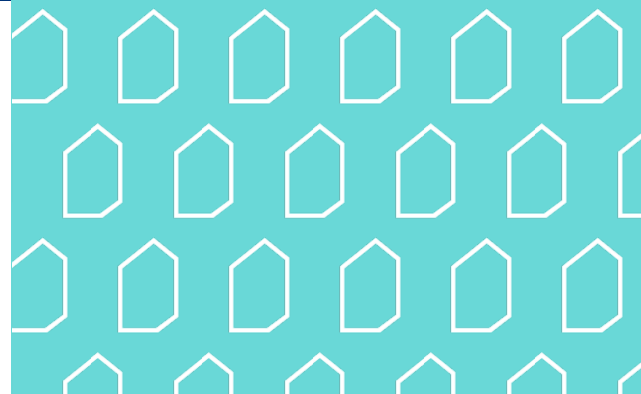


Suomalaisten valmiudet ja suhtautuminen viranomaisten digipalvelujen ja digipostin käyttöön

Kansalaistutkimus 10/2025

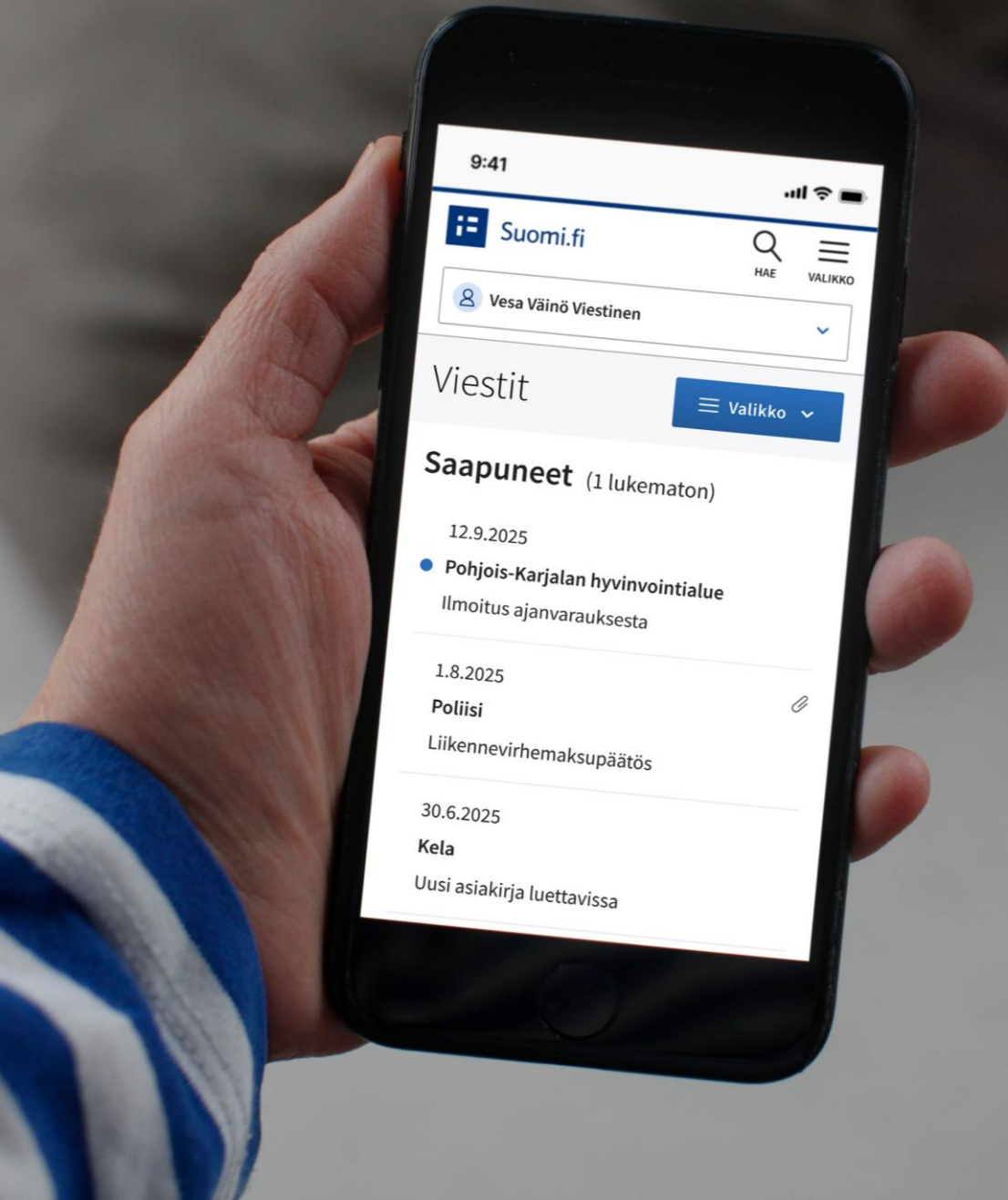


**DIGI- JA
VÄESTÖTIETO-
VIRASTO**



Sisältö

- Tutkimuksen tausta ja toteutus
- Vastaajien taustatiedot
- Viranomaisten digipalveluiden käyttö
- Digipalveluiden käyttötaidot ja asenne
- Digipostipalveluiden käyttöön liittyvät toiveet
- Liite: Tutkimusraportin taulukoiden vaihtoehtoiset tekstit



Tutkimuksen tausta ja toteutus

- Digi- ja väestötietovirasto toteutti tutkimuksen osana Digitaalisen viranomaisviestinnän ensisijaisuuden toimeenpanohanketta (Digi ensin -hanke, 2024–2027). Hankkeen tavoitteena on, että Suomessa siirrytään vastaanottamaan viranomaisten lähettämät päätökset ja muut tiedoksiannot ensisijaisesti digitaalisesti. Lisätietoja hankkeesta: <https://dvv.fi/digi-ensin-hanke>
- Tutkimuksen tavoitteena oli tutkia kansalaisten digitaalisten palveluiden käyttöä sekä siihen liittyvää osaamista ja asenteita. Lisäksi tutkimuksella seurataan ajallisia trendejä ja kartoitetaan toiveita palveluiden kehittämiseksi.
- Tiedonkeruu toteutettiin puhelinhaastatteluina ajalla 22.8.–20.9.2025.
- Tutkimuksen pääkohderyhmä koostui 18–99-vuotiaista suomalaisista, ja tutkimukseen osallistui yhteensä 1002 vastaajaa. Painotettuna aineisto muodostaa valtakunnallisesti edustavan otoksen sukupuolen, iän ja asuinalueen mukaan. Tutkimuksen virhemarginaali on $\pm 3,2$ prosenttiyksikköä 95 %:n luotettavuustasolla.
- Tutkimuksen toteutti Digi- ja väestötietoviraston toimeksiannosta Tutkimustoimisto Vastakaiku Oy.



Vastaajien taustatiedot

Ikäjakausma	100 %	N=1002
18-24 vuotta	10 %	95
25-34 vuotta	16 %	157
35-44 vuotta	16 %	162
45-54 vuotta	15 %	145
55-64 vuotta	15 %	154
65-74 vuotta	15 %	147
75-99 vuotta	14 %	142

Sukupuoli	100 %	N=1002
Mies	49 %	493
Nainen	51 %	509

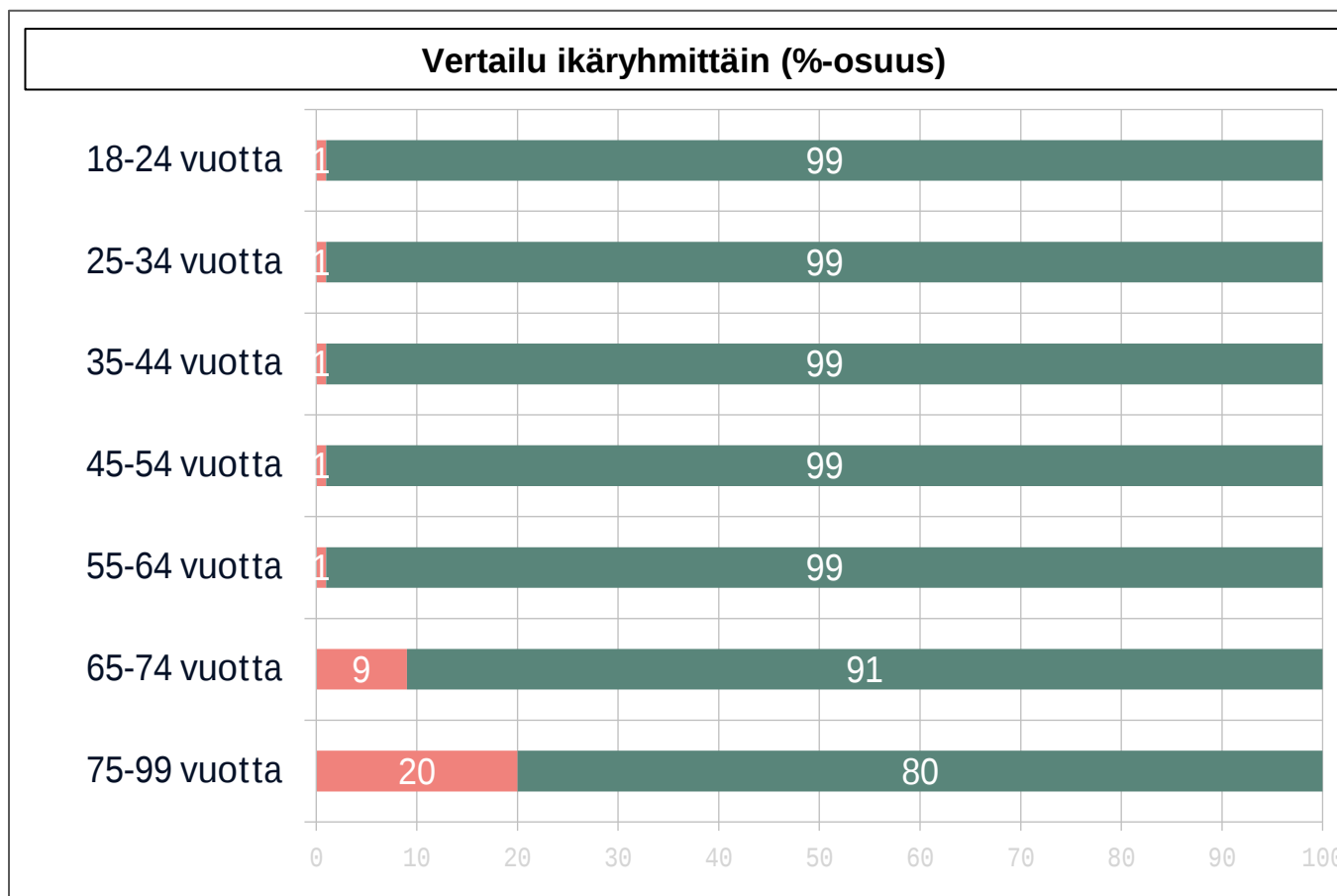
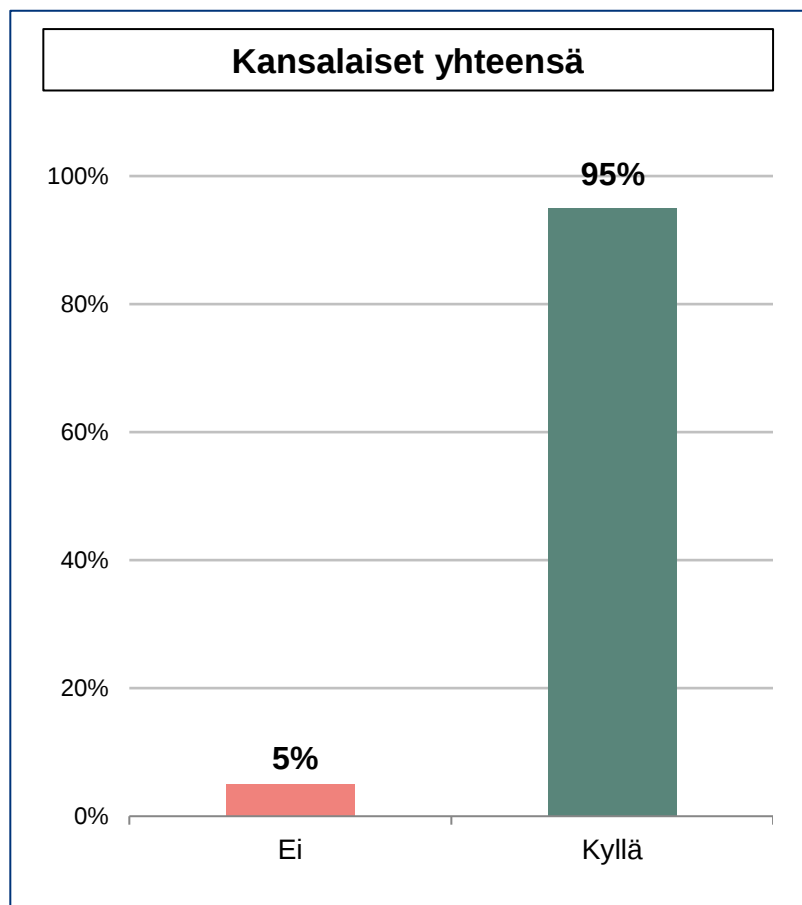
Alue	100 %	N=1002
Helsinki-Uusimaa	27 %	268
Etelä-Suomi	22 %	225
Länsi-Suomi	29 %	286
Pohjois- ja Itä-Suomi	22 %	223



Viranomaisten digipalveluiden käyttö



Älypuhelin tai tabletti käytössä



Onko sinulla älypuhelin tai tabletti käytössä?

