



VALTIOVARAINMINISTERIÖ
FINANSMINISTERIET

Julkisen hallinnon digitalisaation edistämisen mittarit ja tilannekuva: toukokuu 2020

Digitalisaation edistämisen ohjelma
15.05.2020

Julkisen hallinnon digitalisaation edistämisen tilannekuva, toukokuu 2020

Digipalveluiden tarjonta ja ekosysteemit

- Ekosysteemit kehitymässä
- **224** ensisijaisesti digitaalista valtion palvelua

Digipalveluiden käyttö ja asiakastyytyväisyys

- Koronatilanne lisännyt huomasti digipalvelujen tarvetta ja käyttöä
- Valmisteilla yhteinen asiakaspalautetyökalu

Digipalveluiden saavutettavuus

- Valtiovarainministeriön kyselyn mukaan **28 %:lla** vastanneista on verkkosivustollaan saavutettavuusseloste



Digipalveluiden luotettavuus

- **Yli puolet** kokee verkkopalvelujen käytössä palvelujen laatuun ja luottamukseen liittyviä esteitä
- Noin **99 %:lla** kansalaisista tietoturvahuolet eivät estä viranomaisasiointia internetissä

Digitaidot

- Suomalaisista **76 %:lla** on digitaaliset perustaidot tai sitä paremmat digitaidot
- Yrityksistä **15%** kokee tarvitsevansa paljon tukea digitaalisessa asiointissa

Kustannusvaikuttavuus

- Muutosverokortin hakeminen (Verohallinto):
 - Käyntiasioinnissa: 10 € / verokortti
 - Puhelinasioinnissa: 6 € / verokortti
 - Sähköisessä asiointissa: 1 € / verokortti

Julkisen hallinnon digitalisaation edistäminen

Yhteenvedo teemakohtaisesti laadituista mittareista



Digipalveluiden tarjonta ja ekosysteemit

- Palveluekosysteemien, mukana olevien toimijoiden ja palvelujen määrä
- Digikanavassa olevien julkisten palveluiden prosenttiosuus
- Digitalisoinnin avulla poistuneiden palvelujen määrä



Digipalveluiden käyttö ja asiakastyytyväisyys

- Palvelun käytön siirtyminen digikanavaan
- Suomi.fi-tukipalvelujen käyttö ja hyödyntäminen
- Internetin käyttö viranomaisasioinnissa prosenttia väestöstä
- Käyttäjien tyytyväisyys digitaalisiin palveluihin



Digipalveluiden saavutettavuus

- Julkaistujen saavutettavuusselosteiden määrä
- Tehtyjen saavutettavuusarviointien määrä
- Saavutettavuuden toimeenpanoa edistävien toimenpiteiden määrä



Digipalveluiden luotettavuus

- Asiakkaiden luottamus digipalveluihin
- Kansalaisten tietoturvahuolet



Digitaidot

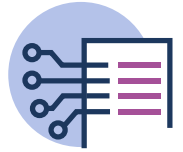
- Kansalaisten digitaidot
- Elinkeinotoimintaa harjoittavien digitaidot
- Digitukipalvelujen määrä



Kustannusvaikuttavuus

- Asiointikustannuksen muutos asioinnin siirtyessä digikanavaan
- Palvelutuotannon läpimenoajan muutos
- Asiakkaalle koitua ajan- ja rahansäästö

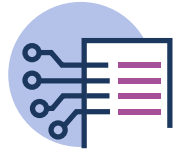
Digipalveluiden tarjonta ja ekosysteemit 1/2



