



**VAPAAEHTOISENA
NETTIOPASTAJANA
ELÄKELIIKASSA**



Kirjoittajat: Marja Pakarinen, Ida-Maria Pankka, Jouni Ahonen
Ulkoasu ja taitto: Kati Rosenberg
Kannen kuva: LähiVerkko-projekti / Maria Miklas
Paino: Grano Oy, 2016
ISBN 978-952-5950-45-8 (nid.)
ISBN 978-952-5950-46-5 (PDF)

© Eläkeliitto ry, © EHYT ry
1. painos

SISÄLLYS

Lukijalle	4
Vapaaehtoisena Eläkeliitossa	4
Miten nettiopastusta toteutetaan?	5
Avoimet opastukset	5
Ryhmät ja kerhot	6
Luennot	6
Kotikäynnit	6
Nettiopastajan tiedot ja taidot	7
Millainen tila opastuksiin?	8
Opastuksissa käytettävät laitteet	8
Opastusten ajankohdat	9
Nettiopastajavuorojen jakaminen	9
Nettiopastuksista tiedottaminen	10
Mitä tehdä, kun opastettavia on liikaa?	10
Mitä tehdä, kun opastettavia on liian vähän?	11
Entä jos oma osaaminen loppuu kesken?	11
Opastajan hyvinvointi	12
Tilastoiminen ja arvioiminen	13
Yleisimpiä opastusten aiheita	14
Esimerkki: Vapaaehtoisen nettiopastajan tehtävät ja säännöt	16

LUKIJALLE

Tässä oppaassa annetaan vinkkejä aloittavalle nettiopastajalle toiminnan käynnistämiseen ja toteuttamiseen, sekä auttavaan vapaaehtoistoimintaan.

Nettiopastajat ovat vapaaehtoisia vertaisohjaajia, jotka auttavat ikäihmisiä tietotekniikan ja internetin käytössä. Nettiopastaja toimii oman osaamisensa pohjalta vapaaehtoisena auttajana, eikä hänen tarvitse olla tietotekniikan asiantuntija. Tärkeintä on oma kiinnostus, toisen rohkaisu, yhdessä kokeileminen ja oppiminen.

LähiVerkko-projekti (toteuttajat Eläkeliitto ja EHYT ry) tarjoaa vuosina 2016–2017 yhteistyössä Eläkeliiton piirien kanssa perehdytystilaisuuksia uusille nettiopastajille. Toivomme, että uudet opastajat saavat hyvät lähtökohdat ja kannustusta toimintaan tämän oppaan ja perehdytyksestä saatujen vinkkien avulla. Projektin yhteystiedot löytyvät oppaan lopusta.

VAPAAEHTOISENA ELÄKELIITOSSA

Nettiopastaminen on auttavaa vapaaehtoistoimintaa eli ihmisen kohtaamista ja auttamista tavallisen ihmisen tiedoin ja taidoin. Vapaaehtoistoiminnassa aina saa myös jotain itselleen: hyvän mielen, ryhmään kuulumisen tunteen, mielekästä ajankulua. Vapaaehtoistoiminta on nimensä mukaisesti vapaaehtoista. Opastajalla on oikeus päättää mitä tekee ja lopettaa toiminta halutessaan.

Vapaaehtoisuuteen kuuluu tasa-arvoisuus, luotettavuus ja palkattomuus. Kaikki opastaminen tapahtuu autettavan ehdoilla hänen tarpeitaan ja toiveitaan kuunnellen. Opastettavalla on oikeus luottamukselliseen apuun. Opastushetkissä voi joskus vahingossa tulla esiin esimerkiksi salasanoja tai muuta salassa pidettävää henkilökohtaista tietoa.

Vapaaehtoisella on oikeus tukeen ja ohjaukseen. Eläkeliitossa vapaaehtoisten tukena on apunen-toiminta (www.apunen.net). Uudelle

vapaaehtoiselle on hyödyllistä tutustua apunen-toiminnan oppaisiin ja osallistua maksuttomalle vapaaehtoistoiminnan peruskurssille. Kurssuja järjestävät Eläkeliiton piirit. Kurkseista saa vinkkejä ja välineitä toimintaan ja samalla tutustuu muihin vapaaehtoisiin. Lisätietoa saa Eläkeliiton keskustoimistosta tai omasta piiristä.

