

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、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，本次会议由中心主任朱思征主持，计算中心全体技术人员参加了此次会议。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配置需求。

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，最终确定选择戴尔公司提供的方案。

2、南汇校区开展 2012 年机房监控设备项目调研与选型工作

由于南汇校区七、八机房之间间隔较远，工作人员值班室主要集中在八机房，故两个机房的安全问题一直是个隐患，为解决此安全隐患，计算中心计划在七机房和八机房中安装监控设备，具体设计如下：监控室设在八机房，在七机房和八机房教室四个顶端各装一个监控头，在走廊和楼道中各装四个监控头，合计安装 16 个监控头，此套监控设备能够实现远程监控。

目前，此项工作已完成调研和信息采集工作，正在和相关公司接洽，商谈技术方案和报价。

3、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间实现多媒体互通，并且实现一对 N 或者 N 对 N 任意两两组合。通过与多家相关公司探讨和了解，此目标可通过音视频矩阵器来实现。

1、计算中心召开虚拟桌面设备选型专题会议

2、南汇校区开展 2012 年机房监控设备项目调研与选型工作

3、军工路校区多媒体互通项目进展顺利

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。最终的方案预计在五月底确定。

4、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。

5、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。

通过对云桌面的运用，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。

6、计算中心召开重新理顺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络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。

4、实验室远程监控改造项目基本完成

5、试用云桌面

6、计算中心召开重新理顺网络拓扑和网络规划的专题研讨

7、策划机房内显示器分辨率调整

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。

8、机房内 IP 地址变更至 10.10.16*

为了更好的对机房网络进行远程监管，中心正在陆续对每个机房的路由器进行参数调整及固件升级，并修改对应学生用机的 ip 网关设置。调整完成后即可远程实时监控每间机房的网络状态及进行路由器参数设置，使之能更有效的防止及解决各类网络问题。

9、计算中心顺利完成 4 月普通话考试

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。我校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。

