

Digituen rajaukset Tampereen kaupunginkirjastossa:

Henkilökunta

- Digituki on asiakkaan ja digitukijan yhteinen oppimistilanne.
- Henkilökunnalla on vaitiolovelvollisuus asiakkaan tietoja ja asiointia koskien.
- Emme huolla viallisia tai saastuneita laitteita.
- Emme tarjoa digitukea seuraaviin tilanteisiin:
 - Laajat päivitykset ja asennukset, esimerkiksi käyttöjärjestelmät.
 - Asiointi, jossa on taloudellisen tappion riski, esimerkiksi laskujen maksaminen ja matkojen varaaminen.
 - Sähköisen asioinnin sisällöt, esimerkiksi hakemuksien täyttäminen.
 - Toimenpiteet, joissa mahdollisesti rikotaan lakia, esimerkiksi virallisen asiakirjan muokkaus.

Digituen rajaukset Tampereen kaupunginkirjastossa:

Asiakas

- Käytän laitetta ja digitaalista palvelua itse.
- Kirjaudun ja tunnistaudun itse palveluihin, jotka vaativat vahvaa tunnistautumista.
- Jos tarvitsen apua digitaalisen palvelun käytössä, ymmärrän että henkilökunta voi nähdä henkilökohtaisia tietojani.
- Ymmärrän, että henkilökunta ei voi auttaa kaikissa ongelmatilanteissa.