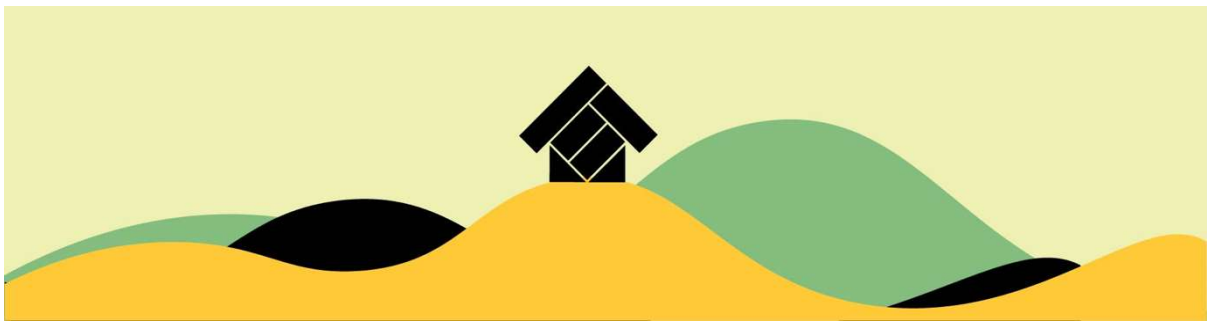


Förstudie

Min Husguide:
Behovsanalys och förslag till framtida utveckling



Utarbetad av Sven Ericsson, Anthesis
Granskad av Agneta Persson, Anthesis

Lidingö, 2020-12-17

INNEHÅLL

1	SAMMANFATTNING	3
2	INLEDNING OCH BAKGRUND	4
3	SYFTE OCH MÅL	4
4	AVGRÄNSNINGAR	5
5	BEHOVET HOS PRIORITERADE AKTÖRER	6
5.1	SMÅHUSÄGARE	7
5.2	ENERGI- OCH KLIMATRÅDGIVARE	9
5.3	BESMÅ.....	10
5.4	ENERGIMYNDIGHETEN	10
6	ÄGANDE OCH FÖRVALTNING	11
7	SAMVERKAN	11
8	FÖRSLAG TILL FORTSATT ARBETE	12

1 Sammanfattning

Denna förstudie har inneburit att utreda hur behoven ser ut och vilka likheter och skillnader som finns mellan olika typer av användare och andra intressenter av Min Husguide. Frågan om guidens fortsatta ägande, förvaltning och utveckling har också varit en viktig del av förstudien. Dessutom har arbetet inneburit att se hur samverkan mellan olika aktörer ser ut idag och ge förslag på till fortsatt arbete för Min Husguide.

Det finns ett tydligt behov för småhusägare att få hjälp och rådgivning för att kunna genomföra kloka renoveringsåtgärder. En ökad samverkan både inom kommunernas energi- och klimatrådgivare (EKR) som kollektiv och med nätverk som exempelvis BeSmå är önskvärt. Även samverkan med och mellan andra aktörer är en viktig faktor för det fortsatta arbetet om de övergripande målen för energi och klimat skall kunna nås.

Min Husguide har en potential att fungera som en sammanhållande länk. För att detta ska bli verklighet krävs en ökad tydlighet och lämplig finansiering. Det finns många spännande områden att arbeta vidare med och det är önskvärt att detta kan se så snart som möjligt.

2 Inledning och bakgrund

Potentialen att minska energianvändningen i småhussektorn är stor och det behövs fler insatser för att nå de mål som satts upp. Målen beskrivs som bland annat i sektorsstrategierna för energieffektivisering, framförallt inom ramen för strategin resurseffektiv bebyggelse.

Under våren 2020 presenterades slutrapporten för projektet "Energieffektiva, hållbara renoveringar inom befintligt småhusbestånd - projektnr: 43106-1". Projektets syfte var att underlätta för husägare att genomföra lönsamma energieffektivitetsåtgärder i samband med stora renoveringar som också är hållbara, som beaktar kulturella värden och leder till god inomhusmiljö.

Projektet resulterade i verktyget Min Husguide, men dess framtid är oklar. Verktyget har idag ingen tydlig ägare som kan driva, förvalta och utveckla det vidare. Behovet av kunskap och stöd för småhusägare kvarstår, men det behövs ett fortsatt arbete för att utreda hur guiden når sin fulla potential. Det finns även ett behov av att beakta hur samverkan med olika intressenter kan och bör se ut framöver och hur guiden kan vara ett stöd för det fortsatta arbetet med energieffektivisering inom småhussektorn.

