

ENTER ry:n etäopastus

Kooste vuoden 2020 etäopastuksista



Etäopastusten taustaa

- Etäopastusta testattiin ja harjoiteltiin vertaisopastajien kesken 2016
- Syksyllä 2019 alkaen etäopastusta Enterin jäsenille, kysyntä vähäistä
- Kaikille avoin etäopastus avattiin 24.3.2020 kun lähiopastus keskeytyi
- Vuoden 2020 aikana enteriläiset ovat tehneet 890 etäopastusta
- 20 etäopastajaa
- ENTER ry yhteistyökumppanina Helsingin kaupungin etädigituessa



Ohjelmat etäopastuksen apuna

- Windows 10 Pikaopastus: helppo käyttää Win10 opastuksissa
- Puhelinneuvonta “sokkona”: onnistuu usein, vaatii enemmän kärsivällisyyttä, yhteisten termien ymmärtämistä, sanallista ohjailua
- Erilaiset videopuhelusovellukset (WhatsApp, Zoom, Meet): kännykän takakameralla voi näyttää esim. tulostinta, reititintä ym. laitteita. Työpöydän voi jakaa myös Zoomin tai Meetin avulla.
- TeamViewer: toimii lähes missä laitteessa vain. Apple ei salli laitteidensa etähallintaa. Mobiililaitteella ei näy opastajan kursori. Opastettavan ladattava TV Quick support. Enterillä lisenssi yht. 50 opastajalle.

Etäopastuksen prosessi

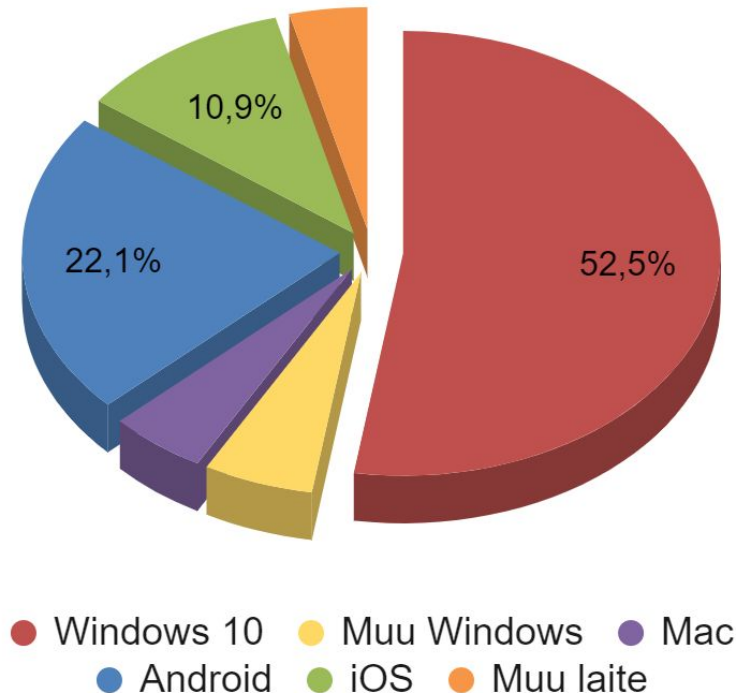
- Lomake <https://www.entersenior.fi/enter-opastaa/etaopastus/>
- Toimistolle voi soittaa, tarvittaessa täytetään lomake puolesta
- Toimisto välittää opastusaiheet etäopastajille (käytössä Google sheets)
- Etäopastaja merkitsee sopivan opastuksen itselleen
- Toimisto ilmoittaa asiakkaalle opastajan nimen ja välittää asiakkaan yhteystiedot opastajalle
- Opastaja soittaa omasta puhelimestaan
- Palautetta kysytään sähköpostiosoitteen jättäneiltä



