

Juuso Viljanen

TIETOTEKNIKKAA SENIORIKYLÄN ASUKKAILLE

Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma

2018

## TIETOTEKNIKKAA SENIORIKYLÄN ASUKKAILLE

Viljanen, Juuso  
Satakunnan ammattikorkeakoulu  
Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma  
tammikuu 2018  
Sivumäärä: 46

Asiasanat: tietotekniikka, tietokoneet, sähköiset palvelut, ikäihmiset, opastus

---

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli tehdä opas, joka kehittää Päivikinuiston senioreiden tietotekniikkaosaamista. Opinnäytetyön toimeksiantaja on Ikäkodit Oy. Ikäkodit Oy rakennuttaa Porin Harmaalinnaan senioreille tarkoitetun kyläyhteisön, jonka asukkaat toimivat oppaan kohderyhmänä. Opinnäytetyö koostuu raportista ja toiminnallisesta osuudesta. Toiminnallinen osuus muodostui perehdytysoppaasta.

Opinnäytetyöraportissa kartoitettiin erilaisia tärkeitä senioreiden tietotekniikkaosaamiseen vaikuttavia tekijöitä. Raportissa käytiin läpi aluksi tietoteknisiä laitteita, kuten tietokone, tabletti ja älypuhelin. Tämän jälkeen selvitettiin erilaisia sähköisiä palveluita, tiedonhakupalveluita ja sovelluksia, jotka helpottavat senioreiden arkea. Raportti käsittelee myös tietoturvaohjeita ja puolustautumiskeinoja niitä vastaan. Tämän lisäksi raportti käsittelee oppaan laatimiseen liittyviä asioita.

Toiminnallisena osuutena tuotetun oppaan tarkoituksena oli tuottaa selkokielinen ohjeistus tärkeimpien palveluiden osalta. Oppaassa käsitellään senioreiden kannalta tärkeitä palveluita ja asioita. Tällaisia asioita ovat selaimen käyttäminen, tiedon hakeminen verkosta, sähköpostipalvelun käyttäminen, verkkopankin käyttäminen ja yhteydenpito yhteisen pikaviestisovelluksen avulla.

Oppaassa on käytetty esimerkkinä tiedonhakuun Googlen hakukonetta sekä Wikipediaa. Sähköpostipalvelun käyttäminen on havainnollistettu Gmail-palvelua käyttäen. Verkkopankkipalveluiden esimerkkinä on käytetty Osuuspankin verkkopalvelua. Yhteydenpito puolestaan on toteutettu WhatsApp-pikaviestisovellusta käyttäen.

Oppaassa on käsitelty yllä mainitut asiat yksityiskohtaisesti, jotta opas on kenen tahansa ymmärrettävissä, ja näin ollen kohderyhmälle soveltuva. Oppaassa jokaisen kohdan ohjeistuksen vaiheet on numeroitu selkeyden varmistamiseksi. Tämän lisäksi oppaassa on käytetty näytönkaappauskuvia esimerkkinä havainnollistamaan todellista tilannetta.

# INFORMATION TECHNOLOGY FOR RESIDENTS OF SENIOR VILLAGE

Viljanen, Juuso  
Satakunta University of Applied Sciences  
Degree Programme in information technology  
January 2018  
Number of pages: 46

Keywords: information technology, computers, e-services, seniors, guidance

---

The purpose of this thesis was to create a guide, which improves the information technology skills of seniors living in Päivikinpuisto. The employer of this thesis is Ikäkodit Oy. Ikäkodit Oy builds a community for seniors to Harmaalinna, Pori. The residents of the community are the target group for the guide. The thesis consists of a report and operational part. The operational part consisted of a guide.

The report clarifies different things that affect on the it-skills of seniors. At first the report describes devices like computer, tablet and smartphone. After that it describes different kind of e-services, search services and applications, that helps seniors with everyday it-issues. The report also deals with security threats and ways to defend yourself from them. The report also deals with making of a guide.

The purpose of a guide produced as a part of an operational thesis was to give guidance of the most important services with plain language. The guide deals with the most important services like using of a browser, searching information from the web, using of an email service, using of a web bank and communication using common messaging app.

The guide uses Google search and Wikipedia as an example for searching information from the web. For the email services, Gmail is used as an example. Osuuspankki's web services operates as an example of a web bank. WhatsApp messaging app is used as an example of communication.

In the guide all these services are introduced very specifically so they can be understood by anyone and that way they can be used with the target group. Every step in the guide is numbered so it is easily understandable. Also screenshot pictures are used in the guide to demonstrate real life situations.

# SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	OPINNÄYTETYÖN TAVOITTEET .....	8
3	KOHDEORGANISAATIO.....	9
3.1	Ikäkodit Oy.....	9
3.2	Päivikinpuisto.....	9
4	ERILAISIA LAITTEITA SENIOREILLE .....	10
4.1	Tietokone.....	10
4.2	Tabletti.....	11
4.3	Älypuhelin.....	13
4.3.1	Mobiilisovellukset.....	14
4.3.2	Roaming .....	14
5	SENIORIT TARVITSEVAT TIETOTEKNIKKAA.....	16
5.1	Tiedon hakeminen verkosta.....	16
5.1.1	Hakukoneet.....	17
5.1.2	Tietosanakirjat .....	17
5.1.3	Tietokannat.....	18
5.2	Yhteydenpito .....	18
5.2.1	Pikaviestisovellukset .....	19
5.2.2	Sosiaalinen media.....	20
5.3	Terveyspalvelut .....	21
5.4	Kelan palvelut.....	22
5.5	Verotoimiston palvelut .....	24
5.6	Pankkipalvelut .....	24
5.7	Viihde .....	26
5.7.1	Netflix ja Viaplay .....	26
5.7.2	Yle areena, Ruutu ja MTV Katsomo .....	27
6	TIETOTURVA.....	29
7	OPPAAN LAATIMINEN .....	31
7.1	Hyvä tietoteksti.....	31
7.2	Oppaan rakentuminen.....	32
7.3	Ohjetekstin kirjoittaminen .....	33
7.4	Oppaan jakelu.....	35
8	OPPAAN SUUNNITTELU JA TOTEUTUS .....	37
8.1	Suunnittelu.....	37

8.2	Toteutus .....	37
8.3	Palaute .....	39
9	POHDINTA.....	40
9.1	Kehittyminen .....	40
9.2	Arviointi .....	41
	LÄHTEET.....	42
	LIITTEET	

## 1 JOHDANTO

Tietotekniikka on kehittynyt merkittävästi vuosien saatossa. nykyään tietotekniikkaa tarvitaan erilaisiin arkisiin asioihin yhä enemmän kuin ennen. Pankit esimerkiksi sulkevat konttoreitaan jatkuvasti, koska asiointi on nykyisin entistä helpompaa verkossa. Näin ollen senioreille, jotka ovat tottuneet hoitamaan esimerkiksi pankkiasiansa suoraan pankin konttoreissa kasvatusten virkailijan kanssa, voi aiheutua päänvaivaa taistellessa tietotekniikan kanssa.

Vanhukset suhtautuvat tietotekniikkaan usein hieman epäilevästi. Uuden oppiminen ei ole niin helppoa, kuin vastaavasti nuorelle ihmiselle. Senioreilla saattaa olla muitakin rajoitteita, jotka vaikeuttavat erilaisten laitteiden käyttöä, kuten ikänäkö tai vaikkapa ongelmia motoriikassa. Seniorit kuitenkin tarvitsevat nykyään tietotekniikkaa siinä missä nuoremmatkin. Näin ollen senioreita tulee perehdyttää oppimaan arkisia tietotekniikan asioita, jotta heidän oma elämä helpottuisi, eikä tietotekniikka aiheuttaisi rajoitteita senioreiden itsenäiselle elämiselle.

Opinnäytetyön aiheena on perehdyttää senioreita tietotekniikkaan sekä tietoturvaan liittyen. Opinnäytetyön toimeksiantaja on Ikäkodit Oy, joka rakennuttaa kyläyhteisön senioreille Porin Harmaalinnaan. Toimeksiantajani toivoi opastusta senioreille jokapäiväisissä tietotekniikan ongelmissa. Opinnäytetyöni kartoittaa, millaisia laitteita markkinoilla tällä hetkellä on palvelemaan senioreiden käyttötarpeita, ja mitä nämä käyttötarpeet ovat. Opinnäytetyön tarkoituksena on myös selvittää senioreille, miten tietokone, tabletti tai jokin muu älylaite, kuten puhelin voi palvella kyläyhteisön asukkaita toimintaan ohjaamisessa sekä palveluiden informoinnissa. Opinnäytetyö käsittelee myös tietoturvallisuutta. Tietoturva luvussa kartoitetaan mahdollisia uhkia ja selviytymiskeinoja näitä uhkia vastaan.

Opinnäytetyössäni perehdytään selvittämään kyläyhteisön senioreille, miten tietotekniikka voidaan hyödyntää ja miten se helpottaa senioreiden elämää kyläyhteisössä. Opinnäytetyö pyrkii myös vastaamaan tärkeään kysymykseen, eli: ”Mihin seniorit tarvitsevat tietotekniikkaa?”.

Opinnäytetyön aiheen valitsemiseen johti se, että mielestäni on erittäin tärkeää mahdollistaa senioreiden itsenäinen selviäminen yhteiskunnassa tietotekniikan saralta niin pitkään kuin mahdollista. Aiheen valitsemiseen vaikutti myös henkilökohtainen tietämys siitä, miten hankalaa esimerkiksi sähköpostin lähettäminen tai laskujen maksaminen omien isovanhempieni kohdalla on ollut.

Aluksi opinnäytetyöraportissa selvitetään, mitä tavoitteita opinnäytetyöllä on ja mihin sillä pyritään vaikuttamaan. Kolmannessa luvussa käsitellään opinnäytetyön kohdeorganisaatiota. Neljännessä luvussa perehdytään erilaisiin tietoteknisiin laitteisiin, jotka mahdollisesti palvelevat senioreiden käyttötarpeita. Seuraavassa luvussa käsitellään sitä, mihin seniorit nykyisin tarvitsevat tietotekniikkaa. Kuudennessa luvussa puolestaan perehdytään tietoturvaan. Seitsemäs luku käsittelee oppaan laatimista yleisesti. Kahdeksannessa luvussa käsitellään oppaan suunnittelua ja toteutusta. Luvussa perustellaan myös käytettyjä menetelmiä. Viimeisessä luvussa on pohdinta opinnäytetyöstä.

## 2 OPINNÄYTETYÖN TAVOITTEET

Opinnäytetyön tavoitteena on mahdollistaa Päivikinpuiston senioreiden itsenäinen selviäminen yhteiskunnassa tietotekniikan saralta mahdollisimman pitkään. Tietotekniikka asettaa erilaisia rajoitteita tälle itsenäiselle selviämiselle, joten on tärkeää perehdyttää senioreita tietotekniikan kehityksen myötä. Opinnäytetyöni tavoitteisiin kuuluu tietotekniikan tärkeyden saattaminen senioreiden tietoon jokapäiväisessä elämässä. Opinnäytetyössä pyritään paikkaamaan puuttuvia tietotekniikan osa-alueita, tai opettamaan täysin uusia asioita, jotka helpottavat senioreiden elämää.

Toiminnallisen opinnäytetyöni tavoitteena on laatia opas seniorikylän asukkaille. Opinnäytetyössä käydään läpi erilaisia laitteita, jotka mahdollisesti palvelevat senioreiden käyttötarpeita. Opinnäytetyö pyrkii myös selvittämään senioreille perusasioita tietotekniikasta, kuten sähköpostin lähettäminen, pankkiasiointi, yhteydenpito tai vaikkapa tiedon hakeminen verkosta. kyseiset asiat käsitellään oppaassa.

Opinnäytetyön toinen keskeinen tavoite on selvittää opinnäytetyöni toimeksiantajalle, miten jonkin palvelun avulla voisi tuoda kyläyhteisön asukkaiden tietoon saatavilla olevia palveluita ja ohjata heitä toimintaan. Tämä on mahdollista toteuttaa yhteisen pikaviestisovelluksen ryhmäkeskustelun välityksellä. Ohjeet ryhmäkeskustelun luomiseen on laadittu yhtenä osana toiminnallisena osuutena toimivaa opasta.

Henkilökohtainen tavoitteeni oli tehdä opas osaamiseni puitteissa, jonka seniorit kokevat hyödylliseksi. Tavoitteenani oli myös oppia, miten hyvä opas laaditaan ja mitä kaikkea se pitää sisällään. Yksi tärkeä asia oli oppia lähteiden oikeellista käyttöä sekä ymmärtää ja osata valita, mikä tieto on oleellista työni kannalta ja mikä ei ole merkityksellistä. Henkilökohtaiseen tavoitteeseeni kuuluu myös se, että asiat esitetään mahdollisimman helposti ymmärrettävästi ja helppolukuisesti. Tietotekniset termit pyritään selittämään niin, että ne ovat kenen tahansa ymmärrettävissä.



