

# Viranomaisposti digitaaliseksi – mitä, miksi ja kenelle?

Digi ensin -hankkeen esittely Vanhusneuvostopäivässä  
30.10.2024





Suomi siirtyy asteittain digitaalisten palveluiden ensisijaisuuteen viranomaisasiointikanavana.

**Lainsäädäntöä muutetaan siten, että digitaalisesta viranomaisviestinnästä tehdään ensisijainen viranomaisviestinnän kanava.**

Samalla on huolehdittava, että vaihtoehtoisia asiointi- ja viestintäkanavia on tarjolla heille, jotka eivät pysty käyttämään digipalveluita.



# Muutoksen toimeenpano ja organisointi

## Lainsäädännön uudistaminen

valtiovarainministeriö ja oikeusministeriö

## Organisaatio-asiakkaiden muutoksen tuki

Digi- ja väestötietovirasto

## Viestintä ja markkinointi

Digi- ja väestötietovirasto

## Suomi.fi-viestien jatkokehitys

Digi- ja väestötietovirasto

## Henkilö-asiakkaiden muutoksen tuki

Digi- ja väestötietovirasto

- Digi- ja väestötietoviraston Digi ensin -hanke on osa Ensisijaisesti digitaalisen viranomaisviestinnän edistämishjelmaa (2024-2027).
- Valtiovarainministeriö ja oikeusministeriö valmistelevat lainsäädännön muutoksia, jotka tulisivat voimaan 2026.
- Hanke on osa valtion tuottavuusohjelmaa ja sillä tavoitellaan yli 50 M€ vuosittaisia säästöjä 2026 lähtien.
- Lisätietoja <https://vm.fi/digitaalisen-viranomaisviestinnan-ensisijaisuus> ja <https://dvv.fi/digi-ensin-hanke>





# Mitä muutos tarkoittaa käytännössä?

- Tällä hetkellä viranomaisen päätökset lähetetään postitse kirjeellä, ellei kansalainen ole antanut erillistä suostumusta sähköiseen tiedoksiintoon.
- **Jatkossa digitaalisesti asioivat kansalaiset saavat viranomaispostin (mm. päätökset) ensisijaisesti digitaalisesti paperipostin sijaan.** Alustavan arvion mukaan muutos tulisi voimaan vuoden 2026 alussa.



Tällä hetkellä

**4 300 000**

henkilöä käyttää  
Suomi.fi-tunnistusta  
digitaaliseen asiointiin

Tällä hetkellä

**1 400 000**

henkilöä vastaanottaa  
viranomaisilta viestejä  
digitaalisesti Suomi.fi-  
viestien kautta

