

Kvalitatiivinen asiakastutkimus lämmitysmuotovalinnan päättöksentekoprosessista

Tutkimuskokonaisuus kaukolämpöalalle
Energiateollisuus Ry

28.4.2020

Lähtötilanne 2019 lopussa...

- Energiateollisuus Ry on tilannut selvityshankkeen asiakasdialogin kehittämisestä 2018-2019. Adato on tilannut kvantitatiivisen tutkimuksen, joka on käynnissä 11 kaukolämpöyhtiössä. Lisäksi ”mielikuva kaukolämmöstä”-kyselytutkimus on toteutettu 2019.
 - Tutkimusta on toteutettu ’pistemäisesti’ vuosien saatossa. Nyt toiveena on muodostaa systemaattinen, yhtenäinen ja kokonaisvaltainen kuva kaukolämpöalasta ja siirtyä havaintojen tekemisestä ”syy-seuraus”-suhteiden ymmärtämiseen (ns. ’miksi’-kysymykset).
- Tutkimuskokonaisuuden toteutus kaukolämpöalalle Innolinkin kanssa alkaa tammikuussa 2020.

Tutkimusprojektin eteneminen



Kaukolämmön asiakastyytyväisyys 2015 - 2019: Kvanttitutkimusten yhteenvedo

Aiemmat kaukolämmön asiakastyytyväisyystutkimukset

Nykytilan kuvaamis-
/Suunnittelutyöpaja 5.2.2020

Laadullisen
haastattelututkimuksen
toteutus

Laadullisen
haastattelututkimuksen
löydökset

Sidosryhmätyöpaja
15.4.2020

Hankkeen
kokonaistulokset

- Kokonaisvolyymi markkinasta edustava
- Trendi ollut laskeva ja arvosanat kohtuullisen heikkoja verrattuna yrityksiin keskimäärin
- Tyytyväisyydessä yhtiöiden välillä suuret erot ja maantieteellisesti
- Suosittelun suhteen korrelaatiot matalat imagomittareissa ja korkeammat operatiivisissa tekijöissä
- Noin viidennes asiakkaista on ollut yhteydessä yhtiöön viimeisen vuoden aikana
 - Asiakastyytyväisyys jopa heikompaa yhteydessä olleilla (kertoo ongelmaperusteisesta kontaktin ottamisesta koska yleensä kontaktimäärä ja -aktiivisuus lisää tyytyväisyyttä)
 - Soitto asiakaspalveluun keskeisin kanava yli 50 % osuudella
- Asiakaspalvelu ja henkilöstö
 - Onnistumisarvosanat matalia
 - Häiriökokemukset laskevat arvioita ja päinvastoin
- Häiriökokemuksissa ei merkittäviä muutoksia
- Imago tasaisesti laskevalla trendillä
- Tekijöiden merkittävyydet:
 - palveluiden monipuolistumiseen ja yhtiöiden uudistumiseen linkittyvät tekijät eivät kovin merkittäviä => asiakkaat eivät tunnista koska fokus perusasioissa (hinta, häiriöttömyys jne.)?
- Vertailu muihin toimijoihin => tasapaksu näkemys => kertoo näkemyksen puutteesta koska arviot heikommät kuin vertailutoimialoilla

Kaukolämmön asiakastyytyväisyys 2019: Avoimen palautteen yhteenvedo

Aiemmat kaukolämmön Asiakastyytyväisyys- tutkimukset

Nykytilan kuvaamis-
/Suunnittelutyöpaja 5.2.2020

Laadullisen
haastattelututkimuksen
toteutus

Laadullisen
haastattelututkimuksen
löydökset

Sidosryhmätyöpaja
15.4.2020

Hankkeen
kokonaistulokset

- Kaukolämpöä pidetään luotettavana, helppona ja toimintavarmaana lämmitysmuotona.
- Sen kustannuksia pidetään yleisesti kohtuullisina. Hinta on merkittävässä roolissa, mutta ei ainoa päättävä tekijä lämmitysmuodon valinnassa.
- Hintaan liittyvä negatiivinen palaute:
 - Hintojen korotus ja siitä kommunikoinnattomuus
 - Koettu hinta-laatu –suhde
 - Liittymiskustannukset
 - Perusmaksuun nojautuvuus, ei kulutuksen mukaan tapahtuvaa maksua
 - Vuodenaikasadonnaisuus, hintapiikit→ Hintamielikuvien parantaminen, hintojen läpinäkyvyys ja niistä tiedottaminen
- Tärkeinä teemoina lämmitysmuodon valinnassa nousivat myös paikallisuus, ympäristöystävällisyys, ja se, mikä on ylipäätään valittavissa oleva lämmitysmuoto. Vaivattomuutta ja helppoutta arvostettiin.
 - ”Hajuton, näkymätön, mauton - ei näy eli homma toimii” (Vantaan energia)
- Kaukolämpö nähtiin edullisempänä kuin sähkölämmitys ja helpompana vaihtoehtona kuin öljylämmitys. Kuitenkin moni vastaaja suosittelisi maalämpöä kaukolämpöä mieluummin, usein miten siksi, että se koettiin edullisemmaksi.
 - Monopoliasema ärsyttää
- Kaukolämpöä kommentoitiin myös vanhentuvaksi lämmitysmuodoksi
 - Imago ja siitä viestiminen?
- Imagolliset, markkinointitekijät kuten urheilujoukkueiden sponsorointi nousi esille

Suunnittelutyöpaja 5.2.2020: Laadulliselle tutkimukselle asetetut tavoitteet

- Lämmitysratkaisuihin liittyvien tiedostettujen ja tiedostamattomien päätöksentekoprosessien syvällisempi ymmärrys
 - Kuinka lämmitysmuotovalinnat tehdään? Miltä osin lämmitysmuodon valinta perustuu mielikuviin / faktoihin?
 - Mistä päätöksenteon tukena käytettävä tieto/olettamukset kumpuavat?
 - Määritellyt pääteemat:
 - Hinta
 - Asiakaskohtaaminen/asiakaspalvelu/asiakaslähtöisyys
 - Ympäristövastuullisuus
 - Houkuttelevuus

Aiemmat kaukolämmön
asiakastytyväisyystutkimukset

Nykytilan kuvaamis-
/Suunnittelutyöpaja 5.2.2020

Laadullisen
haastattelututkimuksen
toteutus

Laadullisen
haastattelututkimuksen
löydökset / Työpaja 30.3.2020

Sidosryhmätyöpaja
15.4.2020

Hankkeen
kokonaistulokset

Asiakkuuden elinkaarimalli: sidosryhmät ja eri vaiheiden erityispiirteet

Aiemmat kaukolämmön
asiakastytyväisyystutkimukset

**Nykytilan kuvaamis-
/Suunnittelutyöpaja 5.2.2020**

Laadullisen
haastattelututkimuksen
toteutus

Laadullisen
haastattelututkimuksen
löydökset / Työpaja 30.3.2020

Sidosryhmätyöpaja
15.4.2020

Hankkeen
kokonaistulokset



Suunnittelutyöpaja 5.2.2020: Laadulliselle tutkimukselle asetetut tavoitteet

- Ymmärrys siitä, mihin, kehen ja millä keinoin pitäisi vaikuttaa, jotta totuudenmukainen tieto kaukolämmöstä kohtaa tärkeimmät päättäjät. Esimerkkejä tavoitetilan toteutumisesta:
 - Kaukolämmön hinta tuntuu perustellulta ja läpinäkyvältä
 - Asiakaskohtaaminen, asiakasymmärrys ja –palvelu vastaavat nykypäivän tarpeita ja ennakoivat myös tulevia muutoksia
 - Imagosta saadaan nykyaikainen
 - Ympäristövastuullinen: energiayhtiön ympäristövastuullisuuteen luotetaan ja se tiedostetaan.
 - Vertailupohja muihin lämmitysmuotoihin perustuu faktoihin eikä vanhentuneisiin mielikuviin
 - Liiketoiminnan normaali menestyminen sekä kasvattaminen uusilla palveluilla

