

Suomi.fi tunnettuus 2019

Viestintä kansalaisille, yrityksille ja viranomaisille

Suomi.fi-toimitustyöryhmä 6.3.2019

Viestintäpäällikkö Päivi Railotie, Väestörekisterikeskus

Suomi.fi- tunnettuuskyselyn 2018 tulokset

Tunnettuus
61 %
+40 %



Tutkimuksen keskeisimmät löydökset, pk-yritykset

Sähköinen asiointi edelleen yleisin julkishallinnon verkkopalveluiden käyttötapa (75% käyttänyt), *Ver.fi* selvästi tunnetuin palvelu (80 % tuntee)

Suomi.fi:n tunnettuus kasvanut neljänneksen (67 % tuntee), käyttäneiden vastaajien osuus ei juurikaan (25 % käyttänyt)

Valtaosalla vastaajista Suomi.fi:n palveluista myönteinen käyttökokemus (73 % käyttäneistä), tyytymättömiä kuudesosa käyttäneistä

Hyvä käyttökokemus ei näkynyt kuitenkaan suosittelussa; NPS-indeksi (Net Promoter Score) oli -5: arvostelijoita kymmeneksen enemmän kuin suosittelijoita. Arvostelun yleisin peruste tosin käyttökokemusten vähäisyys.



Tutkimuksen keskeiset löydökset, kansalaiset

Sähköinen asiointi edelleen yleisin julkishallinnon verkkopalveluiden käyttötapa (65 % käyttänyt); **Vero.fi** selvästi tunnetuin palvelu (62 % tuntee)

Suomi.fi:n tunnettuus kasvanut viidenneksen (54 % tuntee), **käyttäneiden osuus vastaajista ei juurikaan** (19 % käyttänyt)

Valtaosalla Suomi.fi:tä käyttäneistä vastaajista **myönteinen käyttökokemus** (68 % käyttäneistä); **tyytymättömiä alle kymmenesosa käyttäjistä**

Hyvä käyttökokemus ei näkynyt kuitenkaan suosittelussa. NPS indeksi heikkeni vuoden takaisesta ollen nyt -3. Suosittelijoita kymmeneksen vähemmän kuin arvostelijoita. Käyttökokemusten vähäisyys tosin yleisempi suosittelemattomuuden perustelu kuin huonot käyttökokemukset.

Suomi.fi-tunnettuuskyselyn jatko

- Seuraavan kerran tutkimme Suomi.fin tunnettuuden kehittymistä keväällä ja syksyllä 2019.





