

Ølgod Tekniske Værker

Kundeanalyse 2019

November-December 2019

Udarbejdet af:

Tele-Mark A/S

Søren Frichs Vej 40F

8230 Åbyhøj

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 selskaberne bag Ølgod Tekniske Værker.....	6
2.3 Kendskab til hvilke forsyningsprodukter man kan henvende sig om hos Ølgod Tekniske Værker	8
2.4 Brug af eForsyning.....	9
2.5 Kontakt til Ølgod Tekniske Værker	12
2.6 Kendskab til prisen hos Ølgod Tekniske Værker	19
2.7 Kommunikation med kunderne	20
2.8 Brændsel nu og i fremtiden på Ølgod Tekniske Værker	23
3. Konklusion	26

1. Indledning

Denne analyse er en opfølgning på en analyse foretaget i 2011, hvor Tele-Mark A/S interviewede en række respondenter omkring deres tilfredshed med Ølgod Tekniske Værker.

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
- Brug af eForsyning
- Bruger kunderne hjemmesiden
- Kender kunderne priserne hos Ølgod Tekniske Værker
- Kundernes holdning til en række fremtidige projekter

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 192 interview i 2019. I 2011 var dette tal 190. 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 særskilt 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.

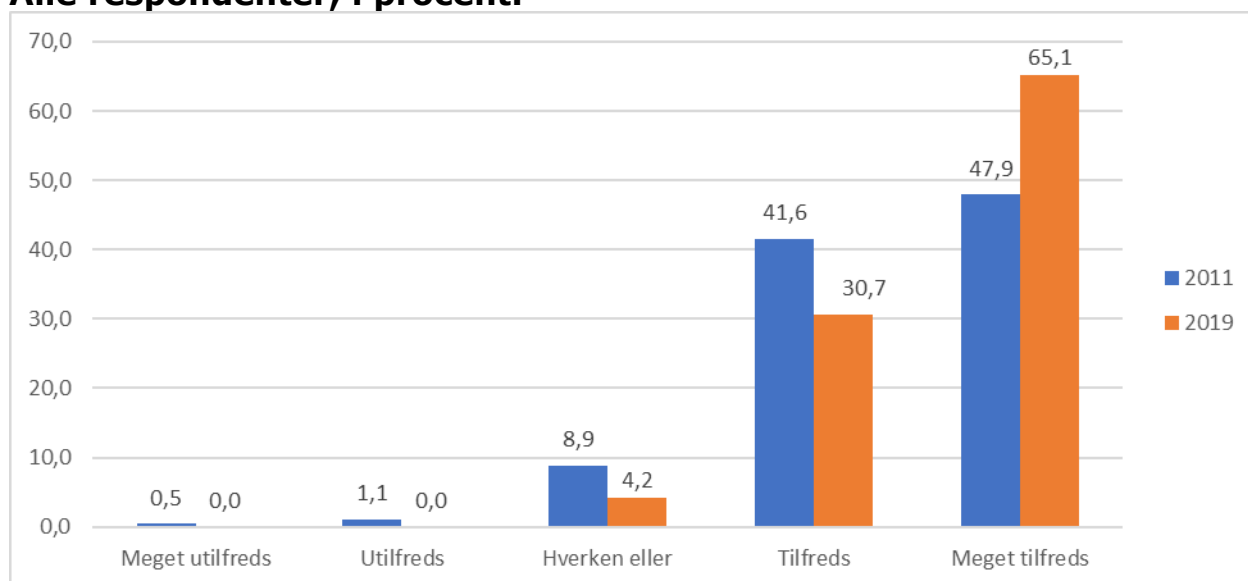
2. Analyser

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.**



Allerede i 2011 var der en meget høj grad af overordnet tilfredshed med Ølgod Tekniske Værker. Den er steget i 2019, og 95,8 % af respondenterne er tilfredse eller meget tilfredse, hvilket må siges at være meget tilfredsstillende.

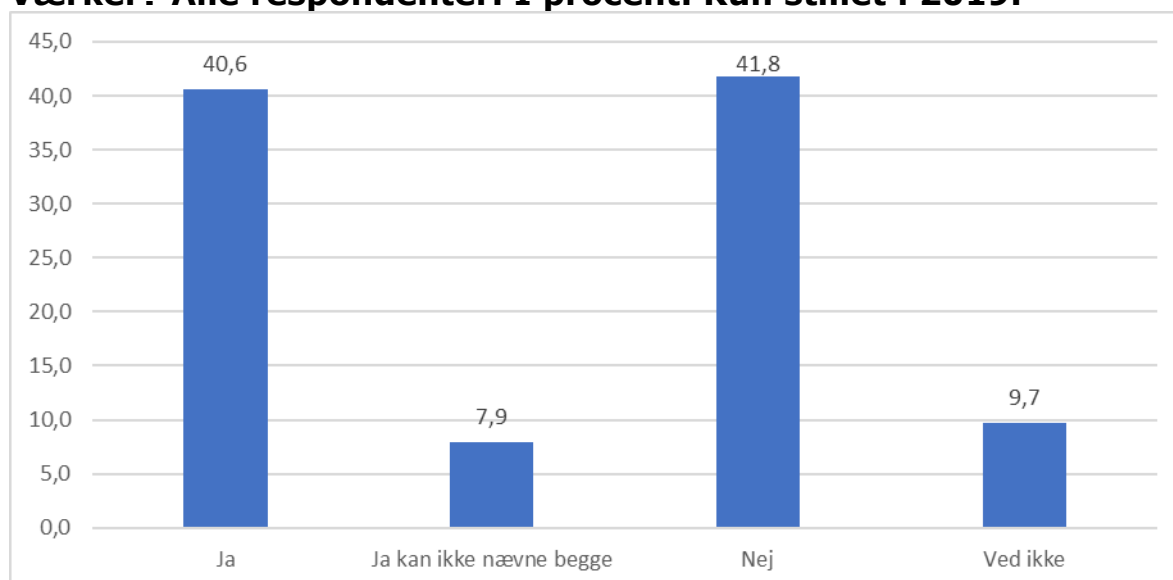
Ingen respondenter er utilfredse med Ølgod Tekniske Værker.

2.2 Kendskab til selskaberne bag Ølgod Tekniske Værker.

Ølgod Tekniske Værker er det overordnede navn, men dækker over to andelsselskaber, Ølgod Fjernvarmeselskab a.m.b.a. og Ølgod Vandværk a.m.b.a., som er ejet af kunderne.

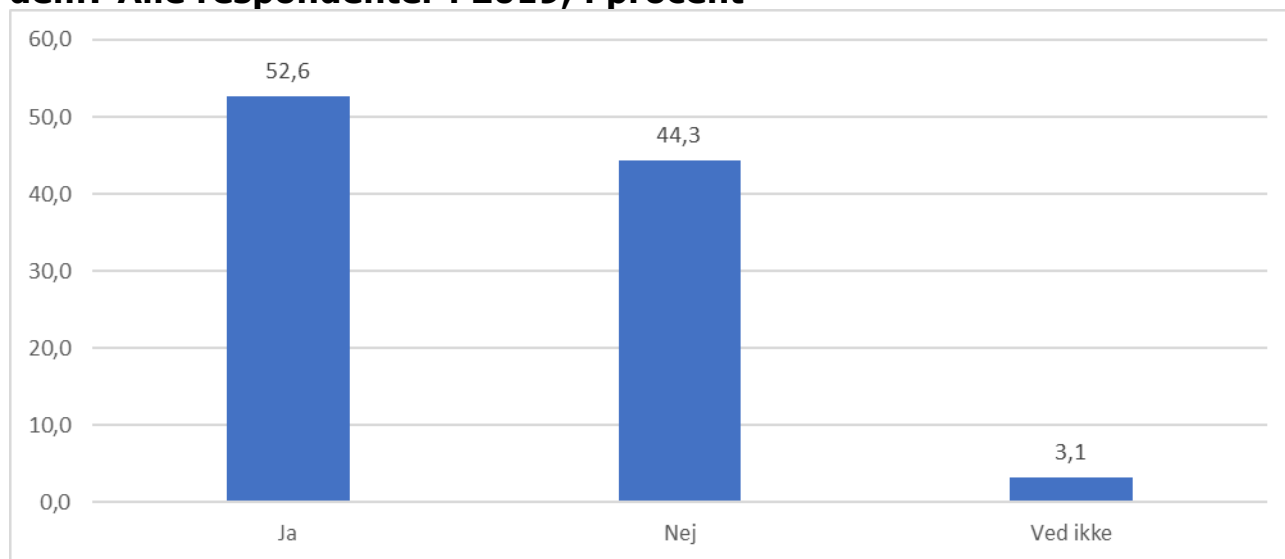
For at se om kunderne kender denne konstruktion, er de blevet spurgt, om de kender selskaberne bag Ølgod Tekniske Værker.

