



Rapport

Befolkningsundersøkelse om vektlegging av kompetanse ved innkjøp av håndverkstjenester



Laget for

Lavenergiprogrammet

Ipsos MMI

September 2015

Innhold

1. Prosjektinformasjon og sammendrag.....	1
1.1 Prosjektinformasjon	1
Bakgrunn.....	1
Om undersøkelsen	1
1.2 Sammendrag	2
2. Sjekk av håndverkere og firma	4
3. Tilfredshet, kvalifikasjoner og utfordringer	6
3.1 Tilfredshet med bruk av håndverkere	6
3.2 Egne kvalifikasjoner ved valg av håndverker.....	7
3.3 Frykt for feil og avvik	9
4. Energitiltak	11
5. Innføring av kunnskapsbevis blant håndverkere	12
5.1 Holdninger til kunnskapsbevis	12
5.2 Hvem bør ha kunnskapsbevis?	14
5.3 Hva bør et kunnskapsbevis inneholde?	14
5.4 Kunnskapsbevis for elektriker	15
5.5 Kunnskapsbevis for rørlegger	16
5.6 Kunnskapsbevis for tømrer/snekker	17
5.7 Hvem bør stå bak et kunnskapsbevis?	18
6. Hva er viktigst ved valg av håndverkere?	20
6.1 Om metoden	21
6.2 Legge om/ etterisolere tak.....	22
6.3 Skifte ytterkledning, vinduer og/eller etterisolere vegger	24
6.4 Installere vannbåren varme.....	26
6.5 Oppgradere el-anlegg inkludert installasjon av styringssystem for energieffektivitet....	28
7. Beskrivelse av utvalget.....	30

Figurliste

Figur 1 Hva sjekket du sist gang du valgte håndverker, og hva vil du sjekke neste gang? _____	4
Figur 2 Sist gang du brukte håndverkere, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med arbeidet du fikk utført av ... ? Base: Har brukt de ulike håndverkerne _____	6
Figur 3 Hvor lett eller vanskelig synes du det er å finne et godt håndverkerfirma når det gjelder? ____	7
Figur 4 Hvor kvalifisert føler du at du er når du skal velge følgende håndverkere? _____	8
Figur 5 Hvor kvalifisert føler du at du er til å vurdere en jobb som er gjort av: _____	8
Figur 6 Hva er du redd for skal gå galt i forbindelse med bruk av håndverkere? _____	9
Figur 7 Har du opplevd råte/mugg/fuktproblemer i huset som følge av feil utført oppussings-/renovasjonsarbeid av en håndverker? _____	10
Figur 8 Har du utført/planlegger du å utføre noen av disse energiltakene i forbindelse med oppussing/renovering? _____	11
Figur 9 Synes du det vil være positivt eller negativt med et slikt kunnskapsbevis? _____	12
Figur 10 Hvorfor synes du det vil være positiv med et slikt kunnskapsbevis? Base: Svært eller ganske positive til kunnskapsbevis (N=518) _____	13
Figur 11 Hvem er det viktigst for deg har kunnskapsbevis? _____	14
Figur 12 Hvis et slikt kunnskapsbevis skal være nyttig for deg, hva bør det inneholde? _____	15
Figur 13 Dersom et slikt kunnskapsbevis blir innført, kan det oppleves viktigere for noen typer arbeid. Når det gjelder elektrikere, for hvilke typer arbeid er kunnskapsbevis viktig? _____	16
Figur 14 Dersom et slikt kunnskapsbevis blir innført, kan det oppleves viktigere for noen typer arbeid. Når det gjelder rørleggere, for hvilke typer arbeid er kunnskapsbevis viktig? _____	17
Figur 15 Dersom et slikt kunnskapsbevis blir innført, kan det oppleves viktigere for noen typer arbeid. Når det gjelder tømrer/snekker, for hvilke typer arbeid er kunnskapsbevis viktig? _____	17
Figur 16 Hvem bør stå bak for at ordningen med et slikt kunnskapsbevis skal være troverdig? ____	18
Figur 17 Hvor stor tillit ville du hatt til et kunnskapsbevis dersom dette er utstedt av? _____	19
Figur 18 Hva er viktigst for deg når du skal velge håndverkere til: å legge om/etterisolere tak? ____	22
Figur 19 Hva er viktigst for deg når du skal velge håndverkere til: å skifte ytterkledning, vinduer og/eller etterisolere vegger? _____	24
Figur 20 Hva er viktigst for deg når du skal velge håndverkere til: å installere vannbåren varme? ____	26
Figur 21 Hva er viktigst for deg når du skal velge håndverkere til: å oppgradere el-anlegg inkludert installasjon av styringssystem for energieffektivitet? _____	29
Figur 22 Har du brukt håndverkere til å utføre arbeid i egen bolig i løpet av de siste 10 årene? ____	30
Figur 23 Når brukte du sist håndverkere til å utføre arbeid i egen bolig? Base: Har brukt håndverkere til å utføre arbeid i egen bolig de siste 10 årene (N=594) _____	30
Figur 24 Kommer du til å bruke håndverkere til å utføre arbeid i egen bolig i løpet av de neste 12 månedene? _____	31
Figur 25 Hva slags type arbeid har du fått utført av håndverkere? Base: Har brukt håndverker til arbeid i egen bolig de siste 10 år (N=594) _____	31
Figur 26 Hva slags arbeid tenker du å få utført av håndverkere? Base: Kommer kanskje eller helt sikkert til å bruke håndverkere i egen bolig neste 12 mnd. (N=506) _____	32
Figur 27 Omtrent hvor mye har du brukt på håndverkere de siste ti årene? _____	32
Figur 28 Hvilke typer håndverkere har du benyttet eller kommer du til å benytte? _____	33
Figur 29 Sentralitet _____	33
Figur 30 Hvilken type bolig bor du i? _____	33



1. Prosjektinformasjon og sammendrag

1.1 Prosjektinformasjon

Bakgrunn

Lavenergiprogrammet er et samarbeid mellom statlige etater og byggenæringen. Programmet skal heve kompetansen om energieffektivisering og energiomlegging hos den profesjonelle delen av byggenæringen. Bak programmet står Byggenæringens Landsforening (BNL), Norske arkitekters landsforening, Virke, Norsk Teknologi, EI og It forbundet, Husbanken, Enova, Direktoratet for byggkvalitet, Norges vassdrags- og energidirektorat og Statsbygg.

Denne rapporten presenterer funn fra en undersøkelse gjennomført av Ipsos MMI på oppdrag for Lavenergiprogrammet. Formålet med undersøkelsen har vært å avdekke *betydningen av kompetanse for innkjøp av håndverkstjenester*. Undersøkelsen kartlegger hva folk legger vekt på ved valg av håndverker og tilfredshet og erfaring med bruk av håndverkere. Resultatene skal brukes som kunnskapsgrunnlag i Lavenergiprogrammets arbeid med å utvikle et kompetansebevis for håndverkere. Undersøkelsen har derfor også kartlagt holdninger til innføringen av et slikt kompetansebevis.

Om undersøkelsen

Datainnsamlingen er gjennomført i Ipsos MMIs webpanel, som er representativt for den norske web-befolkningen. Feltarbeidet foregikk i perioden 17. juni til 2. juli 2015. 646 personer har besvart undersøkelsen. Målgruppen for undersøkelsen er personer som enten har brukt håndverker i egen bolig de siste ti årene, eller planlegger å gjøre det i løpet av de neste tolv månedene. Det er kun gjort intervjuer med respondenter som bor i enebolig, tomannsbolig eller rekkehus.

I denne rapporten beskriver og diskuterer vi resultatene fra undersøkelsen. Kapitlene i rapporten er strukturert etter de ulike temaene i spørreskjemaet. Signifikante forskjeller mellom ulike undergrupper i forhold til gjennomsnittet er kommentert i teksten. Ansvarlig for undersøkelsen i Ipsos MMI er Sara Thorvik Andersson og Nicolai Løvvik. Kontaktperson i Lavenergiprogrammet er Christine Karlsen.

1.2 Sammendrag

Målet med undersøkelsen har vært å kartlegge behovet og danne grunnlaget for utviklingen av et kunnskapsbevis for håndverkere. Resultatene vil kunne brukes som en nullpunktsundersøkelse, i tillegg til beslutnings- og faktagrunnlag for Lavenergiprogrammet sitt arbeid med et kompetansebevis.

Følgende temaer er kartlagt:

1. Hva undersøkes om firma og håndverker når vi velger hvem som skal utføre arbeid i egen bolig?
2. Tilfredshet med bruk av håndverkere, egne kvalifikasjoner ved valg og vurdering av håndverker, samt frykt for feil og mangler ved gjennomføring av prosjekt
3. Gjennomføring av energiltak
4. Innføringen av et kunnskapsbevis for håndverkertjenester
5. Hva er viktigst når vi velger håndverker?

Firmaets referanser er det flest undersøkte sist de valgte håndverkere. Selv om mange nok undersøker godt før de tar beslutningen om hvem som skal utføre oppdraget, er det så mange som 40 % som ikke sjekket noe om firmaet/utføreren sist de valgte håndverker.

De aller fleste er fornøyd med arbeidet de fikk utført sist de brukte håndverkere, og de som opplever det lett å finne et godt håndverkerfirma er gjennomgående mer fornøyd enn de som synes prosessen er vanskelig. I utvalget oppleves det lettere å finne et godt håndverkerfirma når det gjelder elektriker og rørlegger enn tømmer/snekker.

Til tross for dette vurderer flere seg kvalifisert til å velge og vurdere arbeidet utført av tømmer/snekker, sammenlignet med elektriker og rørlegger.

Det er flere ting som kjennetegner den delen av befolkningen som føler seg kvalifisert til å velge håndverker. De bor gjerne på et tettsted eller på landet, og de er generelt sett mindre redde for at ting skal gå galt i forbindelse med oppussing. De baserer seg i tillegg i større grad på referanser og kjennskapet de har til håndverkerne fra før, snarere enn å sjekke godkjenninger, sertifiseringer, kursbevis eller lignende når de skal velge firma til å utføre håndverkertjenester i egen bolig.

De som *ikke* føler seg kvalifisert til å velge håndverker eller vurdere jobben som er gjort bor gjerne i byer. De baserer seg i mindre grad på referanser og i større grad på firmaets godkjenninger, sertifiseringer, kursbevis eller lignende når de skal velge håndverker.

Generelt er varmpumpe til oppvarming (23 %) og energieffektivt utstyr/hvitevarer (18 %) de mest populære energiltakene. Energiltak virker å ha økt i popularitet de siste årene. Jo kortere tid det er siden håndverkere ble brukt i egen bolig, jo større sjanse er det for at prosjektet også innebar energiltak.

Fire av fem i utvalget er positive til innføringen av et kunnskapsbevis som dokumenterer at håndverkeren har bestått en test. Dette oppleves som et positivt tiltak fordi det vil dokumentere og sikre kompetanse, bidra til kvalitetssikring og skape trygghet ved bruk av håndverkere.

Det er bred enighet om at det er håndverkeren som skal utføre jobben som bør inneha kunnskapsbeviset, og flest ønsker at kunnskapsbeviset skal inneholde godkjenninger, sertifiseringer, kursbevis eller lignende (67 %), samt sentral godkjenning/ mesterbrev (51 %) og en bestått kunnskapstest (47 %).

Et flertall mener staten/myndighetene bør stå bak ordningen med kunnskapsbevis for at det skal være troverdig. Blant de nevnte har Direktoratet for byggkvalitet størst tillit som avsender av et kunnskapsbevis.

Generelt tyder resultatene på at et kunnskapsbevis som bekrefter at håndverkeren er godt kvalifisert innenfor utvalgte områder av sitt fag, vil forenkle valg av håndverker. Dette gjelder særlig for de som i dag ikke føler de har tilstrekkelige kvalifikasjoner til å vurdere på egen hånd. Kunnskapsbeviset bør vise at håndverkeren har bestått en test og dokumentert at han har kunnskap og ferdigheter innenfor noen områder av sitt fag som ligger over minimum,

Når vi ber respondentene vurdere hva som er viktigst når de skal velge håndverkere til å gjennomføre ulike definerte prosjekt, finner vi gjennomgående at «*leveransens kvalitet*» viktig for alle, og oppleves viktig uavhengig av egen opplevd kompetanse

Det at man har tidligere god erfaring med firmaet/håndverkere er relativt viktigere blant de som selv mener de er kvalifisert til å velge håndverker, samt til å vurdere jobben gjort av håndverkeren i etterkant. Det er også en tendens til at de som bor på mindre steder legger mer vekt på dette enn de som bor i byene. Dette underbygger funnene fra undersøkelsen i sin helhet.

Motsatt tendens finner vi for det at prosjektet blir inspisert og godkjent av fagperson etter at jobben er gjort. Dette oppleves viktigere for de som bor i byer, i tillegg til de som selv mener de ikke er tilstrekkelig kvalifiserte til å velge håndverker eller vurdere denne jobben i etterkant.

Det at håndverkerne har kunnskapsbevis er gjennomgående viktigere blant de som i dag undersøker registrering i registre, godkjenning/sertifiseringer og lignende før de velger håndverker.

2. Sjekk av håndverkere og firma

En viktig del av undersøkelsen har vært å få kunnskap om hvilke undersøkelser boligeiere gjør når de skal velge håndverker til å gjennomføre en jobb. Det er i tillegg kartlagt hva folk planlegger å undersøke neste gang de skal bruke håndverkere i egen bolig.

