

Ølgod Tekniske Værker

Kundeanalyse 2011

Marts-April 2011

Udarbejdet af:

Tele-Mark A/S

Carl Blochs Gade 37
8000 Århus C
Tlf: 70 237 238

Partner: Allan Falch

afp@tele-mark.dk
www.tele-mark.dk

Indholdsfortegnelse

1. Indledning	3
1.1 Formålet med analysen	3
1.2 Analysens målgruppe	3
1.3 Dataindsamling	4
2. Analyser.....	5
2.1 Overordnet tilfredshed med Ølgod Tekniske Værker	5
2.2 Kendskab til ejerforhold i Ølgod Tekniske Værker	6
2.3 Kendskab til hvilke produkter og ydelser Ølgod Tekniske Værker leverer	8
2.4 Kontakt til Ølgod Tekniske Værker	12
2.5 Tilfredshed med vandaflæsningen	18
2.6 Kendskab til prisen hos Ølgod Tekniske Værker	21
3. Konklusion	23

1. Indledning

Ølgod Tekniske Værker er et forsyningsselskab, der er ejet af kunderne. Denne analyse er sat i værk, for at undersøge om ejerne, altså kunderne, er tilfredse med den vare de får, samt for at undersøge om kunderne bruger de tilbud Ølgod Tekniske Værker giver dem.

1.1 Formålet med analysen

Formålet med denne analyse har blandt andet været at undersøge følgende:

- Den overordnede tilfredshed med Ølgod Tekniske Værker
- Kendskab til ejerforholdet i Ølgod Tekniske Værker
- Tilfredshed med kontakten til Ølgod Tekniske Værker
- Tilfredshed med mulighederne for indberetning af aflæsningstal
- Kendskab til Energirådgivning
- Kendskab til tilskud til Energiforbedringer
- Bruger kunderne hjemmesiden
- Kender kunderne priserne hos Ølgod Tekniske Værker

Spørgeskemaet der er brugt i analysen er lavet i samarbejde mellem Ølgod Tekniske Værker og Tele-Mark A/S.

1.2 Analysens målgruppe

Analysens målgrupper har været alle kunder i Ølgod Tekniske Værkers dækningsområde. Der er i alt foretaget 190 interview. Kunderne i analysen er udvalgt simpelt tilfældigt. Det er ikke alle kunder, som får både vand og fjernvarme fra Ølgod Tekniske Værker. Der er ikke taget særsomt hensyn til

dette i analysen. Hvis der er utilfredsheder i analysen, vil vi kigge nærmere på, om det kan identificeres til specielle geografiske områder. Her kan vi også afdække, om det er kunder, der kun får det ene eller det andet produkt fra Ølgod Tekniske Værker, der er utilfredse. I forbindelse med dataindsamlingen er adressen på hver kunde, der er interviewet blevet registreret.

1.3 Dataindsamling

Dataindsamlingen er foregået via telefoninterview. Denne indsamlingsform har den fordel, at det går hurtigt, og man har mulighed for at styre kundegruppen, så analysen bliver repræsentativ.

Nogle få kunder har ikke ønsket at deltage i analysen. Ingen af disse har givet udtryk for at det skyldes utilfredshed med Ølgod Tekniske Værker.

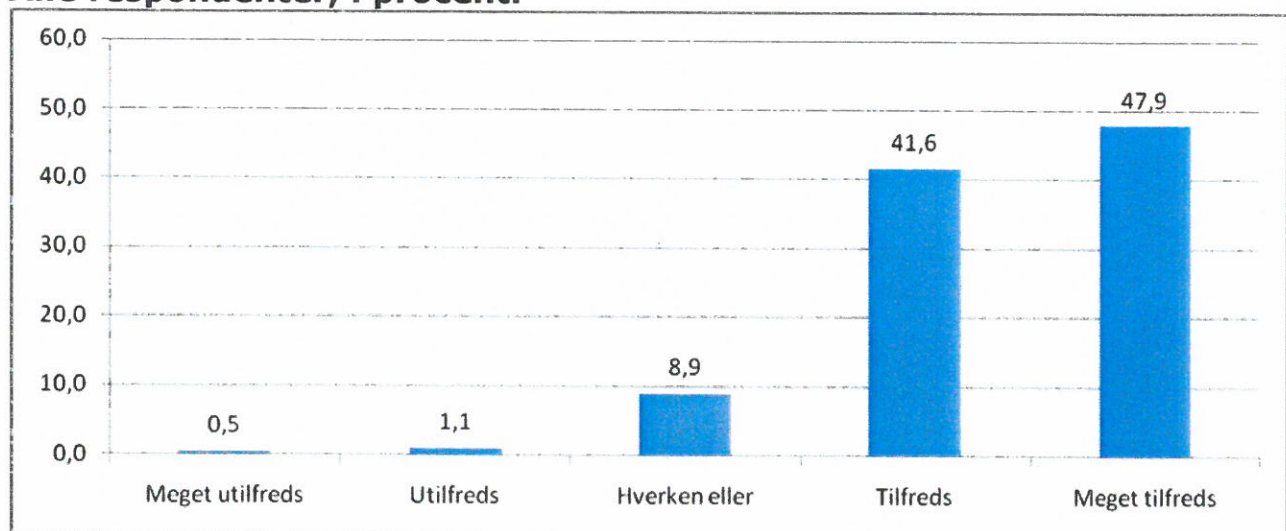
2. Analyser

I det følgende vil vi præsentere de indsamlede resultater.

2.1 Overordnet tilfredshed med Ølgod Tekniske Værker

Som det første spørgsmål er kunderne blevet bedt om, at angive deres overordnede tilfredshed med Ølgod Tekniske Værker. Herved får vi en angivelse af kundernes tilfredshed, inden vi har stillet en række underspørgsmål, der kan påvirke deres svar.

**Figur 1: Hvor tilfreds er du overordnet med Ølgod Tekniske Værker?
Alle respondenter, i procent.**



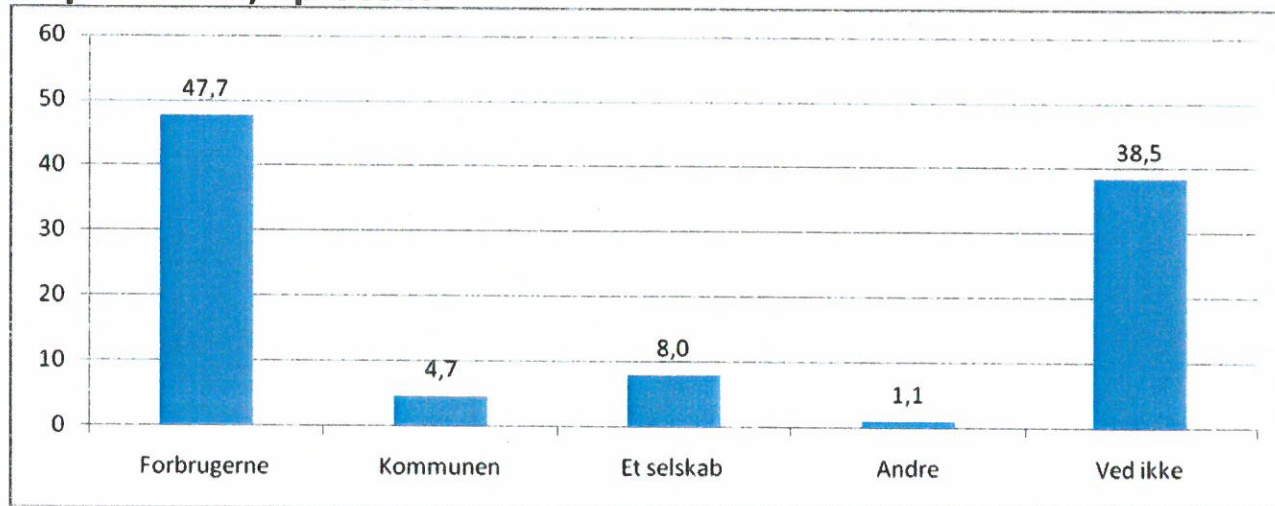
Figuren viser, at 89,5 % af respondenterne er tilfredse eller meget tilfredse med Ølgod Tekniske Værker. Dette må betragtes som meget tilfredsstillende. I forhold til lignende analyser vi har lavet for andre forsyningsselskaber i Danmark, ligger den overordnede tilfredshed på højde med de øvrige selskaber. Der er i Danmark en meget høj grad af tilfredshed med forsyningsselskaberne.

