

Opinnäytetyö AMK

Tietojenkäsittely

Tietoliikenne ja tietoturva

2014

Petri Virta ja Toni Rajalin

SENIOREIDEN IT-OPASTUS

– Palvelutalo Wilen



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

OPINNÄYTETYÖ (AMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Tietojenkäsittely | Yrityksen tietoliikenne ja tietoturva

2014 | 39 sivua

Jarkko Paavola

Petri Virta & Toni Rajalin

SENIOREIDEN IT-OPASTUS

Opinnäytetyön tavoitteena on tarjota opastusta Palvelutalo Wilenin asukkaille sekä kartoittaa heidän IT-osaamistaitojaan. Opinnäytetyöhön kuuluu myös tutkimustyö, jossa selvitetään millaiset mahdollisuudet senioreilla on päästä mukaan teknologian hyödyntämiseen. Opinnäytetyössä selvitetään, kuinka heidän IT-osaamistaan on mahdollista edistää sekä miksi heillä on vaikeuksia tietokoneiden ja muiden laitteiden kanssa. Lisäksi tutkitaan millaisia haasteita seniorit kohtaavat palveluiden sähköistyessä.

Työn käytännön osuudessa suunnitellaan ja toteutetaan tietokoneopastuksia Palvelutalo Wilenin asukkaille. Opastuksen ohella kartoitetaan kyselylomakkeen avulla heidän tietokonetaitojaan.

Työn teoriaosuudessa haetaan vastauksia tutkimuskysymyksiin sekä tutkitaan millaisia tukipalveluita senioreille on tarjolla Turun alueella ja millaisia muutoksia ikääntyminen aiheuttaa ihmiskehossa. Lisäksi tutkitaan mitä ongelmia senioreilla tulee vastaan palveluiden sähköistyessä ja kun viimein tulee vastaan tilanne, jossa on hankittava oma tietokone ja aloitettava sen käyttö.

Tutkimustuloksien mukaan senioreilla on hyvät mahdollisuudet selviytyä teknologian kanssa, mutta siihen vaaditaan tietysti myös aktiivisuutta heidän osaltaan. Senioreille on tarjolla laitteita, joilla he pystyvät myös erilaisten mahdollisten vaivojen kanssa käyttämään verkkopalveluita. Tuloksien mukaan paras keino avustaa senioreita tietokoneiden käytössä on henkilökohtainen opastus, jota on Turun seudulla tarjolla hyvin, mutta se tulisi saattaa paremmin vanhempien ikäluokkien tietoisuuteen.

ASIASANAT:

oppiminen, ikääntyminen, tietotekniikka, palvelutalo, tietokoneet, Internet, neuvonta, kyselytutkimus, sähköiset palvelut, teknologinen kehitys

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Business Information Technology | Business Data Communications and Information Security

2014 | 39 pages

Instructor Jarkko Paavola

Petri Virta & Toni Rajalin

IT-GUIDANCE OF SENIOR CITIZENS

The primary goal of this thesis was to provide IT-guidance for the residents of Wilen, which is a home for assisted living. During the guidance their skills with computers and other devices were also evaluated. This thesis includes a study on the possibilities of senior citizens to manage the development of technology. The possibilities to enhance their IT-skills were studied as well as reasons for the problems with computers and other devices. In addition, the thesis discusses the challenges senior citizens will encounter when services increasingly move to the Internet.

The practical part of the thesis consists of planning and arranging IT-guidance for the residents of Wilen. In addition a survey form was used to evaluate their IT-skills.

In theoretical part of the thesis the presented research questions are discussed. A study was conducted on the IT aid services available near Turku as well as the changes aging causes in the human body. In addition, the thesis studied the problems that senior citizens may encounter when services move to the Internet and when they finally have to obtain their own computer and start using them.

The results of the study showed that senior citizens have good chances to manage with technology, but it requires much effort from them. There are various computers available today that allow them to use e-services with any kind of ailment they may have. The results show that the best way to assist senior citizens with computers is personal guidance. There are a few places in Turku where aid is provided and it responds well to the demand in the area. The only problem is that there are too many senior citizens that are not aware of the services.

KEYWORDS:

learning, aging, information technology, assisted living building, computers, Internet, guidance, survey, e-services, technology development

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	6
2 TUTKIMUKSEN RAJAUS JA TAUSTAT	7
3 SENIORIT JA IKÄÄNTYMINEN	9
3.1 Aistit	9
3.2 Muisti ja oppiminen	10
3.3 Motoriikka	11
3.4 Apuvälineet tietokoneen käyttöön	12
4 SENIORIT JA TIETOTEKNIikka	13
4.1 Teknologian kehittyminen	13
4.2 Tietokoneen, tabletin ja Internet-yhteyden hankinta	13
4.3 Tietoturva	16
4.4 Tuki tietokoneen käyttöön ja sähköisiin palveluihin	17
4.5 Seniori tietotekniikan taitajana	19
5 SÄHKÖISET PALVELUT	20
5.1 Verkkopankki	21
5.2 Terveyspalvelut	22
5.3 Julkinen liikenne	23
6 OPASTUKSET	25
6.1 Opastusten suunnittelu	25
6.2 Opastukset	26
7 SENIOREIDEN IT-OSAAMINEN	30
7.1 Seniorien IT-osaamisen edistäminen	32
7.2 Seniorien vaikeudet tietokoneiden ja muiden laitteiden kanssa	33
7.3 Haasteet senioreille palveluiden sähköistyessä	34
8 YHTEENVETO	36
LÄHTEET	38

LIITTEET

- Liite 1. Sähköpostiopas
- Liite 2. Varmuuskopiointiopas
- Liite 3. Osaamisen kartoituslomake (suomeksi)
- Liite 4. Osaamisen kartoituslomake (ruotsiksi)

TAULUKOT

Taulukko 1. Internetin käytön yleisyys prosentteina 2014 (Tilastokeskus, 2014).	21
Taulukko 2. Vastaajan oma arvio tietokoneen käyttötaidoista.	30
Taulukko 3. Palvelut ja erikoislaitteet.	31
Taulukko 4. Internetin käyttö.	31
Taulukko 5. Salasanan vaihto.	32

1 JOHDANTO

Tässä opinnäytetyössä tarkastellaan senioreiden mahdollisuuksia päästä mukaan teknologian hyödyntämiseen. Tavoitteena on selvittää, miten senioreiden IT-osaamista voidaan edistää, millaista opastusta heille on tarjolla ja mitä haasteita seniorit kohtaavat palveluiden sähköistyessä. Pohdimme myös, miten vanhenemisen fysiologiset vaikutukset tulisi ottaa huomioon verkkopalveluiden kehittämisessä ja suunnittelussa.

Aihe valittiin, koska senioreiden IT-osaamisen kehittämistä pitäisi tukea nykyistä enemmän. Palvelut sähköistyvät kiihtyvällä vauhdilla ja monet asiat löytyvät nykyään vain verkosta. Koemme tärkeäksi opastaa senioreita näiden palveluiden käytössä, jotta he voivat elää ja toimia maailmassa, jossa informaatioteknologia on osana jokapäiväistä elämää.

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Palvelutalo Wilen, jonka asukkaille pidimme opastuksia heidän valitsemiensa verkkopalveluiden sekä laitteiden käytössä.

Työ jaettiin siten, että Petri Virta otti vastuun opastuksista ja oppaiden tekemisestä ja Toni Rajalin teorian tiedon etsimisestä ja kirjoittamisesta. Molemmat kuitenkin osallistuvat myös toistensa vastuualueiden toteuttamiseen.

Liitteeksi olemme koonneet oppaat sekä sähköpostin käytöstä että varmuuskopioinnista. Oppaat on tarkoitettu senioreiden tueksi ja avuksi näiden palveluiden käyttöönotossa. Oppaat on tarkoitus toimittaa ainakin Kansalaisen mikrotukeen sekä Palvelutalo Wileniin, joissa niitä voidaan käyttää toiminnan tukena.

2 TUTKIMUKSEN RAJAUS JA TAUSTAT

Meille tarjottiin Palvelutalo Wilenin toimeksiantoa opinnäytetyöksi ja olimme siitä kiinnostuneita, koska halusimme tehdä opinnäytetyön, joka perustuu senioreihin ja heidän nykytilanteeseensa sekä tulevaisuuteen tietotekniikan parissa. Olemme toimineet opinnoissa aiemmin paljon senioreiden parissa. Yhdessä aiempina vuosina järjestämämme tiimityökurssin opastus senioreille palvelutalo Lehmusvalkamassa antoi meille vihjeitä siitä, mitä tuleman pitää. Petri Virta on toiminut Kansalaisen mikrotuessa projektipäällikkönä 2013 syksyllä, minkä lisäksi hän on tehnyt kotikäyntejä ja tietokonehuoltoja omalla toiminimellään.

Aineistona käytimme käytyjä haastatteluja opastettujen kanssa, omia kokemuksiamme ja havaintojamme, osaamisenkartoituskyselyä Palvelutalo Wilenin asukkaille sekä lähdeaineistoa.

Opinnäytetyössämme tutkimuskysymyksiä ovat:

- Miten seniorien IT-osaamista voidaan edistää?
- Miksi senioreilla on vaikeuksia tietokoneiden ja muiden laitteiden kanssa?
- Mitkä ovat haasteet senioreille palveluiden sähköistyessä?

Tutkimme ja analysoimme, kuinka seniorien IT-taitojen oppimista olisi mahdollista helpottaa. Tämän lisäksi selvitämme myös millaista tukea tietokoneiden käyttöön senioreiden on mahdollista saada Turun seudulla. Otamme selvää ikääntymisen tuomista haasteista, kun oppiminen vaikeutuu ja muisti heikentyy iän karttuessa. Lisäksi tutkimme palveluiden sähköistymisen tuomia haasteita senioreille.

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Palvelutalo Wilen, joka sijaitsee Turun keskustassa. Sen toiminta on aloitettu vuonna 1908. Palvelutalon toiminta-ajatuksena on tarjota viihtyisä, turvallinen ja kodinomainen asumismuoto. (Palvelutalo Wilen 2014.)

Palvelutalon johtoporras oli halukas tarjoamaan asukkailleen tietokoneopastusta sekä samalla kartoittamaan asukkaidensa IT-osaamista, jonka vuoksi he ottivat yhteyttä Turun ammattikorkeakouluun.

Kansalaisen mikrotuki on Turun ammattikorkeakoulussa toimiva opiskelijoiden ylläpitämä oppimisympäristö. Sen tarkoituksena on tarjota ilmaista tietokonehuoltoa sekä tietokoneiden käytön tukea Turun sekä lähiseudun asukkaille. Kansalaisen mikrotuki järjestää myös opastuspäiviä ja tapahtumia.

3 SENIORIT JA IKÄÄNTYMINEN

Tampereen yliopiston gerontologian professorin Marja Jylhän mukaan, seniori on suhteellinen käsite:

”Ainut määritelmä, jonka voin hyväksyä on, että seniori on vanhempi ja kokeneempi kuin joku muu. Sille sanalle ei ole muuta määritelmää.” (Jylhä 2012.)

Opinnäytetyössämme määrittelemme seniori-ikäisiksi kaikki yli 65-vuotiaat eli henkilöt, jotka ovat syntyneet ennen vuotta 1950.

Seniori-ikäisillä on usein ongelmia tietokoneiden kanssa sekä lisäksi tietokoneiden käyttöä vaikeuttaa vanhenemisestä johtuvat muutokset, kuten näön, oppimiskyvyn sekä muistin heikentyminen. Näön heikentyminen hankaloittaa tekstin lukemista tietokoneen näytöltä, joka lisäksi on usein melko pienellä fontilla kirjoitettua. Erilaiset nivel- ja muut liikkumista rajoittavat vaivat voivat tehdä mm. hiiren käytöstä erityisen hankalaa. Tietokoneiden käytön oppiminen onkin monesti senioreille hidasta ja haastavaa. (Pohjolainen 2014.)

3.1 Aistit

Ihmiset saavat ja käsittelevät tietoa ympäristöstä kuulemalla, näkemällä, maistamalla, haistamalla ja koskemalla. Iän myötä aistit heikentyvät ja siksi asioiden ymmärtäminen tai havaitseminen ei vanhempana ole niin helppoa kuin nuorena. Ihmisen kasvaminen aikuiseksi päättyy ja vanheneminen alkaa jo noin 20-30 vuotiaana. Näkyviä muutoksia alkaa ilmetä viimeistään 50-vuotiaana. Vanheneminen on kuitenkin yksilöllistä ja siihen vaikuttavat geneettiset tekijät, elintavat sekä ympäristö.

Vanhenemista voi hidastaa terveillä elintavoilla ja vähentämällä stressiä. Fyysisellä aktiivisuudella ja liikunnalla on paljon merkitystä toimintakyvyn ylläpitoon, sairauksien ehkäisyyn, itsenäiseen selviytymiseen sekä elämän

laadun parantamiseen. Senioreille suositellaankin esim. vähintään 2.5 tuntia reipasta kävelyä viikossa tai raskaampaa hölkkää noin puolitoista tuntia viikossa. Virikkeet pitävät seniorin aivot pirteänä ja siksi tietokone olisikin hyvä 80-vuotislahja, toteaa Geriatrian professori Raimo Sulkava. Tietokoneen kanssa touhuaminen on hyvää aivojumppaa. (Sulkava 2010.)

Näkö

Ihmisten näkö heikkenee iän karttuessa, mutta silti monilla senioreilla se on edelleen hyvä. Näkökyvyssä saatetaan kuitenkin huomata muutoksia 40-vuoden iässä, kun lähietäisyydelle katsominen alkaa tuottaa ongelmia. Avuksi hankitaan yleensä lulasit, jotka helpottavat tilannetta. Silmän ääreisnäkö heikkenee vanhetessa ja siksi seniorit voivat joutua kääntämään päätään enemmän, jotta näkisivät sivuille. Lisäksi hämäränäön kanssa tulee vanhemmiten ongelmia ja siksi kotona kannattaa lisätä valaistusta. Silmänsairaudet kuten harmaa- tai viherkaihi sekä silmänpohjan rappeuma heikentävät näköä. (Smith & Gove 2005.)

Kuulo

Noin 30 % yli 60-vuotiaista kärsii huonontuneesta kuulosta, sekä 33 % 75-84-vuotiaista ja puolet yli 85-vuotiaista kärsii kuulon menetyksestä. Huonontuneen kuulon voi aiheuttaa kuuloelimien ja aivoihin vievien hermoratojen rappeutuminen tai melun aiheuttamat vauriot. Muutokset kuuloon alkavat jo 20-30-vuoden iässä. (Smith & Gove 2005; Sulkava 2010.)

Heikentynyt kuulo vaikeuttaa kommunikointia muiden ihmisten kanssa ja tämä voi johtaa seniorin eristäytymiseen muista ihmisistä. Senioreilla on myös vaikeuksia varsinkin korkeiden äänien kanssa, mikä johtuu sisäkorvan simpukan karvasolujen surkastumisesta. (Sulkava 2010.)

3.2 Muisti ja oppiminen

Ihmisen vanhentuessa tapahtuu aivoissa muutoksia, kuten hermosolujen vähenemistä, minkä vuoksi aivokuori ohenee, aivojen tilavuus ja paino

pienenevät ja aivoihin kertyy kuona-aineita. Aivotoinnot hidastuvat jonkin verran vanhenemisen vuoksi ja esimerkiksi asioiden mieleen palauttaminen kestää kauemmin ja useaan asiaan samanaikaisesti keskittyminen vaikeutuu. Aivojen treenaaminen auttaa ehkäisemään aivojen heikkenemistä, esim. tietokoneen käyttö, musiikin kuuntelun, ristikoiden ja sudokujen tekeminen ja bingon pelaaminen. Sosiaalisuus tekee myös aivoille hyvää. (Sulkava 2010.)

Muistin heikentyessä asioiden oppiminen vaikeutuu. Monet sairaudet heikentävät muistia ja kognitiivisia toimintoja. Ikääntyminen itsessään ei vaikuta kognitiivisiin toimintoihin valtavasti, vaan kognition vakavan heikkenemisen taustalla on aina jokin sairaus. Näitä ovat mm. sydän- ja verenkiertoelinten sairaudet sekä diabetes ja masennus. (Ikääntyminen ja kognitio 2010.)

Muistia heikentäviä tekijöitä ovat mm. seuraavat:

- passiivisuus
- ärsykkeetön ympäristö
- muistin vähäinen käyttö
- motivaation puute
- kielteinen asenne
- masennus
- sairaudet
- huono kunto. (Ikääntyminen ja kognitio 2010.)

