



# **Ensisijaisesti digitaalisen viran- omaisviestinnän edistämishjel- man (Digi ensin) toimeenpano Digi- ja väestötietovirastossa 2024–2027**

## **Toimintasuunnitelma 2026, DE2**

2.12.2025



## Dokumentinhallinta

Omistaja Strateginen hanke, omistaja Timo Salovaara

Laatinut Annette Hotari (AH)

Tarkastanut

Hyväksynyt

## Version hallinta

|     |                                                                        |            |
|-----|------------------------------------------------------------------------|------------|
| 0.1 | Toimintasuunnitelman luonnos: hankepäällikkö ja osa-alueista vastaavat | 20.11.2025 |
| 0.2 | Pyydetty kommentit VM/JulkICT                                          | 27.11.2025 |
| 0.3 | Muutokset VM:n kommenttien pohjalta                                    | 2.12.2025  |
|     | Hyväksytty VM:n Digi ensin -ohjelman ohjausryhmässä                    | 10.12.2025 |



## Sisällys

|                                                                                                |          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>Digi ensin -ohjelman vaiheen 2 (DE2) toimeenpano DVV:ssa: toimintasuunnitelma 2026.....</b> | <b>4</b> |
| <b>1 Toimeenpanohankkeen tehtävät ja kustannukset.....</b>                                     | <b>4</b> |
| <b>2 Toimeenpanohankkeen suunnitellut tehtäväkokonaisuudet vuodelle 2026.....</b>              | <b>6</b> |
| 2.1 P0 Hankehallinta ja palvelujohtaminen .....                                                | 6        |
| 2.2 P1 Suomi.fin tekninen ja toiminnallinen kehittäminen (taustapalvelu).....                  | 6        |
| 2.3 P5 Vaatimukset, käyttöehdot sekä yhteistyö (digipostiekosysteemi) .....                    | 8        |
| 2.4 P2 Muutoksen tuki, viranomaiset (asiakasorganisaatiot) .....                               | 10       |
| 2.5 P3 Muutoksen tuki, hallinnon asiakkaat (henkilöt) .....                                    | 11       |
| 2.6 P4 Viestintä ja informointi muutoksesta .....                                              | 13       |



## **Digi ensin -ohjelman vaiheen 2 (DE2) toimeenpano DVV:ssa: toimintasuunnitelma 2026**

### **1 Toimeenpanohankkeen tehtävät ja kustannukset**

Tämä dokumentti sisältää suunnitelman Digi ensin -ohjelman toisen vaiheen (DE2) toteuttamisesta Digi- ja väestötietovirastossa (DVV) vuonna 2026. Suunnitelmassa kuvataan keskeiset kehityskohteet ja toimenpiteet, joilla varmistetaan viranomaisviestien näyttäminen hyväksytyissä yksityisissä digipostipalveluissa ja luodaan toimiva ekosysteemi julkisten ja yksityisten toimijoiden välille.

Dokumentti tarkentaa hankkeen tavoitteet ja keskeiset riskit sekä hallintatoimet, joilla varmistetaan, että toteutus etenee suunnitellusti ja kustannustehokkaasti. DE2-hankkeen onnistuminen on edellytys kansalaisten valinnanvapauden toteutumiselle ja luotettavalle sekä turvalliselle viranomaisviestinnälle.

Digi ensin -hankekokonaisuus etenee kahdessa vaiheessa: DE1 ja DE2. Vaiheet täydentävät toisiaan, mutta DE2 tuo kokonaisuuteen uuden ulottuvuuden – viranomaisviestien näyttämisen yksityisissä digipostipalveluissa. Tämä edellyttää teknisiä ratkaisuja, ekosysteemin hallintaa ja tiivistä yhteistyötä yksityisten digipostitoimijoiden kanssa.

Suomi.fi-viestit ja DE1:ssä kehitettävät ratkaisut muodostavat perustan, jonka päälle DE2 rakentuu. DE2:n tiukka aikataulu vaatii siihen liittyvien tehtävien ja kehittämisen priorisointia vuoden 2026 aikana DE1 edelle, jotta sille asetetut tavoitteet saavutetaan. Koska aikataulu ei joustaa, DVV voi joutua siirtämään joitakin suunniteltuja tehtäviä hankkeen myöhempään vaiheeseen.

DVV on arvioinut, että jos DE2:een liittyvään hallituksen esitykseen tulee merkittäviä muutoksia lausuntokierroksen tai eduskuntakäsittelyn aikana, voi sillä olla vaikutusta aikatauluun, eikä DVV voi taata aikataulussa pysymistä (30.9.2026) tämän riskin realisoituessa.

Molempien DE-hankkeiden eteneminen ja jatkuvuus on tärkeää teknisen kehittämisen, viestinnän sekä muutoksen tuen kannalta. DE2:n onnistuminen varmistaa, että viranomaisviestintä toimii saumattomasti ja että kansalaiset voivat valita itselleen sopivimman digipostipalvelun turvallisesti ja luotettavasti.

DVV varmistaa hankekokonaisuuden etenemisen hallintatoimilla, riskienhallinnalla ja tiiviillä yhteistyöllä valtiovarainministeriön sekä ekosysteemin toimijoiden kanssa. Tavoitteena on, että viestintä ja muutoksen tuki toteutetaan yhtenäisesti ja suunnitelmallisesti koko hankekauden ajan.