Under hösten 2020 har en diskussion förts med inledande samtal mellan BeSmå, EKR och personer som varit delaktiga i framtagandet av den nuvarande guiden. Samtalen har dels rört hur behoven av ett sådant här verktyg ser ut hos olika aktörer och intressenter samt hur samverkan kan se ut framöver. Resultatet av detta undersökande arbete är att ett mer utförligt arbete behövs för att förtydliga hur de olika intressenternas behov ser ut och ta fram konkreta förslag på hur guiden kan utvecklas vidare.

FAKTARUTA: MIN HUSGUIDE – VERSION 2019

Min Husguide (www.minhusguide.se) är en internetbaserad guide som vänder sig till småhusägare som är intresserade av och funderar på att genomföra renoveringsprojekt.

Guiden innehåller drygt 50 renoveringsåtgärder för småhus som ger; lägre energianvändning, minskad miljöpåverkan, lägre kostnader samt bättre inomhusklimat och komfort.

En användare kan dels fritt söka efter och ta del av informationen om renoveringsåtgärderna. Det går också att registrera ett kostnadsfritt konto och utifrån olika egenskaper i huset få mer anpassade råd om vilken eller vilka åtgärder som är mest lämpliga.

För de användare som går vidare finns också stöd för upphandling, genomförande och uppföljning av renoveringsprojektet. Det finns en särskild modul där husägaren kan ladda upp och spara olika dokument så att de är enkelt tillgängliga.

3 Syfte och mål

Syftet med denna förstudie är att göra en behovsanalys och ta fram förslag för fortsatt utveckling av Min Husguide.

Förstudiens mål är att utreda hur det fortsatta behovet av guiden är hos olika intressenter och ta fram förslag för fortsatt ägande, förvaltning och utveckling av Min Husguide. Utredningen ska också belysa hur en fortsatt samverkan kan se ut mellan nya ägare och olika nyckelaktörer för att säkerställa att guiden erbjuder stöd för att minska energianvändningen med hänsyn till sektorsstrategierna.

4 Avgränsningar

Det finns många aktörer som på olika sätt har intresse av Min Husguide och att en småhusägare genomför energieffektiva renoveringar. För att bättre förstå vilka dessa intressenter är och hur deras behov ser ut kan följande intressentmodell underlätta.

