



Rakentajien neuvontakeskus

Suvi Holm
Ekokumppanit Oy

Pirkanmaan kuluttajien energianeuvontaverkosto

- § 2-vuotinen hanke, rahoitusta Sitralta 2010-2011, tavoitteena asumisen ja rakentamisen neuvonnan toimintamallin luominen Pirkanmaalle
- § Omarahoitus + kaupungin asumisen rahasto
- § Samanaikaisesti kaupungin rakennusvalvonnan toiminnan kehittäminen Oulun mallin suuntaan
- § Moreenian näyttelytoiminnan kehittäminen
- § Asuntotoimen korjausneuvonta ja ARAn avustukset
- § Pispalan kumppanuus ry:n Pispalan rakennuskulttuurin neuvonta- ja koulutuskeskus
- § Seudullisuus
- § Liikkumisen ohjauskeskus

Asumiseen ja rakentamiseen liittyvän neuvonnan tarvetta lisäävät

- § Kuluttajien lisääntynyt tietoisuus ympäristöongelmista ja omista vaikutusmahdollisuuksista
- § Tiedon määrä ja valinnan runsaus
- § Tiedonkulun helppous: Internet ja sosiaalinen media
- § Jatkuvasti kiristynvä lainsäädäntö
- § Kasvavat asumiskustannukset
- § Rakentamisen huono laatu
- § Asumiseen liittyvät terveysongelmat
- § Tekniikan kaikkivoipaisuus, lyhyt kestoikä
- § Ihmisen osaamattomuus, uusavuttomuus

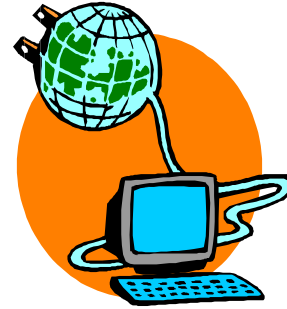
Mitä kuluttaja haluaa neuvonnalta?

- § Luotettavuutta, asiantuntemusta
- § Maksuttomuutta
- § Helppoa saavutettavuutta
- § Asia on esitettävä selkeästi
- § Omaan ongelmaan perehtymistä
- § Yksityiskohtaista tietoa
- § Vastaus juuri silloin, kun asia on ajankohtainen
- § Viimeinen siunaus omalle valinnalle
- § Ohjeita elämän muutosvaiheeseen
- § Vertailutietoa laitteista
- § Omien valintojen suhteellistamista
- § Neuvonta on neuvontaa, ei konsultointia, ei suunnittelua, ei valintojen tekemistä asiakkaan puolesta
- § Eihän kirkossakaan taida käydä kuin uskovat

Miksi, mitä, MITEN?



Kasvokkain

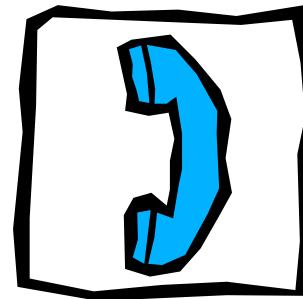


Internet



Näyttely

Jalkautuminen



Puhelin

Toimintatapoihin liittyviä rajoituksia

Kasvokkain, näyttely, tapahtumat

- Tarvitaan tila, joka on saavutettavissa helposti silloin, kun on muutenkin menoa
- Neuvontaa on annettava silloin, kun asiakas voi sitä kysyä
- Näyttelyn on vastattava ajankohtaiseen asiaan, jotain muuta kuin rautakaupassa tai kodinkoneliikkeessä

Puhelin, Internet

- Sijainnilla ei ole merkitystä
- Puhelinneuvontaa on annettava silloin, kun asiakas voi sitä kysyä
- Materiaalia on oltava runsaasti ja sitä on päivitettävä, jos sitä tarjotaan Internetissä

Toimintatapoihin liittyviä mahdollisuuksia

Kasvokkain, näyttely, tapahtumat

- Frenckellin palvelupiste
- Usean toimijan yhteistyöllä ilta-aukioloajat ja jalkautuminen tapahtumiin onnistuvat
- Näyttelyn rakentamiseen mukaan yrityksiä
- Mukaan sinne, missä ihmiset ovat muutenkin

Puhelin, Internet

- Sijainnilla ei ole merkitystä
- Verkostossa useita tiedon tuottajia, hyödyntämätöntä puolueetonta tietoa on runsaasti
- Vertaisneuvonta
- Tiedonvälityksen edullisuus
- Usean toimijan yhteistyöllä puhelinpäivystys onnistuu

Mitä tarvitaan?

- Yhteistyötä ja yhteinen näkemys
 - Rakennusvalvonta, asuntotoimi, Moreenia,
 - Frenckellin palvelupiste
 - Alan ammattilaiset: yhdistykset, TTY, TAMK
- Rakentamisen ja asumisen asiantuntijoiden lisäksi viestinnän ja markkinoinnin osaamista
- Tilat, työkaluja
- Innovatiivisuutta ja innokkuutta, uusiutumista