

Opastusaiheet vuonna 2024

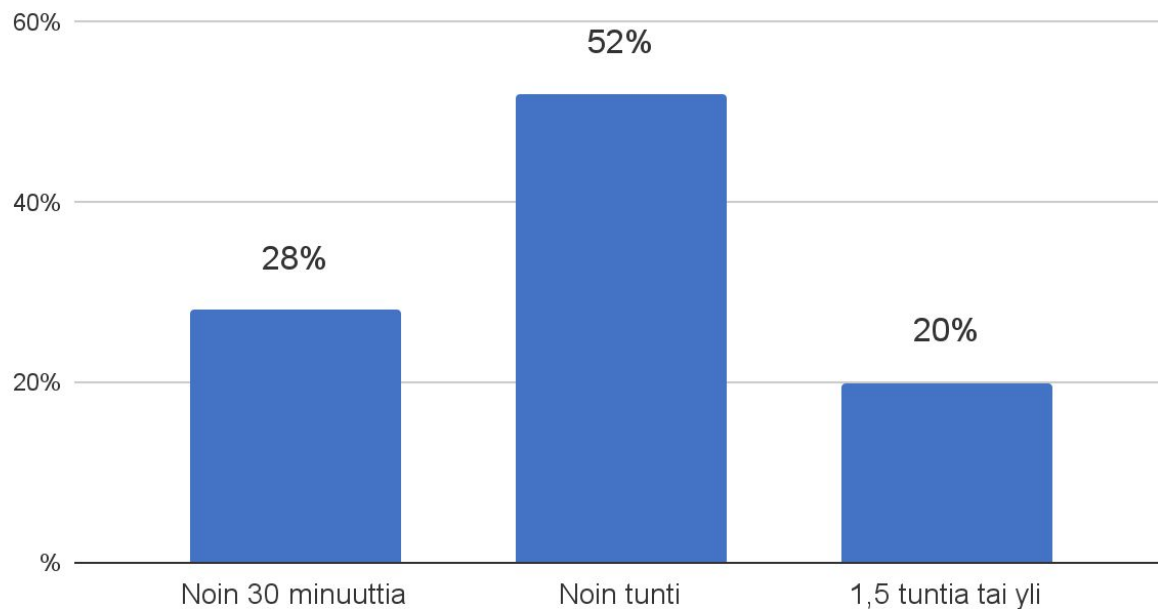
Enter ry
11/2024



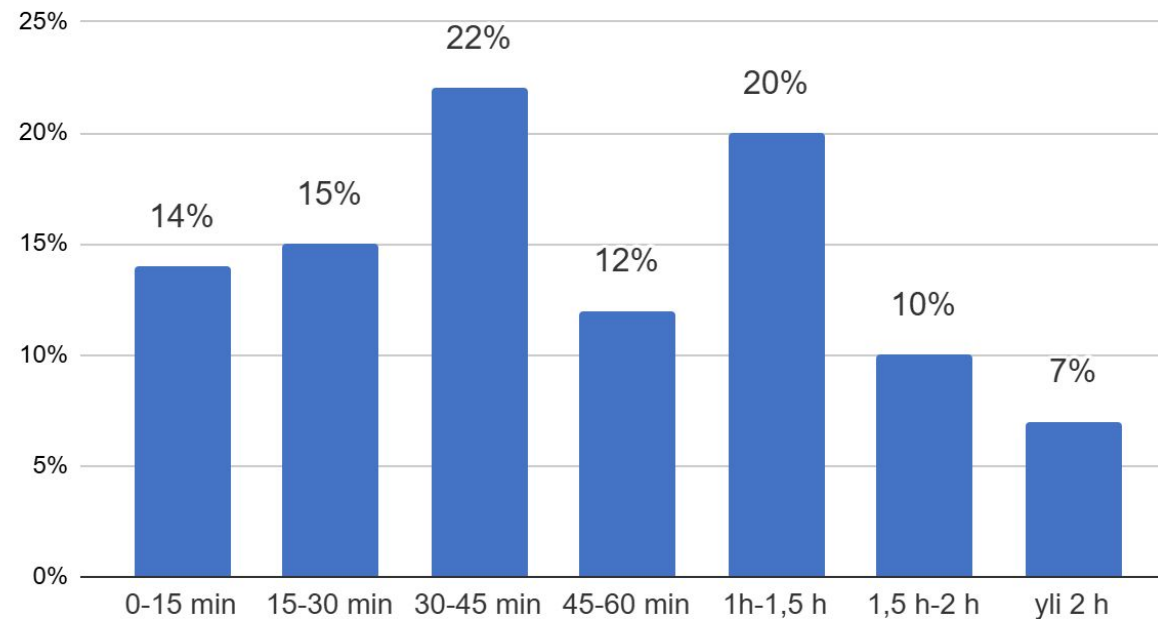
Kyselyn toteutus

- www.entersenior.fi/opastus/opastusaiheet -sivulla on julkisesti luettavissa opastusaihekyselyt v. 2019 lähtien
- Tänä vuonna kysely toteutettiin 1.10.-21.10.2024 Webropol-kyselylomakkeella, joka lähetettiin Enterin kaikille vertaisopastajille mm. sähköpostitse.
- Vastauksia tuli yhteensä 284 kpl (vrt. 338 v. 2023 ja 199 kpl v. 2022)
- Vastaukset koskivat lähiopastuksena toteutettuja opastuksia
- Etäopastusten osalta tietoja on kerätty lisäksi 1.1.-15.10.2024 välillä enteriläisten tekemien etäopastusten pohjalta. Näitä opastuksia oli 330.

