

## 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.

### Pirkkalan seurakunnan Apurit

Pirkkalan seurakunnassa digitukea tarjoavat diakoniat toimintaan liittyen mm. seurakunnan apurit. Apurit ovat seurakunnan ohjauksessa toimiva miesryhmä, joka tarjoaa palveluja lähinnä ikäihmisille, yksinäisille ja yksinhuoltajille. He sitoutuvat salassapitoon ja luottamukseen. Apurien palvelut ovat naapuriavun tyyppistä kertaluonteista apua pieniin asioihin. Tuen saaminen ei edellytä seurakunnan jäsenyyttä. Digitukea annetaan enimmäkseen lähitukena, kotikäynneillä. Lisätietoja [seurakunnan sivuilta](#).

### Digituen antamisen ohjeistus

Digituen antamisessa noudatetaan digi- ja väestöviraston [digituen eettistä ohjeistusta](#) ja [digituen eettisen ohjeistuksen soveltamisohjeita](#).

### 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 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 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.

## **Digituki kotiopastuksissa**

### **Tilaukset**

Tilaaja soittaa apurien päivystysnumeroon 050 4529110 tai ohjaaja Jouni Kivimaalle 040 7071923. Tehtävät jaetaan kerran viikossa vapaaehtoisille.

### **Yleistä**

- Selvitän tehtävää etukäteen.
- Sovin tapaamisen opastettavan kanssa.
- Sitoudun opastustehtävään ja hoidan sen nopeasti eteenpäin.
- Ilmoitan päivystäjälle tai ohjaajalle, jos tulee este kotiopastustehtävän hoitamisessa.
- Jos tehtävä ei tule valmiiksi yhdellä käynnillä, sovin opastettavan kanssa uuden ajan.
- Muistan vaitiolovelvollisuuden ja salassapidon.

### **Opastettavan kotona**

- Noudatan sovittuja aikoja ja olen ajoissa paikalla.
- Ilmoitan selkeästi, että kotiopastus on vapaaehtoispalvelu eikä maksa opastettavalle mitään.
- Kuuntelen opastettavaa ja puhun hänelle rauhallisesti ja selkeästi.
- Selvitän ongelmaa – kysyn tarvittaessa lisäkysymyksiä, varmistan, että puhumme samasta asiasta.
- Avustan ja ohjaan opastettavaa laitteen käytössä, annan hänen tehdä mahdollisimman paljon itse.
- Opastettava päättää, mitä koneelta poistetaan tai lisätään. Varon tekemästä omia ratkaisuja.
- Jos opastettavalle luodaan uusi salasana tai asiointitunnus, muistakaa kirjoittaa se paperiin tai vihkoon.
- Muistutan opastettavaa, että salasanat ja tunnukset tulisi pitää jossakin piilossa, esimerkiksi laatikossa tai kaapissa.
- Annan opastettavalle selvät ohjeet, mitä tehdä jatkossa, ellen onnistu korjaamaan ongelmaa.
- Yritän pysyä aikataulussa (kaksi tuntia/käynti).
- Muistan, että olen auttamassa tietotekniikka-asioissa, ja että voin kieltäytyä pyynnöistä auttaa muissa asioissa.

### **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
- uuden laitteen käyttökuntoon ottaminen, mm. tilien ja käyttäjätunnusten luominen (tabletti, kännykkä).
- vahvan tunnistautumisen vaatimat asiat
- sellaisten koneiden käyttöä, jotka ovat viruksen saastuttamia tai täysin toimimattomia