

Effektanalys EKR

EN ANALYS AV ENERGI- OCH KLIMATRÅDGIVNINGENS EFFEKTER

2020-02-14



Sammanfattning

Energi- och klimatrådgivningen (EKR) har varit en väsentlig del av Sveriges energieffektiviseringsarbete i snart 40 år, formerna har varierat med tiden. Allmän folkbildning har praktiserats liksom mera specifika rådgivningsinsatser.

Rådgivningen spelar även en central roll för att uppfylla flera EU-direktiv som tillkommit långt efter att verksamheten startade. Detta gäller framförallt Energieffektivitetsdirektivet, direktivet om byggnaders energiprestanda och Förnybartdirektivet.

Detta uppdrag har bestått i att identifiera, bedöma och redovisa effekter som uppstår i samhället till följd av de insatser som genomförts inom den kommunala energi- och klimatrådgivningen. Energimyndighetens syfte med uppdraget var att:

- Undersöka om det går att påvisa sambandet mellan EKR och nytta/effekt på samhällsnivå rörande energieffektivisering samt skifte till förnyelsebar energi.
- Undersöka om det går att finna belägg för att EKR har bidragit till att åstadkomma genomförda energieffektiviseringsåtgärder och byte till förnybart samt undersöka omfattningen av dessa åtgärder.

Sweco har sökt att påvisa sambandet mellan EKR och nytta/effekt på samhällsnivå och undersökt om det går att finna belägg för att EKR har bidragit till att åstadkomma genomförda energieffektiviseringsåtgärder och byte till förnybar energi. Både Energimyndigheten och Sweco är medvetna om att inga av svaren ensamma kan ge några helt entydiga bevis för kausalitet för att en viss åtgärd har orsakat en viss effekt. Flera av dem i kombination kan ändå ge en underbyggd bild av en åtgärds effekter, i synnerhet om indikatorer kompletteras med ingående kännedom om målgruppen och EKR.

Det går att påvisa samband mellan EKR och nytta/effekt på samhällsnivå

Det empiriska underlaget gör att det sammantaget går att påvisa samband mellan EKR och nytta/effekt på samhällsnivå. De mest framträdande sambanden redovisas i det följande – framförallt kan effekten på samhällsnivå knytas till mobilisering av aktörer som inte tidigare har haft samröre kring dessa frågeställningar samt en ökad kompetens i systemet/hos rådgivare och rådsökande. Vidare har en utveckling av kvaliteten i rådgivningsverksamheten bidragit till att kompetensen i systemet har höjts i den utsträckning som har gjorts.

EKR har mobiliserat nya aktörer och höjt kompetensen i systemet

Det empiriska underlaget har sammanställts utifrån rådgivningens förmåga att 1) mobilisera nya aktörer, 2) höja kompetensen i systemet, 3) utveckla metoder och arbetssätt samt 4) påverka attityder och regelverk. Resultatet visar att:

Mer än hälften av rådgivarna bedriver någon form av arbete för att sammanföra olika aktörsgrepp – även om det inte är uttalat att de ska göra det. EKR har bidragit till att rådsökande höjt sin kompetens att upphandla nya lösningar för energieffektivisering och användning av förnybar energi. Arbetssätt och metoder är något som kontinuerligt behöver utvecklas och anpassas till förändringar i omvärld, målgruppens förutsättningar och regelverk. Hur väl rådgivarna har anpassat och utvecklat verksamheten med avseende på detta skiljer sig åt relativt mycket. Uppföljningen av insatser har därmed en potential som kan utvecklas i högre utsträckning. Vissa rådgivare har gjort egna ambitiösa uppföljningsstrukturer som andra skulle kunna lära av. Merparten av rådgivarna arbetar aktivt med att anpassa rådgivningen efter förändringar i offentliga regelverk. Här förefaller det också finnas en vidare potential. EKR bidrar vidare med till att förändra attityden till energi- och klimatfrågor.

Nätverkande och anpassad rådgivning bidrar till bättre kvalitet i verksamheten

Vidare har Sweco i studien undersökt om vissa arbetssätt och kompetenser är mer vanligt förekommande bland de rådgivare som uppvisar goda resultat målgruppen. Det kan noteras att rådgivare som arbetar aktivt med nätverk generellt når bättre resultat genom sin rådgivning. Utöver detta skapas positiva synergieffekter genom mer behovsanpassat informationsutbyte mellan offentliga aktörer, organisationer, företag och privatpersoner. Anledningen till bättre resultat genom rådgivningen kan således vara att samverkan med andra aktörer gör att rådgivarna kan höja kvaliteten och relevansen i sin rådgivning.

I och med att fler aktörer samverkar och känner till EKR skapas även fler kontakter mellan rådgivare och potentiella rådsökande, vilket i sin tur kan leda till fler rådgivningstillfällen.

Rådgivare som anpassar rådgivningen baserat på förändringar i lagstiftning, regelverk eller andra offentliga initiativ verkar ha skapat bättre resultat. Eftersom det till stor utsträckning handlar om initiativ för att underlätta energieffektivisering och övergång till förnybar energi är det relativt intuitivt att denna anpassning förbättrat resultaten. EKR fyller således en viktig funktion för att öka kompetens och medvetenhet bland hushåll om de möjligheter och begränsningar som skapas av offentliga regelverk. Rådgivarna kan förklara och bekräfta hur olika styrmedel fungerar och hur olika former av stöd eller bidrag söks. Det förefaller finnas en potential som kan utvecklas ytterligare för hela rådgivarkollektivet.

Ett bra arbetssätt för rådgivning är en förutsättning för effekter på samhällsnivå

För att skapa resultat av sin rådgivning behöver rådgivarna besitta en baskompetens kring relevanta områden. Dessa områden varierar över tid mot bakgrund av teknikutveckling, politisk inriktning m.m. För närvarande utgörs de centrala områdena av solceller, offentliga styrmedel samt allmän teknisk kompetens om byggnader.

Rådgivarens förmåga att skapa resultat inom olika områden har ofta en stark koppling till individens personliga egenskaper och färdigheter och den omgivning rådgivaren verkar i. Genom att implementera metoder, mallar och checklistor i kombination med en tydlighet i Energimyndighetens styrning och prioritering, bidrar dessa till att utveckla alla rådgivares arbetssätt oavsett personliga egenskaper. Genom att inte i för hög grad lita på rådgivarnas personliga egenskaper kan rådgivningen förbättras i omfattning, kvalitet och uppnådda resultat och fronten för lägstanivån kan kontinuerligt drivas framåt.

Det finns belägg för att EKR har bidragit till att åtgärder har genomförts

En grov beräkning baserat på resultaten från enkäten visar att 10 000–20 000 rådsökande årligen genomför åtgärder som leder till ökad användning av förnybar energi eller energieffektivisering. Det är mycket svårt att uttala sig om i vilken utsträckning rådgivningen har bidragit till att dessa åtgärder genomförts även om rådgivarna själva bedömer att de påverkar rådsökandes beslut. Rådgivningen innebär ofta att rådsökande kan bekräfta information de redan har samlat på sig. På så vis blir de tryggare i sina beslut att genomföra åtgärder. Baserat på dessa insikter är det troligt att antalet åtgärder blir fler och genomförs med ett bättre kunskapsunderlag jämfört med om EKR inte hade funnits. Hur många ytterligare åtgärder som har genomförts till följd av rådgivningen är dock svårt att bedöma.

Rådgivarna bedömer att de höjer kompetensen i systemet vad gäller att upphandla mer energieffektiva lösningar samt att upphandla lösningar för att öka användningen av förnybar energi. Drygt 70 procent av rådgivarna bedömer att minst hälften av rådsökande höjer sin kompetens inom dessa områden. Ungefär hälften av dessa bedömer att 50–75 procent av rådsökande höjt sin kompetens medan den andra hälften bedömer att det är 75–100 procent. Vidare bedömer 10 procent av rådsökande att de höjer kompetensen hos 1–49 procent av rådsökande. Om vi utgår ifrån medelvärdet i nämnda procentintervall innebär detta att rådgivarna totalt bedömer att uppskattningsvis cirka 14 000 personer per år höjer kompetensen avseende att upphandla mer energieffektiva lösningar samt att upphandla lösningar för att öka användningen av förnybar energi.

I studien av effekter av insatsprojektet 2017 för solel konstaterades att antalet ansökningar till solcellsstödet under projektet ökade markant i de kommuner som deltog och att mängden solcellsinstallationer ökade med ca 30 procent i de kommuner som deltog jämfört med de kommuner som inte deltog.

Swecos samlade bedömning för utvärderingsfrågorna som kopplar till EKR-insatsens utfall i målgruppen redovisas nedan.

Utvärderingsfråga	Samlad bedömning
Om det finns en koppling mellan EKR och ansökning av solelsstöd?	
Om rådgivningen spelade en roll för rådsökandes beslutsprocess och handlingar samt åtgärder som skapar önskade effekter?	
Om EKR genom rådgivning, information och ramverk möjliggjort för rådsökande att upphandla mer energieffektiva eller förnybara produkter och tjänster?	
Om det finns exempel på att rådsökande agerat och energieffektiviserat eller övergått till förnybart?	

Rekommendationer

I kapitel 5 återfinns några rekommendationer för hur Energimyndigheten skulle kunna fortsätta utveckla arbetet med att styra och prioritera Energi- och klimatrådgivningen framåt. Översiktligt handlar det om:

- Utveckla och implementera en modell för hur rådgivarna ska arbeta med nätverk
- Genomför riktad kompetenshöjning av rådgivarna inom klimatfrågan och transporter
- Utveckla stöd och metoder till rådgivarna inom kommunikation
- Utveckla och implementera en modell för processinriktat arbetssätt
- Kommunikation kring förändringar i lagar och regelverk till rådgivarna
- Använd EKR för att styra rådgivningen mot rätt tekniker för klimatomställningen

Innehåll

1. Inledning.....	6
1.1 Uppdraget.....	6
1.2 Genomförande	8
2. Energi- och klimatrådgivningen	12
2.1 Bakgrund.....	12
2.2 Tidigare utvärderingar.....	14
3. Resultat från enkäter och fallstudier.....	22
3.1 Mobilisering av nya kategorier eller konstellationer av aktörer	22
3.2 Kompetensen i systemet	25
3.3 Metoder, arbetssätt och processer	33
3.4 Regelverk, normer och attityder.....	44
4. Slutsatser	47
4.1 Ett bra arbetssätt för rådgivning är en förutsättning för effekter på samhällsnivå	48
4.2 Utväxlingen kan öka genom gemensamma nationella insatser.....	49
4.3 Möjligheter finns till fortsatt riktad kompetenshöjning	49
4.4 EKR kan stödja implementering av kommersiellt gångbara tekniker.....	50
4.5 Rådgivningen behöver anpassas efter förutsättningar som råder i olika kommuner	50
4.6 Kvantitativa resultat	52
5. Rekommendationer	53
6. Bilagor	55
6.1 Webbenkät till EKR.....	55
6.2 Fallstudier.....	60
6.3 Metod för kategorisering av EKR utifrån resultatuppfyllnad.....	61
6.4 Referenser.....	62

1. Inledning

1.1 Uppdraget

Swecos uppdrag har bestått i att identifiera, bedöma och redovisa effekter som uppstår i samhället till följd av de insatser som genomförts inom den kommunala energi- och klimatrådgivningen (EKR). Energimyndighetens syfte med uppdraget var att:

- Undersöka om det går att påvisa sambandet mellan EKR och nytta/effekt på samhällsnivå rörande energieffektivisering samt skifte till förnyelsebar energi.
- Undersöka om det går att finna belägg för att EKR har bidragit till att åstadkomma genomförda energieffektiviseringsåtgärder och byte till förnybart samt undersöka omfattningen av dessa åtgärder.

Utvärderingen har genomförts i dialog med Energimyndigheten och regelbundna avstämningsmöten har hållits.

EKR är en del i en helhet – EKR-systemet – som också omfattar olika funktioner på Energikontoren. De är bland annat Insatsledare, Regionala Utvecklingsledare (RUL), strategisk RUL-koordinator och Funktion för strategisk kommunikation respektive operativ kommunikation. Dessa delar har inte ingått i denna effektanalys.

Från 2013 och framåt har flera utvärderingar av energi- och klimatrådgivningen genomförts (redovisas i kapitel 2) med olika syften och målsättningar:

- EKR som informativt styrmedel och dess ändamålsenlighet, förvaltning, input-additionalitet, resultat och effekter (Sweco, 2014)
- Kvantifierade effekter av rådgivningen i kWh (Energimyndigheten, 2015)
- RB-uppdrag Översyn av EKR och förslag på nytt ramverk i syfte att uppnå ökad samhällsekonomisk effektivitet (Energimyndigheten, 2015)
- Kvalitativ utvärdering för att spegla utfallet inom områden där det nya ramverket, förordning (2016:385) och föreskrift STEMFS (2016:3), förväntats ha gjort skillnad (Sweco, 2019).

Föreliggande effektanalys är avgränsad till att endast belysa den operativa rådgivningen och identifiera utfall av insatser och effekter i form av handlingar och åtgärder vidtas av rådsökande inom målgruppen hushåll. Vidtagna åtgärder i målgruppen kvantifieras inte i minskade kWh el/värme eller kg CO₂. Denna effektanalys gör heller inte någon bedömning av hur väl kommunerna fyller sin uppgift som intermediär genom att vara den direkta stödmottagaren av det finansiella stödet från Energimyndigheten.

1.1.1 METOD

Sweco har sökt att påvisa sambandet mellan EKR och nytta/effekt på samhällsnivå och undersökt om det går att finna belägg för att EKR har bidragit till att åstadkomma genomförda energieffektiviseringsåtgärder och byte till förnybar energi.

Datainsamling gjordes genom enkäter, fallstudier och tidigare genomförda utvärderingar och utredningar. Syftet har varit att svara på utvärderingsfrågorna, dra övergripande slutsatser om EKR-systemet och föra en diskussion och bedöma i vilken grad svaren på utvärderingsfrågorna påvisar ett samband mellan EKR och nytta på samhällsnivå samt omfattningen på genomförda åtgärder.

Fallstudierna omfattade intervjuer med både rådgivare och deras målgrupp i utvalda kommuner. Genom att ställa likartade frågor till båda parter kunde bättre förstås förtjänster och brister med rådgivningen. Fallstudierna användes för att verifiera och påvisa/stärka kausala samband som identifierats i enkäterna samt mer utvecklat belysa/svara på utvärderingsfrågor. Baserat på resultat från enkäten till rådgivarna gjordes urval för fallstudier i kommun/rådgivare och målgrupp. Ett selektivt urval av ett effektivt arbetssätt för rådgivningen i kombination med tillgång till kontaktuppgifter till rådsökande har tillsammans med Energimyndigheten bedömts som mer intressant än ett statistiskt betingat urval för fallstudierna. Urvalet baserades på enkäten till alla rådgivare i kombination med rådgivare som har kontaktuppgifter till rådsökande.

Enkätfrågorna har riktats till rådgivarna i kommunerna. För vissa frågor har rådgivarna fått göra en bedömning avseende målgruppens drivkrafter och agerande. Fallstudierna har inbegripit intervjuer med både rådgivare och rådsökande i de utvalda kommunerna.

Både Energimyndigheten och Sweco är medvetna om att inga av svaren ensamma kan ge några helt entydiga bevis för kausalitet, eller att en viss åtgärd har orsakat en viss effekt. Flera av dem i kombination kan ändå ge en tillräckligt trovärdig bild av rådgivningens effekter, i synnerhet om indikatorer kompletteras med ingående kännedom om målgruppen och EKR.

I denna studie diskuteras även kort bortfall och begränsningar i utvärderingen samt omvärldsförändringar och andra faktorer eller villkor som kan ha påverkat utvecklingen.

1.1.2 BEGRÄNSNINGAR MÅLGRUPP OCH METOD

Målgruppen som EKR riktar sig till utgörs av olika aktörer som hushåll i villa och flerbostadshus, organisationer och bostadsrättsföreningar samt små- och medelstora företag. I denna effektanalys har fokus lagts på målgruppen hushåll.

Utmaning att identifiera målgrupp

Det finns begränsade möjligheter att få fram kontaktuppgifter till målgruppen eftersom varken kommuner/rådgivare eller Energimyndigheten systematiskt lagrar kontaktuppgifter för rådsökande, seminariedeltagare etc. Trots detta bedömde Sweco och Energimyndigheten att flera rådgivare har kontaktuppgifter till rådsökande. Dock saknas kontaktuppgifter i den omfattning som skulle vara nödvändig för att genomföra en statistiskt underbyggd undersökning.

I enkäten till rådgivarna ställdes frågan om de har kontaktuppgifter till rådsökande som de kan dela med sig av till Sweco. Vidare ställdes frågan om rådgivarna var villig att delta i en fördjupad intervju med Sweco i anslutning till enkäten. I och med att rådgivarna själva gjorde urvalet av rådsökande att kontakta finns en risk för att urvalet inte är helt representativt för urvalsramen.

Attitydförändringar

Sweco bedömer att det inte finns möjligheter att inom denna effektanalys kvantitativt mäta förändringar i attityder då tidigare mätningar i stor utsträckning saknas.

1.1.3 UTVÄRDERINGSFRÅGOR

Utvärderingsfrågorna syftar till att belysa påverkan på systemet och utfall i målgruppen.

Aktörer och kompetens

- Om rådgivarna mobiliserat nya kategorier eller konstellationer av aktörer genom att sammanföra aktörer som inte tidigare hade något utbyte och att de därigenom gör något nytt som de inte tidigare gjorde?
- Om kompetensen i systemet (rådgivarna, målgrupperna) ökat? Är det rätt kompetens? Vad behöver rådgivare och rådsökande? Hur ser den ut? Vad består den av? Hur har den skapats?
- Om medvetenheten om energifrågor hos rådsökande ökat?

Metoder, arbetssätt och processer

- Om det skett en utveckling av metoder och arbetssätt för rådgivningen? Hur ser själva rådgivningen ut? Vilka konkreta metoder finns det? Varför ser rådgivningen ut som den gör? Hur ser en bra rådgivningsprocess/funktion ut?
- Om det skett en utveckling av metoder och arbetssätt hos rådsökande?

Regelverk, normer och attityder

- Om det finns attitydförändringar gällande energieffektivisering som kan spåras till EKR?
- Om det skett en utveckling av metoder och arbetssätt inom kommunala funktioner?

Utfall i målgrupp

- Om det finns en koppling mellan EKR och ansökning av solesstöd?
- Om rådgivningen spelade en roll för rådsökandes beslutsprocess och handlingar samt åtgärder som skapar önskade effekter?

- Om EKR genom rådgivning, information och ramverk möjliggjort för rådsökande att upphandla mer energieffektiva eller förnybara produkter och tjänster?
- Om det finns exempel på att rådsökande agerat och energieffektiviserat eller övergått till förnybart? Kan de kvantifieras?

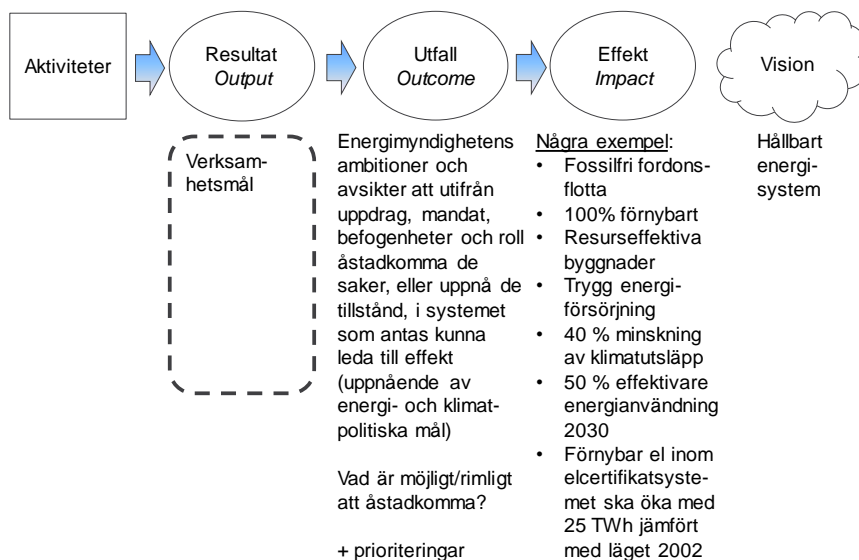
1.2 Genomförande

Under perioden oktober 2019 till januari 2020 har Sweco genomfört ett arbete med en effektanalys av energi- och klimatrådgivningen som redovisas i denna rapport. Effektanalysen har genomförts av Rose-Marie Ågren, Henrik Gåverud, Henrik Nilsson och Erica Edfeldt.

1.2.1 MODELL FÖR VERKSAMHETSLOGIK/PROGRAMTEORI

Utgångspunkt har varit Energimyndighetens modell för verksamhetslogik enligt Figur 1 nedan samt modell för hur effekter skapas genom systempåverkan i Figur 2.

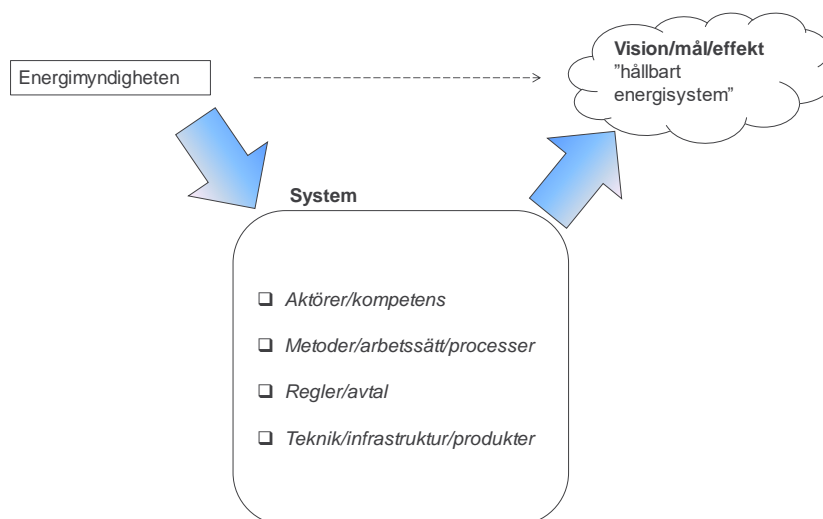
Figur 1 Modell för verksamhetslogik och mål



Källa: Energimyndigheten

Genom att Energimyndigheten påverkar systemet med olika insatser och beslut kan de bidra till kompetenshöjningar och att olika aktörer mobiliseras, dvs aktörer som måste ha en roll och aktivt agera för att målen ska kunna nås på längre sikt. Påverkan på metoder, arbetssätt och processer kan innebära att vissa processer "säkras" men också att nya metoder och arbetssätt utvecklas inom företag. Påverkan på regler och avtal kan innebära utveckling av regelverk och praxis men även beteende- och attitydförändringar i olika samhällssektorer. Påverkan på teknik- och produktutveckling samt infrastruktur kan innebära stöd till nya produktionstekniker, produkter och tjänster samt marknadsintroduktion och stöd till uppbyggnad av infrastruktur för t ex vindkraft. Detta illustreras i Figur 2

Figur 2 Energimyndighetens modell för systempåverkan



Källa: Energimyndigheten

Figur 3 nedan har tagits fram specifikt för EKR och denna effektanalys. Syftet med denna bild är att vägleda och tydliggöra Swecos bild av hur utfall och effekter på samhällsnivå förväntas uppstå.

Målgruppen som EKR riktar sig till utgörs av olika aktörer som hushåll i villa och flerbostadshus, organisationer och bostadsrättsföreningar samt små- och medelstora företag. Åtgärder och information erbjuds till målgruppen i form av kostnadsfri experthjälp, inspiration och argument för att genomföra åtgärder inom energi- och klimatområdet.

Drivkrafterna för olika aktörer kan variera och till exempel utgöras av olika behov som:

- upplevda energirelaterade problem till exempel komfortbrister
- att spara pengar
- att öka tillförlitligheten på sin energiförsörjning
- att minska sin klimatpåverkan
- att svara upp mot specifika myndighetskrav

Olika aktörer kan också ha varierande förutsättningar och finnas i olika sammanhang till exempel som:

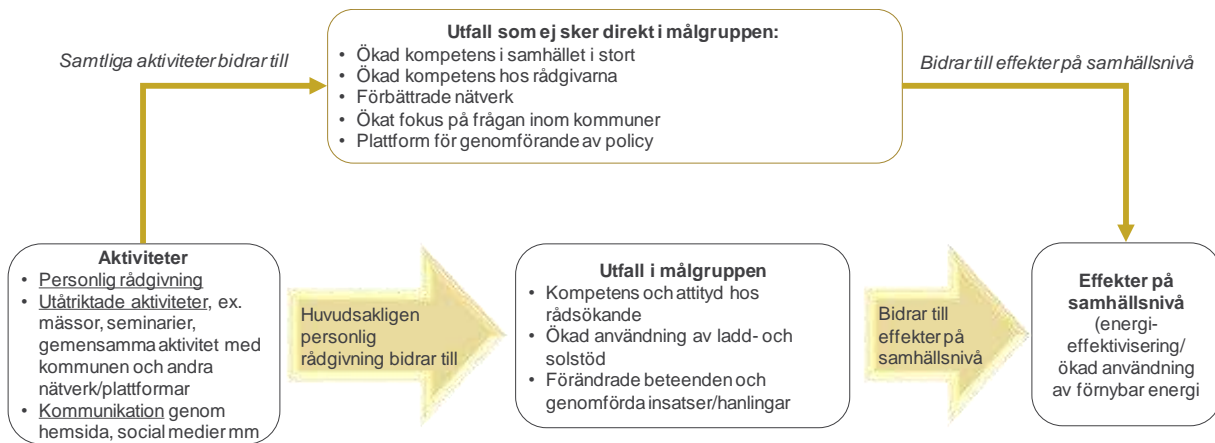
- ekonomiska förutsättningar
- tekniska förutsättningar
- egen kunskap och kompetens inom området
- påverkan från andra styrmedel.

Genom rådgivarnas åtgärder och information kan intresse, attityder och handlingar påverkas hos aktörer så att de söker råd och accepterar kostnadsfri experthjälp från rådgivarna. Rådgivningen kan resultera i att aktörer inhämtar offerter, utvärderar offerter, handlar upp och genomför åtgärder. Rådgivningen kan också resultera i att aktörer ändrar beteende.

Olika aktörer som erhållit rådgivning kan sedan i sin tur sprida kunskap och erfarenheter till andra aktörer som till exempel kan välja att söka rådgivning av EKR eller direkt genomföra åtgärder.

Utöver de direkta utfall som aktiviteterna enligt ovan skapar i målgruppen bidrar även rådgivarnas samtliga aktiviteter till utfall som inte sker direkt i målgruppen, se Figur 3 nedan. Båda dessa utfall bidrar i sin tur till effekter på samhällsnivå.

Figur 3 Rådgivningens effekter på samhällsnivå



Källa: Sweco

Förväntan om utfall och effekter bygger på antagandet att alla aktörer på marknaden inte har fullständig information om de förutsättningar och möjligheter som föreligger (det som inom ekonomisk teori brukar benämnas som en situation med asymmetrisk information). Med andra ord förutsätts att det finns möjligheter för aktörer (rådsökande) att vidta åtgärder som är ekonomiskt gynnsamma för dem alternativt attraktiva på annat sätt (t.ex. minskad klimatpåverkan eller ökad komfort), men att anledningen till att dessa åtgärder inte har vidtagits är att aktörerna ifråga inte känner till alla möjligheter och/eller fördelar med åtgärden ifråga. EKR och andra informativa styrmedel tar sin utgångspunkt i att det saknas fullständig information. I en situation där alla aktörer har fullständig information och kan tolka den, är informativa styrmedel verkningslösa.

1.2.2 DATAINSAMLING

För att inhämta underlag och fakta för att besvara utvärderingsfrågorna genomfördes en webenkät till rådgivarna, intervjuer med utvalda rådsökande och utvalda rådgivare. Se bilaga 1 för mer detaljer. Vidare genomfördes dokumentstudier av tidigare utvärderingar och utredningar.

Enkät till rådgivare

En webbaserad enkät till alla rådgivare genomfördes under perioden 2019-10-25 till 2019-11-12. Enkäten skickades ut till de rådgivare som Sweco fick kontaktuppgifter till i en samlad excel-fil. Enkäten gick ut till 182 rådgivare och 140 har svarat, dvs en svarsfrekvens av 77 procent. Tre stycken veckovisa påminnelser gick ut. I den webenkät som gick ut till alla rådgivare inom utvärderingen 2013 (Sweco, 2014) var svarsfrekvensen 49 procent. Svarsfrekvensen på 77 procent får anses som mycket god. Se Bilaga 6.1 för enkätfrågorna i detalj.

Fallstudier

För fallstudierna valdes tre kommuner ut baserat på några olika kriterier från webbenkäten som bedömdes ge indikationer på att resultat uppstått hos rådsökande och att EKR kunde lämna kontaktuppgifter till fler än tre rådsökande. Vidare vägdes geografisk spridning och typ av samverkan in, för att få en bra representation av olika förutsättningar för rådgivningen. De kommuner som valdes var Båstad, Leksand och Sundsvall. Eftersom energi- och klimatrådgivarna själva valde ut de rådsökande som skulle ingå i fallstudierna finns det en risk att urvalet inte är representativt för alla rådsökande. T.ex. skulle mindre lyckade rådgivningstillfällen kunna ha valts bort, om så har skett eller inte är dock svårt att bedöma. Det kan ses som troligt att de rådsökande som deltagit i fallstudierna har positivare bild av energi- och klimatrådgivningen än den genomsnittliga rådsökanden. Se Bilaga 6.2 för mer detaljer om fallstudierna.

