

# Arvio toimintamallista: Matalan kynnyksen digituki

Digitaalisia taitoja tarvitaan yhä enenevässä määrin omien asioiden hoitamiseen ja yhteydenpitoon. Matalan kynnyksen digituki tukee heikoimmassa asemassa olevien ihmisten digilaitteiden ja -sovellusten käyttöä sekä oman laitteen hankintaa.

**Malli on arvioitu**<sup>1</sup> osana Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke – Sokran ja Euroopan sosiaalirahaston toimintalinjan 5 hankkeiden yhteistä Osallisuuden palaset - kehittämistyötä. Arvio on tehty Sokra-hankkeen päätoteuttaja Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksessa.

## Kehittäjä

Sininauhaliiton Ruokajonosta osallisuuteen -hanke (ESR 1.1.2018 – 31.10.2020). Hankkeen alueellista kehittämistyötä ovat olleet toteuttamassa vuoden 2019 loppuun saakka Sininauhaliitto sekä sen yhteistyökumppanit ViaDia ry, Helsingin Vieraskoti ry, Myrskylyhty ry (Etelä-Savo), Turun A-kilta ry, Keravan seurakunta ja Rovaniemen Päiväkeskus ry. Toimipaikkakunnat: Helsinki, Etelä-Savossa Kangasniemi ja Joroinen, Turku, Kerava, Rovaniemi, Jyväskylä, Hämeenlinna.

**Kehittäjän yhteyshenkilö:** Piia Niilola, Sininauhaliitto, piia.niilola@sininauha.fi

## Mallin kuvaus

### Ratkaisun perusidea

Matalan kynnyksen digituki tukee ja kannustaa heikommassa asemassa olevia, kuten vähävaraisia, asunnottomia tai päihdeongelmista kärsiviä ihmisiä digilaitteiden ja -sovellusten käytössä. Tuki lähtee osallistujan omista mielenkiinnon kohteista ja tarpeista, joita voivat olla esimerkiksi yhteydenpito tai viranomaisasiointi.

<sup>1</sup> Malli on arvioitu Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksessa kehitettyjen osallisuuden osa-alueiden ja lupaavan käytännön kriteerien näkökulmista Sokran toimesta hankkeen dokumentaatiota hyödyntäen.



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



Toimintaan osallistuva pääsee käyttämään laitteita ja saa tukea oman laitteen hankintaan. Digitukea tarjotaan siellä, missä ihmiset muutoinkin asioivat tai asuvat. Toiminta on säännöllistä, mutta sitä voidaan järjestää myös pop up -tyyppisesti.

Huomaa, että heikoimmassa asemassa olevien laajempaa digiosallisuutta ja oikeuksia digitaalisessa maailmassa voidaan vahvistaa MargIT-verkostotyön avulla.

[MargIT-verkosto – digioikeuksien edistäminen verkostotyön keinoin \(kuvaus ja arvio\)](#)

## Toimintaympäristö

Yhä suurempi osa palveluista ja ratkaisuista on siirtynyt verkkoon. Ei-saavutettavat digitaaliset palvelut ja digitaitojen puute ovat suuria haasteita yhdenvertaisen palveluosallisuuden ja vaikuttamismahdollisuuksien toteutumiseksi.

Matalan kynnyksen digitukea tarjotaan siellä, missä ihmiset muutoinkin asioivat tai asuvat, kuten päiväkeskuksissa, asumisyhteisöissä tai asukastaloissa.

## Kohderyhmä ja asiakasymmärrys

Tässä kuvattua matalan kynnyksen digitukea on kehitetty asunnottomille ja päihderiippuvuudesta kärsiville, joilla mahdollisuudet oman laitteen käyttöön ja omistamiseen ovat heikot. Haasteita tuottaa muun muassa viranomaisasiointi verkossa, johon vaaditaan sähköistä tunnistautumista.

Kohderyhmänä ovat vähävaraiset, asunnottomat tai mielenterveys- tai päihdeongelmista kärsivät henkilöt, jotka

- haluavat oppia käyttämään digitaalisia laitteita (älypuhelin, tietokone, tablettitietokone)
- haluavat tutustua digitaalisiin laitteisiin ensi kertaa
- haluavat oppia hoitamaan asioitaan digitaalisesti (yhteydenpito, viranomaisasiointi, viihde, vaikuttaminen)
- tarvitsevat apua oman digilaitteen käyttämisessä
- tarvitsevat apua digilaitteen hankinnassa.

Osallistujien lähtökohdat voivat olla hyvinkin erilaisia esimerkiksi iän, koulutuksen, terveyden ja oppimisvalmiuksien suhteen.

## Toimivuuden ja käyttöönoton ehdot

Toiminnassa tutustutaan digitaalisiin laitteisiin ja niiden tuomiin mahdollisuuksiin niin huviksi kuin hyödyksi. Toiminnassa tuetaan digitaalisessa ympäristössä toimimista kuten



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



yhteydenpitoa, viranomaisasiointia, viihdepalvelujen käyttöä ja vaikuttamista. Lisäksi voidaan keskustella kysymyksistä liittyen digitaaliseen ympäristöön ja siellä käyttäytymiseen, antaa ohjausta oman digilaitteen hankintaan sekä tukea oman laitteen toimivana ja ajantasaisena pitämisessä.

Digituki voi olla säännöllisesti päivystävää neuvontaa sovittuna aikana sovituksessa paikassa, joka on helposti kohderyhmän saavutettavissa. Toimintaan saadaan helpommin osallistujia, jos tarjolla on kahvia ja pientä purtavaa. Digitukea voi tarjota ryhmälle tai digineuvontaa voi antaa henkilökohtaisesti. Toimintaan voi tulla mukaan kerran yksittäisen kysymyksen kanssa tai halutessaan sitoutua pidempään oppimisprosessiin. Henkilö voi osallistua digituki-toimintaan sivustaseuraajana, ryhmäläisenä tai vertaisohjaajana. Kävijöiden taitojen karttuessa he voivat neuvoa toisiaan digipulmissa ja he oppivat pyytämään apua oikeissa kohdissa sekä antamaan sitä toisilleen.

Toimintaa järjestetään esimerkiksi päiväkeskuksissa, asumisyhteisöissä tai asukastaloilla, joiden kävijät tai asukkaat kuulevat toiminnasta yhteisön tiedotuksen kautta (julisteet yhteisön toimintatiloissa, henkilökohtaiset viestit kävijöille, henkilökunnan toimintaan ohjaus) tai toisilta kävijöiltä. Yhteisö on varannut digitukea varten tilan, laitteet ja osaavaa henkilökuntaa. Myös osallistujat voivat tuoda laitteita mukanaan tai voidaan käyttää kirjaston lainalaitteita.

Digituki tarvitsee ohjaajakseen henkilön, jolla itsellään on vähintään perustason ymmärrys digitaalisten palveluiden (ohjelmistot, sosiaalinen viestintä, tietoturva) toiminnasta ja valmiutta oppia uutta. Ohjaaja tarvitsee lisäksi perustason taidot tietokoneen, älypuhelimien ja tablettitietokoneen käytöstä.

On tärkeää, että henkilön oma mielenkiinto motivoi digitaalisten taitojen oppimista ja mahdollisesti oman laitteen hankintaa.

On huomioitava, että henkilöt voivat olla toiminnan aikana päihteiden vaikutuksen alaisena. On huomioitava myös, että monella ei ole ollut juurikaan kosketusta digitaalisiin laitteisiin, jolloin oppiminen vaatii kärsivällisyyttä ja pitkäjänteisyyttä.

### **Vinkit toimintamallin soveltajille**

#### ***Ohjaajalta vaadittavat edellytykset digituelle***

Yksilöllisten ratkaisujen löytämiseksi ja räätälöimiseksi työntekijältä vaaditaan valmiutta tietää ja ottaa selvää erilaisista palveluista sekä herkkyyttä tunnistaa henkilön tarpeisiin sopivat palvelut ja toiminnot. Asioita voidaan opiskella yhdessä digitukeen osallistuvien kanssa, jolloin tarvitaan riittävä taito hakea tarvittavaa tietoa. Myös ohjaajan on itse oltava valmis oppimaan uutta, sillä työympäristö ja teknologia ovat jatkuvassa muutoksessa.



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



Verkon käytön yhteydessä on syytä muistaa myös medialukutaitojen ja tietoturvallisuuden opettaminen. Laitteiden ylläpito ja päivittäminen ovat oma lukunsa, johon osaaminen ja resurssit tulee olla olemassa. Tämä tarkoittaa riittäviä yhteyksiä muihin osajiin, mielenkiintoa asiaa kohtaan sekä kykyä etsiä ja selvittää vastauksia mahdollisissa ongelmatilanteissa.

Erialaisten ihmisten kanssa työskennellessä on hyvä olla ymmärrystä oppimisen erityisistä haasteista, kuten luki- ja keskittymisvaikeuksista. Ohjaajalta edellytetään valmiuksia löytää yhdessä henkilön kanssa hänelle mieluisat tavat käyttää digitaalisia laitteita. Jotakin voi kiinnostaa musiikki (esim. Spotify-musiikkisovelluksen käyttö), toista kuvaaminen (esim. kännykkäkuvaaminen ja kuvatiedostojen vieminen koneelle) ja kolmatta kirjat (esim. sähköisten kirjojen lainaaminen tai äänikirjat).

### ***Digitukea yksilön tarpeet edellä***

Matalan kynnyksen digituen tarkoituksena on taitojen kartuttamisen lisäksi tarjota ihmisille uutta sisältöä elämään. Tavoitteena on, että digitaitojen opettelu tuo jokapäiväiseen elämään myönteisiä vaikutuksia. Näitä voivat olla vähentynyt tarve päihteiden käyttöön ja omien asioiden hoidon mahdollistuminen. Vastaavasti, digitaaliset ratkaisut voivat tuoda uutta sisältöä tai mahdollistaa omien mielenkiinnon kohteiden tavoittelua. Myös yhteys läheisiin voi kasvaa ja kehittyä digitaitojen kehittymisen myötä.

Digiympäristöön tutustumisen voi aloittaa esimerkiksi tablettitietokoneella pelaamalla. Tablettitietokoneet on koettu helpoiksi niidenkosketusnäytön ja yksinkertaisemman käyttöliittymän vuoksi, jossa hiirtä ei tarvita. Pelaaminen (esimerkiksi Angry Birds -mobiilipeli) on koettu luontevaksi ja mukavaksi tavaksi päästä sinuiksi kosketusnäytön kanssa. Toiminnassa voidaan kokeilla verkosta löytyviä palveluita kunkin osallistujan mielenkiinnon mukaan ja löytää kullekin sopivia ratkaisuja mielekkään tekemisen löytämiseksi. Esimerkiksi äänikirjojen ja podcastien kuunteleminen on mielekästä monelle. Lukemisvaikeuksista kärsiville on mahdollista hakeutua Celia-äänikirjaston asiakkaaksi. Myös muihin apuvälineitä tarjoavien tahojen pariin ohjaaminen on mahdollista. Ohjaajalla on vastuu löytää kullekin yksilöllinen ja tarvetta vastaava ratkaisu.

Digituki antaa myös valmiuksia kansalaisvaikuttamiseen. Esimerkiksi Kansalaisaloite.fi- ja Otakantaa.fi-palvelut mahdollistavat suoran vaikuttamisen verkossa. Sosiaalisessa mediassa voi keskustella matalan kynnyksellä päättäjien kanssa.

Kun henkilö on päässyt tutustumaan digitaaliseen ympäristöön, häntä voidaan tukea oman laitteen hankinnassa, jos hän on tätä toivonut. Hänen kanssa voidaan tarkastella laitteiden tarjontaa ja työntekijä voi tulla mukaan siinä vaiheessa, kun osallistuja hankkii laitteen. Sen jälkeen työntekijä voi opastaa laitteen asennuksessa, käytössä ja ylläpidossa tai selvittää,



thl

Diak

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



Euroopan unioni  
Euroopan sosiaalirahasto

mistä saisi laitteelle tarvittavan tuen (toimintaa kehittäneessä hankkeessa tehtiin yhteistyötä asukastalon digineuvonnan kanssa).

### ***Digineuvonta ja sen eri muodot Helsingin Vieraskodissa***

Toimintaa on kehitetty Helsingin Vieraskodin päiväkeskuksessa ja asukastalossa. Matalan kynnyksen digituen vakiinnuttamiseksi sitä on järjestetty säännöllisin väliajoin, esimerkiksi kerran viikossa ”Digi-tiistaina”. Henkilö voi tulla mukaan toimintaan oman digihaasteen kanssa, esimerkiksi opettelemaan älypuhelimien käyttöä tai jo pelkästään keskustelemaan, miksi ja miten digilaitteista voisi innostua tai miten sitä voisi soveltaa omaan mielenkiinnon kohteeseen. Toimintaa varten on hankittu kannettavia tietokoneita, joita osallistujat voivat käyttää. Toimintaan saadaan helpommin osallistujia, jos tarjolla on kahvia ja pientä purtavaa. Asioista on usein luontevampaa jutella kahvikupposen äärellä, ja välipala auttaa jaksamaan uusien asioiden oppimisessa. Digitukea voidaan toteuttaa ryhmämuotoisesti tai yksilöohjauksena, jossa ihminen kohdataan aina oman kysymyksensä kanssa.

Säännöllisemmän toiminnan ohessa voidaan järjestää niin sanottua pop up -neuvontaa, jossa tuetaan arkipäiväisissä digipulmissa, kuten tiedostojen tallentamisessa tai muokkaamisessa, liitteiden lähettämässä viranomaisille tai kuinka hankkia pelejä omaan laitteeseen. On mahdollista järjestää myös tietystä aiheesta kiinnostuneille omia digiryhmiä, kuten valokuvausta ja kuvien tallentamista, lähettämistä ja vastaanottamista. Kuvia on voitu esimerkiksi lähettää omille läheisille, joilta on voitu vuorostaan vastaanottaa heidän kuviaan.

Ohjaajan työpanos digitukeen koostuu asiakkaiden ohjaustyöstä, digitaalisten laitteiden päivityksestä, laitteiden toiminnan sekä sovellusten opettelusta ja selvittelystä ohjausta varten.

### ***Yhdessä kehittäminen***

Toimintaa on mahdollista kehittää yhdessä osallistujien kanssa ja esimerkiksi ryhmissä voidaan säännöllisin väliajoin suunnitella, mitä ja miten toimintaa toteutetaan.

Työryhmätyöskentelyn äärellä työntekijän on syytä olla mukana ja yhdessä osallistujien ja henkilökunnan kanssa käydään läpi, mihin tarvetta on ja miten siihen voidaan vastata.

Myös digineuvontaa ja muita it-ohjauspalveluja on hyvä kehittää yhdessä osallistujien kanssa. Erilaiset työpajat ja suunnitteluun keskittyvät kevyemmät tapaamiskerrat viitoittavat tietä. On tärkeää huomioida asiakaskunnan jaksaminen ja pitää kaikki tapaamiset vuorovaikutteisina kohtaamistilanteina, jolloin jokaisella on mahdollisuus esittää toiveita. Osallistujilta voidaan kerätä säännöllistä palautetta jokaisen tapaamisen päätteeksi. Voidaan kysyä esimerkiksi, mitä tapaamiskerralta jäi käteen, mitä he haluaisivat tehdä jatkossa ja onko jotain, mitä he haluaisivat vielä oppia. On tärkeä keskustella myös muun henkilökunnan kanssa heidän näkökulmastaan.



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



## Mallin arviointi

### Osallisuuden toteutuminen mallissa

Toiminta tapahtuu siellä, missä osallistujat jo valmiiksi asioivat tai asuvat, jotta kynnyksellä tulla mukaan on matala. Osallistuminen sähköisiin palveluihin tulee mahdolliseksi, kun on ensin päästy digiratkaisujen äärelle ja se tuntuu asiakkaasta itsestä relevantilta ja kiinnostavalta.

Digiosaamisen kehittämisessä hyödynnetään osallistujien kiinnostuksen kohteita ja tarpeita, jotka motivoivat kokeilemaan netin ja tietokoneen käyttöä. Kun älypuhelimien ja tietokoneiden tutustutaan oman kiinnostuksen pohjalta, altistutaan uusille asioille, jotka lisäävät osallisuuden kokemusta. Samalla oman arvontunto vahvistuu, kun oppii digitaitoja ja pystyy asioimaan itsenäisesti sähköisissä palveluissa. Ihmiset voivat kokea toiminnan seurauksena jaksavansa paremmin arjessaan ja saaneensa siihen uutta sisältöä digiosaamisen karttuessa. Digitaalisten taitojen karttuessa osallisuus omassa elämässä kasvaa. Toiminnassa etsitään osallistujalle yksilöllisiä ratkaisuja. Digiosallisuuden kehittämistä tehdään yhdessä asiakkaiden kanssa.

Toiminnan kautta osallistujia kannustetaan kokeilemaan ja toimimaan erilaisissa rooleissa. Asiakkaat tyytyvät usein siihen, mitä saavat palvelusta tai toiminnasta eivätkä helposti valtaudu vaatimaan asioita omien tarpeidensa tai toiveidensa mukaan. Asiakkaita tulisi kannustaa siihen, että he voivat ja saavat vaatia muutoksia toiveidensa mukaan, ja heitä pitäisi tukea, jotta heillä olisi resursseja lähteä miettimään prosessia, jolla muutos saataisiin aikaiseksi.

### Toimintamalli lupaavana käytäntönä

Asunnottomien ihmisten osalta Vastaavasta kohderyhmälähtöisestä toiminnasta, digikuilusta taidigiosallisuuden vajeista ei ole ollut saatavilla ajantasaista akateemista tutkimustietoa. Tutkimustieto on keskittynyt nuoriin, lapsiin ja iäkkäisiin. Aiempien digihankkeiden kohderyhmänä ovat olleet ikäihmiset ja vammaiset. Ruokajonosta osallisuuteen -hankkeen kokemusten pohjalta tiedetään kuitenkin, että digiosattomuutta ilmenee myös asunnottomuustauustaisilla päihde- ja mielenterveyskuntoutujilla.

Hankkeen toiminnan esikuvana oli Senioriverkon toiminta. Siellä digiohjausta tarjotaan ikäihmisille, ja heitä innostetaan toimimaan digitaalisessa ympäristössä. Innoittajana on ollut myös Hard Luck Cafen toiminta, jossa digitukityötä on tehty jo aikaisemmin (voitti palkinnon vuoden 2019 TerveSos:ssa) ja joka on ollut yhteistyökumppanina tätä toimintaa kehitettäessä.

Tässä kuvattu digitoiminta on uutta. Vaikka erilaisia digiohjauksen hankkeita on ollut aiemmin, asiakaskuntana eivätkä ole olleet suoraan asunnottomuustauustaiset päihde- ja



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



mielenterveyskuntoutajat. He ovat kuitenkin toivoneet tukea tietokoneen käyttöön ja digitaalisessa ympäristössä toimimiseen. Kynnys sähköisten palvelujen käyttöön voi johtua digitaitojen tai laitteiden puutteesta. Digitaitojen kehittäminen voi toisaalta madaltaa asiakkaan kynnyksiä hakea muita palveluita, jos saa tehdä sen sähköisesti. Erityisen toiminnasta tekee se, että asiakkaat voivat olla Asunto ensin -tyyppisen tuen piirissä ja usein myös päihteiden vaikutuksen alaisena. On tärkeää huomioida, että kävijä on asiointikunnossa: liian päihtyneenä, agitoituneena tai muulla tavoin liian huonosti voivan ihmisen kanssa tulee huomioida, mitä asioita lähtee hoitamaan. Digituessa on siis tärkeää myös keskustellen rajata sitä, mitä ollaan tekemässä. Tukevasti päihtyneen ihmisen kanssa voi hyvin etsiä soittolistoja YouTubesta tai äänikirjoja Suplasta, mutta pankkiasi- tai viranomaisasiointia tulee hoitaa ainoastaan silloin, kun kävijä on asiointikunnossa. Lisäksi toiminnan ohjaajien on hyvin tärkeää ennen kaikkea tiedostaa nämä ja suunnitella, miten tällaisissa tilanteissa olisi paras toimia.

Asiakaspalautteen perusteella digitoimintaa lähdettiin hankkeessa kehittämään asumisyksikössä. Asukkaita kiinnostivat laitteiden hankinta ja käyttö muun muassa sosiaali- ja terveysneuvontaan, vapaa-aikaan sekä talous- ja velka-asioihin. Osallistujien tavoitteet integroitiin osaksi digityöskentelyä.

Laitteiden ylläpito ja päivittäminen on työlästä, jolloin niiden tuen resursointiin on tärkeää kiinnittää huomiota. Lisäksi laitteiden ja yhteyksien saaminen asiakkaille on usein työlästä. Yhteiskunnan tarjoamien palveluiden siirtyessä aikaisempaa enemmän ja pelkästään sähköiseksi, huoli kaikkien kansalaisten mahdollisuudesta saada itselle tarvittavia palveluja kasvaa. Onkin löydettävä ratkaisuja, jotka mahdollistavat jokaiselle osallistumisen sähköisten palveluiden käyttöön. On hyvä, jos työntekijät tuntevat toimijoita, joiden kautta voi saada apuvälineitä ja apuohjelmistoja.

Ruokajonosta osallisuuteen -hanke päättyi marraskuussa 2020. Toimintaa on juurrutettu Helsingin vieraskodilla, jossa toimintamalli on kehitetty. Hyvien kokemusten myötä on keskitytty mallintamaan kohderyhmälle sopivaa digitukimallia ja viemään mallia myös muille toimijoille. Toiminnan kehittäminen jatkuu Digiosallisuutta asunnottomille -hankkeessa.



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020

