

Riitta Kauppi

**VERKKOPANKKIPALVELUIDEN KOULUTUKSEN TOTEUTUS OULUN  
OSUUSPANKIN IKÄÄNTYNEILLE ASIAKKAILLE**

**VERKKOPANKKIPALVELUIDEN KOULUTUKSEN TOTEUTUS OULUN  
OSUUSPANKIN IKÄÄNTYNEILLE ASIAKKAILLE**

Riitta Kauppi  
Opinnäytetyö  
Kevät 2014  
Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma  
Oulun ammattikorkeakoulu

## TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu  
Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma

---

Tekijä: Riitta Kauppi

Opinnäytetyön nimi: Verkkopankkipalveluiden koulutuksen toteutus Oulun Osuuspankin ikääntyneille asiakkaille

Työn ohjaaja: Tuula Ijäs

Työn valmistuslukumäärä ja -vuosi: Kevät 2014 Sivumäärä: 45 + 4 liitettä

---

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön toimeksiantajana oli Oulun Osuuspankki ja tarkoitus oli järjestää heidän ikääntyneille asiakkailleen koulutusta verkkopankkipalveluiden käytöstä. Koulutusten järjestäminen pohjautui asiakkaiden toiveisiin ja niitä järjestettiin kolmella eri koulutuskerralla Oulun ammattikorkeakoulun Liiketalouden yksikön tiloissa.

Koulutuksiin osallistuvat jaettiin tasokyselyn perusteella aloittelijoihin ja edistyneempiin. Opinnäytetyön tekijä toimi koulutuksissa pääkouluttajana ja mukana olivat lisäksi kolme tietojenkäsittelyn opiskelijaa ja opinnäytetyön ohjaaja, jotka antoivat yksilöllistä ohjausta sitä tarvitseville. Osallistujille laadittiin tueksi koulutusmateriaali, jossa oli kuvattu verkkopankkipalveluiden toimintoja yksityiskohtaisesti. Koulutusten päätteeksi kerättiin palautteet koulutuksen sisällöstä, koulutusmateriaalista ja esittämistavasta palautekyselyn avulla.

Tietoperustassa kerrottiin pankkitoiminnan historiasta ja verkkopankkipalveluiden kehityksestä. Siinä kerrottiin myös miten tietotekninen kehitys on laajentanut ja kehittänyt pankkien verkkopalveluja ja sähköinen e-lasku on tullut perinteisen tulostetun laskun rinnalle. Tietoperustassa syvennettiin oppimiseen vaikuttaviin keskeisiin tekijöihin ikääntyneillä ja miten he vastaanottavat tietoa. Ikääntyneiden kouluttamisessa huomioitavien asioiden lisäksi syvennettiin kouluttajana kehittymiseen.

Osallistujien palautteiden ja kouluttajien havaintojen avulla haluttiin kehittää ikääntyneille asiakkaille suunnattuja koulutuksia. Palautteiden ja havaintojen perusteella koulutusaika pitäisi olla pidempi ja siihen tulisi sisältyä mahdollisuus harjoitella enemmän verkkopankin toimintoja, etenkin e-laskun käyttämisestä. Ikääntyneet olivat mukana koulutuksissa hyvin positiivisella asenteella ja innokkaina oppimaan verkkopankin käyttöä. He toivoivat lisää koulutuksia ja mahdollisuutta harjoitella enemmän verkkopankin toimintoja. Osallistujat toivoivat koulutuksia myös tietokoneen peruskäyttöön.

Ikääntyneille suunnattuun verkkopankin käyttökoulutukseen on mahdollista kehittää myös uusia koulutusmuotoja perinteisen koulutuksen tueksi. Opastevideoiden tekeminen ja lisääminen sivustolle verkkopankin eri toiminnoista sekä interaktiivisen virtuaaliopastuksen kehittäminen ovat hyvin varteenotettavia koulutusmuotoja. Yhteistyö Oulun ammattikorkeakoulun kanssa avaa myös uusia mahdollisuuksia ja resursseja koulutusten toteuttamiseen.

---

Asiasanat: ikääntyneet, oppiminen, koulutus, verkkopankit

## ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences  
Degree programme in Business Information Systems

---

Author(s): Riitta Kauppi

Title of thesis: Education and training of online banking services for older customers in Cooperative Bank of Oulu

Supervisor(s): Tuula Ijäs

Term and year when the thesis was submitted: Spring 2014 Pages: 45 + 4 appendices

---

The commissioner of this functional thesis was The Cooperative Bank of Oulu. The purpose of this functional work was to organize training in the use of online banking services for elderly customers. Customers had wished for training events and according to those wishes there were three different events organized in Oulu University of Applied Sciences, School of Business and Information Management.

The participants were divided into two levels user groups, beginners and more advanced depending on their experience on using computers. Three information technology students and the thesis supervisor also participated the trainings and gave individual guidance to those who needed that. The user manual for online banking was made and it was given to the customers participating the trainings. In the guide there were described the functions of online banking services in detail. At the end of the training the feedback from the participants was collected. They were asked about the content of the training, the material and the presentation.

The theoretical part consist the history of banking and how online banking services have developed to the present state. It was reported how development of information technology has expanded and banks have developed their online services and how e-invoicing has become alongside the traditional printed invoice. The key factors that affect learning of older people were also reported as well as the matters that need to be taken into consideration when organizing training. The theoretical part is also considering the development of a trainer.

Training on online banking services to the elderly customers can be developed according to the feedback from the participants and trainers` observations. Based on feedback and observations, training time should be longer and include the opportunity to practice more online banking functions especially the use of e-invoicing. The elderly participants were involved in training with very positive attitude and enthusiasm to learn the use of online banking. Participants also wished training in basic computer skills.

In the future new forms of training the use of online banking could be developed besides the traditional ones when the target group is elderly customers. For example guided videos and interactive virtual guidance could be viable forms of online banking training. Cooperation between The Cooperative Bank of Oulu and the Oulu University of Applied Sciences will also open up new opportunities and resources for trainings.

---

Keywords: aged, learning, online banking, education and training

## *ALKULAUSE*

Tämä opinnäytetyö on tehty Oulun Osuuspankin toimeksiannosta. Kiitän Oulun Osuuspankin viestintäosastoa yhteistyöstä ja annetusta mahdollisuudesta suunnitella ja järjestää koulutukset Oulun Osuuspankin ikääntyneille asiakkaille. Työ oli hyvin mielenkiintoinen ja opetti paljon ikään-tyvien kouluttamisesta ja koulutuksen suunnittelusta kyseiselle kohderyhmälle.

Kiitän myös lämpimästi tietojenkäsittelyn opiskelijoita Anne-Mari Impiötä, Elina Lehmusahdetta ja Taija Korhosta, jotka toimivat avustavina kouluttajina antaen yksilöllistä ohjausta ja tukea koulutukseen osallistuneille. Heidän työpanoksensa oli merkittävä koulutustilanteiden onnistumiselle.

Ohjaavana opettajana toimi Tuula Ijäs. Kiitän häntä erittäin hyvästä tuesta ja ohjauksesta sekä myös avustuksesta koulutustapahtuman järjestämisessä kuin myös itse koulutuksissa.

Oulussa 31.1.2014

## SISÄLLYS

1 JOHDANTO	7
2 VERKKOPANKKIPALVELUT	10
2.1 Pankkipalveluiden kehittyminen	10
2.2 Internetin ja verkkopankin käyttöasteet	14
2.3 Internetin ja verkkopalveluiden käytön asettamat haasteet ikääntyneillä	15
3 OPPIMINEN ON OSA ELÄMÄÄ	16
3.1 Oppiminen ja ikääntyminen	16
3.1.1 Muutokset aisteissa	17
3.1.2 Kognitiiviset ja motoriset muutokset	17
3.1.3 Elämäkokemus oppimisessa	18
3.2 Tiedon vastaanottaminen oppimistilanteessa	19
4 KOULUTTAMINEN	21
4.1 Ikääntyneiden kouluttaminen	21
4.2 Koulutusmateriaali koulutuksen tukena	22
4.3 Havainnollistamisvälineet ja -materiaali	23
4.4 Kouluttajana kehittyminen	24
5 KOULUTUSTAPAHTUMAN JÄRJESTÄMINEN	26
6 KOULUTUSTAPAHTUMAN ARVIOINTI	36
7 POHDINTA	39
LÄHTEET	
LIITTEET	

# 1 JOHDANTO

Tietotekniikan kehittyessä ja sen sulautuessa arkielämään lähes kaikessa tarvitaan tietoteknisiä taitoja. Perinteinen asiakaspalvelu muuttuu muotoaan, kun asiakaspalvelupisteet vähentyvät ja samalla julkiset sekä yksityiset palvelut siirtyvät rinnakkaisiksi palveluiksi verkkoon. Pankit ovat tehostaneet toimintaansa laajentamalla palvelunsa internetin kautta saataviksi verkkopankkipalveluiksi. Tämä mahdollistaa asioinnin pankissa ympäri vuorokauden jokaisena päivänä ja pankkipalvelut ovat saavutettavissa lähes paikasta riippumatta. Samanaikaisesti pankkien konttoreita ja maksuautomaatteja on lakkautettu sekä konttorien palveluaikoja on supistettu.

Verkkopalvelujen käyttäminen vaatii verkkoyhteyksiä ja tietotekniikkaa sekä taitoa käyttää niitä. Tämä on luonut tarpeen ikääntyneille järjestettäviin tietotekniikan ja verkkopalveluiden käyttökoulutuksiin. Ikääntyneillä tarkoitetaan yli 65-vuotiaita, vanhuseläkkeeseen oikeuttavia henkilöitä. Ikääntyneen väestön on kehitettävä tietoteknistä osaamistaan selviytyäkseen omatoimisesti nykyajan tietoyhteiskunnassa, jossa käytetään paljon sähköisiä palveluja. Heidän tietotekniset taidot ja tietämys eivät usein ole riittäviä verkkopalveluiden käyttämiseen. He tarvitsevat rohkaisua ja opastusta käyttääkseen verkkopalveluita itsenäisesti ja turvallisesti. Heillä itsellään kuitenkin on motivaatiota uusien asioiden oppimiseen, jotta he pystyvät elämään mahdollisimman pitkään omatoimisesti ja ilman jatkuvaa ulkopuolisten apua.

Nykyisin on kehitetty ikääntyneille valmistettuja ja muokattuja helppokäyttöisiä tietokoneita ja aakkosellisia näppäimistöjä helpottamaan tietokoneen käyttöä. Ikääntyneiden tieto- ja viestintätekniisten valmiuksien edistämiseksi on järjestöjä, joissa vapaaehtoistyötä tekevät vertaisohjaajat neuvovat ja opastavat tietokoneen käytön perusteissa ja sähköisten palvelujen käytössä. (Vuohelainen 2011, 8.)

Käyttäjälle kätevä teknologia, KÄKÄTE-projektiin liittyvässä Virkkusen tutkimuksessa kysyttiin ikääntyneiltä kokemuksia teknologiasta ja siitä, että millainen teknologia kiinnostaa heitä ja miten se voisi auttaa heitä arjessa. Kyselyn tulosten mukaan kiinnostavimpia teknologioita olivat helppokäyttöinen tietokone, kodinkoneeseen liitettävä turvalaite ja paikantava turvapuhelin. Useimmilla ei ollut tietokonetta, mutta he olivat halukkaita kokeilemaan ikääntyneille kehitettävää helppokäyttöistä tietokonetta. Kyselyn perusteella oltiin valmiita kokeilemaan erilaisia teknologioita rat-

kaisuja, kunhan niissä on selkeät ohjeet ja niiden käyttämiseen opastusta saatavilla. (Virkkunen 2011, 6,9.)

Työn toimeksiantajana on Oulun Osuuspankki, joka kuuluu OP-Pohjola-ryhmään. Ryhmässä toimii Osuuspankkien yhteenliittymän keskusyhteisö, osuuskunta OP-Pohjola osk. Sen jäseniä ovat noin 200 itsenäisesti toimivaa osuuspankkia, joista yksi on Oulun Osuuspankki. OP-Pohjola-ryhmä on suomen suurin finanssiryhmä, joka tarjoaa palveluja pankkitoiminnan, vahinkovakuutuksen ja varallisuudenhoidon liiketoiminnan alueilla. (Osuuspankki 2013a, hakupäivä 24.11.2013.)

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön aihe syntyi toimeksiantajan ehdotuksesta järjestää verkkopankkikoulutuksia heidän asiakkailleen. Suomi siirtyy vuoden 2014 alussa yhtenäiseen euromaksualueeseen (SEPA), jolloin laskut muuttuvat sähköisiksi suoramaksuiksi tai e-laskuiksi (Finanssialan Keskusliitto 2013b, hakupäivä 12.1.2014). Oulun Osuuspankin ikääntyneet asiakkaat olivat ilmaisseet toiveensa päästä itse harjoittelemaan opastetusti verkkopankkipalveluiden käyttämistä. Verkkopankin käyttäminen on ikääntyneille edullisuuden lisäksi helpompaa, koska asioiminen verkkopankissa ei ole sidoksissa pankkien aukioloaikoihin eikä asiointipalvelupisteiden sijaintiin. Oulun Osuuspankki huomioi tämän asiakkailtaan esille tulleen koulutustarpeen ja ehdotti yhteistyötä verkkopankkipalveluiden koulutuksen järjestämisessä Oulun ammattikorkeakoulun (Oamk) kanssa.

Verkkopankin käyttökoulutukset järjestettiin Oamkin tiloissa. Osallistujat jaettiin ilmoittautumisen yhteydessä olleen kyselyn perusteella kahteen osaamistasoon, aloittelijoihin ja jo hieman edistyneisiin käyttäjiin. Aloittelijoille muodostui yksi ryhmä, jossa opastettiin koulutuksen alussa tietokoneen, selaimen, hiiren ja näppäimistön käyttöä ennen verkkopankin toimintojen koulutusta. Kahdessa edistyneempien ryhmässä siirryttiin suoraan verkkopankin toimintojen koulutukseen. Koulutuksessa käytiin läpi verkkopankin perustoimintoja, joita ovat esimerkiksi laskun maksaminen, tilitapahtumien katsominen, avainlukulistan vaihtaminen, verkkotiliotteen tulostaminen ja e-laskun tilaaminen sekä sen maksuun hyväksyminen. Koulutuksessa osallistujat harjoittelivat ohjatusti edellä mainittuja perustoimintoja. Koulutuksessa kerrottiin myös verkkopankin käyttöön liittyvästä tietoturvasta. Kaikille osallistujille jaettiin koulutuksen yhteydessä tulostettu koulutusmateriaali, joka jäi heidän omaan käyttöönsä.