I alt 3 af de 190 adspurgte kunder er utilfredse med Ølgod Tekniske Værker. Deres utilfredshed skyldes for to af kundernes vedkommende tekniske spørgsmål i forhold til varmt vand og en uidentificeret utæthed. En enkelt kunde er utilfreds, fordi aflæsningerne skal være på samme tid som kommunens.

2.2 Kendskab til ejerforhold i Ølgod Tekniske Værker

Som tidligere nævnt er Ølgod Tekniske Værker ejet af kunderne gennem to andelsselskaber. Dette er ikke noget kunderne umiddelbart mærker. I analysen har vi taget et spørgsmål med omkring ejerforholdet i Ølgod Tekniske Værker, for at undersøge om kunderne er klar over, at de er medejere.

Figur 2: Ved du hvem der ejer Ølgod Tekniske Værker? Alle respondenter, i procent



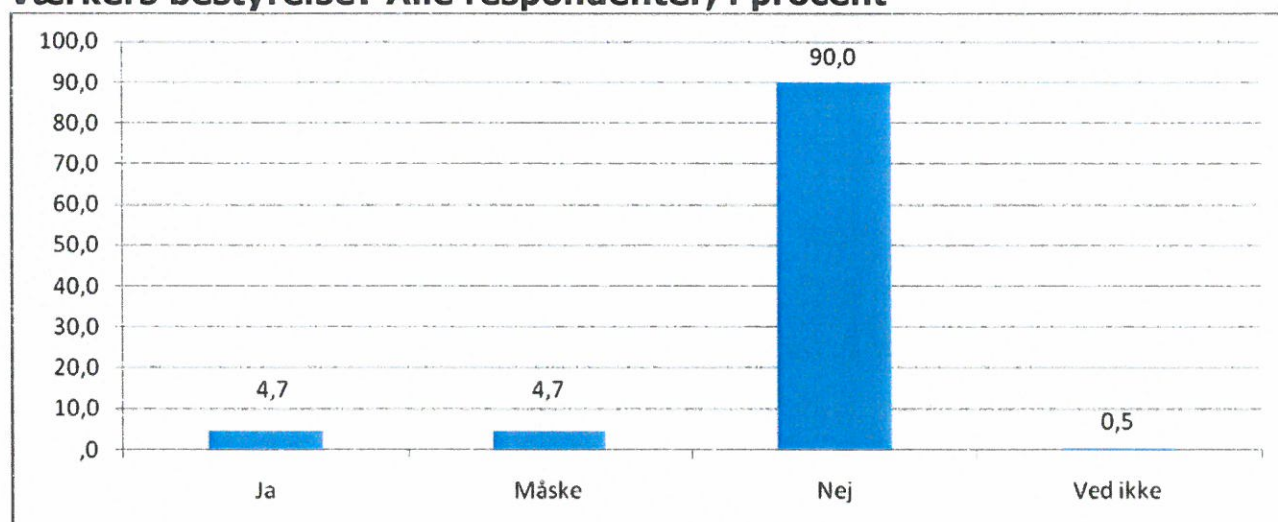
Cirka halvdelen af kunderne vidste godt, at det er forbrugerne selv, der ejer Ølgod Tekniske Værker. 38,5 % svarer ved ikke, mens de sidste 13,8 % fordeler sig på kommunen, et selskab eller andre. Hvorvidt det er tilfredsstillende, at 47,7 % kan sige, at det er forbrugerne der ejer Ølgod Tekniske Værker, er op til de målsætninger man arbejder efter. Vores vurdering er, at det ikke er helt tilfredsstillende, da kunderne generelt lægger

vægt på forsyningssikkerheden, og ikke beskæftiger sig så meget med, hvem der ejer forsyningsselskaberne. Ejerskabet påvirker ikke dagligdagen for den enkelte kunde.

I øjeblikket er der en fælles bestyrelse for vandværket og fjernvarmeselskabet. I fremtiden skal der være to bestyrelser, og helst uden alt for stort personsammenfald. Det giver en udfordring i forhold til at finde bestyrelsesmedlemmer, i en tid hvor alle foreninger oplever det som svært at finde medlemmer til bestyrelser og udvalg.

For at undersøge interessen for at indgå i bestyrelsen i Ølgod Tekniske Værker, er kunderne blevet spurgt, om de eventuelt kunne tænke sig at indgå i bestyrelsen.

Figur 3: Kunne du eventuelt tænke dig at indgå i Ølgod Tekniske Værkers bestyrelse? Alle respondenter, i procent

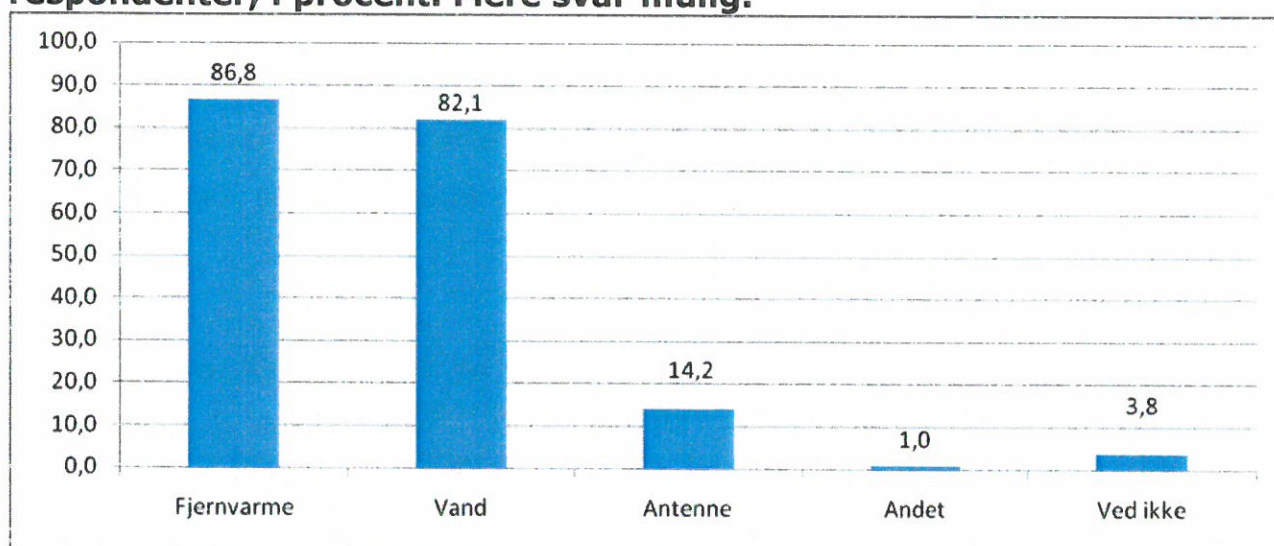


I alt 4,7 % af kunderne svarer, at det kunne de godt tænke sig, svarende til ni kunder. Heraf er der en eller to, som allerede sidder i bestyrelsen. Men der er altså et potentiale, som betyder, at det er muligt, at få valgt nogen ind i bestyrelserne. Der er ligeledes 4,7 %, der ikke er helt afvisende.

2.3 Kendskab til hvilke produkter og ydelser Ølgod Tekniske Værker leverer

I dette afsnit vil vi se lidt nærmere på kunders kendskab til hvilke produkter Ølgod Tekniske Værker leverer, samt kendskabet til de øvrige ydelser den enkelte kunde kan få hos Ølgod Tekniske Værker.

Figur 4: Ved du hvilke produkter Ølgod Tekniske Værker leverer? Alle respondenter, i procent. Flere svar mulig.



Som tallene viser, er der generelt stort kendskab til, at man leverer Fjernvarme og Vand. En af årsagerne til at kendskabet ikke er endnu højere, skal findes i, at det ikke er alle kunder, som får begge produkter. Der er kun meget få kunder, 3,8 %, som slet ikke kan nævne et eller flere produkter, der leveres af Ølgod Tekniske Værker.

