

koordinet

koordinet

Kuluttajien energianeuvonta-
projekti: arviointi

Pirkko Kasanen

7.12.2011

Sisällysluettelo

Yhteenveto ja keskeiset suositukset	3
Tausta	5
Arvioinnin tavoitteet ja rajaukset	5
Aineistot ja menetelmät	6
Koordinaation toiminta	6
1 Koordinaation tehtävät	6
2 Koordinaation toiminta	7
3 Arviot koordinaation toiminnasta	9
4 Päätelmiä ja suosituksia	18
Pilotprojektit.....	19
1 Pilotprojektien haku ja kriteerit.....	19
2 Pilotprojektien toiminta	22
3 Pilotprojektien kokonaisuuden arviointi eri näkökulmista.....	22
4 Onnistumisia ja ongelmia.....	28
5 Päätelmiä ja suosituksia	30
Koordinoidun järjestelmän luominen	32
1 Suunnitelma Sitran raportin mukaan	32
2 Nykytilanne	32
3 Projektin kokemuksiin perustuvia näkemyksiä	33
4 Päätelmiä ja suosituksia	37
LIITTEET	40
Kuluttajien energianeuvonnan pilothankkeet	40
Haastatellut henkilöt.....	41

Yhteenveto ja keskeiset suositukset

Kuluttajille suunnattua energianeuvontaa kehitetään osana ilmasto- ja energiastrategian, kuluttajapoliittisen ohjelman ja energiatehokkuustoimikunnan ehdotusten sekä Sitran organisoimana valmistellun energianeuvontamallin toteutusta. Tämä arviointi koskee toteutuksen ensimmäistä vaihetta, josta on vastannut työ- ja elinkeinoministeriö yhteistyössä muiden ministeriöiden ja Sitran kanssa. Motiva Oy on toiminut käytännön koordinaattorina.

Projekti koostui koordinaatiosta ja pilotprojekteista. Pilotprojekteille järjestettiin kaksi hakua. Ensimmäinen oli vuoden 2009 lopulla. Sen perusteella käynnistettiin 14 kaksivuotista hanketta koordinaation lisäksi. Toinen haku oli vuoden 2010 lopulla, ja siinä valitut 10 hanketta olivat yksivuotisia. Ensimmäisen haun rahoittajina olivat työ- ja elinkeinoministeriö (TEM) ja Sitra (yhteensä 1,9 milj. €), toisen haun rahoitti TEM (0,8 milj. €). Neuvonnan aihepiirejä olivat uudis- ja korjausrakentaminen, rakennusten lämmitystapavalinnat, muut asumisen energiatehokkuuteen liittyvät kysymykset, kestokulutustavaroiden energiatehokkuus ja kotitalouksien laitehankinnat sekä liikkumisen energiatehokkuus.

Arviointi kohdistui hankkeen koordinointiin, eri hankkeissa sovellettujen toimintatapojen käytökelpoisuuteen kehitettävän järjestelmän osana sekä suppeammin yksittäisten pilothankkeiden toteutumiseen. Arviointi perustuu koordinaation ja pilothankkeiden tuottamaan materiaaliin, projektissa toimineille suunnattuun kyselyyn sekä ohjausryhmää, eräitä pilotprojekteja ja koordinaatiota edustavien henkilöiden haastatteluihin. Arviointi suoritettiin syksyllä 2011.

Koko hanketta leimaa nopea toiminta ja avoin oppiminen. Koordinaatio on toteuttanut monipuoliset tehtävänsä hyvin sekä ohjausryhmän että pilotprojektien näkökulmasta. Systemaattinen koordinointi antaa hyvän pohjan toiminnan jatkamiselle. Ohjausryhmä on onnistunut päätöksiä tukevana keskustelufoorumina ja eri hallinnonalojen yhteistyön vahvistamisessa. Pilotprojekteissa on tuotettu runsaasti erityyppistä neuvontaa ja saatu arvokkaita kokemuksia erilaisten toimintatapojen toimivuudesta. Yleisesti ottaen hankkeet ovat toteutuneet varsin hyvin. Pilotprojektien joukossa on kuitenkin sekä erittäin hyvin onnistuneita hankkeita että melko heikosti toteutettuja.

Suosituksia koordinoitun järjestelmän kehittämiseen:

- Hyvin alkaneet koordinaation käytännöt kannattaa ottaa käyttöön ja vahvistaa. Näitä ovat esimerkiksi selkeät hallinnolliset prosessit, kokeiluista ja erilaisista toimintatavoista oppiminen ja hallinnonalojen hyvä yhteistyö.
- Kokonaisuuden yhteinen ilme tulee pitää yllä ja neuvonnan brändiä tulisi vahvistaa. Näin sekä kuluttajat että neuvojat oppivat löytämään tarpeelliset aineistot ja yhteydet.
- Neuvonnan vaikuttavuuden arviointia tulisi kehittää. Tavoitettujen kuluttajien määrrien lisäksi tulisi pyrkiä arvioimaan myös vaikutuksia energian käyttöön.
- Koordinaatiolle tulee vastuu neuvonnassa käytettävän tietoaineiston kokoamisesta, ylläpitämisestä ja laadun varmistamisesta. Kysymys on sekä tietosisällön päivittämisestä että sen muokkaamisesta käyttökelpoisiksi paketeiksi kuten esitteiksi, nettiaineistoiksi, luentoesityksiksi ja havainnollistaviksi työkaluiksi.
- Neuvonnan laadun varmistamiseksi tulisi kehittää neuvojen koulutusta. Koulutus on tarpeen sekä tietosisältöjen päivittämiseksi että viestinnän ja neuvonnan menetelmien kehittämiseksi.
- Neuvonnan tulisi perustua vahvoihin alueellisiin, esimerkiksi maakuntatason toimijoihin. Jos alueella ei ole toimivaa energiatoimistoa, kannattaa neuvonta liittää osaksi sel-

laista organisaatiota, jolla on jo vahva asema ja toimivat verkostot. Verkostot ovat tarpeen toiminnan sujumisen ja mediayhteyksien kannalta.

- Osaamisen siirrosta organisaatioiden sisällä ja alueellisten toimijoiden kesken tulisi huolehtia. Uusien toimijoiden tueksi voitaisiin kehittää vakiintuneista toimijoista muodostuva mentorijärjestelmä.
- Koordinoituun järjestelmään ja sen rahoitukseen kuuluvat alueelliset ja paikalliset neuvontatoimet tulisi valita pilotprojekteissa saatujen kokemusten perusteella laadittujen kriteerien mukaan, esimerkiksi tarjouspyyntömenettelyä käyttäen.
- Rahoituksessa tulisi pyrkiä pitkäjänteisyyteen. Valtion budjettirahoituksen lisäksi tulisi pyrkiä käyttämään esimerkiksi aluetason EU-rahoitusta.
- Verkko ja kattavat keskinäiset linkitykset eri toimijoiden tarjoamaan tietoon ovat välttämätön perusta neuvonnan toimintamuodoille.
- Kuluttajat tarvitsevat kuitenkin myös kohtaamisia ja kontaktia neuvojen kanssa varsinkin suurien päätösten yhteydessä. Kohtaamisten järjestämiseksi kannattaa suosia erilaisia tilaisuuksia, jotka järjestetään kuluttajille sopivissa tilanteissa ja paikoissa, sopivien yhteistyökumppanien kanssa.
- Kuluttajien kohtaamiset tapahtuvat paikallistasolla. Valtakunnallisten yhdistysten paikallisorganisaatiot ovat esimerkki paikallisesta kanavasta, jonka kautta tavoitetaan kuluttajia. Tämä mahdollisuus tulisi hyödyntää suunnitelmallisesti.
- Kuluttajien kohtaaminen tapahtuu parhaiten tilanteissa, joissa kuluttaja on tekemässä energiaan liittyviä ratkaisuja. Rakentamispäätökset ovat tästä yksi tärkeä esimerkki. Rakennusvalvonnan kanssa tulisi löytää sopivat yhteistyömuodot, jotta tämä mahdollisuus tulisi täysimääräisesti käyttöön.
- Pysyvät näyttelytilat tai neuvontapuhelimet eivät vaikuta kustannustehokkailta tavoilta tavoittaa kuluttajia. Niihin panostamista ei voida suositella ensisijaisina tai itsenäisinä keinoina.

Tausta

Kuluttajille suunnatun energianeuvonnan toteutus on osa ilmasto- ja energiastrategian, kuluttajapoliittisen ohjelman ja energiatehokkuustoimikunnan ehdotusten sekä Sitran organisoimana valmistellun energianeuvontamallin toteutusta. Nyt on arvioitavana ensimmäinen vaihe, josta on vastannut työ- ja elinkeinoministeriö yhteistyössä muiden ministeriöiden ja Sitran kanssa. Motiva Oy on toiminut käytännön koordinaattorina.

Tavoitteena on, että kuluttajat saavat luotettavaa energianeuvontaa, jota antavat eri toimijat. Neuvonnan tavoitteena on aikaansaada energian käytön tehostumista ja uusiutuvan energian käytön lisääntymistä, joilla vähennetään kasvihuonekaasupäästöjä.

Syksyllä 2009 käynnistettiin hankerahoitus energianeuvonnasta. Tämän rahoituksen turvin käynnistettiin 14 pilotprojektin toiminta, ja vuotta myöhemmin aloitettiin vielä 10 pilotprojektia. Kaikki pilothankkeet päättyivät 30.11.2011 mennessä. Näiden projektien tarkoituksena oli tarjota kuluttajille energianeuvontaa ja samalla tuottaa kokemuksia neuvonnan menetelmistä tulevan järjestelmän suunnittelun pohjaksi.

Vuoden 2010 alusta käynnistyi myös kuluttajien energianeuvonnan koordinoitiprojekti. Sen tavoitteena oli tarjota työ- ja elinkeinoministeriölle koordinoitipalveluja neuvontahankkeiden käynnistämiseksi, ohjauksessa, niiden välisen yhteistyön ja tiedonsiirron lisäämisessä, toiminnan seurannassa ja vaikutusten arvioinnissa. Tavoitteena oli, että kuluttajille suunnattua laadukasta ja luotettavaa energianeuvontaa voidaan toteuttaa kustannustehokkaasti olemassa olevia toimijoita hyödyntäen. Motiva jatkaa valmisteltavan koordinoitun neuvontajärjestelmän koordinaattorina.

Arvioinnin tavoitteet ja rajaukset

Elokuussa 2011 käynnistettiin kuluttajien energianeuvontaprojektin arviointi. Arvioinnin tavoitteena oli muodostaa käsitys kuluttajien energianeuvontakokonaisuuden onnistumisesta ja saada aineksia toiminnan kehittämiseen. Kuluttajien energianeuvontaa arvioitiin myös suhteessa Sitran malliin energianeuvonnasta. Arviointi kohdistui hankkeen koordinointiin, eri hankkeissa sovellettujen toimintatapojen käyttökelpoisuuteen kehitettävän järjestelmän osana sekä suppeammin yksittäisten pilothankkeiden toteutumiseen.

Arvioinnin kohteena olivat

- Hankkeen koordinaatio. Huomiota kiinnitettiin koordinoinnin onnistumiseen hankkeiden tukena sekä koordinoinnin työvälineisiin ja prosesseihin, suhteessa tavoitteisiin ja resursseihin. Tässä yhteydessä arvioitiin koordinaation lisäksi myös ohjausryhmän ja rahoittajien toiminnot kokonaisuudessa.
- Pilothankkeiden muodostama kokonaisuus. Huomiota kiinnitettiin pilothankkeiden valintaan eri aihepiireittäin, kuluttajaryhmittäin, alueittain ja toimijoittain ja niissä kokeiltujen lähestymistapojen käyttökelpoisuuteen. Myös hankkeiden valinnalle asetettuja kriteereitä ja niiden toteutumista tarkasteltiin.
- Pilothankkeiden onnistuminen suhteessa niille asetettuihin tavoitteisiin ja resursseihin. Pilothankkeiden tarkastelun laajuus vaihtelee riippuen mm. hankkeiden koosta.

Kaikissa kohdissa koottiin havaintoja, joiden perusteella on tehty suosituksia tulevan järjestelmän kehittämiseksi.

Aineistot ja menetelmät

Arvioinnin viitekehys muodostui kuluttajien energianeuvontaprojektille asetetuista tavoitteista, pilotprojektien yleisistä tavoitteista ja valintakriteereistä sekä Sitran mallista. Tämän arviointiraportin jäsenitys noudattelee viitekehystä.

Arvioinnissa käytettiin koordinaation ja pilothankkeiden tuottamaa materiaalia kuten hanke-suunnitelmat ja väliraportit, hankehakujen kuvaukset, ohjausryhmän aineistot, verkottumistilaisuuksien aineistot ja viestintäaineistot.

Arvioinnissa toteutettiin webropol-kysely koordinaation ja hankekokonaisuuden toiminnasta. Kysely lähetettiin 122 henkilölle, jotka edustivat koordinaatiota, koordinaation ohjausryhmää, pilotprojektien toteuttajia ja pilotprojektien ohjausryhmiä. Kyselyyn saatiin vastauksia 45 henkilöltä. Kysymykset käsittelivät toisaalta neuvontakokonaisuuden suunnitelman mukaisia seikkoja, toisaalta näkemyksiä neuvonnan jatkokehittämiseen.

Joitakin avainhenkilöitä haastateltiin henkilökohtaisesti kasvokkain tai puhelimesta. Näitä olivat koordinaation edustajat, ohjausryhmän jäsenet, muutamien hankkeiden edustajat sekä eräiden hankkeiden oman tai muun rahoituksen tarjonneiden organisaatioiden edustajat. Haastateltuja oli 23 henkilöä. Haastatteluihin laadittiin etukäteen kysymykset, mutta niissä käsiteltiin myös muita esille nousevia asioita.

Koordinaation toiminta

1 Koordinaation tehtävät

Samalla kun TEM ja Sitra tekivät päätökset vuonna 2010 käynnistyvien pilothankkeiden rahoituksesta, TEM päätti rahoittaa koordinaation toimintaa Motivan projektisuunnitelman mukaisesti. Koordinaation rahoitus kahdelle vuodelle oli 350 000 €. Koordinaation ensisijaisena tavoitteena oli tarjota työ- ja elinkeinoministeriölle koordinoitipalveluja neuvontahankkeiden käynnistämässä, ohjauksessa, niiden välisen yhteistyön ja tiedonsiirron lisäämisessä, toiminnan seurannassa ja vaikutusten arvioinnissa. Tavoitteena oli, että kuluttajille suunnattua laadukasta ja luotettavaa energianeuvontaa voidaan toteuttaa kustannustehokkaasti olemassa olevia toimijoita hyödyntäen.

Lisäksi hankkeen tuli tuottaa valmiuksia ja toimintatapoja, joilla edistetään hahmotellun valtakunnallisen koordinoitun energianeuvontamallin toteutumista.

Koordinoinnin tehtävät eriteltiin suunnitelmassa seuraavasti:

1. Toiminnan, erityisesti hankehaun suunnittelu ja markkinointi
2. Asiantuntijatyö hankkeiden valmistelussa ja hankkeiden valinnassa
3. Ohjausryhmän toiminta ja kokoukset

4. Hankkeiden toteutuksen tuki
5. Hallinnointi ja laskutus
6. Viestintä energianeuvonnasta
7. Toimijoiden vuositapaamisen järjestäminen
8. Yhteistyö TTS Tutkimuksen kanssa neuvontakäytäntöjen ja koulutusmateriaalien tuottamiseksi
9. Muut tehtävät
10. Toiminnan arviointi ja neuvonnan kehittäminen Sitra-mallin mukaisesti.

Seuraavissa kappaleissa käsitellään ensin koordinaation toimintaa näiden tehtävien mukaisesti. Sitten arvioidaan tätä toimintaa tehtävittäin dokumenttiaineiston, kyselyn ja haastattelujen perusteella.

