

Järjestöjen ja vapaaehtoisten digiopastukset senioreille

2024



Kohtaamiset
yksilöopastuksissa

22 270

Virolahti 258, Rateva 52 ja Pyhtää 36, yht. 346 ¹⁾



Kohtaamiset
ryhmissä ja tietoisuuksissa

23 480

110

SeniorSurf tilastokysely



SeniorSurf



Vanhustyön keskusliitto
CENTRALFÖRBUNDET FÖR DE GAMLAS VÄL RY

Kohtaamiset yksilöopastuksissa

Digituen henkilökohtaisia kohtaamisia paikkakunnittain oli vuonna 2024 yhteensä 346, joista Virolahtelaisia 258. Miehikkälästä 52 ja Pyhtäältä 36 henkilöä.

¹⁾ Kuntien asukaslukuun suhteutettuna henkilökohtaista tukea kuntalaisista haki Miehikkälässä 3,07 %. Pyhtäällä 0,72 % ja Virolahdella 0,90 %. kuntalaisista.

Valtakunnan tukitaso oli 0,40 %, joka kaikissa palvelupisteissä ylitettiin.

Valtakunnallisessa tilastoinnissa on vielä paljon toivomisen varaa, joten kyseiset valtakunnan luvut ovat vain suuntaa antavia syytä, että kaikista tukipalveluista ei valitettavasti tehdä tilastoja.

Kohtaamiset ryhmissä ja tietoisuuksissa

Valtakunnallisesti ns. digitukiryhmiä on ilmoitettu olleen 23800. Ryminä järjestettiin vain Klamilassa ja Pitäjätuvalla Virolahdella. Ryhmiin osallistui 110 henkilöä, joiden henkilökohtainen opastus on osana yksilötapaamistakin. Eli päätäntöisesti ryhmässä käsitellään digiteemaa (sovellusta tai tietoturvallisuutta koskevaa tietoisuutta), jonka pohjalta esiin nousee yksilölliset digituen tarpeet.

Digipalvelujen kehityssuunta

Digitukea vuonna 2024 haettiin edellistä vuotta aktiivisemmin, noin 15 prosenttia enemmän. Suurin kasvu tapahtui etä- ja yksilöllisen tuen hakemisessa. Myös tukikohteissa tapahtui yli 30 prosentin kasvu. Keskimäärin yhdellä hakukerralla käsiteltiin 2,33 digihaastetta. Vuoden 2024 tarkemmat tukitiedot ovat nähtävissä tilasto-osasta.

Tavoitteet vuodelle 2025

Paikalliset palvelupisteet ovat osoittautuneet kuntalaisille, erityisesti ikäihmisille tärkeiksi tuenhankinnan paikoiksi. Vuoden 2025 kevätkausi on jo toteutettu ns. kerran kuukaudessa palveluna kolmessa pisteessä: Klamilassa, Pitäjätuvalla ja Virojoella kirjastossa. Tavoitteena on jatkaa myös kesätauon jälkeen syys-joulukuu samoissa painoissa samalla tavalla.

Toisena tavoitekohteena esitän viranomaisten digitukipalveluiden listaamisen ja julkaisun kutien kotisivustoilla nykyistä selkeämmin, jonka toimeenpano kuuluu kunnille.



