



Håndbok for veiledere

Seniornett
Sammen for digital mestring

Revidert 12.12.25

Sammen for digital mestring

I snart 30 år har Seniornett veiledet og gitt opplæring til seniorer i digitale verktøy og tjenester. Vi har lang erfaring med seniorer som veileder andre seniorer og er stolte av å kunne presentere en håndbok for veiledere.

Denne håndboken er utviklet for å gi nye og erfarne veiledere en innføring i og påfyll av kunnskap for beste praksis for opplæring av seniorer i digital kompetanse. Den gjenspeiler spisskompetansen, ressursene og engasjementet som er iboende i Seniornett, og som organisasjonen har opparbeidet seg over flere tiår.

Som frivillig organisasjon er Seniornett drevet av et ønske om å utgjøre en forskjell, og våre frivillige brenner for å dele sin kunnskap og hjelpe andre. Det å være veileder er et viktig bidrag til å fremme Seniornetts formål, å gi seniorer muligheten til å delta i det digitale samfunnet.

Seniornetts formål

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 lokalforeninger 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.

Seniornetts verdier er nærhet, trygghet og glede. Gjennom våre verdier arbeider vi mot vår visjon – sammen for digital mestring.

Medlemskap i Seniornett koster 450 kr (2026) og gir to Seniornettmagasinet, ukentlige nyhetsbrev med aktuelle nyheter og artikler og gratis support via Datahjelpen på telefon.

Innhold

Hva er en veileder i Seniornett?	5
Raushetsplikt	6
Seniornetts prinsipper for veiledning i digitale verktøy og tjenester	7
Ressurspakke for foreninger	8
1. Pedagogikk i veiledningen	10
Undervisningsmetoder	11
Pedagogiske prinsipper for voksenopplæring.	12
1. Hold tema relevant for seniorer.	13
2. Tilpass veiledningen til seniorenas læringsstil og tempo.	14
3. Legg til rette for et støttende læringsmiljø.	17
4. Fysiske rammebetingelser	19
2. Digitale ferdigheter og digital kompetanse i veiledning	20
Hva er digitale ferdigheter?	21
Hva er digital kompetanse?	21
Ferdighetsnivåer fra HKDir	22
Hva bør en digital senior kunne?	22
3. Temabank for veiledere	27
4. Etikk i veiledningen	30
Hva veileder vi i?	32
Veiledning hvor BankID er involvert	33
Etiske retningslinjer i Seniornett	34
Varslingsrutiner Seniornett	36
Taushetserklæring	39
Å ivareta økonomisk uavhengighet og integritet i veiledningen	41
5. Hvordan holde kurs for grupper	44
Studieforbundet Livslang Læring	45
Hvordan planlegge og gjennomføre kurs	47

Hva er en veileder i Seniorsnett?

Som veileder i Seniorsnett bidrar du til å styrke seniorers digitale ferdigheter. Du kan hjelpe én-til-én med tekniske problemer, eller stå foran en gruppe og lære bort til flere samtidig. Du kan holde kurs, holde foredrag, gi individuell datahjelp, være hjelpeassistent på arrangementer eller bidra med annen teknisk støtte.

Alle kan bli veileder, uavhengig av bakgrunn og forkunnskaper. Den viktigste kvalifikasjonen din er et ønske om å hjelpe andre og en interesse for å lære noe nytt.

Å være veileder gir deg muligheten til å vedlikeholde og utvikle din egen digitale kompetanse. Du får opplæring, oppfølging, holder deg oppdatert på teknologi og får inspirasjon gjennom fellesskapet med andre veiledere.



Marit Tollersrud Owrenn, Seniorsnett Elverum på Møteplassen Elverum.

«En av grunnene til at jeg er frivillig er at jeg føler jeg får mye igjen av det. Jeg holder ferdighetene mine vedlike og jeg lærer nye tips og triks. Gjennom kurs jeg holder lærer jeg alltid noe nytt fra deltagere, og vi som er instruktører samarbeider godt og lærer av hverandre.»

Veiledere i Seniornett er organisert i en lokalforening og gjennomfører aktiviteter på bibliotek, frivilligsentraler, seniorsentre eller andre møteplasser. Hvilke aktiviteter vil variere fra lokalforening til lokalforening, men er ofte drop-in veiledning, datakafé, kurs og temamøter.



Veiledere som gir en-til-en-veiledning

Gir teknisk hjelp eller personlig opplæring tilpasset den enkelte deltager.

Noen veiledere kan gi en-til-en-veiledning til flere samtidig eller i etterkant av en aktivitet (f.eks. datakafé), mens andre foretrekker avtalte møter med én deltager av gangen.



Veiledere som holder foredrag og presentasjoner

Gir opplæring en-til-mange.

Forbereder og formidler opplæring gjennom presentasjoner eller foredrag for grupper.



Veiledere som holder kurs

Gir opplæring flere-til-flere.

Organiserer opplæring i strukturerte former med undervisning og praktiske oppgaver. Kurs innebærer ofte flere veiledere hvor noen bidrar med nødvendig hjelp som assistenter eller hjelpelærere.

Raushetsplikt

Gjennom våre verdier, prinsipper og erfaringer har vi i Seniornett **raushetsplikt**. Dette er ikke et definert begrep, men sier noe om forventningen vi har til den inkluderende og støttende omsorgen veiledere gir de som oppsøker organisasjonen for hjelp og opplæring.

Raushetsplikten innebærer at veiledere:

- Anerkjenner innsatsen og det seniorer er gode på og får til.
- Skaper engasjement ved å gi ros og skryt.
- Tar imot følelser og reaksjoner som måtte komme med forståelse.
- Har det morsomt i frivillig aktivitet og bidrar til å spre glede!

Seniornetts prinsipper for veiledning i digitale verktøy og tjenester

I Seniornett har våre egne veiledere utviklet fire grunnleggende prinsipper for veiledning i digitale verktøy og tjenester. De danner fundamentet for all veiledning i organisasjonen, og er gjeldende for alle som gir teknisk hjelp til enkeltindivider eller strukturert opplæring til grupper.

I denne håndboken bruker vi begrepet **deltaker** på dem som oppsøker aktiviteter i Seniornett. Målet er å sikre at alle deltakere blir møtt med respekt, opplever mestring og får en trygg og tilpasset opplæring i det digitale.

Prinsippene våre er:

1. Vi møter deltakere med respekt og tilstreber at deltakere skal oppleve mestring gjennom veiledning.
2. Vi assisterer og veileder, men trykker ikke på tastatur eller skjerm på vegne av deltaker når det skal bekreftes, slettes, bestilles eller lignende.
3. Vi har ingen økonomiske bindinger til leverandører eller spesifikke produkter og tjenester vi veileder i.
4. Alle veiledere i Seniornett har signert taushetserklæring og forholder seg til Seniornetts etiske retningslinjer.

Gjennom håndboken vil du bli bedre kjent med prinsippene og hvordan de praktiseres i møte med deltakere, enten du skal veilede en-til-en eller veilede flere samtidig. Underveis i kapitlene får du nyttige tips, samt refleksjons- og diskusjonsoppgaver som kan løses individuelt eller diskuteres i felleskap.

Første del av håndboken gir en innføring i teorier om hvordan seniorer lærer, og praktiske tips til dette, deretter hvilke ferdigheter som er relevante å lære bort gjennom veiledning.

I kapittel 3 finner du oversikt over ulike forslag og inspirasjon til temaer og apper som er relevante for seniorer, mens etikkdelen i kapittel 4 gir en innføring i viktige etiske prinsipper for hvordan veiledere lærer bort.

I siste del, kapittel 5, har vi samlet råd og tips til veiledere som ønsker å holde kurs for seniorer. I tillegg inneholder kapittelet spesifikk informasjon om hvordan tilpasse kurs for å utløse opplæringsstilsjudd gjennom Studieforbundet.

Ressurspakke for foreninger

På Seniornetts nettsider finner du masse nyttig materiale for veiledere i det som kalles «Ressurspakke for foreninger». Du må være registret som veileder i en lokalforening for å få tilgang. Her kan du finne alt fra presentasjoner og hefter, til tips og inspirasjon fra lokalforeninger, som bidrar til at du:

- Lære noe nytt gjennom selvstudie.
- Bruke materialet sammen med deltakere i opplæring.
- Hente inspirasjon fra andre lokalforeninger som har delt sine ressurser, eller låne ferdige opplegg direkte fra ressurspakken.

Hvis du låner materiale fra andre, setter vi stor pris på at du krediterer kilden. Slik bygger vi et fellesskap der kunnskap deles og utvikles sammen. Om du har laget eget materiale som du tenker andre kan dra nytte av, send det til administrasjonen i Seniornett så de kan dele det i ressurspakken.

I Ressurspakke for foreninger kan du finne:

- Maler og dokumenter
- Logo og presentasjoner
- Nyttige tips og triks
- Manualer og hefter til nedlastning.



Foto: Seniornett Norge

E-kurs: Veilede med kvalitet

I Seniornett har vi også et e-kurs tilgjengelig for våre veiledere. E-kurset «Veilede med kvalitet» er designet for veiledere som ønsker en helhetlig forståelse av hvordan best tilpasse kurs i digitale ferdigheter for deltakere.

I kurset går det igjennom temaer som etikk, motivasjon, voksenpedagogikk, og hvordan strukturerer et kurs for å sikre både effektiv undervisning og progresjon.

Du får i tillegg nyttige råd og tips om hvordan veilede, samt oppgaver underveis. Kurset kan gjennomføres individuelt, men også i grupper. Husk å sette av god tid til gjennomførelse i felleskap.

Registrer deg på kurs.seniornett.no



Andre ressurser som kan være nyttige:

Her kan du finne mye informasjon, opplæringsmateriale, videoklipp og lignende som kan være til god hjelp når du er veileder.

