

MÅLGRUPPSUNDERSÖKNINGAR



Bostadsrättsföreningar

Novus har intervjuat 50 bostadsrättsföreningars ordföranden, spridda över hela landet.

Fjärrvärme dominerar som uppvärmningssystem och många har vattenburet värmesystem i sina fastigheter. Kännedomen om fjärrvärme varierar bland bostadsrättsföreningarna och *det finns en potential att öka kännedomen om fjärrvärme i målgruppen.*

Alla föreningar

Viktigaste faktorer för val av uppvärmningssystem

1. *Driftskostnaden*
2. *Investeringskostnaden*
3. *Miljöpåverkan*
4. *Driftsäkerhet*

De främsta fördelarna med fjärrvärme

- *Driftsäkerheten*
- *Enkelheten att sköta*



Åtta av tio upplever att fjärrvärme är ett miljövänligt uppvärmningssystem men tycker inte att det är ett starkt argument för att välja fjärrvärme.

De som har fjärrvärme

De är nöjda med sin fjärrvärme och är goda ambassadörer – tycker att fjärrvärme är positivt för bostadsrättsföreningarnas anseende. Åtta av tio skulle rekommendera fjärrvärme till andra bostadsrättsföreningar.

De som saknar fjärrvärme

Främsta hindret för att välja fjärrvärme är att infrastruktur saknas eller att man saknar kunskap.



GODA RÅD FÖR KOMMUNIKATION TILL BOSTADSRÄTTSFÖRENINGAR

- Hitta rätt person att prata med. Många bostadsrättsföreningar har en särskild ansvarig för uppvärmningssystemet.
- Kostnaderna tillsammans med miljöpåverkan är viktiga faktorer att kommunicera.
- Fjärrvärme stärker bostadsrättsföreningens anseende.
- Personliga besök upplevs som positivt. Ju mindre man känner till om fjärrvärme, desto större behov har man av att kunna sitta ner och resonera med någon.
- Uppvakta bostadsrättsföreningarna med erbjudanden om översyn av systemet och förslag på hur man kan få ner värmekostnaderna.



Husägare

Novus genomförde fokusgrupper med husägare som är ansvariga för större inköp (som uppvärmning), boende i hela landet men ej i glesbygd, män och kvinnor.

Samtliga

Kännedomen om fjärrvärme är hög men detaljkunskapen är begränsad. Kostnaden är det största hindret för att byta.

Viktigaste faktor för val av uppvärmning

1. *Driftsäkerhet*
2. *Installation och driftskostnad*

Har fjärrvärme

Oftast mycket nöjda och är goda ambassadörer för fjärrvärme. Upplever att driften är relativt billig.

Främsta argumenten:

- *Lättskött*
- *Tryggt alternativ*
- *Obegränsat med varmvatten*



GODA RÅD FÖR KOMMUNIKATION TILL HUSÄGARE

- Balanserad information om kostnadsaspekten är bäst.
- Redovisa öppet var fjärrvärmen kommer ifrån (biobränsle, spillvärme, avfall, m.m.)
- Låt trogna kunder berätta om fördelar/nackdelar.
- Gör det enkelt att se vad det kostar – Investeringskostnader och driftskostnader. Ta gärna hjälp av Värmeräknaren, där kan ni ta fram lokala kostnadsjämförelser mellan fjärrvärme och alternativen.



Fastighetsägare

Novus genomförde en studie bland 50 allmännyttiga och 50 privata fastighetsbolag, större som mindre, runt om i landet. De har telefonintervjuat ansvariga personer i bolagen som är med och fattar beslut om värmesystem.

I de stora fastighetsbolagen har den som är ansvarig för energi- och uppvärmningsfrågor intervjuats och i de mindre bolagen var det oftast VD som svarade på intervjun. *Kännedomen om fjärrvärme är god.* De allmännyttiga bolagen och större bolagen har en högre grad av kännedom än de privata och mindre bolagen.



Styrelsen fattar ofta beslutet att byta uppvärmningssystem i de allmännyttiga bolagen medan ägaren oftast fattar beslutet i de privata. Den enskilt viktigaste funktionen är VD, som alltid är inblandad i investeringsbeslut om uppvärmning. *En nära dialog bör därför hållas med VD i fastighetsbolagen.*

Samtliga

Faktorer som påverkar val av uppvärmningssystem

1. *Driftskostnad*
2. *Investeringskostnad*
3. *Miljöpåverkan*
4. *Driftsäkerhet*
5. *Enkelhet*



Främsta fördelarna med fjärrvärme

1. *Driftsäkerhet*
2. *Enkelt att sköta*
3. *Miljövänligt*
4. *Billigt i drift*

GODA RÅD FÖR KOMMUNIKATION TILL FASTIGHETSÄGARE

- Fastighetsbolagen ska helst känna att fjärrvärme är prisvärt, driftsäkert, enkelt, klimatsmart och möjligt att påverka.
- De som har fjärrvärme är goda ambassadörer, 85% skulle rekommendera fjärrvärme och anger driftsäkert, enkelt och miljövänligt som främsta argument.
- Allmännyttiga bolag och bolag med fler än 20 fastigheter föredrar personliga möten för information. Privata och mindre bolag är mer intresserade av information via e-post.
- Information om underhåll och andra frågor rörande fastigheter får de främst via egen kompetens i bolaget. Andra kanaler är mässor, konsulter och bransch- och intresseorganisationer.