Figur 2: Kender du selskaberne bag ved navnet Ølgod Tekniske Værker? Alle respondenter. I procent. Kun stillet i 2019.



40,6 % af respondenterne svarer ja til at de kender selskaberne bag ved navnet Ølgod Tekniske Værker, og kan efterfølgende nævne dem begge. 7,9 % kan ikke nævne begge. 41,8 % svarer nej, og 9,7 % svarer ved ikke. Der er altså en relativ stor andel, der ikke er bekendt med navnene på selskaberne bag Ølgod Tekniske Værker.

Figur 3: Ved du at du som forbruger og evt. andelshaver er medejer af dem? Alle respondenter i 2019, i procent

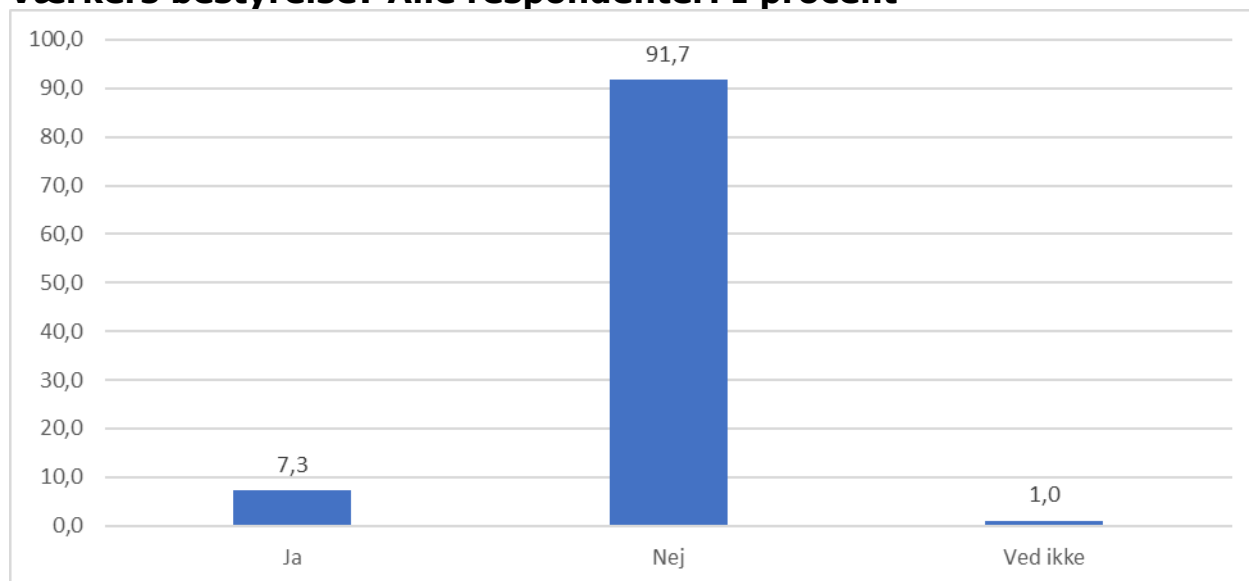


Cirka halvdelen af respondenterne svarer ja til at vide, at de er medejere af selskaberne bag Ølgod Tekniske Værker. Så i lighed med kendskabet er der også her mange, der ikke er klar over sammenhængen omkring Ølgod Tekniske Værker.

Da der er tale om selskaber ejet af forbrugerne, er der krav om en bestyrelse. I Ølgod Tekniske Værker ledes begge selskaber af en fælles bestyrelse.

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 4: Kunne du eventuelt tænke dig at indgå i Ølgod Tekniske Værkers bestyrelse? Alle respondenter. I procent

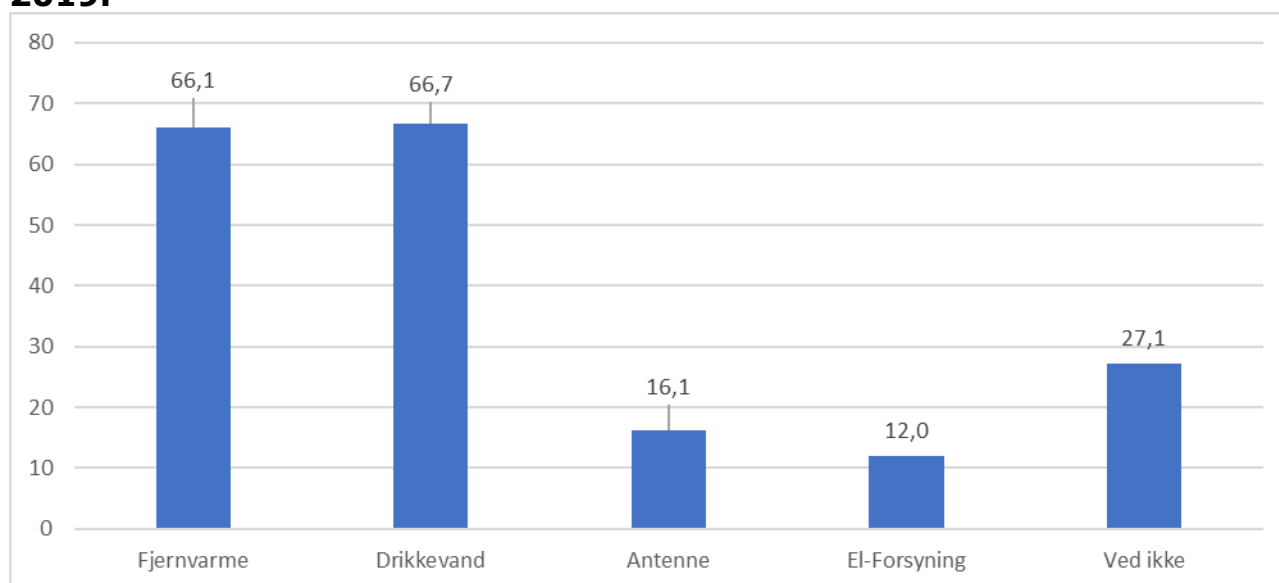


7,3 % af respondenterne nævner, at de eventuelt godt kunne tænke sig at indgå i Ølgod Tekniske Værkers bestyrelse., Selvom det selvfølgelig ikke er det samme, som at man gerne vil vælges ind, er det en relativ høj andel.

2.3 Kendskab til hvilke forsyningsprodukter man kan henvende sig om hos Ølgod Tekniske Værker

I dette afsnit vil vi se lidt nærmere på kundernes kendskab omkring hvilke forsyningsprodukter, man kan henvende sig om hos Ølgod Tekniske Værker.

Figur 5: Ved du hvilke forsyningsprodukter du kan henvende dig om hos Ølgod Tekniske Værker? I procent. Flere svar mulig. Kun stillet i 2019.



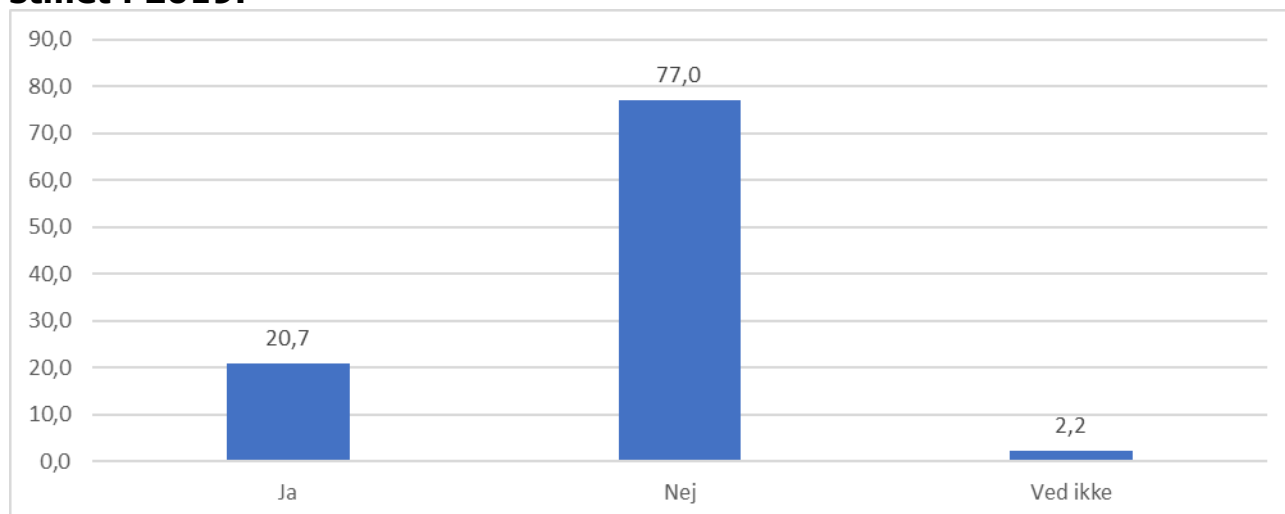
Som tallene viser, er det fjernvarme og drikkevand hovedparten af respondenterne nævner, som de forsyningsprodukter, man kan henvende sig til Ølgod Tekniske Værker omkring. Der er en relativ stor andel, der svarer ved ikke. Årsagen til dette skal nok findes i, at spørgsmålet er stillet uhjulpet til respondenterne, og de derfor ikke tænker nærmere over dette i deres hverdag, men som tallene tidligere viste, er respondenterne meget tilfredse med Ølgod Tekniske Værker.

