

Kehittämissuunnitelman kuuleminen

Yhteiskehittämismenettelyin asiakaslähtöiseen ratkaisuun

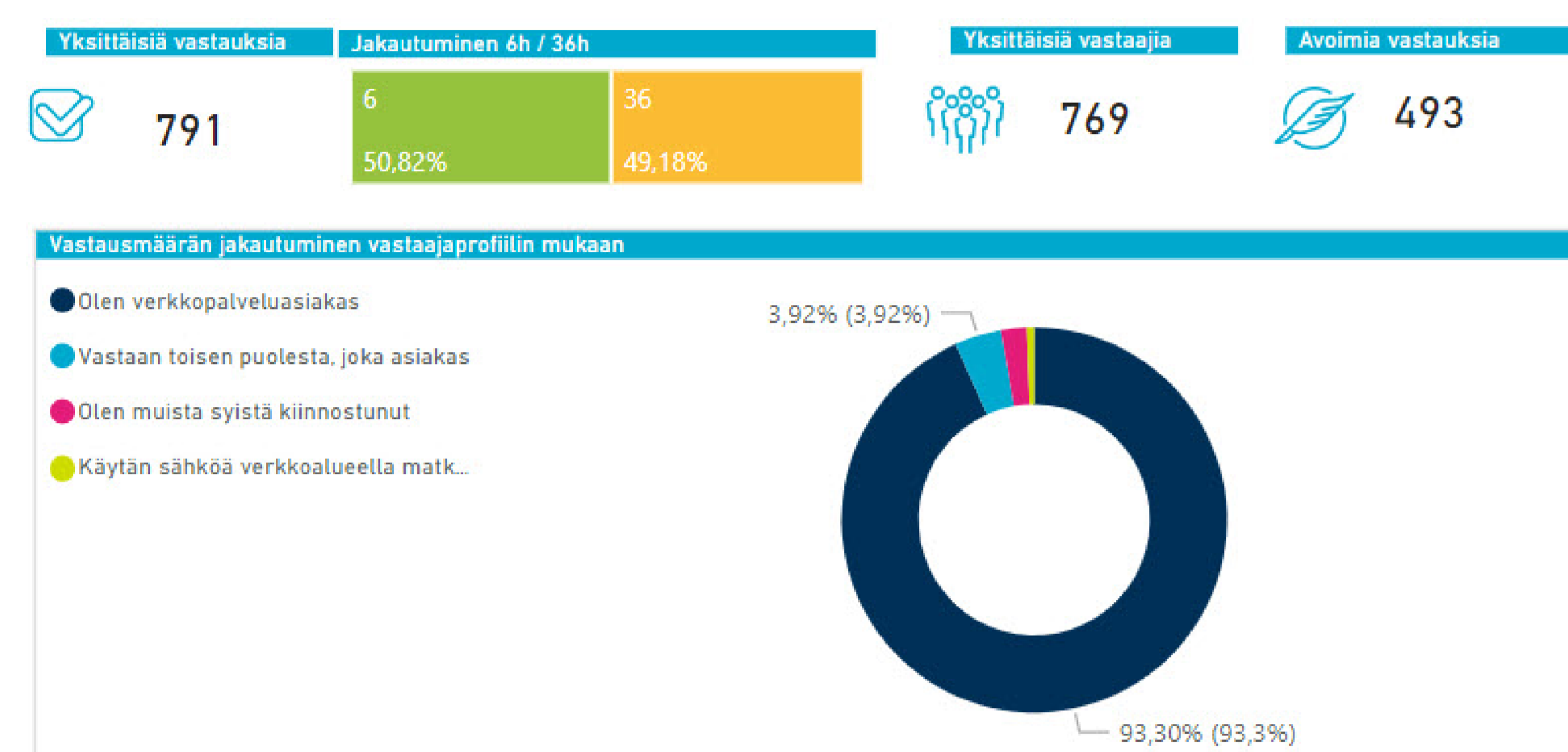
Tavoitteenamme oli kuvata asiakkaillemme ja sidosryhmillemme kehittämissuunnitelman keskeiset teemat selkeästi ja mahdollisimman yksilöllisesti. Halusimme avata suunnitelmiamme merkitystä yksittäiselle kuluttajalle tai toimijalle sekä kertoa vastuullisesta ja pitkäjänteisestä kehitystyöstä, jota olemme tehneet jo vuosikymmenen ajan.

