

Digitukijan osaaminen

Digitukijat tarvitsevat monenlaista osaamista, jotta he voivat parhaalla mahdollisella tavalla tukea asiakkaitaan. Digitukijoilla on käytettävissään paljon koulutuksia ja oppimateriaaleja, joiden avulla he voivat kehittää omaa osaamistaan ajasta ja paikasta riippumatta. Tämän oppaan avulla hahmotat, miten voit oppia lisää digituesta.



DIGI- JA
VÄESTÖTIETO-
VIRASTO



Digitukijan tarvitsema osaaminen

Digitukijan osaamistarpeet on määritelty yhdessä digitukijoiden verkoston kanssa. Osaamistarpeet painottuvat sen mukaan, keitä tuet ja missä työskentelet.

Osaan ohjata asiakasta

Digitukijan tulee hallita ihmisten kohtaamiseen ja asiakkaan ohjaamiseen liittyvät perustaidot. Ohjaus on ammatillista vuorovaikutusta, jossa digitukija ohjaa asiakastaan. Ohjaukseen liittyy olennaisesti muun muassa aktiivinen kuuntelu, sanotun toistaminen, selkiinnyttäminen, kysyminen ja tuen antaminen.

Tunnistan asiakkaalle keskeiset palvelut

Digitukijan tulisi tunnistaa asiakaskunnalleen olennaiset palvelut ja verkostot, joihin hän voi tarvittaessa ohjata asiakkaan. Tässä auttaa se, että digitukija hahmottaa, mistä tuesta, tiedosta tai palvelusta asiakas hyötyy eniten.

Käytän selkeää kieltä

Digitukijan toivotaan hallitsevan ymmärrettävän kielen perusteet. Hyvä kielenkäyttö edellyttää kolmea asiaa: tulee olla asiallinen, selkeä ja ymmärrettävä. Digitukija käyttää kieltä, joka auttaa kuulijaa ymmärtämään mistä puhutaan, ja pyrkii välttämään epämääräisyyttä ja monitulkintaisia ilmaisuja.

Osaan hakea tietoa

Tiedon hakeminen on erilaisten asioiden selvittämistä ja hoitamista. Tiedonhakutaitoja tarvitaan monessa digitukijan työtehtävässä. Digitukijan on hyvä tietää, mitä kanavia voi käyttää tiedon hakemiseen ja miten eri lähteistä löydettyä tietoa voi vertailla. On myös osattava arvioida tiedon luotettavuutta ja sitä, onko tieto ajantasaista.

Huomioin asiakkaan toimintakyvyn kuten vammat

Jos digitukija toimii asiakkaiden kanssa, joilla on toimintakyvyn rajoitteita, on tärkeää, että tukija tuntee yleisimmät apuvälineet ja niiden hyödyt digitaalisessa ympäristössä. Erilaisten tukilaitteiden ja -välineiden perustaidot ja niiden tuoma hyöty on hyvä harjoitella, jotta osaa suositella niitä myös asiakkaille. On myös hyvä tiedostaa, että tukitilanne saattaa vaatia hieman enemmän aikaa, jos asiakkaan toimintakyvyssä on haasteita.

Osaan käyttää laitteita ja ohjelmistoja

Digitukijalla tulee olla perustaidot yleisimpien puhelinten ja tietokoneiden käyttöjärjestelmistä. Digitukijalle on hyötyä myös siitä, että hän hallitsee perustaidot asiakkailleen keskeisistä ohjelmistoista ja palveluista. On hyvä ”oppia” tunustamaan omat taitorajat ja tuntemaan verkostot, joissa omaa osaamista voi pitää yllä.

Ymmärrän erilaisia kulttuureita

Maahanmuuttajien sekä kieli- ja kulttuurivähemmistöjen kanssa toimivan digitukijan tulee huomioida asiakkaan tausta ja kulttuuri. Digitukijan on hyvä tutustua erilaisiin kulttuureihin ja niiden tapoihin. Kulttuurierojen huomiointi tukitilanteessa osoittaa kunnioitusta asiakasta kohtaan. Jos yhteistä kieltä ei ole, on asiakkaalle pystyttävä järjestämään tulkkausapua.

Tunnen palveluverkoston

Digitukijan on hyvä tuntea oman alueensa keskeiset toimijat ja yhteiskunnan rakenteet. Mitkä palvelut liittyvät tuettavan tilanteeseen? Mistä digitukija itse voi kysyä apua, tai minne hän voi ohjata asiakkaan, jos omat taidot eivät riitä?

