn eller Twitter | 77 | 6 |
| Jeg modtager nyhedsbrev fra VEB | 407 | 30 |
| Jeg har kun hørt VEB omtalt af andre eller læst om det i medierne | 89 | 7 |
| Jeg kender slet ikke til VEB | 117 | 9 |
| Andet - skriv gerne hvordan | 60 | 4 |
| I alt | 1348 | 100 |

De fleste af dem, der har svaret "andet", kunne godt have krydset af i en af de specificerede svarkategorier i tabel 3.1.

Undersøgelsen har sigtet på at interviewe brugere af VEB. Tabel 3.1 viser dog, at 9 procent af de adspurgte ikke kender VEB. Tallet kan ikke bruges til generelt at vurdere kendskabet til VEB blandt potentielle brugere: Man kunne godt forestille sig, at hvis samtlige byggevirksomheder i Danmark var spurgt, ville der være flere, som ikke kendte VEB.

Den største anvendelse har fundet sted i perioden 2017-2018 med 62 procent af de adspurgte, jf. tabel 3.2. Dette indikerer, at VEB bruges i stigende grad. Med hensyn til besøg på VEB's hjemmesider opgøres antallet af VEB i deres årsrapporter, og den opgørelse indikerer ligeledes stigende brug².

² Se <http://www.byggeriogenenergi.dk/om-videncentret/årsrapportudviklingsaktiviteter/>

Tabel 3.2. Anvendelse af VEB's løsninger og tidspunkt for anvendelse

-Hvornår har I, så vidt du ved, været i kontakt med eller anvendt materialer fra Videncenter for Energibesparelser i Bygninger? -Giv gerne flere svar

| | I 2018/2017 | I 2016/2015 | Før 2015 | Brugt, men husker ikke hvornår | Aldrig | I alt |
|---------|-------------|-------------|----------|--------------------------------------|--------|-------|
| Antal | 630 | 451 | 223 | 137 | 37 | 1009 |
| Procent | 62 | 45 | 22 | 14 | 4 | 100 |

4. Kvalitet af VEB's materialer og ydelser

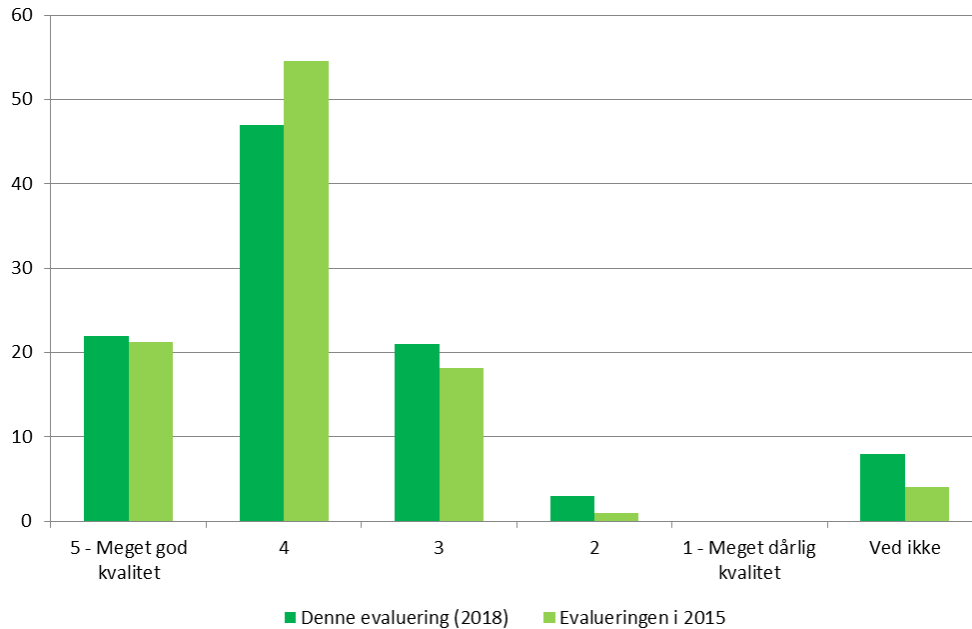
Generelt er der tilfredshed med VEB's tilbud. Respondenterne er således blevet spurgt til deres samlede vurderingen af kvaliteten af de materialer og ydelser, de har modtaget gennem VEB. Her har godt en femtedel svaret i bedste kategori, og knap halvdelen svarer det næstbedste trin på en skala fra 1 til 5. Få (3 procent) svarer i de to svarmuligheder, der angiver dårligst vurdering, og 8 procent svarer "ved ikke". Vurderingen fremgår af tabel 4.1.