Enkät inom Insatsprojekten 2018 - 2020

Energimyndigheten genomförde under perioden oktober-november 2019 en enkät inom Insatsprojekten, där Sweco tagit del av de sammanställda resultaten.

Tidigare utvärderingar och utredningar

Där aktuella utvärderingar har funnits att tillgå har Sweco gjort en bedömning av respektive utvärderings omfattning, aktualitet samt utvärderingstekniska kvaliteter. Där kvaliteten bedömdes som god har Sweco använt sig av tidigare utvärderingars resultat som en del i den övriga datainsamlingen, och där så varit befogat även hänvisat i text till resultat och effekter som återfunnits i dessa utvärderingar. Tidigare

genomförda utvärderingar av EKR, utredningar och resultaten av desamma har sammanställts i avsnitt 2.2.

2. Energi- och klimatrådgivningen

2.1 Bakgrund

Energi- och klimatrådgivningen har varit en väsentlig del av Sveriges energieffektiviseringsarbete i snart 40 år, formerna har varierat med tiden. Allmän folkbildning har praktiserats liksom mera specifika rådgivningsinsatser.

Rådgivningen spelar även en central roll för att uppfylla flera EU-direktiv som tillkommit långt efter att verksamheten startade. Detta gäller framförallt Energieffektivitetsdirektivet (EED), Direktivet om byggnaders energiprestanda (EPBD2) och Förnybartdirektivet.

Energi- och klimatrådgivningen ska opartiskt upplysa, informera och erbjuda rådgivning för att stärka den rådsökandes egna beslut. Med opartiskt avses att rådgivningen inte ska förorda eller rekommendera specifika leverantörer eller konsulter eller egen åsikt i rådgivningen. Rådgivningen kan dock belysa för- och nackdelar med olika teknikval utifrån den enskilda rådsökandes situation.

2.1.1 HISTORISK TILLBAKABLICK

Startpunkten för statligt stöd till kommunal rådgivningsverksamhet inom energiområdet var budgetåret 1977/78. År 1986 förändrades rådgivningen i form av att det statliga stödet, som då benämndes bidrag, upphörde, istället fick kommunerna fullt ansvar för rådgivningsverksamheten både avseende ekonomisk finansiering och utformning. Under perioden med statligt stöd bedrevs någon form av rådgivningsverksamhet i majoriteten av landets kommuner, brytpunkten 1986 fick som konsekvens att rådgivningen helt eller delvis avvecklades i nästintill samtliga kommuner.

Energiolitiska propositionen år 1997 (Regeringens proposition 1996/97:84 En uthållig energiförsörjning) innebar en vändpunkt för rådgivningen. Det statliga stödet återinfördes, det ansågs väsentligt med tillgång till objektiv, lokalt och regionalt anpassad information i form av rådgivning till allmänheten. Vid tidpunkten stod begreppet energihushållning i förgrunden. Den kommunala energirådgivningen betraktades som betydande kunskapskomplement på en kommersiell marknad där bland annat el- och bränsleleverantörer figurerade med information om energilösningar. Vid 2002 års utgång fanns kommunal energirådgivning i 283 av Sveriges 290 kommuner.

En viktig milstolpe inträffade den 1 februari år 2008 i samband med att Förordningen (1997:1322) om bidrag till kommunal energi- och klimatrådgivning ändrades. Utöver energirådgivning utvidgades verksamheten till att omfatta klimatrådgivning och möjligheten att arbeta med rådgivning runt transporter. (Energimyndigheten, 2015).

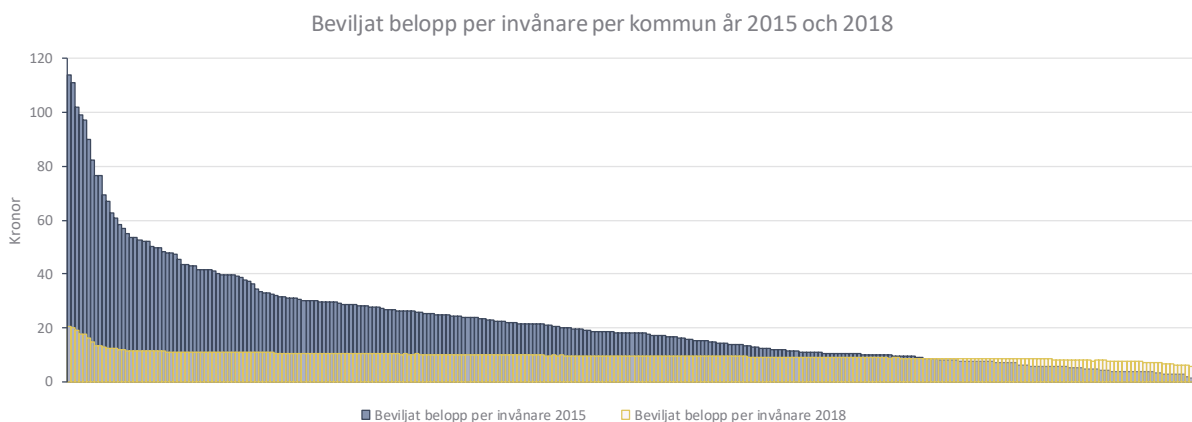
2.1.2 NY FÖRORDNING 2016

EKR genomgår mer eller mindre kontinuerligt en utveckling. Bakgrunden till utvecklingsarbetet som drivs i nuläget är till stor del de utvärderingar som genomförts av myndigheten och externt. De tidigare utvärderingarna har bland annat visat att den allmänna kännedomen om energi- och klimatrådgivningen är förhållandevis låg, att en mycket liten andel av slutmålgruppen nyttjar energi- och klimatrådgivningen, att rådgivningen varit av varierande kvalitet i landet samt att det varit svårt att följa effekter från energi- och klimatrådgivningen. Initiering av nuvarande utvecklingsarbete skedde således 2015 och har bland annat utmynnat i en ny förordning 2016 och utvecklade arbetsmetoder.

Den nya förordningen innebär att medelfördelningen tar sin utgångspunkt i storleken på målgrupper per kommun. Sökintresset har varit stort under den nya förordningen och lett till ökade kommunsamarbeten. Den förändrade medelfördelningen innebär att flera kommuner fick betydligt ökat stöd. Detta har inneburit en möjlighet för dem att utöka sina aktiviteter och utveckla sin rådgivning. På samma sätt fick kommuner med mindre målgrupper mindre stöd och många valde att samverka med andra kommuner för att fortsatt tillhandahålla rådgivning.

Figur 4 visar den jämnare fördelningen av stödet per *invånare* för 2018 i jämförelse med fördelningen 2015. Fördelningen 2015 utgick från den tidigare fördelningsprincipen. Att få en jämnare fördelning i stöd per invånare var ett av syftena med reformen.

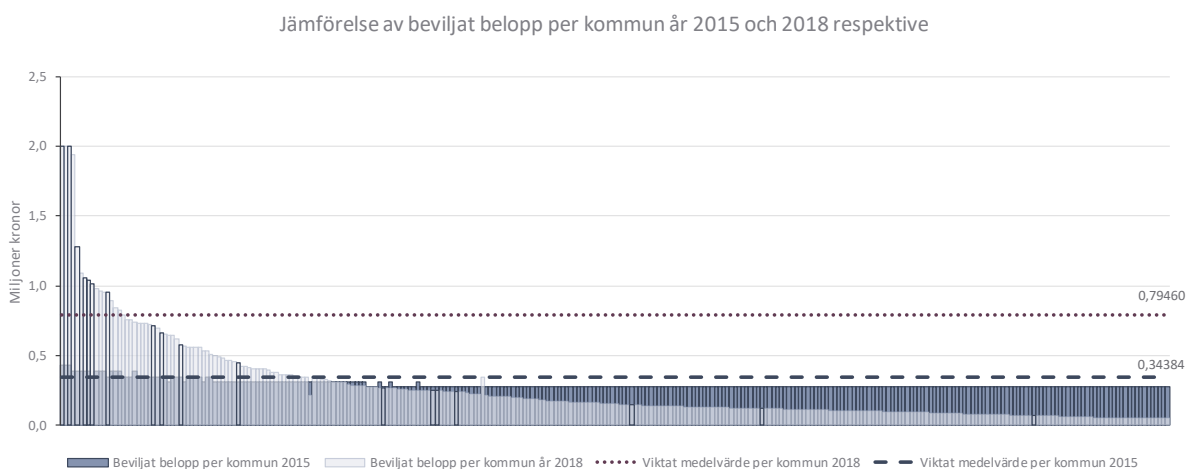
Figur 4 Diagram som visar beviljat belopp per invånare och kommun 2015 respektive 2018



Källa: Energimyndigheten, Sweco

Figur 5 visar en jämförelse av beviljat belopp per kommun före och efter nya förordningen. Som kan ses av figuren medförde den förändrade fördelningen att kommuner med flera invånare och målgrupper erhöill mer medel/stöd.

Figur 5 Diagram som visar jämförelse av beviljat belopp per kommun år 2015 och 2018



Källa: Energimyndigheten, Sweco

För perioden 2018–2020 har 285 kommuner sökt och beviljats stöd för EKR. År 2015 sökte och beviljades 284 kommuner stödet.

2.2 Tidigare utvärderingar

Över tid har ett antal utvärderingar och uppföljning av energi- och klimatrådgivningen genomförts. I detta delkapitel redovisas några av de som genomförts efter 2013 med korta beskrivningar. Beskrivningarna är hämtade från respektive slutrapport och beskriver vilka resultat som respektive analys kom fram till. Syftet med att aggregerat samla upp resultaten från tidigare utvärderingar och analyser är att jämföra synsätt och ansatser då och nu, samt att se vilka utfall om påvisades. Detta har till viss del präglats urvalet av beskrivningar.

2.2.1 UTVÄRDERING AV 24 STYRMEDEL FÖR ENERGIEFFEKTIVISERING (SWECO, 2014)

Under 2013–2014 genomfördes en utvärdering av 24 styrmedel för energieffektivisering av Sweco på uppdrag av Näringsdepartementet. EKR var ett av de styrmedel som utvärderades. Bland annat genomfördes en webbenkät till alla rådgivare. Ett axplock av observationer och resultat återges nedan.

- Den typiska energirådgivaren är en medelålders man (45 år) med teknisk eller naturvetenskaplig utbildning, som jobbar upp till 20 timmar per vecka med energi- och klimatrådgivning i en tillsvidareanställning, är placerad inom en mindre kommuns samhällsbyggnadsförvaltning och har upp till 5 år yrkeserfarenhet inom uppdraget. Utöver klimat- och energirådgivning jobbar han också med andra frågor inom kommunen, till exempel miljöfrågor. Han är i många fall ensam energi- och klimatrådgivare eller hanterar flera kommuner samtidigt tillsammans med en kollega.
- Energi- och klimatrådgivarnas samlade kompetenser är bra, men kan förbättras inom enskilda områden. Energi- och klimatrådgivarnas kompetens inom området ventilationssystem, transport och till viss del byggnation kan förbättras.
- Energi- och klimatrådgivarna värderar sina kunskaper inom värmesystem, förnybar energi och klimatskal i stor grad (>60 procent) till omfattande eller mycket omfattande. Ungefär en tredjedel av respondenterna ser sina kunskaper som genomsnittliga och endast få ser förbättringspotential inom dessa områden. Däremot finns det behov av ökad kunskap hos klimat- och energirådgivarna inom områden byggnation, transport och ventilationssystem. Speciellt inom ventilationssystem finns det en större grupp energi- och klimatrådgivare (28 procent) som anser sig att ha mindre kunskaper.
- Två tredjedelar av energi- och klimatrådgivarna (65 procent) rankar rådgivning via telefon, epost och besök på kontoret som de aktiviteter som upptar allra mest tid. Därefter följer att arrangemang av egna aktiviteter, som var nummer 1 för 24 procent och nummer 2 för 24 procent av rådgivarna. Övriga aktiviteter har inte en lika tydlig fördelning, utan förekommer på alla rankningsnivåer. Rådgivarna arbetar alltså i mycket olika utsträckning med dessa i olika kommuner. Mediekontakter, den egna webbplatsen och "annat" hör alltså till sådana aktiviteter som rådgivarna lade en mycket liten del av sin tid på under år 2012.
- I Swecos enkät ser ungefär 80 procent av rådgivarna resultat av sin egen rådgivning i kommunen. Det är svårt att påvisa ett orsakssamband mellan rådgivningen och eventuella lokalt genomförda energieffektiviseringsåtgärder, eftersom det är oftast många faktorer som bidrar till att dessa åtgärder genomförs. I vissa fall kan rådgivningen ha varit den huvudsakliga faktorn bakom att en åtgärd genomförs, i andra fall kan rådgivningens bidrag varit att bekräfta ett befintligt intryck inför beslut om åtgärden. Dessutom finns det en fördröjning mellan själva insatsen och mätbara resultat på 1–3 år.
- Swecos bedömning är att de viktigaste resultaten av energi- och klimatrådgivningen ligger i en slags generell upplysning av allmänheten med fokus på energifrågor samt att hålla energieffektiviseringsfrågorna aktiva ute i samhället (inte minst i små företag samt hos den så kallade allmänheten).
- Alla rådgivningsinsatser hänger på stödet. Utan det finansiella stödet hade den kommunala energi- och klimatrådgivningen troligtvis inte bedrivits alls eller inte på samma sätt. Det är de flesta energi- och klimatrådgivare övertygade om. Både den kommunala rådgivningshistorien och den nuvarande finansieringsmodellen styrker detta. Eftersom 86 procent av kostnaderna täcks via anslag och endast 14 procent av kommunernas egna medel, skulle rådgivningen troligtvis fasas ut utan stödet. Denna bedömning delas också av energi- och klimatrådgivarna.






Den sammanfattande bedömningen var att:

- De grundläggande förutsättningarna för att nå ut till målgrupperna finns på plats.

- På överordnad nivå har styrmedlet resultatmål som fokuserar på att öka allmänhetens, företagens och organisationernas kunskaper om energieffektiviserande åtgärder och vilka stöd man kan söka.
- Den logiska relationen mellan insats och förväntad kvalitativt resultat är rimlig.
- Det finns en verksamhetsplanering som täcker alla kommuner och även relevanta resurser i form av finansiella medel via anslaget för Energi- och klimatrådgivning samt kommunens egna medel.
- Det finns också en fungerande organisation av kompetenta rådgivare samt en samordnande funktion i form av de regionala energikontoren på plats för arbetet med styrmedlet.
- Styrmedlet har en tydlig överordnad målstruktur och den konkreta målsättningen för den lokala rådgivningen sker i verksamhetsplanen för energi- och klimatrådgivningen i respektive kommun. Målen sätts dock mest i form av aktivitetsmål, vilket också är enklast för rådgivarna. Trots detta uppfyller nästan hälften av rådgivarna sin egen verksamhetsplan endast delvis.

I Tabell 1 visas den samlade bedömningen som gjordes för Energi- och klimatrådgivningen som styrmedel.

Tabell 1 Utfall för styrmedel Energi- och klimatrådgivning (Sweco, 2014)

Styrmedel	Ändamåls- enlighet	Input additionalitet	Förvaltning	Påvisbara resultat	Påvisbara effekter
Energi- och klimatrådgivning					

Källa: Sweco

2.2.2 EFFEKTER AV ENERGI- OCH KLIMATRÅDGIVNINGEN 2013 (ENERGIMYNDIGHETEN, 2015)

Under 2014–2015 genomfördes en uppföljning/utvärdering av effekter av Energi- och klimatrådgivningen 2013. Sweco genomförde uppdraget och Energimyndigheten var beställare. Totalt 228 telefonintervjuer genomfördes med rådsökande som haft direktkontakt med rådgivarna. Av dessa var 171 privatpersoner, 30 företag och 27 organisationer. Energi- och klimatrådgivarna valde själva ut vilka rådsökande som skulle ingå i urvalet för telefonintervjuerna vilket kan ha påverkat resultatet. Antalet rådsökande är inte heller representativt fördelat över landet, vissa regioner stod för en stor andel av deltagande rådsökande och andra regioner hade väldigt få, eller inga, rådsökande i urvalet. För de privatpersoner som deltagit i telefonintervjuerna och angett att de genomfört åtgärder beräknades den årliga energibesparingen med hjälp av Energimyndighetens verktyg Energikalkylen.

Utvärderingen visade att:

- Sammanställningen av genomförda aktiviteter gav att energi- och klimatrådgivarna under 2013 genomförde totalt ca 20 700 direktkontakter med rådsökande (via telefon, e-post och besök).
 - Vid dessa kontakter var värmesystem och klimatskal de vanligaste ämnesområdena.
 - Ämnesområdena transporter och miljö/klimat förekom relativt sällan.
- Utöver direktkontakterna gav sammanställningen också att energi- och klimatrådgivarna nått ut till ca 40 000 rådsökande via seminarier, föreläsningar och mässor.
 - Vid mässor har ämnesområdena transporter och miljö/klimat varit mer vanligt förekommande än vid andra typer av aktiviteter.
- Resultatet från telefonintervjuerna tyder på att de rådsökande varit nöjda med hur de har bemötts av rådgivarna och med den hjälp de fått.
- Drygt 50 procent av de rådsökande upplever att energi- och klimatrådgivaren bidragit till en ökad motivation att genomföra åtgärder.
- Intresset för energi och klimatområdet har inte ökat i samma utsträckning som motivationen. Som möjlig orsak anges att det troligen kan bero på att de rådsökande redan var intresserade innan kontakten med rådgivaren.
- Sammantaget uppger ca 50 procent av de rådsökande privatpersonerna, företagen och organisationerna att de har genomfört en eller flera energieffektiviserande åtgärder efter kontakten med energi- och klimatrådgivarna.
- Ytterligare ca 20 procent anger att de planerar att genomföra åtgärder i framtiden.

- Utav de rådsökande som genomfört åtgärder uppger närmare 40 procent att energi- och klimatrådgivningen varit en viktig informationskälla inför beslutet om att genomföra åtgärden

Tidigare registrerade alla rådgivare vilka aktiviteter som genomfördes och hur frekvent. Vid rapportering av de genomförda aktiviteterna har energi- och klimatrådgivarna angett vilka ämnesområden som diskuterades vid direktkontakten, seminariet, föreläsningen eller mässan.

I Tabell 2 nedan visas hur vanligt förekommande olika ämnesområden är vid direktkontakt med rådsökande. Det framgår med tydlighet att värmesystem är det ämnesområdet som förekommer oftast. I området "Annat" finns även en del frågor om fjärrvärme som likaväl hade kunnat registreras under värmesystem. Inom området "Annat" har även bl.a. energikartläggningar och energideklarationer noterats. Det framgår också tydligt att ämnet transporter förekommer väldigt sällan, likaså mer allmänna diskussioner kring miljö och klimat.

Tabell 2 Ämnesområden som diskuterats vid 20 694 direktkontakter i hela landet, ofta har flera ämnesområden diskuterats vid samma tillfälle

Ämnesområde	Antal	Andel
Värmesystem	12 320	60 %
Förnyelsebar energi	7 522	36 %
Allmänna energisparråd	6 721	32 %
Klimatskal	5 526	27 %
Ventilationssystem	4 045	20 %
Elavtal/fakturor	3 003	15 %
Annat	2 867	14 %
Bidrag	2 793	13 %
Belysning	2 585	12 %
Byggnation	2 219	11 %
Styr- & regler	2 207	11 %
Miljö/klimat	1 633	8 %
Transporter	716	3 %

Källa: (Energimyndigheten, 2015)

Som visas i Tabell 2 diskuterades värmesystemen i 60 procent av alla direktkontakter. Även åtgärder för klimatskalet var vanligt förekommande, vilka även är kopplade till uppvärmningskostnaderna. Resultaten från telefonintervjuerna visade också att de vanligast förekommande åtgärderna är åtgärder för värmesystemet. Detta är rimligt eftersom det finns starka ekonomiska incitament för att genomföra energieffektiviseringsåtgärder som riktas mot uppvärmningskostnaden för en fastighet. En fastighetsägare som vill energieffektivisera uppvärmningen står också inför ett relativt stort antal val, detta gör rådgivningen extra värdeskapande i dessa frågor.

Medelåldern för respondenterna är relativt hög, ca 80 procent är 45 år eller äldre. En orsak kan vara att en majoritet av rådgivningen gäller friliggande hus. Att vara ägare till ett friliggande hus är sannolikt vanligare för äldre personer än för yngre personer.

För direktkontaktarna med privatpersonerna framkom i resultatet från telefonintervjuerna flera gemensamma kännetecken. Den mest typiske rådsökaren är över 45 år med en eftergymnasial utbildning och äger ett friliggande hus. Bland allmänheten kan man anta att denna grupp har stor energibesparingspotential. Troligtvis nås en bredare målgrupp då energi- och klimatrådgivarna deltar vid seminarier, föreläsningar och mässor. Rådsökande vid dessa aktiviteter var dock inte med i urvalet för denna utvärdering.

Som nämnts ovan tyder resultatet från telefonundersökningarna på att majoriteten av de rådsökande som deltog i undersökningen har eftergymnasial utbildning. Även energi- och klimatrådgivarna har i stor utsträckning eftergymnasial utbildning vilket givetvis rent kompetensmässigt är bra för kvaliteten i rådgivningen. Risken är dock att det är ett utbyte av information som sker inom en homogen grupp i samhället. Det blir framöver viktigt att säkerställa att rådgivningen når ut även till personer i samhället som inte har eftergymnasial utbildning.

2.2.3 ÖVERSYN AV DEN KOMMUNALA ENERGI- OCH KLIMATRÅDGIVNINGEN ER 2015:14 (ENERGIMYNDIGHETEN, 2015)

I regleringsbrevet för Energimyndighetens verksamhet 2015 tilldelades myndigheten ett uppdrag att komma med förslag avseende förändringar för energi- och klimatrådgivningen. Uppdraget resulterade i rapport ER2015:14 ur vilken valda delar återges nedan.

Pågående förändringsprocess

Under 2013 initierade Energimyndigheten en process vars syfte var att ta ett helhetsgrepp om den kommunala energi- och klimatrådgivningen. En central del i processen handlar om att inta ett förhållningssätt vilket klarar av att bevara eller stärka de framgångsfaktorer som finns samtidigt som det genomförs behövliga förbättringar i verksamheten. De huvudsakliga framgångsfaktorerna med dagens verksamhet är trovärdigheten i den oberoende rådgivningen, den nationella täckningen med lokal förankring som utgör en kanal för olika insatser för energieffektivisering och minskad klimatpåverkan, samt den breda och goda kompetensen hos rådgivarna. Utvecklingsmöjligheterna är kopplade till resursfördelning, organisation, prioriteringar och ökad tydlighet.

Energimyndigheten valda vision och målbild för förbättringsarbetet.

Vision: Energieffektivisering genom rådgivning.

Målbild:

Ökad energieffektivisering och mer förnybar energi genom att rådgivningen har:

Rätt målgrupper

Grupper med tydlig effektiviseringspotential, som kan nås med rimlig insats och där energi- och klimatrådgivarna kan tillföra kompetens.

Effektivare organisation med tydligare roller

Organisation anpassad för fastställda mål och målgrupper med tydlig rollfördelning mellan Energimyndigheten, regionala energikontor och energi- och klimatrådgivarna.

Tydligare krav

Förväntan och krav på energi- och klimatrådgivarna avseende genomförande är tydligt formulerade och kommunicerade av Energimyndigheten

Uppföljning

Enkel och effektiv uppföljning som visar effekten av verksamheten och att kraven på aktivitet hos energi- och klimatrådgivarna nås

Föreslagna förändringar i förordningen

De förändringar som nu föreslås i förordningen syftar till att stärka det förbättringsarbete som Energimyndigheten har inlett för att öka effekten av de medel som är avsatta för energi- och klimatrådgivning. De huvudsakliga förändringarna är:

Ändring av förordningsnamn och bidragsbegrepp:

- Genomgående ändras ordet "bidrag" till "stöd".

Ändringar avseende målgrupper och inriktning för rådgivning:

- Transportområdet har visat sig vara svårt att hantera för klimat- och energirådgivare och bidragit till en för stor bredd i uppdraget. Verktyget rådgivning bedöms inte som effektivt för transporter. Energimyndigheten föreslår därför att denna skrivning utgår från förordningen.
- Energimyndigheten har önskemål om att tydligare kunna inrikta verksamheten till av myndigheten prioriterade målgrupper för att möta nya behov. Därför föreslår myndigheten att det i förordningen införs en styrning från myndigheten avseende vilka målgrupper som verksamheten skall riktas till.

Tillkommande stöd i form av regionala utvecklingsledare

Ändrade förutsättningar för stöd och stödets storlek

Konsekvenser av föreslagna förordningsändringar enligt utredningen sammanfattades till:

Energimyndigheten bedömer att den främsta konsekvensen av förordningsförändringarna är att många fler inom de prioriterade målgrupperna kommer att nås av energi- och klimatrådgivningen med därpå följande ökad energieffektivisering och minskad klimatpåverkan.

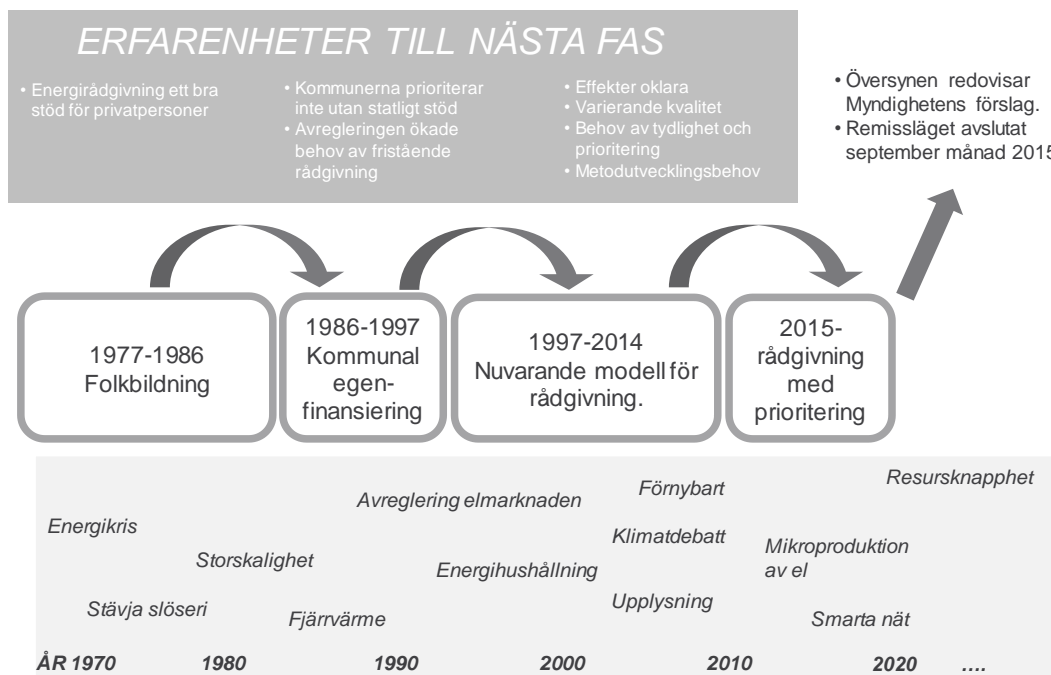
Andra förväntade konsekvenser är förbättrade förutsättningar för landets energi- och klimatrådgivare att göra ett bra jobb och utveckla sin kompetens. Detta kommer i sin tur att öka kvaliteten på rådgivningen, särskilt för medborgare i de kommuner som idag har svårt att bemanna och upprätthålla en god rådgivning.

Samtliga kommuner kommer att ha möjlighet att söka stöd även om det i många fall kräver samordning mellan kommuner. Det skapas därmed bättre förutsättningar för en utökad samordning av kompetens mellan kommuner.

Uppskattningsvis ett trettiotal kommuner kommer troligen bedöma att det inte är värt att samarbeta för att kunna behålla energi- och klimatrådgivningen. Skulle det bli så kommer de invånare som inte har tillgång till en kommunal energi- och klimatrådgivare fortfarande nå den basnivå av rådgivning som finns tillgänglig via Energimyndighetens information på hemsidan och den nationella konsumentrådgivningen "Hallå konsument". Dessutom kan framtida informationsprojekt som finansieras av Energimyndigheten och genomförs exempelvis i Energikontorens regi fortfarande nå de kommuner som inte har energi- och klimatrådgivning. De medborgare vars kommun valt bort energi- och klimatrådgivning kommer däremot inte få tillgång till den uppsökande rådgivningen, lokal rådgivning via telefon och de nationella insatsprojekten eftersom de genomförs av just kommunernas energi- och klimatrådgivare.

I Figur 6 nedan ges en översiktlig beskrivning av energi- och klimatrådgivningen, dess utveckling och förhållande till samhällstrender inom energiområdet.

Figur 6 Översiktlig beskrivning av energi- och klimatrådgivningen, dess utveckling och förhållande till samhällstrender inom energiområdet.