Aiemmat kaukolämmön
asiakastytyväisyystutkimukset

Nykytilan kuvaamis-
/Suunnittelutyöpaja 5.2.2020

Laadullisen
haastattelututkimuksen
toteutus

Laadullisen
haastattelututkimuksen
löydökset / Työpaja 30.3.2020

Sidosryhmätyöpaja
15.4.2020

Hankkeen
kokonaistulokset

Aiemmat kaukolämmön
asiakastyytyväisyystutkimukset

Nykytilan kuvaamis-
/Suunnittelutyöpaja 5.2.2020

**Laadullisen
haastattelututkimuksen
toteutus**

Laadullisen
haastattelututkimuksen
löydökset / Työpaja 30.3.2020

Sidosryhmätyöpaja
15.4.2020

Hankkeen
kokonaistulokset

- Kohderyhmä aiemmin määritetyn elinkaarimallin kriittisimmät toimijat lämmitysmuotovalintojen näkökulmasta. Kohderyhmiksi valikoituivat:
 - Rakennuttajien suunnittelijat/rakennuttajakonsultit/-päälliköt, Isännöitsijät, Kuntien/kaupunkien omaisuuden hallinnasta vastaavat. Tutkimuksen edetessä kohderyhmä laajeni myös mm. energia-asiantuntijoihin sekä taloyhtiöiden hallitusten puheenjohtajiin.
- Edustettuna erilaiset maantieteelliset sijainnit sekä eri kokoiset ja arvopohjaiset toimijat.
- Kasvotusten tehtäviä syvähaastatteluja 10 kpl ja puhelimitse tehtäviä täydentäviä haastatteluja 10 kpl.
 - Haastatellut maantieteellisesti: Helsinki (4), Espoo (4), Vantaa, Tampere (2), Oulu (2), Turku, Imatra (2), Kuopio, Jyväskylä, Hämeenlinna, Lappeenranta ja Kotka
- Haastattelut nauhoitettiin ja tutkija teki muistiinpanoja analyysin tueksi
- Tutkija kutsui osan haastatelluista sidosryhmätyöpajaan (15.4.2020)

Aiemmat kaukolämmön
asiakastytyväisyystutkimukset

Nykytilan kuvaamis-
/Suunnittelutyöpaja 5.2.2020

Laadullisen
haastattelututkimuksen
toteutus

**Laadullisen
haastattelututkimuksen
löydökset / Työpaja 30.3.2020**

Sidosryhmätyöpaja
15.4.2020

Hankkeen
kokonaistulokset

A. Pääasiallinen valinta kaukolämpö (80-95 %)

- Muutostilanteessa päätös eri kaukolämpöpakettien väliltä, ei välttämättä lämmitysmuodon vaihtamista

B. Ensisijainen valinta nykyään maalämpö

- Mikäli kaukolämpöverkkoa ei ole saatavilla
- Jotta ympäristötavoitteisiin päästään
- Kustannussäästösyistä
- Liittyä usein öljylämmityksen päivittämiseen (kaukolämpöverkko ei riittävän lähellä)

C. Lämmitysmuotojen hybridi

- Kaukolämpö (alueellista) ja paikallinen lämmitysmuoto (kiinteistökohtaista)

D. Öljy ja sähkö käytössä kiinteistöissä

- Uudiskohteissa pyritään energiatehokkaisiin rakenteellisiin ratkaisuihin
 - Ennakkotiedot: kiinteistön käyttötarkoitus, talotekniset järjestelmät, optimoidaan ja saadaan tulokseksi se, kuinka paljon pitää tuoda energiaa ulkopuolelta.
- Perusparannus/-saneerauskohteet ovat ns. energiatehokkuushankkeita
 - Mikä on tehostamispotentialiaali, mitkä toimenpiteet ovat ja lasketaan ehdotukset lämmitysmuotovalinnoiksi.
 - Isännöitsijät: valitun lämmitysmuodon aiheuttamat kustannukset asukkaille – harvat kiinnostuneita ympäristöasioista loppupelissä

