

Tietotekniikkaosaston Mac-tuki

Teemu Masalin

Tietotekniikkaosasto

Tietotekniikkaosaston Mac-tuki avustaa yliopistolaisia Macintosh-laitteita koskevissa asioissa. Neuvontaa annetaan sähköpostilla ja puhelimitse. Lähitukea tarjotaan maksullisena palveluna.

Yliopistolla on noin puolitoista tuhatta Macintoshia eri puolilla kampuksia yllättävänkin monenlaisissa käyttötarkoituksissa. Normaalien työkoneiden lisäksi Mac voi olla monimutkaisen laboratoriolaitteen ohjaimena. Tietotekniikkaosaston Mac-tuessa työskennellessä tuleekin nähtyä kaikenlaisia laitteita ja tavattua samalla paljon yliopistolaisia eri tieteenaloilta.

Tukea sähköpostilla tai puhelimella

Mac-tuki tarjoaa sekä yliopiston henkilökunnalle, että opiskelijoille monenlaista tukea ja apua.

Sähköposti on selvästi suosituin ja usein myös nopein väline ongelmien ratkaisuun.

Tukiosoitteeseen lähetettyihin viesteihin pyritään vastaamaan mahdollisimman pian, ongelmasta riippuen useimmiten jo samana päivänä. Macintosh-aiheiset kysymykset kannattaa lähettää aina suoraan Mac-tuen osoitteeseen. Vähemmän kiireellisissä tapauksissa voi ennen sähköpostin lähettämistä tutustua tukisivuihin verkossa, josko ratkaisu ongelmaan löytyisi jo sieltä.

Tiedotusta varten Mac-tuella on oma sähköpostilistansa. Siellä tiedotetaan ajankohtaisista käyttäjiä kiinnostavista asioista, kuten ohjelmapäivityksistä sekä Mac-tuen järjestämistä tapahtumista ja koulutustilaisuuksista. Postilistalla on satoja Mac-käyttäjiä eri puolilta yliopistoa, joten listaa voi periaatteessa hyödyntää myös esimerkiksi etsiessään jotain erikoista laitetta rikkoontuneen tilalle lainaan. Lista on kuitenkin ensisijaisesti tarkoitettu Mac-tuen tiedotukseen.

Sähköpostituen lisäksi Mac-tuki tarjoaa ilmaista puhelintukea yliopistolaisille. Puhelin on joissain tapauksissa tehokkain vaihtoehto. Sen välityksellä voidaan opastaa esimerkiksi jonkin ohjelman asetusten säätämisessä vaihe vaiheelta.

Maksullisena tukipalveluna Mac-tuki tarjoaa lähitukea. Usein toimitaan laitosten oman atk-henkilöstön apuna, mutta pienillä laiteyksiköillä myös suoraan käyttäjän tukena.

<BOX>

Yhteystiedot

Sähköposti: atk-mac@helsinki.fi

Puhelin: (191) 23271

WWW-sivut: <http://www.helsinki.fi/atk/mac>

Alma: <https://alma.helsinki.fi/doclink/8848>

Osoite: Fabianinkatu 28, PL 53 (Oppimiskeskus Aleksandria)

<KAINALOJUTTU/BOX>

<Kuva: mactuki.jpg / Kuvaaja: Teemu Masalin>

Mac-tuki keikalla

Mac-tuki tapasi Viikissä yliopistonlehtori **Sirkku Mannisen** bio- ja ympäristötieteiden laitokselta. Mannisella on ollut Macintosh-koneita jo ennen yliopistolle tuloaan. Hän kertoo käyttäneensä niitä noin 15 vuoden ajan: ”Opiskelin Oulussa ja silloin kasviekologian professori **Paavo Havas** innostui

tietokoneavusteisesta opetuksesta. Hän käytti Macia ja niinpä niitä hankittiin tuolloin laitoksen muunkin väen käyttöön. Minulla ei ole ollut mitään järkevää ja hyvää syytä vaihtaa.”

Sirkku Manniselle Macintosh on tuttu ja tehokas työkalu. ”Pääasiassa kirjoitan tieteellisiä julkaisuja, joita varten analysoin myös aineistoa eli teen tilastollisia testejä. Lisäksi teen PowerPoint-luentoja, tiedonhakua, etenkin tutkimukseen ja opetukseen liittyen haen artikkeleita, ja tietysti käytän myös sähköpostia”, Sirkku kertoo.

Manninen kehuu tietotekniikkaosaston Mac-tukea erinomaiseksi. Palvelu on parantunut siitä mitä se oli muistikuvan mukaan neljä vuotta sitten, kun hän tuli Helsingin yliopistoon.

Vuosien varrella Sirkku on saanut apua uusien Macintoshien hankinnassa ja asennuksessa, vaikka nykyisin puitesopimuksen kautta hankitut laitteet ovatkin jo valmiiksi asennettuja. Apua tarvitaan edelleenkin erikoisohjelmien asennuksessa ja asetusten säätämisessä, viime aikoina mm. Rondo- ja WebTraveller-palveluiden käytössä Mac-koneella. Molemmat on saatu toimimaan käyttämällä eri selainohjelmia.

Joskus lähituki on ainoa vaihtoehto ongelman ratkaisuun. Yllättäen muuttuneet verkkokirjoittimien osoitteet aiheuttivat tulostukseen katkon, jota lähdettiin korjaamaan. Asetusten muuttaminen oli lopulta hyvin nopea juttu, mutta sitä ennen piti selvittää tulostimien uudet osoitteet. Toisen tiedot saatiin suoraan tulostimesta, mutta toisen selvittämisessä tarvittiin paikallisen atk-tuen apua. Mac-tuki toimiikin usein yhteistyössä laitosten oman mikrotuen kanssa.

</BOX>