

# Suomen energianeuvonnan tilanne ja toimijat helmikuussa 2009

Kirsti Kärkkäinen, Ideapoiju Oy

## Sisällysluettelo

<b>1.</b>	<b>Taustaa</b> .....	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>Yhteenveto</b> .....	<b>4</b>
<b>3.</b>	<b>Toimintaympäristössä tapahtuvat muutokset</b> .....	<b>6</b>
	<b>OSA 1: Energianeuvonnan tilanne ja toimijat Suomessa</b> .....	<b>8</b>
<b>4.</b>	<b>Toimijat</b> .....	<b>8</b>
4.1.	Energiayhtiöt.....	8
4.2.	Energiatoimistot.....	11
4.3.	Ympäristötieto- ja palvelukeskukset.....	12
4.4.	Motiva.....	12
4.5.	Kuluttajavirasto.....	14
4.6.	Tutkimuslaitokset.....	14
4.7.	Yhdistykset ja järjestöt.....	15
4.8.	Rakentamiseen liittyvät kunnalliset palvelut.....	17
4.9.	Lämmitysjärjestelmä neuvontaa alan yhdistyksistä.....	19
4.10.	Yritysten tuottamat palvelut.....	20
4.11.	Liikkumisen palvelut.....	21
4.12.	Muita toimijoita.....	21
	<b>OSA 2: Neuvonnan toimintamalleja muilta aloilta</b> .....	<b>23</b>
<b>5.</b>	<b>Neuvonnan tasoja ja esimerkkejä neuvonnasta</b> .....	<b>23</b>
5.1.	Mallia terveyden edistämisestä.....	24
5.2.	Tapaaminen, neuvontaa olohuoneessa.....	25
5.3.	Yrityspalvelut lähellä konsultointia.....	26
	<b>CASE-tarkastelut</b> .....	<b>29</b>
	CASE 1 Helsingin Energian Energiakeskus opastaa energiansäästöön.....	29
	CASE 2 Ongelmia energia-asioissa? Energianeuvoja –palvelu auttaa!.....	30
	CASE 3 Lainaa kulutusmittari.....	31
	CASE 4 Ympäristöneuvontaa Lahdessa.....	32
	CASE 5 Työtehoseuran Kotitalouden suunnittelupalvelu.....	34

## 1. Taustaa

Selvitykseen on koottu Suomen energianeuvonnan tämänhetkinen tilanne ja toimijat sekä neuvontatoiminnan kehitysnäkymiä. Yhteenveto palvelee Sitran Energianeuvonnan arkkitehtuurityöpajoissa tehtävää työtä. Työpajoissa luodaan toimintamalli energianeuvonnalle.

Tässä selvityksessä on keskitytty palveluihin, joita ensisijaisesti tarjotaan kotitalouksille ja yksittäisille ihmisille joko suoraan tai välillisesti. Tarkasteluun on valittu toimintoja, joissa on tunnistettu mahdollisuus kaksisuuntaiseen vuoro-vaikutukseen, eli asiakas on voinut esittää kysymyksiä joko henkilökohtaisesti tai sähköisesti. Neuvontaa lähellä olevaa tiedottamista on raportissa kuvattu jonkin verran, erityisesti, jos materiaalissa tai verkkosivuilla on konkreettisia ohjeita energiansäästöön, energian tehokkaaseen käyttöön tai uusiutuvien energialähteiden käyttöön.

Selvitys on tehty kokoamalla tietoa haastattelemalla toimijoita, tutustumalla olemassa oleviin palveluihin ja hyödyntämällä tekijän aikaisempaa kokemusta. Tiedot on koottu helmikuussa 2009. Esiselvityksen ensimmäinen osa esiteltiin Sitran työpajassa Helsingissä 3.3.2009 ja sitä on täydennetty sen jälkeen osallistujilta saadun palautteen pohjalta.

Energiatietoon liittyvä kysyntä ja toimintaympäristö ovat voimakkaassa muutoksessa, selvityksessä luodetaan myös tällä hetkellä toimintaympäristössä tapahtuvia muutoksia ja nostetaan esiin niitä, joilla voisi olla vaikutusta tulevaan neuvonta-toimintaan.

Työn toisessa osassa on koottu yhteen toimintamalleja ja neuvonnan arkkitehtuureja, joita on käytössä muissa aihepiireissä. Käsiteltäviksi on valittu erityisesti sellaisia, joita voisi soveltaa energianeuvontaan. Toinen osa esiteltiin työpajassa 26.3.2009.

## 2. Yhteenveto

Kotitaloudet tarvitsivat energiansäästöön, energiatehokkuuteen ja uusiutuviin energialähteisiin liittyviä palveluja erityisesti valinta- ja hankintatilanteissa: valitessaan uutta kodinkonetta tai autoa, liikkumismuotoa tai reittiä, vaihtaessaan ja korjatessaan asuntoa tai lämmitysjärjestelmää tai rakentaessaan uutta taloa. Puolueetonta ja luotettavaa tietoa antavia henkilökohtaisia neuvontapalveluja on tällä hetkellä Suomesta vaikea löytää sen sijaan yleistietoa ja erilaisia laskentatyökaluja on tarjolla runsaasti.

Valtaosa saatavilla olevasta tiedosta ja palveluista on rakennettu verkkoon. Www-sivuilla annetaan tietoa monessa eri muodossa: ohjeita ja vinkkejä, laitteita paremmuusjärjestykseen laittavia listauksia, merkintöjä sekä laskureita, mittareita oman kulutuksen analysointiin. Kysymyksiä voi myös lähettää sähköpostin välityksellä. Henkilökohtaista neuvontaa annetaan muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta ainoastaan puhelimitse tai erilaisten tempausten tai tapahtumien esim. messujen yhteydessä.

Saatavilla olevat palvelut voidaan jakaa kotitalouksille suunnattuihin energiaa säästävään asumiseen tai energiatehokkaampien kotitalouslaitteiden valitsemiseen liittyviin palveluihin, lämmitysjärjestelmän valintaan ja kunnostamiseen sekä pientalojen rakentamiseen liittyviin palveluihin. Myös auton valintaan, joukko-liikenteen käyttöön ja reittivalintaan liittyviä palveluja on jonkin verran tarjolla.

Eniten energiankäyttöön ja -säästöön liittyviä palveluja tarjoavat **energiayhtiöt**. Lähes kaikilla energiayhtiöllä on www-sivut, joille on koottu monipuolisesti tietoa, säästövinkkejä ja työkaluja oman energiankäytön arviointiin. Monella energiayhtiöllä oli vielä 90-luvulla näyttely ja tietopiste sekä kotitalous- ja sähkölämmitysneuvontaan erikoistunutta henkilökuntaa. Nyt näyttelyt on purettu ja palvelut viety verkkoon tai osaksi yhtiön muuta asiakaspalvelua, ensisijaisesti verkko- ja puhelinpalveluksi. Muutamia poikkeuksia vielä löytyy ja nähtäväksi jää, miten yhtiöt tulevat ratkaisemaan energiatehokkuussopimuksissa heille sovitun vuorovaikutteisen neuvontapalvelun kehittämisen. Myös sähkönkulutuksen reaaliaikainen mittaus mahdollistaa monenlaisia, kulutuksen seurantaan ja analysointiin liittyviä palveluja. Energiayhtiöiden keskinäinen kilpailu ei näy palvelutarjonnassa, vaan hinta näyttäisi olevan edelleen tärkein kilpailutekijä.

Ilmastopimusten myötä muutamat **kunnat** ovat aktivoituneet ilmastomyönteisen elämäntavan edistämiseen. Kunnissa toimii ympäristötoimen kokoamia tieto- ja/tai palvelukeskuksia, joissa ohjataan ekotehokkaampaan elämäntapaan. Kotitalouksien ohella niiden asiakkaita ovat koulut ja oppilaitokset sekä kuntien omat organisaatiot. Joidenkin keskusten taustalla on projektina käyntiin lähtenyt alueellinen tai paikallinen energiatoimisto. Keskukset toimivat pienillä resursseilla ja usein projektirahoituksen turvin, joten pitkäjänteisten palvelukonseptien kehittäminen ja henkilökohtaisen palvelun tarjoaminen on usein vaikeaa. Usean toimijan ja palvelun yhdistäminen samaan pisteeseen saattaa kuitenkin tuoda kustannussäästöjä ja ainakin asiakkaiden on helpompi löytää palvelut yhdestä pisteestä. Lämmitysjärjestelmän valinta ja energiatehokkaan rakentamisen ratkaisut vaativat erityisosaamista, jota on vaikea löytää ja organisoida neuvontapalveluksi. Kuntien omien viranomaisten esim. rakennusvalvontaviranomaisten resurssit eivät useinkaan riitä oman työn ulkopuolisiin

tehtäviin. Alan suunnittelijoiden ja ammattilaisten antamat palvelut ovat maksullisia ja sidoksissa oman työpanoksen tai tuotteen myyntiin.

Energianeuvontaa annettiin aiemmin myös monissa **tutkimuslaitoksissa** luontevana osana tutkimustulosten raportointia. Esimerkiksi Työtehoseuralla oli vuosia palveleva puhelin ja tutkijat osallistuivat tiedon jakamiseen aktiivisesti messuilla ja tapahtumissa. Syntyi jopa kuluttajien luottamusta herättäviä brändejä esim. "Työtehoseuran tai VTT:n testaama". Nykyisin tutkimustulokset raportoidaan yleensä tutkimusraportteina ja tiedotteina organisaatioiden verkkosivuilla. Tulosten hyödyntäminen neuvonnassa vaatii yleensä erillisen projektin.

Monet **yhdistykset ja järjestöt** tarjoavat energiankäyttöön liittyviä neuvontapalvelua jäsenilleen. Nämä palvelut on usein rakennettu projektirahoituksella ja niiden jatkuvuus on katkolla projektien päättyessä. Palvelut säilyvät sitä todennäköisemmin, mitä suurempi ja luontevampi asiayhteys on yhdistyksen muuhun toimintaan. Esim. Martat antavat kotitalousneuvontaa ja Omakotiliitto rakennusten korjausneuvontaa. Näihin energiatehokkuus on luontevaa yhdistää. Yhdistysten tietotaito on usein rakennettu projektirahoituksella eikä niissä välttämättä ole tarvittavaa asiantuntijaosaamista, varsinkin, jos palvelu on rakennettu vapaaehtoistoiminnan varaan. Usein puhelinpalvelua täydentävät www-sivut, joiden päivittämiseen ei ole käytettävissä resursseja projektivaiheen jälkeen.

Kiinnostus uusiutuvien energialähteiden hyödyntämiseen lämmityksessä on viime vuosina noussut nopeasti. Energiamuotoja edustavat järjestöt tarjoavat tietoa ja palvelua lämmitysjärjestelmän valintaan. Yhdistyksistä saatavaa tietoa leimaa oman lämmitysjärjestelmän puolesta puhuminen. Taustalla on usein energiamuotoon liittyvä liiketoiminta, yhdistyksen jäsenet edustavat joko energiamuotoja, polttoaineita tai niiden hyödyntämiseen liittyviä laitteita. Asiakas joutuukin itse suorittamaan tuotteiden vertailun eikä aina voi luottaa tiedon riippumattomuuteen. Markkinoille on muutaman viime vuoden aikana tullut uusia toimijoita, jotka edustavat useampia energialähteitä ja joiden taustalla on myös kehitystoimintaa.

**Motiva** perustettiin vuonna 1993 energiansäästön palvelukeskukseksi ja sen yhtenä keskeisenä tehtävänä oli energiansäästön tiedotuksen, neuvonnan ja koulutuksen organisointi Suomessa. Työ- ja elinkeinoministeriö onkin tukenut Motivan kautta lähes kaikkia nykyisin tarjolla olevien tieto- ja palvelutuotteiden kokoamista ja kehittämistä. Motiva tuottaa tietoa, kokoaa toimijoita yhteen ja organisoii kampanjoita. Motivan resurssit eivät ole riittäneet kuluttajien ja kotitalouksien suoraan henkilökohtaiseen palveluun, vaan valtaosa palveluista on rakennettu nettiin. Suoraa palvelua tarjotaan myös osana erilaisia kampanjoita, jos sille on ulkopuolinen tilaus ja rahoitus.