## 3 KOHDEORGANISAATIO

### 3.1 Ikäkodit Oy

Opinnäytetyöni toimeksiantaja on Ikäkodit Oy. Ikäkodit Oy:n yhtiömuoto on osakeyhtiö ja sen toimialaan kuuluu asuin- sekä muiden rakennusten rakentaminen. Yhtiön toimialaan kuuluu myös kiinteistöjen sekä arvopapereiden omistaminen, ostaminen ja vuokraus. Myös kiinteistöjen kunnostaminen sekä moottoriajoneuvojen ja vesialusten vuokraus muun laillisen liiketoiminnan rinnalla, kuuluvat yhtiön toimialaan. Yhtiön toimitusjohtajana toimii Kare Ilmari Koskinen. (Kauppalehden www-sivut. 2016.)

### 3.2 Päivikinpuisto

Ikäkodit Oy:n suunnittelee ja toteuttaa Porin Harmaalinnaan, noin kuuden kilometrin päästä Porin keskustasta 26 asunnon seniorikylän. Kyläyhteisön nimeksi tulee Päivikinpuisto. Seniorikylään on suunniteltu yhteistoimintatalo, joka kokoaa asukkaat erilaiseen toimintaan ja tapahtumiin. (Palmu-Koskinen sähköposti 18.10.2017.)

Päivikinpuisto tarjoaa asukkailleen yhteisöllisyyttä, erilaisia elämyksiä, aktiviteetteja, turvallisuutta sekä viihtyvyyttä. Ikäkodit Oy rakennuttaa Päivikinpuistoon erilaisia asuntoja, jotka ovat esteettömiä, jossa on helppo liikkua ilman korkeita kynnyksiä. Päivikinpuistoon rakennutetaan paritaloja, kolmioita sekä kaksioita. Tämän lisäksi rakennutetaan erilaisia yhteisöllisiä ratkaisuja, kuten: yhteiset saunatilat, monitoimitalo, yhteinen keittiö, autokatoksia, viheralueita ja muuta samankaltaista. (Palmu-Koskinen sähköposti 18.10.2017.)

## 4 ERILAISIA LAITTEITA SENIOREILLE

Tässä luvussa käsitellään erilaisia laitteita, jotka mahdollisesti palvelevat kyläyhteisön senioreiden käyttötarpeita. Luvussa käsitellään tietokone, tabletti sekä älypuhelin.

### 4.1 Tietokone

Tietokone on elektroninen laite, joka käsittelee tietoa tai dataa. Tietokoneella on kyky tallentaa, hakea ja käsitellä dataa. Tietokonetta voidaan käyttää vanhojen kirjoituskoneiden tapaan tekstin tuottamiseen. Sitä voidaan käyttää myös esimerkiksi sähköpostien lähettämiseen, pelien pelaamiseen tai vaikkapa internetin selaamiseen. (Gcflearnfree www-sivut. n.d.) Tietokoneet ovat kehittyneet valtavasti varhaisista 40-luvun tietokoneista nykyisiin tietokoneisiin verrattuna. Ne ovat kehittyneet tehoiltaan moninkertaisiksi sekä niiden koko on pienentynyt huomattavasti, mikä mahdollistaa sen, että tietokoneita voidaan nykyisin käyttää henkilökohtaisiin jokapäiväisiin tarpeisiin.

Tietokoneita on markkinoilla nykyisin monenlaisia merkkejä ja malleja. Tietokoneen valitseminen oikeaan käyttötarkoitukseen saattaa olla joskus melko hankalaa. Tietokoneen valintaan vaikuttaakin yleensä se, mihin tarkoitukseen tietokone tulee. Jotkut valitsevat tietokoneen näytön koon tai tallennustilan perustella, kun taas jollekin tietyn käyttöjärjestelmän saaminen on tärkein prioriteetti. (Gigantin www-sivut 2017.) Jotkut valitsevat tietokoneen sillä perusteella, että sillä voi selata verkkoa. Jotkut puolestaan valitsevat tietokoneen erilaisia tietokonepelejä varten. Käyttötarkoituksia on lukemattomia ja vaihtoehtoja sen mukaan. On olemassa pöytätietokoneita sekä kannettavia tietokoneita. Pöytätietokoneista voidaan saada irti hieman enemmän tehoa esimerkiksi pelikäyttöä varten, kun taas kannettavat tietokoneet ovat oiva valinta siirrettävyytensä vuoksi esimerkiksi työkäyttöön.

Tietokoneisiin on myös valittavissa erilaisia käyttöjärjestelmiä, kuten esimerkiksi Microsoftin Windows käyttöjärjestelmät tai Applen Mac OS X käyttöjärjestelmät. Käyttöjärjestelmän valintaan voi vaikuttaa esimerkiksi käyttäjän mieltymys tiettyyn

järjestelmään, kustannukset tai tiettyjen ohjelmien saatavuus vain tietynlaiseen käyttöjärjestelmään.

## 4.2 Tabletti

Tabletti on mobiililaitte. Tabletista puhuttaessa tarkoitetaan yleensä ohutta kosketusnäyttöllistä taulutietokonetta. Tabletissa näyttö, akku sekä piirit ovat samoissa kuorissa. Tabletilaitteissa on erilaisia sensoreita, kuten kamera mikrofoni, kiihtyvyyssanturi ja kosketusnäyttö, jota voidaan käyttää joko sormella tai kosketuskynällä, syrjäyttäen näppäimistön sekä hiiren. Tableteissa on yleensä myös fyysisiä näppäimiä, kuten äänenvoimakkuuden säätimet sekä virtanäppäin. Tabletit ovat yleensä älypuhelimia suurempia mobiililaitteita. (Igi Global [www-sivut](http://www.igi-global.com) nd.) Tabletit ovat tietokoneen ja puhelimen niin sanottuja välimalleja. Niissä on puhelimen tavoin kosketusnäyttö, jota koskettamalla laitteen ohjaus tapahtuu ja kokonsa puolesta ne ovat lähempänä pienen kannettavan näyttöä.

Tietokoneen tavoin tabletteja on markkinoilla erilaisia merkkejä ja malleja, erilaisine käyttöjärjestelmineen. Tabletin valintaan vaikuttaa samankaltaiset asiat, kuin tietokoneenkin valintaan. Käyttötarve, eli se mihin laitetta käytetään on tärkein valintaperuste myös taulutietokoneelle.

Tablettia hankkiessa on hyvä kiinnittää huomiota sen käyttöjärjestelmään. Käyttöjärjestelmän valitseminen määrittelee sen laitevalmistajan, ohjelmistojen tekijöiden ja palvelujen verkoston. Jos kuluttajalla on valmiiksi tietyn valmistajan laitteita, kuten esimerkiksi Applen IOS laitteita tai Android laitteita, yhteensopivuuden vuoksi on hyvä valita tablettiksi saman käyttöjärjestelmän sisällyttävä laite. Ostessa ohjelmistoja sovelluskaupasta esimerkiksi IOS käyttöjärjestelmän omaavaan laitteeseen, ei niistä ole juurikaan hyötyä ostaessa toisella käyttöjärjestelmällä varustettua tablettia, poikkeuksia lukuun ottamatta. Esimerkiksi Windows ja Android järjestelmillä on lukuisia laitevalmistajia, joten käyttöjärjestelmä ratkaisee, eikä laitevalmistaja. (Kärkänen 2012.)

Tabletti on oiva valinta esimerkiksi verkkosivujen selaamiseen, tai vaikkapa sähköpostin käyttämiseen. Tableteille on myös ladattavissa sovelluskaupoista erilaisia sovelluksia, kuten pelejä, erilaisia hyötysovelluksia, kuten pankkien sovellukset ja paljon muuta. Tabletin hyviin puoliin kuuluu sen pieni koko sekä keveys. Näin ollen tabletti kulkee helposti mukana missä tahansa. Tabletin huonoihin puoliin kuuluu muun muassa fyysisen näppäimistön puuttuminen. Kirjoittaminen ei ole yhtä sulavaa ja helppoa, käyttäessä tabletilaitteen virtuaalista näppäimistöä. (Talvitie, Saksman & Schildt 2016.)

Tabletista ennustettiin PC-laitteiden, eli tietokoneiden korvaajaa, mutta toisin kävi. Tabletin käyttäjät ovat jääneet edellä mainitusti kaipaamaan näppäimistöä kirjoittaessaan pidempiä tekstejä, mikä on osasy syy tablettitietokoneiden syrjäytymiseen tietokoneen korvaajana. Tabletteihin on mahdollista hankkia erillisiä näppäimistöjä, mutta laitteen käyttäjien mielestä rahalle ja vaivalle ei hankinnasta ole tarpeeksi suurta hyötyä. (Hara 2016.)

Myös tablettien vajavainen suorituskyky tietokoneeseen verrattuna on rajoittanut niiden käyttöä kuluttajien keskuudessa. Tabletilla voi kätevästi selailla verkkoa, kuunnella musiikkia tai vaikkapa lukea e-kirjaa, mutta esimerkiksi työkäyttöön kuluttajat valitsevat helposti tehokkaampia laitteita, kuten kannettavan tietokoneen tai pöytätietokoneen. (Hara 2016.)

Tietokoneiden sekä puhelimien kehitys on myös vaikeuttanut osaltaan tablettien käyttöä pääasiallisena laitteena. Puhelimiin on nykyisin mahdollista saada suurempia näyttöjä, ja näin ollen tablettia ei välttämättä tarvita ollenkaan. Myös esimerkiksi kannettavista tietokoneista on tehty kevyempiä ja sirorakenteisempia, joka puoltaa tietokoneen valintaa tabletin sijaan. Tämän päivän markkinat tarjoavat kuluttajalle myös niin sanottuja ”hybridilaitteita”, jotka yhdistävät tabletin ja tietokoneen parhaat ominaisuudet. (Hara 2016.)

### 4.3 Älypuhelin

Älypuhelimet ovat tablettien tapaan mobiililaitteita. Matkapuhelimen kehitys on ollut reilun neljäkymmenen vuoden aikana erittäin merkittävä. Esimerkiksi 1973 Motorolan esittelemä ensimmäinen matkapuhelin oli lähes kilon painoinen, mutta vuonna 2000 saman valmistajan simpukka puhelin painoi vain 88 grammaa. (Tieteen kuvalehden www-sivut 2011.)

Älypuhelin on matkapuhelin, jolla on erittäin kehittyneitä ominaisuuksia. Älypuhelinia voi käyttää moniin erilaisiin käyttötarkoituksiin soittamisen ja tekstiviestien lähettämisen lisäksi. Älypuhelimilla voi esimerkiksi selata internetiä ja käyttää erilaisia sovelluksia tietokoneen tapaan. Älypuhelimissa käytetään kosketusnäyttöä sen ohjaamiseen. On olemassa tuhansia erilaisia sovelluksia, aina peleistä erilaisiin työsovelluksiin, joita voidaan käyttää älypuhelimella. (Computerhope www-sivut 2017.) Nykyisin lähes kaikki puhelimet ovat älypuhelimia.

Älypuhelimia on vaikeaa mieltää pelkkänä puhelimenä, sillä niillä on monenlaisia kykyjä ja ominaisuuksia. Älypuhelimia käytetään nykyisin soittamisen ja viestien lähettämisen lisäksi muun muassa kuvien ottamiseen, esittämiseen sekä niiden tallentamiseen. Myös edellä mainittu Internetin selaaminen, on älypuhelimien yksi käyttötarkoituksista. Tämän lisäksi esimerkiksi navigaatio onnistuu nykyisin älypuhelinia käyttäen, joten erillisten navigaattoreiden tarve pienenee. Älypuhelinia voidaan käyttää myös kellona. Sitä voidaan käyttää herätyskellona, tai vaikkapa ajan ottamiseen. (Computerhope www-sivut 2017.)

Älypuhelimille on myös tarjolla erilaisia käyttöjärjestelmiä. Tällä hetkellä markkinoita hallitsee Applen iOS, sekä Googlen Android käyttöjärjestelmät. Myös Windows on pyrkinyt vaikuttamaan älypuhelimien käyttöjärjestelmien markkinoilla, mutta se on kuitenkin jäänyt melko pieneksi tekijäksi edellä mainittujen rinnalla. Windows, iOS sekä Android käyttöjärjestelmissä on kuitenkin jonkin verran eroavaisuuksia. Ne ovat ulkonäöltään hyvin erilaisia sekä jokaiseen käyttöjärjestelmään on sovelluskaupoissa saatavilla hieman erilainen tarjonta mobiilisovelluksia. (Konttinen 2016.)