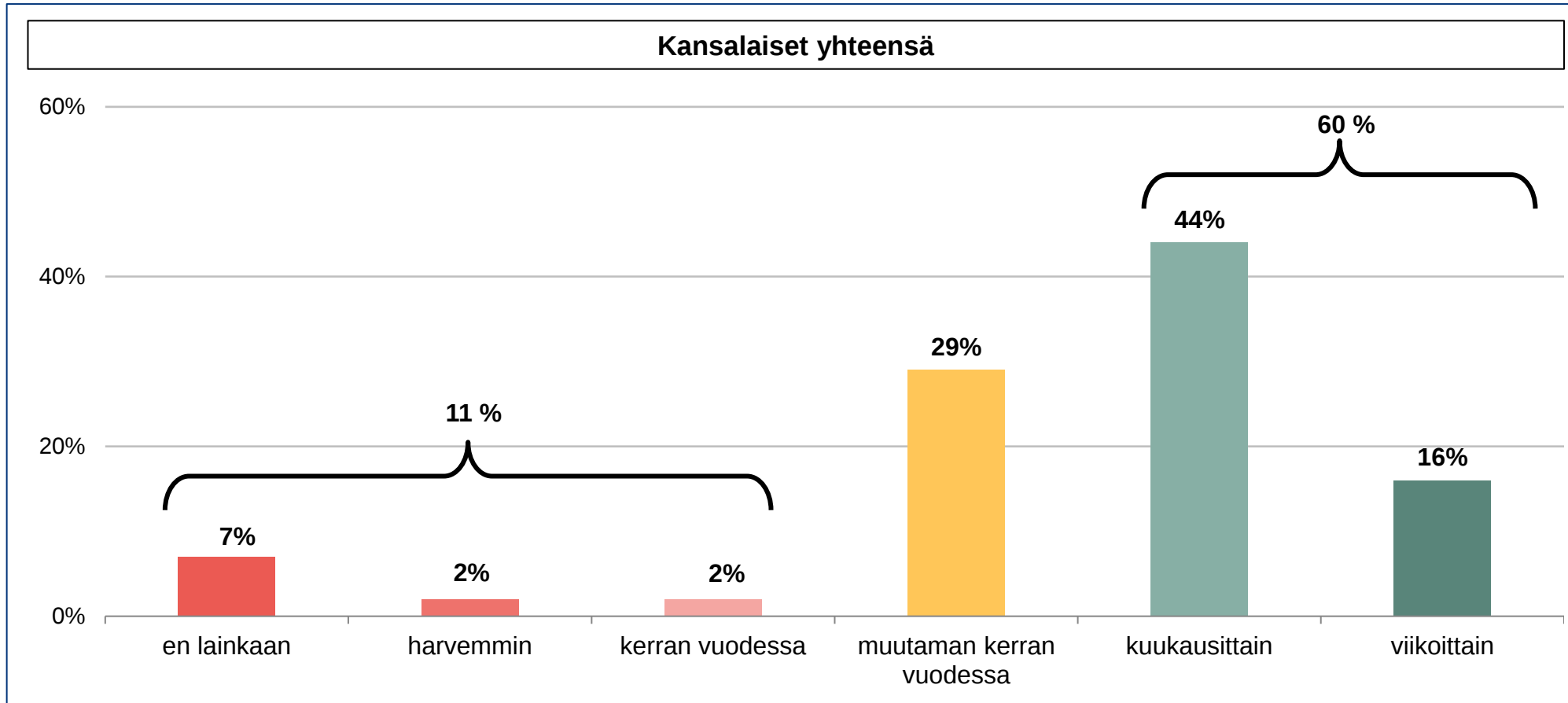
Palkkien luvut kuvaavat %-osuutta

Ei

Kyllä



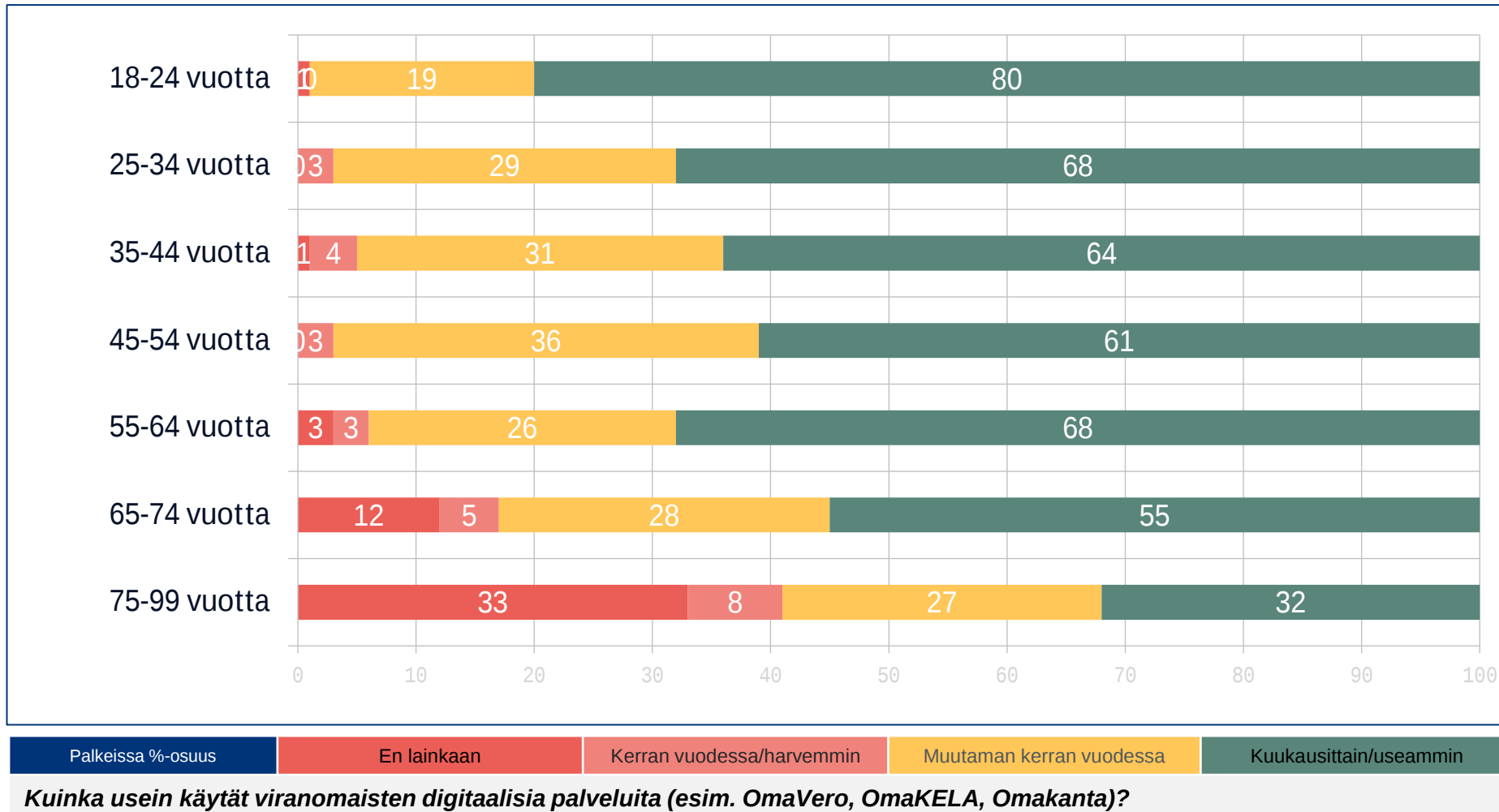
Viranomaisten digitaalisten palveluiden käytön säännöllisyys



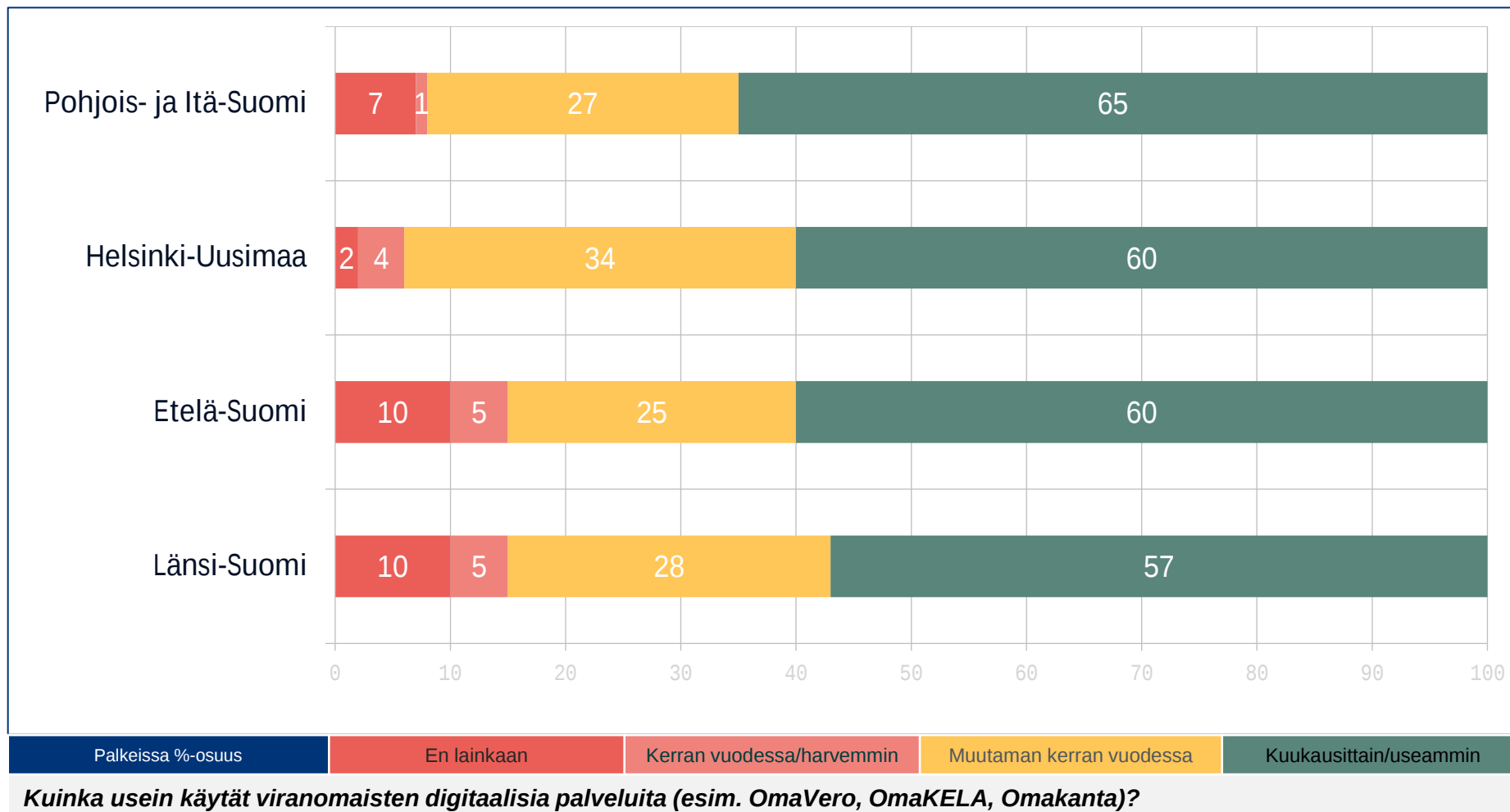
Kuinka usein käytät viranomaisten digitaalisia palveluita (esim. OmaVero, OmaKELA, Omakanta)?



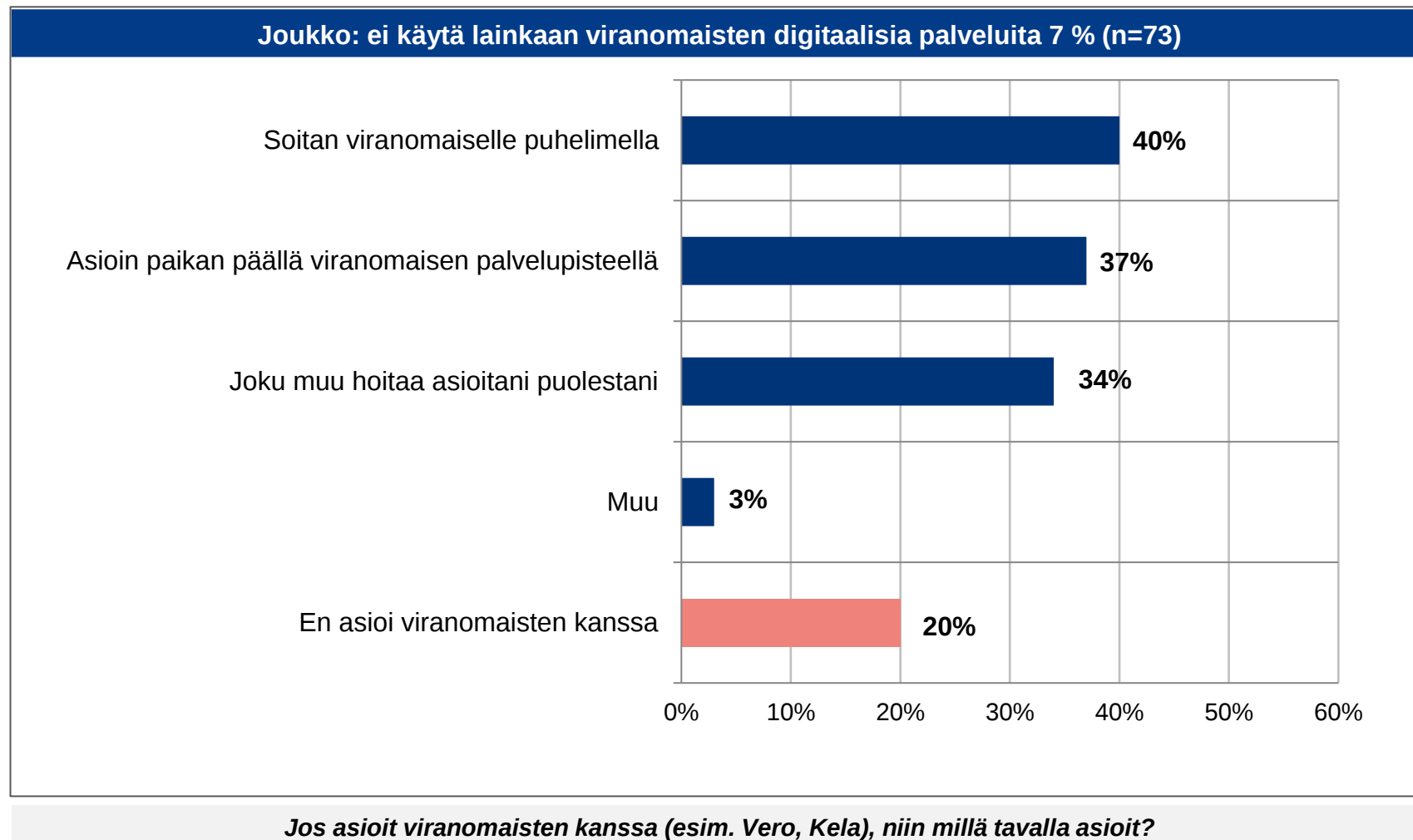
Ikävertailu: Viranomaisten digitaalisten palveluiden käytön säännöllisyys (%-osuus)



Aluevertailu: Viranomaisten digitaalisten palveluiden käytön säännöllisyys (%-osuus)



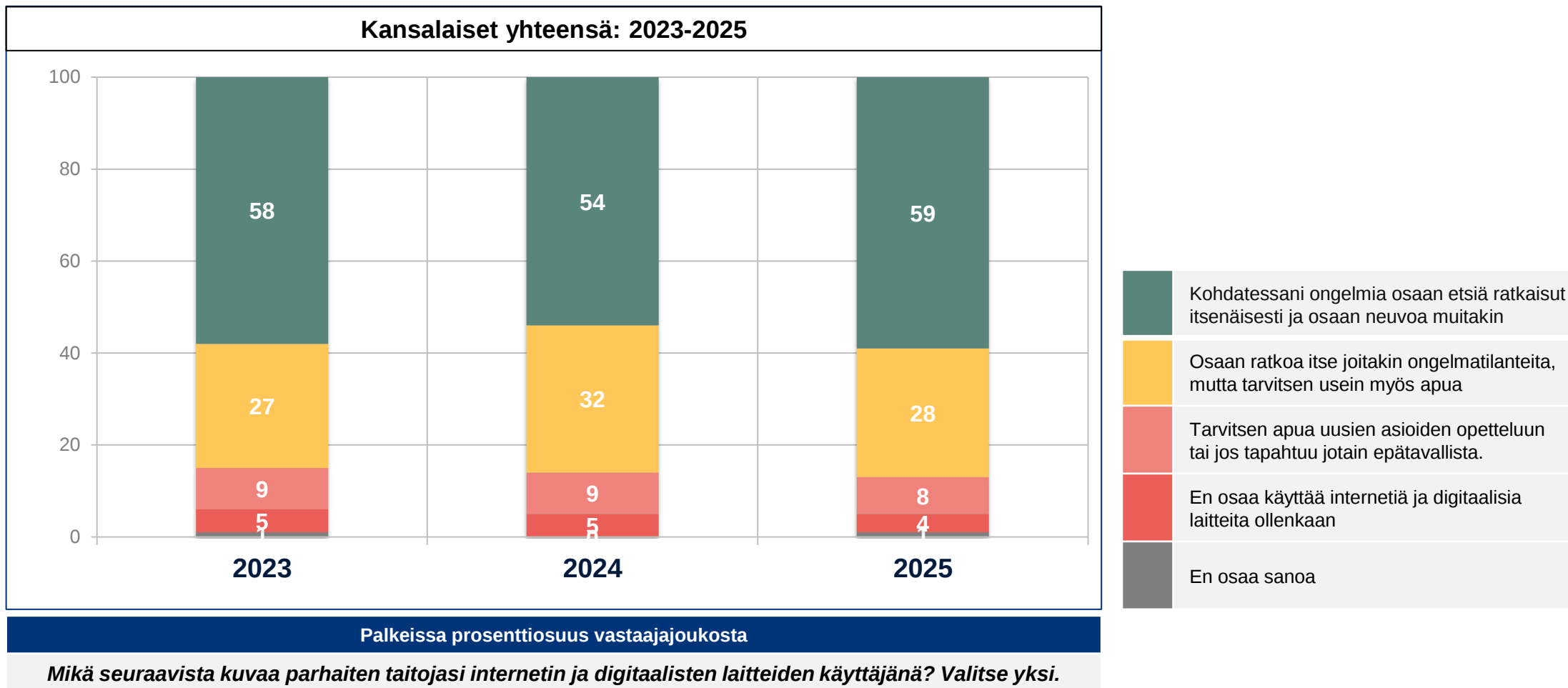
Jos ei käytä digitaalisia palveluita (7%): Millä muulla tavalla asioi viranomaisten kanssa?



