



Vastaus Antero Eerolan ja 15 muun valtuutetun aloitteeseen Vantaalla käynnistettävä ikäihmisten digitaalisten taitojen ohjelma

VD/4711/00.02.00.03/2020

RÅ/RN/AJ

Antero Eerola sekä 15 muuta valtuutettua jättivät seuraavan valtuuston työjärjestyksen mukaisen valtuustoaloitteen:

”Koronakevään aikana 2020 myös Vantaalla on tehty todellinen digiloikka. Julkisuudessa olleiden tietojen mukaan kaupungin sähköisten palveluiden käyttö kasvoi 700 prosentilla valtakunnallisen poikkeustilan julistamista seuraavana päivänä.

Kaupungin palveluiden ja kokousten siirtämisestä verkkoon on kertynyt myönteisiä kokemuksia. Niiden pohjalta syntyneitä toimintatapoja on mahdollista jatkaa myös poikkeusolojen jälkeen, vaikka peruslähdekohtana palveluiden saatavuudessa on syytä olla paluu vähintään koronaepidemiaa edeltäneeseen tilanteeseen.

Erityisesti ikäihmisistä moni ei kuitenkaan käytä sähköisiä palveluita. Yleisradion vuonna 2018 ikäihmisille suunnatun ”Nettiä ikä kaikki” - valistuskampanjan tietojen mukaan vajaat puoli miljoonaa eläkeikäistä on pudonnut ulos digitaalisesta kehityksestä. Neljännes 65–74-vuotiaista eli noin 170 000 suomalaista ei asioi lainkaan verkossa. Yli 75-vuotiaista tähän joukkoon kuuluu arviolta 300 000 ihmistä.

Vantaalaisten ikäihmisten osuuden Suomen eläkeikäisistä voi laskea olevan noin viisi prosenttia. Se tarkoittaisi, että yli 23 000 ikääntynyttä vantaalaista ei käytä internetiä. Luvut kertovat ainakin ilmiön mittakaavasta. Siksi kaupungin palveluiden pitää olla saavutettavissa ja niistä pitää viestiä yhdenvertaisesti myös niille ikäihmisille, jotka eivät asioi verkossa.

Samalla on kuitenkin paljon tehtävissä ikäihmisten digitaalisten taitojen kohentamiseksi. Verkossa asioiminen pääosin helpottaa elämää. Siksi tällaisten arkipäivää sujuvoittavien palveluiden pitäisi olla nykyistä huomattavasti laajemmin myös ikäihmisten käytössä.

Vantaan olisikin syytä käynnistää erityinen ikäihmisten digitaalisen taito-ohjelma, jossa ensiksi kartoitettaisiin vantaalaisten ikäihmisten tarpeita digitaalisissa taidoissa. Selvityksen perusteella käynnistettäisiin ohjelma, jossa koulutuksen, kurssien ja kerhotoiminnan kautta kohennettaisiin ikääntyneiden vantaalaisten digitaalisia taitoja.

Kampanja olisi syytä toteuttaa yhteistyössä eri toimialojen, vanhusneuvoston, eläkeläisjärjestöjen ja Vantaan aikuisopiston kanssa. Samalla kaupungin asiointipisteitä, joissa voi käyttää ilmaiseksi tietokonetta, olisi syytä lisätä ja laajentaa.

Digitaitojen kohentamisen voi ajatella olevan myös investointi kaupungin palveluiden sujuvoittamiseen.

Edellä olevan perusteella ja Vantaan kaupungin hallintosäännön 22. luvun 1. kohtaan viitaten, me allekirjoittaneet valtuutetut teemme seuraavan sisältöisen valtuustoaloitteen:



* Vantaan kaupunki selvittää, millaisia tarpeita ja osaamista eläkeikäisillä vantaalaisilla on digitaalisten taitojen, erityisesti verkossa asioimisen suhteen,

* sekä selvityksen perusteella käynnistää koko kaupungin kattavan ikäihmisten digitaitojen koulutusohjelman yhteistyössä eri toimialojen, vanhusneuvoston, eläkeläisjärjestöjen ja Vantaan aikuisopiston kanssa.”

Kaupunginvaltuusto 18.5.2020 § 25

Päätös:

Päätettiin ottaa asia käsiteltäväksi ja lähettää valtuustoaloite kaupunginhallitukselle valmisteltavaksi.

Kaupunkikulttuurin toimiala toteaa vastauksenaan seuraavaa:

Tarve ikäihmisten digitaalisten taitojen kohentamiseen on tunnistettu Vantaan kaupungilla, ja tukea näiden taitojen kohentamiseen tarjotaan eri palvelualueilla. Vaikka useat digitaalisten palveluiden opastukset on tarkoitettu kaikille, käytännössä kohderyhmänä ovat yleensä ikäihmiset.

