

工作简报

总第 11 期 2011/2012 学年第 2 学期第 3 期

第 8 周~第 10 周

2012.04

工作动态

本期要点

- 工作动态
- 每月数据简报
- 本期专题
- ——“从群众中来，引进师生评价意见”，计算中心开展服务满意度调查

1、军工路校区多媒体互通项目进展顺利

为更好的服务教学，计算中心拟在军工路校区开展多媒体环境互通互联项目建设。目前，军工路校区五楼机房目前只有 503、505、506 机房以及 508、510 机房能实现相接，而且不能互通，没能真正发挥多媒体的最大功能，为充分利用多媒体机房功能，满足大班教学需求，计算中心计划四楼八间机房和五楼八间机房实现多媒体互通，并且实现一对 N，或者 N 对 N 任意两两组合。

计算中心在预算有限的情况下，计划先购进 16 进 16 出音视频矩阵器，把五楼机房实现互通，在预算许可的情况下把四楼机房先布线，为以后的发展做准备。目前，该项目已经过两轮报价和三轮技术研讨。预计可于 5 月中上旬开始实施。

2、机房内 IP 地址变更至 10.16.**.**

由于历史原因，计算中心实验室内 IP 设置为 10.10.**.**网段，后因校园网的整体规划调整校内各院系办公场所的校园 IP 统一为 10.10.**.**网段，由此造成在计算中心实验室内无法远程连接到学校办公网络，从而影响部分教师课程资料的获取，为有效解决此类问题，经与网管中心充分协商，计算中心决定对近千台电脑，三千多个系统，几十台交换路由等设备的 IP 进行重置工作，目前中心正陆续对每间实验室的网络设备进行参数调整及固件升级，同时变更该实验室各系统的 IP 及网关等相关设置。

3、计算中心顺利完成 4 月普通话考试任务

2012 年 4 月 7 日、8 日，我校 2012 年第二次普通话水平测试顺利完成。光电信息与计算机工程学院、出版印刷与艺术设计学院 2 个学院 1071 名同学参加了此次测试。

在本月普通话测试中，计算中心工作人员组织参加测试的同学完成上海市语测中心的 50 份问卷调查。

1、军工路校区多媒体互通项目进展顺利

2、机房内 IP 地址变更至 10.16.**.**

3、计算中心顺利完成 4 月普通话考试任务

4、计算中心开展服务满意度问卷调查

为完善服务功能建设，计算中心分别在军工路校区和南汇校区对在计算中心上课的同学进行了“服务满意度问卷调查”。通过此次调研，计算中心可以充分了解自身优缺点、在今后工作中如何扬长避短，开发新的功能，为今后的工作发展提供了发展方向

5、加强服务监督，增强服务功能建设，计算中心为工作人员制作胸牌

计算中心加强服务监督，增强服务功能建设，实现中心服务与管理规范化，在公开工作人员岗位职责与电话的基础上，计划为每名工作人员制作胸牌。胸牌制作完成后，工作人员凭证上岗，实现计算中心管理服务化，服务规范化。

6、实验室远程监控改造项目基本完成

计算中心实验室远程监控改造项目基本完成。项目完成后，可实现校内外任何地点通过网络远程连接监控主机，并对所有实验室进行远程监控。

实验室远程监控项目完成后，在 4 月 7 日、8 日的普通话测试中进行了首次正式应用。在此次普通话测试中，计算中心技术人员首次使用了远程监控的方式，通过分组直接调用所需的监控画面，三楼候考室的老师通过使用笔记本电脑可以直接连上监控主机的监控画面，对主要的三个考场，及周边环境进行实时的监控。在考试过程中远程监控系统运行稳定，提高了监考老师的工作效率，起到了监督考生的作用，也说明实验室远程监控改造项目获得了成功。