Eläkeliiton vapaaehtoiseksi ilmoittaudutaan ottamalla yhteyttä omaan yhdistykseen. Vapaaehtoinen täyttää ja allekirjoittaa vaitiololupauksen ja toimittaa sen yhdistykseensä, jossa ilmoittautuja lisätään yhdistyksen vapaaehtoisten listaan. Tällöin muun muassa Eläkeliiton vapaaehtoisille ottamat vakuutukset tulevat voimaan.

MITEN NETTIOPASTUSTA TOTEUTETAAN?

Suosittelavaa on, että nettiopastajia olisi paikkakunnalla vähintään kaksi. Tällöin opastajat saavat tukea toinen toisiltaan ja tehtäviä voidaan jakaa. Opastajilla voi olla myös hieman erilaisia vastuualueita, toinen saattaa tietää esimerkiksi enemmän tableteista ja toinen älypuhelimista. Nettiopastus voi olla avointa opastusta, ryhmäopastusta, luentomuotoista tai kotona tapahtuvaa opastusta. Ajan myötä ja kokeilemalla löytää itselleen sopivan ja alueensa ihmisiä parhaiten palvelevan tavan.



**TÄMÄ TOUHU
ON ILOINEN
ASIA KAIKILLE.**

– ELÄKELIITON VARSINAIS-
SUOMEN PIIRIN NETTI-
OPASTAJA

AVOIMET OPASTUKSET

Avoin opastus on yleisin tapa järjestää nettiopastusta. Opastustilaisuus järjestetään jossain sopivassa tilassa tiettyyn aikaan, esimerkiksi kerran viikossa kaksi tuntia kerrallaan. Opastukseen voi tulla ilman ilmoittautumista omien laitteidensa kanssa tai kokeilemaan tilassa olevia laitteita. Opastaja auttaa yksitellen jokaista opastettavaa.

RYHMÄT JA KERHOT

Ryhmämuotoisessa opastuksessa edetään pienessä porukassa aihe kerrallaan ennalta sovittuina tapaamisaikoina. Opastaja esittelee asiaa, ja sen jälkeen kokeillaan yhdessä. Osallistujilla voi olla käytössä omat tai kerhotilan laitteet. Aiheet voidaan joko sopia etukäteen yhdessä, tai opastaja voi tehdä ryhmään tutustuttuaan sille sopivan etenemisjärjestyksen.

LUENNOT

Osa opastajista järjestää tietotekniikka-aiheisia luentoja omalla paikkakunnallaan. Luennot ovat hyvä keino saada ihmiset kiinnostumaan tietotekniikasta ja tiedottaa paikkakunnalla järjestettävistä opastuksista. Opastuksia voi hyvin myös yhdistää luentoihin. Jos itse ei halua pitää luentoa, voi paikallisia toimijoita pyytää esittelemään laitteita tai toimintaansa verkossa. Hyviä tahoja ovat esimerkiksi kirjasto, pankki, KELA, lippupalvelut, terveyskeskus tai tietotekniikkayritykset.

KOTIKÄYNNIT

Jotkut kaipaavat opastusta omalla pöytäkoneellaan tai heidän liikuntakykynsä on heikko, jolloin kotona opastaminen on ainoa vaihtoehto saada apua. Eläkeliiton apunen-toiminnan peruskoulutuksesta saa hyviä eväitä kotona tehtävään vapaaehtoistoimintaan.

Kotikäynnille kannattaa etukäteen sopia ajankohta ja opastuksen kesto. Tarvittaessa voi asioita jakaa useammalle kerralle. Kotikäynneissä pätee sama kuin muissakin opastuksissa: opastaja istuu vieressä ja antaa opastettavan tehdä itse. Opastajan ei tarvitse koskaan kutsua opastettavia ihmisiä omaan kotiinsa.

NETTIOPASTAJAN TIEDOT JA TAIDOT

Jos ei ole aikaisemmin juuri neuvonut muita tietotekniikan käytössä, voi tuntua siltä, että omat taidot eivät riitä opastamiseen. Vertaisopastajan tiedot ja taidot ovat kuitenkin usein riittävät, kunhan on itse kiinnostunut tietotekniikasta ja käyttää sitä säännöllisesti.

