



Suomi.fi-strategia vuoteen 2030 - esitys lausuntokierrokselle

10.4.2024



Sisältö

1. Nykytilanteen arviointi, diat 3-4
2. Toimintaympäristön muutostekijät, dia 5
3. Strategiset tavoitteet vuoteen 2030, dia 6

Lisäksi dioilla 7-16 tuodaan esiin taustaa Suomi.fi-strategiatyölle: Suomi.fi-palveluiden nykytila



Suomi.fi-palveluiden nykytilanteen arviointi

Versio
18.3.2024

Vahvuudet

1. Luotettavat ja asiakaslähtöiset palvelut

Kokonaisuutena palvelut ovat tarpeellisia ja vastaavat asiakastarpeeseen. Kokonaiskuva palveluista on edistynyt. Palvelut ovat luotettavia ja niissä ei ole isompia häiriöitä. Suomi.fi-brändi ja palveluiden maine on melko hyvä. Yhteiskunta tarvitsee toimintavarmat, digitaaliset tukipalvelut.

2. Palveluilla suuret käyttäjämäärät

Tunnistus, valtuudet, maksut ja kartat sekä verkkopalvelu ovat onnistuneita palveluja. Palveluilla on paljon käyttäjiä ja niiden volyymit ovat suuria. Käyttäjämäärät ovat kasvaneet nopeasti.

3. Poikkihallinnollisuus

Poikkihallinnollisen yhteistyön kautta on saatu paljon aikaan. Palveluiden tuotantomalli tukee poikkihallinnollisuutta ja on valtionhallinnolle strateginen valinta.

4. Toimialariippumattomuus

Palveluiden keskeinen periaate on toimialariippumattomuus. Suomi.fi ei sisällä yhtään palvelua, joka olisi suunnattu vain rajatulle joukolle asiakkaita.

5. Mahdollisuus laajentaa alustapalveluista keskitettyihin asiantuntijapalveluihin

Suomi.fi-palveluiden konseptia on mahdollista laajentaa teknisistä alustapalveluista keskitettyihin asiantuntijapalveluihin.



Suomi.fi-palveluiden nykytilanteen arviointi

Versio
18.3.2024

Haasteet

1. Osa palveluista kehitty hitaammin
Kaikille yhteiset Suomi.fi-palvelut ovat kompromisseja. Palveluissa on panostettu tietoturvallisuuteen ja luotettavuuteen, mutta tämä on aiheuttanut hitautta kehittämisessä. Haasteena on yhdenmukaisen käyttäjäkokemuksen varmistaminen ja teknologian osalta ajan tasalla pysyminen ja uusien teknologioiden hyödyntäminen. Osa toimijoista haluaa kehittää palveluita itse.
2. Haasteena yhteiskunnassa yhteentoimivuus ja tiedon liikkuvuus
Palveluiden kehittämisessä on kiinnitettävä enemmän huomiota yhteentoimivuuteen ja automaatioon, samalla huomioiden tietojen tarkoituksenmukainen käyttö ja lainsäädännön tulkinta. Oleellista on mahdollistaa jo rekisteröityjen tietojen uudelleen käyttö julkisen hallinnon prosesseissa.
3. Osa palveluista käyttäjän kannalta haasteellisia
Käyttäjien kannalta palvelut voivat olla vaikeakäyttöisiä. Käyttäjät myös haluavat itse valita mitä palveluja käyttävät. Tärkeää on huomioida yksityisten palveluiden rooli. Yksittäisenä asiana oleellista olisi ratkaista ulkomaalaisten tunnistautuminen yhdenmukaisella tavalla.

4. Tunnistus, maksut ja viestit
EU:n alueella tapahtuu paljon kehitystä tunnistusratkaisuissa. Tämä vaikuttaa samaan aikaan useisiin toimijoihin. Maksamisen osalta käyttöön on tulossa mm. Digieuro. On tärkeä varmistaa, että uudet ratkaisut saadaan keskitetyksi käyttöön myös Suomessa.

