

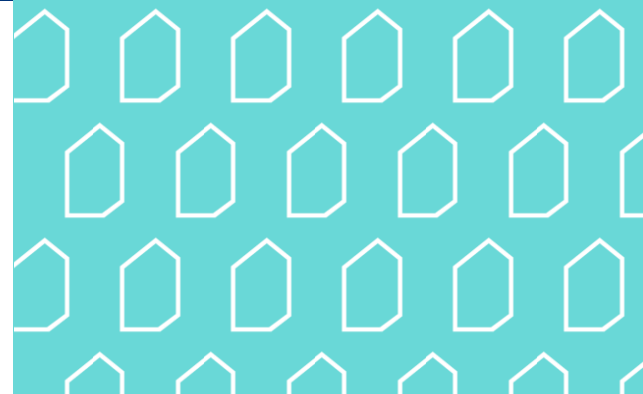
Digipalvelun käyttöaste nousuun

AVI

15.12.2022



**DIGI- JA
VÄESTÖTIETO-
VIRASTO**



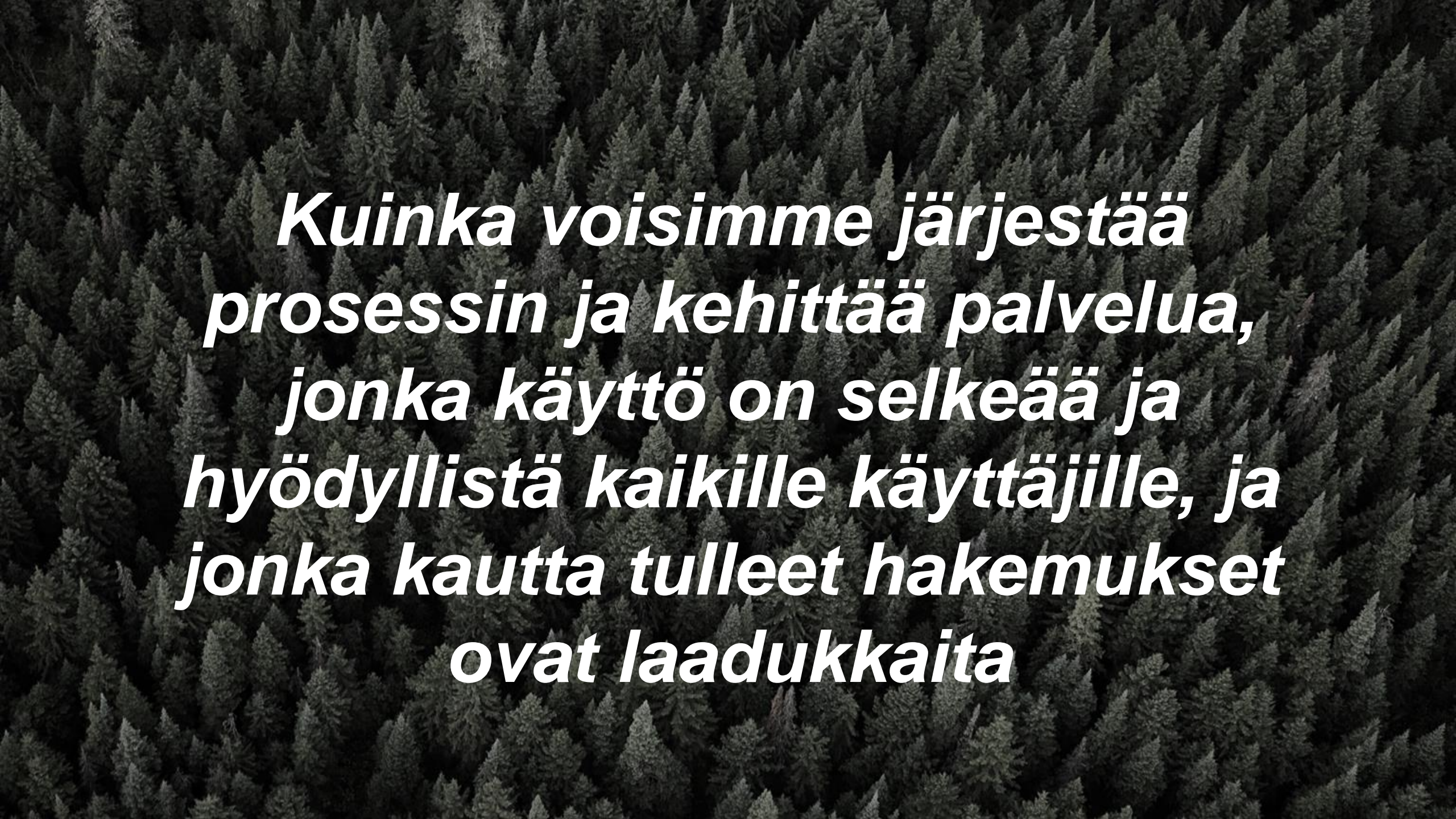
Mistä kaikki lähti liikkeelle?