Mittari	Tilannekuva	Tavoitetila
Toteutettujen palveluekosysteemien ja mukana olevien toimijoiden ja palvelujen määrä	<p>Tavoitteena olevien kaltaiset palveluekosysteemit ovat vasta kehittymässä Suomessa.</p> <p>AuroraAI-ohjelmassa valmistellaan toimintamallia, joilla julkisen hallinnon toiminta järjestetään tukemaan tekoälyavusteisesti ihmisten elämäntapahtumia ja organisaatioiden liiketoimintatapahtumia yhdessä eri sektoreiden palveluntarjoajien kanssa.</p> <p>Verohallinto, maistraatit, DVV, Finanssiala ja hautaustoimistot ovat kehittäneet läheisen kuoleman ekosysteemiä, joka kokoaisi eri tahojen palveluita yhteen helpottamaan omaisten taakkaa.</p> <p>Yhteisiä, jo käytössä olevia palvelukokonaisuuksia ovat esimerkiksi Opintopolku ja Työmarkkinatori.</p> <p>Luvat ja valvonta -hankkeessa uudistetaan lupa-, ilmoitus- ja valvontatoiminnan toimintamalleja digitalisaatiota hyödyntämällä ja toteuttamalla yhteinen palvelukerros. Palvelukerroksen ensimmäiset käyttöönotot ja pilotoinnit ovat käynnissä.</p>	<p>Palveluista muodostuu ihmisen tai yrityksen näkökulmasta yhtenäinen palvelukokemus, joka liittyy elämän eri tilanteisiin ja tapahtumiin. Palvelut tuottavat arvoa ja hyötyä käyttäjän lisäksi myös toisilleen.</p> <p>AuroraAI-toimintamalli on otettavissa käyttöön laajemmin 12/22.</p> <p>Asiakaslähtöinen, yhden luukun digitalisoitu palvelukokonaisuus.</p>

Katso lähdeaineistoluettelo esityksen kalvolta 14

Digipalveluiden tarjonta ja ekosysteemit 2/2



Mittari	Tilannekuva	Tavoitetila
Digikanavassa tarjolla olevien palvelujen prosenttiosuus julkisista (asiointi-) palveluista	<p>Palvelujen prosenttiosuuksista voidaan esittää vain suuntaa antavia arvioita. Valtion ja kuntien digitaalisen palvelutarjonnan kehittymistä kokonaisuutena tai eriteltynä kohderyhmittäin ei ole kokoavasti ja jatkuvasti seurattu.</p> <p>ETLAn Digibarometri 2019:n mukaan julkisten online-palvelujen laajuus ja laatu saa Suomessa arvon 96,5 (Indeksiarvo (0–100) ja Suomi on 6. sijalla.</p> <p>Digitaalisten asiointipalvelujen tiekartalle 2019–2023 ilmoitettiin 224 ensisijaisesti digitaalisesti tarjolla olevaa palvelua 40 viranomaiselta.</p> <p>E-kirjastopalvelut ja rakennetun ympäristön sähköiset lupapalvelut ovat yleisimpiä digitaalisia palveluja monessa kunnassa. Asukasluvultaan suuremmissa kunnissa digipalvelujen tarjonta on sekä määrällisesti runsaampaa että laadullisesti kehittyneempää.</p>	<p>Hallitusohjelma: julkisten palvelujen on oltava kansalaisten ja yritysten digitaalisesti saatavilla vuoteen 2023 mennessä.</p> <p>Digiohjelma: julkisen hallinnon tuottamat digitaaliset laadukkaat julkiset palvelut ovat kansalaisten ja yritysten saatavilla vähintään lain digitaalisten palvelujen tarjoamisesta mukaisesti.</p> <p>Digiohjelma: julkisen hallinnon tuottama elinkeinotoimintaa harjoittavien paperi- ja käyntiasiointi on vähentynyt merkittävästi, ja tarjolla on useita vain digitaalisia yrityspalveluja.</p>
Digitalisoinnin avulla poistuneiden (asiointi-) palveluiden määrä	<p>Koottua tietoa poistuneista palveluista ei toistaiseksi ole. Tunnetuimmat esimerkit ovat veroilmoituksen täyttäminen ja ennakonpidätysprosentin hakeminen.</p>	

