

3. Asiakkaan henkilökohtainen opastaminen

Henkilökohtaisissa opastuksissa johtajatuksena on asiakkaan **oppiminen**, ei hänen puolestaan tekeminen. Pyritään aina kartuttamaan asiakkaan taitoja. Asiakas tekee ja opettelee itse meidän opastuksellamme. Hyvä lähtökohta on se, että vain asiakas koskee näppäimistöön ja hiireen.

- Henkilökohtaisten opastusten reunaehdot:
 - Asiakas tekee ja opettelee itse meidän opastuksellamme
 - Opastamme toimivien laitteiden peruskäyttöä. Emme ole korjaajia, matkanjärjestäjiä, kuvankäsittelijöitä, kiinteistövälittäjiä tai pankkivirkailijoita.
 - Emme korjaa rikkinäisiä tai vikaantuneita laitteita -> ohjataan huoltoliikkeisiin
 - Emme puhdista haittaohjelmia tai opasta vakavasti saastuneiden koneiden puhdistamista. -> Riskialtista, joten ohjataan huoltoliikkeisiin
 - Emme tee tai opasta mittavia päivitysoperaatioita, esim. käyttöjärjestelmän vaihto -> riskialttiita ja ajantarve hankala arvioida -> opastetaan huoltoliikkeisiin
 - Pankkipalvelut
 - Emme opasta verkkopankkipalveluiden sisältöjen käyttöä (esim. lainan hakeminen), mutta avustamme palvelujen yksinkertaisissa teknisissä asioissa, kuten miten tilitapahtumat tulostetaan tai mihin kirjaudutaan jne.
 - Emme anna alkuopastuksia verkkopankkipalveluiden käytössä vasta-alkajille. -> ohjataan pankkeihin.
 - Emme opasta asioita, joissa on vaarana mittavan rahallisen tappion aiheutuminen asiakkaalle. Harkitse siis tarkkaan esimerkiksi myynti-ilmoitusten teon opastaminen, matkavarausten opastaminen, yms. **Painota asiakkaalle etukäteen, että vahingon sattuessa asiakas on aina itse vastuussa kaikesta opastusten mukanaan tuomasta hyvästä ja pahasta.**
 - Emme opasta asioita tai toimenpiteitä, joissa mahdollisesti rikotaan lakia, tai jotka ovat ko. palvelun käyttösääntöjen vastaisia. Esim. virallisten asiakirjojen tekstien muuttaminen, kopiosuojausten kiertäminen.
 - Viranomaisasiointi, esim. viisumihakemukset: Suhtaudutaan samalla tavalla kuin pankkipalveluihin. Opastamme siis vain yksinkertaiset tekniset toimenpiteet.
 - Vieraskielinen asiointi, esim. yllä mainitut viranomaisasiat: Väärinymmärryksen riski on suuri, ellei asiakkaalla ja opastajalla ole yhteistä kieltä. -> Tarvittaessa ohjataan asiakas Tampereen Kaupungin maahanmuuttajainfo Mainioon, jossa asiakas saa omakielistä opastusta.

HUOM! Vaikka osaat tehdä asian A, se ei tarkoita, että asia A sopii opastettavaksi tietotoreilla. **Keskustele esimiehen ja kollegoiden kanssa, mikäli epäröit.**