

DIGITAL COMMUNITIES

Verkefnisnúmer: 2020-1-IS01-KA204-065807

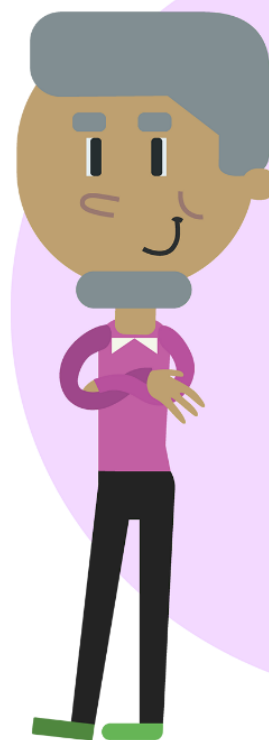
Stafræn hæfni og færni samfélaga á landsbyggðinni



HANDBÓK

Unnið af: ITPIO, Búlgaríu

Janúar
2022



Verkefnið hefur verið styrkt af Erasmus+, samstarfsáætlun ESB. Efnið sem hér er að finna endurspeglar eingöngu afstöðu höfundar og framkvæmdastjórn ESB ber enga ábyrgð á hvernig þær upplýsingar kunna að vera nýttar.



Efnisyfirlit

1. Inngangur	3
2. Tilgangur handbókarinnar	5
3. Bakgrunnur	6
4. Markhópur	7
5. Dæmigerðar færnigjár	11
6. Algeng mistök	14
7. Helstu þemu áhugagreiningar	19
8. Þjálfun fyrir aldraða	22
9. Hlutverk þjálfara	26
10. Árangursrík þjálfunaraðferð	32
SPÁNN	42
Dæmi 1: Stafrænt hæfnimatskerfi	42
Dæmi 2: Hæfileikaríkir eldri borgarar	44
Dæmi 3: Að takast aftur á við hina stafrænu gjá meðal eldra fólks	46
BÚLGARÍA	48
Dæmi 1: Vinnustofur um stafræna hæfni	48
Dæmi 2: Búlgarski þjóðháskólinn „Þriðji aldurinn“	49
Dæmi 3: Kynslóðabréf	52
ÍSLAND	54
Dæmi 1: Velferðarsvið Reykjavíkurborgar	54
Dæmi 2: Einfaldar leiðbeiningar fyrir spjaldtölvur	57
Dæmi 3: Tölvur, ekkert mál. Tölvu- og snjalltækjanámskeið fyrir eldri borgara	60
SVÍÐJÓÐ	62
Dæmi 1: Eldri vafrarar (Seniorsurfarna)	62
Dæmi 2: Kynning á netinu fyrir eldri borgara	64
Dæmi 3: Stafræn tækni og félagsleg aðlögun eldri borgara	66

1. Inngangur

Stafræn væðing eykst jafnt og þétt í samfélagi okkar og í löndum Evrópu eru ýmsar stafrænar lausnir vegna opinberrar þjónustu lögboðnar, svo sem innan heilbrigðisþjónustu. Samhliða því að þjónusta er í auknum mæli veitt með rafrænum hætti (til dæmis þjónusta banka og matvöru- og fataverslana), stendur fólk, þar á meðal eldri borgarar, frammi fyrir margvíslegum vandamálum. Til viðbótar þessum vandamálum hafa íbúar í dreifbýli og á afskekktum svæðum minni aðgang að þjónustu og ýmis konar starfsemi. Staða þessara einstaklinga getur því versnað enn frekar, ekki síst ef félags- og efnahagsleg staða er veik. Íbúar í dreifbýli eru í þessu ljósi í viðkvæmari stöðu en íbúar í þéttbýli og getur það komið sérstaklega illa við eldra fólk sem á í aukinni hættu á félagslegri einangrun, minni hreyfanleika og skorti á stuðningi og heilbrigðisþjónustu vegna búsetu sinnar (UNECE Policy Brief on Aging nr. 18, mars 2017). Augljóst er að þörf er á öðrum lausnum til að dreifbýl svæði geti notið ávinnings af rafrænni, opinberri þjónustu til jafns við þéttbýl svæði. Þróa þarf aðferðir til að kenna eldri borgurum á einangruðum svæðum stafræna færni. Árið 2018 uppfærði Evrópuráðið tilmæli um lykilhæfni vegna símenntunar. Í tilmælunum eru tilgreindir átta hæfnipættir sem taldir eru lykillinn að persónulegri lífsfyllingu, heilbrigðum og sjálfbærum lífsstíl, atvinnumöguleikum, virkri borgaravitund og félagslegri þátttöku (Evrópusambandið, 2019). Stafræn hæfni er meðal þessara átta lykilhæfnipáttanna og vísar til öruggar og gagnrýnnar notkunar á öllum sviðum stafrænnar tækni; til upplýsinga, samskipta og lausnaleitar á öllum sviðum lífsins. Samkvæmt *Digital Agenda Scoreboard* (2015) hafa 40% íbúa í aðildarlöndum Evrópusambandsins ekki nægjanlega stafræna hæfni, þar af nota 22% ekki internetið. Á landsbyggðinni er stafræn færni og hæfni íbúa sérlega þýðingarmikil fyrir samfélagið. Þess vegna miðar verkefnið *Stafræn samfélög* að því að tryggja eldri borgurum á landsbyggðinni tækifæri til að þróa stafræna færni, prófa ný tæki og tækni, auk þess að byggja upp samfélög í kringum verkefnið.

Fyrsta afurð verkefnisins var rannsókn, byggð á tiltækum gögnum og öflun frumgagna. Samstarfsaðilar gerðu úttekt á viðeigandi opinberri þjónustu á netinu í hverju þáttökulandi fyrir sig og greindu hvaða kunnáttu þyrfti til að hafa aðgang að þeirri þjónustu. Einnig var unnin greining á áhrifum þessarar þjónustu, það er hvernig aðgangur að tiltekinni þjónustu getur breytt og bætt líf fólks. Eldri borgarar og

umönnunaraðilar/þjálfarar voru beðnir að svara spurningalista um rafræna þjónustu sem eldra fólk nýtti sér eða gæti hugsanlega haft gagn af. Niðurstöðurnar sýna að aldraðir vilja læra að notfæra sér internetið til að fá hagnýta þjónustu en líka fyrir áhugamál sín og félagsleg samskipti. Þessar niðurstöður lögðu grunninn að öðrum verkþætti verkefnisins þar sem samstarfsaðilar þróuðu fimm kennslumyndbönd og vegvísa fyrir hvert land, til að leiðbeina eldri borgurum um þá rafrænu þjónustu sem skilgreind hafði verið í fyrsta verkþætti. Afurðir verkefnisins eru aðgengilegar á vefsíðu verkefnisins, [Digital Communities \(digital-communities.eu\)](https://digital-communities.eu). Þriðji verkþáttur verkefnisins er þessi handbók sem þróuð var af öllum samstarfsaðilum. Handbókin inniheldur aðferðir, verkfæri og dæmi til að leiðbeina þjálfurum um hvernig kenna megi eldri borgurum stafræna færni.

Eftirfarandi stofnanir stóðu að rannsóknarþætti verkefnisins og þróun sýndarstoðtækis, ásamt því að aðlaga og þýða handbókina:

- **Nýheimar þekkingarsetur (NKC)** eru regnhlífarsamtök hópa og stofnana sem starfa á sviði menntunar, rannsókna, nýsköpunar og menningar á Höfn. Í stjórn setursins sitja fulltrúar tólf hópa og stofnana á svæðinu. Þessir hópar og stofnanir búa yfir víðtækri, þverfaglegri þekkingu og reynslu.
- **Þekkingarnet Þingeyinga (HAC)** er símenntunar-, rannsókna- og háskólasetur á Húsavík. Starfssvið þess (Þingeyjarsýslur) þekur um 18% af heildarflatarmáli Íslands og spannar sex sveitarfélög.
- **Institut Za Podgotovka Na Slujiteliv Mejdunarodni Organizacii Zdruzhenie (ITPIO)** er einkarekin stofnun sem ekki er rekin í hagnaðarskyni og hefur stöðu samtaka í Búlgaríu. Meðlimir samtakanna eru fimm leiðandi búlgarskir háskólar og framhaldsskólar, verkalýðsfélag, eitt af sex landssamtökum atvinnurekenda, byggingarráð Búlgaríu, staðar- og svæðisyfirvöld, sjö lítil og meðalstór fyrirtæki, tvö hlutafélög, eitt einkasjúkrahús, þrjár miðstöðvar á sviði fullorðinsfræðslu, sjö starfsmenntamiðstöðvar, sex félagasamtök á mennta- og æskulýðssviði auk fjölda skóla.
- **Inthecity Project Development (Inthecity)** er nýtt einkafyrirtæki á sviði fjölmiðlunar, staðsett í Hollandi. Fyrirtækið sérhæfir sig í framleiðslu hágæða fagefnis í fræðslutilgangi.

- **Hälsinglands Utbildningsförbund (HEA)** er opinbert, samstarf milli þriggja sveitarfélaga (Bollnäs, Söderhamn, Nordanstig) í héraðinu Hälsingland í Svíþjóð. Samstarfið er ekki viðskiptalegs eðlis.
- **Soluciones Techno-Profesionales Consulting (STPC)** er staðsett í Zaragoza á Spáni og býður einkafyrirtækjum, opinberum aðilum, skólum og félagasamtökum þjálfun og tæknilega aðstoð við nýsköpun á sviði menntunar, auk ráðgjafar um fagvæðingu þess geira sem ekki er rekinn í hagnaðarskyni.

2. Tilgangur handbókarinnar

Í vaxandi mæli er þörf á stafrænni færni til að sinna mikilvægum erindum eins og að leita að tengiliðum, fá heilbrigðisþjónustu, greiða reikninga eða taka þátt í lýðræðislegum ferlum. Eldra fólk þarf í mörgum tilfellum að reiða sig á aðstoð vina og fjölskyldu eða fá hjálp í gegnum opinbera dagþjónustu eldri borgara til þátttöku í hinum stafræna heimi. Aðgangur að menningu, félagslegum tengslum og öðru sem haft getur áhrif á tilfinningalega vellíðan, krefst þess einnig í mörgum tilfellum að fólk tileinki sér stafræna færni.

Aðferðafræði verkefnisins *Stafræn samfélög* miðar að því að styrkja stafræna færni eldri borgara með aðkomu skilgreindra þjálfara/leiðbeinenda, til dæmis sjálfboðaliða, starfsfólks í félagsþjónustu eldri borgara og öðrum störfum í þágu eldra fólks á vegum sveitarfélaga, auk fjölskyldumeðlima og svo framvegis. Verkefninu er ætlað að móta hóp heimamanna sem eru reiðubúnir til að starfa sem þjálfarar/leiðbeinendur og styðja eldri borgara í aðstæðum sínum.

Þessi handbók á að leggja þjálfurum til ramma um þá stafrænu færni sem aldraðir þurfa á að halda, með áherslu á mikilvægi stafræns læsis og hagnýtar leiðir til að beita því í daglegu lífi. Með handbókinni er aðferðum, verkfærum og dæmum miðlað í þeim tilgangi að virkja og þróa færni þjálfara og veita stuðning á sviði stafrænnar hæfnipjálfunar. Handbókinni er ætlað að veita þjálfurum í heimabyggð nauðsynlegan grunn til samvinnu og eflingar stafrænnar þátttöku eldri borgara, með aðferðum án aðgreiningar. Markmiðið er að leggja til betri þjálfunaraðferðir og -efni, sérsniðið að eldra fólki, og auka þannig stuðning við stafræna þátttöku. Handbókin byggir á aðferðafræði fyrir hágæða starf með eldri einstaklingum þar sem áhersla er

á að efla sjálfstraust. Gagnvirkar leiðir gegna mikilvægu hlutverki við innleiðingu nýrra aðferða og verkfæra og hjálpa til við að yfirstíga þær hindranir sem fylgja því að tileinka sér nýja stafræna færni.

Handbókin tekur á þeim vandamálum sem eldra fólk gæti staðið frammi fyrir þegar það aðlagast nýrri stafrænni færni. Nú á dögum snerta stafrænar lausnir flest svið, einnig hins daglega lífs. Eldri borgarar þurfa því að búa yfir aukinni stafrænni færni til að taka þátt í samfélagi nútímans og til að ná árangri á starfsvettvangi sínum. Það getur verið krefjandi og ögrandi að tileinka sér nýja stafræna færni, ekki síst fyrir þá sem standa frammi fyrir slíkri tækni í fyrsta sinn á efri árum.

3. Bakgrunnur

Hlutfall eldra fólks af heildaríbúafjölda fer vaxandi. Þessi lýðfræðilega þróun felur í sér margvísleg tækifæri fyrir samfélög. Á milli áranna 1960 og 2004 hefur hlutur aldraðra (eldri en 65 ára) aukist úr tæpum 10% upp í 17%. Allar líkur eru á að þessi þróun haldi áfram og búist við að hlutur fólks yfir 65 ára muni enn aukast til ársins 2050.

Evrópuráðið telur að umfang lýðfræðilegra breytinga í upphafi 21. aldar veiti tækifæri og tilefni til breytinga á viðteknum venjum varðandi aldraða í álfunni. Mögulegt er að auðvelda fólki að leggja lengur sitt af mörkum á vinnumarkaði og einnig eftir starfslok. Hæfileikum fólks yfir 65 ára hefur verið líkt við stóra námu auðlinda sem enn hefur ekki verið uppgötvuð eða viðurkennd og þar af leiðandi ekki nýtt. Aukin áhersla á stafræna tækni í daglegu lífi fólks veldur því að áframhaldandi þátttaka í upplýsingaöldinni krefst stafræns læsis. Eftir því sem þjónusta á borð við bankastarfsemi og innkaup verður veflæg í vaxandi mæli, aukast líkurnar á að ákveðnir lýðfræðilegir hópar útilokist, til dæmis aldraðir og íbúar landsbyggðarinnar. Þetta verkefni miðar að því að tryggja tækifæri landsbyggðarinnar til að þróa stafræna færni, prófa ný tæki og tækni og byggja upp samfélög í kringum þetta viðfangsefni. Í verkefninu er nálgun án aðgreiningar beitt til að ná til íbúa á landsbyggðinni, ekki aðeins vegna þjálfunar heldur einnig til að þróa starfsemina sem boðið verður upp á. Verkefnið snýr að eldra fólki í dreifbýli og íbúum sveitarfélaga á landsbyggðinni, svo sem sjálfboðaliðum, þjálfurum og

leiðbeinendum fullorðinna (í sjálfböðavinnu), aðilum sem vinna að félags- og samfélagsþróun, ásamt samfélagssinum (e. community activists).

Þessi handbók á að nýtast til undirbúnings fyrir þjálfara. Ferlið miðar að því að þróa hæfileika varðandi þjálfara til að leiðbeina fólki úr skilgreindum markhópum verkefnisins. Nokkrir lykilþættir vegna hlutverks þjálfara eru:

- Skilja þarfir markhópsins varðandi þjálfun.
- Skilja innihald og þekkja til meginatriða og aðferða viðeigandi þjálfunar.
- Skipulag og framkvæmd þjálfunar.
- Mat á áhrifum þjálfunar.
- Innleiða mikilvægar eftirfylgnaðgerðir.

Einstaklingar í markhópum verkefnisins þurfa að afla sér þekkingar á eftirfarandi sviðum:

- Þjónusta á netinu. Niðurhal og notkun þjónustu á netinu og skilningur á tilgangi hennar. Dæmi um slíka þekkingu væri niðurhal efnis í algengum vöfrum.
- Netsamskipti. Rásir og verkfæri; meðal annars að setja upp tölvupóstreikninga og skrifa og senda tölvupóst ásamt því að búa til og stjórna stafrænum sniðum (e. digital profiels) og nota samfélagsmiðla og samskiptatæki á netinu.

Þjálfarar í verkefninu eru eldri íbúar á svæðinu sem búa yfir stafrænni færni og eru tilbúnir til að taka þátt í verkefninu sem sjálfböðaliðar.

4. Markhópur

Markhópar verkefnisins eru:

- Eldra fólk á landsbyggðinni.
- Kennarar og leiðbeinendur fullorðinna (þar á meðal ófaglærðir einstaklingar sem vinna á sviði óformlegs náms, starfsfólk fræðslumiðstöðva og skóla fyrir fullorðna).
- Íbúar sveitarfélaga á landsbyggðinni (félagsmiðstöðvar, félagasamtök, sjálfböðaliðasamtök, sjálfstætt starfandi kennarar og leiðbeinendur fullorðinna)

sem vinna með nemendum sem þurfa sérstakan stuðning, sérstaklega eldri borgurum.

- Nemendur úr hópum sem þurfa sérstakan stuðning, einkum eldri borgarar 65 ára og eldri.

Internetið er óaðskiljanlegur hluti af nútíma lífi og hæfni til notkunar þess er mikilvæg vegna félagslegrar þátttöku.

Fjöldi eldra fólks sem notar internetið hefur aukist á undanförunum árum. Aldur er þó enn stærsti áhættuþátturinn þegar kemur að stafrænni útilokun og á það við um alla þætti stafrænnar útilokunar: að vera án netaðgangs, skorta aðgengi að tækjabúnaði, hafa litla eða enga stafræna færni, minna sjálfstraust og áhugahvöt og skorta breidd í netnotkun. Aðra áhættuþætti þarf þó einnig að taka til greina, þar á meðal lægri tekjur.

Eldri borgarar geta auðveldlega upplifað að nýja tæknin sem umlykur þá í stafrænum heimi sé yfirþyrmandi. Öll erum við umkringd fjölda margvíslegra stafrænna tækja sem varla er hægt að forðast, svo sem snjallsíma, spjaldtölvur, fartölvur, aðrar tölvur og samfélagsmiðla. Því er æskilegt að læra að nýta sér þessar tækniframfarir til að gera lífið auðveldara.

Tækni kemur við sögu á öllum sviðum dagslegs lífs enda getur hún veitt hraða, tengingar og skilvirkni sem auðvelda verkefni. Nú á dögum er áhersla á að auðvelda hluti og auka hraða. Eldra fólk ætti ekki að vanmeta hvernig tæknin getur létt undir á efri árum.

Jafnvel þótt hlutfall eldra fólks með tölvukunnáttu vaxi stöðugt, skortir stóran hluta þessa hóps enn tölvulæsi. Og þrátt fyrir að sumir eldri borgarar vilji öðlast tölvukunnáttu, eru nokkrar hindranir sem koma oft í veg fyrir að það gangi eftir. Margvíslegar ástæður eru fyrir því að fólk notar ekki veraldarvefinn eða er stafrænt útilokað, meðal annars: lítil færni, lítið sjálfstraust, léleg nettenging eða skortur á viðeigandi tækjum.

