



13.10.2025

VN/33803/2023-VM-57

JulkICT-osasto
ETPK-edistämishjelma

Elämäntapahtumalähtöisen digitalisaation pidemmän aikavälin kehittämissuunnitelma

Luonnos v. 0.2

Sisällysluettelo

1.	Johdanto	3
1.1.	Elämäntapahtumalähtöinen digitalisaatio	3
1.2.	Kehittämissuunnitelman laatimisen tausta ja tavoitteet	4
1.3.	Suunnitelman laatimisen prosessi	5
2.	Elämäntapahtumalähtöisen digitalisaation nykytila ja toimintaympäristö	6
2.1.	Nykytila	6
2.2.	Kansalliset vahvuudet ja haasteet elämäntapahtumalähtöisessä kehittämisessä	7
2.3.	Vallitsevat kehityskulut	7
3.	Elämäntapahtumalähtöisen digitalisaation visio	9
4.	Vision mahdollistavat tekijät	10
4.1.	Yhteiskehittämisen johtaminen, hallinta ja resursointi	10
4.2.	Digivalmis lainsäädäntö	11
4.3.	Tiedon yhteentoimivuus	11
4.4.	Ihmiskeskeiset toimintamallit ja osallisuus	12
4.5.	Automaation kiihdyttäminen	13
4.6.	Tekoäly palveluiden uudistamisessa	14
4.7.	Digitaaliset identiteettilompakot ja sähköiset todistukset	15
5.	Keskeiset digitalisoitavat palvelukokonaisuudet	16
5.1.	Taustaa	16
5.2.	Työperäisen maahanmuuton palvelukokonaisuus	17
5.3.	Rikosasian hoidon palvelukokonaisuus	19
5.4.	Yrittäjyyden palvelukokonaisuus	20
5.5.	Työllisyyden palvelukokonaisuus	21
5.6.	Eläkkeelle siirtymisen palvelukokonaisuus	23
5.7.	Läheisen kuoleman palvelukokonaisuus	24
6.	Liitteet/lähteet	25

1. Johdanto

1.1. Elämäntapahtumalähtöinen digitalisaatio

Elämäntapahtumalähtöisen digitalisaation tavoitteena on tuottaa julkisia palveluita aiempaa kokonaisvaltaisemmin huomioiden ihmisten ja yritysten erilaiset tarpeet ja tilanteet. Elämäntapahtumalla tarkoitetaan tilannetta, jossa henkilön elämässä tapahtuu sellainen muutos, joka edellyttää asiointia useiden viranomaisten kanssa, erilaisia palveluita käyttäen. Liiketoimintatapahtumalla tarkoitetaan oikeushenkilön, kuten yrityksen tai yhdistyksen toimintaan liittyvää vastaavaa tapahtumaa. Esimerkkejä tällaisista tilanteista voivat olla opiskeluun, yrityksen perustamiseen, lapsen syntymään tai läheisen kuolemaan liittyvät asiat.

Elämäntapahtumalähtöisessä digitalisaatiossa julkisten palveluiden kehittämisen lähtökohtana ovat ihmisen tarpeet ja niiden ymmärtäminen. Elämäntapahtumaan tai liiketoimintatapahtumaan liittyviä tarpeita ja niihin vastaavia palveluja tarkastellaan ja kehitetään niin, että palveluista syntyy koherentti palvelupolku. Ihmislähtöisessä palvelukehittämisessä palveluiden käyttäjät eli kansalaiset ja yritykset osallistetaan palvelukehitykseen niin, että lopputuloksesta syntyy mahdollisimman sujuva asiointikokemus ja vaikuttava palvelukokonaisuus. Useamman palvelun muodostaman kokonaisuuden toimivuuden kannalta oleellista on myös ekosysteemilähtöinen yhteiskehittäminen, jossa ratkaisuja etsitään yhden viranomaisen tehtäviä laajemmalla perspektiivillä. Julkisten palvelujen lisäksi tavoitteena on yhdistää myös yksityisen ja kolmannen sektorin tarjoamat palvelut osaksi palvelukokonaisuutta.

Julkisten palveluiden tuottaminen ihmiskeskeisesti ja elämäntapahtumalähtöisesti on myös kansainvälisesti tunnustettu ja hyödynnetty lähestymistapa. Esimerkiksi suurin osa OECD:n jäsenmaista hyödyntää lähestymistapaa joissain julkisen hallinnon tarjoamissa palveluissa.¹ Elämäntapahtuma- ja liiketoimintatapahtumapohjaisia palveluita voi kuvata laajuudeltaan ja vaikutuksiltaan kasvavaksi trendiksi, jota edistetään monissa Suomelle keskeisissä kumppanimaissa. Valtiovarainministeriön tilaama selvitys vuodelta 2023 kuvaa elämäntapahtumapohjaisten digipalveluiden toteutukseen liittyviä kansainvälisiä toteutuksia valituissa kohdemaissa.²

Elämäntapahtumalähtöiselle palvelukehitykselle on kansainvälisesti ainakin kaksi erilaista pääsääntöistä lähestymistapaa.³ Toinen on tietojen keräämisen ja keskittämisen malli, jossa kootaan yhteen paikkaan tietoja ja linkkejä liittyen tiettyyn elämäntapahtumaan tai liiketoimintatapahtumaan. Keskitetyn ohjeistuksen kautta käyttäjä ohjataan eri asiointivaiheisiin liittyvien palveluntarjoajien omille verkkosivuille tai portaaleihin, jotka usein toimivat edelleen itsenäisesti toisistaan erillään. Kehittyneemmässä mallissa tavoitellaan integroitua palvelukokonaisuuksia, joissa käyttäjät asioivat yhden yhteisen käyttöliittymän kautta koko asiointiprosessin ajan. Tällöin tarvittavat tiedot liikkuvat yhteentoimivasti asianosaisten palveluntarjoajien välillä, eikä asiakas joudu syöttämään samoja tietoja useaan eri kertaan.

Erilaisten lähestymistapojen takia myös termi *integroitu palvelukokonaisuus* voidaan ymmärtää useammalla tapaa, samoin käsitys siitä, mitä yhden luukun asiointilla tarkoitetaan. Integroidulla palvelukokonaisuudella voidaan tarkoittaa asiointiliittymää, jossa kaikki elämäntilanteeseen liittyvä asiointi on sisällytetty yhteen yhteiseen palveluun, jota palvelutuottajat hallinnoivat ja kehittävät yhdessä. Koska elämäntapahtumat ja liiketoimintatapahtumat ovat yksilöllisiä ja niiden myötä erilaisia asiointitarpeita on lähes rajaton määrä,

¹ OECD (2025), Government at a Glance 2025, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/Oefd0bcd-en>.

² Capgemini (2023). Selvitys elämäntapahtumapalvelukokonaisuuksien digitalisoinnista (valituissa kohdemaissa), <https://urly.fi/3WRk>

³ OECD (2025), Government at a Glance 2025, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/Oefd0bcd-en>.

kaikkien asiakkaan tilannetta koskevien asiointitarpeiden sulauttaminen yhteen asiointipalveluun on haastavaa, eikä suinkaan aina tarkoituksenmukaista. Keskitettyjen asiointipalveluiden ohella palvelukokonaisuuksia voidaan rakentaa asiointirajapinnan alapuolelle. Tämä tarkoittaa etenkin eri viranomaisten välisen yhteistyön kehittämistä palvelurajapinnoilla ja kehittämällä automatisoituja asiointiprosesseja niin, että yksilölliset tarpeet määrittävät palvelukokonaisuuden sisällön. Yhden luukun asiointiperiaate toteutuu tässä ajattelutavassa niin, että asiointiin voi käynnistää yhden toimijan kanssa, ja asian käsittely ohjautuu yksilöllisten tarpeiden mukaisesti automatisoidusti myös muiden toimijoiden käsiteltäväksi. Myös tällöin tarve asioida erikseen yksittäisissä palveluissa poistuu.

1.2. Kehittämissuunnitelman laatimisen tausta ja tavoitteet

Kansallisesti elämäntapahtumalähtöistä digitalisaatiota on edistetty erityisesti valtiovarainministeriön toimesta. Ihmiskeskeisen palvelutuotannon ja elämäntapahtumalähtöisen kehittämisen edellytyksiä on toteutettu jo pääministeri Juha Sipilän hallituskaudella 2015–2019, jolloin yksi hallitusohjelman kärkihankkeista oli julkisten palveluiden digitalisointi käyttäjälähtöisesti.⁴ Hallituskauden aikana vahvistettiin esimerkiksi julkisia palveluja koskevat digitalisoinnin periaatteet, otettiin käyttöön Suomi.fi-palvelut ja kansallinen palveluarkkitehtuuri ja edistettiin erilaisten luparatkaisujen yhtenäistämistä. Pääministeri Antti Rinteen ja Sanna Marinin hallituskausilla 2019–2023 valtiovarainministeriö toteutti muun muassa digitalisaation edistämisen ohjelman, kansallisen tekoälyohjelman AuroraAI:n ja tiedon hyödyntämisen ja avaamisen hankkeen. Ihmiskeskeisyyttä ja osallisuutta edistäviä toimenpiteitä olivat esimerkiksi Digi arkeen -neuvottelukunnan asettaminen ja digituen toimintamallin laatiminen. Vuoden 2023 aikana toteutettiin myös esiselitysvaihe suunnitelman kirjoitushetkellä käynnissä oleville hallitusohjelmahankkeille.⁵

Pääministeri Petteri Orpon hallitusohjelmakirjauksen mukaisesti hallituskauden aikana toteutetaan hankkeita, joilla digitalisoidaan elämäntapahtumien tai liiketoimintatapahtumien ympärille kiinnittyviä julkisia ja yksityisiä palveluja niin, että ne toimivat saumattomasti yhteen.⁶ Suomen kansallisen digitalisaatiostrategian eli digitaalisen kompassin tavoitteena on puolestaan määritellä ja digitalisoida merkittävimmät elämäntapahtumapalvelukokonaisuudet.⁷ Elämäntapahtumalähtöinen ajattelu näkyy myös julkisen hallinnon uudistamisen strategiassa, jossa yhtenä tavoitteena on järjestää palvelut ihmislähtöisesti ja monimuotoisesti siten, että ne huomioivat erilaisten ihmisten, yritysten ja organisaatioiden tarpeet ja tilanteet.⁸

Tavoitteiden toteuttamiseksi on asetettu valtiovarainministeriön toimesta kaksi ohjelmaa vuosille 2024–2027. Elämäntapahtumalähtöisen digitalisaation edistämishajelmalla edistetään yleisesti elämäntapahtumalähtöistä palvelukehitystä julkisessa hallinnossa ja laajemmin yhteiskunnassa sekä tuetaan sitä toteuttavia kehityshankkeita. Edesmenneen omaisen asioiden vaivaton hoito -ohjelmassa toteutetaan läheisen kuolemaan liittyvän elämäntapahtuman konkreettista palvelukehitystä kohti nykyistä integroidumpaa palvelukokonaisuutta.

⁴ Valtioneuvosto (2015), Ratkaisujen Suomi: Pääministeri Juha Sipilän hallituksen strateginen ohjelma 29.5.2025, Hallituksen julkaisusarja 2015:10, <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-287-181-7>.

⁵ Valtiovarainministeriö (2023), Ihmiskeskeinen ja elämäntapahtumalähtöinen julkinen hallinto – Näkökulmia kansallisesta tekoälyohjelmasta (AuroraAI), Valtiovarainministeriön julkaisuja 2023:40, <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-367-282-6>.

⁶ Valtioneuvosto (2023), Vahva ja välittävä Suomi: Pääministeri Petteri Orpon hallituksen ohjelma 20.6.2023, Valtioneuvoston julkaisuja 2023:58, <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-763-8>.

⁷ Valtioneuvosto (2023), Valtioneuvoston selonteko: Digitaalinen kompassi, Valtioneuvoston julkaisuja 2022:65, <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-906-9>.

⁸ Valtiovarainministeriö (2020), Julkisen hallinnon uudistamisen strategia, <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-367-684-8>.

Elämäntapahtumalähtöisen digitalisaation edistämishjelman yhtenä tuotostavoitteena on tuottaa pidemmän aikavälin kehittämissuunnitelma, jonka tarkoituksena on koota yhteen elämäntapahtumalähtöisen digitalisaation kehittämisen visio 2030-luvulle, määritellä keskeiset edistettävät elämäntapahtumiin ja liiketoimintatapahtumiin kytkeytyvät palvelukokonaisuudet sekä tunnistaa vision saavuttamiseen tarvittavia toimenpiteitä ja taustalla vaikuttavia kehityskulkuja. Kehittämissuunnitelma asettaa pitkän aikavälin suuntaviivoja sekä yksittäisille kehitettävälle palvelukokonaisuuksille että laajemmin elämäntapahtumalähtöisyyteen perustuvan palvelutuotannon mahdollistamiselle ja kehittämisen kiihdyttämiseksi. Kehittämissuunnitelma ohjaa samalla kansallista tekemistä kohti yhteisesti tunnistettua tavoitetilaa ja vaikuttaa osaltaan laajempaan kansalliseen digitalisaatiokehitykseen.