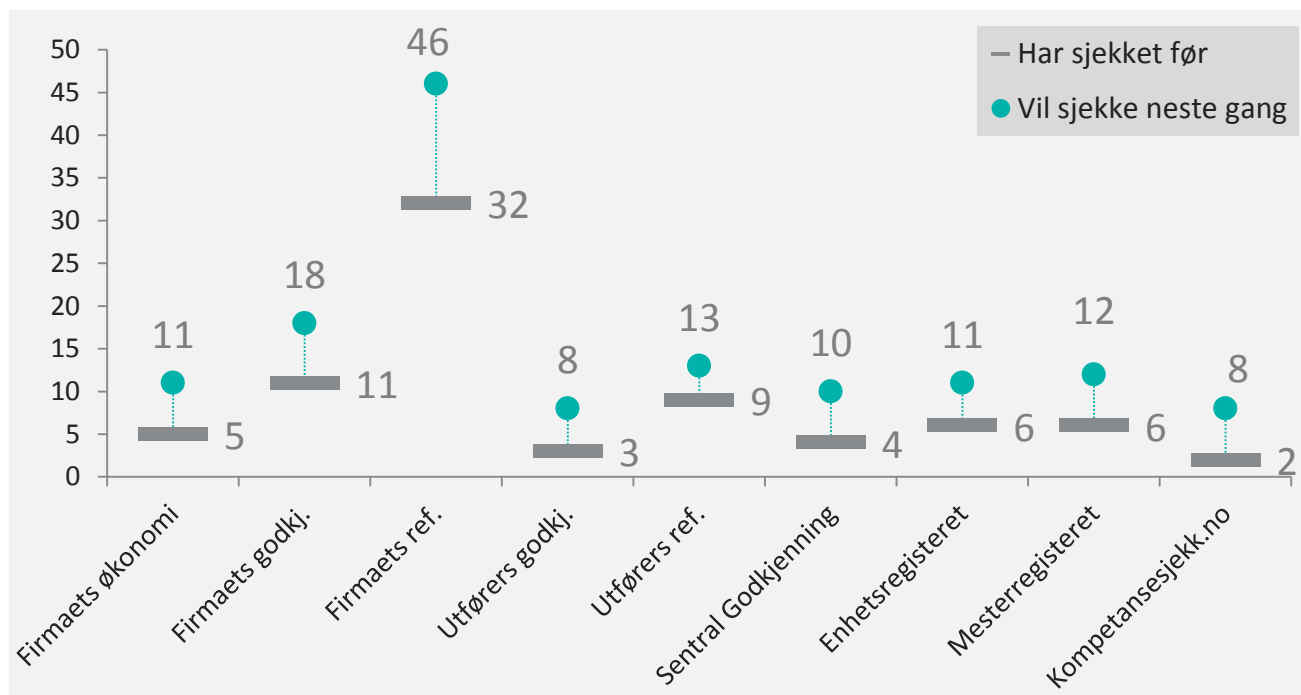
Firmaets referanser (32 %), firmaets godkjenninger, sertifiseringer, kursbevis eller lignende (11 %) og utførers referanser (9 %), er det flest sjekket før de valgte firma sist de brukte håndverker.

Det er særlig de som har brukt mindre enn 50 000 på håndverkere de siste ti årene som ikke sjekket noe sist gang de valgte håndverker. 60 % sjekket ingen av de listene tingene. Blant de som har brukt 500 000 kroner eller mer er andelen som svarer «ingen av disse» 20 %.

Generelt finner vi at de som bor på landet har sjekket og planlegger å sjekke færre ting enn de som bor i byer.

En gjennomgående trend er at de som faktisk undersøkte noe om firmaet sist gang de brukte håndverker, er mer fornøyd med arbeidet som ble utført. Vi finner også at andelen som sjekker minst én av de listede tingene er høyere blant de som mer nylig har brukt håndverkere til å utføre arbeid i egen bolig, enn de som sist gjorde det for 5-10 år siden.

Figur 1 Hva sjekket du sist gang du valgte håndverker, og hva vil du sjekke neste gang?



Som figur 1 illustrerer er det langt flere som vil undersøke de ulike tingene neste gang de skal velge håndverker, sammenlignet med hva som ble gjort sist. Det kan ikke utelukkes at dette skyldes manglende kunnskap om ulike typer dokumentasjon, godkjenninger og registre over håndverksfirmaer. Det kan også være tilfelle at det ved forrige korsvei var slik at de ikke hadde nok tilbydere til å kunne gjøre et reelt valg mellom flere håndverkere.

Likevel er det slik at 23 % av de spurte *ikke* vil undersøke noe ved valg av håndverker. De som oppgir at de var misfornøyd sist gang de brukt håndverker vil i større grad enn andre gjøre undersøkelser. Det ser ut til at en del må oppleve feil eller mangler i leveransen for å forstå viktigheten av kvalitetssikret arbeid.

Ikke overraskende viser resultatene en sammenheng mellom hvordan det er å skulle finne rett håndverkerfirma og hvilke undersøkelser man vil gjøre neste gang det er aktuelt å kjøpe håndverkstjenester. De som synes det er vanskelig å finne et godt håndverkerfirma oppgir i større grad at de vil gjøre undersøkelser neste gang, enn de som synes dette er lett. Det samme mønsteret gjelder de som ikke føler seg kvalifisert til å velge håndverker.

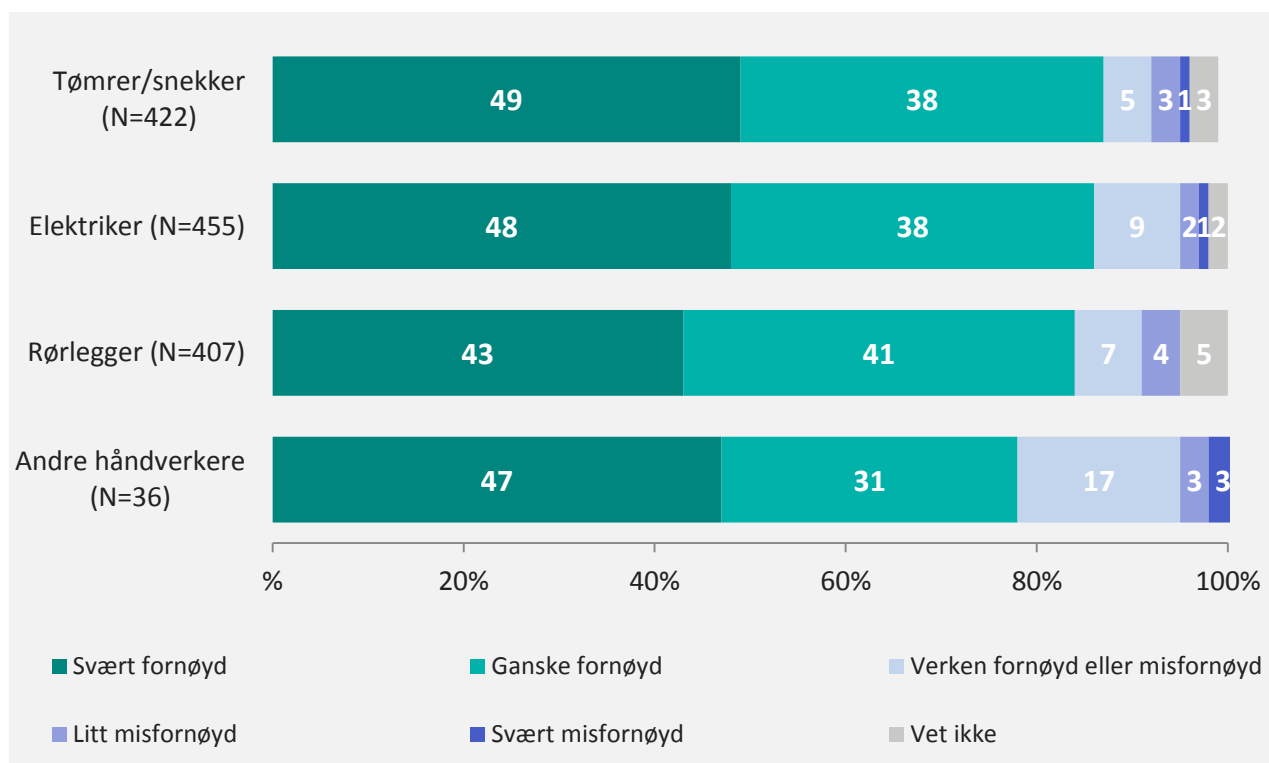
3. Tilfredshet, kvalifikasjoner og utfordringer

I forrige kapittel omtalte vi hva folk gjør før de skal et håndverkerfirma til en jobb. I dette kapitlet viser vi resultater som har å gjøre med *prosessen* rundt bruk av håndverkere, som tilfredshet med håndverkere, valg av riktig håndverker, og selvopplevde kvalifikasjoner for å skulle vurdere en jobb utført av en håndverker. I tillegg ser vi på hva folk frykter kan gå galt i forbindelse med et oppussingsprosjekt, og om det har skjedd råteskader i forbindelse med feilleveranse fra håndverkere.

3.1 Tilfredshet med bruk av håndverkere

De aller fleste er fornøyd med arbeidet de fikk utført sist de brukte håndverkere. De som opplevde at det lett å finne et godt håndverkerfirma er gjennomgående mer fornøyd enn de som synes den prosessen er vanskelig. Dette gjelder for alle typer håndverkere som er målt. Resultatene viser samme trend når vi sammenligner de som føler seg kvalifisert til å velge og vurdere håndverkere, med de som ikke føler seg kvalifisert til å velge og vurdere.

Figur 2 Sist gang du brukte håndverkere, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med arbeidet du fikk utført av ... ? Base: Har brukt de ulike håndverkerne



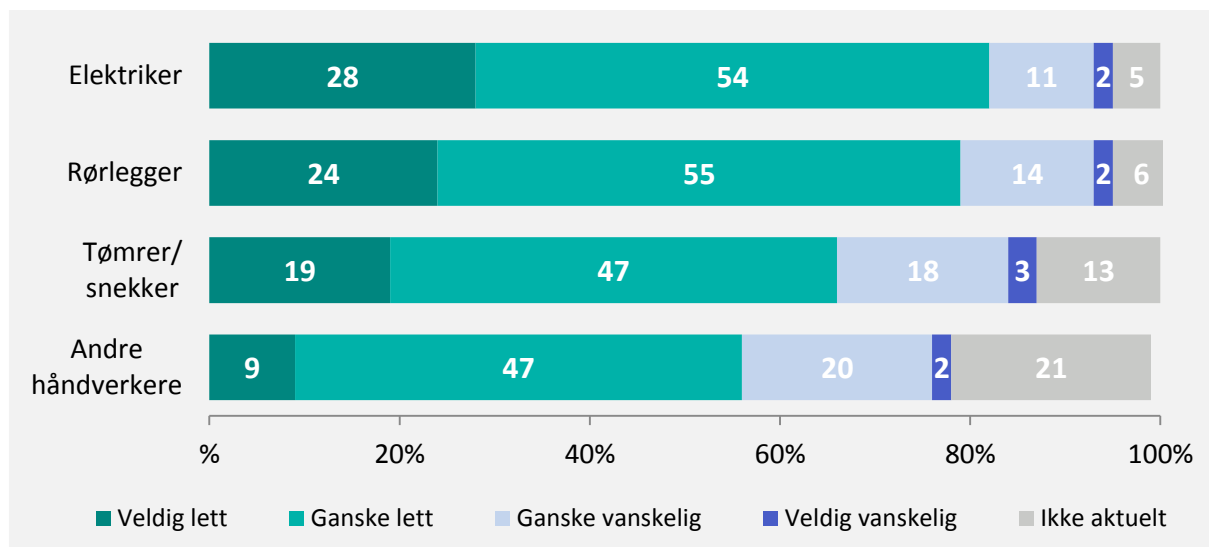
3.2 Egne kvalifikasjoner ved valg av håndverker

I figur 3 ser vi at det oppleves lettere å finne et godt håndverkerfirma når det gjelder elektriker og rørlegger enn tømrer/snekker. 82 % opplever det veldig eller ganske lett å finne et godt håndverkerfirma når det gjelder elektrikere, 79 % når det gjelder rørleggere og 66 % når det gjelder tømrer/snekker.

Personer som bor på landet synes det er lettere å finne et godt håndverkerfirma enn personer som bor i store byer. Det er også et mønster at de som allerede har benyttet håndverkeren synes det er enklere å finne et godt håndverkerfirma med de respektive håndverkerne. Resultatene viser også at de som føler seg kvalifisert til å velge håndverker synes det er lettere å finne et godt håndverkerfirma, enn de som ikke føler seg kvalifisert til å velge. Dette gjelder i tillegg de som føler seg kvalifisert til å vurdere jobben gjort i etterkant.

Dataene forklarer ikke hvorfor befolkningen vurderer det lettere å finne et godt håndverkerfirma når det gjelder elektriker/rørlegger sammenlignet med tømrer/snekker. Dette kan være flere årsaker til dette, blant annet vet vi at det er flere krav til individuelle sertifiseringer for elektrikere og rørleggere. Dette kan være med å forenkle prosessen med å finne frem til et godt håndverkerfirma.

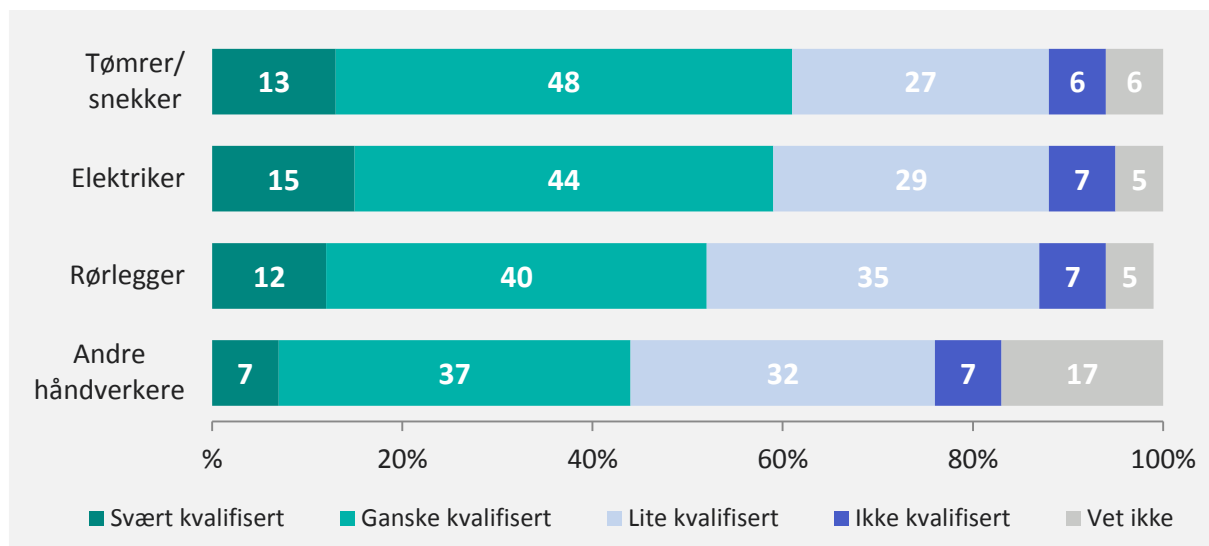
Figur 3 Hvor lett eller vanskelig synes du det er å finne et godt håndverkerfirma når det gjelder?



Et flertall mener de er kvalifisert til å velge tømrer/snekker (61 %), tett fulgt av elektriker (59 %) og rørlegger (52 %). De selvopplevde kvalifikasjonene er høyere på landet enn de er i byene, dette gjelder for alle de målte håndverkergruppene.