**Toimeenpanohankkeen (DE2) tehtävänä on:**

- 1) Mahdollistaa yksityisten digipostipalveluiden käyttö viranomaisten sähköisessä tiedoksiannossa teknisesti ja toiminnallisesti.
- 2) Varmistaa lainsäädännön mukainen valvonta sekä toimivat prosessit ja resurssit.
- 3) Taata loppukäyttäjille helppo ja sujuva digipostipalvelun luvitus.
- 4) Säilyttää palvelujen tietoturva yksityisten toimijoiden liittyessä mukaan.
- 5) Turvata tiedoksiantomenettelyn jatkuvuus myös häiriötilanteissa.
- 6) Toteuttaa ratkaisut kustannustehokkaasti ilman merkittäviä lisäkuluja viestejä lähettäville viranomaisille.
- 7) Luoda malli ratkaisun jatkuvalla kehittämiselle ja resursoinnille.
- 8) Viestiä muutoksesta oikea-aikaisesti ja luotettavasti.

**Digi- ja väestötietoviraston toimeenpanohankkeen (DE2) kustannukset**

Valtiovarainministeriö on asettanut hankekokonaisuuden vuoden 2027 loppuun saakka. DE2-kokonaisrahoitustarve vuosille 2025–2027 on yhteensä 8 500 000 euroa, joka kattaa sekä ostopalveluiden että henkilötöiden kustannukset. Vuodelle 2025 myönnetystä määrärahasta 1,6 Meur (VN/8300/2025-VM-2) jää osa käyttämättä ja valtiovarainministeriö on tehnyt päätöksen käyttöoikeuden jatkamisesta vuodelle 2026 (VN/8300/2025-VM-4). DVV arvioi, että sitä siirtyy vuodelle 2026 n. 600 000 euroa.

Lopuista hankkeelle arvioiduista kustannuksista 6,9 Meur, on eduskunta 18.11.2025 tehnyt lisätalousarvioesityksen mukaisen päätöksen kohdentaa ne DE2-hankkeen tavoitteiden saavuttamiseksi. Alle on koottu arvio kustannusten jakautumisesta eri hankevuosille.

| <b>Rahoituslähde</b>             | <b>2025</b>                       | <b>2026</b> | <b>2027</b> | <b>YHTEENSÄ €</b> |
|----------------------------------|-----------------------------------|-------------|-------------|-------------------|
| JulkICT:n momentti (suunnitelma) | 1 000 000                         | 600 000     |             | 1 600 000         |
|                                  | arvio, siirtyy n. 600 000 v. 2026 |             |             |                   |
| LTAE 18.11.2025 (suunnitelma)    |                                   | 3 450 000   | 3 450 000   | 6 900 000         |
| <b>Yht.</b>                      | 1 000 000                         | 4 050 000   | 3 450 000   | <b>8 500 000</b>  |



## 2 Toimeenpanohankkeen suunnitellut tehtäväkokonaisuudet vuodelle 2026

DVV varautuu seuraaviin tehtäväkokonaisuuksiin hankkeen rahoituksella. Työt jatkuvat vuonna 2025 tehdyn työn pohjalta seuraavasti hankkeen eri osa-alueissa:

### 2.1 P0 Hankehallinta ja palvelujohtaminen

Hankehallinnan ja palvelujohtamisen osa-alueen keskeisimpinä tehtävinä ovat seuraavat kokonaisuudet.

- 1 Varmistaa edellytykset hankekokonaisuuden etenemiselle (rahoitus, resursointi, mittarit, raportointi, riskienhallinta, ohjaus: DVV ja VM ohjausryhmät)
- 2 Tukea hankkeen osa-alueiden toteutuksia, jotta asetetut tavoitteet saavutetaan.
- 3 Tehdä yhteistyötä keskeisimpien sidosryhmien ja median kanssa ja kasvattaa sitä kautta hankkeen tavoittilan ymmärrystä laajemmin yhteiskunnassa.
- 4 Yhteensovittaa ja varmistaa Digi ensin -hankkeen vaiheen 1 (DE1) kehittäminen, vaikka Digi ensin -hankkeen vaiheen 2 (DE2) edellyttämää kehittämistä tehdään samanaikaisesti.

### 2.2 P1 Suomi.fi tekninen ja toiminnallinen kehittäminen (taustapalvelu)

Suomi.fi-palvelujen tekninen ja toiminnallinen kehittäminen sisältää välttämättömien toiminnallisuuksien toteuttamisen hankekaudella.

#### *Tavoitteet*

- Toteuttaa yksityisten digipostipalveluiden ja muiden verkostoon kuuluvien tahojen käyttöönottoon vaaditut vähimmäistoiminnallisuudet ja julkaista ne 30.9.2026 mennessä.
- Varmistaa teknisesti, että palvelun tietoturva ei heikenny yksityisten digipostipalveluiden käytön takia ja ettei viranomaisten sähköinen tiedoksiantomenetely loppukäyttäjille vaarannu.
- Varmistaa valmius reagoida muutoksesta mahdollisesti nouseviin olennaisiin ja kiireellisiin teknisiin jatkokehitystarpeisiin, jotka voivat liittyä toiminnallisuuksiin, virhetilanteiden selvittämiseen, käyttäjän informointiin käyttöliittymissä tai asiakaspalvelun työkaluihin.
- Priorisoida ja yhteensovittaa DE2-hankkeen kehitystehtävät toteutukseen DE1-hankkeen sekä muiden samanaikaisten hankkeiden rinnalla huomioiden eri sidosryhmiltä tulevat tarpeet ja vaatimukset.
- Kehittää Suomi.fi-viestien toiminnallisuuksia vastaamaan verkostossa toimivien tahojen tarpeita.



Suomi.fi:n teknisen ja toiminnallisen kehittämisen osa-alueen tavoitteena on toteuttaa yksityisten digipostipalvelujen käyttöönottoon vaaditut vähimmäistoiminnallisuudet ja julkaista ne 30.9.2026 mennessä. Keskeisenä asiana on varmistaa, ettei palvelun tietoturva, käytettävyys ja asiakastyytyväisyys heikkene yksityisten toimijoiden liittyessä mukaan.

