



Svar på Antero Eerolas och 15 andra ledamöters motion om att införa ett program för att förbättra de digitala färdigheterna hos seniorer i Vanda

VD/4711/00.02.00.03/2020

RÅ/RN/AJ/AH/EA

Antero Eerola och 15 andra ledamöter lämnade in följande motion i enlighet med fullmäktiges arbetsordning:

”Under coronavåren 2020 har det gjorts ett enormt digitalt språng också i Vanda. Enligt uppgifter som förekommit i offentligheten ökade användningen av stadens elektroniska tjänster med 700 procent dagen efter att regeringen utlyste undantagsförhållanden i hela landet.

Stadens tjänster och möten flyttades till webben och erfarenheterna har varit positiva. Det är möjligt att fortsätta med de arbets- och verksamhetssätt som situationen gett upphov till också efter undantagsförhållandena, även om utgångspunkten bör vara att tillgången på tjänster är på minst samma nivå som före coronaepidemin.

Det är ändå inte så många äldre personer som använder e-tjänster. Enligt Yles kampanj ”Nettiä ikä kaikki” från år 2018 som riktades till äldre personer har knappt en halv miljon personer i pensionsåldern fallit efter i den digitala utvecklingen. En fjärdedel av personerna i åldern 65–74, det vill säga cirka 170 000 finländare, utträttar inte alls ärenden på webben. Antalet personer över 75 år som hör till den här gruppen är uppskattningsvis 300 000.

Man kan beräkna att andelen äldre Vandabor utgör cirka fem procent av alla personer i pensionsåldern i Finland. Det betyder att över 23 000 äldre Vandabor inte använder internet. Siffrorna visar åtminstone vilken omfattning det rör sig om. Stadens tjänster bör därför vara tillgängliga för alla och man måste på ett likvärdigt sätt informera också de äldre Vandabor som inte utträttar sina ärenden på webben.

Samtidigt finns det ändå mycket kvar att göra för att förbättra de digitala färdigheterna hos seniorer. Att kunna utträtta ärenden på webben underlättar huvudsakligen det dagliga livet. Därför borde dylika tjänster som underlättar vardagen användas av äldre personer i betydligt större omfattning än i nuläget.

Vanda borde därför införa ett särskilt program för att förbättra de digitala färdigheterna hos seniorer, genom att först kartlägga äldre Vandabors behov vad gäller de digitala färdigheterna. Utgående från kartläggningen kunde man införa ett program där man genom utbildning, kurser och klubbverksamhet förbättrar de digitala färdigheterna hos äldre Vandabor.

Det skulle vara bra att genomföra kampanjen i samarbete med olika verksamhetsområden, äldrerådet, pensionärsorganisationer och Vanda vuxenutbildningsinstitut. Samtidigt borde man utöka och utvidga sådana verksamhetsställen i staden där det finns möjlighet att använda datorer gratis.

Förbättringen av de digitala färdigheterna kan ses som en investering som gör stadens tjänster smidigare.

På basis av ovanstående och med hänvisning till kapitel 22 punkt 1 i Vanda stads förvaltningsstadga lämnar vi, undertecknade ledamöter, in en motion med följande innehåll:



* Vanda stad utreder hurdana behov och färdigheter Vandabor i pensionsåldern har i fråga om digitala färdigheter särskilt när det gäller att uträtta ärenden på webben,

* och utgående från utredningen inför staden ett utbildningsprogram för att förbättra de digitala färdigheterna hos seniorer som omfattar hela staden, i samarbete med olika verksamhetsområden, äldrerådet, pensionärsorganisationer och Vanda vuxenutbildningsinstitut.”

Stadsfullmäktige 18.5.2020 § 25

Beslut:

Stadsfullmäktige beslutade att ta upp ärendet till behandling och sända fullmäktigemotionen till stadsstyrelsen för beredning.

Stadskulturens verksamhetsområde konstaterar följande som sitt svar:

Behovet av att höja seniorernas digitala färdigheter har identifierats vid Vanda stad och olika serviceområden erbjuder stöd i att höja färdigheterna. Även om flera av handledningarna i digitala tjänster är avsedda för alla består målgruppen i regel av seniorer.