2 Koordinaation toiminta

1. Toiminnan, erityisesti hankehaun suunnittelu ja markkinointi

Motiva hoiti kahden hankehaun suunnittelun ja markkinoinnin.

2. Asiantuntijatyö hankkeiden valmistelussa ja hankkeiden valinnassa

Motiva vastasi hakuvaiheessa esitettyihin kyselyihin sekä valmisteli hankkeiden valintaa varten yhteenvedot ja esitykset ohjausryhmän käsittelyä varten.

3. Ohjausryhmän toiminta ja kokoukset

Ohjausryhmä on kokoontunut kaksi kertaa syksyllä 2009 (loka- ja marraskuussa), kolme kertaa vuonna 2010 (tammi-, touko- ja lokakuussa), ja neljä kertaa vuonna 2011 (tammi-, touko, syys- ja marraskuussa). Motiva on valmistellut kokousten asialistat ja aineistot ja tehnyt muistiot kokouksista. Ohjausryhmän jäseniin on pidetty muutenkin yhteyttä, ja eri hallinnonalojen edustajien kanssa on järjestetty erillisiä tapaamisia.

4. Hankkeiden toteutuksen tuki

Hankkeisiin on pidetty yhteyttä sähköpostitse ja puhelimitse. Hankkeiden ohjausryhmien kokouksiin on osallistuttu, ja joihinkin hankkeiden järjestämiin tilaisuuksiin. Meltwater-hankealusta on otettu käyttöön, ja hankkeita on opastettu sen käytössä. Hankkeille on toimitettu esitteitä tilauksien mukaisesti. Hankkeille on lähetetty uutiskirjeitä.

5. Hallinnointi ja laskutus

Motiva tuotti ohjeistuksen ja valmiit pohjat hankkeiden raportointiin ja laskutukseen ja on neuvonut hankeyhdyskuntia raportoinnin ja laskutuksen toteutuksessa. Motiva on tarkistanut hankkeiden raportit ennen niiden maksatusta. Motiva on raportoinut vastaavasti koordinaation toiminnasta ja pitänyt rahoittajat ja koordinaation ohjausryhmän ajan tasalla kokonaisuudesta.

6. Viestintä energianeuvonnasta

Motiva on toimittanut tietoa hankkeesta ja projektikohtaiset osiot verkkosivuille ja päivittänyt sivuja tarpeen mukaan, tuottanut hankekokonaisuudelle yhteisen ilmeen ja logon, valmistellut Motiva Xpressin useisiin numeroihin artikkeleja projektista ja kertonut energianeuvonnasta lukuisissa erilaisissa tilaisuuksissa. Aineistoa on tuotettu myös eri tahojen uutiskirjeisiin ja esitellyksi. Motiva koordinoi Omakotimessuille 2011 Helsingin messukeskukseen Kuluttajien energianeuvonnan näyttelypisteen ja teki yhteistyötä pilotprojektien tekijöiden omien näyttelypisteiden kanssa. Tapahtumasta laadittiin messutiedote.

Kuluttajien energianeuvonnan verkkosivujen osoite on www.kuluttajienenergianeuvonta.fi. Motiva on varannut useita muita, lyhyempiä domain-nimiä ja ohjannut niihin tulevan liikenteen nykyisille sivuille.

7. Toimijoiden vuositapaamisen järjestäminen

Motiva on järjestänyt hankkeissa toimiville kaksi verkostotapaamista vuosittain. Lisäksi järjestettiin kuluttajien energianeuvontapäivä marraskuussa 2010 ja marraskuussa 2011. Tilaisuuksista on kerätty palautetta.

8. Yhteistyö TTS Tutkimuksen kanssa neuvontakäytäntöjen ja koulutusmateriaalien tuottamiseksi

Motiva on tilannut alihankintana TTS Tutkimukselta hankkeen ”Energiansäästön neuvonta kodinkonemyymälässä”. Tämän hankkeen valmisteluun on osallistuttu. TTS:ltä on edelleen pyydetty ehdotusta neuvojen koulutuksen toteuttamisesta.

9. Muut tehtävät

Koordinaatio on järjestänyt tapaamisia ja osallistunut yhteistyöpalaveriin muiden tahojen kanssa. Motiva toteuttaa kuluttajien energianeuvonnan pohjoismaista (+Baltian maat ja autonominiset alueet) kartoitusta erityisesti neuvonnan seurannan, vaikutusten arvioinnin ja neuvojen koulutuksen ja osaamisen näkökulmasta. Hanketta rahoittaa Pohjoismainen Ministerineuvosto. Motiva on myös järjestänyt pohjoismaiset workshopit vuosina 2010 ja 2011. Motiva teki artikkelin ja posterin kuluttajien energianeuvonnasta ja esitteli niitä kesäkuussa 2011 Ranskassa pidetyssä kansainvälisessä energia-alan ECEEE-konferenssissa.

10. Toiminnan arviointi ja neuvonnan kehittäminen Sitra-mallin mukaisesti.

Pilotprojektien seurantaan varten tehtiin neuvonta- ja viestintätoimien raportointipohja ja neuvottiin sen täyttämässä. Tämä arvioinnin tilaaminen on myös yksi arviointitoimista. Koordinaatio on valmistellut projektisuunnitelman pysyvän neuvontajärjestelmän luomiseksi. Motiva on tehnyt selvityksiä alan toimijoista Suomessa ja kerännyt kansainvälistä aineistoa neuvonnan hankkeista.

3 Arviot koordinaation toiminnasta

3.1 Yleisarvio

Tässä kappaleessa esitetään arvioita koordinaation toiminnasta suunniteltujen tehtävien toteuttamiseksi. Arviot perustuvat projektin dokumentaatioon, projektissa eri tavoin mukana olleille kohdistettuun kyselyyn ja suppeamman ryhmän haastatteluihin.

Projektissa on ollut mukana ihmisiä hyvin erilaisissa rooleissa: itse koordinaatiota hoitamassa, ohjausryhmässä rahoittajien edustajina tai oman hallinnonalansa näkökulmaa edustavina, pilot-hankkeissa työskentelevinä tai niiden edustajina. Näiden tarpeet ja odotukset suhteessa koordinaation ovat toisistaan poikkeavia, samoin kokemusten laajuus ja syvyys.

Aluksi voidaan todeta yleisesti, että koordinaation toiminnasta muodostuu varsin myönteinen käsitys. Joitakin toimintoja koskevat arviot ovat kuitenkin vaihtelevia, ja varsinkin tuleva toiminta on herättänyt kysymyksiä ja ajatuksia.

Kyselyyn saatujen vastauksien perusteella koordinaation toiminnan eri osioita pidetään vähintäänkin melko hyvinä.

Haastatellut pilothankkeiden edustajat kiittävät kautta linjan koordinaation toimintaa. Eräissä hankkeissa koordinaation rooliin suhtauduttiin aluksi varovaisen odottavasti, mutta todettiin sitten, että toiminta kehittyi matkan varrella.

Haastatellut koordinaation ohjausryhmän edustajat kiittävät koordinaatiota hyvin organisoiduksi ja ammattimaisesti hoidetuksi. Koordinaatio on suhteellisen hyvin resursoitu, ja se näkyy toiminnassa. Toisaalta koordinaatiota pidetään jopa raskaasti organisoituna, ja kysytään, onko koordinaatioon panostettu pilotprojektien kustannuksella.

Motivan laajaa asiantuntemusta ja kokemusta pidetään suurena etuna. On hyvä, että varsinaisten vastuuhenkilöiden lisäksi Motivassa on monipuolista asiantuntemusta. Tiedon kulkua ja hyvien käytäntöjen siirtymistä helpottaa se, että Motivassa tunnetaan eri ministeriöiden ja sektoreiden toimintaa.

3.2 Arviot tehtävittäin

1. Toiminnan, erityisesti hankehaun suunnittelu ja markkinointi

Hankehakujen tekstit olivat selkeät ja informatiiviset. Hakijoiden oli lisäksi mahdollista pyytää lisätietoja ja selvennyksiä. Nopea aikataulu vuodenvaihteen aikaan saattoi olla haaste hakijoille.

Kyselyyn vastanneet arvioivat hankehakujen onnistuneen melko hyvin. Kun ylin arvosana on 4, arvioiden keskiarvot ovat noin 3,4.

Alla on yhteenveto hankehakuja koskevien kysymysten vastauksista. Suuri ”ei osaa sanoa” – vastausten määrä johtuu siitä, että monet vastaajat eivät olleet tekemisissä hankehakujen kanssa.

	Keski-arvo	Huonosti	Melko huonosti	Melko hyvin	Hyvin	En osaa sanoa
Hankehaun markkinointi tavoitti kattavasti oikeat toimijat	3,37	0%	4,9%	36,6%	31,7%	26,%
		0	2	15	13	11
Hankehaun markkinointi oli selkeä ja ohjasi heti oikeanlaiseen valmisteluun	3,4	0%	4,9%	34,1%	34,1%	26,8%
		0	2	14	14	11
Hakuohjeet olivat selvät	3,35	0%	4,9%	31,7%	26,8%	36,6%
		0	0	13	11	15

Muutamissa vapaamuotoisissa kyselyvastauksissa moitittiin haun aikataulua liian tiukaksi. Myös hankkeiden käynnistystä päätösten saannin jälkeen piti joku liian nopeana. Haastatteluissa tuli esiin hämmennystä kahdesta hakukierroksesta. Haastatteluissa todettiin myös, että pilothankkeiden ohjausryhmäkäytännöstä tai muista tapahtumista ei ollut hakuvaiheessa tietoa, mikä johdatti hankaluuksiin budjettien laadinnassa.

Haastatellut koordinaation ohjausryhmän edustajat pitivät hankehakuja hyvin ohjeistettuina ja onnistuneina. Yleisesti oltiin tyytyväisiä saatujen hakemusten määrään, laatuun ja kattavuuteen. Saatujen hakemusten suuri määrä viittaa siihen, että tieto on mennyt perille, vaikka kaikille ei ollutkaan ihan selvää, mille tahoille tietoa hankehausta oli toimitettu. Liikkuminen oli selvästi mukana hakujulistuksissa, mutta jostain syystä liikkumisen ohjaukseen liittyviä hankehakemuksia tuli erittäin vähän.

Haku oli avoin, ja hakemuksia ja myös hankkeita saatiin monenlaisilta organisaatioilta. Tämä näkyy nyt toiminnan kirjavuutena. Toisaalta esimerkiksi alueellinen edustavuus on puutteellista.

2. Asiantuntijatyö hankkeiden valmistelussa ja hankkeiden valinnassa

Kyselyn kysymyksistä yksi liittyi hankkeiden valmisteluun. Vastaajat ovat olleet varsin tyytyväisiä hakuvaiheessa tehtyihin tiedusteluihin saatuihin vastauksiin.

	Keski-arvo	Huonosti	Melko huonosti	Melko hyvin	Hyvin	En osaa sanoa
Hakuvaiheessa kyselyihimme vastattiin ripeästi ja asiallisesti.	3,6	0% 0	0% 0	25% 10	37,5% 15	37,5% 15

Haastatellut koordinaation ohjausryhmän edustajat pitivät valintaprosessia selkeänä. Hankkeita pystyttiin järjestämään temaattisesti. Motiva poimi hyvin esiin hakemusten ydinkohdat, jotta niistä voitiin keskustella ohjausryhmässä.

Valinnassa huolettaa vielä se, olisivatko jotkut valituista hankkeista toteutuneet ilman tätä rahoitusta, ja onko päällekkäisyyksiä korjausrakentamisen neuvonnan kanssa. Nopeasti toteutetun ensimmäisen rahoituskierron osalta jälkiviisautta esiintyy myös hankkeiden tasapainon osalta: toteutuneista hankkeista osa on kovin isoja verrattuna muihin, ja tätä olisi pitänyt harkita enemmän.

3. Ohjausryhmän toiminta ja kokoukset

Haastatellut ohjausryhmän jäsenet pitävät ohjausryhmän kokoonpanoa hyvänä. Pidetään tärkeänä, että energia-asian eri aspektit, jotka kuuluvat eri hallinnonaloille (korjausrakentaminen, liikkuminen, maatilojen energiankäyttö, koulumaailma) ovat mukana.

Myös ohjausryhmän keskustelemaa ilmapiiriä kiitettiin. Eri alojen näkemykset voitiin tuoda esille riippumatta rahoitusosuudesta tai sen puutteesta. Ohjausryhmää pidetään hyvänä joukkueena, jossa ollaan mielellään mukana. Hallinnonalojen välinen yhteistyö on tiivistynyt ja parantunut vuosien varrella.

Eräät ohjausryhmän jäsenet pahoittelivat sitä, etteivät aina päässeet kokouksiin. Yhteistyön arveltiin silti toimivan ja tiedon kulkevan. Tutustumista ja yhteistyötä on arvostettu. Varajäseniä ei ohjausryhmän jäsenillä ollut ja tämä on ollut puute.

Motiva valmisteli kokoukset ja tuotti runsaasti materiaalia. Näin ohjausryhmän jäsenten on ollut mahdollista seurata projektin etenemistä.

4. Hankkeiden toteutuksen tuki

Alla on yhteenvedo hankkeiden toteutuksen tukea koskevista kyselyvastauksista. Osa kysymyksistä liittyy koordinaation prosesseihin, osa taas toimintaan eri tilanteissa. Eniten parhaita pisteitä ovat saaneet toimintaan liittyvät asiat kuten tuen saanti pyydettyä ja osallistuminen tilaisuuksiin. Osallistuminen on toisaalta kerännyt myös eniten alhaisia pisteitä. Vähiten parhaita pisteitä sai prosessiasia, koordinaation tarjoama ohjeistus. Viestintään liittyvien yhteisten pelisääntöjen arvostus näkyy korkeina keskiarvoina.

	Keski- arvo	Huonosti	Melko huonosti	Melko hyvin	Hyvin	En osaa sanoa
Viestintään liittyvät yhteiset pelisäännöt olivat hyödyllisiä hankkeemme toteutukselle	3,43	0% 0	7,7% 3	28,2% 11	41% 16	23,1% 9
Olemme pystyneet noudattamaan yhteisiä pelisääntöjä projektimme viestinnässä	3,45	0% 0	5% 2	32,5% 13	40% 16	22,5% 9
Koordinaation tarjoama muu tuki ja ohjeistus on ollut hyödyllistä hankkeemme toteutukselle	3,24	0% 0	10% 4	42,5% 17	30% 12	17,5% 7
Koordinaation tarjoama tuki ja ohjeistus on kattanut tarpeelliset asiat	3,38	0% 0	5% 2	40% 16	35% 14	20% 8
Koordinaation tarjoama ohjeistus ja yhteiset menettelyt eivät ole liikaa kuormittaneet projektin toteutusta	3,38	0% 0	2,5% 1	45% 18	32,5% 13	20% 8
Koordinaation tuki ja ohjeistus on ollut selkeää ja helposti saatavissa	3,16	0% 0	12,5% 5	42,5% 17	25% 10	20% 8
Olemme saaneet tukea ja ohjeistusta erityisiin tarpeisiimme sitä pyytäessämme	3,45	0% 0	7,5% 3	30% 12	45% 18	17,5% 7
Koordinaation edustajat ovat osallistuneet projektimme tilaisuuksiin riittävästi	3,39	2,5% 1	10% 4	22,5% 9	47,5% 19	17,5% 7

Vapaamuotoisissa kyselyvastauksissa kiitetään saatua apua ja materiaaleja. Haastatteluissa käy ilmi se, että eri aikatauluilla toimineiden hankkeiden tarpeet ja mielipiteet ovat erilaisia. Nopeasti käynnistyneet hankkeet eivät ole ehtineet kysellä tukea, mutta olisivat kaivanneet yhteisiä materiaaleja jo alusta asti. Toisaalta kokeneimmat toimijat eivät koe kaivanneensa ohjausta, vaikka koordinaatiota kiittävätkin.

