



Centralförbundet för de gamlas väl

SeniorSurf

De äldre som frivilliga kamrathandledare

Hur inleder man webbhandledning i en organisation?



Vanhustyön keskusliitto
CENTRALFÖRBUNDET FÖR DE GAMLAS VÄL RY



De äldre som frivilliga kamrathandledare

Hur inleder man webbhandledning i en organisation?

Den här publikationen innehåller råd och tips för inledande av webbhandledning. Som webbhandledare fungerar kamrathandledare, dvs. seniorer handleder seniorer. Verksamhetsmodellen får fritt användas i olika organisationer och samfund för allmännyttiga ändamål.

Tack

Tack till datateknikföreningarna för seniorer för framtagningen och utvecklandet av verksamhetsmodellen: ENTER ry, Joen Severi ry, Mukanetti ry och Savonetti ry.

Ett varmt tack också till våra pilotobjekt som var med och testade och utvecklade verksamhetsmodellen: Loimaan Yksityisryhtäjäin Vanhainkotisäätiö, Tuulensuun Palvelukeskus i Loima, Servicecentret Pettersborg palvelukeskus i Karleby, Kotokartanosäätiö i Riihimäki, Palveluyhdistys Rateva ry i Miehikkälä, Servicecentret Rosenkvarteret i Åbo, Palvelukeskus Akuliina i Siilinjärvi, Pensionstagarnas centralförbund, stadsbiblioteket i Tavastehus samt föreningarna i Pensionsförbundet via projektet LähiVerkko (Pensionsförbundet och Förebyggande rusmedelsarbete EHYT rf).

Ett stort tack också till styrgruppen som dragit upp riktlinjerna: Satu Helin, Outi Mäki, Eija-Riitta Kortessuoma, Juulia Andersson, Päivi Litmanen-Peitsala, Marja Pakarinen, Hilka Pääkkönen och Susanna Paloniemi.

Författare

Tiina Etelämäki

**Vanhustyön keskusliitto
Centralförbundet
för de gamlas väl ry**
Malms handelsväg 26
00700 Helsingfors

www.seniorsurf.fi
www.vtkl.fi

Utgivare

Vanhustyön keskusliitto
Centralförbundet för de
gamlas väl ry
Utgivningsår 2016

ISBN

ISBN 978-951-806-272-4 (tryckeri)
ISBN 978-951-806-273-1 (pdf)

Tryckeri

Next Print Oy

Utbrytning

Aarni Ylinen

Bilder

Marja Haapio

Översättning

Tina Matala-Aho

Teckning på utkastet till marknadsaffisch

Anssi Keränen



De äldre som frivilliga kamrathandledare

Hur inleder man webbhandledning i en organisation?

INNEHÅLL

VERKSAMHETSMODELL FÖR ORDNANDE AV WEBBHANLEDDNING FÖR ÄLDRE 4

GOD PRAXIS VID WEBBHANLEDDNING FÖR ÄLDRE 5

Berättelser om webbhandledning för äldre – vad handlar det om? 6

Resurser som krävs av organisationen 7

Ansvarspersonens roll 7

Handledningslokalen i skick 8

FRIVILLIGA KAMRATHANLEDDARE SOM WEBBHANLEDDARE 9

Webbhandledning av kamrathandledare 9

De frivilliga webbhanledarnas uppgifter och de regler som ska följas 10

Namnkort åt webbhandledarna 11

Konsten att fungera som webbhandledare 12

REKRYTERING AV WEBBHANLEDDARE 13

Det lönar sig att satsa på webbhandledare 13

Var och hur hittar man frivilliga webbhandledare? 14

Utskrivbar platsannons: vi söker webbhandledare 15

Meddelande till medierna: vi söker webbhanledare 16

Intervju av webbhandledare 17

INTRODUKTION FÖR FRIVILLIGA WEBBHANLEDDARE 18

Struktur för introduktion av webbhandledare 19

Manuskript för introduktion av webbhanledare 20

INLEDANDE OCH STÖDANDE AV WEBBHANLEDDNING 23

Webbhandledningen bör göras synlig och fortlöpande 23

Utkast till marknadsföringsaffisch 25





Verksamhetsmodell för ordnande av webbhandledning för äldre

Många äldre upplever att en annan person i samma ålder bäst kan ge handledning i hur man sköter ärenden på webben. Handledaren och den som ska handledas hittar då enklare ett gemensamt språk. Även undervisningstakten är ofta lämplig och handledaren har tålamod att upprepa. De viktiga är att den som handleds själv får prova att göra olika saker på ett tryggt sätt. Webbhandledarens uppgift är att hjälpa och ge råd om hur datorn och Internet används, inte att sköta ärenden på den andras vägnar. Webbhandledningen omfattar all datateknisk handledning, både i hur

utrustning och Internet fungerar. Handledning ges också åt personer som aldrig tidigare använt datateknik. Den här verksamhetsmodellen fokuserar på handledningspraxisen då äldre webbhandledare stöder andra äldre personer att använda datateknik.

I Finland finns det cirka 500 000 personer över 65 år som inte använder dator eller Internet. Då allt flera av samhällets tjänster flyttas över till webben har det emellertid blivit en viktig medborgarfärdighet att kunna sköta ärenden på webben. Redan nu kan det redan finnas tjänster som

inte kan skötas annanstans än på nätet. Dessutom kan många ärenden skötas förmånligare via Internet.

Centralförbundet för det gamlas väl vill vara med och öppna dörren till datatekniken och Internetvärlden för de äldre. Ett sätt att stöda är den här verksamhetsmodellen för planering och inledande av frivillig webbhandledning, som tagits fram för organisationer. I verksamhetsmodellen behandlas bland annat rekryteringen av webbhandledare samt nödvändiga resurser och verksamhetens marknadskommunikation. Målet är att stöda olika aktörer att

inleda kamrathandledarverksamhet för äldre i syfte att stöda deras dator- och Internetanvändning.

TUöver verksamhetsmodellen utvecklar Centraförbundet för de gamlas väl olika slag av undervisningsmaterial både i utskrivbart och videoformat. I materialutvecklingen har man haft som mål att vara klar och konkret, och materialet kan fritt användas för allmännyttiga ändamål. Behövliga avsnitt kan plockas ur materialet och användas på det sätt

som anses bäst. Materialet uppdateras med jämna mellanrum. De nyaste versionerna finns alltid utlagda på webbplatsen. Materialet har tagits fram inom projektet Seniorit surffaa - nettiopastaja auttaa (Seniorerna surfar - webbhandledaren hjälper) som genomförts vid Centraförbundet för de gamlas väl. Projektet har finansierats av Penningautomatföreningen och Folkhälsoföreningen i Finland (åren 2014–2016). Allt material finns på Centraförbundets för de gamlas väl webbplats www.seniorsurf.fi. ●

God praxis vid webbhandledning för äldre

➔ Berättelser om webbhandledning för äldre – vad handlar det om?

