

Valtuustoaloite 9/2017 19.6.2017 § 32: kirkkonummelaisten seniorien digisyrjäytymisen ehkäisemiseksi

Valtuutetut Anneli Granström, Riikka Purra, Pekka M. Sinisalo, Piia Aallonharja, Miika Engström, Patrik Lundell ja Kari Hujanen jättivät kokouksessa 19.6.2017 seuraavan aloitteen: Osallistuin 1.6. Diginummi tapahtumaan Kirkkonummen kunnantalolla. Siellä todettiin: Kirkkonummella on digitalisaatio hoidettu Suomen keskivertoa paremmin, digitalisaatio on otettu oppimisen tueksi varhaiskasvatuksesta jatkuen yo-kokeisiin asti. Samoin osa kuntalaisten lupasioista hoituu diigitaalisesti (Lupapiste.fi). Voidaan sanoa, että lasten, nuorten ja työikäisten väestön digiasiat ovat Kirkkonummella hoidettu kohtuullisen hyvin.

Toisaalta dokumentista:

”Kirkkonummen kunnan suunnitelma toimenpiteistään ikääntyneen väestön hyvinvoinnin, terveyden, toimintakyvyn ja itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi sekä iäkkäiden henkilöiden tarvitsemien palvelujen ja omaishoidon järjestämiseksi ja kehittämiseksi vuosille 2014-2017” käy ilmi, että internetiä säännöllisesti tai silloin tällöin käyttäviä yli 75-vuotiaita on 51%. Se ei tarkoita vielä, että he käyttäisivät digitaalisia palveluita.

Eläkeläisten digitaalisen palvelujen käytön edut ovat;

1. eläkeläinen pystyy hoitamaan itsenäisesti omia asioitaan, joka ehkäisee syrjäytymistä
2. terveyspalvelut ja terveyden seuranta siirtyy nettiin ja on tärkeää, että eläkeläinen pystyy hoitamaan omat terveysasiansa mahdollisimman pitkään itsenäisesti
3. tuo säästöjä ajassa ja rahan henkilölle itselleen
4. parantaa elämänlaatua sosiaalisten kontaktien kautta

Eläkeläisten digitaalisen palvelujen käytön esteet ovat:

- tietoteknisten taitojen puute
- ei ole varaa hankkia päätelaitetta
- kynnys käyttää internetiä on korkea – uuden tekniikan pelko, varovaisuus turvallisuuden suhteen
- iän tuomat rajoitteet, huonontunut näkö ja motoriikka

Edellä todetun perusteella Perussuomalaisten valtuustoryhmä esittää kunnanvaltuustolle, että Kirkkonummen kunta

1. ryhtyy selvittämään kuinka moni yli 65 vuotias kuntalainen ei käytä internetiä ja siellä olevia julkisia- ja yksityisiä palveluita
 2. ryhtyy selvittämään mitä mahdollisuuksia kunnalla on avustaa pienituloisia eläkeläisiä päätelaitehankinnassa, esim.
- kunta kustantaa päätelaitteen pienituloisille eläkeläisille joilla on vaikea liikkua
 - kunnalla olisi tablettilainaamo eläkeläisille
3. ryhtyy selvittämään miten eläkeläiset saadaan opastettua internetin ja sen palveluiden käyttöön, esim.
- työttömät nuoret eläkeläisten opastajina
 - Enter ry mallinen vertaistukineuvomo
4. tietoiskut palvelutaloihin, kerhoihin, kirjastoon, harrastusryhmiin joilla eläkeläiset liikkuvat
 5. laatii toimenpidesuunnitelman mahdollisimman monen yli 65 vuotiaan kuntalaisen internetin ja digitaalisten palvelujen käyttämisen edesauttamiseksi
 6. allokoi resurssit hankkeelle

Digisyrjäytyminen

Digisyrjäytynyt on ihminen, joka ei osaa käyttää digitaalisia sovelluksia tai asioida sähköisesti. Vaarassa eivät ole pelkästään ikäihmiset, vaan myös pienituloiset ja vähän koulutetut. He

jäävät herkimmin digipalvelujen ulkopuolelle. Merkittävää on, että internetin ulkopuolelle jääneiden mahdollisuudet saada yhteiskunnan palveluita ovat heikentyneet selvästi. Käytössä ei useinkaan ole esimerkiksi sähköpostia, jolloin ihmissuhteet hoidetaan puhelimella tai kasvotusten.