1.3. Suunnitelman laatimisen prosessi

Kehittämissuunnitelman laatimisesta on vastannut elämäntapahtumalähtöisen digitalisaation edistämishjelman valtiovarainministeriön virkamiehistä koostuva ohjelmatoimisto ohjelman ohjausryhmän tukemana. Suunnitelman työstämiseen on osallistunut keskeisesti myös ohjelman ylläpitämä elämäntapahtumalähtöisen digitalisaation avoin kehittäjäverkosto, joka koostuu yli kolmesta sadasta eri sektorien asiantuntijasta.

Suunnitelman laatiminen käynnistettiin yhteisellä työpajalla kehittäjäverkoston kanssa lokakuussa 2024, jolloin kerättiin näkemyksiä kehittämissuunnitelmaan sisällytettävästä visiosta elämäntapahtumalähtöiselle kehittämiselle sekä tunnistettiin nykytilassa vaikuttavia kansallisia vahvuuksia ja ongelmakohtia. Toinen vastaava työpaja järjestettiin maaliskuussa 2025, jolloin tarkoituksena oli tunnistaa keskeisiä kehittämissuunnitelmassa priorisoitavia palvelukokonaisuuksia.

Kehittäjäverkoston lisäksi suunnitelmaan on haettu näkemyksiä useista poikkihallinnollisista yhteistyöryhmistä, kuten digitoimiston digitalisaation ja datatalouden strategisesta yhteistyöryhmästä ja julkisen hallinnon tiedonhallinnan asiantuntijaryhmästä. Lisäksi on kuultu valtiovarainministeriön sisäisesti eri aiheiden asiantuntijoita. Työpajojen ja asiantuntijakuulemisten pohjalta laadittu kehittämissuunnitelmaluonnos on julkisesti sidosryhmien kommentoitavana Otakantaa.fi -palvelussa loka-marraskuussa 2025. Valmis kehittämissuunnitelma laaditaan lausuntokierroksella saatu palaute huomioiden.

2. Elämäntapahtumalähtöisen digitalisaation nykytila ja toimintaympäristö

2.1. Nykytila

Suomi on laajasti digitalisoitunut yhteiskunta, jossa digitalisaatiota on edistetty jo vuosikymmenten ajan. Suomi kuuluu Euroopan unionin kärkimaiden joukkoon digitalisaation saralla. Vuoden 2025 Euroopan komission digitaalisen vuosikymmenen tilaa koskevan raportin mukaan erityisesti kansalaisten digitaaliset taidot, yritysten digitalisaatio ja yhteiskunnallinen luottamus ovat Suomen vahvuuksia digitaalisessa siirtymässä. Korkea digitalisaatioaste koskee myös julkisen hallinnon palveluja. Komission mukaan kansalaisille suunnatuista palveluista 91 % ja yrityspalveluista 99 % ovat saatavilla digitaalisina.⁹

Pelkkä yksittäisten toimijoiden tai niiden tuottamien palvelujen korkea digitalisaatioaste ei riitä elämäntapahtumalähtöisten palvelukokonaisuuksien tuottamiseen. Suomen julkista hallintoa ei ole lähtökohdiltaan rakennettu tuottamaan useita eri toimijoita kattavia palvelukokonaisuuksia, jotka pystyisivät vastaamaan kokonaisvaltaisesti ihmisten ja organisaatioiden palvelutarpeisiin eri elämäntapahtumissa tai liiketoimintatapahtumissa. Pikemminkin voidaan puhua tehtävä- ja tuotantolähtöisestä yhteiskunnasta¹⁰, jossa toimijat pyrkivät optimoimaan omaa toimintaansa, resurssejaan ja palveluitaan vastaamaan niille laissa veloitettuja tehtäviä. Elämäntapahtumalähtöisen digitalisaation lähtökohtana on tarkastella julkisten palvelujen käyttäjien tilanteita ja tarpeita, joista lähtöisin palvelukokonaisuuksia ja niitä tuottavien organisaatioiden toimintaa kehitetään.

Nykytilassakaan julkiset palvelut eivät ole täysin eriytyneitä, vaan useat eri toimijat tekevät monenlaista yhteistyötä palvelupolkujen tuottamiseksi ja esimerkiksi eri toimijoiden välisiä tiedon jakamisen ja hyödyntämisen ratkaisuja käytetään useiden viranomaisten välillä. Lisäksi OECD:n määrittelyä¹¹ käyttäen Suomessa on otettu laajasti käyttöön kohti elämäntapahtumalähtöistä palvelutarjontaa vievä tietojen keräämisen ja keskittämisen malli, jossa kootaan yhteen elämäntapahtumiin ja liiketoimintatapahtumiin liittyvää tietoa. Keskitettynä tietolähteenä toimii Suomi.fi-sivusto, joka ohjaa käyttäjän oikealle palveluntarjoajalle hänen elämäntilanteensa huomioiden. Sivustolla erityisen kattavaa ja ennakkotietoja syöttämällä kohdennettua ohjeistusta tarjoavat eri toimijoiden yhteistyössä tuottamat Suomi.fi-oppaat.¹² Sen sijaan kokonaisvaltaisesti integroituneet palvelukokonaisuudet, joissa käyttäjät asioivat yhden yhteisen käyttöliittymän kautta koko elämäntapahtuman ajan, eivät ole yleisiä. Yhteistyöstä ja erinäisistä kehitysaskelista huolimatta Suomen julkista hallintoa voi kuvata edelleen monin paikoin siiloutuneeksi. Haasteet eivät ole pelkästään julkisen hallinnon sisäisiä, vaan korostuvat myös julkisen ja yksityisen sektorin välisessä yhteistyössä.

Palveluntuottajien välistä yhteistyötä tehdään ja palveluista pyritään tekemään sujuvia asiakaspolkuja riippumatta siitä, onko toiminnan lähtökohtana ollut nimellisesti elämäntapahtumalähtöisyys. Elämäntapahtumalähtöisyyden periaate ei ole laajasti vakiintunut käsite julkisten palvelujen tuotannossa, mutta kiinnostus elämäntapahtumalähtöisyyttä kohtaan ja erilaiset toimenpiteet ihmiskeskeisten palvelukokonaisuuksien tuottamiseksi ovat kasvaneet viime vuosina. Kenties mittavin yksittäinen hanke

⁹ Euroopan komissio (2025), State of the Digital Decade 2025 report, <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/2025-state-digital-decade-package>.

¹⁰ Valtiovarainministeriö (2023), Ihmiskeskeinen ja elämäntapahtumalähtöinen julkinen hallinto – Näkökulmia kansallisesta tekoälyohjelmasta (AuroraAI), Valtiovarainministeriön julkaisuja 2023:40, <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-367-282-6>.

¹¹ OECD (2025), Government at a Glance 2025, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/0efd0bcd-en>.

¹² Digi- ja väestötietovirasto (2025), Suomi.fi-oppaat, <https://www.suomi.fi/ohjeet-ja-tuki/yleista-suomifista/oppaat>.

elämäntapahtumalähtöisten palvelujen tuottamiseksi on pääministeri Petteri Orpon hallitusohjelman kirjaus kehittää läheisen kuolemaan liittyvää asiointia sujuvoittava palvelukokonaisuus, mutta erilaisia aloitteita on tehty esimerkiksi nuoren henkilön itsenäistymiseen, eläköitymiseen, kutsuntoihin osallistumiseen, ylivelkaantumiseen sekä yritysten elinkaaren eri vaiheisiin liittyen. Tilannekuvan saamiseksi valtiovarainministeriö on kerännyt elämäntapahtumalähtöistä palvelukehitystä koskevia aloitteita talvella 2022–2023 sekä syksyllä 2024. Näistä aloitteista yksittäisten ehdotusten valmistelua on jatkettu valtiovarainministeriön tuella.

2.2. Kansalliset vahvuudet ja haasteet elämäntapahtumalähtöisessä kehittämisessä

Elämäntapahtumalähtöisten palvelukokonaisuuksien tuottamiseen liittyy erityisiä tekijöitä ja reunaehdoja. Palvelutuotanto vaatii rohkeutta ja resursseja muuttaa nykyisiä toimintatapoja, lisätä eri toimijoiden välistä yhteistyötä sekä ihmiskeskeisyyteen pohjautuvaa ajattelua niin mahdollistavan lainsäädännön, yhteentoimivuuden, digitaalisen infrastruktuurin, palveluissa asiointin kuin palvelujen vaikuttavuuden kehittämiseksi. Digitalisaation edelläkävijänä Suomella on elämäntapahtumalähtöisen palvelukehityksen edistämiseksi useita merkittäviä vahvuuksia, mutta myös tunnistettuja haasteita (taulukko 1). Listaus vahvuuksista ja haasteista on kerätty sidosryhmätyöpajassa syksyllä 2024.

Vahvuudet	Haasteet
Luottamus viranomaisiin ja julkisiin palveluihin	Siiloutuneet rakenteet ja organisaatiolähtöiset ajattelutavat
Palvelujen käyttäjien digitaidot ja -valmiudet	Digitalisaation täysimääräistä hyödyntämistä tukematon lainsäädäntö
Yksittäisten palvelujen korkea digitalisaatioaste	Yhteiskehittämistä tukevien rahoitus-, johtamis- ja organisoitumismallien vakiintumattomuus
Tietovarantojen laajuus ja kattavuus	Riittämätön yhteentoimivuus
Palveluiden perusinfrastruktuuri	Puuttuvat yhteiskäyttöiset teknologiset ratkaisut
Toimijoiden digitaalinen osaaminen	Sitoutumattomuus yhteiseen tavoitetilään
Toimijoiden halukkuus yhteistyöhön palvelutuotannon kehittämisessä	Riittämätön sektorirajat ylittävä yhteistyö

Taulukko 1. Suomen vahvuudet ja haasteet elämäntapahtumalähtöisen digitalisaation edistämiseksi.

2.3. Vallitsevat kehityskulut

Nykytilan arvioinnin ohella tulee myös kiinnittää huomiota lähitulevaisuuden kehityskulkuihin, jotka mahdollistavat tai hankaloittavat elämäntapahtumalähtöistä palvelukehitystä. Julkisten palveluiden kehittäminen elämäntapahtumalähtöisiksi palvelukokonaisuuksiksi vaatii merkittäviä taloudellisia resursseja ja pitkäjänteisyyttä, vaikka lähitulevaisuuden taloudellinen toimintaympäristö näyttäytyy investoinneille haastavana. Suomen julkisen talouden alijäämäisyys on kasvanut, ja lähivuosina talouden toipuminen

taantumasta on hidasta, vaikka merkkejä vauhdikkaammasta kasvusta on jo näkyvissä.¹³ Julkiseen hallintoon kohdistuvien taloudellisten paineiden vuoksi riittävä investoiminen palveluiden kehittämiseen on epävarmaa.

Elämäntapahtumalähtöisen digitalisaation ensisijainen tehtävä on tuottaa ihmiskeskeisiä, palveluissa asiointia ja palveluiden vaikuttavuutta kehittäviä palvelukokonaisuuksia. Digitalisaatiolla voidaan kuitenkin myös kohentaa julkisen talouden tasapainoisuutta sekä taloudellista tuottavuutta niin julkisessa hallinnossa kuin laajemmin yhteiskunnassakin. Vaikuttavuuden ja tuottavuuden välisen suhteen kirkastaminen ja molempia tavoitteita edistävien kehittämiskohteiden tunnistaminen nousee keskeiseen asemaan investointeja suunniteltaessa. Ihmiskeskeinen vaikuttavuuslaskenta olisi yksi mahdollisuus tuoda esiin uusia näkökulmia aiheen ja laajemmin julkisen talouden käsittelyyn.¹⁴ Ihmiskeskeisessä vaikuttavuuslaskennassa arvioidaan laajemmin elämäntapahtumasta seuraavien ilmiöiden kokonaisvaikuttavuutta ja sitä, millaisia hyvinvointia tuottavia vaikutuksia palveluiden kehittämisellä on. Tämä tuo esiin suoria viranomaissäästöjä hankalammin mitattavissa olevia yhteiskunnallisia hyötyjä.

Teknologinen kehitys etenee jatkuvasti, ja julkisen hallinnon on vaikea pysyä mukana kehityksen aallonharjalla. Innovatiivisten teknologisten ratkaisujen hyödyntäminen laajemmin julkisten palveluiden tuottamisessa on merkittävä kehityssuunta, joka kietoutuu elämäntapahtumalähtöisten palvelukokonaisuuksien tuottamiseen. Esimerkiksi tekoälyn hyödyntäminen on tunnistettu julkiselle hallinnolle luontevaksi käyttöalueeksi¹⁵, mutta hyödyntäminen ei ole vielä laajaa, systemaattista tai nykyisen lainsäädännön mahdollistamaa. Tulevien vuosien aikana vahvempi teknologian valjastaminen julkisten palvelujen tuottamiseen on välttämätöntä.

