

Digi
kuuluu
kaikille.

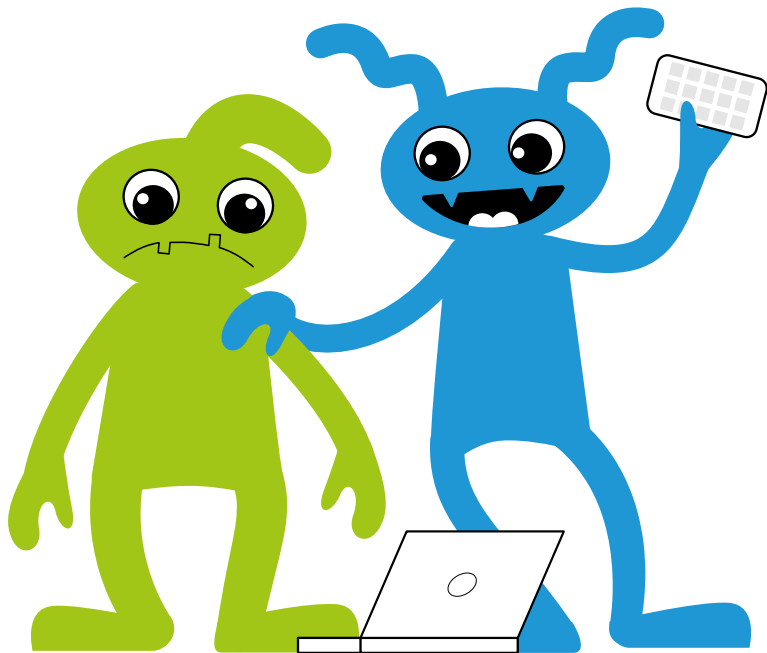
**Digikaverivalmennuksen
ja digietätuen järjestäjän
opas**



Digi kuuluu kaikille!

Tämä opas on tarkoitettu sinulle, joka suunnittelet digikaverivalmennuksen järjestämistä tai tarvitset tietoa digietätuen antamiseen. Luvassa on konkreettisia neuvoja ja vinkkejä.

Digikaverivalmennus kehitettiin osana Aspa-säätiön valtakunnallista **Digi haltuun!** -hanketta 2017–2020. Hankkeessa luotiin toimintamalli, joka antaa arjessaan eri tavoin tukea tarvitseville ihmisille mahdollisuuden kehittää omia digitaitojaan ja olla osallisina digitalisoituvassa yhteiskunnassa. Kohderyhmänä olivat mielenterveys- ja päihdekuntoutujat, pitkäaikaissairaat ja eri tavoin vammaiset henkilöt.



Oppaan sisältö

Näin järjestät digikaverivalmennuksen s. 3

Ensimmäinen valmennuspäivä s. 3

Osa 1: Tutustuminen

Osa 2: Mitä tarkoittaa vertaisuus?

Osa 3: Hyvä ohjaaja ja digikaveri + Kotitehtävä

Toinen valmennuspäivä s. 6

Osa 4: Tietoturva

Osa 5: Miten minä opin?

Osa 6: Käytännön harjoitukset

Osa 7: Koulutuksen arviointi ja loppupalautteet

Osa 8: Todistukset ja käytännön asiat

Muistilista digikaverivalmennuksen järjestämiseen s. 11

Digikaverivalmennus etänä s. 12

Etädigituen järjestäminen s. 13

Näin järjestät digikaverivalmennuksen

Kaikki digikaverit käyvät valmennuksen, jonka tavoitteena on antaa heille valmiudet erilaisissa asumispalveluissa asuvien ihmisten opastamiseen ja tukemiseen digiasioissa.

Digikaverivalmennus on **vuorovaikutteinen ja keskusteleva**. Valmennuksessa käsiteltäviin teemoihin kuuluvat vertaisuus, tietoturva, digituen eettinen ohjeistus, miten ihmiset oppivat ja millainen on hyvä ohjaaja. Lisäksi puhutaan sopimuksista ja harjoitellaan digiopastusta käytännössä.

Valmennuksen jälkeen digikaveri voi toimia erilaisilla digikursseilla osallistujien tukena tai pitää matalan kynnyksen digitukituokioita asumispalveluiden yhteistiloissa tai muussa asukkaalle sopivassa paikassa.

Digikaverivalmennus toimii hyvin kaksipäiväisenä, mutta tarvittaessa voit jakaa kokonaisuuden vaikka kolmelle illalle. Aspan järjestämien valmennusten kesto on ollut kokonaisuudessaan 12 tuntia ja mukana on ollut enintään 10 osallistujaa.

Osallistujamäärä ja ryhmän aktiivisuus vaikuttavat kunkin osion keston. Esittelemme tarkemmin eri osioiden sisällön. Niissä mainittu kesto on arvioitu noin 10 osallistujan mukaan.

Ensimmäinen valmennuspäivä

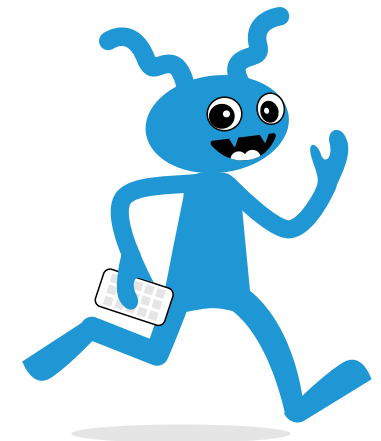
Ensimmäinen valmennuspäivä jakautuu kolmeen osioon ja päivän päätteeksi osallistujat saavat kotitehtävän.

1. Tutustuminen

2. Mitä tarkoittaa vertaisuus?

3. Hyvä ohjaaja ja digikaveri

+ Kotitehtävä



Osa 1:

Tutustuminen

Tarvitset: kuvakortteja (esimerkiksi Dixit-pelin kortit), diaesityksen digikaverivalmennuksesta, oman taustaorganisaation esittelyn ja Aspa-säätiön Digi haltuun! -hankkeen esittelyn.