Viestinnän yhteisiä ohjeita ja visuaalista ilmettä olisivat jotkut vastaajista kaivanneet jo heti pilothankkeiden käynnistyessä. Myös haastatteluissa tuotiin vahvasti esiin yhteisen ilmeen, jopa brändäyksen, tarve ja se, että sitä olisi kaivattu jo aikaisemmin. Tämän asian kiireellisyydestä ja priorisoinnista oli erimielisyyttä ohjausryhmän sisälläkin.

Haastatteluissa käsiteltiin myös viestinnän ohjeistusta. Hajautetussa organisaatiossa on vaikea valvoa loppuun asti, että logot ovat kohdallaan, koska aluetason viestintää hoidetaan itsenäisesti.

Projektissa otettiin käyttöön dokumenttien hallintaa varten Meltwater-työkalu. Sen käyttöön-otossa on kyselyn mukaan nähty toivomisen varaa sekä etujen esittelyn että käytön opastuksen osalta. Myös haastatteluissa on pohdittu Meltwateria, yleensä epäilevään sävyyn. Sen tarvetta on ihmetelty, ja siinä on koettu teknisiä ongelmia. Varsinkin jos hanketta on toteuttamassa hajautettu organisaatio, yhteinen alusta on hyödytön, koska sitä joko ei voida jakaa käytännön toimijoille tai näitä olisi vaikea saada käyttämään sitä. Samoin hyödyllisyys kärsii, jos vain osa hankkeista omaksuu järjestelmän. Materiaalia haettaisiin mieluummin normaaleilta nettisivuilta. Ohjausryhmän puoleltakin todetaan järjestelmän raskaus ja puutteet käyttäjälähtöisyydessä, mutta tällaista alustaa haluttiin kokeilla, jotta sähköpostien määrä ja koko olisi saatu pidetyksi pienempänä.

Alustalta on ehkä odotettu asioita joihin se ei ole tarkoitettu. Tarkoitus oli järjestää säilytettävät dokumentit keskusarkistoon ja laittaa logot ym helposti saataville, sähköpostiliikennettä välttämällä. Meltwater ei kuitenkaan alustana toiminut odotusten mukaisesti.

Haastatteluissa käsiteltiin koordinaation edustajien osallistumisesta hankkeiden ohjausryhmiin. Erään hankkeen edustaja kiitteli ohjausryhmän kokouksissa saatua palautetta hyödylliseksi. Toisaalta tulee esiin, että koordinaation edustajat eivät ole ehtineet osallistua odotetussa määrin hankkeiden tapahtumiin. Odotukset olivat osin epärealistia, ajatellen hankkeiden ja niiden järjestämien tapahtumien määrää. Haastatellut ohjausryhmän edustajat puolestaan toteavat, että on ollut mahdotonta ehtiä mukaan siinä määrin kuin oli suunniteltu.

Haastatteluissa kaivattiin koordinaatiolta jopa nykyistä tiukempaa ohjausta.

Hankkeiden tueksi suunniteltiin myös verkostotapaamisia. Kyselyssä pyydettiin arvioimaan kulluttajien energianeuvonnan verkostotapaamista 4/2011. Arviot ovat melko hyviä, mutta vähiten tyytyväisiä vastaajat ovat siihen, miten he ovat itse pystyneet verkottumaan tilaisuudessa.

	Keski- arvo	Huo- nosti	Melko huonos- ti	Melko hyvin	Hyvin	En osaa sanoa	En ole osal- listu- nut
Verkottumistapaamisen ohjelma oli kiinnostava	3,4	0%	2,3%	23,3%	20,9%	4,7%	48,8%
		0	1	10	9	2	21
Tapaamisen sisältö oli projektillemme hyödyllistä	3,29	0%	4,9%	26,8%	19,5%	9,8%	39%
		0	2	11	8	4	16
Olemme pystyneet verkottumaan tilaisuudessa	3,09	0%	17,1%	17,1%	22%	4,9%	39%
		0	7	7	9	2	16
Verkottumistapaamisten järjestelyt olivat onnistuneet (aika, paikka, varustelut ym.)	3,55	0%	2,5%	17,5%	30%	7,5%	42,5%
		0	1	7	12	3	17

Vapaamuotoisissa vastauksissa kiitetään liikenteellisesti sopivaa paikkaa, mutta joillekin vastaajille saapuminen on silti hankalaa julkisilla kulkuvälineillä. Kysymyksille ja keskustelulle toivottaisiin enemmän aikaa. Verkottumiseen kaivataan lisää mahdollisuuksia. Kuitenkin koordinaation edustajien haastatteluissa kävi ilmi, että järjestettyjä verkottumismahdollisuuksia ei ole käytetty hyväksi odotetusti.

Haastatteluissa kiiteltiin yhteisiä tapaamisia ja kommentoitiin tilaisuuksien ohjelmaa. Tilaisuudet ovat mahdollistaneet benchmarkkausta, ei niinkään uusia virikkeitä. Tilaisuudet voisivat painottua konkreettiseen koulutukseen ja uuden tutkimustiedon esittelyyn. Myös neuvonnan menetelmistä kaivataan koulutusta, jotta laatu ja yhtenäisyys varmistuisi. Ohjelma voisi olla nopeampisempi ja osallistavampi, työpajatyypinen.

Myös aktiivisempaa ohjausta hankkeiden väliseen yhteistyöhön kaivattaisiin koordinaatiolta.

5. Hallinnointi ja laskutus

Motiva laati hankkeiden raportointiin yhteisen pohjan, joka on mahdollistanut pilotprojekteille oman työn seuraamisen ja koordinaatiolle kokonaisuuden seuraamisen ja raportoinnin ohjausryhmälle. Raportoinnissa on kerätty alusta asti myös erityisiä huomioita ja kehitysajatuksia. Myös kustannusten seurannalle ja laskutukselle oli oma, selkeä pohjansa.

Hankkeiden raportointiin ja laskutukseen ollaan kyselyn mukaan varsin tyytyväisiä. Hallinnointia koskeviin kysymyksiin saatujen vastauksien keskiarvot ovat 3,3 ja 3,4, paitsi laskutuksen osalta, jossa arvio on vielä parempi.

	Keski-arvo	Huonosti	Melko huonosti	Melko hyvin	Hyvin	En osaa sanoa
Hankkeiden sisällön ja toteutuksen raportointiohjeet olivat selkeät	3,44	0% 0	2,3% 1	37,2% 16	34,9% 15	25,6% 11
Hankkeiden sisällön ja toteutuksen raportointimenettely oli toimiva projektimme kannalta	3,36	0% 0	2,4% 1	45,2% 19	31% 13	21,4% 9
Hankkeiden talouden raportointiohjeet olivat selkeät	3,4	0% 0	2,3% 1	37,2% 16	30,2% 13	30,2% 13
Hankkeiden talouden raportointimenettely oli toimiva projektimme kannalta	3,32	0% 0	2,3% 1	44,2% 19	25,6% 11	27,9% 12
Hankkeen laskutuksessa koordinaatio toimi sovitulla aikataululla ja virheettömästi	3,64	0% 0	0% 0	23,3% 10	41,9% 18	34,9% 15

Näihin kysymyksiin saaduissa vapaamuotoisissa vastauksissa kiitettiin raportointimenettelyä hyödylliseksi: projektin toteuttajatkin tulivat keränneeksi projektin kannalta hyödyllistä tietoa. Haastatteluissakin kiitetään raportointitapaa hyväksi. Raportointipohjiin oli helppo tuottaa tekstiä. Kuitenkin viestintää koskeva raporttipohja oli teknisesti hankala täyttää, vaikka asiasisältö olikin hyvä. Raportoinnin joustavuutta kiitellään jopa esimerkilliseksi: eräs vastaaja on käyttänyt tätä hyvänä esimerkkinä projektitoiminnassaan.

Haastatellut ohjausryhmän jäsenet pitävät hyvänä, että hankkeiden seuranta ja vaikuttavuuden arviointi on kytketty raportointiin, vaikka se ehkä onkin hankkeille raskasta. Toisaalta epäillään, saadaanko oleellista tietoa vaikuttavuudesta kirjaamalla eri tavoin tavoitettujen henkilöiden määriä. Raportointia pidetään kaiken kaikkiaan raskaana.

Ohjausryhmän kannalta raportointi on ollut selkeää ja ammattitaitoista, kuten ylipäätään koordinaation hallinnollinen työ.

Yleiskustannusten ohjeistusta pitivät jotkut vastaajat riittämättömänä tai epäselvänä.

Ohjausryhmän ja koordinaation edustajat toteavat raportoinnin ja laskutuksen vaatineen ylimääräisiä kierroksia perusteelliseksi tarkoitettua ohjauksesta huolimatta.

Kahden rahoittajan mukanaolo lisäsi hallinnollista työtä, koska käytännöt ovat erilaisia. Toisaalta yhteistyö on sujunut hyvin ja rahoitusta on tietenkin sinänsä pidetty tärkeänä.

6. Viestintä energianeuvonnasta

Kyselyssä pyydettiin vastaajia arvioimaan www.kuluttajienenergianeuvonta.fi -sivustoa kunkin oman hankkeen kannalta sekä koordinaation tuottamaa muuta viestintää. Verkkosivuston saama arvio on heikompi kuin koordinaation muun toiminnan. Muun viestinnän saamat arviot hajautuvat.

	Keski-arvo	Huonosti	Melko huonosti	Melko hyvin	Hyvin	En osaa sanoa	En ole käyttänyt
www.kuluttajienenergianeuvonta.fi -sivusto on ollut hyödyllinen hankkeemme toteutukselle	2,94	2,3% 1	20,9% 9	27,9% 12	20,9% 9	14% 6	14% 6
Koordinaation tuottama muu viestintä on ollut projektille hyödyllistä	3	2,3% 1	18,6% 8	37,2% 16	23,3% 10	11,6% 5	7% 3

Vapaamuotoisissa vastauksissa kiitellään ylipäättään Motivan harjoittamaa tiedottamista hankkeisiin päin, samoin viestinnän ohjeistusta ja hankekohtaista viestintäapua. Haastatteluissa mainitaan myös uutiskirje myönteiseen sävyyn. Viestinnän tueksi kaivataan lisää julkaisuja ja työkaluja, esimerkiksi erilaisia laskureita.

Haastatteluissa yleensä kiitellään Motivan materiaaleja, mutta yleistä on myös kritiikki painotuotteiden maksullisuutta kohtaan. Joitakin kaivattuja materiaaleja on jouduttu odottamaan tai niitä on puuttunut (Energiaekspertun työkirja tuli esille).

7. Toimijoiden vuositapaamisen järjestäminen

Kyselyyn vastanneet pitivät vuositapaamista marraskuussa 2010 varsin onnistuneena. Kuitenkin sisältöä ja sen hyödyllisyyttä omalle projektille arvostettiin vähemmän kuin tilaisuuden muita aspekteja. On kuitenkin huomattava, että vastaajista suuri osa ei osallistunut tilaisuuteen.

	Keski-arvo	Huonosti	Melko huonosti	Melko hyvin	Hyvin	En osaa sanoa	En ole osallistunut
Vuositapaamisessa marraskuussa 2010 oli mukana oikea yleisö	3,77	0% 0	0% 0	7,3% 3	24,4% 10	7,3% 3	61% 25

Vuositapaamisen ohjelma oli kiinnostava	3,27	0%	2,6%	23,1%	12,8%	7,7%	53,8%
		0	1	9	5	3	21
Vuositapaamisen sisältö on ollut projektillemme hyödyllinen	3,14	0%	7,7%	15,4%	12,8%	12,8	51,3%
		0	3	6	5	5	20
Vuositapaamisessa oli hyvä mahdollisuus verkottumiseen	3,56	0%	0%	17,9%	23,1%	5,1%	53,8%
		0	0	7	9	2	21
Vuositapaamisen järjestelyt olivat onnistuneet (aika, paikka, varustelut ym.)	3,75	0%	0%	10,3%	30,8%	7,7%	51,3%
		0	0	4	12	3	20

Vapaamuotoisissa vastauksissa kiitetään liikenteellisesti sopivaa paikkaa, mutta joillekin vastaajille saapuminen on silti hankalaa julkisilla kulkuvälineillä. Verkottumiseen kaivataan lisää mahdollisuuksia, vaikka toisaalta tarjottujakaan mahdollisuuksia ei ole innokkaasti hyödynnetty. Kysymyksille ja keskustelulle toivottaisiin enemmän aikaa.

Haastatteluissa kiiteltiin yhteisiä tapaamisia ja kommentoitiin tilaisuuksien ohjelmaa: tilaisuudet voisivat painottua konkreettiseen koulutukseen ja uuden tutkimustiedon esittelyyn.

Ohjausryhmän haastatteluissa tuotiin esiin seuraavia seikkoja: Tapaamisia on tulevaisuudessa kehitettävä. Mikäli tapaamisissa tuotaisiin esiin neuvonnan menetelmiä yleisemmin, voisi olla, että laajemmat piirit (ml esim liikkumisen neuvonnan kanssa työskentelevät) osallistuisivat tapahtumiin.

8. Yhteistyö TTS Tutkimuksen kanssa neuvontakäytäntöjen ja koulutusmateriaalien tuottamiseksi

Energiansäästön neuvonnassa on usein tärkeää löytää toimija, joka kohtaa kuluttajan sopivassa tilanteessa. Kodinkonemyyjä on tällaisessa avainpaikassa. On hyvä, että hankkeessa on edistetty myös tämän neuvontakanavan toimintaa TTS Tutkimukselta tilatun hankkeen "Energiansäästön neuvonta kodinkonemyymälässä" avulla.

9. Muut tehtävät

Kansainvälisen tietämyksen seuraaminen on pysyvän järjestelmän luomisen kannalta erittäin tärkeää. Motiva on osallistunut kansainvälisiin tilaisuuksiin, järjestänyt pohjoismaisen työpajan ja seminaarin sekä kartoittanut pohjoismaisen energianeuvonnan tilannetta erityisesti neuvojien koulutuksen ja seurannan näkökulmasta. On toivottavaa, että tuloksista saatuja konkreettisia johtopäätöksiä hyödynnetään järjestelmän kehittämiseen. Tällainen toivomus tuli esiin myös joissakin haastatteluissa.

10. Toiminnan arviointi ja neuvonnan kehittäminen Sitra-mallin mukaisesti.

Neuvonnan vaikuttavuuden arviointia pidetään tärkeänä. Vaikka nyt käytössä ollut mallia, jossa lasketaan tavoitettuja henkilömääriä, pidetään karkeana ja epätäydellisenä, halutaan kehittää mittareita. Tähän voidaan ottaa oppia myös kokemuksista muissa Pohjoismaissa.

4 Päätelmiä ja suosituksia

Koordinaation toimintaa on arvioitu hyvin myönteisesti. Kyselyissä ja haastatteluissa nousi esiin asioita, joiden perusteella voidaan kehittää tulevaa toimintaa.

Koordinaation toimintaa on kiitetty erittäin ammattimaiseksi ja sen hyvät resurssit on huomattu. Jatkossakin koordinaation resursoinnin tulisi olla riittävää. Toisaalta tästä tulee suuria odotuksia koordinaatiolle: käytännön neuvontatyön on saatava tuntuvaa tukea koordinaatiolta. Koordinaation tulisi merkittävästi helpottaa neuvontatyötä tai vahvistaa sen vaikuttavuutta.

Motivan kokemusta ja laajaa asiantuntemusta on arvostettu. Motivan kokemus ja suhteet ovat helpottaneet hallinnonalojen välistä yhteistyötä. Jatkossakin on hyvä, että koordinaation tukena on koko organisaation asiantuntemus, ei vain nimenomaan koordinaatioon kiinnitettyjen henkilöiden panos.

