

Digiopastajan rekrytointi ja perehdyttäminen

Vapaaehtoisen digiopastajan rekrytointi ja perehdytys ovat tärkeä osa digiopastustoimintaa. Joskus on haastavaa löytää opastajia. Rekrytoinnissa kannattaakin käyttää luovasti useita kanavia. Perehdytyksessä vapaaehtoinen tutustuu organisaatioosi ja digiopastajana toimimiseen. Tästä aineistosta löydät käytännön vinkkejä kumpaankin osa-alueeseen.

KÄYTÄNNÖN VINKKEJÄ REKRYTOINTIIN

Rekrytoinnissa pitää osata houkutella potentiaalisia opastajia ja tehdä se oikeissa kanavissa. Joskus opastajien löytäminen on vaikein osio opastusten käynnistämisessä. Usein avoin tutustumistilaisuus, johon suunnittelet myös rekrytointiosuuden, toimii hyvin.

Hyödynnä viestinnässä

- 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.
- Käytä opastajien etsimiseen monia kanavia, esimerkiksi yhteistyökumppaneita, sosiaalista mediaa, paikallisia yhdistyksiä, kirjastojen ilmoitustauluja...



Tunnista potentiaalinen opastaja

- Kattavia it-taitoja tärkeämpää 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. Hyödynnä silloin seuraavan kappaleen kysymyksiä.

KÄYTÄNNÖN VINKKEJÄ PEREHDYTYKSEEN

Tutustu opastajaan



- Miksi haluat vapaaehtoiseksi digiopastajaksi?
- Oletko toiminut ennen vapaaehtoisena?
Mitä teit, missä, milloin ja miten pitkään?
- Minkälaiset tietotekniset taidot sinulla on?
Esim. Mitkä laiteryhmät ja käyttöjärjestelmät ovat sinulle tutuimpia. Laitteista: tabletit, älypuhelimet, kannettavat? Käyttöjärjestelmistä: iOS, Android, Windows, Linux...? Mitkä sähköiset palvelut tunnet?
- 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? Mitkä ajat sopivat sinulle parhaiten?
Esim. 1 x viikossa, arki-aamupäivät, viikonloput...

Esittele organisaatiosi



- Miksi organisaatiosi järjestää digiopastusta?
- Kerro digiopastustoiminnalle asetetut tavoitteet
(laadulliset sekä määrälliset).
- Mitä muuta organisaatiosi tekee?
- Miten organisaatiosi on valmis tukemaan digiopastustoimintaa sekä digiopastajia?
Miten tuet vapaaehtoisten jaksamista ja osaamista?
- Kerro myös jotain henkilökohtaista itsestäsi, esimerkiksi miksi viihdyt tässä työssä tai mitä teet vapaa-ajallasi.

Keskustelkaa opastusten sisällöistä ja käytännöistä



- Keskustelkaa ainakin siitä, **miten pankkipalvelujen ja muiden vahvaa tunnistautumista vaativien palveluiden käyttöä voi opastaa**. Keskustelun tueksi on hyvä käyttää Digi- ja väestötietoviraston tekemää Digituen eettinen ohjeistus -aineistoa, jossa opastamista käsitellään sekä opastajan että asiakkaan näkökulmasta.
- Keskustelkaa mahdollisista **haastavista asiakkaista ja toimintaohjeista heidän suhteensa**. Pohtikaa esimerkiksi, miten muistisairauden voi huomioida opastuksissa. Käykää läpi lisäksi mahdollisuus kunnan Huoli-ilmoituksen tekemiseen.
- Keskustelkaa opastusten **luottamuksellisuudesta**. Asiakkaiden pitää pystyä luottamaan, että he voivat kysyä apua myös henkilökohtaisissa digiasioissa.
- Muistuta, että **jokaiselle asiakkaalle opastus on tärkeä**. Vaikka opastaja opastaisi monta samantyyppistä ongelmaa peräkkäin, jokaiselle asiakkaalle opastustilanne on ainutlaatuinen. Asiakkaan ei pidä koskaan kokea, että hänen pulmalleen nauretaan tai sitä vähätellään.
- Kannusta opastajaa **rohkaisemaan asiakkaita**. Monet asiakkaista tarvitsevat rohkaisua ja vahvistusta omiin taitoihin uskomiseen.
- **Rohkaise opastajaa**, jotta hän uskaltautuu aloittamaan opastukset. Pohtikaa yhdessä, voisiko uusi opastaja tehdä ensimmäisen opastuksen yhdessä jonkun kokeneen opastajan kanssa.
- Voit kertoa, että **tyypillisesti asiakkaat tarvitsevat apua perusasioissa**, kuten älypuhelinien peruskäytössä. Vaikka perehdytyksessä on saatettu käydä haastavia tilanteita läpi, ovat opastusaiheet pääasiassa helppoja ja kanssakäyminen asiakkaiden kanssa mukavaa.
- 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).