Viestit-palvelun konseptia ja toiminnallisuuksia tulee kehittää vastaamaan paremmin käyttäjätarpeita. Palvelun tulee palvella monipuolisemmin osana asioinnin eri vaiheita. Palvelussa on päästävä kansalais- ja yrityslähtöiseen toimintamalliin.

5. Palveluketjut ja palvelutarjonta
Palveluissa tulee huomioida paremmin koko palveluketju perusrekistereistä asiakasrajapintaan saakka. Huomio tulee olla julkisissa digitaalisissa palveluissa. Henkilöasiakkaiden kannalta palvelut näyttävät hajanaiselta. Kehityksessä tulee miettiä miten tunnistautumisen volyyymiä voi hyödyntää muiden palveluiden käyttäjämäärän kasvattamiseksi.

6. Rahoituspohja
Palveluiden käyttö on laajentunut ja kasvanut merkittävästi. Haasteena on palveluiden rahoituspohjan varmistaminen tulevaisuudessa.



Toimintaympäristön muutostekijät

Versio
18.3.2024

Merkittävimmät muutostekijät

Turvallisuus

- Turvallisuusympäristön muutokset vaikuttavat lähialueilla, Euroopassa ja globaalisti. Hybridivaikuttaminen ja kyberhyökkäykset lisääntyvät.

EU ja kansainvälistyminen

- EU-tasoisien sääntelyjen lisääntyminen ja rajat ylittävät palvelut. EU kehittää sääntelyä ja yhteisiä ratkaisuja sovellettavaksi ja velvoittavaksi.

Talous

- Taloustilanne on haastava erityisesti julkisessa hallinnossa.

Asiakasodotusten muutokset

- Kansalaiset ja yritykset sekä julkinen sektori odottavat nopeampia ja valmiimpia digitaalisia palveluja. Asiakkaiden palveluiden käyttötaidot moninaisia.

Tekoäly ja teknologia

- Tekoäly ja teknologia tuovat uusia mahdollisuuksia (esim. pilvipalvelut, luonnollisen kielen käyttö).

Vastuullisuus

- Vastuullisuus ja kestävä kehitys tunnustetaan osana palveluiden tuottamista (ympäristövastuu, sosiaalinen ja taloudellinen sekä eettinen vastuu).

Osaavan henkilöstön saatavuus

- Osaavan henkilöstön saatavuus palveluiden tuottamiseen on haastavaa.



Suomi.fi-palveluiden strategiset tavoitteet vuoteen 2030

1. Tavoite: *Suomi.fi tunnistetaan osaksi yhteiskunnan kriittistä infrastruktuuria.*

Keskeisten Suomi.fi-palveluiden luotettava ja turvallinen toiminta osana yhteiskunnan digitaalista infrastruktuuria edellyttää valtiolta panostuksia jatkuvaan ylläpitoon ja kehittämiseen.

2. Tavoite: *Suomi.fi edistää toimialariippumattomasti tehokkuutta julkisessa palvelutuotannossa.*

Julkisen hallinnon organisaatiot hyödyntävät laajasti Suomi.fi:ä osana omia sähköisiä asiointipalveluitaan, eivätkä kehitä rinnakkaisia ratkaisuja. Tämä edistää kustannustehokkuutta julkisen hallinnon kokonaisuudessa.

Suomi.fi on toimialariippumaton sähköinen palvelualusta, jonka kehittämisessä kuullaan hyödyntäjäorganisaatioita.

Palveluvalikoimassa keskitytään ratkaisuihin, jotka mahdollistavat tehokkaasti merkittävät käyttäjämäärät. Suomi.fi-palveluportfolion tarkoituksenmukaisuutta, uudistumiskykyä ja kustannustehokkuutta tarkastellaan säännöllisesti.

3. Tavoite: *Suomi.fi edistää julkisen hallinnon yhteentoimivuutta Suomessa ja Euroopassa.*

Suomi.fi-palvelut edistävät yhteisten ratkaisujen avulla yhteentoimivuutta ja tietojen hyödyntämistä tietojärjestelmien välillä kansallisesti ja lisäksi Euroopassa rajat ylittävässä asiointissa.