Syvällinen osaaminen voi olla jopa haitaksi, kun tuetaan toista tekemään itse. Moni kokenut käyttäjä on liian nopea neuvoessaan toista eikä malta olla koskematta koneeseen. Jos itsellä on tuoreessa muistissa omat alkukankeudet tietotekniikan parissa, on helpompi ymmärtää toisen vaikeuksia ja pohdintoja.

Opastuksen tahti on tärkeä tekijä. Varsinkin alussa eteneminen on hidasta, joten kärsivällisyyttä tarvitaan molemmilta osapuolilta. Usein opastajan tekisi mieli ottaa laite käteen tai liikuttaa hiirtä opastettavan puolesta. Tämä ei auta opastettavaa, koska parhaiten oppii itse tekemällä.

”

OPASTUSTILANTEET EIVÄT OLE TIUKKAPIPOISIA TAPAHTUMIA, VAAN YHDESSÄ KUITATAAN HUUMORILLA, JOS JOKIN ASIA EI TAHDO SUJUA JA YRITETÄÄN TAAS UUELLEEN. JOKAINEN ONNISTUMINEN ANTAA PUHTIA SEURAVAAN KERTAAN.

– ELÄKELIITON VARSINAIS-SUOMEN PIIRIN NETTIOPASTAJA

Opastajan rooli on usein olla tukijana ja rohkaisijana – tietokone ei mene käytöstä rikki. Hyödyllisimpiä oppeja opastettavalle on se, miten haetaan tietoa. Opastaja voi hyvin sanoa, ettei tiedä vastausta, mutta etsitään se yhdessä. On rohkaisevaa huomata, ettei kokeneempikaan osaa kaikkea ja oppiminen on molemminpuolista.

Hyvältä opastajalta voi kysyä kaikenlaista, ilman että autettava kokee kysyvänsä ”tyhmiä”. Kohtaamisen ja vuorovaikutuksen taidoista on opastajalle suurta hyötyä, kun toimitaan autettavan ehdoilla. Toinen voi kaivata jatkuvaa sanallista rohkaisua, toinen haluaa tehdä hiljaisuudessa.

MILLAINEN TILA OPASTUKSIIN?

Opastukset voivat tapahtua julkisissa tiloissa, kuten kirjastoissa, palvelutaloissa tai kauppakeskuksissa. Opastuspaikka voi olla myös puoli-julkinen tila, kuten yhdistyksen tai taloyhtiön kerhuhuone. Käytännössä parhaiksi on havaittu sellaiset kaikille avoimet tilat, kuten kirjastot, joihin ihmisillä on matala kynnys tulla. Esimerkiksi kirjastot ja seurakunnat ovat erittäin mielellään mukana yhteistyössä.

Vinkkejä tilaa valittaessa:

- Mieti opastustarpeita: luennot tai ryhmäopastukset vaativat tilalta eri asioita kuin kahdenkeskinen opastus.
- Tilassa olisi suositeltavaa olla verkkoyhteys (esim. wifi). Käyttökustannuksista kannattaa sopia tilan omistajan kanssa.
- Tilassa on hyvä olla tarpeeksi pistorasioita, riittävä valaistus ja mahdollisuus istua pöydän ääressä.
- Kannattaa tarkastaa, että tilassa on riittävän rauhallisia opastuspisteitä, jotta huonokuuloinen tai uutta oppiva ihminen voi keskittyä tai opastettava voi käyttää salasanoja rauhassa.

OPASTUKSISSA KÄYTETTÄVÄT LAITTEET

Tilassa ei tarvitse olla entuudestaan laitteita. Nettiopastuksiin ihmiset tuovat pääsääntöisesti omia laitteitaan. Jos opastustoiminta alkaa vakiintua, voi miettiä, olisiko mahdollista hankkia jokin kokeilulaite. Laitteiden hankintaan voi kysyä tukea tai lahjoituksen esimerkiksi paikallisilta tietotekniikan jälleenmyyjiltä.

Kukaan ei pysty hallitsemaan kaikkien laitteiden käyttöä, eikä opastajalta sellaista vaadita. Opastusta voi luvata vaikka pääasiassa tabletteihin, jos ne ovat itselle tutuimpia. Opastajan ei tarvitse antaa omaa laitettaan opastettavien käytettäväksi. Oma tuttu laite voi kuitenkin olla opastajalle tarpeellinen apuväline.

OPASTUSTEN AJANKOHDAT

On hyvä, että opastuksia järjestettäisiin säännöllisesti, esimerkiksi viikoittain tai joka toinen viikko. Erityisesti aloitteleville tietotekniikan käyttäjille säännöllisyydestä on hyötyä. Kuukauden tauon aikana ehtii jo unohtaa monta asiaa, mikäli niitä ei pääse kertaamaan.

Myös tiedottamista helpottaa, jos opastuksen ajankohta pysyy samana. Ihmiset oppivat paremmin muistamaan opastusajan, jos se on esimerkiksi ”torstaisin klo 10–12” tai ”parillisen viikon maanantaina klo 14–16”.

Vinkkejä opastuksen ajankohtiin:

- Samalla paikkakunnalla tai jopa samassa rakennuksessa järjestettävä muu toiminta kannattaa huomioida. Päällekkäiset tapahtumat saattavat karsia osallistujia nettiopastuksesta. Peräkkäisyys taas saattaa tuoda opastettavia paikalle.
- Opastuskerran ei kannata olla liian pitkä, koska sekä opastajat että opastettavat voivat väsyä. Tunti riittää hyvin varsinkin yksilöopastukseen.

NETTIOPASTAJAVUOROJEN JAKAMINEN

Nettiopastajien on hyvä suunnitella yhdessä opastusten aikataulu ja keskustella siitä, mitä osaamista ja kiinnostuksen aiheita kullakin on. Opastustilanteet voidaan tällöin toteuttaa niin, että paikalla on erilaista osaamista ja opastajat voivat auttaa ja tukea myös toisiaan.

Vuorojen sopimisessa voi hyödyntää myös tietotekniikkaa, esimerkiksi Facebook-ryhmää, sähköpostia tai jotain pilvipalvelua (esim. Google Drive). Sijaisjärjestelmästä on hyvä sopia etukäteen, jos joku opastajista sairastuu tai on muusta syystä estynyt.

NETTIOPASTUKSISTA TIEDOTTAMINEN

Varsinkin toiminnan käynnistyessä nettiopastuksista tiedottamista tarvitaan. Mainoksessa kannattaa miettiä, mitä luvataan. On tärkeää, ettei opastettava luule tulevansa tietokonehuoltoon vaan saamaan vertaisopastusta. Mainoksessa kannattaa mainita oman laitteen ja sen virtajohdon mukaan ottamisesta.

Toiminnasta kannattaa kertoa aktiivisesti yhdistyksen tilaisuuksissa ja tiedotteissa. Toiminnasta tietoinen ja sitä tukeva yhdistyksen jäsenistö ja luottamushenkilöstö antaa hyvät lähtökohdat toiminnalle.

Monet lukevat paikallislehtien palstoja sekä kauppojen, apteekkien ja kirjastojen ilmoitustauluja, joita kannattaa hyödyntää tiedottamisessa. Paikallista mediaa voi pyytää tekemään toiminnasta juttua. Opastuksessa kävijöitä tai omia tuttuja voi pyytää kertomaan asiasta eteenpäin. Monesti puskaradio onkin tehokkain tapa saada uusia opastettavia paikalle.

MITÄ TEHDÄ, KUN OPASTETTAVIA ON LIIKAA?

Jos opastuksiin saapuu paljon väkeä, kannattaa vuoron odottamiseen liittyviä asioita miettiä. Tulijan tervehtiminen ja jonotuksesta kertominen heti alussa helpottavat usein tilannetta. Opastajien on hyvä miettiä etukäteen, miten vastaanottaminen ja jonotus hoidetaan ja käytetäänkö jotain vuorojärjestyksestä kertovaa järjestelmää jonotus-tilanteissa. Tilaan on hyvä järjestää istuimia jonottajille.

Jos opastuksista tulee suosittuja eikä kaikille opastettaville tahdo riittää aikaa, voi pohtia ainakin seuraavia asioita:

- Onko mahdollista lisätä opastusaikoja, vaikka väliaikaisesti? Joka toinen viikko olevasta voi ainakin kokeilla siirtymistä jokaviikkoiseen toimintaan.
- Uusia opastajia kannattaa kysellä mukaan aktiivisesti. Opastajia ei ole koskaan liikaa, kunhan opastusvuorot saadaan ennakkoon sovittua. Uudet opastajat kannattaa perehdyttää hyvin ja tutustuttaa muihin opastajiin.
- Avoimen opastustilaisuuden sijaan voi pyytää ennakoilmoittautumista opastuksiin.

MITÄ TEHDÄ, KUN OPASTETTAVIA ON LIIAN VÄHÄN?

Joskus käy niin, ettei hyvinkään järjestetty opastustoiminta tunnu houkuttelevan kävijöitä. Muutamia kysymyksiä voi tällöin pohtia: Onko tiedottamisessa parannettavaa? Onko paikka helposti saavutettava? Pitäisikö kokeilla toista opastusaikaa tai -tapaa? Opastettaville ei tarvitse varata kahvia, mutta kahvitarjoilulla voisi houkutellessa aluksi paikalle väkeä.

Monella on taipumusta olla itseään kohtaan liian vaativa ja vähätellä omaa toimintaansa. Opastettavien määrällä ei ole lopulta suurta merkitystä. Tärkeintä on kokemus, jonka opastaja ja opastettava saavat. Jo yhden ihmisen auttaminen hoitamaan asioitaan verkossa on merkittävä teko, josta voi olla ylpeä.

ENTÄ JOS OMA OSAAMINEN LOPPUU KESKEN?

Teknologia kehittyy koko ajan, ja laitteiden ja ohjelmistojen määrä on valtava. Keneltäkään ei voi odottaa kaiken hallintaa. Nettopastaja voi huoletta myöntää, ettei tunne jotain laitetta tai tiedä vastausta kysymykseen.

Jos opastettavalla on opastajalle outo laite, voi yhdessä opastettavan kanssa laitetta tutkia, kokeilla ja pyytää opastettavaa näyttämään, miten laitetta käytetään. Opastajan rooli on usein rohkaista, että painikkeita voi painella ilman pelkoa rikkoutumisesta.

Joskus voi tulla vastaan viallisia laitteita. Opastajan ei kannata ryhtyä konetta korjaamaan, vaan ohjata opastettavaa muiden tahojen puoleen. Koneen korjaamista kannattaa välttää senkin takia, ettei joutu vastuuseen mahdollisista vioista. Kannattaa selvittää, mistä omalla alueella saa ongelmatilanteissa tietotekniikka-apua ja -huoltoa.



YHDESSÄ YRITETÄÄN
JA EREHDYTÄÄN.
JOSKUS JOPA
TÄRPPÄÄ.
SELLAISTA SE ON.

– ELÄKELIITON
VARSINAIS-SUOMEN
PIIRIN NETTIOPASTAJA

Moni opastaja haluaa pitää yllä ja kehittää omaa osaamistaan. Tietoa löytyy runsaasti verkosta, ja aina kannattaa kysyä muilta opastajilta neuvoja. Sivuille www.lahiverkko.fi/nettiopastaja on koottu hyviä linkkejä materiaaleihin, joita voi käyttää opastuksissa.

OPASTAJAN HYVINVOINTI

Moni kokee vertaistuen tärkeäksi avuksi opastuksissa, mutta myös omasta jaksamisesta huolehtimisessa. Muiden opastajien tapaaminen motivoi ja innostaa. Oman piirin tai yhdistyksen alueelle voi perustaa vaikka Skypea tai jonkin muun verkkopalvelun avulla toimivan ryhmän, jossa apua ja tukea voidaan jakaa opastajien kesken. Opastajat voivat myös sopia tapaamisia, joissa tutustuu toisiin. Facebookissa toimii valtakunnallinen vertaisopastajien ryhmä, johon kuuluu nettiopastajia ympäri Suomea. Ryhmän nimi on ”Vapaaehtoistyö tietotekniikkaopastajana”. Ryhmään voivat liittyä kaikki opastuksia tekevät.

Vertaisopastajilla on omia yhdistyksiä, jotka tukevat jäseniään ja organisoivat nettiopastustoimintaa. Yhdistyksiä on tällä hetkellä Suomessa neljä: Savonetti (Pohjois-Savo), Mukanetti (Pirkanmaa), Enter (pääkaupunkiseutu) ja Joen Severi (Pohjois-Karjala). Yhdistysten opastajilta ja nettisivuilta saa hyviä vinkkejä ja materiaaleja opastuksiin. Yhdistysten jäseneksi voi myös halutessaan liittyä.

Tässä muutamia ajatuksia hyvinvoinnin tukemiseksi:

- Vapaaehtoisille on tarjolla tukea, virkistystä ja koulutuksia Eläkeliiiton apunen-toiminnan kautta. Lisätietoa saa www.apunen.net-sivuilta.
- Kiitä ja arvosta itseäsi ja ota kiitokset tyytyväisenä vastaan. Jokainen vapaaehtoinen on arvostuksen ansainnut opastettavien lukumäärästä riippumatta.
- On tärkeää, että mikään ei jää painamaan opastettavan eikä opastajan mieltä. Jos juttukaveria ei löydy tutuista opastajista tai yhdistyksestä, voi aina ottaa yhteyttä Eläkeliiton työntekijöihin.
- Opastajan jaksamista tukevat sopivan pituiset opastustilanteet ja taukojen mahdollisuus. Myös opastettava voi puutua istumaan paikallaan. Opastusten aikanakin voi tehdä pientä jumppaa pyörittelemällä käsiä ja hartioita.
- Jos opastajat väsyvät liian kysynnän takia, kannattaa miettiä uusien opastajien rekrytointia. Uusia innokkaita opastajia voi löytää esimerkiksi omasta tuttavapiiristä.
- Opettele sanomaan välillä ei. Nettiopastajalle voi löytyä paljon tehtäviä ja toivomuksia omasta yhdistyksestä, mutta vapaaehtoisella on aina oikeus rajata tekemisten määrä itselleen sopivaksi.

TILASTOIMINEN JA ARVIOIMINEN

Tilastoiminen on apuna, kun toimintaa kehitetään ja sitä tehdään näkyväksi. Lukujen lisäksi voi kerätä sanallista palautetta, esimerkiksi kirjoittaa pieniä kuvauksia opastustilanteista.

Eläkeliiton nettiopastajien kannattaa täyttää auttavan vapaaehtoistoiminnan korttia, johon merkitään opastettujen henkilöiden määrä ja opastamiseen käytetty aika. Täytetty kortti palautetaan omaan yhdistykseen, jossa pidetään kirjaa vapaaehtoistoiminnan luvuista. Tilastointi auttaa tekemään näkyväksi sitä merkittävää toimintaa, jota vapaaehtoiset tekevät. Kortti auttaa myös seuraamaan omaa ajankäyttöä. Kortista saa lisätietoa oman yhdistyksen vapaaehtoistoiminnan vastaavalta.

Hyvä ajatus voi olla valita paikka, johon kaikki opastajat kirjaavat havaintoja opastustilanteista ja opastettavien määrystä. Tämä voi olla vaikka tiedosto Google Drivessä tai ruutuvihko. Vihkosta opastajat voivat seurata, miten opastukset ovat sujuneet ja mihin asioihin täytyy kiinnittää huomiota. Vihkoon kannattaa kirjata myös ilahduttavat asiat ja kiitokset. Vihkon selaamisesta voi saada hyvän mielen lisäksi ideoita ja intoa opastuksiin.

YLEISIMPIÄ OPASTUSTEN AIHEITA

Yleensä opastukseen tulevilla on paljon kysymyksiä ja mielessä joku tietty opastuksen aihe. Vasta-alkajan kanssa taas voi olla vaikea miettiä, mistä aloittaa. Tässä muutamia vinkkejä aiheisiin:

Koneen käyttö

Aloittelijan kanssa lähdetään perusasioista: miten kone käynnistetään ja suljetaan, miten ja milloin akku ladataan, mistä säädetään äänenvoimakkuutta, mitä nettiliittymä (4G, wifi) tarkoittaa. Hiiren tai kosketusnäytön käyttö vaatii harjoittelua. Hiiren käyttöä voi harjoitella hakukoneilla löytyvällä ”Hiiri hukassa” -ohjelmalla, jossa käydään läpi kaikki hiiren toiminnot. Kosketusnäytön käytössä hyvä harjoitus on pasianssin pelaaminen. Siinä oppii hausalla tavalla lähes huomauttamatta käyttämään hiirtä tai hipaisemaan kosketusnäyttöä pelin lomassa.

Näppäimistö

Kun hiiri alkaa pysyä kädessä tai kosketusnäytön hipaisu onnistuu, voi käydä läpi näppäimistön tärkeimmät asiat: miten isot kirjaimet toimivat, mikä on Enter-näppäin yms. Varsinkin pöytä- ja kannettavien tietokoneiden käyttäjille kannattaa heti aluksi kertoa, ettei läheskään kaikkia näppäimiä tarvitse osata, vaan numerot ja kirjaimet riittävät aluksi. Muuten urakka voi tuntua liian suurelta.

Internet

Kun perusasiat alkavat sujua, voidaan ryhtyä tutustumaan sisältöön, joka onkin monelle se kaikkien innostavin vaihe. Tiedonhaku internetistä on tärkeimpiä osaamisen alueita. Hakukoneiden avulla voi itse selvittää monia kysymyksiä ja opetella uusia asioita. Tällä hetkellä Google on selvästi suosituin hakukone, mutta voi olla tarpeen kertoa myös muista vastaavista. Esimerkiksi Microsoftin laitteet tarjoavat Bing-palvelua oletushakukoneena, mikä voi tuntua sekavalta, jos ei ole kuullut puhuttavan siitä koskaan.

Sähköposti

Vaikka ei juuri käyttäisikään sähköpostia yhteydenpitoon, sitä tarvitsee käytännössä kaikkialle rekisteröityessä tai palvelujen käytössä. Alussa sähköpostia on helpompi opastaa lähettämällä ja vastaanottamalla viestejä. Jos ei halua lähettää kokeiluviestejä omasta sähköpostista, voivat opastajat avata yleisen opastustilanteissa käytettävän harjoitussähköpostin.

Verkkopankki

Kysytty ja monelle tärkeä opastuksen aihe on verkkopankin käyttö. Pankkikonttorien väheneminen ja aukioloaikojen lyheneminen on ollut jopa monille syy hankkia tietokone ja opetella hoitamaan virastoasiat internetissä. Osalla pankeista on harjoitustunnukset, jolla voi harjoitella laskujen maksamista leikkirahalla. Opastustilanteissa ei

suositella käyttämään opastettavan oikeaa tiliä tai tekemään verkkomaksuja, jotta suojellaan pankkitunnuksia ja välttää henkilökohtaisten tietojen käsittelyä. On tärkeä muistaa, että vapaaehtoinen nettiopastaja ei hoida opastettavan raha-asioita.

Internet-palvelut ja -sovellukset

Erilaiset kartta- ja reittipalvelut, lehtien ilmaisten verkkoversioiden löytäminen ja netti-tv:t ovat suosittuja ja hieman kevyempiä aiheita opastukseen. Mobiilisovellusten lataaminen ja käyttäminen ovat monelle hyödyllisiä ja kiinnostavia aiheita.

Hyödyllisiä tukimateriaaleja, ohjevideoita ja kirjallisia oppaita löytyy runsaasti internetistä. Sivuille www.lahiverkko.fi/nettiopastaja on koottu linkkejä lisätietoon ja materiaaleihin erityisesti nettiopastuksen tueksi. LähiVerkon sivuilta löytyy myös muuta hyödyllistä materiaalia, videoita ja ohjeita tietotekniikan hyödyntämiseen.

