

Digituki – Taitoja tuen antajalle

Tämä koulutus koostuu viidestä osiosta sekä kertaustehtävistä. Koulutuksen kokonaiskesto on noin 30 minuuttia. Käytä koulutukseen kuitenkin juuri sen verran aikaa kuin tarvitset, ja liiku osioiden välillä vapaasti. Meistä jokainen oppii omalla tyylillään ja omaan tahtiinsa.

Mitä on digituki?

Meillä kaikilla on oikeus taitoihin, joiden avulla voimme hoitaa itse arjen asioita ja pysyä kiinni yhteiskunnassa. Digitukijana olet mukana varmistamassa, että kaikilla Suomessa on riittävät digitaidot.

Tässä osiossa opit:

- Miten digituki on järjestetty ja miten sitä kehitetään
- Mitkä ovat digituen eettiset ohjeet
- Mikä on digituen yhteiskunnallinen merkitys

Digituki on sähköisten palveluiden ja laitteiden käytön tukea

Digituen tavoitteena on auttaa jokaista kohti itsenäistä tietokoneiden ja älylaitteiden käyttöä, turvallista asioimista ja digipalveluiden periaatteiden ymmärtämistä.

Digituen toimijat muodostavat koko Suomen kattavan tukiverkoston.

Digituen järjestäjiä ja antajia ovat viranomaiset, asiointipisteet, kirjastot, järjestöt, hankkeet, yhteisöt, yhdistykset, kunnat ja yritykset, jotka tarjoavat digitukea.

Digi- ja väestötietovirasto, DVV, tukee digituen tarjoajia ja kehittää digitukea valtakunnallisesti. Sen rooliin sisältyy muun muassa koulutusten tuottaminen ja hyvien digituen käytäntöjen kokoaminen. Tavoitteena on Suomessa tarjottavan tuen yhtenäisyys ja korkea laatu.

Maakuntien liitot koordinoivat ja kehittävät digitukea alueellisesti. DVV ohjaa digituen valtionavustusta saavia maakuntia. Maakuntien liitot arvioivat digituen tarvetta ja kokoavat

digituen tuottajien verkoston alueellisesti. Tavoitteena on varmistaa digituen saatavuus ja löydettävyys alueelliset erityispiirteet huomioiden.

Valtiovarainministeriö jatkokehittää digituen valtakunnallista toimintamallia, ohjaa DVV:n toimintaa digituen toimeenpanijana ja vastaa lainsäädännöstä.

Digitukea on monenlaista: sitä voi antaa asiantuntijana tai vertaisena sekä osana työtehtäviä tai vapaaehtoisena. Lähitukea annetaan asiointipisteissä, neuvontana ja asiakkaan kotona. Etätukea ovat esimerkiksi chat-palvelut sekä puhelin- ja videotuki. Digituki voi olla myös koulutusta vaikkapa verkossa tai kansalaisopistoissa.

Digitukijana toimit todennäköisesti osana jotakin digituen järjestäjäorganisaatiota. Jokaisen organisaation olisi hyvä määrittää, minkälaista digitukea se tarjoaa. Tiedätkö, millaista digitukea sinun organisaatiosi tarjoaa oman työpanoksesi lisäksi?

Tehtävä 1: Valitse listasta ne digituen muodot, joita sinun organisaatiosi tarjoaa. Tiedätkö, missä tarjotaan muunlaista digitukea?

- Kotona annettava lähituki
- Mahdollisuus kokeilla eri laitteita
- Asiakaspalvelupisteessä annettava tuki
- Luento
- Etätuki
- Sähköposti
- Digikoulutus tai muu verkkomateriaali
- Chat-palvelu
- Vertaistuki
- Maksullinen laiteneuvonta
- Mahdollisuus varata henkilökohtainen palveluaika

Oliko listassa sellaisia digituen muotoja, joista et ollut aiemmin kuullut? Lähde rohkeasti selvittämään, miten digitukea toteutetaan muualla. Lisätietoa saat esimerkiksi digitukiverkostoista, joihin tutustumme lähemmin koulutuksen viimeisessä osiossa.

Digituen eettinen ohjeistus

Digituki on sen antajan ja saajan yhteistyötä. Tukitilanteessa molemmilla on omat vastuunsa ja velvollisuutensa.

Digituen antajan tärkein velvollisuus on huolehtia palvelutilanteen digiturvallisuudesta, eli tietoturvasta ja tietosuojasta, sekä siitä, että asiakas saa oikean ja riittävän avun käsillä olevaan ongelmaan. Jos et osaa neuvoa asiakasta, ohjaathan hänet muiden digitukijoiden luokse.

Tuetko alaikäisten digitaitoja? Lapset tarvitsevat erityistä suojaa henkilötietojensa käsittelyssä. Huolehdi, että osaat antaa tietoa lapselle henkilötietojen käsittelystä ja tietosuojaan liittyvistä riskeistä ymmärrettävällä ja selkeällä tavalla. Lue lisää [Lapsi verkossa -julkaisusta](#).

Kerro rohkeasti digituen saajalle hänen oikeuksistaan ja vastuistaan: Digitukijana tehtäväsi on auttaa, mutta tuen saaja on aina vastuussa omista laitteistaan, ohjelmistoistaan, tunnistautumisvälineistään sekä henkilökohtaisista tiedoistaan.

Turvallisen tukitilanteen pelisäännöt:

- Digitukija ei hoida asiakkaan henkilökohtaisia asioita.
- Digitukija ei ota vastaan tunnistautumisvälineitä.
- Jos näet tukitilanteessa asiakkaan henkilökohtaisia tietoja, auta hienotunteisesti: Huolehdi, etteivät asiakkaan henkilökohtaiset tiedot joudu muiden ulkopuolisten nähtäville. Kerro asiakkaalle henkilökohtaisten tietojen turvallisesta käsittelystä.
- Digitukijaa koskee vaitiolovelvollisuus. Älä milloinkaan kerro henkilökohtaisia tietoja eteenpäin.

Digituen eettinen ohjeistus on käytännönläheinen väline, jonka voit ottaa heti käyttöön omassa työssäsi. Lataa digituen eettinen ohjeistus [pdf:nä](#).

Digitaitojen kehittäminen ja ylläpitäminen on koko Suomen asia. Digituella on tässä erityisen tärkeä rooli.

Digituki mahdollistaa yhdenvertaisen osallistumisen yhteiskunnassa

Palveluiden digitaalisuus helpottaa arkea monella tavalla: useimpien asioiden hoitamiseksi ei esimerkiksi tarvitse enää olla tiettyssä paikassa tiettyyn aikaan. Kaikkien digitaidot eivät kuitenkaan vielä riitä itsenäiseen asiointiin. Tätä varten on digituki.

Seuraavassa haastattelussa Kelan asiakkuuksien johtamisryhmän Tuula Närvä kertoo, mikä motivoi Kelaa kehittämään omaa digitukeaan, millaisia uusia digituen tapoja on olemassa ja mikä on paikallisen yhteistyön merkitys digituen kehittämiseksi.

Haastattelija: ”Mikä motivoi kehittämään Kelan digitukea?”

Tuula Närvä: ”Kelan digitukea motivoi kehittämään mahdollisuus auttaa asiakkaita käyttämään meidän palveluitamme. Asiakkailla on oikeus saada se palvelu, ja palvelun tapa eli digitaalisuus ei saa muodostua heille esteeksi. Digituen kehittäminen on se tapa, jolla me huolehdimme meidän velvollisuuden toteuttamisesta ja asiakaslähtöisyydestä.”

Haastattelija: ”Millaisia uusia tapoja ja kanavia teillä on käytössä?”

Tuula Närvä: ”Uusista tavoista voisi esimerkiksi kertoa Instagram-tilin, jossa on kaikenlaisia pieniä kuvia ja tarinoita Kelan etuuksista ja erilaisista asiointin tavoista. Kannattaa tutustua siihen!”

Haastattelija: ”Mitä hyötyä Kelalle on ollut paikallisesta yhteistyöstä?”