Hindranir sem eldri borgarar gætu staðið frammi fyrir þegar reynt er að öðlast stafræna færni eru:

1. Snjallsímar hafa ekki tilheyrt lífi þeirra frá bernskuárum.

2. Eldri borgarar hafa tilhneingingu til að vera mjög verkefnamiðaðir þegar þeir læra tölvufærni og þurfa að átta sig vel á kostum þess að læra á nýja tækni.
3. Eldri borgarar sem ekki hafa notað samfélagsmiðla geta haft mjög neikvæða sýn á notkun tölvutækni í félagslegum tilgangi. Eldra fólk getur meðal annars haft áhyggjur af því að veflæg samskiptanet hafi neikvæð áhrif á félagsleg samskipti í eigin persónu. Heimsfaraldur COVID-19 varð þó til þess að auka stafræn samskipti þar sem hluti eldri borgara nýtti Skype eða Facetime til samskipta við barnabörn.
4. Mannfólk hefur tilhneingingu til að óttast hið óþekkt. Eldri borgarar geta verið hræddir við að setja persónulegar upplýsingar á tölvutækt form og vilja ekki tileinka sér tölvukunnáttu fyrr en þeim finnst öruggt að nota veraldarvefinn.
5. Þegar við eldumst hættir okkur til að gleyma hlutum, ekki síst þeim sem við höldum ekki við í daglegu lífi. Þetta er því miður fylgikvilli öldrunar í mörgum tilfellum.
6. Ný tækni er ekki alltaf ódýr, þvert á móti á hún til að vera nokkuð kostnaðarsöm. Nýir símar og tölvur geta kostað mikla fjármuni og því getur kostnaðarliðurinn verið mikil hindrun í að koma sér upp nýjum tæknibúnaði.

Markhópur verkefnisins er mjög breiður og fjölbreyttari nú en nokkru sinni áður.

Nokkrar staðreyndir og tölfræðilegar upplýsingar:

Á síðastliðnum árum hafa margvíslegir hópar þróast varðandi tækninotkun eldra fólks. Áhersla þessa verkefnis hefur verið á netnotkun svokallaðra „yngri-eldri“, nánar tiltekið einstaklinga á aldursbilinu 65-74 og sérstaklega miðað við árið 2019, rétt áður en efnahagsleg niðursveifla varð vegna COVID-19 í mörgum löndum (Þýskalandi, Ítalíu, Bretlandi, Svíþjóð og svo framvegis) og frá árinu 2020 þegar heimsfaraldurinn stóð yfir.

Hluti eldri borgara á landsbyggðinni, sem ekki notaði veraldarvefinn, átti erfitt með að:

- Tengjast fjölskyldu, vinum og nágrönnum (14%);
- Nálsgast heilbrigðisþjónustu og upplýsingar (8%);
- Greiða fyrir vörur og þjónustu (7%).

Hluti þeirra eldri borgara sem notaði veraldarvefinn við upphaf heimsfaraldursins upplifði áskoranir við að sinna nýjum verkefnum á stafrænan hátt og þurfti þá á

stuðningi að halda. Tveir hópar eldri borgara töldust nokkuð hægir í notkun á tækniþúnaði og virkni á netinu. Hóparnir tveir eru kallaðir „hefðarsinnar“ og „marksæknir lífeyrispegar“.

1. Hefðarsinnar

Meðal þess sem einkennir „hefðarsinna“ er að margir þeirra eiga ekki börn. Samskipti við yngra fólk, sem myndi mögulega hvetja þessa einstaklinga til að fá sér nýjan tækniþúnað (fartölvu, spjaldtölvu eða snjallsíma) og jafnframt kenna þeim að nýta tækin rétt, eru því oft takmörkuð. Hjá hópnum „hefðarsinnar“ er tækjæign og netnotkun undir meðallagi miðað við eldra fólk almennt. Um 20% eldri borgara tilheyra þessum hópi.

2. Lífeyrispegar í mótlæti

Einstaklingar sem eru líklegri en eldra fólk almennt til að búa einir. Í þessum hópi er algengara en ella að heilsufarsvandamál eða fjárhagslegar takmarkanir dragi úr lífsgæðum fólks. Um 26% eldri borgara tilheyra hópnum.

3. Félagslyndir afar og ömmur

Þessi hópur er yfir meðallagi þegar kemur að hlutfalli foreldra og giftra einstaklinga. „Félagslyndir afar og ömmur“ nota Skype, WhatsApp og Instagram til að halda sambandi við vini og fjölskyldu, þar á meðal yngri barnabörn. Hópnum tilheyra um 25% yngri eldri borgara.

4. Eldra kunnáttufólk

Oft einstaklingar í hjónabandi. Skilgreina sig oftast en ekki sem vel menntaða og með tekjur yfir meðallagi. Þessi staða endurspeglast á vissan hátt í venjum þessa hóps þar sem neysla er meiri og hópurinn umgengst vini meira og stundar meiri líkamsrækt en gengur og gerist meðal eldra fólks. „Eldra kunnáttufólk“ keyrir gjarnan bíl og nýtir ýmsa tækni, svo sem snjallsíma, spjaldtölvur, netsjónvarp og nettengd öryggiskerfi fyrir heimili, meira en aðrir hópar eldri borgara.

Um 13% eldra fólks á aldrinum 65-74 ára tilheyrir þessum hópi.

5. Tæknifólk að eldast

Notkun þessa hóps á tæknibúnaði og veraldarvefnum er ekki bundinn við notagildi heldur er mesti hvatinn fyrst og fremst áhugi á tækninni sjálfri.

Eftir að hafa farið yfir þessa hópa mætti velta fyrir sér hvers konar tæknipersóna þú ert. Notar þú tækni meira en flestir vinir þínir? Ertu forvitin(n) um tækni? Eða ertu aðallega hrædd(ur) við tæknina og finnst hún alls ekki heillandi?

Ljóst er að notkun eldra fólks á nýrri tækni stuðlar verulega að bættum lífsgæðum og bætir marga þætti daglegs lífs, svo sem með því að auðvelda samgöngur, samskipti og þátttöku í félagslífi. Markmið okkar sem standa að þessu verkefni, er að hvetja og aðstoða aldraða til að öðlast færni, öryggi og sjálfstraust sem netnotendur og komast af stað með að nýta sér rafræna opinbera þjónustu.

Yfirgnæfandi meirihluti eldri borgara á landsbyggðinni (87%) þekkti ekki til neinnar stofnunar sem gæti veitt þeim aðstoð við notkun stafrænnar tækni. Mikilvægt er að átta sig á að stafræn þátttaka snýst ekki aðeins um að vera nettengd. Netnotendur (jafnvel þeir sem eru almennt öruggir í netnotkun sinni) getur skort færni eða sjálfstraust og þurfa stafrænan stuðning þegar staðið er frammi fyrir framandi úrlausnarefnum.

Í heimsfaraldrinum hefur fólk helst reitt sig á óformlegan stuðning frá fjölskyldu og vinum. Aðrir hafa upplifað stafræna útilokun vegna faraldursins. Brýn þörf er á að auka vitund um tiltæk úrræði til stuðnings við stafræna þátttöku, ekki aðeins meðal fólks sem gæti þurft á aðstoð að halda, heldur einnig meðal þeirra sem geta vísað veginn og leiðbeint.

5. Dæmigerðar færniþjálfingar

Við framkvæmd rannsóknar í fyrsta verkþætti verkefnisins, komu ákveðnar færniþjálfingar (e. skill gaps) við uppbyggingu stafrænnar færni ítrekað í ljós, þvert á þátttökulönd. Samantekt á niðurstöðum rannsóknar fyrsta verkþáttar (Desk research) verður birt í þessari handbók, ásamt nálgun til að mæta áskorunum við að tileinka sér stafræna færni.

Færniþjálfingar sem oftast komu fram voru eftirfarandi:

- Ótti meðal nemenda við að gera mistök við notkun stafrænna tækja
- Skortur á þekkingu og færni við notkun stafrænna tækja

- Skortur á upplýsingum um hvers konar rafræn þjónusta er í boði þegar stafræn tæki eru notuð
- Ótti við að verða fyrir glæpum þegar stafræn tæki eru notuð

Í rannsókninni í fyrsta verkþætti lagði eldra fólk mat á stafrænt læsi sitt út frá fimm þrepa kvarða. Flestir töldu eigin stafræna færni á netinu vera í meðaltali. Stór hluti þátttakenda kvaðst hafa mikinn áhuga á að tileinka sér frekari og nýrri stafræna færni með aðstoð þjálfara og vinnustofa.



Mynd 1: Niðurstöður úr spurningu nr. 15 – eldri borgarar. „Hvernig myndir þú meta stafræna hæfni þína almennt?“

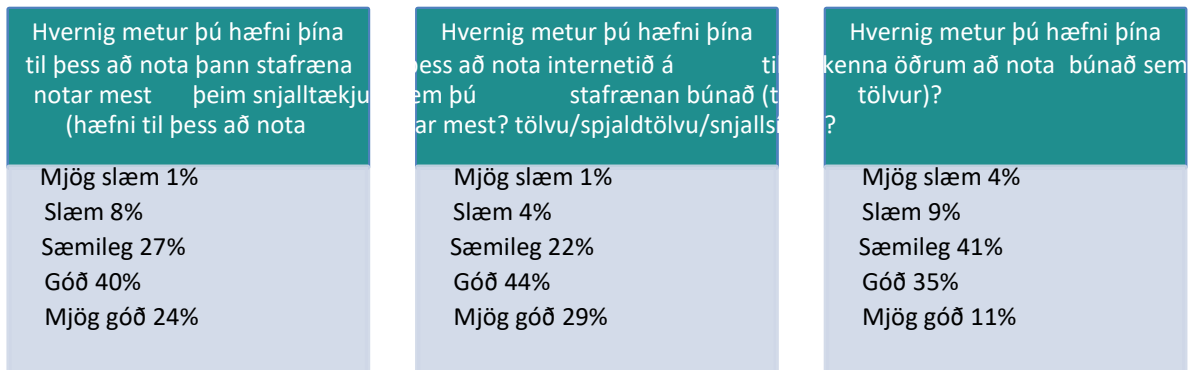
Eldri borgarar voru spurðir um hvaða færniþingjár þeir vildu bæta (Spurningakönnun fyrir eldri borgara – spurning nr. 21) og voru röðuðust eftirfarandi atriði í fimm efstu sætin:

1. Fjármála- og bankaviðskipti
2. Öryggi á netinu
3. Hlusta á hljóðbækur/hlaðvörp
4. Netverslun
5. Komast á internetið

Í rannsókninni var fólki sem starfar með öldruðum í heimabyggð einnig gefinn kostur á að nefna helstu færniþingjár eldra fólks (Spurningakönnun fyrir umönnunaraðila og/eða þjálfara eldri borgara – spurning nr. 11). Eftirfarandi atriði röðuðust í fimm efstu sætin:

1. Hlusta á hljóðbækur/hlaðvörp
2. Fjármála- og bankaviðskipti
3. Komast á internetið
4. Hlusta á tónlist
5. Netverslun og samfélagsmiðlar

Rannsókn fyrsta verkþáttar gaf til kynna að ein helsta áskorun þeirra sem leiðbeina fullorðnum, væri að finna upplýsingar um hvernig beita mætti verkfærum í námsferlinu þegar stafræn hæfni er kennd. Þessar niðurstöður benda til þess að aðgengi að stafrænum tækjabúnaði sé ekki helsta hindrunin við þjálfun stafrænnar hæfni eldra fólks. Helsta áskorunin sé hins vegar skortur á menntun og þjálfun þeirra sem starfa með eldra fólki, um hvernig nota eigi stafræn tæki og hvernig kenna megi notkun stafrænna tækja sem nauðsynleg eru til að nýta þjónustu á netinu.



Mynd 2: Niðurstöður spurninga nr. 6-8, Umönnunaraðilar og/eða þjálfarar eldri borgara

Eins og myndin hér að ofan sýnir, virðist nokkur áskorun fyrir kennara fullorðinna að tileinka sér notkun verkfæra á netinu og hæfni til að útskýra fyrir öðrum hvernig á að nota slík tæki. Hins vegar kemur skýrt fram að flestir kennaranna eru vel færir um að vinna með tækni, nýta sér veraldarvefinn, margvísleg forrit og stafrænan búnað, bæði í starfi og einkalífi. Notkun þeirra er á því stigi að mæta kröfum sem þarf til að geta leiðbeint um stafræna færni. Út frá þessum niðurstöðum má draga þá ályktun að bregðast þurfi við þörf þjálfara til að bæta færni sína og skapa sameiginlega sýn þar sem sjónarmið virðast nokkuð ólík.

Rannsóknir á aðferðum sem kennarar beita til að hjálpa nemendum að bæta nám sitt hafa sýnt fram á að stafrænar, gagnvirkar leiðir geta haft jákvæð áhrif á athygli, hvatningu og nám. Nýstárleg tækni er mikilvægur liður í kennslu nemanda á öllum aldri og oft er um að ræða nýja eða endurbætta útgáfu af efni og aðferðum sem þegar eru til. Sem dæmi má nefna forrit í snjallsímum sem gera fólki kleift að læra nýtt tungumál heima sjá sér í stað þess að sitja í kennslustofu. Mikilvægt er að miða nám með nýstárlegum aðferðum við raunverulegt stig þekkingar nemenda þar sem of erfitt eða of einfalt efni hefur neikvæð áhrif á athygli, hvatningu og nám. Sá möguleiki verður því að vera fyrir hendi að bjóða einstaklingsmiðaða námsupplifun.

Niðurstöður rannsóknarinnar, sem unnin var sem liður í þessu verkefni, sýna að stafræn færni meirihluta fullorðinna nemenda er á pari við færni þjálfaranna. Áskorun er að bjóða þjálfun sem kynnir tækninýjungar fyrir nemendum sem í vissum tilfellum hafa ekki síðri stafræna færni en leiðbeinendur þeirra. Því er mikilvægt að þjálfarar fái frekari aðstoð og stuðning til að tileinka sér nýja stafræna tækni og séu öruggir með að miðla nýrri þekkingu til nemendanna. Þessi handbók leggur þjálfurum til leiðbeiningar um skipulagningu og undirbúning kennslu. Einnig gæti þátttaka í vinnustofum, þar sem spurningar og umræður um efnið eiga sér stað, reynst þjálfurum gagnleg.

Til að þetta verkefni hafi fram að færa nýstárlegar leiðir í kennslu, er efni verkefnisins þróað í samstarfi við eldri borgara og þá sem vinna með öldruðum. Þannig reynt að leggja mat á færniþjálfun sem eru til staðar. Afurðir verkefnisins eru einnig nýstárlegar að því leyti að þær byggja á núverandi færniþjálfun og áhersla er á að koma til móts við þarfir sem eru fyrir hendi í nærsamfélaginu. Með þátttöku í vinnustofum gefst þjálfurum kostur á að bæta og uppfæra þekkingu sína á sviði stafrænnar færni, sem leiðir til nýjunga í kennslu.

Við kennslu er mikilvægt að hafa hugfast að nýjungar geta komið fólki ólíkt fyrir sjónir, til að mynda virst einfaldar í augum þeirra sem hafa gott vald á stafrænu læsi. Færniþjálfun sem skilgreindar hafa verið eru þó af margvíslegum toga, allt frá grunnatriðum þess að hafa aðgang að veraldarvefnum til frekari þróunar á hæfni og að ná betri tökum á stafrænni færni. Kennslu og nám í stafrænni færni þarf því að miða við þátttakendur, bæði eldri borgara og þjálfara. Kennsluefnið sem verður til í verkefninu mun innihalda mismunandi leiðarvísa og kennslumyndbönd sem ná til ólíkra færniþjálfara. Miklir möguleikar eru á að einstaklingsmiða námsupplifunina því hver nemandi getur byrjað námið út frá sínu stigi.

6. Algeng mistök

Eldra fólk myndar breiðan og mjög fjölbreyttan hóp. Sumir eldri borgarar eru öruggir með að nota tækni en aðrir eiga í erfiðleikum með að tileinka sér nýja tækni. Í verkefninu *Stafræn samfélög* er lögð áhersla á þann hóp sem þarf á stuðningi að halda. Reynsla okkar sýnir að lítils háttar tæknileg mistök geta orðið þessum hópi mikil hindrun og dregið úr áhuga þeirra á að nýta sér tæknina. Þetta getur komið sér

afar illa þar sem tæknin hefur mikla möguleika að bjóða og verður sífellt stærri hluti daglegs lífs. Þeir sem ekki notfæra sér tæknina verða útundan á æ fleiri sviðum samfélagsins.

1. Líkamlegar hindranir

Með hækkandi aldri verða breytingar á líkamlegri hæfni okkar og fínhyfingar verða okkur vandasamari. Sjónin versnar einnig og viðbrögð verða hægari. Þetta getur haft áhrif á hvernig við lærum og tileinkum okkur stafræna hæfni.

- Á eftir árum eiga margir einstaklingar í erfiðleikum með að nota snertiskjái vegna þess sem oft er kallað leðurkenndir fingur (þurr húð sem hindrar að rafmagn komist í gegn og þá taka snertiskjárnir ekki við snertingunni). (<https://www.noisolation.com/research/digital-exclusion-report>).
- Eldra fólk getur átt í erfiðleikum með að nota lyklaborð, skjápennta, mús, snertiskjá og dregil (e. touchpad) vegna þess að búnaðurinn getur verið þeim framandi og notkunin krefst nákvæmra fínhyfinga. Við notkun tölvumúsar getur til dæmis verið óljóst hvort eigi að smella einu sinni eða tvísmella. Fyrir suma einstaklinga er líkamlega krefjandi að tvísmella og tíminn á milli smella getur orðið of langur.
- Vefsíður eru oft hannaðar af ungu fólki og miðað við ungt fólk sem notendur. Eldri borgurum getur þótt örðugt að lesa smáan og þjappaðan texta. Ákveðnar leturgerðir eru óhentugar aflestrar auk þess sem litur og litasamsetningar geta gert texta óaðgengilegan fyrir eldra fólk.
- Ýmsir þættir í notendaviðmóti geta verið flóknari fyrir notendur með skerta getu til fínhyfinga, sérstaklega í snertiviðmóti. Viðmót vefsvæða og smáforrita eru oft ósveigjanleg, til dæmis varðandi mistök og villur. Í mörgum tilfellum er aðeins eitt form innsláttar heimilt, sem getur verið snúið viðureignar. Mörgum reynist krefjandi að þurfa til dæmis að velja upplýsingar úr fellilistum, nota hnappa sem aðeins leyfa eitt val eða haka í gátreiti þegar eyðublöð eru fyllt út.

2. Hugarfar

Hræðsla við að gera mistök og áhyggjur af samfélagslegri ábyrgð eru meðal ástæðna fyrir því að eldra fólk hafnar stafrænni tækni. Samkvæmt rannsókn frá Lancaster háskóla, veigrar sumt eldra fólk sér við að nota internetið vegna þess að:

- Þau telja það tímafrekt og finnst álag að þurfa að læra að gera hlutina upp á eigin spýtur í stað þess að fá þjónustu frá fagfólki eins og áður.
- Þau eru uggandi yfir öryggi á netinu, einkum veflægri bankþjónustu.
- Þau hafa sterka tilfinningu fyrir samfélagslegri ábyrgð og geta þar af leiðandi til dæmis óttast að netverslun taki viðskipti frá staðbundnum verslunum.
- Þau hafa einnig áhyggjur af félagslegri einangrun og að fara á mis við mannleg samskipti. Félagslegur ávinningur af því að sinna hversdagslegum erindum svo sem innkaupum, í eigin persónu, er þeim mikilvægur.
- Rannsakendur komust einnig að því að sumir aldraðir nota aldur sinn sem afsökun fyrir því að hafna tækni af öðrum persónulegum ástæðum.