Digisyrjäytymiseen liittyy häpeän tunnetta ja ulkopuolisen avun tarve pelottaa. Älypuhelinsovellukset (esimerkiksi mobiilimaksaminen ja kanta-asiakasohjelmat) yleistyvät nopeasti. Älylaitteiden käyttö ja oppiminen voi olla monelle raskasta. Vapisevat kädet ja heikentynyt näkö eivät houkuttele tarttumaan tablettiin. Myös pelko tietokoneen ja digitaalisten palveluiden käyttöä kohtaan saattaa lisätä digisyrjäytymistä, eikä kaikilla ole varaa laitteisiin. On myös muistettava, että on henkilöitä, jotka eivät halua käyttää digitaalisia palveluja, vaikka heillä olisi siihen kykyä.

Toisaalta ikäihmisille viranomaisten kanssa asiointi voi olla ainoa syy lähteä ulos. Vaikka digitaaliset palvelut yleistyvät ja tuovat monille helpotusta asioiden hoitamiseen, on julkisten palveluiden jatkossakin tarjottava mahdollisuus hoitaa samat asiat myös paperilla/postitse ja puhelimitse.

Tilastotietoja (ikäihmisten) digitaalisten palvelujen käytöstä

Tilastotietoja Kirkkonummen yli 65-vuotiaiden digitaalisten palvelujen käytöstä ei ole saatavissa. Yleisesti voidaan todeta, että yli neljäsosa väestöstä on vaarassa digisyrjäytyä, jos sähköiset palvelut yleistyvät nykyiseen tahtiin. Tämä ilmenee Talous ja yhteiskunta -lehden artikkelista.

Tilastokeskuksen mukaan vuonna 2016 yli 65-vuotiaista internetin käyttäjiä oli 74 % ja yli 75-vuotiaista vain 31 %. Suomalaisista 72 % käyttää internetiä useita kertoja päivässä. Vanhimma tutkitusta ryhmästä eli 75-89-vuotiaista internetiä oli kolmen kuukauden sisällä käyttänyt vain kolmannes. Verkkopankkia viimeisen kolmen kuukauden aikana oli käyttänyt 81 % suomalaisista. **(Lähteenä Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttötutkimus 2016, Tilastokeskus)**

Eläkeläisten opastus internetin ja sen palveluiden käyttöön

Lähtökohtaisesti ikäihmisten digisyrjäytymisen riski ei kohdistu ainoastaan perusturvapalveluiden palveluihin, vaan kaikkiin kunnan eri toimialojen tuottamiin kuntalaisten palveluihin, sekä yksityisten ja kolmannen sektorin tuottamiin palveluihin. Vastaavasti digisyrjäytymisen estämisen keinot voivat olla hyvin erilaisia ja eri toimijoiden tuottamia. Olennaista on huomioida ikäihmisten yksilöllinen tuen ja avun tarve digisyrjäytymisen estämiseksi. Kuten aloitteessakin todetaan, olisi tärkeää löytää hyviä keinoja digisyrjäytymisen ehkäisemiseksi, jotta voidaan tukea ikäihmisten ja muiden edellä mainittujen ryhmien kykyä hoitaa omia asioitaan itsenäisesti myös digitaalisissa palveluissa.

Kunnan palveluiden digitalisaatio on nostettu valtuuston hyväksymässä talousarviossa keskeiseksi toiminnan suunnaksi. Kuntastrategiassa on linjattu, että Kirkkonummi on edelläkävijä digitalisaation käyttöönotossa ja teknologian edistämisessä.

Kirkkonummen kunta on valtuustoaloitteen 5/2016 mukaisesti liittynyt osaksi Valtiovarainministeriön johtamaa digikuntahanketta. Sen tavoitteena on kehittää kunnan digitaalisia palveluita, edistää kokeilukulttuurijättelua ja asiakaslähtöistä toiminnan kehittämistä tulevaisuussuuntautuneisuuden lähtökohdista. Osana digikuntakokeilua kunta järjesti kesällä 2017 digikuntapäivän, jossa koottiin eri kuntalaisryhmien näkemyksiä digitaalisten palveluiden tarpeista ja kuntalaisten suhtautumisesta niihin. Ikäryhmien

näkemykset poikkesivat toisistaan merkittävästi. Seniori-ikäiset toivoivat digitaalisten palveluiden rinnalle edelleenkin kasvokkain tapahtuvaa palvelua.

Syksyllä 2017 toteutetussa kuntalaisbarometrissa kysyttiin kuntalaisilta yleisesti, mitä palveluita he haluaisivat kunnalta digitaalisina. Eniten toivottiin sähköisiä terveydenhuollon ajanvarauspalveluita (37 %), ”kaiken mahdollisen hoitamista sähköisesti ” (33 %) ja lupa-asioiden digitaalisia hoitamismahdollisuuksia (9 %). Kymmenesosa vastaajista ei haluaisi sähköistää mitään kunnan palveluita. Avoimissa vastauksissa tuotiin esille mm. seuraavaa: ”minulla ei ole tietokonetta eikä älypuhelin, joten tiedot kunnan palveluista pitää saada myös postitse” ja ”meillä läheskään kaikilla ei ole nettiä. Pitää olla myös vaihtoehtoja”. Kuntalaisbarometriin vastanneista 20 % ilmoitti olevansa eläkeläisiä.