Tilanne 3.1.2025

2024 digitukitilasto

			Vertailu 2023 yht.		3.1.25 Muutos	Tapahtumaa päivässä
Asiakaskerrat:	2227		1476		751	6,1
Tukitapahtumat:	2651		2438		213	7,3
Tukiasiaa/asikas keskiarv.			1,19			
TUKIPYYNTÖ SAATU (Asiakaskontakti)						
	kpl	%				
Puhelut	378	17 %	569	38,55%	-191	1,0
Sähköposti	148	7 %	210	14,23%	-62	0,4
Etä/Somet Fb WA ym.	848	38 %	297	20,12%	551	2,3
Palvelupisteet *)	814	37 %	324	21,95%	490	2,2
Koti/muu tapaminen	39	2 %	76	5,15%	-37	0,1
Pyyntö yht:	2227	100 %	1476		751	6,1
TUKIPYYNTÖ VÄLITETTY (Pyyntö ja välitys voi tapahtua eri välineellä ja yksi pyyntö voi sis. useamman tuen.)						
	kpl	%				
Puheluna	422	16 %	569	40,00%	-147	1,2
Sähköpostina	104	4 %	264	17,20%	-160	0,3
Palvelupisteellä	814	31 %	255	16,90%	559	2,2
Koti/muu välitys	124	5 %	25	1,90%	99	0,3
Etä/Somena	580	22 %	317	24,00%	263	1,6
Muut vast./odottaa **)	607	23 %	Ei aiempaa tilastoa		607	1,7
Välitetyt tuet yht.	2651	100 %	1430		1221	7,3
TUEN KOHDE (*) Yhdessä pyynnössä voidaan käsitellä useampi kohde)						
	kpl	%				
Tietokoneet kaikki	182	6 %	Ei aiempaa tilastoa		182	0,5
Tablet	101	4 %	Ei aiempaa tilastoa		101	0,3
Kännykät	278	10 %	Ei aiempaa tilastoa		278	0,8
Somesovellukset	254	9 %	Ei aiempaa tilastoa		254	0,7
Laitepäivitys	223	8 %	574	23,50%	-351	0,6
Ohjelmapäivitys	169	6 %	712	29,20%	-543	0,5
Käyttöopastus	313	11 %	Ei aiempaa tilastoa			0,9
Verkkosovellukset	174	6 %	268	11,00%	-94	0,5
Sähköposti	95	3 %	14	0,60%	81	0,3
Muu opastus	643	23 %	Ei aiempaa tilastoa		643	1,8
Muut välitetyt tukiosoitteet **)	393	14 %			393	1,1
	2825	100 %	2438		387	7,7
**) Tukena annettu osoitetieto hakea kohteen tuki						
TUKIAIKA/asiakas						
	kpl	%				
15 min./asiakas	925	73 %	Ei aiempaa tilastoa			
30 min./asiakas	241	19 %	Ei aiempaa tilastoa			
60 min./asiakas	54	4 %	Ei aiempaa tilastoa			
120 min./asiakas	45	4 %	Ei aiempaa tilastoa			
Tukiaika yhteensä: h	496	h.	639	h.		1,4 h/ vrk

12 min/tehtävä

IKÄJAKAUMA	kpl	%			
7-20 v.	21	1 %	41	3,20%	-20
21-64 v.	142	6 %	200	15,40%	-58
65-85 v.	564	25 %	657	50,50%	-93
86- v.	31	1 %	66	5,10%	-35
Ei tietoa	1523	68 %	762	25,90%	761

PAIKKAKUNTA / hklö					
Hamina	62	3 %	203	13,75%	-141
Miehikkälä	144	6 %	163	11,04%	-19
Virolahti	435	20 %	383	25,95%	52
Kotka	19	1 %	46	3,12%	-27
Kouvola	69	3 %	97	6,57%	-28
Pyhtää	137	6 %	92	6,23%	45
Ei tietoa ***)	1243	56 %	492	33,33%	751

*) Sis. Miehkälän, Pyhtään ja Virolahden päivystykset ja niiden kautta tulleet muut pyynnöt
 **) Tukikohteet ja tuenvälitys vaihtelee syystä, saadaanko ratkaisu heti, vai joudutaanko sitä hakemaan muualta ja välittämään myöhemmin, joka kirjataan joko muu välitystapa tai odottaa vastausta muualta.
 ***) Pääasiassa somesta tulleiden pyyntöjen paikkakuntaa ei selvitetä. Muutosvertailu edellisen vuoden kokotilanteeseen tulostushetkellä.

