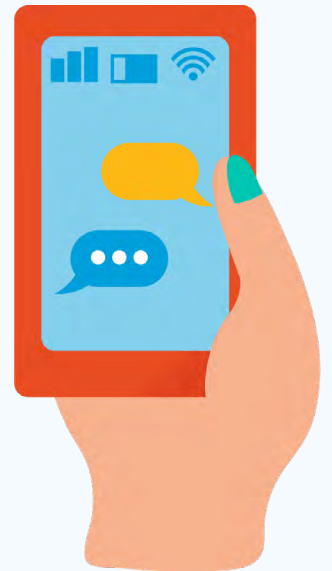


Digituen eettinen ohjeistus



Digituen eettinen ohjeistus on koottu yhteen digituen järjestäjien toiveesta ja tarpeesta. Ohjeistus esittelee digituen antajan ja digituen saajan velvollisuudet. Ohjeistuksen tavoitteena on edistää turvallista ja laadukasta digitukea, joka toteutetaan molempien osapuolten yhteisymmärryksessä.

Mitä on digituki?

Digituki on sähköisen asioinnin, palveluiden ja laitteiden käytön tukea, jonka tarkoituksena on auttaa asiakasta itsenäiseen ja turvalliseen laitteen käyttöön ja sähköiseen asiointiin.

Digituen muotoja ovat lähituki, etätuki ja koulutukset.

Digituen sisältö voi vaihdella sähköisen asioinnin opastamisesta sovellusten asentamiseen ja käyttöönottoon. Jokaisen organisaation on hyvä määrittää, minkälaista digitukea se tarjoaa.



Etätuki: chat-, puhelin- tai videotuki

Lähituki: asiointipisteet, vertaistuki, kotiin vietävä tuki

Koulutukset: verkkokoulutukset, kurssit



Digitaidot kuuluvat kaikille



Digitaidot ovat tämän päivän kansalaistaitoja, joiden avulla hoidetaan arjen asioita ja ollaan kiinni yhteiskunnassa. Digituen tarve koskettaa kaikkia ikäryhmiä, ja sen sisältö on muuttuvaa. Suurin osa ihmisistä haluaa ja pystyy oppimaan digitaitoja, kunhan motivointi ja opastus ovat kunnossa.

Digituen antajana

- Autan sähköisten palveluiden ja laitteiden käytössä.
- Tavoitteenani on, että jatkossa asiakas voisi hoitaa itsenäisesti asioinnin ja laitteiden käytön.
- Kannustan asiakasta tekemään ohjaustilanteessa asiat itse.

Tiedän rajani

- Kaikkea ei tarvitse osata itse, vaan digituen tilanne on otollinen paikka oppia yhdessä. Tunnistan osaamiseni rajat ja ohjaan asiakkaan tarvittaessa muiden digituen tarjoajien pariin.
- En ota asiakkaan salasanoja tai vahvan tunnistautumisen välineitä, kuten pankkitunnuksia käsiteltäväksi, enkä hoida asiakkaan puolesta hänen henkilökohtaisia asioitaan.

Miten autan?

- Autan asiakasta ystävällisesti, rauhallisesti ja rohkaisevaan sävyyn.
- Huomioin asiakkaan taitotason ja pidän huolen, että opastus on selkeää ja termit ymmärrettäviä.
- Varmistan opastuksen edetessä, että asiakas tietää, mitä tapahtuu.
- Autan hienotunteisesti ja luottamuksellisesti tilanteissa, joissa näen asiakkaan henkilökohtaisia tietoja.
- Kunnioitan vaihtelovallisuutta enkä kerro eteenpäin tietooni tulleita asioita tai asiakirjoja.

Viranomaisilla on hallintolain mukainen velvollisuus neuvoa omien palvelujensa käytössä. Jokaisen viranomaispalvelun yhteydestä tulee löytyä avun yhteystiedot. Viranomaispalvelujen käyttöön saa myös tukea Kansalaisneuvonnasta, joka ohjaa oikeiden palvelujen pariin.

www.kansalaisneuvonta.fi
p. 0295 000



Miten otan avun vastaan?

- Ymmärrän, että digitukija ei voi neuvoa minua kaikissa ongelmatilanteissa.
- Viranomaisten palvelujen käytössä saan tukea myös kunkin viranomaisen asiakaspalvelusta.
- Viranomaispalvelujen käyttöön saan myös tukea Kansalaisneuvonnasta, joka ohjaa oikean palvelun pariin ja neuvoo sen käytössä.

www.kansalaisneuvonta.fi
p. 0295 000

Digituen saajana

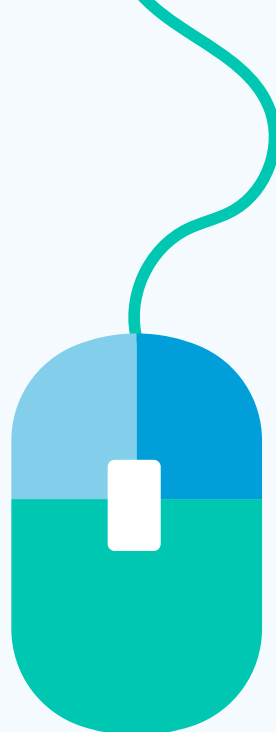
- Digituen avulla opin itsenäiseen ja turvalliseen laitteiden käyttöön ja sähköiseen asiointiin.
- Tavoitteenani on, että jatkossa asioiminen onnistuu yksin tai kevyemmällä tuella.
- Parantaakseni omia taitojani teen ohjaustilanteessa toimenpiteet itse.

Tiedän vastuuni

- Huomioin, että vastuu sähköisestä asiointinissa on minulla. En anna digineuvojalle salasanojani tai vahvan tunnistautumisen välineitä, kuten pankkitunnuksiani.
- Kirjaudun itse vahvan tunnistautumisen vaativiin palveluihin. Jos tarvitsen tukea palvelun käytössä, ymmärrän, että digituen antaja voi nähdä henkilökohtaisia tietojani.
- Olen aina itse vastuussa omasta laitteestani ja sen ohjelmistoista.

Muistathan myös

1. Suomen julkishallinnon organisaatioiden sähköiset asiointipalvelut edellyttävät pääsääntöisesti vahvaa tunnistamista, jotta käyttäjän henkilöllisyys voidaan varmistaa.
 - Tunnistautumisen välineinä toimivat mm. verkkopankkitunnukset, mobiilivarmenne ja varmennekortti.
 - Asiakas tekee vahvan sähköisen tunnistautumisen aina itse.
 - Opastus palvelun käytössä voi edellyttää asiakkaan salassa pidettävien tai muutoin arkaluontoisten henkilötietojen näkemisen.
 - Jos asiakas on ymmärtänyt tilanteen ja hyväksynyt henkilötietojensa näkemisen, voi opastus jatkua.
2. Digituessa ei oteta kantaa sähköisen asioinnin sisältöihin (esim. tukien hakeminen, rahan käsittely). Näistä asioista vastaa palveluntarjoajan asiakaspalvelu, johon digituen antaja ohjaa.
3. Jos asiakkaan oikeustoimikelpoisuus on digituen antamisen hetkellä heikentynyt (esim. terveyden tila, päihtymys), hänet tulee ohjata kyseisen palveluntarjoajan asiakaspalveluun.
4. Jos asiakas on alaikäinen, on tärkeää varmistaa, että hän ymmärtää henkilötietojen käsittelyyn liittyvät riskit ja omat oikeutensa. (Aiheesta lisää Lapsi verkossa -julkaisussa, www.lskl.fi/materiaali/lastensuojelun-keskusliitto/Lapsi-verkossa.pdf)



www.dvv.fi/digituki

Digi- ja väestötietovirasto toimii digituen järjestäjien valtakunnallisena tukijana.