Tuula Närvä: ”Paikallinen yhteistyö on auttanut meitä löytämään ne paikalliset kumppanit, joita ilman digituen yhteistyö ei tavoittaisi niitä ihmisiä, joita me haluamme tavoittaa. Sillä tavalla tämä yhteistyöverkosto on ollut aivan välttämätön ja korvaamaton digituen kehittämiseksi.”

Digituen avulla

1. edistetään itsenäistä asiointia digitaalisissa palveluissa,
2. vahvistetaan kaikkien ihmisten digitaitoja ja
3. mahdollistetaan yhdenvertainen osallistuminen yhteiskunnassa kaikille.

Palveluiden tuottajien vastuulla on suunnitella ja kehittää palvelunsa asiakaslähtöisesti. Sinulla on valtavasti tietoa siitä, miten asiakkaat kokevat erilaiset digipalvelut. Annathan rohkeasti palautetta palveluiden tuottajille. Näin palveluista voidaan kehittää laadukkaampia ja helppokäyttöisempiä, asiakkaiden itsenäisyys kasvaa ja tuen kokonaistarve vähenee.

Hienoa, ensimmäinen osio suoritettu! Siirrytään nyt eteenpäin. Seuraavassa osiossa syvennyttään ihmisten kohtaamiseen, kuuntelemiseen ja läsnäoloon.

Digituki on ihmisten kohtaamista

Digitukija auttaa tuettavaa hänen ongelmassaan. Siksi hän kuuntelee, on läsnä, motivoi ja kannustaa asiakastaan vielä yhden askeleen eteenpäin.

Tässä osiossa opit

- kuinka tärkeää kuunteleminen on
- huomioimaan asiakkaidesi erilaisuuden
- päättämään, mitä asiakas oikeasti tarvitsee

Digitukija kuuntelee ja antaa aikaa

Palveluiden digitalisoituminen herättää monissa huolia. Digitukijan tehtävä on lievittää näitä huolia ja poistaa esteitä sujuvan arjen tieltä. Kuunteleminen on yksi tärkeimmistä digitukijan taidoista. Kun kuuntelet, osoitat hyväksyväsi toisen kokemuksen.

Kolme askelta kuuntelemaan kohtaamiseen. Jokainen voi harjoitella omia taitojaan kohti läsnäolevampaa kuuntelua.

1. Anna aikaa. Anna asiakkaallesi kiireetön hetki, jossa hänen on turvallista kuvailla ongelmaansa niin huolellisesti kuin tarpeellista. Miksi? Olemme herkkiä havaitsemaan kiireen ja tulkitsemaan sen kiinnostuksen tai empatian puutteeksi. Antamalla aikaa osoitat tuen pyytäjälle, että hänen asiansa on tärkeä.
2. Jatka kuuntelemista vielä hetki. Kuuntele, kunnes ymmärrät, mitä toinen tarkoittaa ja mikä hänen tavoitteensa on. Kun luulet tietäväsi vastauksen ongelmaan, jatka kuuntelemista vielä hetki. Miksi? Toisen kuunteleminen herättää meissä välittömästi omia vasta-ajatuksia,

tunteita ja mielipiteitä. Houkutus nostaa oma ratkaisu heti pöydälle voi olla suuri. Odota kuitenkin vielä pieni hetki. Näin vältät tilanteen, jossa asiakkaasi kokee tulevansa keskeytetyksi.

3. Ole asiakkaasi puolella. Ilmaise, että ratkaisette ongelmaa yhdessä. Miksi? Joskus kynnys avun pyytämiseen on syystä tai toisesta korkea. Roolien riisumisella hälvennät tilanteen aiheuttamaa arkuutta, häpeää tai muuta jännittyneisyyttä.

Muista kiinnittää huomiota myös sanattomaan viestintään, kuten ilmeisiin ja kehonkieleen.

Digitukija käyttää vuorovaikutustaitojaan päätellessään, mitä asiakas oikeasti tarvitsee

Digituen tarvitsija voi lähestyä tuen antajaa haasteen kanssa, jonka ratkaisu vaikuttaa selkeältä. Joskus digitukija voi kuitenkin tarkasti kuuntelemalla havaita, että haaste onkin osa jotakin laajempaa kokonaisuutta. Tällöin on hyvä käyttää hetki aikaa ongelman määrittelyyn.

Apukysymyksiä ongelman määrittelyyn:

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

Myös tarpeen sanoittaminen voi olla tuettavalle vaikeaa – varsinkin jos ongelma on epämääräinen tai sen kuvailuun ei löydy sanoja. Tällöin on erityisen tärkeää pyytää asiakasta konkretisoimaan ja kuvailemaan tilanne mahdollisimman monella tavalla. Kysy lisää esimerkkejä ja pyydä kuvaamaan tai näyttämään ongelmatilanne.

Apukysymyksiä konkretisointiin:

- Mistä tunnistit ongelmatilanteen? Mitä näit? Mitä kuulit?
- Milloin ongelma ilmaantui? Missä olit silloin?

Jokainen saa edelleen päättää kuinka asioi. Digipalvelujen käyttöön ei pakoteta, vaan siihen rohkaistaan ja kannustetaan. Pyri siis olemaan päivittelemättä tai arvostelematta palveluita tai niiden käyttäjiä – kerro mieluummin digitaitojen hyödyistä.

Digitukivinkki: Annatko apua chatissa? Lähde keskustelusta vasta sitten, kun asiakkaasi on poistunut. Näin varmistat, ettei tuettavalle jäänyt kysyttävää.

Digitukija huomioi asiakkaidensa erilaisuuden

Kaikki tarvitsevat joskus digitukea riippumatta taitotasosta, koulutuksesta, asuinpaikasta, iästä tai sukupuolesta. Jokainen digitukea tarvitseva on kohdattava arvostavasti riippumatta hänen taustastaan tai taidoistaan.

Seuraavassa haastattelussa suunnittelija Piia Niilola Ruokajonosta osallisuuteen -hankkeesta kertoo kohtaamisen tärkeydestä, hyvästä digitukitilanteesta ja jokaisen oikeudesta digitaitoihin ja digitaaliseen osallisuuteen.

Haastattelija: ”Miten kohtaat eri taustoista tulevia ihmisiä?”

Piia Niilola: ”Kohtaamisessa mielestäni kaikkein tärkeintä on se kohtaaminen. Sillä taustalla itsessään usein lähdetään ehkä hakemaan vähän jännän kaltaista ajattelua. Kaikkein tärkeintä on oikeasti pysähtyä sen asian äärelle eli mikä ihmisen viesti on, mitä hän haluaa, miten minä voin olla hänelle avuksi ja miten hän pääsee tilanteessa etenemään. Kaikkein tärkeintä olisi aito kuuleminen ja pysähtyminen siihen tilanteeseen.”

Haastattelija: ”Millainen on hyvä digitukitilanne?”

Piia Niilola: ”Hyvä digitukitilanne on sellainen, missä me saadaan jotain asiaa vietyä eteenpäin. Asioiden ei tarvitse saada mitään ratkaisua eikä meidän tarvitse saada mitään asiaa valmiiksi, mutta jos me ollaan siinä tilanteessa päästy edistämään asiakkaan asiaa ja tilannetta, on kysymys sitten peleistä, sähköisestä asioinnista tai viranomaisasioinnista. Jos asia on edennyt, me ollaan kohdattu ja meillä on ollut jopa hauskaakin siinä tilanteessa, niin siinä vaiheessa me ollaan toteutettu hyvä ohjaustilanne.”

Haastattelija: ”Miksi digituki on tärkeää?”

Piia Niilola: ”Digitaidot on tämän päivän kansalaistaitoja. Mielestäni digitaalinen osallisuus on tässä yhteiskunnassa tänä päivänä elinehto. Palaan jälleen siihen ajatukseen, että digitaidot on myös ikään kuin ihmisoikeuskysymys eli jokaisella on oikeus digitaaliseen osallisuuteen ja oikeus vaikuttaa omaan arkeen ja elämään. Digitaidot ovat osa ihmisoikeuksia.”

