



三峡大学  
CHINA THREE GORGES UNIVERSITY

CTGU



三峡大学图书馆  
Three Gorges University Library

## 以创新促发展 以管理促效益

三峡大学图书馆电子阅览室创新案例



China Three Gorges University ←

前言

Preface



多年来，电子阅览室作为图书馆进行信息素质教育的基地，一直发挥了重要的作用。





前言

Preface

某校学生个人计算机拥有率调查

	大一	大二	大三	大四	研究生
有计算机人数	94	158	366	54	96
受访人数	741	254	492	69	90
拥有率	13%	62%	74%	78%	106%

特别是随着信息技术的高速发展，个人电脑和无线终端不断普及，读者获取信息的途径和方式越来越多。加之电子阅览室不象网吧那样侧重游戏娱乐功能，排队等机位、机器“根本停不下来”的火爆景象一去不返。

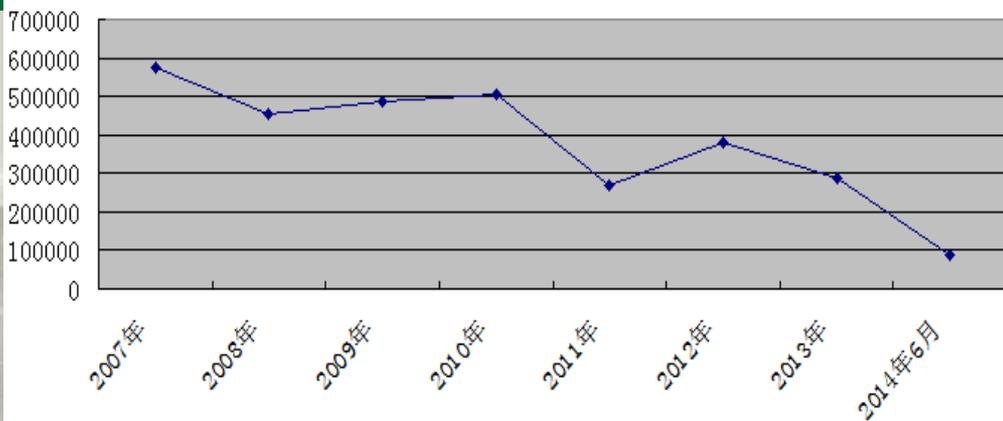




前言

Preface

历年上机机时统计



设备利用率大幅降低，管理和维护成本上升，电子阅览室如同鸡肋，面临着存废争议。多数图书馆逐步采用了免费、缩小规模等方式。





前言

Preface



我馆也面临同样的问题。为了降低成本、提高效益，2012年，我们引入博思特管理系统，实现无人值守。





# 前言

## Preface

无人值守明显降低了人力成本，却带来了设备故障频繁、外设损坏严重、维修成本提高、设备利用率进一步下滑等系列问题，读者反映强烈。

为此，在充分调研和分析的基础上，我们采取了一系列小的创新举措，成效显著，在此与大家分享。





China Three Gorges University ←



# 创新实例

# Contents

技术创新

管理创新

服务创新





技术创新

The title



## 1、设计建立网络报修平台

无人值守导致用户上机出现问题不能及时发现，用户诉求无处表达。为此，我们设计了网络报修平台并提供几种入口途径。平台的建立，有效拓宽了报修渠道，及时发现和解决问题。





实际机器使用率数据查询(记录数:117)(日期:2014-03-01到2014-03-01)

机器名	使用次数	使用时间	机房	地址
A4178	6	3.51	4A电子阅	三峡大学图
A4179	6	10.1	4A电子阅	三峡大学图
A4181	9	11.99	4A电子阅	三峡大学图
A4182	9	9.04	4A电子阅	三峡大学图
A4183	9	3.61	4A电子阅	三峡大学图
DMT03	1	0.11	4A电子阅	三峡大学图
DMT04	2	0.32	4A电子阅	三峡大学图
DMT08	11	4.15	4A电子阅	三峡大学图
DMT09	8	4.8	4A电子阅	三峡大学图
DMT10	1	0.22	4A电子阅	三峡大学图
DMT12	4	2.39	4A电子阅	三峡大学图
DMT15	14	5.87	4A电子阅	三峡大学图
DMT26	2	0.52	4A电子阅	三峡大学图
DMT54	3	2.5	4A电子阅	三峡大学图
DMT71	1	1.58	4A电子阅	三峡大学图
	1123	898.21		

## 2、“寻找零使用率机器”

由于机器总量较大，日常逐台检查可能性较小，用户有时发现故障电脑并不会选择向老师反映或报修，往往会另换一台电脑，这样故障机就可能越来越多，最终因电脑维修不及时，设备故障率高，用户放弃使用本地机房，造成恶性循环。为有效解决这个问题，我们采用了“寻找零使用率机器”的方法。

