



Vantaan kaupungin tarjoama digituki

5159/00.02.03.00/2023

AP-S, HK

Vantaan kaupunkistrategian ja johdon kuntalaispalveluiden strategisena tavoitteena on kehittää kaupunkitasoista asiakaspalvelua. Sitä varten on käynnistetty Asiakaspalvelu 2030 -ohjelmatyö vuonna 2022. Palveluesimies Anu Parvela-Säde ja asiakkuusvastaava Heidi Karjalainen kertovat ajankohtaiset kuulumiset työhön ja kaupungin palveluihin sekä digitukeen liittyen.

Vanhusneuvosto 22.8.2023

Esitys:

Päätetään

- a) merkitä esitys ja keskustelu tiedoksi.

Käsittely:

Keskustelussa nousi esiin seuraavat näkökulmat:

- Ne ikäihmiset, joilla ei ole motivaatiota laitteiden käyttöön ollenkaan, digituen pariin tulevat jo he, joilla on halua oppia. Koulutusta pitäisi saada mahdollisimman tutussa ryhmässä, tuttujen ihmisten kanssa
- Mainostetaan digituen verkostoa kaikille eläkeläisjärjestöille, sinne ovat mukaan tervetulleet kaikki toimijat.
- Etäopastuksella ei pysty kaikille neuvomaan laitteiden käyttöä, on oltava läsnä.
- Laitteet maksavat, miten paljon käyttämättömyys on kiinni siitä että onko rahaa hankkia laitteita.
- Tekniikat ja laitteet muuttuvat, sivustot ja lomakkeet muuttuvat, jatkuva oppiminen ja koulutus on tärkeää tässä.
- On myös asioita, jotka eivät ole riippuvaisia motivaatiosta. Esimerkiksi ikäihmisten huonontuva näkö estää tekemistä, kun ei vaan yksinkertaisesti näe toimia laitteiden kanssa.

Päätös:

Merkittiin esitys ja keskustelu tiedoksi.

Liitteet:

- Asiakaspalvelu 2030 ja digituki

Lisätiedot:

Palveluesimies

Anu Parvela-Säde

(etunimi.sukunimi[at]vantaa.fi)

Asiakkuusvastaava

Heidi Karjalainen

(etunimi.sukunimi[at]vantaa.fi)