



Vanhustyön keskusliitto

SeniorSurf

Ikääntyneet ihmiset vapaaehtoisina vertaisohjaajina **Miten organisaatio käynnistää nettiopastuksen?**



Vanhustyön keskusliitto
CENTRALFÖRBUNDET FÖR DE GAMLAS VÄL RY



Ikääntyneet ihmiset vapaaehtoisina vertaisohjaajina

Miten organisaatio käynnistää nettiopastuksen?

Tästä julkaisusta löytyy neuvoja ja vinkkejä nettiopastuksen käynnistämiseksi. Nettiopastajina toimivat vertaisohjaajat, eli ikääntyneet ihmiset opastavat ikääntyneitä ihmisiä. Toimintamalli on vapaasti käytettävissä eri organisaatioissa ja yhteisöissä yleishyödylliseen toimintaan.

Kiitokset

Toimintamallin syntymisestä ja kehittämisestä kiitämme ikäihmisten tietotekniikkayhdistyksiä: ENTER ry, Joen Severi ry, Mukanetti ry ja Savonetti ry.

Kiitämme lämpimästi myös pilottikohteitamme, jotka ovat olleet mukana testaamassa ja kehittämässä toimintamallia: Loimaan Yksityisyrittäjiin Vanhainkotisäätiö, Tuulensuun Palvelukeskus Loimaalla, Servicecentret Pettersborg palvelukeskus Kokkolassa, Kotokartanosäätiö Riihimäellä, Palveluyhdistys Rateva ry Miehikkälässä, Ruusukorttelin hyvinvointikeskus Turussa, Palvelukeskus Akuliina Siilinjärvellä, Eläkkeensaajien keskusliitto, Hämeenlinnan kaupunginkirjasto sekä Eläkeliiton yhdistykset LähiVerkko-projektin (Eläkeliitto ja EHYT ry) kautta.

Suuret kiitokset kuuluvat myös suuntaviivoja näyttäneelle ohjausryhmälle: Satu Helin, Outi Mäki, Eija-Riitta Korttesluoma, Juulia Andersson, Päivi Litmanen-Peitsala, Marja Pakarinen, Hilka Pääkkönen sekä Susanna Paloniemi.

Toimittanut

Tiina Etelämäki

Vanhustyön keskusliitto

Centralförbundet
för de gamlas väl ry
Malmin kauppatie 26
00700 Helsinki

www.vtkl.fi/seniorsurf
www.vtkl.fi

Julkaisija

Vanhustyön keskusliitto
Centralförbundet för de
gamlas väl ry
Julkaisuvuosi 2016

ISBN

978-951-806-233-5 (paino)
978-951-806-234-2 (pdf)

Paino

Next Print Oy

Taitto

Aarni Ylinen

Kuvat

Marja Haapio

Piirros markkinointijulistepohjassa

Anssi Keränen



Ikääntyneet ihmiset vapaaehtoisina vertaisohjaajina **Miten organisaatio käynnistää nettiopastuksen?**

SISÄLLYS

TOIMINTAMALLISTA TUKEA IKÄÄNTYNEIDEN IHMISTEN NETTIOPASTUKSELLE 4

IKÄÄNTYNEIDEN IHMISTEN NETTIOPASTUKSEN HYVÄT KÄYTÄNNÖT 5

Tarinoita ikääntyneiden ihmisten nettiopastuksesta – mistä on kyse? 6

Organisaatiolta vaadittavat resurssit 7

Vastuuhenkilön rooli 7

Opastuspaikka kuntoon 8

VAPAAEHTOINEN VERTAISOHJAAJA NETTIOPASTAJANA 9

Nettiopastaja vertaisohjaajana 9

Vapaaehtoisen nettiopastajan tehtävät ja säännöt 10

Nimikortit nettiopastajille 11

Nettiopastamisen taito 12

NETTIOPASTAJIEN REKRYTOINTI 13

Nettiopastajiin kannattaa panostaa 13

Mistä ja miten vapaaehtoisia nettiopastajia löytää? 14

Tulostettava hakuilmoitus: haemme nettiopastajia 15

Tiedote medialle: haemme nettiopastajia 16

Nettiopastajan haastattelu 17

VAPAAEHTOISTEN NETTIOPASTAJIEN PEREHDYTYKS 18

Nettiopastajien perehdytyksen runko 19

Nettiopastajien perehdytyksen käsikirjoitus 20

NETTIOPASTUKSEN KÄYNNISTÄMINEN JA TUKEMINEN 23

Nettiopastus näkyväksi ja jatkuvaksi 23

Nettiopastuksen markkinointijulistepohja 25





Toimintamallista tukea ikääntyneiden ihmisten nettiopastukselle

Monet ikääntyneet ihmiset kokevat toisen ikääntyneen ihmisen parhaana opastajana nettiasioissa. Silloin opastaja ja opastettava löytävät helpommin yhteisen kielen. Myös opastuksen tahti on usein sopiva ja opastajalla on kärsivällisyyttä asioiden toistamiseen. Oleellista opastuksissa on se, että opastettava saa itse tehdä ja kokeilla asioita turvallisesti. Nettiopastajan tehtävänä on auttaa ja neuvoa tietokoneen ja internetin käytössä, ei tehdä asioita toisen puolesta. Nettiopastus kattaa kaiken tietoteknisen opastuksen, sisältäen opastuksen sekä laitteisiin että internetin käyttöön. Opastusta

saa, vaikkei olisi ikinä ennen käyttänyt tietotekniikkaa. Tässä toimintamallissa keskitytään ikääntyneiden opastettavien ja ikääntyneiden nettiopastajien opastuksen käytäntöihin.

Suomessa on noin 500 000 yli 65-vuotiaasta ihmistä, jotka eivät käytä tietokonetta tai internetiä. Yhteiskunnan palveluiden siirtyessä verkkoon nettiopastuksen taitamisesta on tullut kuitenkin oleellinen osa kansalaistaitoja. Nykyään saattaa olla jo sellaisiakin palveluita, joita ei voi hoitaa muualla kuin verkossa. Lisäksi monet asiat saa hoidettua edullisemmin internetin kautta.

Vanhustyön keskusliitto haluaa olla mukana avaamassa ovea ikääntyneille ihmisille tietotekniikan ja internetin maailmaan. Yksi tukemisen tapa on tämä vapaaehtoisen nettiopastustoiminnan suunnittelun ja käynnistämisen toimintamalli, joka on suunnattu organisaatioille. Toimintamallissa käsitellään muun muassa nettiopastajien rekrytointia ja perehdyttämistä sekä tarvittavia resursseja ja toiminnan markkinointiviestintää. Tavoitteena on tukea eri toimijoita käynnistämään vertaisohjaajatoimintaa ikääntyneille ihmisille tietokoneiden ja internetin käytön tueksi.

Toimintamallin lisäksi Vanhustyön keskusliitto tuottaa erilaista opastusmateriaalia sekä verkkosivuilta tulostettavassa muodossa että muun muassa videoina. Materiaali-tuotannossa on pyritty selkeyteen ja konkreettisuuteen ja materiaali on yleishyödylliseen toimintaan vapaasti kaikkien käytettävissä. Materiaalista voi poimia tarvitsemansa osiot ja käyttää niitä parhaaksi katsomallaan

tavalla. Materiaaleja päivitetään ajoit-tain, uusimmat versiot löytyvät aina verkkosivuilta. Materiaalit on tuotettu Vanhustyön keskusliiton hankkeessa Seniorit surffaa – nettiopastaja auttaa. Hanketta rahoittavat Raha-automaattiyhdistys ja Suomen kansanterveysyhdistys (vuosina 2014-2016). Kaikki materiaalit löyty-vät Vanhustyön keskusliiton sivuilta www.vtkl.fi/seniorsurf. ●

Ikääntyneiden ihmisten nettiopastuksen hyvät käytännöt

→ Tarinoita ikääntyneiden ihmisten nettiopastuksesta – mistä on kyse?

