

Digikaverivalmennus, digituki ja ohjaaminen

DigiOn –hanke

Mitä käymme valmennuksessa läpi?

Päivä 1

- Mitä vertaisuus on?
- Miten opimme?
- Hyvän ohjaajan ominaisuudet
- Vuorovaikutustaidot
- Digitukija -osaamismerkki

Päivä 2

- Tietoturva
- Digituen eettiset ohjeet ja osaamismerkki
- Käytännön harjoittelua: Digitaidot-peli

Ohjelma päivä 1

9:30 Digikaverivalmennus pähkinäkuoressa ja tutustuminen

10:30 Vertaisuus ja digiopastus

10:50 Tauko

11:05 Oppimistyyli ja oppiminen

11:30 Lounas

12:30 Hyvän ohjaajan ominaisuudet

13:30 Tauko ja iltapäiväkahvi

13:50 Vuorovaikutustaidot

14:10 Ohjaustaidot, osaamismerkki ja kotitehtävä

15:00 Päivä päättyy

DigiOn –hanke (ESR 2021-2023)

Edistää digitaitoja ja yhteisöllisyyttä

- Helposti lähestyttävä, vertaistukeen pohjautuva digituki
- Tuodaan tuki sinne, missä ihmiset ovat.

Ja vahvistaa kohtaamispaikkojen ja digikaverien valmiuksia tarjota digitukea

- Järjestämme digikaverivalmennuksia ja digikaverien tapaamisia

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Digikaveri on vertainen digitukija

Digikaveri ei ole ammattilainen tai opettaja vaan vertainen.

Hänellä on

- joitakin digitaitoja, mutta kaikkea ei tarvitse osata
- kokemusta digitaalisten palveluiden tai laitteiden haasteista
- uteliaisuutta kokeilla ja oppia lisää
- halua auttaa vertaisena ja etsiä ratkaisuja yhdessä
- kykyä kohdata ja ymmärtää erilaisia oppijoita.

Digikaveri on siellä, missä digitukea kaivataan.

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

EU:lta
2014–2020



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

Digikaveritoiminnan muodot

- Yksilöopastus
 - Ryhmäopastus
 - Non-stop päivystys
 - Digikurssille mukaan tukihenkilöksi
-
- Digikaveritoiminta pohjautuu Aspa-säätiön Digi haltuun –hankkeen kehittämään vertaisopastuksen konseptiin.



[This Photo](#) by Unknown Author is licensed under [CC BY](#)

Tutustutaan

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

Pelisäännöt

- Luottamuksellisuus: kaikki mitä puhutaan tämän valmennuksen aikana, jää tänne.
- Pysytään aiheessa ja annetaan jokaiselle vuoro puhua rauhassa: ohjaajilla oikeus keskeyttää tarvittaessa.
- Keskitytään olemaan läsnä. Ei omaa puhelinta/konetta, ellei tehtävät vaadi niitä. Kuunnellaan muita.
- Saa kysyä, jos joku asia on epäselvä tai edetään nopeasti.
- Jos pitää poistua kesken tai pitää tauko niin voi mennä.
- Jos pitää vastata tärkeään puheluun, niin tehdään se ryhmätilan ulkopuolella ja annetaan työrauhan muille



[This Photo](#) by Unknown Author is licensed under [CC BY-NC-ND](#)

Vertaisuus

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

Mitä on vertaisuus?

- Mitä sinun mielestäsi vertaisuus tarkoittaa?

Mitä on vertaistuki?

Vertainen – vertaisuus

- Vertainen on samassa elämäntilanteessa tai hänellä on samanlaisia kokemuksia.
- Vertaisilla on itsellään kokemus siitä, että he ovat vertaisia keskenään.

Tuki

- Ihminen oppii tai pystyy tekemään asioita itse, kun saa tukea
- Yhdessä tekemistä

Vertaisopastuksen tavoitteet

- Vertaisopastuksessa **etsitään ratkaisuja yhdessä** erilaisiin (digi)haasteisiin.
- Tavoitteena on, että tuettava **löytää omat voimavaransa ja kykynsä**: ”Hei, minähän pystyn tähän.”
- Tavoitteena on, että tuettava **uskaltaa tehdä ja kokeilla** itse: ”Tämä ei ole niin pelottavaa, mähän osaan tämän.”
- Digiopastuksen tavoite on, että tuettava osaa käyttää laitteita **itsenäisesti ja turvallisesti** ja ymmärtää digipalveluitten **perusperiaatteet**.
- Digikaveri **opettelee yhdessä** tuettavan kanssa.

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Vertaisuuteen pohjautuva digiopastus

- Onko sinulla mielessä hyvää esimerkkiä vertaistukitilanteesta, jossa ratkottiin jotain älypuhelimeen, tietokoneeseen tai digipalveluihin liittyvää ongelmaa?

Tauko





Mikä auttaa oppimaan?

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Ihmiset oppivat eri tavalla

Näkemällä oppiminen

- Visuaalinen
- Opitaan kuvien, lukemisen, piirtämisen, kirjoittamisen kautta
- Kokonaisuuksien hahmottaminen

Kuulemalla oppiminen

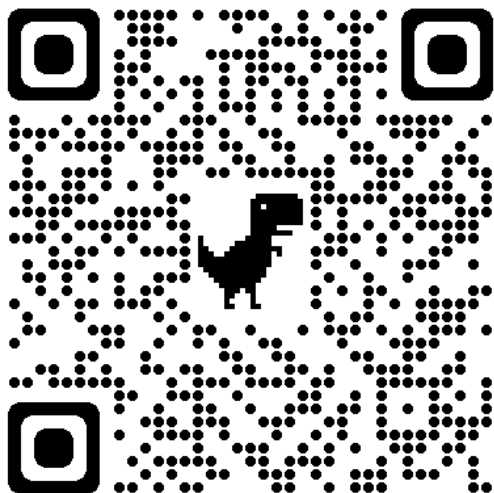
- Auditivinen
- Opitaan kuuntelemalla ja kertomalla/selittämällä asioita itselle/muille

Tekemällä oppiminen

- Kinesteettinen
- Tuntoaisti, tunteminen, toimiminen, tekeminen, tunnusteleminen, liikkuminen
- Opitaan tekemällä itse, konkreettinen tekeminen

Millainen oppija sinä olet?