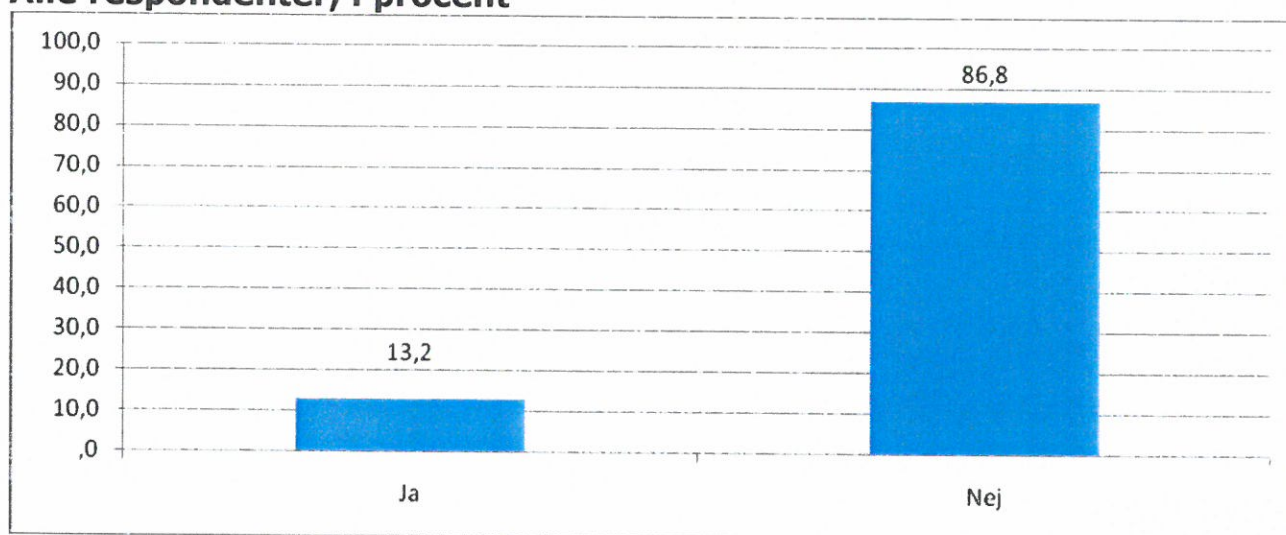
Ølgod Tekniske Værker administrerer Ølgod Antenneforening, og derfor er der 14,2 % af kunderne, som oplever antenne som et produkt, der leveres fra Ølgod Tekniske Værker.

Ud over de traditionelle produkter, er det lagt ud til forsyningsselskaberne at tilbyde energirådgivning til deres kunder, således at forbruget hos den enkelte

kan formindskes. Samtidig tilbyder man også tilskud til bestemte energiforbedringer.

Ølgod Tekniske Værker har udliciteret rådgivning i deres område, men det er stadig gennem Ølgod Tekniske Værker, man kan blive henvist til en rådgiver. Vi har i analysen undersøgt kundernes kendskab og brug af disse ordninger.

**Figur 5: Vidste du at Ølgod Tekniske Værker tilbyder Energirådgivning?
Alle respondenter, i procent**



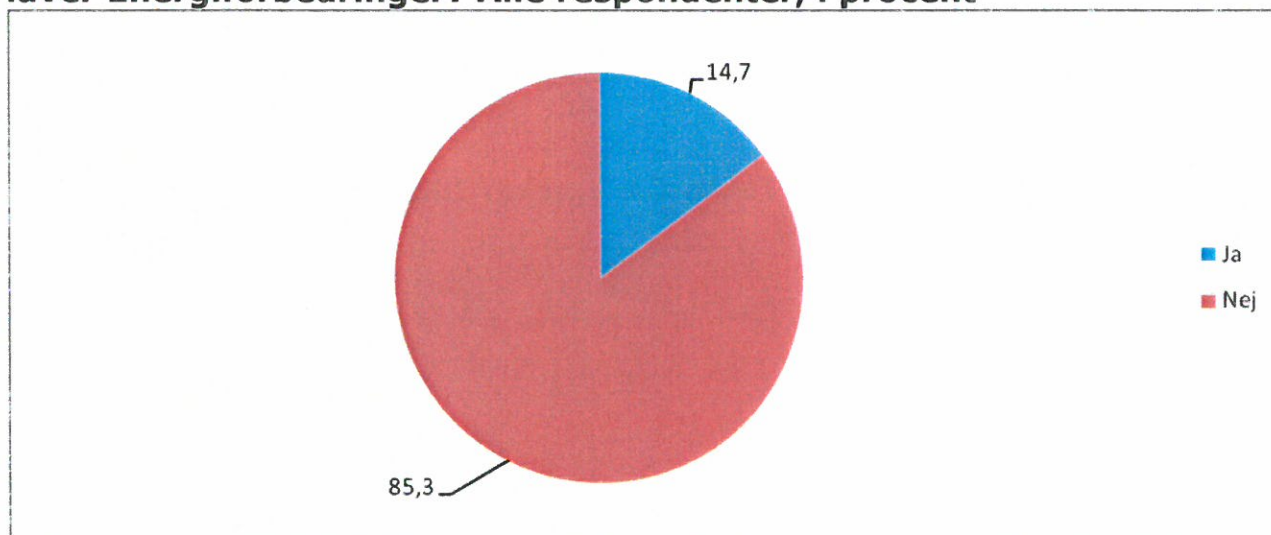
Som tallene viser, er der kun 13,2 % af kunderne, der vidste, at Ølgod Tekniske Værker tilbyder Energirådgivning. Her kunne være et område, hvor det kunne overvejes, hvordan kunderne kunne blive bedre informeret.

De 13,2 % af kunderne som vidste, at man tilbyder energirådgivning, svarende til 25 kunder, er efterfølgende blevet spurgt, om de har prøvet at få energirådgivning. Her svarer i alt 3 bekræftende på, at det har de.

Det må konkluderes, at hvis Ølgod Tekniske Værker gerne vil gøre mere ud af energirådgivningen overfor kunderne, kræver det et oplysningsarbejde overfor kunderne, hvor der gøres opmærksom på mulighederne, og de fordele der kan være for den enkelte kunde.

Ud over rådgivning giver Ølgod Tekniske Værker tilskud til udvalgte energiforbedringer hos kunderne.

Figur 6: Vidste du, at Ølgod Tekniske Værker giver tilskud, hvis du laver Energiforbedringer? Alle respondenter, i procent



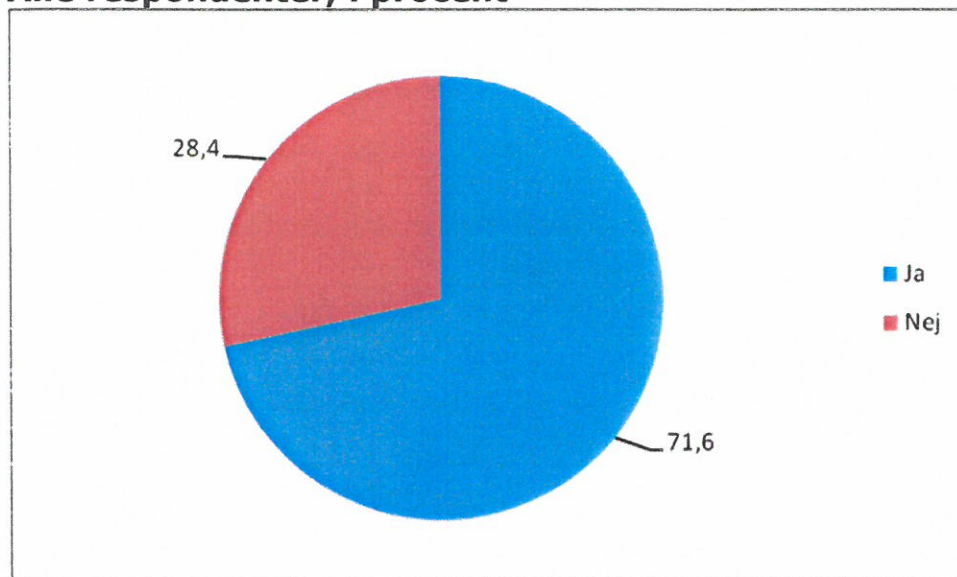
I lighed med energirådgivningen er der en relativ lille andel af kunderne, som ved at Ølgod Tekniske Værker giver tilskud til energiforbedringer. I alt 14,7 %, svarende til 28 kunder, svarer bekræftende. Af disse 28 svarer 1, at man har prøvet at få tilskud til energiforbedringer.