Vandainfo vid kommuninvånarservicen ger under vardagar digitalt stöd vid besökspunkterna och per telefon och via chatt. På Vandainfo finns kundterminaler för uträttande av ärenden och stöd ges i elektroniska tjänster och datoranvändning. Utöver detta handleder Vandas molnagenter kunderna i användningen av mobila enheter, datorer och elektroniska tjänster. Genom Vanda vuxenutbildningsinstituts projekt om digital vardag ordnar man varje vecka datateknikhandledning i användningen av bl.a. sociala medier, e-post eller e-tjänster.

Också följande aktörer ordnar digitala handledningstjänster: Enter ry handleder seniorer i hur man använder datorer, pekplattor och mobiltelefoner vid bl.a. bibliotek och invånarlokalerna. Ankkuri-projektet har en servicepunkt i Västerkulla där man kan sköta ärenden elektroniskt. Hakunilan kansainvälinen yhdistys ger digitalt stöd på distans per telefon och via webben och har i samarbete med biblioteken gett handledning i hur man uträttar ärenden elektroniskt. Vanda vuxenutbildningsinstitutet organiserar på årsnivå ett stort antal kurser i datateknik och media. Under höstterminen 2020 har man haft ett utbud av närmare 50 sådana kurser och evenemang. I vuxenutbildningsinstitutets utbud ingick under flera års tid digitala kurser som var riktade till seniorer, men på grund av den svaga efterfrågan har det inte längre ordnats några grupper.

Museitjänsterna har inga tjänster som är speciellt riktade till seniorer, men de flesta digitala tjänsterna är lämpade för alla, exempelvis de virtuella resorna och stadsguidningarna som är lätta att använda. Alla guidningar som Vandas museer har gjort har spelats in på Vandakanalen och man har fått in bra respons om dem också från seniorer. Vanda stadsmuseums mobilguider fungerar i en webbläsare och kräver inte registrering eller en separat applikation. Med hjälp av dem kan man bekanta sig med bl.a. stadens historia och vattenleder och museets utställningar.

Till idrottstjänster kan man anmäla sig genom ett elektroniskt system. Man kan få handledning i användningen av systemet vid idrottsevenemang eller per telefon. Dessutom kan man köpa engångsbiljetter till golvgymna via mobilappen Liikkuva Vantaa. Man har också möjlighet att få handledning i användningen av appen under gymnaevenemang och per telefon. Under våren 2020 startade man direktsända gympatimmar i samarbete med FRESSI-tv. I fortsättningen är det meningen att



gympan sänds som egen produktion. Under våren skickades en deltagarlänk till kunderna via e-post och sms och vissa kunder instruerades också per telefon.

Projekt och nätverk

Nätverket för e-tjänster och digitalt stöd i Vanda

Från och med år 2017 har kommuninvånarservicen kallat samman Nätverket för e-tjänster och digitalt stöd i Vanda, i vilket olika aktörer inom staden har medverkat, liksom organisationer (t.ex. Enter ry som handleder seniorer i användningen av dator, pekplatta och mobiltelefon), företag, läroanstalter, församlingsrepresentanter och frivilliga. I nätverket tar man upp aktuella frågor om det digitala stödet. Ett av nätverkets mål är att underlätta för kommuninvånarna att få tillträde till e-tjänsterna.

Möten för stadens aktörer inom det digitala stödet

Utöver detta har kommuninvånarservicen från år 2017 kallat aktörerna inom stadens digitala stöd till möten. Bland annat har Vandainfo, stadens molnkontor, biblioteket, vuxenutbildningsinstitutet, seniorrådgivningen, invånarlokaler osv. deltagit på mötena.

Nylands projekt om digitalt stöd och Nylands nätverk för digitalt stöd

Kommuninvånarservicen i Vanda deltar i Nylands projekt om digitalt stöd som kommuntutorer och sprider information om stadens egna tjänster för digitalt stöd också till andra kommuner. Dessutom är kommuninvånarservicen med i Nylands nätverk för digitalt stöd. Dessa projekt främjar för sin del olika användargrupper, och seniorers, tillgång till digitala tjänster och lyfter också fram aktuella frågor inom digitalisering och digitalt stöd.