- Avaa puhelimesi kamera ja lue sillä QR-koodi.
- Tee lyhyt testi: <https://www.tenviesti.fi/test1.htm>
Keskustellaan sen jälkeen yhdessä.



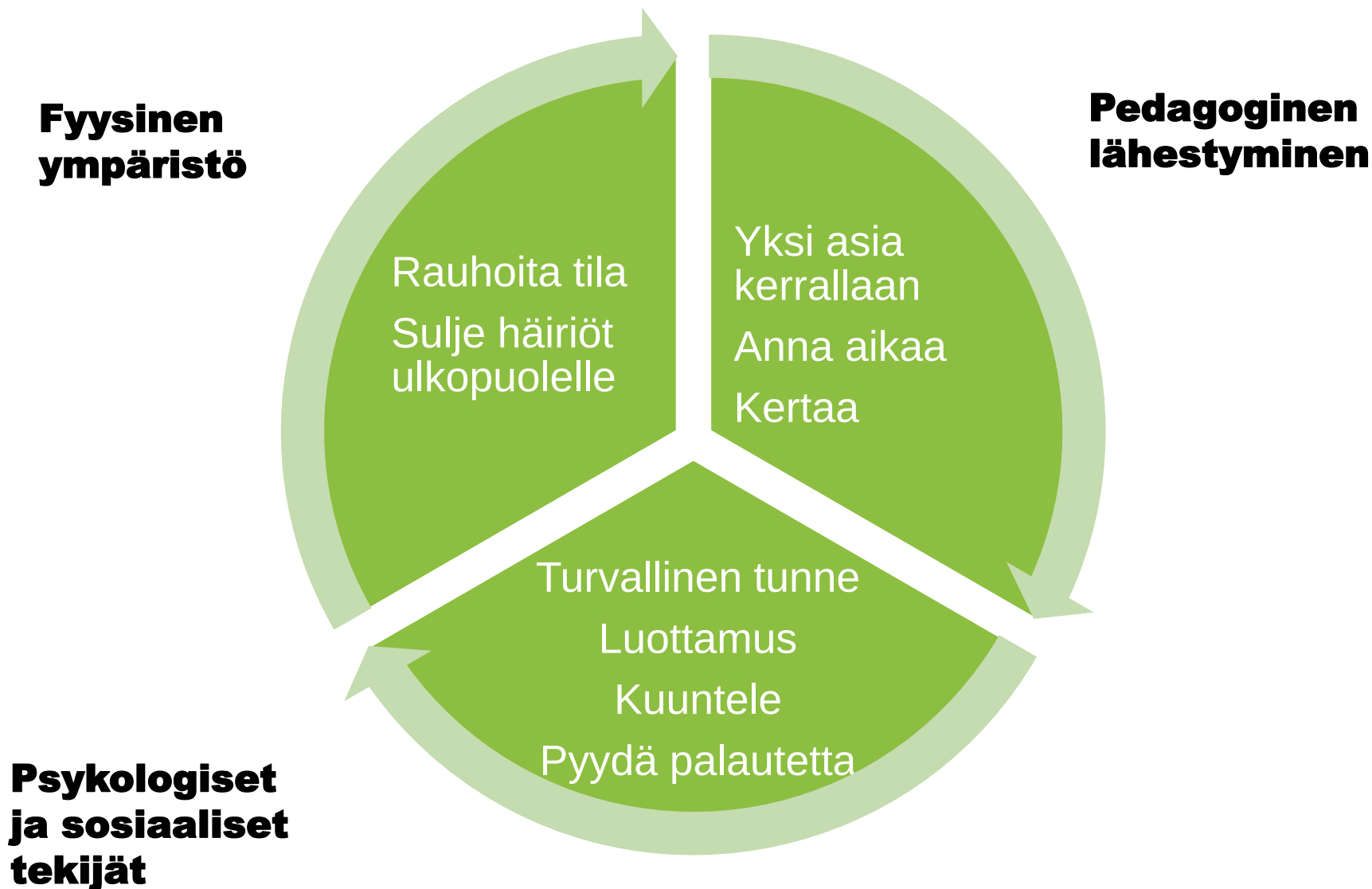
Oppimistyyli-testi

- Mikä oppimistyyli kuvaa sinua?
- Mikä ei kuvaa sinua ollenkaan tai mitä et käytä ollenkaan?
- Mitä mieltä olit testistä: auttaako tämä sinua hahmottamaan oppimistapaasi?

Keskustelua oppimisympäristöistä

- Mikä auttaa sinua oppimaan?
- Mikä auttaa sinua painamaan asiat muistiin?
- Millaiset olosuhteet tukevat sinun oppimistasi?
- Miten rakennat olosuhteet, jotka tukevat oppimista?

Oppimista tukeva oppimisympäristö



Digikaverina



- Et ole opettaja vaan vertainen; opastusten kautta myös sinä opit uutta ja monipuolistat taitojasi.

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Vertaisina digikaverit tukevat oppimista

Digikaverina ja vertaisena voit

- Selvittää, mikä on tuettavan haaste: missä ongelma on.
- Kannustaa tuettavaa kokeilemaan.
- Kulkea rinnalla ja etsiä yhdessä ratkaisuja.
- Osoittaa tuettavalle, mistä ratkaisuja voi etsiä.
- Varmistaa, että opittu on sisäistetty.
- Antaa palautetta ja rohkaista.