Tabel 4.1. Vurdering af kvaliteten af VEB's ydelser

-Hvordan vil du samlet set vurdere kvaliteten af de materialer eller ydelser, som du/I har benyttet?

| | I alt | Procent |
|---------------------------|-------|---------|
| 5 - Meget god kvalitet | 251 | 22 |
| 4 | 530 | 47 |
| 3 | 234 | 21 |
| 2 | 31 | 3 |
| 1 - Meget dårlig kvalitet | 5 | 0 |
| Ved ikke | 86 | 8 |
| I alt | 1137 | 100 |

Resultatet svarer nogenlunde med resultatet fra evalueringen i 2015, hvor den seneste evaluering blev gennemført. Dog kan konstateres en mindre stigning i tilfredsheden, jf. figur 4.1. nedenfor.

**Figur 4.1. Sammenligning af svar i denne evaluering og evalueringen i 2015**

Det skal bemærkes, at sammenligningen kan være påvirket af, at deltagelsen i undersøgelsen ikke har været sammensat på helt samme måde i 2015 og 2018. Sammenlignet med 2018-undersøgelse, var der således i 2015 en større andel, der deltog via links på centrets hjemmeside, og en mindre andel deltog via besvarelser af e-mails. Desuden var flere e-mails-adresser ugyldige i 2018-undersøgelsen, således at en større andel af de tiltænkte deltagere ikke deltog.

5. Betydning af VEB's materialer og ydelser

I sidste ende er det interessant, hvorvidt VEB har konkret betydning i forhold til at fremme gode energirenoveringer. Det er generelt svært at undersøge, men der er stillet tre spørgsmål, der indikerer den praktiske effekt.

Respondenterne er spurgt generelt til VEB's betydning for deres virksomhed eller organisations aktiviteter. Hovedparten svarer, at VEB har haft nogen eller stor betydning for virksomhedens aktiviteter, jf. tabel 5.1 nedenfor.

**Tabel 5.1. Betydning af VEB i virksomheder og organisationer**

-Hvilken betydning har adgangen til centrets materialer eller ydelser for din virksomhed eller organisations aktiviteter?

| Betydning | Antal | Procent |
|------------------|-------|---------|
| Stor betydning | 187 | 18 |
| Nogen betydning | 481 | 47 |
| Mindre betydning | 242 | 24 |
| Ingen betydning | 39 | 4 |
| Ved ikke | 74 | 7 |
| I alt | 1023 | 100 |

Tabel 5.2 viser mere konkret, hvad VEB bruges til. Respondenterne (63 procent) har brugt VEB til generel faglig inspiration. Mere end en tredjedel af de adspurgte har anvendt VEB til at understøtte deres dialog med kunder. Endelig kan fremhæves, at 30 procent har anvendt VEB's til at lave kvalitetssikring.

Tabel 5.2. Brug af VEB

*-Samlet set, hvordan bruges materialerne eller ydelserne, så vidt du ved, i din organisation?
-Giv gerne flere svar*

| Anvendelse | Antal | Procent |
|--|-------|---------|
| Til at understøtte dialogen med kunder og evt. tilbudsgivning | 376 | 36 |
| Til at understøtte kvalitetssikringen af opgaverne | 310 | 30 |
| Til at gennemføre undervisning/kurser/seminarer e.l. for medlemmer, medarbejdere, kunder, elever eller andre | 139 | 13 |
| Til generel faglig inspiration | 661 | 63 |
| Som platform til at udvikle egne værktøjer og materialer | 144 | 14 |
| Ved ikke | 111 | 11 |
| På anden vis, skriv venligst hvordan: | 30 | 3 |
| I alt | 1047 | 100 |

Enkelte, der har svaret "på anden vis" angiver, at de bruger centret i forbindelse med energimærker, eller at de slet ikke bruger VEB

Det måske mest konkrete spørgsmål om VEB's praktiske betydning er vist i tabel 5.3 nedenfor. Af de adspurgte svarer 30 procent, at de som konsekvens af VEB har valgt en anden løsning i et konkret projekt. Godt en tredjedel svarer hhv., at VEB ikke har påvirket løsninger eller "ved ikke".