### 3. Toimintaympäristössä tapahtuvat muutokset

Ympäristökuormituksen minimoiminen ja erityisesti huoli ilmastonmuutoksesta ovat nostamassa energiatehokkuutta ja vähemmän kuluttavaa elämäntapaa kuluttajien arvomaailmassa ylemmäs. **Entistä useampi on jo nyt valmis muuttamaan elämäntapaansa ekotehokkaammaksi ja säästämään energiaa.** Energiansäästön lisäksi ekotehokkaampaan elämäntapaan liittyy jätteen synnyn ehkäisy, joukkoliikenteen käyttö, liikkumisen ja kuljetusten vähentäminen sekä materiaali-tehokkuus.

**Energiatehokkuuden painoarvo tuotteiden ja palvelujen valintakriteerinä tulee lähivuosina lisääntymään.** On odotettavissa että energiatehokkuutta tuotteen ominaisuutena tuodaan entistä enemmän esille myös myyntiargumenttina. Myös yhteiskunta vaatii tätä erilaisten määräysten ja kriteerien muodossa. Tietoisuutta parannetaan erilaisilla merkinnöillä ja luokituksilla.

**Kuluttajat tarvitsevat entistä enemmän tietoa ja neuvontaa** heille parhaiten sopivista tuotteista ja palveluista ja varmuutta että elämäntapamuutokset ja tehokkuusargumenteilla tehdyt valinnat todella tuottavat toivotun tuloksen ja pienentävät energiankulutusta ja ilmastopäästöjä. Kuluttajien aktivoiminen ja neuvonnan organisoiminen vaatii toimia ja resursseja. Monissa kunnissa mietitään miten toimet kannattaisi organisoida mahdollisimman tehokkaasti.

**Energiansäästön puolestapuhujia on vaikea löytää.** Energiansäästö, jolloin energiaa käytetään vähemmän, ei varsinaisesti ole tuote, josta kukaan, energian käyttäjää ja yhteiskuntaa lukuun ottamatta, hyötyisi. Ja siksi säästöä edistäviä toimijoita ovat lähinnä yhteiskunnalliset toimijat, kunnat ja kaupungit, jotka ovat sitoutuneet oman alueensa päästöjen pienentämiseen. Kuluttaja on ristiriitaisessa tilanteessa miettiessään perusteita kulutuksen vähentämiselle. Energiansäästämistä ja kulutuksen vähentämistä vastaan on esillä jatkuvasti myös vastakkaista tietoa: Kulutusta pitäisi lisätä, ei saisi ruokkia lamaa, kun yhteiskunnan verotulot vähenevät ja työttömyys kasvaa. Energiayhtiöiden energiansäästöneuvonta on osittain myös vastakkainen yhtiöiden ansaintalogiikkaan nähden. Koska tulos tulee myydystä sähköstä ja lämmöstä, osa kuluttajista ei pidä säästöneuvontaa luotettavana vaikka se tietosisällöltään sitä olisikin.

**Energiatehokkuus on tuotteen tai palvelun ominaisuus.** Energiatehokkuuden kanssa kilpailevia valintakriteerejä ovat ainakin tuotteen hinta ja hankintaan liittyvät muut kustannukset, laatu ja hankinnan helppous. Vielä jokin aika sitten energiatehokkuusominaisuudesta ei oltu valmiita maksamaan enempää, tuotteen valintaan vaikutti ratkaisevasti hankintahinta. Energiatehokkuus ominaisuuden painoarvo valintakriteerinä on kuitenkin koko ajan kasvanut. Säädöksillä ja määräyksillä sekä tehokkuuteen liittyvällä informaatiolla voidaan valintoja ohjata, mutta samanaikaisesti lisääntyy myös tiedotuksen ja neuvonnan tarve oikeiden valintojen varmistamiseksi. Usein energiatehokkuus ominaisuutta markkinoidaan saavutettavalla rahan ja energian säästöllä.

**Biopolttoaineet, uusiutuviin energiamuotoihin perustuvat lämmitys-järjestelmät ja alkuperämerkinnällä varustettu sähkö** ovat jo tuotteita, jotka ovat tarjolla kuluttajille ja joiden markkinoilla on aitoa kilpailua. Valitsemalla uusiutuvilla energialähteillä tuotettua lämpöä ja sähköä tai biopohjaisia polttoaineita

kuluttajat voivat vaikuttaa suoraan päästöihin. Itselle parhaiten sopivan valinnan tueksi he tarvitsevat paljon tietoa ja apua, erityisesti, kun ollaan rakentamassa uutta taloa, korjataan vanhaa tai valitaan lämmitysjärjestelmää saneerauskohteeseen.

Energiatehokkuus ja vapaaehtoiset toimet energiankulutuksen pienentämiseksi ovat **välttämättömiä kansainvälisesti sovittujen ilmastotavoitteiden toteuttamiseksi**. Energiatehokkuuteen ohjataan myös erilaisilla säädöksillä ja määräyksillä sekä vapaaehtoisilla sopimuksilla.

**Energiayhtiöitä veloitetaan jatkossa kehittämään ja laajentamaan energiankäyttöön liittyvää asiakaspalveluaan.** Työ- ja elinkeinoministeriön ja energiayhtiöiden energiatehokkuussopimusten toimenpideohjelman energiapalveluja käsittävä osuus on osa *Energian loppukäytön tehokkuutta ja energiapalveluja koskevan direktiivin (32/2006/EY) toimeenpanoa*. Tavoitteena on sisällyttää asiakkaille suunnatut energiapalvelut osaksi energiayrityksen toimintajärjestelmiä. Toimenpideohjelmalla varmistetaan, että loppukäyttäjillä on saatavissa kilpailukykyisesti hinnoiteltuja energiatehokkuutta parantavia energiapalveluja. Toimenpideohjelmassa yhtiöt veloitetaan antamaan asiakkailleen vuorovaikutteisesta energiansäästöneuvontaa ja myös kehittämään uusia palveluja.

Kulutuksen vähentämisen lähtökohtana on tietoisuus omasta kulutuksesta ja sen tasosta. Toimenpideohjelmassa **yhtiöt veloitetaan kulutuksen raportointiin ja todettuun kulutukseen perustuvaan laskutukseen**. Tähän pyritään myös lainsäädännöllä: Suomessa otetaan käyttöön etäluettavat tuntikulutuksen mittaavat sähkömittarit. Tuntimittaukseen velvoittavat Valtioneuvosto asetukset tulivat voimaan 1.3.2009. Tavoitteena on, että vähintään 80 prosenttia jakeluverkkojen asiakkaista on tuntimittauksen ja mittareiden etäluennan piirissä vuoden 2013 lopulla. Tähän mennessä noin miljoonalle sähkön 3,2 miljoonasta pienkäyttäjistä on vaihdettu etäluettava tuntimittari. Lisäksi verkonhaltijan on asiakkaan erillisestä tilauksesta tarjottava mittauslaitteisto, josta kulutustiedot voidaan siirtää suoraan ohjaamaan taloautomaation ohjausjärjestelmiä.

Säädökset velvoittavat sähköverkonhaltijoita ilmoittamaan asiakkailleen näiden tuntikohtaiset sähkömittarilukemat ilman erillistä maksua. Älykkäiden tuntimittareiden ja etäluennan avulla **kotitaloudet saavat jatkossa omat sähkönkulutustietonsa seuraavana päivänä ja halutessaan jopa reaaliaikaisesti**. Kuluttajat pystyvät näin tarkkailemaan omaa sähkönkäyttöään ja näkevät omien toimien vaikutukset kulutukseen ja kustannuksiin.

## OSA 1: Energianeuvonnan tilanne ja toimijat Suomessa

### 4. Toimijat

#### 4.1. Energiayhtiöt

Energiayhtiöt energian tuottajina ja myyjinä ovat tehneet jo vuosia myös energia-tehokkuuden ja järkevän energiankäytön neuvontaa asiakkailleen. Energiayhtiöt kehittivät palveluja yhteistyössä vielä 90-luvulla. Sähkömarkkinoiden vapautumisen jälkeen, sähkönmyynnin ja verkkoyhtiöiden eriydyttyä, yhtiöt ovat karsineet kotitalous- ja sähkölämmitysneuvontaa sekä purkaneet mm. omia näyttelyjä. Myös yhteistyö on muuttunut kilpailun myötä. Yhteistyökumppanuuksia on vähemmän ja ne liittyvät usein tuotantoon tai myyntiin liittyviin yhteistyökuvioihin.

Energiayhtiöiden asiakaspalvelussa energiankäytön neuvonta on lähes poikkeuksetta yhdistetty energian myyntiin, sopimustoimintaan ja laskutukseen liittyviin palveluihin. Palveluja on rakennettu entistä enemmän sähköisiksi. Asiakkaita ohjataan www-sivuille ja puhelinpalveluun. Energia tehokkaaseen käyttöön ja energiansäästöön liittyvää tietoa on tarjolla ensisijaisesti verkossa ja erityisesti yksityisasiakkaille. Lämmitysneuvonnassa keskitytään sähkölämmityksen ja kaukolämmön markkinointiin energiatehokkuuden jäädessä vähemmälle huomiolle. Monet energiayhtiöt hyödyntävät edelleen Adato Energian ja/tai Motivan tuotteita ja palveluja omassa toiminnassaan.

#### **Yhteenveto energiayhtiöiden palveluista:**

##### Henkilökohtainen palvelu

- Palveleva puhelinnumero, joka palvelee päivisin, ehkä yhtenä tai muutamana iltana pidempään, sama puhelinnumero palvelee kaikissa energiayhtiölle suunnatuissa kysymyksissä, mm. liittymä- ja sopimusasioissa ja laskutuksessa. Puhelut ovat joko maksuttomia tai paikallispuhelijointa hintaisia.
- Näyttely, jossa on esillä kotitalouskoneita, lamppuja ja lämmityslaitteita on jäljellä harvassa yhtiössä. Helsingin Energia on säilyttänyt näyttelynsä ja kehittää sitä voimakkaasti. Energiakeskuksessa työskentelee neljä energianeuvojaa ja Helsingin Energia panostaa toimintaan noin 0,5 miljoonaa euroa vuodessa.
- Käyntiosoitetta ja henkilökohtaista palvelumahdollisuutta ei juurikaan aktivoida. Poikkeuksena Energiapolar, jonka palveluksessa on aloittanut useiden yhtiöiden yhteinen energianeuvoja. Sielläkin neuvojan keskeisenä tehtävänä on mukana olevien yritysten henkilöstön neuvontavalmiuksien parantaminen.



#### Verkkopalvelut

- Verkkosivuja, jossa monipuolisesti tietoa energiasta, missä sitä kuluu, miten sitä voi säästää.
- Vertailutietoa eri tyyppisistä kotitalouksista. Luetteloita eri kotitalouslaitteiden kulutuksesta ja käyttötuntien hintavaikutuksesta.
- Laskureita oman kulutustason arvioimiseksi, esim. Sähkötohtori-tuote (Adato Energia Oy).
- Pelejä, esim. Energia-ahmatit (E.ON).
- Virtuaalikoti, johon on koottu sekä valintaan että käyttöön liittyvää tietoa.
- Asiakaspalveluun voi lähettää kysymyksiä sähköpostilla, vastaukset yleensä nähtävillä myös verkkosivuilla, lisäksi yleisesti kysytyimmät kysymykset (FAQ).
- Asiakkaat voivat lähettää myös omia vinkkejä muille palvelun käyttäjille (Energiapolar).
- Muusta toiminnasta erillinen energiansäästöön keskittyvä sivusto [www.energianneuvoja.fi](http://www.energianneuvoja.fi) (Helsingin Energia, Motiva, WWF).