Nettiopastus on henkilökohtaista, eli yksi henkilö opastaa yhtä henkilöä kerrallaan. Nettiopastuksen järjes-täminen aina samana viikonpäivänä ja kellonaikana on havaittu hyväksi ja toimivaksi käytännöksi. Opastus-ta voi olla tarjolla esimerkiksi aina keskiviikkoisin klo 10.00–12.00. Näin opastusta tarvitsevat ikääntyneet op-pivat ja muistavat, milloin kannattaa tulla paikalle. Lisäksi heidän on help-po kertoa opastuksesta muillekin sitä tarvitseville. Useimmiten nettiopas-tukset ovat avoimia kaikille ikäänty-neille ihmisille ja niihin voi tulla ilman ilmoittautumista. Toki opastettavia voi pyytää myös ilmoittautumaan ennakkoon. Isolle joukolle tarkoitet-tuja luentoja ja tietoisuuksia voidaan järjestää erityisinä teemapäivinä. Kun nettiopastukset lähtevät käyntiin

ja sana opastuksista kiirii, opastet-tavia saattaa tulla liiankin paljon yhtä nettiopastaja kohden. Pientä odot-tamista ei kannata pelästyä, mutta jos joka kerta alkaa olla runsaasti ihmisiä jonossa, kannattaa miettiä jatkotoimenpiteitä. Ratkaisuna voi olla esimerkiksi uusien nettiopastaji-en rekrytointi, viikoittaisten opastus-päivien lisääminen tai opastusaikojen lyhentäminen yksittäisen opastet-tavan osalta aina yhteen tuntiin kerrallaan.

Nettiopastuksissa on mahdollista kysyä kaikkea tietotekniikkaan ja internetiin liittyvää. On kuitenkin kysymyksiä ja aihealueita, jotka toistuvat muita useammin. Yleisim-piä aiheita on koostettu neljäksi eri tarinaksi. Tarinoiden avulla pääsee

tutustumaan nettiopastukseen ja ne auttavat ymmärtämään, mistä nettiopastuksessa on kyse. Usein kysytyt kysymykset nettiopastuksis-sa on koottu vastauksineen myös verkkosivuille www.vtkl.fi/seniorsurf.

Yleisimpiä aiheita on koostettu neljäksi eri tarinaksi seuraavalle sivulle. Tarinoiden avulla pääsee tutustumaan nettiopastukseen ja ne auttavat ymmärtämään, mistä nettiopastuksessa on kyse. ●



Tarinoita ikääntyneiden ihmisten nettiopastuksesta

1



Tietoturvahirviön taltuttaminen

Ei kai taas. Näytölle pompahti jokin ruutu. Jotain päivityksiä siinä ehdotettiin ja lupaa kysyttiin. Suljin pois, kun en muutakaan uskaltanut. Hermostuttaa tällainen, ja ärsyttää. En kyllä mene lapsia vaivaamaan, pitävät vielä ihan tyhmänä. Minä kun olen aina ennen pärjännyt itse.

Kävin eilen kauppakeskuksessa. Satuun paikalle, kun oli jokin SeniorSurf-päivän juttu. Siellä oli pankki ja kirjasto ja varttuneempaa väkeä tietotekniikkayhdistyksestä. Kutsuivat itseään nettiopastajiksi. Juttelin yhden nettiopastajarouvan kanssa. Hän arveli, että kyse oli tietoturva-päivityksistä. Näimme kahvilassa tänään ja hän neuvoi, miten päivitykset kannattaa hoitaa. Nyt kone päivittää ne automaattisesti. Hän sanoi myös, että saan soittaa, jos tulee jotain. Ihan kivi vierähti sydämeiltäni. ●

2

Viiveetöntä välittämistä sähköpostin liitteillä

Hei, nyt löytyi! Aivan mahtava sänky lapsenlapselle. Juuri tuollaista tyttärenti on etsinyt. Tai ainakin luulen niin. Välillä ovat väreistä aika tarkkoja. Sääli kun asuvat toisella puolella Suomea, eivätkä pääse katsomaan. Ai niin, viimeksi tytär näytti, miten tabletilla voi ottaa valokuvan. Se vaikutti aika helpolta. Taidanpa kokeilla. Ei tullut ollenkaan huono kuva. Itseasiassa ihan hyvä. Kyllä tyttärenkin pitäisi nähdä tämä.

Menin sitten kotimatalla kirjastoon. Siellä oli ilmoitustaululla lappu, jossa tarjottiin opastusta. Nettiopastaja sattui olemaan juuri paikalla. Otinpa tilaisuudesta vaarin ja kävin kysymässä, miten saisin valokuvan lähetettyä tyttärelleni. Nettiopastaja keksi heti ratkaisun ja näytti, miten sähköpostin mukaan laitetaan liite. Lähetimme kuvan yhdessä eteenpäin ja kohta sain uuden viestin. Viestissä oli lupaus tulla viikonloppuna sängynostoreissulle ja kylään mummolaan. ●

3

Kameran kuva-aarteet yhdessä katsottaviksi

Otin aivan mahtavia kuvia lapinmatkalla. Niitä on nyt uusi kamera täynnä. Naapurit tulevat huomenna kahville, ja olisi mukava katsella matkakuvia tietokoneen ruudulta. Mutta miten ihmeessä ne kuvat saa kamerasta koneelle?

Näin tutun lähikaupassa ja hän vinkkasi, että voisin pyytää apua paikalliselta tietotekniikkayhdistykseltä. Katsoin sitten kotona netistä numeron ja soitin. Opastaja auttoi minut alkuun puhelimesta. Tuntui siltä, että olimme heti samalla aaltopituudella. Nyt on kuvat koneella ja diaesitys valmis yhdessä katsottavaksi. Minusta tuntuu, että minähän olen itse asiassa aika taitava. Pitäisiköhän ryhtyä opastamaan muita? ●

4

Valitsemisen vaikeuden voittaminen

Kyllä on pankissa juokseminen ja laskun maksaminen nykyään hankalaa ja kallista. Melkein tässä alkaa vähitellen uskoa, että jokin vempele on pakko hankkia. Mutta mikä? Pyörin yhtenä päivänä marketin tietotekniikkaosastolla. Niitä koneita oli niin monta sorttia, että pää vain meni sekaisin entisestään.

Paikallislehdessä oli juttu. Se kertoi meidän vanhemman väen tietotekniikkapulmista. Yhdeksi lääkkeeksi se tarjosi vapaaehtoisia nettiopastajia. Menin jutussa mainittuun tietoisuuteen. Aika selvästi ne kertoivat eri laitteista ja antoivat paperinkin mukaan. Ensi viikolla on tietoisuutta tableteista. Sen jälkeen tiedän mitä pyydän, kun menen tablettiostoksille. ●

→ Organisaatiolta vaadittavat resurssit

Nettiopastustoiminnan koordinoinnin keveys ja helppous on ollut lähtökohtana, kun tätä toimintamallia on tehty. Nettiopastustoiminta yleensä käynnistetään ja pyöritetään muun toiminnan ohessa. Nettiopastustoiminta vaatii järjestävältä organisaatiolta pääasiassa tahtoa, intoa ja sitoutumista. Lisäksi organisaatiossa pitää aina olla joku, joka ottaa nettiopastuksen organisoinnin vastuulleen. Jonkun pitää suunnitella toimintaa, johtaa vapaaehtoistyötä ja pitää lankoja käsissään. Alussa aikaa menee toiminnan suunnitteluun ja käynnistämiseen, opastustilan kuntoon saamiseen ja vapaaehtoisten nettiopastajien rekrytointiin ja perehdytykseen. Myös nettiopastuksen markkinointi ja viestintä vaativat

aikansa. Opastusten alettua aikaresurssia tarvitaan vähemmän. Kun toiminta on saatu käyntiin, arvioiden mukaan jo tunti viikossa on riittävä panostus toiminnan ylläpitämiseen.

Nettiopastus vaatii oman tilan ja laitteet. Jos hyvä tila on olemassa, laitteiksi riittävät esimerkiksi yksi kannettava ja yksi tabletti. Tällöin pääpaino voi olla opastuksessa niille henkilöille, jotka tulevat opastuksiin oman laitteen kanssa. Muutamia laitteita on kuitenkin hyvä olla heille, jotka eivät pysty omia laitteitaan kuljettamaan tai joilla niitä ei vielä ole. Näin kaikki innokkaat pääsevät tutustumaan tietotekniikkaan. Mikäli organisaatiolla ei ole käytössään omia tiloja ja/tai laitteita, eikä niitä

pystytä hankkimaan, kannattaa ehdottaa yhteistyötä esimerkiksi paikalliselle kirjastolle, josta yleensä löytyvät tarvittavat laitteet ja tilat valmiina. ●

→ Vastuuhenkilön rooli

Hyvä käytäntö on vastuuhenkilön nimeäminen nettiopastukselle. Vastuuhenkilön tehtävät liittyvät sekä vapaaehtoistoiminnan organisointiin, nettiopastuksen käytännön järjestylihin että opastettavien ja opastajien rekrytointiin ja ohjaamiseen.