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Lounastauko



Hyvä ohjaaja



Tauko



Vuorovaikutus

Vuorovaikutus

- Viestintä → VIESTI
- Verbaalinen ja nonverbaalinen viestintä

Verbaalinen vuorovaikutus

- Puhuttu tai kirjoitettu kieli
- Tauot, tuki- ja täytesanat
- Viestin sisällön tarkistaminen

Nonverbaalinen (sanaton) vuorovaikutus

- Ilmeet, eleet
- Katsekontakti ja kehonasennot
- Äänenvoimakkuus, -paino
- Äänen eloisuus, puhenopeus
- Etäisyys opastettavaan

Viestinnän tukikanavat

- Havainnollistaminen
- Kirjoittaminen

Askeleet kuuntelemaan kohtaamiseen (1)

Anna aikaa

- Älä kiirehdi. Annan opastettavan kuvailla hänen ongelmansa.
- Antamalla aikaa osoitat tuen pyytäjälle, että hänen asiansa on tärkeä.

Askeleet kuuntelevaan kohtaamiseen (2)

Jatka kuuntelua

- Kuuntele, kunnes ymmärrät, mitä toinen tarkoittaa ja mikä hänen tavoitteensa on.
- Kun luulet tietäväsi vastauksen ongelmaan, jatka kuuntelemista vielä hetki.
- Toisen kuunteleminen herättää meissä omia ajatuksia. Houkutus nostaa oma ratkaisu esille voi olla suuri. Odota kuitenkin. Näin vältät tilanteen, jossa asiakkaasi kokee tulevansa keskeytetyksi.

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Askeleet kuuntelevaan kohtaamiseen (3)

Ole opastettavan puolella

- Ilmaise, että ratkaisette ongelmaa yhdessä.
- Kiinnitä huomiota myös sanattomaan viestintääsi: ilmeisiin ja kehonkieleen.
- Mieti, millaisilla eleillä ja kehonkielellä voit ilmaista tukevasi ja kuuntelevasi toista kiirehtimättä ja kannustaen?

Mitä, jos opastettava ei osaa kuvailla ongelmaansa?

Apukysymyksiä ongelman määrittelyyn ja konkretisointiin

- Mitä asiaa olit hoitamassa, kun ongelma ilmeni?
- Kuvailisitko tilannetta, jossa yleensä kohtaat tämä ongelman?
- Miten ongelma näkyy arjessasi?
- Mistä itse ajattelet ongelman johtuvan?
- Milloin ongelma ilmaantui? Missä olit?
- Mitä näit ja kuulit, kun ongelma ilmaantui

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Kannusta ja motivoi opastettavaa

- Kannusta asioissa, jotka jo sujuvat.
- Kerro, että perustaitojen viilaaminen riittää jo hyvin.
- Huomioi edistysaskeleet ja kannusta uusien taitojen opetteluun.
- Jos huomaat, että opastettava innostuu jostakin asiasta, tue innostusta kaikilla tavoilla.
- Kun taito on opittu, vinkkaa missä muualla sitä voi hyödyntää.
- Älä pelkää tuoda omaa tietämättömyyttäsi esille. Etsi tietoa ja ratkaisuja yhdessä asiakkaasi kanssa!

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Varmista, että opittu menee perille

- Haluaisitko näyttää minulle vielä kerran, kuinka ratkaiset asian?
- Miltä sinusta tuntuu: Oletko vielä epävarma? Huolestuttaako jokin?
- Osaisitko opettaa asian kaverillesi?
- Onko tämä termi sinulle selvä?
- Oletko tyytyväinen saamaasi tukeen?
- Osasinko auttaa sinua?

Lyhyt verryttely



[This Photo](#) by
Unknown Author
is licensed under
[CC BY-SA](#)

Ohjaustaidot -osaamismerkki

Mikä on digitaalinen osaamismerkki?

- Digitaaliset osaamismerkit (Open Badges) kertovat osaamisesta, taidoista tai saavutuksista.
- Osaamismerkkien avulla tehdään näkyväksi hankittua osaamista.



Digi- ja väestötietovirasto

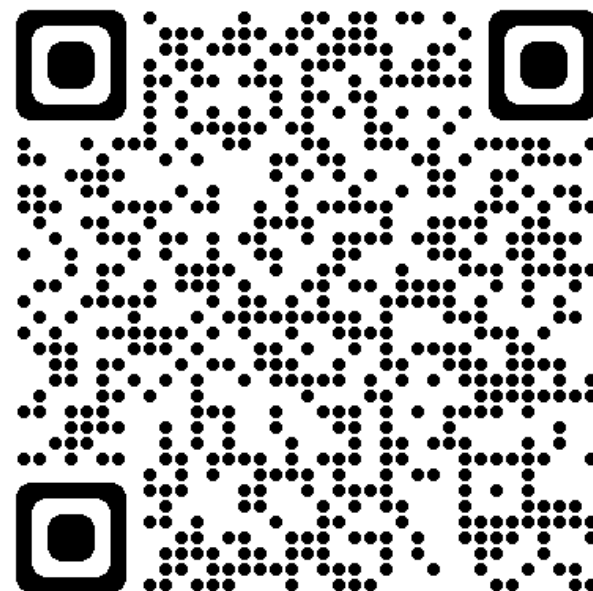
digituki@dvv.fi

Digi- ja väestötietovirasto edistää yhteiskunnan digitalisaatiota, turvaa tietojen saatavuutta ja tarjoaa palveluja asiakkaiden elämäntapahtumiin.

Ohjaustaidot -osaamismerkki

Mikä on digitaalinen osaamismerkki?

