

Digiopastajan rekrytointi ja perehdyttäminen

Vapaaehtoisten digiopastajien rekrytointi ja perehdytys ovat keskeinen osa digiopastustoimintaa, johon kannattaa todella panostaa. Rekrytoinnissa tavoitteena on löytää potentiaaliset opastajat, jotka kiinnostuvat ja sitoutuvat toimintaan. Perehdytyksessä vapaaehtoinen tutustuu organisaatioosi ja digiopastajana toimimiseen. Tästä aineistosta löydät käytännön vinkkejä sekä rekrytointia että perehdytystä varten.

KÄYTÄNNÖN VINKKEJÄ REKRYTOINTIIN

Joskus opastusten käynnistämisessä vaikeinta on opastajien löytäminen. Käytä luovasti useita kanavia houkutelaksesi potentiaalisia opastajia kiinnostumaan toiminnastasi: osallistu tapahtumiin, käy puhumassa paikallisissa yhdistyksissä, jaa mainoksia ilmoitustauluille, lähetä sähköpostia tai julkaise ilmoitus sosiaalisessa mediassa tai paikallislehdessä.

Vinkkejä viestintään

- Kerro, että opastajan ei tarvitse osata kaikkea digimaailmasta - etsinnässä ei ole superihminen.
- Kerro esimerkkejä tyypillisistä opastustilanteista.
- Jos voit luvata mukavan opastajayhteisön, kerro siitä.
- Tyypillinen motivaattori vapaaehtoisille on halu auttaa.
- Pyydä jo toiminnassa mukana olevia levittämään sanaa ja kertomaan kokemuksistaan.
- Rekrytointia varten voit järjestää myös avoimen tutustumistilaisuuden.



Tunnista potentiaalinen opastaja

- Kattavia tietotekniikkataitoja tärkeämpiä ovat hyvät vuorovaikutustaidot.
- Opastajilla voi olla hyvin monenlaista osaamis- ja ammattitaustaa. Toiset ovat opiskelleet alaa ja toiset itseoppineita, kumpiakin tarvitaan.
- Juuri eläkkeelle jääneet etsivät usein uutta harrastusta ja tekemistä.

Usein potentiaaliset opastajat haastatellaan jo rekrytointivaiheessa. Esimerkkejä sopivista kysymyksistä löydät seuraavasta perehdytysosiosta.

KÄYTÄNNÖN VINKKEJÄ PEREHDYTYKSEEN

Perehdytyksessä on hyvä tutustua uuteen opastajaan ja kertoa hänelle tarkemmin toiminta-periaatteista sekä tulevasta toimintaympäristöstä. Kun tunnette toisenne ja toimintatavat, on kaikki asiointi jatkossa helpompaa, ja opastajalla on turvallinen olo aloittaa.

Esittele organisaatiosi

- Mitä organisaatiosi tekee.
- Miten digiopastustoimintaa on tarkoitus toteuttaa ja mitkä ovat sen tavoitteet.
- Miten organisaatiosi tukee digiopastustoimintaa sekä vapaaehtoisten osaamista ja jaksamista.
- Kerro myös jotain henkilökohtaista itsestäsi, esimerkiksi miksi viihdyt tässä työssä tai mitä teet vapaa-ajallasi.



Tutustu opastajaan

- Miksi haluat vapaaehtoiseksi digiopastajaksi?
- Oletko toiminut ennen vapaaehtoisena?
- Mitä teit, missä, milloin ja miten pitkään?
- Minkälaiset tietotekniset taidot sinulla on?
- Onko opastaminen sinulle tuttua?
- Oletko opastanut ikääntyneitä ihmisiä tietotekniikassa tai jossain muussa asiassa?
- Mitä odotat digiopastustoiminnalta?
- Kerro lisää itsestäsi. Esim. työtausta, harrastukset, kiinnostuksen kohteet, kielitaito...
- Miten usein haluaisit opastaa? Minkälaiset ajat sopivat sinulle parhaiten?



Keskustelkaa opastusten sisällöistä ja käytännöistä



- Keskustelun tukena on hyvä käyttää Digi- ja väestötietoviraston tekemää Digituen eettinen ohjeistus -aineistoa, jossa opastamista käsitellään sekä opastajan että asiakkaan näkökulmasta.
- Tyypillisesti asiakkaat tarvitsevat apua perusasioissa, kuten älypuhelimien peruskäytössä. Pääasiassa opastusaiheet ovat helppoja ja kanssakäyminen asiakkaiden kanssa mukavaa.
- Jokainen asiakas ja opastushetki on ainutlaatuinen. Opastuksen tulisi tukea asiakkaan luottamusta omiin taitoihinsa. Asiakkaan ei pidä koskaan kokea, että hänen pulmilleen nauretaan tai niitä vähätellään.
- Digiopastukset ovat luottamuksellisia kohtaamisia. Asiakkaan pitää pystyä luottamaan, että hän voi kysyä apua myös henkilökohtaisissa digiasioissa.
- Kerro, miten pankkipalveluiden ja muiden vahvaa tunnistautumista vaativien palveluiden käytön opastamisen kanssa tulee toimia. Digituen eettinen ohjeistus hyväksyy näidenkin palveluiden opastamisen, kunhan asiakas kirjautuu ja toimii itsenäisesti palvelussa. Tunnuksia ei saa antaa toisen henkilön haltuun.
- Keskustelkaa myös mahdollisista haastavista asiakkaista ja toimintaohjeista heidän suhteensa. Pohtikaa esimerkiksi, miten muistisairauden voi huomioida opastuksissa. Käykää läpi myös mahdollisuus kunnan Huoli-ilmoituksen tekemiseen.
- Rohkaise opastajaa, jotta hän uskaltautuu aloittamaan opastukset. Pohtikaa yhdessä, haluaisiko hän tehdä ensimmäisen opastuksen yhdessä jonkun kokeneen opastajan kanssa.
- Kerro, kenen puoleen opastaja voi kääntyä tarvitessaan tukea tai neuvoja. Muistuta, että aina voi ottaa yhteyttä ja apua kannattaa pyytää.
- Kerro, mistä opastaja voi saada vertaistukea opastuksiin (esimerkiksi Facebookissa Digiopastajien SeniorSurf-ryhmä).

Vapaaehtoisen digiopastajan tehtävät ja säännöt pähkinänkuoressa

1. Vapaaehtoisen digiopastajan ensisijainen tehtävä on opastaa ikääntyviä ihmisiä tietotekniikan käytössä. Opastukset tapahtuvat pääasiassa henkilökohtaisesti, eli opastaja neuvoo yhtä asiakasta kerrallaan.
2. Vapaaehtoistoiminta tapahtuu tavallisen ihmisen tiedoin ja taidoin. Vapaaehtoisen opastajan ei tarvitse tietää ja osata kaikkea, vaan vastauksia voidaan etsiä yhdessä.
3. Huomioi asiakas yksilöllisesti: mahdollisesti heikentynyt kuulo, näkö tai muisti sekä erilaiset oppimistyyli ja mielipiteet. Vältä suosittelemasta vain yhtä tiettyä laitetta, ohjelmaa tai toimintatapaa.
4. Rohkaise asiakasta kysymään ja käytä mahdollisimman selkeää kieltä. Selitä termit tarvittaessa.
5. Opastaja ei tee asioita asiakkaan puolesta, vaan neuvoo, miten asia tehdään.
6. Digiopastaja ei hoida asiakkaan raha-asioita eikä ota haltuunsa asiakkaan salasanoja tai vahvan tunnistautumisen välineitä. Opastaja tietää, kuinka vahvaa tunnistautumista vaativia palveluita voi opastaa.
7. Vapaaehtoinen digiopastaja on vaitiolovelvollinen. Asiakkaasta tai häneen liittyvistä luottamuksellisista asioista ei tule puhua tunnistettavasti. Digiopastaja huolehtii myös, ettei asiakkaan tietoja jää opastajan haltuun.
8. Opastuksista ei oteta vastaan rahallista palkkiota, vaikka asiakas sellaista tarjoaisikin.
9. Jos asiat eivät ratkea, pyritään neuvomaan eteenpäin, esimerkiksi palveluntarjoajan omaan palveluun.
10. Vapaaehtoisena digiopastajana toimiminen on vapaaehtoista. Muista kertoa toimintaa organisoivalle taholle hyvissä ajoin, jos opastaminen kuormittaa tai kohtaat haastavia tilanteita. Jokaisella vapaaehtoisella on oikeus lopettaa toiminta, kun siltä tuntuu. Oma jaksaminen on ensisijalla.