Källa: Energimyndigheten

2.2.4 KVALITATIV UTVÄRDERING EKR, SWECO (SWECO, 2019)

Våren 2019 genomförde Sweco en kvalitativ utvärdering av EKR, på uppdrag av Energimyndigheten, som omfattade intervjuer med rådgivare i 17 kommuner. Utvärderingens resultat visar på att Energimyndighetens nuvarande stödfördelning är ändamålsenligt på det sätt att bedöms ge bättre kvalitet på rådgivningen än tidigare stödfördelning. Detta eftersom medelsfördelningen inriktats mer emot målgrupperna, den lägsta nivån på rådgivningskvalitet har höjts och metoder och arbetssätt för rådgivningen har generellt sett förbättrats. Utöver detta har även rådgivningen synliggjorts i högre grad än tidigare genom insatsprojekten.

Utifrån utvärderingen har ett antal övergripande slutsatser identifierats:

- **Resursfördelning och resursanvändning** – Fördelningen av stödet är bättre anpassad till storlek på målgrupper och befolkningens mängd. En del nyrekryteringar har gjorts bland de kommuner som fått mer stöd. Vissa har valt att satsa på mer marknadsföringsmaterial och kommunikationsinsatser istället eller i något fall haft svårt att göra av med medlen. Vissa kommuner har fått minskade medel vilket tvingat fram en "kreativitet" hos rådgivarna för att kunna genomföra vissa åtgärder/satser, exempelvis beskrivs en ökad samverkan med andra kommuner och inom den egna kommunen.
- **Kommunalt engagemang och förankring** – I stort redan etablerat men viss ändring bedöms ha skett. Detta uttrycks delvis som att kommuner med mindre medel tvingats samverka mer inom kommunen och således stärkt rollen, samtidigt som kommuner som lagt medel på kommunikationsinsatser uppger att detta avspeglats även i kännedomen internt i kommunen.
- **Krav och riktlinjer** – Målstyrning har förbättrats men viss otydlighet upplevs fortsatt. Insatsprojekten är en central del i den förändrade energi- och klimatrådgivningen med tydligt prioriterade insatser. Alla aktörer (energi- och klimatrådgivare, regionala energikontor och regionala utvecklingsledare samt Energimyndigheten) ansvarar för ett resultat och nya sätt för att mötas genom förändrade former och syften. Energimyndighetens tydligare styrning genom krav på deltagande i insatsprojekt uppfattas positivt av alla intervjuade rådgivare.
- **Arbetsätt, fokusområden och prioritering** – Viss utveckling har skett. Insatsprojekten har bidragit med utvecklade arbetsätt, fokusområden och prioritering. Ytterligare potential finns till att bredda arbetssättet med målgruppsanalys och prioritering även till andra områden.
- **Kvalitet på rådgivningen** – Jämnare kvalitet och viss höjning av lägsta nivå bedöms ha erhållits. Alla intervjuade rådgivare svarar ja eller för det mesta på frågan om de har den kompetens de behöver.
- **Uppföljning, stöd och samordning** – Utveckling initierad men arbete kvarstår. Från intervjuerna framkommer det att externt krav på uppföljning saknas, att många upplever det som svårt att följa upp och att EKR upplever det svårt att avsätta tid för denna del. Det arbete som initierats av RUL-arbetsgruppen och uppmuntras av Energimyndigheten kopplad till en gemensam uppföljningsmall kan möjliggöra uppföljning framåt.
- **Energikontoren och RULs roll** – rådgivarna upplever generellt att de har stöd från RUL där det behövs. RULs aktiva roll har medfört att kommuner som har behov kan få mer stöd och vägledning av sitt Energikontor i ansökningsprocessen.
- **Känd och erkänd** – Skattas förbättrats men arbete kvarstår. Rådgivarna uppger att de generellt bedömer att kännedomen om EKR förbättrats. I ett fåtal fall har undersökningar gjorts i kommunen som visar på detta. Det efterfrågas att Energimyndigheten ska genomföra en ny SCB-undersökning i målgruppen.
- **Långsiktigheten i styrmedlet** – Förbättrades men blev ett tillfälligt bakslag i och med vårändringsbudgeten 2019. Många lyfter det 3-åriga medlet som ett bra steg framåt för att skapa bättre förutsättningar för planering av verksamhet och insatser. Återkommande är att rådgivarna efterfrågar att information kommuniceras tidigare från Energimyndigheten.

Sammanfattningsvis visar denna utvärdering på att positiv utveckling skett inom många områden. Ökad långsiktighet, tydlig målbild samt många engagerade rådgivare har möjliggjort EKR-systemets framgång och fortsatta utveckling. Bedömningar kan även komma att göras framåt kring hur EKR-systemet kan optimeras ytterligare för att spegla sin tid, verka så effektivt som möjligt och bidra till bästa möjliga samhällsnytta, där en fortsatt utveckling av förordningen skulle kunna vara en möjlig del att utveckla vidare.

2.2.5 FÖRÄNDRING I UTFALL I SYSTEMET FRÅN TIDIGARE UTVÄRDERINGAR

Swecos tolkning av ovan redovisade utvärderingars slutsatser samt SCB-undersökningen 2014–2015 (SCB, 2015) med dagens terminologi för påverkan på systemet och de förändringar som skett över tid (2013 – 2019) sammanfattas nedan. Kommentarer har grupperats utifrån perspektiven som Energimyndigheten numera anlägger på utfall i systemet.

Aktörer och kompetens

Energi- och klimatrådgivarnas samlade grundkompetenser har bedömts som bra av rådgivarna själva eller att de har den kompetens de behöver i alla utvärderingarna. Det kan vara en bias i detta då det ska mycket till för att en rådgivare svarar att denne inte har den kompetens som behövs för sitt arbete. Det

kan också vara ett resultat av att alla rådgivare genomgår Energimyndighetens grundutbildning för nya rådgivare och att de som rekryteras som rådgivare har en bra grundkompetens och erfarenhet. Grundutbildningen för rådgivare har utvecklats och anpassats kontinuerligt av Energimyndigheten över tid.

Rådgivarnas rapportering till Energimyndigheten 2013 visade på att ämnesområdena¹ transporter (3 procent) och miljö/klimat (8 procent) förekom relativt sällan vid den personliga rådgivningen. Båda dessa områden har ökat inom rådgivningen fram till idag och bedöms öka i framtiden. En kompetensutveckling inom prioriterade områden har skett genom insatsprojekten, främst inom områdena solceller och transporter.

Genomgående i alla utvärderingar lyfts också att kompetensen kan förbättras inom enskilda områden. År 2013 angavs till exempel ventilationssystem, transporter och till viss del byggnation. Samtidigt angavs i utvärderingen år 2019 den snabba teknikutvecklingen speciellt inom transporter – batterilagring, praktiskt kring laddstolpar, livscykelkostnad för olika alternativ etc. – som ett område där kompetensen behöver utvecklas. I samma utvärdering (2019) exemplifierades av flera rådgivare värdet av tillgång till sitt nätverk på ett sätt som inte lyfts i de tidigare utvärderingarna.

Metoder, arbetssätt och processer

Ökad samverkan mellan kommuner och EKR har drivits av den förändrade medelfördelningen. Översynen såg en möjlig konsekvens att uppskattningsvis ett trettiotal kommuner troligen skulle bedöma att det inte var värt att samarbeta för att kunna behålla energi- och klimatrådgivningen. Till dags dato har det visat sig att endast ett fåtal kommuner valt att inte söka stödet. Mindre kommuner har istället valt att samordna sig med andra kommuner för att möjliggöra minst en halvtidstjänst för en delad/gemensam rådgivare.

Den kommunala medfinansieringen av EKR har inte ökat under tidsperioden 2013 – 2019. För de stora kommuner som fått möjlighet till ökade medel för EKR har den kommunala medfinansieringen minskat och i vissa fall upphört förutom att lokaler/kontorsplatser ofta tillhandahålls för EKR av kommunen. I några få kommuner har kommunen gått in med medel så att rådgivaren fortsatt kan arbeta i en halvtidstjänst som EKR.

I utvärderingen 2014 konstaterades att alla rådgivningsinsatser hänger på stödet. Utan det finansiella stödet hade den kommunala energi- och klimatrådgivningen troligtvis inte bedrivits alls eller inte på samma sätt.

Det breda uppdraget medförde att tidigare arbetssätt med rådgivning var mycket upp till den enskilde rådgivaren. Även metoder för rådgivning och identifiering av målgrupper utvecklades lokalt och mycket utifrån den enskilda rådgivarens kompetens, erfarenhet och intressen inom energi- och klimatområdet. Ett relativt begränsat fokus låg på metoder och arbetssätt för att aktivt prioritera målgrupper och agera uppsökande till målgrupperna för att skapa rådgivningstillfällen. Införandet av insatsprojekten och arbetet i nationellt sammanhållna projekt med dedikerade insatsledare har skapat bättre förutsättningar för fokusering och prioritering genom implementering av beprövade arbetssätt för att skapa fler rådgivningstillfällen med högre kvalitet.

Regelverk, normer och attityder

Kännedomen om EKR bedöms ha ökat kopplat dels som ett resultat av extern kommunikation i insatsprojekten och dels genom att fler kommuner/EKR fått ökade medel och använt delar av dessa till kommunikationsinsatser. Dock har inga nationella mätningar genomförts efter undersökningen som genomfördes 2014–2015 (SCB, 2015). Den undersökningen gav att endast 27 procent av respondenterna² kände till kommunens energi- och klimatrådgivare. På frågan hur respondenten fått information om kommunens energi- och klimatrådgivning angavs mest frekvent kommunens hemsida (29 procent), annonser i tidningar eller på internet (26 procent) samt nyhetsartiklar eller nyhetsinslag (20 procent). Seminarier angavs nästan inte alls, här har en stor förändring skett i och med insatsprojektens genomförande där seminarier kring till exempel solceller har varit en viktig kanal för att nå ut till rådsökande.

Energimyndighetens styrning och prioritering bedöms ha utvecklats. Energimyndighetens arbetssätt och bemanning för att styra och prioritera EKR-systemet har utvecklats sedan 2013. Vid den tiden var det

¹ Ämnesområden som diskuterats vid 20 694 direktkontakter i hela landet enligt rådgivarnas årliga rapportering till Energimyndigheten. Ofta har flera ämnesområden diskuterats vid samma tillfälle.

² Populationen utgjordes av hushåll boende i Sverige. Urvalet bestod av 10 000 hushåll och det var totalt 5 171 hushåll som besvarade frågeblanketten, vilket var 51,7 procent av urvalet.


några enskilda individer, som även hade andra arbetsuppgifter, som utförde handläggning av beslut om stöd, uppföljning av EKR:s inrapportering och anordnande av gemensamma nationella träffar. Nu 2019 har en dedikerad EKR-grupp med fem personer etablerats inom Energimyndighetens organisation (alla jobbar dock inte heltid med EKR) med ett mycket tydligare arbetssätt med styrning och prioritering av EKR. Denna styrning och prioritering innefattar bland annat genom krav i besluten för stöd och införandet av insatsprojekten med obligatoriskt deltagande för rådgivarna.

3. Resultat från enkäter och fallstudier

I detta kapitel sammanställs och analyseras det empiriska underlag som har samlats in inom ramen för denna utvärdering – enkätundersökning till rådgivare samt fallstudier som inkluderar djupintervjuer med såväl rådgivare som rådsökande i tre kommuner. Därtill dras paralleller till resultat och slutsatser från tidigare utvärderingar och relevanta studier. Kapitlet är uppbyggt med huvudavsnitt kring rådgivningens förmåga att 1) mobilisera nya kategorier eller konstellationer av aktörer, 2) höja kompetensen i systemet, 3) utveckla metoder, arbetssätt och processer samt 4) påverka attityder, normer och regelverk. Varje del sammanfattas i slutet av respektive avsnitt. Inledningsvis i varje avsnitt och för relaterade utvärderingsfrågor har en samlad bedömning gjorts av EKR-insatsens faktiska påverkan på utfallet i systemet, utifrån en skala på 0–100 procent. Dessa samlade bedömningar illustreras i en tabell i inledningen av varje avsnitt.

3.1 Mobilisering av nya kategorier eller konstellationer av aktörer

Tabell 3 Utfall i systemet - mobilisering av nya kategorier eller konstellationer av aktörer

Utvärderingsfråga	Samlad bedömning
Om EKR mobiliserat nya kategorier eller konstellationer av aktörer genom att sammanföra aktörer som tidigare inte hade något utbyte och att de därigenom gör något nytt som de inte tidigare gjorde?	

Källa: Sweco

Det ligger i nuläget inte i EKR:s uppdrag att skapa formella nätverk av aktörer i sina respektive kommuner och regioner. Dock är det troligt att olika former av informella nätverk och samverkan skapas kring rådgivarna. Dessa informella nätverk kan potentiellt utgöra plattformar för samverkan mellan aktörer som annars inte utbyter information gällande energieffektivisering och förnybar energi. Sådana nätverk är ett av flera sätt att mobilisera aktörer, vilket kan leda till ökad medvetenhet om energi- och klimatfrågor i samhället. I detta avsnitt belyser vi i vilken utsträckning samverkan skapas kring EKR och hur denna ser ut.

Energi och klimatrådgivningen är framförallt ett informativt styrmedel (Sweco, 2014) som syftar till att öka kunskapsnivå inom målgruppen och på så vis minska sökkostnaderna för att genomföra energi-effektiviseringsåtgärder eller användning av förnybar energi. Väl anpassade nätverk som möjliggör utbyte mellan aktörer kan leda till bättre informationsutbyte, vilket i sin tur kan leda till mer resurseffektiva lösningar. Exempelvis kan offentlig service från kommunen inom området blir mer behovsanpassat genom att brister påtalas och tydliggörs, privata aktörer får bättre kunskap om behov och utmaningar hos potentiella kunder, och rådsökande själva får snabbare och mer adekvat stöd i sina frågeställningar.

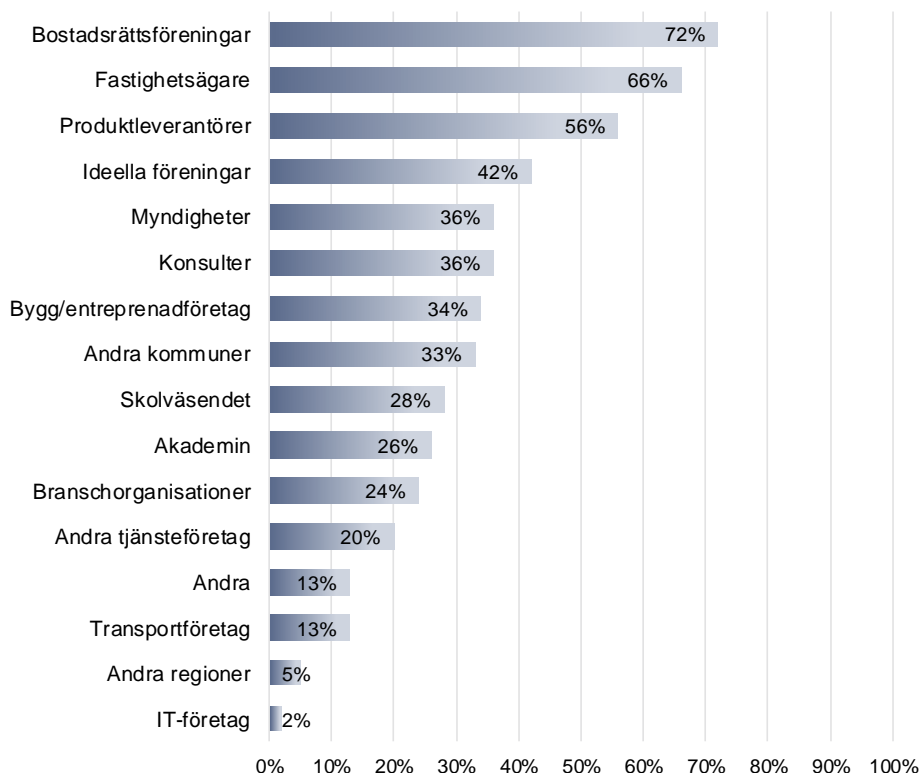
3.1.1 EKR SKAPAR NYA FORMER AV SAMVERKAN

I vilken utsträckning mobiliserar då EKR samverkan mellan nya aktörer och vilka aktörer rör det sig om? Drygt hälften – 62 procent av rådgivarna – uppger att de sammanfört aktörer som tidigare inte haft något utbyte med varandra. Denna siffra är troligen i underkant eftersom det finns rådgivare som inte tänker i termer av de skapar samverkan – även om de i praktiken gör det. I en av fallstudierna uppger rådgivaren att de inte skapar någon samverkan. Under intervju framgick dock att i samband med rådgivning hänvisar rådgivaren till andra offentliga funktioner; exempelvis den kommunala bygglovshandlingen, Elsäkerhetsverket, nätbolag mm. På så sätt underlättar rådgivarna för rådsökande att snabbt komma i kontakt med relevanta offentliga funktioner.

De aktörsgupper som är mest vanligt förekommande i EKR-initierad samverkan är fastighetsägare och bostadsrättsföreningar; dessa grupper förekommer i ca två tredjedelar av fallen. Produktleverantörer, som förekommer i EKR-initierad samverkan i drygt hälften av fallen, och ideella föreningar, som förekommer i knappt hälften av fallen är även stora grupper. Andra kommuner myndigheter,

skolväsendet, akademien, konsulter bygg/entreprenadföretag, branschorganisationer förekommer även i ca en tredjedel av fallen. Den samverkan som skapas består ofta i att rådgivaren medverkat i arrangemang av mässor, workshops, seminarier - vilket skapat tillfälliga mötesplatser för aktörer.

Figur 7 Andel EKR som anger att respektive aktörskategori ingår i samverkan



Källa: EKR-enkät

EKR-initierad samverkan förefaller leda till ökad medvetenhet om energi och klimatfrågor och i förlängningen åtgärder. Det finns ett stort antal konkreta exempel på hur samverkan ser ut. Som nämns ovan är bostadsrättsföreningar och fastighetsägare viktiga samverkansaktörer. Nedan beskrivs några konkreta exempel på när rådgivare bidragit till att skapa mötesplatser och facilitera dialog mellan bostadsrättsföreningar och fastighetsägare som tidigare inte utbytt erfarenheter med varandra.

- Hjälpt till att sprida goda exempel bland bostadsrättsföreningar och fastighetsägare genom att ha skapat mötesplatser där de kan prata med varandra.
- Sammanfört fastighetsägare och hyresgäster för att diskutera ansvarsfrågor gällande utbyte och uppdatering av fasta installationer.
- Bjudit in nätbolag att prata om solceller i bostadsrättsföreningar.
- Anordnat seminarier där de sammanfört bostadsrättsföreningar och villaägare med leverantörer av solpaneler och ladd utrustning till bilar.
- Samlat nyckelkompetenser från olika myndigheter, elföretag, räddningstjänst mm för att informera stora fastighetsägare om nya regler möjligheter och hinder kring sol.

Samverkan där produktleverantörer varit involverade är en annan stor kategori. Några exempel på sådan samverkan är:

- Anordnat solcellsmässa där försäljare av solceller skapade kontakt och samarbete med försäljare av elfordon.
- Anordnat elbilsdagar med bilhandlare samt leverantörer av ladd infrastruktur och sol.
- Bildat leverantörsnätverk inom åtgärder för energieffektivisering.

Ovan nämnda exempel berör branscher som är direkt kopplade till energieffektivisering och förnybar energi. Rådgivare initierar även samverkan med andra branscher där energi- och klimatfrågor inte är kärnverksamheten. Dessa företag behöver dock förhållas sig till energi och klimatfrågan, antingen av tvingande skäl eller frivilliga skäl: Några exempel är:

- Bjudit in handlare inom livsmedelsindustrin för att informera om hur de kan förena energieffektivisering med utbyte av köldmedier för att klara krav i f-gasförordningen som träder i kraft 1 januari 2020.
- Medverkan i jury i arkitektävling – utvärderade konstruktioner ur ett energi- och klimatperspektiv.
- Samarbete med transportföretag om bränslen.

Slutligen initierar rådgivare samverkan med andra delar av offentlig sektor. Samverkan syftar dels till att öka generell kunskap om energi och klimatfrågan; exempelvis genom skolprojekt med temat energi samt trafikdagar med skolor, kollektivtrafik och bilpooler. En viktig del i rådgivarens arbete är även vidareförmedling av kontaktuppgifter till offentlig service.

I de fall rådgivare uppger att de inte arbetar med samverkan är anledningen att det redan finns väl fungerande samarbeten, alternativt att de uppger att de inte kunnat prioritera den typen av arbetsuppgifter. I vissa fall påpekas även att det inte ingår i rådgivarnas uppgift.

Utöver ovan nämnda synergieffekter i form av mer behovsanpassat informationsutbyte mellan offentliga aktörer, organisationer, företag och privatpersoner; uppger³ rådgivare som arbetar aktivt med nätverk bättre resultatuppfyllnad genom sin rådgivning jämfört med de som inte arbetar med nätverk (se bilaga 6.3). Anledningen till bättre resultat i rådgivningen kan bero på att samverkan med andra aktörer gör att rådgivaren kan höja kvaliteten och relevansen i sin rådgivning. I och med att fler aktörer samverkar och känner till rådgivaren skapas även fler kontaktytor mellan rådgivaren och potentiella rådsökande, vilket i sin tur kan leda till fler rådgivningstillfällen.

3.1.2 SAMMANFATTNING

Mer än hälften av rådgivarna bedriver någon form av arbete för att sammanföra olika aktörsgrupper – trots att det inte är uttalat att de måste göra det. Denna aktivitet är ett av flera sätt som EKR kan bidra till att mobilisera aktörer och i förlängningen sprida kunskap om energi- och klimatfrågor. Genom att sammanföra aktörer som tidigare inte haft något utbyte har rådgivarna bidragit till mer informationsutbyte i samhället i stor kring energi- och klimatfrågor. Dock är det svårt att avgöra vilka effekter detta ökade informationsutbyte faktiskt leder till eftersom det inte finns ett entydigt kausalt samband mellan mobilisering och genomförande av åtgärd. EKR har dock stärkt systemet genom att skapa nya beröringspunkter mellan aktörer och på så vis ökat kunskapen och medvetenheten om frågan. Huruvida aktörernas sedan vidtar några åtgärder beror på en rad andra faktorer som attityder, incitament, prioriteringar, andra regelverk mm.

Ovan beskrivs en rad exempel som belyser de vanligast förekommande resultaten av rådgivarnas arbete med att sammanföra aktörer. De resultat EKR bidragit till genom samverkansarbete är översiktligt:

- Spridit goda exempel mellan organisationer med likande utmaningar.
- Skapat mötesplatser mellan leverantörer och privatpersoner.
- Skapat beröringspunkter mellan företag från olika värdekedjor.
- Förbättrat kontaktytor mellan offentlig service och ena sidan och privatpersoner och organisationer och andra sida.

Sammanfattningsvis har EKR på en rad olika sätt bidragit till mer behovsanpassat informationsutbyte mellan offentliga aktörer, organisationer, företag och privatpersoner.

³ Resultaten mäts genom självskattning i enkäten. Detta medför risk för bias genom rådgivarens överskattning av den egna förmågan.

3.2 Kompetensen i systemet

Tabell 4 Utfall i systemet - kompetens

Utvärderingsfråga	Samlad bedömning
Om kompetensen i systemet (rådsökande och rådgivare) ökat?	
Om medvetenheten om energifrågor hos rådsökande ökat?	

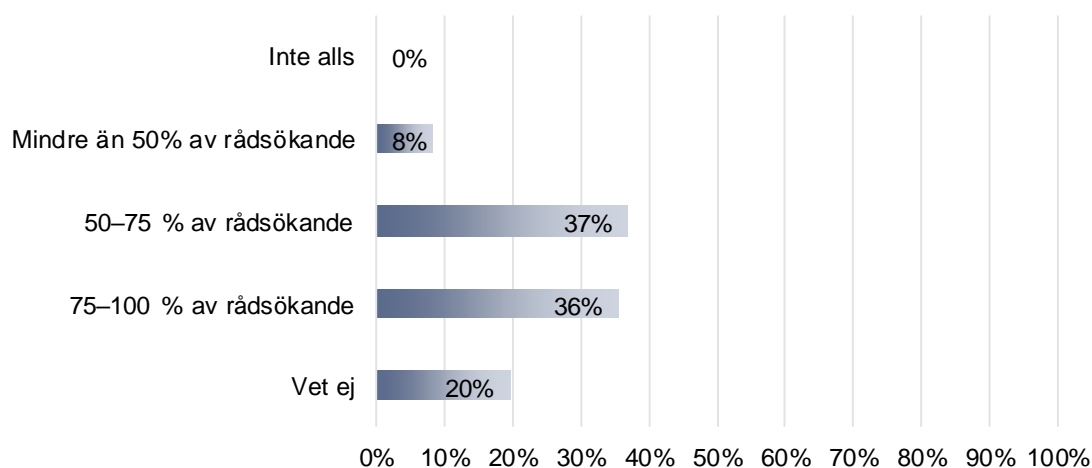
Källa: Sweco

Huvudsyftet med energi- och klimatrådgivningen är att genom informationsspridning och rådgivning främja energieffektivisering och omställningen till ett förnybart energisystem. Det handlar således om att öka kompetensen hos målgruppen så att de därigenom kan fatta beslut baserade på bredare perspektiv och/eller djupare kunskaper kring energi och energieffektivisering. I detta avsnitt analyseras huruvida kompetensen hos målgruppen har höjts till följd av rådgivningen. Även rådgivarnas kompetens analyseras – vad är viktig kompetens för en rådgivare att ha och har rådgivarna generellt den kompetensen?

3.2.1 EKR BEDÖMER ATT DE HÖJER KOMPETENSEN HOS RÅDSÖKANDE

Merparten av rådgivarna bedömer att kompetensen att upphandla mer energieffektiva lösningar ofta höjs hos rådsökande genom rådgivningen. Drygt 70 procent av rådgivarna bedömer att så är fallet för minst 50 procent av rådsökande. Drygt en tredjedel av rådgivarna (36 procent) bedömer att kompetensen hos rådsökande nästan alltid höjs (minst 75 procent av rådsökande). Det är också värt att notera att ingen rådgivare som har svarat på enkäten bedömer att rådsökande inte alls höjer kompetensen att upphandla energieffektiva lösningar. Se Figur 8 för sammanställningen av enkätsvaren i sin helhet.

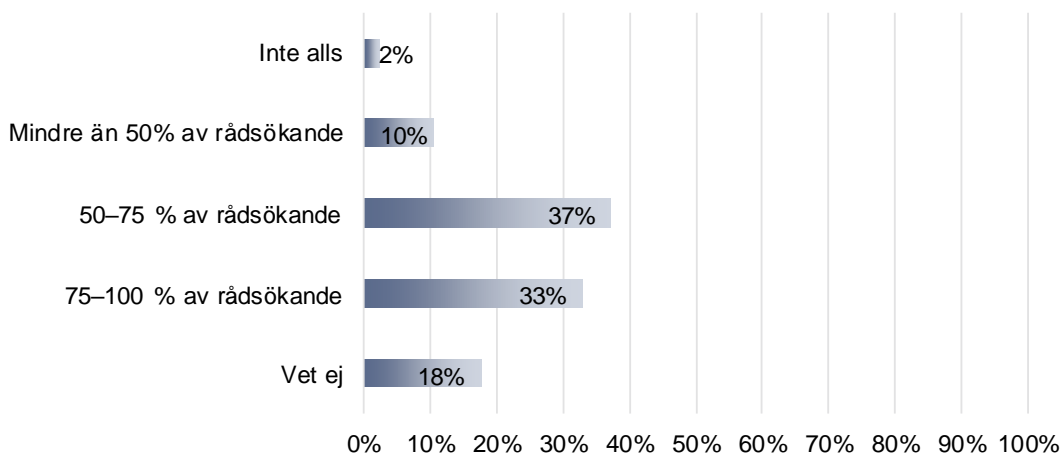
Figur 8 I vilken utsträckning rådgivaren bedömer att dennes rådgivning gjort att rådsökande höjt sin kompetens i att upphandla lösningar för att öka sin energieffektivitet



Källa: EKR-enkät

I enkäten ställdes också en fråga kring i vilken utsträckning rådgivarna bedömer att rådgivningen har gjort att rådsökande har höjt kompetensen i att upphandla lösningar för att öka användningen av förnybar energi. Resultatet är liknande som för motsvarande fråga kring energieffektivisering, se Figur 9.

Figur 9 | vilken utsträckning rådgivaren bedömer att dennes rådgivning gjort att rådsökande höjt sin kompetens i att upphandla lösningar för att öka sin användning av förnybar energi



Källa: EKR-enkät

Om vi antar att kompetensen har höjts hos varannan rådsökande, vilket är i underkant utifrån siffrorna i Figur 8 och Figur 9, innebär det åtminstone 25 000–30 000 personer under 2018–19.⁴ Denna uppskattning ska emellertid endast ses som en indikation då den är förenad med en rad osäkerheter. För det första råder det en osäkerhet kring hur många personer som EKR har direktkontakt med under ett år. För det andra baseras ovanstående sammanställning på rådgivarnas bedömning över hur de själva påverkar rådsökande. En sådan bedömning är alltid förenad med ett relativt stort mått av osäkerhet. Dessutom är det inte osannolikt att anta att rådgivarna överskattar snarare än underskattar effekten av det egna arbetet. Det kan finnas ett visst incitament att vid en utvärdering av den egna verksamheten överskatta effekten av det egna arbetet i synnerhet när finansieringen sker mot bakgrund av politiska beslut samtidigt som utvärderingen genomförs på uppdrag av den ansvariga myndigheten.