Hugarfar getur ýmist orðið fólki til framdráttar eða fjötur um fót þegar kemur að því að læra nýja færni. Gagnlegt getur reynst að þekkja til hugmynda sem gjarnan virka letjandi á eldri borgara. Stuðningur við eldri borgara getur meðal annars falist í að takast á við hugsanir sem hamla þeim.

- Fyrstu tölvurnar voru flóknar og viðkvæmar. Þær var auðvelt að setja úr skorðum og jafnvel skemma. Að smella á rangan hnapp gátu verið óafturkræf mistök. Eldra fólk man eftir þessu og sumir finna enn til óöryggis af þessum ástæðum og óttast því að prófa nýja hluti.
- Skortur á sjálfstrausti er hindrun í öllum námsaðstæðum. Sumir eldri borgarar hafa ekki trú á að þeir geti lært þessa nýju færni og hika við að leita aðstoðar.
- Margt eldra fólk telur sig ekki þurfa að taka þátt í hinum stafræna heimi og sé þar með, ólíkt flestu yngra fólki, ekki tilneytt til að öðlast stafræna færni vegna vinnu eða félagslífs.
- Eldri borgarar hafa ekki alist upp í stafrænu umhverfi, andstætt þeirri kynslóð sem nú er að vaxa úr grasi. Vandasamt getur verið fyrir aldraða að tengja ný hugtök og verkefni við fyrri þekkingu sína.

- Margir forðast að spyrja sömu spurninganna aftur og aftur og spyrja kannski ekki réttu spurninganna. Fólk þekkir ekki alltaf réttu hugtökin eða möguleikana sem eru fyrir hendi.
- Margir eldri borgarar gefa sér ekki nægan tíma til að læra og gefast of fljótt upp þegar hlutirnir ganga ekki sem skyldi.
- Sumir einstaklingar eru ekki meðvitaðir um möguleika tækninnar og átta sig ekki á að ákveðin atriði verða mun einfaldari og auðveldari með nýrri tækni, til dæmis að skrifa í Word í stað þess að nota ritvél.
- Þegar hlutirnir ganga ekki upp, kenna sumir aldraðir sjálfum sér um og finna fyrir kvíða á meðan yngra fólk er líklegra til að verða pirrað í sambærilegum aðstæðum.

3. Stafræn grunnfærni

Hluti eldri borgara hefur ekki grunn í stafrænni færni til að byggja á. Þeir verða að byrja frá grunni og þurfa tíma til að kynnst nýjum tækniþúnaði. Hröð þróun á sviði tæknimála getur leitt til þess að sumum finnst þeir ekki færir um að halda í við framvinduna.

- Eldra fólki getur þótt erfitt að nota leitarvél á netinu vegna þess að það þekkir ekki til tungutaksins sem þar er notað. Stundum notar fólk því of mörg leitarorð eða orð sem ekki eru til þess fallin að gefa bestu leitarniðurstöðuna.
- Vefslóðir eða lykilorð geta verið slegin inn á röngum stöðum.
- Að þekkja ekki hugtök yfir til dæmis smáforrit, hugbúnað, tæki eða vafra getur verið hindrun.
- Stundum er bendillinn ekki á réttum stað og fólk hefur náð að skrifað mikið án þess að líta á skjáinn. Þetta getur verið mjög ergilegt.
- Sumum finnst truflandi þegar sprettigluggar og auglýsingar opnast á vefsíðum sem verið er að skoða en forðast þó að loka þeim vegna óöryggis.

4. Öryggi

Mörgu eldra fólki er mjög umhugað um netöryggi. Því miður eru áhyggjur af öryggismálum ekki ástæðulausar þar sem svindl og svik á netinu verða æ algengari og þróaðri. Eldri borgarar geta verið viðkvæm fórnarlömb.

- Svindl og svik eru dæmi um netglæpi. Í þessu felast ógnanir sem byggja meðal annars á svikastarfsemi í formi eftirlíkinga, tengjast samböndum eða svindli sem dreift er með tölvupósti.
- Margir gera þau mistök að nota lykilorð sem auðvelt er að giska á eða hjakka (e. hack). Ekki er mælt með því að nota til að mynda fæðingardag eða nafn gæludýrs sem lykilorð.
- Sumir deila of miklum upplýsingum á samfélagsmiðlum og greina til dæmis frá áformum um ferðalög eða dreifa kennitölu og bankaupplýsingum.
- Margir setja ekki upp lykilorð eða auðkenningu á borð við andlits- eða fingrafarsgreiningu á tölvum og farsímum, sem er afar slæmt ef tæki er stolið.

5. Netsiðir

Á veraldarvefnum gilda ýmsar óskrifaðar reglur um hegðum í félagslegum aðstæðum. Margt eldra fólk þekkir ekki til þessara siðareglna eða er óvísst með þær og það getur leitt til misskilnings og vandræðalegra aðstæðna.

- Eldra fólk getur, líkt og allir aðrir, deilt of miklum persónulegum upplýsingum og ekki gætt að friðhelgi sinni eða jafnvel friðhelgi annarra.
- Sumir deila trúnaðarupplýsingum eða persónulegu efni á röngum stöðum, til dæmis fyrir allra augum Facebook-veggjum, í stað þess að senda efnið sem persónuleg skilaboð á Messenger.
- Sumir gleyma að hugsa áður en efni er miðlað og deila þá kannski lélegu eða ósönnu efni.
- Skerðing á sjón eða fínhyfingum getur valdið því að óviðeigandi tjákn (e. emoji) eru notuð og þannig leitt til misskilnings í samskiptum.
- Í sumum forritum, svo sem Snapchat og Messenger, getur eldra fólk óvart valið að hringja í stað þess að bakka um eitt skref.
- Algeng mistök á símafundum felast í því að gleyma að kveikja eða slökkva á hljóði eða mynd. Einnig getur verið óheppilegt að gleyma að laga stillingar að því sem viðeigandi er hverju sinni.

6. Tækin

Tækni nútímans tekur örum breytingum og tæki úreldast hratt sem leiðir til mikils kostnaðar. Eldra fólk telur sig almennt ekki endilega þurfa að eiga allra nýjustu tækin.

- Þegar tæki eru orðin of gömul getur reynst mjög erfitt að nota þau. Öll tæki verður að uppfæra af og til og stundum þarf að leysa minniháttar tæknileg vandamál. Þetta er oft flókið fyrir eldra fólk. Sumir geta leitað til fjölskyldumeðlima eftir aðstoð en aðrir hafa ekki kost á því og leggja mögulega árar í bát þegar upp koma smávægileg vandamál.
- Ef tæknin er of erfið í notkun eru líkur á að fólk hafni henni og finni aðra leið til að leysa málin.

7. Helstu þemu áhugagreiningar

Hvar liggur áhugi eldra fólks sem er ekki jafn tengt hinum stafræna heimi og unga fólkið, sem segja má að fæðist inn í hann? Aukin áhersla á stafrænar lausnir vegna COVID-19 faraldursins hefur breikkað bilið á milli þeirra sem nýta sér stafræna tækni og þeirra sem gera það ekki. Margir eldri einstaklingar hafa átt í erfiðleikum með að fá aðgang að nauðsynlegum vörum og þjónustu í heimsfaraldrinum, allt frá rafrænum tímapöntunum í bólusetningu til erinda vegna lífeyris, lyfja og matarinnkaupa. Vegna takmarkana og hafta varð enn brýnna en áður að geta sinnt ákveðnum erindum í gegnum veraldarvefinn. Mikilvægi stafrænnar þátttöku hefur hlotið aukna athygli á kjölfar heimsfaraldursins enda blasir við hversu háð við erum stafrænni tækni í vissum aðstæðum.

Samkvæmt rannsókninni sem unnin var í fyrsta verkhluta þessa verkefnis, hafði meirihluti eldri borgara 65 og eldri aðgang að tæknibúnaði í daglegu lífi. Flestir höfðu notað tölvur í meira en 10 ár, yfir 83% svarenda notaði tölvur á hverjum degi. Veraldarvefinn nýttu þátttakendur í rannsókninni einkum vegna persónulegra nota eða bæði vegna persónulegra nota og vinnu. Meirihluti eldri borgaranna fékk aðstoð, annað hvort frá fjölskyldu eða kennurum/þjálfurum við að læra að nota tölvu. Flestir svarenda mátu færni sína í meðallagi. Rannsóknin leiddi í ljós að 65% þátttakenda höfðu notað rafræna, opinbera þjónustu og 92% þeirra kváðust hafa af því góða reynslu.



Skattur



Heilbrigðisþjónusta

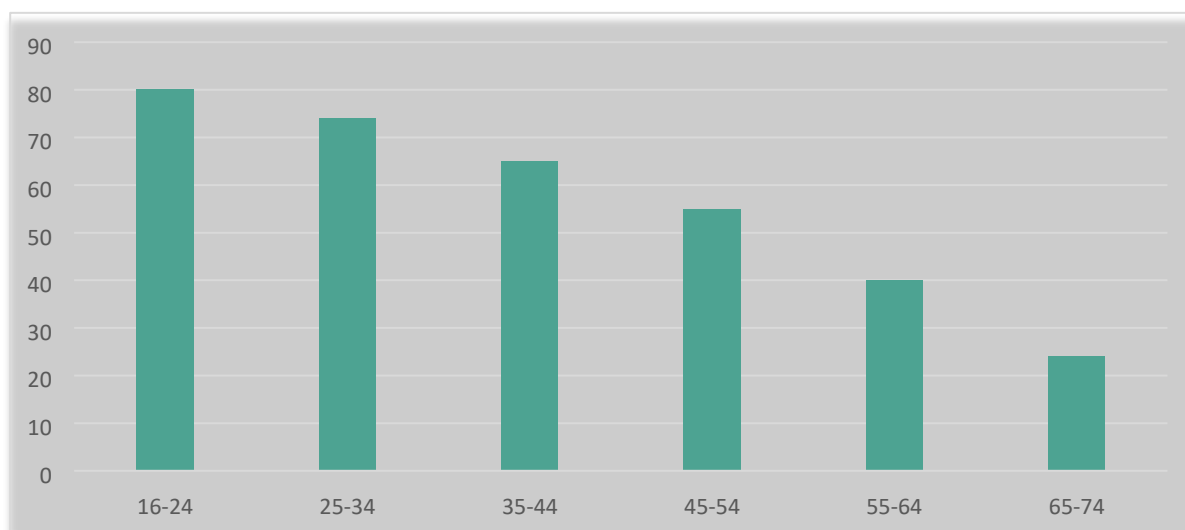


Netbanki

Mynd 3: Opinber þjónusta á netinu sem algengast var að eldri borgarar í rannsókninni nýttu sér.

Hvaða ástæður gefur eldra fólk fyrir því að nota ekki opinbera þjónustu á netinu? Flestir merktu við svarmöguleikana: „Mig skortir færni til þess að nota internetið og þjónustu á netinu“ og „Ég óttast að gera eitthvað vitlaust“. Niðurstöður rannsóknarinnar sýna að 71% svarenda hafa áhuga á að taka þátt í námskeiði til að efla færni sína með tilliti til aðgengis og notkunar á rafrænni, opinberri þjónustu. Sá hluti svarenda sem ekki hafði áhuga á þátttöku í námskeiði á þessu sviði, gaf einkum upp tvær skýringar á afstöðu sinni: Annars vegar að vera orðin of gömul og hins vegar að þau kæmst af af sjálfsdáðum.

Stafræn færni er forsenda stafrænnar þátttöku. Margt eldra fólk hefur farið í gegnum starfsferil og einkalíf án stafrænnar tækni eða reglulegrar tölvunotkunar og þar með án þess að þurfa að tileinka sér stafræna færni. Aðeins einn af hverjum fjórum eldri borgurum í Evrópu hefur að lágmarki grunn í stafrænni færni, samanborið við tvo af hverjum þremur Evrópubúum á aldrinum 35-44 ára, þremur af hverjum fjórum á aldrinum 25-34 ára og fjórum af hverjum fimm ungmennum (16-24 ára).



Mynd 4: Stafræn færni eftir aldurshópum. Einstaklingar með að lágmarki grunn í almennri stafrænni færni, skipt upp eftir aldurshópum, % af aldurshópum, EC-27, 2019. Heimild: Eurostat, *isoc_sk_dskl_i* (2021).

Aldraðir hafa mest gagn af notkun heilbrigðisþjónustu á netinu, þar á eftir félagsþjónustu og í þriðja sæti er félagslíf. Eldra fólk nefndi einnig gjarnan að hlusta

á hljóðbækur og hlaðvörp, nota netbanka og aðgengi að veraldarvefnum almennt. Svarendur úr röðum eldri borgara og þjálfara töldu netverslun og tónlist mikilvægari þætti en netöryggi og að fylla út og senda skjöl á netinu. Þessar niðurstöður benda til þess að íhuga ætti að gefa félagslífi og þáttum sem auka lífsgæði meira vægi í þessu verkefni.

Rannsókn byggð á fyrirliggjandi gögnum gefur til kynna eftirfarandi röðun gagnlegra þjónustuflokka á netinu:

1.	Opinber þjónusta á netinu
2.	Rafræn auðkenni
3.	Samgöngur
4.	Þjóðskrá
5.	Heilbrigðisþjónusta
6.	Lyfjaverslun
7.	Skattar
8.	Netbankar
9.	Tryggingar
10.	Lífsgæði

Verulegur hluti eldra fólks hefur áhuga á að bæta stafræna hæfni til að auðvelda aðgengi sitt að samskiptum við börn og barnabörn í gegnum stafrænan vettvang og til að geta notað samfélagsmiðla. Sumir þessara einstaklinga eru einnig áhugasamir um að fylgjast með tísku og halda sér almennt upplýstum. Aðrir hafa áhuga á tækifærum á sviði viðskipta eða markaðssetningar. Væntingar sumra eru mjög einfaldar, svo sem að geta sent tölvupóst, fest skjöl sem viðhengi og svo framvegis.

Þegar öllu er á botninn hvolft má segja að áhugi þessa hóps á þjónustu á netinu sé ekki einvörðungu bundinn við heilbrigðisþjónustu heldur líka þætti sem geta auðveldað líf þeirra og dregið úr tíma sem annars fer í biðraðir hjá opinberum stofnunum. Netbankar eru sömuleiðis meðal þeirra þátta sem taldir eru mikilvægastir á sviði rafrænnar þjónustu.

Stafræn þátttaka, óháð aldri, jókst í heimsfaraldri COVID-19.

8. Þjálfun fyrir aldraða

Þrátt fyrir aukið netaðgengi og viðuráðanlegt verð á tæknibúnaði, standa eldri borgarar enn frammi fyrir áskorunum í námi í netfærni. Huga þarf að fjárhagslegum áskorunum og menningarlegum viðhorfum til að lágmarka bil milli aldurshópa á aðgengi að þjónustu á netinu.

Stjórnvöld viðurkenna mikilvægi þess að fjármagna slíka kennslu. Mikilvægt er að gagnreyndar rannsóknir séu nýttar til að upplýsa um stefnu í málaflokknum til að nýta sem best opinbert fjármagn og eyða þröskuldum eldra fólks að aðgengi að netfærninámi. Netnotkun er í vexti um allan heim og er mikilvægt að finna lausnir þar sem tekið er tillit til mismunandi þátta s.s. menningar og aldurs til þess að koma á netlæsi í samfélögum þar sem hlutfall eldri borgara verður sífellt hærra. Fyrir marga eldri borgara er nauðsynleg færni orðin helsta hindrunin í netnotkun, fremur en kostnaður og nettenging.

Stjórnvöld vilja taka á því félagslega ójafnvægi sem hin stafræna gjá skapar fyrir eldri fólk. Það sem hefur í auknum mæli komið í ljós er að færni í að kenna netfærni, sérstaklega færni í að finna, meta og nota upplýsingar og ólík netforrit og -vettvanga, er háð aðgengi að úrræðum, aðstæðum í hverju landi fyrir sig, menningarlegum viðhorfum og móttækileika eldra fólks. Við höfum skoðað áhrif á fólk 65 og eldra sem hefur upplifað hindranir, tengdar stafrænni tækni og netinu, svokallaða stafræna útilokun.

Í sumum Evrópulöndum virðist sem aldraða íbúa í dreifbýli skorti oft nauðsynlega kunnáttu til að nota upplýsinga- og samskiptatækni. Vilji er til að nýta netið en vegna skorts á kennurum hafa margir eldri borgarar ekki möguleika á fræðslu. Kennsla í netfærni er mikilvægur þáttur í að lágmarka stafræna útilokun aldraðra og hefur áhrif

á ákvarðanir og val eldri borgara til að nota tækni. Aldraðir eru af mörgum ástæðum áhugasamir um að nota upplýsinga- og samskiptatækni. Nú á dögum er nánast nauðsynlegt að hafa einhverja færni í að nota tækni. Til dæmis hefur verið greint hvernig eldra fólk þarfnast færni til að nota flókin stafræn afþreyingarkerfi s.s. sjónvörp og stafræn útvörp. Stjórnvöld hafa viðurkennt að þjálfun í tölvu- og netfærni sé mikilvæg og þess vegna gert áætlanir til að styðja við ódýra eða ókeypis þjálfun.

Núverandi viðhorf er að eldra fólk verði að búa yfir stafrænni þekkingu og færni, til að vera virkir þátttakendur í samfélaginu. Margar þjóðfélagsbreytingar, s.s. lægri starfslokaaldur í sumum löndum, hærri meðalaldur og hversu brýnt það er orðið að læra að eiga samskipti við tækni, s.s. snjallsíma eða tölvur, hafa aukið löngun eldra fólks til að læra að nota upplýsinga- og samskiptatækni. Það er siðferðilega mikilvægt að eldra fólk hafi tækifæri til að læra upplýsinga- og samskiptatækni ef það vill.

Þjálfun eldra fólks í að nota netið á árangursríkan hátt er nauðsynleg í daglegu lífi þegar heimsfaraldur geisar. Netið hjálpar til við að öðlast þekkingu á málefnum sem hafa áhrif á daglegt líf, svo sem að viðhalda félagslegum tengslum, fjölskyldutengslum og til afþreyingar. Á Heilsuveru er t.d. hægt er vera í samskiptum við heilbrigðiskerfið en það getur verið áhyggjuefni þegar eldri einstaklingur hefur ekki netfærni til að nýta sér þjónustuna.

Áhugi eldra fólks er fyrst og fremst á að tileinka sér efni sem fellur að fyrri reynslu og markmiðum. Enn fremur er mikilvægt að kennarar þeirra hafi áhuga á menntunarmarkmiðum nemenda og veiti viðeigandi ráðgjöf til úrlausnar vandamála. Talið er að þjálfun markhópsins eigi að taka mið af núverandi færni, getu og þörfum þeirra, að mæta eigi nemendum þar sem þeir eru staddir.

Það að veita viðeigandi og ódýra netfærnimenntun mun skapa jákvæð viðhorf til frekara tæknifærnináms. Sérstakir kennsluhættir og námsumhverfi sem styður við slíkt hvetur eldra fólk til að nota upplýsinga- og samskiptatækni og halda áfram að nota hana í auknum mæli. Tengsl eru á milli þess að hafa einkakennara sem eru hvetjandi og þolinmóðir og þess að eldra fólk upplifir minni kvíða við notkun tölva og hvatinn til að vilja halda áfram að læra að nota netið og tölvur er til staðar.