Koulutuksen suunnittelussa oli huomioitava kohderyhmän oppimiseen vaikuttavat tekijät, joita ovat muun muassa ikääntyneiden alentuneet kognitiiviset (ajattelun) taidot kuten aistiminen, havaitseminen ja uusien asioiden sisäistäminen unohtamatta alentuneita motorisia taitoja. Hiiren ja näppäimistön käyttäminen ikääntyneillä on huomattavasti vaikeampaa ja hitaampaa kuin nuoremmilla käyttäjillä. Myös käyttöjärjestelmän ja selaimen käyttäminen vaatii tietotekniikan perusteiden tuntemusta ja hallintaa. Tanskasen (2011, 45, 50–51) tutkimuksen perusteella todettiin, että suurin osa ikääntyneistä tarvitsee apua näppäimistön käytössä ja käyttöjärjestelmän ymmärtämisessä. Aistien alentuneesta toimintakyvystä johtuen tekstin erottaminen taustasta koettiin myös ongelmaksi. Motoriset muutokset ikääntyneillä vaikuttavat hiiren käyttämiseen ja erityisesti hiiren kohdistimen käyttö koettiin hankalaksi.

Hyvän kouluttajan ominaisuuksiin kuuluvat asiantuntemus, läsnäolo, arvostus, samaistuminen, innostus ja nöyryys (Kupias 2007, 12). Kouluttajana kehittyä harjoittelemalla ja huomioimalla osallistujilta saadut palautteet koulutuksista. Arvioimalla omaa toimintatapaa kouluttajana ja suhteuttamalla tätä osallistujien oppimiseen ja asioiden oivaltamiseen, voi kehittää kouluttamistaitojaan (Kupias 2007, 23.) Kouluttaja viestii sanallisen viestinnän lisäksi myös sanattomasti (ilmeet, eleet, katsekontakti), mikä on yhtä tärkeää. Tätä kuvaa hyvin John Barthesin lause: ”Mitä kätken sanoilani – sen kehoni ilmaisee” (Kupias 2007, 25.) Koulutuksen aikana tapahtuneen havainnoinnin ja palautekyselyn pohjalta saatiin arvokasta tietoa koulutuksen kehittämiseen ja uusien koulutusmuotojen suunnitteluun.

## 2 VERKKOPANKKIPALVELUT

Nykyinen tietoyhteiskunta luo haasteita ikääntyvälle väestölle. Asiointipalvelupisteitä on vähennetty ja samanaikaisesti palveluja on siirretty verkon kautta käytettäväksi asiointin helpottamiseksi. Verkkopalveluina toimivat muun muassa Kelan, verohallinnon ja kuntien useat asiointipalvelut, kuten terveydenhuollon ajanvaraukset ja ilmoittautumiset.

Verkkopankkipalvelujen käyttäminen edellyttää pankin kanssa solmittua verkkopalvelusopimusta, jonka sopimisen yhteydessä käyttäjä saa henkilökohtaisen käyttäjätunnuksen, salasanan ja avainlukulistan. Nämä toimivat myös henkilön luotettavana sähköisenä tunnisteena kirjautuessa muihin sähköisiin verkkopalveluihin.

### 2.1 Pankkipalveluiden kehittyminen

Varsinainen pankkitoiminta alkoi 1820-luvulla, jolloin perustettiin ensimmäiset säästöpankit. Turkuun oli jo perustettu vuonna 1811 yksi maailman vanhimmista keskuspankeista. Ensimmäinen kiinnitysluottolaitos oli Suomen Hypoteekkiyhdistys, joka perustettiin vuonna 1860 ja pari vuotta myöhemmin perustettiin ensimmäinen liikepankki, Suomen Yhdyspankki. Suomen valtion omistama Postisäästöpankki alkoi ottaa vastaan yleisön talletuksia postikonttoreissa vuonna 1887 (Kontkanen 2009, 14.)

1980-luvulla pankkitoimintaan tuli mukaan myös ulkomaisia pankkeja uusien kotimaisten pankkien lisäksi. 1990-luvun laman aiheuttaman pankkikriisin seurauksena pankkikonttoreita ja henkilöstöä vähennettiin merkittävästi. Pankit fuusioituivat pohjoismaissa, jolloin syntyi yli rajojen ulottuvia pankkikonserneja. Merkittävä rakenteellinen muutos oli myös pankki- ja vakuutustoiminnan lähentyminen (Kontkanen 2009, 14–16.) Tästä esimerkkinä voidaan mainita nykyisin yritys- ja yhteisöasiakkaille pankki-, vahinkovakuutus- ja varainhoitopalveluja tarjoava Pohjola-konserni.

Osuuskassojen historia alkaa jo 1900-luvun alusta ja pankkimainen toiminta alkoi 1920-luvulla. Osuuskassoista tuli osuuspankkeja 1970-luvulla ja ne toimivat vuodesta 1974 alkaen kaikkien väestöryhmien yleispankkeina. OP-verkkopalvelu perustettiin vuonna 1996 ja se oli aikoinaan ensimmäinen verkkopankki Euroopassa ja toinen maailmassa. (Osuuspankki 2013b, hakupäivä 24.11.2013.)

Tietotekninen kehitys on vaikuttanut pankkipalveluiden muuttumiseen. Useimmiten ostokset maksetaan pankkikorteilla tai internetin kautta saatavien palvelujen avulla. Erityisesti pankkien verkkopalvelut ovat kehittyneet ja laajentuneet nopeasti. Karjaluoto (2002, 28) toteaa väitöskirjassaan, että Suomi on yksi johtavista maista sähköisen pankkitoiminnan kehittämisessä. Suomalainen pankkitoiminta eroaa monessa suhteessa muuhun Eurooppaan verrattuna. Suurin osa liiketoiminnasta tapahtuu Suomessa sähköisesti, toisin kuin muualla Euroopan unionin alueella.

Verkkopankin kautta saadaan nykyisin kaikki peruspankkitoiminnot käyttöön. Tileihin ja päivittäisiin raha-asioihin liittyvät palvelut ovat saatavilla kellonajasta riippumatta. Verkkopankin kautta voidaan laskujen maksamisen ja tilitapahtumien seuraamisen lisäksi avata myös tilejä, tehdä tilisiirtoja, hakea luottoa ja lainaa sekä neuvotella pankin kanssa. (Osuuspankki 2013c, hakupäivä 24.11.2013.)

Koskinen (2008, 36) kirjoittaa artikkelissaan pankkien käyttävän sähköisestä laskusta yleisesti nimitystä e-lasku, kun taas Tietokunnan kehittämiskeskus TIEKE käyttää sanaa verkkolasku. E-laskussa välitetään asiakkaalle samat tiedot kuin perinteisesti tulostetussa laskussakin, mutta laskun välittäminen tapahtuu tietoliikenneyhteyksien avulla. E-lasku voidaan toimittaa asiakkaalle suoraan verkkopankkiin hyväksyttäväksi tai lasku voidaan suorittaa automaattisesti suoramaksupalveluna.

Asiakkaat, joilla ei ole verkkopankkitunnuksia, voivat tehdä pankin kanssa sopimuksen laskujen suoramaksusta. Laskuttaja lähettää laskusta sähköisen kopion suoraan pankille suoritettavaksi eräpäivänä. (Osuuspankki 2014a, hakupäivä 12.1.2014.) Suoramaksupalvelu on korvannut kuluttajille suunnatun suoraveloituspalvelun 31.1.2014 lähtien (Finanssialan Keskusliitto 2013a, hakupäivä 12.1.2014).

Taulukossa 1 verrataan e-laskun ja suoramaksun ominaisuuksia ja eroavaisuuksia. E-laskussa on huomattavasti enemmän mahdollisuuksia itse määritellä suoritukseen liittyviä ominaisuuksia.

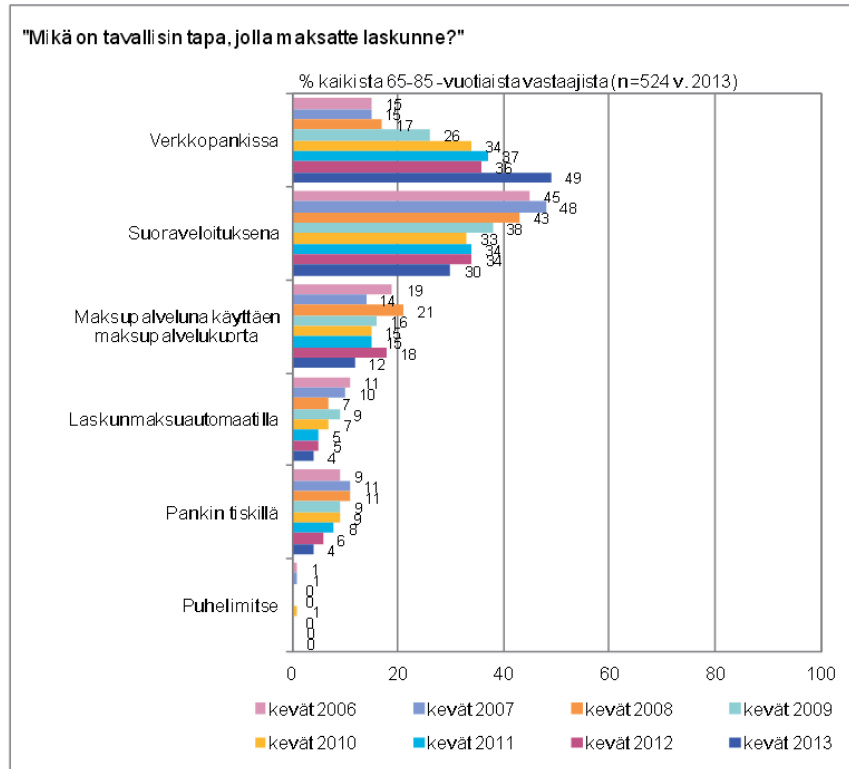
TAULUKKO 1. E-laskun ja suoramaksun ominaisuuksia (Finanssialan Keskusliitto 2013a, hakupäivä 12.1.2014)

	E-lasku	Suoramaksu
<b>Voiko maksun summaa muuttaa?</b>	Kyllä, ja voit myös valita erikseen, miltä tililtä haluat maksaa summan.	Eri pankeilla on eri käytäntöjä. Kysy asiaa omasta pankistasi.
<b>Voiko laskun eräpäivää muuttaa?</b>	Kyllä, voit halutessasi muuttaa laskun eräpäivää.	Eri pankeilla on eri käytäntöjä. Kysy asiaa omasta pankistasi.
<b>Voiko laskun maksaa automaattisesti?</b>	Kyllä, voit asettaa automaattisen hyväksynnän e-laskuille verkkopankissasi.	Suoramaksu menee automaattisesti tililtäsi eräpäivänä.
<b>Voinko halutessani hyväksyä jokaisen laskun maksuun erikseen?</b>	Kyllä, voit halutessasi hyväksyä jokaisen laskun erikseen maksuun verkkopankissasi tai osalla pankeja esim. tekstiviestillä.	Ei. Jos haluat hyväksyä laskut yksittäin maksuun, sinun kannattaa siirtyä e-laskuun.
<b>Veloitetaanko palvelun käytöstä erikseen?</b>	Palvelun hinnoitteluun liittyvissä asioissa voit kääntyä oman pankkisi tai laskuttajasi puoleen.	Laskuttaja ilmoittaa, jos veloittaa suoramaksupalvelusta erikseen.

E-laskut voidaan hyväksyä joko yksitellen maksuun tai asettaa maksettavaksi automaattisesti eräpäivänä. Eräpäivän muokkaaminen ja tilin valitseminen ovat mahdollisia määritellä laskukohdaisesti. Suoramaksussa veloitus tapahtuu myös automaattisesti, mutta eräpäivän ja tilin vaihdoksia ei voi tehdä. Molemmissa maksutavoissa vältetään virheitä tili- ja viitenumeroissa, koska niitä ei tarvitse syöttää manuaalisesti. (Osuuspankki 2014b, hakupäivä 12.1.2014.)

E-laskun etuna on arkistoinnin helppous ja nopea toimitustapa. Dokumentit voidaan säilyttää sähköisessä arkistossa, josta ne ovat helposti löydettävissä esimerkiksi takuuajkojen tarkistamisen yhteydessä. (Koskinen 2008, 37.)

Laskujen maksaminen ja tilitapahtumien seuraaminen ovat eniten käytettyjä verkkopankkipalveluja ja niiden käyttö on lisääntynyt myös ikääntyneiden asiakkaiden keskuudessa. Tämä johtuu osaksi siitä, että perinteisiä asiakaspalvelupisteitä on lakkautettu merkittävästi. (Finanssialan Keskusliitto 2013, hakupäivä 19.11.2013.)



KUVIO 1. Tavallisin laskunmaksutapa (Finanssialan Keskusliitto 2013, hakupäivä 19.11.2013)

Ikääntyneiden verkkopankin käytön lisääntymistä kuvaa hyvin Finanssialan Keskusliiton julkaisu (Finanssialan Keskusliitto 2013, hakupäivä 19.11.2013), jossa on tutkittu ikääntyneiden laskun maksamistapoja. Julkaisun mukaan verkkopankkia laskujen maksamiseen oli käyttänyt vuonna 2006 15 prosenttia 65–85-vuotiaista vastaajista, kun vuonna 2013 käyttäjiä oli jo lähes puolet kyselyyn vastanneista.

Sähköisistä palveluista mainittakoon vielä pankkien Tupas-tunnistuspalvelu (Tupas-palvelu), joka on pankkien yhteisesti määrittelemä luotettava menetelmä tunnistaa palveluntarjoajan asiakkaat. Kolmannet osapuolet voivat käyttää palveluissaan tätä vahvaa sähköistä tunnistautumista henkilöasiakkaidensa tunnistamisessa. Pankin Tupas-palvelun tunnistetiedot välittyvät asiakkaan antaman hyväksynnän jälkeen palveluntarjoajalle. Pankki huolehtii ainoastaan asiakkaan tunnistamisesta, palveluntarjoajan ja asiakkaan välinen muu sopimuksen sisältö ja sitovuus jää asiakkaan ja palveluntarjoajan väliseksi. (Finanssialan Keskusliitto 2011, hakupäivä 24.11.2013.)

## 2.2 Internetin ja verkkopankin käyttöasteet

Internetiä käytetään lähinnä tiedon hakemiseen, viestintään, asioiden hoitamiseen ja medioiden seuraamiseen. Ikääntyneiden internetin käyttäjien määrä tulee koko ajan kasvamaan ja palvelut siirtyvät suurelta osin verkkopalveluiksi. Suomen väkiluvusta ennustetaan ikääntyneitä olevan 2030 vuoteen mennessä 26 prosenttia ja vuoteen 2060 mennessä 28 prosenttia (Tilastokeskus 2012, hakupäivä 5.12.2013).

