

Etisk anvisning för det digitala stödet

Den etiska anvisningen presenterar förpliktelserna för både givaren och mottagaren av det digitala stödet. Anvisningens syfte är att främja säkert och högklassigt digitalt stöd som genomförs i samförstånd mellan bägge parter.

Vad är digitalt stöd?

Digitalt stöd stöder användningen av elektronisk ärendehantering och apparater. Det hjälper kunden att självständigt och säkert använda apparater och uträtta ärenden i elektroniska tjänster.

Olika former av digitalt stöd är närstöd, fjärrstöd och utbildningar. Innehållet i det digitala stödet kan variera. Det kan till exempel handla om handledning i elektronisk ärendehantering, installation av applikationer eller rådgivning om ibrukttagande av applikationer och tjänster. Det lönar sig för varje organisation att fastställa hurdan digitalt stöd den erbjuder.

Fjärrstöd:

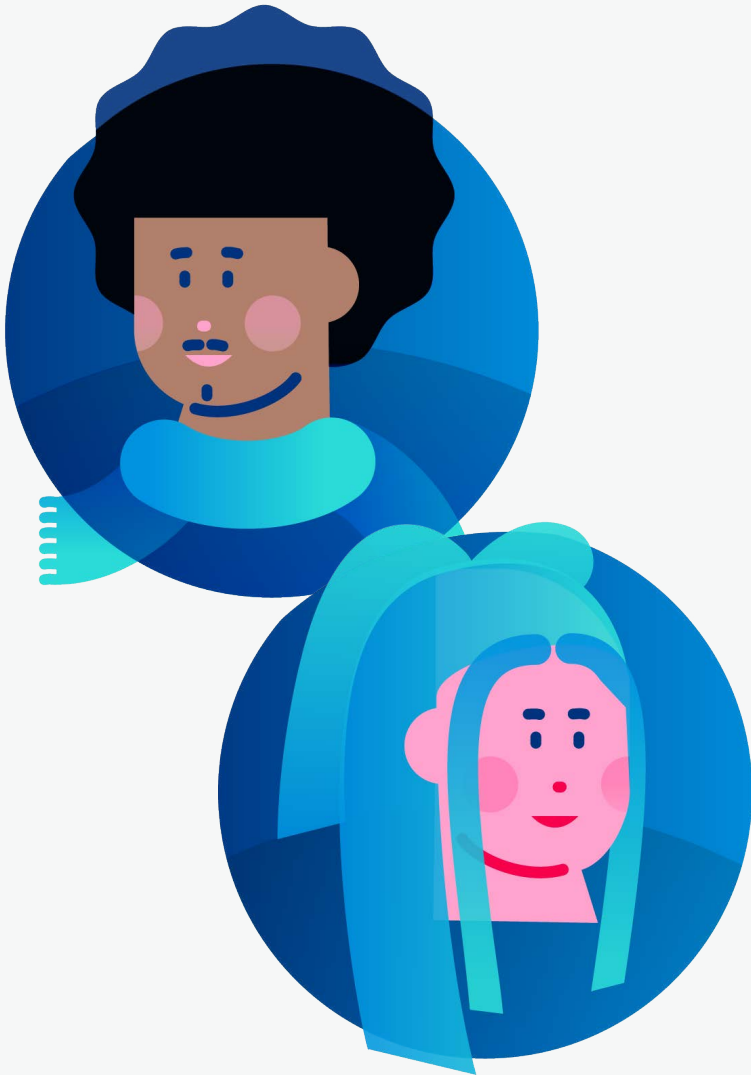
chatt-, telefon- eller videostöd

Närstöd:

servicepunkter, kamratstöd, stöd i hemmet

Utbildningar:

nätutbildningar, kurser



Stöd för användning av myndighetstjänster

Myndigheterna har ett förvaltningslagenligt ansvar att ge råd i användningen av sina tjänster. I samband med varje myndighetstjänst ska det finnas kontaktuppgifter till assistans.

Medborgarrådgivningen

Hjälp med användning av myndighetstjänster ger också Medborgarrådgivningen som kan hjälpa dig vidare till rätt tjänster.

kansalaisneuvonta.fi/sv-FI

tfn 0295 000



Digitala färdigheter hör till alla

Digitala färdigheter är dagens medborgarfärdigheter med hjälp av vilka man sköter vardagsärenden och för att vara en del av samhället.

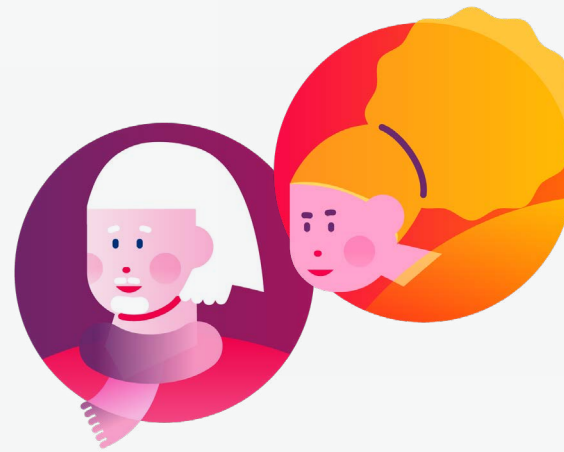
Var och en ska ha möjlighet att utnyttja digitala apparater och tjänster på det sätt som passar hen bäst.

Var och en av oss behöver ibland digitalt stöd för att kunna bygga vår egen digitala vardag. De egna digitala färdigheterna kan utvecklas tillsammans med närstående, aktörer inom tredje sektorn eller kommersiella aktörer.



Hur agerar jag som leverantör av digitalt stöd?

- Jag hjälper till med användningen av elektroniska tjänster och apparater.
- Mitt mål är att kunden i fortsättningen ska kunna uträtta ärenden och använda apparaterna självständigt.
- I handledningssituationen uppmuntrar jag kunden att göra saker själv.



Jag förstår min gräns

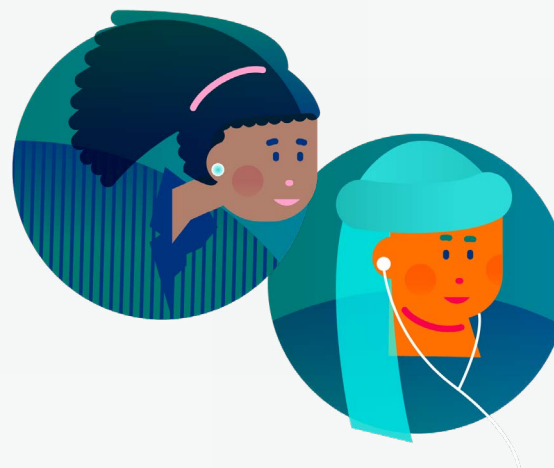
- Man behöver inte kunna allt själv, utan situationen för digitalt stöd är en lämplig plats att lära sig tillsammans. Jag identifierar gränserna för min kompetens och hänvisar vid behov kunden till andra som erbjuder digitalt stöd.
- Jag tar inte kundens lösenord eller verktyg för stark autentisering, såsom bankkoder, och sköter inte kundens personliga ärenden.
- Jag använder inte fjärrkontroll när jag ger kunden råd om användningen av tjänster som kräver stark autentisering. Skärmdelning kan utnyttjas efter inloggningen om du tydligt kommit överens om detta med kunden.

Hur hjälper jag?

- Jag hjälper kunden med en vänlig, lugn och uppmuntrande ton.
- Jag beaktar kundens färdighetsnivå och ser till att handledningen är tydlig och att termerna är begripliga.
- Jag försäkrar mig om att kunden hänger med under handledningen och vet vad som händer.
- Jag hjälper taktfullt och förtroligt i situationer där jag kan läsa kundens personliga uppgifter.
- Jag respekterar tystnadsplikten och berättar inte vidare om information eller dokument som kommit till min kännedom.

Hur agerar jag som mottagare av digitalt stöd?

- Med hjälp av det digitala stödet lär jag mig hur jag självständigt och säkert använder apparater och elektroniska tjänster.
- Mitt mål är att jag i fortsättningen kan uträtta ärenden ensam eller med mindre stöd.
- Jag vidtar själv åtgärder i handledningssituationen för att lära mig och förbättra mina egna färdigheter.



Jag förstår mitt ansvar

- Jag loggar själv in i tjänster som kräver stark autentisering.
- Om jag behöver stöd med att använda en tjänst förstår jag att den som ger digitalt stöd kan se mina personliga uppgifter.
- Jag ansvarar alltid själv för min egen apparat och dess programvara.

Hur tar jag emot hjälp?

- Jag förstår att någon som ger digitalt stöd inte kan ge mig råd i alla problemsituationer.
- Myndigheterna har en lagstadgad skyldighet att erbjuda handledning i användningen av deras tjänster. Även andra tjänsteleverantörer handleder sina kunder.
- Jag får också stöd för myndighetstjänster från Medborgarrådgivningen som kan hjälpa mig vidare till rätt tjänster.

Kom också ihåg

1. Organisationer inom den finländska offentliga förvaltningens e-tjänster förutsätter i regel stark autentisering. Genom stark autentisering kan man säkerställa användarens identitet.

- Som autentiseringsverktyg fungerar bl.a. nätbankskoder, mobilcertifikat och certifikatkort.
- Kunden gör alltid själv stark autentisering.
- Handledning i användning av en tjänst kan förutsätta att kunden visar sekretessbelagda eller annars känsliga personuppgifter.
- Om kunden har förstått situationen och godkänt att hens personuppgifter syns kan handledningen fortsätta.

2. I det digitala stödet tar man inte ställning till innehållet i den elektroniska ärendehantering (t.ex. ansökan om stöd, pengahantering). Tjänsteleverantörens kundtjänst ansvarar för dessa ärenden, dit leverantören av det digitala stödet hänvisar.

3. Om kundens rättshandlingsförmåga har försvagats (t.ex. hälsotillstånd berusning) då det digitala stödet mottas ska kunden styras till den aktuella tjänsteleverantörens kundtjänst.

4. Om kunden är minderårig är det viktigt att försäkra att kunden förstår riskerna och de egna rättigheterna angående hanteringen av personuppgifter. (Mer om ämnet: I publikationen Lapsi verkossa [Lapsi verkossa -julkaisussa](#) (på finska)

5. Digitalt stöd som ges på distans är en form av digitalt stöd som utvecklas och som kräver ny kompetens av dem som ger, utvecklar och tar emot digitalt stöd.

- Fjärrkontroll och skärmdelning är två olika sätt att ge och ta emot distansstöd.
- Finansiella ry rekommenderar att tjänsterna inom finansbranschen inte handleds med ett fjärrstyrningsprogram och att handledaren inte ska se kundens inloggning på något sätt. Det är bra att komma ihåg att det finns många bedrägerier som härmar distansstöd. Ge och ta emot digitalt stöd på ett säkert sätt.



Medlemsmärket för nätverket för digitalt stöd anger att organisationen erbjuder eller utvecklar digistöd och har förbundit sig att följa de etiska anvisningarna för det digitala stödet. Läs mer och ladda ner märket dvv.fi/sv/digistod