### 4.3.1 Mobiilisovellukset

Mobiilisovellukset ovat sovellusohjelmia, jotka on tarkoitettu käytettäväksi mobiililaitteilla, kuten tablettitietokone ja älypuhelin. Mobiilisovellusten myötä puhelimet ja tabletit tarjoavat viihdyttävää sisältöä, ja toimivat toiminnallisina laitteina. Joihinkin mobiililaitteisiin on esiasennettu valmistajan suosittelemia sovelluksia, mutta sovelluskaupoissa on tarjolla merkittävä määrä erilaisia mobiilisovelluksia käyttäjärjestelmäkohtaisesti. (Viswanathan 2017.)

Sovelluskauppoja on olemassa erilaisia. Esimerkkeinä sovelluskaupoista toimivat Applen App Store, Google Play ja Windows Phone Store. Sovelluskaupoista on ladatavissa suuri määrä erilaisia maksullisia ja maksuttomia sovelluksia. Joihinkin sovelluksiin saattaa sisältyä ostoja ohjelman sisällä. Ohjelman sisäisiä ostoja voi olla esimerkiksi mainosten poistamisen sovelluksesta, tai vaikkapa ylimääräisiä ominaisuuksia mobiilipeleihin. (Applen www-sivut 2018)

### 4.3.2 Roaming

Roamingista puhuttaessa tarkoitetaan yleensä verkkovierailua. Verkkovierailulla tarkoitetaan ulkomailla ollessa soitettuja puheluita, lähetettyjä tekstiviestejä ja käytettyä dataa, eli mobiilisisältöjen lataamista. (Euroopan kuluttajakeskus Suomessa 2014.)

EU:n uuden säädöksen mukaan verkkovierailupalvelun käyttäminen maksaa käyttäjälle lähtökohtaisesti saman verran, kuin kotimaassa. Uusi säädös tuli voimaan kesäkuun 15. päivä vuonna 2017. Joissakin tapauksissa lisämaksua saatetaan kuitenkin periä. (Euroopan kuluttajakeskus Suomessa 2014.)

Lisämaksua voidaan periä muun muassa silloin, jos kohtuukäytön raja ylitetään tiedonsiirrossa. Kohtuukäytön raja on operaattorin määrittelemä. Lisämaksua voidaan myös periä, jos matkustat enemmän, kuin olet Suomessa. Lisämaksua saatetaan periä, jos liittymän käyttäjä ei ole osoittanut operaattorin pyynnöistä huolimatta asu-

vansa vakituisesti Suomessa, tai jos hänellä ei ole muuta pysyvää sidettä Suomeen. Pääasiallinen tarkoitus kuitenkin on, että liittymän käyttäjä voi käyttää matkaviestinpalveluita EU- ja ETA-maissa kotimaan hinnoilla, tai pientä lisämaksua vastaan. (Viestintäviraston www-sivut 2018.) Tarkemmat hintatiedot voi ja kannattaa tarkistaa operaattorilta lähettäessä matkalle.

## 5 SENIORIT TARVITSEVAT TIETOTEKNIKKAA

Seniorit tarvitsevat tietotekniikkaa nykyisin entistä enemmän. Suomea digitalisoidaan nopealla vauhdilla, ja näin ollen useita erilaisia palveluita kehitetään verkkoon. Tällaisia palveluita ovat esimerkiksi Kelan palvelut, vakuutuspalvelut, pankkipalvelut tai vaikkapa verotoimiston sähköiset palvelut. Toistaiseksi asiointi on vielä mahdollista kasvotusten joidenkin yritysten kohdalla, mutta jonottamiseen kannattaa varautua, sillä esimerkiksi pankit vähentävät konttoripalveluitaan. Myös esimerkiksi osalla vakuutusyhtiöillä korvausasioiden hoitaminen onnistuu ainoastaan puhelimen välityksellä tai verkossa, mutta esimerkiksi Lähitapiolassa ja Turvassa korvausasioiden hoitaminen onnistuu vielä kasvotusten konttorilla. (Suomalainen 2017.)

Siinä missä nuoretkin, myös vanhuksset voivat käyttää verkkoa myös erilaisiin viihdykkeisiin. Esimerkkinä tällaisista viihdykkeistä voidaan pitää vaikkapa verkon selaailua tai elokuvien katselua suoratoistopalvelusta. Myös yhteydenpito on asia, jota seniorit tarvitsevat. Yhteydenpito on nykyisin helppo toteuttaa verkossa erilaisten älylaitteiden kehityksen myötä.

Tässä luvussa käydään tarkemmin läpi erilaisia asioita ja palveluita, jotka mahdollisesti palvelevat Päivikinpuiston senioreita, tai joista voisi olla heille hyötyä.

### 5.1 Tiedon hakeminen verkosta

Internetissä on tarjolla valtava määrä tietoa, sitä etsiville. Tiedon hakeminen voi kuitenkin olla hankalaa jos tietotekniset taidot eivät ole hallussa. Tiedon haun helpottamiseksi internet on pullollaan erilaisia palveluita, kuten hakukoneita ja tietokantoja, joista tietoa voidaan hakea. (Vanhusten keskusliiton www-sivut. 2017.)



Haettaessa tietoa verkosta, on hyvä kuitenkin muistaa, että kaikki tieto ei välttämättä pidä paikkaansa, sillä tiedolla pyritään vaikuttamaan kuluttajien mielipiteisiin.

### 5.1.1 Hakukoneet

Verkosta löytyy runsaasti erilaisia hakukoneita, joilla tietoa voidaan hakea. Tällaisia hakukoneita ovat esimerkiksi Google ja Yahoo. Hakukoneen hakukenttään kirjoitetaan hakusana, jolla tietoa halutaan hakea. Hakukenttään voidaan kirjoittaa esimerkiksi ”Miten autoon lisätään jäähdytysnestettä” tai ”Kuka on Suomen presidentti?”. Haun aloittamiseksi painetaan joko enter-näppäintä tai hakupainiketta. Kun haku on valmis, hakukone listaa erilaisia linkkejä sivustoista, jolla kyseinen hakusana esiintyy. Linkkiä klikkaamalla päästään tarkastelemaan sivustoa. Jos tulokseksi tulee monia sivustoja, hakua voidaan tarkentaa kirjoittamalla hakukenttään useita sanoja, jotka kuvaavat haettavaa tietoa. (Vanhusten keskusliiton www-sivut. 2017.)

Haettaessa tietoa esimerkiksi Googlen hakukoneella, hakutuloksia löytyy yleensä lukuisia pienessä hetkessä. Hakutulokset ovat yhdistelmä maksettuja mainoksia, sekä Googlen listaamia sivustoja. Hakutuloksia, jotka eivät ole maksettuja mainoksia, voidaan kutsua luontaisiksi tuloksiksi. (Leinonen 2016.) Googlehaku listaa nykyisin hakutuloksissaan ennemmin turvallisempia HTTPS linkkejä tavallisten HTTP linkkien sijaan. HTTPS yhteyksien läpi kulkeva liikenne on salattua, ja näin ollen turvallisempaa. (Omnipartners www-sivut 2016.) Silti on hyvä pitää mielessä, että jos linkki vaikuttaa epäilyttävältä, on parempi olla klikkaamatta.

### 5.1.2 Tietosanakirjat

Verkossa on tarjolla tiedon hakemiseen myös erilaisia tietosanakirjoja. Wikipedia on hyvä esimerkki tällaisesta vapaasta tietosanakirjasta. Se on ilmainen internetissä oleva tietosanakirja, jota voi lukea ja kirjoittaa kuka tahansa. Suomalaisen Wikipedian verkko-osoite on [www.wikipedia.fi](http://www.wikipedia.fi). Wikipediassa on hakukoneiden tapaan hakukenttä, johon kirjoitetaan hakusana. Hakusanaksi voi kirjoittaa esimerkiksi ”tietoko-

ne”. (Vanhusten keskusliiton www-sivut 2017.) Wikipedia etsii tietosanakirjasta hakusanelle vastaavan selityksen.

### 5.1.3 Tietokannat

Tietoa voidaan hakea myös erilaisista tietokannoista. Tietokannalla tarkoitetaan rekisteriä, jonne kootaan valikoitua tietoa. Kuten hakukoneita ja tietosanakirjojakin, löytyy myös tietokantoja verkosta useita. Erilaisia hyödyllisiä tietokantoja voi olla vaikkapa kirjastojen tietokannat tai terveyteen liittyvät tietokannat. Verkko-osoite [www.kirjastot.fi](http://www.kirjastot.fi) ohjaa erilaisiin kirjastojen tietokantoihin. Verkkosivulta [www.terveyskirjasto.fi](http://www.terveyskirjasto.fi) puolestaan löytyy luotettavaa tietoa terveydellisiin kysymyksiin. (Vanhusten keskusliiton. www-sivut. 2017.) OmaKanta verkkopalvelussa voidaan tarkastella omaan terveyteen liittyviä terveystietoja ja reseptejä. OmaKanta palvelu löytyy verkko-osoitteesta [www.kanta.fi](http://www.kanta.fi). (Kanta.fi www-sivut 2018.)

Tieto ei välttämättä löydy suoraan tietokannoista, vaan hakua voi joutua tarkentamaan yhdistämällä erilaisia hakusanoja. EI, JA sekä TAI sanat ovat hyviä haun rajaamiseen. Kirjoittamalla JA-sanalla tai vastaavasti englanninkielisen AND-sanalla hakusanojen väliin, molemmat sanat löytyvät hakutuloksesta. TAI-sana puolestaan määrittää sen, että toinen hakusanoista esiintyy hakutuloksessa. Myös OR-sana, eli englanninkielinen sana TAI-sanalle, tekee saman määrittäksen. EI- tai NO-sana määrittää sen, että ensimmäinen sana esiintyy hakutuloksessa, mutta jälkimmäinen ei. (Vanhusten keskusliiton www-sivut. 2017.)

## 5.2 Yhteydenpito

Yhteydenpito voidaan toteuttaa nykyisin kasvokkain käytävän viestinnän lisäksi myös verkon välityksellä. Puhelut ja viestit ovat oiva tapa pitää yhteyttä esimerkiksi sukulaisten kanssa, mutta myös internet tarjoaa siihen erilaisia keinoja. Yhteydenpidolla tässä tarkoitetaan digitaalista viestintää videopuhelun, viestisovellusten sekä sosiaalisen median muodossa. Siinä missä nuoretkin, myös seniorit tarvitsevat sosiaalisia suhteita ja kanssakäymisiä. Ikäihmiset voivat olla yksinäisiä, ja näin ollen yhteydenpito esimerkiksi sukulaisiin voi olla tärkeää heidän arjessaan.

Erilaiset verkkosivustot, kuten esimerkiksi Gigantin tai vaikkapa Sokoksen sivustot tarjoavat asiakkailleen chat-palveluita. Esimerkiksi Sokoksen chat palvelussa asiakkaat voivat kysyä heitä askarruttavia kysymyksiä, joihin vastaa chat-palvelun päässä toimiva henkilö. Esimerkiksi Sokoksen chat-palvelun päässä toimiva henkilö, voi myös avata keskustelun verkkosivulla vierailevan henkilön kanssa. (Sokoksen www-sivut 2017.) Tällaisia chat-palveluita voidaan myös pitää yhtenä yhteydenpidon muotona.

### 5.2.1 Pikaviestisovellukset

Yhteydenpito sukulaisiin voi tapahtua monien erilaisten viestisovellusten avulla. Esimerkkeinä tällaisista sovelluksista toimivat WhatsApp, Skype ja vaikkapa Facebook messenger. (Naalisvaara, Hallamaa 2013.) Viestisovelluksen käyttäminen viestimiseen on verrattavissa tekstiviestin lähettämiseen.

WhatsApp sovelluksella voi lähettää viestejä vaikkapa perheelle tai ystäville ilmaiseksi. WhatsApp käyttää internettiä, joten tekstiviestimaksut jäävät pois. WhatsAppissa on mahdollisuus luoda erilaisia ryhmäkeskusteluja. Esimerkiksi perheellä voi olla oma ryhmänsä, johon käyttäjä voi lähettää viestejä, videoita tai vaikkapa kuvia. Ryhmän kaikki henkilöt vastaanottavat lähetetyn sisällön. WhatsAppissa on myös mahdollisuus soittaa ääni- tai videopuheluita. Jos vaikka perheenjäsenesi on toisella puolella maailmaa, voi hänen kanssaan keskustella videopuhelun välityksellä WhatsApp sovelluksessa. Myös ääni- ja videopuhelut käyttävät internetyhteyttä. (WhatsApp www-sivut 2017.)

Skype on nettipuhelupalvelu, joka soveltuu myös pikaviestien lähettämiseen. Samoin kuin yllä mainittu WhatsApp, myös Skypessä on mahdollisuus ryhmäkeskusteluihin. Skype on myös ilmainen ja se on saatavissa useille mobiilialustoille. (Naalisvaara, Hallamaa 2013.)

Facebook messenger on myös samankaltainen pikaviestisovellus. Se on Facebookin erillinen pikaviestisovellus, jolla voi helposti lähettää viestejä tai sisältöä Facebook

tuttavapiirille. Messengerin etuna voidaan pitää sitä, että lähettäessä viestin messengeristä, se toimitetaan vastaanottajan Facebook postilaatikkoon, vaikka vastaanottajalla ei olisikaan sovellusta. (Naalisvaara, Hallamaa 2013.)