#### Kulutusraportointi

- Monella yhtiöllä on kulutusraportointi ja On line -palveluja asiakkaille. Palvelusta on saatavissa omat kulutustiedot ja aiempien vuosien kulutus.
- Jatkossa kulutusraportointi paranee ja tehostuu kun reaaliaikainen sähkömittaus yleistyy ja yhtiöt kehittävät siihen liittyviä palveluja. Tällä hetkellä yleisesti käytetyin on reaaliaikaisen kulutukseen perustuva laskutus.
- Kulutusmittarin lainausmahdollisuus, mittarin voi noutaa tai tilata postitse energiayhtiöstä, Fortum markkinoin lainausmahdollisuutta myös lähimmästä kirjastosta.

#### Kampanjointia

- Monet yhtiöt osallistuvat yhteisiin kampanjoihin ja teematapahtumiin erityisesti Motivan koordinoimalla Energiansäästöviikolla (viikko 41).
  - Koululaisyhteistyötä, tokaluokkalaisten energiansäästöviikko, kummikoulutoimintaa, vierailumahdollisuuksia.
  - Ryhmien aktivointia ja tapahtumia.
-

### **Esimerkkejä yhtiöistä:**

#### **Helsingin Energia**

Helsingin Energia on valinnut energianeuvonnan tärkeäksi strategiseksi toiminnaksi ja panostaa siihen kilpailijoitaan enemmän.

Neuvontatoiminta on monipuolinen, monessa tapahtumassa mukana, erilaisia kampanjoita ja aktivoivaa toimintaa mm. lupaus kampanja. Erillinen energianeuvontaan keskittyvä verkkopalvelu [www.energianeuvoja.fi](http://www.energianeuvoja.fi), joka on toteutettu yhteistyössä Motivan ja WWFn kanssa. Energiansäästö ja energian tehokas käyttö löytyy verkkopalvelussa useassa kohdassa ja on helposti löydettävissä.

Helsingin Energialla on oma Energiakeskus, jossa on myös näyttely ja kokoontumistiloja sekä mahdollisuus henkilökohtaiseen neuvontaan. Kävijöitä neuvonnassa oli viime vuonna noin 9 000, joista 2/3-osaa yksityishenkilöitä ja loput vierailivat osana ryhmää.

#### **Energiapolar ja yhteistyökumppanit – energianeuvoja-hanke**

Energiapolar ja pohjoissuomalaiset energiayhtiöt rekrytoivat yhteisen energianeuvojan viime vuoden lopussa. Energianeuvojan antaa kiinteistön rakenteisiin, energiankäyttöön ja lämmitysjärjestelmiin liittyvää perusneuvontaa asiakkaille. Yhtiöt markkinoivat myös lämmitysjärjestelmiin liittyvää neuvontapalvelua, mitä muut eivät näkyvästi tuo esille. Asiakaspalvelun lisäksi energianeuvoja kouluttaa henkilöstöä ja toimii lämmitysmuotojen ja energiatehokkaan rakentamisen asiantuntijana.

Energianeuvoja-hankkeessa ovat mukana pohjoissuomalaiset energiayhtiöt: Energiapolar Oy, Rovakaira Oy, Keskusosuuskunta Oulun Seudun Sähkö, Rovaniemen Energia Oy, Tornionlaakson Sähkö Oy, Inergia Oy, Muonion Sähköosuuskunta, Enontekiön Sähkö ja Utsjoen Sähköosuuskunta. Nämä vastaavat noin 150 000 asiakkaan sähkön- ja kaukolämmön toimituksesta. Yhtiöiden palveluksessa on yhteensä noin 400 asiakaspalvelun ja energia-alan ammattilaista, jotka työskentelevät laajalla alueella Utsjoelta Pohjois-Pohjanmaalle.

#### **Vattenfall**

- - Monipuoliset verkkosivut, paljon asiaa energiantehokkaasta käytöstä
- - Hyvä kysymys- vastaus palsta
- - Osallistuu aktiivisesti erilaisiin kampanjoihin.

#### **Fortum**

Fortumin neuvonta keskittyy sähköisiin palveluihin, verkkopalveluun ja puhelinpalveluihin. Kulutusmittarit ovat lainattavissa myös kirjastoista. Monipuolisia teemakohtaisia verkkopalveluja mm. sähköautoihin liittyen. Fortum tuo ilmastonmuutosteeman vahvasti esille omassa viestinnässään.

## 4.2 Energiatoimistot

Energiatoimistot edistävät energiatehokkuutta ja uusiutuvien energialähteiden käyttöä. Ne palvelevat monipuolisesti ja puolueettomasti alueen yrityksiä ja yhteisöjä sekä toteuttavat yhteistyössä erilaisia energiahankkeita.

Euroopan Yhteisön ohjelmärahoituksella on Suomeen perustettu yhteensä 12 energia-toimistoa. Kolmivuotinen rahoitus on ollut suuruusluokaltaan enimmillään puolet ja noin 150 000 € perustettavaa toimistoa kohden. Toimistoissa työskentelee yleensä 2–3 henkilöä. EU-tuen hakijoina voivat olla vain kunnat, kuntien yhteenliittymät tai maakuntien liitot.

Monet energiatoimistot ovat löytäneen EU-tuen päätyttyä kotipesän joko kaupunkien ja kuntien organisaatioista (Helsinki), useamman toimijan yhteenliittymästä (Morenia/Tampere ja Valonia/Varsinais-Suomi) tai teknologiakeskuksista (Vaasa, Pori, Jyväskylä). Suomessa toimii kahdeksan paikallista tai alueellista toimistoa.

Motiva toimii energiatoimistoverkoston kansallisena koordinaattorina. Motivan kautta kanavoitunut tuki on pääsääntöisesti ollut yhteisten verkottumistilaisuuksien järjestämistä ja materiaalien välittämistä.

Varsinaista toimintarahaa ei valtakunnallisesti toimistoille ole neuvontatyöhön juurikaan kohdistettu. Kuntaliiton mukaan monen toimiston toiminnan hiipumisen syynä on käytännössä ollut jatkorahoitusmahdollisuuksien puute. Useat toimivistakin energiatoimistoista joutuvat etsimään jatkuvasti ulkopuolista hankerahoitusta niin EU-ohjelmista kuin erilaisista kotimaisista lähteistä. Saatavana oleva rahoitus ohjaa vahvasti toimistojen toimintaa.

Energiatoimistojen tehtävät liittyvät energiansäästöön ja uusiutuvien energialähteiden käyttöönoton edistämiseen toimialueellaan. Paikalliset olosuhteet sekä painotukset ja toiminnan kohderyhmät ja toimintatavat voivat vaihdella hyvinkin paljon, monet toimistot erikoistuvat joihinkin aihealueisiin tai kohderyhmiin. Ainakin toiminnan alussa myös kuluttajat ovat olleet kohderyhminä. Tällä hetkellä Tampereen ja Varsinais-Suomen Energiatoimistot antavat neuvontapalvelua kuluttajille Morenia ja Valonia nimisissä keskuksissa. Muiden toiminta on enemmän projektitoimintaa, painopisteenä usein uusiutuvat energialähteet. Kuluttajille suunnatut palvelut ovat maksuttomia, mutta esim. yrityksille ja kunnille tarjotaan myös maksullisia palveluja.

Esimerkkejä toiminnasta

1. Teematapahtumat ja kampanjat, joihin kunta, yritys tai työpaikka voivat osallistua, energiatoimistolla yleensä koordinaatio vastuu.
2. Neuvonta- ja näyttelytoimintaa, kiertävät näyttelyt sekä neuvontapisteet kyläiltoihin ja paikallisiin tapahtumiin.
3. Asiantuntija-, suunnittelu- ja materiaaliapua ympäristöaiheisten tapahtumien järjestämiseen sekä tiedotusmateriaalin tuottamista ja välittämistä.
4. Asiantuntijaluennot ja infotilaisuudet sekä räätälöidyt kurssit ja koulutuspaketit.
5. Energiatehokkuutta edistävät toimintasuunnitelmat.

### 4.3 Ympäristötieto- ja palvelukeskukset

Ympäristötieto- ja palvelukeskuksissa annetaan tietoa ja neuvontaa energiankäytön lisäksi myös ekotehokkaammista elämäntavoista: liikkumisen neuvontaa, taloudellisen ajotavan koulutusta, neuvotaan jätteen synnyn ehkäisyssä, kierrättämisessä ja veden käytössä.

Keskukset ovat yleensä kaupunkien ympäristötoimen ylläpitämiä ja niihin on koottu myös alueen muiden toimijoiden palveluja. Mukana toiminnan rahoittajina ovat usein paikallinen energia-yhtiö, liikennelaitos, vesilaitos ja jäteyhtiö. Yhteistyötä keskenään tehdään vähintään projekti- ja kampanjatasolla. Monet keskukset toimivat projekti-rahoituksella, jolloin osa resursseista joudutaan jatkuvasti käyttämään projektien suunnitteluun, rahoituksen kokoamiseen ja raportointiin. Keskuksissa työskentelee yleensä 2-4 henkilöä. Projektihenkilöstöä voi olla enemmänkin. Energiatiedon osuus keskuksen palveluvalikoimassa riippuu siitä, miten paikallinen energia-yhtiö tai energiatoimisto on kytketty mukaan toimintaan. Keskukset hyödyntävät usein Motivan tuottamia toimintakonsepteja ja materiaaleja.

Keskusten tehtävänä on erilaisten tapahtumien ja kampanjoiden aktivointi ja koordinointi, ne järjestävät erilaisia pysyviä ja / tai vaihtuvia näyttelyjä ja käynnistävät aihetta tukevia projekteja.

Alueellisia tieto- ja palvelukeskuksia:

- Moreenia ( Tampere)
- Valonia (Turku)
- Lahden ympäristöneuvonta
- Pääkaupunkiseudulle ollaan rakentamassa toimintakonseptia ja yhteistyöverkostoa neuvontakeskuksen käynnistämiseksi (Helsinki, Espoo, Vantaa, Kauniainen). Suunnitelma valmistuu keväällä 2009 ja keskuksen on määrä käynnistyä 2010.

### 4.4 Motiva

Motivan toiminta alkoi vuonna 1993 Energiansäästön palvelukeskus -projektina kauppa- ja teollisuusministeriön rahoituksella. Toiminta vakinaistettiin ja yhtiöitettiin vuonna 2000. Nykyisin Motiva toimii monimuotoisesti energian säästön ja materiaalien tehokkaan käytön edistämiseksi. Vuoden 2009 alussa perustettiin tytäryhtiö – Motiva Service Oy.

Tärkein Motivan toiminnan rahoittaja on työ- ja elinkeinoministeriö, jonka osuus Motivan liikevaihdosta on noin kaksi kolmannesta. Liikevaihto vuonna 2007 oli neljä miljoonaa euroa. Motivan vuosibudjetti kuluttajille suunnattuun toimintaan on tällä hetkellä 750 000 – 800 000 euroa. Tähän sisältyvät TEM:n, YM:n ja LVM:n nykyiset toimeksiannot kuluttajiin kohdistuvaan toimintaan (viestintää, neuvontaa, julkaisuja, oppaita, messuja) ja se sisältää Motivan oman työn lisäksi ostopalvelut ja alihankinnat. Tässä summassa on mukana myös kouluihin suunnattu toiminta.

Energiansäästöneuvonta on osa toimintaa. Suurin osa palveluista on viety verkkoon ja suoraan kuluttajille suunnattuja palveluja tarjotaan ensisijaisesti erilaisten

kampanjoiden yhteydessä. Motivalla on ollut käytössä kuluttajien neuvontapuhelin, joka päivystää kahtena päivänä viikossa. Tällä hetkellä neuvontapuhelin on poissa käytöstä, mutta se avataan mahdollisesti myöhemmin uudelleen.