Kunnan **vapaa-ajan palvelut tarjoavat** seuraavia palveluita senioreiden digisyrjäytyisen ehkäisemiseksi:

Kirjastolla on pitkät perinteet digisyrjäytymisen ehkäisemisessä. Pääkirjastossa sekä Masalan ja Veikkolan kirjastoissa digineuvonta on yhä tärkeämpi osa jokapäiväistä neuvontatyötä.

Pienryhmä- ja yksilöllistä neuvontaa on lisäksi tarjolla kerran viikossa pääkirjastossa ns. Digicafé ja Digitohtori -palveluina. Molempiin palveluihin asiakas voi tulla ratkaisemaan laitteistoonsa (esim. puhelin, tabletti tai tietokone) tai niiden sovelluksiin liittyviä ongelmia. Uudellamaalla toimiva senioreiden yhdistys Enter Ry:n vapaaehtoiset vertaisopastajat aloitti myös marraskuussa 2017 henkilökohtaiset opastukset Masalan kirjastossa.

Kirjasto järjestää lisäksi erilaisia tilaisuuksia mm. tietoturvasta, 3d-tulostamisesta, e-kirjapalveluista ja musiikin verkkopalveluista.

Kirjaston palveluvalikoimaan kuuluu myös erilaiset digitointivälineet ja niiden käytön opastaminen. Kirjastossa voi digitoida mm. valokuvia, VHS-nauhoja, LP-levyjä, C-kasetteja ja diakuvia. Lisäksi kirjaston tarjoamat e-kirja- ja e-äänikirjapalvelut ovat helpottaneet huononäköisten ja huonokuuloisten elämää.

Kansalaisopistossa on paljon erilaisia kursseja tietotekniikkaan liittyen ja toimii näin omalta osaltaan senioreiden digisyrjäytymistä ennaltaehkäisevästi.

Lukuvuonna 2017-2018 ja 2018-2019 järjestetään yhteensä 33 erilaista tietotekniikan kurssia. Kurssien pituus vaihtelee yhden päivän kurssista lukukauteen. Opiskelijamäärä kursseilla on vuosittain yhteensä reilu 100.

Tietotekniikkaa senioreille –kurssi on suoraan senioreille suunnattu kurssi. Lisäksi kaikki kansalaisopiston tietotekniikkakurssit ovat avoimia senioreille. Seniorit löytävät melko hyvin kansalaisopiston tarjoamille digi- ja tietotekniikkakursseille.

Kurssit lukuvuonna 2017-2018 ja 2018-2019:

Enemmän irti omasta iPadista, Oma Android-tabletti hyötykäyttöön, Verkkosivut Wordpressillä, Netin ilmaistyökalut, Pilvipalvelut, Näin luot oman blogin, Koodiklubi, Digikameratekniikka tutuksi, Videokuvauksen perusteet, Videobloggaus ja sosiaalinen media, Kuvaaminen älypuhelimella, Apple iMovie ja videoeditoinnin perusteet, Tietotekniikkaa kehitysvammaisille, Windows 10:n uudet ominaisuudet, Lär dig grunderna i användning av peklatta, uutiskirjeet ja sähköpostimarkkinointi ja erityisesti senioreille suunnattu päiväkurssi tietokoneen hallinnan perusteet.

Kysyntää on digiohjaukselle on rajattomasti, koska tekniikka kehittyy jatkuvasti. Uuden pääkirjaston valmistuessa senioreiden digiohjauksen kysyntä tulee oletettavasti myös kasvamaan. Kirjaston mahdollisuudet ikäihmisten digipalveluihin paranevat edellyttäen, että kysyntä huomioidaan henkilöstöresursseissa. Tarvittaessa myös kansalaisopisto voi järjestää enemmän kursseja resurssit huomioiden.

Kirjastoon tulemiselle kynnys on senioreille matala, aukioloajat pitkät ja ohjausta tarjotaan helposti saatavasti omien kysymysten pohjalta ilman erillistä ilmoittautumista. Kansalaisopiston kurssitoiminta tarjoaa matalan kynnyksen toimintaa erilaisina kokonaisuuksina kokonaisvaltaisen oppimisen näkökulmasta.

