

# Energianeuvonnan järjestäminen Suomessa

Raportiksi toimittanut Sitran järjestämissä työpajoissa  
tehdyn työn pohjalta Pirkko Kasanen, Koordinet Oy

## Sisällysluettelo

<b>Esipuhe</b> .....	<b>3</b>
<b>Tausta</b> .....	<b>5</b>
<b>Tavoitteet ja rajaukset</b> .....	<b>6</b>
<b>Tekijät ja prosessi</b> .....	<b>6</b>
<b>Nykytilan analyysi</b> .....	<b>7</b>
<b>Energianeuvonnan lähtökohdat</b> .....	<b>8</b>
Energianeuvonnan asiakastarve .....	8
Tavoitetila .....	8
Toiminta-ajatus .....	8
<b>Energianeuvonnan järjestäminen Suomessa</b> .....	<b>9</b>
Mallin rakenne ja toimijat .....	9
Toimijoiden tehtävät ja suhteet .....	12
Neuvonnan tuottajat .....	13
Neuvonnan malli asiakkaan kannalta .....	14
Hyödyt, kustannukset ja ansaintalogiikat .....	14
<b>Mallin toteuttamisen edellytykset</b> .....	<b>15</b>
<b>Suosituksat toimenpiteiksi</b> .....	<b>15</b>
<b>Kirjallisuusviitteet</b> .....	<b>16</b>
LIITE 1. Osallistajat ja prosessi .....	17
LIITE 2. Oulun kaupungin rakennusvalvonnan laadunohjaus .....	19

## Esipuhe

Koko Sitran toimintaa ohjaavana visiona on toimia hyvinvointia luovien ”systemisten muutosten” mahdollistajana. Sitran Energiaohjelman näkökulmasta energianeuvonnan järjestämisen mallin parantaminen on juuri tuollainen muutos.

Tähän asti energianeuvonta on Suomessa ollut hajanaista toimintaa. Neuvoja tarvitsevat ovat joutuneet etsimään tarvitsemaansa tietoa eri paikoista eikä oikeiden neuvojen löytymisestä tai laadusta aina ole ollut takeita.

Sitran Energiaohjelma on halunnut osaltaan auttaa, jotta Suomeen saataisiin aikaan usean toimijan koordinoitu energianeuvontajärjestelmä. Järjestimme työpajasarjan, jossa energianeuvontaa jo jollain tavalla järjestävät tai selvittelevät tahot ovat voineet yhdessä suunnitella Suomeen energianeuvonnan uutta kokonaisjärjestelmää. Lista työpajasarjan osanottajista on tämän raportin liitteenä. Tuon tammikuussa 2009 alkaneen työn tulos on nyt käsillä oleva raportti ja siinä esiteltävä malli toimivan energianeuvonnan pohjaksi.

Malli ei toki vielä ole kiveen hakattu vaan vasta ehdotus päätöksentekijöille. Mallin taustalla on kuitenkin paljon suunnittelutyötä ja alan parhaiden kotimaisten toimijoiden asiantuntemus. Ehdotuksen tekijät ovat myös tietoisia siitä, että mallin toteuttaminen vaatii resursseja, joista on lyhyellä aikavälillä aina pula. Logiikka onkin siinä, että onnistunut neuvontatoiminta pitemmällä aikavälillä tuottaa mallin toteuttamiseen tarvittavat varat moninkertaisesti takaisin energiansäästön ja myös parantuneen palvelutason tuottamien etujen kautta.

Helposti kansalaisten saatavissa oleva luotettava neuvonta olisi kansallinen etu. Se varmistaisi suomalaisten energiatietoisuuden ja auttaisi kansalaisia voimaantumaan energia- ja ilmastoasioissa. Kansalaiset tietävät jo ilmastonmuutoksen vaaroista ja monet olisivat valmiita myös tekemään jotain asian parantamiseksi. Selkeitä neuvoja siitä, mitä kannattaisi tehdä, on kuitenkin liian vähän tarjolla. Hyvä energianeuvontajärjestelmä voisi olla vastaus tähänkin ongelmaan.

Lopuksi haluan esittää suuret kiitokset kaikille yllä mainitun työpajasarjan työskentelyyn osallistuneille ja taustamateriaalien tuottajille. Työn aikana on syntynyt paljon uusia oivalluksia ja alan eri toimijat ovat oppineet toisiltaan. Myös Sitran Energiaohjelman tulevissa hankkeissa kaikkea opittua sovelletaan käytäntöön.

Helsingissä kesäkuussa 2009

### **Vesa-Matti Lahti**

Toimialajohtaja  
Kansalaiset ja energiatehokkuus -avainalueen vetäjä  
Sitran Energiaohjelma



## Tausta

Ministeri Tarja Cronberg esitti Suomen energianeuvontaa koskevassa kokouksessa 20.11.2008 toivomuksen, että Sitra organisoisi prosessin, jossa kuluttajille suunnatun energianeuvonnan järjestämisen mallia mietittäisiin ja tehtäisiin sitten esitys parhaasta mallista. Uudisrakentamisessa, remonteissa ja lämmitystapavalinnoissa tarvitaan luotettavaa, puolueetonta ja kuluttajalle helposti saavutettavaa neuvontaa. Sama tarve on myös muilla ns. ei-päästökauppasektoreilla.

Neuvontatarpeen taustalta löytyvät uudessa pitkän aikavälin ilmastostrategiassa esitetyt tavoitteet: Suomi on sitoutunut kansainvälisiin tavoitteisiin ilmastopäästöjen vähentämisestä. Tavoitteisiin pääseminen edellyttää energiankäytön voimakasta tehostamista ja uusiutuvien energialähteiden käytön ripeää edistämistä.