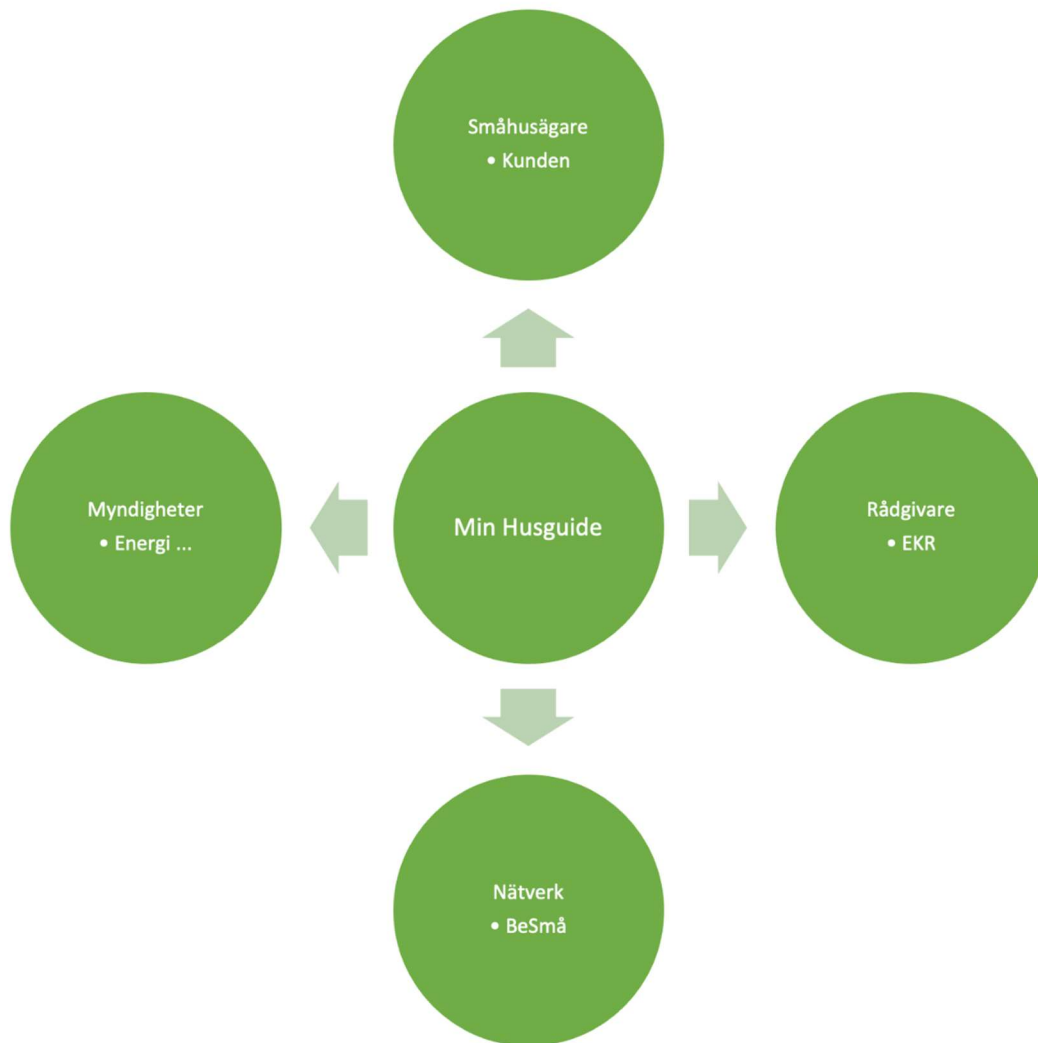


Figur 1: Översikt av intressenter till Min Husguide

Var och en av dessa aktörer har olika skäl och intresse av att en småhusägare genomför en renovering som leder till en energieffektivisering. En del har direkt koppling till både guiden och småhusägaren andra mer indirekt. Det har inte varit möjligt att studera alla intressenters behov i denna förstudie. För att få en bättre förståelse för helheten är det önskvärt att behoven hos de aktörer som inte prioriterats undersöks vidare.

I denna förstudie har fyra aktörer prioriterats som mest centrala för behovsanalysen. Dessa är:

- A. Småhusägare – som är slutanvändare av guiden eller kunden
- B. Rådgivare – EKR - Energi- och klimatrådgivare på kommunerna
- C. Nätverk – BeSmå representerar den som äger, förvaltar och utvecklar guiden
- D. Myndigheter – Energimyndigheten då de idag finansierar både EKR och BeSmå



Figur 2: Prioriterade intressenter till Min Husguide

Det finns många viktiga frågor att få svar på för att bättre förstå behoven. I denna förstudie har ambitionen varit att göra direkta intervjuer med personer som representerar de olika aktörerna. Detta har sedan kombinerats med en genomgång av material från olika tidigare relevanta undersökningar och analyser av hur guiden använts hittills.

Tre perspektiv har identifierats som särskilt intressanta att belysa. Dessa är vilja, svårighet och hjälp. Vilja fångar upp vad som är viktigt i och kring beslutet att renovera. Svårighet handlar om vad som upplevs som svårt och hjälp är fångar upp vilken typ av hjälpmedel som är intressanta. Syftet är att både förstå hur behovet ser ut och hur guiden kan fungera för att vara ett enkelt och attraktivt hjälpmedel under renoveringsprocessen för en småhusägare.

5 Behovet hos prioriterade aktörer

De fyra olika aktörkategorierna representerar de mest centrala perspektiven som är viktiga att undersöka för att avgöra hur behoven ser ut och om guiden kan vara ett bra hjälpmedel för att tillgodose dessa behov. Att på kort tid och med begränsade resurser komma fram till en bild som är