Tilastokeskuksen tieto- ja viestintäteknikan käyttötutkimusta koskevassa taulukossa 2 tarkastellaan internetin käytön yleisyyttä ja käyttötapoja eri ikäryhmillä.

*TAULUKKO 2. Internetin käytön ja eräiden käyttötapojen yleisyys 2013 (Tilastokeskus 2013, hakupäivä 5.12.2013)*

	Käyttänyt internetiä viimeisten 3 kk aikana	Käyttää internetiä yleensä useita kertoja päivässä	Käyttänyt verkkopankkia viimeisten 3 kk aikana	Ostanut tai tilannut jotain verkon kautta viimeisten 3 kk aikana	Seurannut jotain yhteisöpalvelua viimeisten 3 kk aikana	Läettänyt täytetyn lomakkeen viranomaisille tai julkiselle palvelun tuottajalle viim 3 kk aikana	Katsonut televisioyhtiöiden netti-tv-palveluita viimeisten 3 kk aikana	Älypuhelin käytössä
	% -osuus väestöstä							
16-24	100	76	78	55	87	42	75	80
25-34	100	88	98	70	78	62	81	81
35-44	99	80	98	69	67	63	75	74
45-54	97	67	92	52	41	44	64	59
55-64	85	52	80	29	26	34	51	45
65-74	65	33	55	16	13	21	37	25
75-89	27	8	22	3	3	5	12	5
Miehet	88	65	80	45	44	43	60	60
Naiset	83	57	77	44	49	40	58	51
Yhteensä 16-89	85	61	79	44	47	41	59	56
Yhteensä 16-74	92	66	84	49	51	45	64	61

Taulukon 2 mukaan alle 55-vuotiaista lähes kaikki ja ikääntyneistäkin 75-89-vuotiaista 27 prosenttia on käyttänyt internetiä tutkimuksen kyselyä edeltäneen viimeisten kolmen kuukauden aikana.

Yleisin internetin käyttötapa on nuoremmalla väestöllä jonkun yhteisöpalvelun seuraaminen ja ikääntyneillä pankkiasioiden hoitaminen. Tilastokeskuksen tutkimuksen mukaan 16–89-vuotiaista pankkipalveluja käyttää internetin kautta 79 prosenttia. Verkkopankin käyttäjiä on 65–74-vuotiaista 55 prosenttia ja yli 74-vuotiaista 22 prosenttia. (Tilastokeskus 2013, hakupäivä 5.12.2013.)

### **2.3 Internetin ja verkkopalveluiden käytön asettamat haasteet ikääntyneillä**

Aiemmin väestöltä ei ole vaadittu teknistä osaamista niin paljon kuin nykyisessä digitalisoituneessa yhteiskunnassa vaaditaan. Kaikki eivät edes omista tietokonetta ja tämän hankkiminen saateen kokea liian monimutkaiseksi tai kalliiksi. Ikääntyneistä harvat ovat myöskään saaneet koulutusta tietokoneen käyttöön työelämässä tai opiskeluaikana. Pankkien asiakaspalvelupisteet vähenevät ja palvelut siirtyvät sähköisiksi yhä laajemmin. Käyttäjiltä vaaditaan yhä monimuotoisempia taitoja palveluiden käyttämiseen ja ikääntyneet voivat kokea tarvittavien taitojen opettelemisen ylittämättömäksi kynnykseksi. (Mäensivu 2002, 23–24, 26.)

Ikääntyvien viestintävalmiuksista ja sähköisten palveluiden digitalisoitumisesta tehdyssä tutkimuksessa Mäensivu toteaa internetin käytön esteeksi laitteiston hankintaan ja internetin käyttöön liittyvät kustannukset. Näiden lisäksi tutkimuksessa tuli esille ikääntyneiden pelko tietotekniikan käyttöä kohtaan. Pelätään virheiden tekemistä, laitteiden rikkoontumista ja tietoturvaan liittyviä uhkia. Vastausten perusteella ollaan epävarmoja omasta oppimiskyvystä ja vanhenemisen myötä tapahtuvasta muistin heikkenemisestä. Epävarmuus korostui erityisesti pankkipalveluiden käytämisessä. Tutkimuksessa tehdyssä haastattelussa nousi esille ongelmat internetin palvelujen hahmottamisessa. Tiedonhaku- ja pankkipalvelut ovat vastanneiden mielestä sekavia, monimutkaisia ja hankalia. Näkökyvyn heikkenemisen myötä muun muassa kontrastien erottelukyky heikenee. Palvelujen sivustojen suunnittelussa ei ole otettu huomioon ikääntyneiden muutoksia aisteissa, vaan ne on suunniteltu yleensä normaalisti näkeville käyttäjille. (Mäensivu 2002, 103, 105.)

### 3 OPPIMINEN ON OSA ELÄMÄÄ

Oppiminen on uusien tietojen ja uusien asiasisältöjen omaksumista, uusien oivalluksien syntymistä, uusien taitojen ja toimintatapojen hankkimista. Oppiminen sisältää sekä kognitiivista (älyllistä) oppimista että sensomotorista (aisteihin ja liiketoimintaan liittyvää) harjaantumista. Käytännössä nämä usein lomittuvat toisiinsa. (Hänninen 1991, 6.)

Oppiminen on osa jokaisen elämää. Oppimista ei tapahdu pelkästään koulussa, opintojen aikana tai työelämässä, vaan sitä tapahtuu myös arkielämässä. Siihen liittyy vahvasti inhimillinen kasvu ja kehittyminen. Jokainen haluaa kehittää itseään ja näin saada uutta sisältöä elämäänsä. Oppimisen avulla pystymme omaksumaan tietoja ja taitoja sekä sopeutumaan myös uusiin tilanteisiin. (Kokkinen, Rantanen-Väntsi & Tuomola 2008, 6–7.)

Kokkinen ym. (2008, 11–12) toteavat oppimisen olevan oivaltamista, jossa valikoidaan, tulkitaan ja käsitellään tietoa aiemmin opittujen tietojen ja kokemusten kautta. Keskeistä oppimiselle on oppittavan asian ymmärtäminen. Voimme oppia ja sisäistää vain sen mitä ymmärrämme.

Hyvä motivaatio auttaa oppimisessa. Etenkin sisäinen motivaatio, jossa oppimista ohjaa oma mielenkiinto ja kehittyminen, innostaa oppijaa pääsemään tavoitteisiinsa. Heikon motivaation omaavat kokevat turhautumista ja kyllästymistä ja jopa fyysistä väsymystä. Motivaatio muuttuu iän myötä valikoivammaksi. Kiinnostaviin asioihin syvennyttään tiiviimmin, kun taas aikaisemmin tärkeät asiat menettävät merkitystään. (Kokkinen ym. 2008, 15–16.)

Oppiminen muuttuu elämäntilanteiden ja iän mukaan. Lapsuudessa ja nuoruudessa oppiminen on kouluun ja opiskeluun liittyvää oppimista, työelämään kuuluu kaikkia oppimisen muotoja ja ikääntyneillä oppiminen on arkipäivän, informaalista oppimista. (Kokkinen ym. 2008, 17.)

#### 3.1 Oppiminen ja ikääntyminen

Lonkan (2013, hakupäivä 15.9.2013) mukaan ikä ei ole esteenä uuden oppimiselle, vaan se tapahtuu eri tavalla kuin nuoremmilla. Oppiminen saattaa olla hitaampaa, mutta ikääntyneillä on kokemusta ja jäsentynyttä älykkyyttä oppimisen tueksi. Tunne-elämä on jo tasapainossa, he ovat harkitsevimpia eivätkä ole tunteidensa armoilla, jolloin he voivat keskittyä asioihin paremmin.



Nuoremmilla saattaa nousta oppimisessa haittaavaksi tekijöiksi päteminen ja tästä johtuva tasa-painottomuus.

Lonka (2013, hakupäivä 15.9.2013) toteaa myös, että teknologian kehittämisessä pitäisi ottaa huomioon myös ikääntyvä väestö ja heidän oppiminen. Heillä täytyy olla mahdollisuus päivittää tietojaan ja osaamistaan pitääkseen elämänsä monipuolisena, vireänä ja mahdollisimman itsenäisenä sekä ihmisarvoisena. Oppiminen on hauskaa ja elämää rikastuttavaa riippumatta oppijan iästä.

### **3.1.1 Muutokset aisteissa**

Ikääntymisen vaikutukset tulevat eniten esille aisti- ja liikesuorituksissa (Hänninen 1991, 12). Ikääntyminen heikentää aistitoiminnoista erityisesti kuuloa ja näköä, mikä vaikeuttaa havainnointia ja tiedon käsittelyä. Ikääntyvän toiminnot ja tarkkaavaisuus hidastuu, samoin päättelykyky sekä uuden oppiminen. Kuitenkin aiemmin opitut tiedot ja taidot säilyvät. (Heiskanen 2012, 8.)

Kuuloa tarvitaan puheen vastaanottamisen lisäksi havaitsemiseen, ärsykkeen erottamiseen ja tunnistamiseen sekä viestin oikeaan tulkintaan. Ikääntyneen kuulon heikkeneminen vaikuttaa myös äänten taajuuden kuulemiseen ja voimakkuuserojen havaitsemiseen. Kahden korvan yhteistoiminnan huonontuessa, kuuleminen hälyssä heikkenee. (Sorri & Huttunen 2013, 189.)

Näkökykyä haittaava yleisin muutos on ikänäköisyys, joka häiritsee lähelle katselua. Pienet tekstit ja haaleat kuviot ovat vaikeita erottaa. Näkemistä saattavat vaikeuttaa ikääntyneillä myös erilaiset silmäsairaudet, jotka vaikuttavat kontrastiherkkyteen, näkökentän laajuuteen ja tarkkuuteen. (Hyvärinen 2013, 198.)

### **3.1.2 Kognitiiviset ja motoriset muutokset**

Tiedon vastaanottamiseen, säilyttämiseen ja käsittelyyn liittyvät toiminnot ovat kognitiivisia toimintoja (Hänninen 2013, 210). Näitä ovat esimerkiksi havainnointi, tarkkaavuus, kielelliset toiminnot, muistaminen ja oppiminen. Muistamisen ja oppimisen edellytyksenä on asian havaitseminen, hahmottaminen ja ymmärtäminen. Asia täytyy painaa mieleen ja säilyttää muistissa ja se on vielä kyettävä palauttamaan mieleen oikeissa tilanteissa. (Hänninen 1991, 16.)

Ikääntyneillä aistien herkkyys vähenee ja havaitseminen sekä huomiokyky hidastuvat. He ovat myös alttiimpia muille häiriöille. Näistä johtuen oppimistilanteessa heillä saattaa jäädä jotain oleellista huomioimatta. Työskentelymuistissa (lyhytkestomuisti) asioita hahmotellaan, jäsennellään ja työstetään mieleenpainamista varten. Ikääntyminen vaikuttaa työskentelymuistin käsittelyyn ja tehokkuuteen, ei niinkään sen tilaan tai keston. Mieleenpainaminen on hankalaa, jos uusia opeteltavia asioita tulee paljon peräkkäin. Vasta opitun asian siirtyminen ”kestomuistiin” on hitaampaa ja uusi opeteltava asia voi syrjäyttää edellisen. Tällöin oppimisprosessi jää kesken. Ongelmia syntyy oppimisessa, jos yritetään oppia liian paljon liian lyhyessä ajassa. Asioiden kertaaminen, häiriötekijöiden poistaminen ja eteneminen sopivalla tahdilla tukee ikääntyneen oppimista. (Hänninen 1991, 16–18.)

Purtsin (2006, 10) tutkielman mukaan motorisilla toiminnoilla tarkoitetaan kehon ja liikkeiden hallintaa päivittäisissä toiminnoissa. Motoriset taidot eivät ole refleksejä, vaan ne ovat harkitusti tuotettuja liikkeitä. Ne jaetaan kolmeen ryhmään; tasapainotaidot, liikkumistaidot ja käsittelytaidot.

”Havaintomotoriikalla tarkoitetaan prosessia, joka tuottaa tarkoituksenmukaisia liikkeitä ja toimintaa havainnoinnin, liikkeiden tuottamisen ja niiden kontrolloinnin avulla” (Pajala, Sihvonen & Era 2013, 175–176,178). Keskushermosto kontrolloi jokaista liikettä ja toimintaa aistien välityksellä saatavan palautteen avulla. Ikääntyneillä havaintomotoriikan heikentyminen on yleistä ja se vaikuttaa päivittäisiin perustoimintoihin. Muutoksia ikääntyneiden havaintomotoriikassa tutkitaan reaktionopeutta mittaavilla testeillä. Testien perusteella reaktionopeus hidastuu viidenkymmenen ikävuoden jälkeen nopeasti, mutta tässäkin on yksilöllisiä eroja. Hidastumisen syynä voi olla myös ikääntyneillä oikean suorituksen varmentaminen nopean suorituksen sijasta. (em.)

### **3.1.3 Elämäkokemus oppimisessa**

Sallilan (2000, 10–11) mukaan ikääntyvän oppijan vahvuuksina ovat elämäkokemus ja motivaatio. Ikääntyvällä on vuosien myötä kertynyttä kokemusta, joka auttaa uuden oppimisessa. Ikääntyvät voivat olla jopa nopeampia oppimaan asioita, joista heillä on aiempaa kokemusta. Kokemus ja motivaatio yhdessä luovat syvällisempää pohtimista ja merkitysten etsimistä oppimisen yhteydessä. Ikääntyvältä oppijalta saattaa kuitenkin puuttua uskoa omiin oppimiskykyihinsä tai hänellä ei ole tietoa oikeasta opiskelutavasta.

### **3.2 Tiedon vastaanottaminen oppimistilanteessa**

Oppimiseen vaikuttaa, miten tietoa vastaanotetaan ja käsitellään ja se mikä on tärkein vastaanotettava aistikanava. Tiedon vastaanottamisessa käytetään näkö-, kuulo- tai tuntoaistia. Samassa tilanteessa oppijat kiinnittävät huomiota eri asioihin sen mukaan mikä heille on luontaisinta. Oppijalla voi olla tiedon vastaanottamisessa myös useampi aistikanava. Myös eri ikävaiheet vaikuttavat aistien käyttämiseen. Ikääntyneillä aistien heikentyminen hidastaa oppimista. Tämä on otettava huomioon sekä koulutuksen ja opetusmenetelmien suunnittelussa että koulutustilanteessa. (Rytkönen & Hätönen 2008, 10.)