Uusi toiminta tulee suunnitella huolellisesti. Opastuspaikka huolehditaan kuntoon ja seuraavaksi etsitään nettiopastajat. Nettiopastajia rekrytoimessa voidaan samalla jo viestiä laajemmin alkavasta opastustoiminnasta. Nettiopastajat perehdytetään ja heidän kanssa sovitaan toiminnan aikataulut ja käytännöt. Markkinointia ja viestintää tarvitaan opastajien lisäksi myös opastettavien tavoittamiseen.

Kun opastuspaikka on olemassa, nettiopastajat löydetty ja perehdytetty tehtävään, nettiopastusta on

markkinoitu ja sinne saatu opastettavia, on suurin työ tehty. Tässä vaiheessa usein jo tunti viikossa riittää asioiden hoitamiseen. Tämäkin tuki riippuu organisaatiosta ja toiminnan laajuudesta.

Vastuuhenkilöllä pitää aina olla langat käsissä vaikka vapaaehtoiset ovatkin yleensä hyvin itseohjautuvia. Jos organisaatiolla on jo ennestään vapaaehtoistoimintaa, nettiopastajien toiminta sujuu hyvin samalla, totutulla toimintatavalla. Jos vapaaehtoisia ei ole ennen ollut organisaatiossa, toiminnan suunnittelu ja vapaaehtoisten nettiopastajien tukeminen vievät hieman aikaa. Vapaaehtoisia tulee huomioida hetkittäin ja heidän kanssaan kannattaa hetkittäin istua alas arvioimaan ja kehittämään toimintaa yhdessä. On tärkeää myös kiittää vapaaehtoisiaan tärkeästä ja hyvästä toiminnasta.

Arviointia tulee tehdä pitkin matkaa. On hyvä selvittää, ovatko opastajat sekä opastettavat tyytyväisiä vai pitäisikö jotain muuttaa toiminnassa. Aika nopeasti voi tulla myös vastaan lisätarve opastajille ja/tai opastusajolle, jos opastettavia tulee paikalle runsaasti enemmän kuin opastajia on. ●

→ Opastuspaikka kuntoon

Miellyttävän nettiopastuksen

yksi edellytys on, että siihen varattu tila on toimiva ja rauhallinen. Nettiopastuspaikassa on oltava sekä opastajalle, opastettavalle ja koneelle riittävästi tilaa. Paikan tulee olla sellainen, että siinä voi rauhassa kysyä kysymyksiä ja opastaa. On hyvä, jos opastettavan takaa ei koko ajan kävele ihmisiä, jolloin esimerkiksi sähköpostitilin luominen sujuu turvallisemmin. On myös mietittävä etukäteen, ovatko organisaation koneet asiakkaiden käytössä nettiopastusten ulkopuolella. Ennakoon tulee suunnitella myös, tehdäänkö opastukset aina julkisissa tiloissa vai kuuluuko nettiopastukseen myös mahdollisuus opastettavan kotona tapahtuvaan opastukseen. Kotikäynnit tuovat omat riskinsä mukanaan. Jos muuta toimintaa ei ole totuttu

tekemään ihmisten kodeissa, kannattaa nettiopastuskin sopia yleisiin tiloihin. Tämä tuo turvaa sekä opastajille että opastettaville.

Opastuspaikassa tulee olla koneita riittävästi käytössä. Osa opastettavista tulee pyytämään apua oman koneen kanssa ja toiset tulevat ilman konetta. Pienessä opastuspaikassa olisi hyvä olla esimerkiksi yksi kannettava tietokone ja yksi tabletti. Suuremmassa tilassa koneita voi olla hyvin enemmänkin. Tabletteja on yleensä käytössä vähemmän kuin kannettavia, muuta niiden määrää kasvaa koko ajan.

Opastuspaikassa on huomioitava myös nettiyhteydet, mahdolliset oheislaitteet – kuten tulostimet ja skannerit – sekä laitteiden ylläpito.

On mietittävä mitä tarvitaan ja mitä halutaan. Langaton verkkoyhteys on tilassa eduksi, jotta oman laitteen kanssa pääsee internetiin opastuksissa. Tulostimet ja skannerit ovat hyödyksi, mutta eivät toki välttämättömiä. Tilan laitteista ja niiden päivittämisestä tulee huolehtia.

Tietokonepisteen perustamiseksi ja olemassa olevan pisteen parantamiseksi löytyy hyvä opas: Tietokonepiste toimivaksi – Opas palvelutaloille ja yhteisöille. Opas löytyy internetistä sivuilta: www.ika-teknologia.fi. Oppaaseen kannattaa tutustua ja hyödyntää sitä omaa tietokonepistettä rakennettaessa. ●



Vapaaehtoinen vertaisohjaaja nettiopastajana

→ Nettiopastaja vertaisohjaajana

Nettiopastaja toimii ikääntyneiden ihmisten vapaaehtoisena vertaisohjaajana internetin ja tietotekniikan käytössä. Vertaisohjaajuus tarkoittaa siis, että opastajakin on ikääntynyt ihminen.

”Opastaja ei tee asioita toisen puolesta.”

Opastajan tehtävä on auttaa ja tukea opastettavaa oppimaan käyttämään tietokonetta ja internetiä tai sitä palvelua, johon hän on tullut apua pyytämään. Opastaja ei tee asioita opastettavan puolesta, vaan kertoo ja neuvoa miten asia tehdään. Parasta on, kun opastettava tekee ja opastaja istuu vieressä auttamassa. Opastajan ei tarvitse tietää ja osata kaikkea. Tärkeimpiä oppeja opastettaville usein on se, miten ja mistä tietoa haetaan. Tärkeää on, että opastettava saa tukea pulmatilanteessa. Opastaja voi siis hyvin sanoa, ettei tiedä vastausta, mutta etsitäänpä se yhdessä.

Opastajien ei tarvitse myöskään hallita täysin kaikkia laitteita ja käyttöjärjestelmiä – usein nettiopastajien joukosta löytyy hyvin erilaista osaamista, toiset käyttävät enemmän esimerkiksi tablettia ja toiset kannettavia. Opastettavia voikin jakaa hieman opastajien osaamisen mukaan. Antoisinta opastettaville usein on, jos he voivat ottaa oman laitteensa mukaan ja pyytää apua sen käytössä.

Organisaation vastuuhenkilön tulee käydä vapaaehtoisten nettiopastajien kanssa yhdessä läpi toiminnan sisältö, nettiopastajan tehtävät sekä säännöt, joiden puitteissa toimitaan. Tehtävät ja säännöt voidaan antaa nettiopastajille tiedoksi tai niiden merkitystä voi vahvistaa tekemällä niistä allekirjoitettavan sopimuksen. Sopimuksen voi allekirjoittaa esimerkiksi nettiopastajien perehdytyksen jälkeen. Seuraavalla sivulla on esimerkki nettiopastajan tehtävä- ja sääntösopimuksen sisällöstä ja muodosta. ●

Muokattava sivupohja

→ Vapaaehtoisen nettiopastajan tehtävät ja säännöt

- 1. Vapaaehtoisen nettiopastajan** ensisijainen tehtävä on opastaa ikääntyviä ihmisiä netin ja tietotekniikan käytössä. Opastukset tapahtuvat pääasiassa henkilökohtaisesti, eli opastaja neuvoo yhtä henkilöä kerrallaan.
- 2. Vapaaehtoinen nettiopastaja** on vaitiolovelvollinen. Asiakkaan asioista, yhteystiedoista tai mistään häneen liittyvistä asioista ei tule puhua nimillä eikä tunnistettavasti toisille ihmisille. Nettiopastaja pitää salassa opastuksessa opastettavan mahdollisesti ilmitulevat henkilökohtaiset ja luottamukselliset asiat, eikä käytä niitä omaksi edukseen.
- 3. Vapaaehtoinen nettiopastaja** ei hoida opastettavan raha-asioita.
- 4. Vapaaehtoisena on** hyvä huomioida ja muistaa selkeä viestiminen ja esimerkiksi opastettavan heikentynyt kuulo, näkö tai muisti.
- 5. Opastuksista ei** oteta vastaan rahallista palkkiota, vaikka opastettava sellaista tarjoaisikin. Palkkana on molemminpuolinen hyvä mieli.
- 6. Vapaaehtoistoiminta tapahtuu** tavallisen ihmisen tiedoin ja taidoin. Vapaaehtoinen apu ei ole ammattiauttamista.
- 7. Vapaaehtoisena nettiopastajana** toimiminen on vapaaehtoista. On tärkeää pitää huolta omasta jaksamisesta ja hyvinvoinnista, vaikka nettiopastukselle haluaisikin antaa paljon aikaa. Jokaisella vapaaehtoisella on oikeus lopettaa toiminta, kun siltä tuntuu.
- 8. Kaikista epäilyttävistä** tai askarruttavista asioista opastustilanteissa tulee keskustella nettiopastustoiminnan vastuuhenkilön kanssa.