Vaikka olemme erilaisia ja meillä on erilaiset taustat, yksi asia yhdistää meitä kaikkia: jotta voisimme oppia, meillä on oltava motivaatiota. Auttamisen lisäksi digitukijan tehtävä onkin motivoida ja kannustaa asiakastaan uusien taitojen opetteluun.

Vinkkejä tuettavan motivoimiseen:

- Kannusta asioissa, jotka jo sujuvat. Muista kertoa, että perustaitojen viilaaminen riittää useimmille, eikä kaikkien tarvitse olla superkäyttäjiä.
- Iloitse oppimisesta! Huomioi edistysaskeleet ja kannusta uusien taitojen opetteluun. Näin liität positiivisia tunteita oppimiseen ja digipalveluiden käyttöön.
- Jos huomaat, että opastettava innostuu jostakin asiasta, tue innostusta kaikilla tavoilla. Aito innostus johtaa usein uusiin oppimistarpeisiin ja tiedon luonnolliseen syventämiseen.
- Kun taito on opittu, vinkkaa missä muualla sitä voi hyödyntää.
- Älä pelkää tuoda omaa tietämättömyyttäsi esille. Etsi tietoa ja ratkaisuja yhdessä asiakkaasi kanssa! Monesti tämä lievittää asiakkaan jännitystä omien taitojen riittävydestä.

Muista kannustaa ja kehua myös itseäsi. Luottamus omaan tekemiseen näkyy positiivisuutena, aitoutena ja innostuksena myös asiakkaalle.

Tämähän sujuu hienosti! Jatketaanpa siis seuraavaan osioon, jossa syvennyttään tukitilanteeseen.

Neuvontatilanteessa ratkotaan yhdessä käsillä olevaa haastetta

Digitukija ottaa asiakkaan lähtötason huomioon ja sopeuttaa opastuksen siihen.

Tässä osiossa opit

- Arvioimaan asiakkaan lähtötilanteen ja -tason

- Sopeuttamaan käyttämäsi kielen asiakkaan osaamistasoon
- Varmistamaan, oppiko asiakas, ja tarvittaessa ohjaamaan hänet eteenpäin

Miten arvioin asiakkaan lähtötilanteen?

Digipalvelut kehittyvät jatkuvasti. Lisäksi joitain palveluita tarvitaan niin harvoin, ettei niiden käyttöön ehdi syntyä rutiinia. Tämän vuoksi digitukea tarvitsevat niin aloittelijat kuin tehokäyttäjätkin. Roolisi, tehtäväsi ja taustaorganisaatiosi määrittävät usein asiakaskuntasi ja sen, millaista tukea sinulta yleensä pyydetään.

Seuraavassa haastattelussa palvelupäällikkö Perttu Rasi kertoo Tampereen kaupunginkirjaston digituesta sekä monipuolisen tuen, asiakkaalta kysymisen ja verkostoitumisen tärkeydestä.

Haastattelija: ”Miten digituki on hoidettu Tampereen kirjastoissa?”

Perttu Rasi: ”Meillä on Tampereen kaupunginkirjastossa kolme tietotoria, jotka on sijoitettu kolmeen aluekirjastoon. Näillä tietotoreilla on kymmenen vakituista henkilöä töissä, jotka tekevät, antavat ja suunnittelevat digitukea ihan päätoimisesti. Meillä on siinä mielessä Tampereella hyvä tilanne, että meillä on ihan vakituista henkilökuntaa antamassa digitukea.”

Haastattelija: ”Mikä on paras tapa antaa digitukea?”

Perttu Rasi: ”Yhtä parasta tapaa ei varmaan ole olemassa, mutta kaikilla ihmisillä on oma tapansa, joka heillä toimii parhaiten. Digituen antajanakaan ei kannata kiinnittyä yhteen tapaan antaa tukea vaan kokeilla kaikenlaisia erilaisia tapoja ja kysyä asiakkaalta, mikä heidän mielestään toimii ja mitä he toivoisivat, ja koittaa ottaa sitä huomioon.”

Haastattelija: ”Mitkä ovat hyviä yhteistyön toimintatapoja digituen parantamiseksi?”

Perttu Rasi: ”Niitäkin on varmasti monia. On monta erilaista tapaa, miten voi toimia erilaisten, muiden toimijoiden kanssa yhdessä. Ylipääntään on tärkeää verkostoitua, jotta voi tietää millaisia erilaisia toimijoita vaikkapa omassa kunnassa on olemassa. Verkostoitumisen jälkeen voi notkeasti ja mahdollisimman matalalla kynnyksellä koittaa erilaisia asioita ja jälleen kysyä asiakkailta, mikä toimii, ja sen mukaan koittaa ja keksiä taas uusia yhteistyön tapoja.”

Mikä seuraavista digitaitotasosta kuvaa parhaiten sinun asiakkaitasi? Vai tuetko kaикentasoisia ihmisiä? Millaisten tavoitteiden kanssa asiakkaasi lähestyvät sinua? Mille tasolle asettaisit itsesi? Voit lukea lisää digitaitotasosta [Tieken sivuilta](#).

- Aloitteleva käyttäjä ei ole juurikaan perehtynyt älypuhelisten, tablettien tai tietokoneiden käyttöön. Aloittelevan käyttäjän tavoitteena on saada perusvalmiudet sujuvaan ja turvalliseen laitteiden käyttöön ja sähköiseen asiointiin. Lisäksi aloittelijan on hyvä opetella kriittistä suhtautumista verkosta löytyvään tietoon.
- Peruskäyttäjä osaa hyödyntää tieto- ja viestintäteknikkaa sujuvasti työssään, opiskeluissaan ja vapaa-aikana. Peruskäyttäjän tavoitteena on ottaa haltuun yhteisöllisen työskentelyn ja viestinnän välineet. Lisäksi peruskäyttäjä tavoittelee tietoturvan ja -suojan syvällisempää ymmärtämistä.
- Hyötykäyttäjä osaa hyödyntää tekniikkaa monipuolisesti ja tehokkaasti elämän eri osaluilla. Hyötykäyttäjä hallitsee ajankäyttöänsä, hakee, tulkitsee ja suodattaa tietoa, viestii monipuolisesti ja tuntee tekijänoikeuksien periaatteet. Hyötykäyttäjän tavoitteena on ottaa sujuvasti käyttöön myös uudet välineet ja toimintatavat.

Tehtävä 2: Alla on kuvattu kolme tilannetta. Tiedätkö, mihin asiakas pitää ohjata kussakin tilanteessa? Pohdi tilannetta ensin hetki ja lue vasta sitten oikea vastaus.

1. En osaa neuvoa asiakasta laitteen käytössä. (Vastaus: Etsi toinen digitukija, joka osaa, ja ohjaa asiakas hänen luokseen. Tunnista myös laitteen myyjän ja valmistajan neuvontavastuu. Viimeisessä osiossa esitellään työkaluja verkostoitumiseen.)
2. Asiakas pyytää neuvoa viranomaispalveluun liittyen. En osaa antaa vastausta enkä tiedä, mikä taho osaisi vastata kysymykseen. (Vastaus: Ohjaa asiakas Kansalaisneuvontaan. Kansalaisneuvonta ohjaa asiakkaan edelleen oikeaan julkiseen palveluun ja neuvoo palveluiden käytössä.)
3. Asiakas pyytää neuvoa tukien hakemiseen, rahan käsittelyyn tai muuhun asioinnin sisältöön. (Vastaus: Ohjaa asiakas kyseisen palveluntarjoajan asiakaspalveluun. Digitukija ei ota kantaa asiointipalvelujen sisältöön.)

Digitukijan ei tarvitse osata kaikkea. Kun huomaat, ettet osaa tukea asiakasta riittävästi, ohjaa hänet muiden digitukea tarjoavien tahojen luokse. Jos asia koskee viranomaispalvelua, palvelusta tulisi digipalvelulain mukaisesti löytyä yhteystiedot, josta on mahdollisuus saada neuvoa kyseisen palvelun käyttöön. Lisäksi viranomaisilla on hallintolain mukainen velvollisuus neuvoa omien palveluidensa käytössä. Kansalaisneuvonta ohjaa oikeaan julkiseen palveluun ja neuvoo niiden käytössä.