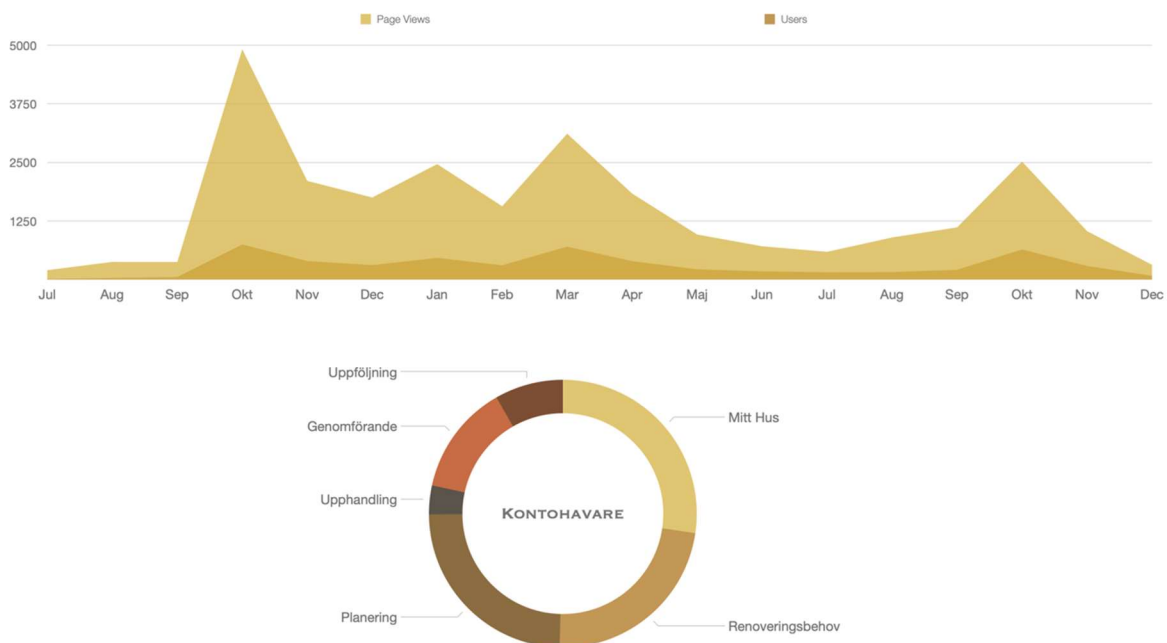
heltäckande har visat sig svårt men både intervjuer och det övriga material som undersökts har ändå varit till stor nytta för att komma fram till och ringa in hur behoven ser ut.

5.1 Småhusägare

Småhusägaren är en av de viktigaste användarna av Min Husguide, och är den huvudsakliga direkta aktörskategorin och som är i centrum för alla övriga intressenters behov. Undersökningen visar att det finns ett fortsatt behov hos småhusägare att få hjälp och råd för att ta kloka beslut vid renoveringar som både leder till en ökad energieffektivisering och en god komfort i huset.

Dagens verktyg har för närvarande drygt 1 000 registrerade konton där nya registreringar görs kontinuerligt. Översiktlig statistik från webbverktyget för perioden juli 2019 till december 2020 visar att verktyget både har använts och fortfarande brukas.

Under dessa senaste 18 månader har totalt drygt 4 900 användare (users) besökt verktyget och tittat på olika sidor (pages) vilket illustreras överst i figur 3 nedan.