Pitkän aikavälin ilmasto- ja energiastrategiassa valtioneuvosto asettaa Suomen tavoitteeksi energian loppukulutuksen kasvun pysäyttämisen ja kääntämisen laskuun siten, että energian loppukulutus vuonna 2020 olisi enintään 310 TWh. Pitemmän aikavälin visiona on, että vuoteen 2050 mennessä energian loppukulutusta tulisi alentaa edelleen vähintään kolmanneksella vuoden 2020 määrästä.

Työ- ja elinkeinoministeriö asetti 22.4.2008 laajapohjaisen toimikunnan valmistelemaan uusia energiansäästötoimia tavoitteiden saavuttamiseksi.

Tässä niin kutsutussa energiatehokkuustoimikunnan työssä on eri sektoreilla korostunut sekä kuluttajien että erilaisten ammattilaisten energianeuvonnan tarve ja energiaosaamisen kehittäminen.

Energiatehokkuuteen tai uusiutuvaan energiaan liittyvän neuvonnan kehittäminen on osana useiden ministeriöiden strategioita.

Työ- ja elinkeinoministeriössä energiaosastolla energiansäästön ja energiatehokkuuden edistämiseen liittyvät tiedotus-, neuvonta- ja viestintätoimet ovat vuodesta 1993 lähtien sisältyneet Motiva Oy:ltä vuosittain tilattuun työohjelmaan. Osa tästä informaatiotoiminnasta liittyy Motivan toteuttamiin hankkeisiin ja hallinnoimiin menetelmiin, kuten energiakatselmuksiin ja energiatehokkuussopimuksiin. Osa informaatiotoiminnasta kohdistuu kaikkiin energian loppukäyttäjiin kuluttajat mukaan luettuna. Työ- ja elinkeinoministeriön tilaus Motivalta ei erillisenä toiminta-alueena sisällä suoraan kuluttajille annettavaa henkilökohtaista neuvontaa. Kun yritysten ja kuntien tiedontarve ja yhteydenottojen määrä on nyt voimakkaasti kasvanut, ovat käytännönkin mahdollisuudet kuluttajien henkilökohtaiseen neuvontaan hyvin rajalliset. Kuluttajille kohdistuvan neuvonnan kehittäminen ja riittävä resursointi on tämän vuoksi erityisen ajankohtaista ja tarpeellista.

Neuvonnan kehittämisellä on myös yhteys kuluttajapolitiikkaan. Valtioneuvosto teki 15.5.2008 periaatepäätöksen kuluttajapolitiittisesta ohjelmasta vuosille 2008–2011. Yksi ohjelman 13 painopistealueesta on ”kohti kestävästä kulutuksesta”, jonka mukaan on muun muassa edistettävä materiaali- ja energiatehokkuutta koskevaa kuluttajille suunnattua tiedotusta, viestintää, kampanjointia sekä havainnollisten mallien ja käyttäjäystävällisten työkalujen kehittämistä.

Ympäristöministeriön johdolla valmisteltuun korjausrakentamisen strategiaan (2007), sen toimeenpanosuunnitelmaan (2009) ja valtioneuvoston periaatepäätökseen korjausrakentamisesta (2008) sisältyy toimenpide korjausrakentamisen neuvonnan tehostamiseksi internet-portaalin ja paikallisen korjausneuvonnan avulla.

Korjausneuvonnan on tarkoitus tukeutua olemassa oleviin neuvontaverkostoihin. Ministeriössä on käynnistynyt tähän tähtäävä hankekokonaisuus.

Liikenteen energiatehokkuuteen liittyvä tiedotus- ja neuvontatoiminta ja sen organisointi ovat tavoitteena mukana mm. liikennepoliittisessa selonteossa (2008), pitkän aikavälin ilmasto- ja energiastrategiassa (2008) ja liikenne- ja viestintäministeriön hallinnonalan ilmastopoliittisessa ohjelmassa (2009). Liikenne- ja viestintäministeriössä on linjattu, että kuluttajien liikkumisvalintoihin vaikuttaminen eli liikkumisen ohjaus valtakunnan tasolla annetaan vuonna 2010 aloittavan väyläviraston uudeksi tehtäväksi ja kuluttajien autovalintoihin vaikuttaminen samana vuonna aloittavan liikenteen turvallisuusviraston tehtäväksi. Liikkumisen ohjaustoimintaa pyritään tukemaan myös seututasolla ainakin neljän suurimman kaupunkiseudun kohdalla.

Sitran energiaohjelmassa energianeuvonnan kehittäminen kuuluu keskeisiin tavoitteisiin. Ohjelma haluaa muuttaa hahmottomattoman energianeuvonnan hajanaisesta toiminnasta usean toimijan koordinoituksi järjestelmäksi. Onnistunut neuvonta saisi suomalaiset energiatietoisiksi ja auttaisi kansalaisia voimaantumaa energia- ja ilmastoasioissa.

## Tavoitteet ja rajaukset

Neuvonnan kehittämisprosessin alussa tavoitteeksi asetettiin kehittää toimintamalli ja sitä tukevat periaatteet, joilla kansalaisten energianeuvonta parhaiten järjestettäisiin ja koordinoitaisiin Suomessa. Tavoitetta asetettaessa korostettiin, että halutaan kehittää järkevä, toteuttamiskelpoinen ja konkreettinen malli.