Vid Vanda stad ska ett flertal projekt och åtgärder inledas där man också fäster särskild uppmärksamhet vid de digitala färdigheterna hos seniorer. Kommuninvånarservicen i Vanda ska tillsammans med Esbo stad ansöka om understöd för utvecklingen av en tjänst för digitalt stöd som ges på distans och på flera platser. Syftet med projektet är att skapa en ny tjänst för digitalt stöd som ges på distans och på flera platser genom att involvera och lyssna till användarna. För tjänsten samlas information in om de olika användargruppernas digitala stödbehov och gör kommuninvånarna delaktiga i planeringen av tjänsten. Seniorer är en av användargrupporna. Tjänsten för digitalt stöd som ges på flera platser är en modell som bygger på flera aktörer och samarbete. Målet är att kommuninvånare lättare får tillgång till elektroniska tjänster och utvecklar och stärker sina digitala färdigheter. Detta gäller särskilt personer som riskerar digitalt utanförskap.

Coronavåren förde med sig både utmaningar och nya möjligheter för seniorer att använda och utveckla de digitala färdigheterna. Stadskulturen har ansökt om projektunderstöd av finansministeriet för utarbetandet av äldrerådets (och andra påverkansorgans) digitalguide så att deltagandet, involveringen och påverkandet som sker på flera platser/inte är beroende av plats utvecklas vidare så att kundväxelverkan stöds också efter pandemin

- genom att fastställa praxis för verksamheten hos påverkansorgan på flera platser/inte är beroende av plats
- skapa nya digitalt baserade förfaranden för deltagande, involvering och påverkan
- fastställa kriterier för utvärdering av effektivitet och verksamhetsmodeller för fortlöpande utveckling



- utarbeta en ”digitalguide för påverkansorgan”
- genom försök och exempel inarbeta en verksamhetskultur inriktad på utnyttjande av digitala verktyg och fortlöpande utveckling av effektiviteten

I Vanda ska också ett av arbets- och näringsministeriet finansierat rådgivningsprojekt inledas, vars mål är att utveckla och stödja verksamheten hos organisationer som ger rådgivning och handledning. Målgruppen är befolkningen med ett främmande språk som modersmål, också seniorer.

Slutsatser

Vid de olika verksamhetsområdena i Vanda ges handledning och rådgivning i användningen av digitala tjänster och stöd ges på många olika sätt. Man strävar efter att i fortsättningen ännu bättre informera om pågående åtgärder och projekt för att så många som möjligt kan ta del av information om de tjänster som finns. Dessutom fäster man i fortsättningen ännu större uppmärksamhet på tillgängligheten hos webbtjänster, något som också betjänar seniorer.

Stödet för digitala tjänster för seniorer kan länkas samman med de program som redan finns. När man under nästa strategiperiod börjar bereda det nya välfärdsprogrammet kan höjandet av seniorernas digitala färdigheter vara en naturlig del av också detta program.

Stadsstyrelsen 16.11.2020 § 19

Förslag av biträdande stadsdirektören för stadskulturens verksamhetsområde:

Stadsstyrelsen beslutar att

- a) ge Antero Eerola och de 15 andra ledamöter som undertecknat motionen stadsstyrelsens svar i enlighet med förslaget som framlagts av stadskulturens verksamhetsområde, och
- b) föreslå för stadsfullmäktige att stadsstyrelsens svar antecknas för kännedom.

Beslut:

Förslaget godkändes.

Stadsfullmäktige 14.12.2020 § 14

Stadsstyrelsens förslag:

Stadsfullmäktige beslutar anteckna stadsstyrelsens svar för kännedom.

Beslut:

Förslaget godkändes.

Bilaga:

- motion undertecknad av Antero Eerola och 15 andra ledamöter om att införa ett program för att förbättra de digitala färdigheterna hos seniorer i Vanda

Anvisningar för sökande av ändring: 2.1 Besvärsförbud

Närmare information:

Ritva Nyberg, utvecklingschef, tfn 040 062 9536, fornamn.efternamn[at]vantaa.fi