Katso lähdeaineistoluettelo esityksen kalvolta 14

Digipalveluiden käyttö ja asiakastyytyväisyys 1/3



Mittari	Tilannekuva	Tavoitetila
Palvelun käytön siirtyminen digikanavaan	<p>Verohallinto: Henkilöasiakkaan veroilmoituksen sähköisten postitusten osuus on 3,78 % (2019), riippuvuus Suomi.fi-viestien käyttäjämääristä. Henkilöasiakkaan veroilmoituksen sähköisen palauttamisen osuus on 78 %.</p> <p>Traficom: 4,8 miljoonaa sähköistä asiointia ja tietojen hakua. Suosituimmat palvelut ovat ajoneuvojen rekisteröinti ja ajoneuvoverotus.</p> <p>PRH: sähköinen vireillepanon (kaupparekisteri, yhdistysrekisteri, patentti, tuotemerkki) osuus vuonna 2019 on 88,2 %.</p>	<p>Digipalvelut on käytetyin ja halutuin tapa asioida.</p> <p>Elinkeinotoimintaa harjoittavien paperi- ja käyntiasiointi vähenee merkittävästi.</p> <p>Julkisen hallinnon strategia tuo tavoitetilan.</p>
Suomi.fi-tuki-palvelujen käyttö ja hyödyntäminen	<p>Suomi.fi-viestien käyttäjämäärä ylitti 400 000 (27.4.2020). Viestit-palvelua käyttää yli 268 viranomaista ja yli 490 asiointipalvelua.</p> <p>Suomi.fi tunnistustapahtumia on yli 13,3 miljoonaa (maaliskuu 2020).</p> <p>Suomi.fi-valtuudet: tuotannossa on 100 (1/20: 89) asiointipalvelua, joita hyödyntää 144 organisaatiota (ja noin 900 apteekkia).</p> <p>Valtuuskyselyjä on yhteensä 28,5 miljoonaa (1/2017–2/2020). Helmikuun 2020 loppuun mennessä valtuusrekisteriin on luotu noin 7,4 miljoonaa valtuutta asioida joko yritysten tai henkilöiden puolesta.</p> <p>Apteekki-valtuudet otettiin käyttöön kesäkuussa 2019. Valtuuskyselyitä on yhteensä noin 40 000.</p>	

Katso lähdeaineistoluettelo esityksen kalvolta 14

Digipalveluiden käyttö ja asiakastyytyväisyys 2/3



Mittari	Tilannekuva	Tavoitetila
Internetin käyttö viranomaisten tai julkisten palveluiden tarjoajien kanssa asiointissa, prosenttiosuus väestöstä	<p>77 % hakenut tietoa viranomaisten tai muiden julkisten palvelujen verkkosivuilta.</p> <p>66 % lähettänyt viimeisen vuoden aikana virallisen lomakkeen.</p> <p>78 % 16–74-vuotiaista on hakenut viranomaistietoa internetistä viimeisen vuoden aikana. Suomi on kolmannella sijalla.</p> <p>87 % vieraili tai asioi vuonna 2019 viranomaisten verkkosivustoilla, 74 % latasi viranomaisen verkkosivustolta asiointiin tarvittavia lomakkeita, ja 72 % lähetti lomakkeita viranomaiselle verkkosivuston kautta.</p> <p>Lähes 90 % käytti internettiä yleensä sähköiseen asiointiin. Jotain soten e-palvelua käyttäneitä oli 68 %, Omakanta, laboratoriotulokset ja lääkemääräysten uusiminen olivat käytetyimpiä e-palveluja.</p>	<p>Digipalvelut on käytetyin ja halutuin tapa asioida.</p> <p>Julkisen hallinnon strategia tuo tavoitetilan.</p>

Katso lähdeaineistoluettelo esityksen kalvolta 14

Digipalveluiden käyttö ja asiakastyytyväisyys 3/3



Mittari	Tilannekuva	Tavoitetila
Käyttäjien tyytyväisyys digitaalisiin palveluihin	<p>Yhteinen asiakaspalautetyökalu on vasta valmisteilla.</p> <p>64 % piti viranomaisten ja julkisten palvelujen sivuja melko helppokäyttöisinä, 11 % erittäin helppokäyttöisinä, 9 % melko vaikeakäyttöisinä ja 2 % erittäin vaikeakäyttöisinä.</p> <p>Vajaa neljännes vastaajista oli täysin samaa mieltä siitä, että sähköiset palvelut tukevat omatoimista terveyden ja hyvinvoinnin hoitoa. Noin kolmannes oli sitä mieltä, että ne tukevat hoidon tehostumista ja palveluiden piiriin pääsyn nopeutumista.</p> <p>Vajaa puolet näki hyödyksi ajan ja rahan säästön sekä yli puolet, että sähköiset palvelut auttavat muistamaan varatut ajat. Puolet vastaajista on kokenut sähköisen asioinnin esteitä tai vaikeuksia.</p>	<p>Digipalvelut on käytetyin ja halutuin tapa asioida.</p> <p>Julkisen hallinnon strategia tuo tavoitetilan.</p>