Ratkaisun löytämiseksi järjestimme lokakuussa 2021 hackathonin yhteistyössä Industryhackin kanssa. Hackathoniin valittiin 7 joukkuetta 17 hakeneen tiimin joukosta ja kaksipäiväisen yhteiskehittämistyöpajan myötä kukin joukkue esitti tuomaristolle ratkaisuehdotuksen kehittämissuunnitelman kuulemiselle. Tuomaristo koostui Elenian edustajista ja mukaan saatiin myös edustaja Energiavirastolta. Jokaisella joukkueella oli ratkaisussaan hyviä näkökulmia, jotka herättivät ajatuksia ja jalostivat kokonaiskuvaa. Voittajaksi valikoitui Vincit Oyj, jonka joukkueen kantavana ajatuksena oli ”Sähkö tulee pistorasiasta - ei vaan sähköasemalta”.

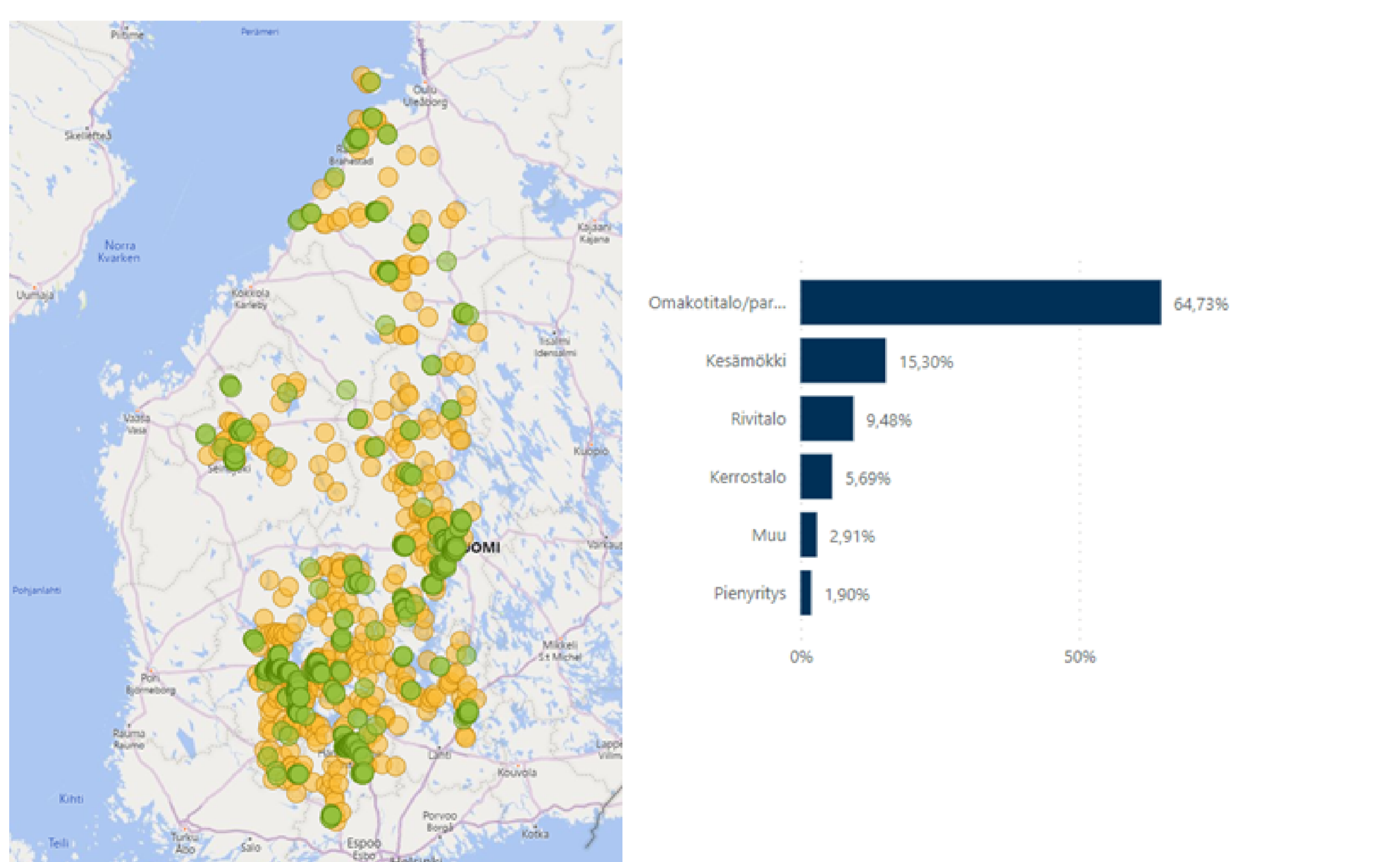
Elenia Avoin -palveluksi nimetyssä toteutuksessa on kolme tasoa. Koulutuksellisella tasolla kerrotaan pääviestit kehittämissuunnitelmasta ja mistä aihepiirissä on kyse. Henkilökohtaisella tasolla osoitetaan, mitä kehittämissuunnitelma tarkoittaa käyttäjälle itselleen. Tämä toteutettiin kartalla, jossa käyttäjä voi hakea oman osoitteensa osalta sähköverkon nykytilan ja kehittämissuunnitelman pääviestit juuri hänelle. Esimerkkikuva karttatasosta on esitetty kuvassa 6. Pääteemoiksi valikoituivat toimitusvarmuus ja sen kehittyminen, osoitetta syöttävän sähköverkon kaapelointiaste ja ilmajohtoverkon ikä, sähköasemalähdön tilanne ja keskeytyshistoria ja kehittämissyöhykkeet reitillä. Kolmas taso, eli vaikuttamisen taso antaa käyttäjälle mahdollisuuden vaikuttaa kehittämissuunnitelmaan vastaamalla kyselyyn. Kyselyssä on mukana käyttäjän profilointiin liittyviä kysymyksiä, haetun osoitteen sähköverkkoon personoituja kysymyksiä toimitusvarmuudesta ja suunnitelluista kehittämistoimista ja yleisiä ajatuksia sähköverkon toimitusvarmuuden merkityksestä.