Suomi.fi-palvelut

Viestintä ja markkinointi 2019



Kanavat kohderyhmittäin

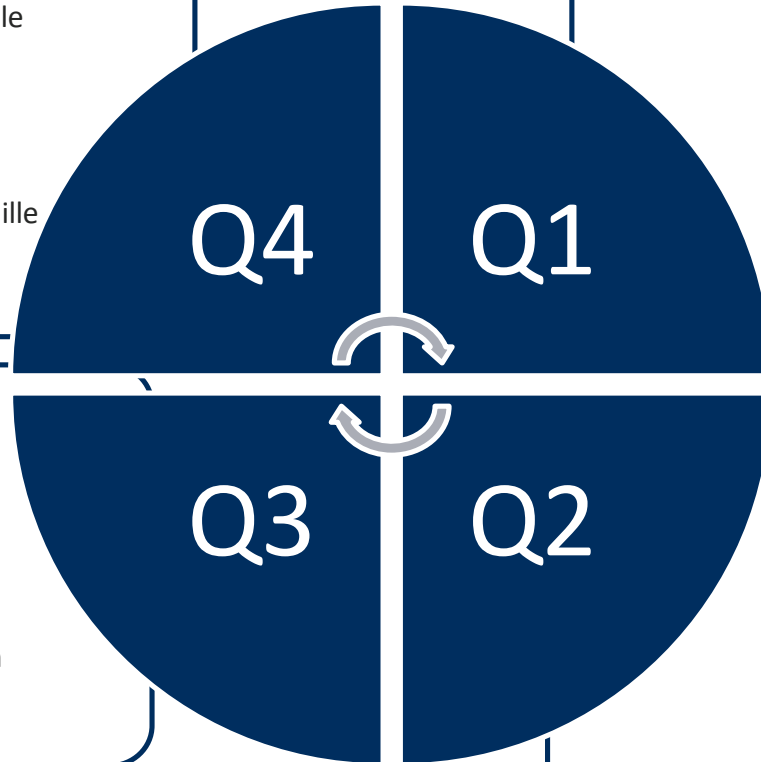
Kansalaisille	Organisaatioille	Yrityksille
<ul style="list-style-type: none">• vrk.fi + Suomi.fi ajankohtaiset• Suomi.fi- uutiskirje• Suomi.fin ja VRKn some-kanavat (Twitter, Facebook, LinkedIn, YouTube)<ul style="list-style-type: none">• Mitä uutta Suomi-palveluissa kansalaisille• Kansalaisia hyödyttävät sisällöt• Kiinnostavat case-tarinat	<ul style="list-style-type: none">• vrk.fi + Suomi.fi ajankohtaiset• Suomi.fi- uutiskirje• Suomi.fi-palveluhallinnan uutiset• Suomi.fin ja VRKn some-kanavat (Twitter, Facebook, LinkedIn, YouTube)<ul style="list-style-type: none">• Mitä uutta Suomi.fi-palveluissa?• Suomi.fi-palveluiden hyödyt organisaatioille• Kiinnostavat case-tarinat	<ul style="list-style-type: none">• vrk.fi + Suomi.fi ajankohtaiset• Suomi.fi- uutiskirje• Suomi.fin ja VRKn some-kanavat (Twitter, Facebook, LinkedIn, YouTube)<ul style="list-style-type: none">• Mitä uutta Suomi.fi-palveluissa yrityksille• Yrityksiä hyödyttävät sisällöt• Kiinnostavat case-tarinat
Tapahtumat <ul style="list-style-type: none">• SuomiAreena, Vero2019	Tapahtumat: ständi/puheenvuorot <ul style="list-style-type: none">• Suomi.fi-infot ja -asiakastilaisuudet (kuukausittain)• Hallinnon tapahtumat: Keväthumaus, Valtio Expo, Sosiaali- ja terveydenhuollon ATK-päivät, Kuntamarkkinat...	Tapahtumat: ständi/puheenvuorot <ul style="list-style-type: none">• Yrittäjäpäivät 2019, SuomiAreena, Tili- ja veropäivät
Media <ul style="list-style-type: none">• Mitä uutta Suomi.fi-palveluissa kansalaisille?• Kiinnostavat case-tarinat	Hallinnon mediat ja yhteistyö hallinnon toimijoiden kanssa (Kuntaliitto, Vimana, It-toimittajat jne.) <ul style="list-style-type: none">• Kuntalehti, uutiskirjeet jne.	Media (talous- ja päättäjät- yrittäjämediat) <ul style="list-style-type: none">• Mitä uutta Suomi.fi-palveluissa yrityksille?• Kiinnostavat case-tarinat
Sisältömarkkinointi eri medioissa <ul style="list-style-type: none">• Suomi.fi-palveluiden hyödyt	Asiakastapaamiset, markkinointikiertueet asiakkaisissa (esim. Kuntakiertue) Kuntakampanja (kevät ja syys 2019) Ratkaisujen tarjoaminen asiakaskohtaisesti	Yhteistyö yrittäjäjärjestöjen ja Taloushallintoliiton kanssa <ul style="list-style-type: none">• Journalistiset sisällöt• Maksettu näkyvyys
Viestintä- ja markkinointiyhteistyö palvelua käyttävien organisaatioiden kanssa <ul style="list-style-type: none">• Markkinointikampanja Veron kanssa 2/2019• Myöhemmin muita organisaatioita (esim. Traficom)	tapaamiset ICT-toimittajien kanssa Tavoite: valmiit Suomi.fi-integraatiot ICT-toimittajien omiin tuotteisiin	Sisältömarkkinointi eri medioissa <ul style="list-style-type: none">• Suomi.fi-palveluiden hyödyt
Muut markkinointiviestinnän keinot <ul style="list-style-type: none">• Tv- ja radiomainokset, printti• Vaikuttajamarkkinointi (esim. blogit)• Hakukonemarkkinointi, some-markkinointi, app-mainonta		Viestintä- ja markkinointiyhteistyö palvelua käyttävien organisaatioiden kanssa