Suomi.fi vaikuttaa digitaalisen Euroopan kehittämiseen Suomelle yhteensopivaksi.

4. Tavoite: *Suomi.fi tukee kansalaisten ja yritysten sujuvaa asiointia.*

Suoraan kansalaisille ja yrityksille tarjottavat Suomi.fi-palvelut ovat helppoja käyttää. Palvelut huomioivat erilaisten ihmisten ja yritysten tarpeet ja tilanteet. Palveluita kehitettäessä kuunnellaan kansalaisia ja yrityksiä.



Taustaa Suomi.fi-strategiatyölle: Suomi.fi-palveluiden tausta ja nykytila



Suomi.fi-palveluiden tausta

- Suomi.fi-palvelut syntyivät valtiovarainministeriö asettamassa Kansallisen palveluarkkitehtuurin toteuttamishjelmassa v. 2014-2017 (VM140:00/2013):
 - Suomi.fi-palveluväylä
 - Suomi.fi-tunnistus
 - Suomi.fi-valtuudet
 - Suomi.fi-palvelutietovaranto
 - Suomi.fi-verkkopalvelu
 - Suomi.fi-kartat
 - Suomi.fi-viestit
 - Suomi.fi-maksut.

Myöhemmin Suomi.fi-palveluja on kehitetty edelleen. Suomi.fi-palveluja tuottaa ja kehittää Digi- ja väestötietovirasto lukuun ottamatta Maanmittauslaitoksen Suomi.fi-kartat-palvelua ja Valtiokonttorin Suomi.fi-maksut-palvelua. Laki hallinnon yhteisistä sähköisen asioinnin tukipalveluista (571/2016, ns. tukipalvelulaki) asettaa julkishallinnon organisaatioille velvoitteita Suomi.fi-palvelujen käyttöön. Tukipalvelulaissa myös todetaan, että valtiovarainministeriö vastaa tukipalvelujen palvelutuotannon yleishallinnollisesta, strategisesta sekä tieto- ja viestintäteknisen varautumisen, valmiuden ja turvallisuuden ohjauksesta. Suomi.fi-verkkopalvelun yrityksen palvelunäkymää koskevan kokonaisuuden sisällön ja rakenteen strategisesta ohjauksesta vastaavat valtiovarainministeriö ja työ- ja elinkeinoministeriö yhdessä. Maanmittauslaitoksen tuottaman Suomi.fi-kartat-palvelun sisällön ja rakenteen strategisesta ohjauksesta vastaavat valtiovarainministeriö ja maa- ja metsätalousministeriö yhdessä.

Suomi.fi-alusta palveluittain vuonna 2023

Suomessa asuvat
Henkilöt ja
organisaatiot



Ulkomaalaiset
Henkilöt ja
organisaatiot



Suomalaiset ja
ulkomaalaiset
Kehittäjät, yritykset
ja muut organisaatiot

Tunnistus	FinnAuthenticator	Suomi.fi
Viestit	Suomi.fi-mobiili	Kartat
Valtuudet	Palvelutietovaranto	Maksut
<ul style="list-style-type: none">Valtuushakemusten rekisteröinti DVV:llä.Avustettu valtuuttaminen digitaidottomille DVV:llä.Avustettu valtuuttaminen hyvinvointialueilla.	Laatutyökalut <ul style="list-style-type: none">Digiturvan kyselytyökalut.	Kansalaisneuvonta <ul style="list-style-type: none">Suomi.fi-palveluiden loppukäyttäjätuki henkilöille ja organisaatioille.

Tukipalvelut

Sanastot.suomi.fi	Koodistot.suomi.fi	Tietomallit.suomi.fi
Avoindata.fi	Suojattudata	Liityntäkatalogi
Design System	Palveluhallinta	Raportointi

- Vaatimusten mukaisuus.
- Tietoturva ja tietosuoja.
- Käyttöönottojen tuki.
- Organisaatioasiakaspalvelu.
- Kehittäjien työkalut.