Muista myös some! Palveluiden lisäksi myös palvelukanavat muuttuvat ja lisääntyvät. Moni viranomainen on sosiaalisessa mediassa. Somessa päivystetään, vastataan kysymyksiin ja jaetaan viihdyttävää, digitaitojakin kartuttavaa sisältöä. Jos asiakkaasi on valmiiksi aktiivinen somessa, ohjaa hänet tuen pariin myös siellä (katso esimerkiksi [Kelan](#) ja [Verohallinnon](#) Instagram-tilit).

Miten varmistan, oppiko asiakas?

Varmista opastuksen edetessä, että asiakas pysyy mukana ja tietää, mitä tapahtuu. Kysy vielä lopuksi, ymmärsikö asiakas ohjaustilanteen kaikki vaiheet. Voit pyytää asiakasta toistamaan ohjaustilanteen itsenäisesti.

Apukysymyksiä oppimisen varmistamiseen:

- Haluaisitko näyttää minulle vielä kerran, kuinka ratkaisit asian?
- Miltä sinusta tuntuu: Oletko vielä epävarma? Huolestuttaako jokin?
- Oletko tyytyväinen saamaasi tukeen?
- Oliko tämä mielestäsi hyödyllistä?
- Saitko avun ongelmaasi? Osasinko tukea sinua oikein ongelmassasi?
- Osaisitko opettaa asian kaverillesi?

Miten sopeutan käyttämäni kielen tukitilanteeseen?

Digitukijan apu on ystävällistä, rauhallista ja rohkaisevaa. Eriyksen tärkeää on pitää huolta siitä, että opastus on selkeää. Käytä sellaisia termejä ja sanoja, jotka opastettava ymmärtää varmasti. Älä oleta, että kaikki opastettavat tuntisivat niitäkään käsitteitä, jotka sinun mielestäsi ovat tavallisia. Tarjoa termeille määrittelyt joka tapauksessa.

Jos huomaat, että asiakkaasi käyttää termejä sujuvasti, käytä rohkeasti samaa kieltä. Kysy epäselvissä tilanteissa suoraan avun vastaanottajalta, kuinka hän ymmärtää käyttämänsä sanat.



Kun digitukea tarvitseva lähestyy sinua ongelman kanssa, joka herättää hänessä voimakkaita tunteita, hyväksy aivan ensimmäisenä asiakkaasi tunnekokemus. Tunteet eivät ole oikeita tai vääriä, eikä niihin voi juuri vaikuttaa, joten ne on hyväksyttävä.

Tunteita voi kuitenkin ilmaista rakentavasti. Joskus kohtaat asiakkaan, joka tulkitsee tunteitaan voimakkaasti. Kyseenalaista tunteiden päälle lisätyt ylimääräiset uskomukset. Ne eivät ole tosia ja yleensä vain lisäävät tunteen voimakkuutta.

Jes! Olemme jo koulutuksen puolivälissä. Seuraavaksi tutustumme digitaitoihin, jotka ovat hyödyllisiä digitukijalle.

Hyödyllisiä taitoja digitukijalle

Kaikkea ei tarvitse osata, mutta kaikkea voi oppia!

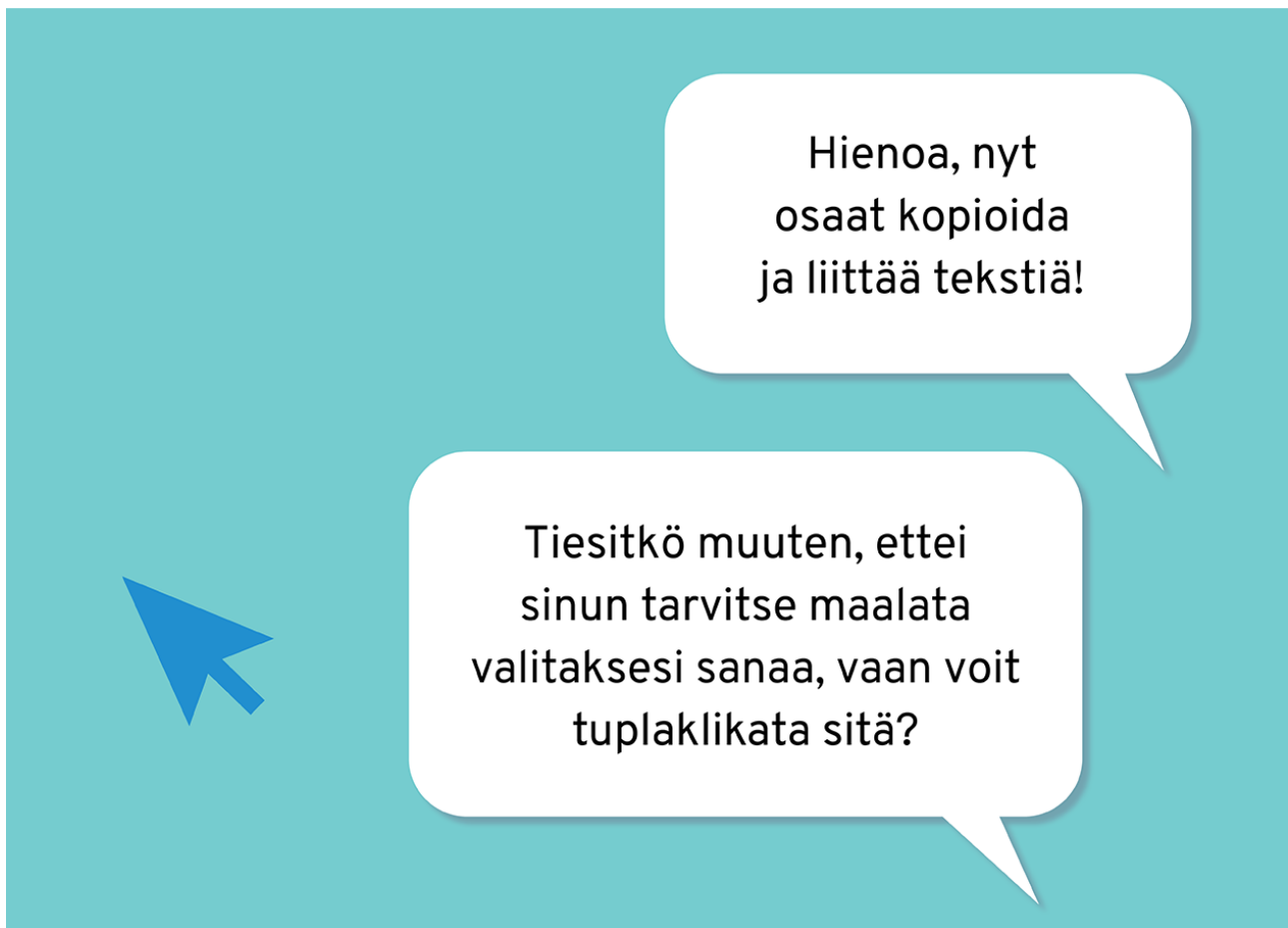
Tässä osiossa...

- Opit, mitkä ovat yleisimmät aiheet, joista digitukea annetaan
- Tutustut erilaisiin tapoihin antaa digitukea. Kaikkien digituen antajien ei tarvitse hallita kaikkia tapoja.
- Opit keinoja jatkuvassa muutoksessa toimimiseen

Digituki tähtää itsenäiseen ja helpompaan arkeen

Digitukijan tavoite on auttaa asiakas digitaidoiltaan mahdollisimman itsenäiseksi. Jokaisessa opastustilanteessa pyritään siihen, että asiakas voisi jatkossa hoitaa asian itsenäisemmin. Täysin itsenäiseen asiointiin ei tarvitse heti tähdätä. Pyri siihen, ettet tee asioita asiakkaan puolesta. Kannusta häntä toimimaan itse.

Jos opastettavan taitotaso on riittävä, hänelle voi antaa esimerkkejä erilaisista tavoista tehdä pyydetty asia. Opasta asiakasta kohti yksinkertaisempia toimintatapoja, vaikka ne olisivatkin hänelle täysin uusia. Tavoitteena on kuitenkin aina helpottaa tuettavan arkea.