Sääntely, niin kansallinen kuin EU-tasoinen, vaikuttaa merkittävästi siihen, kuinka laajasti julkisia palveluja voidaan tuottaa elämäntapahtumalähtöisesti. Tärkeitä lähtökohtia sääntelyn kehittämislle ovat mahdollistavuus ja digivalmius. Mahdollistava sääntely ei ainoastaan kontrolloi toimijoita, vaan luo myös edellytyksiä uusille innovaatioille ja yhteiskunnalliselle kehitykselle. Digivalmis sääntely tarkoittaa lainsäädäntöä, joka on suunniteltu alusta alkaen digitaalisessa toimintaympäristössä toimiviksi sekä digitalisaation vaikutukset yhteiskuntaan, talouteen ja hallintoon huomioivaksi. Lainsäädännön roolia elämäntapahtumalähtöisen palvelutuotannon mahdollistajana on kuvattu tarkemmin luvussa 4.

¹³ Valtiovarainministeriö (2025), Taloudellinen katsaus: syksy 2025, <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-367-420-2>

¹⁴ Valtiovarainministeriö (2023), Ihmiskeskeinen ja elämäntapahtumalähtöinen julkinen hallinto – Näkökulmia kansallisesta tekoälyohjelmasta (AuroraAI), Valtiovarainministeriön julkaisuja 2023:40, <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-367-282-6>.

¹⁵ Sitra (2022), Tekoälyn käyttömahdollisuudet julkisella sektorilla, Sitran selvityksiä 206, <https://www.sitra.fi/julkaisut/tekoalyn-kayttomahdollisuudet-julkisella-sektorilla/>.

3. Elämäntapahtumalähtöisen digitalisaation visio

Merkittävimmät julkiset palvelut on rakennettu elämäntapahtumalähtöisiksi palvelukokonaisuuksiksi, jotka palvelevat kansalaisten elämän ja yritysten elinkaaren muutostilanteissa.

Elämäntapahtumalähtöisen digitalisaatio tuottaa innovatiivisia ja vaikuttavia palvelukokonaisuuksia, jotka helpottavat asiointia muutostilanteissa, edistävät ihmisten hyvinvointia ja yritysten toimintaedellytyksiä sekä ylläpitävät julkisten palveluiden yhdenvertaisuutta, luotettavuutta ja kestävyyttä.

Palvelukokonaisuuksia kehitetään ja tuotetaan ihmiskeskeisesti asiakkaiden palvelutarpeista lähtien sekä ekosysteemimäisesti julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin toimijoiden yhteistyössä.

Palvelukokonaisuudet on toteutettu ensisijaisesti digitaalisesti sekä niin, että asiointiin voi hoitaa yhden luukun ja yhden kerran periaatteiden mukaisesti. Yhteisesti kehitetyissä ja ylläpidetyissä palvelukokonaisuuksissa on selkeästi määritelty kunkin palvelun omistaja ja eri toimijoiden vastuut.

Kasvavissa määrin on siirrytty asiakasaloitteisesta asioinnista palveluihin, joita tarjotaan myös tarvelähtöisesti asiakkaille automatisoidusti ja ennakoivasti. Palvelutuotannossa hyödynnetään rohkeasti tiedon yhteentoimivuuden, uusien teknologioiden ja organisaatioiden kyvykkyyksien tarjoamia ratkaisuja. Tekoäly on käytössä palvelutuotannossa laajasti ja systemaattisesti erilaisissa tehtävissä.

Kustannustehokkaat ja uudistumiskykyiset digitaaliset palvelukokonaisuudet turvaavat Suomen kilpailukykyä ja julkisen talouden vakautta.

4. Vision mahdollistavat tekijät

Tässä luvussa kuvataan keskeisiä ihmiskeskeisen ja elämäntapahtumalähtöisen digikehittämisen mahdollistavia tekijöitä ja kyvykkyyskäsitteitä, joihin liittyvien esteiden purkaminen ja joiden käytön edistäminen tukevat laajemmin yhteiskunnan digitalisaatiota ja visiossa kuvattuun tavoitteeseen pääsemistä.

4.1. Yhteiskehittämisen johtaminen, hallinta ja resursointi

Elämäntapahtumalähtöinen palvelutuotanto haastaa julkisen hallinnon tehtävien järjestämiseen liittyvän status quo:n ja perinteiset kehittämisen toimintatavat. Keskiössä on eri toimijoiden välinen yhteistyö ja yhteiskehittäminen, jolloin haasteeksi nousee usein kokonaisuuden vetovastuun puuttuminen. Toimijoiden yhteistyönä voidaan tunnistaa tiettyyn elämäntapahtumaan liittyviä haasteita ja kehityskohteita, mutta konkreettista yhteiskehittämistä jarruttaa esimerkiksi toimivaltakysymykset sekä prioriteettien, yhteistyömallien ja resurssien puuttuminen.¹⁶ Kokonaisvastuuta kehittämisestä ei ole millään yksittäisellä toimijalla, ellei siitä erikseen päätetä. Kehittämisen edistämiseksi tarvitaan siis selkeä vastuutaho tai orkestroija, joka voi määräytyä esimerkiksi lakisääteisten tehtävien tai keskeisten tavoitteiden tarkentamisen myötä. Ministeriöiden rooli tulee nähdä ensisijaisesti mahdollistavana ja kehittämistä tukevana. Tämä sisältää tilannekuvatyön, hallinnonalojen strategisen ohjauksen ja tiedonhallinnan ohjaustehtävät sekä tarvittaessa rahoitukseen liittyvät menettelyt. Useamman yhtäaikaisten kehittämiskokonaisuuden osalta on riskinä, että tilannekuva kärsii ja kehittämisen tavoitteet sekä niiden vaikuttavuuden arviointi eivät ole yhteismitallisia, jos jokin taho ei koordinoi tekemistä. Tällöin voi olla perusteltua, että yksi ministeriö ylläpitää tilannekuvaa koko kokonaisuuden osalta.

Lähtökohtana vaikuttavien palvelukokonaisuuksien kehittämiselle asetetaan selkeä, rajattu ja horisontaalinen tavoite, johon kaikki palvelukehittämiseen osallistuvat toimijat voivat sitoutua. Yhteisen ihmiskeskeisen eli palveluiden asiakkaiden tarpeista kumpuavan tavoitteen asettaminen sitouttaa toimijat tavoittelemaan yhteistä päämäärää. Yhteinen tavoite vähentää toimijakohtaisiin ambitiioihin liittyvien ristiriitojen syntymistä ja auttaa ratkaisemaan niitä. Tavoitteen virallinen asettaminen aikaisessa vaiheessa vahvistaa sitoutuneisuutta yhteiseen tavoitteeseen. Yhteiset ylätasen tavoitteet tulee kytkeä myös toimijakohtaisiin tavoitteisiin, esimerkiksi ministeriö- ja virastotason strategioihin ja tulostavoitteisiin. Palvelukokonaisuustason kehittämisessä voidaan myös vaatia pitkäjänteistä, yli hallituskausien ulottuvaa kehittämistä, mikä haastaa osaltaan perinteisiä johtamis-, organisoitumis- ja rahoitusmalleja.

Kehittämiskokonaisuuden sisäiset vastuut ja kehittämisen organisointi sovitaan selkeästi asianosaisten toimijoiden kesken. Tätä varten ei ole kuitenkaan ollut olemassa vakiintunutta toimintamallia, vaikka erilaisia vaihtoehtoja on selvitetty ja esitetty myös ihmiskeskeisen kehittämisen näkökulmasta.¹⁷ Olemassa olevien toimintamallien pohjalta määritetään ja vakiinnutetaan yhteinen toimintamalli, joka mahdollistaa laajemman elämäntapahtumalähtöisen digitalisaation edistämisen. Huomiota tulee kiinnittää myös julkisen ja yksityisen sektorin välisen yhteistyön edellytysten vahvistamiseen.

¹⁶ Valtiovarainministeriö (2023), Ihmiskeskeinen ja elämäntapahtumalähtöinen julkinen hallinto – Näkökulmia kansallisesta tekoälyohjelmasta (AuroraAI), Valtiovarainministeriön julkaisuja 2023:40, <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-367-282-6>.

¹⁷ HAUS (2023), Ihmiskeskeisten toimintamallien tarkastelu – selvitystyö osana elämäntapahtumalähtöisen digitalisaation esiselitysvaihetta, <https://vm.fi/documents/10623/140464714/Ihmiskeskeisten+toimintamallien+tarkastelu.pdf/2cb97463-b32a-58ed-8836-8a32738e871c/Ihmiskeskeisten+toimintamallien+tarkastelu.pdf?t=1698324334635>

Vastuisiin ja organisoitumiseen liittyy myös oleellisesti kysymys resursoinnista. Palvelukokonaisuuksien kehittämiseksi tulee varata niiden laajuutta ja tavoitteita vastaava rahoitus, joka jaetaan kehittämiseen osallistuvien toimijoiden vastuiden mukaisesti. Julkisen hallinnon uudistumista ja vaikuttavien poikkihallinnollisten palvelukokonaisuuksien tuottamista olisi mahdollista helpottaa yhteiskehittämisbudjettia hyödyntämällä. Uusien kehittämistoimien käynnistäminen mahdollistuisi varaamalla jakamatonta määrärahavarausta poikkihallinnollisten palvelukokonaisuuksien toteuttamiseen. Jakamaton määräraha toisi liikkumavaraa resurssien uudelleen kohdentamiseen sektorirajat ylittäen. Kehitettävät digitaaliset ratkaisut ovat lähtökohtaisesti tuottavuutta kehittäviä investointeja, mikä ohjaa rahoituksen myöntämistä. Erillisrahoituksen lisäksi palvelukokonaisuuden toteuttamiseen vaadittavat resurssit voidaan saavuttaa myös uudelleen kohdentamalla resursseja.

4.2. Digivalmis lainsäädäntö

Elämäntapahtumalähtöisten palvelukokonaisuuksien kehittäminen vaatii lainsäädännön tarkastelua ja muutoksia. Tällä hetkellä nykyinen lainsäädäntö ei mahdollista teknologioiden ja digitalisaation täysimääräistä hyödyntämistä julkishallinnon toiminnassa.¹⁸ Lainsäädäntöä uudistettaessa tarkastelun kohteena tulee olla digitalisaation esteiden purkamisen ja tiedon liikkuvuuden edistäminen. Toimet, joilla parannetaan tiedon laatua ja vaihtoa viranomaisten välillä, lisäävät myös mahdollisuuksia hyödyntää esimerkiksi tekoälyä ja muita uusia teknologioita palvelujen laadun kehittämisessä ja julkisen hallinnon tehostamisessa. Ennakoivan, ihmislähtöisen toiminnan mahdollistamiseksi julkisella hallinnolla täytyy olla käytössään laajasti tehokkaaseen palvelun toteuttamiseen tarvittavia tietoja ja oikeus niiden hyödyntämiseen.

Vaikuttavuudeltaan merkittävin lähestymistapa on yleislainsäädännön ohjaaminen oletuksena digitaaliseen asiointiin, sähköiseen tiedoksiantoon ja ennakointiin sekä tukemaan julkisen hallinnon tiedonsaantioikeuksia nykyistä paremmin. Digivalmiin yleislainsäädännön lisäksi myös erityislainsäädäntöä tulee kartoittaa ja kehittää nykyistä yhteneväisemmäksi sekä välttää poikkeuksia yleislainsäädännöstä tulkinnallisten haasteiden vähentämiseksi.

Digitaalisen asioinnin oletusarvoisuuden kasvaessa on myös tärkeää, että lainsäädännössä kiinnitetään huomiota palveluiden yhdenvertaisuuden varmistamiseen sekä palveluiden turvallisuutta korostaviin kysymyksiin, jotta luottamus turvalliseen sähköiseen asiointiin ja omien tietojen hyödyntämiseen säilyy.

4.3. Tiedon yhteentoimivuus

Kansalaisten ja yritysten palveleminen elämäntapahtumalähtöisesti edellyttää palveluntuottajien välistä edistynyttä yhteentoimivuutta. Yhteentoimivuus tarkoittaa sitä, että eri järjestelmät, ohjelmistot, organisaatiot ja palvelut voivat toimia yhdessä sujuvasti ja tehokkaasti. Kyse on siis toimivasta tiedon vaihdosta ja järjestelmien ja prosessien välisestä integraatiokyvykkyydestä. Elämäntapahtumalähtöisen digitalisaation edistämiseksi yhteentoimivuutta tulee kehittää kokonaisvaltaisesti huomioiden sen kaikki osa-alueet. Yhteentoimiva Eurooppa -asetukseen sisältyvien eurooppalaisten yhteentoimivuusperiaatteiden (EIF) mukaisesti näitä ovat oikeudellinen, organisatorinen, semanttinen ja tekninen ulottuvuus.¹⁹ Nämä osa-alueet

¹⁸ Valtiovarainministeriö (2025), Digitalisaation ja tiedon liikkuvuuden esteiden purkamisen hanke – väliraportti 2025, https://api.hankeikkuna.fi/asiakirjat/4c7a7d6f-9a7d-4208-add5-d2e5e8b9a27a/6ddb03ce-c0d2-451c-aa23-7bb2c69491d6/KIRJE_20250123142029.PDF.

