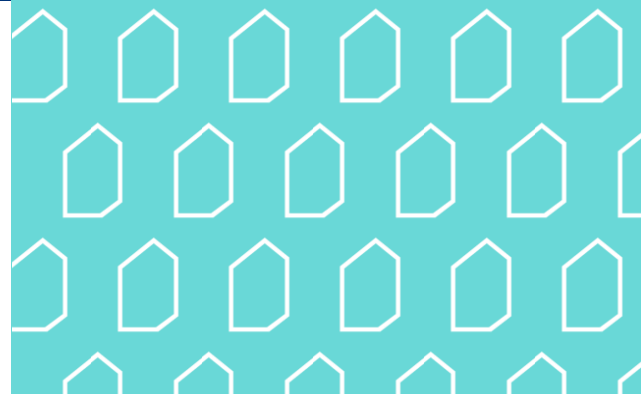


Digitukijoiden tarvitsema osaaminen



**DIGI- JA
VÄESTÖTIETO-
VIRASTO**



Digituen tarvitsijoiden kohderyhmiä



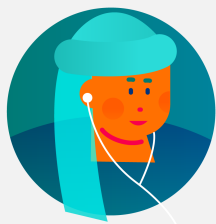
Nuoret alle 29 v.



Ikäihmiset



Henkilöt, joilla on toimintakyvyn rajoitteita



Syrjäytymisvaarassa olevat



Maahanmuuttajat sekä kieli- ja kulttuurivähemmistöt

- Laiteosaaminen
 - Millaiset taidot henkilöllä on käyttää erilaisia digilaitteita?
- Digipelokkuus
 - Tiedon ja osaamisen puutteesta, ympäristön esiintuomista uhkakuvista tai kokemuksista syntyvä pelko.
- Negatiivinen asenne
 - Miten erilaiset kielteiset tunteet, oletukset ja aikeet vaikuttavat henkilön käyttäytymiseen?



Digituen tarvitsijoiden profiilit





Fatima

Arabiankielinen Fatima on 75-vuotias eläkeläinen, joka asuu Jyväskylässä. Hän on yksinäinen, sillä perhe asuu ulkomailla. Fatima on lievästi muistisairas ja hänellä on haasteita suomen kielen kanssa, koska hän puhuu vain vähän suomea.

Fatima tarvitsi apua eläkehakemuksen lähettämisen kanssa.

Digituen tarvitsijan tavoite

- Eläkehakemuksen lähettäminen
- Vahva tunnistautuminen





Olga

Olga on 17-vuotias opiskelija, joka puhuu sujuvasti suomea, englantia ja venäjää. Hänen äitinsä toimii järjestön puheenjohtajana.

Olga auttaa äitiään yhdistyksen kirjanpidon siirrossa palvelusta toiseen. Olgan täytyisi selvittää miten Suomi.fi-valtuudet toimii ja voiko Olgalle myöntää oikeudet toimia yhdistyksen nimissä palvelusiirto asiassa.

Digituen tarvitsijan tavoite

- Kuinka valtuutus tehdään
- Mitä oikeuksia Olga tarvitsee, jotta hän voi toimia äitinsä apuna?





Abdirahim

Abdirahim on 30-vuotias ison perheen isä. Hän asuu perheensä kanssa Helsingissä. Abdirahimin äidinkieli on somali, mutta hän puhuu hyvin suomea. Abdirahim huolehtii perheensä lisäksi myös isovanhemmistaan.

Abdirahim ei luota viranomaisiin eikä heidän palveluihinsa, mutta hän tarvitsisi tietoa mitä etuuksia hän voisi hakea perheelleen. Isovanhemmat haluaisivat, myös että Abdirahim voisi hakea heidän lääkkeensä apteekista.

Digituen tarvitsijan tavoite

- Mihin etuuksiin perheeni on oikeutettu?
- Miten saan apteekki valtuuden tehtyä?





Taina

Taina on 68-vuotias, joka on jäänyt eläkkeelle hoitotyöstä. Hän on hankkinut eläkkeelle jäätyään tietokoneen kotiin, mutta nyt koneelle asennetut ohjelmat eivät enää toimi kunnolla ja kone aukeaa hyvin hitaasti.

