

# It-verksamhet i pensionärsföreningen



IT FÖR SENIORER

It-verksamheten i pensionärsföreningar har som mål att hjälpa så många pensionärer som möjligt in i it-åldern och på så sätt förbättra deras livskvalitet och möjlighet att vara delaktiga i samhället.

It-verksamheten bygger främst på frivilliga i föreningen som inom ramen för pensionärsföreningens verksamhet hjälper andra pensionärer i att bli eller fortsätta vara digitala och klara sig i det digitaliserade samhället. Det kan vara frågan om it-aktiviteter i föreningen eller att ta in it som en del av annan verksamhet i föreningen.

Här presenteras verksamhetsexempel och erfarenheter sammanställda på basen av Svenska pensionärsförbundets it-kommittés diskussioner, kompletterat med föreningarnas erfarenheter av it-verksamhet.

Föreningen har naturligtvis behov av it-verktyg för sin administration och av stöd i att använda de här verktygen, det ingår inte i temat här utan är del av förbundets allmänna verksamhet och service till föreningarna, bl.a. genom att förbundet tillhandahåller verktyg gratis för föreningarna.

## Förbundets it-verksamhet

Förbundets roll är att hjälpa och stöda föreningarna, både att komma igång och att upprätthålla it-verksamheten. Förbundets it-personal ordnar utbildning och träffar men vi deltar också gratis (med extern finansiering) i verksamheten där det behövs. Det kan vara som stöd eller som expert i it-verksamheten eller som föreläsare på möten för att motivera och berätta hur medlemmarna kan komma igång med datoranvändning. Vilka behoven än må vara är föreningarna välkomna att kontakta förbundet för att diskutera vad vi kan göra för er förening.

## It-handledare och it-kontaktpersoner

För att förbundet ska kunna informera föreningarna om it-verksamheten är målet är att alla lokala pensionärsföreningar åtminstone har en it-kontaktperson som koordinerar den lokala verksamheten och får information om förbundets it-verksamhet, det kan vara en av it-handledarna eller någon annan förtroendevald i föreningen.

Då föreningen ordnar egen it-verksamhet har de oftast en eller flera personer de kallar it-handledare, som handleder och hjälper andra pensionärer med it-problem. [Mera om vad det innebär och om att bli it-handledare kan du läsa här](#)

I takt med att allt fler aktörer erbjuder digitalt stöd kan pensionärsföreningens uppgift inom it-verksamhet också vara att motivera pensionärer att bli digitala och att hjälpa dem hitta rätt verksamhet ordnad av andra aktörer. Det kan också vara att med andra aktörer för att möta medlemmarnas behov inom it.

## **Exempel och erfarenheter av it-verksamhet**

Om föreningen inte har tidigare erfarenhet av it-verksamhet hoppas vi att de här exemplen som fungerat i andra föreningar ska kunna hjälpa att hitta rätt verksamhet. Varje förening är unik och det som fungerat i en annan förening fungerar inte nödvändigtvis i er förening, men det är värt att försöka, utvärdera och sedan anpassa verksamheten eller pröva på något nytt.

Kom ihåg att det kan vara små saker som påverkar om verksamheten lyckas locka deltagare eller inte, tex. kan en sak som om det bjuds på kaffe eller inte påverka överraskande mycket. Erfarenheten visar att föreningens ordförande är central för att it-verksamhet i föreningen ska komma igång och fortsätta, ordförande har förutom sista ordet vad som ordnas i föreningen även goda möjligheter att marknadsföra verksamheten och få medlemmar att delta. Observera även att det är lättare att få med kvinnor än män, män vill inte medge att inte klarar det digitala.

Tyvärr är det en långsam process att få alla med och alla digitala, så det kan ibland vara svårt att se utvecklingen, men under senaste åren har hela tiden fler blivit digitala och de som protesterar har blivit färre. Pensionärsföreningarnas insats har varit ett viktigt stöd för medlemmarna och kommer vara det också i framtiden.

Exemplen som följer är i ordning så att de första är lättast att ta i bruk (också utan it-handledare) medan de längre ner i listan kan vara mer krävande och åtminstone de sista kräver en aktiv it-handledare.