¹⁹ Euroopan unioni (2024), Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) 2024/903 toimenpiteistä julkisen sektorin yhteentoimivuuden korkean tason saavuttamiseksi unionissa, https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/HTML/?uri=OJ:L_202400903.

läpileikkaavat laajasti luvussa käsitellyjä teemoja automaation edistämisestä digivalmiiseen lainsäädäntöön. Tässä alaluvussa keskitytään erityisesti tiedon yhteentoimivuuteen ja siihen liittyviin toimenpiteisiin.

Organisaatiolähtöisessä palvelutuotannossa on usein riittänyt, että palveluissa tarvittava tieto on ollut yhden toimijan sisäisesti yhteentoimivassa muodossa. Elämäntapahtumalähtöisyys vaatii yhteentoimivuutta eri toimijoiden välillä, laajentaen yhteentoimivuuden vaatimuksia eri hallinnonaloille ja sektoreille.

Asiakasnäkökulmasta palveluiden käyttäjä joutuu nykytilassa usein itse syöttämään useaan kertaan tietoja, joihin toimijat voisivat päästä käsiksi myös automaattisesti ilman asiakaskontaktia.

Palveluiden välisen yhteentoimivuuden kehittämisen vaihtoehtona voidaan myös tuottaa yhteisiä palveluja. Yhteisiä palveluita tuottamalla edistetään elämäntapahtumalähtöistä palvelutuotantoa, parannetaan tiedonvaihdon turvallisuutta, hallittavuutta ja ylläpitoa. Yhteisten palveluiden laajemmalla hyödyntämisellä pystytään myös vähentämään kokonaiskustannuksia ja lisäämään tuottavuutta.²⁰

Erityiseen rooliin elämäntapahtumalähtöisessä palvelutuotannossa nousee semanttinen yhteentoimivuus yhteisten sanastojen ja tietomallien, standardien, metatietojen ja ontologioiden määrittelyn kautta. Tiedonhallintalain mukaisesti kunkin ministeriön on omalla toimialallaan ylläpidettävä yleisiä linjauksia yhteisten tietovarantojen ja tietojärjestelmien yhteentoimivuuden edistämiseksi.²¹ Semanttisen yhteentoimivuuden kehittämiseen on kansallisesti olemassa Yhteentoimivuusalusta, jonka työkaluilla voidaan rakentaa yhteensopivia sanastoja, koodistoja ja tietomalleja julkiselle hallinnolle ja yksityiselle sektorille.²² Poikkihallinnollisen tai -sektoraalisen yhteentoimivuuden edistäminen voi kuitenkin vaatia myös säädösmuutoksia. Semanttinen yhteentoimivuus korostuu lisäksi kansallisten kielimallien kehityksessä ja on siten olennainen mahdollistaja tekoälyn tehokkaalle hyödyntämiselle myös elämäntapahtumien ja liiketoimintatapahtumien kontekstissa.

Yhteentoimivuutta kehittämällä edistetään tehokkuutta muun muassa mahdollistamalla tiedon jakamista, automatisaatiota ja prosessien nopeutumista, mutta myös ihmiskeskeisyyttä. Määrätietoisella kehittämisellä saavutetaan parempi palvelukokemus sekä varmistetaan tietosuoja ja tietoturvallisuuden toteutuminen. Viranomaisten välisen tiedonvaihdon lisäksi yhteentoimivuutta kehitetään myös julkisen ja yksityisen sektorin tietojärjestelmien välillä. Elämäntapahtumaan tai liiketoimintatapahtumaan liittyvät sidosryhmät voivat yhteentoimivuuden avulla kehittää omia palveluitaan ja kytkeä ne osaksi viranomaisten palvelukokonaisuuksia.

4.4. Ihmiskeskeiset toimintamallit ja osallisuus

Ihmiskeskeiset toimintamallit julkisessa hallinnossa tarkoittavat lähestymistapaa, jossa hallinnon palvelut, prosessit ja päätöksenteko suunnitellaan ensisijaisesti ihmisten tarpeiden, kokemusten ja tilanteiden näkökulmasta. Julkisten palveluiden kehittäminen elämäntapahtumalähtöisiksi palvelukokonaisuuksiksi vaatii ihmiskeskeisten toimintamallien laajempaa käyttöönottoa. Käytännössä tämä tarkoittaa nykyistä kattavamman ymmärryksen keräämistä ihmisten tarpeista ja kansalaisten systemaattisempaa osallistamista palveluiden kehittämiseen.

²⁰ Valtioneuvosto (2024), Valtionhallinnon tuottavuusohjelman valmistelu etenee, <https://vm.fi/-/10616/valtionhallinnon-tuottavuusohjelman-valmistelu-etenee>.

²¹ Laki julkisen hallinnon tiedonhallinnasta 906/2019.

²² Digi- ja väestötietovirasto (2025), Yhteentoimivuusalusta, <https://dvv.fi/yhteentoimivuusalusta>.

Nykytilassa suomalaisilla on verrattain pessimistiset näkemykset mahdollisuuksistaan vaikuttaa päätöksentekoon, vaikka luottamus julkisiin instituutioihin onkin suomalaisessa yhteiskunnassa korkea.²³ Kansalaisten osallistumisen vahvistamista elämäntapahtumalähtöisten palvelukokonaisuuksien kehittämisessä on tarkasteltu VTT:n, DVV:n ja Sitran toteuttamassa digitaalisen kansalaisosallistumisen kenttäkokeilussa.²⁴ Kokeilun tuloksiin ja suosituksiin perustuen kansalaisosallistumista julkisen hallinnon palvelukehittämisessä tulee vahvistaa. Palvelukehittämisessä kansalaisten osallistumisen tukemiseen tulee luoda selkeät ja johdonmukaiset osallistumisen tavoitteet ja hyödyntää erilaisia digitaalisia menetelmiä ja alustoja osallistamiseen eri yhteyksissä sekä päätöksenteko- ja kehittämisprosessien eri vaiheissa.

Kokeilun suositukset ovat kytköksissä myös laajempaan kysymykseen siitä, kuinka kansalaisosallistumisen digitaaliset muodot on mahdollista integroida osaksi ihmiskeskeistä ja vaikuttavaa hallintoa. Elämäntapahtumien ja liiketoimintatapahtumien kehittämisessä voi olla tarpeen hyödyntää erilaisia osallistamisen keinoja, joihin liittyvien työkalujen tulee olla laajasti yhteiskunnan eri toimijoiden hyödynnettävissä. Esimerkiksi elämäntapahtumalähtöisen digitalisaation edistämishjelmassa ihmiskeskeisen kehittämisen metodina on hyödynnetty palvelumuotoilua, jossa kehittämistyön lähtökohtana toimii asiakasymmärryksen keräämisellä saavutettu käsitys palveluiden käyttäjien tarpeista.

4.5. Automaation kiihdyttäminen

Automaatio julkisessa hallinnossa tarkoittaa teknologisten ratkaisujen hyödyntämistä toistuvien, sääntöpohjaisten ja ennakoitavien tehtävien suorittamiseen ilman ihmisen jatkuvaa osallistumista. Automaatiolla mahdollistetaan nopeammat, yhdenmukaisemmat ja virheettömämmät prosessit. Suomen julkinen hallinto käyttää jo nykytilassa merkittävässä määrin automaatiota työn tehostamisen sekä hallinnon asiakkaille automaattisesti tarjottavien palvelujen muodossa, mistä laajasti tunnettu esimerkki on esitäytetty veroilmoitus. Automaatio kuitenkin keskittyy usein yksittäisten organisaatioiden toimintaan ja niiden sisäisten prosessien ja palvelujen tehostamiseen.

Elämäntapahtumalähtöisessä palvelutuotannossa automaatio laajenee toimijoiden välisiin prosesseihin ja organisaatiokohtaisista palveluista asiakkaiden kokonaisvaltaisten palveluprosessien automatisointiin. Avain automaation laajentamiseen on yhteentoimivan tiedonhallinnan edistäminen eri toimijoiden ja tietovarantojen välillä. Tavoitteena on poistaa asiointiprosesseista kaikki ylimääräinen asiointi, minkä lisäksi palveluprosesseja voidaan myös käynnistää ennakoivasti automaatioon perustuen. Ihmislähtöisessä tulevaisuudessa tulee kuitenkin edelleen olemaan tilanteita, joissa palveluita käyttävän asiakkaan on välttämätöntä olla yhteydessä viranomaiseen palveluprosessin käynnistämiseksi tai siinä etenemiseksi. Kutakin elämäntilannetta ja liiketoimintatilannetta koskevia automaation mahdollisuuksia tulee tarkastella tapauskohtaiseksi. Seuraavassa kappaleessa automaation toteuttamisen tasoja on kuvattu asteittaisena kehityksenä.

Automaation hyödyntämisen lähtökohtana ja vähimmäisvaatimuksena on asiointia koskevien perustietojen automaattinen saatavuus ja täyttö. Osittaisen automaation asteella asiakas täydentää esitäytettyjä tietoja tarvittavilta osin siten, että palvelupolku voi viranomaisen toimesta jatkua edelleen automatisoidusti. Automaatio-ohjatussa asiointinnassa asiakasta lisäksi tuetaan sääntöperusteisilla ohjeilla, joiden lisäksi voidaan

²³ OECD (2024). OECD Survey on Drivers of Trust in Public Institutions – 2024 Results: Building Trust in a Complex Policy Environment, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/9a20554b-en>.

²⁴ Sigríds, A., Latvanen, M., & Hantula, K. (2025). *Digitaalinen kansalaisosallistuminen julkisessa palvelukehittämisessä: Kenttäkokeilun loppuraportti*. VTT Technical Research Centre of Finland. VTT Technology No. 437 <https://doi.org/10.32040/2242-122X.2025.T437>.

hyödyntää myös tekoälyä. Korkean automaatioasteen tavoitteena on poistaa asiointiprosesseista kaikki tarpeettomat yhteydenotot ja kitka, jolloin asiakkaan täytyy osoittaa vain tahdonilmaisu tai hyväksyntä palvelun toteutumiselle. Soveltuviin palvelukokonaisuuksiin on otettu käyttöön täysin asiointitarpeen poistava automatisoitu prosessi. Viranomaisten tiedonsaantioikeuksien ohella automaation kiihdyttämistä edistetään myös yksilökeskeisellä tiedonhallinnalla, jonka mukaisesti asiakkailla on mahdollisuus antaa tahdonilmaus häntä koskevien tietojen jakamiseen alkuperäisestä tiedon keruutarkoituksesta huolimatta.

4.6. Tekoäly palveluiden uudistamisessa

Siinä missä automaatiolla (deterministiset järjestelmät) viitataan järjestelmiin ja prosesseihin, jotka suorittavat ennalta määriteltäviä tehtäviä ilman ihmisen jatkuvaa ohjausta, tekoäly (probabilistiset järjestelmät) sen sijaan viittaa järjestelmään, joka voi mukautua ja oppia käsittelemästään tiedosta. Esimerkiksi tekoälyyn perustuva chatbot pystyy vastaamaan asiakkaan kysymyksiin ja oppimaan käyttäjän tarpeista. Generatiivinen tekoäly eroaa muusta tekoälystä siten, että se voi tuottaa koneoppimismalleja hyödyntäen täysin uutta sisältöä kuten tekstiä tai kuvia.²⁵ Tulevaisuudessa tekoälyn kehitys ei tule myöskään rajautumaan pelkästään digitaalisiin palveluihin sen sulautuessa myös osaksi fyysisiä laitteita ja robotiikkaa.

Tekoäly muuttaa merkittävästi kansalaisille ja yrityksille suunnattuja tuki- ja palveluprosesseja mahdollistaen entistä proaktiivisemmat, helppokäyttöisemmät ja automatisoidut palvelut. Muutos vaatii rohkeaa mahdollisuuksien tunnistamista ja palveluprosessien uudistamisen ja kehittämisen tukemista. Tekoälyn hyödyntäminen mahdollistaa siirtymän perinteisistä sähköisistä lomakkeista tekstiä ja puhetta ymmärtäviin ja keskusteleviin monikanavaisiin käyttöliittymiin. Tekoälyä voidaan hyödyntää ihmislähtöisten palveluiden tuottamisessa työkaluna, joka ymmärtää kansalaisen kirjoittaman viestin sisällön ja osaa vastata käyttäjälle tai ohjata hänet oikealle taholle luonnollisella kielellä, nykyistä monikielisemmin tai saavutettavammin esimerkiksi muuttamalla tekstin puheeksi. Nykytilassa julkinen hallinto käyttää asiakasneuvonnassa chatbotteja, mutta ne perustuvat pääsääntöisesti sääntöpohjaiseen logiikkaan. Generatiivisen tekoälyn hyödyntämisellä ja panostamalla laajemmin kansalliskielisten kielimallien kehittämiseen voidaan sujuvoittaa ja parantaa asiakasneuvontaa tekemällä siitä nopeampaa, saavutettavampaa ja henkilökohtaisempaa.