Toteutus: ryhmässä niin, että kuvakortit levitetään pöydälle ja jokainen kertoo niiden avulla itsestään.

Kesto: noin 45 minuuttia.

Digikaverivalmennus alkaa osallistujien esittäytymisellä ja lämmittelyllä. Levitä kuvakortit pöydälle kuvapuoli ylöspäin. Pyydä jokaista osallistujaa valitsemaan korttien joukosta sellainen, joka hänen mielestään vastaa parhaiten esittämääsi kysymykseen. Käykää läpi kolme kysymys- ja vastauskierrosta.

- 1. kierros:** Valitse kortti, jolla haluat kertoa, kuka olet.
- 2. kierros:** Valitse kortti, joka kuvastaa päivän fiilistä.
- 3. kierros:** Valitse kortti, joka kuvastaa odotuksiasi digikaverivalmennuksen suhteen.

Esittele sitten digikaverivalmennuksen sisältö ja kerro omasta taustaorganisaatiostasi. Osallistujien on myös hyvä tietää hieman Aspa-säätiön Digi haltuun! -hankkeesta, jossa digikaverivalmennus on kehitetty.

Osa 2: Mitä tarkoittaa vertaisuus?

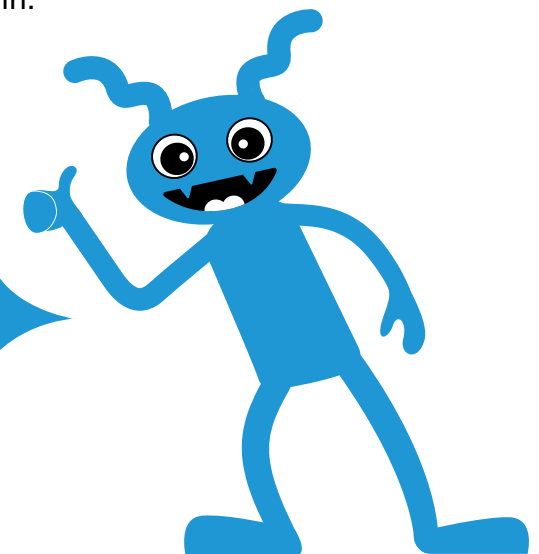
Tarvitset: digitaalisen yhteistyöalustan ja sanapilvialustan (esim. Padlet ja Answergarden) tai jokaiselle osallistujalle tarralappuja ja kynät.

Toteutus: pohtimalla vertaisuutta pareittain tai yksin ja sen jälkeen kootaan ajatuksia ja keskustellaan niistä ryhmässä.

Kesto: noin 20–30 minuuttia.

Jaa osallistujat pareiksi ja pyydä kutakin paria miettimään, mitä vertaisuus tarkoittaa ja mitä se merkitsee itselle. Vaihtoehtoisesti jokainen voi pohtia vertaisuutta itselleen. Kootkaa ajatukset yhteen sähköiselle alustalle tai seinälle tarralapuille. Käykää lopuksi pohtivaa keskustelua siitä, mitä asioita on tuotu esiin.

Vinkki! Voit antaa osallistujille ennakkotehtäväksi miettiä, mitä vertaisuus on ja mitä vertaisuus merkitsee itselle.



Osa 3: Hyvä ohjaaja ja digikaveri

Tarvitset: jokaiselle osallistujalle nipun tarralappuja ja kynät.

Toteutus: hyödyntäen parityöskentelyä, omaa pohdintaa ja keskustelua koko ryhmän kesken. Keskustelua tehdään näkyväksi seinälle laitettavilla tarralappuilla.

Kesto: noin 1 tunti.

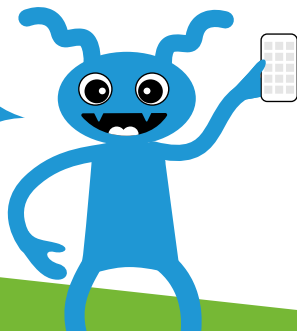
Tämä osio jakautuu neljään eri vaiheeseen A, B, C ja D. Anna heti alussa jokaiselle osallistujalle tarralappuja ja kynä.

Vaihe A

Jaa osallistujat pareiksi. Pyydä pareja miettimään vastauksia seuraaviin kysymyksiin:

- Miten haluat, että sinua ohjataan?
- Miten et ainakaan haluaisi sinua ohjattavan?

Vinkki!
Ota osallistujille
valokuva
Hyvä ohjaaja
-seinästä.



Vaihe B

Kirjoita seinälle otsikko HYVÄ OHJAAJA.

Pyydä osallistujia pohtimaan itsenäisesti vastauksia seuraaviin kysymyksiin:

- Millainen on hyvä ohjaaja?
- Millainen on hyvä digikaveri?

Ohjeista osallistujia kirjoittamaan vastaukset tarralappuille niin, että yhdellä lapulla on aina yksi asia. Kun jokainen on kirjoittanut 3–4 lappua, he voivat viedä laput seinällä olevan otsikon alle.

Pyydä seuraavaksi koko ryhmää kerääntymään seinän edustalle tutkimaan, mitä vastauksia seinälle on laitettu.

Kerro osallistujille, mitä lapuissa lukee ja kysy, mitkä laput eli ominaisuudet voisivat liittyä toisiinsa.

Keskustelkaa aiheista ja ryhmitelkää lappuja teemoittain. Ryhmän mukaan voit joko pyytää osallistujia lajittelemaan tai tarvittaessa tehdä sen itse.

