

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

§ 22

Valtuustoaloite digitaalisen syrjäytymisen ehkäisemiseksi – Ulla-Leena Alppi ym.

TRE:7371/12.00.01/2022

Valmistelija / lisätiedot:
Mika Vuori

Valmistelijan yhteystiedot

Suunnittelupäällikkö Mika Vuori, puh. 040 806 3132 ja suunnittelija Kirsi Nurmio, puh. 040 806 3135, etunimi.sukunimi@tampere.fi

Lisätietoja päätöksestä

Hallintosihteeri Kalle Kaunisto, puh. 040 485 1059, etunimi.sukunimi@tampere.fi

Päätös

Päätösehdotus hyväksyttiin.

Esittelijä: Lauri Savisaari, Johtaja

Päätösehdotus

Esitetään kaupunginhallitukselle ja edelleen valtuuston päätettäväksi:

Ulla-Leena Alpin ym. valtuustoaloite ja siihen annettu lausunto merkitään tiedoksi.

Aloite ei anna aihetta muihin kuin lausunnossa esitettyihin toimenpiteisiin.

Perustelut

Ulla-Leena Alppi ja 28 muuta valtuutettua esittävät aloitteessaan, että Tampere valmistelee viivyttelämättä suunnitelman siitä, kuinka iäkkäille ihmisille koordinoidaan tukea digitaalisten laitteiden ja palveluiden käyttämisessä, sekä miten autetaan digipalveluiden saavutettavuutta edellyttävien lakien mukaisesti myös muita tukea tarvitsevia digitaalisuuden hyödyntämisessä arjessa. Lisäksi valtuutetut esittävät, että Tampere vaikuttaisi esimerkiksi kuusikkokuntien kanssa valtiovaltaan niin, että vanhusasiainvaltuutetun perusteluissa mainitut ehdotukset kansalaisten yhdenvertaisuudesta toteutuisivat.

Valtuustoaloitteessa nostetaan aiheellisesti esiin huoli kuntalaisten digitaalisesta syrjäytymisestä.

Digitaalinen syrjäytyminen yhdistetään yleisesti viranomais- ja muissa välttämättömissä palveluissa asiointiin. Digitalisaatio on kuitenkin elämän ja yhteiskunnan läpäisevä kokonaisvaltainen ilmiö. Kuntalaisen vahva toimijuus ja osallisuus edellyttää digitaalisten laitteiden, sisältöjen ja toimintaympäristöjen monipuolista hallintaa.

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

Tampereen kaupungissa kuntalaisten digitaitoja tuetaan etenkin kirjastoissa ja työväenopistossa, sekä kolmannen sektorin toimijoiden avulla.

Tampereen kaupunginkirjastossa on yli 20 vuoden ajan koordinoitu ja kehitetty digi- ja medialukutaitoa tukevia palveluita, jotka ovat kaikille avoimia ja maksuttomia. Tämä tuki sekä oppimisen mahdollisuudet kohtaavat erityisesti heidät, jotka ovat väliaikaisesti tai ikääntymisen myötä jääneet työelämän ja opintojen ulkopuolelle. Laki yleisistä kirjastoista (1492/2016) asettaa kirjastojen tavoitteeksi tiedon saatavuuden ja käytön edistämisen, ja lain mukaan yleisten kirjastojen tehtävä on tarjota pääsy aineistoihin, tietoon ja kulttuurisisältöihin. Digi- ja medialukutaitojen tukeminen kirjaston toiminnassa tähtää näihin tavoitteisiin: tiedon ja kulttuurisisältöjen digitalisoituminen edellyttää paitsi laitteiden käytön hallintaa, myös sisältöjen ymmärtämistä.

Kirjastossa perehtymistä vaativiin kysymyksiin on varattavissa henkilökohtaisia opastusaikoja neljässä kirjastossa. Vuonna 2022 henkilökohtaista digi- ja medialukutaitojen opastusta on vastaanottanut yhteensä 1337 asiakasta (667 opastustuntia), kun vähintään 15 minuutin kestoiset opastukset tilastoidaan. Kirjastoissa järjestetään säännöllisesti myös luku-, digi- ja kansalaistaitoja tukevia ryhmäopastuksia lyhytkurssien ja digitapahtumien muodossa. Näissä käsitellään ajankohtaisia digi- ja medialukutaitoihin liittyviä aiheita ja sisältöjä. Vuonna 2022 joulukuun alkuun mennessä ryhmätilaisuuksiin osallistui yhteensä 733 asiakasta (112 tuntia). Tilaisuuksiin osallistuvilta kerätään palautetta, jonka perusteella käy ilmi, että noin 80 % osallistujista on yli 65-vuotiaita.

Digituen järjestämiseen tarvitaan tekijöitä. Kirjastoilla on vakinaisesti palkattua, päätoimisesti digi- ja medialukutaitojen ohjaukseen keskittyvää henkilöstöä noin 10 henkilötyövuotta. Lyhyempiin kysymyksiin ja pieniin digipulmiin on lisäksi saatavilla tukea kaikkien 15 kirjaston asiakaspalvelupisteissä, ja kirjastoammattilaisilta edellytetäänkin digiopastustaitoja kaikissa asiakaspalvelutehtävissä.

Tampereen seudun työväenopisto vastaa digitalisaation asettamaan haasteeseen tarjoamalla matalan kynnyksen digitukea ja apua, opastusta ja kursseja. Työväenopiston kurssitarjonta sisältää sekä yksilö- että ryhmäopetusta digipalveluiden ja laitteiden (puhelin, tabletti ja tietokone) käytössä. Yksilöopetukseen eli digiklinikalle varataan henkilökohtainen aika, ja samalla asiakas kertoo haasteesta, mihin hän neuvoja ja opetusta tarvitsee. Tämä mahdollistaa opiskelijantahtisen opetuksen ja keskittymisen yksilöllisiin tarpeisiin.

