

## Digituki Jyväskylän kaupunginkirjastossa

Digituen tavoitteena on ottaa askeleita kohti turvallista ja itsenäistä laitteiden käyttöä ja sähköistä asiointia. Digituki on tukea arjen digipulmiin, rinnalla tekemistä ja yhdessä tutkimista, ei valmiita vastauksia. Ongelmatilanteissa digituki voi auttaa asiakasta selvittämään tilannetta itse. Kirjaston henkilökunta tarjoaa tukea omalla taitotasollaan tietotekniikan aktiivikäyttäjinä.

Noudatamme [valtakunnallista digituen eettistä ohjeistusta](#). Asiakas on aina itse vastuussa laitteensa käytöstä ja asioinnista sekä digitukitilanteessa että sen jälkeen. Kirjaston digituessa ei ole mahdollisuutta puolesta asiointiin. Tarvittaessa pyrimme ohjaamaan oikean tahon puoleen ongelman ratkaisemiseksi. Kirjaston laitteiden käyttö ja digituki on maksutonta.

### Digituki kirjaston asiakaspalvelussa

Kirjastojen asiakaspalvelupisteissä palveluaikoina tarjoamme tukea kirjaston omien palvelujen ja laitteiden käyttöön, tulostamiseen, tiedostojen tallentamiseen kirjaston asiakaskoneilla sekä palveluihin kirjautumiseen asiakaspalvelijan taitotason ja käytettävissä olevan ajan puitteissa.

### Digineuvojat ja datataiturit auttavat pulmatilanteissa

**Digineuvojat** opastavat laitteiden ja sähköisten palveluiden käytössä.

Digineuvojat ovat Ikääntyvien yliopiston, tehtävään koulutettuja, vapaaehtoisia vertaisopastajia. Neuvonnassa paneudutaan yksittäisiin käytännön digipulmiin. Digineuvojille varataan etukäteen tunnin mittainen opastusaika soittamalla tai kirjastosta. Digineuvojien päivystysajat ja -paikat: [www.jyvaskyla.fi/kirjasto/opi-ja-osallistu/digitaidot](http://www.jyvaskyla.fi/kirjasto/opi-ja-osallistu/digitaidot).

**Datataiturit** ovat Gradian tieto- ja viestintäalan opiskelijoita, jotka suorittavat osan asiakaspalveluharjoittelustaan kirjastossa. Datataiturit opastavat tietokoneen ja mobiililaitteiden käytön pulmissa. Datataitureille ei varata aikaa, joten ruuhkatilanteessa varaudu odottamaan. Datataiturien päivystysajat ja -paikat: [www.jyvaskyla.fi/kirjasto/opi-ja-osallistu/digitaidot](http://www.jyvaskyla.fi/kirjasto/opi-ja-osallistu/digitaidot).