



Digitaalinen kansalaisosallistuminen julkisessa palvelukehittämisessä

Kenttäkokeilun loppuraportti

Anton Sigfrids | Marko Latvanen | Kirsi Hantula

Digitaalinen kansalaisosallistuminen julkisessa palvelukehittämisessä

Kenttäkokeilun loppuraportti

Anton Sigfrids

Teknologian tutkimuskeskus VTT Oy

Marko Latvanen

Digi- ja väestötietovirasto

Kirsi Hantula

Sitra



ISBN 978-951-38-8801-5

VTT Technology 437

ISSN-L 2242-1211

ISSN 2242-122X (Verkkojulkaisu)

DOI: 10.32040/2242-122X.2025.T437

Copyright © VTT 2025

JULKAISIJA – PUBLISHER

VTT

PL 1000

02044 VTT

Puh. 020 722 111

<https://www.vtt.fi>

VTT

P.O. Box 1000

FI-02044 VTT, Finland

Tel. +358 20 722 111

<https://www.vttresearch.com>

Alkusanat

Suomalaisilla on pessimistinen näkemys päätöksenteosta ja vaikuttamisen mahdollisuuksista. Tuoreen tulevaisuusbarometrin (Rekola ym. 2025) mukaan vain 15 % suomalaisista kokee voivansa vaikuttaa oman asuinkuntansa tulevaisuuteen, ja vain 23 % tietää, miten se käytännössä olisi mahdollista. Sitran vuonna 2022 tekemässä kansalaisille suunnatussa tutkimuksessa todettiin, että 43 prosenttia vastaajista on täysin samaa mieltä ja 18 prosenttia jokseenkin samaa mieltä seuraavan väitteen kanssa: *"Kukaan ei ole koskaan pyytänyt minua osallistumaan yhteiskunnalliseen toimintaan"* (Jämsén ym. 2022).

Tilanteen tekee erikoiseksi se, että ihmisten luottamus julkisiin instituutioihin kasvaa, vaikka usko omiin vaikutusmahdollisuuksiin polkee paikallaan (OECD 2024). Sitran selvityksen mukaan moni suomalainen haluaisi kuitenkin osallistua päätöksentekoon enemmän, jos se olisi helpompaa (Jämsén ym. 2022). Kansalaiset haluaisivat osallistua nimenomaan digitaalisesti, anonymisti ja turvallisesti yhteiskunnalliseen keskusteluun oman arkensa lomassa. On selvää, että kansalaisten osallistumiskeinoja tulee kehittää. Suomen julkinen hallinto onkin saanut 2020-luvulla Taloudellisen yhteistyön ja kehityksen järjestö OECD:ltä palautetta siitä, että kansalaiset saavat osallistua päätöksentekoon liian vähän, liian kapeasti sekä liian myöhään (OECD 2021, 2022a).

Kansalaisosallistumisen tukeminen on tärkeää siksi, että kansalaisilla olisi vatsedes uusia demokraattisia vaikuttamisen tapoja. Yhteiskunnan digitalisoituessa myös kansalaisten osallistumisen keinoja tulee kehittää niin, että osallistuminen heitä koskevaan päätöksentekoon olisi mahdollisimman helppoa ja saavutettavaa. Euroopan neuvosto on jo vuonna 2009 suositellut, että jäsenvaltioiden tulisi hyödyntää uudenlaisia osallistumisteknologioita demokraattisten arvojen, instituutioiden ja prosessien vahvistamiseksi (Euroopan neuvosto 2009). Digitaalisten osallistumisalustojen tarjonta on sittemmin kasvanut ja monipuolistunut Euroopassa (García 2023), ja generatiivinen tekoäly on tuonut niihin uuden ulottuvuuden (Tsai ym. 2024). Alustat voivat tarjota käyttäjäystävällisiä ja helposti lähestyttäviä osallistumisen väyliä, esimerkiksi jos osallistuminen on ajasta ja paikasta riippumatonta ja onnistuu mobiililaitteella. Keskeistä on, että digitaaliset osallistumismuodot täydentävät perinteisiä osallistumisen keinoja ja tarjoavat uusia väyliä kansalaisvaikuttamiseen, mikä tukee sekä demokratian vahvistamista, että julkisten palveluiden kehittämistä sosiaalisesti kestäviksi ja ihmisten tarpeita vastaaviksi.

Haasteena on, että vaikka erilaisia kansalaisia tukevia digialustoja on tarjolla, niiden käytännön soveltamisesta ei ole riittävästi tietoa eikä kokemusta julkisessa palvelukehittämisessä. Tämän vuoksi onkin oleellista selvittää erilaisten

digitaalisten osallistamiskeinojen mahdollisia hyötyjä kansalaisten osallistumiselle ja palveluiden yhteiskehittämiselle sekä julkishallinnon toimijoiden edellytyksiä vaikinnuttaa käyttöönsä alustoja hyödyntäviä kansalaisosallistumisen toimintamalleja.

Olennaista on syventää ymmärrystä ja kerätä kokemustietoa digitaalisten alustojen erilaisista mahdollisuuksista ja rajoitteista päätöksenteon prosessin eri vaiheissa sekä vahvistaa julkisten toimijoiden valmiuksia yhdistää kansalaisten osallistuminen hyödylliseksi osaksi päätöksenteon valmistelua. Tässä raportoitavan pienimuotoisen kokeilun pääasiallisena tavoitteena oli tuottaa kokemustietoa siitä, miten digitaaliset osallistumisalustat voivat tukea julkisten palveluiden kehittämistä ja parantaa kansalaisten toimijuutta. Kokeilussa selvitimme, miten alustat toimivat osallistujien näkökulmasta ja teknisesti. Pyrkimyksenä oli ymmärtää paremmin, minkälaiset seikat estävät nykyisin alustojen juurtumista palvelukehityksen osaksi. Samalla halusimme kartoittaa mahdollisuuksia alustojen jatkohyödyntämiselle.

Kokeilu tuki kansalaisosallistumisen kehittämistä Elämäntapahtumalähtöisen digitalisaation edistämishjelmassa (VN/33803/2023, ohjelmasta käytetään tässä raportissa lyhennettä ETPK), ja se nivottiin osaksi läheisen kuoleman elämäntapahtuman suunnittelua. Kokeiluun osallistui yli 500 ihmistä marras-joulukuussa 2024.

Haluamme kiittää kaikkia osallistujia ja etenkin kokeilussa mukana olleita järjestöjä ja palveluntuottajia, joiden näkemykset tarjosivat arvokasta tietoa ja palautetta kokeilun kaikissa vaiheissa. Kiitämme lämpimästi myös hankkeen ohjausryhmää arvokkaasta tuesta ja asiantuntemuksesta.

Helsinki 17.5.2025

Anton Sigfrids, Kirsi Hantula, Marko Latvanen



Sisällysluettelo

Alkusanat	2
Sisällysluettelo	4
Tiivistelmä	5
1 Johdanto: Kansalaisten osallistuminen palveluiden yhteiskehittämiseen	8
1.1 Digitaaliset osallistumisalustat osaratkaisuna haasteisiin?	9
1.2 Kokeilun tavoitteet	15
2 Kokeilun toteutus	17
2.1 Osallistujien tunnistaminen, rekrytointi ja viestintä	18
2.2 Digialustojen valinta	20
2.2.1 Kriteerit alustan valinnalle	20
2.2.2 Miten tunnistimme parhaat alustat?	21
2.2.3 Valittujen alustojen esittely	22
2.3 Kokeilun yhteiskehittämisen prosessi	23
3 Tulokset	26
3.1 Kuvaus digialustojen hyödyistä ja haasteista	26
3.2 Kuvaus alustojen teknisestä toimivuudesta	27
3.2.1 Polis	27
3.2.2 Consider.it	28
3.3 Käyttäjien kokemus alustoista	30
3.3.1 Kokemus Polis-alustasta	31
3.3.2 Kokemus Consider.it-alustasta	32
3.4 Osallistujien taustatiedot ja aktiivisuus alustoilla	33
3.5 Kokeilussa syntynyt tieto edesmenneen omaisen asioiden hoidosta	35
4 Johtopäätökset: Miten digitaaliset osallistumisalustat voivat tukea palveluiden yhteiskehittämistä?	37
4.1 Kenttäkokeilun vaikutukset Edesmenneen omaisen asioiden vaivattoman hoidon palvelukehittämiseen	38
5 Kokeilun keskeiset opit	40
6 Suositukset kansalaisten osallistumisen vahvistamiseksi ETPK-ohjelmassa	41
Lähdeviitteet	43
Liite 1. Konsultoinnin ja puntaroinnin tulokset - Osallistujien näkemykset edesmenneen omaisen asioiden hoidon kehittämisestä	46
Liite 2. Osallisuuskokeilun Polis-raportti	75

Tiivistelmä

Suomi haluaa helpottaa asiointia erilaisissa elämäntapahtumissa yhdistämällä ihmisten tarvitsemia palveluita jatkossa yhtenäisiksi, sähköisiksi palvelukokonaisuuksiksi. Jotta tulevista palvelukokonaisuuksista muodostuisi helppokäyttöisiä ja sujuvia, niiden suunnittelussa tulee kuunnella tavallisia ihmisiä ja kansalaisjärjestöjä. Tässä kokeilussa testasimme, kuinka hyvin kansalaisten osallistamista ja kuulemista varten kehitetyt, uudenaikaiset digitaaliset osallistumisalustat soveltuvat kansalaisten kuulemiseen julkisten palveluiden kehittämisessä. Kokeilussa kiinnostuneilla kansalaisilla, järjestöillä ja palveluntuottajilla oli tilaisuus kertoa mielipiteensä siitä, mitä haasteita he kohtaavat läheisen kuolemaan liittyvien asioiden hoitamisessa ja miten palveluista tehtäisiin helpompia. Tavoitteenamme oli selvittää, millä tavalla digitaaliset osallistumisalustat voisivat vahvistaa kansalaisten osallistumista julkisten palveluiden kehittämiseen. Sen lisäksi halusimme syventää ymmärrystä näiden alustojen käytön hyödyistä ja haasteista palvelukehityksessä.

Tässä raportissa kuvaamme kokeilun toteutusta, tuloksia ja keskeisiä oppeja. Raportin lopussa jaamme kirjallisuuteen ja kokeilun oppeihin perustuen suositukset siitä, millä tavalla digitaalisia työkaluja kannattaisi jatkossa hyödyntää osana kansalaisosallisuuden lisäämistä elämäntapahtumalähtöisen digitalisaation ohjelmassa.

Tulokset osoittavat, että digitaaliset osallistumisalustat soveltuvat hyvin sidosryhmien tarpeiden ja ehdotusten kartoittamiseen elämäntapahtumalähtöisessä palveluiden kehittämisessä. Osallistujat kokivat alustat luotettaviksi ja helppokäyttöisiksi, kunhan kielenkäyttö ja käyttöliittymä pysyvät yksinkertaisina ja saavutettavina. Alustat ovat myös ylläpitäjille edullisia ja helppokäyttöisiä eivätkä vaadi erityisosaamista. Ne kartoittavat automaattisesti osallistujien näkemyseroja ja tarjoavat tulokset välittömästi kaikkien nähtäväksi.

Kokeilu osoitti, että alustojen hyödyntäminen vaikuttavaan kansalaisten osallistumiseen edellyttää oikea-aikaista ja suunnitelmallista kytkemistä suunnittelu- ja päätöksentekoprosesseihin. Tämä vaatii organisaation strategista sitoutumista, operatiivista valmiutta, moniammatillista yhteistyötä ja riittäviä resursseja. Digitaalisten osallistumisalustojen ja -prosessien hyötyjen arviointiin ei toistaiseksi ole muodostunut vakiintuneita, yleisesti käytettyjä menetelmiä, mikä vaikeuttaa niiden lisäarvon osoittamista verrattuna perinteisempiin menetelmiin kuten haastatteluihin, kansalaispaneeleihin, työpajoihin tai kyselyihin.

Jatkossa kansalaisosallistumiselle tulisi määritellä selkeämpi rooli osana elämäntapahtumalähtöistä palvelukehittämistä, ja sen toteutumista ja vaikuttavuutta kehittämisen eri vaiheissa olisi seurattava systemaattisesti. Digitaaliset

osallistumismenetelmät voivat täydentää perinteisiä keinoja erityisesti kehittämisen alkuvaiheessa, kun palveluiden suuntaviivoja vasta hahmotellaan. Tässä vaiheessa kansalaisilta kerätty tieto elämäntapahtuman haasteista ja kehittämistarpeista voi ohjata palvelukehittämistä ja vahvistaa hallinnon kykyä toimia ihmiskeskeisesti.

Kansalaisosallistuminen ei voi olla irrallinen tai satunnainen lisä kehittämiseen, eikä osallistumisen tule jäädä yksittäisten kokeilujen varaan, vaan sen on määriteltävä osaksi ETPK-ohjelman pysyvää toimintaa. Tämä edellyttää osallistumisen integroimista osaksi palvelukehityksen rakenteita ja strategioita, vastuiden ja resursien selkeää määrittelyä sekä osallistumista tukevien työkalujen ja mallien jatkokehittämistä. Kansalaisosallistumisen hyötyjä ymmärtävän kulttuurin voimistaminen sekä osallistumisprosessien laadun ja vaikuttavuuden arviointi ovat olennaisia edellytyksiä kansalaisosallistumisen vahvistamiselle ETPK-ohjelmassa.



1 Johdanto: Kansalaisten osallistuminen palveluiden yhteiskehittämiseen

Palveluiden yhteiskehittämisellä viitataan tyypillisesti kansalaisten ja palvelujen käyttäjien osallistumiseen palvelujen suunnitteluun, kehittämiseen ja arviointiin. Tavoitteena on, että erilaisten sidosryhmien ja kansalaisten osallistuminen kehittämiseen tuottaa lopulta parempia palveluita, tehokkaampaa palvelukehittämistä ja läpinäkyvämpää päätöksentekoa. Toisin sanoen, kansalaisten osallistumisella tulisi olla vaikutusta. Tällaisen toiminnan keskeisiin periaatteisiin kuuluu, että henkilöillä, joihin päätökset vaikuttavat, on oikeus olla mukana päätöksentekoprosessissa ja tietää, millä tavalla heidän osallistumisensa vaikuttaa tehtäviin päätöksiin (IAP2 2025).

Yhteiskehittäminen voidaan määritellä prosessiksi, jossa julkisten palveluiden kehittäjät ja palveluiden käyttäjät – mukaan lukien kansalaiset, yhteisöt, järjestöt ja yksityiset toimijat – pyrkivät ratkaisemaan yhteistä ongelmaa tai kehittämishaastetta rakentavan vuorovaikutuksen avulla (ks. Torfing ym. 2019, 802). Taustalla on ajatus siitä, että kansalaiset nähdään yhä useammin oman elämänsä parhaina asiantuntijoina, joilla on arvokasta tietoa siitä, millaisia palveluja he tarvitsevat (Jalonen 2019). Tämän tiedon hyödyntäminen voi tukea laadukkaampien ja käyttäjälähtöisempien julkisten palveluiden kehittämistä. Parhaimmillaan resursseja pystytään hyödyntämään paremmin ja tuottavuus paranee, kun palvelu on suunniteltu lähtökohtaisesti käyttäjien tarpeet huomioiden. Osallistava yhteiskehittäminen voi lisätä palveluiden hyväksyttävyyttä, käyttäytyvyyttä, ja sosiaalista oikeudenmukaisuutta. Osallistumisen avulla voidaan paitsi kehittää uudenlaisia ideoita ja ratkaisuja, myös hyödyntää aiempaa laajempia verkostoja ja tietopohjaa päätöksenteossa. Lisäksi kansalaisten osallistumisen vahvistaminen lisää kansalaisten vaikutusmahdollisuuksia ja vaikutusvaltaa päätöksenteossa. Se kehittää kansalaisvalmiuksia ja vahvistaa demokratiaa. Tämä lisää kansalaisten luottamusta hallintoon ja vahvistaa palveluiden hyväksyttävyyttä (Rodriguez Müller 2021; Voorberg ym. 2014; Brajaktari 2016).

Yhteiskehittämiseen liittyy myös useita haasteita (Taulukko 1). Osallistumisen esteet, kuten digitaaliset kuulut tai resurssien ja osaamisen puute, voivat hankaloittaa joidenkin ihmisryhmien mukanaoloa. Sen seurauksena kehittämisestä saattaa jäädä pois mahdollisesti tärkeitä näkökulmia. Erään tutkimusten mukaan kansalaisosallistumiseen liittyvien resurssien ja taitojen puute yhdessä asiantuntijakeskeisen ja siiloutuneen päätöksentekokulttuurin kanssa heikentävät kansalaisten

mahdollisuuksia vaikuttaa julkiseen päätöksentekoon Suomessa (Drobotowicz et al. 2023).

Lisäksi eri osapuolten intressit, arvot ja odotukset voivat olla keskenään ristiriitaisia, mikä vaikeuttaa konsensuksen muodostamista ja yhteisten tavoitteiden saavuttamista. Osallistava yhteiskehittäminen vaatii aikaa, osaamista ja resursseja. Ilman niitä prosessit voivat jäädä pintapuoliseksi tai vaikutuksiltaan lyhytkestoisiksi. Liian korkeat odotukset yhteiskehittämisprosessia kohtaan voivat niin ikään lisätä epäluottamusta, mikäli lopputulos ei vastaa odotettua. Myös yhteiskehittämisen käytännön vaikutusten todentaminen ovat tunnistettuja haasteita (Steen ym. 2018; Rodriguez Müller 2021; Voorberg ym. 2014).

1.1 Digitaaliset osallistumisalustat osaratkaisuna haasteisiin?

Digitaaliset osallistumisalustat voivat tarjota uusia mahdollisuuksia osallistavan yhteiskehittämisen tukemiseksi (Taulukko 1), mikäli institutionaaliset rakenteet tukevat kansalaisten osallistumista. Digitaalinen osallistuminen viittaa prosessiin, jossa kansalaiset ja muut sidosryhmät osallistuvat vuorovaikutteisesti julkiseen päätöksentekoon tieto- ja viestintäteknologioiden tukena, tavoitteena oikeudenmukainen ja edustava päätöksenteon valmistelu (Wirtz ym. 2018, 3).

Digitaalisilla osallistumisalustoilla tarkoitamme tässä yhteydessä teknologioita, jotka auttavat kansalaisia osallistumaan päätöksentekoprosesseihin verkossa tapahtuvan puntaroinnin, dialogin, priorisoinnin tai äänestysten muodossa. Näiden digialustojen taustalla vaikuttaa ajatus siitä, että demokraattinen osallistuminen ei ainoastaan tulisi perustua vaaleissa äänestämiseen, vaan että päätöksentekoa tulisi edeltää yhteistä hyvää tavoitteleva, keskeisiä sidosryhmiä ja kansalaisia osallistava dialogi ja yhteinen ongelmanratkaisu.

Tällainen päätöksenteko nähdään myös eräänlaisena vastaläkkeenä yhteiskunnallisen keskustelun taipumukseen ohjautua vastakkainasetteluun somealustoilla. Puntarointia tukevien verkkoalustojen tavoitteena on luoda keskustelulle selkaiset puitteet ja rakenteet, jotka auttavat yhteisöjä tuomaan eri näkökulmia ja intressejä yhteen. Näin ne synnyttävät rakentavaa dialogia ja hyvän perustan tietopohjaiselle päätöksenteolle.

Yleisellä tasolla osallistumisalustat voivat tukea demokraattista osallistumista lisäämällä kansalaisten vaikutusmahdollisuuksia sekä päätöksenteon ja palvelusuunnittelun läpinäkyvyyttä (Lindner & Aichholzer 2020; Rek 2024; Shin ym. 2024). Monet verkkopohjaiset osallistumisalustat on suunniteltu helpottamaan perinteisiin osallistumismenetelmiin liittyviä haasteita. Tunnistettuja haasteita liittyy nykyisin muun muassa siihen, miten suuret ihmismäärät voivat osallistua mielekkäästi yhteiseen keskusteluun ja puntarointiin, kuinka osallistujia rekrytoidaan tai motivoidaan osallistumaan tai miten turvataan riittävät resurssit osallistumisprosessin onnistuneeseen toteutukseen.

Digialustat voivat vahvistaa yhteiskehittämistä tarjoamalla kansalaisille helpomman kanavan relevanttiin tietoon sekä matalamman, usein ajasta ja paikasta riippumattoman tavan osallistua puhelimella tai tietokoneella. Alustoilla osallistujamäärän voi olla hyvinkin suuri, eikä osallistujamäärän lisääntyminen edellytä

ylläpitäjiltä merkittäviä lisäresursseja. Alustoilla tiedon käsittelyä on mahdollista tehdä välittömästi ja tulokset voi saattaa kaikille heti näkyville. Perinteisin menetelmien osallistumisen tuloksia on voitu esittää lähes reaaliaikaisesti erityisesti silloin, kun käytössä on ollut ennalta määriteltyjä vastausvaihtoehtoja, kuten monivalintakysymyksiä tai äänestyksiä. Tällainen aineisto on helppo käsitellä nopeasti, koska se on valmiiksi jäsenneltyä ja kvantifioitavissa. Nyt tekoälyn ja kielimallien kehittymisen myötä myös avoimia, luonnollisella kielellä ilmaistuja kommentteja ja keskusteluja voidaan analysoida ja tiivistää lähes reaaliajassa. Tämä mahdollistaa osallistumisen monikielisesti ja rikastaa keskustelun sisältöä ilman, että analyysin viive merkittävästi kasvaa.

Esimerkiksi Consider.it- ja Polis-alustat ovat suunniteltu tällaista tehtävää varten, joskaan ne eivät hyödynnä generatiivista tekoälyä. Alustoilla osallistujat voivat kertoa kantansa muiden mielipiteistä, lisätä omiaan, ja nähdä tuloksista reaaliaikaisesti, mistä asioista ollaan eri- tai samanmielisiä. Alustoilla on mahdollista käsitellä ja koostaa paljon erilaisia näkökulmia ja mielipiteitä, sekä visualisoida, mistä ihmiset ovat samaa ja eri mieltä. Tällaisten alustojen hyödyntäminen voi tukea rakentavan vuorovaikutuksen syntymistä kansalaisten ja julkisten toimijoiden välille.

Verrattuna kyselyihin, joissa kansalaiset vastaavat valmiisiin kysymyksiin, verkkoalustat ovat interaktiivisia alustoja, joilla osallistujat voivat itse kirjata mielipiteitään muiden osallistujien nähtäväksi, priorisoitavaksi ja äänestettäväksi. Alustojen hyöty tulee muun muassa siitä, että ne ohjaavat puntarointia rakentavaan suuntaan ja tuottavat tehokkaasti ja suhteellisen halvalla tietoa kansalaisten preferensseistä, tarpeista ja haasteista. Tällä tavalla ne auttavat osallistujia ja palveluiden kehittäjiä hahmottamaan mielipiteiden kirjoa.

Taulukko 1. Osallistumisalustojen mahdolliset hyödyt yhteiskehittämiselle.

Osallistavan yhteiskehittämisen ongelmia	Digitaalisten osallistumisalustojen tarjoamat mahdollisuudet helpottaa ongelmia
Osallistumisen esteet (esim. osaamisen ja resurssien puute)	Digialustat mahdollistavat osallistumisen ajasta ja paikasta riippumatta, anonyymisti, sekä matalalla kynnyksellä esimerkiksi älypuhelimella. Osallistuminen edellyttää kuitenkin aina älylaitetta, joten digikultaa alustat eivät ratkaise.
Ajan, osaamisen ja resurssien riittämättömyys yhteiskehittämisessä	Alustat mahdollistavat laajan osallistujamäärän ilman osallistujamääriin nähden lineaarisesti kasvavaa resurssitarvetta. Tiedon analysointi ja koostaminen voidaan toteuttaa alustalla reaaliaikaisesti.
Osallistumisen resurssi- ja taitopuutteet hallinnossa	Alustoja voi käyttää tehostamaan tiedonkeruuta ja vuorovaikutusta automatisoinnin ja skaalautuvuuden avulla, mikä saattaa vähentää osallistamisen hallinnollista kuormaa.
Ristiriitaiset intressit ja vaikeus saavuttaa yhteistä ymmärrystä	Osa alustaratkaisista (esim. Pol.is, Consider.it) tukevat erimielisyyksien tunnistamista ja rakentavaa, tuloksiltaan läpinäkyvää puntarointia.
Liian suuret odotukset ja epäluottamus tuloksiin	Avoimuus, läpinäkyvä tiedonkeruu ja palautteenantomahdollisuus auttavat vahvistamaan luottamusta prosessiin ja lopputuloksiin.
Vaikutusten mitattavuuden ja todentamisen vaikeus	Digitaaliset alustat tuottavat strukturoitua ja dokumentoitua tietoa, jonka perusteella voidaan analysoida osallistumisen laatua ja tuloksia systemaattisesti.

Osallistumisalustojen käyttöön liittyy kuitenkin vielä merkittäviä haasteita (Taulukko 2). Digitaalisen eriarvoisuuden taustatekijät voivat estää osaa kansalaisista osallistumasta, ja verkkoalustojen nopeatempoisuus voi heikentää keskustelun laatua. Lisäksi riskejä ovat muun muassa virheellinen ja harhaanjohtava tieto (Lindner & Aichholzer 2020; Rek 2024). Vaikka digitaalinen osallistuminen yhteiskehittämiseen voi luoda käyttäjilleen parempia palveluita, tutkimus ei ole vielä riittävästi selvittänyt, miten palvelut ja kansalaisten todelliset vaikutusmahdollisuudet paranevat ja miten vaikuttavuutta tulisi mitata (Pauluzzo 2024, Karkin & Cezar 2024, Weigl ym. 2024). Lisähaasteena on, että haavoittuvassa asemassa olevien ryhmien osallistumisen vahvistamisesta digialustojen avulla tiedetään vielä vähän (ks. Kirjavainen & Jalonen 2022).

Vaarana on eräänlainen noidankehä, jossa digitaalisia osallistumisalustoja ei kehitetä riittävästi koska vaikuttavuudesta ei vielä ole vahvaa näyttöä. Vaikutavuutta taas ei voi saada, ellei niitä kehitetä ja kokeilla. Tarvitaan lisää empiiristä ja vertailevaa tutkimusta digitaalisten teknologioiden roolista julkisten palveluiden yhteiskehittämisessä (Pauluzzo 2024) ja kansalaisten todellisten vaikutusmahdollisuuksien voimistamisessa.

Merkittävin haaste lienee kuitenkin se, että vaikka digitaalisia osallistumisalustoja on ollut käytössä jo 1990-luvulta lähtien, ne eivät ole juurtuneet vakiintuneeksi osaksi päätöksenteon kulttuuria ja instituutioita (Bastick 2017; Poblet ym. 2019). Syitä tähän on useita (Falco & Kleinhans 2018). Oletettavasti pienimmät haasteet liittyvät siihen, että julkisessa käytössä digialustojen on oltava aidosti saavutettavia ja toimittava kotimaisilla kielillä. On huolehdittava siitä, että alustat täyttävät saavutettavuuteen, tietosuojaan, kieliin ja turvallisuuteen liittyvät lakisääteiset vaatimukset. Lisäksi osallistujien tuottaman datan hallinta, sen luotettavuuden varmistaminen ja tiedon hyödyntäminen edellyttävät viranomaisilta vahvoja tiedonhallintavalmiuksia ja osaamista. Valmiiden toimintamallien ja resurssien puuttuminen saattaa vaikeuttaa alustojen käyttöönottoa.

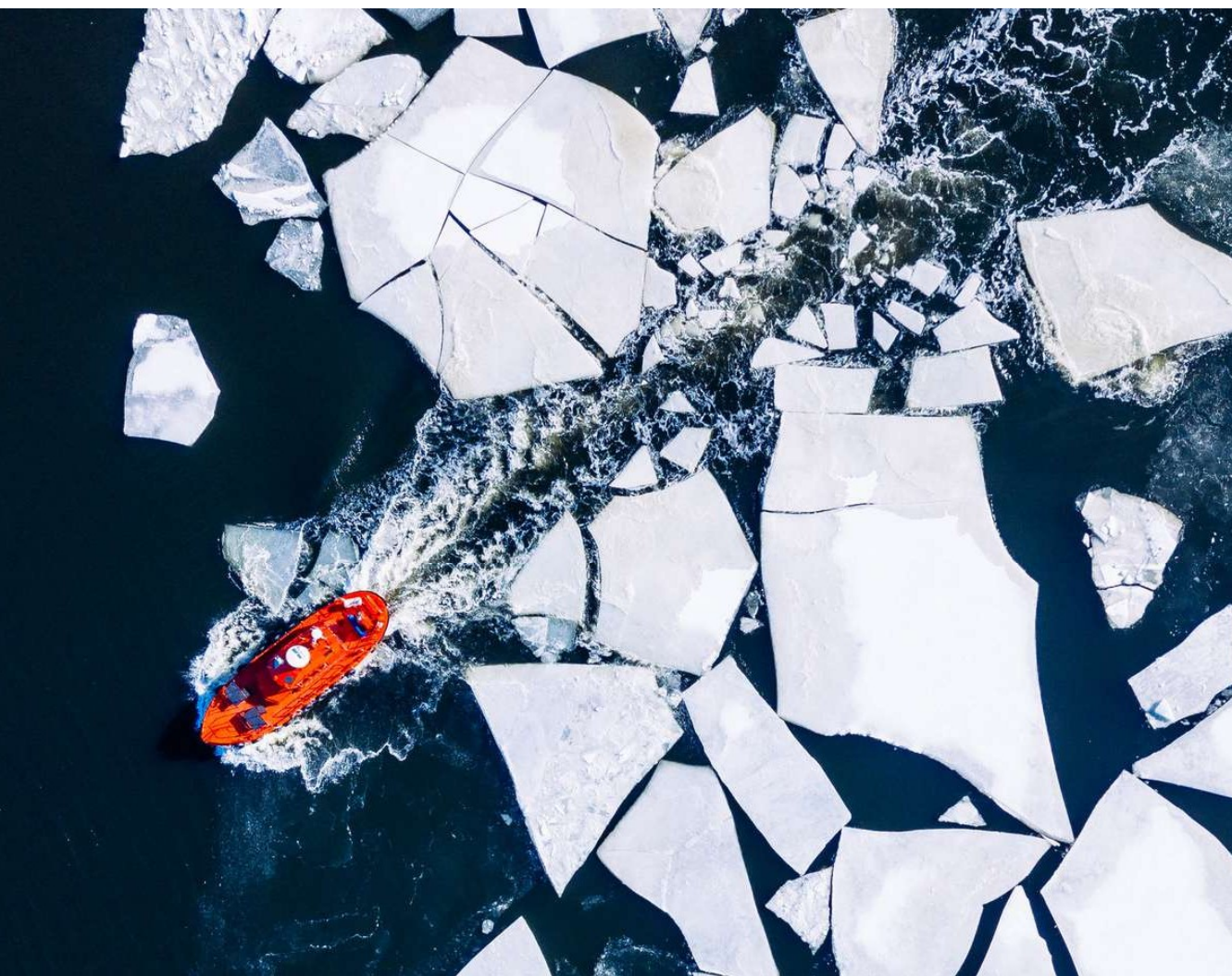
Haastavampana ongelmana on, että julkisessa hallinnossa ei tyypillisesti ole selkeitä strategioita tai toimintamalleja osallistumisen kehittämiseen ja alustojen hyödyntämiseen. Ilman suunnitelmallista otetta kohderyhmien tunnistamisesta, vakiintuneiden palautekanavien luomisesta ja toiminnan arvioinnista osallistuminen jää helposti irralliseksi. Hallinnon sisäiset prosessit ja kulttuuri eivät aina tue vuorovaikutteista työskentelyä kansalaisten kanssa, erityisesti, jos kansalaisosallistumisen arvoa ei tunnisteta organisaation johdon tasolla (Falco & Kleinhans 2018).

On kuitenkin huomioitava, että monet digitaalisten osallistumisen esteet eivät liity suoraan itse teknologiaan, vaan nimenomaan prosessiin ja instituutioihin, jonka osana näitä alustoja hyödynnetään (ks. OECD 2020). Keskeistä on, että julkisen sektorin olisi voitava tunnistaa ja käsitellä näitä ongelmia, mikäli osallistumisprosesseja halutaan vahvistaa. Olemme koostaneet alla olevaan taulukkoon keskeisiä kirjallisuudesta tunnistettuja digitaalisen osallistumisen haasteita (Falco & Kleinhans 2018; Oliveira & Garcia 2019; Drobotowicz et al. 2023). Taulukko on kooste kirjallisuudessa esitetyistä digitaalisen osallistumisen keskeisistä haasteista, joita tarkastellaan tässä karkeasti sen mukaan, miten helposti niille on kuviteltavissa ratkaisuja ja millaisia pääasiallisia muutoksia erityyppiset ongelmat edellyttävät. Tarkoituksena on osoittaa, että digitaaliset ratkaisut ovat osa laajempaa institutionaalista ja kulttuurista toimintaympäristöä, jolla on ratkaiseva vaikutus osallistumisprosessien onnistumiseen ja vaikuttavuuteen. Tekniset ratkaisut saatavat jossain määrin helpottaa tai tukea kulttuuristen ja institutionaalisten osallistumishaasteiden ratkaisemista.