- <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
- Kunnskapsbanken.no
- Slettmeg.no
- kakadu.no

1. Pedagogikk i veiledningen

Dette kapitlet gir deg innsikt i hvordan læringsprosessen er hos seniorer og hvordan veiledere kan tilrettelegge veiledningen. Læring er komplekst og avhenger av mange forskjellige faktorer. Hovedfokuset i dette kapitlet er på aktiv læring, det vil si at deltakeren er involvert i læringsprosessen.

Kapitlet tar for seg ulike undervisningsmetoder og hvordan du kan variere disse, samt gjennomføre praktiske øvelser og skape engasjement blant deltakere.

Videre gis en kort innføring i voksenpedagogikk og voksendidaktikk, altså teorier og metoder for å planlegge og gjennomføre opplæring og undervisning for seniorer. Det legges vekt på å tilpasse opplæringen etter deltakerens behov, forutsetninger og motivasjon, og å ta hensyn til både fysiske og kognitive endringer som kan påvirke læringen.

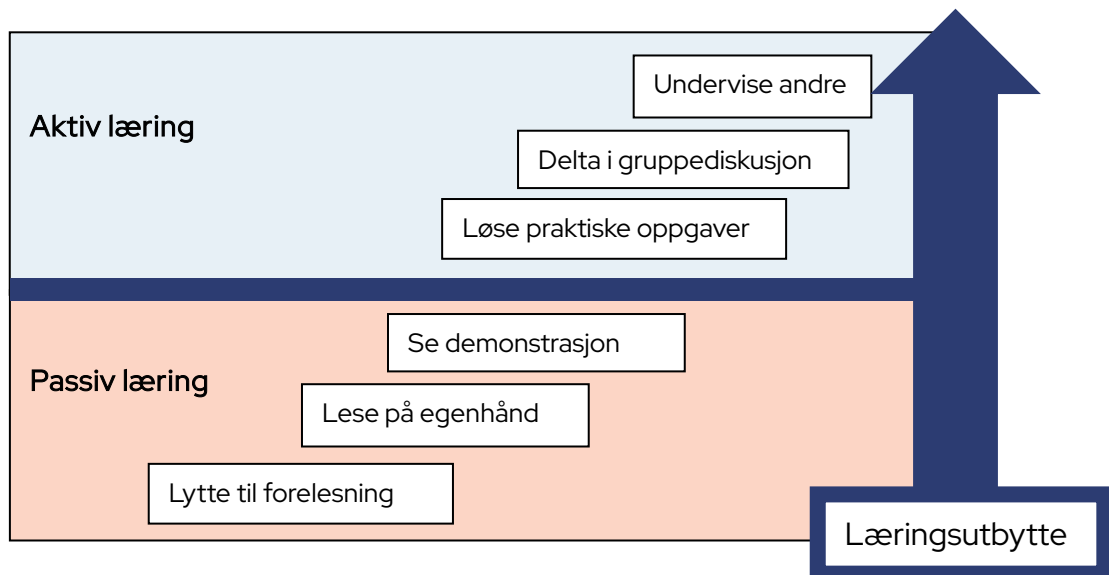
Kapitlet gir praktiske tips om:

- Hvordan gjøre innholdet du veileder i relevant og meningsfullt for seniorer
- Hvordan tilpasse tempo og undervisningsstil
- Betydningen av repetisjon og pauser
- Hvordan skape et inkluderende og støttende læringsmiljø for alle som er involvert
- Hvordan bruke gruppeoppgaver og samarbeid for å styrke både læring og det sosiale fellesskapet

Målet er å gi deg som veileder verktøy og forståelse for å skape gode læringsopplevelser, slik at deltaker opplever mestring, motivasjon og glede ved å lære nye digitale ferdigheter.

Undervisningsmetoder

Hvordan du veileder kan ha stor innflytelse på deltakerens læringsutbytte. Illustrasjonen under forsøker å demonstrere hvor effektive ulike læringsmetoder er med tanke på hvor mye informasjon deltaker husker.



Gjennom aktiv læring, hvor deltaker er involvert i læringsprosessen, oppnås et mye høyere læringsutbytte enn ved passiv læring, hvor deltaker hovedsakelig mottar informasjon. Aktiv involvering fører til bedre forståelse og hukommelse enn passiv lytting.

Forsøk å variere undervisningsmetoder og inkluder aktiv læring gjennom diskusjoner, praktiske øvelser og muligheter for deltakere til å forklare det de har lært for deg eller til de andre i gruppen.

Illustrasjonen over tar utgangspunkt i hvor mye deltaker husker og ikke nødvendigvis over hvor godt man forstår eller kan anvende kunnskapen. Effekten av læringsmetodene påvirkes også i stor grad av veileders forkunnskaper og forberedelser, tema det veiledes i og deltagers motivasjon for å lære.

Pedagogiske prinsipper for voksenopplæring.

Voksenpedagogikk kan defineres som «i sitt innhold, sin organisering og sin utførelse er relevant for og til en viss grad avgrenset av kjennetegnene på det å være voksen». Hentet fra «Voksenpedagogikk – i teori og praksis» av Svein Loeng.

Begrepet **voksenpedagogikk** handler om eldre voksne og omfatter det overordnede feltet om teorier, prinsipper og praksis knyttet til undervisning og læring for voksne. Det inkluderer alt fra motivasjon og læringsstrategier, til sosiale og kulturelle faktorer som påvirker voksenopplæringen.

Fysiologiske endringer som svekket syn og hørsel, kognitive endringer som svekket hukommelse og konsentrasjon, samt kroppslig skrøpelighet, har innvirkning på læringsprosessen.

Generelt, er det viktig at undervisningen oppleves som nyttig og meningsfull for å unngå motvilje og likegyldighet.

Voksendidaktikk er en del av voksenpedagogikken og handler spesifikt om planleggingen, gjennomføringen og evalueringen av undervisningen. Didaktikken fokuserer på metodene, teknikkene og prosessene som brukes for å tilrettelegge for effektiv **voksenopplæring**.

I tillegg, beste praksis for voksenopplæring av seniorer er å skape et inkluderende og støttende læringsmiljø som tar hensyn til seniorers unike behov og erfaringer.

Derfor er det viktig å tenke over og planlegge for disse faktorene:

1. Hold temaet relevant for seniorer
2. Tilpass læringsstil og tempo til seniorer
3. Legg til rette for et støttende læringsmiljø
4. Fysiske rammebetingelser

1. Hold tema relevant for seniorer.

For at opplæringen skal oppleves som meningsfull, er det viktig at innholdet er tilpasset seniorennes hverdag og interesser. Temaer som er relevante, gir opplæringen en tydelig nytteverdi og motiverer til læring.

What's in it for me?

Seniorer lærer best når de forstår hvordan kunnskapen vil komme dem til nytte i dagliglivet. Start med å spørre: *Hva ønsker du å lære?* Dette gir innsikt i deltakerens forventninger til deg og gjør det lettere å bruke eksempler som treffer deltakers behov og interesser.

Å motivere seniorer til å ta i bruk digitale verktøy kan være en utfordring, men med riktig tilnærming kan du gjøre en stor forskjell. Her er noen tips:

- **Del positive historier:** Fortell om andre seniorer, eller deg selv, som har hatt glede av å lære og bruke digitale verktøy eller tjenester, og hvordan det har forbedret livskvaliteten.
- **Vis nytteverdien:** Forklar hvordan digitale verktøy kan gjøre hverdagen enklere, for eksempel ved å finne informasjon, bestille billetter eller holde kontakt med familie og venner.
- **Vær tålmodig og forståelsesfull:** Anerkjenn at det kan være krevende å lære noe nytt. Gi deltaker tid og rom til å bli trygge på teknologien.
- **Gi ros og positive tilbakemeldinger:** Bekreft fremgang, uansett hvor liten den måtte være. Å få ros for innsatsen styrker selvtilliten og oppmuntrer til videre læring. Et «bra jobbet» kan ha stor betydning for motivasjonen.

Refleksjonsoppgave

Hvilke tema er interessant for seniorer å lære mer om?

Hva tenker du er nyttig for seniorer å lære?

Har du en god personlig historie du kan dele?



Tips: Se forslag til tema i kapittel 3 Temabank.

2. Tilpass veiledningen til seniorenes læringsstil og tempo.

For å skape en god læringsopplevelse for seniorer, er det viktig å tilpasse både undervisningsstil og tempo til deres forutsetninger og preferanser. Mange seniorer har begrenset erfaring med digitale verktøy og det krever en tålmodig, strukturert og praktisk tilnærming.

Her er noen konkrete råd:

Start med det helt grunnleggende

Selv om mange seniorer har brukt smarttelefon i flere år, betyr ikke det at de har fått opplæring i hvordan bruke den. Begynn med helt enkle oppgaver som å slå på enheten, åpne apper og bruke berøringsskjermen.

Varier undervisningsmetode

For å holde deltaker engasjert og for å støtte ulike læringsstiler, bør du variere undervisningsmetoder underveis. For eksempel:

- **Demonstrasjon:** Gå gjennom temaet på storskjerm mens deltaker(e) følger med, og uten at de gjør noe annet (for eksempel holder på med sin egen skjerm eller enhet).
- **Felles gjennomføring:** Gjenta prosessen på storskjerm trinn for trinn, og la deretter deltaker(e) gjøre det samme på egne enheter.
- **Selvstendig øvelse:** La deltaker(e) prøve på egenhånd og i sitt eget tempo, med veiledning ved behov.
- **Læring gjennom å lære bort til andre:** Be deltakere forklare til hverandre hva de nettopp har lært.



Tips: Se figur på side 9 for oversikt over ulike undervisningsmetoder.

Bruk praktiske oppgaver

Praktiske oppgaver hjelper hjernen med å lagre informasjon mer effektivt, fordi aktiv læring fremmer en dypere læring og forståelse. Gjennom praktiske oppgaver blir det lettere å huske det man har lært, og deltaker får en følelse av mestring når man ser konkrete resultater av egen innsats.

Juster tempoet

Alle lærer i ulikt tempo, og det er viktig å finne en balanse mellom fremdrift og forståelse.