Haastattelussa käsitellyt teemat

Aiemmat kaukolämmön
asiakastyytyväisyystutkimukset

Nykytilan kuvaamis-
/Suunnittelutyöpaja 5.2.2020

Laadullisen
haastattelututkimuksen
toteutus

**Laadullisen
haastattelututkimuksen
löydökset / Työpaja 30.3.2020**

Sidosryhmätyöpaja
15.4.2020

Hankkeen
kokonaistulokset

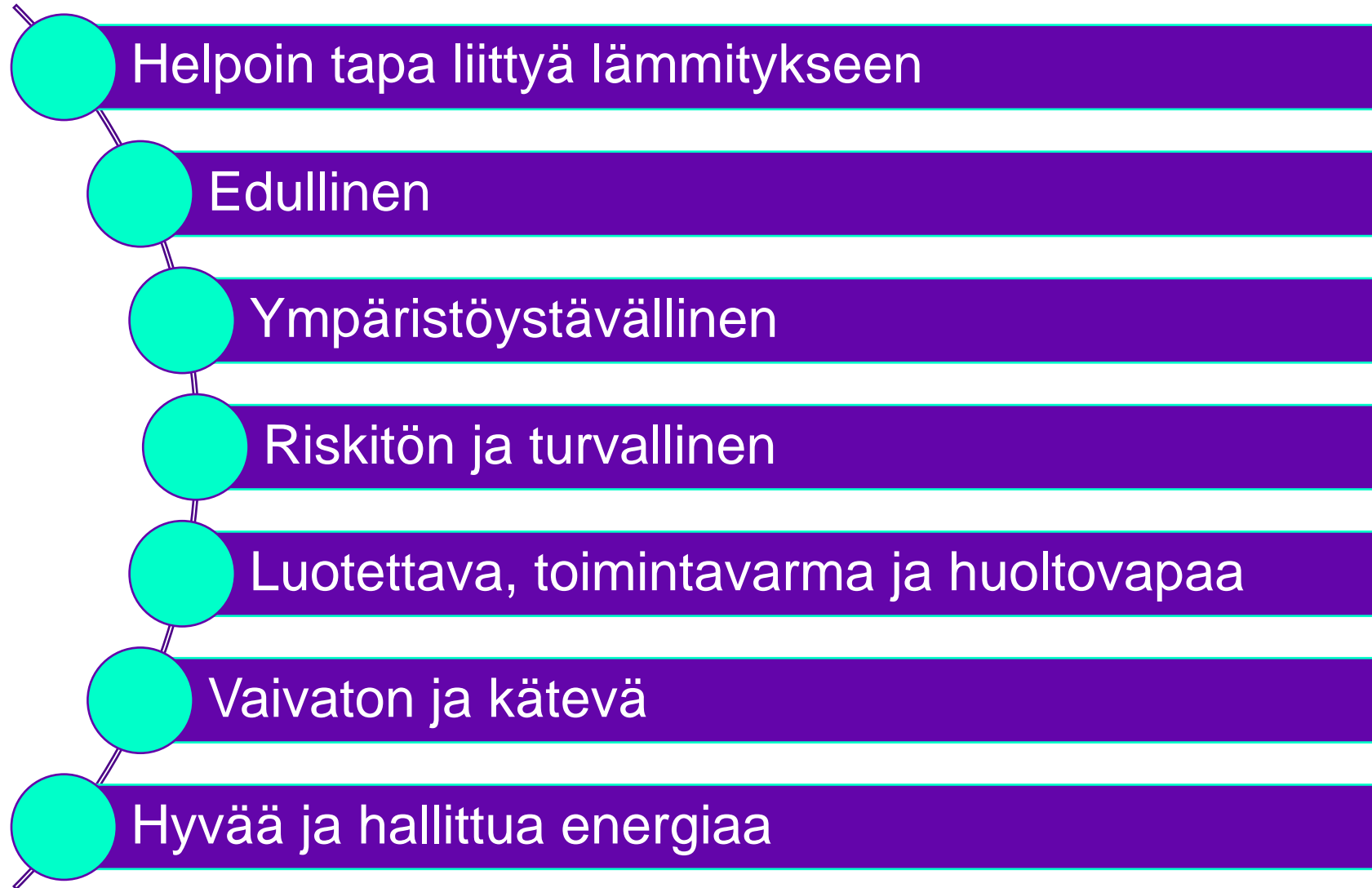
Houkuttelevuus/Kilpailukykyisyys

Hinta

Ympäristövastuullisuus

Asiakaslähtöisyys/-palvelut

Miksi kaukolämpö houkuttaa?



Aiemmat kaukolämmön
asiakastytyväisyystutkimukset

Nykytilan kuvaamis-
/Suunnittelutyöpaja 5.2.2020

Laadullisen
haastattelututkimuksen
toteutus

**Laadullisen
haastattelututkimuksen
löydökset / Työpaja 30.3.2020**

Sidosryhmätyöpaja
15.4.2020

Hankkeen
kokonaistulokset

- Hintatietoja haetaan aktiivisesti ja päätökset tehdään ajantasaisten, paikallisten hintatietojen nojalla. Kilpailutuksissa laatutekijät korostuvat ja hinnalla tietty %-osuus:
 - Hintatiedot: Internetistä energiayhtiöiden sivuilta ja vuosikertomuksista, Motivan sivuilta , Enerkey-ohjelman avulla, suunnittelutoimistojen tilastoista, energiayhtiöt lähettävät kulutustiedot säännöllisesti, aikaisemmista laskuista, lähipiiristä kyselemällä
 - Laskenta perustuu omien muiden kiinteistöjen kulutukseen tai muiden vastaavien kiinteistöjen kulutustietoihin, joiden pohjalta laskelmat tehdään
 - Kaukolämmön hintakehitys mietityttää tulevaisuudessa
 - Hintakehitystä pidetään maltillisena ja tasaantuneena aikaisempaan
 - Oletettu nousua mm. tuotantolaitosmuutosten myötä: skenaariolaskemat
 - Kaukolämmön hintakehityksen oletetaan olevan yhtiökohtaista (alueellista)
 - Hintamielikuvat vaihtelevat: Kaukolämpö on kallista vs. kaukolämpö verrattain edullista
- Hintaa tarkastellaan takaisinmaksuajan näkökulmasta ja enenevässä määrin elinkaarikustannusten valossa
- Asennemuutos: Alkuinvestoinnit lämmitysmuotoihin ovat nykypäivää, koska sitä voidaan käyttää markkinoinnissa ja ostajat/kiinteistösijoittajat ovat valveutuneempia.
- Hinnoittelun haasteet:
 - Toivotaan ennustettavuutta hintoihin
 - Hinnoittelun monimuotoisuus luo investointivaikeuksia: erilaiset kaukolämpötuotteet ja esim. poistoilman talteenottoratkaisujen kannattavuus riippuu kaukolämmön hintakehityksestä
 - Hybridiratkaisujen hinnoittelu ja mahdollistaminen vaikuttaa houkuttelevuuteen

Aiemmat kaukolämmön asiakastytyväisyystutkimukset

Nykytilan kuvaamis- /Suunnittelutyöpaja 5.2.2020

Laadullisen haastattelututkimuksen toteutus

Laadullisen haastattelututkimuksen löydökset / Työpaja 30.3.2020

Sidosryhmätyöpaja 15.4.2020

Hankkeen kokonaistulokset

- **Hinnan/takaisinmaksuajan ja toimintavarmuuden ohella tärkein tekijä lämmitysmuodon valinnassa**
 - Yhtiön omat tavoitteet
 - Rakennusmääräykset
 - Kunnan tavoitteet (voivat tulla ylemmiltä tahoilta)
 - Hiilineutraalius- ja päästöjen vähentämistavoitteet
 - Esim. Kuuden suurimman kaupungin 6aika tavoitteet
 - Kiinteistösjoiittajat tai hankkeeseen ryhtyvien/vuokralaisten ”vihreät arvot”
 - Poliittiset päätöksentekijät ovat ”vihertyneet”
- **Kaukolämpö muuttuu koko ajan ympäristöystävällisempään suuntaan**
 - Alueelliset erot ovat kuitenkin suuria
 - Ympäristöystävällisyys suhteellisen uusi asia: konkreettisia toimenpiteitä vasta viime vuosien aikana
 - Kaukolämpöä ei markkinoida vihreiden arvojen avulla; ennemminkin teknologinen ratkaisu esillä
- **Lämmitykseen liittyvät imagolliset ja opetukselliset näkökulmat:**
 - Esim. aurinkopaneeleiden asentaminen koulujen katoille
 - Todellinen hiilijalanjälki paljon huoltoa vaativille aurinkopaneeleille?
- **”Lämmitysmuotopäätösten ohjautuvuus”:** EU:n vihreän kaukolämmön kriteerit, ARAn E-luvun parantamisperusteisuus ja pankkien vihreät lainat
- **”Todellinen ympäristötietoisuus”** suunnitteluvaiheessa: ostettavan energian kulutuksen määrä pitää saada laskettua → energiakierrätykset ensin ja sitten mietitään mistä loppu otetaan; ei teknologia edellä
- Taloyhtiöt usein miten kiinnostuneita takaisinmaksuajasta tai kokonaisvuokran suuruudesta
 - Vain yksittäiset asukkaat tai taloyhtiöt ovat kiinnostuneita ympäristöasioista → Taloyhtiön hallitus haluaa huomioida ekologisuuden, mutta euro ratkaisee

Aiemmat kaukolämmön
asiakastytyväisyystutkimukset

Nykytilan kuvaamis-
/Suunnittelutyöpaja 5.2.2020

Laadullisen
haastattelututkimuksen
toteutus

**Laadullisen
haastattelututkimuksen
löydökset / Työpaja 30.3.2020**

Sidosryhmätyöpaja
15.4.2020

Hankkeen
kokonaistulokset

Onnistumisia:

Kehityshankkeet, koulutukset, yhteistyö:

- Kaupungeilla ja yrityksillä on yhteisiä hankkeita ja kehitysyhteistyötä energiayhtiöiden kanssa
 - Tavataan lähes kuukausittain energian hankintaan, teknisiin ratkaisuihin tai kehittämishankkeisiin liittyen, esim. kysyntäjousto
- Säännölliset koulutukset: tuotantoprosessiymmärrys
- Kunnat kysyvät ideoita lämmitysmuotoihin myös energiayhtiöiltä
 - Esim. kun kiinteistö ei ole kaukolämpöverkon alueella, voidaan miettiä yhdessä mahdollista geotermistä lämmitysratkaisua
- Riittävältä tuntuva tiedottaminen
 - Esim. vertailudataa automaattisesti

Aiemmat kaukolämmön asiakastytyväisyystutkimukset

Nykytilan kuvaamis- /Suunnittelutyöpaja 5.2.2020

Laadullisen haastattelututkimuksen toteutus

Laadullisen haastattelututkimuksen löydökset / Työpaja 30.3.2020

Sidosryhmätyöpaja 15.4.2020

Hankkeen kokonaistulokset

Kehitettävää:

Ei yhteiskehitystyötä kaukolämpöyhtiöiden kanssa:

- Keskusteluja on käyty, mutta ne eivät ole johtaneet mihinkään konkreettiseen yhteistyöhön
- Kaukolämpöyhtiöt haluavat pitää kehitystyön itsellään → ei porkkanoita sidosryhmille tehdä yhteistyötä

Hybridiratkaisut:

- Avoimempaa keskustelua kaukolämpöyhtiöiden kanssa
 - K1:n valmisteluprosessi ei tavoittanut suunnittelu puolta
 - K1:n tulkinta ja toteutus eri energiayhtiöiden toimesta: jotkut toteuttavat kirjaimellisesti, jotkut sallivat erilaiset liitännät
 - Hybridiratkaisujen mahdollistaminen ja joustavat hinnoittelumallit toisivat houkuttelevuutta

Energianseuranta:

- Parempaa tiedotusta kulutustiedoista ja ehdotuksia säästötoimenpiteistä
- Kulutuslukemat saatavilla kohdekohtaisesti, mutta koontitilastoja tarvittaisiin.
- Koontinäytöt lämmönkulutuksen suhteen kuten sähkönkulutuksesta

Ennakoitavuus:

- Kaukolämpöön liittyminen täydennysrakentamisen reunalla: yllätyskustannukset liittymisestä

Aiemmat kaukolämmön asiakastyytyväisyystutkimukset

Nykytilan kuvaamis- /Suunnittelutyöpaja 5.2.2020

Laadullisen haastattelututkimuksen toteutus

Laadullisen haastattelututkimuksen löydökset / Työpaja 30.3.2020

Sidosryhmätyöpaja 15.4.2020

Hankkeen kokonaistulokset



Kaukolämmön vahvuudet:

- Kaukolämmön peitto on edelleen valtava ja kaupunkialueilla se on käytetyin lämmitysmuoto
- Kentällä nähdään signaaleja siitä, että kaukolämpöyhtiöt uudistuvat: halukkuus ja kyvykyys vastata markkinoiden tarpeisiin huomataan
- Tietyillä alueilla kaukolämpö on erittäin ympäristöystävälliseksi mielletty lämmitysmuoto
- Sidosryhmät päässeet tekemään kehitystyötä yhdessä kaukolämpöyhtiöiden kanssa
- Sektori-integraation hyödyntäminen
- Kaukolämpöverkkoon kuulumisen hyödyt esille

Aiemmat kaukolämmön
asiakastytyväisyystutkimukset

Nykytilan kuvaamis-
/Suunnittelutyöpaja 5.2.2020

Laadullisen
haastattelututkimuksen
toteutus

**Laadullisen
haastattelututkimuksen
löydökset / Työpaja 30.3.2020**

Sidosryhmätyöpaja
15.4.2020

Hankkeen
kokonaistulokset

Lämmitysmuotovalintoihin vaikuttavia seikkoja, trendejä ja kehitysehdotuksia:

- **Murros kuluttajakäyttäytymisessä:** esim. sähkönkulutus ja ympäristötietoisuus ulottunee asumiseen ja myös lämmitykseen tulevaisuudessa
- **Yleinen mielipide kääntynyt viimeisen 20v aikana. Painetta tulee poliittisilta päätöksentekijöiltä → Energiasäästöasioihin saa nykyään käyttää rahaa.**
- **Mediakeskustelu:** esim. turpeen käyttö jakaa mielipiteet
- **Valveutuneisuus (otetaan selvää ja tiedetään paljon) vs. päätökset mielikuvien varassa (aurinkoenergia)**
- **Lähtee jo suunnitteluvaiheesta: Tavoitteet ennen teknisen toteutuksen pohdintaa**
 - Kuinka itse rakenteet tukevat energiatehokkuutta
- **Energian kierrätys kasvaa entisestään:** Rakennusten sisäiset energiakierrätykset (hukkalämmön hyödyntäminen) → Kuinka vahvasti noudatetaan K1-ohjeistuksia.
- **Päästötavoitteet: kansainväliset, kansalliset ja kunnalliset sekä muut sopimukset ja organisaatioiden omat strategiat → Mitkä lämmitysmuodot mahdollisia?**
- **Kasvava kilpailu lämmitysmuotojen välillä: Kehityssuuntana erilaiset lämmityslähteet ja hybridit; myös hyötysuhteet paranevat**
 - Kuinka valmiita eri lämmitysmuodot ovat hybrideihin hinnoittelultaan ja muilta mahdollisuuksiltaan/toteutukseltaan?

Todellisten laskelmien saaminen: (yleensä kaukolämmön hyödyksi)

- Eri lämmitysvaihtoehtojen punnitseminen, ei vain ”niin kuin on ennenkin tehty”
- Muutosvastarinta

Lämmitysmuotovalintoihin vaikuttavia seikkoja, trendejä ja kehitysehdotuksia:

Ympäristöystävällisyys:

- Tiedottaminen erilaisista kaukolämpövaihtoehtopaketeista näkyvämmäksi
- Mitä vihreällä kaukolämmöllä tarkoitetaan: EU:n kriteerit eivät kattavat
 - Tiedonsaanti vaikeampaa, jos fossiilista polttoainetta käytetty (tieto näistä saadaan vuosikertomuksista ja nettisivuilta etsimällä) → Herättää epäluottamusta
- Huoli ja epävarmuus siitä, kuinka tiettyjen alueiden kaukolämpö saadaan ”vihreäksi” määrääjassa → Tiedottamisen tärkeys suunnitelmista
- **Tulevaisuudessa alueelliset lämmitysmuotovalinnat yleistyvät: yksittäisistä rakennuksista älykkäisiin kaupunkeihin**
 - Miten energiayhtiöt voivat vastata tähän trendiin ja löytää synergioita (kysyntä-jousto)
 - Kaksisuuntaisen verkon hyödyntäminen: hinnoittelukysymys ja porkkanat
- **”Kaukolämpöverkkoyhtiö”**: niin kuin sähköyhtiöillä
- **”Energiansiirtoverkko”**: yhden järjestelmän sähköverkko, kaukolämpöverkko ja kylmälämpöverkko
- **Tehomaksuperusteisuus**: maksetaan varatusta kapasiteetista eikä niinkään energiasta
- Koetaan, että kaukolämpöyhtiöillä tulisi olla yhteiskunnallinen vastuu