Vaihe C

Pyydä osallistujia tarkastelemaan seinällä olevia ohjaajan ja digikaverin ominaisuuksia ja miettimään kahta kysymystä:

- Mikä näistä on minun vahvuuteni?
- Mistä ohjaajan ominaisuudesta olen saanut hyvää palautetta?

Kerro sitten osallistujille, että teette kierroksen, jonka aikana jokainen saa kertoa omasta vahvuudestaan. Palauttakaa lopuksi laput seinälle.

Vaihe D

Pyydä osallistujia tarkastelemaan seinällä olevia ohjaajan ominaisuuksia ja miettimään vastausta kysymykseen:

- Mikä ominaisuus on sellainen, jossa haluaisin kehittyä?

Kerro sitten osallistujille, että teette kierroksen, jonka aikana jokainen saa kertoa ominaisuuden, jossa haluaa vielä kehittyä. Palauttakaa lopuksi laput seinälle.

Kotitehtävä ensimmäisen valmennuspäivän päätteeksi

Tarvitset: linkin tietoturvavideoon.

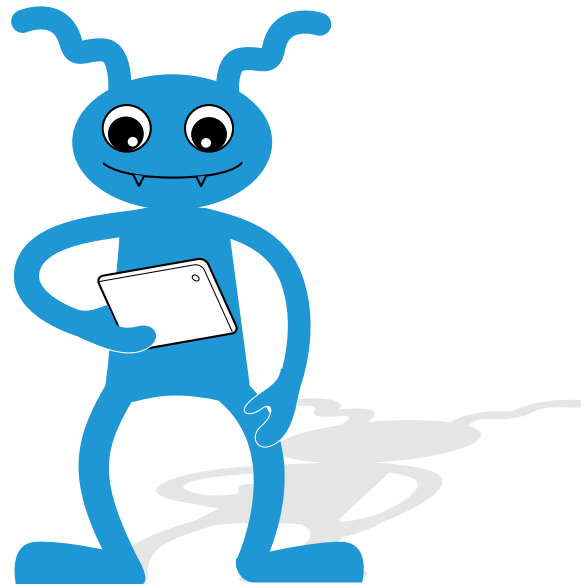
Voit etsiä oman tai käyttää alla olevan linkin videota.

Toteutus: ohjeistamalla osallistujia kotitehtävän tekemiseen joko dialla tai suullisesti.

Kesto: 15 minuuttia.

Kerro osallistujille, että heidän kotitehtävänä on katsoa valitsemasi tietoturvaan liittyvä video. Pyydä heitä kirjoittamaan ylös videon herättämiä kysymyksiä ja ajatuksia.

Linkki Digi haltuun! -hankkeessa käytettyyn videoon: tinyurl.com/y22y2bkz



Toinen valmennuspäivä

Toinen valmennuspäivä jakautuu viiteen osioon ja päivän päätteeksi valmistuneet digikaverit saavat todistukset.

4. Tietoturva

5. Miten minä opin?

6. Käytännön harjoitukset

7. Valmennuksen arviointi ja loppupalautteet

8. Todistusten jakaminen ja käytännön asiat

Osa 4: Tietoturva

Tarvitset: vieressä olevan leikkimielisen tietoturvisailun kysymykset sekä DVV:n valtakunnalliset digituen eettiset ohjeet. Oikeat vastaukset visailuun löytyvät materiaalin lopusta.

Toteutus: vastaamalla itsenäisesti tietoturvisailun kysymyksiin. Lopuksi eettiset ohjeet käydään läpi yhdessä ryhmän kanssa.

Kesto: noin 45 minuuttia.

Jaa jokaiselle osallistujalle tietoturvisailu ja ohjeista heidät vastaamaan siihen itsenäisesti. Kun kaikki ovat täyttäneet visailulomakkeen, keskustelkaa siitä heränneistä kysymyksistä ja ajatuksista. Voitte myös keskustella kotitehtäväksi annetun videon herättämistä kysymyksistä ja ajatuksista.

Lopuksi käykää läpi digituen eettinen ohjeistus www.suomidigi.fi/ryhmat/digituki/digituen-eettinen-ohjeistus

Tietoturvisailu

Valitse jokaisen kysymyksen kohdalla oikea vastaus. Saat yhden pisteen jokaisesta oikein menneestä vastauksesta.

1. Live-videokuvan lähettäminen (striimaus) esimerkiksi Facebookin, YouTubeen tai Instagramin kautta on hyvä toiminto
 - a. omien perjantai-bileiden lähettämiseen
 - b. esityksen tai tapahtuman lähettämiseen
 - c. naapurin pihatöiden lähettämiseen.
2. Netissä kannattaa julkaista itsestään valokuvia, joissa on
 - a. paljasta pintaa
 - b. viettelevä ilme
 - c. asiallinen ilme ja kaikki vaatteet päällä.
3. Valitse vaihtoehdoista, mikä on nettikiusaamista.
 - a. juoruaa ja valehtelee kavereista
 - b. ei halua käyttää hymynaamoja viesteissä
 - c. ei paina "tykkää"- nappulaa jonkun kaverin päivitykseen.
4. Jos joku sinulle tuntematon henkilö pyytää sinua kaveriksi Facebookissa,
 - a. hyväksyn hänet kaveriksi, koska haluan mahdollisimman monta kaveria
 - b. en hyväksy häntä kaveriksi, koska en tiedä kuka hän on
 - c. lähetän hänelle viestin ja kysyn, kuka sinä olet.
5. Jos saavun onnettomuuspaikalle ensimmäisenä ja esimerkiksi talo palaa, mitä teen?
 - a. soitan 112
 - b. otan kännykän ja ryhdyn kuvaamaan tulipaloa internettiin
 - c. jään paloautojen eteen tuijottamaan ja estän pelastushenkilökuntaa toimimasta.
6. Hyvä salasana sisältää
 - a. lemmikkini nimen
 - b. oman syntymäpäiväni päivämäärän numerot
 - c. jonkun lauseen, numeroita ja erikoismerkkejä.
7. Kun käytän julkisen paikan tietokonetta esimerkiksi kirjastossa, muistan aina
 - a. jättää salasanani tietokoneen viereen muiden nähtäväksi
 - b. kirjautua ulos julkiselta tietokoneelta
 - c. jättää sähköpostini auki tietokoneelle.