Katso lähdeaineistoluettelo esityksen kalvolta 14

Digitaalisten palvelujen saavutettavuus



Mittari	Tilannekuva	Tavoitetila
Julkaistujen saavutettavuusselosteiden määrä	Digipalvelulain toimeenpano on edennyt VM:n kyselyn mukaisesti seuraavasti (n=162): <ul style="list-style-type: none">• 28 % vastanneista: verkkosivustolla on saavutettavuusseloste• 72 %: verkkosivustolta puuttuu seloste – joko lain vaatimukset eivät toteudu tai ei ole vielä lain velvoitteiden piirissä	Julkisen sektorin verkkosivustot ovat saavutettavuusvaatimusten mukaiset 23.9.2020. Siltä osin kuin yksityinen sektori kuuluu vaatimusten piiriin, niiden verkkosivustojen pitää olla saavutettavuusvaatimusten mukaisia 1.1.2021.
Tehtyjen saavutettavuusarviointien määrä	<ul style="list-style-type: none">• 55 %: tehnyt verkkosivustolleen saavutettavuusarvioinnin	Mobiilisovellusten pitää olla saavutettavuusvaatimusten mukaisia 23.6.2021 alkaen.
Saavutettavuuden toimeenpanoa edistävien toimenpiteiden määrä	<ul style="list-style-type: none">• 91 %: tehnyt saavutettavuusvaatimusten toimeenpanemiseksi toimenpiteitä: koulutuksia, saavutettavuustyöryhmän perustamisia, suunnitelman laatimisia aikatauluineen sekä verkkosivujen muokkauksia• 44 %: organisaation digipalveluihin on tehty käytettävyyssarviointi tai -testaus Kuntien digikartoitus: Saavutettavuusseloste verkkosivustolla: <ul style="list-style-type: none">• 16 % tarkastelluista kunnista (7/38 kuntaa)• 35 % tarkastelluista verkkosivustoista tai -alustoista (112/209 kpl)	

Katso lähdeaineistoluettelo esityksen kalvolta 14

Digipalveluiden luotettavuus



Mittari	Tilannekuva	Tavoitetila
Asiakkaiden luottamus digipalveluihin	Yli puolet kokee verkkopalvelujen käytössä esteitä , joista suurimmat liittyvät palvelujen laatuun ja luottamukseen. Yleisimpiä mainittuja esteitä ovat muun muassa henkilökohtaisen tapaamisen korvaamattomuus, vaikeaselkoiset käyttöohjeet sekä huoli tietosuojasta ja tietoturvasta.	Asiakkaiden luottamus digipalveluihin kasvaa.
Kansalaisten tietoturvahuolet	Noin 99 %:lla kansalaisista tietoturvahuolet eivät estä viranomaisasiointia internetissä. Vain Viro (100 %) yltää tässä luokittelussa Suomen, Ruotsin, Norjan, Iso-Britannian ja Alankomaiden (99 %) edelle.	Kansalaisten tietoturvahuolet taso säilyy nykyisellä hyvällä tasollaan.

Katso lähdeaineistoluettelo esityksen kalvolta 15

Digitaidot



Mittari	Tilannekuva	Tavoitetila
Kansalaisten digitaidot	<p>76 %:lla suomalaisista on digitaaliset perustaidot tai sitä paremmat digitaidot.</p> <p>24 %:lla suomalaisista on heikot digitaidot tai ei lainkaan pääsyä internetiin.</p> <p>93 % suomalaisista käyttää internetiä, mikä sijoittaa Suomen EU-vertailussa 4. sijalle.</p> <p>41 % yli 75-vuotiaista on käyttänyt internetiä.</p>	Suomalaisten digitaidot kehittyvät – erityisesti niiden, joilla on heikot digitaidot.
Elinkeinotoimintaa harjoittavien digitaidot	<p>Pk-yritysten johdosta ja yrittäjistä joka toinen arvioi digitaalisen osaamisensa vähintään hyväksi, mutta ainoastaan hieman yli kolmanneksessa yrityksiä arvioitiin henkilöstön osaaminen hyväksi.</p> <p>15 % yrityksistä kokee tarvitsevansa paljon tukea digitaalisessa asiointissa.</p>	Suomalaisten digitaidot kehittyvät – erityisesti niiden, joilla on heikot digitaidot.
Digitukipalvelut	Suomi.fi-portaaliin on rekisteröitynyt 115 digitukea tarjoavaa organisaatiota ja 245 digitukipalvelua . Mukana on vasta osa Suomessa tarjolla olevasta digituesta.	Digitukipalveluiden määrä kasvaa vuosittain.