Taulukko 2. Digitaalisen osallistumisen esteitä

Käytettävyyteen ja vuorovaikutukseen liittyvät haasteet, joihin voidaan vastata osin muotoilun ja teknisin keinoin	
Puutteellinen saavutettavuus	Digitaaliset osallistumisalustat eivät ole esteettömiä kaikille (esim. näkövammaiset, kielivähemmistöt).
Sisällön vaikeaselkoisuus	Alustoilla käsiteltävät aiheet ja niillä käytetty kieli saattavat olla vaikeasti ymmärrettäviä.
Verkkokeskustelun nopeatempoisuus	Osallistumiskynnystä on pyritty alentamaan digialustoilla tekemällä osallistumisesta mahdollisimman vaiatonta ja nopeaa. Sen kääntöpuolena voi olla, että nopeatempoinen vuorovaikutus heikentää puntaroinnin ja argumentaation laatua ja syvyyttä.
Vähäinen aktiivisuus sisällön tuottamisessa	Suurin osa kaikenlaisten verkkoyhteisöjen osallistujista on passiivisia tarkkailijoita, jotka seuraavat keskustelua, mutta eivät osallistu aktiivisesti. Myös digitaalisilla osallistumisalustoilla vain pieni joukko ihmisiä tuottaa aktiivisesti omaa sisältöä. Tämä tulee ottaa huomioon alustojen käyttöliittymäsuunnittelussa siten, että alustalla tarjotaan myös muita, vaivattomampia tapoja osallistua.
Polarisaatio	Osa digitaalisista alustoista mahdollistaa anonyymin osallistumisen. Jolleivat alustoiden käyttöliittymät ohjaa rakentavaan vuorovaikutukseen erityisesti moniarvoisissa teemoissa, ne saattavat ruokkia mielipiteiden kärjistymistä, jopa vihapuhetta.
Tietoturva, anonymiteetti ja yksityisyys	Huoli tietojen väärinkäytöstä vähentää osallistumishalukkuutta.
Vaativat ja monisyiset haasteet, jotka edellyttävät pääasiallisesti kulttuurista tai poliittista muutosta	
Puutteelliset digitaidot	Monilta kansalaisilta, kuten iäkkäiltä, puuttuvat tarvittavat ICT-taidot.
Ihmisten vähäinen kiinnostus politiikkaan	Tarjotut kansalaisosallistumisen muodot eivät motivoi etenkin nuorempia tai syrjäytyneessä asemassa olevia.
Luottamus poliittikkoihin ja hallintoon	Usko vähäisiin vaikuttamismahdollisuuksiin vähentää osallistumishalukkuutta.
Tietämättömyys osallistumismahdollisuuksista	Kansalaiset eivät tunne digitaalisia osallistumisalustoja tai niiden käyttötarkoitusta.
Aiheet eivät liity arkielämään	Kansalaiset kokevat osallistumisen irralliseksi omasta elämästään.
Päätöksentekijöiden asenteet osallistumisprosesseja kohtaan	Päätöksentekijät eivät hahmota kansalaisten osallistumisen itseisarvoa ja muita hyötyjä.
Digitaalinen eriarvoisuus	Teknologiset (kuten heikko pääsy internettiin), sosiaaliset ja alueelliset erot vaikuttavat siihen, kenellä on mahdollisuus ja kyky osallistua.

Vaativat ja monisyiset haasteet, jotka edellyttävät pääasiallisesti rakenteellista ja strategista muutosta hallinnossa	
Vaikutusten epäselvyys	Osallistumisen yhteys päätöksentekoon on usein hämärä tai puuttuu kokonaan.
Institutionaalinen integraatio puutteellista	Kansalaisosallistuminen tai sitä tukevat digitaaliset alustat eivät ole vakiintuneet osaksi hallinnon päätöksenteon prosesseja.
Poliittisten toimijoiden moninaisuus ja ristiriidat	Siilot ja osaoptimointi vievät edellytykset osallistumisprosessien vakiintumiselle.
Strategian ja toimintamallien puute	Ilman selkeitä tavoitteita ja arviointikeinoja alustojen käyttö jää irralliseksi.
Organisaatiokulttuuri, osaaminen ja resurssit	Julkisen hallinnon kyky hyödyntää alustan teknistä potentiaalia, osallistujadataa ja vuorovaikutusmahdollisuuksia on rajallinen, osin koska kansalaisosallistumisen suunnitteluun ja toteutukseen on käytettävissä hyvin vähän resursseja.



1.2 Kokeilun tavoitteet

Johdantoa yhteen vetäen voimme todeta, että kansalaisten osallistuminen julkisten palveluiden yhteiskehittämiseen nähdään keinona parantaa palveluiden laatua, tehostaa palvelukehittämistä sekä vahvistaa demokratiaa ja luottamusta hallintoon. Digitaaliset osallistumisalustat voivat osiltaan helpottaa näihin tavoitteisiin pääsemistä, mikäli osallistumiseen liittyvät haasteet voidaan ratkaista.

Vaikka osallistumisalustojen potentiaali on tunnistettu sekä tutkimuksessa että käytännössä, niitä ei nykyisellään hyödynnetä julkisessa palvelukehittämisessä Suomessa. Tämän vuoksi toteutimme kokeilun, jossa pilotoimme digitaalisia osallistumisalustoja pienessä mittakaavassa.

Kokeilun pääasiallisena tavoitteena oli lisätä ymmärrystä alustojen hyödyistä ja käyttöönoton haasteista julkisessa palvelukehittämisessä sekä laatia kokeilun oppeihin perustuen suosituksia kansalaisosallistumisen voimistamiseksi ETPK-ohjelmassa.

Kokeilussamme oli kaksi pääkysymystä. Yhtäältä halusimme selvittää, **(1) miten digialustoilla voidaan tukea kansalaisosallistumisen toteutumista ja mitä käytännön haasteita ja mahdollisuuksia niihin liittyy.** Tavoitteena oli arvioida digitaalisen osallistumisprosessin toteutumista sen suhteen, miten alustat toimivat ja miten osallistujat kokivat alustojen käytön, keitä prosessiin osallistui, miten puntarointi onnistui ja minkälaista tietoa prosessista syntyi.

Tämän lisäksi halusimme selvittää, **(2) miten kansalaisten osallistumista voidaan vahvistaa ETPK-ohjelmassa.** Tavoitteena oli selvittää, miten kokeilussa mukana olleet palvelukehittäjät ja ETPK-ohjelman keskeiset henkilöt suhtautuvat kokeilussa käytettyjen tai vastaavien digialustojen käyttöönottamiselle palvelukehittämisessä ja minkälaisilla toimenpiteillä tulisi tehdä kansalaisosallistumisen edistämiseksi.

Kysymyksiin vastaamiseksi päätimme toteuttaa kokeilumme osana Edesmenneen omaisen asioiden vaivattoman hoidon kehittämisohjelmaa, sillä tähän liittyvä kehitystyö oli kokeiluhankkeesta päättäessämme alkamassa. Valtiovarainministeriön mukaan ohjelman tavoitteena on varmistaa *”kuolemaan liittyvien asioiden sujuva hoitaminen digitalisoimalla tarvittavia asiakirjoja ja edistämällä automaatiota”* (VM 2024). Kehittämällä automaatiota ja digitalisoimalla asiointia halutaan tehostaa viranomaisten prosesseja ja tehdä läheisen kuolemaan liittyvien asioiden hoitamisesta omaisille helpompaa. Valtiovarainministeriön mukaan elämäntapahtumaa kehitetään, sillä kyseessä on nykyisin liian monimutkainen, pitkä ja raskas prosessi, jossa omaisen on asioitava usean eri viranomaisen ja palveluntarjoajan kanssa. Asiointi nähdään myös hallinnon puolelta kustannustehottomana. Tämän vuoksi elämäntapahtumaan liittyvää asioita halutaan automatisoida tuottamalla esimerkiksi kuolinpesän sähköinen asiointipalvelu, sähköinen perukirja ja kuolinpesän osakasrekisteri.

Katsomme, että ETPK-ohjelman tavoitteiden mukainen toimintatapa vaikuttaisi merkittävästi siihen, miten palveluita tuotetaan ja tarjotaan, ja miten kansalaiset löytävät palvelut ja käyttävät niitä. Erityisen kriittisiä elementtejä ovat palvelukokonaisuuksien ymmärrettävyys, luotettavuus, saavutettavuus ja esteettömyys.

Tämän vuoksi keskeisten sidosryhmien osallistuminen on erityisen tärkeää. Lähtökohtanamme oli, että kansalaisten ja sidosryhmien osallistuminen tukee ihmiskeskeisen palvelusuunnittelun tavoitetta. Kentäkokeilun tavoitteena oli auttaa kartoittamaan ihmisten erilaisia tarpeita ja tilanteita sekä näkökulmia kansalaisten ja sidosryhmien kannalta kriittisiin elementteihin.

Kokeilumme käytännön toteutuksessa selvitimme täten kansalaiskuulemisella ja puntaroinnilla, **minkälainen tulisi olla Edesmenneen omaisen asioiden vaivattoman hoidon palvelukokonaisuus**. Halusimme kartoittaa, mitkä ovat tähän liittyvät kansalaisten ja sidosryhmien toiveet, näkemykset, tarpeet ja ehdotukset.

Seuraavassa luvussa kokeilun toteutuksesta yksityiskohtaisemmin. Kokeilussa testattiin kahta digitaalista osallistumisalustaa marras-joulukuussa 2024. Kokeilu suunniteltiin osaksi edesmenneen omaisen asioiden vaivattoman hoidon kehittämisohjelmaa, jotta kokeilu itsessään antaisi osallistujille aidon mahdollisuuden vaikuttaa palvelukehittämiseen. Neljännessä eli tulosluvussa arvioimme alustojen hyötyjä ja haasteita, osallistujilta saamaamme palautetta, osallistuneiden taustatietoja ja kuulemisessa syntynyttä tietoa. Johtopäätöksissä pohdimme kokeilun vaikutuksia läheisen kuoleman elämäntapahtuman palvelukehittämiseen. Kokeilun kahdessa viimeisessä luvussa tuomme yhteen kokeilun opit sekä niiden perusteella muodostetut suositukset kansalaisosallistumisen kehittämiseksi.



2 Kokeilun toteutus

Kansalaisosallistumisen perusedellytyksenä on, että kansalaisten osallistumisella on todella mahdollisuus vaikuttaa päätöksentekoon. Täten vaikuttavuutta on suunniteltava hankkeen alusta lähtien. Digitaalisten julkisten palveluiden suunnittelussa ja sitä koskevassa päätöksenteon prosesseissa on monia eri vaiheita, joihin osallistujat voisivat periaatteessa vaikuttaa. Sitra (Saloranta 2024) on eritellyt päätöksentekoon osallistumisen kuuteen eri vaiheeseen aina tiedottamisesta ja aloitteen teosta päätösten arviointiin ja palautteenantoon. Kenttäkokeilu painottui suunnitteluosallisuuteen, eli asioiden valmisteluun liittyvään vuorovaikutukseen. Suunnittelu-osallisuudessa kansalaiset osallistuvat palvelusuunnittelijoiden ennalta valitsemän aihealueen suunnitteluun kertomalla kokemuksiaan, tarpeitaan ja näkökulmiaan siitä, minkälaisia elementtejä palvelussa tulisi olla (ks. myös Mergel ym. 2025).

Suunnitteluosallisuudessa on tärkeä huomioida eri toimijoiden roolit. Palvelun käyttäjät ja muut sidosryhmät kertovat kokemuksistaan, tarpeistaan ja tarjoavat ideoita. Palvelusuunnittelun asiantuntijat puolestaan keräävät tietoa siitä, mistä asioista osallistujat ovat samaa mieltä ja mitkä asiat hiertävät. Osallistumisen toteutumiseksi virkahenkilöiden on kuunneltava osallistujien näkemyksiä ja huomioitava ne päätöksenteossa.

Kenttäkokeilun tavoitteena oli pyrkiä varmistamaan, että kyseiset roolit toteutuvat ja osallistujien näkemykset vaikuttavat palvelukehitykseen. Siksi tavoittelimme jo hankkeen suunnitteluvaiheesta alkaen ETPK-ohjelman sitoutumista hankkeen tuloksiin niin hankkeen tuottamien suositusten kuin läheisen kuoleman elämäntapahtumaan liittyvien palveluiden kehittämiseksi saatujen kontribuutioiden suhteen. Kenttäkokeilun suunnitteluvaiheessa tämä huomioitiin siten, että hanke haki ja sai rahoitusta valtionvarainministeriöltä, joka vastaa ETPK-ohjelmasta kokonaisuudessaan. Tämän lisäksi rekrytoimme ohjelmapäällikön sekä läheisen kuoleman elämäntapahtuman palvelukehittämisestä vastaavat henkilöt mukaan hankkeen ohjausryhmään. Järjestimme kenttäkokeilun suunnitteluvaiheessa ja hankkeen aikana yhteistyökokouksia DVV:n palvelumuotoilijoiden sekä Verohallinnon palvelumuotoilijan kanssa. Samat tahot osallistuivat myös työpajoihin.

Digitaalisen osallistumisprosessin järjestämiseksi ja sen tulosten arvioimiseksi sovelsimme OECD:n (2022b) ohjeita osallistumisprosessin järjestämisestä, prosessin suunnittelusta ja arvioimisesta. Sovelsimme kenttäkokeilussa kyseisiä

ohjeita, sillä ne tarjoavat selkeät ja ajankohtaiset suuntaviivat tavoitteiden asettamisesta, osallistumistapahtumien järjestämisestä, digityökalujen valinnasta ja rekrytoinnista toiminnan institutionalisoimiseen ja arvioimiseen asti.

Tulosten arvioimisessa hyödynsimme alustan käyttäjille suunnattua palautekyselyä, kolmea työpajaa, haastatteluita ja järjestäjien omaa arviota onnistumisesta. Näihin lähtökohtiin perustuen päädyimme arvioimaan alustojen ja osallistumisprosessin toteutumista seuraavien kriteerien perusteella:

Nro.	Arviointikriteeri	Alakriteeri
1.	Osallistavien digialustojen hyödyt ja haasteet	- Teknisesti (alustan käyttöön liittyvät haasteet ja hyödyt, tekninen toimivuus ja millä tavalla se tukee prosessin tavoitteita ylläpitäjän näkökulmasta), - Käyttäjäkokemus (ymmärrettävyys, saavutettavuus, luottamus alustoihin, koettu hyöty sekä käyttäjien esittämät kehittämisehdotukset).
2.	Osallistujien rekrytoinnin onnistuminen	- Osallistuneiden kansalaisten määrä - Osallistuneiden kansalaisten demografinen edustavuus ja diversiteetti
3.	Kokeilussa syntynyt tieto	Prosessissa syntynyt tieto edesmenneen omaisen asioiden vaivattoman hoidon kehittämisestä

Syventääksemme ymmärrystä kansalaisosallistumisen voimistamisen edellytyksistä ja mahdollisista jatkoaskeleista järjestimme työpajan kokeiluun osallistuneiden palvelukehittäjien ja ohjelman keskeisten toimijoiden kesken, haastattelimme seitsemää ohjelmaan ja demokratian kehittämiseen kytkeytyvää toimijaa ja teetimme kyselyn (ks. luku 2.3). Tulokset tiivistettiin kokeilun keskeisiksi opeiksi (Luku 5) sekä suosituksiksi kansalaisten osallistumisen voimistamiselle ETPK-ohjelmassa (Luku 6).

2.1 Osallistujien tunnistaminen, rekrytointi ja viestintä

Laadimme viestintäsuunnitelman osallistujien viestinnän ja rekrytoimisen systematisoimiseksi. Osallistujien rekrytoinnissa tavoittelimme pääasiallisesti läheisen kuoleman elämäntapahtuman kannalta relevantteja järjestöjä, kuten eläkeläis- tai surujärjestöjä, heidän jäseniään sekä palveluntuottajia.

Osallistumisalustoilla ja työpajoissa toimi aktiivisesti ja tilaisuuden mukaan vaihdellen 5–10 järjestöä, sekä 3–5 julkista ja yksityistä palveluntuottajaa. Rekrytoimme osallistujia seuraavin tavoin:

- Kokeiluvaihetta edeltävässä kansalaisjärjestöille ja palveluntuottajille suunnatussa verkkokyselyssä (heinä-syyskuu 2024) vastaajien oli mahdollista ilmoittautua kokeiluryhmään ilmoittamalla sähköpostiosoitteensa.
- Olimme suoraan yhteydessä omaisen kuoleman kannalta relevantteihin kansalaisjärjestöihin ja pyysimme heitä viestimään jäsenistölleen mahdollisuudesta osallistua kokeiluun. Tavoitteena oli saada kansalaisjärjestöjä ja palveluntuottajia osallistumaan kaikkiin kokeilun vaiheisiin.

Kansalaisjärjestöihin kuului pääasiallisesti surujärjestöjä ja eläkejärjestöjä. Palveluntuottajiksi valitsimme ko. elämäntapahtumaan keskeisesti liittyvät palveluntuottajat.

- Lähetimme järjestöille heidän jäsenilleen jaettavat, valmiit tekstit kolmessa eri vaiheessa kokeilun aikana. Tekstien tavoitteena oli tiedottaa jäseniä kokeilun edistymisestä sekä jakaa heille osallistumislinkit aina, kun kokeilussa käynnistyi uusi vaihe.
- Julkaisimme uutiset kokeilusta ilmoittautumislinkkeineen Sitran, DVV:n, VM:n ja Eläkeliiton sivuilla sekä sosiaalisen median kanavissa.



2.2 Digialustojen valinta

Kenttäkokeiluun valittiin lopuksi kaksi erilaista digitaalista julkista puntarointia tukevaa alustaa: Pol.is ja Consider.it. Kokeilimme myös Voxiberate-alustaa, mutta erinäisten teknisten ongelmien vuoksi emme lopulta voineet hyödyntää sitä kokeilussa laajemman osallistujajoukon kanssa. Noudatimme alustan valinnassa tiettyä prosessia ja kriteerilistaa, sillä rakentavaa verkkokeskustelua tukevia digitaalisia alustoja on olemassa hyvin paljon.

2.2.1 Kriteerit alustan valinnalle

Pääasiallisina tavoitteina oli, että alusta on hankkeessa mahdollista ottaa käyttöön ja että se tukee hankkeen tavoitteiden saavuttamista, eli kansalaisten ja sidosryhmien osallistumista palvelusuunnitteluun monivaiheisessa yhteiskehittämisen prosessissa. Tätä varten oli tärkeää, että:	
Alusta toimii suomen kielellä, ja että sitä on mahdollista tarpeen mukaan käyttää myös ruotsin ja englannin kielellä.	Kielivaatimus rajaa selvästi saatavilla olevia alustoja. DigiFinland on tehnyt Polis-alustasta suomenkielisen version. Consider.it- alustalla sivuston kääntäminen on joukkoistettu.
Alusta on mahdollisimman saavutettava; siinä on selkeä käyttöliittymä ja se noudattaa WCAG kriteereitä mahdollisimman pitkälle.	Alustat ovat lähtökohtaisesti hyvin visuaalisia. Monet sivustot eivät mainitse WCAG kriteereitä laisinkaan.
Alustalla on riittävä GDPR-vaatimustenmukaisuus ja se on tietoturvallinen.	GDPR-mukautuvuus ja tietoturvan takaaminen oli yleistä sivustoilla.
Alusta pitää voida ottaa helposti käyttöön, ilman ohjelmointiosaamista.	Jotkin alustat edellyttävät käyttäjältä ohjelmointiosaamista, jotta alusta voidaan asentaa ja soveltaa omaan käyttöön.
Alusta on luotettava ja sen käytöstä on aiempia esimerkkejä. Luotettavuuden määrittelemiseksi keskustelimme useita kertoja mahdollisten palveluntarjoajien kanssa ennen päätöksen tekemistä.	Uusia alustoja on paljon, joten on paljon eroavaisuuksia siinä, miten paljon alustoja on käytetty. Pelkän verkkosivun perusteella voi myös olla hankala saada hyvää käsitystä siitä, miten alustaa on hyödynnetty tai miten sitä tulisi käyttää.
Hinta on kohtuullinen.	On paljon täysin ilmaisia alustoja. Maksullinen konsultointiapu voi kuitenkin olla tärkeää, jotta alustan käytössä, kysymysten suunnittelussa ja rekrytoinnissa pääsee alkuun.
Alustatoimittaja voi konsultoida hanketta onnistuneen toteuttamisen osalta ja tarjota teknistä tukea puntaroinnin toteuttamiseksi ja analysoimiseksi.	Digiosallistumisen valmisteluun liittyy jonkin verran taustatyötä. Esimerkiksi valmiiden väittämien laatiminen, esittelytekstit, taustakuvat ja –värit vaativat erityistä harkintaa, johon uuden käyttäjän kannattaa käyttää alustatoimittajan apua.
Alustalla on uutuusarvoa ja sen tulee mielellään soveltaa tekoälyä.	Nopeasti kehittynyt generatiivinen tekoäly on tuonut täysin uuden ja lupaavan ulottuvuuden digialustoille. Halusimme tämän vuoksi kokeilla myös alustaa, jossa tätä on käytetty.

2.2.2 Miten tunnistimme parhaat alustat?

Alustanvalintaprosessi

1. Vaihtoehtojen tunnistaminen.

Sopivimpien ja parhaiden alustojen tunnistamiseksi teimme työpöytätyöryhmästä. Päälähteinä käytimme kahta alustaa vertailevaa ja arvioivaa resurssia:

- <https://www.peoplepowered.org/platform-ratings>
- <https://www.solonian-institute.com/> (Fuller & Jakovljevic 2024, SDI Digital Democracy Report)

Valitsimme alustat, joilla on näissä arvioissa korkeat arvostukset ja jotka sopivat kriteereihimme. Lisäksi tarkastelimme muita mahdollisia hyödyllisiä alustoja, jotka nousivat esiin keskusteluissa Sitran kanssa.

- Tuloksena oli lista keskeisistä alustoista sekä niiden hyvistä ja huonoista puolista.

2. Alustojen testaaminen ja arviointi.

Saatavilla olevia ja helposti saavutettavia resursseja kokeiltiin verkossa "demo"-versioina. Puntaroimme alustavaihtoehtoja osallisuustyöryhmän kanssa consider.it-alustalla koostaksemme listan parhaista vaihtoehtoja.

- Tuloksena oli lista 7 parhaimmasta vaihtoehdosta sekä niiden hyvistä ja huonoista puolista.

3. Yhteydenotto palveluntarjoajiin.

Otimme yhteyttä seuraaviin palveluntarjoajiin: Consider.it, Voxiberate, Adhocracy+, GoVocal, OpenCrowd, DeliberAide. Lisäksi keskustelimme Sitran ja DigiFinlandin kanssa Polis-alustasta.

- Tuloksena oli syvällisempi ymmärrys alustan eri toiminnoista, käyttäjäkokemuksesta, saatavilla olevasta asiantuntijatuella sekä hinnoittelusta.

4. Keskustelu hankeryhmän kanssa alustojen hyvistä ja huonoista puolista, sekä lopullinen päätös.

Harkintaan vaikutti myös se, että halusimme ketjuttaa alustat monivaiheiseen yhteiskehittämisen vaiheeseen, jossa ensin kartoitetaan osallistujien tarpeita ja ehdotuksia, jonka jälkeen syvennyttään ihmisiä jakaneisiin aiheisiin. Näin ollen emme valinneet yhtä palvelua, joka sopii kaikkiin vaiheisiin, vaan kuhunkin vaiheeseen eri palvelut.

- Huolellisen harkinnan jälkeen valitsimme seuraavat alustat: Polis, Consider.it ja Voxiberate. Tämä ei tarkoita, että ne olisivat sellaisenaan parempia kuin muut, vaan että ne sopivat hankkeen tarkoitukseen ja budjettiin parhaiten.

2.2.3 Valittujen alustojen esittely

Pol.is

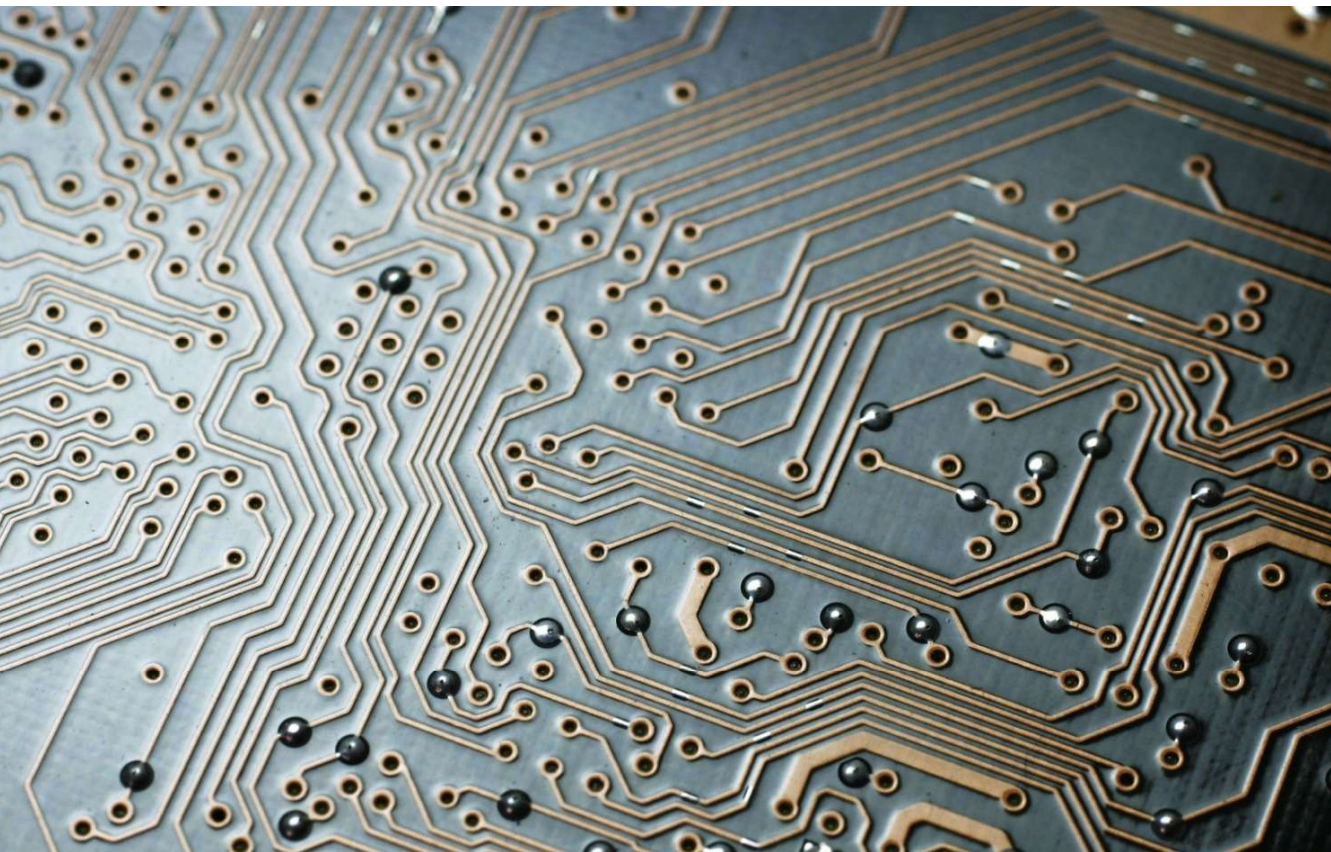
- Pol.is valittiin sen vuoksi, että se on käyttöliittymältään hyvin yksinkertainen ja selkeä. Lisäksi DigiFinland oli juuri kehittänyt suomenkielisen, esteettisesti stilisoidun ja GDPR-mukaisen version. Alustaa on myös kokeiltu ja hyödynnetty maailmalla verrattain paljon.
- Pol.is soveltuu yhteiskehittämisessä erityisen hyvin kartoittamaan ihmisten tarpeita ja ehdotuksia, sekä tunnistamaan, minkälaisista asioista ihmiset ovat samaa mieltä, ja minkälaiset aiheet jakavat mielipiteitä.
- Alusta sallii käyttäjän äänestää lyhyitä väittämiä ja lisätä omia.
- Alusta tuottaa automaattisesti kaikille avoimen tulosraportin, josta näkyy, miten ihmiset ovat äänestäneet ja miten mielipideryhmät jakautuvat.

Consider.it

- Consider.it valittiin käyttöliittymän räätälöinnin, yksinkertaisuuden ja kielimahdollisuuden vuoksi.
- Alusta soveltuu hyvin syventämään keskustelua Pol.is-alustalla ihmisiä jakaneista teemoista.
- Alustalla ihmiset voivat kertoa, mitä mieltä ovat ehdotuksista esimerkiksi janalla samaa-eri mieltä, tai tärkeä-vähemmän tärkeä, sekä kirjoittaa, minkälaisia hyviä tai huonoja puolia ehdotuksella on.

Voxiberate

- Voxiberate valittiin sen vuoksi, että siinä oli hyödynnetty generatiivista tekoälyä fasilitoimaan uudenlaista deliberaatiota ja keskustelua.
- Alustalla ihmiset osallistuvat mielipiteiden kirjaamiseen, niiden priorisoimiseen ja äänestämiseen.
- Alusta on kokeellinen ja sitä vielä kehitetään. Erinäisten teknisten ongelmien vuoksi alustaa ei lopulta hyödynnetty kokeilussa laajemman osallistujajoukon kanssa.



2.3 Kokeilun yhteiskehittämisen prosessi

Kokeilun läheisen kuoleman elämäntapahtumaan liittyvä digiosallistuminen toteutettiin kolmivaiheisena yhteiskehittämisen prosessina, jota seurasi vielä jatkoaskeleita kartoittanut vaihe (Kuvio 1). Prosessin kolmessa ensimmäisessä vaiheissa keskeisenä teemana oli, miten edesmenneen omaisen asioiden hoitoa voisi helpottaa ja sujuvoittaa.



Kuvio 1. Kenttäkokeilun vaiheet.

Ensimmäisessä vaiheessa (4.11.2024-15.11.2024) halusimme antaa sidosryhmille mahdollisuuden osallistua läheisen kuoleman elämäntapahtumaan liittyvien ongelmien ja ehdotusten tunnistamiseen. Tarkoituksena oli hahmottaa 1) minkälaisia tarpeita, haasteita ja ratkaisuehdotuksia osallistujat nostavat esiin, ja 2) mistä asioista osallistujat ovat samaa ja eri mieltä.

Osallistujat osallistuivat Polis-alustalla, jossa esitetään väitteitä, joita muut osallistujat saavat äänestää. Laadimme alustalle valmiiksi 20 läheisen kuoleman asiointiin liittyviä väitteitä. Tarkoituksena oli saattaa keskustelu alkuun sekä ohjata puntarointia asianmukaiseen suuntaan. Osallistujat saivat äänestää väitteitä olemalla samaa mieltä, eri mieltä tai ohittamalla väitteen. Lisäksi he saivat lisätä mukaan omia väitteitään, jotta heille tärkeät asiat nousevat keskusteluun. Väitteet moderoitiin ennen julkaisua. Moderoinnissa poistettiin pääosin väitteitä, jotka olivat hyvin samankaltaisia alustalla jo olevien väitteiden kanssa, ja usein väitteitä muotoiltiin selkeämmiksi. Kaikille osallistujille oli jatkuvasti nähtävillä tulosraportti, joka päivittyi reaaliaikaisesti.

Ensimmäisen vaiheen päätteeksi analysoimme Polis-keskustelun aikana tuotetut väittämät muodostaen niistä keskeisiä teemoja. Tämän jälkeen jatkoimme teemojen työstämistä Verohallinnon ja Digi- ja väestötietoviraston palveluntuottajien kanssa sekä järjestimme työpajan järjestöjen edustajien kanssa. Näissä tapaamisissa tarkasteltiin, oliko Polis-alustan keskustelusta jäänyt jotain olennaista puuttumaan sekä pohdittiin yhdessä, mitkä teemat olisivat tärkeitä nostaa esiin seuraavassa vaiheessa. Lisäksi analysoimme, mitkä aiheet olivat saaneet eniten

väittämiä ja mitkä aiheet näyttivät jakavan ihmisiä eniten. Näiden keskustelujen ja analyysin pohjalta laadimme toisen vaiheen puntarointiaiheet.

Toisessa vaiheessa (25.11.2024–6.12.2024) kutsuimme kiinnostuneita osallistumaan Consider.it-alustalle puntaroimaan edellisen vaiheen päätteeksi muodostettuja uusia väittämiä ja aiheita. Poliksen tapaan Consider.it-alusta on suunniteltu tukemaan rakentavaa puntarointia, mutta siinä on enemmän toiminnallisuuksia kuin Polis-alustalla. Alustalla osallistujat voivat lisätä omia väitteitä sekä ilmaista, mitä mieltä ovat muiden väitteistä liu'uttamalla ympyränmuotoista ikonia jana-as-teikolla vähemmän tärkeästä tärkeään. Osallistujat voivat lisäksi perustella mielipidettään kommentoimalla alustalla, mitä vahvuuksia ja heikkouksia eri ehdotuksiin liittyy. Alusta kokoaa näkökulmat visuaalisesti yhteen, näyttäen mitä yhteisö kokonaisuuudessaan ajattelee. Tämä auttaa puntaroinnin ylläpitäjiä ja osallistujia ymmärtämään, mitkä ehdotukset ovat lupaavimpia ja mitkä asiat jakavat osallistujien näkemyksiä. Kommentit väitteen vahvuuksista ja heikkouksista auttavat syventämään ymmärrystä osallistujien näkemyksistä.

Toisen vaiheen päätteeksi tunnistimme puntaroinnin tuloksista kaksi eniten mielipiteitä jakavaa ja kommentteja saanutta ehdotusta, jotka valittiin syventävän tarkastelun kohteiksi kolmanteen vaiheeseen.

Kolmannessa vaiheessa kutsuimme palveluntuottajat ja kansalaisjärjestöt tapaamaan kasvatusten Teams-työpajaan. Kyseessä oli fasilitoitu työpaja, jossa keskusteltiin kahdesta aiheesta pohtien niille ratkaisuehdotuksia. Tavoitteena oli kokeilla, voiko ihmisiä jakavista aiheista tuottaa lisää ymmärrystä vielä senkin jälkeen, kun aihetta on käsitelty kahdessa ensimmäisessä vaiheessa.

Kenttäkokeilun neljäs ja viimeinen vaihe keskittyi kartoittamaan digialustoihin perustuvan kansalaisosallisuuden kehittämisen edellytyksiä ja jatkoaskelia ETPK-ohjelmassa. Tätä varten järjestimme kokeilussa mukana olleille järjestöille ja palvelunkehittäjille työpajan, jossa käsiteltiin kysymystä siitä, miten ETPK-ohjelmassa voisi hyödyntää uudenlaisia digiosallistumisen työkaluja. Tämän lisäksi haastattelimme seitsemää elämäntapahtumasuunnittelun tai kansalaisosallisuuden edistämisen asiantuntijaa. Haastatteluissa keskityttiin kansalaisosallistumisen nykytilan haasteisiin ja mahdollisuuksiin ETPK-ohjelmassa ja yleisemmin Suomessa, digialustojen mahdollisuuksiin palvelukehittämisessä ja mahdollisiin jatkoaskeliin kansalaisosallistumisen edistämiseksi.

Työpajatulosten, haastatteluiden analyysin ja kokeilun keskeisten oppien perusteella laadimme alustavat suositukset kansalaisosallistumisen vahvistamiseksi ETPK-ohjelmassa. Alustavat tulokset lähetettiin keskeisille toimijoille Inlus-kyselyn avulla (<https://app.inlus.com/>) kommentoitavaksi. Kahdeksan henkilöä (palveluntuottajat, demokratiatutkijat ja ETPK-ohjelman toimijat) kommentoivat suosituksia sen perusteella, miten tärkeitä ja toteutettavissa suositukset ovat, millä tavalla suosituksia tulisi muotoilla toisin, ja mitä aiheita suosituksista puuttuu. Kommenttien ja tulosten perusteella ilmeni, että vastaajat pitivät suosituksia tärkeinä ja sellaisina, joita voidaan toteuttaa. Kommenttien perusteella muokatut suositukset on esitetty luvussa 6.



