

koordinet

koordinet

Kuluttajien energianeuvonta-
projekti: arviointi

Pirkko Kasanen

7.12.2011

Energirådgivning för konsumenter:
utvärdering

Sammandrag och
centrala rekommendationer

Sammandrag och centrala rekommendationer

Konsumentrådgivningen i energifrågor utvecklas som en del av energi- och klimatstrategin, det konsumentpolitiska programmet och energieffektivitetskommissionens förslag. Sitra har organiserat förverkligandet av energirådgivningsmodellen som har tagits fram på basen av energieffektivitetskommissionens förslag. Den här utvärderingen gäller förverkligandet av det första skedet som arbets- och näringsministeriet i samarbete med övriga ministerier och Sitra har ansvarat för. Motiva Oy har fungerat som praktisk koordinator.

Projektet bestod av koordinering och pilotprojekt. För pilotprojekten arrangerades två förslagsinfordringar. Den första redan i slutet av 2009 som utmynnade i 14 tvååriga projekt som förutom själva koordineringen då startades. Den andra förslagsinfordran skedde i slutet av 2010 och här valdes 10 ettåriga projekt. Den första förslagsinfordran finansierades av arbets- och näringsministeriet (ANM) och Sitra (sammanlagt 1,9 milj. €) och den andra av ANM (0,8 milj. €). Motivkretsen för rådgivningen var ny- och renoveringsbyggande, val av uppvärmningssätt för byggnader, andra energieffektivitetsfrågor som berör boende, energieffektiviteten för varaktiga konsumtionsvaror och hushållens apparatanskaffningar och energieffektiviteten i mobiliteten.

Utvärderingen riktade sig till koordineringen av projektet, användbarheten i tillvägagångssätten som tillämpats i olika projekt som en del av systemet som skulle utvecklas och snävare, hur enskilda pilotprojekt hade förverkligats. Utvärderingen grundar sig på koordinationen och materialet som pilotprojekten har tagit fram, på enkäten som riktats till dem som varit verksamma i projektet samt på intervjuer. Man intervjuade styrgruppen och personer som representerade vissa pilotprojekt och koordineringen. Utvärderingen skedde hösten 2011.

Kännetecknande för hela projektet är snabbhet i handling och öppet lärande. Koordinationen har förverkligat sina mångsidiga uppgifter väl, både ur styrgruppens och ur pilotprojektens synvinkel. Den systematiska koordinationen utgör en god grund för fortsatt verksamhet. Styrgruppen har lyckats bra som diskussionsforum som stöder besluten och i att förstärka samarbetet mellan de olika förvaltningsområdena. I pilotprojekten har man producerat rikligt med olika typs rådgivning och man har fått värdefulla erfarenheter av hur olika verksamhetssätt fungerar. I allmänhet har projekten förverkligats rätt bra. Bland pilotprojekten finns dock projekt som har lyckats mycket bra och projekt som har förverkligats rätt svagt.

Rekommendationer för utveckling av det koordinerade systemet:

- Det lönar sig att ta i bruk och förstärka praxis hos koordinationer som börjat bra. Dessa är t.ex. klara administrativa processer, att lära sig av experiment och av olika tillvägagångssätt och förvaltningsområdenas goda samarbete
- Man skall upprätthålla helhetens enhetliga image och förstärka rådgivningsbrändet. Så här lär sig både konsumenterna och rådgivarna att finna det behövliga materialet och kontakterna.
- Man torde utveckla utvärderingen av effekten av rådgivningen. Förutom antalet konsumenter man nått torde man också försöka utvärdera effekten på energianvändningen.
- Det är koordinationen som får ansvaret för uppsamlingen, uppdateringen och kvalitetskontrollen av informationsmaterialet som används i rådgivningen. Det är fråga om att både uppdatera informationsinnehållet och att omforma det till användbara paket liksom broschyrer, webbmaterial, föredrag och åskådliga, konkreta arbetsredskap.

- För att säkerställa kvaliteten på rådgivningen torde man utveckla rådgivarutbildningen. Utbildningen behövs både för att uppdatera informationsinnehållet och för att utveckla metoderna för kommunikation och rådgivning.
- Rådgivningen torde grunda sig på starka regionala aktörer t.ex. på landskapsnivå. Om det på området inte finns en fungerande energikontor, lönar det sig att foga rådgivningen till en del av en sådan organisation som redan har en stark ställning och ett fungerande nätverk. Nätverken behövs för en fungerande verksamhet och mediakontakter.
- Man torde se till att det sker kompetensutbyte inom organisationerna och mellan de regionala aktörerna. Man kunde utveckla ett mentorsystem där mentorerna skulle vara vedertagna aktörer och stöda de nya aktörerna.
- Verksamhet i den regionala och lokala rådgivningen som hör till det koordinerade systemet och dess finansiering torde väljas enligt kriterier som man satt upp på basen av erfarenheter man fått i pilotprojekten. T.ex. genom anbudsförfarande.
- I finansieringen torde man sträva till långsiktighet. Förutom budgetfinansiering från staten torde man sträva till att använda t.ex. EU-finansiering på regionnivå.
- Webben och omfattande länkar mellan de olika aktörerna och till informationen de erbjuder är en nödvändig grund för olika verksamhetsformer för rådgivningen.
- Att bli bemött är viktigt för konsumenterna. De behöver också träffar och kontakter med rådgivarna framförallt vid stora beslut. Man kan träffa konsumenterna vid olika event som konsumenterna deltar i och i olika situationer och på olika platser med lämpliga samarbetspartners.
- Konsumentträffarna sker på lokalnivå. De nationella föreningarnas lokalorganisationer är ett exempel på en lokal kanal genom vilken man når konsumenterna. Denna möjlighet torde utnyttjas planerligt.
- Konsumentträffar sker bäst i situationer i vilka konsumenten skall göra beslut i frågor som hänför sig till energi. Ett viktigt exempel är t.ex. byggbeslut. Tillsammans med byggnadsinspektionen torde man finna lämpliga samarbetsformer, för att denna möjlighet kunde utnyttjas till fullo.
- Permanenta utställningslokaler eller en informationstelefon verkar inte vara kostnadseffektiva sätt att nå konsumenten. Man rekommenderar inte dessa som de främsta eller självständiga utvägarna.

Utvärderingsrapporten i sin helhet se pdf på finska på webbplats:

http://www.motiva.fi/sv/verksamhetsomraden/energiradgivning_for_konsumenter/