Her er noen tips til hvordan justere tempo:

- Tilpass tempoet etter den som veiledes, eventuelt den som kan minst i gruppen.
- Unngå å overlesse med informasjon, ha heller ekstraoppgaver i bakhånd.
- Spør jevnlig om tempoet er for fort eller sakte.
- Ikke vær redd for gjentakelser eller repetisjon.

Legg inn hyppige pauser

Konsentrasjonen faller naturlig etter 20 minutter, og mange seniorer kan bli ekstra slitne av å holde oppmerksomheten over tid. Legg inn korte og hyppige pauser hvor deltager kan bevege seg litt og hente ny energi.



Tips: Det kan være krevende for øynene å sitte foran en skjerm over lengre tid. Husk at øynene også trenger å hvile i pausene, få deltager vekk fra skjermen i pausen.



Foto: Seniornett Norge

Repetisjon er nøkkelen

Repetisjon styrker hukommelsen og gjør det lettere å bygge videre på eksisterende kunnskap. For seniorer, som ofte lærer best gjennom gjentagelse og praktisk bruk, er det viktig å legge inn repetisjon på flere nivåer i opplæring.

Her er noen tips:

- Etter at du har gått gjennom et tema, bruk et kort øyeblikk på å oppsummere hovedpunktene. Still gjerne spørsmål som: *"Hva var det viktigste du lærte nå?"* eller *"Kan du forklare hva vi gjorde?"*
- Noe som kan hjelpe på hukommelsen, er å la deltaker gjøre notater i egen notatbok. Da kan deltaker bruke egne ord, noe som gjør det lettere å huske stegene når det skal gjøres hjemme.
- Start hver økt med en kort repetisjon av hva som ble gjort sist økt.
- I en gruppe, la deltakere lære bort til hverandre. Når noen forklarer til en annen, repeterer de det selv og dette forsterker læringen.
- Avslutt alltid med en oppsummering og spørsmål.



Tips: Et godt tips er å lage en quiz som deltakere kan gjennomføre på slutten. Quiz kan være gøy og sosialt, og gir deg anledning til å fange opp kunnskapshull eller uklarheter.

Gjenta instruksjoner mange ganger.

Deltakere kan bli stresset og opprørt over ikke å forstå eller få til oppgaver på enheten. Det kan skyldes frykt for å gjøre feil, prestasjonsangst overfor veileder eller redusert hukommelse.

Med økende alder blir huden mindre elastisk og leddene stivere, noe som kan gjøre det ekstra utfordrende å bruke berøringsskjerm. Det kan oppleves som frustrerende å måtte trykke flere ganger før det blir korrekt. Ta tiden til hjelp og vær tålmodig sammen med deltaker.

Husk at det er helt normalt at du som veileder må gjenta instruksjoner flere ganger underveis.

3. Legg til rette for et støttende læringsmiljø.

I et miljø der deltager føler seg trygg og verdsatt, øker motivasjon og læringsutbytte.

Hils på hverandre

Det kan virke som en selvfølge at man skal hilse på deltakere. For best mulig start på et kurs eller veiledning, sørg for å hilse ordentlig på alle, og at deltakere har fått hilst på hverandre. I et kurs kan en løsning være å få alle til å presentere seg med navn før undervisningen starter.



Tips: Lag et kart over klasserommet for å holde orden på navn. Noter navnene på deltagere ettersom hvor de sitter i rommet. Navnelapper eller navneskilt kan også være gode alternativer.

Kjøreregler for et godt læringsmiljø

Å etablere tydelige kjøreregler før veiledning starter, skaper forutsigbarhet og trygghet for alle, både for veileder og deltaker(e). For veiledning av grupper er kjøreregler spesielt viktig for å forebygge uorden og sikre fremdrift.

Her er noen forslag til kjøreregler:

- Ikke prat i munnen på hverandre.
- Vis respekt for hverandres tempo og spørsmål.
- Ingen spørsmål er dumme.
- Ikke rør andres utstyr uten å spørre først.
- Hold mobiltelefoner på lydløs så de ikke forstyrrer veiledningen.
- Kom presis slik at vi får mest mulig ut av tiden sammen.
- Ta pauser når de er planlagt. Og si ifra hvis det er behov for en ekstra pause.
- Følg med når noe blir demonstrert på skjermen eller tavla, da blir det lettere å gjøre det selv etterpå.
- Ros og støtt hverandre.



Tips: Før veiledning av grupper kan du vise en plakat eller PowerPoint med kjøreregler som er synlig for alle.

Løs oppgaver i fellesskap

Gruppeoppgaver og samarbeid er gode metoder for å skape sosialt fellesskap og diskusjon. For enkelte kan det sosiale utbyttet av å delta på aktiviteter være hovedårsaken til at de deltar, også de som er på en-til-en-veiledning. Samarbeid med deltaker underveis og løs tekniske problemer i fellesskap med deltaker om mulig.

For kurs eller gruppeundervisning, planlegg undervisningen slik at alle får anledning til å si noe. For eksempel be alle deltakere si navnet sitt før undervisningen starter, kanskje også hvorfor de deltar på denne aktiviteten eller hva de ønsker å oppnå. Legg opp til gruppeoppgaver slik at deltakere kan snakke sammen.

Anerkjenn at ting er vanskelige

Noen deltakere er ikke motivert, men føler seg tvunget til å være med på aktivitet for å kunne henge med i den digitale utviklingen. Lytt til erfaringene deres og anerkjenn at det er vanskelig for mange å komme i gang med det digitale. Gi oppmuntrende ord underveis slik at alle, uavhengig av forkunnskaper og ferdighetsnivå, føler seg sett og hørt. Det er viktig å få en anerkjennelse på at det digitale er vanskelig for mange, ikke bare for den enkelte deltakeren.

Alle spørsmål er velkomne

Noen seniorer kan oppleve det som skamfullt eller flaut at de ikke mestrer sin digitale enhet og derfor vegrer de seg for å stille spørsmål. Andre kan også unngå å stille spørsmål i frykt for å avsløre hvor lite de kan eller vet. Vær bevisst på dette og oppfordre deltaker(e) til å stille spørsmål. Her en noen enkle råd:

- Forklar deltaker at det er stadige forandringer og mye nytt i den digitale verden, selv en erfaren bruker kan ikke henge med på alt.
- Fortell at det alltid vil være flere i gruppen som sitter og lur på det samme som deg.
- Forklar at du som veileder lærer av spørsmålene du får.
- Understrek at ingen spørsmål er dumme!



Tips: De som kan mest er som oftest de som spør mest og tar ordet flest ganger. Forsøk å henvend deg direkte til de som er stille.

4. Fysiske rammebetingelser

Ledninger

Deltaker har i mange tilfeller lader med seg til sin enhet. Med tanke på fare for fall og ødelagt utstyr, anbefaler vi å ta hensyn til at ledninger er tapet på gulvet eller sikret på en annen måte. På den måten kan alle bevege seg trygt i området.

Lyd og lys

Vend deg mot deltaker når du prater slik at deltaker kan se og høre deg tydelig. Ved kurs eller foredrag kan du plassere deltakere med nedsatt hørsel langt frem eller nære veileder. Bruk tilgjengelig lydutstyr som mikrofoner eller teleslynge hvis mulig. Unngå støy nær mikrofoner og still kontrollspørsmål for å sikre at alle hører.

Bruk naturlig lys når mulig, men unngå direkte sollys på skjermer. Justerbar og indirekte belysning anbefales. Høy fargegjengivelse og individuell tilpasning av lysnivå gir bedre komfort.

Forstyrrelser

Forsøk å gi veiledning på et rolig sted litt unna andre mennesker, for å unngå unødvendige forstyrrelser og unødig støy

Skjerm

En stor TV-skjerm anbefales fremfor projektor i små kursrom. Den gir skarpere bilde, mindre støy og flere tilkoblingsmuligheter. TV-skjermer påvirkes ikke av lys i rommet og har innebygde høyttalere. Projektor kan brukes, men krever dempet belysning og riktig plassering.

Lesbar presentasjon

Hvis en presentasjon skal brukes i plenum må være godt lesbar. Unngå for mange ord og lange setninger, og bruk heller bilder, illustrasjoner og symboler i presentasjoner.



Tips: Vær oppmerksom på opphavsrett når det gjelder bilder og tekst. Henvis alltid til kilden. Mer info er tilgjengelig i ressurspakke for foreninger.



2. Digitale ferdigheter og digital kompetanse i veiledning

Samfunnet blir stadig mer digitalt, og det stilles økende krav til digitale ferdigheter i hverdagen. I dette kapitlet får du en innføring i hva som menes med digitale ferdigheter og digital kompetanse, og hvordan de henger sammen.

Som veileder kan det være utfordrende å vite hvilket nivå du skal legge deg på, og hva som er relevant å lære bort. Hensikten med kapitlet er å gi deg en bedre forståelse av hvilke ferdigheter og hvilken kompetanse som er mest hensiktsmessig å fokusere på og lære bort i møte med deltaker.

Kapitlet beskriver hva en digital senior bør kunne, med utgangspunkt i Seniornetts tilpasning av myndighetenes rammeverk for digitale ferdigheter og vil gi deg konkrete eksempler på læringsmål som kan brukes i undervisning eller veiledning.



Foto: Seniornett Norge

Hva er digitale ferdigheter?

Digitale ferdigheter regnes som grunnleggende ferdigheter på lik linje med å lese og skrive. De innebærer evnen til å bruke digitale verktøy og tjenester på en trygg, effektiv og hensiktsmessig måte. Dette inkluderer både teknisk kunnskap og praktisk anvendelse av teknologien.

Eksempler på digitale ferdigheter er:

- Bruke smarttelefon, nettbrett eller PC
- Åpne apper og programmer
- Navigere på internett og bruke søkemotorer
- Sendte og motta meldinger

Digitale ferdigheter = *Hva du kan gjøre med digitale verktøy og tjenester.*

Hva er digital kompetanse?