3 Tulokset

Olemme koostaneet tulokset arviointikriteereiden mukaisesti siten, että kuvailemme ensiksi yleisellä tasolla, minkälaisia käytännön hyötyjä ja haasteita digialustoihin liittyi kokeilussa, ja miten alustat toimivat ylläpitäjien näkökulmasta. Tämän jälkeen kuvailemme palautekyselyyn vastanneiden osallistujien näkemyksiä. Kuvailemme myös osallistujien taustatietoja ja käyttöaktiivisuutta, sillä puntaroinnissa on oleellista tietää, ketkä osallistuvat keskusteluun, jotta voidaan tunnistaa, minkälaisia näkökulmia jää mahdollisesti huomioimatta. Tulososion viimeisessä luvussa kerromme, minkälaista tietoa syntyi Edesmenneen omaisen asioiden vaivattoman hoidon suhteen. Arvioimme tulosten vaikutuksia päätöksentekoon johtopäätöksissä.

3.1 Kuvaus digialustojen hyödyistä ja haasteista

Kokeilussa testatut digitaaliset osallistumisalustat tuottivat monipuolista ja vivah-teikasta tietoa aiheesta, joka saattoi monelle osallistujalle olla arkaluonteinen. Alustojen käyttöönotto sellaisenaan oli helppoa. Rekrytointi, viestintä, oikeiden kysymysten suunnittelu ja moderointi veivät sen sijaan aikaa.

Alustat tukivat sekä yksittäisten näkemysten esiin nostamista että ryhmien välisen erojen tunnistamista. Niiden avulla oli mahdollista paikantaa sekä laaja-alainen yhteisymmärrys että keskeiset mielipide-erot osallistujaryhmien välillä. Tämä puolestaan loi perustan jatkoanalyysille, jossa voitiin syventää ymmärrystä kansalaisten huolista ja toiveista palveluiden suhteen. Molemmat kokeilussa käytetyt alustat mahdollistivat reaaliaikaisen ja läpinäkyvän puntaroinnin ja keskustelun seuraamisen. Puntaroinnille verrattain lyhyt osallistumisaika riitti rikkaan aineiston tuottamiseen. Eri alustojen yhdistämisessä on potentiaalia, mutta nykyisellään se vaatii paljon koordinoitua ja resursseja.

Pieni osa käyttäjistä antoi saavutettavuuteen ja käytettävyyteen liittyvää kriittistä palautetta, mistä syystä jatkossa on kiinnitettävä huomiota sekä teknisten ratkaisujen että käytetyn kielen yksinkertaisuuteen sekä käyttäjille näkyvän tiedon sopivaan määrään. Kokeilu nosti esiin myös digiosallistumiseen liittyviä jännitteitä. Esimerkiksi anonymiteetti on osallistumiskynnystä madaltava tekijä, mutta se vaikeuttaa yhteydenpitoa osallistujiin. Täysin anonymillä alustalla osallistujia voi olla vaikea houkutella palaamaan alustalle useita kertoja. Heille ei voi myöskään ilmoittaa

henkilökohtaisesti prosessin etenemisestä. Lisäksi osallistujien taustatietojen kerääminen on haasteellista, jos osallistuminen on täysin anonyymia.

Tulosten perusteella yksinkertaisuus, tekninen toimintavarmuus ja selkeä kieli ovat onnistuneen digiosallistumisen olennaisia tekijöitä. Käytettävyyttä parantavat erityisesti selkeä visuaalinen ilme, hyvin muotoillut kysymykset ja ymmärrettävä ohjeistus – nämä lisäävät saavutettavuutta ja vähentävät resurssitarvetta.

Tämän luvun alaluvuissa syvennetään näitä havaintoja tarkastelemalla alustojen teknistä toimivuutta, osallistujien käyttökokemuksia ja rekrytointia sekä sitä, miksi osallistumisen kautta syntynyt tieto ei vaikuttanut palvelukehitykseen.

Hyödyt:

- Digitaaliset osallistumisalustat keräsivät tehokkaasti monipuolista ja vivahteikasta tietoa, vaikka osallistumisaika oli verrattain lyhyt
- Alustojen käyttöönotto sellaisenaan oli helppoa
- Alustat mahdollistivat reaaliaikaisen ja läpinäkyvän puntaroinnin ja välittömän tulosten seurannan

Haasteet:

- Pieni osa käyttäjistä antoi saavutettavuuteen ja käytettävyyteen liittyvää kriittistä palautetta
- Anonymiteetti on osallistumiskynnystä madaltava tekijä, mutta se vaikeuttaa yhteydenpitoa osallistujiin

Opittua:

- Yksinkertaisuus, tekninen toimintavarmuus ja selkeä kieli ovat onnistuneen digiosallistumisen olennaisia tekijöitä

3.2 Kuvaus alustojen teknisestä toimivuudesta

Polis ja Consider.it erosivat selvästi toisistaan siinä, miten ne toimivat teknisesti ja millaisia vaatimuksia ne asettivat ylläpitäjille. Molemmat alustat olivat käyttökelpoisia, mutta edellyttivät erilaista fasilitointiosaamista ja resursointia.

3.2.1 Polis

Polis osoittautui ylläpitäjien oman arvion mukaan hyvin helppokäyttöiseksi alustaksi, eikä sen käytössä havaittu teknisiä ongelmia. Kun puntaroinnin aihe ja alkuväittämät oli määritelty valmiiksi, keskustelun luominen Polis-alustalla luonnistui hyvin lyhyessä ajassa. Ylläpitäjät olivat saaneet noin puolentoista tunnin mittaisen koulutuksen alustan käyttöön.

Anonymiteetti helpotti ylläpitäjien työtä, sillä osallistumien ja datan kerääminen ei edellytä osallistujien tietojen keräämistä eikä täten myöskään tietosuojailmoituksia.

Polis osoittautui myös tehokkaaksi osallistumista tukevaksi työkaluksi, sillä se mahdollisti suuren osallistujamäärän ja tuotti välittömästi kaikille saatavilla olevan ja helposti hyödynnettävän tulosraportin osallistujien lisäämistä väittämistä (Liite

2). Raportista käyvät ilmi muun muassa äänestysmäärät sekä väittämät jäsennehtynä eniten yhdistäviin ja vähiten samanmielisiin väittämiin. Tulosraportti myös automaattisesti ryhmittelee vastaajat eri ryhmiin sen perusteella, että ryhmä käyttäjiä on vastannut samalla tavoin joukkoon väittämiä.

Alusta sopii hyvin tilanteisiin, joissa halutaan kartoittaa laajoja mielipidejakaumia, tuoda esiin hiljaisten ääniä ja rakentaa alustavaa konsensusta. Alustalla on mahdollista selvittää, minkälaisiin mielipideryhmiin osallistujat jakautuvat. Koikeilussa osallistujat muodostivat kaksi ryhmää, joista toinen suhtautui epäilevästi palveluiden digitalisointiin ja toinen suopeammin.

Polis-alustan hyödyntäminen edellyttää aktiivista, asiantuntevaa ja päivittäistä moderointia, jotta osallistuminen pysyy mielekkäänä ja väittämien selkeys säilyy. Moderoijat tekivät aktiivista työtä päällekkäisten väittämien poistamiseksi, epäselvien väittämien selkeyttämiseksi, ja trollaavien tai vahingossa laadittujen tekstipätkien poistamiseksi. Moderoinnin aikana kehitettiin ja hyödynnettiin tarkoitusta varten laadittua GPT-kielimallia, jonka avulla samanlaisten väitteiden vertailu helpotui huomattavasti: <https://chatgpt.com/g/g-2tSsTfXGy-pol-is-moderator>. Jatkossa olisi syytä selvittää tekoälyn liittämistä osaksi Polis-alustaa samankaltaisten väittämien tunnistamisen helpottamiseksi moderointityössä.

Hyödyt:

- Polis-alusta osoittautui tehokkaaksi osallistumista tukevaksi työkaluksi, sillä se mahdollisti suuren osallistujamäärän ja tuotti välittömästi kaikille saatavilla olevan ja helposti hyödynnettävän tulosraportin osallistujien lisäämistä väittämistä.
- Polis sopii hyvin tilanteisiin, joissa halutaan kartoittaa laajoja mielipidejakaumia, tuoda esiin hiljaisten ääniä ja rakentaa alustavaa konsensusta.

Haasteet:

- Polis-alustan hyödyntäminen edellyttää aktiivista, asiantuntevaa ja päivittäistä moderointia, jotta osallistuminen pysyy mielekkäänä ja väittämien selkeys säilyy.

Opittua:

- Polis soveltuu monipuolisen ja rikkaan aineiston keräämiseen osallistujien elämäntilanteeseen liittyvästä aiheesta
- Jatkossa olisi syytä selvittää generatiivisen tekoälyn liittämistä osaksi Polis-alustaa samankaltaisten moderoinnin helpottamiseksi.

3.2.2 Consider.it

Consider.it toimi teknisesti melko hyvin, mutta alustana se vaati ylläpitäjältä enemmän suunnittelua ja tukea. Fasilitoinnin laatu ja alustarakenteen suunnittelu vaikuttivat ratkaisevasti osallistujakokemukseen.

Consider.itin suurin vahvuus oli sen reflektiivinen rakenne, jossa osallistujat ohjattiin pohtimaan argumentteja väitteiden puolesta ja vastaan. Tämä tukee argumentatiivista ajattelua ja syvällisempää deliberaatiota verrattuna Polisin binääriiseen äänestysmalliin. Alusta sopiikin paremmin aiheiden syvällisempään jatkotarkasteluun kuin laajamittaiseen ideointiin.

Haasteina nousivat esiin tekniset esteet: osa käyttäjistä koki liukukytkinten hallinnan ja navigoinnin alustalla vaikeaksi erityisesti mobiililaitteilla. Alusta ei toiminut hyvin kaikilla selaimilla. Saavutettavuusongelmia ilmeni myös ruudunlukijoiden ja näppäimistönavigoinnin osalta. Lisäksi kirjautumisvaatimus koettiin osallistumiskynnystä nostavaksi, mikä saattoi vähentää osallistujamäärää.

Vaikka alusta ohjasi syventymään väittämiin, väittämien kommentointi jäi kokeilussa vähäiseksi. Tämä johtui luultavasti siitä, että väittämiä alustalla oli liikaa, mikä saattoi kuormittaa osallistujia, rajoittaa kommentointia ja jarruttaa syvällisempää keskustelua. Pienempi määrä huolella valittuja väittämiä olisi saattanut kannustaa laadukkaampaan keskusteluun.

Hyödyt:

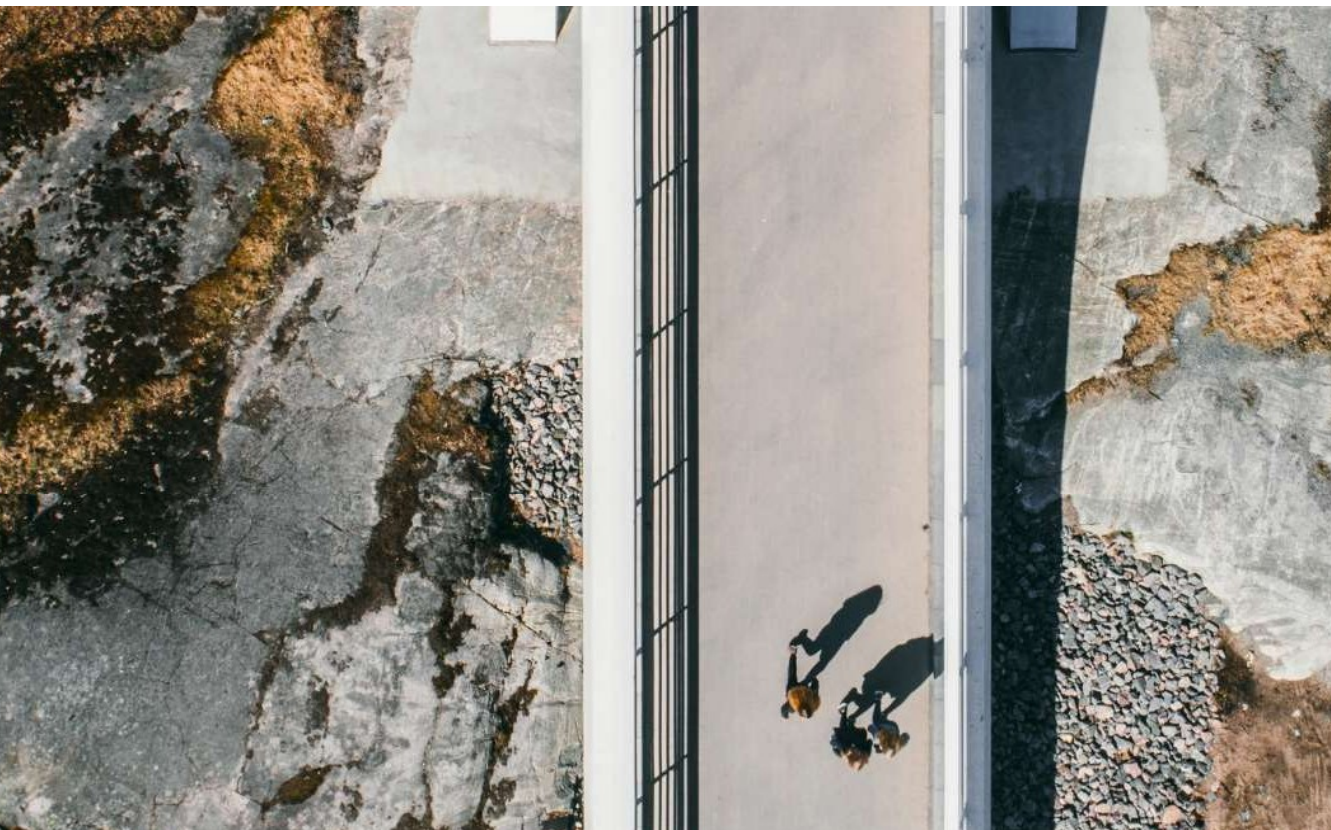
- Consider.itin suurin vahvuus on sen reflektiivinen rakenne, jossa osallistujat ohjataan pohtimaan argumentteja esitettyjen väitteiden puolesta ja vastaan.
- Alusta tukee syvällisempää deliberaatiota verrattuna Polisin binääriseen äänestysmalliin.

Haasteet:

- Osallistujat ilmoittivat ongelmia saavutettavuuden ja selainyhteensopivuuden kanssa.
- Väittämien kommentointi jäi vähäiseksi.

Opittua:

- Alusta näyttäisi sopivan paremmin aiheiden syvällisempään jatkotarkasteluun kuin laajamittaiseen ideointiin.
- Pienempi määrä huolella valittuja väittämiä olisi saattanut kannustaa laadukkaampaan keskusteluun.



3.3 Käyttäjien kokemus alustoista

Palautekyselyn tulokset on koottu taulukkoon 3. Polis-alusta sai kokonaisuudessaan myönteisemmät arviot käytettävyydestä, mikä oli odotettua, sillä alusta on käyttöliittymältään yksinkertaisempi. Avoimien palautteiden perusteella Consideritilla koettiin olevan enemmän teknisiä ja kieleen liittyviä haasteita. Käyttöliittymäongelmia raportoitiin etenkin mobiililaitteilla ja saavutettavuuden osalta. Kuitenkin kokemus näkökulmien esittämisen helppoudesta oli molemmissa kokeiluissa kohtalaisen hyvä. Tämä osoittaa, että mielipiteen ilmaisu luonnistui molemmilla alustoilla, mutta käyttöliittymän monimutkaisuus saattoi silti hankaloittaa joidenkin mahdollisuuksia osallistua. Yksinkertaisuus ja tekninen vaivattomuus näyttäisi siis olevan merkittävä käyttökokemukseen vaikuttava tekijä.

Alustan käytön tyytyväisyyden osalta erot olivat maltilliset. Polis sai siis hieman korkeammat arviot käyttäjäkokemuksesta kokonaisuudessaan. Molemmat alustat koettiin kuitenkin kanaviksi, joissa osallistuja saattoi luottaa anonymiteettinsä ja yksityisyytensä säilymiseen.

Kokemus alustan hyödyllisyydestä omassa tai organisaation toiminnassa vaihteli. Huomionarvoista on, että vaikka Polis sai paremmat käytettävyyсарviot, Consideritin hyöty nähtiin selkeämmin – mahdollisesti koska sen toimintalogiikka (vahvuudet/heikkoudet) tarjosi laajemman mahdollisuuden argumentointiin. Eroa voi selittää myös se, että kokeilun kakkosvaiheeseen valikoitui enemmän sellaisia osallistujia, jotka olivat lähtökohtaisesti kiinnostuneempia alustojen hyödyntämisestä ammatillisessa mielessä.

Taulukko 3. Erillisen palautekyselyn tulokset.

Teema	Polis (N=38)	Consider.it (N=23)
Käytön helppous	76 % piti alustaa helppokäyttöisenä ja 5 % vaikeana.	57 % piti alustaa helppokäyttöisenä ja 22 % vaikeana.
Käyttöliittymä ja visuaalinen selkeys	82 % piti käyttöliittymää selkeänä ja 11 % epäselvänä.	59 % piti käyttöliittymää selkeänä ja 18 % epäselvänä.
Tekninen sujuvuus	79 % piti alustaa teknisesti sujuvana ja 5 % hankalana.	68 % piti alustaa teknisesti sujuvana ja 18 % hankalana.
Mielipiteiden ilmaisemisen helppous	73 % koki näkökulmien ilmaisemista helppona ja 8 % hankalana.	73 % piti mielipiteen ilmaisemista helppona ja 15 % hankalana.
Anonymiteetti ja luottamus	95 % koki voineensa osallistua nimettömästi ja luottamuksellisesti.	91 % koki voineensa osallistua nimettömästi ja luottamuksellisesti.
Koettu hyöty henkilökohtaisesti / organisaatiossa	22 % koki alustan hyödyllisenä, 61 % ei osannut sanoa ja 17 % ei pitänyt alustaa hyödyllisenä.	46 % koki alustan hyödylliseksi, 41 % ei osannut sanoa ja 14 % ei pitänyt alustaa hyödyllisenä.
Avoimissa vastauksissa esiin nousseet hyödyt palvelukehittämislle	Helppokäyttöisyys, nimettömyys, mahdollisuus kerätä laajasti näkemyksiä.	Yksinkertaisuus, helppokäyttöisyys, näkökulmien monipuolinen ilmaisu.

Teema	Polis (N=38)	Consider.it (N=23)
Keskeiset kehitystoiveet	Väittämien muotoilun selkeyttäminen, käyttöliittymän parantaminen, yhteensopivuus puhelimella, saavutettavuusongelmien* korjaaminen.	Saavutettavuuden parantaminen, ohjeistuksen selkeyttäminen, parempi mobiiliyhteensopivuus. Navigoinnin selkeyttäminen ja kysymysten määrään vähentäminen.

*Kokeilussa oli käytössä Polis-alustan vanha versio, joka ei vielä täyttänyt kaikkia Suomen julkisen hallinnon saavutettavuusvaatimuksia. Suomalaiseen Polis-alustaan on sen jälkeen tehty päivitys, jossa nämä saavutettavuusongelmat on korjattu.

3.3.1 Kokemus Polis-alustasta

Polis-alustan käyttöön suhtauduttiin pääosin positiivisesti: 76 % koki sen käytön helpoksi (arvosanat 4–5 eli hyvin tai melko helppo käyttää) ja 82 % arvioi käyttöliittymän hyvin tai melko selkeäksi. Tekninen toimivuus sai niin ikään myönteistä palautetta: 79 % arvioi käytön teknisesti sujuvaksi. Suurin osa (73 %) koki mielipiteiden tai näkökulmien ilmaisemisen alustalla helpoksi.

On huomioitava, että **taustaväittämän perusteella 79 % koki olevansa taitavia käyttämään digitaalisia palveluita** ja vain 6 % oli eri mieltä (vastaajia 449). Käyttäjien näkökulmat edustavat siis pääosin valmiiksi digitaitoisten joukkoa. Jatkossa olisikin hyvä selvittää, miten vähemmän itsensä digitaitoiseksi kokevat suhtautuvat Polis-alustan käyttöön.

Kokemus anonymiteetista oli erittäin korkea: 95 % koki voineensa osallistua nimettömästi ja luottamuksellisesti.

Polis-alustan mahdolliseen hyötyyn vastaajien omassa elämässä tai organisaatiossa suhtauduttiin varovaisen myönteisesti: 22 % arvioi, että alusta voisi olla hyödyllinen, mutta 61 % ei osannut sanoa. Kysyttäessä alustan potentiaalista hyötyä kansalaisten osallistumiseen julkisten palveluiden kehittämiseen, saimme vastaukseksi runsaasti avoimia vastauksia, joissa kiitettiin muun muassa alustan helpokäyttöisyyttä, nimettömyyttä ja mahdollisuutta kerätä näkemyksiä laajasti ja helposti.

Kehitysehdotuksissa toistuivat toiveet käyttöliittymän ja mobiilikäytettävyyden parantamisesta ja väittämien selkeyttämisestä. Polikseen kriittisesti suhtautuvat osallistujat kokivat, että väittämiä oli liikaa tai että ne olivat liian epäselviä (4 vastaajaa mainitsi muotoiluongelmat). Tämä selittää osin sen, miksi kaikki osallistujat eivät äänestäneet kaikkia väittämiä. **Polis-tulosraportin mukaan eniten ääniä saanut väittämä keräsi 449 ääntä, kun taas vähiten äänestetty sai vain 22 ääntä.** Toisaalta on luontevaa, että väittämät, jotka lisättiin puntaroinnin alkuvaiheessa, ovat saaneet enemmän näkyvyyttä, kuin väittämät, jotka on lisätty puntaroinnin loppuvaiheessa.

3.3.2 Kokemus Consider.it-alustasta

Consider.it-alustan käyttökokemukset jakautuivat enemmän kuin Polis-alustan kohdalla. Käytön helppoutta arvioitaessa 57 % antoi arvosanan 4 tai 5, mutta noin 22 % piti alustaa vaikeana käyttää (arvosanat 1–2). Käyttöliittymän selkeys ja tekninen sujuvuus saivat vaihtelevat arviot. Lähes 60 % piti käyttöliittymää selkeänä ja käyttöä teknisesti sujuvana (arvosanat 4–5), mutta toisaalta 18 % piti käyttöliittymää epäselvänä ja niin ikään 18 % ilmoitti kokeneensa teknisiä haasteita. Mielipiteiden ilmaiseminen koettiin kuitenkin melko helpoksi: yli 70 % antoi arvosanan 4 tai 5. Kokemus anonymiteetista oli, kuten Polis-alustallakin, vahva: 91 % koki voineensa osallistua nimettömästi ja luottamuksellisesti.

Kysyttäessä, miten hyödyllinen aluista voisi olla henkilökohtaisesti tai vastaajan edustamalle organisaatiolle, 46 % näki sen hyödyllisenä, mutta 41 % ei osannut sanoa onko se hyödyllinen vai ei. Avoimissa vastauksissa kiiteltiin alustan yksinkertaisuutta, helppokäyttöisyyttä ja mahdollisuutta ilmaista näkemyksiä eri näkökulmista. Samalla kuitenkin korostettiin tarvetta selkeämmälle ohjeistukselle ja saavutettavuudelle. Useat vastaajat kokivat alustan navigoinnin ja rakenteen sekavaksi, erityisesti mobiililaitteilla. Esille nousi myös kysymysten määrä ja kuormittavuus osallistujalle sekä toive selkeämmistä visuaalisista ja toiminnallisista elementeistä.



3.4 Osallistujien taustatiedot ja aktiivisuus alustoilla

Kokeilun tavoitteena oli, että Polis-alustalla osallistuisi vähintään 200 henkilöä ja Consider.it-alustalla vähintään 50 ihmistä puntaroinnin onnistumiseksi. Tavoitteessa onnistuttiin ja Polis alustalla kävi yli kaksinkertainen osallistujamäärä tavoitteisiin nähden. Osallistujat rekrytoitiin kokeiluvaihetta edeltävällä verkkokyselyllä, kyseiseen elämäntapahtumaan liittyvien kansalaisjärjestöjen ja palveluntuottajien kautta sekä Sitran, DVV:n, VM:n ja Eläkeliiton sivuilla ja sosiaalisen median kanavissa julkaistuilla tiedotteilla. Osallistujien määrä ja taustatiedot on kerrottu taulukossa 4.

Kokeilussa onnistuttiin tavoittamaan monipuolinen osallistujajoukko, joskin palautekyselyyn vastanneiden joukosta suurin osa on korkeakoulutettuja ja isoilla paikkakunnilla asuvia naispuolisia henkilöitä. Jatkossa etenkin vanhusten ja pienemmillä paikkakunnilla asuvien osallistumiseen tulisi kiinnittää huomiota.

Taulukko 4. Osallistujien määrä ja taustatiedot.

Osallistujatiedot	Polis (4.–15.11.2024)	Consider.it (25.11.–6.12.2024)
Osallistujien määrä	536	59
Palautekyselyyn vastanneet	38 (7 %)	23 (39 %)
Sukupuolijakauma	87 % naisia	78 % naisia
Ikäjakauma	25–34 (21 %), 35–44 (13 %), 45–54 (13 %), 55–64 (32 %), 65–74 (18 %), 75– (3 %)	25–34 (0 %), 35–44 (13 %) 45–54 (26 %), 55–64 (26 %), 65–74 (26 %), 75– (9 %)
Koulutustaso	74 % vähintään alempi korkeakoulututkinto	72 % vähintään alempi korkeakoulututkinto
Työ-/eläketilanne	63 % työssä, 24 % eläkkeellä	55 % työssä, 36 % eläkkeellä
Asuinalueet	Uusimaa (40 %), Pirkanmaa (18 %)	Uusimaa (48 %), Pirkanmaa (13 %)
Kävi alustalla useita kertoja	39,5 %	17 %

Osallistujien aktiivisuudessa oli selkeitä eroja Polis- ja Consider.it-alustojen välillä sekä osallistujamäärien että osallistuvien aktiivisuuden tasolla. Polis-alustalla osallistujia oli huomattavasti enemmän: yhteensä 536 henkilöä osallistui keskusteluun kahden viikon aikana (4.–15.11.2024). Alustalle lisättiin 531 väittämää, joista 166 hyväksyttiin muiden äänestettäväksi. Ääniä annettiin yhteensä 33 822, mikä tarkoittaa keskimäärin noin 63 ääntä per osallistuja. Väitteitä lisättiin keskimäärin kolme yhtä osallistujaa kohden, mikä osoittaa paitsi suurta osallistujamäärää, myös varsin aktiivista osallistumista.

Polis-alustan erilliseen palautekyselyyn vastasi 38 henkilöä eli noin 7 % alustalla osallistuneista. Alhaisen vastausprosentin vuoksi on oletettava, että vastaajien näkökulmat eivät edusta osallistujien näkökulmia kokonaisuudessaan kovin hyvin. Vastaukset ovat siis suuntaa antavia. Vastaajista suurin osa oli naisia (87 %), ja heidän ikäjakaumansa painottui ikäryhmiin 55–64 (32 %), 25–34 (21 %)

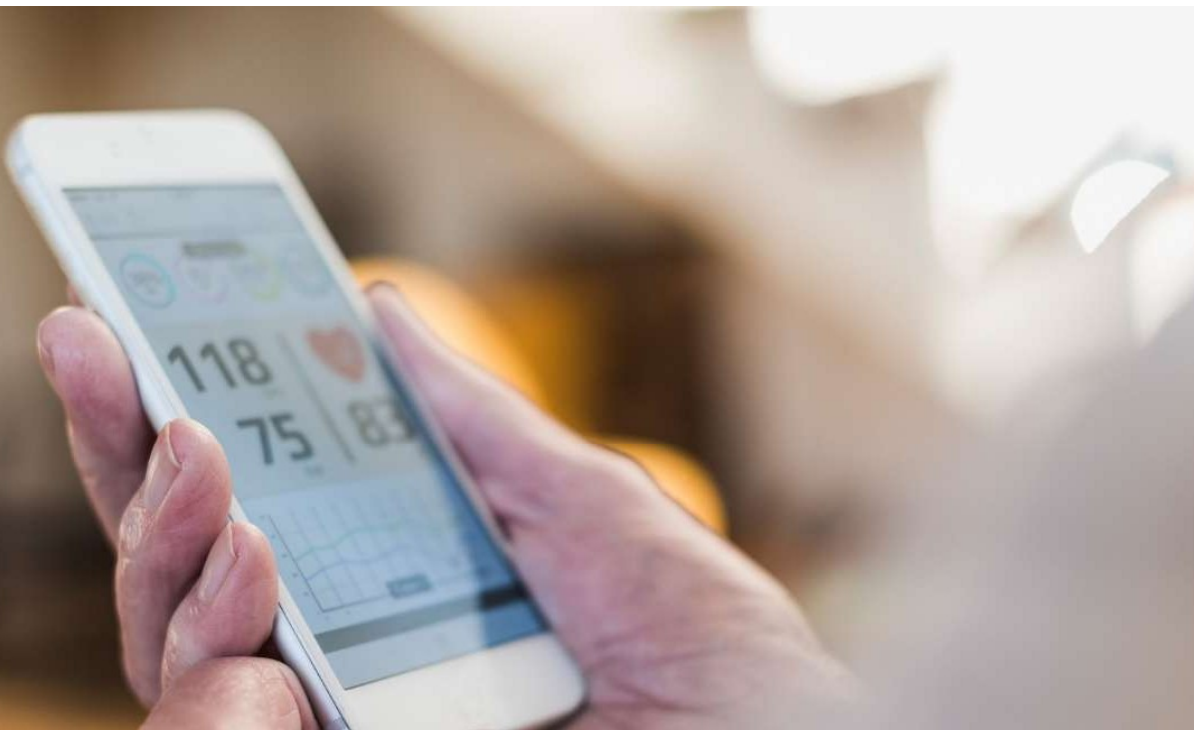
ja 65–74 (18 %). Vastaajat asuivat pääosin Uudellamaalla (40 %) ja Pirkanmaalla (18 %), ja heidän koulutustasonsa oli keskimääräistä korkeampi: 74 % oli suorittanut vähintään alemman tason korkeakoulututkinnon. Vastaajista 63 % oli kokoikätyössä ja 24 % eläkkeellä.

Polis taustaväittämien perusteella tiedämme kuitenkin, että vain 5 % osallistujista oli yli 70-vuotiaita (vastaajia 445), mikä on kohderyhmään nähden vähäinen määrä. Lisäksi **54 % osallistujista ilmoitti, että heillä on paljon kokemusta läheisen kuoleman elämäntapahtumasta, ja 32 % oli sitä mieltä, että heillä ei ole tätä kokemusta (vastaajia 446)**. Osallistujien vastaukset edustivat siis pääosin, mutta ei pelkästään sellaisia henkilöitä, joilla on käytännön kokemusta kyseisen elämäntapahtuman asioiden hoitamisesta. Tämä kertoo siitä, että kokeilu onnistui tavoittamaan keskeisen kohderyhmänsä.

Consider.it-alustalle osallistui 25.11.2024–6.12.2024 aikana yhteensä 59 henkilöä. Mielipiteitä annettiin yhteensä 1482 ja kommentteja 189. Tämä tarkoittaa, että keskimääräinen osallistuja otti kantaa yli 25 väittämään ja kirjoitti yhteensä yli kolme kommenttia. Yhteensä väittämiä oli 49.

**Consider.it-alustan erilliseen palautekyselyyn vastasi 23 henkilöä, eli hie-
man alle 40 % osallistujista.** Palautekysely edustaa siis melko hyvin osallistujien näkemyksiä. Suurin osa vastaajista oli naisia (78 %) ja yli kaksi kolmasosaa oli suorittanut vähintään alemman korkeakoulututkinnon. Vastaajista noin puolet oli työelämässä (55 %) ja runsas kolmannes eläkkeellä (36 %). Ikäjakama painottui keski-ikäisiin ja vanhempiin: yli 75 % vastaajista oli 45-vuotiaita tai vanhempia. Maantieteellisesti vastaajat keskittyivät erityisesti Uudellemaalle (48 %), ja suurin osa ilmoitti asuvansa suurkaupungeissa tai keskikokoisissa kunnissa.

Molempiin palautekyselyihin osallistui pääasiassa naisia (Polis 87 %, Consider.it 78 %), ja vastaajat edustivat korkeasti koulutettua joukkoa: kummassakin kyselyssä noin kaksi kolmasosaa vastaajista oli suorittanut vähintään alemman korkeakoulututkinnon. Ikäjakama painottui keski-ikäisiin ja sitä vanhempiin (Polis: 50 % yli 55-vuotiaita, Consider.it: yli 60 %).



3.5 Kokeilussa syntynyt tieto edesmenneen omaisen asioiden hoidosta

Kokeilun ensimmäisessä vaiheessa Polis-alustan osallistujat johdateltiin aiheeseen seuraavilla kysymyksillä: *Miten läheisen kuolemaan liittyvästä asioinnista voisi tehdä helpompaa? Mikä läheisen kuolemaan liittyvässä asioinnissa tuntuu nykyisin vaikealta? Mikä siinä nykyisin toimii? Miten parantaisit sitä?*

Osallistujat vastasivat kysymyksiin lisäämällä itse kirjoittamiaan lyhyitä väittämiä ja äänestämällä muiden väittämiä. Väittämistä muodostui rikas ja kirjava joukko aiheita, joista kuitenkin oli helppo eritellä merkittävimmät teemat sen perusteella, mistä aiheista syntyi eniten väittämiä ja mitkä aiheet jakoivat osallistujia eniten. Näytämme tässä tiivistetysti keskeiset, osallistujien lisäämistä väittämistä koostetut teemat. Katso kattava tulokooste Polis-alustan tuloksista liitteessä 1 ja alustan automaattisesti tuottama tulosraportti liitteessä 2.

Polis-alustan puntaroinnin tulokset

Sähköinen asiointi ja sen sujuvuus:

- Osallistujat kaipaavat yhtä sivustoa, josta löytyvät kaikki ohjeet, asiakirjat ja tiedot siitä, miten toimia kuolinpesän asioissa.
- Osallistujat kaipaavat asiantuntevaa ja elämäntilannetta huomioivaa ihmiskontaktia asioinnissa. Tämä koskettaa erityisesti pankkiasiointia.
- Osallistujilla on tarve helpottaa valtakirjojen hyväksyntää eri palveluissa.
- Lisäksi osallistujilla on tarvetta lyhentää asiakirjojen, kuten virkatodistusten ja perintöveron, käsittelyaikoja, jotta kuolinpesän asioiden hoitaminen sujuisi nopeammin.