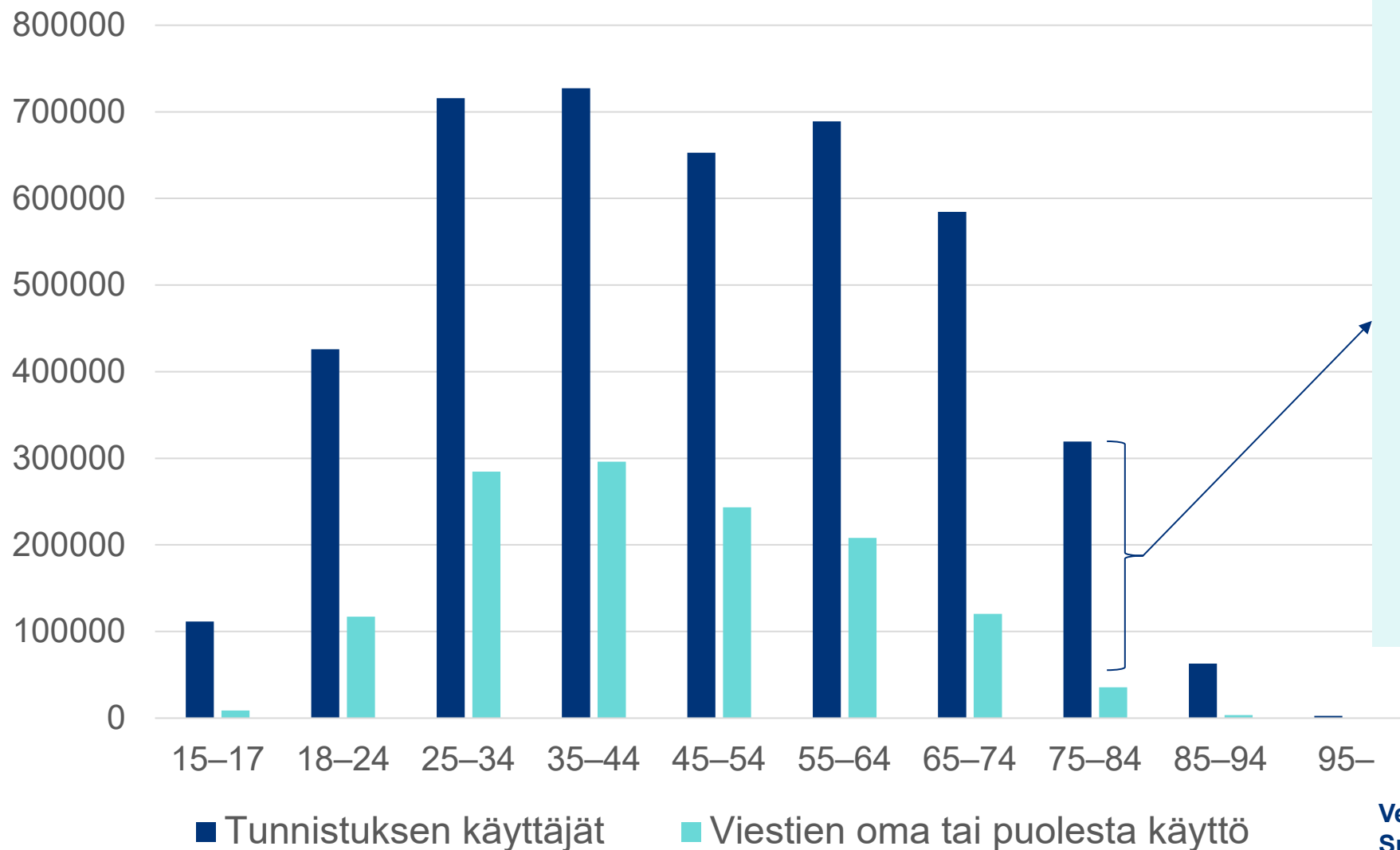
Tavoitteena

**2 900 000**

uutta Suomi.fi-viestien  
käyttäjää ja säästö  
yli **50M euroa / vuosi**  
vuodesta 2026 lähtien



# Suomi.fi-viestit tulossa käyttöön yli 2 milj. alle eläkeikäiselle ja 850 000 eläkeiän ylittäneelle



## Uusia suomi.fi-viestien käyttäjiä

- Yli 100 000 15–17-vuotiasta
- Yli 300 000 18–24-vuotiasta
- Yli 400 000 25–34-vuotiasta
- Yli 400 000 35–44-vuotiasta
- Yli 400 000 45–54-vuotiasta
- Yli 450 000 55–64-vuotiasta
- Yli 450 000 65–74-vuotiasta
- Yli 350 000 75–84-vuotiasta
- Yli 55 000 85–94-vuotiasta
- Yli 2000 yli 90- vuotiasta

Vertailu: Suomi.fi-tunnistuksen ja Suomi.fi-viestien käyttäjät 2023



# Miksi digitaalinen viranomaisposti?



- ✓ Ajasta ja paikasta riippumaton asiointi
- ✓ Nopeampi tiedonkulku viranomaisen ja kansalaisen välillä
- ✓ Tietoturvallinen ja luotettava viestintämuoto
- ✓ Tärkeät viranomaisten viestit yhdessä paikassa
- ✓ Ympäristöystävällisyys
- ✓ Säästöt julkiselle taloudelle



# Muutos henkilöasiakkaiden näkökulmasta

(viranomaispostin vastaanottajat)