3.3 Motoriikka

Vanhetessa ihmisen nivelnesteiden määrä vähenee ja sidekudoksen määrä nivelessä lisääntyy. Tämä voi aiheuttaa rajoituksia nivelten liikkuvuuteen. Harjoittelulla nivelten liikeradat pysyvät paremmin kunnossa sekä voimaharjoittelulla voidaan vahvistaa niveliä ympäröiviä lihaksia, jolloin nivelet eivät joudu niin suurelle rasitukselle. Tietokoneen käyttöä vaikeuttavat varsinkin nivelvaivat, jotka voivat tehdä hiiren käytöstä vaikeaa. (Terveysverkko 2013.)

3.4 Apuvälineet tietokoneen käyttöön

On olemassa monenlaisia apuvälineitä tietokoneen käyttöön, kuten suurennuslasi tai lukija, joista on usein hyötyä senioreille. Suurennuslasilla voidaan suurentaa näytön kuvaa hiiren kohdistimen osoittamalta alueelta. Toinen vaihtoehto on zoomata kuvaa Ctrl-painikkeen sekä hiiren rullan yhtäaikaisella käytöllä. Lukijan avulla tietokone voidaan asettaa lukemaan tekstiä käyttäjän puolesta. Lisäksi voidaan mm. korvata äänimerkkejä tekstipohjaisilla ilmoituksilla. Tällaiset lisätoiminnot eivät kuitenkaan päädy senioreiden käytettäviksi kovinkaan helposti, koska tietokonetta ostettaessa ei tietokoneen käytössä saa juuri minkäänlaista apua, jolloin käyttäjä ei osaa käynnistää/käyttää kyseisiä toimintoja.

4 SENIORIT JA TIETOTEKNIikka

4.1 Teknologian kehittyminen

Teknologia on kehittynyt huimasti viimeisten 25-vuoden aikana. 90-luvulla tietokoneita löytyi pääasiassa työpaikoilta. Kotioloissa ei vielä silloin tietokoneita juurikaan ollut niiden korkean hinnan ja huonon saatavuuden takia. Jos sellainen kuitenkin kotona oli, niin sitä käytettiin lähinnä työntekoon. Komponenttien pienentyminen ja prosessorien laskentatehon kasvaminen on mahdollistanut yhä pienempien laitteiden valmistuksen kuten älypuhelimien ja taulutietokoneiden eli tablettien, joilla pystyy tekemään lähes täysin samat asiat kuin tietokoneellakin.

Nykyisten seniorien nuoruudessa ei vielä ollut tietokoneita. Vaikka he olisivat aikoinaan käyttäneet mm. töissä teknisiä laitteita niin tietokoneiden käyttö ei ole heille helppoa. Uusia laitteita julkaistaan jatkuvasti ja esim. tänään ostettu uusi älypuhelin on jo muutaman kuukauden kuluttua vanhaa mallia.

Kehitystä tapahtuu myös käyttöjärjestelmissä sekä ohjelmistoissa. Microsoft Windows 8 -käyttöjärjestelmän Metro-käyttöliittymä on erilainen kuin mihin ollaan aiemmissa Windows-versioissa totuttu, minkä vuoksi senioreilla on jälleen hankaluuksia tottua uuteen tuotteeseen. Tekniikka ja ohjelmistot kehittyvät niin hurjaa vauhtia, etteivät seniorit välttämättä jaksa yrittää pysyä tekniikan ajan tasalla. Pelkästään tietotekniikan nopea kehittyminen vaikuttaa negatiivisesti oppimismotivaatioon. Kun tiedetään, että uuden laitteen tai ohjelmiston opittuaan tuleekin jo uusi asia opeteltavaksi, voi opiskelu tuntua turhautavalta.

4.2 Tietokoneen, tabletin ja Internet-yhteyden hankinta

Tietokoneen hankinta ei ole kovin yksinkertaista, varsinkaan jos sen joutuu tekemään yksin. Senioreilla ei välttämättä ole mitään käsitystä tietokoneista,

mikäli niitä ei ole aiemmin käyttänyt työelämässä. Tietokoneista puhuttaessa asiat menevät nopeasti hyvin teknisiksi ja vaikeiksi ymmärtää. Tietokonetta hankittaessa olisi hyvä olla mukana läheinen tai ystävä, joka tietää mitä laitteita ja ohjelmistoja henkilö tarvitsee. Olemme havainneet, että jopa keski-ikäisille henkilöille saatetaan helposti myydä tietokoneen mukana paljon tarpeettomia tuotteita, joita kyseinen henkilö ei todellisuudessa tule tarvitsemaan.

Kun tietokonetta ollaan hankkimassa, kannattaa ensimmäiseksi pohtia millainen olisi parhaiten tarpeita vastaava laite. Päävaihtoehtoina toimivat pöytätietokone, kannettava tietokone ja tabletti eli taulutietokone. Pöytätietokone sopii käyttäjille, jotka tarvitsevat tietokonetta lähinnä kotonaan esim. laskujen maksamista ja sähköpostien lähettämistä varten. Toisaalta kannettava vie vähemmän tilaa, kuluttaa vähemmän sähköä ja se toimii samoin kuin pöytätietokonekin.

Kannettava tietokone on hyvä vaihtoehto, mikäli haluaa käydä tietokoneensa kanssa mm. tuttavilla tai ottaa sen mukaan matkalle. Kannettavan tietokoneen kanssa on myös helpompi hakea apua ongelmatilanteissa kuin pöytäkoneilla. Taulutietokoneet sopivat parhaiten käyttäjille, joilla on ongelmia etenkin hiiren käytön kanssa. Ne ovat myös erittäin pienikokoisia, joten niitä voi käyttää missä vain.

Pöytätietokone

Pöytätietokonetta hankittaessa täytyy tietää, että keskusyksikön lisäksi tarvitaan näyttö, näppäimistö ja hiiri sekä Internet-yhteys. Kaupoista löytyy yleensä valmiita kokoonpanoja monilta eri valmistajilta (kuten Asus, HP ja Apple), jotka sisältävät keskusyksikön lisäksi mm. näytön, hiiren ja näppäimistön ja kaiuttimet.

Kannettavat tietokoneet

Kannettavia tietokoneita tuntuu olevan seniori-ikäisillä kaikkein eniten. Kannettavat tietokoneet toimivat käytännössä samoin kuin pöytätietokoneet, mutta ovat suunniteltuja käytettäväksi myös muualla kuin kotona. Samat

komponentit on kutistettu pienempään tilaan, joka tosin tarkoittaa, että kannettavien komponentit eivät voi olla yhtä tehokkaita kuin pöytätietokoneiden. Ne myös kuumenevat enemmän pienessä tilassa, mikä voi aiheuttaa laitevikoja. Kannettaviin on mahdollista hankkia myös erillinen hiiri ja/tai näppäimistö, mikäli kannettavaan sisäänrakennetut eivät ole käyttäjän mielestä riittäviä tai niiden käyttö tuottaa ongelmia.

Taulutietokone

Nykyään kovin suuressa suosiossa olevat taulutietokoneet ovat yleistyneet varsinkin viihdelaitteina, joista voidaan lukea verkkosivuja, katsella elokuvia tai kuunnella musiikkia oikeastaan missä vain. Isomman pöytäkoneen sijaan seniorin ensimmäiseksi laitteeksi saattaakin olla hyvä hankkia taulutietokone eli tabletti. Tabletilla ei kuitenkaan pysty tekemään ihan kaikkia samoja asioita kuin tavallisella pöytätietokoneella. Esimerkiksi pitkien tekstien kirjoittaminen tabletilla on erittäin työlästä. Lisäksi kaikkia ohjelmia ei ole saatavilla tabletteihin. Mikäli laitteella on tarkoitus lähinnä selata Internetiä tai lähettää sähköpostia, kannattaa harkita tablettia ensikosketukseksi nykyteknologiaan.

”Oma isäni on nyt 87 vuotta ja hän hankki itselleen ensimmäisen tietokoneen muutama viikko sitten. Hänen on erittäin vaikea hallita hiirtä. Ehdotimme hänelle Android-tabletin hankintaa. Ratkaisu oli erittäin hyvä ja hän pääsi nopeasti sisään laitteen käyttöön. Android tabletissa muutaman pyyhkäisytoiminnon opetteluun jälkeen kaikki tarvittavat kontrollit ovat näkyvissä.” (Tamminen 2014.)

Internet-yhteys

Jotta tietokoneella saataisiin yhteys verkkoon, on ensin hankittava kiinteä laajakaista eli ADSL-liittymä tai mobiililaajakaista. Internet-yhteyksiä tarjoaa Suomessa mm. DNA, Sonera, Elisa ja Saunalahti. ADSL-yhteyksiä tai nopeampia kuituyhteyksiä saa paikasta riippuen, mutta välillä hinnat voivat olla liian korkeita, jotta kiinteitä yhteyksiä olisi järkevää hankkia ja siksi mobiililaajakaista (3G tai 4G) saattaa olla ainoa tapa saada Internet-yhteys. Mobiililaajakaistoissa on kuitenkin suuria eroja varsinkin nopeuksissa ja

kuuluvuusalueissa eri operaattoreiden kesken (Kuningaskuluttaja 2014.). Ongelmatilanteissa voi monille olla epäselvää, miksi Internet ei toimi.

Mobiililaajakaista sopii hyvin kannettavien tietokoneiden kanssa, jolloin myös Internet-yhteys kulkee tietokoneen mukana. Lähes kaikilla opastamillamme kannettavan tietokoneen omistajilla oli myös mobiililaajakaista.

4.3 Tietoturva

Tietoturvalla tarkoitetaan informaatio-omaisuuden suojaamista. Tietoturva ei kuitenkaan tarkoita pelkästään tietokoneen sisällä tapahtuvaa suojautumista tietoverkkojen kautta tulevia uhkia vastaan. Tietoturva voidaan jakaa suurempiin osa-alueisiin:

- tietotekninen tietoturva, johon kuuluu tietokoneen sisällä tapahtuva suojautuminen
- sosiaalinen tietoturva, jossa ihminen toimii osana tietoturvaa
- fyysinen tietoturva, johon sisältyy laitteista ja tallennusvälineistä huolehtiminen. (Tietoturvapäivä 2013.)

Tietoturvaa tulee pohtia muutenkin kuin vain ohjelmistojen pohjalta. Jos käyttäjällä on tapana kirjoittaa esim. salasanojaan muistiin ja jättää ne joskus näkyville, saattaa joku huomata ne ja ottaa talteen. Toisaalta sama voi käydä myös muistitikulle, joka sisältää esim. erittäin tärkeitä ja salaisia yrityksen tietoja. Muistitikku on erittäin helppo hukata minne tahansa, minkä jälkeen sen saattaa löytää pahimmassa tapauksessa kilpailevan yrityksen työntekijä.

Tietoturva on käsitteenä senioreille usein hyvin epäselvä. Suurin osa kuitenkin tuntuu ajattelevan, että se on jotain mitä tietokoneeseen tarvitaan, jotta sen käyttö on turvallista. Tämä johtuu todennäköisesti siitä, että tietokonetta hankittaessa mukana tulee usein jonkinlainen virustentorjuntaohjelmisto, josta kerrotaan perustiedot tietokoneen ostohetkellä. Virustentorjunnan ja palomuurin eroja kuitenkin ei lähes koskaan tunneta.

Päivitykset myös liittyvät oleellisesti tietoturvaan, sillä ilman päivityksiä ohjelmistoihin saattaisi jäädä tietoturva-aukkoja, joita haittaohjelmat voivat käyttää hyödyksi. Päivitykset tuntuvat olevan tutumpi käsite senioreille, sillä he usein ajattelevat, että tietokone tarvitsee välillä jonkinlaista ajan tasalle saattamista, eli toisin sanoen päivittämistä.

4.4 Tuki tietokoneen käyttöön ja sähköisiin palveluihin

Senioreille on Turussa tarjolla paljon apua tietokoneen käyttöön ja hankintaan. Tukea tarjoaa ilmaiseksi Kansalaisen mikrotuki sekä SenioriJelppi. Lisäksi palveluita tarjoaa mm. Turun suomenkielinen työväenopisto ja Työväen sivistysliiton Turun opintojärjestö.

Kansalaisen mikrotuki

Kansalaisen mikrotuki on Turun ammattikorkeakoulun opiskelijoiden ylläpitämä oppimisympäristö. Se on vuodesta 2004 asti tarjonnut maksutonta tietokonehuoltoa ja -käyttöapua Turun ammattikorkeakoulun Lemminkäisenkadun toimipisteessä. Perustoiminnan lisäksi Kansalaisen mikrotuki järjestää opastus- ja neuvontapäiviä, joiden aiheita voivat olla mm. varmuuskopiointi tai Facebook -tunnuksen luominen. Kansalaisen mikrotuki ei järjestä kotikäyntejä.

Toiminnan tarkoituksena on tarjota opiskelijoille mahdollisuus suorittaa kurssi, jossa he harjoittelevat asiakaspalvelua ja tietokonehuoltotaitoja. Kurssin lisäksi Kansalaisen mikrotuessa monet suorittavat myös työharjoittelujaksonsa tai osallistuvat vaihtoehtoisin projektiopintoihin. Samalla pystytään tarjoamaan ilmaista tietokoneapua kaikille sitä tarvitseville. Apua saa soittamalla, lähettämällä sähköpostia tai tulemalla paikalle, joko tietokoneen kanssa tai ilman.

SenioriJelppi

SenioriJelppi on turkulaisille ikäihmisille tarkoitettu avoin kohtaamispaikka, joka tarjoaa vertaistukea tietokoneisiin liittyvissä ongelmissa. Vertaistukea

antamassa on senioriyhdistyksen jäsenistä koottu vapaaehtoisryhmä. Neuvonta perustuu pitkälti jokaisen neuvojan omaan elämäkokemukseen sekä haluun olla avuksi. SenioriJelpissä on myös kaikkien käytössä oleva internetpiste, jonka kanssa voidaan myös tarjota opastusta. Kotikäynnit eivät kuulu SenioriJelpin palveluihin. SenioriJelpistä saa tietokoneavun ohella muutakin tukea. Neuvoja voi hakea myös mm. asumisen tukipalvelujen hakemiseen tai vaikka mielekkään harrastuksen löytämiseen. (SenioriJelppi 2011.)

Työväen sivistysliiton Turun opintojärjestö

Työväen sivistysliiton Turun opintojärjestö järjestää kaikille avoimia kursseja sekä luentotilaisuuksia. Lisäksi he järjestävät kulttuuritapahtumia ja muita erilaisia mahdollisuuksia kulttuurin harrastamiseen. Heidän järjestämänsä tietotekniikkakurssit toteutetaan pienryhmissä, joihin otetaan enintään 13 oppilasta. He tarjoavat useita kursseja, jotka soveltuvat myös senioreille. Tarjolla on mm. peruskurssi, kurssi kannettavista sekä kurssi sosiaalisesta mediasta. (TSL Turku 2014.)

Turun suomenkielinen työväenopisto

Turun suomenkielinen työväenopisto on Turun kaupungin omistama oppilaitos, joka järjestää opetusta monista eri oppiaineryhmistä. Suosituimpien joukossa ovat mm. kielet, kädentaidot, kuvataide ja tietotekniikka. (Turun suomenkielinen työväenopisto 2014a.)

Heidän kurssitarjonnastaan löytyy erikseen luokiteltuna tietotekniikkakurssit senioreille. Viittaushetkellä menossa on kolme kurssia, joista kaksi on tarkoitettu vasta-alkajille ja yksi edistyneemmille käyttäjille. Kurseille otetaan enintään 15 opiskelijaa kerrallaan. (Turun suomenkielinen työväenopisto 2014b.)

SenioriPC

SenioriPC-palvelusta on mahdollista hankkia tietokone, jonka käyttöliittymä on SenioriPC-ohjelmiston avulla tehty erittäin yksinkertaiseksi erityisesti senioreiden käyttöön. Ohjelmiston kanssa on mahdollista mm. lähettää

sähköpostia, selata Internetiä, kirjoittaa asiakirjoja, pelata pelejä tai käyttää Skypeä. (SenioriPC 2014.)

SenioriPC ja sen liikekumppanit toimivat pääkaupunkiseudulla, mutta heiltä on mahdollista tilata erikseen vain ohjelmisto (SenioriPC 2014). Oman tietokoneen ja ohjelmiston kanssa voi ohjelmiston tilattuaan mennä Turun seudulla toimivaan neuvontapisteeseen esim. Kansalaisen mikrotukeen, jossa ohjelmisto voidaan asentaa käyttäjän puolesta ja asennuksen jälkeen voidaan antaa opastusta ohjelmiston käytössä.

4.5 Seniori tietotekniikan taitajana

Vaikka suurin osa senioreista onkin aloittelijoita tietotekniikan käytössä, jotkut saattavat päinvastoin olla erittäin valveutuneita tietokoneen käyttäjiä. Tästä hyvänä esimerkkinä toimii Katarina Piha, 90, jolla on tietotekniikka hallussa. Hän käyttää aktiivisesti tietokonetta ja hoitaakin lähes kaikki asiansa tietokoneen avulla Internetissä. Lisäksi hän lukee uutisia sekä on mukana sosiaalisessa mediassa. (Autero 2014.)