Kuntalaispalveluiden Vantaa-infot tarjoavat arkipäivisin digitukea käyntipisteissä ja puhelimitse sekä chatissa. Vantaa-infoissa on asiakaskoneita asiointiin ja tukea annetaan sähköisessä asiointissa ja tietokoneen käytössä. Sen lisäksi Vantaan pilviagentit opastavat asiakkaita mobiililaitteiden, tietokoneiden ja sähköisten palveluiden käytössä. Vantaan aikuisopiston digiarki-hanke järjestää tietotekniikkaopastusta mm. sosiaalisen median, sähköpostin tai verkkoasiointipalvelujen käytössä viikoittain.

Digitaalisia ohjauspalveluita järjestävät myös seuraavat toimijat: Enter ry opastaa ikäihmisiä tietokoneen, tabletin ja kännykän käytössä mm. kirjastoissa ja asukastiloissa. Ankkuri-hankkeella on asiointipiste Länsimäessä, jossa voi hoitaa verkkoasiointia. Hakunilan kansainvälinen yhdistys tarjoaa digitukea etäneuvontana puhelimitse ja verkon välityksellä ja on tehnyt yhteistyötä kirjastojen kanssa sähköisen asiointin opastuksessa. Vantaan aikuisopisto järjestää vuositasolla runsaasti tietotekniikkaan ja mediaan liittyviä kursseja. Syyslukukaudella 2020 on ollut tarjolla lähes 50 tällaista kurssia ja tilaisuutta. Aikuisopistossa oli tarjonnassa monen vuoden ajan ikäihmisille suunnattuja digikursseja, mutta ryhmiä ei enää ole järjestetty vähäisen kysynnän vuoksi.

Museopalveluissa ei ole erityisesti ikäihmisille suunnattuja palveluita, mutta useat digitaaliset palvelut soveltuvat kaikille, esimerkkeinä virtuaalimatkat ja kaupunkiopastukset, joita on helppo käyttää. Vantaa-kanavalle on kuvattu kaikkien Vantaan museoiden opastukset, ja niistä on tullut hyvää palautetta myös ikäihmisiltä. Vantaan kaupunginmuseon mobiilioppaat toimivat verkkoselaimella eivätkä vaadi rekisteröitymistä tai erillistä sovellusta. Niiden avulla voi tutustua mm. kaupungin historiaan ja jokireitteihin sekä museon näyttelyihin.

Liikuntapalveluihin voi ilmoittautua sähköisen järjestelmän kautta, jonka käyttöön voi saada opastusta liikuntatapahtumissa tai puhelimitse. Lisäksi lattiajumppiin voi ostaa kertalippuja Liikkuva Vantaa-mobiilisovelluksen kautta, jonka käyttöön on myös mahdollista saada opastusta jumppatapahtumissa ja puhelimitse. Keväällä 2020 aloitettiin suorat live-jumppatuokiot yhteistyössä FRESSI tv:n kanssa. Jatkossa jumppatuokioita on tarkoitus tehdä omana tuotantona. Keväällä asiakkaille lähetettiin osallistumislinkki sähköpostilla ja tekstiviesteillä ja joitakin asiakkaita opastettiin myös puhelimitse.



Hankkeet ja verkostot

Asioinnin ja digituen verkosto Vantaalla

Kuntalaispalvelut on kutsunut koolle vuodesta 2017 lähtien Asioinnin ja digituen verkostoa, jossa on ollut mukana kaupungin toimijoita, järjestöjä (esim. Enter ry, joka opastaa senioreita tietokoneen, tabletin ja kännykän käytössä), yrityksiä, oppilaitoksia, seurakunnan edustajia ja vapaaehtoisia. Verkostossa nostetaan esille ajankohtaisia digituen aiheita. Verkoston yhtenä tavoitteena on edistää kuntalaisten pääsyä sähköisiin palveluihin.

Kaupungin digitukitoimijoiden tapaamiset

Lisäksi kuntalaispalvelut on toiminut kaupungin digituen toimijoiden tapaamisten koollekutsujana vuodesta 2017. Tapaamissa on ollut mukana muun muassa Vantaa-info, kaupungin pilvitoimisto, kirjasto, aikuisopisto, seniorineuvonta, asukastilat jne.

Uudenmaan digituki-hanke ja Uudenmaan digitukiverkosto

Vantaan kuntalaispalvelut on mukana Uudenmaan digituki-hankkeessa kuntatutoreina ja jakamassa tietoa kaupungin omista digituen palveluista myös muille kunnille. Lisäksi kuntalaispalvelut on mukana Uudenmaan digitukiverkossa. Nämä hankkeet edistävät osaltaan eri käyttäjäryhmien, myös ikäihmisten pääsyä digipalveluihin ja nostavat esille myös digitalisaation ja digituen ajankohtaisia asioita.