Sitoudun nettiopastajan tehtäviin ja sääntöihin.

Paikka ja päivämäärä

Nettiopastajan allekirjoitus

Nimen selvennys

Muokattava sivupohja

→ Nimikortit nettiopastajille

Tässä pohja nettiopastajien nimikortteille. Kun opastajat ovat tunnistettavissa helposti, on turvallisempaa tulla opastukseen. Muokkaa näistä organisaatioille sopivat nimikortit.

Etunimi
Nettiopastaja
(logo)

Etunimi
Nettiopastaja
(logo)

Etunimi
Nettiopastaja
(logo)

Etunimi
Nettiopastaja
(logo)

Etunimi
Nettiopastaja
(logo)

Etunimi
Nettiopastaja
(logo)



→ Nettiopastamisen taito

Opastaminen on toisen kohtaamista ja yhdessä tekemistä. Toisen ihmisen opastaminen ja neuvominen on joskus haastavaa ja vaatii ajattelamista, kekseliäisyyttäkin. Nettiopastajan tehtävä on ohjata ja opastaa toista ikääntynyttä ihmistä internetin ja tietotekniikan käyttöön – ei tehdä asioita toisen puolesta. Toisinaan on vaikeaa vain istua vieressä ja ohjata toinen tekemään ja kokeilemaan asioita. Itse tekemällä toiminnot jäävät kuitenkin paremmin mieleen. Samalla opastettavan rohkeus tietotekniikkaa kohtaan pikkuhiljaa kasvaa.

Opastustilanteessa nettiopastajan tärkeimpiä ominaisuuksia ovat rauhallisuus ja kärsivällisyys. Toisinaan asioita joudutaan toistamaan useampaan kertaan, mutta sitten toistetaan. Opastuksen tahdin tulee olla sopusoinnussa opastettavan

tahdin kanssa eikä nettiopastajan käyttämä kieli saa olla liian koukeroista ja hankalaa. Opastaessa kannattaa edetä pienin askelin ja kertaamalla sen sijaan, että kerrotaan kaikki internetin mahdollisuudet ja uhat kerralla.

Vertaisohjaajan on hyvä osoittaa opastettavalle, ettei tyhmiä kysymyksiä ole. Opastettavan pitää pystyä kysymään rohkeasti mitä tahansa, ilman että tarvitsee pelätä opastajan reaktioita kysymyksiin. Vertaisohjaajan tulee tiedostaa, että opastettavalla on oikeus luottamukselliseen neuvontaan. Opastustilanteissa voi joskus vahingossa tulla esiin esimerkiksi salasanoja tai muuta henkilökohtaista tietoa. Ne ovat luottamuksellisia ja salassa pidettäviä tietoja. Toista arvostava ja kunnioittava kohtaaminen ovat keskeisiä nettiopastuksessa.

Nettiopastaja on paitsi tietotekniikan ja netin käytön opastaja ja neuvoja, myös innostaja ja rohkaisija omalla esimerkillään. Ikääntynyt nettiopastaja on itse hyvä esimerkki siitä, että ikääntynyt ihminen haluaa, voi ja osaa käyttää tietotekniikkaa. Nettiopastajan on hyvä yrittää rohkaista opastettaviaan käyttämään koneita rohkeasti myös kotiloissa.

Omat mutkat matkaan voi tulla, jos opastettava ei kuule tai näe kunnolla tai hän on muistisairas. Fyysisten ongelmien vuoksi opastettavan voi ohjata olemaan yhteydessä esimerkiksi omaan kuntaan ja apuvälineiden hankintaan. Muistin vahvistamiseksi on tehty myös digitaalisia pelejä, jotka voivat tukea monipuolisesti opastettavan arkea. Pelejä ja monipuolista aineistoa on löydettävissä Vanhustyön keskusliiton www.vahvike.fi-sivustolta. ●

Nettiopastajien rekrytointi

→ Nettiopastajiin kannattaa panostaa

Onnistuneen nettiopastajatoiminnan edellytys on hyvät vapaaehtoiset nettiopastajat. Vertaisohjaajat ovat kokemusten mukaan parhaita opastajia ikääntyneille ihmisille nettiasioissa. Nettiopastajiin kannattaa panostaa. Opastajien rekrytointi ei välttämättä ole aina helppoa, mutta vaivan arvoista. Innokkaita opastajia voi olla aluksi vaikea löytää, mutta kunhan ensimmäiset löytyvät, heidän kauttaan voi löytyä jatkossa muitakin. Usein vertaisohjaajia kannattaa olla vähintään kaksi, vaikka opastuspisteitä olisikin käytössä vain yksi. Näin nettiopastajista on tukea myös toisilleen ja tarvittaessa he voivat tuurata toinen toistaan.

Kun nettiopastustoiminta on saatu käyntiin, saattaa opastettavia löytyä runsaastikin verrattuna opastajien määrään. Tällöin kannattaa etsiä lisää nettiopastajia. Uudet nettiopastajat on hyvä tutustuttaa jo pidempään toimineisiin nettiopastajiin, jotta heidän on mukava ja helppo tulla mukaan toimintaan.

Uusia ihmisiä rekrytoidessa tulee kertoa avoimesti ja selkeästi, mihin heitä yrittää saada mukaan ja mitä heiltä odotetaan. Rekrytointi-ilmoituksessa tuodaan esiin, että kyseessä on vapaaehtoistyö, opastusasiaina on tietotekniikka ja internetin käyttö ja että nettiopastuksen määrä ja opastuskerrat sovitaan yhdessä (esim. kerran viikossa 2 tuntia kerralla). Ilmoituksessa on hyvä korostaa myös sitä, että opastajan ei tarvitse osata kaikkea ja että opastus on henkilökohtaista eli yksi nettiopastaja opastaa yhtä henkilöä kerralla. Monet ikääntyneet tietokoneen ja internetin käyttäjät asettavat itse riman liian korkealle ja pohtivat, etteivät voi alkaa opastajiksi, kun eivät tiedä ihan kaikkea mitä tietokone sisältää. Nettiopastajan tehtävässä ei tarvitse olla ammattilainen, tärkeää on usein tiedon ja neuvojen etsiminen yhdessä opastettavan kanssa. Ilmoituksen tehtäväkuvauksen tulee olla niin selkeä, että sen perusteella voi päättää onko nettiopastajana toimiminen itseä varten vai ei. ●

”Vertaisohjaajat ovat parhaita opastajia ikääntyneille ihmisille nettiasioissa.”

→ Mistä ja miten vapaaehtoisia nettiopastajia löytää?

Etsintä kannattaa yleensä aloittaa läheltä eli omasta organisaatiosta. Löytyisikö asiakkaistanne tai muista vapaaehtoisistanne henkilöitä, joita nettiopastajana toimiminen voisi kiinnostaa? Tai onko organisaatiosta jäämässä eläkkeelle työntekijöitä, joita vapaaehtoistoiminta voisi kiinnostaa?

Jos organisaatiosta ei löydy valmiiksi vertaisohjaajia, heitä pitää etsiä muualta. Parhaaksi rekrytointikanaavaksi on osoittautunut paikallinen media. Paikallislehdille ja -radioille kannattaa tehdä tiedote, jossa kerrotaan nettiopastustoiminnan käynnistymisestä ja vapaaehtoisten nettiopastajien hausta. Kun paikallinen media käy tekemässä jutun, nettiopastajia löytyy yleensä parhaiten.

Samalla lehti- tai radiojuttu markkinoi alkavaa nettiopastustoimintaa. Paikallislehdet ovat yleensä ikääntyneiden keskuudessa hyvin luettuja ja siksi toimiva viestintäväline. Jos rekrytointiin on rahaa, voi tehdä maksullisen ilmoituksen paikalliseen lehteen tai radioon.