Taina pelkää, että reilu vuosi sitten ostettu kone on jo rikkoutumassa, eikä tunnista että koneen hitaus johtuu koneen muistin täyttymisestä ja ohjelmien päivittämättömyydestä.

Digituen tarvitsijan tavoite

- Koneeni on menossa ehkä rikki?
- Ohjelmat eivät enää toimi kunnolla





Irma

84-vuotias Irma sai lapsenlapsiltaan syntymäpäivälahjaksi uuden älypuhelimien. Kiireiset lapsenlapset unohtivat vain antaa Irmalle ohjeita, miten puhelinta käytetään.

Irma haluaisi oppia käyttämään puhelintaan paremmin. Lisäksi hän on innostunut ottamaan puhelimesta valokuvia, mutta nyt puhelimen muisti alkaa olla täynnä eikä uusia valokuvia enää voi ottaa.

Digituen tarvitsijan tavoite

- Valokuvien siirto esim. pilvipalveluun
- Puhelimen perustoiminnot paremmin käyttöön





Esko

Esko on 70-vuotias eläkeläinen, joka käy perussairautensa takia kuukausittain laboratoriotutkimuksissa.

Esko on kyllästynyt jonottamaan terveyskeskuksen puhelinpalvelussa, saadakseen tietoa terveystuloksistaan. Hän haluaisi oppia käyttämään Omakanta- ja Omaolo-palveluita.

Digituen tarvitsijan tavoite

- Omaolo- ja Omakanta-palvelut
- Terveyskeskuksen sähköinen asiointi





Heta

19-vuotias Heta on muuttamassa Kouvolasta Helsinkiin poikaystävänsä kanssa. He tarvitsivat asunnon. Heta on aiemmin jo muuttanut omilleen, mutta vanhemmat ovat toimineet tukena.

Heta haluaisi löytää opiskelupaikan luonnontieteiden alalta, mutta ei tiedä mihin kaikkiin paikkoihin hän voisi hakea, sillä hänellä on vain lukion päästötodistus mutta ei ole päässyt ylioppilaskirjoituksista läpi.

Digituen tarvitsijan tavoite

- Opiskelupaikan löytäminen
- Asunnon löytäminen uudelta paikkakunnalta





Pekka

Pekka (20 v.) on aloittanut ammattikoulun, mutta ei kykene suorittamaan koulua tavallisessa opetuksessa, sillä hänellä on keskittymisvaikeuksia ja hän kärsii harhaluuloisuudesta. Hänellä on alkava päihdeongelma ja psyykkisiä oireita, joista hallitsevampana on vainoharhaisuus. Pekka lääkitsee omaa vointiaan päihteillä ja kokee, ettei lääkärin määräämät lääkkeet riitä.

Pekka saapuu tukipisteeseen päihteiden vaikutuksen alaisena ja haluaisi saada tietoa siitä, miten yritys perustetaan, sillä hän haluaisi perustaa oman IT-alan yrityksen. Pekka on aina ollut kiinnostunut tietokoneista ja peleistä. Teknisissä digitaidoissa Pekka on digitukijaa pätevämpi.

Digituen tarvitsijan tavoite

- Tarvitsen tietoa yrityksen perustamisesta





Pirkko

Pirkko on aina ollut suorittaja. Hän kirjoitti ylioppilaaksi kuudella ällällä ja pääsi heti ensimmäisellä yrityksellä yliopistoon opiskelemaan fysiikkaa. Hän suoritti kiitettävillä arvosanoilla sekä kandi- että maisteriopinnot. Pirkko on työskennellyt yksityisellä sektorilla tutkimustehtävistä. Ylisuoriutuminen aiheutti kuitenkin loppuun palamisen ja Pirkko sairastui myös skitsofreniaan. Uran edistäminen ja sairastuminen on karkottanut kaikki ystävät. Vanhemmat ovat jo vanhoja ja asuvat kauempana.

Nyt Pirkko kokee, että hän olisi valmis palaamaan takaisin työelämään. Sairastuminen on aiheuttanut haasteita sosiaalisissa taidoissa ja työelämästä muutaman vuoden poissaolo on laskenut hänen tietoteknisiä taitojaan.

