



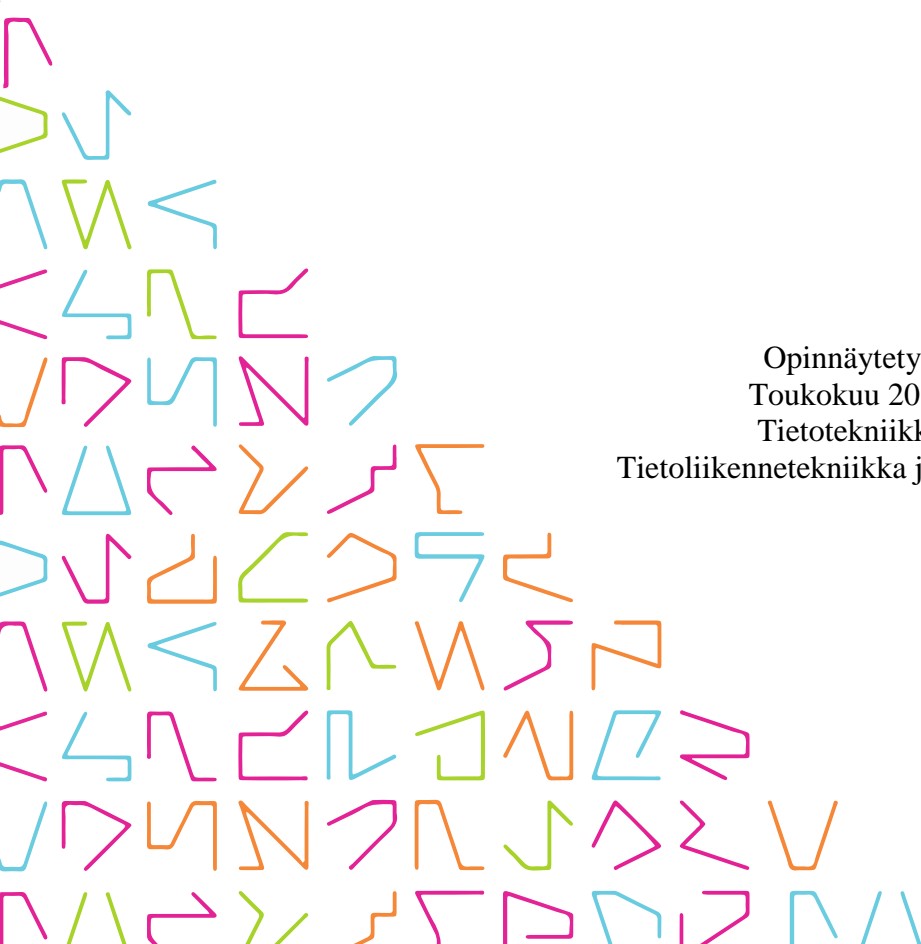
TAMPEREEN
AMMATTIKORKEAKOULU

AURINKORANNIKON SUOMALAISTEN TIETOTEKNISET VALMIUDET

Aila Leppäkoski

Opinnäytetyö
Toukokuu 2016
Tietotekniikka

Tietoliikennetekniikka ja tietoverkot



TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tietotekniikka
Tietoliikennetekniikka ja tietoverkot

LEPPÄKOSKI AILA:

Aurinkorannikon suomalaisten tietotekniset valmiudet

Opinnäytetyö 27 sivua, joista liitteitä 3 sivua
Toukokuu 2016

Opinnäytetyön tarve syntyi siitä, että Tampereen ammattikorkeakoulu sekä Espanjan Aurinkorannikolla toimiva yhdistys Benalmedenan Suomalaiset ry kaipasivat tutkittua tietoa siitä, minkälainen tietoteknisen osaamisen taso Aurinkorannikolla asuvilla suomalaisilla on, jotta alueelle suunnattua opetus- ja avustustoimintaa voidaan kehittää. Tutkimusmenetelminä käytettiin havainnointia paikan päällä, henkilöhaastatteluita sekä pienimuotoista sähköistä kyselyä.

Aihetta tutkiessa selvisi, että alueella asuu paljon iäkkäitä ihmisiä, joilla on usein erilaisia ongelmia tietotekniikkaan liittyvissä asioissa ihan jo perusteista lähtien. Internettiä ja tietoteknisiä laitteita käytetään paljon, mutta tietotaitoa tehokkaaseen käyttämiseen tai ongelmien itsenäiseen selvittämiseen ei tunnu olevan. Oppimiseen on halua, ja haastattelijan ja nettikyselyn perusteella monet osallistuisivat jatkossakin mielellään heitä lähellä järjestettävään tietotekniikan opetukseen.

Tietoteknisissä asioissa avustamiselle on alueella tarvetta. Sekä Espanjan Aurinkorannikolla toimivien suomiyhdistysten että Tampereen ammattikorkeakoulun välistä yhteistyötä laajentamalla on mahdollista luoda lisää harjoittelupaikkoja opiskelijoille ja saada enemmän apua Aurinkorannikon suomalaisille. Opinnäytetyön tietoja voidaan hyödyntää Aurinkorannikon alueelle tähtäävässä suomenkielisessä yritystoiminnassa.

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in ICT engineering
Telecommunications and networks

LEPPÄKOSKI AILA:

ICT readiness of Finnish residents in Costa del Sol

Bachelor's thesis 27 pages, appendices 3 pages

May 2016

The purpose of this thesis was to gather information about the level of ICT know-how among the Finnish residents in Costa del Sol. The topic was in the interest of Tampere University of Applied Sciences and Benalmadenan Suomalaiset ry. The aim of the study was to improve teaching methods and ICT consulting in the area. Research methods included observation of the situation at the destination, interviews and a small-scale online questionnaire.

During the study it was noted that different ICT related basics are causing problems for the elderly people in the area. Internet and technical devices are being used a lot but there is an evident lack of knowledge to use them efficiently. Also, resolving technical problems without a computer expert proves troublesome to many. Many residents are eager to learn and willing to attend ICT lessons in the future.

There is a great demand for assistance in the ICT field in the area. By increasing the level of co-operation between both Tampere University of Applied Sciences and Finnish associations in Costa del Sol it is possible to create many new practical training opportunities and offer more help to Finnish people living there. The information of this thesis can be used in the founding of Finnish enterprises in the Costa del Sol region.

Key words: kirjoita sanat pienillä alkukirjaimilla

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	TUTKIMUKSEN KUVAUS	6
2.1	Tavoitteet, kohderyhmä ja pääalueet	6
2.2	Tutkimuksesta tiedottaminen, tutkimusaineisto ja -menetelmät.....	6
3	SUOMALAISET ESPANJAN AURINKORANNIKOLLA	8
3.1	Kuvaus suomalaisväestön nykytilasta	8
3.2	Tietoteknisen opetuksen saatavuus tällä hetkellä	8
4	HARJOITTELUSTA OPINNÄYTETYÖKSI.....	9
4.1	Harjoittelun kuvaus.....	9
4.2	Työtehtävistä tutkimusmateriaaliksi	9
5	TUTKIMUSTULOKSIA	12
5.1	Kirjoittajan oman harjoittelun pohjalta.....	12
5.2	Muiden harjoittelijoiden haastattelut	13
5.3	Sähköinen kysely – Elomake	15
6	KEHITYSEHDOTUKSIA	19
6.1	Yhdistysyhteistyön mahdollisuudet.....	19
6.2	Parannettavaa opiskelijayhteistyössä.....	19
7	POHDINTA.....	21
	LÄHTEET.....	23
	LIITTEET	24
	Liite1. Elomakekysely	25
	Liite 2. Harjoittelijoiden haastattelukysymykset.....	27

1 JOHDANTO

Tarve tälle opinnäytetyölle syntyi siitä huomiosta, ettei ole tutkittua ja julkista tietoa siitä, minkälaista tietoteknistä opetusta tai apua Espanjan Aurinkorannikolla asuvat suomalaiset tarvitsevat. Tämän opinnäytetyön tavoitteena on siksi selvittää ja analysoida, minkälainen tietotekniikan osaamisen taso Aurinkorannikolla asuvilla suomalaisilla on tällä hetkellä sekä minkälaista tietoteknistä tukea sinne kaivataan nyt ja tulevaisuudessa.

Aurinkorannikolla, Fuengirolassa, on suomalainen koulu, jossa lapset ja nuoret saavat tietoteknistä opetusta ja apua suomenkielellä. Tämä on otettu huomioon, ja siksi tässä opinnäytetyössä keskitytään käsittelemään lähinnä vanhempien asukkaiden taitoja ja tarpeita. Tutkimuksen tarkoituksena on tuottaa uutta, koostettua tietoa erilaisten tahojen, kuten suomalaisten ammattikorkeakoulujen ja yritysten sekä Espanjassa toimivien suomiseurojen, käyttöön. Tutkimuksen aineisto on kerätty paikan päällä omien kokemusten ja havaintojen avulla, pienimuotoisella sähköisellä kyselyllä sekä haastattelemalla Aurinkorannikolla toimivien suomiyhdistysten jäseniä ja myöhemmin samalla alueella harjoitteluaan suorittaneita TAMK:in opiskelijoita.

Tutkimuksen päästessä tavoitteisiinsa, kerättyä tietoa voidaan hyödyntää esimerkiksi uusia yrityksiä perustettaessa sekä apuna Aurinkorannikolle tähtäävän tietoteknisen opetuksen ja opiskelijayhteistyön suunnittelussa ja kehittämisessä.

2 TUTKIMUKSEN KUVAUS

2.1 Tavoitteet, kohderyhmä ja pääalueet

Tavoitteeksi tälle opinnäytetyölle asetettiin sen selvittäminen, minkälaista tukea Aurinkorannikolla asuvat suomalaiset kaipaavat. Saatujen tietojen pohjalta voidaan tehdä päätelmiä alueen asukkaiden tietoteknisten taitojen tilasta sekä voidaan lähteä jatkokehittämään alueelle suunnattua tietoteknistä opetusta ja avustustoimintaa.

Kohderyhmänä olivat vähintään kolme kuukautta vuodessa Aurinkorannikolla asuvat lähinnä eläkeikäiset asukkaat. Nettikyselyllä oli tarkoitus tavoittaa myös hieman nuorempia asukkaita. Tutkimuksen suunnittelussa on ajateltu, että lapset ja nuoret saavat tietoteknistä opetusta ja apua ongelmiinsa suomalaisen koulun kautta ja lisäksi nuorilla aikuisilla ja keski-ikäisillä saattaa olla auttamaan kykeneviä sukulaisia tai tuttavvia tai taitoa etsiä netistä ratkaisua ongelmiinsa. Aurinkorannikon ikäihmisillä ei välttämättä ole kuin suomiyhdistysten ja ikäistensä tuki apua vaativissa tilanteissa.

Tutkimuksen pääalueita olivat tutkittavien tietotekniset valmiudet sekä ongelmiin puuttuminen. Sähköisessä kyselyssä oli yhteensä kymmenen kysymystä kartoittamaan muun muassa netinkäyttöaika, apua vaativien ongelmien ilmenemisen tiheyttä sekä sitä, minkälaista apua suomalaiset ovat aiemmin saaneet tietoteknisiin ongelmiinsa.

2.2 Tutkimuksesta tiedottaminen, tutkimusaineisto ja -menetelmät

Omien kokemusten pohjalta kerätty aineisto on hankittu TAMK:in syyslukukauden aikana vuonna 2014. Aineisto on kerätty pääasiassa TAMK:in Aurinkorannikkoharjoitteleeseen Benalmeden suomalaiset ry:ssä liittyvien työtehtävien parissa ja keskustelemalla muiden paikallisten suomalaisten kanssa. Opinnäytetyöhön tarvittavaa tietoa saatiin harjoittelijan toimiessa kouluttajana tietoteknisessä opetuksessa, kotikäynneiltä, laitehuoltoklinikoilta sekä muista yhdistyksen avustustehtävistä.

Tutkimusta varten laadittiin TAMK:in Elomakepohjalla sähköinen kysely. Kyselyyn pääsi vastaamaan tietyllä linkillä, joka oli jaettu saatetekstin kanssa Aurinkorannikon suomalaisen koulun Vanhempainyhdistyksen sekä Aurinkorannikon Martat ry:n yhteisö sivustoilla ja lisäksi Aurinkorannikon palvelut -yrittäjäsivustolla Facebookissa. Benalmedenan Suomalaiset ry:n toiminnassa aktiivisesti mukana olleiden jäsenten keski-ikä oli melko korkea, joten harjoittelun jälkeen toteutetulla kyselyllä oli tarkoitus tavoittaa mahdollisesti myös hieman nuorempia Aurinkorannikon suomalaisia asukkaita. Halukkaat pääsivät vastaamaan kyselyyn myös kevään 2016 opiskelijaharjoitteluun kuuluvilla laitehuoltoklinikoilla Benalmedenan Suomalaiset ry:n toimitiloissa. Linkki kyselyyn oli aktiivisena loppusyksystä 2015 loppukevääseen 2016. Kysely löytyy kokonaisuudessaan liitteestä 1.

Tutkimusta varten haastateltiin useita muita samaa harjoittelua Aurinkorannikolla suorittaneita TAMK:in opiskelijoita ja heidän vastauksiaan käsitellään nimettöminä. Heitä haastateltiin muun muassa harjoitteluun liittyvien koulutusten toteuttamisesta, koulutettavien suomalaisten tietoteknisistä ongelmista sekä opiskelijatoiminnan ja -yhteistyön parannusehdotuksista. Haastatteluilla saatiin tietoa myös avustustoiminnan merkityksestä osallistujille ja palautteesta eri toimintamuotoja kohtaan. Vastauksia eritellään luvussa 5.2 ja niiden merkityksiä pohditaan yhteiskunnallisesta näkökulmasta Pohdinta -osiossa luvussa 7. Haastattelukysymykset löytyvät listattuna liitteestä 2.

Harjoittelua lähdettiin kehittämään myös oman harjoitteluni jälkeen. Eri opiskelijoilla oli hieman erilaisia toimintatapoja ja kokemuksia koulutusten pitämisestä. Kyseisten asioiden läpikäynnillä on tarkoitus selventää sitä, miten erilaiset toimintamallit toimivat vanhempia ikäluokkia koulutettaessa.

3 SUOMALAISET ESPANJAN AURINKORANNIKOLLA

3.1 Kuvaus suomalaisväestön nykytilasta

Suomalaisia muuttaa Espanjaan yhä enemmän vuosittain, ja kymmenessä vuodessa suomalaisten määrä Aurinkorannikolla on lähes kaksinkertaistunut. Paula Könnilän tekemän tutkimuksen mukaan suomalaisia asui Aurinkorannikolla yli 11 000 jo vuonna 2013. Alueelle muuttaa yhä enemmän sekä työikäisiä että nuoria, mutta Könnilän tutkimukseen vastanneista yli 66 % oli eläkeläisiä (Paula Könnilä, Sisua ja Mañanaa).

Könnilä on tutkimuksessaan listannut myös syitä ulkomaille muuton taustalla, joista yleisin näyttää olevan jonkinlainen elämänmuutos; eläkkeelle jääminen, avioero, läheisen kuolema tai työttömyys. Kohteena Espanja kiinnostaa suomalaisia erityisesti ilmaston, terveyteen liittyvien syiden, kulttuurin ja verotuksen takia.

Suomalaisten suuren määrän myötä Aurinkorannikolle on muodostunut suomalaisten tiheään asuttamia suomikyliä, joissa suurin osa tai jopa kaikki palvelut on mahdollista löytää suomen kielellä, ja Fuengirolassa on myös suomalainen peruskoulu ja lukio. Aurinkorannikolla toimii kymmenittäin erilaisia suomalaisjärjestöjä, jotka pyrkivät tarjoamaan suomalaisille, Espanjassa asuville jäsenilleen vapaa-ajan ohjelmaa ja monenlaisia aktiviteetteja yhteisöllisyyden ylläpitämiseksi.

3.2 Tietoteknisen opetuksen saatavuus tällä hetkellä

Fuengirolassa sijaitsevassa yksityiskoulussa on tarjolla virallista perusopetusta ja syksystä 2007 alkaen on ollut myös lukiokoulutusta. Koulussa on tarjolla ATK-opetusta valinnaisaineena 8.- ja 9.-luokkalaisille kaksi viikkovuosituntia. Syksystä 2016 alkaen on suunnitteilla myös koodauksen valinnaiskurssi 4. - 6. -luokkalaisille.

Sofia-opisto Aurinkorannikolla on kansalaisopiston vastine, ja siellä järjestetään pieni-
muotoisesti tietotekniikan opetusta. Kurssitiedot löytyvät opiston nettisivuilta, ja kursseille ilmoittaudutaan joko paikan päällä tai sähköpostitse. (Sofia-opisto, luettu 10/2015 <http://www.sofiaopisto.net/>)

4 HARJOITTELUSTA OPINNÄYTETYÖKSI

4.1 Harjoittelun kuvaus

Harjoittelupaikkana oli Benalmádenassa toimiva yhdistys nimeltä Benalmadenan Suomalaiset ry, jonka tarkoituksena on auttaa aurinkorannikon suomalaisia sopeutumaan Espanjaan ja sen kulttuuriin. Yhdistys toimii Benalmádenan alueella olevien harrasteryhmien yhdyssiteenä ja koordinoijana.

Tampereen ammattikorkeakoulun ja Benalmadenan Suomalaiset ry:n yhteistyöstä syntyi harjoittelupaikkoja TAMK:in opiskelijoille. Yhteistyön tarkoituksena on sekä tuottaa Benalmadenan Suomalaiset ry:n jäsenille uusia tietoja ja taitoja tietotekniikan kanssa toimimiseen että opettaa TAMK:in opiskelijoille arvokkaita vuorovaikutustaitoja. Samalla yhteistyöhön osallistuville opiskelijoille saadaan työkokemusta IT-tuessa toimimisesta ja ongelmanratkaisua vaativista monipuolisista tehtävistä. Tämän työskentelyn lomassa on kerätty aineistoa yhdistyksen jäsenten sekä yhteistyökumppaneiden tietoteknisistä taidoista esiintyneiden ongelmien ja avuntarpeiden kautta. Opiskelijayhteistyön menetelmiä sekä kerättyä materiaalia on eritelty seuraavassa osiossa.

4.2 Työtehtävistä tutkimusmateriaaliksi

Harjoittelijan tehtävänä oli suunnitella ja toteuttaa aloittelijatasoisia oppitunteja tietoteknisten laitteiden, apuvälineiden sekä ohjelmistojen käytöstä. Palautteen vastaanotto ja käsittely sekä toiminnan kehittäminen sen pohjalta olivat myös harjoittelijan vastuulla.

Toiminnassa lähdettiin liikkeelle pohtimalla sitä, minkälaisissa asioissa Suomiyhdistyksen ikäihmiset saattoivat kaivata apua. Yhdistyksen puheenjohtaja kertoi omat käsityksensä, mikä helpotti ensimmäisen oppituntin suunnittelua. Jatkossa aiheita pystyttiin keksimään osallistujia haastatteleamalla. Sekä oppitunteja että laitehuoltoklinikkaa oli aluksi aikataulutettu kumpaakin vain muutama tunti viikkoa kohden.

Ensimmäisten oppituntien aiheet keskittyivät Windows XP ja Windows 7 -käyttöjärjestelmien käyttöön; mitä asetuksia ja toimintoja ohjauspaneelin kautta pääsee muokkaa-

maan ja hallinnoimaan itse. Lisäksi tutustuttiin muun muassa valokuvien siirtämiseen kamerasta tai kännykästä tietokoneelle ja tiedostojen hallintaa, kuten siirtämistä, kopiointia ja poistamista. Monille nämä olivat täysin uusia asioita, joiden oppiminen herätti kiitollisuutta ja toi hyvää palautetta toiminnasta.

Oppitunnit pidettiin alkuperäisen suunnitelman mukaisina vain muutaman viikon, kunnes saadun palautteen pohjalta päädyttiin nekin muuttamaan laitehuoltoklinikoiksi. Yhdistyksen jäsenillä vaikutti olevan paljon selvittämättömiä ongelmia omissa laitteissaan. Lisäksi opetukseen osallistuneilla huomattiin olevan niin erilainen osaamisen taso, että yksilöllinen avustaminen ja opetus laitehuoltoklinikan muodossa koettiin hyödyllisemmäksi tässä tilanteessa, kun oppitunneista ei oltu ilmoitettu hyvissä ajoin tarkemman selityksen kanssa yhdistyksen nettisivuilla tai muualla, eikä niitä oltu lyhyen aikataulun vuoksi saatu jaoteltua ajoissa eri tasoisille oppijoille sopiviksi.

Todettiin, että tätä osa-aluetta tulisi ehdottomasti kehittää seuraavia TAMK:in harjoittelijoita ajatellen. Kaiken tämän lisäksi tuntui, ettei kahden harjoittelijan aika parin tunnin aikana riittänyt kaikkien klinikalle tuotujen laitteiden huoltamiseen ja käyttäjien neuvomiseen, joten klinikka-aikoja oli mielekästä lisätä.

Laitehuoltoklinikalle sai tuoda sellaisia mobiililaitteita, jotka kaipasivat huoltoa, tai joiden käytössä yhdistyksen jäsen kaipasi henkilökohtaista apua tai opetusta. Yleisiä ongelmia olivat laitteen suorituskyvyn heikentyminen esimerkiksi haittaohjelmien tai puutteellisen tiedostojenkäsittelyn seurauksena sekä unohtuneet salasanat eri ohjelmissa. Ongelmia tuottivat myös langattomien yhteyksien muodostaminen kännykällä tai tabletilla. Monet kaipasivat neuvoja siinä, miten voisivat katsella suomalaisia televisiokanavia tai -ohjelmia.

Laitehuoltoklinikasta saatu palaute oli myös todella positiivista; tuli useita kertoja kuulua, että ongelma on ollut laitteessa jo pitkään, ja laitetta on ollut hankala tai mahdoton käyttää ja tilanteen ratkeaminen oli erittäin kaivattua. Osa osallistujista kertoi joskus vie-neensä laitteitaan huoltoon Espanjalaisiin yrityksiin vaihtelevin lopputuloksien ja lasku saattoi olla erittäin kallis.

Kotikäynnit olivat todella suosittu toiminnan muoto, sillä näillä käynneillä huollettiin hie-
man suurempia, hankalammin toimistolle laitehuoltoklinikkaan kuljetettavia laitteita, ku-
ten pöytätietokoneet, televisiot ja tulostimet. Suurin osa apua kaivanneista yhdistyksen
jäsenistä olivat hyvin iäkkäitä, jolloin laitteiden siirtely ja kuljetus huoltoon olisi ollut
hankalaa ilman ulkopuolista apua. Lisäksi kotikäynneissä oli myös yksityisyysnäkö-
kulma; mikäli käsiteltiin salasanoja tai muita henkilökohtaisia tietoja sisältäviä ongelmia,
niiden hoitaminen oli helpompaa yksityisesti asianomaisen kotona. Osa kaipasi myös
apua kotiverkkoon liittyvissä asioissa, jotka tuli hoitaa avustettavan kotona.

Laitteita ei ainoastaan laitettu toimimaan oikein, vaan ohjeistettiin myös, miten ongelma
tai vika on mahdollista välttää jatkossa. Siitä huolimatta sama avustettava saattoi tarvita
apua uudestaan samassa asiassa, johtuen esimerkiksi iän mukana tulleista muistiongel-
mista.

Harjoittelijat auttoivat myös yhdistyksen johtohenkilöitä erilaisissa arkipäivän haasteissa,
mitä milloinkin sattui tulemaan vastaan, kuten esimerkiksi; miten saadaan tietokoneen
kuva näkymään televisioruudulla hdmi-kaapelin avulla. Myös yhdistyksen yhteistyö-
kumppanin, Radio Finlandian, työntekijöitä autettiin erilaisissa yleisissä laitteistoihin tai
toimitukseen liittyvissä ongelmissa.

5 TUTKIMUSTULOKSIA

5.1 Kirjoittajan oman harjoittelun pohjalta

Lähes kaikki itse opetettavista tai avustettavista Benalmedenan Suomalaiset ry:n jäsenistä olivat eläkeikäisiä. Monilla löytyi kiinnostusta ja halua oppia uusia asioita varsinkin siksi, että pystyisi jatkossa pärjäämään paremmin omillaan ja olemaan esimerkiksi yhteydessä Suomessa asuviin sukulaisiin vaikkei kukaan olisi koko ajan neuvomassa vieressä. Tästä syystä yksityisopetus yhdistettynä laitehuoltoklinikkaan koettiin todella hyödylliseksi toiminnan muodoksi. Toisaalta osa myönsi suoraan oman muistinsa olevan niin heikko, että tulisi kaipaamaan apua usein jatkossakin, ihan samoissa asioissa kuin missä on aiemmin saanut opetusta ja siksi samantyylinen avustus olisi jatkossakin erittäin tervetullutta.

Monet opetukseen osallistuneista tai laitehuoltoklinikoille tulleista kaipasivat apua jo ihan alkeiden kanssa; miten hiirtä ja näppäimistöä käsitellään, miten hiiren osoitin ja klikkaaminen toimivat, mistä löytyvät tiedostot tai tallennetut kuvat eri laitteissa sekä mikä on nettiselain ja miten sen löytää omalta tietokoneelta tai tablettilta. Suurin osa näistä helpomman ääripään ongelmista oli ratkaistavissa ilman erillistä aiheeseen tai laitteeseen perehtymistä, mutta ongelman todellinen luonne oli selvitettävä huolellisesti asiakkaan kanssa.

Erillisen haasteen kotikäynneille aiheuttivat heikot nettiyhteydet joillain alueilla Aurinkorannikolla. Nykyaikaisten nopeuksien saatavuus vaihteli huomattavasti alueelta toiselle siirryttäessä ja pahimmassa tapauksessa jollekin alueelle ei ollut mahdollista saada oikein minkäänlaista toimivaa yhteyttä. Kiinteiden laajakaistayhteyksien asennukset olivat vielä kesken ja lisäksi katvealueen langattomien yhteyksien kuuluvuus oli hyvin heikkoa.

Kotikäynneillä tuli vastaan myös hieman hankalammin ratkaistavia ongelmia. Älytelevioiden ja tablettien yhteensopivuus ja yhteiskäyttö vaati erillistä tiettyihin ohjelmistoihin perehtymistä ja näillä kerroilla usein myös unohtuneiden tai kadonneiden tilitietojen selvittelyyn meni aikaa. Toisinaan myös hankittujen laitteiden, kuten esimerkiksi langattomien tulostimien, ohjekirjat ja asennuslevyt olivat hävinneet, jolloin ajureita tuli ladata

usein hitaan nettiyhteyden välityksellä. Jos vielä lisäksi talouden verkon salasanat ja muut tiedot olivat unohtuneet ja kadoksissa, saattoi yhteen käyntiin kulua useita tunteja aikaa. Hyvin monesti olikin niin, että ongelman selvittämistä edesauttavat pohjatiedot puuttuivat tai olivat hukassa, jolloin selvitettäviä asioita saattoi ennalta arvaamatta ollakin paljon enemmän kuin mitä tapaamista sovittaessa olisi kuvitellut.

Hankalimmin korjattavia asioita olivat ne tilanteet, joissa ongelman aiheuttivat puutteelliset laitteet tai ohjelmistot, liian hidas nettiyhteys tai jopa nettiyhteyden puuttuminen kokonaan. Näissä tilanteissa asioista tietämättömille asiakkaille tuli selvittää todella tarkasti ja useaan kertaan mistä on kysymys ja miksei ongelmaa voida korjata ilman lisähankintojen tekemistä. Osa asiakkaista reagoi siten, että toivoivat harjoittelijan tulevan kauppaan mukaan ostamaan puuttuvaa laitetta tai liittymää ja osa harmistui asiasta ja sanoi, että ongelma täytyy korjata niin, ettei mitään tarvitse ostaa.

5.2 Muiden harjoittelijoiden haastattelut

Osa Aurinkorannikolla harjoitelleista TAMK:in opiskelijoista suunnittelivat ja toteuttivat Benalmadenan Suomalaiset ry:n jäsenille tietotekniikan alkeiskurssin, jota järjestettiin yhtenä päivänä viikossa. Kurssilla käsiteltiin muun muassa tietokoneen ja internetin eroa, hiiren ja osoittimen käyttöä, tekstinkäsittelyä, kuvien siirtämistä kamerasta tietokoneelle sekä tietoturvaa. Opetettavat asiat olivat vahvasti sellaisia, joiden osaamisessa tai ymmärtämisessä aiemmat harjoittelijat sekä yhdistyksen johto olivat nähneet puutteita Aurinkorannikolla asuvilla. Ohjattavien määrät kurssilla olivat vähäisiä, kahdesta kuuteen henkilöön. Harjoittelijat tekivät myös havaintoja siitä, että tasoerot kurssilaisten välillä olivat sen verran huomattavat, että parhaiten ikäihmiset saivat opetuksesta irti, kun ohjattavia oli saman verran kuin ohjaajia.

Aiempiä kokemuksia huomioiden osa muista TAMK:in harjoittelijoista päätyi täysin korvaamaan yhteisoppitunnit muilla menetelmillä, koska kokivat, ettei sama oppituntipohja olisi millään sopinut niin eri tasoille oppijoille. Kaikilla haastateltavilla oli ollut käytössään puhelinpäivystys työpuhelimeen, laitehuoltoklinikka yhdistyksen toimitiloissa sekä erikseen sovittavat kotikäynnit tarvittaessa.

Kaikki haastateltavat harjoittelijat olivat sopineet puhelinpäivystyksen klo. 10-18 välille arkipäiville, mutta heitä yritettiin silti tavoittaa aamuseitsemästä puoleenyöhön asti. Eräs

harjoittelija kertoi monien ongelmien ratkenneen ihan jo puhelimesta neuvomalla, varsinkin jos asiakas ja laite olivat entuudestaan tuttuja. Muutamalla muulla harjoittelijalla oli päinvastaisia kokemuksia vanhusten neuvomisesta puhelimitse; monetkaan apua kaipaavat eivät osanneet selkeästi kertoa minkälaiseen ongelmaan apua kaivattiin tai antoivat peräti täysin paikkaansapitämätöntä tietoa tilanteesta, jota täytyi lopulta lähteä kuitenkin selvittämään kotikäynnille. Perillä sitten ongelma todettiin joksikin aivan muuksi kuin mitä puhelimitse oli kerrottu. Ikävimmässä tapauksessa harjoittelijat tiesivät etukäteen, etteivät voisi kotikäyntikohteessa syystä tai toisesta käyttää internetiä apuna vaikealta kuulostavaa asiaa selvitetessä ja etsivät etukäteen tietoa täysin väärään asiaan.

Suurin osa TAMK:in Aurinkorannikkoharjoittelijoista, itseni mukaanlukien, pitivät laitehuoltoklinikkaa virallisesti vähintään kahtena päivänä viikossa, ja hekin jotka olivat varanneet klinikalle vain yhden päivän, olivat lopulta sitä mieltä, että vähintään kaksi olisi ollut parempi. Osa harjoittelijoista päivysti myös muina aikoina yhdistyksen toimistolla ja neuvoi jäseniä heidän mukanaan olevien mobiililaitteiden kanssa. Klinikoiden suosio on ollut huima läpi koko yhteistyön, sillä monilla Aurinkorannikon eläkeläisillä on uusia tai itselleen tuntemattomia laitteita ensimmäisiä kertoja käytössään ja kokemuksen puutteen vuoksi ongelmia ilmenee usein.

Itseni pitämällä klinikalla tuli vastaan paljon samoja avustettavia asioita, kuin mitä muut harjoittelijat olivat listanneet. Apua tarvittiin muun muassa seuraavien asioiden kanssa: tietokoneen yleisasetukset, internetiin liittyminen eri laitteilla, internetasetukset, ääniasetukset, sähköpostitilit, virustorjunta, datapaketit ja liittymät mobiililaitteissa, eheytykset, palautukset, Facebookin käyttö, käyttöjärjestelmät (Windows XP, Windows 7, Windows 8, Linux) selaimen käyttö, kameran käyttö ja kuvausasetukset. Monilla oli paljon pieniä ongelmia ja kysyttävää älypuhelimien tai tabletin käytöstä. Mikäli klinikalla käsitelty asia vaati pidempää tarkastelua, varattiin asiakkaalle kotikäyntiaika tai uusi aika toimistolla käymiseen ongelman perusteellista ratkaisemista varten.

Sekä minä että muutamat haastatelluista harjoittelijoista tekivät työpäivisin kotikäyntejä lähes päivittäin, joskus myös useita käyntejä saman päivän aikana. Tämä oli haastateltujenkin mukaan erittäin suosittu toiminnan muoto juuri siksi, että asiakkaat olivat hankkineet koteihinsa paljon laitteita, joiden käyttämiseen heidän tietotekniset taitonsa eivät riittäneet.

Haastateltavat kertoivat kokemuksia siitä, että kotikäynneillä asiakkaat uskalsivat kysyä myös sellaisia asioita, joita eivät olisi muiden ihmisten seurassa laitehuoltoklinikalla kehänneet kysyä. Kotikäynneilläkin hoidettiin paljon samanlaisia asioita kuin klinikoilla, mutta lisäksi pureuduttiin enemmän älytelevisioiden asetuksiin ja laiteyhteensopivuuksiin, ohjelmiin, joilla näki suomalaiset televisiokanavat, kirjautumistunnuksiin ja tilien hallintaan, ohjelmistopäivityksiin sekä pitkäkestoisempaan tietojenkäsittelyyn. Asiakkailla ei monesti ollut myöskään käsitystä siitä, millaisilla lisälaitteilla tai johdoilla he saisivat toivomansa asian toimimaan. Paikallisista operaattoreista sekä liittymä- ja datapaketeista oli myös paljon kysyttävää. Samaa asiakasta saatettiin neuvoa useaan kertaan, jolloin kotikäynnit olivat tärkeitä jatkotoimenpiteiden helpottamiseksi. Asiakkaan luona pääsi näkemään laitteet ja niiden paikat sekä tietokoneella käytettävät sovellukset, minkä jälkeen asiakasta oli jatkossa helpompi neuvoa puhelimitse esimerkiksi löytämään näitä.

5.3 Sähköinen kysely – Elomake

Sähköisellä lomakkeella ei saatu kerättyä sellaista vastaustamäärää kuin oli toivottu. Vastauksia saatiin ainoastaan kymmeneltä henkilöltä ja kolmesta eri kaupungista.

Yksi vastaajista ilmoitti olevansa 31-50 -vuotias, kaksi vastaajaa ilmoittivat iäkseen 51-67 vuotta ja loput seitsemän vastaajaa olivat yli 68-vuotiaita. Puolet vastaajista ilmoittivat kuuluvansa Benalmádenan Suomalaiset ry:hyn, mitä selittänee se, että kyselyyn oli mahdollista vastata paikan päällä laitehuoltoklinikalla yhdistyksen omalla toimistolla. Näin ollen on hyvin mahdollista, ettei kyselyn nettilinkki tavoittanut kovinkaan monia osallistumisesta kiinnostuneita. Benalmádenan lisäksi asuinpaikoiksi oli merkitty Fuengirola ja Málaga. Fuengirolan asukkaiden yhdistykset olivat Suomalaisen koulun vanhempainyhdistys sekä Asociación Finlandesa Suomela. Kolme vastaajaa kymmenestä ei ilmoittanut kuuluvansa mihinkään suomalaisjärjestöön, -yhdistykseen tai -yhteisöön.

Netinkäyttöaika viikkotunteina oli vastaajilla keskimäärin melko korkea. Kahdeksan kymmenestä ilmoitti käyttävänsä internetiä aktiivisesti yli 6 tuntia viikossa, ja heistä yksi jopa yli 20 tuntia viikossa. Ympyrädiagrammin (kuvio 1) arvoina on käytetty vastaajien netinkäytön viikkotuntimääriä jaoteltuna viiteen eri suuruusluokkaan ja diagrammissa on näkyvillä vastausten määrä prosentteina kussakin luokassa.



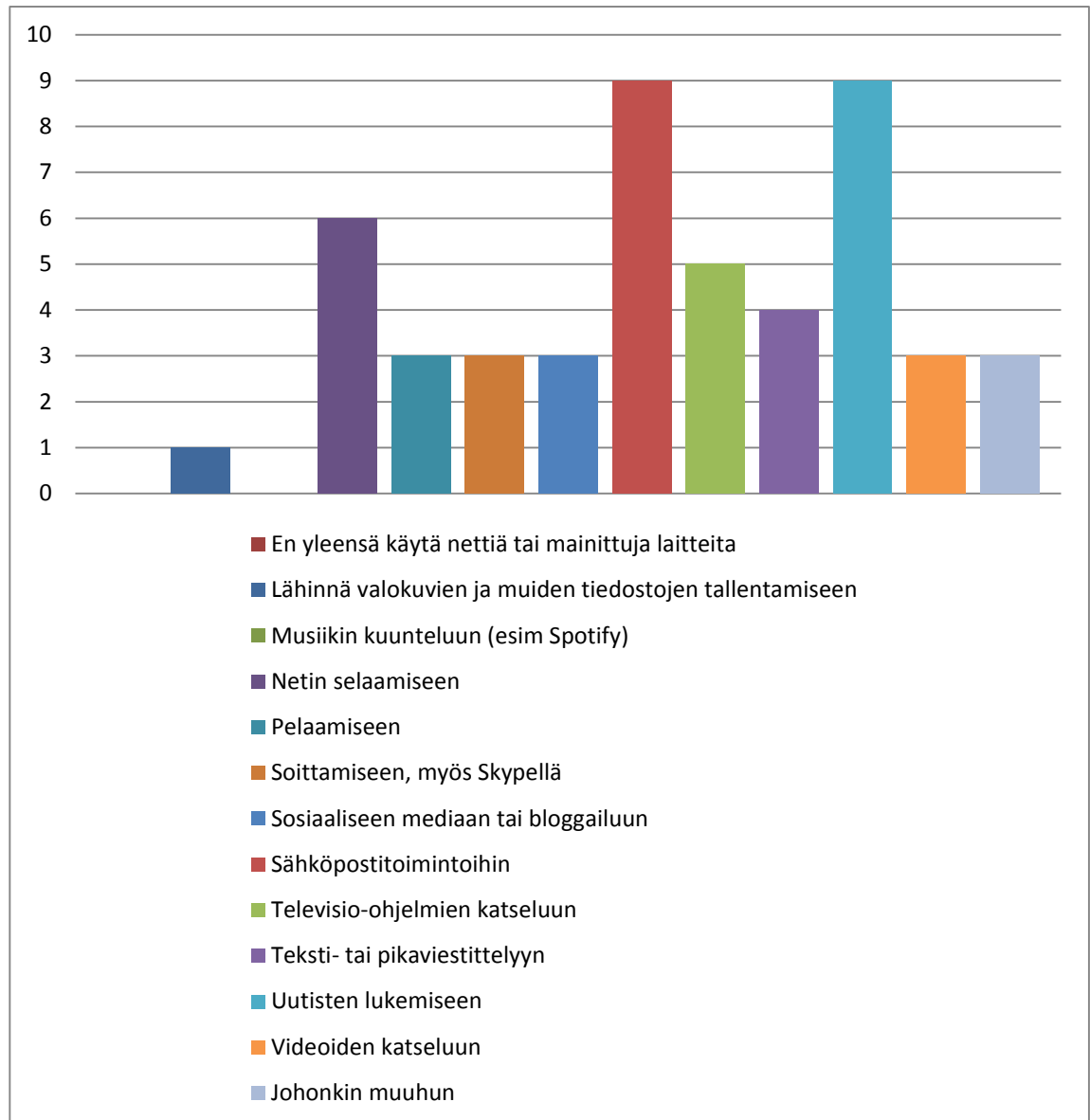
KUVIO 1. Netinkäyttöaika tunteina viikossa sähköisen kyselyn pohjalta

Kyselyllä kartoitettiin myös sitä, mihin Aurinkorannikon suomalaiset käyttävät internetiä ja erilaisia tietoteknisiä laitteita (kuvio 2). Laitteiksi listattiin tietokone, älytelevisio, puhelin ja tabletti. Kaikki vastaajat käyttivät jotakin näistä, mutta musiikin kuunteluun ei kukaan. Lähes kaikki vastaajista, eli yhdeksän kymmenestä, käyttivät sähköpostia ja lukivat uutisia.

Musiikin kuuntelemattomuuden näillä laitteilla selittää kenties se, että ikäihmiset kuuntelevat edelleen perinteistä radiota ja televisiota. Varsinkin, jos kielitaito on hyvä tai halua oppia kieltä, radio ja televisio ovat kätevämät kuin nettisivustot. Tosin puolet ilmoitti katsovansa televisio-ohjelmia myös netin kautta.

Netin selaaminen on ajankulua kaikenikäisillä, niin myös ikäihmisillä. Vaikka ei varsinaisesti haeta mitään tiettyä tietoa tai asiaa, selataan sivustoja jonkin mielekkään asian löytämiseksi. Netin selaamisen ilmoittivat yli puolet vastanneista. Pelaamiseen ja sosiaalisen median käyttöön verraten yhtä paljon soiteltiin myös esimerkiksi Skypellä. Yhteydenpito Suomeen koetaan tärkeäksi.

He, jotka vastasivat käyttäneensä laitteita listattujen asioiden lisäksi johonkin muuhun, käyttivät niitä myös tiedottamiseen suomiyhdistyksessä, pankkiasiointiin, urheilutulosten seuraamiseen sekä tekstinkäsittelyyn.

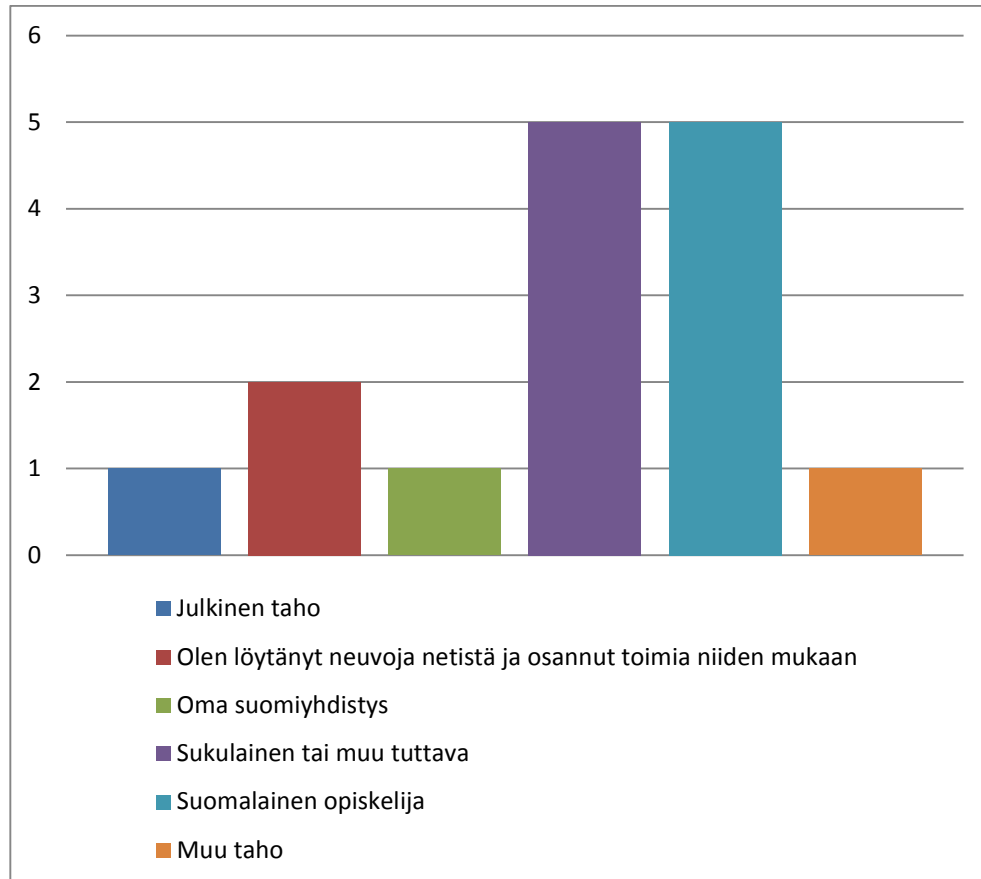


KUVIO 2. Netin, tietokoneen, älytelevision, puhelimen ja tabletin käyttö

Kyselyynvastaushetkellä viimeisen vuoden aikana apua tietoteknisiin ongelmiin ei ollut kaivannut kaksi kyselyyn vastanneista. Kaksi oli kaivannut apua useita kertoja ja loput kuusi vastaajaa muutamia kertoja. Yhtä lukuunottamatta apua kaivanneista kaikille oli tullut vastaan netti- ja yhteysongelmia. Viisi vastaajaa oli tarvinnut apua jonkin tietyn ohjelman tai sovelluksen käytössä. Sekä tablet-laitteen että tietokoneen peruskäytön olivat maininneet ongelmaksi vain yksi henkilö.

Kyselyllä selvitettiin myös sitä, millä tavoin suomalaiset ovat Aurinkorannikolla saaneet apua ilmenneisiin ongelmiin (kuvio 3). Kaikki vastaajat olivat saaneet joihinkin ongelmiinsa apua vähintään jollakin tapaa, mutta tulosten perusteella ei voida tarkemmin eri-

tellä saatiinko kaikkiin ongelmiin apua vai ei. Viisi vastaajaa olivat ilmoittaneet saaneensa apua sukulaisen, muun tuttavan tai suomalaisen opiskelijan kautta. Muulta taholta apua saanut oli vastannut avunsaannin välineeksi ”puskaradio”:n.



KUVIO 3. Avunsaanti tietoteknisissä ongelmissa

Kuusi kymmenestä kyselyyn vastanneesta osallistuisi oman järjestönsä tiloissa tai lähitöällä järjestettävään tietotekniikan opetukseen, jos sellaista järjestettäisiin sopivaan aikaan ja hintaan. Ainoastaan yksi ilmoitti suoraan, ettei tällaiselle ole kiinnostusta ja loput kolme eivät osanneet sanoa osallistuisivatko. Ainoastaan yksi vastanneista olisi kiinnostunut suomalaisten korkeakouluopiskelijoiden tarjoamasta nopeasta tietoteknisestä avusta etähallintajärjestelmän avulla, mikä viittaisi siihen, että tämän ikäiset ihmiset kokevat mielekkäämmäksi saada apua paikan päällä olevalta auttajalta tai etätilanteessa mieluummin joltakulta tutultaan. Kyselyn loppuun sai jättää vapaamuotoisen viestin, minikälaista tietoteknistä opetusta tai apua Aurinkorannikolla kaipaisi. Mainittuina olivat kuvien siirto laitteelta toiselle sekä koneen vikojen korjaus.

6 KEHITYSEHDOTUKSIA

6.1 Yhdistysyhteistyön mahdollisuudet

Paikan päällä harjoittelun aikana selvisi, että Aurinkorannikon suomiyhdistykset olivat aiemmin tehneet enemmän yhteistyötä, mutta viime vuosina yhteistyö on jäänyt hyvin vähälle. Kuuleman perusteella yhteisten tapahtumien järjestämiseen ja erilaisten yhdistyksiä hyödyttävien asioiden rahallisen arvon punnitsemiseen kaivattaisiin hyvin asioista tietävää puolueetonta tahoja tai henkilöä kiistojen välttämiseksi.

Yhdistysyhteistyöllä on kuitenkin monenlaisia mahdollisuuksia parantaa koko Aurinkorannikon alueen suomalaisten viihtyvyyttä muun muassa yhteisten tapahtumien, retkien ja koulutusten muodossa. Monet ikäihmiset alueella ovat yksinäisiä ja kaipaisivat kannustavaa yhteistoimintaa toisten suomalaisten kanssa. Yhteistyön kehittyessä tapahtumia ja retkiä olisi mahdollista laajentaa, jolloin myös samanhenkisten ihmisten tapaaminen helpottuisi.

Tietoteknisen opetuksen kannalta yhteistyö mahdollistaisi yhteiset oppitunnit lähikaupungeissa ja saattaisi herättää avustuksesta kiinnostuneiden yritysten mielenkiinnon aluetta kohtaan. Muista yhdistyksistä löytyvät uudet tuttavat voisivat mahdollisesti olla apuna myös tietotekniikan kanssa.

6.2 Parannettavaa opiskelijayhteistyössä

Yhdistysten välisen yhteistyön lisäksi ammattikorkeakoulujen kanssa voitaisiin neuvotella useammista harjoittelupaikoista eri alojen opiskelijoille. Espanjaan olisi sekä oman kokemuksen että haastattelujen perusteella hyvä saada myös suomalaisten ammattikorkeakoulujen toimintatapoja ymmärtäviä harjoittelun ohjaajia, jotka toimisivat opiskelijoiden tukena ja apuna harjoittelussa sekä yhdyssiteenä Espanjan suomiyhdistysten ja Suomen ammattikorkeakoulujen välillä.

Muutamien alkeisoppituntien jälkeen osa oppimaan tulleista ikäihmisistä jäi opetuksesta pois erinäisten syiden takia. Kaksi yleisintä syytä tuntuivat olevan käsiteltävien asioiden

osaaminen entuudestaan tai ennakkoluulo siitä, että oppitunneilla olisi tarkoitus käsitellä tarkemmin kuuntelijoiden omia ongelmia tai laitevikoja. Tähän voidaan olettaa syyksi puutteita tiedottamisessa; opiskelijayhteistyö ei ollut vielä kovin pitkään ollut toiminnassa. Lisäksi laiteklinikan ja oppituntien erosta ei ollut missään näkyvillä tarkkaa selostusta. Osa on voinut myös ikänsä puolesta sekoittaa nämä kaksi toiminnan muotoa toisiinsa.

Oppitunneista voitaisiin saada mielekkäämpiä ja paremmin toimivia, mikäli aiheita jaoteltaisiin ennen kurssin alkua määriteltyihin osioihin ja sidottaisiin tietyille opetuskerroille, jolloin osallistujat voivat valita heidän mielestään mielenkiintoisia tai oman osaamisensa perusteella tarpeellisia aiheita. Alkeis- ja jatkokurssien jaottelu helpottaisi todennäköisesti myös kurssien suunnittelussa.

Joidenkin harjoittelijoiden kokeilema laiteklippamalli vaikutti toimivalta; mikäli asian selvittämiseen alkoi kulua liiaksi aikaa asiakkaiden määrään nähden, sovittiin kyseiselle avustettavalle kotikäyntiaika, jolloin asiaa voitiin selvittää rauhassa. Voisi kuitenkin olla mielekästä sopia jo etukäteen, kuinka kauan klinikalla käytetään aikaa asiakasta kohden, jottei asiakkaille pääse heräämään väärinkohtelun tuntemuksia. Laitahuoltoklinikalla avoimessa toimistotilassa saattaa olla myös hieman kyseenalaista käsitellä luottamuksellisia tilitietoja tai vastaavia, joten jonkinlainen näkösuoja olisi vähintään hyvä olla tällaisissa tilanteissa, ellei asian käsittelyyn sovi kotikäyntiä.

Insinööriopiskelijoiden ja terveysalan opiskelijoiden harjoitteluihin on kehitteillä yhteistyötä Aurinkorannikolle, mutta myös muiden alojen opiskelijoille voisi olla tarvetta. Tähän mennessä ainakin tietotekniikan harjoittelijat ovat hoitaneet myös paljon muita erilaisia asioita, kuten tietojenkäsittelyä, markkinointia, tapahtumien suunnittelussa avustamista sekä paljon muita varsinaisesta harjoittelusta aikaa poisvieviä asioita.

7 POHDINTA

Toisaalta puhelinpäivvystyksellä on mahdollista hoitaa pienempiä ja helposti puhelimesta selitettäviä asioita tehokkaammin kuin sillä, että olisi varannut ajan ja käynyt selvittämässä asiaa kotikäynnillä paikan päällä. Vastapuolena tässä on kuitenkin ollut toinen ääripää, että sekä ongelma että ratkaisu on ollut vaikeaa selittää puhelimitse, jolloin asiasta on tullut ensin väärä käsitys ja on lähdetty ratkomaan ongelmaa, jota ei oikeasti ollutkaan olemassa. Itse sovin puhelimitse suoraan kotikäynneistä, ja toisinaan käynnit olivat hyvinkin nopeita, kun pääsi paikan päällä näkemään helposti mistä ongelmassa oli kysymys ja neuvomaan kädestäpitäen.

Benalmedenassa asuvien yhdistysten jäsenten välillä olevat välimatkat eivät olleet kovin pitkiä, joten kotikäynneilläkin käymistä voisi siinä mielessä kutsua melko tehokkaaksi. Jos kotikäyntejä mietitään laajemmassa mittakaavassa, kuten koko Aurinkorannikon kohdalla tai tarkemmin liiketoiminnan kannalta, tilanne muuttuu hieman. Silloin on otettava huomioon resurssit; mistä kaupungeista näitä käyntejä lähdetään tekemään, kuinka paljon löytyy henkilökuntaa näitä käyntejä suorittamaan, millä kaupunkien väleillä kuljetaan ja tietenkin se, kuinka paljon tämä kaikki kustantaa ja kuinka paljon vanhuksat ovat valmiita maksamaan tällaisesta avusta.

TAMK:in opiskelijoiden harjoittelut alueella ovat olleet palkattomia, koska ne ovat muodostuneet yhteistyön pohjalta; opiskelijat ovat saaneet työstään opintopisteitä ja Benalmedenan Suomalaiset ry:n jäsenet ovat saaneet apua kuuluessaan yhdistykseen eli käytännössä jäsenmaksuun sisältyvänä palveluna. Tämän tutkimuksen pohdintaosiossa onkin keskitytty ensisijaisesti tietoteknisen opetuksen tarpeeseen ja testattujen avustustapojen toimivuuteen, ei tarkemmin siihen, minkälainen liiketoimintamalli alueella olisi toimiva tai taloudellisesti kannattava.

Opinnäytetyön kuvauksessa mainittiin, että ikäihmisillä ei välttämättä ole verkostoa auttamassa tietotekniikan ongelmatilanteissa. Tämän voi päätellä siitakin, että yksinasuvat muuttavat herkemmin paikasta ja maasta toiseen kuin perheelliset. Lisäksi eläkeiässä olevat saattavat olla jääneet leskiksi tai eronneet ja aikuiset lapset ovat jääneet Suomeen, jolloin yksinäisyys konkretisoituu.

Tietoteknisiä valmiuksia tai kiinnostusta oppia laitteiden käyttöä on ehkä siksikin, että useat Aurinkorannikolle muuttaneet ovat suorittaneet opistoasteen tai korkeakoulututkinnon. Tämä ilmenee Siirtolaisinsituutin vuonna 2014 julkaisemasta Paula Könnilän tutkimuksesta Suomalaiset Espanjan Aurinkorannikolla. Tutkimuksessa yhtenä suurena ikäluokkana oli 65-90 vuotiaat suomalaiset. Yksinasuville internetti, sovellukset ja kännykän käyttö olivat luontevia ja tärkeitä välineitä kontaktoitumiseen Espanjassa sekä yhteydenpitoon Suomeen ja myöskin viihtymiseen. Internetistä ja sosiaalisesta mediasta syntynyt uusi vuorovaikutuksen muoto Espanjan ja Suomen välillä on lyhentänyt informatiivista välimatkaa tekniikan kehittyessä. Motiivina on saada tehokkaasti ja edullisesti yhteys Suomessa asuvaan sukuun.

Koska TAMK:in harjoittelut on järjestetty yhteistyössä Benalmedenan Suomalaiset ry:n kanssa, on toiminnalla vielä varaa laajentua muidenkin suomiyhdistysten piiriin. Opin- näytetyöhön saaduista tuloksista nähdään, että tietoteknisen opetuksen ja avustuksen tarvetta alueella selkeästi on nyt ja tulevaisuudessa.

LÄHTEET

Aurinkorannikon suomalainen koulu, luettu 5/2016, <http://www.suomalainenkoulu.net/>

Könnilä, P, Siirtolaisuusinstituutti. 2014. Sisua ja Mañanaa. Turku: Painosalama Oy. 41, 43, 73.

Sofia-opisto, luettu 10/2015, <http://www.sofiaopisto.net/>

LIITTEET

Liite1. Elomakekysely

Liite 2. Harjoittelijoiden haastattelukysymykset

Liite1. Elomakekysely

1(2)

25.5.2016

E-lomake - Aurinkorannikon suomalaisten tietotekniset valmiudet

Ohje testin käyttäjälle: huomaa, että osa vastauksista tulee valita alasvalikkoista, jotka tunnistat tekstitä "-Valitse tästä-". Klikkaa tekstiä, vie hiiren osoitin vastauksesi ylle ja klikkaa vaihtoehtoa.

Aurinkorannikon suomalaisten tietotekniset valmiudet


Tämä kysely on tarkoitettu niille suomalaisille, jotka asuvat Espanjan Aurinkorannikolla vähintään kolme kuukautta vuodessa. Vähintään numeroituhin kohtiin tulee vastata.

POHJATIEDOT

1. Ikäsi

-Valitse tästä- ▼ 

2. Asuinpaikkasi

-Valitse tästä- ▼ 

3. Mihin Aurinkorannikolla toimivaan suomalaisjärjestöön, -yhdistykseen tai -yhteisöön kuuluu? (Jos ei kuulu mihinkään edellämainituista.)

TIETOTEKNISET VALMIUDET

4. Kuinka kauan suunnitteen käytät aktiivisesti nettiä viikossa?

-Valitse tästä- ▼

5. Mihin yleensä käytät nettiä/ tietokonetta/ älytietvisiä/ puhelinta/ tablettia? (Voit valita useita ja lisätä loppuun omin sanoin.)

- En yleensä käytä nettiä tai mainittuja laitteita
- Lähinnä valokuvien ja muiden tiedostojen tallentamiseen
- Musiikin kuunteluun (esim. Spotify)
- Netin selaamiseen
- Pelaamiseen
- Soittamiseen, myös Skypellä
- Sosiaaliseen mediaan tai bloggailuun
- Sähköpostilominoihin
- Televisio-ohjelmien katseluun
- Teksti- tai pilkavesittelyyn
- Uutisten lukemiseen
- Videoiden katseluun
- Johonkin muuhun

Jos vastasit "Johonkin muuhun", mihin?

6. Kuinka usein olet kalvannut apua tietoteknisissä ongelmissa viimeisen vuoden aikana?

-Valitse tästä- ▼

7. Minkälaisin tietoteknisin ongelmin olet kalvannut apua viimeisen vuoden aikana? (Voit valita useita.)

- En ole kalvannut apua
- Jonkin tietyn ohjelman tai sovelluksen käyttöön ja hallintaan
- Netti- ja yhteisöngelmin
- Tablettilaitteen ja älytietvision yhteiskäyttöön
- Tablettilaitteen peruskäyttöön
- Tietokoneen peruskäyttöön
- Älypuhelimien peruskäyttöön
- Älytietvision peruskäyttöön
- Johonkin muuhun

Jos vastasit "Johonkin muuhun", mihin?

8. Mitä taholta olet saanut apua kyselyssä ongelmiin? (Valitse kaikki paikkaansapitävät.)

- En ole syysä tai toisesta saanut apua tietoteknisin ongelmiini
- Julkinen taho
- Olen löytänyt neuvoja netistä ja osannut toimia niiden mukaan
- Oma suomiyhdistys

25.5.2016

E-lomake - Aurinkorannikon suomalaisten tietotekniset valmiudet

- Sukulainen tai muu tuttava
 Suomalainen opiskelija
 Muu taho

Jos vastasit "Muu taho", mikä?

ONGELMIIN PUUTTUMINEN

**9. Osallistuitko oman järjestösi tiloissa tai muualla lähtien
järjestettävään tietotekniseen opetukseen, jos sellaista
järjestetään sopivaan aikaan ja hintaan?**

**10. Oletko kiinnostunut suomalaisten korkeakouluopiskelijoiden
tarjoamasta nopeasta tietoteknisestä avusta
etäohjella järjestelmän avulla? (Kysymykseen
kartoitetaan
mahdollisuutta.)**

Voit lopuksi halutessasi kertoa omin sanoin, minkälaista
suomenkielistä tietoteknistä apua tai opetusta kaipaisit
Aurinkorannikolla.

Tietojen lähetyk

Liite 2. Harjoittelijoiden haastattelukysymykset

1. Kauanko pitämiäsi oppitunteja oli viikossa ja oliko oppitunteja jaoteltu eri tasoryhmille?
2. Minkälaisia aiheita oppitunneilla käytiin läpi?
3. Minkälaista palautetta oppitunneista tuli osallistujilta?
4. Kauanko laitehuoltoklinikkaa oli viikossa?
5. Mitä olivat laitehuoltoklinikalla yleisimmin toistuvat ongelmat?
6. Minkälaista palautetta laitehuoltoklinikasta tuli osallistujilta?
7. Minkälaista palautetta kotikäynneiltä tuli?
8. Oliko kolmen edellämainitun lisäksi muita toiminnan muotoja?
9. Koitko jonkin toiminnan muodon muita tärkeämmäksi? Miksi?
10. Minkälaisia opiskelijayhteistyön kehitysehdotuksia keksit?