



10.10.2012

Kj/26

## § 335

### Sj / Den av ledamoten Maija Anttila väckta motionen om webbtjänstställen på servicecentren för äldre

Bordlades 10.10.2012

HEL 2012-002563 T 00 00 03

## Beslut

På förslag av ordföranden beslutade stadsfullmäktige bordlägga ärendet.

Föredragande

Stadsstyrelsen

Upplysningar

Leena Mickwitz, stadssekreterare, telefon: 310 36054  
leena.mickwitz(a)hel.fi

## Bilagor

1 Maija Anttilan valtuustoaloite

## Beslutsförslag

Stadsfullmäktige beslutar anse den av ledamoten Maija Anttila väckta motionen vara slutligt behandlad.

## Föredraganden

Ledamoten Maija Anttila och 17 andra ledamöter föreslår i sin motion att det i samverkan med Vallgårds bibliotek eller Bibliotek 10 inrättas ett webbtjänstställe för äldre som ett pilotförsök i servicecentralen Kinaborg, där användarna även kan utträta personliga ärenden såsom betalning av räkningar. Webbtjänsten kan utvidgas utifrån inhämtade erfarenheter till exempel genom frivilligarbete.

Stadsstyrelsen hänvisar till kultur- och biblioteksnämndens och socialnämndens utlåtanden. Av dem framgår att vikten av äldre personers datakunskaper har identifierats och att det har varit ett mål att för den här gruppen arrangera både möjligheter att använda datateknik och behövlig rådgivning och undervisning. Speciell vikt har lagts vid undervisningen i användningen av banktjänster. I socialnämndens utlåtanden påstås ännu, för att betona viktigheten av undervisning och rådgivning, att skattedeklarationerna efter år 2013 kan lämnas in endast elektroniskt. Till denna del är det dock frågan om ett missförstånd.

Stadsstyrelsen anser att undervisning i grunderna i datateknik och möjliggörande för äldre att använda datateknik är viktiga



10.10.2012

Kj/26

verksamhetsformer som bör utvecklas kontinuerligt. Stadsstyrelsen ser det som en god sak att förvaltningarna har samarbetat inom det här området. Öppnandet av servicecentralen Kinaborg fördröjdes något, varför samarbetet angående en webbservicetjänst enligt de uppgifter som stadsstyrelsen har haft tillgång till har kommit i gång först efter semestersäsongen. I Kinaborg finns dock redan nu fyra webbplatser för kunder där frivilliga handleder användarna. På grund av datasekretessfrågor har frivilliga dock inte använts som handledare vid skötande av bankärenden.

Stadsstyrelsen anser det ovanstående utgöra en tillräcklig utredning i saken.

Föredragande

Stadsstyrelsen

Upplysningar

Leena Mickwitz, stadssekreterare, telefon: 310 36054  
leena.mickwitz(a)hel.fi

## Bilagor

1                   Majja Anttilan valtuustoaloite

## Beslutshistoria

Stadsfullmäktige 26.09.2012 § 308

Bordlades 26.09.2012

HEL 2012-002563 T 00 00 03

Beslut

På förslag av ordföranden beslutade stadsfullmäktige bordlägga ärendet.

Föredragande

Stadsstyrelsen

Upplysningar

Leena Mickwitz, stadssekreterare, telefon: 310 36054  
leena.mickwitz(a)hel.fi

Kaupunginhallitus 17.09.2012 § 1022

HEL 2012-002563 T 00 00 03

Päätös

---

**Postadress**

PB 1  
00099 HELSINGINFORS STAD  
hallintokeskus@hel.fi

**Besöksadress**

Norra esplanaden 11-13  
Helsingfors 17  
<http://www.hel.fi/hallintokeskus>

**Telefon**

+358 9 310 1641

**Telefax**

+358 9 655 783

**FO-nummer**

0201256-6

**Kontonr**

FI0680001200062637

**Moms nr**

FI02012566



Kaupunginhallitus päätti esittää kaupunginvaltuustolle, että kaupunginvaltuusto päättäisi seuraavaa:

Kaupunginvaltuusto päättäneen katsoa valtuutettu Maija Anttilan aloitteen loppuun käsitellyksi.

10.09.2012 Pöydälle

Esittelijä

kaupunginjohtaja  
Jussi Pajunen

Lisätiedot

Leena Mickwitz, kaupunginsihteerin, puhelin: 310 36054  
leena.mickwitz(a)hel.fi

Sosiaalilautakunta 02.05.2012 § 139

HEL 2012-002563 T 00 00 03

Päätös

Sosiaalilautakunta päätti antaa aloitteesta kaupunginhallitukselle seuraavan sisältöisen lausunnon.

