

Digi tutuksi

Ryhmänohjaajan opas



Tervetuloa ohjaamaan Digi tutuksi -ryhmiä

- Vanhusten Turva -säätiö on kehittänyt ja ohjannut Digi tutuksi -ryhmiä vuodesta 2023 lähtien Helsingissä, Espoossa ja Vantaalla.
- Kyseessä ovat alkeiskurssit, joilla ikääntyvät oppivat tietokoneen, älylaitteiden ja netin käyttöä.
- Tietokoneen ja tablettilaitteen käyttäjille on erilliset ryhmät.
- Ryhmäkoot pidetään pieninä, jotta varmistetaan, että kaikki ryhmäläiset pysyvät opetuksen tahdissa.
- Ryhmissä on aina ohjaaja ja apuohjaaja, jotta ryhmäläinen saa riittävästi yksilöllistä tukea.
- Oppimisen tueksi on laadittu Digi tutuksi -oppaat tietokoneelle ja tablettilaitteelle
- Tämä opas on suunniteltu henkilöille, joilla on jo kokemusta ikääntyvien digiopastuksesta.
- Oppaan painopiste on ryhmämuotoisen digiopastuksen erityispiirteissä ja ryhmän ohjaamisessa.



A-osa: Ohjaajan opas

Digi tutuksi -ryhmät ovat noin 6–8 hengen pienryhmiä, joissa ikääntyvät opettelevat tietokoneen ja internetin käyttöä ohjaajan johdolla noin kahdeksan viikon ajan. Ryhmissä edetään rauhalliseen tahtiin ja asioita kerraten. Apuohjaaja varmistaa, ettei kukaan tipahda kärryiltä.

Tämä A-osa oppaasta on **tarkoitettu henkilöille, jotka toimivat ryhmien ohjaajina**. Ohjaaja voi olla organisaation työntekijä tai esimerkiksi vapaaehtoinen.



Ohjaajan opas

A-OSA



1. Digi tutuksi -ryhmät

2. Ryhmämuotoisen digituen erityispiirteet

3. Ryhmädynamiikka

4. Ryhmätapaamisten suunnittelu

5. Ryhmätapaamisten ohjaaminen

1. Digi tutuksi -ryhmät

Kohderyhmä

Rakenne

Materiaalit

Laitteet



Kohderyhmä

- Kohderyhmänä ovat ikääntyvät, joilla on **heikot digitaidot**.
- Osa ei ole käyttänyt tietokonetta tai älylaitetta lainkaan ja osa kokee laitteiden ja netin käyttämisen hyvin haastavana.
- Osa on käyttänyt tietokonetta ja nettiä paljonkin esimerkiksi työelämässä ja saattaa hoitaa mm. pankkiasioinnin sujuvasti, mutta **kokonaisymmärrys laitteiden ja netin toimintalogiikasta puuttuu**.
- Ryhmiin ilmoittautuneita yhdistää yleensä **epävarmuus** siitä, että tekee jonkin virheen tai joutuu petoksen uhriksi osaamattomuutensa vuoksi.

Rakenne

- Ryhmä kokoontuu kahdeksan kertaa, noin kaksi tuntia kerrallaan.
- Ryhmätapaamisille on laadittu ohjelma ja aikataulu.
- Aikataulussa on joustovaraa, jotta ohjaaja pystyy reagoimaan ryhmän tarpeisiin.
- Ryhmässä edetään Digi tutuksi –oppaan mukaan, mutta järjestystä voi ja on hyväkin muuttaa ryhmän mukaan.

1. Digi tutuksi -ryhmät



Materiaalit

- Oppimisen tukena käytetään **Digi Tutuksi –oppaita**.
- Olemme laatineet erilliset oppaat tablettilaitteelle ja tietokoneelle.
- Kaikkea oppaiden sisältöä ei ehditä yhdessä käydä läpi, vaan ohjaaja kuuntelee ryhmäläisten toiveita, jotta kaikki **toivotut asiat ehditään opiskella yhdessä**.
- Ryhmäläiset saavat oppaat itselleen ja voivat tehdä niihin **muistiinpanoja** ja opiskella myös **itsenäisesti**.
- Sisältö tukee itsenäistä elämää ja motivoi käyttämään nettiä mukavien, elämää rikastuttavien aiheiden kautta. Oppaan avulla pyritään herättämään sisäinen motivaatio oppimiseen.
- Oppaasta ei löydy tarkkoja ohjeita viralliseen asiointiin, mutta vahva tunnistautuminen ja turvallinen verkkoasiointi käydään läpi.

Materiaalien oikeudet

- Digi tutuksi -oppaat ovat vapaasti ladattavissa vanhusten turvan sivuilta: vanhustenturva.fi/askel-askeleelta-kohti-yhdenvertaisuutta
- Oppaat on lisensoitu Creative Commons Nimeä-EiKaupallinen-JaaSamoin 4.0 Kansainvälinen (CC BY-NC-SA 4.0) -lissenssillä. Lissenssin ehdot: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.fi>
- Saat:
 - jakaa materiaalia edelleen
 - kopioida ja levittää sitä
 - muokata ja jatkokehittää sitä
- Edellyttäen, että:
 - alkuperäinen tekijä mainitaan
 - käyttö ei ole kaupallista
 - muokatut versiot julkaistaan samalla lissenssillä

Laitteet

Ryhmäläisten laitteet

- Digi tutuksi -oppaat on laadittu **Android-tableteille ja Linux Ubuntu- tai Windows 11 -läppäreille.**
- Emme ole suositelleen tulemaan ryhmään Applen laitteen kanssa, ohjeista poikkeavan järjestelmän vuoksi.
- **Laitekirjo ryhmissä** on hyvin moninainen.
- Ryhmän organisoimisesta vastaavan henkilön kannattaa **jo ilmoittautumisvaiheessa** keskustella asiakkaan kanssa siitä, minkälainen laite tällä on ja että laite on käyttökunnossa. Tästä lisää tämän oppaan B-osassa.

Ohjaajan laitteet

- Suosittelemme, että ohjaajalla on käytössään **sama laite kuin ryhmäläisillä**, eli tablettiryhmässä näytetään mallia tabletilaitteella.
- Mikäli näytön jakaminen ei onnistu suoraan tabletilta, kannattaa laitteille asentaa ohjelma , jolla Android-laitteen näytön voi peilata tietokoneelle tai peilata tabletin näyttö esitettäväksi.

2. Ryhmä- muotoisen digituen erityispiirteet

Roolit

Tavoitteet ja rajat

Pelisäännöt

Ajankäyttö ja eteneminen

Palaute

Puolesta tekeminen



Ryhmämuotoisen digituen erityispiirteet

Tämä ohjaajan opas on suunnattu henkilöille, joilla on jo yleinen käsitys ikääntyville annettavan (yksilöllisen) digituen erityispiirteistä. Jos tätä kokemusta ei ole, suosittelemme perehtymään seuraaviin materiaaleihin:

Opastamisen ohjeet — SeniorSurf

Digituki – Taitoja tuen antajalle - eOppivaDigituki

Digituen eettinen ohjeistus | Digi- ja väestötietovirasto

Digitukijan käsikirja - Espoon kaupunki



Ryhmämuotoisen digituen erityispiirteet

- Yksilöohjauksessa ohjaaja optimoi yhden oppijan etenemistä, mutta **ryhmäohjauksessa ohjaaja rakentaa olosuhteet, joissa ryhmäläiset oppivat myös toisiltaan.**
- Käytännössä tämä tarkoittaa **enemmän etukäteissuunnittelua**, enemmän ryhmäprosessin havainnointia, vähemmän suoria vastauksia ja enemmän osallistumisen tasaamista, roolittamista, tehtävien strukturointia ja yksilöllisen vastuun näkyväksi tekemistä.
- Ryhmäläiset ovat väistämättä taidoiltaan, tottumuksiltaan ja luonteiltaan erilaisia, minkä vuoksi tiettyjä **kompromisseja joudutaan tekemään.**
- Jo ilmoittautumisvaiheessa on hyvä tähdentää ryhmäläisille, että kyseessä on alkeisryhmä ja ryhmässä mennään ryhmän ehdoilla ja melkein pä hitaimman tahdissa.

Roolit

- Ohjaajan roolissa korostuu oppimisen kannalta suotuisan rakenteen ja ryhmädynamiikan rakentaminen sekä ylläpitäminen, muukan lukien konfliktien ratkaiseminen.
- Opetussuunnitelma vaikuttaa digitukijan rooliin ohjaustilanteissa.
- **Yksilöneuvonnoissa** asiakas määrittää ongelman tai tehtävän neuvontatilanteelle, jolloin **digitukijan rooliksi jää asiakkaan asettamissa tehtävissä neuvominen.**
- **Ryhmätoiminnassa ohjaaja asettaa tehtävän ohjaustilanteelle.** Ohjaaja sekä apuohjaaja tukevat tehtävän suorittamisessa. Tehtävät poimitaan Digi tutuksi -oppaiden sisällöistä.
- **Ohjaajan ja apuohjaajien roolia on tarpeen eriyttää toisistaan:** Apuohjaajan voi ajoittain keskittyä yhden ryhmäläisen auttamiseen esim. yllättävän laiteongelman ilmaantuessa samalla kun ohjaaja jatkaa muun ryhmän kanssa opetusta. Näissä tilanteissa ohjaajien on tärkeä keskustella roolijaosta.
- Useampi ohjaaja tuo ryhmään myös useamman persoonan: hyödynnä ohjaajien persoonallisuuseroja voimavarana.

2. Ryhmämuotoisen digituen erityispiirteet



Tavoitteet ja rajat

- Ryhmässä ohjaajan tehtävänä on Digi tutuksi -oppaiden pohjalta asettaa **jokaiselle kerralle tehtävät ja tavoitteet**.
- Vaikka ryhmäläisten toiveita on tärkeä kuulla ja opetusta tarkoituksenmukaista toiveiden perusteella mukauttaa, **ei ryhmässä voida** yhtä vapaamuotoisesti **vastata kaikkiin ryhmäläisten toivomiin aiheisiin tai ongelmiin**.
- Ryhmässä sallittua toimintaa ja käytöstä on tärkeä rajata heti ryhmän alussa toimivan ryhmädynamiikan luomiseksi ja myöhempien konfliktien välttämiseksi. Ryhmän alussa käydään läpi **pelisäännöt** ja tarvittaessa keskustellaan niistä.

Pelisäännöt

Ensimmäisellä kerralla on tärkeä käydä läpi yhteiset pelisäännöt. Pelisäännöissä on hyvä käydä läpi sekä opetuksen periaatteita että ryhmän toimintaa. Pelisääntöjen läpikäyminen ryhmän alussa **auttaa ristiriitojen välttämisessä**. Kun pelisäännöt on käyty läpi, niihin on myös **mahdollista tukeutua** jos ristiriitoja myöhemmin ilmenee.

