

# Järvenpään kaupunginkirjaston digituen periaatteet

## Kirjaston tiloissa annettava digituki

Digitukea tarjoavat kirjaston it-harjoittelijat ja Enter ry:n vapaaehtoiset. Digitukea saa yleensä arki-  
sin. Kesällä digitukea ei tarjota. Enterin opastuksia on noin kaksi kertaa kuussa ja niihin varataan  
erillinen aika. Tarkista digituen aikataulut kirjastosta.

Tukea saa

- Tietokoneen, tabletin ja älypuhelimien käytössä.
- Ohjelmien, sovellusten ja internetin käytössä.
- Kirjaston laitteiden, verkkopalveluiden ja e-aineistojen käytössä.

Tukea ei saa

- Laajoissa päivityksissä ja asennuksissa, esimerkiksi käyttöjärjestelmät.
- Sähköisen asioinnin sisällöissä, esimerkiksi hakemuksien täyttämässä.
- Digineuvojat eivät tee puolestasi esimerkiksi verkkokauppatilauksia tai pankkiasiointia.

Emme huolla laitteita.

Digituki on maksutonta ja sitä saa kuka tahansa.

Rohkaisemme oppimaan ja kokeilemaan, lähtökohtaisesti käytät opastuksen aikana itse laitettasi.  
Opastuksen aikana sinulla on vastuu omasta laitteestasi ja ohjelmistoista. Autamme arjen digipul-  
missa, mutta tunnukset ja avainluvut ovat henkilökohtaisia.

Opastuksissa noudatetaan Digi- ja väestötietoviraston digituen eettisiä ohjeita.

## Kirjaston asiakaspalvelusta annettava opastus

Asiakaspalvelu opastaa kirjaston omien verkkopalveluiden käytössä.

Asiakaspalvelu auttaa kirjaston asiakaskoneille kirjautumisessa.

Asiakaspalvelu opastaa kirjaston omien laitteiden käytössä ongelmatilanteissa. Ensisijaisesti lait-  
teita käytetään itsenäisesti kuvallisten ohjeiden avulla.

Asiakaspalvelu ottaa palvelutulosteet ja -kopiot hinnaston mukaan.

Asiakaspalvelun henkilökunta opastaa käytettävissä olevan ajan ja oman taitotasonsa mukaan.