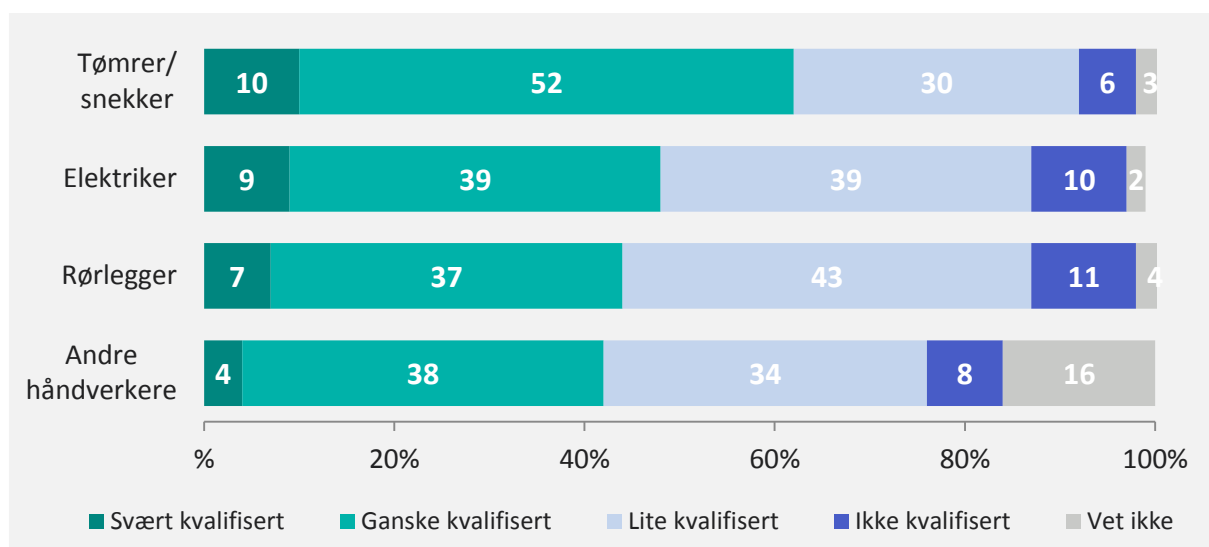
Gode, selvopplevde kvalifikasjoner samvarierer med hvor lett folk synes det er å finne et godt håndverkerfirma, både hva gjelder valg og vurdering av håndverkere.

Figur 4 Hvor kvalifisert føler du at du er når du skal velge følgende håndverkere?



Det er også slik at en høyere andel føler seg kvalifisert til å vurdere jobben gjort av en tømrer/snekker (62 %) enn elektriker (48 %) og rørlegger (44 %). Det er ingen klar sammenheng mellom disse kvalifikasjonene og tilfredshet med gjennomføringen sist de brukte håndverkergruppen, men vi finner også her at en høyere andel av de som synes det er lett å finne gode håndverkerfirma også føler seg kvalifisert til å vurdere jobben som er gjort i etterkant.

Figur 5 Hvor kvalifisert føler du at du er til å vurdere en jobb som er gjort av:

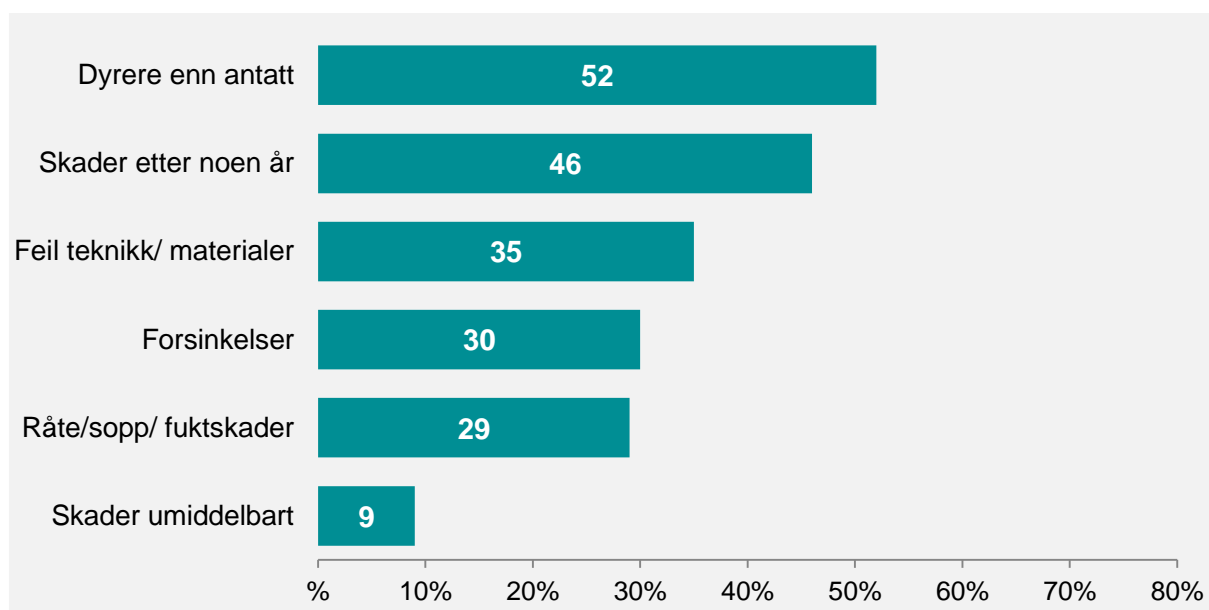


3.3 Frykt for feil og avvik

Videre har undersøkelsen kartlagt hva som oppleves som utfordringer eller problemer ved selve utførelsen av en håndverksjobb. Høyere pris enn antatt (52 %), skader etter noen år (46 %) og feil bruk av teknikk/ materialer (35 %) er det flest er redd for skal gå galt i forbindelse med bruk av håndverkere. Antall svar øker med hvor mye penger som totalt er brukt på håndverkere de siste ti årene, slik at de som har brukt 500 000 kroner eller mer har høyere andeler på alle de nevnte svaralternativene. Frykten for ting som skal gå galt er også vesentlig høyere i byer enn den er på landet.

Gjennomgående viser svarfordelingen at de som var fornøyd med arbeidet de fikk utført sist gang de brukte håndverkere i mindre grad er redd for at noe skal gå galt når de bruker håndverkere, enn de som ikke var fornøyd. Samme tendens finner vi når vi spør om de synes det er lett eller vanskelig å finne et godt håndverkerfirma – blant de som synes det er lett er en langt mindre andel redd for at noe skal gå galt enn blant de som synes det er vanskelig. Tilsvarende gjelder også for kvalifikasjoner hva gjelder valg og vurdering av håndverkere, de som vurderer egne kvalifikasjoner som gode er mindre redd for at ting skal gå galt enn de som vurderer egne kvalifikasjoner som dårlige.

Figur 6 Hva er du redd for skal gå galt i forbindelse med bruk av håndverkere?

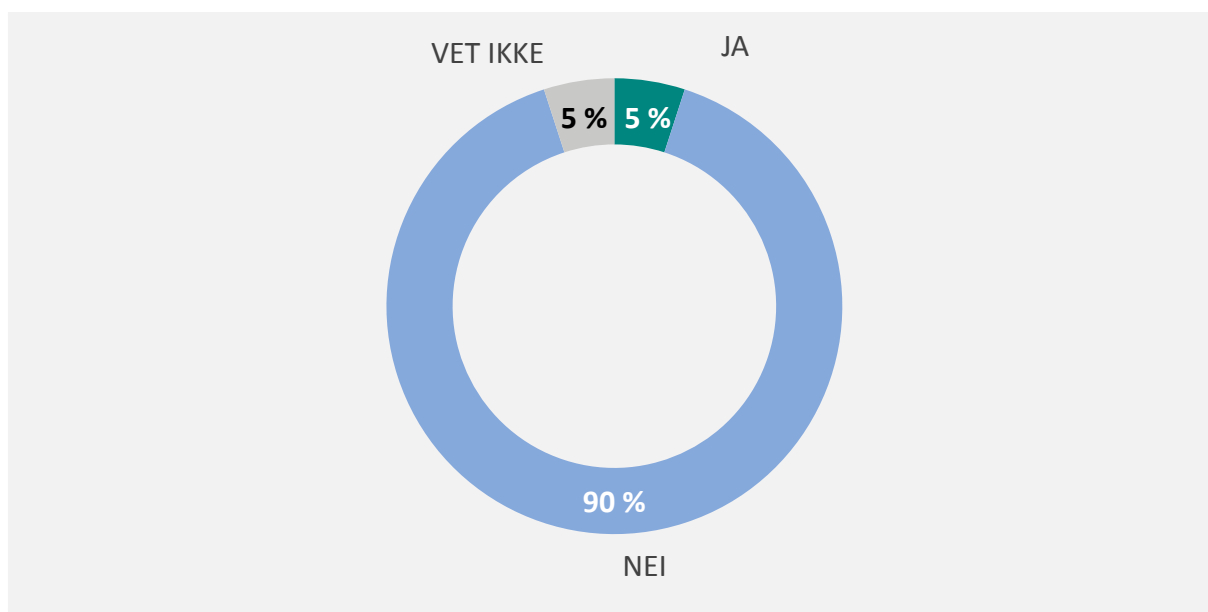


5 % av utvalget har opplevd råte, mugg eller fuktproblemer i huset som følge av feil utført arbeid av en håndverker, og ytterligere 5 % er usikre på om det har skjedd.

Det er særlig de som synes det er vanskelig å finne et godt håndverkerfirma som også har opplevde råte/mugg/fuktproblemer i huset som følge av feil utført oppussings- eller renovasjonsarbeid av en håndverker. Samme tendens finner vi blant de som ikke føler seg kvalifisert til å velge/vurdere håndverkere. Her er også andelen som svarer «vet ikke» høyere.

Det er særlig blant de som ikke føler seg kvalifisert til å velge snekker/tømrer vi finner en høyere andel «ja» og «vet ikke» svar.

Figur 7 Har du opplevd råte/mugg/fuktproblemer i huset som følge av feil utført oppussings-/renovasjonsarbeid av en håndverker?



4. Energiltak

Et av Lavenergiprogrammets satsningsområder 2013-2015 er energieffektivisering. I den sammenheng har undersøkelsen kartlagt hvilke energiltak som gjennomføres i forbindelse med oppussing/renovering av privatboliger.

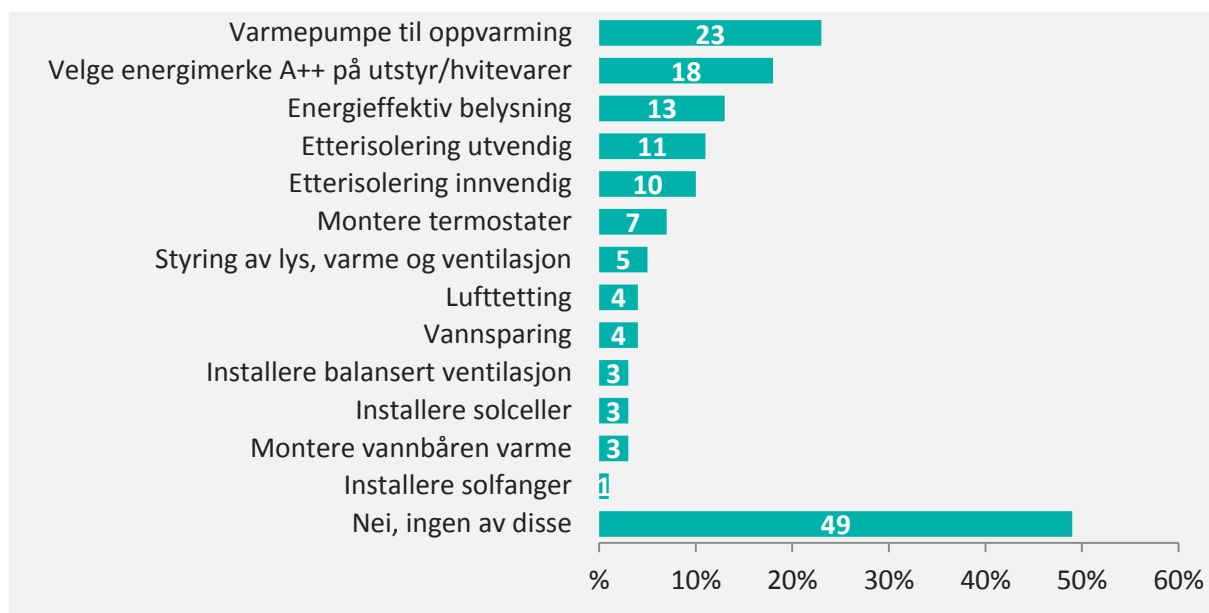
Generelt er varmepumpe til oppvarming (23 %) og energieffektivt utstyr/hvitevarer (18 %) de mest populære energiltakene.

Andelen som har gjennomført energiltak øker med hvor mye de totalt har brukt på håndverkere de siste ti årene. De som har brukt mer enn 500 000 kroner totalt har gjennomført eller planlegger å gjennomføre langt flere energiltak enn de som kun har gjennomført mindre oppussingsprosjekter.

Energiltak virker også å ha økt i popularitet de siste årene. Jo kortere tid det er siden håndverkere ble brukt i egen bolig, jo større sjanse er det for at prosjektet også innebar energiltak. Samme trend finner vi blant de som planlegger å bruke håndverkere til å utføre arbeid i egen bolig i løpet av de neste 12 månedene. Blant de som er helt sikre er det en klart høyere andel som vil gjennomføre energiltak. Dette gjelder særlig tiltak som etterisolering, balansert ventilasjon, energieffektiv belysning og styring av lys, varme og ventilasjon, samt vannsparing.

Det er ingen ting som antyder at det er forskjell på by og land hva angår gjennomføring av energiltak i forbindelse med oppussing/renovering.

Figur 8 Har du utført/planlegger du å utføre noen av disse energiltakene i forbindelse med oppussing/renovering?