- Ryhmätoiminnassa selkeät **käytännöt puheenvuorojen suhteen** ovat tarpeen jotta kakofonialta välttyään.
- Sopikaa kuunteluun ja vuorotteluun liittyvät käytänteet pelisäännöissä.
- Jokainen sitoutuu **toisia osallistujia kunnioittavaan ilmapiiriin** (oman organisaation turvallisemman tilan periaatteet).
- Opetukseen liittyen pelisäännöissä korostuu **opetuksen pitäminen aiheessa ja yhteisessä tahdissa**.
- Neuvonnassa ei pidä mennä yhteisen tahdin edelle - ei pääohjaajana eikä apuohjaajan toimesta.

Esimerkki pelisäännöistä ryhmissä

- Kunnioita toisen fyysistä ja psyykkistä henkilökohtaista tilaa ja itsemääräämisoikeutta. Älä koske toista kysymättä lupaa. Muista, ettet voi tietää toisen rajoja kysymättä niitä.
- Älä pilkkaa, ivaa, halvenna, sysää syrjään tai nolaa ketään puheillasi, käytökselläsi tai teoillasi. Pitäydy ulkonäön arvostelusta, juoruilusta ja stereotyyppien ylläpitämisestä.
- Älä tee oletuksia ulkonäköön tai toimintaan perustuen. Älä tee oletuksia kenenkään seksuaalisuudesta, sukupuolesta, kansallisuudesta, etnisyydestä, uskonnosta, arvoista, sosioekonomisesta taustasta, terveydestä tai toimintakyvystä.
- Anna tilaa. Pyri huolehtimaan siitä, että kaikilla on mahdollisuus osallistua keskusteluun. Älä jyrää muiden mielipiteitä ja anna puheenvuoro. Kunnioita myös toisten yksityisyyttä ja käsittele arkoja aiheita kunnioittavasti.
- Kuuntele ja opi. Ota vastaan uudet aiheet, henkilöt ja näkökulmat ennakkoluulottomasti. Suhtaudu jokaiseen vastaantulevaan asiaan ja tilanteeseen mahdollisuutena oppia uutta ja kehittyä.
- Pidetään opetuskerrat aiheessa ja edetään yhteisessä tahdissa. Tule paikalle ajoissa ja laitteet ladattuina.
- Pyydä anteeksi, jos olet loukannut tahallisesti tai tahattomasti.

Lähteenä käytetty Suomen YK-liiton Turvallisemman tilan periaatteita



Ajankäyttö ja eteneminen

- Ryhmätoiminta vaatii **yksityiskohtaista suunnittelua**:
- Ohjaaja suunnittelee ryhmätapaamisille aikataulun, johdattelee aiheisiin, vaiheistaa tehtävät ja huolehtii, että tahti on sopiva. **Varaudu siihen, että valmistelu vaatii aikaa.**
- Digitaitojen opettelu on raskasta puuhaa ja vaatii ehdotonta keskittymistä. Tästä syystä on myös erittäin tärkeää pitää opiskeluhetkessä **riittävästi taukoja tai yksi pidempi tauko**, jolloin kaikki jaloittelevat vähän ja irrottavat katseensa ruuduista.
- Tauottamalla opetusta opetetaan ryhmäläisille myös ergonomian merkitystä sekä fyysisen että kognitiivisen jaksamisen kannalta.
- **Tauoilla on myös mahdollisuus tutustua muihin ryhmäläisiin**, mikä luo yhteenkuuluvuuden tunnetta ja tukee hyvää ryhmädynamiikkaa.

Palaute

- Ryhmässä ohjaajien pitää tietoisemmin varmistaa, että **jokainen saa riittävästi oppimista tukevaa palautetta**.
- Yksilöohjauksessa ohjaaja itse saa myös jatkuvaa palautetta yhdeltä ihmiseltä. Ryhmässä palaute hajautuu ja helposti painottuu vain aktiivisimpiin ryhmäläisiin, joten ohjaajan on seurattava osallistumista paljon tietoisemmin.
- Varo ryhmätason oletuksia: **älä olet**a saman ryhmän oppijoiden olevan samantasoisia.
- Käytännössä ohjaaja huomioi yksilöt esimerkiksi kiertämällä ryhmäläisten välillä ja antamalla välitöntä yksilöpalautetta.
- Tarkista ketkä ovat jumissa ja ketkä valmiita etenemään. Jumissa oleville annetaan lisäohjausta, nopeammin eteneville enemmän autonomiaa.
- Ohjaajan palaute on selkeää, kun ryhmäläinen ymmärtää mitä hän itse teki, miksi hän teki, mikä onnistui, mikä vaatii korjausta ja mitä tehdään seuraavaksi.
- **Apuohjaajilla on myös tärkeä rooli** palautteen antajina ryhmässä sekä ryhmäläisiä ohjattaessa että palautteen antamisessa ohjaajalle esim. opetuksen tahdista.

2. Ryhmämuotoisen digituen erityispiirteet



Puolesta tekeminen

- Myös ryhmissä **lähtökohtana on, että asiakas tekee asiat itse.**
- Ryhmätoiminta asettaa kuitenkin **tilanteita, joissa puolesta tekeminen on tarpeen.**
- Näitä tilanteita yhdistää muutama periaate:
 - Ryhmäläisen laitteella on jokin käyttöä haittaava ongelma.
 - Ongelma estää asiakasta seuraamasta opetuksen vaiheita.
 - Ongelma on ratkaistavissa toimenpiteellä, joka tarvitsee tehdä kerran ja muutos säilyy voimassa.
 - Ongelman korjaamiseen kuluisi kohtuuton määrä ryhmän aikaa, mikäli opastettaisiin asiakasta tekemään vaiheet itse .

Esimerkkitilanteita:

- Tarvittava ohjelma puuttuu
- virtapainikkeen painaminen ei avaa käynnistysvalikkoa
- navigointipainikkeet puuttuvat
- näyttö sammuu liian nopeasti.
- näytön resoluutio/tekstikoko liian pieni
- hiiren osoitin liian hidas, nopea tai pieni.
- hiiren käteisyys väärä
- selaimen tai tietoturvaohjelmiston ylikireät asetukset estävät verkkoon tai verkkosivuille yhdistämisen.

Asiakastyypit ja mahdolliset tilanteet 1/2

Espoon kaupungille laaditussa Digitukijan käsikirjasta löytyy hyvät kuvaukset asiakastyypeistä. Tässä oppaassa keskitymme muutamaankin esimerkkiin, jotka vaativat ryhmässä erityistä huomiota.

Temperamentiset ja kiirehtivät asiakkaat

Tapausesimerkki:

Asiakas tulee ryhmään hoitamaan yhtä tiettyä asiaa ja ilmaisee tarpeensa suoraan. Hänellä on kiire, eikä hän malta kuunnella pitkiä ohjeita tai edetä ryhmän tahdissa. Taustalla voi olla turhautumista aiempiin digipalvelukokemuksiin ja vaikeuksiin julkisissa palveluissa.

Rönsyilevät asiakkaat

Tapausesimerkki:

Asiakas tulee ryhmään oppiakseen, mutta alkaa nopeasti kertoa elämästään ja kuulumisistaan laveasti. Hän saattaa hätäillä ja mennä asioiden edelle, koska haluaa päästä nopeasti eteenpäin. Hänelle tilanne on ennen kaikkea mukava sosiaalinen kohtaaminen.

Pessimistiset asiakkaat

Tapausesimerkki:

Asiakas turhautuu voimakkaasti ja sanoo ääneen "En minä opi tätä koskaan, nämä ovat niin monimutkaisia, ettei tätä voi kukaan oppia. Ihan turha yrittää, kun en minä opi kuitenkaan", ja tämä negatiivinen tunnetila uhkaa tarttua muihin.



Asiakastyypit ja mahdolliset tilanteet 2/2

Aristelevat tai pelokkaat asiakkaat

Tapausesimerkki:

Ryhmäläinen kertoo tilanteensa tarkasti ja haluaa edetä rauhallisesti vaihe vaiheelta. Kuuntelee ohjeet huolellisesti, mutta arkailee laitteen käyttöä ja saattaa pelätä tekevänsä jotain väärin.

Ei aina uskalla sanoa, jos ei ymmärrä ohjetta.

Omistushaluiset asiakkaat

Tapausesimerkki:

Ryhmäläinen kysyy jatkuvasti oman laitteensa erityisongelmista (esim. pankkisovelluksen jumi), joka ei liity päivän Digi tutuksi -aiheeseen, ja muu ryhmä turhautuu odottamaan.

Avun pyytäminen saattaa liittyä myös päivän aiheeseen, mutta asiakas ei huomaa, että muut jäävät ilman apua, jos hän omii ohjaajan itselleen.

Tekniikka pettää

Tapausesimerkki:

Tekninen häiriö estää ryhmäläistä seuraamasta opetusta Esim.

Tablettilaitteen navigointipainikkeet puuttuvat, laite ei suostu yhdistämään verkkoon tai vaatii Microsoft-tilin salasanan yllättäen.



Mahdollisia lähestymistapoja 1/2

Temperamentiset ja kiirehtivät asiakkaat

- Vältetään provosoitumista
- Palautetaan keskustelu napakasti, mutta ystävällisesti aiheeseen
- Asiakkaalle on tärkeää tulla kuulluksi, joten ei sivuuteta vaan katsotaan silmiin ja huomioidaan
- Kuulluksi tulemisen tunnetta voi helpottaa, jos toinen ohjaajista juttelee kahden kesken asiakkaan kanssa
- Tarvittaessa muistutetaan pelisäännöistä
- Jos asia ongelma ei liity ryhmän opetukseen, opastetaan lähimpään yksilöneuvontaan.