Sen lisäksi että pohditte yhdessä ratkaisua käsillä olevaan ongelmaan, huomioi myös muut kohdat, joissa voisit helpottaa opastettavan arkea.

Pidä fokus tulevaisuudessa. Pyri opastuksessasi digipalveluiden logiikan syvempään ymmärtämiseen yksittäisten toimintojen sijaan. Näin opettamasi taidot ovat todennäköisemmin olennaisia myös myöhemmin.

Kaikkea ei tarvitse osata, mutta kaikkea voi oppia!

Alle on listattu taitoja, joiden opastamisen hallitseminen voi olla hyödyllistä digitukijalle. Muista, että kaikkien ei tarvitse osata kaikkea täydellisesti. Varmista kuitenkin, että osaat sujuvasti ainakin ne asiat, joita tarvitset omassa arjessasi.

Hyödyllisiä taitoja digituen antajalle:

- Osaan näyttää, mistä puhelimen ja tabletin asetuksia pääsee säätämään.

- Osaan kertoa fiksusta tiedostojen hallinnasta mobiililaitteilla.
- Osaan opastaa sovellusten käytössä.
- Osaan opastaa, kuinka puhelinta voi hyödyntää arjessa.
- Osaan opastaa, kuinka tiedostoja hallitaan ainakin yhdessä seuraavista käyttöjärjestelmistä: Windows, Linux tai MacOS.
- Osaan opastaa hiiren ja näppäimistön käytössä.
- Osaan opettaa yleisimmät pikakomennot.
- Osaan näyttää, kuinka tietoa haetaan ja tulkitaan verkossa.
- Osaan neuvoa useita tapoja, joilla asiakas voi viestiä läheisilleen.
- Osaan näyttää, kuinka asiakkaan arki voi helpottua pilvipalveluiden avulla.
- Osaan neuvoa, miten sosiaalista mediaa käytetään fiksusti.
- Osaan neuvoa julkisten palveluiden peruskäytössä.
- Osaan näyttää, kuinka viihde- ja vapaa-ajan palveluita käytetään.
- Osaan kertoa fiksusta ja turvallisesta verkko-ostamisesta.
- Osaan auttaa pankkipalveluiden käytössä.
- Osaan auttaa reagoimaan tilanteisiin, joissa ilmenee turvallisuusongelmia.
- Osaan kertoa hyvistä ja turvallisista toimintatavoista, jotka auttavat opastettavaa ennakoimaan ja valmistautumaan ongelmatilanteisiin.
- Osaan opastaa puheohjauksen käyttämisessä.
- Osaan näyttää, kuinka puhelimen helppokäyttötoimintoja hyödynnetään.
- Osaan kertoa vahvasta tunnistautumisesta.

Tehtävä 3: Mitkä listan kohdista osaat jo hyvin? Entäpä minkä kokonaisuuden opettelu sinua kiinnostaisi? Ota muistiin ne taidot, joiden osaamista haluaisit syventää. Seuraavassa osiossa saat tietoa siitä, missä voit oppia niistä lisää.

Digitukivinkki: Tiesitkö, että digitaidoille on kehitteillä valtakunnallinen osaamismerkkijärjestelmä? Osaamismerkeillä tunnustetaan ja tunnustetaan eri tavoilla – myös formaalin koulutusjärjestelmän ulkopuolella – hankittua osaamista. [Tutustu hankkeeseen!](#)

Miten toimin jatkuvassa muutoksessa?

Elämme monimutkaisessa maailmassa, joka muuttuu jatkuvasti. Digitalisaatioksi kutsutaan joukkoa muutosvoimia, jotka ovat tuoneet digitekniikan osaksi jokaista elämän ja yhteiskunnan tasoa.

Kysyimme digitukijoilta, mikä motivoi heitä erityisesti antamaan ja kehittämään digitukea. Näin he vastasivat:

Piia Niilola: ”Mä näen, että tänä päivänä digitaidot on meille jokaiselle elintärkeitä kansalaistaitoja, ja jotta me pärjätään tämän päivän yhteiskunnassa, niin meidän täytyy kyetä sähköiseen asiointiin. Samalla digitaalinen osallisuus on asiana sellainen, että se koskettaa meistä ihan jokaista. Mun mielestä digioikeudet pitää nähdä osana kansalaisten ihmisoikeuksia. Henkilökohtaisesti olen aina viihtynyt kaiken tekniikan parissa. Jostain syystä mun aivoni toimivat niin, että mä ymmärrän, miten se tekniikka toimii. Nautin ihan suunnattomasti siitä, että saan ihmisiä innostettua ja oppimaan uusia asioita.”

Piia Nurkka: ”Se motivoi antamaan digitukea, että voin jakaa omaa osaamistani niiden teknologioiden käyttöön ja antaa muille sen mahdollisuuden, että he pystyvät käyttämään työvälineitä mahdollisimman hyvin. Tämä on tosi tärkeää meidän kunnassa siinäkin mielessä, että meillä on 1800 työntekijää. Heillä kaikilla pitää olla yhtäläiset mahdollisuudet käyttää näitä ohjelmistoja ja työkaluja.”

Tuula Närvä: ”Digitukea motivoi antamaan se, että pystyy auttamaan meidän asiakkaita. Suuri osa palveluista on siirtymässä digitaaliseen muotoon. Silloin digituki on se, joka tekee mahdolliseksi ja saavutettavaksi meidän palvelut suurelle osalle ihmisistä.”

Perttu Rasi: ”Asiakkaalta tuleva palaute motivoi kyllä kaikista eniten. Hyvin pienellä panostuksella saattaa joskus saada tosi hyvää palautetta ihmisiltä, ja se kyllä tuntuu aina mukavalta, se motivoi.”

Samoin kuin meitä ympäröivä maailma myös tarvittavan digituen sisältö muuttuu jatkuvasti. Muutosta sietää parhaiten, jos on valmis oppimaan jatkuvasti uutta. Motivaatiota sekä oppimista että omaa toimintaansa kohtaan voi kehittää yksinkertaisella harjoituksella, jonka voi tehdä joko yksin tai yhdessä muiden digitukijoiden kanssa.

Tehtävä 4: Pohdi, mitkä seikat motivoivat sinua eniten digitukijana ja miten ne toteutuvat tällä hetkellä. Mieti tämän jälkeen, mitä sellaista haluaisit oppia, joka auttaisi motivaation säilymisessä ja kasvamisessa. Priorisoi oppimistavoitteet ja valitse niistä yksi, josta aloitat.

Mikä motivoi sinua digitukijana? Valitse listasta sinulle tärkeimmät ja arvioi, kuinka ne toteutuvat tällä hetkellä.

- Oma työni helpottuu
- Organisaationi asiakaspalvelu helpottuu
- Uuden oppiminen
- Toisten opettaminen
- Olen osa digitukijoiden yhteisöä
- Palkitseva harrastus
- Digituen antaminen kuuluu työhöni
- Opin uusia tapoja tehdä asioita
- Saan kiitosta tekemästani työstä
- Ihmisten kohtaaminen
- Yhdenvertaisuuden edistäminen
- Mahdollisuus kehittyä
- Muiden auttaminen
- Työllistymismahdollisuuteni kasvavat
- Työelämässä hankitun tiedon välittäminen eteenpäin
- Opintoni edistyvät
- Saan työkokemusta
- Saan hyvän merkinnän CV:hen
- Jokin muu, mikä?

Mitä pitää tehdä, jotta motivaatiosi kasvaisi tai pysyisi ennallaan tulevaisuudessa? Muotoile asiat oppimistavoitteiksi – voit hyödyntää tässä myös ensimmäisen kohdan motiiveja. Esimerkkejä erilaisista oppimistavoitteista:

- Opin hyödyntämään digitukiverkostoja.

- Opin uuden digitaidon joka kuukausi.
- Opin uusia oppimistekniikoita ja -taitoja.
- Opin verkkopedagogiikan uusimmista trendeistä.
- Opin keinoja läsnäolevaan kuunteluun.
- Opin rakentamaan oman digitukiverkoston.
- Opin hyödyntämään somea muiden digitukijoiden kannustamisessa.