5. Innføring av kunnskapsbevis blant håndverkere

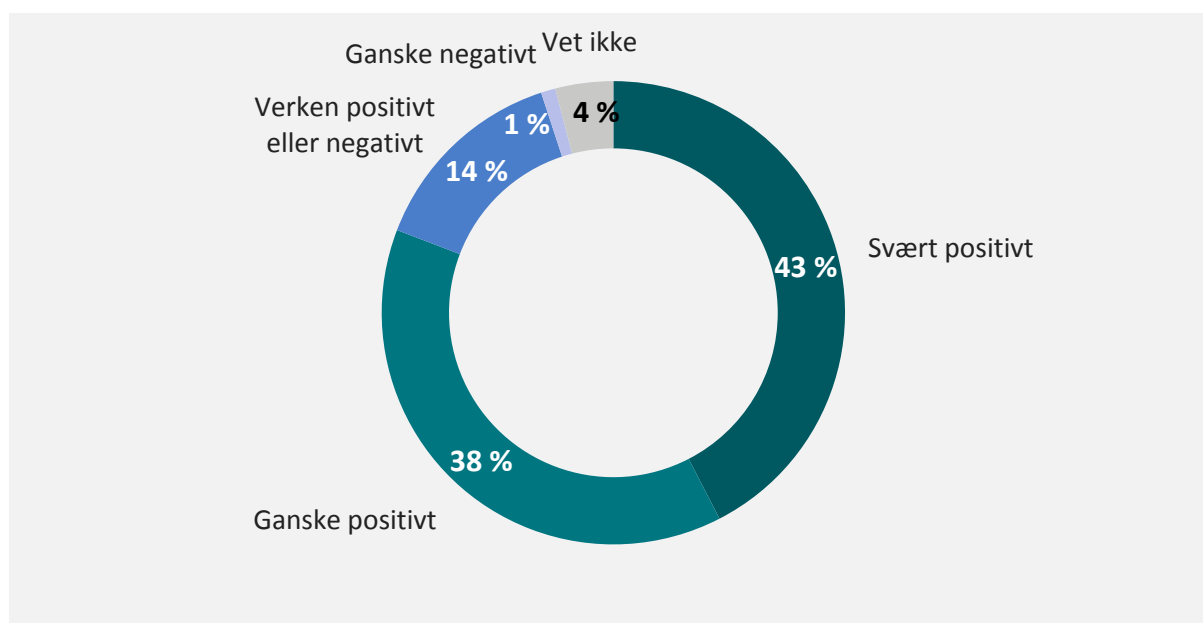
Et kompetansebevis for håndverkere vil kunne være en bekreftelse på at håndverkeren er godt kvalifisert innenfor utvalgte områder av sitt fag. Beviset vil inneholde dokumentasjon på at håndverkeren har bestått en test og dokumentert at han har kunnskap og ferdigheter innenfor noen områder av sitt fag som ligger over minimumsnivå.

5.1 Holdninger til kunnskapsbevis

Over 80 % synes et kunnskapsbevis som dokumenterer at håndverkeren har bestått en test er positivt. Slik det er lagt frem i undersøkelsen tyder det på at et slikt kunnskapsbevis vil ha bred støtte i befolkningen.

Det er få eller ingen vesentlige forskjeller innad i utvalget når det gjelder dette spørsmålet, men vi finner en liten tendens til at de som har brukt 500 000 kroner eller mer på håndverkere de siste ti årene er noe mer positive enn de som har brukt mindre. Det gjelder særlig når vi sammenligner med de som har brukt under 50 000 kroner totalt de siste ti årene. Dette kan komme av at kompleksiteten og omfanget av oppdraget øker med pris, og at et kompetansebevis vil være særlig viktig for boligeier i slike tilfeller.

Figur 9 Synes du det vil være positivt eller negativt med et slikt kunnskapsbevis?



Ved utvikling av et slikt kunnskapsbevis er det interessant og viktig å kjenne til hvorfor folk vurderer det positivt. Det at et slikt kunnskapsbevis dokumenterer og sikrer kompetanse (30 %), skaper trygghet (23 %) og sikrer kvalitet (14 %), oppleves som de viktigste grunnene til hvorfor et slikt kunnskapsbevis vil være positivt.

Vi finner i resultatene en tendens til at de som synes det er vanskelig å finne et håndverkerfirma, samt de som ikke føler seg kvalifisert til å velge eller vurdere håndverker, kan oppgi flere grunner til hvorfor et slikt kunnskapsbevis er positivt, sammenlignet med de som føler seg kvalifiserte og enkelt kan finne et godt håndverkerfirma ved behov.

De som har brukt håndverkere til å utføre arbeid i egen bolig de siste 12 månedene finner også flere grunner til at innføringen av et slikt kunnskapsbevis er positivt, sammenlignet med resten av utvalget.

Figur 10 Hvorfor synes du det vil være positiv med et slikt kunnskapsbevis? Base: Svært eller ganske positive til kunnskapsbevis (N=518)



Trygghet i at arbeidet blir utført på korrekt måte

Et kvalitetsstempel er viktig i dagens jungel av håndverkere

Dekker en kvalitetssikring som ikke er til stede i dag

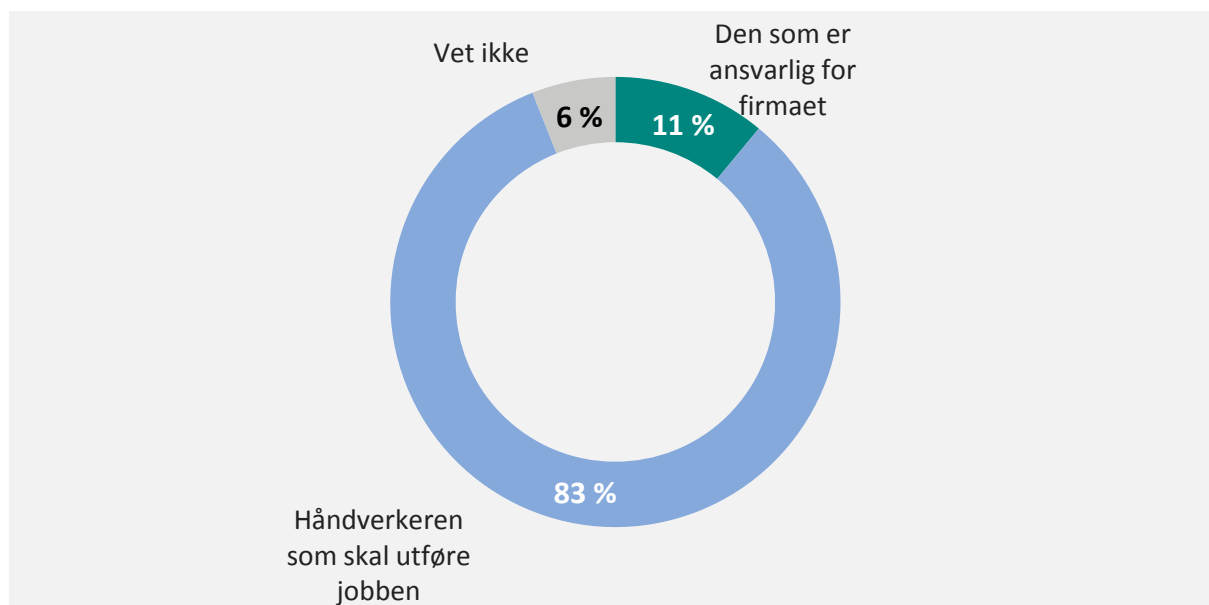
Bidrar til å skape en trygghet for oss som ikke kan noen ting om det arbeid som er påkrevet.

De fleste håndverkere mangler kunnskap om energisparing og betydningen av dette.

5.2 Hvem bør ha kunnskapsbevis?

Det er bred enighet om at det er håndverkeren som skal utføre jobben som bør inneha kunnskapsbeviset. Det er heller ingen undergrupper som peker seg ut når det gjelder dette spørsmålet, også når vi ser på bruk av de ulike håndverkergruppene.

Figur 11 Hvem er det viktigst for deg har kunnskapsbevis?

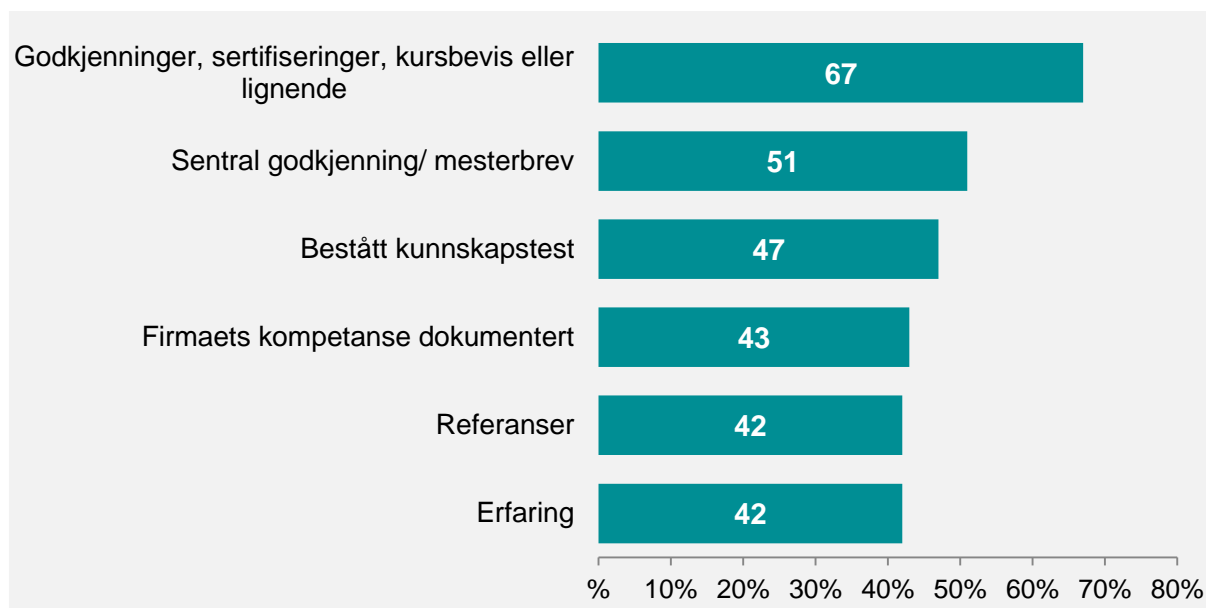


5.3 Hva bør et kunnskapsbevis inneholde?

På spørsmål om hva kunnskapsbeviset skal inneholde oppgir flest godkjenning, sertifiseringer, kursbevis eller lignende (67 %). Et kunnskapsbevis som samler all denne informasjonen vil altså bidra til å skape trygghet, sikre kvalitet, og dokumentere at firmaet og håndverkeren innehar et visst kompetansenivå. Mange mener også sentral godkjenning/ mesterbrev (51 %) og en bestått kunnskapstest (47 %) bør inngå i et eventuelt kunnskapsbevis. Dette tyder på at de spurte ønsker at eksisterende og nye godkjenninger og sertifiseringer for håndverkere samordnes, slik at boligeier på en enkel måte for oversikt over all informasjon samlet.

Som omtalt i kapittel 2 er det mange som sjekket referanser sist de brukte håndverker, enten for firmaet eller for utfører. Dette fremstår som en relativt enkel ting å kontrollere, og dermed er det ikke overraskende at det kommer noe ned på listen over hva som bør inngå i et kunnskapsbevis.

Figur 12 Hvis et slikt kunnskapsbevis skal være nyttig for deg, hva bør det inneholde?



Vi finner at de som bor i byer også mener at et kunnskapsbevis bør inneholde flere ting enn de som bor på landet, samme trend finner vi når vi sammenligner dem som synes det er lett å finne et godt håndverkerfirma når de trenger det med dem som synes det er vanskelig.

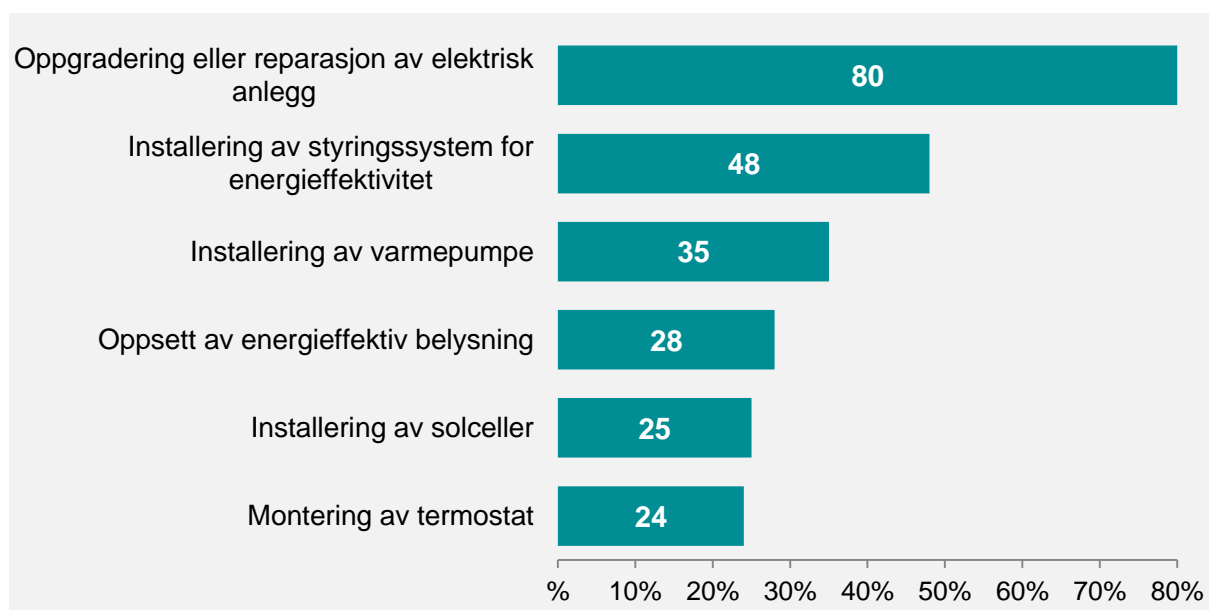
Blant dem som helt sikkert kommer til å bruke håndverkere til å utføre arbeid i egen bolig i løpet av de neste 12 månedene, finner vi høyere andeler på flere av tingene som kan inngå i et kunnskapsbevis, særlig bestått kunnskapstest (55 %).

5.4 Kunnskapsbevis for elektriker

I tillegg til å kartlegge på generelt basis hva som bør inngå i kunnskapsbevis for at det skal være nyttig, har vi sett på hvilke typer arbeid et kunnskapsbevis oppleves bør gjelde for innen de ulike håndverksfagene.

Når det gjelder elektrikere er det oppgradering eller reparasjon av elektrisk anlegg (80 %) som oppleves mest viktig, med installering av styringssystem for energieffektivitet (48 %) som nest viktigst. Vi finner også at flere energiltak burde inkluderes i kunnskapsbeviset. Det er ingen særlig forskjeller på undergrupper når det kommer til dette spørsmålet, men vi utleder at det for det «tradisjonelle» elektrikerarbeidet oppleves viktigst at elektrikeren har kunnskapsbevis.

Figur 13 Dersom et slikt kunnskapsbevis blir innført, kan det oppleves viktigere for noen typer arbeid. Når det gjelder elektrikere, for hvilke typer arbeid er kunnskapsbevis viktig?