I tillegg til teknisk og praktisk bruk, som å anvende nettleser, sende e-post og åpne apper, må man også kunne vurdere informasjon kritisk, kommunisere trygt og løse praktiske oppgaver digitalt. Et bredere og mer sammensatt begrep er digital kompetanse. Det inkluderer digitale ferdigheter, men også evnen til å:

- Forstå og vurdere digital informasjon kritisk
- Skape og dele digitalt innhold
- Tilpasse seg ny teknologi og digitale endringer

Digital kompetanse = *Hvordan og hvorfor du bruker digitale verktøy og tjenester – med forståelse, refleksjon og ansvar.*

Ferdighetsnivåer fra HKDir

Direktoratet for høyere utdanning og kompetanse (HKDir) har utviklet et rammeverk for **ferdighetsnivåer** og **læringsmål**, som beskriver utviklingen av digitale ferdigheter relevant for voksenopplæring.

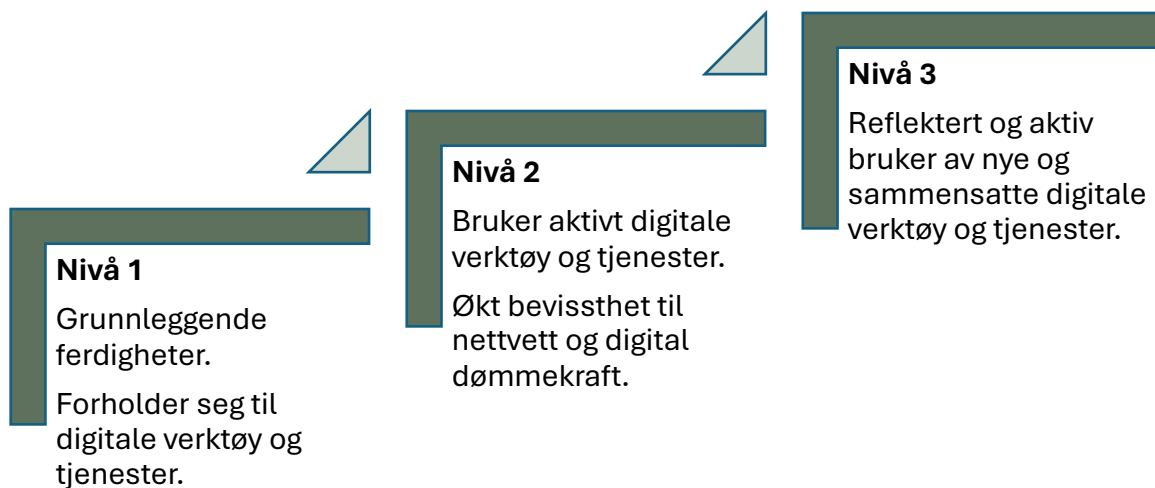
Gjennom 3 nivåer blir ferdighetene og læringsmålene mer avanserte og skal sikre **lærer og voksen** progresjon i et utdanningsforløp.

Hvert nivå beskriver ferdigheter og læringsmål tilknyttet tre kategorier, hvor den voksne skal utvikle digitale ferdigheter knyttet til:

- Bruke enheter og apper
- Søke og utveksle digital informasjon
- Produsere og presentere digital informasjon

Du kan finne HKDir sitt rammeverk for digitale ferdigheter og læringsmål på:

hkdir.no/voksenopplaering



Hva bør en digital senior kunne?

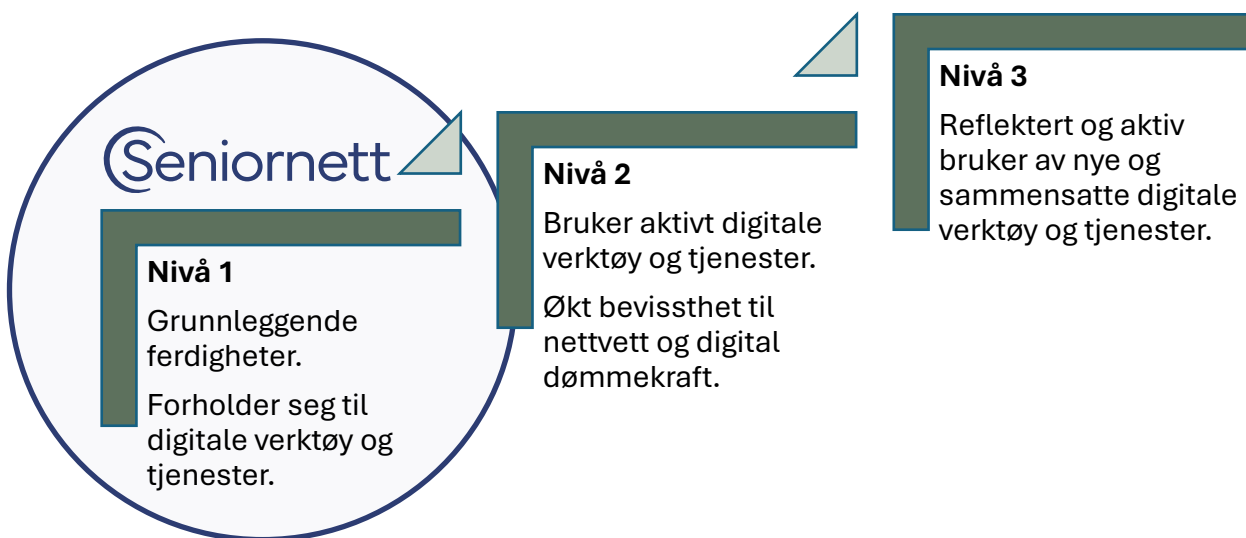
Rammeverket for voksenopplæring fra HKDir er i stor grad laget med hensyn til voksne som skal ut i arbeid eller utdanning. Læringsmålene og ferdighetene som beskrives av HKDir, treffer derfor ikke behovene til seniorer, pensjonister eller veiledere.

Derfor har Seniornett tatt utgangspunkt i rammeverkets nivå 1, og tilpasset innholdet slik at det bedre gjenspeiler seniorers hverdag og behov. Nivå 1 beskriver hva Seniornett anser som grunnleggende digital kompetanse for seniorer, altså hva en senior bør kunne, og hvilket nivå en veileder kan ta utgangspunkt i ved planlegging av opplæringen.

Seniornetts nivå 1

Nivå 1 er et grunnleggende nivå som innebærer at seniorer bruker digitale verktøy når det er nødvendig, for eksempel for å finne resepter på Helsenorge eller sende SMS til familie. I tillegg har man en grunnleggende forståelse for nettvett, som å ikke ukritisk dele personlige opplysninger på nett, og er oppmerksom på vanlige svindelforsøk.

På dette nivået begynner senioren å få en forståelse for hvordan den digitale verden fungerer, og vet at mye av hverdagen nå foregår på nett, selv om man ikke vet hvordan alt henger sammen.



Hensikten med nivå 1

Nivå 1 markerer starten på digital deltagelse for seniorer. Her introduseres deltager til grunnleggende ferdigheter som gjør det mulig å bruke digitale verktøy og tjenester på en trygg og meningsfull måte.

Som veileder er det viktig å ta utgangspunkt i nivå 1 for å sikre at innholdet ikke blir for avansert. Du trenger ikke dekke alt som er listet i nivå 1, men bruk det heller som en ramme for å ha de beste forutsetninger for å veilede.

Deltager kan fint bevege seg fritt mellom nivåene, men i denne håndboken er kun nivå 1 beskrevet i detalj.

Eksempler på ferdigheter og læringsmål på nivå 1 er tilknyttet tre kategorier, hvor seniorer skal utvikle digitale ferdigheter knyttet til:

- Bruke enheter og apper
- Søke og utveksle digital informasjon
- Produsere og presentere digital informasjon

Bruke enheter og apper

Denne bolken handler om å bli kjent med hvordan man navigerer på skjermer, forstår symboler og ikoner, og bruker enkle funksjoner i apper og programmer.

Målet er å skape trygghet i å bruke digitale verktøy til daglige oppgaver som å sende meldinger, justere innstillinger og bruke betalingsterminaler. Gjennom veiledning og praktisk øving, utvikles ferdigheter som gjør det enklere å delta i det digitale samfunnet.

Digital kompetanse

- Gjenkjenne og tolke grensesnitt som ikoner, knapper og symboler.
- Kunne ta i bruk enkle digitale enheter og apper med instruksjon eller veiledning.
- Kjenne til og bruke enkle digitale tjenester for kommunikasjon.

Digitale ferdigheter

- Skru av og på egen enhet, samt logge inn eller på.
- Bruke passord og PIN-koder på en trygg måte.
- Endre enkle innstillinger som lyd og skriftstørrelse.
- Kjenne til og bruke tastatur, berøringsplate og mus.
- Bruke betalingsterminaler ved kjøp av billetter og i butikker.
- Gjenkjenne ikoner på skjerm og vite hva de betyr.
- Sendte og motta tekstmeldinger i digitale meldingssystemer (inkludert SMS).
- Åpne og lukke programmer og apper.
- Følge enkle instruksjoner i apper og programmer.

Søke og utveksle digital informasjon

Å finne og dele informasjon digitalt er viktig for å ta del i dagens samfunn. Denne bolken omhandler hvordan man bruker internett til å søke etter nyttig og pålitelig informasjon, for eksempel fra offentlige tjenester som NAV, Skatteetaten og Helsenorge. Det handler også om å kunne kommunisere digitalt, for eksempel via e-post eller chat, og å forstå hvordan man vurderer informasjonen kritisk, særlig i møte med kunstig intelligens og svindelforsøk.

Målet er å utvikle ferdigheter til å bruke nettlesere, søkemotorer og digitale meldingsverktøy på en sikker og bevisst måte.

Digital kompetanse

- Kjenne til offentlige nettjenester som nettbank, Skatteetaten, NAV og Helsenorge.
- Finne relevant informasjon fra kjente digitale kilder (f.eks. Skatteetaten, nettaviser, sosiale medier).
- Kjenne til og bruke enkle prinsipper for kildekritikk.
- Være oppmerksom på at informasjon kan være generert av kunstig intelligens.

Digitale ferdigheter

- Kunne logge inn og bruke offentlige og private nettjenester (f.eks. bank).
- Gjenkjenne og unngå svindelforsøk.
- Kjenne til og bruke nettleser.
- Bruke ulike søkemotorer.
- Finne informasjon ved hjelp av søkemotorer.
- Bruke enkle strategier for kildekritikk.
- Oppdatere og finne personlig informasjon på ulike selvbetjeningsportaler, for eksempel på Min Side.
- Kommunisere digitalt via chat eller e-post.
- Sende, motta og lese e-post med vedlegg.
- Navngi og lagre dokumenter og filer i mapper.
- Finne og åpne lagrede dokumenter og filer.

Produsere og presentere digital informasjon

Å kunne uttrykke seg digitalt er viktig i møte med digitale tjenester. Denne bolken omhandler hvordan man bruker enkle digitale verktøy for å skrive, dele og presentere informasjon.

Det kan være å skrive en e-post, publisere et innlegg på sosiale medier eller fylle ut et digitalt skjema. Det å ha innsikt i nettvett og god nettetikette er viktig for respektfull oppførsel på nett. Gjennom praktisk bruk av tastatur, mus og enkle funksjoner for tekst og bilder er målet å utvikle ferdigheter som gjør det lettere å delta aktivt i det digitale fellesskapet.

Digital kompetanse

- Kjennskap til sosiale medier.
- Kjenne til nettvettregler og nettetikette ved publisering på nett.
- Bruke enkle fotofunksjoner og tastatur på ulike enheter.

Digitale ferdigheter

- Bruke enkle funksjoner for tekst og bilder.
- Fylle ut og redigere informasjon i digitale skjemaer.
- Skrive og sende e-post.
- Skrive innlegg på sosiale medier.
- Bruke tastatur og mus.
- Ta bilder med enhet.
- Lagre og dele bilder til flere enheter.

3. Temabank for veiledere

Hensikten med dette kapitlet er å gi deg som veileder en oversikt over og forslag til nyttige temaer, tjenester, apper og programmer som kan være relevante for seniorer å lære mer om.

Bruk disse forslagene som inspirasjon til egen læring, eller som idéer og inspirasjon til apper og tjenester som kan læres bort og veiledes i.

Temabanken er ikke fullstendig, skriv gjerne ned og fyll ut egne forslag eller idéer.

Grunnleggende ferdigheter

Forklare fysiske knapper og tastatur

Forklare begreper (nettleser, skrivebord, sosiale medier, ikoner, å google, startskjerm)

Berøringsskjerm – «svipe»

Finne programmer/apper

Meny og innstillinger

Åpne og lukke programmer

Skjermlås

Bruk av internett

Koble til trådløst wifi

Søkemotor

Finne nettsteder

Netthandel

Kunstig Intelligens

Bruk av Apper

Varsler

Behandle bilder

Aktuelle temaer

Offentlige tjenester (NAV,
Skatteetaten)

Kommunens nettside

Digitale helsetjenester

Nettbank

Kart og reiseapper

E-post

Kontorstøtte (Office)

Disponent- og
fullmaktsløsninger

Hverdag

Værapper

Reiseapper (VY, AtB, Svipper)

NRK Radio, NRK TV

Streaming (Netflix, Sumo)

Nettaviser

Vipps

Parkeringsapper

Apper og programmer

Finn.no

Stolpejakten

Marine Traffic

Lightning Tracker

Ticketmaster

Flightradar24

Podcast

Reiseklar

Digitalt førerkort

Hobby

Podcast

Spill og gaming

YouTube

Spotify

Slektsforskning

Digitalarkivet

Kommunikasjon og sosiale medier

Facebook, Hudd, Messenger,
Whatsapp, Snapchat, Instagram,
SMS, MMS

Kalender

Videomøter (Teams, Zoom,
FaceTime)

E-post (sende til flere, kopi,
vedlegg, mappe, slette flere)

Google translate

Sikkerhet og digital dømmekraft

Kildekritikk

Opphavsrett

PIN-koder og passord

2-faktorpålogging

Svindel

Spam

Personvern

Kunstig intelligens

Digital helse

Helsenorge (bestille time, journal,
disponent, fornye resept)

Farmasiet

Pasientreiser

Disponentløsninger

Fullmakter

Medikamentpåminner

113-appen

SMART-appen

Dine apper

4. Etikk i veiledningen

En veileder har et særlig ansvar for å møte deltaker med tålmodighet og respekt. I Seniornett er veilederrollen knyttet til det å støtte deltaker innenfor tydelige rammer, samtidig som personvernet, selvstendigheten og eierskapet til egen læring er ivaretatt. Etikken i veiledning handler om å sikre at opplæringen skjer på en ansvarlig og trygg måte.

Som veileder vil det nødvendig å gjøre noen etiske vurderinger og valg for å sikre personvernet og sikkerheten, både for deg selv og deltaker. I dette kapitlet vil du få kjennskap til gode rutiner og tips som gjør deg i stand til å veilede på en hensiktsmessig og inkluderende måte, innenfor Seniornetts formål og etiske retningslinjer.

En trygg veiledningssituasjon er avgjørende for at både deltaker og veileder skal få en god opplevelse og et godt læringsutbytte.

Dette kapitlet dreier seg om å være oppmerksom på:

- hvordan veileder kommuniserer,
- hvordan veileder håndterer personopplysninger,
- hvordan veileder tilrettelegger for ulike behov.



Foto: Seniornett Norge

Praktiske råd til veiledningen:

- Snu deg bort når noen skriver personlige opplysninger eller **passord** på skjermen sin. Passord er personlig og skal håndteres av deltager selv, også dersom det krever flere forsøk før korrekt innloggingsinformasjon er skrevet.
- PC, mobil og andre enheter er deltagers **private eiendom** og skal i prinsippet håndteres av eier. Ikke trykk på knapper/skjerm eller fyll ut skjemaer på vegne av deltagere.
- Ikke last ned og installer ukjente eller utrygge programmer og apper for en deltager.
- Ikke vis **personopplysninger** fra deltager eller andre veiledere på storskjerm.
- Prøv å gjøre veiledningen på et sted uten **forstyrrelser** eller innsyn fra utenforstående.
- Det er viktig å være ærlig på egne ferdigheter. En veileder må også ha innsikt i egne ferdigheter.
- **Dette vet jeg ikke nok om til å hjelpe deg.** Er du usikker på et tema eller egne ferdigheter knyttet til et spesifikt problem, er en løsning å henvise til andre veiledere eller Datahjelpen på telefon. Du kan også si at du skal finne ut av problemet og komme tilbake til deltager etter at du har undersøkt saken.
- Det er avgjørende å ikke **overhjelpe**. Det er lett å bli ivrig når man skal hjelpe, men det er viktig å huske at deltaker må gjøre stegene selv så langt det er mulig og at veileder ikke utfører oppgaver på vegne av deltaker. Dette har betydning for selvstendigheten, læring og kontroll på å utføre stegene selv.

Refleksjonsoppgave:

Det kan hende at en deltager spør om hjelp som faller utenfor vårt formål, eller at du ikke har den nødvendige kunnskapen for å løse et problem. Som veileder har du lov til å sette grenser og si «Nei, dette kan jeg ikke hjelpe deg med».

Tenk igjennom hvordan du kan sette grenser på en respektfull og høflig måte overfor deltagere som kan være krevende.



Foto: Seniornett Norge

Hva veileder vi i?

Som veileder er du verken en økonomisk, juridisk eller annen type faglig rådgiver. Rollen som veileder er begrenset til teknisk bistand og opplæring. Dersom deltaker har behov som går utover dette, kan du henvise til relevant kundetjeneste, som for eksempel i Skatteetaten, banken, NAV eller kommunen.

Det er ikke uvanlig at en deltaker ber om hjelp utover teknisk bistand, og forsøker å utvide rammene for hva en veileder kan bistå med. Et typisk eksempel er spørsmål knyttet til skattemeldingen og utfylling av denne. I slike tilfeller er det viktig at veileder tydelig kommuniserer hvor grensene går.

Som veileder tar du ikke stilling til innholdet du hjelper til med (i for eksempel søknader eller skjemaer), men du bistår med teknisk hjelp (for eksempel opplasting av vedlegg eller navigering frem til tjenester).

Veiledning hvor BankID er involvert

I dag er de fleste offentlige og statlige tjenester bak innlogging med høy sikkerhet. I tilfeller hvor deltager må bruke BankID for å identifisere seg, skal deltager alltid håndtere BankID på egenhånd.

En veileder skal ikke under noen omstendigheter kjenne til innloggingsinformasjon til BankID.

I veiledning hvor BankID er nødvendig er følgende viktig:

- Vær tydelig overfor deltaker på at det er deltaker selv som skal håndtere sin BankID.
- Snu deg bort når passord skal tastes inn.
- Du kan guide deltaker steg-for-steg, men vær bevist på å opptre som et forbilde. Gjennom veileders handlinger lærer deltaker også at passord er personlig og ikke skal deles med andre, selv ikke en veileder man stoler på.

Kjekt å vite: Disponent og fullmakt

Disponent- og fullmaktsløsninger blir et stadig mer utbredt tilbud i digitale tjenester. Avhengig av hvilken tjeneste det gjelder kan en bruker avgjøre selv hvor mye en disponent kan få innsyn i og fullmakt til å gjøre som disponent. Eldre som trenger hjelp med digitale tjenester kan gi fullmakt til en disponent, og dermed bruker disponenten sin egen BankID til elektronisk identifisering og signering.

I dag er det disponent- og fullmaktsløsninger i nettbank, Helsenorge, Digipost, Farmasiet ol som du kan tipse deltaker om.



Tips: Steg-for-steg-guider og gode illustrasjoner for bruk av BankID-appen er tilgjengelig på nettsiden til Kakadu: <https://www.kakadu.no/bankid>

kakadu

Etiske retningslinjer ble vedtatt på landsstyremøte 22.10.25. Landsstyret oppfordrer alle lokalforeninger og veiledere om å lese og følge retningslinjene som står beskrevet.