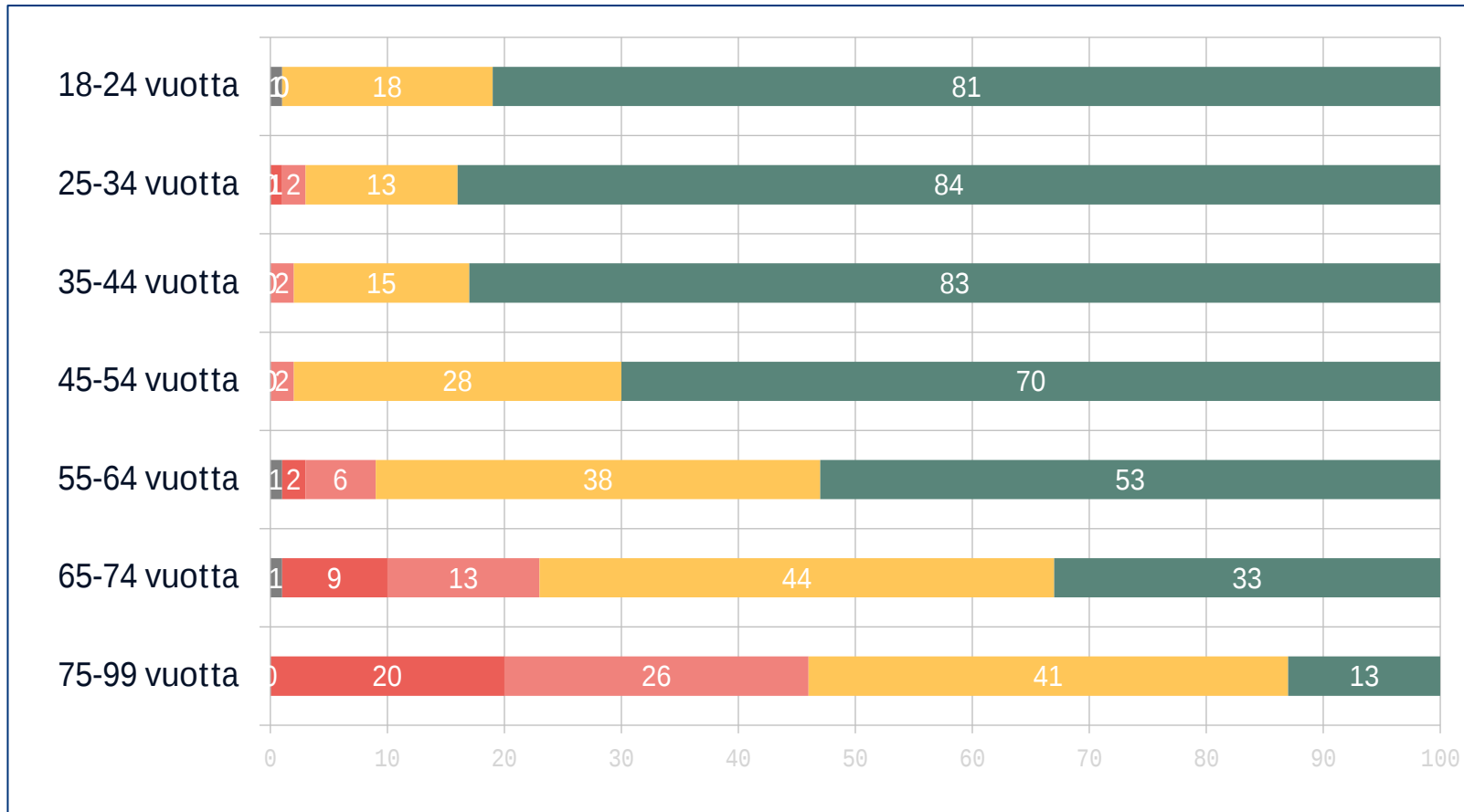
Digipalveluiden käyttötaidot ja asenne



Osaaminen internetin ja digitaalisten laitteiden käyttäjänä

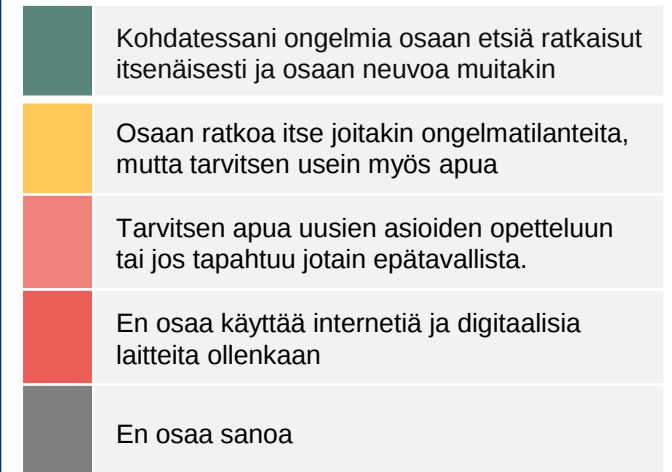


Ikävertailu: Osaaminen internetin ja digitaalisten laitteiden käyttäjänä

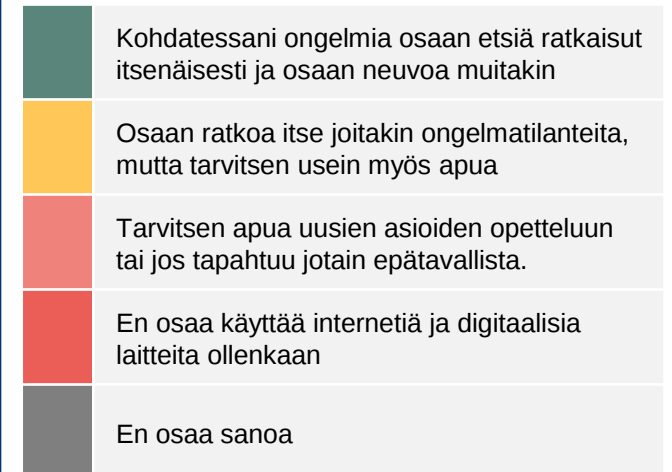
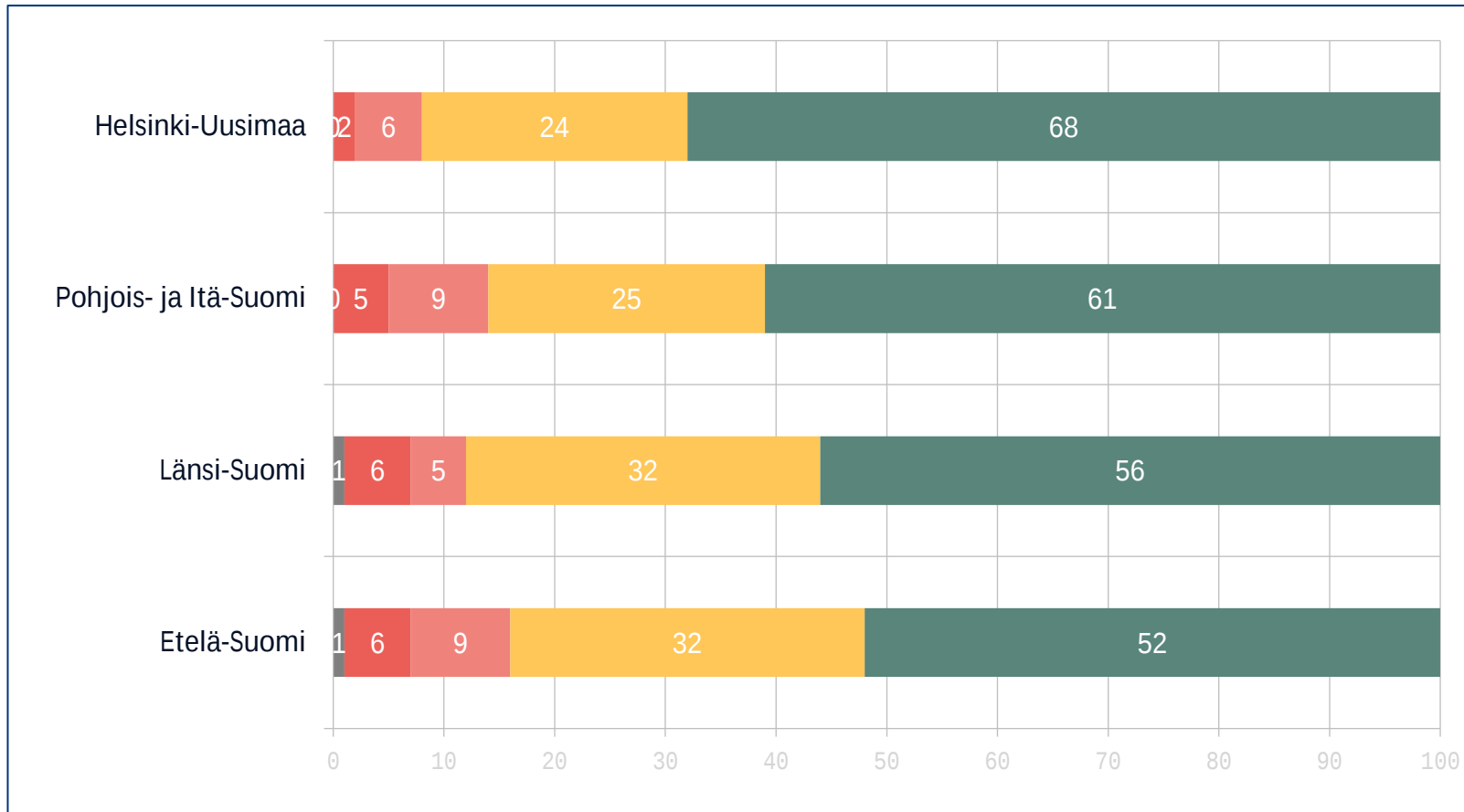


Palkeissa prosenttiosuus vastaajajoukosta

Mikä seuraavista kuvaa parhaiten taitojasi internetin ja digitaalisten laitteiden käyttäjänä? Valitse yksi.



