

Ohjaajan opas digitukeen



Yhteystiedot



Toimipisteen nimi:

Digivastaavan nimi

Digivastaavan yhteystiedot

Kansio päivitetty (päivämäärä)

Lähimmät digitukipaikat



PALVELUPOLKU DIGITUKEEN

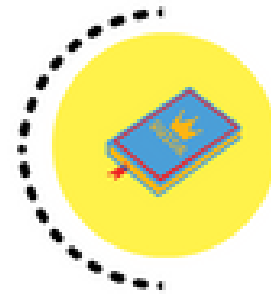
1 DIGITUEN TARPEEN HAVAITSEMINEN

- Mitä ongelma koskee?
 - Älypuhelin, tietokone, tabletti tai jokin muu älylaite.
 - Sähköinen asiointi, verkkopalvelut, sovellukset tai jokin muu palvelu.
 - Verkkoyhteydet ja liittymädatat
 - Laitteen hankinta, asennus tai päivittäminen.
 - Muu mikä?



2 DIGIHAASTEEN RATKAISEMINEN ITSENÄISESTI

- Onnistuuko ongelman ratkaiseminen itsenäisesti?
- Onko yksikössä olemassa ohjeita, oppaita tai muita materiaaleja digiongelman ratkaisemiseen?
- Löytyykö hakukoneista tietoa?
- Onko digitukenjoilta saatu aikaisempia ohjeita ongelman ratkaisuun?
- Jos digihaaste ei ratkea itsenäisesti, kysytään apua omalta ohjaajalta tai yksikön digivastavalta.



3 OMAN OHJAAJAN APU

- Omalla ohjaajalla on hyvä olla - valmiudet yksinkertaisissa digiasioissa avustamiseen ja ohjaamiseen.
- Yritetään ratkaista ongelma yhdessä palvelun käyttäjän kanssa.
- Muistetaan palvelun käyttäjän oma toimijuus: älä tee puolesta vaan rohkaise kokeilemaan itse.
- Jos digiongelma ei ratkea , ohjataan palvelun käyttäjä yksikön ulkopuoliseen digitukeen.



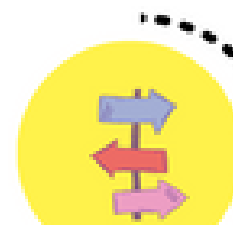
4 YKSIKÖN ULKOPUOLISEEN DIGITUKEEN OHJAAMINEN

- Omalla ohjaajalla tai yksikön digivastavalla on hyvä olla tiedossa lähimmät digitukenpisteet ja muut paikat, josta digitukea on saatavissa.
- Digitukenpaikoista olisi hyvä olla olemassa ajantasainen lista esimerkiksi oman yksikön ilmoitustaululla.



5 JATKOTOIMENPITEET

- Annetaan tarvittavat materiaalit, oppaat tai muistutukset palvelun käyttäjän mukaan.
- Tuetaan ja kannustetaan digitaalisissa ympäristöissä toimimiseen jatkossakin.
- Ohjeistus siihen, mistä digitukea saa jatkossa tarvittaessa.



Vinkit digitukitilanteeseen



- Edetään tuettavan oman tahdin ja mielenkiinnonkohteiden mukaan.
- Varmista kiireetön ja turvallinen ilmapiiri.
- Käytä selkeää kieltä ja avaa vaikeita termejä.
- Pysykö tuettava mukana? Toistetaan ja tarvittaessa kerrataan asiat.
- Muista tietoturva!
- Huomioi tauotus ja tuettavan vireystila.
- Huumori auttaa oppimisessa!
- Älä tee puolesta: kannusta kokeilemaan.



Tyhmiä kysymyksiä ei ole!

Digitaitojen oppimisen etuja



- **Digitaidot ovat uusi kansalaistaito: tulevaisuudessa niitä tarvitaan arjessa yhä enemmän.**

- **Palvelun käyttäjän oma toimijuus ja minäpystyvyys vahvistuvat.**




- **Digitaaliset ympäristöt tarjoavat erilaisia mahdollisuuksia asiointiin, yhteydenpitoon, viihteen kuluttamiseen ja työ- sekä opiskeluelämään.**

- **Mahdollisuudet osallistua yhteiskunnan eri toimintoihin kasvavat : osallisuus ja yhdenvertaisuus lisääntyy sekä digisyrjäytyminen vähenee.**

- **Sähköinen asiointi on taloudellisempaa: turhia kuluja ei tule liikkumisesta tai palvelumaksuista.**

Digitaitojen alkukartoitus

1. Miten arvioisit tämänhetkisiä digitaitojasi? (1 huonoin, 5 paras)

					
	1	2	3	4	5
Älypuhelin	1	2	3	4	5
Tietokone	1	2	3	4	5
Tabletti	1	2	3	4	5
Älytelevisio	1	2	3	4	5

2. Onko käytössäsi verkkopankkitunnukset tai sähköinen henkilökortti?

- Kyllä Ei En osaa sanoa

3. Rastita alla olevista ne asiat, joita osaat käyttää.

YLEISHYÖDYLLISET:

- Internet-selain Hakupalvelu (Google) Sähköposti (Outlook, Gmail) Laitteen päivitys Älypuhelimien kameran käyttö (kuvien ottaminen ja jakaminen) Kauppakassipalvelu

SÄHKÖINEN ASIOINTI:

- Omakanta Maisa Kela Verkkopankki OmaVero

VERKKOKOKOUSALUSTAT:

- Teams Zoom Jokin muu, mikä? _____

SOSIAALINEN MEDIA:

- Instagram Facebook Twitter YouTube Pinterest WhatsApp

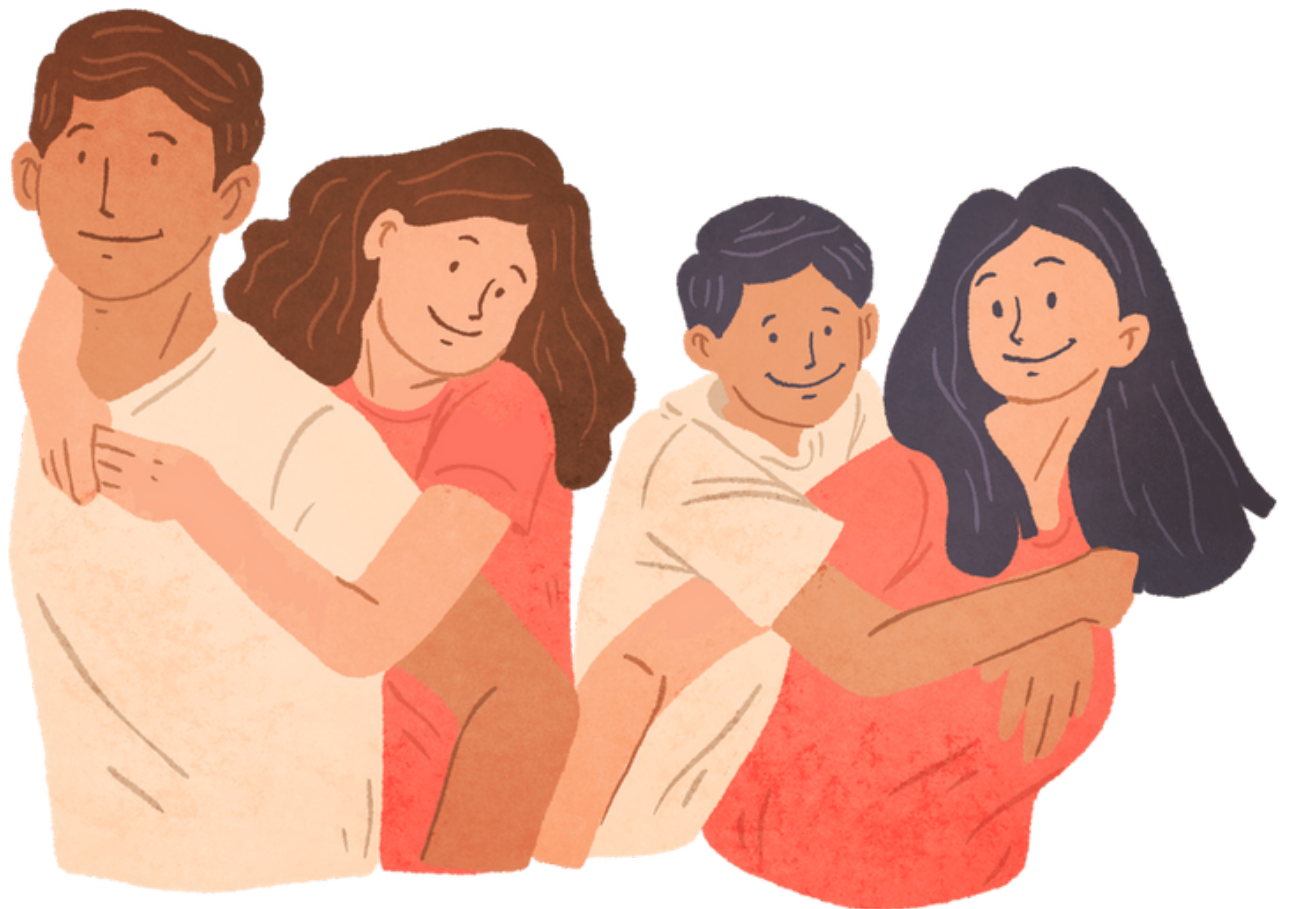
VIIHDE JA MUUT:

- Uutispalvelut (Yle, Iltasanomat) Suoratoistopalvelu (Yle Areena, MTV, Netflix)
 Jokin peli, mikä? _____ Jokin muu, mikä? _____

Millaista apua toivot saavasi älylaitteiden käyttöön liittyen?

Koko organisaatio mukaan digitaitoja oppimaan!

- Opitaan ja kysytään toisiltamme - Jokainen voi tarvittaessa toimia digitukijana.
- Koulutetaan muita ja hyödynnetään kaikkien osaamista.
- Kokeillaan ja kehitetään digitoimintaa yhdessä!



Hyödylliset sivustot ja muut materiaalit digituen tueksi