Ryhmäopetuksen kurssit on jaettu kolmeen tasoon: alkeistaso (A), perustaso (B) ja jatkotaso (C). Jos kurssitekstissä ei ole mainintaa ”sopii aloittelijoille”, kurssilla edellytetään tietokoneen käytön perustaitoja.

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

Kurssien ja yksilöopetuksen lisäksi työväenopisto järjestää yleisluentoja digiaiheista, kuten tietoturvasta, jonka merkitys on erityisen korostunut kyberuhkien kasvaessa ja monimuotoistuesssa.

Edistääkseen yhdenvertaisuutta työväenopisto tarjoaa maahanmuuttajakoulutusta, joka huomioi myös digitaidot. Maahanmuuttajissa on henkilöitä, joiden on vaikea esimerkiksi heikon suomen kielen taidon vuoksi selviytyä digitaalisten palveluiden hyödyntämisestä. Digitaalisten opettaminen auttaa suomalaisen yhteiskuntaan ja työelämään integroitumisessa.

Digituen tarve ei vuosien mittaan ole vähentynyt vaan päinvastoin, laitteiden ja palvelujen monipuolistuessa tilaus niiden käytön tuelle on vain kasvanut. Vakinaisen henkilöstön työpanoksen lisäksi kirjastossa on tehty yhteistyötä mm. Mukanetti ry:n, vapaan sivistystyön toimijoiden sekä Pirkanmaan digituen alueellisen koordinaation kehittämishankkeen kanssa. Yhteistyötä on toteutettu myös digipalveluja tuottavien yritysten, kuten esimerkiksi pankkien kanssa. Yhteistyömuotojen kehittäminen ja vahvempi verkostoituminen digipalvelujen tuottajien sekä tuen tarjoajien kesken koetaan hyödylliseksi ja tavoiteltavaksi niin kirjaston, muiden toimijoiden, kuin myös digituen asiakkaidenkin kannalta.

Yksi tärkeä toimenpide palvelujen löytymiseksi olisi kerätä kaikki kaupungissa digitukea tarjoavat toimijat samalle sivulle, kuten Helsingissä (www.digituki.hel.fi). Näin kaupungin eri toimijat pystyisivät tarvittaessa ohjaamaan asiakkaita eteenpäin digituen piiriin.

Tampereen kaupunki tukee merkittäväällä panoksella erilaisia yhdistyksiä digituen tarjoamisessa. Merkittävin kaupungin yhteistyökumppani tässä asiassa on jo aiemmin mainittu vertaistukea tarjoava Mukanetti ry. Mukanetti ry sai vuonna 2022 kaupungilta 16 000 euroa avustusta. Myös muut järjestöt ovat saaneet kaupungilta avustusta kohderyhmänsä digineuvontaan.

Vanhusasiavaltuutettu on antanut 15.12.2022 lausunnon digiohjelman lainsäädäntötyöryhmän koontiin ja näkemyksiin digitalisaation säädöstilanteesta ja muutosehdotuksista. Lausunnossa vanhusasiavaltuutettu pitää tärkeänä puolesta asiointin ja tuetun asiointin tarkastelemista: "Henkilöille, joilla ei itsellään ole käytännön mahdollisuuksia sähköiseen asiointiin, tulee taata mahdollisuus turvalliseen ja tietoturvalliseen osallistumiseen. Eri toimijoilla on myös vaihtelevia käytäntöjä valtuuttamismahdollisuuksiin. Valtuuttaminen ei saisi edellyttää valtuuttajalta sähköisiä tunnistautumisen välineitä, jos hänellä ei ole niitä käytössään." Vanhusasiavaltuutettu pitää tärkeänä myös sitä, että digipalveluita käyttämättömien kansalaisten yhdenvertaiset oikeudet asiointiin turvataan kansallisella tasolla: "Tämä voisi tarkoittaa esimerkiksi sitä, että henkilö voisi ilmoittaa yhteen paikkaan, että hän ei käytä digipalveluita. Osallistuminen ja asiointi tulee olla aina mahdollista myös vaihtoehtoisin tavoin kuin digitaalisesti."

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

Tampereen kaupungin Sivistyspalveluiden palvelualue yhtyy vanhusasiavaltuutetun esiin nostamiin huomioihin eritoten puolesta asioinnin ja kansallisen tason asiointikanavan osalta.

Tiedoksi
kaupunginhallitus

Liitteet

1 Valtuustoaloite – Ulla-Leena Alppi ym.

Nähtävilläolo ja tiedoksianto asianosaiselle

Pöytäkirja asetetaan nähtäväksi 29.8.2023 kaupungin internetsivulle www.tampere.fi.

Muutoksenhakuviranomainen

Päätökseen ei voi hakea muutosta.

Tampere
29.08.2023

Kalle Kaunisto
Hallintosihteeri

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

Muutoksenhakukielto

§22

Muutoksenhakukielto

Oikaisuvaatimusta tai kunnallisvalitusta ei saa tehdä päätöksestä, joka koskee:

-vain valmistelua tai täytäntöönpanoa (KuntaL 136 §)

-virka- tai työehtosopimuksen tulkintaa tai soveltamista ja viranhaltija on jäsenenä viranhaltijayhdistyksessä, jolla on oikeus panna asia vireille työtuomioistuimessa (KVhl 50 § 2 mom.)

-etuusto-oikeuden käyttämättä jättämistä (EtuostoL 22 §)