Webbhandledning ges individuellt, dvs. en person handleder en annan åt gången. Det har visat sig vara en bra och välfungerande praxis att alltid ordna webbhandledning samma veckodag och klockslag. Handledning kan ordnas t.ex. varje onsdag kl. 10.00–12.00. På så sätt lär sig och minns de som behöver handledning när det lönar sig att vara på plats. Dessutom är det lätt att berätta om handledningen för andra behövande. I de flesta fall är webbhanledningen öppen för alla och de som behöver hjälp kan komma utan förhandsanmälan. Givetvis kan man också begära förhandsanmälningar. Föreläsningar och informationssnuttar avsedda för en större grupp kan ordnas under särskilda temadagar. Då webbhandledningarna kommit

igång och djungeltelegrafen har malt på kan det hända att det kommer för många personer på en gång för en webbhandledare att klara av. Det lönar sig inte att bli skrämmd av att det tidvis uppstår köer, men om det varje gång uppstår en lång kö, bör man fundera på om saken kan åtgärdas med tanke på fortsättningen. En lösning kan t.ex. vara att rekrytera flera webbhandledare, att utöka antalet handledningsdagar i veckan eller att förkorta handledningstiderna för varje handledd till en timme åt gången.

Under webbhandledningen är det möjligt att ställa frågor om allt som har att göra med datateknik och Internet. Det finns emellertid frågor och ämnesområden som förekom-

mer oftare än andra. De vanligaste temana har sammanställts i form av fyra berättelser. Med hjälp av berättelserna ges en inblick i webbhandledningen och de hjälper till att förstå vad det handlar om. De oftast ställda frågorna vid webbhandledningen har sammanställts tillsammans med svaren på webbplatsen www.seniorsurf.fi.

YDe vanligaste temana har sammanställts i form av fyra berättelser på de följande sidorna. Med hjälp av berättelserna får man en inblick i vad webbhanledningen är och de hjälper till att förstå vad det handlar om. ●



Berättelser om webbhandledning för äldre

1

►► Buktt på dataskyddsmonstret

Inte nu igen. Det ploppade upp ett fönster på skärmen. Det var något om några uppdateringar och det bads om tillstånd. Jag stängde fönstret, eftersom jag inte vågade göra något annat. Sådant gör mig nervös och är irriterande. Och jag tänker inte störa barnen, de kommer bara att tycka att jag blivit dum i huvudet. Jag som alltid tidigare har klarat mig själv.

Igår besökte jag köpcentret. Jag råkade vara på plats, då det var någon SeniorSurf-dag på gång. Där var representanter för banken och biblioteket och äldre människor från datateknikföreningen. De kallade sig för webbhandledare. Jag tog upp saken med en av damerna som var webbhandledare. Hon antog att det var fråga om dataskyddsuppdateringar. Vi träffades på kaféet idag och hon gav mig råd om hur det lönar sig att sköta uppdateringarna. Nu uppdaterar datorn dem automatiskt. Hon sa också att jag kan ringa, om det uppstår problem. En sten föll från mitt hjärta. ●

2

Utan dröjsmål som e-postbilaga

Hej, nu hittade jag den! En alldeles härlig säng åt barnbarnet. Just en sådan som min dotter har sökt efter. Eller åtminstone tror jag det. Ibland är de ganska noga med färgen. Harmligt att de bor på andra sidan av Finland och inte kan komma och

titta. Men dottern visade mig senast hur man kan ta ett fotografi med pekplattan. Det var inte så svårt. Jag ska försöka. Det blev ingen dålig bild. I själva verket en ganska bra bild. Min dotter måste nog se den här.

På hemvägen gick jag via biblioteket. Det fanns en lapp på anslagstavlan där man erbjöd handledning. Webbhandledaren råkade vara på plats. Jag tog tillfället i akt och frågade hur jag kan skicka fotografiet till min dotter. Webbhandledaren hade genast en lösning och visade hur man kan foga bilagor till e-posten. Vi skickade bilden tillsammans vidare och snart fick jag ett nytt meddelande, i vilket min dotters familj lovade komma och köpa sängen under veckoslutet och samtidigt hälsa på mormor. ●

3

Möjligt att gemensamt titta på bilderna i kameran

Jag tog fantastiska bilder under min Lapplandsresa. Min nya kamera är full av dem. I morgon kommer grannarna på kaffe, och det skulle vara trevligt att titta på bilderna på dataskärmen. Men hur får jag bilderna i kameran att synas på datorns bildskärm?

Jag träffade en bekant i närbutiken och hon tipsade mig att jag kunde be om hjälp hos den lokala datateknikföreningen. När jag kom hem slog jag upp numret och ringde. Handledaren hjälpte mig till en början per telefon. Det kändes genast som om vi var på samma våglängd. Nu finns

bilderna på skärmen och diaföreställningen är färdig att titta på. Det känns som om jag är i själva verket är ganska skicklig. Kanske jag borde börja handleda andra? ●

4

Vinn över svårigheten att välja

Visst är det besvärligt och dyrt att springa till banken och att betala sina räkningar numera. Ibland funderar jag på att det börjar bli ett måste att skaffa dator. Med en hurdan dator? Jag gick in på köpcentrets datoravdelning en dag. Det fanns så många olika slag och det började bara gå runt i huvudet.

I lokaltidningen fanns det en artikel om hur äldre människor brottas med datorproblem. Som en lösning erbjöds frivilliga webbhandledare. Jag beslutade delta i den infosnutt som nämndes. De redogjorde rätt klart och tydligt om olika utrustning och gav även ett papper med mig. Följande vecka ordnades det en infosnutt om pekplattor. Efter den vet jag vad jag ska fråga efter då jag köper en pekplatta. ●

→ Resurser som krävs av organisationen

Webbhandledning som är lätt att koordinera har varit utgångspunkten när verksamhetsmodellen har utvecklats. Webbhandledning inleds och sköts i allmänhet vid sidan av annan verksamhet. Av den organisation som ordnar webbhandledning krävs framför allt vilja, intresse och engagemang. Dessutom ska det i organisationen alltid finnas någon som tar ansvaret för att ordna webbhandledning. Någon måste planera verksamheten, leda frivilligarbetet och hålla i trådarna. I början går det tid åt att planera och inleda verksamheten, att sätta undervisningslokalen i skick och att rekrytera och introducera webbhandledare. Även marknadsföring och kommunikation tar tid. Då handledningarna inletts

går det är mindre tid och enligt uppskattningar räcker det redan med en timme per vecka för att upprätthålla verksamheten.