Byggherrar

Novus genomförde en studie bland 100 byggherrar, både större och mindre, runt om i landet, som projekterar byggnader med uppvärmningssystem. De har telefonintervjuat personer som är med i uppdragen och har en uppfattning om beslutsprocessen kring valet av uppvärmningssystem.

Kännedomen om fjärrvärme är relativt låg bland byggherrarna, 43% uppger att de inte har särskilt god kännedom. Ändå uppger två av tre att det är sannolikt att de skulle föredra fjärrvärme om det fanns tillgängligt vid nybyggnation. Här finns en potential för fjärrvärme då byggherrarna ibland ger råd och lägger fram förslag till kunderna.

Valet av uppvärmningssystem sker ofta tidigt i processen och vid större projekt har oftast beställaren/kunden redan gjort valet i samråd med VVS-konsulter och arkitekter när uppdraget kommer till byggherren. Kostnaderna är den viktigaste faktorn för val av uppvärmningssystem.

Viktigaste faktor för val av uppvärmningssystem vid nybyggnationer

1. *Driftskostnad*
2. *Investeringskostnad*

Kundnöjdhet och energieffektivitet är andra faktorer som också spelar roll beroende på typ av byggnation.

Främsta fördelarna med fjärrvärme

- *Enkelt att sköta*
- *Driftsäkerhet*
- *Billigt i drift*

Andra fördelar som nämns

- *Enkelt att installera*
- *Det är rent*
- *Långsiktigt bra val*



GODA RÅD FÖR KOMMUNIKATION TILL BYGGHERRAR

- Kostnaderna tillsammans med enkelheten är viktiga faktorer att kommunicera. Gör det enkelt att se vad det kostar – både investeringskostnader och driftskostnader.
- Personliga möten föredras före information via e-post och informationssök på hemsida.
- Då de ofta är rådgivare men inte beslutsfattare är information som är anpassad för kundernas olika behov värdefull. Kundnöjdhet är viktigt för byggherrarna.



Arkitekter

Novus genomförde en studie bland 100 arkitektföretag som projekterar byggnader med uppvärmningssystem, större och mindre, runt om i landet. De har telefonintervjuat arkitekter som är med i uppdragen och har en uppfattning om beslutsprocessen för värmesystem.

Fjärrvärme är vanligast i de uppdrag som arkitekterna har, men i ett av fem uppdrag saknas fjärrvärme och då är det framförallt värmepump som brukar väljas. Arkitekterna föredrar fjärrvärme om det finns tillgängligt och då är miljöpåverkan och enkelhet de avgörande skälen.

Kännedomen om fjärrvärme bland arkitekter är god men på orter där fjärrvärme inte är utbyggt är kunskapen givetvis lägre.

Beslut om uppvärmningssystem tas tidigt i processen och av kunden, ofta i samråd med VVS-konsult, byggherre och arkitekt. Arkitekterna själva upplever att de inte fattar beslut om uppvärmningssystem, men två av tre uppger ändå att de har inflytande. VVS-konsulten är annars den som visat sig vara en viktig, kanske viktigaste, påverkaren tidigt i processen. Arkitekterna nämner bland annat att VVS-konsulterna är de som räknar på vad som är mest ekonomiskt fördelaktigt i projekt där valet av uppvärmningssystem inte är självklart. Här finns en potential för fjärrvärme genom att föra en dialog även med VVS-konsulterna.

Viktigaste faktor för val av uppvärmningssystem vid nybyggnationer

1. *Driftskostnad*
2. *Investeringskostnad*
3. *Miljöpåverkan*

Främsta fördelarna med fjärrvärme

- *Enkelt att sköta*
- *Miljövänligt*
- *Driftsäkerhet*
- *Billigt i drift*



GODA RÅD FÖR KOMMUNIKATION TILL ARKITEKTER

- Information som de kan anpassa till kundens/projektens olika förutsättningar (flerbostadshus/villa, utbildning, handel, kontor) är värdefullt då arkitekter är med i beslutsprocessen, oftast tillsammans med kunden och VVS-konsulten.
- De är goda ambassadörer för fjärrvärme och miljöpåverkan tillsammans energi-effektivitet och långsiktighet är viktigt att kommunicera. Cirkulär ekonomi är inte moget att kommunicera.
- De vill ha information om anslutningsavgifter, tillgänglighet, kapacitet och nytta. Helst via hemsida, nyhetsbrev eller från konsult/expert. Här kan fjärrvärme ta rollen som expert!