Osa 5: Miten minä opin?

Tarvitset: oppimisen tyylejä esittelevän monisteen jokaiselle osallistujalle tai voit heijastaa sen seinälle. Tarvitset myös linkin oppimistyylytettiin.

Toteutus: pohtimalla ensin itsekseen ja sitten ryhmässä keskustellen.

Kesto: noin 30–45 minuuttia.

Jaa kaikille osallistujille moniste, jossa kerrotaan oppimisen tyyleistä. Voit ottaa mallia esimerkiksi viereisestä kuvasta.

Käykää yhdessä läpi erilaiset oppimistyylyt: näköaistilla, tuntoaistilla ja kuuloaistilla oppiminen.

Tehkää seuraavaksi testi oppimisen tyyleistä. Tässä linkki meidän käyttämämme: www.tenviesti.fi/test1.htm
Netistä löytyy useita samankaltaisia testejä.

Miettikää, millä keinoilla itse kukin oppii ja opiskelee ja miten asiat jäävät itselle parhaiten muistiin.

Tämän osion tavoitteena on lisätä ymmärrystä siitä, että ihmiset oppivat eri tavoin ja parhaiten itse tekemällä. Tarkoituksena on, että kurssilaiset oivaltavat jokaisen ohjattavan olevan erilainen ja tiedostavat, millaisin keinoin voi oppia.

Keskustelkaa lopuksi seuraavien kysymyksien avulla siitä, miten kukin oppii.

- Mikä tapa kuvaa sinua?
- Mikä ei kuvaa sinua ollenkaan tai mitä et käytä ollenkaan?

Visuaalinen, auditiivinen ja kinesteettinen oppiminen

Visuaalinen

- näköaisti
- opitaan kuvien, lukemisen, piirtämisen, kirjoittamisen kautta

Auditiivinen

- kuuloaisti, kuunteleminen
- opitaan kuuntelemalla ja kertomalla/ selittämällä asioita itselle/muille

Kinesteettinen

- tuntoaisti, tunteminen, toimiminen, tekeminen, tunnusteleminen, liikkuminen
- opitaan tekemällä itse, konkreettinen tekeminen

Osa 6:

Käytännön harjoitukset

Tarvitset: valmennukseen ulkopuolisia opastettavia, jos haluat toteuttaa käytännön opastukset oikeille asiakkaille. Tämä kannattaa järjestää hyvissä ajoin ennen valmennusta.

Toteutus: itsekseen tai ryhmässä, päätöksistä ja valinnoista riippuen.

Kesto: noin 1–1,5 h riippuen toteutustavasta.

Harjoittelussa viedään uudet opit käytännön tasolle: tulevat digikaverit pääsevät kokeilemaan opastamista oikeasti. Tämän osan toteuttamiseen on erilaisia vaihtoehtoja:

- Kurssin vetäjät voivat esittää draamaa digiopastushetkestä ja kurssin osallistujat pysäyttävät esityksen, kun opastamisessa menee jokin pieleen.
- Vaihtoehtoisesti osallistujat voivat opastaa toinen toisiaan.
- Esimerkiksi läheisestä asumisyksiköstä voi kutsua mukaan oikeita opastettavia, joiden kanssa harjoitellaan käytäntöä.

Vinkki! Kokemuksen mukaan kaikkein palkitsevimpia ovat olleet kerrat, jolloin paikan päälle on saatu oikeita opastettavia. Silloin osa opastettavista on jäänyt tuoreiden digikaverien "asiakkaiksi" tai läheinen asumisyksikkö on ottanut muutaman digikaverin pitämään heille säännöllisiä digituokioita asukkaiden tarpeiden ja toiveiden mukaan.



Osa 7:

Valmennuksen arviointi ja loppupalautteet

Tarvitset: palautelomakkeen ja sanapilvialustan, esimerkiksi Answergarden.

Toteutus: itsenäisesti.

Kesto: noin 20 minuuttia.

Palautteiden keräämiselle kannattaa varata riittävästi aikaa valmennuksen loppuun. Näin varmistat palautteiden saamisen. **Digi haltuun!** -hankkeessa keräsimme palautteen Webropol-kyselyllä. Käytimme myös Answergardenia, jolla kysyttiin osallistujien tunteuksia valmennuksesta seuraavasti:

- Mikä fiilis jäi?
- Mitkä olivat ajatuksesi valmennuksesta?

Answergardenin merkkimäärä on rajallinen ja siksi palaute pyydetään kirjoittamaan kahdella sanalla. Näin saadaan kaikkien näkyville pikapalaute digikaverivalmennuksesta.

Osa 8:

Todistusten jakaminen ja käytännön asiat

Tarvitset: tulostetut todistukset, mahdolliset kuvauslupalaput, tietojen tallennusluvut, mahdollisen vapaaehtoisopimuksen ja mahdolliset palkkionmaksulomakkeet.

Toteutus: valmennuksen vetäjän johdolla.

Kesto: noin 45 minuuttia kaikkine esittelyineen.

Jaa valmennuksen päätteeksi kaikki tarvittava oheismateriaali valmistuville digikavereille. Täyttäkää järjestön lomakkeet ja vapaaehtoisopimus uuden digikaverin kanssa. Kerää allekirjoitukset mahdollisiin kuvauslupiin ja tietojen tallennuslupiin.