För det tredje kan det också noteras att ett skäl till att en rådsökande inte höjer sin kompetens kan vara att kompetensnivån är relativt hög inför kontakten med rådgivaren. Det är inte ovanligt att en rådsökande har hög energikompetens och/eller har läst på kring den frågeställning ärendet gäller och sedan kontaktar EKR för att kvalitetssäkra det egna tankesättet och få ett kvitto på att man tänker rätt. Så är fallet för ett par av de rådsökande som Sweco intervjuat och som svarade att kontakten med rådgivaren inte påverkade hur de tänkte kring energi och energieffektivisering. Några rådgivare är inne på liknande resonemang i fritextsvar i enkäten. Å andra sidan kan ju ett säkerställande av att man tänker rätt också ses som en kompetenshöjning.

En respondent i fallstudien beskriver vidare att det främst förefaller vara personer som är relativt starka utifrån ett socioekonomiskt perspektiv som söker sig till EKR. Vederbörande resonerade kring att en person med högre utbildning sannolikt är mer tränad att ta till sig kunskap som förmedlas genom formella kanaler, medan personer med lägre utbildningsbakgrund är mer benägna att förlita sig på informell information genom släkt och vänner mm. För personer med högre utbildningsbakgrund är således steget kortare att kontakta EKR än för en person som inte har samma vana att ta in ny kunskap. Detta resonemang är i linje med vad som har konstaterats tidigare i utvärderingar av EKR; det har påvisats att merparten av de som vänder sig till rådgivningen har eftergymnasial utbildning (se avsnitt 2.2.2).

Utöver utbildningsbakgrund har det i tidigare utvärderingar även konstaterats att medelåldern bland rådsökande är relativt hög och att det framförallt är personer som äger ett friliggande hus som kontaktar rådgivningen. Personer som inte är unga och därtill äger ett hus bör generellt ha en starkare ekonomi relativt unga personer och/eller personer som inte äger en fastighet. Vidare finns en logik i att personer med en relativt stark ekonomi i större utsträckning kontaktar EKR eftersom dessa personer har större möjligheter att genomföra investeringar (t.ex. installera solceller eller byta uppvärmningssystem) relativt ekonomiskt svagare grupper.

⁴ Enligt Energimyndighetens slutrapportering av insatsprojekten för 2018–19 har 55 000 rådsökande träffats av rådgivning via antingen personlig rådgivning, seminarium, studiecirkel eller studiebesök. Enligt utvärderingen av EKR 2013 (se avsnitt 2.2.2) hade EKR direktkontakt med 20 700 rådsökande 2013. Med andra ord verkar det röra sig om i storleksordningen 20 000–30 000 som EKR har direktkontakt med under ett år.

Kompetenshöjningen handlar konkret, av enkätsvaren att döma, relativt ofta om generella och övergripande saker såsom att öka den allmänna medvetenheten, att få insikt i allmänna tekniska och ekonomiska förutsättningar, tips om specifika saker att tänka på vid upphandling av projektutförare (t.ex. att ta in flera offerter) etc.:

"Det handlar ofta om att få koll på vad som offerten säger, vad som saknas och vilka typer av frågor som bör ställas till leverantören."

"Allt från gällande teknik, hur ska man gå till väga och vilka lösningar och vilken storlek av t.ex. solceller som skulle passa just rådsökandens behov mm. [...] att kunna belysa och tolka alla de skillnader och vilka för- och nackdelar som finns mellan olika tekniska lösningar och varför och vad man tjänar på det eller inte tjänar på det mm."

En annan rådgivare beskriver rådgivningen som ett sätt att få privatpersoner att förstå sin byggnad:

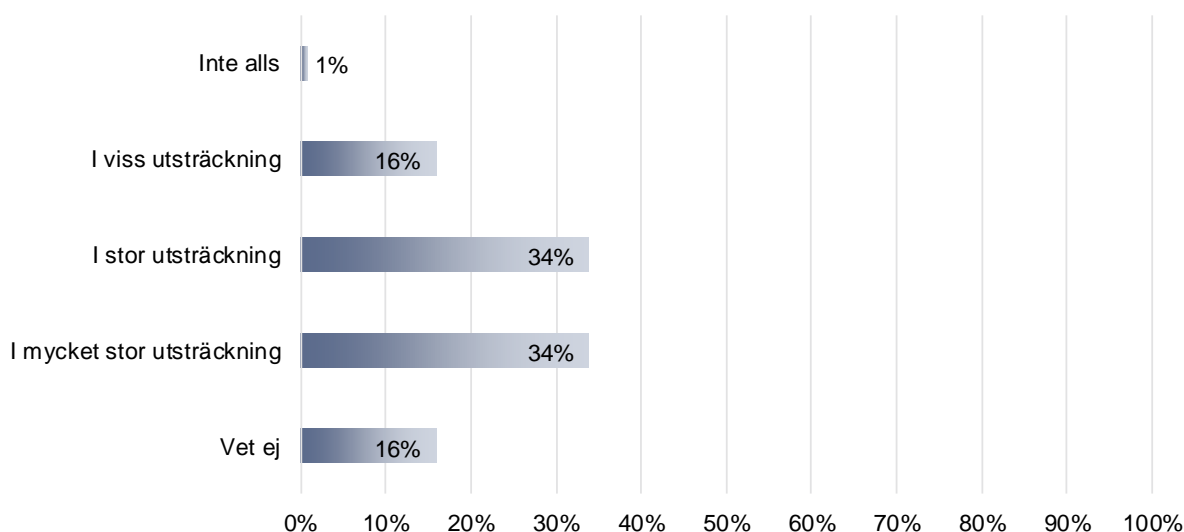
"Huset har blivit mer begripligt för dem och jag har hjälp till med att reda ut virrvarret av olika lösningar som finns för villor."

När det gäller tekniskt område är det flest rådgivare som har uppgett frågor kopplade till solceller samt värmesystem/uppvärmningslösningar. Dessa två teknikområden nämns av väldigt många rådgivares fritextsvar. Övriga teknikområden som nämns återkommande är belysning, laddning av elfordon, isolering, ventilation, fönster, förnybara drivmedel samt gröna elavtal.

3.2.2 RÅDSÖKANDES BENÄGENHET ATT SÖKA SOLELSTÖD OCH LADDSTÖD

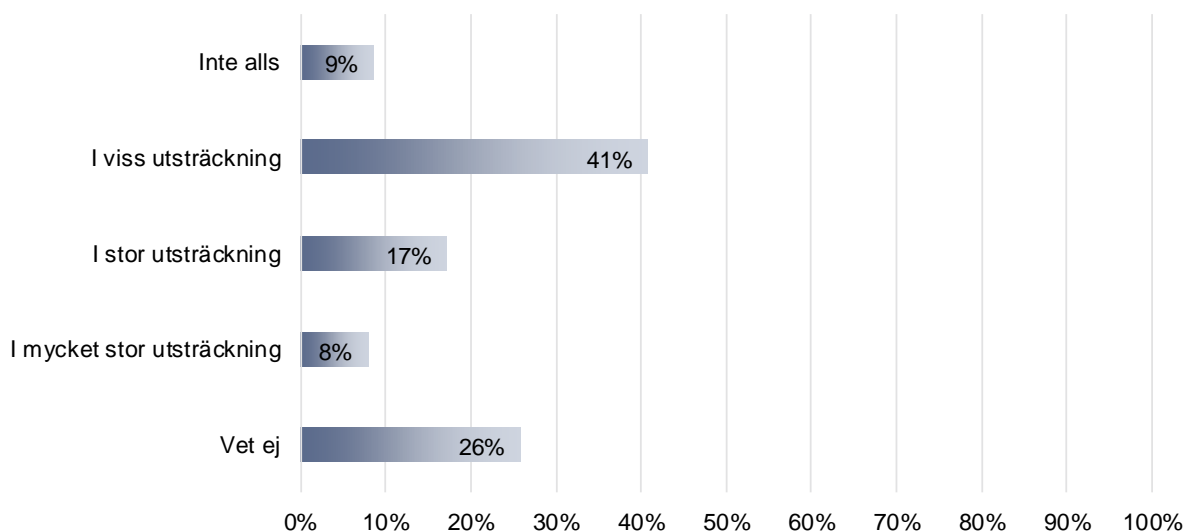
Utöver att bistå med teknisk kompetens och kompetens kring marknadsmässiga förutsättningar kan rådgivarna också informera om och även bistå kring ansökan om aktuella subventioner/stöd. Rådgivarna bedömer att de personer som har varit i kontakt med rådgivningen är mer benägna att söka framförallt det befintliga solelsstödet men även laddstödet, se Figur 10 och Figur 11.

Figur 10 Rådgivarnas bedömning av rådsökandes benägenhet att söka solelsstöd



Källa: EKR-enkät

Figur 11 Rådgivarnas bedömning av rådsökandes benägenhet att söka laddstöd



Källa: EKR-enkät

Knappt 70 procent av rådgivarna bedömer således att rådsökande i stor eller mycket stor utsträckning är mer benägna att söka solelstöd. Motsvarande andel för laddstödet är 25 procent. Notera att andelarna representerar rådgivarnas *bedömningar* kring rådsökandes benägenhet att söka stöden. Rådgivarna har sannolikt en god bild över rådsökandes benägenhet att söka stöden. Det är emellertid inte självklart att rådgivarna har en god bild över hur benägenheten att söka stöden ser ut generellt i kommunen eller kommunerna som vederbörande verkar i. Det finns dock möjlighet att ta del av statistik kring detta, dvs. att se hur många som har sökt stöden. En del rådgivare har sannolikt tagit del av den statistiken medan andra måhända gör en mer samlad bedömning utifrån sina intryck och erfarenheter på området. En rådgivare beskriver hur denne tänkt när vederbörande svarat:

"Jag vet inte hur stor del av de rådsökande som verkligen söker solstöd jämfört med de som inte är rådsökande. Det eftersom att jag inte har kontakt med de som inte är rådsökande. Men de som får rådgivning är bättre rustade att söka stöd än de som inte sökt stöd hos EKR."

Ovanstående är symptomatiskt för fritextsvaren i stort; väldigt många pekar på att rådsökande får information och ökad kunskap vilket är till hjälp när man ska gå vidare med frågeställningen.

"Många rådfrågande har hört talas om stödet men vet inte alls var man söker det. Så jag när jag berättat om det så har en klar majoritet sagt att de tänker söka bidraget om de tänker gå vidare med sina planer om att installera solceller."

"Finns det dom som inte söker solcellstödet? Alla jag pratat med gör det. Jag skulle inte säga att de som hör av sig till mig är mer benägna att söka efter vi pratats vid. Där emot söker dom nog stödet tidigare i processen då dom blir varse om den extrema handläggningstiden."

Vi kan dock också notera att av fritextsvaren att döma har åtminstone tioalet respondenter inte tolkat frågan på det sätt som tanken med frågan var när den formulerades.

"De som kontaktar EKR är oftast benägna att söka solelstöd. Men då frågan är ställd som att de är "mer benägna", men inte mer benägna än vad så vet jag inte vad jag ska svara på."

Så här i efterhand inser Sweco också att frågan inte var helt tydligt ställd. En respondent har t.ex. svarat utifrån utvecklingen över tid:

"Jag tolkar frågan som mer benägna än tidigare och det tror jag inte eftersom solcellspriserna sjunkit och en investering ändå är lönsam utan stödet. Å andra sidan är det ju fler som söker stödet nu."

Summa summarum är sammanställningarna i Figur 10 och Figur 11 förenade med betydande osäkerhet och ska därmed tolkas med försiktighet. Med tanke på det fokus som har varit på solceller under senare år inom EKR (insatsprojektet) samt mot bakgrund av enkätsvaren på övriga frågor som ger en tydlig sammantagen bild kring att en betydande del av rådgivningen handlar om solceller så är det ändå rimligt

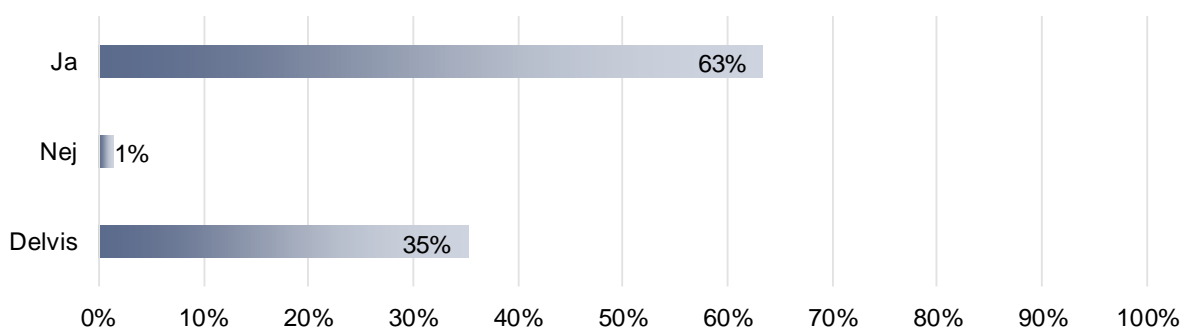
att anta att rådsökande i högre utsträckning än målgruppen som helhet är mer benägna att söka solelstödet.

När det gäller laddstödet är osäkerheten dock större. Samtidigt indikerar enkäten att rådsökande i vart fall till viss del är mer benägna att söka laddstöd än målgruppen som helhet. Att osäkerheten är större är naturligt mot bakgrund av att elbilar och laddinfrastruktur, av enkätsvaren att döma, inte har slagit igenom brett på samma sätt som solel. Dessutom har laddstödet i sig inte funnits lika länge som solelstödet.

3.2.3 RÅDGIVARNAS KOMPETENS

Den kompetens som rådgivarna har påverkar deras förutsättningar för en framgångsrik rådgivning och därmed vilka resultat och effekter som EKR leder till. Generellt upplever knappt två tredjedelar av rådgivarna att de har den kompetens som de behöver medan en dryg tredjedel tycker att de delvis har den kompetens de behöver, se Figur 12.

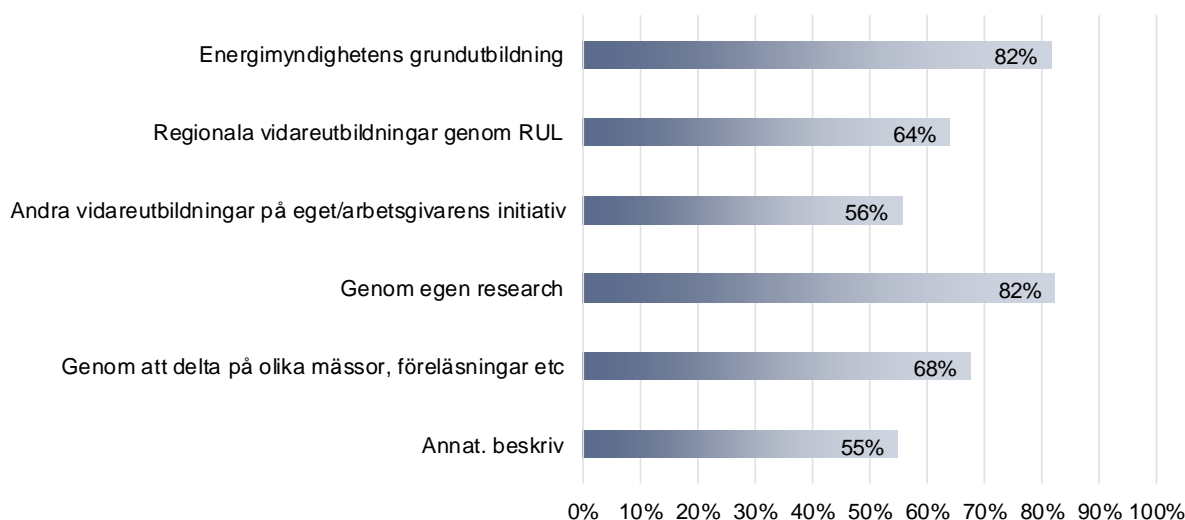
Figur 12 Rådgivarnas svar på frågan om de anser att de har den kompetens som de behöver för att kunna ge bra stöd till rådsökande



Källa: EKR-enkät

På frågan hur rådgivarna har förvärvat kompetensen uppger drygt 80 procent genom Energimyndighetens grundutbildning och genom egen research. Så gott som alla rådgivare uppger dock flera alternativ, se Figur 13.

Figur 13 Hur rådgivaren har förvärvat kompetensen (flera alternativ kunde markeras)



Källa: EKR-enkät

Väldigt många uppger tidigare erfarenheter såsom utbildningsbakgrund samt arbetslivserfarenhet som förklaringar till att de valt alternativet "Annat". I ett fritextsvar menar en rådgivare, som själv har en teknisk utbildningsbakgrund, att det är helt nödvändigt med tidigare erfarenheter från området för att kunna verka som EKR. Denne skriver också att:

"[...] Egna praktiska erfarenheter slår det mesta liksom social kompetens."

Samtidigt är det många rådgivare som betonar nödvändigheten av också social kompetens:

"En viktig kompetens är att vara lyhörd och se det hela ur de rådsökandes perspektiv för att sedan kunna presentera förslag som passar dem, på ett sätt som passar just dem. Rådsökande har olika förutsättningar och därför är denna sociala kompetens viktig."

Två fritextsvar kommenterar Energimyndighetens grundutbildning och möjligheterna till vidareutbildning:

"Energimyndighetens grundutbildning hade jag hoppats skulle ge mig bra verktyg för min rådgivning, men den var så grundläggande att jag i princip inte lärde mig något användbart."

"Det gäller att hålla sig uppdaterat! Sedan en tid tillbaka kan EKR inte delta i utbildningar som inte anordnas av Energimyndigheten, vilket begränsar möjligheterna för EKR att vidareutbilda sig. Satsningar för fördjupade kurser och utbildningar för EKR från Energimyndighetens håll är i dagsläget mycket begränsade."

Flera nämner vikten av egen research och omvärldsbevakning:

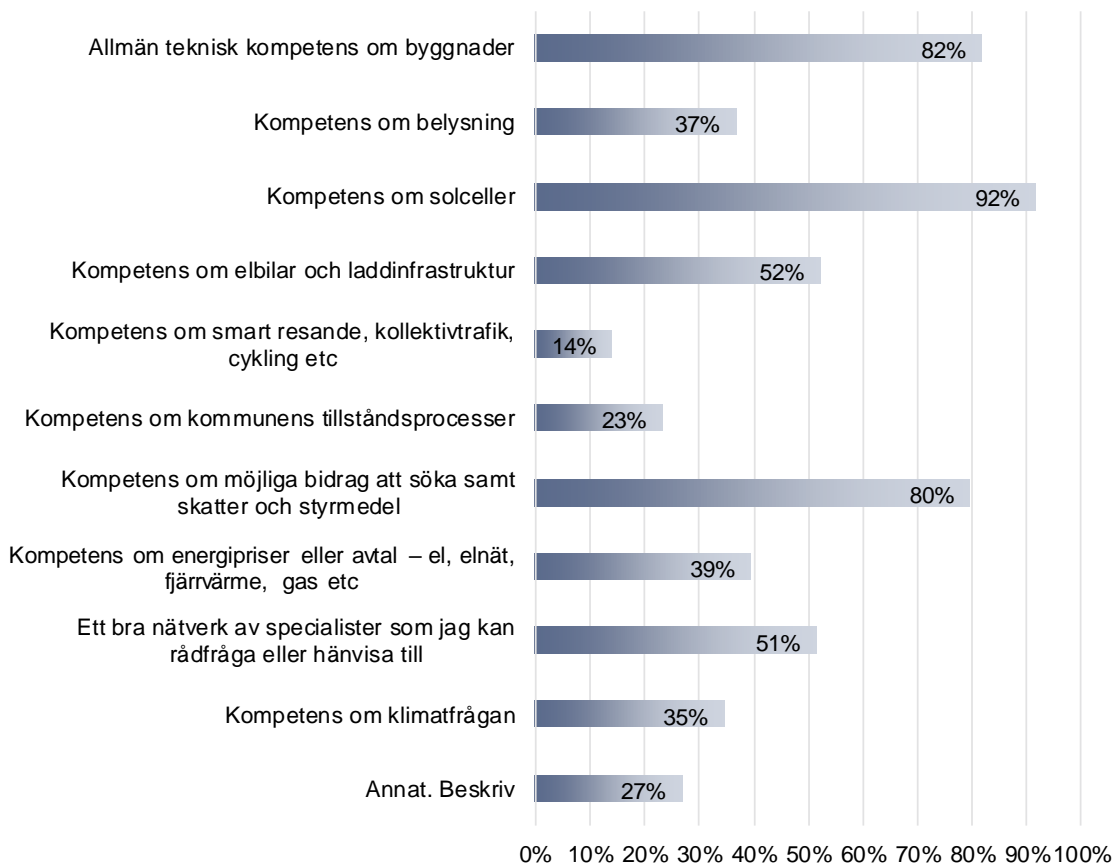
"Det är ju genom att söka information genom omvärldsbevakning som kompetensen ökar. Att vara flera rådgivare på samma plats ökar kompetensen genom kunskapsöverföring"

Flera rådgivare beskriver att det inte går att ha koll på allt som potentiellt kan dyka upp utan att man får hantera frågorna när de kommer:

"Jag kan förstås inte svara på allt men tycker att det ganska ofta går att svara på mycket. Annars kan vi ta reda på svar eller om det är utanför vårt område hänvisa till andra."

Kompetens kring solceller, allmän teknisk kompetens om byggnader samt kompetens kring statliga styrmedel nämner rådgivarna som de viktigaste områdena att ha kompetens kring. Över hälften av rådgivarna nämner också kompetens kring elbilar och laddinfrastruktur samt att ha ett bra nätverk av specialister att kunna rådfråga eller hänvisa till. I Figur 14 finns hela sammanställningen över de kompetenser som rådgivarna uppgav ha störst betydelse för en bra rådgivningsverksamhet.

Figur 14 Viken typ av kompetens som rådgivarna anger ha varit av störst betydelse för att ge bra stöd till rådsökande (flera alternativ var möjliga att välja)



Källa: EKR-enkät

En dryg tredjedel av de rådgivare som valt alternativet "Annat" uppger att man avser kunskap om värmesystem och då i synnerhet värmepumpar. Vidare nämner cirka en femtedel kommunikation, pedagogisk förmåga, social kompetens och den typen av "mjuk" kompetens. En rådgivare rankar till och med kommunikativ kompetens som överordnat teknisk kompetens:

"Kompetens om mänskligt beteende och kommunikation är den enskilt viktigaste faktorn. Därefter kommer själva sakkunskapen om energifrågorna."

En annan rådgivare nämner förmågan att vara lyhörd för den rådsökande:

"Viktigast av allt är nog att vara en bra lyssnare!"

En rådgivare beskriver det som att ungefär hälften av en rådgivning handlar om att vara inlyssnande och ha social kompetens och den andra hälften handlar om tekniska frågor.

Att ha en övergripande kunskap nämns också som viktigt:

"Förmågan till systemtänk/helhetssyn är viktig för att hjälpa till med planering och prioritering."

I enkäten ställdes också en fråga kring vilken typ av kompetens som rådgivarna bedömer att de skulle behöva för att utveckla och förbättra rådgivningen till rådsökande. Till allra största del nämndes då tekniska områden. Klart vanligast var svar kopplade till byggnader och byggnadsteknik (uppvärmnings-system och då i synnerhet värmepumpar, kylsystem, ventilation, energilagring, isolering osv.). Övriga tekniska områden som nämndes av ett flertal (minst ca tio rådgivare) var frågor kopplade till transporter (elbilar, batterier, laddinfrastruktur, drivmedel osv.) samt till solceller. Icke-tekniska områden som nämndes av åtminstone 10–20 rådgivare var frågor relaterade till kommunikation (marknadsföring, sociala medier, presentationsteknik, nudging etc.), juridik och avtal (plan- och bygglagen, byggregler, skatteregler, effekttaxor osv.). Cirka 15 rådgivare uppger också att de skulle behöva ökad kompetens för att bättre kunna ge bättre rådgivning till företag (kompetens kring företagets behov, energilösningar för industrier osv.).

Rådgivningskompetens kring resvanor är en relativt ny företeelse samtidigt som finns det stor potential avseende energieffektivisering och minskad användning av fossila bränslen inom området. Detta område angränsar även till konceptet "mobilitet som tjänst". Enligt regeringens klimatpolitiska handlingsplan (regeringen.se, 2019) ska Trafikverket genomföra och utvärdera ett demonstrationsprojekt som stödjer *mobilitet som tjänst* dvs. köp eller prenumerationer av mobilitetstjänster. Med andra ord kan det komma att hända en del inom området smart resande under de kommande åren.

Elbilar utgör ännu en liten del av den samlade fordonsflottan i Sverige. Av de nyregistrerade bilarna beräknas dock cirka 30 procent vara elbilar under 2020 och 40 procent under 2021.⁵ Därmed kommer det högst sannolikt att ske en stor förändring av fordonsflottans sammansättning under det innevarande decenniet. Vidare finns från politiskt håll flera initiativ som syftar till att påskynda omställningen ytterligare. Exempelvis kommer en statlig utredning att tillsättas kring ett eventuellt förbud att från och med 2030 sälja nya bensin- och dieseldrivna bilar. Vidare kommer en elektrifieringskommission att tillsättas för att bl.a. påskynda arbetet med elektrifiering av transportsektorn som helhet. Sammantaget kommer det framgent att finnas större behov av kompetens inom detta område.

I fallstudierna och fritextsvar framgår tydligt att rådgivarna ständigt behöver uppdatera sin kunskap på grund av både tekniska förändringar såväl som attityd- och beteendeförändringar bland befolkningen i stort. Att som rådgivare inhämta ny information genom egen research är ett viktigt sätt att upprätthålla adekvat kompetens när den efterfrågas av målgruppen.

Under senare år har fokus på klimatfrågan ökat. Utöver resultaten ovan indikerar fallstudierna att rådgivarna kan och bör stärka sin profilering inom klimatfrågan. En starkare sådan profilering bedöms kunna hjälpa till att marknadsföra EKR generellt.

⁵ Pressmeddelande från Bil Sweden, http://www.bilsweden.se/statistik/nyregistreringar_per_manad_1/nyregistreringar-2020/rekord-for-andelen-laddbara-bilar-i-januari-vantad-minskning-av-totalmarknaden

3.2.4 RÅDSÖKANDE GENOMFÖR MÄTBARA ÅTGÄRDER

Det eftersträvade utfallet av rådgivningen är att rådsökande, i förlängningen, faktiskt genomför åtgärder som leder till mätbar energieffektivisering eller ökad användning av förnybar energi. Inom ramen för detta uppdrag finns dock ingen rimlig möjlighet att de facto mäta dessa förändringar.

Istället har rådgivarna i enkäten fått göra en bedömning av huruvida rådsökande genomfört denna typ av åtgärder. Det är dock mycket svårt för rådgivarna att bedöma i vilken utsträckning deras rådgivning bidragit till att åtgärder genomförts. Rådsökande tar ofta hjälp av rådgivarna för att bekräfta kunskap som de skaffat sig på annat håll. Baserat på denna insikt är det troligt att åtgärder i många fall hade genomförts även utan rådgivning. Samtidigt kan man förmoda att vissa åtgärder faktiskt genomförts till följd av att rådsökande fått sin information bekräftad. Nästan hälften av rådgivarna bedömer att de påverkat rådsökandes beteende generellt i förhållande till energieffektivisering och förnybar energi i stor eller mycket stor utsträckning. Detta är åtminstone en indikation på att de påverkar rådsökande. En ytterligare källa till osäkerhet är att det krävs en strukturerad återkoppling för att skapa sig en tydlig bild av huruvida åtgärder genomförs eller ej. Eftersom det i allmänhet inte görs, anser rådgivarna generellt att det är mycket svårt att ange ett entydigt svar på dessa frågor.

I enkäten anger 71 procent av rådgivarna att det finns exempel på rådsökande som genomfört åtgärder som lett till mätbar ökning av användning av förnybar energi. Varje rådgivare rådgör dock ett stort antal personer och långt ifrån alla bedöms genomföra åtgärder. I medianfallet bedöms 30 procent av rådsökande genomföra någon åtgärd som lett till mätbar ökning av användning av förnybar energi.

När det gäller åtgärder som lett till mätbar energieffektivisering anger 72 procent av rådgivarna att det finns exempel på denna typ av åtgärder. I medianfallet bedöms 50 procent av rådsökande till dessa rådgivare genomföra någon åtgärd som lett till mätbar energieffektivisering.

Utifrån dessa resultat och observationen att det samlade EKR-kollektivet genomför ca 25 000 rådgivningar per år, går det att göra en mycket grov beräkning av hur många åtgärder som genomförs per år. Om man antar att ovan nämnda medianfall är representativa för populationen som helhet och antal rådsökande är jämnt fördelat över alla EKR⁶ innebär det att omkring 30 procent av rådsökande har genomfört åtgärder som lett till ökad användning av förnybar energi och omkring 50 procent har genomfört åtgärder som leder till energieffektivisering. Detta resulterar då i att omkring 9 000 rådsökande årligen genomfört åtgärder för energieffektivisering och omkring 5 000 rådsökande årligen genomfört åtgärder för ökad användning av förnybar energi.