- Suoritetaan digituen ohjaustaidot-osaamismerkki!
- Täytä ensin itsenäisesti, älä paina vielä lähetä.
- Käydään yhdessä läpi.



Kestävää kasvua ja työtä ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



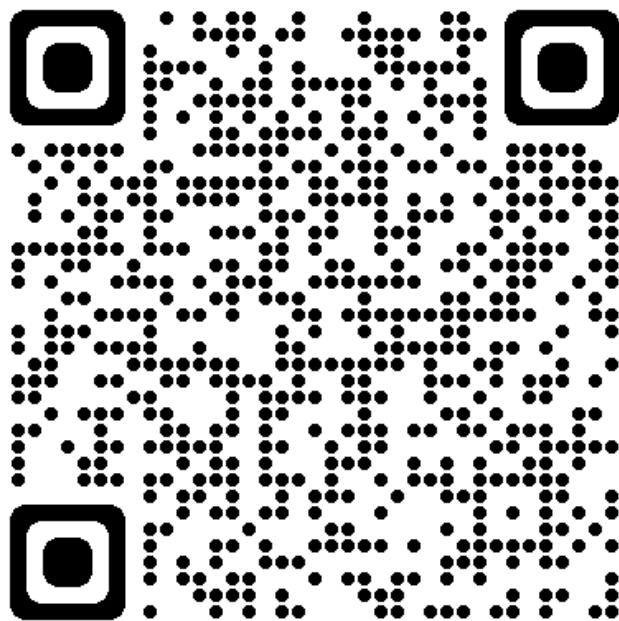
Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

Jatka lausetta

- Otan mukaani päivästä...
- Jäin pohtimaan...
- Antoisinta päivässä oli...

Kotiläksy: Digituen eettinen ohjeistus

- Lue digituen eettinen ohjeistus DVV:n sivuilta:
<https://dvv.fi/digituen-eettinen-ohjeistus>



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

Kiitos päivästä!

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

Päivä 2

9:30 Aamukahvit ja kuulumiset

9:45 Tietoturva

10:55 Tauko

11:05 Digiopastuksen eettiset ohjeet ja osaamismerkki

12:00 Lounas

13:00 Käytännön harjoittelua: Digitaidot-peli

14:15 Iltapäiväkahvit

14:40 Miten tästä eteenpäin, sopimukset

15:00 Todistusten jako

15:15 Päivä päättyy

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Video tietoturvan perusteista

<https://biteable.com/watch/3292337/6afd4cb0a4aa73d3e993a438e6aa1057>



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

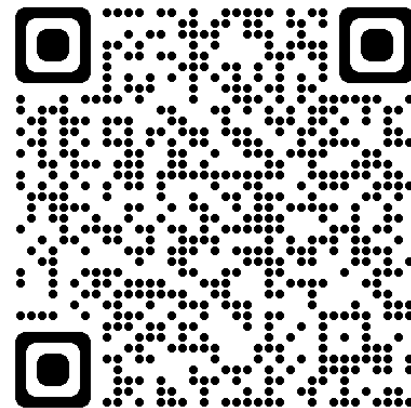
Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

Kysymyksiä ja ohjeita tietoturvaan liittyen

- Millainen on vahva salasana?
- Mitä tietoa ei kannata jakaa verkossa?
- Esimerkkejä turvallisista toimintatavoista verkossa.
- Miten toimit, jos joudut huijatuksi?
- Miten luoda luottamusta niille, joita verkossa toimiminen pelottaa?
- <https://laureauas.padlet.org/hannaranta/a1/tietoturva-eb4ww07j9kl7aunp>



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

Salasanat

- Käytä vahvoja salasanoja ja pidä ne tallessa!
- Vahva salasana on sellainen, jonka arvaamiseen muilla menee mahdollisimman pitkä aika

MUISTA!

- Käytä aina yhtä salasanaa vain yhdessä paikassa, älä yhtä useammassa paikassa!

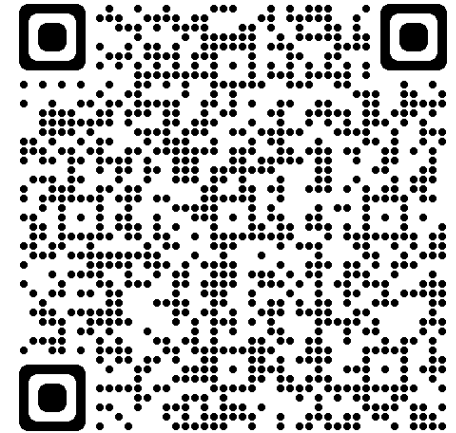
Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Hyvä salasana

- Mahdollisimman pitkä (väh 14 merkkiä)
- Helppo muistaa
- Sisältää pieniä ja isoja kirjaimia, numeroita ja erikoismerkkejä
- Eri sanoista koostuva salasanalause
- Avaa Ylen salasanakone ja testaa!
<https://yle.fi/aihe/artikkeli/2017/02/01/digitaalinen-17-salasanakone-testaa-kuinka-nopeasti-salasana-murretaan>
Älä käytä omaa salasanaasi



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

Mobiilitunnistautuminen on vain sinulle!