10、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。

11、计算中心计划为工作人员制作胸牌

计算中心深入加强服务功能建设，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。

12、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。

7、策划机房内显示器分辨率调整

8、机房内 IP 地址变更至 10.10.16*

9、计算中心顺利完成 4 月普通话考试

10、计算中心开展服务满意度问卷调查

11、计算中心计划为工作人员制作胸牌

12、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二

“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 1002 份问卷进行了交叉分析，可以看出：

- 对计算中心服务质量比较满意（满意度在“一般”以上）

其中，对现场运行工作人员的服务态度的满意度为 94.33%（见图 1），

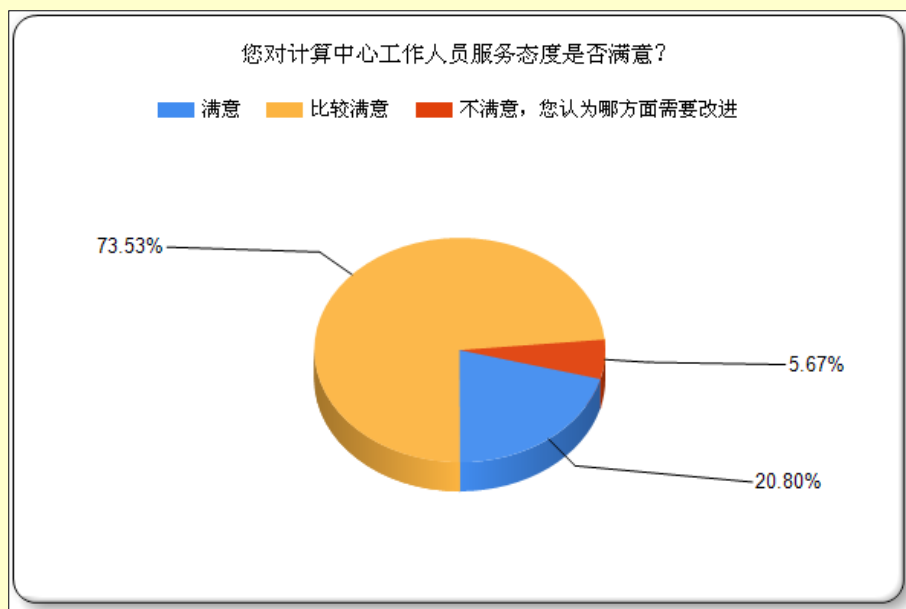


图 1 计算中心工作人员服务态度满意度

对机房环境的满意度分别为 98.69%（见图 2）；