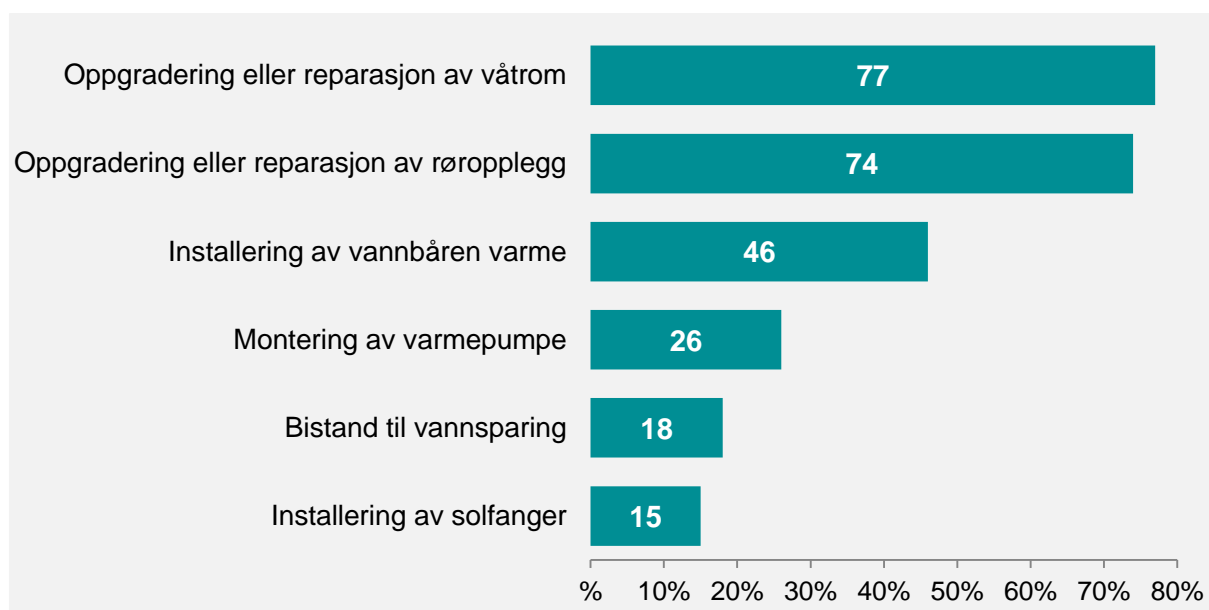
5.5 Kunnskapsbevis for rørlegger

Også for rørleggere finner vi at det «tradisjonelle» arbeidet oppleves som viktigst at inngår i et kunnskapsbevis. Også energiltak som installering av vannbåren varme (46 %) og montering av varmepumpe (26 %) oppleves som viktig at inngår i et kunnskapsbevis.

Andelen som svarer «ikke viktig på noen typer arbeid» er høyere blant de som bor på landet (10 %), enn de som bor i byer (4 %).

Resultatene viser også at de som ikke føler seg kvalifisert til å vurdere jobben gjort av en rørlegger mer enn de som føler seg kvalifisert mener de forskjellige typene arbeid burde inkluderes i et kunnskapsbevis.

Figur 14 Dersom et slikt kunnskapsbevis blir innført, kan det oppleves viktigere for noen typer arbeid. Når det gjelder rørleggere, for hvilke typer arbeid er kunnskapsbevis viktig?

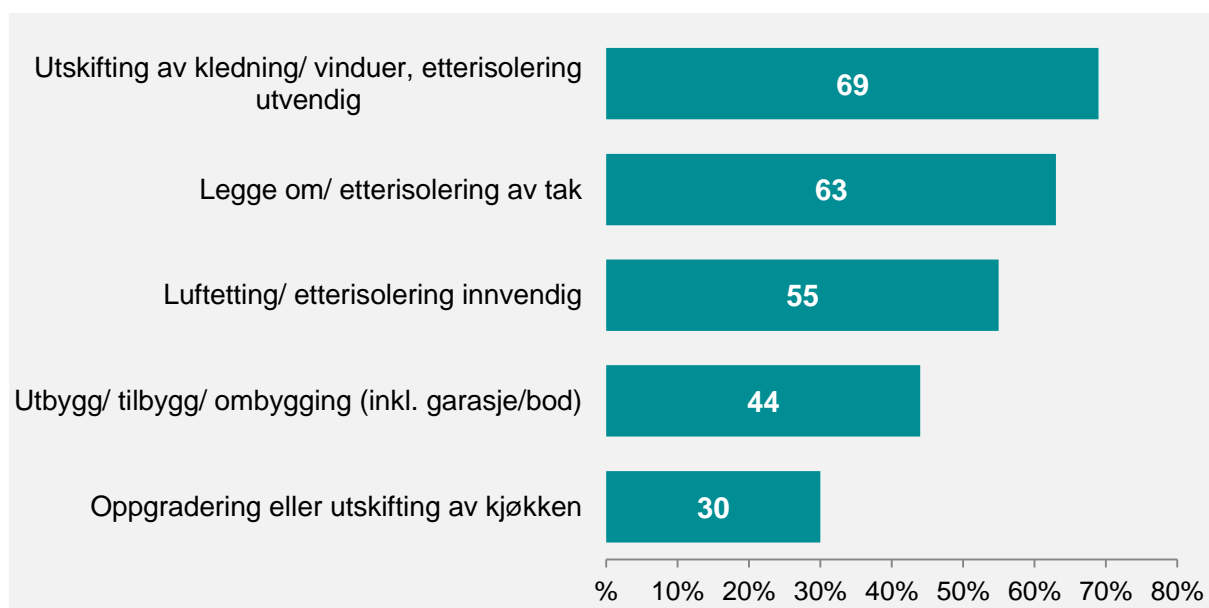


5.6 Kunnskapsbevis for tømmer/snekker

Når det gjelder tømmer/snekker oppleves både etterisolering utvendig (69 %), etterisolering av tak (63 %) og etterisolering innvendig (55 %) som viktig i et kunnskapsbevis.

Som for rørleggere er andelen som svarer «ikke viktig på noen typer arbeid» høyere blant de som bor på landet (15 %) enn blant de som bor i byer (7 %). De som ikke føler seg kvalifisert til å velge og vurdere håndverkere mener flere typer arbeid er viktig å inkludere i et kunnskapsbevis enn de som føler seg kvalifisert.

Figur 15 Dersom et slikt kunnskapsbevis blir innført, kan det oppleves viktigere for noen typer arbeid. Når det gjelder tømmer/snekker, for hvilke typer arbeid er kunnskapsbevis viktig?

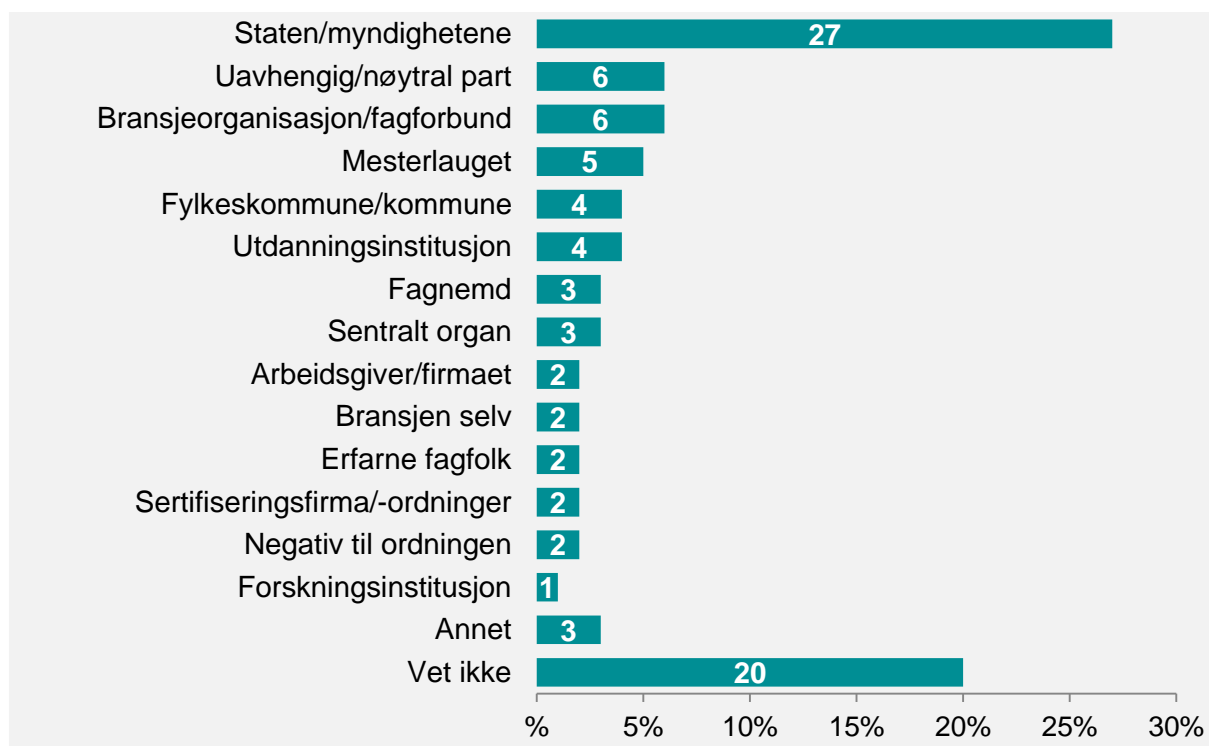


5.7 Hvem bør stå bak et kunnskapsbevis?

Ved utviklingen av et slikt kunnskapsbevis for håndverkere vil avsender/ansvarlig for ordningen kunne påvirke troverdigheten. Høy troverdighet vil kunne forenkle implementering og skape tillit både i befolkningen og blant håndverkerne. Spørsmålet om hvem som bør stå bak for at ordningen med et slikt kunnskapsbevis skal være troverdig er stilt åpent, det vil si at respondentene ikke har fått listet noen svaralternativer.

Et flertall mener staten/myndighetene bør stå bak ordningen med kunnskapsbevis for at det skal være troverdig. Utover dette er de andre avsenderne relativt jevnt fordelt. Det er ingen vesentlige forskjeller mellom undergruppene i utvalget.

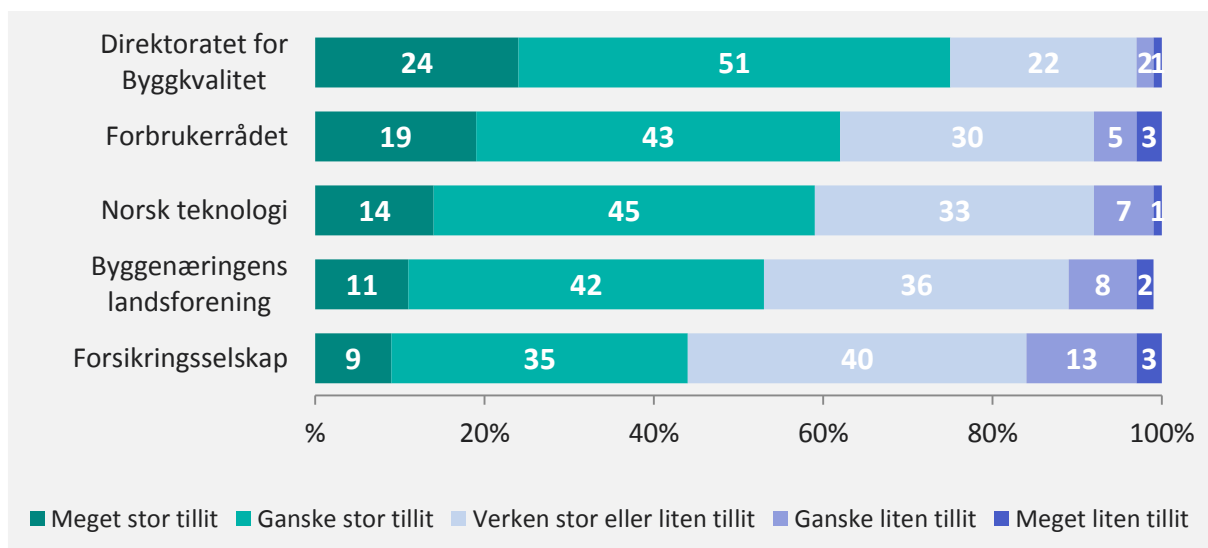
Figur 16 Hvem bør stå bak for at ordningen med et slikt kunnskapsbevis skal være troverdig?



Det er videre stilt spørsmål om hvor stor tillit folk ville hatt til et kunnskapsbevis om det hadde vært utstedt av de nevnte aktørene. Blant disse er det Direktoratet for Byggkvalitet som oppnår høyest tillit, 75 % vil ha meget eller ganske stor tillit til et kunnskapsbevis dersom det er utstedt av Direktoratet for Byggkvalitet. Også Forbrukerrådet (62 %) og Norsk Teknologi (59 %) vil nyte relativt stor tillit som utsteder av et slikt kunnskapsbevis.

Det er ingen gjennomgående forskjeller i datamaterialet, snarere tilfeldige utslag i enkelte undergrupper.

Figur 17 Hvor stor tillit ville du hatt til et kunnskapsbevis dersom dette er utstedt av?



6. Hva er viktigst ved valg av håndverkere?

For å utlede hvilke attributter og egenskaper som er viktigst for folk når de skal velge håndverkere, har vi gjennomført en maxdiff analyse (se mer om metoden på neste side). Analysen er gjennomført for fire typer prosjekter, der hvert prosjekt er vurdert mot ni ulike egenskaper ved en håndverker.

Hva er viktigst for deg når du skal velge håndverkere til

- **Å legge om/etterisolere tak?**
 - Eksempler er etterisolering av loftsgulv, etterisolering av tak og vegger på loftet, skifte av tak.
- **Å skifte ytterkledning, vinduer, og/eller etterisolere vegger?**
 - Eksempler er innblåsing av løs isolasjon i yttervegger, påføring av yttervegger, etterisolering av innervegger, bytting av vinduer eller etterfylling av isolasjon rundt vinduer.
- **Å installere vannbåren varme**
 - Med vannbåren varme mener vi system der vann varmes opp og distribueres gjennom boligen via ulike systemer, enten gjennom radiatorer eller varmerør i gulvet.
- **Å oppgradere el-anlegg inkludert installasjon av styringssystem for energieffektivitet?**
 - Oppgradering av el-anlegg kan for eksempel være å oppgradere sikringsskapet til dagens standard. Styringssystem for energieffektivitet åpner for at funksjoner som nattsinking av temperatur, lysscenarioer, «borte»-modus og lignende kan programmeres.

Egenskapene/attributtene vi har benyttet i analysen er:

1. Gir lavest pris
2. Håndverkerne har kunnskapsbevis
3. Jobben kan gjøres raskt og effektivt
4. Firmaet har gode referanser
5. Har tidligere god erfaring med firmaet/håndverkeren
6. Anbefaling fra venner/kjente
7. Leveransens kvalitet
8. Firmaet leverer et totalprodukt som inkluderer materialkjøp, rydding osv.
9. Prosjektet blir inspisert og godkjent av fagperson etter at jobben er gjort

Det er viktig at resultatene tolkes på bakgrunn av de valgte attributtene. Det vil si at det er den *relative* viktigheten mellom de ni målte egenskapene vi kan utlede fra resultatene.

Dersom en attributt har verdien 20 og en annen attributt har verdien 10, kan vi si at den ene er dobbelt så viktig som den andre.

6.1 Om metoden

Maxdiff tvinger respondentene til å gjøre kompromiss. Metoden sikrer at vi får bedre skille mellom de ulike egenskapene vi har inkludert i modellen, og vi får større prediktiv validitet i resultatene.

