

Slutrapport för projektet

Innovativt Internetkafé – med unga för äldre

Gunilla Lundberg, projektledare, Transfer Mälardalen

Perioden 2011-04-01 – 2011-12-31

1. Projektbeskrivning

Projektets namn är Innovativt Internetkafé – med unga för äldre. Projektet syftar till att ungdomar som har goda kunskaper inom it och Internet lär äldre personer it genom att starta Internetkafé på äldreboenden där hyresgäster och andra äldre är målgruppen.

Ungdomarna anpassar utbildningen efter de äldres önskemål och introducerar dem i tekniken. Genom att ha ungdomar som handledare bidrar de med energi och glädje till de äldre.

Ungdomarna, som i projektet arbetar som it-guider, ingår i ett mentorprogram med Transfer Mälardalen som huvudman. De har bott i Sverige cirka 2-3 år och är mellan 16-19 år. De nysvenska ungdomarna behöver träna på att prata svenska, få ökade kunskaper om vårt svenska samhälle och arbetspraktik. I sina möten med de äldre kan de också berätta om sin kultur, och få kunskaper om Sverige idag och förr i tiden. På detta sätt uppstår en win-winsituation där båda parter har nytta av mötena.

Många äldre har t.ex. behov av att kunna kommunicera med barn och barnbarn på ett "modernt" sätt genom it. Flera av dem har familjemedlemmar boende på annan ort i Sverige eller utomlands. Där kan it spela en viktig roll för kommunikationen. I mötet med it-guiderna får de äldre en personlig handledning av ungdomarna och kan sitta i lugn och ro och lära sig.

Målgruppen för Internetkaféerna är primärt boende och besökare på seniorboenden i Örebro kommun, och sekundärt den äldre allmänheten. Ungdomarna som deltar i programmet har framtidsdrömmar om att arbeta med it eller vård. Sju killar och fyra tjejer deltog. De kom från Somalia, Irak, Vietnam, Sudan, Irak, Kurdistan och Jemen. Ungdomarna jobbade två och två på fyra träffpunkter på seniorboenden i olika stadsdelar i Örebro. På varje träffpunkt arbetade en ansvarig värdinna, anställd i äldreomsorgen inom Örebro kommun. Projektledare organiserade projektet, gav teknisk support, svarade för marknadsföring, gav råd och stöd och ansvarade för kontinuerlig utvärdering.

Internetkaféerna var öppna under tre veckor i augusti 2011 och de deltagande ungdomarna ersattes av Örebro kommun inom deras program för feriepraktik. Projektet fortsatte under hösten med studiecirklar.

2. Detta hände under projekttiden – det praktiska arbetet

In i detta projekt hade vi med oss värdefulla erfarenheter från ett pilotprojekt som vi genomförde sommaren 2010. En projektgrupp skapades med en projektledare, representanter från ungdomarna och värdinnorna i kommunens äldreomsorg. Ungdomarna rekryterades utifrån deras motivation och intresse inom områdena it och/eller vård. Viktigt var att de hade rätt kompetens och intresse för uppdraget. Samtliga ungdomar kom från språkintruktionsprogrammet, SPRI, på gymnasiet, d.v.s. ungdomar som nyligen kommit till Sverige men som ändå har lärt sig så mycket svenska att de kan

förstå och tala svenska på ett för projektet acceptabelt sätt. Ungdomarna skulle sedan till hösten börja på en gymnasieutbildning inom teknik eller vård. De behövde få mer kunskaper om svenskt arbetsliv.

Planeringen startade i maj månad tillsammans med ungdomarna och värdinnor från de fyra kommunala Träffpunkterna (Haga, Almby, Marklyckan och Brolyckan). Projektledaren och enhetschefen för värdinnorna bjöd in till denna kick-off för projektet.

Intern kommunikation

Projektledningen startade en intern grupp på Facebook med ungdomarna som medlemmar. Under projektet delgav vi varandra information genom att publicera nyheter, tips och råd. Där kunde alla under projekttiden på ett smidigt sätt informera varandra och delge varandra erfarenheter av arbetet. Projektledningen fungerade hela tiden som stöd och åkte också runt och besökte Träffpunkterna.

Extern information

Marknadsföring av Internetkaféerna var en viktig del. För att nå målgruppen hade vi tryckt upp A3- och A4-affischer som sattes upp före sommaren på de fyra Träffpunkterna och på andra platser i närheten. I augusti tryckte vi upp A5-flyers som delades ut i brevlådorna i boendena och på närliggande köpcentra.

I lokalpressen och på Örebro kommuns webbplats fanns Internetkaféerna med som dagliga evenemangstips under projektperioden. Pressmeddelanden gjordes med bifogat fotografi vilket resulterade i reportage i Nerikes Allehandas papperstidning samt webb, reportage i TV4, Aftonbladet (Svenska Hjältar) och direktsänt reportage i Radio i Örebro.

Dokumentation

Varje dag dokumenterades aktiviteterna genom verktyget Google Doks med statistik på antalet besökare, uppkomna frågor och vilken hjälp som gavs, eventuella problem som uppstod och om något särskilt hade hänt som de ville berätta.

Deltog i aktiviteter med seniorer

På varje Träffpunkt fanns personal från kommunen, värdinnor. De var en viktig länk mellan ungdomarna och de äldre. De fanns också till som hjälp och stöd för ungdomarna. Ungdomarna fick också delta i olika dagliga aktiviteter och blev på så sätt en del av seniorboendenas personal. De deltog t.ex. i kaffestunder, boccia, Fia med knuff, kortspel, gymnastik, dans, handarbete, Bingo och grillkvällar. För ungdomarna var dessa aktiviteter något helt nytt och här gavs också goda tillfällen till goda samtal.

En del av de äldre som sökte upp Internetkaféerna hade en egen dator men hade av någon anledning inte börjat använda den. Tack vare ungdomarna kunde nu flera av dem börja använda den.

Den stora utmaningen i början var att visa både nyttan och nöjet med en dator. Många hade väldigt liten kunskap om detta och vaga begrepp och även skepsis. Alla som var intresserade kunde boka in en timme för att få individuell hjälp. De kunde sedan återkomma för att repetera så länge de behövde för att bli säkra på datorn.

Återkommande inslag:

- Grundläggande datakunskaper. Till exempel att sätta på och stänga av datorn, hur musen fungerar, tangentbordet, hur man sparar, hur man gör mappar och visar bilder, olika program som t.ex. Word.
- Youtube. De äldre fick till kaffet, som Skivor till kaffet, önska musik och de fick på datorn se och lyssna på gamla favoriter som Lasse Lönndahl, Christer Sjögren, Lill-Babs, Jan Sparring med flera; artister från vårt svenska kulturarv som var helt okända för ungdomarna. Detta var mycket uppskattat.
- E-post. Hur man öppnar konto, mejlar och bifogar bilder.
- Läsa tidning. Att man kunde hitta och läsa både svenska och utländska tidningar var nytt för en del. Här fick man bland annat läsa lokaltidningar från sin födelseort och kvällstidningar.
- Facebook. Flera äldre öppnade konto för att hålla kontakt med barnbarn. De blev så att säga "vänner" med sina barnbarn på detta sätt.
- Köp och sälj. Hur Blocket och andra köpsajter fungerade.
- Söktjänster. Hur man googlar och hur man använder t.ex. hitta.se för att få vägbeskrivningar, kartor och även fotografier på miljöer man söker.
- Banktjänster. Hur Internetbanken fungerar, vilka olika tjänster som finns.
- Mobiltelefon. Hur man lägger in kortnummer, hur man skickar SMS och laddar in foton i datorn.
- Kameran. Hur man överför bilder från kameran till datorn. Visa bilder på datorn.
- Skype. Teknisk support.

3. Utvärdering och analys av resultatet

Syftet med projektet var att uppnå en win-winsituation där äldre personer lär sig använda datorer och ungdomar som är nya i Sverige får träna svenska med svenskar, och får ökade kunskaper om svenska samhället.

Många av ungdomarna umgås i vardagen aldrig med svenskar. Därför är de osäkra på att prata. Detta projekt gav dem träning. På Internetaféerna fick de möjlighet att använda sig av svenska språket, de lärde sig nya ord, uttryck, gamla ordspråk och om olika yrken och platser i Sverige, hur svenska högtider firas och varför. En ungdom menade att det var mycket bra att prata med de äldre eftersom de talade tydligt och högt, och ofta sa samma saker flera gånger. Det var ett bra sätt att lära sig.

För flera äldre var mötet också det första de haft med en person från ett främmande land. Det blev nu naturliga möten där båda var nyfikna och hade något att vinna. De äldre berättade om sina liv och ungdomarna berättade om sina hemländer och sina religioner. Eftersom det var Ramadan blev det en del diskussion om det. De äldre frågade varför det fanns Ramadan och ungdomarna förklarade.

Andra kulturskillnader fanns i musiken. Förutom att ungdomarna fick en inblick i den lite äldre svenska musiken fick de också höra en del för dem nya artister som Bruce Springsteen, Rod Stewart och den engelska gruppen The Beatles.

Viktigt från ungdomarnas sida var deras engagemang som var mycket stort. Tålmod, påtalade några att de lärt sig, då det går lite långsamt ibland för de äldre. Ungdomarnas egna erfarenheter är också att det är viktigt att vara öppen, lyssna, vara glad och hjälpsam.

”Jag tycker att man ska vara jättesnäll mot dem och lyssna noga vad de säger. Man ska vara piggt och se glad ut.” – en flicka i projektet.

En oväntad effekt av projektet var att personalen på Träffpunkterna också ville lära sig mer om datorer. Bland annat för att kunna hjälpa de äldre med enklare saker på datorn, men också för att de själva hade dåliga datakunskaper. Vid enstaka tillfällen träffade vi också personer som inte var så bra på svenska och it. En äldre man från Burma bodde på ett av seniorboendena och han vill lära sig it. En av ungdomarna i mentorprogrammet är från Burma, så hon fick i uppdrag att översätta det han önskade hjälp med till it-guiderna.

En viktig lärdom är, förutom tålmodet, att det är nödvändigt att inte bara visa en gång utan också att repetera, träna och hålla på.

Resultat:

Det är alltid svårt att mäta resultat men det var tydligt att den win-winsituation som önskades uppfylldes till stor del. Ett mer konkret exempel på det är att en av it-guiderna senare under hösten lyckades klara sitt svenskaprov i skolan och han var helt övertygad om att det berodde på att han hade pratat så mycket svenska med de äldre.

Före projektet hade vi också pratat om vilka risker som finns i projektet och om kulturkrockar som bland annat fördomar (rädsla) hos de äldre för andra kulturer. Vår slutsats efter projektet är att det var bra att tala om innan, men att projektet förlöpte helt utan sådana oönskade inslag.

Under projekttiden genomfördes 200 individuella konsultationer av it-guiderna. Kvinnor dominerade, 75 procent. Ungdomarna har under hösten fått pröva på att vara cirkelledare. Tre ungdomar har haft mindre grupper på tre personer som träffats tre gånger. Vi har varit i samma lokaler som under sommaren, torsdag kväll, lördag och söndag. Vi har utvärderat detta och ska nu göra en plan för vårens cirklar. Många vill ha tid för att träna, på det som de som lärt sig.

Ny yrkestitel, It-guide

Projektet har också visat att det funnits ett behov hos äldre människor att lära sig mer om hur datorn fungerar, allmänna datakunskaper. Vi har också visat att dessa nysvenska ungdomar med inriktning mot it och vård på ett mycket bra sätt kan svara upp mot det behovet. Projektet har också skapat en ny yrkestitel, it-guide.

4. Sammanställning av erfarenheter från projektet och förslag på förbättringar

Erfarenheten från projektet är att det fungerade mycket väl. En stor anledning till det var att vi tidigare, sommaren innan, genomförde ett pilotprojekt i mindre skala. Vi kunde redan då dra sen del slutsatser och kunde planera organisation och genomförande utifrån de erfarenheterna. När detta projekt startade, som alltså var större än pilotprojektet, hade vi från början en god planering och projektorganisation. Förankring gentemot Träffpunkterna var också en nyckel då det gällde att få med sig personalen från början. Projektorganisationen fungerade därför mycket bra. Såväl ungdomar som värdinnor och personal var engagerade, och ungdomarna ville verkligen göra något tillsammans.

Trots att ungdomarna inte riktigt visste vad som väntade dem kunde de på ett mycket bra sätt genomföra projektet och är nu också goda ambassadörer och förebilder bland andra ungdomar.

I början var tanken att ordna kurser. Det blev i stället enskild handledning då de äldre var på så olika nivåer och med så olika önskemål. De behövde också komma flera gånger för att repetera och träna.

Flera av de äldre, främst kvinnor, med egna datorer satte sig sedan i grupp med sina datorer och småpratade, som en modern syjunta, eller Internetjunta. Det var kul att se.

En erfarenhet är att det behövs fler och bättre datorer till kaféerna med snabbare Internetuppkoppling, och en bildprojektor så att man kan visa flera i grupp.

En enkel lärobok behövs också, d.v.s. ett kursmaterial som är anpassat för de äldre som de kan ta med sig hem och träna med. Detta är något som vi redan påbörjat inför nästa år.

Marknadsföringen kan också bli bättre – bland annat att göra mer reklam för Internetkaféerna utanför hemmen. Att också marknadsföra de entusiastiska ungdomarna mer kan vara ett sätt att nå fler.

Ungdomarna bör också lära sig fler användbara sidor som de äldre kan vara intresserade av. Dessa skulle man kunna visa i en grupp genomgång, Internet för nytta och nöje, t.ex. banktjänster, resor, hälsotips, pensionärsorganisationer, e-böcker, handla mat, evenemangstips, musik. På så sätt kan alla inledningsvis få samma introduktion och inspiration.

Vi har förstått att det också skulle uppskattas om ungdomarna förberedde ett litet föredrag, tillsammans med bilder och kanske musik, om sig själva och sin kultur. Nu blev det mycket spontant att de berättade om sig själva, vilket också fungerade – men både för ungdomarna och för de äldre skulle säkert ett sådant inslag vara lyckat.

Avslutningsvis konstaterar vi att projektet gick mycket bra och motsvarade förväntningarna. Det är nyskapande med en uppenbar win-winsituation över ålders- och kulturgränser.

Ett bevis på att projektet har varit lyckosamt är också den inbjudan vi fick att delta i Internetdagarna i Stockholm i slutet av november 2011. Vi fick från scenen under 20 minuter berätta om projektet för flera hundra deltagare. Vi, projektledare, två ungdomar och en enhetschef för värdinnorna, fick mycket fin respons på vårt framträdande. Projektet lyftes också fram som ett gott exempel genom Digidel på Bokmässan i Göteborg.

5. Planer och önskemål på framtida arbeten

Efter projektet kommer ungdomar att fortsätta med internetkafé och studiecirkel på seniorboenden i kommunen. Detta har efterfrågats och redan påbörjats. Det sker på kvällar, helger och skollov.

Internetkaféer kan under nästa sommar finnas på fler träffpunkter i kommunen. Vi har en modell som fungerar och efterfrågan finns.

Stadsbiblioteket i Örebro har tagit kontakt med oss och är intresserade av våra tjänster. Från och med våren 2012 kommer därför våra it-guider att finnas på Stadsbiblioteket i Örebro ett timmar i veckan till att börja med. Interesse finns också från stadsdelsbiblioteken. På biblioteken kan ungdomarna också vara en resurs på sitt hemspråk t ex arabiska, persiska, somaliska, till äldre och andra målgrupper.

Det skulle också vara intressant att kunna nå fler av vårdpersonalen, på seniorboendena och hemtjänsten, och ge dem mer baskunskaper om internet och data.

It-guiderna kommer att få genomgå cirkelledarutbildning genom studieförbundet Sensus.

En förhoppning är att allt detta sammantaget ska ge nysvenska ungdomar ett första jobb i Sverige och därmed har de tagit ett viktigt steg in i arbetslivet. Det har redan i viss mån blivit verklighet.

Närmast ligger arbetet med att rekrytera nya ungdomar till sommarens Internetkaféer.

En hemsida planeras också om projektet.

Övrigt:

Feriepraktiklön från Örebro kommun har utgått till 10 deltagare, 7 200 kr/person
Värdinnor, lokaler, datorer och internet genom Örebro kommun

Bilagor

Pressklipp:

<http://na.se/nyheter/orebro/1.1314427-har-lar-sig-de-aldre-facebook-och-youtube>

<http://sverigesradio.se/sida/artikel.aspx?programid=507&artikel=4633198>

<http://www.orebro.se/10740.html>

<http://www.aftonbladet.se/svenskahjaltar/article13485590.ab>

http://www.tv4play.se/nyheter_och_debatt/nyheterna_orebro?title=nu_ska_aldre_lara_sig_facebook_och_youtube&videoid=1891896