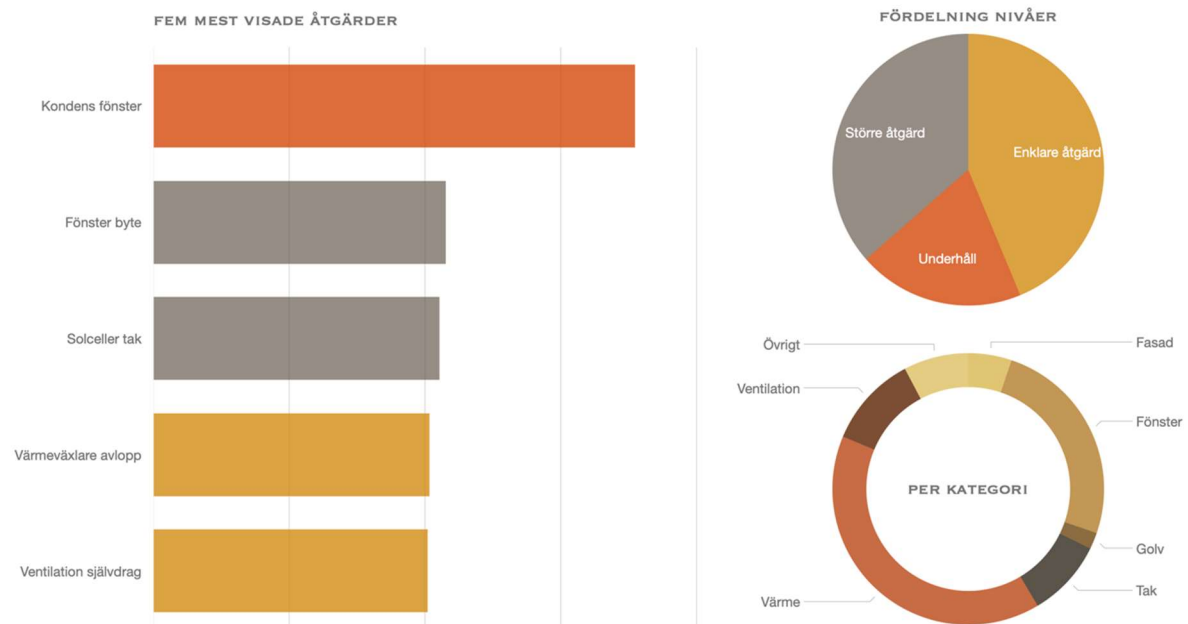


Figur 3: Statistik från Min Husguide under perioden juli 2019 – december 2020

Fördelningen mellan de olika delarna för de användare som loggat in på sitt kostnadsfria konto visas i den nedre delen av figur 3. Användningen tyder på att det varit mer populärt att utforska olika valmöjligheter än att dokumentera genomförande och följa upp hur renoveringen gått. Denna slutsats görs genom att studera delarna mitt hus, renoveringsbehov och planering som alla har ungefär lika stor andel. De övriga tre delarna som alltså handlar om att upphandla, genomföra och följa upp ett renoveringsprojekt har använts betydligt mindre.

Den mest besökta delen av Min Husguide har varit att ta del av de renoveringsåtgärder som finns. Dessa finns tillgängliga både för de användare som registrerat ett konto men är nås också öppet, d.v.s. utan krav att en användare behöver skapa ett konto.

Renoveringsåtgärderna i guiden är indelade i tre nivåer, enklare åtgärder, underhåll och större åtgärder. Dessutom är de klassificerade i ett antal kategorier. De fem mest visade åtgärderna och fördelningen per nivå och kategori visas i figur 4 nedan:



Figur 4: Mest visade renoveringsåtgärder i Min Husguide under perioden juli 2019 – december 2020

Sammantaget visar denna statistik från verktyget att det används men att det finns både behov och möjligheter att utveckla det vidare för att nå ut ännu bättre och hjälpa småhusägarna.

Det har inte varit möjligt att göra en bredare undersökning i form av intervjuer eller en enkät från de användare som finns och har registrerat ett kostnadsfritt konto i guiden. Framförallt på grund av att frågan om ägande och förvaltning av guiden är oklar vilket gör att avsändaren blir otydlig. En väl utförd och genomtänkt enkät kräver dessutom mer tid än den som varit tillgänglig för detta uppdrag.

Behoven har istället fångats upp genom intervjuer av andra aktörer och från olika rapporter. Slutsatsen är att det är tydligt att småhusägare behöver hjälp och rådgivning när de skall renovera. Det visar både resultaten från det projekt där guiden utvecklades, samtal med energi- och klimatrådgivare samt den effektanalys av EKR-arbetet som SWECO gjorde på uppdrag av Energimyndigheten (*Effektanalys EKR, en analys av energi- och klimatrådgivningens effekter, 2020-02-14*).

Samtidigt finns det anledning att reflektera över denna målgrupp. Vilken eller vilka småhusägare behöver mest hjälp och när i processen behövs denna hjälp eller rådgivning för att ge bästa resultat?

En effektiv metod som används i produkt- och tjänsteutveckling är att ta fram olika s.k. Persona. En Persona är en fiktiv person som motsvarar de behov som produkten eller tjänsten vill lösa. Ett inledande första arbete har gjorts för Min Husguide där dessa exempelvis kan vara:

- Ove – är lite som Blixt Gordon som är en användare som endast vill söka efter en åtgärd och därför snabbt söker upp den och tar till sig informationen och sedan är nöjd.
- Lennart – kan beskrivas som en Mulle Meck eller en användare som är både erfaren när det gäller renoveringar och som i många fall gör en stor del av arbetet själv. De har ofta redan bilden klar för sig och söker hjälp eller rådgivning mer för att få bekräftelse att de tänkt rätt.
- Stina & Leon – är en småbarnsfamilj som nyligen köpt sitt radhus eller villa. De är mitt i livet och har fullt upp med att få livspusslet att gå ihop. Deras kunskapsnivå är mindre men deras vilja att renovera är stor och de är i stort behov av hjälp och råd även om de är bra på att själva söka efter information digitalt.

