

Brugerundersøgelse af huseftersynsordningen og Husweb

August 2021

Baggrund for brugerundersøgelsen

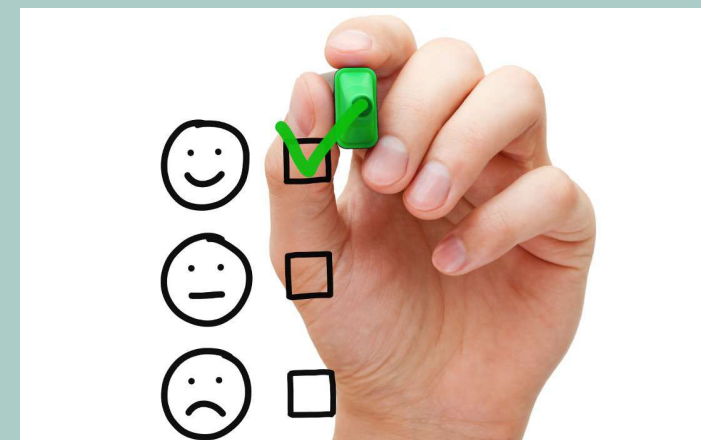
Undersøgelsen falder i tre dele:

- Survey:
 - Spørgeskemaundersøgelse i maj 2021 – udsendt til beskikkede bygningssagkyndige og autoriserede elinstallationsvirksomheder.
 - 409 indkomne svar (heraf angav 140 respondenter, at de udarbejder elinstallationsrapporter til daglig).
- Kvalitative interviews:
 - SIK gennemførte i juni 2021 syv kvalitative interviews med udvalgte elinstallatører og bygningssagkyndige. SIK stillede uddybende spørgsmål til brugen af Husweb, ligesom respondenterne havde mulighed for at komme med ændringsforslag.
- Marktests:
 - SIK gennemførte i samarbejde med it-virksomheden Dwarf en række marktests i juni 2021. Her blev brugen af Husweb observeret i praksis.

Hvad viser spørgeskemaundersøgelsen?

Respondenterne er blevet spurgt til en række overordnede emner:

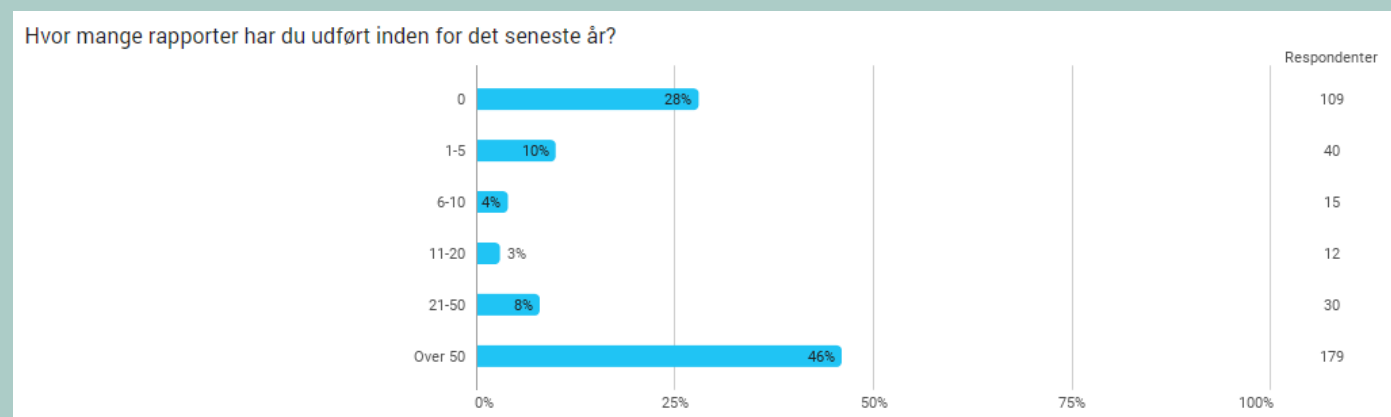
- ☐ Baggrundsspørgsmål ift. respondentens kendskab til huseftersynsordningen og anvendelse af Husweb
- ☐ Vurdering af den nye huseftersynsordning generelt
- ☐ Vurdering af Husweb – både fsva. inddatering af tilstands- og elinstallationsrapporter
- ☐ Vurdering af SIKs Husweb support
- ☐ Mulige tiltag i fremtiden



Hvad viser spørgeskemaundersøgelsen?

