

An elderly man with a grey beard and glasses, wearing a dark blue sweater over a patterned shirt, and an elderly woman with short brown hair and glasses, wearing a purple hoodie, are both smiling and looking at a smartphone held by the woman. The background is slightly blurred, showing a painting of a pond with lily pads and a green plant.

SeniorSurf

Tee digiopastus- toiminnasta entistä parempaa

OHJEITA ARVIOINTIIN JA KEHITTÄMISEEN

OHJEITA ARVIOINTIIN JA KEHITTÄMISEEN

Digiopastustoiminnasta kannattaa pitää hyvää huolta. Toimintaa tulee kehittää, opastajat tarvitsevat tukea ja yhteiskunnan muutoksia kannattaa seurata. Hyvin hoidetussa digiopastustoiminnassa organisoinnista vastaava on ajan tasalla siitä, mitä opastuksissa tapahtuu ja mitä opastajille kuuluu. Tässä vinkkejä digiopastustoiminnan kehittämiseksi.

Kaikki toiminta vaatii ylläpitoa pysyäkseen hyvänä, myös digiopastustoiminta. Välillä kannattaa kyseenalaistaa totuttujakin tapoja, niistä voi tulla vielä parempia pienen hiomisen jälkeen. Muista olla tyytyväinen, kun saat kaiken rullaamaan hienosti.



ARVOSTA OPASTAJIASI

Tutustu opastajiin, he ovat tärkein voimavarasi. On hyvä tietää, miksi he haluavat toimia digiopastajina. Mikä heitä motivoi? Mikä kannustaa jatkamaan? Ovatko he valmiita jopa suosittelemaan toimintaa ystävilleen?



Vapaaehtoistoimintaa tekeviä motivoi ensisijaisesti halu auttaa muita. Digiopastajat arvostavat myös sitä, että he pysyvät itse mukana digimaailman muutoksissa ja oppivat uutta muita opastaessaan. Järjestä heille siis tilaisuuksia uuden oppimiseen.

Ole aidosti kiinnostunut opastajista ja heidän hyvinvoinnistaan. Opastajia kannattaa kuunnella, sillä heiltä saat usein myös parhaan tiedon opastustoiminnan kehittämiseksi.

KASVATA OPASTAJIEN OSAAMISTA

Digitaalinen maailma ja käytössä olevat laitteet muuttuvat ja kehittyvät nopeasti. Opastajat kohtaavat opastuksissa uusia asioita ja haasteita, joita pääsevät ratkomaan. Osaaminen kasvaa luontevasti koko ajan, mutta lisäksi kannattaa järjestää koulutuksia eri aiheista.



Opastaminen sujuu helpommin, kun opastajien osaamista ylläpidetään jatkuvasti. Jos haasteena on esimerkiksi vieraiden käyttöjärjestelmien opastaminen, järjestä tilaisuus niihin tutustumiseen. Näin opastajat saavat lisää varmuutta opastamiseen. Opastajat osaavat itse parhaiten kertoa, mistä he haluavat lisää tietoa. Muista siis kysyä heiltä aktiivisesti koulutustoi-veita.

Opastajat ovat kiinnostuneita tutustumaan digitaalisuuteen eri näkökulmista. Järjestä siis välillä tilaisuus jostain hieman erilaisesta aiheesta, kuten vaikka tekoälystä tai ikätekniologiasta.

Opastajille on hyvä tarjota oppia ja sisältöjä myös pehmeämmistä aiheista, kuten ihmisten välisestä vuorovaikutuksesta, erilaisista oppimis- ja opastamistyyleistä tai muistisairauksista. Miten tämä kaikki toteutetaan, varsinkin pienessä organisaatiossa, jossa on vähän resursseja? Hyödynnä yhteistyötä! Vinkkaa opastajille muiden webinaareista ja tietois-kuista tai järjestäkää tilaisuuksia yhteistyökumppaneiden kanssa yhdessä. Opastajatkin voivat pitää tilaisuuksia toisilleen, mutta välillä on hyvä saada ulkopuolisia puhujia paikalle. Apuna voi olla vaikkapa paikallinen kansalaisopisto, pankki, kirjasto, yritys tai oppilaitos.

