



EN GUIDE FOR VEILEDERE

Denne guiden gir en innføring i prinsipper for
veiledning tilpasset deg som er eller skal bli veileder i
Seniornett. Her finner du informasjon og råd om
hvordan veilede seniorer i digitale verktøy og tjenester,
samt forstå hvilke krav som stilles til deg og
veiledningen.

For spørsmål kan du kontakte Seniornett på 22 42 96 26
eller kontor@seniornett.no

I over 25 år har Seniornett veiledet og gitt opplæring til seniorer i digitale verktøy og tjenester. Vi har god erfaring med seniorer som veileder andre seniorer og er stolte av å kunne produsere en guide for våre veiledere.

Som frivillig organisasjon er Seniornett drevet av et ønske om å gjøre en forskjell. Våre veiledere er engasjerte mennesker som brenner for å dele sin kunnskap og hjelpe andre.

Dette heftet er utarbeidet av Seniornett i samarbeid med Seniornetts foreninger. I prosessen har veiledere nyansert, gitt innspill, delt erfaringer og drøftet ulike dilemmaer og tilrettelegging for målgruppen. Dette heftet gjenspeiler spisskompetansen, kunnskapen og engasjementet som er iboende i Seniornett, og som organisasjonen har opparbeidet seg over flere tiår.

Det å være veileder er et viktig bidrag i å fremme Seniornetts formål – å gi seniorer muligheten til å delta i det digitale samfunnet.

Seniornett er en frivillig og ideell medlemsorganisasjon som arbeider for digital inkludering av seniorer. Seniornett skaper arenaer der seniorer kan skaffe seg digitale kunnskaper og ferdigheter.

Seniornett skal gjennom sine foreninger og sentralt:

- arbeide for å fremme seniorers bruk av digitale verktøy og tjenester.
- arbeide for å tilby seniorer opplæring, støtte og veiledning i bruk av digitale verktøy og tjenester.
- være et faglig og sosialt nettverk for medlemmene.
- arbeide for at seniorer kan delta på en fullverdig måte i den digitale utviklingen i samfunnet.
- vise at digital kompetanse blant seniorer er viktig i et folkehelseperspektiv.
- være en konstruktiv samarbeidspartner for alle aktører som arbeider innenfor Seniornetts interesseområde.

Medlemskontingenten på 400 kr (2025) gir tilgang til opplæringsmaterieill på seniornett.no, Seniornettmagasinet, nyhetsbrev med aktuelle nyheter og artikler og gratis support via Datahjelpen på telefon.

Seniornetts prinsipper for veiledning i digitale verktøy og tjenester

- Vi møter deltagere med respekt og tilstreber at deltagere skal oppleve mestring gjennom veiledningen.
- Vi assisterer og veileder, men trykker ikke på tastatur eller skjerm på vegne av deltager når det skal bekreftes, slettes, bestilles eller lignende.
- Vi har ingen økonomiske bindinger til leverandører eller spesifikke produkter og tjenester vi veileder i.
- Alle veiledere i Seniornett har signert taushetserklæring.



Prinsipp 1

Vi møter deltagere med respekt og tilstreber at deltagere skal oppleve mestring gjennom veiledning.

For noen kan det være en høy terskel for å oppsøke hjelp. De kan oppleve det som flaut å innrømme at de ikke behersker det digitale. I veiledning er det viktig å vise empati og forståelse uavhengig av om problemet er stort eller lite, “enkelt” eller komplisert.

Seniorer er en mangfoldig og sammensatt gruppe. Det kan være stor forskjell på en sekstiåring og en hundreåring, men samtidig store variasjoner i ferdigheter innenfor samme årskull. Uavhengig av ferdighetsnivå, møter vi deltagere med respekt og åpenhet. I veiledning forsøker vi å tilpasse veiledning til deltagers behov, for å ha fokus på mestring.

Vær forberedt på å måtte gjenta spørsmål eller instruksjoner mange ganger. Deltagere kan bli stresset og opprørt over ikke å forstå eller få til oppgaver på enheten. Det kan skyldes frykt for å gjøre feil, manglende kunnskap eller redusert hukommelse. Etter som vi blir eldre, blir huden mindre elastisk og leddene stivere, noe som kan gjøre det utfordrende å trykke på skjerm.

Mange kan oppleve det som frustrerende å måtte trykke flere ganger før det blir korrekt. Ta tiden til hjelp og vær tålmodig sammen med deltagere. Betygg den enkelte og gi noen oppmuntrende ord for å opprettholde motivasjonen til å lære.

Noe som kan hjelpe på hukommelsen er å la deltagere skrive ned stegene i det de utfører i egen notatbok. Da kan deltager bruke egne ord, noe som gjør det lettere å huske stegene når det skal gjøres hjemme.