Tekoälyagentit ovat tulevaisuudessa uusi tapa jäsentää hallinnon toimintaa ja mahdollistaa elämäntapahtumalähtöistä palveluita. Agenttipohjainen tekoäly ei ole vain prosessien automatisointia, vaan agentit kykenevät havaitsemaan, päättelämään ja toimimaan tavoitteellisesti vähäisellä ohjeistuksella. Tämä mahdollistaa sekä sisäisten työnkulkujen tehostamisen että kokonaan uusien palvelumallien rakentamisen. Tekoälyagentit voivat toimia tukena niin kansalaisille kuin viranomaisille tarjoten älykästä, nopeaa ja skaalautuvaa palvelua. Keskeisiä tavoiteltavia muutoksia ovat pitkälle viety palvelujen personointi sekä tekoälyn ja automatisaation mahdollistama aika- ja paikkariippumaton viranomaisneuvonta.²⁶ Pitkällä aikavälillä tekoälyagentit voisivat asioida julkisissa palveluissa sekä viranomaisen että asiakkaan puolesta ja hyödyntää automaattista päätöksentekoa asiointissa. Tekoälyagenttien hyödyntäminen mahdollistetaan avaamalla entistä määrätietoisemmin palvelu- ja datarajapintoja, sekä määrittämällä ratkaisu tekoälyagentin valtuuttamiseen, jotta agentti voi asioida henkilön puolesta palveluissa sujuvasti.

²⁵ Valtiovarainministeriö (2025), Ohjeistus generatiivisen tekoälyn hyödyntämisestä työn tukena ja apuvälineenä julkisessa hallinnossa, Valtiovarainministeriön julkaisuja 2025:9, https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/166199/VM_2025_9.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

²⁶ Valtiovarainministeriö, Tekoäly tuo viranomaisneuvontaan 24/7-palvelun ja henkilökohtaisemmat vastaukset, tiedote 29.8.2025, <https://vm.fi/-/tekoaly-ja-automaatio-laajempaan-hyotykayttoon-viranomaisneuvonnassa>

4.7. Digitaaliset identiteettilompakot ja sähköiset todistukset

Digitaalisella identiteettilompakolla tarkoitetaan sähköisen tunnistamisen menetelmää, jonka avulla käyttäjä voi hallinnoida itseään koskevia tietoja ja sähköistä todistuksia sekä allekirjoittaa hyväksytyjen sähköisten allekirjoitusten tai leimata hyväksytyjen sähköisten leimojen avulla.²⁷ Lompakkoon voi koota erilaiset kortit ja todistukset, mikä edesauttaa niiden sujuvaa käyttöä osana arkea mahdollistamalla esimerkiksi henkilöllisyyden, ammattipätevyyden tai ajo-oikeuden todistamisen sähköisessä asiointinnissa ja käyntiasioinnissa.

Eurooppalaisen digitaalisen identiteetin lompakon tullessa käyttöön vuoden 2026 loppuun mennessä, lompakon käyttö tulee aluksi keskittymään vahvan sähköisen tunnistautumisen ja sähköisen allekirjoittamisen ympärille. Liikkeelle laskettavien sähköisten todistusten määrä tulee lähivuosina kasvamaan ensimmäisen viranomaisen tuottaman todistuksen ollessa digitaalinen henkilöllisyystodistus. Sähköisiä todistuksia pilotoidaan jo nykytilassa sekä yksityisen että julkisen sektorin organisaatioiden toimesta, ja niiden ympärille on kehittymässä palvelutarjontaa.²⁸

Elämäntapahtumalähtöisen digitalisaation edistämistä tulee osaltaan tukemaan identiteettilompakkojen käytön yleistymisen sekä sen tarjoamien toiminnallisuuksien laaja hyödyntäminen yhteiskunnassa. Digitaalisten lompakoiden hyödyntäminen elämäntapahtumalähtöisten palvelukokonaisuuksien kehittämisessä vaatii ensi vaiheessa sen, että laaja joukko toimijoita ottaa lompakot käyttöön ja tarjoaa niiden välityksellä erilaisia todistuksia. Lompakoiden käytön ja hyödyntämisen yleistymistä ajaa eteenpäin myös EU-sääntely, sillä lompakot ovat mukana monissa valmisteilla olevissa säädösalioitteissa.

Ensisijaisesti edistetään lompakoiden käytön yleistymistä sekä sähköisten todistusten tuottamista, jotta lompakkoja voidaan hyödyntää elämäntapahtumiin ja liiketoimintatapahtumiin vastaavissa palvelukokonaisuuksissa. Tunnistetaan keskeiset edistettävät todistukset (volyymi, vaikuttavuus) ja tuetaan niiden viemistä digitaalisiin lompakoihin. Edistetään lompakoiden hyödyntämistä niissä tilanteissa, joissa ne ovat tarkoituksenmukaisin tapa eri toimijoiden väliseen varmennetun tiedon jakamiseen. Elämäntapahtumien ja liiketoimintatapahtumien näkökulmasta tällaisia ovat esimerkiksi erilaiset käyntiasiointitilanteet, hyväksytyn tason sähköistä allekirjoitusta vaativat tilanteet ja rajat ylittävät käyttötilanteet.

Keskeistä on laajentaa identiteettilompakoiden hyödyntämistä kansalaisten, yritysten ja yhteisöjen asiointiin. Digitaalinen identiteettilompakko on yrityksille ratkaisu nykytilaan, jossa yritysten sähköinen asiointi on rajoittunutta ja yrityksillä ei ole luonnollisten henkilöiden kanssa vastaavia keinoja todentaa identiteettiä ja tunnistautua sähköisesti. Hyödyntämällä digitaalisia lompakoita voidaan myös kehittää yritysten puolesta asiointia sekä kohdennettua valtuuttamista. Yritysten lompakkopalvelut tarjoavat turvallisen ja tietosuojan takaavan tavan tallentaa sekä jakaa tietoa, mikä edistää liiketoiminnan sujuvuutta. Luotettava tunnistautuminen ja tiedonvälitys lompakkopalvelujen avulla vähentävät manuaalista työtä ja tehostavat yritystoimintaa.

²⁷ Valtiovarainministeriö (2025), Uudistettu eIDAS-asetus ja eurooppalainen lompakkosovellus, <https://vm.fi/eurooppalainen-lompakkosovellus>.

²⁸ Findynet-osuuskunta (2025), Digitaaliset lompakot ja sähköiset todisteet – tilannekuva, <https://findynet.fi/tilannekuva/>.

5. Keskeiset digitalisoitavat palvelukokonaisuudet

5.1. Taustaa

Ihmiset kohtaavat elämänsä ja organisaatiot elinkaarensa aikana lukemattoman määrän erilaisia tapahtumia, muutostilanteita ja tarpeita, jotka kohdistuvat julkiseen hallintoon erilaisina palvelutilanteina. Näin ollen erilaisia potentiaalisia palvelukokonaisuuksia käyttäjien tarpeisiin on kymmenittäin. Työnsarka elämäntapahtumalähtöisen julkisen hallinnon palvelutarjonnan tuottamiseen on valtava, mutta suuresta joukosta on tunnistettavissa merkittävimpiä ja vaikuttavimpia palvelukokonaisuuksia, joiden toteutusta tulisi priorisoida. Valtiovarainministeriö valmisteli nykyisen elämäntapahtumalähtöisen digitalisaation edistämishjelman asettamista vuosina 2022–2023, jolloin kerättiin laajasti ehdotuksia tärkeistä digitalisoitavista palvelukokonaisuuksista. Ohjelman aikana listausta on täydennetty muun muassa kansainvälisillä referensseillä ja erityisesti liiketoimintatapahtumien kartoittamiseen keskittyneellä kyselyllä. Kokonaisuudessaan on tunnistettu noin 40 erilaista elämäntapahtumaa sekä kutakuinkin vastaava määrä liiketoimintatapahtumia.

Kehittämissuunnitelmaan on rajattu tästä joukosta merkittävimmät ja priorisoitavat palvelukokonaisuudet, joihin kehittämistä tulisi kohdentaa tulevina vuosina. Priorisointia voi tehdä monesta eri näkökulmasta, joita on oleellista ristiintarkastella ja sovittaa yhteen. Elämäntapahtumalähtöisen digitalisaation edistämishjelmassa on tätä tehtävää varten laadittu arviointikriteerit, joiden avulla palvelukokonaisuuksia tarkastellaan monipuolisesti. Arviointikriteerit kuvaavat elämäntapahtumalähtöisen digitalisaation vaikuttavuustavoitteita, joiden perustalle myös priorisoitavien palvelukokonaisuuksien arviointi on mielekästä tehdä. Arviointikriteerit on kuvattu kolmen ydinteeman – tuottavuus, vaikuttavuus ja toimintatapojen muutos – alle (taulukko 2).

Tuottavuus	Vaikuttavuus	Toimintatapojen muutos
1. Suorat hyödyt kasvattavat palvelutuotannon kustannustehokkuutta.	4. Asiointi sujuvoituu tai automatisoituu ja asian käsittely nopeutuu.	7. Palvelu tuotetaan hallinto- ja organisaatorajat ylittäen.
2. Välilliset hyödyt kasvattavat laajempaa taloudellista tuottavuutta.	5. Palveluiden laatu ja luotettavuus kasvavat.	8. Tiedon yhteiskäyttöisyys, yhteentoimivuus ja hyödynnettävyys paranevat.
3. Yhteiskunnalliset hyödyt tuottavat laajempaa taloudellista vaikuttavuutta.	6. Kehittäminen kohdentuu yhteiskunnallisesti merkittäviin palvelukokonaisuuksiin.	9. Palvelutuotanto toteutetaan ihmiskeskeisesti.

Taulukko 2. Palvelukokonaisuuksien arviointikriteerit

Tuottavuus on digitalisaatioon keskeisesti kiinnittyvä vaikuttavuustavoite, jolla pyritään tehostamaan julkisen hallinnon palvelutuotantoa sekä tasapainottamaan julkista taloutta. Tuottavuuden tarkastelu ei rajoitu vain julkiseen hallintoon, vaan arviointikriteereinä ovat myös palveluiden käyttäjille syntyvät välilliset hyödyt sekä laajempaa taloudellista vaikuttavuutta tuottavat yhteiskunnalliset hyödyt. Elämäntapahtumalähtöisyydellä tavoitellaan palvelukokonaisuuksien vaikuttavuuden nostamista. Vaikuttavuuden osalta arvioidaan asioinnin sujuvuuteen, laatuun sekä yhteiskunnalliseen merkittävyyteen liittyviä tekijöitä. Toimintatapojen muutosten

teeman osalta tavoitellaan siirtymää tehtävä- ja tuotantolähtöisestä julkisesta hallinnosta kohti ihmislähtöisyyttä, mikä merkitsee palvelujen käyttäjien tilanteiden ja tarpeiden asettamista kehittämisen keskiöön. Lisäksi keskeisiä tavoiteltavia muutoksia ovat ekosysteemimäinen, toimijoiden välisessä yhteistyössä toteutettu palvelutuotanto sekä tiedon yhteentoimivuuden ja jakamisen edistäminen.

Alla on kuvattu elämäntapahtumiin ja liiketoimintatapahtumiin liittyviä palvelukokonaisuuksia, joita esitetään lähtökohtaisesti priorisoitavaksi kansallisessa kehittämisessä elämäntapahtumalähtöisen digitalisaation arviointikriteerien kokonaistarkastelun perusteella. Kuvattuja palvelukokonaisuuksia yhdistää useampi yhteinen tekijä. Kaikki palvelukokonaisuudet ovat merkittäviä volyymiltaan, mittaluokan ollessa jokaisessa tapauksessa vähintään kymmeniä tuhansia asiointitapahtumia vuosittain. Valituille palvelukokonaisuuksille yhteistä on myös kyseisiin elämäntapahtumiin ja liiketoimintatapahtumiin liittyvä kompleksisuus. Palvelukokonaisuuksia koskevat ekosysteemit kattavat laajan joukon eri hallinnonaloja ja tasoja sekä eri sektoreita edustavia toimijoita, joiden toiminnan yhteensovittamiseen on tarve kokonaisvaltaisten palveluiden tuottamiseksi. Tarve kehittää palveluita sekä uudistaa eri toimijoiden välisiä toimintatapoja on palvelukokonaisuuksille yhteinen. Kaikkia palvelukokonaisuuksia koskee myös merkittävä palveluiden laadullisen sekä taloudellisen vaikuttavuuden kehittämisen potentiaali, jota ei nykymuotoisilla palveluilla saavuteta.