Siirryttäessä monitoimijaympäristöön on myös olennaista varmistua siitä, että tiedon kulku ja tapahtumat ovat riittävällä tasolla jäljitettävissä järjestelmien välillä, jotta mahdolliset poikkeamat ja häiriöt voidaan paikantaa ja korjata sujuvasti.

Tuotantoon siirtymisen jälkeen tulee analysoida toimintaa ja saatua palautetta sekä tehdä mahdollisia käytettävyys-, saavutettavuus- tai muita parannuksia nopeallakin aikataululla. Osa-alueeseen liittyy myös paljon muita kehittämistarpeita ja -tavoitteita.

### *Tuotokset*

DVV:llä on tunnistettu muun muassa seuraavat DE2-kehityskohteet, jotka on tarkoitettu toteuttaa vuosien 2026–2027 aikana:

- Rajapintojen kehittäminen ja avaaminen sääntelyn vaatimukset täyttävillä digipostitoimijoille
- Tietojen seurannan ja tapahtumatietoihin liittyvät parannukset, jotka tukevat paremmin monitoimijaympäristöä
- Herätteiden sisällön ja mahdollisesti lähetystavan uusinta
- Loppukäyttäjälle mahdollisuus antaa yksityisille digipostipalveluille lupa näyttää Suomi.fi-viestien kautta saapuneita viranomaisviestejä sekä mahdollisuus hallita digipostitoimijoiden lupaa näyttää viranomaisviestejä
- Asiakaspalvelun järjestelmien ja taustaprosessien kehittäminen virhetilanteiden selvityksen ja asiakaspalvelun tueksi

### *Riskit*

**Aikataulu:** suunnitteluvaiheen jälkeen tiukentuneen aikataulun vuoksi ensimmäisen julkaistavan version toiminnallisuuksia joudutaan karsimaan pohjatoteutukseksi, jolloin on vaarana, että mahdollisten verkostoon liittyvien digipostipalveluiden loppukäyttäjien käyttökokemus ja saavutettavuus viranomaisviestien osalta tulee olemaan heikkoa.

**Priorisoinnin epävarmuus:** Priorisoida ja yhteensovittaa DE2-hankkeen kehitystehtävät toteutukseen DE1-hankkeen sekä muiden samanaikaisten hankkeiden rinnalla huomioiden eri sidosryhmiltä tulevat tarpeet ja vaatimukset.

**Vaikutus rahoitukseen ja jatkuvuuteen:** Myönnetyn rahoituksen joustava käyttö on edellytys, jotta kehittäminen voidaan vaiheistaa kustannustehokkaasti (DE1/DE2) ja varmistaa, että tehdyt panostukset tuottavat täyden hyödyn.



*Reagointimahdollisuus:* Varmistaa valmius reagoida muutoksesta mahdollisesti nousviin olennaisiin ja kiireellisiin teknisiin jatkokehitystarpeisiin, jotka voivat liittyä toiminnallisiin, virhetilanteiden selvittämiseen, käyttäjän informointiin käyttöliittymissä tai asiakaspalvelun työkaluihin.

## 2.3 P5 Vaatimukset, käyttöehdot sekä yhteistyö (digipostiekosysteemi)

Osa-alueen suunnittelussa ja toteutuksessa otetaan huomioon vaatimukset, käyttöehdot ja yhteistyö digipostiekosysteemissä. Osa-alueen toiminta tähtää siihen, että DVV voi tehdä sopimukset, jolla mahdollistetaan viranomaisten lähettämien tiedoksi-antojen ja muiden Suomi.fi-viestien kautta lähettämien viestien näyttäminen DE2-aikataulun mukaisesti sopimuksen tehneiden toimijoiden palveluissa.

### Tavoitteet

- Yhteistyön tarkoituksena on varmistaa, että toteutuksen suunnittelussa ja käytönotossa huomioidaan olennaiset näkökulmat ja yhteensovitetaan keskeiset toiminnallisuudet sekä tukiprosessit sujuvan asiakaskokemuksen tarjoamiseksi.
- Samalla luodaan edellytykset myöhemmin toteutettavalle pohjatoteutuksen täydentämiselle yhteistyössä yksityisten digipostitoimijoiden ja muiden ekosysteemiin kuuluvien tahojen kanssa.
- Yksityisten digipostitoimijoiden tulee täyttää toimintavuoden aikana määriteltävät toiminnalliset, tietoturvaan, tietosujoaan, prosesseihin, dokumentointiin ja kieliin liittyvät vaatimukset. Vaatimusten määrittelytyötä tehdään yhteistyössä viestejä lähettävien viranomaisten sekä yksityisten digipostitoimijoiden kanssa.
- Vaatimusten tavoitellaan olevan linjassa luottamuspalveluiksi luokiteltavilta ”sähköisiltä rekisteröidyiltä jakelupalveluilta EIDAS-asetuksen 19 a artiklan mukaisesti Ei-hyväksyttyjä luottamuspalvelun tarjoajia koskevien vaatimuksien kanssa, joita täsmennetään niihin liittyvässä komission täytäntöönpanoasetuksessa.
- Vaatimusten täyttämisen varmistamiseksi toteutetaan toimintamalli, jota käyttämällä DVV voi varmistua siitä, että digipostipalvelut täyttävät vaatimukset.
- Vaatimukset täyttävät myös Suomi.fi-viestejä lähettävien organisaatioiden tarpeet siten, etteivät nämä joudu lopettamaan Suomi.fi-viestien käyttäjäorganisaationa toimimista riskiarvioidensa muuttumisen vuoksi.
- Yksityisten digipostipalveluiden mukaantulo ei saa estää viranomaisten mahdollisuuksia laajentaa Suomi.fi-viestien hyödyntämistä omassa toiminnassaan. Tämän vuoksi DE2-hankkeessa on pidettävä yllä tiivis keskusteluyhteys Suomi.fi-viestien käytöstä kiinnostuneiden viranomaisten kanssa.
- Ekosysteemin toiminta käynnistyy yhteisten toimintamallien ja sopimusehtojen mukaisesti ja niitä noudatetaan kaikkien osapuolien toimesta.