## Hyödyt

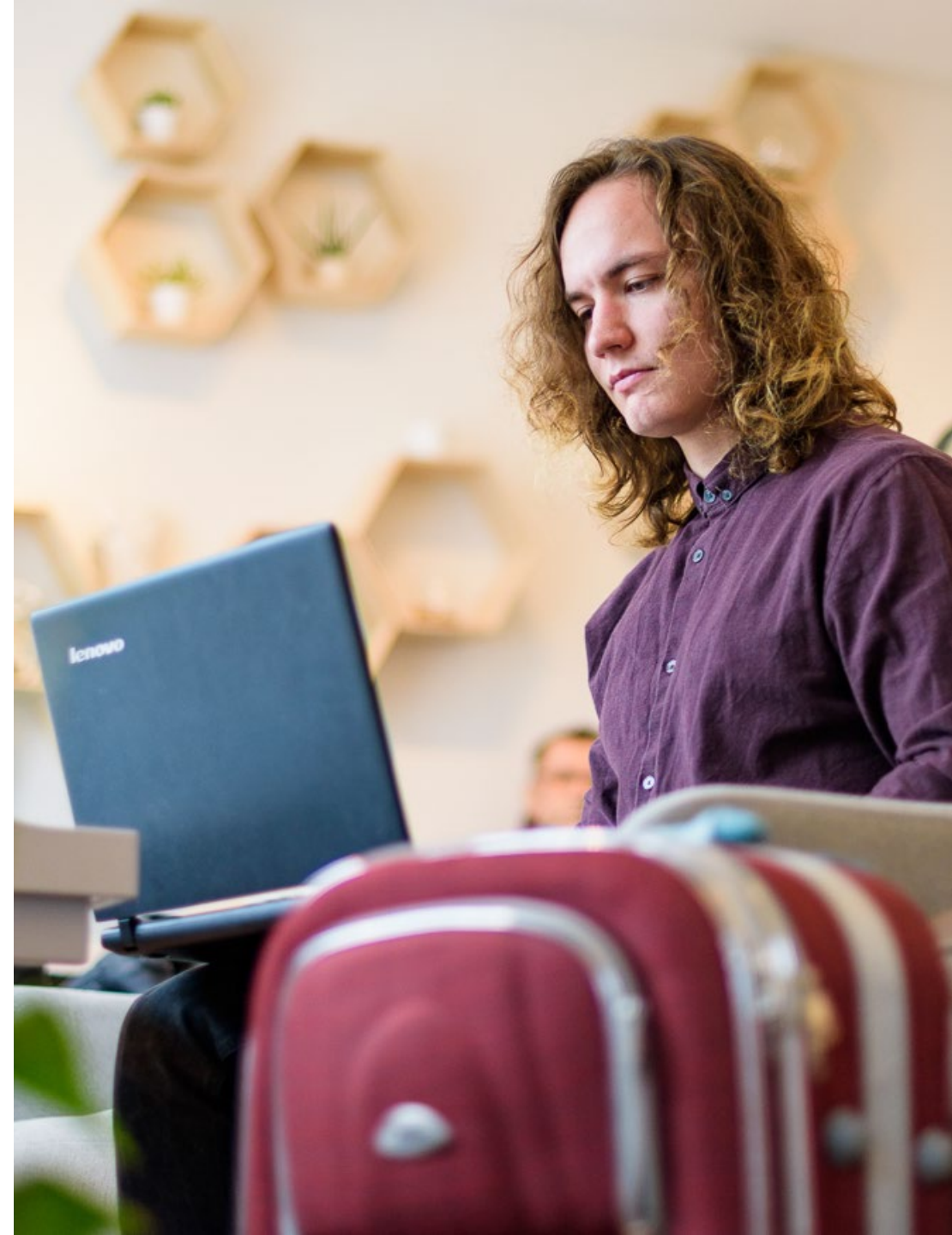
Nopeus  
Turvallisuus  
Helppous  
Vähemmän paperia