Pihan mukaan on tärkeää, että jo lapsuudessa pyritään kannustamaan uusien asioiden kokeiluun ja opiskeluun. Kun ensimmäiset tietokoneet tulivat markkinoille, hänellä oli jälleen halu oppia jotain uutta. Ennakkoluuloista huolimatta hän aloitti teorialuennoilla opiskelun ja pääsikin pikkuhiljaa sisään aiheeseen. Hän kertoo käyttävänsä tietokonetta päivittäin ja saa tarvittaessa apua sukunsa nuoremmalta polvelta. (Autero 2014.):

”Jokainen toiselta ihmiseltä saatu viesti on tärkeä.”

Hänen mielestään tietotekniikka voisi avustaa vanhusten yksinäisyyteen. Pelkästään tekstiviestien kirjoittaminen voisi nostaa monen vanhuksen elämänlaatua. Nykytekniikalla on lisäksi mahdollista kohdata tuttavien ilman, että ollaan kasvotusten. Hän on omaan elämäänsä tyytyväinen, vaikka joutuukin rollaattorin kanssa liikkumaan. (Autero 2014.)

5 SÄHKÖISET PALVELUT

Palvelut ovat kovaa vauhtia siirtymässä Internetiin. Tästä kertoo esim. Turussa 2014 valmistunut tutkimus kuntasektorin uusista palvelumalleista, jonka mukaan kaupunki säästäisi miljoonia euroja sähköistämällä palveluitaan (Turun kaupunki 2014). Palveluita pystytään näin tarjoamaan suuremmalle asiakaskunnalle ja samalla vähennetään palveluihin kulutettuja kustannuksia kun asiakas tekee työn asiakaspalvelijan sijasta. Lisäksi henkilökohtaisesta palvelusta voidaan veloittaa hintaa tai puhelimesta asiointia varten voi joutua jonottamaan välillä kauankin. Puhelinasointiin on kuitenkin tullut parannuksia, sillä useat yritykset sekä valtion palvelut tarjoavat nykyään takaisinsoittopalvelua, jossa asiakas voi pyytää jonotuksen sijaan vastaajaa soittamaan takaisin.

Palveluiden sähköistyminen ei ole hyvä asia senioreille, joista isolla osalla ei ole valmiuksia käyttää palveluita sähköistymisen jälkeen. Verkosta löytyy myös tietoa, jota ei saa paperilla enää mistään.

Verkossa pystyy nykyään mm. hoitamaan pankkiasioitaan, ostamaan juna- tai bussilippuja, kuuntelemaan nettiradioita, selaamaan karttaa tai käyttämään terveyshuollon palveluita. Edellä mainitut palvelut vaativat kuitenkin tietyn tasoista tietokoneen käyttötaitoa, jotta niitä voi käyttää. Vaikka Internetiä osaisikin käyttää, niin osa verkkosivuista on todella epäselviä ja vaikeakäyttöisiä. Palveluntarjoajien tulee huolehtia siitä, että verkkosivut toimivat esteettömästi ja ovat myös aloittelevien tietokoneen käyttäjien käytettävissä huolimatta siitä, mitä laitetta tai selainta käytetään.

Esteetön verkkosivu on rakenteeltaan selkeä ja helposti navigoitava. Sen kieli on yksiselitteistä ja ytimekästä. Se muuntuu käyttäjän tarpeiden mukaan käytettäväksi eri aisteilla tai apuvälineillä. Esimerkiksi ääni- ja videotiedostojen sisältämä informaatio pitäisi olla saatavilla myös tekstimuodossa ja tekstiä pitäisi voida lukea ruudunlukuohjelmalla. (Kuluttajaliitto 2014.)

Vappu Taipaleen ja Elli Aaltosen (2014) kirjoittamassa avoimessa kirjeessä opetus- ja viestintäministeri Kiurulle todetaan: ”Palveluita on tarjottava

muussakin kuin sähköisessä muodossa, jolloin tuemme mahdollisimman monen mahdollisuutta itsenäiseen elämään”. (Taipale & Aaltonen 2014.)

Tilastokeskuksen tuoreen tutkimuksen pohjalta voikin todeta, että seniori-ikäisistä läheskään kaikki eivät käytä sähköisiä palveluita.

Taulukko 1. Internetin käytön yleisyys prosentteina 2014 (Tilastokeskus, 2014).

Ikäluokka	55-64	65-74	75-89
Käyttänyt Internetiä	90	68	28
Käyttää Internetiä yleensä useita kertoja päivässä	56	34	10
Käyttänyt verkkopankkia	83	61	22
Ostanut tai tilannut jotain verkon kautta	33	20	4
Seurannut jotain yhteisöpalvelua	31	15	3

5.1 Verkkopankki

Kaikki pankit tarjoavat nykyään verkkopankkipalveluita. Verkkopankilla tarkoitetaan pankin sivustoa, jonne asiakas voi kirjautua omilla tunnuksillaan. Tämän jälkeen hän voi tarkastella tilitietojaan, maksaa laskuja tai tehdä muita tilisiirtoja. Palvelusta saatetaan myös periä kuukausimaksua, mutta esim. laskujen maksaminen tai tilitietojen tarkastelu ei maksa mitään. Kun mennään pankkikonttoriin maksamaan laskuja, laskujen maksamisesta yleensä peritään merkittäviä summia. Esim. Liedon Säästöpankissa laskujen maksamisesta konttorissa veloitetaan neljä tai kuusi euroa laskua kohden (Liedon Säästöpankki 2013). Hinnat voivat olla myös suurempia.

Verkkopankki on monesti liian hankalakäyttöinen senioreille. Varsinkin kun kyseessä on pankkipalvelut, ei mielellään haluta pyytää apua sen käyttöön, koska silloin muut näkevät omat tilitiedot. Lisäksi pankkipalveluja käytettäessä

ei saisi tapahtua virheitä tai muuten laskut voivat mennä väärille tileille, maksut lähteä väärältä tililtä tai summa voi olla väärä. Kun nämä kaikki seikat otetaan huomioon, on ymmärrettävää, mikseivät monet käytä verkkopankkia. Kansalaisen mikrotuessa ei käynyt ainuttakaan asiakasta, joka olisi toivonut apua verkkopankin käytössä.

Monilla on pankkipalveluissa apunaan perheenjäsen, sukulainen tai naapuri, mutta kaikilla ei ole niin luotettavia läheisiä, että voisi antaa jonkun muun hoitaa omia pankkiasioita. Vuonna 2012 joka kolmas yli 85-vuotiaista ilmoitti, että läheinen maksaa laskuja hänen puolestaan. (Latva-Manila 2012.)

Käyttäjälle kätevä teknologia -projektin kyselyssä alle 70-vuotiaista 86,8 % kertoo käyttävänsä verkkopankkia, 70-84-vuotiaista 52 % ja yli 85-vuotiaista vain harvat. Lähes puolet yli 85-vuotiaista maksaa vielä laskunsa pankkikonttorissa. Vastaajat kertoivat myös ongelmista liittyen laskujen maksamiseen: korkeat palvelumaksut, maksuautomaatteja lopetettu, konttorit kaukana ja lisäksi verkkopankkien käyttöön liittyviä ongelmia on paljon. Esim. laskujen maksaminen todetaan työlääksi ja virheitä pelätään. (KÄKÄTE 2012.)

Olisikin suotavaa, että pankit tarjoaisivat halukkaille opastusta verkkopankin käytössä, koska kyseessä on hyvin henkilökohtainen palvelu. Vaikka tästä koituisikin pankeille lisäkustannuksia, voisi tämä lisätä pankin asiakkaiden määrää, mikäli kaikki pankit eivät tätä palvelua tarjoaisi. Tällöin sellaisten pankkien asiakkaat, joissa tällaista palvelua ei ole tarjolla, saattaisivat siirtyä pankkiin, josta apua verkkopankin käyttöön on saatavilla.

5.2 Terveyspalvelut

Myös terveyspalvelut ovat hiljalleen siirtymässä verkkoon. Kunnilla on omat terveyspalvelunsa ja monet kunnat tarjoavatkin mahdollisuutta varata ajan hoitajalle. Verkossa on myös palveluita, jotka tarjoavat enemmän, kuten Omakanta-palvelu, jossa pystyy tarkistamaan henkilökohtaiset terveystiedot ja sähköiset reseptit. Palveluun kirjaudutaan omilla pankkitunnuksilla, sähköisellä henkilökortilla tai mobiilivarmenteella. (Väyrynen 2011; Kanta 2014.)

Internetissä on lukematon määrä erilaisia verkkosivuja, joista löytyy tietoa sairauksista, lääkkeistä tai erilaisista hoitomenetelmistä. Tällaisia palveluita on myös tarjolla suomeksi, kuten Lääkeinfo ja Tohtori. Lääkeinfosta on mahdollista lukea virallisia Suomessa markkinoitavien lääkevalmisteiden pakkausselosteita (Lääkeinfo 2014). Tohtorin sivustolta löytyy tietoa sairauksista, terveydestä puhuttaessa käytetyistä termeistä, lääkkeistä sekä paljon muusta (Tohtori 2014).

Nykyään on myös mahdollista ostaa lääkkeitä verkosta. Yliopiston apteekin sivulta löytyy tietoa lääkkeistä ja sairauksien hoidosta sekä sieltä on mahdollista ostaa lääkkeitä. Tilauksen voi noutaa Yliopiston apteekin toimipisteestä, tilata lähimpään Postin toimipisteeseen tai suoraan kotiovelle. Lisäksi sivustolla on mahdollista keskustella farmaseutin kanssa pikaviesteillä. (Yliopiston apteekki 2014.)

Mielestämme terveystalveluiden käyttöä senioreiden ei tulisi pelätä, sillä niiden käytössä ei voi tapahtua samanlaisia vahinkoja kuin pankkipalveluissa. Lähinnä lääkkeitä tilattaessa on mahdollista tilata virheellinen määrä tuotteita, tilata väärä tuote tai ilmoittaa omat osoitetiedot väärin. Tiedonhaku terveystalveluista on kuitenkin yhtä vaivatonta kuin uutisten seuraaminen.

5.3 Julkinen liikenne

Seniorit käyttävät paljon julkisia kulkuneuvoja matkustamiseen. Matkahuollon ja VR:n (Valtion Rautatiet) verkkosivuilta näkee bussien ja junien aikataulut sekä halutessaan sieltä voi myös ostaa matkaliput.

Verkkosivuilta aikataulujen katsominen on yksinkertaista, mutta ostotapahtumassa senioreilla saattaa tulla ongelmia. Lipun ostaminen verkkokaupasta vaatii verkkopankkitunnukset tai maksukortin. Ostettu matkalippu lähetetään sähköpostiin tai tekstiviestinä matkapuhelimeen. Kummankin palvelun verkkosivuilla on ohjeet, kuinka sivut toimivat ja kuinka lippuja pystyy ostamaan.

Matkalippuja on myös mahdollista ostaa linja-auto- tai rautatieasemalta. Kuitenkin tulevaisuudessa työvoimaa voidaan vähentää asemilta, jolloin jonotusaika lipunostoa varten kasvaa. Liput saattavat myös maksaa silloin enemmän kuin Internetissä. Rautatieasemilla on jo nykyään mahdollista ostaa lippu itsepalveluautomaatista, joka saattaa toisaalta olla kokemattomille tietokoneen käyttäjille hieman helpompaa kuin Internetissä asioiminen.

6 OPASTUKSET

Vanhukset kokevat henkilökohtaisen opastuksen tarpeelliseksi, jotta he oppisivat käyttämään tietokonetta. KÄKÄTE-projektin mukaan suurin osa senioreista kuitenkin haluaisi, että opastaja olisi joku heidän läheisistään. (Nordlund ym. 2014.)

Opinnäytetyömme käytännön osuudessa tarkoituksemme oli pitää IT-opastuksia Palvelutalo Wilenin asukkaille. Samalla kartoitimme palvelutalon asukkaiden IT-osaamista. Kokemustemme mukaan asukkaista suurin osa oli yli 80-vuotiaita ja naisia oli hieman enemmän kuin miehiä.

6.1 Opastusten suunnittelu

Aloitimme opastusten suunnittelun miettimällä, paljonko opastuksia mahdollisesti tulee olemaan. Palvelutalo Wilenissä on 85 asuntoa ja arvelimme, että noin joka kolmannessa asunnossa asuisi kaksi asukasta. Täten mahdollisia opastuksen tarpeessa olevia asukkaita on 133. Varauduimme pitämään opastuksia kuusi päivässä kahtena päivänä viikossa. Kahdestaan pystyisimme täten pitämään 24 opastusta viikossa, mikäli tarpeellista. Varauduimme myös ottamaan omat kannettavat mukaan, mikäli opastettavalla ei olisi omaa, eikä palvelutalossa olisi yleistä tietokonetta asukkaiden käytössä. Oletimme suosion olevan suurta, koska näin oli myös tiimityökurssilla pitämillämme opastuksillakin.

Opastuksiin ilmoittautumista varten teimme ilmoittautumislomakkeen, jossa pyydetään ilmoittautujalta nimeä, puhelinnumeroa, toiveita opastuksesta sekä mille laitteelle opastusta halutaan. Tarkoituksemme oli kerätä lomake takaisin ennen opastuspäiviä ja käydä läpi, millaisia opastuksia on toivottu. Teimme myös kartoitusta varten osaamisenkartoituslomakkeen, johon sisältyy myös palautteen keruu opastuksista. Kartoituslomakkeen pyrimme pitämään hyvin

yksinkertaisena ja helppona. Tarkoituksenamme oli kysyä suoraan opastettavalta, mitä mieltä hän on omasta osaamistasostaan.

Pidimme alkupalaverin yhteyshenkilömme kanssa palvelutalossa, jossa kävimme läpi kaikki oleelliset asiat opastuksiin liittyen. Esitimme mm. oman suunnitelmamme opastusten järjestelyistä sekä selvitimme löytyykö palvelutalolta tietokoneita opastuksia varten.

6.2 Opastukset

Opastuksien aikana oli tarkoitus käydä läpi asioita, joista opastettava on kiinnostunut. Mikäli opastettavalla ei ollut omaa tietokonetta, käytimme Palvelutalo Wilenissä ollutta asukkaille tarkoitettua yleistä tietokonetta. Muuten käytimme opastettavan omaa tietokonetta/laitetta.

Opastettavien kanssa käytiin läpi aloittelijoiden sekä huomattavasti kehittyneempien käyttäjien asioita kuten:

- Internet-selaimen käyttöä
- kyseessä olleen laitteen käyttöliittymää (taulutietokone tai tietokone)
- sähköpostin käyttöä
- hakukoneiden käyttöä
- Windows-käyttöjärjestelmän perustoimintoja, kuten kansion luontia, tiedostojen uudelleen nimeämistä, tiedostojen poistoa yms.
- CCleanerin käyttöä
- virusskannausta
- Microsoft Office Wordin käyttöä.

Aloittelijoiden kanssa aloitimme harjoittelun Internetin käytöstä, koska se oli opastettavien mielestä kiinnostavinta. Ensimmäiseksi harjoittelimme Googlen hakukoneen käyttöä, koska se on lähes kaikilla etusivuna selaimessa. Googlen jälkeen siirryimme Wikipediaan harjoittelemaan sivustolla liikkumista ja mielenkiintoisten asioiden etsimistä vapaasta tietosanakirjasta. Opastettavat olivat lähes poikkeuksetta ällistyneitä siitä, miten paljon tietoa Internetistä löytyy ja kuinka helppoa sitä on hakea.

Opastuskerrat olivat liian lyhyitä uusien käyttäjätunnusten luomista varten, joilla saataisiin käyttöön uusia palveluita kuten Facebook tai sähköposti. Neuvoimme heitä sen sijaan menemään Kansalaisen mikrotukeen, josta he saisivat apua kyseisen palvelun käyttöönotossa ja käytössä. Käytimme opastuskerrat sen sijaan siihen, että pystyimme auttamaan mahdollisimman paljon itse laitteen käytössä.

Heidän kanssaan, joilla jo oli tunnuksia eri palveluihin, kävimme läpi uusia niistä löytyviä toimintoja. Sähköpostissa mm. valitsimme useita sähköpostiviestejä samanaikaisesti ja lähetimme liitetiedostoja.

Opastuksien aikana pyrimme siihen, ettemme kävisi liikaa eri asioita läpi. Mielestämme on järkevämpää opettaa vain muutamia asioita kerralla ja kerrata niitä perinpohjaisesti, jotta ne jäävät varmasti mieleen.