零使用率的机器不一定有故障，但故障机器的使用率一定为零





某一 x 时段对假定全室 10 台机器的排查与检修示例:

A 所有机器编号	B 被使用过的机器编号	C 未被使用过的机器编号	D 工作记录
01#	01#		
02#		02#	02#
03#		03#	03#
04#	04#		
05#	05#		
06#	06#		
07#		07#	07#
08#	08#		
09#		09#	
10#	10#		

## 2、“寻找零使用率机器”

我们利用第三方的软件（如 Compare It）对所有机器设备信息与机器使用信息进行对比，二者差异信息结果即该时间段内的“零使用率机器”，以此做为维护员现场查验维修的工单。维护员在一个工作周期结束后，在工单上标记出“实际故障机器”清单，形成工作记录。这种排查方法相当有效，是我们主要的检修手段。





### 3、挖掘系统功能，设计分时段计费

根据平时用户上机习惯，为提高闲时机房上机率，我们通过系统功能，设置了分段计费，使闲时不闲。



China Three Gorges University ←

管理创新

The title

题

## 二、管理创新





## 1、实行绩效管理，推动自主创新

自采用无人值守后，图书馆将机房设备完好率做为部门日常工作考核重要指标，并与部门和个人工作绩效相结合，充分调动了工作人员的积极性。员工们主动利用假期对电子阅览室线路进行了调整，对系统进行了优化，这些创新举措都是部门职工群策群力的结果。





## 2、携手学生社团，构建师生合作模式

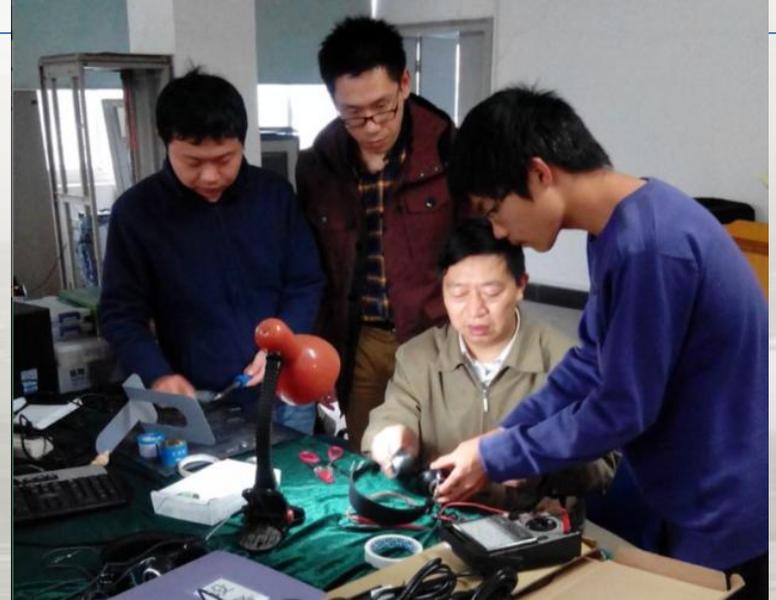
无人值守带来的最大问题就是备件的高消耗，耳机、键盘、鼠标、鼠标垫等外设损坏数量大、频率高。为此，我们招募了以学生社团为基础的“电脑维修工作兴趣小组”，一方面，我们对同学们进行培训，传授他们电脑维护的基本技能，另一方面组织他们参与电子阅览室的值班与秩序管理。培养了一批机房管理与维护的新生力量。





管理创新

The title





管理创新

The title



### 3、以渐进式的营销理念开展推广活动

- 一是在迎新阶段开展迎新“分段计费”优惠活动；
- 二是以图书馆宣传月活动为契机，开展“机房之星”评选活动；
- 三是在毕业季开展“包机”优惠活动；
- 四是在活动的奖品设计上采用奖励机时和图书馆特色阅览室的消费券的形式，促进了资源的循环。





China Three Gorges University ←

管理创新

The title



#### 4、加强细节管理，改善服务条件

一是进行电源线改造，确保电源安全、稳定、整洁；

二是加强鼠标、耳机等配件的保护，延长使用寿命；

三是开放部分磁盘空间，便于用户存储数据；

四是根据电脑配置，采用“加减”原则，划分多个功能分区。





China Three Gorges University ←

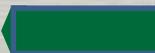


服务创新

The title

题

三、服务创新





## 1、以需求为导向，开展定制服务

- 一是根据用户实际使用热点整合图书馆现有电子资源，如声像、课件、视频和软件等；
- 二是根据读者需求，我们下载安装了计算机等级考试、英语四、六级等模拟训练系统以及党校考试系统；
- 三是积极满足社会需求，组织专项考试，如承担了消防支队组织的全市消防知识培训考试。

