



Osaamista
ja oivallusta
tulevaisuuden
tekemiseen

Elina Nurminen & Tiina Pietikäinen

”Nyt minä osaan itse!” - Digitaalisen osallisuuden vahvistami- nen Digi tutuksi-ryhmässä

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Sosionomi (AMK)

Sosiaalialan tutkinto-ohjelma

Opinnäytetyö

25.09.2019

Tekijä(t) Otsikko	Elina Nurminen & Tiina Pietikäinen ”Nyt minä osaan itse!” - Digitaalisen osallisuuden vahvistaminen Digi tutuksi ryhmässä
Sivumäärä Aika	42 sivua + 10 liitettä 25.08.2019
Tutkinto	Sosionomi (AMK)
Tutkinto-ohjelma	Sosiaalialan tutkinto-ohjelma
Suuntautumisvaihtoehto	Sosiaaliala
Ohjaaja(t)	Lehtori Miia Ojanen Lehtori Niina Pietilä
<p>Toiminnallisen opinnäytetyömme tuotoksena oli Pro-tukipisteen thaimaalaisille asiakkaille suunnattu digitaalisten palveluiden ja laitteiden käyttöön keskittyvä Digi tutuksi-ryhmä. Opinnäytetyön työelämäkumppanina toimi seksi- ja erotiikka-alalla toimivien ihmisten sekä ihmiskaupan uhrien osallisuutta ja oikeuksia edistävä asiantuntijajärjestö Pro-tukipiste ry. Päädyimme aiheeseen työelämäkumppanin tuodessa esiin thaimaalaisen asiakkaidensa puutteelliset digitaaliset taidot ja tarpeen niiden kehittämiseen. Tavoitteenamme oli sähköisten palvelujen sekä digitaalisten laitteiden käytön opettelun myötä lisätä ryhmäläisten digitaalista osallisuutta sekä varmuutta käyttää digitaalisia palveluja. Tavoitteenamme oli myös edistää osallistujien suomen kielen taitoja, joten toteutimme ryhmän selkosuomeksi.</p> <p>Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys muodostuu digitalisaatiosta, digitaalisesta osallisuudesta ja osattomuudesta sekä syrjäytymisestä. Käsittelemme aiheita löytyneen kirjallisuuden ja aiempien tutkimusten pohjalta. Avaamme työssämme myös kohderyhmään liittyviä erityispiirteitä, kuten kulttuurisensitiivisyyttä ja stigmaa.</p> <p>Viiden ohjauksen mittainen Digi tutuksi-ryhmä toteutettiin touko-kesäkuussa 2019. Suunnittelimme ryhmän sisällön ryhmäläisiltä etukäteen kerättyjen toiveiden perusteella. Ohjauksen teemoiksi valikoituivat tietoturva, sähköinen asiointi ja sähköposti, sähköiset sosiaali- ja terveystalvet, verkkopankit sekä matkustus (HSL:n sovellus). Viimeisellä kerralla kertosimme aiemmin opetettuja asioita. Ryhmän alussa ja lopussa kartoitimme kyselylomakkeella, millainen kokemus osallistujilla on omasta digitaalisesta osaamisestaan. Näin pyrimme selvittämään, miten osallistujien tunne omasta osaamisestaan on viiden ohjauksen jälkeen muuttunut.</p> <p>Digitaalisiin taitoihin keskittyvälle ryhmälle oli selkeästi kysyntää, sillä ryhmäläiset sitoutuivat ryhmän toimintaan ja osoittivat mielenkiintoa digitaalisten palveluiden käytön opettelusta kohtaan. Ryhmän päätyttyä osallistujat toivoivat ryhmälle jatkoa, joten vastaavalaista toimintaa olisi tarpeen järjestää myös jatkossa. Digitalisaation ja sähköisten palvelujen lisääntymisen myötä on tärkeää kiinnittää huomiota siihen, että kaikki pääsisivät osallisiksi digitaaliseen yhteiskuntaan.</p>	
Avainsanat	digitalisaatio, digitaaliset taidot, digitaalinen osallisuus, digitaalinen osattomuus

Author(s) Title	Elina Nurminen & Tiina Pietikäinen "Now I can do it by myself!" - "Strengthening Digital Participation in the Group "Digi tutuksi" (Get to Know Digitality)
Number of Pages Date	42 pages + 10 appendices 25 August 2019
Degree	Bachelor of Social Services, Sosionomi (AMK)
Degree Programme	Social Services
Specialisation option	Social Services
Instructor(s)	Miia Ojanen, Senior Lecturer Niina Pietilä, Senior Lecturer
<p>The objective of the thesis was to organize a "Digi tutuksi" Get to Know Digitality group for the Thai customers of Pro tukipiste. Group focuses on using digital services and equipment. The specialist service Pro-tukipiste ry that promotes the participation and human rights of people working in sex or erotic industry and of victims of human trafficking acted as the working life partner for the thesis. The topic was selected on the basis of the information that there is a lack of digital knowledge among the Thai customers and a need for developing these skills.</p> <p>In addition to teaching the group members the usage of digital equipment, the aim was to increase the digital participation and the group members' self-assurance in using digital services. As the aim was to help improve the participants' skills of Finnish language, the meetings were held in plain Finnish language. The thesis is functional and its theoretical framework consists of digitalization, digital participation and exclusion and prevention of exclusion. These subjects are addressed on the basis of on the literature and earlier researches.</p> <p>The thesis also explains the specific traits of the target group such as stigma and marginalization. Before planning the activities a survey was executed for the group members about their hopes and expectations regarding the contents of the upcoming meetings. The result of the thesis is the "Digi tutuksi" Get to Know Digitality - a series of five group meetings that were held from May to June in 2019. The themes of the group meetings were the following: information security, e-mail, electric social and health services, online bank services and the applications for travelling (HSL – Helsinki Regional Transport). At the last meeting the skills learnt in the previous meetings were repeated. Before the group meetings started and after they ended, a survey was made about the experiences that the participants had of their own digital capabilities. The aim of the survey was to determine how the participants' feeling of their own ability had changed during the five group meetings.</p> <p>The results showed that there was a distinct demand for group meetings concentrating on the digital skills. The group members engaged in the group and showed their interest in learning to use the digital services. Also, after the period was over, the participants asked for more, which suggests that there is a continuous need for similar activities in the future. The increasing digitalization and the use of electric services makes it even more important to ensure the equal participation in these services for everybody</p>	
Keywords	digitalization, digital skills, digital inclusion, digital exclusion

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Opinnäytetyön työelämäkumppani Pro-tukipiste ry	3
2.1	Pro-tukipiste	3
2.2	Pro-tukipisteen thairityinen työ	3
2.3	Yhteistyö työelämäkumppanin kanssa	5
3	Opinnäytetyön kohderyhmä	5
3.1	Thaimaalaiset Suomessa	6
3.2	Seksityötä tekeviin kohdistuva stigma	7
3.3	Kulttuurinen kompetenssi ja kulttuurisensitiivisyys	8
3.4	Perustelut kohderyhmän valinnalle ja rajaamiselle	9
4	Digitalisaatio	9
4.1	Digitalisaatio	10
4.2	Digitaaliset taidot	11
4.3	Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta	12
5	Digitaalinen osallisuus, osattomuus ja syrjäytyminen	12
5.1	Digitaalinen osallisuus	13
5.2	Digitaalinen osattomuus	13
5.3	Digitaalinen syrjäytyminen	14
6	Toiminnallinen opinnäytetyö	14
7	Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet	15
8	Toiminnan suunnittelu ja eettisyys	15
8.1	Toiminnan suunnittelu	16
8.2	Toiminnan eettisyys	19
9	Toiminnan toteutus	20
9.1	1. ryhmäkerta: Tietoturva, sähköinen asiointi ja sähköposti	21
9.2	2. ryhmäkerta: Sähköiset sosiaali- ja terveyspalvelut	23
9.3	3. ryhmäkerta: Verkkopankit ja verkkomaksaminen	25
9.4	4. ryhmäkerta: HSL-sovellus	27
9.5	5. ryhmäkerta: Kertausta	29

9.6	"Oma digitaito osaamiseni"- kysely	31
10	Toiminnan arviointi	31
10.1	"Oma digitaito-osaamiseni"- kyselyn tulokset	32
10.2	Toiminnalle asetettujen tavoitteiden saavuttaminen	33
10.3	Ryhmäläisiltä ja Pro-tukipisteeltä saatu palaute	34
10.4	Omat oppimiskokemukset	35
10.5	Haasteet ja kehittämissuhteet	36
11	Pohdinta	37
12	Lähteet	40

Liitteet

Liite 1. Digi tutuksi-ryhmän esite

Liite 2. Kysely: Osallistujien toiveet ryhmän aikana käsiteltäviksi aiheiksi

Liite 3. "Oma digitaito-osaamiseni" -kysely

Liite 4. 1. Ryhmäkerran diat

Liite 5. 2. Ryhmäkerran diat

Liite 6. 3. Ryhmäkerran diat

Liite 7. 4. Ryhmäkerran diat

Liite 8. 5. Ryhmäkerran diat

Liite 9. Opas verkkopankin käyttöön

Liite 10. Diplomi

1 Johdanto

Digitalisaatio on ilmastonmuutoksen ja globalisaation ohella yksi tämän hetken suurimmista megatrendeistä. Digitalisaation myötä palvelut ja prosessit siirtyvät yhä enemmän sähköiseen muotoon, minkä vuoksi ihmisten saatavilla on ympäri vuorokauden erilaisia palveluita liittyen niin kommunikointiin, viihteeseen kuin pankki- ja virastoasiointiinkin. (Kiiski Kataja 2016: 9.) Etuna on, että palvelut ovat helposti saatavilla ja niiden käyttö ei ole sidonnainen vuorokaudenaikaan tai paikkaan. Palveluiden digitalisoituminen saattaa kuitenkin syrjäyttää henkilöitä, jotka eivät esimerkiksi digitaalisten taitojen, kognitiivisten taitojen tai aineellisten resurssien puutteen vuoksi pääse osallisiksi digitaalisiin palveluihin.

Euroopan komission Europe's Digital Progress- raportin (2017) mukaan 44% eurooppalaisista oli puutteelliset digitaaliset taidot vuonna 2016. Digitaalisen osattomuuden ajateltiin aiemmin aiheutuvan pääasiassa digitaalisten palveluiden käyttöön tarvittavien teknisten laitteiden, kuten tietokoneen, puhelimen tai tabletin, puuttumisesta. Teknisten laitteiden hintojen laskun myötä nykyään yhä useammalla on mahdollisuus hankkia itselleen laite, jolla on mahdollista käyttää digitaalisia palveluja. Teknisiä laitteita on käytävissä myös esimerkiksi kirjastoissa, kouluissa ja yleisissä "olohuoneissa". Näin ollen teknisten laitteiden puuttumisen sijaan digitaalista osattomuutta esiintyy yleisemmin siksi, ettei henkilöllä ole teknisen laitteen tai digitaalisen palvelun käyttöön tarvittavaa osaamista. (Granholm 2016: 24.)

Digitaalisen osallisuuden edistäminen valikoitui opinnäytetyömme aiheeksi ajankohtaisuutensa ja merkittävyytensä vuoksi. Tarve digitaalisiin taitoihin ja digitaalisten palveluiden käyttöön keskittyvälle ryhmälle nousi esiin ottaessamme yhteyttä opinnäytetyömme työelämäkumppaniin Helsingin Pro-tukipisteen, joka edistää toiminnallaan seksi- ja erotiikka-alalla toimivien ihmisten sekä ihmiskaupan uhrien osallisuutta ja oikeuksia. Yhdessä Pro-tukipisteen työntekijöiden kanssa ideoimme Digi tutuksi-ryhmän, joka on toiminnallisen opinnäytetyömme konkreettinen tuotos. Järjestimme kevään ja alkukesän 2019 aikana viisi digitaalisten taitojen ja palveluiden käytön opetteluun keskittyvää ryhmäkertaa Helsingin Diakonissalaitoksen ylläpitämän D-aseman tiloissa Kalliossa. Ryhmä oli suunnattu Pro-tukipisteen thaimaalaisille asiakkaille. Vaikka kohderyhmän rajaaminen thaimaalaisiin asiakkaisiin sulki pois muita kohderyhmiä, rajaaminen oli mielestämme perusteltua, sillä thaimaalaiset muodostivat jo valmiiksi yhtenäisen ryhmän, jolla oli tarvetta digitaalisten taitojen ja palveluiden käytön harjoitteluun. Pro-tukipisteeltä

saamiemme tietojen mukaan thaimaalaiset sitoutuvat paremmin vain heille järjestettyyn toimintaan.

Ryhmäkerroilla käsitelimme tietoturvaa ja harjoittelimme erilaisten sähköisten palveluiden käyttöä. Ryhmäkertojen suunnittelussa huomioimme Euroopan komission raportissaan *DIGCOMP: A Framework for Developing and Understanding Digital Competence in Europe (2013)* määrittelemät viisi digitaalisen osaamisen taitoa. Pyrimme alusta asti siihen, että ryhmän sisältö vastaisi mahdollisimman hyvin myös osallistujien tarpeita ja toiveita. Suunnittelimme jokaiselle ryhmäkerralle valmiin sisällön, mutta muokkasimme kertoja, mikäli osallistujat toivoivat jokin palvelun tarkempaa läpikäyntiä tai kertausta. Ryhmäkerrat koostuivat pääasiassa erilaisten palveluiden esittelystä, niiden käyttämisen harjoittelusta sekä ajasta, jolloin osallistujien oli mahdollista esittää kysymyksiä ja pyytää apua palvelujen tai laitteiden käyttöön liittyvissä ongelmissa. Yhteisöllisyydellä on suuri merkitys thaimaalaisille, joten jokaiseen ryhmäkertaan sisältyi myös yhteinen ruokailu-hetki.

Opinnäytetyömme kirjallisessa tuotoksessa esittelemme luvussa kaksi opinnäytetyömme työelämäkumppanin Pro-tukipisteen. Kerromme Pro-tukipisteen toiminnasta ja heidän tekemästään thai erityisestä työstä. Luvussa kolme esittelemme opinnäytetyömme kohderyhmän, Pro-tukipisteen thaimaalaiset asiakkaat. Kirjoitamme myös kulttuurisesta kompetenssista ja kulttuurisensitiivisyydestä, minkä lisäksi perustelemme kohderyhmän valinnan ja rajaamisen. Luvut neljä ja viisi käsittelevät opinnäytetyömme teoreettista viitekehystä eli digitalisaatiota sekä digitaalista osallisuutta, osattomuutta ja syrjäytymistä. Luvussa kuusi kerromme toiminnallisesta opinnäytetyöstä yleisesti ja luvussa seitsemän oman opinnäytetyömme tarkoituksesta ja tavoitteista. Luku kahdeksan käsittelee toiminnan suunnittelua ja eettisyyden huomioimista opinnäytetyössämme. Luvussa yhdeksän käymme yksityiskohtaisesti läpi jokaisen viiden ryhmäkerran toteutuksen sekä avaamme tarkemmin ensimmäisellä ja viimeisellä ryhmäkerralla toteutetun ”Oma digitaito-osaamiseni”- kyselyn. Luvussa kymmenen kerromme ”Oma digitaito-osaamiseni”- kyselyn tulokset ja arvioimme Digi tutuksi-ryhmän toimintaa suhteessa asettamiimme tavoitteisiin. Kerromme lisäksi omista oppimiskokemuksistamme, toiminnan aikana kohtaamistamme haasteista sekä osallistujilta ja Pro-tukipisteeltä saadusta palautteesta. Viimeinen luku on pohdintaa opinnäytetyöprosessista sekä sen merkityksestä niin kohderyhmälle kuin yhteiskunnallisellakin tasolla.

2 Opinnäytetyön työelämäkumppani Pro-tukipiste ry

Kappaleessa esittelemme opinnäytetyömme työelämäkumppanin Pro-tukipisteen ja kerromme heidän tekemästään vaikuttamistyötä ja tarjoamistaan matalan kynnyksen palveluista. Kerromme myös Pro-tukipisteen tekemästä thai erityisestä työstä, joka pohjautuu vuosina 2009-2010 käynnissä olleeseen Saphaan-hankkeeseen. Teimme koko opinnäytetyöprosessin tiivistä yhteistyötä Pro-tukipisteen kanssa. Viimeisessä aluvussa kerromme tarkemmin yhteistyön sujumisesta.

2.1 Pro-tukipiste

Pro-tukipiste ry on vuodesta 1990 toiminut seksi- ja erotiikka-alalla toimivien ihmisten sekä ihmiskaupan uhrien osallisuutta ja oikeuksia edistävä asiantuntijajärjestö. Pro-tukipiste toimii Helsingissä, Tampereella ja Turussa tarjoten sosiaali- ja terveyspalveluita sekä yhteisöllistä toimintaa seksi- ja erotiikka-alalla työskenteleville sekä ihmiskaupan uhreille. Palveluita ovat terveyspalvelut, tukipalvelut, etsivä työ sekä erilaiset yhteisölliset toiminnot kuten vertaistukiryhmät. Pro-tukipiste tekee myös vaikuttamistyötä, jonka tavoitteena on edistää asiakkaiden oikeutta palveluihin sekä suojeluun kaikelta pakottamiselta, itsemääräämisoikeuden rajoittamiselta ja oikeuksien loukkauksilta. Työ perustuu asiakkaiden kanssa yhdessä tekemiseen ja heidän aitoon kuulemiseensa. Pro-tukipisteen toiminta on matalan kynnyksen palvelua, joka pohjautuu yhdenvertaisuuteen, osallisuuteen ja läpinäkyvyyteen. Palvelut ovat asiakkaille maksuttomia, anonyymeja ja luotamuksellisia. Toiminnan visiona on vähentää kohderyhmään kuuluvien asiakkaiden haavoittuvuutta sekä seksi- ja erotiikka-alalla työskenteleviin kohdistuvaa stigmaa. (Pro-tukipiste 2019.)

2.2 Pro-tukipisteen thai erityinen työ

Kaikille avoimien palveluiden lisäksi Pro-tukipiste tekee thai erityistä työtä, joka on suunnattu erityisesti thaimaalaisille seksi- ja erotiikka-alalla työskenteleville tai aiemmin alalla toimineille henkilöille. Yksi thai erityisen työn muoto on etsivä työ, jota tehdään sekä kentälle jalkautuen, että verkossa. Pyrkimyksenä on tavoittaa asiakkaat, jotka eivät muuten tavoittaisi Pro-tukipisteen palveluita. Etsivän työn lisäksi thaimaalaisille asiakkaille järjestetään monenlaista toimintaa, kuten kulttuurisidonnaisia juhlia, seminaareja ja työpajoja. (Oinonen 2019.) Meille tarjoutui opinnäytetyöprosessin alkuvaiheessa mahdollisuus

osallistua Pro-tukipisteellä järjestettyyn thaimaalaiseen vesijuhlaan, Songkraniin. Juhlissa pääsimme esittäytymään Digi tutuksi- ryhmään jo ilmoittautuneille henkilöille sekä markkinoimaan ryhmää niille, jotka siitä eivät olleet vielä kuulleet. Yksi juhlan tärkeimmistä asioista oli yhteinen ruokailu, joten pääsimme myös nauttimaan tarjoilla olleista erilaisista thaimaalaisista ruoista.

Tervetuloa juhlimaan Songkran juhlaa tiistaina 16.4.2019 klo 14- Helsingin vertaisryhmässä!

Ryhmä alkaa tuttuun tapaan perinteisellä thaimaalaisella juhlalounaalla klo 14.00.

SONGKRAN -maailman suurin vesijuhla

Thaimaalainen uudenvuoden juhla on Songkran, vietetään huhtikuun 13.-15. päivänä, vuoden kuumimpaan aikaan ennen sadekauden alkamista. Eri kaupungeissa juhlitaan hieman eri aikaan, joten voit osallistua useampiinkin juhliin! Songkrania kutsutaan myös *vesijuhlaksi*. Sen juhlinta kestää kaupungista riippuen kolmesta päivästä jopa viikkoon. Ja nämä ovat takuuvarmasti maailman kosteimmat uudenvuoden bileet, joista kukaan ei selviä kuivana.



Uusi vuosi alkaa Thaimaassa peräti kolme kertaa vuodessa: länsimaalaisen, thaimaalaisen ja kiinalaisen kalenterin mukaan.



Kuva 1: Pro -tukipisteellä järjestetyn Songkran-juhlan kutsu ja juhlassa nauttimiamme thaimaalaisia herkuja.

Thaierityistä työtä tehdään yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa sekä Suomessa että ulkomailla. Yhteistyötahoja ovat mm. Thaimaan suurlähetystö sekä Thai Women Net-

work Europe. Yhteistyön tarkoituksena on ajaa thaimaalaisten oikeuksia. Pro-tukipisteellä nähdään tärkeäksi, että asiakkaat osallistuvat vaikuttamistyöhön sekä thai erityisen toiminnan suunnitteluun ja toteutukseen. (Oinonen 2019.)