## Keitä muutos koskee?

Henkilöitä, jotka käyttävät viranomaisten digipalveluita itsenäisesti tai tuettuna

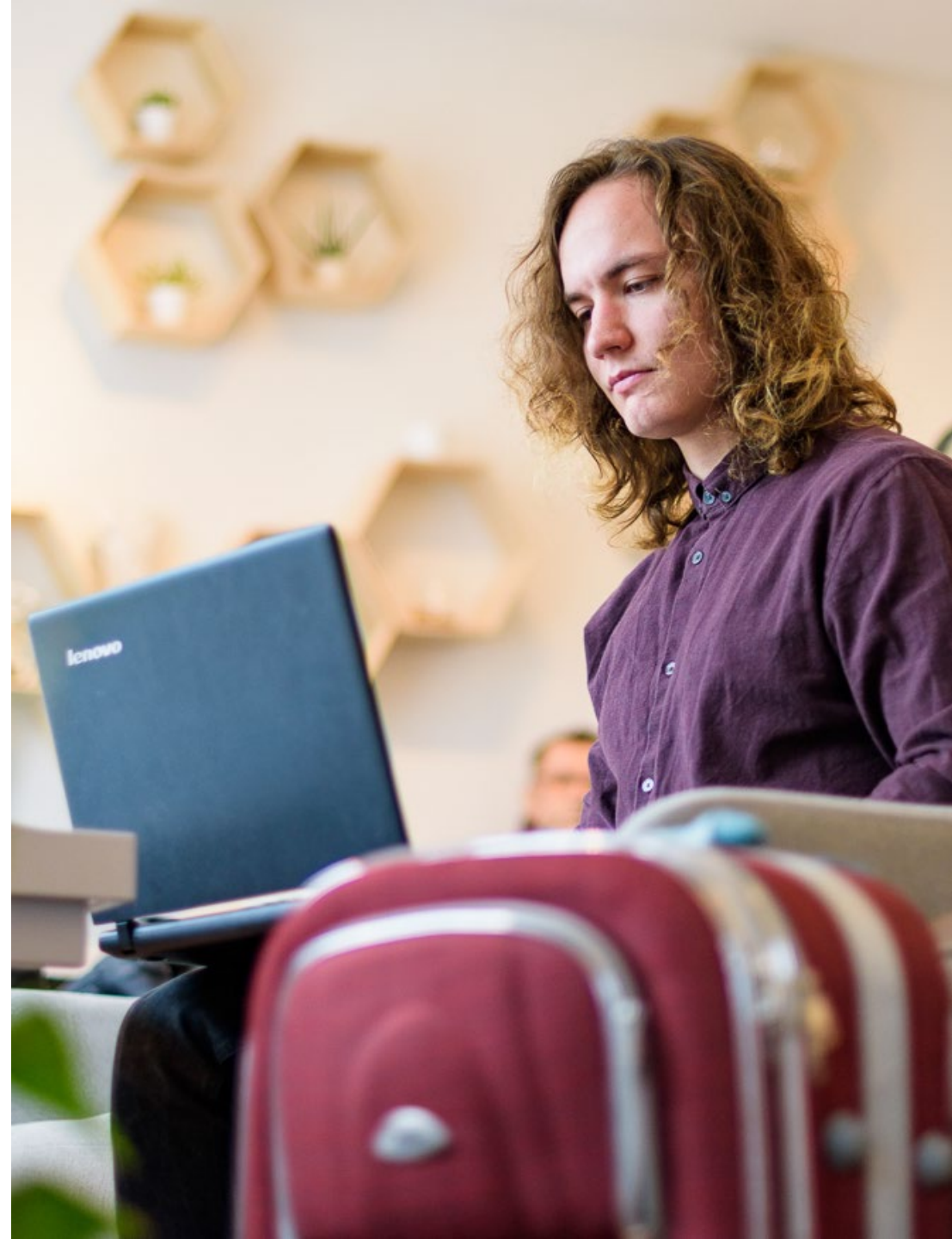
## Hankkeen aikana

- Suomi.fi-viestien käyttöönoton tuen järjestäminen
- Laajamittainen viestintä ja markkinointi muutoksesta
- Viranomaisten välinen yhteistyö ja neuvontavelvoitteen selkiyttäminen





