

## Yhteistä digituen palvelupisteiltä

Kaakon digituen toimintaa on toteutettu neljässä toimipisteessä 17.4.2023 -tilanteessa seuraavasti:

Palvelupistetilasto	Toimintakerrat	Tuensaajaa	Tulipalvelut on	
			välitetty kpl	% kohde
Klamila Mäntyrinne	5	23	19	5,35%
Pitäjäntupa	5	43	42	11,83%
Rateva	4	15	28	7,89%
Virojoki kirjasto	4	13	40	11,27%
<b>Lähiopastus yht.</b>	<b>18</b>	<b>94</b>	<b>129</b>	<b>36,34%</b>
<b>Puhelin/etäopastus</b>	<b>226</b>	<b>226</b>	<b>226</b>	<b>63,66%</b>
<b>Tukipalvelut yht.</b>	<b>244</b>	<b>320</b>	<b>355</b>	<b>100,00%</b>

Klamilassa ja Pitäjätuvalla digipalveluista on muodostunut ns. tietoisikutapahtuma, joihin on kerrallaan osallistunut 6–8 henkilöä/kerta ja käydyn tietoisikun jälkeen on ”tutkittu ja päivitetty” omia älylaitteita. Ns. digikioskista on ”kasvanut” älylaittehuoltopiste.

Vastaavasti Ratevassa ja kirjastossa tukipalvelut ovat olleet henkilökohtaisia tapahtumia.

Eryityisesti palvelupisteiden kävijäkerrat ovat

lisääntyneet voimakkaasti, mutta on huomioitava, edellisenä vuonna korona rajoitti kokoontumisia. Tämä lisäys ei kuitenkaan ole vähentänyt ns. etätuen pyyntöjä, joten loppupäätelmä tukipalveluja käyttö on lisääntynyt verrattuna edelliseen vuoteen ko. ajanjaksolta.

Digikyläkioskin ”luonne” on kehittynyt ns. tietoisiku -tyyppisiksi tapaamiskerroiksi, joissa on käyty yhdessä lyhyt infotilaisuus läpi eri it-asioista. Iskun jälkeen on aiheeseen liittyvää ohjelma- tai selaintietoja opeteltu tarkastamaan ja päivittämään kunkin omista laitteista. Näin on saatu ”juurrutettua” lihasmuistia oman laitteen toimintaympäristöön, jota erityisesti ikääntyvät henkilöt tarvitsevat.

Tuenhakijoiden ikäjakauma on 65–85-vuotta ja sukupuolijakaumaltaan lähes tasan miehiä ja naisia. Eniten tukea on haettu verkko-ohjelmien asennukseen ja käyttöön liittyvissä kysymyksissä. Lisäksi ns. somealustojen käyttö kasvanut selvästi.

Ajankäyttöä olen mitannut etäpalvelujen välittämisessä. Kesimäärin aikaa kuluu n. 22 minuuttia/ tukipalvelu. Laskennallisesti kuukauden tukipalvelujen välittämiseen on aikaa kulunut n. 28 h/kk.

Digipalvelupisteillä aikaa on käytetty kaksi tuntia / kerta, eli yhteensä 36 tuntia. Tuenvälittämiseen aikaa on käytetty suurin piirtein saman verran 22 min/ tuki.

Uudet palvelupisteet ovat tuoneet uusia digitukea hakevia asiakkaita kvartaalin kuluessa 12 henkilöä. Vertailua aiempaa ajanjaksoon ei voi tehdä muuhun kuin etäpalvelun osalta, koska viime vuoden alkuun ei koronan takia pidetty yhtään palvelupistettä avoimena, mutta kasvua on n. 15 %. Tähän vaikuttaa myös se, että tietoisuus tukisaatavuudesta on kasvanut palvelupisteiden kautta.

Palvelupisteet eivät ole etätukipyynnöitä vähentäneet edellisen vuoden ajanjaksoon verrattuna. Uutta on kasvava somesovellusten tukipyynnöt, joista edelliseen ajanjaksoon verrattuna on yli 50 prosenttia enemmän.

## Opastuskohteet

Tukipyynnöitä eniten on kohdentunut verkko-ohjelmien käyttöön (pilvipalvelut, kuvat ja laitesynkronoinnit pilveen (7)), sekä -käyttöjärjestelmä- ja laitepäivitykset (1–3), josta tarkempi jaottelu sivun kolme kaavioissa.

## Digiopastajakolutus

Kymenlaakson alueen kuntien digikoordinaattoreiden kanssa on yhteistyössä suunniteltu digiopastajakurssi aineistoineen, joka on avoin kaikille niin työpaikkojen kuin vapaaehtoisten tukihenkilöiden käyttöön. Kotkassa ja Kouvolassa kurssit ovat jo käynnistyneet ja Haminan ja Kaakon kaksikon yhteinen koulutus alkaa 20.4. 2023 Haminassa Kumppanuustalo Hilmassa.

Kurssi on viiden opintojakson mittainen ja maksuton osallistujille.

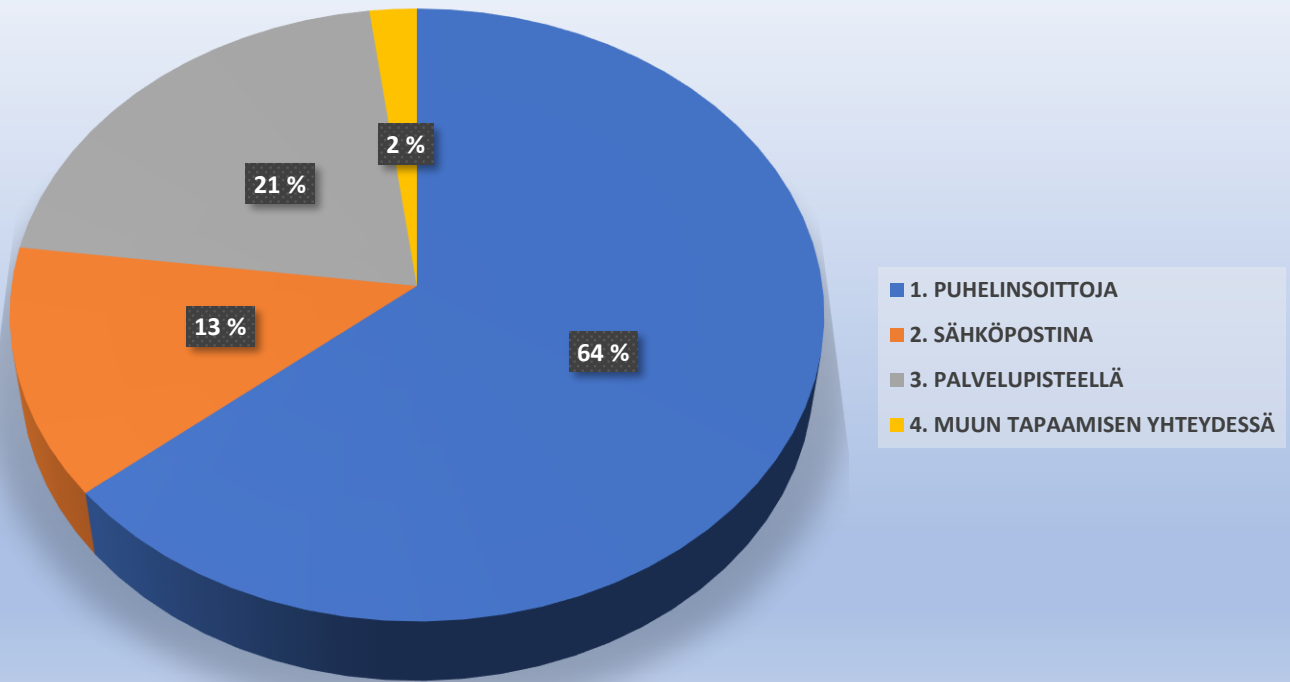
Henkilökohtaisesti olen lupautunut Haminan kurssin toiseksi ohjaajaksi, josta kaksikolle esitän matkakulujen korvausta  $5 \times 62 \text{ km} \times 0,53 = 164,3 \text{ €}$  aiemmin tehdyn digitoimintasuunnitelman koulutusvarauksen mukaan.

Virolahti 17.4.2023     *Aki Ruuskanen*  
digitukikoordinaattori

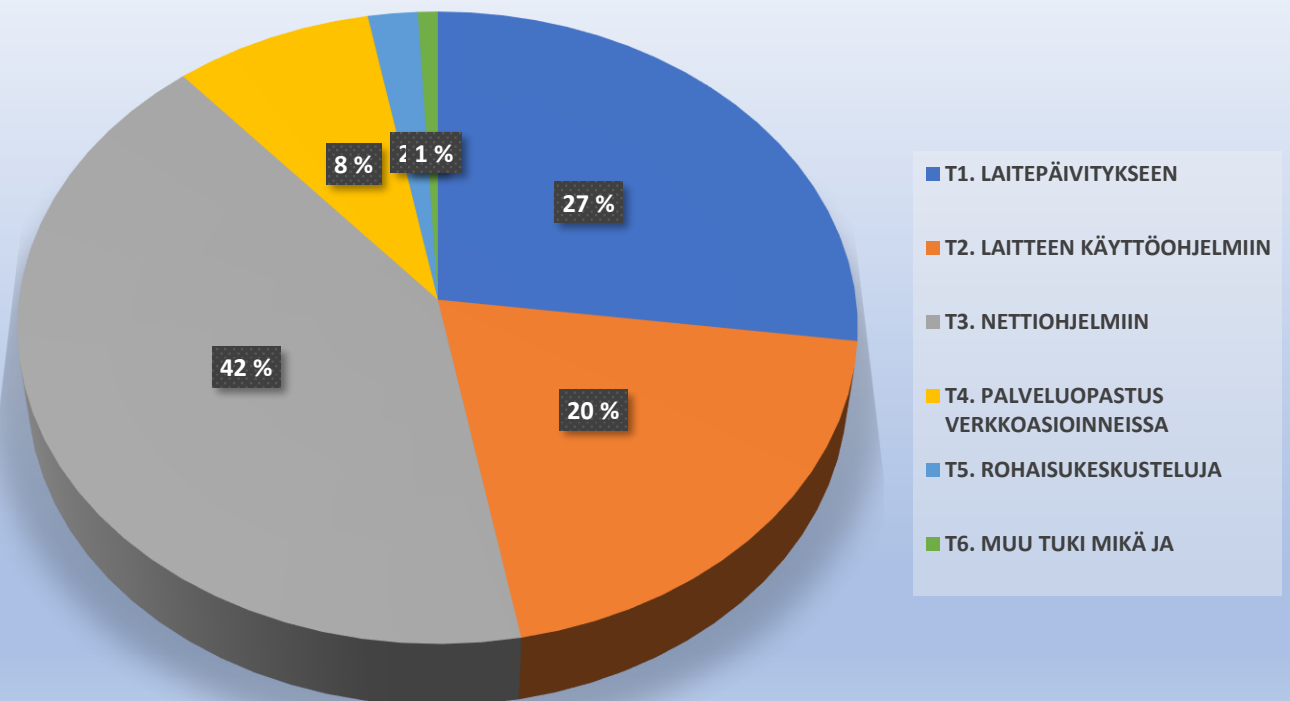
**Liitteet:** Tilastokaaviot 1.1.– 17.4.2023

Aikavälillä 1.1.-31.3. välitetyt tukipalvelut yht. 244 - kertaa

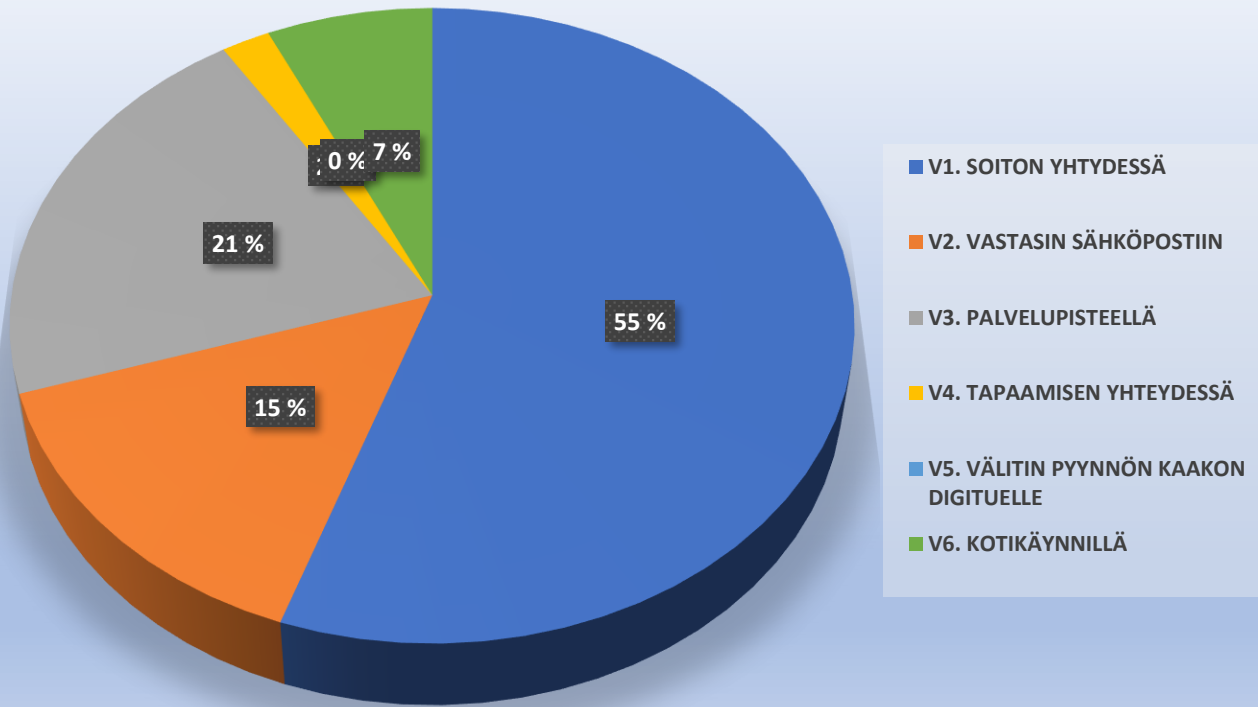
### Tukea haettu



### Tukien kohde



### Tuki välitetty



### Tuenhakijan ikäryhmä ja tukiaika/hklö