Digituen tarvitsijan tavoite

- Taitojen päivittäminen
- Töiden hakeminen





Kari

56-vuotias Kari on sairastanut aivohalvauksen vuosi sitten. Sairaus jätti jälkeensä keskivaikean toimintarajoituksen. Kari on työskennellyt ennen sairastumistaan IT-alalla projektipäällikkönä. Karille aiheuttaa haasteita toispuoleinen halvautuminen ja afasia. Karista tuntuu, että hän on lipumassa pois ystäväpiirin arkisesta vuorovaikutuksesta ja hän kokee olevansa yhteiskunnassa ulkopuolinen. Tämä kaikki ahdistaa Karia.

Kari haluaisi löytää itselleen vertaistukiryhmän ja verkossa pelattavia aktivoivia pelejä, jotka auttaisivat häntä kuntoutumisessa. Neuropsykologi oli kertonut hänelle, että tällaisista peleistä voisi olla hyötyä, mutta ei kertonut mistä niitä voisi löytää.

Digituen tarvitsijan tavoite

- Kuntoutuspelien löytäminen
- Vertaistuen saaminen





Jussi

Jussi (45 v.) asuu Etelä-Savossa. Hänellä on ihana vaimo ja kolme alaikäistä lasta. Jussi on ollut aina maanviljelijä, mutta nyt ammatti ei enää elätä perhettä, joten Jussin täytyisi löytää itselleen uusi ammatti.

Jussilla on oppimisvaikeuksia. Hän tarvitsisi tietoa oppimisen ja työnteon apuvälineistä ja hänen pitäisi päästä kokeilemaan erilaisia apuvälineitä.

Digituen tarvitsijan tavoite

- Saada tietoa apuvälineistä
- Löytää uusi ammatti



Digituen tarve ja tarpeen juurisyyt



Digituen tarve ja tarpeen juurisyyt



Juurisyys – Maahanmuuttajat



Laiteosaaminen

- Kieliongelmat
- Motivaatio ja asenne
- Palveluiden käyttö
- Kokemattomuus
- Taloudellinen tilanne

Negatiivinen asenne

- Motivaatio ja asenne
- Kieliongelmat
- Viranomaispelko
- Aiemmat kokemukset
- Digituen löydettävyys

Digipelokas

- Aiemmat kokemukset
- Motivaatio ja asenne
- Kokemattomuus
- Digiturvallisuus
- Palveluiden käyttö



Juurisyyt – Ikäihmiset



Laiteosaaminen

- Laitteen käyttö
- Kokemattomuus
- Palveluiden käyttö
- Fysiologiset syyt
- Digituen löydettävyys

Negatiivinen asenne

- Motivaatio ja asenne
- Palveluiden käyttö
- Laitteen käyttö
- Aiemmat kokemukset
- Kokemattomuus

Digipelokas

- Digiturvallisuus
- Motivaatio ja asenne
- Virheiden pelko
- Kokemattomuus
- Fysiologiset syyt



Juurisyyt – Nuoret



Laiteosaaminen

- Kokemattomuus
- Fysiologiset syyt
- Muiden asenne
- Digituen löydettävyys
- Virheiden pelko

Negatiivinen asenne

- Aiemmat kokemukset
- Kokemattomuus
- Palvelun käyttö
- Muiden asenne
- Digituen laatu

Digipelokas

- Kokemattomuus
- Muiden asenne
- Digiturvallisuus
- Motivaatio ja asenne
- Palvelun käyttö



Juurisyyt – Henkilöt, joilla on toimintakyvyn rajoitteita



Laiteosaaminen

- Laitteiden käyttö
- Motivaatio ja Asenne
- Fysiologiset syyt
- Tiedonhakutaidot
- Palvelun käyttö
- Kokemattomuus
- Terminologia

Negatiivinen asenne

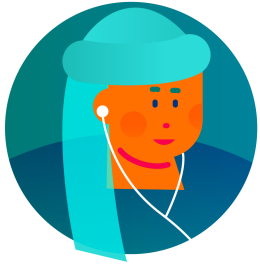
- Motivaatio ja asenne
- Aiemmat kokemukset
- Muiden asenne
- Yksinäisyys
- Taloudellinen tilanne
- Virheen pelko
- Laitteiden käyttö
- Digituen löydettävyys