2.4 Brug af eForsyning

Ølgod Tekniske Værker tilbyder som en lang række andre forsyningselskaber kunderne mulighed for at bruge eForsyning, hvor man selv kan søge en række informationer i forhold til sit forsyningselskab og sit forbrug.

Respondenterne er derfor i 2019 blevet spurgt, om de bruger eForsyning.

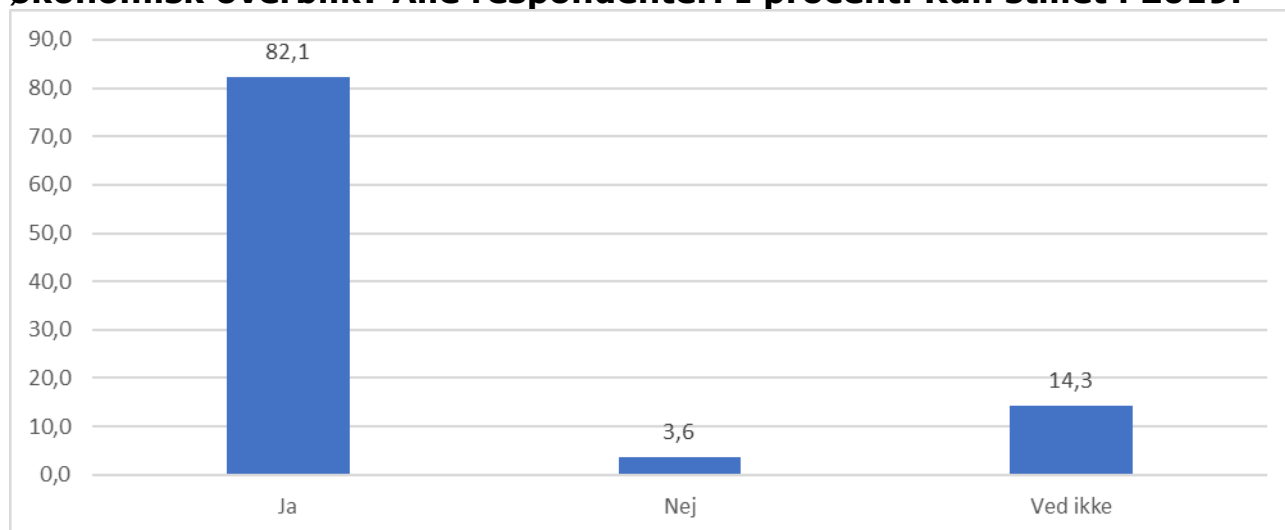
Figur 6: Anvender du eForsyning? Alle respondenter. I procent. Kun stillet i 2019.



Som figuren viser, bruger 20,7 % af respondenterne eForsyning. De respondenter som ikke bruger eForsyning, er blevet spurgt, hvorfor de ikke bruger det. Her svarer størstedelen, at de ikke kender til eForsyning, så hvis man gerne vil have flere til at bruge dette, kræver det en kampagne for at orientere forbrugerne om, at denne mulighed findes, og det skal være let at komme i gang med for den enkelte.

De som bruger det, er blevet spurgt, om eForsyning giver værdi i forhold til at skabe et bedre teknisk og økonomisk overblik.

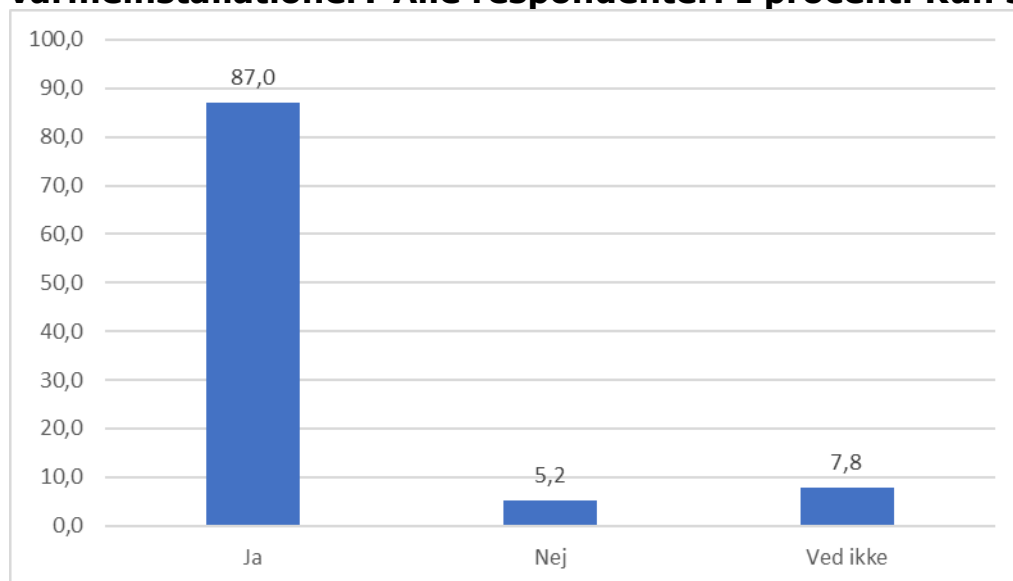
Figur 7: Giver eForsyning værdi i forhold til et bedre teknisk og økonomisk overblik? Alle respondenter. I procent. Kun stillet i 2019.



Som figuren viser, er der 82,1 % af de respondenter, der bruger eForsyning, der føler, at eForsyning giver værdi i forhold til at skabe et bedre teknisk og økonomisk overblik. Det giver altså mening for dem, der bruger eForsyning, og derfor også at se, hvordan man kan få endnu flere af forbrugerne til at bruge værktøjet.

Som afslutning på dette afsnit er respondenterne blevet spurgt, om de mener at Ølgod Tekniske Værker holder øje med utætheder i vand og varme installationer.

Figur 8: Holder Ølgod Tekniske Værker øje med utætheder i vand og varmeinstallationer? Alle respondenter. I procent. Kun stillet i 2019.



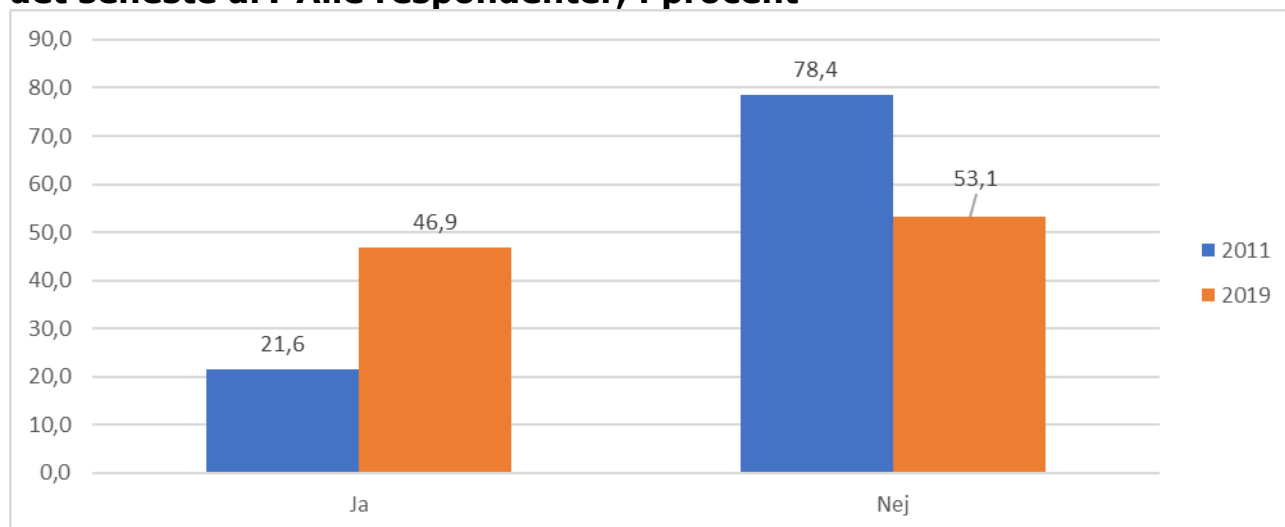
Den generelle opfattelse blandt respondenterne er, at Ølgod Tekniske Værker holder øje med utætheder i vand og varmeinstallationer.