**Kurkkaa SeniorSurfin sivuilta vinkit vertaistukeen ja osaamisen kasvattamiseen.
Tutustu myös SurfAreenaan sekä kattavaan materiaalipankkiin!**

TUE JA KIITÄ OPASTAJIA

Muista kiittää säännöllisesti opastajia heidän tekemästään vapaaehtoistyöstä. Vaikka he saavatkin usein asiakkailta lämmintä palautetta, on sitä hyvä saada myös järjestäjältä. Jos mahdollista, järjestä välillä vaikka kahvitilaisuus opastajille. Samalla voitte keskustella yleisesti opastuksiin liittyvistä asioista.



On myös tärkeää auttaa opastajia tutustumaan toisiinsa ja ryhmäytymään. Jos toiminnassasi on mukana useita opastajia, järjestä heille tilaisuus tavata toisiaan ja keskustella keskenään. Varmista, että uudetkin opastajat pääsevät hyvin mukaan olemassa olevaan opastajaryhmään. Jos opastajia on vain muutama, voit ehkä auttaa heitä tutustumaan muiden organisaatioiden opastajiin tai muuta vapaaehtoistyötä tekeviin.

Opastajat arvostavat vertaistukea, harva vapaaehtoinen haluaa aina vain puurtaa yksinään!

Facebookista löytyy Digiopastajien SeniorSurf -ryhmä, jossa voi kysyä neuvoja ja jakaa opastuskokemuksia sekä tietoa opastajia kiinnostavista uutisista ja tapahtumista.

SUUNNITTELE VIESTINTÄ KYSYNNÄN JA TARJONNAN MUKAAN

Usein sopivan opastaja- ja asiakasmäärän löytäminen on tasapainoilua, jonka kanssa on hyvä oppia elämään. Muutokset toiminnan volyymiin kannattaa tehdä pidemmän aikavälin seurannan tuloksena.



Kun opastukset vakiintuvat ja löytävät asiakaskuntansa, opastuksiin voi muodostua jonoa. Voidaan tarvita uusia opastajia, lisää opastusaikoja tai kokonaan uusi opastuspaikka. Jos opastajia on vaikea löytää, ole kärsivällinen ja pyri viestimään oikeissa kanavissa mahdollisimman monipuolisesti. Auttaisiko innostava lehtijuttu, jossa opastaja kertoo, miten mukavaa opastustyö on? Löytyisikö lähistöltä sopivia yhteistyökumppaneita, joiden kautta voisi saada riittävästi uusia opastajia tai joiden kanssa opastustoimintaa voisi laajentaa?

Jos taas opastajilla ei ole tarpeeksi töitä, mieti miten voit tehostaa mainontaa asiakkaiden saamiseksi. Olethan kertonut opastuksista paikallisille pankeille, kerhoille, kunnan senioritoimintaan jne. Vai auttaisiko opastuspaikan sijainnin tai opastusajankohdan vaihto?

Muista ilmoittaa opastuspaikkasi SeniorSurfin opastuspaikkakartalle. Voit myös kysyä apua viestintään SeniorSurfilta.



SEURAA OPASTUSAIHEITA

Tiedätkö, mitä laitteita ja aiheita opastuksissa oikeasti käsitellään?

Opastusaiheita kannattaa aika ajoin tilastoida esimerkiksi muutaman viikon otannalla. Voit pyytää opastajia kirjaamaan ylös sekä opastettavat laitetypit että opastusaiheet. Näin tiedät asiakkaiden todelliset opastustarpeet ja voit varmistaa, että opastajat osaavat auttaa näissä aiheissa.