3.2.5 SAMMANFATTNING

Rådgivningen har bidragit till att rådsökande höjt sin kompetens att upphandla nya lösningar för energieffektivisering och användning av förnybar energi. EKR bidrar också till att öka medvetenheten och kompetensen kring energifrågan i allmänhet och i synnerhet avseende utfall, kostnader, aspekter etc. av olika lösningar. Utifrån den empiriska datainsamlingen som har gjorts inom ramen för denna effektanalys är det emellertid inte möjligt att göra en tydlig uppskattning över i vilken utsträckning, dvs. hur många personer som har fått ökad kompetens eller förändrat attityden till energieffektivisering och inte heller i vilken utsträckning. Bedömningen – som gjorts baseras på antalet uppskattade rådgivningar och rådgivarnas självskattning av resultat – indikerar dock att det torde röra sig om tiotusentals personer bara under 2018–2019. Sannolikt är personer som har varit i kontakt med EKR mer benägna att söka solstöd relativt målgruppen som helhet. Huruvida motsvarande effekt finns avseende laddstödet är mer osäkert även om många rådgivare bedömer att så är fallet i viss utsträckning.

Kompetens kring solceller, allmän teknisk kompetens om byggnader samt kompetens kring statliga styrmedel nämner rådgivarna som de viktigaste områdena att ha kompetens kring. Över hälften av rådgivarna nämner också kompetens kring elbilar och laddinfrastruktur. Transportrelaterade frågor är också något som, mot bakgrund av omställningen inom denna sektor, bedöms bli viktigare under de kommande åren. Detta är ett exempel på hur rådgivarna ständigt behöver uppdatera sin kunskap på grund av både tekniska förändringar såväl som attityd- och beteendeförändringar bland befolkningen i stort.

⁶ Dvs. 50 procent av en grupp som utgör 72 procent av alla rådsökande bedöms genomfört energieffektiviseringar samt 30 procent av en grupp som utgör 71 procent av alla rådsökande bedöms ökat användning av förnybar energi.

3.3 Metoder, arbetssätt och processer

Tabell 5 Utfall i systemet - metoder, arbetssätt och processer

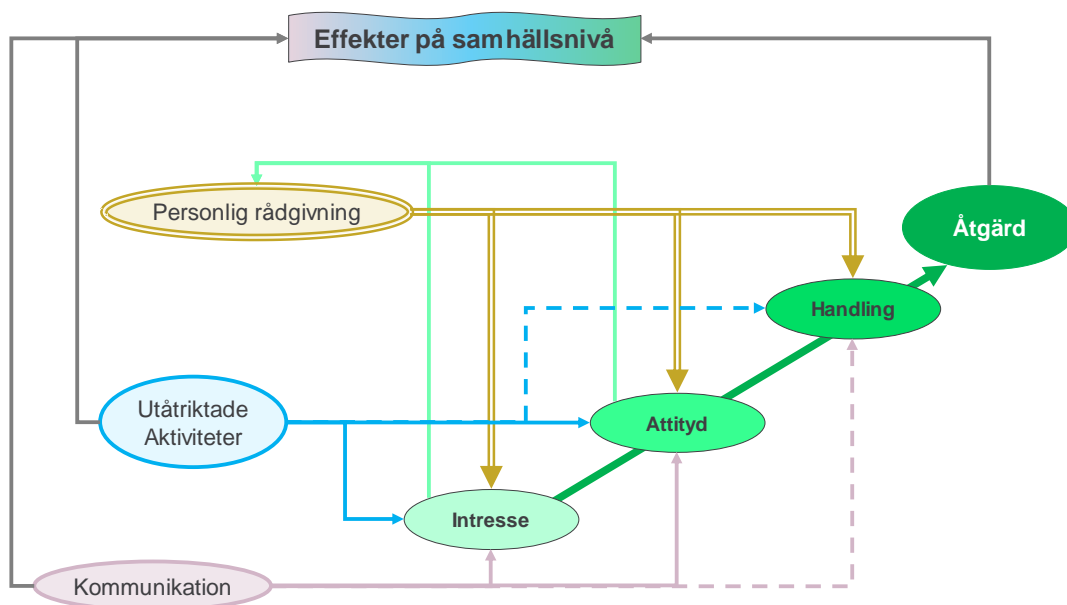
Utvärderingsfråga	Samlad bedömning
Om det skett en utveckling av metoder och arbetssätt för rådgivningen?	
Om det skett en utveckling av metoder och arbetssätt hos rådsökande?	

Källa: Sweco

En nyckelkomponent i rådgivningen är den personliga rådgivningen – rådgivningstillfället. Ett rådgivningstillfälle kan utgöras av ett personligt möte, ett telefonsamtal eller en mailkonversation. För att rådsökande i målgruppen ska välja att genomföra en handling som leder till en åtgärd som påverkar energianvändningen (ökad effektivitet eller byte till förnybart) erfordras enligt Swecos sammanvägda bedömning i de allra flesta fall ett personligt rådgivningstillfälle. Den personliga rådgivningen är framförallt av betydelse när den rådsökande står inför ett ekonomiskt beslut i form av att göra en investering för att öka energieffektiviteten eller byta till förnybart. För beteendeförändringar kan seminarier, mässor och målgruppsanpassad kommunikation möjligen vara tillräckligt för att åstadkomma förändring.

De direkta metoder och verktyg som rådgivaren kan använda för att skapa rådgivningstillfällen, utöver direkt uppsökande, är kommunikation och utåtriktade aktiviteter. Kommunikation och utåtriktade aktiviteter kan påverka potentiella rådsökandens intresse och attityder för energi- och klimatområdet, göra EKR mer känd och erkänd och därigenom kan personlig rådgivning efterfrågas i högre grad. Se även Figur 15.

Figur 15 Hur rådgivningen kan påverka målgruppens intresse, attityd och handling som kan leda till åtgärder inom energi- och klimatområdet.

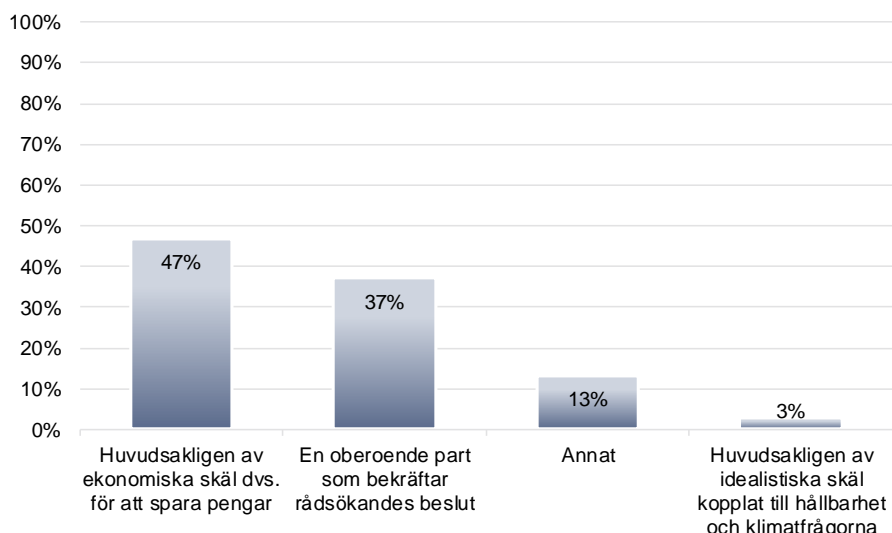


Källa: Sweco

3.3.1 VARFÖR SÖKER SIG RÅDSÖKANDE TILL EKR?

På den direkta frågan till rådgivarna om varför rådsökande söker sig till EKR, svarar nästan hälften huvudsakligen för att spara pengar och närmare 40 procent för en oberoende part som bekräftar rådsökandes beslut och kan nyansera alternativ och ge oberoende råd. När det gäller solceller anges en viss koppling till klimatfrågan och mer idealistiska drivkrafter. Några anger också att alla tre alternativen förekommer samt ekonomi och idealistiska drivkrafter i kombination.

Figur 16 Rådgivarnas svar på varför rådsökande söker sig till EKR



Källa: EKR-enkät

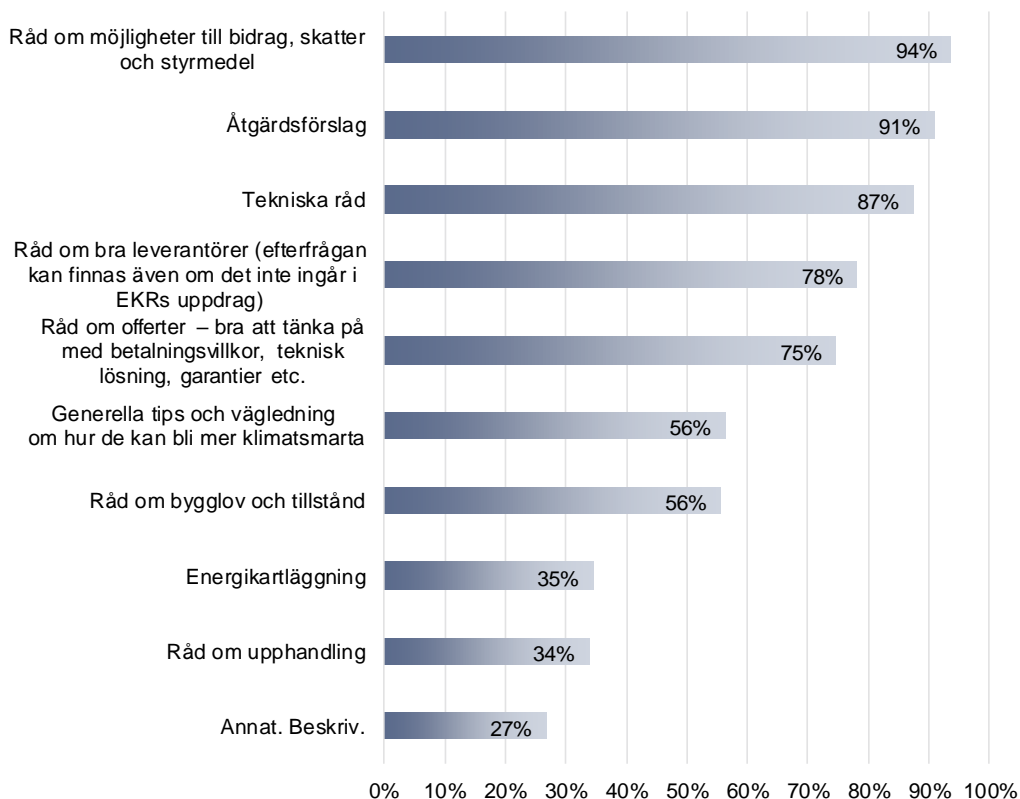
När det gäller att spara pengar anger en del rådgivare att rådsökandes motiv har en koppling till höga elkostnader samt Energideklarationer och råd kring dessa. Annars har frågor om solceller, elbilar och laddinfrastruktur varit frekventa, troligen drivet av de två insatsprojekt som genomförts 2017 – 2018 inom dessa områden.

”För 90 % av alla rådsökande som söker råd, handlar det i grund och botten om att spara pengar på t.ex. uppvärmning, underhåll av fastighet eller t.ex. solceller på taket. Mervärdet blir att detta är även bra för klimatet. Så länge det finns pengar att spara, då är man intresserad av att följa våra råd. Detta är min bedömning.”

3.3.2 VILKEN TYP AV RÅDGIVNING EFTERFRÅGAR RÅDSÖKANDE

Den typ av rådgivning som efterfrågas av rådsökande visas i Figur 17 nedan.

Figur 17 Rådgivarnas svar på typ av rådgivning som efterfrågas



Källa: EKR-enkät

De områden enligt ovan som rådsökande enligt rådgivarna efterfrågar rådgivning om är troligen sätt för privatpersoner att kostnadseffektivt inhämta nödvändig information inför genomförandet av en potentiell åtgärd. Många rådsökande efterfrågar råd om bra leverantörer och det kan vara ett tecken på att privatpersoner upplever det som besvärligt och ett hinder både att identifiera leverantörer och inhämta nödvändig information och sedan för att genomföra själva åtgärden.

I de öppna svaren framkommer att råd efterfrågas inom framförallt solceller (flest svar), elfordon, laddning, uppvärmning, lönsamhetskalkyl, energieffektiviseringar generellt, batterilagring, energideklarationer, offerthjälp mm.

"De tekniska frågorna blir allt mer avancerade då anläggningarna blir mer komplexa i många fall. Detta är dock marginalfrågorna. Det blir allt större skillnad på frågorna. Idag är det mycket frågor som egentligen inte är energirådgivning i ena sidan, i andra hörnet kommer allt mer komplexa frågor som kräver allt högre kompetens från rådgivaren. Vore kanske läge att dela in rådgivarkåren i "allmänpraktiserande" och specialister. Många rådgivare saknar ju djupare teknisk utbildning och har problem med många av frågorna, där skulle specialistgruppen kunnat gå in. idag får alla rådgivarna hantera alla typer av frågor vilket kan ibland nog bli lite oseriöst om rådsökande inte får svar på rätt teknisk nivå samt lite tråkigt för de mer utbildade rådgivarna som får svara på mindre avancerade frågor."

Ett rådgivningstillfälle kring en specifik fråga kan många gånger utvecklas till att rådsökande blir medvetna om systemaspekter och får ett helhetsperspektiv på sin energiförsörjning och energianvändning samt de individuella förutsättningarna.

En bostadsrättsförening i Göteborg berättar att man på grund av insatsprojekt Belysning 2017 tog ett helhetsgrepp om all elanvändning i bostadsområdet. Detta har utvecklats till att man idag, drygt ett år senare, dessutom har en 97 kW solcellsanläggning uppsatt. (Sweco, 2019)

3.3.3 METODER OCH VERKTYG I RÅDGIVNINGEN

Metoder och verktyg som används av EKR kan grupperas in i personlig rådgivning, utåtriktade aktiviteter och kommunikation. Exempel på aktiviteter inom respektive grupp finns i Tabell 6.

Tabell 6 Exempel på metoder och verktyg

Personlig rådgivning	Utåtriktade aktiviteter	Kommunikation
Personligt möte	Seminarier	Kommunens hemsida
Telefon	Mässor och liknande	Sociala medier
Mail	Gemensamma aktiviteter med andra kommunala funktion	Annonsering och annan marknadsföring
	Gemensamma aktiviteter med andra externa aktörer	Synas på stan
	Nätverk	

Personlig rådgivning

Telefon är det verktyg som används mest frekvent i rådgivningen, se Figur 18. En fördel/anledning som uppges är att telefon skapar möjlighet till en mer personlig kontakt med rådsökande och möjlighet till följdfrågor för bättre och mer precis rådgivning. Vidare anger flera att telefon är ett snabbt sätt att svara på och att många rådsökande tar kontakt via telefon.

Det har i fallstudien visat sig att det bland rådgivarna finns åtminstone två olika principiella sätt att hantera inkommande telefonsamtal. Det traditionella, och sannolikt vanligaste sättet, är att rådgivaren är tillgänglig för inkommande samtal i så stor utsträckning som möjligt samt att rådgivaren i möjligaste mån försöker vara behjälplig rådsökande omgående. Om rådgivaren inte kan ge svar på rak arm så återkommer denne till rådsökande så snart som möjligt.

Ett alternativt upplägg är att någon – rådgivaren, en växeltelefonist eller någon annan – svarar på inkommande samtal till rådgivningen men att dessa samtal som regel inte omfattar konkret rådgivning. Vid denna första kontakt frågar man istället rådsökande vilket område de vill diskutera (t.ex. solel, uppvärmning eller elavtal) och eventuellt också konkret vad personen ifråga funderar kring (t.ex. rimlig kostnad för en viss åtgärd) och bokar tid för återuppringning. Rådgivaren förbereder sig sedan inför

samtalet och ringer tillbaka till rådsökande så snart möjlighet finns till ett ingående och mer omfattande telefonsamtal.

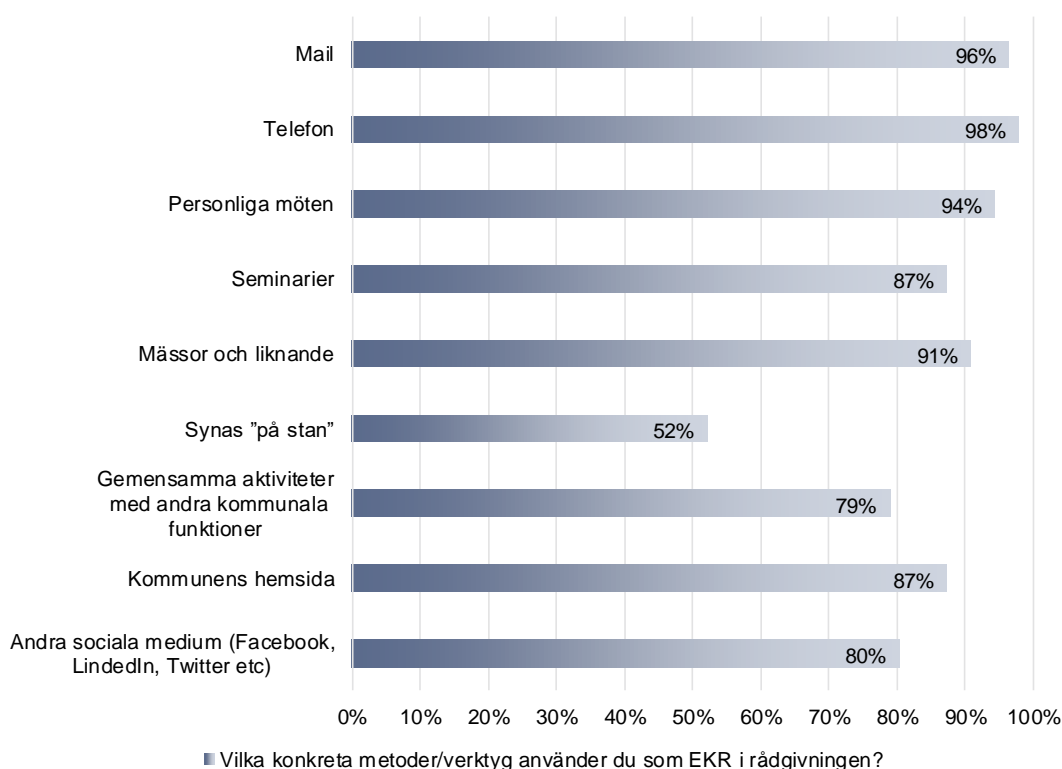
De två olika uppläggen har olika för- och nackdelar. Om rådgivaren i så stor utsträckning som möjligt tar alla inkommande samtal omgående eller så snart som bara är möjligt så får rådsökande sannolikt ett snabbare svar på sin fråga. Utöver snabbheten kan upplägget utifrån den rådsökandes synpunkt också upplevas som enklare och mer tillgängligt. Rådsökande behöver då heller inte uppge sina kontaktuppgifter (eller ens sitt fullständiga namn) om denne så inte önskar.

Upplägget att rådgivaren återkommer när denne är förberedd på samtalet och har gott om tid att samtala skapar å andra sidan bättre förutsättningar för ett kvalitativt bättre samtal. Rådgivaren kan då ha eventuella sammanställningar, fakta, kontaktuppgifter etc. framför sig och på så sätt sannolikt ge mer konkreta och korrekta svar på frågor.

Det är då också möjligt för rådgivaren att i förväg fundera på relaterade ämnen som rådsökande kan tänkas vara intresserad av men som denne direkt inte har frågat efter. Med detta upplägg är det fullt möjligt att strukturera kopplingar mellan olika områden i en checklista eller något annat dokument. På så sätt minskar risken att något missas/glöms bort. Genom att rådgivaren ringer upp när denne har ordentligt med tid avsatt för ett rådgivande samtal, förbättrar också förutsättningarna för rådgivaren att vara fullt fokuserad på personen som har kontaktat rådgivningen vilket i sig också förbättrar förutsättningarna för ett bra samtal.

I de kommuner som har ingått i fallstudien som man använder sig av detta upplägg, uppger rådgivaren att i samtal med rådsökande diskuteras alltid andra ämnen än bara de som rådsökande initialt kontaktade rådgivningen för. I de kommuner där rådgivaren istället fokuserar på tillgänglighet och därmed om möjligt försöker besvara inkommande frågor omgående, uppger rådgivarna dock att det är långtifrån självklart att öppningar finns för att diskutera andra frågeställningar än de som rådsökande hade i åtanke vid kontakten. Här förekommer dock att kompletterande information om angränsande frågeställningar mailas till rådsökande efter telefonsamtalet.

Figur 18 Rådgivarnas svar på vilka konkreta metoder/verktyg som används i rådgivningen



Källa: EKR-enkät

Nästan lika frekvent som telefon anges **mail**. Rådgivarna anger att en av fördelarna med att använda mail är att det är enkelt att bifoga länkar, material/dokument och annan information till rådsökande som en återkoppling efter en initial kontakt via telefon, seminarium eller mässa. En del rådgivare lyfter också att mail fungerar som ett sätt att dokumentera kontakten med rådsökande och kommunikationen, då

mejl medför att det finns en spårbarhet vid behov. De intervjuade rådsökanden uppger att de uppskattar materialet de fått av rådgivaren i mail efter kontakt, vilket kan vara t ex vara artiklar, länkar, specifik info etc.

Personliga möten på plats används av rådgivarna främst vid kontakter med företag. I de fall personliga möten sker med hushåll handlar det i regel om komplexa frågor som är svåra att klargöra på telefon eller mail eller ibland om tillfällen då den rådsökande inte har mail.

Några rådgivare anger att de arbetar mer och mer med uppsökande rådgivning och aktiviteter. Här kan insatsprojekten haft en inverkan genom att ha bidragit till en kompetenshöjning inom sol och transporter och ett mer strukturerat/målgruppsanpassat och uppsökande arbetssätt

”Arbetar mer och mer med uppsökande rådgivning och aktiviteter vilket gör att man når ut till fler invånare i kommunen. Bygger nätverk vilket gör mitt arbete möjligt att få saker att hända på ett mer effektivt sätt.”

Utåtriktade aktiviteter

Seminarier och mässor är kanaler för att både öka kännedomen och sprida rådgivares kontaktuppgifter men även att inhämta kontaktuppgifter till rådsökande för uppföljande kontakt och möjlighet till rådgivning. Flera rådgivare beskriver hur de använder seminarier, mässor, kommunikation och media som ett sätt att skapa rådgivningsärenden/tillfällen, genom att målgruppen efter att ha fått kännedom om EKR tar kontakt med rådgivaren.

Utöver den rena kunskapsförmedlande aspekten av **seminarier** och att det är effektivt verktyg för att nå många, lyfter flera rådgivare att seminarier är ett bra sätt för nätverksbyggande och skapa kontakter, bra marknadsföring och ett sätt att visa upp att EKR finns och vad de kan bistå målgruppen med.

Några rådgivare lyfter att det kan vara svårt att locka deltagare till seminarier eftersom man konkurrerar om privatpersoners uppmärksamhet med andra möjliga aktiviteter. Exempelvis nämns att seminarier som krockat med lokala sportevenemang har haft svårt att locka deltagare. Vissa anser att seminarier kräver en stor arbetsinsats i förberedelser och genomförande medan andra ser seminariet som ett effektivt och smidigt sätt att nå ut till många.

Det kan noteras att 79 procent av svarande rådgivare anger *Gemensamma aktiviteter med andra kommunala funktioner*. Här kan det finnas en potential som kan utvecklas ytterligare för hela rådgivarkollektivet. Hur stor den är kan bero på hur initiativkraftiga rådgivarna är, i vilken omfattning rådgivarna vill förknippas med kommunala funktioner/aktiviteter men också beroende av om kommunen har lämpliga utåtriktade aktiviteter för rådgivarnas deltagande.

I samband med den kvalitativa utvärdering som genomfördes våren 2019 (Sweco, 2019) beskrev en rådgivare att det bästa med att jobba som rådgivare är att kunna *jobba i en kommunal plattform men utan ett kommunalt arbetssätt*.

Från Energimyndighetens enkät inom insatsprojekt Solel är följande citat beskrivande.

Det har avgjort varit betydligt fler som hör av sig till mig som EKR med frågor, både om solceller och om annat som t.ex. värmepumpar och pannor, under 2019 än när jag började som EKR i detta kommunsamarbete under 2018. Jag bedömer att det mycket beror på att jag har jobbat mycket med utåtriktade aktiviteter (inte bara om solel utan även om andra ämnen). Får även regelbundet förfrågningar om att komma och hålla föredrag, ofta särskilt om just solceller. EKR har blivit mycket mer lokalt känt genom min satsning på mycket utåtriktade aktiviteter, i alla tre kommunerna.

Kommunikation

Kommunens hemsida är ytterligare en kanal för att öka kännedomen om och sprida rådgivarens kontaktuppgifter till potentiella rådsökande.

Facebook används av många rådgivare som en kanal för spridning av nyheter och events, för att synas och att det når många personer med en liten arbetsinsats.

Förändring av verktyg och metoder/arbetssätt

Väldigt många nämner sociala medier (framförallt Facebook) som en metod/ett verktyg som förändrats de senaste åren.

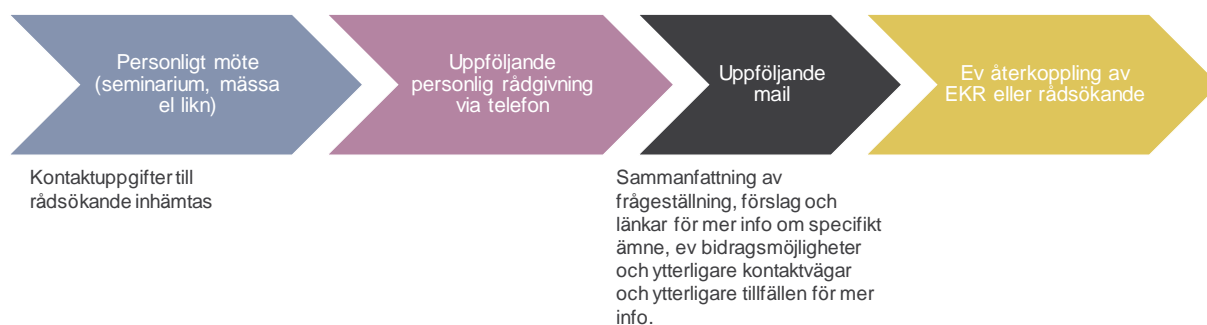
Enkätsvaren ger en tudelad bild för mässor, seminarier, workshops – vissa skriver att detta har minskat medan andra uppger att de gör mer av dessa aktiviteter. Detsamma gäller vid rådgivning över telefon: vissa rådgivare uppger mer kontakter via telefon och andra färre.

Flera rådgivare nämner minskat behov av tryckt information som tidningsannonser, broschyrer etc. och istället ökad användning av digitalt format i form av länkar, hemsidor och elektroniskt material.

I avsnitt 3.2 konstaterade vi att det kan tänkas finnas en skillnad i hur benägen man är att nyttja EKR utifrån utbildningsnivå och ekonomisk styrka. Eftersom det finns stora skillnader mellan kommuner avseende utbildningsnivå och inkomstnivå kan detta också återspeglas mellan rådsökande i kommuner och därmed också mellan olika rådgivare. Detta kan betyda att metoder och arbetssätt behöver skilja sig åt mellan rådgivare och kommuner. För en rådgivare som är aktiv i flera kommuner kan detta innebära att verksamheten kan behöva anpassas mellan kommunerna beroende på bl.a. struktur vad gäller utbildningsnivå och inkomstnivå men också beroende på andra olikheter i förutsättningarna lokalt. Sweco kan konstatera att det finns exempel på rådgivare som över tid har dragit lärdomar utifrån socioekonomiska skillnader mellan kommunerna i regionen och även anpassat rådgivningen därefter – det som fungerar i en kommun fungerar inte nödvändigtvis i en annan kommun.

Det finns exempel på rådgivare som har ett tämligen utvecklat och processororienterat arbetssätt som syftar till att öka rådgivningstillfällena och få potentiella rådsökanden att ta kontakt. En rådgivare beskriver sin rådgivningsprocess enligt Figur 19 nedan.

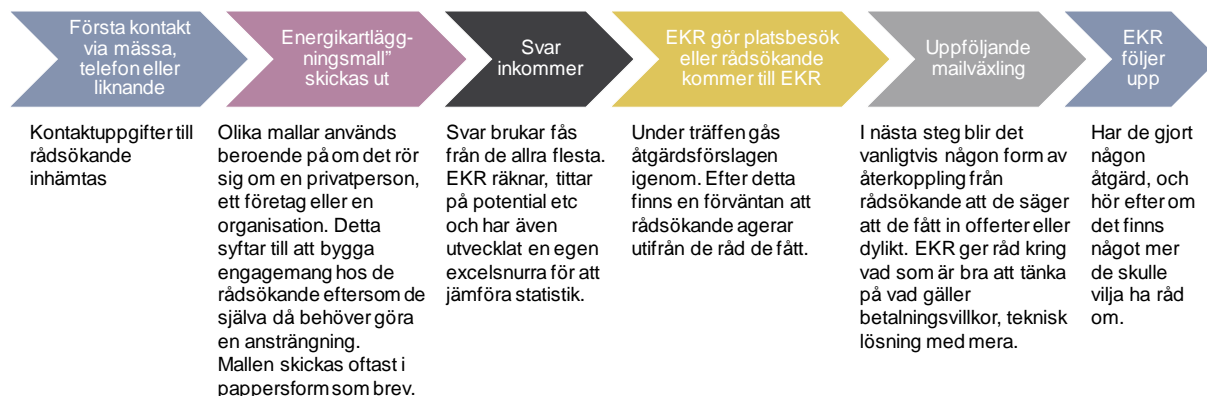
Figur 19 Exempel 1 på rådgivningsprocess.