Messengerissä näkee milloin lähetetty viesti on vastaanotettu. Messengerin avulla voi myös soittaa teräväpiirtopuheluita, sekä nauhoittaa ääniviestejä. Ryhmäkeskustelut kuuluvat myös Messengerin palveluihin. (Messengerin www-sivut 2017.)

### 5.2.2 Sosiaalinen media

Sosiaalisessa mediassa ja yhteisöpalveluissa käyttäjät luovat sisältöä. Yhteisöpalveluissa käyttäjät luovat ja jakavat sisältöä. Käyttäjät voivat esimerkiksi jakaa kuvia tai viestejä muille palvelun käyttäjille. Yhteisöpalveluissa luodaan yleensä käyttäjäprofiili, johon pystyy määrittämään kuka pääsee tarkastelemaan kyseisellä profiililla julkaistua sisältöä. Käyttäjät voivat yleensä lähettää toisilleen yhteyspyyntöjä, jotka vastaanottaja voi joko hyväksyä tai hylätä. Sosiaalisessa mediassa voi olla myös erilaisia julkisia yhteisöjä, joiden toimintaa voi seurata kuulumatta itse yhteisöön. (Vanhusten keskusliiton www-sivut 2017.)

Erilaisia yhteisöpalveluja on internetissä monenlaisia. Esimerkkinä tällaisista palveluista mainittakoon Facebook, Twitter sekä Instagram. Yhteisöpalvelu Facebookissa voi olla yhteydessä erilaisiin ihmisiin, kirjoittamalla viestejä tai vaikka jakamalla kuvia. Facebookissa voidaan perustaa myös keskusteluryhmiä kaveripiirille tai perheelle. Myös monet yritykset kuuluvat Facebook-palveluun, ja jakavat palvelussa ajankohtaista tietoa yritystään koskien. Twitter puolestaan on palvelu, jossa voi seurata kenen tahansa kirjoituksia. Kirjotukset ovat yleensä lyhyitä ja niiden yhteydessä esiintyy usein #-merkki oleellisen sanan tai sisällön edessä. #-merkillä eli hashtagilla pyritään korostamaan keskeistä viestiä. Hashtag toimii myös hakusanana useissa sosiaalisen median palveluissa. Instagram taas on palvelu, jossa jaetaan kuvia ja muut voivat ilmaista mielipiteitään julkaistuista kuvista kommentoimalla kuvan alle. (Vanhusten keskusliiton www-sivut 2017.)

Sosiaalinen media voi vähentää vanhusten eristyneisyyttä, lisäämällä sosiaalista yhteydenpitoa. Sosiaalinen media voi myös ylläpitää sukulaisten ja perheen välistä yhteydenpitoa. Sosiaalinen media on nuorille hyvä yhteydenpitokanava, ja halutessaan seurata lasten sekä lastenlasten elämää, on käytettävä samoja kanavia kuin lapset. (Karjalainen www-sivut 2014.)

### 5.3 Terveyspalvelut

Myös terveydenhuollossa osa palveluista on siirtynyt internettiin. Esimerkiksi Porin perusturvan terveyspalveluissa on mahdollista asioida myös verkossa. Sähköisiä palveluita on pyritty kehittämään, jotta ruuhka ajanvarauksessa helpottuisi ja ajanvaraukset eivät olisi sidottuna terveyskeskusten aukioloaikoihin. (Porin www-sivut 2017.)

Porin perusturvan sähköiset palvelut löytyvät osoitteesta: <https://ekunta.fi>. Palveluun tunnistaudutaan pankkitunnusten avulla. Sähköisessä palvelussa asiointi mahdollistaa muun muassa ajan varaamisen terveyden hoitajalle tai lasten neuvolaan. Ajan tarkistaminen, siirtäminen tai peruminen onnistuu myös sähköisessä palvelussa. Myös esimerkiksi hammaslääkäriajan tarkistaminen tai muuttaminen onnistuu palvelussa. (Porin www-sivut 2017.)

Lääkärit määräävät ja allekirjoittavat reseptejä nykyisin sähköisesti, jotka tallennetaan reseptikeskukseksi kutsuttuun tietokantaan. Tietokannan tiedot ovat terveydenhuollon ammattilaisten, sekä farmaseuttien ja proviisoreiden käytössä. Tietojen katsomiseen tarvitaan potilaan lupa. Potilas voi itse tarkastella tietoja Omakanta-palvelussa. Omakanta-palvelu toimii terveystietojen sekä reseptien rekisterinä. Palvelun avulla pystytään tarkastelemaan reseptejä sekä henkilökohtaisia terveystietoja. Omakanta palvelusta näkee reseptien lisäksi hoitoon liittyvät kirjaukset, laboratorio ja röntgentutkimukset, sekä alle 10-vuotiaan huollettavan tietoja. Palvelussa voi pyytää reseptin uusimista, antaa suostumuksen tai kiellon omien tietojen luovutuksesta, tai esimerkiksi hyväksyä elinluovutusehdon. (Kanta.fi www-sivut 2017.)

#### 5.4 Kelan palvelut

Kela, eli Kansaneläkelaitos toimii Suomessa asuvien perusturvan hoitamiseen liittyvissä asioissa. Kelan asiakkaiksi luetaan kaikki Suomen sosiaaliturvan piiriin kuuluvat henkilöt. Kelan tehtäviin kuuluu erilaisten sosiaaliturvaan liittyvien asioiden hoitaminen. Myös palveluista ja etuuksista tiedottaminen, kuuluu Kelan tehtävien piiriin. Tämän lisäksi Kela harjoittaa tutkimusta, joka palvelee sosiaaliturvan kehittämistä. Kela laatii myös ennusteita, arvioita sekä tilastoja, joita tarvitaan etuuksien ja toiminnan ennakkointiin ja seurantaan. Myös sosiaaliturvaa koskevan lainsäädännön kehittämistä koskevat ehdotukset ovat Kelan tehtäviä. (Kelan www-sivut 2017.)

Kela tarjoaa vanhuksille monenlaisia etuuksia ja vinkkejä. Eläkkeelle jäädessä voi ikäihminen hakea työeläkettä työeläkelaitokselta, tai työeläkkeen jäädessä pieneksi tai sitä ei ole, voi hakea kansaneläkettä Kelasta. Eläkkeet on tarkoitettu turvaamaan toimeentulo työkyvyttömyyden, vanhuuden tai ikäihmisen työttömyyden aikana. Eläkkeitä on myös erilaisia. Työeläke on työeläkelaitoksen tarjoama eläke. Kansaneläkkeen lisäksi Kelan eläkkeisiin kuuluu takuueläke, työkyvyttömyyseläke sekä vanhuuseläke. (Kelan www-sivut 2017.)

Seniorit voivat eläkkeen lisäksi hakea myös muita tukia. Tällaisia tukia ovat muun muassa lapsikorotus, eläkkeensaajan asumistuki, eläkettä saavan hoitotuki, sekä rintamalisä ja ylimääräinen rintamalisä. Lapsikorotusta voi saada, jos samassa taloudessa asuu oma, tai puolison alle 16-vuotias lapsi. Eläkkeensaajan asumistuki auttaa eläkeläistä, jonka tulot ovat pienet. Jos toimintakyky on heikentynyt vamman tai sairauden vuoksi, voi kelalta hakea myös hoitotukea. Kela voi maksaa rintamalisää miehelle tai naiselle, jolla on rintamasotilastunnus, rintamapalvelutunnus, rintamatunnus tai veteraanitunnus. Viimesijaisena vaihtoehtona on myös toimeentulotuki. Jos tulot, varat ja myönnettyt tuet eivät riitä välttämättömiin menoihin, kuten asumiseen ja ruokaan, voi Kelasta hakea toimeentulotukea. (Kelan www-sivut 2017.)

Yllä mainittujen etuuksien lisäksi Kela korvaa myös erilaisia terveydenhuoltoon liittyviä kuluja. Kela korvaa muun muassa osan yksityisen lääkärikäynnin tai hammashoidon aiheuttamista kustannuksista. Tämän lisäksi Kela korvaa lääkkeisiin liittyviä kustannuksia. Se korvaa osan sairauden hoitoon määrättyjen reseptilääkkeiden

kustannuksista, sekä lääkekorvausten vuosiomavastuun ylittyessä on oikeus saada lääkkeiden lisäkorvaus. Sairaanhoidon liittyvistä matkoista voi myös saada korvausta Kelasta. (Kelan www-sivut 2017.)

Kelan verkkosivuilta löytyy myös erilaisia vinkkejä senioreiden arkeen. Eläkkeen saaja voi muun muassa saada erilaisia eläkeläisalennuksia. Tällaisia alennuksia ovat esimerkiksi matka-alennukset, alennukset kotikunnan palveluista, kuten liikuntapalveluista sekä erilaiset kulttuurilaitosten, kuten taidemuseoiden ja teattereiden tarjoamat alennukset. Eläkepäiviä voi viettää myös ulkomailla. Joihinkin maihin voi saada eläkettä Suomesta, kuulumatta Suomen sosiaaliturvan piiriin. (Kelan www-sivut 2017.)

Työkyvyttömyyseläkkeen rinnalla voi myös työskennellä jonkin verran. Työtulojen ylittäessä tietyn summan, voi kansaneläkkeen jättää myös niin sanotusti lepäämään enintään kahdeksi vuodeksi. (Kelan www-sivut 2017.)

Kelan verkkoasiointipalvelussa voi hoitaa lähes kaikki samat asiat, kun palvelupisteilläkin. Kelan sähköisessä asiointipalvelussa voi hakea erilaisia etuuksia ja tukia, lähettää hakemuksiin tarvittavia liitteitä, ilmoittaa muutoksista esimerkiksi tilinumeroissa, lakkauttaa tukia, tarkistaa hakemuksen tila, tai vaikkapa lähettää viestejä etuasioihin liittyvissä kysymyksissä. (Kelan www-sivut 2017.)

Sähköinen asiointipalvelu on kätevä ja nopea tapa asioida Kelaan liittyvissä asioissa. Hakemukset käsitellään nopeampaa asioidessa verkossa, ja asioinnin voi hoitaa vaikkapa tietokoneella tai tabletilla paikasta riippumatta. Sähköisessä asiointipalvelussa asioiminen ei ole myöskään sidottuna Kelan aukioloaikoihin, vaan hakemuksen voi tehdä mihin kellonaikaan tahansa. Asioiminen verkkopalvelussa on myös vaivatonta, sillä yllä mainitut liitteet, joita mahdollisesti tarvitaan, voidaan kuvata ja lähettää suoraan vaikka puhelimesta. (Kelan www-sivut 2017.)

## 5.5 Verotoimiston palvelut

Veroasioiden hoitaminen onnistuu nykyisin kätevästi verkossa. Verohallinnon sähköisissä asiointipalveluissa on mahdollista hoitaa monenlaisia veroihin liittyviä asioita suoraan verkossa, ajasta ja paikasta riippumatta. Verohallinnon sähköisten palveluiden käyttämiseen suositellaan pöytätietokonetta tai kannettavaa tietokonetta. Asiointipalvelun käyttäminen edellyttää toimivaa verkkoyhteyttä sekä www-selainohjelmaa. (Verohallinnon www-sivut 2017.)

Verohallinnon erilaisia sähköisiä asiointipalveluita on monia. Tällaisia ovat esimerkiksi verokorttiasiat ja vaikkapa autoveroon liittyvät asiat. Verotoimiston ”Verokortti verkossa” palvelussa on mahdollista tilata ja tulostaa verokortti esimerkiksi palkkaa tai sivutuloa varten suoraan verkosta. Verokortin voi tulostaa itse, jos verohallinnon virkailijan tarkistusta ei tarvita. Palveluun kirjaututaan pankkitunnuksilla. Autoveroilmoituspalvelussa puolestaan autoveroilmoituksen voi lähettää liitteineen verohallinnolle sähköisesti. Ajoneuvon nopeaa rekisteröimistä varten autoveron voi myös maksaa suoraan palvelussa. (Verohallinnon www-sivut 2017.)

## 5.6 Pankkipalvelut

Pankit ovat vähentäneet konttoreidensa määrää viimeisen vuosikymmenen saatossa huomattavasti. Esimerkiksi Nordean ja Danskebankin konttoreita suljettiin vuosien 2010 ja 2016 välissä merkittävä määrä. Nordean konttoreista hävisi noin puolet, ja Danskebankin konttoreista peräti kaksi kolmasosaa. Konttoreiden väheneminen liittyy siihen, että pankkien asiakaskunta on siirtynyt käyttämään pankkien tarjoamia sähköisiä palveluita yhä enemmän kuin ennen. Pankkien järjestelmäuudistukset ovat mahdollistaneet sen, että yhä useammat pankkiasiat voidaan hoitaa nykyisin sähköisissä palveluissa. (Lassila 2017.)