Metoden er basert på en utvidelse av conjoint-undersøkelser. Conjointundersøkelser fokuserer på alle attributter/tjenester sett sammen, der faktorene alltid har to eller flere nivåer, mens maxdiff fokuserer på de individuelle attributter/tjenester og deres forskjeller. Kort sagt, hvilke av de inkluderte attributtene er mest viktige.

Attributtene vi velger grupperes i sett, og respondenten blir for hvert sett spurt om hvilken attributt som er viktigst og hvilken attributt som er minst viktig. I hvert sett er det fire egenskaper, og kun to kan velges. På tross av at kun to egenskaper velges i hvert sett, muliggjør sammensetningen av attributtene estimering av en fullstendig rangering for hver respondent

Fordelen med maxdiff sammenlignet med vanlige flervalgs-spørsmål eller mer avanserte conjoint-undersøkelser, er blant annet at den krever at respondenten gjør et kompromiss mellom de egenskapene som sammenlignes. Den har heller ingen skalering, hvilket er en fordel siden respondenter kan ha forskjellige måter å tolke skalaer på. I tillegg kontrollerer metoden for skjevheter som kan følge av spørsmålenes rekkefølge og kontekst, siden hver attributt nevnes minst tre ganger i oppsettet.

Eksempel:

Hva er viktigst for deg når du skal velge håndverkere til: **å legge om/etterisolere tak?**

Info: Eksempler er etterisolering av loftsgulv, etterisolering av tak og vegger på loftet, skifte av tak.

Merk av det utsagnet som er mest viktig for deg

Merk av det utsagnet som er minst viktig for deg

Respondenten evaluerer fire attributter:

Mest viktig		Minst viktig
<input type="radio"/>	Firmaet leverer et totalprodukt som inkluderer materialkjøp, rydding osv.	<input checked="" type="radio"/>
<input type="radio"/>	Håndverkerne har kunnskapsbevis	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	Leveransens kvalitet	<input type="radio"/>
<input checked="" type="radio"/>	Firmaet har gode referanser	<input type="radio"/>

Hvis #1 er minst viktig og #4 er mest viktig, kan vi utlede følgende:

4>1, 4>2, 4>3, 2>1, 3>1, der «>» betyr «er relativt viktigere/preferert foran»

Kombinasjonen av mest og minst viktig er paret med maksimal differanse.

6.2 Legge om/ etterisolere tak

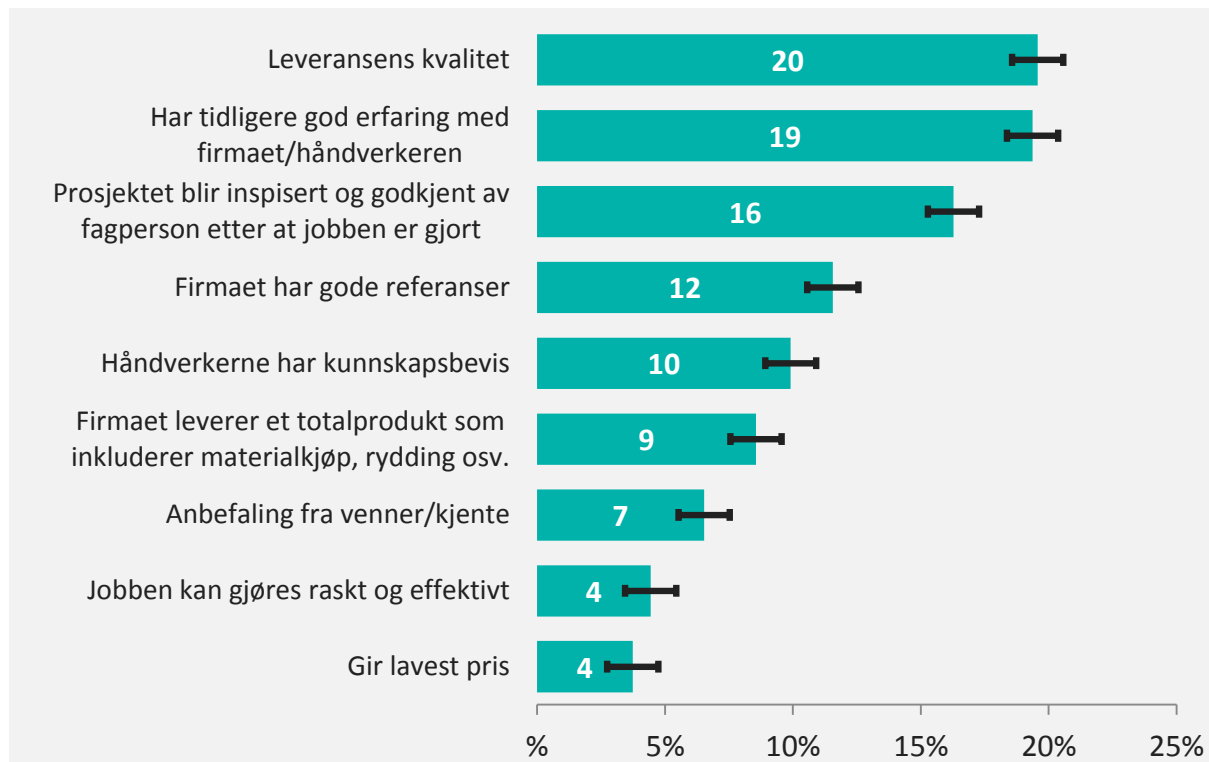
I det følgende er maxdiff-analysen fra det tenkte prosjektet «legge om/etterisolere tak» presentert. Den sorte streken i figuren representerer attributtens feilmargin. Dersom de sorte strekene overlapper, kan vi ikke med statistisk sikkerhet si at det er forskjell mellom egenskapene.

Leveransens kvalitet er den relativt viktigste attributten når man skal velge håndverker til å legge om eller etterisolere tak. Egenskapen rangeres relativt viktigere for de som har fokus på å sjekke utførers/prosjektteamets godkjenninger, sertifiseringer, kursbevis eller lignende før valg av håndverker.

Har tidligere god erfaring med firmaet/håndverkeren er nær sagt like viktig som leveransens kvalitet. Vi finner en tendens til at den relative viktigheten av god erfaring øker jo mindre bostedet er. Det vil si at det er relativt viktigere med god erfaring i tettsted og på landet enn det er i de store byene. Egenskapen er i tillegg viktigere blant de som har fokus på å sjekke referanser før valg av håndverker, eller baserer valget sitt på kjennskap til håndverkeren fra før. Et viktig poeng er at denne egenskapen er relativt viktigere blant de som selv mener de er kvalifisert til å velge snekker til å utføre en jobb, samt å vurdere denne jobben gjort av snekker i etterkant.

De som rangerer denne egenskapen høyt rangerer også typisk egenskaper som «prosjektet godkjent av fagperson», «gode referanser» og «anbefaling fra venner/kjente» høyt.

Figur 18 Hva er viktigst for deg når du skal velge håndverkere til: å legge om/etterisolere tak?



Prosjektet blir inspisert og godkjent av fagperson etter at jobben er gjort rangeres som tredje viktigst når vi sammenligner de ni egenskapene. Dette er viktig blant de som har fokus på å sjekke utførers/prosjektteamets godkjenninger, sertifiseringer og kursbevis eller lignende før valg av håndverker, i tillegg til at de undersøker om firmaet har sentral godkjenning og om de er registrert mesterregisteret. Det er en tendens til at viktigheten av en slik inspeksjon faller når størrelsen på bostedet er mindre. Det er også mindre viktig blant dem som mener de selv er kvalifisert til å velge og vurdere jobben gjort av snekker.

Vi finner at de som rangerer dette høyt også mener at «håndverkerne har kunnskapsbevis» er viktig når de skal velge håndverker til å legge om/ etterisolere tak.

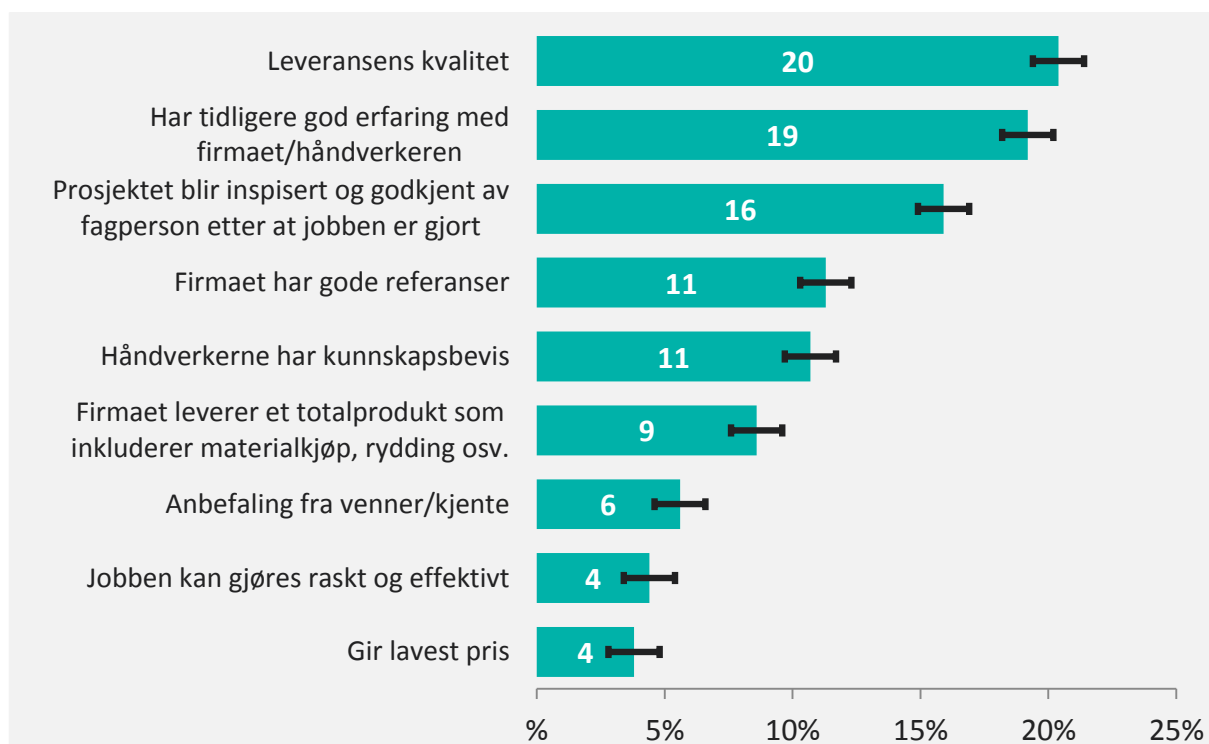
Håndverkene har kunnskapsbevis vurderes halvparten så viktig som «leveransens kvalitet», men fortsatt dobbelt så viktig som «jobben kan gjøres raskt og effektivt» og «gir lavest pris». Vi finner at denne egenskapen vurderes mer viktig blant de som mener de selv mangler kvalifikasjoner til å velge og vurdere jobben gjort av en snekker/tømrer.

6.3 Skifte ytterkledning, vinduer og/eller etterisolere vegger

I det følgende er maxdiff-analysen fra det tenkte prosjektet «skifte ytterkledning, vinduer og/eller etterisolere vegger» presentert.

Leveransens kvalitet er og her den relativt viktigste attributten, og det er særlig blant de som har utført denne typen arbeid i egen bolig tidligere vi finner høye andeler som vurderer denne attributten som viktig. Det er i tillegg viktigere for de som sjekket ut utførers/prosjektteamets godkjenninger, sertifiseringer, kursbevis eller lignende sist gang de brukte håndverker i egen bolig.

Figur 19 Hva er viktigst for deg når du skal velge håndverkere til: å skifte ytterkledning, vinduer og/eller etterisolere vegger?



Har tidligere god erfaring med firmaet/håndverkeren blir for denne typen prosjekt viktigere når størrelsen på bostedet blir mindre, altså er erfaring også her viktigere i tettsted og på landet enn i byene. En høyere andel av de som har utført denne typen arbeid i egen bolig tidligere vurderer god erfaring viktig, og det gjelder de også flere av de som typisk sjekker referanser når de velger håndverkere. Som for forrige type prosjekt er denne attributten relativt viktigere blant de som selv mener de er kvalifisert til å velge og vurdere jobb gjort av snekker/tømrer.

De som rangerer denne egenskapen høyt rangerer også typisk egenskaper som «gode referanser» og «anbefaling fra venner/kjente» høyt.

Prosjektet blir inspisert og godkjent av fagperson etter at jobben er gjort er egenskapen som relativt sett vurderes tredje viktigst når det gjelder prosjektet «skifte ytterkledning, vinduer og/eller etterisolere vegger». Egenskapen er langt viktigere i byene enn på landet, og de som sjekket mesterregisteret og sentral godkjenning før de valgte håndverkere sist vurderer godkjenning av fagperson særlig viktig. Vi finner at de som ikke mener de er kvalifisert til å velge og vurdere jobben gjort av snekker/tømrer i større grad enn andre mener dette er en viktig egenskap ved valg av håndverker.

De som rangerer «prosjektet blir inspisert og godkjent av fagperson etter at jobben er gjort» høyt, er generelt sett opptatt av faglig kvalitet og sikkerhet i sine prosjekt. Et kjennetegn for denne gruppen er de vurderer det viktig at håndverkeren har kunnskapsbevis.

Håndverkene har kunnskapsbevis er også for denne typen oppdrag vurdert i midten av de ni egenskapene hva angår viktighet. Typisk for de som synes dette er viktig er at de er opptatt av å undersøke utførers/prosjektteamets godkjenninger, sertifiseringer, kursbevis eller lignende når de velger håndverker. De sjekker i tillegg registreringer i mesterregisteret og enhetsregisteret.

6.4 Installere vannbåren varme

I det følgende er maxdiff-analysen fra det tenkte prosjektet «installere vannbåren varme» presentert.