Motivan www-palvelussa ([www.motiva.fi](http://www.motiva.fi)) käy noin 800 000 kävijää vuosittain, joista kävijätutkimusten mukaan liki 80 prosenttia on kuluttajia. Käytetyimmät aineistot liittyvät pientalojen rakentamiseen, lämmitysjärjestelmien valintaan sekä kotitalouksien energiankäyttöön ja hankintoihin. Myös liikkuminen, taloudellinen ajotapa sekä auton valinta kiinnostavat. Erillisille sivustoille ohjataan Motivan pääsivun kautta.

Motivaan tulee vuosittain mm. www-palvelun kautta lähes 1 000 erilaista kysymystä ja tiedustelua, joista liki puolet liittyy pientalojen ja kotitalouksien energiankäytön tehostamiseen (pientalon rakentamiseen, lämmitysjärjestelmien valintaan, järjestelmä- ja laitevalintoihin).

Motiva tuottaa tietoaineistoa ja toimintakonsepteja myös muille toimijoille esim. energiayhtiöille, energiatoimistoille ja monille yhdistyksille niiden neuvonta ja tiedotuspalveluiden tueksi. Jos aineisto on tuotettu TEM:in tuella, maksavat käyttäjät siitä ns. omakustannushinnan eli esim. oman osuutensa painokustannuksista.

### **Esimerkkejä Motivan energiansäästöpalveluista:**

#### **Energiatehokas-koti kampanja**

Motivan koordinoimaan, kauppa- ja teollisuusministeriön sekä ympäristöministeriön tukemaan Energiatehokas koti -viestintäkampanjaan osallistuu 10 taloteollisuuden parissa toimivaa etujärjestöä ja 10 taloteollisuuden ja talotekniikan yritystä. Kampanja alkoi 2005. Toimintamuotoja ovat Energiatehokas koti -www-palvelu, jossa on lähes 100 000 kävijää vuodessa, mediayhteistyö, osallistuminen erilaisiin tapahtumiin ja alan messuille. Tärkein kohderyhmä on pientalon rakennuttajat.

#### **Kysy energiatodistuksista -neuvontapalvelu**

Motivalla ja ympäristöministerillä on neuvontapalvelu, joka vastaa kuluttajien kysymyksiin rakennusten energiatodistuksista. Neuvontapalvelu on osa laajempaa energiatodistukseen liittyvää tiedotuskampanjaa, joka julkistettiin Oma Koti 08 -messuilla Helsingissä.

Kampanjaan liittyvä puhelinpalvelu, puh. 0424 281 291, on avoinna tiistaisin ja torstaisin klo 9–12, ja kysymyksiä voi lähettää myös sähköpostitse [energiatodistus@motiva.fi](mailto:energiatodistus@motiva.fi) tai verkon kautta. Neuvontapalvelun verkkosivut ovat osoitteessa [www.motiva.fi/energiatodistus](http://www.motiva.fi/energiatodistus).

Puhelinpalvelussa on ollut keskimäärin 10–15 puhelua per neuvontajakso ja palveluaika keskimäärin 8–12 min. Www-sivuilla kävijöitä loppuvuonna 2009 oli noin 6 000 kuukaudessa.

### Asuntomessujen energianeuvontaklinikka tietoa rakentajille

Vaasan Suvilahden asuntomessuilla kesällä 2008 Suomen Asuntomessut ja Motiva Oy yhteistyökumppaneineen tarjosivat rakentajahallissa energianeuvontaa messujen aukiolopäivänä. Neuvontaklinikka palveli sekä tulevia rakentajia ja rakennuttajia että muita rakentamisen ja asumisen energiansäästöä kiinnostuneita.

Energianeuvojina Vaasan asuntomessuilla toimivat Motiva, Etelä-Pohjanmaan Energiatoimisto, Tampereen Energiatoimisto, Valonia - Varsinais-Suomen Energiatoimisto sekä Pientalorakentamisen kehittämiskeskus.

### Liikkumisen neuvonta

Motivalle on myös liikkumiseen liittyviä palveluja esim. EKOAuto- ja autonvalinta-palvelu. Taloudellisen ajamisen periaatteita on tuotu esille [www.easyrider.fi](http://www.easyrider.fi) -sivustolla, jolla vieraili kampanjan (09/2007–10/2008) aikana liki 40 000 kävijää. Motiva vastaa myös [www.kulku.info](http://www.kulku.info) -palvelun päivityksistä.

## 4.5 Kuluttajavirasto

Kuluttajavirastolla on muutama pysyvä toimintomuoto, jotka sisältävät tietoa energiaa säästävistä valinnoista ja tuotteiden energiankulutuksesta. Näitä voivat hyödyntää joko kuluttajat suoraan tai sitten muut energianeuvontaa antavat tahot.

Kuluttajavirasto teettää vuosittain noin 30 tuotetestiä, näistä noin 20:een sisältyy ympäristöominaisuuksien testaamista, esim. energiankulutus mitataan aina, kun se on mahdollista ja järkevää. Yksittäisessä testissä/testisarjassa testattavien tuotemallien määrä vaihtelee vajaasta kymmenestä jatkuvan testauksen vuosittaiseen 100–150 tuotteeseen. Kuluttajavirasto julkaisee näistä Suomessa myynnissä olevien tuotemallien tulokset.

Testien tuloksia julkaistaan Kuluttaja-lehdessä ja nykyään myös verkossa; osa tiedoista näkyy maksutta, testin täydelliset tulokset on mahdollista ostaa erikseen.

Kuluttajaviraston pääkanava ekokulutuksen näkökulmiin on Eko-ostajan opas, joka alun perin 15 vuotta sitten ilmestyi kirjana, mutta joka jo noin 10 vuotta sitten siirrettiin verkkopalveluksi. ks. <http://www.kuluttajavirasto.fi/fi-FI/ekok/>. Siinä on oma lukunsa myös energiankäytöstä, jossa kerrotaan mm. lämmitysvaihtoehtoista ja rakentamisesta.

## 4.6 Tutkimuslaitokset

Vielä 90-luvulla monet tutkimuslaitokset jalostivat tutkimustietoa kuluttajille ja neuvoivat sekä puhelimitse että erilaisissa tapahtumissa mm. messuilla. Tällaisia olivat mm. Työtehoseura ja jossakin määrin myös VTT. Nyt tästä toiminnasta on pääosin luovuttu. Työtehoseura lopetti neuvontapuhelimensa vuoden 2007 lopulla. Tutkimustieto julkaistaan tutkimusraporteissa ja lehdissä, esim. TTS:n tutkimustieto julkaistaan usein Kuluttajalehdessä. Osa tutkimuksesta on laitetoimittajien tai lehtien tilaamaa, esim. monet kotitalouslaitteiden vertailututkimukset.

TTS on edelleen keskeinen kotitaloustutkimusyksikkö. Se kehittää teknologia-ratkaisuja, toteuttaa teknologiaan liittyviä testaus- ja mittaus toimintaa sekä tekee tuottavuus-, kustannus- ja kannattavuuslaskelmia. Kohteena ovat yksittäiset koneet

ja laitteet tai työ-, kone- ja logistiikkaketjut sekä kone- ja miestyövertailut. Tietoa tuotetaan tuottavuudesta, toiminnallisuudesta, käytettävyydestä, turvallisuudesta, kustannuksista sekä kannattavuudesta.

VTT:llä on useita eri tutkimusaloja. Muun muassa matalaenergiarakentamiseen liittyvää tutkimusta on tehty lähes 20 vuotta. TTS Tutkimuksella on jäljellä maksullinen, tutkimuksiin perustuva sisustus- ja tilasuunnittelupalvelu. VTT:n tutkijat luennoivat tilauksesta erilaisissa tapahtumissa.

Muita kuluttajille ja kotitalouksille tutkimusta tuottavia organisaatioita ovat ainakin Kuluttajatutkimuskeskus ja Tampereen teknillinen korkeakoulu.

#### 4.7 Yhdistykset ja järjestöt

Monet järjestöt tarjoavat jäsenistölleen myös energiankäyttöön liittyvää neuvontaa. Järjestöt jakavat jäsenistölle tietoa ja jalostavat tutkimustietoa omiksi tietotuotteiksi tai käyttävät valmiita tietotuotteita.

Järjestöille tyypillisiä toimintamuotoja ovat palveleva puhelin, erilaiset tilaisuudet ja tapahtumat, tietotuotteet, koulutus ja verkkopalvelut.

##### **Martat**

Martat antavat kotitalouden energian käytön neuvontaa jäsenilleen ja myös muille kotitalouksille sekä järjestävät erilaisia tilaisuuksia ja tapahtumia paikallisten Marttayhdistysten kanssa. Ensisijaisena kohderyhmänä ovat omat jäsenet (40 000 kpl) mutta tempauksissa ja tapahtumissa sekä julkaisujen ja lehdistön kautta myös muut kiinnostuneet, esim. aktiiviset perhekeskeiset naiset, myös entistä enemmän nuoret ja kodinhoidosta kiinnostuneet miehet.

Toiminta keskittyy arjen valintoihin ja kodin toimintojen ympärille, esim. säilöntään, ruuan hankintaan ja valmistukseen, vaatehuoltoon, kestäviin hankintoihin. Martoilla on myös teemoihin liittyviä kampanjoita mm. Ilmasto Martta.

Maksullinen (1,70 € / min) neuvontapuhelin 0600 14882 ma–pe klo 12–15.

##### **Maa- ja kotitalousnaiset**

Maa- ja kotitalousnaiset on Marttoja vastaava neuvontajärjestö, jolla on 16 maakunnallista piirikeskusta ja lähes 60 000 jäsentä. Heillä on vastaavanlaista projektiluonteista energianeuvontaa kuin Martoilla ja energianeuvonta sisältyy yhtenä näkökulmana mukaan yleiseen kotitalousneuvontaan. Kampanjoissa teema voi nousta esille enemmänkin, esimerkkinä mainittakoon Ekoteko-kampanja.

##### **Kuluttajaliitto**

Kuluttajaliitolla on Eettisen kuluttamisen projekti, jossa maksullinen puhelinpalvelu (09) 458 73 96 (pvm/mpm), myös vastaajapalvelu, jossa luvataan soittaa takaisin. Nettisivut ovat vähän vanhentuneet.

### **PRKK, pientalorakentajain kehittämiskeskus**

Omakotitalon rakentajia ja peruskorjaajia edustava yhdistys (1989–), jolla on jäseniä noin 5 000 kpl, Jäsenmaksu noin 88–150 € /vuosi.

Yhdistys tarjoaa jäsenille monipuolista puolueetonta tietoa www-sivuilla ja julkaisuissa, neuvontapuhelin (8.30–16.00 arksin), koulutustilaisuuksia: rakentamiskoulu, jossa esillä myös energiatehokkuus. Uudisrakentamisen lisäksi tarjotaan myös pientalon energiatehokas remontti -kurseja.

Tilaisuudet on tarkoitettu jäsenistölle, mutta yhdistys tarjoaa myös maksuttomia tilaisuuksia esim. keväällä 2009 messujen yhteydessä ”Energiatehokas remonttikoulu” kaikille halukkaille.

### **Suomen Omakotiliitto**

Omakotiliitto järjesti energianeuvontaa Varsinais-Suomen Energiatoimiston kanssa ENEOKO-hankkeessa vuonna 2006 sekä osana EnergiaNeuvos-hanketta, joka päättyi helmikuussa 2007. Hankkeisiin sisältyi myös omakotiasukkaille tarkoitettuja energia-illoja lämmitysjärjestelmävaihtoehdoista. Energiaillat olivat kaikille omakotiasukkaille avoimia tilaisuuksia. Hanketta rahoitettiin Ilmastonmuutoksen viestintäohjelmasta.

