

Missä olet digituki? Jännitteitä ja ristiriitoja digituen kentällä

Soile Juujärvi ja Virpi Lund (Laurea AMK)



VoimaProfi

Empowering people towards
socially inclusive society

OPETUS- JA KULTTUURIMINISTERIÖ
UNDERVISNINGS- OCH KULTURMINISTERIET

Digituki yhteiskunnallisena interventiona

- Sähköisen asioinnin, palvelun käytön tai laitteen käytön tukea , jonka tarkoituksena on auttaa asiakasta itsenäiseen ja turvalliseen laitteen käyttöön ja sähköiseen asiointiin
- Tarjotaan asiakkaalle etätukena, lähitukena tai koulutuksena silloin, kun henkilö ei pysty tai osaa itse käyttää palvelua tai laitetta tai ei omista laitteita.
- Tukeen kuuluu myös sähköiseen palveluun ja asiointiin ohjaaminen
- Tarkoituksena on auttaa kansalaiset sähköisten palvelujen piiriin

Digituen toimintamalli

- Julkiset palvelut ja viranomaiset vastaavat lakisääteisesti omien sähköisten palvelujen neuvonnasta
 - Kansalaisneuvonta ja kuntien asiointipisteet
- Järjestöt, kansalaisopistot ja seurakunnat vastaavat digiosaamista kasvattavasta tuesta, ohjauksesta ja koulutuksesta
 - Laiteneuvonta
 - Palveluihin ohjaaminen
- Kirjastot neuvovat omissa palveluissaan
- Yritykset antavat maksullista laite- ja palveluneuvontaa
- Digi- ja väestötietovirasto vastaa valtakunnallista digitukijoiden tuesta (materiaalit, verkostoituminen, koulutukset)

Yhteisöpajat 10.2.-13.10.2022



Haavoittuvassa asemassa olevien ryhmien digitaalisen osallisuuden tukeminen

- Yhteisöpajat interventiona
- Osallistujina haavoittuvien ryhmien digituen kehittämisestä kiinnostuneet toimijat Espoon alueella
 - Ruoka-apujärjestöt, maahanmuuttajajärjestöt, seurakunnat, työväenopisto, kirjastot, sosiaali- ja terveystyöpalvelut (kaupunki), KELA, pankit, vertaistukijat
- Tavoitteena monipaikkaisen digituen kehittäminen
- Taustalla kulttuurihistoriallinen toiminnan teoria
- Tutkimuksen kohteena toiminnan jännitteet (ristiriidat), ekspansiivinen oppiminen (oppimisteot), muutostoimijuus (muutosteot)
- Kanssatutkijuus

Yhteisöpajaprosessi ja tavoitteet

10.2 Yhteisöpaja 1.
Kyseenalaistaminen
käytännön kokemusten
avulla. Asetetaan
yhteiset tavoitteet.

10.3 Yhteisöpaja 2.
Kehityshaasteiden ja
mahdollisuuksien
erittelyminen ja
analysoiminen. Avataan
osallistujien tarpeet ja
mahdollisuudet
haavoittuvassa asemassa
olevien ryhmien digituen
tarjoamiseen.

21.4 Yhteisöpaja 3.
Uuden ratkaisun
mallintaminen ja
tutkiminen. Etsitään
käytännön ratkaisuja
digituen tarjonnan
kehittämiseksi.

12.5 Yhteisöpaja 4.
Uuden ratkaisun
kokeileminen.
Sitoudutaan
kokeilemaan.

Kevät, kesä, syksy:
Testataan ideoista
kehiteltyjä
toimenpiteitä.