Rakentamisen ja remontoimisen sekä lämmitystapavalintojen lisäksi neuvonta rajattiin kattamaan myös muuta kuluttajien välitöntä energiankulutusta neuvontaan käytettävissä olevien resurssien mukaan painottaen. Välikäinen energiankulutus voidaan ottaa myöhemmin osaksi samaa neuvontajärjestelmän mallia.

## Tekijät ja prosessi

Neuvontajärjestelmän malli kehitettiin Sitran energiaohjelman järjestämässä työpajasarjassa kevään 2009 aikana. Prosessin osallistujat valittiin edustamaan tahoja, joilla ajateltiin olevan keskeinen rooli neuvonnan toteuttamisessa. Työpajatyöskentelyn onnistumisen varmistamiseksi osallistujamäärä ei voinut olla liian suuri. Osallistujat ja prosessi on kuvattu liitteessä 1.

Prosessi koostui työpajasarjasta ja tilatuista selvityksistä. Tilatut selvitykset käsitelivät [Suomen energianeuvonnan tilannetta ja toimijoita](#) (Kärkkäinen 2009) sekä [kansainvälisiä energianeuvonnan malleja](#) (Mikkonen 2009). Myös neuvontaesimerkkejä muilta aloilta selvitettiin (Kärkkäinen 2009).

## Nykytilan analyysi

Energiatehokkuuden alalla on runsaasti toimijoita. Neuvontaa ja tietoa on saatavilla, viestintäkampanjoita toteutetaan ajoittain, ja projekteja käynnistetään. Koordinaatio kuitenkin puuttuu, tieto on sirpaleista, eikä se aina löydy helposti. Myös tiedon luotettavuus ja puolueettomuus on joskus epäselvää. Kuva 1 havainnollistaa toimijoiden runsautta ja niiden kattamien alueiden väliin jääviä aukkoja suhteessa kansalaisten tiedon tarpeeseen.

Tietoisuus ilmastokysymyksistä on vahvistunut viime aikoina ja asenteet ovat muuttuneet energiansäästölle myönteisemmiksi, joten tiedolle on kasvavaa kysyntää.

Nykytilassa on jo runsaasti vahvuuksia, joiden varaan neuvontaa voidaan rakentaa. Suomessa on laaja, osaava ja kansalaiset tavoittava järjestökenttä ja muita verkotuneita toimijoita. Uusi kuntarakenne mahdollistaa asiantuntemuksen panostamisen tärkeisiin tehtäviin. Muitakin toimijaverkostoja on alalla. Julkisen ja yksityisen sektorin yhteistyötä on kehitetty. ICT-osaamista sekä malleja ja mittausteknologiaa on käytettävissä. Palvelu- ja teknologiainnovaatioissa, joita neuvonnan kehittämiseen tarvittaisiin, nähdään myös mahdollisuus liiketoiminnan kehittämiseen.



Kuva 1. Energianeuvonnan toimijat nykytilanteessa

Nykytilalle ominaisia piirteitä, jotka heikentävät tai uhkaavat koordinoitun neuvonnan aikaansaamista, ovat esimerkiksi taloudellisten resurssien vähäisyys, toimintojen väliaikaisuus ja projektisidonnaisuus, vahvat sektorirajat ja reviirijattelu sekä toimijajoukon hajanaisuus.

## Energianeuvonnan lähtökohdat

### Energianeuvonnan asiakastarve

Energianeuvonnan asiakkaaksi prosessissa täsmennettiin kuluttaja tai kansalainen (yksityishenkilö), joka parantaa elämisen energiatehokkuutta eri rooleissa. Rooleja voivat olla rakentaja, talon ja asunnon ostaja, rakennuksen ja asunnon korjaaja, energiansäästöratkaisujen hankkija, asukas, kestokulutustavaran hankkija ja käyttäjä, matkustaja ja liikkuja. Rooli päivittäistavaran ostajana ja käyttäjänä jätetään tässä vaiheessa vähemmälle huomiolle.

Rajausta yksityiseen kansalaiseen ei ole syytä tulkita liian tiukasti. Esimerkiksi asunto-osakeyhtiöissä kansalainen tarvitsee energianeuvontaa paitsi asukkaana, myös osakkaana tai hallituksen jäsenenä. Tämä tarve korostuu varsinkin pienissä asunto-osakeyhtiöissä, joissa isännöinti ei ole ammattimaista.

Tässä kehitettävä energianeuvonta kohdistuu kansalaisiin kuluttajiin tai maallikkoorganisaatioiden jäseniin. Eri alojen ammattilaisten ammattiroolissaan tarvitsema neuvonta jää tämän mallin ulkopuolelle.

### Tavoitetila

Prosessin aikana muotoiltiin energianeuvonnalle tavoitetila: Kuluttaja on tietoinen energian käytön vähentämisen ja uusiutuvan energian käytön merkityksestä omassa elämässään ja saa tarvitsemansa tiedon energian käytöstä. Kuluttaja on muuttanut toimintatapoja ja tehnyt ratkaisuja, jotka ovat osaltaan mahdollistaneet Suomen vuoden 2020 ilmastotavoitteiden saavuttamisen päästökaupan ulkopuolella.

### Toiminta-ajatus

Prosessin aikana muotoiltiin energianeuvonnalle toiminta-ajatus: Kansalaiselle tarjotaan puolueetonta ja oikea-aikaista neuvontaa, opastusta ja ohjausta energiankäytön vähentämiseksi ja puhtaan energian suosimiseksi. Neuvonta on koordinoitua ja kansalaista aktivoivaa. Neuvonta madaltaa kynnystä käyttää asiantuntijapalveluita.



