
TIETOTEKNISTEN LAITTEIDEN KÄYTÖN OPETTAMINEN IKÄIHMISSILLLE



Ammattikorkeakoulun opinnäytetyö

Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma

Visamäki, Syksy 2015

Miikka Salo

Visamäki
Tietojenkäsittely
eLearning ja Multimedia

| | | |
|------------------|---|-------------------|
| Tekijä | Miikka Salo | Vuosi 2015 |
| Työn nimi | Tietoteknisten laitteiden käytön opettaminen ikäihmisille | |

TIIVISTELMÄ

Ikäihmisten määrä tulee kasvamaan lähitulevaisuudessa entistä suuremmaksi ja heille julkaistaan yhä enemmän heille tarkoitettuja tietoteknisiä laitteita ja ohjelmia. Tästä johtuen opinnäytetyö lähti tutkimaan tietoteknisten laitteiden opettamista ikäihmisille. Opinnäytetyön toimeksiantaja oli HAMK:n vuonna 2014 loppunut Konseptori-projekti, jonka loppumisen jälkeen opinnäytetyö siirtyi HAMK:n toimeksiannoksi.

Opinnäytetyön päätavoitteena oli tutkia ja kehittää ikäihmisten erilaisia tietotekniikka-aiheisia hetkiä, kuten tuki- ja opetushetkiä. Tämän saavuttamiseksi kerättiin huomioita opinnäytetyön aikana järjestetyistä tietotekniikka-aiheisista opetus- ja tukikerroista sekä Wii-pelikerroista, joita jälkepäin arvioitiin ja pohdittiin. Työn teoriaosuudessa sovelletaan ikäihmisiä koskevia lakeja ja tietoa heidän yleisistä korkean iän aiheuttamista sairauksista.

Ikäihmisten tietoteknisten laitteiden oppimista tutkitaan kvalitatiivisesti. Opinnäytetyön tekijä järjesti palvelutalossa kahdenkeskisiä tapaamiskertoja, joihin osallistui ikäihminen ja ohjaaja. Tapaamiskerroissa ikäihmiset saivat tietoteknistä tukea ja opetusta heille tärkeistä aiheista. Tapaamiskertojen lisäksi järjestettiin Wii-pelikertoja. Pelikertojen ajatuksena oli aktivoida ikäihmisiä uudella tavalla ja samalla tutkia sitä.

Opinnäytetyötä tehdessä selvisi ikäihmisten keskustelussa toistuvia trendejä. Toistuvien opetuskertojen kautta pystyttiin luomaan toimivia käytänteitä ja huomioita, miten tietotekniikkaa opetetaan ikäihmisille. Paljastui myös, että ikäihmisten halu oppia tietotekniikka ei johdu tietotekniikan itseisarvosta, vaan syystä käyttää sitä.

Seuraava askel tämän työn jälkeen olisi tutkia laajemmin ikäihmisten valmiutta oppia tietotekniikkaa. Kuinka ikäihmiset pystyisivät oppia käyttämään valtaväestölle tarkoitettua tietotekniikkaa?

Avainsanat Ikäihmiset, tietotekniikka, oppiminen

Sivut 34.s + liitteet 2 s.

Visamäki
Degree Programme in Business information Technology
eLearning and Multimedia

| | | |
|-------------------------------------|--------------------------------------|------------------|
| Author | Miikka Salo | Year 2015 |
| Subject of Bachelor's thesis | To teach elderlies to use IT devices | |

ABSTRACT

In the near future the amount of elderly will increase rapidly and because of that there will be more services available in IT devices and software precisely for their needs. The idea for the thesis started from there, on this thesis studied how IT devices are taught to the elderly. The assignment for the thesis originally came from HAMK's Konseptori -project which ended on 2014. After the project ended the assignment for the thesis switched over to HAMK.

The main goal of this thesis was to study and develop of elderly's IT support and teaching methods. During the thesis research data was collected from elderly's IT support and learning lessons to achieve the main goal. Research data was also collect from Wii game sessions where elderly people played Wii game console in small groups.

Theory part of the thesis is using laws and information about elderly's common sicknesses like a memory disorder, presbyopia and tremble.

Elderly's learning of IT devices is studied by qualitative method. Writer of the thesis arranged one on one meeting sessions with an elderly and himself at the sheltered home. In the sessions the elderlies got IT support and teaching about subjects that were important for them. In addition there was Wii game sessions. The idea of Wii game sessions was to activate elderly people with new methods and at the same time study it.

Writer of the thesis found frequent trends in elderlies' conversations while he was working on the thesis. He was also able to create functional methods and points for how to teach IT to elderlies by using repetitive IT teaching lessons.

The next step of the thesis would be to study more about elderlies' abilities to study IT. How elderlies could learn to use more mainstream IT devices and software?

Keywords elderly, information technology, learning

Pages 34 p. + appendices 2 p.

SISÄLLYS

| | | |
|-------|--|----|
| 1 | JOHDANTO..... | 1 |
| 2 | TIEDONKERUUN MENETELMÄT JA RAJAUS | 2 |
| 3 | IKÄIHMISTEN NYKYTILANNE SUOMESSA..... | 3 |
| 3.1 | Ikäihmisen määritelmä | 3 |
| 3.2 | Ikäänntyneiden tukeminen Suomessa | 4 |
| 4 | IKÄIHMISTEN MÄÄRÄN ENNUSTE..... | 7 |
| 5 | IKÄIHMISTEN OPPIMINEN | 10 |
| 6 | OPPIMISEN ESTEET IKÄIHMISILLÄ | 11 |
| 6.1 | Sairaudet..... | 11 |
| 6.1.1 | Muistisairaus..... | 11 |
| 6.1.2 | Ikänäkö | 12 |
| 6.1.3 | Vapinat | 13 |
| 6.2 | Motivaatio | 14 |
| 6.3 | Yhteiskunnalliset tekijät..... | 14 |
| 7 | TIETOTEKNIIKAN OPETTAMINEN IKÄIHMISILLE | 15 |
| 7.1 | Tietotekniikan opettamisen sisältö | 15 |
| 7.2 | Ikäihmisten esteet opetettaessa tietotekniikkaa..... | 17 |
| 8 | TIETOTEKNISET TUKIKERRAT HOIVIASSA | 20 |
| 8.1 | Tukikertojen kaavakepohja | 22 |
| 8.2 | It-tukikerroissa esiin tulleita huomioita ja pohdintoja..... | 23 |
| 8.3 | Yhteenveto | 26 |
| 8.4 | It-tukikerran tapauksia..... | 27 |
| 9 | WII-PELIKERRAT | 28 |
| 10 | TUTKIMUSTULOKSET | 30 |
| 11 | YHTEENVETO | 32 |

| | |
|---------|-------------------------------------|
| Liite 1 | IT-TUKIKERTA, ESIMERKKI DOKUMENTTI |
| Liite 2 | WII-PELIKERTA, ESIMERKKI DOKUMENTTI |

SANASTO

| | |
|---------------------------|--|
| Käyttöjärjestelmä | Käyttöjärjestelmä on tietokoneen ohjelmisto, joka ladataan tietokoneen näytölle. Tämä mahdollistaa muiden ohjelmien käytön. |
| Windows-käyttöjärjestelmä | Maailman tunnetuin käyttöjärjestelmä, jonka on luonut Microsoft ja joka perustuu ikkunoihin. |
| Skype | Yksi maailman tunnetuimmista pikaviestivälineohjelmista, jolla voi keskustella ja soittaa toisille Skypen käyttäjille. |
| Sovellus | Ohjelma, joka mahdollistaa toiminnon käyttämisen älypuhelimessa tai taulutietokoneessa. |
| Matkapuhelin | Matkapuhelimella tarkoitetaan klassista Nokia-puhelinta mm. 3310. |
| Älypuhelin | Älypuhelin on uuden mallinen matkapuhelin, jonka toiminnot pohjautuvat internetin ja kosketusnäytön käyttämiseen. |
| Taulutietokone | Taulutietokone eli tabletti on litteä ja leveä tietokone, joka toimii kosketusnäytön avulla. Muistuttaa paljon älypuhelinta. |
| Wii-pelikonsoli | Nintendon tekemä ja julkaisema pelikonsoli, joka ilmestyi Euroopan markkinoille 8.12.2006. Wii käyttää pelaamiseen liikettä perinteisen ohjaimen sijaan. |

1 JOHDANTO

Jokainen ihminen vanhenee. Ikääntyessä ihminen tulee kohtaamaan hänelle uudenlaisia korkean iän tuomia haasteita, kuten ikäsairauksia ja muisti- sekä liikkumisvaikeuksia. Ikääntymisen fyysisten haasteiden lisäksi ihminen tulee kamppailemaan muuttuvan maailman kanssa, jotta hän pystyisi toimimaan mahdollisimman pitkään itsenäisenä yksilönä yhteiskunnassa ilman akuuttia hoidon tarvetta.

Päivittäisten asioiden hoitamiseen käytetään yhä enemmän tietoteknisiä laitteita. Sen myötä myös osaaminen käyttää niitä on yleistynyt huomattavasti koko väestössä. Tämä osaaminen opitaan pääasiassa lapsuudessa, koulussa tai työelämässä, ja pienetkin lapset käyttävät jo itsenäisesti esimerkiksi tablettia. Melkein huomaamatta Suomen ikäihmiset ovat jääneet tietoteknisen opetuksen katvealueelle.

Ikäihmisten tietotekninen osaaminen on tavanomaisemmin heikompaa kuin muilla väestöryhmillä, sillä he ovat eläneet pääosan elämästään aikana, jolloin tietotekniikka ei ollut jokaisen ihmisen saatavilla. Tietotekniikka ei ollut yhtä tärkeä osa elämää kuin se on nyt, ja monet arjen toiminnot pystyttiin tekemään ilman tietoteknistä osaamista.

Onneksi nykyään yhteiskunta on pikku hiljaa herännyt ikäihmisten tilanteeseen ja alkanut tarjoamaan heille heidän tarvitsemiaan tietoteknisiä opetuspalveluita. Ikäihmisille järjestettyihin kerhoihin ja luennoille voikin osallistua esimerkiksi kirjastoissa ja kolmannen sektorin kokoontumistiloissa. Nyt toiminnan kasvaessa on hyvä pysähtyä miettimään, mikä on ikäihmisille kohdennetun tietoteknisen opetuksen pohja, ja miten sitä voidaan tehostaa entistä toimivammaksi. Opetusta tutkiessa on tärkeää tiedostaa ikäihmisten tietoteknisen opetuksen omanlainen luonne ja tyyli verrattuna toisiin väestöryhmien tietotekniseen opetukseen.

Opinnäytetyön päätavoitteena on tutkia ja etsiä vastauksia, miten ikäihmisten tietoteknistä osaamista voidaan parantaa, ja mitä huomioita sen opettamisessa tulisi ottaa huomioon. Tietoteknisen oppimisen avulla pyritään tarjoamaan ikäihmisille paremmat lähtökohdat kohdata ja käsitellä tietotekniikkaa ilman ennakkoluuloja ja pelkoja sitä kohtaan.

Tutkimusvastauksia tullaan hakemaan käytännön kokemusten kautta. Oikeiden ja tarkoituksen mukaisesti tehtyjen ikäihmisten kohtaamisten avulla tullaan saamaan heidän todellisia reaktiota ja luotuja tilanteita tietotekniikan opetuksesta, joita jällempäin pystytään arvioimaan ja pohtimaan yrittäen löytää mahdollisimman toimiva yleinen käytäntö.

Opinnäytetyötä ei tehdä toimeksiantona millekään yritykselle, vaan se on edistävää tutkimusta. Yhteistyökumppaneina toimi jo lopetettu Konseptori sekä Hoivia Oy. Konseptorin yhteishenkilönä toimi Laura Lehto ja Hoivia Oy:n puolesta toiminnanohjaaja Vuokko Syväntö.

2 TIEDONKERUUN MENETELMÄT JA RAJAUS

Opinnäytetyössä käytettyjä tietoa kerätään opinnäytetyöntekijän omien työkokemusten ja tutkimustulosten avulla. Hän on työskennellyt osa-aikaisena työntekijänä Hämeenlinnassa palvelutalo Hoiviassa noin 2 vuotta. Työt alkoivat vuonna 2013 ja jatkuvat edelleen. Työnsä ohella opinnäytetyöntekijä on suorittanut tietojenkäsittelyn koulutusohjelman 2,5 kuukauden pituisen harjoittelujakson samassa yrityksessä, missä hän pystyi samalla tekemään opinnäytetyötänsä.

Palvelutalossa toimimisen aikana opinnäytetyöntekijä on järjestänyt palvelutalon asiakkaille erilaisia aktiviteetteja, joissa on käytetty erilaisia tietoteknisiä laitteita. Aktiviteetit ovat tuottaneet kokemuksia ja tilanteita, jotka ovat tallennettu niille tehtyihin lomakepohjiin myöhempää tarkastelua varten. Opinnäytetyöntekijä pystyy käyttämään järjestettyjä aktiviteetteja osana opinnäytetyön tietoperustaa. Hän on samalla tutustunut Hoivian työntekijöihin, joilta hän on saanut opetusta, mielipiteitä ja näkemyksiä koskien tietotekniikan opettamista ikäihmisille.

Käytännön kokemusten lisäksi opinnäytetyön tietoperustana käytetään opinnäytetyön aiheeseen sopivaa kirjallisuutta. Kirjalliset lähteet ovat peräisin kirjoista sekä internetistä.

Opinnäytetyön pääpaino on tietotekniikan opettamisessa. Tästä syystä opinnäytetyö tulee käsittelemään vain rajallisesti yleistä teoriaa ja oppia ikäihmisten oppimisesta. Sen sijaan se keskittyy tarkempaan tarkasteluun ikäihmisten tietotekniikan oppimisesta ja sen opettamisesta heille.

Opinnäytetyössä käytetyt tietotekniset laitteet ja niiden opettaminen riippui opinnäytetyöntekijän ja opinnäytetyön käytännön osuuteen osallistuvien ikäihmisten tietoteknisten laitteiden omistuksesta. Jos laitetta ei ollut, sitä ei otettu huomioon opinnäytetyössä. Opinnäytetyö käsittää seuraavat tietotekniset laitteet: älypuhelin, matkapuhelin, kannettava tietokone, taulutietokone ja Wii-pelikonsoli.

Opinnäytetyö vastaa sen keskeisimpiin kysymyksiin: Miten tietotekniikkaa voidaan opettaa ikäihmisille? Miten ikäihminen hyötyy tietotekniikan käytön osaamisesta? Löytyykö ikäihmisten tietotekniikan opettamisesta trendejä? Opinnäytetyössä saatuja tuloksia ei viedä käytäntöön opinnäytetyöntekijän toimesta.

3 IKÄIHMISTEN NYKYTILANNE SUOMESSA

Ikäihmisten elämäntilanne vaikuttaa heidän kykyynsä ja haluunsa oppia uusia asioita. Heidän rahallinen tilanteensa sekä heille tarkoitettujen palveluiden ja tukien osallistuja- ja käyttäjämääränsä ovat esimerkkejä tekijöistä, jotka vaikuttavat yhteiskunnallisesti heidän elämäntilanteeseensa.

