

Redactie

Kristien Piersma
Frank den Hollander
Hans Kuné
Josca Westerhof

e-mail

secretariaat-cit@rug.nl

internet

www.rug.nl/pictogram

Ontwerp en vormgeving

m;v ontwerper's bno

Drukker

Scholma Druk, Bedum

Donald Smits Centrum voor Informatie Technologie (CIT)

De Zernikeborg, Nettelbosje 1
Postbus 11044,
9700 CA Groningen
Telefoon (050) 363 92 00

Openingstijden CIT

Secretariaat

maandag t/m vrijdag 8.30 - 17.00 u.
Telefoon (050) 363 92 00
Inlichtingen en ontvangst bezoekers.

ServiceDesk Centraal

maandag t/m vrijdag 9.00 - 22.00 u.
zaterdag 10.00 - 18.00 u.
tel. (050) 363 32 32
De ServiceDesk is het centrale meldpunt voor storingen, vragen en opmerkingen voor de ICT-diensten van het CIT en biedt hulp bij het oplossen van problemen bij het werken met ICT-apparatuur, programmatuur en andere voorzieningen, zowel vanaf de werkplek op de campus als de werkplek thuis.

Centrum voor High Performance

Computing & Visualisatie

maandag t/m vrijdag 9.00 - 17.00 u.
Telefoon (050) 363 92 00
Informatie en ondersteuning m.b.t. rekenfaciliteiten en visualisatie-toepassingen.

www.rug.nl/cit

Abonnementen

gratis toezending via
www.rug.nl/pictogram

Adreswijzigingen

Secretariaat CIT
T (050) 363 92 00
secretariaat-cit@rug.nl

www.rug.nl/pictogram

ISSN 1389-2886

Universiteitsbibliotheek

Broerstraat 4
Postbus 559
9700 AN Groningen
Telefoon (050) 363 50 20

Informatie:

www.rug.nl/bibliotheek
e-mail: bibliotheek@rug.nl

Openingstijden

- Elektronische Bibliotheek (catalogi en computerbestanden) en het Bibliografisch Centrum; Tijdschriftenzaal en Vakstudiezalens
maandag t/m vrijdag 08.30 - 22.00 uur; zaterdag en zondag 10.00 - 17.00 uur.
In tentamenperiodes zaterdag en zondag 10.00 - 22.00 uur; zie onze website voor de juiste data!
- Uitleenbureau
maandag, dinsdag, woensdag en vrijdag 08.30 - 17.30 uur; donderdag 08.30 - 21.30 uur; zaterdag 10.00 - 12.30 uur.
- Afdeling Bijzondere Collecties
maandag t/m vrijdag 09.00 - 17.30 uur.

Toegang tot de Catalogus:

Via de homepage van de Universiteitsbibliotheek kan de Catalogus worden geraadpleegd, met daarin het hele bezit van alle universitaire bibliotheken:
www.rug.nl/bibliotheek

Service van de zaak

Je hebt problemen met je pc of met het netwerk, of een applicatie wil niet doen wat jij wilt. Wat te doen in zo'n geval? Eerder was je misschien gewend om de plaatselijke IT-afdeling te bellen of er even naar toe te lopen, maar sinds de universitaire ICT-reorganisatie zijn die er niet meer. Waar moet je nu dan zijn? Het is de afgelopen tijd gebleken dat daarover nog steeds de nodige onduidelijkheid bestaat bij studenten en medewerkers.

Uiteraard kan het niet zo zijn dat de universiteit haar ICT-gebruikers bij vragen en problemen aan hun lot overlaat. Wanneer een voorziening wordt aangeboden, moet er ook ondersteuning zijn. Het is echter wel een onderdeel van de nieuwe ICT-organisatie dat een ingrijpende verandering heeft ondergaan.

De ICT-ondersteuning voor eindgebruikers bij de RUG wordt sinds de reorganisatie uitgevoerd door de Service-desk. Dat is nu het aanspreekpunt voor studenten en medewerkers bij vragen en problemen op ICT-gebied. De Servicedesk gaat, eventueel met de hulp van andere IT-specialisten, op zoek naar een antwoord of oplossing en zorgt ook voor de terugkoppeling.

In het vorige nummer van Pictogram was er al uitgebreid aandacht voor de Servicedesk. Willemieke Baan, hoofd van de Servicedesk, vertelde over de nieuwe opzet van de universitaire ICT-ondersteuning en de moeilijke start van het nieuwe onderdeel, die ook nog eens samenviel met een paar grote ICT-storingen.

Deze keer kunt u een verslag lezen over de praktijkervaring van een dag op de Servicedesk. Wat gebeurt er allemaal, hoe zien de werkzaamheden van de Servicedeskmedewerker eruit?

Het is tevens de mogelijkheid om kennis te maken met het nieuwe redactielid van Pictogram: Josca Westerhof. Zij is student Communicatie en Informatiewetenschappen en ging voor Pictogram een dag op pad met de Servicemedewerkers van het CIT. In haar verhaal kunt u lezen dat er zich achter de balie van de Servicedesk meer afspeelt dan u misschien zou denken.

Kristien Piersma