Yksityisten yritysten rooli:

- Osallistujat toivovat, että asiointi eri palveluissa hoituisi yhdellä valtakirjalla asiointiin helpottamiseksi.
- Osallistujat toivovat erityisesti pankeilta parempaa asiakaspalvelua ja paremmin saatutettavaa palvelua elämäntapahtumaan liittyen.

Muita keskeisiä aiheita:

- Osallistujat kokivat, että
 - läheisen kuolema tulee vähävaraisille kalliiksi.
 - alaikäisten edunvalvontaa tulisi parantaa.
 - palvelujen yhdenvertaisuuteen ja luottamukseen tulee panostaa.

Kokeilun toisessa vaiheessa osallistujat kutsuttiin Consider.it-alustalle, jonne oli laadittu ensimmäisen vaiheen tuloksiin perustuvia väittämiä yhteistyössä palvelutarjoajien ja järjestöjen kanssa. Näin Consider.it-alustalla päädyttiin käsittelemään viittä pääaihetta, joissa kussakin oli 6–16 väittämää. Voit tarkastella Consider.it alustan tuloksia liitteessä 1.

Consider.it-alustan puntaroinnin tulokset

1. **Yhden luukun asiointipalvelu.** Ohjelman tavoitteiden mukainen keskitetty, digitaalinen asiointipalvelu koettiin tarpeelliseksi, mutta sen tulee olla helposti käytettävä ja tarvittaessa henkilökohtaista tukea tarjoava. Asiointia tulisi sujuvoittaa etenkin valtakirjojen ja perunkirjan osalta.
2. **Tarve ihmiskontaktille asiointipalvelussa.** Suru ja kriisitilanne on herkkä elämäntilanne, joka edellyttää inhimillistä kohtaamista. Osa osallistujista kaipaa välitöntä henkilökohtaista neuvontaa, osa taas kokee digiasioinnin helpottavaksi. Digitaalinen tai henkilötuki tulisi siis olla saatavilla tilanteen mukaan. Erityisesti alkuvaiheessa tai monimutkaisissa tilanteissa asiakaspalvelijan tuki koetaan tarpeelliseksi. Chatbotin tai tekoälyn käyttö jakaa mielipiteitä: tämä on mahdollinen tukimuoto, mutta ei riittävä yksin.
3. **Yritysten rooli asioinnin helpottamisessa.** Asiakaslähtöisyys ja palveluiden saavutettavuus korostuvat. Pankkien ja muiden palveluntarjoajien asiakaspalvelussa tulisi olla erityisosaamista kuolinpesän asioista ja surun kohtaamisesta. Valtakirjoilla asiointia tulisi yksinkertaistaa.
4. **Mitä palvelukokonaisuuksissa tulisi yleisesti ottaa huomioon?** Osallistujat priorisoivat väittämiä, joiden mukaan käyttäjän tulee voida hallita tietojaan ja niiden näkyvyyttä. Palveluiden on oltava saavutettavia, monikielisiä ja käytettävissä ilman digitaalista osaamista. Lisäksi palveluiden käyttäjät halutaan mukaan suunnitteluun jo varhaisessa vaiheessa.
5. **Muut elämäntapahtumat, joiden kehittämistä tulisi kiirehtiä.** Keskimääräisesti eniten kannatusta saaneet ovat "Mikä tahansa suuri muutos elämässä", mikä saattaa kertoa siitä, että ajatusta elämäntapalähtöisestä palvelukehittämisestä pidetään hyvänä. Toisena on kokoaikaisen opiskelun aloittaminen, kolmantena edunvalvonta, ja neljäntenä työperäinen maahanmuutto.



4 Johtopäätökset: Miten digitaaliset osallistumisalustat voivat tukea palveluiden yhteiskehittämistä?

Kenttäkokeilu osoitti, että digitaaliset osallistumisalustat avittavat monipuolisen ja rikkaan aineiston keruuta osallistujien elämäntilanteeseen liittyvästä ja arkaluonteisesta aiheesta. Kokeilumme vahvistaa oletusta, että digitaaliset osallistumisalustat voivat olla hyödyksi palveluiden yhteiskehittämisessä. Keskeisimmät haasteet liittyvät kuitenkin siihen, onnistutaanko osallistumisalustat nivomaan hyödylliseksi ja vaikuttavaksi osaksi palveluiden kehittämistä.

Kokeilu vahvisti, että digitaalisista osallistumisalustoista on hyötyä erityisesti suurten osallistujamäärien käsittelyssä, erimielisyyksien näkyväksi tekemisessä ja tulosten läpinäkyvässä dokumentoinnissa. Johdannon taulukossa 1 esitetyt alustojen vahvuudet toteutuivat kenttäkokeilussa. Osallistumisalustoja hyödyntämällä keräsimme kokeilussa tehokkaasti monipuolista ja vivahteikasta tietoa verrattain suurelta osallistujajoukolta lyhyessä ajassa. Erityisen hyödyllistä oli mahdollisuus toteuttaa anonyymi, reaaliaikainen ja kaikille osapuolille läpinäkyvä puntarointi ja välitön tulosten seuranta. Alustojen käyttöönotto sellaisenaan oli ylläpitäjille helppoa. Myös käyttäjäpalaute oli pääosin hyvää: osallistujat kokivat alustat luotettaviksi ja helppokäyttöisiksi, kunhan kielenkäyttö ja käyttöliittymä pysyvät yksinkertaisina ja saavutettavina.

Havaitsimme, että Polis on helppokäyttöinen alusta, joka sopii hyvin tilanteisiin, joissa halutaan kartoittaa laajoja mielipidejakaumia, tuoda esiin hiljaisten ääniä ja rakentaa alustavaa konsensusta. Sen sijaan Consider.it soveltuu syvällisempään asioiden pohtimiseen, esimerkiksi aiheista, jotka jakavat ihmisten mielipiteitä Polis-alustalla. On huomioitava, että markkinoilla ja verkossa useita erilaisia alustoja, joiden ominaisuudet saattavat sopia jopa paremmin palvelukehittämiseen. Erilaisien alustojen käyttöä tuleekin arvioida aina tilanteen ja tarpeen mukaan.

Osallistumisen voimistaminen edellyttää menetelmien monikanavaisuutta ja erityistä huomiota saavutettavuuteen. Osallistujien taustatiedot osoittivat, että osallistuminen painottui jo ennestään digitaalisesti taitaviin henkilöihin: suurin osa vastaajista oli korkeasti koulutettuja ja asui kaupunkialueilla. Digikuilun pienentämiseksi panostimme kokeilussa saavutettavuuteen valitsemalla WCAG-yhteensopivia alustoja. Panostimme myös selkeyteen ja yksinkertaisuuteen erityisesti

käyttöliittymien ja kielen tasolla. Tästä huolimatta saimme palautetta saavutettavuushaasteista. Yksinkertaisuus sisällössä, ohjeistuksessa ja visuaalisessa ilmeessä tukee saavutettavuutta ja käytettävyyttä. Digiosallistumisalustojen rinnalle tarvitaan myös muita osallistumisen muotoja silloin kun osallistumista halutaan voimistaa kaikille saavutettavalla tavalla.

4.1 Kenttäkokeilun vaikutukset Edesmenneen omaisen asioiden vaivattoman hoidon palvelukehittämiseen

Kenttäkokeilun suunnittelussa tavoiteltiin sitä, että osallistuminen vaikuttaisi aidosti palvelukehitykseen. Tähän tavoitteeseen pyrittiin muun muassa sitouttamalla hankkeeseen keskeisiä viranomaistahoja sekä Edesmenneen omaisen asioiden vaivatonta asioiden hoitoa koskevan ohjelman edustajia. Tässä tavoitteessa onnistuttiin osittain.

Toisin kuin kokeilun alussa toivoimme, hankkeella ei ollut välitöntä vaikutusta meneillään olevaan julkiseen palvelukehittämiseen, jossa tuotetaan kuolinpesän sähköinen asiointipalvelu ja kuolinpesän osakasrekisteri. Hankkeen päätteeksi tehty haastattelut ja keskustelut palvelutuottajien kanssa osoittavat tämän johtuvan pääasiallisesti siitä, että osallistumisprosessi olisi pitänyt toteuttaa varhaisemmassa vaiheessa palvelukehitystä.

Kokeilun aikana havaitsimme, että edesmenneen omaisen vaivatonta hoitoa koskevan palvelukokonaisuuden käynnistämistä oli edeltänyt jopa vuosien jakso, jonka aikana aihetta oli jo selvitetty ja tutkittu eri tavoin. Monet palvelukokonaisuudessa keskeisesti mukana olevat organisaatiot kokivat täten, että niillä oli jo olemassa vahva asiakasymmärrys tämän elämäntilanteen omaisille tuottamista haasteista. Kokeilussamme kerätty aineisto kuitenkin validoi aikaisemman asiakastutkimuksen kautta kerättyä tietoa asioista, jotka ovat läheisen kuoleman elämäntapahtumassa ihmisille nykyisin haasteellisia ja kaipaavat muutosta. Palvelutarjoajien käynnistämät kehittämistoimenpiteet vastaavat moniin sellaisiin nykytilan haasteisiin, joita kansalaiset nostivat kokeilussa esiin.

Kun edesmenneen omaisen asioiden hoitoa kehitetään jatkossa lisää, palvelukehittäjät ovat kuitenkin sitoutuneet siihen, että tähän kokeiluun osallistuneiden kontribuutioita tullaan hyödyntämään suuremmin. Tämän lisäksi eräs yksityinen, läheisen kuoleman elämäntapahtumaan liittyvä palvelukehittäjä katsoi saaneensa Polis-keskustelun tuloksista merkittävää hyötyä uuden sovelluksensa kehitystyössä, koska tulokset tukivat uuden palvelun käyttäjälähtöistä kehittämistä ja hyönteestien testaamista.

Jatkossa onkin syytä huomioda, että julkisesta ja avoimesta puntaroinnista syntyvä tieto voi olla hyödyllistä monille osapuolille myös julkisen hallinnon ulkopuolella.

Näiden kokemusten perusteella yhdeksi kokeilun keskeiseksi opiksi muodostui huomio, että digitaalisia osallistumisalustoja on vaikea kytkeä palvelusuunnittelun prosesseihin "ulkoa" päin. Niiden käyttöä on suunniteltava alusta saakka osana palvelukokonaisuuden suunnittelua ja toteutusta. Kenttäkokeilumme

työpajakeskusteluissa ja haastatteluissa ilmeni, että monet perustavat linjaukset hankkeiden tavoitteista ja toteutustavoista tehdään tyypillisesti ennen osallistumisprosessin käynnistymistä. Tämä ilmentää laajempaa institutionaalista ongelmaa, jossa kansalaisille tarjotut digitaalisen osallistumisen alustat ja menetelmät eivät ole integroituneet osaksi hallinnon päätöksenteon prosesseja. Kokeilun perusteella hallinnossa tarvitaan sekä teknisiä ja menetelmällisiä valmiuksia että selkeitä strategioita ja toimintamalleja, jotka mahdollistavat osallistujanäkökulmien huomioon ottamisen jo palvelumuotoilun – tai minkä tahansa kansalaisiin vaikuttavan palvelukehittämishankkeen – alkuvaiheessa.

Kaikki tämä edellyttää vaikuttavaa osallistumista tukevien rakenteiden lisäksi henkilöresursseja ja osaamista, joko organisaation sisällä tai hankittuna palveluna.

5 Kokeilun keskeiset opit

Digitaalisten osallistumisalustojen vaikuttavuus ja hyöty palvelukehityksessä edellyttävät oikea-aikaista ja suunnitelmallista käyttöä. Vaikka digitaaliset alustat voivat olla kustannustehokkaita ja matalan kynnyksen välineitä sidosryhmien väliseen yhteiseen pohdintaan, niiden onnistunut hyödyntäminen edellyttää, että osallistuminen ajoittuu palvelumuotoilun oikeaan vaiheeseen ja liittyy päätöksenteon valmisteluun. Palveluntuottajat korostivat tarvetta kehittää institutionaalisia rakenteita, jotka tukevat keskustelun käynnistämistä ja agendan asettamista, myös hallinnollisten siilojen yli.

Alustojen käyttö vaatii osaamista, yhteistyötä ja riittäviä resursseja. Käyttövalmius digitaalisille osallistumisvälineille on vielä monissa organisaatioissa matala, erityisesti niissä, joissa ei ole aiempaa kokemusta osallistavista menetelmistä. Verkkoalustojen käyttö edellyttää monialaista osaamista, kuten viestintää, kansalaisosallistamisen taitoja, palvelumuotoilua ja sisällöllistä asiantuntemusta, sekä hyvää yhteistyötä eri tahojen välillä. Tämä korostaa tarvetta sille, että alustojen käytön tukemiseen osoitetaan selkeästi määritellyt resurssit ja vastuut.

Toisaalta digitaalisten puntaroivien alustojen hyödyntäminen on edelleen osin kehitysvaiheessa. Yhteisiä teknisiä standardeja esimerkiksi tietoturvan ja yksityisyyden suojan osalta ei vielä ole, ja alustoilla tuotetun tiedon lisäarvoa on vaikea osoittaa verrattuna perinteisiin menetelmiin, kuten haastatteluihin, kyselyihin tai työpajoihin. Jotta digialustojen potentiaali voidaan tunnistaa ja hyödyntää täysimääräisesti, tarvitaan syvempää ymmärrystä kunkin menetelmän vahvuuksista ja rajoituksista.

Keskeiset johtopäätökset:

- Kansalaisosallistumisen arvo tulee tunnistaa eri vaiheissa palvelukehitystä, ja osallistumisen ajoitus tulee suunnitella etukäteen.
- Alustojen käyttöönotto vaatii organisaatioilta strategiaa, toimintamallia ja resursointia – näitä on tärkeää kehittää ja kirkastaa.
- Vaikuttavuuden arvioimiseksi tarvitaan yhteisiä mittareita ja menetelmiä, jotka tukevat digitaalisten osallistumismenetelmien hyödyntämistä osana palvelumuotoilua.
- Tarvitaan hallinnon rajat ylittävä rakenne, joka tukee osallistamisen systemaattista kytkemistä päätöksentekoon.

6 Suositukset kansalaisten osallistumisen vahvistamiseksi ETPK-ohjelmassa

Elämäntapahtumalähtöisten palvelukokonaisuuksien kehittämisessä tulisi asettaa kansalaisten osallistamiselle nykyistä selkeämpiä tavoitteita ja seurata systemaattisemmin niiden toteutumista sekä osallistumisen vaikuttavuutta palvelukokonaisuuksien kehittämisen eri vaiheissa. Näiden kokemusten perusteella voitaisiin lopulta tuottaa kansalaisosallistumisen vakiinnuttamiseen tähtäävä malli, joka liitetäisiin esimerkiksi ETPK-ohjelman osallistavaan yhteistyö- ja kehittämismalliin (2026).

Julkisen hallinnon toimijoilla on jo käytössään monenlaisia, vakiintuneita menetelmiä, joiden avulla ne selvittävät asiakastarpeita julkisia palveluita kehittäessään. Näitä menetelmiä käytetään menestyksellisesti myös elämäntapahtumalähtöisten palvelukokonaisuuksien kehittämisessä. Digitaalisia osallistumismenetelmiä voitaisiin hyödyntää nykyisten menetelmien tukena erityisesti siinä vaiheessa, kun elämäntapahtumalähtöisen palvelukokonaisuuden suuntaviivoja vasta aletaan hahmotella. Tässä vaiheessa kansalaisilta kerätyt huomioid nykyisten palveluiden käytön haasteista, kehityskohdista ja parannusehdotuksista voivat auttaa paremmin kohdentamaan palvelukokonaisuuksien kehitystä alusta lähtien.

Suosittelun tavoitteena on tukea systemaattisen ja tavoitteellisen kansalaisosallistumisen vahvistamista ETPK-ohjelmassa. Tämä tarkoittaa osallistumisen kytkemistä osaksi palveluiden kehittämistä niin, että se on suunniteltua, vaikuttavaa ja jatkuvaa. Kokeilussa tehtyjen haastatteluiden perusteella kansalaisosallistumista on vaikea edistää ETPK-kehittämisessä, mikäli ei ole olemassa siiloja ylittävää toimintamallia. Kansalaisosallistuminen ei tule olla satunnainen lisä kehittämiseen, vaan keskeinen tapa tuottaa ymmärrystä ihmisten kokemuksista ja tarpeista palvelukehittämisen perustaksi ja sen suuntaviivoiksi. Tavoitteellinen osallistuminen perustuu selkeään ymmärrykseen siitä, mitä osallistumisella tavoitellaan, miksi se on tärkeää ja miten se vaikuttaa päätöksenteon valmisteluun sekä palvelukehityksen suuntaamiseen. Systemaattisuus puolestaan tarkoittaa sitä, että osallistumiselle on ohjelmassa määriteltä pysyvät rakenteet, vastuut ja toimintamallit, joiden avulla osallistuminen on ennakoitavaa, yhdenvertaista ja arvioitavaa. Näin osallistuminen ei jää yksittäisten kokeilujen tai projektien varaan, vaan siitä tulee osa hallinnon jatkuvaa kykyä toimia ihmislähtöisesti palvelukehittämisessä.

Suosituksset, joiden tarkoituksena on vahvistaa digitaalisten osallistumismenetelmien systemaattista ja tavoitteellista käyttöä ETPK-ohjelmassa:

1. Julkisen hallinnon toimijoiden tulisi asettaa selkeät tavoitteet kansalaisten osallistumiselle palvelukehittämisessä

- ETPK-ohjelmassa tulisi olla selkeät ja pitkäjänteiset tavoitteet osallistumisen johdonmukaiseen kehittämiseen, osallistumisen vaikuttavuuden arvioimiseen ja kansalaisosallistumisen tarpeellisuutta ja hyötyjä ymmärtävän kulttuurin voimistamiseen. Ohjelmassa tulisi määritellä, mitkä tahot ETPK-ohjelmassa ottavat vastuun kansalaisten osallistumisen kehittämisestä ja suunnittelemisesta.

2. Perusta poikkihallinnollinen työnyrkki varmistamaan kansalaisten osallistumisen kehittämishankkeissa

- Kokoa kullekin kehittämishankkeelle hallinto- ja organisaatorajat ylittävä työnyrkki, jonka tehtävänä on varmistaa, että palveluita kehitetään ihmiskeskeisesti ja hallinnollisista rajoista riippumattomasti. Työnyrkki kehittää yhteisiä toimintatapoja, ohjeita ja kannustimia, jotka ohjaavat palvelukehittämistä ihmiskeskeisten tavoitteiden toteuttamiseen ja vähentävät osaoptimointia.

3. Luo osallistumisprosesseja tukeva osallistumiskanava ja toimintamalli sen hyödyntämiseksi

- Luo kansalaispulssi-tyyppinen osallistumiskanava, joka tuottaa yksittäisiä elämäntapahtumia laajempaa ymmärrystä kansalaisten tarpeista, haasteista ja uusista ilmiöistä palvelunkehittäjien tarpeisiin.

4. Panosta osaamiseen ja resursseihin

- Vaikuttavan ja oikea-aikaisen kansalaisten osallistumisprosessien läpivienti edellyttää koko hankkeen aikaista resursointia ja monipuolista osaamista, kuten viestinnällistä ja kansalaisosallistumisen asiantuntijuutta sekä projektijohtamisen osaamista.

5. Luo ”kansalaisosallistumisen työkalupakki” julkisen hallinnon tueksi

- Kokoa työkalupakki, joka auttaa julkisen hallinnon toimijoita valitsemaan sopivimmat menetelmät ja digitaaliset alustat kansalaisten osallistumiseen eri yhteyksissä.

6. Ajoita osallistuminen oikein päätöksentekoon nähden

- Tunnista ne palvelukehityksen vaiheet, joissa kansalaisten osallistuminen ja vaikuttaminen päätöksentekoon on mahdollista ja hyödyllistä.

Lähdeviitteet

- Bastick Z. (2017). "Digital Limits of Government: The Failure of E-Democracy", in Beyond Bureaucracy, ed. A. Paulin, Anthopoulos L., Reddick C. Public Administration and Information Technology, vol 25. Springer, Cham, pp. 3-14. https://doi.org/10.1007/978-3-319-54142-6_1.
- Brajaktari, E. (2016). Citizen engagement in public service delivery. The critical role of public officials. UNDP Global Centre for Public Service Excellence.
- Euroopan neuvosto. (2009). Recommendation CM/Rec(2009)1 of the Committee of Ministers to Member States on electronic democracy (e-democracy). http://www.coe.int/t/dgap/democracy/Activities/GGIS/CAHDE/2009/RecCM2009_1_and_Accomp_Docs/Recommendation%20CM_Rec_2009_1E_FINAL_PDF.pdf
- Falco, E., & Kleinhans, R. (2018). Beyond technology: Identifying local government challenges for using digital platforms for citizen engagement. International Journal of Information Management, 40, 17-20.
- Fuller, R. H., and Jakovljević, M. (2024). SDI Digital Democracy Report (Solonian Democracy Institute, 2024)
- García, L., D. (Toim.). (2023). Democracy Technologies in Europe: Online Participation, Deliberation and Voting. International IDEA.
- IAP2 International Association for Public Participation. (2025). IAP2 core values for public participation. <https://www.iap2.org/page/corevalues> (Haettu 16.4.2025)
- Jalonen, H. (2019). Julkisten palvelujen yhteiskehittäminen—kaunista puhetta vai suomalaisen julkishallinnon arkea? Hallinnon tutkimus. Vsk. 38, nro 4, 305–311.
- Jämsén, P. & Kaartinen J. & Westinen, J. & Turja, T. (2022). Demokraattiset osallistumismahdollisuudet Suomessa. Kyselytutkimus kansalaisten ja päättäjien ajatuksista päätöksentekoon osallistumisesta ja demokratian tulevaisuuskuvista. Sitran selvitys.

- Karkin, N., & Cezar, A. (2024). The generation of public value through e-participation initiatives: A synthesis of the extant literature. *Government Information Quarterly*, 41(2), 101935.
- Kirjavainen, H., & Jalonen, H. (2022). Digital co-creation: Mission (im)possible? *Public Innovation and Digital Transformation*, 13.
- Lindner, R., Aichholzer, G. (2020). E-Democracy: Conceptual Foundations and Recent Trends. In: Hennen, L., van Keulen, I., Korthagen, I., Aichholzer, G., Lindner, R., Nielsen, R. (eds) *European E-Democracy in Practice. Studies in Digital Politics and Governance*. Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-030-27184-8_2
- Mergel, I., Edelmann, N., & Haug, N. (2025). Co-Production Phases in the Development and Implementation of Digital Public Services. *Perspectives on Public Management and Governance*, gvaf002.
- OECD (2020). *Innovative Citizen Participation and New Democratic Institutions: Catching the Deliberative Wave*, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/339306da-en>
- OECD (2021). *Civic Space Scan of Finland*, OECD Public Governance Reviews, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/f9e971bd-en>.
- OECD (2022a). *Anticipatory Innovation Governance Model in Finland: Towards a New Way of Governing*, OECD Public Governance Reviews, OECD Publishing, Paris. <https://doi.org/10.1787/a31e7a9a-en>
- OECD (2022b). *OECD Guidelines for Citizen Participation Processes*, OECD Public Governance Reviews, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/f765caf6-en>.
- 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>.
- Oliveira, C., & Garcia, A. C. B. (2019). Citizens' electronic participation: a systematic review of their challenges and how to overcome them. *Journal of Web-Based Communities*, 123-150. <https://doi.org/10.1504/IJWBC.2019.101042>
- Pauluzzo, R., Fedele, P., Dokalskaya, I., & Garlatti, A. (2024). The role of digital technologies in public sector coproduction and co-creation: A structured literature review. *Financial Accountability & Management*, 40(4), 613-640.
- Poblet, M., Casanovas, P., and Rodríguez-Doncel, V. (2019). *Multilayered Linked Democracy*. In: *Linked Democracy*. Springer Briefs in Law. Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-030-13363-4_3.

- Rek, M. (2024). E-Democracy in the EU. In: Ramiro Troitiño, D. (Toim.) E-Governance in the European Union. Contributions to Political Science. Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-031-56045-3_8
- Rekola, S., Tuori, S., & Vahti, J. (2025). *Tulevaisuusbarometri 2025 – Luottamus tulevaisuuteen koetuksella* (Sitran selvityksiä 246). Sitra. <https://www.sitra.fi/julkaisut/tulevaisuusbarometri-2025/#esipuhe-maailman-myllerrys-haastaa-suomalaisten-luottamusta-tulevaan>
- Rodriguez Müller, A. P., Casiano Flores, C., Albrecht, V., Steen, T., & Crompvoets, J. (2021). A Scoping Review of Empirical Evidence on (Digital) Public Services Co-Creation. *Teoksessa Administrative Sciences* 11, no. 4: 130. <https://doi.org/10.3390/admsci11040130>.
- Saloranta, P. (2024). Julkinen hallinto hyötyisi osallisuuden tarkemmasta määrittelystä. Sitra. <https://www.sitra.fi/artikkelit/julkinen-hallinto-hyotyisi-osallisuuden-tarkemmasta-maarittelysta/> (Haettu 11.4.2025)
- Shin, B., Floch, J., Rask, M., Bæck, P., Edgar, C., Berditchevskaia, A., ... & Branlat, M. (2024). A systematic analysis of digital tools for citizen participation. *Government Information Quarterly*, 41(3), 101954.
- Steen, T., Brandsen, T., & Verschuere, B. (2018). The dark side of co-creation and co-production: seven evils. *Teoksessa Co-production and co-creation* (pp. 284-293). Routledge.
- Torfig, J., Sørensen, E., & Røiseland, A. (2019). Transforming the public sector into an arena for co-creation: Barriers, drivers, benefits, and ways forward. *Administration & society*, 51(5), 795-825.
- Tsai, L. L., Pentland, A., Braley, A., Chen, N., Enríquez, J. R., & Reuel, A. (2024). Generative AI for pro-democracy platforms. MIT Generative AI PubPub. <https://doi.org/10.21428/e4baedd9.5aaf489a>
- Valtiovarainministeriö. (2024). Edesmenneen omaisen asioiden vaivaton hoito. <https://vm.fi/edesmenneen-omaisen-asioiden-vaivaton-hoito> . (Haettu 11.4.2025)
- Voorberg, W. H., V. J. J. M. Bekkers & L. G. Tummers (2014). A Systematic Review of Co-Creation and Co-Production: Embarking on the social innovation journey, *Public Management Review*, DOI: 10.1080/14719037.2014.930505
- Weigl, L., Roth, T., Amard, A., & Zavolokina, L. (2024). When public values and user-centricity in e-government collide—A systematic review. *Government Information Quarterly*, 41(3), 101956.
- Wirtz, B. W., Daiser, P. & Binkowska, B. (2018). E-participation: A Strategic Framework, *International Journal of Public Administration*, 41:1, 1-12, DOI: 10.1080/01900692.2016.1242620

Liite 1. Konsultoinnin ja puntaroinnin tulokset - Osallistujien näkemykset edesmenneen omaisen asioiden hoidon kehittämistä

Sisällysluettelo

Vaihe 1. Tarpeiden ja haasteiden kartoitus Pol.is alustalla	48
Pääasialliset tulokset	48
Aihe 1. Sähköinen asiointi	51
Ihmiskontaktiin liittyvät ehdotukset	51
Asiointiin liittyvät väittämät	51
Aihe 2. Yksityisten yritysten rooli	53
Valtakirjoihin liittyvät pol.is edotukset	53
Yksityisiin toimijoihin, erityisesti pankkeihin liittyvät väittämät	53
Muut väittämät	55
Palvelun sujuvoittamisehdotukset (koottuna)	55
Yksityiset palveluntuottajat	56
Tiedon tarve	56
Tuen tarve	57
Yhdenvertaisuus	57
Luottamus	58
Alaikäiset	58
Vaihe 2. Keskeisten Pol.is aiheiden puntarointi Consider.it alustalla	59
Pääasialliset tulokset	59
Aihe 1. Edesmenneen omaisen asioiden hoitamista varten kehitetään asiointipalvelu: mitä siinä tulisi erityisesti ottaa huomioon?	60
Taustoitus	60
Tulokset	60
Tulosnäkömä Consider.it verkkosivulla	64
Aihe 2. Asiointipalvelussa tulisi voida keskustella ihmisen kanssa: missä vaiheessa ja miten? Lisää ehdotuksesi alle	66
Taustoitus	66
Tulokset	66
Tulosnäkömä Consider.it verkkosivulla	68
Aihe 3. Miten yritykset voisivat tehdä omaisten asiointia helpommaksi?	69
Taustoitus	69

Tulokset.....	69
Tulosnäkömä Consider.it verkkosivulla	70
Aihe 4. Mitä asioita eri elämäntapahtumien palvelukokonaisuuksissa pitäisi ottaa huomioon? Ota kantaa ja lisää ehdotuksesi alle.....	71
Taustoitus.....	71
Tulokset.....	71
Tulosnäkömä Consider.it verkkosivulla	72
Aihe 5. Minkä muiden elämäntapahtumien palvelukokonaisuuksien kehittämistä haluaisit kiirehtiä? Lisää oma ehdotuksesi, perustele ja priorisoi tärkeimpiä.	73
Taustoitus.....	73
Tulokset.....	73
Tulosnäkömä Consider.it verkkosivulla	74

Vaihe 1. Tarpeiden ja haasteiden kartoitus Pol.is alustalla

Pol.is alustan puntarointi toteutettiin 1.–15.11.2024. Alla listatut teemat on koottu ja todettu tärkeäksi ryhmittelemällä väittämät¹ ja keskustelemalla niistä palveluntuottajien ja järjestöjen kanssa erillisissä kokouksissa sekä työpajassa 19.11.2024 Pol.is vaiheen päätyttyä.

Yli 500 ihmistä osallistui 4.–15.11.2024 aikana Pol.is alustalla, äänestäen väittämiä yhteensä yli 33 000 kertaa. Uusia väittämiä käyttäjät ehdottivat yli 300. Näistä noin 166 kpl julkaistiin. Julkaisematta jätettiin väitteitä, jotka olivat sisällöltään samanlaisia kuin alustalle jo aikaisemmin lisätyt väitteet sekä kirjoitukset, jotka eivät olleet väittämiä. Tarvittaessa moderoijat muotoilivat osan väittämistä uudelleen selkeyttäen niitä tai poistaen kielioppivirheitä.

Olemme ryhmitelleet Polis-keskustelussa julkaistut väitteet niiden sisällön mukaisesti tarpeisiin ja haasteisiin sekä kehitysehdotuksiin. Lisäksi on vielä ”muut” kategoria, sillä kaikkia väittämiä ei voinut luokitella em. kategorioihin.

Osallistujia johdateltiin aiheeseen esittämällä seuraavat kysymykset:

- Miten läheisen kuolemaan liittyvästä asioinnista voisi tehdä helpompaa?
Mikä läheisen kuolemaan liittyvässä asioinnissa tuntuu nykyisin vaikealta?
Mikä siinä nykyisin toimii? Miten parantaisit sitä?

Pääasialliset tulokset

Yleisimpiä aiheita olivat yksityisiin ja julkisiin asiointipalveluihin liittyvät tarpeet:

Sähköinen asiointi ja sen sujuvuus:

- Osallistujat kaipaavat yhtä sivustoa, josta löytyvät kaikki ohjeet, asiakirjat ja tiedot siitä, miten toimia kuolinpesän asioissa.
- Osallistujat kaipaavat asiantuntevaa ja elämäntilannetta huomioivaa ihmis-kontaktia asioinnissa. Tämä koskettaa erityisesti pankkiasiointia.
- Osallistujilla on tarve helpottaa valtakirjojen hyväksyntää eri palveluissa.
- Lisäksi osallistujilla on tarvetta lyhentää asiakirjojen, kuten virkatodistusten ja perintöveron, käsittelyaikoja, jotta kuolinpesän asioiden hoitaminen sujuisi nopeammin.

Yksityisten yritysten rooli:

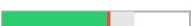
¹ Kaikkien väitteiden ja analyysin tarkastelemiseksi katso liite 1. Pol.is tulosraportti sekä liite 2. kaikki väittämät (myös pois moderoidut). Liitteessä 3. on systemaattiseen data-analyysiin perustuva ja koneellisesti englanninkielestä suomeksi käännetty teema-analyysi tuloksista.

- Osallistujat toivovat, että asiointi eri palveluissa hoituisi yhdellä valtakirjalla asiointiin helpottamiseksi
- Osallistujat toivovat erityisesti pankeilta parempaa asiakaspalvelua ja paremmin saavutettavaa palvelua elämäntapahtumaan liittyen

Muita keskeisiä aiheita:

- Osallistujat kokivat, että
 - läheisen kuolema tulee vähävaraisille kalliiksi.
 - alaikäisten edunvalvontaa tulisi parantaa.
 - palvelujen yhdenvertaisuuteen ja luottamukseen tulee panostaa.