3.1 Ikäihmisen määritelmä

Suomessa tilastollisesti ikääntyneiksi ihmiseksi luokitellaan 65 vuotta täyttäneet. Tämä perustuu siihen, että Suomessa päästään eläkkeelle keskimäärin 65 vuotiaana. Virallista määritelmää sille, milloin on ikäihminen, ei kuitenkaan ole. Joka kolmas 70–75 vuotias pitää itseään ikäihmisenä. Vanhuuden toimintakykyyn perustuva ihmiskäsitys määrittää vanhuuden alkamaan vasta 75 vuoden iässä. (Ikääntymisen määrittely 2013).

Erilaisia merkityksiä iälle on useita: Fysiologinen, biologinen, sosiaalinen, psykologinen ja subjektiivinen ikä on samanlaisen ilmiön erilaisia ulottuvuuksia. (Ikääntymisen määrittely 2013).

Tilastollisesti ikääntyneeksi ihmiseksi olevaa määritelmää käytetään harvoin vanhustyössä, kun tarkoitetaan määritettä ”ikäihminen”. Sen sijaan noin 65 vuotta täyttäneistä ikääntyvistä ihmisistä käytetään välillä termiä ”varhaiseniore”, ”eläkeläinen” tai jotain muuta sopivaa termiä. Ikäihminen-termiä käytetään enemmän hieman vanhemmista ihmisistä, kuten 70 vuotiaista tai sitä vanhemmista henkilöistä.

Ikäihmisen määrittely vaihtelee riippuen ikäihmisen työ- tai harrastepaikasta, siellä toimivista työntekijöistä, yrityksen, yhdistyksen tai muun organisaation työkuultuurista ja myös eri tilanteiden mukaan. Käsitteelle ”ikäihminen” ei siis ole mitään virallista määritelmää. Ikäihmisten palveluissa termiä käytetään vaihtelevasti riippuen palvelun luonteesta, asiakkaiden kunnosta, heidän osallistumisensa vapaaehtoisuudesta ja heidän omasta määrittelystensä. Esimerkiksi vanhojen ihmisten palvelukodissa voidaan käyttää asiakkaista yleisesti termiä ikäihminen, kun taas avoimessa vapaa-ajan toiminnassa olevista toimintakykyisistä asiakkaista käytetään mieluummin termiä varhaiseniore tai nuori eläkeläinen.

”Ikäihminen” tai jonkin muun kutsumanimen käyttö riippuu asiakkaan mielipiteestä. Jos asiakkaan kutsuminen ikäihmiseksi tuntuu hänestä epämiellyttävältä, termiä ei käytetä. Tämä vaatii termin käyttäjältä yleisesti vanhustyössä vaadittavaa eettistä herkkyyttä, jonka avulla hän huomaa termin käytön sopivuuden asiakkaansa kanssa. Yleisesti ajatellaan, että ”ikäihminen” on sopiva käytettävä termi vanhustyössä ja se on melkein korvannut aikaisemmin käytetyn ”vanhus”-kutsumanimen.

Vanhustyössä on silti asiakkaita, jotka kokevat olevansa mieluummin vanhuksia kuin ikäihmisiä. He ajattelevat, että ikäihminen on turhan

kaunisteltu sana heistä, vanhuksista. Tämä kutsumanimen valinta pohjautuu heidän omakohtaisiin menneisyyden kokemuksiinsa, jolloin he esimerkiksi kutsuivat omia isovanhempiansa tai vanhempiansa vanhuksiksi. Lisäksi yhteiskunnassa oli kyseinen termi yleisessä käytössä. Loppujen lopuksi kutsumanimien tarkka määrittely onkin tarpeellisempi enemmän vanhustyössä työskenteleville henkilöille kuin itse sen asiakkaille.

3.2 Ikääntyneiden tukeminen Suomessa

Ihmisen erilainen tukeminen, esimerkiksi taloudellisesti, vaikuttaa hänen oppimishaluunsa, -kykyynsä sekä -mahdollisuuksiinsa. Tästä syystä opinnäytetyöntekijä on päättänyt selvittää tiivistetysti ikäihmisten erilaisia tukia ja niiden muotoja sekä tuenantajia.

Ikääntyneiden henkilöiden vanhenemista pyritään tukemaan Suomessa monilla eri tavoilla valtiollisesti ja kunnallisesti. Tähän käytetään monenlaisia eri keinoja, kuten esimerkiksi lakia, vapaaehtoistyötä ja erilaisia tutkimuksia. Niiden avulla tiedostetaan ikäihmisten nykytilanne ja kehitetään vanhustyötä eri tavoilla paremmaksi.

Suomi pyrkii turvaamaan ikäihmisten hyvän ja kunniallisen elämän sekä ikääntymisen. Työkaluna näihin Suomella on muun muassa sosiaalihuoltolaki ja laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvuluista. Lakia ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvuluista voidaan kutsua lyhemmin myös vanhuspalvelulaksi. Sosiaalihuoltolain ja vanhuspalvelulain tarkoituksena on taata ikäihmisille perusturva. Sen tarkoituksena on saada pidettyä ikäihmiset toimintakykyisinä, taata heille tarvittava hoito ja apu arjen toimintoihin.

Vanhuspalvelulaki otettiin käyttöön 1. heinäkuuta 2013. Lain tarkoituksena on tukea vanhusten terveyttä, hyvinvointia, toimintakykyä ja itsenäistä suoriutumista heidän joka päiväisessä elämässänsä.

Tässä laissa (vanhustenpalvelulaki) tarkoitetaan: iäkkäällä henkilöllä henkilöä, jonka fyysinen, kognitiivinen, psyykkinen tai sosiaalinen toimintakyky on heikentynyt korkean iän myötä alkaneiden, lisääntyneiden tai pahentuneiden sairauksien tai vammojen vuoksi taikka korkeaan ikään liittyvän rappeutumisen johdosta. (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvuluista 1:3§)

Tämän määrittelyn lisäksi iäkäs henkilö on myös määritelty laissa henkilönä, joka on oikeutettu vanhuuseläkkeeseen eli kaikki yli 65 vuotiaat Suomen kansalaiset. Vanhuuseläkkeen ikäraja on 65 vuotta. (Vanhuuseläke 2014)

Vanhuspalvelulain luvussa kolme ja pykälässä kolmetoista sanotaan: ”Kunnan on järjestettävä iäkkäälle henkilölle laadukkaita sosiaali- ja terveystalvuluja, jotka ovat hänen tarpeisiinsa nähden oikea-aikaisia ja riittäviä.

Palvelut on toteutettava niin, että ne tukevat iäkkään henkilön hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä, itsenäistä suoriutumista ja osallisuutta. Muun palveluntarpeen ennalta ehkäisemiseksi on kiinnitettävä huomiota erityisesti kuntoutumista edistäviin ja kotiin annettaviin palveluihin.” (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalveluista 3:13§)

Vanhuspalvelulaki asettaa erityisen huomion iäkkään henkilön tukemiseen omassa kodissa asumiseen korostamalla kuntoutusta edistäviä toimia ja kodissa annettavia palveluita eli kotipalveluita.

Vanhuspalvelulain lisäksi myös sosiaalihuoltolaki määrittää ikäihmisten tukemista laintasolla. Nykyinen sosiaalihuoltolaki tuli voimaan 1. tammikuuta 1984 ja sitä on päivitetty viimeksi 30.12.2014. Sosiaalihuoltolain tarkoituksena on ylläpitää yksittäisen henkilön, perheen sekä yhteisöjen toimintakykyä ja turvallisuutta sekä tarjota yhdenvertaiset ja tarpeenmukaiset sosiaalipalvelut Suomen kansalaisille. Sosiaalihuoltolaissa määritelläänkin muun muassa, että ”Palvelutarpeen arviointi on aloitettava viipymättä ja saatettava loppuun ilman aiheetonta viivytystä. Arvioinnin tekeminen on aloitettava viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä siitä, kun asiakas, asiakkaan omainen tai läheinen tai hänen laillinen edustajansa on ottanut yhteyttä sosiaalipalveluista vastaavaan kunnalliseen viranomaiseen palvelujen saamiseksi, jos: 1) henkilö on yli 75-vuotias.” (Sosiaalihuoltolaki 4:36§)

Valtion lisäksi myös kunnat osallistuvat ikäihmisten elämän tukemiseen kuntien lainsäädännöllisten tehtävien toteuttamiseksi. Kunnille ei ole osoitettu yhtä oikeaa tapaa toteuttaa lakimääräisiä tehtäviään. Tämä mahdollistaa kunnan löytävän juuri sen kuntalaisille sopivan ratkaisun hoitaa valtion antamat lakisääteiset tehtävät. Ikäihminen voi saada erilaisia palveluita kunnan tarjoamana, esimerkiksi siivousta, ruokailupalveluita ja sairaanhoitoa. Nämä voidaan järjestää ikäihmisen omassa kodissa. (Ikääntyminen 2014).

Valtion ja kuntien lisäksi myös niin kutsuttu kolmas sektori eli vapaaehtoissektori tarjoaa ikäihmisille tukea. Vapaaehtoistyö tapahtuu useimmiten erilaisten yhdistysten kautta, jotka suunnittelevat ja organisoivat vapaaehtoisia ja heidän työtänsä. Kolmannessa sektorissa ikäihmisiä tukevat mm. valtakunnallisesti vaikuttavat Vanhus ja lähimmäispalvelun liitto ry ja Suomen Setlementtiliitto. Nämä taas hallinnoivat heidän monia paikallisia jäsenyhdistyksiänsä.

Ikäihmisten hyvinvoinnintasosta on tehty maailmalla vuosittain monia tutkimuksia, joita voidaan käyttää selvittämään ikäihmisten hyvinvoinnin nykytilaa Suomessa. Yksi tämän kaltainen isompi vuosittainen kansainvälinen tutkimus on HelpAge International-järjestöverkoston teettämä maailmanlaajuinen raportti ikäihmisen hyvinvoinnista. HelpAge Internationalin vuoden 2015 tutkimuksen mukaan ikäihmisten hyvinvointi on Suomessa heikempi kuin muissa Skandinavian maissa ja monissa länsimaissa. Tutkimuksessa vertailtiin 96 maata. Näiden maiden joukosta

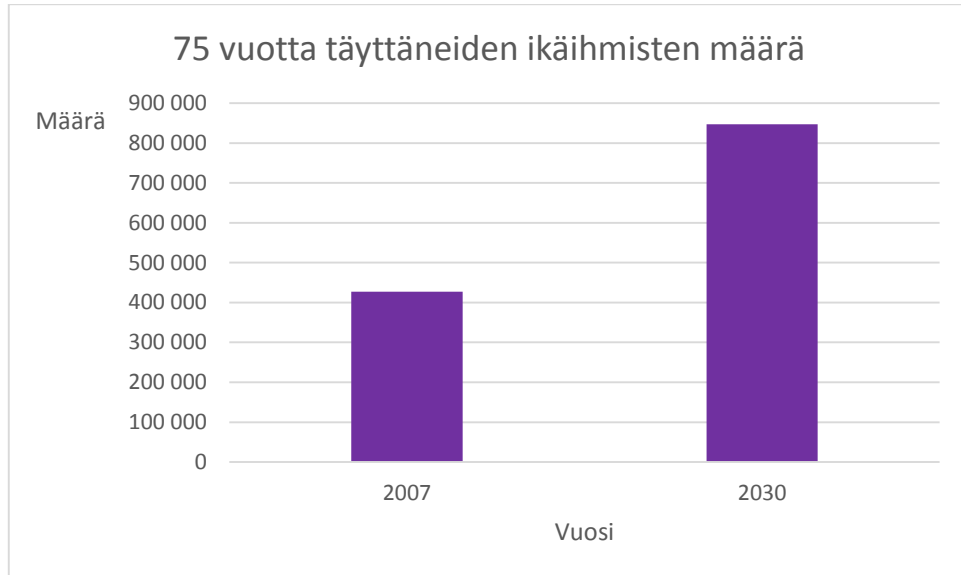
ikäihmiset voivat parhaiten Sveitsissä ja toiseksi parhaiten Norjassa. Suomi sijoittui tässä tutkimuksessa sijalle 14. (Global AgeWatch Index 2015).

| | |
|-----------------------------|----------------|
| 1. Switzerland | 25. Spain |
| 2. Norway | 26. Slovenia |
| 3. Sweden | 27. Uruguay |
| 4. Germany | 28. Costa Rica |
| 5. Canada | 29. Georgia |
| 6. Netherlands | 30. Cyprus |
| 7. Iceland | 31. Argentina |
| 8. Japan | 32. Poland |
| 9. United States of America | 33. Mexico |
| 10. United Kingdom | 34. Thailand |
| 11. Denmark | 35. Latvia |
| 12. New Zealand | 36. Colombia |
| 13. Austria | 37. Italy |
| 14. Finland | 38. Portugal |
| 15. Ireland | 39. Hungary |
| 16. France | 40. Slovakia |
| 17. Australia | 41. Viet Nam |
| 18. Israel | 42. Mauritius |
| 19. Luxembourg | 43. Armenia |
| 20. Panama | 44. Ecuador |
| 21. Chile | 45. Romania |
| 22. Czech Republic | 46. Sri Lanka |
| 23. Estonia | 47. Malta |
| 24. Belgium | 48. Peru |

Kuva 1 Maat, joissa ikäihmiset voivat parhaiten vuoden 2015 Global AgeWatch tutkimuksen mukaan (Global AgeWatch Index 2015)

4 IKÄIHMISTEN MÄÄRÄN ENNUSTE

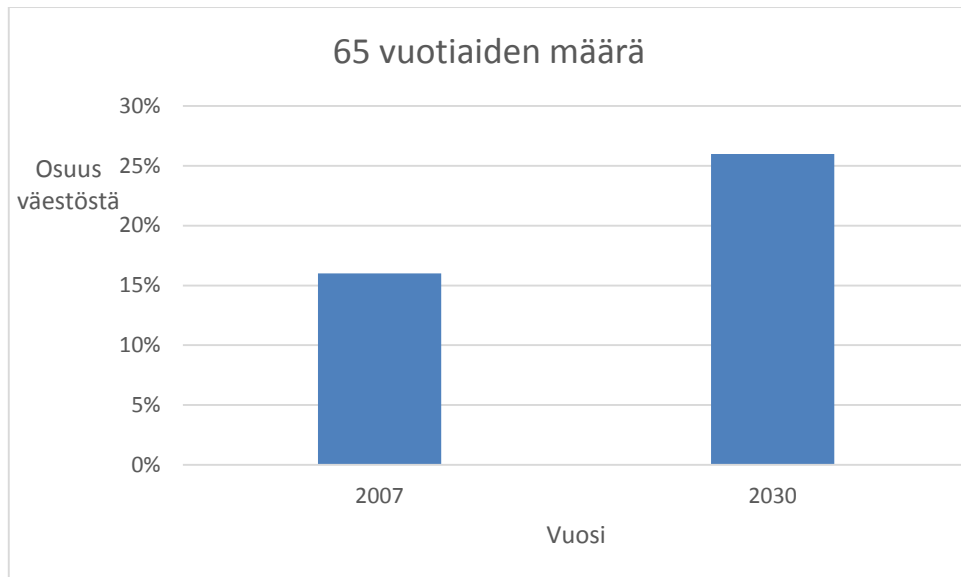
Suomalaisten vanhuksien määrä lisääntyy nopeasti. Vuonna 2012 yli 75 vuotiaita vanhuksia oli 427 000 ja vuonna 2030 75 vuotta täyttäneitä on arvioitu olevan noin 847 000. (Ikääntymisen palvelut 2012)