Palveluväylä

Perusrekisterit
Väestötietojärjestelmä
Kaupparekisteri
Yhdistysrekisteri
Verotusyhtymärekisteri
Holhousasioiden rekisteri (tulossa)



Käyttöpalvelut (DevOps)



Suomi.fi vuonna 2023

+27 %



Viestit

1,2 M

käyttäjää

+21 %



Valtuudet

57 M

puolesta-
asiointikyselyä

+5,5 %



Tunnistus

207,5 M

tunnistus-
tapahtumaa

+32 %



Verkkopalvelu

14,6 M

käyntiä



Palvelutietovaranto

116

PTV-dataa
hyödyntävää
verkkopalvelua



Laatutyökalut

148 000

palautetta
Laatutyökaluissa



Palveluväylä

100 M

kyselyä



Maksut

9 M

maksutapahtumaa

☰ Osa kansallista digitaalista infrastruktuuria

TUNNISTUS

200

miljoonaa tunnistautumista vuodessa julkisiin sähköisiin palveluihin.

4 207 760

eri henkilöä tunnistautui ja asioi sähköisesti vuonna 2022.

Täysi-ikäisiä on 4 545 443 (äänestäjärekisteri keväällä 2023)

VIESTIT

1.1

miljoonaa henkilöä vastaanottaa vain sähköisiä viestejä.

Vuonna 2022 lähetettiin noin 13 miljoonaa sähköistä viestiä. Lisäksi lähetettiin noin 10 miljoonaa viestiä paperipostituksen kautta.

VALTUUDET

44

miljoonaa sähköistä valtakirjaa vuodesta 2017 alkaen.



~5 mil. sähköistä henkilö-henkilö-valtakirjaa.



~27 mil. sähköistä organisaatio-valtakirjaa (valtaosa yritysten antamia valtuuksia).



~2,7 mil. sähköistä valtakirjaa luotu DVV:n virkailijoiden avustamana.

Joka kuukausi asioidaan henkilön tai organisaation puolesta

4-5

miljoonaa kertaa.

Palvelutietovarantoon on kuvattu noin 43 000 palvelua.

Tietoja käytetään yli 100:lla eri verkkosivustolla.

Suomi.fi:ssä käydään noin miljoona kertaa kuukaudessa. Suosituin opas on "Töihin Suomeen".

Palveluväylää hyödyntää 258 organisaatiota ja 620 järjestelmää.

☰ Osa tuottavuuden kasvua

*Yksi Viestit-palvelun kautta toimitettu paperikirje maksaa keskimäärin 1 €.

VIESTIT

1.1

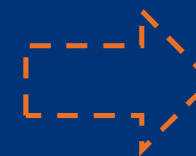
miljoonaa henkilöä vastaanottaa vain sähköisiä viestejä.

Vuonna 2022 lähetettiin noin 13 miljoonaa sähköistä viestiä. Lisäksi lähetettiin noin 10 miljoonaa viestiä paperipostituksen kautta.



Säästö 1 € / sähköinen viesti*

13 mil. € säästö yhteiskunnalle vuonna 2022



Tuottavuuden kasvu käyttäjä- ja viestimäärän kasvattamisella.

VALTUUDET

Joka kuukausi asioidaan henkilön tai organisaation puolesta

4-5

miljoonaa kertaa.



Vuonna 2023 on asioitu toisen henkilön puolesta 10,5 miljoonaa kertaa (lapsi, aikuinen, 19.10.2023).



Valtuudet korvasi vanhan KATSO tunnistautumisen.



Virkailijatyönä tehtävät valtakirjat aiheuttavat kustannuksia DVV:lle ja hidastavat yhteiskunnan prosesseja.

Merkittäviä kustannussäästöjä kun asiointi siirtyy puhelin- ja käyntiasioinnista sähköisiin kanaviin.

Vahva tunnistautuminen organisaatioille.

Prosessien nopeutuminen perusrekisteritietoja parantamalla.

Palveluväylää hyödyntää 258 organisaatiota ja 620 järjestelmää. Tiedon liikkuvuuden tehostuminen.