Källa: Fallstudie EKR

En annan rådgivare beskriver sin rådgivningsprocess enligt Figur 20 nedan.

Figur 20 Exempel 2 på rådgivningsprocess



Källa: (Sweco, 2019)

Även om de flesta rådgivare inte beskriver en tydlig arbetsprocess är det ett antal som beskriver att de gör utåtriktade aktiviteter såsom föreläsningar och mässor i syfte att generera potentiella rådsökande att höra av sig via mail och telefon (skapar rådgivningstillfällen). I den kvalitativa utvärdering som genomfördes av Sweco våren 2019 (Sweco, 2019) framkom att i genomsnitt knappt hälften av rådgivningen sker genom uppsökande arbete av rådgivarna och drygt hälften att rådsökande söker upp/kontaktar rådgivarna. En stor variation mellan kommuner och rådgivare finns dock.

En skillnad mellan de ovan två illustrerade processerna är uppföljningen. Att följa upp sina rådgivningsinsatser är en viktig del i att värdera, validera och utveckla sitt arbetssätt och sin kompetens.

I utvärdering våren 2019 (Sweco, 2019) konstaterades att många rådgivare inte följer upp sitt arbete på ett systematiskt och strukturerat sätt, och de som följer upp sitt arbete registrerar och dokumenterar

främst antal rådgivningsärenden. Vissa rådgivare har dock infört egna och i många fall ambitiösa uppföljningsstrukturer/processer som andra skulle kunna lära av.

Många rådgivare uttryckte i utvärderingen 2019 att det tar för mycket tid att ta fram en egen uppföljningsstruktur och att utvärdering är svårt. De menar vidare att om det inte ställs specifika krav från Energimyndigheten prioriteras inte uppföljningen. Det finns dock önskemål från rådgivare att följa upp fler parametrar än vad som historiskt sett efterfrågats av Energimyndigheten, såsom exempelvis vilken typ av målgrupp som nås.

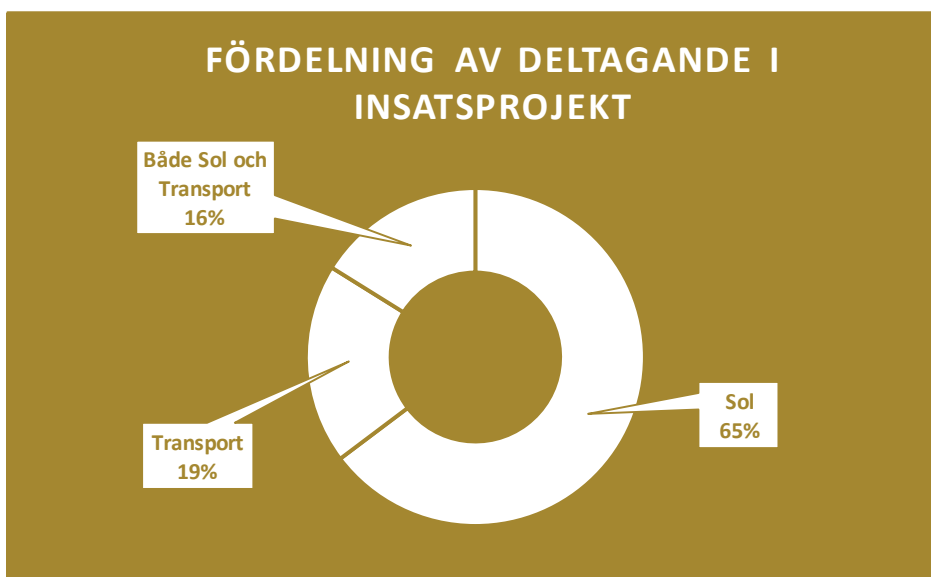
Insatsprojekten som beskrivs i nästa avsnitt har haft som ett syfte att öka rådgivarnas kapacitet genom att ha rätt verktyg och metoder. Metodutvecklingen har bland annat omfattat arbete med att strukturera, prioritera och planera insatser och följa upp sitt arbetssätt.

3.3.4 INSATSPROJEKTEN

Insatsprojekten är en central del i den förändrade energi- och klimatrådgivningen med tydligt prioriterade insatser. Alla aktörer (energi- och klimatrådgivare, regionala energikontor och regionala utvecklingsledare samt Energimyndigheten) ansvarar för ett resultat och för nya sätt för att arbeta genom förändrade former och syften.

En majoritet – 65 procent – av rådgivarna deltar i insatsprojektet för Sol och 16 procent deltar i både Sol och Transporter. Se översikt i Figur 21.

Figur 21: Fördelning av deltagande i insatsprojekt 2018 – 2020



Källa: Energimyndigheten

Insatsprojekten 2018–2019 följdes upp separat efter programperiodens slut i syfte att dra erfarenheter och föreslå förbättringar samt belysa resultat och effekter i målgrupperna. Även i denna effektanalys (webenkäten) omnämns insatsprojekten flertalet gånger då de är viktiga inslag i utveckling som skett inom energi- och klimatrådgivningen de senaste åren och som upptar en stor del av många rådgivares vardag.

Arbetsformen nationella insatsprojekt har gjorts i syfte att höja kapaciteten hos energi- och klimatrådgivaren genom att ha rätt verktyg och metoder (riktade och uppsökande). Insatsprojektens syfte och "metod" – strukturera, prioritera, planera och följa upp – har handgripligen "övat in", för att arbetssättet sedan kunna appliceras även i det övriga rådgivningsarbetet. Syftet är också ett tillvaratagande av ytterligare energieffektiviseringspotential och kunskapsuppbyggande samt spridning/delning mellan rådgivare av framgångsrika arbetssätt.

Många rådgivare vittnar om sin uppskattning av insatsprojekten:

- Insatserna möter ett rådgivningsbehov i målgrupperna.
- Det är ett planerat och strukturerat projekt med en tydlighet i vad som ska göras.
- Den enskilda rådgivaren kan peka på kravet att delta i insatsprojektet då andra funktioner i kommunen vill att andra arbetsuppgifter än EKR ska prioriteras.

- Det är en gemensam plattform som gör att rådgivarna känner stöd av varandra och kan utbyta erfarenheter.
- Det ger ökat utbyte mellan olika aktörer och kommuner.
- Energimyndighetens har gett bra support med kommunikation i form av pressreleaser, regelbundna informationsbrev i projekten samt kommunikationsmaterial.

”Insatsprojektet har varit fantastiskt bra! Det är så här vi bör arbeta. Bra och kostnadseffektivt med rikstäckande projekt och gemensamt stöd från Energimyndigheten – men ändå med en möjlighet till lokal anpassning. I samband med rådgivningen om solel har ofta även andra energiaspekter tagits upp. Insatsprojektet har varit lite av en dörröppnare.”

”Vi har bara genom utskick bokat besök till 181 bostadsrättsföreningar i projektet. Fortfarande blir vi dagligen kontaktade av föreningar som vill ha besök. Väntetiden för ett besök är för närvarande upp till 3 månader. och vi har ett 50-tal föreningar där vi har bokat eller skickat förslag på tider till efter att projektet är slutfört. Det är en tydlig signal på att det finns ett mycket stort intresse och effekten kommer att hålla i sig långt in på nästa år.”

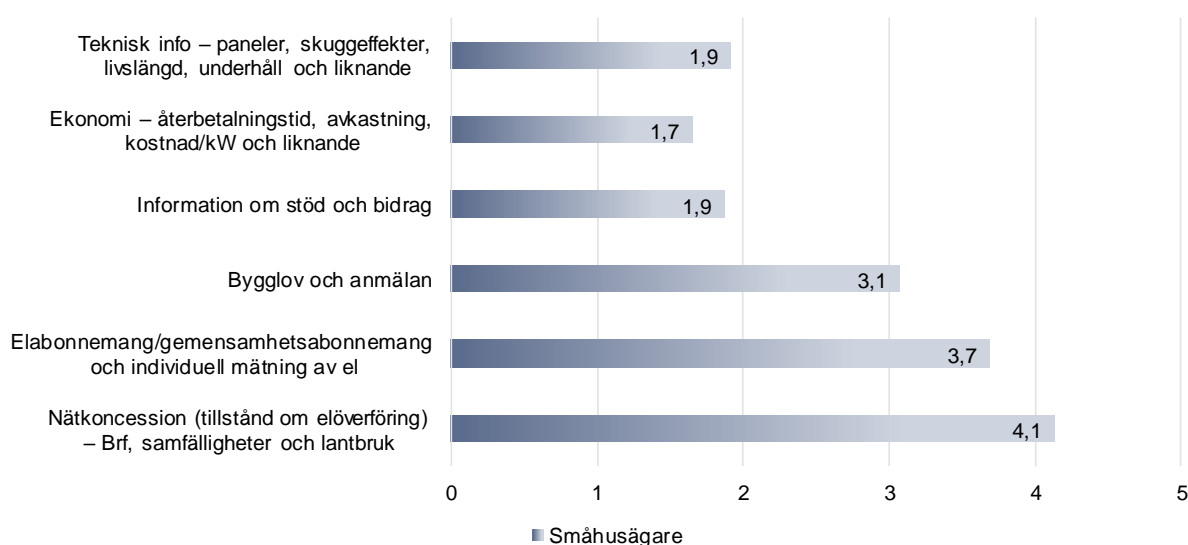
”EKR har blivit duktigare med stöd av andra EKR i landet och kan erbjuda en bättre rådgivning. Som EKR man bli mer fokuserat och kan satsa mer tid på ett gemensamt och genomtänkt projekt med mycket bättre effekt.”

Energimyndighetens genomförande av de nationella insatsprojekten med lokal förankring, anpassning och god effektivitet hade inte varit möjliga att genomföra utan att använda den plattform som EKR utgör, vilket kan sägas påvisa en additionalitet.

Energimyndigheten har genomfört en uppföljning av Insatsprojekten 2018 – 2019 med en enkät till alla deltagande rådgivare. Ett litet urval av frågor och svar från denna enkät har gjorts där de kan komplettera bilden av de svar som genererats av effektanalysens enkät. Energimyndigheten ställde bland annat frågor om vad som togs upp i den fördjupade rådgivningen och några resultat sammanfattas i det följande.

På frågan Vad togs upp i den fördjupade rådgivningen (individuell rådgivning) inom insatsprojektet (Solel), fördelar sig svaren för målgruppen småhusägare enligt Figur 22, där rådgivarna rangordnat fem teman från 1–5 där 1 är det vanligaste temat och 5 det minst vanliga temat.

Figur 22 Rådgivarnas svar på vad som togs upp i den fördjupade rådgivningen (individuell rådgivning) inom insatsprojektet (Solel)?



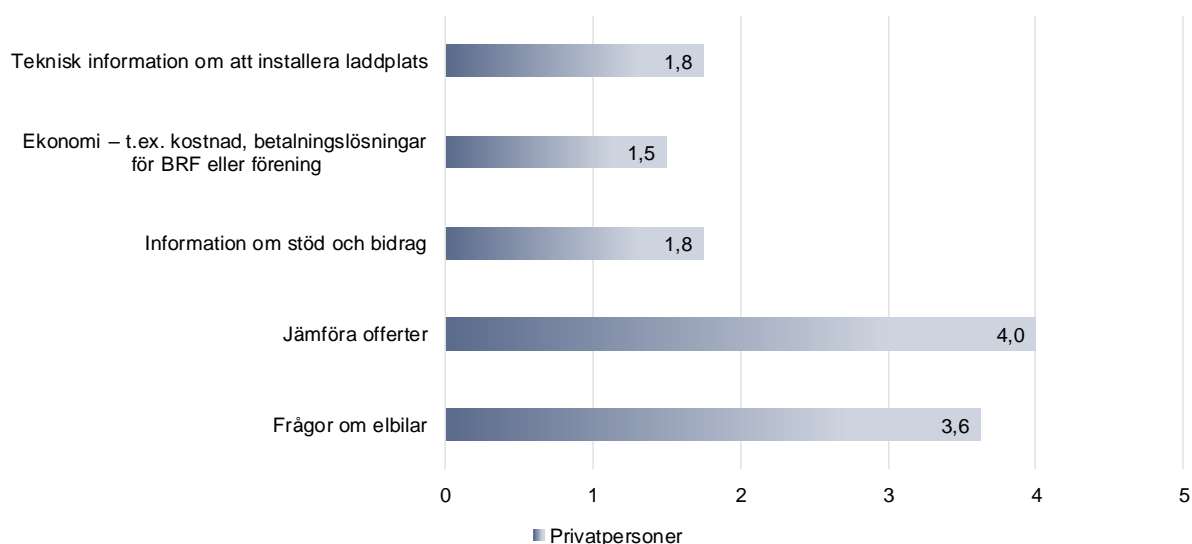
Källa: Energimyndighetens enkät inom Insatsprojekten 2019

Det vanligaste temat var frågor om nätkoncession (tillstånd för elöverföring), elabonnemang och bygglov och anmälan, det vill säga frågor om regelverk och tillstånd. Ett exempel på hur rådgivningen samverkar med andra offentliga initiativ och policies.

På samma fråga men inom insatsprojekt Laddplatser fördelar sig svaren för privatpersoner enligt Figur 23. För laddplatser var den vanligaste frågeställningen jämförelse av offerter följt av frågor om elbilar. Här kommer frågan om stöd och bidrag för laddplatser (andra offentliga initiativ) först som nummer tre, vilket kan bero av att rådsökande redan inhämtat kunskap om detta och är i fasen att gå vidare med en upphandling av laddplatser.

För frågan om elbilar kan möjligen rådsökande delas upp i två olika kunskapsgrupper – dels de som börjat intressera sig för elbil och dels de som står i begrepp att handla upp laddplatser och har behov av att öka sin kunskap om vilka olika typer av laddplatsuttag som olika elbilar kräver.

Figur 23 Rådgivarnas svar på vad som togs upp i den fördjupade rådgivningen (individuell rådgivning) inom insatsprojektet (Laddplatser)?



Källa: Energimyndighetens enkät inom Insatsprojekten 2019

Resultat från studie av effekter av insatsprojektet för solel 2017

I en studie av effekter av insatsprojektet 2017 för solel (Alvar Palm, 2019) konstaterades att antalet ansökningar till solcellsstödet under projektet ökade markant i de kommuner som deltog. Genom att följa upp ansökningarna konstaterades att effekten stod sig även då ansökningar som inte ledde till bekräftad installation rensades bort. Slutsatsen som dras i studien är att insatserna ökade mängden solcellsinstallationer med ca 30 procent i de kommuner som deltog jämfört med de kommuner som inte deltog.

3.3.5 ÅTERKOPPLING FRÅN RÅDSÖKANDE

Nästan 70 procent av rådgivarna som svarat på enkäten uppger att de fått återkoppling från rådsökande avseende upplägg på rådgivningen. Det är övervägande positiv återkoppling och det är framförallt oberoendet/opartiskheten, att rådsökande får bra hjälp/stöd och att rådgivningen är kostnadsfri som lyfts i återkopplingen. Teknik/Områden som nämns är Solceller, byte från olja till fjärrvärme eller byte från elpanna till värmepump samt bra offertstöd.

Det kan noteras att nästan 30 procent inte fått någon återkoppling från rådsökande avseende upplägg på rådgivningen. Dock kommenterar några rådgivare att det nekande svaret avser just återkoppling på upplägget men att de fått annan återkoppling från rådsökande. Till övervägande del verkar återkopplingen vara positiv.

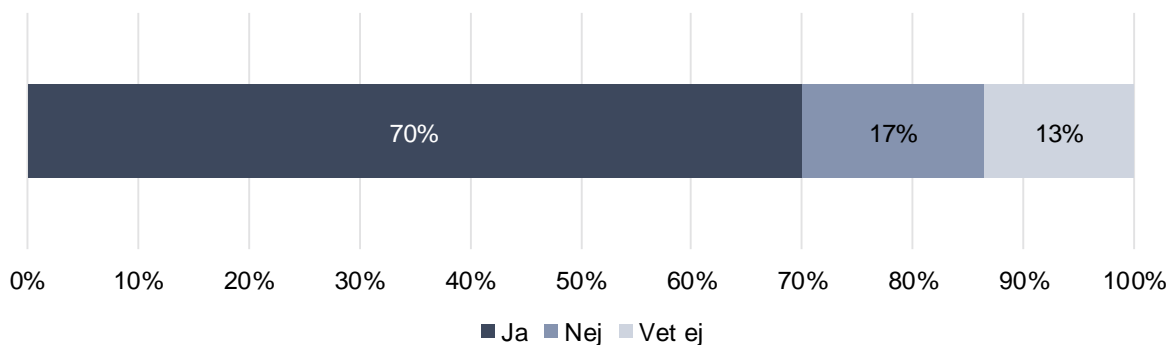
Cirka 70 procent av rådgivarna uppger att de känner till exempel på rådsökande som har genomfört åtgärder som lett till energieffektivisering respektive ökad användning av förnybar energi. Det kan därmed noteras att cirka 30 procent av rådgivarna inte känner till något exempel på konkreta åtgärder som har vidtagits av rådsökande. Denna andel är därmed lika stor som andelen som inte har fått någon återkoppling.

Andelen rådgivare som svarar att de dels fått återkoppling från rådsökande och dels känner till exempel på rådsökande som genomfört åtgärd som lett till energieffektivisering respektive ökad användning av förnybar energi uppgår till 53 procent.

Rådgivare som uppger⁷ att de har fått återkoppling efter rådgivning visar bättre resultatuppfyllnad genom sin rådgivning jämfört med de rådgivare som anger att de fått återkoppling i mindre utsträckning. Dock är det vanskligt att uttala sig om kausaliteten det vill säga om framgångsrika rådgivare får återkoppling i större utsträckning eller att framgångsrika rådgivare skapar resultat genom att uppmuntra återkoppling från rådsökande

Från enkäten inom insatsprojekten upplever 70 procent av svarande rådgivare att intresset för rådgivningen ökat i och med arbetet med insatsprojekten, se Figur 24.

Figur 24 Rådgivarnas svar på om de upplever att intresset för rådgivningen har ökat i och med insatsprojekt?



Källa: Energimyndighetens enkät inom Insatsprojekten 2019

3.3.6 RÅDGIVARE PÅ HEL- ELLER DELTID?

Närmare hälften av de rådgivare som besvarat enkäten har också en annan tjänst inom kommunen. De vanligast förekommande av de som svarat på enkäten är att de även har tjänst som energi- och klimatstrateg, miljöstrateg, Coacher Energi och Klimat (CEK) och/eller tjänst inom kommunens myndighetsutövning som byggnadsinspektör/bygglovshandläggare/motsvarande och miljöinspektör/motsvarande.

För de kommuner där rådgivaren också har en annan tjänst i kommunen kan det i goda fall uppstå en form av "kunskapsunion". Den kunskap som rådgivaren bygger upp och utvecklar inom t ex solceller eller byggnaders energianvändning kan tas tillvara i den kommunala rollen. Exempel som nämns i enkäten är att kommunen t.ex. installerat solceller på kommunala byggnader som i vissa fall används vid rådgivningsinsatser, ett utbyte kring sol-kunskap med bygglovshandläggarna, rådgivning vid placering av byggnader för framtida solceller på tak eller medverkat i framtagande av kommunala solkartor.

De rådgivare som arbetar uteslutande som rådgivare uppger⁸ bättre resultatuppfyllnad genom sin rådgivning jämfört med de som delar sin tjänst med annan tjänst inom kommunen (se bilaga 6.3). Anledningen till bättre resultat i rådgivningen kan bero på att rådgivaren har större rådhighet över sin tid och upplever mindre splittring. Rådgivarens förutsättningar är troligen bättre för att planera aktiviteter och kompetensutveckling som kan höja kvaliteten och relevansen i rådgivningen.

Det går att argumentera för att en deltidstjänst inom övrig kommunal förvaltning kan ge goda nätverksmöjligheter och på så vis förbättra synligheten av rådgivaren inom kommunen. De negativa konsekvenserna för resultatuppfyllnad (som beskrevs i ovanstående stycke), samt att många rådgivare bedriver nyttiggörande nätverksarbete utan deltidsanställning inom kommunen, talar dock för att undvika denna typ av arrangemang om möjligt.

När det gäller rådgivarnas arbetsförhållanden är det av vikt att förstå de enskilda individernas realitet i kommuner där arbetsmarknaden är begränsad. Att ha en deltidsanställning i kommunen är ett sätt för individen att ha en viss försörjningstrygghet, då anställningen som rådgivare till stor del är beroende av att kommunen kan erhålla stödet från Energimyndigheten och att Energimyndigheten erhåller tillräckligt anslag från regeringen över tillräcklig tidsperiod.

⁷ Resultaten mäts genom självskattning i enkäten. Detta medför risk för bias genom rådgivarens överskattning av den egna förmågan.

⁸ Resultaten mäts genom självskattning i enkäten. Detta medför risk för bias genom rådgivarens överskattning av den egna förmågan.

3.3.7 SAMMANFATTNING

Rådsökande söker sig till EKR huvudsakligen för att spara pengar och för en oberoende part som bekräftar rådsökandes beslut och kan nyansera alternativ och ge oberoende råd. Rådsökande efterfrågar i stor utsträckning information som kan utgöra ett stöd i rådsökandes genomförande av potentiella åtgärder. Det handlar främst om i) möjligheter till bidrag, skatter och styrmedel, ii) åtgärdsförslag, iii) tekniska råd, iv) råd om bra leverantörer och v) råd om offerter. De områden som rådsökande enligt rådgivarna efterfrågar rådgivning kring kan vara sätt för privatpersoner att kostnadseffektivt inhämta nödvändig information inför genomförandet av en potentiell åtgärd. Rådsökandes drivkrafter för rådgivningen ligger i linje med EKR:s uppdrag.

Den personliga rådgivningen har en betydelse för att rådsökande ska genomföra handlingar. Kommunikation och utåtriktade aktiviteter är ofta inte tillräckligt i sig men är sätt att generera rådgivningstillfällen och därmed bättre utväxling på rådgivningen. En del i insatsprojektens arbetssätt har varit att öka den uppsökande delen i rådgivarens arbete och mer utåtriktade aktiviteter till målgruppen. De goda resultaten av Insatsprojekten är tecken på att många rådgivare utvecklat både metoder och arbetssätt för sin rådgivning.

Väldigt många rådgivare nämner sociala medier (framförallt Facebook) som en metod/ett verktyg som ökat de senaste åren. Satsningar på utåtriktade aktiviteter, kommunikation och marknadsföring av EKR har ökat de senaste åren mycket kopplat till Energimyndighetens mål om att EKR ska vara känd och erkänd. Omfördelningen av medel har även möjliggjort för de kommuner som fått mer medel att lägga mer pengar på kommunikationsinsatser och utåtriktade aktiviteter.

Energimyndighetens genomförande av de nationella insatsprojekten med lokal förankring och anpassning och god effektivitet hade inte varit möjliga att genomföra utan att använda den plattform och arbetssätt som EKR utgör, vilket kan sägas påvisa en additionalitet..



En uppföljning av resultaten från insatsprojekt Solel 2017 visar att insatserna ökade mängden solcellsinstallationer med ca 30 procent i de kommuner som deltog jämfört med de kommuner som inte deltog. De genomförda insatsprojekten har som en central del att utveckla rådgivarnas uppsökande arbetssätt och förmåga att prioritera och rikta insatser mot utvalda målgrupper.

Rådgivarnas systematiska uppföljning av sina insatser och aktiviteter har en potential som kan utvecklas ytterligare för hela rådgivarkollektivet. Vissa rådgivare har gjort egna ambitiösa uppföljningsstrukturer/processer som andra rådgivare skulle kunna lära av. Att ta fram bra former för uppföljning och att systematiskt följa upp upplevs av många rådgivare ta för mycket tid och att utvärdering är svårt. Här kan stöd från Energimyndigheten, till exempel i form av metoder och mallar, ha en funktion att fylla för att förbättra rådgivningen. Ställs inte specifika krav från Energimyndigheten prioriteras inte uppföljning av många rådgivare.

De rådgivare som arbetar uteslutande som rådgivare har bättre förutsättningar för sin rådgivning genom att ha större rådhighet över sin tid och kan arbeta mer fokuserat. Dessa rådgivares förutsättningar är troligen bättre för att planera aktiviteter och kompetensutveckling som kan höja kvaliteten och relevansen i rådgivningen. De negativa konsekvenserna för resultatuppfyllnad (exempelvis upplevd "splittring" och svårigheter att fokusera på EKR) samt att många rådgivare bedriver nyttiggörande nätverksarbete utan deltidsanställning inom kommunen, talar för att undvika denna typ av arrangemang om möjligt.

3.4 Regelverk, normer och attityder

Tabell 7 Utfall i systemet - regelverk, normer och attityder

Utvärderingsfråga	Samlad bedömning
Om det finns attitydförändringar gällande energieffektivisering som kan spåras till EKR?	
Om det skett en utveckling av metoder och arbetssätt inom kommunala funktioner?	

Källa: Sweco

EKR kan utgöra en länk mellan offentlig policy och målgruppen, vilket kan vara ett medel för att påverka attityder i förhållande till energi- och klimatfrågor. Detta avsnitt belyser dels hur rådgivarna arbetar för att förmedla innehåll av offentliga regelverk och dels hur de påverkar attityder inom målgruppen.

3.4.1 EKR ANPASSAR RÅDGIVNING UTIFRÅN FÖRÄNDRINGAR I REGELVERK OCH OFFENTLIGA INITIATIV

Få personer behöver förhålla sig till regler och lagstiftning inom energi- och klimatområdet i vardagen. Eftersom regelverken dessutom förändras kontinuerligt är det bara relevant att skaffa sig kunskap om dessa vid specifika tillfälle, exempelvis inför större investeringar. EKR kan därför potentiellt fylla en viktig funktion att öka kompetens och medvetenhet bland hushåll om de möjligheter och begränsningar som skapas av offentliga regelverk. Rådgivaren kan förklara och bekräfta hur olika styrmedel fungerar och hur de söks. Om så sker kan det leda till att privatpersoner genomför investeringar eller ändrat sin attityd eller beteende på ett vis de annars inte gjort.

Arbetar rådgivarna aktivt med att anpassa rådgivningens innehåll och inriktning baserat på förändringar i lagstiftning, regelverk eller andra offentliga initiativ? Utifrån resultaten från webenkäten gör de allra flesta - ca tre fjärdedelar av rådgivarna – denna typ av anpassning av rådgivningen. Många ser det som en självklarhet att göra denna anpassning. Fallstudierna bekräftar detta och de beskriver även att anpassningen är uppskattad och ger ett mervärde för rådsökande.

Vilka typer av offentliga regelverk är det som ligger i fokus? Det absolut vanligast förekommande området är rådgivning kring regler och bidrag relaterat till solel. Detta är troligen en konsekvens av insatsprojekten inom solel. Bland annat nämns att insatsprojekten generellt är ett bra instrument för rådgivarna att samlas och rådge kring en given fråga och att rådgivningen anpassas efter inriktningen på insatsprojektet. Flertalet rådgivare nämner dock att deras förmåga att rådge kring förändringar i regelverk kan bli bättre. En rådgivare uttrycker det som följande:

”vi har inte tillspetsad förmåga att plocka upp dessa [regelförändringar], men önska att vi kunde använda det bättre. Exempelvis nya regler för BRF och laddplatser=infomejl till BRF om detta samtidigt som vi kan presentera vår verksamhet”

Utöver att informera om regelförändringar på ett strukturerat vis lägger citatet ovan även betydelse vid ett annat viktigt utvecklingsområde som lyfts i både enkät och fallstudier: att öka kännedomen om EKR generellt. En av fallstudierna lägger stor vikt vid att EKR kan användas som ett verktyg för att förstärka genomslaget av nationell policy genom att ingå i riktade informationskampanjer, via Energimyndigheten, i samband med nationella policyförändringar. Som en bieffekt skapas även ökad kännedom om EKR.

”Vi kommer att behöva en kampanj kring tariffer när det nu kommer att sätta igång. Där hade det varit fantastiskt om Ygeman hade gett heads-up till Energimyndigheten så vi var med på tåget när det kommer.”

Andra specifika regelverk som rådgivarna ofta ger råd kring är Klimatklivet, Boverkets byggregler, Ekodesigndirektivet samt laddstöd. En rådgivare beskriver att statsbidrag som stöd till solel och Klimatklivet är viktiga dörröppnare för att träffa företag och intressera privatpersoner.

Rådgivningen fyller således en funktion genom att öka kompetens och medvetenhet bland hushåll om de möjligheter och begränsningar som skapas av offentliga regelverk. Rådgivare som anpassar rådgivningen baserat på förändringar i lagstiftning, regelverk eller andra offentliga initiativ bedömer⁹ även bättre resultatuppfyllnad jämfört med rådgivare som inte gör denna typ av anpassning (se bilaga 6.3).