Tulokset

Monilla oli opastusten aikana hankaluuksia oppia hiiren tai kosketusnäytön käyttöä. Tämä on täysin ymmärrettävää, koska hiiren kaltaista sorminäppäryyttä ei juurikaan muualla tarvita. Tarkka hiiren liikuttaminen sekä nopeat tuplapainallukset sormella eivät ole senioreille itsestäänselvyyksiä, kun motoriset kyvyt ovat heikentyneet. Kosketusnäytön käyttäminen tuntuu olevan hieman helpompaa, koska tällöin ei tarvitse harjoitella itse hiiren liikuttamista. Tällöin täytyy harjoitella painamaan näyttöä oikealla voimakkuudella ja nopeudella, joka ei myöskään ole kovin helppoa.

Näppäimistöllä kirjoittamisen kanssa oli myös muutamilla vaikeuksia. Näppäinten painaminen voi osoittautua jopa melkoisen hankalaksi. Alussa näppäimiä saatettiin painaa kauan pohjassa, joten näytölle ilmestyy yhden merkin sijasta kymmeniä merkkejä. Näppäimistön käyttö kuitenkin osoittautui huomattavasti helpommaksi kuin hiiren, koska siihen ei liity muuta opittavaa kuin näppäinten painamisen nopeus. Tämän jälkeen näppäimistöä voi käyttää, vaikka nopeus olisikin erittäin hidas, mutta se kehittyy käytön myötä.

Internetin selaamisen oppiminen on senioreille kokemustemme mukaan helpompaa kuin näppäimistön tai hiiren käyttäminen. Selaimen avautuessa useimmiten avautuu etusivuna Googlen hakukone. Googlen käyttö osoittautui helpoksi: kirjoittaa vain minne haluaa ja Google ehdottaa sinulle löydettyjä sivuja URL-osoitteen kera eikä tarvitse kuin painaa linkkiä. Tällöin käyttäjän ei tarvitse itse muistaa esim. mitä verkkotunnusta sivusto käyttää.

Selaamisessa helppoa oli siirtyminen sivustolla linkkien ja valikoiden avulla. Ongelmia alkoi kuitenkin esiintyä, kun sivustolta piti lähteä pois tai linkit aukesivat uuteen välilehteen. Kun sivustolle oli menty Googlen avulla, alettiin miettiä mitä sitten kun halutaan mennä muualle tai poistua kokonaan. Tällöin vaihtoehtoina olivat URL-osoitteen kirjoittaminen osoiteriville tai Googlepalkin käyttäminen selaimen ylävalikossa. Monet opastettavistanne eivät tiedäneet, että ylävalikosta löytyy myös Googlepalkki, jonka avulla voi hakea Googlestä samoin kuin itse Googlen sivulla tai, että Internetissä voi olla monella sivustolla yhtä aikaa. Välilehtiä oli myös vaikea käyttää.

Senioreiden on kuitenkin ehkä vaikeinta käsittää tietokoneen tiedostojenhallintaa ja mitä tiedostot edes ovat. Hyvin usein tilanne on se, että tietokonetta on alettu käyttää jo kauan sitten, muttei vielääkään tiedetä mitä ovat tiedostot ja kuinka niitä siirretään tietokoneella paikasta toiseen. Esim. Internetissä pystyy tekemään monenlaista ilman minkäänlaista käsitystä tietokoneella olevista tiedostoista. Ongelmia tiedostojen kanssa saattaa tulla esim. sähköpostia käytettäessä tai kun selain lataa automaattisesti tiedoston tietokoneelle ja tämän jälkeen et enää löydä sitä.

Kansiot tekevät jo valmiiksi vaikean käsitteen entistä vaikeammaksi oppia. Senioreille on mielestämme hyvä kädestä pitäen näyttää, kuinka kansiot toimivat ja mitä ovat tiedostot. Kun he ymmärtävät nämä käsitteet, heille on hyvä näyttää mistä kaikki tärkeät tiedostot löytyvät esim. minne selain tallentaa ladatut tiedostot.

Tietokoneen käytön oppimista hidastaa etenkin se, ettei senioreilla tunnu olevan tarvetta jatkuvaan tietokoneen käyttöön. Tällöin jo opitut asiat pääsevät

nopeasti unohtumaan kun asioita ei jatkuvasti kerrata. Tietokonetta kannattaisi kuitenkin käyttää joka päivä edes hieman etenkin kun ollaan vasta opettelemassa perusasioita.

Kokemuksiemme mukaan myös päivitykset vaikuttavat hieman kehittyneempien käyttäjien tietokoneen käyttöön. Erityisesti visuaaliset päivitykset sivustoihin tai ohjelmistoihin hankaloittavat käyttöä. Joskus päivitysten myötä painikkeet vaihtavat paikkaa tai toiminnot muuttuvat niin paljon, että myös kokeneilla käyttäjillä menee hetki selvittää, kuinka uusi sivusto toimii.

7 SENIOREIDEN IT-OSAAMINEN

Asukkaiden IT-osaamista kartoitimme kyselylomakkeen avulla. Palvelutalossa asukkaita on yhteensä 87, joista kyselyymme vastasi 15, joten kyselyymme vastasi reilu 17 % asukkaista. Vastaajista miehiä oli seitsemän ja naisia kahdeksan. Vastaajien ikähaarukka oli 72-90 vuotta, mutta kuitenkin selvästi suurin osa oli yli 85-vuotiaita. Kyselyn alussa pyysimme vastaajaa määrittelemään osaamistasonsa kolmen vaihtoehdon avulla: aloittelija, perusteet tai kehittynyt.

Aloittelijaksi laskettiin myös sellaiset henkilöt, jotka eivät olleet koskaan käyttäneet tietokonetta. Lisäksi aloittelijoita olivat he, jotka kokevat vielä hiiren ja näppäimistön käytön erityisen hankalaksi ja ovat ehkä käyttäneet hieman Internetiä. Perusteissa vaadimme Internetin hyödyntämistä sähköpostin käyttöön sekä tiedonhakuun. Tietokoneen käytön tulisi olla perussujuvaa ja hiiren ja näppäimistön käyttö ei tuota ongelmia. Lisäksi tulisi osata itse käynnistää ja sammuttaa tietokone sekä tietää mitä ovat kansiot ja tiedostot. Kehittyneeltä käyttäjältä odotimme tietokoneen käytön olevan sujuvaa ja ongelmatilanteissa osataan hakea apua ammattilaiselta tai itse etsiä ratkaisu Internetistä. Lisäksi tulisi osata luoda kansioita ja järjestellä tiedostoja.

Taulukoihin 2, 3, 4 ja 5 olemme listanneet kyselymme tuloksia.

Taulukko 2. Vastaajan oma arvio tietokoneen käyttötaidoista.

	Naiset	Miehet	Yhteensä
Aloittelija	6	4	10
Perusteet	1	2	3
Kehittynyt	1	1	2

Suurin osa vastaajista määrittelee itsensä aloittelijaksi. Kuitenkin kolmasosa suoriutuu tietokoneen peruskäyttämistä itsenäisesti.

Taulukko 3. Palvelut ja erikoislaitteet.

	Naiset	Miehet	Yhteensä
Onko sinulla oma tietokone?	4	3	7
Käytätkö verkkopankkia?	1	3	4
Käytätkö sähköpostia?	2	3	5
Käytätkö pikaviestimiä? (esim. Skype)	1	0	1
Osaatko käyttää taulutietokonetta? (esim. iPad)	0	0	0
Osaatko käyttää älypuhelinta? (esim. iPhone)	0	1	1
Ei ainuttakaan myöntävää vastausta yllä oleviin kysymyksiin	5	4	9

Vastaajista noin puolet ei käyttänyt mitään kyselyssä mainittua Internet-palvelua, ei omistanut omaa tietokonetta eikä osannut käyttää taulutietokonetta tai älypuhelinta.

Taulukko 4. Internetin käyttö.

	Naiset	Miehet	Yhteensä
Verkkopankki	1	3	4
Tiedonhaku	3	3	6
Terveyspalvelut	1	1	2
Sähköposti	2	3	5
Uutiset	2	3	5
Videot	0	3	3
Musiikki	0	0	0
Sosiaaliset mediat	0	0	0
Käyttää ainakin yhtä yllä olevista	4	3	7

Vastaajista ei ole kukaan käyttänyt Internetiä musiikkia tai sosiaalisia medioita varten. Viimeiseksi kysyimme, kuinka usein vastaajat vaihtavat salasanojaan. Tähän kysymykseen saimme vastauksia vain seitsemän eli he, jotka ovat

käyttäneet tietokonetta. Miesvastaajia oli kolme ja naisvastaajia puolestaan neljä.

Taulukko 5. Salasanan vaihto.

	Naiset	Miehet	Yhteensä
Kuukausittain	0	2	2
Vuosittain	0	0	0
Harvemmin	2	1	3
En koskaan	2	0	2

Opinnäytetyömme tutkimusosuudessa haimme vastauksia seuraaviin kysymyksiin:

- Miten seniorien IT-osaamista voidaan edistää?
- Miksi senioreilla on vaikeuksia tietokoneiden ja muiden laitteiden kanssa?
- Haasteet senioreille palveluiden sähköistyessä?

7.1 Seniorien IT-osaamisen edistäminen

Tehdyn työn perusteella mielestämme parhaita tapoja edistää seniorien IT-osaamista on tarjota heille entistä enemmän tukipalveluita, lisätä nykyisten näkyvyyttä sekä itseopiskelun mahdollistavia oppaita tietokoneen käyttöä varten.

Opastettavien mukaan paras keino auttaa seniorien pääsyä tietotekniikan pariin on henkilökohtainen opastaminen ja olemme tästä heidän kanssaan samaa mieltä. Opastuksen aikana opastettava saa heti tukea, mikäli jotain odottamatonta tapahtuu, eikä hän jää yksin asian kanssa. On tuskaista opiskella uutta asiaa, kun jatkuvasti on pysähdyttävä pohtimaan, että mitä nyt taas. Opastettavalle on tällöin myös mahdollista selittää kaikki, mitä ruudulla tapahtuu, ettei mitään jää epäselväksi.

Mielestämme Kansalaisen mikrotuen ja SenioriJelpin kaltaisia palveluita tarvittaisiin valtakunnallisella tasolla lisää ja nykyiset pitäisi saada paremmin vanhempien ikäluokkien tietoon. Keskustelemme jatkuvasti senioreiden kanssa,

jotka olisivat tällaisen palvelun tarpeessa, mutteivät ole koskaan kuulleet kyseisistä palveluista.

Olemme tehneet myös opinnäytetyössämme oppaita, joiden tarkoitus on saattaa edes kaksi tärkeää asiaa kaikkien käytettäväksi: sähköposti sekä varmuuskopiointi. Laitteiden ja ohjelmistojen mukana tulevat ohjeet ovat lähes poikkeuksetta liian monimutkaisia ja niissä on käytetty sanastoa, jota kaikki eivät hallitse. Sama pätee verkkosivuilla oleviin ohjesivuihin, joiden navigointi saattaa lisäksi olla hankalaa.

Sähköpostia tarvitaan kaikissa palveluissa, johon vaaditaan rekisteröitymistä. Ensinnäkin siksi, koska tarvitaan jokin kanava, jota kautta lähettää tietoa käyttäjätunnuksen haltijalle maksuttomasti. Tämän lisäksi sähköposti toimii apuvälineenä, mikäli käyttäjätunnuksen salasana pääsee unohtumaan. Varmuuskopiointi taas on asia, joka monilta pääsee unohtumaan tai he eivät edes tiedä mitä se tarkoittaa. Tästä koituu usein turhaa mielipahaa, kun tärkeät tiedostot yllättäen häviävät kiintolevyn rikkoutuessa tai muistitikun hukkaantuessa.

7.2 Seniorien vaikeudet tietokoneiden ja muiden laitteiden kanssa

Haimme tietoa ikääntymisen vaikutuksia ihmiskehossa ja miten se vaikuttaa ihmisen toimintakykyyn. Ikääntyminen on henkilökohtaista ja jollain ikääntymisen vaikutukset kehossa alkavat näkyä huomattavasti myöhemmin kuin muilla, mutta toisilla taas aiemmin. Mm. aistit heikentyvät merkittävästi ihmisen ikääntyessä. Nivelet eivät ole yhtä liikkuvia kuin ennen ja sormien toiminta ei ole yhtä näppärää kuin nuoruudessa. Mikäli aivoille ei ole vuosien kertyessä annettu riittävästi ärsykettä niin niiden toiminta, muisti ja oppiminen heikentyvät varmasti. Ikääntymisen tuomia ihmiskehon muutoksia olisi hyvä pyrkiä vähentämään fyysisillä harrastuksilla, aivojen aktivoimisella eri tavoin sekä muutenkin terveellisillä elämäntavoilla.

Tietokoneen käyttäminen vaikeutuu siinä missä moni muukin asia vanhentuu. Näkökyvyn heikkeneminen vaikeuttaa tekstin lukemista näytöltä

sekä liikkuvan kuvan seuraamista. Hiiren ja näppäimistön käyttö voi olla vaikeaa sorminäppäryyden ollessa heikko. Lisäksi hiiren kaltaista sormienkäyttöä ei välttämättä ole aiemmin muualla tarvinnut, joten sen harjoittelu tässä vaiheessa voi olla haastavaa. Tietokoneesta onneksi löytyy monia työkaluja aistien heikentymisen varalle. Mikäli näköaisti on kärsinyt pahasti vanhentuuessa, mutta kuulo on pysynyt erinomaisena, niin on esim. mahdollista ennemmin kuunnella näytöllä olevaa tekstiä kuin lukea sitä itse näytöltä.

Olemme saaneet myös kuulla monilta, että vaikka olisi nuorempina käytetty sen aikaisia laitteita, niin teknologia kehittyy niin nopeasti, ettei sen perässä yksinkertaisesti ole pysynyt. Eräs esimerkki on pankissa työskennellyt nykyinen eläkeläinen, joka hallitsi sen aikaisten laitteiden käytön, muttei nykyään selviydy tietotekniikan kanssa ollenkaan. Toisaalta tämä voi johtua siitä, että tekniikan parista on irtauduttu joksikin aikaa ja tämän jälkeen ei ole osattu enää palata takaisin kun tekniikka on jo ehtinyt edistyä.

Lisäksi olemme kuulleet ja havainneet, että senioreita ei välttämättä jaksa enää tietotekniikka tuossa iässä kiinnostaa, kun ovat aina tottuneet hoitamaan asiansa sosiaalisesti toimistoissa ja virastoissa.

7.3 Haasteet senioreille palveluiden sähköistyessä

Suurin osa seniori-ikäisistä on tottunut aina käymään kivijalkamyymälöissä ja hoitamaan muutenkin asioitaan konttoreissa. Ihmisiä kuitenkin kannustetaan siirtymään verkkoasiointiin, sillä sieltä palvelua saa yleensä nopeammin, asiointi on nopeampaa mikäli palvelua osaa itse käyttää ja usein myös halvempaa. Lisäksi tämä tulee halvemmaksi palvelua tarjoavalle osapuolelle.

Palveluiden sähköistyessä monille tulee ensimmäisenä vastaan tietokoneen tai jonkin muun laitteen hankinta, jolla olisi mahdollista käyttää sähköisiä palveluita. Laitteita on hyvin monenlaisia mistä valita ja kauppojen työntekijät eivät aina osaa tarjota vanhemmille ikäluokille sopivaa laitetta. Olemme myös monesti palvelleet henkilöitä, joille on selvästi myyty heille tarpeettomia tuotteita.

Laitteista on hyvin vaikea löytää ehdotonta parasta vaihtoehtoa kaikille, koska kaikille laitteille on oma kohderyhmänsä. Kuitenkin laite, joka tarjoaa eniten joustavuutta sen käytössä ja jota suurin osa pystyisi vaivoistaan huolimatta käyttämään, olisi mielestämme tabletti, johon voi halutessaan kiinnittää näppäimistön. Internet-yhteyden tablettiin saa mobiililaajakaistan avulla tai vaikka älypuhelin kautta yhdistämällä. Näiden hyviä puolia ovat mm:

- helpompi käyttää kuin hiirtä, vaikka hiiri on myös mahdollista kiinnittää laitteeseen.
- voi myös vaihtoehtoisesti käyttää näppäimistön kanssa, jolloin laitteesta muuttuu ikään kuin pieni kannettava ja pidempien tekstien kirjoittaminen onnistuu helpommin.
- mahdollista käyttää lähes missä tahansa.
- Internet-yhteys liikkuu myös mukana.

