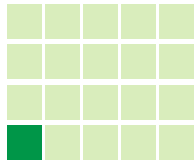


# Digitön

elää digimaailman  
ulkopuolella joko  
tahtomattaan tai  
tarkoituksella.



Digitaidot  
Käytössä olevat digilaitteet  
Digipalvelujen käyttö  
Motivaatio digin käyttöön

- Digitaidot ovat olemattomat. Kokemus digilaitteista on hyvin vähäistä.
- Luottamus omaan oppimiskykyyn voi olla heikkoa. Ennakoasenteet, pelot ja häpeä voivat jarruttaa laitteiden käyttöä ja digiosaamisen kehittymistä. Esimerkiksi vähäinen ymmärrys turvallisesta netin käytöstä voi aiheuttaa pelkoa.
- Taloudellinen kynnyks voi estää digisiirtymän, koska tarvittavia laitteita ei ole käytössä. On usein tavallisten matkapuhelinten varassa.
- Myös vahvan tunnistautumisen välineet voivat puuttua kokonaan.
- Käyttää usein lähipalveluja ja tukeutuu työntekijöihin päivittäisessä asiointissa. Kielitaito voi vaikeuttaa asiointipalveluiden käyttöä.
- Saattaa kieltäytyä systemaattisesti arkea helpottavien digipalveluiden käyttämisestä. Kielteinen asenne voi heijastella taustalla olevia muita pulmia elämäntilanteessa.
- Motivaation syntyminen digin käyttöön voi viedä aikaa.

## DIGIOSAAMISEN TAVOITTEET



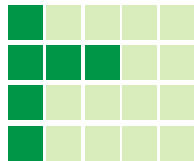
Kiinnostuksen herääminen digilaitteiden käyttöön.  
Digilaitteiden perustoimintojen hallinta.  
Tiedon lisääntyminen digiyhteiskunnan mahdollisuuksista.  
Arjessa välttämättömien digitaalisten kansalaistaitojen hallinta.

## MITEN VOIT TYÖNTEKIJÄNÄ TUKEA?

- Kartoita, onko asiakkaalla vahvan tunnistautumisen välineet ja ajantasaiset digilaitteet. Turvaa, ettei asiakas jää kriittisissä arjen asioissa digiyhteiskunnan ulkopuolelle.
- Auta asiakasta tunnistamaan digin potentiaaliset hyödyt omassa arjessaan. Huomioi, että digitaitoihin liittyvät opeteltavat asiat eivät siirry käytäntöön välttämättä kovin nopeasti.
- Luo digitaitojen harjoittelua varten turvallinen ilmapiiri. Tarjoa pitkäjänteistä, tavoitteellista ja yksilöllistä ohjausta sekä tukea osana olemassa olevaa toimintaa.
- Hyödynnä vertaisoppimista ryhmätoiminnassa. Ota digivalmennus käyttöön esimerkiksi osana kuntouttavaa työtoimintaa.
- Kerro asiakkaalle tarjolla olevista digitukipalveluista, kuten kirjastojen tarjoamasta opastuksesta.
- Varaudu siihen, että asiakkaan ennakoasenteet ja pelot eivät hälvene hetkessä. Selvitä kielteisen suhtautumisen taustalla olevat tekijät ja mahdolliset oppimisvaikeudet.
- Tiedosta, että asiakkaan taidot ja innostus voivat kehittyä nopeastikin, jos merkittäviä digiosallisuuden esteitä saadaan poistettua.

# Digiarka

kokee epävarmuutta  
opetella uusia  
digitaalisia välineitä ja  
palveluita.



