

Digituen ohjeet

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. Jokainen tukea antava organisaatio määrittää, minkälaista digitukea se tarjoaa.

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

ATK Seniorit Mukanetti ry.

[ATK Seniorit Mukanetti ry.](#) järjestää ikäihmisille koulutusta sekä ohjausta tietokoneiden, tablettien ja kännyköiden käyttöön. Digitukea antavat vertaisohjaajat. Vertaisohjaajat opastavat eri opastuspisteissä Pirkanmaalla. Maksuton opastus ei edellytä yhdistyksen jäsenyyttä.

Pirkkalassa vertaisohjaajat antavat digitukea Pirkkalan pääkirjaston tiloissa. Digitukea annetaan enimmäkseen ns. matalan kynnyksen periaatteella lähitukena, kerran kahdessa viikossa järjestetyillä opastuskerroilla ilman ajanvarausta. Toisinaan on esillä jokin digitukeen liittyvä tema. Tiedot opastusajoista julkaistaan [kunnan tapahtumat- sivuilla](#) ja Pirkkalaisen MeNyt-palstalla.

<https://pirkkalainen.fi/menyt/>

Digituen antamisen ohjeistus

Digituen antamisessa noudatetaan digi- ja väestöviraston [digituen eettistä ohjeistusta](#) ja [digituen eettisen ohjeistuksen soveltamisohjeita](#). Lisäksi ATK Seniorit Mukanetti ry:llä on erityisohjeita kotiopastukseen. Etäopastus hoidetaan yhteistyössä SeniorSurfin ikätukihankkeessa.

(<https://seniorsurf.fi/seniorit/etaopastus/>)

Keskeisiä digituen asioita opastajalle:

Ymmärrän 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, enkä hoida asiakkaan puolesta hänen henkilökohtaisia asioitaan.
- En käytä etähallintaa, kun neuvon asiakkaalle vahvaa tunnistautumista vaativien palvelujen käyttöä. Kirjautumisvaiheen jälkeen ruudunjako 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.

Opastuspistetuutorin ohjeet

Opastuspistetuutorina annat digitukea omassa opastuspaikassasi. Olet Mukanetin edustaja ja markkinoija.

Kohtaa asiakas

- Huomaa asiakas heti ja toivota ystävällisesti tervetulleeksi
- Kuuntele huolellisesti asiakkaan toiveet
- Määrittele avuntarve ja ohjaa asiakkaan koneelle
- Avusta ja ohjaa asiakasta laitteen käytössä
- Pysy asiassa
- Toivota asiakas tervetulleeksi käymään myös uudelleen

Huomioi opastuspaikka

- Toimi opastuspaikan ohjeiden mukaisesti
- Varmista että tiedotteet opastusajoista ovat esillä sekä ajan tasalla
- Älä puutu toisen tuutorin ohjaukseen kuin pyydettyäessä (asiakkaan ehdoilla)

Kotiopastuksen ohjeet

Kotiopastus on jäsenetu. Tilaaja soittaa numeroon 050 344 9694, johon vastataan toimistolla. Toimisto jakaa kotiopastustehtävät vapaaehtoisille.

Yleistä

- Saat tiedot kotiopastuspyynnöstä toimistolta (sähköposti)
- Selvitä tehtävää etukäteen
- Sovi tapaaminen opastettavan kanssa
- Sitoudu opastustehtävään ja hoida se nopeasti eteenpäin
- Ilmoita toimistoon jos sinulle tulee este kotiopastustehtävän hoitamisessa
- Jos tehtävä ei tule valmiiksi yhdellä käynnillä, sopikaa opastettavan kanssa uusi aika
- Tilastoi kotiopastus tuutoritilastoon: Kotiopastus (vaaditaan kotiopastus tilauslomake)
- Muista vaitiolovelvollisuus
- Voit kysyä neuvoa Kotiopastajien WhatsApp-ryhmästä

Opastettavan kotona

- Noudata sovittuja aikoja ja ole ajoissa paikalla
- Ilmoita selkeästi, että kotiopastus on jäsenetu eikä maksa opastettavalle mitään
- Kuuntele opastettavaa ja puhu hänelle rauhallisesti ja selkeästi
- Selvitä ongelmaa – kysy tarvittaessa lisäkysymyksiä, varmista, että puhutte samasta asiasta
- Avusta ja ohjaa opastettavaa laitteen käytössä, anna hänen tehdä mahdollisimman paljon itse
- Opastettava päättää mitä koneelta poistetaan tai lisätään. Varo tekemästä omia ratkaisuja

- Jos luotte opastettavalle uuden salasanan tai asiointitunnuksen, muistakaa kirjoittaa se paperiin tai vihkoon
- Muistuta opastettavaa, että salasanat ja tunnukset tulisi pitää jossakin piilossa, esimerkiksi laatikossa tai kaapissa
- Anna opastettavalle selvät ohjeet, mitä tehdä jatkossa, ellet onnistu korjaamaan ongelmaa
- Yritä pysyä aikataulussa (kaksi tuntia/käynti)
- Muista, olet auttamassa tietotekniikka-asioissa, voit kieltäytyä pyynnöistä auttaa muissa asioissa
- Pyydä opastettavaa täyttämään palautelomake
- Jätä lopuksi käynnistäsi opastettavalle ”Kotiopastaja kävi täällä” lappu, jossa ilmenee, kuka opastettavan luona on käynyt, milloin ja missä asiassa on opastettu.

Kotiopastuksessa opastettavia aiheita mm.

- tulostimen asennus
- nettiyhteysongelmat
- muiden laitteiden asennukset (älyTV)
- käyttöjärjestelmäpäivitykset
- internet-yhteys
- varmuuskopiointi
- virustorjuntaohjelmien asennus

Kotiopastuksessa ei opasteta seuraavia asioita

- käyttöjärjestelmän uudelleen asennus
- ei laitteen palauttamista tehdasasetuksiin
- laitteen käyttökuntoon ottaminen, tilien ja käyttäjätunnusten luominen (tabletti, kännykkä)
- vahvan tunnistautumisen vaatimat asiat
- sellaisten koneiden käyttöä, jotka ovat viruksen saastuttamia tai täysin toimimattomia