Suurin osa osallistujista olivat samaa mieltä seuraavien väitteiden kanssa

VÄITE	YHTEENSÄ 450	A 191	B 259
16 Läheisen kuolemaan liittyvien asioiden hoitaminen on nykyisinkin sujuvaa.	 10% 62% 27% (344)	 12% 68% 19% (163)	 8% 57% 33% (181)
21 Läheisen kuolemaan liittyvien palveluiden on oltava yhdenvertaisia riippumatta uskonnosta tai elämäntavasta.	 87% 3% 8% (368)	 94% 2% 3% (171)	 82% 4% 13% (197)
35 Kuolemaan liittyen oltava selkeämmät ohjeistukset, jotka on koottu yhteen paikkaan?	 85% 1% 12% (359)	 94% 1% 4% (163)	 78% 2% 18% (196)
44 Kuolema on voinut järkyttää omaista niin, että hän ei ole kyvykäs hoitamaan asioita yksin ilman apua. Tämä koskee myös nuoria ja työikäisiä omaisia.	 88% 1% 10% (338)	 98% 0% 0% (158)	 80% 1% 18% (180)
49 Sukuselvitys tuli saada yhdeltä luukulta eli DVV:n ja seurakuntien rekisterit tulisi yhdistää.	 88% 2% 9% (331)	 93% 3% 2% (149)	 83% 1% 14% (182)
76 Yhden valtakirjan tulisi toimia kaikille prosessiin osapuolille, nyt jokainen toimija (pankki, vakuutusyhtiö, verottaja yms.) tarvitsee oman.	 92% 1% 6% (285)	 98% 0% 1% (123)	 87% 1% 10% (162)

Osallistujia keskeisesti jakaneet aiheet

VÄITE	YHTEENSÄ 450	A 191	B 259
20 Ihän sama, palveleeko minua tekoäly, kunhan edesmenneen asioiden hoidosta tulee helppoa ja nopeaa.	 56% 27% 16% (415)	 41% 44% 13% (184)	 67% 13% 18% (231)
12 Suomalaiset ovat jo niin digitaitoista kansaa, että sähköinen asiointi on suurimmalle osalle helppoa	 43% 36% 19% (399)	 24% 57% 18% (178)	 59% 19% 20% (221)
14 On helpottavaa, kun omaisen kuolemaan liittyvää asioita ei tarvitse hoitaa kasvatusten asiakaspalvelijan kanssa, vaan sähköisesti	 45% 25% 28% (385)	 27% 43% 28% (178)	 60% 10% 28% (207)
5 Luotan siihen, että minusta ja edesmenneestä läheisestäni kerättyjä tietoja ei käytetä väärin.	 55% 17% 27% (360)	 48% 23% 27% (172)	 61% 11% 27% (188)
15 Läheisen kuolema on niin herkkä asia, ettei siihen liittyvää asiointia pidä automatisoida.	 29% 40% 29% (385)	 52% 21% 26% (173)	 10% 56% 33% (212)

Aihe 1. Sähköinen asiointi

Ihmiskontaktiin liittyvät ehdotukset

- Asiointipalvelussa tulisi voida keskustella ihmisen kanssa.
- Sähköisten palvelujen liiallinen käyttö voi johtaa siihen, että kasvokkainen apu heikkenee.
- Pankeissa tulisi olla asiakaspalveluhenkilöstöä, joka on vahvasti erikoistunut vainajan taloudellisen perinnön selvittämiseen surevan kanssa.
- Pankeilla tulisi olla tähän herkkään elämäntilanteeseen liittyvien asioiden hoitoon koulutettua henkilökuntaa.
- Kuolemaan liittyvä asiointi ei saa siirtyä kokonaan verkkoon.
- Julkisella puolella olisi hyvä saada kriisiapua ja tukihenkilöä auttamaan kuolemaan liittyvissä prosesseissa.
- Surevan pitäisi automaattisesti saada vapaata työpaikaltaan ainakin viikko.
- Virastojen tulisi suhtautua surevaan ymmärtäväisemmin.
- Kaikkien viranomaisten, jotka työssään kohtaavat surevia, tulisi saada tähän koulutusta.

Asiointiin liittyvät väittämät

Kehitysehdotukset

1. Jos kaikki palvelut kootaan yhteen kokonaisuuteen, haluan itse päättää, kuka näkee tietojani.
2. Pankilla tulisi olla nimetty oma asioiden hoitaja, johon voi olla yhteydessä kuolinpesän asiointia koskevissa asioissa.
3. Elossaolotodistuksen saa helposti ulkomaisia viranomaisia varten.
4. DVV voisi tehdä lasten edunvalvojalle (esim. leskelle) esitetyt vuosiselvityksen. Vähän niin kuin verovirastokin.
5. DVV:n tulisi tarjota kaikki tarvittavat lomakkeet verkossa, perunkirja ja valtakirja pankkiasiointiin heti, kun saa tiedon terveydenhuollosta.
6. Kuolinpesän asioita hoitava pesänosakas tulisi nimetä ja hänellä tulisi olla oikeudet hoitaa asioita itsenäisesti.
7. Kuolinpesän valtakirjojen haaliminen on nykyään liian työlästä. Tiedot tulisi saada suoraan yhteisestä rekisteristä ilman maksuja.
8. Pankit ja muut tahot pitäisi velvoittaa hyväksymään sähköisesti allekirjoitetut (mielellään vakioidut) valtakirjat kuolinpesän osakkailta.
9. Pankki- ja rahoituspalveluiden tuottajien tulee toimittaa kaikki päätöksensä Suomi.fi-palveluun perukirjaa varten.
10. Kuolleen veroasioiden hoito tulisi voida tehdä samalla yhdellä valtuutuksella. Nyt joka paikkaa tarvitaan eri valtuutus.
11. Kaikkiin digipalveluihin ja sosiaalisen median alustoille tulisi lisätä pakolliset ohjeet siitä, miten ne voidaan poistaa kuolintapauksessa.
12. Kaikilla kuolinpesän osakkailla tulisi olla selkeä näkymä siihen, miten prosessi etenee ja mitä eri tahot vaativat. Tarvitaan yleinen alusta asioiden seurantaan.
13. Kuoleman jälkeisten palveluiden tulisi tarjota useita kielivaihtoehtoja suomen, englannin ja ruotsin lisäksi.

14. Kuolinpesän asioiden hoitaminen voisi olla mahdollista sähköisesti yhden yhteisen alustan kautta.

Tarpeet/haasteet

1. Surevia ihmisiä juoksutetaan nykyisin luukulta luukulle hoitamassa edesmenneen läheisensä asioita.
2. Läheisen kuoltua en tiennyt, mistä aloittaa hautajaisiin ja perunkirjoitukseen liittyvien asioiden hoitaminen.
3. Kaikki tieto pitää itse osata etsiä ja vieläpä tietää mistä etsiä. Olisi hyvä, jos olisi nettisivut, joissa olisi laajasti koottu kaikki mahdollinen tieto, miten tulee toimia ja mistä minkäkin tiedon löytää.
4. Pankkien toiminnassa kuolemaan liittyen on paljon epäammattimaisuutta sekä tietämättömyyttä.
5. Alaikäisten lasten asioissa neuvonta oli täysin riittämätöntä.
6. Vainajan nimissä olevien sopimusten lakkauttaminen oli vaikeaa, kun kuolemaan liittyvää osaajaa ei ollut toimittajan puolella.
7. Postin toimittaminen pesän asioiden hoitajalle taattava aina.
8. Pankkiasiointi on saatava pesänosakkaalle näkyviin nettipankkiin ilman muutosoikeuksia.
9. Kaikissa digipalveluissa ja sosiaalisen median alustoilla tulee olla pakolliset ohjeet vainajan tietojen poistamiseksi.
10. Virkatodistuksen hankkiminen kuolleesta, joka on elänyt ulkomailla, on kohutuuttoman vaikeaa ja saattaa olla myös kallista, jos ei löydy heti oikeita osoitteita virkatodistuksen hankkimiselle.
11. Ulkomaiset virkatodistukset ovat usein hankalia saada sekä saattavat olla myös kalliita. Viranomaiset eivät tiedä, mistä niitä saa.
12. Kuolinpesän asioiden hoitaminen on vaikeaa, koska jokaisella taholla on oma valtakirjansa.
13. Kuolinpesän omaisuus on turvattava väärinkäytösten estämiseksi.
14. Sain tarpeeksi tukea verotuksen tekemiseen perintöverotuksen jälkeisenä vuonna.
15. Yksinäinen leski ilman läheisiä tarvitsee ammattilaisen avun ja tuen asioiden hoitamiseen (virastot, Kela, vero jne).
16. Viranomaistoimijat tai niiden verkkosivut osasivat antaa ajantasaista ja omaiseni asioiden hoitamista helpottavaa tietoa.

Muut

1. Pankkien sivuilla olevat valtakirjapohjat eivät ole saavutettavia näkövammaisille.
2. Läheisen kuolemaan liittyvien digipalvelujen pitää olla saavutettavia esim. näkövammaisten apuohjelmia käyttäville.
3. Pankit ja muut tahot eivät hyväksy yhteistä valtakirjaa, vaan vaativat omansa, mikä lisää asioiden hoitamisen hankaluutta.
4. Kuolinpesän osakkaille tulisi luoda yksi sähköinen pohja, jossa voisi antaa valtuutukset haluamilleen tahoille.
5. Pesänselvittäjän määräyksistä tulisi olla kaikkien tuomioistuinten ja viranomaisten käytössä oleva rekisteri.
6. Suomessa asuneen ulkomaan kansalaisen kuoleman jälkeen tarvittavista sukuselvityksistä ei ole kunnon ohjeistusta millään taholla.
7. Jokaisella viranomaisella on tällä hetkellä omat kootut tiedot verkkosivuiltaan, siitä mitä tulisi tehdä. Liian työlästä asioiden hoitamista.

8. Suomi.fi- tai Vero.fi-palveluun toteutetaan edesmenneen henkilön sivu, johon viranomaiset toimittavat pakolliset asiakirjat kootusti.
9. Alaikäisen lapsen edunvalvontaan liittyvät asiakirjat pitäisi olla helposti saatavilla ja selkokielisiä.

Aihe 2. Yksityisten yritysten rooli

Valtakirjoihin liittyvät pol.is edotukset

- Yhden valtakirjan tulisi toimia kaikille prosessiin osapuolille, nyt jokainen toimija (pankki, vakuutusyhtiö, verottaja yms.) tarvitsee oman.
- Pankit ja muut tahot pitäisi velvoittaa hyväksymään sähköisesti allekirjoitetut (miehellään vakioidut) valtakirjat kuolinpesän osakkailta.
- Kuolinpesän valtakirjat tulisi saada suoraan Veron asiointipalvelusta ilman maksuja.
- Pankki- ja rahoituspalveluiden tuottajien tulee toimittaa kaikki päätöksensä Suomi.fi-palveluun perukirjaa varten.
- Kuolinpesän osakkaille tulisi luoda yksi sähköinen pohja, jossa voisi antaa valtuutukset haluamilleen tahoille.
- Joka pankilla on omat valtakirjat, miten sen saa muutettua? Pitäisi ensin valmistella yksi valtakirja, joka kävisi kaikille.
- Kuolinpesän asioiden hoito on vaikeaa, koska jokaisella taholla on oma valtakirjansa.

Yksityisiin toimijoihin, erityisesti pankkeihin liittyvät väittämät

Kehitysehdotukset

- Pankilla tulisi olla nimetty oma asioiden hoitaja, johon voi olla yhteydessä kuolinpesän asiointia koskeissa asioissa.
- Yhden valtakirjan tulisi toimia kaikille prosessiin osapuolille, nyt jokainen toimija (pankki, vakuutusyhtiö, verottaja yms.) tarvitsee oman.
- Pankit ja muut tahot pitäisi velvoittaa hyväksymään sähköisesti allekirjoitetut (miehellään vakioidut) valtakirjat kuolinpesän osakkailta.
- Pankkiasiointi pitää olla lähiomaisille helpompaa ja mahdollista myös digitaalisesti.
- Pankit tulisi lähettää automaattisesti vainajan kuolinpäivän pankkitilien saldot ja tiedot muusta omaisuudesta vainajan viimeiseen kotiosoitteeseen.
- Pankkien tulisi ottaa käyttöön oikeus hakea rekistereistä vainajan virkatodistus.
- Pankit veloitetaan yhtenäistämään käytännöt kuolinpesien asioiden hoidossa, jotta omaiset tietävät, mitä missäkin pankissa vaaditaan.
- Joka pankilla on omat valtakirjat, miten sen saa muutettua? Pitäisi ensin valmistella yksi valtakirja, joka kävisi kaikille.
- Pankki- ja rahoituspalveluiden tuottajien tulee toimittaa kaikki päätöksensä Suomi.fi-palveluun perukirjaa varten.

- Pankki- tai muu tunnistautuminen (esim. mobiilitunniste) tulee riittää valtakirjaksi hoitaa asioita.

Tarpeet/haasteet

- Pankkien toiminnassa kuolemaan liittyen on paljon epäammattimaisuutta sekä tietämättömyyttä.
- Vainajan nimissä olevien sopimusten lakkauttaminen oli vaikeaa, kun kuolemaan liittyvää osaajaa ei ollut toimittajan puolella.
- Pankkiasioiden hoito ja esim. tilien lopetus tulisi pystyä tekemään sähköisesti.
- Pankit velvoitetaan lakkauttamaan kaikki e-laskusopimukset kuolleen henkilön osalta ja lista toimittajista toimitetaan pesänosakkaille.
- Pankkiasiointi on saatava pesänosakkaalle näkyviin nettipankkiin ilman muutosoikeuksia.
- Kaikki tiedot pankista tulee lähettää ilmoitettuun pesänselvittäjän kotiosoitteeseen.
- Pankkitilien jäädytys vaikeuttaa lesken arkea, jos tilit ovat yhteiset eikä osannut varautua jäädytykseen.
- Pankkien palvelut kuoleman jälkeen ovat kalliita.
- Kaikkein hankalin taho läheisen kuolemaan liittyvien asioiden hoitamisessa on pankki.
- Kaikilla kuolinpesän osakkailla tulisi olla näkymä siihen, miten prosessi etenee pankin puolella.

Muut

- Pankin kanssa asiointi on kohtuuttoman hankalaa, mikäli kuolinpesässä on ainoastaan alaikäisiä lapsia.
- Pankkitilien jäädytys viikon päästä kuolemasta vaikeuttaa laskujen maksua; työssäkäyvällä omaisella ei aina ole aikaa viedä laskuja pankin tiskille.
- Pankit ja muut tahot eivät hyväksy yhteistä valtakirjaa, vaan vaativat omansa, mikä lisää asioiden hoitamisen hankaluutta.
- Pankkien sivuilla olevat valtakirjapohjat eivät ole saavutettavia näkövammaisille.
- Pankit tulisi velvoittaa hyväksymään rekisterissä oleva virkatodistus ilman erillistä pyyntöä.
- Pankkien toiminnassa on kohtuuttomia rajoituksia vakuutuskausien ja maksajien nimenmuutosten kohdalla.

Muut väittämät

Palvelun sujuvoittamisehdotukset (koottuna)

- Pankit ja muut tahot pitäisi velvoittaa hyväksymään sähköisesti allekirjoitetut (mielellään vakioidut) valtakirjat kuolinpesän osakkailta
- Sukuselvitys tuli saada yhdeltä luukulta eli DVV:n ja seurakuntien rekisterit tulisi yhdistää.
- Evlut. kirkon ja DVV:n antamalla henkilötietoasiakirjoilla tulisi olla sama nimi, nyt yksi on virkatodistus ja toinen on todistus väestötietojärjestelmästä
- DVV viraston tulisi tarjota kaikki tarvittavat lomakkeet verkossa, perunkirja ja valtakirja pankkiasiointiin heti, kun saa tiedon terveydenhuollosta
- Kaikki kuolinpesän paperisotimiset pitää voida yhdistää ja jakaa tieto kaikille eri virastoille ja tahoille
- Olisi hyvä jos olisi nettisivut missä olisi laajasti koottu kaikki mahdollinen tieto miten tulee toimia ja mistä minkäkin tiedon löytää.
- Yksinkertainen perunkirja saisi olla veroviraston lomake, samalla tavoin kuin veroilmoitus. Monimutkaisempaan tilanteeseen voi sitten käyttää asiantuntijan apua
- Veroasioita on voitava hoitaa omaisten puolesta aivan kuten lasten tai yritysten puolesta digitaalisesti.
- Edunvalvontavaltuutetun pitäisi voida maksaa vainajan peruslaskut myös kuoleman jälkeen, kun oikeus tähän on kirjattu valtuutukseen ja omat pankkitunnukset ovat käytössä.
- Koonti kuoleman jälkeen irtisanottavista tilauksista ja sopimuksista tulisi olla tarjottavissa lähiomaisille heti kuoleman jälkeen.
- Kuolemista ilmoittaminen eri tahoille pitää olla helpompaa
- Kuolintodistuksen tulisi saapua kuolinpesän osoitteeseen viipymättä ilman erillistä pyyntöä.
- Kun perunkirjoitus on tehty, se pitäisi olla esimerkiksi verottajan rekisterissä ja muille pitäisi riittää rekisteritieto, että perunkirjoitus on tehty
- Olisi hyvä jos valmisteluita ja valtuutuksia voisi hoitaa mahdollisimman paljon etukäteen, eikä vasta sitten kun suru on suurin.
- Peru- ja jakokirja tulisi voida laatia sähköisesti, eikä kuolinpesän osakkaiden tarvitse allekirjoittaa papereita tai olla yhtä aikaa läsnä
- Sukuselvitys pitäisi tulla automaattisesti vainajan viimeisimpään osoitteeseen, ilman erillistä tilausta. Laajemmat lisätilaukset erikseen
- Pankkien tulisi lähettää automaattisesti vainajan kuolinpäivän pankkitilien saldot ja tiedot muusta omaisuudesta vainajan viimeiseen kotiosoitteeseen.
- Leskelle pitäisi lähettää kotiin kirje, jossa kerrotaan missä on tietoa hoidettavista asioista linkeineen
- Testamenttirekisteri olisi varmin tapa vainajan viimeisen tahdon toteutumisen varmistamiseksi

- Kuolintiedot terveyskeskuksista ja sairaaloista tulisi ilmoittaa tasapuolisesti ja sähköisesti.
- Mikäli vainajan puolison ja muiden omaisten kanssa syntyy erimielisyyksiä menettelytavoista, pitäisi olla puolueeton taho joka voisi auttaa.
- Pankilla tulisi olla nimetty oma asioiden hoitaja, johon voi olla yhteydessä kuolinpesän asiointia koskevissa asioissa
- Perunkirjan jättöaika useissa tapauksissa liian lyhyt. 6kk olisi useimmissa tapauksissa riittävä. Ensimmäinen 3kk on kuoleman jälkeistä shokkiaikaa

Yksityiset palveluntuottajat

- Sain tärkeimmät toimintamallit tiedoksi hautausurakoitsijalta
- Olisin kiinnostuneempi henkivakuutuksesta, jos siihen sisältyisi nykyistä kattavampia palveluita
- Yksityiset palveluntarjoajat rahastavat liikaa ihmisiä, jotka ovat haavoittuvimmillaan läheisen menetyksen jälkeen.
- Pankkien toiminnassa kuolemaan liittyen on paljon epäammattimaisuutta sekä tietämättömyyttä
- Kaikkein hankalin taho läheisen kuolemaan liittyvien asioiden hoitamisessa on pankki.
- Pankkitilien jäädytys viikon päästä kuolemasta vaikeuttaa laskujen maksua. Pankkiin on varattava aika ja tiskiasiointi vie lisää aikaa.
- Sain asiallista ja huomaavaista kohtelua pankin työntekijöiltä omaiseni asioita hoitaessani.
- Pankin kanssa asiointi on kohtuuttoman hankalaa mikäli kuolinpesässä on ainoastaan alaikäisiä lapsia
- Pankkien palvelut kuoleman jälkeen ovat kalliita
- Olen valmis maksamaan yksityisesti tuotetusta palvelusta, joka avustaa kuolemaan liittyvien asioiden hoitamisessa
- Pelkään että isot yritykset jyräävät pienet, jos läheisen kuolemaan liittyviä palveluita yhdistetään yhdeksi kokonaisuudeksi
- Vainajan nimissä olevien sopimusten lakkauttaminen oli vaikeaa, kun kuolemaan liittyvää osaajaa ei ollut toimittajan puolella

Tiedon tarve

- Läheiseni kuoltua en tiennyt, mistä aloittaa hautajaisiin ja perunkirjoitukseen liittyvien asioiden hoitaminen.
- Tietoa muista kuin kirkollisesti järjestettävistä hautajaisista pitäisi löytyä helpommin
- Verotukseen liittyvistä asioista pitäisi helpommin saada tietoa
- Suomessa asuneen ulkomaan kansalaisen kuoleman jälkeen tarvittavista sukuselvityksistä ym. ei ole kunnan ohjeistusta millään taholla.
- Enemmän tietoa heti kaikista käytännön asioista. Mistä löytyy mitään ja mistä saat mitään

- Ohjeita kuolinpesälle perukirjan jättämisen jälkeen tapahtuvista asioista (perinnönjako, ositus yms.) on hyvin vaikea löytää
- Minulla on vähän tietoa byrokratian vaatimuksista
- Kuolemaan liittyen oltava selkeämmät ohjeistukset, jotka on koottu yhteen paikkaan

Tuen tarve

- Kuolema on voinut järkyttää omaista niin, että hän ei ole kyvykäs hoitamaan asioita yksin ilman apua. Tämä koskee myös nuoria ja työikäisiä omaisia.
- Avopuolison talous turvattava jotenkin jos testamenttia ei ole tehtynä
- Luotettavaa apua verkkoasiointiin!
- Tarvitaanko digitaalisen palvelun käyttöön tukihenkilöä/avustajaa
- Leski joutuu kohtuuttoman työn alle, kun hoitaa alaikäisten lasten edunvalvontaa
- Sain tarpeeksi tukea verotuksen tekemiseen perintöverotuksen jälkeisenä vuonna
- Saattohoitokodin henkilöstö tukee surevia omaisia parhaiten ja osaa valmentaa omaiset läheisen kuolemaan.
- On tärkeä huomioida näkökulma, että ohjaustaidot ovat tärkeitä kun kohtaamme henkilöä, jonka läheinen on kuollut
- Julkisella puolella ei ole rahaa tarjota sitä tukea, mitä olisin tarvinnut läheiseni kuoltua.
- On liian vaikeaa saada taloudellista tukea kun läheinen kuolee
- Läheisen kuoleman jälkeen on lähes mahdotonta saada keskusteluapua/terapiaa julkiselta sektorilta
- Läheisen kuoltua olisin tarvinnut tukihenkilön joka olisi voinut kulkea alussa rinnalla
- Tukipalveluiden tulisi olla valtakunnallisesti joka paikassa samat

Yhdenvertaisuus

- On kohtuutonta, jos kuolemaan liittyvä asiointi siirretään täysin verkkoon.
- Läheisen kuolemaan liittyvien palveluiden on oltava yhdenvertaisia riippumatta uskonnosta tai elämäntavasta.
- Tietoa MUISTA kuin kirkollisesti järjestettävistä hautajaisista pitäisi löytyä helpommin
- Tukipalveluiden tulisi olla valtakunnallisesti joka paikassa samat
- Kaupunkien/kuntien välillä on eroja miten paljon läheinen saa heti akuutisti apua
- Varattoman hautauksen tulisi olla samanarvoista koko Suomessa. Hyvinvointialueilla eri käytännöt nyt. Pitäisi tiedottaa, mistä voi hakea apua
- Pankkien sivuilla olevat valtakirjapohjat eivät ole saavutettavia näkövammaisille.

- Läheisen kuolemaan liittyvien digipalvelujen pitää olla saavutettavia esim. näkövammaisten apuohjelmia käyttäville.

Luottamus

- Luotan siihen, että minusta ja edesmenneestä läheisestäni kerättyjä tietoja ei käytetä väärin.
- Jos kaikki palvelut kootaan yhteen kokonaisuuteen, haluan itse päättää, kuka näkee tietojani.
- Jos voin asioida omaiseni puolesta helpommin, luovutan mielelläni omia ja omaiseni tietoja enemmän myös yksityisille palveluntarjoajille.
- Lesken omaisuustietojen levittely perunkirjassa pitää pystyä estämään.
- Läheisen kuolemaan liittyvien asioiden hoitaminen on nykyisinkin sujuvaa.

Alaikäiset

- Lasten tarpeet ja osallisuus ohitetaan tavallisesti kuolemaan liittyvissä järjestelyissä.
- Alaikäisten lasten asioissa neuvonta oli täysin riittämätöntä.
- Alaikäisten lasten edunvalvonta on kohtuuttoman raskasta surevalle.
- Alaikäisten pesänosakkaiden osalta tulisi olla selkeämmät ohjeet yhdessä paikassa.
- Alaikäisten lasten asioiden hoitamiseen pitäisi olla oma yhteyshenkilö DVV:llä.
- Alaikäisten lasten edunvalvontabyrokratia on kohtuuttoman työlästä ja kallista.
- Alaikäisen lapsen edunvalvonta on liian raskasta yksinäiselle leskelle.
- Alaikäisen omaisuuden päätyminen edunvalvontarekisteriin tapahtuu yhdenvertaisin periaattein (vaiko vain vanhemman kuoleman kautta).
- Pankin kanssa asiointi on kohtuuttoman hankalaa, mikäli kuolinpesässä on ainoastaan alaikäisiä lapsia.
- Alle 18-vuotiaan lapsen hautaamisen tulisi olla maksutonta.
- Alaikäisten ja lesken kuolinpesän asioihin saisi tulla automaattisesti lakimies perunkirjoituksiin ja edunvalvoja.
- Alaikäisen lapsen edunvalvontaan liittyvät asiakirjat pitäisi olla helposti saatavilla ja selkokielellisiä.
- Alaikäisen lapsen hautaamisen tulisi olla ilmaista.
- Se, millaiseen suhteeseen DVV kanssa joutuu sureva, jolla on alaikäisiä lapsia, jotka perivät vanhempansa, on puhtaasti väärin.
- Alaikäisen omaisuuden hallintaa varten tulisi olla selvemmat käytännöt ja ohjeet.
- Mielestäni alaikäisten lasten ei pitäisi joutua maksamaan useiden satojen eurojen palvelumaksuja DVV:n palveluista.

Vaihe 2. Keskeisten Pol.is aiheiden puntarointi Consider.it alustalla

Consider.it alustan puntarointi toteutettiin 25.11-6.12.2024. Alustalla arvioitavat kehitysehdotukset on johdettu Pol.is alustan tuloksista. Ehdotuksien muotoiluun ja priorisointiin ovat vaikuttaneet eri järjestöjen ja palvelunkehittäjien kanssa käydyt keskustelut. Tavoitteena on ollut varmistaa, että Consider.it-alustalla käsiteltävät aiheet ovat palvelukehittämisessä ajankohtaisia. Osallistujat ovat myös itse saaneet lisätä väittämiä.

Osallistujia johdateltiin aiheeseen seuraavanlaisella tekstillä:

Miten omaisen kuolemaan liittyvästä asioinnista voisi tehdä helpompaa?

Tule mukaan arvioimaan kehitysehdotuksia! Tällä foorumilla näet ratkaisuehdotuksia omaisen kuolemaan liittyvän asioinnin helpottamiseksi.

Kerro, mitä mieltä olet ehdotuksista ja mitä vahvuuksia ja heikkouksia niihin liitty.

Pääasialliset tulokset

Osallistujia oli 59. Kannanottoja tehtiin yhteensä 1482 ja osallistujat kirjoittivat kommentteja väittämiin yhteensä 189 kappaletta.

Tulokset ovat nähtävillä täällä: <https://kenttakokeilu.eu.consider.it/> vielä kevään 2025 aikana. Verkossa olevissa tuloksissa voit tarkastella tuloksia tarkemmin esimerkiksi luokittelemalla väittämiä eri kriteereiden mukaan, tarkastelemalla väittämiä, joihin otit itse kantaa, tai tutkimalla, miten eri kommentteja (vahvuudet/heikkoudet) tukevat näkökulmat (pallot) sijoittuvat akselilla tärkeä - vähemmän tärkeä suhteessa pääväittämään.

Käsiteltävänä oli viisi aihetta.

1. **Yhden luukun asiointipalvelu.** Keskitetty, digitaalinen asiointipalvelu koetaan tarpeelliseksi, mutta sen tulee olla helposti käytettävä ja tarjota tarvittaessa henkilökohtaistakin tukea. Asiointia tulisi sujuvoittaa etenkin valtakirjojen ja perunkirjan osalta. Sujuva ja automaattinen tiedonsaanti sekä toiminnan läpinäkyvyys koetaan tärkeänä.
2. **Tarve ihmiskontaktille asiointipalvelussa.** Suru ja kriisitilanne on herkkä elämäntilanne, joka edellyttää inhimillistä kohtaamista. Osa osallistujista kaipaa välitöntä henkilökohtaista neuvontaa, osa taas kokee digiasioinnin helpottavaksi. Digitaalinen tai henkilötuki tulisi siis olla saatavilla tilanteen mukaan. Erityisesti alkuvaiheessa tai monimutkaisissa tilanteissa asiakaspalvelijan tuki koetaan tarpeelliseksi. Chatbotin tai tekoälyn käyttö jakaa mielipiteitä: tämä on mahdollinen tukimuoto, mutta ei riittävä yksin.
3. **Yritysten rooli asioinnin helpottamisessa.** Asiakaslähtöisyys ja palveluiden saavutettavuus korostuvat. Pankkien ja muiden palveluntarjoajien asiakaspalvelussa tulisi olla erityisosaamista kuolinpesän asioista ja surun kohtaamisesta. Valtakirjoilla asiointia tulisi yksinkertaistaa.

4. **Mitä palvelukokonaisuuksissa tulisi yleisesti ottaa huomioon?** Osallistajat priorisoivat välttämisiä, joiden mukaan käyttäjän tulee voida hallita tietojaan ja niiden näkyvyyttä. Palveluiden on oltava saavutettavia, monikielisiä ja käytettävissä ilman digitaalista osaamista. Lisäksi palveluiden käyttäjät halutaan mukaan suunnitteluun jo varhain.
5. **Muut elämäntapahtumat, joiden kehittämistä tulisi kiirehtiä.** Keskimääräisesti eniten kannatusta saaneet ovat "Mikä tahansa suuri muutos elämässä", mikä saattaa kertoa siitä, että ajatusta elämäntapalähtöisestä palvelukehittämisestä koetaan hyvänä. Toisena on kokoaikaisen opiskelun aloittaminen, kolmantena edunvalvonta, ja neljäntenä työperäinen maahanmuutto.

Aihe 1. Edesmenneen omaisen asioiden hoitamista varten kehitetään asiointipalvelu: mitä siinä tulisi erityisesti ottaa huomioon?

Taustoitus

Verohallinto kehittää läheisen kuolemaan liittyvään asiointiin yhden luukun asiointipalvelua. Tavoitteena on, että asiakas voisi mm. laatia palvelussa sähköisen perukirjan ja perintöveroilmoituksen sekä ilmoittaa muutoksista kuolinpesän osakerekisterin tietoihin.

Mikä on mielestäsi kaikkein tärkeintä? Mikä on vähemmän tärkeää? Mitä hyviä ja huonoja puolia ehdotuksiin liittyy?

Osallisuuskokeilun ensimmäisessä vaiheessa ilmeni, että:

- Omaisets kaipaavat yhtä sivustoa, josta löytyvät kaikki ohjeet, asiakirjat ja tiedot siitä, miten toimia kuolinpesän asioissa.
- Omaissilla on tarve helpottaa valtakirjojen hyväksyntää eri palveluissa.
- Omaisets kaipaavat henkilökohtaista keskusteluyhteyttä ihmiseen, ei pelkästään verkkosivuja

Tulokset

Aiheen 16 väitettä eniten yhdistävistä vähiten yhdistäviin. Suluissa on kerrottu, moniko osallistuja on kannattanut kommenttia (heikkous tai vahvuus).