Rönsyilevät asiakkaat

- Palautetaan aasinsilloilla päivän aiheeseen, heijastamalla asiakkaan kertoma takaisin aiheeseen ja palataan opetukseen.
- Voidaan keskeyttää huomauttamalla, mitä asioita kyseisellä ryhmätapaamisella täytyy ehtiä käsitellä.
- Tarvittaessa muistutetaan pelisäännöistä
- Tauolla esim. apuohjaaja voi pyytää ryhmäläistä kertomaan, mikä asia häneltä jäi kesken

Pessimistiset asiakkaat

- Pyritään osoittamaan myötätuntoa ilman vellomista.
- Heijastetaan tunnetila päivän aiheeseen ja ehdotetaan ratkaisua
- Sanoitetaan onnistumisia
- Korostetaan, kuinka paljon sisältöjä kerrataan 8 viikossa
- Apuohjaaja voi keskustella asiakkaan kanssa kahden kesken, jolloin koko ryhmä ei ole mukana



Mahdollisia lähestymistapoja 2/2

Aristelevat tai pelokkaat asiakkaat

- Rohkaistaan tutkimaan ja kokeilemaan erilaisia toimintoja ja valikoita
- Esitetään asiat rauhallisesti ja selkeästi
- Kehutaan onnistumisista
- Ohjataan tukeutumaan kirjalliseen oppaaseen
- Apuohjaaja voi ensimmäiseksi varmistaa, että henkilö pääsee alkuun
- Kumotaan aiheettomia pelkoja: laitteet eivät mene rikki

Omistushaluiset asiakkaat

- Toimitaan johdonmukaisesti ja jämäkästi
- Kaikkien ohjaajien on tärkeä pitäytyä päivän aiheessa
- Ohjataan asiakas yksilöneuvontoihin
- Muistutetaan tarvittaessa ryhmän pelisäännöistä
- Tarjoudutaan antamaan ylimääräisiä lähteitä itseopiskeluun ryhmän lopuksi

Tekniikka pettää

- Puolesta tekeminen saattaa tässä tapauksessa tulla kysymykseen
- Apuohjaajan kannattaa yrittää ratkoa ongelmaa kahden kesken, sillä välin kun ohjaaja jatkaa muun ryhmän opastamista.
- Vältetään oman turhautumisen näyttämistä ja ongelman paisuttelemista
- Onko ongelma ohitettavissa tai tilapäisesti ratkaistavissa, jotta opetukseen osallistuminen ei esty?



Muita mahdollisia tilanteita

- Yksi ryhmäläinen **dominoi toistuvasti** keskustelua: tiivistä, kiitä kommentteista ja siirrä puheenvuoro muille.
- Ryhmä on hiljaa ja **odottaa vain vastauksia ohjaajalta**: palauta kysymys ryhmälle uudelleen muotoiltuna ja pyydä ottamaan kantaa kahden vaihtoehtoisen ratkaisun välillä.
- **Joku jää jälkeen** tahdista: Anna lisäohjeistus ryhmälle tai tahdita tehtävä helpompiin vaiheisiin. Apuohjaaja tukee enemmän, mikäli tilanne jatkuu yhden henkilön kohdalla.
- **Ryhmäläinen tekee aivan muuta**, kuin mitä on ohjeistettu tekemään: Apuohjaaja kysyy, tarvitseeko henkilö apua ja johdattelee tämän takaisin päivän aiheeseen. Ryhmäläinen saattaa olla epätietoinen tai tylsistynyt ja on hyvä selvittää, mistä on kysymys.
- **Ryhmäläinen kyseenalaistaa jatkuvasti** ohjaajan sanomiset: Ryhmäläistä ei tyrmätä, vaan voidaan todeta, että tämä asia esim. jakaa mielipiteitä ja olemme päätyneet tähän suositukseen tai kiitetään huomiosta ja palataan asiaan tarvittaessa kahden kesken.

3. Ryhmä -dynamiikka

Turvallisuuden kokemus

Osallistuminen

Konfliktien käsittely



Turvallisuuden kokemus

- **Tee virheistä sallittuja:** oppiminen edellyttää uskallusta kokeilla, kysyä ja erehtyä. Uskallus virheiden näyttämiseen edellyttää turvallisuuden kokemusta paitsi suhteessa ohjaajiin, myös koko muuhun ryhmään.
- **Ole helposti lähestyttävä:** Kerro heti alussa, että apua saa pyytää ja ohjaaja sekä apuohjaaja ovat ryhmäläisten tukena.
- **Noudata ennakoitavaa rakennetta:** selkeä eteneminen ja tutut rutiinit lisäävät turvallisuutta.
- **Sopikaa yhteiset pelisäännöt:** Kaikkia kuullaan, dominoivaa puhetta rajataan ja ristiriitoihin puututaan rauhallisesti.
- **Osoita välittämistä:** ryhmäläisten tunteminen nimeltä, kuunteleminen ja kuulumisten kysyminen sekä omien kuulumistan jakaminen koko ryhmädynamiikkaa.
- **Vahvista yhteisöllisyyttä:** kannusta keskinäiseen auttamiseen ja yhdessä oppimiseen.

Turvallinen ryhmä uskaltaa kysyä, kokeilla ja tehdä virheitä.

Osallistuminen

- **Aktivoi kysymyksillä:** Käytä avoimia ja kohdennettuja kysymyksiä.
 - Tarkkojen kysymysten esittäminen kutsuu ryhmäläiset puhumaan, ei vain kuuntelemaan, ja käyttää **keskustelua oppimisen välineenä**.
- **Osallista tasaisesti:** Huolehdi, että jokainen pääsee osallistumaan ja jakamaan kokemuksiaan.
- **Näytä ja harjoituta:** Näytä malliesimerkki koko ryhmälle isolta näytöltä ja anna sen jälkeen aikaa itsenäiselle tekemiselle.
- **Vuorottele selkeästi,** milloin ryhmäläisten halutaan seuraavaan yhteisesti opetusta ja milloin itsenäisesti tekevän harjoituksia.
- **Hyödynnä vertaisoppimista:** Rohkaise ryhmäläisiä auttamaan toisiaan ja jakamaan omaa osaamistaan.
- **Mukauta tukea:** Ohjaaja ja apuohjaajat eivät anna samaa apua kaikille, vaan säätelevät neuvomisen tasoa ryhmäläisen nykyisen ymmärryksen mukaan. Aloita pienillä vihjeillä, lisää apua tarvittaessa ja vähennä sitä heti, kun eteneminen onnistuu.

Konfliktien käsittely

- **Tunnista:** Konfliktit ja osallistumisen epätasaisuus ovat **tavallisia ryhmäilmiöitä**.
 - Konfliktien ennaltaehkäisy ja käsitteleminen ovat kuitenkin ohjaajan tärkeimpiä tehtäviä ryhmässä.
- **Puutu ajoissa:** Selkeytä pelisäännöt, ehkäise dominointia ja käsittele ristiriidat rauhallisesti.
 - Ohjaajan kannattaa puuttua ristiriitoihin suoraan ja rauhallisesti, sillä hyvin hoidettu konflikti voi tukea oppimista mutta huonosti hoidettuna lisätä turvattomuutta.
- **Osallista kaikki:** Anna tilaa erilaisille osallistumistavoille ja tue hiljaisempia ryhmäläisiä.
- **Rakenna kunnioitusta:** Avoimuus ja luottamus luovat turvallisen vuorovaikutuksen perustan.
- **Hyödynnä erilaisuutta:** Erilaiset näkemykset, taustat ja osaamistasot rikastavat keskustelua ja oppimista.

4. Ryhmä tapaamisten suunnittelu

Kokonaisuuden suunnittelu

Ryhmätapaamiseen valmistautuminen

Ryhmätapaamisen rakenne



Kokonaisuuden suunnittelu

- Tee suunnitelma ryhmätapaamisista ja mieti etukäteen, miten esität asiat.
- Digi tutuksi –oppaissa asiat on esitetty tietyssä järjestyksessä.
- Mieti, miten yhdistät oppaan sisältöjä toisiinsa omaan opettamistyyliisi sopivaksi.
- Seuraavilla dioilla olevia malleja on käytetty 8 viikon tabletti- ja tietokoneryhmissä aiemmin.
- Aiheiden järjestys Digi tutuksi -oppaassa ja lukujärjestyksessä on erilainen.
- Oppaat on laadittu palvelemaan myös itsenäisesti opiskelevia henkilöitä, jolloin oppaan järjestys on loogisempi.
- Lukujärjestyksessä on pyritty huomioimaan, että aiheet rakentuvat aikaisemmin käytyjen asioiden päälle.
- Lukujärjestyksessä kevyempiä ja “raskaampia” aiheita on hyvä vuorotella, jotta oppimismotivaatio säilyy.
- Tietoturva on jätetty tarkoituksella loppuun.
- Tietoturvan ja huijausten käsittely liian aikaisin ryhmässä voi olla negatiivinen vaikutus oppimismotivaatioon.
- Malliohjelmia voidaan mukauttaa ryhmän tarpeisiin.

4. Ryhmätapaamisten suunnittelu



Alla mallit tabletti- ja tietokoneryhmän kahdeksan viikon sisällöille

1. **Tabletin** käynnistäminen, kirjautuminen laitteelle, sanastoa, yhdistäminen verkkoon, erilaiset verkot, symbolit, verkon kytkeminen alasetuksista, navigointipainikkeet, tabletin sammuttaminen
2. Pika-asetukset ja ilmoitustaulu. Näyttökuva, kameran käyttö, kuvan ottaminen, videon ottaminen, kuvagalleriasta poistaminen
3. Selaimen käyttö: HSL reittiopas hakukoneen kautta + suoraan verkko-osoitteella ja selaimen eri toiminnot: välilehdet, sulkeminen, pienentäminen yms. Reittioppaan käyttö
4. Yle areena, youtube + evästeet
5. Menokone, kaupunkien tapahtumat, ilmonet+ HSL:n kertaus
6. Sanastoa: tili, käyttäjätunnus ja salasana; Sähköpostin lähettäminen (liitetiedostolla), tiedoston lataaminen ja hakemiston käyttö
7. Näin välttyä petoksilta + vahva tunnistautuminen, sovellusten päivittäminen
8. Kertaus + digituki jatkossa

1. **Tietokoneen** käynnistäminen, kirjautuminen koneelle, sanastoa, erilaiset verkot, yhdistäminen verkkoon, symbolit (wifi), erilaiset nettiselaimet, hakukoneen käyttö hakusanalla, tietokoneen sammuttaminen.
2. Uutisten lukeminen selaimessa (Yle), Selaimen toiminnot: välilehdet, sulkeminen, pienentäminen yms. Sivuston avaaminen suoraan verkko-osoitteella; Näppäimistö.
3. Yle areena ja youtube.
4. HSL+ evästeet
5. Menokone, kaupunkien tapahtumat, ilmonet (muistutetaan ottamaan seuraavaksi kerraksi oma sähköposti + salasana)
6. Sanastoa: tili, käyttäjätunnus ja salasana; Sähköpostin lähettäminen (liitetiedostolla), tiedoston lataaminen ja hakemiston käyttö
7. Näin välttyä petoksilta + vahva tunnistautuminen (HSL:n kertaus)
8. Kertaus + digituki jatkossa

4. Ryhmätapaamisten suunnittelu



Ryhmätapaamiseen valmistautuminen

- Mieti etukäteen, mistä päivän teemassa on kysymys, mitä hyötyä siitä on ja miten se toimii.
- Suunnittele alustus päivän aiheelle, jotta et mene suoraan asiaan, vaan pohjusta ensin.
- **Suunnittele, mitkä asiat esität palvelusta ja miten asiat esität. Mihin asti etenet ohjeen vaiheissa? Mitkä ovat keskeisimmät asiat, mistä aloitat?**
- Kokeile seurata kirjallisen ohjeen vaiheet ennen ryhmää, ettei palvelu poikkea merkittävästi ohjeesta. Näin Osaatvarautua kertomaan mahdollisista muutoksista palvelussa tai sivustolla.