DE2-hankeen toiminnan keskeinen osa vuonna 2026 on tulokellinen yhteistyö sähköisten viranomaisviestien ekosysteemin osapuolien kanssa. Yhteistä suunnittelua, valmistelua ja tiedonvaihtoa yksityisten digipostitoimijoiden kanssa jatketaan syksyllä 2025 käynnistetyn mallin mukaisesti DVV:n kokoon kutsumilla ja johtamilla kuukausittaisilla tapaamisilla, joissa valmistellaan Suomen viranomaisviestien vuoden 2026 pohjatoteutusta, teknisiä ratkaisuja sekä vaatimuksia yhdessä eri toimijoiden asiantuntijoiden kanssa.





Tapaamisiin on kutsuttu vuoden 2025 suunnittelun pohjalta tunnistetut potentiaaliset ja käyttöönnotosta kiinnostuneet digipostitoimijat. Ne ovat avoimia tilaisuuksia, joihin voidaan kutsua tarpeen mukaan myös muita pohjatoteutuksen kannalta keskeisiä toimijoita. Näiden kuukausittaisten tapaamisten lisäksi järjestetään tarpeen mukaan erilisiä suunnittelutyöpajoja, joissa voidaan keskittyä valittujen aihealueiden tarkempaan määrittelyyn ja valmisteluun. Aiheet ja niiden ajankohdat sovitaan erikseen.

Tapaamisten rinnalla hyödynnetään yhteistä syksyllä 2025 perustettua Teams-työtilaa, joka sisältää kanavat keskustelulle ja tiedonjaolle, tiedostojen jakamiselle sekä etenemisen seurannalle. Työtila toimii yhteydenpidon välineenä tapaamisten välillä. Se mahdollistaa esimerkiksi sähköpostia sujuvamman yhteisen ideoinnin, kommentoinnin ja kysymysten esittämisen, ja käyty keskustelu dokumentoituu eri osapuolien nähtäville, jolloin aiheisiin on helpompi tarvittaessa palata.

### *Tuotokset/sisällöt*

- Keskeiset näkökulmat, tarpeet ja rajoitukset huomioiva suunnittelutyö ja dokumentaatio
- Ylläpidetty ja osapuolien saatavilla oleva yhteistyön kanava (Teams-ryhmä) valmistelun koordinoinnille
- Sujuva ja oikea-aikainen toteutuksen käyttöönotto sekä tarvittavat tukiprosessit erityisesti viranomaisnäkökulmasta
- Yksityisiltä digipostitoimijoilta edellytettävät toiminnalliset, tietoturvaan, tietosuojaan, prosesseihin, dokumentointiin ja kielisiin liittyvät vaatimukset ja sopimusehtojen
- Menettelytavat ja prosessit edellä määriteltyjen vaatimusten ja käyttöehtojen täyttämisen osoittamiseksi niin liittymis- kuin tuotantovaiheissa, sekä valvonta- ja käytön estämisen mahdollisuudet epäillyissä tai toteutuneissa väärinkäyttö- tai häiriötilanteissa
- Liittymisprosessin tekninen ja hallinnollinen suunnittelu
- Käyttöehtojen, ohjeiden ja teknisen liityntärajapinnan kuvaukset
- Osana sopimusehtoja yhteistyötavat häiriötilanteissa toimimiseksi, toiminnan ja palveluiden kehittämiseksi sekä loppukäyttäjän asioinnin sujuvoittamiseksi
- Sopimusluonnos, jonka pohjalta sopimukset tehdään.

### *Riskit*

- *Aikataulu* rajoittaa yhteistyön laajuutta ja syvyyttä, kun DVV:n on ensisijaisesti huolehdittava oman osuutensa valmistuminen vaaditussa aikataulussa. Yhteistyö voi jäädä osin toivottua suppeammaksi tai pintapuolisemmaksi, kun vaatimusten määrittelyä ja/tai pohjatoteutuksen eri toiminnallisuuksia ei ehditä yhteiskehittää riittävän tarkalla tasolla yksityisten digipostitoimijoiden kanssa.
- *Toimijoiden erilaiset prioriteetit* eri toiminnallisuuksien ja toteutustapojen välillä voivat hankaloittaa yhteistyötä. Viranomaistoiminnan ja kaupallisen toiminnan eroavaisuudet voivat synnyttää ristiriitoja yhteistyöhön.
- *Määriteltyjen vaatimusten taso* tulee olla riittävällä, mutta ei liiallisella tasolla, jotta yksityiset digipostipalvelut voivat täyttää ne.
- *Liittymisprosessiin* liittyvät hallinnolliset vaiheet esimerkiksi vaatimusten täyttämisen varmistamiseksi vievät osapuolista riippumattomista syistä kalenteriaikaa, johon nykyisessä aikataulussa ei ole voitu varautua.