Disse 28 er efterfølgende blevet spurgt, hvor de har hørt om ordningen. Svarene fordeler sig i to hovedgrupper. Cirka halvdelen har læst om det i brochurer og Ugeavisen, mens den anden halvdel har hørt om det gennem venner og bekendte.

Det kunne derfor være disse to informationskanaler, der skal arbejdes med. Man skal dog holde sig for øje, at de tilsyneladende ikke har virket optimalt, da der på nuværende tidspunkt kun er 14,7 %, der ved, at der er mulighed for at få tilskud. Hvilke andre muligheder der er, afhænger af den generelle kommunikation med kunderne.

Generelt sker meget information igennem Ugeavisen. Som nedenstående figur viser, er der generelt rigtig mange, som læser de informationer, der er i Ugeavisen fra Ølgod Tekniske Værker.

**Figur 7: Læser du Ølgod Tekniske Værkers information i Ugeavisen?
Alle respondenter, i procent**



71,6 % af kunderne læser informationerne i Ugeavisen. Dette er et meget tilfredsstillende tal, og et tegn på, at Ugeavisen kan bruges som medie i forhold til rådgivning og tilskud til forbedringer. Erfaringer viser, at storytelling kan være en måde at få spredt budskabet på, som den enkelte modtager bedre kan sætte sig ind i. Det vil sige, eventuelle konkrete historier om hvad en eller flere borgere har fået ud af det.

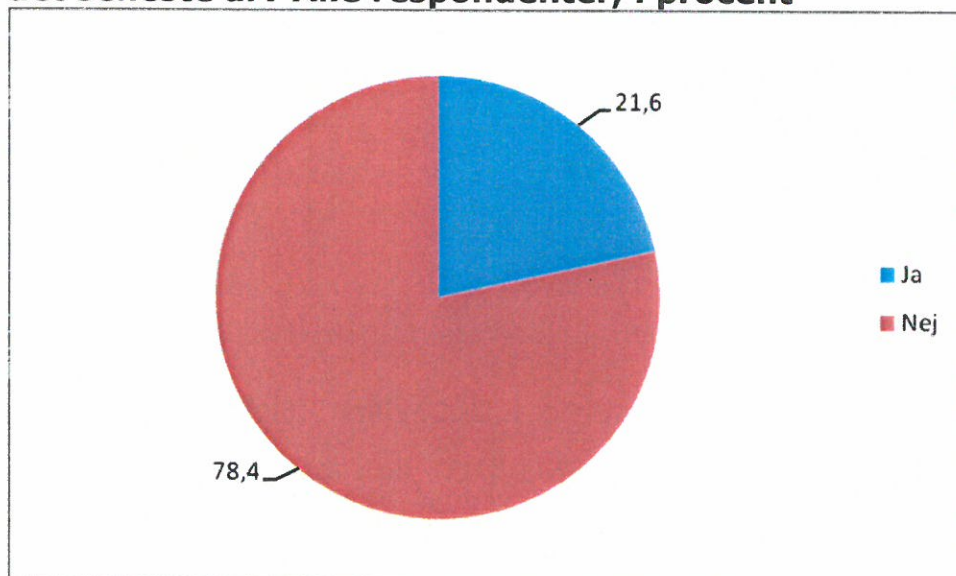
De som ikke læser informationerne i Ugeavisen, nævner generelt, at de ikke læser Ugeavisen, eller at informationerne ikke interesserer dem.

2.4 Kontakt til Ølgod Tekniske Værker

Et andet af analysens hovedformål har været at måle kundernes tilfredshed, når de er i kontakt med Ølgod Tekniske Værker.

Respondenterne er derfor blevet spurgt, om de har været i kontakt med Ølgod Tekniske Værker indenfor det seneste år.

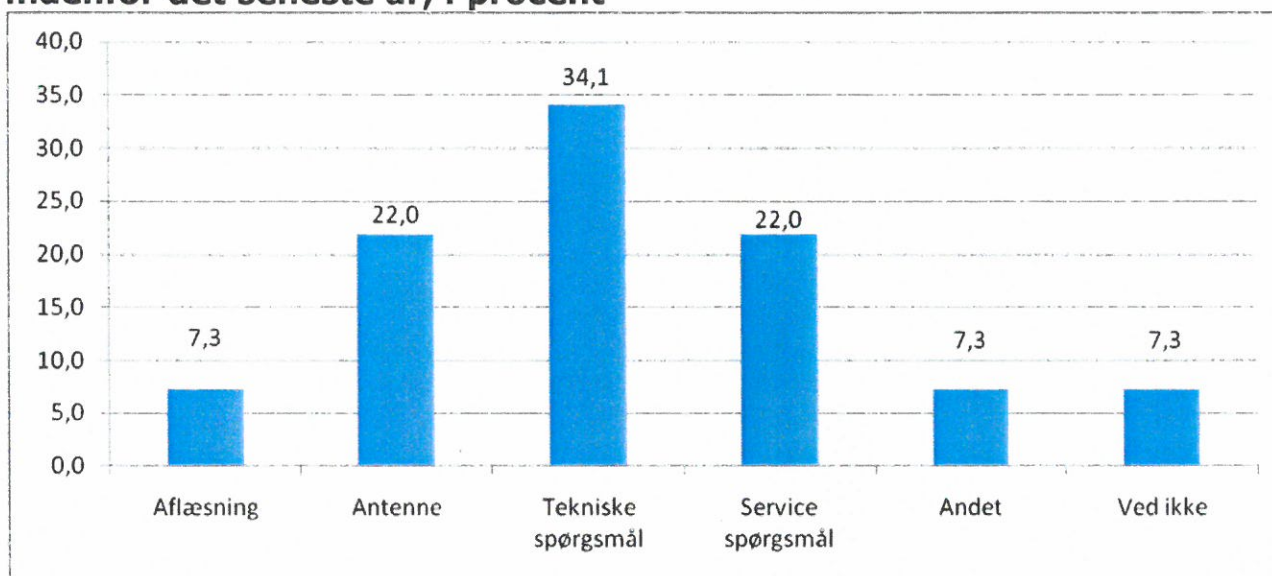
Figur 8: Har du været i kontakt med Ølgod Tekniske Værker indenfor det seneste år? Alle respondenter, i procent



21,6 % af respondenterne svarer bekræftende på, at de har været i kontakt med Ølgod Tekniske Værker indenfor det seneste år. Det svarer til 41 af de 190 interviewede personer.

Disse 41 er efterfølgende blevet spurgt, hvad deres henvendelse drejede sig om.

Figur 9: Hvad drejede din henvendelse til Ølgod Tekniske Værker sig om? De 41 kunder, som har henvendt sig til Ølgod Tekniske Værker indenfor det seneste år, i procent

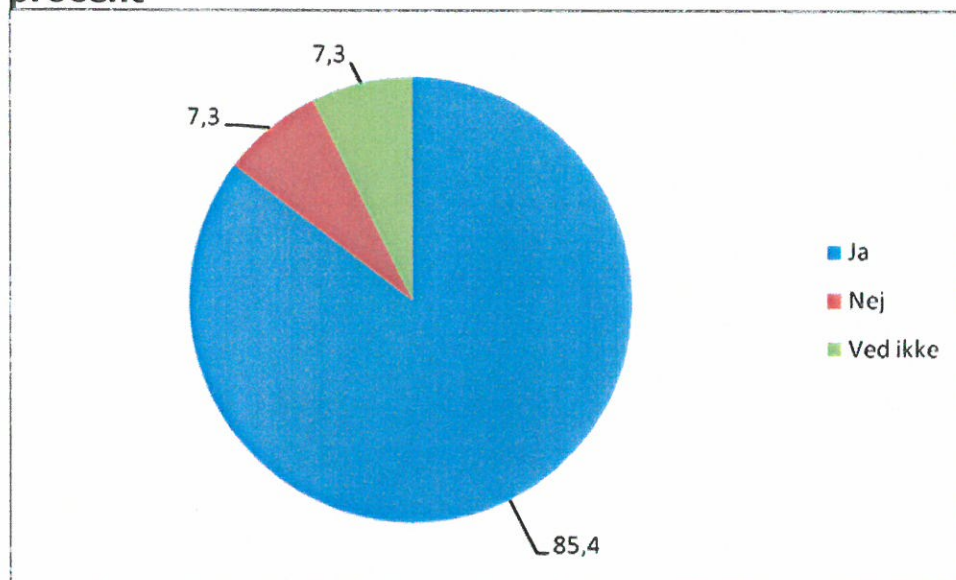


- **Servicespørgsmål er eksempelvis udlejere der skal have ændret noget i forhold til en lejer**

Som figuren viser er de tre hovedårsager til henvendelse til Ølgod Tekniske Værker, antenneforeningen, tekniske spørgsmål samt servicehenvendelser.