Etäopastetut laitteet ja aiheet

Opastetut laitteet

Jako käyttöjärjestelmän mukaan

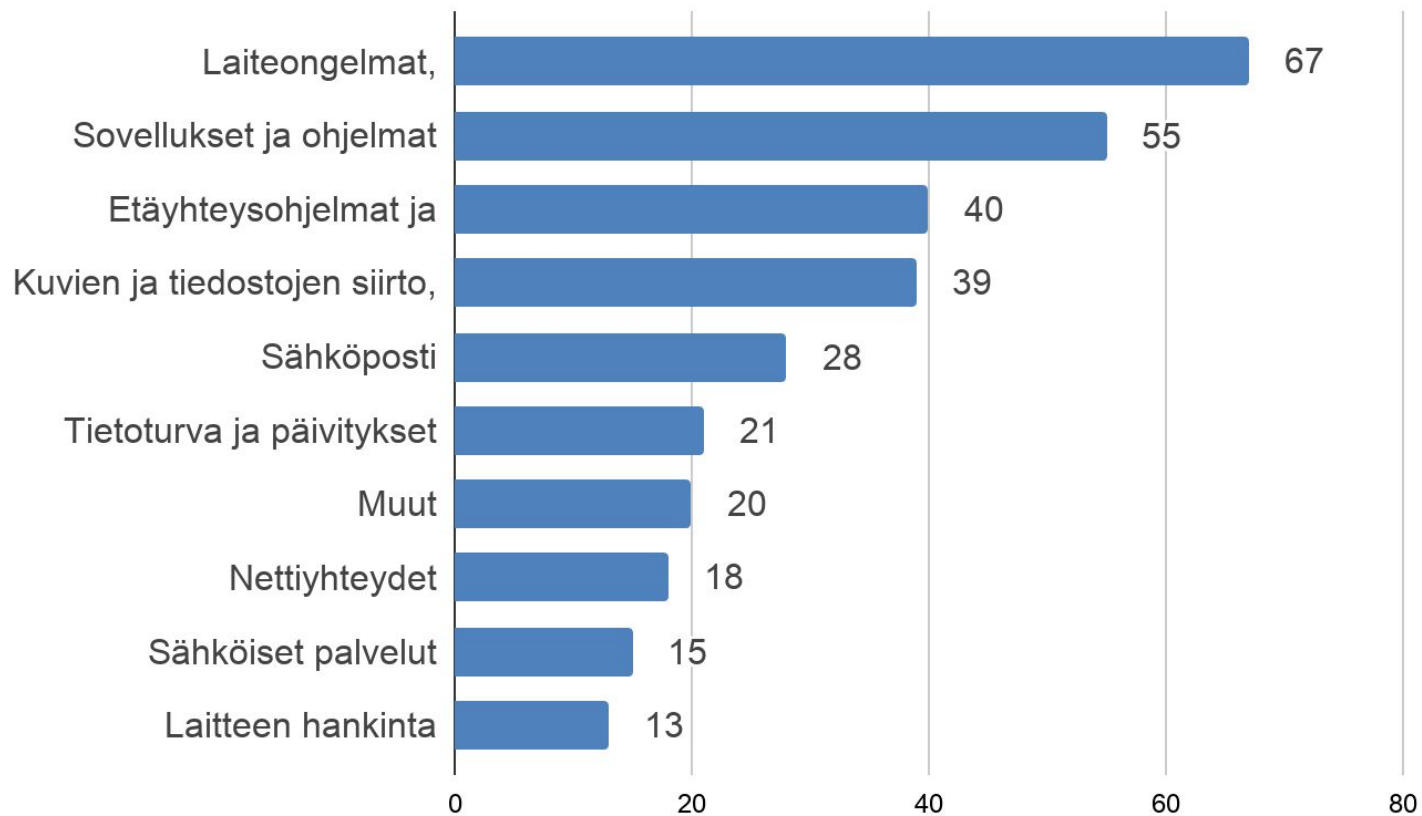


Noin puolet kaikista laitteista Windows 10 -tietokoneita. Kaikkien Win- ja Mac-tietokoneiden osuus yli 60%.

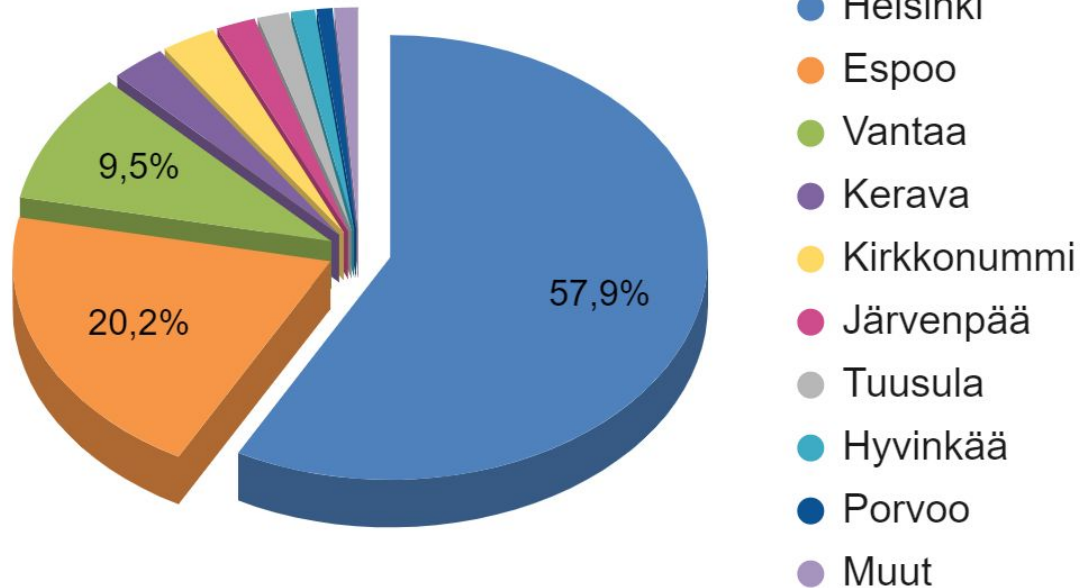
Android-laitteita 22%, iPhone ja iPad 11 %
Laitekannasta neljäsosa älypuhelimia ja tabletteja 11%.

Muut laitteet: Chromebook, tulostimet, älyTV, älykello, chromecast, ulkoinen kovalevy

Opastusaiheet



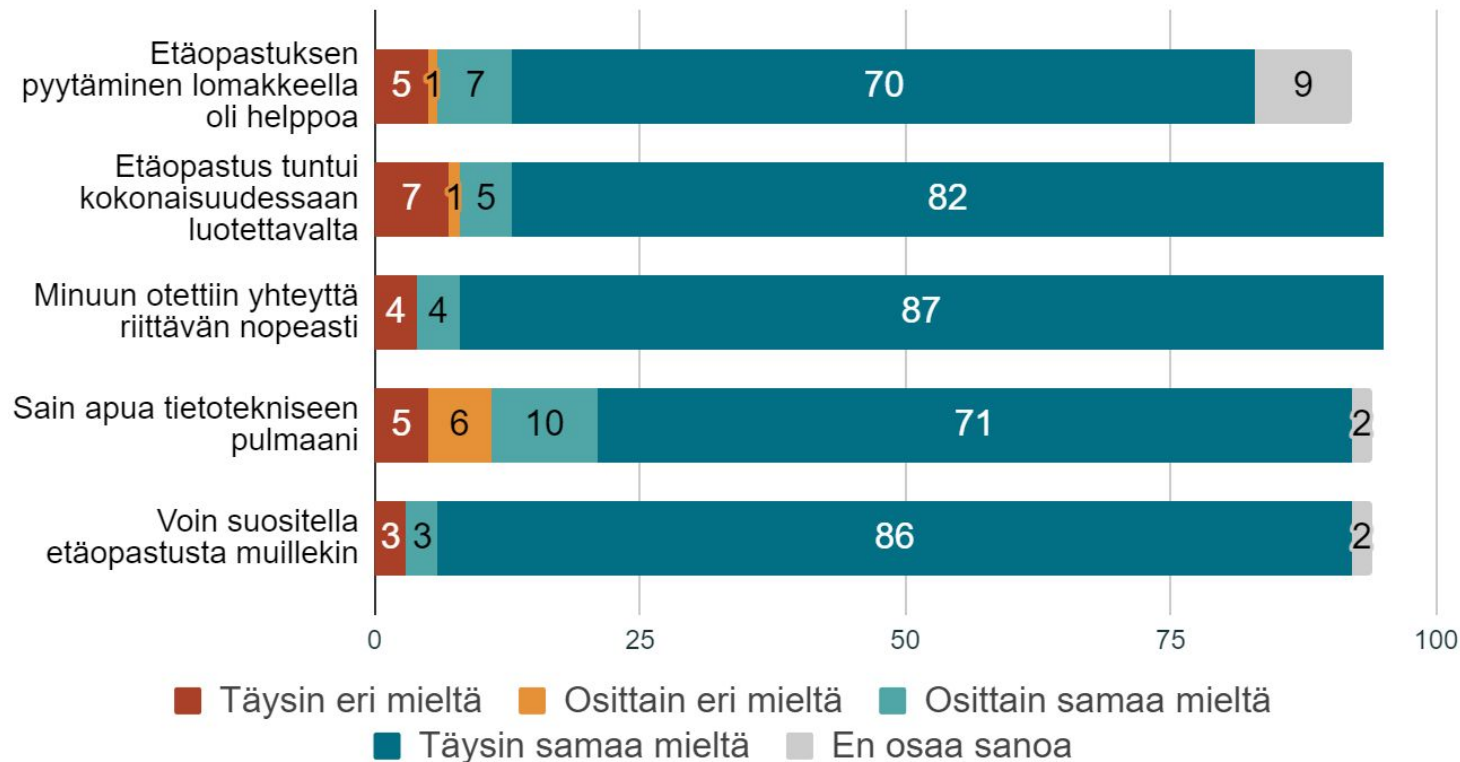
Opastettavan asuinpaikka





Palaute etäopastuksista

Palaute etäopastuksista v.2020



Avoin palaute

“Avunpyyntövaiheessa pelotti etänä hoidettava apu. Mahdanko pysyä mukana? Huoli oli turha. Avunantaja toimi tosi ammattitaitoisesti ja rauhallisesti, tuki kun kompuroin. Asia tuli hoidettua, iso kiitos!”

“Minulle tämä oli lajissaan ensimmäinen kerta, mutta olin tyytyväinen, että sain apua ongelmaan, joka oli sillä hetkellä suurin.”

“Etäopastaja hallitsi erittäin hyvin alansa ja oli vielä hyvin kärsivällinen tällaisen noviisin kanssa.”

“Tämä on minusta kaikkein paras tapa saada apua pulmiinsa. Ei matka-aikoja kummallekaan. Ei häiriöitä viereisistä keskustelijoista.”

Mitä etäopastuksen järjestämisessä kannattaa huomioida?

- Opastuspyynnön tekeminen mahdollista myös puhelimitse tai toisen puolesta
- Pyyntöprosessi ja sen helppokäyttöisyys, asiakkaiden yhteystietojen hallinta, luotettavuusnäkökulmat
- Opastamisen rajat ja eettiset ohjeet
- Selkeät ohjeet: 1) opastajille toimintatavoista 2) asiakkaille käytössä olevista ohjelmista, toimintatavoista, palautteen anto
- Etäopastaminen vaatii opastajalta salapoliisityötä, ongelmanratkaisukykyä, kärsivällisyyttä ja selkeää ulosantia



Kiitos!

www.entersenior.fi

Twitter [@entersenior](https://twitter.com/entersenior)

Juulia Andersson
juulia.andersson@entersenior.fi
p. 050 374 8645

Nina Ziessler
nina.ziessler@entersenior.fi
p. 050 307 9366