2.5 Kontakt til Ølgod Tekniske Værker

Et andet af analysens hovedformål har i lighed med 2011 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.

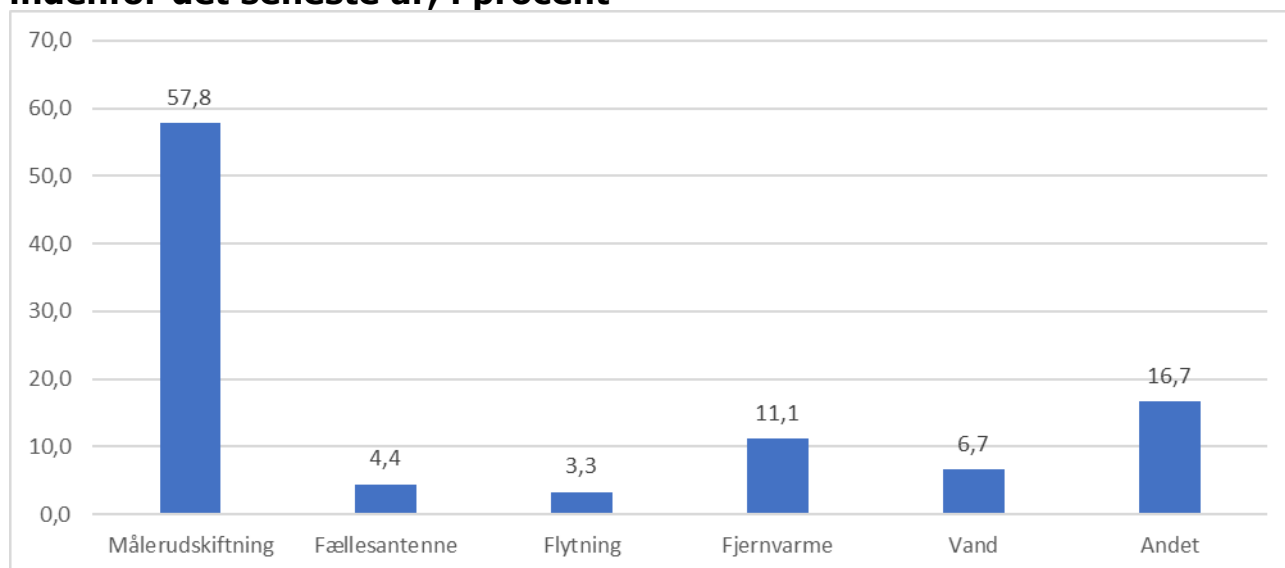
Figur 9: Har du været i kontakt med Ølgod Tekniske Værker indenfor det seneste år? Alle respondenter, i procent



I forhold til 2011 har der i 2019 været en stigning i antallet af respondenter, som har været i kontakt med Ølgod Tekniske Værker indenfor det seneste år. I alt 90 af de 192 respondenter har været i kontakt med Ølgod Tekniske Værker indenfor det seneste år.

Disse 90 er efterfølgende blevet spurgt, hvad deres henvendelse drejede sig om.

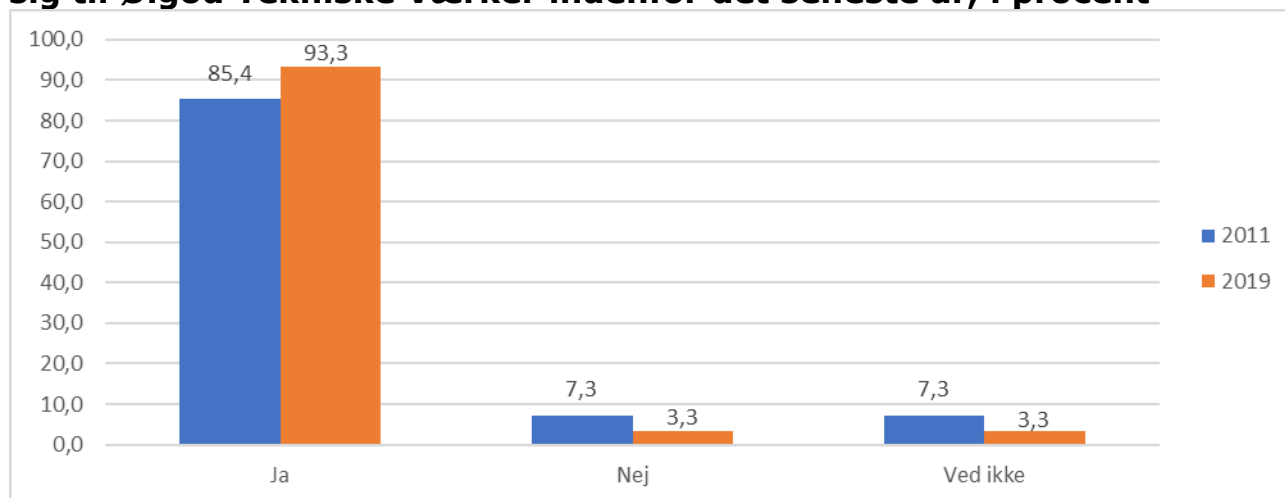
Figur 10: Hvad drejede din henvendelse til Ølgod Tekniske Værker sig om? De 90 kunder, som har henvendt sig til Ølgod Tekniske Værker indenfor det seneste år, i procent



Tallene viser, at 57,8 % af respondenterne har været i kontakt med Ølgod Teknisk Værker i forbindelse med målerudskiftning mens de resterende fordeler sig på en række andre områder. Det kunne tyde på, at der har været ekstraordinær meget kontakt i 2019 i forbindelse med det konkrete projekt omkring målerudskiftning.

De 90 som har henvendt sig, er som opfølgning blevet spurgt, om de fik hjælp med det samme. Spørgsmålet blev stillet til 41 respondenter i 2011, og de er derfor medtaget i figuren, som det også vil være tilfældet i de af de følgende spørgsmål, hvor spørgsmålene har været identiske.

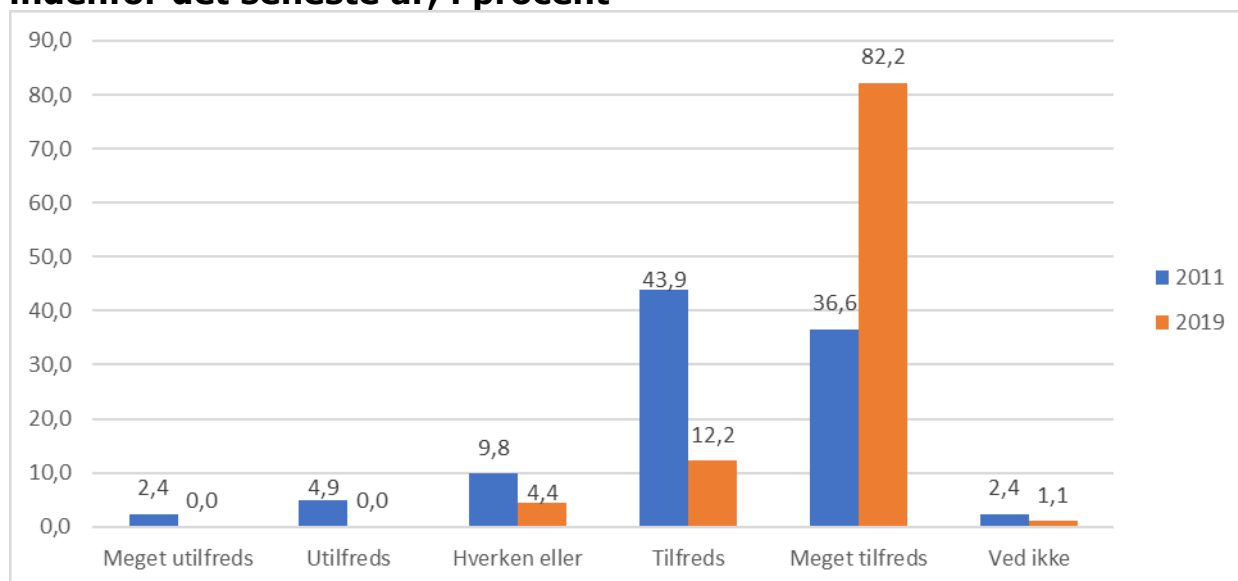
Figur 11: Fik du hjælp med det samme? De kunder, som har henvendt sig til Ølgod Tekniske Værker indenfor det seneste år, i procent



I lighed med 2011 er der en meget stor andel af respondenter, der føler, at de fik hjælp med det samme. Kun 3 af de 90 respondenter i 2019 svarer, at de ikke føler, de fik hjælp med det samme.

