

Digipalvelun käyttöaste nousuun

AVI

15.12.2022



**DIGI- JA
VÄESTÖTIETO-
VIRASTO**



Mistä kaikki lähti liikkeelle?

AVI haki mukaan digitalisaation edistämisen ohjelman asiantuntijatukeen, jossa tavoitteena on selvittää kuinka organisaatioita tuetaan digiasiointiin siirtymisessä. AVI on vuosien saatossa rakentanut sähköisen ympäristölupapalveluiden kokonaisuuden, jonka haasteena on alhainen käyttöaste. Suurin osa hakemuksista tulee edelleen paperisena ja se kuormittaa henkilöstöä ja hidastaa lupahakemusten käsittelyä.

AVI:n tarpeena on ymmärtää sidosryhmien toiveita ja kipupisteitä palvelun käytössä. Vastausta tarpeisiin lähdettiin hakemaan palvelumuotoilun keinoin.

Projektissa olivat mukana AVI:sta Elina Lavikainen, Maria Mäenpää, Outi Salonen, Mari Sallmen, Tiina Strand ja Sari Björbacka sekä asiantuntijatuesta Elsa Nurmi ja Tommi Gynther.



*Kuinka voisimme järjestää prosessin
ja kehittää palvelua, jonka käyttö on
selkeää ja hyödyllistä kaikille
käyttäjille, ja jonka kautta tulleet
hakemukset ovat laadukkaita*

Projektin tavoitteita tarkennettiin alussa

Ensimmäisten työskentelytapaamisten yhteydessä projektin hakuvaiheen tavoitteita tarkennettiin:

- Asiakasymmärryksen kartuttaminen, asiakaskokemuksen parantaminen
- Sisällöllisesti laadukkaammat hakemukset
- Käyttöohjeiden asiakaslähtöisyys
- Hakemusten tekeminen ja lähettäminen digitaalisen asiointipalvelun kautta; Investointien lisääntyminen sujuvamman luvan hakemisen vaikutuksesta
- Tiekartta kehitykseen & oppien jakaminen muille sähköistä asiointia tarjoaville tahoille sekä alustan kehittämisestä



Mistä lähdimme liikkeelle?

Tavoitteiden tarkennuttua lähdimme kerryttämään ymmärrystä lupapalvelun toiminnasta ja tärkeimmistä sidosryhmistä

- Kävimme läpi lupapalvelun tilastoja useamman vuoden ajalta
- Loimme stakeholder mapin tärkeimpien sidosryhmien tunnistamiseksi
- Purimme luvan hakemisen eri vaiheet palvelupoluksi

Lupakäsittelytietoa

Ympäristönsuojelulain mukaiset asiat

- Vireille tulleista ympäristölupahakemuksista peruttiin hakijan toimesta vuosittain noin 5 % (ka. 2019-2021)
- Viranomaisen hylkäsi tai jätti käsittelemättä vireille tulleista ympäristölain mukaisista asioista

Vesilain mukaiset asiat

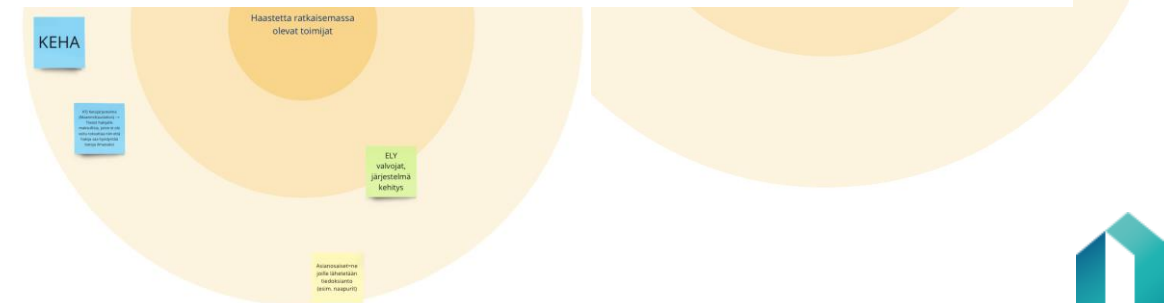
- Vireille tulleista vesilupahakemuksista peruttiin hakijan toimesta vuosittain noin 9 % (ka. 2019-2021)
- Viranomaisen hylkäsi tai jätti käsittelemättä vireille tulleista vesilain mukaisista asioista noin