Digipelokas

- Laitteiden käyttö
- Motivaatio ja asenne
- Kokemattomuus
- Aiemmat kokemukset
- Muiden asenne
- Viranomaispelko
- Digiturvallisuus
- Taloudellinen tilanne
- Fysiologiset syyt



Juurisyyt – Syrjäytymisvaarassa olevat



Laiteosaaminen

- Kieliongelmat
- Motivaatio ja asenne
- Palveluiden käyttö
- Kokemattomuus
- Taloudellinen tilanne

Negatiivinen asenne

- Aiemmat kokemukset
- Motivaatio ja asenne
- Virheen pelko
- Taloudellinen tilanne
- Digituen laatu

Digipelokas

- Motivaatio ja asenne
- Kokemattomuus
- Laitteiden käyttö
- Digiturvallisuus
- Terminologia
- Virheen pelko
- Aiemmat kokemukset
- Muiden asenne



Digitukijoiden tarvitsema osaaminen



Tällaista osaamista tarvitset digitukijana, kun toimit eri kohderyhmien kanssa

Maahanmuuttajat

- Osaa ohjata asiakasta
- Tunnista keskeiset palvelut
- Ymmärrä kulttuureita
- Käytä selkeää kieltä
- Osaa käyttää laitteita
- Tunne palveluverkosto
- Osaa hakea tietoa
- Huomioi toimintakyky
- Toimi digiturvallisesti

Ikäihmiset

- Osaa ohjata asiakasta
- Tunnista keskeiset palvelut
- Osaa käyttää laitteita
- Toimi digiturvallisesti
- Tunne palveluverkosto
- Osaa hakea tietoa
- Käytä selkeää kieltä
- Huomioi toimintakyky

Nuoret

- Osaa ohjata asiakasta
- Tunnista keskeiset palvelut
- Toimi digiturvallisesti
- Osaa hakea tietoa
- Tunne palveluverkosto
- Osaa käyttää laitteita
- Huomioi toimintakyky

Henkilöt, joilla on toimintakyvyn rajoitteita

- Osaa ohjata asiakasta
- Tunnista keskeiset palvelut
- Osaa käyttää laitteita
- Huomioi toimintakyky
- Käytä selkeää kieltä
- Osaa hakea tietoa
- Toimi digiturvallisesti

Syrjäytymisvaarassa olevat

- Osaa ohjata asiakasta
- Tunne palveluverkosto
- Tunnista keskeiset palvelut
- Osaa käyttää laitteita
- Käytä selkeää kieltä
- Toimi digiturvallisesti



Maahanmuuttajien kanssa toimivan digitukijan osaaminen

Toimii näiden profiilien kanssa



Tällaisia haasteita on asiakkailla:

Laitteosaaminen

- Kieliongelmat
- Motivaatio ja asenne
- Palveluiden käyttö
- Kokemattomuus
- Taloudellinen tilanne

Negatiivinen asenne

- Motivaatio ja asenne
- Kieliongelmat
- Viranomaispelko
- Aiemmat kokemukset
- Digituen löydettävyys

Digipelokas

- Aiemmat kokemukset
- Motivaatio ja asenne
- Kokemattomuus
- Digiturvallisuus
- Palveluiden käyttö

Tällaista osaamista digitukija tarvitsee työssään:

- Osaa ohjata asiakasta
- Tunnistaa asiakkaalle keskeiset palvelut
- Ymmärtää erilaisia kulttuureita
- Käyttää selkeää kieltä
- Osaa käyttää laitteita ja ohjelmistoja
- Tuntee palveluverkoston
- Osaa hakea tietoa
- Huomioi asiakkaan toimintakyvyn, kuten vammat
- Toimii digiturvallisesti



Nuorten kanssa toimivan digitukijan osaaminen

Toimii näiden profiilien kanssa



Tällaisia haasteita on asiakkailla:

Laitesaaminen

- Kokemattomuus
- Fysiologiset syyt
- Muiden asenne
- Digituen löydettävyys
- Virheiden pelko

Negatiivinen asenne

- Aiemmat kokemukset
- Kokemattomuus
- Palvelun käyttö
- Muiden asenne
- Digituen laatu

Digipelokas

- Kokemattomuus
- Muiden asenne
- Digiturvallisuus
- Motivaatio ja asenne
- Palvelun käyttö