Toimin digiturvallisesti

Digitukijan on tärkeä osata toimia digiturvallisesti. Digiturvallisesti tukea antava henkilö tietää, mitä ovat henkilötiedot, julkiset ja salassa pidettävät tiedot ja turvallisuusluokitellut tiedot. Digitukija tietää, millaisilla välineillä näitä tietoja voidaan käsitellä tai millaisessa tilassa tuettavan henkilökohtaisista asioista voi keskustella.



**DIGI- JA
VÄESTÖTIETO-
VIRASTO**

Kaikille digitukijoille yhteiset oppimissisällöt

Jos olet uusi digitukija tai haluat kerrata tuen antajan perustaitoja, aloita näistä sisällöistä!

1. Digituki – Taitoja tuen antajalle

Taitoja tuen antajalle on kaikille avoin digitaalinen koulutus, jossa saat vinkkejä ihmisten kohtaamiseen, ohjaamiseen, verkostoitumiseen ja omien taitojen kehittämiseen. Koulutuksen suorittaminen kestää 30–60 minuuttia.



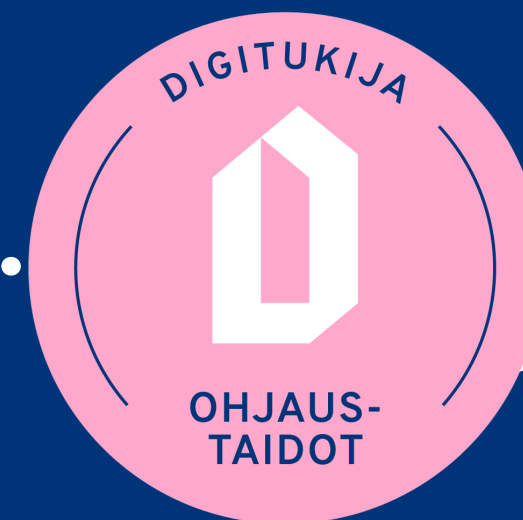
2. Digituen eettinen ohjeistus

Digituen eettinen ohjeistus esittelee digituen antajan ja digituen saajan velvollisuudet. Ohjeistuksen tavoitteena on edistää turvallista ja laadukasta digitukea, joka toteutetaan molempien osapuolten yhteisymmärryksessä.

3. Digitukijan digitaidot

Digitukijan on hyvä hallita digitaitojen perusteita liittyen laitteisiin, sovelluksiin, tiedonhakuun, viestintään ja vastuulliseen toimintaan. Voit kehittää omia digitaitojasi monella eri tavalla. DVV:n verkkosivuille on koottu tärkeimpiä digitaitoihin liittyviä oppimissisältöjä.

[Siirry DVV:n verkkosivuille tästä](#)