Esimerkkinä YleAreena:

- Aloita esittelemällä päivän aihe: “Yle Areena on suoratoistopalvelu (Kysy, tietävätkö ryhmäläiset, mikä on suoratoistopalvelu ja selitä tarvittaessa), josta voit katsoa tv-ohjelmia, elokuvia ja sarjoja sekä kuunnella radiolähetyksiä, podcasteja ja äänikirjoja juuri silloin kuin sinulle sopii. Palvelu rahoitetaan Yle-verolla, eli voi ajatella ilmaisena.”
- Miten YleAreenaan pääsee (ensin selaimen kautta, jotta ei tarvitse kirjautua), miten ohjelma laitetaan pyörimään, miten pysäytetään tai keskeytetään kokonaan, miten äänenvoimakkuutta säädetään jne.
- Jos palvelu on jo kaikille tuttu, voidaan siirtyä hienosäätöihin
- Palveluihi tulee päivityksiä, joten tarkista ennen ryhmätapaamista, että kaikki toimii ohjeen mukaan. Esimerkiksi tekstitysvalikko on muuttunut moneen kertaan

Ryhmätapaamiseen valmistautuminen

- **Varaa valmisteluun aikaa:** etenkin ensimmäistä kertaa ryhmiä ohjattaessa, yhden tapaamisen suunnitteluun voi kulua useampi tunti.
- Tarkistuslistalle on koottu kysymyksiä, jotka auttavat valmistautumisessa.
- Ryhmätoiminnassa **et** kuitenkaan **voi valmistautua ennalta kaikkeen**.
- Ryhmässä eteen tulee aina yllätyksiä ja ennakoimattomia tilanteita, joihin joudut reagoimaan siinä hetkessä.

Apukysymykset valmistautumiseen:

- Mikä on ryhmätapaamisen **oppimistavoite**?
- Mitkä **Digi tutuksi -oppaan sivut** käsitellään?
- Mitä ohjaaja **näyttää**?
- Mitä ryhmäläiset **harjoittelevat** itse?
- Mitkä vaiheet on syytä **kerrata** useasti?
- Missä kohdissa **odotetaan** kaikkien pääsevän samaan vaiheeseen?
- Milloin pidetään **tauko**?
- Mitkä ovat **keskeisimmät** asiat?
- Mitkä **epäolennaisemmat** jätetään käsittelemättä?
- Mikä sopii **kotiharjoitukseksi**?

Ryhmätapaamisten rakenne

Ensimmäinen ryhmätapaaminen:

- Ohjaajien ja osallistujien esittäytyminen
- Ryhmän tarkoitus ja alustava ohjelma
- Pelisäännöt
- Oppaiden ja lainalaitteiden jakaminen
- Alkukysely ja lainaussopimukset
- Laitteiden avaaminen
- Verkkoyhteyden tarkistaminen
- Sanasto ja ensimmäinen helppo harjoitus.

Viimeinen ryhmätapaaminen:

- Keskeisten asioiden kertaus
- Epäselviksi jääneiden asioiden käsittely
- Loppukysely
- Jatkossa saatavan digituen esittely
- Lainalaitteiden palautus
- Todistusten tai diplomien jakaminen.

Ryhmätapaamisten rakenne

Olemme pitäneet 8 ja 10 viikon ryhmiä. Ensimmäisen ja viimeisen ryhmätapaamisen väliin jäävät tapaamiset muodostuvat samoista vaiheista:

- Edellisen tapaamisen sisältöjen kertaus
- Päivän tavoitteen ja sisältöjen esittely
- Ohjaajan lyhyet demonstraatiot
- Yhteinen vaiheittainen harjoittelu
- Tauko
- Aiheeseen liittyviin kysymyksiin vastaaminen
- Yhteenvedo ja kotiharjoitus

Muistiinpanot ryhmätapaamisista: muista kirjoittaa itsellesi ja muita ohjaajia varten pääkohdat ylös; mitä kyseisellä tapaamisella käytiin läpi ja mitä on tarkoitus seuraavalla kerralla käydä.

5. Ryhmä- tapaamisten ohjaaminen

Selkeä ja vaiheittainen opettaminen

Ymmärrettävä kieli ja tutut kielikuvat

Rauhallinen eteneminen yhdessä

Aiheessa pysyminen ja joustaminen

Kertaus ja ennakoimattomat tilanteet



Selkeä ja vaiheittainen opettaminen

- Toimiva opettamisen tapa ryhmätaopaamisilla on aloittaa päivän aiheen esittelyllä ja johdattaa ryhmäläiset yhdessä kirjallisen ohjeen vaiheiden läpi. Aiheesta käydään konkreettisesti läpi, mikä se on, mitä sillä tehdään, mihin ja milloin sitä tarvitaan sekä millä sivulla sisältö on oppaassa.
- Vähintään kerran oppaan **kirjallinen ohje** on syytä suorittaa yhteisesti alusta loppuun – myös silloin, kun useampi sanoo aiheen olevan tuttu. Oman osaamistason tunnistaminen on vaikeaa, ja osaamattomuutta saatetaan peitellä häpeän välttämiseksi. Kun kaikki suorittavat ohjeen vaiheet ja ohjaajat havainnoivat tekemistä, todellinen osaaminen tulee näkyviin.
- Heikoimmilla digitaitoisilla vaikeinta oppimisessa on erottaa epäolennainen olennaisesta, sillä ruudulla on hengästyttävä määrä tekstiä, painikkeita ja kuvakkeita, jotka kilpailevat huomiosta. Ohjaajan onkin keskitettävä huomio **tärkeimpiin** termeihin, kuvakkeisiin ja toimintoihin.
- Esimerkiksi Youtubessa on ensin opittava perusasiat – palvelun hakutoiminto, videon käynnistäminen ja sulkeminen – ennen kuin esimerkiksi kanavien tilaamisesta voi edes harkita puhuvansa.

Selkeä ja vaiheittainen oppiminen

Sanoita ryhmäläisille selkeästi, mitä heiltä odotetaan:

- Milloin esittelet toimintoa havainnollistamistarkoituksessa ja milloin ryhmäläisten odotetaan itse tekevän perässä?
- Onko tavoitteena, että heidän pitäisi pystyä perässä toistamaan kaikki vaiheet mitä esität?
- Onko tarkoitus vain ymmärtää perusperiaatteet, miksi jotakin tehdään ja milloin toimintoa voisi tarvita?

Ryhmäläiset saattavat asettaa itselleen kohtuuttomia paineita oppimisen suhteen, jos vaatimukset ovat epäselviä.

Etenkin osaamisestaan epävarmat voivat turhautua, yrittäessään suorittaa esimerkin perässä silloinkin, kun olisi tarkoitus vain katsoa, mitä ohjaaja tekee.

Ymmärrettävä kieli ja kielikuvat

- Vaikeat termit muuttuvat kielikuvilla helpommin hahmotettaviksi sekä vähemmän pelottaviksi ja vertaukset jäävät mieleen pelkkää määritelmää paremmin.
- Suosi erityisesti ikääntyville arjesta entuudestaan tuttuja asioita ja kieltä, jotta jokainen ryhmäläinen ymmärtää, mistä puhutaan.
- Tämä on erityisen hyödyllistä ikääntyvien kanssa, kun aiempaa tietoa on paljon, mutta uuden omaksuminen on hitaampaa.
- Osallista ryhmäläisiä kysymällä, millä kielikuvilla asioista voisi puhua ymmärrettävästi.
- Monille asioille on myös monta nimitystä, kuten äppi ja sovellus. Muista avata termit puhuessasi niistä ja mainita, jos asiasta laajasti käytetään useita eri termejä.
- Pyri ryhmässä johdonmukaisuuteen termien käytössä. Kun samaa asiaa kutsutaan aina samalla nimellä, oppijan ei tarvitse käyttää energiaa sen pohtimiseen, tarkoittaako opettaja uutta käsitettä vai jo aiemmin opittua asiaa.

Esimerkiksi tällaisia kielikuvia olemme ryhmissä kuulleet tai käyttäneet:

Kytkin = valokatkaisija

Hakemisto = sukkalaatikot erilaisille sukille tai mapit kirjahyllyssä

Valikko = kirjan sisällysluettelo

Tili = asiakkuus

Ilmoitusnäyttö = ilmoitustaulu

Vahva tunnistautuminen = passin näyttäminen

Salasana = avain lukkoon

Päivitys = huolto

5. Ryhmätapaamisten ohjaaminen



Yhteinen ja rauhallinen tahti

- Ryhmäläiset ovat väistämättä taidoiltaan, tahdiltaan ja temperamentiltaan erilaisia
- Ryhmän ohjauksessa on tärkeä pitää kiinni pelisäännöissä sovitusta yhteisestä tahdistä.
- Nopeammat saavat odottaa, ja apuohjaajat auttavat hitaampia – mutta eivät neuvo opetuksessa edelle. Asiakkaan kysyessä, tulee helposti vahingossa menneksi asioiden edelle, eli neuvoneeksi liian pitkälle. Apuohjaajien kanssa tämän välttämiseksi kannattaa keskustella jo perehdytysvaiheessa.
- On hyvä edetä Digi tutuksi -oppaan ohjeiden tahdissa, jotta ei ohjaajana eksy aiheesta tai sotkeudu sivuston syövereihin.

Olemme havainneet, että digitaitojen opetteluun liittyy usein kiireen tuntu. Monet ryhmäläiset kiirehtivät, eivätkä esim. malta lukea, mitä ruudulla kysytään.

On hyvä muistuttaa, että nyt ei ole kiire, vaan uuden asian opettelulle on syytä antaa aikaa.

Etenkin ensimmäisillä ryhmätapaamisilla uuden oppimisen tahti voi tuntua hektiseltä. Ohjaamisessa rauhallisella tahdilla vähennetään kiireen tuntua, jätetään tilaa kysymyksille ja keskustelulle.

Tingimme mieluummin opetussisällön määrästä kuin laadusta, jotta kiireettömyyden tunne säilyy

Aiheessa pysyminen ja joustaminen

- Digiaiheet rönseyilevät helposti ryhmäläisten kysymysten, haasteiden ja kommenttien vuoksi. Ryhmän kannalta on kuitenkin tärkeää pysyä aiheessa, mikä vaatii ohjaajalta päättäväisyyttä.
- Rönseyilyn välttämiseksi ohjaajalla itsellään on tärkeä olla selkeä käsitys, mitkä asiat ryhmätapaamisen sisällöistä ovat olennaisia alkeistason ryhmässä. Välillä rönseyily voi tuottaa yllättäviä tuloksia, jos esille nousee kaikkia kiinnostava aihe.
- Kerro selkeästi, mitä aihetta seuraavaksi käsitellään, ja katkaise rönset lempeästi: "Hyvä huomio, mutta ei mennä tähän vielä" tai "Neuvon tauolla, mistä saat yksilöneuvontaa tähän liittyen." Keksi aasisiltoja keskustelun palauttamiseksi aiheeseen.

Alun sisältöjen jälkeen on hyvä keskustella yhdessä ryhmän kanssa, mitä sisältöjä loppukerroilla käydään läpi. Koko opasta ei ehditä yhdessä rauhalliseen tahtiin opiskelemaan, joten aiheita priorisoidaan ryhmän toiveiden mukaan.

Sivuraiteen kohdalla mieti: keksitkö nopean aasisillan takaisin aiheeseen ja osaatko selittää asian ymmärrettävästi? Jos keksit, sivuraide voi olla opettavainen. Jos et, sillä eksyminen saattaa viedä liikaa aikaa ja sekoittaa ryhmäläisiä.

Kertaus ja kotiharjoittelu

- Digitaitojen oppimisessa tarvitaan toistoja yhtäläisesti kaiken muun taitoharjoittelun kanssa.
- Ikääntyessä muutokset aivoissa ja muistissa vaativat entistä enemmän kertaamista uusia asioita opiskellessa.
- Kertaaminen on oltava aktiivista. Ryhmäläisten täytyy itse päästä palauttamaan asia mieleensä harjoittelun ja toistojen kautta, jotta muistijälki syntyy.
- Kertaa tärkeimmät vaiheet ensimmäisen kerran pian oppimisen jälkeen, mielellään jo samalla ryhmätapaamisella.
- Jokainen ryhmä on erilainen ja kertaamiseen kannattaa mitoittaa ryhmäkohtaisesti aikaa senkin uhalla, että joitakin asioita jää opettamatta.

Digi tutuksi -oppaissa nettin selailua koskevat ohjeet alkavat tarkoituksella samoilla ohjeilla, jotta samat netin käytön vaiheet toistuisivat ja keskeiset käsitteet ”nettiselain”, ”osoitekenttä”, ”osoite” tulisivat tutuiksi harjoittelun kautta.

Jonkinlainen kotiläksy on hyvä antaa, jotta opittu asiaa tulee aktiivisesti kerrattua tapaamisten välillä. Voit esimerkiksi kehottaa avaamaan koneen kotona ja etsimään reittioppaan avulla reitin kotoa kirjastolle.

Ennakoimattomiin tilanteisiin reagoiminen

- Yllättävään tilanteeseen törmääminen saattaa parhaimmillaan olla opettavainen kokemus, jossa asiakas oppii, miten yllättävistä tilanteista selvittää.
- Näissä tilanteissa voidaan myös yhdessä ryhmän kanssa pohtia mikä taho voisi olla avuksi, jos ongelmaa ei pystytä siinä hetkessä ratkaisemaan.
- Ennakoimattoamat tilanteet voivat olla oiva esimerkki opetuksellisesti koko ryhmän kanssa läpikäytäväksi.
- On tärkeää, että asiakas huomaa, ettei kukaan osaa kaikkea noin vain, vaan välillä asioita pitää selvittää ja tutkia.
- Myös virheistä opitaan ja ryhmässä yllättäviä tilanteita tulee enemmän kuin yksilöohjauksessa.
- Ryhmäläisille on hyödyllistä nähdä, ettei ole yksin haasteidensa kanssa, vaan ongelmia kohtaa jokainen ja ne ratkotaan yhdessä.
- Ohjaajana yllättävät tilanteet voivat olla stressaavia kun kokemus opetustilanteen hallittavuudesta on uhattuna.
- Ulkoisesti tyyni ja rauhallinen suhtautuminen ennakoimattomiin tilanteisiin rauhoittaa kuitenkin myös ryhmäläisiä ja auttaa vähentämään tilanteiden aiheuttamaa stressiä ja turhautumista.

B-osa: Ryhmien organisoijan opas

Tämä osa oppaasta on tarkoitettu henkilöille, jotka mahdollistavat Digi tutuksi -ryhmät, järjestämällä ryhmille sopivat tilat ja ohjaajan ja apuohjaajat. He myös löytävät ryhmiiin sopivat osallistujat markkinoimalla ryhmiä, ottavat vastaan ilmoittaututumisiet ja haastettelevat ilmoittautuneet.

Tämä osa ryhmien järjestämisestä kuuluu organisaation työntekijälle.

Suositlemme, ettei vapaaehtoisille ryhmien ohjaajille vyörytetä liikaa vastuuta ryhmien organisoimisesta, vaan annetaan rauha ryhmän ohjaamiseen, jotta toiminta ei kuormita liikaa.



Ryhmien organisoijan opas

B-OSA



6. Ryhmien organisoijan aikajana

7. Paikan ja laitteiden suunnittelu

8. Vapaaehtoiset

9. Markkinointi

10. Ennen ryhmiä

11. Ryhmien aikana

12. Ryhmien jälkeen

6. Ryhmien organisoijan aikajana

Kokonaisuus

3 kuukautta ennen

10 viikkoa – viikkoa ennen

2 – 1 viikkoa ennen

Viikot 1-8

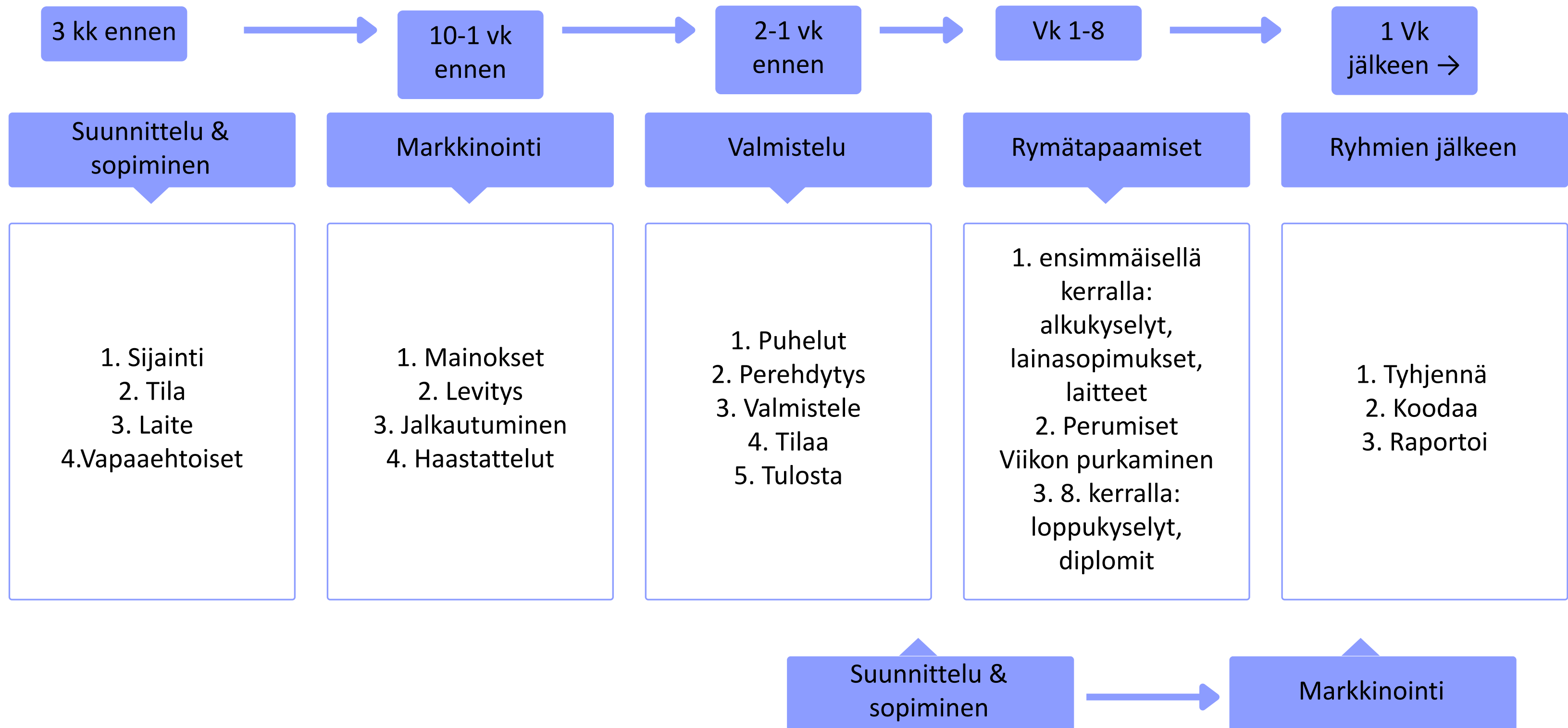
Viikko jälkeen



Ryhmien organisoijan aikajana

Tähän lukuun on koottu Digi tutuksi -ryhmiä organisoivan henkilön kannalta ryhmien järjestämiseen liittyvät tärkeimmät vaiheet aikajanalalle. Luvun tarkoituksena on auttaa hahmottamaan kokonaiskuvaa, mitä kaikkia toimenpiteitä ryhmien organisoiminen edellyttää ja mihin ajankohtaan järjestelyihin liittyviä toimepiteitä kannattaa kalenteroida.

Kokonaisuus



6. Ryhmien organisoijan aikajana



Digi tutuksi -ryhmät

3 kk
ennen



Suunnittelu &
sopiminen

1. Kartoita alueellinen tarve
ryhmille

Kartoitetaan alueet, joilla asuu paljon ikääntyviä, eikä ole tarjolla vastaavaa toimintaa.

2. Kartoita käytettävissä olevia
yhteistyökumppaneiden tiloja:
lukitaan ryhmien ajankohta ja
tila

Muista varata myös esivalmisteluun ja poistumiseen varattava aika. Tilaan on hyvä päästä n. 30 min. ennen alkua. Akustiikan tulisi soveltua ryhmätoimintaan. Huomioi, että osassa paikoista kevään tilavaraukset on tehtävä jo syksyllä ja syksyn keväällä.

3. Sovitaan ryhmien laitteet

Kysytään järjestävän tahon ja mahdollisuuksien mukaan alueen kohderyhmän sekä digiopastajien mielipidettä

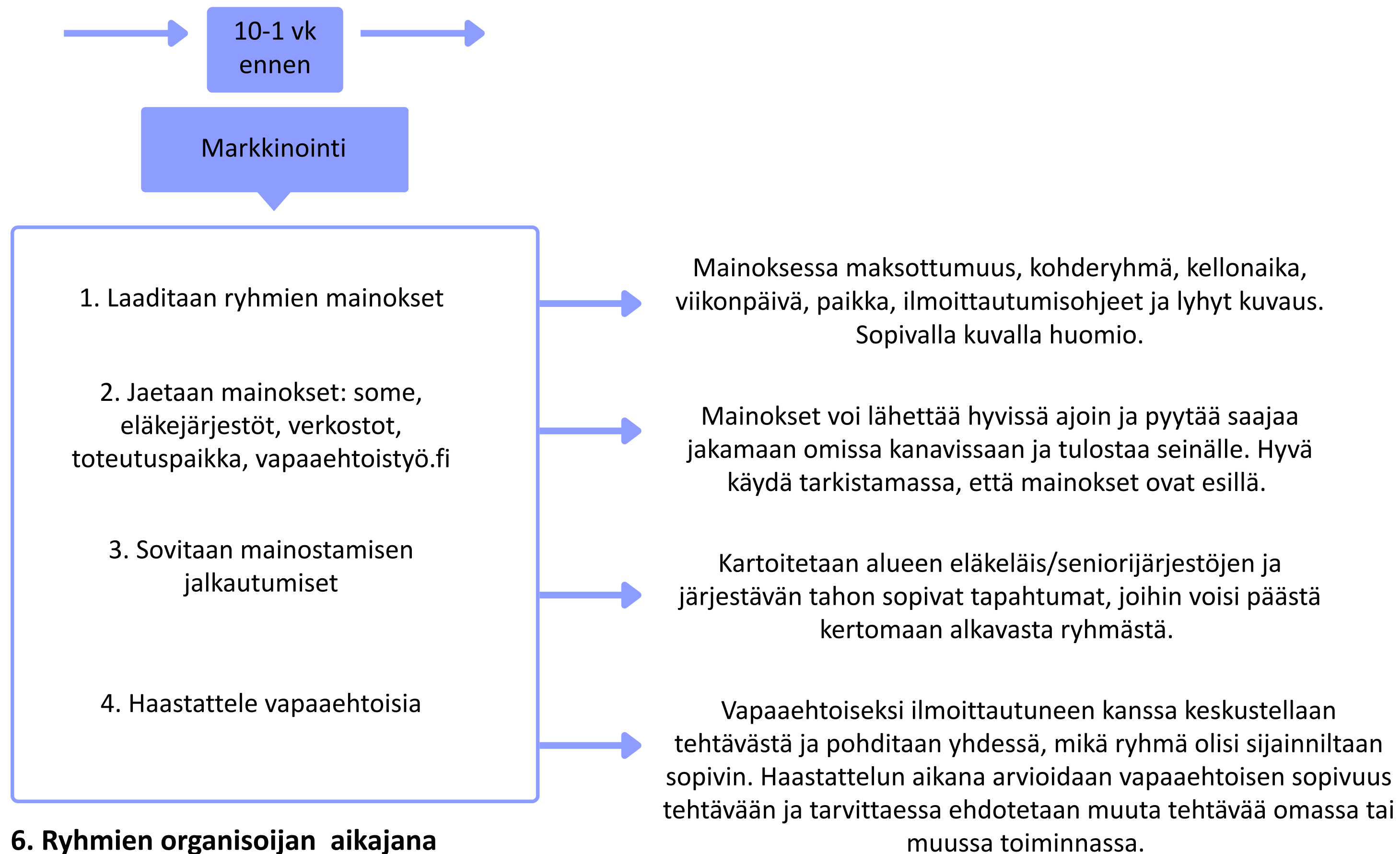
4. Julkaise vapaaehtoishaku
vapaaehtoistyö.fi

Laita ilmoitus hyvissä ajoin. Haku voi olla päällä jatkuvasti, jos ryhmiä on tarkoitus järjestää toistaiseksi. Määrittele tehtävä tarkasti siten, että ilmoituksesta käy hyvin ilmi, mitä vapaaehtoiselta toivotaan ja mikä tehtävä on.