Käsittelyajat

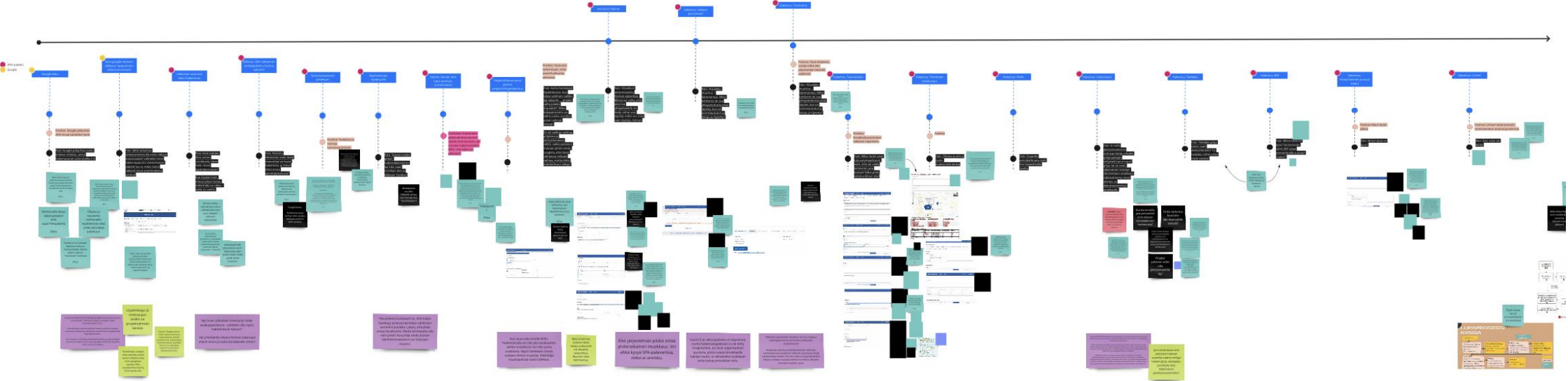
- Käsittelyajat laskettu vireille tulosta päätöksen antamiseen
- Käsittelyajien luonne on kokonaisuutena tarkasteltuna muuttunut viime vuosina monimutkaisemmaksi ja haastavammaksi

	Vesilain mukaiset asiat Käsittelyaika, mediaani (kk)		
Organisaatio	2019	2020	2021
ESAVI	7,7	8,5	8,3
ISAVI	9,8	10,2	7,8
LSSAVI	4,8	8,5	8,6
PSAVI	10,3	9,9	10,8
Kaikki vastualueet	7,8	8,6	8,4

	Ympäristönsuojelulain mukaiset asiat Käsittelyaika, mediaani (kk)		
Organisaatio	2019	2020	2021
ESAVI	8,3	7,9	9,6
ISAVI	9,5	8	10,9
LSSAVI	8,9	13,3	12,5
PSAVI	12,3	16,3	10,5
Kaikki vastualueet	9,2	9,9	10,9



Palvelupolulla lisää ymmärrystä luvan hakemisesta



Monimenetelmäisesti haasteiden alkulähteille



Palvelupolun luoman ymmärryksen pohjalta haastattelimme eri yritysten edustajia sekä AVI:n lupakäsittelijöitä ymmärtääksemme lupien hakemiseen ja käsittelyyn liittyviä kipupisteitä.

Lisäksi...

- saimme apua data-analytikolta tilastojen syvempään purkamiseen.
- Pohdimme, kuinka hakemuksen määrämuotoistaminen ja kenttien karsiminen voisi auttaa.
- pidimme työpajan, jossa keräsimme nopeassa tahdissa 200 ideaa palvelun toiminnan parantamiseksi.
- haimme inspiraatiota "Osuuspankin ihmeestä" (OP:n digitalisoitumistyön opit).



