

Digiopastajan toimintaohjeet Oulun kaupunginkirjastossa



- Kohtaan opastettavan ystävällisesti, rauhallisesti ja rohkeasti.
- Käytän mahdollisimman selkeää kieltä – asiakas ei ehkä tunne digisanastoa.
- Huomioin, että opastettavan kielitaito voi vaihdella.
- Varmistan, että ymmärrän asiakkaan kysymyksen ja digipulman oikein.
- Pyrin löytämään kysymyksiin ratkaisuja ja perustelen ne opastettavalle. Tavoitteena on, että asiakas pystyy jatkossa toimimaan tilanteessa itsenäisesti.
- Jos asia ei ole ohjaustilanteessa ratkaistavissa, selitän tilanteen asiakkaalle ja ohjaan tilanteen vaatiessa ottamaan yhteyttä palveluntarjoajaan tai huoltoon.
- Tunnistan osaamiseni rajat ja ohjaan asiakkaan tarvittaessa muiden tuentarjoajien pariin.
- Kysyn neuvoa kollegoilta ja etsin vastauksia verkosta yhdessä asiakkaan kanssa.
- Rohkaisen ja kannustan opastettavaa!

TEEN PARHAANI JA
OPASTAN OMAN TAITOTASONI MUKAAN.



- En toimi asiakkaan puolesta, ellei opastettavan sairaus, vamma tai muu seikka sitä edellytä.
- En opasta asiakasta hänen luottamuksellisia asioitaan koskevista verkkopalveluissa.
- En opasta vahvaa tunnistautumista vaativien palveluiden käytössä, vaan ohjaan asiakkaan palveluntarjoajan tuen piiriin. Viranomaisilla on lakiin perustuva velvoite opastaa omien palveluidensa käytössä ja Oulun kaupunginkirjaston linjauksen mukaan kirjaston digiopastuksessa ei mennä vahvan tunnistautumisen alueelle. Poikkeuksena tästä ovat kirjaston omat palvelut, jotka vaativat vahvaa tunnistautumista. Tällainen on esimerkiksi E-kirjasto.
- En tee tai avusta asiakasta tekemään peruuttamatonta tai vaikeasti peruttavaa muutosta laitteensa asetuksiin, vaan ohjaan asiakkaan ottamaan yhteyttä myyjä- tai huoltoliikkeeseen.
- En anna hankintasuositusta.
- En asenna tai avusta asiakasta asentamaan laitteeseensa sovelluksia virallisten sovelluskauppojen ulkopuolelta.