

## 2024 digitukitilasto

			Vertailu 2023 yht.	45622 Tapahtumaa	
				Muutos	päivässä
<b>Asiakaskerrat:</b>	<b>1989</b>		1476	513	5,4
<b>Tukitapahtumat:</b>	<b>2386</b>		2438	-52	6,5
Tukiasiaa/asiakas keskiarvo.		12 min.			
<b>TUKIPYYNTÖ SAATU (Asiaka</b>					
	kpl	%			
Puhelut	340	17 %	569 38,55 %	-229,00	0,9
Sähköposti	139	7 %	210 14,23 %	-71,00	0,4
Etä/Somet Fb WA ym.	732	37 %	297 20,12 %	435,00	2,0
Palvelupisteet *)	748	38 %	324 21,95 %	424,00	2,0
Koti/muu tappaminen	30	2 %	76 5,15 %	-46,00	0,1
<b>Pyynnöt yht.:</b>	<b>1989</b>	<b>100 %</b>	<b>1476</b>	<b>513,00</b>	<b>5,4</b>
<b>TUKIPYYNTÖ VÄLITETTY (P</b>					
	kpl	%			
Puheluna	403	17 %	569 40,00 %	-166,00	1,1
Sähköpostina	99	4 %	264 17,20 %	-165,00	0,3
Palvelupisteellä	748	31 %	255 16,90 %	493,00	2,0
Koti/muu välitys	112	5 %	25 1,90 %	87,00	0,3
Etä/Somena	493	21 %	317 24,00 %	176,00	1,4
Muut vast./odottaa **)	531	22 %	Ei aiempaa tilastoa	531,00	1,5
<b>Välitetyt tuet yht.</b>	<b>2386</b>	<b>100 %</b>	<b>1430</b>	<b>956,00</b>	<b>6,5</b>
<b>TUEN KOHDE</b> (*) Yhdessä pyy					
	kpl	%			
Tietokoneet kaikki	171	7 %	Ei aiempaa tilastoa	171,00	0,5
Tablet	89	4 %	Ei aiempaa tilastoa	89,00	0,2
Kännykät	246	10 %	Ei aiempaa tilastoa	246,00	0,7
Somesovellukset	230	10 %	Ei aiempaa tilastoa	230,00	0,6
Laitepäivitys	201	8 %	574 23,50 %	-373,00	0,6
Ohjelmapäivitys	149	6 %	712 29,20 %	-563,00	0,4
Käyttöopastus	297	12 %	Ei aiempaa tilastoa		0,8
Verkkosovellukset	159	7 %	268 11,00 %	-109,00	0,4
Sähköposti	93	4 %	14 0,60 %	79,00	0,3
Muu opastus	497	21 %	Ei aiempaa tilastoa	497,00	1,4
Muut välitetyt tukiosoitteet *	254	11 %		254,00	0,7
	<b>2386</b>	<b>100 %</b>	<b>2438</b>	<b>-52,00</b>	<b>6,5</b>
**) Tukena annettu osoitetieto hakea kohteen tuki					
<b>TUKIAIKA/asiakas</b>	kpl	%			
15 min./asiakas	751	70 %	Ei aiempaa tilastoa		
30 min./asiakas	226	21 %	Ei aiempaa tilastoa		
60 min./asiakas	53	5 %	Ei aiempaa tilastoa		
120 min./asiakas	39	4 %	Ei aiempaa tilastoa		
<b>Tukiaika yhteensä: h</b>	<b>432</b>	<b>h.</b>	<b>639 h.</b>		
					1,18 h/ vrk
12 min/tehtävä					

IKÄJAKAUMA	kpl	%			
7-20 v.	21	1 %	41	3,20 %	-20,00
21-64 v.	133	7 %	200	15,40 %	-67,00
65-85 v.	513	26 %	657	50,50 %	-144,00
86- v.	28	1 %	66	5,10 %	-38,00
Ei tietoa	1294	65 %	762	25,90 %	532,00

PAIKKAKUNTA / hkiö					
Hamina	59	3 %	203	13,75 %	-144,00
Miehikkälä	132	7 %	163	11,04 %	-31,00
Virolahti	379	19 %	383	25,95 %	-4,00
Kotka	13	1 %	46	3,12 %	-33,00
Kouvola	64	3 %	97	6,57 %	-33,00
Pyhtää	130	7 %	92	6,23 %	38,00
Ei tietoa ***)	1163	58 %	492	33,33 %	671,00

\*) Sis. Miehkälän, Pyhtään ja Virolahden päivystykset ja niiden kautta tulleet muut pyynnöt

\*\*) 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. Muutosvertailu edellisen vuoden kokotilanteeseen tulostushetkellä.

Digipäivystyspisteiden tukitoimet			Muutos edelliseen vuoteen		
Asiakaskäynnit 2024	Tilanne 26.11.24				
<b>Palvelupiste</b>	<b>henkilöä</b>	<b>% /p.piste</b>			
Klamila	61	20,1%	84	25,9%	-23,00
Pitäjäntupa	59	19,4%	103	31,8%	-44,00
Virojoki Pleissi/Tyynenp	40	13,2%	41	12,7%	-1,00
Rateva	49	16,1%	45	13,9%	4,00
Pyhtää	36	11,8%	22	6,8%	14,00
Muut tap. +Kyläpäivät	59	19,4%	29	9,0%	30,00
<b>Yhteensä:</b>	<b>304</b>	<b>100,0%</b>	324	100,0%	-20,00
<b>Välitetyt tuet/palvelupiste</b>	<b>kpl</b>	<b>% /p.piste</b>			
Klamila	112	15,0%	97	16,5%	15,00
Pitäjäntupa	141	18,9%	113	19,3%	28,00
Virojoki Pleissi/Tyynenp	93	12,4%	132	22,5%	-39,00
Rateva	172	23,0%	91	15,5%	81,00
Pyhtää <sup>2)</sup>	146	19,5%	112	19,1%	34,00
Muut tap. +Kyläpäivät	84	11,2%	42	7,2%	42,00
<b>Yhteensä:</b>	<b>748</b>	<b>100,0%</b>	587	100,0%	161,00
Asiahaasteet kesimäärin käyntikertaa kohden.	2,46 / asiakas		1,8 Kasvu 26,7%		

Huijaus- ja muut tietoiskuinfot		
<b>Tehtävä</b>	<b>kpl</b>	<b>% /p.piste</b>
Huijausvaroitukset	133	54,1%
Ohjelmapäiv. opastukset	49	19,9%
Verkkosov. opastukset	22	8,9%
Muut haittavaroitukset	42	17,1%
<b>Infot yhteensä</b>	<b>246</b>	<b>100,0%</b>

Huijaus- ja tietoiskuinfoja on välitetty sekä printti- että sähköpostina.

<sup>2)</sup> Sisältää etäpalvelut, joka ovat jatkopalveluja. Palvelupisteeltä

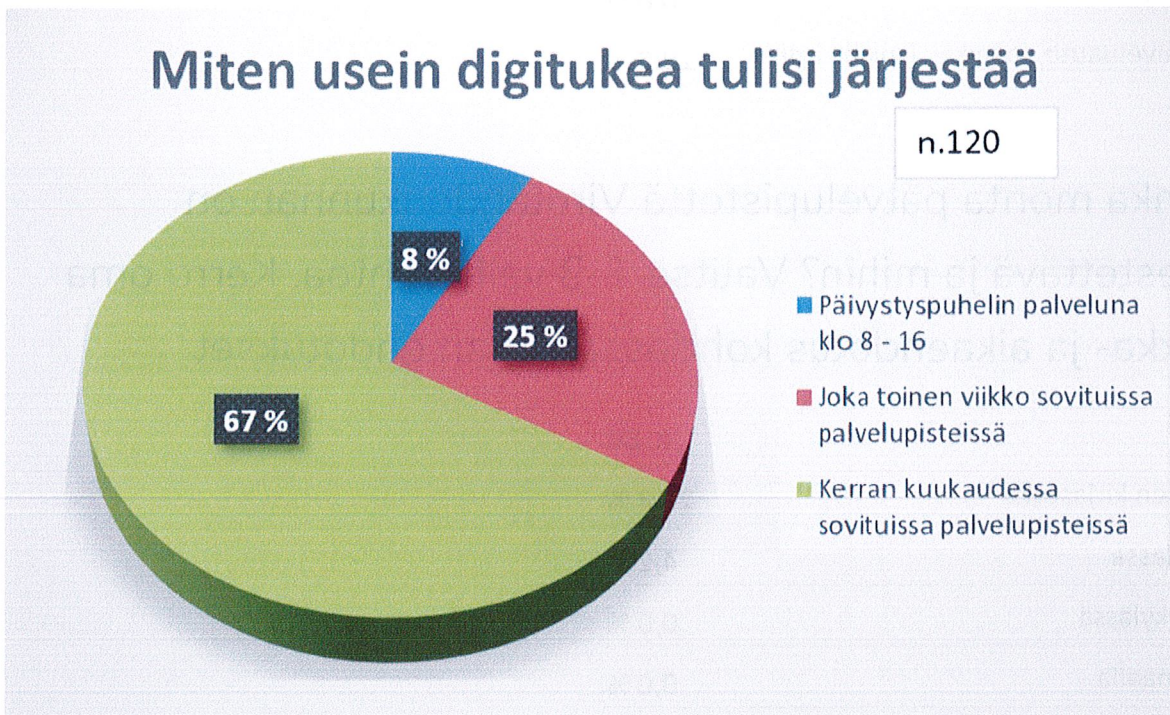
## PIKAKYSELY MITEN DIGITUKEA TULISI JÄRJESTÄÄ

Digitukea on kuluneena vuonna järjestetty Miehikkälässä Ratevan tiloissa 17 kertaa. Virolahdella palveluja oli kolmella kylällä: Klamilassa, Mäntyrinteen tiloissa 11 kertaa, Pitäjätuvalla 11 ja Virojoella Kirjastolla kevätkaudella 9 kertaa, sekä syyskaudella Pleisissä 4 ja Tyynenpuodissa 4 kertaa. Palvelupisteillä on asiointunut Miehikkälässä 49 asiakasta (26.11.2024 - tilanteessa) ja Virolahden palvelupisteillä kaikkiaan 160 asiakasta. Yksilöyty tulos esitetty digitukitilastossa.

### Mitä odotuksia kuntalaisilla saada digitukea?

Olen toteuttanut nettipohjaisen kyselyn helmi- lokakuun aikana, johon on käynyt vastaamassa kaikkiaan 120 kuntalaista. (34 Miehikkälästä ja 86 Virolahdelta).

Ohessa kyselyn tulokset.



# Pikakyselyn tulokset

Kuinka monta palvelupistettä Miehikkälän kunnan on järjestettävä ja mihin? Valitse 1-3 vaihtoehtoa. Kerro oma paikka- ja aikaehdotus kohdassa Oman ehdotukset

	n.34
<b>Paikka</b>	
Miehikkälän kirjasto	8,3 %
Rateva	12,5 %
Suur-Miehikkälä	0,0 %
Salo-Miehikkälä	0,0 %
Muurikkala	0,0 %
Digipalveluauto, joka käy kaikilla kylillä	20,8 %

Pikakyselyyn vastasi kaikkiaan 120 henkilöä, esittäen paikkakunnittain olevat kantansa oheisella jolla ennakkoon esitettyihin kysymyksiin.

Kuinka monta palvelupistettä Virolahdenkunnan on järjestettävä ja mihin? Valitse 1-3 vaihtoehtoa. Kerro oma paikka- ja aikaehdotus kohdassa Oman ehdotukset

	n. 86
Virojoen kirjastolla	20,8 %
Klamilassa	4,2 %
Kirjonkylässä	0,0 %
Vaalimaalla	0,0 %
Digipalveluauto, joka käy kaikilla kylillä	33,3 %

## Omat ehdotukset n. 8

- \* Joku kiertävä juttu, joka on tietynä aika ilmoitettussa paikassa josta saa erilaisia digiapuja ja palveluja. Kiitos Jelppiakulle nykyisestä palveluksesta!
- \* Tuo palveluauto olisi kakkien kuntalaisten etu asuinpaikasta riippumatta.
- \* Kaksikon yhteisenä palveluautona joka käy kaikilla kylillä
- \* Digibussi kiertämään kaikille kylille
- \* Palvelubussi josta saa muutkin kuntapalvelut
- \* Bussi joka kiertää kaikilla kylillä
- \* Kkaikilla kylillä
- \* Palveluautoon voisi sijoittaa myös sen lääkekaappipalvelun.