⁹ Resultaten mäts genom självskattning i enkäten. Detta medför risk för bias genom rådgivarens överskattning av den egna förmågan

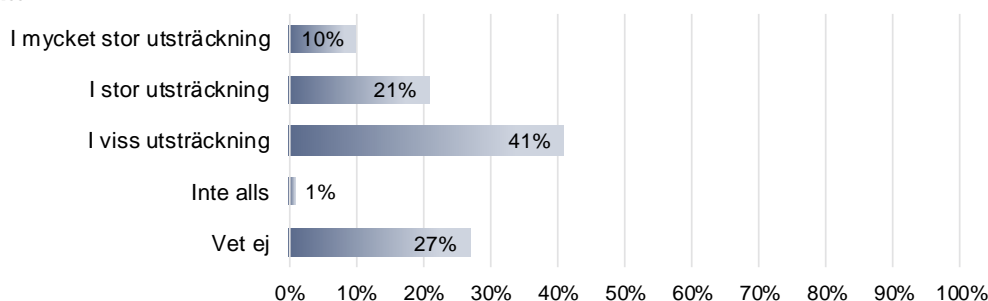
Eftersom det till stor utsträckning handlar om initiativ för att underlätta energieffektivisering och övergång till förnybar energi är det relativt intuitivt att denna anpassning förbättrar resultaten.

3.4.2 EKR BIDRAR TILL ATT FÖRÄNDRA ATTITYDER

Rådgivarna kan genom sitt arbete bidra till att förändra attityden kring energi- och klimatfrågor i samhället överlag. I samband med rådgivning kan de förändra attityden hos rådsökanden. Men om attitydförändringarna inte sprids till en bredare krets blir de långsiktiga effekterna av rådgivningen dock begränsade. Således bör EKR även bidra till attitydförändringar inom målgruppen i stort. Förutsättningen för bredare spridningseffekter är dock att attitydförändringar till att börja med sker bland rådsökande. Baserat på enkäten bedömer 31 procent av rådgivarna att deras arbete har bidragit till att förändra attityden till energieffektiviseringar och förnybar energi bland rådsökande i stor eller mycket stor utsträckning. 68 procent av rådgivarna svarade att de påverkat i viss utsträckning eller att de inte kunde bedöma sitt bidrag till attitydförändringar. Endast 1 procent svarade att de inte alls bidragit till attitydförändringar. Sammantaget görs bedömningen att EKR påverkar attityder: Dock är det förknippat med stor osäkerhet i vilken grad de bidrar till attitydförändringen. En rådgivare beskriver det som följande:

"svårt att säga vad som beror på oss som EKR och vad som är den allmänna förändringen i samhället. Det sker stora förändringar överlag just nu, Greta-effekten, ny teknik, en mer medvetenhet osv"

Figur 25 Andel rådgivare som uppger att det finns förändringar i attityden till energieffektiviseringar och förnybar energi bland rådsökande som kan spåras till rådgivarens arbetssätt



Källa: EKR-enkät

Än svårare är det att påvisa i vilken utsträckning förändringar i attityd sprider sig från de direkt rådsökande till andra personer och organisationer. Att spridningseffekter uppstår är dock mycket sannolikt. Åtskilliga rådgivare och även rådsökande i fallstudierna vittnar om att intresset av energi- och klimatfrågor sprids från rådsökande till bekanta och grannar:

"Det ringer rådsökande som säger att "du var ju hos min granne, arbetskollega mm och hjälpte dem. kan du hjälpa mig också. Så kan det låta ibland."

Även inom kommunala förvaltningar sprids kunskap om EKR och därmed attityder till energi- och klimatfrågor. Det finns även några faktorer som är viktiga för att dessa spridningseffekter ska ske. Till att börja med är insatsprojekten viktiga. I och med att rådgivarna samlas och arbetar systematiskt med en specifik fråga skapa en tillräcklig "informationsintensitet" för att exempelvis frågan om solceller verkligen ska få fäste. För att skapa breda attitydförändringar är det även viktigt att rådgivarna aktivt använder sina nätverk för att sprida kunskap och höras genom många olika kanaler.

Även om kännedomen om EKR förefaller ha ökat de senaste åren är det fortfarande en ganska begränsad krets som faktiskt känner till och använder sig av tjänsten. Personer söker sig till EKR i dagsläget i betydligt större utsträckning på grund av på ekonomiska skäl snarare än idealistiska skäl. Dock finns tecken på att EKR kan troligen skapa större genomslag i attitydförändringar om de tydligare kopplar sin verksamhet till klimatfrågan:

"Klimatfrågan blir mer och mer på agendan, och det är en våg vi kan rida på och använda i vårt arbete."

Detta bekräftas även av de som på ett tydligt vis kopplat samman klimat och energifrågan:

"Att vi EKR även pratar klimat och inte bara energi har givetvis hjälpt fler att få upp ögonen"

3.4.3 EKR PÅVERKAR ARBETET INOM KOMMUNALA FUNKTIONER

I takt med att EKR blir mer erkänd kunskapsnod inom energi och klimatfrågor, involveras rådgivaren ofta i olika kommunala verksamheter för att bistå med sin kompetens. Totalt uppger 57 procent av rådgivarna att de bidrar till att kommunala funktioner gör något nytt inom området energieffektivisering och användning av förnybar energi.

Det vanligast förekommande resultatet är bättre kunskap inom och samverkan med kommunala bygglovshanteringen. Framförallt är det frågor kopplat till solceller som är av stor betydelse i samverkan med denna funktion. I ett exempel har bygglovshanteringen numer som rutin att alltid informera om EKR i bygglovsärenden.

I många fall har rådgivare bidragit till att initiera kommunala investeringar inom området. Exempel på investeringar – som bland annat gjort med hjälp stöd från Klimatklivet – är installation av solceller på kommunala byggnader, offentliga laddplatser samt elcykelpooler. En åtgärd som ofta nämns är att rådgivare hjälpt till att ta fram "solkartor" för kommuner. Ett annat exempel är att rådgivarna rådfrågas när bostadsrättsföreningar söker kommunala bidrag för att byta värmekälla eller renovera.

En av fallstudierna beskriver hur de har startat en kommunal tågvägledning till följd av det ökade intresset av att resa med tåg internationellt. Eftersom det är svårare att boka biljetter för internationella resor jämfört med inrikesresor hjälper denna tjänst personer som med hur man kan boka internationella tågresor. Rådgivningen har fått stort genomslag i media och EKR har fått besök av två riksdagsledamöter till följd av initiativet. Det finns enstaka fall där EKR anser sig ha påverkat den politiska agendan i kommunen.

En sista kategori av resultat inom offentlig sektor är att många EKR löpande har kontakt med kommunala förvaltningar – framförallt miljöförvaltningar. Det har bland annat lett till att förvaltningarna har ökat sin kunskap om energifrågor och miljöinspektörer informerar om EKR i sitt löpande arbete. I en fallstudie beskrivs att EKR har etablerade kontaktpersoner inom miljöförvaltningen i respektive kommun, vilket innebär att EKR kan samordna sina aktiviteter med kommunen. I ett annat fall har kommunen etablerat en energi- och klimatgrupp där samtliga förvaltningar och kommunala fastighetsbolagen ingår. Gruppen träffas regelbundet för att samordna de deltagande enheternas arbete.

3.4.4 SAMMANFATTNING

Merparten av rådgivarna arbetar aktivt med att anpassa rådgivningen efter förändringar i offentliga regelverk. EKR fyller således en viktig funktion att öka kompetens och medvetenhet bland hushåll om de möjligheter och begränsningar som skapas av offentliga regelverk. Rådgivaren kan förklara och bekräfta hur olika styrmedel fungerar och hur de söks. Dock förefaller det finnas en potential som kan utvecklas ytterligare för hela rådgivarkollektivet, eftersom många rådgivare efterfrågar mer stöd från Energimyndigheten kring vilka regelförändringar som sker för att de på så vis ska kunna ge mer adekvat rådgivning. Ytterligare stöd från Energimyndigheten avseenden policyförändringar efterfrågas. Utöver att ett sådant stöd skapar bättre förutsättningar för implementering av statlig policy inom området kan det innebära en ökad synlighet för EKR vilket i förlängningen kan leda till fler rådgivningstillfällen.

EKR bidrar med största sannolikhet till att förändra attityden till energi- och klimatfrågor. Rådsökande bidrar i viss mån även till spridningseffekter. Dock är EKR enbart en mindre bidragande faktor till breda attitydförändringar i samhället. Även om påverkan är liten kan den troligen förstärkas om EKR:s uppdrag tydligare kopplat till klimatfrågan. Insatsprojekten och de nätverk som rådgivare bygger upp kan även förstärka genomslaget av attitydförändringar.

Över hälften av rådgivarna uppger att de påverkar kommunala verksamheter. Dock rör det sig ofta om punktinsatser. Bland annat har rådgivare bidragit till att initiera kommunala investeringar, exempelvis med hjälp av Klimatklivet. Ett annat vanligt förekommande exempel är att rådgivare hjälpt kommuner att ta fram solkartor. Dessa punktinsatser kan dock med tiden ackumuleras till mer bestående förändringar i rutiner för hur kommuner arbetar med energi- och klimatfrågor. Några exempel på sådana bestående förändringar finns. Till att börja med finns kommuner där EKR integreras i kommunens löpande verksamhet genom att bygglovshantering samt miljöinspektörer numer har som rutin att informera om EKR. Det finns även exempel där EKR bidrar till samordning och kompetenshöjning inom energi- och klimatområdet; dels genom löpande kontakt med kommunala förvaltningar, dels genom att de medverkar i samordning mellan kommunala förvaltningar kopplat till energi- och klimatområdet.

4. Slutsatser

EKR syftar till att skapa utfall och i förlängningen effekter på samhällsnivå genom huvudsakligen individuell rådgivning. Denna rådgivning sker dock inte i ett vacuum. Anledningen till att effekter av rådgivningen uppstår beror inte enbart på interaktionen mellan rådgivaren och rådsökande. Utöver arbetssätt i rådgivningen, beskrivs i föregående kapitel även en rad andra faktorer som kan bidra till att förstärka effekter av rådgivningen. Rådgivarna kan bidra till att öka kompetensen i samhället i stort inom energi- och klimatfrågor, inte minst inom kommunala förvaltningar. De kan verka för att tydligare sätta frågan på dagordningen och därmed öka intresset för rådgivningen. Genom att förmedla och tolka statlig policy inom området blir rådgivningen mer behovs- och möjlighetsanpassad för rådsökande samtidigt som EKR bidrar till implementeringen av statlig policy.

Att mobilisera nya kategorier och konstellationer av aktörer och att öka kompetensen hos rådsökande är utfall som direkt påverkar möjligheterna för EKR att nå sitt mål, det vill säga att implementera den politiska inriktningen att ställa om energisystemet till att bli mer förnybart. När nya aktörer sammanförs ökar sannolikheten för informationsutbyte, vilket kan avhjälpa kunskapsluckor och oförståelse för andra aktörers perspektiv och förutsättningar. I förlängningen kan detta ge förutsättningarna för att åtgärder vidtas som främjar eller påskyndar omställningen av energisystemet. Detsamma gäller om kompetensen hos rådsökande ökar. Oavsett om kunskapsökningen rör tekniska frågor inom ett visst område, om rådsökande får upp ögonen för ett tidigare okänt område eller om kunskapshöjningen rör styrmedel eller marknadsförutsättningar ökar sannolikheten att åtgärder vidtas som främjar eller påskyndar omställningen av energisystemet.





Merparten av de två senare delarna – att utveckla metoder, arbetssätt och processer samt att förändra rådgivningen efter rådande styrmedel och regelverk – rör rådgivaren snarare än målgruppen. Effekter i dessa områden uppstår därmed mer indirekt. Därigenom kan effekter uppnås i nästa steg om t.ex. metoder och arbetssätt hos rådgivarna är väl utvecklade. Genom förbättrade metoder och arbetssätt kan t.ex. antalet rådsökande öka och rådsökande får också information av högre kvalitet (t.ex. snabbare, mer lättillgänglig, bättre individuellt anpassad eller mer omfattande information). Om så är fallet blir resultatet av att utveckla metoder och arbetssätt att kompetensen hos rådsökande som grupp ökar och på så sätt bidrar det till att EKR:s grundläggande syfte och mål nås.

Att förändra rådgivningen efter rådande styrmedel och regelverk kan ses som en exemplifiering av att ha väl utvecklade metoder och arbetssätt. För att ha utvecklade metoder och arbetssätt är en anpassning utifrån rådande policyer en nödvändighet. Detta eftersom allmänheten generellt känner till mindre om nyligen införda eller förändrade styrmedel relativt mer etablerade policyer (i vissa fall får dock nya/förändrade styrmedel relativt stor uppmärksamhet i samband med att de införs/förändras).

När det gäller attitydpåverkan kan emellertid paralleller snarare dras till den andra punkten: att öka kompetensen hos rådsökande. Även om attityd och kompetens är olika faktorer finns en växelverkan: om kunskapsnivån förändras ökar, allt annat lika, sannolikheten att också attityden förändras. På samma sätt kan en förändrad attityd till ett fenomen leda till att intresset att inhämta kunskap kring fenomenet ifråga förändras och i nästa steg förändras då också kunskapsnivån.

Sweco samlade bedömning av EKR-insatsens utfall i målgruppen, utifrån en skala på 0–100 procent redovisas i Tabell 8 och utvecklas i de följande avsnitten.

Tabell 8 Utfall i målgrupp

Utvärderingsfråga	Samlad bedömning
Om det finns en koppling mellan EKR och ansökning av solelsstöd?	
Om rådgivningen spelade en roll för rådsökandes beslutsprocess och handlingar samt åtgärder som skapar önskade effekter?	
Om EKR genom rådgivning, information och ramverk möjliggjort för rådsökande att upphandla mer energieffektiva eller förnybara produkter och tjänster?	
Om det finns exempel på att rådsökande agerat och energieffektiviserat eller övergått till förnybart?	

Källa: Sweco

4.1 Ett bra arbetssätt för rådgivning är en förutsättning för effekter på samhällsnivå

För att skapa resultat av sin rådgivning behöver rådgivaren besitta en baskompetens kring relevanta områden. Dessa områden varierar över tid mot bakgrund av teknikutveckling, politisk inriktning m.m. Kompetens kring transporter, och då i synnerhet elbilar/laddinfrastruktur, är troligen områden som kommer att bli allt viktigare framöver. Under senare år har fokus på klimatet ökat och kompetens inom detta område kommer därmed sannolikt att bli allt viktigare för att rådgivarna ska vara en relevant aktör för målgruppen. De flesta rådsökande har ekonomiska bevekelsegrunder för att kontakta rådgivaren. Ett praktiskt kompetensområde som förefaller vara viktigt för att skapa resultat är rådgivning kring offerter.

Drygt hälften av rådgivarna arbetar aktivt med att sammanföra aktörer som tidigare inte samverkade kring energi och klimatfrågor. Detta ger positiva synergieffekter genom mer behovsanpassat informationsutbyte mellan offentliga aktörer, organisationer, företag och privatpersoner. Exempelvis har de bidragit till att sprida goda exempel mellan organisationer med likande utmaningar, skapat möten mellan leverantörer och privatpersoner, förbättrat kontakter mellan offentlig service å ena sidan och privatpersoner och organisationer å andra sidan. Vidare har de bidragit till samordning och kunskapsutveckling inom energi- och klimatområdet i kommunala förvaltningar. Rådgivare som arbetar med samverkan bedömer även att de skapar bättre resultat direkt sin rådgivning.

De flesta rådgivare arbetar aktivt med att anpassa sin rådgivning utifrån förändringar i offentliga regelverk. EKR fyller således en viktig funktion för att öka kompetens och medvetenhet bland hushåll om de möjligheter och begränsningar som skapas av offentliga regelverk. Denna anpassning förefaller bidra till bättre resultat av rådgivningen. Tydligare stöd och styrning från Energimyndigheten avseende vilka förändringar i offentlig policy som är relevanta för rådgivarna kan även förbättra utväxlingen på rådgivningen. Ett sådant stöd gör rådgivningen bättre genom att vara mer harmoniserad med aktuell offentlig policy. Som bieffekt kan det även bidra till att öka synligheten för rådgivarna och därmed möjliggöra fler rådgivningstillfällen. Fler rådgivningstillfällen är centralt för att förstärka effekterna av rådgivningen på en övergripande nivå: fler rådsökande genererar en större spridning i målgruppen som helhet, något som är nödvändigt för att öka EKR:s genomslag i stort.

Det finns även indikationer på att EKR bidragit till att förändra arbetssätt inom kommunal verksamhet. Dels finns exempel på att kommunala funktioner har som rutin att informera om EKR som funktion, och dels finns exempel på att EKR bidrar till ökad samverkan mellan kommunala förvaltningar inom energi och klimatområdet.

En samlad observation som gjorts är att rådgivarens förmåga att skapa resultat har en stark koppling till individens personliga egenskaper, färdigheter, ambitionsnivå och den omgivning rådgivaren verkar i. Det betyder dock inte att alla rådgivare är eller behöver vara stöpta i samma form utan snarare att den enskilda rådgivare har en avvägd kombination av egenskaper som fungerar i den lokala miljö som rådgivaren verkar i och den enskilda kommunens inställning/syn och ambitioner för rådgivningen.

Metoder, mallar och checklistor kan i kombination med en tydlighet i Energimyndighetens styrning och prioritering, bidra till att utveckla alla rådgivares arbetssätt och medverka till en förbättrad rådgivning – både i omfattning, kvalitet och resultat. Fokus bör vara på att höja lägstanivån. Flexibilitet måste dock finnas också framgent mot bakgrund av de olika lokala förutsättningarna samt rådgivarnas skilda kompetenser, egenskaper med mera

4.2 Utväxlingen kan öka genom gemensamma nationella insatser

Gemensamma nationella insatsprojekt har möjliggjort samlade insatser, utvecklat effektivare och bättre processer och bidragit till att nå fler rådsökande. De genomförda insatsprojekten visar också på att gemensamma och samlade insatser har ett värde i sig. Många rådgivare lyfter värdet i att det är en gemensam plattform som gör att rådgivarna känner stöd av varandra och kan utbyta erfarenheter samt att det ger ökat utbyte mellan olika aktörer och kommuner.

De nationellt sammanhållna kommunikationsinsatserna från Energimyndigheten har utnyttjat fördelar kompetensmässigt och med Energimyndigheten som avsändare har genomslaget varit större. Medvetenheten och kunskapen har ökat hos rådgivarna om kommunikativa insatsers möjligheter att stödja rådgivningen för att göra rådgivaren mer känd. Rådgivarna kan skapa större systempåverkan om de syns mer.

Det är primärt den personliga rådgivningen som leder till förändrade attityder och framförallt handling. Samtidigt underlättas genomförande av personlig rådgivning och genomslaget av attitydförändringar om rådgivningen är känd. Ökad kännedom om rådgivningen kan förstärkas genom utåtriktade aktiviteter och kommunikation.

Insatsprojektet för solev var framgångsrikt. Nya insatsprojekt bör ta hänsyn till liknande gynnsamma omständigheter som fanns på plats i detta fall: enkel administration, "rätta" ekonomiska förutsättningarna, "låg i tiden", ingen uppenbar marknadsstörande effekt etcetera

4.3 Möjligheter finns till fortsatt riktad kompetenshöjning

Förändringar i regelverk

EKR fyller en viktig funktion för att öka kompetens och medvetenhet bland rådsökande om de möjligheter och begränsningar som skapas av offentliga regelverk. Rådgivaren kan förklara och bekräfta hur olika styrmedel fungerar och hur de söks. Stöd från Energimyndigheten avseenden policyförändringar efterfrågas av rådgivarna. Utöver att ett sådant stöd skapar bättre förutsättningar för implementering av statlig policy inom området kan det innebära en ökad synlighet för EKR vilket i förlängningen kan leda till fler rådgivningstillfällen.

Klimatfrågan generellt

Det finns en genomgående tendens som indikerar att dessa kompetenser är viktiga för att uppnå resultat. I fallstudierna och fritextsvar framgår tydligt att rådgivarna kontinuerligt behöver uppdatera sin kunskap på grund av både tekniska förändringar såväl som attityd- och beteendeförändringar bland befolkningen i stort. Under senare år har fokus på klimatfrågan ökat och kompetens inom detta område kan därmed komma att bli viktigare för att EKR ska vara en relevant aktör för målgruppen.

EKR bidrar med största sannolikhet till att förändra attityden till energi- och klimatfrågor. Även om påverkan är liten kan den troligen förstärkas om EKR:s uppdrag tydligare kopplas till klimatfrågan.

Transporter – elektrifiering och smart mobilitet

Rådgivningskompetens kring resvanor är en relativt ny företeelse samtidigt som det finns stor potential avseende energieffektivisering och minskad användning av fossila bränslen inom området. Elektrifieringen av transportsektorn sker i rask takt i relation till hur fordonsmarknaden har utvecklats över tid. Under 2020 bedöms 30 procent av nybilsförsäljningen utgöras av elbilar och 2021 bedöms andelen öka till 40 procent. På några års sikt kommer elbilarna med allra största sannolikhet att utgöra en betydande andel av fordonsparken. Samtidigt har marknaden för förnybar diesel expanderat kraftigt

under senare år och även biogasens andel på drivmedelsmarknaden har ökat. Detta sammantaget kommer sannolikt att innebära en ökad efterfrågan på kompetens inom transportområdet inom EKR.

Metodutveckling

Nätverksarbete

Ett arbetssätt med nätverk ger tillgång till andra kanaler och plattformar för rådgivarna att verka från. Både interna och externa nätverk möjliggör ökad utväxling. Nätverk kan engagera och nå fler aktörer och målgrupper i systemet och nätverk kan bekräfta och erkänna rådgivarens kompetens till målgrupp

Uppföljning och utvärdering

Uppföljningen av insatser har en potential som kan utvecklas ytterligare för hela rådgivarkollektivet. Att ta fram bra former för uppföljning och att systematiskt följa upp upplevs av många rådgivare ta för mycket tid och att utvärdering är svårt. Vissa rådgivare har gjort egna ambitiösa uppföljningsstrukturer som andra skulle kunna lära av.

4.4 EKR kan stödja implementering av kommersiellt gångbara tekniker

För att EKR:s rådgivning ska ge effekter på samhälls nivå bör den vara relevant för en bred publik inom målgruppen. I förhållande till ny teknik innebär det att EKR inte bör fokusera på de mest omogna teknikerna. Mycket omogna tekniker är generellt sett dyrare, vilket innebär att målgruppen begränsas till en liten grupp teknikentusiaster. Vissa omogna tekniker kan även stå inför begränsningar genom att nödvändig infrastruktur saknas eller är bristfällig, vilket försvårar omfattande spridning av tekniken. För att exemplifiera är det mer relevant för EKR att fokusera på i vart fall delvis etablerade tekniker såsom laddfordon, gasfordon eller fordon som drivs med något flytande biobränsle snarare än fordon med bränsleceller.

Om staten vill främja nya tekniker kan EKR användas för att motverka bland annat informationsasymmetrier som uppstår till följd av olika mognadsgrad hos tekniker. Således kan EKR användas för att stötta ny teknik eller nya beteenden – som dock uppnått en viss mognadsgrad. Exempelvis är kunskapen om solel inte lika utbredd som kunskapen om värmepumpar.

Beslut om vilka tekniker eller beteenden som stöttas – exempelvis genom lansering av insatsprojekt – bör baseras på noggrann analys. Energimyndighetens omvärldsspaning är mycket viktig här för att prioritera och leda EKR:s insatser/inriktning och identifiera när tajmingen är rätt utifrån rådande förutsättningar. Utifrån erfarenheter från solelsprojektet finns ett antal faktorer som troligen höjer sannolikheten att ny teknik ska spridas brett inom målgruppen. Utöver att de ekonomiska förutsättningarna finns bör eventuella administrativa hinder i möjligaste mån vara undanröjda. En tydlig trend alternativt en offentlig viljeyttring att satsa på tekniken ifråga är troligen av stor betydelse.

Utöver frågan om mognadsgrad är det också relevant att beakta på vilket sätt olika inriktningar av EKR kan tänkas påverka marknadsförutsättningarna för konkurrerande tekniker. I de fall det finns förnybara alternativ som konkurrerar sinsemellan om att få genomslag och marknadsandelar är det inte odelat positivt om EKR främjar en eller ett par av dessa tekniker då detta i sådana fall sker på bekostnad av andra tekniker. Eftersom det är omöjligt på förhand att veta vilken eller vilka tekniker som kommer att visa sig mest konkurrenskraftiga så föreligger en risk för negativa konsekvenser om staten på ett eller annat sätt främjar "fel" teknik.

4.5 Rådgivningen behöver anpassas efter förutsättningar som råder i olika kommuner

Erfarenheter från rådgivare såväl historiskt som under senaste tiden visar att en framgångsrik rådgivning förutsätter nationell samordning och styrning vad gäller arbetssätt, metoder, verktyg och i mångt och mycket också inriktning. Denna effektanalys påvisar också att det finns skillnader mellan hur framgångsrika olika arbetssätt och metoder är. Sannolikt skulle rådgivningen tjäna på att dra nytta av dessa erfarenheter och utvecklas i en riktning som skulle innebära en generellt sett bättre fungerande rådgivning.

Det måste dock finnas förutsättningar för att anpassa rådgivningen efter de olika förutsättningar som råder i olika kommuner. Detta då de underliggande förutsättningarna skiljer sig åt på många sätt både över landet i stort samt mellan och inom regioner (även inom olika delar i en kommun på vissa håll).

Mellan olika landsändar skiljer sig även klimatet åt relativt mycket. Detta i sig skapar olika förutsättningar för olika lösningar.

Det finns också stora skillnader mellan glesbygd och tätorter samt olika avstånd i olika regioner. En rådgivare i en tätbefolkad kommun har andra förutsättningar att träffa rådsökande fysiskt och anordna eller delta vid olika evenemang relativt en rådgivare i en glesbygdskommun. Också fokus på själva rådgivningen bör i många fall påverkas av detta. I vissa kommuner finns exempelvis ett väl utbyggt fjärrvärmenät och i storstadsregioner finns sannolikt kommuner där i princip alla har möjlighet att ansluta sig till fjärrvärme. I vissa kommuner finns samtidigt ingen fjärrvärme alls eller sträcker sig fjärrvärmenätet endast över en högst begränsad del av kommunen. Också miljöpåverkan från fjärrvärme och fjärrvärmepriserna, och därmed konkurrenskraften, skiljer sig åt kraftigt mellan kommuner. När det gäller marknaden för biobränsle är den i mångt och mycket regional – tillgång och priser på t.ex. pellets och biogas skiljer sig åt kraftigt över landet. Möjlighet att resa kollektivt är också varierad i stor utsträckning – ju mer tätbefolkad en kommun/region är, desto bättre möjligheter att resa kollektivt (och därmed energieffektivt) inom kommunen/regionen generellt. För mer långväga transporter påverkas förutsättningarna av avstånd till t.ex. järnväg och flygplats samt vilken kvalitet olika alternativ har (antal avgångar, restid, priser etc.).

Elpriser och framförallt elnätspriser är en annan viktig faktor som varierar kraftigt och därmed påverkar relativpriser och konkurrenskraften för olika lösningar både vad gäller användning av energi men också vad gäller värdet av egen elproduktion (t.ex. solel). Elpriserna kan variera mellan de olika elprisområdena¹⁰, denna variation är dock marginell i förhållande till elnätsprisernas variation. Också energiskatten på el skiljer sig åt då vissa delar, framförallt i norra Sverige, har reducerad skatt. Utöver prisnivån är en viktig faktor i sammanhanget hur elnätstariffen är utformad, detta skiljer sig åt avsevärt mellan olika elnätbolag. Hos några nätbolag medför det ingen marginalkostnad på nätdelen för en konsument att använda ytterligare en energienhet medan det hos andra nätbolag innebär en kostnad på 70–90 öre/kWh (inkl. moms).¹¹ För att illustrera omfattningen av detta kan nämnas att energiskatten på el inkl. moms år 2020 är drygt 44 öre/kWh (inklusive moms)¹², dvs. nättariffens utformning kan påverka i betydligt större omfattning än punktskatten.

Vi har i kapitel 3 även varit inne på att hur en framgångsrik rådgivning bör fungera påverkas av socioekonomiska faktorer såsom utbildningsnivå, inkomstnivå, boendeform o.s.v. Detta talar också för att rådgivningen och vilka metoder, arbetssätt och prioriteringar som tillämpas bör kunna variera mellan kommuner. Socioekonomiskt starka grupper vänder sig också oftare till EKR än socioekonomiskt svagare grupper. Detta är logiskt eftersom anledningen till att man rådsöker hos EKR normalt är för att man är intresserad av att genomföra en viss förändring, som oftast kräver en investering. Ekonomiskt starkare grupper har bättre möjligheter och förutsättningar att genomföra investeringar relativt ekonomiskt svagare grupper. Även inriktningen och fokus hos rådgivaren kan påverka här. Logiskt torde exempelvis ett ökat fokus på elfordon, dvs. relativt dyr utrustning, spä på en sådan snedvridning relativt om fokus är på ett område där åtgärder kräver inga eller mindre investeringar (t.ex. elavtal eller beteendeförändringar).

Utöver ovanstående finns också praktiska fördelar med att överlåta en hel del av prioriteringarna avseende metoder, arbetssätt etc. till det lokala. Det finns exempelvis en gräns för vilken kompetens och vilka kunskaper man kan förvänta sig att varje rådgivare har – alla kan inte vara experter på allt. Genom olika lokala och regionala lösningar kring samarbeten, nätverk etc. kan kunskapsnivån sammantaget öka och rådgivningen på så sätt fungera bättre. En rimlig utveckling kan exempelvis vara att enskilda rådgivare blir specialister inom specifika områden i kombination med att regionala samarbeten uppmuntras. Men utifrån lokala och regionala förutsättningar kan också andra, bredare, samarbetsformer vara lämpliga och därmed också främjas.