2.3 Yhteistyö työelämäkumppanin kanssa

Teimme alusta asti tiivistä yhteistyötä työelämäkumppanimme Pro-tukipisteen kanssa. Yhteistyö oli läpi opinnäytetyöprosessin sujuvaa ja antoisaa. Työelämäkumppani oli mukana toiminnan suunnittelussa ja toteutuksessa. Saimme heiltä paljon tärkeää tietoa liittyen opinnäytetyömme kohderyhmään sekä asioihin, jotka on hyvä ottaa huomioon ryhmän toteutuksessa. Lisäksi saimme paljon tukea ja kannustusta opinnäytetyöprosessin jokaisessa vaiheessa. Pystyimme ottamaan työelämäkumppaniin matalalla kynnyksellä yhteyttä ja saimme nopeasti vastauksen jokaiseen mieltämme askarruttavaan kysymykseen.

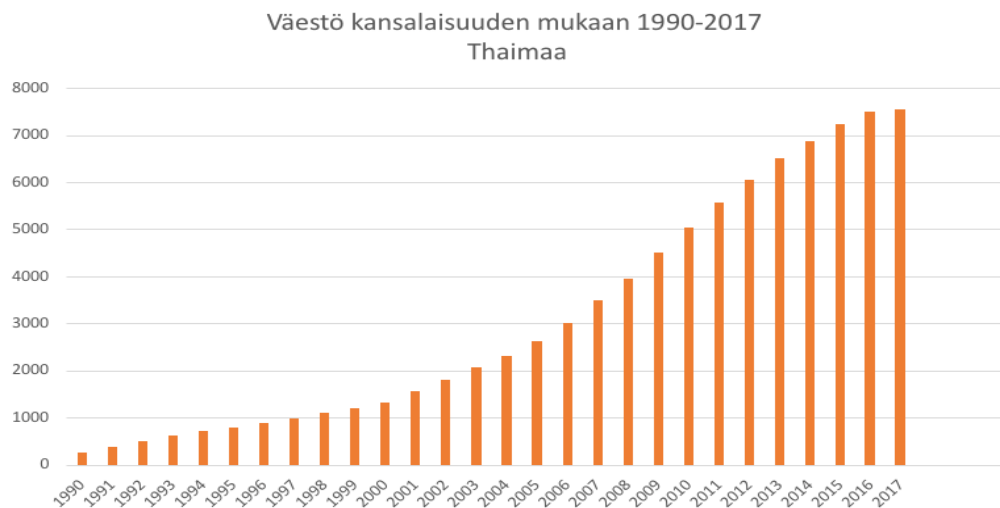
Pro-tukipisteen sosiaaliohjaaja Jenny Oinonen sekä heidän sosionomiharjoittelijansa olivat mukana jokaisella Digi tutuksi-ryhmän ohjauksella. Harjoittelija toimi ryhmässä kieliapuna ja käänsi osan ryhmässä käytetyistä opintomateriaaleista suomen kielestä thain kielelle, jotta ryhmäläisten olisi helpompi seurata opetusta. Koska emme toteutta neet ryhmäkertoja Pro-tukipisteen tiloissa, vaan lainatiloissa D-aseamalla, Jenny Oinonen oli Pro-tukipisteen edustajana mukana vastaamassa tiloista. Oinonen työskentelee tiiviisti Pro-tukipisteen thaimaalaisten asiakkaiden kanssa ja hänen läsnäolonsa madalsi osallistujien kynnystä tulla mukaan ryhmään.

3 Opinnäytetyön kohderyhmä

Opinnäytetyömme kohderyhmä muodostui Pro-tukipisteen thaimaalaisista asiakkaista. Tässä kappaleessa kerromme Suomessa asuvista thaimaalaisista yleisesti sekä seksityötä tekeviin kohdistuvasta stigmasta. Kerromme myös kulttuurisesta kompetenssista ja kulttuurisensitiivisyydestä sekä siitä, kuinka huomioimme ne työssämme. Viimeisessä alaluvussa kerromme vielä perustelut sille, miksi rajasimme opinnäytetyömme kohderyhmän Pro-tukipisteen thaimaalaisiin asiakkaisiin.

3.1 Thaimaalaiset Suomessa

Tilastokeskuksen mukaan Suomessa asui vuonna 2017 noin 7 500 thaimaalaista (Tilastokeskus A n.d.). Thaimaalaisten määrä Suomessa on kaksinkertaistunut vuodesta 2010 vuoteen 2017 ja suurin osa heistä on 15-64- vuotiaita (Tilastokeskus B n.d.). Suomessa asuvista thaimaalaisista lähes 84% on naisia (Tilastokeskus C n.d.).



Taulukko 1: Thaimaalaisten määrä Suomessa 1990-2017.

Suurin osa thaimaalaisista muuttaa Suomeen avioliiton kautta ja Thaimaa onkin Suomeen ulkomailta tulevien morsianten yleisin lähtömaa. Avioliiton vuoksi tapahtuvaa muuttoa pidetään yleisesti melko ongelmattomana asiana, sillä muuttajan ajatellaan uuden puolisonsa kautta ja avulla pääsevän osalliseksi uuteen yhteiskuntaan. (Lumio 2011: 19-22.) Suomalaiset puoliset eivät kuitenkaan aina tue Thaimaasta tulleita vaimojaan kotoutumisessa, vaan saattavat rajoittaa esimerkiksi naisten omatoimisuutta, rahankäyttöä sekä yhteydenpitoa muihin. Puutteellisen kielitaidon sekä rajatun omatoimisuuden vuoksi aviomies saattaa olla naisen ainoa linkki suomalaiseen palvelujärjestelmään. Naisilla ei välttämättä ole tietoa omista oikeuksistaan, suomalaisesta lainsäädännöstä tai siitä, kuinka palvelujärjestelmä Suomessa toimii. Suomessa asuvat thaimaalaiset muodostavat vahvasti yhteisöllisen ryhmän, jossa toinen auttaa toisiaan. Tästä syystä thaimaalaiset tukeutuvat ongelmatilanteissa usein viranomaisten sijaan muihin thaimaalaisiin. (Vuolajärvi – Tuomaala (toim.) 2011: 7.)

Vahvasti yhteisöllisessä thaikulttuurissa henkilön on vaikea asettaa omat etunsa ja tarpeensa yhteisön edun edelle. Asiat ja päätökset tehdään kollektiivisesti yhteisön sisällä, ja yksilö saa merkityksen suurempaan yhteisöön kuulumisesta. Yksilön arvo nähdään olevan heikompi kuin yhteisön, mikä vaikuttaa yksilön itsetuntoon ja käsitykseen omista taidoistaan. Thaiyhteisössä vallitsee vahva sosiaalinen hierarkia, joka ohjaa yhteisön toimintaa. (Oinonen 2019.) Vahva yhteisöllisyys merkitsee lojaaliutta yhteisölle, ja yhteisön edun vastainen toiminta nähdään pahimpana asiana, jonka yksilö voi tehdä. Yhteisö määrittää yksilön identiteettiä, ja siihen turvaudutaan elämän kaikissa käänteissä. (Hofstede – Hofstede – Minkov 2010: 91.)

3.2 Seksityötä tekeviin kohdistuva stigma

Osa Suomessa asuvista thaimaalaisista tekee seksityötä. Työ tapahtuu pääsääntöisesti thaihierontapaikoissa. (Kontula 2008: 42.) Sisäministeriön vuonna 2007 tekemän selvityksen mukaan Suomessa oli vuonna 2006 noin 200 thaihierontapaikkaa, joiden määrän arvioitiin olevan kasvussa (Sisäministeriö 2007). Ajankohtaisempia tietoja thaihierontapaikkojen lukumäärästä emme löytäneet. Pro-tukipiste toimii seksi- ja erotiikka-alalla työskentelevien henkilöiden sekä ihmiskaupan uhrien tukijärjestönä, joten opinnäytetyömme kohderyhmään kuului seksityötä tekeviä tai tehneitä henkilöitä.

Seksityötä tekevät henkilöt ovat yleisesti vahvasti stigmatisoituja. Stigmalla tarkoitetaan ei-toivottua sosiaalista leimaa, joka aiheuttaa muun muassa häpeää ja itsearvostuksen vähenemistä. Stigmatisoitua henkilöä ei nähdä yhteiskunnan täysivaltaisena jäsenenä, vaan hänet nähdään ja hän saattaa myös itse alkaa nähdä itsensä ensisijaisesti poikkeavan ominaisuutensa kautta. Stigmatisoiva piirre riippuu kulttuurista, ja se voi olla käytännössä lähes mitä tahansa. Länsimaissa yleisiä stigmoja ovat muun muassa mielen-terveysongelmat, köyhyys, normista poikkeava seksuaalisuus tai etnisyys. (Kontula 2008: 56.) Seksityötä tekevästä osa kantaa myös jotakin toista stigmaa. Tätä kutsutaan tuplastigmaksi. Esimerkiksi thaimaalaiset seksityöläiset ovat stigmatisoituja sekä harjoittamansa ammatin, että etnisyytensä vuoksi. Tuplastigma saattaa aiheuttaa sen, että henkilö syrjäytyy helpommin yhteiskunnasta. (Kontula 2008: 79-80.)

3.3 Kulttuurinen kompetenssi ja kulttuurisensitiivisyys

Kulttuurisella kompetenssilla tarkoitetaan kunnioitusta kaikista kulttuuritaustoista tulevia ihmisiä kohtaan sekä kykyjä ja taitoja, joita tarvitaan kulttuuritaustaltaan erilaisten henkilöiden kohtaamiseen. Kulttuurinen kompetenssi tarkoittaa myös syrjimättömän ilmapiirin rakentamista yhteiskuntaan niin, että esimerkiksi palveluiden järjestämisessä, saatavuudessa ja saavutettavuudessa huomioidaan eri kulttuuritaustoista tulevien henkilöiden tarpeet. (Kulttuurisensitiivinen työote 2019.) Kulttuuriseen kompetenssiin liittyy neljä toisiinsa liittyvää ulottuvuutta: asenteet, tietoisuus, taidot sekä toiminta. Asteet ovat lähtökohta tasa-arvoiselle ja oikeudenmukaiselle toiminnalle. Tietoisuus omasta taustasta sekä omista asenteista on tärkeää, jotta henkilö tunnistaa mahdollisia ennakkoluulojaan ja muihin ihmisiin kohdistuvia oletuksia. Tietoisuuteen liittyy myös toisten kulttuurien tuntemus ja mielenkiinto muita kulttuureja kohtaan. Kulttuuriset taidot puolestaan liittyvät muun muassa kykyyn arvioida omaa ja muiden toimintaa sekä kykyyn asettua toisen asemaan ja tuntee empatiaa. Oikeanlaisen asenteen sekä kulttuurien väliseen vuorovaikutukseen liittyvien tietojen ja taitojen myötä henkilön kulttuurinen kompetenssi konkretisoituu toiminnan tasolla. (Lumio 2011: 45-46.)

Kulttuuriseen kompetenssiin läheisesti liittyvä käsite on kulttuurisensitiivisyys. Kulttuurisensitiivisyydellä tarkoitetaan kulttuurisesti kunnioittavaa vuorovaikutusta, johon sisältyy arvostava sanallinen ja sanaton kohtaaminen sekä viestintä. Yhteisen kielen puuttuessa viestinnän tueksi voi ottaa esimerkiksi tulkin, selkokielen tai kuvia. Kulttuurisensitiivisyys asiakastyössä tarkoittaa arvostavan kohtaamisen lisäksi myös sitä, että asiakkaan kohtaamiselle ja palveluiden räätälöintiin hänen tarpeisiinsa sopivaksi varataan riittävästi aikaa. Työntekijän on hyvä olla tietoinen oman kulttuuritaustansa vaikutuksesta arvomaailmaansa ja asenteisiinsa, jotta pystyy refleктоimaan omaa toimintaansa kohdatessaan eri kulttuuritaustoista tulevia asiakkaita. (Kulttuurisensitiivinen työote 2019.)

Pyrimme Digi tutuksi- ryhmässä huomiomaan kohderyhmän kulttuuritaustan ja sen vaikutukset ryhmän toteutukseen. Osallistujien suomen kielen taitotaso oli melko matala, joten suunnittelimme ryhmän selkosuomeksi ja otimme ryhmäkerroille mukaan thain kieltä osaavan kieliavustajan. Otimme ryhmän rakenteen suunnittelussa huomioon osallistujien kulttuuritaustan; jokaiseen ryhmäkertaan sisältyi yhteinen ruokailu, joka on thaimaalaisille erittäin tärkeä osa yhteisöllisyyttä. Lisäksi suunnittelimme ryhmään harjoituk-

sia, jotka sisälsivät yhteistä keskustelua ja tekemistä. Pyrimme osoittamaan kiinnostustamme thaimaalaista kulttuuria kohtaan esittämällä kysymyksiä ja keskustelemalle esimerkiksi thaimaalaisesta ruokakulttuurista.

3.4 Perustelut kohderyhmän valinnalle ja rajaamiselle

Kartoittaessamme opinnäytetyön aihetta yhdessä Pro-tukipisteen työntekijöiden kanssa, toistuvasti esiin nousi heidän thaimaalaisten asiakkaidensa heikot digitaaliset taidot. Nyky-yhteiskunnassa asioiden hoitaminen tapahtuu pääsääntöisesti sähköisesti, joten digitaalisten taitojen puute tai matala taso vaikeuttaa yhteiskunnan toimintoihin osallistumista. Pro-tukipisteen työntekijä Jenny Oinosen mukaan suurin osa thaimaalaisten kanssa tehtävästä tukityöstä kevään 2019 aikana on ollut sähköisissä palveluissa opastamista ja avustamista. (Oinonen 2019.) Pro-tukipisteellä toteutettiin vuosien 2009-2010 aikana heidän thaimaalaisille asiakkailleen suunnattu Saphaan-hanke. Hankkeen tavoitteina oli kotouttamisen edistäminen sekä peruspalveluiden käyttöön liittyvien esteiden kartoittaminen ja vähentäminen. Hankkeen rahoituksen päätyttyä Saphaan-työ päätettiin merkittävyytensä vuoksi ottaa osaksi Pro-tukipisteen yleistä asiakastyötä, jota tehdään nykyisin nimellä thai erityinen työ. (Vuolajärvi – Tuomaala 2011: 4, 9.)

Saphaan-hankkeen lisäksi Pro-tukipisteellä on järjestetty myös muita pelkästään thaimaalaisille räätälöityjä työpajoja ja koulutuksia. Pro-tukipisteen työntekijä Jenny Oinosen mukaan thaimaalaiset sitoutuvat heille erityisesti suunnattuihin koulutuksiin paremmin kuin yleisiin Pro-tukipisteen kaikille asiakkaille suunnattuihin koulutuksiin. Thaimaalaisten ryhmätoimintaa tukee myös heidän vahva yhteisöllisyytensä. (Oinonen 2019.) Matalan digitaalisten taitojen sekä suomen kielen taitojen lähtötason, yhteisöllisyyden sekä sen myötä tapahtuvan sitoutumisen vuoksi päädyimme rajaamaan Digi tutuksi-ryhmän ainoastaan Pro-tukipisteen thaimaalaisille asiakkaille suunnatuksi.

4 Digitalisaatio

Digitalisaatio on tällä hetkellä globalisaation, ilmastonmuutoksen ja väestön kasvun ohella yksi vallitsevista megatrendeistä, joka vaikuttaa koko yhteiskunnan kehitykseen ja toimintaan (Digitalisaatio palvelualoilla n.d: 9). Tässä kappaleessa avaamme digitalisaation käsitteen sekä kerromme Euroopan komission määrittelemistä viidestä digitaalisesta taidosta. Kirjoitamme myös alkuvuodesta 2019 voimaan tulleesta laista, joka säätelee digitaalisten palveluiden tarjontaa Suomessa.

4.1 Digitalisaatio

Digitalisaatio Suomessa alkoi kehittyä 1980-luvulla, kun digitaalinen teknologia ja siihen liittyvät sovellukset alkoivat tulla osaksi ihmisten arkea (Koiranen – Räsänen – Södergård 2016: 26-28). Laajasti määriteltynä digitalisaatio tarkoittaa, että asiat tehdään uudella tavalla teknologiaa hyödyntäen. Digitalisaatio käsittää myös täysin uusien asioiden tekemistä teknologiaa hyödyntäen. (Digitalisaatio palvelualueilla n.d: 9.) Kansalaisten näkökulmasta merkittävimpiä digitalisaation myötä syntyneitä innovaatioita ovat luultavasti olleet tietokoneiden, matkapuhelinten, internetin, mobiili-internetin sekä sosiaalisen median yleistyminen. Teknologian kehityksen myötä useat palvelut ovat siirtyneet sähköiseksi ja tulleet helpommin saataviksi. (Koiranen – Räsänen – Södergård 2016: 26-28.)

Digitalisaation myötä monet palvelut ovat muuttuneet helpommin saataviksi ja käytettävyydeltään sujuvimmiksi. Ihmiset tai ihmisryhmät, joilla on puutteelliset valmiudet tai resurssit digipalveluiden käyttöön voivat kuitenkin syrjäytyä yhä useampien palvelujen muuttuessa sähköisiksi. Alkuvuodesta 2017 perustettu Digi arkeen- neuvottelukunta on linjannut huomioita, jotka tulisi ottaa huomioon digitalisaation muuttaessa yhteiskuntaa ja sen palveluita. Neuvottelukunta on toimintansa aikana kiinnittänyt erityistä huomiota henkilöihin ja ryhmiin, jotka ovat vaarassa jäädä digitaalisten palveluiden ulkopuolelle. Ensimmäinen neuvottelukunnan huomioista on, että digitalisaatio ei saa syrjäyttää ketään henkilön iän, terveydentilan, kielen tai taloudellisen tilanteen perusteella. Toinen huomio on, että digitaidot ovat uusia kansalaistaitoja. Näin ollen digiopastusta ja -neuvontaa tulisi olla tasapuolisesti kaikkien saatavilla ja niiden järjestämiseen tulisi varata riittävät resurssit. Kolmas huomio koskee digipalvelujen teknistä ja kognitiivista saavutettavuutta. Palveluiden tulisi olla helposti käytettäviä ja ymmärrettäviä. Tämä koskee erityisesti julkisia palveluita, joita tarjotaan sähköisessä muodossa. Neljäs huomio koskee digitaalista tunnistautumista, sillä puuttuva ja hankala tunnistautuminen hankaloittaa ja saattaa jopa kokonaan estää palvelujen käytön. Tunnistautuminen on hankalaa erityisesti nuorille, maahanmuuttajille ja näkövammaisille, sillä tällä hetkellä tunnistautuminen tapahtuu pääosin verkkopankkitunnuksilla. (Digitaalinen Suomi –Yhdenvertainen kaikille 2019: 25-36.)

Digitalisaation myötä digitaaliset taidot ovat tulleet merkittäviksi kansalaistaidoiksi. Opin- näytetyömme kohderyhmän henkilöt ovat maahanmuuttotilastensa sekä puutteellisen kielitaitonsa vuoksi vaarassa jäädä digitaalisen kehityksen ulkopuolelle. Digitaalisten tai-

tojen opetteluun myötä henkilöiden mahdollisuudet toimia digitalisoituvassa yhteiskunnassa kasvavat. Taitojen oppimisen tuoma itsevarmuus saattaa myös lisätä henkilöiden kiinnostusta digitaalisten palveluiden käyttöön ja uusien digitaalisten taitojen opetteluun myös tulevaisuudessa. Mielestämme Digi arkeen- neuvottelukunnan esittämät huomiot ovat tärkeitä kaikille tasavertaisen ja toimivan digitaalisen yhteiskunnan saavuttamiseksi.

4.2 Digitaaliset taidot

Euroopan komission raportissa *DIGCOMP: A Framework for Developing and Understanding Digital Competence in Europe* on määritelty viisi digitaaliseen osaamiseen liittyvää taitoa. Ensimmäinen taito liittyy tietojen käsittelyyn ja se käsittää tiedon haun, arvioinnin sekä tallettamisen. Tietojenkäsittelytaidot omaava henkilö osaa etsiä tietoa eri hakukoneita käyttäen, arvioida tiedon luotettavuutta kriittisesti sekä tallentaa digitaalista informaatiota turvallisesti ja myös etsiä sen käyttöönsä tarvittaessa. Toinen taito liittyy viestintään sekä vuorovaikutukseen erilaisten digitaalisten laitteiden välityksellä. Viestintään kuuluu esimerkiksi erilaisten digitaalisten viestintätapojen käyttö sekä digitaalisen viestinnän sääntöjen eli ”netiketin” noudattaminen. Netiketti määrittää virtuaaliseen kanssakäymiseen liittyviä normeja, kuten muun muassa kohteliaisuuden muita kohtaan, luotettavan tiedon jakamisen sekä epäasialliseen käytökseen puuttumisen. Kolmas raportissa esitelty digitaalinen taito on digitaalisen sisällön luominen. Taidon omaava henkilö kykenee itse luomaan digitaalista sisältöä eri työkaluja käyttäen tai osaa muokata toisten tekemää sisältöä. Henkilö on myös tietoinen tietosuojan ja tekijänoikeuksiin liittyvistä asioista ja huomioi ne toiminnassaan. (Ferrari 2013: 15-28.)