Kehittämissuunnitelman kuuleminen

Elenia Avoin -palvelu ja kehittämissuunnitelmamme PDF-versio julkaistiin 2.5.2022 ja kehittämissuunnitelmasta oli mahdollista antaa palautetta Elenia Avoin -palvelussa 2.6.2022 saakka. Lisäksi lähestyimme sähköpostitse sidosryhmiämme: etujärjestöjä, kuntia, verkko-yhtiöitä, operaattoreita sekä sähköntuottajia ja pyysimme palautetta Surveypal-kyselylomakkeella. Viesti lähti kaikkiaan 240 henkilölle ja palautetta oli mahdollista antaa 3.5.-3.6.2022 välisenä aikana. Kuulemisen aikana järjestimme toimitiloissamme myös sidosryhmätapaamisen, jossa kehittämissuunnitelma ja siihen liittyvä palaute oli yhtenä keskeisenä teimana. Kuntien yhteyshenkilöille järjestimme kuulemisen aikana kaksi samansisältöistä webinaaria, joissa pyrimme avaamaan erityisesti kuntien kannalta mielenkiintoisia elementtejä kehittämissuunnitelmasta.

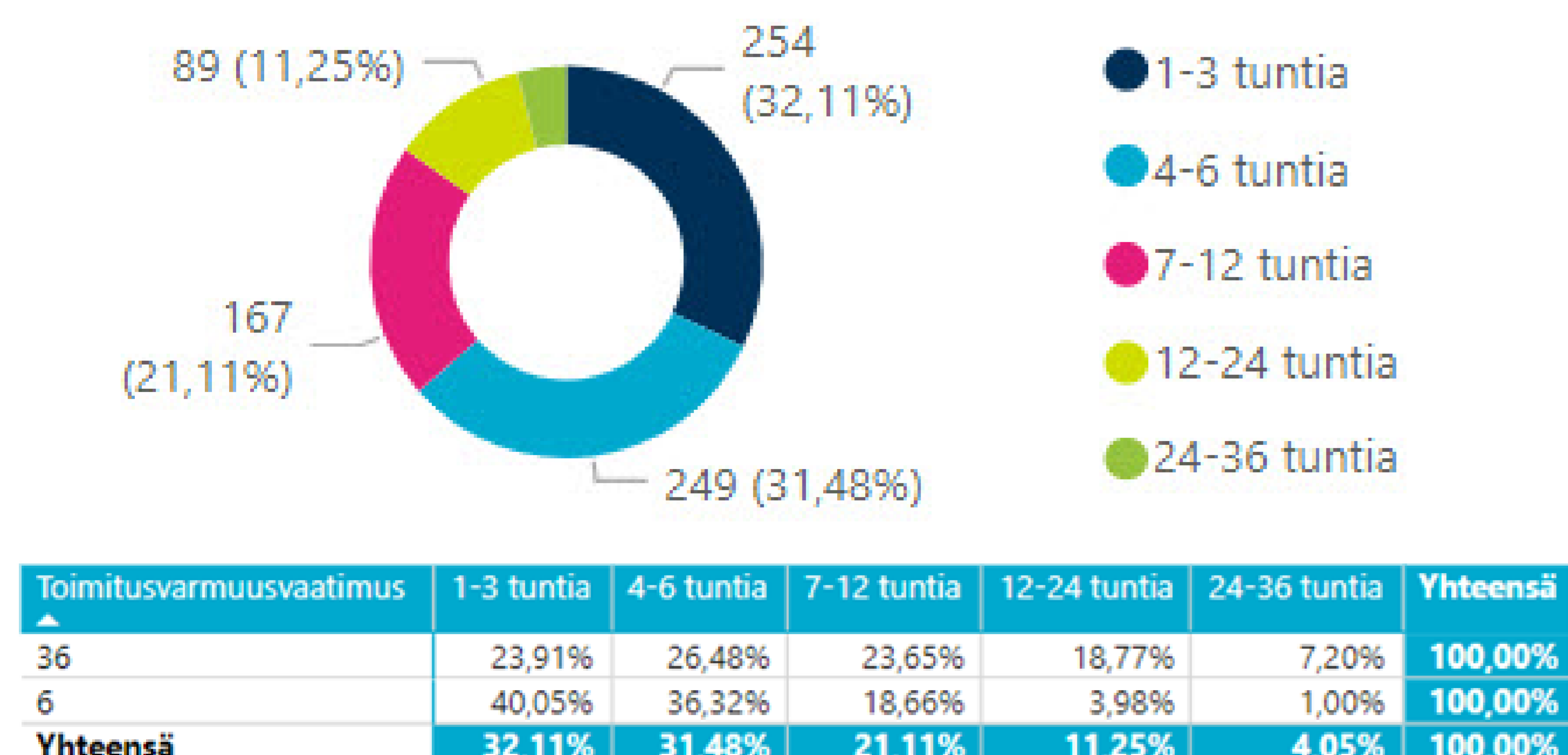


Kuva 7: Elenia Avoin -palvelun vastaajamäärät



Kuva 8: Vastaajien maantieteellinen jakauma ja profiili

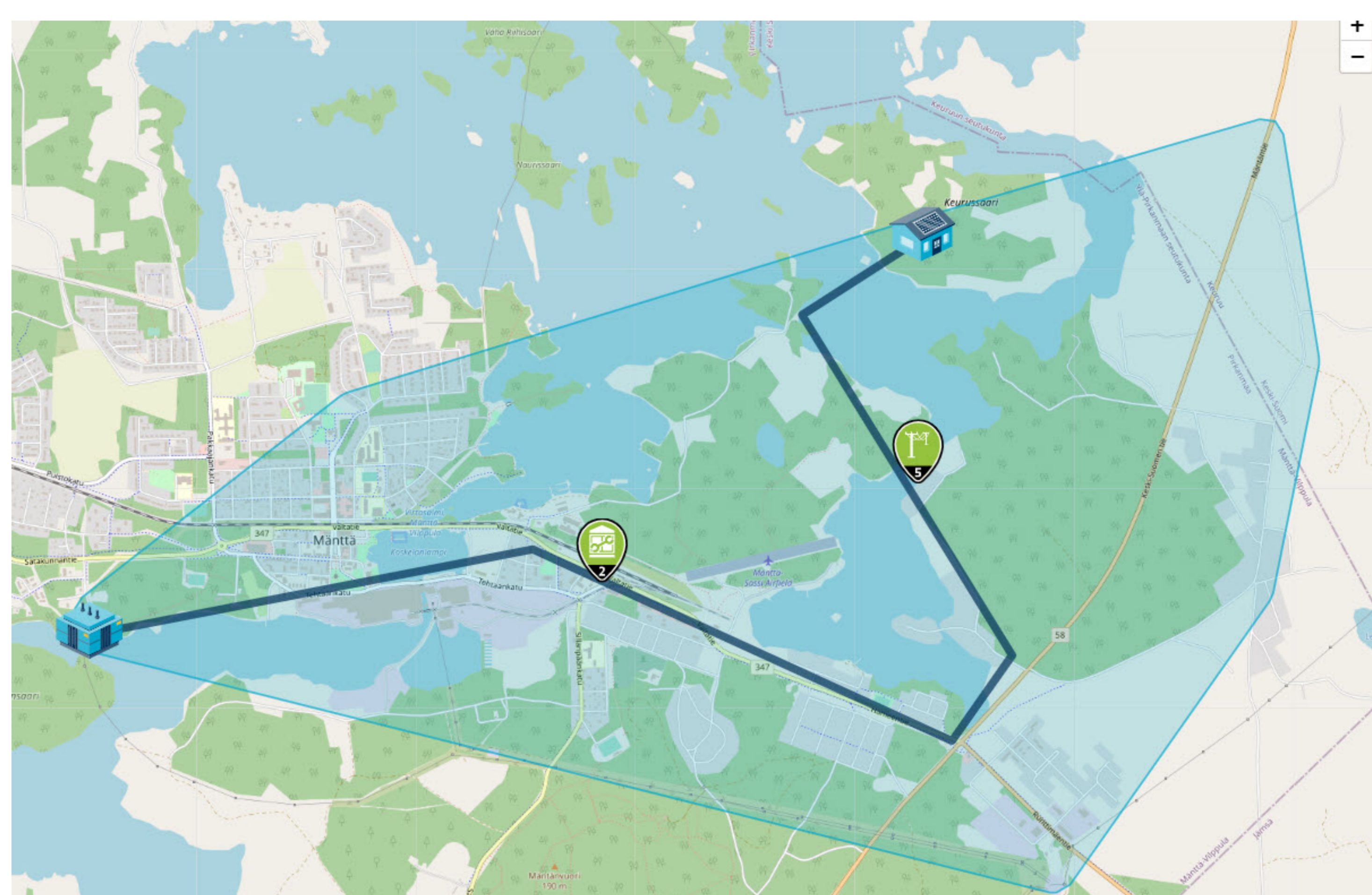
Saimme kiitosta siitä, että haja-asutusalueita ei ole unohtettu. Sellaiset vastaajat, joiden alueilla on saneerattu sähköverkkoa viime vuosien tunnistavat, että huonokuntoisia ilmajohtoja on korvattu maakaapeleilla ja pitävät tätä hyvänä asiana. Kysyimme myös, mikä olisi vastaajien mielestä kohtuullinen raja suurimmalle sallitulle keskeytysajalle. Vastaajista 96 % oli sitä mieltä, että suurin sallittu keskeytysaika tulisi olla alle 24 tuntia ja jopa 85 % oli sitä mieltä, että suurin sallittu keskeytysaika tulisi olla alle 12 tuntia. Vastaajista haja-asutusalueilla asuvat olivat keskimäärin suopeampia pitkille keskeytyksille. Yhteenveto vastauksista on esitetty kuvassa 11.