7、试用云桌面

计算中心在确定虚拟桌面的实验室改造项目后，对不同虚拟化产品进行了试用比较。奥易云桌面是计算中心初期试用及考虑的虚拟化解决方案之一。奥易云桌面是一套基于云计算和虚拟化技术的软件环境管理解决方案。一个云桌面可以同时应用在硬件配置完全不同的一批电脑上，一台电脑也可以同时使用多个云桌面，管理员可以非常简单的向客户端交付和收回某个云桌面，让客户端专注于自己的应用，云桌面的更新完全不会中断客户端的运行，可保证教学的连续性。

通过对云桌面的试用，中心技术人员发现，此产品虽然具有部署简单，成本低，异构电脑统一部署，软件环境更新维护不中断应用，离线不影响终端使用保证应用环境的持续性等优点，但是也存在使用过程中受自身用机硬件条件限制，无法实现用机客户端性能统一，同时在软件变更维护中，对使用网络要求较高等缺点。目前，对该系统的进一步深入测试正在进行之中。

4、计算中心开展服务满意度问卷调查

5、加强服务监督，增强服务功能建设，计算中心为工作人员制作胸牌

6、实验室远程监控改造项目基本完成

7、试用云桌面

8、策划调整机房内显示器分辨率

随着目前计算中心软件版本的不断提高，很多软件运行对显示器分辨率有较高的要求，当前计算中心设置的 1024x768 的默认分辨率导致部分教师上课时软件运行过程中出现启动异常、菜单显示不完整、字体大小异常、图像失真等问题，为满足越来越多的高版本软件运行需求，计算中心计划从本学期 5 月份开始对计算中心的显示器分辨率逐步进行调整，调整指标从原 1024 x 768 分辨率调整至 1280 x 1024 分辨率。

9、计算中心召开重网络拓扑和网络规划的专题研讨

为配合计算中心虚拟化实验室建设项目的建设，计算中心技术人员对计算中心网络拓扑和网络规划进行了专题研讨，并在此基础上对中心原有网络设备进行了调整和整理。

在研讨会上，技术员史旻向中心工作人员介绍了计算中心军工路校区网络拓扑结构，并通过图片和影像的方式介绍了目前中心军工路校区所使用的网络设备，使中心工作人员对计算中心目前网路结构有了初步的了解，为提高今后的工作效率和效果打下坚实的基础。

10、计算中心召开虚拟桌面设备选型专题会议

2012 年 4 月 26 日下午，计算中心技术人员在计算中心 305 室召开了虚拟桌面选型专题会议。会上，朱思征首先向大家通报了中心虚拟化工作的进展，通过先期对 vmware 和思杰虚拟化产品进行比较，综合多方面因素，中心初步确定选择 vmware 虚拟化产品。

中心技术员史旻向大家介绍了为满足中心 100 个虚拟桌面计划的需求，如何通过计算确定所需服务器 CPU、内存数、接口数、存储硬盘数等硬件设备的技术需求。

通过对戴尔和惠普虚拟化产品两套方案进行比较，中心 8 名技术人员通过公开投票方式对两套方案进行选择，初步确定选择戴尔公司提供的方案。计算中心拟于 5 月上旬完成项目方案并进入实质建设阶段。

11、南汇动态

➤ 保证南汇基础学院计算机期中考试顺利进行

4 月中旬，南汇基础学院计算机课程以及 CAD 课程相继进行了期中考试，南汇技术老师为确保考试正常进行，提前做了维护，并在考试中职守，使期中考试顺利完成。

8、策划调整机房内显示器分辨率

9、计算中心召开重网络拓扑和网络规划的专题研讨

10、计算中心召开虚拟桌面设备选型专题会议

11、南汇动态

➤ 对机房的暑期改造进行必要的前期技术储备以及测量工作

为了暑期活动中心机房改造做技术储备，计算中心南汇校区工作人员查阅相关技术文章，了解布线的技术标准，地板的种类，质量标准等，以及对办公室，配电间，机房，仓库做面积测量，并画草图，为暑假改造地板铺设打孔等定位做参考。

➤ 协调清明节及五一假日机房开放值班安排

计算中心南汇校区克服市区值班教师国定假期时间值班没有班车等不方便因素，协调本地老师换班排班，保证机房在节假日期间的正常运行。

➤ 参与讨论活动中心机房电脑采购

为保证南汇活动中心机房实验室建设的顺利进行，技术人员根据供货商提供的电脑配置情况进行讨论论证选型并确定了配置机型。

➤ 配合进行计算中心问卷调查工作

南汇校区积极配合计算中心服务满意度调查，与每位任课老师主动联系，请老师协调上课班级学生的问卷调查。

➤ 学习讨论虚拟化桌面技术的可行性以及设备选购

4 月下旬，在本部的组织下，学习了虚拟化桌面技术的一些理论知识，并对本部门的预期需求，进行器材采购的选型论证工作，针对 DELL 和 HP 两种方案，进行了细致的对比以及技术分析，南汇 2 位老师提出了自己的意见和建议。

4 月数据简报

- ✚ 截止至 4 月 28 日，98 门课，申请本学期 115273 个机时的上机实验。(不含南汇校区)
- ✚ 4 月份新增开课 8 门课程，新增 3578 机时预约。(不含南汇校区)
- ✚ 4 月份计算中心共执行 118 门课，共计 44531 机时的上机安排。(含南汇校区)
- ✚ 4 月份新安装软件 15 个，更新计算机系统 266 台次。(不含南汇校区)
- ✚ 4 月份完成 1 批次国家普通话测试，耗时 2 天，涉及光电信息与计算机工程学院、出版印刷与艺术设计学院，共计 1071 名考生；并完成国家普通话测试问卷调查 50 份。
- ✚ 4 月计算中心现场工作人员拾到 28 件、并发布了失物招领启示，现 13 已找到失主。(含南汇校区)

本期专题——加强服务功能建设之三

“从群众中来，引进师生评价意见”，计算中心开展服务满意度调查

为贯彻学校《关于加强二级学院服务功能建设活动的实施方案（指导方案）》的工作要求，增强“以人为本”的服务意识，全面完善服务功能，计算中心以“从群众中来，引进师生评价意见”，更好地服务教师、服务学生为宗旨，开展了一系列服务功能建设工作。服务满意度问卷调查可以及时发现服务的优势和不足，有效把握师生的心理预期，打通师生服务内容监督建议通道，并以此为据改善服务，提高服务质量。

此次调查问卷首先集思广益，然后开会讨论、层层筛选。利用初始问卷进行小范围的预测，并及时听取有关各方的意见进行必要的修正，最终形成实测问卷。实测问卷题目共 25 个，包括参与问卷调查人员情况、计算中心服务满意度调查、计算中心服务创新调查三个部分。

2012 年 4 月 12 日，服务满意度调查问卷正式上线，截止到 4 月 28 日，完成问卷数为 1375 份，其中军工路校区完成问卷为 1002 份，占总数的 72.87%，南汇校区完成问卷 373 份，占总数的 27.13%。我们对问卷进行了交叉分析，可以看出：

1：参与问卷调查的人员覆盖全校各院各个年级，体现计算中心面向全校师生服务的特性，同时光电、出版、医食、机械、能动等工程类学院参与调查学生的占总量的 73.88%，充分体现了计算中心以面向工程实验为主，兼顾理、管、文的特点。

选项	比例	样本数	百分比
能源与动力工程学院		111	8.07%
光电信息与计算机工程学院		346	25.16%
管理学院		118	8.58%
机械工程学院		114	8.29%
外语学院		65	4.73%
环境与建筑学院		31	2.25%
出版印刷与艺术设计学院		264	19.20%
医疗器械与食品学院		181	13.16%
理学院		16	1.16%
材料科学与工程学院		76	5.53%
工程科技学院		13	0.95%
继续教育学院		6	0.44%
其他		34	2.48%

选项	比例	样本数	百分比
一年级（包括专科）		805	58.55%
二年级（包括专科）		223	16.22%
三年级（包括专科）		334	24.29%
四年级		10	0.73%
其他		3	0.21%

2: 参与调查人员对计算中心提供的技术服务给予了积极的肯定，增强了计算中心继续做好技术工作的信心。

- 对技术服务工作的满意度调查结果显示计算中心的技术服务工作得到了 80%以上的认可，这对略显薄弱的计算中心技术力量是一针强心剂，夯实了我们对技术要术业有专攻的专业化发展要求。另一方面，接近 2.55%的不满意与平均17.4%的保留性意见也给我们提出了更高的要求，如何从多个途径充实加强我们的技术队伍提升我们的技术服务水平将是今后影响计算中心长远发展的核心问题。

选项	满意	比较满意	一般	不满意	非常不满意
服务态度	43.93%(604)	37.45%(5125)	15.71%(216)	2.91%(40)	0.00%(0)
响应速度	38.55%(530)	40.22%(553)	18.91%(260)	2.33%(32)	0.00%(0)
技术水平	39.85%(548)	40.15%(552)	17.60%(242)	2.40%(33)	0.00%(0)

- 通过对机房电脑配置的调查，结果显示 75.49%的同学认为配置刚好满足要求，9.02%的人认为超过需求，这与计算中心实验室“满足应用、适度超前”的建设思路吻合。通过对 15.49%的不能满足需要的反馈进行分析发现：7.11% (占不能满足人群的 45.9%)的不满在硬件配置(大部分集中在 CPU 与显卡显示器)；2.92% (占不能满足人群的 18.88%)的不满在于网速较慢；2.53%(占不能满足人群的 16.31%)的不满足由于机器故障未能及时处理引发。针对硬件配置的问题，计算中心每年实验室建设中的设备更新比例在 10~20%之间，能基本抵冲 7.11%对设备配置的升级需求。针对 2.53%的故障未及时处理率，计算中心决心在管理上再下功夫争取第一时间发现第一时间解决问题；97.47%的设备完好率离计算中心 98%的自我要求虽然相差不大，但每一个故障都会影响一个同学的学习，计算中心技术运维人员会以更高的责任心做好运维检查工作，争取将问题消灭在萌芽状态。

您感觉机房电脑配置是否能满足需要？

选项		样本数	百分比
远超		33	2.40%
略超		91	6.62%
刚好		1038	75.49%
不能，您认为哪些方面需要改进		213	15.49%

- 通过调查发现同学对网速问题认可率较低，只有 32.65%的人对计算中心的网速表示认同，有 20.95%的人认为网速慢。目前计算中心在用网络设备 70 余台，其中千兆设备 25 台占总体的 35.2%，千兆比率与用户体验比率基本一致。计算中心一方面与网管中心积极协商，争取更多带宽的分配，另一方面也通过自 2008 年逐步开展的“万兆楼层、千兆桌面”网络升级计划来提升计算中心内部网络环境。

您对计算中心提供网速的评价如何？

选项		样本数	百分比
很快		97	7.05%
较快		352	25.60%
一般		638	46.40%
较慢		209	15.20%
很慢		79	5.75%

3: 调研对象对计算中心现场、室内卫生及服务态度的评价持有肯定的态度，这与现场运行人员以及勤工助学同学的辛苦劳作密不可分。

您对机房室内卫生的评价？

选项		样本数	百分比
干净整洁，无灰尘，无杂物		760	55.27%
比较整洁，偶有灰尘，偶有杂物		557	40.51%
一般，有积灰，常有杂物		49	3.56%
不整洁，积灰较多，杂物较多		9	0.65%

- 如下图，调研对象对计算中心整体环境的认可率为 63.2%，与预期期望有一定差距。在对感觉较差的 18 份问卷分析中，反映空气问题的有 7 份、卫生问题的占 5 份；由于无法对选择“一般”选项的问卷进行具体分析，计算中心只能从自身寻找更多的原因。长期以来计算中心对宣传及环境美化工作的不力，可能是导致 35.49%的一般评价的原因，计算中

心将在今后的工作中强调机房通风、更多地倾听师生的意见、加强绿化、利用展板壁画等装饰机房环境，力争营造一个环境舒适、空气清新、辨识明显的实验室环境。

您对计算中心整体环境的感受？

选项		样本数	百分比
好		216	15.71%
较好		653	47.49%
一般		488	35.49%
较差，您认为哪些方面需要改进		18	1.31%

- 如下图，参与调查人员对计算中心现场运行工作人员的服务态度的满意度为 94.33%，但仍然有 78 位学生表达出了不满意的意见，经过对 78 份问卷的分析，有 55 位反映工作人员态度较差、反映声音大、找不到人、急于下班的人数分别为 3 人、2 人、1 人，反映其他问题的 16 人。经计算中心分析，产生不满意的情况可能是：1) 计算中心工作本身存在缺点让学生不满；2) 在对诸如不穿鞋套进入机房、在机房内吃东西等违反机房管理条例的同学进行管理时，让学生感到不适从而产生不满情绪；3) 其他原因。计算中心将在今后的工作中通过业务流程梳理与优化减少矛盾点；通过更加强调“服务”意识，增强服务能力降低冲突点；通过自查自纠提升服务满意度。

您对计算中心工作人员服务态度是否满意？

选项		样本数	百分比
满意		286	20.80%
比较满意		1011	73.53%
不满意，您认为哪方面需要改进		78	5.67%

- 如下图，参与调查人员对计算中心提供的各类主要服务不满意度平均在 2%左右，其中对课程上机服务表示满意与比较满意的为 88.37%，提醒我们对计算中心最主要的业务仍需投入更多精力。

您对计算中心提供各项服务的评分？

选项	满意	比较满意	一般	不满意	非常不满意
课程上机服务	52.95% (728)	35.42% (487)	10.18% (140)	1.45% (20)	0.00% (0)
自助上机服务	38.11% (524)	39.93% (549)	19.93% (274)	2.04% (28)	0.00% (0)
作业收发服务	42.62% (586)	38.47% (529)	16.07% (221)	2.84% (39)	0.00% (0)

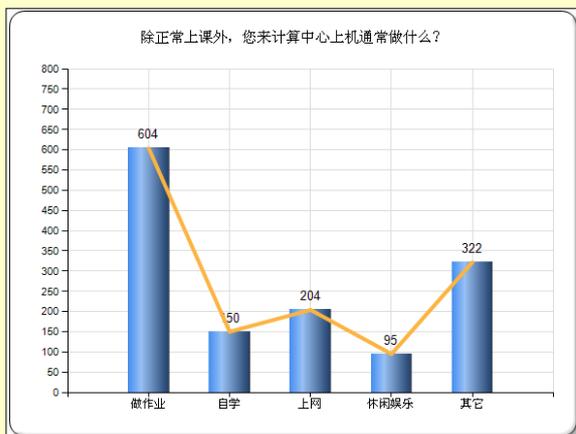
4: 对在计算中心进行的自主学习的调查

● 如下图，约 70%的调查参与者有课外到计算中心进行自助上机的经历，结合本次调查调研对象覆盖全校所有学院各个年级的实际，我们可以得出：**在 PC、笔记本、平板电脑、智能手机等计算设备在学生中基本普及的现状下，本校学生仍存在相当比例的课外自助上机需求**，但调查结果同时表明有近 50%的同学每学期仅进行 2~3 次进行自助上机，因此，如何有效满足、吸引并正确引导学生利用计算中心资源进行更多的自主学习活动应当成为计算中心当下深刻思索的问题，既不能因噎废食、也不能无序开放，要避免一抓就少一放就乱的现象出现。

除正常上课外您到计算中心上机的平均次数？

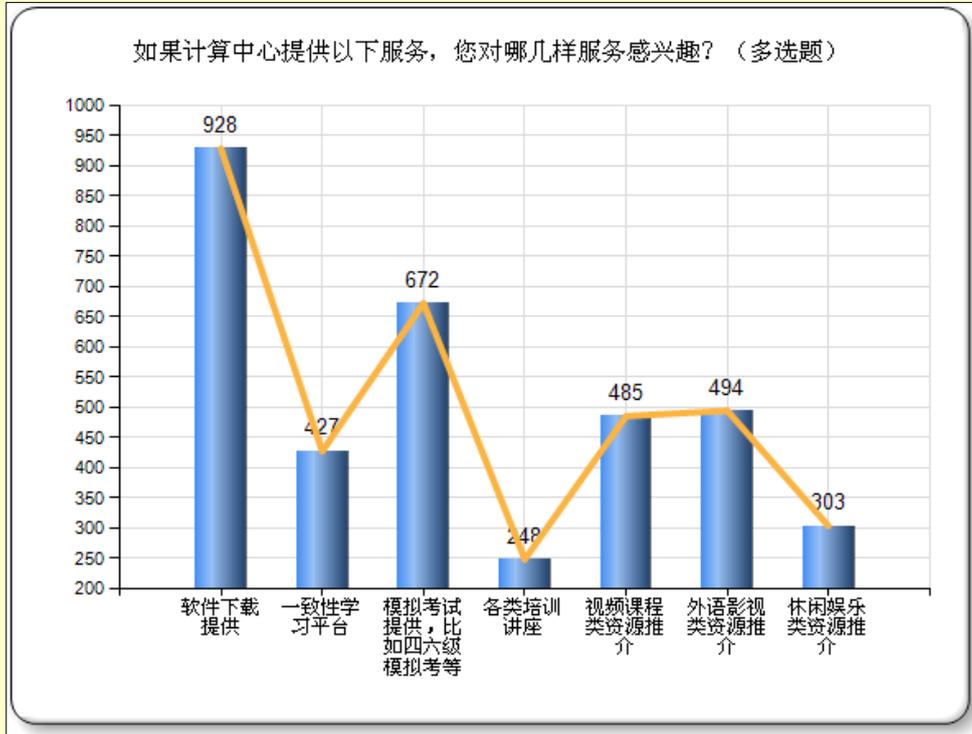
选项	样本数	百分比
一周 4 次以上	8	0.58%
一周 2~3 次	62	4.51%
一月 2-3 次	225	16.36%
一学期 2-3 次	623	45.31%
其他	457	33.24%

● 通过对调研对象自助上机行为的调查，我们发现 有 54.84%的参与者进行的是自主学习活动(做作业、自习)，根据对选择到计算中心自助上机的动机调查显示：有些作业只能在机房完成(39.73%)、软件配置齐全(14.04%)，印证了约 50%的人员进行自主学习的事实。同时也从侧面说明了计算中心接待的实验课程中专业或专业基础课程占据了相当的比重，这与 2011 年计算中心统计的专业或专业基础课程占课程总数的 74%的数据大致吻合。另一方面，选择“在校内、比较安全也比较便利”的同学有 381 位占总量的 18.9%，超出我们的预期。这说明我校学生有较高安全意识的同时，也为计算中心带来了更多地思考：如何把我们的学生更多的留在校内而非网吧也应该成为计算中心的一项责任。

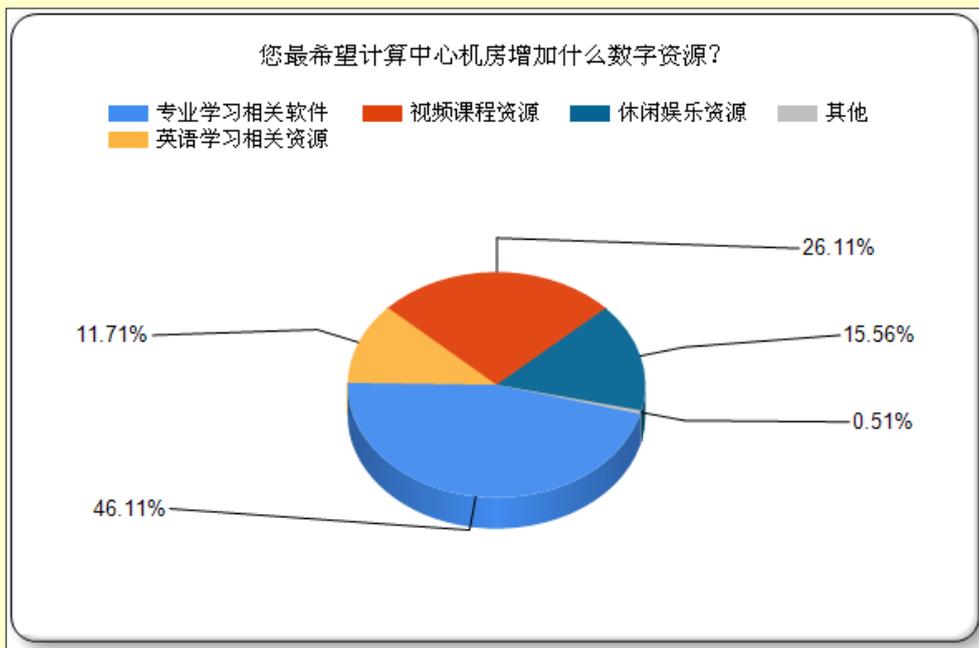


5: 对提供新的服务有相当高的需求

- 对数字化资源的需求，折射出学生希望进行自主学习的热情。在参与调查的 1375 份问卷中，有 928 人希望提供软件下载服务、672 人希望提供模拟考试服务。



- 在最希望计算中心增加什么数字资源的调查中(单选)，参与者希望提供与自主学习相关资源的比例高达 84%。



针对数字化资源需求中，专业学习相关软件占了首要位置，计算中心计划及目前正在开展很多相关工作。我们正在建立一个面向校内的 7*24 小时开放的“软件中心”网站，

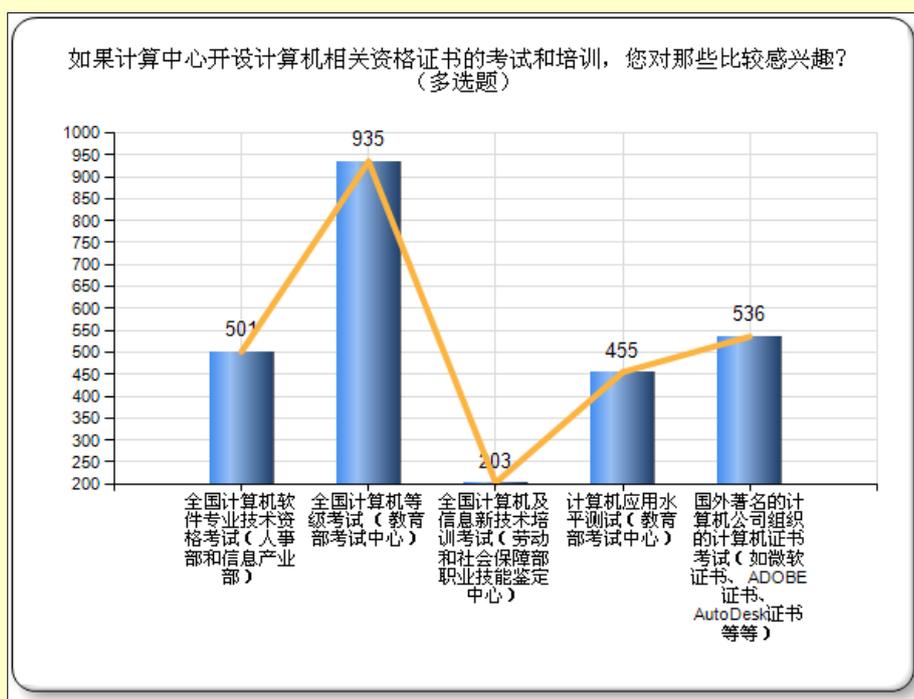
将计算中心搜集的软件资源与学生共享，目前该网站已经上线运行

(<http://cec.usst.edu.cn/cecdown/>)，各类软件资源正逐步上载。同时，我们正在进行“**应用程序(软件)虚拟化**”的项目建设工作，该项目建成后，程序部署在云端，用户将不需要在本地安装软件，通过 IE 等网络获得一个软件运行的虚拟环境，从而满足软件应用的需求。

针对视频课程资源等数字化教学资源的获取与利用，计算中心也在积极探索运行与管理的机制，我们愿意为同学们提供这样的服务，但任重而道远。

● **参与调查人员对参加全国计算机等级考试有很高的需求**

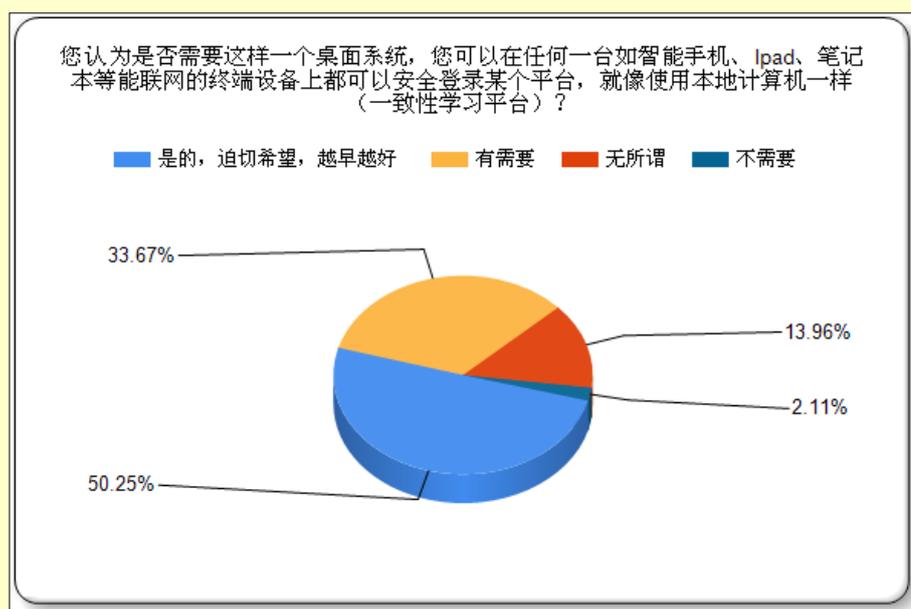
随着我校在外地招生生源比重的逐年递增，到外地就业的学生人数也逐年递增，现有的上海市计算机等级考试无法覆盖这部分同学的需求，目前报考上海市计算机等级考试的同学已出现逐年递减的趋势。且我校 2012 年计划招生 4040 名中，外地计划招生 2910 名，已经占总生源 72%，因此本次参与调查的 1375 人中有高达 935 人表示对全国计算机等级考试有需求也反映了学生生源地及就业地选择发生变化的趋势。计算中心希望能成为全国计算机等级考试的考点，从而满足如此高比例学生的需求。



● 对虚拟桌面的需求，增强了计算中心“**需求与技术双推动**”的实验室建设指导思路的信心。

计算中心虚拟桌面项目建设的目标有：1、搭建一个可以在任何一台能够联网的计算设备(PC、笔记本、Pad、智能手机)上都可以安全登录，就像使用自己的计算机一样的桌面系统，以适应技术发展的要求并为师生提供一个灵活的、一致的学习实验桌面；2、考虑到计算中心原有设备的利用、师生计算设备的异构性、网络环境的不确定性，建设一个离线的、可管控的、一致的学习实验桌面，从而满足移动学习实验的需要；3、为给教师提供更好的、快速的实验软件部署，搭建基于“应用程序虚拟化”的软件部署分发系统。

本次调查显示有 83.92% 的学生对一致性学习平台表示为“有需要”和“迫切希望”；



本次问卷调查从学生的一面反映了他(她)们对计算中心工作的态度、要求与期望，但教与学是一个相辅相成的整体，我们也希望在随后的工作中获取在计算中心进行教学实验工作的教师们的建议与反馈，从而让我们从更多的一面来提升我们的服务。

本次问卷调查面向的主体对象是到计算中心进行上机的同学，感谢他(她)们对本次问卷调查工作的支持，感谢各任课教师对本次问卷调查占用部分课时的理解与支持，同时也感谢参与问卷设计、调查、分析的各位工作人员的辛勤工作。