Suomen Omakotiliitto tarjoaa jäsenilleen maksutonta energianeuvontaa omakotitalon energia- ja lämmitysjärjestelmistä sekä korjausrakennusneuvontaa. Rakennusneuvonta keskittyy ensisijaisesti pientaloasumiseen liittyviin rakennusteknisiin kysymyksiin. Korjausneuvonnasta vastaavat Omakotiliiton rakennusteknisen toimikunnan asiantuntijat.

Neuvontaa saa puhelimitse tai kirjallisesti. Maksuton palveleva puhelin 010 80130 palvelee energia-asioissa pe 17–19 ja rakennusasioissa to 17–19.

### **Nuohousalan keskusliitto**

Nuohooja neuvoo ja opastaa asiakkaitaan tulisijojen oikeaan käyttöön ja puhdistukseen nuohouskäynnin yhteydessä. Avuksi on tuotettu koulutus ja neuvontamateriaalia Motivan ja Ilmastonmuutoksen viestintäohjelman tuella.

### **Suomen Kiinteistöliitto ry**

Suomen Kiinteistöliitto ja sen alueelliset kiinteistöyhdistykset antavat energia-neuvontaa jäsentaloyhtiöilleen. Uudellamaalla ja Pirkanmaalla on kolme päätoimista neuvontainsinööriä, jotka antavat etenkin korjausrakentamisneuvontaa. Liitossa teknistä neuvontaa antaa kehityspäällikkö ja keväällä 2009 palkataan energia-asiantuntija. Neuvonta tapahtuu pääosin puhelimesta.

Liitto on järjestänyt yhteistyössä kiinteistöyhdistysten ja Suomen LVI-yhdistyksen (SuLVI) kanssa useiden kuukausien kestoisia neuvonta ja koulutuskiertueita noin kymmenessä suurimmassa kaupungissa päivä- (asiantuntija) ja ilta- (hallituksen jäsenet) tilaisuuksina. Tilaisuuksien teemoina ovat esim. vesitalous, ilmanvaihto, energia, ilmastonmuutos tai mahdollisuuksien remontti. Tilaisuuksiin on osallistunut yhteensä muutama tuhat kuulijaa. Tilaisuudet ovat yleensä maksuttomia ja osin laite-



toimittajien sponsoroimia. Luennointiapua on saatu myös liiton pääosin omistamasta Suomen Talokeskuksesta.

Liitto on ollut koordinaattorina Tekesin Remontti- ja Terve talo -teknologiaohjelmissa sekä Hyvä asuminen 2010 -ohjelmassa. Näiden ohjelmien ohessa on tapahtunut myös neuvontaa. Liitto on osapuolena käynnistymässä olevassa Tee parannus! – Energiatehokkaan korjausrakentamisen viestintäohjelmassa.

Liitolla on omia viestintäkanavia:

- viikkotiedote sähköpostitse joka viikko
- kiinteistöyhdistykset lähettävät jäsentiedotteita noin 6 kertaa vuodessa
- Suomen Kiinteistölehti nettilehtineen
- kiinteistöyhdistyksillä on omia Kiinteistöviesti-lehtiä
- liitolla ja kiinteistöyhdistyksillä on omat nettisivunsa [www.kiinteistoliitto.fi](http://www.kiinteistoliitto.fi)
- Taloyhtio.net -sivusto
- Joka kodin asuntomarkkinoiden tiedontuottaja
- Viestintäkanavina voidaan pitää myös liiton osakkuusyhtiöitä eli Suomen Talokeskus Oy:tä, Kiinteistöalan Koulutuskeskus Oy:tä / Koulutussäätiötä sekä Kiinteistöalan Kustannus Oy:tä

#### 4.8 Rakentamiseen liittyvät kunnalliset palvelut

Matalaenergiarakentamisen läpimurto ja kiristyvät rakennusmääräykset ovat lisänneet tarvetta energiaa säästävän rakentamisen neuvontaa. Jokainen talo on erilainen ja tarvitsee tiedon ja menetelmien soveltamista juuri siihen kohteeseen.

##### **Kuntien rakennusvalvonta**

Rakennusvalvonnalla on paljon lakisääteisiä tehtäviä, joiden yhteyteen myös neuvonta toiminta kuuluu. Rakennusvalvonta jakaa tietoa ja aineistoa matalaenergiarakentamisesta ja tarkastaa energiatodistukset sekä muut lain vaatimat asiakirjat lupaprosessin yhteydessä sekä valvoo, että rakennushanke täyttää voimassa olevat määräykset.

Neuvoja annetaan pyydettyä. Lisäksi pidetään esityksiä rakentajille suunnatuissa tilaisuuksissa. Tilanne saattaa olla muuttumassa, mikäli resurssit jatkossa riittävät paremmin myös neuvontaan ja löydetään tehokkaampia toimintamalleja.

Oulun kaupungin rakennusvalvonta toimii ennakoivan laadunvalvonnan suunnan- näyttäjänä. Heillä on rakentajien koulutuksesta ja neuvonnasta hyviä tuloksia. Oulussa kaikille pientalotontin saaneille (250–350 rakentajaa / vuosi) järjestetään vuosittain laatukoulutustilaisuuksien sarja. Tilaisuuksia on kaikkiaan 8 yhteistilaisuutta ja lisäksi hankekohtaista ohjausta. Rakentajia ohjataan ja kannustetaan matalaenergiarakentamiseen mm. tähtiluokituksella. Koulutukset käynnistyvät ennen kuin

rakentajat ovat ehtineet käynnistää suunnitteluprosessin. Tavoitteena on ohjata rakentajia valitsemaan hyvä pääsuunnittelija ja yhdessä suunnittelijan kanssa toteuttamaan itselle mahdollisimman sopiva ja energiatehokas talo.

Koulutustilaisuuksissa käydään läpi rakennusprosessi ja verkotetaan alan toimijoita, mm talotoimittajia yhteen rakentajien kanssa. Prosessin aikana on koulutettu myös suunnittelijoita ja kannustettu rakennusliikkeitä ja taloteollisuutta tuottamaan energiatehokkaampia taloja ja rakentamiseen liittyviä palveluja.

Oulun alueella on rakentajien käytössä maksutta myös laskuri, jonka avulla on helppo arvioida rakennus- ja lämmitysratkaisujen vaikutusta talon energiankulutukseen ja energialuokkaan. Tulokset ovat hyviä, koska valtaosa koulutuksen läpikäyneistä rakentajista rakentaa vähemmän energiaa kuluttavan talon kuin maassa keskimäärin. Oulun toimintatapaan voi käydä tutustumassa: [www.pientalonlaatu.fi](http://www.pientalonlaatu.fi) -palvelussa. Sama laskuri on myös muiden rakentajien käytössä (maksua vastaa) palvelussa [www.lamit.fi](http://www.lamit.fi).

Muut alueet ovat ottamassa oppia Oulusta ja soveltavat toimintamallia omaan toimintaansa. Mm. Pohjois-Karjalassa siirretään Oulun kokemuksia käytäntöön Tekesin Kestävä Yhdyskunta -ohjelman hankkeessa Lähilämpöverkot matala-energiarakentamisessa.

Ammattitaitoinen henkilöstö suunnittelu- ja rakennusprosessissa on onnistumisen edellytys. Rakennus-, LVI- ja kiinteistöalan henkilöpattevyudet FISE Oy pitää yllä rekisteriä pätevistä suunnittelijoista, työnjohtajista tai energiatodistuksen tekijöistä (180 kpl)

### **Rakennuskeskukset ja -näyttelyt**

Rakennustarvike ja rakennusmateriaalit ovat esillä **Helsingissä ja Kuopiossa sijaitsevilla Rakennusnäyttelyillä**. Helsingin Rakennuskeskus sijaitsee Helsingin keskustassa Kampin metroaseman lähellä. Samassa rakennuksessa toimii myös Rakennustiedon kirjakauppa. Keskuksesta on näyttelytilaa noin 1 000 neliötä ja näytteilleasettajia noin 190. Näyttelyyn tutustuu vuosittain yli 50 000 kävijää.

Keskus on avoinna päivittäin ja henkilökunta (1–2 henkilöä) neuvoo rakentamiseen ja korjaukseen liittyvissä asioissa ja ohjaa näytteilleasettajien osastoille. Keskus järjestää rakentamisen teemapäiviä, seminaareja ja koulutusta sekä ammatillisille että yleisölle.

Helsingin Rakennuskeskus, käyntiosoite Runeberginkatu 5, sisäänkäynti Eteläinen Rautatiekatu 12, 2. krs, Puhelinneuvontaa kodinrakentajille torstaisin klo 9–16, puh. 0207 476 400

### **Pohjois-Karjalassa käynnistyy keväällä 2009 Rakentamiskeskus.**

Rakentamiskeskuksessa on tarjolla tietoa lämmitysenergiasta, sen oikeaoppisesta säästämisestä ja muista energiaan ja ympäristöön liittyvistä asioista. Energiamuodoista tuodaan esille erityisesti uusiutuvat energiamuodot, esim. metsäenergia, maalämpö ja aurinkoenergia.

Rakentamiskeskuksen palvelut suuntautuvat ensisijaisesti kuluttajiin, rakentamisen pienyrityksiin, ja oppilaitoksiin. Hankkeen konkreettinen toteutus jakautuu neljään

pääosioon: rakennusneuvontaan (mukaan lukien ympäristö- ja energia-asiat), rakennusmateriaalinäyttelyyn, koulutukseen ja tiedottamiseen.

Hankkeesta saa lisätietoja Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoululta, projektipäällikkö Kaija Saramäeltä, 050 441 2853.

### **Korjausavustuksiin liittyvä neuvonta**

Valtion kuluvan vuoden talousarvion mukaan energia-avustuksia myönnetään pientalojen lämmitystapamuutoksiin ja kerros- ja rivitalojen energiataloudellisiin toimenpiteisiin.

Energia-avustukset myöntää asuinrakennuksen sijaintikunta. Korjausavustukset myöntää käyttötarkoituksen mukaan joko kunta tai Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus (ARA). ARA antaa tarkemmat ohjeet avustusten hakumenettelystä ja hakuajasta. Hankekäsittelijöitä ARA:ssa on yhdeksän, joista kaksi arkkitehtia, neljä insinööriä ja kolme rahoituskäsittelijää. Valtioneuvoston korjausavustukset eivät pidä sisällään neuvontaa.

Erityisryhmille suunnattuihin avustuksiin liittyy myös neuvontapalvelua, näissä energia-asiat on yhdistetty muuhun korjausneuvontaan.

### **4.9 Lämmitysjärjestelmä neuvontaa alan yhdistyksistä**

Monet energia-alalla toimivat yhdistykset antavat lämmitysjärjestelmiin ja niiden valintaan liittyvää neuvontaa. Neuvonnassa korostuu yhdistyksen oman lämmitysjärjestelmän puolesta puhuminen ja sen etujen esilletuonti. Asiakas joutuu aina tekemään itse varsinaisen vertailun lämmitysjärjestelmien välillä. Riippumatonta neuvontaa valintatilanteessa on vaikea löytää. Motiva on tuottanut tietomateriaalia ja verkkopalvelun lämmitysjärjestelmän valintaan, mutta henkilökohtaiset neuvontaresurssit eivät riitä lisääntyneeseen kysyntään.

**Sulpu, suomen lämpöpumppuyhdistys:** lämpöpumppuihin liittyvää tiedotusta lähinnä verkkopalvelun kautta

**Suomen Pellettienergiayhdistys ry** ylläpitää pellettilämmittämiseen liittyvää puhelinpalvelua, joka on avoinna arkisin klo 9–15 numerossa 0405 11001 (matkapuhelinmaksu). Yhdistys välittää myös tarjouspyyntöjä jäsenyrityksille. Pellettipuhelin on rahoitettu Motivan kautta myönnetyllä TEMin tuella.

**Sähköfoorumi** on energiayhtiöiden ja laitetoimittajien yhteistyöfoorumi, sähkölämmitykseen liittyvää neuvontaa verkkopalveluna.