Aloitteessa esitetty asia on tärkeä. Ikäihmisten puuttuvat tietotekniikan perustaidot ja välineet ovat merkittävä syrjäytymistä luova tekijä. Syrjäytymisuhka pahenee, kun entistä useammat peruspalvelut siirtyvät verkkoon.

Palvelukeskusten tehtävänä on torjua ikäihmisten syrjäytymistä sekä luoda edellytyksiä osallisuuteen ja aktiiviseen kansalaisuuteen. Sosiaalivirasto on edistänyt ikäihmisten tietotekniikkaosaamista ja -mahdollisuuksia hankkimalla asiakastietokoneita ja järjestämällä opastusta projektimuotoisesti. Seniorit ja syrjäytyneet atk-aikaan – hanke on toiminut kaupungin innovaatorahaston rahoituksella vuodesta 2008 alkaen. Palvelukeskuksiin ja omaishoidon toimintakeskuksiin on hankittu asiakastietokoneet. Atk-opastusta antavat kaupungin palkkaamina 1-2 kiertävää opastajaa ja vapaaehtoiset atk-tutorit. Vapaaehtoisten osuus opastuksen antamisessa on merkittävä ja se järjestetään yhteistyössä Enter ry:n, Helsinki Missio ry:n ym. järjestöjen kanssa.

Kussakin palvelukeskuksessa on atk-opastusta 3-10 tuntia viikossa. Muun ajan tietokoneet ovat asiakkaiden käytettävissä. Opastuksessa keskitytään perusasioihin, kuten verkkopalvelujen ja sähköpostin käyttöön. Opastuksen kysyntä on suurta ja ajat on varattu noin kuukaudeksi eteenpäin, minkä vuoksi palvelusta ei ole nykyistä laajemmin tiedotettu. Toiminnan haasteena on nykyjärjestelyjen



haavoittuvuus. Varajärjestelyjä vapaaehtoisopastajien peruutuksia ja palkattujen opastajien sairauslomia varten ei ole, vaan opastus joudutaan perumaan. Hankemäärärahoista päätetään vuosittain jouluhelmikuussa, mikä haittaa toiminnan pitkäjänteistä kehittämistä.

Pankkien verkkopalvelujen käyttö on atk-opastuksessa ajankohtainen asia ja niitä esitellään pankkien demo-ohjelmilla. Palvelukeskusten henkilökuntaa koulutetaan tarpeen mukaan opastamaan asiakkaita pankkipalveluiden hoidossa. Varsinaista pankkiasioiden hoitoa varten asiakkaat ohjataan pankkien omien neuvontapalvelujen piiriin. Myös sähköisen veroilmoituksen tekemistä varten voidaan tarvittaessa järjestää tiedotustilaisuuksia, koska vuoden 2013 jälkeen veroilmoituksen voi antaa ainoastaan sähköisesti. Yhteistyömahdollisuudesta on alustavasti sovittu Suomen Lions-liitto ry:n ja Verohallinnon yhteishankkeen kanssa.

Kaupunginkirjaston, kuten myös työväenopistojen panos helsinkiläisten ikäihmisten tietotekniikkataitojen edistämisessä on merkittävä. Kuten kulttuuri- ja kirjastolautakunta toteaa aloitteesta 17.4.2012 antamassaan lausunnossa: "Kirjasto tarjoaa sekä peruskäytön opastusta että monipuolisempaa käyttöä vaativaa neuvontaa ja tietokoneen käytön ja sähköisten palvelujen kurseja. Osa kursseista on tarkoitettu erityisesti ikäihmisille. Lähikirjastot auttavat aina perustaidoissa, lisäksi kirjasto kouluttaa parhaillaan Finanssialan keskusliiton kanssa henkilökuntaa opastamaan asiakkaita pankkipalveluiden hoidossa."

Sosiaalivirasto ja kirjastotoimi ovat tiivistämässä yhteistyötään ikäihmisten atk-mahdollisuuksien edistämisessä. Sosiaaliviraston tietohallintoyksikkö ja kirjastotoimi ovat yhteistyössä kehittäneet palvelutalojen asiakastietokoneisiin ohjelmaa, johon kirjaudutaan kirjastokortin tunnuksilla. Pilotointi on meneillään Itäkeskuksen ja Rudolfin palvelutaloissa. Kaupungin virastoilla on myös yhteinen it-opastuksen koordinoitiryhmä, jossa ovat mukana kaupungin keskushallinnon tietotekniikkaosasto, kulttuuritoimi, Kohtaamispaikka Lasipalatsi, sosiaalivirasto, kirjastotoimi, työväenopisto ja nuorisotoimi.

