

KRISTINA FORSBERG

Tietokonepiste toimivaksi

– Opas palvelutaloille ja yhteisöille



KRISTINA FORSBERG

Tietokonepiste toimivaksi

– Opas palvelutaloille ja yhteisöille

KÄKÄTE-projekti (Käyttäjälle kätevä teknologia -projekti)
www.ikateknologia.fi

Vanhustyön keskusliitto – Centralförbundet för de gamlas väl ry
Malmin kauppatie 26
00700 HELSINKI
Puh 09 3508 600
www.vtkl.fi

Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto ry
Hämeentie 58–60 A 52
00500 HELSINKI
Puh 09 7745 900
www.valli.fi

ISBN 978-951-806-193-2 (nid., Vanhustyön keskusliitto ry)
ISBN 978-952-9594-54-2 (nid., Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto ry)
ISBN 978-951-806-194-9 (PDF, Vanhustyön keskusliitto ry)
ISBN 978-952-9594-55-9 (PDF, Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto ry)

KÄKÄTE-oppaita 6/2013
Tietokonepiste toimivaksi – opas palvelutaloille ja yhteisöille
Tekijä: Kristina Forsberg
Yhteyshenkilö: Marika Nordlund, Vanhustyön keskusliitto ry
Kuvat: KÄKÄTE-projekti, sivulla 9 kuvauspaikka Toimiva koti, Helsinki
Tekstin stilisointi: Hennariikka Intosalmi, Vanhustyön keskusliitto ry
Kannet ja taitto: Vitale Ay / Taina Leino
Paino: Kopio Niini Oy, Helsinki 2013

Vanhus- ja lähimmäispalvelun liiton ja Vanhustyön keskusliiton yhteinen KÄKÄTE-projekti käynnistyi tammikuussa 2010. Viisivuotisen RAY-rahoitteisen projektin tavoitteena on teknologian keinoin tukea ikäihmisten hyvää arkea ja kotona asumista sekä helpottaa ikäihmisten parissa työskentelevien työtä.

Lukijalle

Miten kalakukko valmistetaan?

Milloin pensasaidan voi leikata?

Mikä on kummin kaiman siskon miehen puhelinnumero?

Missä pippuri kasvaa?

Mitä liitteitä tarvitsen asumistukihakemukseen?

Paljonko tililläni on rahaa?

Miten eilinen jääkiekkomatsi päättyi?

Ovatko kaupat auki helatorstaina?

Näihin ja lähes kaikkiin muihinkin kysymyksiin löytyy vastaus helposti internetistä tietokoneella tai jopa matkapuhelimella. Tiedonhaun lisäksi netin kautta voi hoitaa veroilmoitukset, pankkiasiat ja monenlaiset hakemukset. Sieltä tilataan liput elokuihin, teatteriin ja matkoille. Tietokoneen avulla pidetään myös yhteyttä sukulaisiin ja ystäviin sähköpostilla, kuvapuheluilla sekä sosiaalisessa mediassa.

Yhä useammat asioinnit siirretään tehtäväksi internetin kautta, mutta kaikilla ei ole välineitä eikä taitoja toimia näin. Mitä vanhempi henkilö on, sitä todennäköisemmin hän ei hallitse tietokoneen käytön perusteita eikä valmiuksia sähköiseen asiointiin. Yhteiskunnassa onkin herätty huomaamaan, että erityisesti ikäihmisille on tarjottava neuvontaa, ohjausta ja tietokoneiden käyttömahdollisuuksia, jotta vahvistetaan heidän mahdollisuuksiaan itsenäiseen elämään.

KÄKÄTE-projektin alussa vuonna 2010 selvitettiin Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto ry:n ja Vanhustyön keskusliitto ry:n jäsenyhteisöjen näkemyksiä teknologian käytöstä ja tarpeista. Tässä yhteydessä tuli esiin, että asiakkaiden tai asukkaiden käyttöön tarkoitettu tietokone oli lähes puolella vastanneista paikoista. Kuitenkin vain harvassa paikassa sitä käytettiin paljon ja yleisimmin todettiin, että tietokonetta voitaisiin hyödyntää enemmän.

Miten tietokoneen ympärille saisi enemmän eloa, miten netin hyödyt tulisivat yhä useammalle? Tämä opas on laadittu avuksi tietokonepisteiden vastuuhenkilöille sekä uusien pisteiden perustajille. Oppaan tietojen kokoamiseksi on haastateltu yli 80 tietokonepisteen ylläpitäjää, toiminnan järjestäjää tai tietotekniikkataitojen vertaisohjaajaa eri puolilla Suomea. Paikan päällä on tutustuttu yli 30 pisteeseen. Tietokonepisteet ovat sijainneet asuintaloissa, palvelukodeissa ja -keskuksissa, ikäpisteissä, yhdistysten toimipisteissä sekä kirjastoissa. Lisäksi tietoa on haettu painetuista julkaisuista ja verkkosivuilta.

Tietokonepisteen toimivuuteen vaikuttavat useat tekijät. Ensinnäkin sijainnin on oltava helposti saavutettava ja kulkureittien sekä tilan on oltava esteettömiä. Kalusteiden ja valaistuksen on sovittava käyttötarkoitukseen ja laitteiden sekä ohjelmien tulee tietenkin toimia ongelmitta. Toiminnasta on myös jaettava ajantasaista tietoa. Vaikka kaikki edellä mainitut olisivat kunnossa, ei piste toimi ilman järjestettyä neuvontaa ja ohjausta. Käyttäjien on voitava luottaa siihen, että he saavat tarvitessaan apua ja sovitusti myös henkilökohtaista ohjausta.

Monet ikäihmiset sanovat, etteivät he tarvitse tietokonetta tai ettei heillä ole aikaa sellaisen käyttöön ja käytön opetteluun. Syynä tuskin on tekniikan pelko, sillä ovat he elämänsä aikana oppineet käyttämään monia muitakin laitteita sekä kotona että työelämässä, kun teknisistä laitteista saatava hyöty tai huvi on käynyt ilmeiseksi. Käyttötaitojen opettelu sinänsä ei siis kiinnosta, vaan kullekin käyttäjälle mielekkäät tai tärkeät toiminnot. Kaikki eivät halua opetella uusia tapoja pankkiasioden hoitoon tai yhteydenpitoon, mutta he saattavat innostua asioista, jotka voivat tuoda uutta sisältöä elämään.

TIETOKONEPISTEEN VIIKKO-OHJELMA VOISI OLLA VAIKKA TÄLLAINEN:

<i>Maanantaina</i>	matkustamme maailman ympäri internetin avulla.
--------------------	--

<i>Tiistaina</i>	on tietoisku. Tällä viikolla aiheena on verkkoasiointi Kelassa.
------------------	---

<i>Keskiviikkona</i>	kysytään kummia. Mitä haluaisit tietää? Etsimme vastauksia netistä.
----------------------	--

<i>Torstaina</i>	on tosi kyseessä. Paikalla tietotekniikan asiantuntija, joka auttaa tietokoneongelmien ratkaisemisessa.
------------------	--

<i>Perjantaina</i>	on pankkipäivä. Tutustumme pankkien verkkoasiointiin.
--------------------	---

<i>Lauantaina</i>	laulamme ja etsimme musiikkia netistä.
-------------------	--

<i>Sunnuntaina</i>	kokoontuu sukututkimuskerho.
--------------------	------------------------------

Tule rohkeasti tutustumaan tietokonepisteeseemme!

*Asiakkaiden käytettävissä on tietokoneita, joilla
voit harjoitella niiden käyttöä ja hoitaa asioitasi.
Henkilökunta ja vertaisohjaajat auttavat tarvittaessa.
Tietokoneiden käyttö ja ohjaus on maksutonta ja voit
halutessasi varata myös henkilökohtaisen ohjausajan.
Annamme opastusta myös oman kannettavan
tietokoneesi käytössä.*

*Olet sydämellisesti tervetullut viihtymään kanssamme
ja tutustumaan tietokoneisiin sekä internetin
ihmeelliseen maailmaan!*

*(Teksti koottu ja muokattu usean
eri tietokonepisteen esittelyistä.)*

**KIITOKSET KAIKILLE TEILLE,
jotka ystävällisesti uhrasitte aikaanne ja kerroitte
toiminnastanne, kokemuksistanne ja ajatuksistanne!**

Sisällys

Lukijalle	3
1 TILANNEKATSAUS	7
2 MITÄ TIETOKONEELLA VOI TEHDÄ.....	11
3 TIETOKONEPISTETTÄ PERUSTAMAAN	13
3.1 Tavoitteet	13
3.2 Käyttäjät ja pisteen sijainti	14
3.3 Vastuuhenkilö	14
3.4 Neuvonta ja ohjaus	14
3.5 Kustannukset	16
3.6 Tietokonepisteen kalusteet ja valaistus	17
3.7 Tietokone, näyttö ja oheislaitteet	18
3.8 Ohjelmat, tietoturva ja internet-liittymä	20
3.9 Käyttö.....	21
3.10 Ylläpito	22
3.11 Yhteistyö	22
3.11.1 Vapaaehtoiset	22
3.11.2 Oppilaitokset.....	23
3.11.3 Kirjastot.....	23
3.11.4 Muut neuvontapaikat	23
3.12 Tiedottaminen	24
3.13 Palautteiden keruu ja käytön seuranta	24
4 MAHDOLLISIA TOIMINTAONGELMIA	25
5 TOIMIVIA TIETOKONEPISTEITÄ	27
6 KIRJOJA, VERKKOSIVUJA, LINKKEJÄ	31

1

Tilannekatsaus

Internet-yhteyksin varustettuja tietokoneita on ikäihmisten käytettävissä palvelutaloissa ja -keskuksissa, senioritaloissa, ikäihmisten tietotekniikkayhdistysten tiloissa sekä erilaisissa neuvontatiloissa kuten ikäpisteissä. Tilat ovat esteettömiä ja sijaitsevat useimmiten sisääntuloaulan läheisyydessä. Tietokonepisteet ovat avoinna ko. paikan aukioloaikojen mukaan, joskin osa niistä on avoinna vain, kun ohjaaja on läsnä. Asuintaloissa tietokoneet ovat asukkaiden käytettävissä miltei ympäri vuorokauden. Useimmiten tietokoneita on yksi, mutta monissa paikoissa on myös kaksi tai kolme ja joissakin jopa viisi. Tietotekniikkayhdistysten tiloissa koneita voi olla tätäkin enemmän, sillä niissä pidetään myös aiheesta kursseja. Kaikille ikäryhmille tarkoitettuja tietokoneita on kirjastojen sekä kansalais- ja työväenopistojen tiloissa ja alueellisissa asukastuvissa. Näissäkin saatetaan järjestää erikseen ikäihmisille suunnattuja kursseja ja neuvontapalveluja.