### **Månadsmötens 5 min**

För att inte de som behöver informationen mest ska utebli från mötet då temat är it, kan det vara bra att kombinera it-informationen med annat program på samma möte, om man har som vana att ordna lotteri eller musikinslag kanske det löser sig självt men annars kan man överväga t.ex. två kortare presentationer på samma möte varav det ena är it och det andra nåt helt annat. Eller också tar man in it riktigt kort på varje möte i nåt som kallas ”månadsmötens 5 minuter”:

- Ge korta lättfattliga it-tips som del av annan verksamhet eller som del av månadsmöte med annat tema.
- Om hela mötets tema är it kan det vara avskräckande speciellt för de som inte är digitala, men kort vardaglig info som del av annat program kan nå även den gruppen.
- Teman kan vara: ”Köpa biljetter via appen”, ”Kom igång med parkeringsappar”, ”Hur fungerar Whatsapp”, ”Diktera meddelanden med din smarttelefon”, ”Inställningar för att senioranpassa din apparat”, ”Vad hittar du på Youtube?”, ”Kom igång med Yles Arena”, ”Så här läser du tidningarna på pekplattan”, m.fl.
- Det kan också vara bra om it-infon tangerar mötet tema, smyga in det digitala, tex. om välfärdsområdena och framtida sjukvården är ett tema där det är viktigt att ta upp behovet för var och en att ha grundläggande digitala färdigheter för att kunna ta del av all service på smidigaste sätt.
- Kombinera med att dela ut eller ställa fram samma info i textformat, i en så kallad lathund i PDF (se exempel på Grankullas sidor <http://grankulla.spfpension.fi/aktuellt/>). Eller be åhörarna gå via länkar på föreningens hemsida, tex. till förbundets material.
- Hänvisa frågor till efter mötet eller till någon annan verksamhet (så som nästa it-träff), meningen är att ge kort info och inspiration - inte dröja kvar för att reda ut alla detaljer och frågetecken.

### Bjud in en föreläsare till en månadsträff

Ett av de enklaste sätten att börja och väcka intresse för it inom en förening är att bjuda in någon gästföreläsare till en vanlig föreningsträff. Trots att en föreläsare kan avskräcka någon av medlemmarna har föreningar också blivit positivt överraskade av hur stort intresse det väckt.

För många pensionärer är det osäkerheten och okunskapen om datorer som gör att de håller sig undan, redan genom ett intressant föredrag om vilken nytta man kan ha av it kan hjälpa många att våga ta initiativ och bekanta sig närmare!

Tips:

- Hör med lokala arbetar-/medborgar-/vuxeninstitutet eller deras datalärare om han kan ställa upp?

- Föreningens it-kontaktperson kan berätta om föreningens it-verksamhet, visa hur föreningens webbplats fungerar eller med stöd av material från förbundets material ta upp nåt aktuellt it-tema.
- Finns det något lokalt företag som erbjuder it-stöd och datorreparationer på svenska?
- Förbundets it-personal står alltid till ert förfogande.
- Om målgruppen är intresserad kan föredraget vara i form av en diskussion med åhörarna om it, intresse och problemsituationer.
- Temat kan vara tex: "Vilken dator passar mig?", "Fördelarna med att vara digital". "Vad man skall tänka på då man skaffar dator, smarttelefon och pekplatta", "Säkerhet, var trygg på nätet", "Facebook vad är det?", "Hur man deltar i distansmöten", "Vad är uppdateringar och varför ska man uppdatera?".

### Placera kunniga bredvid nybörjare

En liknande verksamhetsform som "månadsmötets 5 minuter", där inte hela mötets tema är it utan där man tar in it som del av annat program är att man i samband med att man kallar till mötet uppmanar alla som behöver hjälp ta med sin apparat som de behöver hjälp med. På mötet placeras de som behöver hjälp bredvid någon som förväntas kunna hjälpa med just den apparaten. Tanken är att det ska vara låg tröskel för deltagarna och genom att ta in det i samband med övrig verksamhet.

En verksamhet som man inte har mycket erfarenhet av ännu i föreningarna, men som har använts med stor framgång annanstans är idén att personer som klarar det viktigaste med dator och internetjänster tar en s.k. adept för att stöda personen under lite längre tid, tex. under ett antal träffar för att på det sättet med låg tröskel komma igång.

### Smågruppsverksamhet

Smågruppsverksamhet med it-tema ger en möjlighet att samlas och informellt diskutera och tillsammans lära sig mer. Många föreningar har redan olika smågruppsverksamheter tex. motion, bridge, körer, dans etc. Många föreningar har också smågruppsverksamhet för it. Fördelen är att man kan engagera personer som är intresserade av it att samlas och tillsammans få en trevlig sysselsättning. Man behöver inte ha en it-handledare direkt, gruppen kan diskutera och hjälpa varandra, i en grupp som har ett gemensamt intresse frodas inspirationen och med lite tur nappar någon i gruppen på att bli it-handledare. Med tiden brukar gruppen locka till sig flera medlemmar. Kanske gruppen till

och med kan bistå med andra it relaterade aktiviteter inom föreningen då intresset kommit igång.