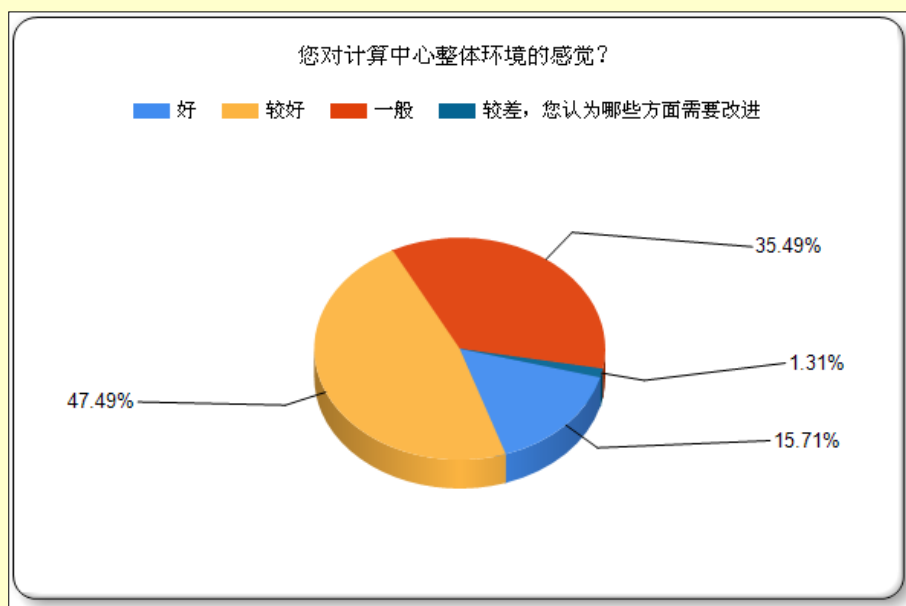


图 2 计算中心机房整体环境

对机房室内卫生满意度为 95.78%（见图 3）；

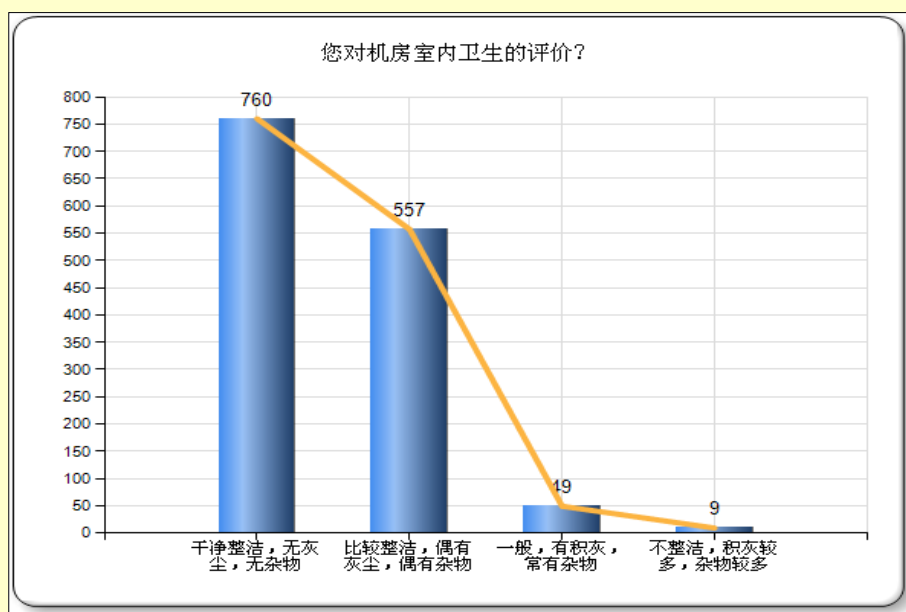


图 3 计算中心机房卫生情况

对技术工作人员的服务态度的满意度为 97.09%、响应速度满意度为 97.67%、技术水平满意度为 97.6%；对计算中心提供的课程上机服务满意度为 98.55%、自助上机服务满意度为 97.96%、作业收发服务满意度为 97.16%（见图 4）。

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)

图 4 计算中心提供各项服务满意度

● 在计算中心上机人数集中在个别学院，且以课程上机为主

通过分析，可知目前在计算中心课程上机和自助上机的学生以本科生为主，占总学生人数的 99%，前来上机的学生学院结构光电、出版、医疗及能动学院分别占据前来上机学生人数的前四位（见图 5）

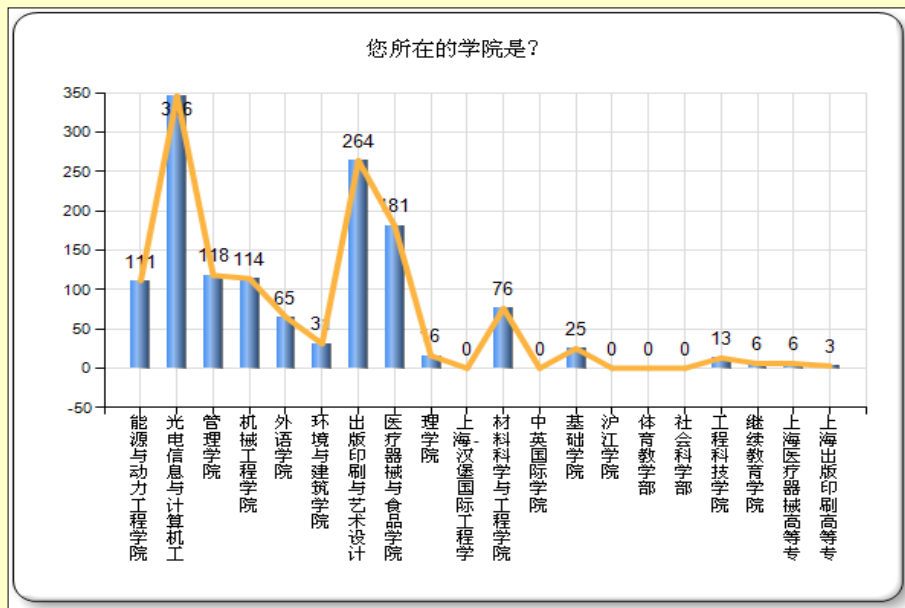


图 5 各学院对计算中心关注度

基本以课程上机为主，课外上机较少，前来自助上机的同学基本以做作业为主，占总数的 43.93%，因为作业只能在机房完成选择到中心上机的占 39.95%。（见图 6）