Neljäs taito koskee turvallisuutta digitaalisessa ympäristössä toimittaessa. Taidon omaava henkilö on perillä tietoturvaan liittyvistä asioista, ja osaa suojata digitaaliset laitteensa sekä käyttäjätilinsä viruksilta sekä muilta mahdollisilta uhilta. Henkilö tietää, kuinka toimia, mikäli epäilee tietoturvasa vaarantuneen. Viimeinen eli viides taito liittyy ongelmanratkaisuun. Henkilö osaa etsiä ratkaisuja ongelmiin, joita kohtaa digitaalisia laitteita ja palveluita käyttäessään ja on perillä digitaalisten teknologioiden kehityksestä. (Ferrari 2013: 28-36.)

Digitaaliset laitteet ja palvelut kehittyvät nopeasti, joten digitaalisten taitojen ylläpitäminen edellyttää osaamisen aktiivista päivittämistä. Digitaaliset taidot nähdään yhteiskunnassa merkittävänä voimavarana, minkä vuoksi yhteiskunnan toimijoiden digitaalisen osaamisen kehittämistä pyritään edistämään. (Mäkinen 2009: 52.) Erityistä huomiota on

kiinnitetty niihin henkilöihin, jotka ovat vaarassa jäädä digitaalisten palveluiden ulkopuolelle. Näitä ryhmiä ovat esimerkiksi maahanmuuttajat, vanhukset ja työttömät. Heille on tarjolla maksutonta koulutusta digitaalisten taitojen kehittämiseen. Koulutusta digitaalisten taitojen kehittämiseen tarjoavat muun muassa Helsingin kaupunki (Digirasti), Aspa-säätiö (Digi haltuun-hanke), Vanhustyön keskusliitto (SeniorSurf-toiminta), TE-toimistot sekä kansalaisopistot.

4.3 Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta

Vuoden 2019 alussa säädettiin laki digitaalisten palveluiden tarjoamisesta. Lain tarkoituksena on edistää digitaalisten palveluiden saatavuutta, turvallisuutta, laatua sekä sisällön saavutettavuutta. (Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta 306/2019). Tarkoituksena on myös turvata kaikille yhdenvertaiset digitaalisten palveluiden käyttömahdollisuudet. Laissa säädetään vaatimukset verkkopalvelujen saavutettavuudella sekä toimeenpannaan EU:n saavutettavuusdirektiivi. Lakiin on myös kirjattu säännökset koskien viranomaisten tarjoamia digitaalisia palveluja. Säännökset koskevat palvelujen turvallista, yhdenvertaista ja asiakaslähtöistä tarjoamista. (Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta edistää yhdenvertaisuutta ja digitaalista asiointia 2019.)

Sähköisten palvelujen lisääntyessä, on tärkeää, että niiden tarjoamisesta ja sisällöstä säädetään myös laissa. Näin turvataan yhdenvertaiset ja turvalliset palvelut kaikille käyttäjille. Vaikka laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta on tärkeä ja ajankohtainen, emme käsitelleet sitä ryhmäkerroilla yksityiskohtaisesti, sillä halusimme pitää ryhmän sisällön osallistujille helposti ymmärrettävänä ja käytännönläheisenä. Mainitsimme kuitenkin lain olemassaolosta ja sen tärkeydestä.

5 Digitaalinen osallisuus, osattomuus ja syrjäytyminen

Henkilön ollessa osallinen digitaalisessa yhteiskunnassa, hänellä on riittävä osaaminen sekä mielenkiinto digitaalisten palveluiden ja laitteiden käyttöön. Tämän lisäksi hän on kiinnostunut digitaalisesta kehityksestä ja pystyy vaikuttamaan digitaalisessa yhteiskunnassa. Kaikilla ei kuitenkaan ole riittäviä resursseja digitaalisten palveluiden ja laitteiden käyttöön. Tämä voi aiheuttaa sen, että henkilö syrjäytyy ja jää osattomaksi digitaalisessa yhteiskunnassa, eikä pysy sen kehityksen tahdissa. Tässä luvussa avaamme tarkemmin digitaalisen osallisuuden, osattomuuden ja syrjäytymisen käsitteitä.

5.1 Digitaalinen osallisuus

Digitaalista osallisuutta käsiteltäessä on tärkeää avata myös osallisuuden käsite. Osallisuudella tarkoitetaan, että henkilöllä on mahdollisuudet osallistua, toimia ja vaikuttaa itseään ja ympäristöään koskevissa asioissa. Osallisuus digitaalisessa yhteiskunnassa edellyttää henkilöltä aktiivisuutta, kiinnostusta sekä taitoja digitaalisten laitteiden ja sähköisten palveluiden käyttöön. Osallisuuden rakentumiseen vaikuttavat henkilön yksilölliset ominaisuudet, kuten ikä, kulttuuritausta sekä mielenkiinnon kohteet. (Eskelinen 2018: 11.) Osallisuuden edellytyksenä on myös, että henkilöllä on mahdollisuus ja riittävät resurssit taitojen kehittämiseen ja palvelujen käyttöön. Monipuolinen digitaalinen osaaminen on välttämätöntä, jotta eri toimijat ja yhteisöt voivat tulla aktiivisiksi ja osallisiksi digitaaliseen yhteiskuntaan (Sintonen 2012: 18).

Henkilön ollessa digitaalisen yhteiskunnan täysivaltainen jäsen, hänellä on mahdollisuudet ja kykyjä vaikuttaa elämäänsä ja ympäristöönsä sekä teknologian avulla, että ilman (Mäkinen 2009: 23). Digitaalisen osallisuus edistää tasa-arvon ja hyvinvoinnin toteutumista yhteiskunnassa. Osallisuuden myötä henkilö kokee digitaalisuuden mahdollisuutena ja hänelle muodostuu identiteetti digitaalisen yhteiskunnan jäsenenä. (Eskelinen 2018: 11.) Osallisuus luo pohjaa yksilön valinnoille ja sen myötä hän kykenee päätöksiä tehdessään tarkastelemaan asioita monista eri näkökulmista esimerkiksi, miten asiat vaikuttavat muihin ihmisiin tai ympäristöön (Sintonen 2012: 32).

5.2 Digitaalinen osattomuus

Osallisuuden vastakohta on osattomuus. Osattomuutta kokeva henkilö ei tunne kuuluvansa yhteisöön, eikä hänellä kokemuksensa mukaan ole mahdollisuuksia vaikuttaa itseään tai yhteisöään koskeviin asioihin (Mäkinen 2009: 24). Osattomuuteen vaikuttavat muun muassa yksilön puutteelliset voimavarat tai kyvyttömyys voimavarojensa hyödyntämiseen. Osattomuutta kokeva henkilö ei koe itseään merkitykselliseksi, mikä vaikuttaa siihen, että hän jättäytyy yhteisön ja sen toimintojen ulkopuolelle. Näin yksilön vaikuttamismahdollisuudet jäävät vähäisiksi. (Eskelinen 2018: 12.)

Mikäli henkilöllä on puutteelliset henkiset, sosiaaliset, terveydelliset tai taloudelliset resurssit, hän voi kokea digitaalista osattomuutta. Digitaalisten palveluiden käyttö edellyttää muun muassa tietoteknistä osaamista, tarvittavia laitteita sekä kykyä omaksua tietoa palveluihin liittyen. Pelkkä tahto digitaalisten palveluiden käyttöön ei riitä, mikäli resurssit

ovat puutteelliset. Tietyillä väestöryhmillä on selkeästi suurempi riski digitaaliseen osattomuuteen. Riskiin vaikuttavat muuan muassa sosiaalinen asema, koulutustaso, ikä sekä köyhyys. (Eskelinen 2018: 12.) Digitaalisesti osattomiin eivät lukeudu ne henkilöt, jotka kieltäytyvät vapaaehtoisesti digitaalisten laitteiden ja palveluiden käytöstä, eivätkä henkilöt, joiden elämään teknologia ei toisi merkittävää hyötyä tai parantaisi heidän hyvinvointiaan (Mäkinen 2009: 23).

Digitaalisten palveluiden tarkoituksena on tarjota kaikille helposti saatavilla ja käytettävissä olevia palveluita. Valitettavasti tämä ei kuitenkaan toteudu täysin ja jotkin väestön ryhmät jäävät osattomiksi digitaalisista palveluista puutteellisten resurssien vuoksi. (Eskelinen 2018: 12.) Yhteiskunnan palvelujen siirtyessä yhä enemmän digitaaliseen muotoon ja digitaalisten palvelujen muuttuessa koko ajan monimuotoisimmiksi, on tärkeää varmistaa, että kaikilla henkilöillä on mahdollisuus käyttää digitaalisia palveluita ja tulla osalliseksi digitaaliseen yhteiskuntaan.

5.3 Digitaalinen syrjäytyminen

Digitaalinen syrjäytyminen ja digitaalisen osattomuuden käsitteet sulautuvat osittain yhteen. Digitaalisen syrjäytymisen käsite on kuitenkin digitaalisen osattomuuden käsitettä suppeampi, sillä se kuvaa ainoastaan eriarvoisuutta suhteessa teknologiaan. Yhteiskunnan jäsenten eriarvoinen osallistuminen ja osallisuus digitaalisessa yhteiskunnassa jäävät digitaalisesta syrjäytymisestä puhuttaessa huomiotta. Digitaalisesti syrjäytyneeksi luokiteltu henkilö voi kuitenkin olla osallinen digitaalisen yhteiskunnan jäsen, mikäli hän tuntee pystyvänsä vaikuttamaan elämäänsä ja ympäröivään yhteiskuntaan riittävästi ilman teknologiaa. (Mäkinen 2009: 23.)

6 Toiminnallinen opinnäytetyö

Toiminnallinen opinnäytetyö on vaihtoehto tutkimukselliselle opinnäytetyölle (Vilkkä – Airaksinen 2003: 9). Toiminnallisessa opinnäytetyössä tuotetaan omaan opiskelualaan liittyvä konkreettinen tuotos, joka voi olla esimerkiksi tapahtuma, esite, perehdyttämisopas tai prosessikuvaus. Toiminnallisen osuuden lisäksi kirjoitetaan myös kirjallinen dokumentti eli opinnäytetyöraportti (Airaksinen 2009). Tutkimuksellinen opinnäytetyö voi olla muodoltaan määrällinen tai laadullinen. Sen tuloksena syntyy uutta tietoa, joka esitetään

yleisimmin tutkimusraportin muodossa (Salonen 2013: 5-6). Meidän toiminnallisen opin-
näytetyömme tuotos on digitaalista osallisuutta edistävä Digi tutuksi-ryhmä sekä ryhmän
opetusmateriaali.

7 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet

Opinnäytetyömme tavoitteena oli sähköisten palveluiden sekä digitaalisten laitteiden
käytön opettelu myötä lisätä Digi tutuksi- ryhmään osallistuneiden henkilöiden digitaal-
isia taitoja sekä varmuutta käyttää digitaalisia palveluja. Tavoitteena oli myös, että osal-
listujien digitaalisten taitojen karttuessa ja sähköisten palvelujen käytön lisääntyessä
myös osallistujien digitaalinen osallisuus vahvistuu. Digitaalisten taitojen ja digitaalisen
osallisuuden lisäämisen lisäksi tavoitteenamme oli myös edistää osallistujien suomen
kielen taitoa, minkä vuoksi toteutimme ryhmän selkosuomeksi ja apunamme oli myös
thainkielinen kieliaivustaja. Pyrimme alusta asti siihen, että ryhmä vastaisi mahdollisim-
man hyvin osallistujien tarpeita ja he pääsivät esittämään toiveensa ryhmän sisällöstä jo
suunnitteluvaiheessa. Tavoitteenamme oli näin saada heidät sitoutumaan ryhmän toi-
mintaan heti alusta alkaen.

Pro-tukipisteen thaimaalaiset asiakkaat muodostivat jo valmiiksi yhteisöllisen ryhmän,
minkä vuoksi koimme tärkeäksi huomioida sen myös omassa toiminnassamme. Halu-
simme luoda ryhmään rennon ja oppimista edistävän ilmapiirin, jossa osallistujilla oli tur-
vallinen olla ja jokaisen ääni pääsi kuuluviin. Suunnittelimme ryhmään yhteistoiminnalli-
sia harjoituksia ja varasimme aikaa yhteiselle keskustelulle. Vahvasta yhteisöllisyydestä
huolimatta tavoitteenamme oli ottaa jokainen osallistuja myös yksilöllisesti huomioon.

Henkilökohtaisina oppimistavoitteinamme oli ohjaustaitojen lisääminen etenkin sel-
kosuomella tapahtuvan ohjauksen osalta. Tavoitteena oli myös kulttuurierojen ja kohde-
ryhmän sensitiivisyyden huomioiminen ohjauksessa ja materiaalissa. Omalla asenteel-
lamme ja esimerkillämme pyrimme luomaan ryhmäläisille positiivista kuvaa sähköisistä
palveluista ja kannustaa heitä niiden käyttämiseen.

8 Toiminnan suunnittelu ja eettisyys

Tässä kappaleessa kerromme Digi tutuksi- ryhmän suunnitteluprosessista ja sen vai-
heista. Aloitimme toiminnan suunnittelun tammikuussa 2019 yhteistyössä työelämä-
kumppanimme Pro-tukipisteen kanssa. Toiminnan suunnitteluvaiheessa suunnittelimme

ryhmäkertojen sisältöä ja teimme niille tarvittavat materiaalit, hoidimme ryhmän järjestämiseen liittyviä käytännön järjestelyjä, kuten ryhmän toiminnan tilojen etsintää sekä markkinoimme ryhmää yhteistyössä Pro-tukipisteen kanssa. Kappaleessa kerromme myös opinnäytetyöhömmme liittyvistä eettisistä seikoista ja siitä, kuinka huomioimme ne opinnäytetyöprosessin aikana.

8.1 Toiminnan suunnittelu

Aloitimme opinnäytetyöprosessin ottamalla yhteyttä Pro-tukipisteen kehittämiskoordinaattori Erja Aaltoon, joka ehdotti mahdolliseksi opinnäytetyön aiheeksi digitaalisten taitojen vahvistamiseen keskittyvää ryhmää Pro-tukipisteen asiakkaille. Sovimme tammi-kuulle 2019 opinnäytetyön ensimmäisen suunnittelupalaverin, jossa mukana olivat Aallon lisäksi myös Pro-tukipisteen sosiaaliohjaaja Jenny Oinonen sekä palveluohjaaja Chiraporn Phuakluang. Palaverissa tarkensimme digitaalisiin taitoihin keskittyvän ryhmän sisältöä ja päädyimme kohdentamaan sen Pro-tukipisteen thaimaalaisille asiakkaille. Laadimme palaverissa myös toiminnan tavoitteet sekä aikataulut ryhmäkertojen toteutukseen ja kevään aikaiseen yhteistyöhön. Sovimme, että käytämme suunnitteluryhmän välisessä viestinnässä sähköpostia.

Ensimmäisen palaverin jälkeen aloimme etsiä tietoa ja aiempia tutkimuksia liittyen opinnäytetyömme aiheeseen. Kartoitimme myös tärkeimpiä ja yleisimmin käytettyjä sähköisiä palveluja. Teimme ryhmästä mainoksen (kts. liite 1), joka oli esillä Pro-tukipisteen ilmoitustaululla, ja jota työntekijät jakoivat tehdessään kenttätyötä. Pro-tukipisteen thainkielinen harjoittelija käänsi mainoksen thaiksi ja mainosti ryhmää osallistujille. Thainkielisellä markkinoinnilla oli suuri merkitys sille, että osallistujat löysivät ryhmäämme. Osallistujien rekrytoinnin ohessa Pro-tukipisteen työntekijät kartoittivat heidän toiveitaan ryhmän sisällöstä tekemällämme kyselyllä (kts. liite 2). Kartoituksesta oli suuri apu toiminnan suunnittelulle, sillä meillä ei ollut juurikaan tietoa osallistujien digitaalisten taitojen tasosta, ja halusimme suunnitella ryhmän vastaamaan mahdollisimman hyvin heidän tarpeitaan. Saatujen tietojen perusteella pystyimme aloittamaan ryhmän yksityiskohtaisemman suunnittelun.

Sähköisten palveluiden kartoituksen jälkeen listasimme palvelut ja kategorisoimme ne aihealueittain viidelle eri ohjauskerralle. Ryhmäkertojen rakenne muodostui niin, että ensimmäisellä kerralla aiheena olisi tietoturva ja sähköposti, toisella kerralla sosiaali- ja terveystyöpalvelut, kolmannella kerralla verkkopankit ja -maksaminen, neljännellä kerralla

matkustus ja viides kerta oli varattu kertaukselle. Ajatuksenamme suunnittelussa oli, että näihin palveluihin tutustumalla ja niiden käyttöä harjoittelemalla osallistujien digitaalinen osallisuus sekä toimijuus digitaalisessa yhteiskunnassa vahvistuisivat. Toiminnan suunnittelun pohjana oli myös Euroopan komission määrittelemät digitaalisen osaamisen viisi taitoa, ja pyrimme tuomaan niistä elementtejä suunnitelluille ohjauskerroille. Pidimme erityisen tärkeänä tietoturva-asioiden käsittelyä heti ryhmän ensimmäisellä kerralla, sillä saimme Pro-tukipisteeltä tiedon, että thaimaalaisilla on yhteisöllisen kulttuurinsa vuoksi tapana hoitaa toistensa asioita esimerkiksi verkkopankissa. Omien verkkopankkitunnusten antaminen väärälle henkilölle voi pahimmillaan johtaa tunnusten räikeään väärinkäyttöön.



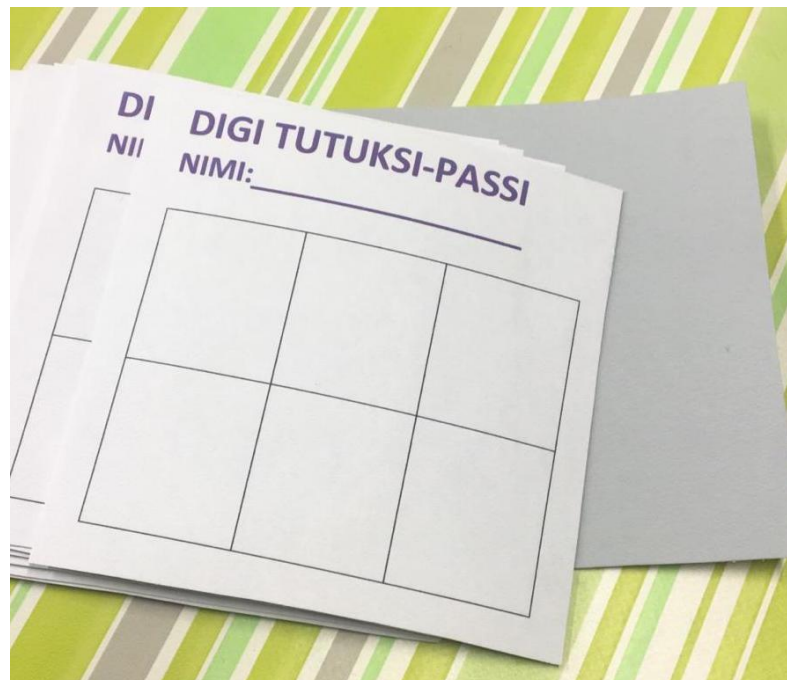
Kuva 2: Digi tutuksi -ryhmän ohjauskertojen aiheet.

Seuraavan työelämäkumppanin kanssa toteutuneen suunnittelupalaverin ajankohta oli huhtikuussa 2019. Palaverissa mukana meidän lisäksi olivat Erja Aalto, Jenny Oinonen sekä Pro-tukipisteen sosionomiharjoittelija. Palaverissa esittelimme ryhmälle suunnittelemamme rakenteen ja kullakin ohjauskerralla käsiteltävät aiheet. Saimme suunnitelmastamme palautetta, jonka pohjalta pystyimme jatkamaan ryhmän suunnittelua. Olimme kutsuneet palaveriin mukaan myös tulevia osallistujia, mutta heistä kukaan ei valitettavasti päässyt paikalle. Palaverissa kartoitimme ryhmän toteutukseen soveltu-

via paikkavaihtoehtoja sekä sovimme harjoittelijan toimivan ryhmässä kieliapuna. Huhtikuussa osallistuimme myös Pro-tukipisteen järjestämään Songkran-juhlaan, jossa pääsimme markkinoimaan ryhmää ja tutustumaan siihen jo ilmoittautuneihin henkilöihin.

Huhti-toukokuussa 2019 suunnittelimme ja tuotimme jokaiselle ryhmäkerralle aihealueita käsittelevät opetusmateriaalit. Materiaaleina oli PowerPoint-esityksiä, avainsanalistoja, tiivistelmiä sekä tehtäviä. Kirjallisen materiaalin lisäksi suunnittelimme ryhmäkerroille aiheisiin liittyviä harjoituksia, joissa osallistujat pääsivät kokeilemaan sähköisten palvelujen ja laitteiden käyttöä käytännössä. Suunnittelimme, myös kyselyn, jolla kartoitimme osallistujien tunnetta omasta digitaalisesta osaamisestaan. Pyrimme selkeyden vuoksi suunnittelemaan jokaisen ryhmäkerran rakenteen melko samalaiseksi.

Suunnittelussa pyrimme miettimään keinoja, joiden avulla saisimme osallistujat sitoutumaan ryhmän toimintaan, jotta he saisivat siitä parhaan mahdollisen hyödyn. Yhdeksi sitouttamiskeinoksi keksimme yhdessä Pro-tukipisteen kanssa leimapassit sekä diplomin, joka jaettaisiin osallistujille ryhmän viimeisellä kerralla. Tavoitteenamme oli luoda ryhmään turvallinen ja avoin ilmapiiri, jotta osallistujien olisi mukava tulla ryhmään ja he viihtyisivät ohjauskerroilla. Varsinaisen asiasisällön läpikäyntiin varatun ajan lisäksi varasimme jokaisella ryhmäkerralla aikaa myös vapaamuotoisempaan keskusteluun esimerkiksi ruokailuhetkien yhteydessä.



Kuva 3: Osallistuja saivat passiin leiman jokaiselta ryhmäkerralta, johon osallistuivat.

Toiminnan suunnitteluvaiheessa etsimme ryhmälle toteutuspaikan mahdollisimman läheltä Kallion aluetta, jonne osallistujien oli helppo tulla. Paikan valinnan kriteerinä olivat tilojen yksityisyys, ilta-aukioloajat sekä edullisuus. Kartoituksen jälkeen ryhmän toteutuspaikaksi valikoitui Kallion D-asema, joka soveltui erinomaisesti ryhmän toteutukseen. Ennen toiminnan alkua hankimme myös ryhmää varten tarvittavia tarvikkeita, kuten kyniä ja kansioita.

8.2 Toiminnan eettisyys

Sosiaalialan ammattietiikka perustuu ihmisarvon ja ihmisoikeuksien kunnioittamiseen sekä sosiaaliseen oikeudenmukaisuuteen. Tarkemmin määriteltynä nämä periaatteet sisältävät muun muassa arvostavan vuorovaikutuksen, osallisuuden, yhdenvertaisuuden sekä jokaisen ihmisen ainutlaatuisuuden huomioimisen ja erilaisuuden hyväksymisen. Ammattietiikka on olennainen osa sosiaalialan työntekijän ammattitaitoa, sillä se ohjaa koko ammatillista toimintaa. (Talentia 2017: 7.) Pyrimme toimimaan sosiaalialan ammattietiikan peruseriaatteiden mukaisesti opinnäytetyöprosessin jokaisessa vaiheessa.

Opinnäytetyömme yksi tärkeimmistä päämääristä oli osallisuuden edistäminen niin, että jokainen ryhmän osallistuja pääsi aidosti osalliseksi ryhmän toimintaan. Pyrimme edistämään osallisuutta suunnittelemalla ryhmän sisällön vastamaan mahdollisimman hyvin osallistujien toiveita ja tarpeita. Kartoitimme heidän toiveitaan ryhmän sisällöstä kyselymuodossa, jonka lisäksi kutsuimme heidät mukaan opinnäytetyön suunnittelupalaveriin. Lisäksi kysyimme heidän toiveitaan seuraavan ryhmäkerran sisällöstä aina edellisen kerran lopulla. Tarvittaessa muokkasimme ja karsimme suunniteltujen ryhmäkertojen sisältöä, jotta pystyimme varmistamaan osallistujien aidosti oppineen kerralla käsiteltävän asian. Pyrimme arvostavan vuorovaikutuksen myötä luomaan ryhmään avoimen ja luotamuksellisen ilmapiirin, jossa jokainen tuli yhdenvertaisesti kuulluksi ja uskalsi esittää omia mielipiteitään. Ryhmän välinen vuorovaikutus kehittyi yhteisen tekemisen, keskustelun sekä huumorin kautta.

Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (TENK 2012) hyvän tieteellisen käytännön ohjeiden mukaisesti noudatimme opinnäytetyössämme rehellisyyttä, yleistä huolellisuutta sekä tarkkuutta. Tiedonhaussa käytimme kriteerien mukaisia ja eettisesti kestäviä tiedonhankintamenetelmiä, ja kunnioitimme muiden tutkijoiden tekemää työtä viittaamalla heidän julkaisuihinsa asianmukaisella tavalla. Haimme Pro-tukipisteeltä opinnäytetyötä varten tarvittavan tutkimusluvan.

Opetus- ja kulttuuriministeriön asettama tutkimuseettinen neuvottelukunta (TENK) on määritellyt ihmistieteisiin luettavien tutkimusalojen eettiset periaatteet, jotka on jaettu kolmeen osaan: tutkittavan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, vahingoittamisen välttäminen sekä yksityisyys ja tietosuojat (Eettinen ennakoarviointi ihmistieteissä n.d). Vaikka opinnäytetyömme ei ole muodoltaan tutkimuksellinen, toimimme näiden periaatteiden mukaisesti. Ryhmään osallistuminen oli vapaaehtoista ja vaikka pyrimme sitouttamaan osallistujat ryhmän toimintaan, toimme myös selkeästi esiin, ettei jokaiselle ohjaukselle ole pakko osallistua. Emme kirjanneet ylös osallistujien nimiä tai keränneet heiltä mitään henkilökohtaisia tietoja. Kirjasimme jokaiselta ryhmäkerralta muistiin vain kokonaisosallistujamäärän ja tiedon siitä, oliko osallistuja uusi vai vanha. Ryhmän alussa informoimme osallistujille, että kyseessä on opinnäytetyö, ja kerroimme selkeästi ryhmän sisällön sekä toteutuksen keston.

Aloittaessamme yhteistyön Pro-tukipisteen kanssa allekirjoitimme salassapitovelvollisuussopimuksen, jolla sitouduimme pitämään salassa opinnäytetyöprosessin aikana saamamme luottamuksellisen tiedon. Emme keränneet osallistujilta henkilötietoja, eivätkä he ole tunnistettavissa opinnäytetyössämme. Osallistujilta kirjallisesti keräämämme kyselyt olivat nimettömiä ja säilytimme ne luottamuksellisesti. Otimme ryhmässä valokuvia esimerkiksi harjoituksista, tarvikkeista sekä ruokatarjoiluista. Osallistujia emme kuvanneet. Pro-tukipisteen työntekijöillä oli halutessaan mahdollisuus tutustua opinnäytetyömme aineistoon koko opinnäytetyöprosessin ajan. Opinnäytetyön valmistuttua tuhosimme kerätyn materiaalin asianmukaisella tavalla.

9 Toiminnan toteutus

Digi tutuksi- ryhmän ohjaukset toteutettiin touko-kesäkuussa 2019. Jokainen ryhmäkerta oli kestoaltaan kahden tunnin mittainen. Mukana jokaisella ryhmäkerralla olivat meidän lisäksi Pro-tukipisteen Jenny Oinonen sekä kieliapuna toiminut harjoittelija. Ryhmäkertoja varten laaditut PowerPoint-esitykset ovat opinnäytetyömme liitteinä (kts. liitteet 4-8). Ryhmäläiset toivat ryhmäkerroille mukaan omia digitaalisia laitteitaan, yleisimmin puhelimen tai tabletin. Me olimme ottaneet mukaan omat tietokoneemme ja tabletit, joilla osallistujien oli mahdollista harjoitella sähköisten palveluiden käyttöä, mikäli heillä ei ollut mukana omaa laitetta.

9.1 1. ryhmäkerta: Tietoturva, sähköinen asiointi ja sähköposti

Tapasimme Pro-tukipisteen Jenny Oinosen ja kieliapuna toimineen harjoittelijan kanssa ensimmäisellä ryhmäkerralla Kallion D-asemalla tuntia ennen ryhmän aloitusta. Tutustuimme tiloihin ja tarkistimme varapoistumistiet mahdollisten vaaratilanteiden varalta. Valmistauduimme tulevaan ryhmäkertaan laittamalla esille tarjoilut sekä tarvittavat materiaalit. Lisäksi laitoimme valmiiksi videotykin ja muut sähköiset laitteet, joiden käytössä ilmeni hieman haasteita. Tästä syystä jouduimme pitämään ensimmäisen ryhmäkerran D-aseman yläkerrassa, vaikka alakerran tilat soveltuivat paremmin ryhmän pitämiseen.

Ryhmäkerta alkoi viideltä, jolloin osallistujia alkoi ripotellen saapua paikalle. Ensimmäiselle ryhmäkerralle osallistui kuusi henkilöä. Ryhmäkerran alussa esittelimme itsemme sekä tulevien ryhmäkertojen sisällön. Olimme alun perin suunnitelleet ryhmän alkuun leikin, jossa olisimme päässeet oppimaan toistemme nimiä sekä tutustumaan toisiimme. Päätimme kuitenkin jättää leikin toteuttamatta, sillä ryhmäläisten paikalle saapumiseen ja alun esittäytymiseen kului odotettua enemmän aikaa. Leikin sijaan jaoimme osallistujille kansiot, joihin he pystyivät keräämään tapaamiskerroilla jaetun materiaalin ja omia muistiinpanojaan. Lisäksi annoimme osallistujille tehtäväksi askarrella itselleen nimilapun, johon he saivat kirjoittaa haluamansa nimen. Vapaavalintaisella nimellä pyrimme turvaamaan yksityisyyden suojaa. Emme kirjoittaneet osallistujien nimiä muistiin ja he saivat säilyttää nimilaput omissa kansioissaan. Itse käytimme ryhmän aikana omia etunimiämme.

Alun käytännön asioiden läpikäynnin ja tutustumisen jälkeen aloitimme ensimmäisen varsinaisen aiheen läpikäynnin. Tietoturva valikoitui ensimmäiseksi käsiteltäväksi aiheeksi, sillä siihen liittyvien asioiden tiedostaminen ja osaaminen ovat tärkeitä digitaalisia palveluja, sovelluksia ja laitteita käytettäessä. Tietoturva oli myös yksi Euroopan komission raportissaan *DIGCOMP: A Framework for Developing and Understanding Digital Competence in Europe* mainitsemasta viidestä digitaalisesta taidosta. Aloitimme aiheen käsittelyn kysymällä, mitä osallistujille tulee mieleen sanasta tietoturva. Useille osallistujille tietoturva oli melko vieras käsite, ja ainoa selkeä mieleen tullut asia oli salasana. Aiheesta keskustelun jälkeen esitimme valmistelemamme PowerPoint-esityksen tietoturvasta. Esityksessä käsitelimme tietoturvan käsitettä yleisesti, turvallisen salasanan ja käyttäjätunnuksen luomista sekä niiden oikeaoppimista säilyttämistä. Lisäksi käsitelimme tietoturvaa uhkaavia tekijöitä ja sitä, kuinka tietoturvauhkilta voi suojautua. Havainnollistimme aihetta erilaisten esimerkkitapausten lehtiotsikoiden sekä kuvien avulla.

Esityksen lomassa esitimme osallistujille kysymyksiä liittyen käsiteltävään aiheeseen, muun muassa ovatko he kohdanneet salasanojen urkintaa tai muita tietoturvauhkia. Muutamalla osallistujalla oli omakohtaista kokemusta nettihuijauksista. Näiden esimerkitapausten avulla pyrimme tuomaan aihetta konkreettisemmaksi ja helpommin ymmärrettäväksi. Tietoturvan käsittelyn jälkeen kävimme läpi, mitä tarkoittaa sähköinen asiointi. Ryhmäläisillä oli jo entuudestaan melko hyvä käsitys siitä, mitä sähköinen asiointi tarkoittaa, joten käsitelimme aiheen melko lyhyesti.

Ensimmäisen tunnin jälkeen pidimme tauon. Tauon aikana oli tarjolla meidän tuomaamme tarjottavaa, kuten kahvia, teetä, hedelmiä ja muuta pientä purtavaa. Myös yksi ryhmäläisistä oli tuonut mukanaan thaimaalaisia naposteltavia. Tauko oli tarkoitettu vapaamuotoiseen keskusteluun ja tutustumiseen. Meillä oli kulunut arvioitua enemmän aikaa ryhmäkerran ensimmäisen puoliskon asioiden käsittelyyn, joten aikataulullisista syistä käytimme osan tauosta jakamalla osallistujille tekemämme leimapassit sekä kyselyn henkilön omasta tunteesta digitaalisesta osaamisestaan (kts. liite 3). Kyselyn täyttäminen oli vapaaehtoista ja nimetöntä. Kyselyyn vastasi viisi osallistujaa.

Tauon jälkeen aloitimme toisen ryhmäkerralle suunnitellun aiheen eli sähköpostin läpikäynnin. Päätimme ottaa sähköpostin käsiteltäväksi aiheeksi ensimmäiselle ryhmäkerralle, sillä moniin palveluihin kirjautuminen edellyttää sähköpostiosoitetta ja se on väylä sähköiseen viestintään. Kysyimme, kuinka monella ryhmäläisistä on jo sähköpostitili. Joillakin ryhmäläisistä oli olemassa sähköpostitili, mutta osa heistä ei tiennyt esimerkiksi käyttäjätunnustaan tai salasanaansa. Kävi ilmi, että usealle sähköpostitilin on luonut joku muu kuin henkilö itse. Tekemämme Power Point- esityksen avulla kävimme kohta kohdalta läpi, kuinka luodaan sähköpostitili Gmail-palveluun. Valitsimme Gmailin esimerkiksi, koska se on helppokäyttöinen, ilmainen ja yleisesti käytetty. Olimme etukäteen luvonneet Digi tutuksi- ryhmälle oman sähköpostitilin, jonka luomisen vaiheet olimme kuvanneet esitystä varten. Esityksen jälkeen jokainen sai halutessaan luoda itselleen sähköpostitilin. Ryhmäläiset alkoivat luoda tilejä yhdessä, ja me autoimme heitä sekä vastasimme heränneisiin kysymyksiin. Sähköpostitilien luomisen jälkeen kävimme Power Point- esityksen ja havainnekuvien avulla läpi sähköpostin yleisimpiä toimintoja; viestin lähettämistä ja vastaanottamista sekä liitetiedoston lähettämistä. Osallistujat pääsivät harjoittelemaan viestin sekä liitetiedoston lähettämistä Digi tutuksi- ryhmän sähköpostiin.



Kuva 4: Ryhmäläiset pääsivät ensimmäisellä ryhmäkerralla harjoittelemaan sähköpostin lähettämistä.

Ryhmäkerralle varattu kahden tunnin aika alkoi olla lopussa ja huomasimme, että muutamalta osallistujalta puuttui vielä sähköpostitilit. Kysyimme osallistujilta, toivoisivatko he, että jatkaisimme aiheen käsittelyä seuraavan ryhmäkerran alussa. Osallistujien mielestä kertaus olisi hyvä asia. Lopetimme ryhmäkerran kertomalla seuraavan ryhmäkerran ajankohdan ja sillä käsiteltävän aiheen.

9.2 2. ryhmäkerta: Sähköiset sosiaali- ja terveystalvelut

Ennen toista ryhmäkertaa jännitimme, kuinka monta osallistujaa ryhmään tulisi. Pro-tu-kipisteen Jenny Oinonen oli etukäteen varoittanut, että osallistujien määrästä ei ikinä voinut olla varma. Yllätyimme kuitenkin iloisesti, sillä ryhmään osallistui toisellakin kertaa kuusi henkilöä, joista yksi oli uusi kävijä. Ennen ryhmäläisten saapumista järjestimme tarjoilut ja materiaalit valmiiksi. Tällä kertaa tietoteknisiä ongelmia ei ollut, joten pääsimme toteuttamaan ryhmätapaamisen alakerrassa.

Aloitimme ryhmäkerran osallistujien saavuttua fiiliskierroksella. Olimme ostaneet kierrosta varten pehmpallon, jota heittelimme vuoron perään toisillemme. Pallon saanut henkilö kertoi oman nimensä, sen hetkisen fiiliksensä sekä edellisestä tapaamisesta mieleen jääneen asian. Näin pyrimme palauttamaan mieleen viime kerralla opittuja asioita, samalla kun opettelimme toistemme nimiä. Kannustimme ryhmäläisiä käyttämään harjoituksessa suomen kieltä. Monille suomen kielen käyttö oli kuitenkin haastavaa, joten kierroksella kuultiin myös thaita ja englantia. Fiiliskierroksen jälkeen kertosimme sähköpostin käyttöä ja loimme sähköposti tilit niille halukkaille osallistujille, joilla tiliä ei vielä ollut.

Alkukertauksen jälkeen aloitimme ryhmäkerran aiheen käsittelyn. Aiheena olivat sähköiset sosiaali- ja terveystalvet. Olimme laatineet aiheesta PowerPoint-esityksen, jossa esittelimme yleisimpiä ja ryhmäläisten etukäteen toivomia palveluita. Käsiteltäviä palveluita olivat Helsingin kaupungin e-asiointi, OmaKanta, Kelan verkkopalvelut sekä TE-palvelut verkossa. Aloitimme aiheen käsittelyn kysymällä osallistujilta, mitä sähköisiä sosiaali- ja terveystalvet he käyttävät. Ainoksi selkeäksi käytetyksi palveluksi esille nousi Kela. Osallistujista osa oli kuullut myös muista palveluista, mutta meille jäi epäselväksi, olivatko he itse käyttäneet niitä. Epäselvyydet johtuivat ympäröivästä puheensornasta ja kielimuurista.

Sähköisten palveluiden käsittelyyn kului koko ryhmäkerralle varattu aika. Käsitelimme palveluita tekemämme PowerPoint-esityksen ja havainnekuvien avulla. Huomasimme jo ryhmäkerran aikana sisällön olevan liian laaja ja teoriapainotteinen, sillä ryhmäläisten keskittymiskyky herpaantui ajoittain ja heidän keskinäinen keskustelunsa lisääntyi. Koska osallistajat keskustelivat thaksi, emme voineet tietää oliko keskustelun aiheena ryhmäkerran sisältö vai jokin muu. Aihe tuntui kuitenkin myös herättävän kiinnostusta, sillä osallistajat esittivät kieliapuna toimineelle harjoittelijalle thaksi kysymyksiä, joita hän suomensi meille ja me vastasimme niihin.

Noin puolessa välissä ryhmäkertaa pidimme jälleen tauon, jonka aikana kahvitelimme ja vaihdoimme kuulumisia. Muutama osallistujista oli jälleen tuonut mukanaan tarjoiluita kaikkien nautittavaksi. Yhteisillä taukohetkillä oli suuri merkitys ryhmän välisen vuorovaihtuksen rakentumiselle. Tauoilla käsiteltävät keskustelunaiheet eivät rajautuneet ryhmässä käsiteltäviin asioihin, vaan osa osallistujista kertoi tauoilla myös henkilökohtaisen elämänsä tapahtumista.

Tauon jälkeen jatkoimme sähköisten sosiaali- ja terveystalvetuiden läpikäymistä. Ryhmäkerran loppuun vastailimme osallistujien esittämiin kysymyksiin ja kerroimme seuraavan ryhmäkerran ajankohdan ja aiheen. Kysyimme myös osallistujien toiveita tuleville ryhmäkerroille. Osallistajat toivoivat käsiteltäviksi aiheiksi laskun maksamista verkkopankissa, tiliotteen lukemista sekä sosiaalisen median käsittelyä.



Kuva 5: Yhteisillä ruokailuhetkillä oli suuri merkitys ryhmän välisen vuorovaikutuksen rakentumiseen ja osallistujat toivat jokaiselle ryhmäkerralle itsetekemiään herkkuja.

9.3 3. ryhmäkerta: Verkkopankit ja verkkomaksaminen

Pyrimme suunnittelemaan kolmannen ryhmäkerran toiminnallisemmaksi, sillä huomasimme edellisen ryhmäkerran olleen liian teoreettinen ja sisältäneen liian paljon informaatiota. Keskustelimme heti edellisen ryhmäkerran jälkeen Pro-tukipisteen Jenny Oinosen kanssa, joka myös ehdotti, että seuraavan ryhmäkerran sisältö voisi olla hieman kevyempi ja osallistavampi.

Jännitimme jälleen etukäteen, kuinka monta osallistujaa ryhmäkerralle saapuisi, etenkin kun edellinen ryhmäkerta ei mielestämme ollut onnistunut toivotulla tavalla. Ryhmäkerralle saapui kuitenkin yhdeksän osallistujaa, joista kaksi oli uutta. Ennen ryhmäläisten saapumista laitoimme tuttuun tapaan paikat, materiaalit ja tarjoilut valmiiksi. Ryhmäläisten saavuttua aloitimme jälleen edelliseltä kerralta tutulla fiiliskierroksella, jossa kerta-

simme mitä osallistujilla oli jäänyt mieleen sähköisistä sosiaali- ja terveyspalveluista. Yllätyimme iloisesti, kun moni osallistujista muisti viime kerralta useamman asian ja kertoi ne suomen kielellä. Ryhmän tunnelma oli alusta asti hyvä ja iloinen, minkä uskoimme johtuvan siitä, että olimme tulleet toisillemme jo hieman tutummiksi. Rentoutunut tunnelma näkyi esimerkiksi siinä, että osallistajat uskalsivat käyttää enemmän suomen kieltä eikä kieliapua tarvittu yhtä paljon kuin aiemmilla kerroilla. Fiiliskierroksen jälkeen kertasimme vielä hieman edellisen kerran asioita. Olimme löytäneet Kelan verkkosivuilta ”Kelan verkkoasiointipalvelu – Etusivu ja omien tietojen katselu”- videon, jonka näytimme osallistujille. Näytimme myös Kelan verkkosivuilta löytyvän ”Ohjeita verkkoasiointiin”-osion, josta löytyy video-ohjeistuksia Kelan eri verkkopalveluiden käyttöön sekä vastasimme osallistujien kysymyksiin liittyen Kelan verkkopalveluihin.

Kertauksen jälkeen aloitimme päivän varsinaisen aiheen eli verkkopankkien käytön ja verkkomaksamisen käsittelyn. Kysyimme osallistujilta, mitä pankkia he käyttävät ja mitä kaikkea verkkopankissa voi tehdä. Kävi ilmi, että useat verkkopankkipalveluista olivat osallistujille tuttuja, mutta suurin osa heistä ei osannut käyttää niitä. Seuraavaksi esittelimme yleisimpiä verkkopankkipalveluita laskujen maksamisesta laina-asioiden hoitoon sekä niihin liittyviä termejä. Lisäksi kävimme yksityiskohtaisesti läpi, miltä tiliote ja pankkikortti näyttävät, ja mitä tietoja ne pitävät sisällään. Pankkikorttia läpikäydessä muutama ryhmäläinen otti esille oman korttinsa ja halusi tarkistaa, missä tieto esimerkiksi lähimaksusta hänen kortissaan on.

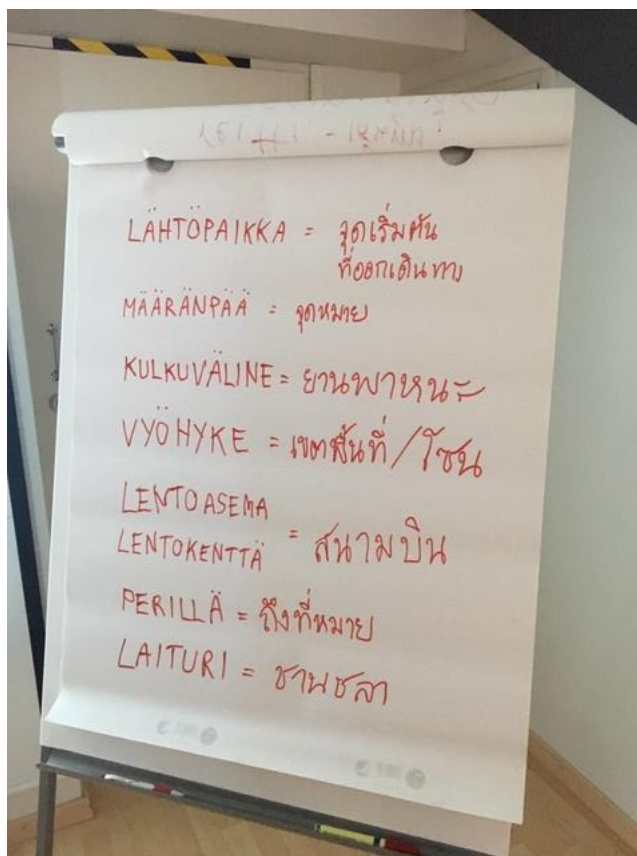
Ryhmäkerran puolessa välissä pidimme jälleen tauon, jonka aikana kahvitelimme ja ruokailimme yhdessä. Ryhmäläisistä osa oli jälleen tuonut omia tarjottaviaan kahvipöytään. Tauon jälkeen esittelimme verkkopankin käyttöä reaaliajassa S-pankin verkkosivuilla, johon pääsi kirjautumaan testitunnuksilla. Testitunnusten avulla kävimme yksityiskohtaisesti, vaihe vaiheelta läpi osallistujien toivomaa verkkomaksamista. Verkkomaksamisen läpikäynnin yhteydessä ryhmäläiset toivoivat käsiteltäväksi myös ulkomaan maksun tekemistä, joten kävimme testitunnuksien avulla läpi myös sitä. Painotimme osallistujille sitä, että jokaisella pankilla on omat käytäntönsä liittyen esimerkiksi palvelumaksuihin. Kerroimme, että käytännöt ja palveluhinnastot ovat tarkistettavissa oman pankin verkkosivuilla. Ryhmäkerran lopuksi kiitimme osallistujia osallistumisesta, ja kertasimme seuraavan ryhmäkerran aiheen ja ajankohdan.

9.4 4. ryhmäkerta: HSL-sovellus

Neljännellä kerralla Digi tutuksi- ryhmään osallistui seitsemän osallistujaa. Aloitimme ryhmäkerran vaihtamalla ryhmäläisten kanssa kuulumisia, jonka lisäksi kertosimme edellisistä ryhmäkertaa pehmopallolla toteutetulla fiiliskierroksella. Osallistujat muistivat hyvin edellisellä kerralla läpikäytyjä asioita ja huomasimme heidän käyttävän jälleen rohkeammin suomen kieltä. Fiiliskierroksen jälkeen jaoimme ryhmäläisille tekemämme oppaan verkkopalvelujen käyttöön (kts. liite 9), josta heidän oli mahdollista kerrata verkkopankkipalveluihin liittyviä asioita. Tämän jälkeen esittelimme päivän teeman. Tällä kerralla aloitukseen ei kulunut yhtä paljon aikaa kuin edellisillä kerroilla, joten pääsimme nopeasti päivän aiheeseen.

Olimme alun perin suunnitelleet, että neljännellä kerralla käsittelemme useita matkustukseen liittyviä palveluita ja sovelluksia, kuten HSL:n sovellusta, VR:ää, Onnibus.comia sekä Finnairia. Aiemmat ryhmäkerrat olivat kuitenkin opettaneet meille, että on parempi käsitellä yksi asia huolella ja harjoitella sen käyttöä yhteisesti kuin esitellä pintapuolisesti moni eri palveluja. Tästä syystä päädyimme neljännellä ryhmäkerralla käsittelemään ai-noastaan HSL:n sovellusta, jonka käytön opettelua ryhmäläiset olivat toivoneet.

Aloitimme HSL-mobiilisovelluksen läpikäynnin esittelemällä PowerPoint-esityksen avulla, mihin kaikkeen sovellusta on mahdollista käyttää. Esityksessä kävimme kohta kohdalta läpi, kuinka HSL-sovelluksen Reittioppaassa voi etsiä reitin haluamaansa määränpään ja mitä tietoja reitistä on nähtävillä sovelluksessa. Tämän jälkeen latusimme halukkaille osallistujille HSL:n sovelluksen heidän puhelimeensa tai tablettiin. Osalla ryhmäläisistä sovellus oli jo ladattuna. He olivat käyttäneet sovellusta matkalipun ostoon, mutta Reittioppaan käyttö oli heille vieraampaa. Sovelluksen lataamisen jälkeen heijastimme taululle tehtävän, jossa osallistujien tuli etsiä Reittioppaan avulla reitti perusasetuksilla Kallion kirjastolta keskuskirjasto Oodiin. Kiersimme tehtävän aikana auttamassa osallistujia reitin haussa. Osa osallistujista teki tehtävän itsenäisesti ja osa pareittain toinen toistaan auttaen. Osallistujien suoritettua tehtävän, tarkistimme sen heijastamalla Reittioppaan näkymän taululle ja hakemalla halutun reitin reaaliajassa. Tarkistuksen jälkeen annoimme osallistujille tehtäväksi etsiä reitin Casterininkatu 8:sta Helsinki-Vantaan lentoasemalle. Tällä kertaa osallistujien tuli etsiä nopein mahdollinen reitti. Reitien etsimisen lisäksi heidän tuli selvittää, minkä vyöhykkeen lipun matkalle tarvitsi, kuinka kauan matka kestää, millä kulkuvälineillä matka suoritetaan ja kuinka paljon matka maksaa.



Kuva 6: Tapaamiskerran aiheeseen liittyviä avainsanoja suomeksi ja thaiksi.

Tehtävien jälkeen pidimme tauon kahittelujen merkeissä. Tauolla heräsi keskustelua siitä, kuinka nopeasti ryhmäkerrat ovat menneet, ja että seuraava kerta on jo ryhmän viimeinen. Sovimme tauolla, että viimeisellä kerralla kertaamme aiemmin opittuja asioita, emmekä ota käsittelyyn enää uusia aiheita. Alun perin olimme suunnitelleet, että käsitelisimme viimeisellä kerralla sosiaalista mediaa, mutta tulimme siihen tulokseen, ettei uuden aiheen käsittely ole tarkoituksenmukaista, vaan varmistamme mieluummin osallistujien oppineen jo käsitellyt aiheet. Tämä oli myös osallistujien toive.

Tauon jälkeen jatkoimme HSL-sovelluksen läpikäyntiä. Kävimme PowerPoint-esityksen avulla läpi matkalipun ostamisen vaiheet, lipun tarkastamisen sekä HSL:n uudistuneet vyöhykkeet. Vyöhykeuudistus herätti paljon keskustelua ja kävimme yhteisesti tarkasti läpi vyöhykekarttaa. Kertasimme myös, että Reittioppaasta voi reittihaun yhteydessä tarkistaa, minkä vyöhykkeen lipun matkalle tarvitsee. Ryhmän lopuksi varasimme aikaa kysymyksille ja osa osallistujista halusi päivittää oman pankkikorttinsa tiedot HSL-sovellukseen, jotta pystyy ostamaan sovelluksen kautta lipun. Kertasimme myös seuraavan ryhmäkerran ajankohdan.

9.5 5. ryhmäkerta: Kertausta

Viimeiselle, eli viidennelle Digi tutuksi- ryhmäkerralle osallistui seitsemän henkilöä. Aloitimme ryhmäkerran kysymällä ryhmäläisten kuulumisia sekä kertaamalla edellisellä kerralla opittuja asioita fiiliskierroksella. Edellisen kerran HSL-sovelluksen läpikäynti ja siihen liittyvät tehtävät olivat jääneet osallistujille hyvin mieleen, ja yksi heistä kertoikin ostaneensa lipun sovelluksen kautta kuluneella viikolla. Kuulumiskierroksen jälkeen kerroimme pääpiirteittäin tulevan ryhmäkerran sisällön.

Aloitimme kertauksen suunnittelemaamme tehtävällä, jossa olimme tulostaneet paperille ryhmän aikana käsiteltyjen palveluiden (sähköposti, Kela, HSL, OmaKanta, verkkopankki) logoja sekä niihin palveluihin liittyviä termejä. Ryhmäläisten tehtävä oli kertoa, mihin palveluun tietty termi liittyi. Ryhmäläiset suoriutuivat tehtävästä erinomaisesti ja osasivat yhdistää kaikki termit oikeiden logojen alle. Olimme iloisia siitä, kuinka hyvin osallistujat muistivat myös ensimmäisillä ryhmäkerroille läpikäytyjä asioita.



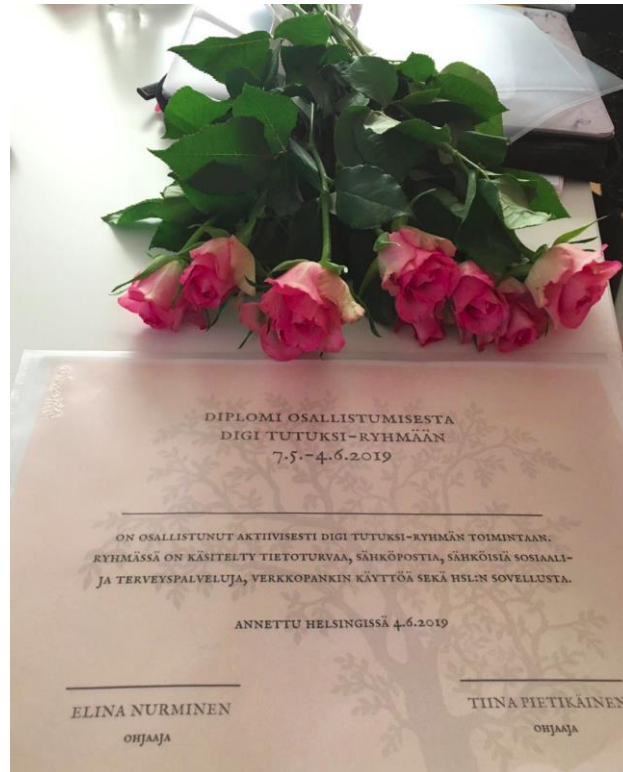
Kuva 7: Osallistujat suoriutuivat erinomaisesti viimeisen tapaamiskerran kertaustehtävistä.

Toisessa kertaustehtävässä ryhmäläiset saivat valita kahdesta eri vaihtoehdosta, kumman halusivat toteuttaa. Ensimmäinen vaihtoehto oli lähettää sähköposti liitetiedostolla Digi tutuksi- ryhmän sähköpostiin. Toinen vaihtoehto oli etsiä HSL:n Reittioppaasta reitti Kampista Helsinki-Vantaan lentoasemalle. Ryhmäläiset suoriutuivat tästäkin tehtävästä erinomaisesti ja osa heistä innostui tekemään molemmat tehtävät.

Kertaustehtävien jälkeen oli kahvittelujen vuoro. Olimme panostaneet viimeisen kerran tarjoiluihin ostamalla muun pienen purtavan lisäksi täytekakun. Osa osallistujista oli myös tuonut mukanaan tekemiään thaimaalaisia herkkuja. Tunnelma tauolla oli iloinen ja päivittelimme yhdessä, kuinka nopeasti ryhmäkerrat ovat menneet. Osallistujat toivat keskusteluissa esiin, että toivoisivat ryhmälle jatkoa.

Tauon jälkeen toteutimme yläkerrassa Tyynyralli-nimisen leikin. Leikissä kaksi joukkuetta kilpaili keskenään tyynyjen kuljetuksessa. Kaikki osallistujat seisoivat ympyrässä, jossa joka toinen kuului samaan joukkueeseen. Tyynyt laitettiin liikkeelle vastakkaisilta puolilta ja joukkueiden tavoitteena oli ohittaa toisen joukkueen tyyny. Leikki kirvoitti ilmoille paljon naurua ja iloisia huudahduksia. Ensimmäisen voittajan selvittyä ryhmäläiset halusivat toistaa leikin. Leikin jälkeen siirryimme takaisin alakertaan, jossa jaoimme ryhmäläisille täytettäväksi ensimmäisellä ryhmäkerralla toteutetun kyselyn omasta digitaalisesta osaamisesta. Kyselyllä halusimme selvittää, kuinka osallistujien oma kokemus digitaalisesta osaamisestaan on muuttunut ryhmän aikana.

Kyselyn jälkeen jaoimme osallistujille diplomit (kts. liite 10) sekä ruusut osallistumisesta. Lisäksi jaoimme Pro-tukipisteen Jenny Oinoselle ja kieliapuna toimineelle harjoittelijalle kukkakimput sekä suklaata kiitokseksi heidän panoksestaan Digi tutuksi- ryhmän toteutukseen. Diplomien jaon jälkeen osallistujat halusivat ottaa omilla laitteillaan kuvia itsestään diplomien, ruusun ja meidän kanssamme. Ryhmäkerran päätteeksi keräsimme osallistujilta palautetta ryhmän onnistumisesta palautejanan avulla. Olimme tulostaneet neljä eri väristä hymynaamaa (punainen, oranssi, keltainen, vihreä), jotka kuvastivat onnistumisen tasoa. Punainen tarkoitti epäonnistumista, oranssi osittaista epäonnistumista, keltainen osittaista onnistumista ja vihreä onnistumista. Palautejanan jälkeen kiitimme osallistujia ryhmään osallistumisesta ja toivotimme heille hyvää kesää.



Kuva 8: Digi tutuksi-ryhmän viimeisellä kerralla jaoinne osallistujille diplomit ja ruusut.

9.6 "Oma digitaito osaamiseni"- kysely

Kartoitimme osallistujien tunnetta omista digitaalisista taidoistaan kyselylomakkeella (kts. liite 3) ryhmän ensimmäisellä ja viimeisellä kerralla. Kyselyssä oli kaksi väittämää, joista toinen koski sähköisten palvelujen osaamista ja toinen tietokoneen, älypuhelimien tai tabletin käytön osaamista. Vastaaja valitsi neljästä eri värisestä hymynaamasta osaamistasoaan vastaavan vaihtoehdon. Valitsimme värikkäät hymynaamat osaamisen tasoa kuvaaviksi symboleiksi, niiden selkeyden vuoksi. Kyselyyn vastaaminen oli osallistujille vapaaehtoista ja se toteutettiin nimettömänä.

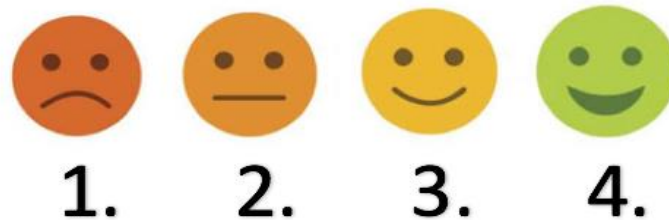
10 Toiminnan arviointi

Tässä kappaleessa arvioimme toimintaa suhteessa opinnäytetyöllemme asettamiin tavoitteisiin. Arvioimme tavoitteiden toteutumista "Oma digitaito-osaamiseni"- kyselyn, tekemiemme havaintojen sekä osallistujilta ja Pro-tukipisteeltä saamamme palautteen perusteella. Lisäksi kirjoitamme toiminnan aikana kohtaamistamme haasteista ja siitä,

kuinka toimintaa voitaisiin edelleen kehittää. Pohdimme opinnäytetyöprosessin aikana saamiamme omia oppimiskokemuksia ja ammatillista kehitystämme.

10.1 ”Oma digitaito-osaamiseni”- kyselyn tulokset

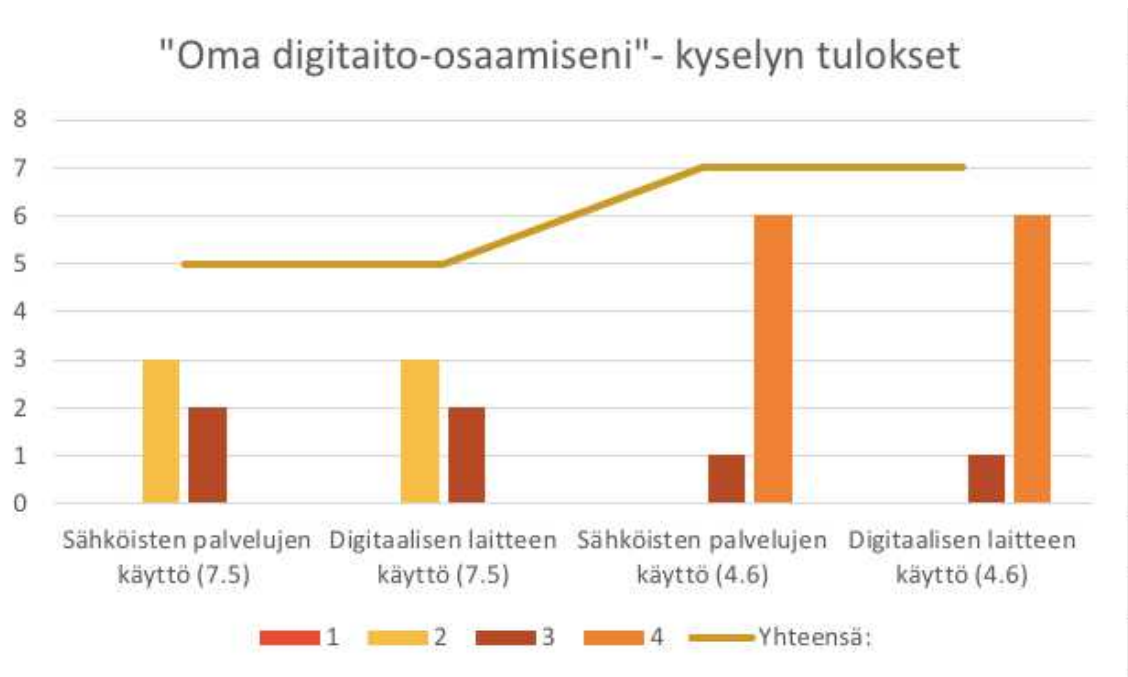
”Oma digitaito-osaamiseni”- kyselyyn vastasi ensimmäisellä ryhmäkerralla viisi henkilöä. Yksi osallistujista jätti vastaamatta kyselyyn. Ensimmäisellä kerralla osallistujista kolme kuvasi omaa osaamistasoaan sähköisten palvelujen käytöstä symbolilla 2 (oranssi hymynaama) ja kaksi osallistujista symbolilla numero 3 (keltainen hymynaama). Omaa osaamistaan tietokoneen, tabletin tai älypuhelimien käytöstä kolme osallistujista kuvasi symbolilla 2 ja kaksi osallistujista symbolilla numero 3.



Kuva 9: Kyselyn vastausvaihtoehtoina oli neljä eri väristä hymynaamaa, jotka kuvasivat osaamisen tasoa.

Viidennellä ohjaukerralla kyselyyn vastasivat kaikki seitsemän ryhmäkerralle osallistunut henkilö. Heistä yksi kuvasi omaa osaamistaan sähköisten palvelujen käytöstä symbolilla 3 (keltainen hymynaama) ja loput kuusi symbolilla 4 (vihreä hymynaama). Väittämään, joka koska omaa osaamista tietokoneen, tabletin tai älypuhelimien käytössä, yksi osallistuja vastasi symbolilla 3 ja loput kuusi symbolilla 4.