**Mitä tiedämme  
kansalaisten  
valmiuksista  
muutokseen?**



# Käyttäytymiseen vaikuttavat tekijät



## Kyvvyt

- Fyysiset kyvyt (esim. digitaidot)
- Psykkiset kyvyt (esim. muisti)



## Motivaatio

- Tietoinen, reflektiivinen motivaatio (esim. omia kykyjä koskevat käsitykset)
- Automaattinen motivaatio (esim. tunteet)



## Tilaisuudet

- Fyysinen ympäristö (esim. onko digilaitteita tai paikkaa käyttää niitä)
- Sosiaalinen ympäristö (esim. tukeeko lähipiiri digiin siirtymistä)

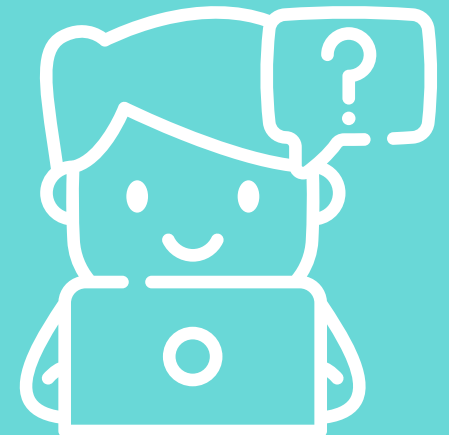


# Fyysiset ja psyykkiset kyvyt siirtyä digiasiointiin

- Fyysinen ja psyykinen terveys
- **Lähes 82 prosentilla suomalaisista (16-74-vuotiaat) oli vähintään digin perustaidot.** Esimerkiksi Tanskassa vastaava luku oli hieman alle 70 prosenttia.
- 35 % suomalaisista (18-89-vuotiaat) on kiinnostunut digiasioista ja 55 % on valmis opettelemaan jos palvelusta on hänelle hyötyä. **Ainoastaan 10 % haluaa välttää digiä.**
- **Suomalaisista (18-89-vuotiaat) 86 % on täysin tai jokseenkin itsenäisiä digiasioissa,** 9 % tarvitsee apua uusien asioiden opetteluun ja 5 % kokee, että ei osaa käyttää digipalveluita tai -laitteita.
- 91 % heistä (18-89-vuotiaat), jotka kertovat osaavansa käyttää digiä, käyttävät viranomaisten digipalveluita vähintään muutaman kerran vuodessa.

”

Suomalaisten valmiudet saada viranomaisposti yhden luukun periaatteella ovat korkealla tasolla.



# Tietoinen ja automaattinen motivaatio



Muutos edellyttää paitsi taitoja, myös digirohkeutta.

- Uskallus yrittää ja kokeilla on keskeinen valmius, jota tarvitaan uuden digitaidon oppimisessa. Pohjimmiltaan digirohkeudessa on kyse uskalluksesta kohdata digitalisoituva arki.
- **Jos digin ensisijaisuus tulisi voimaan nyt, siirtyisi 75 % suomalaisista ainakin kokeilemaan Suomi.fi-viestit-palvelun käyttöä.** Ainoastaan 17 % toivoisi, että viranomaisten päätökset tulisivat jatkossakin paperilla.
- Digitaalisten viranomaisviestien positiivisina puolina nähdään mm.:
  - ✓ Nopeus, helppous
  - ✓ Saavutettavuus
  - ✓ Tietoturvallisuus
  - ✓ Asioiden löytyminen yhdestä paikasta
  - ✓ Mahdollisuus puolesta-asiointiin