**Tabel 5.3. Konsekvens af VEB**

-Har I været i situationer, hvor I har valgt en anden løsning til et konkret projekt på baggrund af Energiløsninger, BR-værktøj eller andre materialer eller ydelser fra Videncenter for Energibesparelser i Bygninger?

| | Antal | Procent |
|----------|-------|---------|
| Ja | 197 | 30 |
| Nej | 229 | 35 |
| Ved ikke | 236 | 36 |
| I alt | 662 | 100 |

Det skal bemærkes, at det kan være svært for en virksomhed at vide, præcist hvordan den er kommet frem til at vælge en konkret løsning, hvilket kan forklare, at så mange svarer "ved ikke".

Endelig er der spurgt til, hvad det ville have betydet, hvis der ikke havde været adgang til VEB's ydelser. Her svarer over halvdelen af respondenterne, at aktiviteter eller produkter ikke ville have haft samme energifaglige kvalitet, og knap 20 procent angiver, at en eller flere aktiviteter ikke var blevet gennemført, jf. tabel 5.4. Der er 18 procent, som svarer, at det ikke ville have betydning. Endelig er der 15 procent, der svarer, at en eller flere af deres aktiviteter ville have været dyrere, hvis de ikke havde benyttet sig af VEB's tilbud.

Tabel 5.4. Konsekvenser af VEB

-Hvilke konsekvenser ville manglende adgang til materialer eller ydelser fra Videncenteret have haft for jer? -Giv gerne flere svar

| Konsekvens | Antal | Procent |
|--|-------|---------|
| En eller flere aktiviteter ville ikke være blevet gennemført | 61 | 19 |
| En eller flere aktiviteter ville have været dyrere for os | 49 | 15 |
| En eller flere aktiviteter/produkter ville ikke have haft samme energifaglige kvalitet | 180 | 55 |
| Ingen konsekvenser | 57 | 18 |
| Ved ikke | 58 | 18 |
| Andre konsekvenser, skriv venligst hvilke: | 24 | 7 |
| Antal respondenter | 325 | 100 |

Enkelte af "Andre"-svarene angiver, at de ville have brugt mere tid uden centret.



6. anbefalinger til VEB

Respondenterne er blevet spurgt, om de savner materialer mv. fra VEB. Resultatet fremgår i tabel 6.1 nedenfor, hvor det fremgår, at 13 procent (132) har forslag til nye materialer.

Tabel 6.1. Mangler der materialer fra VEB

-Er der materialer, ydelser eller værktøjer, I savner fra Videncenter for Energibesparelser i Bygninger?

| Svar | Antal | Procent |
|--------------------|-------|---------|
| Ja | 132 | 13 |
| Nej | 293 | 28 |
| Ved ikke | 627 | 60 |
| Antal respondenter | 1052 | 100 |

En del af dem, der svarer "ja" har specificeret, hvad de synes, centret mangler (svarene er ikke vist). Her svarer de fleste med en række konkrete og forskelligartede forslag. Der kan spores en vis opbakning til et ønske om bedre muligheder for at beregne energibesparelserne, om flere konkrete eksempler og cases, om behandling af nye løsninger, samt om energiløsninger for store bygninger.

I et sidste spørgsmål har ca.120 respondenter givet andre kommentarer til VEB (svarene er ikke vist). Overordnet omfatter dette mange generelle roser til centret og væsentligt færre kritiske kommentarer. Endelig er der enkelte, der kritiserer energimærkeordningen, selv om det ikke er det, der spurgt om. Videnscentret vil bruge besvarelserne til at tilpasse deres ydelser.