



Vantaan digituki ja digitukipalvelut

VD/242/00.02.03.00/2026

NR

Kuntalaispalveluiden suunnittelija Nina Rahja tulee esittelemään, mitä digitukipalveluita Vantaalla on saatavilla ja miten niitä on tarkoitus kehittää. Samalla taustoitetaan, missä asioissa erityisesti ikäihmiset ovat tarvinneet digitukea. Mukana esittelemässä oli myös palvelukoordinaattori Karita Laurell.

Vanhusneuvosto 25.2.2026

Esitys:

Päätetään merkitä tiedoksi.

Käsittely:

- Vantaan digituki tarjoaa Digi- ja väestötietoviraston määritelmän mukaista tukea sähköiseen asiointiin ja laitteiden käyttöön, esim:
 - o sähköinen tunnistautuminen
 - o viranomaispalvelut
 - o arjen digitaalinen asiointi
 - o laitteiden tuki
- Digituen tavoitteena on itsenäinen ja turvallinen käyttö. Ei tehdä asiakkaan puolesta, vaan ohjataan.
- Kuntalaispalvelut koordinoi Vantaan digitukiverkostoa, jonka tarkoitus on varmistaa, että kuntalaiset saavat apua sähköisten palvelujen käyttöön ja laitteiden käyttöön. Verkosto kokoaa yhteen eri toimijoita, jotka tarjoavat digitukea.
 - o Mukana on mm. Vantaa-info, kirjastot, Enter ry, Seniorsurf, aikuisopisto, monikielinen neuvonta ja kaupungin pilviagentit.
- Esim. Vantaa-infolla oli yli 7000 digitukeen liittynyttä asiakastilannetta vuonna 2025. Enter ry:llä ja kaupungin pilviagenteilla oli puolestaan noin 1500 asiakasta.
- Kaupunki- ja kuntapalvelut 2024 -kyselyn mukaan yli 65-vuotiaista 34 % tarvitsee digitukea ja heistä 14 % puolestaan ei saa tukea silloin kun sitä tarvitsisi.
 - o Kysyttiin, miten kysely toteutettiin. Vastaajia kerättiin kirjepostilla.
- Ikäihmisillä erityisinä haasteina on älypuhelinien käyttö, kyberturva ja nettihuijaukset huolettavat. Tarvetta on selkokielelliselle ja rauhalliselle ohjaukselle.
- Kuntalaispalveluista voidaan tulla esittelemään järjestöille digitukea tai jotain toivottua digiaihetta. Esittelyä voi pyytää Vantaa-infon sähköpostista vantaa-info@vantaa.fi
- Tuotiin esille, että digiasioiden opettelu edellyttää kertaamista ja neuvomista kädestä pitäen.
- Koettiin, että maksuton digineuvonta on tärkeää, sillä ihmiset voivat tulla muuten helposti hyväksikäytetyiksi.



- Kerrottiin, että Korson eläkkeensaajat pitävät kaupungin kanssa digikoulutusta Korson asukastilassa.
- Ehdotettiin, että Tikkurilan keskustassa on tyhjänä entisen Missisipin toimitilat, jossa voitaisiin pitää digitukipistettä.
- Tuotiin esille, että opastustilojen ympäristö vaikuttaa ikääntyneiden haluun ja kykyyn osallistua digitukeen. Tarvitaan rauhallisia tiloja digitukea varten, jotta palvelu olisi miellyttävä ja toimiva.
- Keskusteltiin, että terveyspalveluiden nopea siirtyminen nettiin on haastavaa ja pelottavaa, koska suuri joukko ikäihmisiä ei hallitse digilaitteita eikä edes perustoimintoja.
- Tuotiin esille, että Suomi.fi ilmoitukset aiheuttavat ikäihmisille epäselvyyttä.
 - o Sähköistä ilmoitusta ei voi tulla, jos ihmisellä ei ole ollenkaan sähköpostiosoitetta.
 - o Suomi.fi-ilmoitukset voi palvelusivun asetuksista vaihtaa paperipostiksi., mutta se pitää päivittää puolen vuoden välein. Vantaa-info on valmis auttamaan.
- Tuotiin esille, että digitukipalvelut eivät ole tarpeeksi tunnettuja. Kaikki eivät myöskään uskalla tulla kysymään apua.
- Huomautettiin, että digitukea pitää itse käydä hakemassa. Tämä rajaa palveluista pois kaikkein heikoimmassa asemassa olevia.
 - o Tätä on mietitty, mutta tällä hetkellä kotiin vietävää digitukea ei ole mahdollista järjestää kaupungin toimesta.
 - o Puhelinneuvonta voisi olla mahdollista. Laitetukea puhelimitse antaa esim. SeniorSurf.

Päätös:

Päätettiin merkitä tiedoksi.

Lisätiedot:

Nina Rahja, suunnittelija
(etunimi.sukunimi[at]vantaa.fi)

Liitteet:

- Digitukipalvelut 2026 - vanhusneuvosto 25.2.2026