Nro	Kannan-otomäärä	Väittäma	Lisätiedot	Heikkoudet	Vahvuudet
1.	10	Jos kuolinpesän hoitoon sekä selvittämiseen, hautajaisjärjestelyihin ja muihin kuluihin ei ole varaa, on sosiaalitoimiston annettava maksusitoumus eikä korvattava kuluja jälkikäteen.			
2.	23	Edunvalvojalla tai vainajan valtuuttamalla pitäisi olla oikeus kuolinpesän juoksevien asioiden hoitoon sähköisesti kuolinpäivän jälkeen, kunnes kuolinpesän hoitajalla on tarvittavat valtuudet.	Esim. omistusasunnon huolto ja ylläpito, pankki- ja veroasioissa vähintään katseluoikeus sähköisessä palvelussa.	Edunvalvojalla on hyvä näkemys taloudellisiin asioihin, mutta ei edunvalvojaa useinkaan ole eikä asiasta keskusteltu vainajan kanssa. (1)	Edunvalvojalla on usein paras näkemys taloudellisiin asioihin ja siksi olisi hyvä, että oikeus säilyisi myös päämiehen kuoleman jälkeen kunnes kuolinpesän hoitaja on sovittu. (3) Kuolleen puolison omistamien vuokratujen asuntojen asioiden hoito esim. vastikkeiden maksu. (1)

Nro	Kannan-otomäärä	Väittäjä	Lisätiedot	Heikkoudet	Vahvuudet
3.	20	Edunvalvojalla tulisi olla päämiehen eläessä oikeus käyttää sähköistä palvelua myös veroasioissa.			Yleisesti ottaen edunvalvojan tehtäviä helpottaisi, jos sähköisten palvelujen olisi kaikessa mahdollisessa mahdollista. (2)
4.	37	Vainajan tilille kohdistetut e-laskut tulisi nopeasti saada lopetetuksi turhien perimistoimenpiteiden välttämiseksi.	Tilanne, jossa vainajan tililtä (jonne ei enää kerry esim eläketuloa) automaattisesti laskutetaan e-laskuja, on kohtuutonta. Karhulaskuja tukee, mutta niitä ei pysty maksamaan, kun oikeuksien/valtuuksien saaminen kestää todella kauan.	E-laskutuksen lopettaminen ilman harkintaa voi johtaa esim. lesken osalta kohtuuttomaan tilanteeseen. (2) Laskuja on hyvin erilaisia, vaikea olla mitään yhtä sääntöä kaikkiin. (1)	Tarvitaan pankilta tieto tehdyistä e-laskusopimuksista nopeasti. (3) Valtuuksien saaminen pankkiasioiden hoitoon kaikilta kuolinpesän osakailta voi kestää kauan ja niitä odotellessa epäselvää mitä maksuja tililtä lähtee. (2)
5.	41	Yhdellä valtakirjalla pitäisi voida hoitaa kaikki kuolemaan liittyvä asiointi.		Jos täyttää luottamusta pesän hoitajaan ei ole, on oltava ainakin vaihtoehtona rajata mitä asioita valtuutus koskee. (4) Ehdotuksessa ei täsmennetä kenen valtakirja ja keneltä ja kenelle. (1)	Jos luottamus pesänhoitajaan on ja haluaa antaa kerralla valtuuden kaikkien asioiden hoitoon tämän tulisi olla mahdollista. Moni näin varmasti tekisi. (4)
6.	31	Kuolleen asioiden hoito pitäisi olla nopeaa ja joustavaa ja yhdestä paikasta kaikki.	Raskas asia muutenkin omaisen menettäminen ja siihen päälle kaikki asioiden hoito eri viranomaisten kanssa, selvittelyt, lupien haku, vero, asunto yms. pankkiasiat. Valtava työtaakka sekä hautajaiset ja sen menot.	Kunhan varmistetaan, että nopeus ei mene esimerkiksi henkilösuojan edelle. (2) Nopeus ei ole kaikki kaikessa: kuolleen asioiden selvittely ja eletyn elämän läpi käyminen voi olla omaisille tärkeä osa kuolleesta luopumista. (1)	Yksi vastuutaho selkeyttäisi paljon ja vähentäisi työmäärää muutoinkin rakkaassa elämäntilanteessa. (2) Yksi taho, jonka kautta lakisääteisiä asioita hoidetaan, on ehdottomasti avuksi. (2) Tieto olisi hyvä löytää yhdestä paikasta. Sivu hautajaisten järjestämisestä ja haku paikkakunnan palveluntarjoajista. Lisäksi viranomaisille/pankeille jne. lomakkeet helposti saataville. (1)
7.	46	Palvelussa tulisi olla selkeä näkymä siihen, miten kuolleen asioiden hoitamisen prosessi etenee ja mitä tietoja omaisten on toimitettava eri tahoille.		Pesää eivät aina hoida omaiset, tai hoito voi siirtyä kesken prosessin pesänhoitajalle, toki prosessi on silloinkin sama. (2) Hoidettavat asiat ja prosessin eteneminen riippuu myös kuolleesta, kuolintavasta, eletystä elämästään ja hänen läheistensä määrästä. (2) Ovatko prosessit aina samanlaisia? (2) Lista hoidettavista asioista eri vaihtoehtoinen näkyville. (1)	Helpottaa asioiden hoitoa ja kaikki asiat tulee läpikäytyä. (3) Asiat ovat monille uusia ja on paljon epätietoisuutta. Selkeä polku miten tulee edetä auttaa asioiden hoitamisessa. (3) Muistilista läheisten tai kuolinpesän hoitajan hoidettavista asioista ja tyyppillisistä tapahtumien kuluista helpottaa varmasti. (3) Ainakin yhteystiedot eri tahoille. Puhe- linnumerot, nettisivut, sähköpostit näkyviin. Muistilista tarvittavista toimituksista. (2) Kriisissä on kohtuutonta joutua kallaamaan netissä monilla eri sivuilla löytääkseen tietoa kaikesta siitä, mikä pitää hoitaa. (2)
8.	46	Tiedot kuolinpesän osakkaista tulisi olla helposti saatavilla asiointipalvelussa.		Sukuselvitys voi sisältää arkaluontoisia, tai jopa salassa pidettäviä henkilötietoja. (1)	On sekä viranomaisten että osakkaiden kannalta selkeää ja asioiden hoitoa nopeuttavaa, että tiedot osakkaista näkyvät asiointipalvelussa. (5) Uusperheillä ja hajonneilla perheillä oikeusturva parempi, jos tietoa saa helpommin esittämällä perustelut. (2)
9.	49	Asiointipalvelun tulisi saada tieto kuolemasta automaattisesti terveydenhuollosta ja valmistella sen perusteella tarvittavat lomakkeet, kuten perunkirjan ja valtakirjan pankkiasiointiin.		Miten varmistetaan, että valtakirjan saavalla henkilöllä on myös oikeasti valtuudet hoitaa kuolinpesän asioita? (3) Onko tämä enää mahdollista, jos kunnissa ei ole lääkäreitä toteamassa kuolemaa? (2) Kuolleen yksilöllinen tilanne tulee ottaa huomioon: automaattinen valtakirja tai	Kaikki tällainen automaatio on plus-saa, kun kyseessä on herkkä elämäntilanne. (8) Jouduttaa asioiden sujuvuutta. Ko- neet vaan töihin. (7) Automatisointi yhdenvertaistaa asianhoitoa. (3)

Nro	Kannan-ot- tomäärä	Väittäjä	Lisätiedot	Heikkoudet	Vahvuudet
				perunkirjan valmistelu ei ole hyvä, mutta ehkä niihin voi tarjota lomakkeet. (2) Salliiko lainsäädäntö tällaista? (1) Onko kuolemantapausta aina julkinen tieto? (1)	Perunkirjapohja, sellainen versio, jossa on huomioitu verottajan vaatimukset, on tärkeä apu tilanteessa. Ei tarvitse välttämättä palkata juristia tms. (2) Esimerkiksi valtakirjapohja, joka kelpaa eri tilanteissa on todella tärkeä. Säästää esim. juristikuluja, joihin kaitalla ei ole varaa. (1) Pitää myös olla tieto, miten kuolinpesänhoitaja valitaan ja mitä asioita hänet voidaan valtuuttaa hoitamaan. Sitten mallivaltakirja, jolla valtuutetaan hoitamaan kaikki tehtävät. (1) Tieto kuolemasta pitäisi tulla nopeasti ja kaikille viranomaisille yhtäaikaan, ettei vainajan omaisten tarvitsisi kysellä sen perään. (Tekijän selitys: Nykyiset pankin tietojärjestelmät eivät toimi mm. laskujen maksamisessa, ellei kuolemaa ole rekisteröity sen järjestelmiin.) (1) Kuolleen puolison omaisuuden hoito ja hänen hoitamansa velvoitteet on turvattava siten, että jälkeensä jäänyt puoliso ei joudu vaikeuksiin. (1)
10.	44	Kuolinpesän osakkaille tulisi luoda yksi sähköinen pohja, jossa voisi antaa valtuutukset haluamilleen tahoille.			Tämä nopeuttaisi ja helpottaisi paljon asioiden hoitamista. On aika käsittämätöntä ettei näin jo ole vaan valtakirjoja postitellaan ja tulostetaan. Tämä vaan kerta kaikkiaan on tätä päivää asioiden hoitamisessa ja mahdollista lähes kaikissa muissa palveluissa kuin kuolinpesän asioiden hoidossa. Kymmenien valtakirjojen kirjoittaminen ja oikeiden valtakirjojen löytäminen vaikeaa. Ainakin pankeille, vakuutuslaitoksille, kiinteistöjen hallintaan tulisi riittää 1 valtakirja. Uusperheillä ja hajonneilla perheillä oikeusturva parempi, jos tietoa saa helpommin esittämällä perustelut.
11.	42	Kuolinpesän valtakirjat tulisi saada suoraan asiointipalvelusta ilman maksuja.		Valtakirjan pitää olla aina autenttinen ja saatavilla vain tiettyyn tarpeeseen, erityisesti sähköisessä muodossa. (2) Valtakirjojen maksut tulisi hoitaa kuolinpesästä eikä maksattaa omaisilta. Jos kuolinpesässä ei ole varoja, on toimeentulotuen annettava maksusitoumus. (1) On tärkeää, että valtakirja on tarkkaan yksilöity. (Kommentti: Yksi ihminen on vastuussa kuolinpesän asioista). (1)	Kuolema ja siihen liittyvien asioiden hoito on muutoinkin kallista. (1) Maksullisuus hidastaisi ja vaikeuttaisi asioiden hoitamista ja sitäkin oli tarkoitus helpottaa. (1) Osakkaat vievät tiedot sinne itse. Miksi niiden hyödyntämisestä pitäisi maksaa. (1) Valtakirjat pitäisi löytyä helposti yhdestä paikasta, ilman turhia kustannuksia, joita kuoleman jälkeen kertyy muutenkin huomattavasti. (1)
12.	30	Edesmenneen omaisille olisi hyvä tarjota laaja tietokanta mahdollisista mielenterveyden ja hyvinvoinnin ammattilaisista.		Onko verohallinnon asia? (3) Ehkä on hyvä pitää ihan erillään kuolemantapausten johdosta aiheutuvan prosessin toimenpiteet, ja asiointi eri tahojen kanssa. Palvelu voi tulla ohjata muualle tuen piiriin. (2)	On luonnollista että tieto tarjolla olevasta tuesta on saatavilla asiointipalvelussa. On jo nyt koottuna DVV:n läheisen kuolema oppaaseen ja helppo linkittää. (3)

Nro	Kannan-ot- tomäärä	Väittäjä	Lisätiedot	Heikkoudet	Vahvuudet
					Omainen ei aina tiedä minkä tahon puoleen voi kääntyä. Suruun tukea on saatavilla ja linkin avun antajiin voi tarjota. (1)
13.	39	Perunkirjan jättöaikaa tulisi pidentää kuuteen kuukauteen.		Ei tälle ole tarvetta, jos kaikki taustatiedot saadaan nopeasti. (5) Viranomaisasiat pitkittävät. (3) Ajan tuplaaminen tuntuu liioitellulta, jos prosesseja onnistutaan yhden luukun periaatteella helpottamaan. Olisiko 4 kuukautta sopiva aika? (3) Taloudellinen haaste esim. leskelle, jos leski ei saa käyttöoikeutta yhteisiin varoihin. (3)	Nykyinen kolme kuukautta on lähes aina liian lyhyt aika, koska viranomaisilta ja pankeilta ei saa tarvittavia tietoja riittävän nopeasti. (3) Tiedon liikkua taustalla prosessi nopeutuu. (1) Perukirjoituksen jättämiselle voi helposti pyytää lisää aikaa, kunhan tästä mahdollisuudesta tiedotetaan hyvin. (1)
14.	43	Kuolinpesän asioita hoitavan henkilön on pystyttävä asioimaan asiointipalvelussa muiden kuolinpesän osakkaiden puolesta.		Jotta kaikkia asioita voi hoitaa on oltava joko vahvalla tunnustautumisella tehty sähköinen valtuutus kaikilta pesän osakkailta tai muu tapa, jolla valtuutus osoitetaan. (2) Vaatii riittävän vahvan valtuutuksen ja tunnustautumisen, jottei väärinkäytösten mahdollisuutta synny. (1)	Kun muut ovat antaneet valtuudet yhdelle henkilölle, niin totta kai hänen voitava hoitaa asioita sähköisessä asiointipalvelussa kuten nykytilanteessa hoitaa paikan päällä. (3)
15.	41	Kuolinpesän kaikki asiat tulisi voida hoitaa asiointipalvelussa sähköisesti.		Sähköisen asioinnin mahdollistaminen ei saa poistaa mahdollisuutta perinteiseen asiointiin. Niiden tulee molempien olla mahdollista. (3) Kaikkien tekniset taidot eivät ole sillä tasolla, jotta sähköinen asiointi onnistuu. (2)	Sähköinen asiointi mahdollistaisi sen, ettei tule kuolinpesän asioiden hoitamisen takia poissaoloja päivätyöstä. Puhelin- ja käyntiasiointi onnistuu usein vain päiväaikaan. (3) Tämän tulisi olla mahdollista tänä päivänä. Moni muukin iso asia hoituu sähköisesti, miksi ei tämä. (2) Tämän pitäisi olla itsestäänselvyys tänä päivänä. (1) Työssäkäyvien työtä ei pidä estää. (1)
16.	45	Sukuselvitystä tekevän tulee saada asiointipalvelun kautta helposti myös seurakunnilta tarvitsemansa tiedot.		On huolehdittava myös kirkkokuntien rekisterinpittoon ja sukuselvityksiin menevistä kuluista reilusti. (3)	Järjestelmien tulee pelata yhteen riippumatta kuka järjestelmää ylläpitää. (4) Helpottaa asiointia. (1)

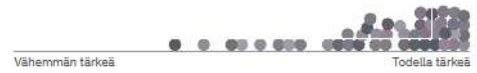
Tulosnäky Consider.it verkkosivulla

Jos kuolinpesän hoitoon sekä selvittämiseen, hautajaisjärjestelyihin ja muihin kuluihin ei ole varaa, on sosiaalitoimiston annettava maksusitoumus eikä korvattava kuluja jälkikäteen. 12/4/2024 10 mielipidettä 0 vahvuudet & heikkoudet	
Edunvalvojalla tai vainajan valtuuttamalla pitäisi olla oikeus kuolinpesän juoksevien asioiden hoitoon sähköisesti kuolinpäivän jälkeen kunnes kuolinpesän hoitajalla on tarvittavat valtuudet. Esim. omistusasunnon huolto ja ylläpito, pankki- ja veroasioissa vähintään katseluoikeus sähköisessä palvelussa. 12/2/2024 23 mielipidettä 3 vahvuudet & heikkoudet	
Edunvalvojalla tulisi olla päämiehen eläessä oikeus käyttää sähköistä palvelua myös veroasioissa. 12/2/2024 20 mielipidettä 1 puolesta tai vastaan	
Vainajan tilille kohdistetut e-laskut tulisi nopeasti saada lopetetuksi turhien perimistoimenpiteiden välttämiseksi Tilanne, jossa vainajan tililtä (Jonne ei enää kerry esim eläketuloa) automaattisesti laskutetaan e-laskuja, on kohtuutonta. Karhulaskuja tukee, mutta niitä ei pysty maksamaan. 11/27/2024 37 mielipidettä 4 vahvuudet & heikkoudet	
Yhdellä valtakirjalla pitäisi voida hoitaa kaikki kuolemaan liittyvä asiointi. 11/14/2024 41 mielipidettä 3 vahvuudet & heikkoudet	
Kuolleen asioiden hoito pitäisi olla nopeaa ja joustavaa ja yhdestä paikasta kaikki. Raskas asia muutenkin omaisen menettäminen ja siihen päälle kaikki asioiden hoito eri viranomaisten kanssa, selvittelyt, lupien haku, vero, asunto yms. pankkiasiat. Valtava 11/27/2024 31 mielipidettä 5 vahvuudet & heikkoudet	
Palvelussa tulisi olla selkeä näkyminen siihen, miten kuolleen asioiden hoitamisen prosessi etenee ja mitä tietoja omaisten on toimitettava eri tahoille. 11/14/2024 46 mielipidettä 9 vahvuudet & heikkoudet	



Tiedot kuolinpesän osakkaista tulisi olla helposti saatavilla asiointipalvelussa.

11/22/2024 46 mielipidettä 3 vahvuudet & heikkoudet



Asiointipalvelun tulisi saada tieto kuolemasta automaattisesti terveydenhuollosta ja valmistella sen perusteella tarvittavat lomakkeet, kuten perunkirjan ja valtakirjan pankkiasiointiin.

11/25/2024 49 mielipidettä 13 vahvuudet & heikkoudet



Kuolinpesän osakkaille tulisi luoda yksi sähköinen pohja, jossa voisi antaa valtuutukset haluamilleen tahoille.

11/22/2024 44 mielipidettä 4 vahvuudet & heikkoudet



Kuolinpesän valtakirjat tulisi saada suoraan asiointipalvelusta ilman maksuja.

11/14/2024 42 mielipidettä 7 vahvuudet & heikkoudet



Edesmenneen omaisille olisi hyvä tarjota laaja tietokanta mahdollisista mielenterveyden ja hyvinvoinnin ammattilaisista.

11/26/2024 30 mielipidettä 4 vahvuudet & heikkoudet



Perunkirjan jättöaikaa tulisi pidentää kuuteen kuukauteen.

11/15/2024 39 mielipidettä 7 vahvuudet & heikkoudet



Kuolinpesän asioita hoitavan henkilön on pystyttävä asioimaan asiointipalvelussa muiden kuolinpesän osakkaiden puolesta.

11/22/2024 43 mielipidettä 3 vahvuudet & heikkoudet



Kuolinpesän kaikki asiat tulisi voida hoitaa asiointipalvelussa sähköisesti.

11/14/2024 41 mielipidettä 6 vahvuudet & heikkoudet



Sukuselvitystä tekevän tulee saada asiointipalvelun kautta helposti myös seurakunnilta tarvitsemansa tiedot.

11/14/2024 45 mielipidettä 3 vahvuudet & heikkoudet



Aihe 2. Asiointipalvelussa tulisi voida keskustella ihmisen kanssa: missä vaiheessa ja miten? Lisää ehdotuksesi alle.

Taustoitus

Osallisuuskokeilun ensimmäisessä vaiheessa ilmeni, että omaiset kaipaavat asi-
antuntevaa ja elämäntilannetta huomioivaa ihmiskontaktia asiointissa. Toisaalta
osa pitää siitä, että omaisen kuolemaan liittyvää asioita ei tarvitse hoitaa kasvotus-
ten asiakaspalvelijan kanssa, vaan sähköisesti. Väittämässä jäi epäselväksi, missä
vaiheessa ihmiskontaktia tarvitaan ja millä tavalla se tulisi toteuttaa. Mitkä asioin-
nin vaiheet voi siirtää kokonaan verkkoon?

Tulokset

Aiheen 8 väitettä on järjestetty eniten yhdistävistä vähiten yhdistäviin. Suluissa on
kerrottu, moniko osallistuja on kannattanut kommenttia (heikkous tai vahvuus).

Nro	Kannan-ot- tomäärä	Väittämä	Lisätiedot	Heikkoudet	Vahvuudet
1.	2	Kuolleen henkilön sähköisen ei-pankki tietojen käsittelyn neuvonta tulee tehdä heti samana päivänä.	Kuolleen henkilön jäljiltä jää suu- rempi tai pienempi määrä säh- köistä aineistoa: sähköposteja, valokuvia, videoita, tietokonele- vyjä, Facebook-tilejä, IG, Twitter, jne. Näiden käsittely pitää aloittaa heti kuoleman jälkeen. Ohjeis- tusta tästä on peräti väitöskirjan tasolla ja myös käytännön tasolla hakusanalla "digijäämistö". Edun- valvojalle ja lähiomaisille (mo- nikko) tulee automaattisesti lähet- tää tieto tällaisesta neuvonnasta (koska sitä ei ole suomi.fi sivus- tolla).		
2.	2	Sukuselvityksen pitää muodostua auto- maattisesti kuoleman jälkeen ja tulla sähköisenä edunvalvojalle ja sieltä kuol- linpesän hoitajalle.	Sukuselvitys luo pohjan perillisille ja mukana pitää olla Väestötieto- rekisterissä / www.suomi.fi:ssä olevat yhteystiedot kuten sähkö- posti ja katuosoite		
3.	39	Kaikkien kuolinpesän osakkaiden tulee nähdä kuolinpesän asiointiin liittyvät tapahtumat ja asiakirjat asiointipalve- lussa.		Kaikilla, etenkin senioreilla ei ole valmiuk- sia tehdä asioita sähköisesti. (1)	Läpinäkyvyyttä asioiden hoitoon karsii turhia ennakkoluuloja. (3) Tämä oikeushan on nytkin niin totta kai tulee olla mahdollista myös säh- köisesti. (3)
4.	35	Haluan keskusteluyhteyden asiakaspal- veluun heti omaiseni kuoltua, jotta pää- sen nopeasti alkuun.		Alkuun voi olla kuolemasta ja kuolleesta puhuminenkin vaikeaa, joten sähköinen asiointi voi olla jopa helpompaa. (2) Lienee taloudellisesti mahdotonta tarjota, kun Suomessa kuolee yli 60 000 henkilöä vuosittain. (1) Kyllä läheisen kuolema on henkisesti niin tuskallista, että ei kannata alkaa hoitaa mi- tään asiaa ihan heti - tulee tehneeksi liian helposti päätöksiä tunnekuohun mukaan! (Kommentti: Kaikenlaista on pakko nope- asti alkaa hoitamaan, mutta jos mahdol- lista, niin mitään isoja päätöksiä ei kannata tehdä nopeasti ! Se mikä aluksi tuntuu ole- van "aivan just ja näin" saattaakin olla	Jos tilanne on kovin yksilöllinen eikä selkeitä digitoituja toimintaohjeita ole sovellettavaksi, asiakaspalvelijan apu voi olla korvaamatonta. (2) Olisi hienoa palvelua. (1) Ensi vaiheessa voisi riittää linkki digi- tai fyysiseen ohjeistukseen. (1)

Nro	Kannan-ot- tomäärä	Väittäjä	Lisätiedot	Heikkoudet	Vahvuudet
				myöhemmin ihan jotain muuta. Surussa ai- vot ei toimi kunnolla! (1) Päsen alkuun missä? (1)	
5.	26	Erityisesti henkinen ja mielenterveyden tuki olisi tärkeää saada ihmisten tarjoa- mana.		Tärkeä asia, mutta ei kuulu verohallinnon palveluihin. (Kommentti: Voitaisiin kuiten- kin kertoa, mistä apua ja tukea saa. Asiakas ei tee välttämättä eroa eri viranomaisten vä- lille.) (1)	Kuolinsäntien asioiden hoito tulee olla mahdollista sähköisesti mutta sure- van tuki on eri asia eikä sitä kai tässä ollakaan kehittämässä. Tietoa tuesta on hyvä olla sähköisesti. (1)
6.	35	Läheiseen kuolemaan liittyvät palvelut ja toimintaohjeet kokoava sivusto on jo olemassa (suomi.fi), mutta sen avulla kin joutuu toimimaan itse. Sivuston tukena pitäisi olla vaikkapa neuvonta- puhelin.		Läheisen kuolema -oppaassa on kauhean monta alavetovalikkoa ja turhan paljon metatekstia - sitä kehittämällä pääsisi jo eteenpäin. (1)	Monesti edesmenneen leski ei kykene hoitamaan asioita. Lapset tai muut hoitavat asioita omien intressien mu- kaan. (2) Oppaissa ei koskaan pystytä anta- maan neuvoja kaikkiin tilanteisiin vaan ohjeet yleisluontoisia. Kaikilla ei ole myöskään mahdollisuutta ja osaa- mista sähköiseen asiointiin. (2) Myös henkilökohtainen asiointi olisi oltava mahdollista. Byrokraattinen jar- goniaa on vaikea sisäistää surussa. (1)
7.	38	Henkilökohtaista ohjausta tulisi olla helposti saatavilla jokaisessa asiointin vaiheessa.		Ehkä joku "ChatGPT"-tyyppinen AI-avus- taja, mutta ei henkilökohtaista ainakaan il- maiseksi. (1)	Jos palvelusta halutaan yhdenvertai- nen kaikille kansalaisille näin tulisi olla. Vaihtoehtoja olisi monia esim. chat, suojattu sposti ja puhelin. (1) On otettava huomioon ikääntymisen mukana tuomat toimintarajoitteet ja tarjottava yhdenvertaiset palvelut muillekin kuin aisti- ja toimintakyvyil- tään erinomaisessa kunnossa oleville. (1) Asiantuntijavastuuta ei voi siirtää "si- viilille". Vaikka olisi ohjeistusta, ei kaikki avaudu sen perusteella. Siksi voi epähuomiossa tai väärinymmär- retäessä tehdä väärän valinnan. (1)
8.	37	Alkuvaiheessa käytän mielelläni hyvin suunniteltua chatbottia, jos se opastaa selkeästi, mitä palveluita on käytettävä ja mitä tietoja lähetettävä, kun hoidan edesmenneen omaiseni asioita.		Ei voi olla ainut taho joka opastaa. Asiat sen verran monimutkaisia että epäilen chatbot- tia tässä. (Kommentti: Chatbot ei yleensä osaa vastata kysymyksiin, jonka tietoa ei muutenkin jo nettisivulta löydy.) (1) Chatbotia ei ole mahdollista käyttää mielel- lään :- (1) Chatbotit eivät tunnu luotettavilta. Ovat myös vaikeita toteuttaa saavutettavina. (1) Chatbottien toimivuus ei ole riittävällä ta- solla. (1)	Hyvä, jos tarvittavan tiedon saa hel- posti chattibotin kautta eikä turhaan tarvitse virkailijan kanssa asioida. (1) Tämä hyvä olla. (1) Toimiva chatbot voisi kartoittaa tilan- teen, taustatiedot, ohjata eteenpäin digiasioinnissa ja ohjata tarvittaessa sopivan asiakaspalvelijan pakeille. (1)

Tulosnäkymä Consider.it verkkosivulla

Sukuselivityksen pitää muodostua automaattisesti kuoleman jälkeen ja tulla sähköisenä edunvalvojalle ja sieltä kuolinpesän hoitajalle.

Sukuselivitys luo pohjan perillisille ja mukana pitää olla Väestötietorekisterissä / www.suomi.fi:ssä olevat yhteydet kuten sähköposti ja kotiosoite.

12/5/2024 2 mielipidettä 0 vahvuudet & heikkoudet



Kuolleen henkilön sähköisen ei-pankki tietojen käsittelyn neuvonta tulee tehdä heti samana päivänä.

Kuolleen henkilön jäljiltä jää suurempi tai pienempi määrä sähköistä aineistoa: sähköposteja, valokuvia, videoita, tietokonelevyjä, Facebook-tilejä, IG, Twitter, jne. Näiden

12/5/2024 2 mielipidettä 0 vahvuudet & heikkoudet



Kaikkien kuolinpesän osakkaiden tulee nähdä kuolinpesän asiointiin liittyvät tapahtumat ja asiakirjat asiointipalvelussa.

11/22/2024 39 mielipidettä 3 vahvuudet & heikkoudet



Haluan keskusteluyhteyden asiakaspalveluun heti omaiseni kuoltua, jotta pääsen nopeasti alkuun.

11/15/2024 35 mielipidettä 7 vahvuudet & heikkoudet



Erityisesti henkinen ja mielenterveyden tuki olisi tärkeää saada ihmisten tarjoamana.

11/26/2024 26 mielipidettä 2 vahvuudet & heikkoudet



Läheiseen kuolemaan liittyvät palvelut ja toimintaohjeet kokoava sivusto on jo olemassa (suomi.fi), mutta sen avulla joutuu toimimaan itse. Sivuston tukena pitäisi olla vaikkapa neuvontapuhelin.

(<https://www.suomi.fi/oppaat/laheisen-kuolema>)

11/22/2024 35 mielipidettä 4 vahvuudet & heikkoudet



Henkilökohtaista ohjausta tulisi olla helposti saatavilla jokaisessa asiointin vaiheessa.

11/22/2024 38 mielipidettä 4 vahvuudet & heikkoudet



Alkuvaiheessa käytän mielelläni hyvin suunniteltua chatbottia, jos se opastaa selkeästi, mitä palveluita on käytettävä ja mitä tietoja lähetettävä, kun hoidan edesmenneen omaiseni asioita.

11/22/2024 37 mielipidettä 7 vahvuudet & heikkoudet



Aihe 3. Miten yritykset voisivat tehdä omaisten asiointia helpommaksi?

Taustoitus

Kokeilun ensimmäisessä vaiheessa nousi esiin useita tarpeita liittyen yksityisiin palveluihin, jotka kytkeytyvät omaisen kuolemaan ja hänen asioidensa hoitoon. Kerro, mitä mieltä olet ehdotuksista ja mitä hyviä ja huonoja puolia niihin liittyy.

Tulokset

Aiheen 10 väitettä on järjestetty eniten yhdistävistä vähiten yhdistäviin. Suluissa on kerrottu, moniko osallistuja on kannattanut kommenttia (heikkous tai vahvuus).

Nro	Kannanotto-määrä	Väittäjä	Heikkoudet	Vahvuudet
1.	37	Yritykset pitäisi velvoittaa hyväksymään sähköisesti allekirjoitetut valtakirjat kuolinpesän osakkailta.	Sama vaatimus ei välttämättä voi koskea kaiken kokoisia yksityisiä palveluntarjoajia, mutta pankkeja, vakuutusyhtiöitä etc. (1)	Nopeuttaisi asioiden hoitoa. Sähköinen allekirjoitus hyväksytään muutoinkin esim. asuntokaupoissa. Miksi ei kuolinpesän asioissa. (1)
2.	37	Yritysten tulisi tehdä asiakkaan kuoltua tämän tilausten ja sopimusten lakkauttaminen hyvin yksinkertaiseksi vahvasti tunnistetuille omaisille.		Helpottaisi ja nopeuttaisi asioiden hoitoa tämänkin. Vahvasti tunnistautumisesta jää jälki, jos tulisi epäselvyyttä jälkikäteen. (1) Kuolinpesän osakkaiden tulisi kenen tahansa voida tunnistautuneena peruuttaa tilaukset ja sopimukset. Näin vastuuta asioiden hoidosta voitaisiin myös jakaa. (1)
3.	29	Erialaisten tarjolla olevien palveluiden olisi oltava selkeästi ohjeistettuja, esteettömiä ja helpokäyttöisiä.		Palveluiden tulee palvella mahdollisimman suurta osaa kansalaisista. (1) Tähän jo lakikin velvoittaa? (1)
4.	35	Pankki- ja rahoituspalveluiden tuottajien tulisi toimittaa kaikki päätöksensä Suomi.fi-palveluun perukirjaa varten.		Jos on yksi viranomaisen ylläpitämä tietoturvallinen asiointipalvelu, näin pitäisi voida tehdä. (1)
5.	37	Virastoille tulisi tehdä yhteinen sähköinen asiointirekisteri. Rekisteriin päivittyisivät automaattisesti oleelliset tiedot, joita ammattilaiset voivat tarkastella.	En luota siihen, että tämän voi hoitaa tietoturvallisesti. (2) Olennaiset tiedot mistä? Näin yleisenä väite ei ole hyvä ehdotus. (1)	Keskeisillä virastoilla, joilla lakisääteinen oikeus tietoihin, tulisi olla pääsy tietoihin. (1) Tämä lienee edellytyksenä, jos halutaan helpottaa asiointia. (1) Ainakin pitäisi voida olla mahdollisuus antaa pääsy haluamilleen tahoille. (1)
6.	32	Yritysten sivuilla olevat valtakirjapohjat tulisi olla saatavissa eri kielillä sekä näkövammaisille.		Tämä on tärkeää yhdenvertaisuuden kannalta. (1) Keskeiset Suomessa käytetyt kielet. (1)
7.	30	Pankeissa tulisi olla asiakaspalveluhenkilöstöä, joka on vahvasti erikoistunut vainajan taloudellisen perinnön selvittämiseen surevan kanssa.		
8.	28	Yritykset voisivat tehdä enemmän yhteistyötä ja digipalvelujen lisäksi oma-aloitteisesti muodostaa paikallisia palvelukokonaisuuksia tähän elämäntapahtumaan.		
9.	35	Pankilla tulisi olla nimetty ja oma asiodenhoitaja, johon voi olla yhteydessä kuolinpesän asiointia koskeissa asioissa.		Olisi tärkeä tuki kuolinpesän osakkaille ja hyvää palvelua pankeilta. (2) Kun jouduin kuolinpesän hoitajaksi enkä ollut saman pankin asiakas kuin kuollut henkilö, oli todella vaikea saada yhteys hänen pankkiinsa. Tähän tarvitaan parannus. (1)
10.	29	Yrityksissä tulisi olla henkilöitä, jotka ovat saaneet koulutusta surutyötä tekevän ihmisen kohtaamiseen.		Perustaidot kohtaamiseen tulisi olla kaikilla asiakaspalvelijoilla, mutta erityisesti tässä aiheessa. (1)

Nro	Kannanotto- määrä	Väittämä	Heikkoudet	Vahvuudet
				Asiakaspalvelu kokemus parantuisi ja ikävät kokemukset vähenisivät, jos surevia palveluissa kohtaavat saisivat koulutusta. (1)

Tulosnäkyä Consider.it verkkosivulla

?	<u>Yritykset pitäisi velvoittaa hyväksymään sähköisesti allekirjoitetut valtakirjat kuolinpesän osakkailta.</u>	11/14/2024 37 mielipidettä 2 vahvuudet & heikkoudet	
	Vähemmän tärkeä	Todella tärkeä	
	<u>Yritysten tulisi tehdä asiakkaan kuoltua tämän tilausten ja sopimusten lakkauttaminen hyvin yksinkertaiseksi vahvasti tunnistetuille omaisille.</u>	11/22/2024 37 mielipidettä 2 vahvuudet & heikkoudet	
	Vähemmän tärkeä	Todella tärkeä	
	<u>Erilaisten tarjolla olevien palveluiden olisi oltava selkeästi ohjeistettuja, esteettömiä ja helppokäyttöisiä.</u>	11/26/2024 29 mielipidettä 2 vahvuudet & heikkoudet	
	Vähemmän tärkeä	Todella tärkeä	
	<u>Pankki- ja rahoituspalveluiden tuottajien tulisi toimittaa kaikki päätöksensä Suomi.fi-palveluun perukirjaa varten.</u>	11/14/2024 35 mielipidettä 1 puolesta tai vastaan	
	Vähemmän tärkeä	Todella tärkeä	
	<u>Virastoille tulisi tehdä yhteinen sähköinen asiointirekisteri. Rekisteriin päivittyisivät automaattisesti oleelliset tiedot, joita ammattilaiset voivat tarkastella.</u>	11/22/2024 37 mielipidettä 5 vahvuudet & heikkoudet	
	Vähemmän tärkeä	Todella tärkeä	
?	<u>Yritysten sivuilla olevat valtakirjapohjat tulisi olla saavutettavissa eri kielillä sekä näkövammaisille.</u>	11/14/2024 32 mielipidettä 2 vahvuudet & heikkoudet	
	Vähemmän tärkeä	Todella tärkeä	
?	<u>Pankeissa tulisi olla asiakaspalveluhenkilöstöä, joka on vahvasti erikoistunut vainajan taloudellisen perinnön selvittämiseen surevan kanssa.</u>	11/14/2024 38 mielipidettä 8 vahvuudet & heikkoudet	
	Vähemmän tärkeä	Todella tärkeä	
?	<u>Yritykset voisivat tehdä enemmän yhteistyötä ja digipalvelujen lisäksi oma-aloitteisesti muodostaa paikallisia palvelukokonaisuuksia tähän elämäntapahtumaan.</u>	11/22/2024 28 mielipidettä 8 vahvuudet & heikkoudet	
	Vähemmän tärkeä	Todella tärkeä	
	<u>Pankilla tulisi olla nimetty ja oma asioidenhoitaja, johon voi olla yhteydessä kuolinpesän asiointia koskevissa asioissa.</u>	11/14/2024 35 mielipidettä 2 vahvuudet & heikkoudet	
	Vähemmän tärkeä	Todella tärkeä	
?	<u>Yrityksissä tulisi olla henkilöitä, jotka ovat saaneet koulutusta surutyötä tekevän ihmisen kohtaamiseen.</u>	11/14/2024 29 mielipidettä 2 vahvuudet & heikkoudet	
	Vähemmän tärkeä	Todella tärkeä	

Aihe 4. Mitä asioita eri elämäntapahtumien palvelukokonaisuuksissa pitäisi ottaa huomioon? Ota kantaa ja lisää ehdotuksesi alle.

Taustoitus

Omaisien kuolema on vain yksi monista elämäntapahtumista, joihin Suomessa aiotaan kehittää digitaalisia palvelukokonaisuuksia. Kesän aikana teettämämme kyselyn mukaan monille suomalaisille on tärkeää, että uusissa palvelukokonaisuuksissa on mahdollista hallita itsestä kerättyjä tietoja ja tietää, mitkä tahot keräävät henkilöstä tietoja. Lisäksi vastaajille oli tärkeää, että heillä on myös mahdollisuus halutessaan estää joidenkin tahojen pääsy henkilökohtaisiin tietoihinsa. Vastaajat halusivat myös osallistua palvelukokonaisuuksien kehittämiseen etenkin niiden suunnitteluvaiheessa.