”Oma digitaito-osaamiseni” -kyselyn tulokset on avattu taulukossa 2. Taulukosta näkyy, kuinka osallistujien oma tunne omasta osaamisestaan sähköisten palveluiden ja digitaalisten laitteiden käytössä on kehittynyt Digi tutuksi-ryhmän aikana. Olimme ilahtuneita siitä, että osallistujien kokemus omasta osaamisestaan oli vain viiden ryhmäkerran aikana vahvistunut.



Taulukko 2: "Oma digitaito-osaamiseni" -kyselyn tulokset kuvattuna pylväsdiagrammina.

Kyselyihin vastanneista henkilöistä, viisi vastasi kyselyihin molemmilla kyselykerroilla eli he osallistuivat sekä ensimmäiselle että viimeiselle Digi tutuksi- ryhmän tapaamiselle. Opinnäytetyömme yhtenä tavoitteena oli, että osallistujien digitaaliset taidot lisääntyisivät ryhmän aikana. Kyselyn tulosten sekä ryhmäkerroilla tekemiemme havaintojen perusteella vaikuttaa siltä, että osallistujien digitaaliset taidot lisääntyivät Digi tutuksi-ryhmän aikana.

10.2 Toiminnalle asetettujen tavoitteiden saavuttaminen

Tavoitteenamme oli Digi tutuksi- ryhmän toiminnan myötä lisätä osallistujien digitaalisia taitoja sekä varmuutta käyttää digitaalisia palveluja. "Oma digitaito-osaamiseni"-kyselyn lisäksi arvioimme tavoitteen toteutumista ryhmän aikana tekemiemme havaintojen avulla. Osallistujien digitaaliset taidot sekä varmuus käyttää digitaalisia palveluja lisääntyivät ryhmän edetessä. Tämä näyttäytyi muun muassa siinä, että ensimmäisillä ryhmäkerroilla osallistujat tekivät annettuja tehtäviä pienryhmissä, mutta ryhmäkertojen edetessä yksilöllinen tekeminen lisääntyi ja vieruskaveriin tukeutuminen väheni. Osallistujat selvisivät annetuista tehtävistä ja kertoivat hyödyntäneensä oppimaansa myös ryhmäkertojen ulkopuolella. Yhden osallistujan sanoin, "Nyt minä osaan itse!".

Tavoitteenamme oli myös edistää osallistujien suomen kielen taitoa. Vaikka kieliapua ja sisällön kääntämistä suomesta thaiksi tarvittiin runsaasti koko ryhmän ajan, huomasimme osallistujien suomen kielen käytön lisääntyneen ryhmän aikana. Uskomme selkosuomeksi toteutetun ohjauksen sekä ryhmässä vallinneen rennon ja turvallisen ilmapiiirin vaikuttaneen siihen, että osallistujien uskallus suomen kielen puhumiseen lisääntyi.

Jo toimintaa suunnitellessamme asetimme yhdeksi toiminnan päämääräksi sen, että se vastaisi mahdollisimman hyvin osallistujien tarpeita. Pyrimme saavuttamaan päämäärän huomioimalla ryhmän toiminnan suunnittelussa osallistujien esittämät toiveet ryhmän sisällöstä. Osallistajat kertoivat käyttäneensä ryhmässä läpikäytyjä sovelluksia ja opittuja taitoja arkielämässään, esimerkiksi matkalipun ostaminen, sähköpostin lähettäminen ja Kelan asumistuen päätöksen tarkistaminen. Olimme iloisia siitä, että ryhmäkerroille käsitellyt asiat tulivat osallistujien käyttöön myös ryhmän toiminnan ulkopuolella.

Olimme etukäteen jännittäneet, kuinka paljon osallistujia ryhmään tulisi, ja saisimmeko heidät sitoutettua ryhmän toimintaan jokaisen viiden ohjauskerran ajaksi. Iloksemme osallistajat sitoutuivat ryhmään hyvin. Ryhmäkertojen osallistujamäärä vaihteli kuudesta yhdeksään henkilöä. Monet pahoittelivat kovasti, mikäli eivät päässeet jollekin ohjauskerralle. He kertoivat myös syyn pois jäännille, vaikkemme sitä kysyneet. Ryhmäkerroille osallistumiseen kannustaneet leimapassi ja diplomi osoittautuivat tehokkaiksi keinoiksi sitouttaa osallistajat ryhmän toimintaan. Osallistajat pitivät tarkkaan huolen siitä, että jokaisella ryhmäkerralla jaettiin leimat passiin, ja että jokainen osallistuja varmasti sai leiman. Viiteen leimapassiin tuli leima jokaiselta ohjauskerralta, josta tiedämme viiden osallistujan osallistuneen jokaiselle ryhmäkerralle. Osallistajat olivat myös innoissaan kuullessaan, että viimeisellä ryhmäkerralla jaettaisiin diplomi ryhmään osallistumisesta.

10.3 Ryhmäläisiltä ja Pro-tukipisteeltä saatu palaute

Viimeisellä ryhmäkerralla kysyimme ryhmäläisiltä palautetta Digi tutuksi-ryhmästä. Osallistajat sanoivat ryhmän olleen hyvä ja toivoivat sille jatkoa. Sanallisen palautteen lisäksi osallistajat ilmaisivat itseään elehtimällä innokkaasti esimerkiksi hymyilemällä, nauramalla sekä halaamalla meitä. Pyysimme palautetta viimeisellä ohjauskerralla myös palautejanalla. Olimme tulostaneen ”Oma digitaito-osaamiseni”- kyselyssäkin käytetyt hymynaamat ja asettaneet ne riviin lattialle. Pyysimme osallistujia menemään seisomaan sen hymynaaman kohdalle, joka kuvastaa heidän kokemustaan Digi tutuksi-ryhmän onnistumisesta. Jokainen osallistuja meni seisomaan vihreän hymynaaman kohdalle.

Saimme Digi tutuksi-ryhmän toiminnasta palautetta myös Pro-tukipisteen sosiaaliohjaaja Jenny Oinoselta. Oinonen sanoi ryhmän olleen ammattitaidolla toteutettu ja ryhmäkertojen olleen hyvin suunniteltuja, vaikka niissä oli aikataulullista ja sisällöllistä liikkumavaraa. Saimme positiivista palautetta ryhmänohjaustaidostamme, sekä hyvästä sosiaalisesta tilannetajusta ryhmäkerroilla. Oinonen sanoi meidän huomioineen hyvin kohderyhmään liittyvät erityispiirteet, kuten kulttuurisen taustan. Hän kehui meidän olleen ryhmäkerroilla aidosti läsnä ja vuorovaikutuksessa osallistujien kanssa, mikä vaikutti siihen, että ryhmän tunnelma oli iloinen ja keskusteleva. Oinonen sanoi palautteessaan ryhmän olleen merkityksellinen osallistujille. Merkityksellisyys näkyi muun muassa sitoutumisena ryhmän toimintaan. Oinosen mukaan Digi tutuksi-ryhmän on aiheena ajankohdainen ja monistettavissa myös muille digitaalisen syrjäytymisen vaarassa oleville asiakasryhmille. Oinoselta saatu palaute oli todella arvokasta, sillä häneltä on vahva tuntemus Pro-tukipisteen thaimaalaisista asiakkaista ja heidän kanssaan työskentelystä.

10.4 Omat oppimiskokemukset

Opinnäytetyöprosessin aikana sosionomin työssä tarvittava ammatillinen osaamisemme kehittyi hurjasti. Suunnittelimme Digi tutuksi-ryhmän sisällön sekä tuotimme siihen tarvittavat materiaalit alusta alkaen itse. Materiaalin tekeminen yllätti meidät haastavuudellaan, sillä siinä piti huomioida samanaikaisesti monia eri seikkoja, kuten selkokieliyys, rakenne sekä osallistujien vaihteleva taitotaso. Toiminnan suunnittelu opetti meille luovuutta, suunnitelmallisuutta sekä järjestelmällisyyttä. Palveluja ja sovelluksia, joita olimme halunneet ryhmän aikana käydä läpi oli todella paljon, mutta jouduimme tekemään rajausta, jotta ryhmän sisältö säilyisi selkeänä ja eheänä. Halusimme, että osallistujat todella oppisivat käsiteltävän aiheen, minkä vuoksi halusimme pitää käsiteltävien palvelujen ja sovelluksien määrän kohtuullisena.

Ryhmän suunnittelun ja toteutuksen aikana kohtasimme yllättäviä haasteita, mikä opetti meille ongelmanratkaisutaitoja sekä vahvisti kykyämme työskennellä paineen alla. Huomasimme, että vaikka asiat eivät aina sujuneet ennalta suunnitellusti, onnistuimme kuitenkin mukautumaan tilanteeseen ja pääsimme toivottuun lopputulokseen. Tämä tapahtui esimerkiksi Digi tutuksi-ryhmän ensimmäisellä ohjaukerralla, jolloin jouduimme teknisten ongelmien vuoksi muuttamaan ennalta tehtyä suunnitelmaa.

Eryityisesti osaamisemme vahvistui ohjaustaitojen osalta. Meillä molemmilla oli etukäteen kokemusta ryhmänohjauksesta, mutta Digi tutuksi- ryhmässä meillä oli ensimmäistä kertaa täysi vetovastuu. Ohjauksetojen myötä saimme itsevarmuutta ja opimme joustavuutta sekä itseohjautuvuutta. Ohjasimme molemmat ensimmäistä kertaa ryhmää, jossa osallistujat tulivat eri kulttuuritaustasta ja heidän suomen kielen taitonsa taso oli matala. Jouduimme siis kiinnittämään paljon huomiota selkokielisyyteen sekä sisällön ymmärrettävyyteen. Nämä taidot vahvistuivat ryhmän edetessä, kun opimme tuntemaan osallistujien taitotason sekä huomasimme, milloin he olivat oppineet läpikäydyn asian, ja milloin eivät. Pyrimme muokkaamaan ryhmän sisältöä, jos huomasimme sen olevan liian vaikeasti ymmärrettävää.

Opimme opinnäytetyöprosessin aikana osallistujilta paljon thaimaalaisesta kulttuurista. Huomasimme heidän olevan todella kohteliaita sekä yhteisöllisiä. Yhteisöllisyys näkyi muun muassa siinä, että lähes kaikki harjoitukset tehtiin yhdessä ja osallistujat auttoivat toinen toisiaan. Osallistujat vaikuttavat myös tuntevan toisensa ennalta hyvin ja he kannustivat toisiaan ryhmän aikana. Moni osallistujista toi ryhmäkerroille mukanaan itse tekemiään thaimaalaisia herkkuja kaikkien nautittavaksi.

Toinen meistä kävi koko opinnäytetyöprosessin ajan täysipäiväisesti töissä ja toinen suoritti harjoittelua sekä teki keikkaluontoista työtä. Tämä asetti meille aikataulullisesti suuria haasteita. Pystyimme kuitenkin aikatauluttamaan opinnäytetyöprosessin niin, ettei oma jaksamisemme ylikuormittunut. Saimme toisiltamme sekä Pro-tukipisteeltä tukea ja kannustusta, mikä oli erittäin tärkeää päivien venyessä joskus erittäin pitkiksi. Keskinäinen työskentelymme oli läpi koko opinnäytetyöprosessin sujuvaa ja onnistuimme jakamaan opinnäytetyön vastuualueet niin, että molempien vahvuudet tulivat käyttöön.

10.5 Haasteet ja kehittämissuhteet

Meillä oli toiminnan suunnitteluvaiheessa melko vähäiset tiedot tulevien osallistujien digitaalisten taitojen todellisesta tasosta. Tiesimme, että heillä oli haasteita digitaalisten palvelujen ja laitteiden käytössä, mutta toiminnan alkaessa yllätyimme siitä, kuinka matalat taidot heillä todella oli. Tästä syystä osa ensimmäisten ryhmäkertojen sisällöistä oli osallistujille liian vaikeaselkoisia.

Huomasimme ryhmän aikana, että osallistujat eivät välttämättä aina halunneet näyttää, mikäli eivät olleet ymmärtäneet käsiteltävää asiaa. He saattoivat nyökytellä ja hymyillä

kysyessämme olivatko he ymmärtäneet asian, mutta saimme jälkepäin kuulla kielipuna toimineelta harjoittelijalta, etteivät he todellisuudessa ymmärtäneet asiasta paljoakaan. Osallistajat puhuivat keskenään paljon thaita, emmekä aina tienneet liittyivätkö keskustelunaiheet ryhmäkertoihin vai eivät. He tukeutuivat etenkin ensimmäisillä ryhmäkerroilla paljon kielipuna toimineeseen harjoittelijaan, eivätkä käyttäneet paljoa suomen kieltä. Ryhmän edetessä he onneksi rohkaistuivat käyttämään myös suomea ja kysymään apua myös suoraan meiltä.

Ensimmäisten ryhmäkertojen sisältö oli liian teoriapainotteinen. Mikäli vastaavanlaista toimintaa järjestetään jatkossa, tulisi ryhmäkertojen selkeyteen ja osallistavien harjoitusten määrään kiinnittää erityistä huomiota. Huomasimme osallistujien oppivan parhaiten, kun he pääsivät itse tekemään ja harjoittelemaan käsiteltyä aihetta omilla laitteillaan. Ensimmäisten ryhmäkertojen harjoitusten tulisi olla todella selkeitä. Osallistujien taitojen karttuessa ja varmuuden lisääntyessä tehtävien haasteellisuutta on hyvä lisätä.

11 Pohdinta

Suomi on sähköisten palvelujen tuottamisessa yksi maailman kärkimaita, minkä lisäksi suomalaiset ovat digitaalisten taitojen osalta EU-maiden parhaimmistoa (Marttinen 2018: 143). Digitalisaation myötä digitaaliset taidot ovat tulleet uusiksi kansalaistaidoksi. Yksityisten palveluntuottajien lisäksi myös julkishallinto on lähtenyt innokkaasti mukaan digitalisaatioon ja panostaa sähköisten palvelujen kehittämiseen. Julkisen hallinnon strategian mukaan viranomaisten tulisi huolehtia siitä, että sähköisten palvelujen käyttö olisi asiakkaille houkuttelevin vaihtoehto. Palvelujen kehittämisessä pyritään siihen, että ne olisivat toimivia, helppokäyttöisiä ja turvallisia. Sähköiset palvelut ovat kustannustehokkaita ja ne tehostavat palveluntuotantoa. (Julkisen hallinnon digitalisaatio n.d.)

Vaikka Suomi on yksi digitaalisen osaamisen kärkimaista, on yhteiskunnassa myös henkilöitä ja ryhmiä, jotka ovat vaarassa jäädä digitaalisen kehityksen ulkopuolelle. Digitaalinen osattomuus ja syrjäytyminen koskevat muun muassa iäkkäitä, maahanmuuttajia, työttömiä sekä psyykkisistä ongelmista kärsiviä (Hyppönen – Ilmarinen 2016: 9). Osattomuus voi johtua tarvittavan tietoteknisen laitteen puutteesta tai laitteen käyttöön tarvittavan osaamisen puutteesta. Opinnäytetyössämme tavoitteenamme oli lisätä yhden digitaalisen kehityksen ulkopuolelle jääneen ryhmän, Pro-tukipisteen thaimaalaisten asiakkaiden, digitaalista osallisuutta. Viiden ohjauksen mittaisessa Digi tutuksi-ryhmässä opetimme osallistujille yleisimpien sähköisten palvelujen ja sovellusten sekä digitaalisten

laitteiden käyttöä. Tavoitteenamme oli lisätä osallistujien digitaalisia taitoja, varmuutta käyttää digitaalisia palveluja ja laitteita sekä vahvistaa heidän toimijuuttaan digitaalisessa yhteiskunnassa. Yhtenä tavoitteenamme oli myös lisätä osallistujien suomen kielen osaamista, minkä vuoksi toteutimme ryhmän selkosuomeksi ja mukana oli myös thainkielinen kieliaavustaja.

Opinnäytetyömme teoreettisena viitekehyksenä oli digitalisaatio, digitaaliset taidot sekä digitaalinen osallisuus, osattomuus ja syrjäytyminen. Suunnittelimme ryhmäkertojen sisällön niin, että se vastasi ainakin osittain Euroopan komission raportissaan *DIGCOMP: A Framework for Developing and Understanding Digital Competence in Europe* listaamia viittä digitaaliseen osaamiseen vaadittavaa taitoa. Lisäksi toiminnan suunnittelun pohjana oli tekemämme kartoitus osallistujien toiveista ryhmän sisällölle sekä Pro-tukipisteeltä saadut ennakkotiedot osallistujien digitaalisten taitojen ja suomen kielen osaamisen tasosta.

Digi tutuksi- ryhmäkerrat toteutettiin touko-kesäkuussa 2019. Ryhmäkertojen aiheina olivat; tietoturva, sähköinen asiointi ja sähköposti, sähköiset sosiaali- ja terveystalvet, verkkopankit ja –maksaminen sekä HSL-sovellus. Viimeisellä kerralla kertosimme aiemmin läpi käytyjä aiheita. Käsiteltävien aiheiden rajaaminen oli haastavaa, sillä nykyään lähes kaikki palvelut ovat saatavilla myös sähköisesti. Myös erilaisia hyödyllisiä sovelluksia on tarjolla runsaasti. Jouduimme Digi tutuksi- ryhmän aikana karsimaan jonkin verran ennalta suunniteltuja sisältöä, sillä aiheiden läpikäynti sekä sisällön kääntäminen suomesta thaksi vei odotettua enemmän aikaa.

Osallistujien aito kiinnostus oppimiseen sekä sitoutuminen ryhmän toimintaan tekivät Digi tutuksi- ryhmästä onnistuneen kokonaisuuden, jonka aikana osallistujien oma tunne omasta digitaalisesta osaamisestaan vahvistui. Osaamisen lisääntyminen näkyi ryhmän aikana osallistujien käyttäessä sähköisiä palveluja ja laitteita yhä itsenäisemmin. Moni osallistujista kertoi hyödyntäneensä ryhmän aikana opittuja asioita arjessaan esimerkiksi ostamalla matkalipun HSL-sovelluksesta tai tarkistamalla asumistuen päätöksen Kelan verkkosivuilta. Ryhmän toiminnan aikana myös osallistujien rohkeus käyttää suomen kieltä lisääntyi. Toivomme, että digitaalisten taitojen kehittymisen ja suomen kielen taidon vahvistumisen myötä Digi tutuksi- ryhmään osallistuneiden henkilöiden osallisuus yhteiskunnassa lisääntyi.

Pro-tukipiste tekee Saphaan- hankkeen myötä vakiintunutta thaieryityistä työtä, mutta muutoin erityisesti thaimaalaisille suunnattuja palveluja ei juurikaan ole. Digitaalisiin taitoihin keskittyviä ryhmiä ja hankkeita löytyy runsaasti. Ryhmien ja hankkeiden yleisimpiä kohderyhmiä ovat vanhukset, työttömät, vammaiset, mielenterveyskuntoutujat ja maahanmuuttajat. Digitalisaation muuttaessa yhteiskuntaa ja palvelujen muuttuessa yhä enemmän sähköiseen muotoon tulee tulevaisuudessa kiinnittää erityistä huomiota digitaalisen syrjäytymisen vaarassa oleviin henkilöihin ja ryhmiin.

Saavutimme Digi tutuksi- ryhmälle asettamamme tavoitteet hyvin. Osallistujat toivoivat ryhmälle jatkoa, mikä herätti meidät pohtimaan, kuinka paljon osallistujien digitaaliset taidot olisivat lisääntyneet, mikäli ryhmän toiminta olisi kestänyt pidempään. Vastaavanlaisen toiminnan järjestämiselle olisi varmasti kysyntää myös muissa kohderyhmissä. Digi tutuksi- ryhmä onkin helposti monistettavissa ja muokattavissa soveltuvaksi myös muille ryhmille. Tästä on jo konkreettista näyttöä, sillä toinen opinnäytetyömme tekijöistä toteuttaa toimintamme pohjalta suunnitellun ryhmän työpaikallaan syksyllä 2019. Kohderyhmänä on jälleen digitaalisen syrjäytymisen vaarassa oleva sosiaalialan asiakasryhmä.

Moni digitaalisen syrjäytymisen vaarassa olevista henkilöistä ja ryhmistä kuuluu sosiaalialan asiakasryhmään. Osa sosiaalityön palveluista on tarjolla verkossa ja mikäli henkilöllä ei ole palvelujen käyttöön tarvittavia laitteita tai osaamista, on hän vaarassa jäädä palvelujen ulkopuolelle. Pro-tukipisteen Jenny Oinonen toi esiin, että suuri osa heidän keväällä 2019 tekemästään thaieryityisestä työstä koski sähköisten palvelujen käytössä opastamista. Palveluissa opastaminen on arkipäivää myös muilla sosiaalialan työkentillä. Asiakkaiden oppiessa digitaalisten palvelujen ja laitteiden käyttöä itse, voidaan sosiaalityössä keskittyä edistämään henkilön elämänhallinnan muita osa-alueita. Taitojen karttuessa, myös henkilön digitaalinen osallisuus vahvistuu ja mahdollisuudet toimia digitaalisen yhteiskunnan täysivaltaisena jäsenenä lisääntyvät.