Markkinointia kannattaa tehdä niissä tilaisuuksissa ja paikoissa, joissa oman alueen ikääntyvät ihmiset liikkuvat tai viettävät aikaa. Hyviä paikkoja nettiopastajien etsinnälle ovat esimerkiksi paikalliset eläkeläisyhdistykset, kyläyhdistykset ja seurakunnat. Aktiivisten järjestöjen joukoista löytyy usein hyvin monien alojen taitajia. Jos heillä ei ole sopivia henkilöitä tehtäviin, heillä voi olla kontakteja muihin toimijoihin,

joilta vapaaehtoisia voi löytyä. Oman alueen vanhusneuvosto voi olla myös hyvä väylä. Toki ilmoituksia voi viedä myös kirjastojen ja kauppojen ilmoitustauluille ja miksei vaikka kahviloihin. Vapaaehtoisten hausta kannattaa tehdä sekä sähköisesti jaettava että tulostettava ilmoitus.

Joillain paikkakunnilla on ikääntyneiden ihmisten tietotekniikan käytön ja oppimisen parissa toimivia yhdistyksiä, joiden kanssa yhteistyötä voi rakentaa. Tällaisia toimijoita ovat esimerkiksi pääkaupunkiseudulla ENTER ry, Tampereen alueella Mukanetti ry, Kuopion alueella Savonetti ry ja Joensuun alueella Joen Severi ry. ●



Muokattava sivupohja

→ Tulostettava hakuilmoitus: Haemme nettiopastajia

Alla on esimerkinomainen runko nettiopastajien hakuilmoituksesta ja siinä mainittavista asioista.

Haemme vapaaehtoisia senioreita nettiopastajiksi

Nettiopastaja toimii ikääntyneiden ihmisten vapaaehtoisena vertaisohjaajana internetin ja tietotekniikan käytössä Palvelutalo X:ssä. Jos olet kiinnostunut tietotekniikasta ja osaat käyttää sitä itsenäisesti, taitosi varmasti riittävät nettiopastajana toimimiseen. Avuksi on myös taito tulla ihmisten kanssa toimeen.

Monille iäkkäille ihmisille tietotekniikan käyttäminen on hankalaa. Paras apu on rauhallinen vertaisohjaaja, nettiopastaja. Nettiopastajan ei tarvitse tietää ja osata kaikkea. Myöskään kaikkia laitteita ei tarvitse hallita täysin. Tärkeintä opastettaville usein on saada tukea pulmatilanteissa ja oppia hake-
maan tietoa. Opastusta kysytään tietokoneiden, tablettien ja älypuhelimien käyttöön.

Ajatuksena on saada palvelutaloomme nettiopastuspiste toimimaan kaksi kertaa viikossa, kaksi tuntia kerrallaan. Opastusajat ja -kerrat sovitaan yhdessä tulevien nettiopastajien kanssa. Tarkoituksena on rekrytoida ainakin kaksi henkilöä vapaaehtoiseksi nettiopastajaksi. Nettiopastajille ei makseta työstä palkkaa (onko joitain muita etuja?). Tervetuloa tekemään merkityksellistä vapaaehtoistyötä!

Lisätietoa ja ilmoittautumiset / hakemukset xx.xx.xxxx mennessä: (henkilön nimi, organisaatio, sähköpostiosoite ja puhelinnumero)

Muokattava sivupohja

 Tiedote medialle:
Haemme nettiopastajia**lökkäät ihmiset ovat kiinnostuneita tietotekniikasta**
Palvelutalo X hakee vapaaehtoisia nettiopastajiksi

lökkäät ihmiset kaipaavat tietoteknistä opastusta. Suomessa noin puolet yli 65-vuotiaista ei käytä tietokonetta tai internetiä. Palveluiden siirtyessä entistä enemmän verkkoon, tavallisten arkipäiväistenkin asioiden hoitaminen vaatii usein tietotekniikan ja internetin käytön perustaitoja. Netistä saa myös paljon sellaisia palveluita, tietoa ja viihdettä, jota ei muuten ole helposti saatavilla.

Ihminen oppii iästä riippumatta, kunhan sopivaa apua on saatavilla. Paras apu selvitysten mukaan on rauhallinen vertaisohjaaja. Palvelutalo X on käynnistämässä Oulussa nettiopastajatoimintaa ja etsii nyt vapaaehtoisia. Nettiopastaja toimii maksutta ikääntyneiden ihmisten vertaisohjaajana internetin ja tietotekniikan käytössä. Jos olet kiinnostunut tietotekniikasta ja osaat käyttää sitä itsenäisesti, taitosi varmasti riittävät nettiopastajana toimimiseen. Avuksi on myös taito tulla ihmisten kanssa toimeen. Opastettavia laitteita ovat tietokoneet, tabletit ja älypuhelimet. Kaikkia laitteita ei kuitenkaan tarvitse hallita täysin.

– Nettiopastajan ei tarvitse tietää ja osata kaikkea. Tärkeimpiä oppeja opastettaville usein on se, miten haetaan tietoa. Superihminen ei tarvitse olla, kaipaamme vertaisia tietokoneen käyttäjiä nettiopastajiksi, sanoo liris Innokas Palvelutalo X:stä.

Opastus on tehokkainta silloin, kun opastettava itse tekee omalla laitteellaan ja opastaja istuu vieressä auttamassa. Vertaisopastajaksi voi ilmoittautua sähköpostitse tai soittamalla Palvelutalo X:ään lirikselle sähköpostitse osoitteeseen XXXX ja numeroon...

Lisätietoa nettiopastuksista valtakunnallisesti: Vanhustyön keskusliitto www.vtkl.fi/seniorsurf.

→ Nettiopastajan haastattelu

Nettiopastajaksi aikovien ja hakeutuvien tapaaminen ja haastattelu on tärkeää niin toimintaa organisoivien yhteisöjen kuin opastajienkin näkökulmasta. Henkilökohtainen haastattelu antaa nettiopastajalle mahdollisuuden kertoa omista ajatuksistaan, toiveistaan ja osaamisestaan. Toiminnan järjestäjä puolestaan saa tietoa siitä, millaista osaamista nettiopastajaksi aikovalla on ja miten hän käytännössä voisi nettiopastajana toimia.

Joskus haastattelutilanteessa voi myös huomata, ettei haastateltava ole sopiva nettiopastajaksi. On hyvä pohtia ennakoon, miten tällaisissa tilanteissa vastataan vapaaehtoiseksi nettiopastajaksi hakevalle.

Alla on kuvattu esimerkinomainen nettiopastajan haastattelurunko. Sen avulla voit muokata organisaatiosi parhaiten palvelevan kokonaisuuden.

HAASTATTELU

Kerro alkuun, mitä tehtävää varten olet haastattelua tekemässä.

Esimerkiksi: Etsimme vapaaehtoisia nettiopastajia, jotka toimivat ikääntyneiden ihmisten vertaisohjaajana tietotekniikan ja internetin käytössä. Opastus on pääasiassa aina henkilökohtaista, eli yksi opastaa yhtä kerrallaan. Opastusmäärät ja -kerrat tullaan sopimaan yhdessä opastajien kanssa (esim. kerran viikossa 2 tuntia kerralla).

Kerro hieman taustaa yhteisöstä, johon haet vapaaehtoisia nettiopastajaa.

Esimerkiksi: Meidän organisaatiomme on ”tällainen ja tällainen” ja opastettavat ovat talomme asiakkaita/lähialueen asukkaita. Meillä ei ole ennen ollut/on ollut ennenkin opastusta tietotekniikkaan. ●

HAASTATTELURUNKO

1. Oletko toiminut ennen vapaaehtoisena?

(Jos on, niin missä, milloin ja miten pitkään)

2. Taidot tietotekniikassa.

Missä ja miten olet käyttänyt eri laitteita ja sähköisiä palveluita? Onko osaamisesi vahvinta jossain tietyssä laiteryhmissä, esim. tableteissa, älypuhelimissa tai kannettavissa?

3. Taidot opastamisessa.

Oletko opastanut (tietotekniikassa tai jossain muussa asiassa) ennen muita ihmisiä/ikäntyneitä ihmisiä?

4. Miksi haluat mukaan vapaaehtoiseksi nettiopastajaksi?

Kerro, miksi olisit hyvä nettiopastaja ikääntyneille ihmisille.