Pienituloisten eläkeläisten päätelaitteet ja mahdollinen tablettilainaamo eläkeläisille

Valtuustoaloitteessa ehdotetaan, että kunta ryhtyy selvittämään, mitä mahdollisuuksia kunnalla on avustaa pienituloisia eläkeläisiä päätelaittehankinnassa esimerkiksi siten, että kunta kustantaa päätelaitteen pienituloisille eläkeläisille, joiden on vaikea liikkua, ja että kunnalla olisi tablettilainaamo eläkeläisille.

Kunnan tietohallintoyksikkö on selvittänyt asiaa ja toteaa, että mikäli vuoden 2019 talousarviossa varataan tätä tarkoitusta varten määräraha, kunta voi hankkia esimerkiksi 24 kpl ChromeBook –laitteita ja niille latausvaunun. Kunnan palvelupiste voi toimia laitteiden lainaamona ja antaa tarvittavan alkuopastuksen laitteiden käyttöön. Kokonaiskustannus laitehankintoihin ja opastuksiin on noin 10 000 euroa.

Perusturvapalveluiden mahdollisuudet estää ikäihmisten digisyrjäytymistä

Perusturvapalveluissa digitaalisia palvelumuotoja on kaikilla tulosalueilla, joista esimerkki on terveys- ja reseptitietojen näkyminen valtakunnallisessa Omakanta-palvelussa. Kaikilla tulosalueilla on kuitenkin aina mahdollisuus asioida myös puhelimitse ja käyntien yhteydessä.

Terveyspalveluissa tarjotaan myös ns. omahoitopisteissä pyynnöstä opastusta omien terveysasioiden hoitamiseen sähköisesti. Lisäksi suunnitteilla on esimerkiksi Omakannan käyttöohjeen päivitys ja selkiyttäminen.

Perusturvapalveluilla ei kuitenkaan ole mahdollisuutta antaa opastusta ja tukea muiden toimialojen tai palveluntuottajien digitaalisten palveluiden opastamiseen ja tukemiseen ikäihmisten digisyrjäytymisen ehkäisemiseksi. Monet digitaalisista palveluista ovat lisäksi yksityisten palveluntuottajien palveluita, joissa lähtökohtaisesti ohjaus- ja neuvontavastuu on palveluntuottajalla. Myös rajalliset resurssit ja henkilöstön oma osaaminen digitaalisissa palveluissa rajoittavat annettavaa palvelua.

Ohjausta ja neuvontaa suunniteltaessa on huomioitava myös henkilön oikeudet yksityisyyteen. Tietosuoja on yksilön perusoikeus, joka turvaa henkilön yksityisyyden. Se voi kuitenkin osaltaan rajoittaa perusturvan henkilöstön mahdollisuutta opastaa ja tukea ikäihmisiä digitaalisissa palveluissa tai opastuksen ja tuen viemisessä kotiin. Tästä syystä olisikin suositeltavaa, että ikäihmisiä tukisivat digitaalisten palveluiden käytössä ensisijaisesti henkilön omaiset ja muut

Vanhuusneuvosto on kokouksessaan 21.5.2018 käsitellyt aloitetta digisyrjäytymistä ja päätti puoltaa aliotetta ja on aloitteen kannalla.

Yhteenveto

Yhteenvetona voidaan todeta, että digisyrjäytymisen ehkäiseminen eri riskiryhmillä on kaikkien digitaalisia palveluja tarjoavien julkisten ja yksityisten palveluntuottajien vastuulla. Kirkkonummella on perusturvapalveluiden toimialalla tarjolla henkilökohtaista tukea ja ohjausta perusturvapalveluiden digitaalisten palvelujen käyttöön kyseisten tulosyksiköiden toimipisteissä. Lisäksi jokaisessa toimipisteessä on mahdollisuus asioida myös puhelimitse tai käynnin yhteydessä. Kotiin vietäviin palveluihin ei perusturvapalveluilla ole mahdollisuutta osoittaa resursseja ja lisäksi tällaisen palvelun toteuttamisessa esteenä ovat tiukat tietosuojarajoitukset sekä henkilön yksityisyyden suoja ja henkilöstön sekä ikäihmisen oikeusturva. Kotona tapahtuvaan opastuksen ja ohjauksen on suositeltavinta tapahtua omaisten ja läheisten toimesta.

Opastuksen ja ohjauksen kannalta on myös huomioitava, että kunnassa on jo tarjolla digiopetusta /-opastusta senioreille ja muille digisyrjäytymisvaarassa oleville kirjaston, Enter ry:n ja kansalaisopiston kautta. Mikäli tarvetta on laajemmalle opastukselle ja ohjaukselle, suositeltavinta on laajentaa palveluita jo näiden olemassa olevien palveluntuottajien toimesta.