8 YHTEENVETO

Opinnäytetyössä tutkimme seniorien nykytilannetta sekä tulevaisuutta tietokoneiden parissa ja mielestämme se näyttää lupaavalta, mutta senioreilta kuitenkin vaaditaan myös omaa aktiivisuutta. Kävimme läpi myös vanhoja kokemuksiamme lähivuosilta senioreiden parissa sekä opastuksissa ilmi tulleita asioita. Tutkimuksen lisäksi laadimme oppaita, jotka aiomme toimittaa Kansalaisen mikrotukeen heidän toimintansa tueksi. Toivomme myös, että oppaat saavuttaisivat avun tarpeessa olevia henkilöitä, joille henkilökohtaista apua on vaikea tarjota. Maaseudulta voi olla pitkä matka kaupunkiin, joista tukea olisi saatavilla tai palvelu tulisi muuten kalliiksi.

Opinnäytetyöprosessi alkoi aluksi lupaavasti ja toteutussuunnitelmamme pohjalta oli hyvä lähteä toteuttamaan opastuksia. Opastuksia kuitenkin tuli yllättävän vähän ja tästä johtuen myös kyselymme toteutustapa muuttui oleellisesti. Tarkoituksemme oli kerätä kyselyihin vastauksia pelkästään opastettavilta, mutta päädyimme myös keräämään vastauksia muiltakin asukkailta kuin opastukseen tulleilta. Selvittämättä jäi, miksi halukkuus opastuksia kohtaan oli näin vähäinen. Syitä voivat olla mm. uskaltamattomuus tai mielenkiinnon puute.

Mielenkiinto opastuksia kohtaan muutti myös opastusten varsinaista toteutustapaa. Alunperin tarkoitus oli kerätä ilmoittautuneiden nimiä ilmoittautumislistaan ja pitää opastuksia sen mukaisesti, mutta lopulta sovimme palvelutalon yhteyshenkilömmekin kanssa vain sähköpostitse ajankohdat, jolloin tulemme pitämään opastuksia.

Kyselyn toteutus oli aluksi erittäin kankea ja onneksi päivitimme sitä ennen kuin olimme juurikaan saaneet vastauksia. Kyselyn kysymykset olivat silti mielestämme hieman puutteellisia ja niitä olisi tullut pohtia tarkemmin, jotta ne olisivat tukeneet paremmin mm. teoriaosuutta. Opinnäytetyön teoriaosuutta olisi kannattanut aloittaa kirjoittamaan huomattavasti aiemmin, jolloin kyselyyn oltaisiin saatu kysymyksiä, joita oltaisiin voitu paremmin hyödyntää

opinnäytetyön teoriaosuudessa. Toisaalta kyselyyn ei tullut edes tarpeeksi vastauksia, jotta se olisi kuvaava tai mihinkään verrattavissa oleva, joten tämä on meille vain hyvä oppikokemus.

Opinnäytetyö oli mielestämme erittäin opettavainen kokemus, varsinkin kun kaikki ei mennyt ihan niin kuin oli tarkoitus. Työn pohjalta on jatkossa hyvä lähteä suunnittelemaan ja toteuttamaan uusia opastuksia. Opastuksiin osallistuneet olivat myös erittäin kiitollisia saamastaan avusta ja saimmekin kuulla usein, kuinka mukavaa oli kun joku opetti käyttämään tietokoneita ihan kädestä pitäen.

LÄHTEET

- Autero, H. 2014. Katarina Pihalla, 90, on tietotekniikka hallussa. Turun Sanomat 11.11.2014.
- Ikääntyminen ja kognitio 2010. Wikispaces. Viitattu 19.11.2014.
<http://ikaantyneet.wikispaces.com/lk%C3%A4%C3%A4ntyminen+ja+kognitio>
- Jylhä, M. 2012. Seniori on suhteellinen käsite sanoo gerontologian professori Marja Jylhä. Sverigesradio 31.1.2012. Viitattu 5.11.2014.
<http://sverigesradio.se/sida/artikel.aspx?programid=1021&artikel=4938670>
- Kanta 2014. Viitattu 21.11.2014.
<http://www.kanta.fi/omakanta>
- Kuluttajaliitto 2014. Järjestöt vaativat verkkopalvelujen esteettömyydestä säädettävä direktiivillä. Viitattu 17.11.2014.
http://www.kuluttajaliitto.fi/ajankohtaista/jarjestot_vaativat_verkkopalvelujen_esteettomydesta_saadettava_direktiivilla.3023.news
- Kuningaskuluttaja 2014. DNA oli nopein Nettitutkan 4G-mittauksissa - Elisalla kattavin verkko. Viitattu 19.11.2014.
<http://yle.fi/aihe/artikkeli/2014/10/23/dna-oli-nopein-nettitutkan-4g-mittauksissa-elisalla-kattavin-verkko>
- KÄKÄTE 2012. Ikääntyneet tarvitsevat apua pankkiasioiden hoitamisessa. Tiedote 26.11.2012. Viitattu 18.11.2014.
<http://www.ikateknologia.fi/en/uutiset/ikaantyneet-tarvitsevat-apua-pankkiasioiden-hoitamisessa.html>
- Latva-Mantila, P. 2012. 85 vuotta täyttäneistä suomalaisista yli puolet maksaa laskujaan edelleen pankin tiskillä. Ilta-Sanomat 27.11.2012. Viitattu 18.11.2014.
<http://www.iltasanomat.fi/kotimaa/art-1288519547496.html>
- Liedon Säästöpankki 2013. Yleisimmin käytettyjen pankkipalveluiden hinnat. Viitattu 18.11.2014.
<http://www.saastopankki.fi/documents/29754/195197/HI%C3%B6%20as+hinnasto-ote+1+7+2013+p%C3%A4iv+lehti.pdf/d9ccdd84-6c54-45de-ac25-8361736219e7>
- Lääkeinfo 2014. Suomessa myytävien lääkevalmisteiden pakkausselosteet. Viitattu 22.11.2014.
<http://www.laakeinfo.fi/>
- Nordlund, M.; Stenberg, L. & Lempola H.-M. 2014. KÄKÄTE 2014. Palveluja tarjottava eri kanavien kautta, Internet ei yksin riitä. Viitattu 17.11.2014.
http://www.ehyt.fi/easydata/customers/ehyt/files/etusivun_kuvat/uutiskuvat/kooste_kyselytutkimuksesta.pdf
- Palvelutalo Wilen 2014. Toiminta-ajatus. Viitattu 18.11.2014.
<http://ukkokoti.fi/wilen.htm>
- Pohjolainen, P. 2014. Fysiologinen vanheneminen. Viitattu 19.11.2014.
<http://www.vapaaehtoisiksi-seniorina.fi/binary/file/-/id/1/fid/58>
- SenioriJelppi 2011. Mikä on SenioriJelppi? Viitattu 22.11.2014.
<http://www.seniorijelppi.fi/esittely.html>

- SenioriPC 2014. SenioriPC-ohjelmisto. Viitattu 22.11.2014.
<http://www.senioripc.fi/ohjelmisto>
- Smith, S. & Gove, J. 2005. Viitattu 19.11.2014.
<http://edis.ifas.ufl.edu/pdf/HE/HE01900.pdf>
- Sulkava, R. 2010. Aivojen onnistunut vanheneminen. Viitattu 19.11.2014.
<https://www.mehilainen.fi/aivojen-onnistunut-vanheneminen>
- Taipale, V. & Aaltonen E. 2014. KÄKÄTE. Avoin kirje opetus- ja viestintäministeri Kiurulle: Kaikki eivät käytä nettiä. Viitattu 17.11.2014.
<http://www.ikateknologia.fi/fi/uutiset/avoin-kirje-opetus-ja-viestintaministeri-kiurulle.html>
- Tamminen, J. 2014. Näkökohtia ikäihmisen ensimmäisen tietotekniikkalaitteen hankinnasta. Ikinörtti. Viitattu 17.11.2014.
<http://ikinortti.blogspot.fi/2014/04/nakokohtia-ikaihmissen-ensimmaisen.html>
- Terveysverkko 2013. Ikääntymisen vaikutukset elimistöön. Viitattu 19.11.2014.
<http://www.terveysverkko.fi/tietopankki/senioreille/ikaantymisen-vaikutukset-elimistoon>
- Tietoturvapäivä 2013. Tietoturvainfo. Viitattu 19.11.2014.
<http://www.tietoturvapaiva.fi/index.php?page=tietoturvainfo>
- Tilastokeskus 2014. Puolet suomalaisista mukana yhteisöpalveluissa. Viitattu 20.11.2014.
http://www.stat.fi/til/sutivi/2014/sutivi_2014_2014-11-06_tie_001_fi.html
- Tohtori 2014. Viitattu 21.11.2014.
<http://www.tohtori.fi/>
- TSL Turku 2014. Ajankohtaista. Viitattu 22.11.2014.
<http://www.tslturku.fi/>
- Turun kaupunki 2014. Kuntasektorin uudet palvelumallit -tutkimus. Havainnot ja hyötypotentiali. Loppuraportti 14.1.2014. Viitattu 19.11.2014.
https://oma.elisa.fi/yrityksille/info/attachment/content/Turku-Kuntasektorin_uudet_palvelumallit_Loppuraportti_14.1.2014_Julkinen.pdf
- Turun suomenkielinen työväenopisto 2014a. Opiston yleisesittely. Viitattu 22.11.2014.
<http://info.edu.turku.fi/tyovaenopisto/index.php/opiston-esittely/opiston-esittely>
- Turun suomenkielinen työväenopisto 2014b. Kurssitarjonta. Viitattu 22.11.2014.
<https://www.opistopalvelut.fi/turku/courses.asp#pos-1-160-3401031>
- Väyrynen, H. 2011. Terveyspalvelut menevät nettiin. Kaleva 1.10.2011. Viitattu 21.11.2014.
<http://www.kaleva.fi/teemat/hyva-elama/terveyspalvelut-menevat-nettiin/433291/>
- Yliopiston apteekki 2014. Apteekkipalvelut. Viitattu 22.11.2014.
<http://www.yliopistonapteekki.fi/fi/apteekkipalvelut/Pages/Default.aspx>

SÄHKÖPOSTIOPAS

Mikä on sähköposti?

Sähköposti on tarkoitettu sähköiseen kirjeiden lähettämiseen sekä vastaanottamiseen. Jokaisella sähköpostin käyttäjällä on oma sähköpostiosoite (malli: etunimi.sukunimi@gmail.com), jota käytetään katuosoitteen tapaan vastaanottajana viestejä lähettäessä sähköisesti. Sähköpostin pääominaisuudet ovat:

- **Viestien lähettäminen ja vastaanottaminen.** Voit lähettää sähköpostia kaikille, joiden sähköpostiosoitteen tiedät tai päinvastoin voit saada sähköpostia kaikilta, jotka tietävät sähköpostiosoitteesi. Sähköpostiviestit saapuvat käytännössä samantien.
- **Tiedostojen lähettäminen ja vastaanottaminen.** Sähköpostiviesteihin on myös mahdollista lisätä liitetiedostoja. Tiedostot voivat monesti viedä paljon tilaa, joten kannattaa varmistaa isoja tiedostoja lähettäessä mikäli mahdollista, että vastaanottajan sähköpostilaatikossa on riittävästi tilaa niiden vastaanottamiseen. Muista myös, että liitetiedostojen maksimi koko on 25 megatavua (Pointdrive 2014).

Sähköpostin käyttöönotto ja käyttäminen on maksutonta. Sähköpostin käyttämiseen tarvitaan ainoastaan laite, jossa on Internet-yhteys. Sähköpostiviestejä voi lähettää mihin tahansa aikaan vuorokaudesta.

Sähköpostipalvelun valitseminen

Internet-palveluntarjoajat yleensä antavat asiakkailleen yhden tai useamman ilmaisen sähköpostilaatikon. Mikäli näin on, uutta osoitetta ei ole tarpeellista luoda ellei halua vaihtaa sähköpostipalvelua. Internet yhteyden mukana tulleiden sähköpostilaatikkojen tiedot pitäisi löytyä Internetin tilaussopimuksesta.

Tässä oppaassa käydään läpi sähköpostin luomisen ja perusominaisuuksien käyttämisen Gmail-sähköpostipalvelussa. Gmail on Googlen sähköpostipalvelu. Valitsimme Gmailin, koska se on mielestämme luotettavin ja siinä on hyvä roskapostisuodatin (Google 2014a).

Käyttöönotto

- Käynnistä selain (ohjelma Internetin selaamista varten)

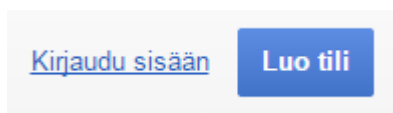
Voit käyttää mitä tahansa selainta sähköpostin käyttöönottoon. Opasta tehdessämme käytimme Google Chrome -selainta. Mene selaimella osoitteeseen <http://www.google.fi/>.

- Paina "Gmail"



Sivun oikeassa yläkulmassa näkyy nyt yllä olevan kuvan mukainen näkymä. Klikkaa kohtaa "Gmail".

- Klikkaa "Luo tili"



Sinulle aukeaa sivu, jossa esitellään Gmail sähköpostipalvelua. Yläreunassa on tällä kertaa yllä olevan kuvan mukainen painike "Luo tili". Klikkaa sitä.

- Täytä nimesi ja käyttäjänimesi

Olet nyt sivulla, jossa sinulta kysytään tietoja sähköpostia varten. Käyttäjänimesi tulee olemaan myös sähköpostiosoitteesi, kuten laatikossa näkyy harmaalla viimeiseksi:

Jos esim. valitset käyttäjänimeksi eeva.testaaja70, niin sähköpostiosoitteesi tulee tässä tapauksessa olemaan eeva.testaaja70@gmail.com. Täytä nyt nimesi ja käyttäjänimesi niille merkittyihin kohtiin.

- Keksi salasana

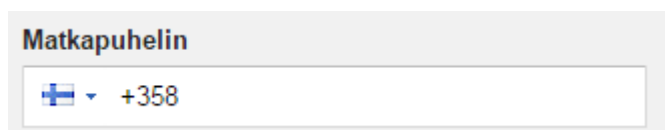
Salasanan tulee olla vähintään kahdeksan merkkiä pitkä, mutta suosittelemme kuitenkin edes kymmentä merkkiä. Salasanaksi voi myös keksiä niin sanotun salalauseen, joka on pitkä (muiden on vaikea päästä tilillesi) ja se on helpompi muistaa kuin pelkät merkityksettömät kirjaimet ja numerot. Salasana ei saisi sisältää kuitenkaan liian ilmeisiä asioita, kuten sinun tai lemmikkisi nimeä. Esimerkki vahvasta salasanasta: 3ukki%osti!hiLLoa8. Täytä nyt salasanasi kaksi kertaa niille merkittyihin kohtiin. Voit myös kirjoittaa salasanasi muistiin, vaikka sitä ei tietoturvasyistä suositella.

- Syntymäaika ja sukupuoli


Seuraavaksi sivusto kysyy sinulta syntymäaikaasi ja sukupuoltasi. Syntymäaikaasi kysytään, koska sivusto pyrkii tarjoamaan ikäisillesi sopivia asetuksia. Sukupuoli tietoja Google käyttää viestiensä parantamiseen. Esim. englannin kielessä ”hän” sanaa korvaavat ”he” (miehestä) ja ”she” (naisesta), jolloin tulee tietää vastaanottajan sukupuoli. Täytä kyseiset kohdat. (Google 2014b.)

- Matkapuhelin ja sähköposti

Näitä tietoja tarvitaan siinä tapauksessa jos unohdat salasanasi niin sinulla on keino saada sähköposti takaisin käyttöösi. Sähköpostia kysytään siksi, että monella on useampia sähköpostiosoitteita, jolloin jokin muu käyttäjän sähköpostiosoitteista voi toimia tässä tapauksessa keinona palauttaa Gmailin salasana. Oletan, että tämän oppaan lukijoilla ei ole sähköpostia ennen oppaan lukemista, joten jätetään se tyhjäksi. Matkapuhelimen kohdalle on valmiiksi kirjoitettu seuraavaa:



Matkapuhelin

 +358

Kyseinen numerosarja on suomen kansainvälinen suuntanumero. Se korvaa puhelinnumerosi ensimmäinen nollan. Mikäli puhelinnumerosi on esim. 0401234567 niin kansainvälisen suuntanumeron kanssa se on +358401234567. Täytä kyseinen kohta.

- Todista, ettet ole robotti

Todista, ettet ole robotti

Ohita tämä vahvistus (puhelinvahvistus voidaan vaatia).



Kirjoita teksti:

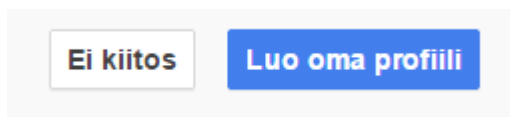
Tässä vaiheessa sivusto haluaa varmistaa, että ihminen täyttää lomaketta. Tämä tehdään siksi, jotta vältetään haitallisilta hyökkäyksiltä sivustoa kohtaan. Täytä nyt kuvassa näkyvä numerosarja sen alla olevaan tekstikenttään (numerosarja on hyvin todennäköisesti eri mitä yllä olevassa kuvassa, joten muista katsoa numerosarja omasta selaimestasi, eikä tästä oppaasta!).