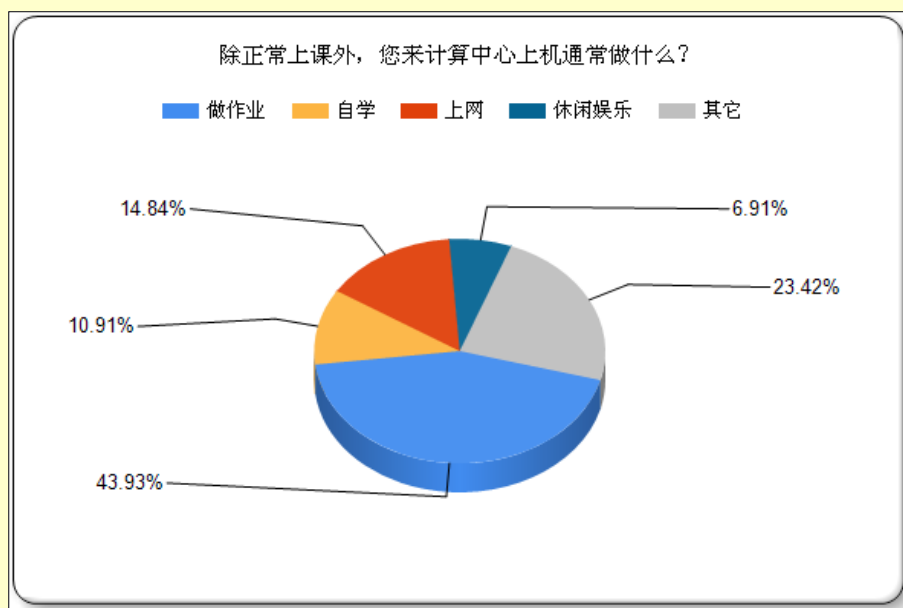


图 6 计算中心自助上机服务情况

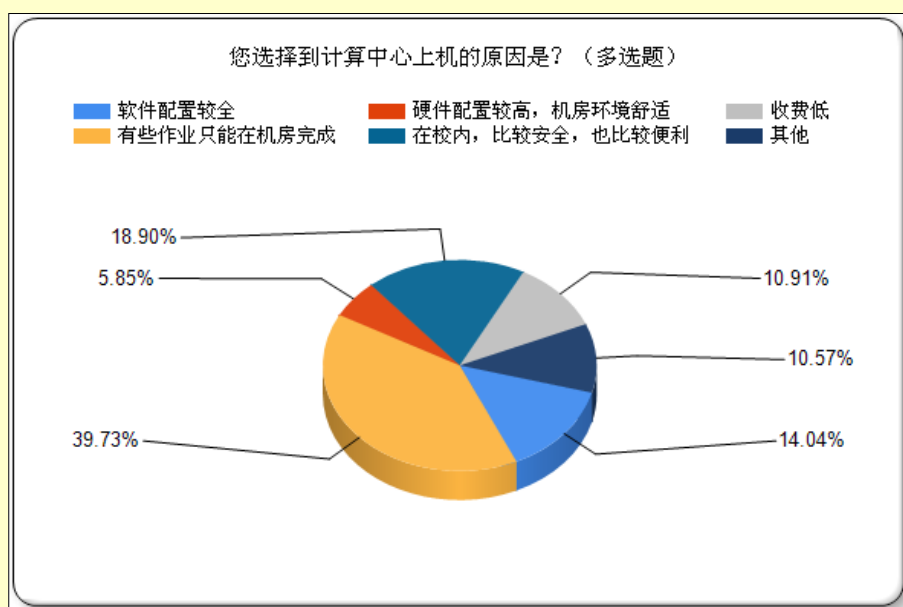


图 7 学生来计算中心上机原因

- 对创新服务有相当大的需求

在计算中心服务创新的调查中，学生对创新服务有相当大的需求。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”；（见图 8）