Kuten aloitteessa todetaan, ikäihmisten nettipalvelujen käytön avuksi tarvitaan pysyviä järjestelyjä. Vanhusten palvelujen vastuualue selvittää, miten atk-opastustoimintaa palvelukeskuksissa voidaan vahvistaa ja miten toiminta järjestetään tulevaisuudessa vakinaisesti. Kulttuuri- ja kirjastolautakunta totesi antamassaan lausunnossa, että kaupunginkirjasto on halukas yhteistyöhön sosiaaliviraston kanssa suunnittelemaan esimerkiksi pankkipalvelujen neuvontaa. Myös sosiaalilautakunta kannattaa aloitteessa esitettyä yhteistyötä. Vanhusten palvelujen vastuualue käynnistää 30.6.2012 mennessä



yhteistyön kaupunginkirjaston kanssa nettipalvelupisteen perustamiseksi Kinaporin palvelukeskukseen.

Esittelijä

sosiaalijohtaja  
Paavo Voutilainen

Lisätiedot

Outi Paulig, kehittämiskonsultti, puhelin: 310 43580  
outi.paulig(a)hel.fi

Kulttuuri- ja kirjastolautakunta 17.04.2012 § 56

HEL 2012-002563 T 00 00 03

Päätös

Kulttuuri- ja kirjastolautakunta päätti antaa seuraavan lausunnon valtuutettu Maija Anttilan aloitteeseen nettipalveluista vanhusten palvelukeskuksiin:

Kaupunginkirjastossa on noin 400 asiakastietokonetta, joiden käytössä opastetaan kaikissa kaupunginkirjaston 37 kirjastossa sekä niissä laitostietokoneiden palvelupisteissä, joissa asiakaspäätteitä on.

Kirjasto tarjoaa sekä peruskäytön opastusta että monipuolisempaa käyttöä vaativaa neuvontaa ja tietokoneen käytön ja sähköisten palvelujen kurseja. Osa kursseista on tarkoitettu erityisesti ikäihmisille. Lähikirjastot auttavat aina perustaidoissa, lisäksi kirjasto kouluttaa parhaillaan Finanssialan keskusliiton kanssa henkilökuntaa opastamaan asiakkaita pankkipalveluiden hoidossa. Kaupunginkirjasto tekee myös yhteistyötä Ikäihmisten tietotekniikkayhdistys Enter ry:n kanssa, joka antaa ikäihmisille vertaistukea ja neuvontaa.

Sosiaalivirastolla on kaupungin innovaatorahaston rahoittama ”Seniorit ja syrjäytyneet atk-aikaan” (Satka)-projekti, joka tarjoaa asiakkaille tietokoneen käyttömahdollisuuden ja atk-opastusta palvelukeskuksissa. Opastus alkoi vuonna 2009. Opastuskertoja oli vuonna 2011 yli 2500, joista noin 1 100 Kinaporin palvelukeskuksessa.

Sosiaaliviraston tietohallintoyksikkö ja kirjastotoimi ovat kehittäneet yhteistyössä palvelutaloihin asiakaskonetta, jossa koneelle kirjautuminen tapahtuu kirjastokortin tunnuksilla. Pilotointi on meneillään kevään 2012 aikana.

Kaupungin virastoilla on yhteinen it-opastajien ohjausryhmä, jossa eri virastot koordinoivat tietotekniikkaopastuksia. Kaupunginkirjasto ja sosiaalivirasto ovat mukana ohjausryhmässä.



10.10.2012

Kj/26

Kinaporin palvelukeskuksessa kirjastolla ei ole toimintaa, mutta sosiaalivirastolla on Satka-hankkeessa atk-opastuksia myös siellä.

Kaupunginkirjasto on halukas yhteistyöhön sosiaaliviraston kanssa suunnittelemaan esimerkiksi pankkipalvelujen neuvontaa.

Esittelijä

kirjastotoimen johtaja  
Maija Berndtson

Lisätiedot

Anna-Maria Soininvaara, kirjastotoimen apulaisjohtaja, puhelin: 310 85400  
anna-maria.soininvaara(a)hel.fi