## 2.4 P2 Muutoksen tuki, viranomaiset (asiakasorganisaatiot)

Muutoksen tuki ja käyttöönotot asiakasorganisaatioille -osa-alueessa keskitytään varmistamaan DE2-hankkeen osalta vuonna 2026, että viestejä lähettävät julkishallinnon organisaatiot ymmärtävät yksityisten digipostipalveluiden mukaantulon vaikutukset ja osaavat toimia muutoksen edellyttämällä tavalla. Tavoitteena on varmistaa kansalaisten valinnanvapauden toteutuminen siten, että henkilö voi vastaanottaa viranomaisten lähettämät viestit haluamassaan digipostipalvelussa mahdollisimman kattavasti. Tämä edellyttää sitä, että viranomaiset lähettävät tiedoksiannot ja halutessaan myös muut mahdolliset viestit Suomi.fi-viestien taustapalveluun. Lisäksi osa-alueessa varmistetaan, että organisaatioiden asiakaspalvelu ja viestintä kykenevät ohjaamaan ja neuvomaan omia asiakkaitaan oikein, myös mahdollisissa häiriötilanteissa.

### *Tavoitteet*

- Informoida lähettäjäorganisaatioita DE2-muutoksen sisällöstä ja vaikutuksista.
- Varmistaa, että organisaatioiden asiakaspalvelulla ja viestinnällä on valmiudet ohjata loppukäyttäjiä oikein.
- Tarjota tukimateriaalia ja tilaisuuksia (esim. webinaarit, tukiklinikat) keskittyen DE2-muutoksiin.
- Päivittää Suomi.fi-kehittäjille-sivustoa sekä lähettäjien että digipostitoimijoiden näkökulmasta.

Tavoitteiden saavuttamista mitataan sekä laadullisin että määrällisin menetelmin.

### *Informaatio-ohjaus*

Organisaatioiden tuen toimenpiteissä hyödynnetään julkishallinnon organisaatioille toteutettua, yksityisiin digiposteihin liittyvää kartoitusta. DE2:n osalta informaatio-ohjausta kohdennetaan erityisesti kartoituksessa esiin nousseisiin epäselviin asioihin ja virheellisiin käsityksiin muutoksesta. Lisäksi rakennetaan ja vahvistetaan lähettäjäorganisaatioiden luottamusta digipostiekosysteemiin.

Organisaatioita tuetaan hyödyntämään digitaalista viestintää asiakaslähtöisesti ja lainsäädännön edellyttämällä tavalla. DE2-hankkeen osalta organisaatioiden tavoittamisessa hyödynnetään DE1-hankkeessa luotuja toimintatapoja sekä muita jo olemassa olevia keinoja. Kohdennetun yhteydenpidon lisäksi järjestetään tukiklikkoita ja muita tilaisuuksia, joiden tavoitteena on varmistaa oikea ymmärrys DE2-muutoksesta ja sen edellyttämistä toimista organisaatioissa.

Suomi.fi-kehittäjille-sivuston ohjeistusta päivitetään ja laajennetaan kattamaan yksityisten digipostipalvelujen mukaantulo. Sivustolle luodaan oma ohjeosio yksityisille digipostipalveluille, ja sisältöjä uudistetaan vastaamaan uutta tilannetta. Lisäksi tuetaan uutta ohjeistusta ja päivitetään usein kysytyjen kysymysten koonti. Muutoksen tueksi laaditaan informaatio-ohjaukseen soveltuvaa materiaalia, jossa huomioidaan organisaatioiden esiin nostamat tarpeet.

Organisaatioiden tavoittamisessa hyödynnetään DVV:n koordinoimia sektorikohtaisia verkostoja ja yhteistyöryhmiä. Yksityisiin digipostipalveluihin liittyvää kohdennettua viestintää tehdään tiiviissä yhteistyössä Digi ensin -hankkeen viestinnän kanssa.



Viestinnässä selkeytetään Suomi.fi-viestien taustapalvelun roolia viranomaisviestien esittämisessä yksityisissä digipostipalveluissa.

#### *Tuotokset*

- Ohjeistus ja tukimateriaalit yksityisille digipostitoimijoille, viranomaisille ja järjestelmätoimittajille ja niiden julkaisu Suomi.fi-kehittäjille-sivustolla
- Muut materiaalit ja tilaisuudet viranomaisille.

#### *Riskit ja hallintatoimet*

- Tieto DE2-muutoksesta ei tavoita lähettäjäorganisaatioita ajoissa, mikä voi johtaa virheellisiin tulkintoihin ja häiriöihin tiedoksiantoprosesseissa.
  - toteutetaan kohdennettua informaatio-ohjausta ja julkaistaan tukimateriaalit.
  - Päivitetään Suomi.fi-kehittäjille-sivustoa ja varmistetaan, että ohjeet ovat selkeät ja ajantasaiset.
- Organisaatioiden asiakaspalvelu ei ole valmistautunut opt-out- ja lupahallintaan liittyviin kysymyksiin, mikä lisää virheiden riskiä.
  - Järjestetään tukiklinikoita ja webinaareja, joissa käydään läpi DE2-muutoksen tuomat uudet toimintamallit niin viranomaisten, kuin vastaanottajien näkökulmasta.

## **2.5 P3 Muutoksen tuki, hallinnon asiakkaat (henkilöt)**

Muutoksen tuki ja käyttöönotot hallinnon asiakkaille -osa-alueessa keskitytään DE2 osalta vuonna 2026 tukemaan kansalaisia yksityisten digipostipalveluiden mukaantuloon liittyvissä kysymyksissä. Tavoitteena on selkeyttää valinnanvapauden käytännön merkitys ja varmistaa, että loppukäyttäjät osaavat hallita lupia ja ymmärtävät mikä on yksityisten digipostipalvelujen ja Suomi.fi-viestien suhde viranomaisten lähettämien viestien vastaanottamisessa.