Aluevertailu: Osaaminen internetin ja digitaalisten laitteiden käyttäjänä

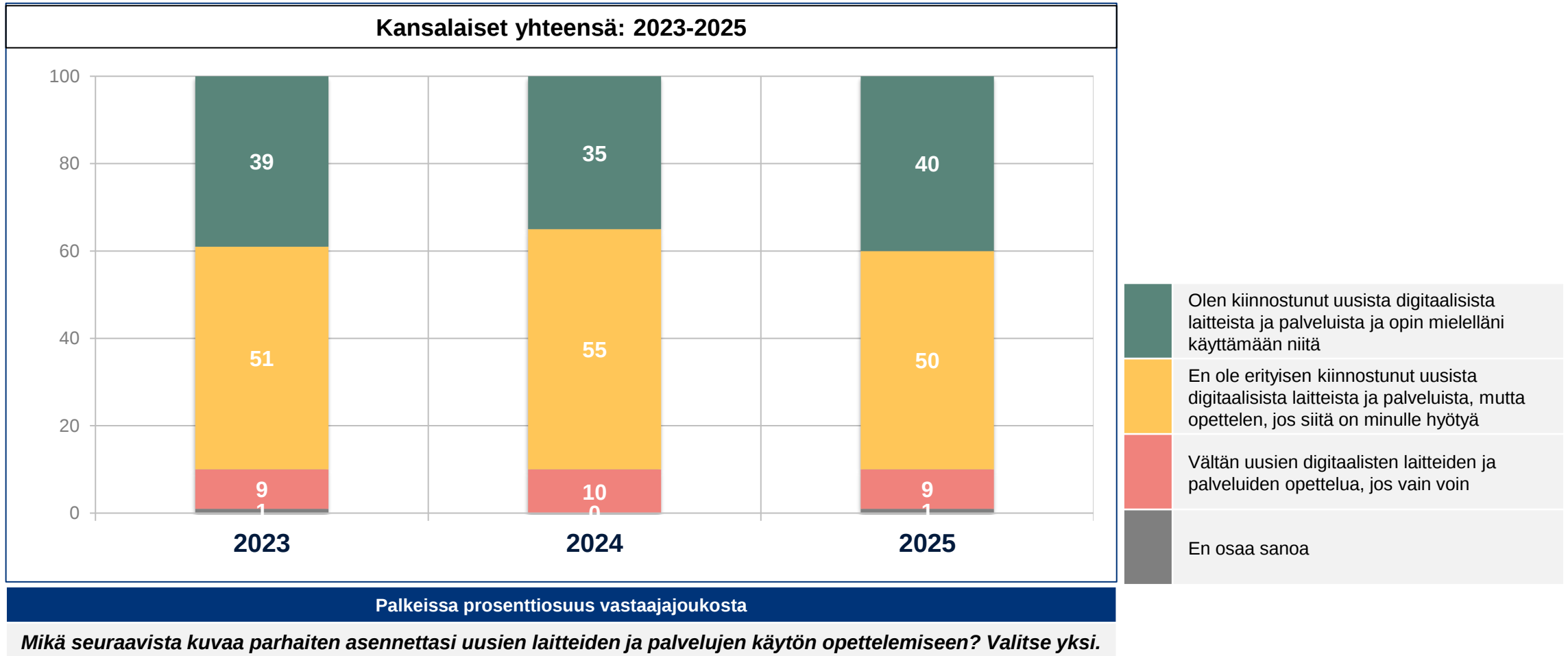


Palkeissa prosenttiosuus vastaajajoukosta

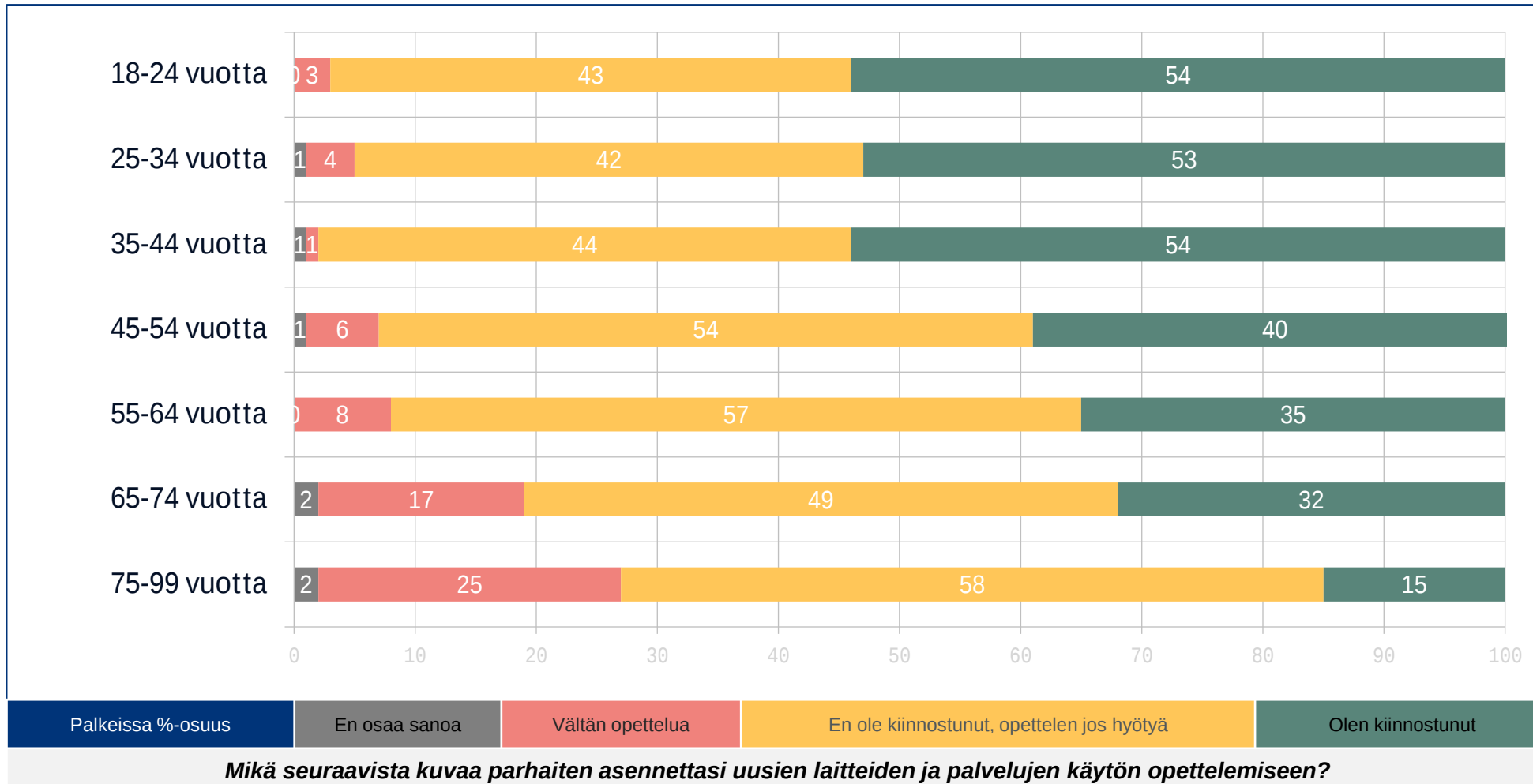
Mikä seuraavista kuvaa parhaiten taitojasi internetin ja digitaalisten laitteiden käyttäjänä? Valitse yksi.



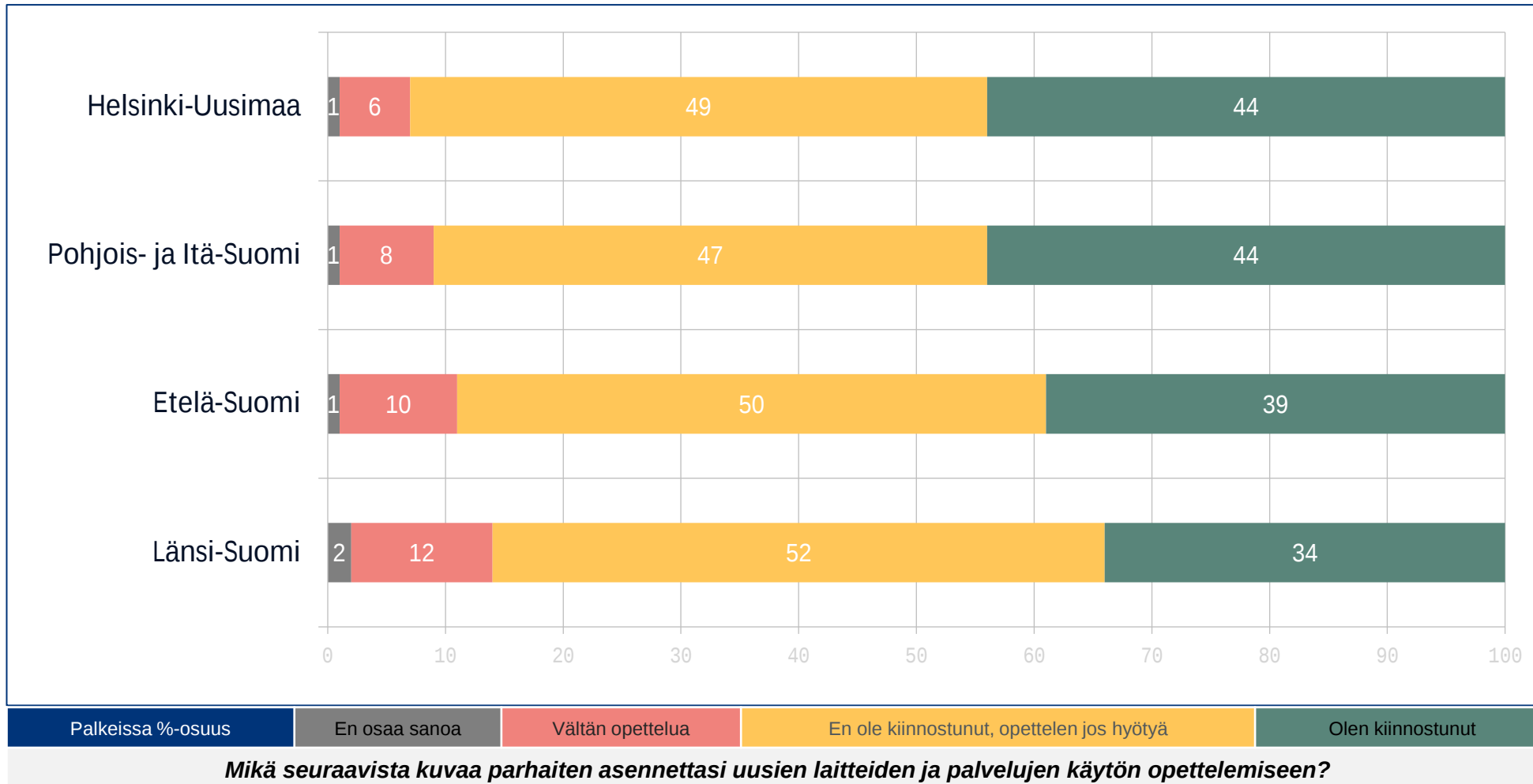
Asenne uusien laitteiden ja palveluiden käytön opettelemiseen



Ikävertailu: Asenne uusien laitteiden ja palveluiden käytön opettelemiseen (%-osuus)



Aluevertailu: Asenne uusien laitteiden ja palveluiden käytön opettelemiseen (%-osuus)

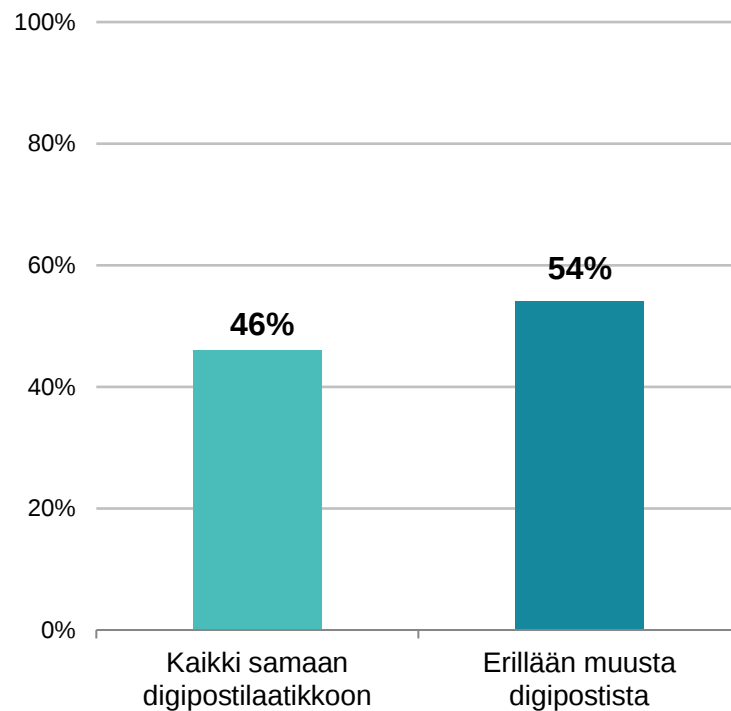


Digipostipalveluiden käyttöön liittyvät toiveet

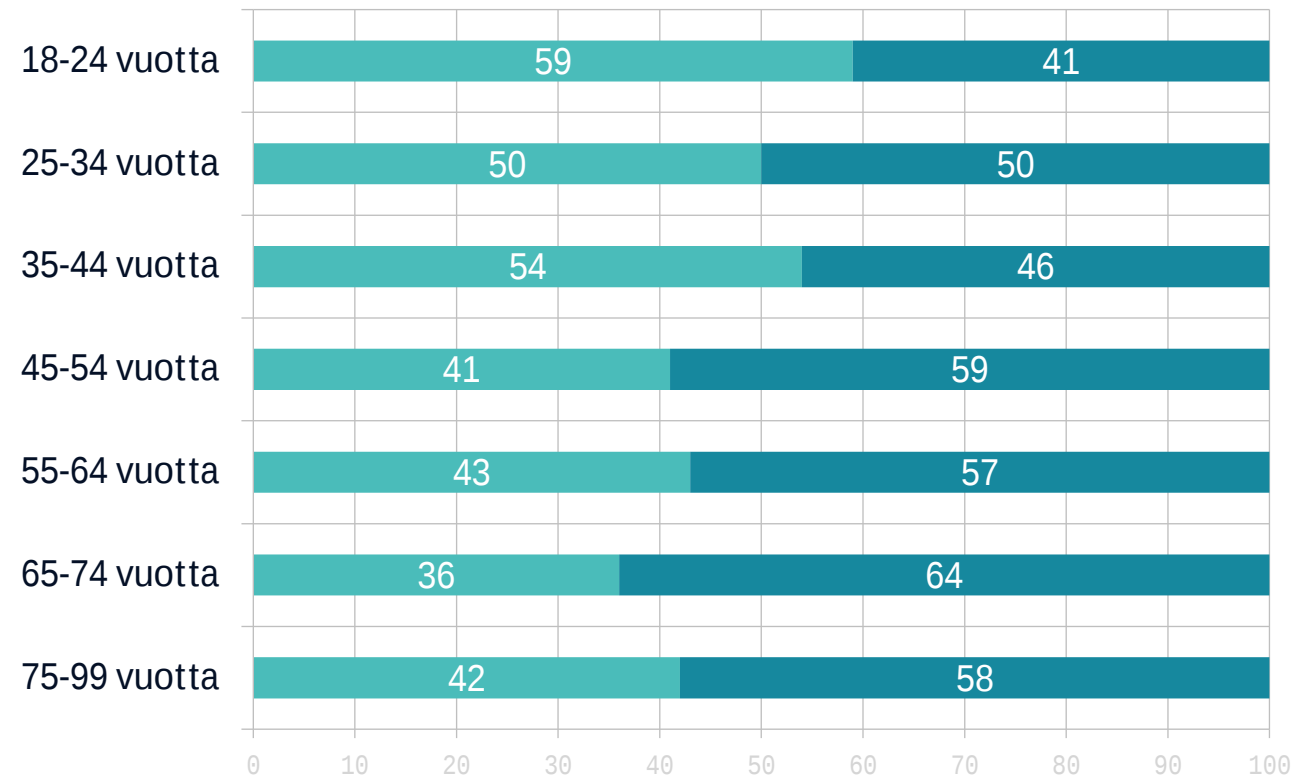


Viranomaisviestit erillään omassa palvelussaan vai kaikki viestit samaan digipostilaatikkoon?

Kansalaiset yhteensä



Vertailu ikäryhmittäin



Haluaisitko, että viranomaisten lähettämät viestit ovat omassa palvelussaan erillään muusta digitaalisesta postista, vai että kaikki viestit tulevat samaan digipostilaatikkoon?