Kuva 2 75 vuotta täyttäneiden ikäihmisten määrä väestöstä (Ikääntymisen palvelut 2012)

Yli 65-vuotiaiden osuuden väestöstä arvioidaan nousevan nykyisestä 16 prosentista 26 prosenttiin vuoteen 2030 mennessä ja pysyvän lähes samana seuraavat kymmenen vuotta. Alle 15-vuotiaiden osuus väestöstä pienenee puolestaan nykyisestä 17 prosentista 15,5 prosenttiin vuoteen 2040 mennessä. Samassa ajassa työikäisten osuus väestöstä pienenee nykyisestä 66,5 prosentista 57,5 prosenttiin. Työikäisten määrä alkoi vähentyä vuonna 2010, jolloin sotien jälkeiset suuret ikäluokat alkoivat siirtyä eläkeikään. Väestöllinen huoltosuhde eli lasten ja vanhusten määrä sataa työikäistä kohden nousee nykyisestä 50:stä 74,6 vuoteen 2034 mennessä. (Väestöennuste 2007)

Yli 85-vuotiaiden osuuden väestöstä ennustetaan nousevan vuoden 2007 1,8 prosentista vuoteen 2040 mennessä 6,1 prosenttiin. Siten heidän määränsä nousee nykyisestä 94 000:sta 349 000:een. (Väestöennuste 2007)



Kuva 3 65-vuotiaiden määrä Suomen väestöstä (Väestöennuste 2007)

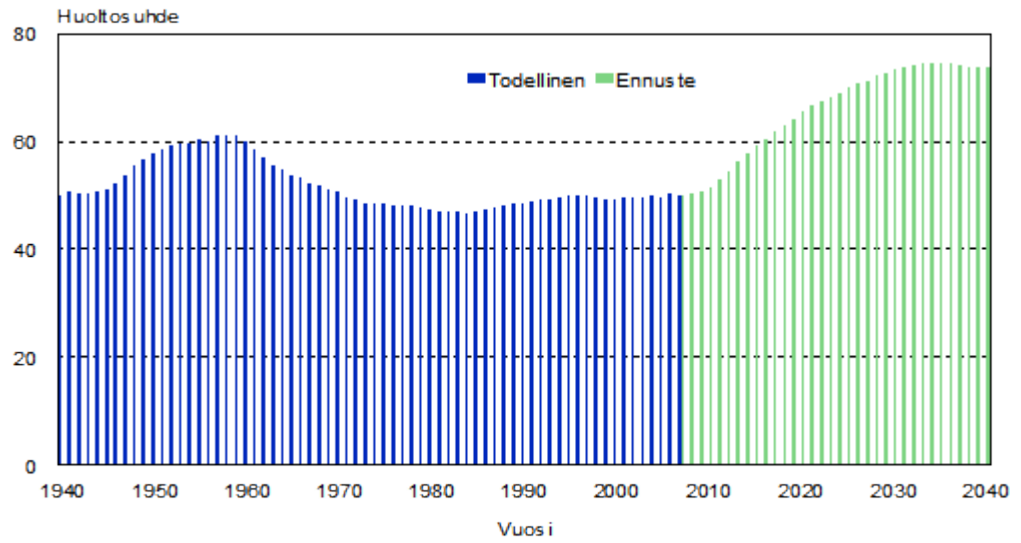
Ikäihmisten määrä Suomessa tulee kasvamaan lähitulevaisuudessa, mikä tulee vaikuttamaan jokaisen suomalaisen jokapäiväiseen elämään. Ikäihmisten suuri määrä tulee vaikuttamaan erityisesti ikäihmisille tarjottuihin palveluihin sekä kuntien ja valtion tarjoamiin erilaisiin tukiin. Vaikutus on yleensä negatiivista, sillä kysyntä kasvaa aiemmin tarjotuille palveluille ja tuille enemmän kuin palvelu tai tuki nykyisellä laatutasolla pystyy tarjoamaan sen käyttäjille. Ikääntyvän väestön palvelut ja tuet on pohdittava ja mitoitettava uudestaan vastaamaan heidän kasvavaa määräänsä sekä valtion ja kuntien nykyisiä taloudellisia resursseja.

Ikäihmisten palveluissa ikääntyvän väestön kasvava määrä tuottaa palveluihin enemmän asiakkaita, mikä lisää kyseisten palveluiden käyttäjiä eli kysyntää. Ikäihmisten palveluissa kysyntä ei välttämättä tuota enemmän tuottoa palveluntarjoajalle, minkä takia palvelutarjonta ei automaattisesti lisäännä vastaamaan sen uutta kysyntää. Kysynnän ja tarjonnan mahdollinen riippumattomuus aiheutuu siitä, että palveluntarjoaja on kunnallinen tai se, että kunta ostaa yksityisen palveluntarjoajan palvelut kokonaan tai melkein kokonaan omaan käyttöön.

Kuntien ikäihmisille tarjoamien palveluiden myötä kunta aiheuttaa samalla kysyntä-tarjonta vääristymää ikäihmisten palveluissa. Vaikka palveluita tarvitsevien ikäihmisten määrä kasvaa, palveluiden ja niihin tarvittavien resurssien määrä ei välttämättä nouse. Syynä tälle on kuntien rahoitustapa, joka suurimmilta osilta perustuu kunnan ja valtion keräämiin verotuloihin.

Ikäihmisten palveluiden kysynnän kasvun lisäksi myös työikäisten suomalaisten määrän pieneneminen vaikuttaa ikäihmisten palveluiden tarjontaan ja laatuun, sillä valtio ja kunta saavat työikäisiltä suomalaisilta huomattavan määrän verotuloja. Samalla kun ikäihmisten määrä kasvaa, työikäisten suomalaisten määrä pienenee, joka on vaikea yhdistelmä. Tämän hetkinen ikääntyneiden kasvava määrä tulee ruuhkauttamaan entistä enemmän ikäihmisten palveluita, mikä ajaa kunnat ja valtion taloudellisen

haasteen eteen yrittäessään mahdollistaa kaikkien ikäihmisten lainmukaisen osallisuuden heidän palveluissa.



Kuva 4 Väestöllinen huoltosuhte (Väestöennuste 2007)

5 IKÄIHMISTEN OPPIMINEN

Uuden oppiminen on tavanomaisesti määritelty muistamiseksi ja tiedon tallentamista oppijan muistiin. Oppiminen ei kuitenkaan ole suoraan pelkästään muistamista, sillä asian oppiminen pitää sisällään myös muistettavan asian ymmärtämisen sekä sen yhdistämisen aiemmin opittuihin asioihin ja taitoihin. (Raitanen, Hänninen, Pajunen, Suutama 2004, 84–87.)

Muisti ja uuden oppiminen ovat sidoksissa toisiinsa. Näin ollen muistin heikkeneminen ihmisen ikääntyessä vaikuttaa hänen kykyynsä oppia uutta. Tämän lisäksi ikääntyminen vaikuttaa myös ihmisen tiedonkäsittelyn nopeuteen, joka ikääntyessä hidastuu. Ikäihmisillä oppimisen vaikeudet ovat yhteydessä myös heidän keskittymiskyvyn ja tarkkaavaisuuden heikentymiseen opetustilanteissa. Pitkää keskittymiskykyä vaativat tilanteet ovat ikäihmisille vaikeampia kuin nuoremmille. Aiemmin opitut tiedot ja taidot voivat sekoittaa ikäihmisen, sillä ikääntyessään hän ei välttämättä pysty käsittelemään uutta tietoa. (Matti Helenius 2015, 3–4.)

Ikäihmisille vaikea oppimistilanne on, jos uutta tietoa ja taitoa pitää omaksua nopeasti. Jos tilanteessa on enemmän aikaa tehokkaalle oppimiselle, on ikäihmisten oppimiskyky yhtä hyvä kuin nuoremmillakin sukupolvilla. (Matti Helenius 2015, 4.)

Jotta ikäihminen pystyisi säilyttämään oman itsemääräämisoikeutensa ja itsenäisyytensä, hänen on opittava oppimaan uutta myös vanhana ollessaan. Ikäihmiset oppivat päivittäin ongelmien, tiedostusvälineiden ja toisten ihmisten kautta. Ikäihmisille on kirjoitettu myös omia kirjoja tietoteknisten laitteiden käyttämisestä, joissa perehdytään esimerkiksi tietokoneen ja sen ohjelmien käyttöön heille sopivalla tavalla.

Ikäihmisiä opettaessa on otettava huomioon, että ikäihmisiä auttaa rauhallisuus ja kiireettömyys opetuksessa. Lisäksi opetettavan asian liittäminen jo opittuun asiaan auttaa oppimisessa. Opittavan asian voi myös yrittää jakaa pienempiin osa-alueisiin ja huomioida erilaiset oppimiseen vaikuttavat sairaudet. Jos ikäihminen itse osallistuu opetukseen, hän on yleensä motivoitunut oppimaan uuden asian. Tämä auttaa oppimistilanteissa syntyvien ongelmien ratkaisuisissa. (Raitanen, Hänninen, Pajunen, Suutama 2004, 84–87.)

6 OPPIMISEN ESTEET IKÄIHMISSILLÄ

Ikääntyminen tuo omat muutokset oppimiseen. Opetusta suunniteltaessa on hyvä huomioida, että vanhetessa mieleenpainamis- ja palautumiskyky heikkenevät. Esimerkiksi kuulon heikentyessä kovat äänet aiheuttavat häiriötä ja yleinen häiriöalttius kasvaa. Myös näkö heikkenee ikääntyessä. Tämä aiheuttaa ongelmia silmien palautumisessa ja syvyyden havainnoimisessa ja lisää valon tarvetta. (Oppiminen aikuisena 2008.)

Ikäihminen aliarvioi helposti omaa omaksumis- tai oppimiskykyänsä. Tuloksena saattaa olla, ettei hän koe omaa oppimista mielekkääksi. Ikäihminen, erityisesti nuoremmat ikäihmiset, voivat asettaa helposti opetuksen alkuun liian korkeita odotuksia omalle oppimiselleen, jonka lopputuloksena he voivat ajatella opetettavan asian olevan heille mahdottomuus.

Ikäihmisen oppimista voivat haitata iän tuomat sairaudet, heikko motivaatio oppia uutta ja oppimista estävä asuinpaikka. Usein oppimattomuuden syy on kuitenkin erilaisten haitallisten tekijöiden summa

6.1 Sairaudet

Ikääntyminen aiheuttaa ihmiselle uusia sairauksia, mitä hänellä ei aikaisemmin ole ollut. Ihmisen sairauksien määrän kasvu ja niiden tilan paheneminen aiheutuu pääasiassa ihmiskehon heikentymisestä ihmisen tullessa vanhemmaksi. Tätä tapahtumaa voidaan kutsua myös termillä rappeutuminen.

6.1.1 Muistisairaus

Kaikki meistä unohtelevat asioita, mutta ikääntymisen myötä muisti heikkenee vähitellen. Suurimmat muutokset muistamisessa tapahtuvat tapahtuma- ja työmuistissa, jotka vaikuttavat useimmiten arjen sujumiseen, kuten esimerkiksi ihminen voi unohtaa sammuttaa kodinkoneen sen käytön jälkeen. (Matti Helenius 2015, 4–5.)

Aivojen vireyden ylläpitäminen on tärkeätä iästä ja ikävaiheista riippumatta. Tätä voidaan pitää yllä esim. Kirjoittamalla, pelaamalla strategia- ja älypelejä, keskustelemalla tai seuraamalla. (Henkinen vireys, 2015.)

Iäkkäillä ihmisillä Alzheimerin tauti ja verenkiertohäiriöt ovat todella yleisiä muistisairauden aiheuttajia. Alzheimeria sairastaa yli 70 000 ikäihmistä Suomessa. Alzheimeria pidetään ikäihmisten sairautena, koska sairaus alkaa usein yli 65- vuotiailla ikäihmisillä. Alzheimerin tauti on periytyvä ja siihen ei tällä hetkellä ole pysyvää hoitoa. (Alzheimerin tauti yleisin dementiaa aiheuttava muistisairaus, 2015.)

Alzheimerin tauti ja muut muistisairaudet vaikuttavat ikäihmisen muistikyvyn lisäksi hänen persoonaansa, ja luonteeseensa. Sairaudet

aiheuttavat ikäihmiselle mm. turhautumisen tunnetta, kun hän tiedostaa, ettei hän muistakaan enää saman lailla kuin ennen. Turhautuminen voi purkautua ärtymyksenä tai muina negatiivisina tunteina hoito- tai opetustilanteissa. Jos ikäihmisellä on jo tässä vaiheessa muistisairautta, hänelle ei kannata tarjota opetusteemaisia tietotekniikkapalveluita. Sen sijaan on parempi keskittyä viihteellisempiin palveluihin. Viihteelliset tietotekniset palvelut voivat olla ohjattuja peli- tai muisteluhetkiä.

Muistinmenettämiselle voi olla monia erilaisia syitä, kuten masennus, väsymys, stressi ja muut vakavat sairaudet, jotka edesauttavat muistihäiriön syntymistä. Dementia ja muistihäiriöt eivät ole varsinaisia muistisairauksia. Dementia on oireyhtymä joka aiheuttaa muistihäiriön lisäksi esimerkiksi käytösoireita, kömpelyyttä, ja kielellisiä häiriöitä. (Muistisairaudet, 2014.)

6.1.2 Ikänäkö

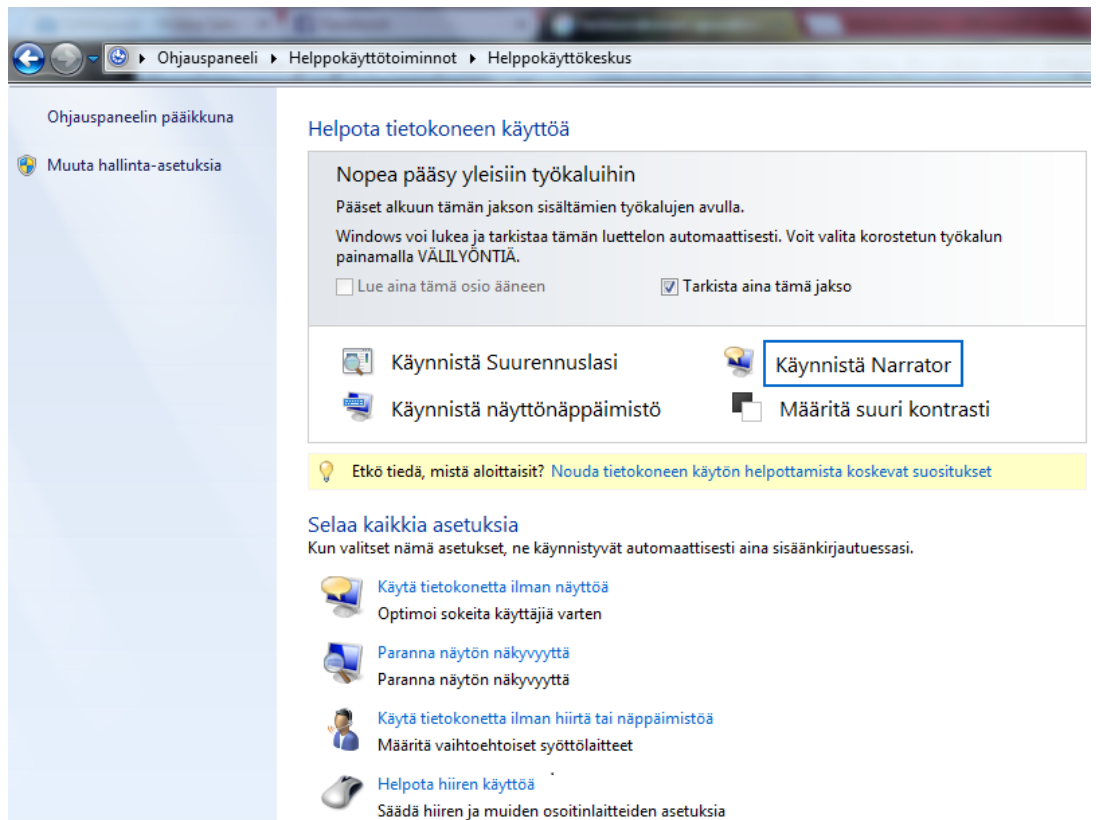
Ikääntyminen vaikuttaa myös ikäihmisen näkemiseen, joka alkaa heikentyä yleisesti 40–45 vuoden iässä. Ikänäön myötä pienen tekstin lukemisesta tulee yhä vaikeampaa. Lukunäkö heikkenee iäkkään ihmisille yleensä 60–70 vuoteen saakka.

