

Īsi ieteikumi lēmumu pieņēmējiem


Digitalizējot valsts un pašvaldības pakalpojumus Latvijā jāņem vērā vecāku cilvēku vajadzības un iespējas

Politikas ieteikumi 2024

Pētnieki: Aivita Putniņa, Māris Brants, Ilze Mileiko, Artūrs Pokšāns, Kārlis Lakševics, Māra Neikena un Līna Orste.

Projekts: “Vieni bet kopā? Vientuļi dzīvojošo senioru digitālā (ne)vienlīdzība, rūpes un starppaaudžu attiecības¹

¹ Projekts veikts Latvijā, Somijā, Zviedrijā un Vācijā un ir daļa no Eiropas Komisijas iniciatīvas (JPI) “Vairāk gadu, labākas dzīves” (angļu val. More Years, Better Lives), kuru finansē nacionālās pētniecības padomes: Somijas akadēmija, federālā Izglītības un zinātnes ministrija (Vācija), Izglītības un zinātnes ministrija (Latvija), un Zviedrijas Veselības, darba dzīves un labklājības pētniecības padome. Projekta numurs - Nr.1.1.1.5/17/I/002.



Valsts un pašvaldības pakalpojumu digitalizāciju pamato ar nepieciešamību padarīt pakalpojumus efektīvākus un pieejamākus lauku reģionos, kā arī valsts konkurētspējas un attīstības veicināšanu, tomēr mūsu pētījuma dati liecina, ka, lai arī lielai daļai sabiedrības digitālie pakalpojumi kļūst pieejamāki un ērtāki, tomēr tie veido arī jaunas digitālās nevienlīdzības, padarot valsts un pašvaldības pakalpojumus nepieejamus daļai no senioriem, un īpaši tiem, kas dzīvo vieni.

2021. gadā - Latvijā dzīvoja 527 220 personas vecākas par 60 gadiem. 2020. gadā 15,9% no visām mājsaimniecībām veidoja personas, kas vecākas par 65 gadiem, un dzīvoja vienas (CSP, MVE060). Dati liecina, jo augstāks personas gadu skaits, jo lielāka varbūtība, persona dzīvos viena. Tā, piemēram, ja vecumā no 60-64 gadiem - 19% vīriešu un 26% sieviešu dzīvo vieni, bet 85+ gadu vecumā 38% vīriešu un 85% sieviešu dzīvo vieni.

Seniori un īpaši tie, kas dzīvo vieni, ir pakļauti lielākam nabadzības riskam. Vidējais nabadzības riska rādītājs 65+ gadu vecumā 2020. gadā bija 51,2%; vīriešiem - 41,6% un sievietēm - 55,6% (CSP, NNR030). Nabadzības risks Latvijas reģionos ir atšķirīgs, zemāks tas ir Rīgā un tās apkārtnē, augstāks - Latgalē. Sieviešu nabadzības risks ir vidēji par 10% augstāks nekā vīriešiem visos Latvijas reģionos. Mūsu pētījuma kvantitatīvo datu analīze liecina, ka 79% iedzīvotāju šajā vecuma grupā ir grūtības ikdienās "savikt kopā galus", bet 73% nespēj darīt lietas, ko gribētu, naudas trūkuma dēļ.

CSP dati liecina, ka interneta lietojums Latvijā pieaug, bet vecuma grupā no 65 līdz 74 gadiem tas ir salīdzinoši zemāks nekā citās vecuma grupās. 2020. gadā internetu lietoja 56,2% iedzīvotāju vecuma grupā no 65 līdz 74 gadiem (CSP, DLM010). Pētījuma kvantitatīvo datu analīze liecina, ka tikai 34% iedzīvotāju vecumā no 60-74 gadiem, kuri dzīvo vieni, mājās ir internets. Tas mājās pieejams 47% iedzīvotāju vecumā no 60-66 gadiem un 29% - vecumā no 67 līdz 74 gadiem. Biežāk internets ir pieejams lielās pilsētās (43%) un mazās pilsētās (31%), bet retāk laukos (28%). 35% no visiem senioriem, kam ir mājās ir internets ir grūtības to apmaksāt.