Suomi.fi-viestit

- Viestit-palvelu kokonaisuudessaan valmis: Hyödyt ja palvelut yrityksille ja kansalaisille
- 2020 tulossa olevat ominaisuudet
- Mobiilisovelluksen markkinointi
- Asiakastarinat
- Viestit-palvelun markkointi yrityksille

- Määräaikamuistutukset Viestit-palvelussa – organisaatiot, yritykset ja kansalaiset
- Mobiilisovelluksen markkinointi
- Asiakastarinat
- Vaali-ilmoitukset Viestit-palveluun
- Viestit-palvelun markkinointi yrityksille



- Suomi.fi-viestien kampanjointi yhteistyössä Verohallinnon kanssa
- Vaali-ilmoitukset ensimmäisen kerran Viestit-palveluun
- Yritysten Viestit-palvelun markkinointi lähettävälle organisaatioille
- Viestien uudet mahdollisuudet organisaatioille - kokonaispalvelu
- Asiakastarinat

- Yritysviestien vastaanoton valtuuttaminen
- Yritysten Viestit-palvelun markkinointi lähettävälle organisaatioille
- Viestintä mobiilisovelluksesta kansalaisille ja yrityksille (kesälomat)
- Asiakastarinat



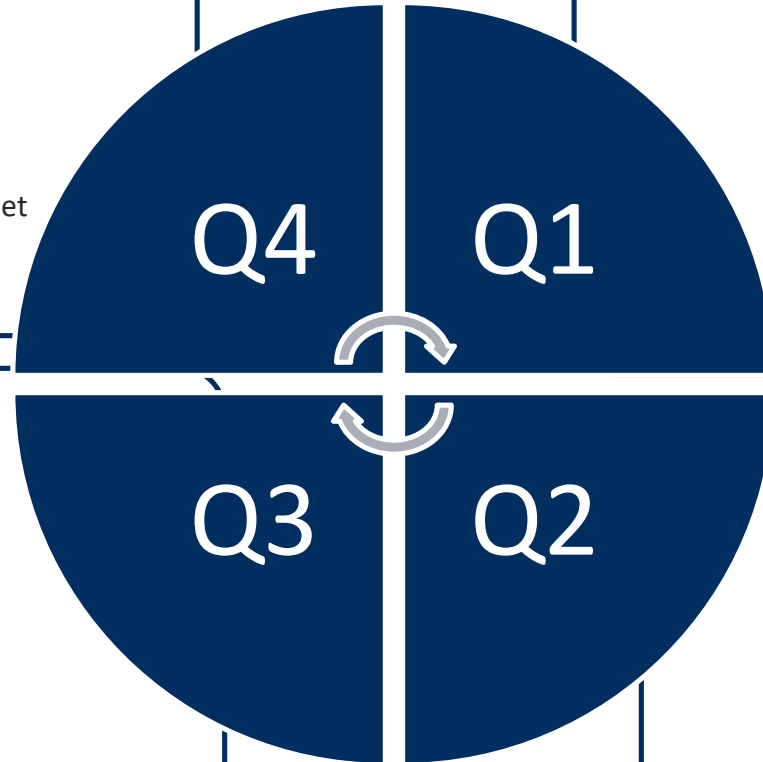
Suomi.fi-valtuudet

- Useamman valtuuttajan ominaisuus, yrityksille
- Katson korvaaminen
- Valtuuksien hallinnointi ulkomaalaisille
- Vuosi 2020 – uudet ominaisuudet
- Viestintä merkittävien käyttöönottojen yhteydessä