#### **Näköaistiin perustuva tiedon vastaanotto**

Näköaistia käyttävät kiinnittävät huomiota näkemiinsä yksityiskohtiin ja muodostavat näkemästään näkömielikuvia, he näkevät asiat kuvina mielessään. Oppimista voidaan tehostaa käyttämällä opetuksessa havainnollistavia menetelmiä, kuten esimerkiksi kuvia tai videoita. (Rytkönen ym. 2008, 11.) Havainnollistamisen on oltava selkeää ja tarpeeksi näkyvää. Ikääntyvien näköön liittyvät puutteet on otettava huomioon niin esittämisessä kuin koulutusmateriaalissa. Kuvissa ei saa olla liikaa informaatiota, selkeät ja pelkistetyt kuvat toimivat parhaiten ikääntyneiden opetuksessa. Kirjoitetun tekstin on oltava tarpeeksi isoa ja selkeällä fontilla kirjoitettua ja se ei saa olla liian tiivistä.

#### **Kuuloaistiin perustuva tiedon vastaanotto**

Kuuloaistia käyttävät oppivat parhaiten kuulemastaan. He havaitsevat keskustelut ja ne jäävät mieleen kuulomielikuvina. He oppivat myös kysymällä asioista, joita he eivät sisäistä. Kuulemalla oppivat ikääntyneet oppijat ovat alttiita ylimääräiselle häiriölle. (Rytkönen ym. 2008, 11.) Yleinen hälinä ja muihin asioihin liittyvät keskustelut häiritsevät tiedon vastaanottamista. Isossa tilassa äänet saattavat sekoittaa ja hävitä. Myös tietoteknisten laitteiden aiheuttama taustameteli vaikeuttaa kuulemistä. Opetustilanteessa on käytettävä selkeää, kuuluvaa ääntä ja tarpeen mukaan otettava käyttöön äänentoistolaite.

#### **Tuntoaistiin perustuva tiedon vastaanotto**

Tuntoaistia eli kinesteettistä vastaanottotapaa käyttävät kiinnittävät huomiota tunteisiin ja kehon tuntemuksiin. He kiinnittävät huomiota ilmeisiin, eleisiin, liikkumiseen ja toimintaan. Oppimistilanteessa he oppivat parhaiten toiminnan kautta, itse tekemällä. Oppimisessa auttavat kerrotut esi-

merkit ja muistiinpanojen tekeminen. Tuntoaisti on harvimmin käytetty aistikanava tiedon vastaanottamisessa. (Rytkönen ym. 2008, 11.)

## 4 KOULUTTAMINEN

Ikääntyneiden kouluttamisessa on kouluttajan oltava tietoinen ja vakuuttunut ikääntyneiden oppimiskyvystä. Kouluttamisessa on huomioitava ikääntyneiden elämäntilanne, heidän tarpeensa ja toiveensa. Motivaatio ikääntyneillä on hyvin vahva voima koulutettavan asian oppimiseen. Heillä on sisäistä halua oppia asioita, jotka helpottavat oman elämän hallintaa ja auttavat tulemaan toimeen itsenäisesti arkipäivän toiminnoissa. (Mäensivu 2002, 53.)

Ikääntyneiden oppiminen on erilaista kuin nuoremmilla oppijoilla. Oppimiskyky säilyy normaalissa ikääntymisessä samanlaisena, mutta oppimisnopeus hidastuu. Erityisesti ikääntymiseen liittyvät fysiologiset ja kognitiiviset muutokset asettavat haasteita kouluttamiselle. Aistitoiminnoista näköaistissa tapahtuu heikentymistä: näkökentän koko pienenee, kontrasti- ja väriherkkyys heikentyvät. Kuuloaistissa äänialue kaventuu ja puheen kuuleminen ja ymmärtäminen vaikeutuvat. Kognitiivisissa muutoksissa tiedon käsitteleminen hidastuu, ajattelemisen, muistaminen, oppiminen ja havaitseminen muuttuvat. Oppiminen ikääntyneillä vie enemmän aikaa, mikä ei ole kuitenkaan oppimista ensisijaisesti rajoittava tekijä. Monilla ikääntyneillä on kuitenkin perussairauksia, jotka vaikuttavat kognitiivisiin toimintoihin ja tätä kautta myös oppimiseen. (Collin & Paloniemi 2007, 235–239.)

### 4.1 Ikääntyneiden kouluttaminen

Aistien ja havaintotoimintojen heikkeneminen vaikuttavat merkittävästi reaktionopeuteen, mikä täytyy ottaa huomioon koulutusta suunniteltaessa. Ikääntyneiden koulutukseen on varattava riittävän pitkä aika uusien asioiden omaksumiseen. Rauhallinen opetustahti, sopiva tauottaminen ja mahdollisuus kysymyksiin ja keskusteluun, luovat myönteistä oppimisilmapiiriä. Aikarajoitteet ja pakonomainen eteneminen päinvastoin heikentävät oppimista. (Collin & Paloniemi 2007, 238.)

Ikääntyneiden fysiologiset ja kognitiiviset muutokset vaikuttavat koulutustilanteessa myös tarkkaavaisuuteen. Olennaisen erottaminen epäolennaisesta ja keskittyminen useaan asiaan yhtä aikaa voivat olla vaikeita ikääntyneille. Kouluttamisessa on rauhallisen etenemisen lisäksi keskiyttävä yhteen asiaan kerrallaan ja edettävä osittain kohti kokonaisuutta. (em.)

Ikääntyneiden heterogeisuus korostuu koulutustilanteessa, koska heillä saattaa olla hyvin erilaisia oppimistaustoja ja -kokemuksia oppimisesta ja kouluttautumisesta. Useilla ikääntyneillä on

erilainen käsitys oppijan roolista, oppimisen tavoista ja oppimisympäristöistä nykypäivän oppijiin verrattuina. Kielteinen asenne omaan oppimiseen tai kouluttajan auktoriteettiaseman korostaminen passivoivat oppimista. (Collin ym. 2007, 240.) Oppimista vaikeuttavat myös vieraat oppimisolustat tai oppimistilanne erilaisessa ympäristössä.

Kannustaminen uuden oppimiseen ja uusien oppimismenetelmien käyttämiseen on hyvin tärkeää ikääntyneiden koulutuksessa. Myönteinen palaute luo onnistumisen tunteita ja mielihyvää onnistumisesta ja samalla se vahvistaa motivaatiota. Ikääntyneet oppijat haluavat oppia ymmärtämisen kautta. Opittua verrataan omien elämäkokemusten ja ongelmatilanteiden kautta esille tulleisiin asioihin. (Collin ym. 2007, 241.)

Lonkan mukaan ikääntyneet on hyvä ottaa mukaan koulutuksen suunnitteluun mahdollisuuksien mukaan. Heidän oppimiskykyyn pitää luottaa ja arvostaa heidän elämäkokemustaan ja arvostelukykyään. Oppimistehtävät voidaan suunnitella käytännön esimerkkien avulla liittyen ikääntyneiden aiempaan tietämykseen ja kokemuksiin. (Työterveyslaitos 2013, hakupäivä 15.9.2013.)

Motivaation herättäminen ja ennakkoluulojen purkaminen auttavat positiivisen asenteen luomiseen koulutusta kohtaan. Kouluttamisessa voidaan käyttää avointa keskustelua ja pohtimista apuna aktivoimaan oppimista. Ilmapiiirillä onkin suuri merkitys oppimiseen, rentoutuminen edistää oppimista. (Hänninen 1991, 22.)

Koulutusryhmien kokoon kannattaa kiinnittää huomiota. Pienemmissä ryhmissä on mahdollisuus henkilökohtaiseen tukeen tai neuvontaan ja kouluttamisessa pystytään käyttämään myös eritasoisia oppimistehtäviä. Koulutustahtia on myös helpompi säädellä tilanteen mukaan. (Työterveyslaitos 2013, hakupäivä 15.9.2013.)

#### **4.2 Koulutusmateriaali koulutuksen tukena**

Muistin heikkeneminen vaikeuttaa uuden oppimista. Muistamista auttavat selkeä, havainnollinen ja käytännönläheinen kouluttaminen ja koulutusmateriaali. Monimutkaisuutta tulee välttää. Kuvallinen materiaali toimii koulutuksen tukena ja samalla kertauksen apuvälineenä. Kun koulutettava asiaa tarkastellaan monipuolisesti, oppiminenkin tapahtuu ymmärtämisen kautta eikä ulkoa opetelmisen avulla. (Collin ym. 2007, 239.)

Koulutusmateriaali on etukäteen koulutusta varten laadittu materiaali. Se toimii koulutuksen tukena ja sillä on hyvin suuri merkitys koulutuksessa ja myös sen jälkeen. Materiaalina ovat yleensä diat, monisteet, oppaat, havainnollistavat esineet tai kuvat. Diat toimivat kuitenkin paremmin havainnollistamismateriaalina, koska niihin voi liittää vain rajallisen määrän tietoa. (Kupias & Koski 2012, 75.)

Kupias ym. (2012, 74) toteavat, että koulutusmateriaalin valmistaminen on yleensä työläin ja aikaa vievin osuus koulutuksen järjestämisestä. Se on kouluttajan näkymätöntä työtä, jota ei edes mielletä koulutukseen kuuluvaksi.

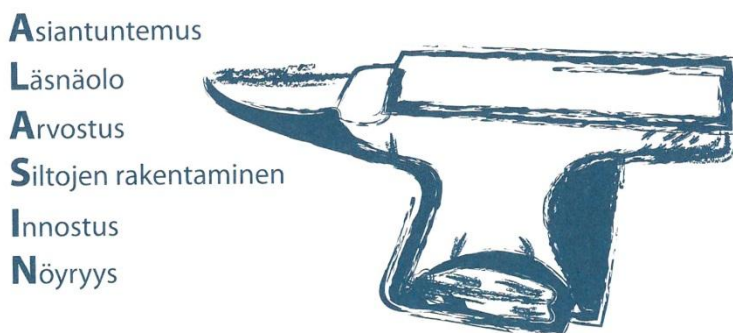
### **4.3 Havainnollistamisvälineet ja -materiaali**

Havainnollistamisvälineen avulla koulutusmateriaali välitetään koulutukseen osallistuville. Havainnollistamisvälineet voidaan jakaa tietoteknisiin välineisiin ja teknisiin välineisiin sekä muihin havainnollistamisvälineisiin. Havainnollistamisvälineitä ovat muun muassa fläppitaulut, tietokoneet, videotykit ja älytaulut. Teknisten havainnollistamisvälineiden toimivuus on tärkeä varmistaa ennen koulutusta, mieluiten koulutustilassa, jossa koulutus järjestetään. Myös kouluttaja itse voi toimia havainnollistamisvälineenä esimerkiksi käyttämällä omaa ääntään, eleitään, ilmeitään tai kehoaan. Tilan ja ajan käyttö ovat myös kouluttajan sanatonta viestintää. (Kupias ym. 2012, 82–83, 146.)

Havainnollistamismateriaalina voivat olla esimerkiksi kuvat, piirrookset, videot tai esineet. Yleisin havainnollistamismateriaali on esitettävät diat. Niiden avulla koulutettavaa asiaa jäsenellään ja tiivistetään. Ne auttavat muistamaan käsiteltyä asiaa ja elävöittävät itse koulutusta. Diojen käytössä on käytettävä harkintaa: jokainen dia on koulutuksen kannalta tarpeellinen ja sen sanoma on selkeä. Liian täynnä asiaa oleva dia ei välitä tietoa toivotulla tavalla. Dialle voidaan asetella yhdestä kolmeen asiakokonaisuutta, korkeintaan pari kuvaa tai 8-10 avainsanaa. Tehosteita kannattaa välttää, mutta ne voivat olla toisinaan apuna monimutkaisen kuvan esittämisessä vaihe vaiheelta. Yleensä diat ovat parhaimpia havainnollistamisessa mahdollisimman yksinkertaisina ja selkeinä. (Kupias ym. 2012, 75–77.)

#### 4.4 Kouluttajana kehittyminen

Kupias & Koski (2012, 159, 161) kirjoittavat, että erilaisissa koulutustilanteissa on kouluttajan mukauduttava ja toimittava sen hetkisen koulutustilanteen mukaan. Hyvä kouluttaja ei ole vain hyvä esiintyjä, vaan hänen asiantuntemus ja vuorovaikutus osallistujien kanssa sekä oman roolinsa tunnistaminen koulutustilanteessa ovat tärkeitä kouluttajan ominaisuuksia. Kouluttajan suhtautumistapa itseensä ja koulutukseen osallistujiin vaikuttavat koulutuksen onnistumiseen. Kuviossa 2 Kupias ym. listaavat hyvän kouluttajan piirteitä tekemiensä havaintojen mukaan.



KUVIO 2. Hyvän kouluttajuuden perusta (Kupias & Koski 2012, 161)

Kupias ym. (2012, 159) kirjoittavat, että kouluttajan tehtävänä on ohjata ja tukea oppijoita kehittymään ja pääsemään tavoitteisiinsa kouluttajan oman asiantuntemuksensa avulla. Kouluttaja asiantuntijana yleensä osaa koulutettavan asian paremmin kuin yksittäinen osallistuja, mutta ryhmänä osallistujat saattavat tietää enemmän kuin yksittäinen kouluttaja. Ryhmän osaamista kannattaa hyödyntää kouluttamisessa.

Asiasisällön lisäksi kouluttamisessa vaaditaan ohjauksen osaamista. Kouluttajan oma käsitys oppimisesta ja roolistaan kouluttajana ovat perustana osaavalle ohjaukselle. Kartoittamalla osallistujien tiedot ja taidot, pystytään määrittelemään tarkemmin lähtötaso ja vastaamaan osallistujien tarpeisiin. (Kupias & Koski 2012, 101,103.)

Sanallinen ja sanaton viestintä välittävät kouluttajan läsnäolon osallistujille. Katsekontakti, luonnollinen sanaton viestintä ja puherytmi viestivät osallistujille läsnäolosta. Kouluttajan pitäessä useita samansisältöisiä koulutuksia eri ryhmille, kouluttaja saattaa viestittää asioita rutiininomai-



sesti. Tätä voi välttää olemalla vuorovaikutuksessa osallistujien kanssa. (Kupias 2007, 14; Kupias & Koski 2012, 159–160.)

Vakuuttaakseen osallistujat, kouluttajan on uskottava kouluttamaansa asiaan ja osaamiseensa. Joskus saattaa olla tilanteita, joissa osallistujat asennoituvat kielteisesti koulutukseen. Kouluttajan on arvostettava itsensä ja asiantuntemuksensa lisäksi myös osallistujia. Heidän osaamisen ja näkökulmien esille tuomiseen on annettava mahdollisuus ja niitä tulee arvostaa. Kouluttajan pahin virhe on aliarvioida oppijoita ja heidän osaamistaan. Ihanteellisessa tilanteessa kouluttajan ja osallistujien tiedot yhdistyvät ja ne tuottavat syvempiä, uusia näkökulmia. (Kupias ym. 2007, 14.)