Þar sem stuðningur á staðnum við fólk hefur tapast vegna heimsfaraldursins hafa sumir flutt sig yfir í símtöl og myndsímtöl til að styðja fólk. Að veita fjarþjónustu hefur

haft í för með sér fjölda áskorana fyrir bæði þjónustuveitendur og notendur. Lokun bókasafna og félagsmiðstöðva hefur auk þess beint sjónum fólks að skorti á aðgengi að tækjum og nettengingum þar sem margir hafa ekki efni á tækjum, netbeinum og gagnamagni. Í sumum löndum hafa hópar í nærsamfélaginu komið tækjum eða þjálfun í stafrænni færni til fólks annaðhvort sem sjálfstæðu þjónustuúrræði eða sem hluta af víðtækari þjónustuáætlun.

Sumar stofnanir, þ.m.t. þær sem komu saman til að bregðast við sjálfum heimsfaraldrinum, hafa uppgötvað að málefni sem tengjast stafrænni útilokun hafa áhrif á skjólstæðinga þeirra og eru að hefja stafrænan stuðning í fyrsta sinn. Slíkur stuðningur hefur verið gríðarlega mikils metinn af fólki sem stendur frammi fyrir margskonar áskorunum vegna heimsfaraldursins, einangrun og annarra takmarkana og stafrænnar útilokunar eldri borgara.

Takmarkaður aðgangur að upplýsingum er mikil hindrun fyrir eldra fólk og þátttöku þess í samfélaginu. Eldri borgarar verða að hafa tækifæri til að læra að nota netið óháð aðstæðum sínum. Það eru margar leiðir fyrir eldra fólk til að læra að nota upplýsinga- og samskiptatækni. Með fjölbreyttum kennsluaðferðum er hægt að minnka hina stafrænu gjá sem eldri borgara standa oft frammi fyrir. Á tímum heimsfaraldurs er þörfin fyrir stuðning áfram til staðar og hafa mörg fyrirtæki og stofnanir flutt sig yfir í fjarþjónustulíkön og oft staðið frammi fyrir yfirþyrmandi eftirspurn eftir þjónustu.

Í mörgum Evrópulöndum var fjölda átaksverkefna hrundið í framkvæmd, annaðhvort til að styðja einstaklinga beint eða með stuðningi við stofnanir sem veita stafrænan stuðning. Til dæmis hafa þjónustuver verið kynnt í staðbundnum fjölmiðlum og á samfélagsmiðlum og veggspjöldum og póstkortum verið dreift. Sums staðar hafa minni þjónustuaðilar geta vísað notendum sínum á stafræn þjónustuver sem hafa fengið leiðsögn frá stofnunum til að veita eldri borgurum sérsniðinn stuðning. Þessi þjónustuver hafa reynst mikilvæg til að kenna notkun á ný tæki og þannig gert fólki kleift að tengjast ástvinum og nálgast mikilvæga þjónustu.

Heimsfaraldurinn hefur komið í veg fyrir hefðbundin staðnámskeið, námskeið þar sem hópur námsmanna kemur saman í einu herbergi á ákveðnum tíma. Hluti af þeim námskeiðum fluttist yfir á netið en hóptímar á netinu eru krefjandi fyrir námsmenn og erfitt er að ná sama ávinningi eins og af staðnámskeiði þar sem fólk

stendur augliti til auglitis, hefur félagsskap og vinnur í minni hópum eða pörum, svo dæmi séu tekin. Mörgum netnotendum finnst þægilegt að nota það sem þeir þekkja en þurfa aðstoð við ný verkefni og vegna þeirra hröðu breytinga sem er á stafrænum tækjum og þjónustu, s.s. vegna þeirra aðstæðna sem fylgja heimsfaraldrinum. Sumir eldri borgarar segjast gera aðeins eitt á netinu; „Ég nota bara WhatsApp sem annan valkost við að senda sms“.

Mikilvæg leið til að styðja þessa notendur er að stjórnvöld setji fram skýrar almennar leiðbeiningar. Þannig geta stofnanir og fyrirtæki sem ekki veita sjálfar stafrænan stuðning vísað til þessara leiðbeininga. Þó að það sé ávinningur í því að taka upp fjarstuðningsaðferðir hefur fyrirtækjum og stofnunum þótt erfitt að veita stafrænan stuðning með þessum hætti og margir eldri námsmenn eiga í erfiðleikum með það. Í ljós komu nokkrir takmarkandi þættir:

- Erfitt er að koma á fjartengingum við viðskiptavinum sem búa yfir lítilli tæknikunnáttu.
- Það getur tekið mun lengri tíma að leysa úr vandamálum úr fjarlægð og sum mál er hreinlega of erfitt að laga án þess að vera á staðnum.
- Erfiðara er að styðja fólk með sérþarfir, einkum sjónskerta.
- Nemendur geta verið taugaóstyrkari gagnvart fjarþjónustu.
- Sumir sjálfbóðaliðar eru óöruggir með að veita fjarþjónustu.

Niðurstaðan er sú að mörg fyrirtæki og stofnanir greina frá því að bæði nemendur og leiðbeinendur upplifa að aðstoð/þjálfun hefur reynst erfiðari úr fjarlægð. Það tekur lengri tíma að leiðbeina einstaklingi með stafræna tækni í fjarkennslu, oft mun lengri tíma sem þýðir að starfsfólk eða sjálfbóðaliðar geta þjónustað færri. Þörf er fyrir að staðbundin tengslanet með ólíkum þjónustuaðilum geti boðið upp á samræmdar, almennar leiðbeiningar frekar en að hver og einn reyni að leiðbeina með sínum hætti. Þetta er ef til vill ekki vandamál þegar einstaklingar geta nálgast stuðning á staðnum eða eru sáttir við að vera ekki nettengdir.

Mikilvægt er að hafa í huga í þjálfuninni:

- Kanna þarfir notenda þjónustunnar, hugsanlegra notenda þjónustunnar og/eða íbúa á staðnum.

- Hanna þarf stafræna þjónustu með það fyrir augum að uppfylla viðmiðunarreglur um stafrænt aðgengi og taka tillit til aðgengis allra frá upphafi
- Að fyrirtæki bjóði fjarþjónustu fyrir alla stafræna þjónustu. Stuðningur við stafræn tæki og uppsettan búnað er nauðsynlegur.
- Setja upp þjónustuleiðir með ólíkum tækjum. Að eiga samskipti við viðskiptavinum um eiginleika þeirra tækja sem eru í boði, það er misjafnt milli ólíkra markhópa hvað hentar, snjallsímar, spjaldtölvur eða fartölvur.
- Láta skal í té prentaða leiðarvísa sem auðvelt er að lesa þegar tæki er afhent viðskiptavinum.

Margir sem vita ekki hvar þeir geta fengið „formlegan“ stuðning frá stofnunum/fyrirtækjum hafa reglulega fengið „óformlegan“ stuðning frá aðstandendum, vinum eða samstarfsfólki meðan á heimsfaraldrinum stóð. Þó að stuðningur af þessu tagi geti hjálpað til við að draga úr neikvæðum áhrifum stafrænnar útilokunar er hann yfirleitt ekki sjálfbær lausn. Það er hægt að bjóða þeim, sem veita óformlegan stuðning, þjálfun og aðgang að úrræðum til að gera þeim kleift að styðja betur við aðra. Einnig mætti hvetja þau til að vísa á sérfræðiþjónustu sem gæti gert betur við að styðja við sjálfstæði nemenda.

Eldra fólk vill frekar hagnýta kennslu en formlegar kennslustundir. Betra er að vinna út frá hagnýtum verkefnum fremur en að kenna efni sem skiptir ekki máli í raun og veru.

9. Hlutverk þjálfara

Leiðbeinendur eru hluti af markhóp verkefnisins, þeir hafa meiri reynslu af því að nota netþjónustu og geta miðlað þekkingu sinni. Leiðbeinendum er ætlað að leiðbeina þeim þátttakendum sem hafa minni reynslu en læra um leið sjálfir að leiðbeina og öðlast meiri stafræna færni. Hlutverk leiðbeinendanna er heldur ekki auðvelt þar sem þeir eru oft ekki sérfræðingar í nýjum kennsluaðferðum, stafrænni færni, eru ekki menntaðir kennarar og hjá mörgum leiðbeinendum hefur aðeins nýlega verið gerð krafa um stafræna færni.

Hlutverk leiðbeinandans

Hvert er hlutverk þitt sem leiðbeinandi og hvers vegna er það mikilvægt? Sem leiðbeinandi verður þú í fyrsta lagi leiðtogi hópsins á meðan á þjálfuninni stendur og gætir þess að þátttakendur viti til hvers er ætlast og hvert skipulagið er. Auk þess verður þú að vera hvetjandi og aðstoða þátttakendur til að auka stafræna hæfni sína og læra nýja færni með hjálp sýndaraðstoðartækisins. Markmiðið fyrir þig sem leiðbeinanda er ekki að vera sérfræðingurinn sem kennir þátttakendum án þess að leyfa þeim að skoða netþjónustur og þróa stafræna hæfni sína. Það þarf að styðja og hvetja nemendur og ræða spurningar sem munu vakna meðan á þjálfuninni stendur.

Nokkrar ábendingar sem gætu komið að gagni áður en þú byrjar sem leiðbeinandi:

- Áður en kennsla hefst, skaltu kynna þér efnið á <https://digital-communities.eu/>. Kynntu þér þjónustuvefina sem um ræðir og þá þjónustu sem þar er í boði. Skrifðu niður það sem þú telur að geti reynst flókið fyrir þátttakendurna. Með þessum hætti geturðu búið þig undir að svara þeim spurningum sem þú telur að geti komið upp í kennslunni. Einnig gæti verið heppilegt að undirbúa spurningar fyrirfram sem hægt er að ræða á meðan á þjálfuninni stendur.
- Hvaða stafrænu tækjum munu þú og nemendur þínir hafa aðgang að í kennslustofunni? Gætið þess að hafa yfirsýn yfir þau tæki sem þarf að nota. Þarftu að koma með fleiri snjalltæki? Er hægt að biðja þátttakendur um að koma með snjalltækin sín? Það er ekki sjálfsagt að allir þátttakendur eigi snjalltæki og ein leið er að leyfa fólki að vinna saman í einu tæki. Hins vegar er mikilvægt að upplýsa um hættur sem fylgja því að skrá sig inn á tæki sem þú átt ekki.
- Það er gott að vera viðbúinn því að þátttakendur gætu átt við vandkvæði bæði með heyrn og sjón. Því er upplagt að skipuleggja sig og kynna sér hvort námskeiðshaldarinn hafi til dæmis sett upp hátalakerfi sem hægt er að tengja við heyrnartæki. Ef þú ætlar að nota töflu mundu þá að skrifa stærra og lesa textann upphátt þegar þörf krefur.
- Í einhverjum tilvikum mun notkun netþjónustunnar sem lýst er í efninu krefjast undirbúningsvinnu frá þátttakendum. Því er mikilvægt að láta þá vita fyrir vinnustofuna ef þeir þurfa að hafa eða nota eitthvað til að taka þátt. Sem dæmi

gæti þátttakandi þurft að tala við bankann sinn til að fá aðgang að netbankþjónustu á meðan á vinnustofunni stendur.

- Góð byrjun á kennslustund getur gefið tóninn fyrir alla vinnustofuna. Gakktu úr skugga um að þú sjáir alla og heilsir öllum þátttakendum í upphafi tímans. Gefðu þeim einnig smá tíma til að kynna sig hver fyrir öðrum. Þegar þú telur að allir séu tilbúnir geturðu kynnt efnið sem verður notað og hvernig á að nota það á vinnustofunni.
- Í sumum hópum gæti þurft að útskýra hugtök eins og stafræna þróun og merkingu hennar til að skapa skilning á því hvers vegna mikilvægt er að þróa sterkari stafræna hæfni til að hvetja til námsárangurs hópsins. Hægt er að nota eftirfarandi þrjá flokka til að útskýra mikilvægi stafrænnar hæfni:

Hlutir: T.d. farsímar, tölvur, forrit og öpp sem hægt er að nota með mismunandi stafrænum tækjum.

Nálgun: Hvernig við breytum vinnuaðferðum okkar og hegðun. Við notum til dæmis GPS í stað þess að lesa kort.

Samfélag: Hvernig samfélag okkar breytist og þróast. Til dæmis að nota netþjónustu til að gera skattframtalið í stað þess að nota önnur form eins og pappír.

- Upplýsa og ræða spurningar varðandi netöryggi á fundinum. Til dæmis myndbirting á netinu, áhætta sem fylgir því að senda fólki skilaboð á netinu og deila persónulegum upplýsingum þar.
- Mundu að þjálfarinn þarf ekki að vera sérfræðingur heldur er hann leiðbeinandi sem hjálpar þátttakendum við að nýta sér leiðbeiningar og kennsluefni *Stafrænna samfélaga*. Kannið og finnið lausnir saman sem hópur með hjálp efnisins.

Hvatning þjálfara

Munið að löngun nemenda til að bæta stafræna færni sína getur stafað af mismunandi ástæðum. Sumir kunna að hafa löngun til að læra vegna þess að þeir sjá ávinninginn af því að læra tæknina eða hafa færnina. Hjá þeim kemur hvatinn innan frá og er oft kölluð innri hvatning.

Til dæmis gætu sumir nemendanna vitað af þjónustubáttum sem einfalda líf þeirra, eins og t.d. skattframtalið á netinu eða miðabókanir á netinu sem annars myndi krefjast skipulagningar og tíma til að framkvæma. Þeir munu hafa hvatningu til að læra vegna þess að þeir sjá nú þegar ávinninginn af því að læra þessa færni.

Annað dæmi gæti verið nemendur sem vita um þjónustu eða vettvang sem vinir og fjölskylda nota til samskipta og þeir sjá ávinninginn af því að geta einnig notað þjónustuna til að ná til þeirra. Hvatning þeirra kemur frá skilningi á ávinningi og þeir hafa innri markmið til að læra færni.

Aðrir gætu haft meiri ytri hvatningu. Þeir gætu t.d. fundið fyrir utanaðkomandi þrýstingi til að læra ákveðna tækni vegna þess að annars verða þeir útundan. Dæmi um það gæti verið vitund um staðbundna þjónustu sem hefur verið skert og þeir telja sig þurfa að tileinka sér nýja færni til að geta tekið þátt í samfélaginu á sama hátt og þeir eiga að venjast.

Báðar tegundir hvatningar eru gildar og geta hjálpað einstaklingi að framkvæma verkefni eða læra færni. Það er engu að síður mikilvægt að átta sig á að nemendur geta haft mismunandi ástæður fyrir því að læra nýja færni.

Væntingagildiskenning (e. *expectancy-value theory*)

Ein leið til að hugsa um hvatningu í námi getur verið það sem er þekkt sem væntingagildiskenning (e. *expectancy-value theory*). Þar eru væntingar um árangur fyrsta mikilvæga skrefið í átt að því að finna hvatningu til að læra nýja færni. Nemendur þurfa að trúá því að þeir geti tileinkað sér færni eða unnið verkefnið. Hér er mikilvægt að einbeita sér að markmiðum sem eru nær núverandi færnistigi nemandans svo þeim finnist námsferillinn ekki vera of brattur eða í of fjarlægri framtíð. Ein leið til að hvetja til árangurs getur verið að gefa dæmi um fólk í svipuðum markhópi og nemendurnir, sem hefur tekist á við sambærileg verkefni eða náð tókum á nýrri færni. Annars geta fyrirfram gefnar hugmyndir nemandans um erfiðleikastigið dregið úr námsáhuganum.

Hinn hluti væntingagildiskenningarinnar snýst um skynjað gildi þess að læra færni. Mikilvægt er að geta tengt tímann og fyrirhöfnina sem lagt er í að læra færni við skynjað gildi þess að ná tókum á henni. Ef nemandanum finnst það taka of mikinn tíma að læra eitthvað, eða að umbunin og ávinningurinn eru ekki nægilega

mikil getur hann líka misst áhugann. Því er mikilvægt að koma nytsemi kunnáttunnar vel á framfæri og sýna hvernig námið getur nýst nemandanum. Það er hægt að gera með því að hafa fyrstu verkefni þannig að nemandinn sjái ávinninginn af því að læra, eða að hann sjái hluti sem hann tengist í daglegu lífi sínu. Með nýrri færni má einfalda verkefni sem nemandinn kann nú þegar eða vinnur. Hægt væri að fara í eitthvað kunnuglegt sem mætti gera auðveldara stafrænt, áður en farið væri í færni sem nemendur eru ekki meðvitaðir um eða vita ekki enn að þeir vilja læra. Með því má einfalda daglegt líf nemenda áður en þeim er kynnt ný færni sem auðgar líf þeirra. Erfitt getur verið að sjá ávinninginn af því að læra nýja færni ef nemendum finnst það hrein viðbót við það sem þeir þurfa nú þegar að gera.

Sjálfsákvörðunarkenning (e. *self-determination theory*)

Aðra leið til að hugsa um hvatningarþætti má finna í kenningum um sjálfsákvörðun. Þar er um að ræða þrjár sálfræðilegar grunnþarfir sem stuðla að innri hvatningu til að vilja læra eitthvað nýtt.

- Hæfni (e. *competence*)
- Sjálfræði (e. *autonomy*)
- Skyldleiki (e. *relatedness*)

Hæfni vísar til þarfarinnar til geta framkvæmt verkefni eða notað færni okkar. Þegar nemendum finnst þeir skilja verkefni og vita hvað þeir eiga að gera, finnst þeim þeir vera hæfir í færni sinni. Að þessu er hægt að stuðla með því að gefa skýrar leiðbeiningar og uppbyggingu á námsupplifuninni. Með því að gefa uppbyggilega endurgjöf, hvetja til spurninga og ræða vandamál getur þjálfarinn hjálpað nemendum að upplifa hæfni til að læra færnina. Notkun vegakortanna (e. *roadmaps*) og sýndaraðstoðartólsins (e. *virtual assistance tool*) getur hjálpað nemendum að fá skýrar leiðbeiningar sem þeir þurfa til að æfa verkefni og finnast þeir hæfir í færni sinni. Mikilvægt er að láta nemendur æfa sig nokkrum sinnum svo þeim finnst þeir ekki fara of hratt yfir í næsta verkefni.

Sjálfræði vísar til þess að hafa stjórn á umhverfinu og hafa getu til að taka ákvarðanir. Þegar nemendum finnst þeir geta prófað eitthvað á sinn hátt eða náð að finna út og muna hvernig á að gera hlutina á eigin spýtur, munu þeir finna fyrir sjálfstæði í getu sinni. Hluti af því sem hvetur fólk er þegar því finnst eins og það nái tökum á kunnáttunni og viti hvað það á að gera í mismunandi aðstæðum. Því er

mikilvægt að leyfa nemendum einnig að kanna möguleika og koma með lausnir til að leysa vandamál. Þetta er hægt að gera með því að láta nemendur nýta sér ákveðna þjónustu á eigin spýtur og gera eitthvað sem er aðeins fyrir utan skriflegar leiðbeiningar. Hafa þarf í huga að sjálfræði og vilji til að kanna möguleika krefst hæfni til grunnverkefna fyrst.