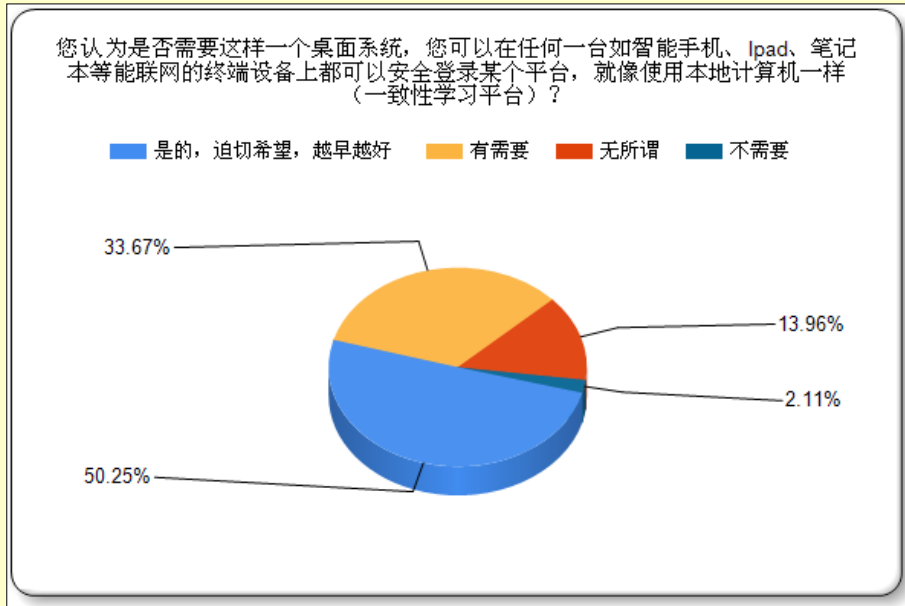


图 8：创新服务调查（一致性学习平台）

对数字资源的提供上，46.11%希望提供专业学习相关软件，其次为课程视频资源，为26.11%；（见图 9）

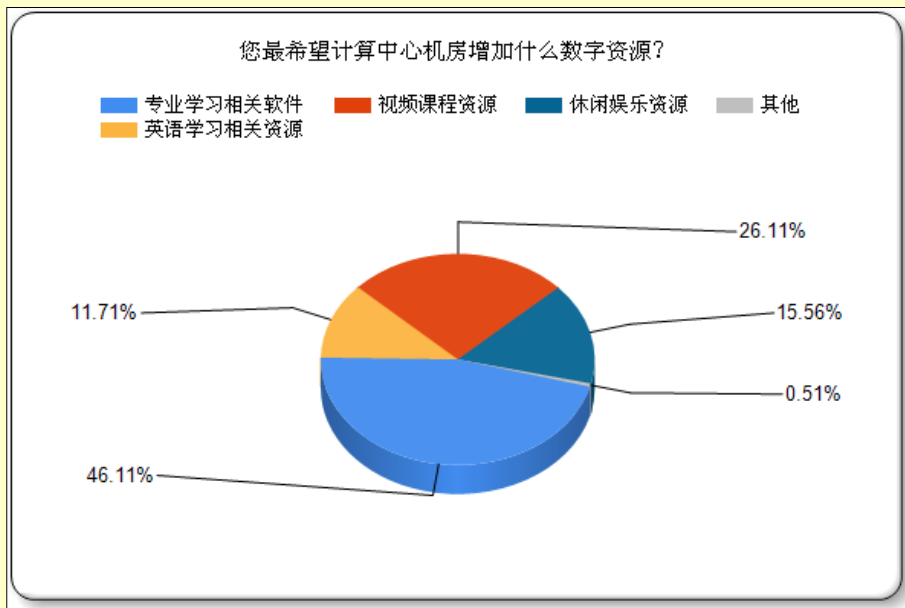


图 9：创新服务调查（数字资源提供）

而对于“计算中心提供各项创新服务”、“开设计算机相关资格证书的考试和培训”和“开设哪门公选课”的调查结果比较平均，没有绝对倾向，但从数据上可以看出学生对这些创新服务又特别关注。（见图 10、图 11、图 12）