Självklart kan dessa Persona både vara flera och annorlunda, men normalt är att identifiera och prioritera max fyra stycken och klä dem med olika egenskaper och behov. Bäst resultat fås om varje Persona baseras på så mycket fakta som möjligt. De bör hållas aktuella så att deras behov och förutsättningar ändras i takt med att livet och samhället i övrigt förändras hos småhusägarna.

5.2 Energi- och klimatrådgivare

Kommunernas energi- och klimatrådgivare (EKR) fyller en viktig funktion som hjälp och råd till privatpersoner, bostadsrättsföreningar samt små och medelstora företag. I den här utredningen har fokus varit på privatpersoner som äger ett småhus, d.v.s. en fristående villa eller ett radhus.

Intervjuer har gjorts med några utvalda rådgivare som alla bekräftar att det behövs fortsatta insatser för att hjälpa småhusägare. Även om rådgivarna känner till guiden har de inte använt den men ser samtidigt en möjlighet att göra detta som en del av sin rådgivning. Särskilt om de som kollektiv har en större möjlighet att påverka innehållet så att både information om renoveringsåtgärder och funktioner i själva verktyget kan anpassas för att underlätta deras rådgivning.

Även om samtliga svenska kommuner (utom fyra) har en egen rådgivare eller delar på en rådgivare tillsammans med andra kommuner är förutsättningarna fortfarande väldigt olika. Det behövs mer insatser för att nå ut till småhusägarna men resurserna är samtidigt begränsade när det gäller marknadsföring. Det görs många bra insatser men dessa är svåra att följa upp vilket gör att det är svårt att direkt se vilka effekter som rådgivningen innebär.

EKR behövs, gör ett bra jobb och fyller en viktig funktion för småhusägarna. Samtidigt är målet att kunna hjälpa ännu fler och rådgivarna strävar efter att både bli mer kända och erkända. Det är också önskvärt att jämna ut olikheterna mellan kommunerna så att råden blir så enhetliga som möjligt. Det behövs mer arbete för att bättre och enklare kunna nyttja den samlade kompetensen hos rådgivarna.

Idag upplever rådgivarna att det till största delen är plånboken som styr. Det behövs mer arbete för att förtydliga kopplingen mellan energi och klimat. En annan slutsats från intervjuerna är att rådgivningen under de senaste åren har blivit mer individuell och komplex. Varje nytt hushåll som de möter är unikt både utifrån husets egenskaper och de förutsättningar och den kunskapsnivå som husägarna har. Detta gör att råden blir mer komplexa och att de mest optimala åtgärderna inte alltid kan genomföras oftast på grund av bristande ekonomi.

En annan viktig fråga är bristen på kontinuerlig uppföljning. Det finns många olika faktorer som gör att det är svårt att följa upp råden, om renoveringsåtgärderna verkligen genomförs och vilken effekt de får både på kort och lång sikt. Det vore önskvärt med fler insatser för att kunna återföra detta till rådgivarna så att deras arbete kan fortsätta att utvecklas och hjälpa småhusägarna.

Energimyndighetens tidigare verktyg Energikalkylen nämndes och saknas av flera rådgivare. Den var ett bra komplement till Min Husguide på många sätt. En viktig aspekt som togs upp var möjligheten att inte bara titta på renoveringar utan också på hushållets löpande beteende. Genom att kunna ändra och styra många parametrar där husägarna känner igen sig och koppla detta till både minskad elanvändning och därmed också lägre kostnader gavs en förståelse som annars kan vara svår att förmedla.

Om EKR involveras mer i det fortsatta arbetet kan guiden anpassas så att den bättre ger stöd i rådgivningen. Exempelvis skulle erfarna energi- och klimatrådgivare kunna ta ett större ansvar för den

information som finns i guidens del om renoveringsåtgärder. Genom att på detta sätt ha en gemensam plattform skulle skillnaden mellan kommunernas olika förutsättningar sannolikt minska.