Päivittäisten raha-asioiden hoitaminen onnistuu nykyisin helposti pankkien tarjoamien verkkopalveluiden välityksellä. Laskujen maksaminen, tai vaikkapa tilitietojen



tarkistaminen onnistuu esimerkiksi tietokoneella verkkopankkia käyttäen, sekä tabletilla tai puhelimella pankin mobiilisovelluksella.

Verkkopankissa voidaan tarkastella tilien saldoja, maksaa laskuja tai tehdä tilisiirtoja. Tämän lisäksi verkkopankissa voidaan muun muassa seurata korttien käyttöä, tai vaikkapa muuttaa korttien maksu- sekä nostorajoituksia. Peruspalveluiden lisäksi verkkopankit yleensä tarjoavat muitakin palveluja, kuten sijoittamiseen tai vakuutukseen liittyviä palveluita. Tällaisia palveluita ovat esimerkiksi säästö- ja sijoitustilien avaaminen, arvopaperikauppa, vakuutustietojen tarkastelu, sekä vahinko- ja matka-vakuutushakemukset. (Nordean www-sivut 2017.)

Yllä mainittu laskujen maksaminen onnistuu nykyisin kätevästi myös e-laskulla. E-lasku on paperiton ja ympäristöystävällinen vaihtoehto paperiselle laskulle. Laskut voi hoitaa e-laskun muodossa kokonaan automaattisesti suoraveloituksella, tai vaihtoehtoisesti itse tarkistaa ja hyväksyä. E-laskua käyttäessä ne myös arkistoituvat verkkopankkiin. (Danskebankin www-sivut 2017.) E-laskut ovat myös helppo sekä turvallinen vaihtoehto. Viite- sekä tilinumeroiden manuaalista näpyttelyä ei tarvitse suorittaa käyttäessä e-laskua, joka puolestaan säästää aikaa sekä poistaa mahdolliset virhelyönnit. Pankit tunnistavat laskun lähettäjän tarkasti, joten se on myös turvallinen vaihtoehto. Käyttäessä e-laskua, laskut eivät myöskään katoa postin joukossa, vaan ne toimitetaan sähköisesti verkkopankkiin. (Osuuspankin www-sivut 2017.)

Pankkiasioita hoidetaan nykyisin melko usein myös pankkien tarjoamilla mobiilisovelluksilla, eli mobiilipankeilla. Monien suomalaisten pankkien mobiilisovellukset ovat asiakkailta kovemmassa käytössä, kuin perinteinen selaimella käytetty verkkopankki, perustuen kirjautumiskertoihin. (Keränen 2016.) Pankkien mobiilisovellukset ovat yleensä ladattavissa maksutta älylaitteiden sovelluskaupoista. Pankkien mobiilisovelluksilla voidaan yleensä hoitaa tavanomaisimmat pankkiasiat, kuten perinteisessä verkkopankissakin.

Lähimaksun myötä, useat pankit ovat lisänneet tai ovat lisäämässä palveluihinsa myös mahdollisuuden maksaa ostoksia puhelimella. Tämä edellyttää niin sanottua mobiililompakkoa, joita ovat esimerkiksi älylaitteiden sovelluskaupoista löytyvät Op:n Pivo sovellus tai Nordean Pay sovellus. Lähimaksulla tarkoitetaan sitä, että

maksuväline käytetään maksupäätteen päällä tai vieressä, jolloin maksu tapahtuu. Lähimaksu puhelimella tapahtuu siten, että maksukortin pohjalta luodaan virtuaalinen maksukortti puhelimelle. puhelimen vieminen maksupäätteen vierelle suorittaa maksun. Maksun suorittamiseksi maksajan tulee tunnistautua turvakoodilla tai sormenjäljellä, joka syötetään puhelimeen. Lähimaksaminen puhelimella edellyttää sen, että puhelimesta löytyy lähimaksulle vaadittava siru. (Keränen 2016)

## 5.7 Viihde

Internetiä voi käyttää hyödyllisten palveluiden lisäksi myös erilaisiin viihdykkeisiin. Verkko on pullollaan erilaisia elokuvapalveluita, kuten Netflix tai Viaplay. Verkosta löytyy myös erilaisia palveluita, joista esimerkiksi tv-ohjelmia voi katsoa jälkikäteen. Tällaisia palveluita ovat esimerkiksi Yle areena, Ruutu sekä Katsomo.

### 5.7.1 Netflix ja Viaplay

Netflix on palvelu, joka tarjoaa asiakkailleen elokuvia ja sarjoja laidasta laitaan suoratoistona. Palvelu on tarjolla yli 190 maassa, ja sen sisältöön kuuluu muun muassa elokuvia, dokumentteja sarjoja sekä paljon muuta. Se on palvelu, johon rekisteröidytessä alkaa kuukausittainen jäsenyys. Jäsenyyden voi peruuttaa koska tahansa. Netflix päivittää sisältöään kuukausittain, joten se tarjoaa katsojilleen yhä erilaista sisältöä. Sisältö vaihtelee alueittain. Tällä tarkoitetaan sitä, että esimerkiksi Suomessa voi tarjolla olla erilaisia elokuvia ja sarjoja, kuin esimerkiksi Yhdysvalloissa. (Netflixin www-sivut 2017.)

Netflixiä voidaan käyttää erilaisilla laitteilla. Sitä voidaan käyttää lähes millä tahansa laitteella, jossa on mahdollisuus verkkoyhteyteen. Tällaisia laitteita voivat olla esimerkiksi älytelevisiot, tietokoneet, mobiililaitteet tai vaikkapa pelikonsolit. Netflixistä on saatavilla erilaisia sopimuksia, jotka määrittelevät esimerkiksi sen, kuinka monella laitteella netflixsiä pystytään käyttämään kerralla. (Netflixin www-sivut 2017.)

Viaplay puolestaan on Viasat AB:n tarjoama suoratoistopalvelu. Viaplay tarjoaa myös sisältöä asiakkailleen Internet-pohjaisesti. Sisältöön kuuluu muun muassa elokuvia, sarjoja ja urheilua. Viaplayn käyttäminen edellyttää maksutietojen rekisteröimisen palveluun. Viaplay tarjoaa asiakkailleen myös kuukausimaksun sisällyttämän sisällön lisäksi erilaisia osto- ja vuokraelokuvia, joita voi ostaa Viaplayn ”store” -osista. Tämän lisäksi käyttäjä voi ostaa esimerkiksi ”Sport Day Passin”, jolla saa pääsyn liveurheilulähetyksiin 24 tunniksi. (Viaplayn www-sivut 2017.)

Viaplay tarjoaa käyttäjille erilaisia paketteja. Tällaisia paketteja ovat esimerkiksi Viaplay Total, johon kuuluu urheilu, elokuvat, sarjat, Fighting-osio sekä lasten ohjelmat. Hieman edullisempaan Viaplay Sport pakettiin kuuluu kaikki edellä mainitut, paitsi elokuvat. Fighting-pakettiin kuuluu nyrkkeily sekä UFC. Viaplayn peruspakettiin puolestaan kuuluu elokuvat ja sarjat ilman urheilua. Myös Viaplay-palvelua on mahdollista käyttää erilaisilla laitteilla. Lista tuetuista laitteista löytyy Viaplayn verkkosivuilta. (Viaplayn www-sivut 2017.)

### 5.7.2 Yle arena, Ruutu ja MTV Katsomo

Yle arena, Ruutu ja MTV Katsomo ovat palveluita, joista voi katsoa esimerkiksi tv-ohjelmia. Kyseiset palvelut löytyvät usein äly-televisio- sovellusvalikoimasta, sekä esimerkiksi älypuhelimien ja tablettien sovelluskaupoista. Tietokoneella palveluiden sisältöä voi katsoa kunkin palvelun verkkosivuilta. YLE Areena on ylen kanavien kuten yle tv1, yle tv2, yle fem, yle teema sekä yle elävä arkisto suoratoistopalvelu. Sen avulla voi katsoa Ylen televisio- ja radio-ohjelmia suorana, tai vaikkapa jälkikäteen YLE Areenan verkkosivuilta tai mobiilisovelluksesta. (Doron www-sivut 2017.)

Ruutu.fi puolestaan on Nelonen Median sisällön katselemiseen tarkoitettu palvelu. Ruudussa on tarjolla maksutonta sisältöä sekä maksullista sisältöä. Ruudusta on tarjolla kaksi erilaista palvelua, jotka ovat Ruutu+ palvelu sekä Ruutu+ Liiga. Ruutu+ palvelu sisältää muun muassa TV-kanavia suoratoistona, lastenohjelmia, urheilua, elokuvia sekä sarjojen kokonaisuuksia. Ruutu+ Liiga tuo edellämainittujen lisäksi mukaan myös jääkiekon liigan. Maksullisia Ruudun palveluita voi katsoa ilman mainoksia missä ja milloin tahansa. (Ruutu.fi www-sivut 2017.)

MTV Katsomo on MTV:n suoratoistopalvelu. Sen kanavavalikoimaan kuuluu MTV3, Sub sekä AVA. MTV Katsomossa voi Yle Areenan ja Ruudun tapaan katsoa televisio-ohjelmia suorana, tai jälkikäteen. MTV Katsomon ilmainen sisältö siirtyi Vuoden 2017 loppupuolella kirjautumisen taakse. MTV Katsomo on mainosrahoitettuinen palvelu, ja näin ollen kirjautumisen avulla voidaan mainontaa kohdentaa juuri tietyille käyttäjälle, perustuen käyttäjätietoihin. (MTV:n www-sivut 2017.

## 6 TIETOTURVA

Tietoturva on käsitteenä melko laaja. Puhuttaessa tietoturvasta tarkoitetaan yleisesti ottaen kuitenkin sitä, että tieto, järjestelmät, palvelut sekä tietoliikenne suojataan. Tietokoneen tai muun laitteen suojaaminen on mahdollista erilaisilla virustorjuntaohjelmilla ja palomuureilla, mutta tietoturvaan on mahdollista vaikuttaa myös itse. (Uusiauttaavanhaa www-sivut 2017.)

Vuoden 2017 yleisimpiä yksityishenkilöihin kohdistuvia tietoturvauhkia ovat erilaiset huijaukset ja tilausansat, kiristyshaittaohjelmien leviäminen älylaitteisiin, yksityisyys somemaailmassa, IOT eli eineiden internet sekä salasanojen kierrätys. Kyseisiin uhkiin voi valmistautua omaa harkintaa käyttäen. (Viestintäviraston www-sivut 2017.) Tietoturvallisuuden liittyviä uhkia on kuitenkin paljon muitakin.

Yksinkertaisia keinoja suojautua yllämainittuja vastaan on useita. Yksi keino on se, että tietää varmasti mitä klikkaa. Esimerkiksi sähköpostin lähettäjä ei välttämättä aina ole se, ketä väittää olevansa. Jos varmuutta lähettäjistä ei ole, tai epäilee huijauksista, tiedostoa ei kannata avata. (Viestintäviraston www-sivut 2017.) Eri salasanojen käyttäminen erilaisissa palveluissa, on hyvä tapa suojautua siltä, jos salasana joutuu väärin käsiin. Näin ollen yhden palvelun salasanan selvittäminen ei edesauta muihin palveluihin tai tileihin käsiksi pääsemistä. (Uusiauttaavanhaa www-sivut 2017.) Erilaiset verkkoselaimet muistavat myös salasanoja. Selaimet voivat tarvittaessa esittää käyttäjän tallentamat salasanat selkokielisenä. Tämä saattaa olla tietoturvaa horjuttava tekijä esimerkiksi tietokoneen ollessa yleisessä käytössä. Tämä kannattaa myös pitää mielessä, käyttäessä vaikkapa ystävän tietokonetta, sillä salasanan voi tallentaa myös tarkoituksettomasti. (Linnake & kärkkäinen 2017.)

Virustorjunta ohjelmia tulee päivittää jatkuvasti, sillä virusten tiedot syötetään torjuntaohjelmiin jälkikäteen, jolloin virukset ovat jo levinneet. Päivityksien myötä vi-

rustorjuntaohjelmat pysyvät ajan tasalla erilaisista viruksista. (Uusiauttaavanhaa [www-sivut 2017](#).) Muidenkin ohjelmistojen päivittäminen on myös tärkeä keino tietoturvallisuuden lisäämiseksi. Esimerkiksi mobiililaitteiden ohjelmistopäivitykset sisältävät usein tietoturvapaikkauksia, ja näin ollen päivitykset on hyvä suorittaa mahdollisimman nopeasti. Myös erilaisten ohjelmien päivitykset saattavat sisältää tietoturvaa parantavia ominaisuuksia.