- Gruppen behöver någonstans att samlas, till en början kanske hemma hos någon, eller i samma lokaler som föreningens övriga verksamhet. Skolor kan ha datasalar som kan hyras om man behöver utrymmen med datorer. Det är bra om det finns möjlighet att koka kaffe. Bibliotek har ofta utrymmen som kan användas eller kanske kan man ordna träffarna på ett café.
- Beroende på kunskaperna i gruppen kan man ha varierande teman för varje träff, eller så kan gruppen specialisera sig på ett specifikt område eller en specifik apparat.
- Man kan tillfälligt dela upp sig i mindre grupper eller par beroende på intressen.
- Lyckade erfarenheter finns av grupper av nybörjare som börjat med att tillsammans med en mera bevandrad handledare införskaffa samma apparat och sedan i smågrupp tillsammans lärt sig använda den.
- Exempel på teman: Allmän problemlösning tillsammans, bildhantering, släktforskning, kortspel på nätet, kringutrustning, smarttelefoner, mm.
- Smågruppsverksamhet skapar lätt gemenskap och trivsamt samvaro som ökar motivationen.
- Studiecirkeln kan bevilja bidrag för studiecirkel!

## It-kurser

Ibland kan man komma fram till att man inom föreningen behöver en kurs, t.ex om man identifierar att flera medlemmar har ett behov av att lära sig liknande nya färdigheter, som att börja använda smarttelefon eller dator.

Börja då med att kontakta medborgar-/vuxen-/arbetarinstitutet i kommunen och hör om de kan hjälpa:

- Eventuellt har de redan färdiga kurser eller är villiga att tillsammans med föreningen planera en kurs. Föreningens uppgift blir då att identifiera vad deltagarna vill lära sig och att informera om kursen och ”puffa” medlemmarna att anmäla sig.
- Många nybörjare känner att de kan för lite för att delta i en kurs, så då kan det vara avgörande att veta att det bara kommer bekanta föreningsmedlemmar som är på liknande nivå som man själv.

- Det finns goda exempel där man har lyckats ordna gratis arbets/medis-kurser i it åt pensionärer. Kostnaden kan nämligen vara avgörande för de som inte är 100% motiverade att bli digitala.
- Alternativt kan föreningen också vända sig till institutet med en färdig grupp "elever" och en lärare, då kan institutet kanske hjälpa med utrymmen och avlöna läraren.
- Föreningen kan också hjälpa deltagarna med förberedande tillfällen före kursen, för att sänka ribban att delta genom att deltagarna känner sig redo för kursen.
- Även särskilda tillfällen för att uppdatera apparaterna och göra redo för kurser kan behövas, annars går hela kursen åt att uppdatera, inställa och se till att alla är på samma startlinje vad gäller utrustning.
- Det kan även vara väldigt nyttigt att föreningen samlar gruppen som deltar i kursen mellan kurstillfällena, som stöd under kursens gång så att de som deltar säkert hänger med. Också det sänker ribban att delta då man vet att man får hjälp. Pedagogiskt är det dessutom väldigt viktigt med övning mellan gångerna.
- Om föreningen har annan it-verksamhet är det bra att koordinera den så att det går att kombinera kurser med datacaféer eller personlig handledning för att tillgodose behoven. It-caféer, data-akuten, it-verkstäder, it-drop in är alltså fortsättningsvis en viktig verksamhet

Tyvärr är alla inte så lyckligt lottade att det finns ett svenskspråkigt institut på orten, då kan enda lösningen vara att föreningen i egen regi ordnar kurser.

- Det behövs någon eller några som är villiga att dra kursen och en plats att hålla kursen. Man behöver inte ha bara en lärare, utan man kan samarbeta på olika sätt, t.ex. genom att turas om eller ha en hjälplärare.
- Skolans eller medborgarinstitutets lärare kanske kan ställa upp som lärare även från en annan ort.
- Alla är inte gjorda för att undervisa! Formell kompetens behöver inte heller garantera lyckat slutresultat, utan personkemi och hur nybörjarna blir bemötta och hänger med på kursen är ofta avgörande. Ryktet om kursen sprids och om det inte fungerar kommer kursen vara utan deltagare efter en tid.
- Sträva efter att inte ha en bestämd läroplan utan anpassa efter gruppen (inte enligt sämsta eller bästa utan gruppen som helhet).
- Angående det man tar upp på kurser och träffar är det viktigt att det är relevant för att få med folk, ta tex. upp praktiskt nyttiga digitala saker för vardagen.
- Ju mindre grupp desto bättre, alla lär sig inte i grupper på 20-30 personer utan tex. högst 6 personer möjliggör att alla kan hänga med.