Jaa todistukset valmennuksesta sekä mahdolliset oheistuotteet, kuten järjestön oma nimikyltti, jossa voi lukea "Digikaveri" ja henkilön nimi. Keskustelkaa yhdessä, miten digikaverit löytävät itselleen opastettavia sekä mistä ja miten käytännössä hoidetaan digikaverien opastukset.



Vinkki!

Digi haltuun! -hankkeessa luotiin jokaiseen kaupunkiin pikaviestiryhmä, missä ilmoitettiin opastuksista ja muusta tärkeästä.

Myös sähköpostilla ja puhelimella ilmoitettiin vapaista opastuksista, joihin tarvittiin digikaveria.

Muistilista digikaverivalmennuksen järjestämiseen

- Etsi paikka kahdeksi päiväksi 6h/kerta: esteetön ja hyvät kulkuyhteydet.
- Selvitä kahvi- ja ruokatarjoilut.
- Huomioi erityisruokavaliot.
- Etsi valmennuksen toiselle päivälle opastettavia henkilöitä valmennuspaikkakunnalta. Heidän kanssaan voi sopia tapaamisen esimerkiksi lähikirjastoon.
- Tee mainos, jossa on tarvittavat tiedot:
 - mikä on digikaverivalmennus ja mikä on digikaveri
 - päivämäärät
 - aika
 - kaupunki, missä järjestetään
 - paikka, sekä paikan/paikkojen osoitteet
 - milloin viimeinen ilmoittautumispäivä
 - esteettömyysinfo: Miten paikalle pääsee? Onko esteetön wc, hissi, minkä kokoinen hissi? Onko kynnyksiä/luiskia? Toiset voivat saapua paikalle, vaikka olisi kynnyksiä, riippuen kynnyksen korkeudesta.
- muista saavutettavuus: fonttikoko, kontrastit, luettavuus, selkeys, tarpeellinen informaatio. Jos kyseessä on PDF, niin tallenna se sellaiseen muotoon, että sen voi lukea ruudunlukuohjelmalla. Tutustu saavutettavien asiakirjojen ohjeisiin. Linkki: www.saavutettavasti.fi/saavutettavat-asiakirjat/
- Varaa kahvitarjoilut viimeisen ilmoittautumisen jälkeen erityisruokavaliot huomioiden.

Pakkaa mukaan

- digikavereille jaettavat oheismateriaalit, kuten muistikirjat, kynät, hupparit, rintanapit ym. tuotteet
- omat materiaalit:
 - tabletit
 - läppäri
 - muistitikut
 - tarralaput
 - kuvakortit
 - kyniä ja paperia
 - rekvisiitat mahdollisiin draamaharjoituksiin
 - tulostettavat materiaalit:
 - palautelaput/vai onko linkki
 - tilitietolaput (mikäli toiminnasta maksetaan palkkio)
 - vapaaehtoissopimukset
 - kuvauslupa
 - oppimisen tyyli -moniste
 - digituen eettiset ohjeet

Digikaverivalmennus etänä

Etädigikaverivalmennuksessa voit käyttää samaa edellä esiteltyä runkoa kuin lähivalmennuksessa. Työskentelyalustaksi sopii esimerkiksi Teams. Etävalmennuksessa käytännön harjoitteita täytyy hieman soveltaa.

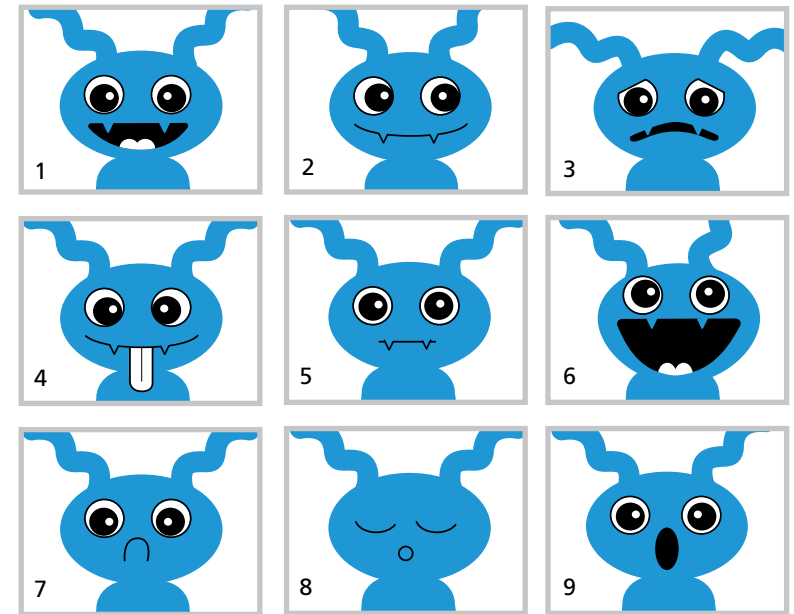
Kokemukseen pohjautuvat vinkkimme etädigikaverivalmennuksen järjestämiseen:

- **Ilmoittautumisen** yhteydessä muista kysyä mahdolliset erityistarpeet etäyhteyksiä varten (esim. viittomakielinen tulkkaus).
- Tee valmennukseen **esitys**, jossa on tervetuloivotukset, ohjelma ja tauot. Esitys toimii valmennuksen runkona ja tukena.
- Tee itsellesi **käsikirjoitus**, jossa on vaihe vaiheelta valmennuksen kulku, juonnot, tehtävänjaot ja tarvitsemasi linkit sekä tiedostot.
- **Tutustuminen** onnistuu chatin kautta esimerkiksi niin, että näytölle jaetaan numeroituja kuvia, joista jokaisessa on erilainen tunnetila, ja kukin osallistuja kirjoittaa chatiin sen kuvan numeron, joka vastaa omaa fiilistä. Sen jälkeen voit vielä pyytää osallistujia kertomaan tunnelmistaan.