Katso lähdeaineistoluettelo esityksen kalvolta 15

Kustannusvaikuttavuus



Mittari	Tilannekuva	Tavoitetila
Asiointikustannuksen muutosprosentti asiointin siirtyessä digikanavaan	<p>Kehittämishankkeita valmisteltaessa tehdään kustannus-hyötylaskentaa. Hankkeiden jälkiseuranta ja -laskenta on kuitenkin vähäistä. Myös usean kehityshankkeen samanaikaisuus ja laaja-alainen vaikutus on otettava huomioon. Kustannushyötyjen laskeminen muuttaa tulosta sen mukaan, sisällytetäänkö kehittämiskustannukset mukaan vai ei.</p> <p>Muun muassa Verohallinnolla ja Kelalla on havaintoja asiointikustannuksista. Nämä ovat ehkä kuitenkin yleistettyjä tilannetietoja.</p> <ul style="list-style-type: none">• Muutosverokortin hakeminen (Verohallinto):<ul style="list-style-type: none">- Käyntiasiointinissa: 10 € / verokortti- Puhelinasioinnissa: 6 € / verokortti- Sähköisessä asiointinissa: 1 € / verokortti• Kela: säästö 5 € / asiointi <p>Maksupalveluasetuksissa eri hintoja kanaville. Näissä perusteluissa todennäköisesti selvitetty palvelun tuottamiskustannuksia kanavittain. Näitä selvitetään jatkotyössä.</p>	
Palveluntuotannon läpimenoajan muutos	<p>Tietoja ei ole saatavilla. Jatkotyössä on myös selvitettävä, miten muita osa-alueita (läpimenoaika ja asiakkaan kuluttama aika) mitattaisiin.</p>	
Asiakkaalle koitua ajan- ja rahansäästö	<p>Vajaa puolet vastaajista näki ajan ja rahan säästön hyödyksi sähköisten palvelujen käytöstä.</p>	

Katso lähdeaineistoluettelo esityksen kalvolta 15



VALTIOVARAINMINISTERIÖ
FINANSMINISTERIET

Lue lisää digitalisaation edistämisen ohjelmasta:
<https://vm.fi/digitalisaation-edistamisen-ohjelma>

Lähdeaineistoluettelo 1/2

Digipalveluiden tarjonta ja ekosysteemit

- Tunnistaminen ja arviointi asiantuntijoiden tietämyksen ja ilmoitusten perusteella.
- AuroraAI-ohjelma, Valtiovarainministeriö: <https://vm.fi/tekoalyohjelma-auroraai>
- Verkostotyö läheisen kuolemaan liittyvän byrokratian vähentämiseksi: <https://www.suomidigi.fi/ryhmat/laheisen-kuolema>
- Digitaalinen työnvälitys ja ekosysteemit: <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/162159>
- Luvat ja valvonta -hanke: <https://tem.fi/luvat-ja-valvonta>
- Palvelutietovaranto (digikanava tarjolla)
- Tietoa ja palveluja kansalaisten tarpeisiin Suomi.fi-sivustolla: <https://www.suomi.fi/kansalaiselle>
- Tietoa ja palveluja yritysten tarpeisiin Suomi.fi-sivustolla: <https://www.suomi.fi/yritykselle>
- ETLAn Digibarometri 2019: <https://www.etla.fi/wp-content/uploads/Digibarometri-2019.pdf>
- Valtiovarainministeriön tiekarttapalveluiden 2019–2023 vastausaineisto: <https://vm.fi/digipalvelujen-tiekartta>
- Kuntien digikartoitus, otos kunnista ja digipalveluista: <https://vm.fi/documents/10623/306832/Kuntien+digikartoituksen+raportti/e2cce3b9-251a-e834-1482-53b9d5b5b962/Kuntien+digikartoituksen+raportti.pdf>
- YritysDigin palvelulupaukset, tulossa 15.6.2020 mennessä