Pilotprojektien haku ja niiden käynnistys tapahtuivat hyvin nopeassa tahdissa. Yksittäisiä epäilyjä on esitetty siitä, menikö tieto hankehausta riittävän laajoille piireille, mutta saatujen hakemusten perusteella voidaan olla tyytyväisiä haun onnistumiseen. Pilotprojekteille oli selvät kriteerit, mutta niiden puitteissakin toteutunut hankevalikoima on laaja, miltei kirjava, ja hankkeiden toteuttajat edustavat monenlaisia organisaatioita. Nopean käynnistyksen takia esimerkiksi viestintäohjeet ja yhteinen visuaalinen ilme saatiin vasta hankkeiden jo toimitessa.

Jälkikäteen voidaan todeta, että oli parempi käynnistää toiminta nopeasti kuin huolehtia ensin kaikista valmisteluista. Samoin hankevalikoiman kirjavuus on ollut parempi ratkaisu kuin erittäin tiukka linjaus. Tämä ketterän strategia-ajattelun mukainen toiminta on mahdollistanut monenlaisten kokemusten keräämisen ja erilaisista kokeiluista oppimisen. Nyt koordinoitua järjestelmää valmisteltaessa on erittäin arvokasta, että nämä kokemukset on saatu.

Jatkossa toiminnalta edellytetään hallittua, vakiintuvaa yleislinjaa ja selviä prosesseja. Koordinoidun järjestelmän valmistelu onkin jo käynnissä. Kuitenkin jatkossakin voi olla viisasta kokeilla ja pilotoida uusia toimintatapoja. Tällöin on hyvä suunnitella palautteen keruu huolellisesti ja huolehtia, että saadut opit ja kokemukset viedään laajasti järjestelmän kehittämiseen ja/tai kentän tietoon.

Energianeuvonta liittyy usean hallinnonalan työhön. Eri hallinnonalojen hoidossa olevien teemojen yhteistyö on ollut hyvää jo tähän mennessä, ja se tulee jatkossakin hoitaa huolellisesti. Kun sekä rahoitus että käytännön neuvontatyö ovat erillisiä, koordinaatiolle tulee haastetta sekä rahoituksen tasolla että kuluttajarajapinnassa.

Ohjausryhmä on toiminut hyvin. Erityistä kiitosta on tullut hallinnonalojen yhteistyöstä ja hyvästä keskustelukäytännöstä. Motiva on valmistellut ohjausryhmän kokoukset perusteellisesti, mikä onkin oleellista tällaisen ryhmän toiminnalle.

Kokonaisuuden yhteisestä ilmeestä, joka saatiin ensimmäisten hankkeiden jo käynnistyttyä, on käyty paljon keskustelua. Sitä pidetään yleisesti tarpeellisena, ja jatkossa toivotaan brändin vielä vahvistuvan.

Hallinnollista työtä on pidetty hyvänä, ja yhteisen kaavan mukaista raportointia hyödyllisenä. Ohjeistus, valmiit raportointipohjat ja prosessit ovat tärkeitä jatkossakin, kuitenkin riippuen käytännön neuvonnan ja koordinaation suhteista ja rahoituksen järjestämisestä. Yhteiseksi dokumenttiarkistoksi tarkoitettu Meltwater-alusta on kohdannut arvostelua. Aina ei ole ehkä ollut selvää, mikä alustan käytön tarkoitus on, ja siltä on odotettu tai pelätty liikoja. Jatkossa on tärkeitä ratkaista sujuvasti yhteisten materiaalien jakelu ja raportointien hallinta. Tarkoitus, suunnittelu, perustelut, ohjeistus ja neuvonta ovat kaikki tärkeitä. Mahdollisesti pieni työryhmä, jossa on mukana kentän edustajia, voisi olla mukana kehittämässä tällaista järjestelmää.

Koordinaation ja ohjausryhmän osallistumista pilothankkeiden ohjausryhmiin tai tilaisuuksiin on arvostettu ja sitä on kaivattu enemmän. On kuitenkin käytännössä mahdotonta, että muutamat ihmiset ehtisivät osallistua lukuisiin tilaisuuksiin. Jatkossa kannattaa miettiä tapoja, joilla koordinaation tuntuma kenttään säilyy ilman, että se perustuisi epärealistisiin vaatimuksiin.

Pilotprojektien verkostotapaamisia ja kuluttajaneuvonnan vuosipäivää on pidetty hyödyllisinä, mutta niihin on kohdistettu paljon kehittämiskohteita. Yleisesti on toivottu ohjelman painottuvan koulutukseen, kun tähän asti paino on ollut hankkeiden esittelyssä. Koulutus voisi liittyä sisältöasioihin, kuten uusiin säännöksiin ja niiden vaikutuksiin sekä uuteen tutkimustietoon, sekä neuvonnan menetelmiin sisällöstä riippumatta. Myös osallistavampia menetelmiä kaivataan tilaisuuksiin, mikä voisikin olla toteutettavissa, jos koulutusnäkökulma vahvistuu. Keskustelulle ja kysymyksille toivotaan enemmän tilaa. Nämä muutokset voisivat tuoda apua myös verkottumismahdollisuuksiin, joiden kysyntä ja tarjonta eivät tunnu helposti kohtaavan.

Motivan valmiita materiaaleja on arvostettu, ja eräissä hankkeissa on käytetty myös muita valmiita aineistoja. Kuitenkin painotuotteiden maksullisuus on herättänyt ärtymystä. Kaiken kaikkiaan monenlaisia valmiita aineistoja toivotaan lisää. Näitä asioita käsitellään myös pilotprojektien yhteydessä ja tulevan toiminnan pohdiskelussa.

Neuvonnan vaikuttavuuden arviointia pidetään vaikeana ja välttämättömänä. Pilotprojektien väliraporttien yhteydessä on kerätty tietoja neuvontatoimien saavuttamista henkilömääristä. Monet toimijat tekevät omia palautekyselyjään. Kuitenkin johtopäätöksiä neuvonnan vaikutuksista energiankäyttöön on vaikea tehdä. Jonkinlaisia malleja voitaisiin varmaan kehittää. Pohjoismaisista kokemuksista, joita Motiva selvittää, saadaan ehkä apua. Voidaan myös koota tutkimustietoa, jonka perusteella voitaisiin tehdä oletuksia siitä, kuinka moni eri tavoin tavoitettuisia henkilöistä tekee toivottuja toimenpiteitä, ja myös arvioida näiden toimenpiteiden energia-vaikutuksia.

Pilotprojektit

1 Pilotprojektien haku ja kriteerit

Pilotprojekteille järjestettiin kaksi hakua. Ensimmäinen oli vuoden 2009 lopulla ja siinä valitut hankkeet olivat noin kaksivuotisia. Toinen haku oli vuoden 2010 lopulla, ja siinä valitut hankkeet olivat noin yksivuotisia. Ensimmäisen haun rahoittajina olivat työ- ja elinkeinoministeriö (TEM) ja Sitra, toisen haun rahoitti TEM.

Ensimmäisen haun julistuksessa todetaan, että kuluttajille suunnatun energianeuvonnan toteutus on osa ilmasto- ja energiastrategian, kuluttajapoliittisen ohjelman ja energiatehokkuustoitomikunnan ehdotusten sekä Sitran organisoimana valmistellun energianeuvontamallin toteutusta.

Tavoitteena on, että kuluttajat saavat luotettavaa energianeuvontaa, jota antavat eri toimijat. Neuvonnan tavoitteena puolestaan on aikaansaada energian käytön tehostumista ja uusiutuvan energian käytön lisääntymistä kasvihuonepäästöjen vähentämiseksi.

Toisen haun julistuksessa viitattiin käynnissä olevaan projektikonaisuuteen.

Luontaisina hanke-esitysten tekijöinä mainittiin esimerkiksi kunnat, maakuntien liitot, seurakunnat, alueelliset energiatoimistot ja muut alueelliset toimijat sekä valtakunnalliset järjestöt. Myös muut kuluttajien energianeuvonnasta kiinnostuneet organisaatiot voivat olla hakijoina. Jälkimmäisessä haussa painotettiin niitä alueita, joilla ei vielä ollut käynnissä pilothankkeita (erityisesti Itä- ja Pohjois-Suomi).

Hankehakujen yhteydessä todettiin toimijoiden keskeisinä hakukriteereinä

- Neuvonnassa tarvittava asiantuntemus
- Kyky toimia asiakaslähtöisesti neuvontatilanteissa.

Etusijalle asetettiin laajahkot useampien tahojen yhteishankkeet, joissa toiminnan pysyvyydelle hankerahoituksen jälkeenkkin on hyvät edellytykset.

Hankkeiden vaatimukset koskivat kohderyhmää ja aihepiirejä. Kohderyhmänä tuli olla kuluttajat (yksityistaloudet) ja neuvonnan tuli olla pääsääntöisesti maksutonta kuluttajille.

Neuvonnan aihepiireinä mainittiin seuraavat, joskin muutkin aihealueet olivat mahdollisia:

- Uudis- ja korjausrakentaminen
- Rakennusten lämmitystapavalinnat
- Muut asumisen energiatehokkuuteen liittyvät kysymykset
- Kestokulutustavaroiden energiatehokkuus v. 2009 / kotitalouksien laitehankinnat v. 2010
- Liikkumisen energiatehokkuus.

Hankkeiden piti olla neuvontaluonteisia (ei tutkimus-, tuotekehitys- tai yleisviestintähankkeita) ja mielellään perustua pääosin olemassa olevan aineiston hyödyntämiseen.

Hankkeita arvioitaessa annettiin painoa

- Toteutettavuudelle ja vaikuttavuudelle
- Toiminnan pysyvyydelle sekä monistettavuudelle ja laajentamismahdollisuuksille
- Innovatiivisuudelle ja uusille avauksille
- Verkottumiselle

Hankkeilta edellytettiin valmiutta yhteistyöhön ja verkottumiseen muiden rahoitettavien hankkeiden ja koordinaation kanssa. Vuonna 2010 avatussa haussa mainittiin tiedonvaihto ja käynnissä olevien hankkeiden kokemusten hyödyntäminen.

Vuonna 2010 avatussa haussa edellytettiin omaa tai muualta hankittua osarahoitusta. Vuoden 2009 haussa se katsottiin eduksi.

Syksyn 2009 hakuun tuli 60 hakemusta, yhteensä haettiin 9 milj. €. Näistä käynnistettiin 14 hanketta koordinaation lisäksi. Rahoituksen määrä oli 1,9 milj.€. (TEM 1,345 milj € + Sitra 0,555 milj.€)

Joulukuun 2010 hankehakuun tuli 16 hakemusta, joissa haettiin yhteensä 0,6 milj. €. Näistä käynnistettiin 10 hanketta ja energianeuvontajärjestelmän koordinaatio. Tämän rahoituksen määrä oli 0,8 € (TEM), josta pilothankkeiden osuus oli 0,28 milj. €.

Seuraavassa taulukossa on kuvaus hankkeiden jakautumisesta energianeuvonnan aihepiireittäin sekä valtakunnallisen tai alueellisen vaikuttavuuden mukaan. Liitteessä on esitetty hankkeiden nimet ja niitä toteuttaneet organisaatiot.

Energianeuvontahankkeet	Uudis- ja korjaus- rakentaminen	Asuminen ja kodin hankinnat	Liikkuminen
Vaikuttaa valtakunnallisesti			
LVI-talotekniikkateollisuus ry	•		
Marttaliitto		•	
Nuorten Akatemia			•
Rakennustarkastusyhdistys	•		
Suomen Isännöintiliitto	•	•	
Suomen Kiinteistöliitto	•	•	
Suomen Luonnonsuojeluliitto	•	•	
Suomen Omakotiliitto ja PRKK	•	•	
Suomen ympäristökeskus			•
Vaikuttaa alueellisesti tai paikallisesti			
Benet – Keski-Suomi	•	•	
Ekokumppanit – Pirkanmaa	•	•	•
Hämeen AMK – BioPoint	•		
Ilmastoinfo – Helsinki	•	•	•
Kotkan kaupunki	•	•	
Lahden seutu ja kaupunki	•	•	
Mikkelin Ammattikorkeakoulu	•		
Oulun kaupunki	•	•	•
Padasjoen ja Kuhmoisten kunnat	•		
Pohjois-Karjalan maakuntaliitto	•		
Prizztech – Pori	•	•	
Rovaniemen AMK	•		
ThermoPolis – Etelä-Pohjanmaa	•	•	•
Uudenmaan liitto – Keski-Uusimaa	•	•	
Valonia – Varsinais-Suomi	•	•	

2 Pilotprojektien toiminta

Hankkeiden kirjo oli suuri. Rahoituksen määrä vaihteli muutamista kymmenistä tuhansista sa-toihin tuhansiin, ja suurimman pilotprojektin koko budjetti ylitti miljoona euroa. Toiminnan ai-kataulut vaihtelivat: monet pilotprojektit toteutettiin tämän energianeuvontahankkeen puitteis-sa, mutta joidenkin hankkeiden oma elämä jatkuu vielä muulla rahoituksella vuosia.

Hankkeilla oli monentyypisiä toiminta-ajatuksia: Olemassa olevan energiatoimiston kuluttaja-neuvonnan luominen tai vahvistaminen, uuden neuvontakeskuksen tai vastaavan organisaation luominen, kuluttajien energianeuvonnan käynnistäminen tai vahvistaminen osana kaupunkien toimintaa, valtakunnallisen järjestön paikallistoiminnan vahvistaminen ja tarjonnan lisääminen energianeuvonnan alueella, tietyn kanavan tai ammattiryhmän aktivoiminen energianeuvon-taan, neuvonnassa käytettävän materiaalin päivittäminen, paketoiminen tai kehittäminen, ja liikkumisen osalta valintojen pohdinnan vieminen kouluihin ja työpaikoille.

Myös tapoja viedä tietoa kuluttajille oli monia. Välineinä tai puitteina kokeiltiin tiloja, puhelin-neuvontaa, internetiä, koulutustilaisuuksia, yhdistysten tilaisuuksia, tietoiskuja muissa tilai-suuksissa, neuvontaa kodinkoneliikkeissä tai asunto-osakeyhtiöiden kokouksissa, osallistavia tapahtumia kouluissa, messuosallistumisia, näyttelyitä ja esimerkkikohteita.

Käytössä oli esitemateriaalia, havaintomalleja, laskentamalleja, katselmuksia, ja neuvojan yleistä asiantuntemusta sekä koulutapahtumien käsikirjoituksia.

Seuraavassa jaksossa käsitellään tarkemmin kokemuksia erityyppisistä hankkeista ja eri neu-vontakanavien menestyksestä.

3 Pilotprojektien kokonaisuuden arviointi eri näkökulmista

Seuraavassa tarkastellaan pilotprojektien kokonaisuutta niistä näkökulmista, joita oli korostettu pilotprojektien hakuvaiheessa.

Neuvonnassa tarvittava asiantuntemus ja kyky toimia asiakaslähtöisesti neuvontatilanteissa

Pilotprojektien lähtökohdat olivat varsin erilaisia. Joitain hankkeita toteuttamassa oli vakiintu-nut, asiantunteva organisaatio. Toisissa näytti siltä, että organisaatiossa mahdollisesti oleva osaaminen ei siirtynyt hankkeen toteuttajalle. Ja muutamissa oltiinkin luomassa uutta organi-saatiota, mutta esimerkiksi verkottumisen avulla saatavissa olevaa kokemusta ja osaamista ei aina hyödynnetty riittävästi.

Kyselyvastausten mukaan tämä asia on vähintään melko hyvässä kunnossa, alla yhteenveto vas-tauksista.