Forsøk å gi veiledning på et rolig sted litt unna andre mennesker for å unngå unødvendige forstyrrelser. Redusert syn og hørsel er ikke uvanlig hos seniorer. Vend deg mot deltager når du prater slik at deltager kan se og høre deg tydelig.



Prinsipp 2

Vi assisterer og veileder, men trykker ikke på tastatur eller skjerm på vegne av deltager når det skal bekreftes, slettes, bestilles eller lignende.

Skjermen er deltagers personlige eiendom og som prinsipp skal deltager håndtere egen enhet mens veileder assisterer prosessen. I situasjoner hvor det skal fylles ut skjemaer eller bestilles varer er det et juridisk hensyn som må ivaretas. Veiledere skal ikke trykke eller fylle ut skjemaer på vegne av deltager.

I tillegg er det avgjørende å ikke overhjelpe. Det er lett å bli ivrig når man skal hjelpe, men det er viktig å huske at deltagere må gjøre stegene selv og at veileder ikke utfører oppgaver på vegne av deltagere. Det er verdifullt for deltagers selvstendighet, læring og kontroll å utføre stegene selv.

I situasjoner hvor deltager skal skrive inn passord, snu deg bort fra skjermen. Passord er personlig og skal håndteres av deltager, selv om det krever flere forsøk før korrekt innloggingsinformasjon er skrevet.

Grensesetting og rolleforståelse

Det er viktig at veiledere har en klar forståelse av sin rolle.

Det er ikke uvanlig at deltagere ber om hjelp utover teknisk bistand, og i slike tilfeller er det viktig at veilederen tydelig kommuniserer hvor grensene går. Som veileder skal du ikke ta stilling til innholdet du hjelper med (for eksempel søknader eller skjemaer), men du kan bistå med teknisk hjelp (for eksempel opplasting av vedlegg eller finne frem til tjenester).

En veileder er ikke en økonomisk, juridisk eller annen faglig rådgiver. Om deltagere har spørsmål eller behov utover teknisk bistand, kan veileder henvise til relevant kundetjeneste, som for eksempel Skatteetaten, bank, NAV eller kommunen.

Veiledning med BankID

Offentlige og statlige tjenester krever innlogging med høy sikkerhet. Deltager skal alltid håndtere BankID på egenhånd. En veileder skal under ingen omstendigheter kjenne til innloggingsinformasjon som BankID.

Prinsipp 3

Vi har ingen økonomiske bindinger til leverandører eller spesifikke produkter og tjenester vi veileder i.

Alle veiledere har personlige erfaringer og meninger knyttet til produkter og tjenester, men det er viktig at disse ikke styrer veiledningen.

For å sikre veiledningens troverdighet og integritet må veiledningen være objektiv og nøytral, basert på deltagerens behov og fri for økonomiske bindinger til spesifikke leverandører, produkter eller tjenester.

Mange deltagere oppsøker Seniornett på grunn av organisasjonens frivillighet og nøytralitet. Veileder må være forberedt på spørsmål fra deltagere angående innkjøp av spesifikke produkter og tjenester, og må kunne gi upartiske og ærlige tilbakemeldinger, for å unngå at deltagere føler seg presset til kjøp eller valg av produkter og leverandører.

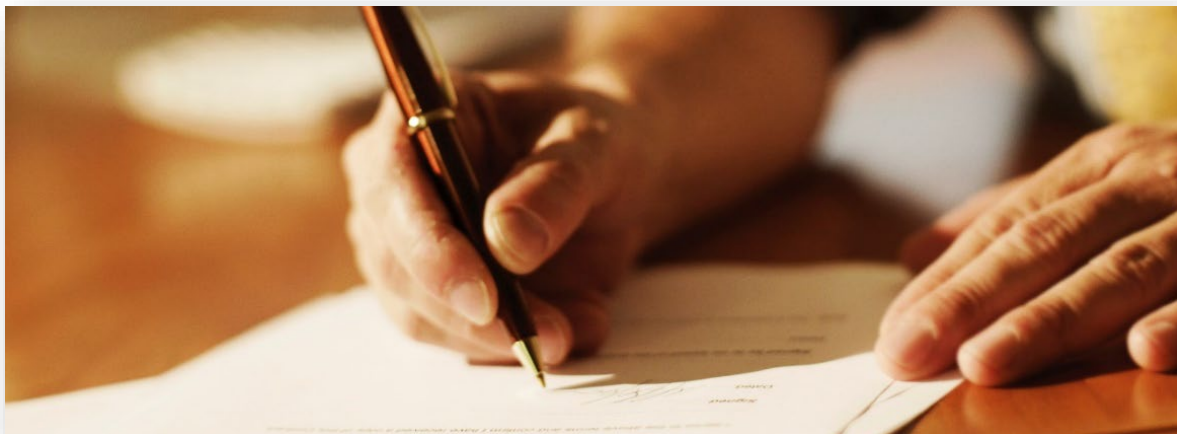
Nøytral veiledning bygger tillit hos deltagerne som da føler seg trygge på at tilbakemeldingene de får er nøkterne og ikke påvirket av skjulte agendaer eller økonomiske interesser.