Baggrundsspørgsmål:

- ✓ Næsten halvdelen af respondenterne har udarbejdet over 50 rapporter det seneste år.



Husweb eller eget system

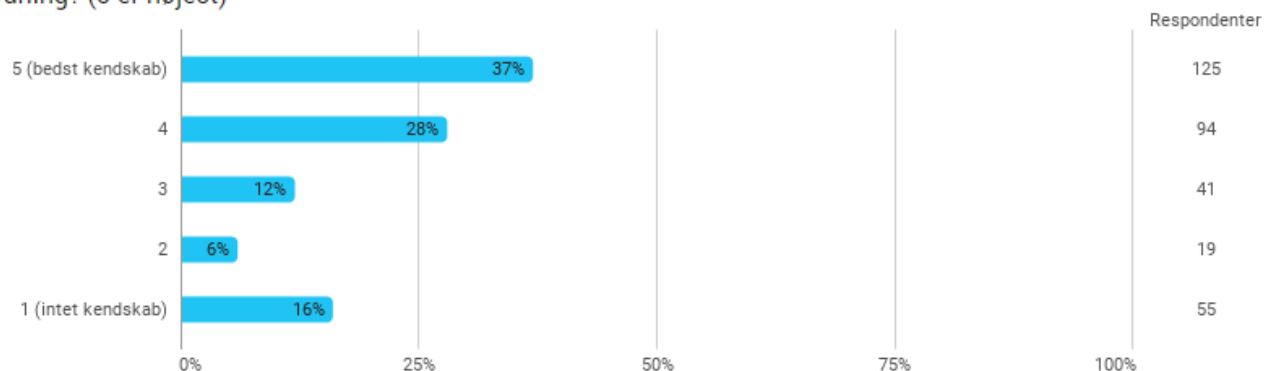
- ✓ 68% af respondenterne angiver, at de anvender Husweb til at udarbejde rapporter, mens 32% anvender deres virksomheds eget system.
- ✓ Størstedelen (54%) af de, der anvender Husweb, bruger PC, 27% bruger tablet og 18% bruger tablet og PC ligeligt fordelt.



Hvad viser spørgeskemaundersøgelsen?

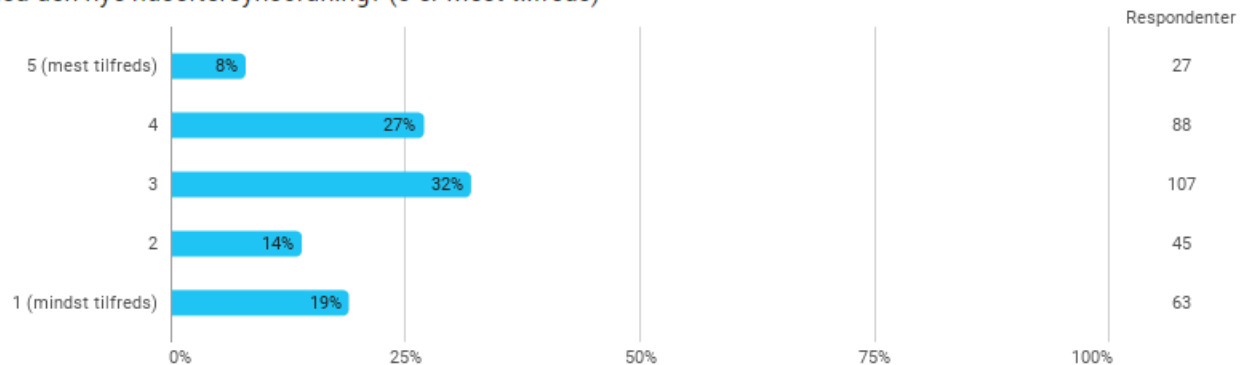
Opfattelse af huseftersynsordningen – de nye tilstands- og elinstallationsrapporter

Hvor godt kender du den nye ordning? (5 er højest)



Respondenter vurderer selv, at de har et godt kendskab til den nye ordning

Hvor tilfreds er du overordnet med den nye huseftersynsordning? (5 er mest tilfreds)

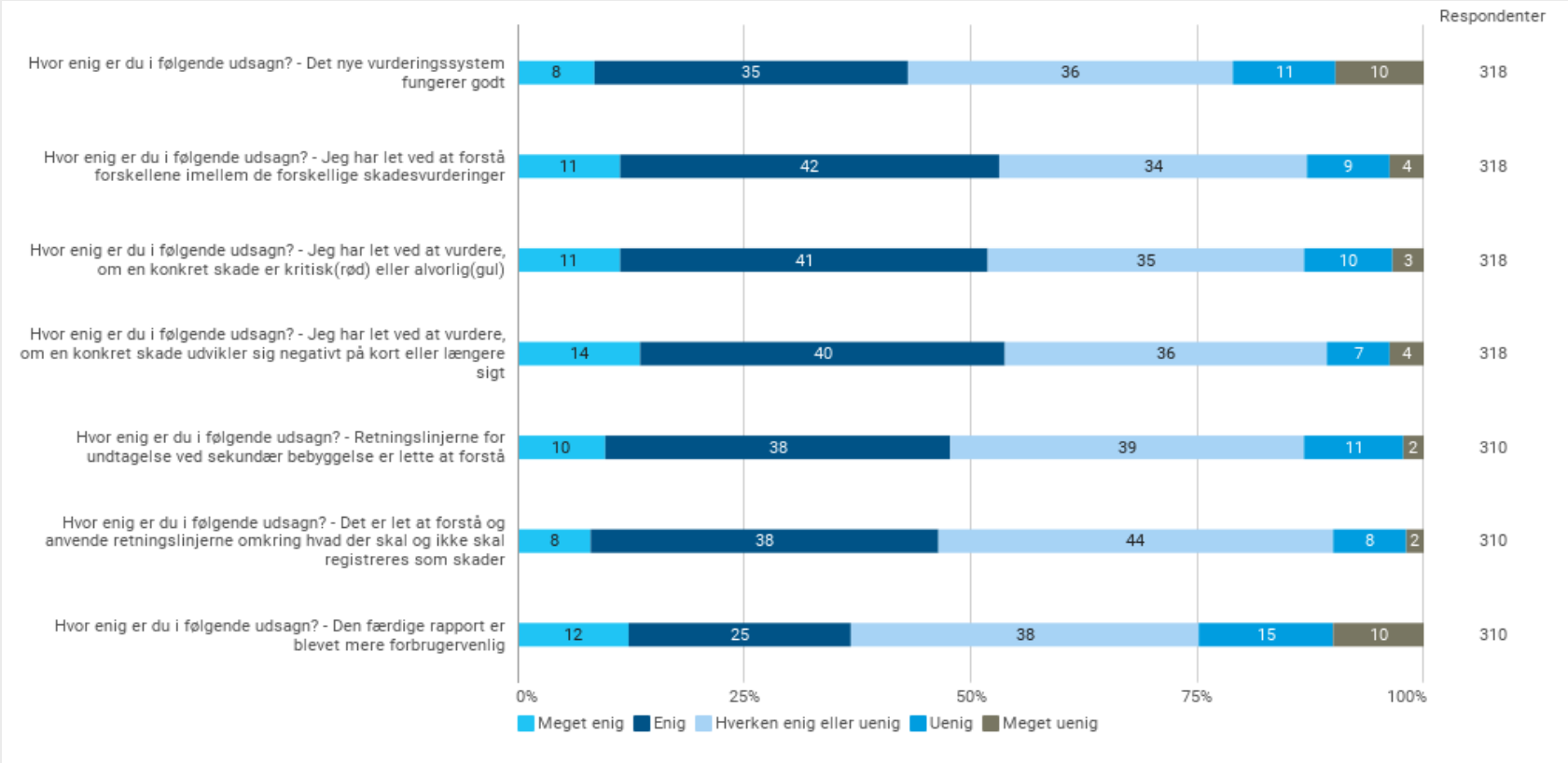


Tilfredsheden med ordningen er relativt jævnt fordelt



Mere konkret viser data..

- ❑ At tilfredsheden overordnet er relativt stor med hensyn til:
 - Det nye vurderingssystem, brugervenligheden, skadesvurderingerne, forståelsen af om en skade er gul/rød mm., og hvad der skal registreres som skader.
- ❑ At den største utilfredshed kan spores for så vidt angår brugervenligheden og det nye vurderingssytem (dog fortsat med relativt lille utilfredshed og tendens til polarisering på spørgsmålet)

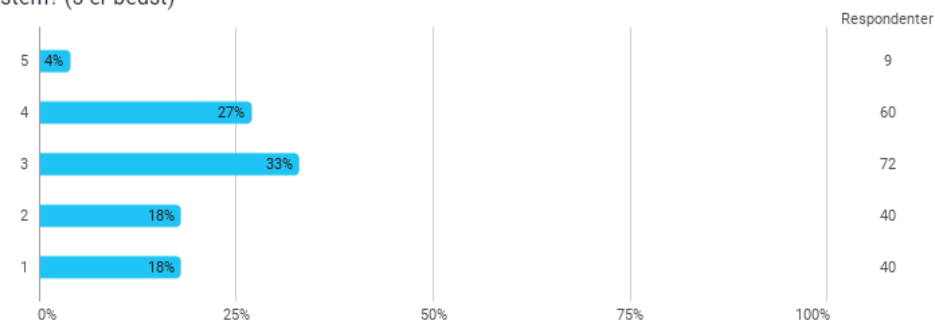


Hvad viser spørgeskemaundersøgelsen?

Husweb

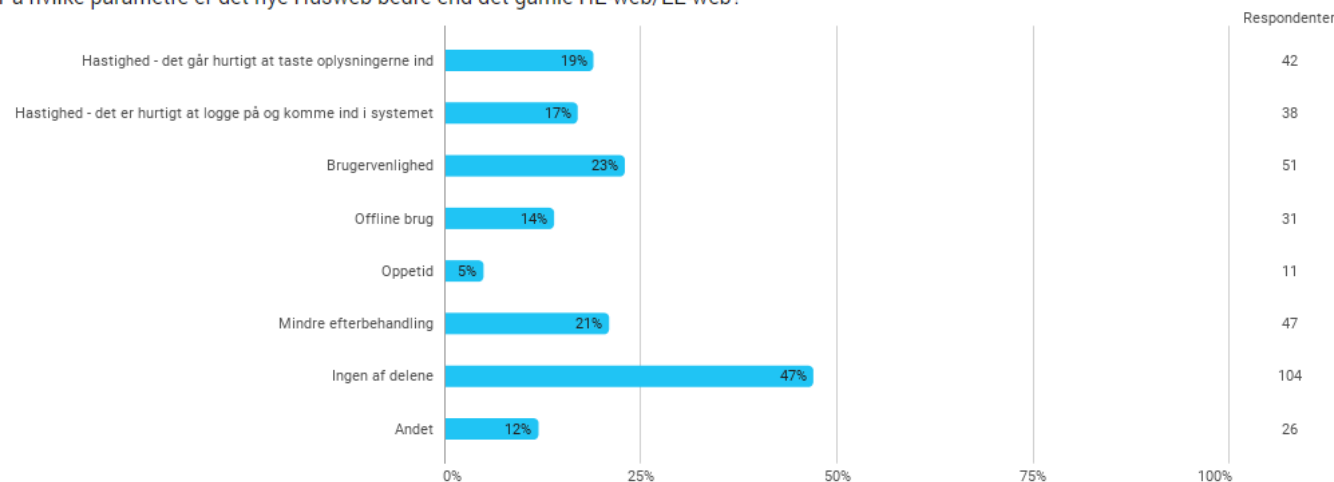
Tilfredsheden med Husweb er relativt jævnt fordelt (dog giver få topkarakter til Husweb)

Hvordan vurderer du overordnet det nye system? (5 er bedst)



Særligt hastighed, brugervenligheden og mindre behov for efterbehandling vurderes til at fungere bedre ved Husweb end tidligere systemer

På hvilke parametre er det nye Husweb bedre end det gamle HE-web/EE-web?



Hvad viser spørgeskemaundersøgelsen?

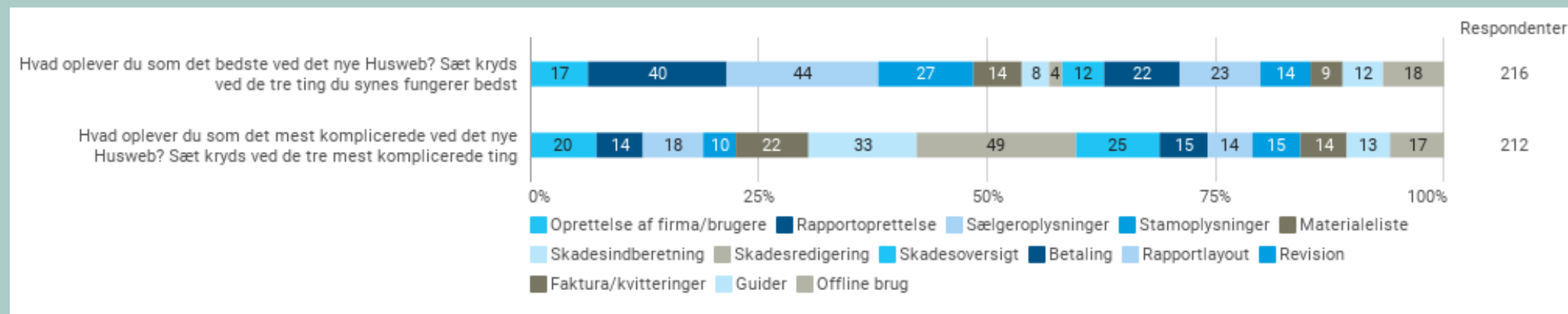
Husweb

De tre bedste elementer ved Husweb:

- Sælgeroplysninger, rapportoprettelse og stamoplysninger

De tre mest komplicerede elementer ved Husweb:

- Skadesredigering, skadesindberetning og skadesoversigt.



Hvad viser spørgeskemaundersøgelsen?

Utilfredshed med skadestekster i Husweb

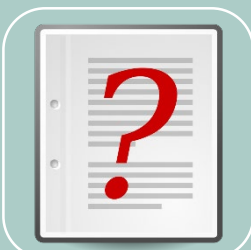


Hvor godt fungerer registrering af skader?:

46% svarer dårligt eller meget dårligt, 29% svarer middel, 25% svarer godt eller rigtig godt.



82% mener, at de nuværende skadestekster IKKE er dækkende, når en skade skal beskrives



76% mener, at de nuværende risikotekster IKKE er dækkende, når en risiko skal beskrives

Hvad viser spørgeskemaundersøgelsen?

Tiltag, der efterspørges:

- Yderligere kurser – både webinarer og fysiske
- Erfa-grupper → feedback til SIK og gensidig erfaringsudveksling
- Konkrete ændringsforslag samt opfordringer til generel forbedring af Husweb



Hvad viser de kvalitative interviews?

Hvad viser de kvalitative interviews?

SIK har gennemført syv kvalitative interviews af ca. 30 minutters varighed hver med udvalgte beskikkede bygningssagkyndige og elinstallatører (de udvalgte respondenter har besvaret det udsendte survey og givet tilladelse til kontakt).

Målet med interviewene:

- ☐ At opnå yderligere indblik i, hvordan det er at arbejde i Husweb – hvad der fungerer godt og mindre godt – og i den forbindelse få dialog omkring konkrete forbedringsmuligheder

Resultat:

- ☐ Brugbare og konstruktive dialoger med god stemning, og hvor SIK fik konkrete og relevante input til mulige forbedringer.



Hvad viser de kvalitative interviews?

Grundlæggende god overensstemmelse mellem pointer fra survey og fra interviews

- ✓ Hurtigere system
- ✓ Nemmere at indtaste på stedet
- ✓ Anvendelige standardtekster
- ✓ God support fra SIK



- Behov for flere standardtekster
- Behov for at rette i standardtekster
- Behov for at anvende egne skadestekster, evt. i et personligt bibliotek
- Behov for at kunne slette bygninger
- En række yderligere konkrete forbedringspotentialer



Hvad viser marktests?



Hvad viser marktests?

Baggrund: SIK gennemførte i samarbejde med it-virksomheden Dwarf en række marktests i juni 2021. Her blev brugen af Husweb observeret i praksis, hvilket gav anledning til en række indsigter.

Hvad fungerer godt:

- ☐ Husweb er på de fleste områder en klar forbedring i forhold til Heweb
- ☐ Særlige nedslag: Stamoplysninger og sælgeroplysningssiden



Hvad viser marktests?

Hvad SIK med fordel kan forbedre:

☐ Bedre og flere standardtekster:

- Der skal udarbejdes flere variationer, så teksterne bliver mere præcise og nuancerede. Samtidig er der behov for korrekturlæsning.
- Alternativt skal der åbnes op for muligheden for, at brugere kan gemme egne tekster i systemet

☐ Bedre overblik i systemet

- Skadesoversigt: Ved brug af egne tekster mistes overblikket
- Materialeliste

☐ Mulighed for at starte før sælgeroplysninger er afleveret



Konklusion på evalueringen

Hvad kan vi lære af undersøgelsen?

1. Løbende inddragelse er afgørende (workshops, webinarer, dialog med brugere)
2. Systemet er designet til brug på tablet – brugerne anvender PC → behov for dialog med brugere og nudging til at anvende tablet.
3. Konkrete forbedringsforslag