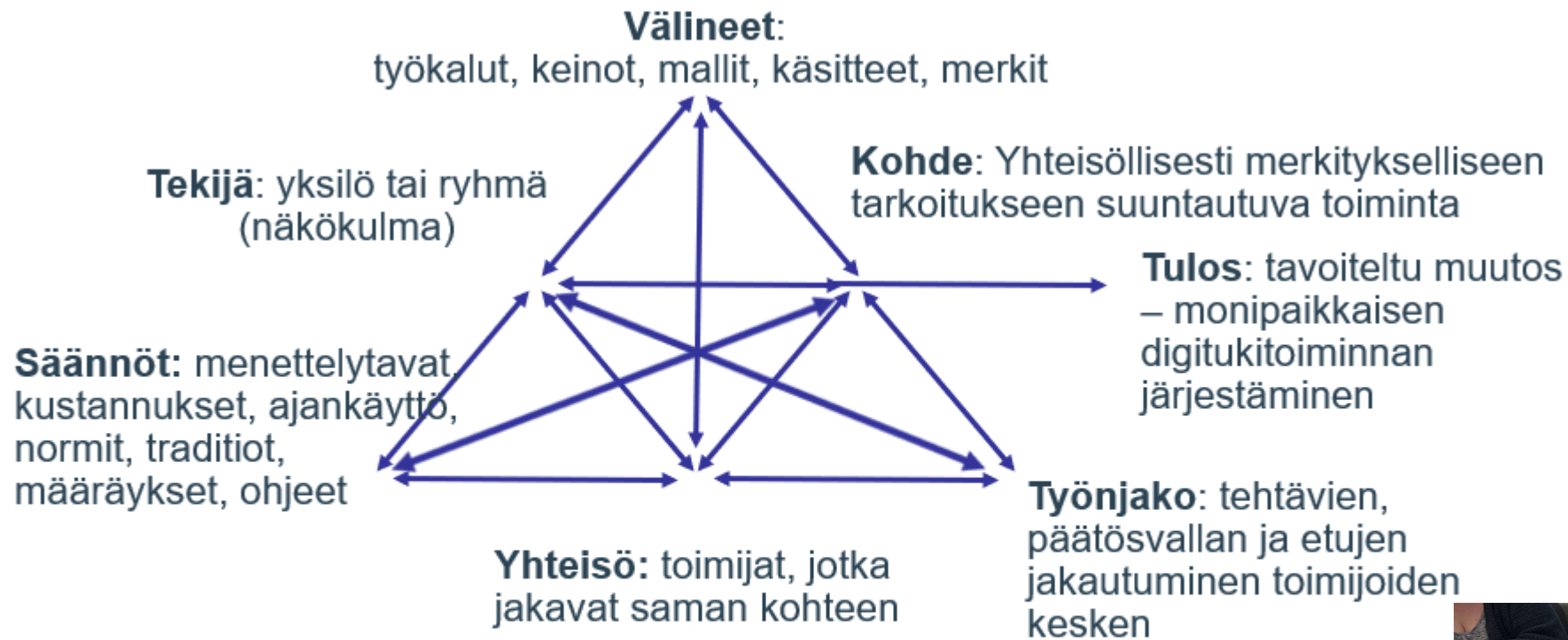
13.10 Yhteisöpaja 5.
Prosessin reflektointi
ja uuden ratkaisun
vakiinnuttaminen.
Muodostetaan yhteinen
näkemys digituen
lähikehityksestä ja
jatkoaskelista.

Yhteisöpajaprosessi jatkuu...