- Sijainti ja ehdot

Hyväksyn Googlen [käyttöehdot](#) ja [tietosuojakäytännön](#).

Lopuksi kysytään sijaintia ja hyväksymistäsi palvelun ehtoihin. Sijainnin kohdalla pitäisi lukea valmiiksi Suomi. Mikäli näin ei ole, valitse se luettelosta klikkaamalla ensin sijainnin alla olevaa laatikkoa. Jos haluat tarkemmin lukea ehtoja ennen niiden hyväksymistä, saat ne auki klikkaamalla sinisellä kirjoitettuja kohtia ”käyttöehdot” sekä ”tietosuojankäytännön”. Klikkaa tämän jälkeen yllä olevassa kuvassa näkyvää laatikkoa, jotta hyväksyt ehdot. Klikkaa lopuksi painiketta ”Seuraava vaihe”.

- Google+



Seuraavaksi avautuu sivu "Luo julkinen profiili palveluun Google+". Tämän kohdan voimme ohittaa klikkaamalla yllä olevassa kuvassa näkyvää "Ei kiitos" -painiketta.

- Tervetuloa!

[Jatka palveluun Gmail](#)

Nyt sivusto toivottaa sinut tervetulleeksi käyttämään Gmail palvelua. Klikkaa "Jatka palveluun Gmail" -painiketta.

- Esittelyviesti



Sivusto avaa sinulle esittelyviestin, jonka voit lukea halutessasi läpi tai sulkea sen klikkaamalla ikkunan oikeassa yläreunassa olevaa valkoista rastia.

- Gmailin perusnäky

Onnittelut! Olet nyt luonut itsellesi Gmail-sähköpostin. Selaimessasi pitäisi nyt olla yllä olevan kuvan mukainen näkymä. Tätä kutsutaan jatkossa perusnäkyksi käyttöoppaassa. Oppaan seuraavassa vaiheessa käymme läpi sähköpostin perustoimintoja.

Käyttö

Valikko

Käydään ensin Gmailin käyttöliittymää läpi perusnäköymästä vasemmalta löytyvän valikon mukaan (kuva alla). Valikosta löytyvää ”Suurena” -painiketta klikkaamalla valikosta saadaan näkyviin myös sen piilotettu osa. Punaisella kirjoitettu valikkopainike kertoo sen, minkä sisältöä tällä hetkellä tarkastellaan. Nyt näemme kuvassa postilaatikon sisällön, koska ”Postilaatikko” on värjätty punaisella eli se on valittuna tällä hetkellä. Jatkossa kutsumme näitä valikkopainikkeita kansioiksi. Kuva suurennetusta valikosta:

Postilaatikko (3)

Tähdelliset

Lähetetyt

Luonnokset

Vähemmän ▲

Tärkeä

Pikaviestit

Kaikki viestit

Roskaposti

Roskakori

- Postilaatikko

Postilaatikko sisältää kaikki saapuneet viestisi. Tällä hetkellä kansiossa on kolme viestiä, jotka ovat kaikki Gmailin lähettämiä. Viestit koskevat ainoastaan uuden Gmail tilisi käyttöä. Voit halutessasi lukea ne läpi (takaisin perusnäköymään pääset klikkaamalla ”Postilaatikko” -painiketta valikosta). Lukemattomat viestit näkyvät korostettuna paksummalla fontilla kuin luetut viestit. Ensimmäiseksi viesteissä lukee lähettäjä (kohdissa, joissa nyt lukee Gmail-tiimi), jonka jälkeen tulee viestin otsikko. Lopuksi otsikon jälkeen lukee

aika, jolloin viesti on saapunut. Saat viestin auki klikkaamalla mistä tahansa kohdasta viestille varatulta riviltä.



Viestien lähettäjän vasemmalla puolella on valkoinen tähti, kuten yllä vasemmalla olevassa kuvassa näkyy. Tämä tähti ilmaisee, onko viesti tärkeä vai ei (mikäli viesti on olennainen, tähti on keltaisen värinen, kuten yllä oikealla olevassa kuvassa). Tällä ominaisuudella voit merkitä sinulle tärkeitä viestejä tähdellä. Voit merkitä nyt yhden valitsemasi viestin tähdelliseksi, jotta näemme miten ominaisuus toimii.

- Tähdelliset

Paina nyt "Tähdelliset" -painiketta valikosta. Tämä näyttää kaikki viestisi, jotka olet merkinnyt tähdellisiksi.

- Lähetetyt

Tämä kansio näyttää kaikki sinun lähettämäsi viestit, palaamme tänne viestien kirjoittamisen opettelemisen jälkeen.

- Luonnokset

Luonnokset ovat viestejä, joita olet aloittanut kirjoittamaan, muttet ole vielä lähettänyt ja kirjoittamisesi on jäänyt kesken. Nämä viestit näkyvät tässä kansiossa.

- Roskaposti

Tänne menevät Gmailin roskapostisuodattimen roskapostiksi tulkitsemat viestit. Joskus saattaa käydä esim. niin, että postilaatikon omistajan tarkoituksella tilaama viesti jostain toisesta palvelusta (esim. rekisteröitymisen vahvistaminen toiseen Internet-palveluun) meneekin roskapostikansioon. Täten kannattaa tarkistaa roskaposti kansio siinä tapauksessa, mikäli jokin odottamasi viesti ei tulekkaan postilaatikkoosi. Tämä on kuitenkin melko harvinaista.

- Roskakori

Roskakoriin on mahdollista siirtää viestejä, jotka olet jo lukenut ja joita et enää tarvitse postilaatikossasi. Roskakorista viestit poistuvat 30 päivän kuluessa automaattisesti.

Perusnäky

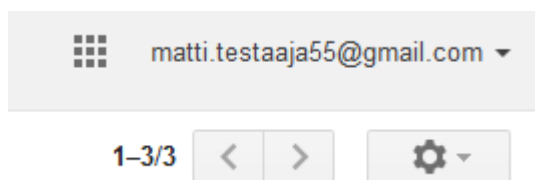
0 Gt (0 %)/15 Gt käytössä

[Hallinnoi](#)

Gmailin perusnäky näkee, paljonko tilaa postilaatikossa on vielä käytössä. Yllä oleva kuva löytyy perusnäkyän vasemmasta alareunasta ja se kertoo, että meidän postilaatikko on teoriassa tyhjä (vaikka siellä onkin kolme viestiä Gmail-tiimiltä). Gmail-postilaatikoissa on niin paljon tilaa, että normaalikäyttäjän ei pitäisi milloinkaan joutua huolehtimaan tilan loppumisesta.

KIRJOITA

Punaista "Kirjoita"-painiketta klikkaamalla päästään kirjoittamaan uutta sähköpostiviestiä. Tähän palataan oppaan viimeisessä vaiheessa.



Perusnäkyän oikeassa yläkulmassa lukee oma sähköpostiosoitteesi. Sen alapuolella näkyy ratas, josta löytyvät sähköpostin asetukset. Käydään tässä vaiheessa tekemässä yksi muutos Gmailin asetuksiin, joten klikkaa rataan kuvaa, jonka jälkeen avautuu uusi valikko, josta klikataan "Asetukset" kohtaa.

Keskustelunäky:

(määrittää, ryhmitelläänkö samaan aiheeseen liittyvät sähköpostiviestit yhteen)

Keskustelunäky päällä

Keskustelunäky pois päältä

Gmailin sähköpostilaatikossa on ominaisuus, jota ei tietääkseni muista postilaatikoista löydy. Oletuksena se ryhmittelee saman henkilön kanssa

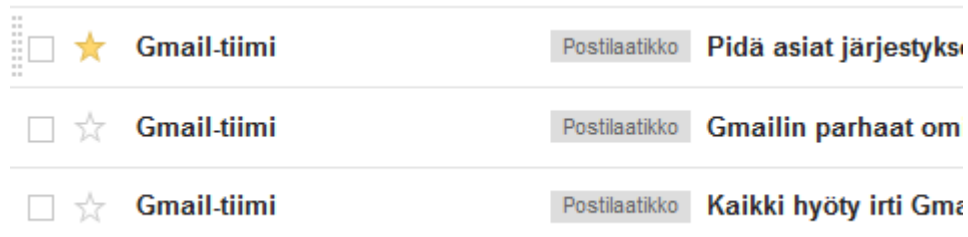
käydyn viestiketjun yhdeksi viestiksi, ikään kuin keskusteluksi. Tämä kuitenkin saattaa olla monille kovin hankalaa, sillä uudet viestit eivät näy tällöin uusina viesteinä postilaatikossa, vaan sama viesti päivittyy sitä mukaan kun saat tai lähetät uusia viestejä. Klikataan nyt tyhjää palloa ”Keskustelunäkymä pois päältä” -kohdan etupuolelta, jolloin sininen pallo siirtyy sen kohdalle näin:



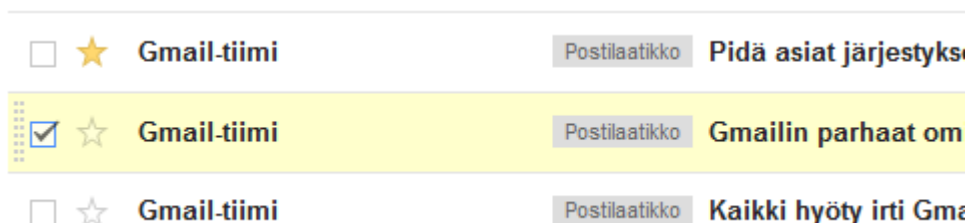
Mikäli olet varma, että haluat pitää keskustelunäkymän päällä, voit myös jättää tämän vaiheen tekemättä. Seuraavaksi siirry aivan sivun alareunaan, josta löytyy painike ”Tallenna muutokset” (kuva alla). Klikkaa sitä.

Tallenna muutokset

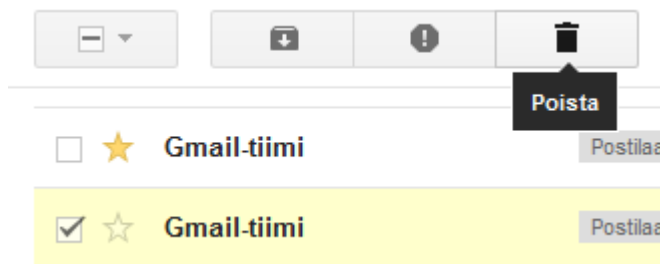
Tämän jälkeen olemme taas Gmailin perusnäkyssä. Käydään nyt läpi miten viestejä siirretään roskakoriin.



Yllä olevassa kuvassa näkyy postilaatikossani olevat kolme viestiä ja niiden edessä tyhjät laatikot. Klikkaa roskakoriin siirrettäväksi haluamasi viestin tyhjää laatikkoa.



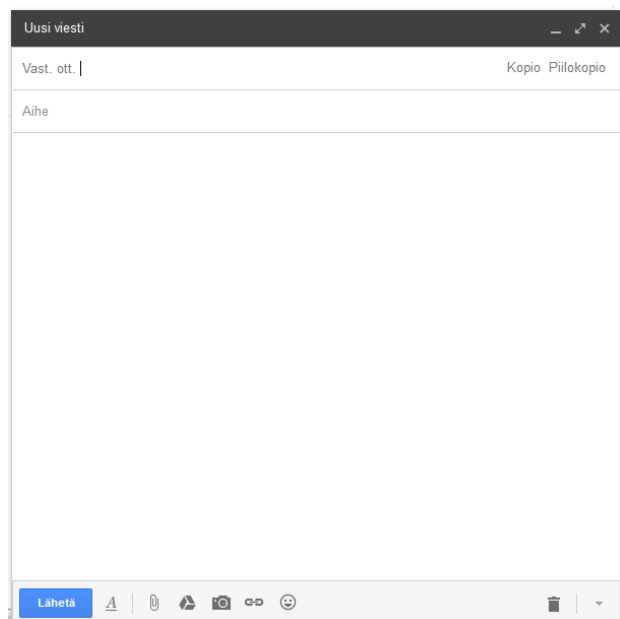
Näin tyhjäan ruutuun ilmestyy ruksi ja viestin tausta muuttuu keltaiseksi. Tämä tarkoittaa sitä, että viesti on valittu.



Viestien yläpuolella on kuvan mukainen roskakori-painike, jossa lukee ”Poista” kun hiiri siirretään painikkeen päälle. Klikkaa tätä painiketta, jolloin valitsemasi viesti siirtyy roskakoriin. Voit käydä halutessasi roskakorissa katsomassa, että viesti on siirtynyt sinne. On myös mahdollista valita useampia viestejä kerralla, jolloin kaikki valitsemasi viestit siirtyvät kerralla roskakoriin.

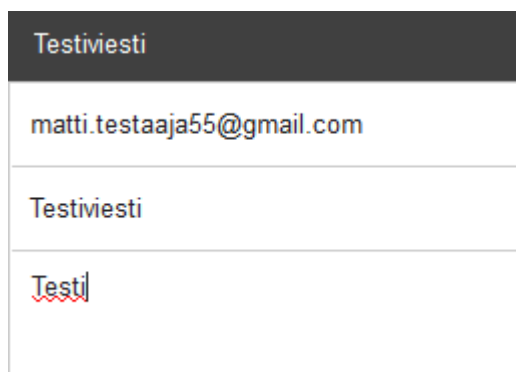
Viestien kirjoittaminen

Viimeiseksi käymme läpi itse viestien kirjoittamisen. Klikkaa nyt perusnäkymässä olevaa punaista ”Kirjoita”-painiketta.



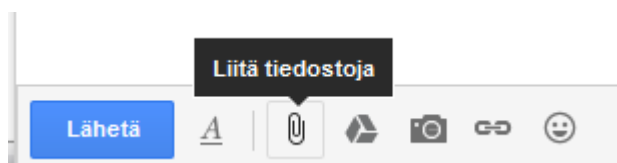
Sinulle aukesi yllä olevan kuvan mukainen ruutu näyttösi oikeaan alareunaan. Ruudussa on kolme kenttää: vastaanottaja, aihe ja viestikenttä (iso tyhjä alue). Ensimmäiseksi vastaanottaja kenttään tulee viestin vastaanottaja, eli vastaanottajan sähköpostiosoite. Kirjoitetaan tähän nyt meidän oma sähköpostiosoitteemme ja testataan viestien lähettämistä. Seuraavaksi

kirjoitetaan "Aihe" -kenttään "Testiviesti" ja vielä lopuksi viestikenttään "Testi". Tämän jälkeen ruudun yläosan pitäisi näyttää seuraavalta:

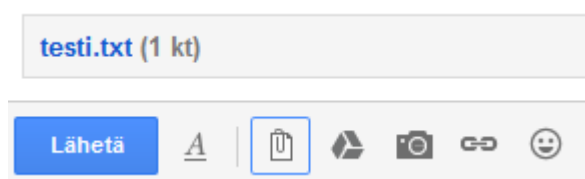


The screenshot shows an email composition interface. At the top, the subject field is labeled "Testiviesti". Below it, the email address "matti.testaaja55@gmail.com" is visible. The body of the email contains the text "Testi", which is underlined in red, indicating a spelling correction.

Teksti saattaa tulla alleviivatuksi punaisella, mutta tämä ei haittaa. Se vain tarkoittaa, että selain yrittää auttaa sinua kirjoittamaan oikein, mutta tässä tapauksessa esim. selain on englanniksi, jolloin teksti on tietenkin väärin, koska se ei ole englantia.



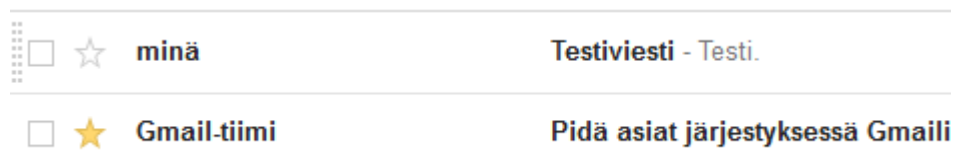
Ruudun alareunassa on paperiliittimen kuva, josta on mahdollista liittää tiedostoja viesteihisi. Emme käy sitä tässä läpi, koska se edellyttää, että käyttäjä osaa selata tiedostoja ja kansioita tietokoneelta. Mikäli osaat, voit kuitenkin lisätä liitetiedoston viestiin.