Ikänäköä hoidetaan yleisesti lukulaseilla, jotka ovat +0,5 tai +1,0 dioptria lähikorjausta. Kuitenkin jo 60-vuotiaalla lasien dioptria voi olla +3,0 luokkaa. Lasien käyttäjien onkin hyvin tärkeää kertoa optikolle mihin tarkoitukseen laseja tullaan käyttämään, jotta laseja tarvitsevalle ihmiselle saadaan parhaat mahdolliset lasit. (Ikänäkö 2013.)

Ikänäköä pystytään myös hoitamaan leikkauksella, missä silmän oma linssi poistetaan ja tilalle asetetaan keinotekoinen linssi. Ikänäköä voidaan hoitaa myös laittamalla silmän sisälle mukautettu- tai moniteholinssi. Toimenpide ei anna välttämättä yhtä hyviä tuloksia kuin perinteinen silmälasien käyttö. (Ikänäkö 2013.)

Tietotekniikan käyttämisessä ikänäkö haittaa näyttöjen ja erilaisten ohjainten näkemistä. Ikäihminen ei näe kunnolla esimerkiksi ohjaimen painikkeita, lukea näytön tekstiä tai painaa linkkiä, joka on upotettu tekstiin. Ikänäkö häiritsee tietoteknisten laitteiden käyttöä niin kauan kuin laitteen käyttö vaatii näyttöön katsomista.

Nykyään myös heikkonäköiset ihmiset huomioidaan tietoteknisten laitteiden käytössä. Esimerkiksi tietokoneen käyttäjille on nykyään tarjolla käyttöä helpottavia apuvälineitä, kuten suurennuslasi, näyttönäppäimistö, narrator ja suuri kontrasti, jotka ovat jo valmiiksi asennettu Windows-käyttöjärjestelmiin. Heikkonäköisten ihmisten pääongelma ei ole tämän kaltaisten apuvälineiden käyttö, vaan niiden tiedostaminen ja löytäminen.



Kuva 5 Windows 7:n Helppokäyttökeskus

6.1.3 Vapinat

Vapinaa voi olla monenlaista ja tämä voi ilmentyä monella tavalla. Lepovapinan yleisin aiheuttaja on Parkinsonin tauti, joka alkaa tavallisesti 50–70 vuoden iässä. Parkinsonin taudin oireena on juuri lepoapina, joka ilmenee raajoissa tahtomattomana liikkeenä. Parkinsonin taudissa on myös muita vanhuksille tyypillisiä oireita mm. lihasten jäykkyyttä ja liikkeiden hidastumista. (Parkinsonin tauti 2013.)

Liikevapina ilmenee yleisimmin käytettäessä yläraajoja ja sormia. Joskus vapinaa voi myös ilmetä alaraajoissa ja päässä, mutta tämä on harvinaisempaa kuin yläraajoissa tapahtuva vapina. (Vapinatyyppejä 2013.)

Muita vapinan aiheuttajia ovat mm. keskushermostosairaudet ja myrkytykset, joissa esiintyy jonkun asteista vapinaa. Kilpirauhasen toimintasairaudet aiheuttavat yleisesti myös käsiin pientä vapinaa. Fysiologinen vapina johtuu yleisesti hermostuneisuudesta ja väsymyksestä. Liika alkoholin tai kofeiinin nauttiminen ja joidenkin lääkkeiden ottaminen voivat lisätä fysiologista vapinaa. (Vapinatyyppejä 2013.)

Tietotekniikan käyttöä haittaavin vapina tapahtuu ihmisen yläruumiissa, erityisesti käsissä, sillä se haittaa näppäimistön, tietokoneen hiiren ja muiden tietoteknisten ohjainten käyttöä. Muissa raajoissa tapahtuva vapina ei häiritse tietoteknisten laitteiden käyttöä ellei käyttö vaadi ikäihmisen seisomista, kävelyä tai muuta koko ruumiin käyttöä. Vapinalla ei siis ole muita haittavaikutuksia tietotekniikan käyttämisessä, sillä se ei haittaa esimerkiksi näytön katselua.

6.2 Motivaatio

Ikäihmisten motivaatio perustuu asioihin, jotka ovat heille merkityksellisiä. Ikäihmisille tämä on heidän kulttuurista ja elämästä muodostunut kuva. Ikäihmisiä ei siis välttämättä kiinnosta nykyajan uutuudet kuten esim. tietokoneen opettelu tai verkkopankin käyttö. (Vanhuksien voimavarat ja toimintakyky 2011.)

Jos ikäihmiset haluavat oppia, he haluavat pitää yllä henkistä ja fyysistä kuntoaan. Opiskelulla yritetään ylläpitää henkistä vireystasoa, sosiaalisia suhteita ja seurata maailmalla tapahtuvaa. Ikäihmisten kanssa tulee huomioida heidän yksilölliset tarpeensa, jotta heidän kiinnostus opettavaan asiaan säilyy. (Aktiivinen oppiminen 2006.)

6.3 Yhteiskunnalliset tekijät

Osittain ikäihmisten heikot tietotekniset taidot johtuvat siitä, ettei lähipiirissä ole ketään, kuka opettaisi tietotekniikkaa heille. Jokaisella ei ole tietotekniikasta kiinnostunutta tuttavaa tai sukulaista, jolta ikäihmiset voisivat kysyä apua ja opetusta. Ikäihmiset eivät myöskään aina pysty osallistumaan tietoteknisille kursseille hinnan, kysynnän tai opetuksen sijainnista johtuen. Tietotekniikan alkeiskurssit ovat hyvin suosittuja verrattuna niihin otettaviin osallistujamääriin. Tästä syystä alkeiskurssien määriä on alettu lisätä esimerkiksi kirjastoissa ja kolmannen sektorin tiloissa. (Matti Helenius 2015, 6.)

Joillakin ikäihmisillä voi olla oma sukulainen opettamassa häntä tietotekniikan käyttämisessä, mutta ikäihmisille tuttavien tai sukulaisen opetus voi olla liian nopeaa. Samalla ikäihmisten tarpeita ei oteta tarpeeksi huomioon opetuksessa. (Matti Helenius 2015, 6.)

Ikäihmisten tietoteknisten taitojen kehittämiseksi juuri yhteiskunnan on tärkeää ottaa ikäihmisten tietotekninen taitamattomuus ja yhteiskunnan tietotekniikkaan siirtyminen huomioon. Näin yhteiskunta pystyy tarjoamaan ikäihmisille sopivia vaihtoehtoja heidän taitojensa ja yhteiskunnallisen osallisuuden parantamiseksi.

7 TIETOTEKNIIKAN OPETTAMINEN IKÄIHMISSILLE

Tietotekniset laitteet ovat vanhustyössä ja ikäihmisten elämässä välineitä saavuttaa tai tehdä jotain. Tietokone voi olla ikäihmiselle esimerkiksi harrastuksen mahdollistaja sekä kommunikaatioväline ikäihmisen ja hänen perheensä välillä. Paras tapa saada tietotekniikan tuomat erilaiset hyödyt ikäihmisten käyttöön on opettaa heitä itse käyttämään tietoteknisiä laitteita, jotta laitteiden käyttö ei rajoittuisi ikäihmisellä pelkästään ulkopuolisen opastajan läsnäoloon. Ikäihmisen itsenäinen tietotekninen osaaminen vahvistaa hänen itsenäistä elämää, arjen mielekkyyttä ja osallisuutta yhteiskuntaan.

Itsenäisyyden, mielekkyyden ja osallisuuden lisäksi tietotekniikan opettamisen ajatuksena on tarjota ikäihmisille uutta tekemistä ja oppimisen mahdollisuutta, jotka kuuluvat jokaisen ihmisen hyvään elämään. Ikäihmisten saaman hyödyn lisäksi yritys, yhdistys tai perhe säästää mittavan määrän työtunteja vuodessa, kun työntekijän, vapaaehtoisen tai perheenjäsenen läsnäolo ei ole ehdottomuus ikäihmisten tietoteknisten laitteiden käytössä lukuun ottamatta satunnaisten tietoteknisten ongelmatilanteiden selvittämistä.

Ikäihmisillä on myös vaarana unohtaa opittu tietotekninen taito, jos he eivät käytä opittua taitoa oppimishetken jälkeen. Taidon käyttämättä jättäminen ei välttämättä johdu itse ikäihmisestä, vaan kyse voi olla esimerkiksi yllättävästä ongelmatilanteesta tietoteknisessä laitteessa, jonka ikäihminen on kohdannut esimerkiksi tietokoneen arkikäytössä ja jonka myötä ikäihmisen opittu tapa käyttää tietokonetta ei onnistu. Seurauksena voi olla jopa pitkäaikainen laitteen käyttämättä jättäminen, joka nostaa kynnystä käyttää tietoteknistä laitetta uudestaan. Pitkäaikaisen laitteen käyttökatkon jälkeen ikäihminen voi tarvita ulkopuolista kertaamisapua tai uutta motivaatiota ja rohkaisua, jotta tietoteknisen laitteen käyttö aloitettaisiin uudelleen.

Jotta ikäihmiset saataisiin käyttämään tietotekniikkaa ja tuotua tietotekniikka heidän käyttöönsä, niiden opettaminen ja käyttöönotto pitäisivät pitää tiivistetysti sisällään tietotekniikan opetus- ja auttamiskerrat. Tietotekniikan opettamiskerroissa tietotekniikka tuodaan asiakkaille heille ymmärrettävällä ja sopivalla tavalla. Tietotekniikan auttamiskerroissa osaava ohjaaja auttaa asiakkaita ymmärtämään tietotekniikkaa. Hän myös auttaa asiakkaita tutulla ja helposti lähestyttävällä tavalla niin, että he kokevat auttamisen mieluisaksi. Ikäihmisten tietotekniikan opettamisen ajatuksena on tehdä opettamisesta mielekäästä, ylläpitää jo opittuja taitoja ja rohkaista käyttämään tietoteknisiä laitteita ja niiden erilaisia ohjelmia, sovelluksia ja uusia ominaisuuksia.

7.1 Tietotekniikan opettamisen sisältö

Tietotekniikan opettaminen ikäihmisille ei ainoastaan pyri parantamaan heidän elämänlaatuansa auttamalla heitä arkipäiväisissä toimissa it-palveluiden, kuten helpdesk-palveluiden tavoin, vaan myös tarjoamalla heille uudenlaisia päivittäisiä käyttömahdollisuuksia ja virikkeitä

tietotekniikkaa hyödyntämällä. Uusien tietoteknisten käyttömahdollisuuksien tarjoaminen ja esittely on ikäihmisille tärkeää, sillä ilman aikaisempaa tietoa he eivät tiedä, mitä kaikkea tietotekniset laitteet pystyvät heille tarjoamaan. Tietoteknisten laitteiden opettaminen lähtee useasti heille välttämättömistä aiheista, joka johtaa asiakkaan tietojen ja taitojen karttuessa yhä enemmän kohti asiakkaan kokemiin virikkeellisempiin aiheisiin. Lisäksi ilman tietoteknistä osaamista olevat ikäihmiset, joille tietotekniikka on täysin vierasta, eivät pysty luomaan itse kysyntää uudenaikaisille it-palveluille. Eli käytännössä asiakas ei tiedä, mikä hänelle voi olla parasta tai miten tuote tai it-palvelu voisi olla parempaa hänelle.

Esimerkiksi ensin asiakas haluaa selvittää häntä pitkään vaivanneen internet-yhteyden yhdistämisiongelman kannettavassa tietokoneessansa. Tämän jälkeen hän kyselee kuulemastaan Google Hangouts-ohjelmasta. Mutta olisiko jokin muu samankaltainen ohjelma parempi ikäihmiselle, kuten esimerkiksi Skype-ohjelma? Opinnäytetyön lähteinä on opinnäytetyön tekijän järjestämiä tietoteknisiä tukikertoja Hoivia Sisälähetyksessä.

Opinnäytetyön tekijän kokemuksen perusteella tavallinen ikäihmisen tietotekninen opetuskerta tulee onnistumaan, jos sen sisältö ylläpitää ja kasvattaa ikäihmisten oppimisen motivaatiota. Onnistumiseen vaaditaan myös uuden asian opettaminen ikäihmisille ja heidän auttaminen heidän kohtaamisissa ja mieltä askarruttavissa tietoteknisissä ongelmissa. Kyseisiä tekijöitä voidaan kutsua eräänlaisiksi tietoteknisten opetushetkien vastuutehtäviksi, joiden täyttämisen kautta opetushetkien pitäjä saa aikaan onnistuneen kokemuksen opetushetkestä siihen osallistuneille ikäihmisille.

Tärkein asia ikäihmisiä opettaessa, joka vaikuttaa koko opetushetkeen, on heidän motivaationsa ja halunsa oppia itse aiheita eli tietotekniikkaa. Jotta ikäihmisille voidaan aloittaa tietotekniikan opettaminen, heidän motivaationsa ja kiinnostuksensa sitä kohtaan on ensin herätettävä, elleivät he jo valmiiksi ole motivoituneita ja kiinnostuneita oppimaan tietotekniikkaa. Motivaation ja kiinnostuksen herättäminen tapahtuu ikäihmisille käytännöllisistä asioista tai tietoteknisten ongelmien korjaamisesta tai molemmista edellä mainituista. Käytännölliset tietotekniset asiat voivat olla ikäihmisten arkielämässä muun muassa, pankkipalvelut, säätiedotukset ja -ennusteet, uutiset, helpot valmiiksi asennetut videopelit tai yhteydenpito ohjelmat/sovellukset.