## Energianeuvonnan järjestäminen Suomessa

### Mallin rakenne ja toimijat

Mallin lähtökohtana on *kansalainen neuvonnan asiakkaana*. Seuraavassa kuvataan, miten kansalainen kohtaa neuvonnan, ja miten hänen tarvitsemansa palvelut tuotetaan. Kansalainen toimii myös vertaisverkostoissa sekä neuvojen kysyjänä että niiden tarjoajana.

Mallin keskeinen elementti on *koordinaatiokeskus tai energiakeskus*, jonka kautta kuluttaja löytää tarvitsemansa neuvonnan luokse. Näin toteutetaan yhden luukun periaate asiakkaalle.

Asiakasrajapinta on koordinaatiokeskuksessa kansalaisen hakiessa sieltä neuvoa, ja neuvontaa tuottavissa organisaatioissa, kun kansalainen asioi näiden kanssa suoraan. Kansalaista innostavaa ja kannustavaa toimintaa tarvitaan.

*Neuvontaa tuottavat useat organisaatiot eri aluetasoilla ja sektoreilla*. Nämä organisoituvat itse tai jonkin muun järjestelmän osana, ja linkittyvät koordinaatiokeskuksen kautta yhteiseen arkkitehtuuriin. Tämä edellyttää alue- ja paikallistason neuvontaresurssien turvaamista ja systemaattista koordinaatiota esimerkiksi pidemmän aikavälin toimintasuunnitelmien muodossa.

Osa näistä organisaatioista tuottaa puhelin-, netti- tai kirjallista neuvontaa, osa neuvonnasta tapahtuu kasvokkain.

Kuva 2 (ks. sivut 10–11) havainnollistaa mallia neuvonnan tuotantoprosessin näkökulmasta.

# KANSALAISIA PALVELEVAN ENERGIANEUVONNAN TUOTANTOPROSESSI JA TUOTTAJAT

## VÄRIKOODIT:

- Malliin mahdollisesti myöhemmin lisättävä, ei vielä alkuvaiheessa toteutettava

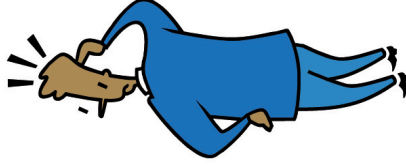
"PPP"-toimijatasoa kuvaavat värit:

- Perusväri, julkinen (Public)
- Yksityinen sektori (Private)
- Kolmas sektori ja yhteiskunnalliset yritykset (People)

## HUOMAUTUS:

Neuvonnan paikallisuus ja tiedon henkilökohtaisuus lisääntyvät asteittain kuviossa alaspäin mentäessä.

?



## Kansalainen (fyysinen henkilö)

- Talon rakentajana
- Talon tai asunnon ostajana
- Talon tai asunnon korjaajana
- Energiansäästöratkaisujen hankkijana
- Asukkaana (asunto-osakeyhtiön osakkaana, vuokralaisena) ja asujana
- Matkustajana ja liikkujana
- Rakennus- tai energia-alan ammattilaisten palvelujen käyttäjänä (tätä kautta neuvonta näille kuluttajia palveleville ammattilaisille olisi myös tärkeää)
- Päivittäistavaran hankkijana ja käyttäjänä
- Elinkeinoon harjoittajana, yrittäjänä ym.

## KANSALAINEN

### ASIAKASRAJAPINTA

#### KOORDINAATIOKESKUS / "ENERGIAGESKUS"

(esim. puhelinneuvontakeskus + nettisivusto), johon kansalainen voi ottaa yhteyttä. Taustavoimina on ministeriöitä, virastoja kuten energia- ja kuluttajavirasto sekä muita toimijoita. Lisäksi keskus tekee yhteistyötä alan erilaisten tiedontuottajien kanssa.

Täällä selvitetään:

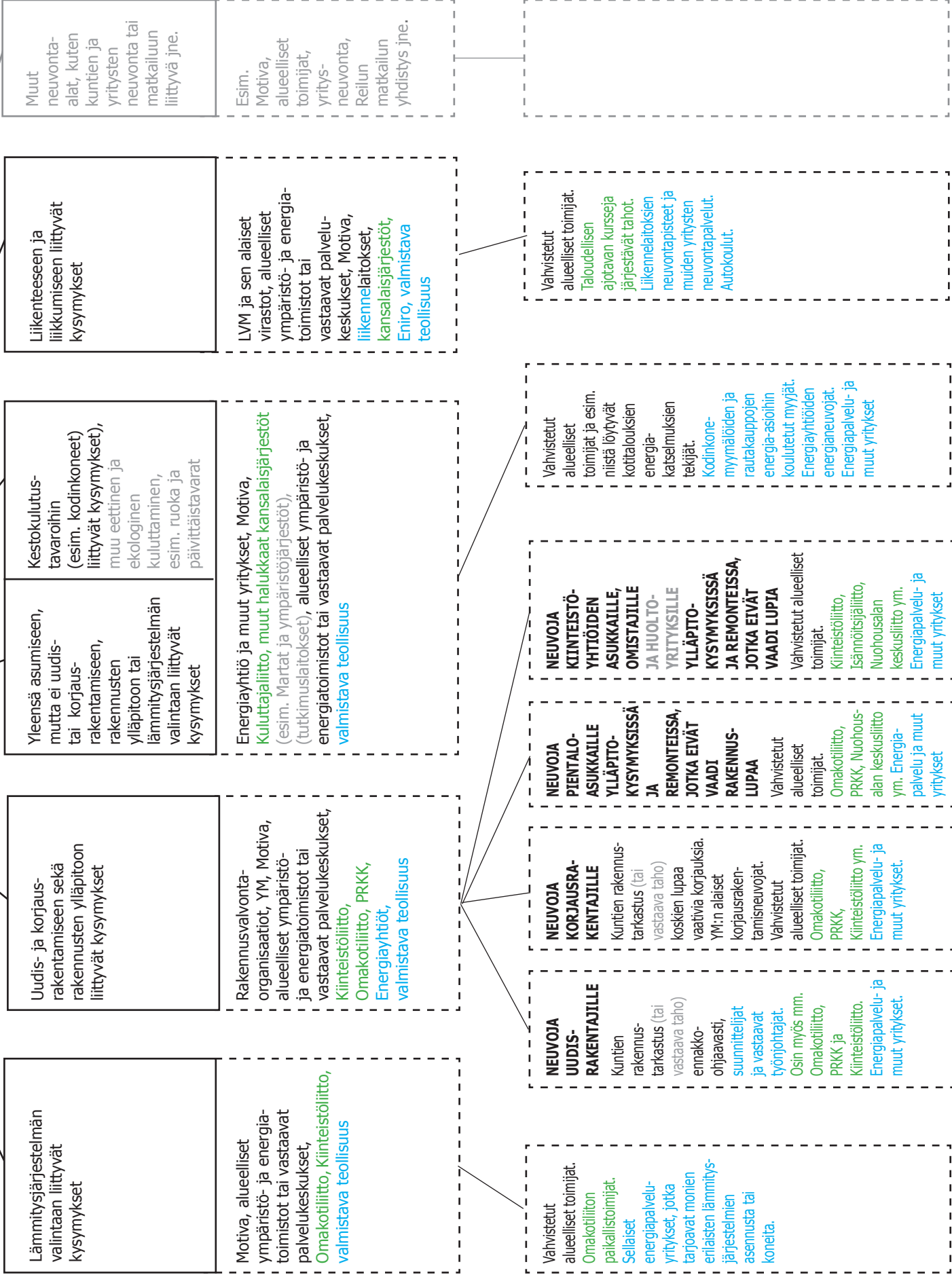
- minkä alan neuvoja,
- minkä tasoista / millä välineillä annettavaa neuvontaa (kirjallista [netti], puhelimitse annettavaa, kasvokkain annettavaa),
- missä maantieteellisellä alueella neuvoja tarvitaan ja tarvitaanko alueellisesti määrittävää neuvontaa sekä
- minkä PPP-toimijatason (julkisen, yksityisen vai kolmannen sektorin / yhteiskunnallisten yritysten) neuvoja tarvitaan.

Näiden perusteella kysyjä ohjataan oikealle taholle eteenpäin, ellei neuvoo suoraan voida antaa.

Tänne kuuluu:

- koordinointi- ja viestintävästuu neuvonnan kokonaisjärjestelmästä sekä koordinointi sektoreiden välillä,
- neuvonnan laadun eli pätevyyden ja puolueettomuuden varmistus (erityisen tärkeää yksityisen sektorin neuvonnan tarjoajien kohdalla),
- tiedontuotanto ja energianeuvonnan uusien menetelmien luonti,
- koulutuksen järjestäminen koko järjestelmän neuvojille,
- asiakasrajapinnan järjestäminen (asiakasihtoisuus keskeistä),
- työskentely esim. netin vertaisverkostoissa ja netin hakukone-toiminnan hallinta sekä
- viestintäkampanjat ja kansalaisten saaminen neuvonnan piiriin (tätä kuvaa yllä katkoviivosta koostuva "suppilo", joka johtaa kohti koordinaatiokeskusta – asiakas toki on vapaa ottamaan suoraankin yhteyttä konkreettista neuvontaa antavaan tahoon). Koordinaatiokeskus on resursoitava kaikki tämä huomioiden. Eivätäkä resurssit saa jäädä vain tänne, vaan niiden pitää levitä myös konkreettisen neuvonnan tekijätahoille.

**Puhelin-,  
netti- tai  
kirjallinen  
neuvonta**



**Erityisesti kasvokkain kansalaisten kanssa tapahtuva neuvonta**

Kuva 2. Kansalaisia palvelevan energianeuvonnan tuotantoprosessi ja tuottajat

## Toimijoiden tehtävät ja suhteet

*Koordinaatiokeskus / "Energiakeskus"* tuottaa kansalaisiin päin yksinkertaisen liittymän neuvontaan. Liittymä on esimerkiksi puhelinneuvontakeskus ja nettisivusto. Keskus ohjaa asiakkaan oikean neuvojan tai tietoaineiston luo. Taustavoimina on ministeriöitä, virastoja kuten Kuluttajavirasto ja mahdollinen uusi Energiavirasto sekä muita toimijoita. Lisäksi keskus tekee yhteistyötä alan erilaisten tiedontuottajien kanssa.

Täällä selvitetään kansalaisen ottaessa yhteyttä

- minkä alan neuvoja tarvitaan
- minkä tasoista / millä välineillä annettavaa neuvontaa (kirjallista [netti], puhelimitse annettavaa, kasvokkain annettavaa) tarvitaan
- millä maantieteellisellä alueella neuvoja tarvitaan ja tarvitaanko alueellisesti määrittävää neuvontaa
- minkä PPP-toimijataso (julkisen, yksityisen vai kolmannen sektorin / yhteiskunnallisten yritysten) neuvoja tarvitaan

Näiden perusteella kysyjä ohjataan oikealle taholle eteenpäin, ellei neuvoa suoraan voida antaa.