- Yhdistys- ja säätiörekisteri valtuuksien perusrekisteriksi
- Viestintä merkittävien käyttöönottojen yhteydessä

- Käyttöliittymä uudistuksen viestintä
- Asiakastarinat
- Katson korvaaminen, jatkuva
- Apteekkiasiointi (vuoden läpi)
- Viestintä merkittävien käyttöönottojen yhteydessä

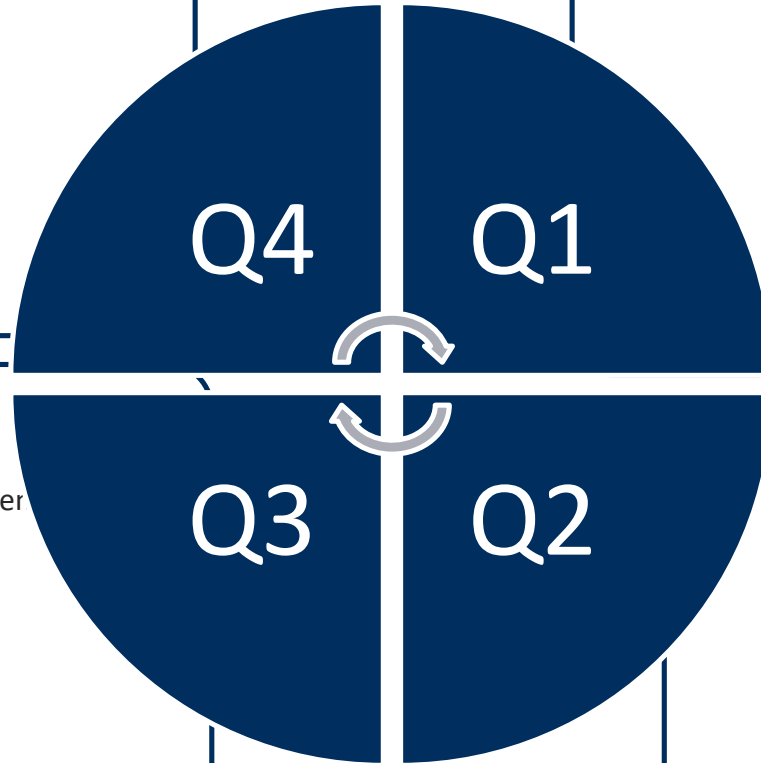
- Käyttöliittymä uudistuksen ohjeet
- Katson korvaaminen, jatkuva
- Useamman vahvistajan henkilövaltakirja kansalaisille
- Virkailijan käyttöliittymä
- Apteekkiasiointi (vuoden läpi)
- Viestintä merkittävien käyttöönottojen yhteydessä





Suomi.fi-tunnistus

- Katso-alasajo – viestintä hyödyntäjäorganisaatioille



- Tunnistuksen SAML-varmenteiden vaihto
- eIDAS-solmupisteen tuotantokäyttö alkaa
- Katso-alasajo – viestintä hyödyntäjäorganisaatioille (erityisesti Q1-Q3)
- Selvitys sähköisen tunnistamisen tulevaisuudesta

- Viron tunnistusvälineen välittäminen eIDAS-solmupisteestä kautta – mediaviestintä
- Katso-alasajo – viestintä hyödyntäjäorganisaatioille (erityisesti Q1-Q3)

- TUPAS-korvaaminen
- Katso-alasajo – viestintä hyödyntäjäorganisaatioille (erityisesti Q1-Q3)



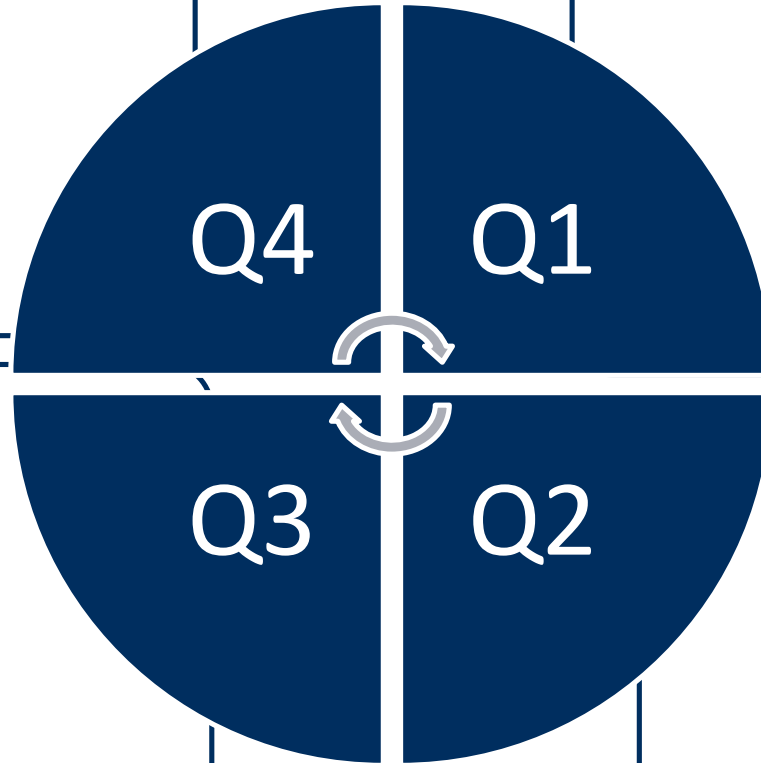
Suomi.fi-palvelutietovaranto

- Viestintää kohdistettuna kuntien verkkoviestijöille PTV-tiedon hyödyntämisestä (puheenvuoro Kuntaliiton tilaisuudessa, asiakastiedotteet)

- Maakuntakierros – viestitään Palvelutietovarannon roolista maakunta- ja soteuudistusten jälkeen (Q1-Q2)
- Kuinka PTV-tietoja voi hyödyntää? Infopaketti ja viestintä PTV:n avoimien rajapintoja hyödyntämisestä

- Viestintä PTV:n ja Suomi.fi-verkkopalvelun roolista SOTE-uudistuksessa sidosryhmille ja asiakasorganisaatioille

- Case-esimerkkejä uutiskirjeissä PTV-tietojen hyödyntämisestä
- Viestintää PTV:n yhteiskehittämisestä asiakkaiden kanssa (säännölliset asiakastiedotteet)





Suomi.fi-verkkopalvelu

- Yrityksille ja kansalaisille ajankohtaisten sisältöjen jakaminen eri kanavissa
- Käyttäjyhteisöjen hyödyntäminen Suomi.fi-kehittämisessä

- Saavutettavuus (teemana läpi vuoden 2019)
- Etusivun uudistus
- Yrityksille ja kansalaisille ajankohtaisten sisältöjen jakaminen eri kanavissa



- Chat-kanavien käyttöönotto
- Saavutettavuuden kehittäminen Suomi.fissä
- Yrityksille ja kansalaisille ajankohtaisten sisältöjen jakaminen eri kanavissa