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

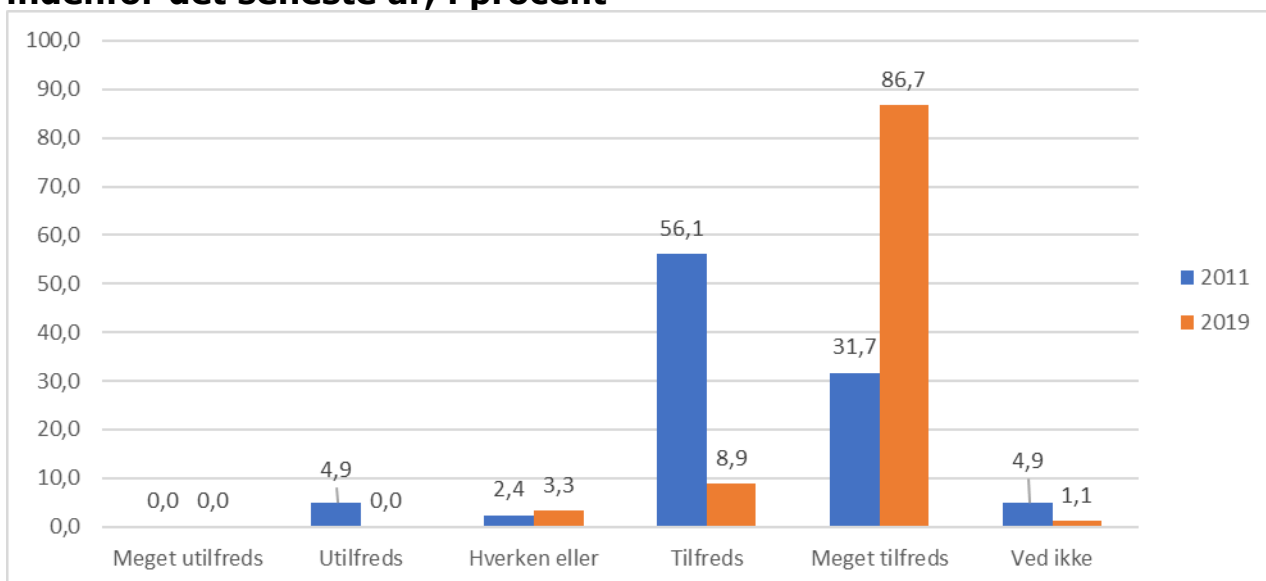
Figur 12: Hvor tilfreds var du med kompetencen hos dem du snakkede med? De kunder, som har henvendt sig til Ølgod Tekniske Værker indenfor det seneste år, i procent



Tallene viser, at i 2019 er der 94,4 % af respondenterne, der er tilfredse eller meget tilfredse med kompetencen hos dem, de snakkede med ved henvendelsen til Ølgod Teknisk Værker. Igen et meget højt tilfredshedsniveau.

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

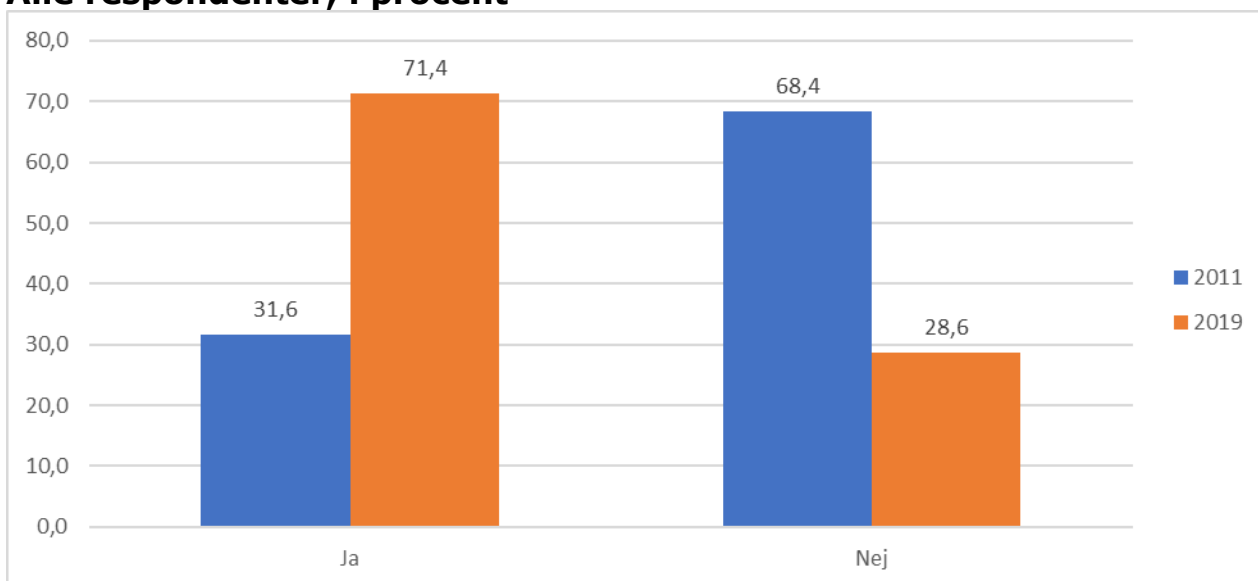
Figur 13: Hvor tilfreds var du med medarbejdernes evne til at hjælpe dig? De kunder, som har henvendt sig til Ølgod Tekniske Værker indenfor det seneste år, i procent



Tallene udviser igen en høj grad af tilfredshed. Der er ingen kunder som er utilfredse. 95,6 % af respondenterne er tilfredse eller meget tilfredse.

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

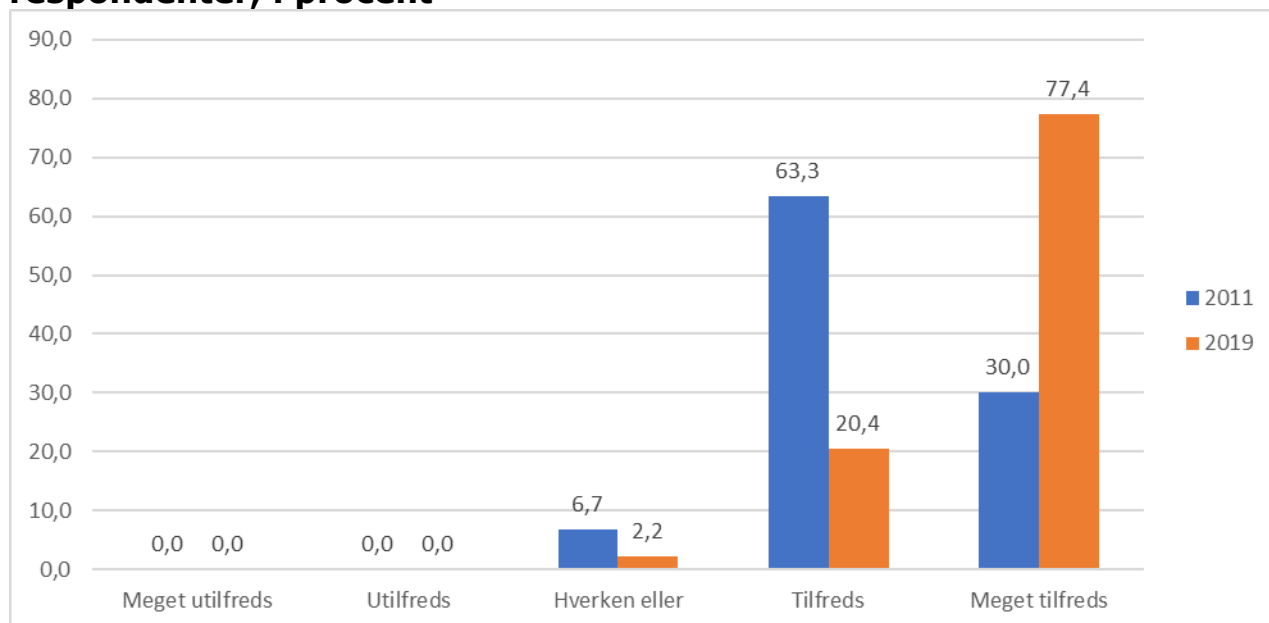
Figur 14: Har du haft besøg af en tekniker fra Ølgod Tekniske Værker? Alle respondenter, i procent



71,4 % af kunderne har i 2019 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 15: Hvor tilfreds var du med det arbejde der blev lavet? Alle respondenter, i procent



I lighed med 2011 er der en meget høj grad af tilfredshed med det arbejde, der bliver lavet i forbindelse med besøget af teknikeren fra Ølgod Teknisk Værker.

