

Opastusaiheet vuonna 2023

ENTER ry

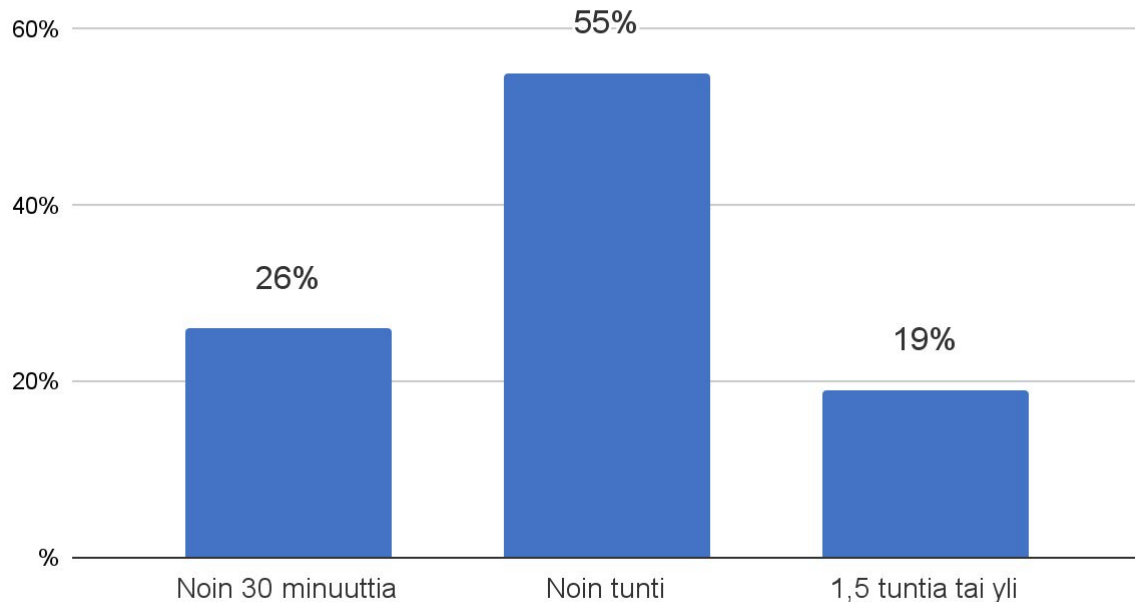
11/2023



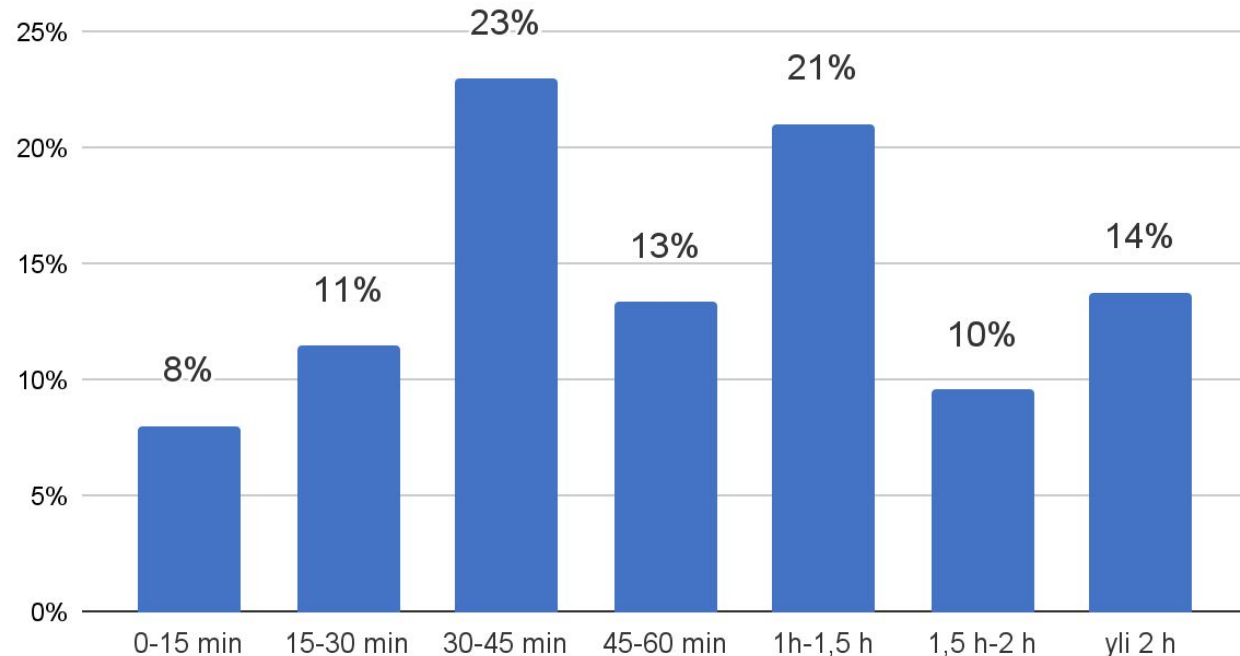
Kyselyn toteutus

- Kysely toteutettiin 10.10.-31.10.2023 Webropol-kyselylomakkeella, joka lähetettiin Enterin kaikille vertaisopastajille mm. opastajakirjeen yhteydessä.
- Vastauksia tuli yhteensä 338 kpl (vrt. 199 kpl v. 2022)
- Vastaukset koskivat lähiopastuksena toteutettuja opastuksia
- Etäopastusten osalta tietoja on kerätty lisäksi 6.3.-31.10.2023 välillä enteriläisten tekemien etäopastusten pohjalta. Näitä opastuksia oli 261.

Lähiopastuksen kesto

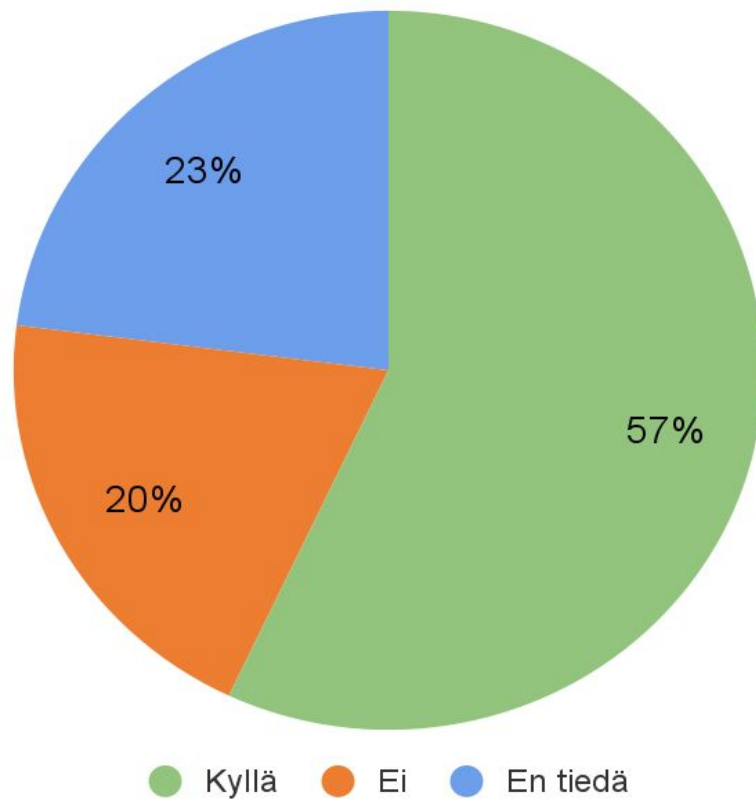


Etäopastuksen kesto



- Suurin osa lähiopastuksista kestää noin tunnin.
- Etäopastuksista suurin osa kestää 30-45 minuuttia ja 55% alle tunnin. (vrt. v. 2022 kesto keskimäärin hieman yli tunnin)

Onko opastettava käynyt aiemmin Enterin lähiopastuksessa?

