

Digipalvelun käyttöaste nousuun



KUVAUS

Ratkaistava haaste ja tavoite

Ratkaistava haaste: Kuinka voisimme järjestää luvanhakuprosessin ja kehittää palvelua, jonka käyttö on selkeää ja hyödyllistä kaikille käyttäjille, ja jonka kautta tulleet hakemukset ovat laadukkaita?

Tavoitteet: eLupa-palvelun käyttöasteen nosto sekä laadukkaat hakemukset

Projektitiimi

- AVIn vastuhenkilö: Elina Lavikainen
- AVI: Sari Björkbacka, Maria Mäenpää, Tiina Strand, Outi Salonen, Mari Sallmén
- DVV:n asiantuntijatuen tiimi: Laura Järveläinen, Tommi Gynther ja Elsa Nurmi

Tärkeimmät sidosryhmät

- Hakija-asiakkaat
- Lupakäsittelijät
- Ympäristölupavastualueet
- AVIn viestintä
- Ympäristöministeriö
- ELY ja ympäristöasiakaspalvelu



TOIMENPITEET

Ymmärryksen kerääminen

Projektissa kerättiin tietoa tutkimalla palvelun käyttötilastoja, tutustumalla asiakkaan näkökulmaan palvelun käyttöpulusta ja palvelua koskevasta viestinnästä eri verkkosivustoilla, ja haastatteleamalla sekä luvanhakija-asiakkaita, lupakäsittelijöitä että Ympäristövastuualueiden johtoa ja Ympäristöministeriön edustajaa.

Yhteissuunnittelu ja validointi

Projektissa hyödynnettiin työpajatyöskentelyä ymmärryksen keräämiseen ja analysointiin, ideointiin sekä ideoiden validointiin ja priorisointiin.

Ideoita arvioitiin ja priorisoitiin sen perusteella, millä oli todennäköisimmin suurin vaikutus tavoitteisiin, ja toisaalta kuinka haastavaa idean toteuttaminen on.

Kerättyihin alustaviin kehitysideoihin pohjavia kysymyksiä käytettiin asiakashaastatteluissa sen selvittämiseen, kokevatko asiakkaat ideoiden ratkaisevan jotakin heille keskeistä asiaa.

Tuotokset ja linkit

[Digipalvelun käyttöaste nousuun](#) -projektin tuotokset:

- keskeiset kehitystarpeet ja ratkaisuideat käyttöasteen nostamiseksi
- tuloskortti

[Aluehallintoviraston digihaaste - mistä käyttäjät lupajärjestelmään?](#) - blogiteksti

Tuloskortti



TULOKSET

Onnistumiset ja hyödyt

- Osin jo ehkä tiedossakin olleet haasteet kerättiin yhteen eri käyttäjä- ja sidosryhmillä ja dokumentoitiin. Näiden avulla voitiin lähteä esittämään korjaavista toimenpiteistä ehdotuksia.
- On selkiytynyt se, millä tavalla tunnistettuja haasteita voidaan lähteä ratkomaan. On myös tunnistettu eri tasoja mahdollisille ratkaisuille, jolloin useampiakin ratkaisuja voidaan lähteä edistämään yhtä aikaa. Joissakin haasteissa on nopeampia mahdollisuuksia löytää ratkaisuja, toisissa taas polku on pidempi.
- Projektissa on opittu erityisesti vuorovaikutuksen tärkeys eri käyttäjä- ja sidosryhmien kanssa, sekä myös oman tiimin sisällä.

Tunnistettut laajemmat kytkökset

- Tulevaisuudessa tavoite on, että digitaalinen lupaprosessi edistää asiakirjojen yhtenäisyyttä, saavutettavuutta ja päätöksenteon yhdenvertaisuutta. Nopeampi lupaprosessi tukee elinkeinoprosesseja ja investointeja. Tavoitteena toimivien palvelujen yhteistyön muotojen kehittäminen kuntien, valtion ja muiden toimijoiden välille.
- Laajemmassa kontekstissa ihmiskeikeiset ja yhteen toimivat digitalisoidut julkiset palvelut mahdollistavat sujuvan asiointin niin kansalaisille kuin organisaatioillekin.
- Hakutarpeen voi käynnistää investointiprosessi tai lainsäädännön muutos. Toisaalta kaikki tapahtumat eivät välttämättä ole liiketoiminta- tai elämäntapahtumalähtöisiä, vaan toimintaympäristön muutoksista juontuvia (esim. tarve varautua ympäristökriiseihin).

Työn jatkuminen

Työn jatkuminen: Projektin tuotokset esitellään ympäristövastuualueille ja niiden johtajille ja linjataan, mitä ja miten tuotosten perusteella lähdetään edistämään. Mikäli eLupa-hanke jatkuu, tuotoksia voidaan suoraan käydä läpi ohjausryhmässä ja nostaa sieltä kehitystarpeita hankkeen työlialle.

Mitä tuotoksia voidaan hyödyntää heti: eLupa-palvelun käyttöönoton helpottaminen ohjeistamista ja tiedottamista parantamalla on kehityskohde, jonka työstiminen voidaan aloittaa heti. Toteuttaminen ei vaadi suuria investointeja tai pitkää kehitysprosessia. Toisaalta vaikutustavoitteisiin voi olla merkittävä.