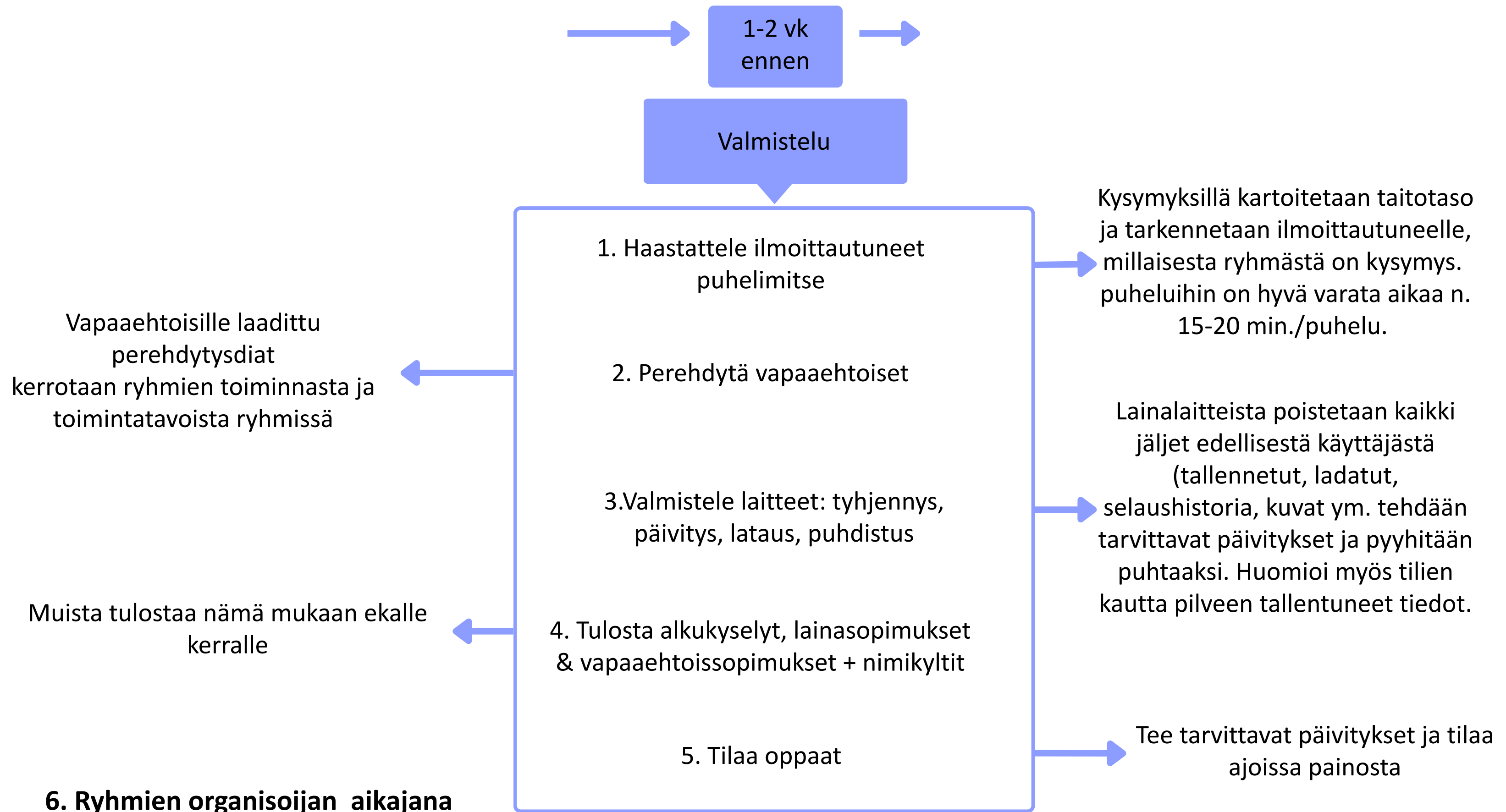
6. Ryhmien organisoijan aikajana



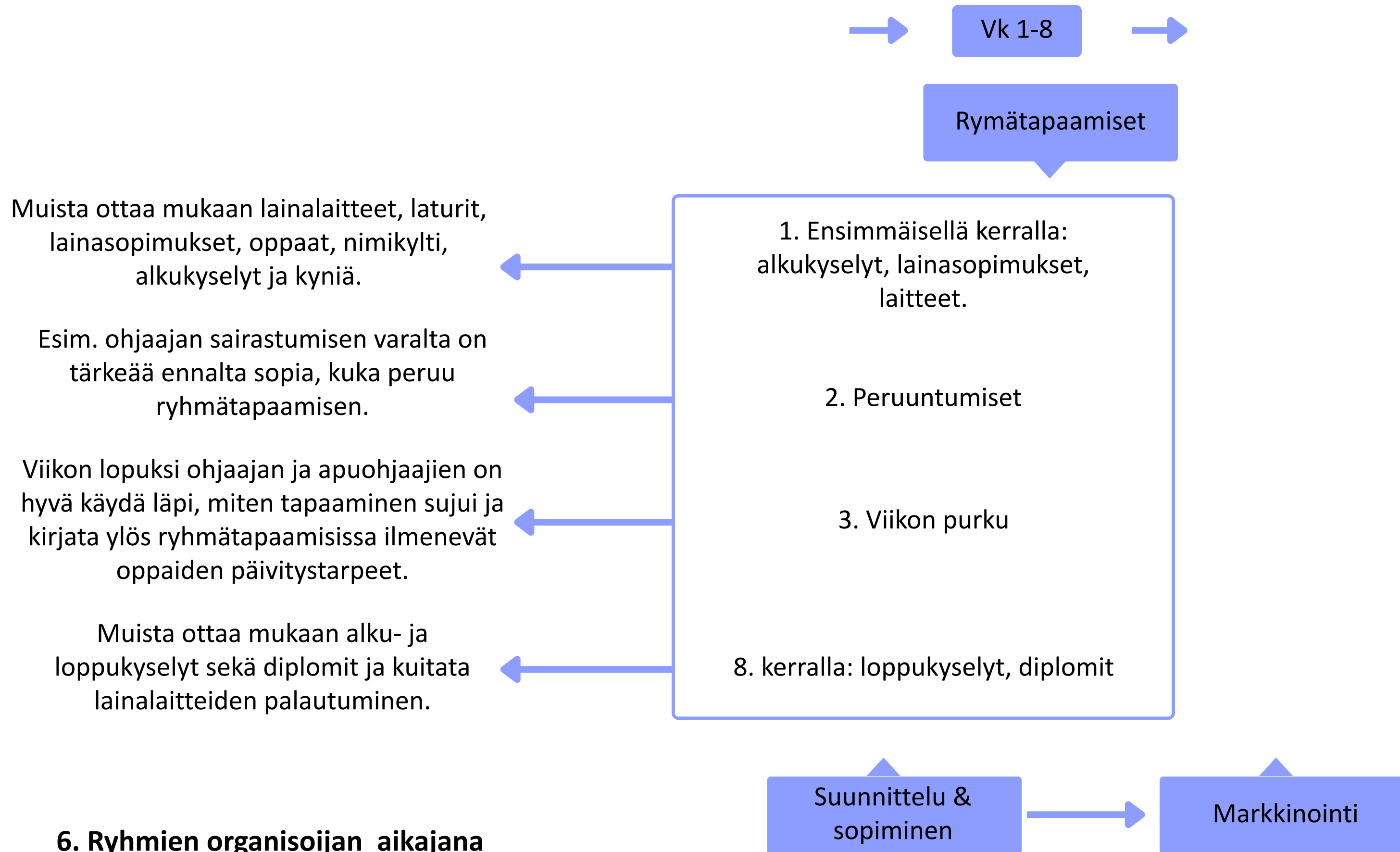
Digi tutuksi -ryhmät



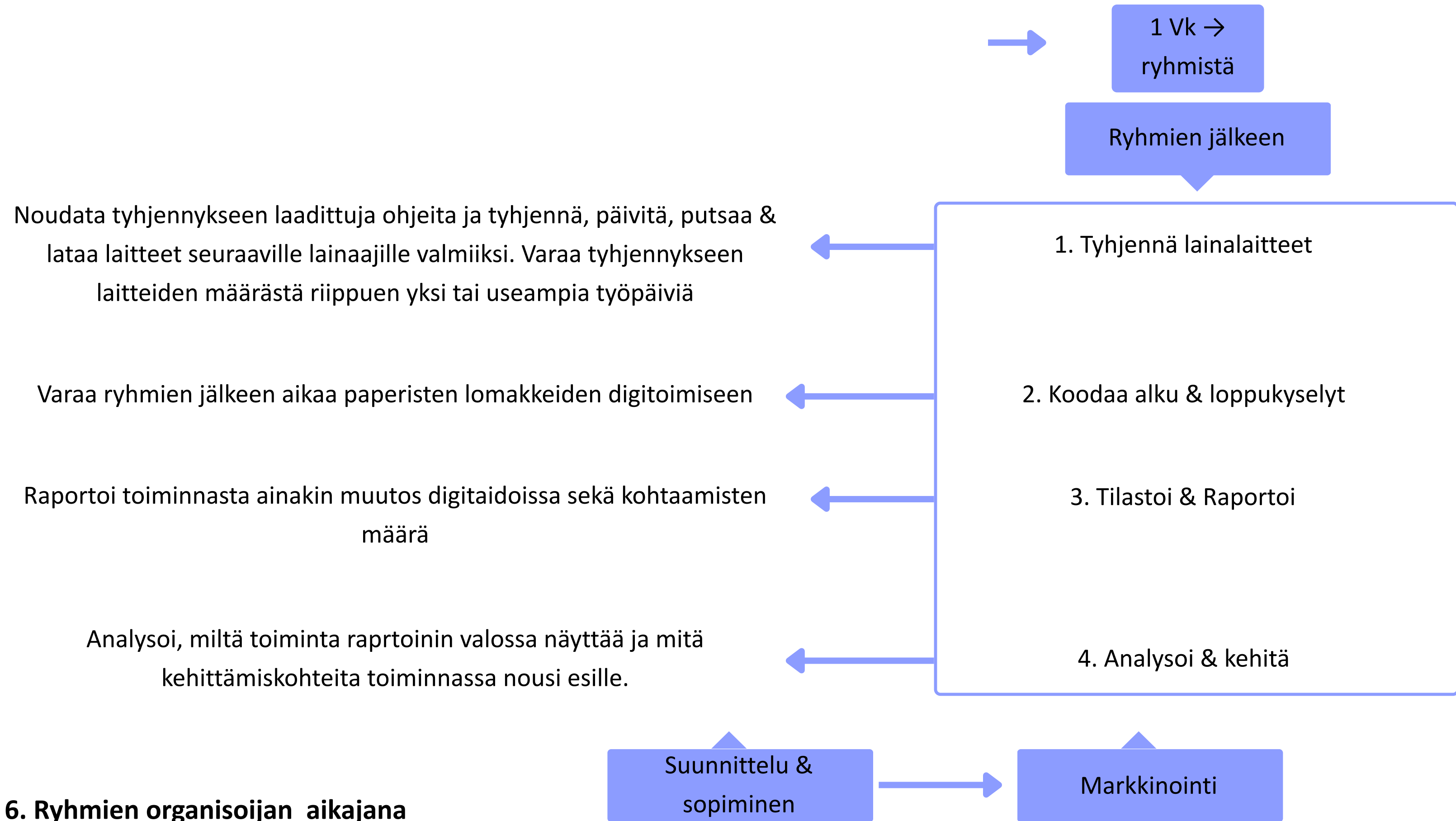
Digi tutuksi -ryhmät



Digi tutuksi -ryhmät



Digi tutuksi -ryhmät



7. Paikan ja laitteiden suunnittelu

Sijainti

Tila

Laitteet



Sijainti

- Digi tutuksi -ryhmät järjestetään sellaisissa paikoissa, joihin ikääntyvien on **helppo saapua** tai jotka sijaitsevat heitä lähellä.
- Olemme saaneet hyviä kokemuksia siitä, että ryhmiä on järjestetty esim. asukastiloissa ja yhteisötiloissa, joissa asiakkaat muutenkin käyvät esimerkiksi syömässä tai muissa ryhmässä.
- Hyvän saavutettavuuden lisäksi olemme pyrkineet järjestämään ryhmiä alueilla, joilla sosioekonominen asema on alhainen.

Tila

- Tilaan, jossa ryhmä järjestetään, liittyy vaatimuksia, jotta se soveltuu ryhmän järjestämiseen.
- Etenkin **hyvä akustiikka** on tärkeää. Monella ryhmäläisellä on kuulon alenemaa ja hälyisä tila vaikeuttaa kaikkien keskittymistä.
- Lisäksi tilassa on oltava **näyttö tai valkokangas** ja projektori sekä riittävästi istumapaikkoja ja pöytätilaa.
- Pitääkö tilaa järjestellä esimerkiksi luokkamuotoon? Onko kaikille ryhmäläisille tilassa riittävästi pöytätilaa?

Laitteet

- Kannattaa miettiä etukäteen, minkälaisilla laitteilla varustautuneita henkilöitä ryhmään otetaan.
- Alkuhaastattelussa kartoitetaan, onko kaikilla ryhmäläisillä laitteet ja ovatko laitteet käyttökunnossa.
- Vanhusten Turva säätiöllä on ollut mahdollisuus lainata laitteet ryhmäläisille tarvittaessa.
- Asiakas saattaa kertoa haastattelussa, että hänellä on tablettilaite, mutta ryhmän alkaessa käy ilmi, että kyse on vuosia käyttämättömänä seisseestä laitteesta, joka ei ole enää ajan tasalla tai sen avauskoodi on unohtunut tms.
- Myös laitteiden nimet ovat välillä asiakkaalle epäselvät. Tablettia saatetaan nimittää läppäriksi. Haastattelussa kannattaa varmistaa, että puhutaan samasta asiasta.
- Digi Tutuksi -oppaat on laadittu android- ja Windows- sekä Linuxin käyttöjärjestelmille, joten kannattaa harkita tarkkaan, ottaako ryhmään Applen laitteita käyttäviä, jotta asiakas ei turhaudu omalle laitteelle sopimattomiin ohjeisiin.

8. Vapaaehtoiset

Rekrytoi

Haastattele

Tee sopimus

Perehdytä



Rekrytoi

- Rekrytoi vapaaehtoiset ohjaajat ja apuohjaajat hyvissä ajoin, jotta ehdit perehdyttää heidän huolella.
- Rekrytoinnissa kannattaa esittää tehtävänkuva, vaatimukset ja tehtävään tarvittava sitoutuminen mahdollisimman tarkkaan.
- vapaaehtoistyö.fi -sivusto on havaittu tehokkaaksi rekrytointikanavaksi ainakin pääkaupunkiseudulla.
- Muista rekrytoida aina tilanteen tullen, kun kohtaavat esim. tietotekniikasta kiinnostuneita eläkeläisiä tai alan opiskelijoita.
- Kannattaa kartoittaa mahdollisuus oppilaitosyhteistyöhön.
- Somemarkkinoinnissa kannattaa tavoitella tiettyä kohderyhmää, kuten nuoria, jotka kaipaavat kokemusta tai eläkeläisiä, jotka etsivät mielekästä tekemistä.

Haastattele

- Monista muista vapaaehtoistoimista poiketen, on tässä tehtävässä vaatimuksia.
- Vapaaehtoisella on oltava melko hyvät digitaidot ja riittävä suomenkielen taito (toistaiseksi materiaali on vain suomen kielellä).
- Monelle ikääntyvälle digitaidot ovat aivan uusi asia, jolloin kärsivällistä kertausta ja rauhallista tahtia sekä puolesta tekemisen välttämistä ei voi korostaa liikaa. Tästä on hyvä keskustella jo haastatteluvaiheessa, jotta haastateltava saa totuudenmukaisen kuvan tehtävästä.
- Haastattelussa on hyvä tiedustella, onko vapaaehtoisella kokemusta ikääntyneiden kanssa toimimisesta ja punnita samalla haastateltavan asennetta ikääntyneitä kohtaan.
- Käy läpi vapaaehtoisuuden ja työsuhteen erot varmistaaksesi, että vapaaehtoinen ymmärtää, mitä häneltä odotetaan.

Tee sopimus

- Sopimuksesta käy ilmi:
 - sovittu tehtävä ja ajankohta
 - yhteyshenkilön yhteystiedot
 - vaitiolovelvollisuus
 - sovituilla tavoilla toimimiseen sitoutuminen (esim. organisaation eettiset periaatteet)
 - tieto vakuutuksesta ja mahdollisista matkakustannusten korvaamisesta
 - maininta siitä, miten poissaoloista tai lopettamisesta ilmoitetaan.
- Vapaaehtoistoiminnan sopimus selkiyttää asioita molemmin puolin.
- Digituessa erityisen tärkeää on digituen eettisiin ohjeisiin sitoutuminen ja siitä on hyvä olla maininta sopimuksessa.
- Sopimuksessa on hyvä olla selkeä maininta siitä, että toiminnassa voi lopettaa tarvittaessa välittömästi, jotta on selvää, ettei toiminnassa mukana olemisen estä ottamasta vastaan työ- tai opiskelupaikkaa tai osallistumasta työhaastatteluun.