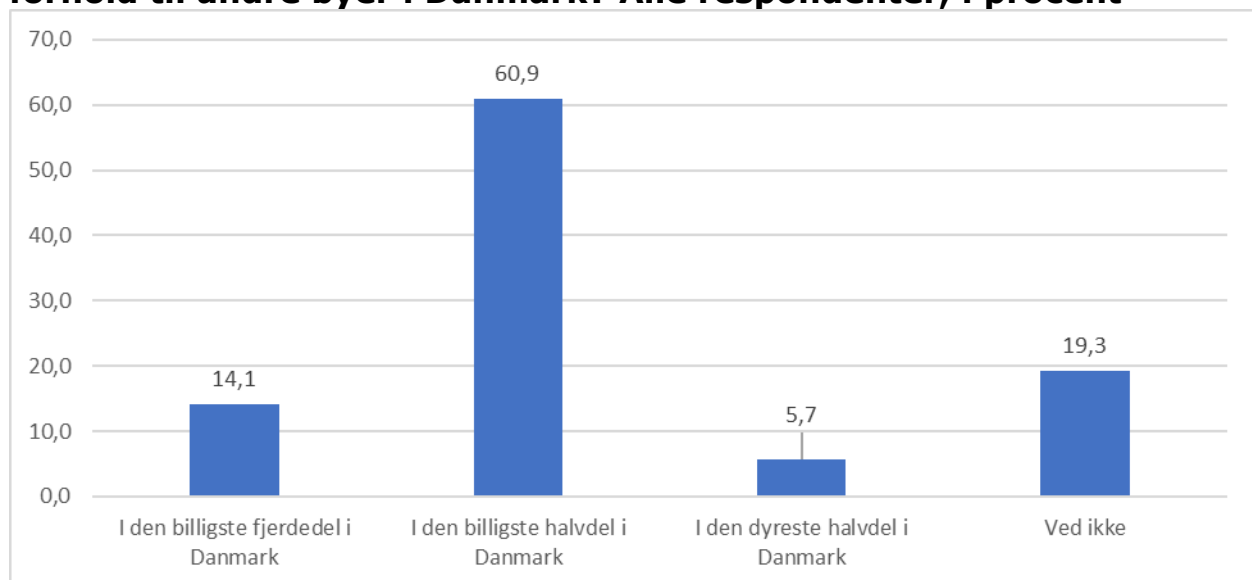
Generelt må det konkluderes, at kunderne er tilfredse med den kontakt, de har med Ølgod Tekniske Værker. Der er ingen respondenter, der er utilfredse.

2.6 Kendskab til prisen hos Ølgod Tekniske Værker

Respondenterne er blevet spurgt, om deres kendskab til henholdsvis vand- og fjernvarmeprisen fra Ølgod Tekniske Værker.

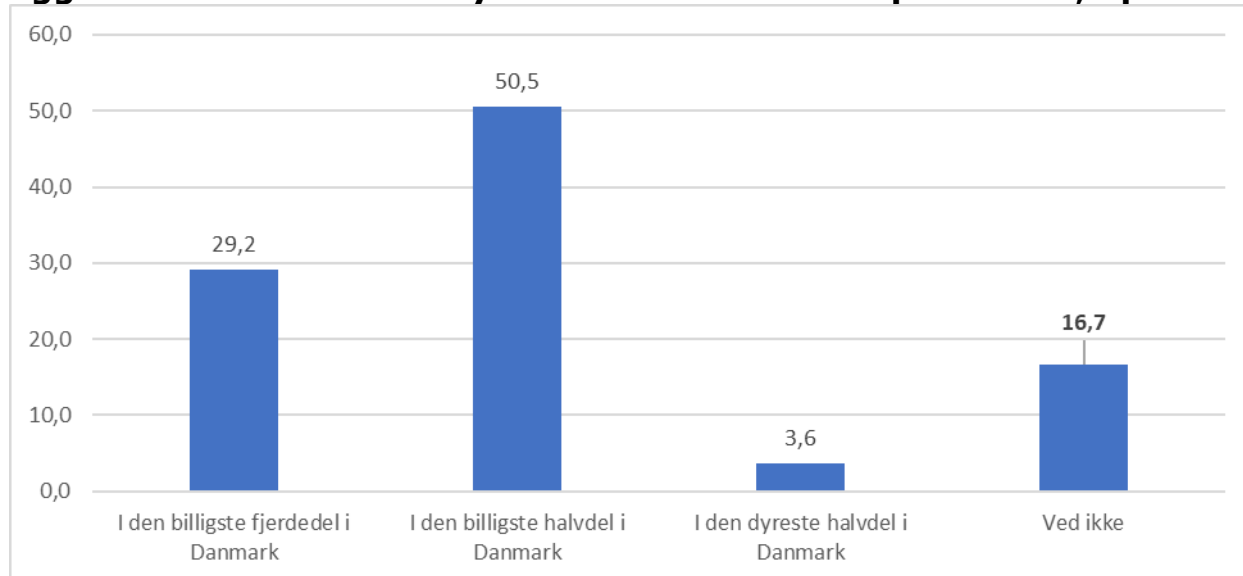
Svarkategorierne er blevet ændret i forhold til analysen i 2011, derfor kan der ikke sammenlignes med 2011 analysen.

Figur 16: I hvilken af følgende kategorier tror du vandprisen ligger i forhold til andre byer i Danmark? Alle respondenter, i procent



Hovedparten af respondenterne mener, at vandprisen ligger i den billigste halvdel i Danmark.

Figur 17: I hvilken af følgende kategorier tror du fjernvarmeprisen ligger i forhold til andre byer i Danmark? Alle respondenter, i procent



I lighed med vandprisen, mener størstedelen af respondenterne, at fjernvarmeprisen ligger i den billigste halvdel i Danmark. Der er dog her en større gruppe, der mener, at fjernvarmeprisen ligger i den billigste fjerdedel.

Tallene viser, at der kan være tegn på, at respondenterne ikke har kendskab til priserne i forhold til det øvrige Danmark. Det er ofte set i analyser for forskellige forsyningsselskaber i Danmark.

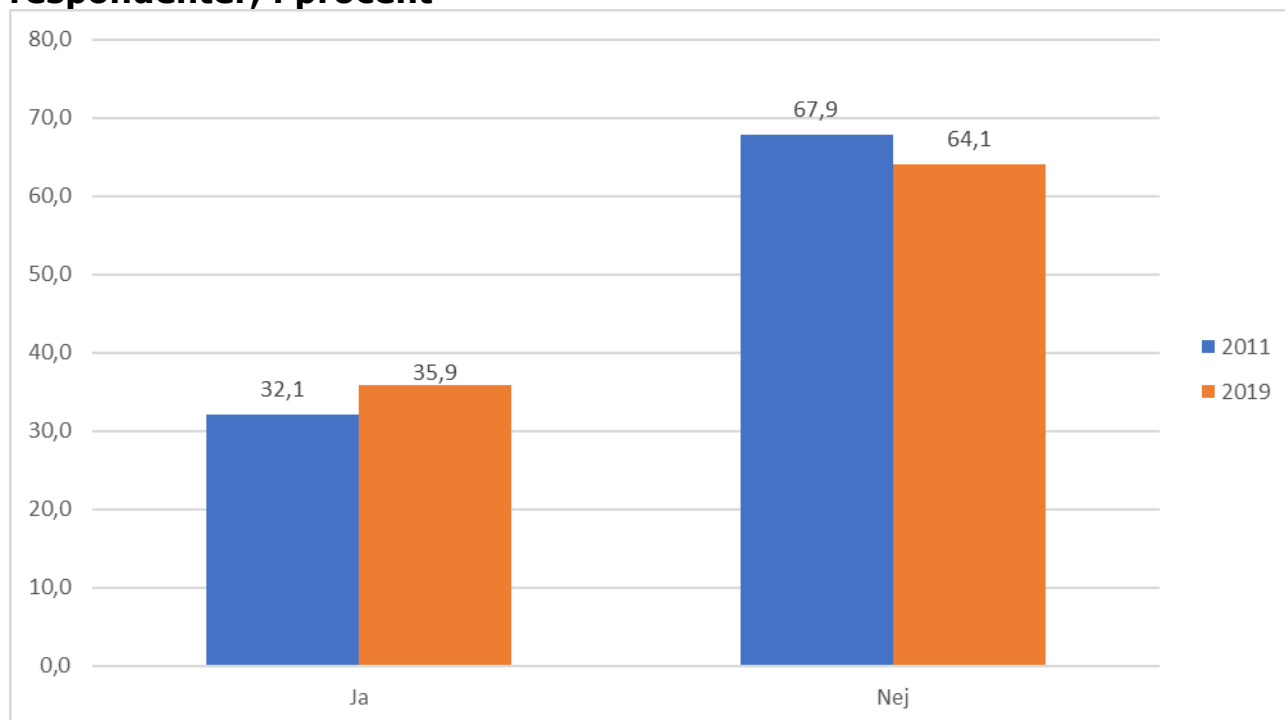
2.7 Kommunikation med kunderne

Ølgod Tekniske Værker vil gerne kommunikere med kunderne og bruger forskellige platforme til dette.