Sammanfattningsvis finns således en mängd förutsättningar som skiljer sig åt mellan kommunerna. Dessa förutsättningar är inte begränsade till uppenbara skillnader i klimat, storlek och befolkning. En framgångsrik rådgivning måste kunna beakta och hantera detta inom ramen för den nationella styrningen och samordningen.

¹⁰ SE 1 (Luleå) är nordligaste Sverige, SE 2 (Sundsvall) utgörs av mellersta och södra Norrland, SE 3 (Stockholm) sträcker sig från söder om Dalälven i norr till Oskarshamns trakten i söder och SE 4 (Malmö) utgörs av sydligaste Sverige.

¹¹ Källa: Energimarknadsinspektionen (<https://ei.se/sv/statistik/statistik-inom-omradet-el/Statistik-om-elnat/elnatsavgifter/>)

¹² Energiskatten på el är 44,13 öre/kWh 2020.

4.6 Kvantitativa resultat

Det har i andra sammanhang gjorts bedömningar över hur många personer rådgivarna har direktkontakt med under enskilda år. För 2013 gjordes bedömningen att rådgivarna hade direktkontakt med 20 700 personer (se avsnitt 2.2.2). Vidare skriver Energimyndigheten i sin slutrapportering av insatsprojekten för 2018–19 att 55 000 rådsökande har träffats av personlig rådgivning, seminarium, studiecirkel eller studiebesök. Med andra ord verkar det i storleksordningen vara minst mellan 20 000 och 30 000 personer som rådgivarna har direktkontakt med under ett år. I de nedanstående översiktliga beräkningarna utgår vi därför ifrån att rådgivarna har direktkontakt med 25 000 personer årligen.

Rådgivarna bedömer att de höjer kompetensen i systemet vad gäller att upphandla mer energieffektiva lösningar samt att upphandla lösningar för att öka användningen av förnybar energi. Drygt 70 procent av rådgivarna bedömer att minst hälften av rådsökande höjer sin kompetens inom dessa områden. Ungefär hälften av dessa bedömer att 50–75 procent av rådsökande höjt sin kompetens medan den andra hälften bedömer att det är 75–100 procent. Vidare bedömer 10 procent av rådsökande att de höjer kompetensen hos 1–49 procent av rådsökande. Om vi utgår ifrån medelvärdet i nämnda procentintervall innebär detta att rådgivarna totalt bedömer att uppskattningsvis cirka 14 000¹³ personer per år höjer kompetensen avseende att upphandla mer energieffektiva lösningar samt att upphandla lösningar för att öka användningen av förnybar energi.

I en studie av effekter av insatsprojektet 2017 för solel (Alvar Palm, 2019) konstaterades att antalet ansökningar till solcellsstödet under projektet ökade markant i de kommuner som deltog. Genom att följa upp ansökningarna konstaterades att effekten stod sig även då ansökningar som inte ledde till bekräftad installation rensades bort. Slutsatsen som dras i studien är att insatserna ökade mängden solcellsinstallationer med ca 30 procent i de kommuner som deltog jämfört med de kommuner som inte deltog.

¹³ 25 000 rådsökande totalt. Sweco antar att 62,5 procent av 35 procent av dessa höjer kompetensen, dvs. ca 5 500. Vidare höjer 87,5 procent av 35 procent också kompetensen, dvs. ca 7 700 personer. Slutligen höjer 25 procent av 10 procent kompetensen, dvs. ca 600.

5. Rekommendationer

Huvudsyftet med arbetet och denna rapport har varit att söka påvisa och dokumentera utfall och effekter på samhällsnivå av Energi- och klimatrådgivningen och då specifik ur de perspektiv som Energimyndighetens modell för systempåverkan omfattar (se 1.2.1). Sweco ser dock att det finns en viss relevans att lämna rekommendationer för hur Energimyndigheten kan fortsätta utveckla arbetet med att styra och prioritera Energi- och klimatrådgivningen och anslutande funktioner i "EKR-systemet". Rekommendationerna är kopplade till Energimyndighetens modell för systempåverkan, det vill säga en liknande struktur som använts för analysen, då det är med dessa "ögon" utfall och effekter har eftersökts.

För att EKR ska utvecklas i önskad riktning är metodutveckling viktig. En fortsatt utveckling av Energimyndighetens arbete med att styra och prioritera rådgivarnas inriktning och arbetssätt behöver ske så att en framgångsrik rådgivning fortsatt kan utvecklas i kommunerna.

För att kombinera central styrning och prioritering med möjlighet till lokal anpassning finns olika vägar att gå. Exempel på alternativa sätt med olika "hård" styrning och prioritering kan vara i) beslut/krav vid utlysningar och styrda insatser typ insatsprojekt, ii) tydlig efterfrågan i rådgivarnas verksamhetsplaner hur olika prioriterade områden avses implementeras och motivering till enskilda val eller prioriteringar som görs av rådgivaren, iii) aktivt insamlande och spridande/delning av goda exempel från rådgivare eller en kombination av dessa.

Vilken väg som väljs behöver självfallet anpassas till vilka resurser Energimyndigheten har för arbetet med EKR-systemet och i vilken mån det operativa arbetet kan utlysas till roller på till exempel Energikontoren eller större kommuner.

Tabell 9 nedan ger en översikt av rekommendationer inom respektive område för eftersträvad systempåverkan. Därefter följer korta resonemang och förtydligande av respektive rekommendation.

Tabell 9 Översikt av rekommendationer inom respektive område för eftersträvad systempåverkan

<i>Aktörer/kompetens</i>	<i>Metoder/arbetssätt/processer</i>
Genomför riktad kompetenshöjning av rådgivarna inom klimatfrågan och transporter	Utveckla och implementera en modell för hur rådgivarna ska arbeta med nätverk Utveckla stöd och metoder till rådgivarna inom kommunikation Utveckla och implementera en modell för processinriktat arbetssätt för rådgivarna
<i>Regler/avtal</i>	<i>Teknik/infrastruktur/produkter</i>
Kommunikation kring förändringar i lagar och regelverk till rådgivarna	Använd EKR för att styra rådgivningen mot rätt tekniker för klimatomställningen

Källa: Sweco

Genomför riktad kompetenshöjning av rådgivarna inom klimatfrågan och transporter

Under senare år har fokus på klimatet ökat och kompetens inom detta område kommer därmed bli allt viktigare för att EKR ska vara en relevant aktör för målgruppen. Både elektrifiering av transporter och smart mobilitet är två områden som adresseras i regeringens klimatpolitiska handlingsplan och bedöms som två områden det kan hända mycket inom de närmaste åren. Under senare år har fokus på klimatfrågan ökat. Rådgivarna bör stärka sin profilering inom klimatfrågan då den troligen blir allt viktigare för målgrupperna. Dessutom kan en starkare profil inom området hjälpa till att marknadsföra EKR generellt. Rent konkret kan det exempelvis innebära ökat fokus i rådgivningen på transporter och mobilitetslösningar.

I takt med att energi- och klimatområdet blir mer komplext och mer svårnavigerat kan tillgång till djupare kunskaper inom vissa områden erfordras för att upprätthålla tillräcklig kvalitet på rådgivningen. Rådgivarna kan få tillgång till djupare kompetens genom nätverk men de kan troligen inte täcka hela

behovet. En möjlighet kan vara utpekade EKR-experter inom vissa "nya" områden, som kan ta en roll att stödja andra rådgivare i till exempel regionen med specifika kompetenser.

Utveckla och implementera en modell för hur rådgivarna ska arbeta med nätverk

För att öka utväxlingen av rådgivarnas insatser och möjliggöra en god tillgång till kompletterande kompetenser fyller olika nätverk en viktig roll, både internt inom kommunen och med externa aktörer. Det finns i nuläget inte i EKR:s uppdrag/uttalade krav från Energimyndigheten att skapa uttalade nätverk av aktörer i sina respektive kommuner och regioner.

Att sätta upp och utveckla nätverk är något vissa rådgivare har en naturlig fallenhet för och kanske tidigare erfarenhet av men många rådgivare kan behöva vägledning/styrning och goda exempel i hur de ska arbeta med nätverk. Här kan Energimyndigheten ta ut riktningen genom att utveckla och implementera en modell för nätverksarbete. Utveckling kan ta sin ansats i både en uppsamling och aggregering av olika sätt som rådgivare arbetar med idag – goda exempel – och mer generella modeller från till exempel NR-projektet *Energieffektiviseringsnätverk* och även forskning på området.

Utveckla stöd och metoder till rådgivarna inom kommunikation

Fortsatt stöd inom kommunikation genom gemensamma nationella kommunikationsinsatser och kommunikationsmaterial bedöms behövas. Nuvarande kommunikationsfunktioner inom Energikontoren är inte tillräckligt eller har varit i funktion för kort tid för att fullt ut möta efterfrågan från rådgivarna. Det finns både ekonomiska, kompetensmässiga och genomslagsmässiga fördelar i att ha kommunikationsinsatser på nationell nivå/i nationella gemensamma aktiviteter. Sammanhållna nationella kommunikationsinsatser bidrar även till ökad synlighet och kännedom av rådgivningen som helhet.

Utveckla och implementera en modell för processinriktat arbetssätt för rådgivarna

Arbetssätt, metoder/verktyg och kompetens är något som kontinuerligt behöver utvecklas och anpassas till förändringar i omvärld, målgruppens förutsättningar och regelverk. Generellt kan ett bra arbetssätt beskrivas i termer av strukturerat, planerat, initiativtagande och uppföljande.

Uppföljningen av insatser har en potential som kan utvecklas ytterligare för hela rådgivarkollektivet. Här kan stöd från Energimyndigheten, till exempel i form av metoder och mallar, ha en funktion att fylla för att förbättra rådgivningen.

Då det finns flera förutsättningar som skiljer sig åt mellan kommunerna behöver framgångsrika arbetssätt beakta och hantera detta och säkerställa att rätt form av lokal anpassning möjliggörs inom ramen för den nationella styrningen och samordningen.

Kommunikation kring förändringar i lagar och regelverk till rådgivarna

Energimyndigheten kan med fördel ge ytterligare stöd till rådgivarna gällande förändringar i lagar och regelverk. Energimyndigheten kan på så vis stötta rådgivarna med att upplysa om vilka policyförändringar som sker och vilka som är mest prioriterade för rådgivning. Ett sätt att göra detta kan vara genom nyhetsutskick/uppdateringar om policyförändringar som skickas från Energimyndigheten. I nära samarbete med rådgivarna kan Energimyndigheten även facilitera tolkning av vilka konsekvenser policyförändringar får för rådgivningen. Exempelvis kan kunskapsspridning genomföras i form av kvartalsvisa webinarier som hålls av Energimyndigheten. Sådana webinarier bör således innehålla både information från Energimyndigheten men även utrymme för dialog.

Använd EKR för att styra rådgivningen mot rätt tekniker för klimatomställningen

För att Sverige ska klara de klimatmål som har satts upp krävs en vidare energiomställning, inte minst på transportområdet. EKR kan bidra till att implementera och sprida tekniker på marknaderna. På ett övergripande plan har EKR en bred ansats och kan omfatta en mängd tekniker, såväl etablerade (t.ex. värmepumpar och fjärrvärme) som tekniker som inte är lika etablerade på marknaden (t.ex. solceller och elfordon). När särskilda stöd riktas mot ett visst område eller en viss teknik är det emellertid centralt att en noggrann och övergripande analys görs över förutsättningarna och de förväntade effekterna av en viss åtgärd eller inriktning. Teknikernas mognadsgrad, potential att leda till ökad resurseffektivitet/mer förnybart, möjlig påverkan på marknadsförutsättningar för konkurrerande tekniker samt stödjande infrastruktur är perspektiv som behöver beaktas i analysen.

6. Bilagor

6.1 Webbenkät till EKR

Besvara enkäten huvudsakligen utifrån ert arbete med målgruppen rådsökande hushåll

Några frågor om dig som svarar

- a) Antal år som EKR?
- b) Hur många EKR är ni i kommunen/kommunsamarbetet?
- c) Vilka kommuner representerar du? 10 skrivrader
- d) Din organisatoriska tillhörighet i kommunen (där du formellt är anställd)?
- e) Har du en annan tjänst utöver EKR i kommunen? Vilken?

Kompetens hos rådgivarna och rådsökande

- 1) Vilken typ av rådgivning efterfrågar rådsökande?
 - Energikartläggning
 - Åtgärdsförslag
 - Tekniska råd
 - Råd om upphandling
 - Råd om offerter – bra att tänka på med betalningsvillkor, teknisk lösning, garantier etc.
 - Råd om bygglov och tillstånd
 - Råd om möjligheter till bidrag, skatter och styrmedel
 - Råd om bra leverantörer (efterfrågan kan finnas även om det inte ingår i EKR:s uppdrag)
 - Generella tips och vägledning om hur de kan bli mer klimatsmarta
 - Annat, beskriv
 - Kommentarer
- 2) Varför söker sig rådsökande till EKR?
 - Huvudsakligen av ekonomiska skäl dvs. för att spara pengar
 - Huvudsakligen av idealistiska skäl kopplat till hållbarhet och klimatfrågorna
 - En oberoende part som bekräftar rådsökandes beslut
 - Annat, beskriv
 - Kommentarer
- 3) Vilken typ av kompetens hos dig som EKR har varit av störst betydelse för att ge bra stöd till rådsökande?
 - Allmän teknisk kompetens om byggnader
 - Kompetens om belysning
 - Kompetens om solceller
 - Kompetens om elbilar och laddinfrastruktur
 - Kompetens om smart resande, kollektivtrafik, cykling etc
 - Kompetens om kommunens tillståndsprocesser
 - Kompetens om möjliga bidrag att söka samt skatter och styrmedel
 - Kompetens om energipriser eller avtal – el, elnät, fjärrvärme, gas etc
 - Ett bra nätverk av specialister som jag kan rådfråga eller hänvisa till
 - Kompetens om klimatfrågan
 - Annat, beskriv
 - Kommentarer

- 4) Upplever du generellt att du har den kompetens du behöver för att kunna ge bra stöd till rådsökande?
- Ja
 - Nej
 - Delvis
 - Kommentera gärna
- 5) Hur har du som EKR förvärvat denna kompetens?
- Energimyndighetens grundutbildning
 - Regionala vidareutbildningar genom RUL
 - Andra vidareutbildningar på eget/arbetsgivarens initiativ
 - Genom egen research
 - Genom att delta på olika mässor, föreläsningar etc
 - Annat, beskriv
 - Kommenter
- 6) Vilken typ av kompetens skulle du behöva som EKR för att utveckla och förbättra din rådgivning till rådsökande?
- Kommentar

Metoder och arbetssätt

- 7) Vilka konkreta metoder/verktyg använder du som EKR i rådgivningen? Varför använder du angivna metoder?
- Mail - Kommentar
 - Telefon - Kommentar
 - Personliga möten - Kommentar
 - Seminarier- Kommentar
 - Deltagande i mässor och liknade - Kommentar
 - Synas "på stan" - Kommentar
 - Gemensamma aktiviteter med andra kommunala funktioner- Kommentar
 - Kommunens hemsida- Kommentar
 - Andra sociala medium (Facebook, LinkedIn, Twitter etc) - Kommentar
 - Kommentera gärna hur de har förändrats de senaste fem åren
- 8) Har du fått återkoppling från rådsökande avseende upplägg på rådgivningen?
- Ja
 - Nej
 - Om ja, beskriv vilken återkoppling från rådsökande du fått.
- 9) Har du anpassat innehåll eller målgrupp för rådgivningen baserat på förändringar i lagstiftning, regelverk eller andra offentliga initiativ? Exempelvis energideklarationer för villor
- Kommentar

Mobilisering av nya aktörer

- 10) Har du som EKR sammanfört externa aktörer, till exempel fastighetsägare, tjänsteföretag, eller andra delar av offentlig sektor, som tidigare inte hade något utbyte eller samverkan med varandra i syfte att stärka rådgivningen eller målgruppen/rådsökande?
- Ja
 - Nej
 - Om ja, vilka aktörer handlade det om och hur har utbytet eller samverkan sett ut?
 - Skolväsendet
 - Akademin, universitet, högskola – forskning
 - Konsulter
 - Produktleverantörer

- Transportföretag
 - Bygg/entreprenadföretag
 - IT-företag
 - Andra tjänsteföretag
 - Branschorganisationer - exempelvis Energieffektiviseringsföretagen (EEF)
 - Organisationer – exempelvis idrottsföreningar, samfund eller andra ideella föreningar
 - Myndigheter
 - Fastighetsägare
 - Bostadsrättsföreningar
 - Andra kommuner
 - Andra regioner
 - Andra, beskriv/ange
 - Hur gjorde du – vilka initiativ tog du?
 - Om nej, varför inte? Har inte behoven funnits eller finns det andra skäl till varför samverkan inte har kommit tillstånd?
- 11) Har ditt arbete som EKR lett till att kommunala funktioner gör något nytt inom området energieffektivisering och användning av förnybar energi som är till nytta för målgruppen/rådsökande?
- Ja
 - Nej
 - Om ja, i vilken utsträckning och vilken typ av tjänster eller aktiviteter rör det sig om?
- 12) I vilken utsträckning bedömer du att ditt arbete som EKR har lett till att rådsökande har ändrat sitt beteende i förhållande till energibesparing och användning av förnybar energi?
- inte alls
 - i viss utsträckning
 - i stor utsträckning
 - i mycket stor utsträckning
 - Kommentar: på vilket vis har beteendet förändrats, kan du ge exempel?

Attitydförändringar

- 13) Finns det förändringar i attityden till EKR (insatsprojekt eller övrig verksamhet) bland rådsökande som kan spåras till ditt arbetssätt som EKR?
- inte alls
 - i viss utsträckning
 - i stor utsträckning
 - i mycket stor utsträckning
 - Vet ej
 - Kommentar på vilket vis attityden förändrats och vad som varit viktigt för att detta skett
- 14) Finns det förändringar i attityden till energieffektiviseringar och förnybar energi bland rådsökande som kan spåras till ditt arbetssätt som EKR?
- inte alls
 - i viss utsträckning
 - i stor utsträckning
 - i mycket stor utsträckning
 - Vet ej
 - Kommentar på vilket vis attityden förändrats och vad som varit viktigt för att detta skett

Effekter i målgruppen

- 15) I vilken utsträckning bedömer du att rådsökande till EKR är mer benägna att även söka solelsstöd?
- inte alls
 - i viss utsträckning
 - i stor utsträckning
 - i mycket stor utsträckning
 - Vet ej
 - Vad tror du är orsaken?
- 16) I vilken utsträckning bedömer du att rådsökande till EKR är mer benägna att även söka laddstöd?
- inte alls
 - i viss utsträckning
 - i stor utsträckning
 - i mycket stor utsträckning
 - Vet ej
 - Vad tror du är orsaken?
- 17) I vilken utsträckning bedömer du att din rådgivning som EKR gjort att rådsökande höjt sin kompetens i att upphandla lösningar för att öka sin energieffektivitet?
- inte alls
 - mindre än 50% av rådsökande
 - 50–75 % av rådsökande
 - 75–100 % av rådsökande
 - Vet ej
 - Kommentrar på vilket typ av kompetensförbättring det rör sig om
- 18) I vilken utsträckning bedömer du att din rådgivning som EKR gjort att rådsökande höjt sin kompetens i att upphandla lösningar för att öka sin användning av förnybar energi?
- inte alls
 - mindre än 50 % av rådsökande
 - 50–75 % av rådsökande
 - 75–100 % av rådsökande
 - Vet ej
 - Kommentrar på vilket typ av kompetensförbättring det rör sig om
- 19) Finns det exempel på rådsökande som genomfört åtgärder som lett till mätbar energieffektivisering?
- Ja
 - Nej
 - Om ja, Ungefär hur stor andel av alla rådsökande har gjort det? (0–20%, 20–40% osv)
 - Om ja, beskriv vanligast förekommande åtgärd
- 20) Finns det exempel på rådsökande som genomfört åtgärder som lett till mätbar ökning av användning av förnybar energi?
- Ja
 - Nej
 - Om ja, Ungefär hur stor andel av alla rådsökande har gjort det? (0–20%, 20–40% osv)
 - Om ja, beskriv vanligast förekommande åtgärd

Kontakt med rådsökande

- 21) Som en del i utvärderingen önskar Sweco komma i kontakt med några rådsökande (3 – 7 st) för intervjuer. Har du möjlighet att dela med dig av kontaktuppgifter till rådsökande till Sweco?

Kontaktuppgifterna kommer att behandlas i enlighet med GDPR. Sweco kommer använda kontaktuppgifterna för att boka och genomföra en telefonintervju per rådsökande.

Kontaktuppgifterna raderas efter att intervjun genomförts. Kontaktuppgifterna kommer således inte figurera i någon form av presentation eller avrapportering och rådsökande förblir anonyma.

Se även Så behandlar Energimyndigheten personuppgifter

<https://utsidan.energimyndigheten.se/GDPR/S%C3%A5%20behandlar%20Energimyndigheten%20personuppgifter%20-%20generell.pdf>

- Ja - Ange uppgifter enligt nedan

Hushåll		
Namn	e-post	Telenr

- Nej

- 22) Vi vill gärna göra några fördjupande intervjuer (telefon eller Skype) med EKR. Är du intresserad av att delta i detta?

- Ja
- Nej

6.2 Fallstudier

För fallstudierna valdes tre kommuner ut baserat på några olika kriterier från webbenkäten som bedömdes ge indikationer på att resultat uppstått hos rådsökande, att rådgivaren kunde lämna kontaktuppgifter till minst tre rådsökande samt en geografisk spridning och olika typ av samarbete mellan kommuner. De kommuner som valdes var Båstad, Leksand och Sundsvall. Rådgivningen i Båstad omfattar också Helsingborg, Höganäs, Åstorp och Ängelholm. Rådgivningen i Leksand omfattar även Rättvik, Gagnef, Vansbro och Malung-Sälen. Sundsvall är en större kommun med 1,5 EKR-tjänst.

Kommunerna valdes ut utifrån följande kriterier:

- Rådgivaren önskade delta i fördjupad intervju
- Rådgivaren hade i enkäten ha lämnat kontaktuppgifter till minst tre rådsökande
- Rådgivaren har svarat att de fått återkoppling från rådsökande avseende upplägg på rådgivningen
- Rådgivaren uppger i enkäten att det finns rådsökande som genomfört åtgärder som lett till mätbar energieffektivisering
- Rådgivaren uppger i enkäten att det finns rådsökande som genomfört åtgärder som lett till mätbar ökning av användning av förnybar energi
- Rådgivaren anger exempel på åtgärder som rådsökande genomfört
- Geografisk spridning av kommuner
- Olika modeller för typ av samverkan mellan kommuner

Fallstudien omfattade en fördjupad intervju med rådgivaren. Intervjun genomfördes via telefon eller Skype. Utöver det intervjuades också 3–5 rådsökande per fallstudie, också det över telefon/Skype. Nedan sammanställs information kring antalet intervjuer per kommun:

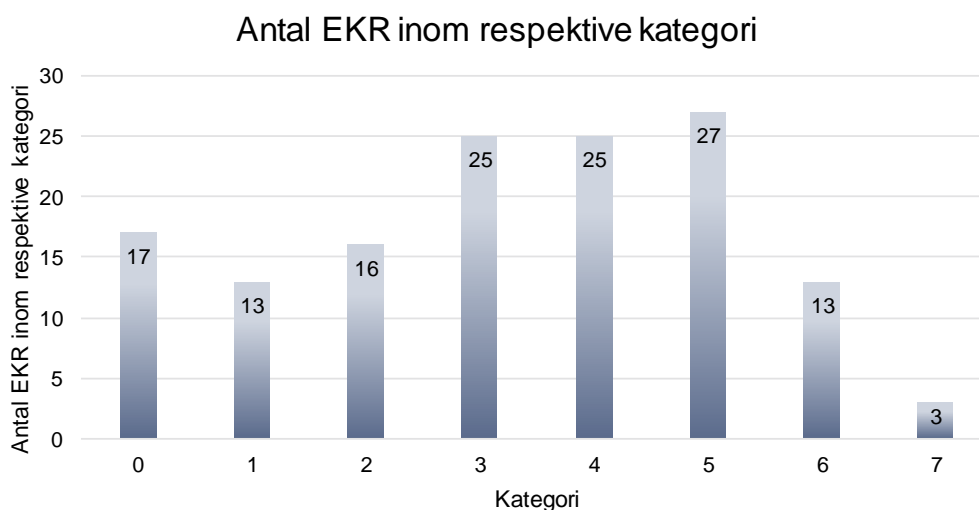
- Båstad inkl. Helsingborg, Höganäs, Åstorp och Ängelholm
 - 3 intervjuer genomförda med rådsökande: två villakunder och en bostadsrättsförening
 - Rådgivaren intervjuad
- Leksand inkl. Rättvik, Gagnef, Vansbro och Malung-Sälen
 - 4 intervjuer genomförda med rådsökande: fyra hushållskunder (varav två gårdar)
 - Rådgivaren intervjuad
- Sundsvall
 - 5 intervjuer genomförda med rådsökande: två villakunder, två bostadsrättsföreningar och en förvaltare av lokaler
 - Rådgivaren intervjuad

6.3 Metod för kategorisering av EKR utifrån resultatuppfyllnad

Baserat på enkätresultaten har Sweco undersökt huruvida vissa arbetssätt och kompetenser är mer vanligt förekommande bland rådgivare som uppger att de skapat goda resultat jämfört med andra rådgivare. Resultat definieras av huruvida rådgivaren bedömer att rådsökande ändrat sitt beteende i förhållande till energieffektivisering och användning av förnybar energi, höjt sin kompetens att upphandla lösningar inom dessa områden och genomfört åtgärder, samt huruvida rådsökande har blivit mer benägna att söka laddstöd och solelsstöd.

Resultatparametern beräknas genom att väga samman svaren på enkätfrågorna som behandlar de resultat som nämns ovan, vilket resulterar i ett index mellan 0 och 7. Baserat på detta index delas alla rådgivare in i tre kategorier: de med lägst resultat i "låg" och de med högst resultat i "hög". Merparten av rådgivarna ligger dock däremellan och kallas "medel". Se Figur 26 nedan.

Figur 26 Antal EKR inom respektive kategori



Källa: EKR-enkät bearbetad av Sweco

Svaren på de sju nedanstående frågorna kodas som antingen 0 eller 1, där 0 är ett förhållandevis svagt resultat och 1 förhållandevis starkt resultat. Genom att summera svaren får varje EKR ett värde mellan noll och sju. Antalet EKR i varje kategori fördelar sig som följande:

I figurerna presenteras viktade aritmetiska medelvärden för tre kategorier: låg, medel, och hög. Låg utgörs av EKR med summa 0 eller 1; medel utgörs av EKR med summa 2–5; hög utgörs av EKR med summa 6 eller 7.

I vilken utsträckning bedömer du att ditt arbete som EKR har lett till att målgruppen har ändrat sitt beteende i förhållande till energibesparing och användning av förnybar energi?

- I stor utsträckning eller i mycket stor utsträckning ger 1 andra svar ger 0.

I vilken utsträckning bedömer du att rådsökande till EKR är mer benägna att även söka solelsstöd?

- I stor utsträckning eller i mycket stor utsträckning ger 1 andra svar ger 0.

I vilken utsträckning bedömer du att rådsökande till EKR är mer benägna att även söka laddstöd?

- I stor utsträckning eller i mycket stor utsträckning ger 1 andra svar ger 0.

I vilken utsträckning bedömer du att din rådgivning gjort att rådsökande höjt sin kompetens i att upphandla lösningar för att öka sin energieffektivitet?

- Över 50 % av rådsökande ger 1 andra svar ger 0

I vilken utsträckning bedömer du att din rådgivning gjort att rådsökande höjt sin kompetens i att upphandla lösningar för att öka sin användning av förnybar energi?

- Över 50 % av rådsökande ger 1 andra svar ger 0

Finns det exempel på rådsökande som genomfört åtgärder som lett till mätbar energieffektivisering?

- Över 40 % ger 1 andra svar ger 0

Finns det exempel på rådsökande som genomfört åtgärder som lett till mätbar ökning av användning av förnybar energi?

- Över 40 % ger 1 andra svar ger 0

6.4 Referenser

Alvar Palm, C. T. (2019). *Sammanfattning EKR-studie*.

Energimyndigheten. (2015). *Effekter av energi- och klimatrådgivningen 2013*. Energimyndigheten.

Energimyndigheten. (2015). *Översyn av den kommunala energi- och klimatrådgivningen ER 2015:14*.

regeringen.se. (2019). Hämtat från Regeringen:
<https://www.regeringen.se/4af76e/contentassets/fe520eab3a954eb39084aced9490b14c/klimatpolitiska-handlingsplanen-fakta-pm.pdf>

SCB. (2015). *Allmänhetens energieffektivisering och kännedom om energi- och klimatrådgivare*.

Sweco. (2014). *Styrmedels förutsättningar att styra mot ökad energieffektivisering - en utvärdering av 24 styrmedel*.

Sweco. (2019). *Utvärdering EKR Förändrad förordning och fördelningsprinciper 2016*.