Koordinaatiokeskuksen tehtäviin kuuluu

- koordinointi- ja viestintävastuu neuvonnan kokonaisjärjestelmästä sekä koordinointi sektoreiden välillä
- neuvonnan laadun eli pätevyyden ja puolueettomuuden varmistus (erityisen tärkeää yksityisen sektorin neuvonnan tarjoajien kohdalla)
- tiedontuotanto ja energianeuvonnan uusien menetelmien luonti
- koulutuksen järjestäminen koko järjestelmän neuvojille
- paikallisen tai alueellisen neuvonnan aktivointi
- asiakasrajapinnan järjestäminen (asiakslähtöisyys keskeistä)
- työskentely esimerkiksi netin vertaisverkostoissa ja netin hakukonetoiminnan hallinta
- proaktiiviset viestintäkampanjat ja kansalaisten saaminen neuvonnan piiriin

Koordinaatiokeskus on resursoitava kaikki tämä huomioiden. Resurssien pitää levitä myös konkreettisen neuvonnan tekijätahoille.

## Neuvonnan tuottajat

Mallissa neuvonnan tuotannon runkona ovat alueelliset keskuskeskukset, jotka perustuvat olemassa tai suunnitteilla oleviin toimijoihin. Näitä ovat esimerkiksi alueelliset ympäristö- ja energiatoimistot, elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset tai vastaavat palvelukeskukset, joiden ympärille jäsenyyttä paikallista toimintaa. Kaikkiaan alueellisia, paikallisia tai sektorikohtaisia toimijoita on lukuisia.

Näistä osa löytyy vain suurimmista kaupungeista, joten alueellinen kattavuus ei ole välttämättä hyvä. Neuvonnan palvelutarjonnassa suhteessa kansalaisten tarpeisiin on mahdollisesti muitakin aukkoja, joita tulisi erikseen selvittää ja huolehtia niiden täyttämistä.

Kuvassa 2 on jäsennetty neuvonnan mahdollisia aiheita toimialoittain. Kuvassa on esitetty erikseen toiminnan taso, jolla annetaan puhelin-, netti- tai kirjallista neuvontaa, ja taso, jolla annetaan erityisesti kasvokkain tapahtuvaa neuvontaa.

Kuvassa on myös eritelty toimijoita sen mukaan, kuuluvatko ne julkiseen, yksityiseen vai kolmanteen sektoriin. Alalle toivotaan syntyvän myös liiketoimintaa.

Eri toimijat linkittyvät yhteiseen arkkitehtuuriin koordinaatiokeskuksen kautta. Linkittyminen edellyttää laatuvaatimusten täyttämistä. Linkittyminen mahdollistaa oman ydinkohderyhmän paremman palvelemisen yhteisesti ylläpidetyn tiedon ja käytettävissä olevan muun neuvojaverkoston avulla. Se tuo myös etuja kuten säästöjä neuvonnan tuotannossa ja mahdollisesti palveluperusteisesti määräytyvää tukea.

*Sosiaalinen media ja vertaisverkot* ovat merkitykseltään kasvava neuvonnan elementti. Etuina ovat saavutettavuus ja läheisyys kansalaisen kannalta. Neuvontaa tarvitsevien kuluttajien tavoittamisessa sosiaalinen media tarjoaa suuria mahdollisuuksia. Kuitenkin haasteena on vertaisverkoissa esiintyvän tiedon laatu ja luotettavuuden vahvistaminen. Energianeuvonta voisi osallistua ja tarjota neuvontaa myös sosiaalisessa mediassa, kuten esimerkiksi poliisi tekee IRC Galleriassa.

## Neuvonnan malli asiakkaan kannalta

Kuvassa 2 kuvataan malli neuvonnan tuotantoprosessin kannalta. Asiakasprosessina mallissa korostuvat eri asiat. Kansalaisen eli asiakkaan näkökulmasta energianeuvonnan on oltava helposti saatavaa, selkeää ja puolueetonta. Energianeuvonnan koordinaatiokeskuksen on oltava niin tunnettu ja sillä on oltava niin selkeä julkisuuskuva, että kuluttajat tietävät sen olemassaolon ja löytävät sen helposti netin kautta tai puhelimitse.

Oikean neuvontatahon on löydettävä nopeasti energianeuvonnan koordinaatiokeskuksen kautta (viimeistään kolmen yhteydenottoaskeleen päästä). Neuvoja hakevan ei itse tarvitse tarkalleen selvittää, missä aiemmin kuvatussa roolissa hän on neuvoja hakemassa, tai minkä tietyn alan neuvoja hän hakee – näiden asioiden selvittäminen kuuluu energianeuvonnan koordinaatiokeskukselle / ”Energiakeskukselle”.

Oikean neuvontatahon on tarvittaessa pystyttävä myös tarjoamaan lista luotettavista yrityksistä, joilta on hankittavissa palveluja kyseessä olevaan ongelmaan tai tarpeeseen. Tässä apuna voi olla myös alueellisia markkinapaikkoja internetissä.

Asiakasrajapinnan vahvistamiseksi koordinaatiokeskuksessa suunnitellaan prosesseja ottaen huomioon ihmisten todellinen ja todennäköinen käyttäytyminen. Esimerkiksi internetin käyttötapoihin ja hakukoneiden mahdollisuuksiin kiinnitetään huomiota. Energianeuvojat osallistuvat myös vertaisverkkojen keskusteluihin auttaen kansalaisia löytämään tarvitsemaansa tietoa.

