Digineuvonnan palvelutasot Mikkeli 29.11.2018

**Kaikkien kirjaston asiakaspalvelussa työskentelevien tarjoamat palvelut:**

* E-aineiston esittely & verkkokirjaston käyttö
* Tulostus, skannaus ja kopiokone
* Yleisökoneiden käyttö – nettiin pääsy, tulostus, liitetiedoston liittäminen, s-postin lähettäminen, muistitikun käyttö
* Tiedonhaku
* Opastus julkisiin palveluihin, kun kirjasto ei voi auttaa – Kansalaisneuvonta auttaa myös
* Digitointi – Osaa digitoida tai tietää ainakin mitä kaikkia digitointipalveluita kirjasto tarjoaa
* Lainausautomaatin käyttö ja opastus
* Tabletin lukusovellukset
* Playstationin käynnistys
* Osaa kertoa yhteistyökumppaneista kuten digitalkkareista, kansalaisopistosta ym.

**Kirjaston henkilökunta ei auta seuraavissa asioissa:**

* Verkkopankki – kirjautumisen jälkeen ei saa nähdä asiakkaan tietoja
* Verkkopankki – osaa neuvoa miten tiliote tulostetaan – tehdään valmis reitti tulostamiseen, jonka voi neuvoa asiakkaalle
* Kanta.fi, Suomi.fi, Vero.fi ym. palveluista ei saa nähdä asiakkaan tietoja
* laitteita (tietokoneita ym.) ei avata tai eikä yritetä korjata työkaluin
* Ei tehdä laittomuuksia, pidetään kiinni tekijänoikeuksista
* Ei klikata toisen puolesta, tehdä tilausta verkkokaupassa
* Ei kirjoiteta asiakkaan puolesta puhtaaksi dokumentteja
* Sähköpostin perusteellinen käyttö?
* Salasanojen keksiminen asiakkaan puolesta – osaa ohjata esim. viestintäviraston ohjeen luo