Aiemmat kaukolämmön asiakastytyväisyystutkimukset

Nykytilan kuvaamis- /Suunnittelutyöpaja 5.2.2020

Laadullisen haastattelututkimuksen toteutus

Laadullisen haastattelututkimuksen löydökset / Työpaja 30.3.2020

Sidosryhmätyöpaja 15.4.2020

Hankkeen kokonaistulokset

Sidosryhmätyöpaja

Aiemmat kaukolämmön asiakastytyväisyystutkimukset

Nykytilan kuvaamis- /Suunnittelutyöpaja 5.2.2020

Laadullisen haastattelututkimuksen toteutus

Laadullisen haastattelututkimuksen löydökset / Työpaja 30.3.2020

**Sidosryhmätyöpaja
15.4.2020**

Hankkeen kokonaistulokset

Tilannekatsaus:

- Kaukolämpöyhtiöillä on erinomainen tuote ja kaukolämpö muuttuu koko ajan ympäristöystävällisemmäksi ympäri Suomen.
- Kaukolämmön vahvuuksia ovat helppous ja varmuus eli kulutuspiikitkin kestetään
- Pitää katsoa tulevaisuuteen ja viedä hyviä asioita jatkoon.
- Kuitenkin: Kaukolämmössä ollut poikkeuksellinen trendi verrattuna muihin lämmitysmuotoihin eli asiakastytyväisyys on ollut laskeva → Tarve löytää keinoja pysyä houkuttelevana myös jatkossa

Heikkoutena asiakaslähtöisyys ja viestintä:

- Koettu epäonnistuminen asiakkuustyössä kaukolämmön hyvien puolien markkinoinnissa. Asiakkaita pitäisi kuunnella isommilla korvilla ja tehdä enemmän asiakastyötä ja tarjota erilaisia vaihtoehtoja asiakaspuolelle.

Murros asiakasodotuksissa: odotuskannalta proaktiivisuuteen

- On luultu, että asiakkaat ottavat itse yhteyttä: taloyhtiö tai kohde on voinut tulla valmiin ratkaisun kanssa, että ”olemme päättäneet irtisanoa kaukolämpösopimuksen kokonaan” ja asiasta ei olla keskusteltu.
- Olisi hyvä olla enemmän proaktiivinen taloyhtiöiden suuntaan. Isännöitsijät eivät lähde neuvottelemaan, koska kaukolämpöyhtiö on ”kasvoton”.

Aktiivinen neuvonantajan rooli:

- Kaukolämpöyhtiön pitäisi olla kiinteistön omistajan tukena tehostamassa kiinteistön energiankäyttöä. Ei siis maksimoida megawattituntimäärää vaan lähteä optimoimaan tehokkuutta.
- Pitäisi osata kertoa vinkkejä energiansäästöön eikä tyytyä infoamaan, että energiankulutus on suurempi kuin muualla. Pitäisi osata esim. vinkata mikä laite on rikki ja mitä sille pitäisi tehdä.

Aiemmat kaukolämmön
asiakastyytyväisyystutkimukset

Nykytilan kuvaamis-
/Suunnittelutyöpaja 5.2.2020

Laadullisen
haastattelututkimuksen
toteutus

Laadullisen
haastattelututkimuksen
löydökset / Työpaja 30.3.2020

Sidosryhmätyöpaja
15.4.2020

Hankkeen
kokonaistulokset

Asiakkaiden passiivisuus:

- 3-4 vuotta tiedotusprosessia tehty, mutta kiinteistöjen omistajia ei tunnu paljoa kiinnostavan energian säästäminen.
- Toivotaan kovasti, että saadaan asiakaspalautetta myyntiin ja palvelukehitykseen. Ei ole liian paljon tullut aktivoitumisen myötä. Päinvastoin hämmästyttävän vähän.

Rohkeutta innovointiin ja viestintä onnistuneista caseista:

- Rohkeat avaukset palveluiden kehittämiseen ja innovointiin ja oikeanlainen viestintä
- Hyvistä ratkaisuista viestiminen: kaukolämmössä vaikutukset on suuret kun puhutaan isoista asiakasmääristä vs. kiinteistö kerrallaan. Kaukolämpö voi vaikuttaa yhdellä investoinnilla suureen määrään asiakkaita.
- Esimerkkejä:
 - Loimualla on aktivoitu viime aikoina kentälle ja hoidetaan aktiivisesti asiakkaita. 2015 lähtenyt ensimmäiset projektit missä on alettu tehdä palvelumuotoilua ja pidetty asiakastyöpajoja kehittämiseksi. Se on jatkuvaa työtä ja hitaasti etenee että tulee koko kansan tietoon.
 - Satakunnan poliitikkojen kanssa yhteistyöpaja ja mukana oli myös Rauman energia ja Kokemäen lämpö. Tarkoitus on jatkaa tällaista yhteistyötä. Ollaan aktivoitu asiakastyössä. Aktiivisuus asiakkaisiin päin
 - Oulun energia on tehnyt muutaman hankkeen, mutta kiinteistömässä on pieni ja energian hintakin on pienempi, joten ei suuria säästöjä. Kuitenkin etelässä on päästy 15 vuoden takaisinmaksuaikoihin päivityksessä. Energialaitoksen kannattaa olla prosessissa mukana ja kertoa omasta erinomaisuudestaan.

Aiemmat kaukolämmön
asiakastytyväisyystutkimukset

Nykytilan kuvaamis-
/Suunnittelutyöpaja 5.2.2020

Laadullisen
haastattelututkimuksen
toteutus

Laadullisen
haastattelututkimuksen
löydökset / Työpaja 30.3.2020

Sidosryhmätyöpaja
15.4.2020

Hankkeen
kokonaistulokset

Avoimuus hybridiratkaisuille ja ennakkoluuloton yhteistyö:

- Pitäisi välttää vastakkainasettelua ja jopa tarjota itsekin lämpöpumppuratkaisua, sillä markkinassa tarvitaan eri ratkaisuja.
- Myös kaukolämpöyhtiöiden tulisi miettiä, kannattaako tehdä erilaisia lämpöpumppujärjestelmiä ja tuottaa lämpöä niillä. Kuinka kaukolämpöyhtiöt ovat mukana tehostamassa kiinteistön energiatehokkuutta → suunnitteluvaiheessa
- Investointi jopa syväporauskaivoihin: tulevaisuuden ratkaisu ja maksaa itsensä takaisin nopeasti

Alueelliset järjestelmät:

- Energiayhtiöt haluttomia tulemaan operoimaan uuteen, erilliseen alueelliseen järjestelmään uusille alueille.

Hybridiratkaisujen hinnoittelu:

- Pitää miettiä hybridiratkaisuja ja kokonaisuutta → houkutteleva hinnoittelu hybrideihin kaukolämmön osalta. Hinnoittelumallit eivät ole olleet kestäviä rakennuttajan näkökulmasta.
- Kuinka kaukolämmön hintaa saataisiin alemmaksi → nyt porataan maalämpökaivoja vaikka vieressä menee kaukolämpö: kaukolämpöyhtiöiden tulee miettiä, miksi näin. Toistaiseksi polttolaitokset ainoa avain pitää hinta kurissa.

