

Kehittämissuunnitelma 2022

Lammaisten Energia Oy

Kehittämissuunnitelmasta kuuleminen

1. Miten kehittämissuunnitelmasta on kuultu?

Lammaisten Energia Oy toteutti kehittämissuunnitelman kuulemisen Akamon Innovations Oy kuulemisalustalla, josta tiedotettiin mahdollisimman laajasti hyödyntäen yhtiön tiedotus- ja markkinointikanavia.

Tiedotus- ja markkinointikanavissa käyttäjät ohjattiin kuulemisalustan URL-osoitteeseen, jossa asiakas- ja sidosryhmillä oli mahdollisuus tutustua kehittämissuunnitelmaan ja jättää yksinkertaisia reagoineita, sekä lausuntoja kysymysohjeita. Lisäksi vastaajista pyydettiin perustietoja, joilla pystyttiin profiloimaan vastaajat yleisellä tasolla.

Yhtiö tiedotti kehittämissuunnitelman kuulemisesta seuraavasti

- Yhtiön verkkosivuilla julkaisu 13.5.2022
- Yhtiön Facebook-sivuilla julkaisu 13.5.2022 ja 31.5.2022
- Yhtiön blogissa julkaisu 13.5.2022
- Asiakaslehdessä julkaisu 10.2.2022

Viestintä- ja tiedotuskanavien kautta tieto mahdollisuudesta tutustua kehittämissuunnitelmaan ja jättää lausunto tavoitti arviomme mukaan yli 90 % verkkokäyttäjistä ja sidosryhmistä.

Kehittämissuunnitelma oli saatavissa verkkosivulla, joka oli mobiililystävällisesti toteutettu sekä huomioitu saavutettavuus. Tekstisisällön lisäksi numeerisen datan esittämiseen käytettiin kuvaajia ja taulukoita. Karttapohjaisen tiedon esittämiseen oli käytössä interaktiivisia karttatyökaluja.

Käyttäjät pystyivät lukemaan kehittämissuunnitelman liite- ja kysymysohjeita läpi sekä jättämään kommentteja ja reaktioita kysymysohjeita.

Käyttäjät pystyivät halutessaan jättämään kysymysohjeita yhden reaktion ja/tai kommentin. Kommenttien ja reagoineiden lisäksi käyttäjiltä kysyttiin muutama oleellinen profilointiin tarvittava tieto kuulemisen etusivulla.

2. Milloin kehittämissuunnitelmasta on kuultu?

Kehittämissuunnitelman kuuleminen toteutettiin 9.5.2022 – 10.6.2022 Akamon Innovations Oy:n kuulemisalustalla.

3. Mitkä tahot ovat lausuneet kehittämissuunnitelmasta? Vastauksessa on annettava selvitys lausuntojen määrästä soveltuviin ryhmiin jaoteltuna.

Kehittämissuunnitelmaan antoi palautetta kuulemisalustan kautta yhteensä 16 vastaajaa. Vastaajista sopimusasiakkaita oli 9 kappaletta, muihin sidosryhmiin kuului 2 kappaletta, ryhmään muu kuului 2 kappaletta sekä 4 käyttäjää ei antanut profilointi tietoja. Profiloituista vastaajista yksityishenkilöitä oli 11 kappaletta ja yrityksiä 1 kappaletta.

Lisäksi pyysimme tietoja vastaajien energiankulutus määristä, joista kaikki kuuluivat alle 100 000 kWh kuluttavaan ryhmään. Lisäksi hajautettuja tuotantoresursseja oli 6 vastaajalla.

4. Miten verkonhaltija on käsitellyt kehittämissuunnitelmasta annettuja lausuntoja?

Lammaisten Energia Oy on käynyt läpi kaikki lausunnot sekä tehnyt määrällisen ja laadullisen analyysin reagoineista.

Vastausten käsittely toteutettiin MS Excelissä sekä vastausten ryhmittelyssä hyödynnettiin kuulemisalustan kategoriointi- ja visualisointityökaluja.

Kehittämissuunnitelman kuulemiset tallennettiin kuulemisalustan kautta tietokantaan. Kuulemiset olivat saatavilla vain yhtiön ja Akamon Innovations Oy:n edustajilla. Tallennetut kuulemiset esitettiin kuulemisalustan tulosten analyysissä erilaisten yhteenvetojen, visualisointien ja taulukointien avulla.

Yhteenvetojen lisäksi myös yksittäisten kommenttien ja niihin liittyvän reaktion näkeminen on alustassa mahdollista.

5. Mitkä ovat annettujen lausuntojen keskeiset tulokset?

Kuulemisalustan kautta saimme palautetta yhteensä 16 käyttäjältä, jotka jättivät yhteensä:

- 6 kpl kommentteja
- 15 kpl reagoiteja

Kommenttien keskeiset sisällöt voidaan yleistää seuraavasti:

- Jätettiin kysymys liittyen kustannusten määräytymiseen ja kyselyn luonteeseen
- Kommentoitiin yleisesti jakeluverkko-yhtiön roolia
- Kommentoitiin yösähkön hinnoittelumallin kannusteita

Kommentteja tuli odotuksia vähemmän ja valitettavan pieni osa kommenteista tarjoaa sisältöä kehityssuunnitelman päivittämiseen.

Reagoiteja saimme odotuksia vähemmän ja niiden viesti oli pääosin positiivinen. Reagoineista positiivisia (Peukku ylös-ikoni) oli 14 kpl, negatiivisia reaktioita (Peukku alas-ikoni) 1 kpl ja aiheen mielenkiintoiseksi koki (Lamppu-ikoni) 0 kpl sekä "En ymmärrä" reaktioita (Kysymysmerkki-ikoni) oli 0 kpl.

6. Kehittämissuunnitelma muutostarpeet

a. Miten kehittämissuunnitelmaa on muutettu kuulemisen perusteella? ⓘ

Kuulemisen perusteella arvioimme lopullisen kehittämissuunnitelman muutostarpeita. Pyrimme ottamaan huomioon kommenttien sekä reagoitien esiin nostamat erityiskysymykset ja kävimme sisäisesti läpi tarpeen päivittää kehittämissuunnitelmaa ja tulimme siihen lopputulokseen, että palaute ei anna syytä päivittää kehittämissuunnitelmaa.

b. Miltä osin kuulemisen tulokset eivät ole aiheuttaneet muutostarvetta kehittämissuunnitelmaan? ⓘ

Emme löytäneet syytä päivittää kehittämissuunnitelmaa, mutta saimme hyvää palautetta asiakkaiden olettamuksista verkkotoimintaan liittyen, väärinymmärryksistä ja kehittämisalueista, joihin pystymme paremmin keskittymään tulevaisuuden viestinnässä ja asiakaspalvelussa.