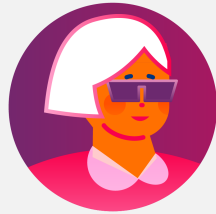
Tällaista osaamista digitukija tarvitsee työssään:

- Osaa ohjata asiakasta
- Tunnistaa asiakkaalle keskeiset palvelut
- Toimii digiturvallisesti
- Osaa hakea tietoa
- Tuntee palveluverkoston
- Osaa käyttää laitteita ja ohjelmistoja
- Huomioi asiakkaan toimintakyvyn, kuten vammat



Ikäihmisten kanssa toimivan digitukijan osaaminen

Toimii näiden profiilien kanssa



Tällaisia haasteita on asiakkailla:

Laitteosaaminen

- Laitteen käyttö
- Kokemattomuus
- Palveluiden käyttö
- Fysiologiset syyt
- Digituen löydettävyys

Negatiivinen asenne

- Motivaatio ja asenne
- Palveluiden käyttö
- Laitteen käyttö
- Aiemmat kokemukset
- Kokemattomuus

Digipelokas

- Digiturvallisuus
- Motivaatio ja asenne
- Virheiden pelko
- Kokemattomuus
- Fysiologiset syyt

Tällaista osaamista digitukija tarvitsee työssään:

- Osaa ohjata asiakasta
- Tunnistaa asiakkaalle keskeiset palvelut
- Osaa käyttää laitteita ja ohjelmistoja
- Toimii digiturvallisesti
- Tuntee palveluverkoston
- Osaa hakea tietoa
- Käyttää selkeää kieltä
- Huomioi asiakkaan toimintakyvyn, kuten vammat



Toimintakyvyltään rajoittuneiden henkilöiden kanssa toimivan digitukijan osaaminen

Toimii näiden profiilien kanssa



Tällaisia haasteita on asiakkailla:

Laitteosaaminen

- Laitteiden käyttö
- Motivaatio ja asenne
- Fysiologiset syyt
- Tiedonhakutaidot
- Palvelun käyttö
- Kokemattomuus
- Terminologia

Negatiivinen asenne

- Motivaatio ja asenne
- Aiemmat kokemukset
- Muiden asenne
- Yksinäisyys
- Taloudellinen tilanne
- Virheen pelko
- Laitteiden käyttö
- Digituen löydettävyys

Digipelokas

- Laitteiden käyttö
- Motivaatio ja asenne
- Kokemattomuus
- Aiemmat kokemukset
- Muiden asenne
- Viranomaispelko
- Digiturvallisuus
- Taloudellinen tilanne
- Fysiologiset syyt

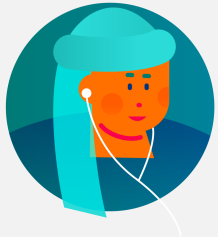
Tällaista osaamista digitukija tarvitsee työssään:

- Osaa ohjata asiakasta
- Tunnistaa asiakkaalle keskeiset palvelut
- Osaa käyttää laitteita ja ohjelmistoja
- Huomioi asiakkaan toimintakyvyn, kuten vammat
- Käyttää selkeää kieltä
- Osaa hakea tietoa
- Toimii digiturvallisesti



Syrjäytymisvaarassa olevien kanssa toimivan digitukijan osaaminen

Toimii näiden profiilien kanssa



Tällaisia haasteita on asiakkailla:

Laitteosaaminen

- Kieliongelmat
- Motivaatio ja asenne
- Palveluiden käyttö
- Kokemattomuus
- Taloudellinen tilanne

Negatiivinen asenne

- Aiemmat kokemukset
- Motivaatio ja asenne
- Virheen pelko
- Taloudellinen tilanne
- Digituen laatu

Digipelokas

- Motivaatio ja asenne
- Kokemattomuus
- Laitteiden käyttö
- Digiturvallisuus
- Terminologia
- Virheen pelko
- Aiemmat kokemukset
- Muiden asenne

Tällaista osaamista digitukija tarvitsee työssään:

- Osaa ohjata asiakasta
- Tuntee palveluverkoston
- Tunnistaa asiakkaalle keskeiset palvelut
- Osaa käyttää laitteita ja ohjelmistoja
- Käyttää selkeää kieltä
- Toimii digiturvallisesti