Aiemmat kaukolämmön asiakastyytyväisyystutkimukset

Nykytilan kuvaamis- /Suunnittelutyöpaja 5.2.2020

Laadullisen haastattelututkimuksen toteutus

Laadullisen haastattelututkimuksen löydökset / Työpaja 30.3.2020

Sidosryhmätyöpaja 15.4.2020

Hankkeen kokonaistulokset

Menneisyyden painolasti:

- Hybridiratkaisuja on yritetty kategorisesti estää tai se on ainakin ilmennyt asiakaspuolelle niin, että on yritetty estää erilaisella hinnoittelumallilla tai vetoamalla johonkin tekniseen asiaan tai kytkentäasiaan. Muutos ajattelumallista pois päin, mutta historia kummittelee taustalla.
- Hintamielikuvat: 10 vuotta sitten tapahtuneet hinnankorotukset ovat vielä mielissä.

Laskennat epäsuotuisia kaukolämmön näkökulmasta:

- Kaukolämpö herkästi laitetaan 2-3 tai jopa 5 % korotuksella ja samanaikaisesti sähkö menee maltillisella hinnankorotuksella. Lähtöarvojen syötöllä saadaan paljon asiakkaiden mieltä muutettua.
- Kenttä on villi eli ei ole aukotonta laskutapaa vaan se riippuu aina toimijasta. Esim. jos lämpöpumpputoimija tekee laskennan niin huomiotta jätetään sähkön hinnan nousu
 - Tärkeää tehdä eskalaation osalta herkkystarkastelua, että kaukolämmön hinta kehittyy hitaammin kuin sähkö
- Toisten toimijoiden laskelmat kummastuttavat: olisivat kaukolämpöyhtiön näkökulmasta erilaisia
- Usein lämmitysmuotopäätös tehdään yhden urakoitsijan laskennan perusteella ja tässä ei ole huomioitu laajasti eri tekijöitä.
- Neljä hybridikohdetta, missä on aurinkokerääjät katolla, laskettu paljonko kiinteistön lämmitykseen oli käytetty sähköä. Tietoja verrattu suunnilleen saman kokoiseen ja ikäiseen kaukolämpökohteeseen:
 - Noin 10 vuoden takaisinmaksuaika hybridiratkaisulle
 - Espoossa vanhoissa kerrostaloissa on pelkkä poistoilma. Kun halutaan säästää energiaa niin asennetaan pilpit → Haaste: kaukolämpöyhtiön mielestä energiaa voidaan käyttää vasta, kun on käytetty energiaa tietty määrä.

Aiemmat kaukolämmön asiakastyytyväisyystutkimukset

Nykytilan kuvaamis- /Suunnittelutyöpaja 5.2.2020

Laadullisen haastattelututkimuksen toteutus

Laadullisen haastattelututkimuksen löydökset / Työpaja 30.3.2020

**Sidosryhmätyöpaja
15.4.2020**

Hankkeen kokonaistulokset

Median vaikutus:

- Media tarttuu uusiin juttuihin, jotka on houkuttelevia verrattuna vanhoihin ratkaisuihin ja se vaikuttaa asiakkaiden mielikuviin.
- Mediaa ei kannata syyttää, jos mediapeli on hävitty vaan pitää kehittää omaa toimintaa

Kilpailijoiden näkyvyys ja aktiivisuus:

- Lämpöpumppualan edunvalvonta pitää erittäin suurta ääntä – jopa vastakkainasettelun kaltaisesti
- Asiakastyössä ollaan jääty puolustuskannalle kilpailijoihin nähden
- Muut toimijat on aktiivisia jotka henkilöityvät kentällä ja palvelulle on kasvot ja saavat näin etulyöntiaseman
 - Kun kaukolämpöyhtiöt jalkautuvat asiakkaisiin niin saadaan asiakas pidettyä helpommin.

Datan hyödyntäminen asiakasyhteistyössä:

- Energiayhtiöt istuu valtavan datan päällä eli tietävät kohteen kulutuksen, pinta-alat jne. Ne voisivat kontaktoida kohteita joissa on poikkeuksellista käyttöä ja olla asiakkaisiin yhteydessä vikatutkinta-/energiansäästömielessä.
 - Liitty vielä liikaa käsityötä ja jää kohteita huomaamatta → toivotaan parempaa automatiikkaa diagnostiikkaan
 - Asiasta puhuttu vuosia mutta se vaatii automatisointia
 - Esim. lämmön talteenotto voi unohtua laittaa päälle, mutta kohteet löytyneet sattumalta

Alustojen rakentaminen ja kokonaisvaltainen ajattelu:

- Kunnallisen näkökulman mukaanotto: Kunnissa eletään nykyään ympäristöasioiden selvityskautta eli katsotaan varsin laajasti mitä kunnassa tapahtuu energiankulutuksen osalta. Kunnissa on sirpaleista tietoa mitä tapahtuu eri paikoissa ja tätä kerätään satunnaisesti, mutta kokonaisuus häipyä ja päätöksentekokin on aika pitkälti voitettun kiistan tai tunteiden perusteella tehty päätös.
- Maailma on kääntymässä analytiikan ja alustojen puolelle missä tietoa käsitellään laaja-alaisesti → tulevaisuudessa tiedot julkisesti nähtävissä miten energiaa käytetään. Mitattuihin faktoihin sidottua ja niistä tehtyjä päätelmiä. Energia on maailman yksinkertaisin asia kun se mitataan mittarilla, joka on varsin luotettava.

Tutkimuskokonaisuuksien yhteenveto

Yhteenveto

Aiemmat kaukolämmön asiakastyytyväisyystutkimukset

Nykytilan kuvaamis- /Suunnittelutyöpaja 5.2.2020

Laadullisen haastattelututkimuksen toteutus

Laadullisen haastattelututkimuksen löydökset / Työpaja 30.3.2020

Sidosryhmätyöpaja 15.4.2020

Hankkeen kokonaistulokset

- Kaukolämpö on ollut monopoliasemassa, mutta se on horjumassa
 - Peitto on edelleen valtava ja haasteena onkin se, että ”huipulta tullaan vain alaspäin”
- Markkinassa on syntynyt aktiivista, jopa aggressiivista kilpailua → Se, että kaukolämpö valitaan tulevaisuudessa ”itsestään selvyytenä” on horjumassa
 - Kilpailijat on aktiivisia ja ketteriä → ei menneisyyden painolasteja, ennakkoluulotonta myynti/-markkinointikäyttäytymistä
 - Kilpailijat täyttävät erilaisia tarpeita ja ovat valmiita hybridiratkaisuille, ts. ”valmiita ottamaan vain osan”
- Tulevaisuudessa markkina muuttuu
 - **Positiivista:**
 - Kaukolämmön peitto on edelleen valtava
 - Asiakkuudet on käsissä ja hallussa
 - Halukkuutta ja kyvykkyyttä vastata markkinoiden tarpeisiin
 - Kentällä signaaleja siitä, että yhtiöt yrittävät uudistua
 - Hyvä lähtöasema saada pidettyä tai kasvatettua markkina-asemaa, ja tehdä menestyksestä liiketoimintaa
 - **Haasteellista:**
 - Kaukolämpöyhtiöiden roolin muuttumisen hyväksyminen esim. ”80/20-malliin” tulevaisuudessa
 - Keinot: hinnoittelu ja hybridiratkaisujen salliminen, K1-ohjeistusten laatiminen yhteistyössä mm. suunnittelijoiden kanssa, ennakkoluuloton innovointi ja yhteistyö erilaisten lämmitysmuotojen palveluntarjoajien kanssa
 - Rohkeampi esillä olo, läpinäkyvä viestiminen hinnoittelusta ja tuotantoprosesseista (ympäristöasiat) ja asiakaskontaktointi odottelun sijaan

- **Tavoitetilan kertaus:** ”Ymmärrys siitä, mihin, kehen ja millä keinoin pitäisi vaikuttaa, jotta totuudenmukainen tieto kaukolämmöstä kohtaa tärkeimmät päättäjät.”
 - Tahot, joihin tulisi vaikuttaa ovat: suunnittelijat, energia-asiantuntijat, kaupunkien energianeuvojat, poliittiset päätöksentekijät, kiinteistöjen omistajat ja käyttäjät (vuokralaiset)
 - Lämmitysmuotojen kanssa aktiivisesti työskentelevät haluavat olla mukana kehitystyössä ja ohjeistuksien määrittelyssä
 - Keinot: yhteiskehittäminen, porkkanat sitouttavat (ei yksipuolista hyötyä)

Miltä osin lämmitysmuodon valinta perustuu mielikuviin / faktoihin?