#### *Tavoitteet:*

- Laatia ohjeet lupien hallintaan: miten antaa ja peruuttaa lupa yksityiselle palvelulle.
- Tukea tarvitsevat hallinnon asiakkaat tietävät, mistä tarvittaessa saavat tukea
- Digi- ja väestötietoviraston asiakaspalvelu kykenee vastaamaan asiakkaiden yhteydenottoihin, ja erilaisiin tilanteisiin on prosessit ja resurssit
- Digi- ja väestötietoviraston asiakaspalvelun käytössä olevia työkaluja on kehitetty vastaamaan uusiin tarpeisiin
- Muut digitukijat kokevat saaneensa riittävät valmiudet vastata yleisimpiin kansalaisten heille esittämiin kysymyksiin digin ensisijaisuuteen ja suostumuksenhallintaan liittyen

Tavoitteiden saavuttamista mitataan sekä laadullisin että määrällisin menetelmin.



### *Tuki ja asiakaspalvelu*

Tuen ja asiakaspalvelun osalta vuonna 2026 tuotetaan ohjeita Suomi.fi-verkkopalveluun sekä tuotetaan myös muussa muodossa olevaa tukimateriaalia erityisesti lupien hallintaan liittyen. Tuotettavan tukimateriaalin tarkoituksena on, että asiakas pystyy itsenäisesti ymmärtämään, käyttämään ja hallinnoimaan omaa digitaalisen viranomaisviestinnän kokonaisuuttaan sekä mahdollisesti tukemaan myös esimerkiksi omia läheisiään asiaan liittyvissä kysymyksissä.

Digi- ja väestötietoviraston tarjoamaa Suomi.fi-viestien käytön tukea henkilöasiakkailla kehitetään vastaamaan digin ensisijaisuuteen liittyvään kysyntään ja yksityisten digipostipalveluiden mukaantulon esille nostamiin tarpeisiin. Käytännössä tämä tarkoittaa asiakaspalveluprosessin ja mahdollisesti asiakaspalvelun käytössä olevien työkalujen jatkokehittämistä sekä erilaisten ohjesisältöjen laatimista.

Keskeinen osa henkilöasiakkailla tarjottavaa muutoksen tukea ovat myös muiden julkishallinnon toimijoiden ja yleisen digituen antajien tarjoama tuki. Tuen kehittämiseksi tehdään tiivistä yhteistyötä muiden viranomaisten ja digituen toimijoiden kanssa. Muilla toimijoilla on myös merkittävä rooli muutoksesta viestimisessä henkilöasiakkailla.

Henkilöasiakkaiden tukeen liittyen tuotetaan tukimateriaalia eri muodoissa ja kielillä sekä kehitetään DVV:n tarjoamaa tukea sekä sisällöllisesti että toiminnallisesti.

Yhteistyö eri toimijoiden kanssa ilmenee digituen toimijoiden tukemisena, yhteisten tilaisuuksien toteuttamisena ja hyödyllisten materiaalien tuottamisena heidän käyttöönsä.

### *Viestintä kansalaisille*

Digin ensisijaisuus ja yksityisten digipostipalveluiden mukaantulo edellyttävät aktiivisia, kansalaisille kohdennettuja viestintätoimia. Keskeistä viestintätoimissa on lisätä kansalaisten tietoisuutta digitaalisesta viranomaispostista sekä siitä, millä tavalla yksityiset digipostipalvelut käytännössä liittyvät kokonaisuuteen. Viestinnän tavoitteena on erityisesti lisätä henkilöasiakkaiden tietoisuutta. Tämä on hallintatoimi monimutkaistuvaan kokonaisuuteen odotettavissa olevalle asiakaspalvelutilanteiden määrän ja keston kasvulle.

Henkilöasiakkaita tuetaan muutoksessa viestinnällisesti:

- vuonna 2026 tavoitteena on jatkaa kansalaisten tapaamisia, keinovalikoimassa mm. kansalaistapahtumat yhteistyössä paikallisten toimijoiden (kirjastot, digituen antajat) kanssa ja webinaarit, joissa keskitytään DE2 myötä tuleviin muutoksiin: kertomalla mahdollisuudesta valita yksityisten digipostipalveluiden käyttö ja sen käytännön merkityksestä loppukäyttäjälle

### *Tuotokset*

- Ohjeet ja tukimateriaalit Suomi.fi-verkkopalveluun ja muille kanaville.
- Asiakaspalvelun prosessien ja työkalujen kehittäminen
- Muut materiaalit ja tilaisuudet kansalaisille ja digitukijoille.



### *Riskit ja hallintatoimet*

- Kansalaiset eivät ymmärrä valinnanvapautta, mikä voi johtaa virheellisiin käsityksiin. Lupien hallintaan liittyvät ohjeet ovat epäselviä, mikä voi aiheuttaa virheitä ja turhautumista.
  - Laaditaan selkeät ohjeet ja tukimateriaalit lupien hallinnasta ja muusta DE2-muutoksen kannalta tarpeellisista asioista kansalaisille (hallinnon asiakkaille).
- Asiakaspalvelun kuormitus kasvaa merkittävästi, jos ohjeistus ei ole riittävän selkeä tai digitukijat eivät ole tietoisia muutoksesta.
  - Kehitetään DVV:n asiakaspalvelun prosesseja ja työkaluja vastaamaan DE2-muutoksen tarpeisiin.

## **2.6 P4 Viestintä ja informointi muutoksesta**

Viestintä ja markkinointi pohjautuvat hankkeen aiemmissa vaiheissa määriteltyihin tavoitteisiin ja periaatteisiin. Työtä tehdään tiiviissä yhteistyössä sekä hankkeen sisäisten että ulkoisten sidosryhmien kanssa, kuten:

- digituen toimijaverkoston
- kansalaisjärjestöjen
- kohderyhmiä edustavien sidosryhmien
- muutoksen kohteena olevien organisaatioiden
- yksityisten digipostipalvelujen tarjoajien
- median

### *Yhtenäinen viestintäkokonaisuus*

Vaikka Digi ensin -kokonaisuus jakautuu kahteen toimeenpanohankkeeseen (DE1 ja DE2), näyttäytyy viestintä ulospäin yhtenäisenä. Viestintä on vaiheistettua, mutta johdonmukaista. Digi- ja väestötietoviraston vastuulla oleva informointivelvoite kattaa molemmat hankkeet, mukaan lukien DE2:n viestinnän kansalaisille ja organisaatioille.