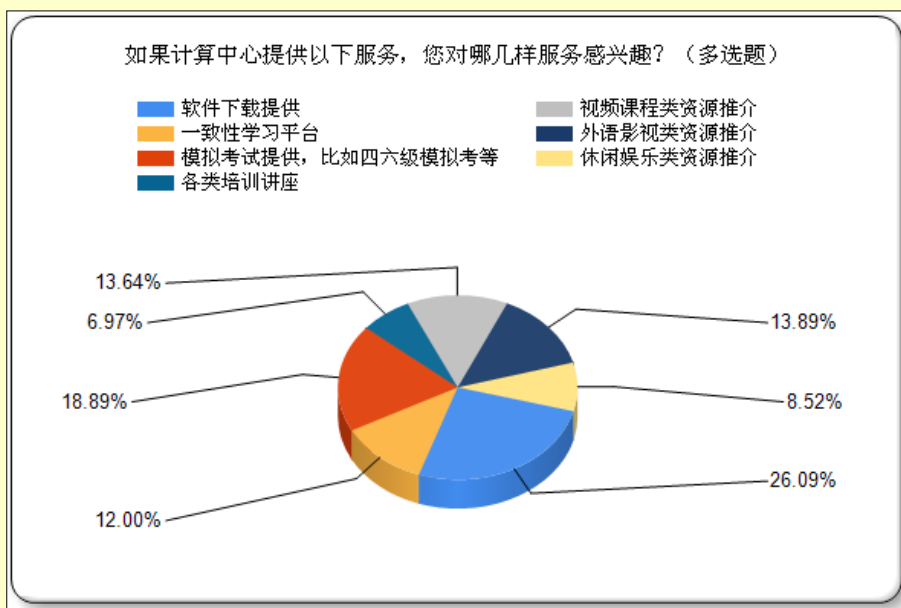


图 10：创新服务调查

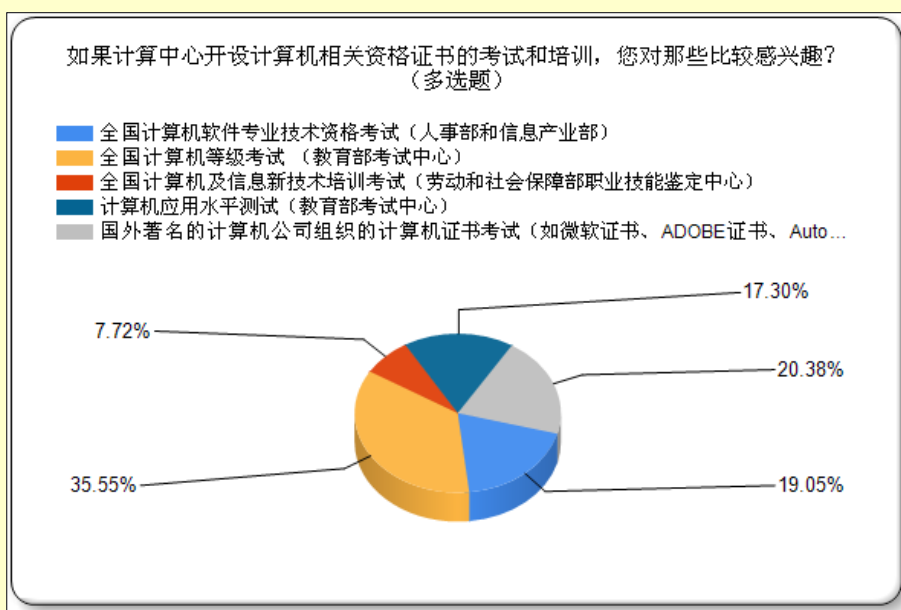


图 11：创新服务调查（考试及培训）

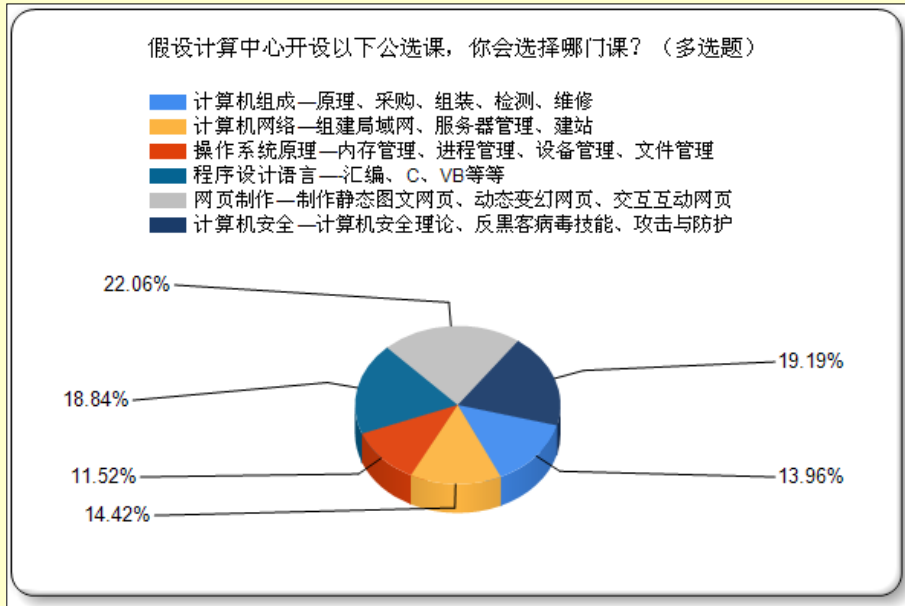


图 12: 创新服务调查（公选课）

通过此次问卷调查，可以很明显看出：首先，广大师生对计算中心的服务满意度是相当高的，但是也充分暴露出了在计算中心的上机人数比较集中在个别学院的问题，并且对“计算中心是否能准时开关机房”调查中发现有 56.95%学生表现为“不了解”。