



Resurf-hanke

LUOTSAAMASSA IKÄIHMISIÄ NETTIIN

Hankeraportti 8 / 2019 - Satu Marjakangas



Reumaliitto



Sisällys

Reuma ja digi – mitä ihmettä?	3
ReSurf -hankkeen tavoitteet	4
Hankkeen kohderyhmä.....	5
Mitä tehtiin?	5
Hanke lukuina.....	6
Hankkeen tuotokset.....	6
ReSurf-piloteissa mukana olleet yhdistykset:	6
Joka mummi nettiin -toimintamalli.....	8
Koulutukset.....	10
Materiaalit	15
Ryhmämuotoinen digiopastus	17
Ohjausryhmä ja kumppanuudet.....	20
Yhdistysten tukeminen digipolulla.....	27
Vapaaehtoiset digiopastajat	32
Ikääntyneiden kokemuksia opastustoiminnasta.....	50
Digitalisaatio	61
Mitä opittiin?	69
Resurfin opit ja viesti verkkopalveluiden ja sovellusten kehittäjille.....	71
Näin käynnistät Joka mummi nettiin -toiminnan	75

Reuma ja digi – mitä ihmettä?

Digi on täällä tänään. Tietokoneista ja älypuhelimista on tullut arkipäivän apuvälineitä, eikä niitä ilman enää pärjää – ei edes vanhat. ”Digi ei ole isäntä vaan renki”, muistutti Kunta- ja uudistusministeri Anu Vehviläinen eräässä digiseminaarissa. Me ihmiset hyödynnämme teknologiaa ja teknologian pitäisi palvella meitä. Digitalisaatio on aina vain väline, eikä enää voida mennä vanhoilla toimintatavoilla ja menetelmillä.

Teknologia jakaa vahvasti ihmisiä. Mitä vanhempaan ikäluokkaan mennään, sitä harvempi käyttää tietokonetta. Kun alle 60-vuotiaista digitekniikkaa hyödyntävät lähes kaikki, yli 74-vuotiaista enää neljäsosa. Kaupungeissa tietokoneen käyttö on yleisempää kuin maaseudulla. Puhutaan digitaalisesta huono-osaisuudesta, kun ihminen ei syystä tai toisesta pysty hyödyntämään digitekniikkaa.

Reumaliiton jäsenkunnassa on paljon ikäihmisiä. Myös yhdistysten aktiivitoimijat ovat pitkälti ikäihmisiä, joille teknologian käyttö saattaa olla vierasta. ReSurf-hanke syntyi tästä tarpeesta etsiä ja löytää ratkaisuja tähän digiosattomuuteen. Ei ole oikein, että osa kansasta syrjäytyy monista julkisista palveluista sen takia, että he eivät osaa käyttää tietokoneita tai heillä ei ole varaa ostaa tarvitsemiaan laitteita. Myös kokonainen yhdistys voi hiipua ja kaatua siihen, että ei pysytä enää yhteiskunnan kelkassa, eikä pystytä hoitamaan asioita verkossa.

Hankkeeseen mukaan tulleet yhdistykset olivat rohkeita lähtiessään toimintaan mukaan. Ilman näitä satoja innostuneita, aktiivisia ja taitavia Reumayhdistysten vapaaehtoisaktiiveja ReSurfista ei olisi tullut mitään. Iso kiitos hankkeen onnistumisesta kuuluu myös ikäihmisille, jotka eivät ole heittäneet kirvestä kaivoon joka puolelta vyöryvän digitaalisuuden edessä, vaan yrittävät pysytellä tässä päivässä ja digikelkassa mukana. Ne kaikki pienet askeleet, mitä kursseilla otettiin, olivat ehkä pieniä Helsingistä käsin, mutta jos 79-vuotias maaseudun ikäihminen kertoo päässeensä teknologian avulla takaisin muualle muuttaneiden lastensa elämään, se on iso asia hänelle. Kuinka paljon meillä onkaan vielä yksinäisiä ikäihmisiä, jotka saisivat pienillä asioilla ja opettelulla paljon iloa elämäänsä. Hankkeen sanoma onkin ollut ja on edelleen: Ostakaa mummille tabletti tai älypuhelin ja opettakaa hänet käyttämään sitä!

Hankkeen aikana kerättiin paljon tietoa digiopastustoimintaan osallistuneilta vapaaehtoisilta, ikäihmisiltä ja pilottiyhdistyksiltä. Raportin kuvat, lainaukset ja tilastot ovat hankkeen aikana kerättyä materiaalia.



Kuva: ReSurf-hankkeen päätöstilaisuus hankkeessa mukana olleille yhdistyksille ja digiopastajille Hotelli Arthurissa Helsingissä joulukuussa 2018.

ReSurf -hankkeen tavoitteet

Kohderyhmän henkilöt ovat aktivoituneet ICT:n käytöstä oman hyvinvointinsa ja elämänhallintansa tueksi

- Kohderyhmäläisten omakohtaista kiinnostusta internetin hyödyllisyydestä tieto-, palvelu- ja vuorovaikutuskanavana on saatu herätettyä ja kielteinen ennakoasenne ja/tai suoranainen torjunta IC-teknoogiaa kohtaan ovat vähentyneet
- Kohderyhmäläiset tiedostavat monien itselleen tarpeellisten ja hyödyllisten palvelujen siirtyvän enenevässä määrin sähköiseen muotoon ja ymmärtävät, että tulevaisuudessa omahoito etenee asiakaslähtöisesti sähköisessä vuorovaikutuksessa ammattilaisten kanssa.

- Kohderyhmäläiset kokevat, että heillä on riittävästi ymmärrystä, tietoa ja tukea soveltuvan laitteen valitsemiseksi ja hankkimiseksi ja tietävät itselleen lähellä olevasta nettiopastusmahdollisuudesta ja -paikasta.
- ICT:n käyttö on lisääntynyt järjestömmme piirissä

Hankkeen kohderyhmä

Hankkeen kohderyhmänä oli koko väestö, mutta ensisijaisesti ikääntyvät tule-sairaat ja -oireiset maaseutupaikkakunnilla asuvat henkilöt ja heitä opastavat vapaaehtoiset.

Hankkeen kohderyhmänä oli myös reumayhdistykset ja vapaaehtoiset, joita innostettiin mukaan järjestämään nettiopastusta alueellaan. Yksi kohderyhmä oli myös ikäihmisten lapset ja lapsenlapset, joita haastettiin järjestämään yhteisiä internet-opiskelutuokioita isovanhempiensa kanssa.

Mitä tehtiin?

Hanke oli käynnissä vuosina 2016-2019 Stean rahoituksella. Hanke oli yhden työntekijän hanke, mutta hanketta oli toteuttamassa yhteistyössä satoja yhdistysaktiiveja, vapaaehtoisia ja ikäihmisiä. Vuonna 2016 toteutettiin videokampanja Joka mummi nettiin, jonka tarkoituksena oli herätellä kaikkien kiinnostusta opettaa iäkkäitä läheisiä käyttämään tietotekniikkaa. Videokampanja toteutettiin Ylen kanavilla ja somessa. Samana vuonna käynnistettiin alueelliset nettisivukoulutukset.

Vuonna 2017 käynnistettiin ReSurf -pilotit, joiden tarkoituksena oli aloittaa nettiopastuskokeilut paikallisissa reumayhdistyksissä. Mukaan pilottiin ilmoittautui aluksi 13 reumayhdistystä ja myöhemmin matkan aikana yhdistyksiä tuli vielä 7 mukaan käynnistämään digiopastusta alueellaan. Vapaaehtoisia etsittiin yhdistysten omasta jäsenistöstä sekä aktiivien lähipiiristä. Löydetyt vapaaehtoiset koulutettiin nettiopastajiksi ja heille koottiin opastusmateriaali. Yhdistyksiä tuettiin opastajien rekrytoinnissa, tiedottamisessa, opastustoiminnan aloittamisessa ja valmiin kurssipohjan suunnittelussa.

Vuonna 2018 nettiopastustoimintaa jatkettiin ja laajennettiin useampiin yhdistyksiin. Vapaaehtoiset nettiopastajat saivat jatkokoulutusta älypuhelin-kurssin vetämiseen. Piloteissa mukana olleille yhdistyksille tehtiin puhelinhaastattelu ja vapaaehtoisille

sähköinen kysely. Vuoden lopussa järjestettiin hankkeen päätöstilaisuus mukana olleille pilottiyhdistyksille.

Vuoden 2019 keväällä raportoitiin ja analysoitiin hankkeen tuloksia sekä järjestettiin alueellisia kotisivukoulutuksia reumayhdistyksille, joilla ei ollut vielä kotisivuja.

Hanke lukuina

- 20 reumayhdistystä aloitti nettiopastustoiminnan eri puolilla Suomea
- 75 reumayhdistystä loi yhdistykselleen kotisivut
- Hanke koulutti yli 100 vapaaehtoista digiopastajaa yhdistyksiin
- Hanke järjesti 23 kotisivukoulutusta, joihin osallistui 166 yhdistysaktiivia eri yhdistyksistä
- Hanke toteutti 15 nettiopastajien peruskoulutusta ja kuusi jatkokoulutusta
- ReSurfin järjestämissä koulutuksissa oli osallistujia 540
- Vapaaehtoisaktiiveja oli hankkeen aikana 156
- Nettiopastusyhdistykset järjestivät hankkeen aikana 254 digiopastustilaisuutta, joihin osallistui 2185 ikääntyvää.

Hankkeen tuotokset

- Joka mummi nettiin -toimintamalli
- Valmiit kurssipohjat peruskursseille ja älypuhelinkursseille
- Koulutusdiat ja harjoitukset vapaaehtoisten kouluttamiseen
- Materiaalipaketit digiopastajille
- ReSurf-hankkeen loppuraportti
- Joka yhdistyksen digiopas

ReSurf-piloteissa mukana olleet yhdistykset:

- Lappeenrannan Reumayhdistys
- Oulun Reumayhdistys
- Rovaniemen Reumayhdistys
- Kouvolan Reumayhdistys
- Kaakkois-Savon Tules

- Savonlinnan Seudun Reumayhdistys
- Helsingin Reumayhdistys
- Lestijokiseudun Reumayhdistys
- Naantalin Seudun Reumayhdistys
- Raahen Seudun Reumayhdistys
- Tornion Reumayhdistys
- Laitilan Seudun Reuma- ja Tulesyhdistys
- Imatran Reumayhdistys
- Salon Reumayhdistys
- Turun seudun Reumayhdistys
- Tampereen Reumayhdistys
- Kuopion Reumayhdistys
- Kajaanin Reumayhdistys
- Harjavallan Seudun Reumayhdistys
- Jyväskylän Reumayhdistys



Kuva: Tampereen Joka mummi nettiin -peruskoulutuksen käyneet vapaaehtoiset keväällä 2018

Joka mummi nettiin -toimintamalli

ReSurf-hankkeen Joka mummi nettiin -toimintamalli muodostui hankkeen edetessä kokeilemalla. Meillä ei ollut aiempaa kokemusta digiopastustoiminnan järjestämisestä, ja yhteistyökumppaneiden kokemukset olivat hankkeelle kullanarvoisia. Hankkeeseen mukaan lähteneet yhdistykset aloittivat kokeilemaan opastustoimintaa alueellaan ja saivat tähän koulutuksen ja materiaalit. Yhdistykset markkinoivat tulevia Joka mummi nettiin -kursseja omalle jäsenistölleen ja paikkakunnan ikäihmisille. Reumaliiton rooli oli innostaa yhdistyksiä ja vetää hankkeeseen eri osapuolia mukaan. Missiona oli yksinkertaisesti saada ikäihmiset nettiin ja herättää ainakin pieni kipinä, ”josko minäkin uskaltaisinkin nettiin, kun kerta kaikki muutkin siellä ovat”. Hankkeen aikana konkreettisesti huomattiin, että moni ikääntyvä ei ollut edes kuullut, miten tänä päivänä voisi hoitaa asioita digitaalisesti.

19.6.2019



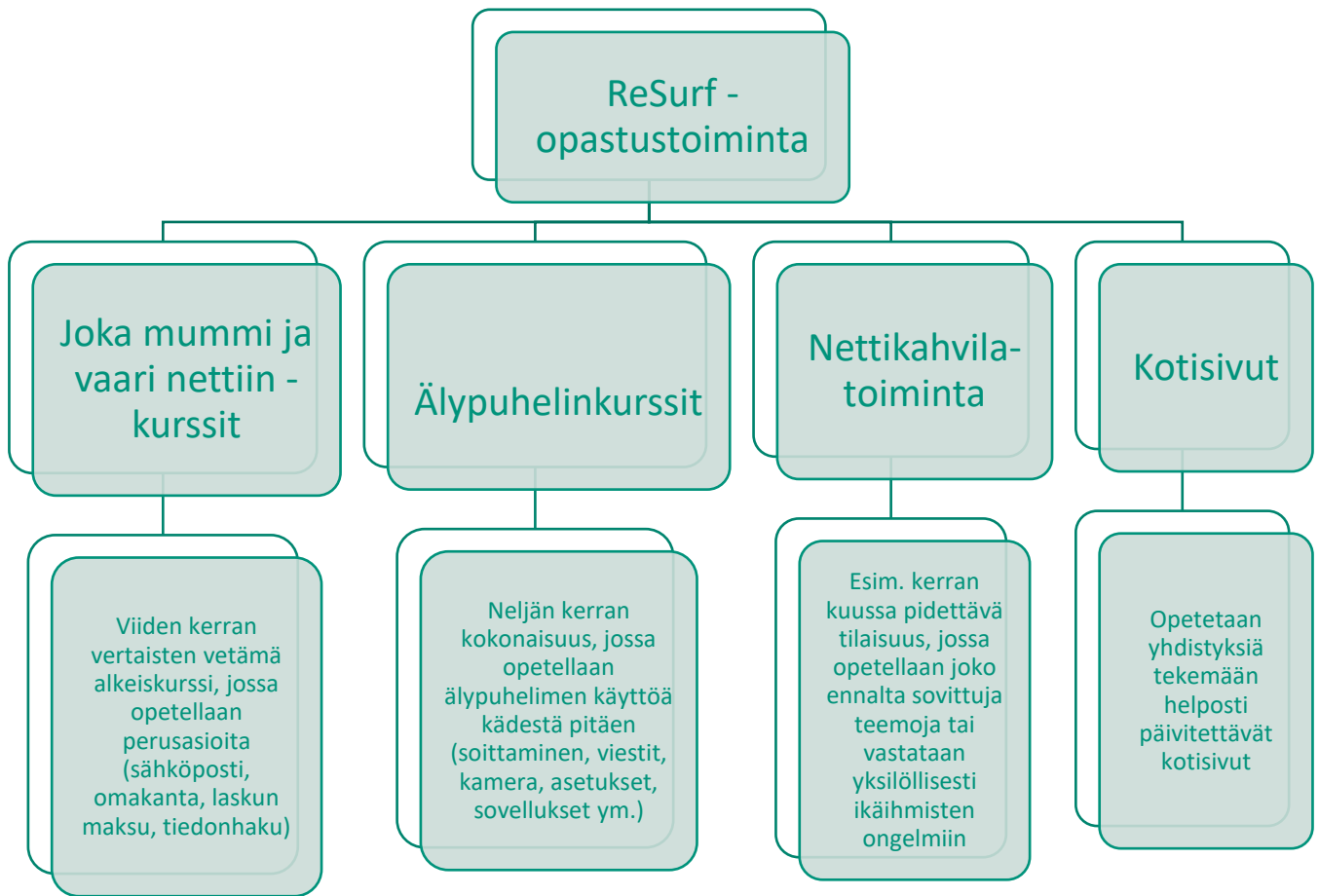
6

Kuva: Reumaliiton ja jäsenyhdistysten roolit hankkeessa



Kuva: Toholammin älypuhelinkurssilla opiskeltiin älypuhelimen perusasetuksia

Hankkeessa toteutettu opastustoiminta kiteytyi neljään päätoiminta-alueeseen: Joka mummi ja vaari nettiin -peruskurssit, älypuhelinkurssit, nettikahvilatoiminta sekä kotisivut.



Kuva: ReSurfin Joka mummi nettiin -opastustoiminta

Koulutukset

ReSurf-hanke järjesti hankkeen aikana 44 kaikille vapaaehtoisille avointa koulutusta eri puolella Suomea. Koulutusten tavoitteena oli kouluttaa ja innostaa vapaaehtoisia toimimaan digiopastajina alueellaan ja samalla innostaa reumayhdistyksiä tarttumaan uusiin digiajan suomiin mahdollisuuksiin.

Sinustako nettiopastaja?

Tervetuloa kuulemaan, miksi ikäihmiset pitäisi saada nettiin, millaista ikäihmisten opastus on ja miksi juuri Sinun tulisi lähteä mukaan tähän tärkeään vapaaehtoistoimintaan!

Ke 11.4. klo 14-17 Jyväskylän Reumayhdistyksen toimistolla, Kilpisenkatu 18

Koulutuksen sisältö:

- Miksi ikäihmiset tulisi saada nettiin?
- Vapaaehtoisen nettiopastajan tehtävät ja säännöt
- Minä opastajana ja innostajana
- Vertaisopastajana ikäihmisten nettikurssilla, kokemuksia ja käytännön vinkkejä viiden kerran alkeisopastuskurssin vetämiseen

Kouluttajana toimii hankekoordinaattori Satu Marjakangas Reumaliitosta, lisätietoja satu.marjakangas@reumaliitto.fi tai puh. 044 563 0084, resurf.reumaliitto.fi

ReSurf-hankkeessa aktivoidaan vaikuttamis- ja opastustoiminnalla kaikkia ikääntyviä informaatioteknologian käyttöön ja hyötymään siitä omatoimisuutensa ja elämänhallintansa tukena.



