

Näin käynnistät etädigiopastukset

MIKÄ ETÄDIGIOPASTUS?

Etädigiopastus on kaikkea sitä opastamista, jota tehdään muuten kuin vieressä olemalla (lähidigiopastus). Etädigiopastusta (etädigitukea) voi antaa esimerkiksi puhelimitse, videopuhelu- tai etähallintaohjelmilla.

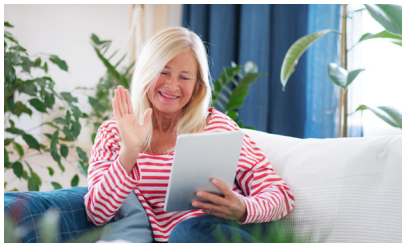
Monessa tilanteessa lähidigiopastus on paras vaihtoehto, mutta aina se ei ole mahdollista. Etätuella voidaan esimerkiksi auttaa asiakkaita, jotka eivät pysty poistumaan kotoa. Etänä voidaan auttaa myös pöytätietokoneiden käytössä, niitä kun on mahdoton kantaa mukanaan opastuspaikkaan.

Etäopastuksissa kannattaa ottaa luovuus käyttöön ja hyödyntää eri keinoja tilanteesta, opastustarpeesta ja asiakkaasta (opastettavasta) riippuen.

KENELLE ETÄOPASTUS SOPII - MIKSI?

Etäopastus ei sovi kaikille opastajille, eikä kaikille asiakkaille. Toisille se kuitenkin sopii paremmin kuin lähiopastukset. Etäopastuksissa termien selittäminen ja selkeä kielenkäyttö korostuvat entisestään verrattuna lähiopastuksiin.

Opastajille on haastavaa, jos ilmeet ja eleet puuttuvat opastustilanteesta. Tällöin pitää jollain muulla tavalla varmistaa, pysyykö asiakas mukana ja kokeeko hän olonsa mukavaksi opastuksessa. Kuuntelutaidot korostuvat entisestään.



Asiakkaat usein kokevat, etteivät ole riittävän osaavia etäopastukseen. Yleensä etäopastuksista selviää hyvin pienilläkin käyttötaidoilla, opastajat kyllä neuvovat joka vaiheessa. Asiakkaat tarvitsevat rohkaisua ja vahvistusta omiin taitoihin uskomiseksi.

Etäopastuksia kannattaa pohtia aina sekä opastajan että opastettavan näkökulmasta, jotta osaa viestiä heille oikeista asioista sekä tukea kummankin osapuolen osaamista. Oikeilla työkaluilla, kärsivällisyydellä ja osaamisella iso osa opastuksista on mahdollista tehdä etänä.

KUKA OPASTUSTA VOI JÄRJESTÄÄ?

Etädigiopastusta voi järjestää lähes mikä organisaatio vaan - yhdistys, järjestö, kunta, kaupunki, yritys. Etädigiopastus on hyvä lisä ja tuki lähiopastusten rinnalle. Etäopastus ei välttämättä vaadi isoja investointeja, maksuttomilla ohjelmilla pääsee pitkälle.

MITÄ ETÄOPASTUSTEN KOORDINOIJALTA VAADITAAN?



ETÄOPASTUKSET EETTISESTI

Monia huolettaa etäopastusten eettisyys. Onko vaarallista päästää opastaja etähallinnan kautta asiakkaan koneelle? Myös etäopastuksissa pitää varmistaa, ettei opastaja tee toisen puolesta vaan opastaa asiakasta tekemään.

Etäopastukset pystyy hoitamaan yhtä eettisesti kuin lähiopastukset. Lähiopastuksissa on välillä järkevää, että opastaja näyttää toimenpiteen ensin asiakkaan koneella ja sen jälkeen asiakas tekee itse saman perässä. Näin voi toimia myös etäopastuksissa. Kun opastajana toimii luotettava taho, on etähallintaohjelman käyttö yhtä luotettavaa, kuin opastaminen lähiopastuksissa. Etäopastuksissa toimii samat lainalaisuudet, kuin muissakin opastuksissa.

Tutustu Digi- ja väestötietoviraston tekemään Digituen eettiseen ohjeistukseen.

www.dvv.fi/digituki

MITEN ETÄOPASTUKSET ORGANISOIDAAN

Hyvät opastajat ovat etäopastusten tärkein resurssi. Opastusten toteuttamiseen vaaditaan kuitenkin myös toimivat rakenteet.