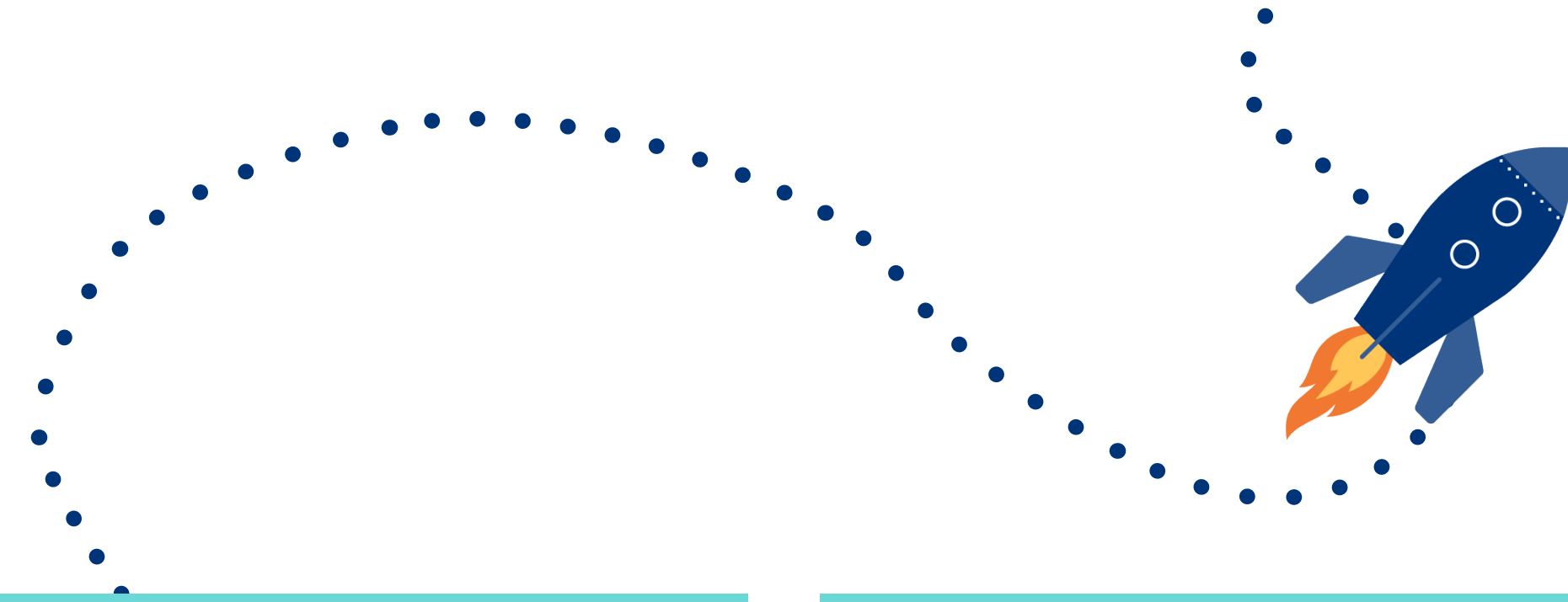


Todenna osaamisesi osaamismerkeillä!



Syventävät oppimissisällöt

Kun perustaidot ovat jo hallussa ja haluat oppia lisää!



Ohjaustaidot

Haluatko syventyä eri kohderyhmien ohjaamisen erityispiirteisiin? Tutustu näihin ohjeistuksiin Digi- ja väestötietoviraston verkkosivuilla:

- Nuorten ohjaaminen
- Maahanmuuttajien ja kieli- ja kulttuurivähemmistöihin kuuluvien henkilöiden ohjaaminen
- Ikäihmisten ohjaaminen
- Henkilöiden, joilla on toimintakyvyn rajoitteita, ohjaaminen
- Syrjäytymisvaarassa olevien ohjaaminen

Tutustu myös ohjaustaitoja käsittelevään webinaaritallenteeseen:

- Digitukijan ohjaustaidot

Digitaalinen turvallisuus

Digitaalisen turvallisuuden eri ulottuvuuksista on tehty kaikille avoimia eOppiva-koulutuksia, joista digitukijaa koskettavat erityisesti:

- Tietosuoja ABC julkishallinnon henkilöstölle
- Digiturvallinen työelämä
- Toimi turvallisesti digimaailmassa

Kaikki Digi- ja väestötietoviraston tuottamat digitaalisen turvallisuuden koulutukset on koottu DVV:n verkkosivuille:

- Digiturvallinen elämä - koulutuskokonaisuus

Selkeä ja ymmärrettävä kieli

Selkeää ja ymmärrettävää kieltä käsitellään digituen webinaaritallenteessa:

- Selkeä kieli digituessa

Myös eOppivassa on kaikille avoimia koulutuksia, joissa käsitellään selkokieltä ja hyvää virkakieltä:

- Selkokieli tutuksi
- Hyvä virkakieli – Selkeyttä lauseita ja virkkeitä

Selkokielen käyttämistä mm. asiakaspalvelussa käsittelee opas Selkokeskuksen verkkosivuilla:

- Näin puhut selkokieltä

Tiedonhakutaidot

Tutustu webinaaritallenteeseen digitukijan informaatiolukutaidosta:

- Faktat esiin! Informaatiolukutaito digituessa

Voit syventää medialukutaitojasi eOppivassa:

- Medialukutaito julkishallinnossa

Kaikkien-mallin verkkosivuille on koottu oppimissisältöjä liityen tiedon hakuun ja arviointiin. Voit opiskella aiheesta itse tai hyödyntää materiaaleja, kun koulutat asiakkaitasi.

- Kaikkien-malli: Tiedon haku ja arviointi

Asiakkaan toimintakyvyn huomiointi

Järjestöt ovat tuottaneet paljon materiaaleja, joiden avulla voit oppia, miten ohjaat ja tuet ihmisiä, joilla on erilaisia rajoitteita toimintakyvyssä.

- Tietoa apuvälineistä ja valaistuksesta (Näkövammaisten liitto)
- Kuulo (Kuuloliitto)
- Kehitysvammaisen henkilö asiakkaana (verneri.net)
- Tietoa kehitysvammasta (Tukiliitto)
- Perustietoa oppimisvaikeuksista (Erialaisten oppijoiden liitto)
- Invalidiliiton koulutukset ja tapahtumat
- Digiapu (Liikehäiriösairauksien liitto)

Palveluiden ja palveluverkoston tuntemus

Viranomaisilla on hallintolakiin perustuva neuvontavelvoite, mikä tarkoittaa sitä, että viranomaiset ovat velvoitettuja neuvomaan omien palveluidensa käytössä ja ohjaamaan asiakkaan oikeaan viranomaiseen.