I dette afsnit vil vi se lidt nærmere på brugen af en række af disse blandt respondenterne.

Først vil vi se lidt nærmere på antallet af besøgene på hjemmesiden.

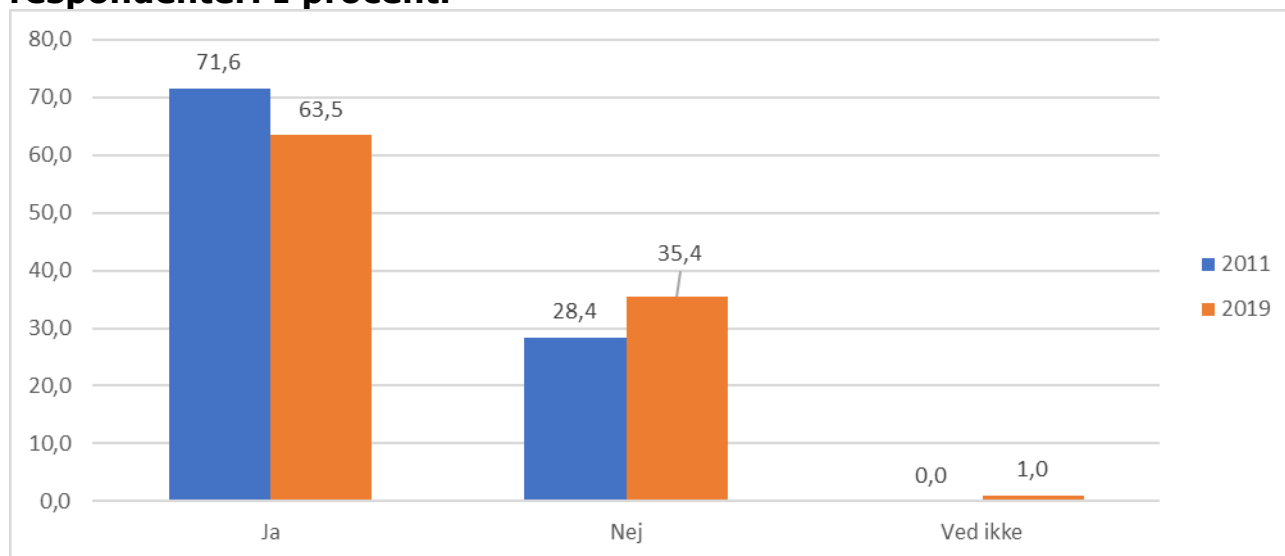
Figur 18: Har du besøgt Ølgod Tekniske Værkers hjemmeside? Alle respondenter, i procent



Udviklingen fra 2011 til 2019 viser, at det stort er det samme antal respondenter, der har besøgt Ølgod Tekniske Værkers hjemmeside. De som har besøgt hjemmesiden, er blevet spurgt, hvor tilfredse de er med hjemmesiden. Ingen respondenter er utilfredse med hjemmesiden, så de der besøger den er generelt tilfredse. Hvorvidt trafikken er tilfredsstillende afhænger af strategien med hjemmesiden og de øvrige kanaler, der bruges til kommunikation med kunderne.

Udover hjemmesiden bruger Ølgod Tekniske Værker også Ugeavisen som kommunikationskanal.

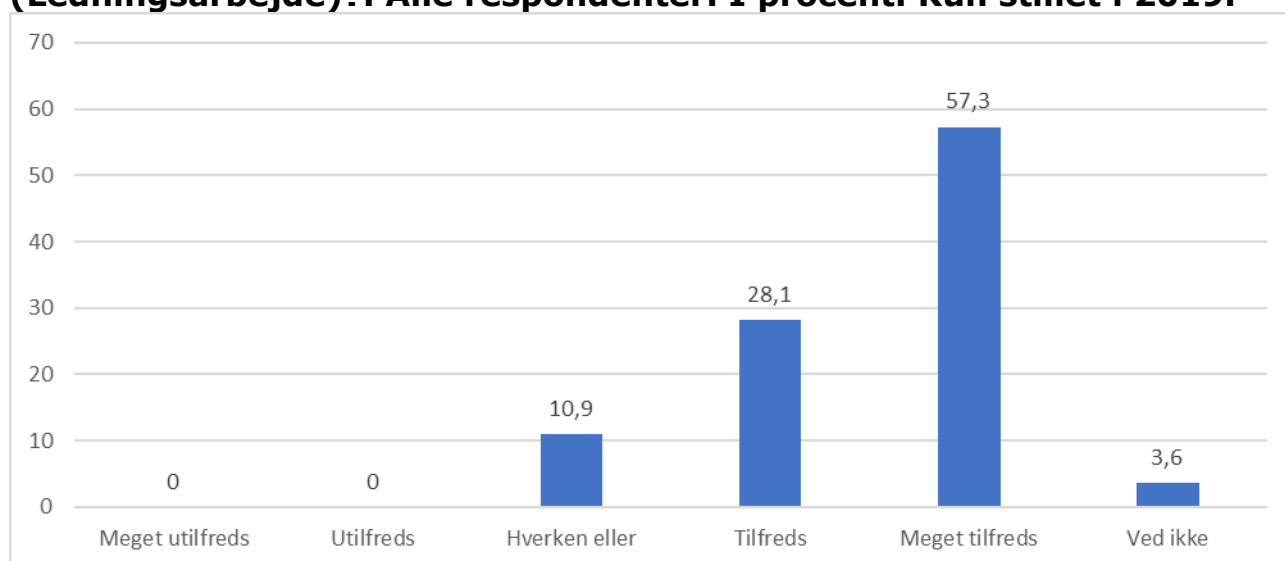
Figur 19: Læser du vores informationer i Ugeavisen?. Alle respondenter. I procent.



Tallene viser, at der er en relativ høj andel af respondenterne, der læser informationerne i Ugeavisen. Der er dog sket et fald fra 2011 til 2019. De som ikke læser informationerne, er blevet spurgt hvorfor. Her svarer de fleste, at de ikke læser Ugeavisen.

Det er vigtigt, at kommunikationen fra Ølgod Tekniske Værker opleves som god, når der er specielle situationer der vedrører kunderne. Respondenterne er derfor blevet spurgt, om hvordan de oplever informationer fra Ølgod Tekniske Værker ved ledningsarbejde.

Figur 20: Hvor tilfreds er du med den information du får fra Ølgod Tekniske Værker ved aflukninger i forsyningsnettet (Ledningsarbejde)?. Alle respondenter. I procent. Kun stillet i 2019.



Som figuren viser, er der også her stor tilfredshed med informationen fra Ølgod Teknisk Værker.