Webbhandledning kräver en egen lokal och utrustning. Om det finns en fungerande lokal, räcker det med t.ex. en bärbar dator och en pekplatta som utrustning. I sådana fall kan undervisningen rikta sig främst till personer som kommer för handledning med egen utrustning. Det är emellertid bra att ha en del utrustning för dem som inte har möjlighet att ta med sig sin utrustning eller som ännu inte har någon utrustning. På så sätt har alla intresserade möjlighet att bekanta sig med datortekniken. Om organisa-

tionen inte har egna lokaler och/eller utrustning och man inte kan skaffa sådana, lönar det sig att samarbeta t.ex. med det lokala biblioteket, som ofta har nödvändig utrustning och lokaler färdigt. ●

→ Ansvarspersonens roll

Det är god praxis att utnämna en ansvarsperson för webbhandledningen. Ansvarspersonen har i uppgift att både organisera frivilligverksamheten och sköta de praktiska arrangemangen, liksom även att rekrytera och introducera handledare och att informera om handledningen.

Den nya verksamheten bör planeras omsorgsfullt. Handledningsstället bör sättas i skick och därefter ska webbhandledare rekryteras. I samband med rekryteringen av webbhandledare kan man redan informera mer omfattande om webbhandledningen. Webbhandledarna ska introduceras och med dem ska avtalas om tidtabeller och andra praktiska ärenden. Marknadsföring och kommunikation behövs förutom för att hitta handledare även för att nå dem som är i behov av handledning.

Då man hittat en lokal, webbhandledare har rekryterats och introducerats, webbhandledningen har marknadsförts och det finns en intresserad publik, är det största arbetet gjort. Efter det räcker det ofta med en timme per vecka för att sköta ärendena. Den tid som behövs beror naturligtvis på organisationen och verksamhetens omfattning.

Ansvarspersonen ska alltid hålla i trådarna, även om de frivilliga i regel arbetar mycket självständigt. Om organisationen har frivilligverksamhet redan från tidigare, kan webbhandledningen skötas enligt samma välbeprövade verksamhetsmodell. Om organisationen inte tidigare har haft frivilligverksamhet, tar det lite tid att planera verksamheten och att stöda de frivilliga webbhandledarna. Det lönar sig att hålla kontakt med de frivilliga och att med jämna

mellanrum sätta sig ner och bedöma och utveckla verksamheten tillsammans. Det är viktigt att också tacka de frivilliga för ett viktigt och gott arbete.

Verksamheten bör fortlöpande utvärderas. Det är viktigt att utreda huruvida handledarna och de som handleds är nöjda eller om det finns något som borde ändras. Det kan också snabbt uppstå ett behov att flera handledare och/eller handledningstider, om det kommer många fler som behöver handledning än det finns handledare. ●

→ Handledningslokalen i skick

En förutsättning för en förutsättning för en angenäm webbhandledning är att den lokal som reserverats är välfungerande och lugn. Platsen ska ha tillräckligt med rum för handledaren, den som handleds och datorn. Det ska vara ett ställe där man i lugn och ro kan ställa frågor och handleda. Det ska helst vara ett ställe där det inte går folk bakom handledaren hela tiden, så att det t.ex. är tryggare att skapa ett e-postkonto. Man bör också begrunda på förhand om organisationens datorer kan användas av kunderna även utanför webbhandledningen. Dessutom bör man planera huruvida handledningen alltid sker i offentliga lokaler, eller om webbhandledningen också omfattar möjligheten att få handledning hemma. Hembesök medför alltid sina egna risker. Om

organisationen inte har annan verksamhet som gjorts som hembesök, kan det vara bättre att sköta webbhandledningen i offentliga lokaler. Det skapar trygghet för både handledarna och de som handleds.

Det ska finnas tillräckligt med datorer på handledningsstället. En del kommer för att be om hjälp med den egna utrustningen och andra kommer utan utrustning. På ett litet handledningsställe bör det t.ex. finnas en bärbar dator och en pekplatta. I större lokaler får det gärna finnas flera datorer. Pekplattor används ännu i mindre skala än bärbara datorer, men användningen av dem ökar hela tiden.

På handledningsstället bör det finnas nätuppkoppling, eventuell kringut-

rustning – utskrivare och skanner – samt underhåll av utrustningen.

Det är bra att fundera på vad som behövs och vad man vill ha. Trådlös nätuppkoppling är en fördel, så att man kan koppla upp sig med sin egen dator vid handledningen. Utskrivare och skanner är en fördel, men inte obligatoriska. Det bör finnas någon som har hand om utrustningen och uppdateringen av den. ●



Frivillig kamrathandledare som webbhandledare

→ Webbhandledning av kamrathandledare

Webbhandledaren fungerar som frivillig kamrathandledare i användningen av Internet och datateknik för äldre. Kamrathandledning innebär således att även handledaren är en senior.

”Handledaren gör inte saker på den andras vägnar.”

Handledaren har i uppgift att hjälpa och stöda en äldre person att lära sig använda dator och internet eller den tjänst som personen kommit för att be om hjälp med. Handledaren gör inte saker på den andras vägnar, utan handleder och ger råd om hur man gör. Handledaren behöver inte veta och kunna allt. Det viktiga för den handledda är ofta redan att se på vilket sätt och varifrån man söker information. Det är viktigt för den som handleds att få stöd i en problemsituation. Handledaren kan således bra säga att han eller hon inte har något svar, men att man söker efter svar tillsammans.

Handledarna behöver inte heller fullständigt behärska all utrustning och alla operativsystem – ofta har webbhandledarna mycket olika färdigheter, andra använder hellre t.ex. pekplatta, medan andra tycker om att använda bärbar dator. Även de som handleds kan delvis indelas beroende på vad de redan kan. Det mest givande för dem som handleds är ofta att de kan ta med egen utrustning och be om hjälp med hur man använder den.

Organisationens ansvarsperson ska tillsammans med de frivilliga handledarna gå igenom verksamhetens innehåll, webbhandledarnas uppgifter och reglerna för verksamheten. Uppgifter och regler kan ges handledarna för kännedom eller så kan deras betydelse framhåvas genom att man ingår ett avtal som undertecknas. Avtalet kan undertecknas av t.ex. webbhandledarna efter introduktionen. På följande sida finns exempel på innehållet och utformningen av ett avtal om handledarnas uppgifter och de regler som ska följas. ●

Mall som kan editeras

→ De frivilliga webbhandledarnas uppgifter och de regler som ska följas

- 1. Den frivilliga webbhandledarens** främsta uppgift är att handleda äldre människor i användningen av internet och datateknik.Handledningen sker i huvudsak individuellt, dvs. handledaren hjälper en person åt gången.
- 2. Den frivilliga handledaren** har tystnadsplikt. Det är inte tillåtet att tala om kundens ärenden, kontaktuppgifter eller annat som ansluter sig till kunden så att kunden nämns eller kan kännas igen av utomstående. Webbhandledaren håller sådana personliga och konfidentiella ärenden som eventuellt kommer fram vid handledningen hemliga och använder dem inte till egen fördel.
- 3. Den frivilliga handledaren** sköter inte den handleddas penningärenden.
- 4. För den frivilliga** är det viktigt att beakta och komma ihåg vikten av en klar kommunikation och att hörseln, synen eller minnet kan vara nedsatt hos den som handleds.
- 5. För handledningen** uppbärs inget arvode i pengar, fastän den handledda skulle erbjuda det. Lönen utgörs av glädjen av att kunna hjälpa och glädjen hos den som får hjälp.
- 6. Frivilligverksamheten sker** utifrån vanliga kunskaper och färdigheter. Frivillighjälpen är inte professionell hjälp.
- 7. Det är frivilligt** att vara webbhandledare. Det är viktigt att se till det egna orkandet och välbefinnandet, fastän man skulle vilja ge mycket av sin tid åt webbhandledningen. Varje frivillig har rätt att sluta när som helst.
- 8. Alla ärenden som** verkar misstänksamma eller som webbhandledaren börjar grubbla på i samband med handledningen ska diskuteras med webbhandledningens ansvarsperson.