# Fyysiset ja sosiaaliset tilaisuudet

- **Jos digiasioissa tarvitaan apua, käännetään useimmiten oman läheisen puoleen.** 42 % suomalaisista on kysynyt läheiseltään apua digipalveluihin tai -laitteisiin liittyviin kysymyksiin viimeisen 12 kk:den aikana.
- **Suomalaisista 54 prosenttia antaa apua tai neuvoja digiasioissa omille läheisilleen vähintään kuukausittain ja 82 prosenttia ainakin toisinaan.**
- 51 prosenttia digitukea läheisilleen antavasta tukee digiasioissa omia vanhempiaan. Muita yleisiä autettavia ovat ystävät ja oma puoliso.
- Erityisesti sidosryhmähaastatteluissa nousi esille, että kaikilla ei välttämättä ole laitteita, joilla palveluita voisi käyttää. Osalla yhteiskäyttöiset laitteet ovat saavuttamattomissa.



**Digitaalisesta viranomaisviestinnästä voi myös poiketa.**

# Käyttäjien tarpeet ohjaavat suunnittelua Digi ensin -hankkeessa



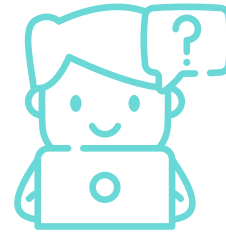
Kehittämisen aikana selvitetään ja yhteensovitetään eri sidosryhmien **tarpeita** ja huolia muutokseen liittyen



Eri tahoilta saatu **palaute** käydään systemaattisesti läpi ja sen pohjalta tehdään ratkaisuihin parempia



Suunniteltuja ratkaisuja ja eri vaihtoehtoja **testataan** käyttäjien kanssa ennen julkaisua



Oikea-aikainen viestintä, **ohjeet ja tuki** auttavat eri käyttäjäryhmiä alkuun pääsemisessä ja hyötyjen saavuttamisessa



# Pysy kartalla digin ensisijaisuuden etenemisestä

## Seuraa

Uutiskirjeet, uutiset, tiedotteet  
Hankkeen sivut ja materiaalit  
DVV:n sosiaalisen median  
kanavat #DigiEnsin

## Osallistu

Hankkeen yleisesittelyt ja  
Suomi.fi-viestien käyttö  
Teknisen ratkaisun esittelyt ja  
yhteistyö sen kehittämisessä  
Yhteistyö järjestelmätoimittajien kanssa  
Yhteistyö viestinnän suunnittelussa  
Yhteistyö digituen järjestämisessä



**Ilmoittaudu  
jakelulistalle**  
[https://response.questb  
ack.com/dvv/digiensin-  
jakelulistat](https://response.questback.com/dvv/digiensin-jakelulistat)



# Lähteet

- Digi- ja väestötietovirasto, Digitaitokysely 2023 ja 2024.
- Digi- ja väestötietovirasto, Suomi.fi-viestit, asiakasymmärryshaastattelut 2023.
- Digi- ja väestötietovirasto, Suomi.fi-viestien ja Suomi.fi-tunnistuksen käyttäjät 2023.
- Digi- ja väestötietovirasto, haastattelut sidosryhmille 2024.
  - SOSTE
  - Enter ry
  - Omaishoitajaliitto
  - Rikosseuraamuslaitos
  - Suomen venäjänkieliset ry
  - Moniheli
  - Vanhusasiavaltuutettu
  - Aspa-säätiö
  - Vanhustyön keskusliitto
  - Yhdessä Selviytymisen Tuki YSTI ry
  - Suomen romaniyhdistys
- Digi- ja väestötietovirasto, Digitaalinen viestinvälitys Tanskassa - Suomi.fi-viestien verrokkipalvelun esittely. 2023.
- Digi- ja väestötietovirasto, Digitaatoraportti 2022.
- Eurostat, Individuals who have basic or above basic overall digital skills. 2023.
- Valtioneuvoston kanslia, Käyttäytymistietoon pohjautuva politiikka: Johdatus käyttäytymistä koskevan tiedon hyödyntämiseen. 2021. [<http://urn.fi/URN:NBN:fife2021083044629>]
- Tilastokeskus, Kansalaisten tieto- ja viestintätekniikan käyttö. 2023.







**DIGI- JA VÄESTÖTIETOVIRASTO**

[dvv.fi](https://dvv.fi)