Kuva 11: Vastaajien näkemys sähkömarkkina-asetetusta keskeytyksen maksimipituudesta

Avoimista palautteista tunnistimme, että toistuvat lyhyet sähkökatkot häiritsevät sähkön käyttäjiä siinä missä pitkät keskeytyksetkin ja tähän toivotaan kehitystoimia. Elenialla on asiakasluopausten piirissä käytössä selvityspyyntölomake, jonka täyttämällä asiakkaan tilanne selvitetään sisäisen prosessin mukaisesti ja tarvittaessa tehdään esimerkiksi kytkentämuutoksia alueen verkkoon. Kehittämissuunnitelmamme mukaiset hankkeet parantavat toimitusvarmuuden lisäksi usein myös sähkön laatua ja tämän näkökulman viestimistä tulemme kirkastamaan Elenia Avoin -palvelussa jatkossa.

Yleisemmistä teemoista avointen palautteiden osalta vihreän siirtymän tunnistaminen ja sen tukeminen on selvästi havaittu ja saa positiivista palautetta vastaajilta.

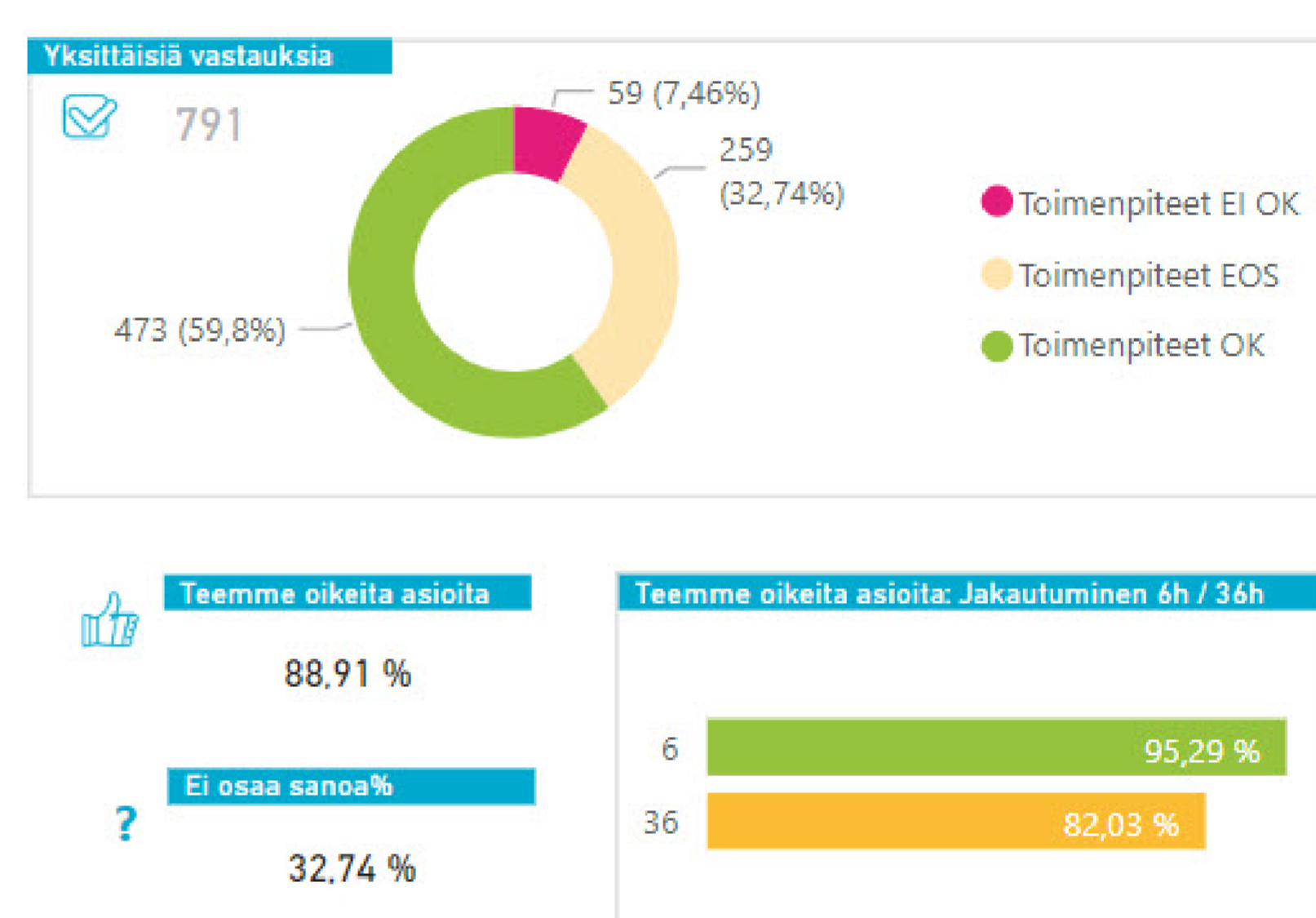


Kuva 6: Elenia Avoin -palvelun karttaesitys

Elenia Avoin -palvelua markkinoitiin sosiaalisen median kampanjoin, natiivimainonnan ja muiden verkkokampanjoiden avulla ja lisäksi palvelullamme oli mainospaikka Tampereen keskustorilla jääkiekon MM-kisojen aikana. Elenia Avoin -palvelussa oli kuulemisen aikana yli 16 000 uniikkia käyttäjää ja saimme liki 800 palautetta. Vastaajista lähes 500 kirjoitti meille myös avointa palautetta. Sidoryhmille kohdennettuun kyselyyn saimme vastauksen 16 taholta. Vastaajien jaottelu on esitetty kuvissa 7 ja 8.

