

Digitaitojen arviointi osana palvelutarpeenarviota / Tukiviitekehys

Runko perustuu palvelutarpeenarvion olemassa oleviin teemoihin ja sen on tarkoitus toimia keskustelun tukena digitaitojen arvioinnissa osana palvelutarpeenarviota.

Johdanto

- Tavoitteena kartoittaa asiakkaan yleiset kyvyt ja taidot =luku- ja kirjoitustaito sekä mitä välineitä on käytössä (älypuhelin, tietokone?)
- Pystyykö asiakas tunnistautumaan vahvasti?
- Maahantuloon ja maassa oleskeluun liittyvien asiakirjojen hankinta sähköisesti?

Perhe- ja ihmissuhteet

- Vuorovaikutuskanavat perheenjäsenten ja ystävien kanssa: miten pidät yhteyttä? (Huomio nimenomaan siinä, käyttääkö asiakas somea, jotakin älypuhelimien sovelluksia yms.)
- Yhteistyökanavat ja vuorovaikutus kasvatuksen ja koulutuksen toimialaan? (miten pidät yhteyttä omaan tai lapsesi opettajaan? kouluun?)

Asuminen

- Asunnon haku: Osaako asiakas hakea sähköisesti asuntoa, jos ei niin miksi ei?
- Asunnon ylläpito: Osaako asiakas ilmoittaa itse taloyhtiön huoltoon syntyneistä vahingoista? Tietääkö vuokranantajan (Lumo, Sato yms.) sähköisistä palveluista/asiointikanavista?

Koulutus

- Taidot ja osaaminen: Mitä digiosaamista asiakkaalla on, osaako käyttää vuorovaikutuskanavia/sosiaalisen median kanavia esim: whatsapp, facebook, instagram, skype? entä sähköisiä alustoja: esim. Teams, Zoom, Moodle yms)
- Osaako käyttää tietokonetta: nettiselainta, Microsoft Office/Linux yms. kirjoitusohjelmia, sähköpostia?
- Osaako käyttää älypuhelimta: nettiselain, sähköpostia?

Työ

- Työnhakutaidot (tietääkö mikä on CV, osaako käyttää TE-palveluiden Oma Asiointi-palvelua, osaako etsiä työpaikkoja)

Talous

- Digitaalinen taloudenhallinta (osaako asiakas kirjautua ja käyttää verkko- ja/tai mobiilipankkia, osaako jättää sähköisesti hakemuksia Kelaan tai sosiaalitoimeen?)
- Miten maksoi laskut kotimaassa (oliko käytössä sähköisiä alustoja?)
- Digiturvallisuus talousasioissa: (kuka käyttää pankkitunnuksia, miten niitä säilytetään jne.?)
- Ostatko asioita netistä? (esimerkiksi kauppakassipalvelut) Minkälaisia tietoja annat itsestäsi kaupanteon yhteydessä?

Terveys

- Tietääkö asiakas mikä Maisa/OmaKanta on? Osaako käyttää?
- Entä 112-sovellus ja avunsaanti ilman kielitaitoa?
- Mistä asiakas voi löytää omankielistä tietoa terveyksistä ja sairauksista?

Arkielämä ja vapaa-aika

- Käytätkö sosiaalista mediaa? Osaatko suojata henkilöllisyytesi? (Henkilötunnuksen ja muiden henkilötietojen laittaminen nettiin/sähköpostiin yms.)
- Digitaalisuuden varjopuoli/riippuvuuteen liittyvät kysymykset (oma tai perheenjäsenten digitaalisten välineiden liika- ja väärinkäyttö?)
- Mistä saat tietoa Suomalaisesta yhteiskunnasta? (ajatuksena selvittää onko tieto luotettavaa, onko asiakkaalla medialukutaitoa jne?)
- Kotoutumista tukevat sivustot ja niiden käyttö?
- Osaatko hyödyntää internetin tuomia mahdollisuuksia, esimerkiksi google kartat, google käänntäjä, reittiopas?
- Käytätkö itse harrastuksia ja vapaa-ajan toimintaa mahdollistavia verkkosivuja?

Muut tiedot

- Miten haluaisit myykin palveluista tiedotettavan?
- Miten haluaisit kommunikoida työntekijän kanssa? (suostuuko tekstiviesteihin ja sähköpostiin?)
- Toiveet vastaanotontavoista (Videovisit/puhelin ym.)?

Yhteenveto

- Tavoitteena kirjata yhteenveto asiakkaan ymmärryksestä, halukkuudesta, toimintakyvystä ja tuen tarpeesta sekä suunnitelma tarpeisiin vastaamiseksi liittyen digitaalisuuteen.