Priorisoitavaksi esitettäviin palvelukokonaisuuksiin liittyviä kehittämistoimenpiteitä tulee vielä erikseen tarkentaa ja tarpeen mukaan vaiheistaa. Mahdollisten toteutusten taloudellisia ja toiminnallisia vaikutuksia on arvioitava kattavasti niin julkisen hallinnon osalta kuin laajemmin yhteiskunnallisesti. Priorisoitavien palvelukokonaisuuksien nimeäminen ei kuitenkaan tarkoita, etteikö elämäntapahtumalähtöistä ja ihmiskeskeistä palvelukehittämistä olisi syytä tehdä myös muiden palvelukokonaisuuksien ja yksittäisten palvelujen osalta.

5.2. Työperäisen maahanmuuton palvelukokonaisuus

Vuonna 2024 Suomeen muutti lähes 64 000 henkilöä.²⁹ Suomeen suuntautuva maahanmuutto muodostuu pääasiassa työn tai opiskelun perusteella Suomeen muuttavista ja heidän perheenjäsenistään. Samanaikaisesti Suomessa syntynyt väestönosa ikääntyy nopeasti ja työikäisten määrä vähenee, mikä aiheuttaa haasteita Suomen huoltosuhteelle ja työvoiman saatavuudelle. Työperäinen maahanmuutto voi vahvistaa julkista taloutta ja pienentää kestävyysvajetta, kun maahanmuuttajat osallistuvat taloudelliseen toimintaan ja hyvinvointivaltion ylläpitoon. Maahanmuuton positiivisten kokonaistaloudellisten vaikutusten on arvioitu olevan vielä julkistaloudellisia vaikutuksia merkittävämpiä.³⁰

Viime vuosien maahanmuuton kasvusta huolimatta Suomi ei erotu muista Pohjoismaista erityisen vetovoimaisena maana kansainvälisille osaajille. Maahanmuuton vetovoimatekijöitä on useita, mutta elämäntapahtumalähtöisen digitalisaation kontekstissa tarkastelu kohdentuu maahanmuuttoon liittyvien palveluiden ja prosessien tarkasteluun. Nykytilassa ulkomailta Suomeen muutto työn takia vaatii usein pitkän prosessin, joka sisältää kontakteja useisiin viranomaisiin, työnantajaan ja muihin toimijoihin. Keskeisiä asiointitahoja ovat mm. Maahanmuuttovirasto, Digi- ja väestötietovirasto, Verohallinto, poliisi, Tulli, työllisyyspalvelut, kasvatusala, sote-palveluntarjoajat, pankit, asumiseen liittyvät toimijat ja muut paikalliset

²⁹ Tilastokeskus (2025), Muuttoliiketilasto, <https://stat.fi/tilasto/muuti/>.

³⁰ Kaihovaara, Antti & Naumanen, Päivi (2019), Parantaako maahanmuutto taloudellista huoltosuhdetta? Työpoliittinen aikakauskirja 4/2019, <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-327-484-6>.

palveluntarjoajat. Maahantulijan on vaikea hahmottaa kokonaisuutta ja tietää, mitä tulisi tehdä ja missä järjestyksessä. Koska asiointi ja tunnistautuminen eivät onnistu sähköisesti, maahantulijalta vaaditaan fyysisiä käyntejä ja paperiasiointia eri palvelupisteillä, eikä Suomeen asettumista voida valmistella jo lähtömaasta käsin. Maahantulijan tiedot eivät myöskään kulje eri viranomaistahojen välillä, vaan tulija joutuu täyttämään samoja tietoja monta kertaa eri palveluihin, eivätkä palveluntarjoajat voi hyödyntää muualle tallennettua tietoa.

Kehittämällä viranomaisten palveluja elämäntapahtumalähtöiseksi palvelukokonaisuudeksi, maahanmuuttoprosessin kestoa voitaisiin lyhentää sekä täten tukea niin julkista taloutta kuin kokonaistaloutta esimerkiksi työvoiman saatavuutta lisäämällä. Avainasemassa on digitaalisten palveluiden käyttömahdollisuuksien luominen jo ennen Suomeen saapumista. Työperäisen maahantulon digitaalinen palvelupolku edellyttäisi ulkomaisen työntekijän sähköistä tunnistamista ja digitaalista identiteettiä, suostumuksenhallintaa sekä datan luotettavaa jakamista poikkihallinnollisesti. Lisäksi maahantuliijoilla on tarve osoittaa viranomaisille ja muille osapuolille erilaisia vahvennettuja tietoja itsestään, esimerkiksi todistuksia ja lupia. Tärkeitä maahanmuuton pitotekijöitä ovat myös henkilön perheeseen ja uuteen kotimaahan integroitumisen palvelut, kuten puolison työllistyminen ja lasten pääsy varhaiskasvatukseen ja kouluun.

Valtiovarainministeriön hankkeessa digitaalisen henkilöllisyyden kehittämiseksi (2020-2023) tavoitteena oli luoda kaikille yhteiskunnan palveluissa asioiville yhdenvertaiset edellytykset ja mahdollisuudet osoittaa viranomaisen vahvistamia tietoja henkilöllisyydestään digitaalisella menetelmällä.³¹ Tämä sisälsi myös edellytykset ulkomaalaisen henkilön rekisteröinnille ja sähköiselle tunnistautumiselle Suomeen, mutta asiaa koskevat lakiesitykset eivät ehtineet käsitellyiksi eduskunnassa silloisen vaalikauden aikana. Kuluvalla hallituskaudella uudistetun eIDAS-asetuksen kansallisen täytäntöönpanon hankkeen³² myötä kehitetään EU- ja ETA-maiden kansalaisten rajat ylittävää sähköistä asiointia, mutta uudistuksen vaikutusten ulkopuolelle jää valtaosa maahanmuuttajista. Suomeen muuton elämäntapahtumalähtöisen palvelukokonaisuuden rakentamisen lähtökohdaksi tarvitaan siis edelleen ulkomaalaisen rekisteröinnin ja sähköisen tunnistautumisen ratkaisu.

Kansainvälisten osaajien houkuttelevuus- ja pitotekijöitä vahvistamaan on asetettu poikkihallinnollinen Talent Boost -ohjelma (2023–2027).³³ Yhtenä ohjelman painopistealueena sujuvoitetaan oleskelulupaprosesseja kehittämällä viranomaisyhteistyötä, digitaalisia palveluja ja automatisointia sekä ohjeita ja viestintää. Ohjelmassa tehdään merkittävää poikkihallinnollista yhteistyötä eri hallinnonalojen ja virastojen välillä, ja vastaavaa yhteistyötä maahanmuuttoon liittyvien palveluiden kehittämisessä tulee jatkaa. Työperäiseen maahanmuuttoon liittyvien palvelujen integroimista elämäntapahtumaan vastaavaksi ja palvelupolkuja sujuvoittavaksi palvelukokonaisuudeksi tulee laajentaa myös oleskelulupaprosessin ulkopuolelle. Ulkoministeriön Virtual Finland -hankkeessa (2021–2024) on tarkasteltu maahanmuuttajien palvelujen digitalisointia tähän tarkoitukseen sopivasta laaja-alaisesta perspektiivistä.³⁴ Hankkeessa laadittiin konsepti yhden luukun periaatteella toimivasta työperäisen maahanmuuttajan palvelusta, jossa yksi viranomainen voisi tunnistamisen yhteydessä kerätä ulkomaalaisen työntekijän keskeiset perustiedot ja jakaa ne muille tahoille. Palvelukehittämisen käynnistämiseksi tulisi määrittää tästä palvelusta vastaava viranomainen tai hallinnonala,

³¹ Valtiovarainministeriö (2025), Hanke digitaalisen henkilöllisyyden kehittämiseksi, <https://vm.fi/hankesivu?tunnus=VM161:00/2020>.

³² Valtiovarainministeriö (2025), Uudistetun eIDAS-asetuksen kansallisen täytäntöönpanon hanke, <https://vm.fi/hanke?tunnus=VM031:00/2024>.

³³ Työ- ja elinkeinoministeriö, opetus- ja kulttuuriministeriö (2023), Talent Boost 2023–2027: Työ- ja koulutusperusteisen maahanmuuton toimenpideohjelma, <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/165274>.

³⁴ Ulkoministeriö (2025), Virtual Finland, <https://valtioneuvosto.fi/hanke?tunnus=UM012:00/2021>.

jonka ympärille palvelukokonaisuuden kehittäminen rakennetaan. Yhden luukun palvelukokonaisuuden rakentamisen ohella Suomeen muuttamisen sujuvoittamiseksi tulisi jatkaa yleistä tiedon yhteentoimivuuden edistämistyötä sekä esimerkiksi luvitusratkaisujen kehittämistä.

5.3. Rikosasian hoidon palvelukokonaisuus

Tilastokeskuksen rikos- ja pakkokeinotilaston³⁵ mukaan viranomaisten tietoon tuli vuonna 2024 yli 500 000 rikoslakirikosta. Rikoslajista ja asiointiin liittyvästä prosessista riippuen asiointitahoja voi olla jopa kymmenittäin. Keskeisiä viranomaistahoja ovat esimerkiksi poliisi, syyttäjä, tuomioistuimet, oikeusapu, edunvalvonta, ulosottolaitos, rikosseuraamuslaitos ja oikeusrekisterikeskus. Viranomaisten lisäksi asiointiin liittyy yksityisiä tahoja, kuten asianajo- ja lakitoimistot sekä järjestöjä, kuten Rikosuhripäivystys. Välittömien oikeushallinnon toimijoiden lisäksi rikosasioinnin ekosysteemiin kuuluu useita tunnistettuja toimijoita, kuten hyvinvointialueet, muut sosiaali- ja terveyspalvelujen tarjoajat, oppilaitokset, Valtiokonttori, Digi- ja väestötietovirasto sekä Kansaneläkelaitos.

Rikosprosessissa asioivien henkilöiden määrää on vaikea arvioida. Yhteen rikosasiaan voi liittyä useita uhreja, tekijöitä sekä mahdollisia todistajia. Kansallisen rikosuhritutkimuksen³⁶ mukaan noin 15–20 % suomalaisista aikuisista ilmoittaa joutuneensa jonkin rikoksen uhriksi vuoden aikana, mikä tarkoittaisi noin 600 000–900 000 henkilöä vuosittain. Rikosasioiden käsittelyajat vaihtelevat rikostyyppin ja osapuolten mukaan. Yleisesti rikosasian kokonaiskäsittely voi kestää 3–12 kuukautta, mutta vakavissa tai monimutkaisissa tapauksissa jopa yli vuoden. Käsittelyn eteneminen korkeammille oikeusasteille kasvattaa kokonaiskäsittelyaikaa merkittävästi. Rikosten ja rikkomusten selvitysprosentti on rikos- ja pakkokeinotilaston mukaan viime vuosina laskenut.

Rikosprosessiin joutuminen on elämäntapahtuma, johon liittyvän asioinnin kehittämisen on tunnistettu potentiaalisesti hyötyvän merkittävästi elämäntapahtumalähtöisestä digitalisaatiosta. Rikosasian kohtaaminen on hallinnollisesti ja kognitiivisesti raskas prosessi, johon liittyy merkittäviä asiointivolyymeja. Asiointiin liittyvien viranomaisten ja muiden toimijoiden ekosysteemi on hyvin laaja. Useat rikosprosessiin liittyvät palveluvaiheet ovat saatavilla digitaalisesti, mutta palvelut eivät nykytilassa tuota koherenttia asiointipolkua. Vaikka esimerkiksi rikosilmoitus ja oikeusavun hakeminen toteutuvat sähköisten asiointipalvelujen kautta, tiedot eivät siirry eri viranomaisten ja rekisterien välillä, vaan käyttäjä joutuu antamaan tietoja ja kommunikoimaan eri toimijoiden kanssa.

Rikosprosessissa asioinnin kehittämiseen liittyykin merkittävää potentiaalia esimerkiksi yhteentoimivuuden, automaation ja ihmiskeskeisen digitaalisen asioinnin kehittämiseksi. Tarkempia kehityskohteita tunnistetaan Oikeusrekisterikeskuksen, muun oikeushallinnon ja elämäntapahtumalähtöisen digitalisaation edistämishjelman toimesta käynnistetyllä palvelumuotoiluprojektilla syksyn 2025 aikana. Projektin tavoite on tuottaa asiointipolku rikosprosessissa sekä tunnistaa konkreettisia lyhyemmän ja pidemmän aikavälin kehittämiskohteita tarkastellen erityisesti nuoren henkilön sähköistä asiointia. Potentiaalisia kehittämiskohteita ovat esimerkiksi viranomaisten keskitetty asiointipalvelu, kansalaisen saumaton ja yhtenäinen palvelukokemus koko oikeusprosessin ajan sekä tiedon liikkuvuuden edistäminen eri toimijoiden ja rekisterien välillä.