Jag förbinder mig att sköta webbhanledarens uppgifter och att följa reglerna.

Ort och datum

Webbhandledarens underskrift

Namnförtydligande

Mall som kan editeras

→ Namnkort åt webbhandledarna

Här finns en mall till namnkort åt webbhandledarna.

Då handledarna lätt kan identifieras, är det tryggare att komma till handledningen.

Editera lämpliga namnkort för er organisation.

Förnamn
Webbhandledare
(logotyp)

Förnamn
Webbhandledare
(logotyp)

Förnamn
Webbhandledare
(logotyp)

Förnamn
Webbhandledare
(logotyp)

Förnamn
Webbhandledare
(logotyp)

Förnamn
Webbhandledare
(logotyp)



→ Konsten att fungera som webbhandledare

Handledning är att bemöta andra och att göra tillsammans. Ibland kan det vara en utmaning att handleda och ge råd åt en annan och det kräver eftertanke och även uppfinningsrikedom. Webbhandledaren har i uppgift att styra och handleda en annan äldre person i användningen av Internet och datateknik – inte att sköta ärenden på den andras vägnar. Ibland kan det vara svårt att bara sitta bredvid och handleda den andra att göra och pröva olika saker. Då den som handleds får göra funktionerna själv, fastnar de emellertid bättre. Samtidigt blir den som handleds så småningom modigare i att använda datateknik.

I en handledningssituation är de viktigaste egenskaperna hos handledaren att vara lugn och tålmodig. Ibland måste man upprepa saker och ting flera gånger. Handledningstakten måste vara anpassad till den

som handleds och handledaren får inte använda ett för krångligt och svårt språk. Det lönar sig att gå fram i små steg och att repetera i stället för att ta fram alla möjligheter och risker med Internet på en gång.

Det lönar sig för kamrathandledaren att göra det klart för den som handleds att det inte finns dumma frågor. Den som handleds kan modigt fråga om vad som helst och behöver inte vara rädd för handledarens reaktion på frågorna. Kamrathandledaren ska vara medveten om att den som handleds har rätt till konfidentiell rådgivning. I samband med handledningen kan det ibland av misstag avslöjas t.ex. lösenord eller annan personlig information. Sådana uppgifter är konfidentiella och ska hållas hemliga. Ett bemötande som värdesätter och respekterar den andra är viktigt också vid webbhandledning. Webbhandledaren ska förutom att

ge handledning och råd i användningen av datateknik och Internet även sporra och engagera den andra genom eget exempel. En äldre webbhandledare är själv ett bra exempel på att äldre vill, kan och förmodligen använda datateknik. Webbhandledaren bör uppmuntra dem som handleds att modigt använda datorn också hemma.

Det kan uppstå utmaningar, om den som ska handledas inte hör eller ser ordentligt eller har en minnesjukdom. Personer som har fysiska problem kan styras att ta kontakt t.ex. med den egna kommunen och att skaffa hjälpmedel. För att träna minnet finns det t.ex. digitala spel som på ett mångsidigt sätt kan stöda vardagen. Centralförbundet för de gamlas väl har tagit fram spel och annat mångsidigt material som finns på webbplatsen

www.vahvike.fi ●

Rekrytering av webbhandledare

→ Det lönar sig att satsa på webbhandledare

En förutsättning för en lyckad webbhandledning är skickliga frivilliga webbhandledare. Kamrathandledare är enligt erfarenhet de bästa handledarna för äldre i datorsammanhang. Det lönar sig att satsa på webbhandledarna. Det är inte nödvändigtvis alltid lätt att rekrytera handledare, men värt besväret. Till en början kan det vara svårt att hitta intresserade handledare, men efter att man hittat de första, kan man via dem även hitta flera. Det lönar sig ofta att ha minst två kamrathandledare, även om det skulle finnas bara en handledningspunkt. På så sätt kan webbhandledarna stöda och vikariera varandra vid behov.

Då webbhandledningen har inletts, kan det finnas betydligt fler som behöver handledning än det finns handledare. I sådant fall lönar det sig att söka efter flera webbhandledare. Det lönar sig att låta nyare handledare bekanta sig med dem som varit handledare redan en längre tid för att göra det så trevligt och enkelt som möjligt att komma med i verksamheten.

Då nya människor rekryteras bör man öppet och klart förklara vad saken gäller och vad som förväntas av dem. I rekryteringsannonsen ska det framgå att det är fråga om frivilligarbete, att handledningen gäller användningen av datateknik och Internet och att man gemensamt avtalar om handledningens omfattning och antalet handledningsgångar (t.ex. två timmar åt gången en gång per vecka). I annonsen lönar det sig också att framhäva att handledaren inte behöver kunna allting och att handledning sker individuellt, dvs. att en webbhandledare handleder en person åt gången. Många äldre dator- och Internetanvändare har en hög tröskel och begrundar att de inte kan bli handledare, eftersom de inte känner till allt som datorn innehåller. Webbhandledaren behöver inte vara professionell, det viktiga är ofta att man söker information och råd tillsammans med den som handleds. Annonsen ska beskriva uppgifterna så tydligt att man utifrån den kan besluta om man passar som webbhandledare eller inte. ●

”Kamrathandledare är de bästa handledarna för äldre i datorsammanhang”

→ Var och hur hittar man frivilliga webbhandledare?

Det lönar sig ofta att börja söka nära, dvs. i den egna organisationen. Finns det bland era kunder eller bland era andra frivilliga sådana som kunde vara intresserade av att fungera som webbhandledare? Eller har er organisation personer som kommer att gå i pension och som kunde vara intresserade av frivilligverksamhet?

Om organisationen inte hittar webbhandledare inom sig, måste man söka efter sådana annanstans ifrån. Lokala medier har visat sig vara den bästa rekryteringskanalen. Det lönar sig att meddela lokaltidningen eller -radion om att man har för avsikt att inleda webbhandledning och att man söker efter frivilliga webbhandledare. Bäst hittas webbhandledare i regel då de lokala medierna gör

en artikel eller ett radioprogram om handledningen.

