

# Digituen eettinen ohjeistus

Digituen eettinen 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 antaa tukea sähköiseen asiointiin sekä palveluiden ja laitteiden käyttöön. Se auttaa asiakasta käyttämään laitteita ja asioimaan sähköisissä palveluissa itsenäisesti ja turvallisesti.

Digituen muotoja ovat lähituki, etätuki ja koulutukset. Digituen sisältö voi vaihdella. Se voi olla esimerkiksi sähköisen asioinnin opastamisesta, sovellusten asentamista tai sovellusten ja palvelujen käyttöönotossa neuvomista. Jokaisen organisaation on hyvä määrittää, minkälaista digitukea se tarjoaa.

### **Etätuki:**

chat-, puhelin- tai videotuki

### **Lähituki:**

asiointipisteet, vertaistuki, kotiin vietävä tuki

### **Koulutukset:**

verkkokoulutukset, kurssit



## Viranomaispalvelujen käytön tuki

Viranomaisilla on hallintolain mukainen velvollisuus neuvoa omien palvelujensa käytössä. Jokaisen viranomaispalvelun yhteydestä tulee löytyä avun yhteystiedot.

### Kansalaisneuvonta

Viranomaispalvelujen käyttöön saa myös tukea Kansalaisneuvonnasta, joka ohjaa oikeiden palvelujen pariin.

[kansalaisneuvonta.fi](https://kansalaisneuvonta.fi)

p. 0295 000



## Digitaidot kuuluvat kaikille

Digitaidot ovat tämän päivän kansalaistaitoja, joiden avulla hoidetaan arjen asioita ja ollaan kiinni yhteiskunnassa.

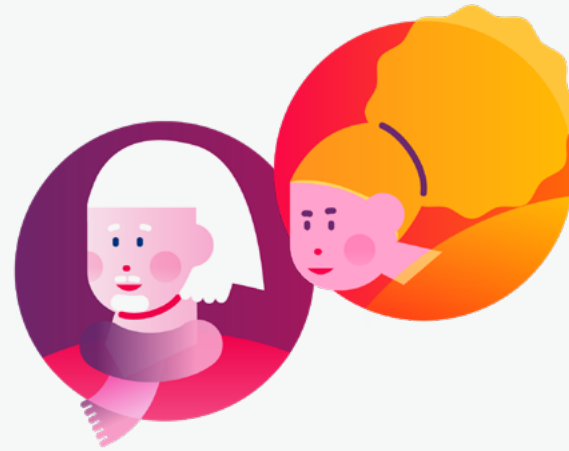
Jokaisella tulee olla mahdollisuus hyödyntää digitaalisia laitteita ja palveluita arjessaan itselleen sopivimmilla tavoilla.

Meistä jokainen tarvitsee joskus digitukea, jotta voimme rakentaa omanlaisemme digitaalisen arjen. Omia digitaitoja voi kehittää läheisten, kolmannen sektorin toimijoiden tai kaupallisten toimijoiden kanssa.



## Miten toimin digituen antajana?

- Autan sähköisten palveluiden ja laitteiden käytössä.
- Tavoitteenani on, että jatkossa asiakas voisi asioida ja käyttää laitteita itsenäisesti.
- Kannustan asiakasta tekemään ohjaus-tilanteessa asiat itse.



### Ymmärrän rajani

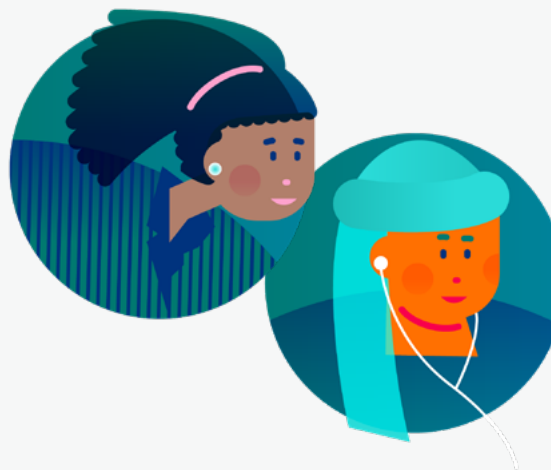
- Kaikkea ei tarvitse osata itse, vaan digituen tilanne on otollinen paikka oppia yhdessä. Tunnistan osaamiseni rajat ja ohjaan asiakkaan tarvittaessa muiden digituentarjoajien pariin.
- En ota asiakkaan salasanoja tai vahvan tunnistautumisen välineitä, kuten pankkitunnuksia, enkä hoida asiakkaan puolesta hänen henkilökohtaisia asioitaan.
- En käytä etähallintaa, kun neuvon asiakkaalle vahvaa tunnistautumista vaativien palvelujen käyttöä. Kirjautumisvaiheen jälkeen ruudunjakoa voi hyödyntää opastuksessa, jos tästä on sovittu selkeästi asiakkaan kanssa.

### 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 vaitiolovelvollisuutta enkä kerro eteenpäin tietooni tulleita asioita tai asiakirjoja.

## Miten toimin digituen saajana?

- Digituen avulla opin, kuinka käytän laitteita ja sähköisiä asiointipalveluja itsenäisesti ja turvallisesti.
- Tavoitteenani on, että jatkossa asioiminen onnistuu yksin tai kevyemmällä tuella.
- Teen ohjaustilanteessa toimenpiteet itse, jotta oppisin ja kasvattaisin omia taitojani.



### Ymmärrän vastuuni

- Kirjaudun itse vahvaa tunnistautumista vaativiin palveluihin.
- Jos tarvitsen tukea palvelun käytössä, ymmärrän, että digituen antaja voi nähdä henkilökohtaisia tietojani.
- Olen aina itse vastuussa omasta laitteestani ja sen ohjelmistoista.

### Miten otan avun vastaan?

- Ymmärrän, että digitukija ei voi neuvoa minua kaikissa ongelmatilanteissa.
- Viranomaisilla on lakiin perustuva velvoite tarjota opastusta omien palveluidensa käytössä. Myös muut palveluntarjoajat opastavat asiakkaitaan.
- Viranomaispalveluihin saan myös tukea Kansalaisneuvonnasta, joka ohjaa oikean palvelun pariin.

# Muistathan myös

1. Suomessa julkishallinnon organisaatioiden sähköiset asiointipalvelut edellyttävät pääsääntöisesti vahvaa tunnistamista. Vahvan tunnistamisen avulla voidaan varmistaa käyttäjän henkilöllisyys
  - 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 näkemistä.
  - Jos asiakas on ymmärtänyt tilanteen ja hyväksynyt henkilötietojensa näkemisen, voi opastus jatkua.

2. Digituessa ei oteta kantaa sähköisen asioinnin sisältöihin (esim. tukien hakeminen, rahankäsittely). Näistä asioista vastaa palveluntarjoajan asiakaspalvelu, johon digituen antaja ohjaa.

3. Jos asiakkaan oikeustoimikelpoisuus on digituen antamisen hetkellä heikentynyt (esim. terveydentila, 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](#))

5. Etänä annettava digituki on kehittyvä digituen muoto, joka vaatii uudenlaista osaamista digituen antajilta, kehittäjiltä ja vastaanottajilta.

- Etähallinta ja ruudunjako ovat kaksi erilaista tapaa antaa ja vastaanottaa etätukea.
- Finanssiala ry suosittelee, ettei finanssialan palveluita opasteta etähallintaohjelmalla, eikä opastajan tulisi nähdä asiakkaan kirjautumista miltei osin. On hyvä muistaa, että etätukea matkivia huijauksia on paljon. Anna ja vastaanota digitukea turvallisesti.



*Digitukiverkoston jäsen -merkki kertoo, että organisaatio tarjoaa tai kehittää digitukea ja on sitoutunut digituen eettisen ohjeistuksen noudattamiseen. Lue lisää ja lataa merkki käyttöösi [dvv.fi/digituki](https://dvv.fi/digituki)*