- Älä jaa tunnistautumistietojasi tai salasanojasi kenenkään kanssa
 - Esimerkiksi pankkitunnukset
- Älä ota tunnuksista kuvaa, äläkä lähetä niitä netissä (ei esimerkiksi WhatsAppissa)
- Digikaverina tästä on tärkeä muistuttaa myös omia tuettavia 😊

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Mieti, mitä tietoja julkaiset

- Julkaise verkossa vain sellaista, minkä voisit sanoa kasvotusten
- Mieti, mihin palveluihin jaat koko nimesi, osoitteesi tai puhelinnumerosi
- Kysy lupa kuvan julkaisuun kaikilta, jotka näkyvät kuvassa
- Älä paljasta liikaa tietoja elämästäsi tai olinpaikastasi tuntemattomille

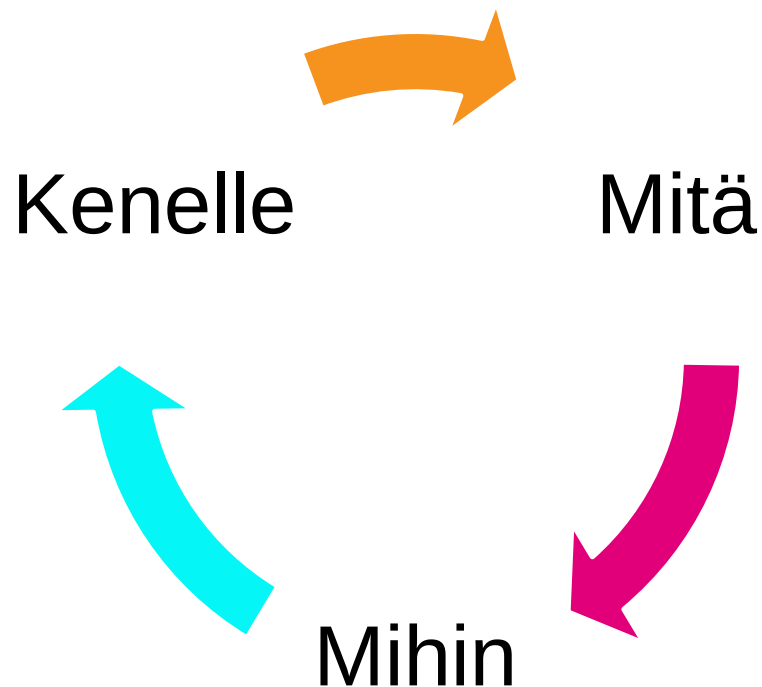
HUOM! Tiedon poistaminen netistä ei välttämättä ole mahdollista

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Ennen kuin klikkaat, mieti



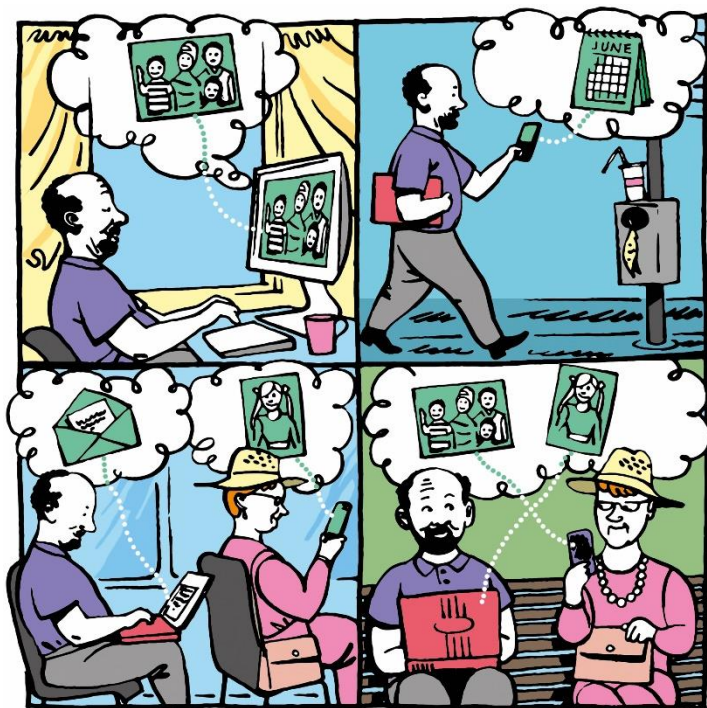
Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

Pilvipalveluiden kautta voit jakaa ja varmuuskopioida tietoja



Tarina ja kuvitus: Ari Koskela
Värit ja taitto: Anna Karihaara

- Pilvipalveluissa on enemmän **säilytystilaa** kuin omalla laitteellasi.
- Pilvipalveluihin voit **varmuuskopioida** laitteesi tiedot siltä varalta, että se hajoaa tai katoaa.
- Pilvipalveluiden kautta voit jakaa esim. kuvia niille, joihin voit luottaa.

Hyviä toimintatapoja: Tarkista

- Kukaan luotettava toimija ei pyydä käyttäjätunnuksia tai salasanaasi!
- Älä klikkaa tai syötä tietojasi, jos sinua pyydetään kirjautumaan verkkopankkiisi tai sähköpostiisi viestissä olevan linkin kautta
- Älä kirjaudu sähköisiin palveluihin hakukoneiden tuloksien kautta
 - Kirjoita osoite suoraan selaimen osoiteriville
 - Viranomaispalveluihin tunnistautuminen suomi.fi –palvelun kautta
 - Luotettavat sivut voi lisätä kirjanmerkkeihin/kirjanmerkkipalkkiin
- Tarkasta selaimen kohdeosoite
 - Esim. nordea.fi vs. noreda.fi

Kestävä kasvua ja työllisyyttä

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Hyviä toimintatapoja: Varmista