Samhällsintresserade/politiskt intresserade

Gruppen har analyserats mot Novus tillgängliga bakgrundsdata i deras stora Sverigepanel (nästan 50 000 personer att göra analysen på). Det här är en svårdefinierad målgrupp men vi väljer att ringa in den utifrån andra studier som gjorts där variabeln ”mycket intresserad av politik” samvarierar mycket med ”samhällsintresserad” och ”förtroende för politiker”.

Målgruppen är viktiga påverkare på opinionsarenan. Insikt om deras värderingar ger oss en plattform för hur vi bör kommunicera och vilka kanaler som kan vara lämpliga.

- De är ofta säkra på sin sak och vet ofta bäst själva.
- De ser oftare möjligheter och gillar att ha alternativ, men ogillar saker som begränsar, t.ex. struktur och rutiner.
- De strävar efter förändring och förnyelse istället för stabilitet. Är förändringsbenägna och lyssnar till kodord som ”nytt”, ”framtid”, ”utveckling”, ”fjärrvärme är annorlunda och bättre”.
- De är rationella och upplever själva att de fattar beslut baserat på rationella tankar istället för att gå på magkänsla.

Vems röst hörs där du bor? Vem talar för fjärrvärme och vem ser hellre ett annat alternativ?

I varje fråga finns det olika uppfattningar och meningsskiljaktigheter. För att kunna hitta ambassadörer som kan driva dina frågor bör du först veta vilka det är som är för och mot fjärrvärme. På svenskfjarrvarme.se/verkttygslada hittar du tips om du hur du kan göra en målgruppsinventering och hitta dina lokala starka röster.



GODA RÅD FÖR KOMMUNIKATION TILL SAMHÄLLSINTRESSERADE

- Tryck gärna på att ”du kan/vet själv” istället för att hänvisa till experter.
- Peka på att här dyker ett bra tillfälle upp. Troligen gillar inte de politiskt intresserade den ”monopolsituation” som kan upplevas med en leverantör av fjärrvärme.
- Kommunikationen ska vara logisk och sammanhängande, baserad på fakta.
- Fundera på vem på just din ort som är en stark röst som många lyssnar på. Finns det en tongivande kommunaltjänsteman, en krönikör i den lokala pressen, en kulturarbetare som gärna uttalar sig?



VVS-konsulter

Novus genomförde en studie bland 100 VVS-konsulter som är med och ger råd när det gäller uppvärmningssystem i fastigheter, större och mindre, runt om i landet. De har telefonintervjuat VVS-konsulter som är med i uppdragen och har en uppfattning om beslutsprocessen för värmesystem.

VVS-konsulterna har mycket god kunskap om fjärrvärme och kopplas in på uppdrag som kräver expertis. De är tidigt inne i processen och nästan 8 av 10 uppgger att de ger råd eller fattar beslut om värmesystem.



Driftskostnad och fastighetens livslängd är viktiga faktorer som VVS-konsulterna räknar in när beslut ska tas. Flera av de tillfrågade uppger att det oftast blir dyrare än beräknat med värmepump när det gäller drift och underhåll då de måste bytas ut/servas med jämna mellanrum.

Drygt hälften av de tillfrågade skulle föredra fjärrvärme om det fanns tillgängligt.

Läget och verksamheten i fastigheten är avgörande faktorer inledningsvis. Därefter görs ofta en LCC-beräkning (Livscykelkostnad) baserad på de alternativ som finns i närheten. Andra faktorer som påverkar är storlek på fastighet, miljöpåverkan, driftsäkerhet och enkelhet.

Viktigaste faktor för val av uppvärmningssystem vid nybyggnationer

1. *Driftskostnad*
2. *Investeringskostnad*
3. *Underhållsfritt/livslängd*



Främsta fördelarna med fjärrvärme

1. *Enkelt att sköta*
2. *Driftssäkerhet*

Andra fördelar som nämns

1. *Miljövänligt*
2. *Framtidssäkrad lösning*
3. *Enkel installation*

GODA RÅD FÖR KOMMUNIKATION TILL VVS-KONSULTER

- Information som de kan anpassa till kundens/projektens olika förutsättningar (flerbostadshus/villa, utbildning, handel, kontor) är värdefullt då VVS-konsulterna är med i beslutsprocessen, oftast tillsammans med kunden.
- De är goda ambassadörer för fjärrvärme. Underhållsfritt tillsammans med kostnader sett ur ett långsiktigt perspektiv är viktigt att kommunicera till målgruppen. Helst via hemsida/intranät eller personligt möte. Var fjärde får ingen information alls idag, här finns potential!

MER OM MÅLGRUPPERNA

Vi har sammanställt resultatet från målgruppsundersökningarna i ett dokument som finns att ladda ner som pdf på svenskfjarrvarme.se/verktygslada. Där finns också ett urval av grafer som Power Point-bilder att använda fritt.



Dokumentet och presentationen finns att ladda ner på svenskfjarrvarme.se/verktygslada