Jonkin aikaa tietoteknistälaitetta käytettyään ikäihminen todennäköisesti tulee kohtaamaan jonkinlaisen ongelmatilanteen laitteessa tai sen ohjelmassa/sovelluksessa, jonka korjaamiseen tai selvittämiseen vaaditaan tietoteknisesti kokeneempaa käyttäjää. Ikäihmisen kohtaamat tietotekniset ongelmat voivat olla muun muassa laitteen internet-yhteyden erilaiset ongelmat, kuten esimerkiksi sen kadottaminen. Tietotekniset ongelmat voivat olla myös laitteen uusien ohjelmien asennus tai niiden päivittäminen sekä käyttäjästä johtuvat ongelmatilanteet, kuten käyttäjän painaessa väärää painikkeita.

Tietoteknisten ongelmatilanteiden ilmetessä ikäihmisellä on kaksi vaihtoehtoa toimia: luovuttaa ja unohtaa tietoteknisenlaitteen käyttämisen tai korjata ongelma kysymällä kokeneemalta käyttäjältä apua ongelmaansa. Jos ikäihmiselle ei ole tarjolla helppoa ja saavutettavissa olevaa tietoteknistä tukea, hän voi kaikesta motivaatiostansa ja kiinnostuksestansa huolimatta jättää tietotekniikka pois arkipäivästään ja täten unohduksiin.

Tietoteknisten opetushetkien opetus on perimiltään asiakaslähtöistä. Asiakaslähtöisyys on sitä, että opetushetkien ohjaaja ymmärtää opetushetkiensä osallistujia. Hän ymmärtää, millaisesta ympäristöstä opetettavat ikäihmiset tulevat ja pystyy suhteuttamaan oman opetuksensa heille. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että hän ymmärtää esimerkiksi sen, etteivät tietokoneet olleet tavanomaisten ihmisten käytettävissä 70-luvulla. Opetushetkien ohjaaja voi suhteuttaa oman opetuksensa ikäihmisille sisällöllisesti ja opetuksellisesti. Sisällöllisyydellä tarkoitetaan opetushetkissä opetettavia aiheita, esimerkiksi tietokoneen kansiodien käyttämistä tai internetissä selaamista.

Opetuksellisuudella tarkoitetaan tapaa, millä opetushetkien ohjaaja opettaa ikäihmisille opetushetken opetettavia aiheita. Esimerkiksi kuinka hitaasti aihe käsitellään, mitä esimerkkejä käytetään aiheen opettamiseen ja miten varmistetaan, että kaikki osallistujat pystyvät seuraamaan opetushetken etenemistä. Asiakaslähtöisyyden kautta opetushetkien ohjaaja pystyy opettamaan ikäihmisille heille entuudestaan tuntemattomia tietoteknisiä aiheita ja tuomaan esiin tietotekniikan positiivista mielikuvaa huolimatta ikäihmisten mahdollisista negatiivisista tietotekniikka kokemuksista. Osallistuvat ikäihmiset pystyvät ottamaan tietotekniikan omaan elämäänsä eivätkä koe sitä välttämättömäksi pahaksi, jota yhteiskunta pakottaa heitä käyttämään heistä piittaamatta.

7.2 Ikäihmisten esteet opetettaessa tietotekniikkaa

Asiakaslähtöisyys ei pysty aina poistamaan, vaan korkeintaan lievittämään, osallistuvan ikäihmisen opetuksessa tulleita esteitä. Eli ikäihmisille kohdistetuissa tietoteknistenlaitteiden opetushetkissä täytyy huomioida opetettavan kohderyhmän eli ikäihmisten esteet tietotekniikan oppimiselle, joita ovat fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset esteet.

Fyysiset tietotekniikan oppimisen esteet ovat yleisemmin ikäihmisen iän tuomia sairauksia, jotka vaikuttavat yleisesti hänen elämäänsä. Korkean iän myötä kyseiset sairaudet esiintyvät yleisesti ikäihmisillä, jonka vuoksi niihin täytyy varautua ennalta ja huomioida tietoteknisissä opetushetkissä. Korkeasta iästä aiheutuva sairaus voi olla esimerkiksi ikänäkö, joka heikentää ikäihmisen näkökykyä, joka taas vaikeuttaa hänen tietoteknistenlaitteiden, kuten tietokoneen ja taulutietokoneen käyttämistä. Myös ikäihmisen yleinen fyysinen kunto voi vaikuttaa tietoteknisten laitteiden käyttämiseen. Esimerkiksi ikäihminen ei pysty kulkemaan kokeneemman tietotekniikan käyttäjän luo kysymään apua hänen ongelmaansa tai ikäihmiselle on fyysisesti liian raskasta käyttää tietoteknistälaitetta, esimerkiksi tietokonetta.

Ikäihmisen fyysisten sairauksien ja kunnon huomiointi opetuksessa voi helposti jäädä huomioimatta, jos opetuksen ohjaaja ei ole perehtynyt hänen asiakaskuntaansa tarpeeksi hyvin. Yleisesti voidaan todeta, että ikäihmisen sairaudet ja heikko fyysinen kunto johtuu korkean iän tuomasta rappeutumisesta.

Psyykkiset esteet syntyvät ikäihmisen minäkuvasta, joka sisältää ikäihmisen kokemukset, historian, arvot ja tavat, jotka heijastuvat erilaisina oppimisen esteinä opetettaessa tietotekniikkaa. Psyykkiset esteet esiintyvät ja vaikuttavat ikäihmisten kiinnostukseen ja motivaatioon oppia ja osallistua tietoteknisiin opetustilaisuuksiin. Opetuskerran ohjaaja pystyykin tunnistamaan psyykkisten esteiden läsnäolon seuraamalla opetettävien ikäihmisten kiinnostusta ja motivaatiota, jonka jälkeen hän pystyy huomioimaan esteen ja yrittämään poistaa se.

Psyykkisen esteen löytäminen ja huomioon ottaminen ovat helpommin tehty kuin sen poistaminen. Jos este on seurausta ikäihmisen pitkään olleesta ajatusmallista, este on miltei mahdotonta muuttaa. Tämän kaltaisten esteiden poistamisen vaikeus on suoraan verrannollinen esteiden luovan ajatusmallien pitkäikäisyyteen. Mitä kauemmin ikäihmisellä on ollut tietoteknistä opetusta vastustava ajatusmalli, sitä vaikeampi on ohjaajan saada hänet muuttamaan mieltänsä.

Opinnäytetyön tekijän pitämien opetushetkien antamiin kokemuksiin viitaten opetushetken ohjaajan on välillä parempi olla yrittämättä saada ikäihmistä osallistumaan opetushetkeen, jos psyykinen este on liian suuri ja ikäihmisen osallistuminen ei ole täysin välttämätöntä ikäihmiselle itselleen tai opetushetken vetämiselle. Täytyy huomioida, että ikäihmisen vastustus ei välttämättä koske yleisesti koko tietotekniikkaa, vaan vastustus voi koskea yksittäisiä tietotekniikan tuotteita tai palveluita. Esimerkiksi ikäihminen ei halua missään nimessä pelata Nintendo Wiillä Mario Kart-ajopeliä, joka johtuu siitä, että hänellä on periaate olla ajamatta autoa.

Sosiaalisella esteellä tarkoitetaan ikäihmistä ympäröivää sosiaalista maailmaa ja sen rajoitteita, kuten esimerkiksi sitä, ettei ikäihminen tunne ketään tietotekniikka-osaajaa, joka osaisi auttaa häntä hänen tietokoneongelmissa. Osaamisen puutteen lisäksi yleinen auttamisen este tietotekniikan osaajalla voi olla hänen ajanpuutteensa ja pitkä välimatka autettavaan ikäihmiseen. Esimerkiksi ikäihminen ja hänen poikansa, joka asuu toisessa kaupungissa. Poika pystyisi auttamaan omaa isäänsä tai äitiänsä tietotekniikan käyttämisessä, mutta pojan työ ja toisessa kaupungissa asuminen vaikeuttavat auttamista, jonka myötä pojan ikääntyvä äiti tai isä etsii mieluummin tietotekniikka-apua lähempää omasta kaupungista. Sosiaaliset esteet voivat myös vaikuttaa ikäihmisen tietotekniikan motivaatioon ja kiinnostukseen. Esimerkiksi ikäihmisen lähipiiri voi omata hyvin torjuvan asenteen tietotekniikkaan, joka tuo ikäihmiselle myös negatiivisia mielikuvia tietotekniikasta ja sen oppimisesta. Tätä kautta toisten asenteet vaikuttavat hänen omaan kiinnostukseensa oppia ja pyytää tukea tietotekniikan ongelmiin.

Verrattaessa motivaation ja kiinnostuksen, heikon fyysisen kunnon ja sosiaalisuuden tuomia tietoteknisiä oppimisen esteitä, vaikeinta on puuttua motivaation ja kiinnostuksen puutteesta johtuviin oppimisen esteisiin. Toisin kuin heikon kunnon kautta aiheutuviissa rajoitteissa, opetettavaa tietoteknistä laitetta ei pysty optimoimaan negatiivisesti tai muuten huonosti asennoituneelle ikäihmiselle.

8 TIETOTEKNISET TUKIKERRAT HOIVIASSA

Vuoden 2014 kesän aikana opinnäytetyön tekijä suoritti 2,5 kuukauden pituisen harjoittelujakson aikana tietoteknisiä tukikertoja, joita voidaan kutsua lyhyemmin ”it-tukikertoina”, Hoivia-palvelutalon asukkaille. It-tukikertojen tavoitteena oli antaa ikäihmisille mahdollisuus henkilökohtaiseen tietotekniseen neuvontaan ja opetukseen heitä askarruttavissa tietoteknisissä asioissa, niin ettei heidän tarvinnut poistua kauas omista kodeistansa. It-tukikerrat toteutettiin Hoivia Oy:n päivätoimintaa järjestävän Olokolon tiloissa sekä asiakkaiden kotona palvelutalossa. Ikäihmisillä oli mahdollisuus osallistua it-tukikerroille noin kahden kuukauden ajan erillisellä ilmoittautumisella opinnäytetyön tekijälle. Ilmoittautumisen pystyi tekemään myös suoraan Hoivian työntekijälle, esimerkiksi lähihoitajalle tai päivätoiminta-ohjaajalle. It-tukikerroille ilmoittautumisessa ei käytetty erillistä ilmoittautumislomaketta, vaan ilmoittautumiseksi riitti, että ikäihminen ilmaisi tarpeensa tai halukkuutensa osallistua it-tukikerralle suullisesti tai muuten viestitse. Ilmoittautumisen jälkeen opinnäytetyön tekijä otti yhteyttä ilmoittautuneeseen ikäihmiseen ja järjesti hänen kanssaan ensimmäisen tapaamisen.

It-tukikerrat olivat kahdenkeskisiä tilaisuuksia, jolloin paikalla oli ainoastaan itse asiakas eli ikäihminen ja it-tukikerran ohjaaja eli opinnäytetyön tekijä. It-tukikertoja oli yhteensä 13 kappaletta viiden eri asiakkaan kanssa. Kaksi asiakasta viidestä käyttivät it-tukikertoja useammin kuin kerran ja maksimissaan yksi asiakas osallistui kahdeksan kertaa it-tukikertaan.

It-tukikertojen aiheet voidaan jakaa kahteen eri luokkaan. Tukikerroista viisi oli korjaamisaiheisia, joiden tavoitteena oli korjata asiakkaan ilmoittama tietotekninen ongelma. Muut kahdeksan tukikertaa olivat opettamisaiheisia tukikertoja, joiden tavoitteena oli opettaa asiakkaalle jokin tietty tietotekninen asia.

It-tukikertojen rakenne koostui kolmesta eri vaiheesta: Aloituspöytäkirja, it-asian käsittely sekä viimeiseksi it-tukikerran lopetus. Aloitukseen sisältyi asiakkaan ja tukikerran ohjaajan vapaamuotoista keskustelua, joka oli usein arkipäiväisten kuulumisten vaihtamista. Vapaamuotoisen aloituksen tavoitteena oli mahdollistaa asiakkaan ja tukikerran ohjaajan välille erillinen hetki, jolloin ohjaaja pystyisi luomaan henkilökohtaisemman työntekijä-asiakas suhteen it-tukikerran asiakkaan kanssa. Henkilökohtaista työntekijä-asiakas suhdetta käyttäen ohjaaja pystyi tutustumaan asiakkaaseensa yksilönä, jonka avulla hän osasi auttaa ja opettaa asiakasta paremmin. Lisäksi asiakas koki olonsa mukavaksi ja iloiseksi it-tukikertojen aikana. Työntekijä-asiakas suhteen luomisen lisäksi it-tukikertojen aloitus selkeytti tukikertojen rakennetta asiakkaille. Tukikerroilla oli selkeä aloitus, jolloin asiakas pystyi jo henkisesti valmistautumaan opetuksen tai auttamisen alkamiseen. Aloitus kesti normaalisti noin 2–15 minuuttia riippuen asiakkaasta, hänen jaksamisestaan ja kunnostansa, tukikerran aiheesta ja ohjaajan

aikataulusta. Opettamisaiheisten tukikertojen aloitus kesti kauemmin kuin korjaamisaiheisten tukikertojen aloitus.

Opinnäytetyön tekijän tehdessä it-tukikertoja huomattiin, että it-tukikerran aloituksessa kannatti lyhyesti käydä läpi edellisessä tukikerrassa käydyt asiat. Näin ohjaaja pystyi tarkistamaan, muistaako asiakas edellisen tukikerran asioita ja kehittääkö tukikerrat asiakkaan tietoteknistä osaamista. Edellisten it-tukikertojen asioiden muistelu kannatti erityisesti tehdä aloituksen aikana, jos edellisestä tukikerrasta oli aikaa sekä myös silloin, jos ohjaaja tiesi asiakkaan sairastavan muistiin vaikuttaa sairautta. Tarvittaessa ohjaaja pystyi muistelemaan asiakkaan kanssa yhdessä edellisen it-tukikerran asiasisältöä ja kertoa sekä näyttää hänelle, miten asia tehtiinkään.

It-tukikerran asiasisältö kerrottiin asiakkaalle aloituksen tai edellisen it-tukikerran lopetuksen aikana. Tämä jäi usein kokonaan pois tukikerrasta, jos tukikerta ei ollut ennalta suunniteltu ja tukikerran pääsisältönä oli korjata asiakkaan tietty tietotekninen ongelma. Jos asiasisällön kertominen jäi muista syistä pois, ohjaaja suunnitteli seuraavan käsiteltävän aiheen mahdollisimman hyvin käyttäen työntekijä-asiakas suhdetta ja omaa osaamistansa. Esimerkkinä tämän kaltaisesta toiminnasta on asiakkaan yllättävä pyyntö korjata hänen CD-soitin mahdollisimman pian. Tällöin asiakkaan hyöty siitä, että häntä vaivaava ongelma korjaantui mahdollisimman nopeasti, oli tärkeämpi kuin suunniteltu, selkeä aloitus tukikerrassa.