### *Viestinnän painopisteet, alustavat aikataulut ja tuotokset.*

#### **Vuosi 2026**

- Alkuvuosi: Viestinnän pääpaino on muutoksesta viestimisessä ja DE2-kokonaisuuden valmistelussa.
- Vuoden edetessä: Viestinnän fokus siirtyy yksityisten digipostipalvelujen mukaantuloon ja sen tukemiseen.
- Kampanjointi: DE1:n viestintää jatketaan vuoden 2025 suunnitelmien mukaisesti. Samalla täsmennetään DE2:n viestintäsuunnitelmaa.
- Organisaatioviestintä: Julkisen hallinnon organisaatioille tarjotaan valmista viestintämateriaalia, jotta ne voivat viestiä muutoksesta asiakkailleen.
- Kansalaiskampanja: Muutoksen voimaantulon lähestyessä toteutetaan mainoskampanja kansalaisille. Kanavat ja keinot täsmenntyvät suunnittelun edetessä.



- Mediaviestintä: tarjotaan medialle tietoa muutoksen etenemisestä, ollaan proaktiivisia ja ennakoimaan median tarpeita.

Vuoden 2027 viestinnän painopisteet täsmentyvät vuoden 2026 aikana.

Tämä tiekartta kuvaa alustavasti vuoden 2026 viestinnän aikataulun sekä DE2- että DE1-hankkeissa.

| Q4/2025                                                                                                                                                                                                    | Q1/2026                         | Q2/2026                                                             | Q3/2026                                                                     | Q4/2026                                                                                | Q1/2027 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Organisaatioviestintä                                                                                                                                                                                      |                                 |                                                                     |                                                                             |                                                                                        |         |
| DE1-muutoksen viestintä organisaatioille: tiedotteet, uutiskirjeet, tilaisuudet, tapaamiset                                                                                                                |                                 | DE2-viestintämateriaalipaketin suunnittelu, toteutus ja testaus     | DE2-viestintämateriaalin lanseeraus ja viestinnän tuki organisaatioille     | Viestintämateriaali organisaatioiden käytettävissä ja viestinnän tuki organisaatioille |         |
| Yhteistyö julkishallinnon viestijöiden, viestejä hyödyntävien organisaatioiden, digituen antajien sekä yksityisten digipostipalvelujen tarjoajien kanssa: koulutukset, infot, sidosryhmätapaamiset, ohjeet |                                 |                                                                     |                                                                             |                                                                                        |         |
| Viestintä Suomi.fi-viestien teknisistä ja toiminnallisista muutoksista organisaatioille                                                                                                                    |                                 |                                                                     |                                                                             |                                                                                        |         |
| Kansalaisviestintä                                                                                                                                                                                         |                                 |                                                                     |                                                                             |                                                                                        |         |
| DE1-kansalaiskampanjan jatkosunnittelu                                                                                                                                                                     | DE1-kansalaiskampanja käynnissä | DE2-Kansalaiskampanjan suunnittelu, materiaalit tuotanto ja testaus | DE2- kansalaiskampanja käynnissä. Vaikuttavuuden mittaaminen ja analysointi |                                                                                        |         |
| Yhteiskampanjointi kansalaisille organisaatioiden kanssa                                                                                                                                                   |                                 |                                                                     |                                                                             |                                                                                        |         |
| Viestintä Suomi.fi-viestien toiminnallisista muutoksista kansalaisille                                                                                                                                     |                                 |                                                                     |                                                                             |                                                                                        |         |
| Mediaviestintä                                                                                                                                                                                             |                                 |                                                                     |                                                                             |                                                                                        |         |
| Informointivoitteen tuki ja myönteinen suhtautuminen muutokseen: esim. proaktiivinen viestintä ja vaikuttaminen: mediatapaamiset, tiedotteet, juttuideat                                                   |                                 |                                                                     |                                                                             |                                                                                        |         |

| Organisaatioiden viestinnällinen tuki                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Kansalaisviestintä                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Mediaviestintä                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tavoite: julkisen hallinnon organisaatot ja digitukea tarjoavat tahot</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <b>Tavoite: kansalaiset</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>Tavoite: media</b>                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• tietävät tulossa olevasta muutoksesta</li><li>• ymmärtävät, miten muutos etenee</li><li>• ymmärtävät muutoksen merkityksen oman organisaationsa ja asiakaidensa näkökulmasta</li><li>• osaavat kertoa tulossa olevasta muutoksesta asiakkailleen ja neuvoa asiakkaitaan muutoksessa ja Suomi.fi-viestien käytössä</li><li>• tietävät Suomi.fi-viesteihin tehtävistä muutoksista ja mitä se edellyttää organisaatioilta osallistuvien aktiivisesti muutoksen tekemiseen</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• tietävät, mitä tulossa oleva muutos tarkoittaa ja keitä se koskee.</li><li>• ymmärtävät, miten muutos etenee ja mitä tapahtuu muutoksen missäkin vaiheessa</li><li>• ymmärtävät, mikä muuttuu jatkossa omassa elämässä</li><li>• suhtautuvat muutokseen positiivisesti</li><li>• tietävät Suomi.fi-viestien muutoksista, jotka ovat kansalaisille olennaisia</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• ymmärtää, mistä muutoksessa on kyse ja miten muutos etenee</li><li>• ymmärtää muutoksen merkityksen yhteiskunnalle ja kansalaisten arkeen.</li><li>• suhtautuu muutokseen positiivisesti ja uutisoi muutoksesta neutraalisti ja asialähtöisesti</li></ul> |