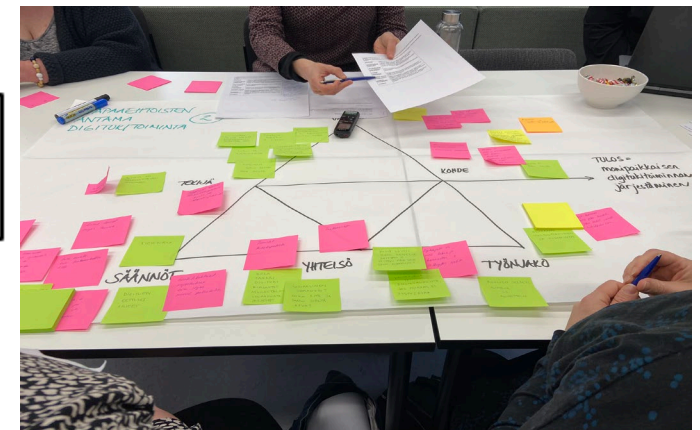
- Yhteisöpajat perustuvat ajatukseen, että muutos lähtee osallistujien aloitteista, joka tukee osallistujien omaa toimijuutta ja oppimista.
- Henkilökohtaiset kokemukset ovat tärkeitä ongelmallisten tilanteiden havaitsemisessa ja yhteisen toiminnan kohteen rakentamisessa.
- Kulttuurihistoriallinen toiminnan teoria tarjoaa yhteisöille välineitä, joiden avulla voidaan kollektiivisesti ratkaista yhteiskunnallisia rakenteellisia ongelmia (Freire 2014, Sannino 2015, Virkkunen & Newnham 2013).
- Oppimistilanteiden rakentaminen (peiliaineistot, stimuloivat tehtävät, välineet).
- Antaa kehitykselle horisontin - välimatka olemassa olevan kehitystason ja saavutettavissa olevan kehitystason välillä (välineet, tuki, sosiaalinen vuorovaikutus, kieli, lähikehityksen vyöhyke)

Toimintajärjestelmä

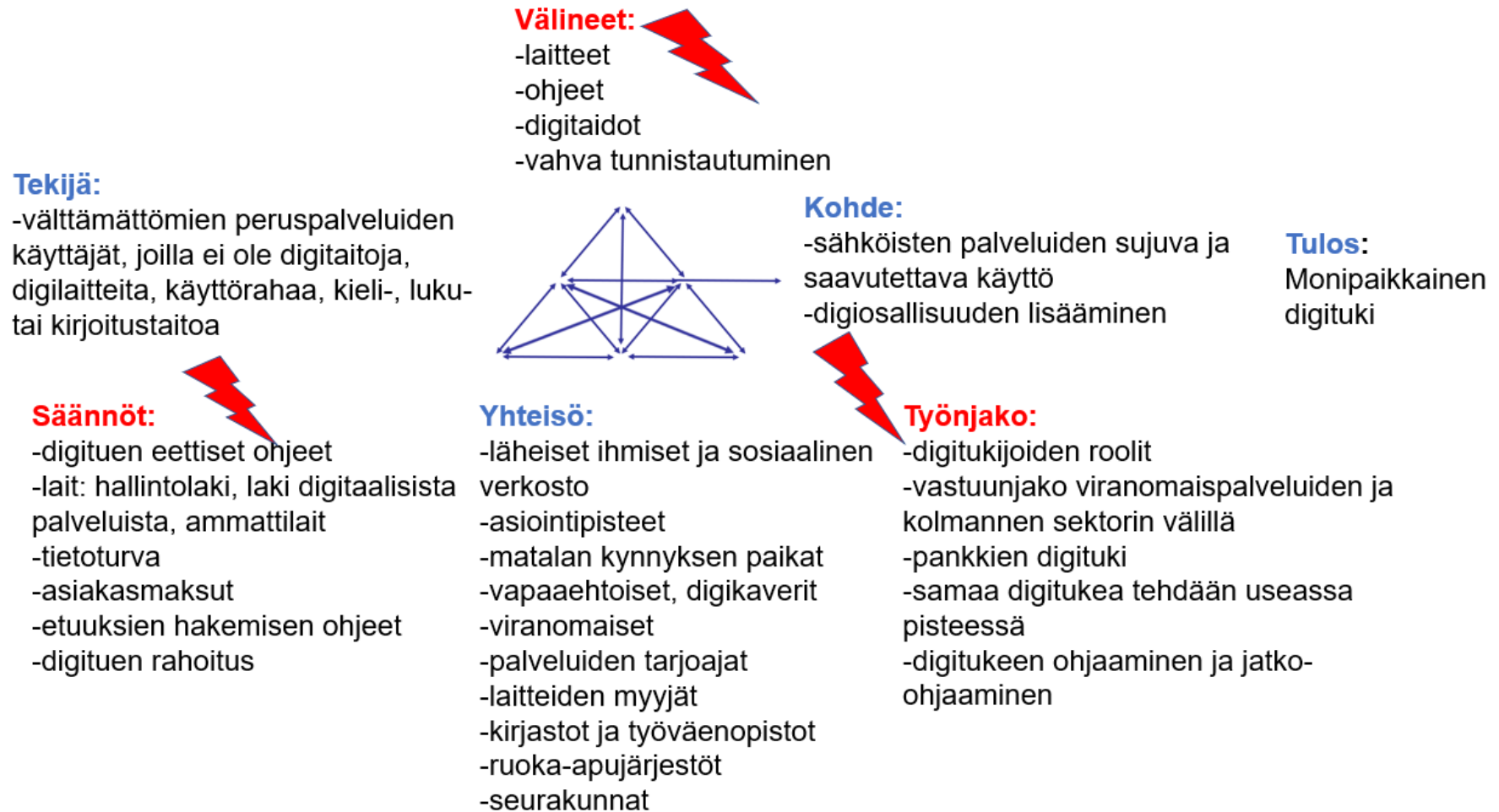


Toiminnassa tekijöiden teoilla on aina tavoite, ja toiminta suuntautuu johonkin kohteeseen kulttuuristen välineiden avulla. Tärkeinä nähdään säännöt, yhteisö ja työnjako (Engeström 1987/2015, 2007).

Source: Engeström, Y. (1987). Learning by expanding: An activity-theoretical approach to developmental research. Helsinki: Orienta-Konsultit.
(available online at: <http://lchc.ucsd.edu/MCA/Paper/Engestrom/expanding/toc.htm>)



Toimintajärjestelmän osatekijöiden vahvuuksia ja jännitteitä



Mitä opittiin?

- Yhteiskunnallisten rakenteellisten ongelmien ratkomisessa tarvitaan erityisesti ruohonjuuritason osallistujia, joilla on ensikäden tietoa ilmiön erityispiirteistä ja yhteydet sellaisiin tahoihin, joiden avulla ongelmat voidaan ratkaista.
- Hajallaan olevien ja heterogeenisten digitukitoimijoiden yhteen saattaminen ja paikalliset ratkaisut ovat tärkeitä.
- Osallistujien tulee jakaa saman toiminnan kohteen pitkäjänteinen kehittäminen.
- Näkökulmien moninaisuuden kohtaaminen on välttämätöntä digitukitoiminnan muutosprosessin aikaansaamisessa.
- Ristiriidat alkoivat kehittyä vähitellen, joka ilmentää sitä, että keskustelu digituen toimijoiden yhteistyöstä on vasta aluillaan.
- Toiminnan kehittämiseen tarvitaan teoreettisia välineitä ja ohjausta.
- Ristiriitojen ratkaisuun tarvitaan uusia tahoja.
- Digitukitoiminnan työnjako ja paikallisten digitukiverkoston kehittäminen ovat ensisijaisia.
- Prosessimaisessa työtavassa mahdollistui monen tason toimijoiden kohtaaminen hahmottumassa olevan ongelman äärelle.
- Ongelmien ratkaiseminen edellytti eri tasoilla toimivien tahojen kollektiivista toimijuutta ja oppimista.

Lähteet

- Valtionvarainministeriö. 2017. Digituen toimintamalliehdotus. Auta-hankkeen projektiryhmän loppuraportti. <https://vm.fi/auta-hanke>.
- Engeström, Y. 1987/2015. Learning by expanding. An activity-theoretical approach to developmental research. New York: Cambridge University Press.
- Engeström, Y. 2007. Putting activity theory to work: The Change Laboratory as an application of double stimulation. Teoksessa H. Daniels, M. Cole & J.V. Wertsch (toim.) The Cambridge company to Vygotsky (s. 363–382). New York: Cambridge University Press.
- Freire, P. (2014). Pedagogy of oppressed. New York: Bloomsbury Publishing.
- Sannino, A. 2015. The principle of double stimulation: A path to volitional action. Learning, Culture and Social Interaction, 6, 1–15. <https://doi.org/10.1016/j.lcsi.2015.01.001>
- Virkkunen, J. & Newnham, D. 2013. The Change Laboratory. Rotterdam: Sense Publishers.