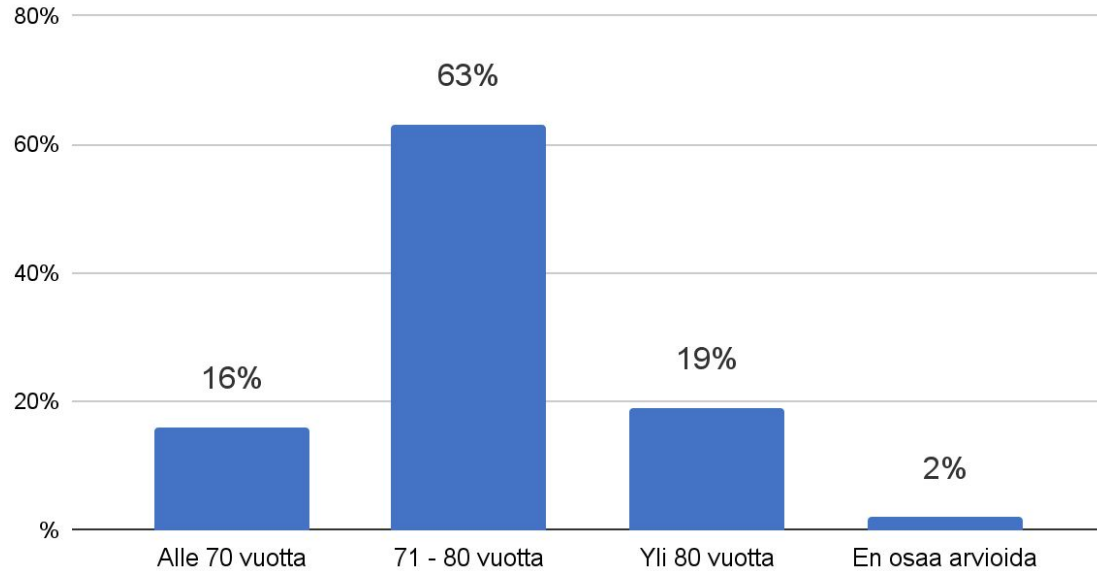


Vertailun vuoksi etäopastuksessa:

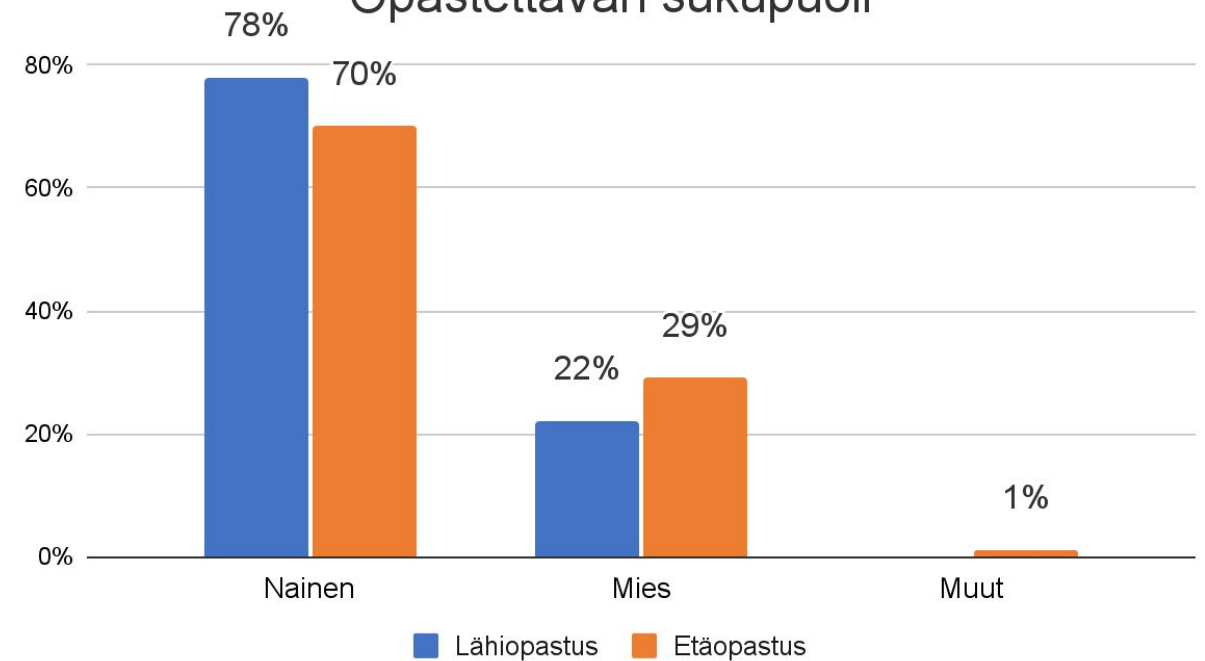
- 51 % opastettavista oli opastettu aiemminkin
- 17 % opastettiin ensimmäistä kertaa
- 32 % ei ollut tietoa

