



1.1.-24.5.2024 digitukiraportti ja toimenpide-esitys

Yleistä.

Kuluvan vuoden kevätkaudella digitukea on palvelupisteillä välitetty viereisen taulukon mukaan eri palvelupisteillä. ja ta-
pahtumissa.

Klamilassa ja Pitäjätuvalla käsitelimme 50 tietoiskua eri aiheista, joiden pohjalta tutkittiin omien älylaitteiden käyttö- ja tietoturvatilaa, joiden myötä tehtiin 502 tuettua toimenpidettä.

Tukea hakeneiden määrä on kasvanut erityisesti palvelupisteillä ja somealustoilla. Kasvuun oletan vaikuttaneen palvelusaatavuuden tietoisuuden lisääntymisen sekä eri somepalvelujen voimakas käyttäjien lisääntyminen.

635 asiakaskohtaamista joissa 1053 tukitehtävää

Välitetyistä 1053 digituesta onnistuimme rakomaan suoraan 1003 ja 50 tehtävään on ratkaisun haku edelleen välitetty muille tukiorganisaatioille.

Eniten tukea haettiin eri älylaitteiden yleiseen käytön opastamiseen, esim. somesovellutuksien ja kännyköiden sekä tietokonejärjestelmien ohjelmien ja sovellusten asennus- ja päivitystehtäviin.

Kesimäärin yhden tukipyynnön yhteydessä on käsitelty n, 2,5 tehtävää, joilla yleisesti on ollut riippuvuussuhde toisiinsa.

Tehtävien käsittelyyn on kulunut n. 220 tuntia, joista tarkempi aikajaottelu tilastoliitteessä.

Ketkä tukea hakevat?

Hakijoista alle 64-vuotiaita on ollut 9 % ja yli 57 %. Etä- ja somekanavissa olevien kaikkien ikää ei ole tilastoitu.

Palvelupisteillä ns. näköhavaintojen perusteella enemmistö hakijoista on ollut naisia n. 60 %.

Tukivälityksien yhteydessä olen jättänyt yhden huolenpitoilmoituksen.

Digipäivystyksen laajentamisesitys.

Kuluneen vuoden aikana olen saanut jonkin verran kyselyjä erikyliltä, miten voisimme palvella kaikkien kylmäläläisten digihaasteita. Tältä tietopohjalta esitän, että Virojoen palvelupiste muutettaisiin Pleisin tiloihin ja aikataulusuunnitelmaan ajettavien palvelulinjojen mukaan, mikäli ne jatkuvat kaksikon purkauduttua.

Vastaavasti Klamilan ja Pitäjätuvan päivystysvuoroja supistettaisiin olemaan kerran kuukaudessa kahden tunnin jaksoin. Ohessa liite aikataulusuunnitelmasta sekä väliaikatilasto 24.5.2024 -tilanteesta päivystystapatumista.

24.5.2024


Aki Ruuskanen

Digitukikoordinaattori

Tiedoksi:

Sivstys- ja hyvinvointilautakunta ja yhteistyötahot

Digipäivystyspisteiden tukitoimet		
Asiakaskäynnit	Tilanne 24.5.2024	
Palvelupiste	henkilöä	% /p.piste
Klamila	45	21,1%
Pitäjäntupa	43	20,2%
Virojoki kirjasto	31	14,6%
Rateva	28	13,1%
Pyhtää	21	9,9%
Muut tap. +Kyläpäivät	45	21,1%
Yhteensä:	213	100,0%
Välitetyt tuet/palvelupiste	kpl	% /p.piste
Klamila	79	15,0%
Pitäjäntupa	101	19,1%
Virojoki kirjasto	69	13,1%
Rateva	107	20,3%
Pyhtää	112	21,2%
Muut tap. +Kyläpäivät	60	11,4%
Yhteensä:	528	100,0%
Asiahaasteet kesimäärin		
käyntikertaa kohden.	2,48 / asiakas	

2024 digitukitilasto

Asiakaskerrat: **635**
Tukitapahtumat: **1053**

Vertailu 2023 yht.

1476
2438

TUKIPYYNTÖ SAATU (Asiakaskontakti)	kpl	%		
Puhelut	157	25 %	569	38,55%
Sähköposti	86	14 %	210	14,23%
Etä/Somet Fb WA ym.	163	26 %	255	17,28%
Palvelupisteet *)	220	35 %	125	8,47%
Koti/muu tapaminen	9	1 %	317	21,48%
Pyynnöt yht:	635	100 %	1476	

TUKIPYYNTÖ VÄLITETTY (Pyyntö ja välitys voi tapahtua eri välineellä)	kpl	%		
Puheluna	290	25 %	569	40,00%
Sähköpostina	53	4 %	264	17,20%
Palvelupisteellä	528	45 %	255	16,90%
Koti/muu välitys	54	5 %	25	1,90%
Etä/Somena	203	17 %	317	24,00%
Muut vast./odottaa **)	50	4 %	Ei aiempaa tilastoa	
Välitetyt tuet yht.	1178	100 %	1430	

TUEN KOHDE (Yhdessä pyynnössä voidaan käsitellä useampi kohde)	kpl	%		
Tietokoneet kaikki	107	10 %	Ei aiempaa tilastoa	
Tablet	60	6 %	Ei aiempaa tilastoa	
Kännykät	136	13 %	Ei aiempaa tilastoa	
Somesovellukset	135	13 %	Ei aiempaa tilastoa	
Laitepäivitys	97	9 %	574	23,50%
Ohjelmapäivitys	72	7 %	712	29,20%
Käyttöopastus	139	13 %	Ei aiempaa tilastoa	
Verkkosovellukset	71	7 %	268	11,00%
Sähköposti	57	5 %	14	0,60%
Muu opastus	179	17 %	Ei aiempaa tilastoa	
	1053	100 %	2438	

TUKIAIKA/asiakas	kpl	%		
15 min./asiakas	343	66 %	Ei aiempaa tilastoa	
30 min./asiakas	129	25 %	Ei aiempaa tilastoa	
60 min./asiakas	25	5 %	Ei aiempaa tilastoa	
120 min./asiakas	23	4 %	Ei aiempaa tilastoa	
Tukiaika yhteensä: h	221 h.		957 h.	

12 min/tehtävä

IKÄJAKAUMA	kpl	%		
7-20 v.	5	1 %	41	3,20%
21-64 v.	48	8 %	200	15,40%
65-85 v.	326	51 %	657	50,50%
86- v.	13	2 %	66	5,10%
Ei tietoa	243	38 %	762	25,90%

PAIKKAKUNTA / hkiö				
Hamina	30	5 %	203	13,75%
Miehikkälä	74	12 %	163	11,04%
Virolahti	239	38 %	383	25,95%
Kotka	7	1 %	46	3,12%
Kouvola	36	6 %	97	6,57%
Pyhtää	92	14 %	92	6,23%
Ei tietoa ***)	323	51 %	492	33,33%

*) Sis. Miehikkälän, Pyhtään ja Virolahden päivystykset

**) Tukikohteet ja tuenvälitys vaihtelee syystä, saadaanko ratkaisu heti, vai joudutaanko sitä hakemaan muualta ja välittämään myöhemmin, joka kirjataan joko muu välitystapa tai odottaa vastausta muualta.

***) Pääasiassa somesta tulleiden pyyntöjen paikkakuntaa ei selvitetä.

Digipäivystyspisteiden tukitoimet		
Asiakaskäynnit	Tilanne 24.5.2024	
Palvelupiste	henkilöä	% /p.piste
Klamila	45	21,1%
Pitäjäntupa	43	20,2%
Virojoki kirjasto	31	14,6%
Rateva	28	13,1%
Pyhtää	21	9,9%
Muut tap. +Kyläpäivät	45	21,1%
Yhteensä:	213	100,0%
Välitetyt tuet/palvelupiste	kpl	% /p.piste
Klamila	79	15,0%
Pitäjäntupa	101	19,1%
Virojoki kirjasto	69	13,1%
Rateva	107	20,3%
Pyhtää	112	21,2%
Muut tap. +Kyläpäivät	60	11,4%
Yhteensä:	528	100,0%
Asiahaasteet kesimäärin		
käyntikertaa kohden.	2,48 / asiakas	