- För att hitta en lämplig plats kan man kontakta skolorna, de har datasalar och de brukar ofta vara möjligt att hyra dem utanför skoltid, de är dessutom ganska förmånliga! Om gruppen är liten kan stadshus eller andra allmänna platser vara en möjlighet, förutsatt att deltagarna kan ta med egen dator.
- Tänk på att datasalarnas datorer inte nödvändigtvis har samma program och ”utseende” som kursdeltagarna har hemma! Då kan det åtminstone behövas tas upp.
- Bekanta er också med Studiecentralens villkor för kurser, via dem kan föreningen få ett litet ekonomiskt bidrag för kursen.

### Delta som assistenter på arbiskurser

En variant på egna kurser är att tillsammans med det lokala medborgar-/vuxen-/arbetarinstitutet diskutera möjligheten att erbjuda kursassistenter till de datakurser de redan ordnar. Det är också ett alternativ att komplettera kurserna beskrivna ovan med kursassistenter från föreningen.

Ett av de stora problemen för datorkurser är att deltagarnas nivå ofta varierar stort, en del är relativt kunniga medan andra aldrig rört en dator tidigare. För en lärare är det då utmanande att få kursen att gå framåt så att alla deltagare är nöjda.

På några håll har pensionärsföreningarnas it-handledare ställt upp som kursassistenter, de hjälper läraren att fånga upp och stöda svaga elever. De tekniska kraven på handledarna är här inte så stora, huvudsaken är att de behärskar den information som tas upp på kursen, eller har lätt att ta till sig informationen. Till fördel är det förstås om handledarna har en viss pedagogisk vana så att de kan förklara och reda ut problem på ett lättbegripligt sätt.

Man skall i alla fall komma ihåg att alla lärare inte nödvändigtvis är intresserade av assistenter, därför är det mycket viktigt att handledarna för en dialog med institutet och läraren före kursen! Som assistent på en kurs skall man också komma ihåg att inte ifrågasätta eller göra på annat sätt än vad läraren lär ut! För deltagarna kan det bli mycket råddigt om läraren förklarar en sak och assistenten gör på ett helt annat sätt.

Tänk på följande:

- För en diskussion med institutet och med läraren!



- Kunskaperna varierar på kurser, assistenter kan tex. hjälpa de svagare eleverna
- 1-2 assistenter är lämpligt på en kurs
- Assistenterna måste anpassa sig till lärarens tempo
- Avbryt eller tala inte samtidigt som läraren, då hänger varken assistenten eller eleven med
- Kursen går på lärarens villkor, men assistenterna kan spela en viktig roll i deltagarnas trivsel och vad de får ut av kursen!

### Drop-in rådgivningstillfällen (data akuten, it-verkstad)

En verksamhetsform som länge varit populär och väldigt nyttig är den som bl.a. går under namnen it-drop in, it-verkstad eller data akuten. Principen är att en it-handledare hjälper en annan person som behöver hjälp med sin apparat, en och en men det problem eller den fråga som just då är aktuell för personen.

Alla stöter i något skede på problem med sin dator eller varför inte digitalbox, kamera eller mobiltelefon. Ibland vågar eller vill man inte gå till ett företag med sina problem. Många vänder sig till yngre släktingar för hjälp men tyvärr finns inte detta alternativ för alla, eller så har släktingarna inte tid att förklara problemet ordentligt. Ofta hör man att man nog fick problem löst av barn eller barnbarn, men att det gick så snabbt att man inte hängde med. Här kan pensionärsföreningen ställa upp och erbjuda stöd som leder till att personen i framtiden kan lösa liknande problem själv eller med mindre hjälp!

Ofta upplevs det också tryggare eller lättare att fråga en bekant som är på ungefär samma nivå (inom it) än att vända sig till yrkesmän. Det ger möjlighet för medlemmar att få hjälp av en jämlik. Det har visat sig att en väldigt stor del av problemen som kommer upp på rådgivningstillfällen är ganska enkla att lösa. Bara it-handledarna är relativt vana datoranvändare kan problemen lösas eller i alla fall kan man tillsammans hitta fram en lösning. Frågorna kan vara i stil med ”hur stänger jag av min dator” eller ”jag har fått bort ljudet, hur gör jag för att få på det på nytt”.