Perehtymällä etukäteen koulutettavien elämäntilanteeseen, kouluttaja pystyy samaistumaan ja hyödyntämään tätä tietoa kouluttamisessa. Kouluttaja voi hyödyntää osallistujien kokemuksia esimerkkitapauksina koulutuksessa. Hän toimii tavallaan välittäjänä opittavan asian ja todellisen elämän välillä. (Kupias ym. 2007, 15.)

Innostunut kouluttaja välittää innostustaan myös oppijoihin. Rutiininomaisuus voi heikentää kouluttajan innostusta, mikä myös välittyy osallistujiin. Kuitenkin jokaiselle osallistujalle koulutustilaisuus on ainutkertainen, mikä pitäisi aina muistaa koulutettaessa useita samansisältöisiä koulutuksia peräkkäin. (em.)

Kupiaksen ym. (2007, 16) mukaan kouluttaja toimii palvelutehtävässä kouluttaessaan oppijoita. Kouluttajan tehtävänä on auttaa ja tukea oppijoita oppimisprosessissa. ”Kouluttaja ei ole koulutustilanteessa itseään tai asiaansa, vaan oppijoita varten.”

## 5 KOULUTUSTAPAHTUMAN JÄRJESTÄMINEN

### Tausta ja tavoitteet

Verkkopankin käyttökoulutuksen järjestäminen Oulun Osuuspankin ikääntyneille asiakkaille lähti asiakkaiden pyynnöstä; he halusivat oppia käyttämään verkkopankkia itsenäisesti ja koulutuksia verkkopankin käyttöön ei ollut saatavilla. Resurssien puuttuessa Oulun Osuuspankki tarjosi koulutuksen järjestämistä Oamkille. Toimeksianto sopi hyvin myös opinnäytetyön aiheeksi ja minulle tarjottiin tätä tehtäväksi. Kiinnostuin aiheesta välittömästi ja koin sen myös oman elämäkokemukseni myötä mielenkiintoiseksi.

Koulutuksen tavoitteena oli antaa valmiudet ikääntyneille käyttää omatoimisesti verkkopankin perustoimintoja. Koulutustilanteessa selvisi, että usealla ikääntyneellä on jo verkkopalvelusopimus ja tunnukset, mutta he eivät ole ottaneet kuitenkaan palvelua käyttöön. Osaksi se johtuu uskalluksen puutteesta. Pelätään, että tehdään verkkopankissa jokin peruuttamaton virhe esimerkiksi rahan siirrossa. Toinen esille tullut syy oli, että ei vain osata käyttää tietokonetta.

### Kohderyhmä

Kohderyhmänä oli Oulun Osuuspankin ikääntyneet asiakkaat. Ikääntyneillä tarkoitetaan vanhuseläkkeeseen oikeuttavaa väestöä, yli 65-vuotiaita henkilöitä. Ryhmät jaettiin karkeasti tietoteknisen osaamistason mukaan aloittelijoihin ja tietokonetta hieman käyttäneisiin. Koulutusryhmiä oli kolme; yksi aloittelijoiden ryhmä, johon osallistui 16 henkilöä ja kaksi edistyneempien ryhmää, joissa oli molemmissa 23 henkilöä. Ryhmiin osallistujista suurin osa oli yli 70-vuotiaita, naisia hieman enemmän kuin miehiä.

### Koulutustilat

Koulutustilana oli Oulun ammattikorkeakoulun Liiketalouden yksikön, Oulun kampuksen 25 työpisteen tietokonehuone, jossa oli käytössä havainnollistamisvälineenä videotykki. Sen välityksellä saatiin havainnollistettua oppimisalusta ja ohjeistus. Koulutustila oli kohtuullisen iso, mutta hyvin järjestetty työpisteiden kannalta katsottuna. Tietokonehuoneessa pystyi kulkemaan vaivattomasti työpisteiden välissä.

### Koulutuksen suunnittelu ja organisointi

Koulutuksen suunnittelu alkoi yhteisellä palaverilla toimeksiantajan edustajien, koulun edustajien ja opinnäytetyön tekijän kanssa syksyllä 2013. Palaverissa sovittiin aikataulut, tarkennettiin koulu-

tuksen sisältö ja osallistujamäärät sekä kustannusten vastuut. Oulun Osuuspankin maksamat kustannukset muodostuivat lähinnä koulutustilan vuokrasta, kahvitarjoilun järjestämisestä ja materiaalin tulostamisesta. Samalla keskusteltiin koulutuksen kohderyhmään liittyvistä haasteista, lähinnä ikääntyneiden oppimisesta ja tietokoneen käytön kokemustaustoista ikääntyneillä. Palaverissa päädyttiin opinnäytetyön tekijän ehdotuksesta jakamaan osallistujat karkeasti eri tasoryhmiin, joita olivat aloittelijat ja jo hieman tietokonetta tai internetiä käyttäneet osallistujat. Koulutukseen liittyviä asioita tarkennettiin suunnittelun edetessä sähköpostin välityksellä.

Koulutuksen lehti-ilmoitusta varten laadittiin luonnos ulkoasusta ja sisällöstä. Toimeksiantajan graafikko viimeisteli ja tarkensi ilmoituksen yksityiskohdat heidän viestintäosastonsa kanssa. Ilmoitus koulutuksesta julkaistiin sanomalehti Kalevan takasivulla 9.10.2013 (Liite 1).

Ilmoittautuminen koulutukseen tapahtui Osuuspankin valtakunnallisen ilmoittautumisjärjestelmän, Lyytin, kautta. Koulutukseen halunneet soittivat ilmoituksessa annettuun valtakunnalliseen puhelinnumeroon. Ilmoittautumisen yhteydessä kysyttiin muutamalla kysymyksellä osallistujan tietokoneen käytön kokemustausta. Tätä varten laadittiin hyvin pelkistetty kyselylomake. (Liite 2).

Koulutustilaisuuteen järjestettävistä kahvitarjoiluista tehtiin tilaus Oulun ammattikorkeakoulun Liiketalouden yksikössä toimivalle opiskelijaravintolalle ja sovittiin tarjoilumäärät sekä aikataulutukset. Kahden ensimmäisen ryhmän kahvitarjoilut järjestettiin koulutusten päätteeksi ja viimeisessä ryhmässä kahvitarjoilu oli ennen koulutusta.

Opastekylttien suunnittelussa täytyi ottaa huomioon koulutustilan sijainti Oulun kampuksen toisessa kerroksessa. Koulutukseen osallistujissa saattoi olla liikuntarajoitteisia henkilöitä tai he olivat ehkä muuten estyneitä käyttämään portaita. Tiloihin on kaksi eri sisäänkäyntiä, joiden kautta osallistujat tuli ohjata toisessa kerroksessa sijaitsevaan tietokoneluokkaan. Kaksi opastetta tulostettiin ja laminoitiin A3-kokoon ja sijoitettiin ulos telineisiin ja useita A4-kokoisia tulosteita teipattiin sisätiloihin seinille käytävien varrelle sekä vielä erillinen opaste hissille. Lisäksi vahtimestareita tiedotettiin mahdollisesta osallistujien opastamisen tarpeesta. Liiketalouden yksikön intranetissa oli ilmoitus koulutustilaisuudesta, jotta koulun henkilökunta ja opiskelijat olivat tietoisia ulkopuolisesta ryhmästä.

## Koulutusmateriaalin tekeminen

Koulutusmateriaaliksi suunniteltiin ja toteutettiin Osuuspankin verkkopankin käyttöopas. Sen suunnittelussa auttoi opinnäytetyön tekijän verkkopankin käyttöliittymän ja toimintojen tuntemus. Materiaalissa täytyi asemoida tekstiä ja kuvia, jonka vuoksi valittiin työkaluksi esitysgraafikkaohjelma materiaalin tekemiseen. Koulutusmateriaali tehtiin MS PowerPointilla ja tulostettiin A4-kokoon värillisenä. Materiaalin suunnittelussa täytyi huomioida kohderyhmän ikääntymiseen liittyvät vaatimukset. Hyvärinen (2013, 198) toteaa, että ikääntyneillä tavallisin näkötoimintojen muutos on ikänäköisyys, joka vaikeuttaa pienten tekstien ja haaleiden kuvioiden näkemistä. Koulutukseen osallistujien mahdollisen näkö- ja hahmottamiskyvyn heikentymisen vuoksi, ohjeistuksessa pyrittiin käyttämään riittävän suurta fonttia ja selkeitä, havainnollistavia kaappauskuvia verkkopankin sivustolta jokaisen eri toiminnon kuvaamiseksi. Sanalliset ohjeet laadittiin hyvin lyhyiksi ja tekstissä käytettiin nuolilla viittauksia kuvalliseen ohjeistukseen.

**SALASANAN vaihtaminen**

Vaihda salasana päävalikon **Omat tiedöt**, sivuvalikon **Verkkopalvelutunnukset/ Vaihda salasana** valikon kautta

Sisäänkirjautunut: TESTI ANNA  
Kirjaudu ulos

Henkilöasiakkaat Yritysasiakkaat OP-Pohjois-ryhmä  
Etusivu Edut Tilit ja maksut Korit Lainat Säästöt ja sijoitukset Vakuutukset ja vahingot Asunnot **Omat tiedot**

Henkilöasiakkaat > Omat tiedot > Verkkopalvelutunnukset > **Vaihda salasana** -- Päiväykki --

Omat yhteystiedot  
**Verkkopalvelutunnukset**  
Vaihda avainlukulista  
Tilaa avainlukulista  
Lukitse avainlukulista  
Lukitse verkkopalvelutunnukset  
**Vaihda salasana**  
OP-verkkopalvelun muokkaus  
Valtakirjat  
Oma arkisto

**Vaihda salasana**

Näppäile uusi salasana, jota haluat jatkossa käyttää. Salasana koostuu neljästä numerosta. Palvelu ei hyväksy helposti arvattavia, toistuvia peräkkäin nousevia tai laskevia numerosarjoja. Esimerkiksi seuraavat numerosarjat eivät ole sopivia: 1111, 1234 ja 4321.

Näppäile uusi salasanasasi kaksi kertaa, ensimmäisen kerran kohtaan Uusi salasana ja toisen kerran kohtaan Varmistus.

Nykyinen salasana:   
Uusi salasana:   
Varmistus:

**Hyväksy**

1. Syötä nykyinen salasana  
2. Syötä uusi salasana  
3. Syötä uudelleen uusi salasana kohtaan varmistus

31

KUVIO 3. Havaintonuolien käyttö ohjeistuksessa

Verkkopankin käyttöoppaan sisällysluettelosta löytää helposti toiminnon opastuksen sivunumeron, jolloin oppaasta voi hakea vain tarvitsemaansa ohjeistusta.



OP - VERKKOPALVELU		
1.	Kirjautuminen	2-6
2.	Tunnukset ja avainlukuista	4
3.	Etusivu (E-laskut, viestit, tilit)	7
4.	Valikot	8
5.	Omat tiedot	9
6.	Tilit ja saldot	10-11
7.	Tilitapahtumat	12-13
8.	Verkkotiliote	14-17
9.	Laskun syöttäminen	18-21
10.	E-laskut	22-27
11.	Avainlukulistan vaihtaminen	28-30
12.	Salasanan vaihtaminen	31
13.	Tietoturva	32-36
14.	Tupas-tunnistautuminen	37-39
15.	Yhteystiedot	40

#### *KUVIO 4. Verkkopankin käyttöoppaan sisällysluettelo*

Koulutusmateriaalin loppuun lisättiin Oulun Osuuspankin puhelinpalvelun yhteystiedot. Lisäksi laadittiin verkkopankin pikaopas (liite 3), jossa on hyvin lyhyesti, sanallisesti ohjeistettu eri toiminnot. Pikaopas on tarkoitettu muistin tueksi koulutukseen osallistuneille siinä vaiheessa kun verkkopankin sivusto on jo tullut hieman tutuksi.

Koulutusmateriaali testattiin yhdessä avustavien kouluttajien kanssa. Materiaali käytiin läpi koulutukseen varatussa tietokoneluokassa, jossa pidettiin kuvitteellinen koulutustilanne. Avustavat kouluttajat pääsivät tutustumaan käytännössä aineistoon ja antamaan muutos- ja kehitysehdotuksia materiaaliin ja kouluttamiseen liittyen. Samalla voitiin testata koulutuksen sisältöön käytettävissä oleva aika ja havainnollistamisvälineiden toimivuus.

Koulutusmateriaali testattiin myös kouluttajan perheenjäsenten avustuksella. Toinen testaajista oli käyttänyt verkkopankkia aiemmin ja toisella testaajista ei ollut aiempaa käyttökokemusta. Koulutusmateriaaliin saatiin näiden testausten avulla hyviä tarkentavia parannusehdotuksia, jotka myös toteutettiin.

## **Koulutuksen toteuttaminen**

Kaksi ensimmäistä koulutusta toteutettiin päivällä. Ensimmäinen oli aloittelijoiden ryhmä, jonka koulutus aloitettiin aamulla klo 8.30 ja ensimmäisen ryhmän kahvituksen jälkeen pidettiin heti perään hieman kokeneempien osallistujien koulutus, jonka aloitettiin klo 10.30. Kolmas koulutus-kerta pidettiin alkuillasta aloittaen kahvituksella klo 16.30. Koska ryhmät olivat aika isoja, koulutukseen pyydettiin mukaan kolme avustavaa kouluttajaa henkilökohtaista ohjausta varten. Avustavat kouluttajat olivat tietojenkäsittelyn opiskelijoita ja heidän lisäksi mukana oli myös opinnäytetyön ohjaaja avustamassa osallistujia. Heidän kaikkien läsnäolo oli välttämätöntä osallistujien osaamistason ja ryhmäkoon vuoksi.

Koulutukseen saapuvia oli vastaanottamassa ja opastamassa avustavat kouluttajat sekä opinnäytetyön ohjaaja. Toiseen ryhmään tulevien opastaminen onnistui suunniteltua huonommin, koska ryhmät olivat peräkkäin ja koulutukseen tulleet saapuivat vielä etuajassa. Kaikki kuitenkin löysivät koulutustilaan.

