

DIGITUTORIN KÄSIKIRJA

2021

Digitutorit aktiivisen kansalaisen apuna
-hanke (STEA 2018-2020)

Digikoordinaattori Elina Sakkara
Digitaattori Janne Haikka
Tietotekniikan opettaja Harri Virtanen





Karkoita digimörkö kanssamme

Sisällys

1. Tervetuloa digitutorin maailmaan	3
2. Kuka on digitutor?	3
2.1 Mitä digitutor tekee?	3
2.2 Hyvän digitutorin ominaisuuksia	4
3. Opastaminen	5
3.1 Opastamisen periaatteet.....	5
3.1 Opastustilanteen kulku.....	7
3.3 Vaitiolovelvollisuus ja arkaluontoisen asian opastaminen.....	9
4. Useimmiten kysytyt kysymykset opastuksissa	10
5. Useimmiten toimivat ratkaisut	14
6. Digiaiheet	15
6.1 Tietoturva	15
6.2 Käyttäjätilit.....	16
6.3 Pilvipalvelut	16
6.4 Windows 10	17
7. Digisanasto	18
8. Parhaimmat sivustot itseopiskeluun.....	19

1. Tervetuloa digitutorin maailmaan

Lämpimästi tervetuloa digitutorin maailmaan, jossa vapaaehtoistyö luo perustan ihmisten auttamiseen digiasioissa. Tämä käsikirja avaa teille digitutorin tehtäväkuvaa, toiminnan raameja sekä ennen kaikkea neuvoo, kuinka digiopastusta kannattaa kokemuksiemme mukaan tehdä. Juuri sinusta tulee varmasti hyvä digitutor.

Digitutortoimintamalli on luotu Digitutorit aktiivisen kansalaisen apuna -hankkeessa Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus STEA:n rahoittamana vuosina 2018–2020. Vapaaehtoisuuteen perustuva digitutortoimintamalli on kehitetty hankkeen aikana digikoordinaattorin ja digiopastusten asiantuntijan Janne Haikan yhteistyönä. Lisäksi tämän käsikirjan kirjoittamiseen on osallistunut Kotkan Korttelikotiyhdistys Ry:n tietotekniikan opettaja Harri Virtanen.

Digitutorin käsikirja kokoaa teille olennaiset neuvot digiopastajana toimimiseen. Mukavia lukuhetkiä olit sitten aloitteleva digiopastaja tai jo konkari digitutorhommissa.

2. Kuka on digitutor?

Digitutor on vapaaehtoinen henkilö, joka harrastaa muiden ihmisten auttamista digilaitteiden, sovellusten ja netin käytössä omilla taidoillaan. Huippuosaamista tietotekniikasta ei tarvita, perustaidot riittävät. Lisäksi etuna on mielenkiinto digilaitteisiin ja tahto opastaa muita.

Mottomme on: "Tutkitaan yhdessä, tavallisten ihmisten taidoilla". Kukaan ei siis tarvitse superdigivoimia ollaksesi hyvä kanssakulkija digimaailmaan ja jokainen digitutor opastaa omanlaisissaan asioissa, joita osaa.

2.1 Mitä digitutor tekee?

Vapaaehtoisen digitutorin tehtävä on opastaa ihmisiä ensisijaisesti netin ja tietotekniikan käytössä. Opastukset tapahtuvat henkilökohtaisesti eli digitutor neuvoo yhtä henkilöä kerrallaan avoimissa opastuksissa. Vapaaehtoistoiminta tapahtuu tavallisen ihmisen tiedoin ja taidoin. Vapaaehtoinen apu ei ole ammattiauttamista vaan maksutonta neuvontaa.

Toiminta on opastamista, jossa opastettava käyttää laitteita. Emme tee puolesta, vaan neuvomme vieressä, mistä painetaan ja miksi. Tavoitteena on aina, että opastettava oppii itse tekemään jatkossa harjoiteltavat asiat itse. Päätökset, asennukset, painallukset jne. tekee aina opastettava. Näin ollen opastettava on itse vastuussa laitteella tapahtuvista asioista.



Digitutor samalla selostaa, mitä ollaan tekemässä, jotta opastettava ymmärtää, mitä tapahtuu ja miksi.

Digitutor ei ole tietokoneen korjaaja, työkalupakistamme ei ruuvimeisseliä löydy. Opastamme niissä asioissa, mitä osaamme ja tutkimme yhdessä laitteita. Tarvittaessa kysytään neuvoa muilta tutoreilta tai ohjaamme eteenpäin atk-liikkeisiin haastavimmissa asioissa.

2.2 Hyvän digitutorin ominaisuuksia

Tähän on listattu hyvän digitutorin ominaisuuksia. Lista on koostettu digitutorkoulutuksissa uusien, koulutettavien digitutoreiden ajatuksista: Millainen on hyvä digitutor?

Vaikka tässä on aika hurja määrä erilaisia toivottuja ominaisuuksia, ethän pelästy. Digitutor on kuitenkin lähtökohtaisesti ihminen eikä kaikkia näitä ominaisuuksia tarvita. Tärkeintä on olla ystävällinen sekä rauhallinen ja kuunnella opastettavaa huolella. Opastettavalta voi myös kysyä palautetta, kuinka sujui ja miten opastettava tilanteen koki. Toimivin ja itselle luontaisin opastamistyyli löytyy kokemuksen kautta.

Hyvä digitutor on

- rauhallinen
- myöntää omat puutteensa
- osaa ihmetellä asioita yhdessä
- kuunteleva
- ei tee puolesta
- hyvät hermot, pitkä pinna
- hyvä asiakaspalveluasenne
- osaa asettua samalle tasolle opastettavan kanssa
- kannustaa, rohkaisee
- poistaa jännitystä, luo turvallisuutta
- normaalia kanssakäymistä
- pysyy aiheessa
- pyrkii puhumaan samaa kieltä
- omaa perustaidot, tietää mistä etsiä lisätietoa
- pitää itsensä ajan tasalla
- selkeä ulosanti
- positiivinen asenne
- on saavutettavissa
- on kiinnostunut selvittämään asian
- innostunut ja avulias
- osaa tarvittaessa ohjata eteenpäin, jos eteen tulee liian vaikea aihe
- on luotettava ja vaitiolovelvollinen
- on lähimmäinen, tasa-arvoinen
- sanoo usein ”ei ole olemassa tyhmiä kysymyksiä”
- ei ole ylimielinen, eikä katso ylhäältä alaspäin
- ei oletta, että toinen osaa
- rohkaiseva, kiittävä



3. Opastaminen

Tähän on koottu digitutorkoulutuksen pääaiheita opastamisesta: hyviä käytäntöjä ja neuvoja, kuinka opastaminen sujuu parhaiten kokemuksemme mukaan.