勤调查、善互动、多观察



发现需求



服务创新

The title

题





## China Three Gorges University ←

服务创新

The title



## 2、多途径搭建宣传平台，实现互动、沟通与展示功能

一是在图书馆大厅电子屏显示实时机位；

二是以图书馆主页为蓝本设计电子阅览室专用主页，并固定为浏览器默认主页；

三是使用展板、海报、橱窗、定制鼠标垫等方式进行温馨提示，指导读者正确、文明利用电子阅览室。





China Three Gorges University ←

服务创新

The title

图书馆读者资源共享中心

加入收藏

返回首页 上传资源 图书馆

检索方式: 按资源名称 请输入: [ ] 搜索 清除

最新上传

资源分类显示 => 切换到资源列表显示

安全杀毒	办公编辑	编程开发	播放软件
金山清理专家KASSetup.exe	[Office2010].cn_office_	软件.rar	暴风影音.rar
金山宏病毒专杀工具setup	[Office2010].cn_office_	虚拟软件Microsoft Virtu	搜狐视频.zip
保护伞广告过滤器.exe	WPS Office 2007 V6.3.0.	开发工具包cn_visual_stu	千千静听setup_578.exe

3、对我们整合的常用资源，提供利用快捷通道





China Three Gorges University ←

工作成效

The title

题

工作成效





## 1、大大降低了人力成本

无人值守最大的收益莫过于人员红利，分流的人员为图书馆拓展新的服务领域提供了人力资源保障，也符合学校通过创新实现“减员增效”的人事改革精神。

## 2、大大降低了维修成本，成效显著

以10月为例，短短一个月时间，学生就维修耳机50余个，仅此一项就节省经费3000多元；鼠标垫采用人造皮面，经久耐用，价格低廉（2元/张），更换此鼠标垫后，半年时间内，200个机位无一损坏和丢失。

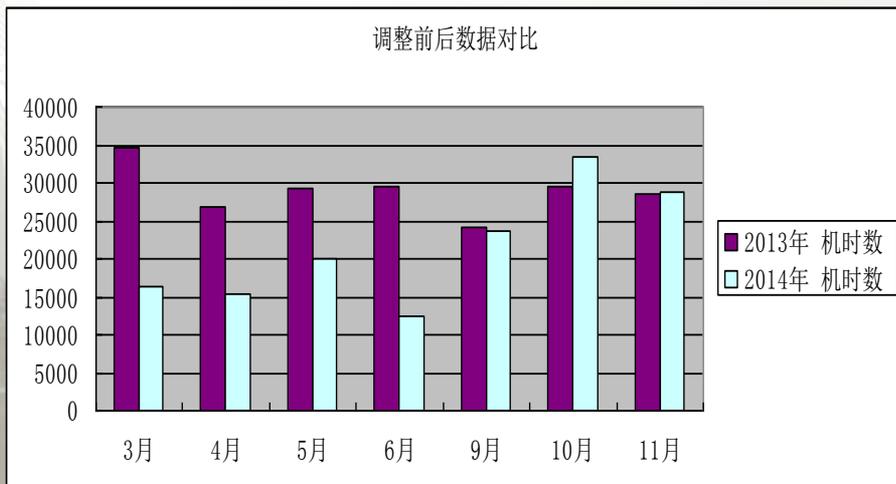




China Three Gorges University ←

工作成效

The title



### 3、有效的遏制了电子阅览室利用率大幅下滑的趋势

通过一系列创新举措，弥补了无人值守造成的混乱。电子阅览室正常维护得到保障，设备完好率提升，设备利用率显著提高，上机人数逐步回升。





工作成效

The title

题



### 3、有效的遏制了电子阅览室利用率大幅下滑的趋势

业绩是非常鼓舞人心的。如果我们把上机人数折算成经济效益，可以说是效益明显。作为图书馆创收的重要来源之一，领导可以考虑给我们发资金了。





工作成效

The title

#### 4、充分发挥了图书馆素质教育功能，实现了图书馆与读者共赢

通过与学生社团合作，以“传帮带”的模式，储备了一支管理与维护队伍，弥补了无人值守的一些缺陷。更重要的是提高了学生的动手能力，加强了他们的素质培养。

这种体验式素质教育，进一步增进了师生之间的了解，拉近了师生之间的距离，实现了图书馆与读者的合作共赢。





China Three Gorges University ←

结束语

Preface



上述介绍并不是说我们完全从经济效益出发，想方设法鼓励学生上机、上网，而忽视正常教育引导职能。毕竟电子阅览室是特定时代的产物，自有其产生、发展甚至消亡的过程。

我们通过这个案例只是想说明，在传统业务逐渐萎缩的今天，加强管理、开拓创新不但可以有效促进工作，也能使一些传统业务焕发新的生机！





三峡大学  
CHINA THREE GORGES UNIVERSITY

CTGU



谢谢聆听 欢迎指正!



三峡大学图书馆  
Three Gorges University Library