## Hyödyt, kustannukset ja ansaintalogiikat

Toiminnan keskeinen *hyöty* on, että nykyistä paremman neuvonnan avulla osaltaan saavutetaan ilmastotavoitteita ja muita energiapolitiikan tavoitteita. Energiatehokkuuden ja uusiutuvien energialähteiden käytön edistyessä niihin liittyvä teknologia ja yritystoiminta vahvistuu tuoden mukanaan työllisyys- ja vientimahdollisuuksia.

Energiatehokkuus tuottaa kustannussäästöjä kuluttajille. Neuvonnan avulla löydetään parhaat ratkaisut, ja hyvät ammatillaiset löytyvät aikaisempaa helpommin. Parhaimmillaan varmistetaan kiinteistöjen arvon säilyminen.

Neuvonnan kehittyessä sen tarjoamisessa saavutetaan synergiahyötyjä, ja kansalaiset saavuttavat ajansäästöä neuvonnan löytyessä helposti. Neuvonta auttaa myös kansalaisten tarpeeseen toimia oikein ilmaston kannalta.

Esimerkkinä hyödyistä voidaan mainita Oulun rakennusvalvonnassa arvioitu panostuotossuhde: yhden euron panostaminen energiatehokkuusneuvontaan tuottaa 197 € verran energiansäästöä. Oulun rakennusvalvonnan toimintatapaa ja vaikutavuutta esitellään liitteessä 2.

*Kustannukset* kertyvät koordinaation tarvitsemista resursseista ja neuvontaa suoraan kansalaisille tuottavien toimijoiden toimintaedellytysten vahvistamisesta. Näitä tarvittavia resursseja ovat esimerkiksi työvoima, tilat ja tukipalvelut.

Yksinkertaisen sormiharjoituksen pohjalta arvioiden toiminnan kehittäminen pääsisi hyvään alkuun, jos koordinaatiokeskukseen sijoitettaisiin yhteensä 20 henkilöä ja neuvontaa tuottaviin alue- ja muihin organisaatioihin yhteensä 120 henkilöä.

Jos toiminnan kuluiksi arvioidaan 100 000 €/htv, sisältäen palkat, tilat ja muita kuluja, kustannukset olisivat yhteensä 14 milj. € vuodessa. Tämä merkitsee kaikkia suomalaisia kohti kuluina noin 2,6 €/asukas/vuosi.

*Ansaintalogiikat* liittyvät toisaalta julkisen tuen kohdistumiseen, toisaalta kansalaisten maksuhalukkuuteen neuvontapalveluista. Molemmat tarvitsevat tuekseen neuvonnan tuloksellisuuden ja tavoitteiden saavuttamisen mittaamista, seuranta ja havainnollistamista.

Neuvonnan tuotteistaminen tehokkaiksi konsepteiksi tai työkaluiksi konkreettisesti hyötyjä ja tehostaisi hyötyjen saavuttamista. Samalla neuvonnan tuottaminen tehostuisi. Selvistä hyödyistä kannattaa niitä saavien toimijoiden maksaa.

Joissain tapauksissa neuvonnan kulut on mahdollista kattaa toiminnan maksuilla. Näin on esimerkiksi kunnallisessa rakennusvalvonnassa rakennuslupien maksullisuuden kautta.

## Mallin toteuttamisen edellytykset

Energianeuvonnan mallin toteuttaminen edellyttää aineellisia resursseja, poliittisia päätöksiä ja hallinnollisia ratkaisuja, mutta myös periaatteellisia asioita. Näihin periaatteisiin on osin viitattu edellä, mallin elementtien kuvauksen yhteydessä.

Mallin toteuttaminen edellyttää yhteistä tahtoa, yhteistyökykyä sekä vastuun ja prosessin haltijuuden määrittämistä luovasti ja joustavasti. Malli ei saa olla hanke tai projekti, vaan jatkuvuus ja pitkäjänteisyys ovat tärkeitä, myös rahoituksen osalta. Toiminta voi käynnistyä pilotoiden. Alueelliset erot on huomioitava.

Tiedon ja sisällön osalta edellytyksiin kuuluu olemassa olevien aineistojen ja kykyjen hyödyntäminen ja niiden säännöllinen päivittäminen. Luotettavuus ja laadun varmennus ovat oleellisia. Neuvonta perustuu yhteisiin työkaluihin ja toimintatapoihin.

Laajemmin edellytyksiä luodaan mm. peruskoulutuksella, jota voidaan vahvistaa käyttämällä hyväksi yhteisiä aineistoja ja osuuksia. Neuvonnan lisäksi tarvitaan sitä tukevaa ja ennakoivaa viestintää. Ennakoivan toiminnan merkitys on tunnustettava julkisen sektorin työssä.

## Suosituksia toimenpiteiksi

Keskeisin toimenpide neuvonnan järjestämisen mallin luomiseksi on koordinaatiokeskuksen perustaminen ja resursointi. Tässä on tärkeää hyödyntää ensisijaisesti olemassa olevia organisaatioita.

Samalla tulee kohdistaa resursseja toiminnan laajentamiseen. Tässä ensimmäisenä vaiheena, koordinaatiokeskuksen avulla, on nykyisten organisaatioiden tunnistaminen, vahvistaminen ja vakinaistaminen kansallisesti, alueellisesti ja paikallisesti.

## Kirjallisuusviitteet

Kärkkäinen, Kirsti (Ideapoiju Oy): Suomen energianeuvonnan tilanne ja toimijat helmikuussa 2009. Sitran selvityksiä 4, 2009. ([elektroninen aineisto](#))

Liikkumisen palvelukeskus. Liikkumisen ohjauksen organisointi Suomessa. Liikenne- ja viestintäministeriön julkaisuja 27 / 2008.