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.



An aerial photograph of a vast, dense forest of evergreen trees, likely spruce or fir, covering a hillside. The trees are tightly packed, creating a textured, dark green surface. The lighting is even, highlighting the individual tree tops across the entire scene.

***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
- Hakemuksien 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)
- Viranomainen hylkäsi tai jätti käsittelemättä

Vesilain mukaiset asiat

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

Käsittelyajat

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

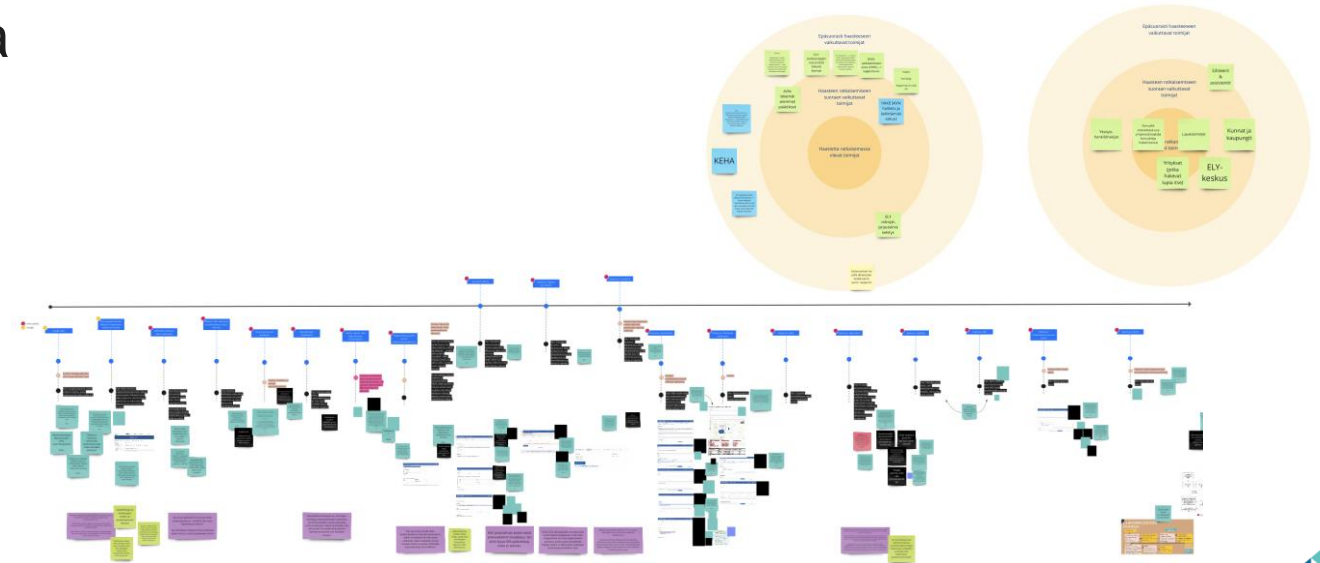
	Vesilain mukaiset asiat Käsittelyaika, mediaani (kk)		
Organisaatio	2019	2020	2021
ESAVI	7,7	8,5	8,3
ISAVI	9,8	10,2	7,8
LSSAVI	4,8	8,5	8,6
PSAVI	10,3	9,9	10,8
Kaikki vastuualueet	7,8	8,6	8,4

	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 vastuualueet	9,2	9,9	10,9

hakemuksen nnyksen xx,x kuukautta ja Laskettu

sta täydennettiin asiointeja ja nteja

19.9.2022



Monimenetelmäisesti haasteiden ratkaisemisen lähteille



- Asiakas- ja sidosrymähaastattelut
- Apua data-analyttikolta tilastojen syvempään purkamiseen
- Hakemuksen määrä-muotoistamisen ja kenttien karsimisen hyötyjen tutkiminen
- 200 ideaa palvelun toiminnan parantamiseksi
- "Osuuspankin ihmeestä" inspiroituminen (OP:n digitalisoitumistyön opit)
- Haasteiden ja ratkaisuiden priorisointi



**Havaintojen
avulla tunnistimme viisi
keskeistä löydöstä
ongelmakohdista**



1:

Suomi.fi-valtuudet ovat pullonkaula eLupa-palvelun käyttämiselle.