Lähiopastuksen kesto

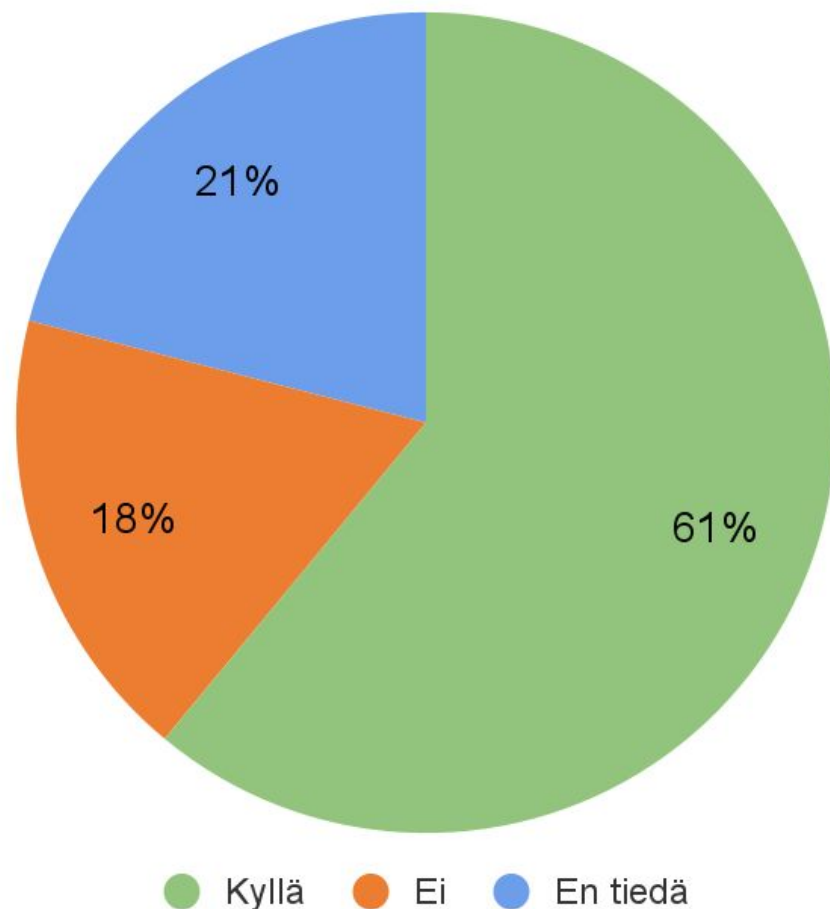


Etäopastuksen kesto



- Suurin osa lähiopastuksista kestää edelleen noin tunnin.
- Etäopastuksista suurin osa kestää 30-45 minuuttia. Vuoteen 2023 verrattuna 0-30 minuutin kestoisten opastusten määrä on hieman kasvanut ja yli 2 h opastusten määrä laskenut.

Onko opastettava käynyt aiemmin Enterin lähiopastuksessa?

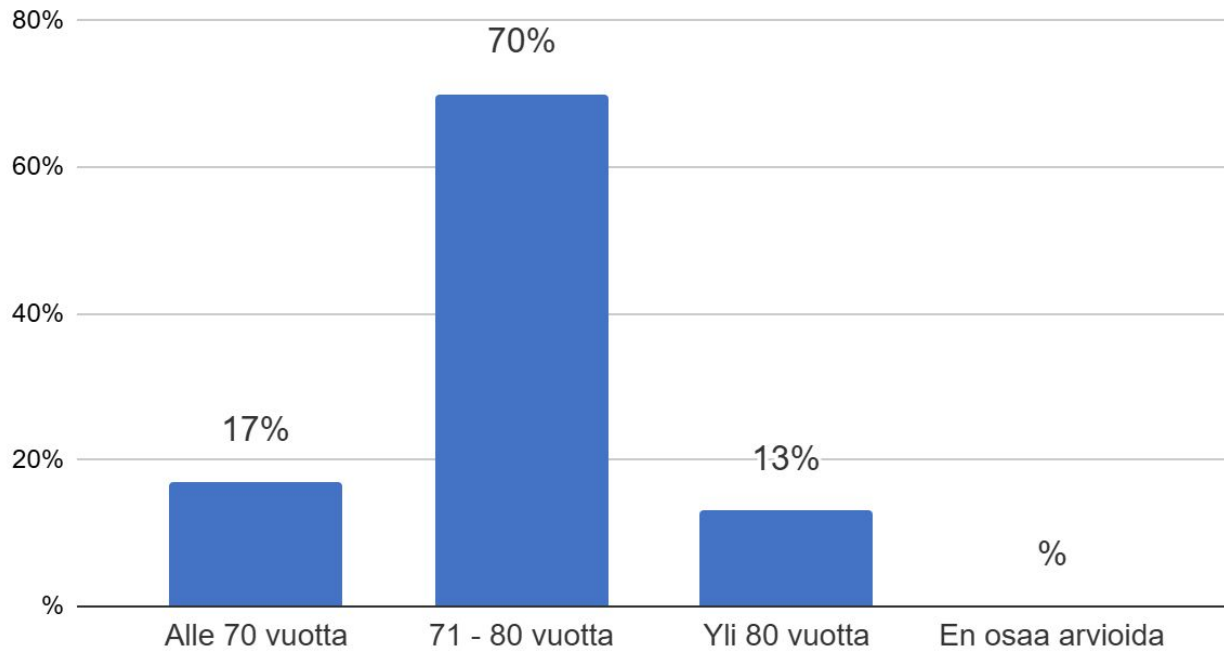


Vertailun vuoksi etäopastuksessa:

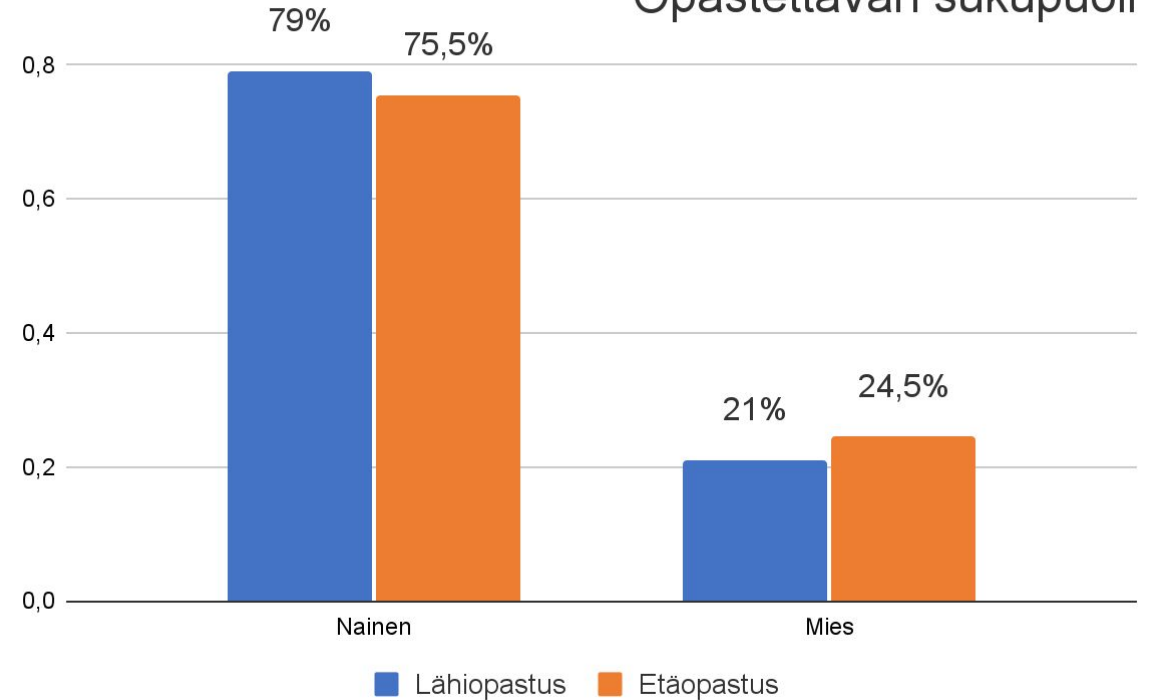
- 55 % opastettavista oli opastettu aiemminkin
- 15 % opastettiin ensimmäistä kertaa
- 30 % ei ollut tietoa

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

Lähiopastuksessa opastettavan ikä



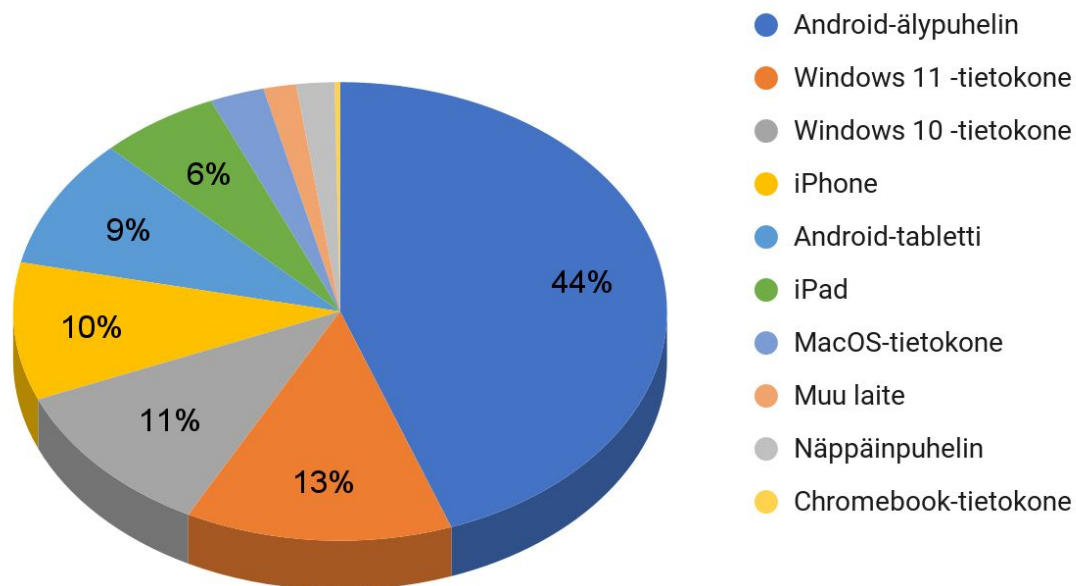
Opastettavan sukupuoli



- Lähiopastuksessa opastettujen iässä ei suurta muutosta edellisvuosiin: hienoinen kasvu 71-80 -vuotiaiden määrässä verrattuna viime vuoteen (jolloin 63 %). (Huom! Ikä on opastajan arvio.)
- Lähiopastuksessa edellisvuosina naisten osuus on vaihdellut 77-84 %.
- Etäopastuksessa naisten osuus kasvanut viime vuodesta 5,5 %.

Opastetut laitteet

Lähiopastuksissa

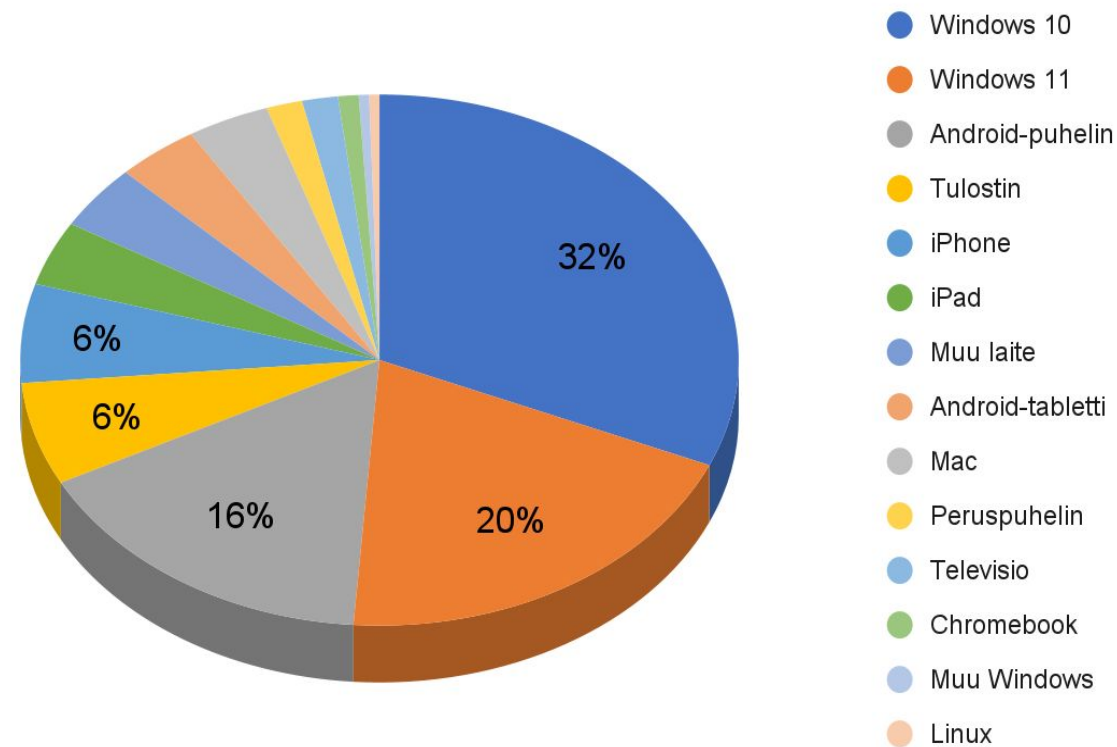


Älypuhelimet 54 %, Tietokoneet 27 %, Tabletit 15 %

Muut laitteet: Windows 7, 2 tulostinta, kuulokkeet, henkilökortti

N= 371 laitetta (284 opastustapahtumassa)

Etäopastuksissa



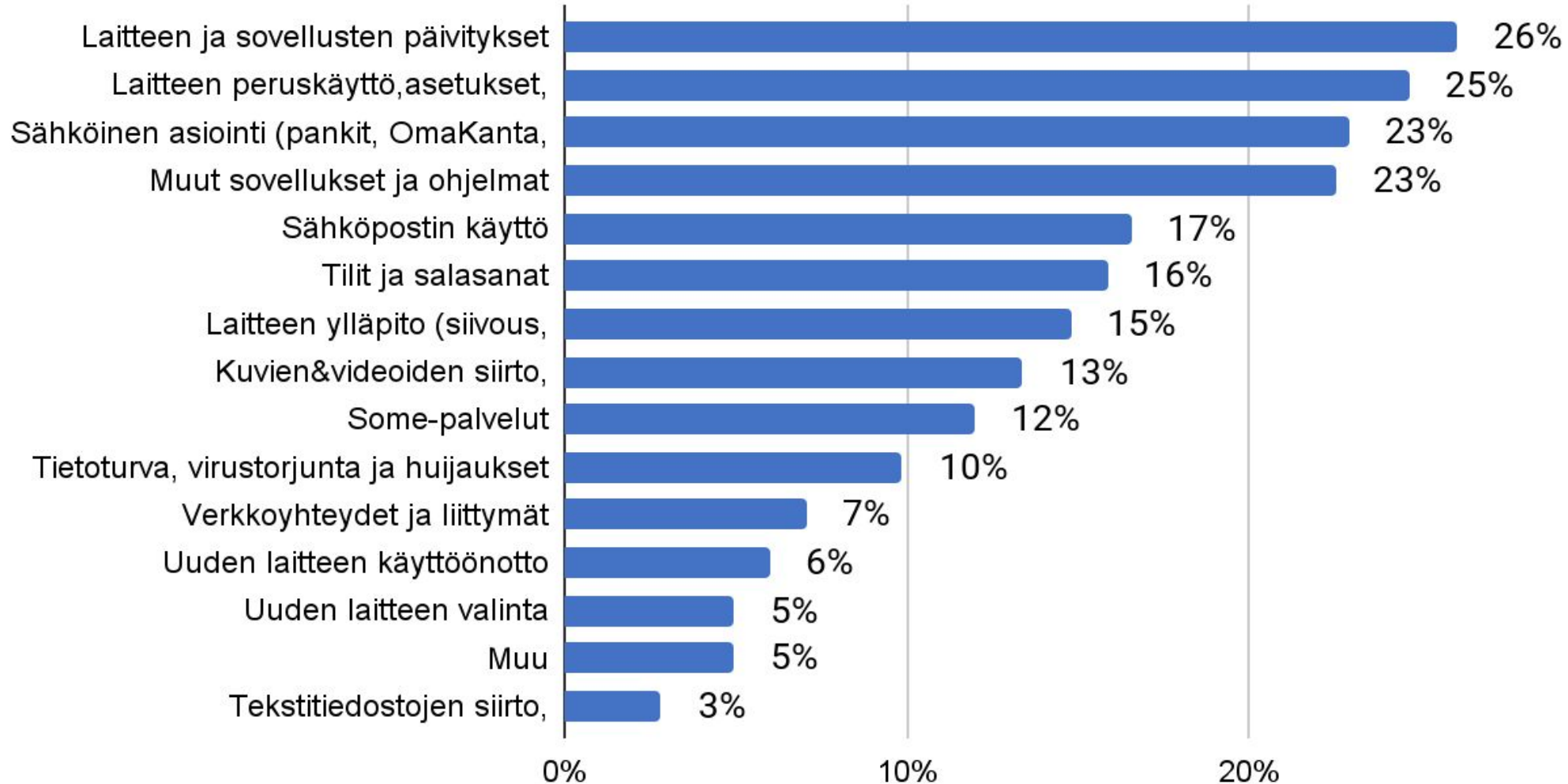
Tietokoneet 57 %, Älypuhelimet 22 %, Tabletit 8 %

Muut laitteet: pääasiassa reitittimiä

N= 431 laitetta (330 opastustapahtumassa)

Keskeisimmät opastusaiheet lähiopastuksissa syksyllä 2024


Opastustapahtuma (n=284) saattoi sisältää useita eri aiheita opastajien itsensä kategorisoimana.



Kategorisoinnin muutokset (lähiopastukset)

- Opastajien toiveesta tälle vuodelle muutettiin kategorioita hieman:
 - eriytettiin “*Laitteen ja sovellusten päivitykset*” omaksi kohdakseen eli pois peruskäytöstä, koska haluttiin nähdä sen osuus. Opastajien mukaan monesti asiakkailla päivitykset tekemättä eli opastajat laittavat asiakkaat sitä tekemään -> kategoria meni heti 1. sijalle
 - selkiytettiin sanallisesti, että selaimet kuuluvat peruskäytön kategoriaan

Huomioita opastusaiheista (lähiopastukset)

- Sähköinen asiointi edelleen nousussa: Maisa & pankit pääosassa, lisäksi mobiilivarmenne-hype näkyy
 - Ehkä hieman yllättäen tietoturva/huijaus-kategoria ei ole viime vuotta isompi vaan 2 % pienempi
 - Samoin sovellusten ja ohjelmien käyttö nousussa, esim. tekstinkäsittely, 112 Suomi, YleAreena, QR-koodin lukijat,
 - Tili-/salasanatapauksia selvitelty jälleen viime vuotta enemmän
 - Somessa palveluina selkeästi Facebook ja WhatsApp
 - Vähemmän uuden laitten käyttööottoa ja vähemmän oheislaitteita
- 

Keskeisimmät opastusaiheet etäopastuksissa 2024

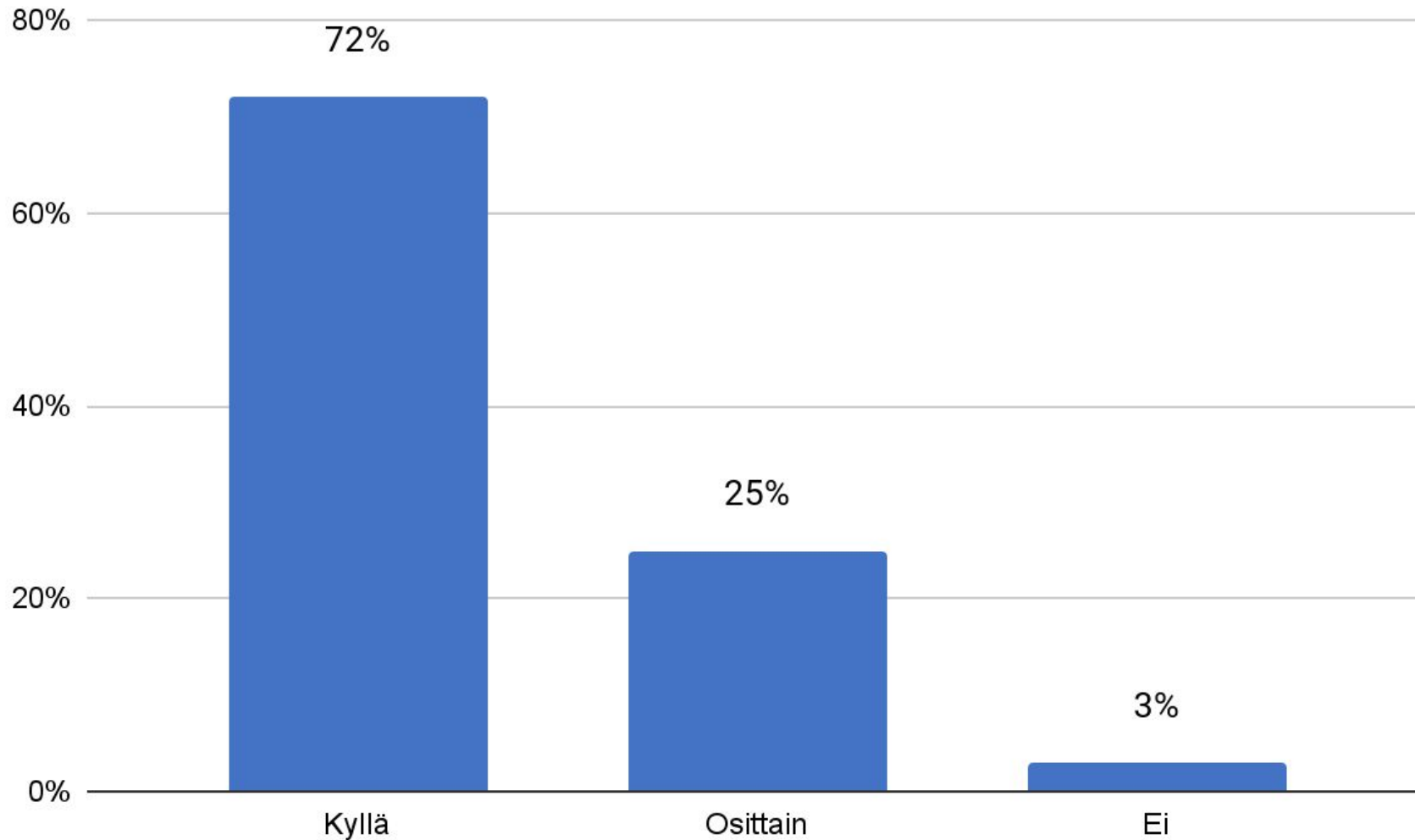
Opastustapahtuma (n=330) saattoi sisältää useita eri aiheita.



Huomioita opastusaiheista (etäopastukset)

- Viime vuotta huomattavasti vähemmän tulostinopastuksia sekä erilaisia ohjelmia.
- Sähköistä asiointia käsitellään edelleen pääosin lähiopastuksessa, mutta sen osuus etäopastuksessa nousi hieman suhteessa viime vuoteen.
- Pientä nousua myös tietoturvassa, sähköpostissa, laitteenvälinnassa ja tiedostojen siirtelyssä
- Asiakkaita ohjattiin eteenpäin merkittävästi lähiopastuksia enemmän (ks. dia 14.).
- Enemmän ratkeamattomia tapauksia kuin lähiopastuksessa (ks. diat 12. & 14.)

Saatiinko opastusaiheet ratkaistua lähiopastuksessa?



N= 283

Opastajien näkemys

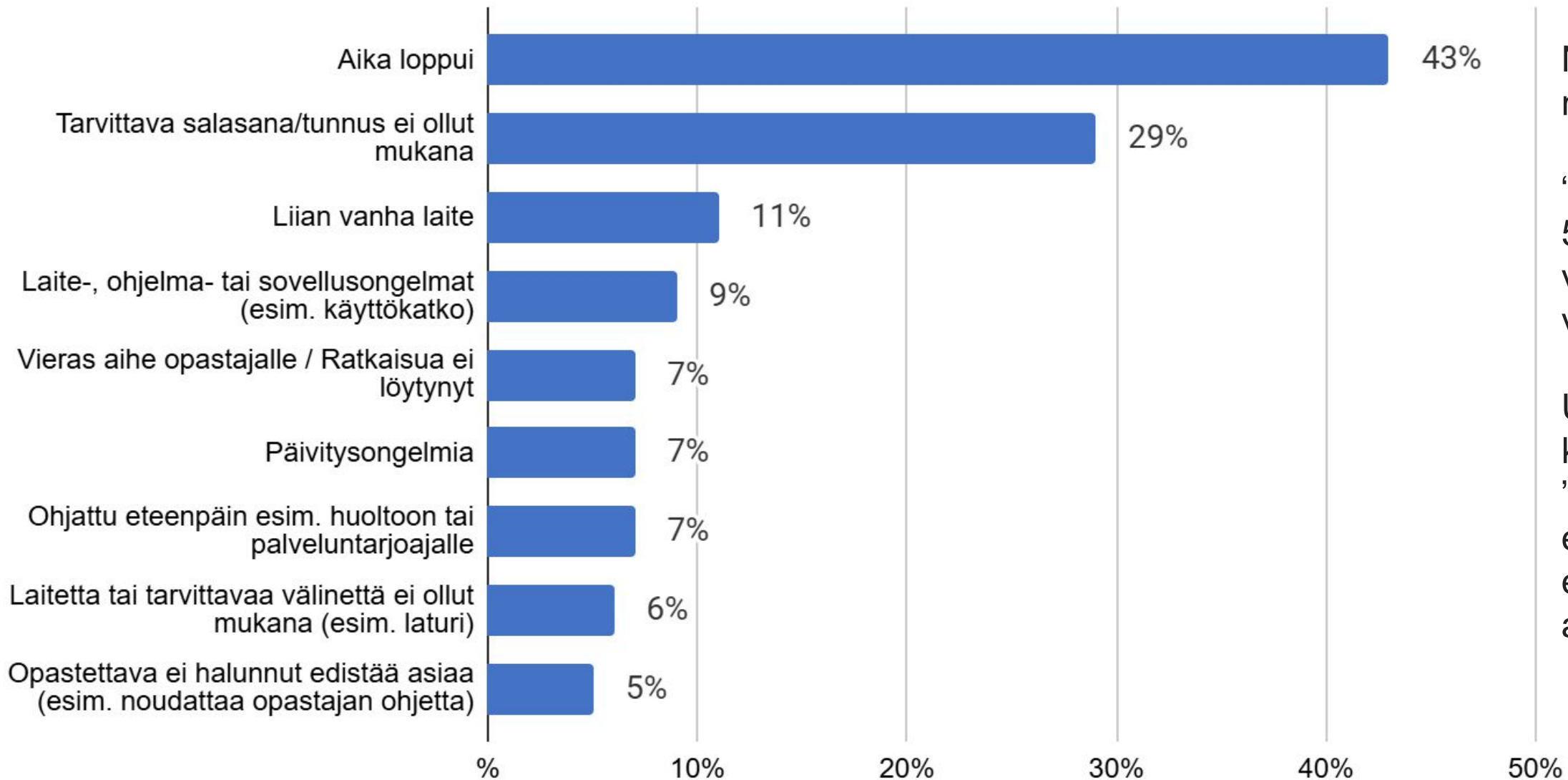
vrt. 2023 luvut (n=335):

- Kyllä 66%
- Osittain 31%
- Ei 3%

2024 etäopastuksessa

- Kyllä 68 %
- Osittain 21 %
- Ei 11 %

Syyt, miksi aiheet eivät lähiopastuksessa ratkenneet



N=102,
monivalinta

“Aika loppui”
5 % nousu
v.2023
verrattuna.

Uutena
kategoriana
”opastettava
ei halunnut
edistää
asiaa”

Syyt, miksi aiheet eivät etäopastuksessa ratkenneet

10. Miksi ongelmia ei saatu (täysin) ratkaistua?



Huom! Vastaukset lukumäärinä

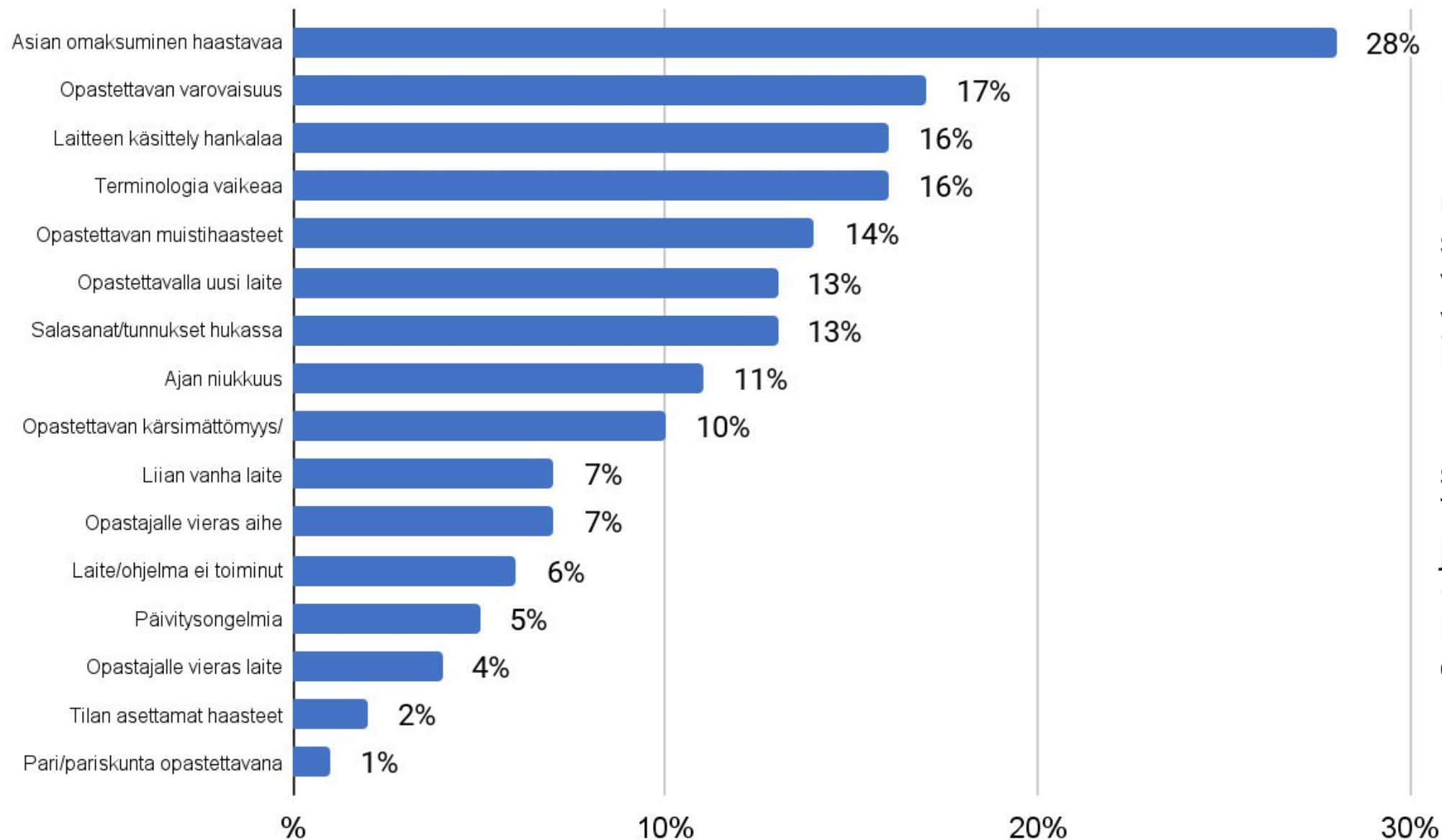
Muu syy = mahdoton sopia opastusaikaa, ei saa kiinni, asiakkaan taidot/ epävarmuus, puhetulva ja rönstyily, opastettava väsyi, näkövamma, yritys, pyyntö tuplana, EU:n tietosuojasäädökset estävät toimintoja, asia oli jo ratkennut

Asiakkaita on ohjattu paljon lähiopastukseen, operaattoreille, huoltoliikkeisiin jne.

Haasteita ja ilon hetkiä



Haasteita lähiopastuksissa

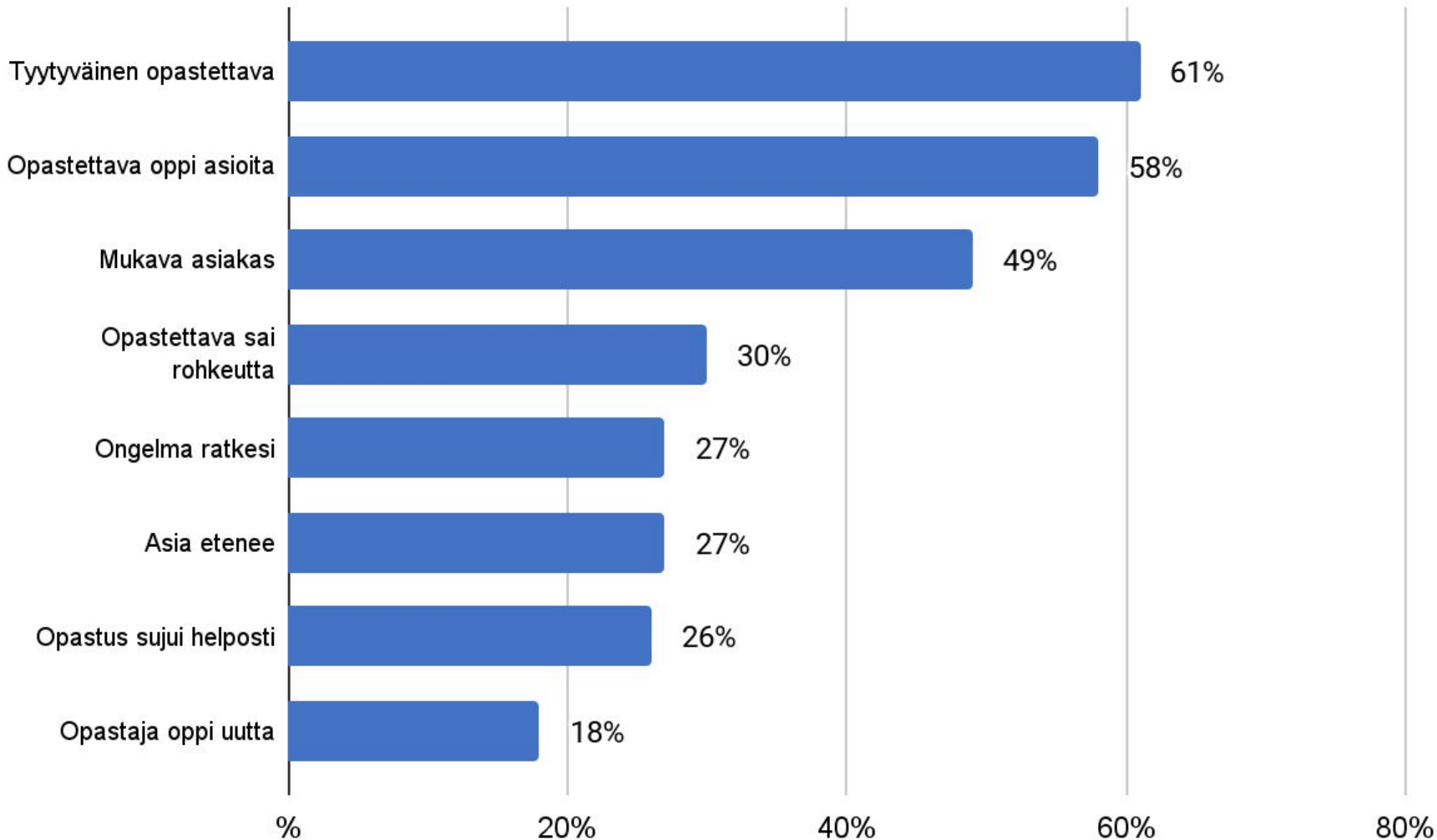


N=191,
monivalinta

Muistahaasteet
uutena kategoriana
sijoittui heti
viidenneksi
yleisimmäksi
haasteeksi.

Etäopastuksissa
suurimmat haasteet:
Terminologia vaikeaa
ja salasanat hukassa.
(Asian omaksuminen
haastavaa ei tosin
ollut vaihtoehtona)

Opastajien ilon aiheita lähiopastuksissa

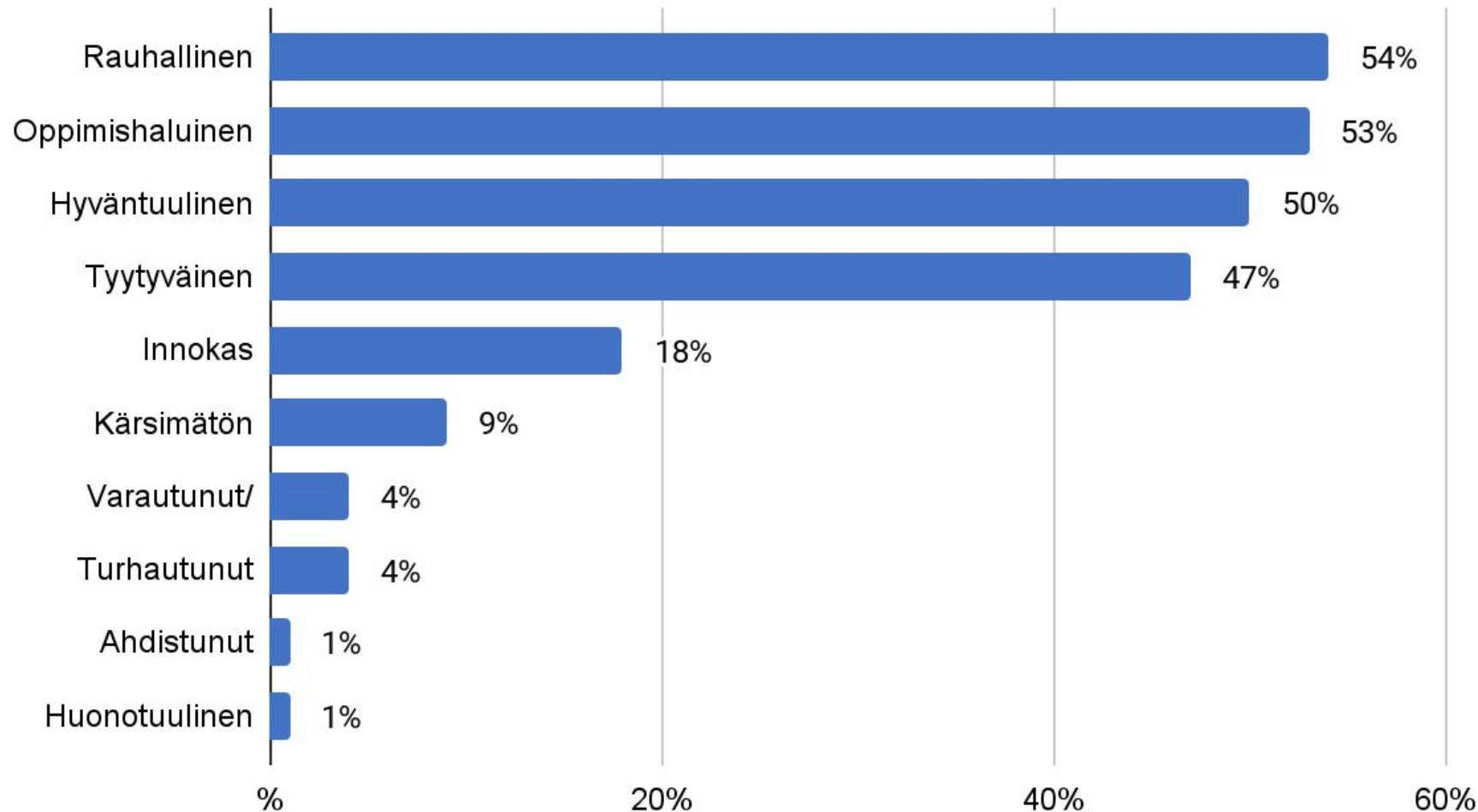


N=278, monivalinta

Lähiopastuksissa etenkin “Opastettava sai rohkeutta” oli etäopastuksia korkeammalla sijalla maininnoissa.

Etäopastuksissa “Tyytyväinen opastettava”, ”Mukava asiakas” ja “Ongelma ratkesi” olivat kärkisijoilla.

Opastettaviin parhaiten sopivat adjektiivit

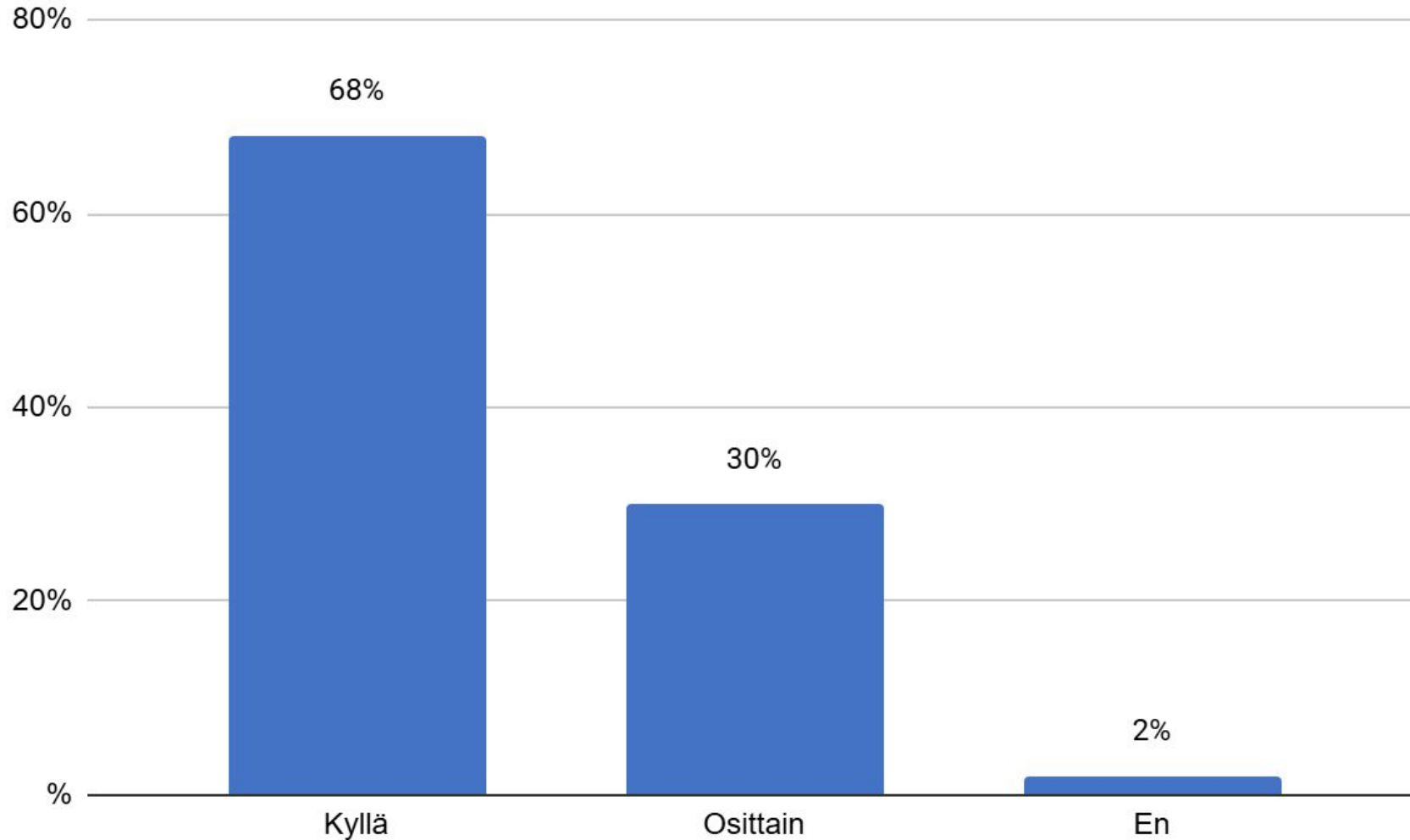


N=281 vastausta,
monivalinta

Suosituimmat samat kuin viime vuosina, vaikkakin rauhallinen ja oppimishaluinen nousivat hieman hyväntuulisen ja tyytyväisen edelle.

Etäopastuksissa eniten mainintoja saaneiden järjestys: hyväntuulinen, rauhallinen, tyytyväinen, oppimishaluinen.

Koetko, että opastettava osaa hoitaa arkiasioitaan paremmin lähiopastuksen jälkeen?



N=282

Opastajien näkemys

V. 2023 vastaavat luvut:

- Kyllä 63,5 %
- Osittain 34 %
- En 2,5 %

V. 2024 etäopastajien mukaan

- Kyllä 74 %
- Osittain 20 %
- En 6 %

Sitaatteja opastajilta

- ”Rouva kertoi olevansa huono käyttämään kännykkää ja hidas oppija. Totesin, että oppimisessa nopeus ei ole pääasia, vaan se, että oppii.”
- “Epäileväinen kunnes näytän omalla laitteellani, ettei mitään vaarallista ja menetettävää tapahdu.”
- “Asiakas tuli 1. älypuhelimensa (käyttöön otettu edellisessä opastuksessa) kanssa opastukseen lausumalla: "Haluan luopua tästä kosk.näyttöpuhelimesta ja palata vain nappulapuhelimen käyttäjäksi". Opastuksen jälkeen hän oli vakuuttunut, että hän luopuu muutaman kuukauden kuluttua nappulapuhelimestaan.”
- “Opastettava kävi vielä seuraavalla viikolla kiittämässä.”

Lisätiedot

Enter ry

www.entersenior.fi/yhteystiedot