Tietojen säännöllinen varmuuskopiointi on myös tehokas tapa pitää tärkeät tiedot tallessa. Jos tietoverkkorikolliset pääsevät käsiksi esimerkiksi tietokoneella oleviin tiedostoihin, varmuuskopion avulla on mahdollista varmistaa se, että tärkeät tiedostot ovat kuitenkin myös itsellä tallessa. (Viestintäviraston [www-sivut 2017](#).)

## 7 OPPAAN LAATIMINEN

Oppaan on tarkoitus opettaa uutta, edesauttaa lukijan tietämystä sekä avustaa tekemisessä. Lukijan tarve on oppaan laatimisen perusta. Suunniteltaessa oppaan sisältöä, on tarpeellista määrittää, mitä lukija oppaalta toivoo ja vastata tähän toiveeseen. Opasta luetaan tiedon tarpeessa, joten oppaan luotettavuuden kannalta on tärkeää taa-ta luotettava tieto. (Rentola 2006, 92–93.) Opasta laatiessa kirjoittajan tulee pyrkiä jättämään kaikki turha tieto pois, sillä kaiken opettaminen yhdellä kertaa ei ole mahdollista. Tämän lisäksi laatijan on hyvä pohtia, mikä on oppaan käyttäjän kannalta hyödyllistä ja kiinnostavaa juuri kyseisenä ajanhetkenä. (Uimonen 2005, 228.)

### 7.1 Hyvä tietoteksti

Hyvää tietotekstiä kirjoittaessa on hyvä muistaa, että sen tulee motivoida lukijaa ja olla ymmärrettävää, tarkkaa sekä asiallista. (Hiidenmaa 2006, 63.) Oikein laadittu informaatio tukee erilaisia lukutapoja. Teoksen erilaiset rakenneosat, kuten esimerkiksi otsikot ja kuvat edesauttavat lukijaa ymmärtämään, mitä tekstissä kerrotaan. Teksti tulee suunnitella niin, että lukija pystyy seuraamaan kirjoittajan tarkoitukspe-rää, huolimatta keskeytyksistä. (Mertanen 2006, 48.)

Lukijan kiinnostuksen ylläpitäminen tapahtuu asettamalla tarjolle uutta tietoa, sekä uudenlaisia näkökantoja. Informaation tulee myös olla esitetty ymmärrettävästi. Tekstin ollessa pitkää ja samankaltaista, sen havainnoiminen käy vaikeaksi. Havainnoinnin parantamiseksi tekstissä tulee olla eriteltynä, mikä on merkityksellistä ja mitä ollaan käytetty taustatietona. (Mertanen 2006, 48.)

Tietotekstiä laatiessa on hyvä olla totuudenmukainen. Kirjoittajan oma kanta saattaa näkyä tekstissä. Liian innostuksen valumista tekstiin on hyvä kuitenkin välttää. Teks-

tillä on aina jokin näkökulma. Kirjoittajan tuleekin valita käytettävä näkökulma huolellisesti, sillä aiheen ollessa esimerkiksi lukijalle epämiellyttävä, sen pohtiminen on helpompaa kirjoitustavan ollessa rauhallinen ja kaukainen. Lukijan tietotason määrittäminen on myös tärkeää, jotta teksti ei ole liian epäkypsää, tai toisaalta liian vaikeasti luettavaa. Kohderyhmä tulee myös määrittellä huolellisesti, kiinnittäen huomiota lukijan sukupuoleen ja ikään. Käytettävä ilmaisutapa tulee sovittaa kohderyhmälle soveltuvaksi. Käytettäessä tavanomaista suomen kieltä yksinkertaisine lauserakenteineen, saadaan yleensä aikaiseksi toimivin lopputulos. (Rentola 2006, 93–96.)

## 7.2 Oppaan rakentuminen

Oppaan rakentuminen alkaa esipuheesta. Esipuheessa kerrotaan miksi opas laaditaan. Esipuheessa on hyvä kertoa minkä vuoksi oppaan aihealue on kirjoittajalle tärkeä. Tämän lisäksi esipuheen on tarkoitus selvittää, miten oppaan lukeminen hyödyttää lukijaansa. Seuraavana vaiheena on tukevan rakenteen luominen oppaalle. Laatiessa tekstiä, on hyvä miettiä opetetaanko oppaassa täysin uutta vai ratkaistaanko siinä olemassa olevaa ongelmaa. Luonteva rakenne syntyy miettimällä oppaan kuvaaman asian alkuperää, sillä johdonmukaista on aloittaa perustasta. Uusien asioiden esille tuominen niin, että aiemmin opittu saa aikaan kantavan pohjan auttaen informaation sisäistämistä jatkossa, on tärkeää. (Rentola 2006, 98–99.)

Opasta tehtäessä on hyvä laatia suunnitelma oppaan sisällöstä. Suunnitelmaan on hyvä merkitä kaikki tieto, mikä on hahmottelun kannalta hyödyllistä. Kun kaikki tieto on kirjattu, tulee tekijän rajata oppaan kannalta merkittävien tieto. Merkittävien tieto jätetään ja loput voidaan poistaa. Kun saadaan selville, mitä tietoa oppaassa käytetään, laaditaan sisällysluettelo. Aiheet jaotellaan omiin lukuihinsa ja niille keksitään aihetta kuvaavat otsikot. Tekstiä kirjoitetaan luku kerrallaan. Kun teksti on saatu kirjoitettua, se järjestetään yhtenäiseksi kokonaisuudeksi. (Rentola 2006, 99.)

Ammattimainen kirjoittaja pystyy vastaanottamaan myös kritiikkiä tuottamastaan teoksesta. Teos on hyvä luetuttaa muilla, ja näin ollen kirjoittaja saa mahdollisesti apua lopulliseen versioonsa. Teoksen lukeneelta henkilöltä on hyvä kysyä, mikä oli ymmärrettävissä ja minkä ymmärtäminen oli pulmallista. Tämän lisäksi on hyvä tie-



dustella, mikä oli mielenkiintoista, ja mikä ei innostanut lukijaa. Havainnoimalla kohtia johon lukija tarttuu, kirjoittaja pystyy ymmärtämään, mikä teksissä oli hyvää ja oliko jossakin korjattavaa (Rentola 2006, 100.)

Tiedonhankintasuunnitelman tekeminen on myös olennainen osa oppaan laatimisen prosessia. Suunniteltua sisältöä hyväksikäyttäen, voidaan määrittää se, millaista tietoa tarvitaan. On hyvä myös miettiä, mitä itse osaa ja mihin tarvitaan lisätietoa. Laatimisen kannalta tarvittava tieto on hyvä hankkia ennen, kuin alkaa kirjoittamaan tekstiä. Lähteitä voi olla paljon, joista voidaan karsia parhaimmat tukemaan teoksen kirjoittamista. (Rentola 2006, 100.)

tekstiä kirjoittaessa on hyvä myös muistaa tarkastella, millainen rakenne toimii parhaiten ja miten erilaiset luvut rakentuvat. On hyvä tiedostaa, mikä on kertovaa ja miten ohjeet annetaan. Vaikeaselkoisten elementtien, kuten lihavoitien tai kirjaintyyppien vaihtaminen ei pelasta tekstiä. Tekstin ulkoisella muodolla on päämääränä edesauttaa tekstin ymmärtämistä. (Rentola 2006, 101.)

Teoksessa on tilaa tekstin lisäksi myös visuaalisille elementeille, kuten kuville. Kuva voi selvittää jotakin, mitä teksti ei. Oppaan voi laatia melkein kokonaan kuviin perustuen, käyttämällä vain pieniä selite-tekstejä avaamaan tarkoitusta. Toisaalta oppaan voi laatia myös pelkästään tekstiä käyttäen. Sen mitä oppaassa käytetään, tulee perustua siihen, mihin tarkoitukseen opas tulee. Käytettäessä kuvia, niiden ei kuitenkaan tule olla koristamassa tekstiä, vaan niiden käyttämiselle on aina löydettävä perusteet. (Rentola 2006, 102)

### 7.3 Ohjetekstin kirjoittaminen

Ohjetekstiä kirjoittaessa on hyvä muistaa kolme seikkaa, jotka ovat käskymuodon käyttäminen, ohjattavan toiminnan tärkeiden tietojen ja vaiheiden tunnistaminen sekä ohjeiden esittäminen helposti havainnoitavassa muodossa. (Kotimaisten kielten keskuksen [www-sivut](http://www.sivut) 2017.)

Ohjeistusta laatiessa yleensä selkein tapa, on lähestyä ohjeen käyttäjää käskymuodossa. Ohjeessa on yleisesti selkeää se, miksi käskymuodossa ilmaistua ohjetta tulee noudattaa. Esimerkiksi haettaessa vakuutuskorvausta, hakijalle on toivottavasti selkeää, että tarvittavien selvitysten lähettäminen heti, on eduksi itselle. Ohjeessa määritellyn toiminnan ollessa oman edun mukaista, ei käskymuotoa mielletä määräileväksi tai tönkeyäksi. Ohjeen ollessa epätavallinen tai omituinen, on hyvä varmistaa lukijalle miksi. (Kotimaisten kielten keskuksen www-sivut 2017.) Esimerkiksi: sammuta tietokone, kun sitä ei käytetä, virran säästämiseksi.

Ohjetta kirjoittaessa toimintaa kannattaa miettiä sekä lukijan, että tekijän näkökulmasta. Toiminnan kannalta merkittävien eri vaiheiden tunnistaminen on tärkeää. (Kotimaisten kielten keskuksen www-sivut 2017.)

Ohjetekstiä laatiessa on hyvä muistaa, että myös sanoihin liittyy asiantuntemusta. Joillekin voi olla selvää, miten esimerkiksi asentaminen tapahtuu, mutta kaikille ei. Näin ollen ohjeen lukijalle tulee selvittää asentamisessa tarvittavia erilaisia vaiheita. Tekstissä saattaa olla myös erilaisia erikoisempia sanoja. Erikoisemmat sanat, lyhenneet sekä termit tulee selvittää oppaan lukijalle. (Kotimaisten kielten keskuksen www-sivut 2017.)

Ohjetekstiä laadittaessa on myös hyvä muistaa joidenkin sanojen osalta se, että ne saattavat muuttaa merkitystään hetkestä riippuen. Esimerkiksi jos ohjeessa lukee tänään, se tarkoittaa yleensä oppaan kirjoituspäivää. Näin ollen on hyvä käyttää selvästi merkittyjä tarkkoja päiväyksiä. Ohjeessa ei kannata käyttää esimerkiksi sanoja tänään, huomenna tai ensi vuonna. (Kotimaisten kielten keskuksen www-sivut 2017.)

Täsmällinen kokonaisrakenne toimii kaikkien tekstien ohessa myös ohjetekstissä. Ohjetekstiä kirjoittaessa tulee kiinnittää huomiota siihen, että asiat ovat esitetty selkeässä järjestyksessä. Tekstistä on tultava selväksi se, mitä tehdään ensiksi, mitä seuraavaksi ja niin edelleen. Tämän lisäksi tekstistä on käytävä ilmi, mitä täytyy tehdä ja minkä tekeminen on valinnaista. Tekstin ohessa voidaan käyttää myös kuvia havainnollistamaan ja selkeyttämään annettua ohjeistusta. Jos samassa dokumentissa käsitellään useaa asiaa, on otsikoiden yhteyteen hyvä liittää aiheeseen liittyvät tärkeät tiedot. (Kotimaisten kielten keskuksen www-sivut 2017.)

Ohjeteksteihin sisältyy usein erilaisia vaiheita. Näin ollen numeroidut luettelot soveltuvat hyvin myös ohjetekstiin. Luettelo auttaa havainnollistamaan pidempiä listoja. Esimerkiksi luetellessa useampaa tavaraa, auttaa luettelo lukijaa havainnollistamaan paremmin kokonaisuuden. (Kotimaisten kielten keskuksen [www-sivut 2017](#).)

#### 7.4 Oppaan jakelu

Oppaat jaellaan aina loppukäyttäjälle tietyssä muodossa. Opas voidaan jaella joko paperisesti tai internet-pohjaisesti. Parhaan jakelutavan selvittämiseksi on tarkasteltava erilaisia vaihtoehtoja, ja näin ollen päätettävä kohderyhmälle parhaiten soveltuva tapa.

Internetpohjaisten tekstien lukeminen on silmille raskaampaa, kuin paperilta luettaessa. Sitä pidetään myös hieman hitaampana tapana lukea tekstiä, kuin paperisessa muodossa olevaa tekstiä. Verkon ollessa myös käyttäjäystävällinen väline, jossa käyttäjillä on tarve liikkua ja klikkailla erilaisia asioita, keskittyminen tekstiin saattaa olla hankalampaa. (Nielsen 1997.)

Verkkosivuilla on tarve kilpailla tuhansien muiden sivustojen kanssa käyttäjien huomiosta. Käyttäjät eivät tiedä, onko juuri kyseinen sivu heidän tarvitsemansa, vai olisiko jokin toinen sivusto parempi vaihtoehto. Monesti käyttäjät eivät ole halukkaita selvittämään, onko sivusto sitä, mitä he etsivät. Monet sivustot eivät olekaan käyttäjiensä ajan arvoisia. Verkkosivujen käyttäjät eivät yleisesti viihdykkään yhdellä sivulla kauaa, vaan poimivat tarvitsemansa tiedon useilta erilaisilta sivustoilta. (Nielsen 1997.)