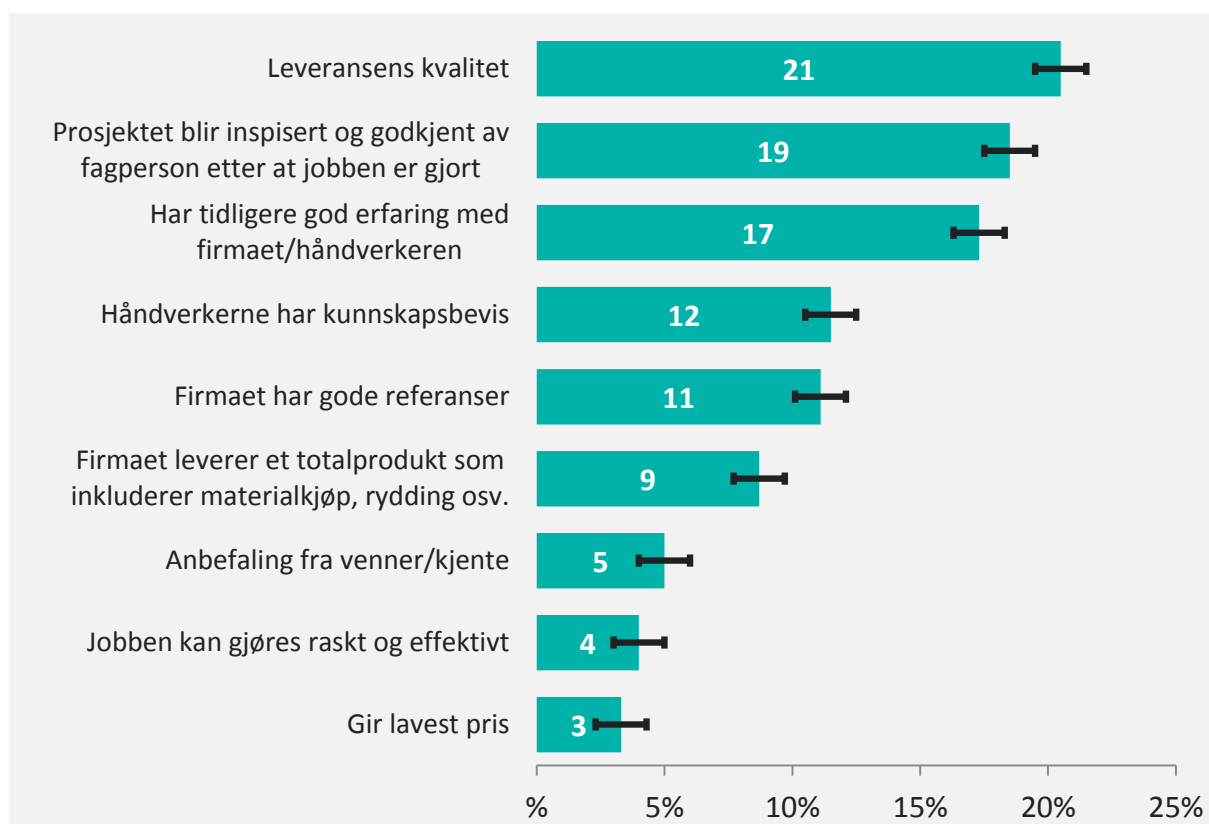
Leveransens kvalitet er gjennomgående den egenskapen som vurderes relativt viktigst blant de nevnte attributtene. Det er viktigere for de som sjekket ut utførers/prosjektteamets godkjenninger, sertifiseringer, kursbevis eller lignende sist de brukte håndverker i egen bolig. Denne egenskapen rangeres også viktigere av de som ikke selv føler seg kvalifisert til å velge og vurdere jobber utført av rørleggere.

De som typisk rangerer denne attributten høyt er også særlig opptatt av at prosjektet skal gjennomføres til lavest pris.

Prosjektet blir inspisert og godkjent av fagperson etter at jobben er gjort vurderes som nest viktigst av de ni attributtene. Denne egenskapen rangeres viktigere av de som ikke selv føler seg kvalifisert til å velge og vurdere jobber utført av rørleggere. En høyere andel av de som bor i byer rangerer denne kvaliteten viktig enn de som bor på landet.

Når vi ser på hva som kjennetegner de som rangerer denne egenskapen høyt, blir det tydelig at de er spesielt opptatt av faglig kvalitet og sikkerhet i prosjektet. I tillegg til inspeksjon og godkjenning av fagperson ved ferdigstilt arbeid mener de også «har kunnskapsbevis» er en relativt viktig egenskap ved valg av håndverker til å installere vannbåren varme.

Figur 20 Hva er viktigst for deg når du skal velge håndverkere til: å installere vannbåren varme?



Har tidligere god erfaring med firmaet/håndverkeren vurderes viktig av en høyere andel som bor på landet sammenlignet med de som bor i byer. Egenskapen vurderes relativt

viktigere for de som tidligere har fått utført våtromsarbeid i egen bolig, for de som baserer seg på referanser i valg av håndverker, og for de som selv mener de er kvalifisert til å velge og vurdere jobber rørleggerne har utført.

De som rangerer denne egenskapen høyt vurderer også «anbefaling fra venner/kjente» og «gode referanser» som viktig når de skal velge håndverker til prosjekt som inkluderer installasjon av vannbåren varme.

Håndverkene har kunnskapsbevis vurderes for dette prosjektet relativt sett som den fjerde viktigste attributten. Typisk for de som synes dette er viktig er at de er opptatt av å sjekke utførers/prosjektteamets godkjenninger, sertifiseringer, kursbevis eller lignende, samt registrering i enhetsregisteret og mesterregisteret når de velger håndverker.

6.5 Oppgradere el-anlegg inkludert installasjon av styringssystem for energieffektivitet

I det følgende er maxdiff-analysen fra det tenkte prosjektet «oppgradere el-anlegg inkludert installasjon av styringssystem for energieffektivitet» presentert..

Leveransens kvalitet er relativt viktigere for de som sjekket om firmaet har Sentral godkjenning, samt registrering i enhetsregistret og mesterregisteret sist gang de brukte håndverker i egen bolig. En høyere andel av de som synes det er vanskelig å finne et godt håndverkerfirma når de trenger elektriker vurderer også denne påstanden som viktig, sammenlignet med de som ikke synes det er vanskelig.

Vi finner også for denne typen prosjekt at de som typisk rangerer «leveransens kvalitet» høyt også rangerer «lavest pris» høyt, i tillegg til at de er opptatt av at «prosjektet blir inspisert og godkjent av fagperson etter at jobben er gjort».

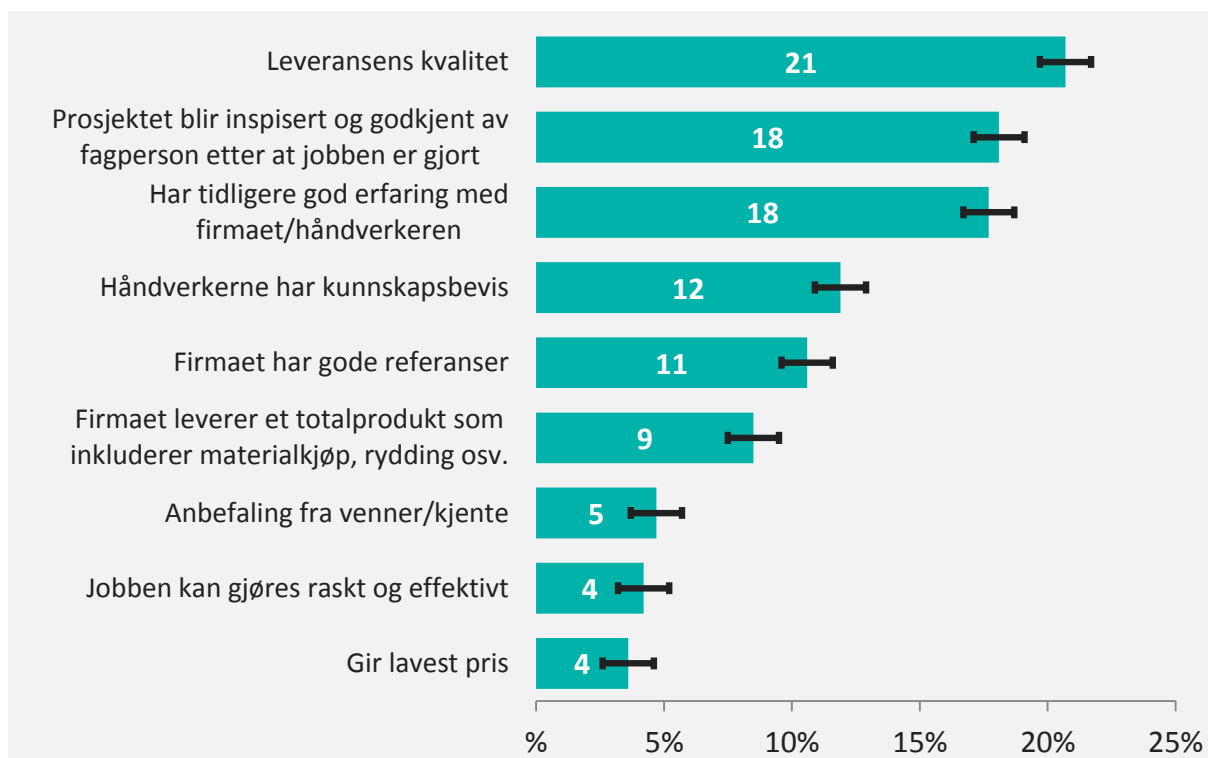
Prosjektet blir inspisert og godkjent av fagperson etter at jobben er gjort vurderes relativt sett som den nest viktigste egenskapen ved valg av håndverker til å oppgradere el-anlegg inkludert installasjon av styringssystem for energieffektivitet. Egenskapen vurderes viktig av en høyere andel blant de som selv mener de ikke er kvalifisert til å velge og vurdere jobben gjort av elektrikere, enn de som selv mener de er kvalifiserte til oppgaven. Viktigheten av denne attributten fremgår i tillegg å være høyere i byer enn i tettsted og på landet.

De som vurderer denne egenskapen som viktig, er også gjerne opptatt av attributter som at håndverkeren «har kunnskapsbevis», og at firmaet «leverer et totalprodukt».

Har tidligere god erfaring med firmaet/håndverkeren oppleves også for dette prosjektet som forholdsvis viktig i valget av en håndverker. Denne egenskapen vurderes viktigere blant de som bor i tettsted og på landet, enn de som bor i byer, og er i tillegg viktigere for de som selv mener de er kvalifisert til å velge og vurdere jobben gjort av elektrikere.

Igjen finner vi at de som rangerer denne attributten høyt også er opptatt av «anbefaling fra venner/ kjente» og «gode referanser» når de skal velge håndverker.

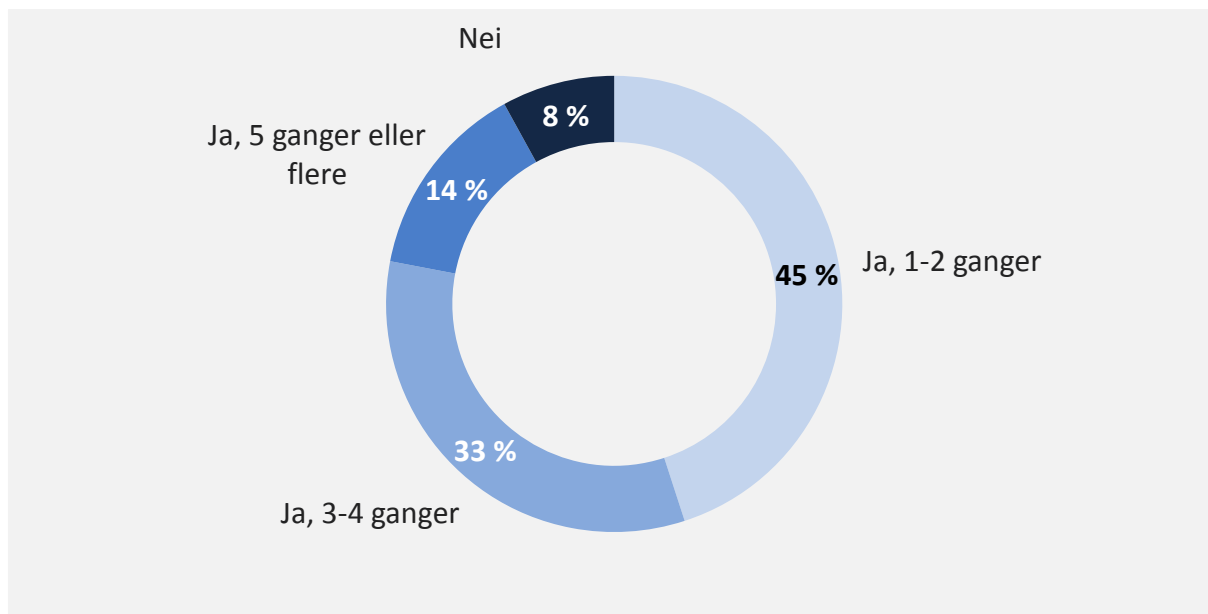
Figur 21 Hva er viktigst for deg når du skal velge håndverkere til: å oppgradere el-anlegg inkludert installasjon av styringssystem for energieffektivitet?



7. Beskrivelse av utvalget

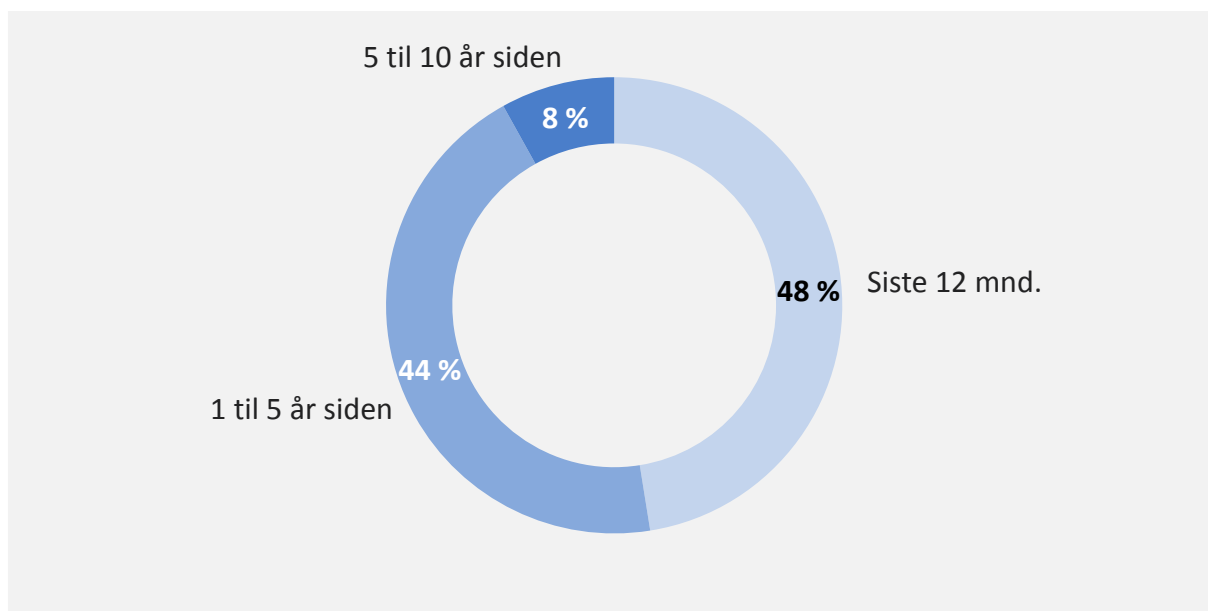
Omtrent halvparten av utvalget har benyttet håndverkere til å utføre arbeid i egen bolig 1-2 ganger de siste 10 årene, resten har benyttet håndverkere 3 ganger eller mer.