Digitaidot

Käytössä olevat digilaitteet

Digipalvelujen käyttö

Motivaatio digin käyttöön

- Digitaidot ovat heikot. Kokemus tietotekniikasta saattaa olla vähäistä tai vuosikymmenien takaa. Taidoilla ei pärjää opinnoissa tai työelämässä.
- Käyttää älypuhelinsoittamiseen ja netin selailuun, mutta varsinaisia digipalveluita käyttää vähän. Esimerkiksi laskujen maksu verkkopankissa ei välttämättä onnistu itsenäisesti.
- Kotona saattaa olla tietokone, mutta sitä käyttävät enimmäkseen muut perheenjäsenet. Tukeutuu digilaitteiden käytössä lähipiiriin tai työntekijöihin.
- Tekee asioita mielellään kuten ennenkin, esimerkiksi tapaa viranomaisia kasvotusten. Kokee pelkoa tai haluttomuutta opetella verkkopalvelujen käyttöä laajemmin. Epävarmuutta varsinkin ongelmatilanteissa ja tietoturvasta.
- Arkuuden taustalla voi olla omia tai muiden kertomia epäonnistuneita käyttökokemuksia viranomaispalveluista.
- Ei tiedä olemassa olevista mahdollisuuksista tarpeeksi. Kiinnostuu oppimaan lisää, kun löytää digipalveluista selkeän hyödyn itselle.

## DIGIOSAAMISEN TAVOITTEET



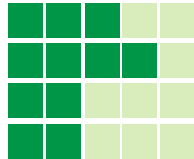
Digirohkeuden lisääntyminen.  
Digivälineiden itsenäinen käyttö.  
Digitaalisten kansalaistaitojen aktiivinen  
hyödyntäminen arjessa.  
Työelämässä tarvittavien minimitalojen hallinta.

## MITEN VOIT TYÖNTEKIJÄNÄ TUKEA?

- Luo matala kynnyksen digitaitojen harjoittelun aloittamiseen. Kaikkea ei tarvitse osata heti.
- Tarjoa alussa yksilöllistä ohjausta ja tukea digivälineiden käyttöön. Tutki ja sanoita samalla asiakkaan osaamista, jotta asiakas itsekkin huomaa, mitä hän todellisuudessa jo hallitsee.
- Kokeile yksilöllisen tuen lisäksi pienryhmässä tapahtuvaa digivalmennusta. Ryhmän tarjoamasta vertaistuesta voi olla merkittävää apua rohkeuden kasvuun.
- Kannusta säännölliseen ja aktiiviseen harjoitteluun kotona, jotta digitaalisista kansalaistaidoista tulee rutiinia. Harjoittelun kiinnittäminen asiakkaan mielenkiinnon kohteisiin voi auttaa sitoutumista.
- Varmista ajan kanssa, että asiakkaan taitotaso on riittävä ennen siirtymistä vaikeampiin osa-alueisiin.
- Kerro työhaussa ja työelämässä tarvittavien digitaitojen merkityksestä. Tue uusien taitojen harjoittelua asiakkaan kiinnostuksen mukaan, kuten ansioluettelon laatiminen itsenäisesti.
- Tarjoa tietoa toimivaksi tiedetyistä digitaalisista palveluista. Harjoitelkaa asiointipalveluiden käyttöä yhdessä. Vältä puolesta tekemistä.

# Digipärjääjä

hallitsee perusdigitaidot, mutta hänellä on ennakkoluuloja ottaa uusia digitaalisia palveluja käyttöön.



Digitaidot

Käytössä olevat digilaitteet

Digipalvelujen käyttö

Motivaatio digin käyttöön

- Digitaidot ovat hyvät. Käyttää tuttuja digilaitteita ja -palveluja arjen asioiden hoitamiseen.
- Luottaa digiosaamiseensa perusasioissa, mutta ei osaa tai halua itsenäisesti ratkaista haastavampia ongelmia.
- Hallitsee sähköisten viranomaispalvelujen käytön kohtalaisen hyvin.
- Päivittyvät digipalvelut voivat tuottaa haasteita.
- Ei välttämättä kokeile uusia palveluita, ellei ole varma niiden toimivuudesta ja turvallisuudesta. Saattaa turhautua ja luovuttaa helposti, jos digipalvelua on hankala käyttää.
- Osaamisvajaiden tunnistaminen voi olla haastavaa, sillä kokee osaavansa riittävästi tässä hetkessä. Motivaatio voi olla siksi matalalla.
- Tieto puutteellista, millaista digiosaamista työelämässä tarvitaan ja miten omaa osaamista kannattaisi kehittää.
- Voi jättää hakeutumatta töihin tai opintoihin, koska ajattelee että kaikkialla vaaditaan digiosaamista.