Samtidigt gör tidningen och radion reklam för den webbhandledning som ska inledas. Lokaltidningarna läses ofta noggrant av den äldre befolkningen och fungerar på så sätt som ett bra kommunikationsmedel. Om det finns pengar för rekryteringen, kan man använda sig av en avgiftsbelagd platsannons i lokaltidningen eller radion.

Det lönar sig att marknadsföra handledningen vid sådana evenemang och på sådana ställen där äldre människor rör sig och vistas. Bra ställen att söka efter webbhandledare är t.ex. lokala pensionärsföreningar, byalag och församlingar. Bland de aktiva föreningsmedlem-

marna finns ofta människor som är bra på många olika saker. Om det inte finns lämpliga personer bland dem, kan de ha kontakter till andra aktörer, där man kan hitta frivilliga. Äldrerådet inom det egna området kan också vara en bra kanal. Men naturligtvis kan man också sätta upp platsannonser på bibliotekens och affärernas anslagstavlor och t.ex. i caféer. Det lönar sig att söka efter frivilliga både elektroniskt och på papper som kan delas ut.

På vissa orter finns det föreningar som arbetar med att lära äldre människor använda datateknik och vilka det lönar sig att samarbeta med. I huvudstadsregionen finns t.ex. ENTER ry, i Tammerfors Mukanetti ry, i Kuopio Savonetti ry och i Joensuu Joen Severi ry. ●



Mall som kan editeras

→ Utskrivbar platsannons: Vi söker webbhandledare

Nedan finns ett exempel på en platsannons för webbhandledare och de ärenden som det är bra att nämna.

Vi söker frivilliga seniorer till webbhandledare

Webbhandledaren fungerar som frivillig kamrathandledare i användningen av Internet och datateknik för äldre i Servicehuset X. Om du är intresserad av datateknik och kan använda den självständigt, har du tillräckliga färdigheter att fungera som webbhandledare. Det är också bra om du har lätt att komma överens med människor.

Många äldre upplever att det är svårt att använda datateknik. Den bästa hjälpen är en lugn kamrathandledare, webbhandledare. Webbhandledaren behöver inte veta och kunna allt och inte heller behärska all utrustning fullständigt. Det viktiga är ofta att den som handleds får stöd i en problemsituation och lär sig att hitta information.Handledning behövs i användningen av dator, pekplattor och smarttelefoner.

Avsikten är att i vårt servicehus bygga upp en webbhandledningspunkt som är öppen två gånger i veckan, två timmar åt gången. Handledningstiderna och -gångerna avtalas tillsammans med webbhandledarna. Avsikten är att rekrytera åtminstone två frivilliga webbhandledare. Webbhandledarna får ingen lön för sitt arbete (finns det kanske andra förmåner?). Välkommen att göra ett betydelsefullt frivilligarbete!

Närmare information och anmälningar/ansökningar senast xx.xx.xxxx:
(personens namn, organisation, e-postadress och telefonnummer)

Mall som kan editeras

→ Meddelande till medierna: Vi söker webbhandledare

Datateknik intresserar äldre människor Servicehus X söker frivilliga att fungera som webbhandledare

Äldre människor behöver datateknisk handledning. I Finland använder cirka hälften av alla över 65 år varken dator eller Internet. Då allt fler tjänster flyttas över till nätet, krävs det ofta grundläggande färdigheter i hur man använder datateknik och Internet för att kunna sköta vanliga alldagliga ärenden. Nätet innehåller också många tjänster, information och underhållning som det annars kan vara svårt att få tag i.

Människan lär sig oberoende av ålder, förutsatt att det finns lämplig hjälp att få. Enligt utredningar är den bästa hjälpen en lugn kamrathandledare. Servicehus X har för avsikt att inleda webbhandledarverksamhet i Uleåborg och söker nu frivilliga. Webbhandledaren stöder äldre i användningen av Internet och datateknik. För arbetet betalas ingen lön. Om du är intresserad av datateknik och kan använda den självständigt, har du tillräckliga färdigheter att fungera som webbhandledare. Det är också bra om du har lätt att komma överens med människor. Handledning behövs i användningen av dator, pekplattor och smarttelefoner. Du behöver emellertid inte behärska all utrustning fullständigt.

– Webbhandledaren behöver inte veta och kunna allt. Viktigare är ofta att den som handleds lär sig hur man söker information. Vi söker inte supermänniskor, utan efter äldre webbanvändare som vill fungera som kamrathandledare åt andra, säger Eva Engagerad från Servicehus X.

Handledningen är effektivast då den som handleds själv använder sin utrustning och handledaren sitter bredvid och hjälper. Du kan anmäla dig som webbhandledare per e-post till adressen XXXX eller genom att ringa Eva på nummer...

Närmare information om webbhanledningen fås riksomfattande från Centralförbundet för de gamlas väl www.seniorsurf.fi.

→ Intervju av webbhandledare

Det är viktigt att träffa och intervjua dem som söker och vill bli webbhandledare både med tanke på de organisationer som organiserar verksamheten och för dem som ska handledas. En personlig intervju ger webbhandledaren möjlighet att berätta om sina tankar, önskemål och färdigheter. Verksamhetens organisatör får å sin sida information om vad personen kan och på vilket sätt han eller hon i praktiken skulle fungera som webbhandledare.

Ibland kan intervjun också visa att den som intervjuas inte passar som webbhandledare. Det är bra att på förhand förbereda sig för sådana situationer och vad man i så fall säger till den intervjuade.

Nedan ges ett exempel på en platsintervju. Med hjälp av den kan er organisation editera en lämplig intervjustruktur.

INTERVJU

Uppge först vilken uppgift intervjun gäller.

Exempel: Vi söker frivilliga webbhandledare som ska fungera som kamrathandledare i användningen av datateknik och Internet för äldre.Handledningen sker i huvudsak individuellt, dvs. man handleder en person åt gången. Handledningens omfattning och antal avtalas tillsammans med handledarna senare (kan t.ex. vara två gånger i veckan 2 timmar åt gången).

Berätta lite om bakgrunden för den organisation som söker frivilliga webbhandledare.

Exempel: Vår organisation är "den här och fungerar så här". De som behöver handledning är kunder hos oss/boende i området. Vi har/har inte tidigare ordnat handledning i datateknik. ●

INTERVJUSTRUKTUR

1. Har du tidigare fungerat som frivillig?

(om så är fallet, var, när och hur länge?)

2. Dina kunskaper i datateknik.

Var och hur har du använt olika utrustning och elektroniska tjänster? Är du särskilt bra på någon viss typ av utrustning, t.ex. pekplattor, smarttelefoner eller bärbara datorer?