Perehdytä 1/2

- Olemme perehdyttäneet vapaaehtoiset yksilöllisesti, koska heitä on tullut mukaan toimintaan pikkuhiljaa. Tällöin myös tutustutaan paremmin molemmin puolin.
- Ryhmäperehdytys on hyvä vaihtoehto, jos vapaaehtoisia rekrytoidaan toimintaan suurempi joukko kerralla.
- On hyvä laatia kirjallinen perehdytysmateriaali, joka käydään läpi haastattelun yhteydessä ja lähetään vapaaehtoiselle sähköpostiin.
- Käy läpi vapaaehtoisen oikeudet ja velvollisuudet sekä vapaaehtoisten mahdolliset tapahtumat ja koulutukset.
- Vapaaehtoisen tehtävä määritellään mahdollisimman tarkkaan, jotta vältytään mahdollisilta epäselvyyksiltä ja vapaaehtoiselle tulee selkeä kuva siitä, mitä häneltä odotetaan.
- Digiryhmän ohjaajan on kuitenkin hyvä saada kannustusta toimia tehtävässään omalla persoonallaan, jotta hänen osaamisensa pääsee kokonaisuudessaan käyttöön.

Perehdytä 2/2

On hyvä käydä läpi myös mahdolliset kompastuskivet ryhmämuotoisessa toiminnassa:

- Poikkeukset puolesta tekemisen välttämiseksi: tiettyjä asioita voidaan tehdä puolesta, toisin kuin yksilöneuvonnassa, jotta päästään etenemään yhdessä.
- Rönsyily -ei lähdetä neuvomaan aiheen vierestä, vaan palataan tarvittaessa asiaan esim. tauolla.
- Ei mennä asioiden edelle, vaan edetään pääohjaajan määrittelemässä tahdissa, vaihe kerrallaan.
- Kakofonia -pyritään puhumaan yksi kerrallaan (ohjaajaa voi pyytää keskeyttämään opastuksen hetkeksi, jos vapaaehtoisen neuvoma ryhmäläinen ei ole vielä ehtinyt muiden tahtiin).
- Turhautuminen –osa ryhmäläisistä voi purkaa turhautumistaan vapaaehtoiseen, mikä voi tuntua pahalta, mutta ei ole henkilökohtaista.

9. Markkinointi

Markkinointikanavat

Mainokset

Jakelu

Jalkautuminen



Markkinointikanavat

- Ryhmän markkinointi on syytä aloittaa n. kaksi kuukautta ennen ryhmän alkua.
- Viestintää kannattaa tehdä mahdollisimman monimuotoisesti ilmoitustaulujen, somen, tapahtumakalenterien, lehti-ilmoitusten, verkostojen ja jalkautumisen kautta.
- Kannattaa sopia hyvissä ajoin paikat, joihin jalkaudutaan mainostamaan ryhmää kysymällä jalkautumispaikan henkilökunnalta, koska paikalla olisi mahdollisimman paljon potentiaalisia ryhmäläisiä tai voisiko jossakin tapahtumassa saada hetkeksi puheenvuoron.

Mainokset

- Mainos on hyvä laatia sellaisessa muodossa, jota on helppo jakaa sekä sähköisesti, että paperisena.
- Mainoksesta kannattaa laatia someen ja ilmoitustaululle sopivat versiot sekä vaaka- että pystysuorina versioina.

Mainoksesta tulee ilmetä:

- Mistä on kysymys (Alkeiskurssi)
- Kenelle tarkoitettu
- Aika ja paikka (kyseessä kurssi, jolle on ilmoittauduttava)
- Laitteen lainausmahdollisuus, jos sellainen on
- Yhteyshenkilön yhteystiedot, myös puhelinnumero!

Jakelu

Mainosta kannattaa levittää laajalti sekä ilmoitustauluille että sähköisesti mm. näihin paikkoihin:

- Some
- Alueen eläkejärjestöt
- verkostot (sis. kaupungin/kunnan työntekijät, kirjastot, seurakunnat, järjestöt)
- Toteutuspaikka ja muut alueen ikääntyvien kohtaamispaikat

Jalkautuminen

- Olemme todenneet, että ryhmän järjestämispaikkaan jalkautuminen melko lähellä ryhmän aloitusaikaa on toimiva keino tavoittaa potentiaalisia ryhmäläisiä.
- Kannattaa myös miettiä, mistä löydetään ne ikääntyvät, jotka eivät käytä nettiä, eivätkä ole aktiivisia esim. eläkejärjestöjen toiminnassa ja saa sitä kautta tietoa.
- Onko alueella esimerkiksi ilmaista tai edullista yhteisöllistä ruokailua, jonne kannattaisi jalkautua mainostamaan?

10. Ennen ryhmiä

Alkuhaastattelut

Varaa tarvittavat materiaalit



Alkuhaastattelut

- Olemme kokeneet tarpeelliseksi haastatella kaikki ilmoittautuneet etukäteen, n. 1–2 viikkoa ennen ryhmän alkua.
- Haastattelulla varmistetaan, että asiakas ymmärtää, minkälaiseen ryhmään (alkeet) hän on ilmoittautunut ja kartoitetaan ilmoittautuneiden osaamistasoa.
- Kartoituksen jälkeen voidaan esim. todeta kuulostavan siltä, että hän osaa jo melko paljon ja keskustella yhdessä, hyötyykö ilmoittautunut ryhmästä tai onko riskinä, että hänellä käy aika pitkäksi.
- Ketään ei kielletä osallistumasta, mutta selvennetään, että ryhmässä edetään taitamattomimman ryhmäläisen tahtiin.
- Haastatteluiden perusteella myös selviää kaikkien ryhmään tulevien lähtötaso, jolloin kokonaisuutta on helpompi suunnitella ennalta

Alkuhaastattelut

- Haastattelun yhteydessä on myös hyvä varmistaa, että ilmoittautuneella on sopiva laite ja tarvittavat salasanat.
- Lopuksi kerrataan ryhmän ajankohta ja paikka sekä tiedustellaan, onko ilmoittautuneella erityisiä toiveita ryhmää kohtaan.
- On hyvä myös varmistaa, että tarkoitus on osallistua ryhmään koko kahdeksan viikon ajan ja pyytää ilmoittamaan mahdollisista poissaoloista tai perumisesta.
- Haastattelut ovat kestäneet n. 15 min.

Tässä lista käyttämistämme haastattelukysymyksistä:

- Tarvittavat henkilötiedot, kuten etunimi, puhelinnumero ja syntymävuosi
- Mistä kuult ryhmästä (viestinnän kehittämistä varten)?
- Tarvitsetko lainalaitteen (mikäli saatavilla)?
- Milloin viimeksi käytit tietokonetta / tablettia?
- Onko sinulla oma tietokone / tabletti? Jos ei, olisiko sille tarvetta?
- Miltä tietokoneen / tabletin käyttäminen tuntuu sinusta tällä hetkellä?
- Osaatko käynnistää tietokoneen?
- Osaatko käyttää tietokoneen hiirtä / älylaitteen kosketusnäyttöä?
- Osaatko tarkistaa, että laitteesi ohjelmistopäivitykset ovat ajan tasalla?
- Osaatko tunnistaa huijausviestin, jos sellainen lähetetään sinulle?
- Osaatko lähettää sähköpostiviestin?
- Osaatko lähettää sähköpostiviestin, jossa on liitteitä?
- Osaatko ladata tiedoston laitteellesi?
- Osaatko etsiä tallentamasi tiedoston laitteesi hakemistosta?
- Osaatko avata selaimen ja hakea netistä tietoa?
- Osaatko käyttää HSL:n Reittiopasta?
- Osaatko ostaa netistä junalipun (tai muun lipun, esim. teatteriin tai museoon)?
- Osaatko kirjoittaa dokumentin tekstinkäsittelyohjelmalla (ei tablettiryhmä)?
- Osaatko varata kirjaston kirjoja ja uusia lainoja netissä?
- Osaatko käyttää tietokonetta sinua kiinnostavan ohjelman katsomiseen?
- Osaatko käyttää sosiaalista mediaa, kuten Facebook tai Instagram?
- Mitä tahtoisit oppia ryhmässä?

Varaa tarvittavat materiaalit

- Tilaa painosta riittävästi Digi tutuksi –oppaita tai tulosta ne kaikille.
- Tulosta alkukyselyt ja varaa paperia nimilappuja varten
- Varaa kosketusnäyttökyniä jokaiselle ryhmäläiselle

11. Ryhmien aikana

Peruuntumiset

Purkaminen



Peruuntumiset

Jotta esimerkiksi ohjaajan sairastuessa ei mene sormi suuhun, on muutama asia hyvä miettiä ennalta:

- Perutaanko ryhmätapaamiset vai pyritäänkö ensisijaisesti siirtämään uuden ajankohtaan?
- Jos siirretään, kuka ilmoittaa ryhmäläisille ja mitä kautta?
- Jos perutaan, annetaanko ryhmäläisille tapaamiskerran sisällöt itsenäisesti opiskeltavaksi tai onko väliin jäänyt kerta mahdollista korvata?

Purkaminen

- Omia kokemuksia ryhmissä sattuneista tilanteista ja arjesta ryhmissä on hyvä purkaa ryhmien aikana ja ryhmien jälkeen, jotta niitä ei tarvitse jäsenellä vain yksin.
- Esim. 30 minuuttin palaveri viikoittain ryhmänohjaajan, apuohjaajien ja organisoijan kesken.
- Käydään läpi ryhmätapaamisten sujumista ja puretaan mahdollisia konflikteja tai muita mieleen jääneitä tilanteita
- Auttaa ryhmätoiminnan kehittämisessä ja tukea omaa jaksamista.

12. Ryhmän jälkeen

Tyhjennä

Koodaa ja raportoi



Tyhjennä

- Tyhjennä mahdolliset lainalaitteet niin, ettei siihen jää mitään jälkeä edellisestä lainaajasta.
- Varaa tyhjennykseen riittävästi aikaa: etenkin tablettitietokoneiden kanssa täytyy varata aikaa yllätyksiin.
- Asiakkaiden tietoturvan ja luottamuksen kannalta on erityisen tärkeää, ettei seuraavalle lainaajalle päädy edellisen lainaajan tietoja.

Koodaa ja raportoi

- Varaa ryhmien jälkeen aikaa lomakkeiden koodaamiseen sähköisiksi sekä tulosten raportointiin
- Alku- ja loppukyselyiden itsearvioinnista saat suoraan dataa toiminnan aikana tapahtuneista muutoksista toiminnan tuloksellisuuden osoittamista varten:
 - Digitaitojen kehityksestä
 - Osallisuuden kokemuksesta
 - Yksinäisyyden kokemuksesta
 - Toiminnan tuottamasta hyödystä

Kiitos!

VANHUSTEN TURVA SR

info@vanhustenturva.fi

050 311 0460

Ruoholahdenranta 1 D 308A

00180 Helsinki

Y-tunnus: 0120720-6