（见图 14）

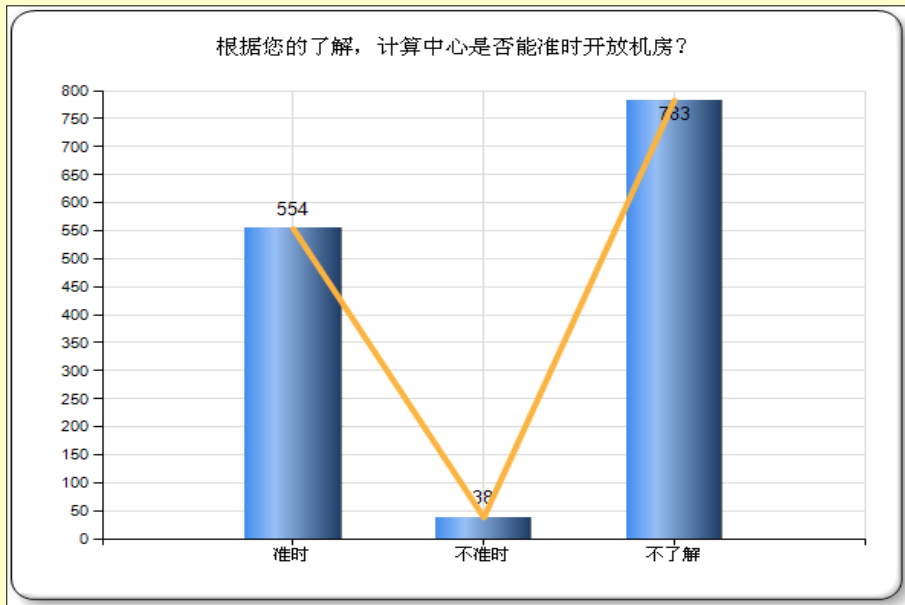


图 14 计算中心机房是否准时开关情况

可以理解为很多学院师生对计算中心的课程上机和自助上机并不了解，为此扩大宣传是计算中心以后着重努力的方向；其次，师生对创新服务的迫切需求，开发新的服务功能，这也是计算中心以后工作的巨大挑战。总之，通过此次问卷调查，计算中心充分不仅了解了自身的优缺点，更为今后的工作发展，为更好地改善服务、提高服务质量提供了努力方向。