

Opastusaiheet vuonna 2025

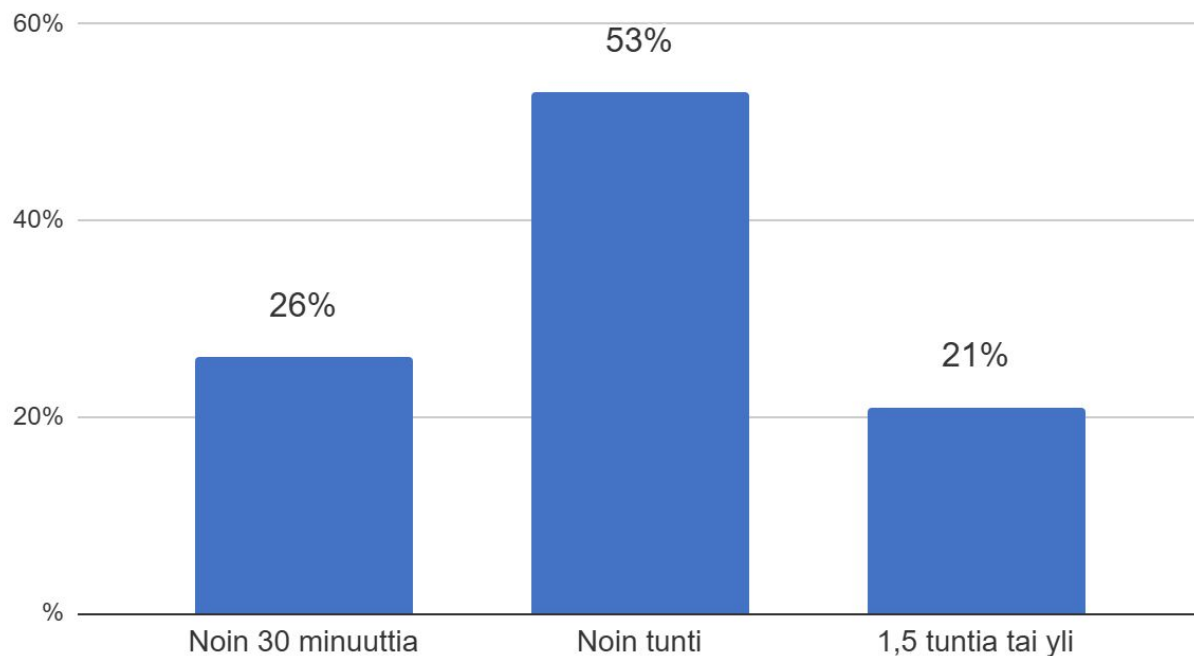
Enter ry
11/2025



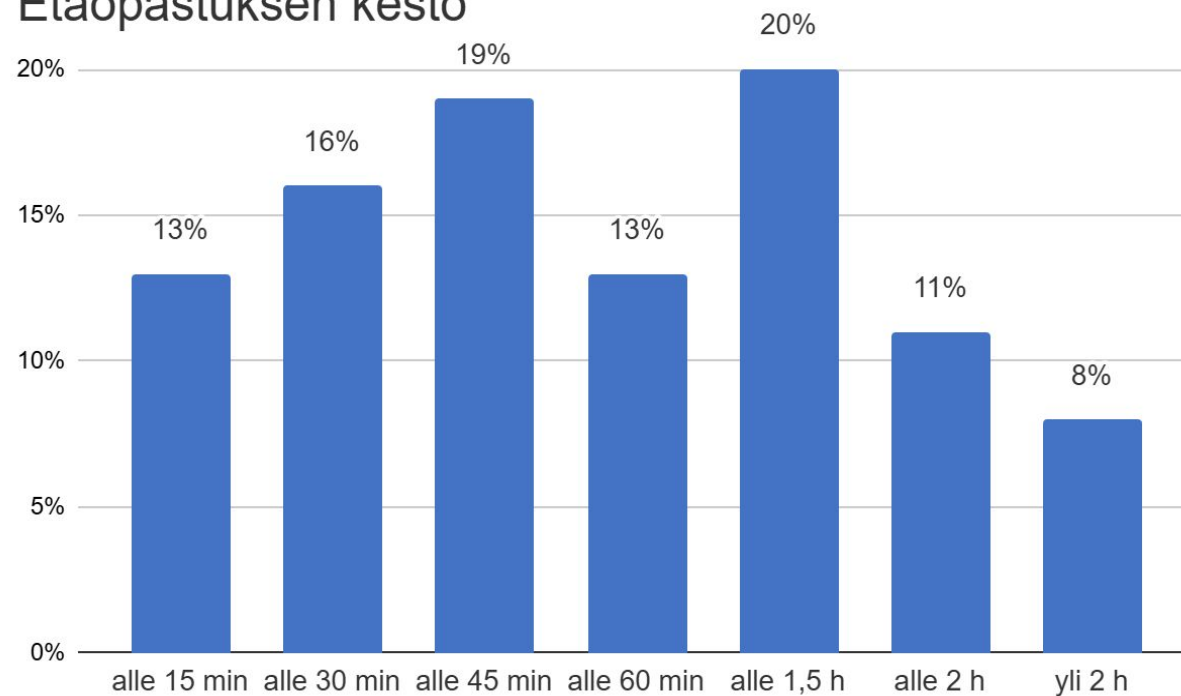
Kyselyn toteutus

- www.entersenior.fi/opastus/opastusaiheet -sivulla ovat julkisesti luettavissa opastusaihekyselyt v. 2019 lähtien
- Tänä vuonna kysely toteutettiin 1.10.-21.10.2025 Webropol-kyselylomakkeella, joka lähetettiin Enterin kaikille vertaisopastajille mm. sähköpostitse.
- Vastauksia saatiin ennätysmäärä, yht. 350 kpl (vrt. 284 v. 2024 ja 338 kpl v. 2023)
- Vastaukset koskivat lähiopastuksena toteutettuja opastuksia
- Etäopastusten osalta tietoja on kerätty lisäksi 1.1.-15.10.2025 välillä enteriläisten tekemien etäopastusten pohjalta. Näitä opastuksia oli 301.
- Esitetyt muutokset ovat prosenttiyksiköissä eivätkä kuvaa suhteellista muutosta.

Lähiopastuksen kesto

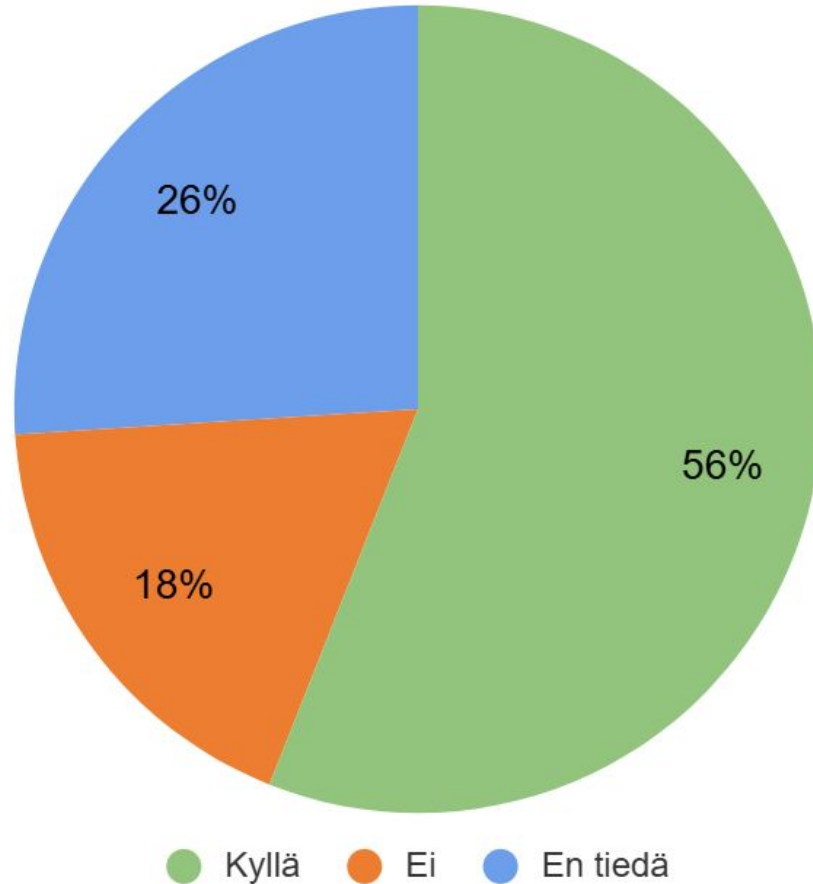


Etäopastuksen kesto



- Suurin osa lähiopastuksista kestää edelleen noin tunnin.
- Yleisin etäopastuksen kesto on 1-1,5 h. Kaikkiaan 61 % opastuksista kestää alle 60 minuuttia.

Onko opastettava käynyt aiemmin Enterin lähiopastuksessa?

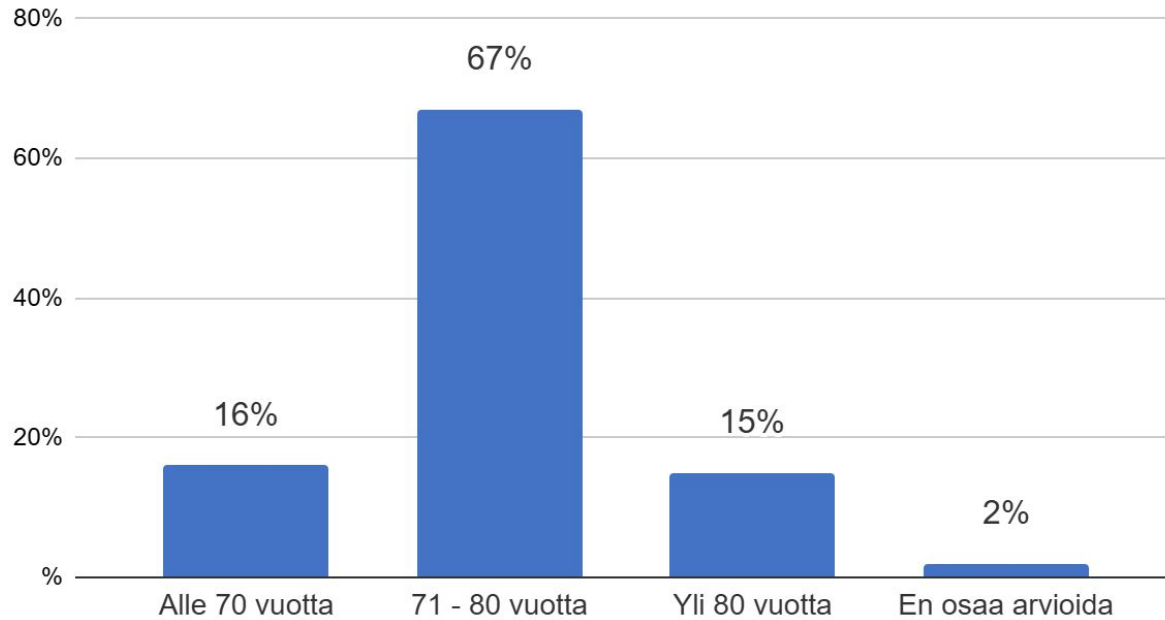


Vertailun vuoksi
etäopastuksessa (n=287):

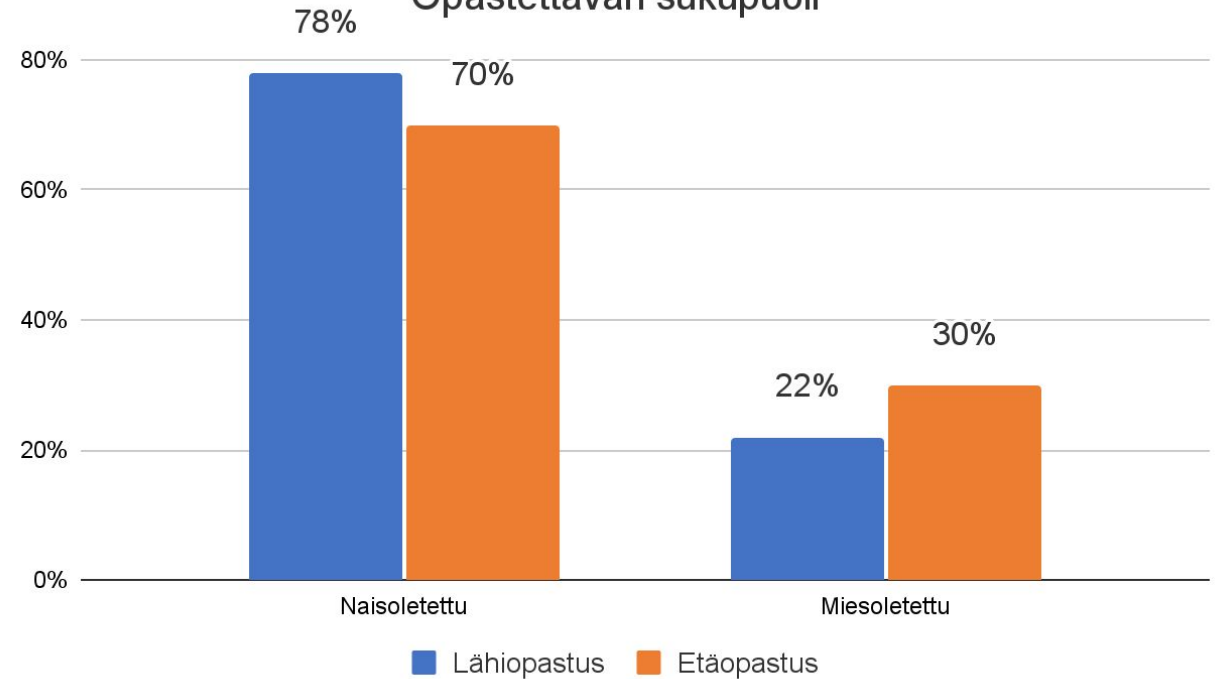
- 52 % opastettavista oli opastettu aiemminkin
- 21 % opastettiin ensimmäistä kertaa
- 27 % ei tietoa

(Sekä lähiopastuksen että etäopastuksen luvut perustuvat opastajan opastustilanteessa saamaan tietoon)

Lähiopastuksessa opastettavan ikä



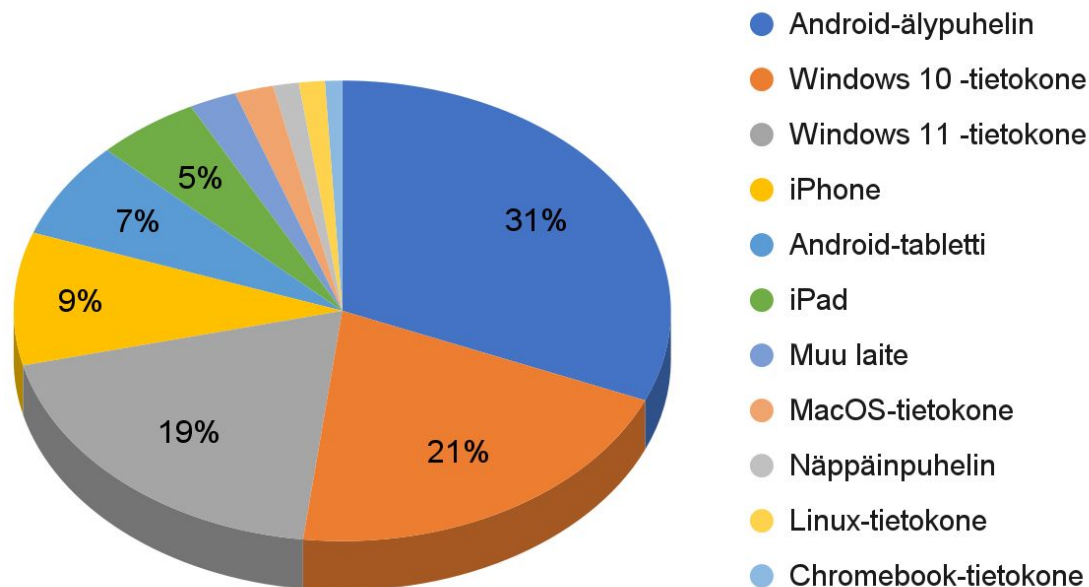
Opastettavan sukupuoli



- Lähiopastuksessa opastettujen iässä ei ole suurta muutosta edellisvuosiin.
- Lähiopastuksessa opastettavan ikä perustuu opastajan tekemään arvioon.
- Lähiopastuksessa naisoletettujen osuus on edellisinä vuosina vaihdellut 77-84 %.
- Etäopastuksessa naisoletettujen osuus on laskenut viime vuodesta 5,5 %.
- Opastettavan sukupuolta ei ole tiedossa 11 etäopastuksen osalta, eli luvut perustuvat 290 etäopastukseen.

Opastetut laitteet

Lähiopastuksissa



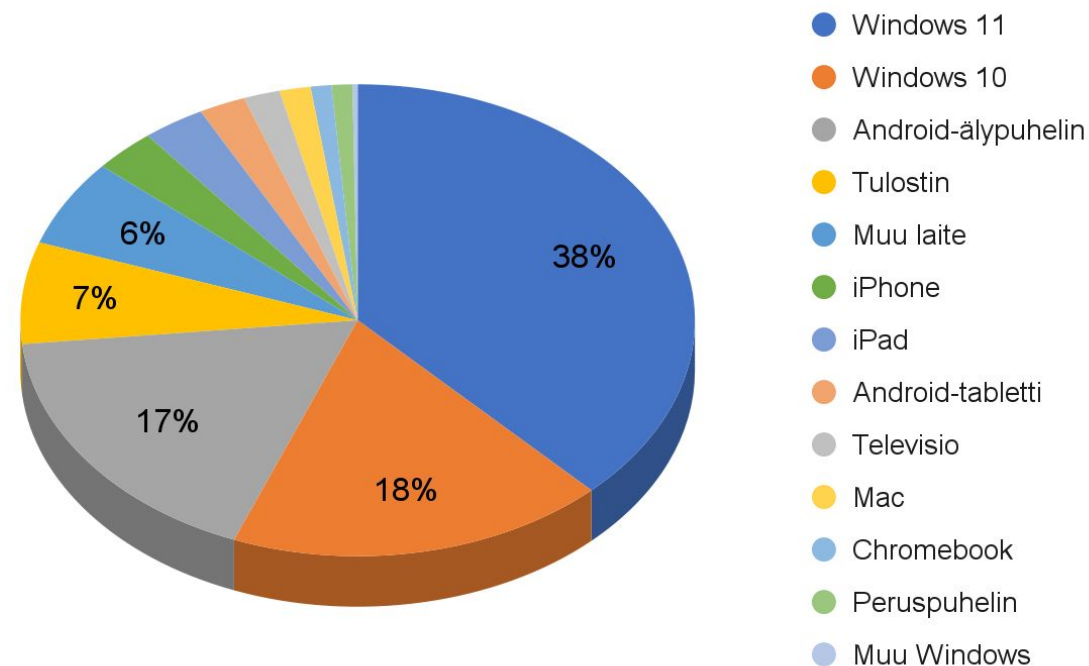
Tietokoneet 44 %, älypuhelimet 40 %, tabletit 12 %

Muut laitteet: Windows 7, tulostin, 3 pankin tunnuslukulaitetta, kuulokkeet, kaiutin, kamera, 2 älykelloa

N= 472 laitetta (350 opastustapahtumassa)

vrt. 2024: älypuhelimet 54 %, tietokoneet 27 %

Etäopastuksissa



Tietokoneet 58 %, älypuhelimet 20 %, tabletit 5 %

Muut laitteet: eniten reitittimiä ja hiiriä, myös MESH-purkit, Dymo-tarratulostin, langattomat kuulokkeet, muistitikku

N= 402 laitetta (301 opastustapahtumassa)

V. 2024 laitejakauma hyvin samanlainen, vain Win 10 ja 11 vaihtaneet paikkoja keskenään.

Keskeisimmät opastusaiheet lähiopastuksissa syksyllä 2025

Opastustapahtuma (n=350) saattoi sisältää useita eri aiheita.

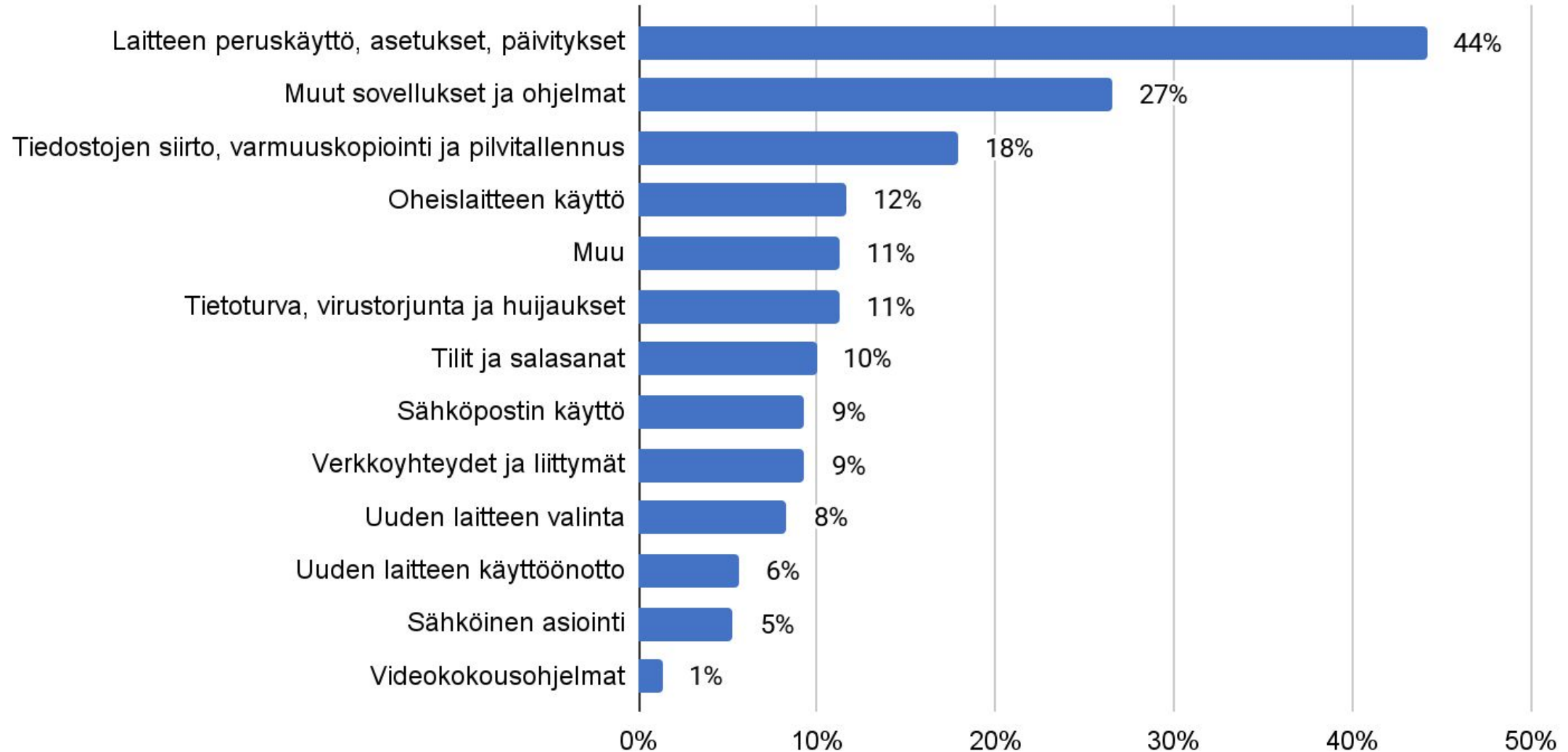


Huomioita opastusaiheista (lähiopastukset)

- Windows 10 -tuen päättyminen näkyy selkeästi sekä laitteissa että opastusaiheissa: tuen jatkoaikaa päivitetty paljon, lisäksi uuden laitteen valintaa ja uusien käyttöönottoa
- Uutena kategoriana tekoäly: pääasiassa ohjelmien peruskäytön opettelu
- Sähköinen asiointi viime vuoden tasolla: pankit pääosassa, paljon mobiilivarmennetta (kuitenkin viime vuoden hypeä vähemmän). Lisäksi mm. OmaKanta, Maisa, Lunna.
- Tietoturva/huijaus-kategoria samaa tasoa kuin kahtena edellisenä vuonna
- Sovellusten ja ohjelmien harjoittelussa lasku. Toimisto-ohjelmat mainittu eniten, myös mm. TV, kirjat, videoneuvottelu, ruokakauppojen sovellukset, HSL, parkkisovellukset, QR-koodit
- Somessa palveluina edelleen selkeästi Facebook ja WhatsApp

Keskeisimmät opastusaiheet etäopastuksissa 2025

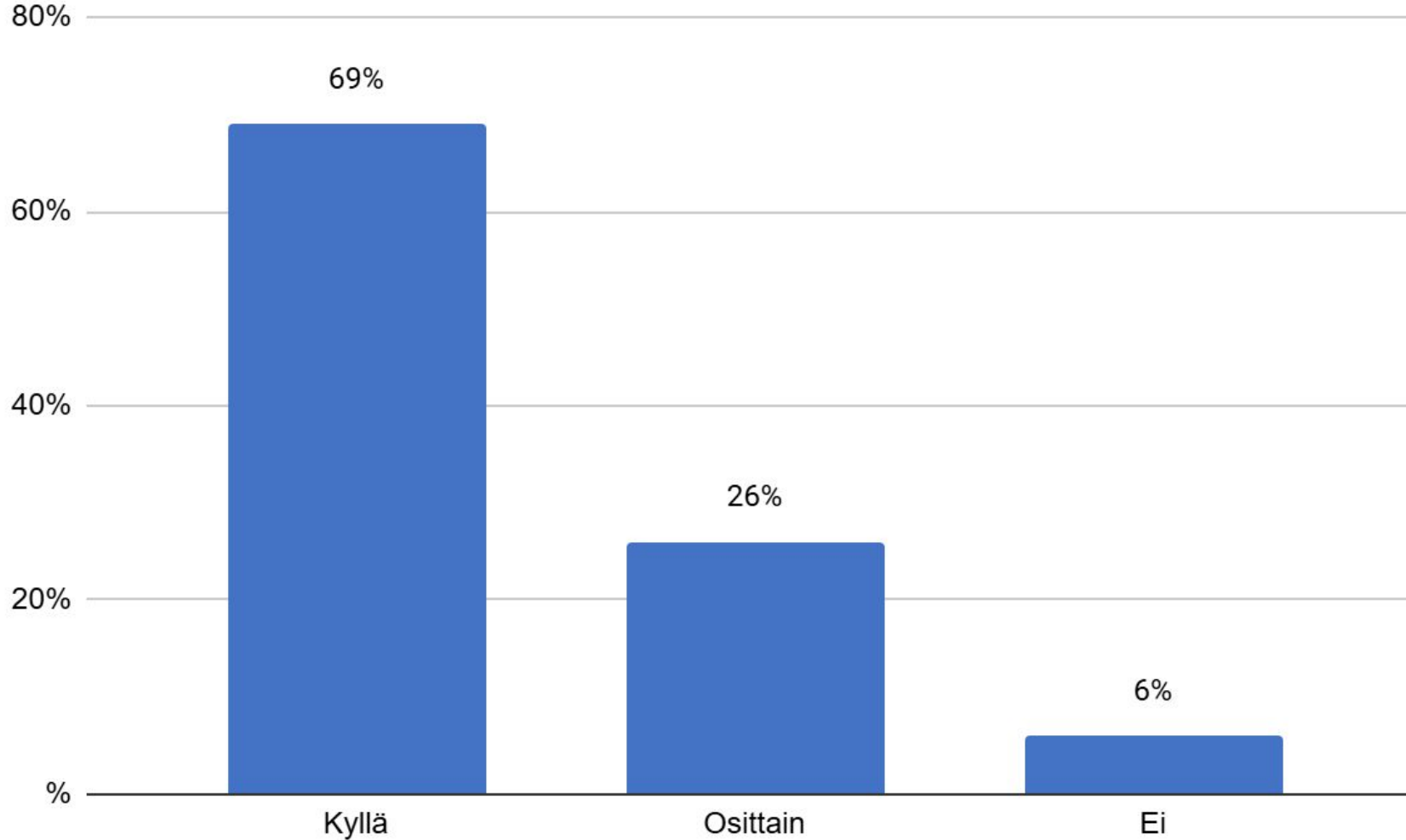
Opastustapahtuma (n=301) saattoi sisältää useita eri aiheita.



Huomioita opastusaiheista (etäopastukset)

- Win 10 -tuen päättymisen näkyy etäopastuksen aiheissa (mutta ei lähiopastuksen tavoin laitteissa): peruskäyttö, asetukset ja päivitykset 15 % nousu, myös uuden laitteen valintaa ja käyttöönottoa viime vuotta enemmän. Lisäksi tiedostojen siirrossa 7 % nousu
- Sähköpostissa 9 % lasku, videokokousohjelmissa 4 % lasku
- Sähköistä asiointia käsitellään edelleen pääosin lähiopastuksessa
- Asiakkaita on ohjattu aiemmin etäopastuksesta eteenpäin merkittävästi lähiopastuksia enemmän, nyt lukumäärä lähes sama
- Edelleen enemmän ratkeamattomia tapauksia kuin lähiopastuksessa

Saatiinko opastusaiheet ratkaistua lähiopastuksessa?



N= 347
Opastajien näkemys

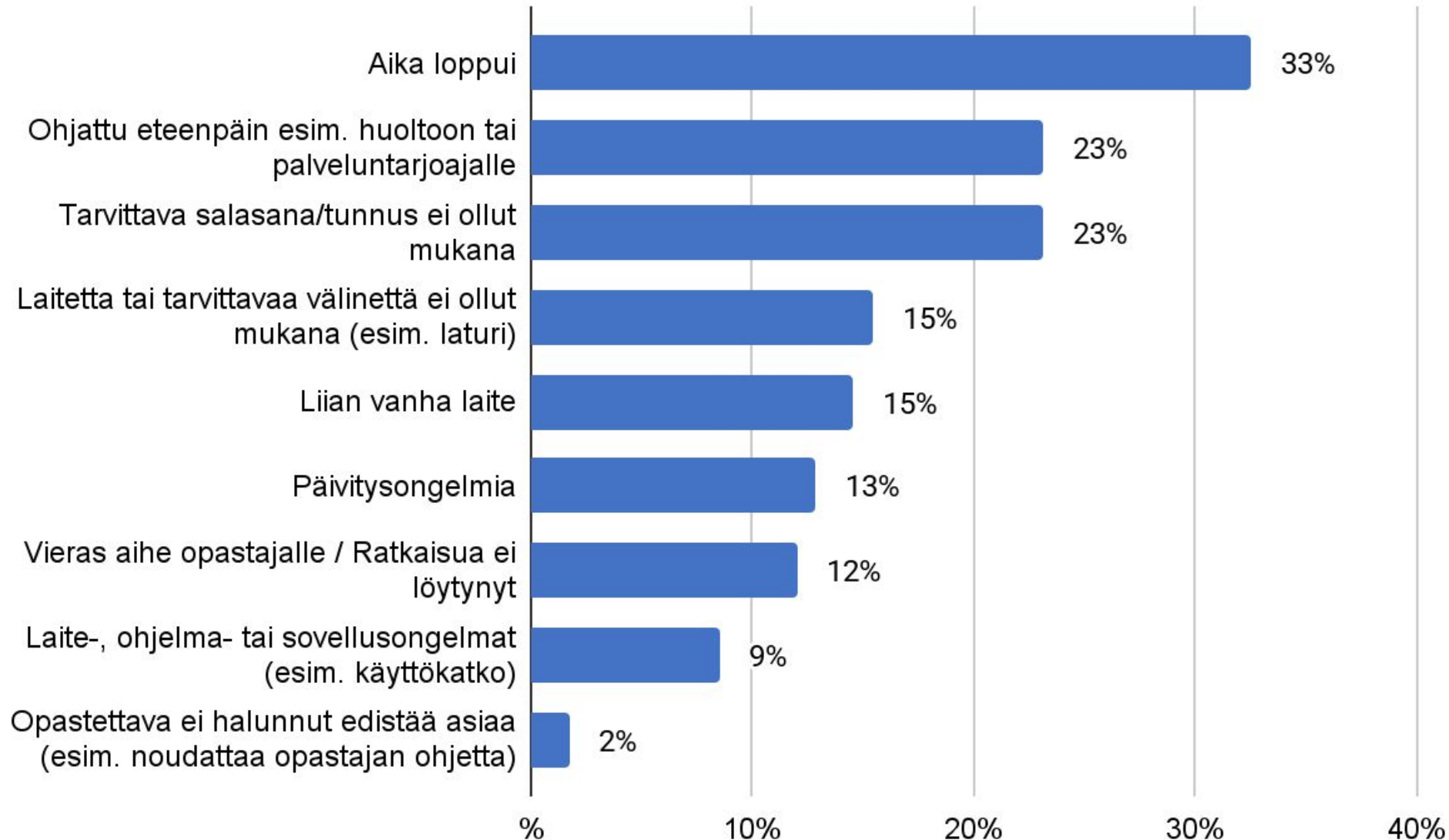
vrt. 2024 luvut (n=283):

- Kyllä 72 %
- Osittain 25 %
- Ei 3 %

2025 etäopastuksessa
(n=284)

- Kyllä 71 %
- Osittain 16 %
- Ei 13 %

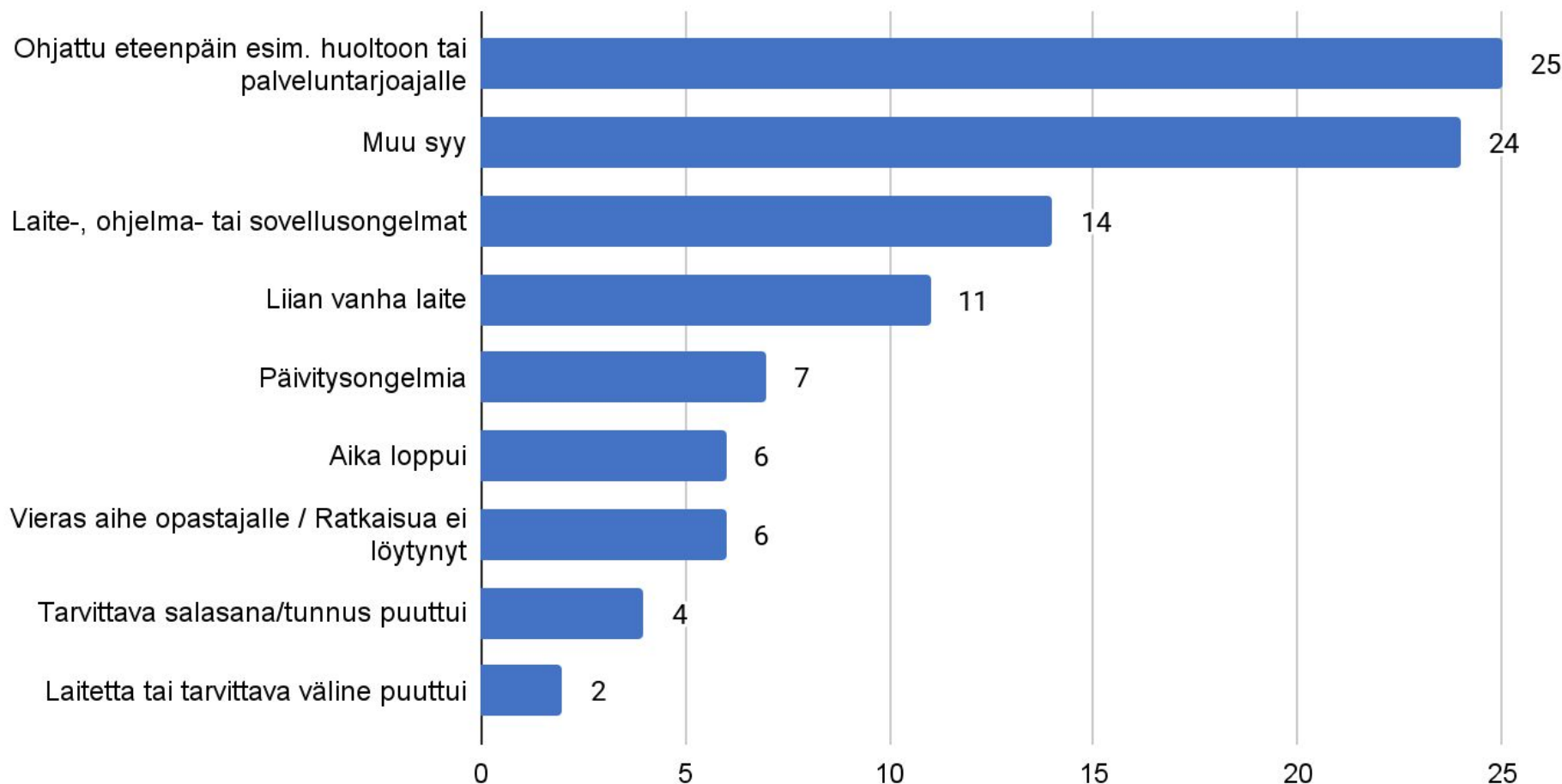
Syyt, miksi aiheet eivät lähiopastuksessa ratkenneet



N=117,
monivalinta

v.2024 verrattuna:
- "Aika loppui" 10 % lasku
- "Ohjattu eteenpäin", 16 % nousu: ostamaan uusi laite, korjaamaan mobiilivarmenne operaattorille, pankkitunnusten ongelmat pankkiin, toisiin opastuspaikkoihin

Syyt, miksi aiheet eivät etäopastuksessa ratkenneet



Huom! Vastaukset lukumäärinä

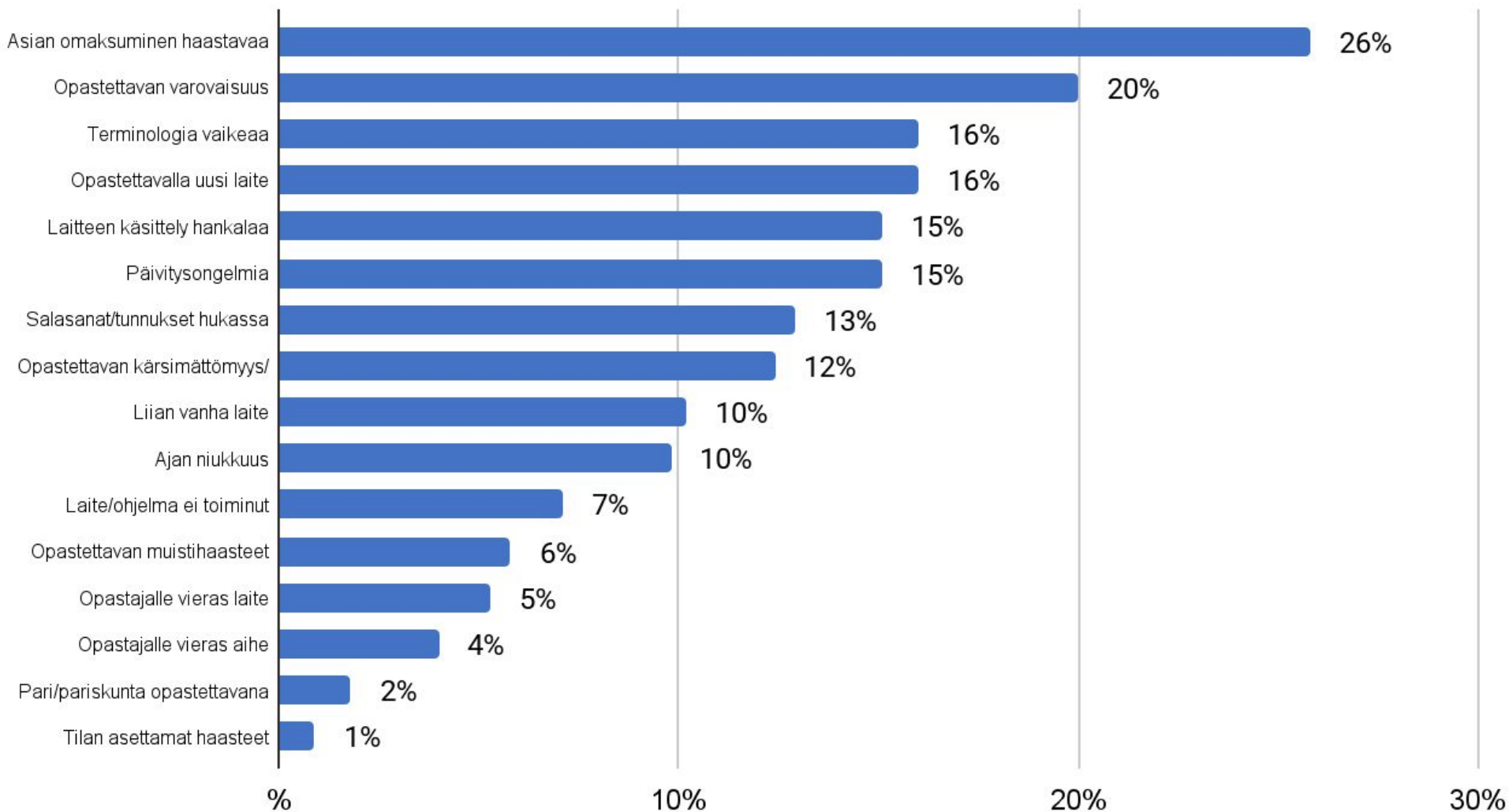
Muu syy = asia oli jo ratkennut, terminologia pahasti sekaisin, asiakkaan englanninkielentaito tietotekniikkasanaston osalta huono, mahdoton sopia opastusaikaa, toinen pyyntö samasta aiheesta

Asiakkaita on ohjattu lähiopastukseen ja kotiopastukseen, jonkin verran myös operaattoreille ja muihin liikkeisiin

Haasteita ja ilon hetkiä



Haasteita lähiopastuksissa

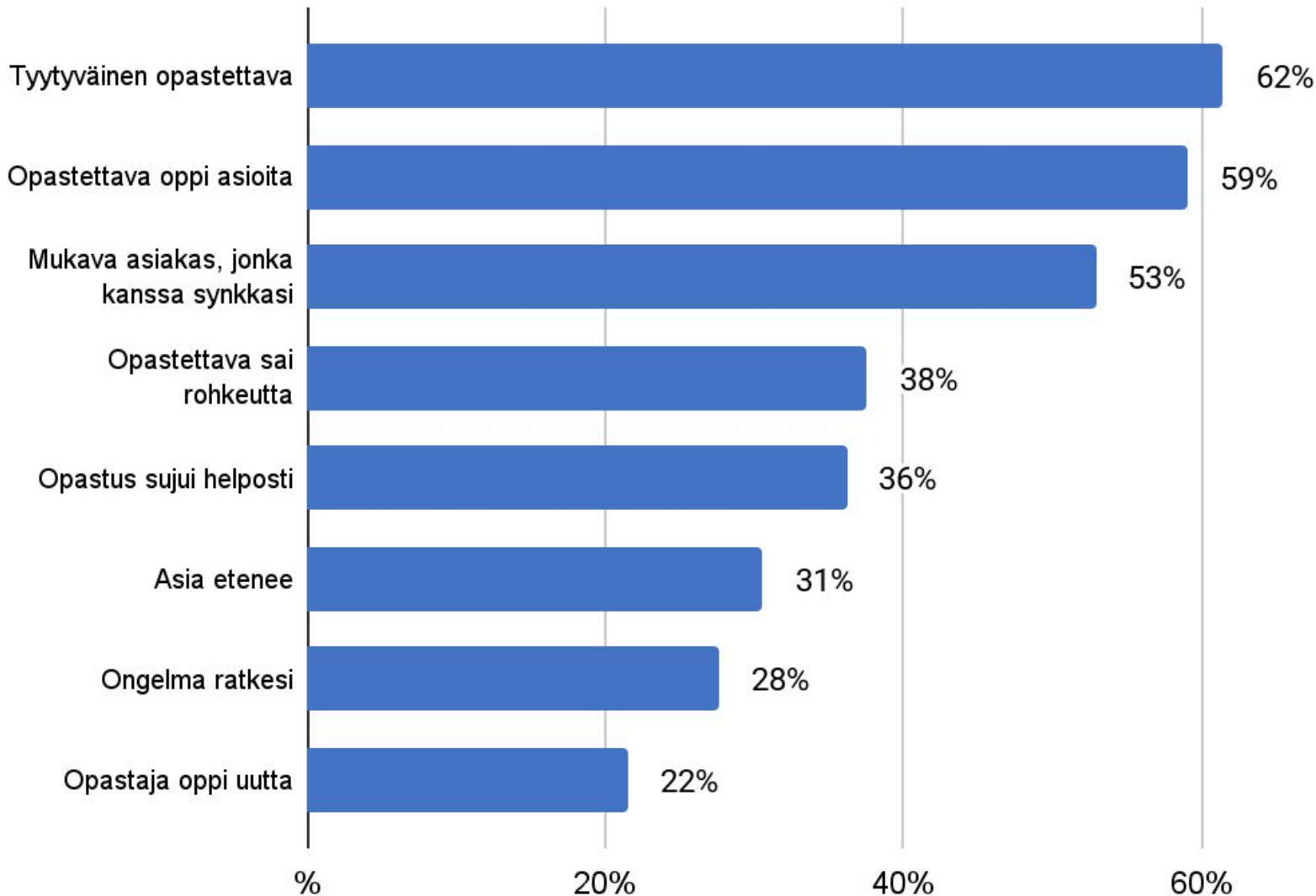


N=225,
monivalinta

Suurin muutos
edelliseen
vuoteen:
15 % mainitsi nyt
päivitykset
haasteena,
viimeksi vain 5 %.
Liittynee
Win10-tuen
päättymiseen
lokakuussa 2025.

Muistihaasteet
opastuksen
vaikeuttajana
mainitsi nyt vain 6
%, viimeksi 14 %.

Opastajien ilon aiheita lähiopastuksissa opastajalle



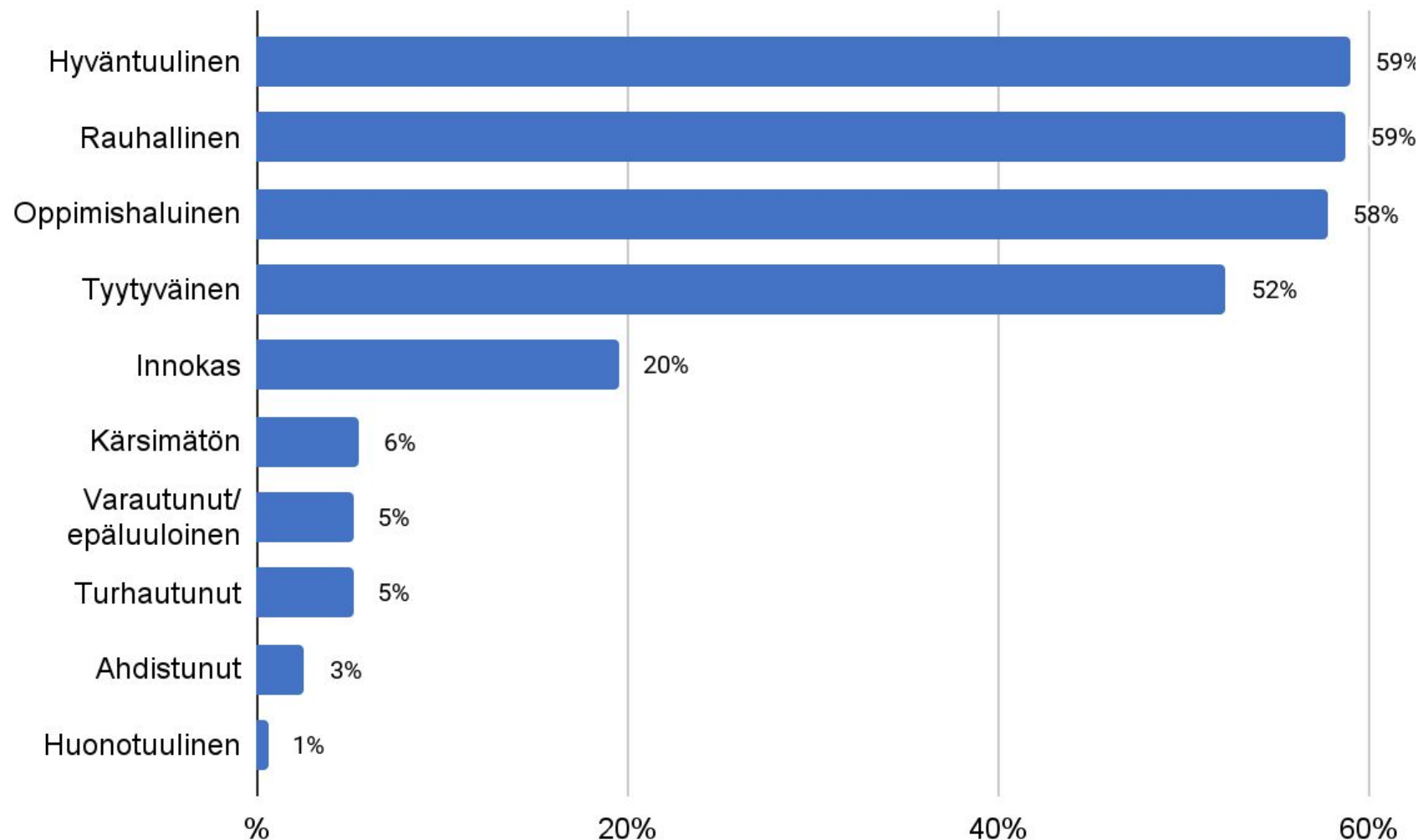
N=340, monivalinta

Kärjen järjestys pysyi samana lähiopastuksessa kuin v. 2024.

Lähiopastuksissa etenkin "Opastettava sai rohkeutta" oli etäopastuksia korkeammalla sijalla maininnoissa.

Etäopastuksissa "Tyytyväinen opastettava", "Asia etenee", "Ongelma ratkesi" ja "Mukava asiakas" olivat kärkisijoilla.

Opastettavan tunnelmiin parhaiten sopivat adjektiivit

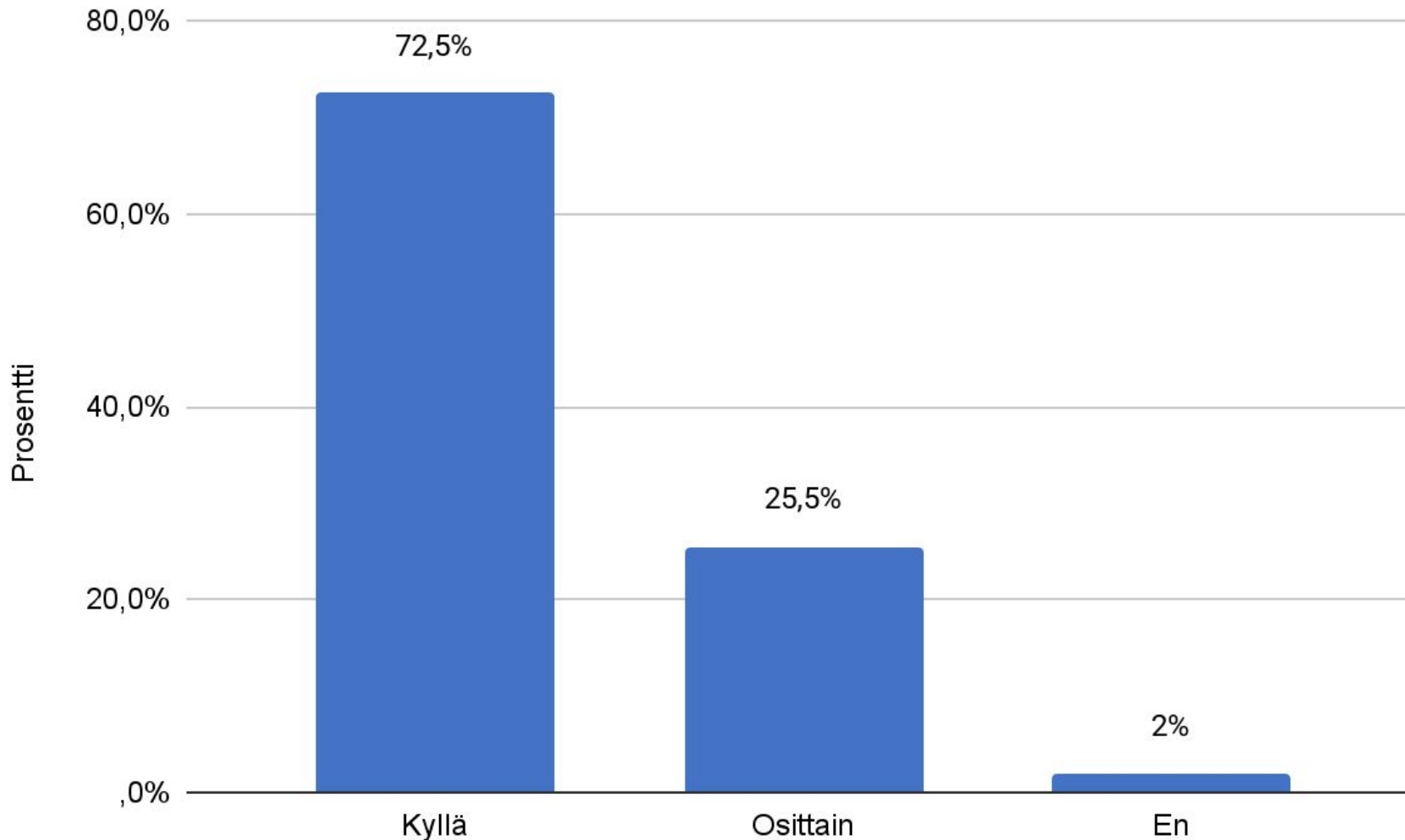


N=344 vastausta,
monivalinta

Samankaltaisia tunteita kuin aiemmin. Hyväntuuliset opastettavat tosin nousivat kolmannelta sijalta ensimmäiseksi ohi rauhallisten ja oppimishaluisten.

Etäopastuksissa eniten mainintoja saaneiden adjektiivien järjestys oli sama kuin lähiopastuksissa.

Koetko, että opastettava osaa hoitaa arkiasioitaan paremmin lähiopastuksen jälkeen?



N=345

Opastajien näkemys

V. 2024 vastaavat luvut:

- Kyllä 68 %
- Osittain 30 %
- En 2 %

V. 2025 etäopastajien mukaan (n=284)

- Kyllä 71 %
- Osittain 18 %
- En 11 %

Opastusten vaikutus yksinäisyyteen 1/2

Kyselystä käy hyvin ilmi, kuinka opastuksissa käy paljon yksinäisiä senioreita, joille opastuksen ohessa jutteleminen ikätoverin kanssa on erittäin tärkeää (sitootit opastajilta):

- “Kertoili paljon elämäntilanteestaan, eläköitymisestään ym. Tuntui kaipaavan juttuseuraa.”
- “Opastettavan sukulaiset ja heidän kuulumisensa alkavat olla minulla aika hyvin hallussa, vaikka en niihin välttämättä haluaisi osallistua edes kuuntelun tasolla, mutta pitäähän vanhan ihmisen päästä purkaamaan sydäntään!”
- “Sai kertoa omista sairauksistaan ja yksinäisyydestään. Vaikutti huojentuneelta.”
- “Pääsi kertomaan omasta tilanteestaan mm. liikkumisen suhteen”

Opastusten vaikutus yksinäisyyteen 2/2

- “Asiakas on käynyt opastuksessani aina silloin tällöin, melko monta kertaa. Aina tapaamisemme on miellyttävä ja iloinen, meistä on tullut hyvät tuttavat. Uskon että tapaaminen on asiakkaalle tärkeää myös hyvinvoinnin ja sosiaalisten suhteiden kannalta.”
- “Paljon tuli keskusteltua ja opastettava kertoi paljon omasta historiastaan ja muusta. Tärkeää oli, että minulla oli aikaa kuunnella.”

Opastuksilla on myös välillistä vaikutusta seniorien yksinäisyyden torjuntaan:

- “Opastettava pystyy jatkossa tekemään/osaa tehdä samoja asioita kuin hänen taloyhtiötuttunsa.”
- “Sosiaaliset mediat (Facebook, Whatsapp) ovat opastettavalle erittäin tärkeitä välineitä yhteydenpidossa, koska hän on kuuromykkä”

Opastukset arjen helpottajina 1/2

Opastukset ovat monesti erittäin tärkeitä senioreiden turvallisuuden tunteen ja arkielämän sujumisen kannalta (sitootit opastajilta):

- “Puolison poismeno ja paikkakunnan ja käyttöjärjestelmän muutokset aiheuttivat ahdistusta, eikä omilta lapsiltaan saanut käyttöön neuvoja vain joidenkin tilanteen ratkaisuja.”
- “Opastettavalla oli väärä käsitys siitä mitä suomi.fi ja postit digitaalisena tarkoittavat, nyt mielenrauha (ei ole saanut nukuttua pelkoskenaaroiden takia kunnolla viime aikoina)”
- “Keskustelimme maksukatoista, reseptien uudistamisesta ja mahdollisesta pankkihuijauksesta”

Opastukset arjen helpottajina 2/2

- “asiakkaan ongelma oli miten järjestää dementoituvan puolison puhelinlaitteen käyttö niin että hän voi nauttia siitä (käyttää paljon verkon musiikkipalveluja)vaarantamatta perheen raha-asioita tai muita tärkeitä tietoja.”
- “Oli tyytyväinen kun sai vastaanottoajan terveyskeskukseen, kun on aikaisemmin yrittänyt menemällä (silloin kunnallisesti ylläpidettyyn) terveyskeskukseen, mistä käsketty menemään sairaalaan (Jorvi) tai päinvastoin menemällä Jorviin, mistä lähetetty terveyskukseen.”
- “Katsastuskonttorissa oli sanottu, että tule takaisin, kun olet hoitanut autoveron. Myöhässä olevaa veroa ei voi hoitaa edes pelkästään pankissa, vaan piti käyttää Traficomien asiointisivua, että sai viivästyskorot mukaan maksuun. Tämä ei olisi millään onnistunut ilman opastusta,”
- “Whats app puhelut ja videopuhelut Japaniin paljon halvempia kuin muuten.”

Iloa opastuksissa (sitootit opastajilta)

- “Opastettava näytti iloisena kaikkea mitä osaa tehdä puhelimella 👍 oli kiva nähdä tyytyväinen kännykänkayttaja.”
- “92-vuotias, joka haluaa pärjätä itse uusien laitteiden ja sovellusten kanssa”
- “Uusia asioita on mukava tehdä yhdessä.”
- ”Hyväntuulinen, kiitollinen, jäi hyvä mieli molemmille”

Lisätiedot

Enter ry

www.entersenior.fi/yhteystiedot

