

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 pysyvät mukana digimaailman muutoksissa ja oppivat uutta muita opastaessaan. Järjestä heille tilaisuuksia uuden oppimiseen.

Ole aidosti kiinnostunut opastajista. Heitä kannattaa kuunnella, sillä opastajilta saat usein 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 koulutustoiveita.



Useimmat opastajat ovat teknisten asioiden lisäksi kiinnostuneita myös pehmeämmistä aiheista, kuten ihmisten välisestä vuorovaikutuksesta ja erilaisista oppimis- ja opastamistyyleistä. Järjestä siis mahdollisuus tutustua myös tällaisiin asioihin. Kaikkea ei tarvitse itse järjestää, vinkkaa opastajille myös muiden järjestämistä webinaareista ja tietoisuuksista.

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

Miten nämä kaikki järjestetään, varsinkin pienessä organisaatiossa, jossa on vähän resursseja? Käytä hyödyksi yhteistyökumppaneita, tehkää 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. Jotkut organisaatiot järjestävät myös digiopastajille suunnattuja webinaareja, tutustu esimerkiksi SeniorSurfin tarjontaan (www.seniorsurf.fi).

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.

Myös ryhmäyttäminen on hyvä tapa tukea opastajia. Jos heitä on useita, järjestä heille tilaisuus tavata toisiaan ja keskustella keskenään. Varmista, että uudetkin opastajat pääsevät hyvin mukaan olemassa olevaan opastajaryhmään.

Jos sinulla on vain pari digiopastajaa, voit ehkä ryhmäyttää heidät muuta vapaaehtoistyötä tekevien kanssa tai lähialueen muiden organisaatioiden opastajien kanssa. Opastajat arvostavat vertaistukea, harva ihminen haluaa aina vain puurtaa yksinään. Muistathan kertoa opastajille myös Facebookista löytyvästä Digiopastajien SeniorSurf -ryhmästä. SeniorSurf.fi-sivuilta löytyy lisäksi tietoa vapaaehtoisten digiopastajien vertaistapaamisista verkossa.

TASAPAINOILE KYSYNNÄN JA TARJONNAN VÄLILLÄ



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. Joskus tarvitaan uusia opastajia, lisää opastusaikoja tai uusi opastuspaikka. Jos opastajia on vaikea löytää, mieti oletko käyttänyt riittävän montaa tai oikeita kanavia mainostamiseen. 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. Oletan kertonut opastuksista paikallisille pankeille, kerhoille, kunnan senioritoimintaan, jne. Vai auttaisiko opastuspaikan sijainnin tai opastusajankohdan vaihto? Muista myös ilmoittaa opastuspaikka SeniorSurfin opastuspaikkakartalle.



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 vaikka tietoisikun asiakkaille. Samalla voitte kertoa toiminnastanne ja saada uusia asiakkaita.

Itse kerättyjen tietojen lisäksi, voit käyttää myös muiden opastustahojen tilastoja hyödyksesi. Pääasia, että tiedät mikä aihe ja laite milloinkin on pinnalla ja mikä asia saattaa olla nousussa. Olemassa olevia tilastoja opastusaiheista löydät kootusti SeniorSurf.fi-sivuilta.

ARVIOI TOIMINTAA MÄÄRÄLLISESTI



Tilastojen perusteella voit suunnitella toimintaa entistä paremmin sekä kuukausi- että vuositasolla. Pitkällä aikavälillä näet vaihtelut kuukausittaisissa asiakasmäärissä ja pystyt esimerkiksi ennakoimaan entistä paremmin organisointia ja viestintää. Tilastot kuvaavat hyvin toiminnan kehittymistä ja auttavat myös arvioimaan omaa toimintaa suhteessa muihin vastaaviin toimijoihin. Lisäksi tehtyjen tilastojen pohjalta pystytään laskemaan arvio koko Suomen digiopastustoiminnan avainluvuista.

Kerättäviin tietoihin vaikuttaa myös mahdollisen rahoittajan tai muun tahon raportointiohjeet. Yleensä tarvitaan ainakin seuraavat tiedot: asiakkaiden, opastuskertojen ja opastajien lukumäärät. Asiakkaiden ja opastuskertojen lukumäärä on usein lähes sama. Muista laskea mukaan myös tietoisikujen ja muiden digitapahtumien osallistujat. Asiakkaista kannattaa kirjata ylös myös sukupuoli. Jos mahdollista, kerää myös arvio asiakkaiden ikätiedoista. Ikähaarukka kannattaa täsmäyttää toimintasi rahoittajan toiveisiin. Opastajien lukumäärä tarkoittaa todellisten aktiivisten opastajien määrää.

Tietojen kerääminen helpottuu kun kerrot myös opastajille miksi tietoja tarvitaan. Helpointa on kun tiedot kerätään heti jokaisen opastuskerran jälkeen. Näin pystyt kokoamaan vaivattomammin organisaatiosi ja rahoittajien tarvitsemat tiedot.