12 Lähteet

Airaksinen, Tiina 2009. Toiminnallisen opinnäytetyön kirjoittaminen. Toiminnallinen opinnäytetyö tekstinä. Clip slide-esitys 29.1.2009. Verkkojulkaisu. Saatavana osoitteessa: <<https://www.slideshare.net/TiinaMarjatta/toiminnallinen-opinnytety-tekstin>>. Luettu 12.6.2019.

Digitaalinen Suomi- yhdenvertainen kaikille. Digi arkeen -neuvottelukunnan toimintakertomus. Valtiovarainministeriön julkaisuja 2019:23. Valtiovarainministeriö. Helsinki. Saatavana osoitteessa:<http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161486/VM_2019_23_Digitaalinen_Suomi.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Digitalisaatio palveluilla n.d. Selvitys. Palveluajon työnantajat PALTA ry. Saatavana osoitteessa:<https://www.palta.fi/wp-content/uploads/2016/11/Digitalisaatio-palveluilla-Pysyyk%C3%B6-Suomi-mukana-digikehityksess%C3%A4_FINAL.pdf>. Luettu 21.4.2019.

Eettinen ennakoarviointi ihmistieteissä n.d. Tutkimuseettinen neuvottelukunta (TENK). Saatavilla sähköisesti osoitteessa: <<https://www.tenk.fi/fi/eettinen-ennakoarviointi-ihmistieteissa>>. Luettu 15.3.2019.

Eskelinen, Timi 2018. Ongelmallinen digitaalinen osallisuus: ikämiesten kokemuksia digitalisaatiosta. Pro-gradu tutkielma. Yhteiskuntapolitiikka. Yhteiskuntatieteiden laitos. Itä-Suomen yliopisto. Saatavana osoitteessa: <http://epublications.uef.fi/pub/urn_nbn_fi_uef-20180623/urn_nbn_fi_uef-20180623.pdf?fbclid=IwAR1YzBG2PXavMIVgK1-IOUgQDCAaTxBYEgndCml_vz07tKliWwSPO4NtmA>.

Europe's Digital Progress Report 2017. Human Capital: Digital Inclusion and Skills. European Commission.

Ferrari, Anusca 2013. DIGCOMP: A Framework for Developing and Understanding Digital Competence in Europe. JRC Scientific and Policy Reports. European Commission. Luxembourg: Publications Office of the European Union, 2013. Saatavana osoitteessa: <<http://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/bitstream/JRC83167/lb-na-26035-enn.pdf>>. Luettu 1.2.2019.

Granholm, Camilla 2016. Social work in digital transfer – blending services for the next generation. Academic dissertation. Department of Social Research. Faculty of Social Science. University of Helsinki.

Hofstede, Geert – Hofstede, Gert Jan – Minkov, Michael 2010. Cultures and Organizations: Software of the Mind: Intercultural Cooperation and Its Importance for Survival. The McGraw-Hill Companies.

Hyppönen, Hannele – Ilmarinen, Katja 2016. Sosiaali- ja terveydenhuollon digitalisaatio. Tutkimuksesta tiiviisti 22/2016. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki. Saatavana osoitteessa: <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131301/URN_ISBN_978-952-302-739-8.pdf?sequence=1>. Luettu 1.2.2019.

Hämäläinen, Juha 1999. Johdatus sosiaalipedagogiikkaan. Opetusjulkaisuja 1/1999. Koulutus- ja kehittämiskeskus. Kuopion yliopisto. Kuopio.

Julkisen hallinnon digitalisaatio n.d. Valtionvarainministeriö. Saatavana osoitteessa: <<https://vm.fi/digitalisaatio> >. Luettu 24.8.2019.

Kiiski Kataja, Elina 2016. Megatrendit 2016 – tulevaisuus tapahtuu nyt. Muistio. Sitra. Verkkodokumentti. Saatavana osoitteessa: <https://media.sitra.fi/2017/02/23211717/Megatrendit_2016.pdf>. Luettu 19.6.2019.

Koiranen, Ilkka – Räsänen, Pekka – Södergård, Caj 2016. Mitä digitalisaatio on tarkoittanut kansalaisen näkökulmasta? Artikkel. Talous ja yhteiskunta 3/2016. Saatavana osoitteessa: <<https://www.labour.fi/ty/tylehti/ty/ty32016/ty32016pdf/ty32016Koiranen-RasanenSodergord.pdf>>. Luettu 21.4.2019.

Kontula, Anna 2008. Punainen eksodus: Tutkimus seksityöstä Suomessa. Helsinki: Like.

Kulttuurisensitiivinen työote 2019. Maahanmuutto ja kulttuurinen moninaisuus. Päivitetty 16.4.2019 Terveys- ja hyvinvoinnin laitos. Saatavana osoitteessa: <<https://thl.fi/fi/web/maahanmuutto-ja-kulttuurinen-moninaisuus/tyon-tueksi/hyvia-kaytantoja/kulttuurisensitiivinen-tyoote> >. Luettu 21.4.2019.

Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta 306/2019. Annettu Helsingissä 15. maaliskuuta 2019.

Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta edistää yhdenvertaisuutta ja digitaalista asiointia 15.3.2019. Tiedote. Valtionvarainministeriö. Saatavana osoitteessa: <https://vm.fi/artikkeli/-/asset_publisher/laki-digitaalisten-palvelujen-tarjoamisesta-edistaa-yhdenvertaisuutta>. Luettu 21.4.2019.

Lumio, Milla 2011. Hymyn takana – thaimaalaiset maahanmuuttajat, viranomaiset ja kotoutuminen. Poliisiammattikorkeakoulun raportteja 93. Poliisiammattikorkeakoulu. Tampere 2011. Saatavana osoitteessa: <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/86723/Raportteja93_Lumio.pdf?sequence=1&isAllowed=y%27>.

Marttinen, Jussi 2018. Palvelukseen halutaan robotti – tekoäly ja tulevaisuuden työelämä. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Aula & co.

Mäkinen, Maarit 2009. Digitaalinen voimistaminen paikallisten yhteisöjen kehittämisessä. Akateeminen väitöskirja. Tiedotusopin laitos. Tampereen yliopisto. Tampere. Saatavana osoitteessa: <<https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/66438/978-951-44-7642-6.pdf?sequence=1>>.

Oinonen, Jenny 2019. Tiedoksianto sähköpostilla. Helsinki 26.6.2019.

Pro- tukipiste 2019. Pro- tukipiste. Verkkodokumentti. Saatavana osoitteessa: <<https://pro-tukipiste.fi/pro-tukipiste/https://pro-tukipiste.fi/pro-tukipiste/>>. Luettu 4.3.2019.

Raunio, Kyösti 2006. Syrjäytyminen – sosiaalityötä kiinnostavia näkökulmia. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto. Gummerrus Oy.

Salonen, Kari 2013. Näkökulmia tutkimukselliseen ja toiminnalliseen opinnäytetyöhön. Opas opiskelijoille, opettajille ja TKI-henkilöstölle. Turun Ammattikorkeakoulun puheen- vuoroja 72. Turun ammattikorkeakoulu. Tampere: Juves Print Oy.

Sintonen, Sara 2012. Susitunti – kohti digitaalisia lukutaitoja. Tampere: Finn Lectura.

Sisäministeriö 2007. Thai-hierontapaikat. Selvitys. Saatavana osoitteessa: <https://www.edilex.fi/muut_julkaisut/4794.pdf>. Luettu 1.2.2019.

Talentia 2017. Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilöstön eettiset ohjeet. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. Saatavana osoitteessa: <https://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/docs/Talentia_Etiikka-opas_2017.pdf>.

TENK 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Tutkimuseettinen neuvottelukunta. Saatavana osoitteessa: <https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf>.

Tilastokeskus A n.d. Väestö kansalaisuuden mukaan 1990-2017 – Thaimaa. osoitteessa: <http://vertinet2.stat.fi/verti/graph/viewpage.aspx?&ifile=quicktables/maahanmuuttajat/kansa_1&lang=3&rind=188&x=880&y=660&gskey=2&mover=no>. Luettu 5.3.2019.

Tilastokeskus B n.d. Työkäisten (15-64- vuotiaat) osuus (%) eri kansalaisuusryhmissä 2017. Saatavana osoitteessa: <http://vertinet2.stat.fi/verti/graph/viewpage.aspx?ifile=quicktables/Maahanmuuttajat/kansa_4&lang=3>. Luettu 5.3.2019.

Tilastokeskus C n.d. Maahanmuuttajat väestössä. Saatavana osoitteessa: <http://www.stat.fi/tup/maahanmuutto/maahanmuuttajat-vaestossa.html#tab1485503695201_3>. Luettu 5.3.2019.

Vilkka, Hanna – Airaksinen, Tiina 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Tammi.

Vuolajärvi, Niina – Tuomaala, Vaula (toim.) 2011. ”Nyt voin näyttää, että osaan suomea” - Kokemuksia kielikoulusta ja julkisten terveystalveluiden käytöstä Saphaan-hankkeessa. Raportti. Pro-tukipiste

Digi tutuksi -ryhmän esite



Digi tutuksi-ryhmä

Opit ryhmässä digipalveluiden ja sovellusten käyttöä. Jos sinulla on älypuhelin, tietokone tai tabletti, otathan sen mukaan ryhmään. Olet lämpimästi tervetullut ryhmään, vaikka tiedät vasta vähän.

Ryhmä kokoontuu Kallion D-asemalla osoitteessa **Castreninkatu 8.**

Digi tutuksi- tapaamiset:

TIISTAI 7.5 klo 17-19 Sähköposti, sähköinen tunnistautuminen ja tietoturva

TIISTAI 14.5 klo 17-19 Sosiaali- ja terveystieteiden palvelut

TIISTAI 21.5 klo 17-19 Pankit ja verkkomaksaminen

TIISTAI 28.5 klo 17-19 Matkustus

TIISTAI 4.6 klo 17.19 Kertaus/muut palvelut

TERVETULOA MUKAAN!

- Elina ja Tiina



Kysely: Osallistujien toiveet ryhmän aikana käsiteltäviksi aiheiksi

Tässä muutamia esimerkkejä digipalveluista, joiden käyttöä opettelemme ryhmässä:

Matkustus:

HSL
VR
Matkahuolto
Onnibus

Sosiaali- ja terveystalvelut

OmaKanta
Kela
TE-palvelut
Helsingin kaupunki

Verkkomaksaminen ja pankit:

Osuuspankki
Nordea
Aktia
Danske Bank
PayPal

Muut:

WILMA
112-sovellus

Oma toiveesi: _____



”Oma digitaito-osaamiseni”-kysely

OMA DIGITAITO-OSAAMISENI

7.5./4.6.2019

OSAAN KÄYTTÄÄ SÄHKÖISIÄ PALVELUJA:



OSAAN KÄYTTÄÄ TIETOKONETTA/TABLETTIA/ÄLYPUHELINTA:



MITEN HUIJAUKSILTA VOI SUOJATUA?

- LIIJO VARMA SALASANA
 - PITKÄ SALASANA, JOKA SINUN ON HELPPO MUISTAA
 - KÄYTÄ ERIKOISMERKKEJÄ (179@), NUMEROITA JA ISOJA KIRJAIMIA
 - ÄLÄ KÄYTÄ SAMAA SALAMAA JOKA PAIKASSA
- ÄLÄ SÄILYTÄ SALASANAJA KÄYTTÄÄTUNNUSTA SAMASSA PAIKASSA
- ÄLÄ KIRJOITA SALASANOJA MUISTIIN PAIKKAAN, JOSTA JOKI VOI LÖYTÄÄ SEN
- ÄLÄ AVAA OUTOJA LINKKEJÄ
- ÄLÄ ANNA TIETOAISI KENELLEKÄÄN, JOS ET OLE VARMA, MIHIN NIITÄ KÄYTETÄÄN

Ohjeellinen & Neuvokas 2017

The image shows two screenshots related to the OmaVero system. On the left is a desktop browser view of the login page with fields for 'Käyttäjätunnus' and 'Salasana'. On the right is a mobile app interface showing a list of services and a 'Kirjaudu' button.

SÄHKÖINEN ASIOINTI?

Ohjeellinen & Neuvokas 2017

MITÄ SÄHKÖINEN ASIOINTI TARKOITTAJ?

- VAHTOEHTO "PERINTEISELLE" ASIOINNILLE
- PALVELUT NOPEITA JA HELPSTI SAATAVILLA
- 24/7
- VAATII TUNNISTAUTUMISEN (VERKKOPANKKITUNNUS, MOBIILIVARMENNE, KÄYTTÄÄTUNNUS & SALASANA)
- SÄHKÖISET PALVELUT LISÄÄNTYVÄT KOKO AJAN JA PERINTEINEN ASIOINTI VÄHENE

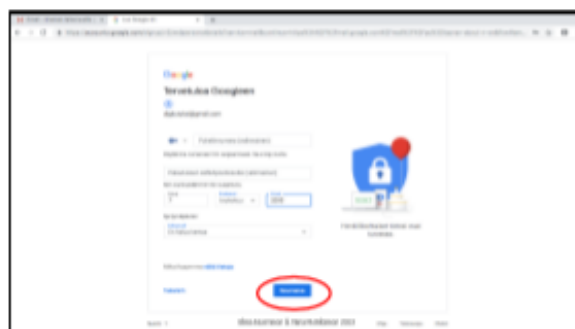
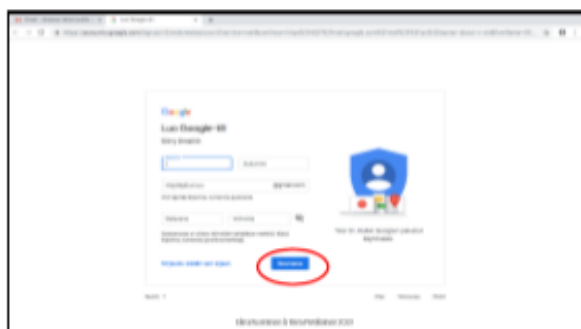
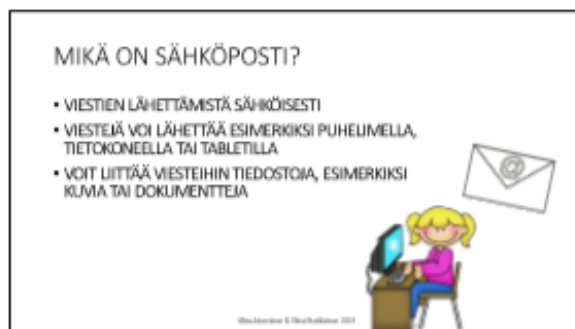
Ohjeellinen & Neuvokas 2017

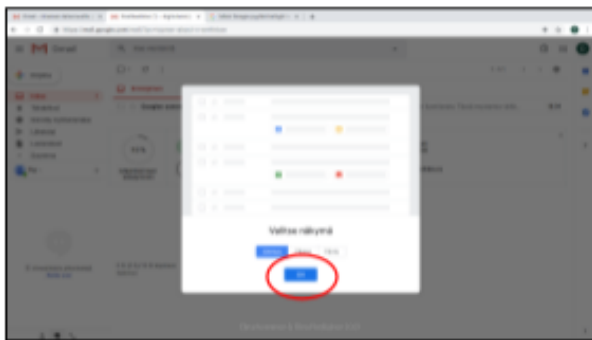
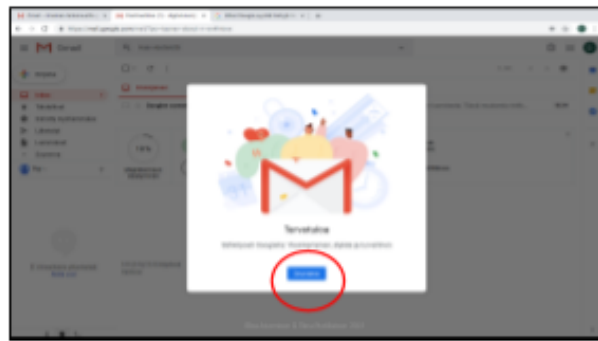
The image shows two screenshots. On the left is a desktop browser view of the 'OMAT SIVUT' (My Pages) section, displaying various service options. On the right is a mobile app interface showing the 'OmaVero' logo and a 'Kirjaudu' button.

Lähteet:

- Peltola, Sivi 2013. Tietoturvallisuus – mitä se on? Verkkoalan ministeriö. Saatavilla sähköisesti: <https://www.mvt.fi/fi/verkoala/2013/03/14/tietoturvallisuus-mita-se-on/>
- Luoto, Matti ja Tiittanen, Jarmo 2017. Verkkovestit. Saatavilla sähköisesti: <https://tietokeskus.fi/verkoala/2017/03/14/verkkovestit-ja-verkkovestit-palvelut/>
- Avoimelle 2017. Verkkovestit. Verkkovestit. Saatavilla sähköisesti: <https://www.avoimelle.fi/verkoala/2017/03/14/verkkovestit-ja-verkkovestit-palvelut/>
- Fin verkkopalvelut n.d. F. Saatavilla sähköisesti: <https://www.fin.fi/verkoala/2017/03/14/verkkopalvelut-ja-verkkovestit-palvelut/>
- Sähköisen asiointi 2017. Kaupungin palvelut. Helsinki kaupunki. Verkkoala. Päivitetty 26.3.2019. Saatavilla sähköisesti: <https://www.helsinki.fi/verkoala/2017/03/14/sahkoisen-asiointi-2017/>
- Henkilöasiakkaat n.d. Nörde. Verkkoala. Saatavilla sähköisesti: <https://www.norde.fi/verkoala/2017/03/14/henkilöasiakkaat-2017/>
- Kuvit: ClipArt, Google

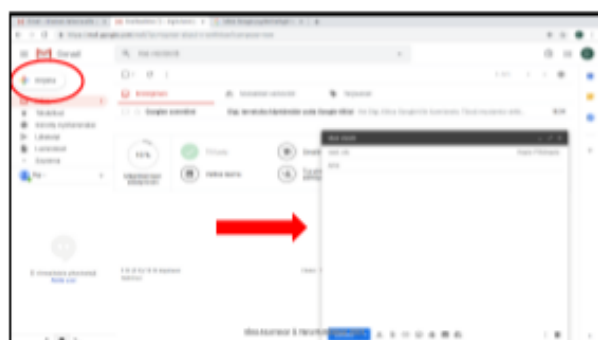
Ohjeellinen & Neuvokas 2017

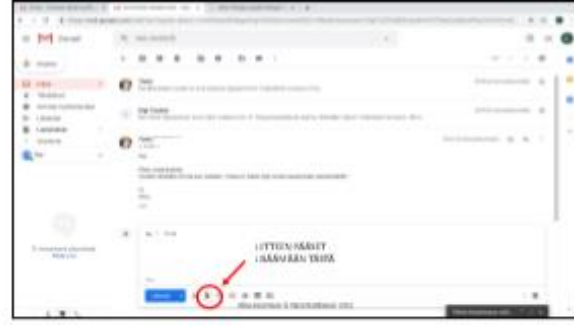
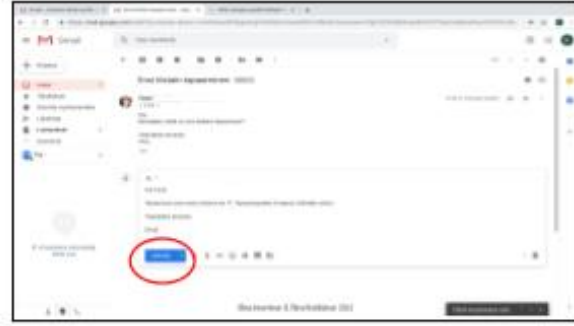
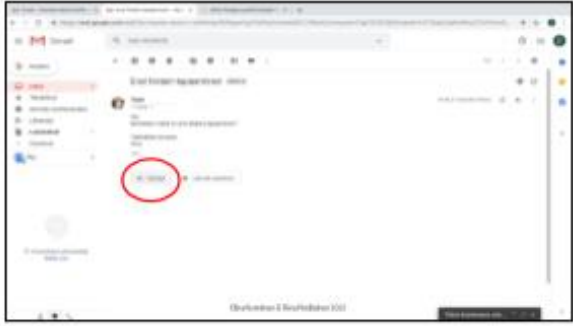


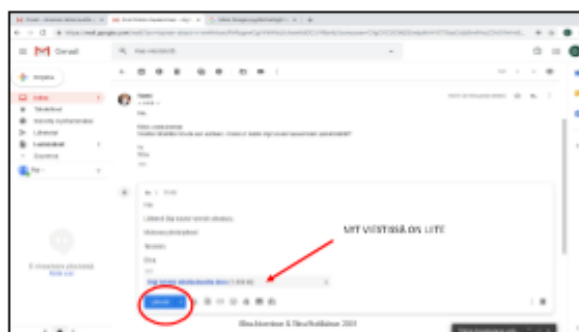
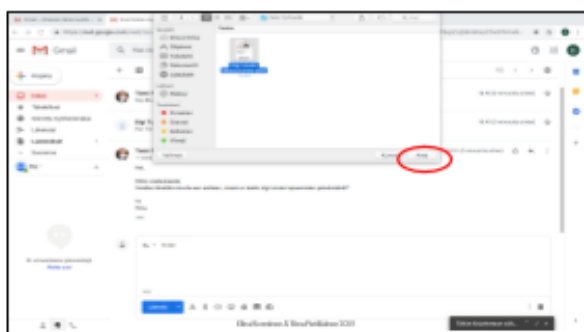


NYT SINULLA ON UUSI SÄHKÖPOSTITILI !