Prinsipp 4

Alle veiledere i Seniornett har signert taushetserklæring.

Det er viktig at du som veileder forstår at du kan bli gjort kjent med forhold av fortrolig karakter om de du veileder. Dette er forhold som ikke deles med andre, selv ikke etter at du har sluttet som veileder.

Slike forhold kan være informasjon av personopplysninger som kan identifisere en person (f.eks. navn, fødselsdato, adresse, e-post osv) eller andre opplysninger, som private e-poster, bankinformasjon, helseopplysninger eller annen informasjon knyttet til deltagere.



I veiledning kan personlige opplysninger og dokumenter dukke opp på deltagers skjerm. Forsøk så langt det er mulig å unngå å få innblikk i disse opplysningene. Gjør deltager likevel innforstått med at du kan komme til å få se personlige opplysninger mens du veileder.

Alle veiledere i Seniornett signerer en taushetserklæring som oppbevares lokalt i foreningen. Gjerne informer deltager om at du har signert denne taushetserklæringen før du gir veiledning. Dette skaper tillitt mellom deg og de du skal veilede.

Taushetserklæring ligger i **Ressurspakke for foreninger** på seniornett.no.



Ta vare på deg selv

Å være veileder kan være givende og meningsfullt, men det er viktig at veiledere også tar vare på selv. Her er noen råd, slik at du kan ha overskudd til frivillig innsats over tid.

Vær sammen

Forsøk å unngå å være alene som veileder og heller jobb sammen to og to eller i gruppe. Det kan fort bli tungt og ensidig å være alene i aktivitet. Å være sammen er sosialt og motiverende.

Snakk med andre veiledere

Veiledere må noen ganger støtte hverandre. Snakk med andre veiledere og del tankene dine. Ta kontakt med andre veiledere, enten om du grubler over noe eller tror andre trenger noen å snakke med.

Vær ærlig om egne begrensninger

Unngå å påta deg mer enn du er komfortabel med. Vurder hvor mye tid du har tilgjengelig før du tilbyr din hjelp. Tenk nøye gjennom hva du kan og ønsker å veilede i.

Planlegg godt

Å være strukturert og planlegge aktivitet bidrar til forutsigbarhet, noe som er viktig i frivilligheten. Det gir deg også anledning til å gjøre gode forberedelser.

Ta en pause

Noen ganger skjer det mye i livet og det er helt i orden å ta en pause fra frivillig aktivitet. Si fra til din nærmeste leder om du trenger en pause og kom tilbake som veileder når du er klar igjen.



Nyttig starthjelp til deg som er ny:

Er enheten oppdatert?

Enheter må stadig oppdateres pga sikkerhetsoppdateringer og feilrettinger. Sjekk om programvaren og/eller appen er oppdatert med siste versjon.

«Start på nytt»

Ofte kan feilrettinger utbedres med «start på nytt» via startmenyen. Eller prøv en «kaldstart» ved å holde av/på-knappen nede i 10 sek.

Lukk eller avslutt appen skikkelig

Veldig ofte når en app ikke fungerer som den vanligvis gjør lønner det seg å gå ut av appen og lukke appen fra hjemskjermen.

Er det noe galt med skjermen?

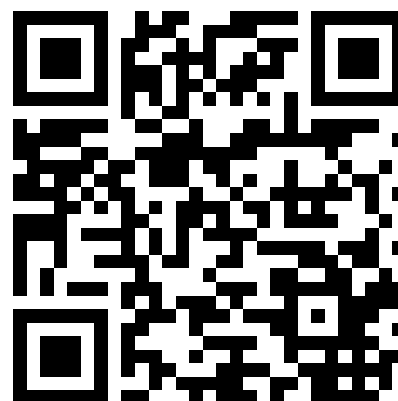
Forsøk å zoome inn eller ut. Det hender man har brukt zoom ved et uhell som gjør at knapper og felt ikke er synlig.

Ressurser og opplæringsmateriale

Veiledere som er medlem i Seniornett kan finne masse nyttig opplæringsmaterieell for veiledere i «Ressurspakke for foreninger». Her samler vi brukerveiledninger, tips & triks, webinarer, manualer med mer som kan brukes til egen opplæring eller i veiledning.

Andre ressurser som kan være nyttige:

- <https://nettbanksimulering.hkdir.no/>
- <https://www.ks.no/fagomrader/digitalisering/digital-kompetanse/digihjelpen/>
- <https://digidel.no/>
- Nettkunnskap.no
- Norge.no
- Nettvett.no
- bankId.no
- norsis.no
- Svindel.no
- Tryggehandel.no



Mine notater: