

An elderly couple is shown from the chest up, looking down at a smartphone held by the woman. The man, on the left, has grey hair, a beard, and wears glasses and a dark blue sweater over a patterned shirt. The woman, on the right, has short brown hair and wears glasses and a purple hoodie. They are both smiling. In the background, there is a painting of a pond with lily pads and a green plant.

SeniorSurf

Gör dighandlednings- verksamheten ännu bättre

ANVISNINGAR FÖR BEDÖMNING OCH UTVECKLING

ANVISNINGAR FÖR BEDÖMNING OCH UTVECKLING

Det lönar sig att ta hand om digihandledningsverksamheten. Verksamheten bör utvecklas, handledarna behöver stöd och det lönar sig att följa med i förändringarna i samhället. När digihandledningsverksamheten sköts bra är den som ansvarar för dess organisering hela tiden medveten om det som händer i handledningarna och hur det är med handledarna. Här finns några tips på hur digihandledningsverksamheten kan utvecklas.

Precis som all annan verksamhet behöver även digihandledningsverksamheten upprätthållas för att behålla sin kvalitet. Ibland lönar det sig att ifrågasätta även gamla och goda vanor, de kan bli ännu bättre när de finslipas lite. Kom ihåg att vara nöjd när du får allting gå bra.



UPPSKATTA DINA HANDEDARE

Bekanta dig med handledarna, de är din viktigaste resurs. Det är viktigt att veta varför de vill fungera som digihandledare. Vad motiverar dem? Vad uppmuntrar dem att fortsätta? Är de även redo att rekommendera verksamheten för sina vänner?



Det är oftast viljan att hjälpa andra som motiverar människor som gör frivilligarbete. Digihandledarna uppskattar även det att de själva håller sig uppdaterade inför förändringarna i den digitala världen och lär sig nytt när de handleder andra. Skapa alltså dem möjligheter att lära sig nytt.

Var genuint intresserad av handledarna och deras välbefinnande. Det lönar sig att lyssna på handledarna, det är nämligen oftast de som kan ge dig de bästa tipsen på hur handledningsverksamheten kan utvecklas.

ÖKA HANDEDARNAS KOMPETENS

Den digitala världen och enheterna som används förändras och utvecklas snabbt. I handledningstillfällen stöter handledarna på nya saker och utmaningar som de får lösa. Deras kompetens ökar naturligt hela tiden, men utöver detta lönar det sig att ordna utbildningar om olika ämnen.



Handledningen går smidigare när handledarnas kompetens hålls uppdaterad. Om handledarna exempelvis anser att det är svårt att handleda i användning av främmande operativsystem, ordna dem möjlighet att bekanta sig med dem. På detta sätt blir handledarna självsäkrare i sitt arbete. Det är handledarna själva som bäst kan berätta vad de vill få mer information om. Kom alltså ihåg att aktivt fråga dem om utbildningsönskemål.

Handledarna är intresserade av att lära känna den digitala världen ur olika synvinklar. Ordna dem ibland utbildningstillfällen om lite annorlunda teman, såsom artificiell intelligens eller åldersteknologi.

Det lönar sig att också erbjuda handledarna utbildning och innehåll om lite mjukare teman, såsom interaktion mellan människor, olika inlärningssätt och -metoder eller minnessjukdomar. Hur kan man förverkliga allt detta, speciellt i en liten organisation med lite resurser? Utnyttja samarbete! Tipsa handledarna om webinarier och infonutt ordnade av andra aktörer eller ordna gemensamma tillfällen tillsammans med era samarbetspartner. Handledarna kan även ordna utbildningstillfällen till varandra, men ibland är det bra att ha utomstående utbildare. Fråga om t.ex. lokala medborgarinstitut, banker, bibliotek, företag eller läroanstalter kan vara till hjälp.

SurfAreena som är avsedd för frivilliga digihandledare erbjuder information och stöd. Dess möten ordnas en gång om månaden på distans. På SeniorSurf-verksamhetens webbsida hittar du tips på utbildningar som ordnas av andra aktörer samt en materialbank med material om digi- och mediekunskaper publicerade av olika aktörer.

STÖD OCH TACKA HANDEDARNA

Kom ihåg att regelbundet tacka handledarna för sitt frivilligarbete. Även om de ofta får bra respons från sina klienter är det bra att även organisatören tackar dem. Om möjligt, bjud handledarna exempelvis på kaffe då och då. Samtidigt kan ni diskutera handledningar på allmän nivå.



Det är också viktigt att hjälpa handledarna att lära känna varandra och skapa en god laganda. Om det finns flera handledare i verksamheten, ordna dem tillfällen där de kan träffa varandra och diskutera tillsammans. Säkerställ att även nya handledare har lätt att komma med i den redan existerande handledargruppen. Om det endast finns några handledare kan du hjälpa dem att bekanta sig med handledare från andra organisationer eller andra frivilligarbetare.

Handledarna uppskattar kamratstöd: det är få frivilliga som alltid vill arbeta ensam.

På Facebook finns en grupp för digihandledarna inom SeniorSurf-verksamheten (Digi-opastajien SeniorSurf -ryhmä) där man kan be om hjälp gällande handledningar, dela erfarenheter och tankar eller information om intressanta nyheter eller evenemang.

PLANERA KOMMUNIKATIONEN ENLIGT UTBUD OCH EFTERFRÅGAN

Ofta är det svårt att hitta balans mellan antalet handledare och klienter. Det är bra att lära sig att leva med det. Det lönar sig att göra ändringar i verksamhetens volym efter att ha följt verksamheten under en längre tid.



När handledningarna blir etablerade och hittar sin klientkrets kan det uppstå kö till handledningar. Då behövs det eventuellt nya handledare, fler handledningstider eller en helt ny handledningsplats. Om det är svårt att hitta handledare, var tålmodig och sträva efter att kommunicera i rätta kanaler och så mångsidigt som möjligt. En intresseväckande nyhetsartikel där en handledare berättar om hur roligt det är att handleda skulle kanske kunna vara till hjälp? Skulle det finnas lämpliga samarbetspartner i närheten genom vilka man skulle kunna få tillräckligt med nya handledare, eller med vilka man skulle kunna utvidga handledningsverksamheten?

Om handledarna inte har tillräckligt med handledningar ska du fundera på hur marknadsföringen skulle kunna effektiviseras för att locka nya klienter. Har du redan berättat om handledningarna för lokala banker, klubbar, kommunens seniorverksamhet osv? Eller skulle man kunna byta handledningsplatsen eller -tiden för att locka klienter?

Kom ihåg att anmäla din handledningsplats till SeniorSurfs handledningskarta. Du kan även be SeniorSurf om hjälp gällande kommunikation.



FÖLJ HANDLEDNINGSTEMAN

Vet du vilka enheter och teman egentligen behandlas under handledningarna? Det lönar sig att då och då samla in statistik över handledningsteman t.ex. under några veckors period. Du kan be handledarna att skriva ner vilka enheter och teman behandlas. På så sätt vet du klienternas riktiga handledningsbehov och kan säkerställa att handledarna kan hjälpa i dessa teman.



Om du märker att ett visst tema behandlas allt oftare kan du ta hänsyn till detta behov när du planerar utbildningar för handledarna. Om du däremot märker att en viss funktion i en viss elektronisk tjänst ofta orsakar frågor hos klienter kan du kontakta tjänsteleverantören och ge respons. Du kan också ordna ett infosnutt om ofta ställda frågor för klienter. På samma gång kan ni berätta om er verksamhet och få nya klienter.

Utnyttja även nätverk och statistik publicerade av andra aktörer som erbjuder handledning. Det viktigaste är att du är intresserad av handledningarnas innehåll och vilka teman och enheter behandlas.

UTVÄRDERA VERKSAMHETEN KVANTITATIVT

Aktörer som organiserar digihandledningarna ska noggrant fundera över hurdan statistik beskriver verksamhetens utveckling och hurdan statistik man har nytta av vid planeringen, kommunikationen och rapporteringen. Det är t.ex. den finansierande aktörens rapporteringsanvisningar och mätare för uppställda mål som påverkar vilka uppgifter ska samlas in.



I digihandledningsverksamheten brukar man samla in åtminstone följande uppgifter:

- antalet klienter i personliga handledningar (handledningstillfällen)
- antalet timmar som använts för personliga handledningar
- antalet grupphandledningarna, infosnutt och andra digievenemang och deras deltagare
- antalet aktiva handledare
- klienternas (dvs. deltagarnas) ålder och kön
Köns- och åldersfördelningen kan exempelvis basera sig på ett urval eller en uppskattning. Det lönar sig att ta reda på vilka åldersfördelningar den finansierande aktören använder och använda dem.

Det behövs vanligen handledarnas hjälp i insamlingen av information. Gör rapporteringen så enkel som möjligt och fråga även om handledarnas åsikt. Det lättaste är att skriva ner uppgifterna direkt efter varje handledningstillfälle. Det är bra att motivera för handledarna varför uppgifter behövs. Alla som deltar i verksamheten borde ha samma gemensamma mål: att säkerställa tillräcklig finansiering och verksamhetens kontinuitet.

EXEMPEL FÖR ATT UNDERLÄTTA STATISTIKFÖRING

Statistikföring av individuella handledningar				
Handledningstillfälle	Klienter	Handledare	Timmar	
Handledning 1.9 kl. 10–12	3	1	2	
Handledning 4.9 kl. 12–15	7	2	6 (2 x 3h)	
Statistikföring av grupphandlingar, infosnutt osv.				
Verksamhetsform	Lukumäärä	Deltagare	Möten	
Grupp: iPhone för nybörjare, 5 möten	1	10	50*	
Infosnutt 3.5 "Datasäkerhetstips"	1	42	42	
*Om alla har varit på plats varje gång.				
Exempel på årsstatistik				
	Antal	män	kvinnor	andra
Klienter, individuella handledningar	10	n	n	n
Verksamheter (grupper, infosnutt osv	2			
Deltagare i grupper och infosnutt	52	n	n	n
Aktiva handledare*	5	n	n	n
*De som har deltagit i handledningstillfällen och andra verksamheter.				

Om samma grupp har flera gemensamma möten med samma tema borde gruppen räknas som ett evenemang. Antalet deltagare betyder alla gruppmedlemmar tillsammans, medan antalet kontakter räknas separat för varje möte.

UTVÄRDERA VERKSAMHETEN KVALITATIVT

Det är bra att även utvärdera verksamhetens kvalitet. Det lönar sig att granska verksamheten ur både klienternas, handledarnas, organisatörernas och samarbetspartners synvinkel. Är de olika aktörerna nöjda? Vad skulle man kunna göra ännu bättre? Vad fungerar, vad fungerar inte? Med vilka saker behöver de olika aktörerna stöd? Motsvarar verksamheten de mål som satts för den?



Med hjälp av enkäter och diskussioner kan du även följa handledarnas nöjdhet och välbefinnande. Välmående handledare utgör grunden för din verksamhet.

När du vet vad som fungerar, satsa på det. Om du märker att det finns något som inte fungerar, gör allt du kan för att förbättra verksamheten.

Gör resultaten synliga och kommunicera modigt om era framgångar!

HÄNG MED I FÖRÄNDRINGARNA I SAMHÄLLET

Att följa och hänga med i förändringarna kan kännas svårt. Det räcker dock att du följer vanlig samhällelig diskussion. När du vet vart offentliga tjänster och den digitala utvecklingen är på väg kan du reagera på framtida förändringar. Följ diskussioner och fundera över hur de skulle kunna vara relaterade till digihandledningarna. Om du vet att det ska komma nya elektroniska tjänster eller ändringar i tjänster som redan finns kan ni förbereda er för kommande frågor och handledningsbehov.



Samarbetsnätverk är ett bra verktyg även här. Olika aktörer hör och lägger märke till olika saker. När ni delar information och kunskap med varandra håller ni alla er bättre uppdaterade.



GÖR MEDVETET BÄTTRE SAMARBETE

Håll möjligheten till samarbete alltid i minnet. Bra samarbete gagnar alla parter. Det lönar sig att upprätthålla och täta samarbetet och vid behov utvidga nätverket med nya samarbetspartner.

Var fördomsfri: en ny samarbetspartner kan hittas inom ett mycket olikt verksamhetsområde. Samarbetet växer till ett starkt partnerskap genom aktiv och öppen verksamhet. Det kräver tålmod och vilja, men i bästa fall får alla parter mervärde för sin egen verksamhet.

Samarbete effektiviserar användningen av befintliga resurser. Kommunikationen effektiviseras, när det finns flera aktörer som delar samma information, inläringen förbättras när det ordnas gemensamma utbildningar och funktioner förbättras när man kan och vågar fundera över dem tillsammans.

Testa och var tålmodig. Kom ihåg att tacka och beröm dig själv också!

I nätverket finns kunskap, kompetens och kamratstöd som hjälper vidare. Med samarbetspartner kan man fundera över utmaningar och framgångar samt utveckla funktioner tillsammans. Idéer som kommer från andra organisationer förstärker ofta din egen kompetens. Att man helt enkelt funderar över saker högt väcker nya idéer, och man behöver inte bli ensam med sina problem. En bra partner kan utmana dig att utveckla verksamheten ännu bättre.

Ta reda på saker, fundera, bedöm och lär dig. Kom ihåg att samarbeta. Allt ska dock inte uppnås på en gång.

Kamratstöd för organiseringen av handledningsverksamheten och utvecklingen av digitalt stöd för seniorer och seniorernas digitala deltagande får du exempelvis via SeniorSurf-nätverket.

Med hjälp av dessa anvisningar utvecklar du dina digihandledningar ännu bättre. Be om fler tips och hjälp från SeniorSurf-verksamheten vid Centralförbundet för de gamlas väl.