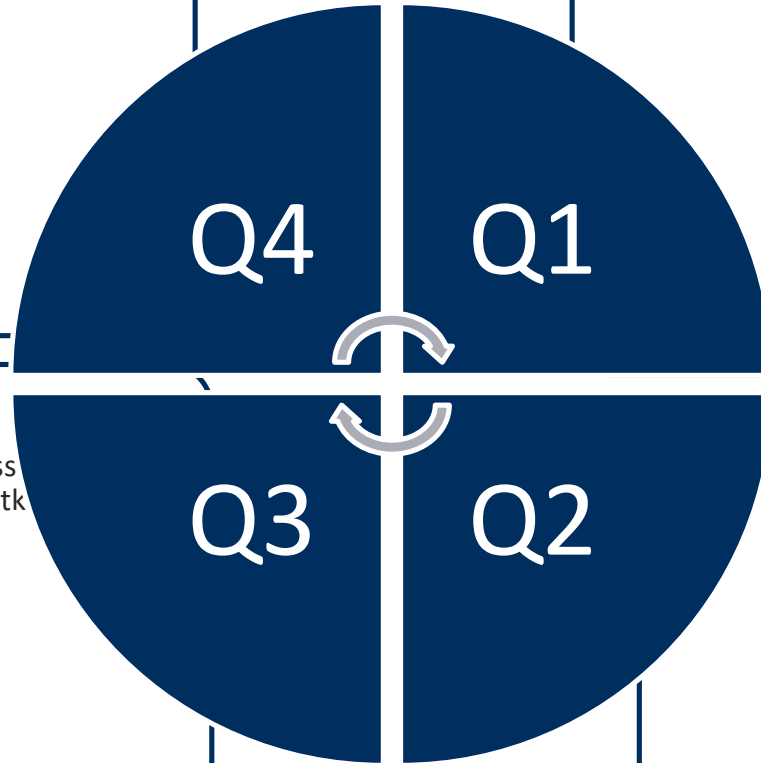
- Saavutettavuus: Design systems – kirjastot julkiselle sektorille
- Viittomakieliset sisällöt yrityksille
- Saamenkieliset sisällöt
- Karttaudistus
- Sote-valinnanvapauden tietopalvelu 1. versio
- Maakuntien palveluiden haku
- Hoitopaikan valinnan siirto Suomi.fihin
- Yrityksille ja kansalaisille ajankohtaisten sisältöjen jakaminen eri kanavissa



Suomi.fi-palveluväylä

- Viestintä kasvusta ja kehityksestä vuoden 2019 aikana
- Vuoden 2020 suunnitelmat

- Uudet ominaisuudet Palveluväylässä kevään aikana
- Asiakascase-tarinat Palveluväylän käyttöönotoista ja hyödyistä, esim. Vero



- Bloggaukset, uutiset NIIS:n kanssa tehtävästä yhteistyöstä, myös pitkän vuotta

- Mediaviestintä, kun Viron ja Suomen federoiduissa väylissä aletaan vaihtamaan tietoa (esim. VTJ-tiedot)



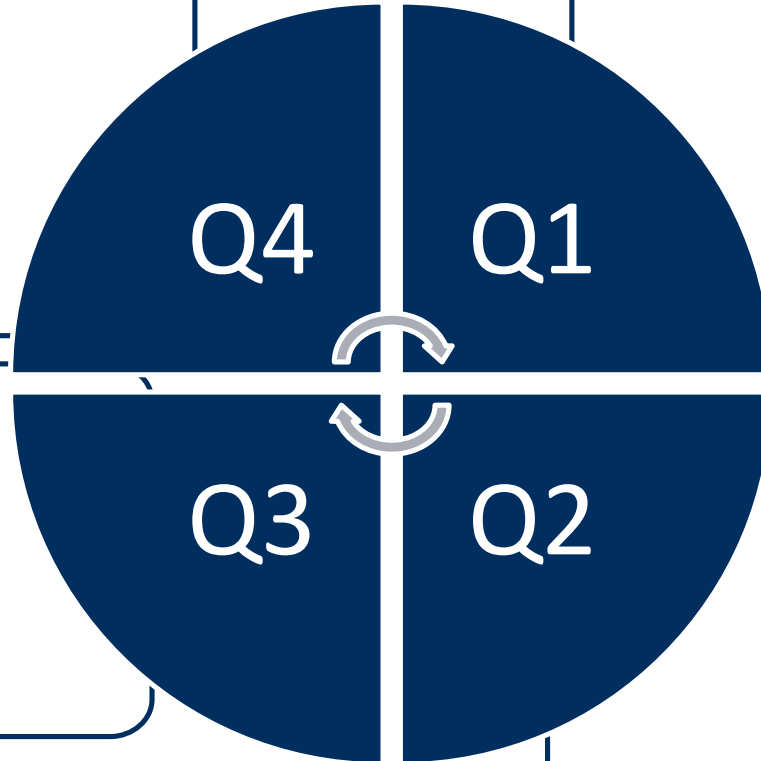
Suomi.fi tapahtumissa

- Yrittäjäpäivät
- Saavuta-seminaari
- Paikkatietomarkkinat
- Syysmyräkkä
- Suomi.fi-asiakastilaisuus
- Suomi.fi-infot