It-handledarna behöver inte vara experter, tvärtom är det viktigt att medlemmarna förstår att handledarna gör sitt bästa utgående från sin erfarenhet. Meningen är inte heller att man lämnar över sin apparat åt handledaren och den löser problemet, utan handledaren sitter bredvid och stöder medan personen gör själv. Det finns ingen garanti att alla problem kan lösas, ibland måste expert vidtalas.



- Platsen: Vid föreningens regelbundna samlingar, bibliotek, finns det en Luckan i närheten, dagcentral för seniorer eller Folkhälsans seniorhem.
- Det lönar sig att sikta in sig på regelbundna rådgivningstillfällen så att medlemmarna lär sig när det är aktuellt. Till exempel i samband med månadsträffar (före/efter) eller vid ett bibliotek eller annan allmän plats.
- Kom ihåg att informera föreningsmedlemmarna om att rådgivningen finns! Ingen fråga är för dum att ställa! Det är också tillåtet att inte kunna lösa alla problem!
- De flesta frågorna är enkla att lösa även om användaren känner att det kan vara väldigt svårt, men kom också ihåg att det kan vara problem där man måste hänvisa till en yrkesreparatör.
- Det lönar sig att försöka ha åtminstone två, tre rådgivare på plats så att flera kan få hjälp samtidigt plus att rådgivarna kan få stöd av varandra.
- Planera och fördela arbetet mellan de it-handledare som finns, så att arbetet fördelas jämt och så att tidpunkterna passar för rådgivarna.
- Ta kontakt med lokala medborgar-/arbetar-/vuxeninstitutet, de kan eventuellt hjälpa till. En del institut har redan rådgivning som en tjänst.
- Hör också med kommunens socialservice, en del kommuner har eller planerar rådgivning för pensionärer.
- Eventuellt kan man ha ett tema eller eventuellt en kort föreläsning som inledning.
- Kan begränsas till tex. pekplattor, iPad, datorer, mobiltelefoner enligt handledarnas kunskaper.
- Med förhandsbokning eller utan. Fördelen med att inte ha tidsbokning är att det är låg tröskel och man kan sticka sig in, men det kan leda till att det är lång kö och folk blir irriterade (åtminstone en uttalade max-tid per kund är bra då). Med tidsbokning uppstår inte köer, men det är lite jobb att ta emot bokningar och kan höja ribban för någon att söka hjälp.
- Man får hjälpa med bankärenden eller ärenden som kräver inloggning med bankkoder om båda är införstådda med att man kommer åt tex. bankuppgifter, men bara personen själv får skriva in sina bankkoder.
- Snabbhjälp, distanshjälp, fjärrhjälp har kommit som en ny verksamhetsform, men då får man inte hjälpa med bankärenden eller hantera bankkoder.

## Hembesök

Beroende på geografi och intresse kan det också finnas möjlighet för it-handledare att ge personlig handledning genom hembesök hos medlemmar. Detta ställer förstås lite krav på handledaren som skall ha tid och möjlighet att ta sig hem till medlemmarna. Men för många är detta en mycket uppskattad service, inte bara tekniskt utan också socialt.

Rådgivning hemma hos medlemmar har också den fördelen att man i lugn och ro kan gå igenom problemen i den rätta miljön. Eller om problemet gäller kringutrustning finns allting på plats. Även här kan det vara frågan om relativt lätta problem, tex att se att modem/dator är rätt kopplade eller att starta om något för att kontakterna skall fungera på nytt.

- Försök organisera besöken så att det inte blir för mycket resande kors och tvärs
- Boka inte för många besök så att det blir stressigt
- Om det finns flera it-handledare som är villiga att ställa upp kan de fördela besöken enligt egen kunskap/erfarenhet inom olika områden.
- Fundera på om det finns något sätt att ersätta handledarna för deras resor?
- Hembesök är en omtyckt och fungerande verksamhetsform, men tidskrävande och alla vill inte att en främmande besöker deras hem och det kan vara förknippat med säkerhets- och ansvarsfrågor.

## Andra verksamhetsformer

Här har beskrivits de vanligaste it-verksamhetsformerna i föreningarna, om ni har en idé eller om ni ordnat annan verksamhet än här uppmuntrar vi er att pröva på den och gärna meddela oss på förbundet om era erfarenheter så vi kan dela med till andra föreningar.

Även andra samarbeten förekommer och är väldigt lyckade, fundera vilka andra aktörer det finns på orten och vad de gör som ni era medlemmar kan ha nytta av eller vad ni kunde göra tillsammans. Tex. förekommer det lyckat samarbete med lokala elektronikaffärer, som innebär att varje gång en pensionär köper en telefon, padda eller printer betalar hen lite extra för att obegränsat få hjälp när det uppstår problem.