**Havaintojen
avulla tunnistimme viisi
keskeistä löydöstä
ongelmakohdista**



1:

**Suomi.fi-valtuudet ovat
pullonkaula eLupa-palvelun
käyttämiseksi.**



Asiakasyrityksen edustaja:

“Valtuuksien hakemisessa tarvittiin aika monta yritystä ja toimitusjohtajan kirouksia ennen kuin ne saatiin annettua. Vihdoin sitten onnistui.”



2:

**Palvelusta ollaan tietoisia
mutta mielikuvat ja
aikaisemmat kokemukset siitä
eivät johda palvelun
käyttämiseen.**



3:

eLupa-palvelun sisältö on asiakkaan näkökulmasta yleisluontoinen, ei tietyille lupahakemukselle sovitettu. Tämän johdosta palvelun käyttökokemus näyttäytyy asiakkaalle raskaana.



4:

Lupahakemusten käsittelijöillä on erilaisia käytäntöjä sen suhteen, miten ja missä muodossa hakemukset AVI:lle toivotaan toimitettavan. Asiakkaat haluavat noudattaa käsittelijöiden suosimia hakutapoja.



Asiakasyrityksen edustaja:

“Hakemuksen tekotavassa on mukauduttu AVI:n tarpeisiin; tästä on ollut vuoropuhelua AVI:n kanssa.”



5:

Vesi- ja ympäristölupien sekä eLuvan omistajuuden kenttä on hajautunut. Tämän johdosta eLupaan liittyvät tavoitteet ja linjaukset näyttäytyvät sekä palvelun kehittäjille että käyttäjille epäselkeinä.

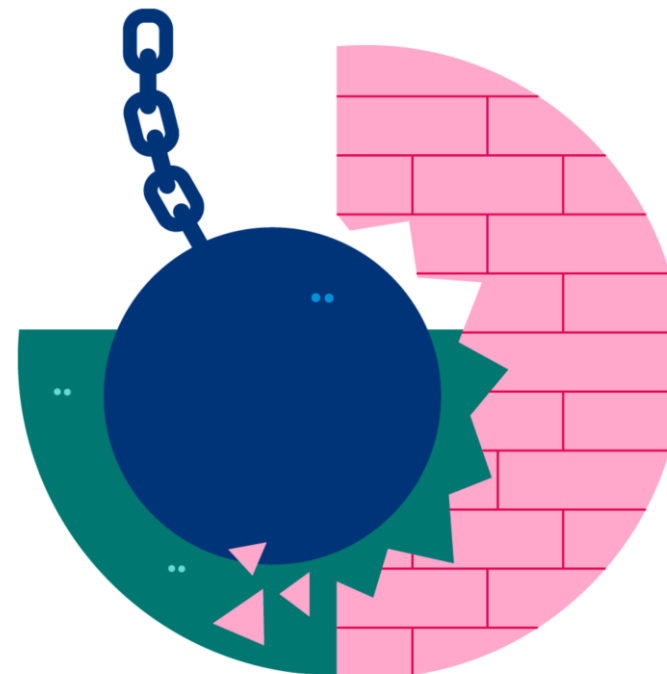


Työpajassa viimeiset lukot auki...

Kasvotusten pidetyssä työpajassa lähdimme purkamaan aikaisempien vaiheiden havaintoja kohta kohdalta miettien niihin sopivia täsmäratkaisuja.