- Tili- ja veropäivät
- Tervettä menoa tulevaisuuteen
- Vero2019
- Suomi.fi-asiakastilaisuus
- Suomi.fi-infot

- SuomiAreena Kansalaistori
- Kuntamarkkinat
- Suomi.fi-infot

- Keväthumaus
- ValtioExpo
- Sosiaali- ja terveydenhuollon ATK-päivät
- Suomi.fi-infot





Markkinoinnin painopisteet Suomi.fissä 2019

Q1

- Yleinen Suomi.fi-verkkopalvelun tietoisuuden kasvattaminen
 - TV (Yle), radio, sisältömarkkinointi, printti, hakusanamarkkinointi
- Suomi.fi-viestit kampanja Verohallinnon kanssa
 - TV (Yle), radio, sisältömarkkinointi, some-markkinointi, hakusanamarkkinointi

Q2

- Kohdennettuja sisältönoja Suomi.fi-verkkopalvelusta
 - radio, sisältömarkkinointi, some-markkinointi, hakusanamarkkinointi

Q3

- Kohdennettuja sisältönoja Suomi.fi-verkkopalvelusta
 - radio, sisältömarkkinointi, some-markkinointi, hakusanamarkkinointi
 - SuomiAreena Kansalaistori

Q4

- Yleinen Suomi.fi-verkkopalvelun tietoisuuden kasvattaminen
 - TV (Yle), radio, sisältömarkkinointi, printti, some-markkinointi, hakusanamarkkinointi



Mediakontaktoinnin painopisteet Suomi.fissä 2019

Q1

- Yrittäjämediat
 - Valtuuttaminen veroasioihin, Suomi.fin hyödyt yrityksille, ennakkotietona yrityksen viestit

Q2

- Sote-alan mediat
 - Valtuudet+apteekkiasiointi

Q3

- Opettajat ja opiskelijamediat, ylioppilaskunnat, AMK:t
 - Kotoa muutto, veroasiat jne.

Q4

- Täysi-ikäisyyttä lähestyvät nuoret (nuortenlehdet yms. kanavat)
 - Täysi-ikäisyys on muutakin kuin ajokortti ja baarilupa
 - "Täysi-ikäisyyspakkaus"???



Seuraa Suomi.fi-uutiskirjettä

Tiedotamme Suomi.fi:n ajankohtaisista asioista kuukausittain Suomi.fi-uutiskirjeellä

Tilaukset: <https://uutiskirjeet.vrk.fi>



Hyödynnä viestinnässä Suomi.fi-viestintämateriaaleja

- **Väestörekisterikeskus on julkaissut Suomi.fi-palveluihin liittyvää viestintämateriaalia organisaatioasiakkaiden käyttöön.**
- Materiaalin avulla organisaatiot voivat kertoa Suomi.fi-palveluista ja mukanaolostaan niissä kansalaisille ja paikallismedialle.
- **Materiaalipaketti sisältää:**
 - Tiedotepohjia
 - Valmiita artikkeleja
 - Faktabokseja
 - Taustamateriaalia medialle
 - Esitteitä
 - Julisteita
 - Infograafeja ja kuvia käytettäväksi verkossa ja painotuotteissa
 - Verkkobannereita
 - Infomateriaalia sähköisiin infotauluihin/info-tv:seen
- **Materiaalit Väestörekisterikeskuksen sivuilla:** <https://vrk.fi/viestintamateriaalia-organisaatioille>
- **Esitteet ja muut painetut materiaalit organisaatioiden vapaasti tilattavissa**
 - Tilausohjeet osoitteessa <https://vrk.fi/viestintamateriaalia-organisaatioille>



Kiitos!

Väestörekisterikeskus

Viestintäpäällikkö Päivi Railotie

paivi.railotie[at]vrk.fi