1. Päätökset koetaan tehtävän harkittujen laskelmien varassa: hintatiedot tarkistetaan, kaukolämmön tuotantoprosesseista ja erilaisista kaukolämpöpaketeista ollaan tietoisia. Tekniset, taloudelliset ja ympäristöseikat otetaan huomioon. Kilpailutuksissa hinta vs. laatutekijät punnitaan.
 2. Kuitenkin ylemmiltä tahoilta (ympäristötavoitteet, poliitikot) tulleet toiveet perustuvat olettamuksiin lämmitysmuotojen ympäristöystävällisyydestä eikä todelliseen energiatehokkuuteen. Koettiin myös, ettei todellisia laskelmia saada, sillä valitaan se, mikä on ennenkin otettu, eikä kyseenalaisteta ratkaisua (kaukolämpö).
 - Haastatellut lähestyivät lämmitysmuotopäätöstä faktuaalisesti. Kuitenkin haastattelun aikana kävi ilmi, että lämmitysmuotoihin liittyy heidän mielestään paljon imagollisia seikkoja.
 - Imagollisten seikkojen koetaan nousevan tulevaisuudessa (esim. ympäristövalinnat asumiseen ja sitä kautta lämmitykseen)
- **Mistä päätöksenteon tukena käytettävä tieto/olettamukset kumpuavat?**
 - Energiayhtiöiden nettisivuilta, vuosikertomuksista, tiedotteina sähköpostitse, mediasta, Enerkey-ohjelmasta, Motivan sivuilta, tuttavien kokemuksista

Aiemmat kaukolämmön asiakastytyväisyystutkimukset

Nykytilan kuvaamis- /Suunnittelutyöpaja 5.2.2020

Laadullisen haastattelututkimuksen toteutus

Laadullisen haastattelututkimuksen löydökset / Työpaja 30.3.2020

Sidosryhmätyöpaja 15.4.2020

Hankkeen kokonaistulokset

Päätöksenteko

Kuinka lämmitysmuotovalinnat tehdään? Miltä osin lämmitysmuodon valinta perustuu mielikuviin / faktoihin?

Aiemmat kaukolämmön
Asiakastyytyväisyys-
tutkimukset

Nykytilan kuvaamis-
/Suunnittelutyöpaja 5.2.2020

Laadullisen
haastattelututkimuksen
toteutus

Laadullisen
haastattelututkimuksen
löydökset / Työpaja 30.3.2020

Sidosryhmätyöpaja
15.4.2020

**Hankkeen
kokonaistulokset**

Kaukolämpövalintaan liittyviä kysymyksiä:

Onko kaukolämpöä saatavilla?
Mitä liittyminen maksaa?
Hankkeen rahoituksen reunaehdot?
(alkuinvestointi vs. elinkaarimallilaskenta; vihreän lainan ehdot)
Ovatko muut vaihtoehdot ylipäättään mahdollisia kuin kaukolämpö?

Rationaalinen valinta hylätä kaukolämpö:

- Paineet muihin lämmitysmuotoihin (esim. kaupungin tavoitteet)
- Tontti tai rakennuksen tekniset ominaisuudet
- Elinkaarimallilaskennalla maalämpö koetaan edullisemmaksi
- Alueen kaukolämmön tuotantoprosessi ei tarpeeksi ympäristöystävällinen
- Hybridiratkaisut ei liitännällisyydeltään tai hinnoittelultaan kannattavia
- Kuinka kokonaisenergian kulutusta pienennetään ja rakenteellisia ratkaisuja tehostetaan?

Mielikuvallinen valinta hylätä kaukolämpö:

- Hintamielikuva negatiivinen: arvaamaton tai nouseva
- Olettamukset ympäristöystävällisyydestä (ja tiedottomuus erilaisista kaukolämpöpaketeista)
- Kasvottomuus viestintätilanteessa: aktiivisemmat toimivat vakuuttavampia
- Nurinkurinen päätös lämmitysmuotovalinnasta (teknisestä näkökulmasta) lähtien eikä tavoitteista
- Luottamus erilaisten toimijoiden subjektiivisiin laskelmiin

Kohderyhmien päätöksenteosta

Suunnittelijat

- Tekevät laskelmia energiatehokkuus näkökulmasta
- Avoimia uusille vaihtoehdoille
- Toivovat vaikutusmahdollisuuksia ja yhteistyötä

Energia-asiantuntijat:

- Avoimia ja kokeilunhaluisia, toivovat yhteistyötä
- Aktiivisia toimijoita kaupunkien yhteishankkeissa
- Todella kiinnostuneita aiheesta

Kaupunkien kiinteistöistä vastaavat

- Ympäristötavoitteet ja päätöstentekijöiden mielikuvat ohjailevat lämmitysmuotovalintoja
- Ei luottamusta eri toimijoiden laskelmiin (tiedostaminen, että mielikuvilla pelataan)
- Idealistisia (tuuli, aurinko)
- Paikallisia toimijoita arvostetaan, tiivis suhde kaukolämpöyhtiöihin
- Päätäntävalta ylempänä

Isännöitsijät

- Kokevat asukkaat pääosin kokonaiskuluorientoituneina tai passiivisina, mutta tulevaisuudessa tilanne muuttumaan päin. Ympäristötietoisuus tulee osaksi asumista.
- Hallinnollisella puolella ei tietämystä lämmitysasioista

Taloyhtiöiden hallitusten pj:t

- Kokemuksia ja hintatietoja kysellään tutuilta
- Valveutuneita ja tietoisia kaukolämmön paikallisesta tuotantoprosessista

- Eivät ole kaukolämmön puolesta tai vastaan, sillä tekninen näkökulma ei ole ykkösenä vaan tavoite
- Kuitenkin osaamisen erityisalueita lämmitysmuotojen saralla
- Vahvoja mielipiteitä ja näkemyksiä