De 41 som har henvendt sig, er som opfølgning blevet spurgt, om de fik hjælp med det samme.

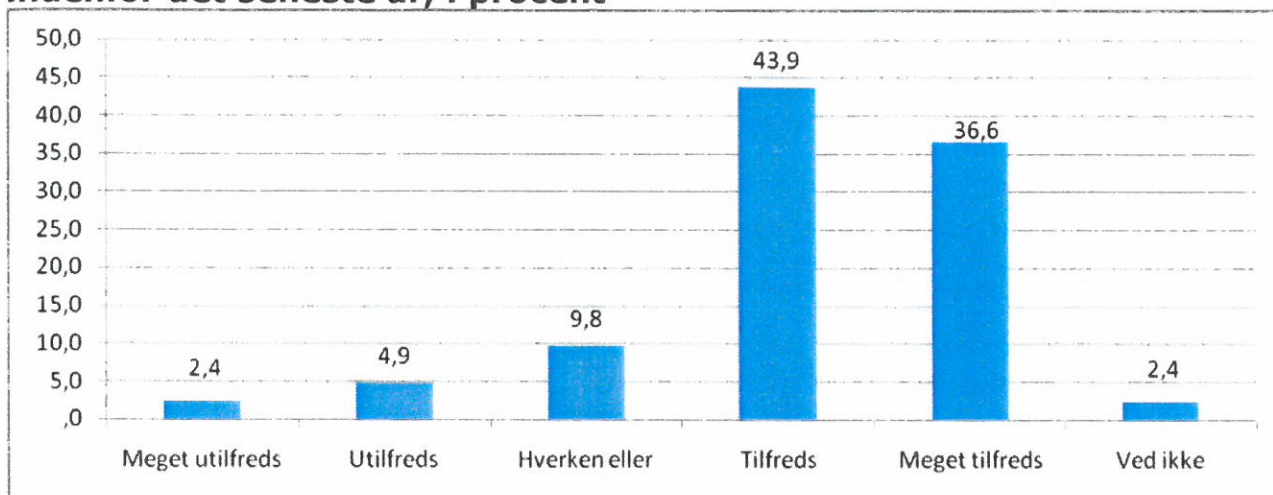
Figur 10: Fik du hjælp med det samme? De 41 kunder, som har henvendt sig til Ølgod Tekniske Værker indenfor det seneste år, i procent



Langt hovedparten af kunderne føler, at de fik hjælp med det samme. Kun 7,3 % af de 41 kunder, svarende til 3, mener ikke, de fik hjælp med det samme. To af disse kunder nævner antenne som årsag til deres henvendelse, mens en nævner problemer med varmt vand.

De 41 kunder er videre blevet spurgt, om de var tilfredse med kompetencen hos dem, de snakkede med hos Ølgod Tekniske Værker.

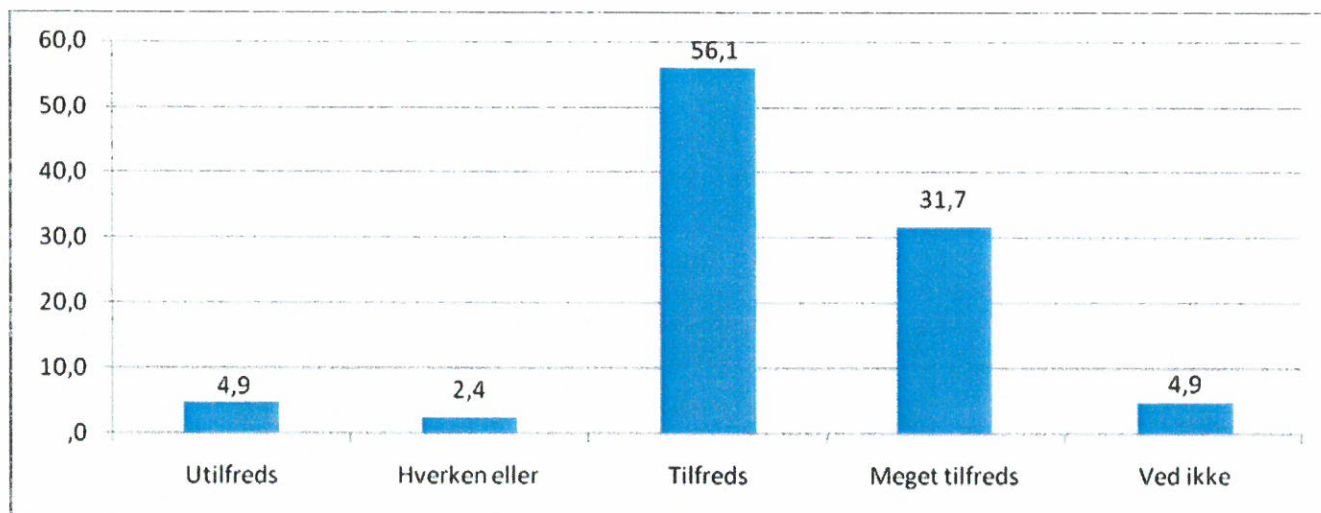
Figur 11: Hvor tilfreds var du med kompetencen hos dem du snakkede med? De 41 kunder, som har henvendt sig til Ølgod Tekniske Værker indenfor det seneste år, i procent



Generelt er kunderne tilfredse med kompetencen hos medarbejderne på Ølgod Tekniske Værker. 80,5 % svarer tilfreds eller meget tilfreds. 12,2 % svarer ved ikke eller hverken eller. 7,3 % er utilfredse eller meget utilfredse, svarende til tre kunder. To af de tre som er utilfredse, er de samme, som også var utilfreds med at de ikke fik hjælp med det samme. Den person som var tilfreds med hjælpen med det samme, men utilfreds med kompetencen henvendte sig omkring antenneforhold.

Som afslutning på spørgsmålene om kontakten til Ølgod Tekniske Værker, er de 41 kunder blevet spurgt, om deres tilfredshed med medarbejdernes evne til at hjælpe.

Figur 12: Hvor tilfreds var du med medarbejdernes evne til at hjælpe dig? De 41 kunder, som har henvendt sig til Ølgod Tekniske Værker indenfor det seneste år, i procent



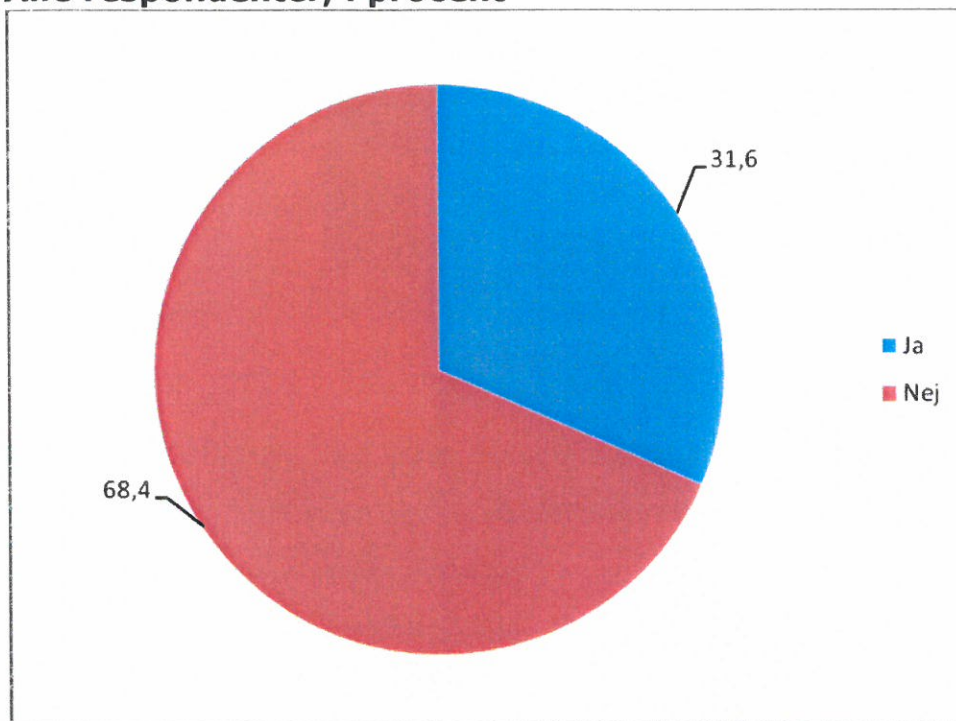
Tallene udviser igen en høj grad af tilfredshed. Der er to kunder som er utilfredse. Den ene har været utilfredshed hele vejen igennem, mens der er en som er utilfreds med dette spørgsmål, som ikke har været utilfreds med de øvrige områder. Det drejer sig om en person, der har henvendt sig om antenne.