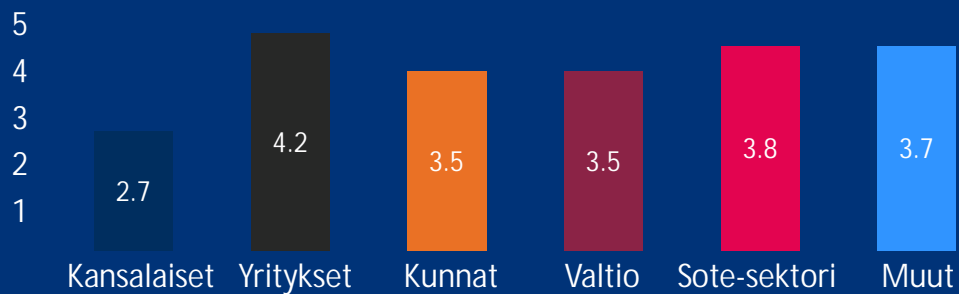
Asiakkaat

Suomi.fi-palveluiden asiakasyhteistyöryhmät

Johdon asiakasryhmä 5 organisaatiota Kokoontuu 10 kertaa vuodessa	Kuntien käyttäjäryhmä 10 kuntaa Kokoontuu 4 kertaa vuodessa
Valtion käyttäjäryhmä 9 organisaatiota Kokoontuu 6 kertaa vuodessa	Yritysten käyttäjäryhmä 21 organisaatiota Kokoontuu 4 kertaa vuodessa
Hyvinvointialueiden yhteistyöryhmä Kaikki alueet Kokoontuu 4 kertaa vuodessa	Hyvinvointialueiden yhteistyöverkosto Kaikki alueet Kokoontuu 10 kertaa vuodessa

Jatkuva asiakastyytyväisyyskysely (1.1.2023 -) asteikolla 1-5

Suomi.fi-Valtuudet, Viestit, Verkkopalvelu, Palvelutietovaranto, tiedon avaaminen ja hyödyntäminen (palveluväylä, liityntäkatalogi, avoindata, yhteentoimivuusalusta) ja organisaatioasiakaspalvelu yhteensä.



Mainetutkimus 2022 (Suomi.fi-palvelut)*

Kansalaiset | Sidosryhmät

Palvelusta välittyvä positiivinen mielikuva	87%	87%
Palvelu on nykyaikainen	90%	89%
Palvelua on helppo käyttää	87%	79%

*Kansalaisia 2098 kpl ja sidosryhmien edustajia 878 kpl

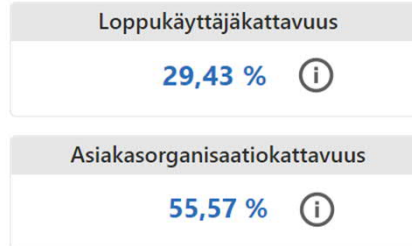
Kansalaiset | Yritykset

Suomi.fi tunnettuus 2021	84%	78%
--------------------------	-----	-----

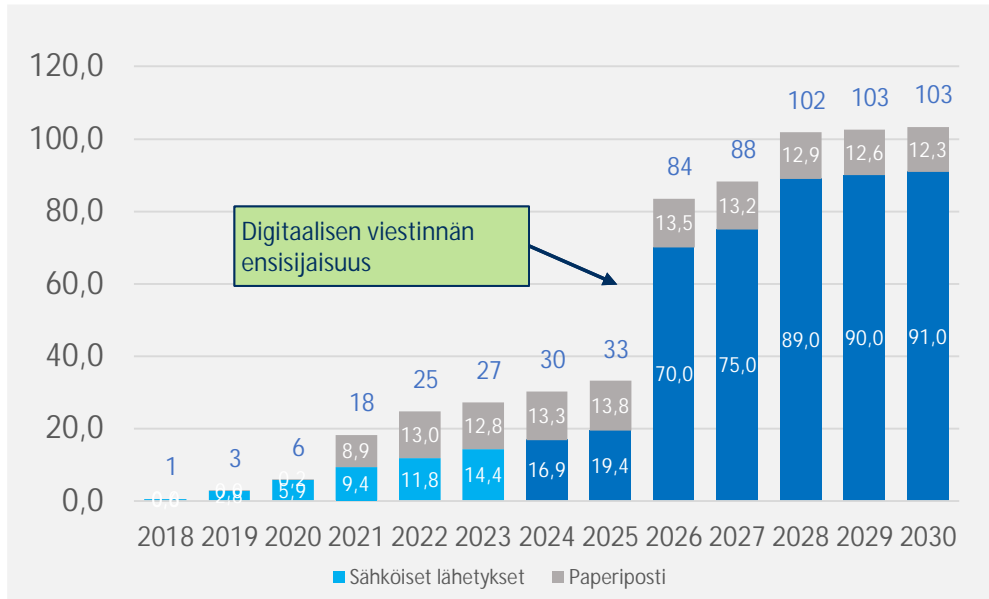
Kansalaisneuvonta neuvoo Suomi.fi-palveluiden käytössä
25 000 kertaa vuodessa
Organisaatioasiakaspalvelu tukee sidosryhmiä
20 000 kertaa vuodessa