5. Mitä odotat nettiopastustoiminnalta?

6. Vapaaehtoinen henkilönä

Kerro hieman itsestäsi: (työ, harrastukset, kiinnostuksen kohteet, kielitaito...)

7. Mitkä ajat sinulle olisi hyviä opastukseen? Miten usein haluaisit opastaa?

(esim. 2 x viikossa, arki- tai viikonloput...)

8. Mitä kysyttävää sinulla on nettiopastuksesta?

Pohdintoja esimerkiksi nettiopastuksen mahdollisuuksista ja riskeistä. ●

Vapaaehtoisten nettiopastajien perehdytys

Nettiopastajien perehdytyksen tavoitteena on saada vertaisohjaajat ajattelemaan itseään opastajana ja pohtimaan ihmisen kohtaamista oman tehtävänsä kautta. Perehdytys ei siis ole perehdytystä tietotekniikkaan vaan vertaisohjaajana toimimiseksi. Toiminnan sääntöjen ja käytäntöjen lisäksi perehdytyksessä tulee pysähtyä pohtimaan sitä, millainen opastaja itse on ja millaisia erilaisia opastettavia nettiopastukseen mahdollisesti tulee. Opastustyöhön löytyy nettiopastajille suunnattua konkreettista tukimateriaalia VTKL:n sivuilta www.vtkl.fi/seniorsurf.

Tässä toimintamallissa esitettyä perehdytysrunkoa voi käyttää sellaisenaan tai siitä voi poimia itselleen ja organisaatiolleen oleelliset osiot. Tärkeää on, että uusien vapaaehtoisten nettiopastajien kanssa aina käydään heidän tehtävänsä läpi ja että heillä on mahdollisuus kysyä vapaasti tehtävästään. Tutustuminen muihin nettiopastajiin ja yhteisen vertaisohjaajien ryhmän muodostuminen on tärkeä tuki nettiopastajalle.

Toimintamalliin kirjattuun nettiopastuksen runkoon ja käsikirjoitukseen on rakennettu myös esimerkin-

omainen aikataulu perehdytykselle. Perehdytyksen aikataulu on suuntaa antava – tärkeintä on muistaa varata riittävästi aikaa keskustelulle ja kertaamiselle. Uuden oppimisessa ja uusien ihmisten kanssa toimiessa on tärkeää, että jää aikaa ajatella ja pohtia kuulemaansa sekä saa mahdollisuuden jakaa omia mielipiteitään ja ajatuksiaan. ●



Nettiopastajien perehdytyksen runko

1

Hyvä idea on tarjota nettiopastajille kahvit ennen tilaisuuden alkua.
Näin saadaan mukava aloitus tilaisuudelle.

2

Käsikirjoituksen kursivoidut kohdat on tehty perehdytyksen vetäjälle puhuttaviksi.
Näitä ei kuitenkaan tarvitse suoraan noudattaa, vaan kannattaa muokata teksti itsellesi sopivaksi.
Tämä runko on tarkoitettu perehdyttäjän avuksi helpottamaan perehdytyksen vetämistä.

3

Tämä perehdytysrunko on tehty erityisesti ajatellen 2-20 hengen ryhmää.
Osallistujat voi jakaa eri osioissa 2-3 henkilön pienryhmiin. Tehtävän lopuksi on hyvä pyytää kommentit jokaiselta pienryhmältä vuoronperään.

4

Tilaisuuden vetäjällä on velvollisuus pitää huolta, että jokainen osallistuja myös pääsee osallistumaan. Jos joku nettiopastajista on koko ajan äänessä, voidaan esimerkiksi kysyä aina muilta-kin erikseen heidän mielipiteensä.

5

Nettiopastajia kannustetaan alusta asti ottamaan roolia opastajana, joka osaa ja uskaltaa antaa tilaa opastettavalle. Nettiopastajan tehtävänä on neuvoa ja auttaa, ei tehdä asioita toisen puolesta. Samaa neuvoa on perehdytyksen vetäjän hyvä noudattaa tässä tilaisuudessa. On parempi kysyä mieluummin kuin antaa valmiita vastauksia. Keskustelua tulee pitää yllä ja siihen on hyvä osallistua, mutta myös nettiopastajille tulee antaa tilaa perehdytyksessä.

6

Nämä asiat tulee miettiä kuntoon ennen perehdytystä, sillä ne herättävät yleensä aina keskustelua:

- **Verkkopankkien käyttö:** koskaan ei pidä ottaa vastaan toisen pankkitunnuksia. Harjoitelkaa verkkopankin käyttöä esimerkiksi opettelutunnuksien avulla (joiltain pankeilta löytyy) tai katsokaa yhdessä pankkien tekemiä opastusvideoita. Verkkopankkeihin liittyvää materiaalia on koottu sivustolle: http://www.vtkl.fi/seniorsurf/opastusmateriaaleja_surffailijoille/
 - **Isot ja aikaa** vievät tietokoneen päivitykset ja uuden tietokoneen käyttöönotto kannattaa ohjata aina suoraan paikalliselle yrittäjälle. Nettiopastajat auttavat pienemmissä ja nopeammin selvitettävissä asioissa (voi olla hyvä idea koota paikallisia tietokonealan yrittäjiä jo valmiiksi listalle nettiopastajien tueksi).
 - **Voivatko nettiopastajat** tehdä kotikäyntejä? Jos kotikäynnit kuuluvat jo ennestään organisaation toimintaan ja siihen on rakenteet olemassa, se toki onnistuu. Muuten nettiopastukset kannattaa tehdä yleisissä tiloissa.
-

7

Perehdytyksen loppuun on hyvä jättää hieman aikaa käytännön asioihin. Nettiopastajia kuitenkin kiinnostaa missä opastus tapahtuu, kuka milloinkin opastaa ja miten muut käytännön asiat sujuvat.

8

Tilaisuuden lopuksi voi olla hyvä, että nettiopastajat allekirjoittavat vapaaehtoisen nettiopastajan tehtävät ja säännöt -dokumentin.

→ Nettiopastajien perehdytyksen käsikirjoitus

(kesto 2 tuntia, osallistujia 2–20 hlöä)

Käsikirjoituksen kursivoidut kohdat on tehty perehdytyksen vetäjälle puhuttaviksi.

1. Klo 10.00–10.10

Tervetuloa!

Tervetuloa vapaaehtoiseksi vertaisohjaajaksi ja nettiopastajaksi meidän taloomme! Tämän perehdytyksen tarkoituksena on käydä yhdessä läpi nettiopastajan tehtäviä ja erilaisia tilanteita, joita voi tulla vastaan. Lisäksi pohdimme yleisesti ihmisten kohtaamista, opastamista ja rohkaisemista tietotekniikan käyttöön.

(Jos puhuja/puhujat eivät ole vielä esitelleet itseään, se on hyvä tehdä nyt.)

Kerron teille aluksi lyhyesti talomme toiminnasta (mitä, kenelle, miksi) ja muista vapaaehtoisista, joita meillä on (miten paljon, minkälaisissa tehtävissä, onko kaikille vapaaehtoisille esim. yhteisiä tilaisuuksia luvassa). Nettiopastajilla on tärkeä rooli alueemme ikääntyneiden ihmisten saattajina netin ja tietotekniikan käyttäjiksi. Tässä tärkeässä tehtävässä tuemme ihmisten omatoimisuutta ja vahvistamme heidän kokemustaan oman elämänsä sankarina. Vertaisohjaajien on todettu olevan parhaita opastajia ikääntyneille ihmisille. Te olette hyviä esimerkkejä tietokoneen käyttäjinä ja pystytte rohkaisemaan ja kannustamaan monia ihmisiä tietotekniikan pariin.

2. Klo 10.10–10.25

Nettiopastajan oma esittely

On hyvä pyytää nettiopastajia esittelemään itsensä. Esittelyssä voi olla esimerkiksi oma nimi, (entinen) ammatti, oma tausta tai suhde tietotekniikan kanssa. Opastajia voi pyytää myös kertomaan, kauanko ovat asuneet paikkakunnalla. Tämä tuo usein esittelyyn ripauksen jotain henkilökohtaista.

3. Klo 10.25–10.40

Nettiopastajan tehtävät

Nämä tehtävät ovat samat kuin Nettiopastajan tehtävät ja säännöt -paperissa (sivu 10). Säännöt ja tehtävät voi jakaa tässä vaiheessa kaikille katsottavaksi. Käykää kohdat yksitellen läpi ja keskustelkaa niistä.

Olemme kirjanneet valmiiksi nettiopastajan tehtävät, jotka käymme nyt yhdessä läpi. Tarkoituksena ei ole määritellä liian tarkasti teidän tehtäväännne vaan auttaa rajaamaan, millaisissa pyynnöissä ja tilanteissa opastetaan ja mitä on syytä välttää.

1. Vapaaehtoisen nettiopastajan ensisijainen tehtävä on opastaa ikääntyviä ihmisiä netin ja tietotekniikan käytössä. Opastukset tapahtuvat pääasiassa henkilökohtaisesti, eli opastaja neuvoo yhtä henkilöä kerrallaan.

2. Vapaaehtoinen nettiopastaja on vaitiolovelvollinen. Asiakkaan asioista, yhteystiedoista tai mistään häneen liittyvistä asioista ei tule puhua nimillä eikä tunnistettavasti toisille ihmisille. Nettiopastaja pitää salassa opastuksessa opastettavan mahdollisesti ilmitulevat henkilökohtaiset ja luottamukselliset asiat, eikä käytä niitä omaksi edukseen.

3. Vapaaehtoinen nettiopastaja ei hoida opastettavan raha-asioita.

4. Vapaaehtoisena on hyvä huomioida ja muistaa selkeä viestiminen ja esimerkiksi opastettavan heikentynyt kuulo, näkö tai muisti.

5. Opastuksista ei oteta vastaan rahallista palkkiota, vaikka opastettava sellaista tarjoaisikin. Palkkana on molemminpuolinen hyvä mieli.

6. Vapaaehtoistoiminta tapahtuu tavallisen ihmisen tiedoin ja taidoin. Vapaaehtoinen apu ei ole ammattiauttamista.

7. Vapaaehtoisena nettiopastajana toimiminen on vapaaehtoista. On tärkeää pitää huolta omasta jaksamisesta ja hyvinvoinnista, vaikka nettiopastukselle haluaisikin antaa paljon aikaa. Jokaisella vapaaehtoisella on oikeus lopettaa toiminta, kun siltä tuntuu.

8. Kaikista epäilyttävistä tai askarruttavista asioista opastustilanteissa tulee keskustella nettiopastustoiminnan vastuuhenkilön kanssa.

4. Klo 10.40–11.00**Erilaiset opastettavat henkilöt**

Tavoitteena on tiedostaa, että hyvin erilaisia opastettavia voi tulla vastaan. Pyydä nettiopastajia pohtimaan ryhmässä (tai 2-3 hengen pienemmissä ryhmissä) muutamaa erilaista opastettavaa henkilöä, miten erilaisia erityispiirteitä tulee huomioida ja miten heidän kanssaan olisi hyvä edetä nettiopastuksessa.

Esimerkiksi voi antaa vaikka seuraavat opastettavat henkilöt:

- 1. Haluaisin oppia kaikki heti**
- 2. Poika pakotti**
- 3. Muistisairas**
- 4. Voisitko tulla joskus kotiin opastamaan?**

Pyydä lopuksi ryhmää/ryhmiä kertomaan lyhyesti minkälaisista henkilöistä he keskustelivat ja millaisiin lopputuloksiin he päätyivät.

5. Klo 11.00–11.30**Erilaiset opastuksen aiheet**

Tämän tehtävän tavoitteena on havainnollistaa, että opastettavilla on hyvin moninaisia opastuksen tarpeita. Joskus nettiopastaja pystyy vastaamaan helposti kysymykseen, joskus tietoa joudutaan etsimään yhdessä ja joskus ainoa mahdollisuus on kieltäytyä tekemästä jotain. On hyvä opetella sanomaan myös 'Ei'.

Tämän tehtävän toteutukseen on kaksi vaihtoehtoa, valitse alta ryhmällesi sopiva. Toiset kokevat mieleiseksi rooleihin heittäytymisen ja näyttelemisen, kun toisille se on epämiellyttävää ja vaivaannuttavaa. Tehtävän voi tehdä joko roolien tai keskustelun kautta. Edellisestä tehtävästä on löytynyt erilaisia opastettavia henkilöitä, tässä on alla esimerkkejä eri syistä tulla opastukseen:

- 1. Pankkipalvelut – laskun maksu**
- 2. Miten näitä kuvia tulostetaan?**
- 3. Miten sähköposti toimii?**
- 4. Uusi kone paketissa**

Vaihtoehtotehtävä 1:**Roolien kautta**

Aseta pari tuolia vierekkäin ja pöytä niin, että siihen voidaan kuvitella opastustilanne. Yksi nettiopastaja on opastajana ja toinen opastettavana. Jos perehdytettäviä on kolme, kolmannen tehtävänä on olla tarkkailija. Jos perehdytettäviä on enemmän, voi heistä tehdä useampia opastaja-opastettava-pareja. Tarvittaessa myös tilaisuuden vetäjä voi heittäytyä esimerkiksi opastettavaksi.

Aluksi mietitään, minkälainen ikääntynyt ihminen tulee opastukseen esimerkiksi pojan pakottama mies tulee avoimattomassa paketissa olevan koneen kanssa opastukseen tai muistisairas nainen tulee hakemaan apua sähköpostin käyttöön.

Opastajan tulee olla aina kohtelias ja kunnioittava ja yrittää kannustaa, motivoida ja rohkaista opastukseen tulevia ihmisiä käyttämään tietotekniikkaa.

Opastettava ja opastaja asettuvat rooleihinsa ja näyttävät tilanteen johonkin päätökseen. Tämän jälkeen valitaan uusi hahmo ja uusi syy tulla opastukseen. Äskettäin opastajana ollut asettuu opastettavaksi ja toisin päin. Kummankin on hyvä päästä kokeilemaan kumpaakin roolia ainakin kerran.

Tavoitteena on päästä kokemaan opastustilanne sekä opastajan että opastettavan näkökulmasta ja oppia hyvistä huomioista. Tärkeää on myös kokeilla sanoa 'Ei' johonkin opastuspyyntöön.

Tehtävän loppupuolella voit pyytää ryhmiä huomioimaan keskusteluissaan erikseen vielä opastettavan rohkaisun ja kehumisen. Pyydä heitä rohkaisemaan ja kehumään tai ainakin miettimään, miten sen voisi tehdä.

Vaihtoehtotehtävä 2:**Keskustelemalla**

Saman tehtävän voi tehdä myös keskustelemalla, jos näyttelemisen ja roolien ottaminen tuntuu ryhmästä epämiellyttävältä. Valitkaa yhdessä hahmo, joka on tulossa opastukseen ja syy, miksi hän tulee opastukseen. Keskustelkaa, minkälaisia asioita vastaan voi tulla kummankin näkökulmasta opastustilanteessa ja miten mikäkin tilanne tulisi hoitaa.



6. Klo 11.30–11.50

Muut pohdittavat

(Keskustelemalla - käy läpi ainakin kohta viisi.)

1. Mitä muuta olisi hyvä huomioida tulevaa nettiopastustoimintaa ajatellen?

2. Onko jotain mikä arveluttaa nettiopastuksiin liittymistä?

3. Miten kannustaisit opastettavaa käyttämään tietokonea rohkeasti kotonakin?

4. Miten voisit mahdollisimman hyvin kehua opastettavaa ja saada hänet kokemaan onnistuneensa?

5. Minä nettiopastajana.

(Tämä on viimeisen osion tärkein kohta. Jos viimeisen osion muihin kysymyksiin ei ole aikaa tai ne on jo käsitelty, käykää tämä kohta läpi. Tarkoituksena on pohtia omaa itseään nettiopastajana ja miettiä omia vahvuuksiaan tehtävässä. Pyydä jokaista nettiopastajaa miettimään lopuksi pari minuuttia pohtiakseen: Miksi minä olen hyvä nettiopastaja. Käykää jokaisen hyvän ominaisuuden läpi lyhyesti, riittää kun jokainen sanoo sen yhden sanan. Jos hyvää puolta ei tunnu löytyvän, tilaisuuden vetäjä voi todeta esimerkiksi, että ”tuo sinun rauhallisuutesi on varmasti yksi hyvä ominaisuus”.)

7. Klo 11.50–12.00

Suuret kiitokset kaikille osallistuneille!

Onnea opastuksiin!