It-asian käsittely sisälsi it-tukikerran tärkeimmän sisällön eli asiakkaan opettamisen tai auttamisen hänen tietoteknisessä ongelmassa. It-asian käsittely normaalisti kesti noin 30–90 minuuttia riippuen asiakkaasta, hänen jaksamisestaan ja kunnosta, tukikerran aiheesta ja ohjaajan aikataulusta. It-tukikertojen pääideana oli opettaa ja auttaa ikäihmisiä tietotekniikan käytössä. Käytännössä tämä toteutui tukikerroissa it-asian käsittelyssä, missä asiakkaalle pyrittiin opettamaan jokin tietty aihe, esimerkiksi Skype-ohjelman käyttö. It-asian käsittelyn lisäksi ohjaaja varasi aikaa tukikerroissa myös asiakkaan omien it-ongelmien tai kysymyksien selvittelyyn. Näin asiakas koki, että häntä kuunneltiin ja hänen mielipiteitensä arvostettiin. Asiakkaan opettamiseen pyrittiin myös hänen kohtaamissa tietoteknisissä ongelmissa.

Samalla, kun ongelmaa korjattiin, ohjaaja yritti opettaa asiakkaalle, miten hän korjaisi ongelman tulevaisuudessa itse, jos ongelma toistuisi. Samalla asiakas sai tietää, mistä hänen korjattu it-ongelma on lähtöisin. Tavoitteena oli, että asiakkaan ei tulevaisuudessa tarvitsisi kutsua apua saman ongelman ilmetessä, vaan hän pystyisi itsenäisesti korjaamaan sen. Toisin kuin esimerkiksi helpdesk-palveluiden kaltaisissa it-ongelman korjaamisissa, asiakkaan it-ongelman korjaaminen toi sisältöä it-tukikerroille ja antoi asiakkaalle mahdollisuuden uuden oppimiseen.

It-tukikerran sisältöä opettaessa asiakkaan mahdollisuus tehdä itse oli etusijalla. Ajatuksena oli asiakkaan aktiivinen osallistuminen tukikertaan sen sijaan, että hän olisi seurannut sivusta, kun tukikerran ohjaaja kertoi ja

näytti tietoteknisiä asioita tietoteknisen laitteen näyttöruudulta. Käytännössä tukikerran ohjaaja kertoi ensin aiheen teoriaa ja näytti heti kertomisen jälkeen, miten asia tehdään. Tämän jälkeen asiakkaalle annettiin tietotekninen laite ja hän sai itse kokeilla samaa, mitä tukikerran ohjaaja oli näyttänyt hänelle. Asiakkaalla oli myös jatkuva mahdollisuus kysyä ohjaajalta tietoteknisiä kysymyksiä, jotka usein olivat aiheeseen liittyviä. It-tukikerran sisältöä pyrittiin opettamaan näin, sillä ihminen oppii, hahmottaa ja muistaa paremmin asian, jos hän itse saa tehdä käytännössä opetettua asiaa.

Esimerkiksi jos it-tukikerran aiheena oli Google ja tiedon hakeminen internetistä, ohjaaja piti ensin pienen alustuksen teoriaa kertoen Googlestä ja internetistä. Tämän jälkeen ohjaaja näytti, miten tietoa haetaan, jonka jälkeen hän antoi asiakkaalle tilaa kokeilla Googlen käyttämistä itse. Ohjaaja seurasi asiakkaan Googlen käyttämistä vierestä antaen samalla neuvoja sekä tarvittaessa osoitti tarvittavia painikkeita. It-tukikerroissa tapahtuneissa tietoteknisten ongelmien korjauksissa käytettiin samaa ajatusta, missä yritettiin maksimoida asiakkaan oma osallistuminen it-tukikerrassa.

Pidempiaikaista asiakassuhdetta luodessa olisi hyvä tehdä tietotekninen lähtötasotesti ensimmäisen it-tukikerran aikana, missä selvitetään, minkälaista tietoteknistä tukea ikäihminen tarvitsee. Samalla tukikerran ohjaaja pystyy varaamaan aikaa asiakkaaseen tutustumiseen, joka auttaa luomaan tulevista tukikerroista juuri asiakkaan tarpeiden mukaiset. Tietoteknistä lähtötasoa käyttäen ohjaaja pystyy tarjoamaan asiakkaalle parempaa ja yksilöllisempää tietoteknistä tukea ja opetusta.

8.1 Tukikertojen kaavakepohja

Asiakkaiden tietoteknisen opettamisen ja auttamisen lisäksi it-tukikertojen tarkoituksena oli tuottaa tutkimustietoa. Tämä saatiin toteutettua ja dokumentoitua erillisen kaavakepohjan avulla, joka täytettiin jokaisen it-tukikerran jälkeen. Tutkimustiedon avulla yritettiin saada selville mm. mahdollisia tukikerroilla esiintyviä trendejä ja toimivia käytänteitä, joita voidaan soveltaa ikäihmistien tietotekniikan opettamisessa. Tutkimustiedon tuottamisen lisäksi kaavakepohjaa käytettiin myös parantamaan tukikertojen palvelua ja sisältöä.

Kaavakepohja sisältää seuraavat täytettävät alakohdat: nimi ja tukikerran ajankohta, tukikerran sopiminen, asiakas, käsiteltävät asiat, tilanteen eteneminen sekä ajatuksia.

Nimi ja tukikerran ajankohdan tiedoilla pystyttiin yksilöimään käyty tukikerta ja tallentamaan tukikerran kesto. Tietoa tukikerran tarkasta kestosta käytettiin tukikerran aiheen kanssa luomaan arvio, kauanko tietoteknisen aiheen opettaminen tai ongelman korjaaminen vie aikaa.

Tukikerran sopiminen sisälsi tarkkaa tietoa, miten tukikerta saatiin sovittua asiakkaan kanssa. Saatu tieto antoi tarkempaa selvitystä, miten ikäihmisiä kannattaa lähestyä tietotekniikan opetuksessa ja ongelmien korjaamisessa.

Asiakas-alakohdassa selvitettiin kyseisen tukikertaan osallistuvan ikäihmisen taustaa. Selvitettäviä asioita olivat mm. asiakkaan ikä, huomiot sairauksista, jotka saattoivat vaikuttaa tukikerran sujumiseen sekä asiakkaan kiinnostusten kohteet. Selvitettyjä tietoja käytettiin tutkimustietona sekä kohdentamaan it-tukikerta vastaamaan asiakkaan tarpeita ja mieltymyksiä. Saatua tutkimustietoa verrataan tukikertojen dokumentoituihin tilanteisiin, jota kautta yritettiin löytää yhteyksiä asiakkaan ja tukikerrassa tapahtuneiden tilanteiden välille.

Käsiteltävät asiat pitivät sisällään kyseisen it-tukikerran pääteeman eli sisällön, jota tukikerran ohjaaja käsitteli asiakkaan kanssa. Lopetettaessa käynnissä ollutta tukikertaa, seuraavan it-tukikerran sisältö ja ajankohta yritettiin sopia yhdessä.

Tilanteen eteneminen-alakohta kertoi tarkemmin tukikerran etenemisestä eli miten tukikerta oli alkanut, edennyt ja päätynyt. Tukikerran ohjaaja dokumentoi hänen huomaamiaan erilaisia asioita, mitä tukikerran ohjaustilanteessa oli ilmennyt. Näiden dokumentoitujen tietojen kautta ohjaaja pystyi arvioimaan ja parantamaan it-tukikertojen toimivuutta ja asiakaslähtöisyyttä. Opinnäytetyön tekijä sai myös uutta tutkimustietoa, jota hän pystyi hyödyntämään esimerkiksi yhdistämällä tiedon muun kaavakepohjaan tallennetun tiedon kanssa.

Ajatuksia-alakohta sisälsi it-tukikertojen ohjaajan ajatuksia ohjaamastaan tukikerrasta. Alakohta kirjoitettiin jokaisen tukikerran jälkeen, jolloin jokaisen ohjauskerran tapahtumat ja kokemukset olivat vielä ohjaajan mielessä. Tällä menetelmällä jokaisen tukikerran ohjauksesta tulleet ajatukset ja huomiot olivat mahdollisimman paikkansa pitäviä ja tuoreita dokumentoinnin yhteydessä. Alakohdan täyttäminen ei ollut pakollista, vaan se täytettiin silloin, kun ohjaajalla oli dokumentoinnin ja huomion arvoisia ajatuksia. It-tukikerran 13:sta kaavakepohjassa 11:sta on täytetty ajatuksia-alakohta.

Kaikki kaavakepohjan sisältämät nimet ja muut mahdolliset henkilötiedot ovat muutetut, jotta dokumentoituja tukikertoja ja sen asiakkaita ei voida yhdistää olemassa oleviin henkilöihin. Kaavakepohjan rakentamisessa ja ylläpitämisessä on käytetty Microsoft Wordia.

8.2 It-tukikerroissa esiin tulleita huomioita ja pohdintoja

Ikäihmisten opettaminen tulisi olla aina asiakaslähtöistä ja opetuksen pääkohteena aina olla opetettavat ikäihmiset. Erityisesti ryhmän ohjaamisesta kokematon ohjaaja voi helposti keskittyä opetuksessa liikaa tietotekniikkaan, jolloin ohjaaja voi tahattomasti olla huomaamatta ikäihmisten tarpeita ja kiinnostuksen kohteita opetuksessa. Toisaalta, jos ohjaajalla ei ole tietoteknistä kokemusta, hän ei pysty vastaamaan ikäihmisten tietoteknisiin tarpeisiin.

It-tukikerran sisällön suunnittelusta huolimatta tukikerran asiakaslähtöisyys on huomioitava niin, että ohjaaja ymmärtää ja pystyy joustamaan tukikerran opetussisällöstä tarvittaessa. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että ohjaaja

etenee tukikerrassa asiakkaan nopeudella, vaikka kaikkea tukikerran valmiiksi suunniteltua sisältöä ei ehdittäisikään käsitellä. Keskeneräisten opetussisältöjen siirtäminen toiselle it-tukikerralle on pienempi haitta kuin se, että asiakas ei ehdi oppia ja sisäistää opetettavia asioita. Tämän kaltaisissa tilanteissa voidaan todeta, että it-tukikerta on turha, eikä sillä ole positiivista vaikutusta asiakkaan hyvinvointiin. Tämän lisäksi kiire voi aiheuttaa asiakkaan turhautumisen tietotekniikkaan, joka johtaa kiinnostuksen ja motivaation katoamiseen.

Opinnäytetyön tekijän kokemuksen perusteella it-tukikerran asiakaslähtöisyys toteutuu parhaiten, jos tukikerta on kahdenkeskinen eli tukikertaan osallistuu vain tukikerran ohjaaja ja yksi asiakas. Tukikerran kahdenkeskisyys mahdollistaa ohjaajan keskittymisen asiakkaaseensa ilman ulkopuolisia häiriötekijöitä.

Kahdenkeskisen opettamisen lisäksi myös sopivan kokoiset pienryhmät tuki- tai opetushetkissä mahdollistivat toimivan asiakaslähtöisen oppimisen. Opinnäytetyön tekijä huomasi, että hyväksi ryhmäkooksi osoittautui 2–4 asiakasta / pienryhmä yhtä ohjaajaa kohti. Edellä mainittu pienryhmäkoko määriteltiin siihen osallistuneiden ikäihmisten kunnan ja pienryhmän opetettavan sisällön perusteella. Edeltävä arvio koski hyväkuntoisia ikäihmisiä, joilla ei ollut vakavia terveydellisiä esteitä tietotekniikan oppimiseksi ja joille tietotekniikka ei ollut entuudestaan tuttu asia.

Tietotekniikan oppimisen ja avun saamisen lisäksi ikäihmiset hakivat it-tukikerroilta sosiaalista kanssakäymistä. Voidaan päätellä, että ikäihmiset suosivat myös muiden palveluiden ihmislähtöisyyttä niiden teknisten toteutusten sijaan. Ikäihminen valitsee mieluummin esimerkiksi lähikaupan kassatyöntekijän automaattikassan sijaan tai pankkityöntekijän verkkopankin sijaan. Tukikerran ohjaajan on hyvä tiedostaa asiakkaidensa mahdollinen sosiaalisuuden hakeminen. Tukikerran sisällön eteenpäin vieminen tulee tehdä jämäkästi, mutta hellästi, sillä ilman jämäkkyyttä tukikerta voi ajautua aiheeseen kuulumattomaksi keskusteluksi. Ohjaaja voi luoda tukikertoihin ystävällistä jämäkkyyttä rakentamalla selkeän ja toistuvan rytmin. Tukikerroilla tämä toteutettiin tekemällä selkeä aloitus, aiheen käsittely ja lopetus.

Asiakkaan keskittymisen heikentyminen it-tukikerran aiheesta kuulumattomaksi keskusteluksi häiritsi hänen oppimistansa. Keskittymisvaikeus saattoi johtua esimerkiksi asiakkaan väsymisestä. Opinnäytetyön tekijän ohjaamien it-tukikertojen ja työkokemusten perusteella ikäihmisen tavanomainen tehokas keskittymisaika kesti noin tunnin. Keskittymisaika vaihteli ikäihmisen kunnosta, motivaatiosta ja opetettavan asian esilletuomistavasta. Ikääntymisen myötä ikäihmisen keskittymisaikansa lyhenee. It-tukikerroissa ikäihmisen keskittymiskykyä voitiin pidentää mm. tietoteknisillä laitteilla, jotka eivät vaatineet käyttäjältä fyysistä jaksamista. Nämä laitteet voivat säästää ikäihmisiä esimerkiksi niin, ettei heidän tarvitse jatkuvasti kannatella laitetta käsissään tai käyttää suuria kehonliikkeitä.

Fyysisesti kevyitä laitteita ovat esimerkiksi taulutietokoneet eli arkikielessä tabletit. Ne toimivat pienillä kehonliikkeillä ja miellyttävät käyttäjiä ohuen ja kevyen kokonsa vuoksi. Taulutietokoneet ovat riittävän isoja, jotta ikäihmiset voivat nähdä niiden näyttämän sisällön, kuten esimerkiksi tekstin, kuvan, videon ja ruudulla olevat näppäimet. Lisäksi ikäihminen voi käyttää taulutietokoneen ruudun lähennystä eli zoom-ominaisuutta nähdäkseen taulutietokoneen sisällön paremmin.

It-tukikertojen asiakkaiden kokemattomuus tietoteknisistä laitteista voi aiheuttaa tukikerran ohjaajalle yllättäviä tilanteita. Yllättävät tilanteet syntyivät korjaamisaiheisten it-tukikertojen aikana ja opetusaiheisten tukikertojen ensimmäisillä tapaamisilla. Yllättävät ohjaajan kohtaamat tilanteet eivät johtuneet ikäihmisten käyttämisestä tietynlaisista tietoteknisistä välineistä, vaan niitä tapahtui tasapuolisesti kannettavien tietokoneiden ja puhelinten kanssa.

Yllättävät tilanteet it-tukikerran ohjaajalle voivat olla esimerkiksi, että selviää, ettei asiakkaan kuvailema tietotekninen ongelma ole se, mihin hän on hakenut tukea. Yllättävät tilanteet eivät normaalisti aiheuta ohjaajalle ongelmia tilanteiden yksinkertaisuuden vuoksi, mutta vaikeuttavat tukikerran suunniteltujen aiheiden käsittelyä aikataulullisesti. Tukikerran ohjaaja voi tehdä yllättävästä tilanteesta asiakkaalle opetuksellisen kokemuksen. Parhaimmassa tapauksessa kokemus johtaa siihen, että asiakas osaa vastaisuudessa korjata tietoteknisen ongelman itse.

