

Digituen eettisen ohjeistuksen

soveltamis- ohjeet

1. Vahva tunnistautuminen digituessa
2. Sähköisen viranomaisasioinnin digituki
3. Henkilökohtaisten sisältöjen ja tietojen käsittely
4. Asioiden edellytysten arviointi
5. Puolesta-asiointi ja digituki
6. Asiakaspalvelun ohessa annettava yleinen digituki
7. Etänä annettava digituki
8. Kun digi ei ole sopivin vaihtoehto



DIGI- JA VÄESTÖTIETOVIRASTO



Vahva tunnistautuminen digituessa

Yleensä ihmisen pitää tunnistautua vahvasti ennen kuin hän voi asioida julkishallinnon sähköisissä palveluissa (valtion, kuntien ja hyvinvointialueiden palveluissa). Vahvan tunnistamisen avulla varmistetaan käyttäjän henkilöllisyys. Tunnistautumisen välineinä toimivat verkkopankkitunnukset, mobiilivarmenne ja varmennekortti.

Asiakas tekee vahvan sähköisen tunnistautumisen aina itse. Digitukija ei saa käyttää toisen ihmisen henkilökohtaisia tunnuksia.

Vahvan tunnistautumisen ongelmiin saa tukea myös pankkien ja viranomaisten omasta asiakaspalvelusta.

Palveluihin tunnistautuessa digitukija voi auttaa monessa asiassa. Hän voi esimerkiksi

- neuvoa palvelun löytämisessä tietoturvallisesti
- neuvoa tunnuksien muistamisessa ja kirjoittamisessa
- auttaa laitteiden ja ohjelmistojen päivittämisessä.

Myös Kansalaisneuvonta auttaa Suomi.fin vahvan tunnistautumisen käytössä.

www.kansalaisneuvonta.fi

Tainan digitukitarina



Taina on saanut lapsenlapsilta lahjaksi älypuhelimien ja hyviä neuvoja sen käyttämiseen. Hän pelkää älypuhelimensa olevan nyt rikkoutumassa, mutta puhelin on vain hidas, koska ohjelmia ei ole päivitetty.

Taina pyytää kirjaston digitukijalta apua veroasioidensa hoitamiseen. Palvelu on tuttu, mutta nyt, kun kiinteistöveron maksaminen on ajankohtaista, Taina ei enää onnistukaan kirjautumaan digipalveluun puhelimellaan.

Taina yrittää tunnistautua ja näyttää digitukijalle saamaansa virheilmoitusta väärästä tunnuksesta. Digitukija neuvoo, miten tunnuksen salauksen voi poistaa, minkä jälkeen se on helpompi kirjoittaa oikein.

Tunnistautuminen ei kuitenkaan etene, ja digitukija arvelee, että syy saattaa olla selaimessa. Selaimen päivittämisen jälkeen Taina onnistuu pääsemään asiointipalveluun näkemään verotiedot.



Sähköisen viranomais- asioinnin digituki

Viranomaisten eli valtion, kuntien ja hyvinvointialueiden antamassa digituessa neuvotaan ja opastetaan asiointipalvelujen teknisessä digituessa, mutta myös sisältöasioissa. Sen sijaan muussa digituessa ei saa nähdä asiakkaan henkilökohtaisia sisältöjä tai ottaa niihin kantaa.

Digitukija ei voi asioida henkilön puolesta tai ottaa asiakkaan puolesta kantaa sisältöasioihin.

Digitukija ohjaa sisältöön liittyvissä kysymyksissä asiakkaan viranomaisen sähköisen asioinnin asiakaspalveluun. Jokaisen viranomaispalvelun yhteydestä löytyy avun yhteystiedot.

Joskus viranomaisen antama opastus sen oman palvelun käytössä voi edellyttää asiakkaan salassa pidettävien tai muutoin arkaluontoisten henkilötietojen näkemistä. Ennen arkaluonteisten tietojen käsittelyä asiakaspalvelija varmistaa, että asiakas ymmärtää tilanteen ja hyväksyy tietojensa näyttämisen.

Digitukija asettuu asiakkaan asemaan ja voi antaa asiakkaalle neuvoja, kun hän ottaa huomioon sen, ettei neuvoista ole haittaa henkilölle tai ympäristölle.

Eskon digitukitarina



Esko on kyllästynyt soittamaan aina terveystieteiden puhelintietokeskukseen, jotta hän voisi saada tietoa verikokeiden tuloksista. Hän haluaisi oppia käyttämään sähköisiä terveystieteiden palveluita.

Järjestön digituen vertaisohjaaja opastaa mielellään. Digitukija kertoo etukäteen, ettei hän voi kuitenkaan käyttää palvelua yhdessä Eskon kanssa, koska siellä näkyy Eskon henkilökohtaisia terveystietoja. Digitukija ja Esko tutustuvat sähköisen palvelun opastusvideoihin. Videolta selviää hyvin, mistä kohtaa palvelua verikokeiden tulokset löytyvät. Digitukija muistuttaa Eskoa, että hän voi olla jatkossa yhteydessä myös digipalvelun asiakaspalveluun. He tulostavat asiakaspalvelun yhteystiedot.

Esko vaikuttaa virkeältä ja oppimishalukkaalta. Digitukija vinkkaa vielä paikallisen laboratorion sähköisestä ajanvarauksesta. Tämä säästäisi Eskon aikaa, koska myös ajanvarauksen voi tehdä soittamatta.



Henkilökohtaisten sisältöjen ja tietojen käsittely

Asiakas voi pyytää digitukijalta opastusta, joka vaatii asiakkaan salassa pidettävien tai muutoin arkaluontoisten henkilötietojen näkemistä. Tällöin digitukijan on varmistettava, että asiakas ymmärtää tilanteen ja hyväksyy tietojensa näkemisen.

Digitukija ei voi asioida henkilön puolesta tai ottaa asiakkaan puolesta kantaa sisältöasioihin.

Ennen mahdollisten arkaluonteisten tai salassa pidettävien tietojen käsittelyä digitukija varmistaa, että asiakas ymmärtää tilanteen ja hyväksyy tietojensa näyttämisen.

Digitukija ohjaa asiointipalvelun sisältöön liittyvissä kysymyksissä asiakkaan palveluntarjoajan asiakaspalveluun, jonka yhteystiedot löytyvät digipalvelusta.

Digitukija asettuu asiakkaan asemaan ja voi antaa asiakkaalle neuvoja, kun hän ottaa huomioon sen, ettei neuvoista ole haittaa henkilölle tai ympäristölle.

Pirkon digitukitarina



Pirkko tulee kysymään kirjastosta neuvoa, kun hän ei onnistu avaamaan pdf-liitteitä puhelimen sähköpostista.

Digitukija kyselee tarkemmin, millaisesta puhelimesta ja liitteestä on kyse. Digitukija kertoo selkeästi, että opastaessaan sähköpostin käyttöä hän voi nähdä Pirkon mahdollisesti arkaluonteisen sähköpostin sisällön. Pirkko ymmärtää asian, mutta hän pitää sähköpostin sisältöä sellaisena, ettei ole haittaa näyttää sitä digitukijalle. Tällöin opastus voi jatkua.

Pirkko näyttää, mitä tapahtuu, kun hän yrittää avaa pdf-liitettä sähköpostista. Digitukija huomaa, että ongelmana on Adobe Acrobat -sovellus. Sovelluksen lataamisen jälkeen Pirkko avaa uudelleen sähköpostin, ja nyt myös liite avautuu onnistuneesti.



Asiainnin edellytysten arvioiminen

Digitukija voi joskus kohdata työssään myös asiakkaita, joita ei ole eettistä kannustaa itsenäiseen asiointiin. Vastuullinen digitukija arvioi asiakkaan asiainnin edellytyksiä, esimerkiksi terveydentilaa, täysi-ikäisyyttä tai päihtymystä.

Digitukija kohtaa asiakkaan, opastaa minkä pystyy ja tarvittaessa ohjaa hänet eteenpäin kunnioittavasti palveluntarjoajan asiakaspalveluun.

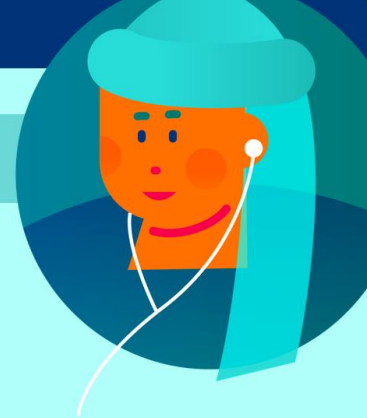
Digitukija ei voi asioida henkilön puolesta tai ottaa asiakkaan puolesta kantaa sisältöasioihin.

Jos asiakas on alaikäinen, on tärkeää varmistaa, että hän ymmärtää henkilötietojen käsittelyyn liittyvät riskit ja omat oikeutensa.

Aiheesta lisää [Lapsi verkossa -julkaisussa](#).

Jokainen digituen asiakas haluaa tulla kuulluksi. Digitukija kuuntelee, mutta ei kuitenkaan aina lupaa ratkaista kaikkia asiakkaan esiin nostamia asioita.

Pekan digitukitarina



Ammattikoulua käyvä täysi-ikäinen Pekka saapuu nuorten tukipisteeseen päihteiden vaikutuksen alaisena. Pekka on hakenut samasta paikasta aiemminkin tukea asiointiin, koska hänellä on keskittymisvaikeuksia ja hän kärsii harhaluuloisuudesta. Nyt Pekka kysyy neuvoja oman yrityksen perustamiseen.

Digitukija alkaa kiireettömästi keskustella Pekan mielen päällä olevasta yritysideoista ja hänen kuulumisistaan yleisesti. Pekka on innoissaan ja haluaisi heti hakea rahoitusta uudelle yritykselle. Digitukija huomaa Pekan päihtymistilan ja välttää ohjaamasta Pekan toimintaa ja päätöksentekoa tässä tilanteessa.

Yhdessä digitukija ja Pekka varaavat keskusteluaajan paikallisen ensiyrittäjapisteen asiakaspalvelusta. Digitukija auttaa Pekkaa myös lähettämään yritysideoista viestin oman oppilaitoksen oppilaanohjaajalle.

Puolesta-asiointi ja digituki

Aina henkilö ei pysty hoitamaan omia asioitaan itse esimerkiksi sairauden, iän tai vammautumisen takia. Näissä tilanteissa on etsittävä ratkaisuja siihen, miten hänen asiointinsa voidaan hoitaa.

Digitukija ei voi asioida asiakkaan puolesta tai ottaa hänen puolestaan kantaa sisältöasioihin.

Digitukija voi auttaa asiakasta ja hänen läheisiään puolesta-asioinnissa kertomalla eri vaihtoehtoista.

Digitukija tai läheinen ei voi käyttää toisen henkilön verkkopankkitunnuksia. Verkkopankkitunnukset ovat henkilökohtaisia. Digitukija voi kuitenkin neuvoa tunnusten käytössä ja auttaa ottamaan yhteyttä pankin asiakaspalveluun.

Läheinen voi hoitaa toisen henkilön asioita esimerkiksi Suomi.fi-valtuuksien avulla, pankkikohtaisilla valtuuksilla tai edunvalvontavaltakirjalla. Edunvalvojaa voi hakea vain, jos kevyemmät puolesta-asioinnin vaihtoehdot eivät riitä.

[Lue lisää puolesta-asioinnista](#)

Abdirahimin digitukitarina



Abdirahim huolehtii oman perheensä lisäksi myös isovanhemmistaan. Isovanhemmat halusivat, että paremmin digiasioita ja suomen kieltä taitavana Abdirahim hakisi apteekista heidän lääkkeensä ja hoitaisi laskujen maksun heidän puolestaan.

Digituen vertaisohjaaja kertoo Abdirahimille, miksi toisen pankkitunnusten käyttäminen laskun maksamisessa ei ole sallittua. Pankki voi lakkauttaa verkkopankkitunnukset, jos huomaa, että niitä on käytetty väärin.

Digitukija neuvoo Abdirahimin ja isovanhemmat asioimaan pankkiin, jotta tarvittavat valtuudet raha-asioden hoitamiseen voitaisiin myöntää. Digitukija jatkaa kertomalla, miten läheinen voi auttaa toisen asioiden hoitamisessa esimerkiksi Suomi.fi-valtuuksien avulla tai edunvalvontavaltakirjalla.

Abdirahim jää pohtimaan asiaa. Seuraavan kerran kohtaamispaikassa vieraillessaan hän jatkaa asiasta keskustelua tutun vertaisohjaajan kanssa.



Asiakaspalvelun ohessa annettava yleinen digituki

Viranomaisilla eli valtiolla, kunnilla ja hyvinvointialueilla on velvollisuus neuvoa omien palveluidensa käytössä. Viranomaisilta saa digitukea esimerkiksi niiden omista asiakaspalvelukanavista ja yhteispalvelupisteistä. Jos digituen tarve on suurempi kuin mihin viranomaisen asiakaspalvelu voi vastata, voidaan asiakas ohjata kiireettömän digituen pariin.

Sähköisen asioinnin asiakaspalvelun on hyvä tuntea, missä asiakkaan on mahdollista saada vaativampaa ja kiireettömämpää digitukea.

Palveluntarjoajan asiakaspalvelu auttaa digiasioinnin yhteydessä esiin tulevissa yleisissä digipulmissa. Kukin organisaatio määrittää itse asiakaspalvelussa annettavan digituen rajat.

Asiakaspalvelu voi ohjata vaativampaa digitukea tarvitsevan asiakkaan oman organisaation digitukijalle tai muun paikallisen digitukea tarjoavan palvelun luo.

Kaikkien digitukijoiden on hyvä tuntea paikalliset toimijat, jotka tarjoavat tukea ja opettavat digitaitoja eri kohderyhmille.

Jussin digitukitarina



Jussi haluaisi vaihtaa alaa, ja hän etsii tietoa työpaikoista ja opiskelusta. Jussi tarvitsisi apuvälineitä alan valinnan ja opiskelun tueksi, koska hänellä on oppimisvaikeuksia.

Asiakaspalvelija auttaa puhelimesta Jussia löytämään digipalvelusta sopivia opiskelupaikkoja. Puhelun edetessä asiakaspalvelija huomaa, että Jussilla on tavanomaista enemmän vaikeuksia netin käyttämisessä.

Asiakaspalvelija keskustelee Jussin kanssa tilanteesta ja kuulee oppimisvaikeuksista. Keskustellessa käy ilmi, että Jussia kiinnostaisi saada lisää tietoa tukitoimista ja tarvittavista apuvälineistä. Asiakaspalvelijalle tulevat mieleen paikalliset työväenopiston digitaitokurssit ja oppimisvaikeuksissa tukeva järjestö.

Jussi on tyytyväinen vinkeistä, koska ei ole tiennyt digitaitokursseista melkein naapurissa. Tärkeää oli kuulla myös siitä, että nimeltä tuttu järjestö tarjoaa opastusta oppimisen apuvälineiden käyttöön.



Etänä annettava digituki

Erilaiset etädigituen mahdollisuudet ovat yleistyneet. Etänä annettava digituki vaatii osaamista digituen antajilta, kehittäjiltä ja vastaanottajilta. Etähallinta ja ruudunjako ovat kaksi erilaista tapaa antaa ja vastaanottaa etätukea.

Etädigituki saattaa olla monelle digituen asiakkaalle hankala ymmärtää ja käyttää. Digitukija huomioi asiakkaan taitotason ja antaa selkeät ohjeet ja tukea etätuen ohjelmissa ja käytännöissä.

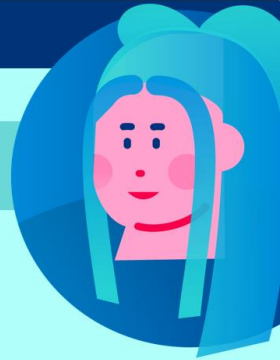
Asiakasta kannattaa kannustaa itsenäiseen toimintaan ja opastaa ensin ruudunjakoa käyttäen, ilman tietokoneen suoraa etähallintaa.

Finanssialan, kuten pankkien ja vakuutusyhtiöiden, palveluita ei pidä opastaa etähallintaohjelmalla, eikä opastaja saa nähdä asiakkaan kirjautumista milteään osin.

On tärkeää ymmärtää, että etätukea matkivia huijauksia on paljon. Anna ja vastaanota digitukea turvallisesti.

Etähallinnan luovuttaminen saattaa avunsaajan alttiiksi väärinkäytöksille, identiteettivarkauksille ja taloudellisille menetyksille.

Olgan digitukitarina



Olga on opiskelija, joka auttaa äitiään yhdistyksen digiasioiden hoitamisessa.

Olga ja äiti soittavat yhdessä järjestön tarjoamaan digitukeen ja pyytävät neuvoa jäsenrekisterin tietosuojaselosteen tallentamisessa pdf-muotoiseksi. Digitukija ja Olga käyttävät ruudunjakoa. Digitukija kertoo, että tilannetta ei tallenneta, vaikka se olisi mahdollista. Digitukija auttaa pdf-tiedoston tallentamisessa.

Ongelman ratkettua Olgan äiti kysyy samalla järjestön jäsenmaksujen seuraamisesta ja aikoo avata verkkopankin. Digitukija keskeyttää ja sulkee ruudunjaon. Digitukija selittää, että ruudunjakoa ei voida käyttää, kun tunnistaudutaan verkkopankkiin tai käytetään sitä.

Digitukija kertoo, mistä verkkopankin ohje ja sen oikea kohta löytyvät. Lisäksi hän neuvoo ottamaan yhteyttä pankin asiakaspalveluun, jos ohjeet eivät auta.



Kun digi ei ole sopivin vaihtoehto

Vaikka valtaosa suomalaisista hoitaa asioitaan digitaalisesti sujuvasti, kaikille se ei ole oikea ratkaisu kaikkiin tilanteisiin. Monet palveluntarjoajat järjestävät asioinnin myös muuten kuin digitaalisissa palveluissa. Joskus on eettistä ohjata asiakas asioimaan muuten kuin digitaalisesti.

Digitaalinen asiointi ei ole aina ja kaikille mahdollista. Tunnista tilanne, joissa digi ei ole sopivin vaihtoehto, ja ohjaa asiakas tilanteen mukaan muihin kanaviin.

Vaikka digipalvelu ei olisi mahdollinen juuri nyt, se saattaa jollekin henkilölle olla sopiva vaihtoehto joskus myöhemmin.

Myös niillä, jotka eivät itse pysty hyödyntämään digipalveluja, on oikeus saada tietoa eri digilaitteista ja digitaalisuuden tarjoamista mahdollisuuksista.

Itsenäiseen digiasiointiin ja digirohkeuteen kannustaminen ei ole kaikkien asiakkaiden oman edun kannalta parasta.

Senjan digitukitarina



Senja asuu tuetun asumisen yksikössä, missä kannustetaan toimijuuteen asukkaiden mahdollisuuksien rajoissa. Senjalla on kognitiivisen suoriutumiskyvyn haasteita.

Senja on kutsuttu vierailemaan sukulaisen luo. Sukulainen on suositellut matkustamista bussilla. Senja kysyy henkilökunnalta apua matkalipun hankkimiseen. Senjalla on älypuhelin, mutta hän ei ole tottunut käyttämään sitä digiasiointiin.

Digitukijana toimiva asumisyksilön työntekijä tunnistaa Senjan epäröinnin matkalippusovelluksen kanssa. Hän suosittelee lipun hankkimista asiointipisteestä. Digitukija ehdottaa Senjalle, että halutessaan tämä voisi ottaa ystävän tai asumisyksikön työntekijän tueksi lippuostoksille. Digitukija tulostaa kartan ja reitin asiointipisteelle sekä kirjoittaa vielä Senjalle muistilapulle tärkeät asiat matkalipun ostamista varten.

Senja menee asiointipisteeseen yhdessä ystävän kanssa ja saa hankittua liput. Asumisyksikössä jatketaan hyödyllisiin digipalveluihin tutustumista Senjalle sopivalla tahdilla.