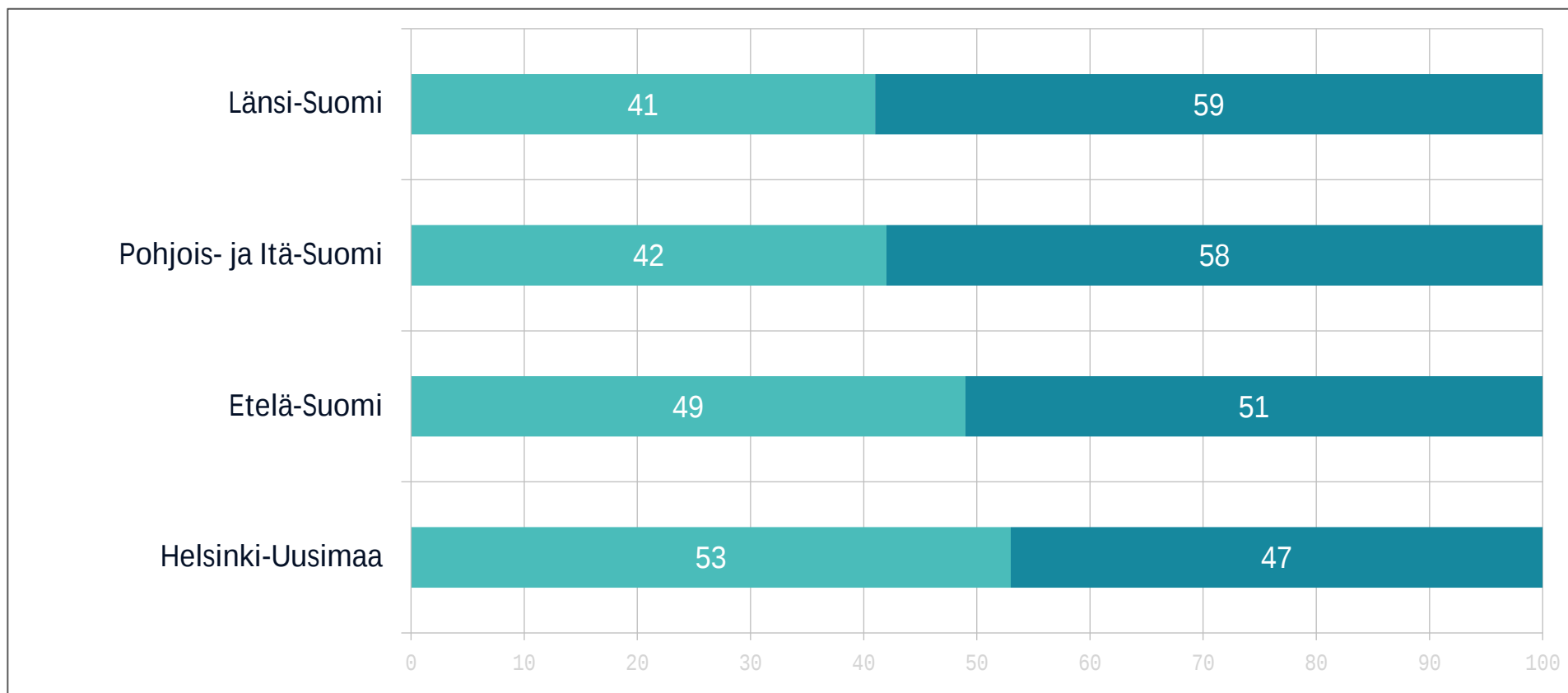
Luvut kuvaavat %-osuutta

Kaikki viestit tulevat samaan digipostilaatikkoon

Viranomaisviestit erillään muusta digitaalisesta postista



Aluevertailu: Viranomaisviestit erillään omassa palvelussaan vai kaikki viestit samaan digipostilaatikkoon? (%-osuus)



Luvut kuvaavat %-osuutta

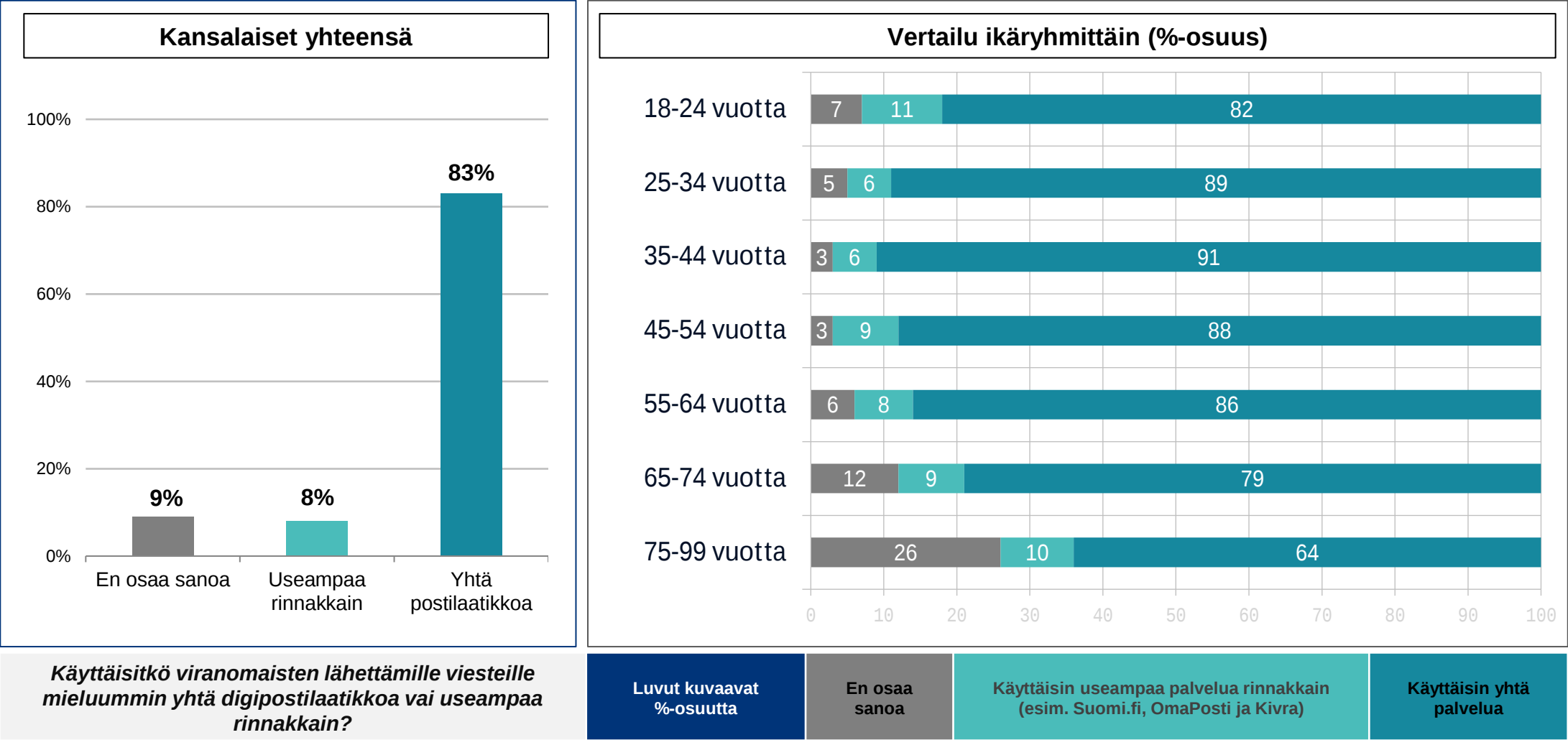
Kaikki viestit tulevat samaan digipostilaatikkoon

Viranomaisviestit erillään muusta digitaalisesta postista

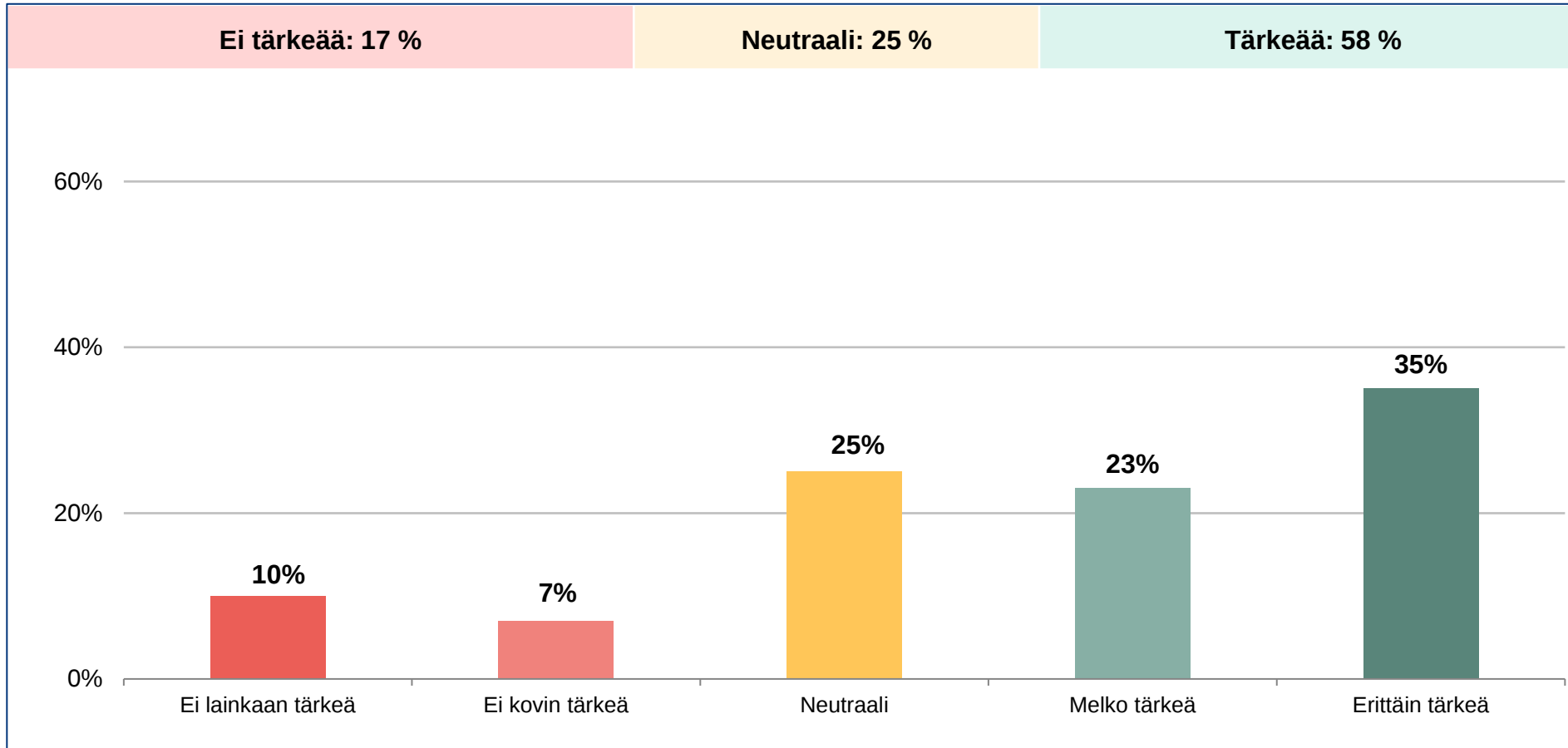
Haluaisitko, että viranomaisten lähettämät viestit ovat omassa palvelussaan erillään muusta digitaalisesta postista, vai että kaikki viestit tulevat samaan digipostilaatikkoon?



Käyttäisikö viranomaisviesteille mieluummin yhtä digipostilaatikkoa vai useampaa rinnakkain?



Kuinka tärkeänä pidetään mahdollisuutta itse valita, mihin digipostilaatikkoon viranomaisten lähettämät viestit tulevat



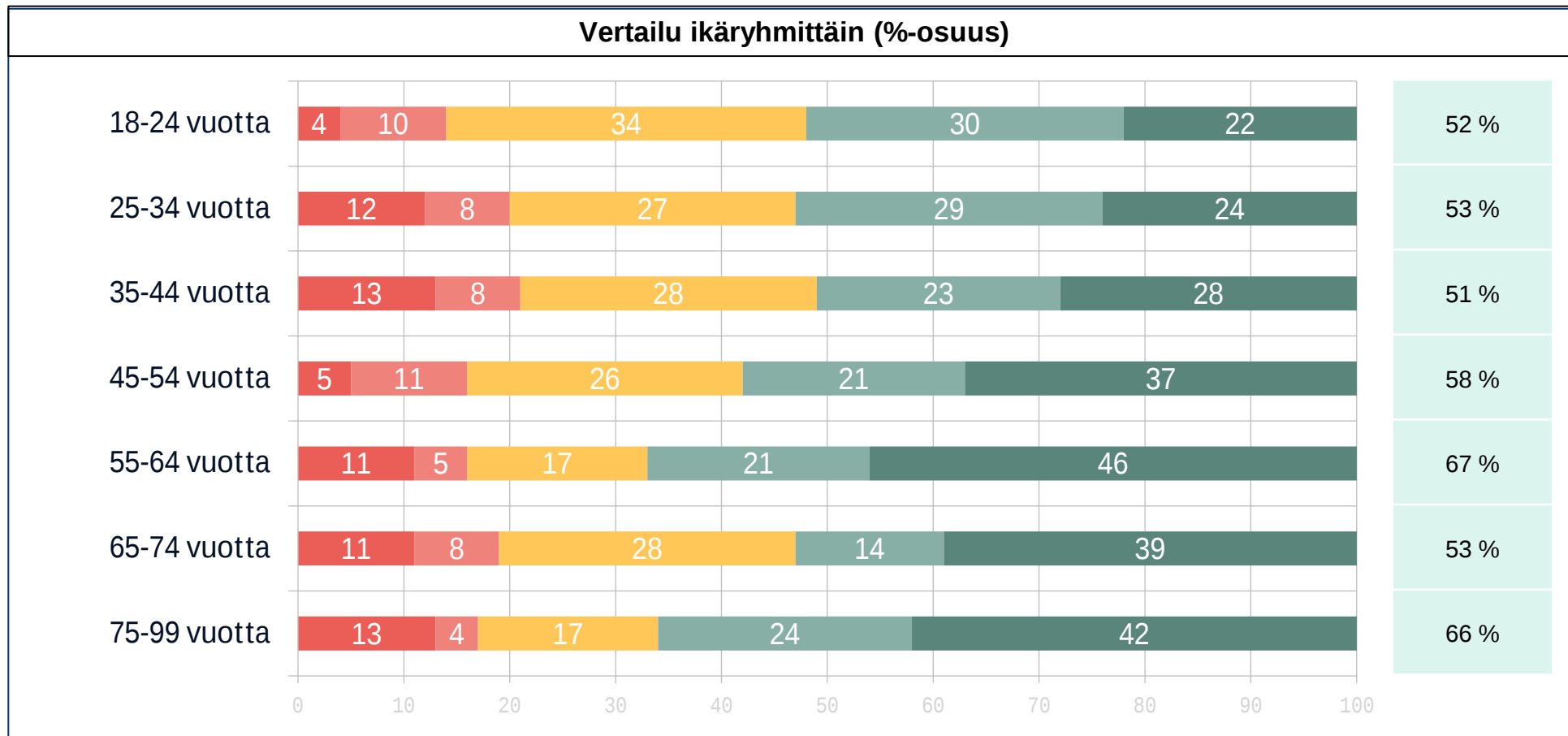
Kuinka tärkeänä pidät mahdollisuutta itse valita, mihin digipostilaatikkoon viranomaisten lähettämät viestit tulevat?

Asteikolla 1-5, jossa 1=ei lainkaan tärkeä ja 5=erittäin tärkeä

Tällä ei tarkoiteta sähköpostia, vaan erillisiä digipostipalveluja kuten Suomi.fi-viestit, OmaPosti tai Kivra.



Ikävertailu: Kuinka tärkeänä pidetään mahdollisuutta itse valita, mihin digipostilaatikkoon viranomaisten lähettämät viestit tulevat

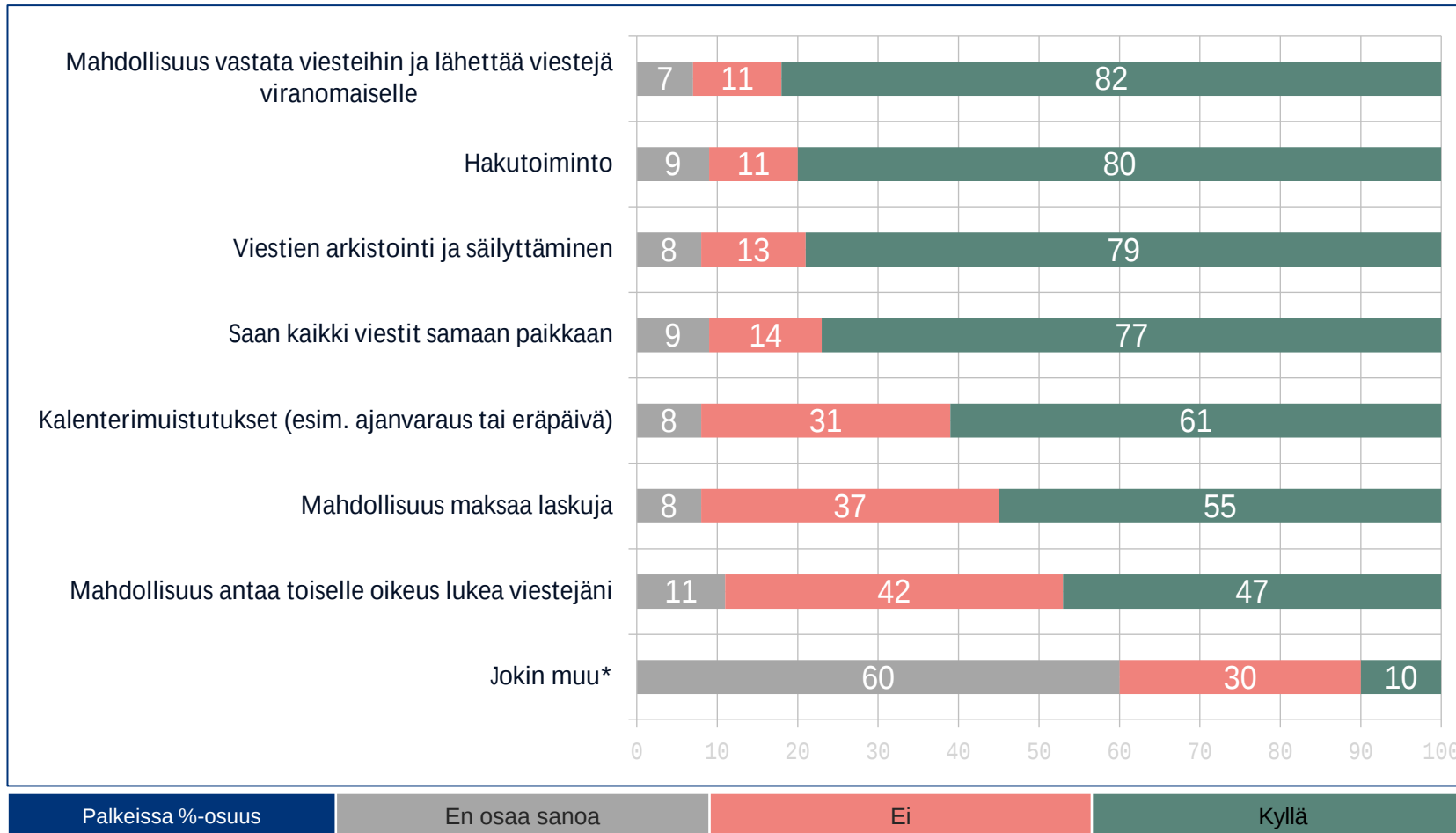


Palkeissa %-osuus	1	2	3	4	5	Tärkeä (4-5)
-------------------	---	---	---	---	---	--------------

Kuinka tärkeänä pidät mahdollisuutta itse valita, mihin digipostilaatikkoon viranomaisten lähettämät viestit tulevat?
Asteikolla 1-5, jossa 1=ei lainkaan tärkeä ja 5=erittäin tärkeä



Tarve digipostilaatikon ominaisuuksille (%-osuus)



Mitä näistä ominaisuuksista tulisit todennäköisesti tarvitsemaan? Kyllä, En, En osaa sanoa

*Jokin muu, mikä?

- Chat-ominaisuus
- Mahdollisuus lähettää viestejä edelleen
- Valtuudet puolesta asiointiin ja valtuuksien myöntäminen toiselle
- Ilmoitukset saapuneista viesteistä ja muistutukset lukemattomista viesteistä
- Mahdollisuus esittää kysymyksiä ja saada apua ongelmatilanteissa
- Mahdollisuus tallentaa keskeneräisiä asiakirjoja
- Mahdollisuus lähettää liitteitä
- Mahdollisuus luokitella ja lajitella viestejä ja merkitä yksittäisiä viestejä esim. tähdellä tärkeiksi
- Näkövammaiselle toimivat palvelut, esim. puhetoiminnon avulla.
- Lisäksi korostetaan palvelun turvallisuutta ja helppokäyttöisyyttä.



Ikävertailu: Tarve digipostilaatikon ominaisuuksille

	18-24 vuotta	25-34 vuotta	35-44 vuotta	45-54 vuotta	55-64 vuotta	65-74 vuotta	75-99 vuotta	YHTEENSÄ
Mahdollisuus vastata viesteihin ja lähettää viestejä viranomaiselle	79 %	85 %	86 %	87 %	90 %	78 %	65 %	82 %
Hakutoiminto	91 %	87 %	89 %	87 %	84 %	66 %	57 %	80 %
Viestien arkistointi ja säilyttäminen	82 %	89 %	93 %	87 %	84 %	68 %	50 %	79 %
Saan kaikki viestit samaan paikkaan	80 %	81 %	81 %	81 %	77 %	68 %	68 %	77 %
Kalenterimuistutukset (esim. ajanvaraus tai eräpäivä)	66 %	62 %	64 %	64 %	66 %	51 %	55 %	61 %
Mahdollisuus maksaa laskuja	76 %	71 %	55 %	53 %	50 %	45 %	40 %	55 %
Mahdollisuus antaa toiselle oikeus lukea viestejäni	40 %	54 %	56 %	52 %	42 %	39 %	43 %	47 %
0-30 %	31-50 %	51-70 %	71-85 %	86-100 %	Luvut kuvaavat %-osuutta vastauksista: KYLLÄ			

Mitä näistä ominaisuuksista tulisit todennäköisesti tarvitsemaan? Kyllä, En, En osaa sanoa





DIGI- JA VÄESTÖTIETOVIRASTO

dvv.fi

Liite: Tutkimusraportin taulukoiden vaihtoehtoiset tekstit



DIGI- JA VÄESTÖTIETOVIRASTO

Sivu 4: Vastaajien taustatiedot

- Vastaajajoukko 1002 henkilöä
 - Miehiä 493 henkilöä (49 %) ja naisia 509 henkilöä (51 %).
 - Helsinki-Uusimaa-alueelta 268 henkilöä (27 %), Etelä-Suomesta 225 henkilöä (22 %), Länsi-Suomesta 286 henkilöä (29 %) ja Pohjois- ja Itä-Suomesta 223 henkilöä (22 %).
 - Ikäjakama
 - 18–24-vuotiaita 95 henkilöä (10 %)
 - 25–34-vuotiaita 157 henkilöä (16 %)
 - 35–44-vuotiaita 162 henkilöä (16 %)
 - 45–54-vuotiaita 145 henkilöä (15 %)
 - 55–64-vuotiaita 154 henkilöä (15 %)
 - 65–74-vuotiaita 147 henkilöä (15 %)
 - 75–99-vuotiaita 142 henkilöä (14 %).



Sivu 6: Älypuhelin tai tabletti käytössä

- Kansalaisista yhteensä 95 prosentilla on käytössään älypuhelin tai tabletti, 5 prosentilla ei ole.
- Vertailu ikäryhmittäin:
 - 18–24-vuotiaista 99 prosentilla on käytössään älypuhelin tai tabletti ja yhdellä prosentilla ei ole.
 - 25–34-vuotiaista 99 prosentilla on käytössään älypuhelin tai tabletti ja yhdellä prosentilla ei ole.
 - 35–44-vuotiaista 99 prosentilla on käytössään älypuhelin tai tabletti ja yhdellä prosentilla ei ole.
 - 45–54-vuotiaista 99 prosentilla on käytössään älypuhelin tai tabletti ja yhdellä prosentilla ei ole.
 - 55–64-vuotiaista 99 prosentilla on käytössään älypuhelin tai tabletti ja yhdellä prosentilla ei ole.
 - 65–74-vuotiaista 91 prosentilla on käytössään älypuhelin tai tabletti ja 9 prosentilla ei ole.
 - 75–99-vuotiaista 80 prosentilla on käytössään älypuhelin tai tabletti ja 20 prosentilla ei ole.



Sivu 7. Viranomaisten digitaalisten palveluiden käytön säännöllisyys

- Kysymys: ”Kuinka usein käytät viranomaisten digitaalisia palveluita (esim. OmaVero, OmaKELA, Omakanta)?” Vastausvaihtoehdot: ”Viikoittain”, ”Kuukausittain”, ”Muutaman kerran vuodessa”, ”Kerran vuodessa”, ”Harvemmin” ja ”En lainkaan”.
 - 60 % käyttää vähintään kerran kuukaudessa (40 % kuukausittain ja 16 % viikoittain)
 - 29 % käyttää muutaman kerran vuodessa
 - 11 % käyttää korkeintaan kerran vuodessa (2 % kerran vuodessa, 2 % harvemmin ja 7 % ei lainkaan).



Sivu 8: Ikävertailu: Viranomaisten digitaalisten palveluiden käytön säännöllisyys

- Kysymys: ”Kuinka usein käytät viranomaisten digitaalisia palveluita (esim. OmaVero, OmaKELA, Omakanta)?” Vastausvaihtoehdot: ”Viikoittain”, ”Kuukausittain”, ”Muutaman kerran vuodessa”, ”Kerran vuodessa”, ”Harvemmin” ja ”En lainkaan”.
 - 18–24-vuotiaista 80 % käyttää kuukausittain tai useammin, 19 % muutaman kerran vuodessa ja 1 % kerran vuodessa tai harvemmin.
 - 25–34-vuotiaista 68 % käyttää kuukausittain tai useammin, 29 % muutaman kerran vuodessa ja 3 % kerran vuodessa tai harvemmin.
 - 35–44-vuotiaista 64 % käyttää kuukausittain tai useammin, 31 % muutaman kerran vuodessa, 4 % kerran vuodessa tai harvemmin ja 1 % ei koskaan.
 - 45–54-vuotiaista 61 % käyttää kuukausittain tai useammin, 36 % muutaman kerran vuodessa ja 3 % kerran vuodessa tai harvemmin.
 - 55–64-vuotiaista 68 % käyttää kuukausittain tai useammin, 26 % muutaman kerran vuodessa, 3 % kerran vuodessa tai harvemmin ja 3 % ei koskaan.
 - 65–74-vuotiaista 55 % käyttää viranomaisten digitaalisia palveluja kuukausittain tai useammin, 28 % muutaman kerran vuodessa, 5 % kerran vuodessa tai harvemmin ja 12 % ei koskaan.
 - 75–99-vuotiaista 32 % käyttää viranomaisten digitaalisia palveluja kuukausittain tai useammin, 27 % muutaman kerran vuodessa, 8 % kerran vuodessa tai harvemmin ja 33 % ei koskaan.



Sivu 9: Alueellinen vertailu: Viranomaisten digitaalisten palveluiden käytön säännöllisyys

- Kysymys: ”Kuinka usein käytät viranomaisten digitaalisia palveluita (esim. OmaVero, OmaKELA, Omakanta)?” Vastausvaihtoehdot: ”Viikoittain”, ”Kuukausittain”, ”Muutaman kerran vuodessa”, ”Kerran vuodessa”, ”Harvemmin” ja ”En lainkaan”.
- Pohjois- ja Itä-Suomi
 - 65 % käyttää kuukausittain tai useammin
 - 27 % muutaman kerran vuodessa
 - 1 % kerran vuodessa tai harvemmin
 - 7 % ei lainkaan.
- Helsinki-Uusimaa-alue
 - 60 % käyttää kuukausittain tai useammin
 - 34 % muutaman kerran vuodessa
 - 4 % kerran vuodessa tai harvemmin
 - 2 % ei lainkaan.
- Etelä-Suomi
 - 60 % käyttää kuukausittain tai useammin
 - 25 % muutaman kerran vuodessa
 - 5 % kerran vuodessa tai harvemmin
 - 10 % ei lainkaan.
- Länsi-Suomi
 - 57 % käyttää kuukausittain tai useammin
 - 28 % muutaman kerran vuodessa
 - 5 % kerran vuodessa tai harvemmin
 - 10 % ei lainkaan.



Sivu 10: Jos ei käytä digitaalisia palveluita (7 %): Millä muulla tavalla asioi viranomaisten kanssa?

- Kysymys: “Jos asioit viranomaisten kanssa (esim. Vero, Kela), niin millä tavalla asioit?” Joukko ”ei käytä lainkaan viranomaisten digitaalisia palveluita” 7 % (73 henkilöä):
 - 40 % soittaa viranomaiselle puhelimella
 - 37 % asioi paikan päällä viranomaisen palvelupisteellä
 - 34 prosentilla joku muu hoitaa asioita hänen puolestaan
 - 3 % on vastannut ”muu”
 - 20 % ei asioi viranomaisten kanssa.



Sivu 12: Osaaminen internetin ja digitaalisten laitteiden käyttäjänä

- Kysymys: "Mikä seuraavista kuvaa parhaiten taitojasi internetin ja digitaalisten laitteiden käyttäjänä? Valitse yksi." Vastausvaihtoehdot: "Kohdatessani ongelmia osaan etsiä ratkaisut itsenäisesti ja osaan neuvoa muitakin", "Osaan ratkoa itse joitakin ongelmatilanteita, mutta tarvitsen usein myös apua", "Tarvitsen apua uusien asioiden opetteluun tai jos tapahtuu jotain epätavallista", "En osaa käyttää internetiä tai digitaalisia laitteita ollenkaan" ja "En osaa sanoa".
- Kansalaiset yhteensä 2023–2025:
 - Vuosi 2023
 - 58 % osaa ongelmia kohdatessaan etsiä ratkaisut ja neuvoa muitakin
 - 27 % osaa ratkoa itse joitakin ongelmatilanteita, mutta tarvitsee usein myös apua
 - 9 % tarvitsee apua uusien asioiden opetteluun tai jos tapahtuu jotain epätavallista
 - 5 % ei osaa käyttää digitaalisia laitteita ollenkaan
 - 1 % ei osaa sanoa.
 - Vuosi 2024
 - 54 % osaa ongelmia kohdatessaan etsiä ratkaisut ja neuvoa muitakin
 - 32 % osaa ratkoa itse joitakin ongelmatilanteita, mutta tarvitsee usein myös apua
 - 9 % tarvitsee apua uusien asioiden opetteluun tai jos tapahtuu jotain epätavallista
 - 5 % ei osaa käyttää digitaalisia laitteita ollenkaan
 - 1 % ei osaa sanoa.
 - Vuosi 2025
 - 59 % osaa ongelmia kohdatessaan etsiä ratkaisut ja neuvoa muitakin
 - 28 % osaa ratkoa itse joitakin ongelmatilanteita, mutta tarvitsee usein myös apua
 - 8 % tarvitsee apua uusien asioiden opetteluun tai jos tapahtuu jotain epätavallista
 - 4 % ei osaa käyttää digitaalisia laitteita ollenkaan
 - 1 % ei osaa sanoa.



Sivu 13: Ikävertailu: Osaaminen internetin ja digitaalisten laitteiden käyttäjänä

- Kysymys: "Mikä seuraavista kuvaa parhaiten taitojasi internetin ja digitaalisten laitteiden käyttäjänä? Valitse yksi."
Vastausvaihtoehdot: "Kohdatessani ongelmia osaan etsiä ratkaisut itsenäisesti ja osaan neuvoa muitakin", "Osaan ratkoa itse joitakin ongelmatilanteita, mutta tarvitsen usein myös apua", "Tarvitsen apua uusien asioiden opetteluun tai jos tapahtuu jotain epätavallista", "En osaa käyttää internetiä tai digitaalisia laitteita ollenkaan" ja "En osaa sanoa".
 - 18–24-vuotiaista 81 % osaa ongelmia kohdatessaan etsiä ratkaisut ja neuvoa muitakin, 18 % osaa ratkoa itse joitakin ongelmatilanteita, mutta tarvitsee usein myös apua ja 1 % ei osaa sanoa.
 - 25–34-vuotiaista 84 % osaa ongelmia kohdatessaan etsiä ratkaisut ja neuvoa muitakin, 13 % osaa ratkoa itse joitakin ongelmatilanteita, mutta tarvitsee usein myös apua, 2 % tarvitsee apua uusien asioiden opetteluun tai jos tapahtuu jotain epätavallista ja 1 % ei osaa käyttää internetiä ja digitaalisia laitteita ollenkaan.
 - 35–44-vuotiaista 83 % osaa ongelmia kohdatessaan etsiä ratkaisut ja neuvoa muitakin, 15 % osaa ratkoa itse joitakin ongelmatilanteita, mutta tarvitsee usein myös apua ja 2 % tarvitsee apua uusien asioiden opetteluun tai jos tapahtuu jotain epätavallista.
 - 45–54-vuotiaista 70 % osaa ongelmia kohdatessaan etsiä ratkaisut ja neuvoa muitakin, 28 % osaa ratkoa itse joitakin ongelmatilanteita, mutta tarvitsee usein myös apua ja 2 % tarvitsee apua uusien asioiden opetteluun tai jos tapahtuu jotain epätavallista.
 - 55–64-vuotiaista 53 % osaa ongelmia kohdatessaan etsiä ratkaisut ja neuvoa muitakin, 38 % osaa ratkoa itse joitakin ongelmatilanteita, mutta tarvitsee usein myös apua, 6 % tarvitsee apua uusien asioiden opetteluun tai jos tapahtuu jotain epätavallista, 2 % ei osaa käyttää internetiä ja digitaalisia laitteita ollenkaan ja 1 % ei osaa sanoa.
 - 65–74-vuotiaista 33 % osaa ongelmia kohdatessaan etsiä ratkaisut ja neuvoa muitakin, 44 % osaa ratkoa itse joitakin ongelmatilanteita, mutta tarvitsee usein myös apua, 13 % tarvitsee apua uusien asioiden opetteluun tai jos tapahtuu jotain epätavallista, 9 % ei osaa käyttää internetiä ja digitaalisia laitteita ollenkaan ja 1 % ei osaa sanoa.
 - 75–99-vuotiaista 13 % osaa ongelmia kohdatessaan etsiä ratkaisut ja neuvoa muitakin, 41 % osaa ratkoa itse joitakin ongelmatilanteita, mutta tarvitsee usein myös apua, 26 % tarvitsee apua uusien asioiden opetteluun tai jos tapahtuu jotain epätavallista ja 20 % ei osaa käyttää internetiä ja digitaalisia laitteita ollenkaan.



Sivu 14: Alueellinen vertailu: Osaaminen internetin ja digitaalisten laitteiden käyttäjänä

- Kysymys: "Mikä seuraavista kuvaa parhaiten taitojasi internetin ja digitaalisten laitteiden käyttäjänä? Valitse yksi."
Vastausvaihtoehdot: "Kohdatessani ongelmia osaan etsiä ratkaisut itsenäisesti ja osaan neuvoa muitakin", "Osaan ratkoa itse joitakin ongelmatilanteita, mutta tarvitsen usein myös apua", "Tarvitsen apua uusien asioiden opetteluun tai jos tapahtuu jotain epätavallista", "En osaa käyttää internetiä tai digitaalisia laitteita ollenkaan" ja "En osaa sanoa".
 - Helsinki-Uusimaa-alue
 - 68 % osaa ongelmia kohdatessaan etsiä ratkaisut ja neuvoa muitakin
 - 24 % osaa ratkoa itse joitakin ongelmatilanteita, mutta tarvitsee usein myös apua
 - 6 % tarvitsee apua uusien asioiden opetteluun tai jos tapahtuu jotain epätavallista
 - 2 % ei osaa käyttää internetiä ja digitaalisia laitteita ollenkaan.
 - Pohjois- ja Itä-Suomi
 - 61 % osaa ongelmia kohdatessaan etsiä ratkaisut ja neuvoa muitakin
 - 25 % osaa ratkoa itse joitakin ongelmatilanteita, mutta tarvitsee usein myös apua
 - 9 % tarvitsee apua uusien asioiden opetteluun tai jos tapahtuu jotain epätavallista
 - 5 % ei osaa käyttää internetiä ja digitaalisia laitteita ollenkaan.
 - Länsi-Suomi
 - 56 % osaa ongelmia kohdatessaan etsiä ratkaisut ja neuvoa muitakin
 - 32 % osaa ratkoa itse joitakin ongelmatilanteita, mutta tarvitsee usein myös apua
 - 5 % tarvitsee apua uusien asioiden opetteluun tai jos tapahtuu jotain epätavallista
 - 6 % ei osaa käyttää internetiä ja digitaalisia laitteita ollenkaan
 - 1 % ei osaa sanoa.
 - Etelä-Suomi
 - 52 % osaa ongelmia kohdatessaan etsiä ratkaisut ja neuvoa muitakin
 - 32 % osaa ratkoa itse joitakin ongelmatilanteita, mutta tarvitsee usein myös apua
 - 9 % tarvitsee apua uusien asioiden opetteluun tai jos tapahtuu jotain epätavallista
 - 6 % ei osaa käyttää internetiä ja digitaalisia laitteita ollenkaan
 - 1 % ei osaa sanoa.



Sivu 15: Asenne uusien laitteiden ja palveluiden käytön opettelemiseen

- Kysymys: "Mikä seuraavista kuvaa parhaiten asennettasi uusien laitteiden ja palvelujen käytön opettelemiseen?". Vastausvaihtoehdot: " Olen kiinnostunut uusista digitaalisista laitteista ja palveluista ja opin mielelläni käyttämään niitä", " En ole erityisen kiinnostunut uusista digitaalisista laitteista ja palveluista, mutta opettelen, jos siitä on minulle hyötyä", " Vältän uusien digitaalisten laitteiden ja palveluiden opettelua, jos vain voin" ja "En osaa sanoa".
- Kansalaiset yhteensä: 2023–2025
 - Vuosi 2023
 - 39 % on kiinnostunut
 - 51 % ei ole kiinnostunut, mutta opettelee jos hyötyä
 - 9 % välttää opettelua
 - 1 % ei osaa sanoa.
 - Vuosi 2024
 - 35 % on kiinnostunut
 - 55 % ei ole kiinnostunut, mutta opettelee jos hyötyä
 - 10 % välttää opettelua.
 - Vuosi 2025
 - 40 % on kiinnostunut
 - 50 % ei ole kiinnostunut, mutta opettelee jos hyötyä
 - 9 % välttää opettelua
 - 1 % ei osaa sanoa.



Sivu 16: Ikävertailu: Asenne uusien laitteiden ja palveluiden käytön opettelemiseen

- Kysymys: "Mikä seuraavista kuvaa parhaiten asennettasi uusien laitteiden ja palvelujen käytön opettelemiseen?" Vastausvaihtoehdot: " Olen kiinnostunut uusista digitaalisista laitteista ja palveluista ja opin mielelläni käyttämään niitä", " En ole erityisen kiinnostunut uusista digitaalisista laitteista ja palveluista, mutta opettelen, jos siitä on minulle hyötyä", " Vältän uusien digitaalisten laitteiden ja palveluiden opettelua, jos vain voin" ja "En osaa sanoa".
 - 18–24-vuotiaista 54 % on kiinnostunut, 43 % ei ole kiinnostunut, mutta opettelee jos hyötyä ja 3 % välttää opettelua.
 - 25–34-vuotiaista 53 % on kiinnostunut, 42 % ei ole kiinnostunut, mutta opettelee jos hyötyä, 4 % välttää opettelua ja 1 % ei osaa sanoa.
 - 35–44-vuotiaista 54 % on kiinnostunut, 44 % ei ole kiinnostunut, mutta opettelee jos hyötyä, 1 % välttää opettelua ja 1 % ei osaa sanoa.
 - 45–54-vuotiaista 40 % on kiinnostunut, 54 % ei ole kiinnostunut, mutta opettelee jos hyötyä, 6 % välttää opettelua ja 1 % ei osaa sanoa.
 - 55–64-vuotiaista 35 % on kiinnostunut, 57 % ei ole kiinnostunut, mutta opettelee jos hyötyä ja 8 % välttää opettelua.
 - 65–74-vuotiaista 32 % on kiinnostunut, 49 % ei ole kiinnostunut, mutta opettelee jos hyötyä, 17 % välttää opettelua ja 2 % ei osaa sanoa.
 - 75–99-vuotiaista 15 % on kiinnostunut, 58 % ei ole kiinnostunut, mutta opettelee jos hyötyä, 25 % välttää opettelua ja 2 % ei osaa sanoa.



Sivu 17: Aluevertailu: Asenne uusien laitteiden ja palveluiden käytön opettelemiseen

- Kysymys: "Mikä seuraavista kuvaa parhaiten asennettasi uusien laitteiden ja palvelujen käytön opettelemiseen?"
Vastausvaihtoehdot: " Olen kiinnostunut uusista digitaalisista laitteista ja palveluista ja opin mielelläni käyttämään niitä", " En ole erityisen kiinnostunut uusista digitaalisista laitteista ja palveluista, mutta opettelen, jos siitä on minulle hyötyä", " Vältän uusien digitaalisten laitteiden ja palveluiden opettelua, jos vain voin" ja "En osaa sanoa".
 - Helsinki-Uusimaa-alue
 - 44 % on kiinnostunut uusien laitteiden ja palvelujen käytön opettelemisesta
 - 49 % ei ole kiinnostunut, mutta opettelee jos hyötyä
 - 6 % välttää opettelua
 - 1 % ei osaa sanoa.
 - Pohjois- ja Itä-Suomi
 - 44 % on kiinnostunut
 - 47 % ei ole kiinnostunut, mutta opettelee jos hyötyä
 - 8 % välttää opettelua
 - 1 % ei osaa sanoa.
 - Etelä-Suomi
 - 39 % on kiinnostunut
 - 50 % ei ole kiinnostunut, mutta opettelee jos hyötyä
 - 10 % välttää opettelua
 - 1 % ei osaa sanoa.
 - Länsi-Suomi
 - 34 % on kiinnostunut
 - 52 % ei ole kiinnostunut, mutta opettelee jos hyötyä
 - 12 % välttää opettelua
 - 2 % ei osaa sanoa.



Sivu 19: Viranomaisviestit erillään omassa palvelussaan vai kaikki viestit samaan digipostilaatikkoon?

- Kysymys: "Haluaisitko, että viranomaisten lähettämät viestit ovat omassa palvelussaan erillään muusta digitaalisesta postista, vai että kaikki viestit tulevat samaan postilaatikkoon?" Vastausvaihtoehdot: "Kaikki viestit tulevat samaan digipostilaatikkoon" ja "Viranomaisviestit erillään muusta digitaalisesta postista".
 - 46 % haluaisi, että kaikki viranomaisten lähettämät viestit tulevat kaikki samaan digipostilaatikkoon ja 54 % haluaisi, että kaikki viranomaisten lähettämät viestit olisivat erillään muusta digipostista.
- Vertailu ikäryhmittäin
 - 18–24-vuotiaista 59 % haluaisi, että kaikki viranomaisviestit tulisivat samaan digipostilaatikkoon ja 41 % haluaisi, että viranomaisviestit olisivat erillään muusta digitaalisesta postista.
 - 25–34-vuotiaista 50 % haluaisi, että kaikki viranomaisviestit tulisivat samaan digipostilaatikkoon ja 50 % haluaisi, että viranomaisviestit olisivat erillään muusta digitaalisesta postista.
 - 35–44-vuotiaista 54 % haluaisi, että kaikki viranomaisviestit tulisivat samaan digipostilaatikkoon ja 46 % haluaisi, että viranomaisviestit olisivat erillään muusta digitaalisesta postista.
 - 45–54-vuotiaista 41 % haluaisi, että kaikki viranomaisviestit tulisivat samaan digipostilaatikkoon ja 59 % haluaisi, että viranomaisviestit olisivat erillään muusta digitaalisesta postista.
 - 55–64-vuotiaista 43 % haluaisi, että kaikki viranomaisviestit tulisivat samaan digipostilaatikkoon ja 57 % haluaisi, että viranomaisviestit olisivat erillään muusta digitaalisesta postista.
 - 65–74-vuotiaista 36 % haluaisi, että kaikki viranomaisviestit tulisivat samaan digipostilaatikkoon ja 64 % haluaisi, että viranomaisviestit olisivat erillään muusta digitaalisesta postista.
 - 75–99-vuotiaista 42 % haluaisi, että kaikki viranomaisviestit tulisivat samaan digipostilaatikkoon ja 58 % haluaisi, että viranomaisviestit olisivat erillään muusta digitaalisesta postista.



Sivu 20: Viranomaisviestit erillään omassa palvelussaan vai kaikki viestit samaan digipostilaatikkoon?

- Kysymys: "Haluaisitko, että viranomaisten lähettämät viestit ovat omassa palvelussaan erillään muusta digitaalisesta postista, vai että kaikki viestit tulevat samaan postilaatikkoon?". Vastausvaihtoehdot: "Kaikki viestit tulevat samaan digipostilaatikkoon" ja "Viranomaisviestit erillään muusta digitaalisesta postista".
 - Länsi-Suomi
 - 41 % haluaisi, että kaikki viranomaisviestit tulisivat samaan digipostilaatikkoon
 - 59 % haluaisi, että viranomaisviestit olisivat erillään muusta digitaalisesta postista.
 - Pohjois- ja Itä-Suomi
 - 42 % haluaisi, että kaikki viranomaisviestit tulisivat samaan digipostilaatikkoon
 - 58 % haluaisi, että viranomaisviestit olisivat erillään muusta digitaalisesta postista.
 - Etelä-Suomi
 - 49 % haluaisi, että kaikki viranomaisviestit tulisivat samaan digipostilaatikkoon
 - 51 % haluaisi, että viranomaisviestit olisivat erillään muusta digitaalisesta postista.
 - Helsinki-Uusimaa-alue
 - 53 % haluaisi, että kaikki viranomaisviestit tulisivat samaan digipostilaatikkoon
 - 47 % haluaisi, että viranomaisviestit olisivat erillään muusta digitaalisesta postista.



Sivu 21: Käyttäisitkö viranomaisviesteille mieluummin yhtä digipostilaatikkoa vai useampaa rinnakkain?