Tulokset

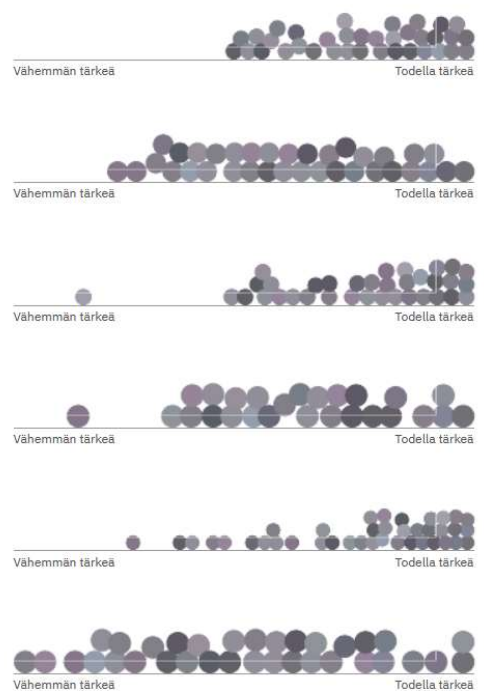
Aiheen 6 väitettä on järjestetty eniten yhdistävistä vähiten yhdistäviin. Annettuja kommentteja (heikkoudet/vahvuudet) kannatti vain kirjoittaja. Tämä voi johtua siitä, että osallistujat eivät useiden aiempien väittämien kommentoinnin takia enää jaksaneet valikoida, mitä kommentteja kannattavat.

Nro	Kannanotto-määrä	Väittämä	Heikkoudet	Vahvuudet
1.	36	Jos palveluista kootaan digitaalinen kokonaisuus, minun pitää itse voida vaikuttaa siihen, kuka saa tarkastella tietojani.	Voisi hankaloittaa asioiden hoitoa, jos esim. yksi osakas ei halua, että tiedot näkyvät viranomaisille. Voiko silloin asioita hoitaa, kun kaikkien tiedot vaaditaan. Tietojen salailu ei saa vaikuttaa asian hoitamiseen, asianosaisten on saatava tiedot, joita he tarvitsevat asian hoitamiseen.	Se että viranomaiset näkevät tiedot on edellytyksenä asioiden sujuvalle hoitamiselle. Niiden viranomaisten joilla on lakisääteinen oikeus tietoihin, tulee voida ne nähdä, muutoin asioiden hoito tuskin nopeutuu.
2.	35	Palveluiden käyttäjällä täytyy olla mahdollisuus helposti vertailla palvelukokonaisuuksiin kuuluvien yritysten palveluita ja hintoja.		Tämä kuuluu hyvään asiakaspalveluun.
3.	35	Palveluiden käyttäjät tulisi ottaa mukaan palvelukokonaisuuksien suunnitteluun jo alkuvaiheessa.		Palveluiden käyttäjät ovat parhaita asiantuntijoita.
4.	26	Inhimillisyyden ja yksilökohtaisten kokemusten validointi on tärkeä osa palvelukokonaisuuden jokaista vaihetta.	En ihan ymmärrä mitä tällä tarkoitetaan. Validointi on käsittämiseni vahvistamista?	Näissä asioissa ollaan suurten tunteiden ja inhimillisten kriisien keskellä. Siksi tämä on tärkeää. Inhimillisuus on tärkeää, mutta mitä se tarkoittaa käytännössä järjestelmässä?
5.	39	Ihmisten täytyy voida asioida myös ilman verkkoysteyttä tai tietokonetta, esimerkiksi soittamalla tai käymällä paikan päällä.		Tämä on ehdoton edellytys. Jos tämä ei ole mahdollista syyllistytään syrjintään. Samoin, mikään EI saa olla vain älypuhelimella tehtävissä - niinkuin jo nyt todella moni asia alkaa olla! (Kommentti: Usein voi asioita hoitava omainen olla iäkäs, joka kuitenkin on täysin tietoinen mitä pitää tehdä, mutta ei ole koskaan käyttänyt älypuhelinia tai tietokonetta. Silloin pitää

Nro	Kannanotto- määrä	Väittäjä	Heikkoudet	Vahvuudet
				ehdottomasti olla mahdollisuus hoi- taa asiat muullakin tavalla) Yhdenvertaisuus otettava huomioon ja tarjottava ihmisapua vähintään di- gipalveluiden käyttöön.
6.	34	Palvelukokonaisuuksia pitää voida käyt- tää eri kielillä, ei vain suomeksi, ruot- siksi ja englanniksi.		Keskeiset Suomessa käytettävät kielet ml. saami Isoimmat kielivähemmistöt ja heidän edustajien oletettu virallisten kielten osaaminen olisi hyvä ottaa huomioon. Tärkeintä, että palvelun käyttäjä ym- märtää.

Tulosnäkökulma Consider.it verkkosivulla

- ?** Jos palveluista kootaan digitaalinen kokonaisuus, minun pitää itse voida vaikuttaa siihen, kuka saa tarkastella tietojani.
11/14/2024 36 mielipidettä 4 vahvuudet & heikkoudet
- ?** Palveluiden käyttäjällä täytyy olla mahdollisuus helposti vertailla palvelukokonaisuuksiin kuuluvien yritysten palveluita ja hintoja.
11/14/2024 35 mielipidettä 1 puolesta tai vastaan
- ?** Palveluiden käyttäjät tulisi ottaa mukaan palvelukokonaisuuksien suunnitteluun jo alkuvaiheessa.
11/14/2024 35 mielipidettä 1 puolesta tai vastaan
- ?** Inhimillisyyden ja yksilökohtaisten kokemusten validointi on tärkeä osa palvelukokonaisuuden jokaista vaihetta.
11/26/2024 26 mielipidettä 3 vahvuudet & heikkoudet
- ?** Ihmisten täytyy voida asioida myös ilman verkkoyhteyttä tai tietokonetta, esimerkiksi soittamalla tai käymällä paikan päällä.
11/14/2024 39 mielipidettä 3 vahvuudet & heikkoudet
- ?** Palvelukokonaisuuksia pitää voida käyttää eri kielillä, ei vain suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi.
11/14/2024 34 mielipidettä 2 vahvuudet & heikkoudet



Aihe 5. Minkä muiden elämäntapahtumien palvelukokonaisuuksien kehittämistä haluaisit kiirehtiä? Lisää oma ehdotuksesi, perustele ja priorisoi tärkeimpiä.

Taustoitus

Suomi on aikeissa kehittää muihinkin elämän käännekohtiin liittyviä palvelukokonaisuuksia. Mistä sinun mielestäsi pitäisi aloittaa? Mitä palvelukokonaisuuksissa olisi tärkeä huomioida?

Tulokset

Aiheeseen 9 väitettä on järjestetty eniten yhdistävistä vähiten yhdistäviin. Tähän aiheeseen oli lisätty vain yksi kommentti.

Nro	Kannanotto-määrä	Väittämä	Lisätiedot	Heikkoudet	Vahvuudet
1.	7	Ulkomaankaupassa toimii yritysten ja toimimien lisäksi myös henkilöitä, joille on haastavaa oppia prosesseja ja säädöksiä.	Ulkomaankaupassa toimii yritysten ja toimimien lisäksi myös henkilöitä, joille on haastavaa oppia prosesseja ja säädöksiä.		
2.	14	Edunvalvonta	Miten menetellä, kun näkee, että joku tätä tarvitsisi. Mitä saa omaisena tietää edunvalvonnasta? Miten toimia, jos arvelee, että tätä ei ole hoidettu asianmukaisesti jne.		
3.	7	Suomeen etabloituva yritys	Jatketaan TEM:n YritysSuomi -hankkeeseen kuulunutta kokonaisuutta, josta löytyy valmista pohja-aineistoa TEM:ssä.		
4.	19	Eläkkeelle jääminen, työttömäksi jääminen - mikä tahansa suuri muutos elämässä.			Suuret ikäluokat kun jää eläkkeelle niin iso määrä ihmisiä hyötyisi tästä. Voisi saada säästöjä aikaan. (1)
5.	11	Muutto Suomeen	Yhdeltä luukulta saatavat palvelut ja tieto suomalaisesta yhteiskunnasta, järjestelmästä ja byrokratiasta helpottaisivat kotoutumista.		
6.	12	Työperäinen maahanmuuttaja	Jatketaan Virtual Finland - Osaajien maahanmuutto - elämäntapahtuman rakentamista		
7.	28	Talon rakentaminen	Oman kodin rakennuttamisessa on paljon byrokratiaa. Digitalisoimalla ja automatisoimalla tulisi huomattavasti kevyempi prosessi.		
8.	28	Kokoaikaisen opiskelun aloittaminen	Nuori henkilö kohtaa monia erilaisia palveluja aloittaessaan opiskelun, erityisesti jos paikkakunta on hänelle uusi. Valmis palvelukokonaisuus auttaisi paljon.		
9.	21	Kevytyrittäjän talous- ja byrokratiataitojen kehittäminen ennen yrittämisen aloittamista ja sen aikana.			

Tulosnäkymä Consider.it verkkosivulla

Ulkomaankauppaa harkitseva tai harjoittava

Ulkomaankaupassa toimii yritysten ja toiminimien lisäksi myös henkilöitä, joille on haastavaa oppia prosesseja ja säädöksiä.

12/2/2024 7 mielipidettä 0 vahvuudet & heikkoudet



Edunvalvonta

Miten menetellä, kun näkee, että joku tätä tarvitsisi. Mitä saa omaisena tietää edunvalvonnasta? Miten toimia, jos arvelee, että tätä ei ole hoidettu asianmukaisesti jne

12/3/2024 14 mielipidettä 0 vahvuudet & heikkoudet



Suomeen etabloituva yritys

Jatketaan TEM:n YritysSuomi -hankkeeseen kuulunutta kokonaisuutta, josta löytyy valmiita pohja-aineistoa TEM:ssä.

12/2/2024 7 mielipidettä 0 vahvuudet & heikkoudet



Eläkkeelle jääminen, työttömäksi jääminen - mikä tahansa suuri muutos elämässä.

12/2/2024 19 mielipidettä 1 puolesta tai vastaan



Muutto Suomeen

Yhdeltä luukulta saatavat palvelut ja tieto suomalaisesta yhteiskunnasta, järjestelmästä ja byrokratiasta helpottaisivat kotoutumista.

12/3/2024 11 mielipidettä 0 vahvuudet & heikkoudet



Työperäinen maahanmuuttaja

Jatketaan Virtual Finland - Osaajien maahanmuutto - elämäntapahtuman rakentamista

12/2/2024 12 mielipidettä 0 vahvuudet & heikkoudet



Talon rakentaminen

Oman kodin rakennuttamisessa on paljon byrokratiata. Digitalisoimalla ja automatisoimalla tulisi huomattavasti kevyempi prosessi.

11/25/2024 28 mielipidettä 0 vahvuudet & heikkoudet



Kokoaikaisen opiskelun aloittaminen

Nuori henkilö kohtaa monia erilaisia palveluja aloittaessaan opiskelun, erityisesti jos paikkakunta on hänelle uusi. Valmis palvelukokonaisuus auttaisi paljon.

11/25/2024 28 mielipidettä 0 vahvuudet & heikkoudet



Kevytyrittäjän talous- ja byrokratiataitojen kehittäminen ennen yrittämisen aloittamista ja sen aikana.

11/26/2024 21 mielipidettä 0 vahvuudet & heikkoudet



Liite 2. Osallisuuskokeilun Polis-raportti

FI SV EN

automaattinen päivitys

värisokeustila

Yleiskatsaus

Polis on reaaliaikainen osallistumisalusta, joka auttaa tunnistamaan miten eri tavoin suuri joukko ihmisiä ajattelee mielipiteitä jakavasta tai monimutkaisesta aiheesta. Seuraavassa esitellään joitakin termejä, jotka sinun on tunnettava tämän raportin ymmärtämiseksi.

Osallistujat: Henkilöt, jotka osallistuivat keskusteluun äänestämällä ja kirjoittamalla väitteitä. Osallistujat lajitellaan mielipideryhmiin heidän antamiensa äänten mukaisesti

Väitteet: Osallistujat voivat kirjoittaa väitteitä, joista muut osallistujat äänestävät. Väitteet numeroidaan lähetysjärjestyksessä.

Mielipideryhmät: Osallistujat lajitellaan mielipideryhmiin heidän antamiensa äänten mukaisesti.

Tämän Polis-alustan keskustelun toteutti 'VTT kenttäkokeilu'. Aiheena oli 'Miten läheisen kuolemaan liittyvästä asioinnista voisi tehdä helpompaa?'.

536

osallistujaa
äänesti

450

osallistujaa
ryhmiteltiin

33 822

ääntä
annettiin

351

väitettä
lisättiin

63.10

ääntä osallistujaa kohti
keskimäärin

2.77

väitettä per kirjoittaja
keskimäärin

Konsensusjana - Miten mielipiteitä jakava keskustelu oli?

Polis-alusta ryhmittelee väittämät konsensusjanalle sen mukaan, miten yhdistäviä tai mielipiteitä jakavia ne ovat. Janan vasemmanpuoleisista väitteistä äänestettiin yksimielisesti – osallistujat olivat niistä joko samaa mieltä tai eri mieltä. Oikeanpuoleiset väitteet jakoivat mielipiteitä – osa osallistujista olivat samaa mieltä ja osa eri mieltä.

Käyttöohje Alla olevalla konsensusjanalla yksi piste edustaa yhtä väitettä. Väitteisiin sekä niiden saamaan kannatukseen voi tutustua liikuttamalla hiiren kursoria janalle asetettujen pisteiden päälle.



Väitteet, joista yksimielisyys

Väitteet, joista erimielisyyttä

VÄITE	YHTEENSÄ	A 191	B 259
20 Ihan sama, palveleeko minua tekoäly, kunhan edesmenneen asioiden hoidosta tulee helppaa ja nopeaa.	56% 27% 16% (415)	41% 44% 13% (184)	67% 13% 18% (231)

Enemmistö

Suurin osa äänestäneistä oli yhtä mieltä tästä.

60 % tai enemmän kaikista osallistujista äänesti tavalla tai toisella riippumatta siitä, äänestikö suuri määrä tiettyjä vähemmistömielipideryhmiä toisin.

% Samaa mieltä % Eri mieltä % Ohitti % Ei äänestänyt

VÄITE	YHTEENSÄ 450	A 191	B 259
16 Läheisen kuolemaan liittyvien asioiden hoitaminen on nykyisinkin sujuvaa.	10% 62% 27% (344)	12% 68% 19% (163)	8% 57% 33% (181)
21 Läheisen kuolemaan liittyvien palveluiden on oltava yhdenvertaisia riippumatta uskonnosta tai elämäntavasta.	87% 3% 8% (368)	94% 2% 3% (171)	82% 4% 13% (197)
35 Kuolemaan liittyen oltava selkeämmät ohjeistukset, jotka on koottu yhteen paikkaan?	85% 1% 12% (359)	94% 1% 4% (163)	78% 2% 18% (196)
44 Kuolema on voinut järkyttää omaista niin, että hän ei ole kyvykäs hoitamaan asioita yksin ilman apua. Tämä koskee myös nuoria ja työikäisiä omaisia.	88% 1% 10% (338)	98% 0% 0% (158)	80% 1% 18% (180)
49 Sukuselvitys tuli saada yhdeltä luukulta eli DVV:n ja seurakuntien rekisterit tulisi yhdistää.	88% 2% 9% (331)	93% 3% 2% (149)	83% 1% 14% (182)
76 Yhden valtakirjan tulisi toimia kaikille prosessiin osapuolille, nyt jokainen toimija (pankki, vakuutusyhtiö, verottaja yms.) tarvitsee oman.	92% 1% 6% (285)	98% 0% 1% (123)	87% 1% 10% (162)

Mielipideryhmät

450 osallistujien kokonaismäärästä muodostui mielipideryhmää. Mielipideryhmä muodostuu kahden tekijän perusteella. Ensinnäkin mielipideryhmä koostuu osallistujista, jotka ovat äänestäneet samalla tavoin useista väitteistä. Toiseksi jokainen samalla tavoin äänestänyt osallistujaryhmä on äänestänyt selvästi eri tavalla kuin muut ryhmät.

Metatiedot

Kunkin ryhmän demografinen jakauma oman ilmoituksen perusteella sen mukaisesti, mistä moderaattorien ”metatiedoiksi” merkitsemistä väitteistä he ovat samaa ja mistä eri mieltä.

VÄITE	YHTEENSÄ 450	A 191	B 259
0 Taustaväittäjä: Olen yli 70-vuotias.	5% 88% 6% (445)	7% 89% 2% (190)	3% 87% 8% (255)
1 Taustaväittäjä: Asun lähellä monipuolisia palveluja.	71% 16% 11% (449)	67% 25% 7% (191)	74% 10% 14% (258)
2 Taustaväittäjä: Olen taitava käyttämään digitaalisia palveluita.	79% 6% 14% (449)	73% 11% 14% (191)	83% 2% 13% (258)
3 Taustaväittäjä: Minulla on paljon kokemusta edesmenneen omaisen asioiden hoitamisesta.	54% 32% 13% (446)	52% 36% 10% (191)	55% 29% 14% (255)

Ryhmä A: 191 osallistujaa

Väitteet, jotka tekevät tästä ryhmästä äänten perusteella ainutlaatuisen:

VÄITE	YHTEENSÄ 450	A 191	B 259
38 Julkisella puolella olisi hyvä saada kriisiapua ja tukihenkilöä auttamaan kuolemaan liittyvissä prosesseissa?	69% 6% 23% (339)	93% 1% 5% (154)	50% 11% 38% (185)
11 On kohtuutonta, jos kuolemaan liittyvä asiointi siirretään täysin verkkoon.	51% 27% 20% (408)	74% 12% 12% (186)	31% 40% 27% (222)
86 Virastojen tulisi suhtautua surevaan ymmärtäväisemmin	56% 7% 36% (241)	83% 0% 15% (103)	36% 11% 52% (138)
37 Palvelujen tarjoajien tietoa ei löydy, joten toivotaan heistä listaa josta näkyy hinnat ja palvelun laatu	66% 2% 30% (348)	85% 0% 13% (161)	50% 4% 45% (187)
13 Mitä enemmän digipalveluihin satsataan, sitä huonommaksi perinteinen palvelu muuttuu.	39% 32% 28% (394)	64% 8% 26% (180)	17% 51% 30% (214)

Ryhmä B: 259 osallistujaa

Väitteet, jotka tekevät tästä ryhmästä äänten perusteella ainutlaatuisen:

VÄITE	YHTEENSÄ 450	A 191	B 259
20 Ihan sama, palveleeko minua tekoäly, kunhan edesmenneen asioiden hoidosta tulee helppoa ja nopeaa.	56% 27% 16% (415)	41% 44% 13% (184)	67% 13% 18% (231)
12 Suomalaiset ovat jo niin digitaitoista kansaa, että sähköinen asiointi on suurimmalle osalle helppoa	43% 36% 19% (399)	24% 57% 18% (178)	59% 19% 20% (221)
14 On helpottavaa, kun omaisen kuolemaan liittyvää asioita ei tarvitse hoitaa kasvotusten asiakaspalvelijan kanssa, vaan sähköisesti	45% 25% 28% (385)	27% 43% 28% (178)	60% 10% 28% (207)
5 Luotan siihen, että minusta ja edesmenneestä läheisestääni kerättyjä tietoja ei käytetä väärin.	55% 17% 27% (360)	48% 23% 27% (172)	61% 11% 27% (188)
15 Läheisen kuolema on niin herkkä asia, ettei siihen liittyvää asiointia pidä automatisoida.	29% 40% 29% (385)	52% 21% 26% (173)	10% 56% 33% (212)

Epävarmat osa-alueet

Kaikkien 450 osallistujien keskuudessa oli epävarmuutta seuraavista väitteistä. Yli 30 prosenttia väitteen nähneistä osallistujista äänesti ”ohita/epävarma”..

Epävarmat osa-alueet voivat tarjota mahdollisuuksia koulutukseen ja vuoropuhelun aloittamiseen yhteisön kanssa.

VÄITE	YHTEENSÄ 450	A 191	B 259
91 Vainajan tuhkaamiseen pitää kehittää myös KYLMÄTUHKKAUS versiota.	13% 5% 80% (218)	23% 6% 69% (92)	5% 5% 88% (126)
103 Elossaolotodistuksen saa helposti ulkomaisia viranomaisia varten.	10% 10% 78% (218)	10% 16% 73% (93)	10% 6% 83% (125)
47 Alaikäisten lasten asioissa neuvonta oli täysin riittämätöntä.	34% 2% 62% (307)	48% 0% 51% (145)	21% 4% 73% (162)
39 Saan selkokielistä ohjeistusta siitä, miten muistisairaani omaisen kanssa kannattaa toimia läheisen kuoltua	11% 28% 60% (320)	9% 38% 52% (150)	12% 20% 66% (170)
4 Julkisella puolella on ei ole rahaa tarjota sitä tukea, mitä olisin tarvinnut läheiseni kuoltua.	39% 6% 54% (344)	56% 3% 40% (163)	23% 9% 66% (181)

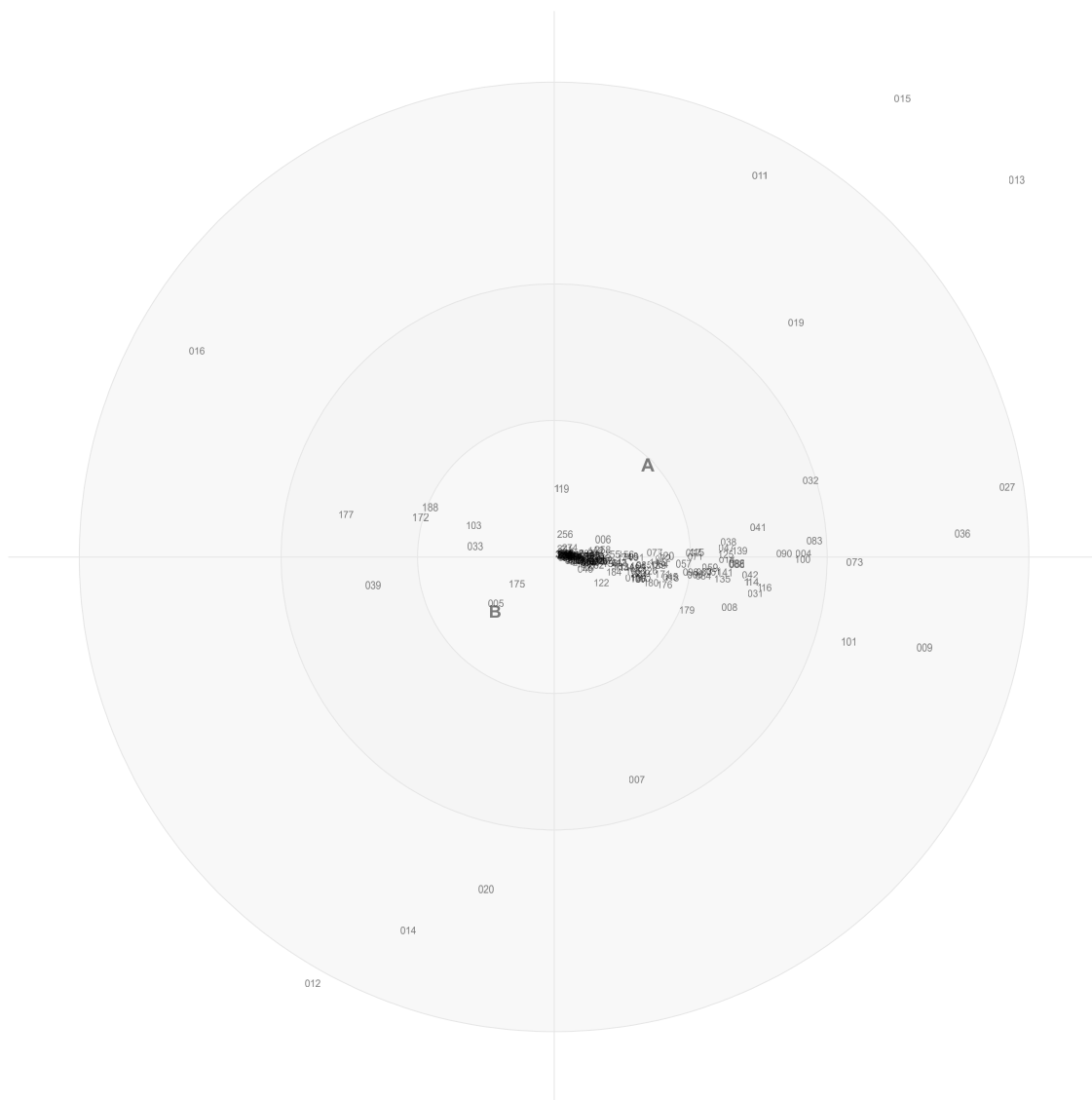
Kaavio

Mistä väitteistä äänestettiin samalla tavalla? Miten osallistujat ovat yhteydessä toisiinsa?

Tässä kaaviossa väitteet ovat sijoittuneet lähemmäksi väitteitä, joista äänestettiin samalla tavalla. Osallistujat puolestaan ovat sijoittuneet lähemmäksi väitteitä, joista he olivat samaa mieltä, ja kauemmaksi väitteistä, joista he olivat eri mieltä. Tämä tarkoittaa, että samalla tavalla äänestäneet osallistujat ovat lähempänä toisiaan.

- Akselit
- Sädeakselit
- Väitteet
- Osallistujat (ryhmitelty)
- Ryhmän kuvaus
- Ryhmän tunnisteet

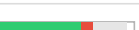
Voit tarkastella kaavion alueita napsauttamalla numerolla merkittyä väitettä.



Kaikki väitteet

Ryhmässä annetut äänet kaikista väitteistä lukuun ottamatta niitä väitteitä, jotka moderaattori poisti.

Lajittele Väitteen tunnus ▼

0	Taustaväittäjä: Olen yli 70-vuotias.			
1	Taustaväittäjä: Asun lähellä monipuolisia palveluja.			
2	Taustaväittäjä: Olen taitava käyttämään digitaalisia palveluita.			
3	Taustaväittäjä: Minulla on paljon kokemusta edesmenneen omaisen asioiden hoitamisesta.			
4	Julkisella puolella on ei ole rahaa tarjota sitä tukea, mitä olisin tarvinnut läheiseni kuoltua.			
5	Luotan siihen, että minusta ja edesmenneestä läheisestäni kerättyjä tietoja ei käytetä väärin.			
6	Jos kaikki palvelut kootaan yhteen kokonaisuuteen, haluan itse päättää, kuka näkee tietojani.			
7	Jos voin asioida omaiseni puolesta helpommin, luovutan mielelläni omia ja omaiseni tietoja enemmän myös yksityisille palveluntarjoajille			
8	Kun läheiseni kuoli, koin asioiden hankalaksi.			
9	Läheiseni kuoltua en tiennyt, mistä aloittaa hautajaisiin ja perunkirjoitukseen liittyvien asioiden hoitaminen.			
10	Surevia ihmisiä juoksutetaan nykyisin luukulta luukulle hoitamassa edesmenneen läheisensä asioita.			
11	On kohtuutonta, jos kuolemaan liittyvä asiointi siirretään täysin verkkoon.			
12	Suomalaiset ovat jo niin digitaaloita kansaa, että sähköinen asiointi on suurimmalle osalle helppoa			
13	Mitä enemmän digipalveluihin satsataan, sitä huonommaksi perinteinen palvelu muuttuu.			
14	On helpottavaa, kun omaisen kuolemaan liittyvää asioita ei tarvitse hoitaa kasvatusten asiakaspalvelijan kanssa, vaan sähköisesti			
15	Läheisen kuolema on niin herkkä asia, ettei siihen liittyvää asiointia pidä automatisoida.			
16	Läheisen kuolemaan liittyvien asioiden hoitaminen on nykyisinkin sujuvaa.			
17	On väärin, että läheisen kuoleman jälkeen byrokraatia voi jatkua viikkoja, kun surevan pitäisi pystyä keskittymään suruun.			
18	Yksityiset palveluntarjoajat rahastavat liikaa ihmisiä, jotka ovat haavoittuvimmillaan läheisen menetyksen jälkeen.			
19	Pelkään että isot yritykset jyräävät pienet, jos läheisen kuolemaan liittyviä palveluita yhdistetään yhdeksi kokonaisuudeksi.			
20	Ihan sama, palvelleeko minua tekoäly, kunhan edesmenneen asioiden hoidosta tulee helppoa ja nopeaa.			
21	Läheisen kuolemaan liittyvien palveluiden on oltava yhdenvertaisia riippumatta uskonnosta tai elämäntarkoituksesta.			
22	Olisi hyvä jos valmisteluita ja valtuutuksia voisi hoitaa mahdollisimman paljon etukäteen, eikä vasta sitten kun suru on suurin.			
27	Minulla on vähän tietoa byrokratian vaatimuksista			
31	Perukirjaan riittäisi verottajalta saadut tiedot kiinteistöjen arvosta?			

32	Tarvitaanko digitaalisen palvelun käyttöön tukihenkilöä/avustajaa?	 41% 14% 44% (319)	 61% 7% 31% (150)	 23% 20% 56% (169)
33	Kuoleman vuoksi tarvitsit erikaisia palveluja mm. perukirjan tekoa varten, onko niitä helppo löytää ja verrata palvelujen laatua ja hintoja?	 14% 42% 42% (308)	 19% 48% 31% (145)	 10% 36% 52% (163)
35	Kuolemaan liittyen oltava selkeämmät ohjeistukset, jotka on koottu yhteen paikkaan?	 85% 1% 12% (359)	 94% 1% 4% (163)	 78% 2% 18% (196)
36	Läheisen kuoltua olisi tarvinnut tukihenkilön joka olisi voinut kulkea alussa rinnalla?	 47% 19% 32% (362)	 71% 6% 21% (163)	 28% 30% 41% (199)
37	Palvelujen tarjoajien tietoa ei löydy, joten toivotaan heistä listaa josta näkyy hinnat ja palvelun laatu	 66% 2% 30% (348)	 85% 0% 13% (161)	 50% 4% 45% (187)
38	Julkisella puolella olisi hyvä saada kriisiapua ja tukihenkilöä auttamaan kuolemaan liittyvissä prosesseissa?	 69% 6% 23% (339)	 93% 1% 5% (154)	 50% 11% 38% (185)
39	Saan selkokielistä ohjeistusta siitä, miten muistisairaani omaisen kanssa kannattaa toimia läheisen kuoltua	 11% 28% 60% (320)	 9% 38% 52% (150)	 12% 20% 66% (170)
41	Lasten tarpeet ja osallisuus ohitetaan tavallisesti kuolemaan liittyvissä järjestelyissä	 43% 8% 48% (318)	 60% 6% 34% (150)	 28% 10% 60% (168)
42	Pankkien toiminnassa kuolemaan liittyen on paljon epäammattimaisuutta sekä tietämättömyyttä	 58% 13% 28% (334)	 69% 8% 22% (156)	 48% 17% 34% (178)
44	Kuolema on voinut järkyttää omaista niin, että hän ei ole kyvykäs hoitamaan asioita yksin ilman apua. Tämä koskee myös nuoria ja työikäisiä omaisia.	 88% 1% 10% (338)	 98% 0% 0% (158)	 80% 1% 18% (180)
45	Virkatodistuksen saantiin voi kulua kohtuuttomasti aikaa ja virkatodistuksia tarvitaan joka paikkaan kp:n asioiden hoitoon. Kohtuutonta.	 77% 8% 13% (344)	 92% 3% 3% (155)	 66% 12% 21% (189)
47	Alaikäisten lasten asioissa neuvonta oli täysin riittämätöntä.	 34% 2% 62% (307)	 48% 0% 51% (145)	 21% 4% 73% (162)
49	Sukuseelvitys tuli saada yhdeltä luukulta eli DVV:n ja seurakuntien rekisterit tulisi yhdistää.	 88% 2% 9% (331)	 93% 3% 2% (149)	 83% 1% 14% (182)
50	Pankkien tulisi lähettää automaattisesti vainajan kuolinpäivän pankkitilien saldot ja tiedot muusta omaisuudesta vainajan viimeiseen kotiosoitteeseen.	 78% 8% 13% (334)	 83% 7% 9% (153)	 74% 9% 16% (181)
51	Perintökaaren uudistaminen siten, että etenkin aviopuolisoiden kuolinpesien osakkuus olisi selkeästi määritelty lain tasolla.	 60% 3% 36% (319)	 76% 2% 21% (146)	 46% 4% 49% (173)
54	Omaisilta vaaditaan ajantasaisuutta eri toiminnoissa, mutta DVV:n vastaavat voivat viivästyä ilman mitään sanktioita. (Esim. perunkirjaan liittyvät asiat)	 69% 2% 27% (283)	 87% 0% 11% (124)	 55% 3% 40% (159)
57	Avolesken oikeudet hoitaa edesmenneen puolisonsa / kuolinpesän asioita saatava samanarvoisiksi kiun aviopuolison	 64% 6% 29% (278)	 80% 2% 17% (125)	 50% 9% 39% (153)
59	Alaikäisen lapsen edunvalvonta on kohtuuttoman raskasta surevalle	 50% 3% 46% (270)	 63% 2% 33% (122)	 38% 4% 57% (148)
61	Voisiko elossaolotodistukset lakkauttaa? Luulisi, että digiaikana näkyy automaattisesti ja lähes reaaliajassa, onko ihminen elossa vai ei.	 72% 4% 22% (281)	 81% 1% 16% (124)	 66% 7% 26% (157)
63	Henkivakuutuksiin sekä muihin vastaaviin palveluihin tulisi kuulua laajemmat tukipalvelut taloudellisen kompensaation lisäksi.	 59% 2% 38% (276)	 77% 0% 22% (120)	 44% 4% 50% (156)
66	Jos leski huolehtii omista lapsistaan ja on edunvalvojana, niin työmäärä on aivan liian suuri edunvalvonnan tekemisessä ja raportoinnissa.	 54% 3% 42% (277)	 67% 1% 30% (124)	 43% 5% 51% (153)
71	Perunkirjan jättöaika useissa tapauksissa liian lyhyt. 6kk olisi useimmissa tapauksissa riittävä. Ensimmäinen 3kk on kuoleman jälkeistä shokkiaikaa	 74% 10% 15% (294)	 89% 3% 6% (129)	 61% 15% 22% (165)