Digitaalisten palvelujen saavutettavuus

- Digipalvelulain toimeenpanon kyselyn tulokset (Valtiovarainministeriö), toteutettu Q4/2019, toteutetaan seuraavan kerran Q4/2020
- Saavutettavuusvalvonnan raportointi komissiolle. Ensimmäinen valvontajakso on 2020–2021. Suomen osalta raportointiotos koostuu noin 200 verkkosivustosta automatisoidulla menetelmällä, 20 verkkosivustosta laajemmalla kattavalla menetelmällä ja neljästä mobiilisovelluksesta
- Kuntien digikartoitus, Valtiovarainministeriö: <https://vm.fi/documents/10623/306832/Kuntien+digikartoituksen+raportti/e2cce3b9-251a-e834-1482-53b9d5b5b962/Kuntien+digikartoituksen+raportti.pdf>

Digipalveluiden käyttö ja asiakastyytyväisyys

- Kysytty muutamien laajasti käytössä olevien digipalveluiden käyttömääriä verrattuna fyysiseen asiointiin
- Suomi.fi-ohjausryhmän tilannekatsaus 4/2020
- Tietoa palvelutietovarannosta: <https://palveluhallinta.suomi.fi/fi/tilastot/etusivu>
- Suomi.fi:n Twitter-tili: @suomifi
- Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö -tutkimus 2019, Tilastokeskus: http://tilastokeskus.fi/til/sutivi/2019/sutivi_2019_2019-11-07_tau_022_fi.html
- ETLAn Digibarometri 2019: <https://www.etla.fi/wp-content/uploads/Digibarometri-2019.pdf>
- OECD (Going Digital Toolkit): <https://goingdigital.oecd.org/en/countries/fin/> <https://goingdigital.oecd.org/en/indicator/23/>
- STePS – Sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmäpalvelujen arviointi (2013–2023), väestöosuus, THL
- Kokemuksia sosiaali- ja terveydenhuollon sähköisistä palveluista kansalaisille, Julkari.fi-sivusto: <http://www.julkari.fi/handle/10024/135932>

Lähdeaineistoluettelo 2/2

Digipalveluiden käyttö ja asiakastytyväisyys (jatkoa)

- Viranomaisten keräämä asiakaspalaute, yhteinen työkalu tulossa käyttöön 2021
- ETLA, Eurostatin Information society statistics, 2018, Kansalaisten sähköinen viranomaisasiointi
- STePS 2017, otos 15 000/3554
- Tilastokeskus 2019
- THL, 2017, otos 15 000, vastaajia 3554

Digipalveluiden luotettavuus

- Suomalaisten hyvinvointi 2018, toim. Kestilä & Karvonen:
https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137498/THL_Suomalaisten%20hyvinvointi%202018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Etlatieto: <https://www.etla.fi/wp-content/uploads/Digibarometri-2019.pdf>
- Kestilä & Karvonen, sivu 289
- Digibarometri 2019, sivu 41
- DESI, Human Capital Digital Inclusion and Skills

Digitaidot

- DESI (Human Capital Digital Inclusion and Skills): <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/desi>
- Individuals' level of digital skills, Eurostat: https://appsso.eurostat.ec.europa.eu/nui/show.do?dataset=isoc_sk_dskl_i&lang=en
- Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö 2019, Tilastokeskus, otos vuosittain: https://www.tilastokeskus.fi/til/sutivi/2019/sutivi_2019_2019-11-07_fi.pdf
- Tarveselvitys elinkeinotoimintaa harjoittavien digituesta valmistuu Q4/2020
- EK:n ja Suomen yrittäjien kyselyt:
<https://ek.fi/ajankohtaista/tiedotteet/2019/04/10/ekn-yrityskysely-digitalisaation-edellakavijoita-10-prosenttia-digipassiivien-osuus-35-prosenttia/>
<https://www.yrittajat.fi/suomen-yrittajat/tutkimukset/digitalisaatiotutkimukset/suomalaisten-pk-yritysten-digiosaaminen-2019>
- Suomi.fi
- Digituen alueellinen koordinaattoreiden tuottama tieto
- Tilastokeskus 2019

Kustannusvaikuttavuus

- Viranomaisten omat seurantatiedot: valitaan muutamia palveluntuottajia, joilta asiaa selvitetään
- Maksupalveluasetukset
- STePS – Sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmäpalvelujen arviointi (2013–2023), väestöosuus, THL: <http://www.julkari.fi/handle/10024/135932>
- STePS 2017, otos 15 000/3554