Aluksi koulutustapahtumaan saapuneet osallistajat toivotettiin tervetulleiksi ja kouluttajat ja koulutuksen sisältö esiteltiin. Koulutuksen sisältävät aiheet ja aikataulu käytiin läpi videotykillä esitetyn ohjelman, agendan avulla. Koulutuksen alussa osallistujia kehoitettiin esittämään rohkeasti kysymyksiä ja keskeyttämään tai hidastamaan opetusta tarvittaessa. Myös avustavat kouluttajat ohjeistettiin antamaan merkkejä tilanteissa, joissa oli tarvetta odottaa hitaampien osallistujien mukana pysymistä. He kiertelivät koulutuksen aikana ryhmässä, jotta avun kysyminen koettaisiin helpommaksi ja ongelmatilanteet huomattaisiin paremmin.

Ensimmäinen koulutusryhmä oli aloittelijoille, joilla ei ollut aiempaa kokemusta verkkopankin käyttämisestä. Usealla osallistujalla ei ollut myöskään kokemusta tietokoneen käytöstä, jonka vuoksi aluksi käytiin läpi lyhyesti tärkeimmät osat tietokoneelaitteistosta. Tämän tarkoituksena oli poistaa epävarmuutta ja rohkaista osallistujia tietokoneella työskentelyyn.

Hiiren käyttäminen oli suurimmalle osalle osallistujista eniten ongelmia tuottava asia. Hiiren perustoiminnot käytiin läpi havainnollistamalla ne kuvan avulla ja konkreettisesti näyttämällä hiirestä painikkeet sekä opastamalla rullan käytön. Osallistujat kokeilivat ja harjoittelivat hiiren painikkeiden käyttämistä sekä kursorin kohdistamista oikeaan paikkaan näytöllä. Hiiren niin sanotun kakkospainikkeen painaminen oli osalle hyvin vaikeaa ja myös kursorin siirtäminen oikeaan kohtaan näytöllä tuotti vaikeuksia. Kakkospainiketta saatettiin painaa toisella kädellä avustaen tai painaa-

malla rullaosaa hiirestä. Cursorin kohdistaminen oikeaan paikkaan vei aikaa ja vaati tarkkaa keskittymistä. Pajala, Sihvonen & Era (2013, 175) kirjoittavat, että havaintomotoriikassa jokaisen liikkeen ja toiminnan aikana keskushermosto kontrolloi toimintaa aistien avulla saatavan palautteen kanssa. Ikääntyneillä havaintomotoriikan heikkeneminen on yleistä ja se voi rajoittaa perustoiminnoista suoriutumista. Tämä tuli voimakkaasti esille juuri hiiren käyttämisessä.

Näppäimistöä käytiin läpi kirjainten sijainnit, rivinvaihto ja siirtymänäppäimet. Osalle tietokonetta jo käyttäneille osallistujille näppäimistön käyttö oli helpompaa, mutta siinä koettiin myös ongelmia muun muassa kirjainten etsimisessä. Kirjainten etsiminen ja niiden sijainnin muistaminen vaatii motorististen taitojen lisäksi kognitiivista, ajatteluun liittyvää taitoa. Näppäimistön käyttäminen yhdessä hiiren kanssa vaati aikaa ja tilanteen rauhoittamista, jotta osallistuja pystyi keskittymään niiden käyttämiseen osallistujan oman toimintakyvyn mukaan.

Tietokonelaitteiston opastuksen jälkeen siirryttiin itse verkkopankin käyttöön. Kirjautuminen verkkopankkiin tapahtui testitunnuksilla. Osallistujille oli jaettu valmiiksi työpisteisiin koulutusopas, jota he pystyivät tarvittaessa käyttämään koulutuksen yhteydessä muistin tukena.

Verkkopankin käyttö opastettiin kohta kohdalta läpi näyttäen toiminnot videotykin välityksellä suoraan verkkopankin sivustolta. Useiden samanaikaisten käyttäjien vuoksi koulutuksen yhteydessä ilmeni jonkin verran sivuston hidastumista, mikä aiheutti ongelmia joidenkin osallistujien harjoittelemisessa. E-laskujen toiminnot eivät toimi testitunnuksilla, joten tämä osa näytettiin MS Power-Pointilla tehdyn diaesityksen avulla.

Koulutuksessa käytiin läpi verkkopankin käyttöliittymän tärkeimmät osat ja toiminnot. Käyttöliittymässä on useita erilaisia tapoja siirtyä toimintoihin. Päävalikkojen kautta saadaan eniten verkkopankin toimintoja esille. Pikavalikon käyttäminen helpottaa toimintoihin siirtymistä, jonka vuoksi sen käyttö haluttiin opettaa vaihtoehtoisena käyttötapana osallistujille. Muuten pyrittiin välttämään koulutuksessa liiallista informaatiota. Ikääntyneiden oppimisessa liika informaatio saattaa aiheuttaa oppimisen hidastumista.

Koulutuksessa opeteltiin selailemaan tilejä, tilitapahtumia, saldoja ja laskun maksua, jota myös harjoiteltiin yhden esimerkiksi kopioidun ja osallistujille jaetun laskutulosteen avulla. Laskupohjien tallentaminen toistuvista laskuista käytiin läpi laskun maksamisen yhteydessä. Yksi tärkeimmistä koulutuksen ajankohtaisista osista oli sähköisessä muodossa oleva e-lasku. Vuoden 2014 alusta

lähtien laskut muuttuvat vähitellen sähköiseen muotoon e-laskuiksi tai suoramaksuksi, joka vaatii pankin kanssa tehtävän erillisen sopimuksen. Tämä muutos selvästi hämmensi ikääntyneitä ja heistä välittyi epävarmuutta ja hieman pelkoakin muutosta kohtaan. Tämän asian osalta olisi voinut olla pankin asiantunteva henkilö hieman kertomassa sähköiseen laskutukseen siirtymisestä ja siihen liittyvistä asioista esimerkiksi koulutuksen alussa.

Verkkopankin toimintojen lisäksi käytiin läpi perusasioita tietoturvasta, muun muassa henkilökohtaisten tunnusten käyttämisestä, välimuistin tyhjentämisestä ja salasanan vaihtamisesta. Koulutuksen päätteeksi näytettiin verkkopankin opastusvideo sekä verkkopankin käyttämiseen löytyvää ohjeistusta verkkopankin sivustolta.

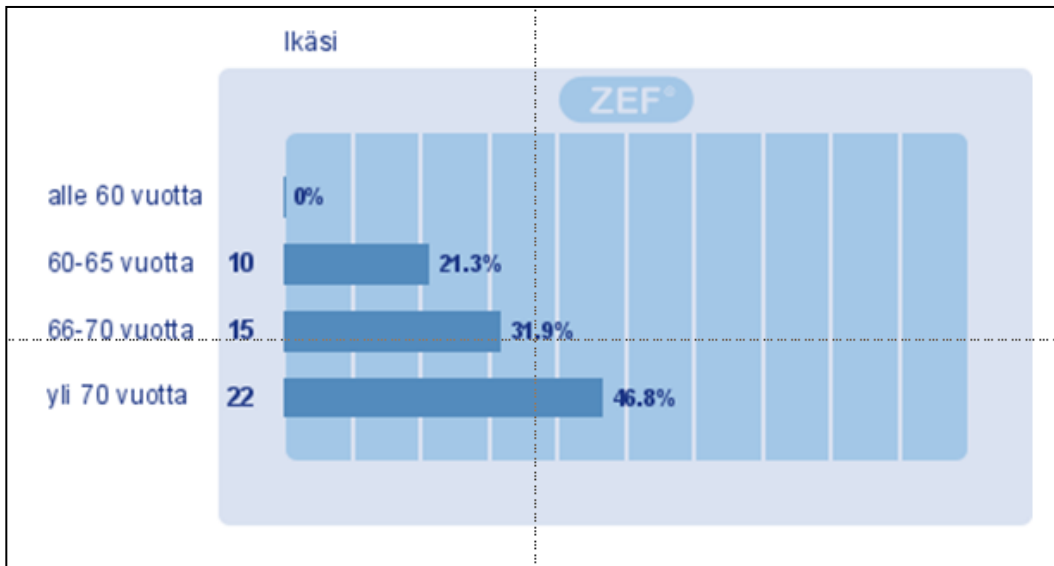
### **Palautteiden kerääminen ja analysointi**

Koulutuksen päätteeksi jaettiin palautelomakkeet (Liite 4). Palautelomakkeessa kysyttiin vastaajien iän ja sukupuolen lisäksi arvioita koulutuksen pituudesta, sisällöstä, sen etenemisestä ja kouluttajan tavasta esittää koulutusaineistoa. Palautelomakkeessa pyydettiin myös parannusehdotuksia koulutukseen. Saatuja palautteita on tarkoitus hyödyntää koulutuksen kehittämisessä jatkossa. Palautelomakkeen kysymykset syötettiin ZEF-arviointikoneeseen. ZEF-arviointikone on kyselytyökalu, jonka avulla saadaan kerättyä palautteet ja raportoitua automaattisesti vastaukset palautteiden pohjalta.

Palautteista syötettiin pohjatiedot ja vastaukset ohjelmaan anonyyminä perustettuihin vastaajiin. Arviointikoneen avulla saatiin raportoitua seuraavanlaisia tuloksia:

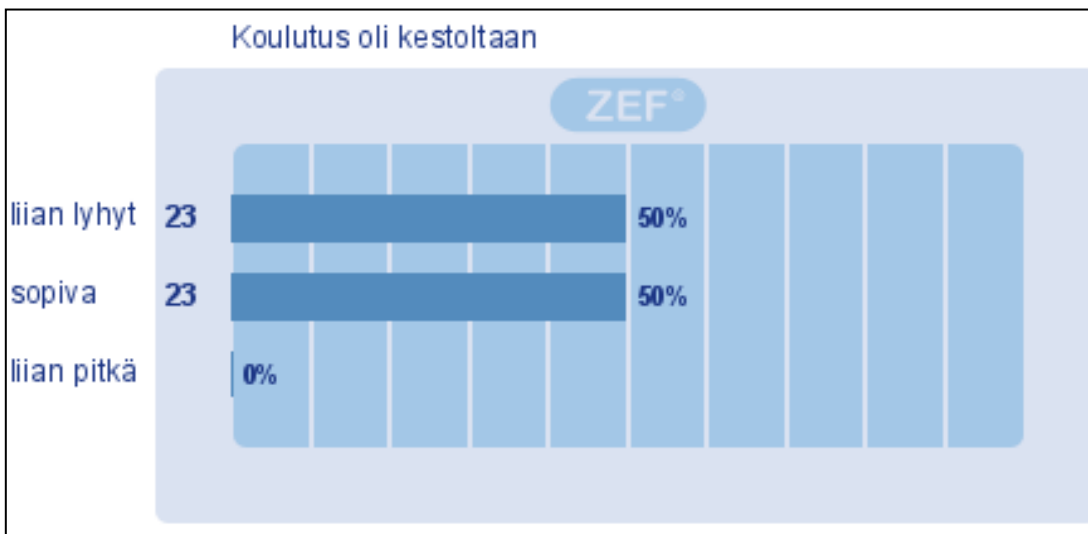
Palautekyselyyn vastasi 83 prosenttia koulutukseen osallistuvista. Heistä lähes puolet oli yli 70-vuotiaita. Vastanneista noin 72 prosenttia oli naisia.





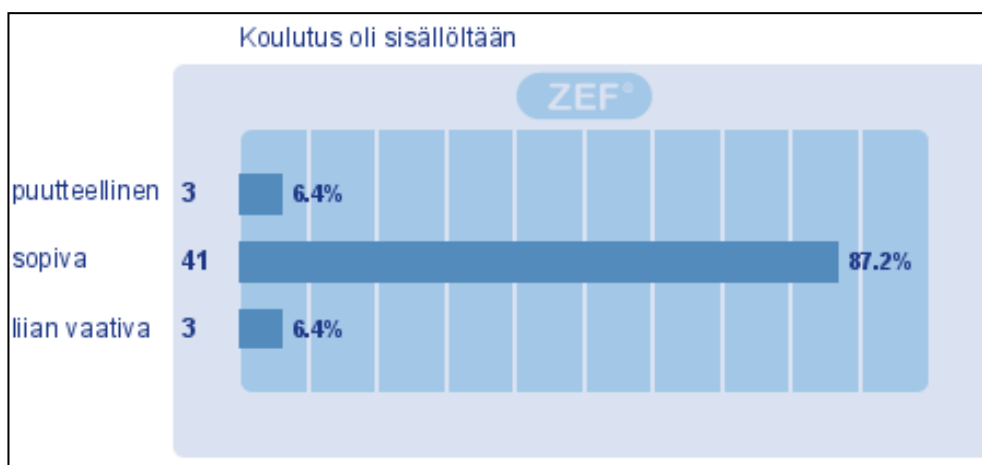
KUVIO 5. Koulutukseen osallistuneiden ikäjakauma, palautekyselyn tulokset

Jokainen koulutus kesti 1,5 tuntia ja puolet osallistujista arvioi koulutuksen liian lyhyeksi. Kukaan vastaajista ei arvioinut koulutusta liian pitkäksi.



KUVIO 6. Koulutuksen kesto, palautekyselyn tulokset

Koulutus oli sisällöltään 87 prosenttia vastanneiden mielestä sopiva ja noin 6 prosenttia piti koulutusta liian vaativana ja saman verran arvioi sen puutteelliseksi.



KUVIO 7. Koulutuksen sisällön arviointi, palautekyselyn tulokset

Vastanneista osallistujista 79 prosenttia arvioi koulutuksen edenneen sopivalla opetustahdilla. Tämä oli hieman yllättävä vastausprosentti, koska koulutuksen opetustahti oli tiivis ja koulutettava asiaa oli paljon. Koulutuksen aikana jouduttiin kuitenkin hidastamaan opetustahtia, jotta kaikki pysyisivät mukana. Vastanneista 21 prosentin mielestä koulutus eteni liian nopeasti. Kouluttajan asioiden esitystapaan olivat lähes kaikki tyytyväisiä ja samoin suurin osa koki saaneensa tarvittavan määrän opastusta.

Sanallisista palautteista ilmeni selkeästi se, että koulutusaikaa toivottiin pidemmäksi. Palautteista 33 prosenttia liittyi pelkästään koulutusaikaan. Lisäksi toivottiin pienempää opetusryhmää sekä mahdollisuutta harjoitella enemmän verkkopankin käyttöä. Myös kouluttajan äänen kuuluvuutta toivottiin paremmaksi. Monet toivoivat jatkokoulutusta ja kertaamisen mahdollisuutta.

Seuraavat lainaukset ovat poimintoja osallistujien antamista sanallisista palautteista.

*Enemmän aikaa.*

*Kertausta, kertausta, harjoitusta.*

*Ikämiehelle liian lyhyt opiskeluaika. Opastukset, kuin muutenkin hyvä. Kiitos!*

*Pienemmät ryhmät ja enemmän aikaa.*

*Enemmän aikaa ja esimerkkejä.*

*Lisä ei olepahitteeksi.*

*Aika nopeasti. Lisää aikaa.*

*Kouluttajan ääni ei kuulunut. Oli myös liikaa meteliä, ääniä.*

*Opettaja olisi voinut puhua hiukan kuuluvammin (huonokuuloinen).  
Opetus sinänsä hyvää, mutta opettajan puhetta ei oikein pysty seuraamaan, kun samaan aikaan yksilöneuvontaa yhtä aikaa häiritsevää vaikka on tosi tarpeen.  
Moniste erittäin hyvä. Kuuluvaisuus, vanhoja osallistujia.*

Verkkopankkikoulutuksien jälkeen pidettiin yhteinen palaveri koulutukseen osallistuneiden kouluttajien kanssa. Palautepalaverissa käytiin läpi havaintoja koulutuksissa esille tulleista ongelmista ja onnistumisista. Palaverissa todettiin ikääntyneiden verkkopankkikoulutuksien olevan hyvin tarpeellisia. Koulutuksissa havaituista ongelmista vahvimmin nousivat esille ajanpuute, osallistujien erilainen taitotaso ja suuri ryhmäkoko. Koulutuksen ilmapiiri oli rento ja osallistujat olivat hyvin innokkaina mukana oppimassa verkkopankin käyttöä. He toivoivat myös lisää koulutuksia. Osallistujille jaettuun koulutusmateriaaliin oltiin hyvin tyytyväisiä. Havainnoista on kerrottu tarkemmin koulutuksen arvioinnin osiossa.

## 6 KOULUTUSTAPAHTUMAN ARVIOINTI

Koulutuksen pitäminen näin heterogeeniselle, eritasoisia osallistujia sisältävälle ryhmälle on todella haastavaa. Osallistujien erilainen osaamistaso, oppimiskyky ja tiedon omaksuminen täytyy ottaa huomioon niin ajan käytön suhteen kuin opetustavassakin. Ryhmän kouluttamisessa ei voida edetä hitaimpien tai nopeimpien osallistujien mukaan, vaan on edettävä niin sanotun kultaisen keskitien mukaan.

Vaikka verkkopankkikoulutukseen ilmoittautumisen yhteydessä kartoitettiin osallistujien tietotekniset taidot ja osallistujat jaettiin niiden perusteella ryhmiin, niissä ilmeni kuitenkin yllättävän paljon eroavaisuuksia tietokoneen käyttötaidoissa. Osa koulutusryhmän jäsenistä joutui odottelemaan hitaampia osallistujia, toiset omaksuivat asiat nopeammin ja osa ryhmästä ei pysynyt täysin mukana. Tämä riippui selkeästi osallistujan taidosta käyttää tietokonetta. Alkeisryhmään osallistujat olivat tasaisin ryhmä, mutta tässäkin ryhmässä tuli esille osallistujien erilainen oppimiskyky. Edistyneemmissä ryhmissä jouduttiin osalle opastamaan jopa hiiren käyttöä. Oppiminen ja asioiden sisäistäminen onnistuu varmemmin, kun koulutukseen ilmoittautuneiden lähtötaso saadaan kartoitettua alun perin riittävän hyvin ja osallistujat pystytään jakamaan tasaisemmin.

Ryhmäkoko vaikuttaa oleellisesti koko ryhmän oppimiseen ja koulutuksen sujumiseen. Koulutuksessa alkeisryhmään osallistui 16 henkilöä ja edistyneempien ryhmiin kumpaankin 23 henkilöä. Vaikka neljä avustavaa kouluttajaa olivat koulutukseen osallistujien tukena, olisi alkeisryhmässä voinut olla vielä useampi avustaja. Alkeisryhmään osallistujia täytyi opastaa kädestä pitäen hiiren ja näppäimistön käytössä. Edistyneempien ryhmässä avustavien kouluttajien määrä oli sopiva. Ryhmän koko on hyvä suhteuttaa osallistujien osaamistasoon. Rauhallinen, rento ilmapiiri ja riittävä opastus luovat koulutustilanteesta miellyttävän, jolloin uusien asioiden oppiminen on helppoa.

Koulutustilana oli 25 työpisteen tietokoneluokka. Suuri luokkatila vaikeutti koulutusmateriaalin näkyvyyttä luokkatilan takaosaan. Osa seurasi koulutusta samalla tulostetun koulutusmateriaalin kuvien avulla. Kouluttajan äänen kuuluvuutta häiritsivät suuren luokkatilan lisäksi myös tietokoneista ja ilmastoinnista syntyvä taustamelu. Ensimmäisessä koulutusryhmässä avustavien kouluttajien yksilöllinen neuvonta häiritsi hieman muita osallistujia ja toisinaan jopa kouluttajaa, mutta palautteiden perusteella tämä pystyttiin ottamaan huomioon seuraavissa koulutusryhmissä.

Ikääntyneiden koulutustilaksi sopisi hyvin esimerkiksi kerhuhuone tai pienempi ryhmätila, jossa osallistujat ovat lähempänä kouluttajaa ja myös näkyvyys kaikilla parempi. Isossa tilassa olisi hyvä käyttää äänentoistolaitetta, koska usealla ikääntyneellä osallistujalla on heikentynyt kuulo.

Koulutusaikaa oli käytettävissä 1,5 tuntia, joka osoittautui liian lyhyeksi ajaksi. Kertaukselle ja kertaaville harjoitustehtäville pitäisi varata aikaa asioiden sisäistämiseksi ja mieleen painamiseksi. Koulutus voitaisiin jakaa esimerkiksi eri osa-alueisiin ja koulutuskertoja olisi useampia. Tällöin olisi myös mahdollista kerrata edellisellä kerralla opittuja asioita, jolloin ne jäisivät paremmin muistiin.

Ikääntyneiden koulutuksessa täytyy huomioida heidän heikentyneet aistit: heikentynyt kuulo ja näkökyky vaikeuttavat asioiden hahmottamista ja ymmärtämistä. Oppiminen tapahtuu selkeästi hitaammin. Myös hienomotoriset taidot, kuten hiiren käyttö, on vaikeampaa ja vaatii keskittymistä. Osalla osallistujista oli hienomotorististen taitojen kanssa ongelmia. Tämä saattoi johtua perussairaudesta, joka ilmenee muun muassa käsien tärinä. Koulutuksessa eniten vaikeuksia oli hiiren painikkeiden painamisessa ja kursorin kohdistamisessa hiiren avulla oikeaan kohtaan näyttöllä.

Koulutuksessa sähköinen e-lasku koettiin tärkeäksi ja kiinnostavaksi, vaikka se myös herätti useissa osallistujissa varovaisuutta ja epäluuloja. Ryhmissä oli lisäksi osallistujia, jotka eivät aikoneet ottaa e-laskua käyttöön ollenkaan. E-laskua ei pystynyt testitunnuksilla esittämään eikä sen käyttöä harjoittelemaan, vaan e-laskuun liittyvät toiminnot käytiin läpi MS PowerPointin diaesityksen avulla. E-lasku-toimintoon liittyen jaettiin lisäksi erillinen Osuuspankin laatima esite, josta saa hyvät perustiedot e-laskun ominaisuuksista. Monet osallistajat toivoivat mahdollisuutta harjoitella e-laskun käyttöä verkkopankin kautta testitunnuksilla. He kokivat siirtymisen e-laskuihin näin turvallisemmalta.

Verkkopankkisivuston käyttöliittymässä on hyvin paljon erilaisia osioita ja useampi tapa löytää eri toiminnot. Tämä saattaa kuitenkin vaikeuttaa ikääntyneiden kykyä hahmottaa sivuston toimintoja ja sitä mistä ne löytyvät. Tekstiversioiden käyttäminen olisi varmasti selkeämpi vaihtoehto ikääntyneille. Verkkopankin etusivulla oleva linkki perustoiminnot sisältävään tekstiversioon voisi olla näyttävämmän merkittynä.

Koulutusten ilmapiiri oli rento ja osallistujat olivat innokkaina mukana opettelemassa verkkopankin käyttöä. Avustavat kouluttajat osasivat ottaa hyvin huomioon osallistujien osaamistason ja iän. Palautteiden, oman havainnoinnin sekä avustavien kouluttajien palautteiden perusteella osallistujat olivat suurimmalta osin tyytyväisiä ja toivoivat lisää vastaavanlaisia koulutuksia.

## 7 POHDINTA

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tarkoituksena oli suunnitella ja järjestää Oulun Osuuspankin ikääntyneille asiakkaille verkkopankin käyttöön liittyvää koulutusta. Tavoitteena oli antaa koulutukseen osallistuville kokonaiskuva verkkopankin perustoiminnoista ja valmiudet käyttää niitä omatoimisesti.

Ikääntyneiden määrä kasvaa ja samalla myös ikääntyneiden aktiivisuus tietoyhteiskunnassa. Yhä useampi haluaa elää itsenäisesti, heillä on kiinnostusta itsensä kehittämiseen ja sosiaaliseen kanssakäymiseen myös teknologian avulla. Nykyisin verkkopalveluiden käyttö vaatii kuitenkin yhä enemmän tietoteknisiä taitoja. Tämä pitäisi ottaa huomioon myös niiden suunnittelussa. Kupias & Kosken (2012, 101) mukaan kartoittamalla osallistujien tiedot ja taidot, pystytään lähtötaso määrittelemään tarkemmin. Verkkopalvelut ovat yleensä suunniteltu niiden käyttöä osaaville, harvemmin on otettu huomioon ikääntyneiden tietoteknistä osaamista ja terveydentilaan vaikuttavia muutoksia. Hyvärisen (2013, 198) mukaan ikänäköisyys ja silmäsairaudet saattavat vaikeuttaa näkemistä. Heikentynyt näkökyky saattaa vaikeuttaa verkkopalvelun käyttöliittymän osioiden hahmottamista ja jopa hiiren kohdistaminen haluttuun kohtaan voi vaatia todella tarkkuutta ja keskittymistä.

Monet ikääntyneet ovat estyneitä liikkumaan kodin ulkopuolella. Ikääntyneet hyötyvät verkkopalvelujen käyttämisestä, kunhan heitä opastetaan niissä. Ikääntyneiden kyky oppia kyllä säilyy, jos vanhenemiseen ei liity muistisairautta. He pystyvät hyödyntämään elämäkokemustaan oppimisessa. Sallila (2000, 10) kirjoittaakin elämäkokemuksen ja motivaation olevan ikääntyvän oppijan vahvuuksina oppimisessa. Ikääntyneiden koulutustapahtumassa täytyy kiinnittää huomiota ryhmien kokoon ja osallistujien tietoteknisiin taitoihin. Aloittelijoille olisi hyvä järjestää oma koulutuskerta tietokoneen ja oheislaitteiden käyttämisestä, jotta niiden opetteleminen ei vie aikaa varsinaiselta koulutukselta. Koulutusryhmän samantasoinen käyttökokemus helpottaa kouluttamista, jolloin voidaan edetä saman tahtiin ja edellytykset koulutettavan asian oppimiseen ovat paremmat. Myös osallistujien mahdollisuus edetä rauhallisesti ja itse kokeilemalla edistävät oppimista.

Koulutukseen käytettävissä oleva aika on merkittävä tekijä ikääntyneiden kouluttamisessa, koska uusien asioiden oppiminen ja omaksuminen sekä päättelykyky on heillä hitaampaa. (Heiskanen 2012, 8.) Kouluttamisessa on otettava huomioon myös ikääntyneiden heikentyneet aistit sekä

kognitiiviset ja motoriset muutokset. Koulutuksen aihealueen laajuus on hyvä suhteuttaa käytettävissä olevaan aikaan. Hänninen (1991, 16) toteaa, että muistamisen ja oppimisen edellytyksenä on asian ymmärtäminen. Mieleen painaminen vaikeutuu, jos opeteltavia asioita tulee paljon peräkkäin ja niiden sisäistämiseen ei jää aikaa. Tällöin uusi opeteltava asia voi syrjäyttää edellisen ja oppiminen jää kesken. Koulutettujen asioiden kertaaminen ja harjoittelu auttavat myös muistamaan opetetut asiat. Näinkin laajan sisällön kouluttamisessa, koulutuskertoja voisi olla useampia ja ne voisi jakaa eri aihealueisiin. Jokaisen koulutuskerran alussa voisi kerrata lyhyesti edellisen koulutuksen sisällön.

Koulutustapahtuman järjestäminen oli hyvin mielenkiintoinen ja opettavainen kokemus. Itselläni ei ole aiempaa kokemusta koulutuksen järjestämisestä tai sen pitämisestä. Koulutuksen pitäminen ikääntyneille oli melkoinen haaste. Kohderyhmän suppea tietotekninen taito jo asetti omat vaatimuksensa koulutuksen suunnittelulle. Kahvitarjoilujen tilaaminen, ilmoitusluonnoksen suunnittelu, koulutusmateriaalin valmistaminen ja testaaminen yhdessä avustavien kouluttajien kanssa, opasteiden valmistaminen sekä itse koulutukseen henkisesti valmistautuminen veivät yllättävän paljon aikaa ja henkisiä resursseja. Tietojenkäsittelyn koulutuksesta ehdottomasti eniten oli hyötyä opastus- ja neuvontataidot – kurssista sekä käyttöliittymiin ja niiden käytettävyyteen liittyvästä opintoalueesta. Itse kouluttamistilannetta hyödynsi koko opiskeluaikani ajalla saatu esiintymiskokemus ja kyky suhtautua omaan esiintymiseen rakentavasti. Aiempi koulutukseni ja kokemukseni kuvankäsittelyssä ja visuaalisen materiaalin valmistamisessa auttoivat paljon juuri koulutusmateriaalin sekä opasteiden tekemisessä. Myös oma kertynyt elämän- ja työkokemus asioiden organisoinnissa oli varmasti hyvänä tukena.

Verkkopankkipalveluiden opastamista ikääntyneille ja miksi ei myös muillekin asiakkaille, kannattaisi kehittää eteenpäin myös eri muodoissa. Pankin sivustolla löytyykin jo muutama opastusvideo ja näiden tekeminen jokaisesta eri verkkopankkipalvelun toiminnosta olisi hyvänä tukena palveluiden käyttämisessä. Koulutuksesta voisi kehittää myös interaktiivisen virtuaaliohjeistuksen, jossa käyttäjä voisi harjoitella verkkopankin toimintoja ja saisi palautteen oikeasta tai väärästä toiminnosta. Yhteistyö Oamkin kanssa on yksi realistinen mahdollisuus kehittää verkkopankin koulutuksia eteenpäin. Oamkilla on hyvät valmiudet tilojen ja laitteiden kannalta järjestää koulutuksia esimerkiksi osana koulutuksen opintojaksoa.