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.



Asiakasyrityksen edustaja:

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



4:

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

5:

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



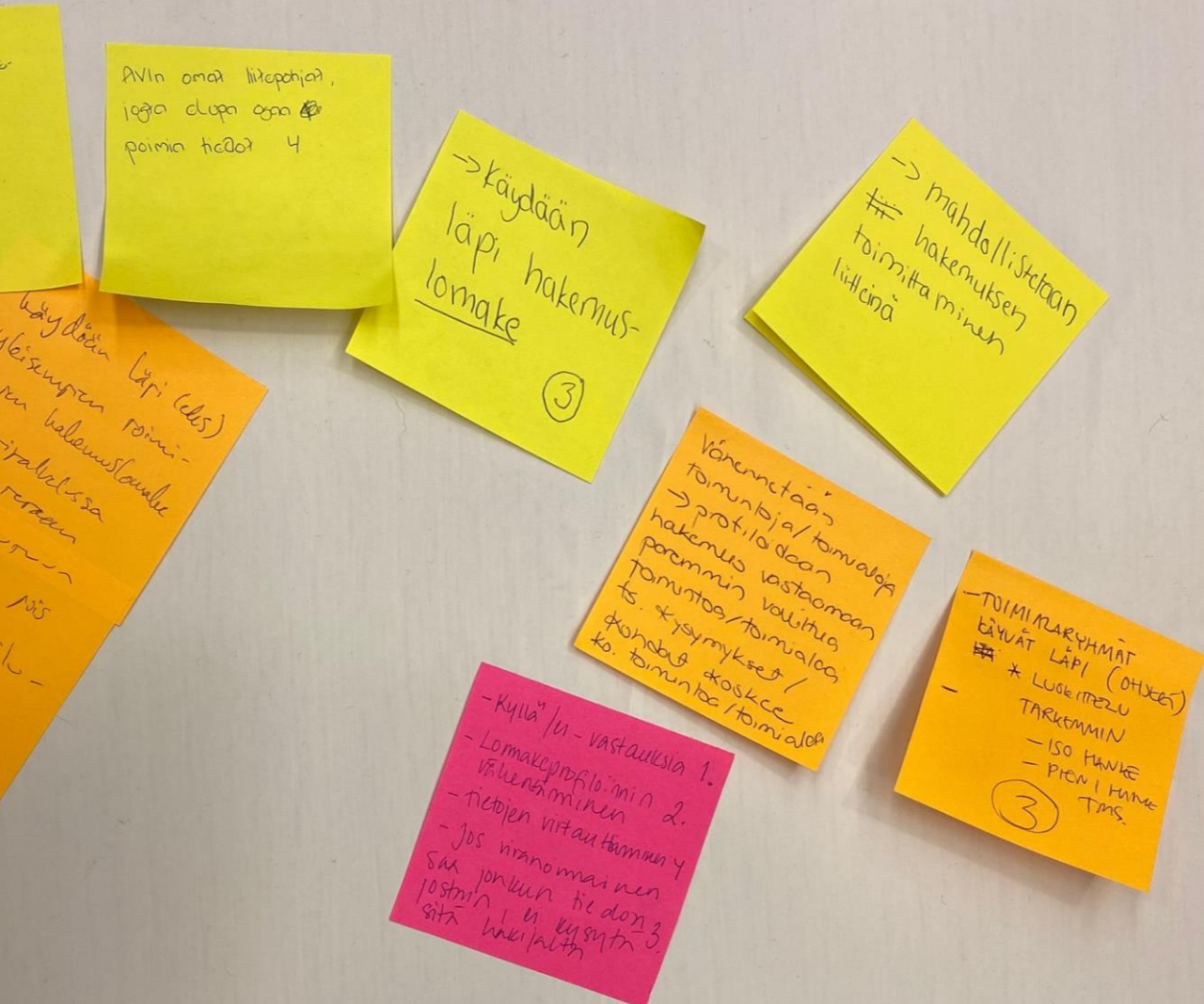
Asiakasyrityksen edustaja:

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



Priorisoidut kehityshaasteet

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



Digipalvelun kehittäminen ei ole pelkkää digipalvelun kehittämistä.

Kaikki kehitystarve ei kohdistu digitaaliseen palveluun, vaan myös kaikkeen siihen, mitä palvelun ympärillä tapahtuu.



DIGI- JA VÄESTÖTIETOVIRASTO

dvv.fi