Tulokset

Yleisesti kehittämissuunnitelmaamme pidetään uskottavana ja hyvänä. Tyytyväisyyss vastaaajista ei osannut ottaa kantaa kehittämissyöhykkeille määritettyihin toimenpiteisiin, jotka oli esitetty hänen omalle reitilleen. Aihepiiri on haastava kehittämisen ollessa muutakin kuin kaapelointiprojekteja. Tunnistamme tässä kehityskohteen sekä Avoin -palvelun että kehittämissuunnitelman viestinnän saralla. Yhteenveto kehittämistoimien kommentista on esitetty kuvassa 9.



Kuva 9: Vastaajien mielipide Elenian kehittämistoimista

Toimitusvarmuuden toivotaan kehittyvän edelleen. Tulosten ja avointen palautteiden valossa erityisesti haja-asutusalueiden asukkaat odottavat toimitusvarmuuden kehittymistä ja pitävät 36 tunnin toimitusvarmuusvaatimusta riittämättömänä ja vuoden 2036 takarajaa liian kaukaisena. Tarkempi jakauma on esitetty kuvassa 10.

Toimitusvarmuus toteutus	Ei, (oma)ajanti toimitusvarmuusvaatimus 36 tunnin yhtäjaksoinen keskeytyk on liian pitkä		Kyllä, (oma)ajanti toimitusvarmuusvaatimus 36 tunnin yhtäjaksoinen keskeytyk on hyödyllistä		Yhteensä		
	Yksittäisiä vastauksia	RS% Yksittäisiä vastauksia	Yksittäisiä vastauksia	RS% Yksittäisiä vastauksia	Yksittäisiä vastauksia	RS% Yksittäisiä vastauksia	
Toteutuu	6	86	27,56%	226	72,44%	312	100,00%
Ei toteutuu	36	161	65,98%	83	34,02%	244	100,00%