Figur 22 Har du brukt håndverkere til å utføre arbeid i egen bolig i løpet av de siste 10 årene?



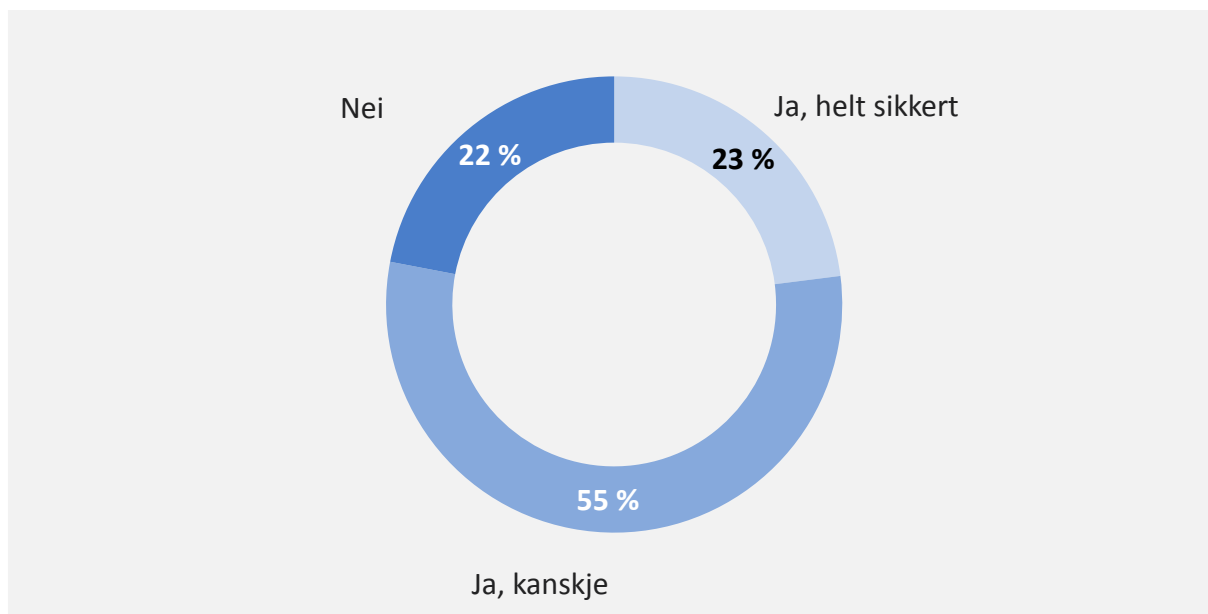
Omtrent halvparten av utvalget har brukt håndverkere til å utføre arbeid i egen bolig i løpet av de siste 12 månedene.

Figur 23 Når brukte du sist håndverkere til å utføre arbeid i egen bolig? Base: Har brukt håndverkere til å utføre arbeid i egen bolig de siste 10 årene (N=594)



23 % av utvalget kommer helt sikkert til å bruke håndverkere til å utføre arbeid i egen bolig i løpet av de neste 12 månedene, 55 % svarer kanskje.

Figur 24 Kommer du til å bruke håndverkere til å utføre arbeid i egen bolig i løpet av de neste 12 månedene?



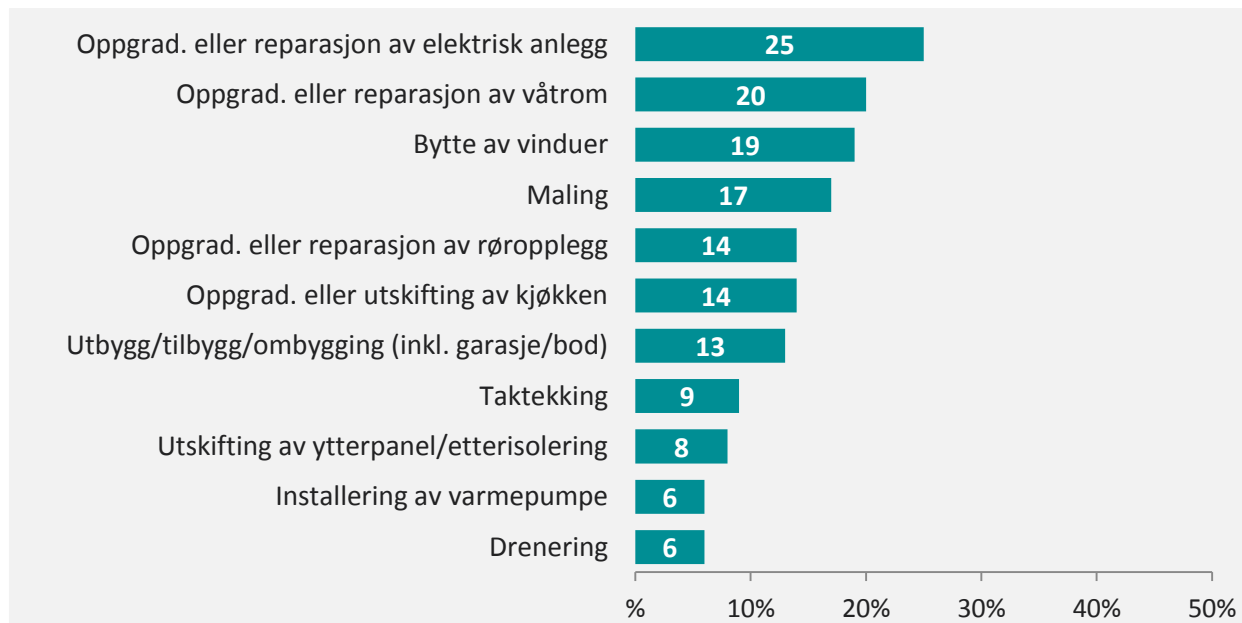
Oppgradering eller reparasjon av elektrisk anlegg (47 %) eller våtrom (30 %) er det arbeidet flest i utvalget har fått utført av håndverkere. Av energiltak er det installering av varmepumpe (25 %), bytte av vinduer (22 %) og utskifting av ytterpanel/etterisolering (13 %) som er det arbeidet flest har fått utført av håndverkere.

Figur 25 Hva slags type arbeid har du fått utført av håndverkere? Base: Har brukt håndverker til arbeid i egen bolig de siste 10 år (N=594)



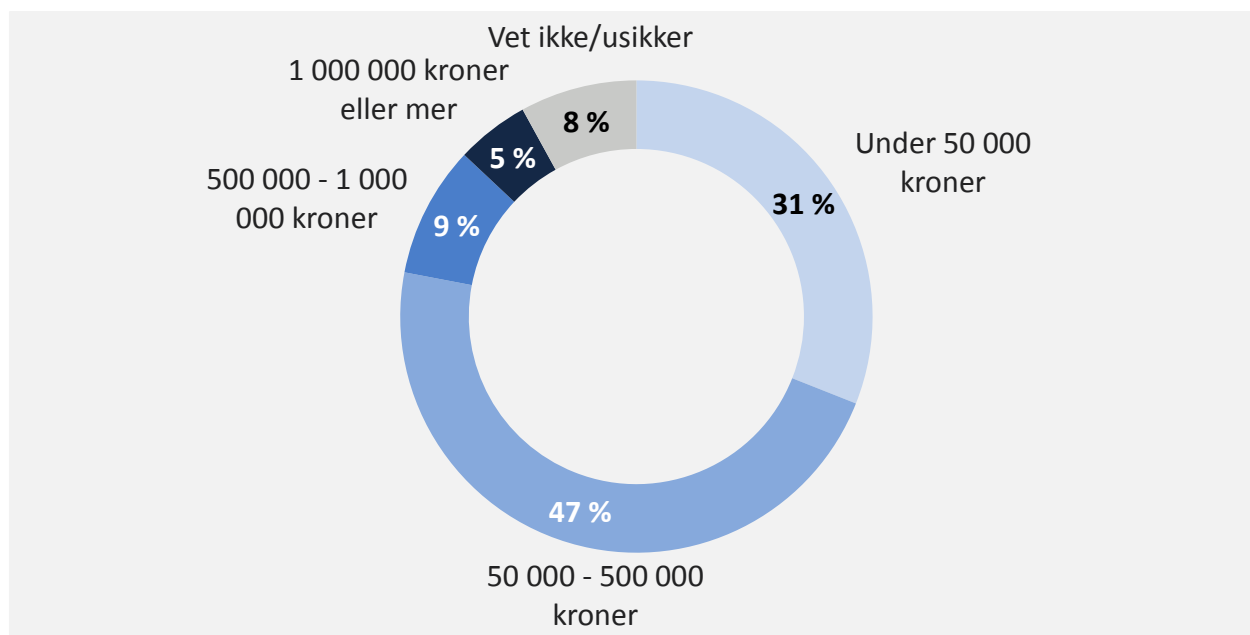
Også når vi spør hva folk planlegger å få utført av håndverkere er det oppgradering eller reparasjon av elektrisk anlegg (25 %) og våtrom (20 %) som er det mest vanlige. Også bytte av vinduer (19 %), utskifting av ytterpanel/etterisolering (8 %) og installering av varmepumpe (6 %) er det flere som planlegger å utføre.

Figur 26 Hva slags arbeid tenker du å få utført av håndverkere? Base: Kommer kanskje eller helt sikkert til å bruke håndverkere i egen bolig neste 12 mnd. (N=506)

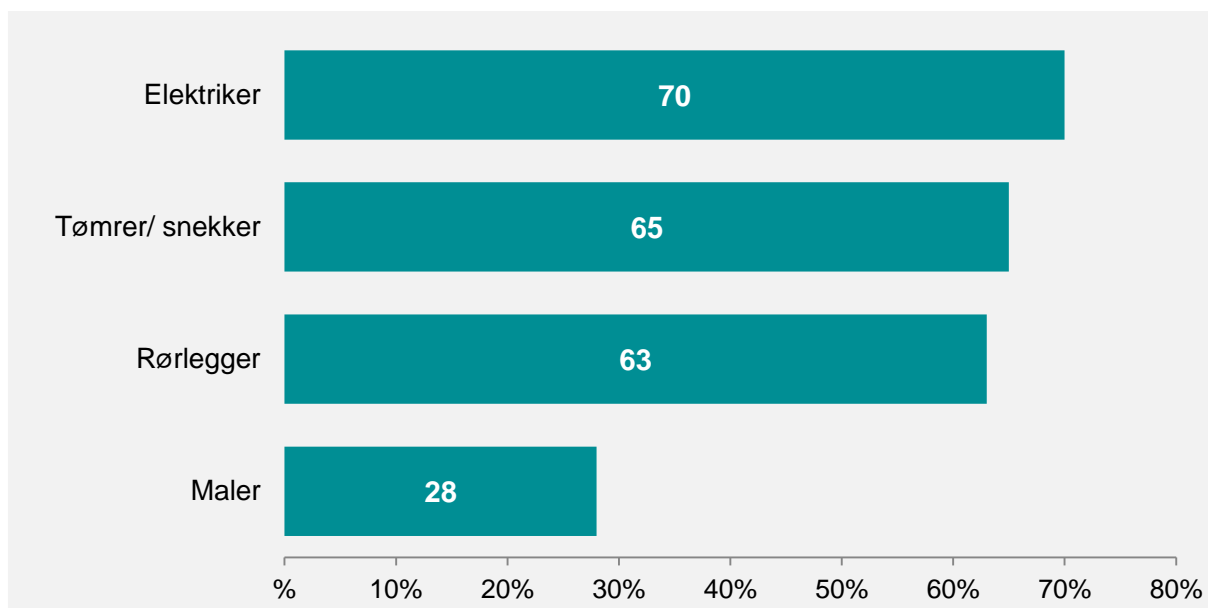


I snitt er det brukt ca. 340 000 kr på håndverkere de siste ti årene. Det er de som har brukt håndverkere i egen bolig de siste 12 månedene som i snitt oppgir at de har brukt mest. I dette kan det også ligge en erindringseffekt, i det at de andre ikke husker nøyaktig hvor mye de har brukt.

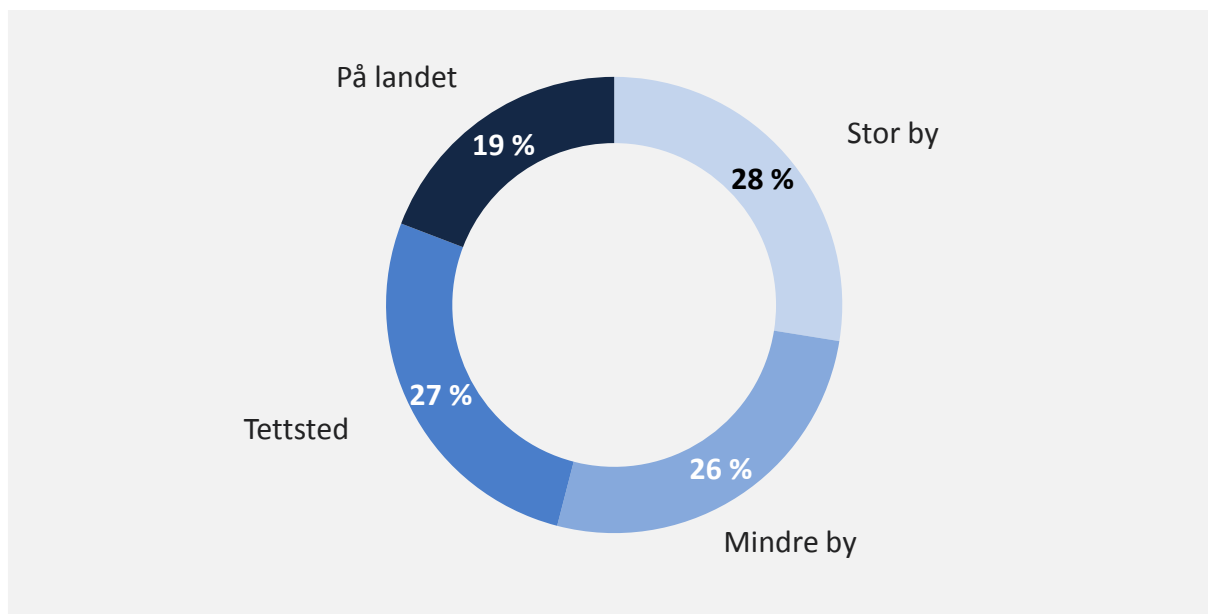
Figur 27 Omtrent hvor mye har du brukt på håndverkere de siste ti årene?



Figur 28 Hvilke typer håndverkere har du benyttet eller kommer du til å benytte?



Figur 29 Sentralitet



Figur 30 Hvilken type bolig bor du i?