Mikkonen, Irmeli (Motiva Oy): Energianeuvonta eräissä Euroopan maissa. Sitran selvityksiä 5, 2009. ([elektroninen aineisto](#))



**LIITE 1. Osallistujat ja prosessi**

Työn organisoivat hanketiimi, johon kuuluivat Sitrasta toimialajohtaja Vesa-Matti Lahti, kehityspäällikkö Mervi Porevuo ja ohjelma-assistentti Sari Alfvig. Työpajojen työtä raportoivat kirjallisesti Pirkko Kasanen Koordinet Oy:stä ja visuaalisesti Annika Varjonen Visual Impact Helsinki Oy:stä. Työpajasarjaan osallistuivat seuraavat henkilöt:

**Cantell Iikka**  
**Heiskanen Eva**  
**Hakaste Harri**  
**Holm Suvi**  
**Jääskeläinen Saara**  
**Kuittinen Ossi**  
**Laitila Päivi**  
**Luoma Kalevi**  
**Marttila Mauri**  
**Nenonen Juhani**  
**Noponen Jukka**  
**Perähuhta Minna**  
**Puomila Maija**  
**Seppälä Pekka**  
**Tolonen Rauno**  
**Väisänen Heikki**

**TEM**  
**Kuluttajatutkimuskeskus**  
**YM**  
**Ekokumppanit Oy**  
**LVM**  
**Sitra**  
**Motiva Oy**  
**Kuntaliitto**  
**Suomen Kiinteistöliitto**  
**Suomen Omakotiliitto ry**  
**Sitra**  
**YM**  
**Kuluttajavirasto**  
**Oulun kaupunki**  
**Helsingin Energia**  
**TEM**

Osaan työpajoista osallistuivat myös

**Juha Beurling**  
**Kimmo Rautiainen**  
**Antti Riivari**  
**Marco Steinberg**

**Kuluttajaliitto**  
**Motiva Oy**  
**TEM**  
**Sitra**

Prosessi koostui työpajoista ja työn tueksi tilatuista selvityksistä. Työpajaprosessi eteni seuraavasti:



## LIITE 2. Oulun kaupungin rakennusvalvonnan laadunohjaus Laatupäällikkö Pekka Seppälä

### Rakennusvalvonnan laadunohjaus, mitä se on?

Talon rakentaminen on yksi elämän suurimmista taloudellisista investoinneista. Onnistuminen ei saa olla sattumanvaraista. Rakentamisen laatuvalintojen tulee olla harkittuja ja määräytyä rakentajan omista lähtökohdista. Määräysten vähimmäistaso on perusedellytys. "Hoksauttamalla" laatutasoista heti rakennushankkeen alkuvaiheessa rakennuttajat tekevät vapaaehtoisia, tietoisia ja laadukkaampia valintoja. Tätä työtä on rakennusvalvonnan laadunohjaus.

*Kohderyhmä:* pientalorakennuttajaperheet, suunnittelijat, vastaavat työnjohtajat, talotoimittajat ja urakoitsijat.

*Toteutus:* Laadunohjaus (8 tilaisuutta), joissa käydään asiantuntijoiden johdolla läpi sekä talon tekniseen että arkkitehtoniseen laatuun vaikuttavia asioita. Laadunohjauksen perustyökalu on [www.pientalonlaatu.fi](http://www.pientalonlaatu.fi) -suunnittelu- ja arviointijärjestelmä ja siihen liittyvät laatukortit, ympäristöopas ja energialaskuri. Korttelikokouksissa käsitellään tilasuunnittelua ja kaupunkikuvaa. Laadunohjaus on oululaisille suunnattu kuntalaispalvelu ja se sisältyy rakennuslupaan.

*Vaikuttavuus:* Reilusti yli puolet laadunohjaukseen osallistuvista valitsee matalaenergiatason. Oulussa vuoden 2008 uudispienalojen lämmitysenergian säästötavoite 30% määräysten vähimmäistasosta on saavutettu. Vuodelle 2009 säästötavoite on 35%. Myös ympäristövaikutusten, kosteudenkestävyyden ja sisäilmaston suhteen Oulussa on tehty määräysten vähimmäistasoa selkeästi parempaa laatutasoa.

Vuonna 2008 rakennettujen talojen elinkaaren aikana (50v) saavutettava energiansäästö tulee olemaan yhteensä 602 GWh, joka vastaa noin 3,5 vuoden Merikosken voimalaitoksen energiatuotantoa. Vastaavasti vuonna 2008 rakennettujen talojen hiilidioksidipäästöt vähenevät 132 miljoonaa kg. Tulos on siis vain yhden vuoden tuotannon vaikutus tulevaisuuden energiakulutukseen ja päästöihin.

Suurten kaupunkien ja valtion välillä tehdyn energiatehokkuussopimuksen mukaan vuonna 2016 tulisi energiansäästön olla vähintään 9% vuoden 2005 toteutumasta. Oulun säästötavoite vuonna 2016 on 16,6 GWh/vuodessa. Vuosien 2005–2016 aikana rakennettu rakennuskanta tulee kuluttamaan vuonna 2016 noin 44,5 GWh/vuosi vähemmän lämmitysenergiaa kuin rakentamisen energiatehokkuutta ohjaava määräysten vähimmäistaso sallisi. Rakentamisen energiatehokkuutta parantamalla saavutetaan säästö, joka on reilut 2,5 kertaa enemmän kuin Oulua koskeva energiansäästötavoite.