Jos huomaat jonkun uuden aiheen olevan nousussa, pystyt ennakoimaan opastajien koulutuksissa näitä tarpeita. Jos taas huomaat jonkun sähköisen palvelun ominaisuuden tuottavan erityisen paljon kysymyksiä opastuksissa, voit olla asiasta yhteydessä palvelun tarjoajaan. Voit järjestää usein kysytyistä aiheista tietoisuuden myös asiakkaille. Samalla voitte kertoa toiminnastanne ja saada näin uusia asiakkaita.

Hyödynnä myös verkostoja ja muiden opastustahojen julkaisemia tilastoja. Pääasia on, että olet kiinnostunut opastusten sisällöistä ja siitä, mitkä aiheet ja laitteet ovat milloinkin pinnalla.

ARVIOI TOIMINTAA MÄÄRÄLLISESTI

Digiopastuksia organisoivan tahon on hyvä pohtia huolellisesti, minkälaiset tilastot kuvaavat toiminnan kehittymistä ja hyödyttävät siten sekä suunnittelua, viestintää että raportointia. Kerättäviin tietoihin vaikuttavat esimerkiksi rahoittajan raportointiohjeet sekä asetettujen tavoitteiden vaatimat mittarit.



Yleensä digiopastustoiminnassa kerätään ainakin seuraavia tietoja:

- yksilöopastusten asiakasmäärät (opastuskerrat)
- yksilöopastuksiin kuluneet tunnit
- ryhmäopastusten, tietoisukujen ja muiden digitapahtumien määrät ja osallistujat
- aktiivisten opastajien lukumäärä
- asiakkaiden (eli opastettavien/osallistujien) ja opastajien sukupuoli ja ikä

Sukupuoli- ja ikäjakauma voidaan kirjata esimerkiksi otannan tai arvion perusteella. Kannattaa selvittää rahoittajan käyttämät ikäjakaumat ja käyttää niitä.

Tietojen keräämisessä tarvitaan yleensä opastajien apua. Suunnittele raportointi mahdollisimman yksinkertaiseksi ja kysy myös opastajien mielipidettä. Helpointa on, kun tiedot kirjataan heti jokaisen opastuskerran jälkeen. Vapaaehtoisillekin on hyvä perustella, miksi tietoja tarvitaan. Kaikilla toimintaan osallistuvilla tulisi olla yhteisenä tavoitteena turvata riittävä rahoitus ja organisoinnin jatkuvuus.

ESIMERKKEJÄ TILASTOINNIN AVUKSI

Yksilöopastusten tilastointi				
Opastustilaisuus	Asiakkaita	Opastajia	Tunnit	
Opastus 1.9. klo 10-12	3	1	2	
Opastus 4.9. klo 12-15	7	2	6 (2 x 3h)	
Ryhmäopastusten, tietoisukujen ym. tilastointi				
Tapahtuma	Lukumäärä	Osallistujat	Kohtaamiset	
Ryhmä: iPhone-alkeet, 5 tapaamista	1	10	50*	
Tietoisuku 3.5. "Tietoturvakitit"	1	42	42	
*Jos kaikki ovat olleet joka kerta paikalla.				
Esimerkki vuositilastoista				
	Lukumäärä	miehet	naiset	muut
Yksilöopastusten asiakkaat	10	n	n	n
Tapahtumat (ryhmät, tietoisukut jne.)	2			
Ryhmien ja tietoisukujen osallistujat	52	n	n	n
Aktiiviset opastajat*	5	n	n	n
*Kaikki yksilöopastuksiin ja tapahtumiin osallistuneet opastajat.				

Jos sama ryhmä kokoontuu useamman kerran samojen osallistujien ja aiheen parissa, tulisi ryhmä laskea yhdeksi tapahtumaksi. Osallistujamäärä on kaikki ryhmään kuuluvat yhteensä, kun taas kohtaamisten määrä lasketaan joka tapaamisesta erikseen.

