

Vantaan digituki ja digitukipalvelut

Vantaan vanhusneuvosto 25.2.2026

Kuntalaispalvelut, suunnittelija Nina Rahja ja
palvelukoordinaattori Karita Laurell

Vantaa

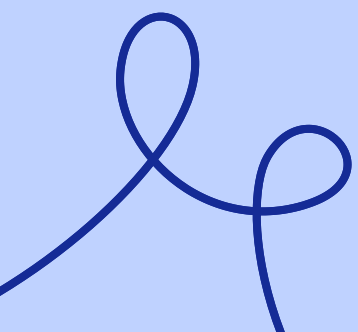


Mitä digituki on?

Digituki antaa tukea sähköiseen asiointiin sekä palveluiden ja laitteiden käyttöön. Se auttaa asiakasta käyttämään laitteita ja asioimaan sähköisissä palveluissa itsenäisesti ja turvallisesti.

Digituen sisältö voi vaihdella. Se voi olla esimerkiksi sähköisen asioinnin opastamista, sovellusten asentamista tai sovellusten ja palvelujen käyttöönotossa neuvomista. Jokaisen organisaation on hyvä määrittää, minkälaista digitukea se tarjoaa.

Lähde: Digi- ja väestötietovirasto
dvv.fi/digituki



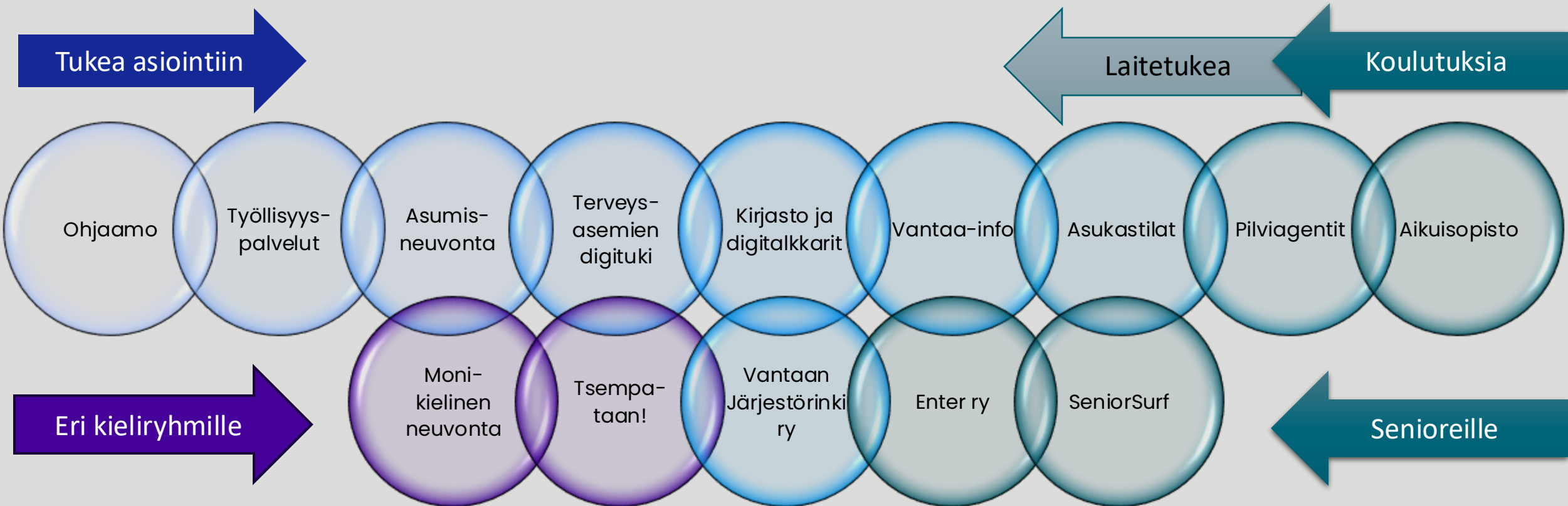
Digituessa noudetetaan
Digi- ja väestötietoviraston
eettistä ohjeistusta.



Digituen tavoite ja asiakasryhmät

- Kuntalaispalvelut kehittää ja koordinoi digitukea kaupunkitasoisesti
- Edistämme yhdenvertaista digivantaalaisuutta
 - Parannetaan vantaalaisten arkea tukevia digitaitoja. Tavoitteena edistää toimijuutta ja osallisuutta digitalisoituvassa yhteiskunnassa.
 - Jatkossa kiinnitetään huomioita myös siihen, miten lisätään ymmärrystä teknologian roolista yhteiskunnassa.
- Suunnataan digitukipalveluita digisyrjäytymisen kannalta keskeisille asiakasryhmille.
- Keskeisiä asiakasryhmiä ovat ikäihmiset, nuoret, sosioekonomiselta asemalta heikossa asemassa olevat, kuten työttömät, sekä vieraskieliset
 - Tehdään ja kehitetään digitukipalveluita itse
 - Varmistetaan riittävä digituki yhteistyöllä Vantaan digitukiverkoston kanssa

Vantaan digitukiverkosto ja digitukipalvelut



www.vantaa.fi/digituki

Vantaa

Millaisissa asioissa ikäihmisiä eniten neuvotaan?