| Keskeiset tuotokset: julkisen hallinnon organisaatot ja digitukea tarjoavat tahot                                                                                                                                                                                                               | Keskeiset tuotokset: kansalaiset                                                                                                                                                                                                                            | Keskeiset tuotokset: media                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>tukimateriaalit muutoksesta viestimiseen</li><li>viestinnän tuki: esim. viestijätapaamiset, ohjeet muutoksesta kertomiseen.</li><li>Digi ensin -muutoksesta sekä Suomi.fi-viestien teknisestä kehityksestä viestiminen suoraan organisaatioille</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>Kansalaisille suunnatun markkinointikampanjan suunnittelu: valitut kanavat, kohderyhmät, pääviestit, kampanjailme</li><li>Kampanjatoteutus: Q2-Q4/2026: pääpaino DE2-kokonaisuuden tuomissa muutoksissa. *)</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>taustoittavat mediatapaamiset, tiedotteet, juttuideat,</li><li>mediayhteistyö ja taustamateriaalit medialle</li><li>Vieraskynä-kirjoitukset ja mielipidekirjoitukset</li></ul> |

\*) Huom. Aikataulu tarkentuu loppuvuoden 2025 ja alkuvuoden 2026 aikana. Kansalaisviestintä esim. median kautta jatkuu ja sitä tehdään läpi vuoden. Myös digitukiorganisaatiot ja julkisen hallinnon organisaatiot saavat tukimateriaalia muutoksesta kertomiseen jo aiemmin vuonna 2026.

### Sidosryhmätyön painopisteet

Viestinnän ja markkinoinnin sidosryhmätyössä keskeisenä tavoitteena on jatkaa ja tiivistää yhteistyötä julkisen hallinnon organisaatioiden viestijöiden kanssa. Tavoitteena on viestiä muutoksesta yhtenäisesti ja koota yhdessä sidosryhmien kanssa näkemyksiä, tarpeita ja ideoita yhteisen viestinnän muodoista ja sisällöistä.

Tärkeimpiä sidosryhmiä ovat:

- yksityiset digipostitoimijat
- Suomi.fi-viestejä ja Suomi.fi-tunnistusta hyödyntävät organisaatiot
- digitukiverkosto
- kansalaisjärjestöt

Suunnitelmissa on tunnistettu seuraavia keskinäisiä riippuvuuksia:

- Organisaatioille tuotettujen tukimateriaalien sanoitukset tulee olla yhteneväiset kansalaisviestinnän sisältöjen kanssa.
- Organisaatioiden tukimateriaalien suunnittelussa tulee huomioida myös muut suunnitelmat organisaatioiden koulutusmateriaalien / oppimispolkujen tekemiseksi.
- Vaikuttaja- ja mediaviestinnän sisällöissä tulee huomioida sen hetkisen kansalaiskeskustelun sävy ja mahdollisesti siinä esille nousevat huolet ja pelot ja rakentaa tarvittavat spiikkerit näihin huoliin vastaamiseksi.
- Kytökset kaikkiin muihin toimeenpanohankkeen osa-alueisiin ja niissä tapahtuvaan suunnitteluun, tavoitteisiin ja tuotoksiin.



### *Tunnistetut riskit*

DVV hallitsee viestintään ja hankkeen onnistumiseen liittyviä keskeisiä riskejä suunnitelluilla hallintatoimilla ja seuraa niitä.

#### *Riski: Hajanaiset viestit eri toimijoilta (julkiset & yksityiset)*

Yksityiset digipostipalvelut viestivät aktiivisesti omista näkökulmistaan.

Vaikutukset: Kansalaisten hämmennys: mitä muuttuu, mitä tarvitaan, mikä on virallinen tieto. Luottamus uudistukseen heikkenee.

Hallintatoimet:

- Tehdään yhteistyötä toimijoiden kanssa, jaetaan viestintämateriaalia ja selkeitä ydinsanomia.
- Laaditaan yhteinen, lyhyt ja toistettava sanoitus muutoksesta.
- Havainnollistetaan, mitä muutos tarkoittaa kansalaiselle.
- Viestintää jatketaan aktiivisesti vuonna 2026.

#### *Riski: Negatiivinen mediajulkisuus*

Negatiivinen tai kyseenalaistava uutisointi, joka siirtää keskustelun sisältöasioista mielikuviin ja epäilyksiin. Muutosvastarinta kasvaa.

Hallintatoimet:

- Tehdään proaktiivista yhteistyötä median kanssa.
- Tunnistetaan hankalat kysymykset etukäteen.
- Ylläpidetään hankkeen UKK:ta.
- Päivitetään mediaviestinnän sanoituksia.
- Koordinoidaan viestit ja tilannekuva yhdessä VM:n kanssa.
- Laaditaan selkeä sanoitus DVV:n roolista uudistuksessa.

#### *Riski: Julkinen vastakkainasettelu*

Media tai muut toimijat yhdistävät digin ensisijaisuuden asioihin, joihin se ei liity.

Vaikutukset: Julkinen keskustelu siirtyy DVV:n rooliin, kritiikkiin ja palveluiden karsintaan. Digitalisaation vastustus kasvaa – etenkin alueilla, joissa perinteiset palvelut heikkenevät.

Hallintatoimet:

- Valmistellaan vastaukset palveluiden saatavuudesta.
- Jaetaan jatkuvasti tilannekuvaa ja viestikoordinaatiota VM:n kanssa.
- Vahvistetaan DVV:n asemaa rakentavasti osana julkista muutosta, ei vastakkainasettelussa