Digipäivystyspisteiden tukitoimet			Muutos edelliseen vuoteen		
Asiakaskäynnit 2024		Tilanne 3.1.25			
Palvelupiste	henkilöä	% /p.piste			
Klamila	73	21,1%	84	25,9%	-11
Pitäjäntupa	67	19,4%	103	31,8%	-36
Virojoki Pleissi/Tyynenp	53	15,3%	41	12,7%	12
Rateva	52	15,0%	45	13,9%	7
Pyhtää	36	10,4%	22	6,8%	14
Muut tap. +Kyläpäivät	65	18,8%	29	9,0%	36
Yhteensä:	346	100,0%	324	100,0%	22
Välitetyt tuet/palvelupiste	kpl	% /p.piste			
Klamila	124	15,4%	97	16,5%	27
Pitäjäntupa	149	18,5%	113	19,3%	36
Virojoki Pleissi/Tyynenp	112	13,9%	132	22,5%	-20
Rateva	178	22,1%	91	15,5%	87
Pyhtää *****)	146	18,1%	112	19,1%	34
Muut tap. +Kyläpäivät	96	11,9%	42	7,2%	54
Yhteensä:	805	100,0%	587	100,0%	218
Asiahaasteet kesimäärin käyntikertaa kohden.			1,8 Kasvu 26,7%		
2,33 / asiakas					

Huijaus- ja muut tietoisuinfot		
Tehtävä	kpl	% /p.piste
Huijausvaroitukset	134	46,0%
Ohjelmapäiv. opastukset	49	16,8%
Verkkosov. opastukset	22	7,6%
Muut haitan varomisopast.	86	29,6%
Infot yhteensä	291	100,0%

Huijaus- ja tietoisuinfoja on välitetty sekä printti- että sähköpostina.



Digitukitilasto 2025

Maksuttomasti välitetyt digiopastukset. Tilastoon ei ole kirattu somekanavien kautta tulleita tuenhakiloiden ikä- eikä paikkakuntatietoja, vain tukitiedot.

Tilanne 19.5.2025

Asiakaskerat 585

Tukikohdetta 606

Tuki/asikaskerta 1,04

TUKIPYYNTÖ SAATU (Asiakaskontakti)	Hklö	%
Puhelut	143	7,35%
Sähköposti	43	7,35%
Etä/Somet Fb WA ym.	229	39,15%
Palvelupisteet	170	29,06%
Pyynnöt yht:	585	100,00%

TUEN KOHDE (Yhdessä pyynnössä voidaan käsitellä useampi kohde)	Kpl	%
Tietokoneet kaikki	108	8,09%
Kännykät	49	8,09%
Tablet -laitteet	97	16,01%
Muu ICT-tuki	352	58,09%
Tukikohteet yht:	606	100,00%

TUKIAIKA/asiakas	/asiakas	%
15 min./asiakas	291	61,91%
30 min./asiakas	120	25,53%
60 min./asiakas	38	8,09%
120 min./asiakas	21	4,47%
Tukiaika yhteensä: h	212,75 h	

IKÄJAKAUMA	Hkloä	%
7-20 v.	9	1,54%
21-64 v.	44	7,52%
65-85 v.	230	39,32%
yli 85 v.	9	1,54%
Ei tietoa **)	293	50,09%

PAIKKAKUNTA / hklö	hklö	%
Hamina	33	5,64%
Miehikkälä	90	15,38%
Virolahti	128	21,88%
Kotka	2	0,34%
Kouvola	14	2,39%
Pyhtää	30	5,13%
Ei tietoa **)	288	49,23%
Tukikohteet yht:	585	100,00%

**) Vekko-opastuksia.



Digitukitilasto 2025

Maksuttomasti välitetyt digiopastukset. Tilastoon ei ole kirattu somekanavien kautta tulleita tuenhakiloiden ikä- eikä paikkakuntatietoja, vain tukitiedot.

Tilanne 19.5.2025

Asiakaskerat 585

Tukikohdetta 606

Tuki/asikaskerta 1,04

PÄIVYSTYSPISTEIDEN ASIAKASKÄYNNIT	Hklöä	%	Tuet klp	%
Klamila	20	10,93%	34	7,17%
Pitäjäntupa	24	13,11%	56	11,81%
Virojoki Kirjasto	17	9,29%	52	10,97%
Rateva Miehikkälä	40	21,86%	115	24,26%
Pyhtää, kirjasto	25	13,66%	82	17,30%
Koti tsto /asiakkaan luona *)	57	31,15%	135	28,48%
Tukikohteet yht:	183	100,00%	474	100,00%

*) Asiakkaat, joita olen opastanut kotitoimistossa tai asiakkaan luona.