- SEURAAVAKSI OPETELLAAN :
 - SÄHKÖPOSTIN LAHETTÄMINEN
 - SÄHKÖPOSTIN VASTAAMINEN
 - LIITTEEN LAHETTÄMINEN







2. Ryhmäkerran diat

SÄHKÖISET SOSIAALI- JA TERVEYSPALVELUT

© Helsingin kaupunki 2018

MITÄ SÄHKÖISIÄ SOSIAALI- JA TERVEYSPALVELUJA KÄYTÄT?

© Helsingin kaupunki 2018

HELSINGIN KAUPUNKI – E-ASIOINTI

- LÖYTYY OSOITTEESTA: asiointi.hel.fi
- PALVELUUN TUNNISTAUTUTAAN VERKOPANKKITUNNUKSILLA TAI MOBIILIVARMENTEELLA
- E-ASIOINNIN PALVELULLIA OVAT ESIMERKSI:
 - AJANKAUSI
 - VIESTIPALVELUT
 - LOMAKKEET
 - TYÖNTYÖVAHVEKÄSEVÄ TOIMINTULOTUKI



© Helsingin kaupunki 2018

The screenshot shows the Helsinki e-service portal with a yellow header and a grid of service icons. The main heading is 'Kotona- ja terveyspalvelut'. Below it, there are several categories of services, each with a list of specific services and their status (e.g., 'Käynnin ajanvaraus', 'Lääkärin vastaanotto').

© Helsingin kaupunki 2018

OMAKANTA

- <https://www.kanta.fi/omakanta>
- OMAKANNAN KÄYTTÖÖN VAADITAAN SUOMALAINEN HENKILÖTUNNUS
- TUNNISTAUTUMINEN PALVELUUN VERKOPANKKITUNNUKSILLA, MOBIILIVARMENTEELLA TAI SÄHKÖISELLÄ HENKILÖKORTILLA
- OMAKANNASTA NÄET:
 - RESEPTIT
 - FOTOHIN LIITTYVÄT KIRJAKSET
 - LABORATORIO- JA RÖNTGENTUTKIMUKSET
 - ALLE 10-VUOTIAAN HUOLETTAVAN (LAPSEN) TIEDOT



© Helsingin kaupunki 2018

OMAKANTA

- OMAKANTAA KÄYTTÄVÄT JULKINEN, YKSITYINEN JA TYÖTERVEYSHUOLTO
- OMAKANNASSA VOIT:
 - PYYTÄÄ RESEPTIEN LAUSIMISTA
 - TALLENTAA OMAN HOITOTÄHDON TAI ELINLUOVUTUSTÄHDON
 - ANTAA SUOSTUMUKSIA OMEN TERVEYSTIETOJEN KÄSITTELYYN JA TIETOJEN LUKUUTAMISEEN MUILLE TAHOLLE



© Helsingin kaupunki 2018



KELAN VERKKOPALVELUT

- KELAN SÄHKÖISET PALVELUT LÖYTYVÄT OSOITTEESTA: <https://www.kela.fi/asiointi>
- TUNNISTAUTUMINEN PALVELUIHIN VERKKOPANKKITUNNINUKSILLA, MOBIILIVARMENTEELLA TAI SÄHKÖISELLÄ HENKILÖKORTILLA

Kela|Fpa

KELAN VERKKOPALVELUT

- VERKKOASIOINTIPALVELUSSA VOIT:
 - HAKEA LÄHES KAUKA KELAN ETUJUKSIA
 - LÄHETTÄÄ HAKEMUKSIEN LIITEET
 - ILMOITTAA MUUTOKSISTA TILANTILASSI
 - LAUSAITTAA TUEN
 - MUUTTAA TILINUMEROA
 - TARJOSTAA HAKEMUKSEN TILAN
 - LÄHETTÄÄ ETUUSASIOIHIN LIITYVÄ VIESTEJÄ
- KELAN SIVUILLA TOIMII MYÖS CHAT, JOSTA SAA APUA ASIOINTIIN

Kela|Fpa



Kela Asiointipalvelu: Tunnistautuminen

Verkkopalvelut

- Verkkopalvelut
- Henkilötiedot
- Työkalut
- S-Palvelut

TE-PALVELUT VERKOSSA

- www.te-palvelut.fi
- VOIT HOITAA ASIOITA, JOTKA LIITTYVÄT:
 - TYÖN SAANTIIN
 - TYÖTTÖMYYTEEN
 - KOULUTUKSEEN
- TUNNISTAUTUMINEN PALVELUUN VERKKOPANKKITUNNUKSILLA, MOBIILIVARMENTEELLA TAI SÄHKÖISELLÄ HENKILÖKORTILLA



Metropolia Oyj - Yhteistyöpartneri



KYSYMYKSIÄ? 😊

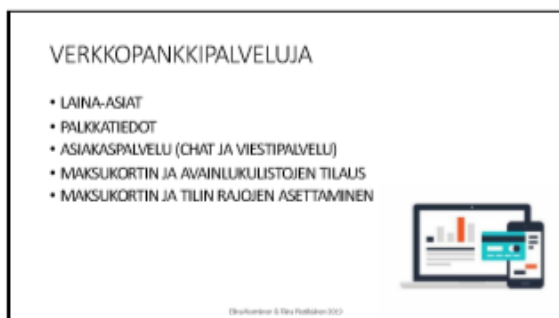
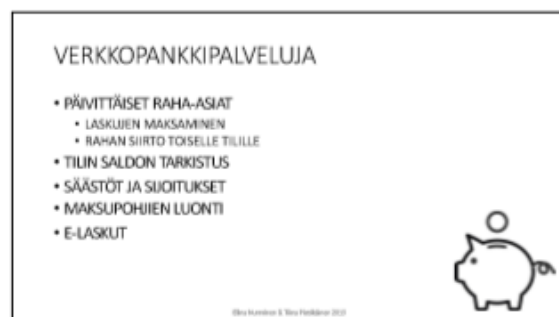
Metropolia Oyj - Yhteistyöpartneri

Lähteet:

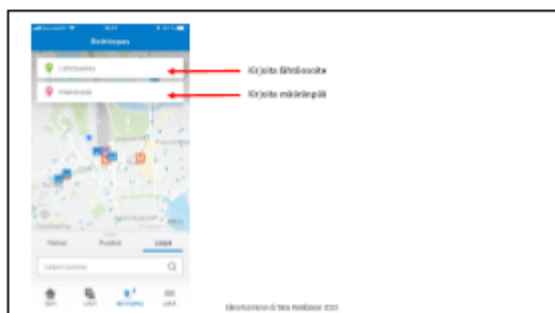
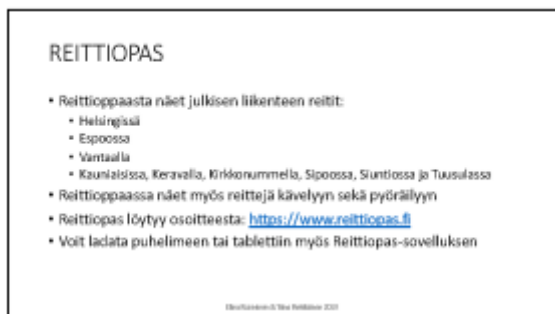
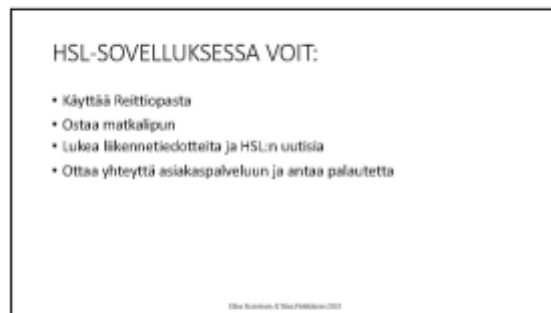
- Sähköinen asiointi n.d. Helsingin kaupunki. Saatavilla sähköisesti: https://asiointi.hel.fi/wps/portal/asiointisuus/jut/p/23/04_SisC/Pyssy/013_MinM/DYMA/1j0lri/Dy0PEzPlywM_C4MDQwvA9edndwMlVOMQVzn0p0Vv0Qvye0ILBGNb0h0t0/
- Omakanta. Ohjeet ja asiointi. Kanta. Verkkosivusto. Saatavilla sähköisesti: <https://www.kanta.fi/omakanta>
- Kela. Verkkosivusto. Saatavilla sähköisesti: <https://www.kela.fi/>
- TE-palvelut. Verkkosivusto. Saatavilla sähköisesti: <https://www.te-palvelut.fi/te/fi/>

Metropolia Oyj - Yhteistyöpartneri

3. Ryhmäkerran diat



4. Ryhmäkerran diat





TEHTÄVÄ

- Etsi reitti
- Lähtöpaikka: Kaivon kirjasto (Viides linja 11)
- Määränpää: Keskuskirjasto Oodi (Töölönlahdenkatu 4)
- Etsi reitti perusasetuksilla

TEHTÄVÄ

- Minkä vyöhykkeen lipun tarvitset?
- Kauanko matka kestää?
- Millä kulkuvälineellä suoritat matkan?
- Kuinka paljon matka maksaa?

TEHTÄVÄ 2

- Etsi reitti
- Lähtöpaikka: Casterinkatu 8
- Määräpää: Helsinki-Vantaan lentoasema
- Etsi nopein reitti

Uusi kursori © Nokia 2013

TEHTÄVÄ 2

- Minkä vyöhykkeen lipun tarvitset?
- Kauanko matka kestää?
- Millä kulkuvälineellä suoritat matkan?
- Kuinka paljon matka maksaa?

Uusi kursori © Nokia 2013

MATKALIPUN OSTAMINEN

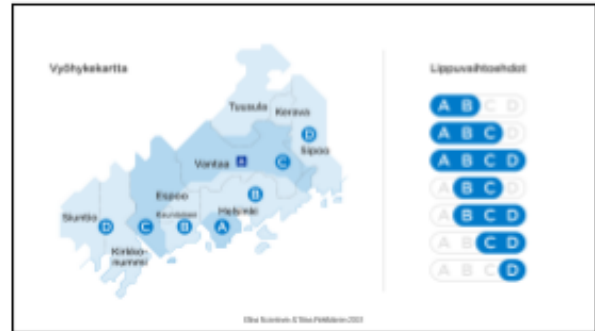
Uusi kursori © Nokia 2013



VOIMASSA OLEVA LIPPU JA LIPUN TARKASTUS

Uusi kursori © Nokia 2013





5. Ryhmäkerran diat



REITTIOPAS

MATKALIPUN
OSTAMINEN

VYÖHYKKEET

MÄÄRÄNPÄÄ



TOIMEENTULOTUKI

SÄHKÖINEN
TUNNISTAUTUMINEN
(VERKKOPANKKITUNNUKSET,
MOBILIVARMENNE)

PÄÄTÖKSET

ASUMISTUKI

Kanta

TERVEYSTIEDOT

RESEPTIT

LABORATORIO TULOKSET

SÄHKÖINEN
TUNNISTAUTUMINEN
(VERKKOPANKKITUNNUKSET,
MOBIILIVARMENNE)

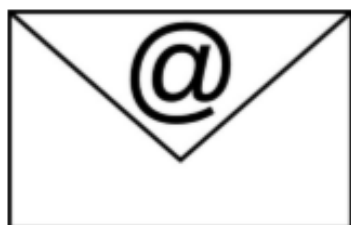


SÄHKÖINEN
TUNNISTAUTUMINEN
(VERKKOPANKKITUNNUKSET,
MOBIILIVARMENNE)

UUSI MAKSU

TILIN SALDO

ULKOMAAN MAKSU



VIESTIN LÄHETTÄMINEN

DIGITUTUKSI@GMAIL.COM

LIITETIEDOSTO

SAAPUNUT VIESTI

KERTAUSTEHTÄVÄ

VALITSE TEHTÄVISTÄ JOMPIKUMPI

- LÄHETÄ SÄHKÖPOSTIVIESTI LIITETIEDOSTOLLA OSOITTEESEEN:
DIGITUTUKSI@GMAIL.COM

TAI



- ETSI REITTI
- LÄHTÖPAIKKA: KAMPPI
- MÄÄRÄNPÄÄ: HELSINKI-VANTAA LENTOASEMA



Opas verkkopankin käyttöön

OPAS VERKKOPANKIN KÄYTTÖÖN

- Kirjaudu sisään verkkopankkitunnuksilla
- Etusivulla näet useimmissa verkkopankeissa tiliesi saldon sekä korttien käyttövaran
- Valikosta saat esiin eri toimintoja, joita voit käyttää verkkopankissa
- **Tärkeimmät toiminnot ovat:**
 - maksut
 - tilit

Maksut valikkoa klikkaamalla voit:

- tehdä uuden maksun
- siirtää rahaa omalle tilille
- tehdä maksun ulkomaille
- tarkistaa erääntyvät maksut
- tehdä e-laskusopimuksen



Uuden maksun tekeminen

- > Valitse **uusi maksu**
- > Kirjoita maksun **saajan tilinumero**
- > Kirjoita maksun **saajan nimi** (voi olla henkilö tai yritys)
- > Kirjoita **viitenumero** tai **viesti**
 - viitenumeroa kannattaa käyttää aina, jos laskussa on sellainen
 - viitenumeron avulla maksun saaja tunnistaa maksun
- > Kirjoita **maksun määrä**
- > Kirjoita **maksun eräpäivä**
- > Valitse **tili, jolta haluat tehdä maksun**

- > Kun olet kirjoittanut nämä tiedot, voit vahvistaa maksun
- > Tarvittaessa voit tallentaa tai tulostaa kuitin maksusta

Siirto omalle tilille

- > Valitse **siirto omalle tilille**
- > Valitse **tili, jolta haluat suorittaa maksun (1)**
- > Valitse **tili, jolle haluat suorittaa maksun (2)**
- > Kirjoita **rahamäärä**, jonka haluat siirtää **(3)**
- > Halutessasi voit kirjoittaa siirtoon **viestin (4)**

Siirto omalle tilille

S-pankin siirto omalle tilille näkymä

Oma tilisiirto

Tililtä: **1.** FI96 3939 0001 0006 03

Tilille: **2.** FI74 3939 0001 0006 11

Määrä: **3.** EUR

Viesti: **4.**

SIIRRÄ


Ulkomaan maksun tekeminen

- > Valitse **ulkomaan tilisiirto**
- > Kirjoita maksun **saajan tilinumero**
 - Käytä tilinumeron kansainvälistä IBAN-muotoa (International Bank Account Number) aina kun se on mahdollista.
 - Jos maksunsaajan IBAN-tilinumero ei ole tiedossasi, kirjoita saajan perusmuotoinen tilinumero
- > Kirjoita maksun **saajan nimi ja osoite** mahdollisimman tarkasti
- > Kirjoita maksun **saajan pankin BIC-tunnus**
 - IBAN-muotoinen tilinumero ja pankin BIC-tunnus varmistavat parhaiten, että maksu menee perille
- > Kirjoita maksun **saajan pankin nimi ja osoite** mahdollisimman tarkasti
- > Valitse **maa**, jossa maksun saajan pankki sijaitsee
- > Valitse **tili, jolta haluat tehdä maksun**
- > Valitse **maksun määrä**
- > Valitse **maksun valuutta**
- > Kirjoita **maksun viesti/aihe**
 - Kirjoita kenttään maksun aihe tai viitenumero. Kirjoita maksunsaajalle tarkoitettu viesti maksunsaajan maan kielellä tai englanniksi
- > Valitse, haluatko maksaa **koko laskun lähettämisen kustannukset vai vain oman pankin kulut**
 - Ulkomaan maksujen kustannukset vaihtelevat eri pankkien mukaan

- Kun olet kirjoittanut nämä tiedot, voit vahvistaa maksun
- Tarvittaessa voit tallentaa tai tulostaa kuitin maksusta


S-pankin ulkomaan tilisiirto -näkymä

Ulkomaan tilisiirto

 Tutustuttaessa palveluun ei voida tehdä ulkomaan maksuja.

Saajan tiedot Tähdellä merkityt kohdat on pakollisia täyttää

Saajan tilinumero *

Saajan tarkka nimi ja osoite  *

*

*

*

Saajan pankki

BIC-tunnus / SWIFT-tunnus

Pankin nimi

Pankin osoite

Maa *

Muu pankkikoodi (clearing-koodi):

Maksun tiedot

Tiliä

Maksaja ellei tilinomistaja

Määrä *

Viesti (maks. 3 riviä) *

Kulujen veloitus *

Maksan kaikki pankkikulut

Maksan vain oman pankkini kulut

Haluan maksullisen kuitin

Erääntyvät maksut ja e-lasku

- Erääntyvät maksut-kohdasta näet tilillesi saapuvat maksut sekä maksut, jotka suoritetaan tililtä annettuina eräpäivinä
- **Eräpäivä** tarkoittaa laskun viimeistä maksupäivää
- Mikäli tilillä ei ole rahaa laskun maksamiseen, näkyy se **hylättynä**
- Maksut kohdasta voit tehdä myös **e-laskupalvelusopimuksen**
- **E-laskulla** voit korvata perinteisen paperisen laskun. Lasku tulee e-laskuna suoraan verkkopankkiisi, eikä tili- tai viitenumeroa tarvitse syöttää erikseen
- E-laskuna voit maksaa laskut **yksittäin** tai hyväksyä ne **automaattisesti**

Tilit valikkoa klikkaamalla voit:

- tarkistaa omien tiliesi tiedot
- tarkistaa tilin tapahtumat
- ladata tilioitteen

Omat tilit ja tilitapahtumat

- Omat tilit-kohdasta näet perustiedot tileistäsi
- Tilinumeroa klikkaamalla näet tilitapahtumat

Omat tilit

Talletussuoja

Talletukset ja niille kertynyt korko talletuspankissa on suojattu yhteensä enintään 100 000 euroon asti. Lue lisää »

Tilit	Tässä näet tiliesi numerot	Tässä näet tiliesi saldot	Uusi maksu »
Tili	Tilinumistaja	Saldo	Käytettävissä
F196 3939 0001 0006 03	MALJA MEIKÄLÄINEN	+5 500,00	+5 500,00
F174 3939 0001 0006 11	MALJA MEIKÄLÄINEN	+5 500,00	+5 500,00
Yhteensä			+11 000,00

Tästä näet, kuinka paljon rahaa tililläsi on käytettävissä [Muokkaa](#)

- Tilitapahtumista voit tarkastella tilin tapahtumia ja perustietoja
- Voit hakea tilitietoja tietyltä ajalta

Tili: F196 3939 0001 0006 03 | Tilitapahtumat ajalta: 1.6.2019 - 30.6.2019 | [NÄYTTÄ](#)

Maksupäivä	Summa	Tapahtumalaji	Maksaja/Saaja
31.5.2019	-500,00	OMA TILISIRTO	MALJA MEIKÄLÄINEN
29.5.2019	+50,00	TILISIRTO	MINNI MEIKÄLÄINEN
28.5.2019	-100,50	TILISIRTO	MATTI MEIKÄLÄINEN
28.5.2019	-21,00	KORTTIOSTO	OSUUSKAUPPA SUOMI
27.5.2019	-11,00	KORTTIOSTO	MODERN LIVING
23.5.2019	-50,00	TILISIRTO	MINNI MEIKÄLÄINEN
22.5.2019	-110,00	KORTTIOSTO	ELÄNKAAUPPA HOPE
21.5.2019	+105,45	LAPSIKASSA	KELA LAPSIKASSA
21.5.2019	-130,00	KORTTIOSTO	HUONEKALUJAKE JAKKARA
19.10.2018	-250,00	TILISIRTO	MALJA MEIKÄLÄINEN
19.10.2018	+74,20	TILISIRTO	OSUUSKAUPPA SUOMI
7.9.2018	-100,00	TILISIRTO	MALJA MEIKÄLÄINEN
7.9.2018	+18,85	PALKKA	Sokos verkkokauppa

- Päivä, jonka maksu on tapahtunut
- Maksun määrä
- Tapahtuman laji
- Maksun maksaja/saaja eli kenelle maksu on tehty

Diplomi

DIPLOMI OSALLISTUMISESTA
DIGI TUTUKSI-RYHMÄÄN
7.5.-4.6.2019

ON OSALLISTUNUT AKTIIVISESTI DIGI TUTUKSI-RYHMÄN TOIMINTAAN.
RYHMÄSSÄ ON KÄSITELTY TIETOTURVAA, SÄHKÖPOSTIA, SÄHKÖISIÄ SOSIAALI-
JA TERVEYSPALVELUJA, VERKKOPANKIN KÄYTTÖÄ SEKÄ HSL:N SOVELLUSTA.

ANNETTU HELSINGISSÄ 4.6.2019

ELINA NURMINEN
OHJAAJA

TIINA PIETIKÄINEN
OHJAAJA