## DIGIOSAAMISEN TAVOITTEET



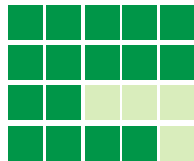
Uskallus monipuolisempaan asiointiosaamiseen.  
Ongelmanratkaisukyvyyn ja rohkeuden vahvistuminen.  
Työelämässä tarvittavien taitojen hallinta.  
Tiedon lisääntyminen taitojen jatkuvan kehittämisen keinoista.

## MITEN VOIT TYÖNTEKIJÄNÄ TUKEA?

- Tunnista työelämässä tarvittavat yksilölliset taitojen kehittämistarpeet yhdessä asiakkaan kanssa.
- Hyödynnä digimahdollisuuksia aktiivisesti ohjauksessa ja varaa riittävästi aikaa uusiin asioihin tutustumiseen.
- Ohjaa taitojen harjoitteluun ryhmämuotoiseen toimintaan. Voit suositella myös etäryhmiä, jos asiakas hallitsee jo etänä osallistumisen ja työskentelyn välineet.
- Kannusta digi- ja etäpalveluiden monipuoliseen käyttöön ja tue uusien asioiden kokeilemistä. Lisää esimerkiksi erilaisten ohjelmien ja sovelluksien harjoittelua jo olemassa olevassa ryhmätoiminnassa.
- Lisää asiakkaan ymmärrystä taitojen jatkuvan kehittämisen merkityksestä hänen elämässään.
- Rohkaise etsimään ratkaisuja digin kanssa tuleviin ongelmiin myös itsenäisesti. Kerro miten tietoa ja ohjeita voi etsiä esimerkiksi verkosta.
- Suosittele erilaisia verkossa tarjolla olevia kursseja ja avoimia opintoja itsenäisen opiskelun tueksi.

# Digi-innostuja

käyttää digiä monipuolisesti,  
mutta ei välttämättä  
hyödynnä digitaalisia  
viranomaispalveluja.



Digitaidot

Käytössä olevat digilaitteet

Digipalvelujen käyttö

Motivaatio digin käyttöön

- Perusdigitaidot ovat erinomaiset. Osaa ratkaista itsenäisesti digiin liittyviä ongelmia hyvin ja osaa etsiä tarvittavia ohjeita. Ei välttämättä hyödynnä osaamistaan viranomais- tai työnhakupalveluissa.
- On taitava ja kokeilunhaluinen laitteiden käyttäjä. Omistaa useita laitteita ja harrastukset voivat liittyä digilaitteisiin ja teknologiaan.
- Asioi ensisijaisesti sähköisesti, kun saa tietoa olemassa olevista palveluista.
- Työelämässä tarvittavat digitaidot saattavat olla liian kapea-alaisia. Esimerkiksi ei käytä tekstin- tai kuvankäsittelyohjelmia eikä hahmota niiden merkitystä mahdollisen työn kannalta.
- Digin viihdekäyttöä yleensä paljon. Voi aiheuttaa jopa elämänhallinnan pulmia.
- Digi kiinnostaa, mikä helpottaa tutustumista uusiin palveluihin ja sovelluksiin.
- Luottaa oppivansa digiin liittyvät uudetkin asiat. Ymmärtää netin käytön riskit, joten kokee varmuutta erilaisten ohjelmien ja digipalveluiden käytössä.

## DIGIOSAAMISEN TAVOITTEET



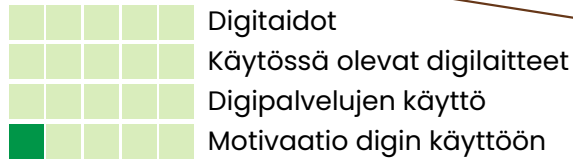
Työelämässä tarvittavien digitaitojen monipuolistuminen.  
Asiointitaitojen vahvistuminen.  
Tiedon lisääntyminen viranomaispalvelujen käytöstä ja hyödyistä.  
Digitaalisten hyvinvointitaitojen hallinta.