ESIMERKKI: VAPAAEHTOISEN NETTIOPASTAJAN TEHTÄVÄT JA SÄÄNNÖT

1. Vapaaehtoisen nettiopastajan tehtävä on opastaa ikääntyvää ihmistä tietotekniikan käytössä.
2. Vapaaehtoistoiminta tapahtuu tavallisen ihmisen tiedoin ja taidoin. Vapaaehtoinen apu ei ole ammattiauttamista.
3. Vapaaehtoinen nettiopastaja on vaitiolovelvollinen. Nettiopastaja pitää salassa opastuksessa mahdollisesti ilmi tulevat henkilökohtaiset ja luottamukselliset asiat.
4. Vapaaehtoinen nettiopastaja ei hoida opastettavan raha-asioita.
5. Opastuksista ei oteta vastaan rahallista palkkiota, vaikka opastettava sellaista tarjoaisikin. Palkkana on molemminpuolinen hyvä mieli.
6. Jokaisella vapaaehtoisella on oikeus lopettaa toiminta, kun siltä tuntuu. Pidäthän huolta jaksamisestasi.

LISTA NETTIOPASTAJAN TEHTÄVISTÄ JA SÄÄNNÖISTÄ ON KERÄTTY UUDEN OPASTAJAN TUEKSI JA TIEDOKSI. KUVAKSEN TEHTÄVISTÄ JA SÄÄNNÖISTÄ VOI TARVITTAESSA NÄYTTÄÄ MYÖS OPASTUSTILANTEESSA OPASTETTAVALLE, JOS HALUAA KERTOA, MILLAISEEN TOIMINTAAN NETTIOPASTAJANA ON SITOUTUNUT.





LähiVerkko (2013–2017) on Eläkeliiton ja Ehkäisevä päihdetyö EHYT ry:n yhteinen kehittämisprojekti.

Projektissa on pilotoitu nettiopastustoimintaa yhdessä Vanhustyön keskusliiton Seniorit Surffaa – nettiopastaja auttaa -projektin ja Eläkeliiton Varsinais-Suomen piirin kanssa. Oppaan teksti on kirjoitettu pilotista saatujen kokemusten ja nettiopastajien palautteiden perusteella. Lisätietoa pilotista www.lahiverkko.fi/nettiopastaja. Hyviä ohjemateriaaleja ja videoita nettiopastukseen löytyy myös Seniorit Surffaa -projektin sivuilta www.vtkl.fi/seniorsurf.

LähiVerkko kiittää pilotissa mukana olleita nettiopastajia tärkeästä kehittämistyöstä.

Lisätietoja projektin toiminnasta ja materiaaleja:

www.lahiverkko.fi

[www.facebook.fi/lahiverkko](https://www.facebook.com/lahiverkko)

www.twitter.com/lahiverkko

www.netikas.fi (Netikäs-mediasivistysmateriaali)

lahiverkko@elakeliitto.fi

TIETOTEKNIikka ON NYKYPÄIVÄNÄ
LÄSNÄ KAIKKIALLA, JA SEN KÄYTTÄMINEN
ON LÄHES VÄLTTÄMÄTÖN TAITO, JOTTA
PÄRJÄÄ ARJESSA ITSENÄISESTI. INTER-
NETISTÄ LÖYTYY MYÖS ILOA, AJANVIETETTÄ,
HARRASTUSTOIMINTAA, YSTÄVIÄ, LUETTAVAA
JA MUUTA MUKAVAA. MONI IKÄÄNTYVÄ
HYÖTYISI NETISTÄ, MUTTA KAIPAA TUKEA
JA APUA TIETOTEKNIIKAN KÄYTTÖÖN.

VAPAAEHTOISTEN VERTAISOPASTAJIEN
ANTAMA TUKEA JA ROHKAISU ON TODETTU
MERKITTÄVÄKSI KEINOKSI AUTTAA IKÄÄN-
TYVÄÄ TIETOTEKNIIKAN KÄYTTÖÖN.
TÄSSÄ OPPAASSA ANNETAAN VINKKEJÄ
VAPAAEHTOISENA NETTIOPASTAJANA
TOIMIMISEEN.

Eläkeliitto ry

Kalevankatu 61, 00180 Helsinki

puh. 09 7257 1100, s-posti: info@elakeliitto.fi

www.elakeliitto.fi, www.facebook.fi/elakeliitto



apunen