3. Dina handledningsfärdigheter.

Har du tidigare handlett andra/äldre människor (i datateknik eller någon annat)?

4. Varför vill du komma med som frivillig webbhandledare?

Berätta, varför du skulle vara en bra webbhandledare för äldre människor.

5. Vad förväntar du dig av webbhandledarverksamheten?

6. Den frivilliga som människa

Berätta lite om dig själv: (arbete, fritidsaktiviteter, intressen, språkfärdigheter...)

7. Vilka tidpunkter skulle passa dig bäst för handledning? Hur ofta skulle du vilja handleda?

(t.ex. 2 x per vecka, vardagsmorgnar, veckoslut...)

8. Har du frågor om webbhandledningen?

Tankar om t.ex. webbhandledningens möjligheter och risker. ●

Introduktion för frivilliga webbhandledare

Målet med introduktionen på webbhanledare är att få kamrat-handledarna att utvärdera sig själva som handledare och att begrunda bemötandet av andra människor i sin uppgift. Introduktionen är således inte introduktion i datateknik utan i hur man fungerar som webbhanledare. Utöver verksamhetens regler och praxis bör man i introduktionen också begrunda handledaren som person och hurdana människor som det eventuellt kan komma till webbhanledningen. Centraförbundet för det gamlas väl har tagit fram konkret stödmaterial för webbhand-

ledarnas handledningsarbete, vilket finns på www.seniorsurf.fi.

Strukturen för den introduktion som presenteras i verksamhetsmodellen kan användas som sådan eller så kan man plocka ut de delar som är viktigast för en själv eller den egna organisationen. Det viktiga är att alltid diskutera uppgiften med nya frivilliga webbhanledare och ge dem möjlighet att fritt ställa frågor. Möjligheten att lära känna andra webbhanledare och att kunna skapa en gemensam grupp är ett viktigt stöd för webbhanledarna.

Strukturen och manuskriptet för den introduktion som ingår i verksamhetsmodellen innehåller också ett exempel på en tidtabell för introduktionen. Tidtabellen är riktigivande – det viktigaste är att reservera tillräckligt med tid för diskussion och repetition. Då man lär sig nytt och fungerar tillsammans med nya människor är det viktigt att det finns tid att begrunda och överväga det man hör och att ha möjlighet att utbyta åsikter och tankar. ●



Struktur för introduktion av webbhandledare

1

Det är en bra idé att bjuda webbhandledarna på kaffe innan mötet börjar.
På så sätt får mötet en bra start.

2

De kursiverade ställena i manuskriptet är avsedda att talas av den som leder introduktionen.
Det är emellertid inte nödvändigt att direkt följa dem, utan det lönar sig att anpassa texten så att den passar en själv. Strukturen är avsedd att underlätta introduktionen för den som leder den.

3

Strukturen har gjorts särskilt med tanke på introduktionen av en grupp på 2–20 personer.
Deltagarna kan delas in i smågrupper på 2–3 personer. I slutet av uppgiften lönar det sig att turvis be varje grupp om kommentarer.

4

Den som leder mötet är skyldig att se till att alla deltagare får delta.
Om någon av webbhandledarna hela tiden talar, kan man t.ex. alltid be de andra särskilt om deras åsikter.

5

Webbhandledarna spurras genast från början att ta på sig rollen som en webbhandledare som kan och vågar ge utrymme åt den som handleds. Webbhandledaren har i uppgift att ge råd och hjälpa, inte att göra saker på den andras vägnar. Detsamma gäller den som leder introduktionen. Det är bättre att fråga än att ge färdiga svar. Det är bra att hålla igång en diskussion och att delta i den, men även de som introduceras bör ges utrymme under introduktionen.

6

Dessa saker bör begrundas före introduktionen, eftersom de i regel väcker diskussion.

- **Användning av webbanken:** ta aldrig emot en annans bankkoder. Öva användningen av webbanken tillsammans t.ex. med hjälp av testkoder (som fås från banken) eller titta tillsammans på bankens undervisningsvideor. Material som gäller webbanker finns på webbplatsen: <https://seniorsurf.fi/opastusmateriaalit>
 - **Stora och tidskrävande** datoruppdateringar och ibruktagandet av en ny dator lönar det sig alltid att styra direkt till en lokal företagare. Webbhandledarna hjälper i mindre ärenden som det är lättare att reda ut (det kan vara en bra idé att sammanställa kontaktuppgifterna till lokala företagare inom data-branschen redan på förhand som stöd åt webbhandledarna).
 - **Kan webbhandledarna göra hembesök?** Om hembesök redan hör till organisationens verksamhet och det finns färdiga rutiner, är det fullt möjligt. I annat fall lönar det sig att ordna webbhandledning i offentliga lokaler.
-

7

Det lönar sig att lämna lite tid för praktiska ärenden i slutet av introduktionen. Webbhandledarna är naturligtvis intresserade av var webbhandledningen ges, hur handledningen uppdelas mellan handledarna och av andra praktiska ärenden.

8

I slutet av introduktionen kan det vara bra om webbhandledarna undertecknar dokumentet om de frivilliga webbhandledarnas uppgifter och de regler som ska följas.

→ Manuskript för introduktion av webbhanledare

(längd 2 timmar, deltagare 2–20 personer)

De kursiverade ställena i manuskriptet är avsedda att talas av den som leder introduktionen.

1. Kl. 10.00–10.10

Välkommen!

Välkommen att bli frivillig kamrathandledare och webbhandledare i vårt hus! Avsikten med den här introduktionen är att tillsammans gå igenom webbhandledarens uppgifter och olika situationer som man kan stöta på. Dessutom begrundar vi allmänt hur man bemöter människor samt handleder och sporrar människor i att använda datateknik.

(Om talaren/talarna ännu inte har presenterat sig själva, lönar det sig att göra det nu.)

Jag börjar med att kort berätta om verksamheten i vårt hus (vad, för vem, varför) och om andra frivilliga som vi har (hur många, i hurdana uppgifter, huruvida det ordnas t.ex. gemensamma evenemang för alla frivilliga). Webbhandledarna har en viktig roll då det gäller att få de äldre i vårt område att använda Internet och datateknik. I den här viktiga uppgiften stöder vi de äldre att självständigt kunna använda datateknik och stärker deras erfarenheter att vara sitt eget livs hjälte. Kamrathandledarna har konstaterats vara de bästa handledarna för äldre. Ni är goda exempel på datoranvändare och kan sporra och engagera många andra att använda datateknik.

2. Kl. 10.10–10.25

Webbhandledarna presenterar sig

Det lönar sig att be webbhandledarna presentera sig själva. De kan t.ex. uppge sitt namn, (sitt tidigare) yrke, bakgrund eller förhållande till datatekniken. Handledarna kan också ombes berätta om hur länge de bott på orten. Detta medför ofta en gnutta personlighet i presentationen.