5.3 BeSmå

Syftet med BeSmås arbete är att driva utvecklingsprojekt för att minska energianvändningen i både nya och befintliga småhus. BeSmå ska ta fram metoder och verktyg för att undanröja hinder för att en bred marknadsintroduktion av energieffektiviserande åtgärder ska komma till stånd i småhussektorn.

BeSmå ser Min husguide som ett viktigt verktyg för att även i fortsättningen hjälpa till och underlätta för småhusägare att göra kloka, energieffektiva renoveringar som ger god komfort. Två andra viktiga användare är kommunernas energi- och klimatrådgivare (EKR) samt entreprenörer och tillverkare.

Att kunna ta fram lösningar och åtgärds paket för en mer storskalig renovering för exempelvis ett vinkelhus från 1980-talet är ett intressant komplement till de individuella användarna. Möjligheten att nå en större effekt ökar och de mer storskaliga lösningarna kan också öppna upp för att genomföra effektiviseringar där olika former av lösningar annars ofta är begränsande.

Genom det fördjupade samarbete med EKR finns nu större möjligheter att dessa konstellationer som båda finansieras via Energimyndigheten kan driva guiden vidare. Eftersom det behövs någon som kvalitetssäkrar information skulle detta exempelvis kunna vara en uppgift som skulle kunna hanteras av seniora duktiga personer inom EKR.

Den största svårigheten för BeSmå att vara huvudman för Min Husguide är bristen på långsiktig finansiering för nätverket eftersom anslagen endast beviljas ett år i taget. För att Min Husguide skall ges vettiga och rimliga förutsättningar vore det önskvärt om en finansiering sträcker sig över flera år, exempelvis en treårsperiod. Då skulle BeSmå kunna koordinera verksamheten tillsammans med andra lämpliga aktörer.

5.4 Energimyndigheten

Flera personer på Energimyndigheten har intervjuats eftersom de har flera olika engagemang som är både intressanta och relevanta för utredningen. Guiden fyller en funktion och ett behov även från myndighetens sida. Hur de framtida möjligheterna ser ut kommer till stor del att bestämmas av det kommande regleringsbrevet varför det är svårt att uttala sig om mer konkreta möjligheter i nuläget.

De sektorsstrategier som funnits kommer med största sannolikhet att på olika sätt internaliseras i myndighetens ordinarie arbete, även om de exakta formerna inte är klara. Att fortsätta tillhandahålla relevant information och ge råd till småhusägare för att öka energieffektiviteten ligger väl i linje med de ambitioner och det arbete som bedrivits inom ramen för sektorsstrategin resurseffektiv bebyggelse.

BeSmå är en möjlig och lämplig kandidat för att ta över ägande och förvaltning av verktyget. BeSmå arbetar idag inte direkt med småhusägarna, men arbetar för deras bästa genom olika former av forskning och utveckling samt nätverkande med olika aktörer och det är viktigt att guiden inte leder till att detta fokus försvinner från BeSmå.

EKR bör vara involverade så att guidens innehåll och funktion är ett bra stöd för deras fortsatta verksamhet framöver. Från myndighetens sida är det mycket viktigt att EKR:s arbete förblir oberoende

och objektivt. Guiden kan utgöra en positiv gemensam nämnare för ett utökat samarbete mellan BeSmå och EKR.

6 Ägande och förvaltning

Det finns flera olika aktörer som kan äga, förvalta och utveckla verktyget. Eftersom den nuvarande versionen har finansierats av Energimyndigheten har det varit naturligt att först utreda vilka förutsättningar som finns för en fortsättning. I det tidigare projektet löstes inte ägarfrågan och verktygets fortsatta existens är därför nu hotad.

Med de tydliga tecken på behov som framkommit i undersökningen vore det olyckligt om det arbete som redan lagts ned inte togs tillvara. Utan konkret finansiering finns det dock små möjligheter att guiden kan leva vidare.

Av de samtal som har förts med de prioriterade aktörerna har det framkommit att guiden bör ägas, förvaltas och utvecklas av BeSmå, men gärna tillsammans med EKR. Deras rådgivare bör ha en tydlig och aktiv roll för att säkerställa innehållets kunskapsnivå och kvalitet.