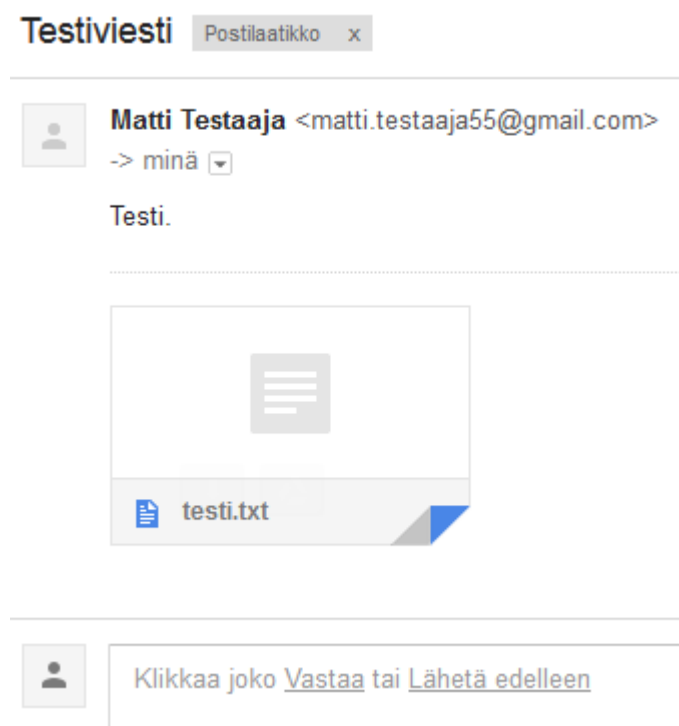
Mikäli lisäsit liitteen, se tulee näkyviin "Lähetä" -painikkeen yläpuolelle sinisenä. Nyt olemme valmiit klikkaamaan "Lähetä" -painiketta. Nyt näytön yläreunaan pitäisi ilmestyä seuraava viesti:

Viestisi on lähetetty. [Näytä viesti](#)

Viestin pitäisi olla lähes samantien postilaatikossasi ja se näyttää tältä:



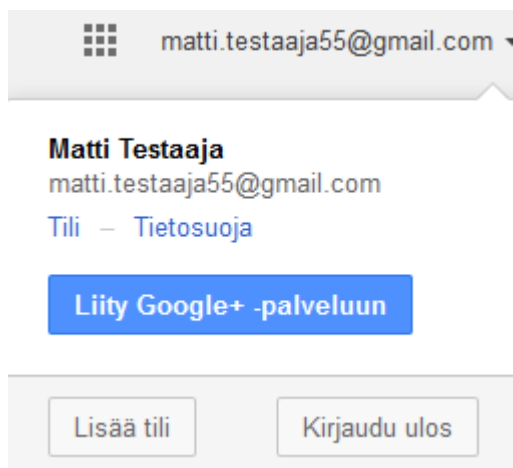
Avataan nyt oma viestimme klikkaamalla sitä (mistä tahansa sille varatulta riviltä).



Yllä on kuva lähettämästämme viestistä. Aivan ylhäällä lukee teksti, jonka kirjoitimme viestin aiheeksi, eli "Testiviesti". Sen jälkeen tulee lähettäjän tiedot ja sitten itse viesti, johon kirjoitimme ainoastaan "Testi". Lopuksi viestin jälkeen tulee myös liitetiedostot, mutta niitä ei välttämättä sinulla tässä viestissä ole. Mikäli jatkossa saat viestejä, joissa on liitetiedostoja, niin ne aukeavat yksinkertaisesti klikkaamalla liitetiedostolle varattua ruutua. Viestin alapuolella kuvassa näkyvät painikkeet "Vastaa" ja "Lähetä edelleen". "Vastaa"-painiketta klikkaamalla pääset suoraan lähettämään viestiä takaisin alkuperäisen viestin lähettäjälle, jolloin sinun ei tarvitse enää täyttää "Vastanottaja":a eikä

”Aihe”:tta, koska ne ovat jo tiedossa. Kirjoitat vain suoraan viestikenttään viestisi ja lisäät mahdolliset liitetiedostot.

Nyt olemme käyneet kaikki sähköpostin perusominaisuudet läpi ja olemme valmiita kirjautumaan ulos palvelusta. ”Kirjaudu ulos” -painike löytyy, kun klikkaat omaa sähköpostiosoitettasi perusnäkyssä oikealla yläkulmassa (kuva alla).



Uloskirjautuminen kannattaa muistaa etenkin sähköpostia käytettäessä tietokoneella, joka ei ole yksityinen (esim. kirjastot). Tämän jälkeen sinun tulee ensikerralla kirjautua sisään uudestaan sähköpostillasi sekä salasanallasi kirjautumisruudussa. Kirjautumaan pääset osoitteessa <https://mail.google.com/>.

Lähteet

Google 2014a. Tietoja Gmailista. Viitattu 11.11.2014.
<https://www.gmail.com/mail/help/intl/fi/fightspam/spamexplained.html>

Google 2014b. Miksi Google pyytää tietojasi liittyessäsi palveluun. Viitattu 11.11.2014.
<https://support.google.com/accounts/answer/1733224?hl=fi>

Pointdrive 2014. Email attachment size limits for Gmail, Outlook, Yahoo. Viitattu 11.11.2014
<http://www.pointdrive.com/articles/email-attachment-size-limits-for-gmail-outlook-yahoo/>

VARMUUSKOPIOINTIOPAS

Mitä tarkoittaa varmuuskopiointi?

Varmuuskopiointi tarkoittaa tiedostojen säilyttämistä useammassa kuin yhdessä paikassa. Otetaan esimerkiksi perhevalokuvat useamman vuoden ajalta.

Säilytettäessä valokuvia ainoastaan tietokoneen kiintolevyllä voidaan menettää kaikki valokuvat jos kiintolevy menee rikki. Kuvia saattaa olla mahdollista palauttaa vielä kiintolevyn rikkoutumisen jälkeen, mutta tämä ei ole halpaa eikä varmaa. Tästä syystä tärkeitä tiedostoja on suositeltavaa säilyttää vähintään kahdessa eri paikassa. Käteviä tapoja varmuuskopioida ovat mm:

- **Tallenna kahdelle eri kiintolevylle.** Jos tietokoneessasi on useampia kiintolevyjä, voit ottaa varmuuskopion tiedostoistasi toiselle kiintolevylle. Uusia kiintolevyjä saa jo noin 60 eurolla, mikäli haluat hankkia uuden varmuuskopiointia varten (Jimm's 2014a).
- **Tallenna jollekin ulkoiselle laitteelle.** Tällaisia voivat olla mm. muistitikku, muistikortti tai ulkoinen kiintolevy. Muistitikut ovat hyvin edullisia ja liikkuvat mukana helposti ilman Internetin käyttöä. Edullisimmat niistä ovat noin viisi euroa (Jimm's 2014b).
- **Tallenna Internetin pilvipalveluun.** Internetissä on tarjolla useita pilvipalveluita, jotka mahdollistavat tiedon tallentamisen palvelun omalle palvelimelle. Näistä suurin osa on ilmaisia, mutta lähes kaikissa palveluissa on mahdollisuus maksaa, jotta saa lisää tallennustilaa. Pilvipalveluita on mahdollista käyttää kaikilla laitteilla, joista on pääsy Internetiin.

Pilvipalvelun valitseminen

Tässä oppaassa käymme läpi kuinka otetaan käyttöön ilmainen Dropbox-pilvipalvelu ja kuinka Dropbox-kansio saadaan avattua ohjelmiston asennuksen jälkeen. Valitsimme Dropboxin, koska se on mielestämme erittäin helppokäyttöinen Dropbox-kansion avulla.

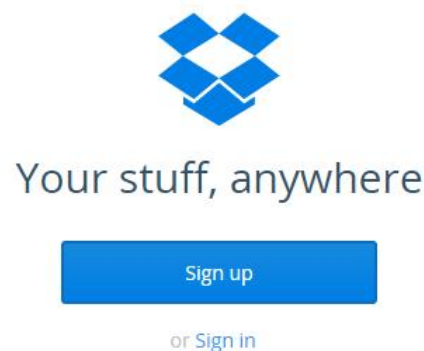
Käyttöönotto ja käyttö

Dropboxin käyttäminen ohjelmiston avulla edellyttää tiedostojen hallitsemistaitoja (kuinka tiedostoja siirretään kansioista toiseen jne.). Dropboxin käyttäminen on huomattavasti hankalampaa selaimella, etenkin jos ei hallitse englannin kieltä, koska sivusto on englanniksi. Tässä oppaassa ei käsitellä Dropboxin käyttöä yksityiskohtaisesti ja oppaassa käyttöjärjestelmänä toimii Windows 7.

- Käynnistä selain

Ensimmäiseksi luomme käyttäjätunnuksen Dropboxiin. (Huom! Dropbox-käyttäjätunnuksen luonti vaatii sähköpostiosoitteen.) Voit käyttää mitä tahansa selainta käyttäjätunnuksen luomiseen. Opasta tehdessämme käytimme Google Chrome -selainta. Mene selaimella osoitteeseen <http://www.dropbox.com/>.

- Rekisteröityminen



Dropboxin etusivu näyttää yllä olevan kuvan mukaiselta. Klikkaa nyt sinistä "Sign up" (rekisteröidy) painiketta.

- Tietojen täyttäminen

 I agree to [Dropbox Terms](#)

or [Sign in](#)

Rekisteröitymislomakkeen tekstilaatikat suomeksi järjestyksessä ylhäältä alaspäin: etunimi, sukunimi, sähköpostiosoite ja salasana (ei sähköpostin salasana, vaan salasana tätä dropbox käyttäjätunnustasi varten).

Salasanan tulee olla vähintään kahdeksan merkkiä pitkä, mutta suosittelemme kuitenkin edes kymmentä merkkiä. Salasanaksi voi myös keksiä niin sanotun salalauseen, joka on pitkä (muiden on vaikea päästä tilillesi) ja se on helpompi muistaa kuin pelkät merkityksettömät kirjaimet ja numerot. Salasana ei saisi sisältää kuitenkaan liian ilmeisiä asioita, kuten sinun tai lemmikkisi nimeä. Esimerkki vahvasta salasanasta: 3ukki%osti!hiLLoa8. Voit myös kirjoittaa salasanasi muistiin, vaikka sitä ei tietoturvasyistä suositella. Salasanalle varatun tekstilaatikon oikeassa reunassa olevat neljä pientä pistettä kuvaavat salasanasi vahvuutta, yhden ollessa heikko ja neljän ollessa erittäin vahva salasana. Täytä nyt tietosi niille varattuihin laatikoihin.

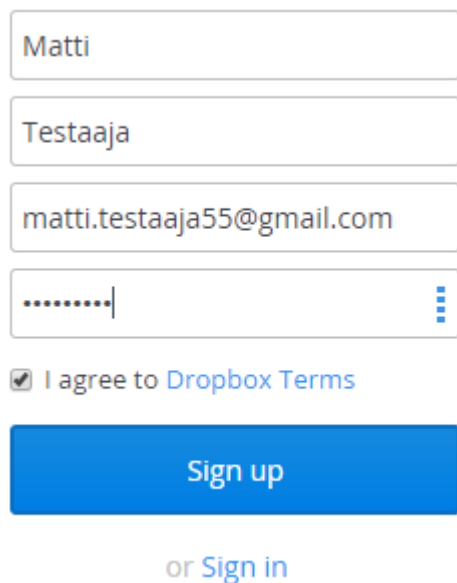
- Käyttöehtojen hyväksyminen

I agree to [Dropbox Terms](#)

Pienen laatikon viereinen teksti suomeksi: "Hyväksyn Dropboxin käyttöehdot". Mikäli haluat tarkastella Dropboxin käyttöehtoja ennen niiden hyväksymistä,

saat ne auki klikkaamalla sinistä tekstiä "Dropbox Terms". Kun olet valmis hyväksy ehdot klikkaamalla pientä laatikkoa, jotta siihen ilmestyy rasti.

Rekisteröitymislomakkeesi tulisi nyt näyttää tämänkaltaiselta:



The image shows a registration form for Dropbox. It consists of four input fields stacked vertically: a first name field containing "Matti", a last name field containing "Testaaja", an email address field containing "matti.testaaja55@gmail.com", and a password field with masked characters "....." and a visibility toggle icon. Below the fields is a checkbox labeled "I agree to [Dropbox Terms](#)". At the bottom of the form is a large blue "Sign up" button. Below the button, the text "or [Sign in](#)" is displayed.

Lopuksi klikkaa jälleen sinistä "Sign up" -painiketta.

- Tervetuloa Dropboxiin

Seuraavaksi avautuu Dropboxin tervetuloa sivu. Tällä sivulla valitsemme millaisen Dropbox tilin haluamme tehdä.

Dropbox Basic



Free

2 GB of space

Safe, reliable backup

Access from anywhere

Simple file sharing

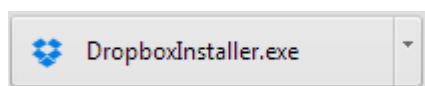
Continue

Sivulla on kolme vaihtoehtoa, joista vasemmanpuoleinen (Dropbox Basic) on ilmainen. Valitse Dropbox Basic klikkaamalla sen alla olevaa sinistä "Continue" (jatka) -painiketta (näkyvät yllä olevassa kuvassa).

- Dropbox ohjelmiston lataaminen

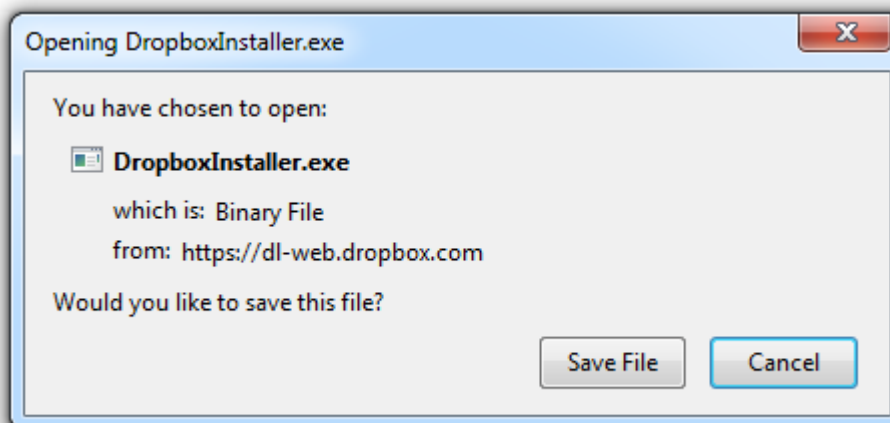
Selaimesi alkaa nyt lataamaan Dropbox-ohjelmiston asennustiedostoa. Tämä vaihtelee niin paljon selaimittain, että koemme tarpeelliseksi käydä tämän vaiheen läpi useammalla selaimella.

Google Chrome aloittaa lataamisen automaattisesti ja latauksen tilannetta voi seurata selaimen vasemmassa alareunassa. Kun lataus on valmis, se näyttää tältä:

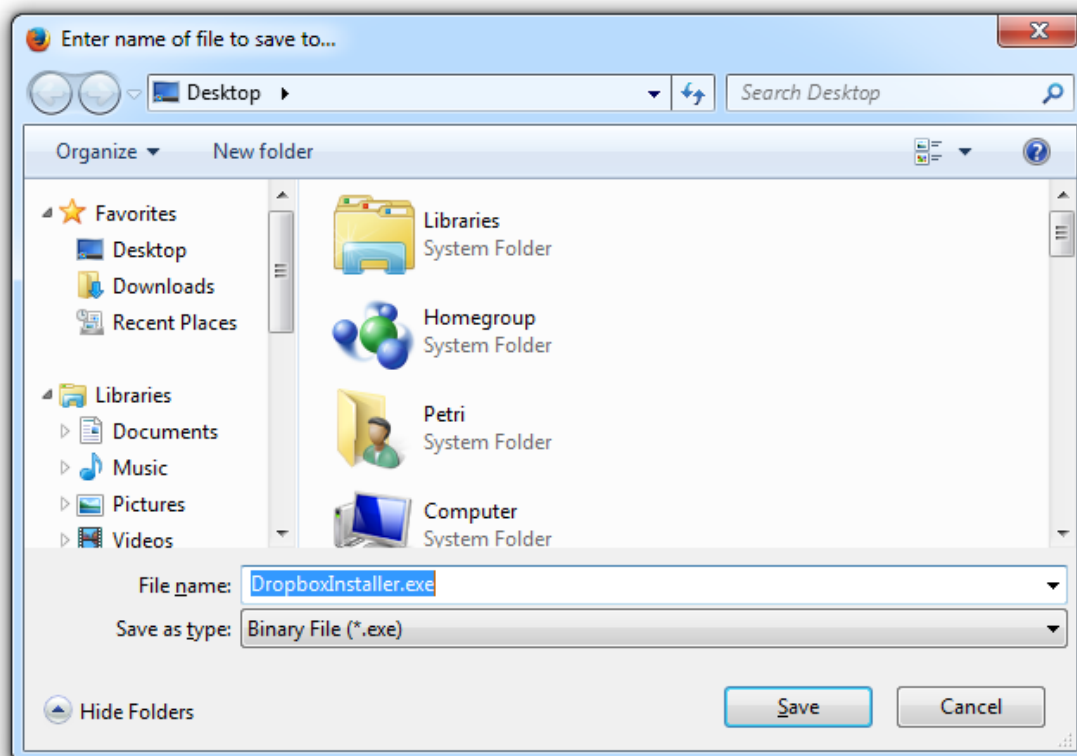


Voit nyt klikata sitä ja siirtyä oppaan lukuun "Dropbox-ohjelmiston asennus".

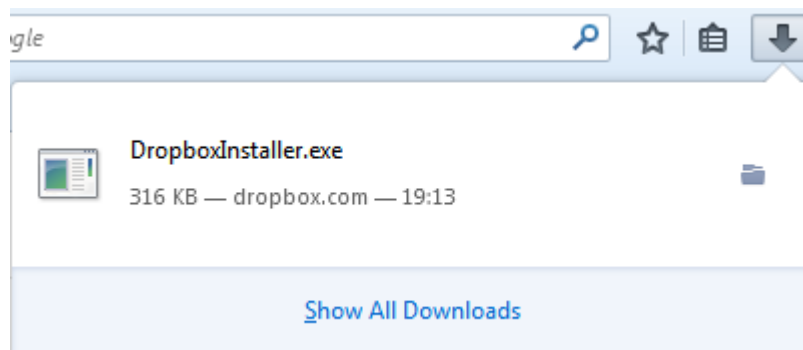
Mozilla Firefoxilla saattaa avautua alla olevan kuvan mukainen ikkuna tai se saattaa myös aloittaa lataamisen automaattisesti. Mikäli lataus alkaa automaattisesti, voit hypätä seuraavien kolmen kuvan jälkeiseen kappaleeseen.



Sinulle avautuva ikkuna saattaa hieman poiketa yllä olevasta kuvasta. Tästä ikkunasta valitaan "Save File" tai suomeksi "Tallenna tiedosto" tai vastaavaa. Seuraavaksi avautuu alla olevan kuvan mukainen ikkuna:



Jälleen sinulle avautuva ikkuna saattaa poiketa hieman yllä olevasta kuvasta. Valitse nyt ikkunan vasemmanpuoleisesta valikosta esim. "Desktop" tai suomeksi "Työpöytä" ja klikkaa "Save" tai suomeksi "Tallenna" -painiketta. Tämän jälkeen ikkuna sulkeutuu ja latauksesi alkaa.



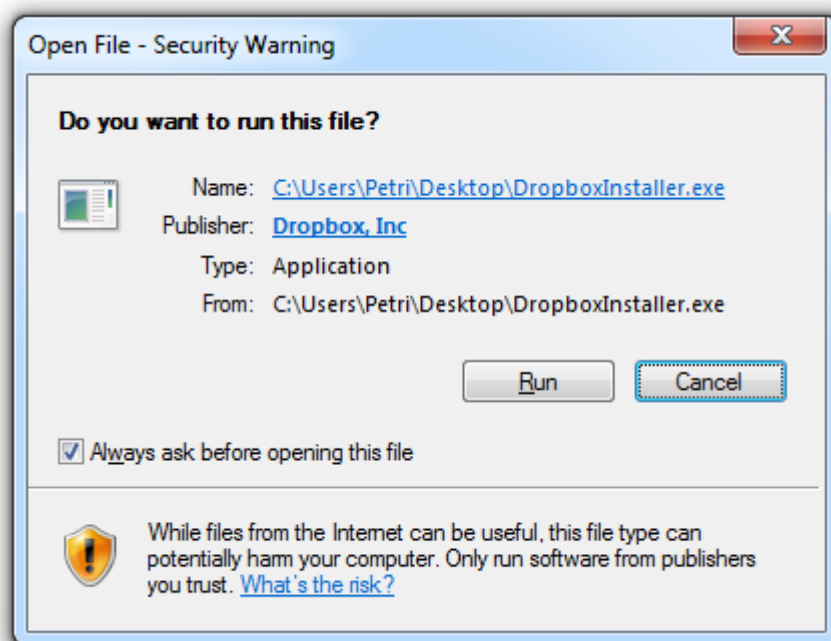
Kun lataus on suoritettu, se näkyy selaimesi oikeassa yläreunassa (kuva yllä). Voit nyt klikata kuvan laatikkoa "DropBoxInstaller.exe" ja siirtyä oppaan seuraavaan lukuun "Dropbox-ohjelmiston asennus".

Internet Explorer avaa selaimen alareunaan alla olevan kuvan mukaisen paneelin. Paneelissa lukee "Haluatko suorittaa vai tallentaa DropboxInstaller.exe -tiedoston?". Valitse paneelin oikeasta reunasta löytyvistä kolmesta painikkeesta kaikkein vasemman puoleisin eli suorita.



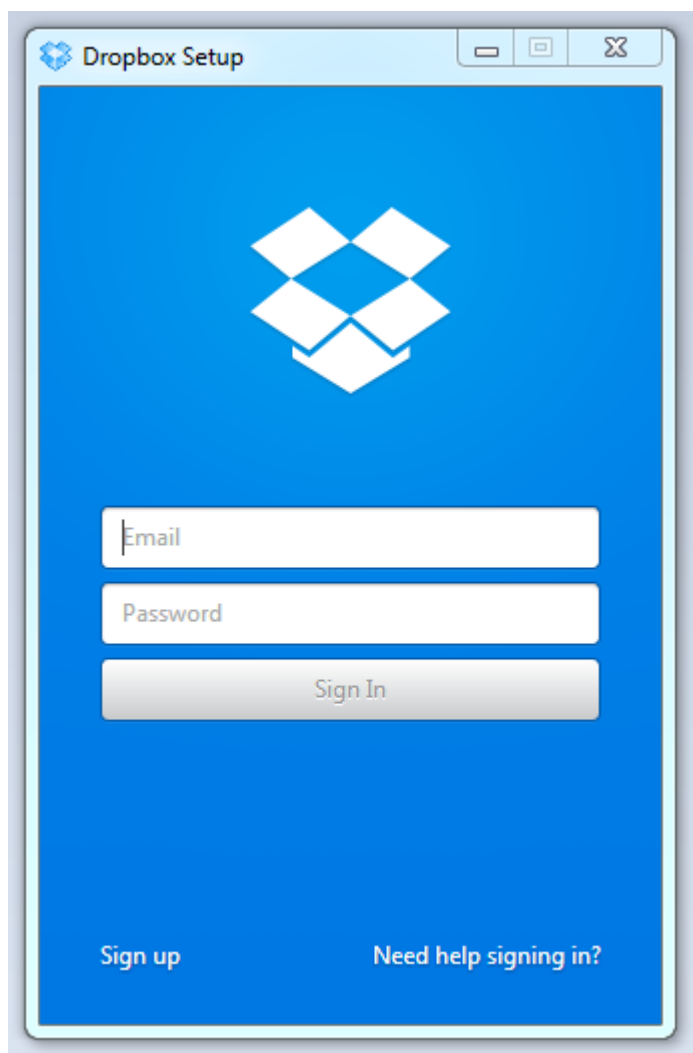
- Dropbox-ohjelmiston asennus

On myös mahdollista, että ennen ohjelmiston asennuksen alkamista sinulle avautuu alla olevan kuvan mukainen ikkuna. Sillä varmistetaan, että olet tarkoituksella suorittamassa tätä tiedostoa. Valitse tässä ikkunassa "Run" -painike, eli suorita.



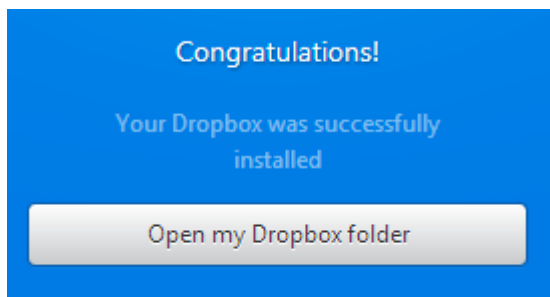
Nyt ohjelman asennus alkaa. Ohjelman asennuksen aikana ruudulle tulee pieni ikkuna, jossa oleva teksti vaihtelee ja vihreä palkki siirtyy eteenpäin.

- Kirjautuminen



Seuraavaksi näytöllesi aukeaa yllä olevan kuvan mukainen ikkuna. Tässä ikkunassa kysytään sähköpostiasi sekä salasanaasi. Kirjoita sähköpostiosoitteesi ylempään tekstikenttään ja aiemmin keksimäsi salasana alempaan tekstikenttään. Tämän jälkeen klikkaa painiketta "Sign In" tekstilaatikkojen alapuolella.

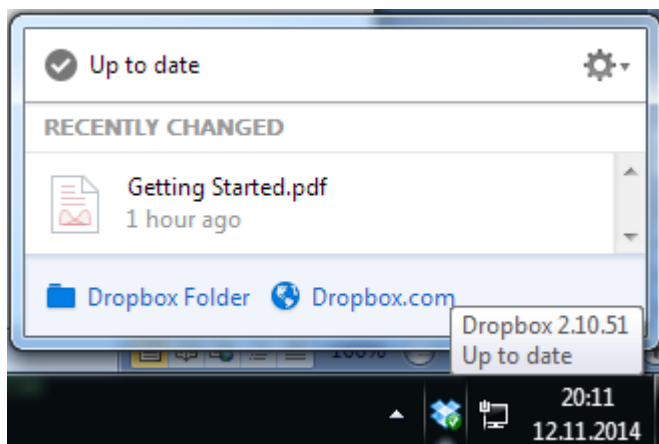
- Asennus valmis!



Seuraavaksi ohjelmisto onnittelee sinua onnistuneesta asennuksesta (kuva yllä). Tämän jälkeen klikkaa painiketta ”Open my Dropbox folder” eli suomeksi ”Avaa Dropbox-kansio”.

- Dropbox-kansio

Olet asentanut ohjelmiston onnistuneesti ja tietokoneellasi on nyt Dropboxille varattu kansio. Kaikki tämän kansion sisältö synkronoituu automaattisesti Dropbox-palvelimelle, joten kaikki Dropboxissa oleva tieto on tallessa Dropbox palvelimella sekä sinun tietokoneellasi. Dropbox-kansio toimii aivan kuten tavallinen kansio.



Dropbox-kansio on kätevinä avata kellon viereisestä palkista (kuva yllä). Vietäessä hiiri Dropbox-painikkeen päälle ilmestyy pieni ikkuna, jossa lukee Dropboxin tämän hetkisen versio sekä synkronoinnin tila (näkyvä myös suuremman ikkunan yläosassa). ”Up to date” tarkoittaa, että tiedostot on synkronoitu palvelimen ja tietokoneesi välillä. Sinisestä ”Dropbox Folder” eli suomeksi Dropbox-kansio -painikkeesta aukeaa Dropbox-kansiosi.

Mikäli haluat käyttää Dropboxia selaimella, se onnistuu menemällä uudestaan osoitteeseen <http://www.dropbox.com/> ja valitsemalla etusivulta sinisellä kirjoitettu teksti "Sign in" eli suomeksi "Kirjaudu sisään".

Sanasto

Kiintolevy on yksi tietokoneen osa. Tietokone käyttää kiintolevyä pysyvänä tallennusmuistina.

Pilvipalvelu ovat eräänlaisia Internetissä käytössä olevia palveluita. Pilvipalveluna voidaan tarjota mm. tallennustilaa, ohjelmistojen käyttöä ilman, että ohjelmistoa asentaa itse tietokoneelleen tms. Pilvipalvelussa sana "pilvi" on kielikuva, jolla pyritään kuvaamaan Internettiä kuten sitä yleensä kuvataan tietoverkoista piirretyissä kuvissa.

Palvelimet ovat tietokoneita, jotka on kytketty Internetiin tarjoamaan muille palveluita. Esim. palvelin voidaan luoda tarjoamaan erilaisia pilvipalveluita Internetin käyttäjille.

Ohjelmistot ovat tietokoneelle asennettavia kokonaisuuksia, joiden avulla tietokoneella on mahdollista suorittaa erilaisia toimintoja. Esimerkkiohjelmistoja: Dropbox (mahdollistaa tiedostojen tallentamisen pilvipalveluun), Microsoft Office tuotepaketti (mahdollistaa mm. asiakirjojen kirjoittamisen sekä taulukkolaskennan), Skype (mahdollistaa pikaviestinnän Skype käyttäjien kesken), selaimet (mahdollistavat Internet-sivujen selaamisen) jne.

Lähteet

Jimm's	2014a.	Kiintolevyt.	Viitattu	12.11.2014.
http://www.jimms.fi/listaa/670/order/price				
Jimm's	2014b.	USB-muistitikut.	Viitattu	12.11.2014.
http://www.jimms.fi/listaa/360528/order/price				



Osaamisen kartoitus

Olemme opiskelijoita Turun ammattikorkeakoulusta ja teemme opinnäytetyötä senioreiden IT-osaamisesta. Kyselyn vastauksia tullaan käyttämään opinnäytetyön materiaalina laatiessamme kartoitusta Ukkokodin asukkaiden IT-osaamisesta. Olisimme kiitollisia, jos käytätte hetken lyhyeen kyselyymme vastaamiseen.

Ikä: _____ **Sukupuoli:** Mies: Nainen:

Arvioi omaa tietokoneosaamistasi:

- Aloittelija:** Olet käyttänyt tietokonetta hieman tai et ollenkaan. Näppäimistöllä kirjoittaminen ja hiirellä kuvakkeiden painaminen on hankalaa. Saatat osata hieman käyttää Internetiä.
- Perusteet:** Osaat käyttää Internetiä esim. sähköpostin käyttöön tai tiedonhakuun. Tietokoneen käyttö on perussujuvaa, näppäimet löytyvät lähestulkoon heti näppäimistöltä ja hiiren käyttö ei tuota ongelmia. Osaat itse suorittaa tietokoneen perustoimintoja (käynnistys ja sammutus) sekä tiedät mitä ovat kansiot ja tiedostot.
- Kehittynyt:** Tietokoneen käyttö on sujuvaa ja mikäli sinulle tulee ongelmia, osaat hakea apua asiantuntijalta tai mahdollisesti itse Internetistä. Osaat itse luoda kansioita ja järjestää tiedostoja niiden sisälle.

Onko sinulla oma tietokone? Kyllä Ei

Käytätkö verkkopankkia? Kyllä En

Käytätkö sähköpostia? Kyllä En

Mitä varten käytät Internetiä?

Verkkopankki Sähköposti Sosiaalinen media (Facebook, Twitter yms.)

Tiedonhaku Uutiset Videot Musiikki

Terveyspalvelut Muu, mikä? _____

Käytätkö pikaviestimiä? (esim. Skype) Kyllä En

Kuinka usein keskimäärin vaihdat salasanojasi?

Kuukausittain Vuosittain Harvemmin En koskaan

Osaatko käyttää kämmentietokonetta? (esim. iPad) Kyllä En

Osaatko käyttää älypuhelinta? (esim. iPhone) Kyllä En

Kiitos vastauksestanne!



Utvärdering av datorkunskaper

Vi är studenter från Åbo yrkeshögskola och skriver en avhandling om seniormedborgarnas IT-kompetens. Resultaten kommer att användas som material för avhandlingen där vi utvärderar IT-kompetensen hos invånarna i Ukkokoti. Vi skulle vara tacksamma om du kunde spendera en stund för att fylla i detta formulär.

Ålder: _____ **Kön:** Man: Kvinna:

Uppskatta dina datorkunskaper:

- Nybörjare:** Du har lite eller ingen erfarenhet av datorer. Att skriva med tangentbordet och klicka på ikoner med musen är svårt. Du kanske har viss erfarenhet av Internet.
- Grunderna:** Du kan använda Internet till exempel för att skicka e-post eller till informationssökning. Du hittar tecknen snabbt i tangentbordet och användning av musen orsakar inga problem. Du behärskar de grundläggande uppgifterna med datorn (avstängning och uppstart) och du vet vad mappar och filer betyder.
- Avancerad:** Du använder datorn flytande och om du stöter på problem kan du få hjälp av en professionell eller du kanske kan söka själv efter ett svar på Internet. Du kan skapa nya mappar och hantera filerna i dem.

Har du en egen dator? Ja Nej

Använder du nätbanken? Ja Nej

Använder du e-post? Ja Nej

Vad använder du Internet till?

Nätbanken E-post Sociala medier (t.ex. Facebook och Twitter)

Informationssökning Nyheter Videor Musik

Hälsovård Något annat, vad? _____

Använder du snabbmeddelanden? (t.ex. Skype) Ja Nej

Hur ofta brukar du ändra dina lösenord i genomsnitt?

Månatligen Årligen Mer sällan Aldrig

Kan du använda tabletdator? (t.ex. iPad) Ja Nej

Kan du använda smarttelefon? (t.ex. iPhone) Ja Nej

Tack för ditt svar!