Skuldleiki vísar til þarfarinnar á að líða eins og við tengjumst öðrum eða tilheyrum hópi. Það hefur sýnt sig að það er meira hvetjandi og grípandi að deila reynslu með öðrum og hafa einhvern til að tala um framfarir sínar. Mikilvægt er að láta nemendur tala um, sýna eða deila framförum sínum með þér, öðrum í hópnum eða vinum og fjölskyldu svo þeir fái tilfinningu fyrir árangri. Þetta er hægt að gera með því að láta nemendur nota færni sína til að eiga samskipti innan hópsins eða við einhvern sem þeir þekkja. Til dæmis, ef ein af stafrænu þjónustunum sem nemendur læra er tónlistarstreymisþjónusta eða hljóðbókaþjónusta, þá geta þeir reynt að búa til lagalista til að deila eða senda umsögn.

Þjálfarareynsla

Í fyrstu getur verið erfitt fyrir þig sem þjálfara að skilja hvaða notendaviðmót, skilmála eða aðgerðir verði erfitt fyrir aldraða að átta sig á þegar þeir læra og æfa stafræna færni sína. Með aukinni reynslu munt þú líklega komast að því hvar þú þarft að útskýra betur eða hvernig á að nota sýndaraðstoðartólið. Hafa ber í huga að eldra fólk hefur reynslu af því að sinna ýmsum verkefnum, þó þau hafi ekki verið unnin stafrænu umhverfi. Það er því mikilvægt að muna að jafnvel þó þú sért vanari stafrænum viðmótum eru eldri þátttakendur það líklega ekki. Það er mikilvægt að vera skýr og hnitmiðaður þegar þú kennir og að upplýsa nemendur um að engar spurningar séu of einfaldar að spyrja á meðan á vinnustofunni stendur.

Þjálfarareynsla felur m.a. í sér gerð hugrænna móðela. Þau nýtast vel til að muna hvað á að gera í mismunandi aðstæðum sem gætu komið upp þegar nemendum er kennd stafræn færni og hæfni. Þessi líkön munu hjálpa þér að leysa vandamál sem algengt er að komi upp í vinnustofum þínum. Dæmi um hugrænt módel er þetta:

- Smáforrit og önnur forrit munu breytast með tímanum vegna þróunar stafrænna tækja og möguleika. Sýndaraðstoðartólið sem notað var á vinnustofunni var búið til árið 2021 og verður notað í fyrsta skipti árið 2022.

Það er því möguleiki á að einhverjir hlutar þess hafi breyst síðan þá. Ef svo er skaltu ræða það við hópinn og finna út hvernig á að nota uppfærðu útgáfuna. Oftar en ekki snúa þó breytingarnar einungis að útliti og hönnun en virknin og þjónustan helst sú saman.

- Til að komast því hvert stafrænt hæfnistig þátttakenda er gæti verið góð hugmynd að byrja á einhverju sem ólíklegt er að breytist. Eitt dæmi um þetta gæti verið að fá aðgang að sýndaraðstoðartólinu á vefsíðunni <https://digitalcommunities.eu/>

Þetta gerir nemandanum kleift að komast á internetið, nota vafra, skipta um tungumál á vefsíðu og lesa og horfa á myndbönd á netinu. Til að halda áfram væri hægt að velja svipað verkefni í sýndaraðstoðarverkfærnunum sem byggja á fyrsta skrefinu í stað þess að innleiða nýjar aðferðir strax.

10. Árangursrík þjálfunaraðferð

Markhópurinn er mjög fjölbreyttur og þjálfunin ætti að taka tillit til þess. Lykillinn að árangri er að byggja upp sjálfstraust þátttakenda og tryggja að þeir eigi samskipti og styðji hvern annan. Mikilvægt er að benda á gildi og mikilvægi þjálfunarinnar fyrir þátttakendur því það mun tryggja auðveldara nám og skemmtilegri þjálfunarlotur.

1. Innri hvatning

Þegar við lærum nýja færni er hugarfar okkar mikilvægt. Að gera sér grein fyrir gildi þess sem við erum að læra, að finna þörfina fyrir það og geta tengt það við persónulega reynslu auðveldar okkur að tileinka okkur nýja færni.

Fyrir eldri borgara eru margir kostir við það að nýta sér netið. Leiðbeinendur og aðrir þátttakendur geta miðlað þekkingu sinni um þá möguleika sem felast í netnotkun.

Hér að neðan er listi yfir nokkra kosti þess að nýta netið:

- Meiri skilvirkni, auðveldar ýmsa hluti
- Meira sjálfstæði
- Ný leið til að afla sér þekkingar, auðvelt aðgengi að upplýsingum
- Aðgengi að opinberri þjónustu á netinu

- Auðveldari samskipti, til að mynda með tölvupósti og samfélagsmiðlum
- Möguleiki á að taka þátt í félags- og menningarstarfi
- Bankþjónusta og verslanir á netinu
- Aðgengi að heilbrigðisþjónustu og ráðleggingum um heilsu
- Að skipuleggja og bóka ferðalög

Það er mikils virði að finna fyrir innri hvatningu til að læra nýja færni. Þess vegna er mikilvægt að gefa sér tíma í að byggja upp námsumhverfi sem styður við sjálfstraust eldri borgara og kemur til móts við þarfir þeirra og áhugasvið.

Gott er að styðjast við kenningar um innri hvatningu:

- *Félagsleg tengsl:* Öll höfum við þörf fyrir að tengjast öðrum og fá viðurkenningu frá þeim sem standa okkur næst. Þörfin fyrir að tilheyra.
- *Hæfni:* Við þurfum að finna að við höfum hæfni til að ná tilætluðum árangri. Verkefni við hæfi og regluleg endurgjöf er lykillinn að árangri.
- *Sjálfstæði:* Við þurfum að upplifa að við séum sjálf við stjórnvölinn og að við höfum val um leiðir að settu markmiði.

2. Kennsluaðferðir

Að mörgu er að hyggja fyrir leiðbeinendur í skipulagningu svo kennslustundirnar verði árangursríkar. Eftirfarandi ráðleggingar eiga við um þjálfun almennt en sumar þeirra eiga sérstaklega vel við þegar um eldri borgara er að ræða.

A. Umhverfi og undirbúningur

- Það er nauðsynlegt að nemendum líði vel í kennslustofunni. Gakktu úr skugga um að eftirfarandi hlutir séu þægilegir og í lagi: Hljóðvist, stólar, hitastig í

- kennslustofunni, lýsing, loftræsting og engin utanaðkomandi truflun.
Í byrjun námskeiða er æskilegt að velja stærð leturs og leturgerðir sem er auðvelt að lesa og stilla birtustig tækja.
- Leiðbeinandi þarf að vera búinn að skipuleggja kennslustundirnar og setja sig inn í efnið sem liggur til grundvallar.

B. Skilvirk samskipti á námskeiðum

- Talið hátt og skýrt.
- Notið alltaf einföld hugtök, forðist flókin tæknileg hugtök.
- Setjið ykkur ekki á háan hest og forðist að tala við nemendur eins og þið mynduð tala við börn.
- Verið vingjarnleg og sýnið þolinmæði.

C. Endurtekning, hæg yfirferð

- Gefið þátttakendunum nægan tíma til að taka við og vinna úr upplýsingum.
- Gefið þeim tíma til að skrifa minnispunkta og færi á að spyrja spurninga.
- Hafið lesefni ekki of langt þegar verið er að leggja inn efni - eða gefið nægan tíma til lestrar þegar það á við.
- Endurtakið! Mikilvægt er að æfa strax það sem verið er að læra og endurtaka þar til færni er náð.
- Endurtekningar eru mjög mikilvægar, sýnið þolinmæði jafnvel þótt kennslan virðist einkennast af endurtekningum.

D. Að læra í athöfn (e. Learning by doing)

- Að læra í athöfn vísar til kenninga sem bandaríski heimspekingurinn John Dewey setti fram um menntun. Þar er átt við að við lærum meira þegar við framkvæmum (gerum) athöfnina í stað þess að horfa á hvernig aðrir gera

- hlutina, t.d. kennarinn. Þessi námsaðferð er áhrifarík fyrir alla, þar með talið eldri borgara, því hún stuðlar að því að festa þekkingu enn betur í sessi.

E. Innri hvatning

Það er mikils virði að hafa hvatningu til náms. Þegar nám fyrir eldri borgara er skipulagt ætti að taka mið af áhugasviði þeirra og greina þarfir hópsins og efla þannig sjálfstæði þeirra.

- Gagnlegt er að gera verkefnið smærri og gefa fólki færi á að finna að það hafi áorkað einhverju. Þetta hjálpar þeim sem hafa litla trú á því að þeir geti öðlast stafræna færni.
- Að fara á netið felur í sér margvíslega möguleika. Sýnið eldri borgurum dæmi um hvernig þeir geta nýtt sér netið til gagns og vekið þannig áhuga þeirra.
- Það getur verið hvetjandi að búa til stutta sögu/frásögn tengda efninu til að virkja fólk og auðvelda þeim að tengja við efnið.

F. Skref fyrir skref

- Brjótíð kennsluna upp í smærri einingar með ákveðin markmið og tengið efnið við reynsluheim nemenda.
- Varist langar innlagnir í of mörgum skrefum þar sem magn upplýsinga getur reynst yfirþyrmandi.
- Skilgreinið skýr námsmarkmið um færni sem þátttakendur ættu að vera búnir að ná í lok námskeiðs.

G. Námsmat

- Hluti af því að efla sjálfstraust nemenda er að ganga úr skugga um að þeir séu meðvitaðir um hvað þeir hafa lært. Stutt óformlegt mat í lok hvers tíma getur skipt sköpum. Notið spurningar eins og til dæmis: „Hvað lærðir þú í dag? “
„Treystir þú þér til að nota þetta forrit núna? “

-
- Í lok námskeiðs er gott fyrir leiðbeinendur að fara yfir það með hópnum hvað gekk vel, svo þeir geti bætt kennsluaðferðir sínar.

H. Sjálfbærni

- Það er til merkis um góðan árangur í kennslu þegar nemendur fara að aðstoða samnemendur og miðla þekkingu sinni til þeirra. Með því móti festist ný færni enn betur í sessi.

Skipuleggið með nemendum hvernig hægt er að halda áfram að byggja ofan á getu og færni að námskeiði loknu.

3. Að taka á öryggisvandamálum og leggja áherslu á netöryggi

Margir eldri borgarar hafa áhyggjur af netöryggi. Því miður er það ekki að ástæðulausu þar sem netsvindl og –svik eru sífellt algengari og þróaðri. Eldri borgarar eru oft berskjaldaðir fyrir slíku. Þess vegna þurfa öryggismál að vera hluti af kennslunni, hvernig við höldum tækjunum okkar uppfærðum og fara yfir grunnatriði er varða netöryggi. Til eru góðar leiðbeiningar um netöryggismál fyrir eldri borgara á mörgum tungumálum sem gott er að fara yfir með nemendum. Hér er stutt yfirlit yfir það sem vert er að huga að.

A. Lykilorð sem tölvuþrjótar/-hakarar geta auðveldlega giskað á eða komist fram hjá

- Afmælis dagar, nöfn fjölskyldumeðlima og gæludýra eru dæmi um lykilorð sem ætti að forðast að nota. Algeng lykilorð eins og 123456, lykilorð, 1q2w3e, qwerty, abc123, lykilorð1 eru líka dæmi um lykilorð sem eru ekki örugg.
- Ekki er mælt með að nota sama lykilorð á mörgum stöðum. Gott lykilorð þarf að vera að minnsta kosti 14 stafa langt, innihalda bæði hástafi og lágstafi og vera blanda af bókstöfum, tölustöfum og táknum.
- Mikilvægt er að breyta lykilorðunum á nokkurra mánaða fresti.

- *B. Lykilorð sett upp í tölvum og snjalltækjum*

- Mikilvægt er að aðgangur að tækjum sé varinn með lykilorðum þar sem þau hafa að geyma persónuupplýsingar sem ekki eru ætlaðar öðrum.

C. Netsvindl og -svik

- Netsvindl er í mikilli þróun og verður sífellt erfiðara að greina. Það er ekki óalgengt að fólk lendi í netsvindli og þá er mikilvægt að leita hjálpar og tilkynna það.
- Mælt er með að opna ekki, svara eða smella á tengla sem eru framandi eða

undarlegir á einhvern hátt. Í netsvindli er oft reynt að líkja eftir alvöru slóðum til að auðveldara sé að villa fólki sýn.

- Ef einhver vafi er til staðar er gott að staldra við og athuga málið betur.

Algeng netsvindl:

- Tölvupóstar: Tölvupóstar eru sendir í þeim tilgangi að fá fólk til að gefa upp persónu- og bankaupplýsingar, til að mynda kortanúmer. Í sumum svindlpóstum er slóð eða viðhengi sem varast skyldi að opna.
- Falskar vefsíður: Falskar vefsíður geta virst raunverulegar. Oft eru þær mjög líkar þeim síðum sem verið er að líkja eftir, munurinn felst aðeins í nokkrum smáatriðum. Algengt er að beðið sé um persónu- og bankaupplýsingar á slíkum síðum.
- Tölvuvírusar: Þegar ókeypis hugbúnaði er hlaðið niður af framandi síðum, sérstaklega ef slóðin kemur með tölvupósti eða birtist í sprettigluggaauðglýsingu, er algengt að vírusar fylgi með. Best er að sleppa því að smella á þessar slóðir nema vera alveg viss um uppruna þeirra.
- Sambandssvindl: Oft er erfitt að greina þetta svindl. Óprúttirnir aðilar geta notað ýmsar leiðir til að koma sér í samband við fórnarlömb sín, til dæmis samfélagsmiðla eins og Facebook eða stefnumótasíður og taka sér langan tíma, jafnvel nokkur ár til að byggja upp persónulegt samband og traust. Þegar þeir hafa öðlast traust fórnarlamba sinna er beðið um peninga, venjulega með því að spinna upp sögur um áföll sem vekja samúð hjá fórnarlömbunum.

D. Friðhelgisstillingar á samfélagsmiðlum

- Friðhelgisstillingar á samfélagsmiðlum eru mikilvægar. Þær stýra því hversu mikið aðrir sjá af efninu þínu.
- Það sem birtist á samfélagsmiðlum, hvort sem eru myndir, myndbönd, ummæli, innlegg eða deilingar frá öðrum, dregur upp mynd af viðkomandi persónu. Áður en efni er sett inn á netið ætti alltaf að hafa í huga hvernig það birtist umheiminum og það sama gildir þótt friðhelgisstillingar takmarki hópinn

sem sér færsluna. Sá möguleiki er alltaf fyrir hendi að aðrir afriti færsluna og deili henni áfram í mun stærri hópi.

Að deila of miklum upplýsingum á samfélagsmiðlum:

- Eitt af því sem þarf að hafa í huga á netinu er að deila ekki of miklum upplýsingum og velja réttan stað til að deila þeim. Með því að deila fjölskyldumyndum, myndum af húsinu og myndum úr fríum getur maður sett sig í hættu vegna afbrota á borð við innbrot.
- Forðist að birta netfang, símanúmer, kennitölu, heimilisfang, ferðaáætlanir og aðrar persónulegar upplýsingar á samfélagsmiðlum.

Dæmi um notkun á fræðsluefninu í *Stafrænum samfélögum* (Digital Communities):

Titill:	<i>Þjónusta á netinu, tölvur og snjalltæki. Námskeið fyrir eldri borgara, byrjendur.</i>
Lengd:	<i>Tveir tímar. Námskeiðið er átta tímar í heildina.</i>
Námskeiðsgögn:	<i>Þátttakendur koma með eigin tölvur, spjaldtölvur eða síma.</i>
Fjöldi þátttakenda, leiðbeinenda:	<i>Átta þátttakendur og tveir leiðbeinendur.</i>
Markmið:	<i>Á námskeiðinu er lögð áhersla á að auka áhuga og sjálfsöryggi eldri borgara á notkun tölvu og snjalltækja (spjaldtölvu og snjallsíma) og að fara á netið. Þetta er gert með því að greina og virkja áhugasvið þeirra og tengja það við notkunarmöguleika tækjanna.</i>
Innihald:	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Að læra undirstöðuatriði stýrikerfisins til að gera tækin notendavænni, aðlaga stillingar.</i> • <i>Leiðbeiningar um notkun algengustu netvafra og leitarvéla á netinu.</i> • <i>Að vafra um vefsíður sem eru gagnlegar og skemmtilegar, tengdar eigin áhugasviði. Að nota fræðsluefni Stafrænna samfélaga til leiðbeiningar.</i> • <i>Að búa til aðgang að vefsíðum sem eru nauðsynlegar í nútímasamfélagi, s.s. opinberri þjónustu á netinu. Að vafra um sumar þessara síðna og læra hvernig þær virka. Að nota fræðsluefni Stafrænna samfélaga til leiðbeiningar.</i> • <i>Að læra að spjalla við fjölskyldu og vini á snjalltækjum, annaðhvort með myndsimtölum eða á spjallþráðum.</i> • <i>Að læra að taka á móti og senda tölvupóst með viðhengi.</i> • <i>Grunnatriðin í netöryggi.</i>
Kennsluáferðir:	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Bein kennsla.</i> • <i>Sjálfstýrt nám.</i> • <i>Vinnustofa sem byggist á æfingum.</i> • <i>Jafningjafræðsla.</i>
Námsmat og námskeiðsmat:	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Stutt óformleg úttekt í lok hvers tíma til að staðfesta skilning á því sem lært var í kennslustundinni.</i> • <i>Formlegt mat í lok námskeiðsins til að leiðbeinendur átti sig á hvað vel var gert og hvað mætti betur fara.</i>

Nafn:	<i>Þjónusta á netinu. Námskeið fyrir 60+.</i>
Lengd:	<i>Tvær klukkustundir. Þrjú skipti.</i>
Námskeiðsgögn:	<i>Þátttakendur koma með eigin tölvur eða snjalltæki.</i>
Fjöldi þátttakenda, leiðbeinenda:	<i>Sex þátttakendur á hvern leiðbeinanda.</i>
Markmið:	<i>Á námskeiðinu er lögð áhersla á að auka áhuga og sjálfsöryggi eldri borgara á notkun netþjónustu. Það er gert með því að greina og virkja áhugasvið þeirra og komast að því hvaða þjónustu á netinu þeir þurfa að nota.</i>
Innihald:	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Læra að stilla tækin, svo sem leturstærð og birtustig.</i> • <i>Skoða og búa til aðgang að vefsíðum sem eru nauðsynlegar í nútímasamfélagi, s.s. opinberri þjónustu á netinu. Leitarsíður og hvernig þær virka. Nota leiðbeiningar og kennslu í stafrænum samskiptum.</i> • <i>Læra að taka á móti og senda tölvupóst með viðhengi.</i> • <i>Læra grunnatriðin í öryggi á netinu.</i>
Kennsluaðferðir:	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Bein kennsla.</i> • <i>Sjálfstýrt nám.</i> • <i>Vinnustofa sem byggist á æfingum.</i> • <i>Jafningjafræðsla.</i>
Námsmat og námskeiðsmat:	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Stutt óformleg úttekt í lok hvers tíma til að staðfesta skilning á því sem lært var í kennslustundinni.</i> • <i>Formlegt mat í lok námskeiðsins til að leiðbeinendur átti sig á hvað vel var gert og hvað mætti betur fara.</i>

<http://www.silvereco.org/en/the-5-most-common-internet-security-mistakes-done-by-elderly-people/>

<https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ990630.pdf>

<https://link.springer.com/content/pdf/10.1007%2F978-3-642-39191-0.pdf>

<https://positivepsychology.com/increase-intrinsic-motivation/>

<https://seniorslifestylemag.com/health-well-being/senior-safety/ten-online-securitymistakes-seniors-make/>

https://skemman.is/bitstream/1946/1895/1/kristinrunolfsdottir_meistaraprofsverkefni08.pdf

<https://www.ageuk.org.uk/information-advice/work-learning/technologyinternet/internet-security/>

<https://www.connectsafely.org/seniors-guide-to-online-safety/>

<https://www.noisolation.com/research/why-do-many-seniors-have-trouble-usingtechnology>

<https://www.npr.org/2021/06/12/1002908327/5-ways-for-seniors-to-protectthemselves-from-online-misinformation?t=1641220696012&t=1641808730105>

<https://www.papa.com/blog/how-to-teach-technology-to-seniors>

<https://www.sciencedaily.com/releases/2018/03/180312091715.htm>

<https://www.smashingmagazine.com/2015/02/designing-digital-technology-for-theelderly/>

FYRIRMYNDARSTARF

SPÁNN

Dæmi 1: Stafrænt hæfnimatskerfi

TITILL VERKEFNIS <i>Stafrænt hæfnimatskerfi</i>	
HLUTI A – AÚÐKENNI	
Heiti samtaka/stofnana sem standa að verkefninu	<i>RÍKISSTJÓRN BASKALANDS (SPÁNI)</i>
Tímabil	2017
Staðsetning	<i>BASKAHÉRAÐ</i>
Samstarfsaðilar	
HLUTI B – LÝSING	
Bakgrunnur	<i>Stafræna hæfnimatskerfið í Baskalandi er í þróun og byggir á matskerfi á þekkingu og upplýsingatækni. Þróun kerfisins tekur mið af þekkingu, færni og viðhorfum í takt við evrópska ramma DIGCOMP (Digital Competences, stafræn hæfni).</i>

Markhópur	<i>Fagsvið sem gera kröfu um stafræna færni.</i>
Helstu markmið	<i>Líkanið er í samræmi við stefnumótandi leiðbeiningar sem skilgreindar eru í Stafrænni áætlun fyrir Evrópu (European Digital Agenda). Tilgreindir eru lykilþættir stafrænnar hæfni varðandi þekkingu, færni og viðhorf sem nauðsynleg eru fyrir stafræna hæfni.</i>
Lýsing á verkefni	<i>Nýi BAIT vettvangurinn þróa leyfissvæði IKANOS verkefnisins, í tengslum við ramma DIGCOMP og býður upp á vottunarlíkan sem byggt er á upplýsingatæknilausn til að meta lykilþætti fagsviða sem gera kröfu stafrænnar færni.</i>
Niðurstöður og afurðir	<i>Notendur fá niðurstöður matsins sjálfkrafa á meðan prófið er framkvæmt og geta séð framfarir sínar í prófinu. Eftir að prófun er lokið, uppfærast ferill notandans sjálfkrafa.</i>
Aðferðafræði	<p><i>Tæknistutt mat: Próf eru framkvæmd í gegnum veflægan vettvang sem samanstendur af:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Notendavef þar sem hægt er að halda utan um skráningar í prófunum.</i> • <i>Vefsvæði prófsins, þar sem prófin fara fram.</i>
	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Stjórnsýsluvef, þaðan sem matsvettvangnum er stýrt.</i> <p><i>Árangurstengt mat á grundvelli DIGCOMP rammans: Árangurstengt mat byggt á framkvæmd stafrænna áskorana sem lagðar er fyrir notendur. Matsatriðin eru í samræmi við DIGCOMP.</i></p>
Styrkleikar	<i>Notendur þurfa að vinna með fjölda forrita meðan á prófun stendur, svo sem skrifstofuhugbúnað, vafra o.s.frv. Matsatriðin eru sett fram á þann hátt að notendur þurfa ekki að þekkja hvaða tiltekið verkfæri á að nota.</i>
Veikleikar	
Ráðleggingar og leiðbeiningar	
Frekari upplýsingar	
HLUTI C – UPPLÝSINGAR UM TENGILIÐ	
Nafn	<i>Basque Government</i>
Fyrirtæki/samtök/stofnun	<i>Basque Government, Department of Economic Development and Infrastructure. Directorate of Innovation, Entrepreneurship and Digital Agenda.</i>
Heimilisfang	

Símanúmer	
Netfang	
Vefsíða	<i>Í vinnslu</i>

Dæmi 2: Hæfileikaríkir eldri borgarar

TITILL VERKEFNIS <i>Hæfileikaríkir eldri borgarar</i>	
HLUTI A – AUÐKENNI	
Heiti samtaka/stofnana sem standa að verkefninu	<i>HÆFILEIKARÍKIR ELDRI BORGARAR</i>
Tímabil	2021
Staðsetning	<i>VEFLÆGT (ÖLL)</i>
Samstarfsaðilar	
HLUTI B – LÝSING	
Bakgrunnur	<i>Hindranir vegna aðgengis að tækni og viðurkenningu meðal eldri borgara.</i>
Markhópur	<i>Eldri borgarar</i>
Helstu markmið	<i>Að kanna hinar ýmsu hindranir á þessu sviði mun verða til þess að eldra fólk nýtur sem mests ávinnings af ferlinu og losnar við síendurtekin vandamál. Þátttaka í verkefninu mun leiða til breytinga og verða öllum til gagns.</i>
Lýsing á verkefni	<i>Samantekt á þjónustu sem hjálpar öldruðum skref fyrir skref að nýta sér tækni líkt og fagfólk. Stuðningsáætlun okkar býður upp á tæknimenntun fyrir aldraða með margvíslegum ávinningi fyrir velferð þeirra.</i>

Niðurstöður og afurðir	<p>Heimþjónusta og stuðningsþjónusta</p> <p><i>Grunnþjónusta á heimili og stuðningsþjónusta okkar er ætluð öllum eldri borgurum sem vilja læra heima hjá sér.</i></p> <p>Félagsleg dagskrá</p> <p><i>Við höldum reglulega viðburði fyrir meðlimi okkar til að auðvelda þeim að umgangast og aðlagast nýjum viðmiðum samfélagsins.</i></p> <p>Sálfræði- og ráðgjafþjónusta</p> <p><i>Við tryggjum að meðlimir okkar fái bestu ráðgjöf varðandi andlega heilsu og fleiri málefni.</i></p>
Aðferðafræði	<p><i>Varan er kölluð „Fljótt, auðvelt og skemmtilegt“ og hentar helst þeim sem eru að nota tölvu í fyrsta skipti. Þetta einfalda tölvufærniþorrit byggir á auðskildu kennsluefni um grunnatriði í notkun músar og lyklaborðs. Innsláttarleikir eru nýttir til að gera það skemmtilegt að æfa og bæta innsláttarhraða.</i></p>
Styrkleikar	<p><i>Kennir eldri borgurum að nota tæknibúnað og fer yfir „Hinn fullkomna lista yfir tækniauðlindir fyrir eldra fólk“ (e. The Ultimate List Of Technology Resources For Seniors).</i></p>
Veikleikar	
Ráðleggingar og leiðbeiningar	
Frekari upplýsingar	
HLUTI C – UPPLÝSINGAR UM TENGILIÐ	
Nafn	
Fyrirtæki/samtök/stofnun	SKILLFUL SENIOR
Heimilisfang	
Símanúmer	
Netfang	
Vefsíða	https://www.skillfulsenior.com/

Dæmi 3: Að takast aftur á við hina stafrænu gjá meðal eldra fólks

TITILL VERKEFNIS	
<i>Að takast aftur á við hina stafrænu gjá meðal eldra fólks</i>	
HLUTI A – AUÐKENNI	
Heiti samtaka/stofnana sem standa að verkefninu	<i>Hverfissamband Cesaraugusta</i>
Tímabil	2020-2021
Staðsetning	<i>ZARAGOZA (Spáni)</i>
Samstarfsaðilar	<i>Borgarráð Zaragoza</i>
HLUTI B – LÝSING	
Bakgrunnur	<i>Að takast aftur á við hina stafrænu gjá meðal eldra fólks. COVID-19 hefur sýnt fram á nauðsyn þess að kunna að nota upplýsinga- og samskiptatækni, bæði fyrir athafnir daglegs lífs og til að framkvæma stjórnsýsluleg erindi. Litið er svo á að þeir sem eigi erfiðast með að nota þessa tækni séu eldra fólk.</i>
Markhópur	<i>Eldri borgarar</i>
Helstu markmið	<i>Námskeiðunum er ætlað að uppræta hina stafrænu gjá meðal aldraðra og hjálpa eldra fólki að losna við óttann við tölvuna og farsímann.</i>
Lýsing á verkefni	<i>Hverfissamband Cesaraugusta hleypti nokkrum vinnustofum af stokkunum undir lok árs 2020 til að minnka hina stafrænu gjá. Markmiðið var að koma upplýsinga- og samskiptatækni til fólks sem átti í mestum erfiðleikum.</i>
Niðurstöður og afurðir	<i>Haldin voru 14 námskeið (tuttugu klukkustundir) í sex hverfum í borginni Zaragoza, og tóku 140 einstaklingar þátt. Námskeiðin gerðu það kleif, svo vísað sé í orð samtakanna: „að fólk gæti lært á einfaldan hátt að nýta snjallsíma sína og að hafa samskipti á netinu við mismunandi stjórnsýslueiningar, einkum borgarstjórn Zaragoza“.</i>
Aðferðafræði	<i>Að læra hvernig á að nota vefsíðu borgarinnar eða panta tíma hjá lækni. Lögð er áhersla á netöryggi, sérstaklega þegar kemur að bankaþjónustu.</i>
Styrkleikar	<i>Námskeiðunum, sem voru þátttakendum að kostnaðarlausu, var skipt upp í þrjú stig út frá kunnáttu nemenda.</i> <i>Opnaður var „stafrænn stuðningsstaður“ þar sem veitt er aðstoð við að framkvæma helstu stjórnsýsluerindi á netinu, án endurgjalds. Þetta framtak hefur gefist vel og margir hafa þegar leitað eftir aðstoð við að fá rafræn skilríki, auðkennislykla, panta tíma í heilbrigðiskerfinu eða vegna bóta í gegnum almannatryggingar.</i>

Veikleikar	
Ráðleggingar og leiðbeiningar	
Frekari upplýsingar	
HLUTI C – UPPLÝSINGAR UM TENGILIÐ	
Nafn	
Fyrirtæki/samtök/stofnun	Cesaraugusta Neighborhood Union
Heimilisfang	Union vecinal cesaraugusta Andador Gutiérrez Mellado, 17
Símanúmer	0034 976 400 478
Netfang	correo@unioncesaraugusta.org
Vefsíða	https://unioncesaraugusta.org/

BÚLGARÍA
Dæmi 1: Vinnustofur um stafræna hæfni

TITILL VERKEFNIS	
Vinnustofur um stafræna hæfni í LAG Glavinitsa-Sitovo	
HLUTI A – AUÐKENNI	
Heiti samtaka/stofnana sem standa að verkefninu	LAG „Glavinitsa - Sitovo, Kraydunavska Dobrudzha“ í samstarfi við LAG „Local Action Group Delta Dunarii“ og LAG „Local Action Group Muntii Macinului - Dunarea Veche“ frá Rúmeníu.
Tímabil	2017-2018
Staðsetning	Glavinitsa - Sitovo, Kraydunavska Dobrudzha, Delta Dunarii, Muntii Macinului - Dunarea Veche
Samstarfsaðilar	LAG „Glavinitsa - Sitovo, Kraydunavska Dobrudzha“ í samstarfi við LAG „Local Action Group Delta Dunarii“ og LAG „Local Action Group Muntii Macinului - Dunarea Veche“ frá Rúmeníu.
HLUTI B – LÝSING	
Bakgrunnur	Svæðisbundinn aðgerðahópur skipulagði þriggja daga vinnustofur í níu sveitarfélögum fyrir íbúa eldri en 50 ára með takmarkaða tölvukunnáttu. Fagaðilar á sviði tölvuþjálfunar sáu um námskeiðin. Eftir að hafa staðist hæfnipróf og skuldbundið sig til 100% mætingar á námskeiðin, fengu þátttakendur spjaldtölvur og lyklaborð til að halda áfram að æfa færni sína.
Markhópur	Íbúar eldri en 50 ára með takmarkaða tölvukunnáttu.
Helstu markmið	
Lýsing á verkefni	Vinnustofurnar voru skipulagðar til að bregðast við þörf fyrir að þróa tölvufærni meðal íbúa eldri en 50 ára á LAG-svæðunum.
Niðurstöður og afurðir	
Aðferðafræði	<p>90 einstaklingar eldri en 50 ára öðluðust eða bættu tölvukunnáttu sína. Þátttakendur lærðu að sinna hversdagslegum athöfnum, svo sem að finna upplýsingar á vefnum, leita að atvinnutilboðum, framkvæma rafrænar greiðslur, versla á netinu og senda tölvupóst.</p> <p>Hin nýja stafræna hæfni stuðlaði að bættum lífsgæðum þátttakenda og uppbyggingu félagsauðs á LAG-svæðunum. Verkefnið er dæmi um fyrirmyndarstarf sem aðrir aðilar geta horft til við skipulagningu sambærilegra átaksverkefna fyrir stafræna menntun, óháð aldri markhóps.</p>

Styrkleikar	<i>Sérsniðin, stafræn þjálfun var skipulögð til að mæta þörfum þessa tiltekna aldurshóps og gaf þeim tækifæri til að taka þátt í hópþjálfun með jafnöldrum sem standa frammi fyrir sömu áskorunum. Þátttakendur öðluðust nýja stafræna færni sem hefur bætt lífsgæði</i>
	<i>þeirra. Þar sem þátttakendur fengu afhentar spjaldtölvur gefst þeim tækifæri til að þróa færni sína áfram.</i>
Veikleikar	
Ráðleggingar og leiðbeiningar	<i>Verkefnið gerði eldra fólki kleift að vinna bug á ótta við nýja tækni og rafræn samskipti nútímans. Þátttakendur öðluðust ekki aðeins þekkingu heldur einnig tækjabúnað og þannig var annarri stórri hindrun rutt úr vegi. Þátttaka staðbundinna samtaka í verkefninu gerði aukna félagslega virkni mögulega og veitti tækifæri til gagnkvæmrar hvatningar þátttakenda og félagslegs frumkvæðis. Þannig leiðir verkefnið til félagslegrar samþættingar sem markvisst byggir upp og eflir félagsauð. Verkefnið hefur hvatt svæðisbundna leiðtoga til að fara af stað með svipaða starfsemi, ekki einungis til að efla stafræna hæfni fólks á ýmsum aldri, heldur umfram allt að byggja upp félagsauð.</i>
Frekari upplýsingar	
HLUTI C – UPPLÝSINGAR UM TENGILIÐ	
Nafn	
Fyrirtæki/samtök/stofnun	LAG Glavinitsa-Sitovo
Heimilisfang	BULGARIA, 7600, Glavinitsa Dunav Street №13A
Símanúmer	0884 459599 08636 22-58
Netfang	mig_glavinitsa_sitovo@abv.bg
Vefsíða	https://www.mig.glavinitsa-sitovo.org/bg/m-dokumenti-bg/mstrategia-bg.html

Dæmi 2: Búlgarski þjóðháskólinn „Þriðji aldurinn“

TITILL VERKEFNIS	
<i>Búlgarski þjóðháskólinn „Þriðji aldurinn“</i>	
HLUTI A – AUÐKENNI	
Heiti samtaka/stofnana sem standa að verkefninu	<i>Búlgarski þjóðháskólinn „Þriðji aldurinn“</i>
Tímabil	2018

Staðsetning	<i>Sofia svæðið</i>
Samstarfsaðilar	
HLUTI B – LÝSING	
Bakgrunnur	<p><i>Þjálfun á vegum Acad. Gancho Popov sem býður Búlgurum eldri en 55 ára fræðslu án endurgjalds, innan verkefnisins Búlgarski þjóðháskólinn „Þriðji aldurinn“.</i></p> <p><i>Búlgarski þjóðháskólinn „Þriðji aldurinn“ veitir ókeypis þjálfun fyrir fólk eldra en 55 ára. Fyrirlesarar munu sinna kennslu í sjálfboðavinnu.</i></p> <p><i>Þjálfunin við háskólann inniheldur fyrirlestra um heilbriggt lífarni, persónulega fjármálastjórnun, skatta- og almannatryggingakerfi, fjárhagsáætlun fjölskyldunnar, tölvulæsi og að vinna með spjaldtölvu og farsíma.</i></p>
Markhópur	<i>Fólk eldra en 55 ára.</i>
Helstu markmið	<i>Val á viðfangsefni þjálfunarinnar var byggt á niðurstöðum þarfakönnunar meðal eftirlaunaþega. Tölvulæsi var í fyrsta sæti yfir atriði sem fólk taldi þarft að þjálfu. Skýrist það meðal annars á því að fullorðið fólk vill vera í sambandi við börn og barnabörn sem eru búsett annars staðar í landinu eða erlendis. Jafnframt vill fólk halda sér upplýstu um áhugamál og hugðarefni sín. Í öðru sæti í niðurstöðum þarfakönnunarinnar eru málefni sem tengjast heilsu og heilbrigðum lífsstíl.</i>
Lýsing á verkefni	<p><i>Fyrsta námskeiðið í þjálfuninni fjallar um grunnatriði tölvulæsis, samkvæmt námskrá háskólans. Þar gefst eldra fólki kostur á að öðlast tölvukunnáttu og nota Skype og tölvupóst.</i></p> <p><i>Annað námskeiðið í námskrá háskólans um þjálfunina inniheldur nám í erlendum tungumálum, lögfræðiráðgjöf og fyrirlestra um efni sem tengjast list. Þessi atriði eru talin mikilvæg og verða hluti af þjálfunaráætlunum fyrir eldra fólk, auk fyrirlestra um heilbrigðan lífsstíl, mataræði, o.s.frv.</i></p>
Niðurstöður og afurðir	<p><i>Fólk eldra en 55 ára öðlast grunnþekkingu á stafrænni færni, svo sem:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ● <i>Leita að upplýsingum á netinu;</i> ● <i>Grunnþekkingu á samfélagsmiðlum;</i> ● <i>Búa til og hafa umsjón með sniðum (e. profiles) á netinu;</i> ● <i>Hlaða niður skjölum og vista þau;</i>
	<ul style="list-style-type: none"> ● <i>Búa til og senda tölvupóst;</i> ● <i>o.s.frv.</i>

Aðferðafræði	<p><i>Kennsluáðferðir:</i> Fyrirlestrar, æfingar, hóp- og einstaklingsvinna, sjónrænar aðferðir, einstaklingsráðgjöf, sýnikennsla, kynningar o.fl.</p> <p><i>Aðferðir við mat á frammistöðu nemenda og endurgjöf:</i> Sjálfsmat, mat í þörum og undirhópum, umræður, skrifleg svör við spurningum, verkleg framkvæmd verkefna.</p>
Styrkleikar	<p><i>Þjálfunin gerir mörgum eldri en 55 ára kleift að öðlast þá þekkingu og færni sem skortir til að geta átt skilvirk samskipti í hnattrænu og tæknivæddu samfélagi nútímans.</i></p> <p><i>Þjálfunin mun gefa þátttakendum tilfinningu fyrir að þeir hafi hlutverki að gegna í samfélaginu og hvetja þá til að halda áfram að þróast og aðlagast að nútímakröfum. Þannig fá þessir einstaklingar einnig hvatningu og aðstoð við að styrkja stöðu sína í samfélaginu.</i></p>
Veikleikar	<p><i>Erfitt getur verið fyrir þátttakendur í tækniþjálfun að vera nógu vel tæknilæsir til að fylgja hraðanum í náminu án þess að hægja á framförum hósins.</i></p>
Ráðleggingar og leiðbeiningar	<ul style="list-style-type: none"> · Öll stefnumörkun í þjálfuninni verður að vera nákvæm. · Kynning á þjálfuninni verður að vera í samræmi við tilskilið stig nemanda. · Þjálfunin ætti að grundvallast á virkri þátttöku allra nemenda í námsferlinu. · Þjálfun verður að byggja á heildrænni vitundarvakningu, hvatningu, þekkingu og færni. · Námsumhverfið ætti að vera áhugavert, hvetjandi og örvandi. Ekki ætti að leyfa truflun í námsferlinu. · Góð tímastjórnun námskeiðsins er nauðsynleg, ásamt því að fylgja æfingaáætlun. · Mælt er með því að tengja námsefnið við raunveruleg dæmi.
Frekari upplýsingar	

HLUTI C – UPPLÝSINGAR UM TENGILIÐ

Nafn	Acad. Gancho Popov
Fyrirtæki/samtök/stofnun	NATIONAL BULGARIAN UNIVERSITY - THIRD AGE <i>Non-profit association for public benefit</i>
Heimilisfang	BULGARIA, Sofia, 77A Hristo Botev Blvd.
Símanúmer	0888 705 325
Netfang	nbu_tretavazrast@abv.bg
Vefsíða	https://nbu3age.org/

Dæmi 3: Kynslóðabré

TITILL VERKEFNIS	
<i>Kynslóðabré</i>	
HLUTI A – AÚDKENNI	
Heiti samtaka/stofnana sem standa að verkefninu	<i>Svæðisbundinn aðgerðahópur í Svilengrad Areal</i>
Tímabil	<i>Nóvember 2020 - júní 2021</i>
Staðsetning	<i>Svilengrad svæðið</i>
Samstarfsaðilar	
HLUTI B – LÝSING	
Bakgrunnur	<i>Með verkefninu mun eldra fólk og ungt fólk skapa brú á milli sín með miðlun þekkingar og reynslu. Ungt fólk mun kenna eldra fólk að nota stafræn tæki og veraldarvefinn og eldra fólk munu kenna ungu fólk að gróðursetja og rækta sér til lífsviðurværis. Sterk kynslóðatengsl verða til og eru birtingarmynd borgaralegrar vakningar. Boðið verður upp á borgaralegt átak, þar á meðal stefnumótandi fund og þjálfun.</i>
Markhópur	<i>Eldra fólk og ungt fólk.</i>
Helstu markmið	<i>Miðlun þekkingar og reynslu milli eldra og yngra fólks.</i>

<p>Lýsing á verkefni</p>	<p><i>Landbúnaðarskóli fyrir ungt fólk – 25 ungmennum skipt upp í fimm hópa, fimm ungmenni í hverjum hópi. Hóparnir heimsóttu fimm þorp í sveitarfélaginu Svilengrad, hver hópur fór þrisvar sinnum í sama þorpið. Heimsóknirnar fóru fram í mars, apríl og maí. Þátttakendum bjóðast samgöngur. Í hverri kennslustund landbúnaðarskólans taka fimm ungmenni og fimm eldri borgarar þátt. Eldra fólk þjálfar ungt fólk með því að miðla þekkingu sinni og reynslu á sviði landbúnaðar. Allir fá hanska, úðara, kvísl, hlújárn og ávaxtaklippur.</i></p> <p><i>Stafrænn skóli fyrir eldra fólk - 25 ungmennum skipt upp í fimm hópa, fimm ungmenni í hverjum hópi. Heimsóknirnar fóru fram í febrúar, mars og apríl. Hver hópur fór í þrjár heimsóknir í sama þorpið. Þátttakendum bjóðast samgöngur. Í hverri kennslustund stafræna skólans taka fimm ungmenni og fimm fullorðnir þátt. Ungu fólkið þjálfar þau eldri með því að miðla þekkingu sinni og reynslu af að nota veraldarvefinn, Facebook og fleira.</i></p> <p><i>Gerð og prentun landbúnaðardagatala. Landbúnaðardagatal, sem veitir mikilvægar upplýsingar um ræktun nytjaplantna, var búið til og prentað.</i></p> <p><i>Gerð og prentun handbókar fyrir vinnu á netinu. Handbók, til aðstoðar eldra fólki, var búin til og prentuð.</i></p> <p><i>Staðið var fyrir borgaralegu átaki, sem felur í sér eftirfarandi þætti:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>- Þjálfun í borgaralegri virkni sem 20 einstaklingar tóku þátt í; fulltrúar sveitarfélaga, frjálsra félagasamtaka og borgara. Markmið þjálfunarinnar var að skapa borgaralega sjálfvitund og skilning á</i>
	<p><i>tækifærum til þátttöku í lausn staðbundinna vandamála af ólíkum toga. Stofnað var tengslanet fyrir teymisvinnu sem, ef þörf krefur, verður virkjað komi upp vandamál og úrlausnarefni sem leysa þarf í samfélaginu.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>- Stefnumótandi fundur sem 20 fulltrúar sveitarfélaga, félagasamtaka og borgara tóku þátt í.</i> <i>- Útgáfa handbókar „Hvernig get ég verið virkur borgari“.</i> <p><i>Handbókin inniheldur samantekt á upplýsingum um viðfangsefni borgaralegrar virkniþjálfunar og hagnýtar upplýsingar fyrir þátttakendur og aðra um hvernig nýta megi þá þekkingu sem einstaklingar afla sér, í ljósi áherslna verkefnisins.</i></p>
<p>Niðurstöður og afurðir</p>	<p><i>Eldra fólk þjálfar ungt fólk með því að miðla þekkingu sinni og reynslu á sviði landbúnaðar. Ungu fólkið þjálfar aldraða með því að miðla þekkingu sinni og reynslu af að nota netið, Facebook og annað. Tengslanet fyrir teymisvinnu stofnað og handbókin „Hvernig get ég verið virkur borgari“ gefin út.</i></p>
<p>Aðferðafræði</p>	<p><i>Miðlun þekkingar á milli yngri og eldri íbúa á Svilengrad svæðinu.</i></p>
<p>Styrkleikar</p>	<p><i>Öflun þekkingar og færni og miðlun þekkingar milli yngri og eldri íbúa á Svilengrad svæðinu.</i></p>

Veikleikar	
Ráðleggingar og leiðbeiningar	
Frekari upplýsingar	
HLUTI C – UPPLÝSINGAR UM TENGILIÐ	
Nafn	Milena Yaneva
Fyrirtæki/samtök/stofnun	<i>Local action group Svilengrad Areal</i>
Heimilisfang	BULGARIA Svilengrad 6500, 6 Septemvriysi Str
Símanúmer	0884 574269
Netfang	migsvilengrad@mail.bg
Vefsíða	https://migsvilengrad.org/

ÍSLAND

Dæmi 1: Velferðarsvið Reykjavíkurborgar

TITILL VERKEFNIS	
Velferðarsvið Reykjavíkurborgar	
HLUTI A – AUÐKENNI	
Heiti samtaka/stofnana sem standa að verkefninu	<i>Velferðarsvið Reykjavíkurborgar</i>
Tímabil	<i>Frá 2020</i>
Staðsetning	<i>Reykjavík</i>
Samstarfsaðilar	<i>Miðstöð velferðartækni í Reykjavík</i> <i>Landssamtök eldri borgara á Íslandi</i> <i>Fjárstuðningur frá Félagsmálaráðuneytinu á Íslandi</i>
HLUTI B – LÝSING	

Bakgrunnur	<i>Tölvunámskeið fyrir litla hópa og einstaklinga</i>
Markhópur	<i>Eldri borgarar í Reykjavík. Flestir þátttakendur eru 67 ára eða eldri en engin sérstök aldurstakmörk eru fyrir námskeiðin.</i>
Helstu markmið	<p><i>Áhersla námskeiðanna er á tæknilæsi í því skyni að auka tölvufærni eldri borgara.</i></p> <p><i>Tölvunámskeiðin voru sett á laggirnar til að efla félagslíf og þátttöku á tímum heimsfaraldurs Covid-19. Námskeiðunum var ætlað að draga úr hættu á einangrun eldri borgara þegar athöfnum og viðburðum var aflýst (eða erfitt að taka þátt í) vegna ráðstafana til sjúkdómsvarna.</i></p> <p><i>Markmið námskeiðanna er að stuðla að tómsbundastarfi, geðrækt, hreyfingu og forvörnum og auka lífsgæði eldri borgara almennt.</i></p>
Lýsing á verkefni	<i>Árið 2020 ákváðu íslensk stjórnvöld að styðja aðgerðir fyrir eldri borgara til að vinna gegn neikvæðum áhrifum heimsfaraldursins á þennan hóp. Fjárstuðningur var veittur sveitarfélögum sem úthlutuðu fjármunum í þágu eldri borgara. Velferðarsvið Reykjavíkurborgar</i>

	<p>notaði styrkinn til að fjármagna tæknilæsisnámskeið fyrir eldri borgara.</p> <p>Tæknilæsisnámskeiðin hófust sumarið 2020 og vinnuhópur verkefnisins kom þeim í framkvæmd. Á þessu fyrsta starfssumri voru haldin 16 byrjendanámskeið og 11 framhaldsnámskeið. Námskeiðin miða að því að auka þekkingu og færni eldri borgara í notkun spjaldtölva, bæði Android- og iOS-stýrikerfa. Námskeiðin voru skipulögð sem þriggja daga byrjendanámskeið og síðan var boðið upp á tveggja daga framhaldsnámskeið.</p> <p>Þátttakendur á námskeiðunum árið 2020 voru um 140 einstaklingar. Einkum sóttu karlmenn námskeiðin og höfðu áhuga á að læra á tölvur.</p> <p>Ári síðar, sumarið 2021, voru tæknilæsisnámskeið skipulögð á ný. Á þessu öðru sumri sem starfsemin var starfrækt var boðið upp á enn fleiri námskeið, fjölbreyttari og sérhæfðari. Eldri borgarar fengu tækifæri til að nota tækin á annan hátt, til dæmis að spila tölvuleiki og nota ýmis snjalltæki. Aftur var um að ræða þriggja daga byrjendanámskeið en einnig var boðið upp á örnámskeið og „viðveru“ þar sem boðið var upp á einstaklingsbundna aðstoð. Ýmis affreyningarbúnaður var tekinn í notkun, til dæmis sýndarveruleikagleraugu.</p> <p>Þátttakendur á byrjendanámskeiðum árið 2021 voru 166 einstaklingar. Að auki fékk 361 einstaklingur tölvuaðstoð í félagsmiðstöðvunum en sú aðstoð var ekki hluti af formlegum námskeiðum. Fjöldi stuttra kennslumyndbanda hefur verið útbúinn fyrir námskeiðin.</p>
Niðurstöður og afurðir	<p>Starf tæknilæsissteymisins hefur verið metið að verðleikum. Námskeiðin hafa notið mikilla vinsælda og hafa vinsældir þeirra farið vaxandi. Námskeiðin sköpuðu jafnvel eftirspurn eftir fleiri námskeiðum í félagsmiðstöðvum borgarinnar fyrir eldri borgara.</p> <p>Þátttakendur og starfsmenn félagsmiðstöðva telja mikla þörf fyrir námskeiðin. Vegna mikillar eftirspurnar og jákvæðra viðbragða verður hér eftir boðið upp á tæknilæsisnámskeiðin allan ársins hring.</p>
Aðferðafræði	<p>Á tæknilæsisnámskeiðunum er notuð áhugaverð aðferðafræði sem líkir eftir aðferð einkaþjálfunar í leikfimi. Á námskeiðunum er veitt hópkenndsla, í litlum hópum, og einstaklingsþjálfun. Jafnvel fjarþjálfun er í boði.</p>
Styrkleikar	<p>Námskeiðin eru haldin í öllum félagsmiðstöðvum sveitarfélagsins fyrir eldri borgara og eru þau aðgengileg fyrir fólk í hinum ýmsu hverfum borgarinnar.</p>

	<i>Hluti af námsefninu er útbreiddur fræðslubæklingur frá Landssamtökum eldri borgara á Íslandi.</i>
Veikleikar	<i>Helsta áskorunin er hversu marga starfsmenn þarf á hvert námskeið til að tryggja að þátttakendur fái þá aðstoð sem þeir þurfa.</i>
Ráðleggingar og leiðbeiningar	<p><i>Það er mikilvægt að taka sér góðan tíma til að undirbúa hvert námskeið. Ekki er mælt með að vera með of mikið efni í einu. Betra er að bjóða frekar upp á sérhæfðari námskeið til að fara dýpra í tiltekin efni. Þá eru opnir tímar ákjósanlegastir til að skoða afmarkað efni.</i></p> <p><i>Það er afar mikilvægt að starfsmenn á námskeiðunum búi yfir góðri tæknikunnáttu en einnig góðri samskiptahæfni og hvatningu. Góð samskiptafærni og áhugi eru jafnvel mikilvægari en mikil tæknileg færni.</i></p>
Frekari upplýsingar	https://www.facebook.com/velferdarsvid/ https://www.facebook.com/Taeknilaesi/

HLUTI C – UPPLÝSINGAR UM TENGILIÐ

Nafn	<i>Tæknilæsi</i>
Fyrirtæki/samtök/stofnun	<i>Velferðarsvið Reykjavíkurborgar</i>
Heimilisfang	<i>Borgartún 12–14, 105 Reykjavík</i>
Símanúmer	<i>00354-411-1111</i>
Netfang	upplýsingar@reykjavik.is
Vefsíða	https://prod.reykjavik.is/velferdarsvid

Dæmi 2: Einfaldar leiðbeiningar fyrir spjaldtölvur

<p>TITILL VERKEFNIS</p> <p>Einfaldar leiðbeiningar fyrir spjaldtölvur</p>
HLUTI A – AÚÐKENNI

Heiti samtaka/stofnana sem standa að verkefninu	<i>Landssamtök eldri borgara á Íslandi</i>
Tímabil	<i>Frá árinu 2019 og áfram</i>
Staðsetning	<i>Ísland, allt landið</i>
Samstarfsaðilar	<i>Verkefninu var hrint í framkvæmd með styrk frá félagsmálaráðuneytinu.</i>
HLUTI B – LÝSING	
Bakgrunnur	<i>Landssamtök eldri borgara á Íslandi fengu styrk frá ríkinu til að gera leiðbeiningar um notkun spjaldtölva.</i>
Markhópur	<i>Eldri borgarar á Íslandi sem vilja einfaldar og skýrar leiðbeiningar, á íslensku, um notkun spjaldtölva. Lögð er áhersla á þann hóp eldri borgara sem forðast að nota stafræn tæki. Landssamband eldri borgara er fyrir fólk 60 ára og eldra.</i>
Helstu markmið	<i>Útgáfa tveggja kennslubæklinga, bæði á netinu og á prentuðu formi. Leiðbeiningunum var dreift víða til að ná til sem flestra.</i>
Lýsing á verkefni	<p><i>Árið 2019 gáfu Landssamtök eldri borgara á Íslandi út tvo kennslubæklinga fyrir spjaldtölvur, einn fyrir Android og annan fyrir Ípad. Tveimur árum síðar voru leiðbeiningarnar aðgengilegar á netinu.</i></p> <p><i>Leiðbeiningarnar í bæklingunum eru skýrar og einfaldar. Margar og fræðandi myndir og táknmyndir eru notaðar til að gera leiðbeiningarnar auðskiljanlegri. Á fyrstu síðum bæklinganna er efnið kynnt, með hvatningarorðum til lesandans.</i></p> <p><i>Í leiðbeiningunum koma fram grunnstillingar á spjaldtölvum, til dæmis hvernig skipta á lyklaborðinu yfir á íslensku, hvernig á að nota netið og myndavél spjaldtölvunnar. Leiðbeiningar um hvernig hægt er að setja upp ný forrit er að finna í bæklingum og einnig er fjallað um vinsæl forrit eins og Facebook og Gmail. Bæklingarnir eru um 20 blaðsíður að lengd.</i></p>
	<p><i>Landssamtökin réðu starfsmann til að sjá um gerð bæklinganna. Engin sérstök fyrirmynd var að íslensku bæklingnum en leiðbeiningar frá öðrum löndum voru hafðar til hliðsjónar í ferlinu.</i></p> <p><i>Efnið hefur verið notuð á tölvunámskeiðum fyrir eldri borgara.</i></p>

Niðurstöður og afurðir	<p><i>Einfaldar, myndskreyttar leiðbeiningar eru aðgengilegar fyrir eldri borgara.</i></p> <p><i>Ekki hefur farið fram sérstakt mat á kostum bæklinganna en vitað er að leiðbeiningarnar eru mjög útbreiddar meðal eldri borgara.</i></p> <p><i>Viðbrögðin hafa verið mjög jákvæð. Notendur (bæði eldri borgarar og kennarar á tölvunámskeiðum fyrir eldri borgara) virðast telja leiðbeiningarnar gagnlegar.</i></p>
Aðferðafræði	<p><i>Aðferðafræði verkefnisins leggur áherslu á að auka sjálfstraust eldri borgara við að nota tölvur og tækni. Bæklingurinn er á stóru sniði (A4), með skýrum, uppbyggilegum texta sem er auðlesinn. Teikningar og myndir gera leiðbeiningarnar aðgengilegar og auðlesnar.</i></p>
Styrkleikar	<p><i>Leiðbeiningarnar eru aðgengilegar flestum íslenskum eldri borgurum þar sem efnið er aðgengilegt bæði á netinu og í prentaðri útgáfu. Eldri borgarar sem kjósa prentaða útgáfu geta fengið eintak sent heim gegn vægu gjaldi.</i></p> <p><i>Það er kostur að geta fengið aðstoð frá einstaklingi sem kann á spjaldtölvur þegar bæklingurinn er notaður. Sú aðstoð þarf hins vegar að miða að því að eldri borgarar vinni sjálfstætt.</i></p> <p><i>Þátttaka í tölvunámskeiðum eldri borgara þar sem leiðbeiningabæklingarnir eru notaðir hefur gengið mjög vel og þykir mjög áhrifarík leið til að auka stafræna færni.</i></p>
Veikleikar	<p><i>Bæklingarnir úreldast fljótt. Á sama ári og bæklingarnir komu út voru ákveðnar leiðbeiningar orðnar úreldar vegna breytinga og uppfærslu á spjaldtölvum.</i></p> <p><i>Leiðbeiningarnar nægja aðeins sem grunnur en geta ekki fjallað nákvæmlega um allar þær ólíku gerðir af spjaldtölvum sem er að finna á markaðnum. Slíkt yrði of yfirgripsmikið.</i></p>
Ráðleggingar og leiðbeiningar	<p><i>Útgefendur bæklingisins velta fyrir sér tilgangi þeirra öru breytinga sem eiga sér stað í spjaldtölvum og hugbúnaði þeirra. Aukin neysla kann að vera eina ástæðan í sumum tilvikum, að því er þeir telja.</i></p> <p><i>Þá er þeirri spurningu velt upp hvort til ætti að vera einhver reglurámi sem tryggir ákveðinn stöðugleika og einföldun eins og lagt hefur verið til varðandi hleðslutæki fyrir farsíma.</i></p>

Frekari upplýsingar

- **Myndir**

Almenn virkni

Svona litur dæmigerð spjaldtölva út

Valna/sofa
Benntan takka þarf að brýta á til þess að velja upp skjáinn og einhög til þess að setja hann í svofalaða svefnstöðu. Þegar þú ert búin að nota spjaldtölvuna smelli þú einu sinni á takkann og þú stöðkar á skjánum. Það er þó ekki síðskil á allri stöðvunni heldur er hún í svefnstöðu.

Heim
Á benntan takka er alltaf hægt að fara til þess að komast á heimasíðu. Það skilist ekki máli hvað þú ert að þera. Takkinn færir þig alltaf út úr forritinu sem þú ert í og á heimasíðu.

Tili baka
Tili baka heppunin er hentugur, en ekki nauðsynlegur og þú er hann ekki á öllum spjaldtölvum.

Hjóbeytur
Takkarnir fyrir hjóbeytur eru breki. Sá meðri leikur hjóðir og sá efri heikur hjóðir. Til þess að stjórna hjóbeytum þarf að brýta á takkana þar til réttur stýtur fæst.

Skjárinn

Hér er dæmi um það hvernig snertiskjárninn á Android spjaldtölvu getur litið út.

Merkin á skjánum eru forritin sem eru í spjaldtölvunni. Fyrir neðan merkin má sjá nöfnin á forritinu. Til þess að opna forritið þarf að smella á merkið með einum fingri. Hér er sýnt hvernig hægt er að stjórna snertiskjánum.

4 5

- **Facebook síða:**
<https://www.facebook.com/landssambandeldri borgara/>
- **Netútgáfa bæklingsanna:**
<https://www.leb.is/leidbeiningar-spjaldtolvur/>

HLUTI C – UPPLÝSINGAR UM TENGILIÐ

Nafn	Tæknilæsi
Fyrirtæki/samtök/stofnun	Landssamband eldri borgara
Heimilisfang	Ármúla 6, 108 Reykjavík
Símanúmer	567-7111
Netfang	leb@leb.is
Vefsíða	https://www.leb.is/

Dæmi 3: Tölvur, ekkert mál. Tölvu- og snjalltækjanámskeið fyrir eldri borgara.

TITILL VERKEFNIS

Tölvur, ekkert mál. Tölvu- og snjalltækjanámskeið fyrir eldri borgara.

HLUTI A – AUÐKENNI

Heiti samtaka/stofnana sem standa að verkefninu	<i>Þekkingarnet Þingeyinga</i>
Tímabil	<i>Frá 22.01.2020 til 05.02.2020</i>
Staðsetning	<i>Húsavík</i>
Samstarfsaðilar	
HLUTI B – LÝSING	
Bakgrunnur	<i>Námskeið í notkun tölvu og snjalltækja fyrir eldri borgara.</i>
Markhópur	<i>Eldri borgarar 60 ára og eldri á Húsavík.</i>
Helstu markmið	<i>Að auka áhuga og sjálfsöryggi eldri borgara í notkun tölvu og snjalltækja.</i>
Lýsing á verkefni	<p><i>Á námskeiðinu var lögð áhersla á að auka áhuga og sjálfsöryggi eldri borgara í notkun tölvu og snjalltækja (ipad og snjallsíma). Þetta var einkum gert með því að greina og virkja áhugasvið þeirra og tengja það við notkun tækjanna.</i></p> <p><i>Meðal annars voru innlendir fréttavefir skoðaðir og Íslendingabók (www.islendingabok.is) sem hefur að geyma gagnagrunn með ættfræðiupplýsingum Íslendinga meira en 1.200 ár aftur í tímann. Einnig var farið yfir vefsíður með upplýsingum um færð og veður, til dæmis vefsíðu Veðurstofunnar (www.vedur.is) og Vegagerðarinnar (www.vegagerdin.is). Einnig var hlustað á Storytel, skoðaðir hópar á samfélagsmiðlum eins og Facebook-hópurinn „HÚSAVÍK: Fyrir og nú“, skoðuð myndasöfn, kortavefir og annað áhugavert.</i></p>
Niðurstöður og afurðir	<i>Nemendur öðluðust betri tilfinningu fyrir tölvunotkun og snjalltækjum.</i>
Aðferðafræði	<i>Áhersla var lögð á að greina og virkja áhugasvið þáttakenda og tengja það við notkun tækjanna.</i>
Styrkleikar	<i>Þátttakendur unnu á sínu áhugasviði sem gerði kennsluna áhrifaríkari.</i>
Veikleikar	<i>Vegna covid var ekki hægt að halda framhaldsnámskeið sem hefði verið nauðsynlegt til að festa þekkingunar betur í sessi.</i>
Ráðleggingar og leiðbeiningar	<i>Kennari mælir með því að skipta nemendum í hópa eftir búnaði hvers og eins.</i>

Frekari upplýsingar	Facebook síða https://www.facebook.com/thekkingarnet
HLUTI C – UPPLÝSINGAR UM TENGILIÐ	
Nafn	<i>Þekkingarnet Þingeyinga</i>
Fyrirtæki/samtök/stofnun	<i>Þekkingarnet Þingeyinga</i>
Heimilisfang	<i>Hafnarstétt 3</i>
Símanúmer	<i>464-5100</i>
Netfang	<i>hac@hac.is</i>
Vefsíða	<i>www.hac.is</i>

SVÍÐJÓÐ

Dæmi 1: Eldri vafrarar (Seniorsurfarna)

TITILL VERKEFNIS	
Eldri vafrarar (Seniorsurfarna)	
HLUTI A – AUÐKENNI	
Heiti samtaka/stofnana sem standa að verkefninu	<i>UR (Sveriges Utbildningsradio) er hluti af ríkisfjölmíðli Svíþjóðar auk ríkisútvarpsins (SR) og ríkissjónvarpsins (SVT)</i>
Tímabil	<i>Frá 20.02.2020 til 09.02.2021</i>
Staðsetning	<i>Svíþjóð, á landsvísu.</i> <i>Kennslufni þar sem eldri borgurum er leiðbeint um notkun á stafrænni þjónustu var sýnt í ríkissjónvarpinu og gefið út á netinu.</i>
Samstarfsaðilar	<i>UR, SR og SVT</i>
HLUTI B – LÝSING	

Bakgrunnur	<i>Fræðandi og skemmtileg sjónvarpsþáttaröð með frægum eldri Svíum sem læra að nota stafræna þjónustu eins og tölvupóst, heimabanka, samfélagsmiðla og fleira. Fræðslan er í knöppu formi, 5 mínútna þættir með 6 þáttum í hverri þáttaröð. Búið er að sýna 2 þáttaraðir en einnig eru 12 aukaðættir eingöngu á vefnum. „Eldri vafrarar“ eru einnig með vefsíðu með kennsluleiðbeiningum fyrir námskeiðshaldara/menntastofnanir.</i>
Markhópur	<i>Eldri borgarar og námskeiðshaldarar/menntastofnanir</i>
Helstu markmið	<i>Stafræn þekking getur rofið einmanaleika og einangrun og gefið einstaklingnum rödd í samfélaginu. „Eldri vafrarar“ hafa það að markmiði að hvetja alla, hvort sem þeir hafa reynt eða ekki, til að takast á við áskoranir og prófa nýja hluti.</i>
Lýsing á verkefni	<i>Þættirnir henta hvort sem er til áhorfs heima eða sem kennsluefni fyrir námskeiðshaldara/menntastofnanir</i>
Niðurstöður og afurðir	<i>Áhorfið á fyrsta þáttinn í þáttaröðinni var 582.000 manns. Hann hefur verið tilnefndur til verðlauna og mörg félög eldri borgara og menntastofnanir í Svíþjóð eru með tengil á þættina á vefsíðum sínum eða nota kennsluleiðbeiningarnar</i>
Aðferðafræði	<i>Stuttir þættir sem sýna eldri borgara læra notkun á algengri stafrænni þjónustu. Þættirnir eru bæði fræðandi og hafa skemmtanagildi.</i> <i>Þáttunum fylgja kennsluleiðbeiningar með fjölbreyttum ráðum og verkefnum sem þykja henta þegar verið er að kenna eldri borgurum að nota þá þjónustu sem fjallað er um í þáttunum.</i>
Styrkleikar	<i>Mikil útbreiðsla og efnið vel þekkt í markhópnum.</i>
Veikleikar	<i>Stundum er of mikil áhersla lögð á skemmtanagildið á kostnað fræðslunnar.</i>
Ráðleggingar og leiðbeiningar	<i>Hægt er að nota efnið til kynningar á hvers kyns fræðslu er lýtur að stafrænni færni.</i>

Frekari upplýsingar	<p>Fjölmiðlaefni:</p> <p>https://www.ur.se/press/#/pressreleases/folkkaera-kaendisarutmanas-digitalt-i-ur-s-nya-tv-serie-seniorsurfarna-2969411 Slóð á þættina (þáttaröð 1 og 2)</p> <p>https://urplay.se/serie/219710-seniorsurfarna</p> <p>Kennsluleiðbeiningar (þáttaröð 2)</p> <p>https://www.ur.se/mb/pdf/handledning/221000-221999/2214392_lararhandledning_seniorsurfarna_sasong2.pdf</p>
HLUTI C – UPPLÝSINGAR UM TENGILIÐ	
Nafn	Tengiliður: Karoline Malitzki
Fyrirtæki/samtök/stofnun	UR (Sveriges Utbildningsradio)
Heimilisfang	Oxenstiernsgatan 34 i Stockholm. Pósthólf: Sveriges Utbildningsradio AB, 105 10 Stockholm
Símanúmer	08-784 40 00
Netfang	kontakt@ur.se
Vefsíða	https://www.ur.se

Dæmi 2: Kynning á netinu fyrir eldri borgara

TITILL VERKEFNIS Kynning á netinu fyrir eldri borgara	
HLUTI A – AUÐKENNI	
Heiti samtaka/stofnana sem standa að verkefninu	Internetstiftelsen er sjálfseignarstofnun sem leggur áherslu á jákvæða þróun internetsins. Stofnunin er ábyrgðaraðili fyrir sænska lénið .se og hefur það að leiðarljósi að allir Svíar vilji, þori og geti notað internetið.
Tímabil	Frá 07.04.2010 til 25.06.2010
Staðsetning	Svíþjóð, á landsvísu, internetið.

Samstarfsaðilar	„Svíar og internetið“ er sænski hlutinn af alþjóðlegu rannsóknarverkefni, „World Internet Project“ sem um það bil þrjátíu lönd eiga aðild að. Sænska Internetstofnunin hefur leitt sænsku rannsóknina frá árinu 2010.
HLUTI B – LÝSING	
Bakgrunnur	Internetstiftelsen (Swedish Internet Foundation) gefur út skýrslur um netnotkun eldri borgara í Svíþjóð á 3-4 ára fresti með nýjustu tölfræði úr könnunum og rannsóknum á því sviði. „Kynning á internetinu fyrir eldri borgara“ er leiðarvísir með niðurstöðum úr þeirri rannsókn.
Markhópur	Eldri borgarar og fólk sem vill hjálpa þeim að læra að nota internetið.
Helstu markmið	Í leiðarvísinum eru ábendingar og fræðsla fyrir þá sem vilja hjálpa eldri ættingjum, vinum eða kunningjum að nýta sér hin fjölmörgu tækifæri internetsins.
Lýsing á verkefni	Leiðarvísirinn tekur til rannsókna á svæðinu, ábendinga um hvað skal læra og hvers vegna, kennslufræðilegra aðferða og dæma og orðalista.
Niðurstöður og afurðir	Að bjóða upp á stafræna menntun og þekkingu sem gefur meiri skilning á áhrifum netvæðingar á einstaklinga og samfélag. Að efla rannsóknir, nýsköpun og menntun með áherslu á internetið.
Aðferðafræði	Leiðarvísirinn er kortlagning og samantekt á rannsóknum um netnotkun eldri borgara, hvað hentar þeim að leggja áherslu á að læra og rannsóknaryfirlit yfir hvaða kennsluáðferðir gagnast best í námi þeirra.
Styrkleikar	Lýsingarnar í leiðarvísinum eru mjög yfirgripsmiklar og innihalda margar tilvísanir í rannsóknir á þessu sviði.
Veikleikar	Efnið getur verið frábært til að fræða fólk sem vill meiri upplýsingar um netið og hvernig kennsla hentar eldri borgurum, en er of yfirgripsmikið til að hægt sé að nota það sem námsefni.
Ráðleggingar og leiðbeiningar	Leiðarvísinn er best að nota sem viðmið fyrir rannsóknir á efninu og til að sérhæfa sig í viðfangsefninu.

Frekari upplýsingar	<p>Hlekkur á leiðarvísinn:</p> <p>https://internetstiftelsen.se/guide/introduktion-till-internet-for-aldre/</p> <p>Allar skýrslur um eldri borgar og netið:</p> <p>https://internetstiftelsen.se/kunskap/rapporter-ochguider/?more=1&filter[s]=%C3%A4ldre</p>
HLUTI C – UPPLÝSINGAR UM TENGILIÐ	
Nafn	<i>Internetstiftelsen</i>
Fyrirtæki/samtök/stofnun	<i>Internetstiftelsen (The Swedish Internet Foundation)</i>
Heimilisfang	<i>Hammarby Kaj 10D Box 92073 120 07 Stockholm</i>
Símanúmer	08-452 35 00
Netfang	info@internetstiftelsen.se
Vefsíða	https://internetstiftelsen.se/

Dæmi 3: Stafræn tækni og félagsleg aðlögun eldri borgara

<p>TITILL VERKEFNIS</p> <p>Stafræn tækni og félagsleg aðlögun eldri borgara</p>	
HLUTI A – AUÐKENNI	
Heiti samtaka/stofnana sem standa að verkefninu	<i>Lýðheilsustofnun Svíþjóðar</i>
Tímabil	<i>Frá 02/10/18</i>
Staðsetning	<i>Svíþjóð á landsvísu Birt á netinu.</i>

Samstarfsaðilar	<p>Verkefnið er samvinnuverkefni fimm opinberra stofnana:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lýðheilsustofnun Svíþjóðar • Swedish Research Council for Health, Working Life and Welfare (FORTE), • National Board of Health and Welfare, • Swedish Agency for Health Technology Assessment and Assessment of Social Services (SBU), • Swedish Agency for Participation (MFD)
HLUTI B – LÝSING	
Bakgrunnur	Fimm sænskar stofnanir hafa unnið saman að gerð leiðbeininga til að fræða og efla félagslegra aðlögun aldriðra með stafrænni tækni.
Markhópur	Markhópur verkefnisins er fyrst og fremst þeir sem vinna að stefnumótun hjá sveitarfélögum og landshlutasamtökum. Einnig fólk sem starfar við félagsþjónustu, menningarstarfsemi, upplýsingatækniþjónustu og aðra sem hafa möguleika á að bjóða þjónustu fyrir eldra fólk, fyrir vellíðan þess og heilbrigði.
Helstu markmið	Leiðbeiningarnar veita leiðsögn við skipulagningu á starfsemi sem stuðlar að félagslegri örvun og þátttöku eldra fólks í notkun stafrænnar tækni.
Lýsing á verkefni	<p>Verkefnið veitir leiðbeiningar um hvernig samhæfa má vinnu margra skipulagsheilda. Þar er viðfangsefnum lýst svo sem:</p> <ul style="list-style-type: none"> • stöðu þekkingar um viðfangsefnið í rannsóknum • dæmi um hvernig sveitarfélög geta unnið að því að veita fleira eldra fólki aðgang að og þekkingu á notkun stafrænnar tækni • hvað er mikilvægt að hafa í huga lagalega og siðferðilega þegar stafræn tækni er í boði eða notuð.
Niðurstöður og afurðir	Efnið er í notkun í mörgum sýslum og það er stutt af mörgum stofnunum á landsvísu.
Aðferðafræði	Verkefnið er unnið í samstarfi við stofnanir sem annast þjálfun heima í héraði og lýsir því hvernig það er gert á skilvirkan hátt og samkvæmt rannsóknum á þessu sviði.
Styrkleikar	Efnið gagnast þeim sem vinna að stefnumörkun á hverjum stað og stofnunum að skilja mikilvægi félagslegrar aðlögunar með stafrænni tækni sem studd er vísindalegum rannsóknum. Það lýsir því líka hvernig tekist hefur að koma því í framkvæmd á mismunandi svæðum í Svíþjóð.

Veikleikar	<i>Ekki er um að ræða raunhæfa áætlun eða heildstætt námsefni, aðeins leiðbeiningar fyrir staðbundin fyrirtæki/stofnanir og þá sem taka ákvarðanir um hvernig þau geta skipulagt starfsemi.</i>
Ráðleggingar og leiðbeiningar	<i>Sveitarstjórnir og félagasamtök geta notað efnið til að ná sameiginlegum skilningi á vandamálum og ávinningi þegar kemur að því að efla félagslega aðlögun aldraðra.</i>
Frekari upplýsingar	<p>Vefsíður með frekari upplýsingar:</p> <p>https://www.sbu.se/sv/om-sbu/nyheter/digital-teknik-for-socialdelaktighet-bland-aldre-personer/</p> <p>https://www.digitalvardochomsorg.se/digital-teknik-for-socialdelaktighet-bland-aldre-personer/</p> <p>https://digidel.se/kunskapsbank/it-for-aldre/</p> <p>https://hjarnkoll.se/vad-vi-gor/seniorambassadorer/</p>
HLUTI C – UPPLÝSINGAR UM TENGILIÐ	
Nafn	<i>Folkhälsomyndigheten</i>
Fyrirtæki/samtök/stofnun	<i>Lýðheilsustofnun Svíþjóðar</i>
Heimilisfang	<i>Folkhälsomyndigheten, Nobels väg 18, 171 82 Solna</i>
Símanúmer	<i>010 2052000</i>
Netfang	<i>info@folkhalsomyndigheten.se</i>
Vefsíða	<i>https://www.folkhalsomyndigheten.se/publicerat-material/publikationsarkiv/d/digital-teknik-for-social-delaktighetbland-aldre-personer/</i>