Miten kuvailisit edellisessä kohdassa määrittämiäsi oppimistavoitteita? Ovatko ne vaikeita, helppoja, kriittisiä vai ei-niin-kriittisiä? Aloita niistä, jotka ovat kriittisimpiä tai sinulle helpoimpia!

Upeaa, olet jo koulutuksen toiseksi viimeisessä osiossa. Viimeisessä osiossa kertaamme, mistä digitukija saa tukea, löytää verkostoja ja voi itse opetella uusia digitaitoja!

Mistä saan itse tukea ja apua

Digitukija! Et ole yksin.

Tässä osiossa opit...

- Mistä löydät lisätietoa digituen antamisesta
- Mistä löydät vertaistukea ja verkostoja
- Missä ja miten voit kehittää omia digitaitojasi

Seuraavassa haastattelussa palvelumuotoilija Piia Nurkka kertoo, miksi digituki on tärkeää kuntalaisten yhdenvertaisuuden näkökulmasta, miten digituen antajien tietovarantoa voitaisiin hyödyntää palveluiden jatkokehittämisessä ja miten Nurmijärven kunnassa on järjestetty sektorirajat ylittävää yhteistyötä.

Haastattelija: ”Miksi digituki on tärkeää kunnille?”

Piia Nurkka: ”Se on tärkeää, jotta kaikilla kuntalaisilla olisi yhtäläiset mahdollisuudet käyttää sähköisiä palveluita, ettei kukaan syrjäytyisi sen takia. Se myös edistää sähköisten palveluiden käyttöönottoa.”

Haastattelija: ”Miksi kuntien sähköisten palveluiden kehittäminen yhteistyössä digituen kanssa on tärkeää?”

Piia Nurkka: ”Digituen antajilla on ihan hirveästi tietoa käyttäjistä: minkälaisia ongelmia, haasteita ja mahdollisesti pelkoja heillä on. Olisi todella tyhmää, jos tätä tietovarantoa ei hyödynnettäisi palvelujen jatkokehityksessä tai uusien palvelujen kehittämisessä.”

Haastattelija: ”Kerro digikahvilakonseptista ja sektorirajat ylittävästä yhteistyöstä.”

Piia Nurkka: ”Meillä Nurmijärven kunnassa on Nurmijärven opiston käyntiin laittama digikahvilatoiminta. Toiminta lähti liikkeelle niin, että Nurmijärven opisto kutsui kaikki digitukea tarjoavat toimijat kunnan alueella yhteisen pöydän ääreen, jossa sitten keskusteltiin, että mitä kukakin tällä hetkellä tekee ja kuinka työtä voitaisiin koordinoida paremmin sillä tavalla, että ei tehtäisi päällekkäisiä asioita. Homma laitettiin käyntiin niin, että kysyttiin ensin ikäihmisiltä Nurmijärvellä, että minkälaista digitukea he kaipaivat ja missä sitä pitäisi tarjota. Tämän perusteella konseptoitiin digikahvilatoiminto, jossa on mukana Enter ry, Eläkkeensaajien keskusliitto EKL ry, eläkeläisjärjestöjä ja tietysti myös kunta. Digikahvilatoiminta toimii niin, että se järjestetään kerran kuukaudessa kolmessa päätaajamassa. Siellä on ollut todella paljon kävijöitä joka kerta. Siitä on oikeastaan tullut myös sosiaalinen tapahtuma ikäihmisille. Eli voidaan mahdollisesti sanoa, että toiminta tuo myös hyvinvointivaikutuksia kuntaan ikäihmisille.”

Mistä löydän lisätietoa digituen antamisesta?

Sinun osaamisesi on olennainen osa koko Suomen laajuista digituen kenttää. Tältä kentältä löytyy kaikki tarvitsemasi apu niin aloittelevan kuin perus- ja hyötykäyttäjienkin pulmatilanteisiin. Voit aina tukeutua ympärilläsi oleviin digitukijoihin.

- Digituen ohjeet, materiaalit ja viestintä löytyvät [Suomidigistä](#)
- Suomidigistä löytyy myös [koottuna](#) itseopiskelumateriaaleja ja verkkokursseja liittyen digituen antamiseen.
- [Suomi.fi](#):stä löydät digituen ja palveluntarjoajien listauksen.
- Digituen toimintamallista voit lukea ja katsoa lisää [valtiovarainministeriön sivuilta](#)

- Kirjastokaistan [Digituki ja tiedonhaku](#) -koulutuskanavalta löydät digitukeen liittyviä tallenteita, esityksiä ja haastatteluja.
- [Osuvat taidot](#)- hankkeessa kehitetään digitaitojen osaamismerkkijärjestelmää
- Yleisten kirjastojen neuvoston [suositus](#) digitaidoista ja digituen antamisesta kirjastoissa
- Helsingin kaupunki on tuottanut Digineuvonnan [palvelukuvauksen](#) lisäksi kaksi toimintaohjetta: [Selkeys, rauhallisuus ja ystävällisyys](#) sekä [Luottamus ja luottamuksellisuus](#)
- Tieken [digitaitotasot](#)
- Tarkista digituen antajan ja saajan oikeudet ja velvollisuudet [digituen eettisestä ohjeistuksesta](#).
- SeniorSurfin [opastuspaikkakartalta](#) voit hakea muiden digitukea tarjoavien sijainteja. Digituen tarjoajat päivittävät itse opastustensa tiedot kartalle. Lisätietoa nuorten kohtaamisesta löydät digitaalisen nuorisotyön osaamiskeskus [Verken sivuilta](#)

Mistä löydän vertaistukea ja verkostoja?

Digitukeen saa vertaistukea verkostoista. Voit myös perustaa oman digitukijoiden verkoston!

- Liity kaikille avoimeen digitukijoiden [Facebook-ryhmään](#)! Siellä voit keskustella vapaasti aiheesta toisten digitukijoiden kanssa.
- Keskustele ja seuraa ajankohtaista keskustelua Twitterissä tunnisteella [#digituki](#).
- Ota yhteyttä oman alueesi verkostoihin, kuten maakuntien digitukihankkeisiin. Tiedot hankkeista ja yhteystiedot löydät [Suomidigistä](#).
- Perusta rohkeasti myös oma digitukiverkosto!

Missä ja miten voin kehittää omia digitaitojani?

Edellisissä osiossa käsitelimme digitukijalle hyödyllisiä taitoja, oppimista ja motivaatiota. Valitse nyt yksi uusi digitaito, jota haluaisit kehittää. Etsi tämä taito alta, ja tarkista missä voit ottaa sen haltuun.

Listasta löydät linkkejä eri tahojen tuottamille verkkosivuille, videoihin, oppaisiin ja esitteisiin. Jokaisen linkin perässä on arvio materiaalin läpikäymiseen kuluva ajasta (arvio on vain

ohjeellinen – käyttä materiaaliin syventymiseen niin paljon aikaa kuin itse haluat). Linkit aukeavat uuteen välilehteen: voit siis palata syventäviin sisältöihin tämän koulutuksen jälkeen.