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

Lähiopastuksessa opastettavan ikä



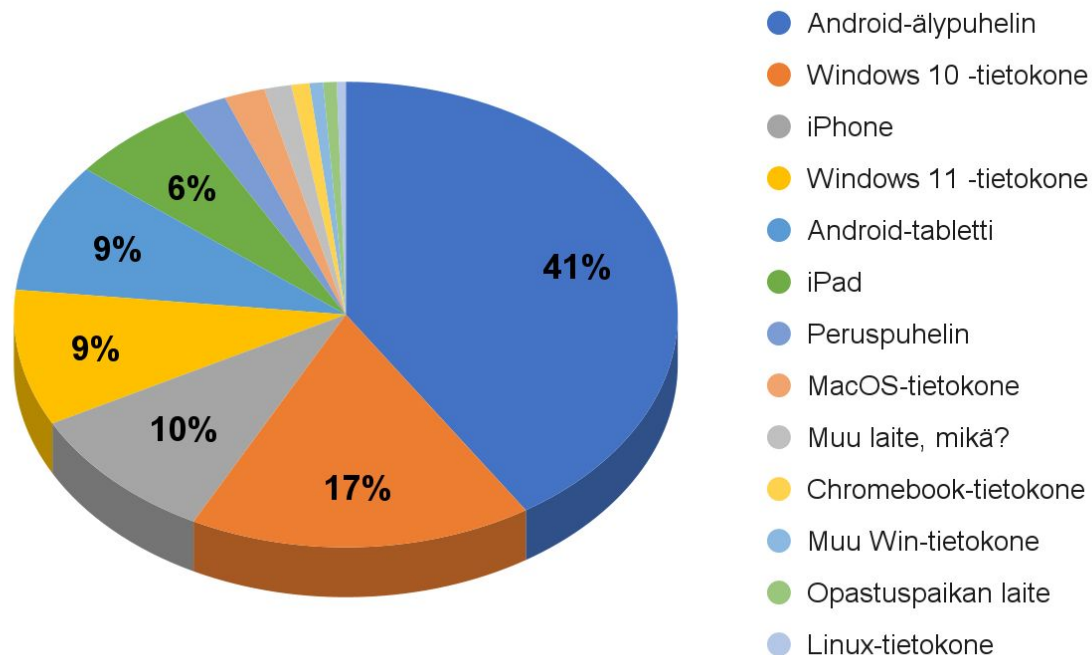
Opastettavan sukupuoli



- Lähiopastuksessa opastettujen iässä ei suurta muutosta edellisvuosiin, hienoinen kasvu yli 80 -vuotiaiden opastuksessa verrattaessa viime vuoteen (jolloin 11 %) . Ikä on opastajan arvio.
- Lähiopastuksessa edellisvuosina naisten osuus on vaihdellut 77-84 %.
Etäopastuksessa naisten osuus oli 70 %.

Opastetut laitteet

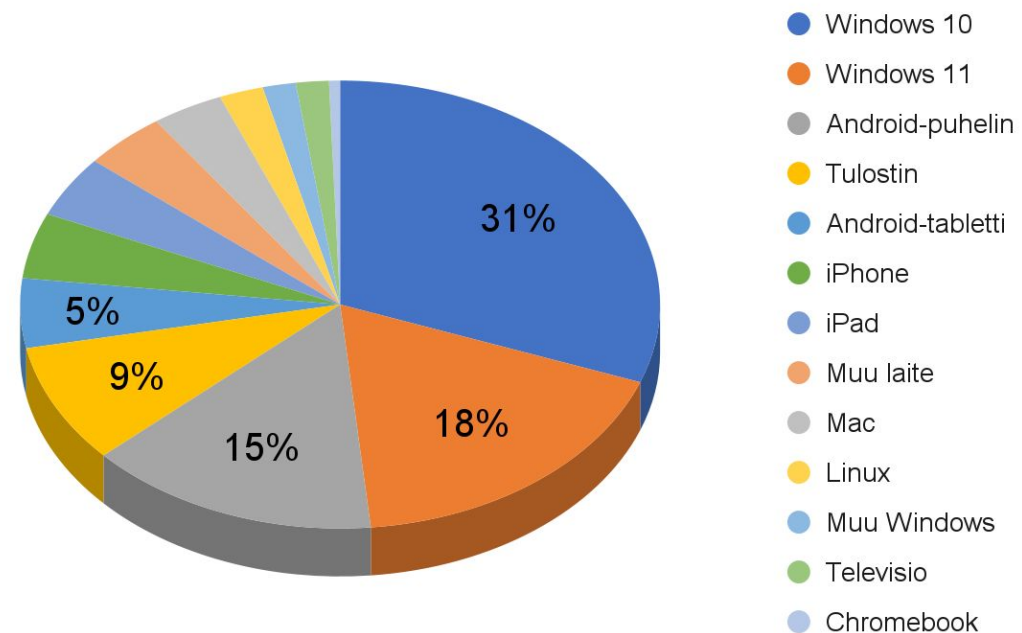
Lähiopastuksissa



Älypuhelimet 51 %, Tietokoneet 31 %, Tabletit 15 %

Muut laitteet: esim. älykello, digitaalinen lämpömittari, digitointilaite, Chrome OS Flex. N= 455 laitetta (338 opastustapahtumassa)

Etäopastuksissa



Tietokoneet 57%, Älypuhelimet 20%, Tabletit 9%

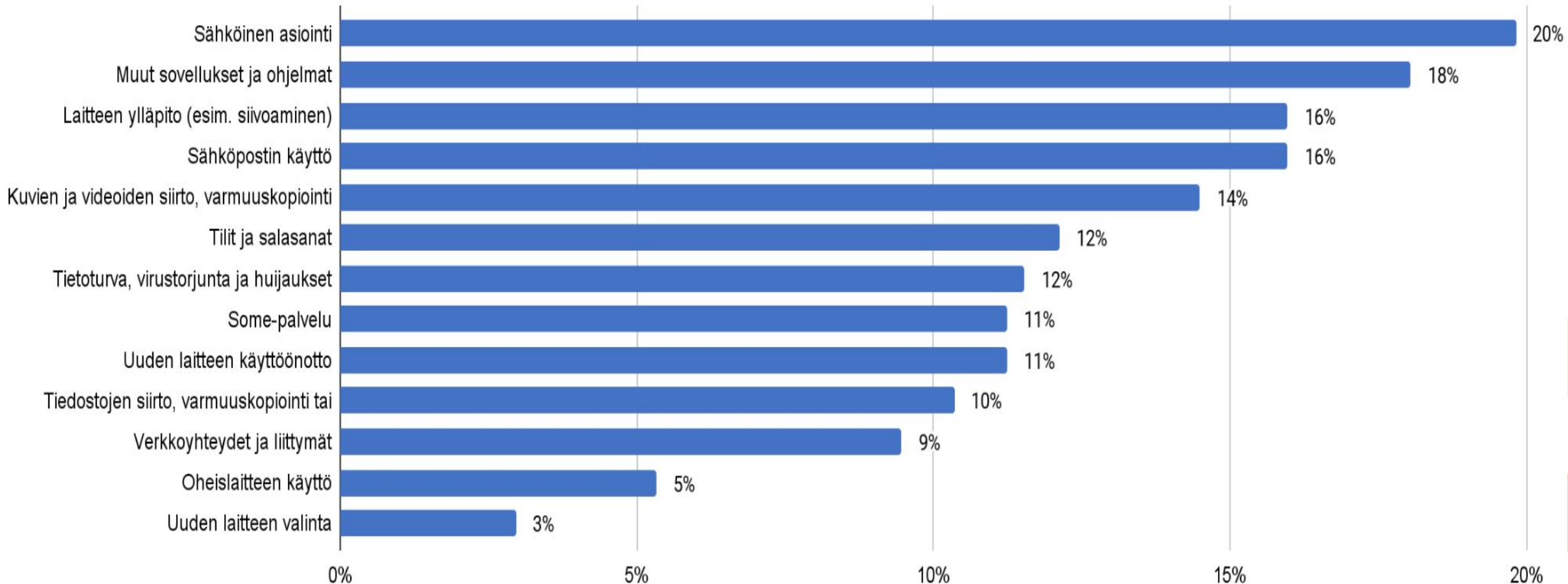
Muut laitteet: esim. reitittimet

N= 359 laitetta (261 opastustapahtumassa)

Keskeisimmät opastusaiheet lähiopastuksissa syksyllä 2023

Opastustapahtuma (n=338) saattoi sisältää useita eri aiheita opastajien itsensä kategorisoimana.

Lähes puolet opastuksista (48 %) sisälsi teeman “Laitteen peruskäyttö, asetukset, varmuuskopiointi ja päivitykset”.



Huomioita & kategorisoinnin muutokset (lähiopastukset)

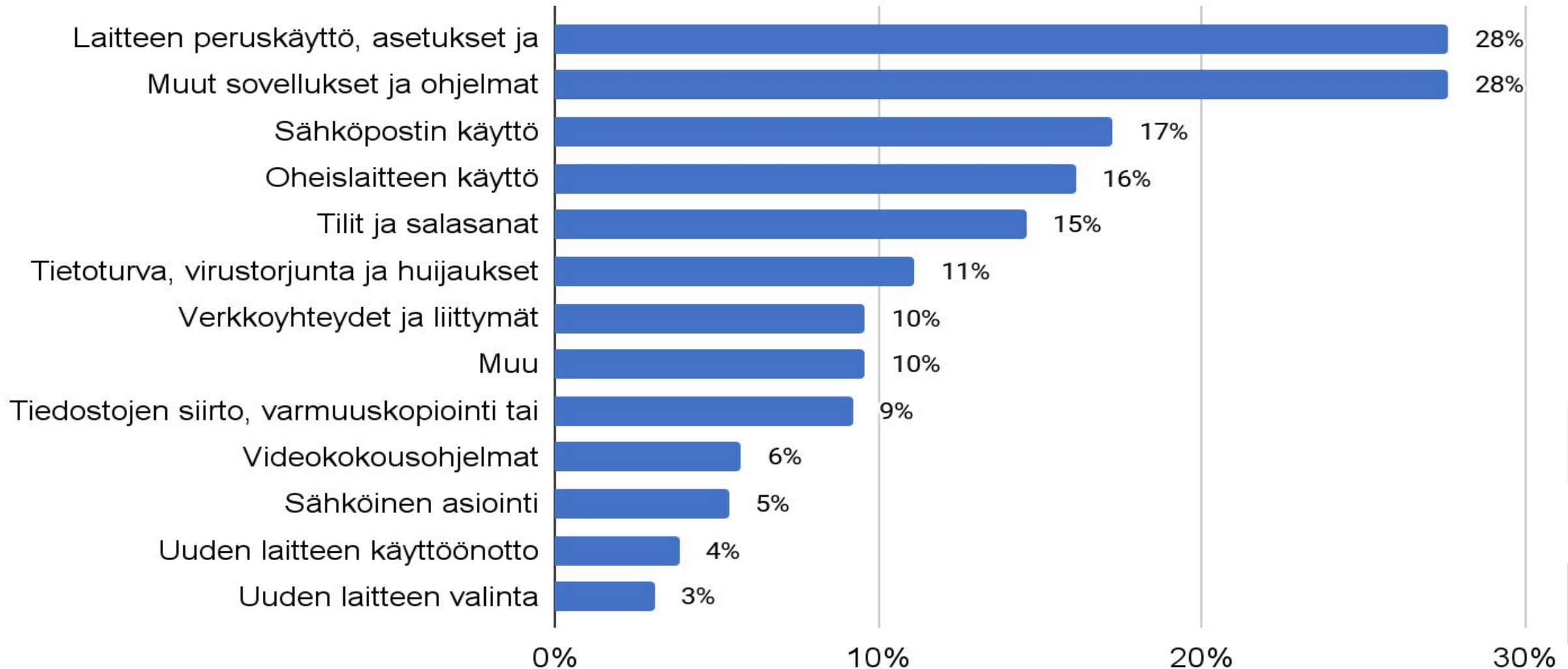
- Opastajien toiveesta tälle vuodelle muutettiin kategorioita hieman:
 - lisättiin “*Laitteen ylläpito (esim. siivoaminen, lisätilan tarve, laitteen tilan arvioiminen)*” -> heti 3. sijalla
 - lisättiin “*Some-palvelu (esim. Facebook, Instagram, X/Twitter, WhatsApp, YouTube)*”*
 - tiedostojen käsittelyn lisäksi tuli oma kategoria kuville: “*Kuvien ja videoiden siirto, varmuuskopiointi tai tallennus*” *
 - * isoimmat syyt, miksi “Muut sovellukset” -kategoria laski viime vuodesta 9 %.
 - *Videokokousohjelmat*-kategoria poistettiin, koska määrä vähentynyt rajusti (sisältyy nyt muihin sovelluksiin)

Huomioita opastusaiheista (lähiopastukset)

- Sähköinen asiointi nousussa: Maisa & pankit pääosassa
- Somen nousu: v. 2023 11 % ja v. 2022 “*some loisti poissaolollaan*”.
- Muut sovellukset: esim. tekstinkäsittely, HSL, Helmet, suoratoistopalvelut
- Google & Microsoft -tilien kanssa on tehty töitä
- Oheislaitteet: bluetooth-kuulokkeet, muistitikku, muistikortti, hiiri, reititin, pankkien tunnuslukulaite

Keskeisimmät opastusaiheet etäopastuksissa 2023

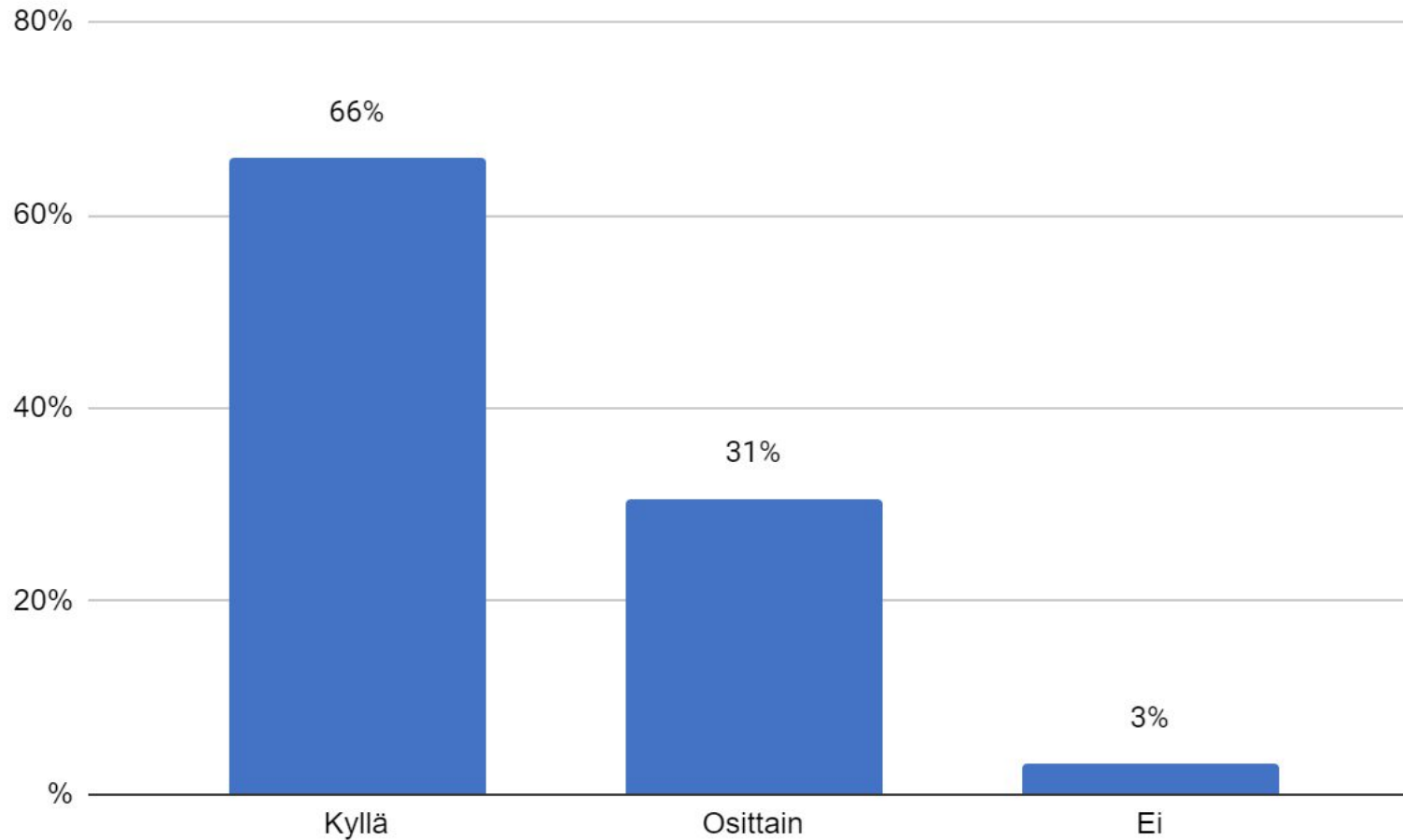
Opastustapahtuma (n=261) saattoi sisältää useita eri aiheita.



Huomioita opastusaiheista (etäopastukset)

- Viime vuotta enemmän tulostinopastuksia, nettiyhteyksien ratkomista sekä televisioihin liittyviä opastuksia.
- Sähköistä asiointia käsitellään edelleen pääosin lähiopastuksessa.
- Asiakkaita ohjattiin eteenpäin merkittävästi lähiopastuksia enemmän (ks. dia nro 14).
- Etäopastuksessa opastajalle sopivan aiheen poimiminen on helpompaa, kun aihe on kuvattu melko tarkasti. Tämä sekä aikarajan puuttuminen johtavat siihen, että etäopastukset ratkeavat hieman useammin.

Saatiinko opastusaiheet ratkaistua lähiopastuksessa?

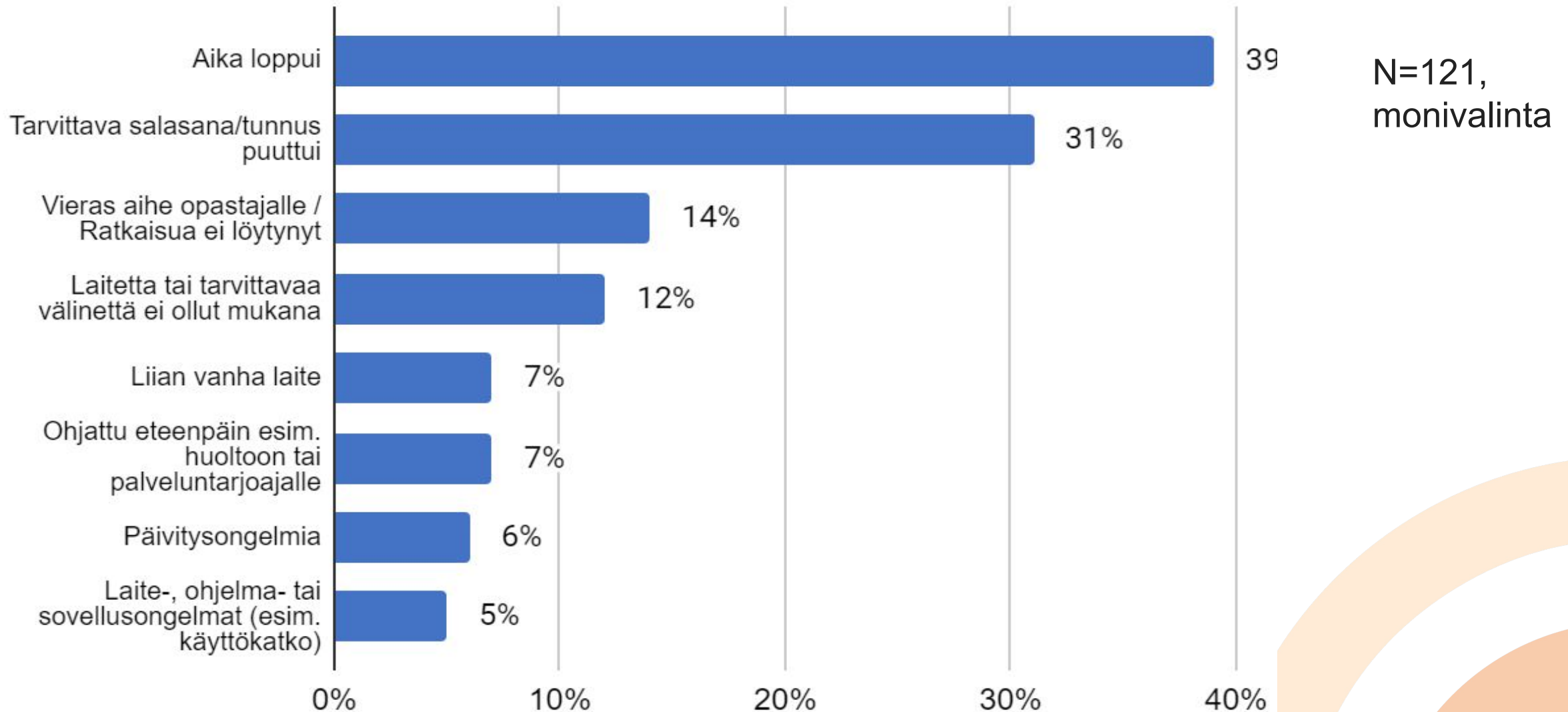


N=335
Opastajien näkemys

V. 2022 luvut:
- Kyllä 71%
- Osittain 21%
- Ei 8%

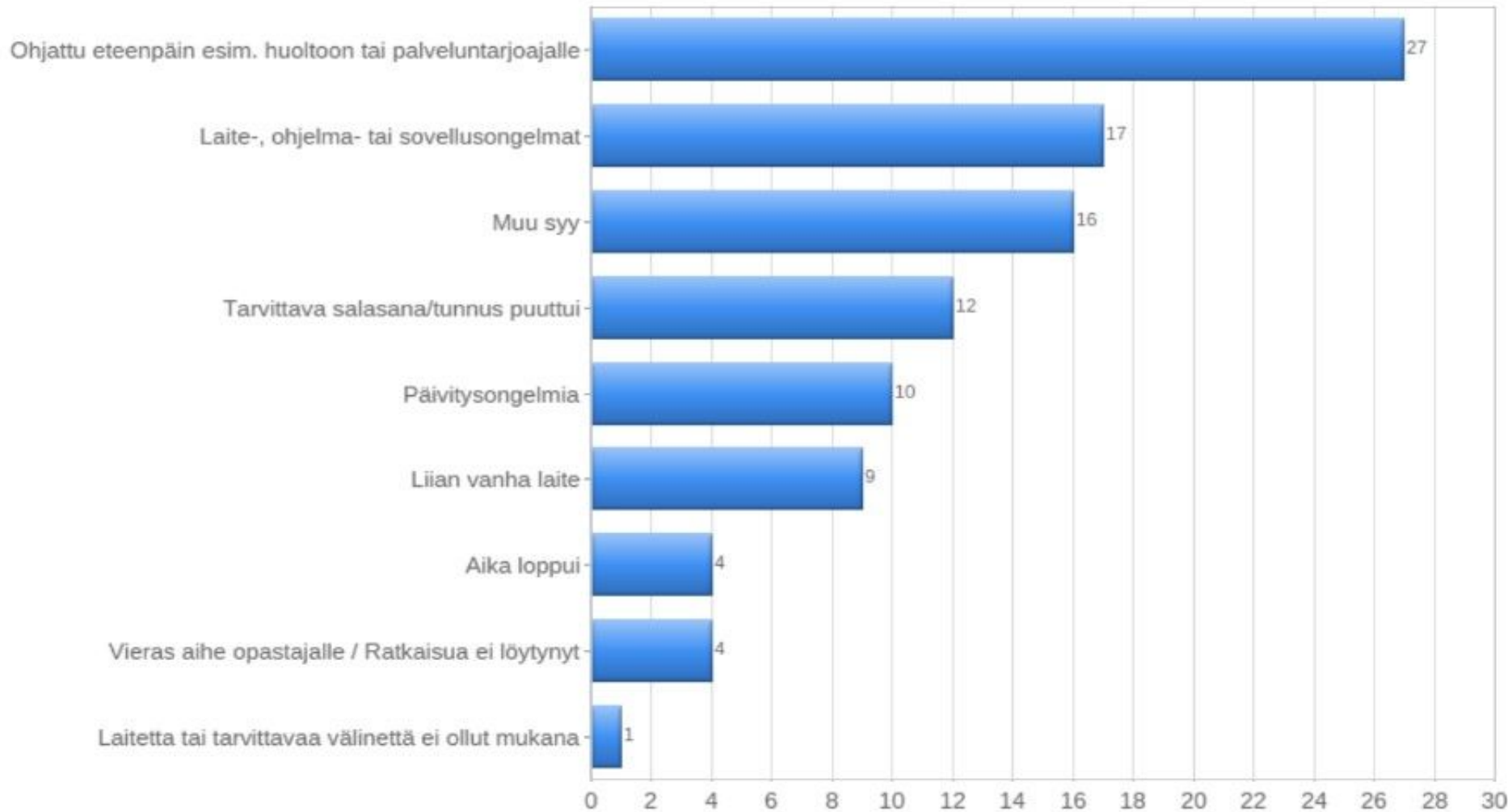
V. 2023
etäopastuksessa
- Kyllä 69 %
- Osittain 21 %
- Ei 10 %

Syyt, miksi aiheet eivät lähiopastuksessa ratkenneet



Syyt, miksi aiheet eivät etäopastuksessa ratkenneet

10. Miksi ongelmia ei saatu (täysin) ratkaistua?



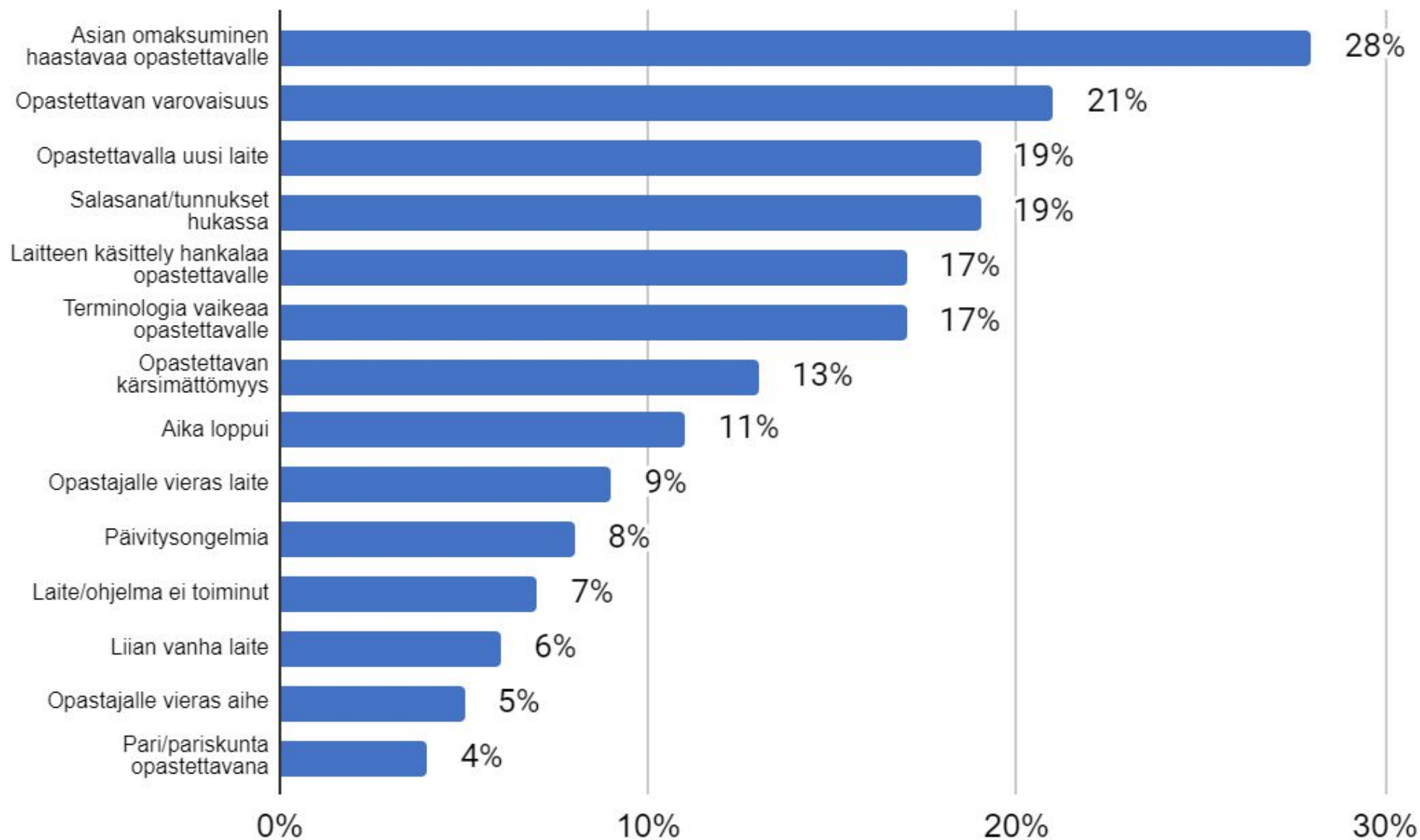
Huom! Vastaukset lukumäärinä

Asiakkaita on ohjattu paljon lähiopastukseen, operaattoreille, huoltoliikkeisiin jne.

Haasteita ja ilon hetkiä

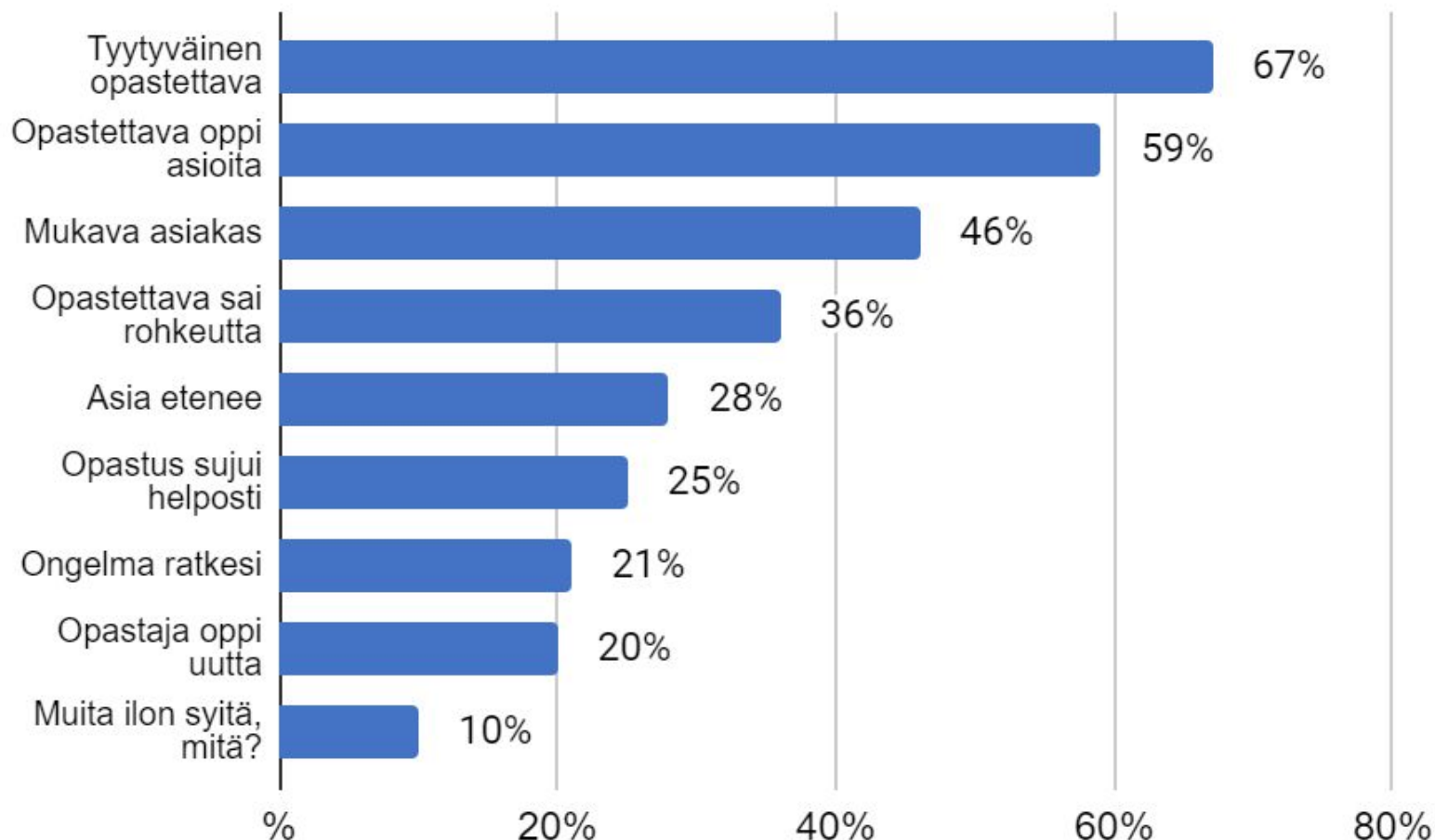


Haasteita lähiopastuksissa



N=248, monivalinta

Opastajien ilon aiheita lähiopastuksissa

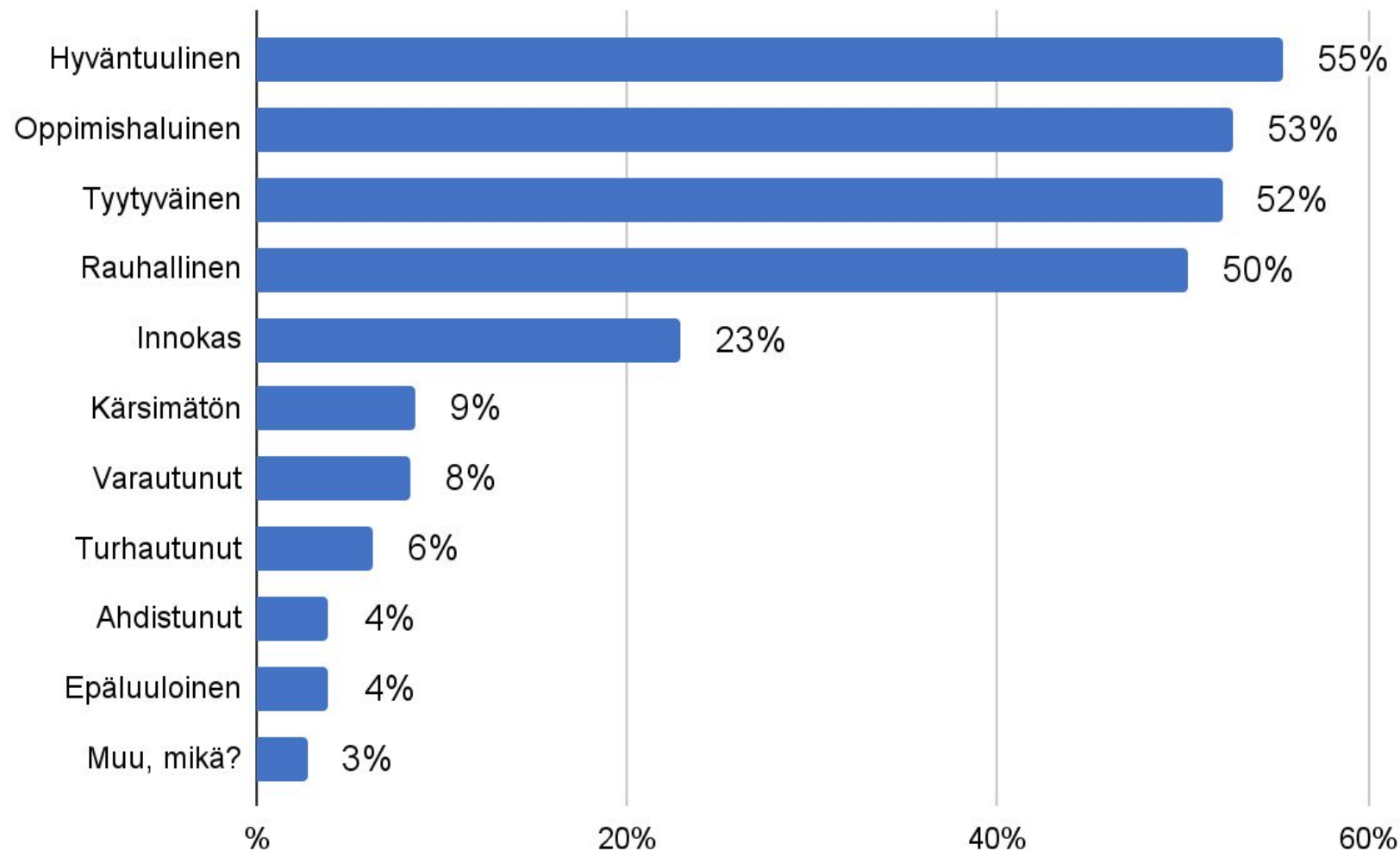


N=332, monivalinta

Vrt. 2023 etäopastajien vastaukset: etäopastajat olivat todella harvoin sitä mieltä, että "opastettava sai rohkeutta". Toisaalta opastajat iloitsivat merkittävästi useammin siitä, että ongelma ratkesi.

-> näkyy ero opastustavoissa ja niiden vuorovaikutuksessa?

Opastettaviin parhaiten sopivat adjektiivit



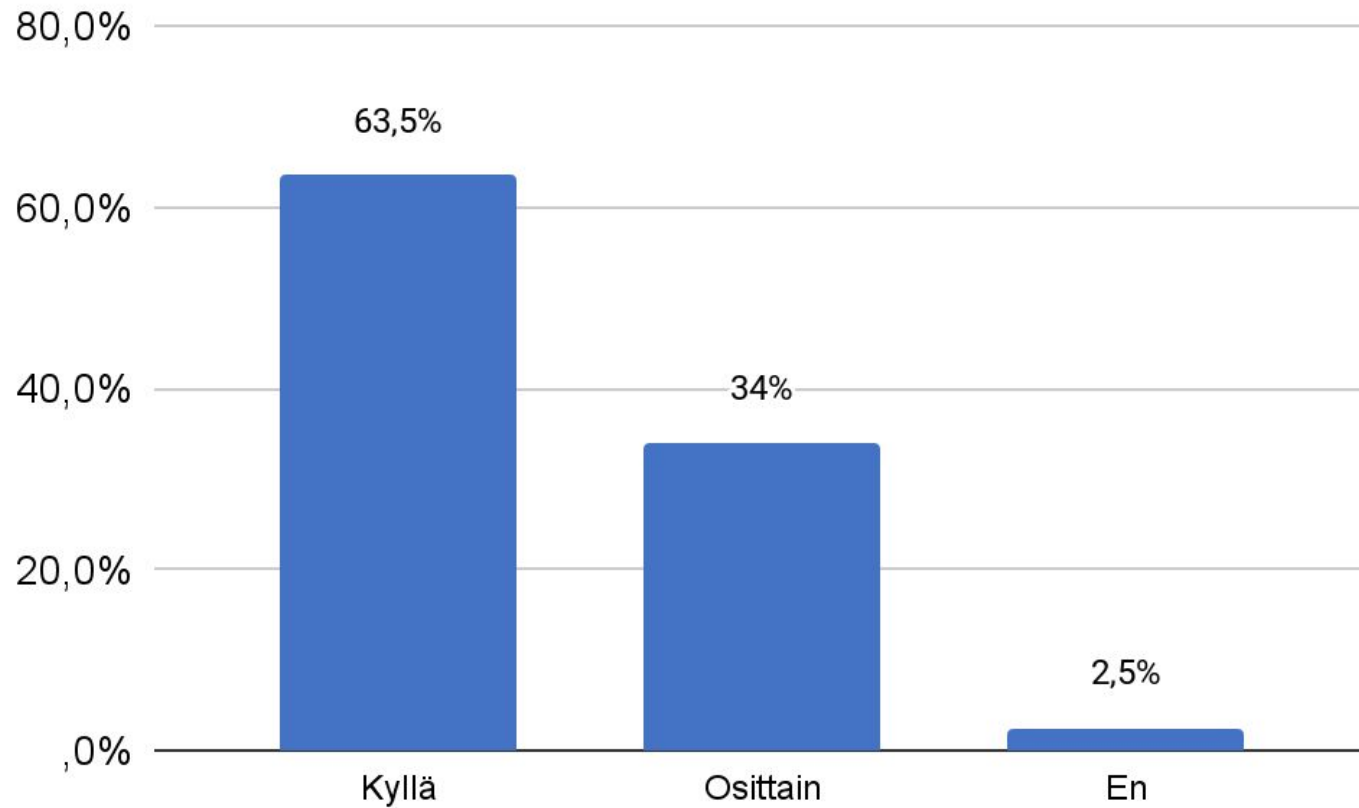
N=336 vastausta, monivalinta

Adjektiivien järjestys sama kuin viime vuonna.

Suosituimpien prosentit kuitenkin laskeneet vuodesta 2022, jolloin oli:
Hyväntuulinen 63%
Oppimishaluinen 62%
Tyytyväinen 58%

Myös muistihaasteista puhuttiin vastauksissa monessa kohtaa, mikä ei ollut tässä vastausvaihtoehtona.

Koetko, että opastettava osaa hoitaa arkiasioitaan paremmin lähiopastuksen jälkeen?



N=333

Opastajien näkemys

Vrt. 2023 etäopastajien mukaan

- Kyllä 70 %
- Osittain 21 %
- Ei 9 %

Sitaatteja ilon hetkistä opastettavien kanssa

- ”Onhan uusiin härveleihin tutustuminen kivaa, kun se sujuu”
- “Aivan kuin opastettava olisi saanut uuden innon käyttää laitteitaan, kun asetukset laitettiin kuntoon!”
- “On aina syytä iloon, kun opastettava poistuu hymyillen opastustilanteesta.”
- “Opastettava iloisena ulos, eikä ollut millään uskoa, että Enterin palvelu on ilmaista!”

Lisätiedot

ENTER ry

www.entersenior.fi/yhteystiedot