Kerro vielä osallistujille nettiopastusten käytännön asiat, sillä ne kiinnostavat seuraavaksi. Missä nettiopastus tapahtuu, milloin ja miten usein, kuka on milloinkin opastamassa ja kuka on vastuuhenkilö organisaation puolelta? ●

YLIMÄÄRÄINEN OSIO:

Ihmisten kohtaaminen nettiopastuksissa

(Jos aikaa jää yli, tämän tehtävän voi vielä toteuttaa ennen osiota 5.)

Tässä vaiheessa on pohdittu yhdessä erilaisia ihmisiä ja heidän kohtaamistaan, päästy testaamaan itseään opastajana ja huomattu, että ihmisillä on erilaisia pulmia tietotekniikan kanssa.

Näiden kokemusten jälkeen on hyvä keskustella nettiopastajien kanssa vapaasti ihmisten kohtaamisesta. Miten opastettavia kohdataan? Miten opastettavia kannustetaan, rohkaistaan ja motivoidaan tietotekniikan käyttöön. Miten opastaja voisi olla mahdollisimman kannustava?

Näistä voi esimerkiksi koota kaksi erillistä A3-kokoista paperia. Yhteen paperiin yhdessä kootaan eväitä rohkaisuun ja kannustamiseen ja toiseen paperiin kootaan eväitä motivointiin. ●



Nettiopastuksen käynnistäminen ja tukeminen

→ Nettiopastus näkyväksi ja jatkuvaksi

Kun tietokonepiste on laitettu kuntoon ja vapaaehtoiset nettiopastajat on löydetty ja perehdytetty, on aika käynnistää toiminta. Organisaatio pitää saada ymmärtämään ja tukemaan toimintaa, vapaaehtoinen tulee saada sitoutettua vapaaehtoistoimintaan ja organisaatioon ja asiakkaitakin on löydettävä. Asioita on paljon hoidettavaksi ja tehtäväksi, mutta kun nämä suunnittelee ja toteuttaa kunnolla, toiminnan käytännön pyörittäminen helpottuu paljon.

Vapaaehtoisille on hyvä ottaa yhteinen vakuutus toimintaa järjes-

tävän organisaation toimesta. Hyvät vaihtoehdot ovat toiminnanvakuutus ja vastuuvakuutus. Näistä voi kysyä lisää vakuutusyhtiöltä.

Nettiopastustoiminnan alkamisesta ja vapaaehtoisista nettiopastajista kannattaa tiedottaa muulle henkilöstölle. Kertokaa miksi ja mitä he ovat tekemässä ja keitä he ovat. Vapaaehtoisille tulee luoda turvallinen ja tervetullut olo yhteisöön ja muulle henkilökunnalle on hyvä viestiä myös vapaaehtoisten hyvästä ja tärkeästä työstä. Organisaatiossa tulee olla vapaaehtoisten suuntaan aina ni-

metty yhteys- ja vastuuhenkilö, joka pitää vapaaehtoisista osaltaan huolta. Vapaaehtoisia on hyvä myös kiittää aika ajoin tekemästään vapaaehtoistoiminnasta ja kutsua mukaan esimerkiksi joihinkin henkilökunnan kahvihetkiin tai järjestää muuten heille mukava kiitoshetki.

Aktiivinen markkinointi ja tiedotus

Markkinointia ja tiedotusta tulee tehdä aktiivisesti kiinnostuksen herättämiseksi nettiopastustoimintaa kohtaan. Vaikka nettiopastukselle on tarvetta, asiakkaita ei tule opastuk-

siin, jos heille ei siitä kärsivällisesti ja usein toistaen kerro. Kun toiminnan saa liikkeelle, viesti alkaa kulkea suusta suuhun. Opastuksen järjestäminen toistuvasti tietyssä päivänä tietyyn aikaan, helpottaa asiakkaita tulemaan paikalle. Jotkut voivat myös arkailla ensin opastukseen tulemistä, mutta toisten kannustus auttaa alkuun. Viestintään kannattaa panostaa. Välineet ja keinot siihen löytyvät parhaiten omasta organisaatiosta. Olette alueenne ikääntyneiden ihmisten paras tuntija! Seuraavalla sivulla on avuksenne valmis mainosohja muokattavaksi ja tulostettavaksi. Tätä saa käyttää vapaasti.

”Muista kiittää vapaaehtoisia!”

Organisaation tehtävänä on markkinoida nettiopastusta ja saada opastettavia paikalle. Nettiopastajia ja toiminnan jatkumista tukee myös sillä, että opastajilla riittää opastettavia sopivasti. Jos opastettavia tuntuu olevan jo liikaakin, on hyvä miettiä, pitäisikö opastajia saada lisää. Kun nettiopastajia rekrytoidaan lisää, tulee heidät myös esitellä kunnolla aikaisemmille nettiopastajille. Uusien opastajien pitää päästä mukaan vertaisohjaajien joukkoon ja kokea olonsa tuetuksi ja osaksi nettiopastajien ryhmää.

Teknisten taitojen tukeminen

Nettiopastajien tietoteknisten taitojen tukeminen on tärkeää. Nettiopastajat haluavat yleisesti pysyä mukana tekniikan kehityksessä. Heille voisikin olla hyvä välillä löytää vaikka jokin luennoitsija puhumaan tietoturvasta, sosiaalisesta mediasta tai jostain muusta ajankohtaisesta asiasta. Joka tapauksessa on hyvä miettiä, miten organisaatio voisi olla koko ajan tukemassa nettiopastajien osaamista ja kärryillä pysymistä tietotekniikan kehittyvässä maailmassa. Yhteistyö jonkin muun tahon kanssa tässä aiheessa voi olla hyvä ratkaisu. Yhteistyötä muiden tahojen kuten kansalaisopistojen, paikallisten oppilaitosten tai alan yritysten kanssa voi käynnistää.

Jos organisaatiossa on vapaaehtoisia muissa tehtävissä, voi olla antoisaa välillä järjestää yhteisiä tilaisuuksia kaikille vapaaehtoisille. Tuolloin vapaaehtoiset pääsevät tapaamaan toisiaan ja jakamaan kokemuksia muidenkin kuin oman ryhmän kanssa.

Yhteistä arviointia ja kehittämistä

Tasaisin väliajoin kannattaa pysähtyä myös kuuntelemaan nettiopastajia ja heidän ideoitaan ja tarpeitaan. He tietävät tarpeet ja puitteet, kohtaavat opastettavat ja ovat arvokkaita tekijöitä toiminnan kehittämisessä. Käykää yhdessä esimerkiksi arviointikeskusteluita.

Vapaaehtoiset ovat tärkeitä ja heistä kannattaa pitää huolta. Tyytyväiset vapaaehtoiset tekevät arvokasta ja hyvää työtä ja tekevät monet muutkin tyytyväisiksi. Nettiopastajat ovat vahvasti edistämässä ikääntyneiden ihmisten mahdollisuuksia osallisuuteen digitalisoituvassa yhteiskunnassa. ●

Seniorit surffaa – nettiopastaja auttaa!

Kaipaatko opastusta netin ja tietotekniikan käyttöön? Ryppyileekö sähköposti? Vai ihmetyttääkö, että mikä se sähköposti oikein yleensäkin on? Tule nettiopastukseen, jossa saat opastusta toiselta seniorilta.



Nettiopastusta maksutta

Palvelutalo X:ssä torstaisin klo 10-12,
ATK-huoneessa.

Muistiinpanoja

Muistiinpanoja

Myös sinun organisaatiosi voi olla auttamassa ikääntyneitä ihmisiä tietotekniikan ja sähköisten palveluiden pariin. Tästä julkaisusta löydät neuvoja ja vinkkejä vertaisohjaajatoiminnan käynnistämiseksi nettiopastukseen. Ota tämä toimintamalli haltuun ja saat apua omannäköisen toiminnan käynnistämiseen. Samalla olet edistämässä ikääntyneiden ihmisten mahdollisuuksia osallisuuteen digitalisoituvassa yhteiskunnassa.

Löydät tämän toimintamallin myös sähköisenä osoitteesta:

www.vtkl.fi/seniorsurf

Vanhustyön keskusliitto – Centraförbundet för de gamlas väl ry

Malmin kauppatie 26,
00700 Helsinki
Puhelin (09) 350 8600
info@vtkl.fi, www.vtkl.fi



Vanhustyön keskusliitto
CENTRALFÖRBUNDET FÖR DE GAMLAS VÄL RY



Suomen
KANSANTERVEYSYHDISTYS

