

Digineuvonnan palvelutasot

1. Kaikkien kirjaston asiakaspalvelussa työskentelevien tarjoamat palvelut:

- Kyyti.fi:n käytönopastus:
 - o Verkkokirjasto (Lainojen uusinta, omat tiedot, kirjautuminen, varaaminen)
 - o E-aineistot (Ellibs, eMagz, ePress, PressReader, Naxos ja Rockway)
- Kirjastojen langaton verkko ja sen yleisimmät ongelmatilanteet
- Asiakaskoneiden toiminta ja ongelmatilanteet
 - o Asiakaskoneiden avaaminen ja sulkeminen.
 - o Asiakkaiden koneille tallentamien tiedostojen ja sivuhistorian poistaminen
- Kirjastossa käytettävät laitteet ja niiden opastus asiakkaille
 - o Tulostimet ja skannerit ja näiden yleisimmät ongelmatilanteet

2. Mediatiimiläisten tarjoamat palvelut:

- Asiakkaiden omien laitteiden käytön opastus ja apu ongelmatilanteissa
- Erialaisten verkkopalveluiden opastus, osaamisen mukaan
- Tavoitteena on aina opastaa asiakkaita niin että he voivat käyttää laitteita ja palveluita itsenäisesti.

3. Kirjaston henkilökunta ei auta seuraavissa asioissa:

- Laitteiden avaaminen tai muut laitteen fyysiseen tekniikkaan liittyvät ongelmat
- Verkkomaksujen suorittaminen, tilausten tekeminen, salasanojen syöttäminen yms. henkilökohtaisten tietojen käsittely
- Tarjoamme opastusta ja neuvontaa, korjaamisessa kannattaa kääntyä paikallisen atk-korjaajan puoleen.