Viestit

Nykytila

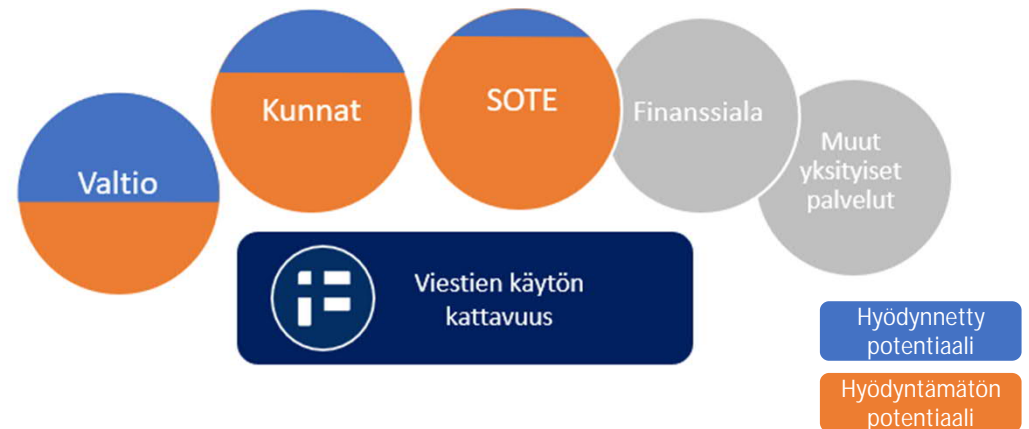


Lähetettyjen viestien toteuma ja ennuste



Potentiaali

- Sähköisen viestinnän määrän voimakas kasvu tukee julkisen hallinnon tuottavuutta
- Mahdollistaa viranomaispalveluiden palveluprosessien edelleen tehostamisen
- Paperipostituksen kustannustehokas ratkaisu