Tutustumista voi jatkaa erilaisilla maisemakuvilla tai vastaavilla. Osallistujilla voi kysyä mm. heidän odotuksiaan tai pyytää kertomaan jotakin itsestään kuvien avulla.

Mikäli käytät kuvia, muista kuvailla ne, sillä ruudun toisella puolella voi olla henkilöitä, jotka eivät näe.

- **Pienryhmätyöskentely** onnistuu Teamsissä, Zoomissa ja muilla verkkokeskustelualueilla. Ryhmätehtäviä varten voit luoda omat linkit, joiden kautta pienryhmäläiset jakautuvat työskentelemään ohjaajan määrittelemäksi ajaksi.
- **Valmennuksen päätteeksi** voit skannata allekirjoitetut ja jokaisen nimellä varustetut osallistujatodistukset, mikäli ne lähetetään sähköpostitse.

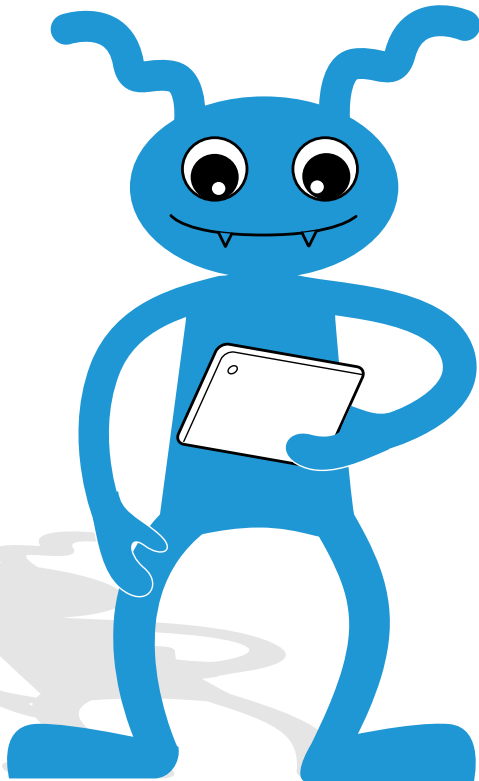


Näin etädigivalmennus syntyi

Etädigikaverivalmennukset pilotoitiin keväällä 2020, jonka jälkeen valmennus on järjestetty kerran saman vuoden syksyllä. Mukana digikaverivalmennuksessa olivat digitukea Lapissa tarjoavat järjestöt ja näiden vapaaehtoiset. Näin saatiin digikavereita kerralla ympäri Lappia ja samanaikaisesti useaan eri järjestöön. Lapin digitukijärjestöt saivat digikaverivalmennuksen konseptin käyttöönsä myös tulevia valmennuksia ajatellen.

Etädigituen järjestäminen

Etädigitukea voi tarjota chatin kautta, puhelimitse tai videotukena erillisten verkkokeskustelualustojen kautta, esimerkiksi Zoom, Teams, Discord, Teamviewer, WhatsApp ja Messenger. Etädigituki onnistuu myös sähköpostitse ja puhelimitse.



Näin pääset alkuun:

- Valitse sopivat alustat etädigituen antamiseen.
- Harjoittele ensin itse ja opeta sitten organisaatiosi digikaverit käyttämään sujuvasti etätukialustoja.
- Valmistele selkeä ohje sekä digikavereille että digituen tilaajille etädigituen saamisesta. Muista tietoturva ja eettiset ohjeet!
- Tiedota digituen käytänteistä selkeästi nettisivullanne tai ilmoitustaululla, jotta digitukea kaipaavat ihmiset voivat helposti tarttua tilaisuuteen.
- Sovi yhteiset pelisäännöt organisaation ja digituen antajan välille.

Muista! Palveluntarjoajilla, kuten esimerkiksi pankit, Verotoimisto ja Kela, on oma vastuu digituen antamiseen.



Etädigituen ohjeet digikavereille

- **Kerro** opastettavalle heti alussa, että jos yhteys katkeaa, niin samalla linkillä pääsee takaisin.
- **Ole kärsivällinen**, etene hitaaseen tahtiin ja kuuntele tuettavaa. Varmista, että teillä on yhteinen kieli ja pyri olemaan mahdollisimman selkeä.
 - Jokaisella on erilaiset tavat oppia, joten samanlainen tapa opastaa ei toimi kaikille. Muista puhua selkeästi ja selittää tietotekniikkatermit selkokielisesti.
- **Rohkaise** kysymään ja keskeyttämään.
- **Muista kysellä** tuettavalta tasaisin väliajoin, onko hän ymmärtänyt, pitääkö hidastaa tai selittää uudelleen. Etädigitukea annettaessa opastustahti voi olla hitaampaa kuin vieressä opastettaessa.
- **Älä pelkää hiljaisia hetkiä**, ne kuuluvat etäyhteyteen.
- **Valtakunnalliset digituen eettiset ohjeet** pätevät myös etädigituen antamisessa. Esimerkiksi:
 - Kenenkään yksityisasiota, kuten salasanoja, terveystietoja, pankkitietoja tai muita arkaluontoiseksi koettuja asioita ei katsota tai käsitellä.
 - Tarvittaessa osallistujaa opastetaan olemaan näyttämättä tietojaan.

Varmista yhteys

Ole kärsivällinen

Huomioi erilaiset oppimistavat

Rohkaise

Opastuksen tahti

Miettimistauot

Yksityisyys

Käytännön vinkkejä

- **Lataa koneet ja akut täyteen** ennen etädigitukihetkeä.
- **Pidä kaksi laitetta saatavilla**, jos mahdollista. Etädigituen antaminen sujuu silloin jouhevammin.
- **Valmistele oma tila** etädigituen antamista varten. Huolehdi, ettei taustalla ole häiriötekijöitä. **Käytä kuulokkeita.**
- **Kuuntele. Kuuntele. Kuuntele.**
- **Muista kehua onnistumisista.**
- **Googlaa itse vastauksia**, jos et osaa jotain. Kaikkea ei voi osata eikä kaikkeen voi valmistautua. Kerro rehellisesti, että et tiedä vastausta ja selvität asian vaikka ensi kerraksi.
- **Ruudun jakaminen** voi auttaa monimutkaisemmissa teknisissä ongelmissa.