Vantaan kaupungilla on käynnistymässä useita hankkeita, ja toimenpiteitä, joissa myös ikäihmisten digitaalisiin taitoihin kiinnitetään erityistä huomiota. Vantaan kuntalaispalvelut on hakemassa Espoon kaupungin kanssa avustusta etä- ja monipaikkaisen digitukipalvelun kehittämiseksi. Hankkeessa on tarkoitus luoda uusi etä- ja monipaikkainen digitukipalvelu osallistamalla sekä kuuntelemalla palvelun käyttäjiä. Palvelua varten kerätään tietoa eri käyttäjäryhmien digitukitarpeista ja osallistetaan kuntalaisia palvelun suunnitteluun. Yhtenä käyttäjäryhmänä ovat ikäihmiset. Monipaikkainen digitukipalvelu olisi moniin toimijoihin ja yhteistyöhön rakentuva malli. Tavoitteena on kuntalaisten helpompi pääsy sähköisiin palveluihin ja digitaitojen kehittyminen sekä vahvistaminen erityisesti digisyrjäytymisen vaarassa olevilla henkilöillä.

Korona-kevät toi sekä haasteita että avasi mahdollisuuksia seniorien digitaitojen käytölle ja kehittämiselle. Kaupunkikulttuuri on hakenut hankeavustusta valtiovarainministeriöltä vanhusneuvoston (ja muiden vaikuttamistoimielinten) digioppaan laatimiseen, jotta monipaikkainen/paikkariippumaton osallistuminen, osallistaminen ja vaikuttaminen kehittyisi edelleen tukien asukasvuorovaikutusta myös pandemia-ajan jälkeen

- määrittelemällä käytännöt monipaikkaisille/paikkariippumattomille vaikuttamistoimielinten toiminnalle
- luomalla uusia digipohjaisia osallistumisen, osallistamisen ja vaikuttamisen käytäntöjä
- Määrittelemällä vaikuttavuuden arviointikriteerit ja jatkuvan kehittämisen toimintamallit
- laatimalla ”vaikuttamistoimielinten digioppas”
- juurruttamalla kokeilujen ja esimerkkien kautta digityövälineitä hyödyntävää ja vaikuttavuuden jatkuvaan kehittämiseen tähtäävää toimintakulttuuria



Vantaalla on myös alkamassa työ- ja elinkeinoministeriön rahoittama Neuvonta -hanke, jonka tavoitteena on kehittää ja tukea neuvontaa ja opastusta antavien järjestöjen toimintaa. Kohderyhmänä on vieraskielinen väestö, myös ikäihmiset.

Johtopäätökset

Vantaan kaupungin eri toimialoilla tarjotaan opastusta ja neuvontaa digitaalisten palveluiden käyttöön ja tukea tarjotaan moni eri tavoin. Meneillään olevista toimenpiteistä ja hankkeista pyritään jatkossa tiedottamaan entistä paremmin, jotta tieto olemassa olevista palveluista tavoittaisi mahdollisimman monet. Lisäksi verkkopalveluiden saavutettavuuteen kiinnitetään jatkossa enemmän huomiota, mikä palvelee myös ikäihmisiä.

Ikäihmisten digitaalisten palveluiden tuki voidaan linkittää jo olemassa oleviin ohjelmiin. Kun uutta hyvinvointisuunnitelmaa aletaan valmistella seuraavalla strategiakaudella, ikäihmisten digitaitojen kohentaminen voi olla luonteva osa myös tätä ohjelmaa.

Kaupunginhallitus 16.11.2020 § 19

Kaupunkikulttuurin toimialan apulaiskaupunginjohtajan esitys:

Päätetään

- a) antaa Antero Eerolalle ja 15 muulle aloitteen allekirjoittaneelle kaupunkikulttuurin toimialan esityksen mukainen kaupunginhallituksen vastaus, ja
- b) esittää kaupunginvaltuustolle merkittäväksi kaupunginhallituksen vastaus tiedoksi.

Päätös:

Hyväksyttiin esitys.

Liite:

- allekirjoitettu Antero Eerolan ja 20 muun valtuutetun aloite Vantaalla käynnistettävä ikäihmisten digitaalisten taitojen ohjelma

Täytäntöönpano: lakiasiat ja päätösvalmistelu, esitys valtuustolle

Muutoksenhakuohje: 3.1. Oikaisuvaatimus- ja valituskielto

Lisätiedot:

kehittämispäällikkö Ritva Nyberg, puh. 040 062 9536, etunimi.sukunimi[at]vantaa.fi