Painomateriaalien laaduntarkkailu on yleensä tehokasta. Niitä arvioidaan esimerkiksi erilaisten toimittajien ja julkaisijoiden toimesta, jotka hallinnoivat ja valvovat tiedon saatavuutta. Tämä tarkoittaa sitä, että julkaistut painomateriaalit ovat yleensä käyneet läpi jonkinlaisen kriittisen arvostelun. Tämä puolestaan estää huonosti suunniteltujen tai vaikeakäyttöisten materiaalien päätyksen loppukäyttäjän käsiin. Paperiset materiaalit ovat vakaita. Materiaalit pysyvät muuttumattomana kaiken aikaa. Uusia versi-

oita voidaan julkaista, mutta ne ovat erillisiä kokonaisuuksia, jotka voidaan ottaa alkuperäisen materiaalin rinnalle. (Elmer, E Rasmuson library www-sivut 2015.)

Verkkopohjaiseen materiaaliin pääsee helposti käsiksi, mutta kuka tahansa voi pysyttää verkkosivuston ilman minkäänlaista valvontaa. Verkkosivuille ja dokumenteille ei ole olemassa vakiomuotoa. Verkkosivuilla on vähemmän viitteitä alkuperästä, kuin paperisissa materiaaleissa, ja näin ollen esimerkiksi päivämääriä tai tekijöitä voi olla hankala löytää. Tämänkaltaisen informaation löytäminen paperisesta materiaalista on usein helppoa, mutta verkkopohjaisissa materiaaleissa etsiminen voi viedä aikaa siltikään onnistumatta. Internet-pohjaiset materiaalit eivät myöskään ole niin vakaita, kuin paperiset. Esimerkiksi muokattaessa verkossa olevaa dokumenttia, alkuperäinen dokumentti voi hukkua. Verkkosivujen ja dokumenttien muuttuva olemus voi aiheuttaa ongelmia tiedon pysyvyyteen liittyen. (Elmer, E Rasmuson library www-sivut 2015.)

Opinnäytetyön toiminnallisena osuutena tuotettu opas tullaan jakelemaan loppukäyttäjälle paperisessa muodossa. Muodon valintaan vaikutta loppukäyttäjien kohderyhmä, joka on seniorit. Senioreilla ei välttämättä ole tietotaitoa hakea opasta verkosta, joten tämä on suurin syy paperisen oppaan valintaan. Paperimuodon valitsemiseen vaikutti myös vertailu, jonka mukaan opas on helpompi ja nopeampi lukea paperisena. Myös se, että paperista dokumenttia voidaan pitää yleisesti ottaen luotettavampana vaihtoehtona, vaikutti paperimuodon valintaan.

## 8 OPPAAN SUUNNITTELU JA TOTEUTUS

### 8.1 Suunnittelu

Tietotekniikan käyttämistä tukevan oppaan suunnittelu lähti käyntiin opinnäytetyöni toimeksiantajan kanssa käytävästä palaverista syyskuussa 2017. Toimeksiantajani halusi opinnäytetyön osana tuotetun oppaan, jonka tarkoituksena on helpottaa Ikäkodit Oy:n rakennuttaman kyläyhteisön asukkaita tietoteknisissä ongelmissa.

Oppaan sisältö koostuu ohjeista sähköpostin käyttämiseen, tiedonhakuun verkosta, verkkopankin käyttämiseen, yhteydenpitoon, sekä muiden mahdollisesti vanhuksille hyödyllisten palveluiden saattamiseen asukkaiden tietoon. Toimeksiantajani halusi myös selvittää miten toimintaan ohjaaminen sekä palveluista informoiminen asukkaille mahdollisesti toteutuisi. Päädyimme yhdessä toimeksiantajani kanssa käyttämään alustana tälle WhatsApp-viestisovellusta.

Oppaan sisällön rajaaminen yllä mainittuihin ohjeistuksiin perustuu toimeksiantajani kanssa käytyyn palaveriin, ja henkilökohtaiseen ajatukseeni siitä, mitkä asiat tuottavat ikäihmisille eniten hankaluuksia tietotekniikan saralla. Opas on suunniteltu koostumaan mahdollisimman selkokielisistä ja yksinkertaisista ohjeistuksista, jotta se on kohderyhmälle soveltuva. Kohderyhmänä oppaalle toimii Ikäkodit Oy:n rakennuttaman seniorikylän asukkaat.

### 8.2 Toteutus

Oppaassa perehdytään selaimen käyttämiseen, tiedonhakuun verkosta, sähköpostin käyttämiseen, verkkopankin käyttämiseen sekä WhatsApp-viestisovelluksen käyttämiseen. Tiedonhaussa käytetyt esimerkit perustuvat hakukoneista haettavaan tietoon

sekä verkossa oleviin tietosanakirjoihin. Oppaassa olevassa ohjeistuksessa on käytetty esimerkkinä hakukoneesta Googlea ja tietosanakirjoista Wikipediaa.

Google valikoitui käytettäväksi esimerkiksi, koska se on maailman yleisesti käytetyin hakukone. Googlen hakukone on myös erittäin helppokäyttöinen, ja näin ollen soveltuu hyvin senioreiden käytettäväksi. Wikipedian käyttämiseen esimerkkinä tietosanakirjasta johti se, että Wikipediasta löytyy paljon tietoa helposti ja nopeasti. Wikipediasta löydettävään tietoon on kuitenkin hyvä suhtautua lähdekriittisesti, sillä sitä pystyy muokkaamaan kuka tahansa käyttäjä.

Oppaan sähköposti-osiossa käsitellään sähköpostitilin luominen Googlen Gmail palveluun. Sähköpostipalveluita on monia erilaisia, mutta päädyin käyttämään Gmailia esimerkkinä, sillä se on tietoturvallinen ja helppokäyttöinen vaihtoehto. Sähköposti-osiossa käsitellään tilin luomisen lisäksi sisään- ja uloskirjautuminen, sekä sähköpostin lähettäminen ja vastaanottaminen. Oppaassa on myös selitetty miten saapunut sähköpostiviesti tarvittaessa poistetaan.

Verkkopankki-osiossa käydään läpi verkkopankkitunnusten hankkiminen, verkkopankkitunnusten käyttäminen sähköiseen tunnistautumiseen, sisään- ja uloskirjautuminen, navigointi verkkopankissa, sekä laskujen maksaminen. Pankeilla on hieman erilaisia verkkopankin käyttöliittymiä, mutta toiminnot ovat pääpiirteiltään samankaltaisia. Ohjeessa on käytetty esimerkkinä Osuuspankin verkkopankkipalvelua.

Viimeisenä oppaassa käsitellään WhatsApp-viestisovellusta. WhatsApp valikoitui oppaassa käytetyksi viestisovellukseksi helppokäyttöisyytensä ja monipuolisuutensa vuoksi. Monipuolisuudella tässä tarkoitetaan sitä, että sovelluksen avulla voidaan kirjoittaa viestejä, lähettää liitteitä, lähettää ääniviestejä, soittaa ääni- ja videopuheluita. Opinnäytetyöni toimeksiantajan toivomat palveluiden informointi asukkaille, sekä toimintaan ohjaaminen voidaan toteuttaa yhteisen ryhmäkeskustelun avulla. Tämän lisäksi seniorikylän asukkaat voivat käyttää sovellusta yhteydenpitoon esimerkiksi sukulaisten tai ystävien kanssa.

### 8.3 Palaute

Oppaasta saatu palaute oli positiivista. Toimeksiantaja kehui oppaan olevan hyvin muotoiltu sekä selkeä. Opas sai myös kehittävää palautetta. Palautetta tuli tiettyjen värien käyttämisestä tekstissä. Jotkin tekstikohdat oli väritetty ruskealla, joka ei ollut toimiva väri oppaaseen, joten se vaihdettiin mustaksi. Opas keräsi palautetta myös sähköposti-osion kohdasta, jossa numero kehoitetaan kirjoittamaan +358-muodossa. Toimeksiantaja halusi tekstiin lisättävän sen, että puhelinnumeron ensimmäinen nolla tulee poistaa kirjoittaessa puhelinnumeroa kansainvälisessä muodossa.

Oppaan sisältämät punaiset tekstikohdat vaihdettiin mustaksi ja lihavoiduksi. Tämän jälkeen kuitenkin todettiin alkuperäisen punaisen värin olevan toimivampi ratkaisu selkeyden kannalta, joten kohdat vaihdettiin takaisin punaiseksi.

## 9 POHDINTA

Opinnäytetyön tavoite oli laatia opas Porin Harmaalinnaan rakennettavan seniorikylän asukkaille. Oppaan on tarkoitus toimia apuna ikäihmisille tietoteknisen ongelmatilanteen sattuessa tielle. Opas pyrkii toimimaan myös kannustimena senioreille esimerkiksi kokeilemaan itse sähköpostitilin luomista.

Opas muokkautui lopulliseen muotoonsa opinnäytetyöprosessin edetessä kohti loppuaan. Oppaassa on pyritty käsittelemään niitä asioita, joita toimeksiantaja opinnäytetyön toiminnalliselta osuudelta, eli oppaalta toivoi. Opas käsittelee selkokielellisesti ja mahdollisimman yksinkertaisesti tiedonhaku verkosta, sähköpostipalvelun käyttämistä, aina sähköpostitilin luomisesta viestin lähettämiseen, verkkopankkipalveluita sekä WhatsApp pikaviestisovelluksen käyttämistä yhteydenpitovälineenä.

Opas on pyritty pitämään selkeänä ja sen vuoksi kaikkea teoriaosuudessa kartoitettua ei oppaassa käsitellä, jotta opas ei paisuisi liian pitkäksi.

### 9.1 Kehittyminen

Opinnäytetyöprosessi kehitti osaamistani monella tavalla. Opin uusia asioita erilaisissa organisointiin ja ongelmaratkaisuun liittyvissä asioissa. Myös omat tiedonhaku- taitoni parantuivat oikeanlaisia lähteitä etsiessä. Opinnäytetyöprosessin aikana opin priorisoimaan asioita, ja rajaamaan aihealueen tärkeimpiin poimintoihin. Opinnäytetyön aikataulusuunnitelma onnistui oikeellisesti, ja näin ollen opinnäytetyö valmistui suunnitelman mukaisesti.



## 9.2 Arviointi

Oppaan tekeminen onnistui hyvin. Oppaan lopputulos vastasi hyvin suunnitelmaa, ja työ oli mitoitettu oikein. Opinnäytetyöprosessi pystyttiin pitämään suunnitelman mukaisen aikataulun sisällä.

Opinnäytetyö on tehty Satakunnan ammattikorkeakoulun opinnäytetyöohjetta noudattaen. Opinnäytetyössä on käytetty Samkin opinnäytetyön asettelumallia ja lähdeviitteet on merkitty ohjeen mukaisesti. Lähteitä on käytetty riittävästi, joskin erilaisten lähteiden laaja-alaisempi tarkastelu olisi voinut lisätä opinnäytetyön luotettavuutta.

Opinnäytetyön toimeksiantajan kanssa yhteistyö toimi moitteettomasti. Viestintä toimi ongelmitta ja tarvittaessa mielipiteitä työhön liittyen, niitä myös sai. Yhteistyö opinnäytetyön ohjaavan opettajan kanssa toimi myös loistavasti. Tarvittavat tapaamiset opinnäytetyöhön liittyen järjestyi nopeasti ja minulle epäselviin asioihin löytyi vastaukset ripeästi.

## LÄHTEET

Applen www-sivut 2018. Tietoja ohjelmien sisäisistä ostoista. Viitattu 18.01.2018.  
<https://support.apple.com/fi-fi/HT202023>

Computerhope www-sivut. 2017. Smartphone. Viitattu 28.11.2017.  
<https://www.computerhope.com/jargon/s/smartphone.htm>

Danskebankin www-sivut. 2017. Viitattu 20.12.2017. <https://danskebank.fi/fi-fi/asiakaspalvelu/Henkiloasiakkaat/usein-kysytyt/Tilit-ja-maksaminen/Pages/mika-on-e-lasku.aspx>

Doron                      www-sivut.                      2017.                      Viitattu                      03.01.2018.  
<https://www.doro.fi/alypuhelinkoulu/viihde-suoraan-puhelimeen>

Elmer, E Rasmuson library www-sivut. 2015. Evaluating Information Resources. Viitattu 27.01.2018. <https://library.uaf.edu/ls101-evaluation>

Euroopan kuluttajakeskus Suomessa 2014. Roaming eli verkkovierailu ulkomailla. Viitattu 18.01.2018. <https://www.ecc.fi/Teemat/matkailu/roaming-eli-verkkovierailut-ulkomailla/>

Gigantin www-sivut. 2017. Viitattu 21.11.2017.  
[https://www.gigantti.fi/cms/Kannettavan\\_valintaopas/kannettavan-tietokoneen-osto-opas/](https://www.gigantti.fi/cms/Kannettavan_valintaopas/kannettavan-tietokoneen-osto-opas/)

Hara, J. 2016. Tablettien myynti tyssäsi – Näistä syistä digipäätteiden kuninkaaksi povattu laite jäi leluksi. Viitattu 28.11.2017 <https://yle.fi/uutiset/3-9181657>

Hiidenmaa, P. 2006. Mitstä on tietotekstit tehty? Teoksessa R. Jussila, E. Ojanen & T. Tuominen. (Toim.) Tieto kirjaksi. Helsinki: Kansanvalistusseura, 63-78.