En nærmere analyse af disse tilfredsheder fordelt på, hvad de har henvendt sig omkring, viser en klar tendens mod, at den største grad af utilfredshed kan måles hos dem, der har henvendt sig omkring antenneforhold. Dette er gældende for alle tilfredshedsspørgsmålene. Der er altså tegn på, at man kan overveje, om der kan gives en bedre service, når kunderne ringer omkring antenneforhold.

Til gengæld er der en meget høj grad af tilfredshed blandt de kunder, som henvender sig med serviceprægede spørgsmål. Her er næsten alle meget tilfredse med den måde deres henvendelser bliver løst.

En anden måde kunderne kan være i kontakt med Ølgod Tekniske Værker er gennem besøg af en tekniker.

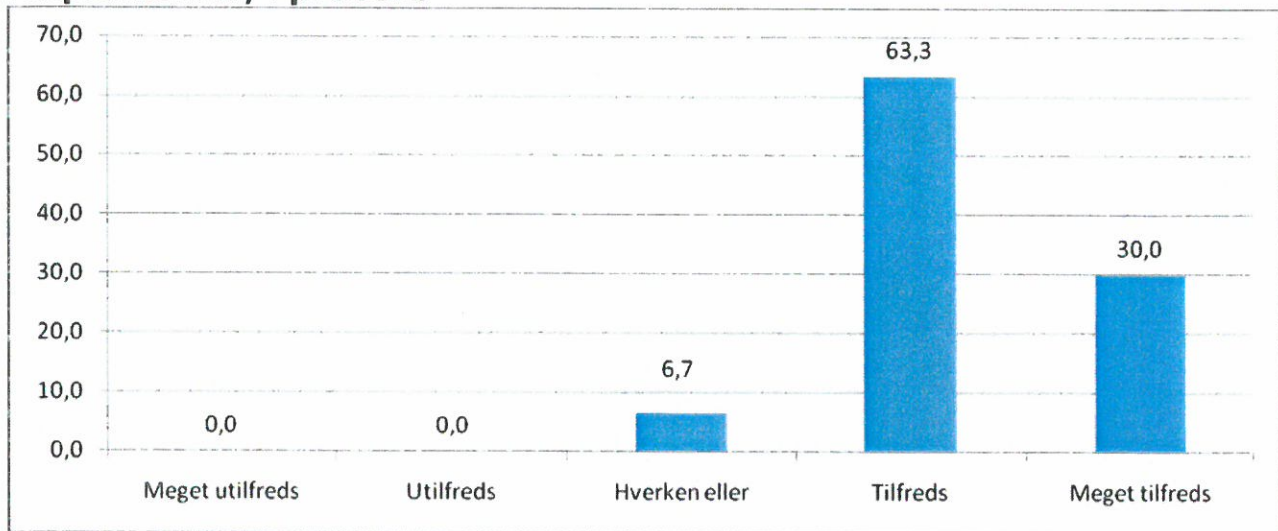
**Figur 13: Har du haft besøg af en tekniker fra Ølgod Tekniske Værker?
Alle respondenter, i procent**



31,6 % af kunderne har haft besøg af en tekniker fra Ølgod Tekniske Værker.

Denne gruppe er efterfølgende blevet spurgt, om deres tilfredshed med det arbejde teknikeren har lavet.

Figur 14: Hvor tilfreds var du med det arbejde der blev lavet? Alle respondenter, i procent



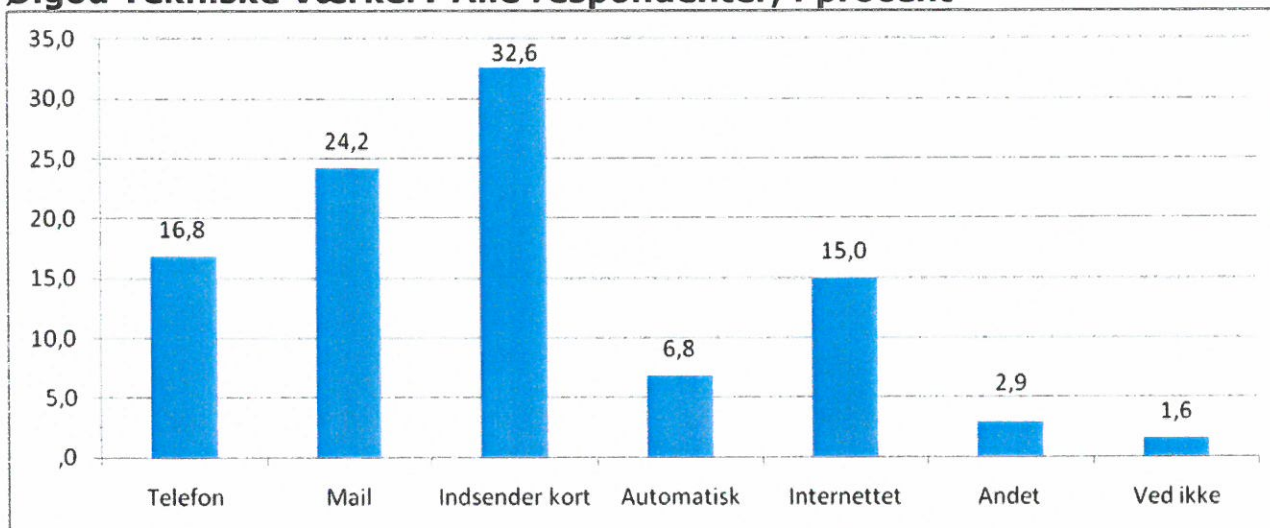
Figuren viser, at ingen af kunderne er utilfredse med det arbejde teknikeren har lavet. Det er et stort cadeau til teknikerne.

Generelt må det konkluderes, at kunderne er tilfredse med den kontakt, de har med Ølgod Tekniske Værker. Der var dog tegn på, at de kunder som henvender sig med spørgsmål omkring antenneforhold, er mindre tilfredse, end de som henvender sig om andre ting.

2.5 Tilfredshed med vandaflæsningen

Kunderne er i analysen blevet stillet en række spørgsmål omkring, hvordan de foretager aflæsning af deres vandforbrug, samt tilfredsheden med dette. Årsagen til dette, er at Ølgod Tekniske Værker overvejer, om man skal ændre aflæsningsformen i fremtiden.

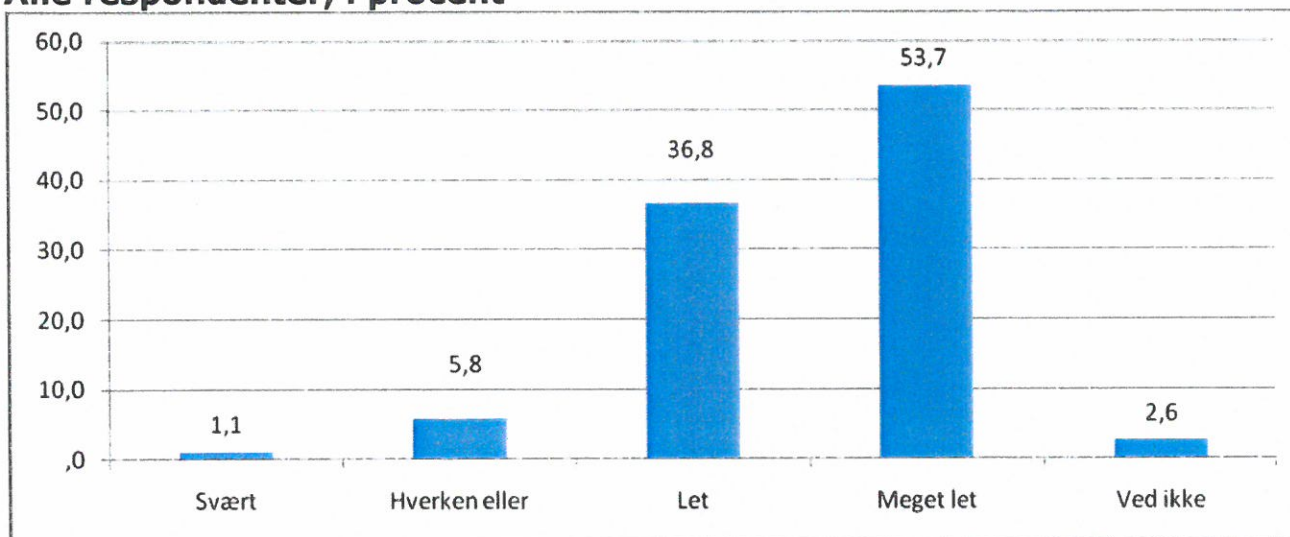
Figur 15: Hvordan plejer du at indberette dine vandaflæsningstal til Ølgod Tekniske Værker? Alle respondenter, i procent



Det ser ud til, at der er flere forskellige former i brug i dag.

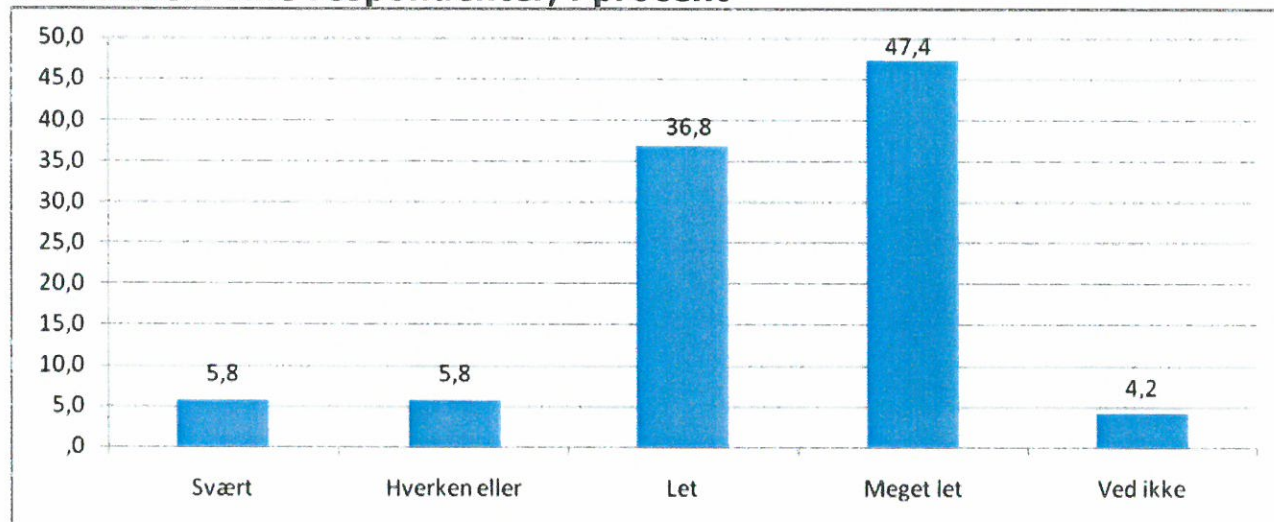
Efterfølgende er kunderne blevet spurgt, hvor let eller svært de synes, det er at indberette tallene.

Figur 16: Hvor let eller svært synes du, det er at indberette tallene? Alle respondenter, i procent



Der er ingen tegn på, at kunderne umiddelbart synes, at det er svært at indberette tallene for deres vandforbrug.

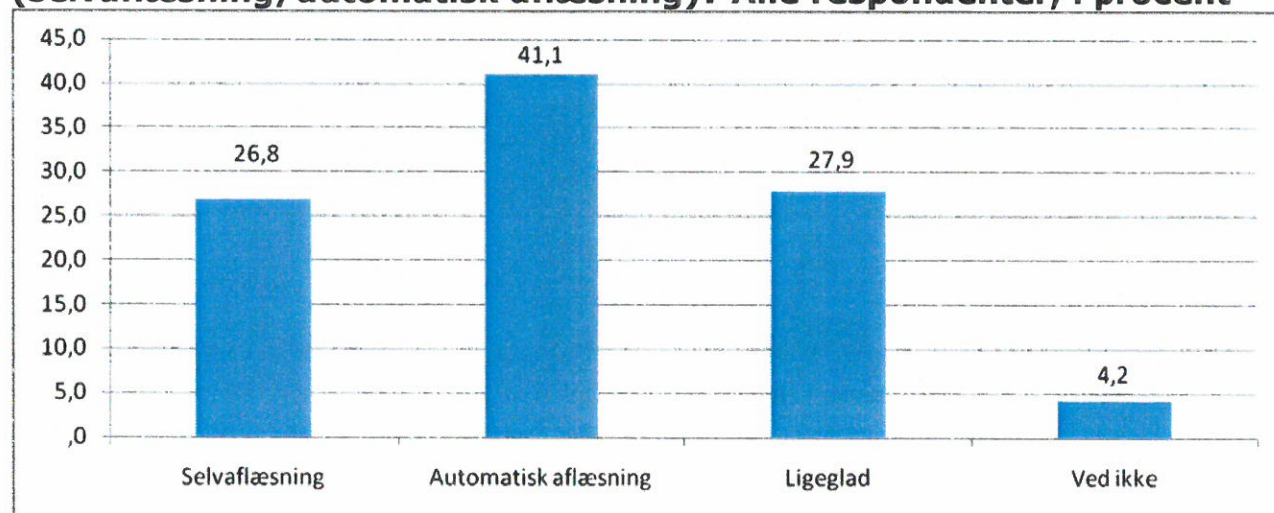
Figur 17: Hvor let eller svært synes du, det er at aflæse tallene på din vandmåler? Alle respondenter, i procent



Der er i alt 11 kunder der synes, det er svært at aflæse tallene på vandmåleren. Hovedårsagerne til dette er, at vandmåleren sidder bøvlet, eller at tallene er meget små.

Som afslutning på disse spørgsmål er kunderne blevet spurgt, hvordan de helst vil have deres målere aflæst i fremtiden.

Figur 18: Hvordan vil du helst have dine vandmålere aflæst i fremtiden (selvaflæsning/automatisk aflæsning)? Alle respondenter, i procent

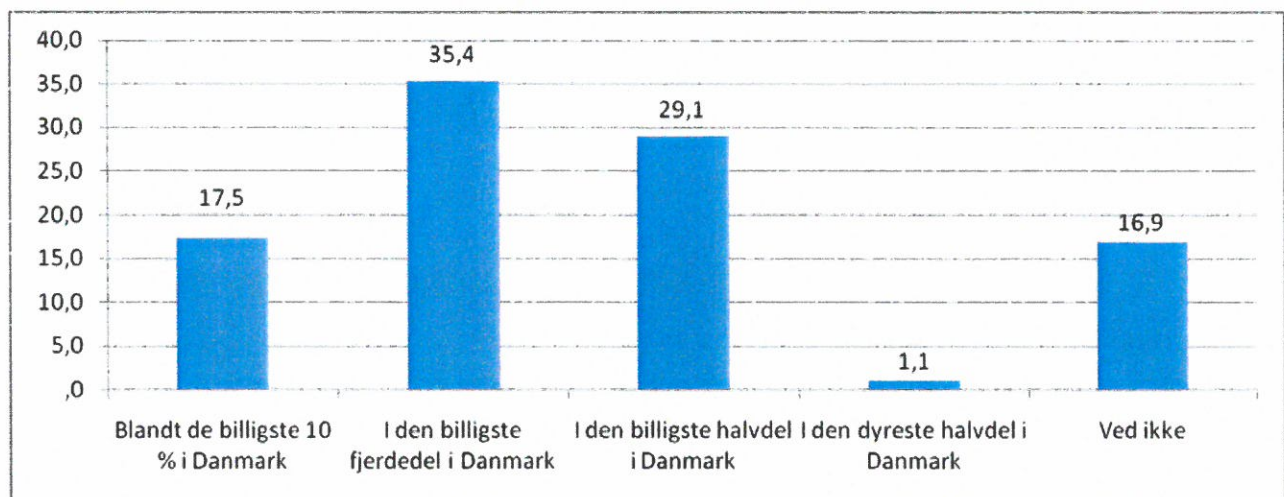


Figuren viser, at kunderne er delte i dette spørgsmål. Der er dog en stor andel, som gerne vil have det sker automatisk, eller er ligeglade, så hvis man ønsker at ændre aflæsningsformen til at være automatisk kan dette sandsynligvis gøres uden de store protester fra kunderne. Der er dog omvendt ikke tegn på, at det er vigtigt for en stor gruppe af kunder.