**Öljyalan keskusliitto ja Öljyalan palvelukeskus** toteuttavat Höylä III- öljyalan energiansäästösopimusta, jonka tavoitteena on vauhdittaa vanhojen öljylämmitysjärjestelmien kunnostamista ja aktivoita liittämään aurinkolämmitys ja puun käyttömahdollisuus osaksi öljylämmitystä. Myös bioöljyjen käyttöä liikenteessä ja lämmityspolttoaineena edistetään.

**Aurinkoteknillinen yhdistys** edistää aurinkoenergian hyödyntämistä.

### Puuenergianeuvojat

Puuenergianeuvojat edistävät puun energiakäyttöä. He ovat metsäalan ammattilaisia, jotka toimivat verkostona metsäkeskuksissa eri puolilla Suomea. Suomessa toimi vielä 2000-luvun alkupuolella noin 50 puuenergianeuvojaa. Verkosto ei ilmeisesti toimi kovin aktiivisesti, viimeiset päivitykset esim. Motivan sivuilta löytyvät vuodelta 2007. Monet metsäkeskukset ja Pro Agria panostavat neuvontatoimintaan joko omana toimintana tai erilaisten projektien kautta.

Puuenergianeuvojat laativat kiinteistökohtaisia suunnitelmia ja kustannuslaskelmia sekä avustavat erilaisten tukien hakemisessa. Asiakskuntaan kuuluvat mm. maatilojen omistajat, maaseudulla asuvat metsänomistajat sekä kuntien edustajat.

### 4.10 Yritysten tuottamat palvelut

Markkinoille on aivan viime vuosina tullut myös muutamia tuote- ja palvelukonseptin yhdistelmiä, jotka markkinoivat lämmitysjärjestelmiä energiansäästöllä ja ympäristöargumenteille. Nämä eroavat perinteisistä LVI-liikkeistä siinä, että niillä on tarjolla useampia energialähteitä ja myös neuvontapalvelua ja tietoa www-sivuilla.

**Oilon Home Oy:** Oilon Home Oy on erikoistunut pientalojen ja kiinteistöjen lämmitykseen ja tarjoaa tietoa useista energiaratkaisuista asiakkailleen. Palvelun avulla asiakkaita autetaan löytämään juuri heille sopivia, ympäristöystävällisiä ja kestävä kehityksen mukaisia lämmitysratkaisuja. Toiminta käynnistyi elokuussa 2008 ja yrityksessä työskentelee 45 henkilöä. Toiminta perustuu omaan tuotantoon Hollolassa ja yhteistyöverkoston. Asiakkaina ilmoitetaan olevan yli 300 000 pientaloa Suomessa, tuotteita ovat mm. polttimet (öljy-, bioöljy-, kaasu-, biokaasu-, ja pellettipolttimet), erilaiset lämpöpumput, aurinkolämpökeräimet sekä edellä mainittujen yhdistelmät. Yritys osallistuu myös erilaisiin kehityshankkeisiin.

Lisätietoa: [www.oilon.com](http://www.oilon.com)

**Kodin Onniset Oy:** Kodin Onniset Oy myy taloteknisiä energiaratkaisuja ja niihin liittyviä palveluja. Yhtiöllä on palvelukonsepti, joka pyrkii kohdistamaan kuluttajien kysynnän energiaa säästäviin ratkaisuihin. Palveluista löytyy muun muassa energiakartoitus, joka tehdään asiakkaan luona. Yritykselle voi lähettää palvelupyynnön verkko kautta tai soittaa asiakaspalveluun arkisin (9–17).

Jatkossa yritys panostaa entistä enemmän myös internetin välityksellä tarjottaviin palveluihin. Kotisivuilla on jo nyt erilaisia laskureita ja energiansäästövinkkejä ja siellä on yrityksen tiedotteen mukaan jo tuhansia kävijöitä kuukausittain. Sivuilta löytyy myös energiansäästökauppa ([www.energiansaastokauppa.fi](http://www.energiansaastokauppa.fi)), joka tarjoaa energiansäästöön liittyviä tuotteita kotiin kuljetettuna. Sivuilta voi tilata asennus- ja huolto-palvelut ja rahoitustarjouksen.

Kodin Onniset Oy on kasvanut voimakkaasti. Yrityksessä työskentelee yli 30 energia- ja myyntialan ammattilaista ja tämän vuoden aikana tavoitteena on rekrytoida 40 työntekijää lisää. Lisäksi suunnitelmissa on avata myyntipisteitä ympäri Suomea 7–10 kaupungissa. Sitra on tehnyt yritykseen pääomasijoituksen.

Lisätietoa: [www.kodinonniset.fi](http://www.kodinonniset.fi)

#### 4.11 Liikkumisen palvelut

Liikkumisen valintoihin liittyvät palvelut ovat tällä hetkellä ensisijaisesti eri liikkumis-  
muotojen omia reittioppaita ja aikatauluneuvontaa. Tarjolla on myös pelejä, joiden  
avulla voi vertailla eri kulkumuotojen päästövaikutuksia (Matkalla Suomessa ja  
Matkalla Suomen kaupungeissa -pelit). Liikkumisen palveluissa on jo nyt hyödynnetty  
edistyneesti informaatioteknologiaa, esim. karttapohjia ja paikantamisjärjestelmiä.  
Palvelut ovat saatavissa verkossa sekä puhelimitse.

Liikenne- ja viestintäministeriö on valmistelemaan ehdotusta miten liikkumisen  
ohjaus pitäisi organisoida Suomessa. Suunnitelmaa ja budjettivaroja valta-  
kunnallisen Liikkumisen palvelukeskuksen organisoimiseksi tehdään parhaillaan.  
Ajatuksena on että valtakunnallisen palvelukeskuksen lisäksi Suomessa toimisi myös  
alueellisia palvelukeskuksia. YTV:ssä valmistellaan suunnitelmaa pääkaupunkiseudun  
toiminnan organisoimiseksi osana uutta Helsingin Seudun liikenne yhtiötä (HSL).  
Suunnitelmat valmistuvat kevään 2009 aikana.

#### 4.12 Muita toimijoita

**Adato Energia Oy** on ensisijaisesti suomalaisten energiayritysten palveluyhtiö, jonka  
omistaa Energiateollisuus ry. Se tuottaa koulutus- ja viestintätuotteita kokoamalla ja  
jalostamalla energia-alan tietoa esitteisiin, sillä on sähköinen verkkopalvelu ja se  
järjestää seminaari- ja koulutustapahtumia. Kuluttajaviestinnän tuotteet on tarkoitettu  
energiayhtiöiden asiakaspalvelun tueksi ja neuvontaorganisaatioiden viestintä-  
materiaaliksi. Monet Adato Energian tuotteista ovat suoraan käytössä tai niitä on  
sovellettu ja hyödynnetään omilla tuotenimillä.

##### **Esimerkkejä Adato Energian neuvontatuotteista:**

**SähköTohtori -tuotteet** ovat Internet-sivuille tarkoitettuja laskureita ja sähkön-  
käytön analyysityökaluja. Tuotteita käytetään energiankäytön ja -säästön  
neuvonnassa. Sovelluksien taustatiedot perustuvat tutkimuksiin ja puolueettomiin  
aineistoihin kotitalouksien sähkönkäytöstä. Tutkimustyö on tehty yhteistyössä TTS-  
Tutkimuksessa tai VTT:llä.

**SähköTohtorin nettianalyysin** avulla asiakas voi itse tehdä analyysin omasta  
sähkönkulutuksestaan ja -käytön tottumuksistaan. Ohjelma tuottaa asiakkaalle mm.  
sähkönkulutuksen jakauman, vertaa kulutusta muihin kotitalouksiin ja antaa  
säästövinkkejä.

**NettiNuukaset** on "Yksi tavallinen viikko vain" -kuluttajaesitteen pohjalta tehty  
Internet-sovellus. NettiNuukaset kertoo havainnollisella tavalla kahden perheen  
kulutustottumusten eroista ja niiden vaikutuksesta energiankäyttöön ja energia-  
laskuihin.

**Mitä maksaa -laskuri** tarkastelee kodin sähkönkäyttöä euronäkökulmasta.  
Laskurilla voi helposti laskea, mikä on eri kodinkoneiden käytön vaikutus sähkö-  
laskuun.

Energianeuvontaa, varisinkin energiatehokkuuden noustessa myyntiargumentiksi  
antavat myös **monet tuotteita tai palveluja tarjoavat yritykset**, kodinkone-  
liikkeet, talotehtaat, automyyjät, kiinteistönvälittäjät, isännöitsijät, rakennus- ja LVIS-  
urakoitsijat jne. Heidän antamansa tieto on tärkeää, koska valintoja tekevä asiakas

kohtaa yleensä ainakin myyjän ja on viimekädessä hänen antamansa informaation varassa. Neuvonnan vaikuttavuuden kannalta olisikin tärkeää kehittää näiden toimijoiden asiakaspalvelutaitoja ja tietotaitoa energian käyttöön ja tuotantoon liittyvissä asioissa sekä tarjota heille tietopalvelua, koulutusta ja neuvontakanavia.

Myös monet tiedotusvälineet, televisio-ohjelmat, lehdet ja www-palvelut käsittelevät aktiivisesti energia- ja ilmastokysymyksiä. Lehdillä ja www-sivuilla on myös kysymys- ja vastauspalstoja. Esimerkiksi Rakennuslehdellä oli ollut oma Energiatalkoot-kampanja ([www.energiatalkoot.fi](http://www.energiatalkoot.fi)).

Erilaiset **vertaisverkostot**, mm. **energiaeksperttiverkosto** on syntynyt tarpeeseen antaa tietoa ja neuvoja mahdollisimman lähellä, nopeasti ja kansantajuisesti. Energiaeksperttien verkosto syntyi VVO:n kehittäessä omia asumispalvelujaan ja levisi 90-luvun lopussa myös muihin vuokratyöyhtiöihin. Suomessa toimii Motivan sivujen mukaan tällä hetkellä noin 1000 energiaeksperttiä. Vastaavia verkostoja on myös ympäristöjärjestöillä. Näissä verkostoissa neuvonta perustuu muutaman tunnin tai päivän koulutuksella ja työkalupakilla varustetun innokkaan maallikon vapaaehtoiseen toimintaan. Toiminta tarvitsee säilyäkseen verkostokoordinaattorin ja jatkuvaa kehittämistä, kouluttamista ja motivointia.

## OSA 2: Neuvonnan toimintamalleja muilta aloilta

Selvityksen toisessa osassa on haettu toimintamalleja, joita voisi soveltaa ja joista voisi ottaa mallia energianeuvontaan.

Ihmisten tapa käyttää aikaa ja asioida sekä hakea tietoa on voimakkaassa murroksessa. Perinteiset palvelupisteet, joissa on aiemmin asioitu kasvokkain siirtyvät entistä enemmän verkkoon. Mitä enemmän palveluja on saatavana verkon kautta sitä enemmän ihmiset niitä sieltä odottavat ja osaavat etsiä. Tämä luo myös paineita henkilökohtaisen neuvonnan laadulle. Kun ihminen näkee sen vaivan, että hän ottaa yhteyttä tai tulee asioimaan ja kysymään neuvoa henkilökohtaisesti, ovat odotukset palvelulle aikaisempaa korkeammat.

### 5. Neuvonnan tasoja ja esimerkkejä neuvonnasta

Erilaiset sähköiset ratkaisut, ja tietoverkot muuttavat tiedonhankinnan muotoja. Aikaa käytetään aiempaa enemmän virtuaalisessa ympäristössä ja myös ihmisten kohtaamiset virtuaalisesti verkossa ja erilaiset verkkoyhteisöt kasvattavat suosiotaan. Sovellukset tarjoavat paljon mahdollisuuksia myös asiantuntija tiedon välittämiseen, vaikka ovat nykyisin vielä valtaosin ihmisten vapaa-aikaan ja harrastuksiin liittyviä.