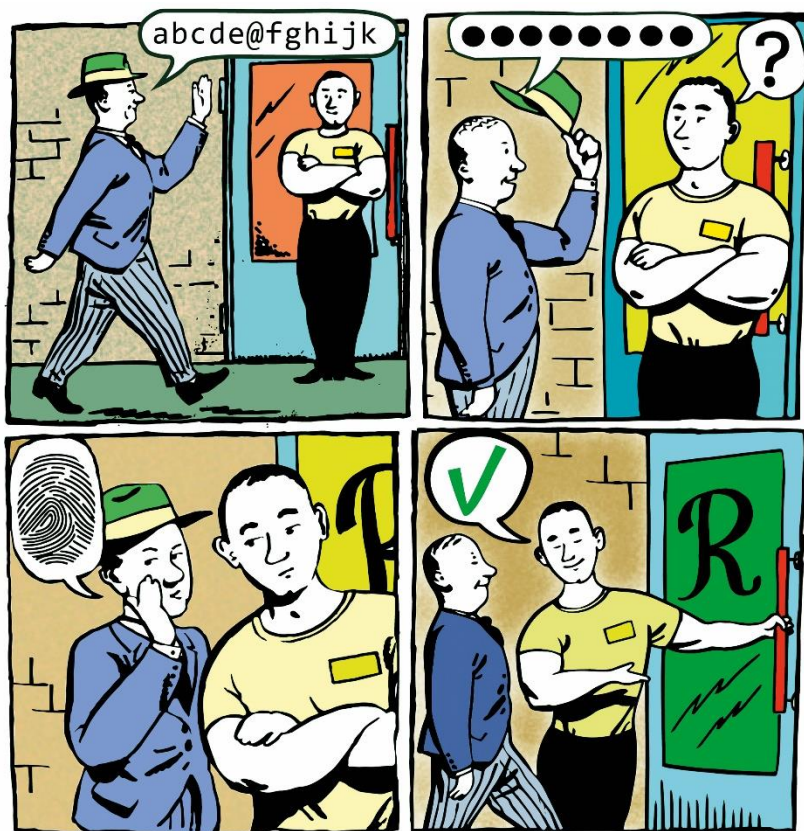
- Älä luota sokeasti sähköpostin tai tekstiviestin lähettäjä tietoihin tai esim. verkkokauppoihin
- Osoite voi olla väärennetty, sähköpostin lähettäjän tietokoneeseen on voitu murtautua tai hänen sähköpostiasiansa on voitu arvata
- Jos saat viestin, joka herättää epäilyksesi, **varmista** asia suoraan henkilöltä, jonka nimissä viesti on tullut
- Verkkokaupan luotettavuutta voi arvioida esim. <https://www.scamadviser.com/>

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Hyviä toimintatapoja: Monivaiheinen tunnistautuminen



Tarina ja kuvitus: Ari Koskela
Värit ja taitto: Anna Karihaara

- Pyytää tunnistautumista toisella laitteella – varmistaa, että käyttäjä olet sinä
- Ehkäisee tunnusten väärinkäyttöä, vaikka salasana olisikin vuotanut väärin käsiin

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

Hyviä toimintatapoja: Kirjaudu sisään ja ulos

- Pidä puhelimessasi, tietokoneessasi ja Wifi-verkossasi yms. jonkinlaista lukitusta
 - Kun laitteeseesi pitää kirjautua salasanan kanssa, ei sitä saada käyttöön, jos esim. puhelimesi varastetaan.
- Kirjaudu ulos käyttämistäsi palveluista
 - Kirjaudu ulos, kun käytät julkisia laitteita esimerkiksi kirjastossa. Sivun sulkeminen ei riitä.

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Hyviä toimintatapoja: Päivitä

- Päivitä ohjelmistosi säännöllisesti
 - Ohjelmisto saa uusia ominaisuuksia tai sen käyttöliittymää uudistetaan
 - Korjaa tietoturvaongelmia ja -aukkoja
- Varmista, että päivität
 - Käyttöjärjestelmät
 - Mobiililaitteesi

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Pidä myös nämä ajan tasalla!

Selain



Tarina ja kuvitus: Ari Koskela
Värit ja taitto: Anna Karihaara

Sovellus



Tarina ja kuvitus: Ari Koskela
Värit ja taitto: Anna Karihaara

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

Mistä tunnistaa nettihuijauksen?

- **Jos** tarjous tai yhteydenotto kuulostaa liian hyvältä ollakseen totta, se luultavasti on.
- Tunnuspiirteitä voi olla esim.
 - **Kiire tai poikkeustilanne:** pakotetaan toimimaan nopeasti
 - **Yllättävä** viesti ihmiseltä, joka haluaa olla kanssasi tai tarjoaa jotain erikoista
 - Väitetään, että hallussa on **arkaluonteista** materiaalia
 - **Uhataan** hyökkäyksellä tai tietomurrolla
- Tekniseksi tukihenkilöksi esittäytynyt henkilö pyytää käyttäjätunnuksiasi, salasanaasi tai etäyhteyttä koneellesi
 - Huom! Ammatillaiset eivät ikinä pyydä salasanaasi tai käyttäjätunnustasi!

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Mitä, jos joudut huijatuksi?

1. Jos salasanasi tai luottokorttitietosi ovat joutuneet väärin käsiin,
vaihda salasanasi ja ota yhteys pankkiisi,
jotta kortti voidaan sulkea.
2. Ilmoita taholle, jonka nimissä huijaus on tehty
3. Tee rikosilmoitus
4. Älä jää yksin – älä tunne häpeää: tukea verkossa
<https://www.kuluttajaliitto.fi/hankkeet/huijarit-kuriin/>
<https://www.riku.fi/>
5. Ilmoita huijaussivustosta kyberturvallisuuskeskukselle:
<https://www.kyberturvallisuuskeskus.fi/fi/ilmoita>

Digituen eettinen ohjeistus

[Digituki | Digituen eettinen ohjeistus | Digi- ja väestötietovirasto \(dvv.fi\)](#)