2.6 Kendskab til prisen hos Ølgod Tekniske Værker

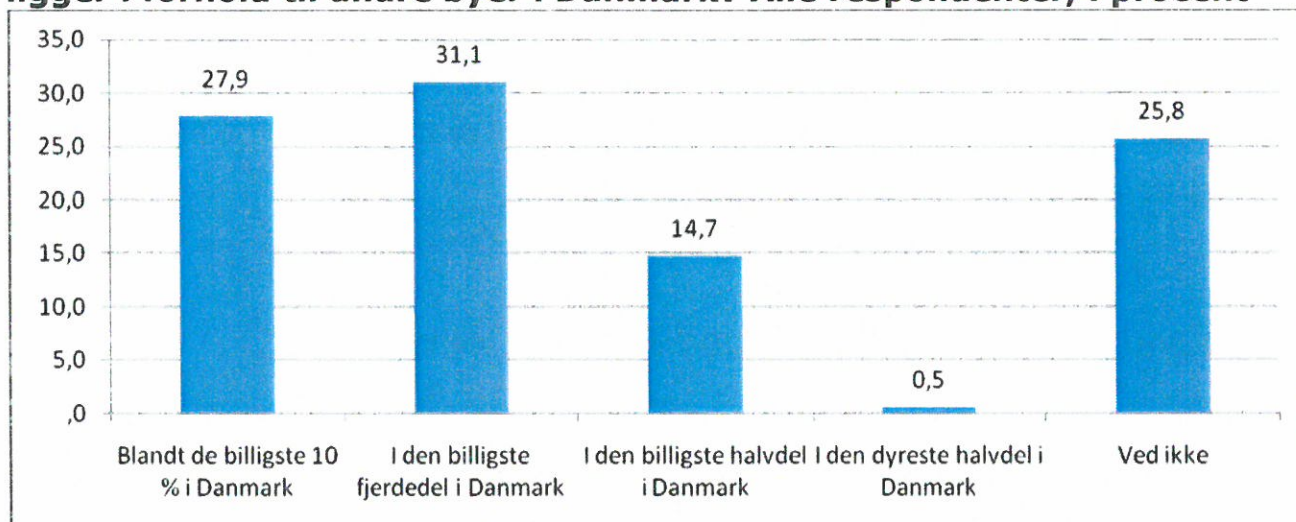
Som afslutning på spørgeskemaet er kunderne blevet spurgt, om deres kendskab til henholdsvis vand- og fjernvarmeprisen fra Ølgod Tekniske Værker.

Figur 19: I hvilken af følgende kategorier tror du vandprisen ligger i forhold til andre byer i Danmark? Alle respondenter, i procent



Figuren viser, at kunderne er meget delte i deres gæt på, hvor prisen for vandet ligger i forhold til andre byer i Danmark.

Figur 20: I hvilken af følgende kategorier tror du fjernvarmeprisen ligger i forhold til andre byer i Danmark? Alle respondenter, i procent



- Der er en stor gruppe af ved ikke, fordi en række af respondenterne ikke er tilknyttet fjernvarmen

I lighed med vandprisen er der tegn på, at kunderne ikke har et eksakt kendskab til prisniveauet i forhold til andre byer.

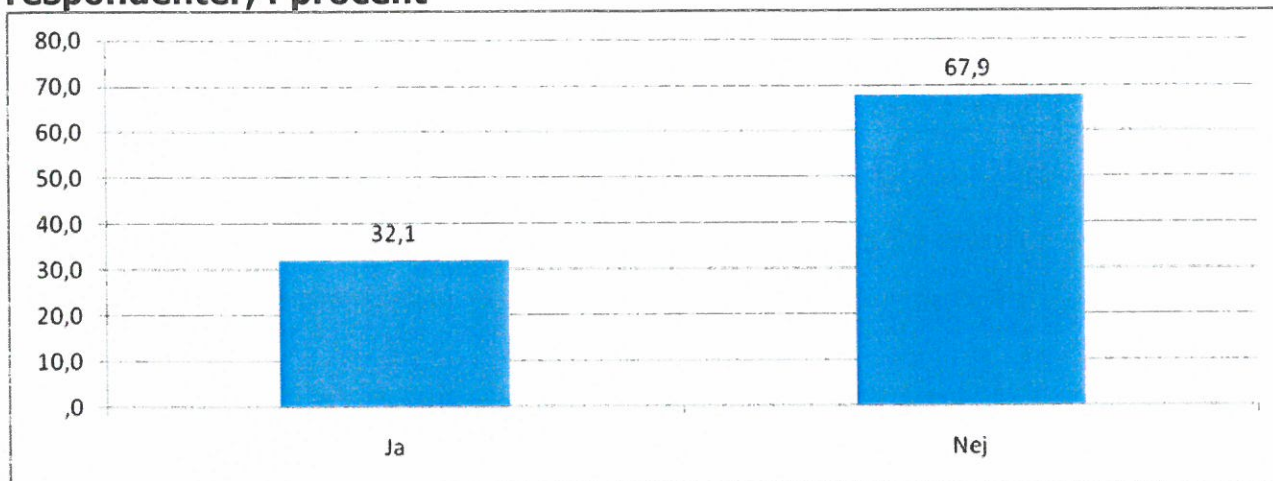
Tallene viser, at kunderne generelt har en ide om, at prisen er i den billigste halvdel i Danmark. Der er dog stor usikkerhed om, den ligger i bunden eller i midten i forhold til andre.

Dette er et generelt tegn, vi har set på de analyser, vi har gennemført i forskellige dele af Danmark.

Hvis man har en god historie at fortælle i forhold til prisen, er det selvfølgelig vigtigt at få den ud til kunderne.

Et af de steder man kunne kommunikere om prisniveauet i forhold til andre steder i Danmark kunne være på hjemmesiden.

Figur 21: Har du besøgt Ølgod Tekniske Værkers hjemmeside? Alle respondenter, i procent



32,1 % af kunderne har besøgt hjemmesiden. Hvis man gerne vil bruge hjemmesiden som et kommunikationsværktøj med kunderne, skal det overvejes, hvordan man kan få mere trafik på hjemmesiden. Hvis hjemmesiden mere er en statisk side, kan det være tilfredsstillende, at 32,1 % har besøgt siden. Vores erfaringer fra andre analyser viser, at det er meget forskelligt hvor stor vægt forsyningsselskaber ligger på hjemmesiden. Generelt viste de tidligere analyser, at der er mange, der læser informationerne i Ugeavisen, så der er der en kanal til kunderne, man kan bruge til at informere.

3. Konklusion

Generelt må det konkluderes, at kunderne er glade og tilfredse med Ølgod Tekniske Værker.

Der er en høj overordnet tilfredshed, samt en høj grad af tilfredshed når kunderne er i kontakt med Ølgod Tekniske Værker. Der var en tendens mod, at de kunder, som henvender sig omkring antenneforhold er lidt mindre tilfredse, end de som henvender sig om andre forhold.

Der er en relativ lille andel af kunder, som kender til muligheden for energirådgivning og tilskud til forbedringer. Her kunne man overveje, om der skal mere information til, så kendskabet til ordningerne stiger.

Generelt er der mange som læser informationerne i Ugeavisen, så denne kunne måske bruges til at informere om ordningerne. Det gælder om at være lidt kreativ, så informationen bliver spændende og vedkommende.

Kunderne har haft mulighed for komme med yderligere kommentarer til sidst. Svarene viser, at kunderne også her udtrykker tilfredshed med Ølgod Tekniske Værker, hvilket udbygger analysens øvrige konklusioner.