Kuva: Jyväskylän nettiopastajien peruskoulutuksen mainos

Peruskoulutuksen käytyään nettiopastajat aloittivat digiopastustoiminnan paikkakunnallaan. Tiloina toimi paikallisen reumayhdistyksen kokoontumistilat tai muu soveltuva tila (Järjestö- ja kumppanuustalot, kirjastot ym.). Yhdistykset mainostivat alkavia kursseja paikkakunnalla eri tavoin omilla kotisivuillaan, lehdissä, yhdistyksen tiedotteissa ja jäsenlehdissä, ilmoitustauluilla ym. paikoissa. Jotkut yhdistykset saivat asiasta isot lehtijutut paikallislehtiin, mikä lisäsi huomattavasti ikäihmisten kiinnostusta hakeutua opastuskursseille.



Kuva: Lestijokiseudun Reumayhdistyksen opastuskursseille tuli iso yleisöryntäys, kun paikallislehdet Keski-Pohjanmaa ja Lestinjoki julkaisivat oheisen jutun

ReSurf-piloteissa mukana olleet yhdistykset järjestivät hankkeen aikana huikemat 254 opastustilaisuutta, joihin osallistui 2185 ikääntyvää. Useimmat yhdistykset järjestivät kurssimuotoisesti viiden tai kuuden kerran kurssia, joissa opiskeltiin valmiin ohjelman mukaan tietokoneen käytön alkeita. Monessa yhdistyksessä järjestettiin myös näiden lisäksi Joka mummi ja vaari nettiin – innostamistilaisuuksia, joissa oli yleisinfon lisäksi paikalla myös paikallinen tietokoneita myyvä yritys esittelemässä tietokoneita ja tabletteja. Ikäihmiset pääsivät tutustumaan laitteisiin ja saivat tietoa erilaisista vaihtoehdoista päästä nettiin. Osa yhdistyksistä järjesti nettikahviloita, mihin pystyi tulemaan oman koneen ja tietokoneongelman kanssa.



Kuva: Tornion Joka mummi ja vaari nettiin -innostamistilaisuudessa ikäihmiset pääsivät tutustumaan tablettitietokoneisiin ja saivat lisätietoa laitteista.

16 LUUVALO

Joka mummi ja vaari nettiin -kurssi

JOKA MUMMI JA VAARI NETTIIN -kursilla opastetaan ikääntyville perustiedot ja -taidot tietokoneen ja tärkeimpien sovellusten ja ohjelmien käyttöön. Opastus tapahtuu 5 kerran koulutusjaksolla, johon kuuluu myös etäopiskelua ja tehtäviä. Kurssin vetäjinä toimivat Reumaliiton kouluttamat vapaaehtoiset nettiopastajat.

Kurssin kohderyhmä: Ikääntyvät, joille tietokoneen käyttö on uutta ja jotka tarvitsevat oppiakseen käytännönläheisen koulutuksen. Osallistujat opiskelevat omilla laitteillaan, joten oma kannettava, tabletti tai älypuhelin tarvitaan mukaan kurssille.

Kurssin ajankohdat: torstaisin 5.10., 12.10., 19.10., 26.10. ja 2.11. klo 13-15.
Paikka: Helsingin Reumayhdistys, Korppaanmäentie 6, Helsinki

Kurssiohjelma (sisältöä voidaan muokata osallistujien tarpeen mukaan):
 To 5.10. klo 13-15 Tietokoneisiin tutustuminen ja sähköposti
 To 12.10. klo 13-15 Kuvapuhelut (Skype) ja matkaliput
 To 19.10. klo 13-15 Kunnan terveystyökalut, omakanta
 To 26.10. klo 13-15 Pankkipalvelut, laskujen maksu ja tiedon haku
 To 2.11. klo 13-15 Karttahuu ja facebook

Ilmoittautuminen Helsingin Reumayhdistykseen, p. 050 4318861, s-posti: helsingin.reumayhdistys@kolumbus.fi viimeistään 21.9.
 Lähde rohkeasti mukaan. Vertaisten ohjaamana oppiminen onnistuu.
 Kurssille mahtuu 10 osallistujaa. Kurssi on osallistujille maksuton.
Obs! Handledning också på svenska under kursen.

Opintokeskus SIVIS

Reumaliitto ja Helsingin Reumayhdistys

Kuva: Lehti-ilmoitus Luuvale-lehdessä Helsingin Joka mummi ja vaari nettiin -kurssista

Peruskurssien lisäksi tuli tarvetta laajentaa opastustoimintaa älypuheliin. Nettiopastajien Kesäpäivillä Jyväskylässä vapaaehtoiset kurssitettiin toimimaan vertaisopastajina neljän kerran älypuhelinkursseilla. Yhdistykset kokeilivat ”kapulakursseja” syksyn 2018 aikana monella paikkakunnalla. Parasta palautetta oli kuulla, kuinka jotkut ikäihmiset olivat uskaltaneet ostaa oman älypuhelimensa vasta siinä vaiheessa, kun tiesivät pääsevänsä Reumayhdistyksen älypuhelinkurssille.



Kuva: Vapaaehtoisille digiopastajille järjestettiin älypuhelinkurssikoulutus Jyväskylässä kesäkuussa 2018



Materiaalit

Digiopastajat saivat vapaaehtoistyöhönsä materiaaleja ja tarvikkeita. Materiaaleina käytettiin paljon toisten yhdistysten ja hankkeiden digiopastusmateriaaleja, mutta jonkun verran ohjeita tehtiin myös itse, koska niitä ei löytynyt valmiina. Käydyistä vapaaehtoisen peruskursseista digiopastajat saivat koulutustodistuksen ja kurssien lopussa halutessaan todistuksen vapaaehtoistoiminnastaan. Etenkin työelämäään pyrkimässä olevat nuoret pystyivät hyödyntämään ohjauskokemustaan työnhaussa.

JOKA MUMMI NETTIIN ja vaaritkin mukaan

TODISTUS

on toiminut Turun Seudun Reumayhdistyksen Joka mummi ja vaari nettiin -kursseilla vapaaehtoisena digiopastajana/ -kouluttajana 15.1.-19.2.2018 sekä 15.10.-5.11.2018 ja aktivoitunut vaikuttamis- ja opastustoiminnalla ikääntyviä henkilöitä informaatioteknologian käyttöön.

Digiopastus on ollut ikääntyvien ryhmämuotoista opastusta tietokoneen, älypuhelimien ja tabletin käyttöön. Opastuskertoilla on käyty läpi käytännölläisesti mm. sähköpostiin, verkkopankkiin ja ikääntyville soveltuvien verkkosovellusten käyttöä sekä tiedonhakuja. Toisella kurssilla on keskitytty älypuhelimien peruskäytön opettamiseen. Kurssit ovat onnistuneet erinomaisesti ja ikäihmiset ovat olleet tyytyväisiä.

Helsingissä 17.12.2018

Satu Marjakangas
Hankekoordinaattori ReSurf -hanke



Kuvat: Todistus opastuskurssilla mukanaolosta + vapaaehtoisen nettiopastajan nimikyltit

Kristian, nettiopastaja Lestinjokiseudulta:



” Mukava auttaa ihmisiä. Mä opin koko ajan uutta. Iphoneen en ollut koskaan koskenut. Samalla näkee tässä itsekkin miten sitä käytetään. Rentoa tuo homma. Kummitäti Pirkko houkutteli mukaan. Vanhojen kanssa on tosi rentoa olla, mukava kun pystyy jutella ja kuunnella sellaisia juttuja. Mulla ei oo enää omaa pappaa, kokeneita ihmisiä on kiva kuunnella.

Lähden hyvällä mielellä, mä oon ainaski tykänny. Oon pistänyt ceeveehen tän. Työnantajatkin näkee, että tulee ihmisten kanssa toimittua. Oma taito kuitenkin tulla ihmisten kanssa toimeen. Työtodistus tehtiin nettiopastustoiminnasta myös. ”

Kuva: Kristian Toholammin kirjastolla opastushommissa

Ikäihmiset saivat kursseille ja opastukseen tullessaan pienet muistivihot salasanoja varten. Vihkojen avulla pyrittiin saamaan avattujen tilien käyttäjätunnukset ja salasanat hyvään talteen. Vihon lisäksi ikäihmiset saivat pahviset kansiot ja monistettua opastusmateriaalia, mistä opiskelua oli helppo jatkaa kurssin jälkeen kotona. Hanke teetti myös kosketusnäyttökyniä, koska huomattiin, että kosketusnäyttökynillä oli paljon helpompi toimia älynäyttöjen kanssa kuin kömpelöillä sormilla. Osalla reumaa sairastavilla on myös ns. ”reumakädet”, jolloin sormen pää voi olla vinossa, jolloin kosketusnäytön käyttö sormilla ei onnistu ollenkaan.



Kuva: ReSurfin jaettavia materiaaleja ikäihmisille

Ryhmämuotoinen digiopastus

ReSurfin opastustoiminta tapahtui pääosin ryhmämuotoisena. Hankkeen aikana pohdittiin paljon, millainen opastustoiminta on järkevintä meidän kohderyhmälle.

Ryhmämuotoisuuteen päädyttiin siksi, että se mahdollistaa yhteisöllisyyttä tukevan ”kerhomaisuuden”. Sama tietokoneen käytöstä kiinnostunut ikäporukka kokoontuu yhteen opettelemaan tietokoneen käyttöä ja tutustuu samalla myös toisiinsa ja saa vertaistukea ja uusia ystäviä.

” Ryhmäopastus oikein hyvä, siinä keskustelemalla hoksaa vieruskaverin mukana, kuinka asiassa toimitaan. ”

” Aikoivat tulla syksyllä uudestaan, eli jatketaan eteenpäin. ”

Toinen kantava idea ReSurfin opastustoiminnassa oli erilliset teemat. Opastusrunko rakennettiin niin, että vasta-alkajan olisi helppo tulla mukaan opettelemaan alusta asti suunniteltuja teemoja niin, että aloitetaan tietokoneen peruskäytöstä ja sähköpostin luomisesta ja edetään sieltä tunnistautumista vaativiin verkkopalveluihin.

” Teemat on hyvä, ne pitävät opastuksen selkeänä, kun käsittelyssä on tietyt asiat sillä kertaa. ”

” Olen kuullut siitä hyvää palautetta, koska jotkut osaavat jo joitakin asioita, esim. säpo tai pankkiasiointi, mutta ei esim. facebookia niin voi osallistua vain sille tunnille, jossa käsitellään tiettyä aihetta. ”

Eritasoinen ryhmä aiheutti kuitenkin myös haasteita yhteisessä opetuksessa. Taitavammat joutuivat välillä odottamaan ja vasta-alkajat kokivat kertojen määrän riittämättömänä. Tähän vastauksena oli entistä yksilöllisempi opastus. Jos opastajia oli paljon, melkein jokainen opastettava pystyi saamaan yksilöllistä opastusta oman taitotasonsa mukaan. Toimiva opastuskerran runko oli näyttää ensin alkuun edessä kaikille käsiteltävä aihe ja perusalustus siihen, jonka jälkeen jalkauduttiin kunkin opastettavan luo kokeilemaan asioita käytännössä.

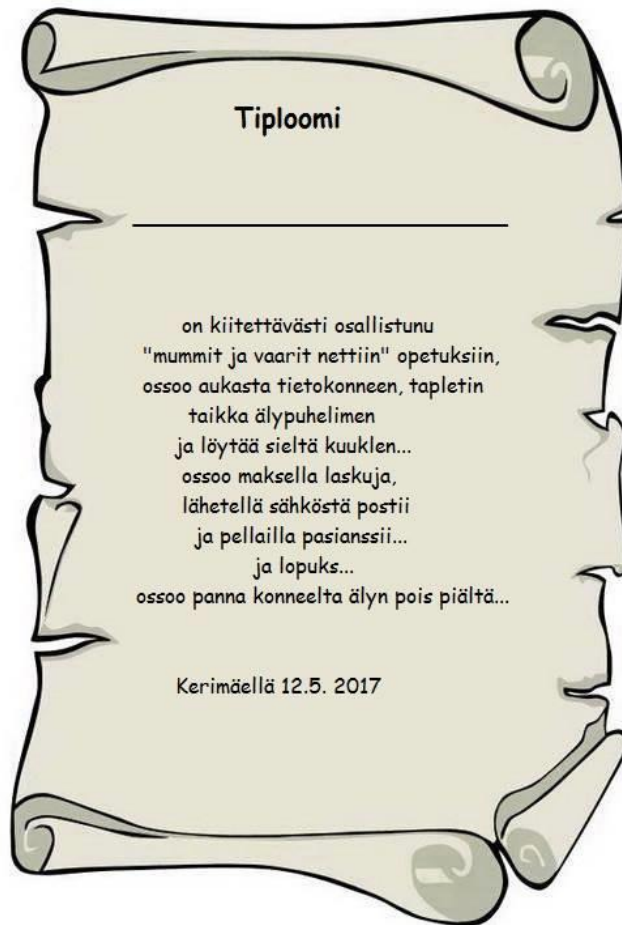


Kuva: Helsingin Joka mummi nettiin -kurssilla opiskeltiin Facebookin käyttöä kevättalvella 2018

” Aika on rajallista ja oppijat hyvin erilaisia ja eritasoisia. Toiset joutuu odottaa että hitaimmat ehtii mukaan eivätkä tipu kärryiltä. ”

” Pitädyttävä paremmin koko porukalla samassa asiassa, ei monia eri asioita samalla kertaa. Merkittävä joka kerralle oma tehtävä jota kaikki toteuttaa, ei hypitä eri henkilöiden mielen mukaan. Eri osaamistaso huomioitava. Laite, jota opettelee, on itsellä oltava. ”

Ryhmämuotoisten kurssien ollessa käynnissä huomattiin pian, että olisi mukava jakaa ahkerille kurssilaisille jonkinlaiset diplomit/todistukset viimeisellä kerralla. Tähän tarttui ensimmäisenä Kaakkois-Savon Tules ideoimalla todistuksen savon murteella. Tätä jatkettiin joka puolella ja muokattiin tekstejä ”omalle kielelle”.



Kuva: Savon diplomi Joka mummi nettiin -kurssin osallistujille

Ohjausryhmä ja kumppanuudet

Hankkeen ohjausryhmässä oli SeniorSurf-toiminnasta vastaava asiantuntija Liisa Tiainen Vanhustyön Keskusliitosta, toiminnanjohtaja Tiina Etelämäki Enteristä, hankekoordinaattori Petra Åhlström Eläkeläisistä, verkkoasiantuntija Satu Veltheim Helykodista, vapaaehtoinen nettiopastaja Ritva Häggman sekä järjestötoimen johtaja Ulla Rantanen, viestintäpäällikkö Henna Laitio ja hankekoordinaattori Satu Marjakangas Reumaliitosta.



Kuva: ReSurf -hankkeen ohjausryhmä

ReSurf-hanke teki yhteistyötä sekä valtakunnan tasolla että paikallistasolla. Hanke oli mukana Vanhustyön keskusliiton ylläpitämässä SeniorSurf-verkostossa sekä Vallin Ikäteknologiakeskuksen digiverkostossa. Verkostoissa syntyneiden kumppanuuksien johdosta hanke sai paljon lisäosaamista ja apuja opastustoiminnan kehittämiseen ja ymmärtämiseen.

Hanke teki yritys yhteistyötä Lääkeyhtiö Abvien kanssa niin, että yrityksen työntekijät kävivät opastamassa Helsingin Joka mummi ja vaarit nettiin -kurssilla työaikana. Hanke perehdytti yrityksen työntekijät opastajiksi ja ikäihmiset olivat kurssilla innoissaan nuorista, tekniikan hyvin taitavista opastajista.

Tässä yhden vapaaehtoisen Hennan kokemuksia digiopastamisesta:

” Työpaikallani on mahdollisuus tehdä vapaaehtoistyötä oman työajan puitteissa yhden päivän verran vuodessa. Olemmekin tehneet vapaaehtoistyötä monella tavalla eri järjestöissä ja Reumaliitossakin muutamaa otteeseen. Meillä oli alkuvuodesta listattu halukkaita vapaaehtoisia nettiopastajia, ja olin ilmoittautunut kiinnostuneena mukaan.

Reumaliiton Satu koulutti meitä vapaaehtoisia yhden iltapäivän ajan, ja kävimme läpi kurssin teemoja ja aiheita. Pää tavoitteena oli rohkaista ja innostaa ikäihmisiä käyttämään nettiä sekä erilaisia sovelluksia, mukaan lukien Kanta.fi, Reittiopas ja muut elämää helpottavat ja ilostuttavat sivustot. Satu myös lohdutti, että mitään spesiaalitaitoja ei vaadita; nettiopastaja pärjää peruskäyttötaidoilla, kunhan vain muistaa selittää termit mahdollisimman kansantajuisesti ja antaa opastettavan rauhassa edetä omaan tahtiinsa. Saimme myös harjoitella pareittain IT-termien selitystä Alias-tyyliin, sillä ikäihminen ei välttämättä tiedä, mitä esimerkiksi kursori tai sovellus oikein tarkoittavat. Kurssia jo aiemmin vetänyt senioriopastaja Heta kertoi meille kokemuksia aiemmista nettiopastuskursseista: mikä oli toiminut ja miten informaatio oli parhaiten mennyt perille. Oli silmiä avaavaa miettiä, miten internet-keskeisessä maailmassa nykyään elämme. Esimerkiksi verkkopankkitunnuksia tarvitaan monessa yhteydessä, junalippuja voi ostaa enää harvoista paikoista ja taloyhtiön pesulavuorotkin voivat olla nettivarausjärjestelmässä. Tästä johtuen seniorit syrjäytyvät yhteiskunnasta ja ovat entistä riippuvaisempia läheistensä avusta.

Reumayhdistyksessä vastassa oli seitsemän innokasta kurssilaista, jotka olivat hyvissä ajoin viritelleet tablettinsa ja koneensa auki pöydälle. Kurssikerran aluksi kertosimme Hetan johdolla sähköpostin käyttöä ja tarkistimme, että kaikki osasivat vastata saamaansa sähköpostiin. Myös liitetiedoston lähettämistä harjoiteltiin. Tämän jälkeen tutustuttiin Youtuben sisältöön ja latsimme sovelluksen tabletteihin ja kännyköihin. Jokainen älylaite oli omanlaisensa, joten me vapaaehtoiset kävimme kurkkimassa ja opastamassa jokaisen kurssilaisen selän takana. Vaikka mieli kovasti teki, ei opastettavan näyttöön saanut mennä osoittelemaan, vaan jokainen sai itse klikkailla eteenpäin omassa tahdissaan. Kaikki saivat laitteilleen videot pyörimään ja etsimme kiinnostavaa katseltavaa ja musiikkia moneen makuun. Välissä joimme myös päiväkahvit ja keskustelimme polttavista poliittisista uutisista. Kaksi kurssilaista paljastui vanhoiksi alakoulutovereiksi, joten saimme ihailta myös mustavalkoisia luokkakuvia helsinkiläisestä tyttökoulusta. Myös yksi vahingossa sulkeutunut kännykän SIM-kortti saatiin avatuksi operaattorin ohjeilla!

Iltapäivä vierähti todella nopeasti, ja yksi senioreista huokasikin ajan kuluvan kurssilla kuin siivillä. Kaikki kurssilaiset olivat innoissaan uusista opeistaan ja vasta-asennetuista sovelluksistaan ja kertoivatkin jo odottavansa seuraavaa kurssikertaa. Kotiin lähtiessä nettiopastajille jäi todella iloinen mieli siitä, että oli pienellä panostuksella voinut opastaa

senioreita älylaitteidensa käyttöön ja rohkaista heitä netin pariin. Hetan kanssa iloitsimme siitä, että myös mummit ja vaarit olivat innostuneet neuvomaan ja opastamaan vierustovereitaan. Olimme vakuuttuneita siitä, että jatkossa Salkkarit ja Metsolat pyörivät ahkeraan kurssilaisten tableteissa! Kaiken kaikkiaan vapaaehtoistyö kannusti katsomaan maailmaa toisesta näkökulmasta ja oli todella antoisaa nähdä läheltä onnistumisen ja oppimisen kokemuksia. Lämmin kiitos sekä työnantajalle että Reumaliitolle tästä virkistävän erilaisesta työpäivästä, kannustan lämpimästi muitakin yrityksiä lähtemään mukaan tekemään hyvää! ”

Aurinkoisin terveisin Henna



Kuva: Abvien työntekijät perehtymässä Reumaliitossa ikäihmisten digiopastamiseen.

Paikallisyhdistykset tekivät yhteistyötä mm. pankkien, elektroniikkakauppioiden, kirjastojen ja toisten yhdistysten kanssa. Monet pankit kävivät hoitamassa pankkikerran koulutuksen. Muun muassa Jyväskylässä tehtiin onnistunutta yhteistyötä niin, että kokonainen viiden kerran kurssi saatiin pidettyä pankin tiloissa ja henkilökunnan opastuksella. Kouvolassa liittouduttiin Kouvolan Vammaisjärjestöjen Yhdistyksen kanssa niin, että opastukset järjestettiin yhteisenä kaikille avoinna olevana nettikahvilana. Opastajiksi saatiin näin

vapaaehtoisten lisäksi myös erilaisissa työharjoitteluissa olevia nuoria. Rovaniemen Reumayhdistys teki yhteistyötä paikallisen elektroniikkakaupan kanssa, joka tarjosi kurssitettaville ikäihmisille hyvää perustablettia tarjoushintaan. Ikäihmisten oli näin helpompi lähteä itsenäisesti ostoksille.

” Toinen kurssi saatiin toteutettua Osuuspankin tiloissa, jonne mahtui enemmän porukkaa ja heiltä löytyi myös todella asiantuntevaa tietoutta verkkopankin käyttöopastukseen sekä olivat pyytäneet meille ilmaiseksi myös Koti-Datan luennoimaan tietoturvasta ja laitteistosta. ”



Kuva: Kouvolan nettikahvila Porukkatalolla

ReSurf teki yhteistyötä myös esimerkiksi Eläkeläisten kanssa järjestämällä kaksi yhteistä opastajakoulutusta Porissa ja Kajaanissa. Tilaisuuksiin saatiin iso porukka koolle myös muita kuin reuma- ja eläkeläisyhdistyksiä. Huomattiin ihan konkreettisesti, miten paljon järkevämpää on tehdä yhteistyötä ja pyrkiä tavoittamaan mahdollisimman laajasti opastustoimintaan halukkaita vapaaehtoisia.

Porin opastajakurssista innostuneena yksi kurssilainen, ikäihminen itsekin Terttu Elomaa kertoi blogissaan näin:

” Tulipa oltua kurssilla, jonka nimi oli jo osallistujien ikä huomioiden aivan passeli: Joka mummi nettiin ja vaaritkin mukaan.

Kurssilaiset olivat nettitiedoiltaan ja taidoiltaan monella tasolla. Ilokseni havaitsin etten ollut ainoa, joka myönsi, että tiedoissa on puutteita. Monenmerkkiset koneet, "pöntöt", läppärit, tabletit, älypuhelimet, vaikka ovatkin periaatteessa lähes samankaltaisia, ovat kuitenkin erilaisia toimintoiltaan. Opiskeltavaa riittää. Niin koneiden käytössä kuin niiden kautta osallistumisessa nettimaailman kiemuroihin.

Nykyään lähes kaikki toiminnot on siirretty ”taivaalle”, internettiin. Pankki- ym. konttorit ovat sulkeneet ovensa. Omien raha- kuin muidenkin asioiden käsittely on tehty vaikeaksi heille, joilla ei ole osaamista eikä tietokoneita käytössä.

”Katso netistä” sanat lausutaan liiankin usein. Jopa meidän kaikkien Yle näyttää suuren osan tiedonvälityksestään vain netissä. Onko tämä tasa-arvoa katsojia kohtaan? Esimerkiksi noin 500 000 eläkeläisellä ei ole pääsyä nettiin. He eivät sitä käytä. Kaikilla ei ole varaa hankkia laitteita, toisilla taas ei edes halukkuutta opetella.

Tietoyhteiskunnassa eletään, mutta voidaan sanoa, että monet ovat jääneet yhteiskunnan ulkopuolelle. Jopa soittaminen on haastavaa. Ei ole helppokäyttöisiä lankapuhelimia, ei edes puhelinluetteloita. ”Katso netistä”, tulee tässäkin vastaan. Ja soittamatta jää.

Entä matkustaminen paikasta A paikkaan B. Ennen tuo oli melko lailla simppeliä. Menit asemalle, ostit lipun ja lähdit matkaan. Mutta nyt kaikki varaukset tulee tehdä internetin välityksellä, hakukoneita käyttäen, ”lokerikkoja” klikkaamalla, kysymättä kasvokkain ihmiseltä tietoa. Kaikilla ei ole auttajaa vierellä opastamassa. Olen monasti ajatellut, että

osaisinkohan itsekään enää hankkia kaikenmaailman lippuja ja olla oikeassa paikassa oikeaan aikaan. Taitaisin jäädä rannalle ruikuttamaan.

Nykyaikaa, sitä tämä. Mutta yritetään pysyä kaikesta huolimatta mukana.



Tietokoneita käyttämättömät syrjäytyvät monista palveluista ja tähän pitää puuttua. Tämän on nähnyt mm. Suomen Reumaliitto ja Eläkeläiset ry, jotka kouluttavat nettiopastajia. Kurssin käyneet eivät ole mitään alan ammattilaisia, vaan tavallisia netinkäyttäjiä, jotka haluavat vertaisneuvonnan kautta auttaa halukkaita ymmärtämään nettimaailman saloja. Tarvetta opastuksiin on. Se on havaittu ja

tunnustettu.

Tietoyhteiskunnan asiat ovat hallituksen kärkihankkeita, mutta osa kansalaisista on unohdettu. On menty aivan liian suurin loikkauksin. Mummit ja vaarit on unohdettu. Työ on jätetty kolmannen sektorin hoidettavaksi, kuten moni muukin auttamistyö.

Osallistu, kysy. Tyhmiä kysymyksiä ei ole. Ongelmat pyritään yhdessä ratkaisemaan. Jos ja kun eteesi tulee tiedon jakamiseen halukkaita vapaaehtoisia nettiopastajia, niin ei kun mukaan, vaikka et omistaisikaan konetta. Aluksi kuuntelemalla mitä netti tarjoaa juuri sinulle, oppimalla eri sanojen merkityksiä ja omia mielenkiinnon kohteita etsimällä saattanet innostua enemmän ja rohkaistua kokeilemaan siirtymistä tietokone- ja nettimaailmaan.

Koneita on turha pelätä. Jo aikoinaan töissä tietokoneaikaan siirtyessäni päällikköni opastus oli: Paina vain rohkeasti nappulaa. Minähän painoin ja tällä tiellä ollaan.

Miksi siis mennä nettiin? Tähän pitää ensin saada vastaus. Sitten homma etenee kuin itsestään. ”

Terttu Elomaa

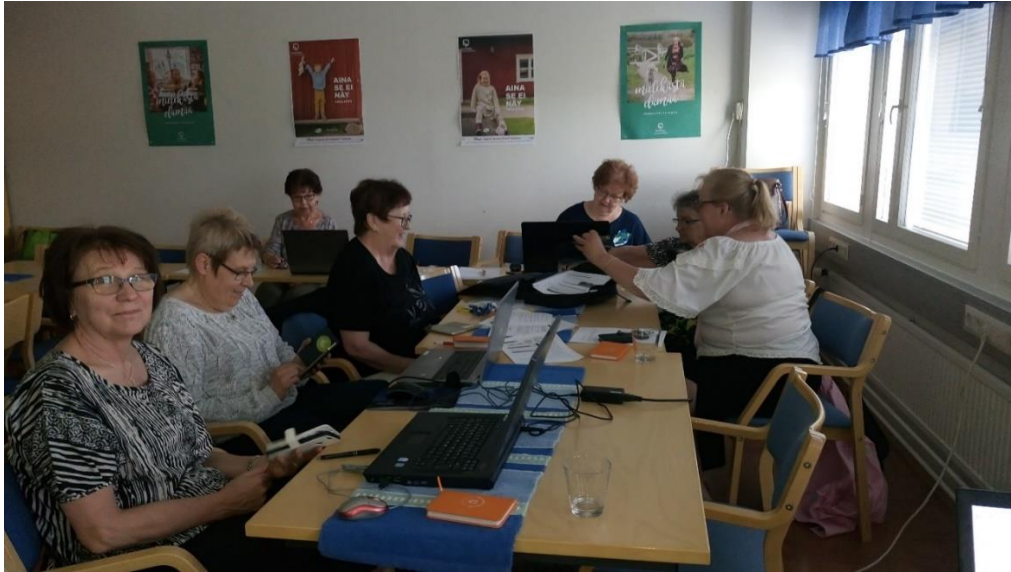


Kuva: Digiopastajien yhteiskoulutus Eläkeläisten kanssa Kajaanissa syksyllä 2018

Yhdistysten tukeminen digipolulla

” Ollaan saatu kotisivujen kautta uusia jäseniä ”

Yhtenä hankkeen tavoitteena oli lisätä Reumayhdistysten toimintamahdollisuuksia digitaalisessa Suomessa. Hankkeessa tartuttiin tähän auttamalla ja tukemalla yhdistyksiä luomaan yhdistykselleen kotisivut. Hankkeen aikana pidettiin 23 kotisivukoulutusta Helsinki-Kemijärvi -välillä. Kotisivukoulutuksissa kävi 166 yhdistysaktiivia ja uudet kotisivut työsti hankkeen aikana 75 reumayhdistystä. Valtaosa näistä yhdistyksistä ei ollut koskaan aiemmin tehnyt eikä ylläpitänyt yhdistyksen kotisivuja.



Kuva: Kotisivukoulutus Joensuussa toukokuussa 2018

Kotisivujen luomisen yhteydessä tutustuttiin erilaisiin verkkosivustoihin ja opeteltiin samalla myös tietokoneen käytön perusteita. Moni koulutukseen tulleista yhdistysaktiiveista pääsi tutustumaan ensimmäistä kertaa elämässään mm. Reumaliiton Youtube-kanavaan ja löysi sieltä mm. reumaluennot, joita voi hyödyntää yhdistyksen tapaamisissa.

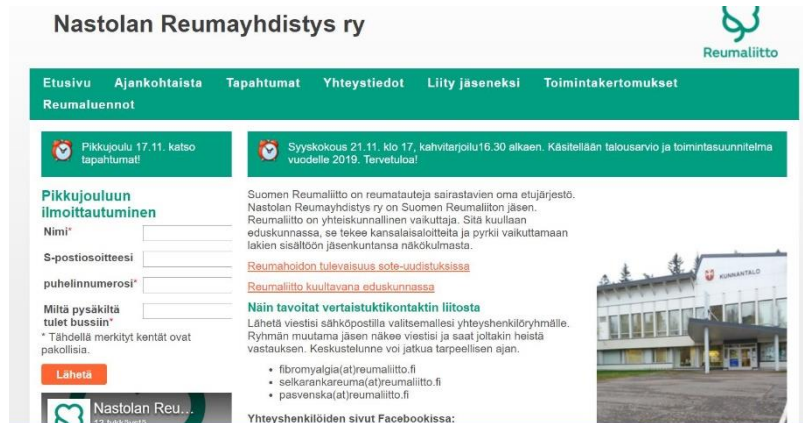


Kuva: Loimaan kotisivukoulutus keväällä 2019

Jotkut yhdistykset perustivat hankkeen aikana oman Facebook-sivuston.

Hankekoordinaattori vietti välillä parikin tuntia kerralla puhelimesta ohjaten samalla toisella puolella Suomea olevia yhdistysaktiiveja omien koti- tai yhteisöisivujensa kanssa.

Yhdistysten tueksi tehtiin myös paljon ns. helppokäyttöohjeita. Kotisivujen ja suosituimpien sivustojen käyttöön tehtiin kirjallisia kohta-kohtalta -ohjeita, joita jokainen pystyi seuraamaan kotikoneellaan.



Savonlinnan Seudun Reumayhdistys Ry



Kuvat: Hankkeen aikana luotuja uusia sivustoja

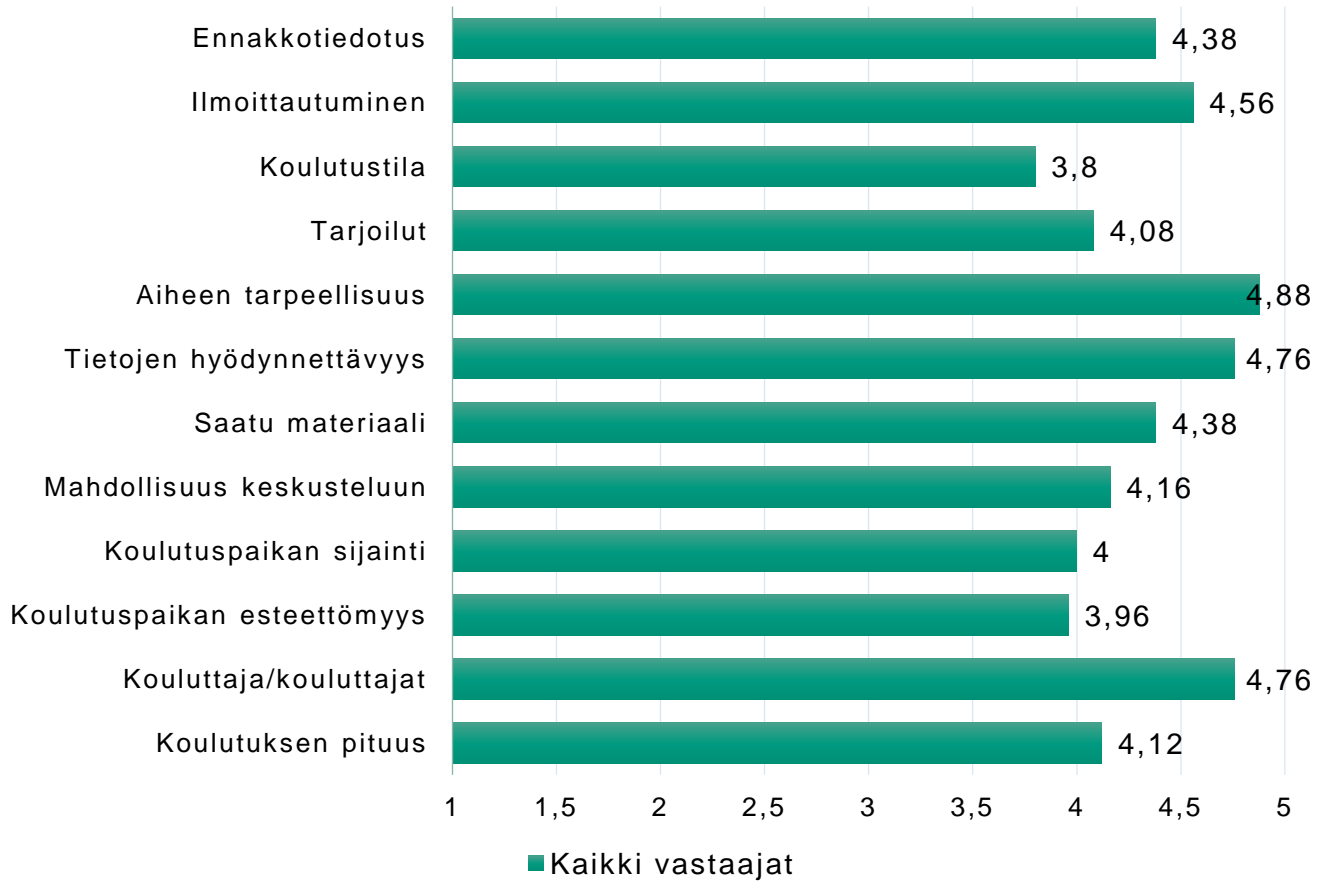
Palaute kotisivukoulutuksista oli pääsääntöisesti varsin hyvää. Kotisivuohjelmaa käytiin läpi hyvin käytännönläheisesti itse tehden ja kokeillen. Yhdistykset lähtivät koulutuksista yleensä ainakin jonkinlaiset kotisivut tehtynä. Osa tarttui opittuun heti ja työsti sivut valmiiksi jo lähipäivien aikana. Osa kertoi palanneensa sivuihin parin kuukauden päästä koulutuksesta ja koki tarvitsevansa uudelleen kertausta. Osa yhdistysväestä kävi koulutuksissa monta kertaa kertaamassa asioita uudelleen. Yhdistysten tueksi tehtiin myös helppokäyttöohjeet yleisimpien toimintojen tekemiseen.



Kuva: Kaksikielinen kotisivukoulutus Vaasassa keväällä 2018

Kotisivukoulutukseen osallistuneiden mielipiteet koulutuksista

1 = Erittäin huono, 2 = Huono, 3 = Ei hyvä eikä huono, 4 = Hyvä, 5 = Erittäin hyvä



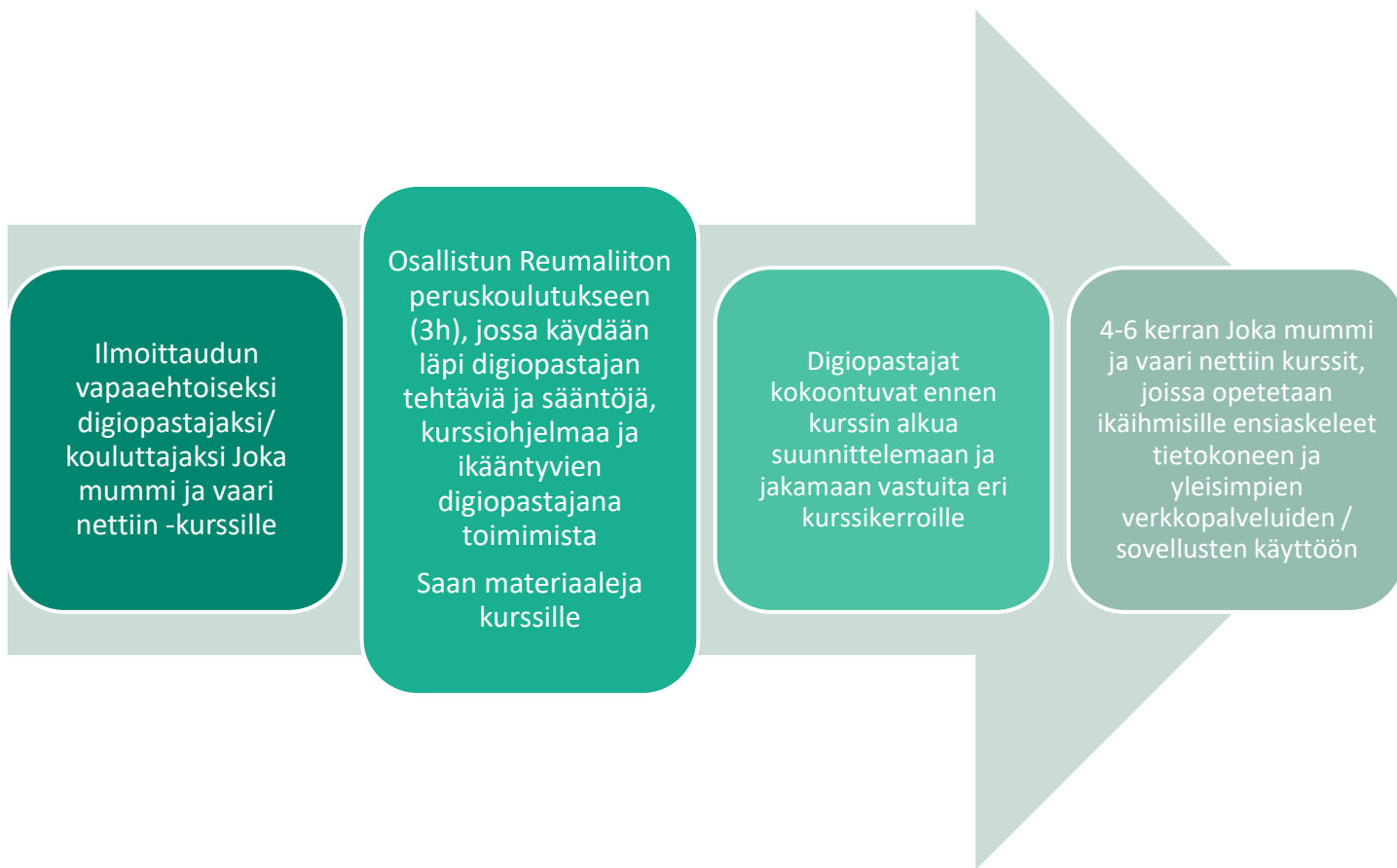
Millainen koulutus oli oppimisen näkökulmasta?

1 = Erittäin huono, 2 = Huono, 3 = Ei hyvä eikä huono, 4 = Hyvä, 5 = Erittäin hyvä



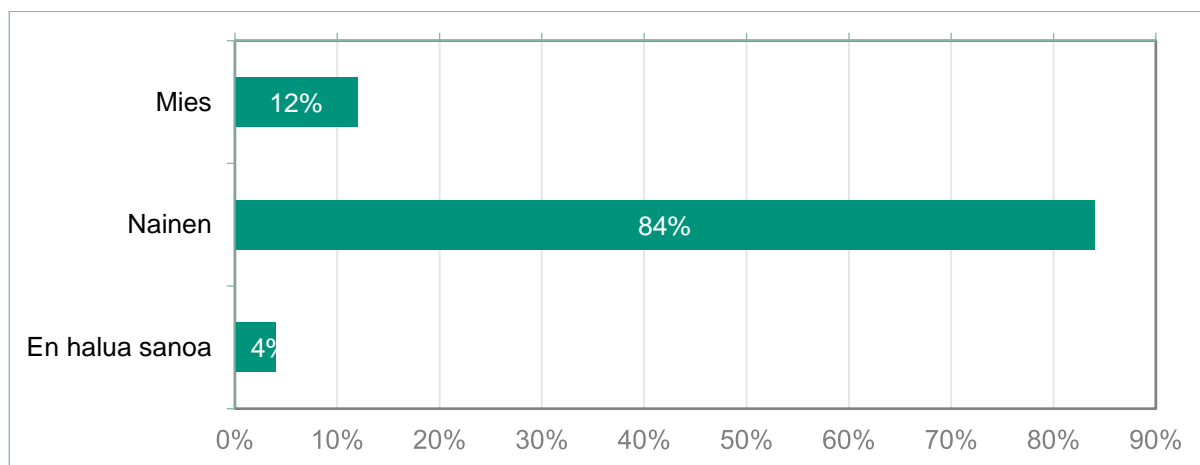
Vapaaehtoiset digiopastajat

Digiopastustoiminnassa oli mukana aktiivisesti noin 100 vapaaehtoista digiopastajaa. Näiden lisäksi Reumayhdistysten kotisivujen tekoon ja päivittämiseen kouluttautui 201 vapaaehtoista, jotka saivat tukea sivustojen kanssa hankkeen aikana. Opastajia etsittiin jäsenistöstä, yhdistysten verkostoista, oppilaitoksista ja erilaisista vapaaehtoistyön sivustoilta. Vapaaehtoisille pidettiin hankkeen aikana 15 peruskoulutusta, joissa hyödynnettiin Vanhustyön keskusliiton SeniorSurf-koulutusmallia nettiopastajille.



Kaavio: Digiopastajan polku ReSurf-hankkeessa

Valtaosa ReSurf-hankkeen digiopastajista oli naisia, mutta myös miehiä saatiin toimintaan jonkin verran mukaan.



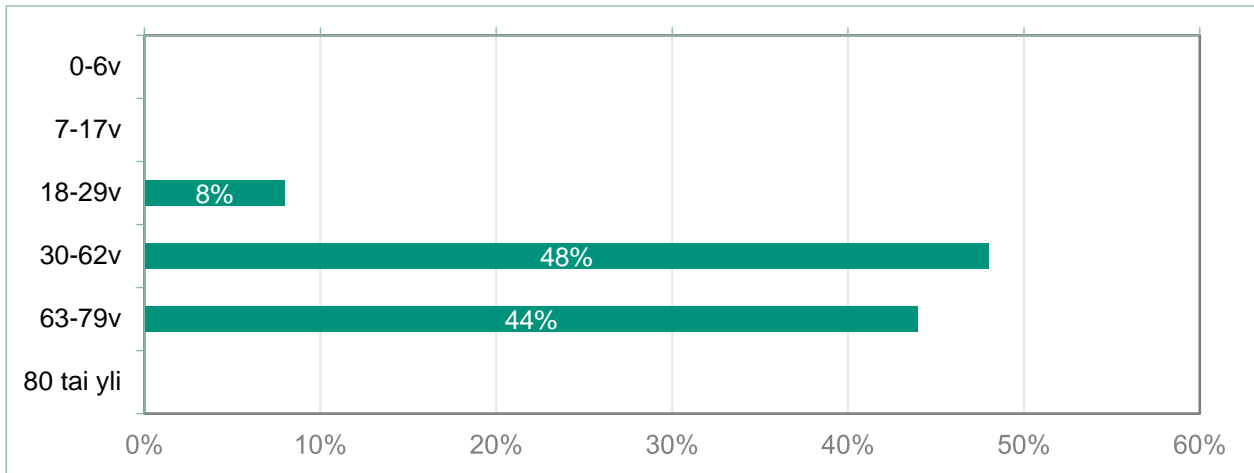
Kuva: Digiopastajien sukupuolijakauma



Kuva: Raahen Reumayhdistyksen vapaaehtoiset digiopastajat

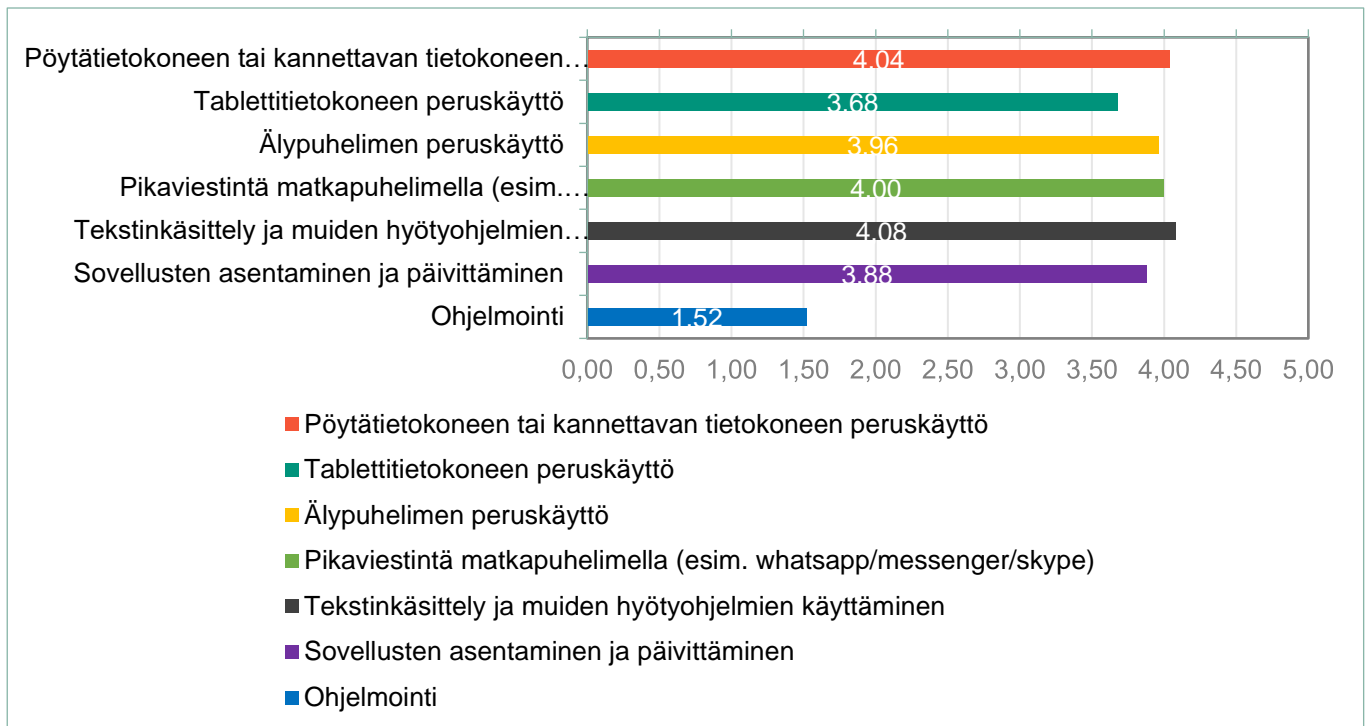
Digiopastajien ikähaarukka vaihteli 20-vuotiaasta 79-vuotiaaseen. Opastajissa oli opiskelijoita, työttömiä, liikuntarajoitteisia, työssäkävijöitä ja eläkeläisiä. Opastaja toimintaan etsittiin omasta lähipiiristä, toisista yhdistysaktiiveista ja täysin yhdistyksen ulkopuolisista paikkakuntalaisista ja opiskelijoista. Valtaosa digiopastajista oli Reumayhdistysten aktiivitoimijoita, mikä edesauttoi toiminnan nopeaa käynnistämistä ja kurssilaisten löytymistä.

Vapaaehtoisia digiopastajia oli keskimäärin viisi henkilöä yhdistyksessä. Tällaisella porukalla saatiin hyvin pyöritettyä kurseja ja annettua yksilöllistä opastusta. Joissakin yhdistyksissä opastajia oli vain yksi tai kaksi, mikä tuotti haasteita esimerkiksi sairastumistilanteissa tai jos opastettavia oli paljon.



Kuva: Digiopastajien ikäjakauma

Digiopastajien oma osaaminen tietotekniikan käytössä oli hyvää. Lähes kaikki opastajat käyttivät päivittäin itse tietokoneita, nettiä, verkkopalveluita ja älylaitteita. Jotkut osasivat jopa ohjelmointia. Myös opettajataustaisia oli opastajissa monta. Kaikki opastajat eivät olleet opastusten alkaessa käyttäneet tablettitietokoneita. Moni opastajakin hankki projektin aikana itselleen oman tabletin, jotta pystyisi paremmin neuvomaan ikäihmisiä niiden käytössä. Eniten haasteita osaamisessa tuotti ikäihmisten erilaiset laitteet ja käyttöjärjestelmät. Sujuva Android-laitteiden käyttäjä ei välttämättä osannut alkuun ios-laitteiden logiikkaa. Osuuspankin asiakas ei tuntenut Nordean tunnuslukusysteemejä jne. Opastajat kertoivat oppineensa itsekin paljon koko ajan ja käyttivät paljon aikaa itseopiskeluun ja asioiden selvittämiseen.



Kuva: Digiopastajien oma tekninen osaaminen

Jo pian huomattiin, että opastustoiminnassa ainoa tarvittava asia ei ole opastajan hyvät digitaidot. Opastuksessa oli hyötyä varsin monipuolisista taidoista. Joka mummi nettiin - digikurssin vetämisessä tarvitaan digitaitojen lisäksi myös esiintymistaitoja, ryhmänohjaustaitoja ja kykyä olla läsnä ikäihmisten kanssa ja viedä kurssia eteenpäin.

” Ammattitausta rentouttaa, ei oo hiki niskassa koko aikaa. ”

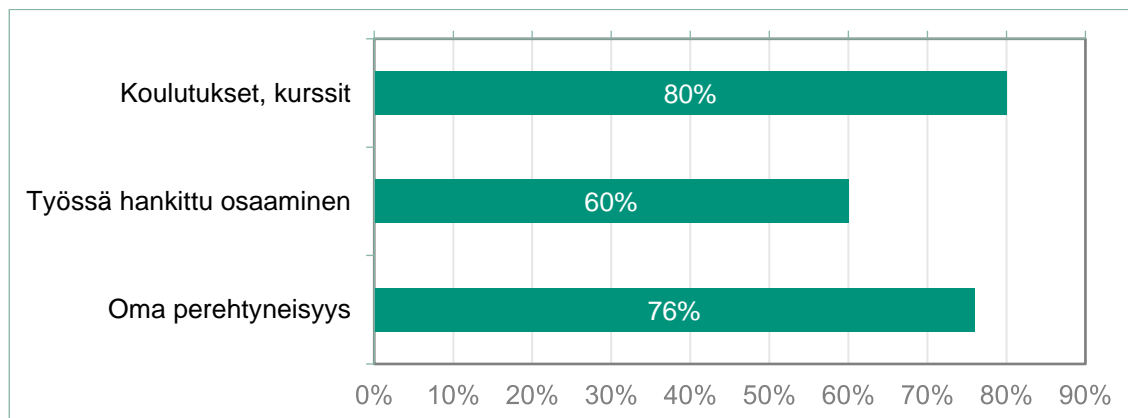
Seinäjoen opastajapäivillä tarjottiin vapaaehtoisille digiopastajille esiintymistaidon kurssi, jossa pääsi harjoittelemaan porukassa eri rooleja, opastustilanteita ja vuorovaikutushaasteita nettiopastuskursseilla.



Kuva: Seinäjoen opastajapäivillä paneuduttiin kurssinvetäjän esiintymistaitoihin.

Mistä digiopastajan osaaminen oli hankittu?

Valtaosa hankkeen digiopastajista oli hankkinut digiosaamisensa itse oman opiskelun ja kurssien kautta. Työssä hankittua osaamista oli 60 prosentilla.

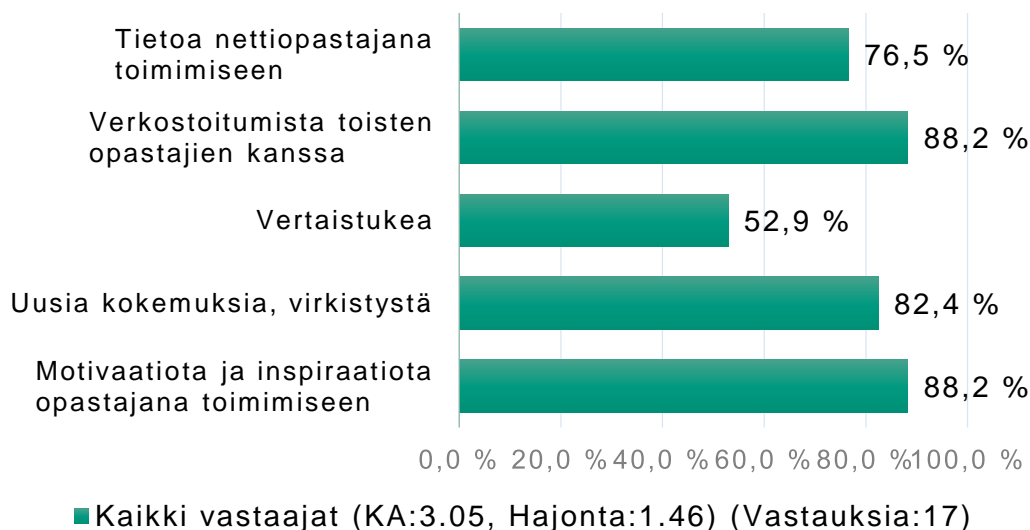


Kaavio: Missä digiopastajien taidot on hankittu?

Digiopastajien peruskurssilla ei pääsääntöisesti opetettu tietokoneen käyttöä, vaan idea oli, että opastajaksi haluavilla oli jo tarvittavat perustiedot tietokoneiden ja verkkopalveluiden käytöstä. Opastajille järjestettävillä jatkokoulutuspäivillä opiskeltiin sitten

digiopastajien toivomia teemoja, kuten tietoturvaa, älypuhelimia, tablettien käyttöä, sovelluksia, pelejä, esiintymistaitoa ja some-kanavia. Opastajapäivillä päästiin tutustumaan paljon myös toisten digihankkeiden oppeihin ja verkostoitumaan eri puolella Suomea toimivien digiopastajien kanssa.

Eniten digiopastajat kertoivat hakevansa jatkokoulutuspäiviltä verkostoitumista toisten opastajien kanssa sekä motivaatiota ja inspiraatiota opastajana toimimiseen. Koulutuspäivien yhteyteen rakennettiin aina jotain mukavaa ja yhteishenkeä kohottavaa virkistäytymistä, kuten virtuaalitodellisuuden tutustumista, Allas Seapoolilla uintia tai teatteria.



Kaavio: Mitä tulit etsimään koulutuksesta?



Kuva: Digiopastajien jatkokoulutus Vantaalla vuonna 2017



Kuva: Digiopastajat kävelykierroksella Helsingin jouluvaloja ihastelemassa joulukuussa 2018.

ReSurfin opastustoiminnassa oli paljon mukana myös ikääntyneitä reuma-aktiiveja, joiden omat digitaidot eivät heidän omasta mielestään riittäneet opastamiseen, mutta joiden muut taidot selvästikin ylläpitivät koko toimintaa. Pelkkä opastustoiminnan aloittaminen vaati henkilön, joka hommasi tilat, järjesti kahvitukset, monisti ohjeet, huolehti materiaalien

jaosta, houkutteli opastusta tarvitsevat ikäihmiset paikalle, haki toimintaan avustuksia, kirjasi osallistujat, raportoi toiminnasta hankekoordinaattorille ja oli koko toiminnan sielu ja sydän.

” Me lähetään mukaan. Minä voin keittää kahvia. ”

Miksi vapaaehtoinen lähti mukaan digiopastamiseen?

” Oman äidin tarpeesta lähti, ja oman taudin takia reuman toiminnassa mukana ”

” Tällainen vapaaehtoistyö tuntuu hyvin mielekkäältä ja tarpeelliselta ”

” Puheenjohtajamme innosti ja ensimmäinen eläkevuosi oli sapattivapaana käytetty. Oli hyvä sauma lähteä tekemään jotain toistenkin hyväksi. ”

” Jonkun pitää tämäkin homma hoitaa ”

Tärkeimmät syyt lähteä digiopastustoimintaan mukaan oli halu auttaa muita digilaitteiden käytössä. Muita isoja motiiveja mukaan lähtemiseen oli, että ohjaus sopi omaan elämäntilanteeseen, ja monella oli halu haastaa itseään ja oppia samalla uutta. Tärkeää oli myös, että heitä suoraan pyydettiin lähtemään opastustoimintaan mukaan. Monet opastajat olivat itse sairastavia ja digiopastustoiminta tarjosi mielekkään harrastuksen.

” Vapaaehtoistoiminnassa unohtaa sairauden, kun on mukavaa toimintaa

”

Miksi lähdin mukaan vapaaehtoistoimintaan?

Reumaliitto pyysi	2,96
Paikallinen reumayhdistys pyysi	3,67
Päädyin aiemman tietotaidon pohjalta	3,75
Päädyin aiemman työkokemuksen pohjalta	3,25
Päädyin kaverin, ikätoverin, puolison suosituksesta	2,54
Halusin löytää mielekästä tekemistä	3,96
Halusin saada seuraa	2,72
Halusin haastaa itseni ja oppia uutta	4,20
Halusin kokea itseni tarpeelliseksi	3,96
Halusin pysyä ajan tasalla digilaitteiden käytössä	3,96
Halusin auttaa muita digilaitteiden käytössä	4,64
Halusin haastaa ikätovereita digilaitteiden käyttöön	3,68
Koin saavani hyötyä itse	3,96
Ohjaus sopi elämäntilanteeseeni	4,42
Sattumalta, ajauduin tilanteeseen	2,44
Muu syy, mikä?	3,20



Kuva: Nettiopastajien Kesäpäivät Jyväskylässä. Etualalla digiopastajat Johanna Liukko Laitilan seudun Reuma -ja Tulesyhdistyksestä sekä Ritva Laine Oulun Reumayhdistyksestä.

Mitä ReSurfin digiopastuksessa opeteltiin?

Digiopastajat pääsivät neuvomaan opastettavia monenlaisten laitteiden käytössä. Opastustoiminnassa näkyi älypuhelinien ja tablettien käytön lisääntyminen senioreilla. Joillakin opastettavilla saattoi olla kotona pöytäkone, jonka käyttö sujui kohtuullisesti, mutta uusi älypuhelin tuotti ongelmia.

Pöytä tietokoneen peruskäyttö	1,68
Kannettavan tietokoneen peruskäyttö	2,32
Tablettitietokoneen peruskäyttö	2,24
Älypuhelimien peruskäyttö	2,56
Puheluiden soittaminen	2,08
Pikaviestintä älypuhelimella (Whatsapp, Messenger, Skype)	2,20
Tekstinkäsittely ja muiden hyötyohjelmien käyttäminen	1,71
Sovellusten asentaminen ja päivittäminen	2,04
Ohjelmointi	1,04

Muu käyttö 2,08
(Kysyttiin sitä, mitä opastuskerroilla opetettiin 1 - 3 asteikolla, 3 = eniten, 1 = vähiten)

Millaisia sisältöjä digiopastuskerroilla oli?

Ohjausten sisällöistä ohjattiin eniten tiedonhakua ja sähköpostin käyttöä. Tärkeitä opastusaiheita olivat myös pankkiasiat, verkkomediat, terveystiedon etsintä, ajanvaraukset, yhteisöpalvelut sekä viranomaisasioinnin neuvonta. Muissa opetettavissa asioissa nousi esiin mm. langattoman tulostimen kytkeminen tablettiin ja tulostamisen opettelu, päivitykset, tietojenkalastussähköpostien tunnistaminen ja sähkölaitoksen online-sivustojen opettelu.

Sähköpostin lähettäminen ja vastaanottaminen 2,28

Pilvitallennuksen käyttö (esim. Dropbox, Onedrive, Google Drive) 1,60

Pankkiasioden hoito verkon kautta 2,12

Tiedonhaku verkon kautta 2,44

Tavaroiden myynti ja osto verkon kautta 1,36

Median seuraaminen verkon kautta 2,20

Musiikin kuuntelu verkon kautta 1,72

Verkossa olevien pelien pelaaminen 1,72

Verkossa oleville keskustelufoorumeille kirjoittaminen 1,32

Sairaus, ravitsemus ja terveystiedon etsintää verkon kautta 2,16

Matkailupalveluiden selailu verkon kautta 1,88

Ajan varaaminen lääkärille verkon kautta 2,04

Opiskelu verkon kautta 1,28

Yhteisöpalveluiden käyttö (esim. Facebook, YouTube) 2,00

Viranomaisten tai julkisten palveluiden tarjoajien kanssa asiointi verkon kautta 2,04

Muu käyttö 1,67

(Kysyttiin sitä, mitä opastuskerroilla opetettiin 1 - 3 asteikolla, 3 = eniten, 1 = vähiten)

Mitä digiopastustoiminnan järjestäminen vaati järjestäjätaholta ja digiopastajilta?

ReSurfin opastustoiminta tapahtui pääosin kurssimuotoisena ryhmäopastuksena, joka vaati vapaaehtoisilta paljon valmistelua. Harva vapaaehtoinen vastasi vain tullessa opastuspaikalle. Etenkin opastustoiminnasta vastaavat opastajat ja yhdistysten vastuuhenkilöt tekivät paljon tunteja myös kontaktiopastusten lisäksi. Osassa järjestettiin enemmän nettikahvilamaista opastustoimintaa, joissa opastus muotoutui paikalle tulleiden senioreiden yksittäisistä tarpeista. Tässä on listattuna vapaaehtoisten kertomaa, mitä opastukseen valmistautuminen tarkoitti:

- Kurssin mainostaminen, mainoksen laatiminen
- Tilojen ja kahvitusten järjestäminen
- Ryhmän aikataulut
- Suunnittelu etukäteen, miten jaetaan opastajien työt
- Osallistujien kerääminen ja nimilista
- Diaesitysten ja opetusmateriaalin laatiminen opastukseen
- Valmiiden paperiohjeiden tulostaminen senioreille
- Oma valmistautuminen ja aiheiden läpikäyminen ennen ryhmäkertoja
- Eri laitteille tehtyjen sovellusten selvittäminen
- Suunnittelua ja tuntien yhtenäisyyden ylläpitämistä
- Aineiston kertaus ennakkoon, uusissa asioissa perusteellisten ohjeiden hankinta, kokeilu ja omaksuminen sekä opetusaineiston koosteet
- Varautumista lähes millaisiin ongelmiin tahansa
- Asioiden itseopiskelua verkossa ennen kurssin alkua
- Varaohjelman suunnittelu
- Laitteiden lataus ja huolto
- Reumaliiton kursseilla saatuihin papereihin perehtyminen
- Kotitehtävien valmistelu kurssilaisille
- Omilla laitteilla harjoittelu etukäteen



Kuva: Raahen Reumayhdistyksen nettikahvilassa opiskeltiin mm. Google Mapsin käyttöä.

Mikä digiopastamisessa on tärkeää?

” Oma toimitila ja henkilökunta ehkä helpottaa opastustoimintaa isommilla paikkakunnilla. Onneksi saimme toimia kirjaston verkossa. Maksoimme vuokraa kaupungille. Tämä toiminta pitäisi katsoa yleishyödylliseksi, ettei vuokraa tarvitsisi maksaa. ”

Digiopastajat arvioivat, että tärkeintä opastustilanteissa oli ikäihmisten yksilöllisten tarpeiden huomiointi. Monilla digiopastuksiin osallistuneilla ikäihmisillä oli terveydellisiä pulmia ja aistitoimintojen heikkenemistä, mikä vaikutti opastukseen. Opastajat pitivät todella tärkeänä myös omaa opastustaitoa sekä digilaitteiden osaamista ja rauhallista opastustilaa. Välineitä opastuksessa käytettiin vaihtelevasti. Osassa ryhmissä kunkin kerran kurssialustus tapahtui videotykillä omalta tietokoneelta näyttäen tai Powerpoint-alustuksena.

” Me Reuman vertaisohjaajat ainakin ymmärretään käden motoriikka,
koska käden motoriikka muuttuu merkittävästi reuman takia ”



Kuva: Salon Joka mummi nettiin -kurssi käynnissä

Mikä opastamisessa on tärkeää?

Oma digilaitteiden käytön osaaminen	4,44
Oma taito opastaa	4,48
Rauhallinen tila	4,44
Digilaitteiden toimivuus ja ajanmukaisuus	4,32
Muut ohjauksessa käytetyt välineet (videotykki, fläppitaulu ym.)	3,12
Opastuksen ajankohta päivällä	3,68
Opastustilanteen kesto	3,96
Sisällön tarkka rajaus	3,36
Opastettavien määrä	4,08
Opastajien määrä	4,20

Ikäihmisten yksilöllisyyden huomiointi (kuulo- ja näköpulmat, reumakädet ym.)

4,52

(Kysyttiin mikä opastamisessa on tärkeää 1 = ei tärkeää, 5 = tärkeää)

Opastajat pitivät tärkeänä myös sitä, että kaikilla opastettavilla oli oma laite. Lainalaite ei tue opittujen taitojen siirtymisessä arkeen, jos kotona ei ole vastaavaa laitetta. Opetuksen ja opastajien kannalta olisi ollut yksinkertaisinta vuokrata valmis atk-luokka, jossa kaikilla olisi ollut samanlainen, toimiva ja ajantasainen pöytäkone samalla käyttöjärjestelmällä, toiminnoilla ja kiinteällä nettiliittymällä. Tähän ei kuitenkaan lähdetty, koska kantavana ajatuksena oli opettaa ikäihmisiä pärjäämään paremmin omassa arjessaan omilla laitteilla. Omilla laitteilla, erilaisilla tietotasoilla ja vireystiloilla varustetuissa kokoontumisissa välillä opastajienkin huumorintaju oli koetuksella.

Tässä eräiden opastajien tilitystä kurssikertojen jälkeen :

” Ja taas ON selvitty! – ja jotain joutuu oppimaan kaiken aikaa tässä kapulakurssikeikassamme. Pikkase pieni tila, se Kamari, mutta parilla raitisilmatauoilla pystytään hengitystarpeet tyydyttämään. Pulinapuoli onkin se vaikeampi näistä kahdesta probleemasta; kun pienehkön pöydän ympärillä olijoista osa yrittää pysyä tykitettävän tiedon kanssa samassa vauhdissa, mutta kun 2/10-osaa rinnakkaisuudessaan vertailevat kuinka tässä mallissa se löytyy tästä kohtaa asetuksia ja siinä toisessa sitä ei edes löydy... Seuraavat 2/10-osaa on vielä kiinni yhteyden puuttumisessa, kun ei aikanaan tullut kuunneltua, että kuinka WIFI-verkotutaan ja joku 10-osa kysyy kuinka saan tään herätyksen torkun vaikenemaan, eivätkä ne loput 10-osatkaan muista Google-tilin salasanaa, eivätkä siis pysty lataamaan kaupasta tärkeätäkään sovellusta - tosin puhelimen muisti on jo aiemmista sovelluksista niiiiiniin täysi, ettei edes pientenkään päivitysten asennukseen tarvittavaa tilaa enää ole. Ei siinä auta, vaikka kuinka yrittäisi rytmittää opastamistaan niin, että jokainen sais kuitenkin osansa kurssin annista... ”

” Oulun Tules nettikahvilassa oli räntäsateesta huolimatta yhdeksän osallistujaa. Palaute oli positiivista ja ensi viikolla jatketaan. Eräs kommentti oli että tätä jatketaan kymmenen vuotta, tää on niin mukavaa oppimista 😊”.

Mitä vapaaehtoiset ovat saaneet nettiopastajana toimimisesta itselleen?

Digiopastustoimintaan lähteneistä vapaaehtoisista kaikki kertovat olevansa tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä siihen, että lähtivät mukaan opastamaan ikäihmisiä tietotekniikan käytössä. Lähes kaikki (94%) suosittelisivat toimintaa muillekin varauksetta. Tässä vapaaehtoisten digiopastusten kokemuksia opastustoiminnasta, mitä he itse kokevat saaneensa.

- Onnistumisen elämyksiä
- Ilo jakaa tietoa
- Mukavia kokemuksia
- Mielihyvä kiitoksista
- Olen oppinut itse uutta
- Ilo toisten auttamisesta
- Ohjauskokemusta
- Kärsivällisyyttä ja ratkaisukeskeistä asennetta
- Ihanaa seuraa
- Itsevarmuutta ja taitoa käyttää opittuja asioita käytännössä
- Mielekästä tekemistä
- Merkityksellisyyden tunnetta elämään
- Iloa muiden innostuksesta ja oppimisesta
- Upeaa tunnetta onnistumisista
- Kykyä ottaa huomioon opastettavien yksilölliset tarpeet
- Omien taitojen päivitystä
- Itsehillintää
- Uusia ystäviä
- Vaihtelua yksinäiseen työhön
- Hauskoja hetkiä ja naurua
- Taito oppia käyttämään erilaisia laitteita ja tabletteja

” Se on tuonut iloa, kun näkee miten seniorit riemuitsee pienistä askelista, joita oppivat. Haluankin avata heille ikkunan maailmaan. ”

” Tosi hieno kokemus. Itsekin oppii paljon uusia juttuja. Aktivoi myös itseään hankkimaan tietoa ”

” Tosi huikea kokemus, innostus opetettavilta tarttunut itseenkin. ”



” Erittäin mukaansa tempaavaa toimintaa, eritoten nähdä miten ikäihmiset innostuvat kurssista, ja me nettioppaat saadaan hyvää palautetta. ”



Kuva: Nettiopastajien kesäpäivät Jyväskylässä 8.-9.6.2018

Ikääntyneiden kokemuksia opastustoiminnasta

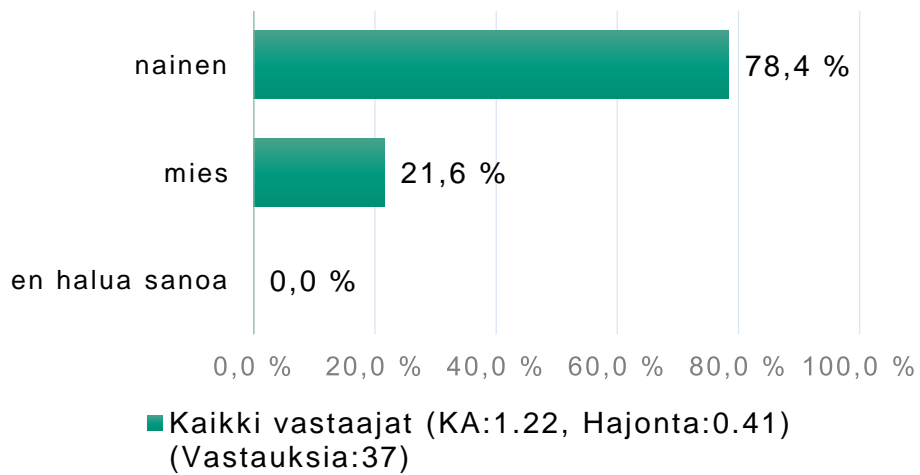
” Opettajat olivat erittäin asiantuntevia, kärsivällisiä ja varmistivat, että hitainkin pysyi mukana. ”

” Kaikille kurssin vetäjille ja opastajille oikein paljon isoja ruusuja  
Kiitos kun järjestitte tällaisen mukavan tilaisuuden meille "TUMPELOILLE"
OIKEIN PALJON KIITOKSIA JA HYVÄÄ KEVÄTTÄ TEILLE KAIKILLE
TOIVOTTAA YKS, TUMPELO! ”

Nämä ikääntyneiden kokemukset nettiopastustoiminnasta on kerätty kevään 2018 opastustoimintaan osallistuneilta 39 ikäihmisiltä kahdeksalta eri opastuspaikkakunnalta sekä syksyllä 2018 suoritetulta haastattelukierrokselta, missä tavoitettiin neljän opastuspaikan ikääntyviä kasvokkain.

Jos opastajista valtaosa oli naisia, niin myös opastettavistakin. Kursseilla oli jonkin verran myös pariskuntia. Ikähaitari kurssitettavilla oli noin viidestäkymmenestä lähelle sataa vuotta. Reumayhdistykset ovat vammaisjärjestöjä ja opastuksen tarvetta on myös nuoremmalla työelämästä pois olevilla pitkäaikaissairailta, joilla ei ole ehkä ollut samoja mahdollisuuksia opetella digiasioita työpaikoilla.

Opastettavana olleiden ikääntyneiden sukupuolijakauma



Kuva: Opastettavana olleiden ikääntyneiden sukupuolijakauma

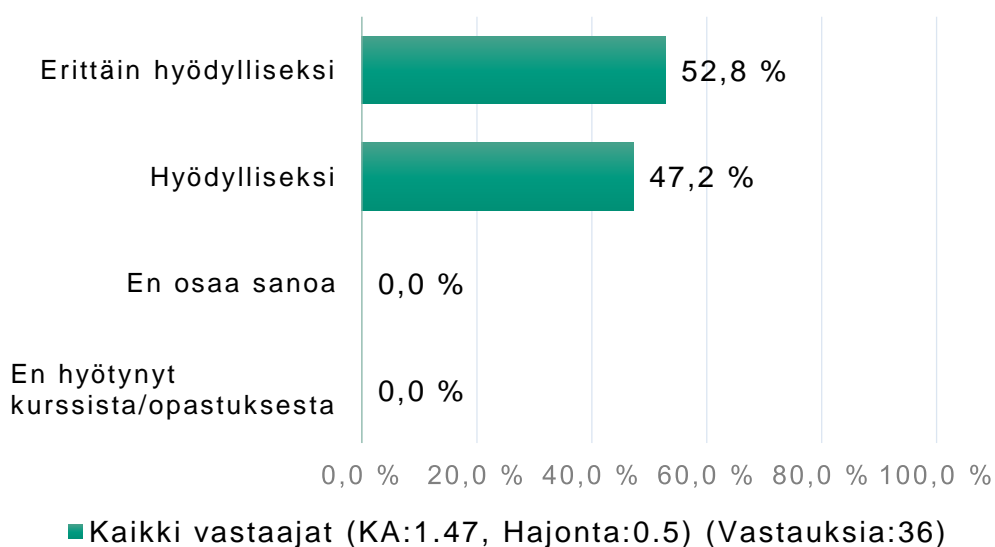


Kuva: Oulun Reumayhdistyksen Joka mummi nettiin -kurssin päättäjäiset

Kaikki kyselyyn vastanneet opastusta saaneet ikäihmiset kokivat saamansa nettiopastuksen hyödylliseksi tai erittäin hyödylliseksi. Ikäihmiset olivat todella kiitollisia saamastaan mahdollisuudesta osallistua vertaisten järjestämään maksuttomaan digiopastukseen.

” Ihanat ruusut Päiville! Hän jaksoi neuvoa kaikkia ja monet kerrat harjoiteltiin. Jatkuvasti saan neuvoja kurssin jälkeenkin. ”

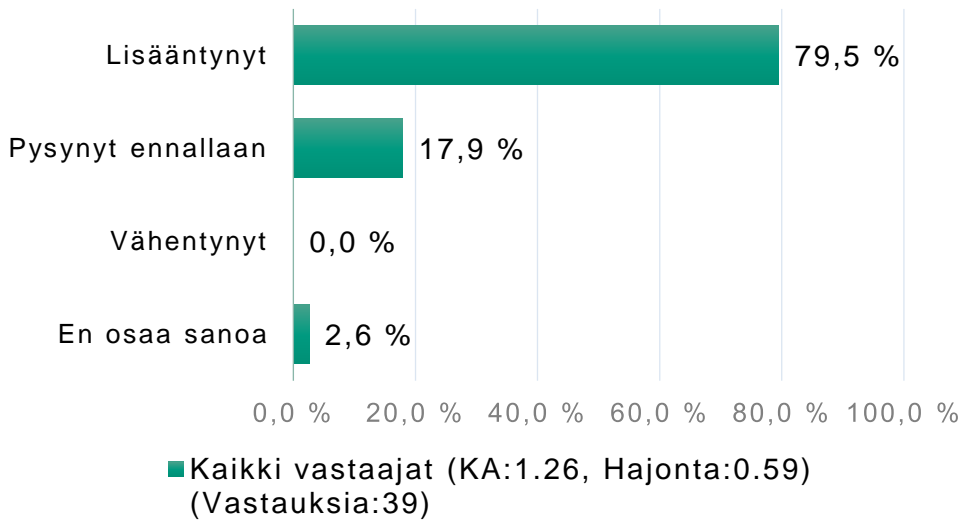
Miten hyödylliseksi koit saamasi nettiopastuksen?



N. 80 prosenttia kyselyyn vastanneista koki netin käyttönsä lisääntyneen kurssin aikana.

” Iso kimppu ruusuja kurssinvetäjille. Kurssi opetti laajalti uusia asioita. Opetus oli hyvä ei ollut kiirettä. Niinpä oli ilo olla mukana. Kiitos myös Reumayhdistykselle. ”

Onko netin käyttösi kurssin/opastuksen myötä?



Mitä aiheita ikäihmiset ovat oppineet Joka mummi ja vaari nettiin -kursseilla

Ikäihmiset kokivat oppineensa monenlaisia tietoja ja taitoja tietokoneen, älypuhelimien ja verkkosovellusten käyttöön. Tässä ikääntyneiden vastauksia opituista asioista:

- Somekanavien käyttöä: Whatsapp, Facebook, Instagram
- Pankkiasiointia, laskujen maksua ja mobiilipankki
- Tunnistautumista, tunnuslukusovellukset
- Mobiililippu
- Musiikin hakua, YouTube
- YleAreena
- Sähköpostin käyttöä
- Kirjautumista erilaisiin TV- ja radio ohjelmiin
- Kannassa asiointia
- Reittipalvelu, karttaohjelmat
- Kirjaston sähköisten palveluiden käyttöä, E-kirjat
- Lääkemääräykset, Reseptien uusiminen ym. terveyteen liittyvä
- Tiedonhakua, hakukoneita, Google
- Tietoa koneen mahdollisuuksista ja älypuhelimien käytöstä

- Kelan hakemukset
- Skype, nettipuhelut
- Tekstinkäsittelyä, Word
- Kameran käyttö, kuvan kopiointi ja kehystäminen, puhelimesta kuvan siirto tietokoneelle ja nettiin + niiden järjestäminen kansioihin, kuvien lähettäminen sähköpostilla
- Tietokoneen ja ohjelmien päivitykset
- Selaimet
- Pelit, pelien lataaminen tietokoneelle
- Leikepöydän käyttö
- Leipomisohteita, askarteluohjeita
- Internetin laajempi käyttö ja tiedon etsiminen
- Fonecta
- Lipun tilauksia, junalippujen ostoa
- Tietokoneen käytön alkeita
- Ristikkosanat
- Kansioiden luomista
- Aikataulut



Kuva: Salon Joka mummi nettiin -kurssin oppilaat ja opastajat talvella 2018

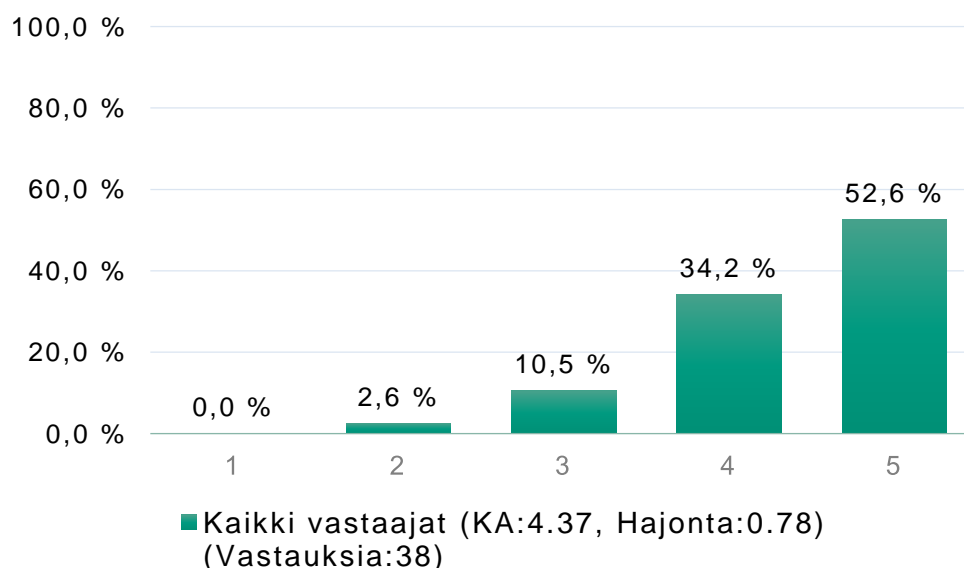
” Sain kurssilta itseluottamusta, että ei nämä laitteet ole niin vaikeita käyttää kuin luulin, eikä ne "pure". ”

” Olen varmempi käyttämään tietokonetta ja hakemaan tietoja ja asioita joita tarvitsen, uskallusta tehdä uusia asioita. ”

Ikäihmiset kokivat saaneensa varmuutta tietokoneen käyttöön. Monilla laite oli hankittuna tai sukulaisilta tuotuna, eikä laitteeseen oltu uskallettu koskea ennen kurssin alkua. Kurseilla ikäihmiset huomasivat, että mikään ei yleensä mene lopullisesti pilalle, vaikka mitä näppäintä vahingossa painaa.

Olen saanut varmuutta tietokoneen käyttöön

(1= Ei, 5 = Kyllä)

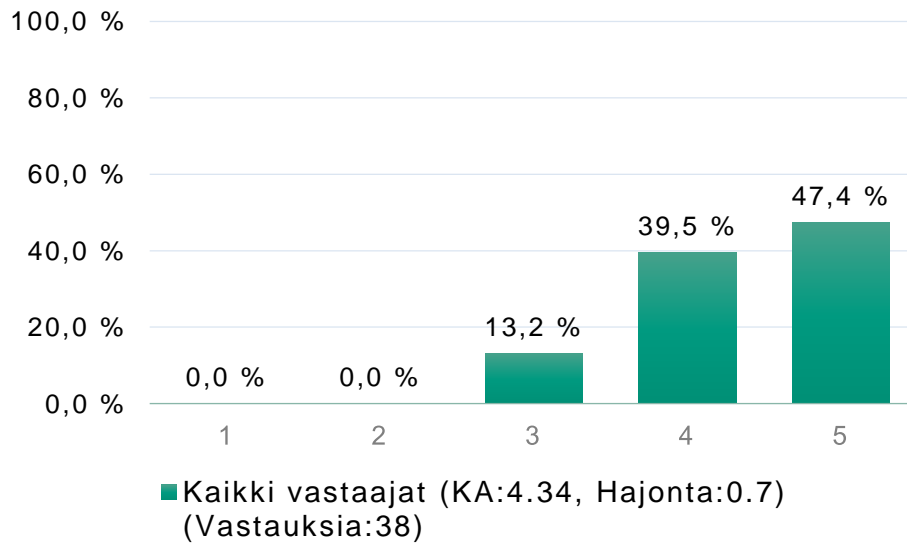


Kaikki ikäihmiset kokivat päässeensä käyttämään itselleen uusia verkkopalveluita. Moni oli kuullut nimenä esimerkiksi Yle Areenan, mutta ei ollut itse ikinä sivustolla käynyt. Myös

somepalvelut kiinnostivat ikäihmisiä kovasti. Moni avasi sukulaistensa hämmästykseksi oman Facebook- tai Whatsapp-tilin ja löysi sieltä omia vanhoja tuttujaan, joiden kanssa ei ole muuten ollut aikoihin tekemisissä.

Olen oppinut käyttämään itselleni uusia verkkopalveluita

(1 = Ei, 5 = Kyllä)



” Paljon ruusuja, erinomainen kurssi, moni innostui asiasta ja päätyi hankkimaan oman tabletin tai älypuhelimien. ”

” VETÄJÄT JA OPASTAJAT PUHUIVAT YMMÄRRETTÄVÄÄ KIELTÄ JOSTA KIITOS! ”



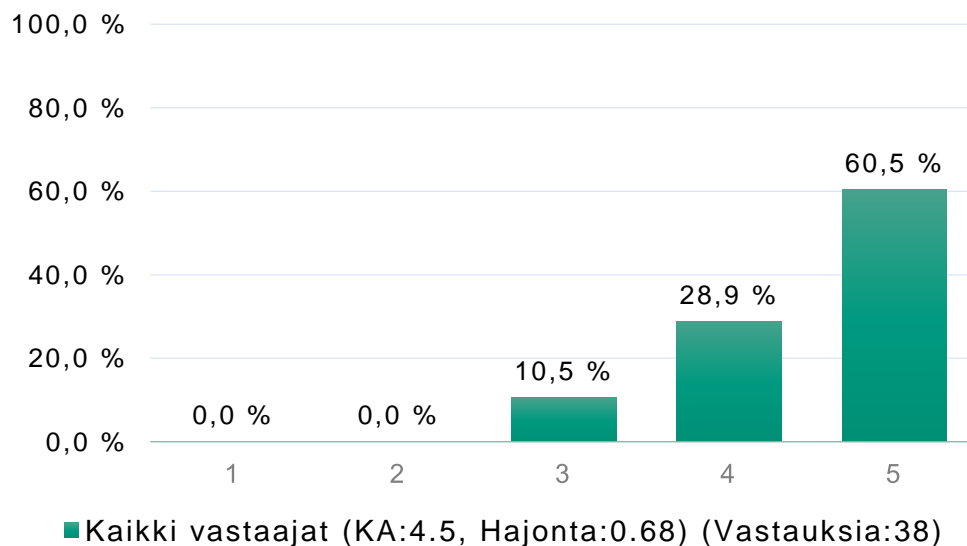
Kuva: Rovaniemen Reumayhdistyksen Älykännykkä -kursilla opiskeltiin mm. Whatsappin käyttöä

” Erittäin hyvää selkeää opastusta henkilökohtaisella tasolla, ilman kiirettä tai paineita 😊. ”

Tärkeimpiä asioita opastuksessa oli ikäihmisten mielestä henkilökohtainen opastus. Opastaja istui vieressä auttamassa ikäihmistä hänen tietokoneongelmissa hänen omalla koneellaan niin hitaasti, että ikäihminen oppi asian ja osasi opitun asian vielä kotonakin.

Olen saanut henkilökohtaista apua ja tukea "kädestä pitäen" itseä askarruttaviin kysymyksiin

(1= Ei, 5 = Kyllä)

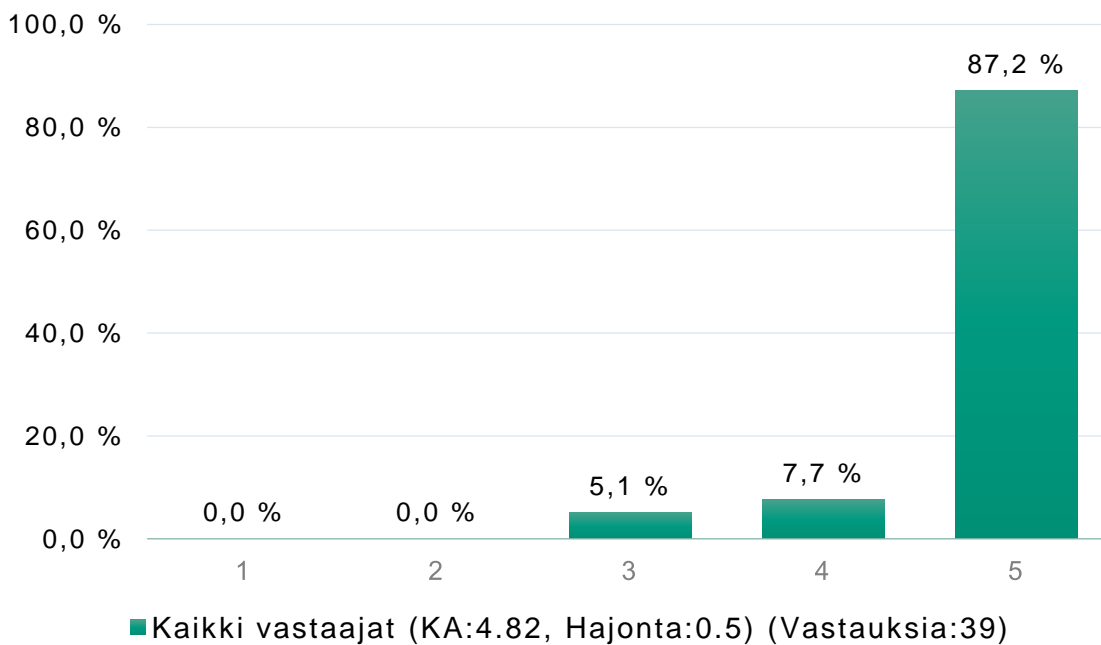


” Olen saanut hyvää kannustusta ja rohkaisua käyttää tietokonetta ja älypuhelinta. Opastajat ovat olleet ymmärtäväisiä ja ystävällisiä. ”

Joka mummi ja vaari nettiin -kurssit olivat kerhomaisia hetkiä kahvitaukoineen ja vertaistukineen. Tämä mahdollisti sen, että näillä ”tietokonekursseilla” oli rentoa ja kivaa. Eräs opastaja kertoi heidän kurssillaan käyvän ikäihmisen, jolla ei ole tarkoitustakaan opetella tietokoneen käyttöä. Hän tuli vain kivaan joukkoon mukaan.

Kurssilla/opastuksissa on ollut kivaa opiskella yhdessä

(1= Ei, 5 = Kyllä)



” Erittäin pätevät kurssinvetäjät.

Kärsivällisiä, vaikka osa kurssilaisista oli aluksi 'ihan pihalla'.”



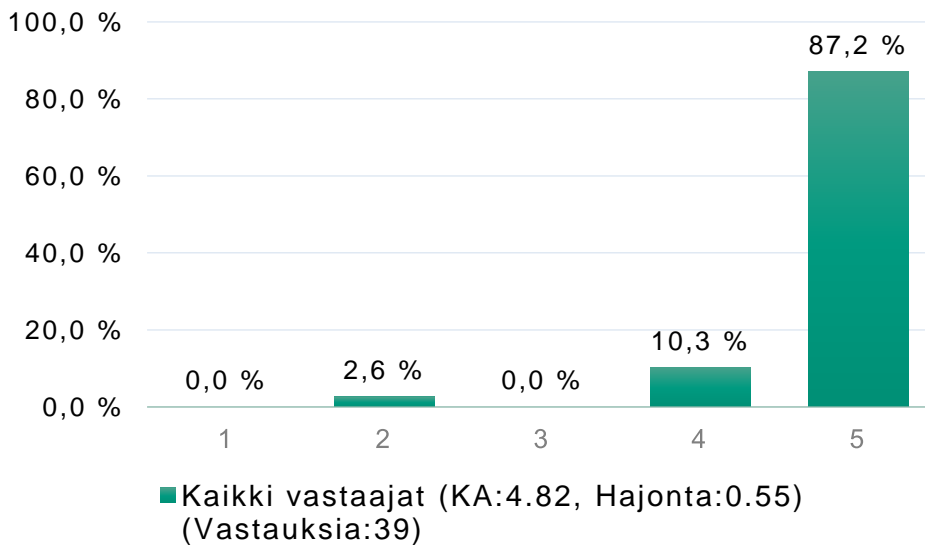
Kuva: Kuva: Savonlinnan Reumayhdistyksen Joka mummi nettiin -kurssi keväällä 2017



Kuva: Älypuhelinkurssin päättäjaiset Tampereella syksyllä 2018

Lähes kaikki opastettavat suosittelisivat vastaavia kursseja lämpimästi myös toisille ikääntyneille. Monet ikäihmiset raportoivat osallistuneensa aiemmin johonkin yleiseen kansalaisopiston kurssiopetukseen, jossa kertoivat pudonneensa heti kärryiltä. Ikäihmiset arvostivat kovasti sitä, että saavat kärsivällistä ja henkilökohtaista opastusta vertaisilta.

Suosittelisitko vastaavaa opastusta myös muille ikääntyville?



Digitalisaatio

Digitalisaatio puhutti ikäihmisiä, yhdistysaktiiveja ja vapaaehtoisia koko hankkeen ajan. Hankevuosien aikana otettiin käyttöön monia isoja digitaalisia uudistuksia valtiovallan taholta, kuten Suomi.fi -palvelu. Henkilökohtaiset pankkipalvelut kutistuivat entisestään ja siirtyivät kauemmaksi, ja monessa kunnassa ja terveyspalvelussa otettiin käyttöön sähköiset ajanvaraukset. Myös verottaja uudisti palveluitaan ja ohjasi asiakkaitaan ensisijaisesti käyttämään sähköisiä palveluita. VR lopetti lähijunista lipunmyynnin ja Posti kutisti päivittäisiä postipalveluitaan. Uudistukset saivat ikäihmiset hakeutumaan opastukseen.

Digiopastusta on paikoin hyvin tarjolla etenkin isommilla paikkakunnilla. Myös kansalaisopistot ja eri oppilaitokset järjestävät digiopastusta. Monet kurssit on suunnattu juuri ikäihmisille. Suomessa elää kuitenkin paljon ikäihmisiä ja nuorempiakin, jotka eivät ole valmiit opettelemaan tietokoneiden ja mobiililaitteiden käyttöä. Hankkeen aikana huomattiin digiä käyttämättömistä ikäihmisistä kolme erilaista ryhmää:

1. Ikäihmiset, jotka eivät ole vielä lähteneet digiaikaan mukaan, mutta heidät saadaan opettelemaan tietotekniikan perusasioita, kun joku kysyy mukaan

Tämä ryhmä ei kokenut tekniikkaa omaksi jutuksi ollenkaan, mutta ymmärsi, että nyt jos koskaan on vain pakko opetella, jotta asioiden hoito jatkossakin onnistuu. Nämä ikäihmiset tulivat tuttaviansa tai Reumayhdistyksen houkuttelemana ”*katsomaan jos oppisi vielä jotain*”. Moni heistä innostui kovasti opiskelusta, hommasi uusia laitteita ja pääsi mukaan tietoyhteiskuntaan.

2. Ikäihmiset, jotka eivät halua edes kuulla digistä ja eivät omaa mitään laitteita

Tämä porukka ei tule edes paikalle, jos luennon otsikkona on jotain digitaalisuuteen liittyvää. He haluavat toimia niin kuin ennenkin, eivätkä suostu hankkimaan laitteita tai opettelemaan uuden tekniikan käyttöä. Moni kursseille osallistuva tai vapaaehtoinen tiesi näitä ihmisiä lähipiiristään. Koska uuden oppiminen vaatii omaa kiinnostuneisuutta ja oppimishalua, todettiin jo hankkeen alussa, että on parempi suunnata voimavarat ikäihmisiin, joilla on halua uuden oppimiseen.

3. Ikäihmiset, jotka eivät kykene enää omaksumaan laitteiden käyttöä

Monella ikäihmisellä on haasteita arkipäiväisessä elämässä ja kotona pärjäämisessä, eivätkä heidän kognitiiviset kykynsä mahdollista enää itsenäistä tietokoneen opiskelua. Tämä joukko hyötyy tietotekniikan käytöstä avusteisesti, mutta esimerkiksi kursseilla, missä on useampia opiskelijoita ei ole mahdollista käydä jokaisella kerralla samoja asioita alusta asti läpi. Tämä on ryhmä, jonka puolesta on tärkeää muistaa puhua, jotta myös henkilökohtaisen asioinnin pisteitä säilytetään. Muistiongelmat lisääntyvät kotona asuvilla ikäihmisillä, eikä ole realistista ajatella heidän hoitavan asioitaan sähköisesti.

Tässä hankkeen aikana syntynyt kirjoitus siitä millaista elämä Digi-Suomessa voi olla:

Täällä Kehäkolmosen sisällä alkaa helposti kuvittelemaan, että elämä näyttää joka puolella Suomea samanlaiselta. Että älypuhelimet ja internet ovat kaikkien ihmisten arkea, mutta eihän se niin ole...

Oikeastaan mikään siellä kotiseudulla ei ollut muuttunut kymmenessä vuodessa. Iso kaappikello raksutti edelleen niin kuin ennen. Uutiset luettiin päivälehdestä ja viikoittaisella kauppareissulla hoidettiin samalla apteekkiasiat, vietiin laskut pankin maksupalveluun ja nostettiin viikoksi käteinen raha samalta tiskiltä. Jos piti lähteä kyläilemään ”väärään aikaan”, ajastettiin digiboxi nauhoittamaan ”menetetty” ohjelma. Vanha kelloradio herätti kello kahdeksan radion aamuhartauteen. Sää katsottiin ikkunasta ja postiasiat käytiin hoitamassa 15 kilometrin päässä olevassa R-Kioskissa, josta ostettiin myös junaliput.

Nyt puhutaan siis vuodesta 2018, jolloin koko Suomi on netissä. Tai siis tarkemmin sanottuna ei ihan kaikki. Oikeastaan ei juuri kukaan noista kesälomalla tapaamistani ihmisistä paitsi että Kaisan naapuri Pertti oli kuulemma feispuukissa niin kuin kirkkoherrakin.

Kun aloittelin keskustelua tuoreesta metsäpalosta, Kaisa kyseli lisää. Oli lukenut kyllä lehden, mutta eihän siinä tämänpäiväisiä uutisia ollut eikä niitä edes osannut kaivata. Ehtiihän ne lukea huomisestakin lehdestä. Kaisa kertoi, kuinka kesämökille tullut sisko ei lähtenyt enää tänään pyöräilemään, kun heidän piti palata kotikaupunkiin 200 kilometrin päähän pankkiin maksamaan seuraavan kuukauden yhtiövastike. Siis maksaako joku vielä vastikkeet kuukausittain omassa pankissa asioimalla?

Omaishoitajana toimineelle Kaisalle oli jonain päivänä tullut verottajalta kirje, jossa oli verokortti. Verokortin pohjana oli käytetty liian suuria tuloja ja veroprosentti oli Kaisan mielestä liian iso. Kirjeessä oli kyllä verottajan palvelunumero ja lähin virasto löytyi 60 kilometrin päästä. Vaihtoehtona tässä tapauksessa ei ollut uuden verokortin tilaaminen näppärästi Verottajan sivuilta.

Yhtenä päivänä törmäsin vakuutusongelmaan. Kyllikki soitti Kaisalle Einin puolesta, että Einin vuoro oli maksaa yhteiskäytössä olevan mökin vakuutuslasku. Kaisa oli myynyt

lankapuhelimen ja siirtynyt matkapuhelimeen, jonka puhelinnumeroa ei enää Einin osoitekirjasta löytynyt, mutta Kyllikin onneksi vielä löytyi. Kyllikki kertoi, että Eini haluaa Kaisan maksavan laskun, niin hän voi sitten maksaa sen käteisellä takaisin, jos Kaisa tai Kyllikki pääsevät autollisina ikänaishina häneltä rahan hakemaan, minkä hänen tyttärensä hänelle on käynyt nostamassa. Digitaitoinen olisi vain napannut laskusta kuvan ja jakanut sen maksajalle, joka olisi nettipankissaan asian hoitanut.

Jäin miettimään näitä ihmisiä ja tätä maailmaa. Kenelläkään ei tuntunut olevan aikomustakaan hankkia älypuhelinta tai tietokonetta ja opetella käyttämään niitä. Elämää elettiin niin kuin ennenkin palveluiden vain kutistuessa. Niin kauan kuin vain yksikin numero oli niin, siihen soitettiin näppäin- tai lankapuhelimella ja pankkiin mentiin vähän pienemmälläkin aikaikkunalla samalla kuin muuallekin asioita hoitamaan. Tässä riittää kyllä työmaata ennen kuin koko Suomi on saatettu digiaikaan.

Onko muutos liian nopeaa?

” Liian nopeasti liitytään digitalisaatioon. Paljon ikäihmisiä, joiden ymmärrys on tallella, mutta hankala oppia uusia asioita ”

Nopean digitalisaation puolesta puhujat vetoavat siihen, että jos jääriä olisi kuunneltu, täällä ajeltaisiin edelleen hevosilla ja käytettäisiin helmitauluja laskemiseen. Perusteluksi kelpaa myös raha. On kallista pitää yllä kahta järjestelmää. Samaan aikaan kehitetään uusia digipalveluita ja toisaalta yritetään pitää myös palvelukonttorit auki. Jos Tanskassa n. 90 % kansalaisista kykenee asioimaan sähköisesti, miksi sama ei onnistuisi Suomessakin?

” Digitalisaatio on mahdollisuus ikäihmisille. Informaatiota saa helposti paljon. Kaikki eivät kuitenkaan halua perehtyä laajasti. Valtionhallinnolle

tämä on valtava säästöpotentiaali. Rinnakkaispalveluja pitäisi silti olla, koska osa tulee hitaammin mukaan. Pankit varmaan rassaavat ihmisiä eniten. ”

Valtaosa opastajista sekä ikäihmisistä oli sitä mieltä, että ketään ei saa pakottaa opettelemaan. Kaikki tiedostivat digitalisaation mahdollisuudet, mutta tietotekniikkamaailma koettiin niin laajana ja hankalana oppia. Monelta ikäihmiseltä puuttuu uskallus. Moni rohkeni kursseilla kokeilla asioita, joita ei ollut ennen kokeillut ikinä. Raha-asioiden hoidossa pelättiin isoja riskejä. Jos vahingossa kuitenkin painaa jotain, että kaikki rahat katoavat. Moni pelkäsi myös Kanta-palveluita, että ”nyt kaikki tietävät minun sairauksista”. Kun ymmärrys vahvasta tunnistautumuksesta oli varsin hatara, netti vaikutti pelottavalta ja avoimelta kaikille. Tietoturvan ja yksityisyyden menettämisen lisäksi pelättiin myös kaikkien tietojen katoamista. Jos valokuvat säilytettiin kirjahyllyssä, niiden koettiin olevan paremmassa turvassa kuin ”jossakin pilvessä”.

” Mie oon sitä mieltä, kun ihminen on yli 80 vuotta niin ei pitäisi pakottaa ja on muutekin jo ongelmia. ”

” Yksi opastettava on hirveän innostunut, toivottavasti me osataan antaa sitä rohkeutta että sit voi koskettaa ja tehdä. Luottamus on lisääntynyt teknologiaa kohtaan, oppiminen toimintaan. ”

” Ihmiset ovat muiden varassa, yks pommi niin tiedot katoaa kaikki. Ne on päättäneet jossain, että maailma mennee näin ”

Ikäihmiset ja opastajat kokivat, että vanhoja ymmärtämättömät nuoret suunnittelivat digipalveluita. Ikäihmisten rajoitteita ei ymmärretty ja kehitys oli liian nopeaa. Moni koki, että ikäihmiset on jätetty ihan yksin. On annettu pankkikortti tai verkkopankkitunnukset

kouraan ja sitten ikäihminen on omillaan. Moni oli poistunut myös tietotekniikkakaupoista mukanaan laitteita, mistä he hädin tuskin tiesivät mitä ne ovat.

” Nuoret suunnittelevat digitalisaatiota, ja ikäihmisten haasteita tai rajoitteita ei huomioida kunnolla. Vaikeuttaa ikäihmisten elämää. ”

” Tavallaan vanhukset pakotetaan tähän mukaan ja jätetään oman onnen nojaan, ne joilla ei ole omaisia, eivät opi mitään. Palvelujen siirtämisellä siirretään itsenäistä asioidenhoitoa hoitoa muille. ”

” Varsinkin pankkipalvelut ovat pelottavia monelle. ”

Asioiden vaikeutuminen ei koskenut pelkästään ikäihmisiä. Myös vanhojen yhdistysaktiivien varassa toimivat yhdistykset olivat ongelmassa. Nuoria ihmisiä ei tavoitettu enää perinteisellä lehti-ilmoittelulla, eikä toimintaan saatu uutta, aktiivista porukkaa. Erilaisten avustusten haku oli tehty hankaliksi, eikä paperilomakkeita enää ollut. Käteinen raha ei tahtonut kelvata enää pankeille ja pankit ottivat isot palvelumaksut henkilökohtaisesta palvelusta.

” Muutos on vaikeaa senioreille, mutta asioiden hoitaminen helpottuu todella paljon. Heille olisi hyväksi oppia. ”

” Monet ikäihmiset eivät uskalla käyttää palveluja ”

” Sieltä hirveesti tulee sitä tietoa, ja ei osaa valita sitä että minkä ostaa ”

” Meillä on tingattu liikkeeseen Reumayhdistyshinta liittyen Resurf-
hankkeeseen ”

Vapaaehtoiset digiopastajat olivat huolissaan ikäihmisten pärjäämisestä tässä yhteiskunnassa. Moni ikäihminen oli riippuvainen omaisistaan tai reumayhdistysten aktiiveista uusien asioiden kanssa. Moni ikäihminen tarvitsi apua sekä digitaitojen oppimisessa että konkreettisesti myös esimerkiksi Kela-hakemusten kanssa. Monen ikäihmisen muisti temppuili, eikä edellisviikolla opituista asioista ollut jäljellä seuraavalla viikolla mitään.

” Hyvä että saatais jotain oppimaan, että ikäihmiset pärjäis
yhteiskunnassa. ”

” Jos ajattelee tätä meidän porukkaa, niin ei ne kyllä pärjää tässä
digitalisaatiossa ja samoja asioita pitää toistaa koko ajan. ”

” Ollaan järjestetty extrakertoja opastustoiminnassa myös. Näille ihmisille
pitäs saada rohkeutta että uskaltavat leikkiä puhelimensa kanssa – meilä
on ollu kahen viikon opastukset ja jotku haluaisivat viikonkin välein.

Erittäin tarpeellinen ja mahtava projekti. ”

Ikäihmiset itse olivat sitä mieltä, että tietokoneen opettelu on haastavaa. Eräskin haastateltava ikäihminen kertoi opetelleensa verkkopankin käyttöä sitkeästi monta kuukautta. Lapsi oli vieressä tarkastamassa, että laskun maksu sujui varmasti oikein. Nyt

hän osasi laskujen maksun verkkopankkitunnuksin ja oli opettelemassa kurssilla muita asioita. Moni kertoi, että tarvittavat palvelut ovat hankala löytää netistä. Yleisesti ottaen ikäihmiset kuitenkin näkivät digitalisaatiossa myös mahdollisuuksia. Vähän hitaampi kehitystahti motivoisi ikäihmisiä opettelemaan. Myös jatkuva taidon ylläpitäminen on erityisen tärkeää ikäihmiselle.

” Olen opetellut käyttämään verkkopankkia. Harmillista, että ei ole muita vaihtoehtoja, ja oon pakotettu käyttämään. Pankit eivät koe olevansa opetusvelvollisia asiakkaille. Toisaalta monien asioiden hoito helpottuu, kun ei joka asiassa tarvitse juosta pankkiin. ”

” Digitalisaatiossa pitäisi huomioida hitaasti oppivat vanhukset. ”

” Ei tarvisi niin nopeaa mennä. Meikäläinen tahtoo jäädä keltasta pois. Kaikki asiat on vain hetken, heti muuttuu. Kun katsoo jotain netistä, on niin monimutkaista, että hermot menee heti. ”

” Jos kerran tekee ja menee monta kuukautta ennen kuin tarvii uuden kerran, se unohtuu. ”

” Kun menee ja aukaisee sähköpostin, menee hiivatisti aikaa. ”

Haastattelukierroksella oli monta ikäihmistä, jotka kertoivat heillä olevan kaksi puhelinta. Ensin he esittelivät hienoa älypuheliniaan ja kaipasivat sen käyttöön yksilöityä apua. Kun kyseli heiltä, miten soittaminen ja puheluiden vastaanotto sujuu, ikäihmiset kaivoivat taskustaan vanhan näppäinpuhelimien. Älypuhelinia käytettiin siis internetin selaamiseen ja valokuvaukseen ja vanhaa puhelinta yhteydenpitoon.

” Aikaa kysyy, monta kertaa joutuu kysymään herra googlelta. Sitä miettii,
mitä tulevaisuus tuo tullessaan. ”



Kuva: Haukiputaan Reumayhdistyksen aktiiveja opettelemassa kotisivujen tekoa Muhoksella

Mitä opittiin?

Hankkeen aikana opittiin monenlaista. Tässä on kiteytettynä helmet.

1. Yleiseen opastustoimintaan hakeutuvat ne ketkä jo osaavat

Tietokoneita käyttämättömät eivät edes tiedä, mistä lähtisivät liikkeelle, eivätkä he pärjää ”pienen neuvonnan turvin”. Digiummikko tarvitsee laitteet, nettiliittymän, näppäimistön opettelua, digisanastoa, hiiritreeniä ja ymmärryksen mikä internet on ja miten sinne pääsee, mihin verkkoyhteyttä tarvitaan, mihin tilejä tarvitaan, mitä tarkoittaa tunnistautuminen jne. Vasta kun perusasiat ovat kunnossa, voidaan alkaa opetella sähköisten viranomaispalveluiden käyttöä.

2. Kyse ei ole pelkästään siitä käyttääkö ihminen tietokonetta vai ei

Tietokoneita käyttämättömät tipahtavat ajantasaisesta tiedosta, sosiaalisesta verkostosta, ajasta ja paikasta riippumattomista palveluista, matkustamisesta, musiikista, valokuvauksesta, verkkomedioista, suoratoistopalveluista ja kaikesta, mikä nykypäivänä on viety verkkoon. Ja mikä pahinta, muutoin omatoiminen ikäihminen tulee riippuvaiseksi omaisista.

3. Ikäihmisiä kohdellaan alentuvasti digiasioissa

- antamalla mummille omasta käytöstä poistettu vanha (=toimimaton) laite.
- myymällä jotain mitä he eivät tarvitse
- tekemällä puolesta, ”et sinä kuitenkaan osaa, etkä opi”
- luulemalla, että kaikki yli 75-vuotiaat ovat ”tumpeloita” netissä



Kuva: Turun Joka mummi ja vaari nettiin kurssilla harjoiteltiin mm. sähköpostin lähettämistä

Resurfin opit ja viesti verkkopalveluiden ja sovellusten kehittäjille

” Sivuilta ei löydy mitään ”

” Miksi verkkokaupasta ostamiseen tarvii rekisteröityä? ”

” Ei me jakseta hakea niitä avustuksia, kun avustusprosessi on niin työläs”

Pitäisikö meidän oikeasti vaatia myös verkkopalveluiden kehittäjiltä jotain vai tyytyä vain kohtaloon? Hankkeen aikana on törmätty moneen ongelmaan, joka ei niinkään liity käyttäjään vaan sekaviin verkkosivuihin ja epäselviin toimintaohjeisiin.



Kuva: Kouvolan Nettikahvilassa syksyllä 2018 opiskeltiin käytetyn tavaran myyntiä nettikirpputorilla.

1. Ikäihmiset eivät ole yhteneväinen joukko

Ihminen ei muutu ikääntyessään yksilöstä massavanhukseksi, jonka tiedetään tarvitsevan tiettyjä asioita ja palveluita. Verkkopalveluita, sovelluksia, laitteita ja ohjelmia ei kannata suunnitella erikseen ”vanhuksille” vaan pyrkiä lähtökohtaisesti tekemään ne esteettömiksi kaikille. Jos keski-ikäinenkään ei halua keski-ikäistietokonetta, ei sitä halua vanhuksetkaan.

2. Ei kymmeniä rekisteröitymisiä, tilien luontia ja kirjautumisia

Yleisin ongelma ikäihmisten verkkopalveluiden käytössä on kirjautumisiin liittyvät ongelmat. Ikäihminen ei muista esim. jo luotujen googletilin, sometilien tai sähköpostin käyttäjätunnuksia ja salasanaa. Sen, että vanha ihminen jotenkin pärjää verkkopankin ja suomi.fi:n tunnistautumisten kanssa, pitäisi riittää.

3. Puolesta asiointi ei saa olla riippuvainen verkkopankkitunnuksista, joita tarvitaan vahvaan tunnistautumiseen ja valtuutuksen tekoon toiselle henkilölle.

Nämä henkilöt, jotka tarvitsevat puolesta asioijan eivät omaa verkkopankkitunnuksia ja heidän kuljettaminen ”tunnistettaviksi” on nöyryyttävää. Jokaisella Suomen kansalaisella pitäisi olla pankeista riippumaton mahdollisuus toimia täysivaltaisena kansalaisena.

4. Ei monimutkaisia tunnuksia

Jos johonkin on pakko antaa ikäihmiselle tunnuksia valmiina, ne eivät saa olla muotoa Zx3nO8gHo#. Näppäimien ja kosketusnäyttöjen painelu sekä erikoismerkkien löytäminen ovat monelle ikäihmiselle hankalaa, ja tällöin tunnuksset jäävät käyttämättä kokonaan.

5. Ei sekavia palveluiden aloitussivuja

Kun ikäihminen tai kuka tahansa menee pankkien sivuille, hän haluaa MAKSAA LASKUJA, ei surffaila minuuttikaupalla sivustolla etsimässä, mistä se laskujenmaksukohta löytyykään. Ja kun palvelun tarjoaja on laittanut painikkeen TARPEEKSI ISOLLA johonkin kohtaan, pidetään se siinä samassa paikassa. On paljon helpompi opettaa ikäihmistä hahmottamaan sivuja, kun samat, tutut asiat ovat samassa paikassa, eivätkä siirry joka kuukausi palvelun tarjoajan freesatessa sivuston ulkoasua modernimmaksi.

6. Ei paperilomakkeita muunnettuna sähköisiksi

Digitalisaatiota ei ole se, että sama pitkä lomake kirjoitetaan verkkosivuille sähköiseen muotoon. Ikäihminen ei halua kirjoittaa yhä uudelleen ja uudelleen samoja henkilötietoja ja juttuja, mitkä ko. palveluntarjoaja saa omasta järjestelmästä. Jos ikäihminen on kirjautunut ensin järjestelmään, älykäs järjestelmä osaa varmastikin poimia henkilötiedot sieltä jo valmiiksi.

7. Harjoitustunnukset

Tunnistautumista vaativissa verkkopalveluissa pitäisi päästä harjoittelemaan. Verkkopalveluita on ikävä harjoitella ikäihmisen tai vapaaehtoisen omilla tunnuksilla. Jos jokaiseen verkkopalveluun olisi olemassa harjoittelutunnukset, niiden opettelu opastustilanteissa olisi paljon helpompaa.

8. Ilmaiset tilat

Jokaisella paikkakunnalla pitäisi olla digiopastusta tarjoavien yhdistysten käyttöön maksuttomat tilat ja nettiyhteys.

9. Kaikki mukaan kehittämään digitaalisia palveluita

Kun ikäihmiset on saatu innostettua sähköisten palveluiden käyttöön, tarjotaan niitä heille eikä petetä lupauksia maailman parhaasta hallinnosta. Työssäkäyvät ja opiskelijat monistavat byrokratian tarvitsemia liitteitä työ- ja opiskelupaikoillaan, mutta ikäihmisen, jolla ei ole tulostinta, on kohtuutonta olettaa lähtevän kirjastoon kopioimaan ja postiin postittamaan.

10. Myös viranomaisille sähköpostiosoitteet ja sähköiset asiointikanavat

On hämmentävää, ettei tänä päivänäkään voi lähestyä useimpia viranomaisia sähköpostilla/sähköisellä järjestelmällä ja saada sitä kautta neuvontaa ja apua. Muistetaan että meillä on liikunta- ja puherajoitteisia ihmisiä, joille sähköinen asiointi on paras tapa hoitaa asioita. Pelkkä puhelinnumero ei riitä!

The image shows a patient information form from HUS. The form is titled "Henkilötiedot - täytä ja palauta" and contains various fields for personal data, contact information, and consent. It is a standard form used in healthcare settings.

Henkilötiedot	
Henkilötunnus	
Sukunimi	
Etunimet, kotusuhdanimi alleivivattuna	
Katsoote	
Postinumero	
Postitoimipaikka	
Puhelin	Lupa e-asiointiin
Matkapuhelin	Annoin suostumaksen tekstiviestin lähettämiseen <input type="checkbox"/> kyllä <input type="checkbox"/> ei <input type="checkbox"/>
Vuonna 2015 HUS:aa otettu käyttöön tekstiviestipalvelu. Ilmoittamaanne yhteen henkilökohtaiseen puhelinnumeroon lähetetään tekstiviestimistule vastaanoajasta, 4- ja 1 pv ennen. Tekstiviestipalvelulla pyritään edistämään potilaiden saamaa palvelua.	
Puhelinnumero Koti / Työ	
Sähköpostiosoite	
Yhteystiedot (alle 18 v. ikäsi huoltaja)	
Sukunimi	Henkilötunnus:
Etunimi	
Osoite	
Puhelin	
Suhde potilaaseen	Sukulainen <input type="checkbox"/> Huoltaja <input type="checkbox"/> Edunvalvoja <input type="checkbox"/> Muu <input type="checkbox"/>
Sukunimi	Henkilötunnus:
Etunimi	
Osoite	
Puhelin	
Suhde potilaaseen	Sukulainen <input type="checkbox"/> Huoltaja <input type="checkbox"/> Edunvalvoja <input type="checkbox"/> Muu <input type="checkbox"/>
Kielenkielen	
Suomi	<input type="checkbox"/>
Ruotsi	<input type="checkbox"/>
Englanti	<input type="checkbox"/>
Muu	<input type="checkbox"/>
Tulkittane	<input type="checkbox"/>

Kuva: Ovatko käsinkirjoitetut ja kopioitavat lomakkeet enää tätä päivää?

Näin käynnistät Joka mummi nettiin -toiminnan

1. Etsi työyhteisöstäsi/yhdistyksestäsi tai harrastuksestasi vapaaehtoisporukka

Nettiopastaminen ei vaadi mitään erityisiä taitoja. Riittää kun olette itse aktiivisia netin ja verkkopalveluiden käyttäjiä ja teillä on halu opastaa ikääntyviä. Houkuttele porukka mukaan! Yhdessä tekeminen ja toisten auttaminen lisää tutkitusti ihmisten onnellisuutta! Hyvä opastajien määrä yhdelle kurssille on noin viisi. Tällöin sairastumiset ja muut poissaolot eivät kaada koko kurssia ja ikääntyville pystytään tarjoamaan mahdollisimman yksilöllistä opastusta.

2. Pitäkää suunnittelupalaveri porukan kanssa, jossa mietitte yhdessä...

Tilat, missä nettiopastusta voisi pitää. Tilassa on hyvä olla langaton nettiyhteys ja esteetön sisäänkäynti apuvälineilläkin. Kirjastot, koulut ja erilaiset yhdistykset voivat tarjota tiloja ilmaiseksi käyttöön.

Kurssin sisällön. Pilotissa mukana olleissa reumayhdistyksissä on kokeiltu 5 kerran aloituskurssia, jota voitte hyödyntää tai ottaa erilaisia teemoja ikääntyvien toiveiden mukaan. Hyväksi havaittu kurssin rakenne on, että alkuun kerrotaan päivän teema tai teemat ja sitten alustetaan ensin, mistä on kyse ja näytetään kurssilaisille, mikä on esim. Google, mistä se löytyy ja mitä ikääntyvä sillä voisi tehdä. Sen jälkeen kurssilaiset pääsevät itse harjoittelemaan ja heitä ohjataan "kädestä pitäen".

Kurssin ajankohdan. Ikääntyvät liikkuvat helpoiten päivisin, joten paras ajankohta nettiopastukselle on valoisaan aikaan. Kaksi tuntia on yleensä hyvä aika kokoontumiselle, kun siinä pitää kahvittelutauon välillä. Lyhyemmässä ajassa opeteltava asia on vaikea omaksua ja pidempi aika taas voi väsyttää liikaa ja viedä keskittymiskykyä seniorilta.

Vastuut ja valmistautumisen. Kannattaa jakaa kurssikertojen vastuuta opastajien osaamisen mukaan esim. niin, että taitava somen käyttäjä alustaa Facebookista ja ahkera Skypen käyttäjä kuvapuheluista. Kunkin teeman vastaava suunnittelee kertansa ja

valmistautuu esittelemään asiaa sekä jakaa ikääntyneelle mahdollista materiaalia asiasta kotiin harjoittelun tueksi.

Käytännön järjestelyt. Kahvikupposet opiskelun välissä piristävät ja antavat vapaan rupattelutauon ikääntyville. Kannattaa miettiä etukäteen kuka keittää kahvit, hommataanko pullaa/keksejä? Kuka avaa ovet ja huolehtii paikkojen järjestelystä? Kuka tekee esitteen alkavasta toiminnasta ikääntyneille?

3. Mainostetaan kurssia ikääntyneille

Kurssilaiset löytyvät yleensä oman yhdistyksen senioriväestöstä, mutta mainoksia kannattaa viedä tarvittaessa myös paikkakunnan kirjastoon ja ilmoitustauluille sekä paikallislehtien ilmoituspalstoille.

4. Ja ei kun toimintaa!

Ikääntyviä kannattaa ohjeistaa ottamaan omat laitteet mukaan. Jos heillä ei ole vielä mitään älylaitetta tai tietokonetta ikääntyvää kannattaa tukea oman laitteen ostossa. Monet nettiopastajat käyttävät opastustilanteissa myös omia koneitaan, jotka parhaiten hallitsevat, mutta ideaalitulanteessa ikääntyneellä on oma kone, jonka käytön opettelusta hän hyötyy eniten, koska laite on kotona.

5. Yhteistyö

Yhteistyötä kannattaa tehdä naapuriyhdistysten, kirjastojen ja muiden toimijoiden kanssa. Parhaassa tapauksessa voitte järjestää yhteisen kurssin naapuriyhdistyksen kanssa ja yhdistää voimanne näin.

6. Apua

Materiaalia ja apua opastamiseen tarjoavat monet valtakunnalliset ja paikalliset yhdistykset.



Kuva: Kerimäen opastajakurssi talvella 2017