- Hallintolaki Finlexissä

Tutustu oman organisaatiosi tai kumppaniesi tarjoamiin listauksiin asiakkaillesi tärkeistä palveluista ja palveluntuottajista.

Digituen toimijoita voit lähteä tunnistamaan myös itse. Ohjeet digitukitoimijoiden tunnistamiseen ja kartoittamiseen löydät digituen kehittäjän työkirjasta.

- Digituen kehittäjän työkirja

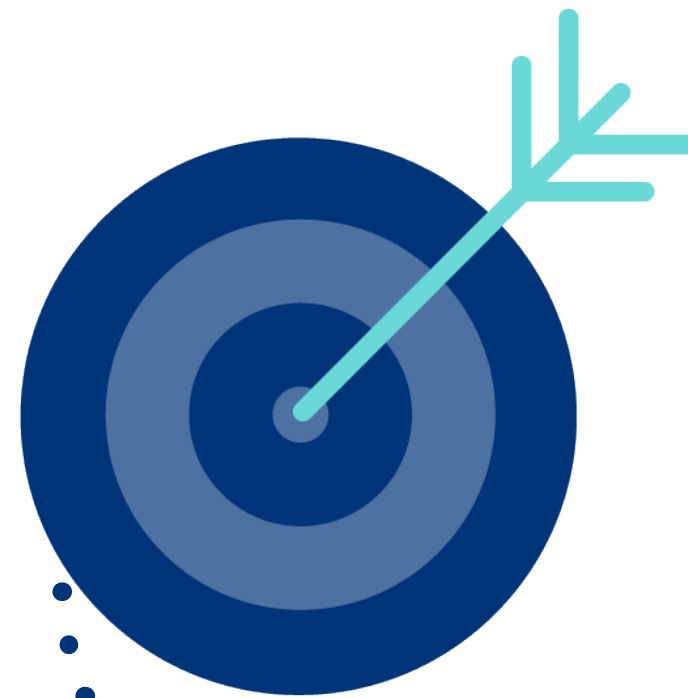


Kulttuurien ymmärtäminen

Haluatko syventyä monikulttuuriseen ohjaamiseen? Tutustu tähän oppaaseen:

- Monikulttuuriset ohjaustaidot digituessa

Muistathan todentaa osaamisesi suorittamalla osaamismerkkin!



Digituki on jatkuvaa oppimista

Digitalisaatio etenee ja ympäristömme muuttuu. Myös digitukea tarvitsevien ihmisten tarpeet muuttuvat. Tämän vuoksi digitukijan olisi hyvä aktiivisesti kehittää omaa osaamistaan ja seurata, mitä digituen kentällä tapahtuu.

- Löydät kaikki digituen oppimissisällöt koottuna osoitteesta www.dvv.fi/digituki

Olet lämpimästi tervetullut mukaan digituen valtakunnalliseen verkostoon. Verkostossa saat ajankohtaista tietoa tulevista tapahtumista. Lisäksi pääset kehittämään yhdessä digituen yhteisiä toimintatapoja ja vahvistamaan suomalaisten digiosaamista.

- Liity digituen verkostoon osoitteessa www.dvv.fi/digituki

Digituen kehittämiseen liittyvät oppimissisällöt

Kehitäkö digitukea omassa organisaatiossasi, kuten kunnassa, hyvinvointialueella tai järjestössä?
Haluatko oppia lisää digituen kehittämisestä? Tutustu alla oleviin oppimissisältöihin!

Työkirja:



Webinaarit:

Digituki kunnissa – Erilaisia kuntia, erilaisia toimintatapoja

Webinaari (24.3.2022)
Kesto: 1 h 30 min

Vinkkejä kuntien digituen kehittämiseen ja organisointiin

Webinaari (10.3.2022)
Kesto: 2 h

Soteammattilainen digitaitojen edistäjänä

Webinaari (9.6.2022)
Kesto: 2 h

eOppiva-koulutus:





DIGI- JA VÄESTÖTIETOVIRASTO

Digi- ja väestötietovirasto toimii digituen valtakunnallisena kehittäjänä. Vahvistamme digiosaavaa Suomea kehittämällä tietoon pohjautuvia digituen käytäntöjä ja osaamista.

digituki@dvv.fi