Mielikuvat,
kokempohjaisuus,
imago tai
opetuksellisuus

Aiemmat kaukolämmön
asiakastytyväisyystutkimukset

Nykytilan kuvaamis-
/Suunnittelutyöpaja 5.2.2020

Laadullisen
haastattelututkimuksen
toteutus

Laadullisen
haastattelututkimuksen
löydökset / Työpaja 30.3.2020

Sidosryhmätyöpaja
15.4.2020

**Hankkeen
kokonaistulokset**

Päätöksenteko lämmitysmuotoja koskien

Aiemmat kaukolämmön Asiakastytyväisyyss- tutkimukset

Nykytilan kuvaamis- /Suunnittelutyöpaja 5.2.2020

Laadullisen haastattelututkimuksen toteutus

Laadullisen haastattelututkimuksen löydökset / Työpaja 30.3.2020

Sidosryhmätyöpaja 15.4.2020

Hankkeen kokonaistulokset

Päätöksen teema	Faktapohjainen päätöksenteko:	Mielikuvalliset vaikuttimet:
Hinta	<ul style="list-style-type: none"> Hintatiedot saadaan/kysytään energiayhtiöiltä säännöllisesti Vertailukulutusdataa saatavilla Laskelmat perustuvat alueellisiin hintatietoihin, ja vastaavien kiinteistöjen kulutustietoihin 	<ul style="list-style-type: none"> Aiemman hintaturbulenssin painolasti → hintakehityksen arvaamattomuus, jatkuva hinnannousu ja ylipäättään kalleus Laskelmat ovat erilaisia eri lämmitysmuotojen tarjoajien viestimänä Laskelmissa mennään ”siitä missä aita matalin” ja tehdään kuten on ennenkin tehty → yleensä kaukolämpö saajapuolella
Ympäristötietoisuus	<ul style="list-style-type: none"> Erilaiset kaukolämpöpakettivaihtoehdot Todellinen hiilijalanjälki 	<ul style="list-style-type: none"> Viestintä: Kaukolämpöä ei markkinoida vihreänä vaan teknologia edellä Tuotantoprosessit ympäristölle haitallisia Ristiriitainen mediakeskustelu ympäristöystävällisyydestä (esim. turve) Olettamukset eri lämmitysmuotojen ympäristöystävällisyydestä (aurinkopaneelit) Imagolliset lämmitysmuotopäätökset/viherpesu Opetuksellinen näkökulma
Houkuttelevuus/ kilpailukykyisyys	<ul style="list-style-type: none"> Riskittömyys, toimintavarmuus, luotettavuus, helppous 	<ul style="list-style-type: none"> Paikallisen toimijan tukeminen Markkinointi kuten urheilujoukkueiden sponsorointi Kaukojäähdytyksen oletettu kalleus tai huono saatavuus (aika vähän tietoa)
Asiakaslähtöisyys/- palvelu	<ul style="list-style-type: none"> Tiedotetaan ja koulutetaan sidosryhmiä Yhteiskehityshankkeita – opitaan molemmin puolin 	<ul style="list-style-type: none"> Oletus asiakkaiden lähestymisestä itse (ei aikaisempaa tarvetta lähestyä) Tuudittautuminen markkinajohtajan asemaan Koettu tiedon pimittäminen tai panttaaminen mm. tuotantoprosesseista
Lämmitysmuotovalinnan tärkeys	<ul style="list-style-type: none"> Lämmitys on hankkeen lähtötieto ja yksi tärkeimmistä valinnoista, jopa suunnittelija valitaan sen mukaan 	<ul style="list-style-type: none"> Lämmitysmuotovalinta on marginaalinen juttu peruskorjaushankkeissa ja vain siihen liittyvät kulut kiinnostavat → lämmitysmuotovalinta ei tunnu kovin tärkeältä

Aiemmat kaukolämmön
asiakastyytyväisyystutkimukset

Nykytilan kuvaamis-
/Suunnittelutyöpaja 5.2.2020

Laadullisen
haastattelututkimuksen
toteutus

Laadullisen
haastattelututkimuksen
löydökset / Työpaja 30.3.2020

Sidosryhmätyöpaja
15.4.2020

**Hankkeen
kokonaistulokset**

"Kallistunut", "Kallis",
"Ympäristölle haitallinen"
"Hajuton, mauton, näkymätön –
ei näy eli homma toimii"

Uudistuva, läpinäkyvä,
ympäristöystävällinen,
hinnaltaan kilpailukykyinen ja
hinnat ennakoitavissa,
yhteensopiva muiden
lämmitysmuotojen kanssa, tuttu,
näkyvä ja "sopivasti iholla"

Yhteenveto: Tavoitetilan kertaus

Aiemmat kaukolämmön
Asiakastyytyväisyys-
tutkimukset

Nykytilan kuvaamis-
/Suunnittelutyöpaja 5.2.2020

Laadullisen
haastattelututkimuksen
toteutus

Laadullisen
haastattelututkimuksen
löydökset / Työpaja
30.3.2020

Sidosryhmätyöpaja
15.4.2020

**Hankkeen
kokonaistulokset**

Esimerkkejä tavoitetilan toteutumisesta:	Mahdolliset toimenpiteet tavoitetilan saavuttamiseksi:
Kaukolämmön hinta tuntuu perustellulta ja läpinäkyvältä	<ul style="list-style-type: none"> Aiemman turbulenssin tai hinnankorotusten valottaminen Erilaisista hinnoittelumalleista tiedottaminen, ennakoitavuuden parantaminen
Asiakaskohtaaminen, asiakasymmärrys ja –palvelu vastaavat nykypäivän tarpeita ja ennakoivat myös tulevia muutoksia	<ul style="list-style-type: none"> Proaktiivisuus asiakkaan suuntaan (ei odotella yhteydenottoa) Erilaisten tuotepakettien valintojen selkeyttäminen
Imagosta saadaan nykyaikainen	<ul style="list-style-type: none"> Viestitään uudistumisesta, kehittämisestä Teknologiset ratkaisut, mutta myös palvelun näkökulmasta: hinnoittelu, ympäristöteema, asiakasystävällisyys
Imagosta saadaan ympäristövastuullinen: energiayhtiön ympäristövastuullisuuteen luotetaan ja se tiedostetaan.	<ul style="list-style-type: none"> Selkeä viestiminen tuotantoprosesseista Selkeä viestiminen ympäristötavoitteisiin pääsystrategiasta Eri kaukolämpöpakettivaihtoehdot esille
Vertailupohja muihin lämmitysmuotoihin perustuu faktoihin eikä vanhentuneisiin mielikuviin	<ul style="list-style-type: none"> Rohkea innovointi viestinnässä: ei mitään salattavaa ”Hajuton, näkymätön eli toimiva”-ajattelusta rohkeampaan, läpinäkyvämpään ja aktiivisempaan viestintään
Liiketoiminnan normaali menestyminen sekä kasvattaminen uusilla palveluilla	<ul style="list-style-type: none"> Hybridiratkaisumyönteisyys Valmius ja halukkuus yhteistyöhön erilaisten sidosryhmien kuten muiden lämmitysmuotojen palveluntarjoajien kanssa

Tutkimustiimi

Kokonaisuuden vastuullisina asiantuntijoina Innolinkillä toimii liiketoimintajohtaja **Tuukka Suoniemi**

Päätöksenteko, tunteet ja laadullinen tutkimus

Päivi Karhu, kvalitatiivisen tutkimuksen tutkimuspäällikkö

Kvantitatiivisen raportoinnin vastuuhenkilö **Jussi Jousmäki**, raportointijohtaja



Innolinkillä on yli 30 vaativiin asiakastutkimuksiin ja valmennuksiin erikoistunutta asiantuntijaa. Lisäksi resursseinamme ovat tarpeen mukaan ulkopuolisia profiiliasiantuntijoita laajasta kumppaniverkostostamme.



Innolink on Suomen Markkinatutkimusliiton jäsen ja SFS-ISO 20252 sertifioitu.

Kiitos
mielenkiinnostanne!

innolink.fi