ARVIOI TOIMINTAA LAADULLISESTI

Toimintaa on hyvä arvioida myös laadullisesti. Arviointia on kannattaa tehdä sekä asiakkaiden, opastajien, järjestäjien että yhteistyökumppaneiden näkökulmasta. Ovatko eri toimijat tyytyväisiä, mitä voisi tehdä entistä paremmin? Mikä toimii, mikä ei? Mihin eri toimijat tarvitsevat lisää tukea? Vastaako toiminta sille asetettuja tavoitteita?



Kyselyillä ja keskusteluilla pystyt seuraamaan myös opastajien tyytyväisyyttä ja hyvinvointia digiopastuksissa. Hyvinvoivat opastajat ovat toimintasi kulmakivi.

Kun tiedät, mikä toimii, vahvista sitä. Jos vastaan tulee epäkohtia, tee kaikkiesi parantaaksesi toimintaa.

Tee tulokset näkyviksi ja viesti saavutuksistanne rohkeasti!

PYSY MUKANA YHTEISKUNNAN MUUTOKSISSA

Muutoksen seuraaminen ja siinä mukana pysyminen voi tuntua haastavalta. Riittää kuitenkin, kun seuraat normaalia yhteiskunnallista keskustelua. Kun tiedät, mihin suuntaan julkiset palvelut ja digitaalinen kehitys ovat menossa, pystyt reagoimaan tulevaan. Seuraa keskusteluita ja pohdi, miten ne voisivat liittyä digiopastuksiin. Jos tiedät, että tulossa on uusia sähköisiä palveluita tai muutoksia olemassa oleviin, voitte jo etukäteen valmistautua tuleviin kysymyksiin.



Yhteistyöverkostot ovat oiva väline tähänkin. Eri toimijat kuulevat ja tunnistavat aina eri asioita. Kun jaatte tietoa ja osaamista keskenänne, pysytte kaikki paremmin ajan tasalla.



TEE TIETOISESTI ENTISTÄ PAREMPAA YHTEISTYÖTÄ

Pidä aina mielessä yhteistyön mahdollisuus. Hyvä yhteistyö hyödyttää kaikkia osapuolia. Yhteistyötä kannattaa ylläpitää ja tiivistää ja tarvittaessa kasvattaa verkostoa uusilla kumppaneilla.

Ole ennakkoluuloton: uusi kumppani voi löytyä hyvinkin erityyppisestä toiminnasta. Yhteistyö kasvaa vahvaksi kumppanuudeksi aktiivisen ja avoimen tekemisen kautta. Se vaatii kärsivällisyyttä ja tahtotilaa, mutta parhaimmillaan kaikki osapuolet saavat lisäarvoa omaan toimintaansa.

Yhteistyö tehostaa olemassa olevien resurssien käyttöä. Viestintä vahvistuu, kun useampi toimija jakaa samaa tietoa, oppiminen kasvaa, kun koulutuksia järjestetään yhteisesti ja toiminnot paranevat, kun osataan ja uskalletaan miettiä niitä yhdessä.

Kokeile ja ole kärsivällinen. Muista kiittää ja kehua myös itseäsi!

Verkostosta löytyy tietoa, taitoa ja vertaistukea auttamaan eteenpäin. Kumppaneiden kanssa voi pohtia haasteita ja onnistumisia sekä kehittää toimintoja yhdessä. Muista organisaatioista tulevat ideat vahvistavat usein omaa osaamista. Jo pelkästään asioiden ääneen pohdiskelu herättää uusia ideoita, eikä ongelmallisten asioiden kanssa tarvitse jäädä yksin. Hyvä kumppani voi haastaa kehittämään toimintaa vielä paremmaksi.

Tutustu, ajattele, arvioi ja opi. Muista yhteistyö. Kaikkea ei kuitenkaan tarvitse saavuttaa kerralla.

Vertaistukea opastustoiminnan organisointiin ja seniorien digituen ja digiosallisuuden kehittämiseen saat esimerkiksi SeniorSurf-verkostosta.

**Näillä ohjeilla kehität digiopastuksia entistä paremmiksi.
Pyydä lisävinkkejä ja apua Vanhustyön keskusliiton SeniorSurf-toiminnalta!**