Mobiililaitteiden asetusten säätäminen

- Yle Digitreenit: [Aloitusnäyttö ja asetukset](#) (verkkosivu – 5 min)
- Yle Digitreenit: [Miksi puhelimen pitäisi tietää, missä olen?](#) (verkkosivu – 4 min)
- Yle Digitreenit: [Hallitse puhelimen dataa ulkomailla](#) (verkkosivu – 3 min)
- Helsingin sanomat: [Vaihdoitko puhelinta? Yhteystietojen siirto Lumian, iPhonen ja Androidin välillä käy näin](#) (verkkosivu – 7 min)

Tiedostojen hallinta mobiililaitteilla

- Yle Digitreenit: [Kuvien siirtäminen ja jakaminen](#) (verkkosivu – 5 min)
- Yle Digitreenit: [Kuvien järjestäminen](#) (verkkosivu – 5 min)
- Yle Digitreenit: [Näin siirrät kuvat puhelimesta tietokoneeseen](#) (verkkosivu – 7 min)
- Yle Digitreenit: [Skannaa kuitit ja tärkeät paperit talteen kännykällä](#) (verkkosivu – 3 min)

Puhelimen arkikäyttö

Sovellukset

- Yle Digitreenit: [Sovellusten valinta](#) (verkkosivu – 5 min)
- Yle Digitreenit: [Sovellusten hallinta](#) (verkkosivu – 5 min)
- Yle Digitreenit: [Tarkista nämä, ennen kuin lataat sovelluksia Android-laitteeseen](#) (verkkosivu – 5 min)
- Yle Digitreenit: [Miksi ja miten päivität sovelluksia](#) (verkkosivu – 5 min)

Vinkkejä puhelimen näppärään hyödyntämiseen

- Yle Digitreenit: [Yhdistä tietokone verkkoon älypuhelimella](#) (verkkosivu – 3 min)
- Yle Digitreenit: [Näin kopioit tekstiä kännykän ja tabletin näytöltä](#) (verkkosivu – 3 min)

Tiedostojen ja resurssien hallinta tietokoneella

- Yle Digitreenit: [Tiedostojen hallinta](#) (verkkosivu – 5 min)
- Yle Digitreenit: [10 vinkkiä Windows 10:n tehokäyttöön](#) (verkkosivu – 6 min)

Hiiren ja näppäimistön käyttö

- Yle Digitreenit: [Näppäimistö ja hiiri](#) (verkkosivu – 5 min)
- Yle Digitreenit: [Opettele ainakin nämä näppäinkomennot](#) (verkkosivu – 5 min)
- Yle Digitreenit: [Hiiren kakkospainikkeen taikatempu](#) (verkkosivu – 5 min)
- Yle Digitreenit: [Näin kirjoitat erikoismerkkejä](#) (verkkosivu – 5 min)

Tiedon hakeminen ja tulkitseminen

Hakukoneiden käyttö

- Yle Digitreenit: [Hakukoneet ja hakuvinkit](#) (verkkosivu – 5 min)
- Yle Digitreenit: [Viisi vinkkiä tehokkaampiin Google-hakuihin](#) (verkkosivu – 4 min)
- Kirjastot.fi: [Tuunaa tiedonhakua Googlessa ja muita hakukoneita](#) (artikkeli – 7 min)

Medialukutaito

- Yle Uutislukua: [Ole valppaana netissä](#) (video – 10 min)
- Yle Uutislukua: [Näin voit arvioida verkossa kohtaamaasi sisältöä](#) (video – 10 min)
- Yle: [Trollitehdas](#) (peli – 10 min)

Viestintä ja sosiaalinen media

Sähköposti, viestit ja puhelut

- Yle Digitreenit: [Sähköpostiosoitteen hankkiminen](#) (verkkosivu – 3 min)
- Yle Digitreenit: [Sähköpostin käyttö](#) (verkkosivu – 5 min)
- Yle Digitreenit: [Some ja nettipuhelut](#) (verkkosivu – 5 min)
- Yle Digitreenit: [Ilmainen videopuhelu onnistuu yhä useammalla sovelluksella](#) (verkkosivu – 7 min)
- Yle Digitreenit: [Puhelimen viestit](#) (verkkosivu – 5 min)
- Yle Digitreenit: [Käytä sähköpostin osoitekenttiä oikein](#) (verkkosivu – 3 min)

- Yle Digitreenit: [Ota WhatsApp tehokäyttöön](#) (verkkosivu – 5 min)

Sosiaalinen media

- Netikäs: [Sosiaalinen media](#) (pdf – 7 min)
- Yle Digitreenit: [Snapchat - näin pääset alkuun](#) (verkkosivu – 5 min)
- Yle Digitreenit: [Instagram - keskity kuviin](#) (verkkosivu – 4 min)
- Yle Digitreenit: [Näin seuraat ja teet itse Instagram-tarinoita](#) (verkkosivu – 3 min)
- Yle Digitreenit: [Twitter – osallistu rohkeasti](#) (verkkosivu – 3 min)
- Yle Digitreenit: [Näin Facebook-ryhmät toimivat](#) (verkkosivu – 5 min)
- Pilvipalvelut
- Kyberturvallisuuskeskus: [Ohjeita pilvipalveluiden turvallisuudesta](#) (pdf – 15 min)
- Yle Digitreenit: [Neljä kysymystä avuksi pilvipalvelun valintaan](#) (verkkosivu – 8 min)
- Yle Digitreenit: [Näin saat valokuvakaoksen hallintaan ja löydät etsimäsi kuvat](#) (verkkosivu – 5 min)

Julkisten palveluiden peruskäyttö

- Suomidigi: [Tuki sähköiseen asiointiin](#) (verkkosivu – 10 min)
- Yle Digitreenit: [Julkiset palvelut ja media](#) (verkkosivu – 5 min)
- Yle Digitreenit: [Mitä asioita voi hoitaa suomi.fi:ssä?](#) (verkkosivu – 3 min)
- Yle Digitreenit: [Testaa, tunnetko Omakanta-palvelun](#) (testi – 5 min)
- Yle Digitreenit: [Sähköisten asiakirjojen toimittaminen viranomaisille](#) (verkkosivu – 7 min)

Viihde- ja vapaa-ajan palvelut

- Yle Digitreenit: [YouTube on hovin ja hyödyn runsaudensarvi](#) (verkkosivu – 5 min)
- Yle Digitreenit: [Podcast on netin herkkua korville](#) (verkkosivu – 5 min)
- Yle Digitreenit: [Televisio verkossa](#) (verkkosivu – 4 min)
- Yle Digitreenit: [Onko e-kirja vielä avaamatta? Näin pääset alkuun](#) (verkkosivu – 3 min)
- Yle Digitreenit: [Näin heijastat kuvan puhelimesta tai tabletista tv-ruudulle](#) (verkkosivu – 4 min)

Verkko-ostaminen ja pankkipalvelut

- Yle Digitreenit: [Verkko-ostokset](#) (verkkosivu – 5 min)
- Yle Digitreenit: [Pankit ja maksaminen](#) (verkkosivu – 5 min)
- Yle Digitreenit: [Osaatko ostaa verkosta turvallisesti? Testaa tietosi](#) (testi – 3 min)
- Yle Digitreenit: [Miten pankkiin mennään kännykällä?](#) (verkkosivu – 6 min)
- Yle Digitreenit: [Perehdy lähimaksamiseen maksukortilla ja puhelimella](#) (verkkosivu – 3 min)
- Yle Digitreenit: [Mobiilimaksaminen](#) (verkkosivu – 6 min)

Reagoiminen turvallisuusongelmiin

- Yle Digitreenit: [Yksityisyys ja huijaukset](#) (verkkosivu – 5 min)
- Yle Digitreenit: [Epäiletkö nettihuijausta? Kysy nämä kysymykset!](#) (verkkosivu – 3 min)
- Yle Digitreenit: [Testaa, pärjäätkö nettiajan huijareille!](#) (testi – 5 min)
- Yle Digitreenit: [Oma luottokielto tuo turvaa identiteettivarkauden varalle](#) (verkkosivu – 3 min)
- Yle Digitreenit: [Kirohut haittaohjelmat – kuinka tunnistaa, onko kone saastunut?](#) (verkkosivu – 4 min)

Hyvät ja turvalliset toimintatavat

Fiksu ja turvallinen netin käyttö

- Kyberturvallisuuskeskus: [Netiketti - Verkossa liikkujan työkalupakki](#) (verkkosivu – 10 min)
- Netikäs: [Tekijänoikeudet](#) (pdf – 7 min)
- Yle Digitreenit: [Kuvien käyttöoikeudet](#) (verkkosivu – 5 min)
- Yle Digitreenit: [Päivitä nettiselain automaattisesti](#) (verkkosivu – 3 min)
- Yle Digitreenit: [Näin teet lapsesi älypuhelimien käytöstä turvallisempaa](#) (verkkosivu – 6 min)