- Kysymys: "Käyttäisitkö viranomaisten lähettämille viesteille mieluummin yhtä digipostilaatikkoa vai useampaa rinnakkain?". Vastausvaihtoehdot: "Käyttäisin yhtä palvelua", "Käyttäisin useampaa palvelua rinnakkain (esim. Suomi.fi, OmaPosti ja Kivra)" ja "En osaa sanoa".
 - Kansalaisista 86 % käyttäisi mieluummin yhtä postilaatikkoa, 8 % useampaa rinnakkain ja 9 % ei osaa sanoa.
- Vertailu ikäryhmittäin
 - 18–24-vuotiaista 82 % käyttäisi mieluummin yhtä palvelua, 11 % käyttäisi useampaa palvelua rinnakkain (esim. Suomi.fi, OmaPosti ja Kivra) ja 7 % ei osaa sanoa.
 - 25–34-vuotiaista 89 % käyttäisi mieluummin yhtä palvelua, 6 % käyttäisi useampaa palvelua rinnakkain (esim. Suomi.fi, OmaPosti ja Kivra) ja 5 % ei osaa sanoa.
 - 35–44-vuotiaista 91 % käyttäisi mieluummin yhtä palvelua, 6 % käyttäisi useampaa palvelua rinnakkain (esim. Suomi.fi, OmaPosti ja Kivra) ja 3 % ei osaa sanoa.
 - 45–54-vuotiaista 88 % käyttäisi mieluummin yhtä palvelua, 9 % käyttäisi useampaa palvelua rinnakkain (esim. Suomi.fi, OmaPosti ja Kivra) ja 3 % ei osaa sanoa.
 - 55–64-vuotiaista 86 % käyttäisi mieluummin yhtä palvelua, 8 % käyttäisi useampaa palvelua rinnakkain (esim. Suomi.fi, OmaPosti ja Kivra) ja 6 % ei osaa sanoa.
 - 65–74-vuotiaista 79 % käyttäisi mieluummin yhtä palvelua, 9 % käyttäisi useampaa palvelua rinnakkain (esim. Suomi.fi, OmaPosti ja Kivra) ja 12 % ei osaa sanoa.
 - 75–99-vuotiaista 64 % käyttäisi mieluummin yhtä palvelua, 10 % käyttäisi useampaa palvelua rinnakkain (esim. Suomi.fi, OmaPosti ja Kivra) ja 26 % ei osaa sanoa.



Sivu 22: Kuinka tärkeänä pidetään mahdollisuutta itse valita, mihin digipostilaatikkoon viranomaisten lähettämät viestit tulevat

- Kysymys: "Kuinka tärkeänä pidät mahdollisuutta itse valita, mihin digipostilaatikkoon viranomaisten viestit tulevat?". Vastaus on pyydetty asteikolla 1–5: asteikolla 1 on "ei lainkaan tärkeä" ja 5 "erittäin tärkeä". Kysymyksen yhteydessä on tarkennettu, ettei tällä tarkoiteta sähköpostia, vaan erillisiä digipostipalveluja kuten Suomi.fi-viestit, OmaPosti tai Kivra.
 - 58 % vastaajista pitää mahdollisuutta tärkeänä (35 % pitää asiaa erittäin tärkeänä ja 23 % melko tärkeänä).
 - 25 % suhtautuu mahdollisuuteen neutraalisti.
 - 17 % ei pidä mahdollisuutta tärkeänä (10 % ei pidä asiaa lainkaan tärkeänä ja 7 % ei pidä asiaa kovin tärkeänä).



Sivu 23: Ikävertailu: Kuinka tärkeänä pidetään mahdollisuutta itse valita, mihin digipostilaatikkoon viranomaisten lähettämät viestit tulevat

- Kysymys: "Kuinka tärkeänä pidät mahdollisuutta itse valita, mihin digipostilaatikkoon viranomaisten lähettämät viestit tulevat?".
- Arviointi on tehty asteikolla 1–5: asteikolla 1 on "ei lainkaan tärkeä" ja 5 "erittäin tärkeä".
 - 18–24-vuotiaista 52 % pitää tärkeänä mahdollisuutta itse valita, mihin digipostilaatikkoon viranomaisten lähettämät viestit tulevat, josta erittäin tärkeänä asiaa pitää 22 % ja melko tärkeänä 30 %. Mahdollisuuteen neutraalisti suhtautuu 34 %. 4 % ei pidä valinnan mahdollisuutta lainkaan tärkeänä ja 10 % ei juurikaan tärkeänä.
 - 25–34-vuotiaista 53 % pitää tärkeänä mahdollisuutta itse valita, mihin digipostilaatikkoon viranomaisten lähettämät viestit tulevat, josta erittäin tärkeänä asiaa pitää 24 % ja melko tärkeänä 29 %. Mahdollisuuteen neutraalisti suhtautuu 27 %. 12 % ei pidä valinnan mahdollisuutta lainkaan tärkeänä ja 8 % ei juurikaan tärkeänä.
 - 35–44-vuotiaista 51 % pitää tärkeänä mahdollisuutta itse valita, mihin digipostilaatikkoon viranomaisten lähettämät viestit tulevat, josta erittäin tärkeänä asiaa pitää 28 % ja melko tärkeänä 23 %. Mahdollisuuteen neutraalisti suhtautuu 28 %. 13 % ei pidä valinnan mahdollisuutta lainkaan tärkeänä ja 8 % ei juurikaan tärkeänä.
 - 45–54-vuotiaista 58 % pitää tärkeänä mahdollisuutta itse valita, mihin digipostilaatikkoon viranomaisten lähettämät viestit tulevat, josta erittäin tärkeänä asiaa pitää 37 % ja melko tärkeänä 21 %. Mahdollisuuteen neutraalisti suhtautuu 26 %. 5 % ei pidä valinnan mahdollisuutta lainkaan tärkeänä ja 11 % ei juurikaan tärkeänä.
 - 55–64-vuotiaista 67 % pitää tärkeänä mahdollisuutta itse valita, mihin digipostilaatikkoon viranomaisten lähettämät viestit tulevat, josta erittäin tärkeänä asiaa pitää 46 % ja melko tärkeänä 21 %. Mahdollisuuteen neutraalisti suhtautuu 17 %. 11 % ei pidä valinnan mahdollisuutta lainkaan tärkeänä ja 5 % ei juurikaan tärkeänä.
 - 65–74-vuotiaista 53 % pitää tärkeänä mahdollisuutta itse valita, mihin digipostilaatikkoon viranomaisten lähettämät viestit tulevat, josta erittäin tärkeänä asiaa pitää 39 % ja melko tärkeänä 14 %. Mahdollisuuteen neutraalisti suhtautuu 28 %. 11 % ei pidä valinnan mahdollisuutta lainkaan tärkeänä ja 8 % ei juurikaan tärkeänä.
 - 75–99-vuotiaista 66 % pitää tärkeänä mahdollisuutta itse valita, mihin digipostilaatikkoon viranomaisten lähettämät viestit tulevat, josta erittäin tärkeänä asiaa pitää 42 % ja melko tärkeänä 24 %. Mahdollisuuteen neutraalisti suhtautuu 17 %. 13 % ei pidä valinnan mahdollisuutta lainkaan tärkeänä ja 4 % ei juurikaan tärkeänä.



Sivu 24: Tarve digipostilaatikon ominaisuuksille

- Kysymys: "Mitä näistä ominaisuuksista tulisit todennäköisesti tarvitsemaan?" Ominaisuudet: "Mahdollisuus vastata viesteihin ja lähettää viestejä viranomaiselle", "Hakutoiminto", "Viestien arkistointi ja säilyttäminen", "Saan kaikki viestit samaan paikkaan", "Kalenterimuistutukset (esim. ajanvaraus tai eräpäivä)", "Mahdollisuus maksaa laskuja", "Mahdollisuus antaa toiselle oikeus lukea viestejäni" ja "Jokin muu". Vastausvaihtoehdot ovat olleet "Kyllä", "En" tai "En osaa sanoa".
 - Mahdollisuutta vastata viesteihin ja lähettää viestejä viranomaiselle tarvitsee 82 %, ei tarvitse 11 % ja 7 % ei osaa sanoa.
 - Hakutoimintoa tarvitsee 80 %, ei tarvitse 11 % ja 9 % ei osaa sanoa.
 - Viestien arkistointia ja säilyttämistä tarvitsee 79 %, ei tarvitse 13 % ja 8 % ei osaa sanoa. Kaikkien viestien saamista samaan paikkaan tarvitsee 77 %, ei tarvitse 14 % ja 9 % ei osaa sanoa.
 - Kalenterimuistutuksia (esimerkiksi ajanvarauksista tai eräpäivistä) tarvitsee 61 %, ei tarvitse 31 % ja 8 % ei osaa sanoa.
 - Mahdollisuutta maksaa laskuja tarvitsee 55 %, ei tarvitse 37 % ja 8 % ei osaa sanoa.
 - Mahdollisuutta antaa toiselle oikeus omien viestien lukemiseen tarvitsee 47 %, ei tarvitse 42 % ja 11 % ei osaa sanoa.
 - Jotain muuta ominaisuutta tarvitsee 10 %, ei tarvitse 30 % ja 60 % ei osaa sanoa.
 - "Jokin muu, mikä?" -kohtaan on vastattu esimerkiksi
 - chat-ominaisuus
 - mahdollisuus lähettää viestejä edelleen
 - valtuudet puolesta asiointiin ja valtuuksien myöntäminen toiselle
 - ilmoitukset saapuneista viesteistä ja muistutukset lukemattomista viesteistä
 - mahdollisuus esittää kysymyksiä ja saada apua ongelmatilanteissa
 - mahdollisuus tallentaa keskeneräisiä asiakirjoja
 - mahdollisuus lähettää liitteitä
 - mahdollisuus luokitella ja lajitella viestejä ja merkitä yksittäisiä viestejä esim. tähdellä tärkeiksi
 - näkövammaiselle toimivat palvelut, esim. puhetoiminnon avulla.
 - Lisäksi korostetaan palvelun turvallisuutta ja helppokäyttöisyyttä.



Sivu 25: Ikävertailu: Tarve digipostilaatikon ominaisuuksille

- Kysymykseen "Mitä näistä ominaisuuksista tulisit todennäköisesti tarvitsemaan?" kyllä-vastauksen antaneiden määrä ikäryhmittäin.
 - 18–24-vuotiaista 79 % tarvitsisi mahdollisuutta vastata viesteihin ja lähettää viestejä viranomaisille, 91 % tarvitsisi hakutoimintoa, 82 % tarvitsisi viestien arkistointia ja säilyttämistä, 80 % kaikkien viestien saamista samaan paikkaan, 66 % kalenterimuistutuksia, 76 % mahdollisuutta maksaa laskuja ja 40 % mahdollisuutta antaa toiselle oikeus omien viestien lukemiseen.
 - 25–34-vuotiaista 85 % tarvitsisi mahdollisuutta vastata viesteihin ja lähettää viestejä viranomaisille, 87 % tarvitsisi hakutoimintoa, 89 % tarvitsisi viestien arkistointia ja säilyttämistä, 81 % kaikkien viestien saamista samaan paikkaan, 62 % kalenterimuistutuksia, 71 % mahdollisuutta maksaa laskuja ja 54 % mahdollisuutta antaa toiselle oikeus omien viestien lukemiseen.
 - 35–44-vuotiaista 86 % tarvitsisi mahdollisuutta vastata viesteihin ja lähettää viestejä viranomaisille, 89 % tarvitsisi hakutoimintoa, 93 % tarvitsisi viestien arkistointia ja säilyttämistä, 81 % kaikkien viestien saamista samaan paikkaan, 64 % kalenterimuistutuksia, 55 % mahdollisuutta maksaa laskuja ja 56 % mahdollisuutta antaa toiselle oikeus omien viestien lukemiseen.
 - 45–54-vuotiaista 87 % tarvitsisi mahdollisuutta vastata viesteihin ja lähettää viestejä viranomaisille, 87 % tarvitsisi hakutoimintoa, 87 % tarvitsisi viestien arkistointia ja säilyttämistä, 81 % kaikkien viestien saamista samaan paikkaan, 64 % kalenterimuistutuksia, 53 % mahdollisuutta maksaa laskuja ja 52 % mahdollisuutta antaa toiselle oikeus omien viestien lukemiseen.
 - 55–64-vuotiaista 90 % tarvitsisi mahdollisuutta vastata viesteihin ja lähettää viestejä viranomaisille, 84 % tarvitsisi hakutoimintoa, 84 % tarvitsisi viestien arkistointia ja säilyttämistä, 77 % kaikkien viestien saamista samaan paikkaan, 66 % kalenterimuistutuksia, 50 % mahdollisuutta maksaa laskuja ja 42 % mahdollisuutta antaa toiselle oikeus omien viestien lukemiseen.
 - 65–74-vuotiaista 78 % tarvitsisi mahdollisuutta vastata viesteihin ja lähettää viestejä viranomaisille, 66 % tarvitsisi hakutoimintoa, 68 % tarvitsisi viestien arkistointia ja säilyttämistä, 68 % kaikkien viestien saamista samaan paikkaan, 51 % kalenterimuistutuksia, 45 % mahdollisuutta maksaa laskuja ja 39 % mahdollisuutta antaa toiselle oikeus omien viestien lukemiseen.
 - 75–99-vuotiaista 65 % tarvitsisi mahdollisuutta vastata viesteihin ja lähettää viestejä viranomaisille, 57 % tarvitsisi hakutoimintoa, 50 % tarvitsisi viestien arkistointia ja säilyttämistä, 68 % kaikkien viestien saamista samaan paikkaan, 55 % kalenterimuistutuksia, 40 % mahdollisuutta maksaa laskuja ja 43 % mahdollisuutta antaa toiselle oikeus omien viestien lukemiseen.



Sivu 25: Ikävertailu: Tarve digipostilaatikon ominaisuuksille (taulukon lisäsarake)

- Kysymykseen "Mitä näistä ominaisuuksista tulisit todennäköisesti tarvitsemaan?" kyllä-vastauksen antaneiden määrä yhteensä:
 - Mahdollisuutta vastata viesteihin ja lähettää viestejä viranomaiselle tarvitsee yhteensä 82 %, ei tarvitse 11 % ja 7 % ei osaa sanoa
 - Hakutoimintoa tarvitsee 80 %, ei tarvitse 11 % ja 9 % ei osaa sanoa.
 - Viestien arkistointia ja säilyttämistä tarvitsee 79 %, ei tarvitse 13 % ja 8 % ei osaa sanoa.
 - Kaikkien viestien saamista samaan paikkaan tarvitsee 77 %, ei tarvitse 14 % ja 9 % ei osaa sanoa.
 - Kalenterimuistutuksia (esim. ajanvarauksista tai eräpäivistä) tarvitsee 61 %, ei tarvitse 31 % ja 8 % ei osaa sanoa.
 - Mahdollisuutta maksaa laskuja tarvitsee 55 %, ei tarvitse 37 % ja 8 % ei osaa sanoa.
 - Mahdollisuutta antaa toiselle oikeus omien viestien lukemiseen tarvitsee 47 %, ei tarvitse 42 % ja 11 % ei osaa sanoa.
 - Jotain muuta ominaisuutta tarvitsee 10 %, ei tarvitse 30 % ja 60 % ei osaa sanoa.