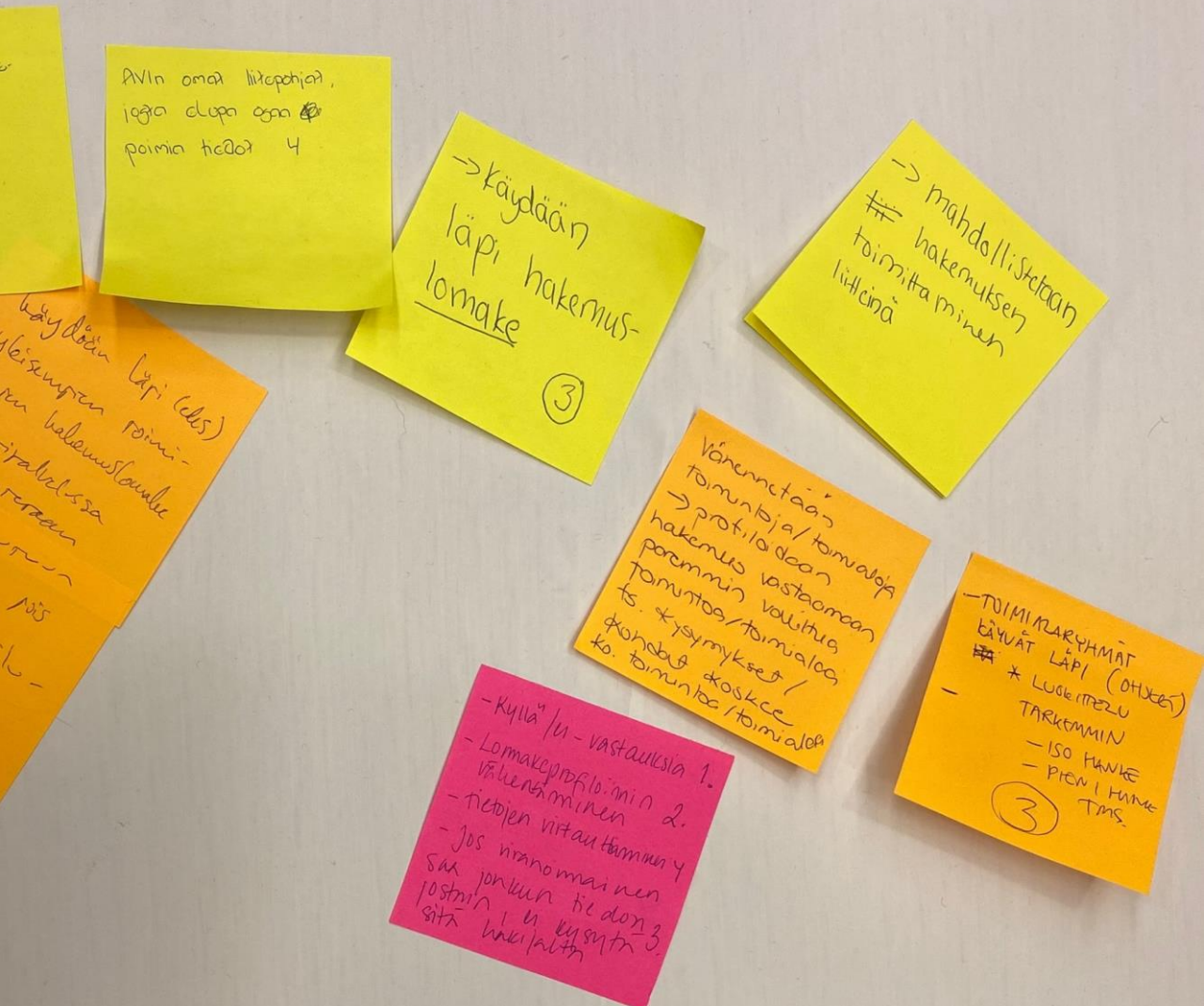
Tärkeiksi kehittämiskohteiksi nousivat:

- Yhteisten tavoitteiden ja linjausten tarve sekä niistä viestiminen
- Sisäinen markkinointikampanja lupapalvelusta
- Suomi.fi -valtuuksien käytön helpottaminen



Priorisoidut kehityshaasteet

- Yhtenäiset linjaukset ja tavoitteet eLupa-palvelukokonaisuudelle.
- Yrityksen lukuun asioinnin yksinkertaistaminen.
- Tärkeimpien asiakasryhmien siirtäminen eLupaan.
- Lupakäsittelijöiden työtapojen ja toimintakulttuurin yhdenmukaistaminen.



Projektin tuotokset

Vesi- ja ympäristölupahakemuksen digitaalisen asioinnin kehittäminen ja käyttöasteen nostaminen

Asiantuntijatuen projektin tulokset



@AVItwiittaa



- Loppuraportti: Koonti havainnoista, priorisoiduista haasteista ja niihin tunnistetuista ratkaisuista
- Suunnitelma etenemisestä ratkaisuiden osalta vuoden 2023 aikana
- Blogiteksti

1 7.12.2022 Vastuualue, tekijä, twitter-tunnus





DIGI- JA VÄESTÖTIETOVIRASTO

dvv.fi