Toimitusvarmuus toteutus	Hyvästä huolimatta		Kehittämisen takarajan tulisi olla aiemmin kuin suunnitella		Meidän toimitusvarmuutta ei tarvitse kehittää nykyisestään		Yhteensä		
	Yksittäisiä vastauksia	RS% Yksittäisiä vastauksia	Yksittäisiä vastauksia	RS% Yksittäisiä vastauksia	Yksittäisiä vastauksia	RS% Yksittäisiä vastauksia	Yksittäisiä vastauksia	RS% Yksittäisiä vastauksia	
Ei toteutuu	35	48	33,10%	85	60,60%	9	6,21%	145	100,00%
Toteutuu	6	66	73,33%	17	18,89%	7	7,78%	90	100,00%

Kuva 10: Vastaajien näkemys nykyisistä toimitusvarmuusvaatimuksista

Euroopan turvallisuuspoliittinen tilanne herättää ajatuksia vastaajissa ja meiltä tiedusteltiin kyberuhkiin varautumisesta ja huoltovarmuuden varmistamisesta tarkemmin. Varautumissuunnitelmamme ei ole aiheen arkaluontoisuuden vuoksi julkinen, eikä yksityiskohtia ole näin ollen käsitelty kehittämissuunnitelmassa. Palautteiden perusteella tunnistimme kyberturvallisuuden ja huoltovarmuuden kuitenkin omassa viestinnässämme tärkeäksi esiin nostettavaksi aiheeksi ja uskomme, että pystymme lieventämään asiakkaiden huolta kertomalla avoimesti sellaisista teemoista, joista voimme julkisesti puhua.

Elinkaarikustannusvertailut mietittyvät vastaajia ja niiden uskottavuuden kannalta laskelmia olisi hyvä avata tarkemmin, jotta ymmärrys lisääntyisi. Sähköverkkopalvelun hinnoitteluun liittyen saimme jonkin verran palautetta. Jo pitkään hyvällä toimitusvarmuustasolla olleet taajama-asiakkaat kritisoivat verkkopalvelumaksujen nousua ja ovat tunnistaneet näiden johtuvan haja-asutusalueen panostuksista. Yleisesti myös perusmaksujen taso on saanut kritiikkiä. Tulemme tutkimaan aktiivisesti vaihtoehtoja tariffirakenteiden kehittämiseksi. Kehittämissuunnitelmassa on nyt kattavasti esitetty se, mihin verkonhaltija käyttää rahaa. Näkemyksemme mukaan kehittämissuunnitelman mukaisten toimenpiteiden toteuttamisen vaikutuksien kuvaaminen verkkopalvelutariffeihin tämän vastapainona lisäksi asiakkaiden ja sidosryhmien ymmärrystä kokonaisuudesta ja asioiden riippuvuussuhteesta. Näkemyksemme mukaan kehittämissuunnitelmia tulisi kehittää jatkossa tähän suuntaan.

Jakeluverkkosaantuntijamme kävivät läpi kaikki avoimet palautteet omilta maantieteellisiltä vastuualueiltaan ja tarkistivat, onko suunnitelmia tarpeen muuttaa palautteiden perusteella. Osa palautteista johti reklamaatioihin tai yhteydenottopyyntöihin, jotka kirjattiin järjestelmäämme ja käsitellään normaalin prosessien mukaan.

Varsinaisia muutoksia kehittämissuunnitelmaamme ei ollut palautteiden perusteella tarve tehdä.

Yhteenveto

Loimme kehittämissuunnitelman kuulemista varten palvelun, jollaista ei vielä markkinoilla ollut ja jolle selvästi palautteiden perusteella oli tarve. Kehitämme tarvittavilta osin palvelua vastaamaan palautteiden perusteella esiin nostettuihin viestintätarpeisiin ja luonnollisesti seuraavaan kehittämissuunnitelman kuulemiseen. Vaikka näkyvin hyöty Elenia Avoin -palvelulla ja julkisen kehittämissuunnitelman tuottamisella oli asiakkaiden tiedolla palvelu, oli tehty työ erittäin hyödyllinen myös Elenian oman henkilöstön ja yhteistyökumppaneiden ymmärryksen laajentamisen kannalta. Uskomme vahvasti, että alan avoimuuden kehittyminen mahdollistaa myös asiakkaiden hyväksynnän saavuttamisen toimiallallamme.