Digiaiheiden neuvomisen lisäksi on hyvä muistaa, että opastuksessa tapahtuva sosiaalinen kanssakäyminen on opastettaville useimmiten hyvin tärkeää. Ihmisten kohtaaminen, kuulumisten vaihto ja yleinen jutustelu rentouttavat opastustilannetta ja ovat merkittäviä sekä digitutorille että opastettavalle. Unohda siis tehokkuus ja panosta jokaisen ihmisen kohtaamiseen digiaiheiden lomassa.

3.1 Opastamisen periaatteet

Digitutor neuvoo – ei tee puolesta

Digitutorin tärkein sääntö on, että opastettava itse näpyttelee laitteita ja digitutor neuvoo vieressä. Emme siis tee puolesta eli käytännössä digitutor ei koske opastettavan laitteisiin lainkaan. Vaikka opastettavan tekeminen olisi hidasta ja epävarmaa, hän oppii parhaiten tekemällä itse. Tämä toki vie aikaa ja vaatii digitutorilta kärsivällisyyttä, mutta lopputulos on sen arvoinen: opastettava huomaa osaavansa jo vähän, kun saa itse tehdä ja kokeilla.

Maltilta on valttia

Digitutorin merkittävin ominaisuus on ilman muuta rauhallisuus. Opastettavan mielessä liikkuu monia eri ajatuksia ja uudet digiasiat herättävät hurjan määrän tunteita – eikä useinkaan niitä positiivisia. Rauhallisella asenteella digitutor rauhoittaa sekä oppimistilanteen että opastettavan.

Kuuntele alussa tarkasti, mitä on kysymyksen taustalla

Digiongelman ymmärtäminen saattaa joskus olla vaikeampaa kuin itse ongelman selvittäminen. Keskity siis alussa tilanteen rauhoittamiseen ja kuunteluun, jotta päästään yhdessä selvittämään oikeaa asiaa.

Aluksi siis varataan runsaasti aikaa itse ongelman tai kysymyksen määrittelyyn ja perinpohjaiseen selvittämiseen, jotta annamme oikean vastauksen. Opastettavat eivät välttämättä osaa heti kysyä sitä oikeaa kysymystä, sillä termistöt ja laitteiden toiminta on vierasta. On siis tärkeää ensin rauhallisesti keskittyä ja kuunnella sekä kysyä miksi, jotta juurisyy tulee selville ja vasta sitten etsitään toimivin ratkaisu.



Varmista, tee ymmärrettäväksi

Varmista asiat useaan kertaan, jottei tule väärinymmärryksiä. Kerro ja kuvaile koko ajan, miksi edetään tietyllä tavalla esim. miksi ratkaisua etsitään vaikkapa puhelimen asetuksista. Digitermit ovat hankalia ja jos asiaa tulee kerralla paljon, opastettava saattaa helposti hämmentyä ja ymmärtää väärin. Opastamme yksi asia kerrallaan ja mielellään mahdollisimman vähän asioita yhdellä opastuskerralla. Opastuksen lopuksi on hyvä kerrata, mitä tehtiin ja miksi ja muistuttaa, että kotona harjoittelu vahvistaa oppimista.

Kysyttävät asiat unohtuvat helposti kodin ja opastuspaikan välissä. Pyydä siis tarvittaessa kirjoittamaan kysymykset seuraavaan kertaan ylös, jos opastettava ei muista kysyä kaikkea.

Tunnukset talteen

Opastusten kestoaiheita ovat hukkuneet käyttäjätunnukset sekä salasanat. Nyrkkisääntömme on, että opastettava kirjoittaa itse itselleen tiedot talteen. Digitutorille ei jää koskaan talteen opastettavien tunnuksia tai muita tietoja.

Erityisesti uusien tunnusten luomisen kohdalla varmistetaan, että tunnukset kirjoitetaan muistiin niin, ettei jatkossa ole epäselvyyttä, mihin palveluun kyseinen käyttäjätunnus ja salasana kuuluvat. Esimerkiksi näin:

Facebook

Käyttäjätunnus: superdigitutor@gmail.com

Salasana: OpastaminenjaSomettaminenonparasta864

Mikäli laitteisiin kirjautumisessa on käytössä salasana/pin-koodi/sormenjälki, varmista, että tiedot ovat opastettavalla selkeästi kirjoitettuna ylös, eivätkä ulkopuoliset kuule tunnuksia ja salasanoja.

Tiedostojen poistaminen

Tiedostojen, kuvien jne. poistamiseen ja kansioiden siivoamiseen hurmaantuu helposti. Älä neuvo poistamaan tai muuttamaan mitään tietoja opastettavan laitteessa, ellei ole varma tietojen varmuuskopiointista. Toisaalta opastettavalle on hyvä painottaa, että poistaminen tarkoittaa usein lopullista poistamista.

Jos kysytään esimerkiksi tekstiviestien poistamista, tai Messengerin/WhatsApp:n viestiketjuissa olevien kuvien poistamista, on tällöin hyvä kertoa, ettei niiden poistaminen ole tarpeellista vaan niiden kuuluukin jäädä viestiketjuihin näkyviin. Yleinen harhaluulo on, että esimerkiksi tekstiviestit kuuluu poistaa, tai muuten tila puhelimesta loppuu nopeasti.



Kannusta aina kun mahdollista

Opastuksessa on hyvä muistaa kehua opastettavaa aina kun siihen tulee tilaisuus eli käytännössä tilaisuuksia tulee jokaisessa opastushetkessä. Pienikin onnistuminen vie opastettavaa eteenpäin ja antaa uskoa omaan oppimiseen.