Det har inte inom ramen för denna förstudie varit möjligt att undersöka om det finns någon mer kommersiell aktör som är intresserad av att ta över ägande och aktivt driva guiden vidare. Detta alternativ skulle dock med största sannolikhet innebära att EKR inte kommer kunna utnyttja innehållet på samma sätt och därmed gå miste om möjligheten att utnyttja guiden som en gemensam samlingsplats.

Med en finansiering från Energimyndigheten skulle guidens omedelbara överlevnad säkras. För att arbetet skall fortleva över tiden är det önskvärt att hitta lösningar som gör att verksamheten kan vara självfinansierad. En attraktiv möjlighet vore därför att det i fortsättningen ingår möjligheter att undersöka hur och vilken typ av verksamhet som kan finansiera guiden i förlängningen. Ett alternativ där finansiering säkras under 3 år där ambitionen är att egna intäkter skall vara en betydande del under det tredje året skulle öka möjligheterna för att denna typ av rådgivning kan ges till småhusägare även på längre sikt.

Några centrala punkter för en lyckad fortsättning är:

- en trovärdig aktör som tydlig avsändare
- kvalitetssäkrad information och rådgivning om renoveringsåtgärder
- tillräckliga ekonomiska resurser, aktivt bidrar till målet med energieffektivisering samt
- att det finns en eldsjäl som kan koordinera och driva guiden vidare.

7 Samverkan

Alla aktörer behöver utifrån sina egna förutsättningar bidra till det övergripande målet att minska energianvändningen och att småhussektorn fortsätter att effektiviseras, inte minst för att bidra till både ett bättre klimat och ökad komfort.

Under arbetet med att undersöka behoven är det tydligt att det är av största vikt att samarbetet mellan de tre aktörerna BeSmå, EKR och Energimyndigheten bör fortsätta på ett kraftfullt och positivt sätt. Det ger goda förutsättningar för att Min Husguide kan leva vidare.

Samtidigt behöver olika former för samarbeten mellan andra aktörer i intressentmodellen undersökas vidare. Det finns flera aktörer som på olika sätt kan bidra till att småhussektorn fortsätter att

genomföra energieffektiva renoveringar. Vissa av dessa aktörer är kommersiella och hänsyn behöver tas för att inte äventyra trovärdighet i guiden eller EKR-rådgivarnas oberoende.

8 Förslag till fortsatt arbete

Denna förstudie har både visat att det finns ett behov för Min Husguide och att mer arbete behövs. Det har under arbetets gång identifierats flera områden och möjligheter som är intressanta för fortsättningen.

De områden som är viktigast för att säkerställa en fortsatt överlevnad av Min Husguide är i korthet:

1. **En tydlig avsändare och säkrad finansiering förslagsvis som ett treårsprojekt**
 - Genom att redan nu undanröja detta hinder ges möjlighet till arbetsro för att fortsätta arbetet med att tillhandahålla bra rådgivning till småhusägare. Projektet kan med fördel innehålla delmål längs vägen.
2. **Se över information och kvalitet i renoveringsåtgärderna**
 - Arbetet handlar dels om den information som finns idag och dels att överväga om förändringar behövs både till antalet åtgärder och innehåll.
3. **Förtydliga och definiera målgruppen**
 - Fortsätta arbetet med Persona baserat på fakta, både från användare av verktyget och erfarenheter från exempelvis energi- och klimatrådgivare där syftet är att identifiera var rådgivningsinsatserna bäst behövs.
4. **Utvärdera IT-verktyg**
 - Baserat på det fortsatta arbetet med målgruppen ta fram en plan för vilka IT-verktyg som är bäst lämpade.
 - Arbetet kan både innebära förändringar i dagens verktyg men också att nya och kompletterande verktyg tas fram, exempelvis en uppdaterad version av Energikalkylen eller att utveckla moduler som förtydligar kopplingen till ekonomiska aspekter som exempelvis minskade driftkostnader.
5. **Samverkan med andra aktörer**
 - Fortsätta samtal och utreda hur andra aktörer kan samverka med och vara ett positivt stöd för det fortsatta arbetet.

Det finns många fler områden för fortsatt arbete. Viktigast är dock att Min Husguide får en tydlig ägare och en finansiering som ger arbetsro. Övriga punkter bör därför ses som förslag till huvudsakliga punkter i detta arbete där en mer detaljerad projektplan bör upprättas innan arbetet tar sin början.