	Keski-arvo	Huonosti	Melko huonosti	Melko hyvin	Hyvin	En osaa sanoa
Hankkeiden tekijöillä kokonaisuutena on neuvonnassa tarvittava asiantuntemus	3,32	0% 0	2,3% 1	58,1% 25	32,6% 14	7% 3
Hankkeiden tekijöillä kokonaisuutena on kyky toimia asiakaslähtöisesti	3,56	0% 0	0% 0	39,5% 17	51,2% 22	9,3% 4

Kyselyyn saaduissa vapaamuotoisissa vastauksissa mainittiin, että asiantuntemus vaihteli. Jotain hankkeita toteuttivat ”vanhat toimijat”, kun taas joihinkin alettiin vasta hakea tekijää projektin käynnistyttyä.

Haastatteluissa tuli esiin sama asia: Jos uusi tekijä ei saa tarpeeksi tukea organisaatiolta, ei hanke voi edetä kovin hyvin, kun organisaation osaaminen ei siirry tekijälle. On myös hankalaa, jos hanke on yhden tekijän varassa. Varahenkilöjärjestelmä ja muu riskienhallinta olisi tarpeen.

Laajuus, eri tahojen osallistuminen ja pysyvyyden edellytykset

Hankkeissa oli monen tyyppistä yhteistyötä: alueen kuntien kesken (esim. Ilmastoinfo), kunnan hallintokuntien kesken (Pirkanmaalla), neuvontaorganisaation ja yhdistystoiminnan välillä, tai mukana oli yrityksiä kuten kaupan yrityksiä tai pankkeja. Lisäksi on hakemus- tai käynnistysvaiheessa yhdistettyjä hankkeita (Energiatehokkuutta pientaloon, Uudenmaan liiton vetämä hanke). Hankkeiden aikana on luotu uusia yhteistyöverkostoja, edellä mainittujen lisäksi asiantuntijoiden kanssa.

Pysyvyyden edellytykset ovat joissain hankkeissa erinomaiset, koska paikallisia päätöksiä on tehty tai ollaan tekemässä toiminnan vakiinnuttamisesta. Toisaalla edellytykset ovat toiminnallisesti olemassa, jos vain rahoitus järjestyy. Muutamissa tapauksissa on epäselvää, onko hankkeen vetäjä sellainen organisaatio, jonka pysyvään toimintaan energianeuvonta luontuu. Eräät hankkeet ovat kertaluontoisia, mutta mahdollisesti toistettavissa samalla kaavalla.

Kyselyvastaukset painottuvat melko hyvään ja hyvään, mutta yksittäiset vastaajat ilmaisevat epäilyä.

	Keski-arvo	Huonosti	Melko huonosti	Melko hyvin	Hyvin	En osaa sanoa
Hakuohjeissa mainittiin laajahkot yhteishankkeet, joilla on pysyvyyden edellytykset. Miten tämän kriteerin toteuttaminen on kokonaisuutena onnistunut?	3,04	0% 0	7,3% 3	48,8% 20	9,8% 4	34,1% 14

Kokemuksen valossa, onko omalla hankkeellanne pysyvyyden edellytykset?	3,53	0%	4,9%	29,3%	48,8%	17,1%
		0	2	12	20	7

Joissain hankkeissa yhteistyöverkoston luominen on ollut yksi hankkeen päätehtävistä (Ilmastoinfo, Ekokumppanit). Kun tarvitaan kuntien tai muiden toimijoiden päätöksiä, tämä on hidasta ja hankalaa ja sisältää epävarmuuksia.

Esimerkiksi Ekokumppanien hankkeen tehtävänä oli käynnistää kunnan eri tahojen yhteistyö. Tässä tarvittiin toimintatapojen muutosta. Kun se saadaan liikkeelle ja vastuuhenkilöt ottavat asian omakseen, asiat etenevät. Vielä tarvitaan seudun kuntien yhteistyö.

Omakotiliiton ja PRKK:n hanke yhdistettiin erillisistä suunnitelmista jo hakuvaiheessa. Onnistumisen taustalla on tekijöiden mukaan se, että molemmilla on oma vakiintunut toimintansa. Kun pilothanke perustui tämän vakiintuneen toiminnan laajentamiseen, oli helppo lähteä liikkeelle. Toiminta on ollut varsin erillistä, joskin materiaalia on jaettu ja yhdet messut järjestetty yhdessä.

Haastatteluissa korostui, että toimijoilla pitää jo alun perin olla hyvät verkostot ja suhteet esimerkiksi kunnan rakennusvalvontaan sekä asunto- ja ympäristöasioihin, jotta saadaan järjestettyksi tapahtumia, tavoitetaan viiteryhmä ja päästään neuvomaan.

Kyselyyn saaduissa vapaamuotoisissa vastauksissa muistutetaan, että vasta pilothankkeen edessä nähdään, millaiset mahdollisuudet sillä on jatkoa. Monet huomauttavat, että toiminnan jatkuminen riippuu rahoituksesta. Paikallisen rahoituksen mahdollisuudet vaihtelevat erittäin paljon eri paikkojen välillä.

Kuluttajat kohderyhmänä ja maksuttomuus kuluttajille

Pilotprojekteissa kuluttajia tavoitellaan joko erillisinä yksilöinä tai tietyn yhteisön jäseninä. Yksilöt tavoitetaan sopivissa tilanteissa, kuten rakentamishankkeiden suunnitteluvaiheessa. Sopivia yhteisöjä ovat asunto-osaakeyhtiöt tai työpaikat.

Kyselyyn vastanneet ovat vakuuttuneita siitä, että maksuttomuus sopii kuluttajaneuvontaan. Vastaavasti monet pitävät maksullisuutta huonosti omaan toimintaansa sopivana. Huomion arvoista on, että 15 vastaajaa arvelee maksullisuuden olevan mahdollista.

	Keskiarvo	Huonosti	Melko huonosti	Melko hyvin	Hyvin	En osaa sanoa
Hankkeiden tuli olla pääsääntöisesti maksuttomia kuluttajille. Soveltuuko tämä periaate mielestänne toimintaan?	3,84	0%	0%	15%	80%	5%
		0	0	6	32	2
Voisiko omassa hankkeessanne kehitetty toiminta olla tulevaisuudessa myös maksullista?	2,39	12,2%	43,9%	24,4%	12,2%	7,3%
		5	8	10	5	3

Vapaamuotoisissa vastauksissa epäillään neuvonnan kysynnän laskevan, jos se on maksullista. Myös puolueettomuuden mielikuvan arvellaan kärsivän. Toisaalta joitakin toimintatapoja arvelaan voitavan tehdä myös maksullisena. Kaupallisen intressin kytkeminen energiayhtiön tarjoamaan neuvontaan voi olla kaikkia hyödyttävä ratkaisu (ESCO-mallia muistuttava toiminta).

Neuvonnan aihepiirit

Kyselyvastausten mukaan hankkeiden aihevalikoimaan kokonaisuutena ollaan melko tyytyväisiä.

	Keski-arvo	Huonosti	Melko huonosti	Melko hyvin	Hyvin	En osaa sanoa
Hankkeet kattavat erilaista energiankäyttöä. Onko toteutunut valikoima mielestänne kokonaisuutena onnistunut?	3,2	0%	4,9%	58,5%	22%	14,6%
		0	2	24	9	6

Uudis- ja korjausrakentamisen aihepiiriä, varsinkin korjausrakentamista, pidetään valtavana. Useissa hankkeissa korostuu yhteistyö kunnan rakennusvalvonnan kanssa. Siihen on erilaisia lähestymistapoja riippuen kunnan tilanteesta. Yksi väylä on vaikuttaa Rakennustarkastusyhdistyksen kautta, jolla onkin pilothanke. Haastatteluissa pohdittiin, onko ensisijaista tarjota yhteistä työkalua, laskuria, jota on kentällä kaivattu, vai tulisiko toimia kentällä muulla tavoin yhteistyötä edistämässä. Kysynnän mukaan eräät rakentamisaihepiirin hankkeet painottuivat vahvasti lämmitystapavalintoihin.

Muut asumisen energiatehokkuuteen liittyvät kysymykset sekä kestokulutustavaroiden energiatehokkuus (kotitalouksien laitehankinnat v. 2010) olivat esillä muun neuvonnan ohessa tai pääasiana, kuten Marttojen ja TTS:n hankkeissa.

Liikkumisen energiatehokkuuden aihepiiriin tuli hyvin vähän hakemuksia, ja liikkumishankkeet ovat projektissa erillinen saareke. Sinänsä hankkeet ovat onnistuneita. Liikkumisen ohjaukseen on eri rahoitusta, ja alan organisaatiot ovat tottuneet siihen.

Neuvontaluonteisuus (ei tutkimus- tai viestintähankkeita)

Hankkeet olivat suoraan neuvontaluonteisia tai tuottivat välineitä neuvonnan käyttöön.

Olemassa olevan aineiston hyödyntäminen

Olemassa olevan aineiston hyödyntäminen on kyselyn mukaan toteutunut hyvin ja käytettävissä oleva aineisto on soveltunut hankkeiden tarpeisiin melko hyvin. Muutamat vastaajat tosin arvioivat tilanteen melko huonoksi.

	Keski-arvo	Huonosti	Melko huonosti	Melko hyvin	Hyvin	En osaa sanoa
Onko oma hankkeenne hyödynnänyt olemassa olevaa tieto- ja neuvonta-aineistoa?	3,5	0% 0	4,9% 2	34,1% 14	48,8% 20	12,2% 5
Onko olemassa oleva aineisto soveltunut hankkeenne tarpeisiin?	3,16	0% 0	12,2% 5	51,2% 21	26,8% 11	9,8% 4

Vapaamuotoisissa vastauksissa pohditaan, että aineistoa on ehkä liikaakin, eli yhtenäistäminen olisi tarpeen. Liian laajoja teoksia pidetään huonompina kuin tiiviitä. Myös aineiston maksullisuuteen puututtiin: maksullisuus heikentää mahdollisuuksia käyttää aineistoa, ellei sitä varten saada rahoitusta.

Haastatteluissa ja dokumenttiaineistossa käy ilmi, että useissa hankkeissa on hyödynnetty muiden neuvontaorganisaatioiden aineistoja. Monet ovat myös tuottaneet oman materiaalinsa, varmistuen sen sopivuuden omiin tilaisuuksiinsa ja omalle yleisölleen. Tämä näyttää olevan myös henkilökysymys: joku projektipäällikkö tekee esimerkiksi ppt-esityksiä taitavasti ja mielellään.

Joidenkin hankkeiden varsinaisena tavoitteena oli koota olemassa olevasta materiaalista sopivat materiaalipaketit, yleensä diasarjat omiin tilaisuuksiin. Tämä tehostaa tilaisuuksien järjestämistä.

Muutamissa projekteissa todetaan, että aina on tarpeen päivittää omaa neuvonta- ja koulutusaineistoa, esimerkiksi rakentamismääräysten muuttumisen takia. Projekti on auttanut tässä.

Yhteistyö ja verkottuminen

Pilotprojektien joukossa on esimerkkejä aktiivisesta yhteistyöstä hankkeiden välillä (LVI Talotekniikkateollisuus ja Mikkeli; Isännöintiiliitto ja SLL) sekä satunnaisemmasta tutustumisesta muihin hankkeisiin. Mukana olevat energiatoimistot tekivät aktiivista yhteistyötä keskenään.

Laajempi verkottuminen olisi suotavaa osaamisen ja asiantuntemuksen jakamisen vuoksi, jottei resursseja tuhlataisi saman asian kehittämiseen eri hankkeissa.

Useissa hankkeissa on yhtenä aiheena vahvistaa rakentamiseen liittyvän energianeuvonnan yhteistyötä kunnan rakennusvalvonnan kanssa. Nämä hankkeet eivät näytä verkottuneen keskenään tai tehneen yhteistyötä Rakennustarkastusyhdistyksen hankkeen kanssa.

Kyselyn mukaan yhteistyö ja verkottuminen hankkeiden kesken on onnistunut melko hyvin.

	Keski-arvo	Huonosti	Melko huonosti	Melko hyvin	Hyvin	En osaa sanoa
Onko hankkeenne onnistunut verkottumaan muiden hankkeiden kanssa ja hyödyntämään niiden kokemuksia?	3,24	0% 0	11,9% 5	35,7% 15	31% 13	21,4% 9

Vapaamuotoisissa vastauksissa todetaan yhteistyön olevan helpointa tuttujen toimijoiden kanssa. Yhteistyöpyynnöt ovat joillakin johtaneet hyvään yhteistyöhön, toisilla taas ne eivät ole saaneet vastakaikua. Verkottumisen avulla on löydetty toimintakohteita, saatu tilaisuuksiin asiantuntevia esityksiä tai materiaalia ja markkinoitu tilaisuuksia.

Jotkut olisivat toivoneet koordinaatiolta aktiivisempaa otetta verkottamiseen, esimerkiksi sopivien yhteistyökumppanien osoittamista. Ajateltiin, että koordinaatiolla on tieto kaikista hankkeista ja siten edellytykset ohjata niitä yhteistyöhön.

Toteutettavuus ja vaikuttavuus

Useissa hankkeissa on tehty muutoksia suunnitelmiin, kun tietyt toimintatavat ovat onnistuneet ja toiset ovat käynnistyneet hankalammin.

Vaikuttavuuden mittaamista on pohdittu. Joitain asioita on helppo mitata, esimerkkinä Ilmastoinfon tulevissa suunnitelmissa oleva kortteli, jossa toteutetaan neuvontatoimenpiteitä ja voidaan mitata energiankulutusta. SLL:n pilotoima uudentyyppinen sähkösopimusmalli mahdollistaa myös vaikuttavuuden mittaamisen, koska siihen liittyy ajantasainen mittarointi.

Vaikeampaa on arvioida, miten vaikuttaa, kun kuluttaja vierailee verkkosivuilla tai saa messuilla vinkkejä energiansäästöön.

Toiminnan pysyvyys sekä monistettavuus ja laajentamismahdollisuudet

Edellä on käsitelty hankkeiden erilaisia lähtökohtia toiminnan pysyvyyden kannalta. Pysyvyyden mahdollisuuksia ovat parhaiten vahvistaneet hankkeet, joissa luodaan ja otetaan käyttöön yhteistoimintamalleja tai tuotteistetaan palveluja. Kertaluontoiset kampanjat voisivat periaatteessa olla kerrattavissa tai monistettavissa, mutta tämä on epätodennäköistä, mikäli toiminta ei ole kenenkään omissa jatkosuunnitelmissa.

Kyselyyn vastanneet suhtautuvat enimmäkseen toiveikkaasti oman hankkeensa monistamis- tai laajentamismahdollisuuksiin.

	Keski-arvo	Huonosti	Melko huonosti	Melko hyvin	Hyvin	En osaa sanoa
Onko oman hankkeenne toimintatapa monistettavissa tai laajennettavissa?	3,53	0% 0	4,8% 2	33,3% 14	52,4% 22	9,5% 4

Innovatiivisuus ja uudet avaukset

Erilaiset hankkeiden väliset ja muiden toimijoiden kanssa toteutetut yhteistyömuodot ovat olleet innovatiivisia tapoja ratkaista asioita. Muita esimerkkejä ovat sosiaalisen median käyttö tilaisuuksien markkinoinnissa, vertaisverkostojen käyttö, konkreettiset havainnemallit sekä SLL:n pilotoima sähkösopimusmalli.

Kyselyyn vastanneet arvioivat ohjelman innovatiivisuuden keskimäärin melko hyväksi.

	Keski-arvo	Huonosti	Melko huonosti	Melko hyvin	Hyvin	En osaa sanoa
Ohjelmassa kokonaisuutena on innovatiivisia toimintatapoja ja uusia avauksia	3,2	0% 0	4,9% 2	58,5% 24	22% 9	14,6% 6

Muita huomioita

Alueellinen kattavuus tuotiin esiin vapaamuotoisissa vastauksissa ja haastatteluissa. Alueellisen kattavuuden merkityksestä ei vallitse täyttä yksimielisyyttä; eräät vastaajat painottavat mieluummin väestöllistä kattavuutta.