Laiteviat

Mikäli epäilet laitevikaa, älä tee mitään vaan ohjaa eteenpäin oikeaan paikkaan. Mikäli laitteessa on takuu, opasta ottamaan yhteys myyjään. Digitutor voi kirjoittaa mukaan vikalistan, mikäli opastettava ei osaa itse selittää ongelmaa laitetta palauttaessa.

Mitä tehdä, jos olet huolissasi opastettavan terveydestä tai hyvinvoinnista?

Jos huoli opastettavasta herää tai kohtaat muuten epäilyttäviä asioita opastaessasi, tulee asiasta keskustella toimintaa koordinoivan tahon kanssa.

Jokaisessa sairaanhoitopiirissä on käytössä huoli-ilmoitus tai vanhustensuojeluilmoitus, jonka avulla kuka tahansa voi tehdä ilmoituksen sosiaali- ja terveystieteiden viranomaisille toisesta henkilöstä. Pelkkä huoli riittää ilmoituksen tekemiseen. Paikallisten sosiaali- ja terveystieteiden verkkosivuilta löytyy lisätietoa ilmoituksen tekemisestä. Ilmoituksen voi tehdä verkkosivuilla tai soittamalla sosiaalitoimeen. Sen voi tehdä myös nimettömänä. Huoli-ilmoitus velvoittaa kuntaa selvittämään henkilön tilanteen ja mahdollisen palvelutarpeen.

3.1 Opastustilanteen kulku

Digitutorimme ovat opastaneet kussakin hankekaupungin opastuspaikassa kerran viikossa 2–3 tuntia kerrallaan. Opastus on tapahtunut nonstop-periaatteella eli opastettavat voivat tulla opastusajan puitteissa käymään ilman ajanvarausta ja heitä neuvotaan saapumisjärjestyksessä.



Ennen opastuksen alkua

Opastus alkaa tavaroiden laittamisella paikalleen opastustilassa. Tämän tekee luonnollisesti ensimmäinen digitutor, joka tulee paikalle. Esille laitetaan (vaihtelee opastuspaikan mukaan):

- Opastettavien palautteenkeruuseen tarkoitettu tietokone
- Käsidesit, maskit
- Jaettavat materiaalit esim. kynät ja digiopastuspaikkakoosteet
- Mahdolliset kyltit tai RollUpit laitetaan esille, jotta uudet opastettavat tunnistavat digiopastuspisteen
- Digitutorien omat nimikyltit, avainnauhat tai muut, joista digitutorit erottuvat

Kun varsinainen opastusaika alkaa

Kaikki opastettavat toivotetaan tervetulleiksi digiopastukseen ja kutsutaan vapaan digitutorin luo tai tarvittaessa pyydetään hetkeksi odottamaan. Opastuksemme ovat toimineet siis nonstop-periaatteella muutaman tunnin kerrallaan eli osallistujat saavat opastusta saapumisjärjestyksessä.

Ohikulkijoilta tai opastuspaikan lähellä olevilta on myös hyvä kysyä: ”Hei! Tulitteko kenties digiopastukseen?”, sillä monet ensikertalaiset tulevat varovasti katsomaan ensin etäältä, mistä on kyse ja tarvitsevat rohkaisua alkuun.

Opastus alkaa

Ensin on hyvä hoitaa esittelyt pois alta. Rauhallisella ja selkeällä puhetyylillä luot helposti turvallisen olotilan opastukseen. Käytännössä ympärillä on aina hälinää, keskity rauhassa kuuntelemaan mitä asiaa opastettavalla on. Tarvittaessa voit myös alussa mainita digitutorien vaihtolovelvollisuudesta, jotta opastettavalle tulee rauhallisempi mieli. Näin kannattaa toimia varsinkin, kun lähdetään heti opastamaan verkkopankkia tai muuta arkaluontoisempaa asiaa.

Opastuksen aikana

Kertaa, kuuntele, kannusta. Opastuksen aikana on lupa ja suositeltavaakin puhua muistakin, kun digiasioista.

Jos opastustuokio yhden opastettavan kanssa tuntuu venyvän, digitutor voi varsin hyvillä mielin ehdottaa, että jatkettaisiin seuraavalla kerralla. Liian monet uudet asiat hankaloittavat oppimista ja toisaalta digitutorin on hyvä pitää välillä taukoja, sillä opastukset ovat usein intensiivistä läsnäolemistä.

Lopuksi kerrotaan, että halutessaan opastettava voi antaa palautetta opastuksistamme.



Joskus uusien digiasioiden oppiminen vaatii useamman opastuskerran digitutorin kanssa. Jokaiselle opastettavalle kannattaa siis mainita, että opastukseen saa tulla niin monta kertaa, kun haluaa.

Opastuksen jälkeen

Opastuksen jälkeen teemme merkinnän tutoreiden päiväkirjaan jokaisesta opastettavasta erikseen. Päiväkirjan avulla saamme realistisen tiedon opastettavien määrästä sekä kysytyistä aiheista.

3.3 Vaitiolovelvollisuus ja arkaluontoisen asian opastaminen

Opastuksessa tulee vastaan melkein pä aina henkilökohtaisia tietoja. Käytännössä kaikki opastuksissa esille tulevat asiat ovat salassa pidettäviä esim. salasanat, pankkitunnukset, henkilökohtaiset tiedot, valokuvat ja sähköpostit. Lisäksi digitutorit opastavat myös vahvan tunnistautumisen palveluita. Tutoreilla on oma ohjeistuksensa tietoturvalliseen opastukseen ja digitutorit ovat vaitiolovelvollisia.

Vaitiolovelvollisuus

Vapaaehtoinen digitutor on vaitiolovelvollinen. Opastettavan asioista, yhteystiedoista tai mistään häneen liittyvistä asioista ei tule puhua toisille ihmisille. Digitutor pitää salassa opastuksessa opastettavan mahdollisesti ilmi tulevat henkilökohtaiset ja luottamukselliset asiat.

Opastuksista voi toki puhua yleisellä tasolla julkisestikin niin, ettei opastettava ole tunnistettavissa. esim. ”opastuksissa usein kysytään älypuhelimien peruskäyttöä”, ”tänään vastaan tuli kysymys OmaKanta-palvelusta, jossa kysyttiin kuinka reseptin voi uusia.”.

Vaitiolovelvollisuus jatkuu, vaikka vapaaehtoinen lopettaisi digitutor-toiminnan.

Hankkeessa (2018–2020) koulutetut tutorit ovat allekirjoittaneet sitovan vaitiolovelvollisuuslomakkeen.



Arkaluonteisten asioiden opastaminen

Verkkopankin, terveysivustojen ja muiden arkaluontoisten asioiden opastaminen on sallittua, sillä näihin arjen asioiden hoitamiseen liittyviin asioihin ihmiset kaipaavat apua. Hankkeen alussa olimme yhteydessä Osuuspankkiin sekä Nordeaan, ja molemmat olivat yhtä mieltä siitä, että digiopastuksissamme voimme myös verkkopankkia opastaa, kunhan vapaaehtoisten salassapitovelvollisuus on kunnossa ja opastettava itse tekee laitteilla toimenpiteet. Tällaisten asioiden opastamisessa on hyvä muistaa seuraavat ohjeemme ja sääntömme:

- Opastettava antaa meille luvan näiden asioiden neuvontaan tullessaan opastukseen ja kysyessään apua esim. verkkopankin käyttöön. Verkkopankkitunnukset myönnetään ainoastaan oikeustoimikelpoisille henkilöille, jotka pystyvät siis vastaamaan omista asioistaan.
- Opastettava käyttää laitteita ja tekee päätökset – me neuvomme. Esimerkiksi verkkopankissa laskujen maksun tekee opastettava itse ja hän tekee kaikki päätökset ja toimenpiteet. Tällöin opastettava on aina itse vastuussa laitteilla tekemistään asioista. Tutoreiden tehtävä on ohjeistaa ja kertoa selkeästi, kuinka laskujen maksu tms. onnistuu.
- Jokainen digitutor saa itse päättää haluaako opastaa arkaluontoisia asioita. Ymmärrämme, että toiset tutorit eivät halua näitä asioita opastaa ollenkaan ja se on ihan ok. Tällöin neuvomme toiselle tutorille tai kyseessä olevan palvelun omaan neuvontaan/ajanvaraukseen.
- Opastettava näppäilee aina tunnukset itse kirjautumisvaiheessa ja tällöin digitutor katsoo kohteliaasti muualle.

4. Useimmiten kysytyt kysymykset opastuksissa

Seuraavat kysymykset ovat oikeissa opastustilanteissa kysytyjä kysymyksistä, joita opastettavilla ilmenee toistuvasti. Olemme myös koostaneet jokaiseen kysymykseen sopivan vastauksen.

- Saako kysyä tyhmiä?
 - o Tämä on yleensä se ensimmäinen kysymys. Jokainen luulee olevansa tyhmä, jos ei osaa jotakin asiaa. Mutta sehän ei pidä paikkaansa. Digitutorithan ovat sitä mieltä, ettei tyhmiä (digi)kysymyksiä ole.
- Kun en minä uskalla painaa mitään, ettei mene väärin?
 - o Pelko on suuri tekijä älylaitteiden opettelemisessa. Turhan pelon hälventäminen onkin kenties tärkein tehtävä mikä tutorilla on. Tähän parhaimmat lääkkeet ovat rohkaisu ja yhdessä laitteiden tutkiminen.



- Mikä puhelin kannattaisi ostaa? Miten se otetaan käyttöön? Miten saan tiedot uuteen puhelimeen?
 - Suurin osa kysymyksistä nykypäivänä koskee älypuhelimia. Tekniikka on uutta ja käytännössä pakollista. Tutorinkin on hyvä pysyä ajan tasalla laitteiden kehityksen kanssa.
 - Ei mielellään oteta kantaa merkkiin/malliin, oleellista on tietää käyttö, ja ehdottaa tarpeeksi muistia sisältävää laitetta, ehdoton minimi on 32G – riittää vain puhelinkäyttöön, 64G riittää jo hyvin muuhunkin.
 - Iso näyttö helpottaa käyttöä huomattavasti
 - Karkeasti parasta hinta/laatusuhdetta saa n. 200 € puhelimissa
 - Näissä neuvontatilanteissa on hyvä muistuttaa, ettei mikään laite ole ikuinen ja kertoa, mikä on älypuhelimien realistinen käyttöikä eli muutamia vuosia.

- Missä ne tiedot on, kun ne on siellä pilvessä?
 - Pilvipalvelut ovat monelle suuri arvoitus, hankala selittää ja ymmärtää.
 - Pilvi tarkoittaa käytännössä sitä, että tiedot tallennetaan laitteen sijaan johonkin internetissä sijaitsevaan tietokoneeseen. Ideana on, ettei koneen kovin rajallinen talletustila estä tallennusta ja pilveen talletetut tiedot ovat käytettävissä myös muilla laitteilla.
 - Sähköposti on hyvä esimerkki siitä, kuinka pilvipalvelu toimii. Sähköpostia voi lukea mistä tahansa laitteelta omien tunnuksien avulla.

- Miten niitä ohjelmia laitteisiin asennetaan? Maksaako se kun sieltä kaupasta lataa?
 - Sovelluskaupasta tulee helposti mielikuva, että sieltä ostetaan rahalla. Suurin osa yleisimmistä sovelluksista on ilmaisia ja vahingossa on lähes mahdoton ostaa mitään, etenkin jos ei ole antanut maksutietojaan mihinkään palveluun.
 - Yleisimmät sovelluskaupat ovat Googlen Play – kauppa, Applen App Store ja Microsoftin Store
 - Sovelluskaupat ovat puhelinten ja tablettien juttu (myös Apple tietokoneissa). Windows tietokoneen sovelluskauppa ei ole oleellinen juttu.
 - Sovelluskaupan käyttö vaatii aina tilin kaupanpitäjälle (Google, Apple tai Microsoft).
 - Kaupassa on aina hakutoiminto (suurennuslasi tms. symboli), jolla voit etsiä sovelluksia. Valitun sovelluksen löydyttyä, paina asenna tai hae ja odota kunnes ohjelma on asennettu.
 - Tableteissa ja puhelimissa on usein oletusasetuksena, että ohjelmia voi ladata ainoastaan WiFi-verkossa. Tämän voi kytkeä pois Android laitteissa Google Play Kaupan asetuksissa.



- Onko tässä nyt kaikki päivitykset ja virustorjunnat kunnossa?
 - o Näihin koskeviin turhiin uutispelotteisiin törmää valitettavan usein, mutta asia on tärkeä. Tutorin on hyvä tarkistaa, että opastettavan laite on ajan tasalla.
 - o Windows 10 – laitteen mukana tuleva tietoturvaohjelmisto Windows Defender on hyvä ja riittävä peruskäyttäjälle.
 - o Mobiililaitteet: Tietoturvaohjelma tulee ladattavista sovelluksista, ja jos käyttää tunnettuja/suosittuja ohjelmia on melko turvassa.
 - o Windows päivitykset voi tarkistaa Windowsin asetuksista valitsemalla 'Päivittäminen ja suojaus', vasemmasta reunasta 'Windows Update' ja painamalla 'Tarkista päivitykset' -nappia. Muuten päivitykset W10-koneella latautuvat oletusasetusten mukaan automaattisesti.
 - o Androidissa järjestelmäpäivitykset löytyvät asetuksista kohdasta 'Järjestelmä' (yleensä asetusten alareunassa). Sovelluspäivitykset taas ovat Play -kaupassa. Valitse hampurilaisvalikko ☰ ja 'Omat sovellukset ja pelit'. Hampurilaisvalikosta löytyy myös asetukset, joissa voi kytkeä sovellusten automaattisen päivityksen päälle.

- Miksi niitä päivityksiä tulee niin paljon ja pitääkö ne kaikki hyväksyä?
 - o Päivitykset ovat korjauksia ja uusia ominaisuuksia järjestelmään ja ohjelmiin sekä usein parannuksia laitteen tietoturvaan.
 - o Päivitykset on hyvä tehdä aina mielellään heti.
 - o Erilaisia ilmoituksia ja kyselyitä tulee valitettavan paljon, osa jopa vieraalla kielellä. Tutorin kanssa on hyvä katsoa nämä rauhassa läpi.
 - o Päivitykset ovat järjestelmä- tai sovelluspäivityksiä.
 - o Päivityksiä on kolmea lajia: turvallisuus-, ominaisuus- ja korjauspäivityksiä.

- Kuvakkeet katosi ruudulta? Mistä ne saa takaisin?
 - o Näppihäiriöitä tulee helposti älylaitteiden kanssa kaikille. Puhelimen ruudulla kuvakkeet katoavat tai vaihtavat paikkaa. Sormi lipsahtaa väärälle napille. Digitutor voi auttaa laitteen käytössä, etenkin puhelimesta säätää näytön sammumisen aikaa ja ruudun kirkkautta sopivammaksi.
 - o Jos sovelluksen kuvake on epähuomioissa poistettu näytöltä, ohjelma on kuitenkin edelleen laitteessa ja kuvakkeen voi asentaa takaisin kaikkien sovellusten listasta. Tyypillistä on myös, että sovelluksen kuvake on lipsahtanut älypuhelimessa toiselle aloitusnäytön välilehdelle. Kuvakkeita saa siirrettyä painamalla niiden kohdalla ensin pitkään.
 - o Windows-koneissa voi tarkistaa onko kuvake siirretty roskakoriin ja palauttaa se sieltä. Jos kaikki kuvakkeet ovat kadonneet työpöydältä, kokeile hiiren oikeaa näppäintä työpöydällä ja valitse 'Näytä->Näytä työpöydän kuvakkeet'.



- Miten ostetaan lippuja netistä? En halua laittaa luottokorttia ja puhelinnumeroita mihinkään nettiin.
 - Ostokset tehdään nykyään netissä. Tässäkin on hyvä vähentää turhaa pelkoa ja opastaa miten ostokset tehdään turvallisesti.
 - Kaupoista kannattaa kertoa yleisesti – suuret tunnetut ovat turvallisempia (huijaus epätodennäköisempää)
 - maksutavat esim. luottokortti ja Klarna ovat turvallisia (palautus huijauksesta) – lomamatkat aina luottokortilla!
 - Nykyään toki turvallinen ostaminen onnistuu kätevästi esim. MobilePay-sovelluksella tai mobiilipankin kautta.

- Miten siirrän kuvat kamerasta/ puhelimesta tietokoneelle?
 - Tämä on tärkeä ja usein kysytty asia. Älypuhelimilla kuvataan paljon ja kuvia halutaan jakaa tai katsella isommalta ruudulta. Kuvien siirtäminen fyysisesti laitteesta toiseen ei ole nykyaikaa vaan kannattaa siirtää pilven kautta.
 - Riippumatta käytetystä laitteesta kannattaa käyttää Google Kuvat -palvelua. Tämä on varmin tapa siirtää tietoa, jos kuvia tarvitsee siirtää Android-, Apple- ja Windows laitteiden välillä. Katso tällöin, että Google Kuvien asetuksissa varmuuskopiointi on päällä, ja että kuvat siirtyvät pilveen korkealaatuisina (ei alkuperäinen koko). Katso myös, että varmuuskopiointi tapahtuu myös mobiilidatayhteydellä.

- Voisitko näyttää miten tämä asia tehdään? Kun lapset tekee sen aina niin nopeasti etten pysy mukana. En muista, kun se tulee tehtyä niin harvoin.
 - Hyvin yleinen ongelma. Useilla ei ole ketään kuka auttaisi tietotekniikan käytössä. Rauhallinen toisto, kertaus sekä kotitehtävät ovat tärkeitä oppimisen kannalta.

- Mikä se on se semmoinen ilmoitus mikä tulee siihen ruutuun? Ja se tulee aika usein.
 - Tämä on kenties se useimmin kysytty kysymys. Tämä myös kertoo, miksi tutorin pitäisi osata lukea ajatuksia, ennustaa, sekä toimia tulkkina. Helpoin vastaus on kertoa opastettavalle, että kirjoitapa ensi kerralla se ilmoitus paperille tai ota siitä kuva. Sitten asia voidaan käydä yhdessä läpi seuraavalla opastuskerralla.



- Jos tämä ilmenee puhelimessa/tabletissa – opetelkaa ottamaan juuri sillä laitteella näyttökuva ja kameran käyttöä sen verran, että tietokoneen ruudusta saa tarvittaessa kuvan.
 - Ilmoituksia tulee paljon ja useimmiten ne ovat harmittomia eikä niihin tarvitse välttämättä reagoida. Ainoastaan järjestelmäpäivitys on aina hyvä tehdä heti. Ilmoitusasetuksia pääsee muokkaamaan laitteen asetuksista sekä jokaisen sovelluksen omista asetuksista.
- Viekö Bluetooth/Mobiilidata/WiFi paljon akkua?
- Ikivanhoissa (noin yli viisi vuotta vanhat) vanhoissa puhelimissa Bluetooth vie akkua, uudemmissa ei ole väliä. Mobiilidatasta ei tarvitse välittää.
 - WiFi kannattaa kytkeä pois poistuttaessa paikasta, jossa se on käytössä. Kytkemätön WiFi etsii koko ajan uusia verkkoja ja kuluttaa tällöin turhaa virtaa.
 - Kannattaa toki pohtia opastettavan kanssa onko esim. Bluetooth päällä jonkin tarvittavan sovelluksen vuoksi vaiko turhaan. Esimerkiksi Koronavilkku tarvitsee Bluetoothin toimiakseen.

5. Useimmiten toimivat ratkaisut

Tähän on koottu lista useimmiten toimivista ratkaisuista. Nämä voivat auttaa silloin, kun tuntuu, ettei muuten ratkaisua pulmaan löydy.

- Käynnistä laite, sovellus tai ohjelma uudelleen
 - Uudelleenkäynnistys korjaa yllättävän monta ongelmaa, mutta silti se on helppo unohtaa tehdä.
 - SIM – kortillisissa laitteissa, varmista, että opastettava muistaa PIN-koodin ennen uudelleenkäynnistystä.
- Päivitä ohjelmisto tai sovellus
 - Tarkista päivitykset ajan tasalle.
 - Tästä on hyvä aina aloittaa, jos laite ei toimi kunnolla. Laitteet saattavat olla käyttämättä pitkänkin ajan, jolloin päivityksiä tulee kerralla paljon.
 - Joskus myös sovelluksen poistaminen ja uudelleen asentaminen auttaa ongelmaan. Tämä etenkin silloin, jos sovelluksesta on tullut täysin uusi erillinen versio sovelluskauppaan.



- Vaihda selainta
 - o Eri sivustot näkyvät eri tavalla riippuen selaimesta.
 - o Muistakaa, että Internet Explorerilla ei saa enää käydä netissä tietoturvasyistä. Microsoft Edge puolestaan on turvallinen.
- Tarkista, että nettiyhteys on päällä
 - o Mobiililaitteissa törmää usein tilanteeseen, että SIM-kortti on hieman liikahtanut, eivätkä yhteydet toimi – tämä myös SIM-kortillisissa kotireitittimissä.
 - o Kodin WiFi-ongelmissa meidän on vaikea tietää, mikä lienee ongelma. Reitittimen uudelleenkäynnistys toimii useimmiten ratkaisuksi.
 - o Katso, ettei lentotila ole vahingossa mennyt päälle. Tämä estää mm. netin.
- Varmista, että laitteessa on virtaa, tyhjä akku ei tarkoita risaa laitetta.
- Kysy kaverilta – joskus ratkaisu voi olla niin ilmeinen, ettei sitä kerta kaikkiaan hoksaa. Tässä auttaa mielipiteen kysyminen kollegatutorilta.
- Käy saunassa tai kahvilla (parhaat ideat tulee siellä, missä mieli saa hetken levähtää).

6. Digiaiheet

Digitutorin on mahdoton hallita kaikkia digiasioita, mutta muutamasta aiheesta on hyvä tietää perusteet. Tähän on koottu perustiedot tietoturvasta, käyttäjätileistä, pilvipalveluista ja Windows 10 -käyttäjärjestelmästä.

6.1 Tietoturva

Erillistä tietoturvaohjelmistoa ei peruskäyttäjä tarvitse.

Kaikissa nykyaikaisissa laitteissa virustorjunta on sisäänrakennettuna, joten sellaista ei tarvitse erikseen asentaa (Windows 8, Windows 10, Android, iOS, Chrome OS).

Virustorjuntaa tärkeämpää on käyttäjän oma maalaisjärki. Yleensä haittaohjelma ei tule laitteeseen itsestään, vaan käyttäjän on ladattava se itse. Tämä tarkoittaa epämääräisten mainoslinkkien klikkaamista (esimerkiksi älä usko, jos saat viestin, että olet voittanut iPhoneen joka on sinun vain 1 euron postimaksulla). Applen App Store ja Googlen Play kauppa huolehtivat sovellusten turvallisuudesta melko hyvin tarkistamalla sovellukset automaattisesti tasaisin väliajoin, lipsahduksiakin toki tulee.



Sovelluksia ladattaessa kannattaa suosia suosittuja, paljon käytettyjä sovelluksia. Varsinkin Android maailmassa maksuttomilla tietoturvasovelluksilla on huono maine.

Windows tietokoneissa on hyvä tapa tehdä erillinen pääkäyttäjä -tili ja käyttää tietokonetta normaalisti tavallisena käyttäjänä. Näin estät vahingossa tapahtuvat haittaohjelmien lataukset.

Haittaohjelmat saattavat hidastaa konetta, näyttää mainoksia tai pahimmillaan kaapata koneen kokonaan käyttöönsä. Haittaohjelmaa voi epäillä, jos laite pätkii oudosti tai tuntuu tekevän itsekseen asioita. Mobiililaitteissa haittaohjelmat yleensä ovat sidottuna sovellukseen, joten sovelluksen poistaminen yleensä auttaa. Tietokonepuolella haittaohjelma taas usein latautuu osaksi järjestelmää. Hyvänä ensiapuna voi PC:llä käyttää Malwarebytesin AdwCleaneria <https://www.malwarebytes.com/adwcleaner/>.

Jos laite vaikuttaa toimivan oudosti esim. pankkia tai verkkokauppoja käytettäessä, kannattaa lopettaa kaikki toiminta välittömästi.

6.2 Käyttäjätilit

Kaikki palvelut, joissa käyttäjä tunnetaan nimellä (käyttäjä pitää yksilöidä), tarvitsevat tilin. Tiliin liittyy olennaisena osan rekisteröinti, jossa palveluun kerrotaan käyttäjän tiedot. Kun palveluihin luodaan oma käyttäjätili, se osataan jatkossa yhdistää juuri sinun tietoihisi esimerkiksi omiin sähköposteihin jne. Opastettaville vaikeimmat asiat, ovat:

- Joka palveluun on oma erillinen tilinsä.
- Vaikka käyttäjätunnuksena on sähköposti, ei sähköpostin salasana voi toimia toisen palvelun salasanana automaattisesti.
- Kun palvelu on otettu käyttöön, laite voi muistaa salasanan automaattisesti eikä enää kysy sitä käyttäjältä. Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, ettei salasanaa olisi olemassa. Omat salasanat on tiedettävä, vaikei niitä tarvitsisi käyttää. Tätä on painotettava opastuksissa, ajallisesti suurin osa digituesta menee kadonneitten salasanojen etsimiseen ja palauttamiseen eikä se aina edes onnistu.

6.3 Pilvipalvelut

Peruskäyttäjälle pilvipalvelu tarkoittaa, että tiedot talletetaan muualle kuin omaan laitteeseen. Pilvipalvelu helpottaa erityisesti, jos omistaa enemmän kuin yhden laitteen, tällöin tietojen jakaminen laitteiden välillä on automaattista.

Yleisin pilvipalvelu, jota ei edes tajuta käytettävän, on sähköposti.



Muista pilvipalveluista kannattaa ehdottomasti ottaa käyttöön Google Kuvat, jos ottaa lainkaan valokuvia kännykällä tai tabletilla. Kuvat ja videot näet vievät eniten tilaa laitteilla.

6.4 Windows 10

Windows koneen ensimmäinen käynnistys

Ennen varsinaista Windows -käynnistystä, tietokone kysyy käyttäjältä seuraavia asioita:

- Valitse maa ja näppäimistöasettelu, kysyttäessä tarvitsetko toista näppäimistöasettelua, paina 'Ohita'.
- Valitaan, tuleeko kone henkilökohtaiseen vai työpaikan/organisaation käyttöön. Opastettaville valitse aina henkilökohtainen.
- SE TILI: Jos kone on kytketty verkkoon, asennusta ei voi jatkaa liittämättä konetta Microsoft -tiliin. Tiliin liittymisen jälkeen on valittava sisäänkirjautumistapa, joka on joku muu kuin salasana (PIN-koodi, kasvotunnistus, sormenjälki - yleensä PIN-koodi)
- Yksityisyysasetukset. Tässä kohtaa kysytään useita yksityisyyteen liittyviä asetuksia. Kukaan voi tottakai vastata näihin haluamallaan tavalla.
 1. Puheentunnistus (Cortana) - Älä käytä
 2. Paikannus (voi käyttää, ei tarpeen)
 3. Löydä laite (vaatii paikannuksen)
 4. Diagnostiikkatiedot (Perus)
 5. Kirjoitus - Ei
 6. Räätelöity kokemus - Ei
 7. Anna sovellusten käyttää Add id:tä - Ei
 8. Historia - Ei
 9. Yhdistä puhelin - Ei, tämä aiheuttaa ilmoituksia.
 10. One Drive - Kuten edellinen, kannattaa ottaa tarvittaessa käyttöön myöhemmin
 11. Cortana - Ei

Seuraavaksi näyttöön tulee Tervetuloa -kohta, jossa kuluu hetken aikaa, odota siis rauhassa.

Windowsin eri versiot

Windowsista on käytössä 3 versiota, Home, Pro ja S. Windows S estää muualta kuin sovelluskaupasta hankittujen ohjelmien asennuksen ja se kannattaa muuttaa tavalliseksi Windowsiksi: Mene asetuksiin (ratas) ja valitse 'Päivittäminen ja suojaus', vasemmasta reunasta 'Aktivointi'. Windows S -koneessa on linkki kauppaan, klikkaa linkkiä ja kauppa menee oikeaan sovellukseen, valitse 'Lataa ja asenna'. Tämän jälkeen olet vaihtanut tavalliseen Windowsiin (paluu S-versioon ei ole enää mahdollista).



Päivitykset


Mene asetuksiin (ratas) ja valitse 'Päivittäminen ja suojaus'. Paina tarkista päivitykset – näin saa tarkistettua onko kone ajan tasalla. Suuret päivitykset on jaksotettu, ja niitä ei aina voi ladata halutessaan vaan pitää odottaa, kunnes päivitys ilmestyy asennettavaksi.

Tehtäväpalkki

Näytön alareunassa oleva palkki, josta voidaan käynnistää ohjelmia ja jossa näkyy käynnissä olevat ohjelmat.

Ohjelmia voi kiinnittää pysyväksi palkkiin, kun ohjelma on käynnistetty: paina palkissa olevaa ohjelman kuvaketta hiiren oikealla ja valitse 'kiinnitä tehtäväpalkkiin'. Näin saat nopeasti ohjelman auki suoraan tehtäväpalkista. Poistettaessa vastaavasti 'Irrota tehtäväpalkista'.

Ilmoitukset

Oikeaan alareunaan ilmestyy ilmoituksia, niiden asetuksia voi muokata tehtäväpalkin oikeassa reunassa olevasta painikkeesta . Yläreunassa linkki 'Ilmoitusten hallinta'. Samasta painikkeesta saa kytkettyä käyttöön laitteen eri ominaisuuksia, tärkeimpinä 'Näytä toisessa' – eli toisen näytön/videotykin kytkentä ja 'Lentotila' – tämä on syytä tarkistaa, jos opastettavalla ei nettiyhteys toimi. Nämä toiminnot löytyvät kannettavista tietokoneista yleensä Fn- ja funktionäppäinten (F1, F2, F3...jne.) takaa, joten näppäinvirheitä tulee.

Ohjelmien asennus: Toisin kuin älypuhelimissa, tableteissa ja Apple -tietokoneissa, Windows koneissa ohjelmat asennetaan yleensä lataamalla nettisivulta asennusohjelma (latautuu yleensä 'Ladatut tiedostot' -kansioon) ja käyttämällä sitä asennukseen.

7. Digisanasto

Tietotekniikassa käytetty sanasto tuottaa opastettaville harmia, sillä termit ovat uusia ja usein ne ovat johdettuja englanninkielisistä sanoista. Opastustilanteessa pyritään puhumaan opastettavan kanssa samaa kieltä, niin että kumpikin ymmärtäisi toisiaan. Kyllä, helpommin sanottu kuin tehty! Käytettävät lyhenteet ja niiden kuvakkeet eivät välttämättä kerro käyttäjälle mitään käyttötarkoituksesta. "Selain" on myös terminä monelle vieras, ymmärretään lähinnä kuvakkeena ruudulla, jonka avulla pääsee sinne "nettiin".

Mikä avuksi? Useimmiten erilaiset vertaukset auttava termien ja digiaiheiden avaamisessa. Tässä niistä pari esimerkkiä.

- Rekisteröitymiseen/tilin luomiseen voidaan käyttää kirjastokortti -vertausta. Kirjastollekin pitää kertoa omat tiedot ensin, jotta saat kirjastokortin ja pystyt lainaamaan kirjoja omalla nimelläsi. Kuten tässäkin, palveluissa on tunnistettava ihminen, jotta pääset juuri sinun tietoihisi tai tiliisi.



- Jokaiseen palveluun/sovellukseen on tehtävä omat tunnukset erikseen. Samaan tapaan jokaisella on kotiin ja työpaikkaan eri avaimet. Sama pätee salasanoihin: on turvallisempaa, että jokaiseen eri paikkaan on oma salasana/avain, jotta rosvo ei pääsekään kaikkiin paikkoihin, mikäli tunnukset joutuvat väärin käsiin.
- Laitteen kansiot ovat kuin erilaisia laatikoita, joihin tavaroita eli tiedostoja laitetaan, jotta ne pysyvät järjestyksessä. Tähän voi siis käyttää vaikkapa kirjahyllyä vertauksena selittämään tietokoneen kansiosysteemiä.

Voit myös kysyä opastettavalta, miksi hän itse kutsuu esim. nettiselaimen kuvaketta tai muita sovelluskoneita. Käyttämällä samoja sanoja varmistetaan molemminpuolinen ymmärrys. Lisäksi älypuhelin kuvakkeet on hyvä käydä opastettavan kanssa läpi kohta kohdalta laitteen peruskäyttöä opeteltaessa.

Melkein kaikkiin digiaiheisiin löytyy ohje netistä. Vaikeinta on löytää oikeat hakusanat. Hakusanoihin auttaa vain kokemus ja digisanaston kehittäminen (linkki yllä). YouTube videoissa löytyy usein video, joka näyttää kohta kohdalta toimintatavan. Näissä on kuitenkin oltava tarkkana, koska uusia versioita ja toimintatapoja tulee melko tiheään, vanhastakin videosta voi kuitenkin saada hyviä vinkkejä. Kun laitteet toimivat, ohjeet käyttöön löytyvät yleensä suomeksi, vianhakuun/ongelmanratkaisuun joutuu useammin turvautumaan englannin kieleen.

Jotkut termit toistuvat opastettaessa usein, kuten Wi-Fi, Bluetooth, selain, sovellus, kuvake Mobiilidata tai GPS. Tähän hyvänä apuna on Ylen Digitreenien digisanastohaku, josta pystyy hakemaan laajasti digisanojen selityksiä.

Suomen laajin digisanastohaku löytyy Ylen Digitreenien sivuilta:

<https://yle.fi/aihe/artikkeli/2019/03/25/mita-ovat-selain-kayttis-ja-wifi-laaja-digisanasto-selittaa-sanat-selvalla>

8. Parhaimmat sivustot itseopiskeluun

Omaa digiosaamista voi pitää yllä seuraavien sivustojen avulla.

Ylen Digitreenit

<https://yle.fi/aihe/digitreenit>

Digitreeneistä löydät oppeja ja niksejä laajasti eri laitteiden ja digipalvelujen käyttöön. Digitreenien avulla voit itse opiskella uutta digiasiaa omaan tahtiin.



Kuluttajaliiton Huijarit Kuriin

<https://www.kuluttajaliitto.fi/hankkeet/huijarit-kuriin/>

Huijarit Kuriin -hanke tarjoaa paljon hyvää ajankohtaista tietoa nettihuijauksista. Hanke pitää yllä myös neuvontaa nettihuijatuille.

Kyberturvallisuuskeskus

<https://www.kyberturvallisuuskeskus.fi/fi/>

Kyberturvallisuuskeskus tiedottaa haavoittuvuuksista ja uhkista sekä tarjoaa runsaasti tietoa ja oppaita tietoturvasta.

SeniorSurf

<https://www.seniorsurf.fi>

Vanhustyön Keskusliiton SeniorSurf rohkaisee ikääntyneitä ihmisiä tarttumaan tietokoneisiin ja nettiin. Sivustolta löytyy myös materiaaleja digiopastajien tueksi.

Youtube

<https://www.youtube.com/>

Youtube on digitutorin hyvä apuväline. Sieltä löytyy opastusvideoita aiheista kuin aiheista esimerkiksi pankkien omilta kanavilta löytyy ohjevideoita mobiilipankkien käyttämiseen.



”Tutkitaan yhdessä
tavallisten ihmisten taidoilla.”