Muita tämän kaltaisia tilanteita voivat olla mm. asiakkaan it-palvelun käyttäjätunnuksen ja/tai salasanan unohtuminen. Lisäksi jos asiakas on kirjoittanut tunnuksen ja salasanan paperiselle muistilapulle, niin myös niiden etsiminen. On tavanomaista, että asiakkaat unohtavat ja kirjoittavat heidän it-palvelunsa käyttäjätunnuksia ja salasanoja muistiin, minkä takia ohjaajan kannattaa varautua näihin tilanteisiin psyykkisesti ja fyysisesti.

Psyykinen varautuminen tarkoittaa, ettei ohjaaja ylläty ja turhaudu tilanteeseen, vaikka se olisi toistuvaa. Fyysinen varautuminen tarkoittaa sitä, että ohjaaja osaa korjata tapahtuneen tilanteen, esimerkiksi tietämällä, miten unohtunut salanasana saadaan palautettua. Varautuminen käyttäjätunnusten ja salasanojen unohtumiseen auttaa it-tukikerran sujuvaa etenemistä ilman, että asiakas kokee tutustumista ja asiakaslähtöisyyttä vaikeuttavaa nolostumisen tunnetta.

It-tukikertoja tehdessä opinnäytetyön tekijä huomasi, että vieraat tietotekniset termit kannattaa kertoa asiakkailla selkokielellä, jotta he ymmärtäisivät niiden tarkoituksen. Tietoteknisten termien kertominen vaihteli asiakkaan aikaisemmasta tietoteknisestä osaamisesta. Kokeneelle käyttäjälle termejä ei tarvinnut kertoa niin yksinkertaisina kuin tietoteknisesti kokemattomalle asiakkaalle. Ohjaajan on helpompi kertoa tietotekniset termit asiakkaalle, jos ohjaaja tuntee hänet jo ennalta. Silloin ohjaaja voi käyttää asiakkaan muuta osaamista ja kokemusta tietoteknisten termien tarttumispintana. Esimerkiksi asiakkaalle, joka on entinen pianisti, voi kertoa, että tietokoneen näppäimistö toimii samoin tavoin kuin pianon koskettimet. Liian monimutkaisten tietoteknisten termien käyttäminen voi

aiheuttaa asiakkaiden turhautumisen tietotekniseen opetukseen. Tämä hankaloittaa tukikerran opetuksen onnistumista. Taulukossa 1 on lueteltu muutama sanastonkaltainen esimerkki tietoteknisten termien yksinkertaistamisesta asiakkaille.

Taulukko 1. Tietotekniset termit ikäihmisille selkokielellä

| Tietotekninen termi | Yksinkertaisempi | Yksinkertaisimpana |
|----------------------|--|-------------------------------------|
| Internet-selain | Internet | Tieto kulkee taivaalla |
| Käyttöjärjestelmä | Tietokoneen tai älypuhelimien pohjaohjelma tai -sovellus | Tietokoneen tai älypuhelimien pohja |
| Ohjelma tai sovellus | Komentokäskey | Tapahtuma |

Selkokielellä kerrotuista it-termeistä huolimatta ikäihminen hämmentyi ja väsyi suoraan verrannollisesti it-termien käyttämisen kasvavaan määrään it-tukikerroissa. Opinnäytetyön tekijä huomasi, että opetettavan tai autettavan ikäihmisen väsyminen aiheuttaa hänen keskittymisensä heikentymisen tukikerran aikana. Jos tukikerta jatkuu kauan ikäihmisen väsymisen jälkeen, ikäihminen voi pahimmassa tapauksessa alkaa kyseenalaistamaan omaa kykyänsä oppia tietotekniikkaa.

It-tukikerran ohjaajan tulee siis käyttää mahdollisimman vähän ja samalla laajoja tietoteknisiä termejä it-tukikerroissa. On muistettava, että ikäihmiset osallistuvat it-tukikerroille tietoteknisen avun tai opetuksen vuoksi, eivätkä heitä yleensä kiinnosta tarkat tietotekniset termit. Tästä huolimatta tukikertaan osallistuvan kiinnostuneen ikäihmisen kiinnostus riittää noin 1–2 tietoteknisen termin läpikäymiseen per tukikerta. Tietoteknisten termien opettaminen onnistuu parhaiten yhdistämällä termi asiayhteyteen, jolloin ikäihminen muistaa tulevaisuudessa termin paremmin. Esimerkiksi termi internet voidaan yhdistää selaimen käyttämiseen.

8.3 Yhteenveto

It-tukikerta tai jokin muu ikäihmisille tarkoitettu tietotekninen palvelu on juuri heille suunniteltua palvelua. Tämä palvelu tulee suunnitella ja toteuttaa vastaamaan sen kohdeasiakkaiden tarpeita niin yksilöllisesti että yleisesti. Palvelun suunnitteleminen ja toteuttaminen vaatii asiakaslähtöisyyttä, kärsivällisyyttä, kykyä ja taitoa toimia kohdeasiakkaiden kanssa.

Kahdenkeskiselle auttavalle tietotekniselle palvelulle on kysyntää ikäihmisten keskuudessa. Palvelu antaa heille huomattavaa hyötyä niin opillisuuden kuin virikkeellisyyden kannalta. Palvelu tukee ikäihmistä itsenäiseen elämään ja auttaa häntä toimimaan itsenäisesti. Tietotekniikka on työkalu, jota käyttämällä ikäihminen voi saada paljon uutta iloa ja hyötyä arkeensa.

8.4 It-tukikerran tapauksia

Tietoteknisissä ongelmissa auttaminen kattaa hyvin laajan aihealueen, jonka rajana on asiakkaan oma käsitys ja tieto siitä, mitkä asiat ovat tietoteknisiä. Useasti palvelutalossa tai yksin asuvien asiakkaiden tietotekniset ongelmat ja kiinnostuksen kohteet ovat kumminkin rajallisia. Tämä tekee heidän tietoteknisten ongelmien ja kiinnostuksen kohteiden luonteesta yksinkertaisia it-tukikerran ohjaajalle. Asiakkailta voi olla esimerkiksi seuraavia it-ongelmia, joita opinnäytetyön tekijä käsitteli it-tukikertoja tehdessä:

Ongelma kannettavan tietokoneen internet-yhteydessä, joka piti korjata. Pääongelma it-tukikerrassa oli, ettei asiakas muistanut, miten internetyhteys kytkettiin päälle. Ratkaisuna oli kannettavan tietokoneen yhdistäminen langattoman verkon vastaanottimeen käyttäen sen omaa ohjelmaa.

Vika näkövammaisille tehdyssä CD-soittimessa, joka piti korjata. Toisinaan ikäihmisten tietotekniset ongelmat vaativat enemmän päättelykykyä ja näppäryyttä tietoteknisen osaamisen sijaan. Esimerkkiongelman ratkaisuna oli irrottaa CD-soittimen akku ja kiinnittää se uudestaan paikoilleen. Ratkaisu muistutti normaalia akkukäytösten laitteiden korjaamista. Tässä sovellettiin ohjaajan omaa henkilökohtaista tietoteknistä kokemusta.

PUK-koodiin lukkiutunut matkapuhelin, joka piti avata. Erityisesti muistisairaille ikäihmisillä on tapana unohtella käyttäjätunnuksia ja salasanoja. Tämä huomio koskee myös heidän matkapuhelimen PIN-koodiansa. Kyseisissä ongelmatapauksissa ratkaisu oli neuvoa ikäihmistä käymään hänen liittymänsä liikkeessä tai soittaa hänen sukulaisellensa. Ongelmaratkaisun menettely johtui siitä, että ainoastaan liittymän omistaja tai hänen sukulaisensa voivat palauttaa unohtetun PIN-koodin.

Asiakas ei tiedä tai ymmärrä matkapuhelimen perustoimintojen toimimista. Perustoiminnoiksi lasketaan soittaminen, viestien lähettäminen ja yhteystiedot. Vaikka matkapuhelin on ikäihmisille tutumpi laite kuin älypuhelin, se voi tuottaa käyttöongelmia esimerkiksi muistisairaille ikäihmisille.

Asiakas haluaa oppia hakemaan tietoa internetistä. Ohjaaja opetti asiakkaalle Googlen käyttämisen. Käytännössä Google-haun toimiminen on asiakkaan näkökulmasta helppoa, sillä hänen pitää vain kirjoittaa haettava asia ja painaa ”Google-haku”-painiketta tai Enter-näppäintä. Google-haun toimimisen lisäksi asiakkaalle on hyvä kertoa hyvän haun teoriaa aloittaen aivan sen perustiedoista.

9 WII-PELIKERRAT

Wii-pelikerroissa pyrittiin luomaan virikkeellisyyttä ikäihmisille käyttämällä Nintendon vuonna 2006 julkaistua Wii-pelikonsolia. Wii-pelikonsolin pääajatuksena on peliohjainten langattomuus ja niiden liikuttamisen tuottama vaikutus videopeliin. Wii-pelikonsoli valittiin pelivälineeksi sen alhaisen hinnan, liikunnallisuuden, yksinkertaisuuden ja pelitarjonnan perusteella. Wii-pelikertoja järjestettiin it-tukikertojen lomassa yhteensä 4 kertaa, jotka dokumentoitiin it-tukikertojen tavoin jälkiarviointia varten. Yksi pelikerta kesti keskimäärin tunnin.

Wii-pelikonsolilla pelattiin Wii Sports -urheilupeliä, joka sisälsi monia eri urheiluaiheisia pelejä, kuten keilailu, miekkailu ja jousiammunta. Suosituimmaksi Wii-peliksi osoittautui Mario Kart -ajopeli, jota pelattiin käyttämällä sille suunniteltuja rattiohjaimia.

Wii-pelikertojen pelikuva näytettiin siihen osallistuville ikäihmisille suurelta valkokankaalta, johon pelikuva heijastettiin videotykillä. Tämä mahdollisti heikkonäköisten ikäihmisten osallistumisen Wii-pelikertoihin. Videotykin lisäksi pelikertaa vetävällä ohjaajalla oli käytössään mikrofoni ja kaiuttimet, joilla varmistettiin heikkokuuloisten ikäihmisten kuulevan välijuonnot ja peliohjeet.

Reagoidakseen peliohjaimiin Wii-pelikonsoli tarvitsee suoran esteettömän yhteyden peliohjaimen ja Wiin sensor barin välillä. Sensor bar tunnistaa peliohjainten painallukset ja liikkeitä ja lähettää tiedon pelikonsolille.

Erityisesti isolla osallistujamäärällä ja pienissä tiloissa suora esteetön väli sensor bar:iin osoittautui haastavaksi, sillä jokainen ikäihminen pelasi istuen tuolilla. Toimivaksi tilaratkaisuksi osoittautui asettamalla ikäihmisten loivaan puoliympyrän muotoiseen tuoliriviin niin, että pelikuvaa heijastava valkokangas sijoitettiin puoliympyrän suljetummalle puolelle. Näin jokainen osallistuva ikäihminen pystyi näkemään, kuulemaan ja osallistumaan pelaamiseen.

Ikäihmisen heikko fyysinen kunto voi osoittautua haasteeksi pelattaessa Nintendo Wiin kaltaisten pelikonsolien kanssa. Heikkoa fyysistä kuntoa voidaan kuitenkin kompensoida esimerkiksi antamalla osallistuvien ikäihmisten istua koko pelaamisen ajan. Ohjaajan on hyvä huomioida, että heikon kunnan kompensointi voi aiheuttaa pieniä muutoksia pelissä vaadittuihin liikkeisiin.

Ikäihmisille voi tulla ongelmia pitää peliohjaimen nappuloita pohjassa. He eivät jaksaa tai heidän sormensa eivät pysy oikean nappulan päällä, minkä takia yhden nappulan pitkään painaminen ei ole ikäihmiselle mielekäästä ellei nappulaa painava sormi ole peukalo. Peukalo on ikäihmisen vahvin sormi, joka ei väsy samoin tavoin kuin ikäihmisen muut sormet. Ikäihmisen peukalon priorisointi peliohjaimen nappuloiden painamisessa voi olla ongelmallista ja joskus mahdotonta, sillä nykyaikaisissa peliohjaimissa nappuloiden painaminen tapahtuu usein nopeilla ja tarkkoilla peukalon liikkeillä. Näihin ikäihminen harvoin enää kykenee.

Ikäihmiset osallistuvat ja innostuvat videopelistä, jos siinä on heille tuttuja piirteitä. Wii-pelikertoja tehdessä yksi suosituimmaksi peliksi osoittautui Mario Kart -ajopeli, sillä ajaminen oli ikäihmisille tuttua tekemistä ja sen pelaamisessa käytettiin rattiohjainta. Rattiohjaimen käyttö tapahtui painamalla kaasunappulaa pohjassa ja kääntämällä rattia oikealle tai vasemmalle. Ikäihmiset pystyivät painamaan peukalollaan kaasunappia, minkä takia heidän sormensa eivät väsyneet pelatessa peliä.

10 TUTKIMUSTULOKSET

Opinnäytetyötä tehdessäni ikäihmisten kanssa paljastui muutamia uudestaan toistuvia asioita ja tapahtumia eli trendejä heidän tietotekniikan opetuksessa. Trendien tiedostaminen opetuksessa edistää helposti opetuksen laatua ja sujuvuutta.

Ikäihmiset kokevat tärkeäksi toisen ihmisen kanssa saadun kokemuksen vuorovaikutuksesta. Halu hakea vuorovaikutusta voi olla niin suuri, että se voi olla ikäihmisen päämotivaatio osallistua tietotekniikka- tai muunlaiseen opetushetkeen. Vaikka ikäihmisen päämotivaatio ei ole opetushetken opetuksessa, hän silti oppii hieman opetushetkessä opetettuja asioita.

Vuorovaikutuksen lisäksi ikäihmiset haluavat oppia tietotekniikan käyttämistä oman aktivoitumisen ja virkistäytymisen vuoksi. He pyrkivät näin ylläpitämään omaa psyykkistä kuntoansa ja ymmärtämään nyky maailmaa.

Työskennellessään ikäihmisten kanssa opinnäytetyön tekijä tunnisti tukihetkissä yhä uudestaan esiintyviä keskustelun aiheita. Loppujen lopuksi keskustelun aiheet vaihtelivat ikäihmisen omista tärkeiksi pidetyistä arvoista. Toistuvat puheenaiheet olivat mm. heidän perheensä ja menneisyytensä, kuten työhistoria, harrastukset ja entiset asuinpaikat. Puheenaiheina toistuivat myös heidän erilaiset mieltymyksensä, kuten lempiruoka, -väri, -sää ja -vuodenaika.

Asiakassuhteen luominen opetukseen osallistuvan ikäihmisen kanssa kannattaa monista eri syistä. Asiakkaana oleva ikäihminen tulee tutuksi ohjaajalle ja hän oppii tuntemaan asiakkaansa paremmin. Tätä tutkittiin vertailemalla it-tukikerran yksittäistapauksia toistuviin samalle henkilölle tehtyihin it-tukikertoihin. Hyvä asiakassuhde tuo erilaisia hyötyjä opetushetkeen ja siitä saadaan kiinnostavampi ja henkilökohtaisempi.