Kirjastoja sekä kansalais- ja työväenopistoja lukuun ottamatta suurin osa tietokonepisteistä on perustettu jonkin projektin yhteydessä. Usein piste kuuluu myös osana palvelukeskuskonseptiin tai kyseinen kunta on katsonut toiminnan kuuluvan tarjottaviin peruspalveluihinsa. Joissakin paikoissa pisteen perustaminen on lähtenyt asukkaiden tai asiakkaiden toiveista ja tietokone tai varat sen hankintaan on saatettu saada lahjoituksena.

Tietokonepisteen kalustuksena on useimmiten pieni pöytä, jonka korkeutta ei voi säätää. Tuolit ovat hoivayhteisöiden tavanomaisia, käsinojallisia tuoleja tai pyörällisiä, säädettäviä työtuoleja. Pisteissä ei ole käytössä jalkatukia tai istuimen koroketyynyjä. Valaistuksena ovat yleensä pelkät kattovalaisimet; vain parissa paikassa on myös pöytävalaisin.

Laitteistona on yleensä tavallinen pöytäkone, näppäimistö ja hiiri sekä 17–19 tuuman mattapintainen näyttö. Suurimmat näytöt ovat kooltaan 24” ja parissa paikassa tietokone on liitettävissä myös kookkaaseen taulutelevisioon, jolloin suurikin ryhmä voi katsella yhdessä digikuvia talon tapahtumista tai ohjelmia internetin kautta. Muutamassa pisteessä on käytössä kosketusnäytöllinen, yksiosainen all-in-one -tietokone johon on liitetty näppäimistö ja hiiri. (Kyseisessä laitteessa keskusyksikkö on näytön kanssa samoissa kuorissa.) Muita oheislaitteita on vähän: parissa paikassa kuulokkeet, kaiuttimet, web-kamera tai viivakoodinlukija.

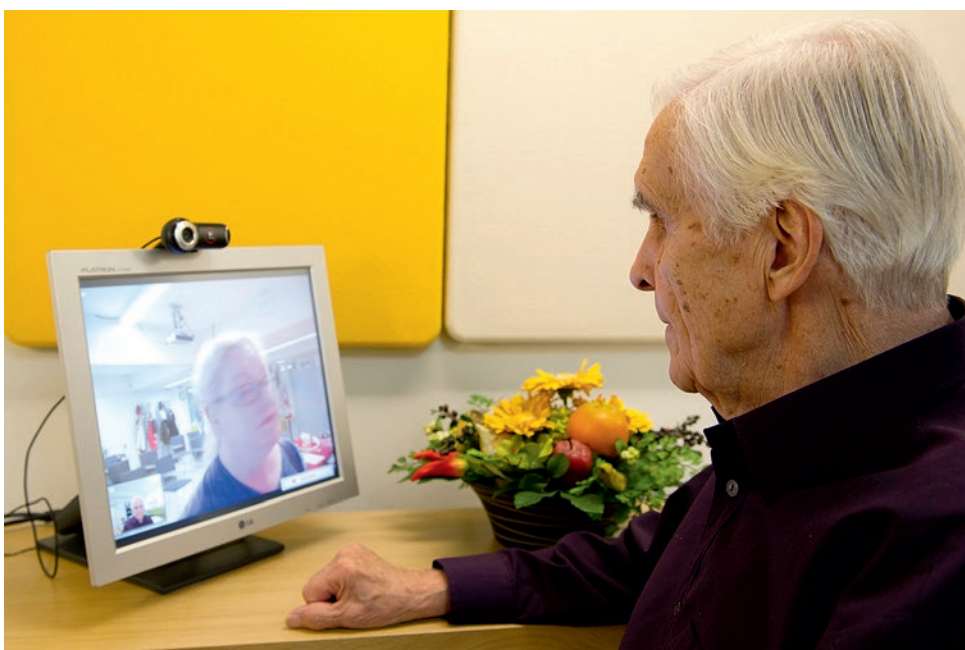
Tulostaminen on mahdollista noin puolessa pisteistä suoraan tietokoneelta, jonka lisäksi joissakin tulostaminen onnistuu henkilökunnan avustuksella. Tulostus on

harvoin ilmaista; yleensä tulosteista peritään 10–40 senttiä sivulta. Hinta riippuu siitä, onko kyse mustavalko- vai väritulosteesta ja usein se on määritelty samaksi kuin paikallisessa kirjastossa. Parissa paikassa on käytössä monitoimitulostin, jolla voi myös skannata.

Tietokoneiden käyttöjärjestelmänä on lähes kaikkialla Windows (eri versioita: XP, Vista, 2007), jonka lisäksi koneilla on Microsoft Office tai Open Office -ohjelmat. Internet Explorerin lisäksi käytettävissä on usein toinenkin internet-selain, joko Mozilla Firefox tai Google Chrome. Lisäksi koneilla saattaa olla muita ohjelmia, kuten esimerkiksi internet-puheluihin Skype ja kuvankäsittelyyn Picasa. Muutamalla koneella on Linux-pohjainen, ikäihmisille suunniteltu tietokoneohjelmisto, joka sisältää tavallisimmin tarvittavat ohjelmat.

Internet-liittymä on useimmiten järjestetty talon oman verkon kautta. Käytössä voi olla myös kaupungin oppilaitosverkko tai muu yleisön käyttöön tarkoitettu verkko. Joillekin tietokonepisteille on otettu oma laajakaistaliittymä. Tällä on haluttu mahdollistaa asiakkaiden omien koneiden liittäminen internetiin ja samalla välttää talon omaan verkkoon kohdistuvat tietoturvaongelmat. Vain kolmasosassa paikoista voi asiakkaan oman tietokoneen yhdistää internet-verkkoon pisteen liittymän kautta langallisesti tai langattomasti.





Tietokoneen käytön aloituksessa voidaan tarvita **sisäänkirjautumistunnukset ja salasana**, jotka useimmiten löytyvät koneen läheisyydestä. Joissakin pisteissä tunnukset saa erikseen henkilökunnalta ja esimerkiksi kirjastoissa kirjaudutaan sisään kirjastokortin numerolla ja omalla salasanalla.

Aikarajoituksia käyttökerralle on asetettu vain vilkkaasti käytetyissä tietokonepisteissä. Osassa seurataan tilannetta ja huomautetaan, jos joku valtaa koneen pitkäksi aikaa ja muita käyttäjiä on jonottamassa, mutta yleensä käyttäjät ottavat huomioon toisensa.

Vastuu tietokonepisteen toiminnasta on nimetyllä vastuuhenkilöllä vain noin joka neljännessä paikassa. Usein se kuuluu koko henkilökunnalle tai jollekin sen ryhmälle yhteisesti. Joissakin pisteissä vastuu on jäänyt lähes kokonaan kerran viikossa tai kahdessa vieraileville vapaaehtoisille. Laitteiden **huolto ja korjaus** on järjestetty samoin kuin henkilökunnan käytössä olevienkin koneiden: sen hoitaa joko organisaation tai kunnan IT-tuki tai työ ostetaan yritykseltä. Huollosta ja ylläpidosta johtuvat kulut menevät toimipaikan budjetista.

Lähes kaikissa paikoissa kerrotaan työntekijöiden antavan **neuvontaa** asiakkaiden pikkupulmiin. Vain harvoissa paikoissa se on nimettyjen työntekijöiden tehtävänä, joten apua antavat periaatteessa kaikki taitojensa mukaan. **Varsinainen ohjaus** on järjestetty monella tavalla: se voi kuulua tietylle vakitukselle tai palkkatuella työllistetylle työntekijälle ja usein myös opiskelijoille.

Vapaaehtoistyöntekijä eli vertaisohjaaja antaa ohjausta noin puolessa paikoista ja on tavallisimmin läsnä kahden tunnin ajan kerran viikossa. Ohjaamassa voi kuitenkin olla samanaikaisesti useampiakin vapaaehtoisia, ja ohjausta saatetaan antaa useamman tunnin ajan monena viikonpäivänä. Yleensä asiakkaita ohjataan myös heidän omien kannettavien koneidensa käytössä. Joissakin paikoissa ikäihmiset voivat itsekin sopia ohjaustapaamisia vertaisohjaajien kanssa tietokonepisteisiin.

Ohjausta annetaan normaalisti tietokoneen ja internetin käytön perustaidoissa sekä verkkoasioinnissa. Pankkiasioiden hoitoa harjoitellaan verkkopankkien demo-ohjelmilla, mutta valitettavasti niitä ei ole kaikilla pankeilla. **Käyttöohjeita ja opaskirjoja** tietokoneiden käytöstä on pisteissä vähän. Nekin ovat usein vanhentuneita, sillä koneita ja niiden käyttöjärjestelmiä sekä ohjelmia on uusittu vuosien varrella.

Tiedotusta tietokonepisteestä ja tarjolla olevasta ohjauksesta tehdään monin tavoin, joskin hyvin monet vastasivat, että sitä pitäisi lisätä. Yleisimmin toimintaa esitellään talon omissa kuukausi- ja viikkotiedotteissa tai yhdistysten jäsenkirjeissä. Usein asia löytyy myös talon verkko- tai Facebook-sivuilta, paikallislehden tapahtumapalstalta, kaupungin tiedotuslehestä tai ikäihmisten palveluoppaasta. Lisäksi joillakin taloilla on painettuja esitteitä tai talon esittelykansioita. Palvelukeskusten tarjontaa käydään myös esittelemässä paikallisissa tapahtumissa ja järjestöjen tilaisuuksissa. Ainoastaan omien asukkaiden käyttöön tarkoitetuista tietokonepisteistä ei tavallisesti tiedoteta muuten kuin suullisesti ja talokansioissa.

Tärkeimmiksi **kehityskohteiksi** nousivat konekannan ja ohjelmien uusinta, suurempien näyttöjen hankinta sekä tilajärjestelyt. Joissakin palvelukeskuksissa mietittiin kuitenkin koko pisteen olemassaolon tarpeellisuutta, sillä koettiin, että yhteiskäyttöön tarkoitetuilla koneilla ei ole juuri käyttöä, kun ihmiset ovat hankkineet niin paljon omia koneita. Myös vapaaehtoistyöntekijät kertoivat, että viimeisen vuoden, kahden aikana ikäihmiset ovat hankkineet yhä lisääntyvässä määrin kannettavia tietokoneita ja haluavat opastusta juuri oman koneensa käytössä. Monessa paikassa suunnitellaankin langattoman internet-yhteyden toteuttamista sekä tila- ja kalusteratkaisuja, jotka mahdollistavat omien koneiden käytön.

Joillakin paikkakunnilla vapaaehtoisten ohjaajien löytyminen on ollut helppoa, kun taas toisilla se koetaan suureksi haasteeksi. Vapaaehtoisten lisäksi tietokonepisteisiin on saatu ohjaajia aikuiskoulutuskeskusten ja ammattikorkeakoulujen IT-alan opiskelijoista. Lisäksi palvelukeskuksissa on järjestetty yhteistyössä oppilaitosten kanssa tietotekniikkakursseja ikäihmisille.

Tietokonepisteiden vastuuhenkilöt, joilla on apunaan vapaaehtoistyöntekijöitä tai opiskelijoita, korostivat näiden huomioon ottamisen tärkeyttä. Heidän toimintaansa ohjataan, kysellään kuulumisia ja työtä arvostetaan – heitä ei jätetä yksin. Heidät otetaan myös mukaan talon tapahtumiin ja saatetaan järjestää omaakin virkistysohjelmaa. Jotkin paikat myös kouluttavat itse vapaaehtoistyöntekijöitään tai maksavat heidän koulutuksensa muualla.

2

Mitä tietokoneella voi tehdä

Pelkillä tietokoneella, ilman internet-yhteyttä, voi jo tehdä monenlaista. Sillä voi mm. piirtää, kirjoittaa, laskea, pelata pelejä, kuunnella ja luoda musiikkia tai arkistoida, muokata ja toistaa kuvia, videoita ja äänitteitä sekä tallentaa ruokaohjeita ja osoitteita.

Erilaisten asiointien siirryttyä verkkoon on internet-yhteys tietokonepisteessä kuitenkin välttämätön. Internetin kautta voidaan tietokonetta käyttää esimerkiksi seuraaviin asioihin:

Tiedonhakuun:

- aikataulut, reitit, tapahtumainfot, säätiedot
- ruoka-, käsityö-, käyttö- ja remonttiohjeet
- lehdet, sanakirjat, osoitteet ja puhelinnumerot
- yritykset ja tuotetiedot
- terveydenhoito- ja lääketiedot
- uutiset, luennot ja blogit

Kommunikointiin ja yhteydenpitoon:

- sähköposti
- chattailu (pikaviestit)
- internet-puhelut
- yhteisöpalvelut
- keskustelupalstat

Asiointiin:

- ajanvaraukset
- matkojen ja tapahtumien lipputilaukset
- pankki- ja veroasioiden hoito
- korvausten ja etuisuuksien hakeminen
- ostokset

Harrastuksiin ja ajanvieteeseen:

- urheilun seuraaminen
- verkkopelit
- sukututkimus

- kulttuuri ja taiteet
- ruoka-, leivonta-, käsityö- ja remonttiohjeet
- elokuvat, tv- ja radio-ohjelmat
- matkojen suunnittelu ja virtuaalimatkailu
- luontoon asetettujen kameroiden välittämän reaaliaikaisen kuvan seuraaminen
- opiskelu



3

Tietokonepistettä perustamaan

Ennen tietokonepisteen perustamista kannattaa pysähtyä miettimään, mitkä ovat toiminnan tavoitteet, keille toiminta on tarkoitettu, mitä tarjotaan ja mihin resurssit riittävät. Tietokonepisteen perustamiseen ja toiminnan pyörittämiseen liittyy yllättävän paljon asioita, jotka kannattaa valmistella huolella.

Paras lähtökohta toiminnan käynnistämiseen olisi tulevilta käyttäjiltä esiin noussut selkeä tarve. Tätä voi olla kuitenkin vaikea selvittää, sillä henkilöt, jotka eivät ole käyttäneet tietokoneita eivätkä tiedä, mitä sen käyttämisestä hyötyisivät, eivät osaa siitä innostua. Monissa paikoissa ikäihmisiltä onkin kysely heidän halukkuuttaan osallistua tietokoneopetukseen, mutta usein oli päädytty siihen, että asia ei kiinnostanut ketään.

Yhä useammat ikäihmiset ovat kuitenkin toisten kokemuksista rohkaistuneina uskaltaneet tietokoneiden äärelle ja surffailemaan nettiin. Eri ihmiset motivoituvat eri asioista: joku innostuu pelaamisesta, toinen taas kiinnostuu tiedonhausta ja kolmas haluaa puhua tietokoneen avulla serkulle Amerikkaan. Oikea markkinointi, eli uteliaisuuden, innon ja motivaation herättäminen niillä asioilla, jotka kiinnostavat kutakin käyttäjää, toimii varmasti. Uusien käyttäjien paras motivoija on usein toinen samanikäinen, joka osaa kertoa omista käyttökokemuksistaan innostavasti.

Oppaaseen on pyritty kokoamaan seikat, joilla on oleellista merkitystä tietokonepisteen toimivuuteen. Voitte silti perustaa aivan toimivan pisteen, vaikka kaikkia tässä esitettyjä yksityiskohtia ei pystyttäisikään toteuttamaan. Ohjeiden avulla pystytte kuitenkin miettimään eri yksityiskohtia ja niiden toteuttamistapoja.

3.1 Tavoitteet

Aivan aluksi on päätettävä, mikä tai mitkä ovat tavoitteet, jotta on mahdollista määritellä toiminnan puitteet ja toimintatavat. Onko tavoitteena esimerkiksi

- tarjota mahdollisuus internet-asointiin niille, joilla ei ole omaa tietokonetta tai internet-liittymää
- herättää ikäihmisten mielenkiinto ja saada heidät tutustumaan tietokoneeseen
- tarjota väylä yhteydenpitoon sähköpostin ja internet-puheluiden avulla
- lisätä ajanvietemahdollisuuksia
- opettaa tietoyhteiskuntataitoja.

3.2 Käyttäjät ja pisteen sijainti

Tietokonepiste voi olla tarkoitettu pelkästään talon asukkaille tai yhdistyksen jäsenille, kaikille tilan käyttäjille sekä näiden lisäksi myös henkilökunnan työkäyttöön.

Kaikkien kävijöiden käyttöön tarkoitettun tietokonepisteen on sijoitettava helposti löytyvässä ja saavutettavassa paikassa. Yleensä se on sijoitettu joko sisääntuloaulan välitörmään läheisyyteen tai ruokasalin tai kirjaston yhteyteen. Tila ei kuitenkaan saa olla liian hälyinen ja tietokone on sijoitettava niin, etteivät ohikulkijat pääse salaa tarkkailemaan käyttäjän yksityisasiota näytöltä. Tietokonepisteen sijainti ja reitti sinne pitää merkitä selvästi, jotta uudetkin käyttäjät löytävät sen ja erottavat henkilökunnan käyttöön tarkoitetuista koneista. Tällaisen pisteen käyttäjät noudattavat yleensä kyseisen toimipaikan aukioloaikoja.

Henkilökunnan käytössä olevilta tietokoneilta on toisinaan poistettu pelit ja niillä saatetaan rajoittaa myös joidenkin nettisivujen käyttöä. Asiakkaiden ja henkilökunnan yhteisenkin tietokonepisteen tulisi silti ensisijaisesti palvella ikäihmisiä ja kyseisten rajoitusten tarvetta pitäisi harkita perusteellisesti.

3.3 Vastuuhenkilö

Tietokonepistettä perustettaessa on pyrittävä siihen, että koko henkilökunta ymmärtää toiminnan tarkoituksen ja sitoutuu tukemaan ja opastamaan omien taitojensa mukaan ikäihmisiä tietokoneen käytössä. Tämän lisäksi on tärkeää, että pisteelle on nimetty vastuuhenkilö (ja hänen sijaisensa), jonka tehtäviin kuuluvat seuraavat toimet, mikäli niitä ei ole jaettu muille työntekijöille.

Vastuuhenkilö

- tarkistaa säännöllisesti laitteiden toimivuuden ja hankkii niille tarvittaessa huollon
- laatii ja ylläpitää pisteen käyttöön liittyvät tiedotteet ja ohjeet
- organisoii ohjaustoiminnan ja mahdollisesti ohjaa myös itse
- rekrytoi uudet vapaaehtoistyöntekijät ohjaustoimintaan
- pitää yhteyttä vapaaehtoistyötä järjestäviin organisaatioihin ja oppilaitoksiin, jos heitä on yhteistyökumppaneina
- tukee ohjaustoimintaan osallistuvien vapaaehtoisten ja opiskelijoiden työtä
- huolehtii työpisteen järjestyksestä
- kerää palautetta ja pyrkii sen pohjalta kehittämään tietokonepistettä.

3.4 Neuvonta ja ohjaus

Pelkkä tietokone nettiliittymineen on jokseenkin turha ilman käyttäjille järjestettyä neuvontaa ja ohjausta. Koneita voivat silloin käyttää vain ne, jotka osaavat, ja todennäköisesti heillä on jo oma tietokone. Myös tietokoneen käyttöön perehtynyt henkilö tarvitsee toisinaan neuvoja pienissä pulmissa, joten tietokonepisteestä tulisi aina



löytyä tieto, keneltä voi kysyä tarvittaessa apua. Käyttäjille kannattaa myös tarjota aktiivisesti apua, jotta he itsekin uskaltavat pyytää sitä.

Tietokoneeseen tutustuja ja perustaitojen opiskelija tarvitsee tuekseen osaavan ohjaajan. Ohjaajalta edellytetään tietokoneen käyttötaitojen lisäksi tietoja ja taitoja ikäihmisten ohjaamisesta, jotta hän osaa tuoda asiat oikealla tavalla esiin, antaa opiskelijan itse toimia eikä tee puolesta. Ohjaajan on myös hälvennettävä pelkoja, luotava uskoa opiskelijan omiin taitoihin ja pidettävä ohjauksen lähtökohtana asiakkaan toiveet ja tarpeet.

Ohjauksen järjestämistapoja on monia. Ohjaajina voivat toimia niin työntekijät, työllistetyt, opiskelijat kuin vapaaehtoisetkin. Ohjaustoiminnan tavoitteet, sisältö ja rajat on hyvä määritellä selkeästi ja sitouttaa kaikki toimijat noudattamaan yhteisiä sääntöjä. Säännöllisesti toistuvat ohjausajat on hyvä sijoittaa joko aamu- tai iltapäivälle, lähelle lounasaikaa, jotta ikäihmiset voivat samalla matkalla käydä myös ruokailemassa.

Vapaaehtoiset tai opiskelijat käyvät yleensä ohjaamassa vain yhtenä tai kahtena päivänä viikossa muutaman tunnin ajan. Ohjaustuokio on tavallisesti enintään tunnin mittainen ja sen aikana ohjaaja keskittyy neuvomaan työskentelyä yhdellä koneella. Ohjaajia voi myös olla useita, jos pisteessä on useita tietokoneita tai mahdollisuus käyttää ohjattavien omia koneita. Jos ohjattavia ei ole paljon, voi ohjaus toimia kyseisenä aikana jonotusperiaatteella. Kun ohjausta haluavien määrä kasvaa, on ratkaistava miten ajat voidaan varata, jotteivät ihmiset joudu turhaan odottelemaan. Ajanvaraus voidaan tehdä esimerkiksi tietokonepisteessä olevaan listaan tai joku henkilökunnan jäsenistä voi ottaa varaukset vastaa. Varauksen yhteyteen voidaan myös merkitä tarpeellisia lisätietoja, kuten käytetäänkö ohjauksessa asiakkaan omaa konetta tai mihin asioihin ohjausta toivotaan.

Ikäihmisillä on omia kannettavia tietokoneita, ja he haluavat oppia tietokoneen käyttötaitoja juuri omalla koneellaan, sillä erilaiset käyttöjärjestelmät, ohjelmat ja koneen asetukset vaikeuttavat huomattavasti asioiden muistamista. Tietokonepisteiden ohjaajat eivät voi hallita kaikkia tietotekniikkaan liittyviä asioita, joten ohjaustoiminnan tarjonta voidaan rajata esimerkiksi laitteille, joissa on tietty/tietyt käyttöjärjestelmät. Vapaaehtoisten ohjaajien osaamisalueista voidaan myös koota tiedot ja pyytää paikalle henkilö, joka voi auttaa kyseisessä asiassa.

Tietokonepisteen omatoimisille käyttäjille on tärkeää, että sieltä löytyy ohjeita tietokoneen käytön perusasioista, kuten tietokoneen avaaminen ja sulkeminen, mahdollinen sisään- ja uloskirjautuminen, tulostaminen sekä tiedostojen tallentaminen. Käytössä voisi myös olla ikäihmisille kirjoitettuja tietokoneen käyttöoppaita, joista on joitakin vinkkejä tämän oppaan lopussa. Ohjeet ja oppaat on pidettävä ajan tasalla, kun toimintatapoja sekä koneiden käyttöjärjestelmiä ja ohjelmia muutetaan.

3.5 Kustannukset

Ikäihmisten tietokonepisteitä ei yleensä ole tarkoitettu tietokoneiden suurta suorituskykyä vaativiin toimintoihin, joten koneen, perusohjelmistojen sekä oheislaitteiden hankinta eivät tuota kohtuuttomia kustannuksia. Jos tilaan joudutaan ostamaan uudet kalusteet, saattavat ne maksaa enemmän kuin laitteet. Perustamishankintojen lisäksi on varauduttava toistuviin kuluihin, joita aiheuttavat ylläpito ja huolto, uusien ohjelmien hankinta, internet-liittymä sekä mahdollinen tulostus. Kerran hankitut laitteetkin on jossain vaiheessa uusittava, sillä vanhat koneet takkuilevat käytössä eivätkä välttämättä toimi uusien ohjelmaversioiden kanssa. Tekniikan ja ohjelmistojen ongelmat ovat erityisen hankalia vasta-alkajalle, joka muutenkin helposti pelkää tekevänsä virheitä ja rikkovansa laitteet.

Näiden kustannusten lisäksi on varauduttava ohjauksesta koituviin kuluihin, vaikka ohjaajina toimisivatkin vapaaehtoiset tai opiskelijat. Vapaaehtoisten ohjaajien löytäminen, ohjaus, huomiointi ja toiminnan koordinointi sekä yhteistyön ylläpito oppilaitosten kanssa vie jonkun työntekijän aikaa. Hyvistä kumppaneista kannattaa myös pitää huolta ja tarjota heille ohjauskäyntien yhteydessä ainakin pullakahvit ja kutsua mukaan paikan juhlatilaisuuksiin, kuten jouluaterioille. Heille voitaisiin tarjota myös mahdollisuus käyttää talon kuntosalia tai uima-allasta. Lisäksi suuremmissa organisaatioissa saatetaan vertaisohjaajille järjestää tai kustantaa tietotekniikkakoulutusta.

Vapaaehtoistyöntekijöiden vakuutusturvaan on myös kiinnitettävä huomiota: Vapaaehtoiset eivät kuulu työnantajan pakollisen tapaturmavakuutuksen piiriin ja vastuuvakuutuksen kattavuus riippuu vakuutuksenottajan ja vakuutusyhtiön välisestä sopimuksesta.

Vaikka tietokonepiste perustettaisiin jonkin projektin puitteissa, siirtyy toiminta myöhemmin paikan vakiintuneeksi toiminnaksi ja ylläpitokustannukset pysyviksi. Jotkin

palvelutalot ovat saaneet rahoitusta uusien koneiden ja kalusteiden hankintaan tai internet-liittymän kustannuksiin paikallisilta toimijoilta, kuten pankeilta, vakuutusyhtiöiltä, muilta yrityksiltä tai hyväntekeväisyysjärjestöiltä. Yritykset sekä kuntien virastot ja laitokset ovat myös lahjoittaneet vanhoja, toimivia tietokoneitaan ja kalusteitaan.

3.6 Tietokonepisteen kalusteet ja valaistus

Välttämättömiin varustuksiin kuuluvat pöytä ja tuoli sekä liitännäismahdollisuus sähkö- ja internet-verkkoihin. Näiden lisäksi tarpeellisia ovat useimmiten ilmoitustaulu tiedotteille, hyllykkö materiaaleille ja oppaille sekä pöytävalaisin. Tarvittaessa käytetään myös sermejä, jotta tietokoneen käyttäjä saa rauhassa asioida koneella. Tietokonepiste ei saa olla liian ahdas, vaan tilaa on oltava myös ohjaajalle. Kalusteiden sijoittelussa on varmistettava, että työpisteen luo pääsee esteettömästi myös rollaattorin kanssa tai pyörätuolilla.

Ikäihmiset istuvat tietokonepisteessä todennäköisesti vain lyhyitä aikoja. Silti ergonomiaan on kiinnitettävä huomiota ja pyrittävä suunnittelemaan ratkaisut mahdollisimman monelle sopivaksi. Huonossa asennossa työskentely on rasittavaa kenelle tahansa. Ikäihmiselle, jolla todennäköisesti on jo erilaisia tuki- ja liikuntaelinvaikeuksia, se voi olla suorastaan mahdotonta. Hyvä valaistus ja kalusteiden sekä tietokoneen näytön, näppäimistön ja hiiren toimiva sijoittelu on yhtä tärkeää kuin työntekijöiden omissakin työpisteissä. Tarkempia ohjeita työpisteen ergonomisiin ratkaisuihin löytyy esimerkiksi Työterveyslaitoksen verkkosivuilta.

Pöydän tulee olla riittävän suuri, jotta sille mahtuvat tietokoneen, näytön, näppäimistön ja hiiren lisäksi ohjeet, asiapaperit tai muistiinpanot. Näyttö ei saa olla liian korkealla, ja käsien työskentelykorkeuteen on voitava vaikuttaa joko pöytää tai istumakorkeutta säätämällä. Tuoleja voi olla tarjolla erilaisia, ja käyttäjä voi valita itselleen sopivimman. Säädettävä työtuoli on mahdollista asettaa sopivalle korkeudelle ja pyörien kanssa tuoli on helppo siirtää lähelle pöytää. Toisaalta pyörällinen tuoli saattaa luistaa alta pois, kun taas tavallinen tuoli pysyy paremmin paikoillaan ja sen kääntäminen saa apua ylösnousussa. Tuolin korkeutta voi säätää myös erillisillä istuintyynyillä ja käyttää tarvittaessa jalkatukea.

Ikääntymisen myötä valon tarve lisääntyy. Vaikka tilan kattovalaistus olisikin hyvä, on pisteessä oltava työvalaisin, jotta työskentelijä näkee lukea tarpeellisia papereitaan. Kalusteiden sijoittelussa on myös kiinnitettävä huomiota siihen, että valaistus tai ikkunoista tuleva valo eivät aiheuta suoraa häikäisyä tai heijastu tietokoneen näytöltä.

Jos toimintaan voidaan sisällyttää ohjaus asiakkaiden omilla koneilla, on tietokonepisteessä tai sen läheisyydessä oltava näille vapaata pöytätilaa ja sähköpistorasioita. Lisäksi on toivottavaa, että asiakkaan tietokone voidaan myös liittää internetiin.

Lisätietoa esteettömistä kaluste- ja valaistusratkaisuista löytyy Invalidiliiton Esteettömyyskeskuksen ylläpitämillä esteeton.fi-verkkosivuilta.

3.7 Tietokone, näyttö ja oheislaitteet

Tässä käsitellään vain laitteiden fyysisiä ja käytettävyyteen liittyviä ominaisuuksia, sillä tietokoneiden ja oheislaitteiden tekniset ominaisuudet kehittyvät jatkuvasti. Laitteiden valinnassa kannattaakin käyttää asiantuntijoiden apua.

Tällä hetkellä tietokonepisteissä on useimmiten käytössä pöytäkoneita, joissa on erillinen keskusyksikkö, näyttö sekä langallinen näppäimistö ja hiiri. Pöytäkone on isokokoinen ja hankalasti liikuteltava, mutta tietokonepisteen konetta tuskin tarvitsee siirrellä. Se on pitkäikäinen, koska sen osia voidaan helposti uusida. Siihen voidaan myös valita juuri ne osat, jotka kokonaisuuteen tarvitaan.

Kannettava tietokone on tarvittaessa helppo siirtää, helppo viedä huoltoon ja valitettavasti myös helppo varastaa. Kannettavan koneen pitäisi olla iso, jotta sen oma näyttö olisi ihanteellisen kokoinen ikäihmisten käyttöön, eikä erillistä näyttöä tarvittaisi. Kannettavaan koneeseen on suositeltavaa hankkia erillinen näppäimistö ja hiiri, sillä niitä on yleensä helpompi käyttää kuin koneiden kiinteitä ratkaisuja.

All-in-one -tietokoneessa on samassa paketissa sekä näyttö että varsinainen tietokone ja sen kanssa käytetään erillistä näppäimistöä ja hiirtä. Näytöt ovat yleensä yli 20 tuuman kokoisia ja osassa niistä on myös kosketusnäyttö. Pystyasennossa oleva kosketusnäyttö sopii yksittäisten valintojen tekemiseen kosketuksen avulla, mutta käsien koholla pitäminen pidempään työskennellessä on raskasta.

Tabletti eli taulutietokone on kevyt, helposti mukana kuljetettava ja halvimpia saa jo alle 100 euron hintaan. Se ei täysin korvaa tietokonetta, mutta soveltuu hyvin internet-selailuun, sähköpostin käyttöön, kuvien ja videoiden katsomiseen, lehtien ja kirjojen lukemiseen sekä pelaamiseen. Kosketusnäytön käyttäminen ei kuitenkaan ole helppoa, jos sormet ovat kömpelöt tai vapisevat. Tavallisten kuluttajalaitteiden näytön koko on yleisimmin enintään 10 tuumaa, joten tekstiä on yleensä zoomattava suuremmaksi, jotta sitä pystyy lukemaan. Tästä taas seuraa se, että ruudun näkymää on jatkuvasti siirrettävä sekä sivu- että pystysuunnassa ja se voi olla tottumattomalle käyttäjälle hankalaa. Tabletti tuskin sopii tietokonepisteen ainoaksi koneeksi, mutta sen hankintaa voi miettiä, jos on mahdollista hankkia se tavallisen koneen rinnalle.

Nykyään käytetään litteitä nestekidenäyttöjä, joiden ominaisuudet ovat yleensä paremmat kuin perinteisten kuvaputkinäyttöjen. Litteitä näyttöjä on saatavana erimuotoisina ja -kokoisina. Kooltaan näyttö saisi olla vähintään 17-tuumainen ja mielellään vieläkin isompi, jotta tekstit ja kuvakkeet voidaan näyttää riittävän suurina. Näytön tulee olla mattapintainen, jotta valaistus ei aiheuta häiritseviä heijastuksia näytön pintaan. Näytön asennon säätöihin kannattaa kiinnittää huomiota, sillä asento pitäisi pystyä helposti säätämään kullekin käyttäjälle sopivaksi. Erillinen näyttövarsi mahdollistaa sekä korkeuden että kallistuskulman muuttamisen kätevästi.

Näppäimistöjä ja hiiriä on sekä langallisia että langattomia. Tietokonepisteissä langallisten laitteiden etuna on se, että ne pysyvät paremmin tallessa eivätkä tarvitse paristoja.



Molempia laitteita löytyy laaja valikoima, mutta yksinkertaisimmat ratkaisut, ilman turhia lisäominaisuuksia, ovat yhteiskäyttöön parhaita. Tavanomaisen QWERTY-näppäimistön lisäksi tarjolla voisi olla myös ABC-näppäimistö, jossa näppäimet on järjestetty aakkosjärjestykseen. Tästä on hyötyä aloittelijoille, joiden käyttöä haittaa oleellisesti kirjainten etsintä tavanomaisesta näppäimistöstä. Perinteisen hiiren käyttö on todella hankalaa monelle aloittelijalle: kun kursori saadaan näytöllä oikeaan kohtaan, heilahtaa se väärään kohtaan viimeistään, kun valintanappia painetaan. Tietokonepisteessä voisi olla käytettävissä pallohiiri, jota ei liikuteta lainkaan, vaan sitä voi pitää vaikka sylissä (kuva yllä). Kursoria siirrellään hiiren päällä olevaa palloa pyörittämällä ja valinta tapahtuu hiiren painikkeilla.

Jos pisteeseen hankitaan oma tulostin, pitää samalla päättää, maksavatko tulosteet ja miten maksaminen järjestetään. Kotikäyttöön tarkoitettuja pieniä monitoimitulostimia saa edullisesti, mutta niillä tulostaminen tulee pienten värikasettien vuoksi kalliiksi. Erityisesti, jos tulosteet ovat ilmaisia, on järkevintä hankkia lasertulostin. Tulosteet voidaan myös ohjata tulostumaan esimerkiksi infopisteen tulostimeen, josta ne voidaan lunastaa sovittua maksua vastaan. Tottumaton tietokoneen käyttäjä saattaa vahingossa tulostaa kymmeniä sivuja, vaikka tarkoittaa vain tiettyä. Riskiä voidaan vähentää ainakin joidenkin tulostimien asetusten kautta, kun määritellään, että yhdellä komennolla voi tulostaa vain rajatun määrän sivuja.

Vanhojen valokuvien digitointi sähköiseen muotoon (tallentaminen tietokoneelle) ja kuvien käsittely kiinnostaa yleensä ikäihmisiä, joten skanneri on tarpeellinen, mikäli

sen käyttämiseen voidaan järjestää myös ohjausta. Laitteita on sekä erillisiä että tu-
lostimeen yhdistettyjä. Edullisimpienkin laitteiden tekniset ominaisuudet ovat varmaan
riittävät, joten laitteen ja sen ohjelmiston helppokäyttöisyys ovat tärkeimpiä valinta-
kriteereitä.

Jos käyttäjille halutaan tarjota mahdollisuus yhteydenpitoon internet-puheluiden kaut-
ta, tarvitaan myös mikrofoni ja kuulokkeet sekä kuvapuheluita varten web-kamera.
Mahdollista pankkiasioden hoitoa ja laskunmaksua helpottaa viivakoodinlukija, jota
käyttämällä vältetään pitkien numerosarjojen näppäilyltä. Mikäli tietokonepisteelle
hankitaan oma laajakaistaliittymä internet-yhteyttä varten, saatetaan tarvita erillinen
pääteleite eli modeemi. Useimmiten sen saa liittymän yhteydessä operaattorilta.

Laitteiden virtanapit ja muut käyttäjien tarvitsemat painikkeet sekä johdot ja liittimet
on merkittävä selvästi opastavin tekstein tai merkkivärein. Merkinnät auttavat myös
henkilökuntaa, jos jokin irronnut johto on liitettävä takaisin laitteisiin.

3.8 Ohjelmat, tietoturva ja internet-liittymä

Tietokoneen käyttöjärjestelmän ja perusohjelmien tulee olla sellaisia, jotka ovat yleis-
sesti käytössä kyseisessä toimipaikassa. Tällöin asiakkaat saavat apua varmemmin
eikä ongelmia tule, vaikka ohjaava henkilökunta vaihtuukin. Kuten aiemmin kerrot-
tiin, on tällä hetkellä lähes kaikkien tietokonepisteiden koneissa Windows-käyttö-
järjestelmä ja toimisto-ohjelmisto kuten Microsoft Office tai OpenOffice. Ainakin
toistaiseksi ovat Linux- ja Mac OS -käyttöjärjestelmät hyvin harvinaisia ratkaisuja
palvelukeskuksissa ja -taloissa.

Tietokoneelle kannattaa lisäksi asentaa ohjelmia, joista on hyötyä ja iloa käyttäjille.
Ikäihmisiä yleisesti kiinnostavia asioita ovat mm. yhteydenpito läheisiin, valokuvien
katselu ja käsittely sekä pelien pelaaminen. Kaikkiin näihin löytyy ilmaisia ja helppo-
käyttöisiä ohjelmia, mutta suomenkielisten käyttöohjeiden saanti kannattaa varmis-
taa ennen ohjelman asennusta.

Tietokoneen palomuurin ja tietoturvaohjelmiston on oltava kunnossa, jotta interne-
tissä voidaan asioida turvallisesti. Niiden asentaminen ja säätäminen kuuluvat yleensä
tietokoneen ylläpidosta huolehtiville ammattilaisille, joskin työn voi tehdä myös
kuka tahansa asiaan perehtynyt. Tietokoneen käyttäjien henkilökohtaisten tietojen
suojausta voidaan parantaa asettamalla internet-selaimen välimuisti, sivuhistoria,
tallennetut salasanat ja lomaketiedot tyhjentyään aina, kun selainohjelma suljetaan.

Tiedostojen tallentaminen tietokoneen muistiin voidaan estää ja sallia vain esimer-
kiksi muistitikulle. Myös roskakorin on mahdollista asettaa tyhjentyään ajastetusti
vaikka päivittäin. Roskakorin pikakuvake voidaan myös poistaa työpöydältä, kunhan
roskakorin tyhjennys muistetaan silti hoitaa säännöllisesti, ettei se vie turhaan tilaa
kiintolevyllä. Joissakin paikoissa käyttäjän on sammutettava tietokone käytön lope-
tettuaan, ja kaikki välimuistit ja työpöydälle tallennetut tiedostot on määritetty

samalla tyhjentymään. Sammutuksen jälkeen kone on asetettu käynnistymään automaattisesti uudelleen.

Sekä käyttöjärjestelmään että ohjelmiin tulee jatkuvasti päivityksiä, eli ohjelmistoihin tehtyjä parannuksia ja korjauksia. Päivitykset on asennettava tapahtumaan siten, että ne haetaan ja asennetaan automaattisesti, eikä näytölle saavu turhia ilmoituksia, sillä esiin pompahtavat ilmoitukset hämmentävät aloittelevaa tietokoneen käyttäjää.

Ohjelmien löytämistä ja käyttöä helpottaa, kun tietokoneen työpöydälle luodaan pikakuvakkeet yleisesti käytössä olevista ohjelmista. Jos työpöydälle kertyy pikakuvakkeita myös tiedostoihin ja nettisivuihin, voi työpöydästä tulla hyvin sekava. Vastuuhenkilön onkin pidettävä huolta myös tietokoneen työpöydän järjestyksestä.

Tietokone voidaan asetusten avulla säätää paremmin ikäihmisten käyttöön sopivaksi. Asetuksilla voidaan vaikuttaa mm. näytöllä olevan tekstin sekä hiiren ja kursorin kokoon, hiiren liikkeisiin ja näppäimistön toimintaan. Windows-käyttöjärjestelmissä nämä asetukset löytyvät nimellä ”helppokäyttötoiminnot”.

Internet-liittymä toimii usein toimipaikan kiinteän verkon kautta, johon ei ole mahdollista liittää asiakkaiden omia koneita. Tietokonepisteelle on mahdollista hankkia myös oma liittymä, jolloin siihen voi liittää langallisesti tai langattomasti asiakkaiden omia tietokoneita.

Ikäihmisille markkinoidaan heille suunniteltuja, helppokäyttöisiä tietokoneohjelmistoja. Käyttäjälle on esillä selkeä, isotekstinen ja valintakuvakkeiden kautta toimiva käyttöliittymä. Ohjelmat toimivat periaatteessa Windows-käyttöjärjestelmän koneissa, mutta toimivuus on testattava ennen ostopäätöstä. Ohjelmille saa myös etäpalveluna teknisen tuen ja ohjelmistoja voidaan muokata käyttäjän mukaan. Ohjelmistot on yleensä suunniteltu yksityiskäyttöön, joten niillä ei välttämättä ole mahdollisuutta käyttää useita sähköposti- tai Skype-tilejä. Tietoa ohjelmistojen markkinoijista löytyy oppaan lopusta.

3.9 Käyttö

Tietokoneille vaaditaan usein sisäänkirjautumistunnukset ja salasanat. Käyttö olisi helpompaa ilman niitä, mutta jos ne ovat välttämättömät, on ohjeet niiden saamiseen ja käyttöön oltava selkeästi esillä. Myös näytöllä olevien kirjautumisalueiden erottuvuuteen sekä ohjaavien tekstien kokoon ja selkeyteen kannattaa kiinnittää huomiota.

Tietokonepisteen käyttäjien määrästä riippuu, onko tarpeellista määritellä aikarajoituksia käyttökerralle tai luoda ajanvarausmenetelmä tietokoneen käyttöön tai sen käytön ohjaukseen. (Ohjauksen ajanvarausta käsitelty kohdassa 3.4 Neuvonta ja

ohjaus.) Mikäli ohjaustilanteisiin ei ole varattu erillisiä koneita, on ohjaukseen varatut ajat ilmoitettava selkeästi etukäteen, jotta muut käyttäjät eivät tule silloin turhaan jonottamaan koneille pääsyä.

3.10 Ylläpito

Ylläpitohenkilökunnan tehtävänä on auttaa koneiden käyttöönnotossa ja asentaa tarvittavat ohjelmat sekä säätää asetukset. Jatkossa he huolehtivat koneiden korjauksesta ja huollosta sekä tietoturvan ylläpidosta ja uusien ohjelmien asennuksesta. Organisaatioiden tietotekniikan tuesta ja ylläpidosta huolehtivat joko omat IT-tukihenkilöt tai palvelut hankitaan ulkopuoliselta yritykseltä. Usein myös laitteistohankinnat tehdään keskitetysti näiden kautta. Mikäli laitteet hankitaan muualta tai saadaan lahjoituksena, on varmistettava, että ne kuuluvat ylläpitosopimuksen piiriin tai niiden ylläpito järjestetään muulla tavoin.

3.11 Yhteistyö

Tietokonepisteiden ohjaustoiminnan järjestämisessä tarvitaan lähes aina vapaaehtoistyöntekijöitä. Usein tehdään yhteistyötä myös muiden tietotekniikkaopetusta järjestävien tahojen kanssa, joita voivat olla oppilaitokset, kirjastot ja järjestöt sekä muut ikäihmisten palvelupaikat. Jos omassa toimipisteessänne tähdätään vain perustaitojen opetukseen, voidaan asiakkaat myöhemmin, taitojen kartuttua, ohjata opiskelemaan muiden toimijoiden järjestämille kursseille.

Opetusta annetaan esimerkiksi sähköpostin ja sosiaalisen median käytöstä, tekstin- ja kuvankäsittelystä, tiedostojen tallentamisesta, internet-puheluista ja kuva-albumien kokoamisesta sekä tutustutaan pankkipalveluihin. Kursseille osallistuvat ikäihmiset saattavat tarvita vielä lisäohjausta opiskelemissaan asioissa. Mikäli tietokonepisteessä annettavaan ohjaukseen mahtuu ja ohjaajien taidot riittävät käsiteltävään asiaan, tukee silloin lisäohjaus tutussa paikassa ikäihmisten oppimista parhaiten.

3.11.1 VAPAAEHTOISET

Monilla paikkakunnilla toimii ikäihmisten tietotekniikan opettamiseen perustettuja yhdistyksiä. Näiltä saa apua sekä tietokonepistettä perustettaessa että ohjauksen järjestämisessä. Yhdistykset kouluttavat vapaaehtoistyötä tekevät vertaisohjaajansa eli tuutorinsa. Useilla yhdistyksillä on omat tilat, joissa pidetään kursseja sekä vasta-alkajille että edistyneemmille tietokoneen käyttäjille. Lisäksi tiloissa voi olla avoimia ohjausaikoja ja vertaisohjaajat saattavat käydä ohjaamassa myös asiakkaiden kodeissa.

Mikäli tällaisen yhdistyksen tukea ei ole tarjolla, on ryhdyttävä itse etsimään vapaaehtoistyöhön halukkaita ja sopivia ohjaajia. Usein myös seurakunnilla ja kunnilla on organisoitua vapaaehtoistyötä, josta voi löytyä sopivaa apua. Oman työpaikan eläköi-

tyneet työntekijät saattavat lähteä mukaan tällaiseen toimintaan ja ohjaajia voi myös etsiä lehti-ilmoituksilla.

Vapaaehtoistyöhön ei voi ryhtyä vain tulemalla paikan päälle ja alkamalla työhön. Vapaaehtoistyö on luottamuksellista toimintaa, jossa yhteiset pelisäännöt, kuten vaitiolovelvollisuus ja toiminnan rajat, on sovittava kirjallisesti ja selvitettävä myös vapaaehtoistyöntekijän vakuutusturva. Tämän oppaan lopussa on tietoa vapaaehtois-työn organisointiin liittyvistä oppaista.

Vapaaehtoisten työtä on arvostettava ja pidettävä myös heistä huolta: talossa on oltava yhteyshenkilö, joka tukee vapaaehtoisia, huomioi heidät ja järjestää tarpeen tullen myös koulutusta. Hän myös sopii ohjaajien työvuorot ja hankkii tarpeen tullen sijaiset.

3.11.2 OPPILAITOKSET

Eri opetustahot, kuten kansalais- ja työväenopistot, aikuisopistot ja -koulutuskeskukset, kesäyliopistot, opintojärjestöt, ammattioppilaitokset ja ammattikorkeakoulut järjestävät tietotekniikkakursseja sekä perusasioista että tiettyjen ohjelmien käytöstä tai taitojen oppimiseksi. Osa kursseista on erikseen senioreille suunnattuja. Useat oppilaitokset ovat saaneet Opetushallitukselta valtionavustusta mm. yli 63-vuotiaiden opintojen tukemiseen ja voivat siten järjestää heille kursseja alennetuilla kurssimaksuilla. Joissakin palvelukeskuksissa on myös järjestetty yhteistyössä kansalais- ja työväenopistojen tai aikuiskoulutuskeskusten kanssa omia tietotekniikkakursseja ikäihmisille. Kansalais- ja työväenopistojen sekä kesäyliopistojen yhteydessä on joillakin paikkakunnilla avoimia työpajoja tai vertaisohjaajien opastustuokioita, joissa ohjaajan tuella voi harjoitella ohjelmien käyttöä, skannata kuvia tai opetella kuvien käsittelyä.

3.11.3 KIRJASTOT

Kirjastot järjestävät joka puolella Suomea ilmaisia tietotekniikkakursseja. Ne on yleensä tarkoitettu kaikille ikäryhmille, joten vasta-alkajillekin tarkoitetut kurssit voivat edetä ikäihmisille liian nopeatempoisesti eikä kertausta ole tarpeeksi. Kursseja järjestetään myös yksittäisistä aiheista, kuten tiedonhakua internetistä, tallentamista muistitikulle ja DVD:lle tai kuvien kamerasta siirtämistä, arkistointia ja käsittelyä. Joissakin kirjastoissa henkilökunnalta voi myös varata henkilökohtaisen ohjausajan tai paikalla saattaa tiettyinä aikoina olla vapaaehtoinen vertaisohjaaja.

3.11.4 MUUT NEUVONTAPAIKAT

Tietokoneen käytön opastusta annetaan myös neuvonta- ja ikäkeskuksissa tai ikäpisteissä. Lisäksi joissakin vanhustyön, potilas- tai vammaisjärjestöjen paikallisyhdistysten toimipisteissä on tietokoneita yleisessä käytössä ja ohjausta antavat paikalliset toimihenkilöt tai vertaisohjaajat.

3.12 Tiedottaminen

Tiedottamiseen kannattaa paneutua ja tehdä suunnitelma, missä ja mille tahoille tietoa on levitettävä. Erityisesti, jos tietokonepiste on tarkoitettu muillekin kuin talon omille asukkaille, on jaettava säännöllisesti tietoa tietokoneen käyttömahdollisuudesta, ohjaustoiminnasta ja aukioloajoista. Tiedotuskanavia ovat esimerkiksi paikan kuukausi- tai viikkotiedotteet, verkko- ja Facebook-sivut, paikallislehtien maksuttomat tapahtumapalstat ja toiminnasta jaettavat esitteet sekä ikäihmisten palveluoppaat. Tiedotteita kannattaa lähettää myös eläkeläis-, potilas- ja vammaisyhdistyksille tai käydä heidän tilaisuuksissaan kertomassa toiminnasta.

Tietokonepisteessä on oltava kaikki edellä mainitut tiedot sekä pisteen käyttöön liittyvää tietoa, kuten tietokoneen avaamiseen ja mahdolliseen sisäänkirjautumiseen liittyvät ohjeet sekä tiedot tulostuksesta ja aikarajoituksista. Lisäksi on kerrottava, keneltä voi pyytää neuvoja ja apua, kenelle ilmoitetaan koneen toimintaongelmista ja miten ohjaukseen varataan aika.

3.13 Palautteiden keruu ja käytön seuranta

Vain harvoissa tietokonepisteissä kerätään käyttäjiltä palautetta, vaikka toiminnan kehittämisen kannalta se olisi oleellista. Ongelmat ja toiveet tulevat esille satunnaisesti. Henkilökuntaa ei ole aina paikalla, kun ongelma tulee eteen tai suoraan henkilökunnalle mielellään kiitellään kaikkea. Tietokonepisteen pöydälle voi laittaa palaute-lappuja ja palautelaatikon, jonka lisäksi asiakkailta aktiivisesti pyydetään palautetta. Joissakin paikoissa voi toimia myös palautevihko, johon käyttäjät kertovat kokemuksistaan ja toiveistaan sekä ongelmistaan tietokoneen kanssa. Palautteisiin on myös vastattava, joko suoraan henkilölle, kyseiseen palautevihkoon tai yleisesti pisteen ilmoitustaululla.

Omatoimisesta tietokoneen käytöstä on hankala kerätä tilastoja, sillä käyttäjät eivät muista tai eivät ole motivoituneita kirjaamaan käyntejään, jos asiasta ei jatkuvasti huomauteta. Useissa paikoissa tilastoidaan vain ohjaustapahtumat ja tämäkin tieto saattaa jäädä vain vapaaehtoistyöntekijän taustaorganisaation käyttöön. Jos käyttömääriä halutaan selvittää, on varmaan ensin syytä pohtia, mihin kyseistä tietoa tarvitaan ja sen jälkeen päättää tilastointitapa. Voisiko esimerkiksi riittää, että tietokonepisteen läheisyydessä työskentelevä henkilö merkitsee ylös kävijät niin sanotulla tukkimiehen kirjanpidolla?

4

Mahdollisia toimintaongelmia

Tietokonepisteiden toiminnassa voi esiintyä monenlaisia ongelmia, jotka johtuvat mm. laitteista, tilan sijainnista tai järjestelyistä. Alle on ryhmitelty tyypillisimpiä asiakkaalle näkyviä ongelmia, jotka haittaavat tietokonepisteen käyttöä.

Tietokoneet, ohjelmat ja näytöt:

- Vanhat tietokoneet jämähtävät, koska eivät enää toimi ongelmitta uusien ohjelmien, ohjelmistoversioiden tai oheislaitteiden kanssa.
- Näytölle tulee käyttäjiä hämmentäviä, ohjelmistojen päivittämiseen liittyviä viestejä, jos päivityksiä ei ole asetettu asentumaan automaattisesti silloin, kun tietokoneella ei työskennellä.
- Teksti ja kuvakkeet näytöllä ovat liian pieniä, koska näytön asetuksia ei ole tehty oikein.
- Näyttö on pieni, ja kuva on epätarkka ja värisevä.
- Tietokonepisteen laitteet, käyttöjärjestelmät tai ohjelmat eivät ole yleisimmin käytössä olevia, joten niiden käyttö on monille vaikeaa.

Tietokonepisteen sijainti:

- Paikkaa on hankala löytää.
- Kulkureitti tai piste eivät ole esteettömiä.
- Sijainti on liian rauhaton.
- Tietokone on sijoitettu tilaan, jossa päiväkeskuksen asiakkaat lepäävät. Tietokonetta voi käyttää vain rajattuina aikoina, jotka voivat vaihdella tilanteen mukaan.

Kalusteet ja valaistus:

- Pöytätila on riittämätön: sille ei mahdu ohjeita tai asioinnissa tarvittavia papereita.
- Tietokoneiden sijoittelussa ei ole otettu huomioon työskentelyrauhaa ja yksityisyyttä.
- Tietokoneen näppäimistö ja hiiri ovat liian korkealla, joten niiden käyttö on rasittavaa.
- Tuoli on epä mukava istua, sen korkeus ei ole sopiva tai siitä ylösnousu on hankalaa.
- Tietokonepiste on liian ahtaassa paikassa eikä siinä ole tilaa ohjaajalle. Ohjaajankin on voitava istua, sillä seisaaltaan, selkä kumarassa työskentely on raskasta.

- Ikkunoista tai valaistuksesta tulee näytölle häiritseviä heijastumia. Näyttö on kiiltäväpintainen ja huonosti sijoitettu.
- Työvalaisin puuttuu.

Neuvonta ja ohjaus:

- Avustus ei kuulu kenellekään tai se kuuluu vain yhden henkilön tehtäviin ja sen saanti on siten riippuvainen henkilön työvuoroista, lomista ja muista tehtävistä.
- Ohjausta ei ole järjestetty.
- Ohjauksen tarjonta on satunnaista ja epävarmaa.
- Ohjaajan ohjaustaidot ovat puutteelliset. Hän ei kuuntele asiakasta ja tekee puolesta.
- Ohjaajaa ei koeta luotettavaksi.
- Ohjaustyötä tekevät vapaaehtoistyöntekijät tai opiskelijat on jätetty ilman tukea eikä heillä ole yhteisiä toimintatapoja.

Tietokonepisteen ylläpito:

- Kukaan ei ole vastuussa tietokonepisteestä:
 - Pisteessä olevat ohjeet ovat vanhentuneita, sillä koneen käyttöjärjestelmä ja ohjelmat ovat vaihtuneet.
 - Tietoturva on uhattuna, sillä kukaan ei huolehdi ohjelmien päivityksestä.
 - Tietokoneet ja oheislaitteet voivat olla rikki pitkäänkin, jos kukaan ei huolehdi paikalle korjaajaa.
 - Näytöllä oleva työpöytä on sekava ja täynnä pikakuvakkeita.

Tiedotus:

- Tietokonepisteen olemassaolosta ei tiedetä lainkaan tai sen löytäminen rakennuksesta on hankalaa.
- Neuvonnan ja ohjauksen saannista ei ole tarjolla tietoa.
- Käyttäjät eivät tiedä, kenelle ilmoittaa laitteiden toimintaongelmista tai omista toiveistaan.
- Käyttäjät eivät tiedä, mistä saa tietokoneen käyttöön tarvittavat tunnukset ja salasanat.

Oman koneen käyttö:

- Oman koneen käyttö on mahdotonta, koska pisteessä ei ole pöytätilaa, pistorasioita tai mahdollisuutta liittää oma konetta internet-verkkoon.
- Ohjausta ei anneta oman koneen käytössä.

5

Toimivia tietokonepisteitä

AKULIINA

Siilinjärvellä toimivassa palvelukeskus Akuliinassa on järjestetty ohjausta jo kohta 12 vuoden ajan. Toiminta lähti liikkeelle vuonna 2001 ”Senioritori – päivätoiminnan kehittäminen” -projektin yhteydessä. Projektissa ei ollut rahaa tietokoneiden ostamiseen, mutta paikkakunnan pankit ja vakuutusyhtiöt avustivat laitteiden hankinnassa, kuten ovat tehneet myöhemminkin, kun koneiden uusiminen on tullut ajan-kohtaiseksi.

Akuliinassa tehdään tiivistä yhteistyötä kansalaisopiston sekä senioreiden ATK-yhdistys Savonetin paikallisten, vapaaehtoistyötä tekevien vertaisohjaajien kanssa. He ohjaavat tietokoneen käyttäjiä kaksi tuntia viikoittain, jonka lisäksi ohjausta tarvitsevat voivat itse ottaa yhteyttä heihin ja sopia ohjaustuokiosta. Pistein ilmoitustaululla on vapaaehtoisten yhteystiedot. Myös palvelutalon henkilökunta auttaa tietokoneen käytön pikku pulmissa.



Tietokonepiste sijaitsee sisääntuloaulan yhteydessä, erillisessä huoneessa. Piste on avoinna kello 7–19, mutta tila voi olla välillä varattuna esimerkiksi äänilehden lukijoille. Paikan tietokoneet on uusittu hiljattain ja käytössä on nyt taulutietokone ja kaksi kannettavaa konetta sekä monitoimitulostin, jolla voi myös skannata. Tulostaa voi sekä mustavalkoisia että väritulosteita, joista peritään pieni maksu. Pisteelle on hankittu oma laajakaistayhteys, johon saa liitettyä myös asiakkaiden omia koneita langattomasti.

Toiminnasta vastaa palvelutalon toiminnanjohtaja saaden apua osaavilta ja motivoituneilta vapaaehtoisilta, jotka huolehtivat pääasiallisesti myös laitteiden ylläpidosta. Toiminnasta tiedotetaan talon ohjelmassa sekä paikallislehdessä ”Akuliinassa tapahtuu” -palstalla.

HULVELAN HELMI

Raisiossa, Hulvelan palvelukeskuksessa toimivassa ikäihmisten neuvonta- ja palveluohjauspiste Hulvelan Helmessä, on tietokone ollut asiakkaiden käytettävissä jo useita vuosia. Tietokonepiste kuuluu osana palvelukokonaisuuteen ja toiminnan tarkoituksena on tarjota ikäihmisille mahdollisuus hyvien tietoyhteiskuntavalmiuksien saamiseen.

Tietokonepiste sijaitsee heti sisääntulon yhteydessä, erillisessä, pienessä lehdenluku-huoneessa ja käytettävissä on yksi tietokone, joka on liitetty internetiin talon verkon kautta. Paikka on avoinna talon aukioloaikoina kaikkina viikonpäivinä. Hulvelan Helmen työntekijä auttaa tietokoneen käytössä ja vastaa tietokonepisteen toiminnasta. Laitteiden ylläpidosta huolehtii Raision kaupungin tietohallintapalveluiden henkilökunta. Raision aikuiskoulutuskeskus Timalin datanomiopiskelijat käyvät opastamassa parin tunnin ajan kerran viikossa, jonka lisäksi he ohjaavat talossa eri teemoista järjestetyillä tietokonekursseilla.

Toiminnasta tiedotetaan kaupungin nettisivuilla, eri toimipisteiden ilmoitustauluilla (mm. kirjasto ja terveyskeskus), Raisio tiedottaa -lehdessä ja Hulvelan Helmen Facebook-sivuilla sekä eläkeläisjärjestöjen tilaisuuksissa. Kehittämistoiveina ovat koneiden uusiminen ja lisääminen, paremmat tilaratkaisut sekä neuvonnan ja koulutuksen lisääminen ikäihmisille.

SENIOREIDEN TIETOTUPA / SENIORITALO SANDELS

Kalliolan Senioripalvelusäätiön ylläpitämä Senioreiden Tietotupa toimii Helsingissä, Senioritalo Sandelsissa, Kalliolan atk-luokassa. Tietotupa on auki yleiseen käyttöön kahtena päivänä viikossa, kun paikalla ovat vapaaehtoiset vertaiskouluttajat. Lisäksi Kalliolan kansalaisopisto järjestää tiloissa kursseja mm. tietokoneen peruskäytöstä ja digikuvauksesta.

Tietotupa on perustettu yli seitsemän vuotta sitten, Ikäihmiset ja tietoyhteiskunta-hankkeessa (2005–2009, rahoittajina RAY ja Microsoft), jonka tavoitteena oli ehkäistä ikäihmisten syrjäytymistä tietoyhteiskunnasta, kehittää heidän tietoteknisiä valmiuksiaan ja luoda keskinäiseen tukeen perustuva vertaisverkosto.

Luokassa on käytettävissä kahdeksan pöytäkoneetta ja monitoimitulostin. Saatavilla on myös langaton verkko, johon voi liittää omia tietokoneita. Laitteiden ylläpidosta vastaa Kalliolan atk-tuki, jonka lisäksi ohjelmia päivittävät myös vertaisohjaajat, joilla on tietokoneille laajempi käyttöoikeus kuin tavallisilla käyttäjillä. Ohjaustyössään vertaisohjaajat käyttävät nimilappuja, jotta he erottuvat työroolissaan muista käyttäjistä.

Toiminnasta tiedotetaan nettisivuilla, yleisesitteissä sekä ilmoituksilla lähialueen lehdistä. Kehittämissuunnitelmissa on uusien koneiden hankinta, kunhan rahoitus saadaan ratkaistua.

KUUSELAN SENIORIKESKUS

Kuuselan Seniorikeskuksessa on tietokone ja internet-yhteys ollut ikäihmisten käytössä jo yli 11 vuotta. Toiminta sisältyy palvelukeskuspalveluihin, joita Tampereen kaupunki ostaa Pirkanmaan Senioripalvelut Oy:ltä. Tietokonepiste sijaitsee aulassa, pääsisäänkäynnin lähellä, ja on avoinna päivittäin kello 8–20. Käytettävissä on kaksi tietokoneetta: tavallinen pöytäkone Windows-käyttöjärjestelmällä ja kosketusnäyttöinen tietokone, johon on asennettu ikäihmisille suunniteltu SenioriPC-ohjelmisto. Pisteeseen toiminnasta vastaavat Seniorikeskuksen johtaja ja sosiaaliohjaaja ja ylläpidosta ulkopuolinen yritys, jolta Senioripalvelut ostaa kyseiset palvelut.

Opastusta tietokoneen käyttöön saa henkilökunnalta. Varsinaista ohjausta käyvät antamassa Senioreiden ATK-yhdistys Mukanetin vapaaehtoiset parin tunnin ajan joka toinen viikko. Ohjaukseen ei tarvitse varata aikaa. Toiminnasta tiedotetaan seniorikeskuksen kuukausitiedotteissa, jonka lisäksi ohjauksesta tiedotetaan myös Mukanetin tiedotteissa ja verkkosivuilla. Tulevaisuudessa on tavoitteena saada paremmat tilaratkaisut sekä langaton verkko, jonka kautta voi liittää myös asiakkaiden omia koneita internetiin.

Kuusela tekee yhteistyötä mm. Tampereen ammattikorkeakoulun kanssa. Oppilaitoksen opiskelijat ovat pilotoineet yhdessä ikäihmisten kanssa useita tietotekniikkaan liittyviä ratkaisuja seniorikeskuksen tiloissa.

PUIJONLAAKSON ASUKASTUPA

Puijonlaakson palvelukeskuksen asukastupa Kuopiossa on toiminut vuodesta 2010 alkaen. Asukastuvan toiminnasta vastaa Kuopion kaupunki ja Kuopion Setlementti Puijola ry. Asukastupa on kaikille avoin, maksuton oleskelu-, kokoontumis- ja harrastetila,

jossa voi arkipäivisin lukea lehtiä, kahvitella, ruokailla, oleskella, harrastaa ja käyttää tietokoneita. Tilat ovat väljät ja esteettömät ja avoinna maanantaista perjantaihin kello 9–15. Tuvassa on vapaasti käytettävissä neljä tietokonetta ja monitoimitulostin. Tulosteista peritään pieni maksu.

Paikan henkilökunta neuvoo tietokoneiden käytössä. Lisäksi kerran viikossa, parin tunnin ajan on ikäihmisiä ohjaamassa Seniorien ATK-yhdistys Savonetti ry:n 2–3 vapaaehtoista vertaisohjaajaa. Ohjausaika tilataan etukäteen merkitsemällä varaus tilassa olevaan kansioon. Varaukseen merkitään myös, halutaanko ohjausta asukastuvan koneella vai omalla tietokoneella. Lähitulevaisuuden haasteena on tietokoneiden ja ohjelmien uusiminen.

Kuopiossa on useita suunnilleen samalla konseptilla toimivia asukastupia. Niiden käynnistäminen on lähtenyt Yhessä Immeisiks’ -verkostoyhteistyöhankkeesta (RAY 2000–2008). Asukastupien toiminnasta tiedotetaan tapahtumapalstoilla, Kuopion kaupungin ja Puijola ry:n nettisivuilla. Lisäksi tietoa ohjaustoiminnasta on Savonetti ry:n jäsenkirjeissä ja nettisivuilla.



6

Kirjoja, verkkosivuja, linkkejä

Ikäihmisten tietotekniikkayhdistyksiä

Enter ry (Helsinki) www.entersenior.fi

Joen Severi ry (Joensuu) www.joenseveri.fi

Mukanetti ry (Tampere) www.mukanetti.net

Savonetti ry (Kuopio) <http://kotisivu.dnainternet.net/savonett>

Muita tietotekniikkataitojen opetusta järjestäviä tahoja

Datero ry Erityisryhmien tietotekniikkakeskus www.datero.fi

Geronet – Ikääntyvät tietoyhteiskuntaan (Jyväskylän kesäyliopisto)

<http://kesayo.jyu.fi/geronet> > tutor-toiminta

SATKA-hanke, Helsingin kaupunki www.hel.fi/hki/sosv/fi/Vanhusten+palvelut/hankkeet/satka

Kirjastot, kansalais- ja työväenopistot sekä settlementtiyhdistykset

Vapaaehtoistyön oppaita

Vapaaehtoisuus vanhustenhuollon voimavarana. Utriainen, Jarkko. 2011. Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto ry.

Seniorit tieto- ja viestintätekniikan käyttäjiksi Vertaisohjauksen hyvät käytännöt.

Vuohelainen, Hanna. 2011. TIEKE Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus ry:n julkaisusarja osa 36. www.tieke.fi > Julkaisut

Tuuks mukaan – vapaaehtoistoiminnan toimintakäsikirja vanhustyöhön. Laatikainen, Tanja. 2011. Koivupirtti säätiö. www.koivupirtti.fi > Muut palvelut ja toiminta > Tuuks mukaan > toimintakäsikirja

Asiaa vapaaehtoistoiminnasta, mm. Vapaaehtoistoiminnan työkalupakki. www.kansalaisareena.fi > Vapaaehtoistoiminta

Tietokoneoppaita ja verkkomateriaaleja aloittelijoille

Monet tietokoneen ja sen ohjelmistojen käytön avuksi tarkoitetut oppaat keskittyvät jonkin tietyn käyttöjärjestelmän tai ohjelmaversion käytön opastamiseen. Kirjallisuutta hankittaessa onkin tiedettävä tarkasti, mikä käyttöjärjestelmä ja mitä ohjelmia ja niiden versioita tietokoneelle on asennettu. Hyviä materiaaleja ja linkkejä löytyy myös edellä mainittujen ikäihmisten tietotekniikkayhdistysten sivuilta. Tässä on joitakin esimerkkejä tietokonepisteissä käytössä olevista oppaista.

Seniorin tietokoneopas [Windows 7]. Sannikka, Ulla. 2012. Talentum.

Seniorin tietotekniikkaopas [Vista.] Toivanen, Aarni. 2008. WSOYpro.

Mummo ja vaari verkkoon – seniorin opas sosiaaliseen mediaan. Laine, Marjatta. 2011. Docendo.

Mitenkäs se menikään: nettivinkkejä ja harjoituksia ei niin nörteille. Laine, Marjatta. 2013. Books on Demand.

TIKAS-sarjan oppaita ovat mm. Petri Ilmosen kirjoittamat:

- Internet selkokielellä. 2008.
- Nettietiketti: Internetin käyttäytymissäännöt selkokielellä. 2008.
- Verkkoposti selkokielellä. 2009.

Oppaiden esittely ja tilaus: www.opike.fi > Tutustu tuotteisiin > Tieto- ja viestintätekniiikan opetus (Tikas)

Selko-e-projektin julkaisuja ovat mm. Veijo Nikkasen kirjoittamat oppaat:

- Tietokoneen hankinta
- Tietokone iloksi ja avuksi. 2005.
- Tietokone iloksi ja avuksi II. 2006.
- Arkipäivän tietoturva. 2007.

Oppaat ovat ladattavissa verkosta: www.selko-e.fi > oppaat ja ohjeet

Ergonomia

Tietokone, oheislaitteet ja ergonomia, Työterveyslaitos:

www.ttl.fi > Aihealueet > Ergonomia > Toimisto- ja tietotyö

Päätetyöpaikkojen ergonomia, Työterveyslaitos:

www.ttl.fi > Aihealueet > Ergonomia > Ergonomian arviointi- ja kehittämismenetelmiä > Tietotyö/ Päätetyöpaikkojen ergonomiatalkoot

Tietoturva

Peruskäyttäjän tietoturvaopas – Varmista tietosuojasi. Seppo Jormanainen. 2010.

Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys/Kathy-Toiminta.

www.pksotu.fi > KATHY-toiminta > Materiaalipankki

Tietoturvaopas – Turvallisesti netissä. Viestintävirasto. www.tietoturvaopas.fi

Tietotekniikka-sanastoja

Tikas-sanasto www.tikas.fi > Tikas yleiskielellä > Sanasto

Internet selkokielellä

www.tikas.fi > Tikas yleiskielellä > Materiaalipankki > Internetsanasto

Tietokoneopas.com www.tietokoneopas.com > Sanasto

Ikäihmisille suunniteltuja helpokäyttöohjelmistoja

Ohjelmistot ovat ominaisuuksiltaan, laitevaatimuksiltaan ja hinnoittelultaan erilaisia, joten ennen hankintaa kannattaa niihin tutustua perusteellisesti.

Doro Experience www.doro.fi/Experience

Helppo Nappi www.helpponappi.fi

OnniPC www.onnipc.fi

SenioriPC www.senioripc.fi

KÄKÄTE-raportteja

1/2011 Outi Mäki: Ikäteknologian kokeilut Suomessa

2/2011 Ira Verma ja Johanna Hätönen: Ikäihmiset, asuminen ja teknologia

KÄKÄTE-oppaita

1/2011 Turvapuhelinopas

2/2011 Jaana Nykänen: Vanhuspalvelujen tietojärjestelmät
– Kooste asiakastieto-, toiminnanohjaus- ja toimintajärjestelmistä

3/2012 Kristina Forsberg: Teknologia avuksi ihmisten ja esineiden
paikantamisessa

4/2012 Seija Örn: Asunnon lukitusopas

5/2012 Ira Verma, Kirsti Pesola ja Sara Ikävalko: Kevythissi kotiin

6/2013 Kristina Forsberg: Tietokonepiste toimivaksi
– Opas palvelutaloille ja yhteisöille

KÄKÄTE-tutkimuksia

1/2012 Päivi Aro ja Sara Ikävalko: Automaatit ja maksupäätteet ikäihmisten
näkökulmasta



Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto ry



Vanhustyön keskusliitto
Centralförbundet för de gamlas väl ry