Järjestötoimijoilla on mahdollisuuksia paikata karttaan muuten jääviä aukkoja oman paikallistoimintansa avulla.

4 Onnistumisia ja ongelmia

Neuvontaan parhaiten sopivista *organisaatioista* on käyty keskustelua. Hyvänä mallina pidetään ainakin alueellisia toimijoita kuten energiatoimistoja.

Onnistumisessa on auttanut, jos toimijalla on hyvät valmiit verkostot ja suhteet tiedotusvälineisiin. Jos organisaatiolla on valmis asema omalla alueellaan, se saa ohjausryhmään henkilöitä, joiden avulla tekemiseen tulee positiivinen kierre ja asiat onnistuvat.

Parhaiten ovat toimineet organisaatiot, joissa on yleisemminkin kiinnostusta ja panostusta energianeuvontaan, tekijöitä ja osaamista. Mahdollisen uuden henkilön tulee saada organisaatiosta riittävästi tukea ja ohjausta. Myös varahenkilöjärjestelmiä ja riskien hallintaa tarvitaan.

Joissain tapauksissa on tarpeen perustaa uusia organisaatioita hoitamaan neuvontaa, esimerkiksi alueille, joilla ei ole energiatoimistoa tai keskeisen kaupungin omaa toimintaa alalla. Tällöin olemassa olevan osaamisen ja verkostojen hyväksikäyttö muodostaa oman haasteensa.

Valtakunnallisten, paikallisiin yhdistyksiin perustuvien järjestöjen toiminnassa on nähty energianeuvonnan kannalta edullisia piirteitä. Valtakunnallinen organisaatio pystyy hankkimaan asiantuntevia esiintyjä tilaisuuksiin ja varmistamaan ajantasaisen tiedon, ja paikallistasolla on valmiit yhteydet yleisöön, mediaan ja muihin tarpeellisiin sidosryhmiin. Tällaiset yhdistykset ovat olleet hyvä kanava myös muiden organisaatioiden neuvonnan kohdistamiseen.

Ylipäätään toimijoiden puolueettomuutta korostetaan. Viranomaiset ja eräät yhdistykset mielletään puolueettomiksi. Yhteistyö yritysten kanssa edellyttää huolellisuutta, jottei puolueettomuus kärsi.

Eri toimintamuodoista on saatu kokemuksia. *Pysyvän tilan* merkitystä on pohdittu. Helsingin Ilmastoinfossa tilan hankkiminen ja toiminnan käynnistäminen siinä on vienyt paljon resursseja, ja tilan ylläpitäminen on edelleen vaativaa. Kuitenkaan kävijöitä ei ole saatu odotusten mukaan. Erillisissä tilaisuuksissa käyvät ihmiset voisivat tulla yhtä hyvin muuhunkin tilaan. Valonialla on Turussa näyttelytila, mutta sinnekin on vaikea saada ihmisiä käymään. Tampereen Moreenia mainitaan usein hyvänä esimerkkinä.

Verkko on välttämätön alusta neuvonnalle. Sen avulla pystytään tehokkaasti palvelemaan suuria kävijämääriä. Asiakkaat pääsevät hakemaan neuvoja silloin kun heille itselleen sopii.

Toisaalta verkko ei ole riittävä. Kuluttajat tarvitsevat verkosta saatavan informaation täydennykseksi ja vahvistukseksi kohtaamista ja kontaktia neuvojien kanssa, ja täsmäohjausta omiin ratkaisuihinsa. Tämä tarve korostuu, kun ollaan tekemässä isoja päätöksiä, kuten yleensä uudis- ja korjausrakentamisessa ja lämmitysmuotojen valinnassa.

Puhelinneuvonnan odotettiin olevan kysytty neuvonnan muoto, ja sitä oli tarjolla useissa pilot-hankkeissa. Näyttää siltä, että puhelinneuvonta on merkittävää ainoastaan jäsenetuna ja liittyessään omakohtaisesti isoihin ratkaisuihin. Muuten voidaan sanoa useiden hankkeiden kokemuksen perusteella, että puhelinneuvontaan ei ole aiheutta panostaa energianeuvonnassa tai sitä on tarjottava erityisen kustannustehokkaalla tavalla.

Kohtaamiset neuvojien kanssa toteutuvat parhaiten asiaa muutenkin hoidettaessa kuten esimerkiksi rakennusvalvonnan tai asuntotoimen yhteydessä sekä erilaisissa tapahtumissa tai tilaisuuksissa. Tapahtumissa kuten messuilla on helppo lähestyä neuvojaa ja aloittaa keskustelu. Tilaisuuksissa kuten energiailloissa ja koulutuksissa syntyy helposti keskustelua, jonka yhteydessä kukin voi tuoda esiin oman kysymyksensä. Varsin toimivia ovat tilaisuudet, joihin osallistuu ennestään toisensa tuntevia ihmisiä, kuten paikallisyhdistysten tilaisuuksissa.

Tilaisuudet ja tapahtumat puolestaan onnistuvat parhaiten, kun mukana on yhteistyökumppani, jonka kanssa saadaan aikaan synergiaa. Kumppaneista yhdellä voi olla valmis yleisö, toisella sisältö. Tapahtuman pitää liittyä neuvonnan teemaan, jotta yleisö ei ohittaisi neuvontaa. Tietokuja energiasta tarjotaan muun, houkuttelevamman asian yhteydessä.

Kuluttajille suunnattuja yleisiä *messuja* monet pitävät työläinä ja kalliina foorumeina, joille ei välttämättä kannata osallistua. Sen sijaan teemaan, kuten rakentamiseen, liittyvät messut voivat toimia, koska kuluttajat ovat valmiimpia syventymään asioihin ja aktiivisemmin hakemassa tietoa.

Tilaisuuksien ja tapahtumien *markkinointi* on erittäin tärkeää. Median kiinnostus on välttämätöntä mutta työlästä hankkia. Tarvitaan viestintätaitoja ja suhteiden ylläpitoa mediaan. Monet

toivat esiin paikallisen verkoston merkityksen. Esimerkiksi paikalliset yhdistykset tavoittavat jäsenistönsä ja usein myös paikallisen median. Helsingin kokemusten mukaan sosiaalinen media toimii markkinoinnissa erityisen hyvin.

Resurssien hajauttamista liian moneen toimintamuotoon kannattaa välttää. Toiminnan kohdistamista ja myös sen markkinointia helpottaa, jos on ajoissa tiedossa valtakunnallisen tason teemavuosia tai viikkoja tai kampanjoita.

Ihmisten *tavoittaminen oikeassa kontekstissa* on keskeistä. Esimerkiksi suunnitellessaan muuttoa tai rakentamista ihmiset tekevät ratkaisuja, jotka vaikuttavan energiankulutukseen pitkän aikaa. Muutenkin on pyrittävä löytämään päätöksien kannalta tärkeät tahot ja tilanteet.

Rakennusvalvonnan merkitys asiakkaiden tavoittamisessa tärkeässä tilanteessa on ilmeinen, ja monessa hankkeessa joko turvauduttiin yhteistyöhön rakennusvalvonnan kanssa tai kehitettiin tätä yhteistyötä. Tilanteet, resurssit ja valmiudet eri kunnissa ovat kovin erilaisia. Kaksivaiheinen menettely, jossa energia-asiat tulevat esille ajoissa, on eräs ratkaisu. Toimintatapojen pitäisi olla sellaisia, ettei rakennusvalvontaa kuormiteta ylimääräisesti. Vastuut ja velvollisuudet tulee pitää selvinä – rakennusvalvonta ei voi olla varsinaista neuvontaa. Tässä yhteydessä on pohdittu myös laskentatyökalun tarvetta rakentamismääräysten kustannusvaikutuksista. RTY:n hankkeessa tällainen onkin tekeillä.

Yhteistyöstä hankkeiden välillä ja erilaisten organisaatioiden kesken on sekä hyviä että huonoja kokemuksia. Toisaalta usein yhteistyön aikaansaaminen on välttämätöntä, vaikka se olisikin vaikeaa.

5 Päätelmiä ja suosituksia

Pilotprojekteissa saatujen kokemusten perusteella voidaan tehdä seuraavia päätelmiä ja suosituksia ajatellen toiminnan jatkamista.

Toiminnan ankkuroiminen jollekin aluetasolle on perusteltua. Näin säilytetään yhteys paikalliseen käytäntöön ja paikallisiin toimijoihin, mutta ei hajoteta toimintaa liian pieniksi paloiksi.

Eri alueilla voidaan päätyä erilaisiin toimijoihin, riippuen esimerkiksi siitä, onko alueella vakiintunutta energiatoimistoa. Toimijan tulisi olla sellainen, jolle sekä energia-asiat että kuluttajien kohtaaminen ovat osa normaalia, pysyvää toimintaa. Vakiintunut asema alueella pitäisi olla olemassa tai sen saavuttamiseen pitäisi panostaa nopeasti. Neuvontaa hoitavan organisaation tulisi nivoa neuvonta kiinteästi toimintaansa eikä eristää sitä irrallisiksi projekteiksi. Organisaation asiantuntemuksen tulisi olla neuvonnan takana, ettei neuvonnan kehittäminen jäisi määräaikaisen projektityöntekijän varaan.

Mikäli on tarpeen perustaa uusi organisaatio hoitamaan neuvontaa, sen tulisi tukeutua alueella muuten oleviin vahvoihin verkostoihin ja vakiintuneisiin toimijoihin. Tällaisissa tapauksissa tulisi varmistaa, että neuvontaan liittyvä osaaminen siirtyy muualla maassa toimivista organisaatioista, jottei resursseja tuhlata turhaan opetteluun. Tietenkin pitää tunnistaa paikalliset erikoistarpeet sekä neuvonnan että yhteistyön osalta.

Valtakunnallisten järjestöjen mahdollisuuksia tavoittaa paikallistason yleisö toimivalla tavalla tulisi käyttää hyväksi suunnitelmallisesti.

Eri toimintamuodoista puhelinneuvonta ja pysyvät näyttelytilat ovat osoittautuneet tehottomiksi eikä niihin tulisi panostaa energianeuvonnan kannalta. Eri asia on, jos jokin näyttelytila on jo olemassa ja on löytänyt toimintamuotonsa, yleisönsä ja rahoituksensa. Samoin tietenkin organisaatiot voivat menestyksellä jatkaa yleistä puhelinneuvontaansa tai jäsenille tarjottavaa puhelinpalvelua muissa puitteissa.

Kuitenkin henkilökohtaista neuvontaa ja kohtaamisia tarvitaan. Nämä toteutuvat parhaiten, kun ne organisoidaan ja mahdollistetaan sopivien tilaisuuksien ja tapahtumien yhteydessä. Neuvontaklinikat messuilla, koulutuksen yhteydessä käydyt keskustelut ja mahdollisuudet esittää kysymyksiä ovat tällaisia kohtaamismahdollisuuksia.

Tilaisuuksien järjestämisessä pitäisi etsiä synergioita muiden organisaatioiden kanssa tilojen, ajankohdan, yleisön, sisällön ja markkinoinnin osalta. Yhteistyökumppanit voivat olla esimerkiksi viranomaisia, yrityksiä tai yhdistyksiä. Tilaisuuksien pitäisi liittyä neuvonnan teemaan ja olla laajemmin kuluttajia kiinnostavia. Onnistuneista kokemuksista voitaisiin kerätä yksinkertaisia vinkkilistoja yleiseen käyttöön.

Yleisluontoisia kuluttajamessuja ei kannata suosia, mutta teemaan liittyvät, esimerkiksi rakentamisan alan messut voivat olla hyviä foorumeita.

Verkko on itsestään selvästi välttämätön kanava. Vaikka keskeiset tiedot ja materiaalit olisivat verkossa valtakunnallisesti ja koordinaation vastuulla, alueellisten toimijoiden tulisi huolehtia tiedon linkittämisestä niin, että yleisö löytää sen. Erilaiset tilanne- ja kontekstikohtaiset sivustot ovat hyviä kanavia, joiden kautta kuluttaja voidaan ohjata energia-asioiden pariin (esimerkiksi muuttajille suunnatut sivustot, korjausrakentamisen portaali ym). Verkon kehittämistä energianeuvonnan välineenä tulisi aina mieltää ensisijaisesti kuluttajan näkökulmasta, ei niinkään minkään organisaation profiilin näkökulmasta.

Toisaalta kuitenkin neuvonnan ja sivustojen brändääminen ja yhteisen ilmeen vahvistaminen auttaa kuluttajia löytämään asiat yhä uudelleen, ja se toimii myös eräänlaisena laatuleimana.

Kannattaa panostaa kuluttajien tavoittamiseen oikeassa kontekstissa ja tilanteessa, jossa he ovat tekemässä energiankäyttöön vaikuttavia päätöksiä. Suhde rakennusvalvontaan ei ole ainoa tällainen konteksti, mutta yhteistyön ja synergioiden kehittäminen neuvonnan ja rakennusvalvonnan välille on tärkeää, jotta kautta maan tämä kohtaamismahdollisuus tulisi hyödynnetyksi.

Yhteistyöhön toimijoiden kesken tulisi kannustaa ja jopa velvoittaa, silloin kun se on tarpeellista tulosten saamiseksi ja tehokkuuden lisäämiseksi, vaikka se olisi vaikeakin. Toisaalta kannattaa varoa pinnallisia, kertaluontoisia yhteistyöhankkeita. Toimivia yhteistyön rakentamismalleja ei välttämättä voida suoraan siirtää tilanteesta toiseen, mutta niistä voidaan varmasti ottaa oppia tilanteeseen soveltaen.

Rakentamisen neuvonnan ja rakennusvalvonnan osalta tulisi vahvistaa hankkeiden välistä yhteistyötä sekä valtakunnallisen Rakennustarkastusyhdistyksen ja paikallisten hankkeiden välistä yhteistyötä. Vaikka toiminta onkin kuntakohtaista, sen kehittämisessä tulisi hyödyntää yhteistä oppimista.

Koordinoitun järjestelmän luominen

1 Suunnitelma Sitran raportin mukaan

Sitran mallin toteutuminen on projektin visiona, mutta ei sen konkreettisena tavoitteena. Niinpä arviointi ei tarkastele Sitran mallin toteutumista, vaan kokemuksia ja oppeja, joita voidaan hyödyntää mallia toteutettaessa.

Sitran malli erittelee

- mallin rakenteen ja toimijat
- toimijoiden tehtävät ja suhteet
- neuvonnan tuottajat
- neuvonnan malli asiakkaan kannalta
- hyödyt, kustannukset ja ansaintalogiikat.

Mallin rakenne ja toimijat: Lähtökohtana on kansalainen neuvonnan asiakkaana. Keskeinen elementti on koordinaatiokeskus tai energiakeskus, jonka kautta kuluttaja löytää tarvitsemansa neuvonnan luokse (yhden luukun periaate). Neuvontaa tuottavat useat organisaatiot eri alue-tasoilla ja sektoreilla. Nämä linkittyvät koordinaatiokeskuksen kautta yhteiseen arkkitehtuuriin.

Toimijoiden tehtävät ja suhteet: Koordinaatiokeskus tuottaa kansalaiseen päin liittymän neuvon-taan (esimerkiksi puhelinneuvontakeskus ja nettisivusto). Sen tehtäviin kuuluu koordinointi- ja viestintävastuu järjestelmästä ja sen koordinointi, neuvonnan laadun varmistus, tiedontuotanto ja neuvonnan uusien menetelmien luonti, koulutuksen järjestäminen neuvojille, paikallisen tai alueellisen neuvonnan aktivointi, asiakasrajapinnan järjestäminen, työskentely esimerkiksi netin vertaisverkostoissa sekä proaktiiviset viestintäkampanjat.