Vantaa-infot: asiakkaan oman laitteen käyttö, palvelut (mm. palveluun kirjautuminen, Kela, HSL) asiointipaikan yhteiskäyttölaite

Vantaa-infon digituki Koivukylän asukastilassa: asiakkaan oman laitteen käyttö, sähköposti, palvelut (mm. palveluun kirjautuminen, Kela)

Kaupungin pilviagenttien digi-infot Vantaa-infoissa: mobiililaitteen käyttö, sovellukset, some, Windows-käyttöjärjestelmä

Enter ry:n vertaisneuvonta: Laitteiden perusasetukset, sähköposti ja muut viestisovellukset, valokuvat, pilvipalvelut, internet-yhteydet, tiedonhaku, päivitykset, tietoturvakysymykset, sovellukset

Vanhusten turva ja Askel kohti yhdenvertaisuutta -hanke: ryhmäopastukset laitteiden käytössä (lääppärit, tabletit)

SeniorSurf: laiteneuvontaa etäpalveluna

Millaista digitukea tarvitaan?

Kaupunki- ja kuntapalvelut 2024 -kyselyn mukaan 34% yli 65-vuotiaista vantaalaisista kertoi tarvinneensa digitukea viimeisen puolen vuoden aikana. Heistä 14% kertoi, että ei saa digitukea silloin kun sitä tarvitsee.

Tutkimuksen mukaan ikäihmiset toivovat vertaisohjausta, pienryhmäohjausta ja yksilöllistä ohjausta.

Ohjauksen onnistumisen näkökulmasta myötätuntoiset ja kokeneet ohjaajat ovat avaintekijä. Lisäksi ystävällinen ja kunnioittava ilmapiiri sekä selkeä kieli ovat tärkeitä.

Omissa kyselyissämme on korostunut samat teemat ja rauhallisen henkilökohtaisen ohjauksen merkitys, etenkin jos digitaidot koetaan heikoiksi.

Tukea tarvitaan omien digilaitteiden kuten älypuhelimien käytössä ja sähköisissä palveluissa. Lisäksi digimaailman ilmiöt, kyberturvallisuus ja tietoturva-asiat herättävät huolta.

Digituen kehittäminen

Kuntalaispalveluiden digitukitiimin tavoitteena on tarjota ja kehittää uusia digitukipalveluita keskeisille digituen kohderyhmille. Tulevan strategian työstäminen on aloitettu.

- Vierailut eläkeläisjärjestöissä, kerrotaan digituesta ja digitukeen liittyvistä ajankohtaisista teemoista. Jatkossa järjestöt voivat ehdottaa vierailuja ja teemoja Vantaa-infoon vantaa-info@vantaa.fi
- Vantaa-info mukana Vanhusten turvan Askel kohti yhdenvertaisuutta -hankkeen ryhmäopastuksissa

Vantaa-info tarjoaa monikanavaista digitukea jatkossakin. Lisäksi viedään digitukea sinne missä asiakkaita on.

Uusia palveluita

- Tehostetun digituen palvelu käynnistettiin keväällä 2025 työllisyys- ja kotoutumispalveluiden asiakkaiden tueksi.
- Vantaa-infon digituki Koivukylän asukastilassa

Kehitettävää

Haasteena tavoittaminen

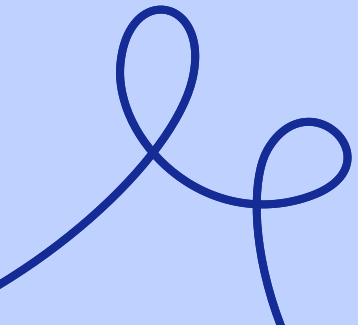
- Asiakasmäärä ovat melko pieniä mahdolliseen palvelutarpeeseen nähden. Miten ikäihmisiä voisi tavoittaa parhaiten?
- Ryhmäopastuksia toivotaan, mutta osallistuminen vähäistä.

Tilat

- Rauhallisten ja yksityisyyden takaavien tilojen varmistaminen.

Teemat

- Uusien digimaailman ilmiöiden huomioiminen digituessa (esim. huijaukset, tekoäly).



Lisätietoa digituesta

Digituen palvelut: www.vantaa.fi/digituki

Osallistuminen Vantaan digitukiverkostoon: koordinaattori Ester Kaljula ester.kaljula@vantaa.fi

Vierailut järjestöissä: vantaa-info@vantaa.fi

Digituen kehittäminen ja lisätietoja Vantaan digituesta: suunnittelija Nina Rahja nina.rahja@vantaa.fi ja esihenkilö Anu Parvela-Säde anu.parvela-sade@vantaa.fi