Hyvän asiakassuhteen kautta asiakas luottaa enemmän ohjaajaan ja hän on rentoutuneempi ohjaajan seurassa ja uskaltaa kysyä kysymyksiä. Samalla asiakas on motivoituneempi osallistumaan opetus- tai tukikertoihin. Asiakkaan henkilökohtaisesta tuntemisesta hyötyy myös ohjaaja, koska se helpottaa opetushetken sujumista. Henkilökohtaiset asiat voivat olla esimerkiksi opetus- tai tukikerroissa asiakkaasta toistuvat tilanteet.

Voidaan olettaa, että ikäihmiset ovat melko kiinnostuneita tietotekniikasta. Tarjonnanpuute, liian vaikeiden asioiden opettaminen, tietotekniikan tarpeettomuus ikäihmisen arjessa, heikko itseluottamus sen käyttämiseen ja osaamiseen aiheuttavat ikäihmisille negatiivisia mielikuvia tietotekniikasta.

Eryteisesti tietoturva huolettaa ja kiinnostaa ikäihmisiä. Tämä voi esiintyä niin, että heillä on mahdollisesti jokaiseen rekisteröitymistä vaativaan palveluun eri käyttäjätunnukset ja salasanat. Käyttäjätunnusten ja salasanojen suuren määrän takia ikäihminen ei muista niitä, vaan turvautuu enemmän kyseisten tietojen tallettamiseen fyysisesti, kuten paperin palaan.

Ikäihmisiä opettaessa tietotekniikan käytössä opinnäytetyön tekijä huomasi, että heitä kiinnostavat määrätyt tietokoneohjelmat ja älypuhelin- ja taulutietokonesovellukset. Taulukko 2:ssa on lista kyseisistä tietokoneohjelmista ja taulukko 3:ssa lista älypuhelin- ja taulutietokonesovelluksista.

Taulukko 2. Ikäihmisiä kiinnostavat ohjelmat

| Ohjelma tai asia | Kiinnostus oppia ja käyttää |
|--------------------------|--|
| Verkkopankki | Helpottaa pankkiasioiden hoitamista ja rahatilanteen ajan tasalla pysymistä. |
| Verkkolehdet | Ajan tasaisempien uutisten seuraaminen ja sen maksuttomuus. |
| Tietoturva | Pelko tietojen varastamisesta ja tietokoneen rikkoutumisesta. |
| Skype | Yhteydenpito läheisten kanssa. Sen ilmaisuus ja mahdollisuus nähdä heidät webkameran kautta. |
| Pasianssi ja miinaharava | Pelien tutuus ja helppous, kuten se, ettei kortteja tarvitse jakaa ja sekoittaa. |

Taulukko 3. Ikäihmisiä kiinnostavat sovellukset

| Sovellus tai asia | Kiinnostus oppia ja käyttää |
|---|--|
| Puhelimen perusominaisuudet | Yhteydenpito läheisten kanssa. Halu olla ”sekoittamatta” puhelinta. |
| Kuvien ja videoitten ottaminen ja jakaminen | Halu kokeilla yhteydenpitoa läheisten kanssa uudella tavalla. |
| What's up | Ilmainen yhteydenpito läheisten kanssa. Mahdollisuus lähettää kuvia, videoita, oman sijainnin ja ääniviestejä. |
| Skype | Ilmainen soittaminen läheisille. |
| Google Maps | Navigointi ja oman sijainnin löytäminen. |
| Sport Tracker | Navigointi ja oman kulkureitin hahmottaminen ja jakaminen. |
| Verkkolehdet | Ajan tasaisempien uutisten seuraaminen ja sen maksuttomuus. |

Tietotekniikka-aiheiset hetket sujuvat sitä paremmin, mitä vähemmän tietoteknisiä termejä siinä käytetään. Ohjaajan kannattaa käyttää vain muutamaa aiheeseen liittyvää termiä, sillä termien liian runsas käyttö hämmentää ikäihmistä.

11 YHTEENVETO

Opinnäytetyö opetti valtavasti ikäihmisten oppimisesta ja heistä koostuvien erilaisten ryhmien ohjaamisesta. Nämä käytännön kokemukset toivat opinnäytetyön tekijälle myös uutta tietoa ikäihmisten tietoteknisistä mieltymyksistä, asenteista, mielipiteistä ja odotuksista. Käytännön kokemukset valmensivat opinnäytetyön tekijää tulevaisuudessa järjestämään ja toteuttamaan kahdenkeskisiä opetuskertoja, ryhmissä toteutettavia virkistysaktiviteetteja ja opetuksellisia luentoja.

Opinnäytetyön tekemisen jälkeen opinnäytetyön tekijä pystyy toimimaan luontevasti ja ammattitaitoisesti ikäihmisten parissa niin tietotekniikan asioiden että myös muiden asioiden kanssa. Hän ymmärtää ikäihmisiä ja heidän suhdettansa tietotekniikkaan.

Opinnäytetyöprosessin pitkä tekoaika mahdollisti sen, että opinnäytetyön tekijä ehti hankkimaan enemmän käytännön kokemusta työskennellessään opiskelujen lomassa ikäihmisten kanssa. Käytännön kokemuksen suuri määrä auttoi löytämään vastauksia opinnäytetyön tutkimuskysymyksiin. Näin ollen niihin vastaaminen kävi opinnäytetyön tekijältä luontevasti ja helposti eikä tuottanut vaikeuksia itse opinnäytetyöprosessissa. Vaikka opinnäytetyön tuloksia ei suunnitellusti tulla tuomaan käytäntöön, opinnäytetyön tekijä tulee käyttämään niitä itse omassa työelämässään.

LÄHTEET

Alzheimerin tauti. n.d. Alzheimerin tauti yleisin dementiaa aiheuttava muistisairaus.

Viitattu 8.5.2015.

<http://www.alzheimerinfo.fi/alzheimerin-tauti/alzheimerin-tauti-yleisin-dementiaa-aiheuttava-muistisairaus>

Edu.fi. n.d. Vanhuksien henkiset voimavarat ja toimintakyky.

Viitattu 16.6.2014.

<http://www03.edu.fi/oppimateriaalit/vanhustyo/voimavarat/henkiset/henkiset-aineistoa.html>

Finlex. 2015. Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvueluista 1:3§.

Viitattu 22.10.2015.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120980>

Finlex. 2015. Sosiaalihuoltolaki 4:36§.

Viitattu 24.10.2015.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>

Helenius.M. 2015. Ikäihmisten ja palveluiden teknologisoituminen 2010-luvulla, opinnäytetyö.

Viitattu 18.12.2015

<http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2015111516452>

HelpAge International. 2015. Global AgeWatch Index 2015.

Viitattu 19.10.2015.

https://www.ageinternational.org.uk/Documents/Global_AgeWatch_Index_2015_HelpAge.pdf

Ikäinstituutti. n.d. Oppiminen aikuisena.

Viitattu 9.6.2014.

<http://www.vapaaehtoiseksiseniorina.fi/ikatietoa/oppiminen+aikuisena/>

Kela. 2014. Vanhuuseläke.

Viitattu 21.10.2015.

http://www.kela.fi/elakeika-lahestyy_vanhuuselake

Kunnat.net. 2012. Ikääntyneiden palvelut.

Viitattu 26.9.2013

<http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/soster/sosiaalipalvelut/ikaantyneet/Sivut/default.aspx>

Nettineuvo.fi. n.d. Aktiivinen oppiminen.

Viitattu 21.7.2014.

<http://www.nettineuvo.fi/index.asp>

Raitanen T., Hänninen T., Pajunen H. & Suutama T. 2004. Geropsykologia vanhemisen ja vanhuuden psykologia. Helsinki. WSOY.

Suomi.fi. 2015. Henkinen vireys.

Viitattu 25.10.2015.

http://www.suomi.fi/suomifi/suomi/palveluoppaat/ikaantuvan_palveluopas/henkinen_hyvinvointini/henkisten_voimavarojen_lahteita/henkinen_vireys/index.html

Suomi.fi. 2015. Ikääntyminen.

Viitattu 24.10.2015.

http://www.suomi.fi/suomifi/suomi/palvelut_aiheittain/perhe_ja_sosiaalipalvelut/ikaantymisen/index.html

Terveyskirjasto. 2013. Ikänäkö.

Viitattu 10.6.2014

http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=dlk00817

Suomi.fi. 2014. Muistisairaudet.

Viitattu 25.10.2015.

http://www.suomi.fi/suomifi/suomi/palveluoppaat/ikaantuvan_palveluopas/terveyteni/sairauksien_ennaltaehkaisy_ja_hoito/muistisairaudet/index.html

Terveyskirjasto. 2014. Parkinsonin tauti.

Viitattu 2.7.2014.

http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=dlk00055

Terveyskirjasto. n.d. Vapinantyyppejä.

Viitattu 2.7.2014.

http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=dlk00096&p_teos=dlk&p_osio=100&p_selaus=

Tilastokeskus. 2007. Väestöennuste.

Viitattu 3.11.2015.

http://www.stat.fi/til/vaenn/2007/vaenn_2007_2007-05-31_tie_001.html

Vernerinet.net. 2013. Ikääntymisen määrittely.

Viitattu 25.9.2013.

http://verneri.net/yleis/kehitysvammaisuus/ikaantymisen_muutokset_maaritely.html

IT-TUKIKERTA, ESIMERKKI DOKUMENTTI

Maija Meikäläinen (nimi muutettu)
xx.yy.2014 (klo 12.40 – 14.00)

Tukikerran sopiminen:

Sovimme tukikerran kasvatusten, kun näin hänet sattumalta.

Asiakas:

Asiakas asuu itsenäisesti Hämeenlinnassa. Hän käyttää pyörätuolia ja on entinen taitelija. Hän on virkeä, aktiivinen ja sosiaalinen (henkilökohtaiset tiedot muutettu).

Käsiteltävät asiat:

- Verkkoyhteyden korjaaminen

Tilanteen eteneminen:

IT-tukikerta pidettiin asiakkaan kotona. Istuimme pöydän ääreen katsomaan hänen tietokonettansa, joka on Apple Airbook. Pienen selvittämisen jälkeen verkkoyhteys korjaantui yhdistämällä hänen USB verkkotikkunsa tietokoneen verkkoasetuksista tietokoneeseen.

Vaikka asiakkaalla on nyt toimiva verkkoyhteys, ei hän sitä osaa käyttää. Sovimme kättelyllä vahvistaen ensi viikon maanantaille (xx.yy.2014) tukikerran aamuksi klo 9.15, johon asiakas lupasi keittää kahvit. Suunnittelen tukikerran etukäteen perjantaina, johon pyrin sisällyttämään asiakkaalle tärkeitä asioita, jotka ovat muun muassa taide (henkilökohtaiset tiedot muutettu).

Ajatuksia:

Opetustilanne olisi kestänyt huomaavasti vähemmän, jos se olisi ollut pelkästään käsiteltäviä asioita. Aiheen kohtelias rajaaminen asiakkaalle tuo omat haasteensa toimintaan, mikä vaatii hyvät keskustelutaidot. Päätäväisyys jatkaa suoraviivaisesti opetushetkeä saattaa helposti loukata asiakasta ja antaa hänelle olon, ettei hänestä olla kiinnostuneita.

WII-PELIKERTA, ESIMERKKI DOKUMENTTI

yy.xx.2014, xxx-ryhmä (klo 10.00 – 11.15)
(henkilökohtaiset tiedot muutettu)

Osallistujien määrä:

5 asiakasta (4 yy:tä ja 1 x), Minä ja 1 päiväkeskusohjaaja sekä 1 harjoittelija

Asiakkaat sairastavat xxx. Kenenkään ikä ei ole alle yy-vuotias. Kolme viidestä käyttävät xxx liikkumisessansa (henkilökohtaiset tiedot muutettu).

Aihe:

Keilaus

Paikka:

Asiakkaat olivat ryhmitetty kankaan eteen niin, että kaikki näkivät sen ja pystyivät pelaamaan keilausta. Heittokädelle olisi voinut olla enemmän tilaa liikkua, mutta liikkumatilan vähyys johtui pelikerran tilan pienuudesta. Asiakkaiden takana istuivat ohjaaja ja harjoittelija.

Tilanne:

Pelikerta eteni niin, että ensin pohjustin keilausta: ”Kuinka moni on aikaisemmin keilannut?” ja juttelimme niitä näitä asiaan liittyen. Alussa opettelimme minun johdolla pelissä tarvittavan keilausliikkeen, joka on käyttökäden heilautus alhaalta ylöspäin, ihan niin kuin keilauksessa. Liikkeen näyttämisen ja opettamisen jälkeen näytin pelissä tarvittavan ohjaimen painikkeen ”taka-liipaisimen”, jota painamalla hahmo aloittaa keilapallon heittämisen ja pelaajan on samalla tehtävä äsken harjoiteltu keilausliike. Pelasimme peliä vähän yli tunnin, kunnes asiakkaiden kokeilunhalu heikkeni ja juttelimme muutaman minuutin elektronisista laitteista ja keilauksesta.

Huomioita:

Kyseessä oli xxx-ryhmä. Tämän takia asiakkaat unohtivat jatkuvasti liikkeen ja nappulan painamisen. He myös ajattelivat, että nappulasta pitää päästää irti, jotta pallo lähtee liikkumaan. Vuoro vaihtui asiakkaalta toiselle, joka mahdollisti jokaisen asiakkaan pelaamiskerran, mutta tämän takia he unohtivat aina ennen omaa seuraavaa vuoroansa pelaamisohjeet. Jatkuva uudelleen ohjeistaminen vaati oman aikansa, jonka aikana muut asiakkaat ehtivät hieman kyllästyä. Heillä oli myös ennakkoluuloja peliä kohtaan ja he pelkäsivät keilauksen ja ohjaimen tottelemattomuuden tuomaa epäonnistumista x-asiakasta lukuun ottamatta. Ohjaajat piristivät ilmapiiriä ja kannustivat asiakkaita usein. Pelon takia ohjaajien huumori ja kannustaminen on erittäin tärkeää: ohjaaja itsekin voi epäonnistua näyttäessään peliä, jotta asiakkaat huomaavat ettei epäonnistuminen ole häpeä (henkilökohtaiset tiedot muutettu).

Kehittämisideoita:

Pidennetään yhden asiakkaan pelikertaa pidemmäksi ajaksi esimerkiksi kolmeksi keilauskerraksi, koska:

- Asiakas saa vahvemman muistijäljen oikeasta liikkeestä ja napin painalluksesta.
- Pistelasku on mahdollinen, kun pelataan yksinpeliä. Tämä lisää pelaamisen mielenkiintoa.
- Ohjaajien on helpompi vetää pelikertaa, kun ei tarvitse käyttää neljää eri ohjainta. Entä jos asiakas ei tahdokaan pelata ja vuoro siirtyy toiselle?

On tärkeää muistaa, että minkälaista ryhmää vedetään. xxx-ryhmän kanssa on eritoten hyvä muistaa kertoa aina uudestaan kaikki ohjeet, vaikka se kyllästyttääkin asiakkaita (henkilökohtaiset tiedot muutettu).

Näytetään heti keilaustapahtuman aluksi, mitä me teemme. Näytämme tietokonetta käyttäen keilailuvideon tai kuvia, jolloin asiakkaille selviää, mitä keilailu on. Tämä on tärkeää eritoten muistiryhmän kanssa.