Neuvonnan tuottajat: Runkona ovat alueelliset keskuksat, jotka perustuvat olemassa tai suunnit-teilla oleviin toimijoihin. Niiden ympärille jäsentyy paikallista toimintaa. Kaikkiaan alueellisia, paikallisia tai sektorikohtaisia toimijoita on lukuisia. Alueellinen kattavuus ei kuitenkaan ole riit-tävä, ja aukot tuleekin selvittää. Sosiaalinen media on merkitykseltään kasvava neuvonnan ele-mentti.

Malli asiakkaan kannalta: Neuvonnan tulee olla helposti saatavaa, selkeää ja puolueetonta. Koordinaatiokeskuksen on oltava niin tunnettu, että asiakkaat löytävät sen helposti. Oikean neuvontatahon on löydettävä nopeasti koordinaatiokeskuksen kautta.

Hyödyt, kustannukset ja ansaintalogiikat: Hyödyt liittyvät ilmastotavoitteisiin ja kustannussääs-töihin. Neuvonnan kehittyessä sen tarjoamisessa saavutetaan synergiahyötyjä ja asiakkaiden ajansäästöä. Hyötyjen ollessa ilmeisiä voidaan ajatella, että hyödyn saajat ovat halukkaita mak-samaan palvelusta.

2 Nykytilanne

Työ- ja elinkeinoministeriö on nimennyt Motiva Oy:n energianeuvonnan valtakunnalliseksi koordinaatiokeskukseksi. Motiva toteuttaa sen valmistelua laajan projektisuunnitelman mukai-sesti.

3 Projektin kokemuksiin perustuvia näkemyksiä

Näkemyksiä yhden luukun periaatteen toteuttamisesta

Kyselyyn vastanneet pohtivat monia kysymyksiä yhden luukun periaatteeseen liittyen: Kuinka isoja alueita yhden luukun alle tulisi laittaa, mikä tämä luukku olisi ja tavoitetaanko näin riittävästi niitä, jotka neuvontaa tarvitsevat.

Myönteisissä näkemyksissä korostetaan kuluttajan näkökulmaa ja muistutetaan, että kuluttaja pitää voida ohjata mahdollisimman suoraan oikeaan paikkaan. Todetaan myös, että mallin myötä on mahdollista varmistaa asiantuntemus eri tietotarpeisiin, joskin tämä vaatii rautaista ammattitaitoa ja alan poikkitieteellistä tuntemusta niiltä, jotka ohjaavat tiedustelut oikeisiin osoitteisiin.

Epäilevät kommentit liittyivät eri teemoissa tarvittavaan asiantuntemukseen, paikalliseen ja alueelliseen näkökulmaan ja kuntien erityisnäkökulmiin, laajan toiminta-alueen haasteisiin, ihmisläheisyyteen ja henkilökohtaisen kontaktin tarpeeseen. Muistutetaan, ettei kukaan pysty yksin tarjoamaan kaikkiin aiheisiin liittyvää neuvontaa. Koordinaatioon kohdistuvia haasteita pidetään suurina. Toisaalta huomataan, että yhdeltä luukulta voidaan tarvittaessa ohjata myös paikallisiin tiedonlähteisiin.

Käytännön toteutuksen osalta korostetaan tämän tietopalvelun markkinointia, koordinoitua viestintää ja siihen liittyen yhtenäistä mielikuvaa. Motivan brändääminen tässä asiassa on tärkeää, jotta koordinaatio löydetään silloin kun kysymyksiä ei osata suoraan kohdistaa oikeille asiantuntijoille omalla seudulla. Yksi yhteinen portaali on tärkeä, vaikka tietoa saa lukuisien muidenkin lähteiden kautta.

Vielä muistutetaan, että luukulle hakeutuvat ne, jotka etsivät aktiivisesti tietoa. Muilla tavoin voidaan ja pitääkin välittää tietoa niillekin, jotka eivät sitä aktiivisesti etsi.

Neuvonnan tapoja voidaan vielä jäsentää paikasta riippumattomiin, kuten internet, sähköinen neuvonta ja puhelimet ja paikallisiin, kuten tilaisuudet ja asiantuntijoiden tapaamiset. Kuluttajan ohjaus paikasta riippumattomiin tapoihin on suhteellisen helposti järjestettävissä yhteisen luukun kautta. Paikallisten kanavien löytäminen sisältää isompia haasteita.

Näkemyksiä koordinointi- ja viestintävastuusta

Valtakunnallista koordinaatiota pidetään tarpeellisena ja monet vastaajat katsovat sen sopivan Motivalle. Jo tähän mennessä koordinaatiosta on myönteisiä kokemuksia.

Keskitetty nettivarasto puolueetonta, ajantasaista tietoa on tarpeen. Kukin toimija voi ohjata kuluttajat sinne omilta sivuiltaan, ja neuvojat voivat hyödyntää sitä.

Viestinnässä tarvitaan yhteinen osio, mutta kunkin hankkeen ja organisaation on tarpeen hoitaa omaa viestintäänsä, ja yleensä organisaatioissa onkin tähän resursseja. Paikalliset hyvät esimerkit kiinnostavat paikallista mediaa, joka taas saavuttaa kuluttajia.

Resurssien tehokkaasta käytöstä kannetaan huolta: toisaalta toivotaan mahdollisimman kevyttä koordinaatiota, jotta panostukset voidaan käyttää kentällä. Toisaalta toivotaan koordinoinnin ja yhteisen viestinnän tarjoavan merkittävää apua käytännön neuvonnalle ja siten vapauttavan neuvojien resursseja varsinaiseen neuvontatyöhön.

Näkemyksiä neuvonnan laadun varmistuksesta

Neuvonnan laadun varmistusta useimmat pitävät erittäin tärkeänä, ja siihen liittyy myös puoleettomuuden vahvistaminen. Laadun varmistukseen auttavat yhteinen neuvontamateriaali ja toimintamallit sekä neuvojen koulutus. Myös näiden materiaalien ja mallien laatu on varmistettava. Koordinaattorin vierailut kentällä tukisivat laadun varmistusta. Koordinaatiolta kaivataan myös palautetta onnistumisista.

Jotkut pilotprojekteissa toimineet pitävät kentällä toimivien neuvojen asiantuntemusta ensisijaisena ja toteavat paikallisten olosuhteiden määräävän tarpeita. Laadunvarmistuksen ajatellaan hoituvan neuvojen rekrytointien yhteydessä sekä ohjausryhmien ja asiakaspalautteen kautta.

Näkemyksiä tiedontuotannosta ja neuvonnan uusien menetelmien luomisesta

Vastuuta tiedontuotannosta halutaan jakaa neuvontaorganisaatioille ja Motivalle yhteistyössä. Koordinaatiolta toivotaan nykyistä enemmän tiedontuotantoa ja uusia menetelmiä. Kuitenkin paikallisten olojen merkitystä korostetaan: aineiston tulee olla muunneltavissa. Benchmarkkaus hankkeiden välillä voi nostaa esiin uusia menetelmiä.

Vuosittaisia neuvonnan kärkiä toivotaan paikallisen työn suuntaamisen tueksi. Näihin voisi liittyä erilaajuisia, valmiita esitysmateriaaleja.

Valtakunnallisiin kampanjoihin kuten energiansäästöviikkoon ja erilaisiin teemapäiviin on hyvä ankkuroida toimintaa. Kampanjoita voi olla eri kohderyhmille erilaisia.

Tietopankin merkitystä korostetaan. Tietoa kaivataan eri muodoissa: laskentatyökaluina, tarkistuslistoina, esitteinä, saatavilla olevan tiedon ja nettiosoitteiden yleisesitteenä ja ”rautalankamalleina”. Yhteiset aineistot ovat tärkeitä ja ne halutaan maksutta.

Valmiiksi pureksittua ja havainnollistettua tutkimustietoa tarvittaisiin. Tietojen ristiriitaisuus on hankalaa neuvonnassa ja ärsyttää kuluttajia.

Näkemyksiä koulutuksen järjestämisestä neuvojille

Lähes kaikki vastanneet pitävät koulutusta hyvin tärkeänä ja haluavat sitä lisää. Siihen tarvitaan pysyviä toimintamuotoja. Koulutuksen ajatellaan auttavan neuvonnan laadun ja yhdenmukaisuuden varmistuksessa. Koulutusta tarvitaan yhteisten tavoitteiden selkiyttämiseen ja tiedon pitämiseen ajan tasalla sekä menettelytapojen uudistamiseen ja vahvistamiseen. Energia-asioiden lisäksi pedagoginen ote ja esiintymistaidot ovat tärkeitä. Sisältöasioissa koulutus jakaantuu teemoihin, mutta menettelytapojen osalta yhteistä asiaa on enemmän.

Myös yhteistä ideointia ja verkottumista alueellisissa koulutustapahtumissa pidetään tärkeänä. Neuvojen tulee voida tuntea, että he eivät toimi yksin, vaan saavat tukea sekä muilta neuvojilta että koordinaatiolta. Yhteiset tapahtumat luovat uskoa yhteiseen asiaan.

Koulutuksen järjestämisen katsotaan kuuluvan koordinaattorille, mutta muistutetaan, että osa neuvojista ja neuvontaorganisaatioiden asiantuntijoista voi toimia myös kouluttajina. Ensin tulisi kouluttaa kouluttajat, jotka sitten kouluttavat neuvot.

Koulutusväylien löytämistä pidetään haasteellisena. Toisaalta jotkut vastaajista toivovat omiin tilaisuuksiinsa kouluttajia, eli tarjoavat näitä väyliä.

Koulutuksen määrästä on eri näkemyksiä: toisaalta puolen päivän tilaisuudet ovat realistisia, toisaalta 1-2 päivän koulutuksia pidetään riittämättöminä.

Näkemyksiä yhteisen asiakasrajapinnan järjestämisestä

Tämä aihe liittyy ns yhden luukun periaatteeseen. Asiakkaan tulisi omista tilanteistan päätyä suhteellisen nopeasti oikean neuvon äärelle vaikkei tuntisikaan ”yhtä luukku”. Tähän liittyy hämmennystä samaan tapaan kuin yhteisen luukun periaatteeseenkin.

Rajapinnan luomisen välineinä mainitaan neuvonnan eri kanavia kuten verkko, sosiaalinen media, lehti, neuvontatilaisuudet ja yleisötapahtumat. Oleellisena pidetään sen tunnistamista, missä kuluttajakontakti luontevasti tapahtuu ja mistä ihmiset hakevat neuvoa. Valtakunnalliselta tasolta voidaan ohjata paikallisiin tiedonlähteisiin ja tapahtumiin.

Pilotprojekteissa saadut kokemukset eivät tue puhelinpalvelun kehittämistä. Verkon rooli on keskeinen. Kaikilla kuluttajilla ei kuitenkaan ole tietokonetta tai pääsyä verkkoon. Jonkinlainen mahdollisuus yhteydenottoon puhelimitse tulisi järjestää, jotta kukaan ei jäisi ilman neuvontaa. Tämä voitaisiin hoitaa esimerkiksi alueellisten neuvontayksiköiden päivystyksellä. Verkkopalveluan saatavuutta puolestaan voitaisiin kehittää muiden palvelujen yhteydessä, esimerkiksi kirjastoissa tai kaupoissa.

Tärkeää olisi myös tavoittaa kuluttajat, jotka etsivät ratkaisuja esimerkiksi liikkumisen tai asumiseen, mutta eivät itse vielä aseta energiaan liittyviä kysymyksiä. Samoin tarvitaan proaktiivisia keinoja niiden kuluttajien tavoittamiseen, jotka eivät ole neuvoa hakemassa, vaan joiden kiinnostus pitää ensin virittää. Työpaikat ja koulut ovat hyviä paikkoja organisoida tavoitteellista, motivoivaa toimintaa.

Näkemyksiä alueellisten toimijoiden roolista, löytymisestä ja mukaan saamisesta

Alueellisia toimijoita pidetään keskeisinä ja useita onnistumisia mainitaan. Alueiden olosuhteiden eroista muistutetaan. Tiukkoja maantieteellisiä rajoja ei tulisi vetää, koska neuvoja tarvitaan alue- ja hankerajoista riippumatta. Vastauksissa mainitaan eri aluetasoja ja useita erilaisia toimijoita kuten kuntien eri virkamiehet, energiayhtiöt ja muut yritykset, yhdistykset ja oppilaitokset ym.

Neuvonnan ja asiakkaan kohtaamisen katsotaan kuuluvan paikalliselle tasolle. Alueellisen ja paikallisen toiminnan aktivointiin kaivataan ensisijaisesti rahoitusta. Oikeiden henkilöiden ja aktiivisen yhteistyön merkitystä korostetaan. Järjestöt viittaavat keskusliittonsa mahdollisuuksiin aktivoida paikallistason toimintaa ja tarjota paikallisia kanavia kohtausille..

Toteutetuista pilotprojekteista osa oli valmiiksi vakiintuneiden alueellisten toimijoiden toteuttamia. Myös vahvoja paikallisia, kaupunkien toteuttamia hankkeita oli mukana. Nämä ovat kehitettävän verkoston solmukohtia.

Lisäksi monet toimijat tuovat oman alansa osaamista tai oman verkostonsa kokonaisuuteen. Nämä ovat linkitettävissä kokonaisuuteen joko paikallisina resursseina tai asiantuntemuksena.

Toisaalta useissa paikallisissa tai alueellisissa hankkeissa ilmeni puutteita verkostoitumisessa tai asiantuntemuksessa. Aloittavat hankkeet eivät tietenkään voikaan olla vakiintuneita, mutta vakiintuneita verkostoja voidaan silti hyödyntää ja osaamista siirtää muualta.

Neuvontatoimiston saaminen alueiden kehittämisstrategioihin ja -ohjelmiin veisi neuvonnan organisoimista aluetasolla eteenpäin. Valtakunnallinen koordinointi (mahdollisesti TEM) voi tässä olla tarpeen.

Mahdollinen ratkaisu alueelliseksi organisaatioksi perustuu maakuntakeskuksiin. Näiden kanssa tehtäisiin sopimus tietyntasoisesta neuvonnasta ja sen rahoituksesta. Jos alueella on jo energia-toimisto, sitä voitaisiin käyttää. Kunnat joilla on energiatehokkuussopimus ovat sitoutuneet tietyllä tavalla myös kansalaisille annettavaan neuvontaan.

Maakuntakeskuksiin perustuva malli toisi mahdollisuuksia kehittää myös EU:n rakennerahastojen hyödyntämistä. Nykyisen kauden päättyessä 2013 tarvitaan vaikuttamista uusiin suunnitelmiin.

Rakennusvalvonnan avainasema on mainittu useassa yhteydessä. Sen organisointi isompiin alueellisiin yksiköihin voisi olla ratkaisu ongelmille, joita on tuotu esille.

Muita teemoja

Eri hallinnonalojen yhteistyö ja koordinaation asema

Yleisesti ottaen haastatellut ohjausryhmän jäsenet, jotka itse edustavat eri hallinnonaloja, pitävät tärkeänä yhteistyötä ja tiedonvaihtoa, mutta eivät halua yliorganisoida yhteistyötä esimerkiksi yhteisiin rahoitushakuihin. Kohderyhmät ovat osin samoja, eli energia-asioissa neuvontaa tuottavia, osin taas erillisiä. (Esimerkkeinä liikkumisen ohjaus ja korjausrakentamisen neuvonta). Tämän yhteistyön ja tiedonvaihdon organisoinnissa koordinaatiolla on keskeinen rooli. Yhteistyö edellyttää hyviä henkilösuhteita ja toimivia keskustelufoorumeita kuten ohjausryhmää. Tästä onkin jo hyviä kokemuksia.

Selkeää vetovastuuta pidetään tärkeänä. Vastuun hajauttaminen veisi pohjan toiminnalta. TEMin energia- ja ilmastostrategiavastuun oheen asia sopii hyvin.