Etiske retningslinjer i Seniornett

Vedtatt i landsstyre 22.10.2025

Formål

Seniornett Norge er en landsdekkende frivillig organisasjon som arbeider for digital inkludering av seniorer. Vår visjon er: *Sammen for digital mestring.*

Organisasjonen er partipolitisk uavhengig og livssynsnøytral, og bygger sitt arbeid på verdiene *nærhet, trygghet og glede.*

Alle frivillige og ansatte i Seniornett skal:

- Etterleve organisasjonens formål og vedtekter.
- Handle i tråd med våre etiske retningslinjer og verdier.
- Bidra til et inkluderende og respektfullt miljø.

Seniornett har etablert rutiner for varsling og håndtering av kritikkverdige forhold.

Seniornetts etiske retningslinjer

1) Likebehandling og respekt

- Alle skal møtes med respekt, forståelse og verdighet.
- Aktiviteter skal være inkluderende og trygge for alle.
- Organisasjonen har nulltoleranse for diskriminering, mobbing og trakassering – uavhengig av om det gjelder kjønn, etnisitet, religion, politisk ståsted, seksuell orientering eller andre forhold.

2) Fortrolighet og taushet

- Tillit er grunnleggende i møte med medlemmer, frivillige, samarbeidspartnere og omverdenen.
- Alle som er tilknyttet virksomheten, signerer og etterlever Seniornetts taushetserklæring.
- Personopplysninger og sensitiv informasjon behandles med respekt og i tråd med gjeldende lover og regler.

3) Åpenhet og integritet

- All virksomhet i Seniornett skal være forankret i organisasjonens verdier og formål.
- Seniornett skal etterstrebe å være åpen om økonomi, aktiviteter og beslutningsprosesser.
- Frivillige og ansatte i Seniornett skal avstå fra vennetjenester, bestikkelser, eller andre handlinger som kan skape interessekonflikt eller gi personlig (økonomisk) fordel.

4) Økonomisk ansvarlighet og omdømme

- Seniornett Norge og alle lokalforeninger skal forvalte økonomiske midler på en ansvarlig og transparent måte.
- Organisasjonens ressurser skal brukes i tråd med organisasjonens formål og i samsvar med lover, regler og god praksis for frivillige organisasjoner.

5) Bærekraft – digital inkludering

- Seniornett skal bidra til et bærekraftig samfunn ved å redusere det digitale utenforskapet.
- Organisasjonens virksomhet tilstreber å ta hensyn til miljø og ressurser i både drift og gjennomføring av aktiviteter.

De etiske retningslinjer er også tilgjengelig digitalt på seniornett.no – «Om oss».

Varslingsrutiner er utarbeidet og vedtatt av landsstyre 22.10.25. De beskriver rutiner og håndtering av varsler som bryter med de etiske retningslinjene.

Varslingsrutiner Seniornett

Vedtatt i landsstyre 22.10.2025

Seniornett Norge ønsker å fremme en åpen kultur der alle føler seg trygge på å si ifra om kritikkverdige forhold. Det skal være lav terskel for å varsle om brudd på etiske retningslinjer, lover og regler eller andre alvorlige forhold (ref. arbeidsmiljøloven § 2 A-1, Rett til å varsle om kritikkverdige forhold i virksomheten).

Før du varsler

Hovedregelen i Seniornett er at utfordringer og problemer søkes løst på lavest mulig nivå i organisasjonen, fortrinnsvis i dialog med/mellom dem det gjelder. Dersom dette ikke er mulig, eller saken er av en slik karakter at dette ikke er hensiktsmessig eller naturlig, kan det varsles i hht. rutinen beskrevet her.

Hva kan det varsles om?

Varsling gjelder forhold som er:

- I strid med lover og regler
- Brudd på Seniornetts etiske retningslinjer
- Brudd på allment aksepterte etiske normer

Eksempler:

- Diskriminering, mobbing, trakassering
- Misbruk av makt eller posisjon
- Økonomisk mislighold, korrupsjon
- Uforsvarlig arbeidsmiljø
- Brudd på personvern, taushetsplikt eller sikkerhet

Hva kan det ikke varsles om?

Varslingsrutinen omfatter ikke:

- Faglig uenighet
- Prioriteringer og beslutninger i organisasjonen
- Personlige preferanser eller antipatier

Slike forhold må håndteres direkte med involverte parter.

Hvem kan varsle?

- Ansatte, innleide, frivillige, medlemmer eller andre kan varsle om kritikkverdige forhold i Seniornett.
- Anonyme varsler frarådes, da de gjør rettferdig behandling vanskelig. Alle varsler behandles konfidensielt.
- Det er mulig å ta en uforpliktende samtale med varslingsutvalget før man eventuelt varsler. Denne samtalen vil ikke dokumenteres.

Hva er et varsel?

Et varsel er en melding om et kritikkverdig forhold, helst skriftlig, men det kan også være muntlig.

Varslet sendes til:

 varsel@seniornett.no

 Eller ved direkte kontakt med en av representantene i varslingsutvalget

Et varsel bør inneholde:

- Hva/hvem varselet gjelder (observert og opplevd)
- Navn på den som varsler
- Dato for varsling
- Tid og sted for forholdet
- Eventuell dokumentasjon eller vitner

Varslingsutvalget

Varslingsutvalget i Seniornett består av:

- Landsstyrets leder
 - Generalsekretær
 - Verneombud
-  Kontaktinformasjon oppgis ved behov

Habilitet og ekstern bistand

- Utvalget vurderer sin habilitet i hver sak. Ved eventuell inhabilitet trer vedkommende til side.
- Ved behov, kan eksterne ressurser bistå i behandlingen og håndteringen av varselet.

Behandling av varselet

- Varslingsutvalget behandler saken konfidensielt og involverer færrest mulig.
- Varsler får skriftlig bekreftelse ved mottak av varselet.
- Så langt som mulig skal varsler også få tilbakemelding om hvilket utfall saken får.
- All dokumentasjon oppbevares sikkert og slettes i hht. personvern- og datasikkerhets-lovgivning (GDPR).
- Prinsippet om kontradiksjon vil alltid følges – alle parter skal få uttale seg, både den som varsler og alle det varsles om.
- Samtlige involverte i en varslingssak skal beskyttes og være trygge, både den som varsler og de det varsles om. Seniornett har nulltoleranse for gjengjeldelse mot varsler eller involverte.

Avvergingsplikt (Straffeloven § 196 – Avvergingsplikt) gjelder også i Seniornett

Enhver har plikt til å forsøke å avverge alvorlige straffbare handlinger og må derfor melde ifra til myndigheter ved kjennskap til noe slikt. Avvergingsplikten gjelder alle, til enhver tid, og opphever eventuell taushetsplikt og taushetserklæring signert i Seniornett.

Varslingsrutiner er også tilgjengeleg digitalt på seniornett.no – «Om oss».

Taushetserklæring

I veiledning kan personlige opplysninger og dokumenter dukke opp på deltakers skjerm. Forsøk så langt det er mulig å unngå å få innblikk i disse opplysningene. Sørg for at deltaker likevel er innforstått med at du kan komme til å få se personlige opplysninger eller forhold mens du veileder.

Slike forhold kan være 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 personlige forhold.

Gjerne informer deltaker om at du har signert taushetserklæring før du gir veiledning og at dette er informasjon som ikke deles med andre. Dette skaper tillitt mellom deg og de du skal veilede.

Taushetserklæringer er tilgjengelig i **Ressursspakke for foreninger** på seniornett.no. Seniornett Norge oppfordrer alle lokalforeninger til å se til at alle veiledere og andre som er tilknyttet foreningen undertegner taushetserklæringen.

Signerte taushetserklæringer oppbevares i lokalt i foreningen.

Taushetserklæring i Seniornett

Gjennom min deltagelse i Seniornetts virksomhet vil jeg kunne få innsyn i personopplysninger og annen fortrolig informasjon knyttet til medlemmer, kontakter og virksomheten i Seniornett.

Jeg er innforstått med at denne informasjonen er taushetsbelagt og forplikter meg til ikke å bruke, dele eller på annen måte gjøre disse opplysningene tilgjengelig for uvedkommende.

Dersom min deltagelse i Seniornett gir meg personlig tilgang med innlogging til seniornett.no og medlemsregisteret (StyreWeb), forplikter jeg meg å behandle brukernavn og passord på en måte som sikrer at andre ikke får tilgang.

Jeg er klar over at taushetserklæringen også gjelder etter at min deltagelse i Seniornett er avsluttet og at brudd på taushetserklæringen kan medføre eksklusjon fra Seniornett.

Sted, dato:

Underskrift:

Å ivareta økonomisk uavhengighet og integritet i veiledningen

Seniornett mottar jevnlig forespørsler om råd eller anbefalinger ved kjøp av utstyr eller varer. Det er viktig å huske på Seniornetts prinsipper for veiledning i digitale verktøy og tjenester.

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

Generelle råd:

- **PC, nettbrett og mobil:** Kartlegg nåværende utstyr og hva familie/venner bruker. Rådene bør baseres på brukerens behov, ikke veileders preferanser.
- **Skrivere:** Avklar bruksområde og hyppighet:
 - **Bilder:** Blekkskriver.
 - **Tekst:** Enkel sort-hvitt-skriver.
 - **Hyppig bruk:** Laserskriver (merk høyere kostnad for toner, men lengre varighet).
 - **Lite bruk:** Anbefal å skrive ut et fargedokument annenhver måned for å unngå uttørking.
 - **Pris:** Du kan spørre om budsjett eller hvor mye penger man er komfortabel med å bruke på nytt utstyr.
- **Mus:** Anbefal en enkel modell med venstre-/høyreknapp og rullehjul. Unngå avanserte modeller med mange knapper med mindre det er behov for det.

Viktig påminnelse

Påminn deltaker å takke nei til unødvendige tilleggstilbud fra selgere. Husk at selgere ofte ikke er tekniske eksperter og kan forsøke å selge produkter som ikke er nødvendige.