Esimerkkejä teknologioista

**WEB 2.0 -teknologiat** ovat kehittyneimpiä internet-sovelluksia. Palveluja ovat mm.:

- **Wiki** on tietoporttaali, jonka sisältöä tuottavat palvelun käyttäjät itse. Palvelua voidaan käyttää paitsi laajan tietopankin keräämiseen myös ryhmätövälineenä.
- **Blogi** on henkilökohtaisia kirjoituksia julkaiseva palsta, joita käyttäjät voivat kommentoida. Blogit ovat sekä yritysmaailman ihmisten, julkisuuden henkilöiden että tavallisten kansalaisten foorumi.
- **RSS** on standardoitu päivittyvien web-sisältöjen syötepalvelu, jonka käyttäjä voi itse tilata. Blogit päivitykset, uutiset, televisio-ohjelmatiedot voidaan välittää RRS:nä kätevästi. Tämä mahdollistaa halutun tiedon tai verkkopalvelun systemaattisen seuraamisen.

**Yhteisöllisyys (esim. Facebook, Irc-galleria):** Verkossa vietetään aiempaa enemmän aikaa erilaisissa verkkoyhteisöissä, nämä mahdollistavat neuvontapuolelle helposti myös erilaisten vertaisryhmien muodostamisen ja sitä kautta kokemusten ja tiedon vaihdon. Vertaisryhmissä voidaan välittää käyttäjäkokemusten lisäksi asiantuntijatietoa. Tähän kategoriaan voidaan laskea myös erilaiset virtuaaliset maailmat. Tällainen soveltuisi hyvin esim. energiaeksperttitoimintaan.

**Erilaiset pikaviestintäpalvelut (messenger, skype)** ovat edullinen ja nopea tapa tiedonvaihtoon, niiden hyödyntäminen asiantuntijaviestinnässä on vasta alussa.

**Mobiiliteknologian** nopea kehitys tekee kommunikoinnin ja monenlaisen tiedon siirron paikasta riippumattomaksi. Tämä mahdollistaa esim. neuvojen antamisen valintatilanteeseen, esim. suoraan ostohetkeen. Liikkumisen puolella reitin valintaan, kulkumuotoihin ja aikatauluihin liittyvä neuvonta soveltaa jo näitä.

### 5.1 Mallia terveyden edistämisestä

Terveydenhuollossa on tehty jo muutaman vuosikymmenen ajan pitkäjänteisiä projekteja terveyden edistämiseksi.

Neuvonnan avainelementtejä ovat: tiedon jakaminen, alkutilanteen kartoittaminen, tavoitteen asettaminen, ohjeiden antaminen ja onnistumisen seuranta. Henkilökohtaisen tuen lisäksi perustetaan vertais- ja tukiryhmiä ja tavoitteeseen pääsemistä seurataan mittauksilla. Jatkuva motivointi ja määrätietoinen toiminta ovat onnistumisen edellytys.

Neuvonnan tukena käytetään myös kannustimia. Saavutettavissa olevat hyödyt ovat koko ajan esillä. Eri toimijoiden välinen yhteistyö ja aktiivinen viestintä erilaisten medioiden kautta ovat oleellinen osa tavoitteen saavuttamisessa. Viestinnässä hyödynnetään esimerkkejä ja onnistujia, tarinat ovat oleellinen osa kerrontaa.

Tyypillistä terveydenhuollon alueella on kokonaisvaltainen näkemys ja tavoitteeseen pyrkivä toiminta. Toimintaan yhdistetään lähes aina kaikki keinot: ruokavalio, liikunta, tupakointi ja alkoholinkäyttö. Selkeästi tuodaan esiin, että paras lopputulos saavutetaan kun kaikki osa-alueet on optimoitu. Myös tavoitteen asettamiseen, tuloksen mittaamiseen ja seurantaan on kehitetty erilaisia menetelmiä, laskureita ja indeksejä.

Neuvonta paketoidaan usein erilaisille kohderyhmille tuotepaketeiksi, joissa markkinointiin ja toimintatapaan vaikuttaa kohderyhmän elämäntavat ja motivaatiot. Alan ympärille on syntynyt julkisten toimijoiden rinnalle yksityistä liiketoimintaa, jossa on myös neuvontaan keskittyviä toimijoita.

Esimerkkituotteita tästä lähestymistavasta ovat: Pohjois-Karjala projekti, Erilaiset kuntokuurit esim. naisille suunnattu KiintoNainen laihdutus- ja kuntoiluohjelma sekä Painovartijoiden laihdutusryhmät.



Analogiaa terveysneuvonnan ja energianeuvonnan alueelta löytyy paljon. Oheiseen taulukkoon 1 on koottu rinnasteisia sanapareja.

Taulukko 1. Terveysneuvonnan ja energianeuvonnan rinnasteiset sanaparit.

<b>Terveysneuvonta</b>	<b>Energianeuvonta</b>
Terveyden edistäminen	Ilmastonmuutoksen hillitseminen
Ruokavalio	Uusiutuvat energialähteet
Laihduttaminen	Energian säästäminen
Liikunta	Tehokas energiankäyttö
Kalorimittarit	Kilowattitunnit
Painoindeksi	Lämpöindeksi
Terveyskeskus	Neuvontaorganisaatio
Kasvikset ja vihannekset	Uusiutuvat energialähteet
Rasvainen ruoka	Energiantuotanto hiilellä ja öljyllä
Terveysremontti	Peruskorjaus
Laihdutuskuuri	Elämäntapa remontti
Liikuntamuodot	Energiansäästökeinot
Piilosuola ja piilorasva	Valmiustilat

## 5.2 Tapaaminen, neuvontaa olohuoneessa

Eri henkilöiden motiivit neuvontaan ovat erilaiset. Joku tietää tarkasti mitä on tekemässä ja tarvitsee yksityiskohtaista neuvontaa juuri siihen tilanteeseen. Jollakin toisella on motivaatio hillitä ilmastonmuutosta, pienentää päästöjä, säästää energiaa tai pienentää energialaskua. Mitä laaja-alaisempi lähestymistapa henkilöllä on, sitä enemmän tarvitaan analyysiä ja apua, mitä juuri hänen kannattaisi tehdä. Esimerkki kysymysten ääripäästä: Olen päättänyt saneerata vanhan öljylämmitykseni ja etsin vaihtoehtoisia ratkaisua, mitä minun kannattaisi tehdä? Toinen laaja-alaisempi kysymys toisesta ääripäästä voisi olla: Haluan pienentää hiilijalanjälkeäni, mitä voisin tehdä ja mistä juuri minun kannattaisi aloittaa?

Henkilökohtainen neuvonta on usein osa pidempää prosessia, jossa asiakas on jo mahdollisesti hakenut tietoa ja haluaa varmistusta esim. valitsemalleen vaihtoehdolle. Energianeuvonnassa tavanomaisempi on tilanne, jossa asiakkaalla on motivaatio,

mutta hän ei itse tiedä mitä pitäisi tehdä. Motivaatiokin saattaa olla kadoksissa, jolloin tarvitaan herättävää tiedotusta ja markkinointia varsinaisen neuvonnan tueksi.

Hyvä esimerkki tämän tyyppisestä toiminnasta on **Tapiolan finanssiolohuone T-hetki**, joka on yhdistelmä kahvilaa, olohuonetta ja elämyksiä yhdistettynä Tapiolan palvelujen neuvontaan (Kuva 1).



Kuva 1. Tapiolan finanssiolohuone "T-hetki".

T-hetki sijaitsee keskeisellä paikalla Helsingin Kampissa, jossa on olohuoneen-omaisesti sisustettuja istumaryhmiä ja tietopaketteja Tapiolan palveluista, mm. rahastoista. Tilassa on infotiski, mutta asiakas voi oleskella tilassa myös rauhassa ilman henkilökunnan ohjausta. Oleskeluun houkutellessa maksuttomalla langattomalla verkolla, kahvilalla, mahdollisuudella lukea maakuntien sanomalehtiä ja kansainvälisiä talouslehtiä. Ihmiset voivat viettää aikaa tilassa kaikessa rauhassa, siellä on lupa olla.

T-hetken tiloissa järjestetään myös tapahtumia, esim. kello viiden Tee on keskustelutarja joka torstai klo 17–18. Keskustelun isäntä ja haastateltava ovat tunnettuja julkisuuden henkilöitä, näyttelijöitä tai vastaavia, joiden uskotaan houkuttelevan paikalle uusia asiakkaita. Erilaiset teematilaisuudet voivat olla hyvinkin kaukana yhtiön varsinaisesta liiketoiminta-alueesta, mutta jokin aasinsilta liiketoimintaan on aina löydettävissä.

T-hetki on Tapiola-yhtiöiden viime syksynä lanseeraama toimintakonsepti, johon on haettu mallia Saksasta ja Kanadasta.

### 5.3 Yrityspalvelut lähellä konsultointia

Yrityspalveluja, uusien yritysten perustamista, yritystukea ja yritysten kehittämistä tuetaan useista eri pisteistä ja organisaatioista.

Esimerkiksi on poimittu Joensuun seudun kehittämissyhtiö Josek Oy. Neuvonnassa avainroolissa ovat yritysneuvojat, jotka osallistuvat aktiivisesti yrittäjien paikallisiin kehittämishankkeisiin ja -toimintaan. Kynnys asiantuntijan luo pyritään tekemään matalaksi.

Yritysneuvojilla on kokemusta yrittämisestä ja yritysten kehittämisestä. He ovat eri toimialoille erikoituneita asiantuntijoita, joilta voi kysyä neuvoja yritystoimintaan liittyvissä kysymyksissä: rahoitus, yhteydet asiantuntijaorganisaatioihin, konsultointi- ja kehityshankkeet, teknologian kehittäminen tai toimitilaratkaisut. Neuvonta on puolueetonta ja luottamuksellista. Se on myös maksutonta. Neuvontaa tukee Yritystulkki-tietopankki, josta löytyy kaikki yrittämiseen liittyvä perustieto.

Neuvojen lisäksi yritysten käytettävissä on yrityskummi. Yrityskummi on luottohenkilö, joka toimii yrittäjien keskustelukumppanina, valmentajana ja neuvonantajana. Hän tuo yrityksen käyttöön paitsi omaa osaamistaan myös koko kummiverkoston asiantuntemusta. Yrityskummit tekevät yritysten ja kuntien neuvontatyötä talkoo-periaatteella. Eläkkeellä oleva kummi antaa kummikunnalle ja yrityksille osaamistaan 8–12 päivää vuodessa ja työelämässä oleva kummi 4–5 päivää vuodessa.

Palvelut on tuotteistettu ja ne on suunnattu tilanteisiin, jossa yrittäjän oletetaan tarvitsevan neuvoja ja ohjausta. Tuotteistettuja palveluja ovat mm. yrityksen perustaminen, kansainvälistyminen, sukupolvenvaihdos tai yrityksen myyminen ja tuotekehitys.

Näihin tilanteisiin on kehitetty ja luotu erilaisia tietopankkeja ja pörsssejä, esim. yritysörssistä löytyy myytäviä yrityksiä ja asiantuntijarekisteriin on koottu yrityksille palveluja tarjoavien konsulttien yhteistietoja. Konsultointi on maksullista, mutta osa kustannuksista maksetaan Josekin kautta.

### **Myös TE-KESKUS tarjoaa monenlaista yritysneuvontaa**

TE-keskuksilla on tuotteistettuja asiantuntijapalvelu-ohjelmia, joilla on omat tuotesivunsa ([www.te-keskus.fi/tuotteen\\_nimi](http://www.te-keskus.fi/tuotteen_nimi)). Tuotesivuilta löytyvät ohjelmien kuvaukset, hakumenettely, sekä sähköiset hakulomakkeet.

Esimerkiksi Kunto – Liiketoiminnan kehittämisohjelma sisältää kaksi päivän mittaista asiantuntijan ja yritysjohton tapaamista. Päivien aikana ulkopuolinen asiantuntija analysoi yhdessä yritysjohton kanssa yrityksen nykytilan ja laatii analyysin perusteella yrityksen tilanteen, tarpeet ja voimavarat huomioonottavan yrityksen kehittämisohjelman toimenpidesuosituksineen.

Kunto-ohjelman hinta on 315 €. Mahdollisista lisäpäivistä (enintään 5 päivää) veloitetaan 300 €/pv. Asiantuntijat ovat TE-keskuksen valitsemissa ja TE-keskus osallistuu konsultoinnin kustannuksiin.

Ohjelma sisältää seuraavat osiot:

1. Analyysipäivä: Yrityksen nykytilan ja kehittämistarpeiden selvittäminen
2. Kehittämisspäivä: Kilpailukyvyn kannalta tärkeimpien kehittämiskohteiden valinta ja konkreettisen kehittämisohjelman laatiminen

3. Seuranta: Toteutettujen toimenpiteiden seuranta on noin kuuden kuukauden kuluttua kehittämisohjelman laatimisesta

Vastaavan tyyppistä konseptia on energianeuvonnan puolella hyödynnetty energia-katselmuksitoiminnassa. Motivan yhdessä energiakatselmoiteja tekevien yritysten kanssa kehittämässä mallissa, koulutetut ja auktorisoidut energiakatselmoijat analysoivat kiinteistöjen säästöpotentiaalin ja tekevät ehdotuksen kannattavista toimenpiteistä. Yritysten ja kuntien omistaminen kiinteistöjen katselmoiteja tuetaan myös taloudellisesti TE-keskusten kautta. Vastaavaa järjestelmää ei ole asuintaloille. Pientalojen energiakatselmukskonseptia kehitettiin 1990-luvun loppupuolella, ajatuksena että se voisi olla joko konsulttien tai energiayhtiöiden maksullinen palvelu. Siinä vaiheessa asiakkaat eivät olleet kiinnostuneita maksamaan palvelusta ja tällä hetkellä palvelua ei ainakaan näkyvästi markkinoida asiakkaille.

### Yritys-Suomi

Yritys Suomi.fi on yrityksille suunnattu portaali, jonka valmistelu aloitettiin 2002–2003. Portaali on valtionhallinnon yhteinen, sen taustalla on useita yrityksille palveluja tarjoavia viranomaisahoja, sekä TEM:in mutta myös muilta hallinnonaloilta. Portaalin taustalla olevat tahot tuottavat sisältöä yhdessä ja ylläpitoa ja kehittämistä koordinoi PKT-säätiö, jolle on myönnetty tehtävään rahoitusta tälle vuodelle miljoona euroa. Kieliversioita on kolme suomi, ruotsi ja englanti.

Yritys Suomi palvelun sisältyy verkkopalvelun lisäksi myös puhelin- ja face to face -palvelua. Verkkopalvelun kehittämisessä suuri haaste on tiedon määrä ja tiedon kohdistaminen asiakassegmenteille. Portaalia halutaankin kehittää entistä enemmän käyttäjälähtöiseksi ja etsitään mahdollisuutta profiloida tietoa paremmin, mm alueellisesti tai yrityksen oman profiiliin mukaan. Tällaisia profiileja ovat mm. kasvu-hakuisuus tai kansainvälisyys. Portaali välittää tietoa mutta ideana on myös ohjata asiakkaita eteenpäin tiedonlähteille.

Uusia tietosisältöjä kehitetään koko ajan, esim. ympäristötieto osio on tulossa uutena portaaliin ja myös asiantuntijoiden välittämiseen liittyvä palvelukokonaisuus.

Keskeisiä haasteita ja kehityskohteita jatkossa ovat:

- Portaalin tunnettuuden parantaminen
- Toimijoiden ja yhteistyökumppaneiden sitouttaminen ajantasaisen ja jatkuvan tiedon tuottamiseen
- Profiloinnin kehittäminen ja asiakassegmentoinnin huomioiminen
- Face to face -palvelun tehostaminen: mietitään missä tilanteissa ja tapauksissa minkäkin tyyppistä palvelua, esim. puhelinpalvelua ja face to face -palvelua tarjotaan vain tarvittaessa.
- Toiminnan rahoituksen pitkäjänteisyys ja riittävä rahoituspohja. Nykytilanteessa rahoitus kootaan useista lähteistä vuosittain.

Lisätietoa: [www.yrityssuomi.fi](http://www.yrityssuomi.fi)

## CASE-tarkastelut

### CASE 1 Helsingin Energian Energiakeskus opastaa energiansäästöön

Helsingin Energian Energiakeskus antaa tietoa ja neuvontaa kodinkoneista ja niiden käytöstä sekä energiansäästöstä. Energiakeskuksen palvelut ovat maksuttomia ja kaikkien kodinkoneista tietoa tarvitsevien käytettävissä. Tarjolla on myös tutkittua tietoa laitteiden käyttöominaisuuksista sekä esitteitä ja oppaita.

#### Tutustumiskäyntejä

Energiakeskus järjestää vierailuja ja opetustilaisuuksia koululaisryhmille kotitaloustuntien puitteissa. Myös muille ryhmille järjestetään tutustumiskäyntejä.

#### Lainaa mittareita

Asiakkaat voivat maksutta lainata kulutus-, kosteus-, valaistusvoimakkuus- tai pintalämpötilamittarin sekä rakenneilmalämpömittarin. Voimme lähettää mittarin myös postitse pääkaupunkiseudun ulkopuolelle. Tällöin mittarin lainaaja maksaa mittarin palautuksen postimaksun (8 euroa).

Energiakeskuksella on **uudistettu kodinkonenäyttely ja opetusluokat** Sähkötalon 3. kerroksessa (Kuva 2).



Kuva 2. Helsingin Energian kodinkonenäyttely Kampissa.

#### Helsingin Energian Energiakeskus

Käyntiosoite: Kampinkuja 2 tai Malminrinne 6, 3. krs  
Helsinki (Kampin metroaseman vieressä)

Avoinna ma - pe 8.30–16

Puhelin (09) 617 2727 ja (09) 617 2726

[energiakeskus@helen.fi](mailto:energiakeskus@helen.fi)

## CASE 2 Ongelmia energia-asioissa? Energianeuvoja-palvelu auttaa!

[www.energianeuvoja.fi](http://www.energianeuvoja.fi) on Helsingin Energian, Motivan ja WWF:n yhteinen verkkopalvelu, johon on koottu tietoa energiansäästöstä ja energiatehokkuudesta.

Energianeuvoja-palvelussa voi lähettää kysymyksiä kodin energiatehokkuudesta – vaikkapa kodinkoneiden valinnasta, käytöstä ja sijoittelusta – tai energiasta laajemminkin. Vastaus tulee muutaman päivän kuluessa. Samalla vastauksista on hyötyä kaikille sivuston käyttäjille.

Sivulla on myös virtuaalinen koti ja lupauksen antamiskehoite sekä lupauspankki.

**Viestin otsikko:**

**Nimimerkki:**

**Sähköpostiosoite:**

Haluan sähköpostiini ilmoituksen, kun kysymykseeni on vastattu (tuolloin sähköpostiosoite on pakollinen)

**Kysymyksesi:**

### CASE 3 Lainaa kulutusmittari

Testaa energiankulutusmittarilla (Kuva 3), kuinka paljon sinun sähkölaitteesi kuluttavat sähköä. Fortum lainaa yhteistyössä kirjastojen kanssa kulutusmittareita sisätiloissa olevien kotitalouslaitteiden sähkönkulutuksen mittausta varten.



Kuva 3. Energiankulutusmittari.

 [Lisätietoa mittarista](#) (pdf 27 KB)

 [Kulutusmittarin käyttöohje.](#)

Esimerkkejä [kodinkoneiden keskimääräisistä kulutuksista.](#)

---

## CASE 4 Ympäristöneuvontaa Lahdessa

Vesijärvenkatu 27  
15140 Lahti  
Avoinna ma–ke, pe 9.00–16.00, to 12.00–16.00  
puh. (03) 814 3160  
sposti: ymparisto(at)lahti.fi

Vesijärvenkatu 27:n ympäristöneuvonnasta saa neuvoja ja ohjausta ympäristöön liittyvissä asioissa paikanpäältä tai puhelimitse. Ryhmiä otetaan vastaan mielellään, mutta ryhmän tulosta ja tarkemmasta ohjelmasta on hyvä sopia etukäteen (ks. yhteystiedot yltä). Ympäristöneuvojan voi tilata myös esim. yhdistyksen, taloyhtiön tai kerhon tilaisuuteen antamaan maksutonta jäte- ja ympäristöneuvontaa (Kuva 4).

Ympäristöneuvonnassa järjestetään myös asukastoimintaa, ympäristökasvatusta ja seudullista Ympäristöviikkoa. Lisäksi monet hankkeet tukevat kestävän kehityksen edistämistä.



Kuva 4. Ympäristöneuvontaa Lahdessa.

### Esitteet mukaan maksutta

Ympäristöneuvonnasta saa käytännön vinkkejä ekotehokkaampaan arkeen sekä esitteitä mm.

- kestävästä kehityksestä,
  - vesien- ja ilmansuojelusta,
  - jätteiden lajittelusta ja hyötyjättepisteistä,
  - energiansäästöstä,
  - luontokohteista ja luontopoluista,
  - pyörätiereiteistä sekä
  - jokamiehenoikeuksista.
-



Esillä on pysyvä kestävän kulutuksen näyttely, josta saa käytännön vinkkejä ekotehokkaampaan arkeen. Näyttelyn mallikeittiössä kerrotaan

- keittiön ekologisesta suunnittelusta,
- energiaa säästävistä laitevalinnoista ja kodinkoneiden oikeasta sijoittamisesta,
- energian ja veden järkevästä käytöstä,
- jätteiden lajittelusta,
- kestovaipoista,
- ympäristömerkeistä ja muista kodin ympäristöasioista sekä arjen ympäristövalinnoista.

Tiloissa on myös vaihtuvia ympäristöaiheisia näyttelyitä.

#### **Tilaisuudet ja tapahtumat**

Ympäristöneuvonnan tiloissa järjestetään tilaisuuksia ja tapahtumia (Kuva 5), joihin kutsutaan erilaisia asiantuntijoita kertomaan kestävän kehityksen asioista. Katso lisää kohdasta [tapahtumia](#).



Kuva 5. Lahden ympäristöneuvonta järjestää erilaisia tapahtumia tiloissaan.

## CASE 5 Työtehoseuran Kotitalouden suunnittelupalvelu



### **TTS tutkimuksen suunnittelupalvelu tarjoaa tutkimuksiin perustuvaa sisustus- ja tilasuunnittelua.**

Suunnitelmissa pyritään esteettisen ja toimivan kokonaisuuden luomiseen yhdistämällä kodikkuus, viihtyisyys, persoonallisuus ja käytännöllisyys. Rakennuksen ikä ja rakentamisaikakaudelle ominainen sisustustyyli huomioidaan, samoin kuin kestävän kehityksen periaatteet. Olemme keskittyneet seuraaviin tiloihin, joilta vaaditaan erityisesti toimivuutta:

- Keittiö
- Vaatehuoltohuone
- Kuraeteinen
- Saunaosasto
- Kylpyhuone
- Harrastusvälineiden säilytys
- Muu säilytys

Kodin vaativien tilojen suunnittelu kannattaa aloittaa hyvissä ajoin, uusien talojen kohdalla mielellään jo arkkitehtisuunnitteluvaiheessa. Monilta harmillisilta ratkaisuilta voitaisiin välttyä, jos vesipisteet ja sähkövedot olisivat oikeilla paikoilla ja kaikelle tarvittavalle olisi varattu riittävästi tilaa.

Yhteistyö arkkitehtien ja muiden suunnittelijoiden kanssa auttaa löytämään oikeat ratkaisut.

Hintaesimerkkejä: keittiösuunnitelma 550 euroa, vaatehuoltohuone 360 euroa, saunaosasto 360 euroa, konsultaatio 70 euroa/tunti.