Motivan asema koordinaattorina on sidottu TEMiin, mutta nimitys valtakunnalliseksi energianeuvonnan koordinaattoriksi on kentällekin signaali siitä, että Motiva on eri alojen solmukohta. Rakenteelliset muutokset esimerkiksi Motivan asemassa toisivat häiriöitä ja veisivät voimia varsinaiselta toiminnalta.

Muitakin näkemyksiä esitettiin. Eri ministeriöiden neuvonta-aktiviteetit pitäisi koota yhteen ja vielä liittää siihen paikallinen järjestötaso. Kun eri ministeriöillä on pieniä erillisiä määrärahoja neuvontaan, ei saavuteta parhaita mahdollisia tuloksia. Ihanteena olisi yhteinen momentti, johon kaikilta tulee rahoitusta. Tämä toisi äänivaltaa ja sitoutumista eri hallinnonalojen edustajilta. Myös Motiva voisi olla itsenäisempi suhteessa TEMiin eli saada budjettirahoitusta suuremmin.

Neuvonnan jatkuvuus ja rahoituksen järjestäminen

Toiminnan pitäisi olla nykyistä pitkäjänteisempää: päätökset tulisi saada ajoissa, jotta esimerkiksi kunnat voivat päättää omasta osallistumisestaan hankkeisiin. Tämä on tärkeää myös muun käytännön toiminnan kannalta, esimerkiksi messuvaraukset pitää tehdä ajoissa.

Jatkuvuutta kaivataan. Projektitoiminta ei ole hyvä malli, aina pitää keksiä ”uutta”, vaikka vanha malli toimisi.

Merkittävä osa nyt aloitetuista hankkeista pitäisi saada jatkorahoitukseen. Kuitenkin toimijoita tulee kilpailuttaa, rahoitusautomaatteja ei pidä luoda. Koska kysymys on pitkälti jatkorahoituksesta eikä uusien toimijoiden etsimisestä, rahoitus voitaisiin hoitaa tarjouspyyntöjen perusteella.

Uusia rahoitusmuotoja tulisi kehittää, esimerkiksi ESCO-toiminnan tapaan. Näin voitaisiin luoda mahdollisuuksia myös yritystoiminnalle.

EU-rahoituksen hyödyntämistä tulisi kehittää. EU-hankkeissa kuitenkin sekä hakuvaihe että projektin toteutus ovat vaativia, ja monissa kunnissa tähän on vaikea osoittaa resursseja. Olisi hyvä, jos koordinaatio voisi valmistella kuntien kanssa näitä hakemuksia ja auttaa koordinoimaan eri kaupunkiseutujen hankkeita.

4 Päätelmiä ja suosituksia

Yhden luukun periaate ja yhteisen asiakasrajapinnan luominen ovat pysyvän mallin luomisen kannalta keskeisiä käsitteitä, mutta niiden sisältö on ymmärretty monin eri tavoin. Nämä käsitteet tulisi selventää ja niiden sisältö havainnollistaa käytännön esimerkein, jotta kentällä ei muodostuisi monenkirjavia tulkintoja. Yksi selvennettävä asia on se, että minkään yhden tahon ei ole tarkoitus antaa kaikenlaista neuvontaa eri aiheista ja eri alueille. Yhden luukun periaatteessa on kysymys siitä, että löydettyään koordinaation yhteystiedot kuluttaja tulee ohjatuksi omaa tarvettaan vastaaville verkkosivuille, oman alueensa neuvontaorganisaatioon, tai omaan tilanteeseensa liittyviin tilaisuuksiin, mahdollisimman vähin välivaihein. Tämä asettaa suuria haasteita verkkosivujen rakenteelle ja linkityksille sekä kuluttajia ohjaavien henkilöiden asiantuntemukselle ja kentän tuntemukselle.

Asiakasrajapinta on laajempi käsite. Kuluttajat tulee kohdata siellä, missä he liikkuvat ja etsivät tietoa, tai jopa tilanteissa, joissa he eivät aktiivisesti etsi tietoa, mutta voisivat sitä hyödyntää. Asiakasrajapinnasta voidaan puolestaan tarvittaessa ohjata ”yhdelles luukulle” ja sieltä edelleen täsmätietoon. Tässä on tärkeää, että kentällä on selkeä ja yhdenmukainen malli asiakkaan edelleen ohjaamisesta, mikäli hän ei ole osunut alun perin oikeaan osoitteeseen.

Jotta yksi luukku löytyisi luontevasti, koordinaation brändääminen on tärkeää. Yhteisen ilmeen tulisi myös toistua neuvonnan eri tasoilla ja tilanteissa, jotta asiakasrajapinta muodostuisi toimivaksi.

Koordinaatiolle kuuluu *vastuu yhteisestä viestinnästä* sekä viestin yhdenmukaisuuden varmistamiseksi että mielikuvan vahvistamiseksi. Kuitenkin neuvontaa toteuttavat organisaatiot viestivät omille kohderyhmilleen ja paikallisissa medioissa. Tämä viestintä on syytä hajauttaa, jottei luoda rakenteita, jotka tuottavat ylimääräistä vaivaa mutta vähän hyötyä. Logojen, mallien yms apuvälineiden tulee olla helposti saatavissa ja neuvonnan toteuttajien tiedossa.

Neuvonnalta odotetaan puolueettomuutta, ristiriidattomuutta ja tietojen ajantasaisuutta. Koordinaatiolle tulee *vastuu neuvonnassa käytettävän tietoaineiston laadusta*. Kysymys on sekä tietosisällön päivittämisestä että sen muokkaamisesta käyttökelpoisiksi paketeiksi. Näitä paketteja ovat nettiaineistot, painetut esitteet, power point –esitykset, havainnollistavat työkalut kuten laskurit ynnä muut.

Koordinaatio ei voi tuottaa näitä paketteja yksin, vaan kentältä voidaan kerätä valmiita aineistoja ja käyttää myös hyväksi tutkimustuloksia. Materiaalin muokkaaminen sisällön ja ulkoasun osalta voidaan edelleen teettää sopivilla asiantuntijoilla. Vaikka materiaalin yhtenäisyys on keskeistä, on myös tärkeää huolehtia siitä, että se on joustavasti muokattavissa paikallisiin tai tilaisuuden mukaisiin tarpeisiin, esimerkiksi laajuudeltaan erilaisiksi versioiksi tai paikallisia esimerkkejä mukaan ottaen.

Nämä aineistot tulisi saada neuvojien saataville helpolla tavalla. Internet-sivut ovat käyttäjille helpompia kuin suljetut järjestelmät kuten dokumenttien hallinnassa käytetty alusta.

Neuvonnan laadun varmistamiseksi tarvitaan myös *neuvojen koulutusta*. Koulutuksen tulisi kattaa edellä käsiteltyjä yhteisiä asioita, neuvonnan eri alojen ajankohtaisia sisältöjä ja neuvonnan menetelmiä ja lähestymistapoja. Menetelmät ja lähestymistavat ovat eri aloille yhteisiä, mikä mahdollistaa eri alojen neuvojen tutustumisen ja verkottumisen. Alakohtaisen sisältöjen puitteissa taas voidaan vahvistaa kunkin alan neuvojen verkottumista.

Koulutuksen suunnittelu ja järjestäminen on koordinaation vastuulla, mutta kouluttajina voidaan käyttää myös kentällä toimivia neuvojia. Koulutuksen muotoina voitaisiin kokeilla erilaisia osallistavia menetelmiä perinteisen luennoinnin ohella. Koulutuksen suunnittelussa tulisi olla strateginen ote, sen tulisi palvella yhtenäisen neuvontajärjestelmän kehittämistä suunnitelmallisesti.

Laadun varmistuksen ohessa koulutus palvelee neuvojen yhteishengen luomista ja yhteisen asian tärkeyden korostamista.

Vaikka koordinaatio on valtakunnallinen, ihmisten kohtaaminen tapahtuu käytännössä paikallisella tasolla. *Alueellinen taso* on tarpeen, jotta käytännön toiminta ei hajoa erillisiksi tapahtumiksi. Alueelliset organisaatiot tuntevat paikalliset olosuhteet ja toimijat ja ovat lähempänä paikallisen tason neuvojia. Aluetasolla on jo energiatoimistoja, joilla on vakiintunut toiminta ja hyvät verkostot. Näiden lisäksi voidaan vahvistaa muissa maakuntakeskuksissa sopivia toimijoita ottamaan vastuu alueellisesta neuvonnan järjestämisestä. Tämä voidaan järjestää maakuntakeskusten kanssa tehtävin sopimuksin. Uusia organisaatioita luotaessa tulisi varmistaa, että ne saavat tukea verkostojen muodostamiseen ja osaamisen vakiinnuttamiseen, jottei asioita aloiteta turhaan aivan alusta. Jonkinlainen mentorijärjestelmä organisaatioiden välillä voisi olla ratkaisu tähän.

Energia-asiat ja niihin liittyvä neuvonta *koskettavat useita hallinnonaloja*. Näiden välisestä yhteistyöstä on jo hyviä kokemuksia. Sitä on syytä vahvistaa vähintäänkin siihen tapaan kuin projektin ohjausryhmässä on toimittu. Myös pidemmälle menevistä yhteistyömuodoista kuten yhteisestä budjetista eri alojen neuvonnalle voisi olla syytä keskustella. Kuitenkaan ei tule vaarantaa tai hidastaa neuvontajärjestelmän kehittämistä mahdollisen rakenteellisen kehittämisen takia.

Neuvonnan *pitkäjänteinen suunnittelu ja rahoituksen jatkuvuus* tulee järjestää. Jatkuvuus on edellytys sille, että neuvonnan käyttöön saadaan hyvät henkilöresurssit ja että organisaatioiden sisällä tapahtuu oppimista ja toiminnan kehittymistä. Jatkorahoitus neuvontatoimille voidaan suunnata paljolti pilotprojekteissa käyntiin saatuun toimintaan. Kuitenkin tässä vaiheessa koor-

dinaatiolla tulisi olla ohjaavampi ote kuin pilotvaiheessa. Kokemuksia hyväksi käyttäen voidaan asettaa aikaisempia tarkempia tavoitteita ja kriteerejä neuvontatoimille, ja avoimen haun sijasta voidaan käyttää tarjouspyyntömenettelyä. EU-rahoituksen kytkemistä neuvontaan tulisi selvittää.

LIITTEET

Kuluttajien energianeuvonnan pilothankkeet

Energianeuvontahankkeet 2010–2011			Toimii		Neuvonnan aihealueet		
Hanke	Vastuutaho(t)	Yhdyshenkilö	Valtakunnallisesti	Paikallisesti	Uudis- ja korjausrakentaminen	Asuminen ja kodin hankinnat	Liikkuminen
Energiaviisas kuluttaja, Keski-Suomi	Benet Oy/ Keski-Suomen Energiatoimisto	Lauri Penttinen		x	x	x	
Energialisäärväo rakennusvalvonnan ohjauksella	Rakennustarkastusyhdistys RTY ry	Pekka Hänninen	x		x		
Energianeuvonta kerros- ja rivitaloyhtiöissä	Suomen Kiinteistöliitto ry	Petri Pylsy	x		x	x	
Energianeuvontakäytännön aloittaminen Rovaniemellä	Rovaniemen ammattikorkeakoulu	Petri Kuisma		x	x		
Energiatohokkuutta pientaloon	Suomen Omakotiliitto ry, Pientalorakentamisen Kehittämiskeskus PRKK ry	Jari Hokka	x		x	x	
Ilmasto info -neuvontakeskus	Helsingin kaupunki	Kirsi-Leena Helle		x	x	x	x
Karpalo: kotien energianeuvonta	Lahden kaupunki	Marja-Leena Kalpio		x	x	x	
Kotitalouksien ja rakentajien energianeuvonta, Keski-Uusimaa	Uudenmaan liitto	Jarkko Hintsala		x	x	x	
Kuluttajien energianeuvonta, Etelä-Pohjanmaa	Etelä-Pohjanmaan energiatoimisto, Thermopolis Oy	Niina Huovari		x	x	x	x
Kuluttajien energianeuvonta, Porin seutu	Priztech Oy	Marjo Kekki		x	x	x	
Kuluttajien energianeuvontaverkosto, Pirkanmaa	Ekokumppanit	Asta Laari		x	x	x	x
Liikkuva 2010-2011	Nuorten Akatemia	Anu Iivanainen	x				x
Säästä ja säästä	Marttaliitto ry	Teija Jerkku	x			x	
Voimaa Varsinais-Suomesta (Valonia)	Turun kaupunki, Valonia	Liisa Harjula		x	x	x	
Energiansäästön neuvonta kodinkonemyyntälässä	TTS Tutkimus	Anneli Reisbacka	x			x	

Energianeuvontahankkeet 2011			Toimii		Neuvonnan aihealueet		
Hanke	Vastuutaho(t)	Yhdyshenkilö	Valtakunnallisesti	Paikallisesti	Uudis- ja korjausrakentaminen	Asuminen ja kodin hankinnat	Liikkuminen
Hämeen energiatoimisto BioPoint - kestävä energianeuvonnan pilottihanke Forssan alueella	Hämeen ammatillisen korkeakoulutuksen kuntayhtymä	Antti Peltola		x	x		
Kotkaan rakentamisen ja asumisen energianeuvonnan kehittäminen	Kotkan kaupunki	Pia Outinen		x	x	x	
Talotekniikan neuvonta loma-asujille	LVI-talotekniikkateollisuus ry	Marko Pulliainen	x		x		
Loma-asukkaiden energia- ja ekotehokkuusneuvonta	Mikkelin ammattikorkeakoulu Oy	Erkki Karjalainen		x	x		
Energia- ja ilmasto neuvonta Oulussa	Oulun kaupunki	Hanna-Mari Koivukoski		x	x	x	x
Kuhmoisten ja Padasjoen kuntalaisten ja vapaa-ajan asukkaiden energianeuvonta	Padasjoen kunta	Maria Virtanen		x	x		
Energiatohokkuutta korjaamiseen ja rakentamiseen Pohjois-Karjalassa	Pohjois-Karjalan maakuntaliitto	Kari Riikonen		x	x		
Isännöintiyritykset ja isännöitsijät energianeuvoina asuntoyhtiöissä	Suomen Isännöintiliitto ry	Heikki Kauranen	x		x	x	
Suomen luonnonsuojeluliiton energianeuvonta	Suomen luonnonsuojeluliitto ry	Janne Käpylehto	x		x	x	
Etätöissä mutta läsnä - kampanja etätöiden ja muun yksityisautoilua vähentävän toiminnan edistämiseksi	Suomen ympäristökeskus SYKE	Ulla Ala-Ketola	x				x

Haastatellut henkilöt

Cantell Ilkka, TEM Työelämä- ja markkinaosasto

Eskola Erkki, TEM Energiaosasto

Hakosalo Mika, Ilmastoinfo

Harjula Liisa, Valonia

Hokka Jari, Suomen Omakotiliitto ry

Holm Suvi, Tampereen Energiatoimisto

Jaakkola Jukka, Pientalorakentamisen kehittämiskeskus PRKK

Jerkku Teija, Marttaliitto ry

Jääskeläinen Saara, Liikenne- ja viestintäministeriö

Käpylehto Janne, Suomen Luonnonsuojeluliitto ry

Lahti Vesa-Matti, SITRA

Laitila Päivi, Motiva Oy

Loukola Marja-Leena, Opetushallitus

Luoma Kalevi, Suomen Kuntaliitto

Maijala Juha-Pekka, Ympäristöministeriö

Mikkonen Irmeli, Motiva Oy

Nenonen Juhani, Suomen Omakotiliitto ry

Noponen Jukka, SITRA

Penttinen Lauri, Keski-Suomen Energiatoimisto

Reskola Veli-Pekka, Maa- ja metsätalousministeriö

Sauri Pekka, Helsingin kaupunki

Vilkamo Sirkka, TEM Energiaosasto

Välimäki Pauli, Tampereen kaupunki