

Opastettavien palautetta syksyn 2021 opastuksista

Enterin yhteistyökumppanitilaisuus
17.11.2021

Päivi Savolainen, ENTER ry



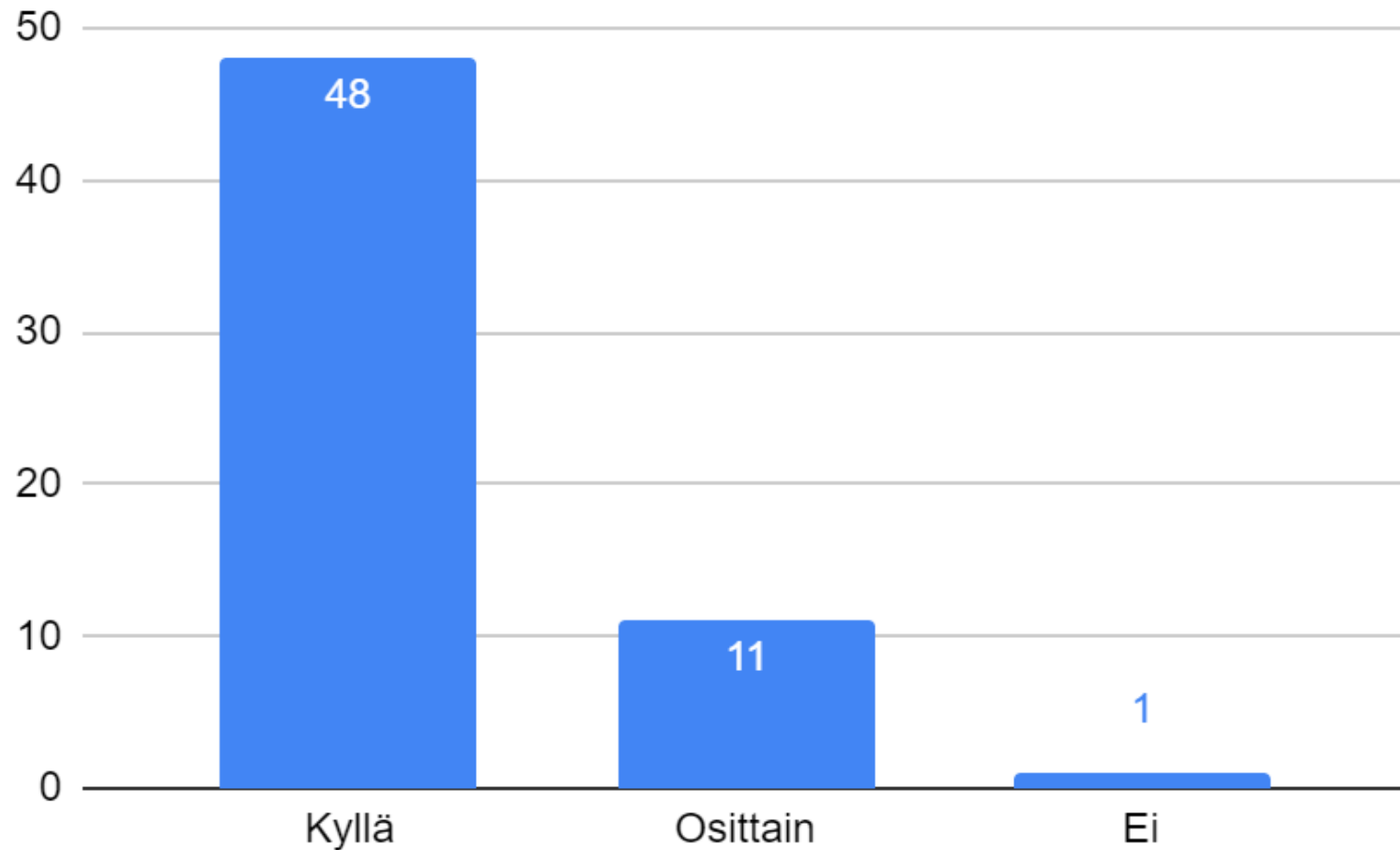
Palautteen keruutavat

- Avoin palautelomake Enterin kotisivuilla:
www.entersenior.fi/yhdistys/palaute
 - 61 vastausta syksyllä 2021 (7.8.-16.11.2021)
 - Lähes kaikki palautteet (55/61) syksyllä 2021 lähiopastuksia koskevia
- Etäopastettaville lähetetty sähköpostitse oma palautekysely
 - 47 vastausta syksyllä 2021 (16.8.-13.11.2021)

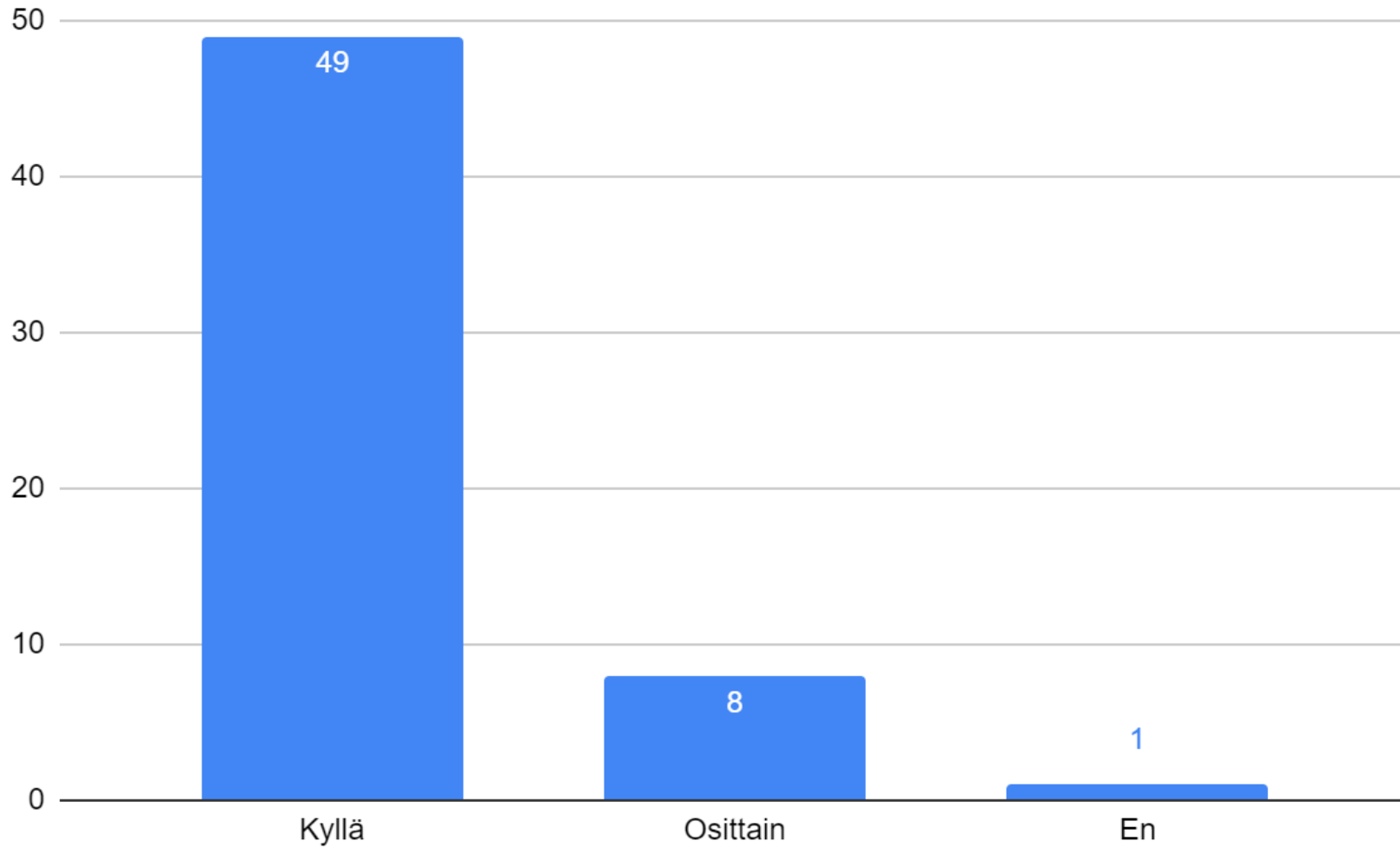
Palautetta kotisivujen avoimelta palautelomakkeelta



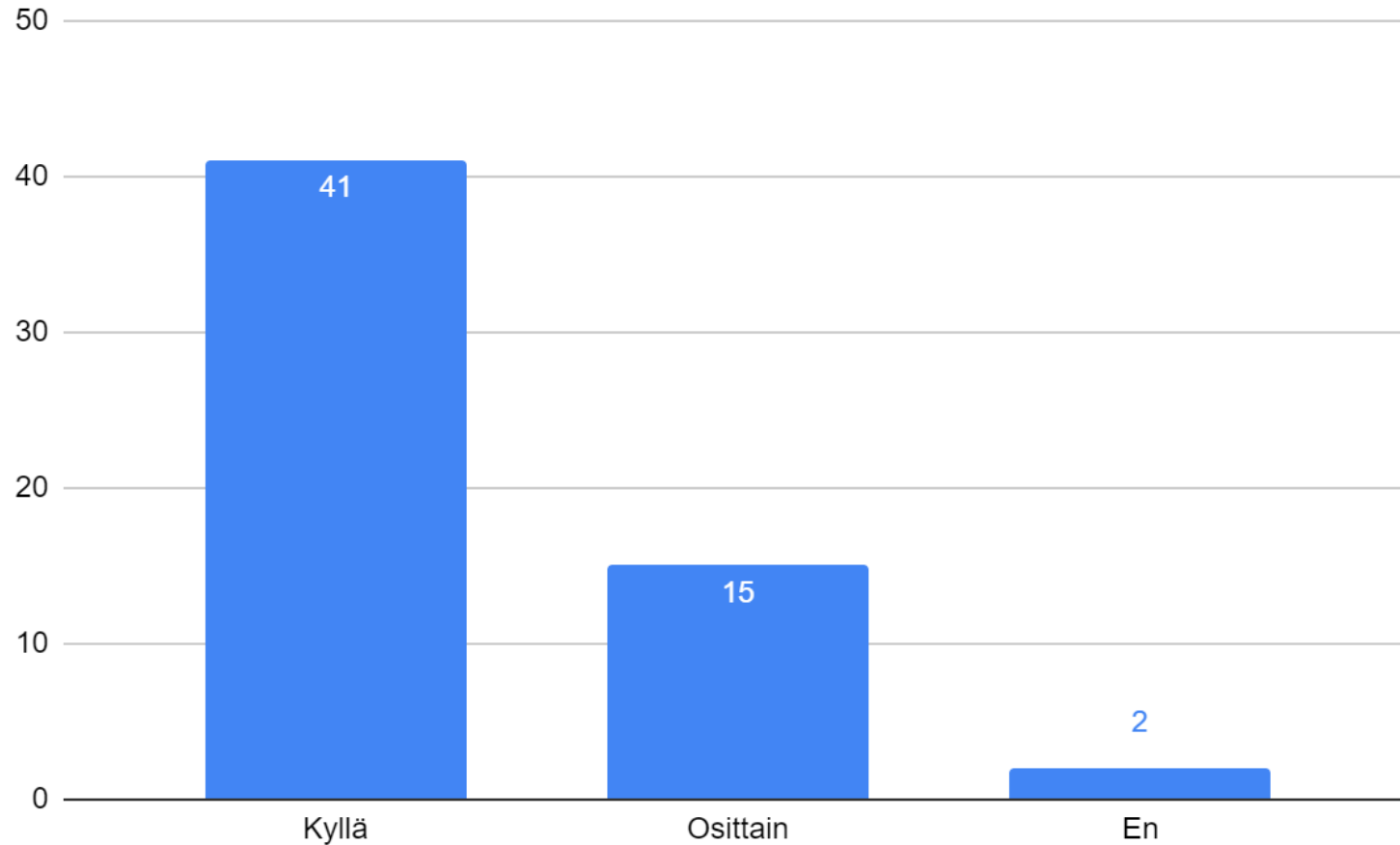
Ratkesiko ongelma?



Koetko saaneesi uusia tietoteknisiä taitoja?



Koetko, että Enteriltä saamiesi tietojen perusteella osaat hoitaa arkiasioitasi paremmin?



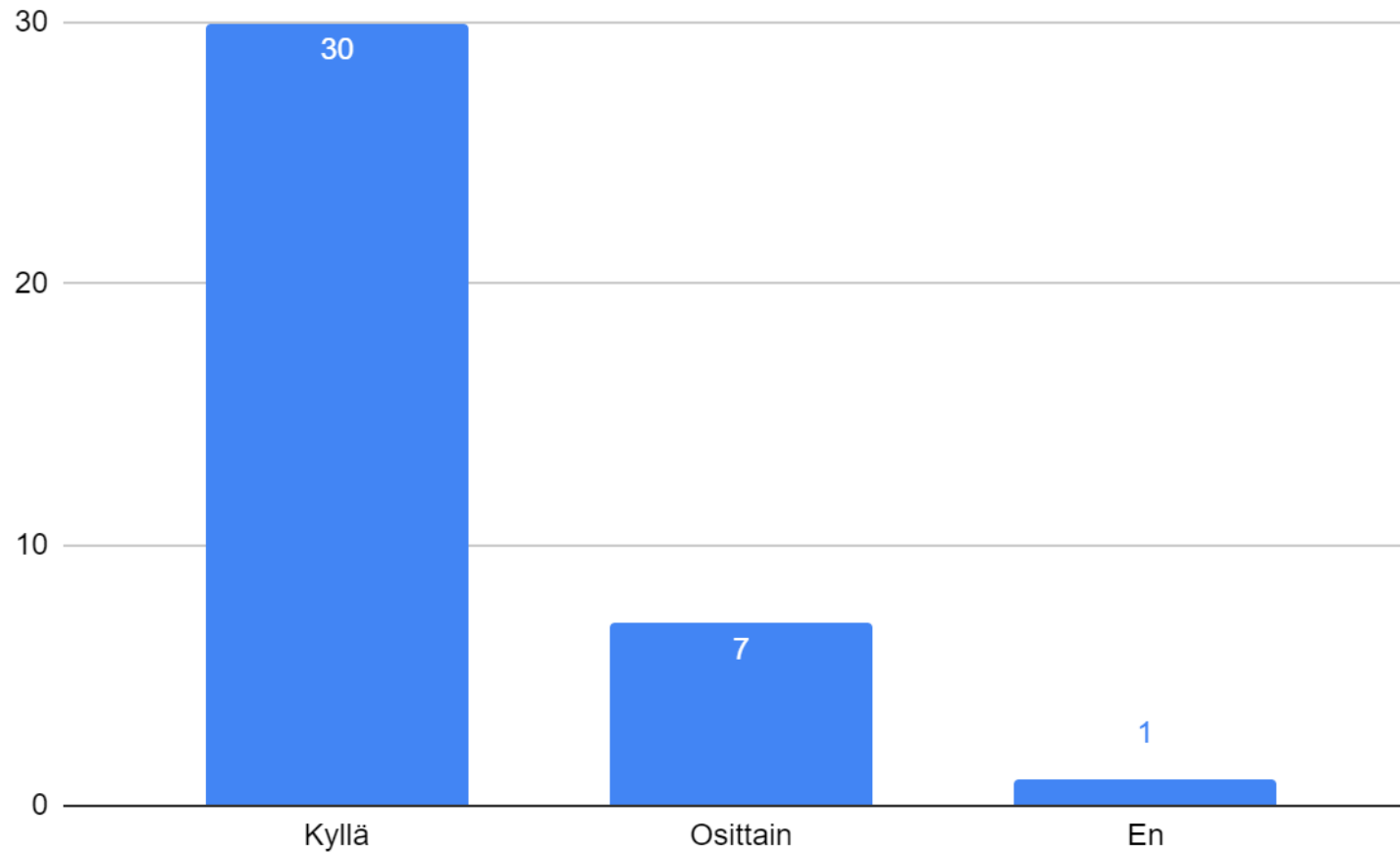
Palautetta etäopastuksista



Helppoa, nopeaa, luotettavaa ja ystävällistä apua

- Kaikki vastaajat olivat täysin (89%) tai osittain (11%) sitä mieltä, että etäopastuksen pyytäminen oli helppoa.
- Kaikki vastaajat olivat joko täysin (91,5%) tai osittain (8,5%) samaa mieltä siitä, että heihin otettiin yhteyttä riittävän nopeasti.
- Etäopastus tuntui myös lähes kaikista joko täysin luotettavalta (81%) tai osittain luotettavalta (17%).
- Kaikki olivat myös joko täysin (91,5%) tai osittain (8,5%) sitä mieltä, että opastaja oli ystävällinen.
- Lähes kaikki olivat täysin (79%) tai osittain (9%) samaa mieltä siitä, että he olivat saaneet apua tietotekniseen pulmaansa. Osittain eri mieltä olevia oli 9%, täysin eri mieltä ei ollut kukaan.

Koetko, että etäopastuksessa saamiesi tietojen perusteella osaat hoitaa arkiasioitasi paremmin?



Suositteluja, yhteenvetoa ja sitaatteja palautteista



Kuinka todennäköisesti suosittelisit Enterin toimintaa ystävällesi?

- Avoimen lomakkeen kautta keskiarvolta 9,75 suosittelisi Enterin toimintaa ystävilleen (asteikolla 1-10, yht. 60 vastaajaa)
- Etäopastettavien kyselyn kautta keskiarvolta 9,2 suosittelisi Enterin toimintaa ystävilleen (asteikolla 1-10, yht. 47 vastaajaa)

Yhteenvetoa

- Suurin osa syksyn opastuspalautteista oli todella hyvää ja kiittävää.
- Kritiikkinä mainittiin lähinnä se, ettei opastaja ollut aina löytänyt ratkaisua ongelmaan.
- Kiitosta saivat mm. opastajien sinnikkyys, kärsivällisyys, asiantuntemus, rauhallisuus ja ystävällisyys.

Sitaattipoimintoja palautteista

- ”Todella hyvä palvelu. Saa vaivattomasti apua pieniin ja myös haasteellisiin digiasioihin. Ystävällinen ja hyvä ilmapiiri. Helppo tulla. Suuret kiitokset tärkeästä avusta neuvojille!”
- ”Opastus ylitti jälleen kerran kirkkaasti kaikki odotukset. Keksinkin myös uusia apukohteita ja niihinkin löytyi ratkaisu. Mykistytävän ammattitaitoista, kaikin puolin hyvää palvelua.”
- ”Pelkäsin kauheasti asioiden vaikeutta, ettei niistä ainakaan kerralla selviä. Kas, niistä selvisi.”
- ”En uskonut millään, että osaisin ottaa vastaan etäopetusta, 77 v., mutta opastaja oli erittäin selkeä ja taitava. Suuret kiitokset!”
- ”Tuhannet kiitokset opastuksesta. Rauhallinen, kärsivällinen opastaja. En voi uskoa, että tällaista palvelua on olemassa.”
- ”Suuret kiitokset avuliaille enteriläisille, en yksinkertaisesti pärjäisi muuten.”

Kiitos!

www.entersenior.fi

paivi.savolainen@entersenior.fi