Esimerkkejä tilastoinnin avuksi

	A	B	C	D	E	F	G
2							
3	Yksilöopastusten tilastointi						
4	Opastuspaikka on auki 2 tuntia ja siellä käy 7 henkilöä						
5							
6	opastukset	7					
7	osallistujat	7					
8	opastustunnit	2					
9	*Jos paikalla on 3 opastajaa, opastustunnit 6.						
10							
11	Ryhmäopastusten tilastointi						
12	Kokoontumiskertoja 3, opastusaika kerrallaan 1 tunti, 10 osallistujaa (sama ryhmä joka kerta)						
13							
14	opastukset	3					
15	osallistujat	10					
16	opastustunnit	3					
17	*Jos paikalla on 2 opastajaa, opastustunnit 6.						
18							

ARVIOI TOIMINTAA LAADULLISESTI

Toimintaa on hyvä arvioida myös laadullisesti. Arviointia 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.

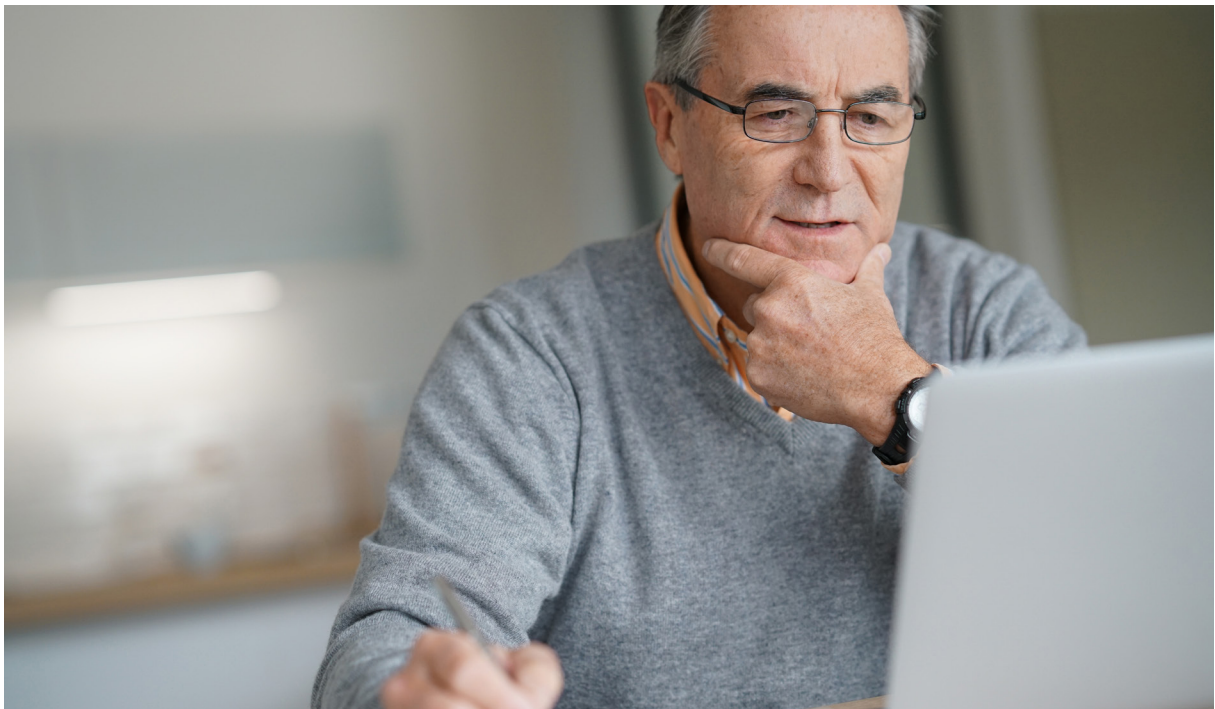
Kun tiedät, mikä toimii, vahvista sitä. Jos vastaan tulee epäkohtia, tee kaikkesi parantaaksesi toimintaa.

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 tahtotila 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 eri tyyppisestä toiminnasta. Yhteistyö kasvaa vahvaksi kumppanuudeksi aktiivisen ja avoimen tekemisen kautta. Se vaatii kärsivällisyyttä ja tahtotilaa, mutta parhaimmillaan kaikki osapuolet saavat lisäarvoa omaan toimintaansa.

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

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. Ongelmallisten asioiden kanssa ei tarvitse jäädä yksin. 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 ajatuksia ja ideoita. Hyvä kumppani voi haastaa kehittämään toimintaa vielä paremmaksi.

Paikallisen yhteistyöverkoston lisäksi löytyy alueellisia valtakunnallisia verkostoja organisoijien keskinäiseen vertaistukeen. Esimerkiksi SeniorSurf-verkostosta Facebookissa voit kysyä neuvoa sekä jakaa käytännön vinkkejä ja tietoa digiopastustoimintaa järjestävien kesken.

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

Näillä ohjeilla kehität digiopastuksia entistä paremmiksi.

Pyydä lisävinkkejä ja apua Vanhustyön keskusliiton SeniorSurf-toiminnalta.