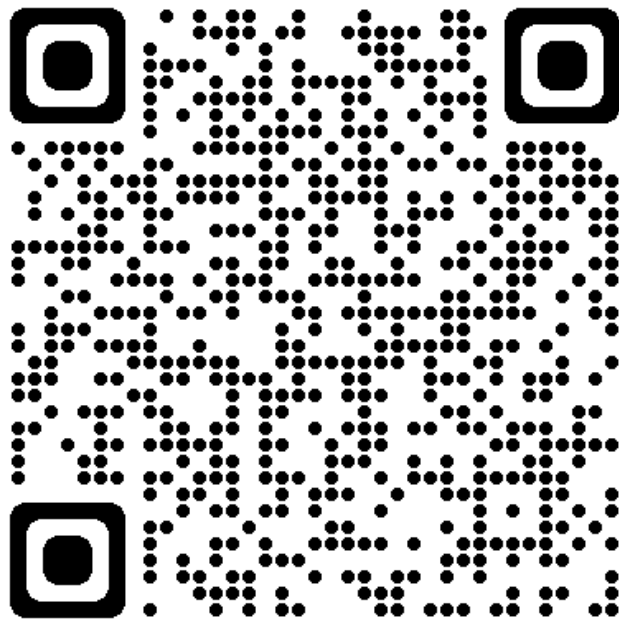
Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Digituen eettinen ohjeistus

- Lue digituen eettinen ohjeistus DVV:n sivuilta:
<https://dvv.fi/digituen-eettinen-ohjeistus>



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

Digituen eettiset ohjeet - Mitä on digituki?

- Sähköisen asioinnin, palvelujen ja laitteiden käytön tukea
 - Lähitukea (asiointipisteet, vertaistuki, kotiin vietävä tuki)
 - Etätukea (chat, puhelin- tai videotuki)
 - Koulutusta (verkkokoulutukset, kurssit)
- Sisältö voi olla
 - Sähköisen asioinnin opastamista
 - Sovellusten asentamista ja käyttöönottoa
- Tarkoitus auttaa henkilöä **itsenäiseen ja turvalliseen** laitteiden käyttöön ja sähköiseen asiointiin

Digitaidot kuuluvat kaikille

- Digitaidot ovat tämän päivän **kansalaistaitoja**, joiden avulla hoidetaan arjen asioita ja ollaan kiinni yhteiskunnassa.
- Tarve koskettaa kaikkia ikäryhmiä, ja **sen sisältö on muuttuvaa**.
- Suurin osa ihmisistä **haluaa ja pystyy oppimaan** digitaitoja, kunhan motivointi ja opastus on kunnossa.

Viranomaisilla on hallintolain mukainen **velvollisuus neuvoa** omien palvelujensa käytössä.

Jokaisen viranomaispalvelun yhteydessä tulee löytää avun yhteystiedot.

Viranomaispalvelujen käyttöön saa tukea **Kansalaisneuvonnasta**, joka ohjaa oikeiden palvelujen pariin.

www.kansalaisneuvonta.fi

p. 0295 000

Digituen antajana

- Autan sähköisten palveluiden ja laitteiden käytössä
- Tavoitteenani on, että **jatkossa** autettava voisi hoitaa **itsenäisesti** asioinnin ja laitteiden käytön.
- **Kannustan** autettavaa **tekemään** ohjaustilanteessa **asiat itse**
- Kaikkea ei tarvitse osata, vaan **digituen tilanne on paikka oppia yhdessä.**
- Tunnistan osaamiseni rajat ja **ohjaan** henkilön tarvittaessa **muiden digituen tarjoajien pariin.**
- **En** ota neuvottavan salasanoja tai **vahvan tunnistautumisen välineitä**, kuten pankkitunnuksia **käsiteltäväksi**, **enkä** hoida asiakkaan puolesta hänen henkilökohtaisia asioitaan.
- En käytä etähallintaa neuvoessani asiakkaalle vahvaa tunnistautumista vaativien palveluiden käyttöä. Kirjautumisvaiheen jälkeen ruudunjako voi hyödyntää opastuksessa, mikäli tästä on sovittu selkeästi asiakkaan kanssa.

Digituen saajana

- Digituen avulla opin **itsenäiseen ja turvalliseen** laitteiden käyttöön ja sähköiseen asiointiin.
- Tavoitteenani on, että jatkossa asioiminen onnistuu yksin tai kevyemmällä tuella.
- Parantaakseni omia taitojani **teen** ohjaustilanteessa **toimenpiteet itse**.

Tiedän vastuuni

- **Kirjaudun itse** vahvan tunnistautumisen vaativiin palveluihin.
- Jos tarvitse tukea palvelun käytössä, ymmärrän, että **digituen antaja voi nähdä henkilökohtaisia tietojani**.
- **Olen aina itse vastuussa omasta laitteestani** ja sen ohjelmistoista.

Miten otan avun vastaan?

- Ymmärrän, että digitukija ei voi neuvoa minua kaikissa ongelmatilanteissa.
- **Viranomaisilla on lakiin perustuva velvoite** tarjota opastusta omien palveluidensa käytössä. Myös muut palveluntarjoajat opastavat asiakkaitaan.
- Viranomaispalveluihin saa tukea **Kansalaisneuvonnasta**, joka ohjaa oikean palvelun pariin ja neuvoa sen käytössä.

Muistathan myös

1. Suomessa julkishallinnon organisaatioiden sähköiset asiointipalvelut **edellyttävät** pääsääntöisesti **vahvaa tunnistamista**, jotta käyttäjän henkilöllisyys voidaan varmistaa.

- Vahvan tunnistamisen välineinä toimivat: verkkopankkitunnukset, mobiilivarmenne ja varmennuskortti
- **Neuvottava tekee sähköisen tunnistautumisen aina itse.**
- Opastus voi edellyttää opastettavan salassa pidettävien tai arkaluontoisten henkilötietojen näkemisen.
- Jos neuvottava on ymmärtänyt ja hyväksynyt tilanteen, voi opastus jatkaa.