Igi global www-sivut nd. What is tablet?. n.d. Viitattu 28.11.2017 <https://www.igi-global.com/dictionary/tablet/29155>

Kanta.fi www-sivut. 2018. Viitattu 24.01.2018. [www.kanta.fi](http://www.kanta.fi)

Kanta.fi                      www-sivut.                      2017.                      Omakanta.                      Viitattu                      12.12.2017.  
<http://www.kanta.fi/fi/omakanta>

Kanta.fi                      www-sivut.                      2017.                      Resepti.                      Viitattu                      12.12.2017.  
<http://www.kanta.fi/fi/resepti-esittely>

Karjalainen www-sivut. 2014. Seniorit somessa – “löytyy avian mahtavia ryhmiä”. Viitattu 11.12.2017. <https://www.karjalainen.fi/uutiset/uutis-alueet/kotimaa/item/45985-seniorit-somessa-loytyy-aiivan-mahtavia-ryhmiä>

Kärkkänen, H. 2012. Tablettia ostamassa? Tässä 12 tärkeää kysymystä. Viitattu 28.11.2017 <https://www.is.fi/digitoday/mobiili/art-2000001774646.html>

Kauppalehden www-sivut. 2016. Viitattu 12.12.2017. <https://www.kauppalehti.fi/yritykset/yritys/ikakodit+oy/27915016>

Kelan www-sivut 2017. Asiointi. Viitattu 4.12.2017. <http://www.kela.fi/asiointi>

Kelan www-sivut 2017. Eläkeläinen ja alennukset. Viitattu 4.12.2017. <http://www.kela.fi/elakelainen-ja-alennukset>

Kelan www-sivut 2017. Eläkeläiset. Viitattu 4.12.2017. <http://www.kela.fi/elakelaiset>

Kelan www-sivut 2017. Eläkkeelle. Viitattu 4.12.2017. [http://www.kela.fi/documents/10180/0/Elakkeelle\\_esite\\_Kela.pdf/97e2d6c0-9520-41b7-99c4-87240a45b186](http://www.kela.fi/documents/10180/0/Elakkeelle_esite_Kela.pdf/97e2d6c0-9520-41b7-99c4-87240a45b186)

Kelan www-sivut 2017. Kansaneläkettä, työeläkettä vai molempia? Viitattu 4.12.2017. <http://www.kela.fi/kansanelaketta-vai-tyoelaketta>

Kelan www-sivut 2017. Toiminta. Viitattu 4.12.2017 <http://www.kela.fi/toiminta>

Kelan www-sivut. 2017. Viitattu 4.12.2017 <http://www.kela.fi/>

Keränen, T. 2016. Mobiilimaksaminen yleistyy vauhdilla – Suklaan ostaminen kesti 20 sekuntia. Viitattu 20.12.2017. <https://yle.fi/uutiset/3-9208421>

Keränen, T. 2016. Raha-asiat hoidetaan nyt puhelimella – Katso tästä suosituimpien mobiilipankkien erot. 2016. Viitattu 20.12.2017 <https://yle.fi/uutiset/3-9194007>

Konttinen, E. 2016. Huippupuhelimien käyttöjärjestelmät vertailussa: Android 6.0, Windows 10 ja iOS 9.2. Viitattu 28.11.2017. <http://mobiili.fi/2016/01/15/vertailussa-ios-android-windows/>

Kotimaisten kielten keskuksen www-sivut. 2018. vinkkejä ohjetekstin tekijöille. Viitattu 23.01.2018. [https://www.kotus.fi/ohjeet/virkakieli/ohjeita/ohjeita\\_ohjeiden\\_tekijoille#Kytkskymuotoa](https://www.kotus.fi/ohjeet/virkakieli/ohjeita/ohjeita_ohjeiden_tekijoille#Kytkskymuotoa)

Lassila, A. 2017. Nordea lopettaa kertaheitolla kolme lähekkäistä konttoria – Katso grafiikasta, miten nopeasti pankkikonttorit katoavat. Viitattu 20.12.2017. <https://www.hs.fi/talous/art-2000005462445.html>

Leinonen, T. 2016. Miten Googlen haku toimii? Viitattu 25.01.2018.  
<https://asema10.fi/blog-cpt/miten-googlen-haku-toimii/>

Linnake & kärkeäinen 2017. Annatko selaimen muistaa salasansi puolestasi? Silloin sinun tulee tietää tämä. Viitattu 25.01.2018.  
<https://www.is.fi/digitoday/tietoturva/art-2000005379051.html>

Mertanen, V. 2006. Erilaiset tekstit eri tehtäviin. Teoksessa R. Jussila, E. Ojanen & T. Tuominen. (Toim.) Tieto kirjaksi. Helsinki: Kansanvalistusseura, 48-62.

Messengerin www-sivut. 2017. Viitattu 11.12.2017.

[https://www.messenger.com/?\\_rdr](https://www.messenger.com/?_rdr)

MTV:n www-sivut. 2017. Viitattu 03.01.2018.

<https://www.mtv.fi/viihde/televisio/artikkeli/mtv-katsomon-ohjelmat-siirtyivat-kirjautumisen-taakse-kaikki-sisallot-taysin-ilmaiseksi-katsottavissa/6540990#gs.vBm1=Ks>

Naalisvaara, M, Hallamaa, T. 2013. Tässä ovat tekstiviestien haastajat. Viitattu 11.12.2017. <https://yle.fi/uutiset/3-6805289>

Netflixin www-sivut. 2017. Viitattu 20.12.2017. <https://help.netflix.com/fi/node/412>

Nielsen, J. 1997. Why Web Users Scan Instead of Reading. Viitattu 27.01.2018.  
<https://www.nngroup.com/articles/why-web-users-scan-instead-reading/>

Nordean www-sivut. 2017. Viitattu 20.12.2017.

[https://www.nordea.fi/henkiloasiakkaat/paivittaiset-raha-asiat/internet-mobiili-ja-puhelinpalvelut/verkkopankki.html#tab=Ominaisuudet\\_Muut-palvelut](https://www.nordea.fi/henkiloasiakkaat/paivittaiset-raha-asiat/internet-mobiili-ja-puhelinpalvelut/verkkopankki.html#tab=Ominaisuudet_Muut-palvelut)

Omnipartners www-sivut 2016. Google suosii nyt HTTPS-sivuja (ei paniikkia, lue koko artikkeli). Viitattu 25.01.2017. <https://omnipartners.fi/artikkelit/https-vs-http-googlessa/>

Osuuspankin www-sivut. 2017. Viitattu 20.12.2017.

<https://uusi.op.fi/henkiloasiakkaat/paivittaiset/maksaminen/siirra-itsesi-e-laskuaikaan>

Palmu-Koskinen, E. Ikäkodit OY Esite. Vastaanottaja: Juuso Viljanen. Lähetetty 18.10.2017 klo 17.07. Viitattu 12.12.2017.

Porin www-sivut. 2017. Viitattu 12.12.2017.

<http://www.pori.fi/perusturva/terveys.html>

Rentola, M. 2006. Hyvä opas. Teoksessa R. Jussila, E. Ojanen & T. Tuominen. (Toim.) Tieto kirjaksi. Helsinki: Kansanvalistusseura, 92-107.

Ruutu.fi www-sivut 2017. Viitattu 03.01.2018. <https://kauppa.ruutu.fi/kayttoehdot>

Sokoksen www-sivut 2017. Chat-palvelu. Viitattu 24.01.2018.  
<https://www.sokos.fi/fi/sokos/ohjeet/chat-palvelu>.

Suomalainen, T. 2017. Palvelut siirtyvät verkkoon – Onnistuuko asiointi enää kasvokkain? Viitattu 4.12.2017 <https://seura.fi/koti/raha/palvelut-siirtyvat-verkkoon-onnistuuko-asiointi-ena-kasvokkain/>

Talvitie, L, Saksman, A & Schildt, S. 2016. Kannettava tietokone – Ostajan opas. Viitattu 28.11.2017. <https://www.yhteishyva.fi/arjen-apu/kannettava-tietokone--ostajan-opas/0564968>

Tieteen kuvalehden www-sivut. 2011. Kännykän historia. Viitattu 28.11.2017.  
<http://tieku.fi/teknologia/kannykan-historia>

uusiauttaavanhaa www-sivut. 2017. Viitattu 03.01.2018.  
<http://uusiauttaavanhaa.fi/seniorit-ja-tietoturva/>

Uimonen, T. 2005. Asiantuntija kirjoittaa. Teoksessa M. karhu, L. Salo-lee, J. Sipilä, M. Selänne, L. Söderlund, T. Uimonen & P. Yli-Kokko Asiantuntija viestii – ajatuksesta vaikutukseen. Inforviestintä Oy, 208-270.

Vanhusten keskusliiton www-sivut. 2017. Viitattu 11.12.2017.  
[http://www.vtkl.fi/document/1/1888/cd7f6e9/Tiedonhaku\\_netissa.pdf](http://www.vtkl.fi/document/1/1888/cd7f6e9/Tiedonhaku_netissa.pdf)

Vanhusten keskusliiton www-sivut. 2017. Viitattu 11.12.2017.  
[http://www.vtkl.fi/document/1/1605/a1d3ddf/Some\\_ja\\_yhteisopalvelut.pdf](http://www.vtkl.fi/document/1/1605/a1d3ddf/Some_ja_yhteisopalvelut.pdf)

Verohallinnon www-sivut 2017. Sähköisen asiointin tekniset vaatimukset. Viitattu 11.12.2017. [https://www.vero.fi/tietoa-verohallinnosta/yhteystiedot-ja-asiointi/asiointiverkossa/sahkoisen\\_asiointin\\_tekniset\\_vaatimukse/?culture=fi-FI](https://www.vero.fi/tietoa-verohallinnosta/yhteystiedot-ja-asiointi/asiointiverkossa/sahkoisen_asiointin_tekniset_vaatimukse/?culture=fi-FI)

Verohallinnon www-sivut 2017. Verokortti verkossa. Viitattu 11.12.2017.  
<https://www.vero.fi/sahkoiset-asiointipalvelut/verokortti-verkossa/>

Verohallinnon www-sivut. 2017. Viitattu 11.12.2017. <https://www.vero.fi/tietoa-verohallinnosta/yhteystiedot-ja-asiointi/asiointiverkossa/#henkiloasiakkaat>

Verohallinnon www-sivut 2017. Autoverotuksen sähköiset palvelut. Viitattu 11.12.2017. [https://www.vero.fi/tietoa-verohallinnosta/yhteystiedot-ja-asiointi/asiointiverkossa/autoverotuksen\\_sahkoiset\\_palvelu/](https://www.vero.fi/tietoa-verohallinnosta/yhteystiedot-ja-asiointi/asiointiverkossa/autoverotuksen_sahkoiset_palvelu/)

Viaplayn www-sivut. 2017. Viitattu 20.12.2017. [https://viaplay.fi/yleiset\\_ehdot](https://viaplay.fi/yleiset_ehdot)

Viaplayn www-sivut. 2017. Viitattu 20.12.2017. [https://viaplay.fi/package\\_sport](https://viaplay.fi/package_sport)

Viestintäviraston www-sivut 2018. Verkkovierailun hinnat Euroopassa. Viitattu 18.01.2018.  
<https://www.viestintavirasto.fi/internetpuhelin/matkapuhelimenkayttoulkomailla/EU-alueenhintakatto.html>

Viestintäviraston www-sivut. 2017. Yksityishenkilöiden 5 yleisintä tietoturvauhkaa ja 5 toimivaa ratkaisua. Viitattu 03.01.2018.

<https://www.viestintavirasto.fi/kyberturvallisuus/tietoturvanyt/2017/01/ttn201701051436.html>

Viswanathan, P 2017. What is mobile application. Viitattu 18.01.2018.

<https://www.lifewire.com/what-is-a-mobile-application-2373354>

What is computer? n.d. Viitattu 28.11.2017

<https://www.gcflearnfree.org/computerbasics/what-is-a-computer/1/>

WhatsApp www-sivut. 2017. Viitattu 11.12.2017.

<https://www.whatsapp.com/features/>