Kjøp av PC

Pris

Det er svært vanskelig å anbefale pris. Veileder kan spørre om hvilket budsjett deltaker har, eller hvor mye penger deltaker er komfortabel med å bruke på nytt utstyr. Apple produkter har en høyere prisklasse enn Windows og Android.

Her er hva den som skal kjøpe utstyr ofte kan bli tilbudt av forhandler

- **Forsikring**
Du har allerede en innboforsikring som **dekker** det du trenger.
- **Antivirus-program**
Windows-PC leveres med Windows sikkerhet og ofte McAfee, McAfee må fjernes etter klargjøring til første gangs bruk. Alle PC-er som selges har antivirus innebygget. **Det er ikke nødvendig å kjøpe ekstra AntiVirus.**
- **Supportavtale**
Som medlem av Seniornett trenger man ikke en supportavtale. Opplys om medlemsfordeler i Seniornett og at man kan både få hjelp i sin lokalforening og Datahjelpen på telefon 22 42 96 26.
- **Office**
Microsoft-pakken er relativt kostbar og de aller fleste trenger den ikke. Det finnes gode gratis alternativer som for eksempel LibreOffice, OpenOffice og GoogleDoc.
- **Andre tilbud**
Det hender det også er andre tilbud knyttet til en vare man er interessert å kjøpe, for eksempel å bytte strømleverandør. Dette er ikke å anbefale.

For mer avanserte brukere

- Ting å se etter:
 - Skjermstørrelse
 - RAM (minimum 8 GB, anbefal 16GB)
 - Touch-skjerm - koster mer og mange har ikke behov for det.
 - Lagringsplass (helst 256 GB eller mer)
 - Operativsystem (Windows11, Chrome Os, MacOS)
Her er det avhengig av hva man er vant til fra før og hvor mye penger man vil bruke.
Chrome er vanligvis billigst, Mac er vanligvis dyrest.
- **Seriøse butikker**
Sjekk på nett, kjøp i fysisk butikk. Dette er enklest for de fleste seniorer.

Kjøp av nettbrett og mobiler

Bruk anbefalinger som nevnt ved kjøp av PC, men

- **AntiVirus** brukes ikke på nettbrett eller mobiler, her bruker man apper til blant annet nettbank, offentlige sider eller til bilettbestillinger og netthandel.
- Ikke anbefal nettbrett eller mobiler med mindre en **128GB lagringsplass**.
- **Android eller Apple?** Spør hva deltaker er vant med fra før og hva eventuell familie bruker. Det kan være en fordel å holde det i samme familie – både med tanke på enheter man har fra før av, men og hva familie har kjennskap til slik at familie kan støtte deltaker i bruk av ny telefon eller nettbrett.
- **Forsikring**, de har innboforsikring som også dekker for knust glass, det er liten vits i å betale på to forsikringer selv om det er en forsikring uten egenandel, dette for at du da allerede har betalt den egen andelen opptil flere ganger med å betale på to **forsikringer**.
- Priser på mobiler, ikke anbefal de dyreste modellene, man klarer seg fint med billigere varianter.
- Er det noen som skal bruke mobilen til å ta mye bilder med, så er det beste kameraet i de dyre modellene.
- SIM-kort eller koble til nettverk?

5. Hvordan holde kurs for grupper

I dette kapittelet er det samlet tips og triks spesifikt om hvordan holde kurs.

Enten du som veileder er en erfaren kursholder fra før av, eller har lyst til å holde ditt første kurs, kan du finne nyttige råd om hvordan planlegge og gjennomføre kurs i dette kapitelet.

Å veilede i grupper, slik et kurs er, kan utløse opplæringstilskudd. Hvis du veileder til flere samtidig kan det være aktuelt for deg og se på hvordan du kan tilpasse veiledning slik at den treffer kravene fra Studieforbundet Livslang Læring for å utløse opplæringstilskudd.

Derfor vil du i dette kapitelet først få en innføring i hva Studieforbundet Livslang Læring definerer som kurs, og en oversikt over hvilke krav de setter til å utløse opplæringstilskudd.

Deretter vil du finne nyttige og praktiske tips til hvordan bygge opp et kurs. Disse tipsene kan du bruke til å planlegge og gjennomføre kurs på din egen måte, eller til å tilpasse kurset slik at det oppfyller kravene for å utløse opplæringstilskudd.



Foto: Seniorsnett Norge

Studieforbundet Livslang Læring

Studieforbundet Livslang Læring har som overordnet formål å bidra til et mer meningsfylt liv for den enkelte gjennom medlemsorganisasjonenes tilpassede voksenopplæringstilbud. Seniornett er medlem i Studieforbundet Livslang Læring og dermed kan lokalforeninger søke om å få opplæringstilskudd for sine kurs – så lenge visse krav er oppfylt.

Hvordan defineres et kurs i Studieforbundet Livslang Læring?

Et kurs defineres som en strukturert opplæringsaktivitet med et klart definert innhold, mål og varighet. Det kan være en del av et større opplæringsløp eller stå alene som en kortere læringsøkt. Et kurs kjennetegnes av at det foregår over en bestemt tidsperiode, har en planlagt progresjon og ledes av en kursleder eller veileder.

I Seniornett er det mange lokalforeninger som driver Datakafé, Nett-treff eller lignende aktivitet, som et kurs. Lokalforeninger kan søke om opplæringstilskudd for en Datakafé så lenge det er gjennomført på en strukturert måte og oppfyller noen krav fra Studieforbundet.

Rapportering til Studieforbundet Livslang Læring

Administrasjonen mottar kursrapporter fra lokalforeninger gjennom hele året og sender en felles rapportering til Studieforbundet for hele året.

Vi anbefaler lokalforeninger å sende kursrapporter fortløpende når et kurs er gjennomført.

Studieforbundet mottar en felles rapport for året og utbetaler opplæringstilskudd på våren året etter. Det vil si, alle kurs som er gjennomført og rapport om innen 31.12.2025, mottar tilskudd fra Studieforbundet våren 2026.

Krav til opplæringstilskudd:

1. **Åpent kurs:** Aktiviteten må være åpent for alle og deltakerne må få kursbevis. Mal på kursbevis finnes på seniornett.no
2. **Studieplan:** Kurset må ha en studieplan som viser til kursets innhold.
3. **Varighet:** Kurset må ha en total varighet på minst fire timer. Timene kan fordeles over flere dager.
4. **Deltakere:** Kurset må minimum ha fire deltakere og en kursleder, men det kan søkes om dispensasjon ved behov. (OBS, kursdeltaker må være til stede minst 75% av tiden).
5. **Frammøtelister:** Kurs må ha en frammøteliste over deltakere, og denne må inneholde spesifikke opplysninger som navn, fødselsdato, adresse og telefon/e-post på kursdeltakere og må signeres av kursholder.
6. **Innsending:** En kursrapport som inneholder signerte frammøtelister og studieplan sendes elektronisk eller per post til administrasjonen i Seniornett.

Administrasjonen bistår gjerne veiledere i spørsmål om kursrapportering og opplæringstilskudd. På seniornett.no kan du finne maler for kursbevis, frammøtelister som kan fylles ut, forskjellige studieplaner og mye mer.





Foto: Seniorsnett Norge

Hvordan planlegge og gjennomføre kurs

Den beste måten å bli en god kursholder på, er ved praktisk erfaring. Jo flere kurs du holder, jo mer dreven blir du på å strukturere og formidle kunnskap.

Her har vi samlet en stegvis oversikt over hva som er viktig å tenke på når du planlegger ditt neste kurs:

1. Definer hovedmål og innholdet i kurset

Når du går i gang med planleggingen av et kurs, er en god start og tydelig formulere hva som er målet med kurset. Et mål gir kurset en retning og gjør det enklere for kursdeltakere å forstå hva kurset handler om.

Videre kan du beskrive hva kursdeltakerne skal lære med å beskrive innholdet i kurset. Begrens innholdet til hvor mye tid du planlegger for kurset og hvilket nivå det skal veiledes i. Det er viktig å ikke ha for mye innhold på kort tid, eller at innholdet er for avansert for de oppmøtte.



Et eksempel: Et kurs kan ha som mål at deltakere skal lære grunnleggende ferdigheter for trygg bruk av nettbrett, og videre at innholdet i kurset er å lære å slå av og på nettbrettet, finne GooglePlay/AppStore, koble til Wifi, åpne kamera og ta bilde.

Du kan finne inspirasjon fra studieplaner godkjent av Studieforbundet Livslang Læring og bruke disse som et utgangspunkt for planleggingen av kurset.

Se eksempelet på studieplan nr 7 for Grunnkurs Nettbrett og hvordan studieplanen beskriver mål, nivå, innhold, ressurser og gjennomføring av kurset:



Studieplan nr. 7 (2024)

Kurs: Grunnkurs Nettbrett

Læringsmål: Etter endt kurs skal deltakerne lært grunnleggende ferdigheter for trygg bruk av Nettbrett i dagliglivet.

Forkunnskaper: Ingen.

Nivå: Kurset er grunnleggende.

Innhold:

1. Slå av og på ett Nettbrett.
2. Koble til Wi-Fi.
3. Grunnleggende søk på Internett.
4. Sikkerhet.
5. Se på kamera og video.

Ressurser: Erfaren instruktør og veileder. Deltakerne har med eget nettbrett (eller tilsvarende).

Arbeidsform: Instruksjon og i stor grad egne øvelser og veiledning.

Varighet: Åtte timer fordelt på fire dager.

Sted: Egnet undervisningslokale.

Evaluerings: Deltakerne tilbys kursbevis som viser hva som er gjennomgått. (ref. innholdet i studieplanen).

Studieplanen er godkjent av Seniornett og Studieforbundet Livslang Læring. Visse lokale tilpasninger godkjennes.

09.09.24

2. Tilpass kurset til enhet

Vurder hvordan kurset du planlegger kan tilpasses enheter, enten om det skal gjennomføres for PC/MAC eller mobil/nettbrett.