3. Kl. 10.25–10.40

Webbhandledarnas uppgifter

De här uppgifterna är desamma som i dokumentet om webbhandledarnas uppgifter och regler (sida 10). Regler och uppgifter kan i det här skedet delas ut till alla

påseende. Gå igenom punkterna en för en och diskutera dem.

Vi har skrivit ned webbhandledarnas uppgifter, som vi nu tillsammans ska gå igenom. Avsikten är inte att alltför noggrant definiera era uppgifter utan att hjälpa er begränsa arbetet, hurdana begäran och situationer som webbhandledarna hjälper till med och när det lönar sig att säga ifrån.

1. Den frivilliga webbhandledarens främsta uppgift är att handleda äldre i att använda Internet och datateknik. Handledningen sker i huvudsak individuellt, dvs. handledaren hjälper en person åt gången.

2. Den frivilliga webbhandledaren har tystnadsplikt. Det är inte tillåtet att tala om kundens ärenden, kontaktuppgifter eller annat som ansluter sig till kunden så att kunden nämns eller kan kännas igen av utomstående. Webbhandledaren håller sådana personliga och konfidentiella ärenden som eventuellt kommer fram vid handledningen hemliga och använder dem inte till egen fördel.

3. Den frivilliga handledaren sköter inte den handleddas penningärenden.

4. Som frivillig är det viktigt att beakta och komma ihåg vikten av en klar kommunikation och att hörseln, synen eller minnet kan vara nedsatt hos den som handleds.

5. För handledningen uppbärs inget arvode i pengar, fastän den handledda skulle erbjuda det. Lönen utgörs av glädjen av att kunna hjälpa och glädjen hos den som får hjälp.

6. Frivilligverksamheten sker utifrån vanliga kunskaper och färdigheter. Frivillighjälpen är inte professionell hjälp.

7. Det är frivilligt att vara webbhandledare.

Det är viktigt att se till det egna orkandet och välbefinnandet, fastän man skulle vilja ge mycket av sin tid åt webbhandledningen. Varje frivillig har rätt att sluta när som helst.

8. Alla ärenden som verkar misstänksamma eller som webbhandledaren börjar grubbla på i samband med handledningen ska diskuteras med webbhandledningens ansvarsperson.

4. Kl. 10.40–11.00

Olika personer som ska handledas

Målet är att informera om att det kan komma många olika slags människor till handledningen. Be webbhandledarna i grupp (eller i smågrupper på 2–3 personer) begrunda hurdana personer som kan tänkas komma till handledningen, vilka särskilda egenskaper som bör beaktas och på vilket sätt det lönar sig att gå vidare med handledningen av dem.

Som exempel kan ges t.ex. följande:

1. Jag vill lära mig allt på en gång
2. Min son tvingade mig
3. Person med minnesstörning
4. Kan du komma hem till mig och handleda?

Be till slut gruppen/grupperna att kort berätta om hurdana personer de diskuterat och vilka slutledningar de gjort.

5. Kl. 11.00–11.30

Ärenden som man handleder i

Målet med den här uppgiften är att åskådliggöra att olika personer kan ha mycket olika behov av handledning. Ibland kan webbhandledaren enkelt svara på en fråga, ibland måste man söka efter information tillsammans och ibland är enda möjligheten att säga ifrån. Det är bra att också lära sig säga "nej".

Den här uppgiften kan genomföras på två sätt. Välj nedan det sättet som passar din grupp. Vissa tycker att det är roligt med rollspel, medan andra kan känna sig besvärade. Uppgiften kan göras antingen i form av rollspel eller i form av diskussion. I den föregående uppgiften begrundades olika typer av personer och nedan finns exempel på olika orsaker att delta i handledning:

1. Banktjänster – fakturabetalning
2. Hur printar man ut fotografier?
3. Hur fungerar e-posten?
4. En ny dator i paketet

Alternativ uppgift 1:

Via rollspel

Ställ ett par stolar bredvid varandra och ett bord så att man kan föreställa sig en handledningssituation. En av webbhandledarna fungerar som handledare och en annan som den handledda. Om det finns tre webbhandledare kan den tredje följa med situationen. Om de som introduceras är flera än så, kan man bilda flera par av handledare och handledda. Vid behov kan även den som leder introduktionen gå med i rolleken som t.ex. en person som ska handledas.

Till en början begrundas behovet hos den person som kommer till handledningen, t.ex. det är fråga om en man som kommer med sitt öppnade datorpaket under armen, eftersom hans son tvingat honom att komma. Det kan också vara fråga om en kvinna med minnesstörning kommer för att få hjälp med hur man skickar e-post.

Handledaren ska alltid vara artig och respektfull och försöka sporra, motivera och engagera de människor som kommer till handledningen att använda datateknik.

Den som handleds och handledaren sätter sig in i sina roller och utför ett rollspel fram till en viss punkt. Efter det väljs en ny figur och en ny orsak att komma till handledningen. Den som nyss var handledare tar rollen som handledd och tvärtom. Det är bra att båda får prova på båda rollerna åtminstone en gång.

Målet är att få uppleva en handledningssituation både ur handledarens och den handleddas synvinkel och att lära sig av goda observationer. Det är också viktigt att prova säga "nej" till någon av de uppgifter som man blir ombedd att handleda i.

I slutet av uppgiften kan du be grupperna att särskilt beakta hur de uppmuntrar och berömmar den som handleds i sin diskussion. Be dem uppmuntra och berömma eller åtminstone fundera på hur de kan göra det.



Alternativ uppgift 2:

Genom diskussion

Samma uppgift kan också göras genom att diskutera, om gruppen inte är bekväm med rollspel. Välj gemensamt den figur som kommer till handledning och orsaken till varför personen behöver handledning. Diskutera vilka ärenden som kan tänkas komma upp i samband med handledningen ur bägges synvinkel och hur olika situationer bäst kan skötas.

6. Kl. 11.30–11.50

Annat som behöver diskuteras

(Genom att diskutera – gå igenom åtminstone punkt 5.)

- 1. Finns det** andra saker som man behöver beakta med tanke på webbhandledningen?
- 2. Finns det** något som du grubblar över i anslutning till webbhandledningen?
- 3. Hur skulle** du sporra den som handleds att modigt använda datorn också hemma?
- 4. Hur kan** du på bästa möjliga sätt berömma den som handleds och få personen i fråga att känna att han eller hon har lyckats?

5. Jag som webbhandledare.

(Det här är det sista avsnittets viktigaste punkt. Om det inte finns tid för de andra frågorna i avsnittet eller de redan har behandlats, ta upp den här punkten. Avsikten är att begrunda sig själv som webbhandledare och vilka som är de egna styrkorna i uppgiften. Be varje webbhandledare under ett par minuter fundera på: Därför är jag en bra webbhandledare. Behandla kort de goda egenskaperna hos var och en; det räcker att var och en säger ett ord. Om man inte kommer på något att säga, kan den som leder introduktionen t.ex. säga "ditt lugna sätt är exempelvis en bra egenskap".)