Kā liecina dati, gados vecāki Latvijas iedzīvotāji sastopas ar augstāku nabadzības risku, kuru ietekmē dzimuma, reģiona un ienākumu nevienlīdzība. Senioriem biežāk kā citām vecuma grupās nabadzības dēļ nav pieejams internets.

Pētījuma kvalitatīvie dati liecina, ka digitalizācija iet roku rokā ar publisko pakalpojumu centralizāciju - pasts, pašvaldības pakalpojumi, banka un citi pakalpojumi tiek koncentrētas lielākajās pilsētās un administratīvajos centros. Ne visā Latvijas teritorijā ir pieejams interneta pārklājums, daudzās vietās ir slikti pieejams sabiedriskais transports, lai nokļūtu līdz centralizētajiem pakalpojumiem.

Iedzīvotājiem kļūstot vecākiem, pasliktinās veselība, ko raksturo tādi traucējumi kā redzes, dzirdes un atmiņas pasliktināšanās, kas apgrūtina cilvēka spēju apgūt jaunas prasmes un digitālās tehnoloģijas. Turklāt apgūto tālāk pielietot traucē regulāri



mainīgais pakalpojumu dizains, jo, pārvietojoties digitālajā vidē, seniori lielākoties lieto algoritma metodi.

Daļa senioru prot lietot sociālos tīklus vai atrast informāciju internetā, bet retāk - lietot interneta banku, tāpēc jau tagad ar senioru bankas kartēm darbojas bērni, mazbērni vai pat kaimiņi. Tas rada drošības riskus. Elektroniskais paraksts, dubultā autorizācija, publisko tualešu apmaksa ar bankas karti, e-veselības autorizācija ar e-parakstu padara daļai senioru pakalpojumus grūti pieejamus. Pastāv senioru grupas, kas dažādu (digitālā pratība, nabadzība utt.) iemeslu dēļ nevar lietot digitālās tehnoloģijas. Valstiskā līmenī ir

meklēti risinājumi, piemēram, mērķtiecīgi veidojot VPVKAC, apmācot digitālos aģentus, atbalstu sniedz arī bibliotēkas. Pētījums rāda, ka senioroem nav pietiekoši informācijas par šīm iespējām. Veidojot jaunas VPVKAC, tas jādara sadarbībā ar senioru organizācijām, pasta nodaļām vai bibliotēkām, kuras seniori izmanto jau tagad, kā arī informāciju izplatīt papīra formā.



Ieteikumi

- Svarīgi ieguldīt gados vecāku pieaugušo nabadzības samazināšanā, tostarp apsverot digitālos rīkus un pakalpojumus kā daļu no sociālās palīdzības vecākiem cilvēkiem, kuri dzīvo vieni.
- Rast iespējās nodrošināt pakalpojumus klātienē, pa tālruni un investēt mobilajos pakalpojumus seniora dzīvesvietā. Vienlaikus neveidot digitālās barjeras esošo klātienes pakalpojumu saņemšanai, piemēram, nosakot, ka pieteikšanās iespējama tikai internetā vai samaksa - tikai ar viedierīci.
- Izstrādāt sabiedrības iesaistīšanos un risinājumus vientulības un mājokļa izdevumu samazināšanai, piemēram, sadarbību starp vecākiem un jauniem pieaugušajiem, programmas, kas palīdz apmainīties ar lielākiem dzīvokļiem vai īrēt istabas jauniem pieaugušajiem.
- Uzlabot esošo risinājumu un programmu redzamību digitālās plaissas mazināšanai, sadarbojoties ar vecāku cilvēku asociācijām, laikrakstiem un TV programmām.
- Informējot seniorus par jaunumiem vai pakalpojumiem atrast iespējas to darīt, izmantojot informācijas avotus, ko lieto seniori (TV, radio, avīzes, žurnālus, ziņojumu dēļus).
- Apzināt dažādas vecāka gadagājuma cilvēku vajadzības digitalizācijas un centralizācijas kontekstā un meklēt piemērotus risinājumus, kā arī iesaistīt vecāka gadagājuma pieaugušos lietotāju pieredzes izstrādē un uzlabot lietotņu un vietņu saskarnes vienkāršākai lietošanai, īpaši valsts