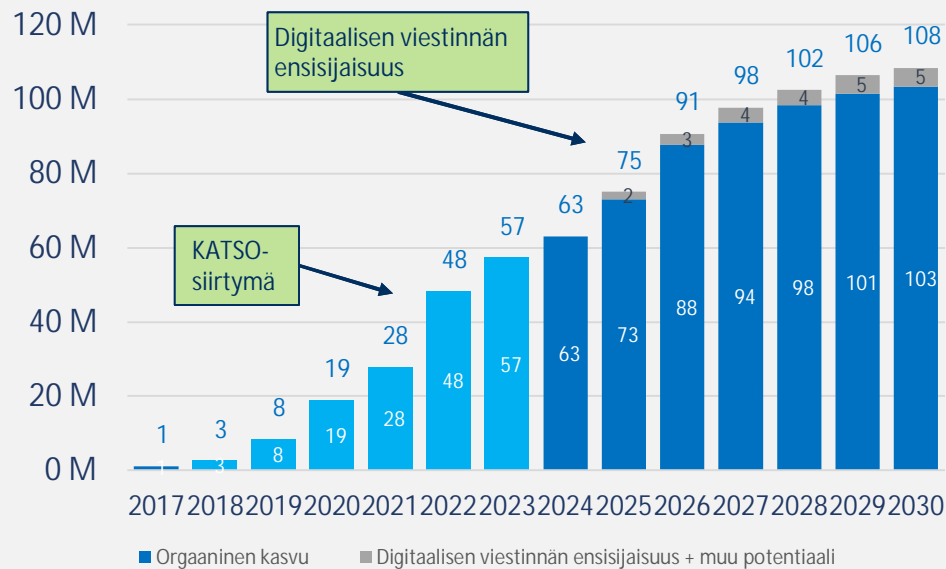


Valtuudet

Nykytila

- Valtuustarkistusten keskimääräinen kasvu vuosina 2017-23 yli 90% vuosittain
- Käytössä myös avustetun valtuuttamisen malli digitaidottomille

Valtuustarkistusten toteuma ja ennuste



Potentiaali

- Valtuuksien hyödyntämisessä suuri potentiaali
- Mahdollisten uusien rekisterien hyödyntäminen mahdollistaa puolesta-asiointin uusille asiakasryhmille, kuten edunvalvojille ja kuolinpesille
- Sujuva rajat ylittävä puolesta-asiointi

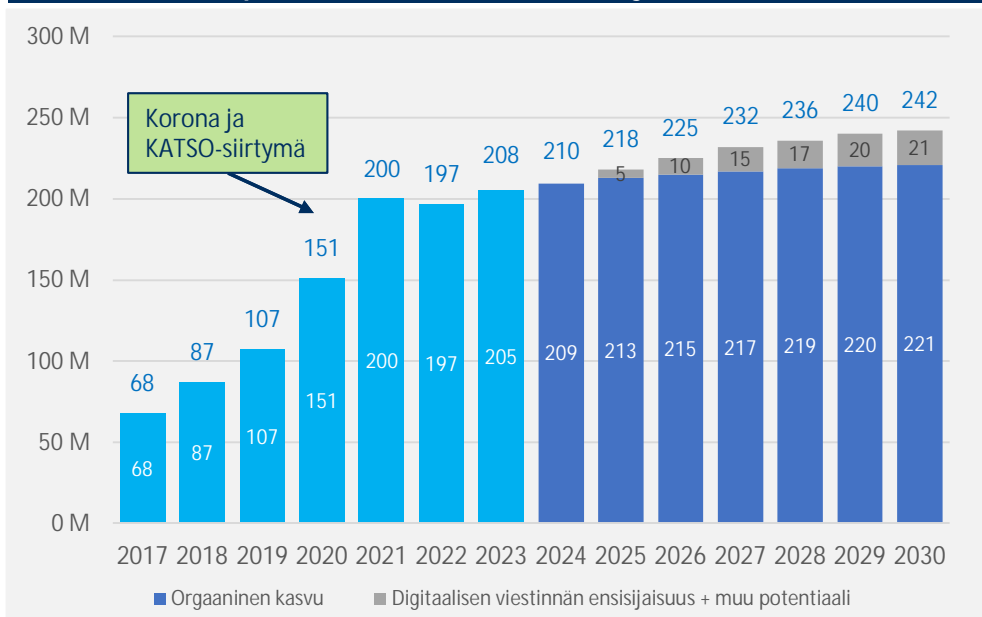


Tunnistus

Nykytila

- Tunnistustapahtumien kasvu lähes 40% vuosittain vuosina 2019-21
- Laajasti käytössä noin 1300 asiointipalvelussa
- Keskitetty eurooppalaisten vahvojen tunnistustapahtumien välittäjä, nykyisin 20 maata

Tunnistustapahtumien toteuma ja ennuste



Potentiaali

- Keskitetty tunnistuspalvelu, johon voidaan liittää kotimaiset ja ulkomaiset uudet tunnistusvälineet
- Pankkitunnistusten kilpailuttaminen koko julkiselle sektorille takaa myös jatkossa matalat tunnistuskustannusten yksikköhinnat
- Mahdollistaa Suomen notifioiden tunnistusvälineiden hyödyntämisen muiden EU-maiden asiointipalveluissa