Toivon, että toimeksiantajani saa tästä toiminnallisen opinnäytetyön avulla tehdyistä havainnoista ja pohdinnasta varteen otettavia ideoita ikääntyneiden verkkopankkipalveluiden koulutuksen kehittämiseen jatkossa. Tämän opinnäytetyön myötä olen oppinut ymmärtämään paremmin ikääntyneiden oppimiseen vaikuttavia tekijöitä ja myös arvostamaan heitä oppijina. Ikääntyneillä on myös tarve uuden oppimiseen omien resurssiensa puitteissa. Heillä on oppimisen tukena ainutlaatuisia elämäkokemusta.

## LÄHTEET

Collin, K. & Paloniemi, S. 2007. Aikuiskasvatus tieteenä ja toimintakenttänä. Jyväskylä: PS-kustannus.

Finanssialan Keskusliitto 2011. Pankkien Tupas-tunnistuspalvelun tunnistusperiaatteet. Hakupäivä 24.11.2013, [http://www.fkl.fi/teemasivut/sahkoinen\\_asiointi/Dokumentit/Tupas-tunnistusperiaatteet\\_v20b.pdf](http://www.fkl.fi/teemasivut/sahkoinen_asiointi/Dokumentit/Tupas-tunnistusperiaatteet_v20b.pdf).

Finanssialan Keskusliitto. 2013. Senioreiden säästäminen ja maksutavat 2013. Hakupäivä 19.11.2013, [http://www.fkl.fi/materiaalipankki/julkaisut/Julkaisut/Senioreiden\\_saastaminen\\_ja\\_maksutavat\\_2013.pdf](http://www.fkl.fi/materiaalipankki/julkaisut/Julkaisut/Senioreiden_saastaminen_ja_maksutavat_2013.pdf).

Finanssialan Keskusliitto 2013a. Suoraveloituksesta suoramaksuun. Hakupäivä 12.1.2014, <http://www.fkl.fi/teemasivut/suoramaksu/Sivut/default.aspx>.

Finanssialan Keskusliitto 2013b. Tutustu maksamisen uusiin suuntiin. Hakupäivä 12.1.2014, [http://www.fkl.fi/teemasivut/sahkoinen\\_laskutus/Sivut/default.aspx](http://www.fkl.fi/teemasivut/sahkoinen_laskutus/Sivut/default.aspx).

Heiskanen, H. 2012. Kognitiivisten toimintojen yhteys fyysiseen toimintakykyyn ikääntyvässä väestössä. Jyväskylän Yliopisto. Liikunta- ja terveystieteiden tiedekunta, terveystieteiden laitos. Pro gradu -tutkielma.

Hänninen, H. 1991. Ikääntyvän oppiminen ja henkiset kyvyt. Helsinki: Työterveyslaitos.

Hänninen, T. 2013. Kognitiiviset toiminnot. Teoksessa E. Heikkinen, J. Jyrkämä & T. Rantanen (toim.), Gerontologia. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim, 210.

Hyvärinen, L. 2013. Näkö. Teoksessa E. Heikkinen, J. Jyrkämä & T. Rantanen (toim.), Gerontologia. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim, 198.

Karjaluoto, H. 2002. Electronic banking in Finland: Consumer beliefs, attitudes, intentions and behaviors. Jyväskylän yliopisto. Taloustieteen väitöskirja. Hakupäivä 2.1.2014, <https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/13218/9513911675.pdf>.

Kontkanen, E. 2009. Pankkitoiminnan käsikirja. Vammala: Vammalan Kirjapaino Oy.

Kokkinen, A. Rantanen-Väntsi, L & Tuomola, A. 2008. Aikuisen oppijan kirja. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Koskinen, J. 2008. Sähköinen lasku tehostaa maksamista ja säästää ympäristöä. Hakupäivä 12.1.2014, [http://www.suomenpankki.fi/fi/julkaisut/euro\\_ja\\_talous/euro\\_ja\\_talous\\_vanhat/Documents/et\\_4\\_2008\\_JenniKoskinen.pdf](http://www.suomenpankki.fi/fi/julkaisut/euro_ja_talous/euro_ja_talous_vanhat/Documents/et_4_2008_JenniKoskinen.pdf).

Kupias, P. 2007. Kouluttajana kehittyminen. Helsinki: Oy Yliopistokustannus, HYY Yhtymä.

Kupias, P & Koski, M. 2012. Hyvä kouluttaja. Helsinki: Oy Sanoma Pro Oy.

Lonka, K. 2013. Aikuisen oppiminen. Helsingin Yliopisto. Mediatallenne. Hakupäivä 15.9.2013, [http://www.ttl.fi/duunitalkoot/kehittajat\\_s2\\_2.html#credit](http://www.ttl.fi/duunitalkoot/kehittajat_s2_2.html#credit).

Mäensivu, V. 2002. Ikääntyvien viestintävalmiudet ja digitaalinen epätasa-arvo. Helsinki: Gummerus Kirjapaino Oy.

Osuuspankki 2013a. OP-Pohjola-ryhmä. Hakupäivä 24.11.2013, <https://www.op.fi/op/op-pohjola-ryhma/op-pohjola-ryhma?id=80100&srcpl=1>.

Osuuspankki 2013b. OP-Pohjola-ryhmän historia. Hakupäivä 24.11.2013, <https://www.op.fi/op/op-pohjola-ryhma/op-pohjola-ryhma/historia/op-pohjola-ryhman-historia?cid=151654658&kampanja=true&srcpl=3>.

Osuuspankki 2013c. OP-verkkopalvelu. Hakupäivä 24.11.2013, <https://www.op.fi/op/henkiloasiakkaat/opastus/palvelukanavat/op-verkkopalvelu?id=47101&srcpl=8>.

Osuuspankki 2014a. E-lasku. Hakupäivä 12.1.2014, <https://www.op.fi/op/henkiloasiakkaat/tilit-ja-maksut/laskujen-maksaminen/e-lasku?cid=151438935&srcpl=3>.

Osuuspankki 2014b. Suoramaksu. Hakupäivä 12.1.2014, <https://www.op.fi/op/henkiloasiakkaat/tilit-ja-maksut/laskujen-maksaminen/suoramaksu?id=15215&srcpl=8>.

Pajala, S., Sihvonen, S. & Era, P. 2013. Asennon hallinta ja havaintomotorinen kyvykkyys. Teoksessa E. Heikkinen, J. Jyrkämä & T. Rantanen (toim.), Gerontologia. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim, 175–176, 178.

Purtsi, J. 2006. Motorinen oppiminen 55–78-vuotiailla. Jyväskylän yliopisto. Liikuntatieteiden laitos. Liikuntapedagogiikan pro gradu -tutkielma.

Rytkönen, M. & Hätönen, H. 2008. Näkökulmia oppimiseen. Helsinki: Edita Prima Oy.

Sallila, P. 2000. Oppiminen ja ikääntyminen. Saarijärvi: Gummerus Kirjapaino Oy.

Sorri, M. & Huttunen, K. 2013. Kuulo. Teoksessa E. Heikkinen, J. Jyrkämä & T. Rantanen (toim.), Gerontologia. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim, 189.

Tanskanen, M. 2011. Ikääntyminen ja tietotekniikan oppiminen: ”Kaikki uutta!”. Jyväskylän Yliopisto. Tietojärjestelmätiede. Pro gradu -tutkielma.

Tilastokeskus. 2012. Ennuste 65 vuotta täyttäneiden määrästä pienenee hieman. Hakupäivä 5.12.2013, [http://www.stat.fi/til/vaenn/2012/vaenn\\_2012\\_2012-09-28\\_tie\\_001\\_fi.html](http://www.stat.fi/til/vaenn/2012/vaenn_2012_2012-09-28_tie_001_fi.html).

Tilastokeskus. 2013. Yli neljännes 75–89-vuotiaista käyttää internetiä. Hakupäivä 5.12.2013, [http://www.stat.fi/til/sutivi/2013/sutivi\\_2013\\_2013-11-07\\_tie\\_001\\_fi.html](http://www.stat.fi/til/sutivi/2013/sutivi_2013_2013-11-07_tie_001_fi.html).

Työterveyslaitos 2013. Ohjeita ikääntyvien oppimisen ja koulutuksen kehittämiseen. Hakupäivä 15.9.2013, [http://www.ttl.fi/duunitalkoot/kehittajat\\_s2\\_2.html#credit](http://www.ttl.fi/duunitalkoot/kehittajat_s2_2.html#credit).

Virkkunen, A. 2011. Ikäihmisten mielikuvia teknologiasta. Verkkojulkaisu. Hakupäivä 8.12.2013, [http://www.ikateknologia.fi/images/stories/Julkaisut/Ikähmisten\\_mielikuvia\\_teknologiasta.pdf](http://www.ikateknologia.fi/images/stories/Julkaisut/Ikähmisten_mielikuvia_teknologiasta.pdf).

Vuohelainen, H. 2011. Seniorit tieto- ja viestintätekniiikan käyttäjiksi - Vertausohjauksen hyvät käytännöt. Verkkojulkaisu. Hakupäivä 19.11.2013, [http://www.tieke.fi/download/attachments/15108320/julksarja36\\_painoon.pdf?version=1&modificationDate=1328102827000](http://www.tieke.fi/download/attachments/15108320/julksarja36_painoon.pdf?version=1&modificationDate=1328102827000).



## Verkkopankki- koulutus ikääntyneille

Järjestämme verkkopankkikoulutuksia Oulun Osuuspankin ikääntyneille asiakkaille. Koulutuksessa käymme läpi **op.fi**-verkkopalvelun peruskäyttöä, kuten laskujen maksamista, tilitapahtumien ja tiliotteiden katsomista sekä avainlukulistan vaihtoa, unohtamatta tietoturva-asioita. Järjestämme koulutuksen yhteistyössä Oulun seudun ammattikorkeakoulun kanssa Oamkin Liiketalouden yksikön tiloissa.

Koulutuksessa harjoitellaan **op.fi**-verkkopalvelun käyttöä testitunnuksilla. Varaa alla vaihtoehtoista itsellesi parhaiten sopiva aika. Yksi kurssi on täysin aloittelijoille ja kaksi muuta samansisältöistä tietokoneen alkeita jo hieman hallitseville. Koulutus on ilmainen.

**Alkeisryhmä** (ei aiempaa tietokoneen käyttökokemusta):

to 31.10.2013 klo 8.30 – 10.00

Tietokoneenkäytön alkeita hieman jo hallitseville:

to 31.10.2013 klo 10.30 – 12.00

ti 5.11.2013 klo 16.30 – 18.00

Kurssipaikka: Oamk, Liiketalouden yksikkö,  
Teuvo Pakkalan katu 19, 90130 OULU

(Yksikön pihalle ajo Urheilukadun kautta. Yksikön sisäpihan parkkipaikat varattu henkilöstölle. Yleiset parkkipaikat Urheilukadun varrella.)

**Ilmoittaudu koulutukseen** viimeistään 25.10. joko netissä [www.lyyti.in/verkkopankkikoulu](http://www.lyyti.in/verkkopankkikoulu) tai soita p. 010 2535 234. Paikkoja on rajoitetusti ja ne täytetään ilmoittautumisjärjestyksessä. Kahvitarjoilu. Tervetuloa!

O10-puheluiden hinnat: 0,0835 €/puhelu+0,07 €/min, kun soitetaan kotimaan kiinteän verkon lankaliittymästä ja 0,0835 €/puhelu+0,17 €/min, kun soitetaan matkapuhelinliittymästä (hinnat sis. ALV:n).

ILMOITTAUTUMINEN / POHJATIEDOT:

1. Nimi

2. Puhelinnumero

3. Sähköpostiosoite

4. Ikä:

alle 60

60–65

65–70

yli 70

5.

31.10.2013 klo 8.30–10.00

Valittu koulutusaika:

ryhmä, ei käyttökokemusta

31.10.2013 klo 10.30–12.00

5.11.2013 klo 16.30–18.00

6.

Osaamistaso:

ei tietokoneen käyttökokemusta

käyttää internetiä

käyttää sähköpostia



**OP**

## VERKKOPALVELU/PIKAOHJE

[www.op.fi](http://www.op.fi)

### KIRJAANTUMINEN

Syötä käyttäjätunnus, salasana ja avainlukua vastaava pankin luku

### TILIT JA SALDOT

Päävalikko /ETUSIVU

#### Tilit

tilinumero, saldo, tilillä käytävissä

### TILITAPAHTUMAT, VERKKOTILIOTE

Päävalikko /TILITJA TAPAHTUMAT

Sivuvalikko/ **Omat tilit ja maksut**

#### Tilit

tilitapahtumat

verkkotiliote

tilin perustiedot

### LASKUN MAKSAMINEN

Päävalikko /TILITJA TAPAHTUMAT

Sivuvalikko/ **Omat tilit ja maksut**

#### Maksut

uusi maksu

hyväksymättömät maksut

erääntyvät maksut

siirto omalle tilille

### E-LASKUT

Päävalikko /TILITJA TAPAHTUMAT

Sivuvalikko/ **Omat tilit ja maksut**

#### E-laskut

saapuneet e-laskut

tilaa e-laskuja

### AVAINLUKULISTAN TILAAMINEN /VAIHTAMINEN

#### SALASANAN VAIHTAMINEN

Päävalikko/ OMAT TIEDOT

Sivuvalikko/ **Verkkopalvelutunnukset**

vaihda avainlukulista

tilaa avainlukulista

lukitse avainlukulista

lukitse verkkopalvelutunnukset

vaihda salasana



**Valitse jokaisesta kohdasta yksi vaihtoehto.**

1. Vastaajan sukupuoli

 Mies Nainen

2. Vastaajan ikä

 alle 60 60 – 65 66 – 70 yli 70

3. Koulutusryhmä johon kuulun

 Alkeisryhmä Alkeita jo hallitseva

4. Arvioi koulutusta valitsemalla sopiva vaihtoehto.

Koulutus oli *kestoltaan* liian lyhyt  sopiva  liian pitkä Koulutus *oli sisällöltään* puutteellinen  sopiva  liian vaativa Kouluttaja *eteni* liian hitaasti  sopivasti  liian nopeasti Kouluttaja *esitti asian* epäselvästi  ymmärrettävästi 

5. Saitko koulutuksessa tarvittavan määrän opastusta?

 Kyllä En

6. Mitä parannusehdotuksia antaisit koulutukseen?

---



---



---



---

7. Minkä kouluarvosanan 1-10 antaisit koulutuksen toteutuksesta kokonaisuutena?

---

*Lämmin kiitos osallistumisestasi ja palautteestasi!*