72	Omaisien laatima tietopankki asioista ja toivomuksista olisi tarpeellinen	65% 3% 30% (275)	81% 0% 18% (122)	53% 5% 41% (153)
73	On kohtuutonta että kuolinpesä on jaettava puolison kuoltua. Lakia perinnönjaoista pitäisi muuttaa. Eihän normaalin perheenkään omaisuutta jaeta	45% 16% 37% (280)	63% 10% 26% (125)	31% 21% 47% (155)
76	Yhden valtakirjan tulisi toimia kaikille prosessiin osapuolille, nyt jokainen toimija (pankki, vakuutusyhtiö, verottaja yms.) tarvitsee oman.	92% 1% 6% (285)	98% 0% 1% (123)	87% 1% 10% (162)
77	Pankilla tulisi olla nimetty oma asioiden hoitaja, johon voi olla yhteydessä kuolinpesän asiointia koskevista asioissa	74% 4% 21% (283)	90% 1% 8% (130)	61% 6% 32% (153)
78	Kaikki tieto pitää itse osata etsiä ja vieläpä tietää mistä etsiä. Olisi hyvä jos olisi nettisivut missä olisi laajasti koottu kaikki mahdollinen tieto miten tulee toimia ja mistä minkäkin tiedon löytää.	87% 1% 10% (246)	93% 1% 4% (105)	83% 0% 15% (141)
83	Alaikäisen ja lesken kuolinpesän asioihin saisi tulla automaattisesti lakimies perunkirjoituksiin ja edunvalvoja	38% 14% 46% (232)	63% 7% 28% (97)	20% 20% 59% (135)
84	Lähiomaisen tulisi heti/automaattisesti saada oikeus asioita kuolinpesän asioissa pankissa	71% 13% 15% (252)	85% 6% 7% (102)	61% 18% 20% (150)
85	Tietoa MUISTA kuin kirkollisesti järjestettävistä hautajaisista pitäisi löytyä helpommin	56% 3% 39% (229)	71% 3% 25% (98)	45% 3% 50% (131)
86	Virastojen tulisi suhtautua surevaan ymmärtäväisemmin	56% 7% 36% (241)	83% 0% 15% (103)	36% 11% 52% (138)
88	On liian vaikeaa saada taloudellista tukea kun läheinen kuolee	45% 3% 50% (229)	67% 1% 31% (99)	29% 5% 65% (130)
89	Yksinkertaiset perintövero asiat pitäisi käsitellä Verovirastossa nopeammin	71% 2% 26% (245)	88% 0% 11% (104)	58% 3% 38% (141)
90	Surevan pitäisi automaattisesti saada vapaata työpaikaltaan ainakin viikko	61% 13% 25% (249)	83% 3% 13% (107)	44% 21% 34% (142)
91	Vainajan tuhkaamiseen pitää kehittää myös KYLMÄTUHKKAUS versiota.	13% 5% 80% (218)	23% 6% 69% (92)	5% 5% 88% (126)
94	Kaikki kuolinpesän paperisotimiset pitää voida yhdistää ja jakaa tieto kaikille eri virastoille ja tahoille	87% 2% 10% (246)	95% 1% 2% (105)	82% 2% 15% (141)
95	Kuolemista ilmoittaminen eri tahoille pitää olla helpompaa	83% 1% 15% (240)	95% 0% 4% (103)	74% 2% 22% (137)
98	Hautaus toimistojen vertaileminen pitää olla helpompaa	55% 5% 38% (234)	71% 2% 25% (101)	43% 8% 48% (133)
99	Verotukseen liittyvistä asioista pitäisi helpommin saada tietoa	74% 3% 22% (244)	89% 2% 7% (104)	62% 4% 32% (140)
100	Lesken omaisuustietojen levittely perunkirjassa pitää pystyä estämään.	43% 15% 40% (238)	61% 5% 32% (104)	29% 23% 46% (134)
101	Pankkitunnukset pitää riittää valtakirjaksi hoitaa asioita	51% 25% 23% (255)	65% 17% 16% (106)	42% 30% 27% (149)
103	Elossaolotodistuksen saa helposti ulkomaisia viranomaisia varten.	10% 10% 78% (218)	10% 16% 73% (93)	10% 6% 83% (125)
105	DVV voisi tehdä lasten edunvalvojalle (esim leskelle) esitetytyn vuosiselvityksen. Vähän niin kuin verovirastokin.	70% 2% 26% (236)	80% 1% 17% (101)	63% 3% 32% (135)
106	Tukipalveluiden tulisi olla valtakunnallisesti joka paikassa samat.	79% 0% 19% (238)	90% 0% 8% (102)	72% 0% 27% (136)
108	Leskelle pitäisi lähettää kotiin kirje, jossa kerrotaan missä on tietoa hoidettavista asioista linkeineen.	78% 4% 17% (246)	94% 0% 4% (102)	67% 6% 25% (144)
110	Sukuselvitys pitäisi tulla automaattisesti vainajan viimeisimpään osoitteeseen, ilman erillistä tilausta. Laajemmat lisätilaukset erikseen.	80% 6% 13% (250)	93% 2% 3% (105)	70% 9% 20% (145)
111	Alaikäisten pesäosakkaiden osalta, tulisi olla selkeämmät ohjeet yhdessä paikassa.	71% 0% 28% (238)	82% 0% 16% (104)	61% 0% 37% (134)

114	Perunkirjan tekeminen on kohtuuttoman hankalaa ja KALLISTA.	 65% 12% 22% (244)	 82% 3% 14% (107)	 51% 18% 29% (137)
115	Kaupunkien/kuntien välillä on eroja miten paljon läheinen saa heti akuutisti apua	 50% 1% 47% (228)	 75% 1% 23% (97)	 32% 2% 65% (131)
116	Kuoleman hoitamiseen liittyvät asiat pitäisi liittää osaksi kansallista huoltovarmuutta. Kokonaisturvallisuutta omaisille.	 52% 9% 38% (239)	 72% 2% 24% (102)	 37% 13% 48% (137)
118	Vainajan nimissä olevien sopimusten lakkauttaminen oli vaikeaa, kun kuolemaan liittyvää osaajaa ei ollut toimittajan puolella.	 59% 4% 36% (237)	 76% 2% 22% (100)	 46% 6% 46% (137)
119	Sain tärkeimmät toimintamallit tiedoksi hautausurakoitsijalta.	 33% 22% 44% (220)	 41% 23% 35% (94)	 26% 21% 51% (126)
120	Alaikäisten lasten asioiden hoitamiseen pitäisi olla oma yhteyshenkilö DVV:llä	 61% 1% 37% (237)	 80% 0% 18% (102)	 46% 2% 51% (135)
121	Pankit ja muut tahot pitäisi velvoittaa hyväksymään sähköisesti allekirjoitetut (miehellään vakioidut) valtakirjat kuolinpesän osakkailta.	 90% 1% 8% (235)	 94% 0% 5% (102)	 87% 3% 9% (133)
122	Peru- ja jakokirja tulisi voida laatia sähköisesti, eikä kuolinpesän osakkaiden tarvitse allekirjoittaa papereita tai olla yhtä aikaa läsnä.	 79% 8% 11% (235)	 78% 11% 9% (103)	 79% 6% 13% (132)
125	Mahdollisuus saada matalakorkoista lainaa kuolinpesän kulujen hoitamiseksi olisi suuri apu.	 55% 8% 35% (231)	 76% 3% 19% (102)	 38% 12% 48% (129)
126	Pesänselvittäjän määräyksistä tulisi olla kaikkien tuomioistuinten ja viranomaisten käytössä oleva rekisteri.	 64% 2% 33% (224)	 83% 1% 15% (97)	 49% 3% 46% (127)
127	Testamenttirekisteri olisi varmin tapa vainajan viimeisen tahdon toteutumisen varmistamiseksi.	 79% 2% 17% (229)	 84% 3% 12% (99)	 76% 1% 22% (130)
130	Edunvalvontavaltuutetun pitäisi voida maksaa vainajan peruslaskut myös kuoleman jälkeen, kun oikeus tähän on kirjattu valtuutukseen ja omat pankkitunnukset tähän ovat käytössä.	 83% 3% 13% (209)	 92% 0% 7% (96)	 75% 6% 18% (113)
133	Kirkon ja DVV:n henkilötietoasiakirjoilla tulisi olla sama nimi, nyt yksi on virkatodistus ja toinen todistus väestötietojärjestelmästä	 86% 1% 11% (234)	 94% 0% 5% (102)	 80% 3% 16% (132)
135	Asioiden hoidossa tarvittaviin puhelinpalveluihin, kuten seurakuntaan, joutuu jonottamaan liian pitkään.	 46% 10% 43% (200)	 64% 6% 28% (88)	 32% 12% 55% (112)
136	Suomessa asuneen ulkomaan kansalaisen kuoleman jälkeen tarvittavista sukuselvityksistä ym. ei ole kunnan ohjeistusta millään taholla.	 32% 0% 67% (185)	 40% 0% 59% (82)	 26% 0% 72% (103)
138	Viranomaisten tietoisuutta ja osaamista kuolinpesän asioiden hoitamisesta sekä surevan kohtaamisesta on lisättävä.	 79% 3% 16% (213)	 93% 1% 5% (92)	 69% 4% 25% (121)
139	Avopuolison talous turvattava jotenkin jos testamenttiä ei ole tehtynä	 57% 10% 31% (207)	 80% 3% 16% (93)	 39% 15% 44% (114)
141	Läheisen kuoleman jälkeen on lähes mahdotonta saada keskustelua/pua/terapiaa julkiselta sektorilta.	 44% 8% 46% (192)	 69% 6% 23% (86)	 24% 9% 66% (106)
142	Varattoman hautauksen tulisi olla samanarvoista koko Suomessa. Hyvinvointialueilla eri käytännöt nyt. Pitäisi tiedottaa, mistä voi hakea apua	 79% 0% 19% (203)	 96% 0% 3% (88)	 66% 1% 32% (115)
143	Selkeät ohjeet Kelalta/sos.toimelta hautausavustuksen saannin edellytyksiin. Nyt kirjava käytäntö.	 70% 1% 28% (195)	 84% 0% 15% (85)	 60% 1% 38% (110)
144	Virkatodistusten hinta tulisi laskea. Nyt saattaa niiden tilaamiseen kulua satoja euroja. Aivan kohtuuton.	 76% 5% 18% (207)	 91% 2% 6% (90)	 64% 7% 27% (117)
145	Avoliitossa asuneen iäkkään edunvalvonta on puutteellista. Ellei läheisiä ole, etujen valvonta on aivan lapsenkengissä.	 38% 1% 60% (186)	 56% 0% 43% (82)	 25% 1% 73% (104)
	DVV viraston tulisi tarjota kaikki tarvittavat lomakkeet verkossa,			

146	perunkirja ja valtakirja pankkiasiointiin heti, kun saa tiedon terveydenhuollosta.	87% 2% 9% (205)	95% 0% 4% (84)	81% 4% 13% (121)
149	Pankkitilien jäädytys viikon päästä kuolemasta vaikeuttaa laskujen maksua. Pankkiin on varattava aika ja tiskiasiointi vie lisää aikaa.	83% 4% 11% (204)	94% 1% 4% (86)	75% 7% 16% (118)
153	On tärkeä huomioida näkökulma, että ohjaustaidot ovat tärkeitä kun kohtaamme henkilöä, jonka läheinen on kuollut.	73% 0% 25% (173)	93% 1% 5% (76)	58% 0% 41% (97)
156	Luotettavaa apua verkkoasiointiin!	65% 1% 33% (172)	86% 1% 12% (75)	48% 2% 49% (97)
163	Virkatodistuksen hankkiminen kuolleesta, joka on elänyt ulkomailla on kohtuuttoman vaikeaa ja saattaa olla myös kallista, jos ei löydä heti oikeita osoitteita virkatodistuksen hankkimiselle	53% 1% 45% (154)	67% 0% 32% (67)	42% 2% 55% (87)
164	Ulkomaiset virkatodistukset ovat usein hankalia saada sekä saattavat olla myös kalliita. Viranomaiset eivät tiedä mistä niitä saa.	48% 1% 49% (154)	66% 0% 33% (66)	35% 3% 61% (88)
171	Pankkien palvelut kuoleman jälkeen ovat kalliita.	57% 5% 36% (164)	76% 0% 23% (69)	44% 9% 46% (95)
172	Sain tarpeeksi tukea verotuksen tekemiseen perintöverotuksen jälkeisenä vuonna.	10% 40% 48% (149)	10% 54% 34% (64)	10% 29% 60% (85)
173	Läheisen kuolemaan liittyvien digipalvelujen pitää olla saavutettavia esim. näkövammaisten apuohjelmia käyttäville.	78% 0% 21% (166)	87% 0% 12% (72)	71% 1% 27% (94)
174	Minulla on kokemusta kuolinpesän osakkaana olemisesta siten, että kuolinpesällä oli muitakin osakkaita.	63% 13% 22% (166)	77% 11% 11% (70)	54% 15% 30% (96)
175	Olen valmis maksamaan yksittäisesti tuotetusta palvelusta, joka avustaa kuolemaan liittyvien asioiden hoitamisessa.	42% 29% 27% (152)	42% 38% 19% (63)	42% 23% 33% (89)
176	Olisin kiinnostuneempi henkivakuutuksesta, jos siihen sisältyisi nykyistä kattavampia palveluita.	34% 12% 52% (144)	43% 8% 48% (62)	28% 15% 56% (82)
177	Olin riittävän hyvin suunnitellut, miten juridiset, taloudelliset sekä käytännön asiat hoidetaan läheisen kuoleman jälkeen.	15% 48% 35% (144)	11% 71% 16% (60)	19% 32% 48% (84)
179	Ohjeita kuolinpesälle perukirjan jättämisen jälkeen tapahtuvista asioista (perinnönjako, ositus yms.) on hyvin vaikea löytää.	62% 13% 24% (159)	78% 6% 15% (64)	51% 17% 30% (95)
180	Pankin kanssa asiointi on kohtuuttoman hankalaa mikäli kuolinpesässä on ainoastaan alaikäisiä lapsia.	46% 1% 52% (148)	65% 0% 35% (60)	34% 2% 63% (88)
181	Kun perunkirjoitus on tehty, se pitäisi olla esimerkiksi verottajan rekisterissä ja muille pitäisi riittää rekisteritieto, että perunkirjoitus on tehty.	83% 1% 14% (153)	92% 0% 7% (65)	77% 3% 19% (88)
182	Yksinkertainen perukirja saisi olla veroviraston lomake, samalla tavoin kuin veroilmoitus. Monimutkaisempaan tilanteeseen voi sitten käyttää asiantuntijan apua.	86% 3% 9% (163)	97% 1% 1% (67)	79% 5% 15% (96)
183	Mielestäni alaikäisten lasten ei pitäisi joutia maksamaan useiden satojen eurojen palvelumaksuja DVV:n palveluista.	80% 2% 16% (144)	96% 0% 3% (58)	69% 4% 25% (86)
184	Perhe-eläkkeiden hakemista pitäisi selkeyttää. Nyt hakemus pitää tehdä erikseen valtiolta ja eläkeyhtiöltä	64% 2% 33% (146)	77% 3% 19% (62)	54% 1% 44% (84)
186	Koonti kuoleman jälkeen irtisanottavista tilauksista ja sopimuksista tulisi olla tarjottavissa lähiomaisille heti kuoleman jälkeen.	84% 2% 13% (134)	94% 0% 5% (55)	77% 3% 18% (79)
188	Tieto siitä, kuka saa tehdä perunkirjoituksen, löytyy helposti verkosta.	33% 27% 39% (122)	36% 46% 18% (50)	31% 13% 54% (72)
189	Jos kuolinpesälle jää vain on asunto-osake, ei pankkitalletuksia, pitäisi olla oikeus hautausavustukseen.	45% 12% 41% (124)	64% 8% 28% (50)	32% 16% 51% (74)

190	Omaisten tulisi hallitusti ja yhdessä voida koota edesmenneen käytössä olleet digipalvelut ja pohtia mitä niillä tehdään	 72% 3% 24% (133)	 77% 5% 16% (54)	 68% 1% 30% (79)
195	Kuolinpesän omaisuus on turvattava väärinkäytösten estämiseksi	 64% 1% 34% (90)	 72% 0% 27% (36)	 59% 1% 38% (54)
198	Mikäli vainajan puolison ja muiden omaisten kanssa syntyy erimielisyyksiä menettelytoivoista, pitäisi olla puolueeton taho joka voisi auttaa	 75% 3% 20% (91)	 97% 0% 2% (36)	 61% 5% 32% (55)
211	Kuolintodistuksen tulisi saapua kuolinpesän osoitteeseen viipymättä ilman erillistä pyyntöä.	 82% 1% 16% (89)	 97% 0% 2% (36)	 71% 1% 26% (53)
212	Kuolintiedot terveyskeskuksista ja sairaaloista tulisi ilmoittaa tasapuolisesti ja sähköisesti.	 77% 0% 22% (90)	 94% 0% 5% (35)	 67% 0% 32% (55)
213	Asunto-osakkeiden omistuksen siirrot ja muu omaisuuden rekisteröinti tulisi käsitellä nopeammin maanmittauslaitoksella.	 56% 0% 43% (83)	 65% 0% 34% (32)	 50% 0% 49% (51)
214	Muutaman vastuuhenkilön nimeäminen selkeyttäisi edesmenneen asioiden hoitoa, sillä useiden omaisten yhtäaikainen asiointi voi aiheuttaa sekavuutta.	 63% 1% 35% (85)	 88% 0% 11% (35)	 46% 2% 52% (50)
215	Lesken kuoleman jälkeen ulkopuolista edunvalvojaa ei aina tarvita, koska edunvalvonta lisää byrokratiaa.	 30% 5% 64% (79)	 39% 9% 51% (33)	 23% 2% 73% (46)
250	Veroasioita on voitava hoitaa omaisten puolesta aivan kuten lasten tai yritysten puolesta digitaalisesti.	 88% 1% 9% (71)	 90% 0% 9% (31)	 87% 2% 10% (40)
251	Suomessa tulisi olla palkallinen suruaika alaikäisen lapsensa menettäneille.	 73% 8% 18% (60)	 79% 12% 8% (24)	 69% 5% 25% (36)
252	Alle 18-vuotiaan lapsen hautaamisen tulisi olla maksutonta.	 56% 6% 37% (62)	 62% 0% 37% (24)	 52% 10% 36% (38)
253	Seurakunnan tulisi toimittaa virkatodistus nopeasti.	 88% 0% 11% (69)	 100% 0% 0% (28)	 80% 0% 19% (41)
255	Perukirjan toimittamisvelvollisuusaikaa tulee pidentää nykyisestä kolmesta kuukaudesta.	 63% 9% 26% (61)	 84% 3% 11% (26)	 48% 14% 37% (35)
256	Hautausoimistosta löytyy parhaat asiantuntijat kuolemanjälkeisen alkuvaiheen asioiden hoitamiseen ja niissä neuvomiseen.	 45% 14% 39% (48)	 57% 19% 23% (21)	 37% 11% 51% (27)
257	Saattohoitokodin henkilöstö tukee surevia omaisia parhaiten ja osaa valmentaa omaiset läheisen kuolemaan.	 40% 9% 50% (44)	 36% 10% 52% (19)	 44% 8% 48% (25)
258	Vainajan kotiseurakunnan tulisi olla paljon aktiivisempi omaisten suuntaan.	 40% 12% 48% (50)	 68% 0% 31% (19)	 22% 19% 58% (31)
261	Kirkkoon kuulumattomien hautauspalvelut ovat olemattomia ja tieto niistä hyvin hajallaan	 50% 3% 45% (51)	 55% 0% 45% (20)	 48% 6% 45% (31)
262	Erlaisten digitaalisten jätteiden poistaminen verkosta on hyvin hankalaa (esim sometilit ja muut vastaavat palvelut)	 88% 0% 11% (62)	 100% 0% 0% (24)	 81% 0% 18% (38)
271	Viranomaistoimijat tai niiden verkkosivut osasivat antaa ajantasaista ja omaisen asioiden hoitamista helpottavaa tietoa.	 29% 15% 54% (44)	 36% 21% 42% (19)	 24% 12% 64% (25)
274	Sain riittävän asiallista ja huomaavaista kohtelua omaiseni kuoleman jälkeen hautausoimistossa.	 70% 0% 29% (51)	 85% 0% 14% (21)	 60% 0% 40% (30)
276	Puolison kuoleman jälkeen pitäisi olla oikeus pantata oma osuus yhdessä maksetusta omakotitalosta, vaikka se olisi kuolinpesässä.	 33% 4% 61% (42)	 44% 5% 50% (18)	 25% 4% 70% (24)
277	Perunkirjoitukseen tulisi olla saatavilla lähiomaisille helposti täytettävissä olevia valmiita pohjia.	 88% 0% 11% (52)	 100% 0% 0% (21)	 80% 0% 19% (31)
282	Seurakunnat eivät tiedota hautamaksuista ja hautaamiseen liittyvistä palveluista riittävästi.	 40% 9% 50% (42)	 57% 10% 31% (19)	 26% 8% 65% (23)

283	Vainajan kuljetus ulkomailta on niin kallista että tähän tulisi olla tarjolla enemmän taloudellista tukea.	48% 4% 46% (41)	72% 0% 27% (18)	30% 8% 60% (23)
284	Lesken ja lapsen eläke voitaisiin myöntää automaattisesti kun kuolintieto saapuu eläkeyhtiöön.	73% 0% 26% (45)	88% 0% 11% (17)	64% 0% 35% (28)
287	Pankkien sivuilla olevat valtakirjapohjat eivät ole saatutettavia näkövammaisille	21% 0% 78% (38)	25% 0% 75% (16)	18% 0% 81% (22)
289	Pankkiasiointi on saatava pesäosakkaalle näkyviin nettipankkiin ilman muutosoikeuksia	61% 7% 30% (26)	72% 0% 27% (11)	53% 13% 33% (15)
301	Pankki- ja rahoituspalveluiden tuottajien tulee toimittaa kaikki päätöksensä Suomi.fi palveluun perukirjaa varten	75% 7% 17% (28)	70% 10% 20% (10)	77% 5% 16% (18)
303	Mikäli kuollut henkilö on asunut pysyvästi laitoksessa, tulee olla tiedossa, mihin kuolintodistus toimitetaan.	71% 0% 28% (39)	100% 0% 0% (17)	50% 0% 50% (22)
305	Toteutetaan Suomi.fi- tai Vero.fi-palveluun edesmenneen henkilön sivu, johon viranomaiset toimittavat pakolliset asiakirjat kootusti.	89% 2% 7% (39)	94% 0% 5% (19)	85% 5% 10% (20)
306	Pankkien on lakkautettava vainajan kaikki e-laskusopimukset ja toimitettava lista laskuttajista pesän osakkaille.	80% 2% 16% (42)	94% 5% 0% (19)	69% 0% 30% (23)
307	Kuolinpesän osakkailla tulee olla näkymä ja oikeudet seurata prosessin etenemistä verottajan sivuilla.	81% 4% 13% (43)	94% 5% 0% (19)	70% 4% 25% (24)
309	Kaikkien viranomaisten jotka työssään kohtaavat surevia, tulisi saada tähän koulutusta	77% 0% 22% (27)	100% 0% 0% (11)	62% 0% 37% (16)
310	Perunkirja tulisi voida toimittaa mihin tahansa verotoimistoon, jos se on tehty paperisena	78% 0% 21% (33)	87% 0% 12% (16)	70% 0% 29% (17)
314	Kun kuolleen omaisen asioiden hoito digitalisoituu, tulee olla palvelunumero josta saa tukea asiointiin	81% 3% 15% (33)	100% 0% 0% (17)	62% 6% 31% (16)
315	Kuolintodistus kulkee oikein kätevästi ja nopeasti terveydenhuollosta eri rekistereihin	25% 33% 41% (24)	44% 44% 11% (9)	13% 26% 60% (15)
316	Kuolinpesän asiat pitäisi pystyä hoitamaan omaverossa	76% 0% 24% (25)	90% 0% 9% (11)	64% 0% 35% (14)
317	Kuolinpesän osakkaille tulisi luoda yksi sähköinen pohja, jossa voisi antaa valtuutukset haluamilleen tahoille.	92% 0% 8% (25)	100% 0% 0% (10)	86% 0% 13% (15)
320	Kuolinpesän osakkailla tulisi olla selkeä tieto miten prosessi etenee. Asioiden seuraamiseen tarvitaan joku yleinen " alusta".	75% 6% 17% (29)	91% 0% 8% (12)	64% 11% 23% (17)
327	Surevan tulisi saada olla ainakin ensimmäinen viikko läheisen kuoltua ilman mitään byrokratian velvoitteita ja asioiden hoitamista.	57% 19% 23% (26)	81% 9% 9% (11)	40% 26% 33% (15)
330	Jokaisen tulisi jo eläessään käydä kirjaamassa rekisteriin asioiden hoitamisen rajaukset, testamentit. Kansalaisvelvollisuus kampanja!	59% 4% 36% (22)	77% 0% 22% (9)	46% 7% 46% (13)
332	Tarvitaan tasavertainen palvelu koko maahan! Nyt liian kirjavia käytäntöjä eripuollilla ja epäselvyyksiä myös. Digivaihtoehto ratkaisee tämän	64% 4% 32% (25)	81% 9% 9% (11)	50% 0% 50% (14)
342	Kaikkissa digipalveluissa ja sosiaalisen median alustoilla tulee olla pakolliset ohjeet vainajan tietojen poistamiseksi.	80% 3% 15% (26)	90% 10% 0% (10)	75% 0% 25% (16)
343	Kuolintodistuksen tulisi siirtyä automaattisesti järjestelmien välillä ilman, että sitä käsitellään paperisena.	85% 3% 11% (27)	90% 10% 0% (10)	82% 0% 17% (17)
344	Kuolinpesän asioiden automatisointi vähentäisi lesken työmäärää, jos hän voisi hyväksyä automaation hoidettavaksi tiettäjä asioita, kuten etuuksien lakkautuksen.	88% 0% 11% (27)	100% 0% 0% (10)	82% 0% 17% (17)
345	Postilla tai DVV:llä pitää olla mahdollisuus vaihtaa palveluasunnossa pysyvästi asuneen			

	henkilön osoitetiedot kuoleman jälkeen	59%0%40% (22)	87%0%12% (8)	42%0%57% (14)
346	Mitä enemmän digipalveluihin satsataan, sitä enemmän voidaan keskittyä sellaiseen tukipalveluun, jota leski tarvitsee jaksakseen.	40%4%54% (22)	62%0%37% (8)	28%7%64% (14)
347	Kuoleman jälkeisten palveluiden tulisi tarjota useita kielivaihtoehtoja suomen, englannin ja ruotsin lisäksi.	42%0%57% (21)	62%0%37% (8)	30%0%69% (13)
348	Hautajais- ja muiden asioiden kulujen erääntyminen tulisi tapahtua nykyistä myöhemmin, kun taloudellinen tilanne on selkeytynyt.	70%4%25% (24)	90%0%10% (10)	57%7%35% (14)
350	Perunkirjassa tulisi olla merkintä siitä, kenelle mahdollinen seuraavan vuoden veronpalautus ohjataan.	64%4%32% (25)	80%10%10% (10)	53%0%46% (15)

Polis

DigiFinland ja Sitra ovat tuoneet Suomeen avoimeen lähdekoodiin perustuvan Polis-verkkoalustan. Poliksen tarkoituksena on mahdollistaa suurien ryhmien osallistuminen rakentavaan mielipiteiden vaihtoon, valitun aihepiirin ympärillä.

Polis-verkkoalusta on jatkokehitysvaiheessa ja se ei vielä täytä kaikkia vaatimuksia saavutettavuuden ja käytettävyyden osalta.

Versio: 0.1.17 Julkaisu pvm: 31.10.2024

[DigiFinland Oy tietosuoja](#)

[Tietoa palvelusta](#)

[The Computational Democracy Project](#)

[Lähdekoodi](#)

Palveluntuottaja

DigiFinland Oy
Kuntatalo, Toinen linja 14
00180 Helsinki

Nimeke	Digitaalinen kansalaisosallistuminen julkisessa palvelukehittämisessä Kenttäkokeilun loppuraportti	
Tekijä(t)	Anton Sigfrids, Marko Latvanen & Kirsi Hantula	
Tiivistelmä	Yhteiskunnan digitalisoituessa kansalaisten osallistumisen keinoja tulee kehittää niin, että osallistuminen heitä koskevaan päätöksentekoon olisi mahdollisimman helppoa ja saavutettavaa. Haasteena on, että vaikka erilaisia kansalaisia tukevia digilustoja on tarjolla, niiden käytännön soveltamisesta ei ole riittävästi tietoa eikä kokemusta julkisessa palvelukehittämisessä. Tässä raportissa kerromme kokeilusta, jossa testasimme, kuinka hyvin kansalaisten osallistamista ja kuulemista varten kehitetyt, uudenaikaiset digitaaliset osallistumisalustat soveltuvat kansalaisten kuulemiseen julkisten palveluiden kehittämisessä. Tavoitteenamme oli selvittää, millä tavalla digitaaliset osallistumisalustat voisivat vahvistaa kansalaisten osallistumista julkisten palveluiden elämäntapahtumalähtöiseen kehittämiseen. Tässä kokeilussa tarkastelun kohteena ollut elämäntapahtuma oli läheisen kuolema. Kokeilussa kiinnostuneilla kansalaisilla, järjestöillä ja palveluntuottajilla oli tilaisuus kertoa mielipiteensä siitä, mitä haasteita he kohtaavat läheisen kuolemaan liittyvien asioiden hoitamisessa ja miten palveluista tehtäisiin helpompia. Lisäksi halusimme syventää ymmärrystä alustojen käytön hyödyistä ja haasteita palvelukehityksessä. Tulokset osoittavat, että digitaaliset osallistumisalustat soveltuvat hyvin sidosryhmien tarpeiden ja ehdotusten kartoittamiseen elämäntapahtumalähtöisessä palveluiden kehittämisessä. Alustojen hyödyntäminen vaikuttavaan kansalaisten osallistumiseen edellyttää kuitenkin oikea-aikaista ja suunnitelmallista kytkemistä suunnittelu- ja päätöksentekoprosesseihin. Tämä vaatii organisaation strategista sitoutumista, operatiivista valmiutta, moniammatillista yhteistyötä ja riittäviä resursseja. Jatkossa kansalaisosallistumiselle tulisi määritellä selkeämpi rooli osana elämäntapahtumalähtöistä palvelukehittämistä, ja sen toteutumista ja vaikuttavuutta kehittämisen eri vaiheissa olisi seurattava systemaattisesti. Digitaaliset osallistumismenetelmät voivat täydentää perinteisiä keinoja erityisesti kehittämisen alkuvaiheessa, kun palveluiden suuntaviivoja vasta hahmotellaan. Tässä vaiheessa kansalaisilta kerätty tieto elämäntapahtuman haasteista ja kehittämistarpeista voi ohjata palvelukehittämistä ja vahvistaa hallinnon kykyä toimia ihmiskeskeisesti. Raportin lopussa jaamme suositukset siitä, millä tavalla digitaalisia työkaluja kannattaisi jatkossa hyödyntää osana kansalaisosallisuuden lisäämistä elämäntapahtumalähtöisen digitalisaation ohjelmassa.	
ISBN, ISSN, URN	ISBN 978-951-38-8801-5 ISSN-L 2242-1211 ISSN 2242-122X (Verkkojulkaisu) DOI: 10.32040/2242-122X.2025.T437	
Julkaisuaika	Toukokuu 2025	
Kieli	Suomi, englanninkielinen tiivistelmä	
Sivumäärä	46 s. + liitt. 43 s.	
Projektin nimi	Osallistavan yhteiskehittämisen kenttäkokeilu	
Rahoittajat	Suomen itsenäisyyden juhlarahasto Sitra, Valtiovarainministeriö, Teknologian tutkimuskeskus VTT Oy	
Avainsanat	kansalaisosallisuus, digitaaliset osallistumisalustat, demokratiateknologiat, palvelukehittäminen	
Julkaisija	Teknologian tutkimuskeskus VTT Oy PL 1000, 02044 VTT, puh. 020 722 111, https://www.vtt.fi/	

Title	Strengthening Civic Participation in Public Service Digitalization in Finland A Pilot Study on Online Deliberation Platforms in Service Design
Author(s)	Anton Sigfrids, Marko Latvanen & Kirsi Hantula
Abstract	The increasing digitalization of society presents new opportunities to improve citizen participation in public service development. A wide array of digital platforms is already available to support citizen involvement. However, their practical application in the context of public service development remains limited and insufficiently explored. This report presents a pilot study that examined the suitability of digital participation platforms for use in the participatory co-creation of public services. The aim of the pilot was to explore how digital participation platforms could enhance citizen involvement in life-event-based digitalization of public services in Finland. The pilot focused on the Death of a Loved One as an example of such a life event. Citizens, civil society organizations, and service providers were invited to share their perspectives on the challenges they face in managing end-of-life affairs and to propose ideas for making services more accessible and user-friendly. We also sought to gain deeper insights into the benefits and limitations of digital platforms in service co-design. The findings suggest that the piloted digital participation platforms are well suited for identifying stakeholder needs and collecting input in the context of life-event-based service digitalization. However, enabling meaningful and impactful citizen participation requires the timely and intentional integration of these tools into planning and decision-making processes. Achieving this calls for strategic organizational commitment, operational preparedness, cross-sectoral collaboration, and sufficient resources. In the future, the role of citizen participation in life-event-oriented service digitalization should be more clearly defined. Its implementation and impact should be systematically monitored throughout the service development process. Digital participation methods can serve as a valuable complement to traditional forms of engagement, particularly in the early phases when the direction of services is still being shaped. At this stage, citizen input on the challenges and service gaps associated with specific life events can help guide development efforts and strengthen the public sector's capacity for human-centered service design. The report concludes with a set of recommendations for how digital tools can be more effectively leveraged to strengthen citizen engagement within the broader context of life-event-oriented digitalization efforts.
ISBN, ISSN, URN	ISBN 978-951-38-8801-5 ISSN-L 2242-1211 ISSN 2242-122X (Online) DOI: 10.32040/2242-122X.2025.T437
Date	May 2025
Language	Finnish, English abstract
Pages	46 p. + app. 43 p.
Name of the project	A Pilot Study on Online Deliberation Platforms
Commissioned by	The Finnish Innovation Fund Sitra, Ministry of Finance, VTT Technical Research Centre of Finland
Keywords	Citizen participation, Citizen engagement, Digital participation platforms, Democracy technologies, Civic technology, Public service development, Service Co-creation
Publisher	VTT Technical Research Centre of Finland Ltd P.O. Box 1000, FI-02044 VTT, Finland, Tel. 020 722 111, https://www.vttresearch.com

Digitaalinen kansalaisosallistuminen julkisessa palvelukehittämisessä

Kenttäkokeilun loppuraportti

ISBN 978-951-38-8801-5
ISSN-L 2242-1211
ISSN 2242-122X (Verkkajulkaisu)
DOI: 10.32040/2242-122X.2025.T437



beyond the obvious