Fra eksemplet over, i et nettbrettkurs, anbefaler vi separate kurs for Android og Apple-produkter. Ulikt grensesnitt, appnavn og ikoner kan det skape forvirring blant deltakere, og derfor er det mest ryddig å skille gruppene og konsentrere seg om et produkt av gangen.

Alternativt, hvis det er mange assistenter tilgjengelig på kurs kan deltakere med forskjellige enheter deles inn i grupper og gis tilpasset opplæring.



Nettbrett og mobil på samme kurs kan fungere på samme da iPad/iPhone er veldig like, det samme med Android nettbrett og telefon.

3. Planlegg undervisningsmetoder og praktiske oppgaver

Når du har definert *hva* kurset skal inneholde kan du begynne å planlegg *hvordan* du skal lære bort, og skrive ned hvilke metoder du skal bruke for å formidle innholdet.



Tips til undervisningsmetoder er å finne i kapitlet om pedagogikk lenger frem i håndboken.

4. Forbered deg på utfordringer

Under et hvert kurs kan det oppstå tekniske eller praktiske utfordringer. Forbered deg på disse ved å teste ut løsninger på forhånd og tenkt igjennom hvilke utfordringer kan oppstå på kurset ditt og hvordan du kan håndtere dem. Eksempler på vanlige utfordringer:

- Internettforbindelsen er ustabil
- Appen er ikke installert eller oppdatert
- Deltakeren mangler BankID-passord
- Deltaker husker ikke passordet til AppStore/GooglePlay
- Enheten går tom for strøm

5. Tidsbruk

Vurder hvor lang tid du tror du trenger for å gå igjennom innholdet.

En tidsplan er et godt verktøy for å sikre fremgang og struktur underveis i kurset. Du har enklere oversikt om noe tar lengre tid enn planlagt og må justere tidsbruken. Husk at seniorer lærer i ulikt tempo, og planen må kunne være fleksibel. Hold bolker korte og legg inn pauser for å opprettholde konsentrasjonen.

Eksempel på en tidsplan:

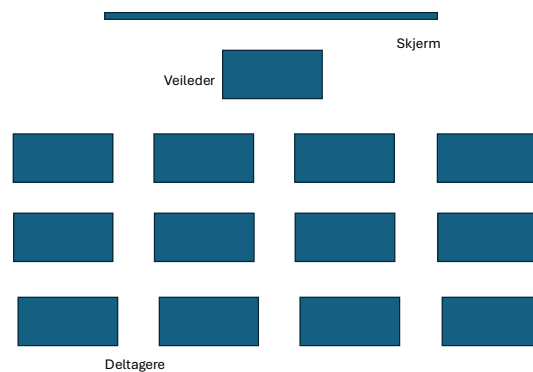
Innhold		Tidsbruk
Intro	Ønsker velkommen og introduksjon av kurs og mål	10 min
Hoveddel	Åpne Windows-finder Åpne og lagre i Word	15 min
	Pause	10 min
	Gjenta Windows og Word Praktisk øvelse	20 min
	Pause	10 min
	Lagre fil Søke etter fil	20 min
	Pause	10 min
	Gjenta Praktisk øvelse med sett inn bilde	15 min
Avslutning	Oppsummere og kursbevis	5 min
Evaluering	Evaluering	5 min
Total		120 n

6. Bord og stoler

Vurder hva som er mest praktisk med hensyn til utforming av rommet og antall deltakere som skal kurset. Det er viktig at deltakere lett kan se veileder og eventuelt skjerm som veileder bruker.

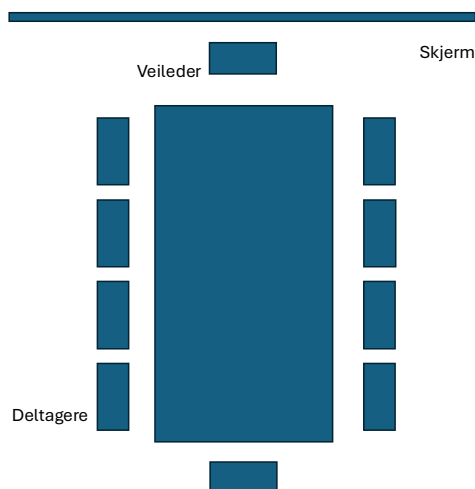
- **Klasseroms-oppsett**

Et klasseroms-oppsett kan fungere godt ved skjermundervisning og lite samarbeid mellom deltakerne. Deltakerne slipper å måtte vri på hodet for å følge med, veileder får lett øyekontakt med alle deltakere og assister kan lett bevege seg mellom deltakere.



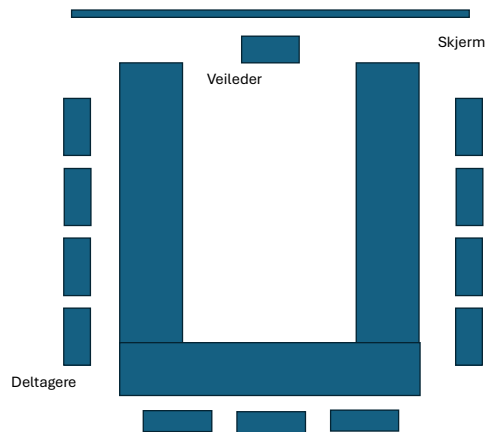
- **Møteromsoppsett**

Alle sitter og kan ha øyekontakt med hverandre. Dette er fint hvis hele gruppen du underviser skal snakke mye sammen og diskutere løsninger. Ulempen er at mange må snu på hodet for å se veileders skjerm. Det kan ofte bli litt anstrengende over lang tid.



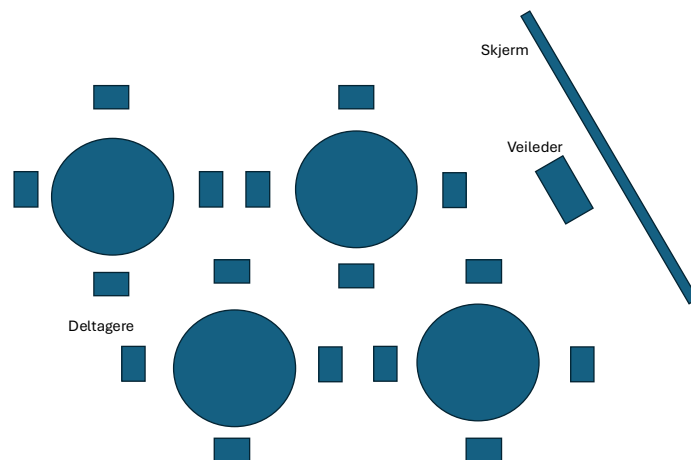
- **Hesteko**

Setter du opp kursrommet som en hesteko vil alle deltakere kunne se hverandre lett, men avstanden mellom dem kan bli litt stor for samtaler. Deltakerne slipper å snu like mye på hodet for å se skjermen til veileder. Du som veileder får god øyekontakt med alle deltakere.



- **Runde bord**

Kurs med 3-6 deltakere rundt hvert bord er veldig godt egnet dersom det skal gjennomføres gruppearbeid. Deltakerne rundt hvert bord får god kontakt og det er lett å samarbeide. For veileder er det her vanskelig å få øyekontakt med hver deltaker. De deltakerne som ikke ser rett mot skjerm vil også her bli slitne hvis det er mye undervisning på kurset.



7. Lag eget materiale

Veiledere i lokalforeninger får tilgang til «Ressurspakke for foreninger» hvor det ligger mye tilgjengelig materiale som kan brukes i opplæring. Enten kan det brukes som det er eller bruk det som inspirasjon til å lage ditt eget.



Du formidler best når du kjenner stoffet godt og føler deg trygg på innholdet. Aller helst bør du ha eierskap til materialet du underviser i. Hvis du bruker innhold fra andres presentasjoner, er det viktig at du tydelig henviser til kilden.

8. Informer om medlemsfordelene i Seniornett

Det er viktig å formidle til potensielle nye medlemmer om medlemsfordelene i Seniornett og fortelle hva medlemskontingenten går til.

I Seniornett er vi helt avhengig av medlemskontingenten for å kunne produsere innhold på nettsiden, hefter, nyhetsbrev og Seniornettmagasinet. I tillegg driver og opprettholder vi Datahjelp-telefonen, en viktig livredder for medlemmene våre. Etter endt kurs er det flere deltakere som ringer til Datahjelpen for veiledning når de skal gjøre det de lært på kurs hjemme.

Lokalforeningen er også avhengig av medlemskontingenten. En viktig andel av kontingenten tilfaller lokalforeningen og bidrar til å stimulere til aktivitet og opplæring for alle.

Du kan opplyse om medlemsfordelene i starten eller slutten av et kurs.

For 450 kr (2026) får medlemmer i Seniornett:

- To utgaver av Seniornettmagasinet
- Ukentlige nyhetsbrev med aktuelle artikler og brukerveiledninger
- Opplæring og aktivitet i en lokalforening
- Gratis support på Datahjelp-telefonen, alle hverdager mellom kl 9-15.30

9. Bruk sjekkliste

Det er mye som skal forberedes før kursstart. Derfor kan en sjekkliste være et godt middel å gå igjennom før kursstart.

Sjekkliste for kurs		✓
Påmeldingsliste	Er navneliste på de påmeldte i orden?	
Manualer	Er manualer printet ut?	
Kursbevis	Printet? Skriv på navn etter oppmøte. Dobbeltsjekk navn.	
Nettverk	Er du koblet på nettverket?	
Strøm	Har enheten til kursholder strøm?	
Skjerm	Test tilkobling til skjerm/prosjektor	
Lyd	Test lyd.	
Ledninger	Sikre skjøteledninger i rommet.	
Rømningsveier	Få oversikt over nødutganger.	
Beverting	Er det bevertning, sett ut før kursdeltagerne kommer.	
Rommet	Arranger bord og stoler.	
Toaletter	Få oversikt over hvor toalettene er.	
Kjøreregler	Presenter kjøreregler i plenum.	