Näihin kysymyksiin jokaisen toimijan tulee löytää vastaus:



Miten asiakkaat

- löytävät tiedon opastuksista
puskaradio, SeniorSurfin opastuspaikkakartta, lehdet, kirjasto, some
- pyytävät opastusta
puhelu, nettilomake, Facebook-ryhmä



Miten opastajat

- saavat asiakkaan yhteystiedot
sähköposti, pilvessä sijaitseva lomake
- saavat tiedon asiakkaan laitteesta ja opastusaiheesta
sähköposti, pilvessä sijaitseva lomake
- ovat yhteydessä asiakkaaseen
puhelu, tekstiviesti, sähköposti
- valitsevat käyttämänsä opastusohjelman*
puhelu, videopuheluohjelma, etähallintaohjelma
- saavat tukea kollegoiltaan tarvittaessa
Facebook-ryhmä, WhatsApp-ryhmä, joku muu keskustelupalsta



Miten organisaationne

- pystyy tukemaan opastajien osaamista
opastajien yhteiset keskustelutilaisuudet, koulutukset, videot, muut aineistot
- oppii prosessista ja pystyy kehittämään sitä
seuranta, arviointi, kokeilut
- ohjaa opastustoimintaa pitkin matkaa

**Tutustu SeniorSurfin aineistoon Ohjelmia ja sovelluksia etädigiopastuksiin.
www.seniorsurf.fi*

MITEN ETÄOPASTUSTA YLLÄPIDETÄÄN?

Digimaailma on kovin eläväinen, ohjelmat muuttuvat ja kehittyvät. Muutenkin omia prosesseja kannattaa tarkastella säännöllisesti. Tiedätkö, mitä opastuksissa oikeasti tapahtuu, mihin asiakkaat apua tarvitsevat? **Muista oppia** toteutetuista opastuksista.

Asiakailta kannattaa kerätä **palautetta**, jotta toimintaa pystytään kehittämään. Palautteiden perusteella saadaan usein hyvä kuva siitä, mikä toimii ja mikä ei. Myös opastajien palautteita ja kokemuksia kannattaa kuunnella, heillä on usein paras ymmärrys käytännöstä.

Muista, että koulutuksiakin voi järjestää yhteistyössä eri toimijoiden kanssa. Onko opastajilla osaamista tarpeeksi vai onko noussut jotain, johon he kaipaavat perehdytystä? Alueeltanne saattaa löytyä muitakin toimijoita, jotka joko kaipaavat lisäosaamista tai olisivat sitä valmiita tarjoamaan. Voitte järjestää **koulutuksia** yhteistyössä. Tässäkin asiassa kannattaa käydä luovaksi ja olla rohkeasti yhteydessä erilaisiin toimijoihin.

Kouluttamisen lisäksi **kiittäminen** on tärkeää. Erityisesti, jos opastusta antavat vapaaehtoiset, mieti tavat kiittää ja kannustaa heitä. Tutustu esimerkiksi ENTER ry:n aineistoon Huoneentaulu vapaaehtoisen tukemiseksi.

www.entersenior.fi/enter-opastaa/opastuspaikkojen-koordinaattori

Vinkkejä kannattaa muutenkin poimia ympäriltä ja **verkostoitua** muiden etäopastuksia tekevien toimijoiden kanssa.

ETÄOPASTUSTEN ORGANISOINTI TIIVISTETYSTI

- Rekrytoi opastajat
- Suunnittele, miten saat kerättyä ja delegoitua opastuspyynnöt opastajille
- Suunnittele tapa seurantaan ja arviointiin
- Perehdytä opastajat tulevaan tehtävään
- Tiedota opastuksista asiakkaille
- Huolehdi opastajien pärjäämisestä
- Arvioi ja kehitä palvelua kaiken aikaa

Kysy lisää vinkkejä senioreiden digiopastusten organisointiin Vanhustyön keskusliiton SeniorSurf-toiminnalta!

Hyödynnä myös Facebookista löytyvät ryhmät opastuksen järjestäjille: SeniorSurf-verkosto / senioriopastajille: Digiopastajien SeniorSurf

www.seniorsurf.fi