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



2. Digituessa ei oteta kantaa sähköisen asioinnin **sisältöihin** (esim. tuen hakeminen, rahankäsittely). Näistä asioista vastaa palveluntarjoajan asiakaspalvelu, johon digituen antaja ohjaa.

3. Jos asiakkaan oikeustoimikelpoisuus on heikentynyt (esim. terveydentila, päihtymys), hänet tulee ohjata kyseisen palveluntarjoajan asiakaspalveluun.

4. Jos neuvottava on **alaikäinen**, on tärkeää varmistaa, että hän ymmärtää henkilötietojen käsittelyyn liittyvät riskit ja omat oikeutensa (aiheesta lisää Lapsi verkossa –julkaisussa)

5. Etänä annettava digituki on kehittyvä digituen muoto, joka vaatii uudenlaista osaamista sekä digituen antajalta, kehittäjältä että vastaanottajalta.

Finanssiala ry suosittelee, ettei finanssialan palveluita opasteta etähallintaohjelmilla.

Etätukea matkivia **huijauksia** on paljon.

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Digituen eettiset ohjeet -osaamismerkki

Mikä on digitaalinen osaamismerkki?

- Digitaaliset osaamismerkit (Open Badges) kertovat osaamisesta, taidoista tai saavutuksista.
- Osaamismerkkien avulla tehdään näkyväksi hankittua osaamista.



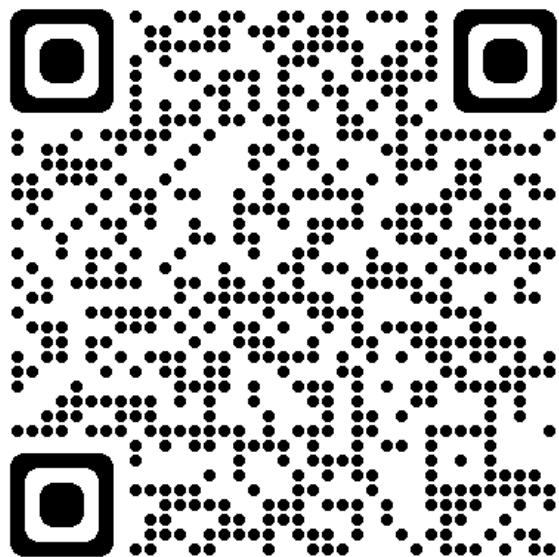
Digi- ja väestötietovirasto

digituki@dvv.fi

Digi- ja väestötietovirasto edistää yhteiskunnan digitalisaatiota, turvaa tietojen saatavuutta ja tarjoaa palveluja asiakkaiden elämäntapahtumiin.

Digituen eettiset ohjeet -osaamismerkki

- Tehdään eettiset ohjeet –osaamismerkki:
<https://dvv.fi/osaamismerkit>
- Täytä kysely ensin itsenäisesti.
- Älä paina lähetä; käydään kysely yhdessä läpi.



Käytännön harjoitteluja:

Digitaidot-peli

Harjoituksen tavoite

- Saat käytännön kokemusta digiopastuksesta turvallisessa ja kannustavassa ilmapiirissä.
- Sinun ei tarvitse osata kaikkea: opastustilanteissa voidaan pohtia yhdessä, miten tilanne ratkaistaan.
- Tämä ei ole testi tai koe.
- Tutustut Kuuloliiton Digitaidot-peliin

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Opastusharjoitus

Miten toimimme?

- Nostetaan pelikortteja, joissa on erilaisia arjen digihaasteita.
- Ratkotaan tilanteita yhdessä – varmistaen, että jokainen suoriutuu.
- Aikaa 1h15min

Digitukisymboli



Opastamisen tueksi

- Yle:n Digitreenit: <https://yle.fi/aihe/digitreenit>
- DVV: Taitoja digituen antajalle <https://www.suomidigi.fi/ohjeet-ja-tuki/digituki/taitoja-digituen-antajalle>
- Enter ry:n Seniorin digitaidot: <https://www.entersenior.fi/opiskele-itse/seniorin-digitaidot/>
- Huijaukset ja nettihuijaukset, Kuluttajaliitto:
 - <https://www.kuluttajaliitto.fi/materiaalit/huijaukset/>
- Nuorten ystävät ry:n materiaaleja aloittelijoille: <https://padlet.com/nytyoelamapalvelut/bubfeukqu0dipupu>
- Tietoturva – Enterin suositukset eri laiteympäristöille: <https://www.entersenior.fi/opiskele-itse/oppaita/>

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Anna meille palautetta valmennuksesta!

Mentimeter ja palautekysely

- Arvioi kolmella sanalla lyhyesti kokemuksiasi kahdelta päivältä: <https://menti.com>
- Kohdista vielä kamera QR-koodiin ja kirjoita palaute



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Järjestä digikavereille tapaamisia

- Tapaamisissa mahdollisuus ratkoa yhdessä digiopastuksissa esiin tulleita teknisiä tai opastukseen liittyviä haasteita. Erilaisia teemoja.
- Tapaamisissa voi suorittaa DVV:n Digitaidot-osaamismerkit
 - Perustaidot tekevät osaamista näkyväksi
- Saat tukea, vertaistukea ja vinkkejä

Digikaveri

- vahvistaa kaikkien ihmisten digitaitoja ja
- mahdollistaa yhdenvertaisen osallistumisen yhteiskunnassa kaikille.



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

Mukavia opastushetkiä 😊

Seuraa meitä somessa

Facebook: DigiOn – Digionnea kaikille

Insta: digion.hanke

Ole meihin yhteydessä, jos kaipaavat apua.

Susanna Monni

susanna.monni(at)luvn.fi, p.040 639 3505

Hanna Rantala

hanna.rantala(at)laurea.fi, p.050 432 8936

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto