

# **Diskussion om problem och situationer man kan möta på som handledare**

SPFs it-handledarutbildning våren 2026

# Case 1, Alfreds Facebook konton

- Alfred 74 år har blivit utloggad från sitt Facebook-konto och kan inte logga in igen. Alfred misstänker att det är någon som har ”kapat” eller tagit över hans konto och det är därför han har förlorat tillgången.
- Han berättar att det är länge sedan han behövt logga in, och att han är lite osäker på vilket lösenord han använt för kontot, han kommer ihåg ett lösenord men det fungerar inte. När han försöker återställa med en kod per SMS eller Whatsapp kommer det inte fram trots att de två sista siffrorna som syns är rätt.
- Det här är tyvärr inte första gången detta händer Alfred, för tre år sedan hända samma sak och då såg han ingen annan utväg än att skapa ett nytt Facebook konto.
- Hans första konto finns ännu kvar på Facebook och det förargar honom att det inte har tagits bort.

**Hur kunde man hjälpa Alfred?**

# Frågor

- Kan vi få reda på om kontot är kapat?
- Går det att återfå tillgången till det nuvarande kontot?
- Och radera det gamla?
- Vad kunde man ge för tips åt Alfred så inte samma sak upprepar sig?

# Case 2, Utrymmet håller på att ta slut

- Berit 68 har en tre år gammal Android-telefon, hon använder den för det mesta i vardagen och speciellt tycker hon om att ta bilder, både själv men också att ta emot per Whatsapp från barn och barnbarn.
- Men nu har telefonen börjat klaga på att utrymmet håller på att ta slut. Det kommer små rutor där det står om utrymmesproblemen men senaste vecka fick hon också per e-post ett meddelande om att hon behöver betala för att inte hennes bilder riskerar gå förlorade.
- Hon har rensat bland bilderna, tagit bort dubletter och onödiga bilder, men det verkar inte ha hjälpt för i morse kom rutan igen på skärmen.

**Vad kan vi ge för råd åt Berit?**

# Frågor

- Vilka alternativ har Berit?
- Om hon betalar, vilka råd ska vi ge för att göra det tryggt?

# Case 3, Kerstins besvärliga smarttelefon

- Kerstin 68, har fått problem med sin smarttelefon. Hon använder smarttelefonen dagligen till att läsa nyheter, bankens ID-app, kolla vädret, läsa e-post och använda Facebook.
- Telefonen är en iPhone 7 och den fick Kerstin ärva för några år sedan av sin dotter när hon köpte en ny telefon. Kerstin har dålig ekonomi och är därför glad att inte ha behövt köpa en telefon, den har dessutom varit pålitlig och gjort det hon behövt.
- Men nu när hon skulle ta i bruk sin elektroniska myndighetspostlåda och därmed installera Suomi.fi applikationen fick hon problem. Installationen misslyckades och hon får meddelandet att operativsystemet är för gammalt och behöver uppdateras. Men när hon går till uppdateringarna säger den att den har de senaste uppdateringarna.
- ***Hur kan vi hjälpa Kerstin?***

# Frågor

- Vad kan det bero på att apparna inte kan installeras?
- Vilka alternativ har Kerstin?