Tietoturva

- Kyberturvallisuuskeskus: [Näin pidät huolta tietoturvasta kotona ja työpaikalla](#) (verkkosivu – 15 min)
- Kyberturvallisuuskeskus: [Näin suojaudut tietomurroilta](#) (verkkosivu – 10 min)

- Kyberturvallisuuskeskus: [Näin suojaudut nettihuijaukselta](#) (verkkosivu – 10 min)
- Netikäs: [Tietoturva](#) (pdf – 7 min)

Verkot

- Yle Digitreenit: [Wifi ja muut verkot](#) (verkkosivu – 5 min)
- Yle Digitreenit: [Avoin wifi houkuttelee – älä unohda vaaroja](#) (verkkosivu – 4 min)
- Yle Digitreenit: [Mikä ihmeen VPN?](#) (verkkosivu – 5 min)

Yksityisyys

- Yle Digitreenit: [Näin toimii yksityinen selaus](#) (verkkosivu – 3 min)
- Yle Digitreenit: [Facebookin yksityisyysasetukset kuntoon - Kuka näkee ja mitä?](#) (verkkosivu – 5 min)

Salasanat ja tunnistautuminen

- Yle Digitreenit: [Salasanat ja tunnistautuminen](#) (verkkosivu – 5 min)
- Yle Digitreenit: [Säästä hermojasi - ota käyttöön salasanaohjelma](#) (verkkosivu – 7 min)
- Yle Digitreenit: [Kaksivaiheinen tunnistautuminen – eikö yksi kerta riitä?](#) (verkkosivu – 3 min)

Puheohjaus ja helppokäyttötoiminnot

- Yle Digitreenit: [Onko kännykän teksti liian pientä? Näin helpotat puhelimen käyttöä](#)
- Yle Digitreenit: [Kännykkä tottelee myös puhetta](#)

Vahva tunnistautuminen

- Yle Digitreenit: [Mobiilivarmenne on näppärä vaihtoehto pankkitunnuksille](#)

Digitaalinen jalanjälki

- Mediasvatusseura: [Digitaalinen jalanjälki](#) (infograafi – 5 min)
- Yle: [Millaisen jäljen sinä jätät verkkoon?](#) (testi – 5 min)
- Yle Digitreenit: [Miten pääsen pois Facebookista? Mitä tililleni tapahtuu, kun kuolen?](#)

Sanastot

- Tampereen kaupungin Digipore-hankkeen [digisanasto](#)
- Ylen digitreenien [sanasto](#)

Laajempia digitaitoihin liittyviä kokonaisuuksia ja koulutuksia:

- Mediakasvatusseuran [Miten meihin vaikutetaan?](#) -opintokokonaisuus käsittelee kriittistä mediakasvatusta.
- Tiedonhaun ja lähdekritiikin perusteita [Eväitä opiskeluun](#) -sivulla
- Ilmoittaudu DiKATAN tuleviin digitaitokoulutuksiin [täällä](#).
- Digipore-hankkeen [verkkokoulutus](#) käsittelee digitalisaatiota sekä siihen liittyviä käsitteitä.
- eOppivan [Digiturvallinen työelämä](#) johdattaa oppijan digitaalisen turvallisuuden perusteisiin
- eOppivan [Toimi turvallisesti digimaailmassa](#) käsittelee turvallista työskentelyä digitaalisissa ympäristöissä.
- eOppivan [Päämääränä laadukkaat digipalvelut](#) käsittelee digipalvelulain velvoitteita.
- Luotettavien verkkosivujen hakemisto [Makupalat.fi](#)

Mitä jäi mieleen? Siirry vielä kertaamaan omaa oppimistasi. Tehtävien jälkeen pääset kirjaamaan suorituksesi, lataamaan todistuksen ja antamaan palautetta koulutuksen toteutuksesta ja sisällöstä.

Mitä jäi mieleen?

Hienoa! Olet nyt käynyt läpi koko koulutuksen. Kerrataan vielä yhdessä, mitä olet oppinut. Kertaustehtäviä on kolme, ja niissä kaikissa vastataan kysymykseen: Mikä seuraavista digitukeen liittyvistä väitteistä pitää paikkansa? Saat ohjeet todistuksen lataamiseen tehtävien tekemisen jälkeen.

1. Mikä seuraavista väitteistä pitää paikkansa?
 - a. Digitukijaa ei koske vaitiolovelvollisuus.
 - b. Digitukija voi tarvittaessa hoitaa asiakkaan henkilökohtaisia asioita.

- c. Digitukija voi ottaa vastaan asiakkaan salasanan, jos sillä voi helpottaa tukitilannetta.
 - d. Digitukija ei ota vastaan tunnistautumisvälineitä.
2. Mikä seuraavista väitteistä pitää paikkansa?
- a. Digitukija lievittää palveluiden digitalisoitumiseen liittyviä huolia ja poistaa esteitä sujuvan arjen tieltä
 - b. Digitukijan on tiedettävä vastaus kaikkiin asiakkaan kysymyksiin.
 - c. Tukitilanteessa digitukijan kannattaa tehdä asiat asiakkaansa puolesta.
3. Mikä seuraavista väitteistä pitää paikkansa?
- a. Kokenut digitaalisten laitteiden ja palveluiden käyttäjä ei tarvitse digitukea.
 - b. Tarvittavan digituen sisältö ei juurikaan muutu.
 - c. Digitukijan apu on ystävällistä, rauhallista ja rohkaisevaa.

Miten vastasit kysymyksiin? Jos haluat suorituksestasi todistuksen, ota vastauksesi muistiin (saat ohjeet suorituksen kirjaamiseen seuraavassa osiossa). Jos kaipaat vielä kertausta kysymyksiin vastataksesi, palaa osioon ”Mitä on digituki” kysymyksen 1 osalta ja osioon ”Hyödyllisiä taitoja digitukijalle” kysymysten 2 ja 3 osalta.

Palaute ja itsearviointi

Onneksi olkoon! Olet nyt käynyt läpi koko koulutuksen ja voit tilata suorituksestasi todistuksen! Annathan meille kuitenkin ensin palautetta koulutuksen sisällöstä ja toteutuksesta. Samalla voit reflektoida ja arvioida omaa oppimistasi. Pohdi, miten viet oppimasi asiat käytäntöön. Muuttuuko jokin? Mitä tarvitaan lisää, jotta voisit hyödyntää oppimaasi vielä paremmin ja tehokkaammin?

Palautteesi auttaa paitsi sinua viemään oppimasi asiat käytäntöön myös meitä tekemään entistä vaikuttavampia koulutuksia.

[Palautelomakkeelle](#)

Miten kirjaan suorituksen ja tilaan todistuksen?

Mikäli tarvitset koulutuksesta suoritusmerkinnän eOppivan Moodleen tai haluat todistuksen, laita sähköpostia osoitteeseen info@eoppiva.fi. Otsikoksi: Digituki – suoritusmerkintä koulutuksen

tekstiversiosta. Kirjoita viestikenttään vastauksesi kertaustehtäviin sekä se, oletko töissä jossakin valtionhallinnon organisaatiossa. Voit tarvittaessa tarkistaa [täältä](#), onko työpaikkasi eOppivan käyttäjäorganisaatio.

Miten tästä eteenpäin?

- Innosta omalla esimerkilläsi
- Motivoi muita
- Haasta kollega koulutuksen pariin
- Verkostoidu muiden oppijoiden kanssa
- Keskustele avoimesti oppimastasi
- Jaa tietoa työyhteisössäsi

Voit myös palata [eOppivaan](#) opiskelemaan lisää. Kiitos osallistumisestasi!

Työryhmä

- Projektikoordinaattori Mirva Gullman, Pohjanmaan liitto
- Projektipäällikkö Päivi Litmanen-Peitsala, Yleisten kirjastojen digihanke, Helsinki
- Projektipäällikkö Minna Piirainen, Digi- ja väestötietovirasto
- Projektisuunnittelija Tanna Rantanen, Uudenmaan liitto

Tuotanto: eOppiva 2020

Koulutuksen tekijänoikeudet kuuluvat työryhmälle.

Julkaisupäivämäärä: 26.2.2020