Etädigituen hyviä puolia ja haasteita

Digi haltuun! -hankkeen digikavereiden mukaan etänä toimimisen hyviin puoliin kuuluu, että digitukea voi antaa ympäri Suomen, kun asuinpaikalla ei ole merkitystä. Aikaa säästyy, kun digitukea voi antaa kotoaan käsin. Etädigituessa oppii paljon uutta ja erilaisia asioita kuin lähidigitukea annettaessa. **Oppimisessa korostuvat oman opastamisen selkeys ja kärsivällisyys.** Näitä ominaisuuksia voi siis harjoitella mukavasti etädigitukea annettaessa. Digikavereista on ollut ihana nähdä, miten tuen tarvitsija oppii myös etänä. Onnistuminen on tuntunut erityisen hyvältä tuettavan puolesta, kun on oltu etänä.

Digikavereiden mukaan haasteet etädigituen antamisessa ovat liittyneet lähinnä tekniikkaan tai kommunikaatioon. Teknisiä haasteita ovat aiheuttaneet yhteydet ja niiden satunnainen toimimattomuus. Tuettava ei osaa aina käyttää etädigituki-ohjelmaa, jolloin aikaa menee ensin alustan käytön opetteluun. Etädigituki voi olla vaikeampaa, koska ei näe toisen ihmisen laitetta, esimerkiksi laitteen tekniset tiedot eivät näy digikaverille. Ne onkin hyvä etsiä etukäteen. Myös teknisen ongelman

kuvaaminen etänä saattaa olla haastavaa tuettavalle ja silloin digikaverit ovat kysyneet herkemmin, mitä ruudulla lukee.

Kommunikaation haasteisiin kuuluu yhteisen kielen löytäminen, joka digiopastuksessa voi olla joskus haastavaa. Tästä syystä on **hyvä muistaa selkokieli ja sanastojen auki puhuminen.** On pyrittävä käyttämään maanläheistä kieltä. Termien avaamisessa voi käyttää apuna esimerkiksi Yle Digitreenien sanasto-hakukonetta. Etädigitukea antaessa on varmisteltava tavallista useammin, että tuettava on ymmärtänyt. Apuna voi käyttää kuvia tai piirtämistä mahdollisuuksien mukaan. Tuettavalle voi lähettää ennakkoon tietoa tai kuvia, jos tietää ennalta, mitä seuraavalla kerralla harjoitellaan.

Jos itse tarvitsee aikaa jonkin asian selvittämiseen, kannattaa pitää tauko ja soittaa takaisin hetken päästä. Etädigituen antamisessa voi kulua aikaa enemmän kuin lähidigituessa. Viestintä voi olla lyhyempää ja ytimekkäämpää etänä, koska ongelmat voidaan ratkoa esimerkiksi tekstiviestillä, jolloin muu jutustelu jää pois. On hyvä muistaa, että **kaikki eivät pysty etädigitukeen vaan tarvitsevat vierelleen jonkun näyttämään kädestä pitäen.**

+ paikkariippumattomuus

+ ajan säästö

+ selkeän ilmaisun oppiminen

+ onnistuminen palkitsee

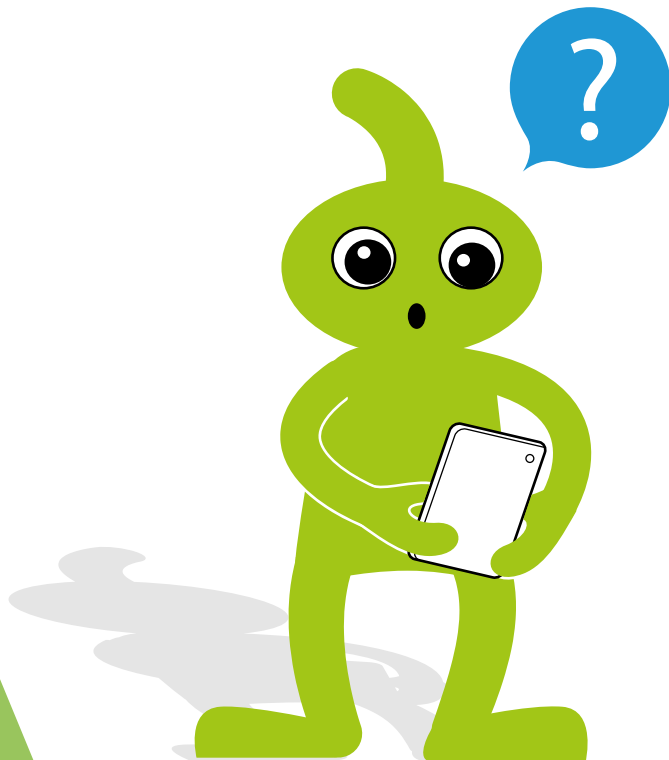
— tekniset ja yhteyshaasteet

— yhteisen kielen puutteet

— aina ei löydy ratkaisua

Etädigituki ja saavutettavuus

Etädigitukea järjestettäessä tulee huomioida saavutettavuus. Saavutettavuus on fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista. Saavutettavalla toiminnalla edistetään yhdenvertaisuutta. Digikurssien Saavutettavuuden kehittämisen työkalussa on joukko kysymyksiä, joita voi soveltaa hyvin myös etädigituen tarjontaan. Saavutettavuuden näkökulmasta kannattaa huomioida seuraavat asiat:



Miten kerron etädigituesta?