## MITEN VOIT TYÖNTEKIJÄNÄ TUKEA?

- Kartoita erityisesti työelämäosaamiseen liittyvien digitaitojen kehittymistarpeet.
- Tuo monipuolisesti esille digipalveluiden etuja osana asiakkaan arkea.
- Huomioi digitaalinen hyvinvointi arjessa ja rohkaise tunnistamaan ergonomiaan, digiympäristöissä vietettyyn aikaan ja omaan hyvinvointiin liittyviä tekijöitä.
- Ohjaa itsenäisen opiskelun pariin, jos toimintakykyä ja motivaatiota on riittävästi.
- Tarjoa ryhmätoimintaa, joka tukee vuorovaikutustaitoja myös verkon ulkopuolella.
- Valmennusta ja palveluja voidaan toteuttaa myös etäratkaisujen kautta esimerkiksi etäkuntoutusta.
- Tue asiakkaan vahvuuksia ja hyödynnä vertaisohjaajana muille digitaitojen harjoittelussa.

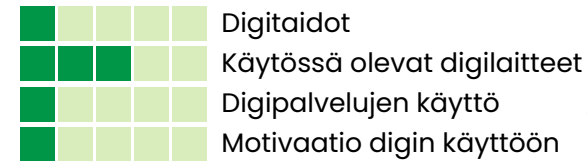
# Digitön

elää digimaailman  
ulkopuolella joko  
tahtomattaan tai  
tarkoituksella.



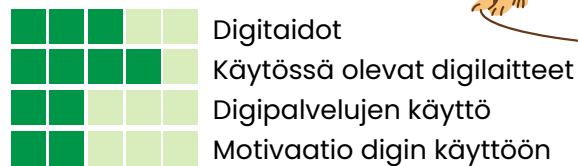
# Digiarka

kokee epävarmuutta  
opetella uusia  
digitaalisia välineitä ja  
palveluita.



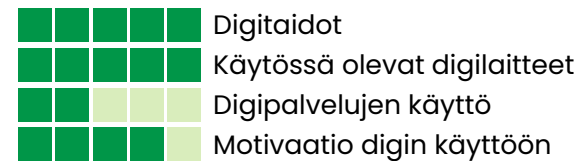
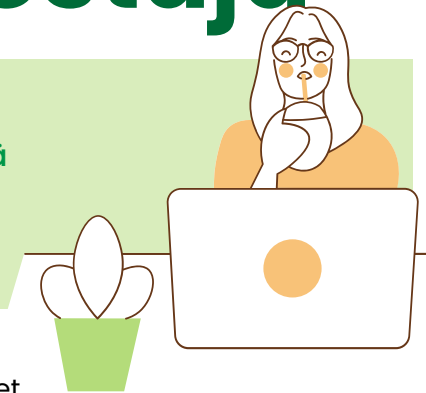
# Digipärjäjä

hallitsee perusdigitaidot, mutta  
hänellä on ennakkoluuloja ottaa  
uusia digitaalisia palveluja  
käyttöön.



# Digi-innostuja

käyttää monipuolisesti  
digiä, mutta ei välttämättä  
hyödynnä digitaalisia  
viranomaispalveluja.



# Ohjauksen teesit

1. Digiosallisuuden tukeminen kuuluu kaikille – älä luota siihen, että joku muu ”hoitaa”.
2. Ota digiosaaminen puheeksi kaikkien asiakkaiden kanssa – älä oleta mitään.
3. Kartoita asiakkaan tilannetta ja taitoja monipuolisesti – toiminnalliset menetelmät tuovat laajemman ymmärryksen asiakkaan digiosaamisesta.
4. Tarjoa asiakkaalle erilaisia vaihtoehtoja digiosaamisen kehittämiseen – eri ihmiset hyötyvät eri asioista ja oppivat eri tavoin.
5. Ole utelias tutkimaan digin hyödyntämisen mahdollisuuksia monipuolisesti omassa asiakastyössäsi.
6. Tutustu käyttäjän roolissa erilaisiin digivälineisiin ja -palveluihin – pystyt helpommin ymmärtämään, millaisia haasteita asiakkaat voivat kohdata.
7. Kaikkia laitteita ja palveluja ei tarvitse osata itse – voit tutkia ja kokeilla yhdessä asiakkaan kanssa (vertainen ilmapiiri).
8. Tunnista ja hyödynnä digiosallisuuden parissa toimivat muut tahot, esim. kolmannella sektorilla.
9. Hyödynnä työnantajan tai erilaisten hankkeiden tarjoamat mahdollisuudet oman digiosaamisen jatkuvaan kehittämiseen. Muista myös erilaiset avoimet oppimateriaalit ja opintotarjonnat!