



Asiakasopastukset Tampereen kaupunginkirjaston Tietotoreilla

Tietotorien henkilökunta opastaa asiakkaita tietotekniikan ja internetin käytössä.

Opastukset keskittyvät tietotekniikan perusteisiin. Johtoajatuksena on asiakkaan oman osaamisen kartuttaminen. Tällä tähdätään laitteiden ja palveluiden itsenäisen käytön tukemiseen.

Huomioithan seuraavat reunaehdot

- Henkilökunta voi opastaa vain toimivien laitteiden peruskäyttöä. Opastuksissa ei voida korjata rikkiäisiä tai vikaantuneita laitteita. Huoltoa kaipaavat laitteet kannattaa toimittaa alan huoltoliikkeisiin.
- Opastuksissa asiakas käyttää laitteita itse.
- Asiakasta voidaan opastaa vain, mikäli henkilökunnan taitotaso on riittävä opastamiseen. Tällä varmistetaan neuvojen laadukkuus ja oikeellisuus.
- Asiakasta voidaan opastaa vain, mikäli aihe on sopiva suhteessa käytössä olevaan aikaan. Henkilökohtaisten opastusten kesto on noin yksi tunti.
- Opastuksissa ei voida puhdistaa haittaohjelmia tai opastaa vakavasti saastuneiden koneiden korjaamista. Toimenpiteet vaativat erityistä asiantuntemusta ja ovat riskialttiita, joten ne kannattaa antaa huoltoliikkeiden hoidettavaksi.
- Henkilökunta ei voi opastaa mittavia päivityksiä, tai asennuksia, kuten käyttöjärjestelmien vaihtoa. Nämä toimenpiteet ovat riskialttiita ja niiden ajantarve on hankala arvioida.
- Pankkipalvelut
 - Henkilökunta voi opastaa ainoastaan yksinkertaisia teknisiä toimenpiteitä, kuten tilitapah- tumien tulostamista.
 - Henkilökunta ei voi antaa alkuopastuksia verkkopankkipalveluiden käytön vasta-alkajille. Väärinymmärrykset ja vajavaiset tiedot ovat tällaisissa tilanteissa erityisen riskialttiita, eikä kirjaston henkilökunta voi kantaa vastuuta asiakkaan pankkiasioinnin onnistumisesta. Myös henkilökohtaisten pankkitunnusten salassa pysymisen kannalta verkkopankin käytön opastaminen Tietotorien tiloissa voi olla riskialtista.
 - Henkilökunta ei voi opastaa pankkipalveluiden sisällöllisiä asioita (esim. lainan hakemi- nen). Näissä asioissa on paras kääntyä pankkien asiakaspalvelun puoleen.
- Henkilökunta ei voi opastaa asioita, joissa on vaarana mittavan rahallisen tappion aiheutuminen asiakkaalle. Tällaisia asioita saattavat olla mm. myynti-ilmoitusten teon opastaminen, tai mat- kavarausten opastaminen.
- Asiakas on itse vastuussa laitteiden ja palveluiden käytöstä opastuksen aikana ja sen jälkeen. Henkilökunta ei ole vastuussa asiakkaalle opastettujen asioiden käytöstä opastustilanteen jäl- keen, eikä henkilökunta voi ottaa vastuuta yllättävistä vikatilanteista opastusten aikana.
- Henkilökunta ei voi opastaa asioita tai toimenpiteitä, joissa mahdollisesti rikotaan lakia, tai jotka ovat kyseessä olevan palvelun käyttöehtojen vastaisia. Tällaisia ovat mm. virallisten asia- kirjojen tekstien muuttaminen ja kopiosuojausten kiertäminen.