³⁵ Tilastokeskus (2025), Rikos- ja pakkokeinotilasto, <https://stat.fi/tilasto/rpk>.

³⁶ Beuker, Aaro & Näsi, Matti (2024), Suomalaiset väkivallan ja omaisuusrikosten kohteena 2023 – Kansallisen rikosuhritutkimuksen tuloksia, Katsauksia 61/2024, <http://hdl.handle.net/10138/577626>.

5.4. Yrittäjyyden palvelukokonaisuus

Yritysten perustaminen on yksi keskeisimmistä tekijöistä Suomen taloudellisen ja yhteiskunnallisen kehityksen kannalta. Uudet yritykset lisäävät tuotantoa, kulutusta ja investointeja, mikä vahvistaa kansantaloutta. Yritykset luovat työpaikkoja ja kehittävät alueellista elinvoimaisuutta. Yritykset tuovat markkinoille uusia ideoita ja teknologioita, jotka parantavat Suomen kilpailuasemaa ja lopulta tuottavat verotuloja, jotka mahdollistavat hyvinvointivaltion palvelut. Pitkäjänteinen yrittäjyyspoliittinen työ on tuottanut Suomeen suotuisia yrittäjyyden puitetekijöitä, mutta ne eivät ole tuottaneet toivottua tulosta korkeampana yrittäjyysaktiivisuutena tai kasvuyrittäjyytenä.³⁷

Ratkaisu tähän haasteeseen olisi kehittää yrittäjille suunnatuista palveluista eri liiketoimintatapahtumiin kiinnittyviä palvelukokonaisuuksia. Mielekästä olisi aloittaa kehittäminen yrityksen perustamisen ja liiketoiminnan käynnistämisen tapahtumista. Aloittaville yrittäjille tarjotaan perustamisvaiheessa monia erilaisia palveluja, joita tuottavat niin viranomaiset, yksityiset toimijat kuin kolmas sektori. Yrityksen perustamiseen liittyy myös monia velvollisuuksia ja muita hallinnollisia toimenpiteitä, joita yrittäjän täytyy hoitaa viranomaisten kanssa asioiden. Palvelukokonaisuuteen liittyviä toimijoita onkin merkittävä määrä, ekosysteemiin kuuluvat mm. kunnat ja niiden muodostamat työllisyysalueet, ELY-keskukset, Business Finland, PRH, Verohallinto, toimialakohtaiset lupa- ja valvontaviranomaiset, uusyrityskeskukset, yrittäjäjärjestöt sekä pankit ja vakuutuslaitokset.

Onkin tärkeää, että yrityksille tarjotaan kattavia ja helposti saavutettavia palveluita, jotka tukevat yrittäjyyttä alusta alkaen. Yritysten perustamista tukevat palvelut eivät kuitenkaan nykytilassa tuota kokonaisvaltaista palvelupolkua, jota voitaisiin kutsua elämäntapahtumalähtöiseksi palvelukokonaisuudeksi. Hajautuneessa palveluympäristössä yrittäjä ei tiedä, mitä velvollisuuksia hänen tulisi hoitaa ja mitä avustavia palveluja hänen käytettävissään on. Kattavienkin puitetekijöiden hajanaisuus voi johtaa pahimmassa tapauksessa tilanteisiin, jotka estävät hyvän liikeidean ja kannattavan yritystoiminnan toteutumisen.

Tavoitteena on, että yrittäjät voivat keskittyä liiketoiminnan käynnistämiseen saaden siihen tarvittaessa kokonaisvaltaista tukea. Samalla erilaisten hallinnollisten tehtävien hoitamisen täytyy olla mahdollisimman sujuvaa ja yrittäjän toimintaa tukevaa. Laaja palvelukenttä tulisi integroida elämäntapahtumalähtöiseksi kokonaisuudeksi, jossa yrittäjä ja yritystä koskeva tietoa ohjattaisiin oikeiden toimijoiden ja palvelujen pariin, ja jossa mahdollisimman suuri osa yrittäjän velvoitteista voidaan hoitaa myös automatisoidusti.

Keskeinen mahdollistava tekijä yrittäjyyden palvelukokonaisuuksien luomiseen on yritysten digitaalisen identiteetin ja sähköisen asioinnin kehittäminen. Nykytilassa yritysten digipalvelut perustuvat henkilöasiointiin, jossa henkilö valtuutetaan asioimaan yrityksen puolesta. Nykytilassa viranomainen ei voi kovinkaan usein ottaa aktiivista ja aloitteellista roolia palvelun tarjoamiseksi yritykselle ja asioinnin käynnistämiseksi. Oikean palvelutarpeen tunnistaminen ja asioinnin käynnistäminen jää siis vain yrityksen tehtäväksi. Yritysten digitaalista asiointia tulee kehittää laajentamalla eurooppalaisen digitaalisen identiteettilompakon, Suomi.fi-palveluiden ja erilaisten rajapintaratkaisujen käyttöä.

³⁷ Pukkinen, Tommi et. al. (2023), Vauhtia yritysten perustamisaktiivisuuteen ja kasvuun: Tilannekuva yrittäjyydestä ja uuden yritystoiminnan edistämisestä Suomessa, Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2023:25, <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-345-6>.

Konkreettisia yritystoiminnan käynnistämiseen liittyviä palvelukehityskohteita on tunnistettu elämäntapahtumalähtöisen digitalisaation edistämishojelman, Ruokaviraston, PRH:n ja Verohallinnon toimesta palvelumuotoiluprosjektissa, jossa tarkastellaan pilottialana elintarvikealan yrityksiä.³⁸

Keskeinen tunnistettu haaste on yritysten perustamista koskevan tiedon liikkuvuus oikeille tahoille, jotka voivat tukea yrittäjää yksilöllisissä palvelutarpeissa. Suomessa ylläpidetään kattavia yrityksiä koskevia rekistereitä, mutta rekistereihin kerättyä tietoa ei hyödynnetä nykytilassa riittävän kattavasti. Hyödyntämällä laajemmin aloittavista yrittäjistä saatavaa rekisteritietoa, yrittäjää voidaan ohjata kokonaisuutena erilaisten vaatimusten ja velvoitteiden toteuttamisessa ja tuoda hajautuneista palveluista palvelukokonaisuus. Ratkaisu vastaa edellisessä kappaleessa kuvattuun tarpeeseen aktivoida viranomaisten roolia ennakoivien palveluiden tarjoajana.

Toinen keskeinen tunnistettu yritystoiminnan käynnistämiseen kohdistuva haaste on yritystoiminnan luvitus. Yrittäjien on haastavaa hahmottaa omat lupatarpeet ja vaatimukset omissa erityisissä ja toimialakohtaisissa tilanteissaan. Ohjeistusta on paljon, mutta se on hajautunutta. Usein luvitukseen liittyvät prosessit ovat myös pitkiä, ja yrittäjän epätietoisuus tarvittavista luvista voi viivästyttää yritystoiminnan käynnistämistä merkittävästi. Luvitukseen liittyvästä neuvonnasta tulisi tuottaa viranomaisohjeisiin pohjautuva palvelukokonaisuus, joka olisi mielekästä viranomaisten yhteiseksi palveluksi ja toteuttaa palvelu tekoälyä hyödyntäen. Työtä lupa- ja valvontatoiminnan uudistamiseksi³⁹ kohti integroituja asiointikerroksia tulee jatkaa ja laajentaa uusiin luvituskokonaisuuksiin.

Yrittäjille suunnattujen julkisten palveluiden lisäksi jatketaan kehitystyötä itse yritysten digitalisaation edistämiseksi. Tavoitteena on, että yritysten koko elinkaari on digitalisoitu, ja yrityksillä on valmiudet toimia perustamisesta alkaen digitaalisesti.⁴⁰ Digitalous tukee yrittäjän arkea sekä koko Suomen kilpailukykyä. Keskeistä on jatkaa kattavaa talouden ekosysteemin siirtymää reaaliaikatalouteen. Reaaliaikatalous tarkoittaa talouden toimintamallia, jossa tiedot ja tapahtumat siirtyvät, käsitellään ja hyödynnetään välittömästi ja automaattisesti eri toimijoiden välillä digitaalisesti. Reaaliaikatalous perustuu siihen, että talouden prosessit – kuten laskutus, maksaminen, raportointi ja viranomaisilmoitukset – tapahtuvat reaaliajassa, ilman viiveitä tai manuaalista työtä. Reaaliaikaista dataa hyödynnetään koko yhteiskunnan tarpeisiin. Datan pohjalta syntyy uusia innovatiivisia palveluita.

5.5. Työllisyyden palvelukokonaisuus

Yritysten palvelujen elämäntapahtumalähtöisen tarkastelun rinnalla tulisi kehittää myös työttömäksi jäämisen elämäntapahtumaan vastaavia palveluja. Suomessa on tällä hetkellä lähes 300 000 työtöntä, ja pitkäaikaistyöttömien eli yli vuoden työttömänä olleiden henkilöiden määrä kasvaa.⁴¹ Työllisyyspalvelut ovat keskeinen osa toimivaa työmarkkinaa ja yhteiskunnan sosiaalista kestävyyttä. Ne tukevat yksilöitä työllistymisessä, auttavat työnantajia löytämään osaavaa työvoimaa, vahvistavat alueiden elinvoimaisuutta ja edistävät koko kansantalouden dynamiikkaa. Työvoimapalveluista vastaavien kuntien lisäksi työllisyyttä tukee laaja joukko erilaisia toimijoita yksityisellä ja kolmannella sektorilla. Kuntien ja työ- ja elinkeinoministeriön hallinnonalan toimijoiden lisäksi palveluekosysteemiin kytkeytyvät esimerkiksi sosiaaliturva, sosiaali- ja

³⁸ Täydennetään lähdeviite loppuraportin julkaisun jälkeen.

³⁹ Työ- ja elinkeinoministeriö (2025), Luvat ja valvonta -hanke, <https://tem.fi/luvat-ja-valvonta>.

⁴⁰ Yrityksen digitalous -hanke (2024), loppuraportti, https://www.prh.fi/material/sites/prh/attachments/tietoaprhsta/digitalous/mra5h1r1s/Yrityksen_digitalous_hankkeen_loppuraportti.pdf

⁴¹ KEHA-keskus (2025), Työllisyyskatsaus elokuu 2025, <https://tyollisyyskatsaus.fi/graph/tkat/tkat.aspx>.

terveyspalvelut sekä oppilaitokset. Keskeisiä kumppaneita kehitystyössä ovat itse työnantajat sekä mm. työnvälitys- ja koulutusalan yksityiset toimijat.

Julkinen hallinto tuottaa jo nykytilassa laajan joukon erilaisia työllisyyspalveluita, jotka tukevat työnhakijoiden työllistymistä ja kehittävät heidän osaamistaan sekä tarjoavat työnantajille apua muun muassa rekrytointiin ja palkkaukseen. Palveluilla on myös sosiaalipoliittinen ulottuvuus ehkäistä syrjäytymistä tarjoamalla tukea pitkäaikaistyöttömille, nuorille ja muille erityisryhmille, jotka tarvitsevat yksilöllistä ohjausta ja palvelupolkuja. Toimivat työllisyyspalvelut vähentävät työttömyyden kustannuksia, lisäävät verotuloja ja parantavat työmarkkinoiden tehokkuutta. Palveluita tuottavat myös yksityisen ja kolmannen sektorin toimijat.

Lähtökohtaisesti palveluissa asiointi käynnistyy työttömäksi jäämisen elämäntapahtumasta, ja esimerkiksi työvoimaviranomaisen sähköiset palvelut on rakennettu alkamaan tästä tapahtumasta. Työllisyyspalveluista asiakkaita myös ohjataan työhaun lisäksi muihin elämäntilanteen vaatimiin palveluihin, kuten sosiaaliturvaan ja osaamisen kehittämiseen liittyville toimijoille. Eri viranomaisten ja muiden toimijoiden tarjoamat palvelut eivät kuitenkaan nykytilassa tuota koherenttia elämäntapahtumalähtöistä palvelukokonaisuutta. Keskeinen palvelupolun aloitushetki on työttömäksi työnhakijaksi ilmoittautuminen, minkä yhteyteen tulisi kehittää asiakkaalta tarvittavien tietojen keräämistä ja näiden tietojen välittämistä muille palveluekosysteemiin liittyville toimijoille.