- Muista selkeys ja mieli markkinointikanavat sen mukaan, kenelle haluat digituen kohdistaa. Onko internet oikea paikka vai toimiiko joku muu paremmin?

Miten ilmoittaudutaan?

- Tapahtuuko ilmoittautuminen puhelimitse, sähköpostilla vai paikan päällä jossakin toimistolla? Mikä on kohderyhmällemme saavutettavin ja yhdenvertaisin tapa? Ehkä kaikki tavat?

Mitä voisi huomioida ennen digitukeen ryhtymistä?

- Kuinka monta laitetta tuen vastaanottajalla on? Mihin hän kaipaa apua? Ensimmäinen kerta voi olla vaikka puhelimitse niin, että harjoitellaan linjoille tulemistä.

Miten liitytään etätukeen?

- Tähän tulisi olla selkokieliset ja saavutettavat ohjeet, jotka voidaan jakaa etukäteen osallistujille.

Miten kohtaan asiakkaan?

- Miten etäyhteyksien päästä voidaan kommunikoida, toivottaa tervetulleeksi, kuunnella ja kunnioittaa opastettavaa sekä hänen tarpeitaan?

Miten opastan asiakasta?

- Millaista tukea voit etäyhteyksien päästä tarjota? Millaisilla välineillä opastat, onko opastusala ja -tapa sellainen, että se vastaa opastettavan tarpeita? Rohkene myös kertoa tuettavalle, jos mielestäsi hän hyötyisi ainakin alussa lähidigituesta etädigituen sijaan.

Miten kommunikoin ymmärrettävästi?

- Onko tarvetta selkokieleen tai miten löytyy yhteinen kieli? It-sanasto voi olla monille aloittelijoille ja kokeneillekin haasteellista. Ei ole itsestäänselvyys, että tuettava tietää mikä on esimerkiksi hiiri, tuplaklikkaus, pilvi, some tai linkki.

Näyttäminen rajoittuu

- Asioiden kuvailu ja tuettavan pyytäminen kuvailemaan kannattaa muistaa opastamishetkellä.

Oleellista etäopastuksissa

- Digikaverin tulee **itse osata** ensin **käyttää** etädigitukialustaa hyvin.

- Digikaverin tulee **varata aikaa valmistella** etädigitukea ja olla **suunnitelmallinen**.
Tarvittaessa voi tehdä esimerkiksi kirjallisen suunnitelman itselleen.

- Etädigitukea annettaessa voi myös **pitää taun** tai sopia uuden ajan, jos ongelma ei heti ratkea.

- Digikaverin tulee osata **analysoida myös omia taitojaan**.

- **Luottamus** tuettavaan säilytetään olemalla kärsivällinen ja rauhallinen ja kunnioittamalla salassapitoa.

- Jokaisen tuettavan kohdalla tulisi huomioida hänen **lähtötasonsa** ja myös selvittää se ennen kuin lähdetään itse asiaan.

- Aluksi digikaveri kertoo tuettavalle selkeästi myös **käytännön asiat**.

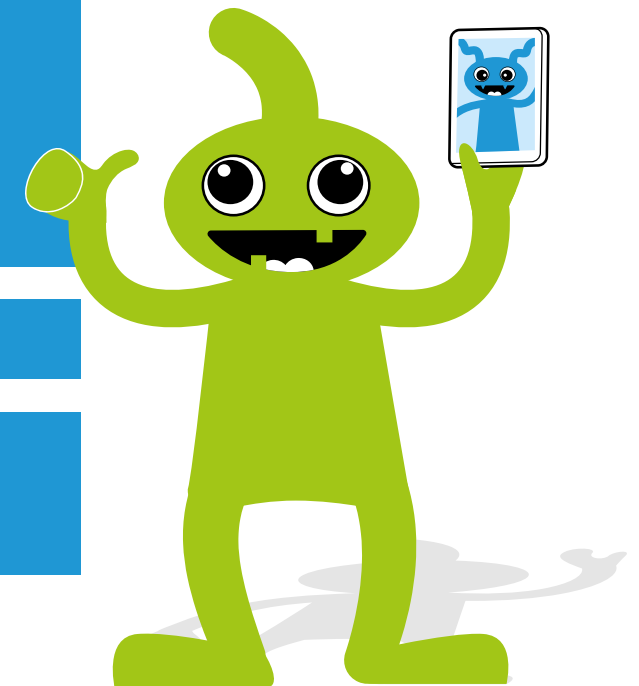
- On tärkeää noudattaa **tietoturvaohjeita** tarkasti ja kertoa se myös tuettavalle.

- Tuettavan huolet ja haasteet **kuunnellaan** tarkkaan ennen kuin niitä ryhdytään ratkomaan.

- Etädigituen antamisessa **videokuva** voi auttaa luottamuksen luomisessa, koska ihminen näkee, kuka toisessa päässä on. Luottamus kehittyy ajan kanssa, mutta pysymällä tuettavan tahdissa ja kehumalla onnistumisia, pääsee jo pitkälle.

- On tärkeää edetä **tuettavan ehdoilla**.

- Lopuksi **varmistetaan**, että tuettava on saanut tarvitsemansa avun ja kysytään, tarvitseeko hän uuden tapaamisen.



Yhteistyössä on voimaa!

Hanketta rahoittaa sosiaali- ja terveysministeriö Veikkauksen tuotoista.

Yhteistyökumppaneita olivat
Kansalaisopistojen liitto (KoLry)
ADHD-liitto
A-Kiltojen Liitto
Epilepsialiitto
Mielenterveyden Keskusliitto
Kuurojen liitto
Kehitysvammaliitto
Kiipulasäätiö



Aspa-säätiö sr, Digi haltuun!
Turkahaudantie 5, 00700 Helsinki

aspa.fi/digihaltuun