7. Kl 11.50–12.00

Stort tack till alla deltagare!

Lycka till med handledningen!

Berätta ännu för deltagarna om webbhandledningens praktiska genomförande, eftersom det är något som intresserar dem till följande. Var kommer webbhandledningen att ordnas, när och hur ofta, vem handleder när och vem är ansvarsperson inom organisationen? ●

EXTRA AVSNITT:

Hur man bemöter människor i samband med webbhandledningen

(Om det blir tid över, kan den här uppgiften ännu göras före avsnitt 5.)

I det här skedet har man funderat över olika människor och bemötandet av dem, kunnat testa sig själv som handledare och observerat att olika personer har olika datatekniska problem.

Efter de här erfarenheterna lönar det sig att fritt diskutera med webbhandledarna om hur man bemöter människor. Hur ska de som kommer för handledning bemötas? Hur sporrar, engagerar och motiverar man personer att använda datateknik. På vilket sätt kan webbhandledaren vara så sporrande som möjligt?

Man kan t.ex. sammanställa två olika papper av storleken A3. På det ena pappret samlas goda idéer för att uppmuntra och sporra och på det andra pappret idéer om hur man motiverar. ●



Inledande och stödande av webbhandledning

→ Webbhandledningen bör göras synlig och fortlöpande

Då datorpunkten har lagts i skick och frivilliga webbhandledare har rekryterats och introducerats, är det dags att inleda verksamheten. Organisationen bör förstå och stöda verksamheten, den frivilliga bör förbinda sig till frivilligverksamheten och organisationen och dessutom bör man hitta kunder. Det är mycket som ska skötas, men då man planerar och genomför dessa ordentligt, är det sedan lättare att få verksamheten att rulla.

Det lönar sig för organisationen bakom verksamheten att ta en ge-

mensam försäkring för de frivilliga. En bra lösning är att försäkra verksamheten och att ta en ansvarsförsäkring. Be om närmare information från försäkringsbolaget.

Informera den övriga personalen om att webbhandledning inleds och om de frivilliga webbhandledarna. Berätta vad de gör och varför, samt vilka de är. Det är viktigt att de frivilliga kan känna sig trygga och välkomna till organisationen och det är också bra att informera den övriga personalen om det goda och viktiga arbete som de frivilliga gör.

Det ska alltid finnas en namngiven kontakt- och ansvarsperson inom organisationen, som de frivilliga kan ty sig till. Det är också viktigt att med jämna mellanrum tacka de frivilliga och att bjuda in handledarna t.ex. till personalens kaffestunder eller att på annat sätt ordna ett trevligt möte där man tackar för arbetet.

Aktiv marknadsföring och information

Marknadsföringen och informationen ska vara aktiv för att väcka intresse för webbhandledningsverksamheten. Fastän det finns ett behov

av webbhandledning, kommer kunderna inte för handledning, om man inte tålmodigt och ofta upprepat berättar om den. Efter att verksamheten inletts, går informationen ofta vidare via djungeltelegrafen. Då det ordnas handledning fortlöpande en viss dag ett visst klockslag är det lättare att komma. Vissa kan behöva någon som sporrar för att övervinna skyggheten att komma till handledningen. Det lönar sig att satsa på informationen. Medier och metoder finns bäst inom den egna organisationen. Ni känner de äldre bäst inom ert område! På följande sida finns en färdig reklamannons som kan editeras och skrivas ut. Den får användas fritt.

"Kom ihåg att tacka de frivilliga!"

Det är organisationens uppgift att marknadsföra webbhandledningen och att få kunderna att komma. Fortløpande verksamhet och tillgången till handledare stöds också då antalet personer som ska handledas är lämpligt. Om det finns för många som behöver handledning, lönar det sig att fundera om det behövs flera handledare. Då man rekryterar flera webbhandledare ska de presenteras väl för de redan befintliga webbhandledarna. Nya handledare ska ha möjlighet att komma med i gruppen och känna att de får stöd och utgör en viktig del av gruppen.

Stödjande av tekniska färdigheter

Det är viktigt att stöda webbhandledarnas datatekniska färdigheter. Webbhandledarna vill i regel hålla sig uppdaterade om den tekniska utvecklingen. Det kan vara bra att emellanåt ordna t.ex. en föreläsare att tala om datasäkerhet, sociala medier eller om något annat aktuellt tema. Överlag är det bra att begrunda på vilket sätt organisationen hela tiden kan stöda webbhandledarnas kunskaper och hjälpa dem att hålla sig uppdaterade om vad som händer inom den datatekniska utvecklingen. En bra lösning kan vara att samarbeta med någon annan aktör i den här frågan. Samarbete kan inledas med t.ex. medborgarinstitut, lokala läroanstalter eller företag inom branschen.

Om organisationen har frivilliga i andra uppgifter, kan det vara givande att emellanåt ordna gemensamma möten för alla frivilliga. På så sätt kan de frivilliga lära känna varandra och utbyta erfarenheter även med andra än den egna gruppen.

Gemensam utvärdering och utveckling

är viktigt att med jämna mellanrum stanna upp och lyssna till webbhandledarna och deras idéer och behov. De känner till behoven och ramarna, möter dem som ska handledas och är värdefulla då det gäller att utveckla verksamheten. Det lönar sig exempelvis att ha gemensamma utvärderingssamtal.

De frivilliga är viktiga och det lönar sig att ta hand om dem. Nöjda frivilligarbetare utför ett värdefullt och gott arbete och gör också många andra nöjda. Webbhandledarna gör ett viktigt arbete för att främja de äldres möjligheter att ta del av det allt mer digitaliserade samhället. ●

Mall som kan editeras

Seniorerna surfar – webbhandledaren hjälper!

Behöver du hjälp med att använda Internet och datateknik? Vet du hur man skickar e-post? Eller undrar du vad e-post är egentligen? Kom till vår webbhandledning, så får du handledning av en annan senior.



Avgiftsfri webbhandledning

Servicehus X torsdagar kl. 10–12,
datorrummet

Anteckningar

Anteckningar

Också din organisation kan vara med och hjälpa äldre människor att använda datateknik och elektroniska tjänster. Den här publikationen innehåller råd och tips för inledande av kamrathandledningsverksamhet. Sätt dig in i verksamhetsmodellen, så har du lättare att inleda verksamhet som passar just er organisation. Samtidigt är du med och främjar de äldres möjligheter att ta del av det allt mer digitaliserade samhället.

Verksamhetsmodellen finns också i elektronisk form på
www.seniorsurf.fi

Vanhustyön keskusliitto – Centraförbundet för de gamlas väl ry

Malms handelsväg 26,
00700 Helsingfors
Tfn (09) 350 8600
info@vtkl.fi, www.vtkl.fi