Suunnittelemalla palvelupolut vastaamaan ekosysteemin eri toimijoiden tarpeisiin voidaan automatisoida ja nopeuttaa palvelujen tarjoamista sekä vähentää kansalaisten kohtaamaa hallinnollista vaivaa. Konkreettinen esimerkki olisi välittää asiakkaalta tarvittavat tiedot ja tahdonilmaus työttömyyden ajalta haettavista sosiaalietuuksista Kansaneläkelaitokselle ja työttömyyskassoille. Laajentamalla tiedonkeruuta ja yhdistämistä eri toimijoiden kesken voidaan kerätä asiakkaan kokonaistilannekuva tehostamaan työllisyyspalveluiden asiantuntijoiden työtä ja ohjaamaan asiakasta oikeisiin palveluihin. Helsingin kaupunki ja Kela ovat pilotoineet työllisyyteen liittyvän datan käyttöä työdataekosysteemikokeilussa vuonna 2024.⁴²

Tiedon liikkuvuuden ja hyödyntämisen edistämisen lisäksi toinen sekä vaikuttavuutta että tuottavuutta lisäävä kehityskohde on tekoälyn laajempi hyödyntäminen työllisyyspalveluissa. Tekoälyä tulisi hyödyntää laajemmin erityisesti kohtaanto-ongelman ratkaisemisessa, eli työnantajien ja työnhakijoiden yhdistämisessä. Tekoälyä hyödyntämällä työnvälitystä pystytään tehostamaan ja tunnistamaan osaamista perinteisiä menetelmiä tehokkaammin. Tekoälyn pohjautuvalla käsittelyllä voidaan myös tunnistaa osaamisen puutteita, ja näin ohjata työnhakijoita yksilöllisesti esimerkiksi koulutuksiin. Tekoälyn pohjautuvaa työnvälitystä on Suomessa pilotoinut Tampereen kaupunki.

Työllisyyspalvelut olisi mielekäs pilottitoimiala tarkastelemaan palveluiden järjestämistä siten, että eri viranomaistoimijoilla olisi sama tilannekuva asiakkaiden tarpeista. Palveluihin liittyvän ekosysteemin moninaisuus asettaa erityisen tarpeen yhteisen tilannekuvan jakamiselle ihmisten ohjaamiseksi ja palvelemiseksi. Työttömyyttä koskeva tilannekuva sisältäisi kuitenkin merkittävässä määrin salassa pidettäviä henkilötietoja, minkä vuoksi tilannekuvan datan avaamista laajalle eri hallinnonalojen ja sektorien toimijoille tai laajaa tekoälyn hyödyntämistä työnvälityksessä tulee tarkastella varovaisuutta ja tietosuojaan noudattaen.

Viimeiseksi kehitysehdotukseksi nostetaan digitaaliset työelämän passit ja lupakortit, jotka sujuvoittaisivat työnhakijan, työnantajan ja viranomaisten välistä kanssakäymistä työllisyyden kehittämiseksi. Yritystoiminnan

⁴² Helsingin kaupunki (2025), Työdataekosysteemikokeilu, <https://kokeilukiihdyttamo.hel.fi/processes/hedeko/f/30/results/68>.

perustamista koskevassa palvelumuotoiluprojektissa⁴³ tunnistettiin haastatteluissa tarve digitaalisille lupakorteille, joilla työntekijä voi tarkastaa tietonsa suoritetuista ja voimassa olevista lupakorteista ja passeista. Organisaatiot voisivat puolestaan todentaa lupien luotettavuuden ja hyödyntää niissä olevaa tietoa. Projektissa tarkastellut lupakortit (hygieniapassi, anniskelupassi) ovat esimerkkejä digitalisoitavista osaamista ja pätevyyttä todentavista korteista, mutta tarkastelua tulisi laajentaa myös muiden toimialojen ammatillisiin lupiin. Lupakortit olisivat mielekästä toteuttaa sähköisiksi attribuuttitodisteiksi, joita hallinnoitaisiin digitaalisissa lompakoissa.

5.6. Eläkkeelle siirtymisen palvelukokonaisuus

Eläkkeelle jääminen on merkityksellinen elämänvaihe. Vuosittain Suomessa vanhuuseläkkeelle siirtyy yli 40 000 henkilöä, ja osittaiselle vanhuuseläkkeelle yli 20 000 henkilöä.⁴⁴ Eläkejärjestelmä voi näyttäytyä monimutkaisena ja kaukaisena sekä eläkkeen muodostumisen vaikutusta omaan tulevaisuuteen voi olla vaikea hahmottaa. Epävarmuutta voi aiheuttaa eläkkeelle jäämisen eri vaihtoehdot, toimeentulo eläkkeellä, verotus, uudenlainen arki ja tiedon saatavuus. Palkkatyöstä siirtyminen eläkkeelle vaatii kontaktia usean eri toimijan kanssa ja asiakkaan on ymmärrettävä perusteet oman eläkkeen kertymiselle eri elämäntilanteissa ja seurattava tietojen oikeellisuutta. Eläkkeelle jäämisen ennakoimista ei ennakoida riittävän ajoissa ja taloudellisen tilanteen suunnittelu voi jäädä myöhäiseksi. Omien valintojen vaikutukset tulevaan eläkkeeseen tulisi tiedostaa hyvissä ajoin.

Palkkatyöstä vanhuuseläkkeelle siirtyvän ympärillä olevia toimijoita ovat työnantajan lisäksi Verohallinto, Kela, työeläkevakuuttajat, Eläketurvakeskus, pankki- ja vakuutusyhtiöt sekä ammattijärjestöt, ammattiliitot ja muut järjestöt. Nykytilassa eläkkeelle siirtymisen polulla kaikki tarvittavat tiedot eivät liiku automaattisesti toimijalta toiselle ja kaikissa tilanteissa asiakkaalla ei ole näkymää siihen, mikä tiedot toimijoiden välillä liikkuu automaattisesti ja mitkä tiedot taas tulee toimittaa erikseen. Elämäntapahtumalähtöisen digitalisaation edistämisohjelma toteutui syksyn 2024 ja alkuvuoden 2025 aikana palvelumuotoiluprojektin, joka koski eläkkeelle siirtymistä. Tarkoituksena oli tunnistaa eläköitymiseen liittyvän asioinnin ongelmakohtia. Samalla arvioitiin mahdollisuuksia digitalisaation ja automaation hyödyntämiselle palvelujen kehittämisessä.⁴⁵

Projektin loppuraportin⁴⁶ perusteella vanhuuseläkkeelle siirtymiseen liittyvät julkiset palvelut ovat suhteellisen sujuvia ja suurimmaksi osaksi digitalisoituja. Esimerkiksi eläkkeen hakeminen eläkeyhtiön sähköisessä asiointissa on pääsääntöisesti sujuvaa ja eläkepäätöksen käsittely nopeaa. Haasteena on esimerkiksi se, ettei asiakas aina tiedä, milloin tieto eläkepäätöksestä ja veroprocentista liikkuu toimijoiden välillä automaattisesti ja milloin tieto täytyy itse toimittaa. Epävarmuutta liittyy myös eläkkeen määrään ja siitä käteen jäävään summaan. Merkittävien uudistusten sijaan loppuraportissa tunnistetut kehityskohteet kohdistuvat nykyisten asiakas- ja viranomaisprosessien sujuvoittamiseen, joita olivat muun muassa eläkkeen verotukseen liittyvän neuvonnan selkeyttäminen ja ohjeistusten yhtenäistäminen, rajapintojen laajempi käyttö eläkepäätöstietojen liikuttamiseksi eri toimijoiden välillä ja reaaliaikaisen työeläkeotteen mahdollistaminen

⁴³ Täydennetään lähdeviite loppuraportin julkaisun jälkeen.

⁴⁴ Eläketurvakeskus (2025), Suomen työeläkkeensaajat, <https://www.etk.fi/tutkimus-tilastot-ja-ennusteet/tilastot/tyoelakkeensaajat/>

⁴⁵ Valtiovarainministeriö, Työryhmä löysi kehityskohteita eläkkeelle siirtymiseen liittyvissä palveluissa (2025), <https://vm.fi/-/tyoryhma-loysi-kehityskohteita-elakkeelle-siirtymiseen-liittyvissa-palveluissa>

⁴⁶ Valtiovarainministeriö, eläkkeelle siirtymisen elämäntapahtuma, palvelumuotoilun loppuraportti (2025), https://api.hankeikkuna.fi/asiakirjat/4127b1f0-ef5b-4bd7-b768-2cbc3d1940d6/e66da178-f8a2-4f72-85c1-f6cceab275a7/KIRJE_20250217102155.PDF

kaikissa tapauksissa. Viimeisin olisi toteutettavissa ansioperustetiedon siirtämisellä osaksi tulorekisterin tietosisältöä.

5.7. Läheisen kuoleman palvelukokonaisuus

Läheisen kuolema on inhimillisesti kuormittava elämäntapahtuma, joka koskettaa jokaista ihmistä jossain kohtaa elämää. Vuosittain Suomessa kuolee noin 60 000 ihmistä,⁴⁷ mikä tarkoittaa vähintään samaa määrää surevia omaisia. Tällä hetkellä kuolinpesän asioiden hoito on sen osakkaille usein pitkä ja raskas prosessi, johon liittyy asiointia eri viranomaisten ja muiden toimijoiden kanssa sähköisen asioinnin ollessa mahdollista vain rajoitetusti. Kansainvälisen tutkimuksen mukaan kuolleen läheisen asioita hoitaneista henkilöistä vain 56 prosenttia oli tyytyväisiä saamiinsa palveluihin Suomessa.⁴⁸ Nykyinen toimintamalli on asiakkaan lisäksi kustannustehoton myös viranomaisille ja muille palveluntarjoajille. Palvelukokonaisuuteen liittyy merkittävä määrä eri toimijoita, joista keskeisimpiä ovat Digi- ja väestötietovirasto, Verohallinto, Maanmittauslaitos, Kansallisarkisto, kirkot, asianajo- ja lakitoimistot, hautaustoimistot, finanssiala sekä kuolinpesän omaisuuden hallinnointiin ja vaihdantaan liittyvät toimijat.

Valtiovarainministeriön koordinoimana toteutetaan vuosina 2024–2027 edesmenneen omaisen asioiden vaivaton hoito -kehittämisohjelma⁴⁹, jolla digitalisoidaan ja sujuvoitetaan läheisen kuolemaan liittyviä palveluita erityisesti kuolinpesän muodostumisen ja perunkirjoituksen hoitamisen osalta. Tavoitteena on mahdollistaa kuolinpesien sähköinen asiointi, edistää tiedon parempaa hyödyntämistä ja vähentää tarvittavien viranomaiskontaktien määrää. Osana ohjelmaa tuotetaan uusina palveluina kuolinpesän osakasrekisteri, sähköinen palvelualusta ja sähköinen perukirja sekä selvitetään edellytyksiä sähköisen testamentin mahdollistamiseksi. Kehittämiskokonaisuuden keskeisiä toimijoita ovat Digi- ja väestötietovirasto, Verohallinto, kirkot ja Kansallisarkisto.

Ohjelmassa toteutettava kokonaisuus toimii pohjaratkaisuna kuolinpesän asioinnin laajemmalle sähköistämiseksi ja digitalisoimiseksi, jota on hahmoteltu esimerkiksi osana palvelukokonaisuuden laajempaa palvelupolkuvisiota.⁵⁰ Keskeisiä tunnistettuja jatkokehityskohteita ovat esimerkiksi sähköisen testamentin ja muiden rakenteellisten asiakirjojen mahdollistaminen sekä kuolinpesän omistuksen selvittämisen ja hallinnoinnin helpottamisen edistäminen selvennyslainhuudon automatisoinnilla. Omaisen asioinnin sujuvoittamisen näkökulmasta keskeistä on myös yhteistyö yksityisen sektorin kanssa pankkiasioinnin digitalisoinnin ja sektoreiden välisen tiedon vaihdon edistämiseksi. Jatkokehityksessä kuolinpesän asioinnin helpottamisen lisäksi tulee tarkastella myös sellaisia kehittämistarpeita, jotka mahdollistaisivat omaan kuolemaan liittyvien asioiden hoitamisen ennakoivasti jo ennen kuolemaa.

⁴⁷ Tilastokeskus (2025), Väestön ennakkotilasto, <https://stat.fi/tilasto/vamuu>.

⁴⁸ EU/OECD Survey on Citizen Satisfaction with Public Services, Finland Country Brief, täydennetään linkki julkaisun jälkeen.

⁴⁹ Edesmenneen omaisen asioiden vaivaton hoito -ohjelma (2025), valtiovarainministeriön verkkosivut, <https://vm.fi/edesmenneen-omaisen-asioiden-vaivaton-hoito>

⁵⁰ Digi- ja väestötietovirasto (2020), Läheisen kuolema -visiokonsepti, <https://wiki.dvv.fi/spaces/EJD/overview?preview=/61243840/70772425/Konseptin-yhteenvetokartta.pdf>.

6. Liitteet/lähteet

Täydennetään julkaistavaan versioon. Tekstissä viitatus lähteet löytyvät sivujen alaviitteistä.