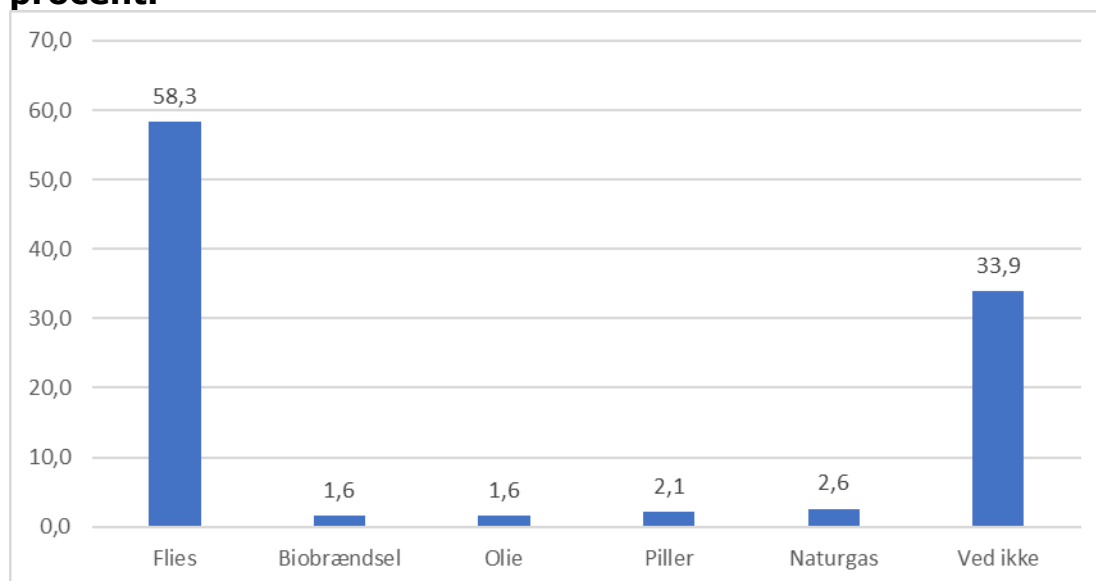
2.8 Brændsel nu og i fremtiden på Ølgod Tekniske Værker

Ølgod Tekniske Værker arbejder som alle andre forsyningselskaber med den miljømæssige vinkel.

Da Ølgod Teknisk Værker er ejet af forbrugerne er det selvfølgelig vigtigt at involvere dem i de miljømæssige tiltag, der bliver foretaget.

Respondenterne er derfor først blevet spurgt, om de ved hvad der er det mest anvendte brændsel til produktion af fjernvarme i dag.

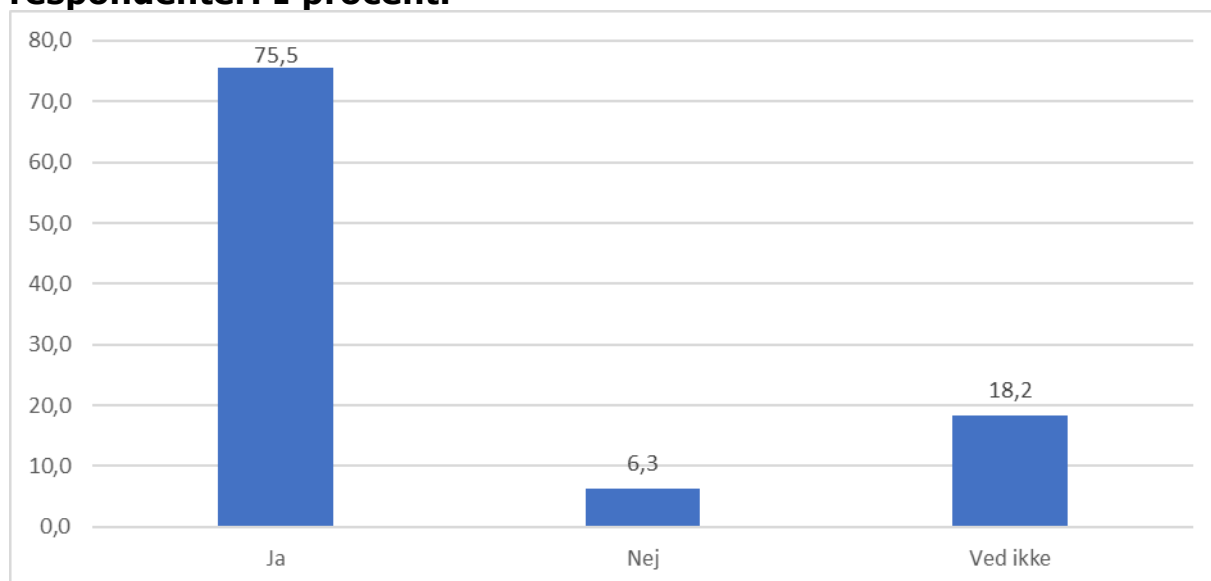
Figur 21: Ved du hvad der det mest anvendte brændsel til produktion af fjernvarme hos Ølgod Teknisk Værker? Alle respondenter. I procent.



58,3 % procent af respondenterne svarer Flies som det mest anvendte brændsel til produktion af Fjernvarme. 33,9 % af respondenterne svarer ved ikke til dette spørgsmål. Der er altså tegn på, at respondenterne i forholdsvis høj grad godt er klar over, hvad det mest anvendte brændsel er til produktion af fjernvarme.

For at undersøge interessen for yderligere miljømæssige tiltag er respondenterne blevet spurgt, om de ser et stort solvarme anlæg eller en stor varmepumpe som en fremtidig energikilde til fjernvarmeforsyningen i Ølgod.

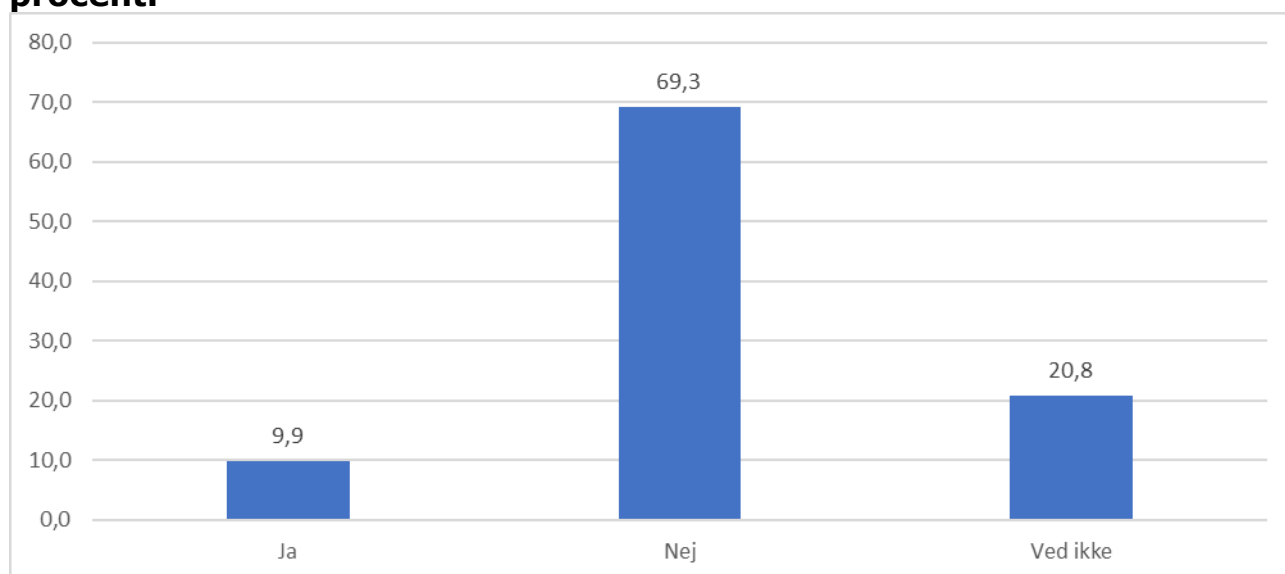
Figur 22: Ser du et stort solvarme anlæg eller stor varmepumpe som en fremtidig energikilde til fjernvarmeforsyningen i Ølgod?. Alle respondenter. I procent.



Tallene viser, at respondenterne godt kunne se et solvarme anlæg eller en stor varmepumpe som fremtidig energikilde. Der er derfor ikke noget, der tyder på, at kunderne vil være imod sådan en investering i fremtiden.

Som afslutning på analysen er respondenterne blevet om at vurdere om de mener, at der inden for de sidste 20 år er fundet pesticider eller biocider i drikkevandet hos Ølgod Vandværk.

Figur 23: Er der inden for de sidste 20 år fundet pesticider eller biocider i drikkevandet hos Ølgod Vandværk? Alle respondenter. I procent.



9,9 % mener, at der inden for de sidste 20 år er fundet pesticider eller biocider i drikkevandet, mens 69,3 % mener, at det er der ikke. De sidste 20,8 % svarer ved ikke til spørgsmålet.

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 er en stor gruppe af respondenterne, der ikke har kendskab til ejerforholdene omkring Ølgod Tekniske Værker. Så hvis det er noget, der er vigtigt, kunne der være en informationsopgave omkring dette.

Cirka 20 % af respondenterne anvender eForsyning. De som ikke gør det, svarer typisk, at de ikke kender til eForsyning. Der kunne derfor også her være en informationsopgave for at hjælpe kunderne i gang med eForsyning.