



Opastusaiheet vuonna 2020

ENTER ry:n vertaisopastuksissa



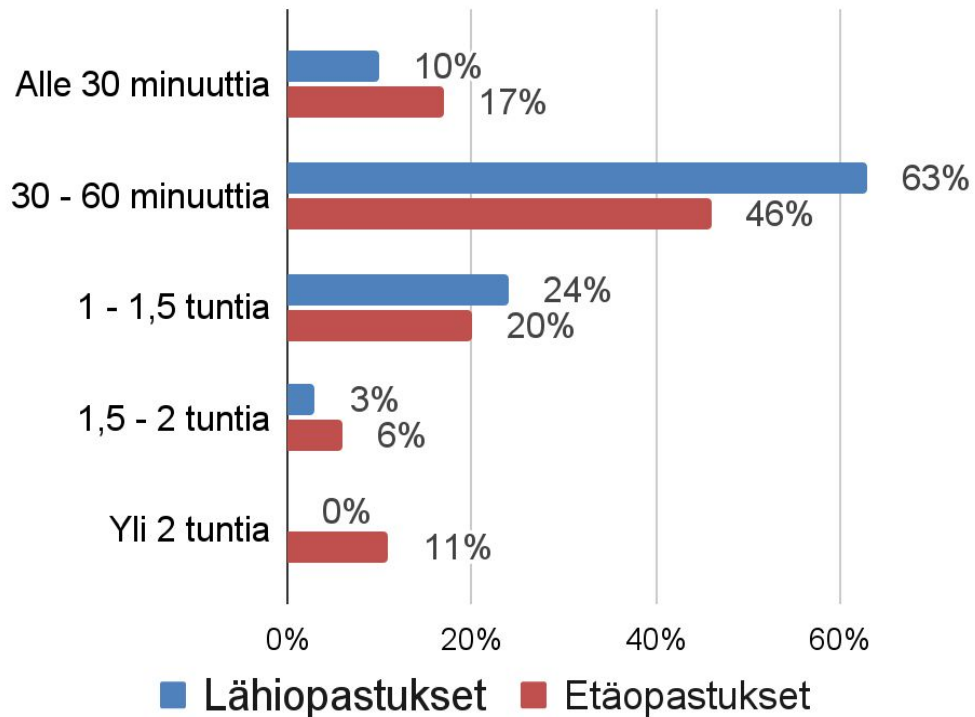
Kyselyn toteutus

- Sähköinen opastusaiheita koskeva kysely lähetettiin kaikille Enterin vertaisopastajille, joita pyydettiin raportoimaan omia opastuksia
- Kysely oli auki 9.10. - 1.11.2020
- Vastauksia saatiin yhteensä 149 kpl (50% vähemmän kuin vuonna 2019). Näistä 114 koski lähiopastuksia ja 35 etäopastuksia. Etäopastusaiheista on kerätty tietoa myös etäopastuspyyntölomakkeelta.
- Kyselyn aikaan noin puolet vertaisopastajista oli koronatilanteen vuoksi tauolla.



Yleistä opastuksista

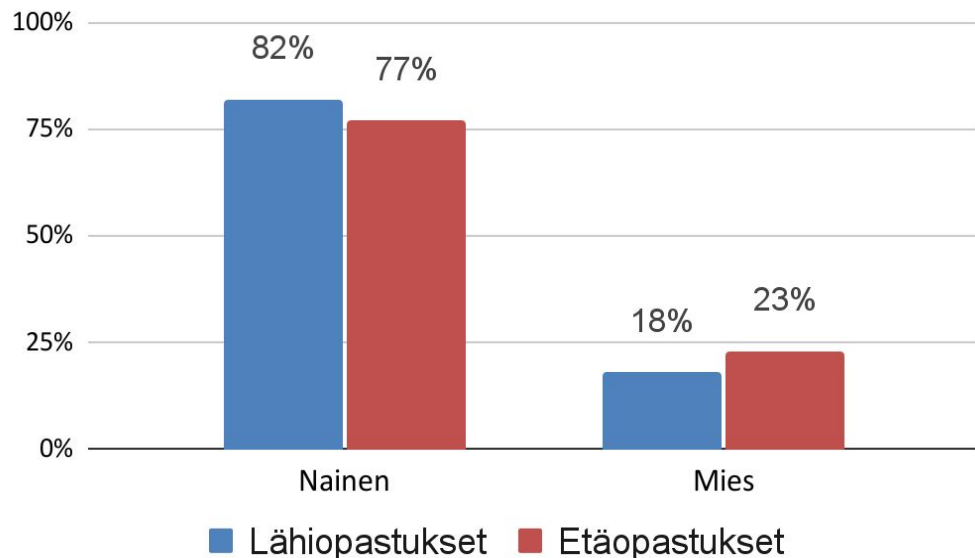
Opastuksen kesto



Lähiopastuksista suurin osa (yli 60%) kesti 30-60 minuuttia.

Etäopastusten kesto oli keskimäärin pidempi, kolmasosa opastuksista kesti yli tunnin.

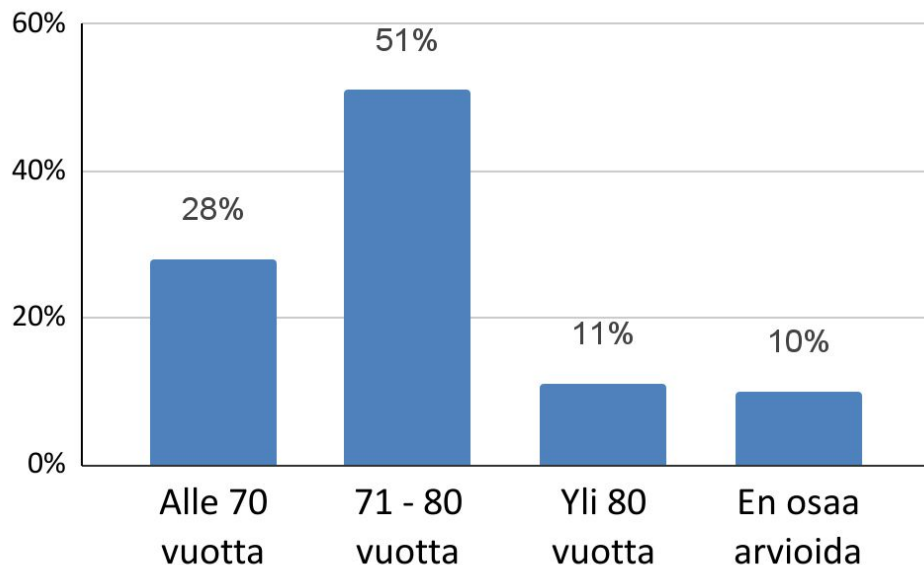
Opastettavan sukupuoli



Opastettavista noin 80% oli naisia, 20% miehiä. Jakauma vastaa edellisvuosien tilastoja.

Etäopastusta pyytäneistä miesten osuus oli 5 prosenttiyksikköä isompi

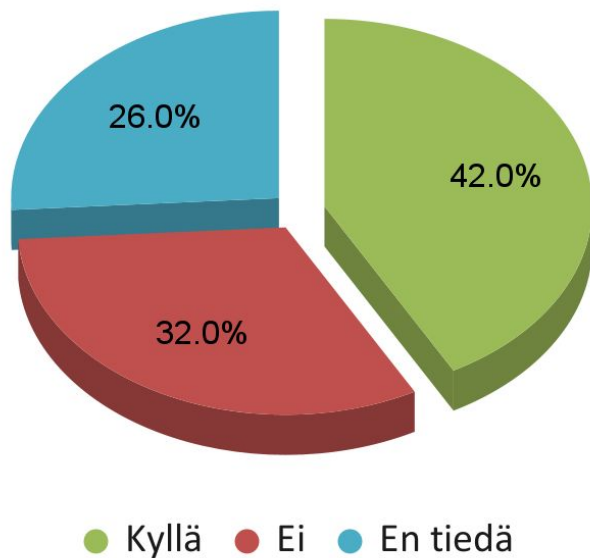
Opastettavien ikä



Opastajan arvion mukaan opastettavista noin puolet oli 71-80 vuotiaita, alle 70-vuotiaita reilu neljäsosa ja yli 80-vuotiaita noin kymmenesosa.

10% opastuksissa ikää ei osattu arvioida.

Onko opastettava käynyt aiemmin?



Yli 40% opastetuista oli käynyt aiemminkin Enterin opastuksessa.

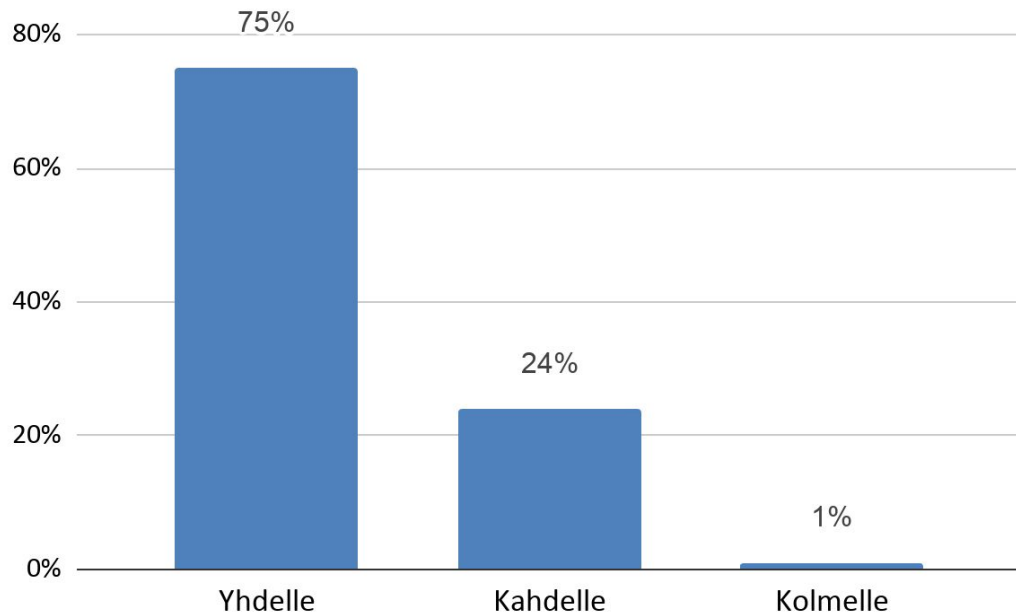
Kolmasosa oli ensikertaa Enterin opastuksessa.

Neljäsosassa opastuksia ei tullut ilmi, oliko opastettava käynyt aiemmin.



Laitteet ja opastusaiheet

Monelleko laitteelle opastusta?

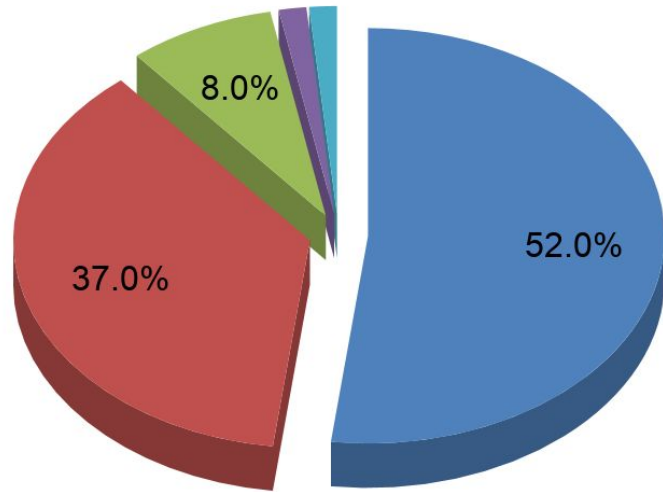


75% opastuksissa pyydettiin apua vain yhdelle laitteelle.

24% opastuksista koski samalla kertaa kahden laitteen käyttöä.

Merkittävää eroa ei ollut lähi- ja etäopastusten suhteen.

Opastetut laitteet lähiopastuksissa



- Älypuhelin
- Tietokone
- Tabletti
- Peruspuhelin
- Opastuspaikan laite

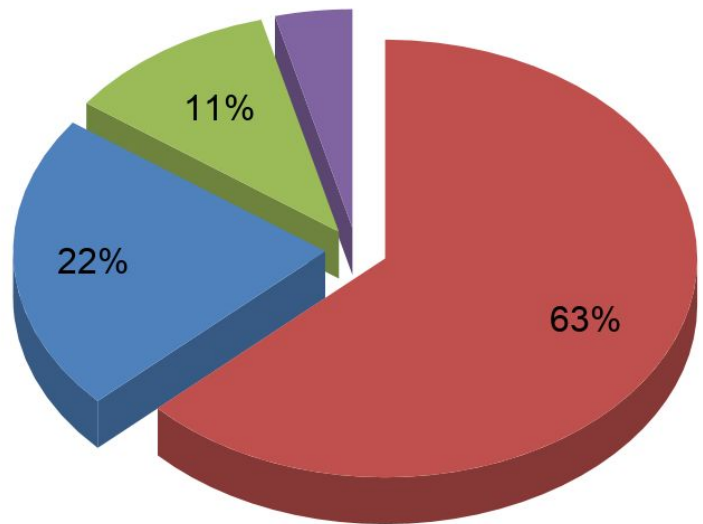
Älypuhelinten osuus 52%
Android $\frac{3}{4}$, iPhone $\frac{1}{4}$

Tietokoneiden osuus 37%
Lähes kaikki Win10,
muutamia MacOS

Tablettien osuus 8%
Android $\frac{1}{2}$, iPad $\frac{1}{2}$

Muutamia peruspuhelimia (Nokia,
Doro) ja bluetooth-lisälaitteita.

Opastetut laitteet etäopastuksissa



● Tietokone ● Älypuhelimet ● Tabletit
● Muu laite

Tietokoneiden osuus yli 60 %

Näistä $\frac{4}{5}$ Win10

$\frac{1}{5}$ muut Win-versiot tai MacOS

Älypuhelimien osuus 22%

$\frac{3}{4}$ Android, $\frac{1}{4}$ iPhone

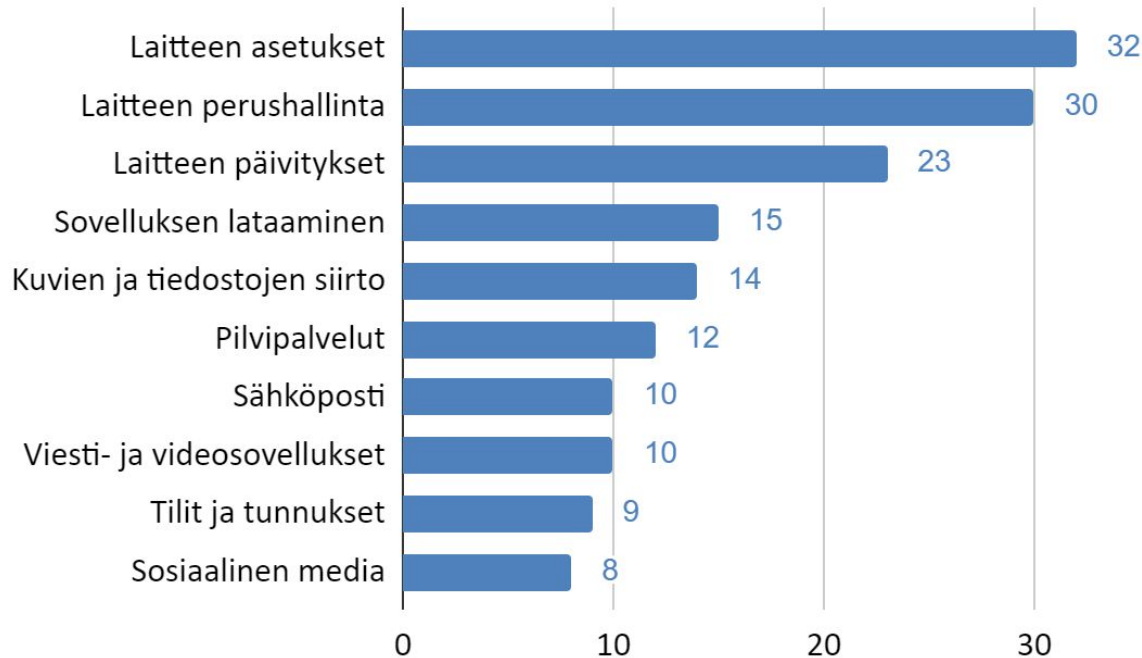
Tablettien osuus 11%

$\frac{1}{2}$ Android, $\frac{1}{2}$ iPad

Muita laitteita: Chromebook, tulostimet, älyTV, älykello, chromecast, ulkoinen kovalevy

N=303, v. 2020 kaikki etäopastuspyynnöt

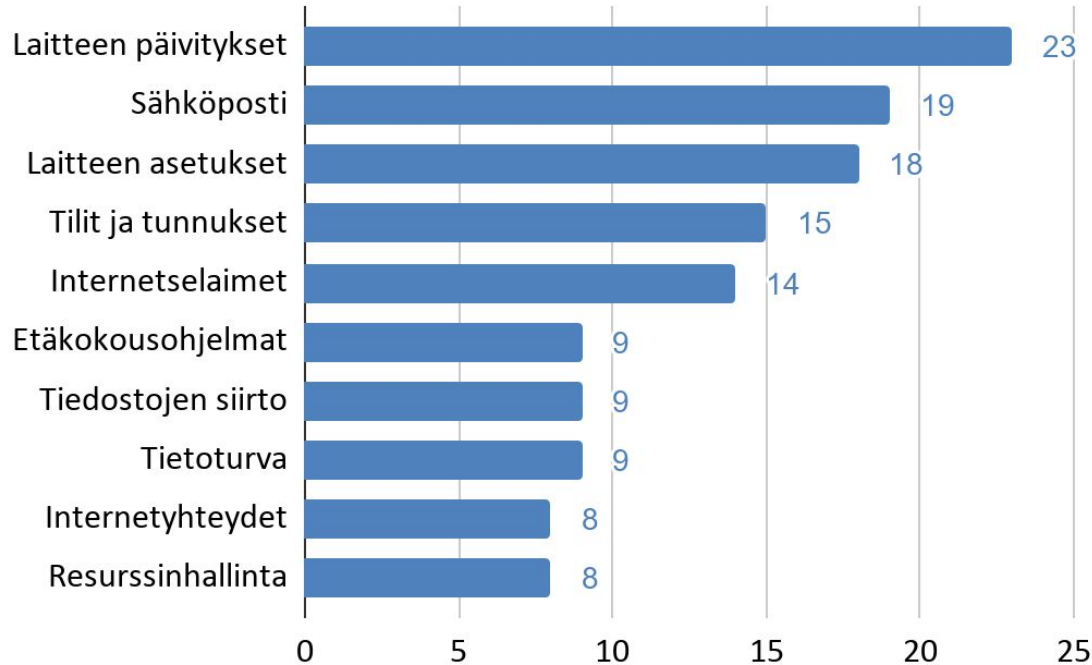
Opastusaiheet - Älypuhelimet (top10)



Kännykkä-
opastuksia
yhteensä 84 kpl

Nousussa:
Kuvien ja
tiedostojen siirto
Sosiaalinen media

Opastusaiheet - Tietokoneet (top10)



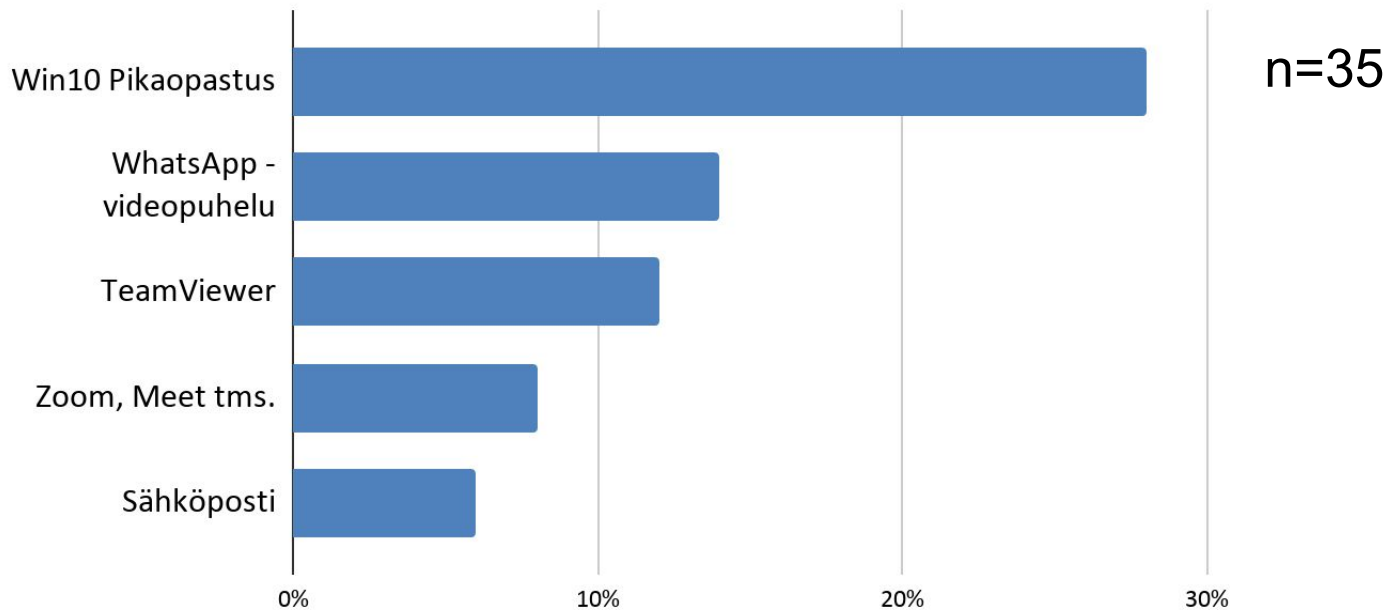
Tietokone-
opastuksia
yhteensä 78 kpl

Nousussa:
Etäkokousohjelmot
Resurssinhallinta
Laskussa:
Laitteen perushallinta

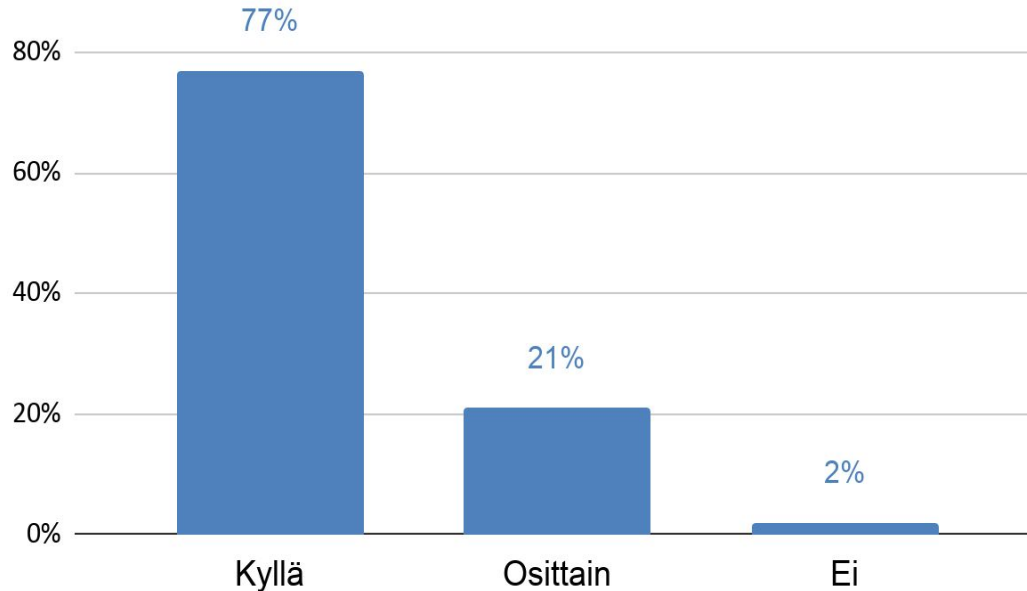
Huomioita opastusaiheista

- Erittäin usein opastukset koskevat uuden laitteen käyttöönottoa ja peruskäytön harjoittelua tai päivityksiä
- Ongelmat ohjelmien ja laitteen käytössä saattavat johtua myös tekemättömistä päivityksistä (joko sovellus/laitte/selain)
- Päivitykset ja varmuuskopiointi vaativat joskus wifin, aina ei löydy kotoa
- Usein tullaan harjoittelemaan eri ohjelmien käyttöä: sähköposti, videokokoukset, some, nettikaupat tai vahva tunnistautuminen
- Etäopastuksissa voidaan hoitaa aiheita, jotka lähiopastuksissa on hankalaa: pöytäkoneet, tulostin asennukset, kodin nettiongelmat jossain määrin, muut kodin älylaitteet

Etäopastuksessa hyödynnettiin puhelun lisäksi



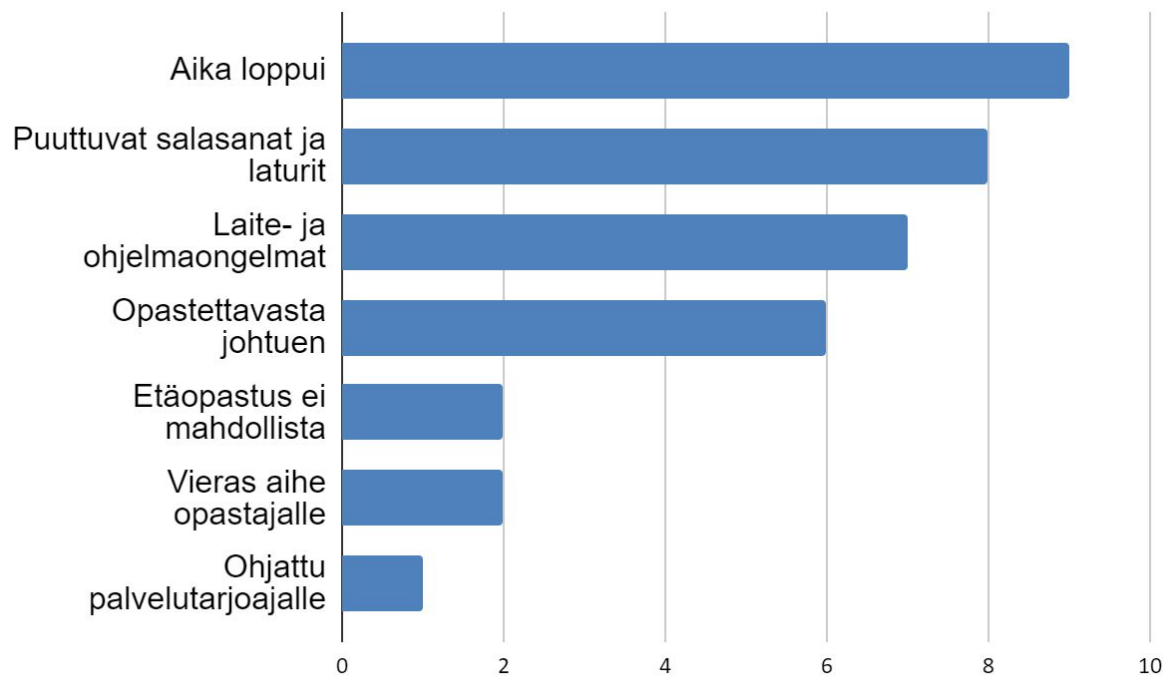
Saatiinko opastusaiheet ratkaistua?



Kaikki lähi- ja etäopastukset yhteensä (n=149)

Etäopastuksista (n=35) jopa 95% saatiin ratkaistua.

Syyt, miksi aiheet eivät ratkenneet



Syyt tarkemmin

- Useimmiten opastus jää kesken, jos kysymyksiä on paljon, aihe on vieras, vaatii harjoittelua tai lisäselvittelyä. Silloin varataan yleensä uusia aika.
- Toiseksi yleisin syy on puuttuvat tunnukset, johdot ja kaapelit.
- Ongelmana myös vanhat laitteet, joita ei enää saa päivitettyä ja ohjelmat jotka eivät tue tiettyä selain- tai käyttöjärjestelmäversiota
- Muita opastuksen ratkeamista hidastuttavia tai estäviä tekijöitä: haasteet kosketusnäytön kanssa, kielimuuri
- Syitä etäopastusten parempaan ratkeamiseen: etäopastukseen hakeutuvat lähtökohdiltaan teknisesti osaavampia, aika ei aseta yhtä tiukkaa rajaa



Haasteita ja oivalluksia

Haasteita opastuksissa

- Hukassa olevat salasanaat, useiden käyttäjätilien päällekkäinen käyttö tai puuttuvat latausjohdot
- Toiset opastettavat ovat pelokkaita digiasioita kohtaan, arkoja kokeilemaan tai eivät luota osaamiseensa
- Asioista ja laitteista saatetaan puhua eri termein
- Vanhat laitteet
- Käyttöliittymien muuttuminen

Huomioita ja oivalluksia

- Edettävä opastettavan ehdoilla ja tahdissa
- Opastajan on tärkeä osata tehdä tarkentavia kysymyksiä
- Piirtäminen tai vertauskuvat auttavat käsitteiden selittämisessä
- Ruutukaappaukset ja muistiinpanot opastuksen avuksi
- Opitut asiat on syytä kerrata opastuksen loppuksi ja niitä on syytä harjoitella aktiivisesti
- Rauhallinen opastustilanne ja ympäristön merkitys on tärkeää myös etäopastuksissa



Lisätietoja

Nina Ziessler

p. 050 307 9366

nina.ziessler@enterseniior.fi

www.enterseniior.fi

Facebook: @enterseniiorit

Twitter & Insta: @enterseniior