

校園網路與校園授權軟體服務品質的問卷調查之統計結果

問卷調查說明

計通中心為提升服務品質，誠摯邀請本校教職員工生，依據使用校園授權軟體及使用系所單位網路、校園無線網路與學生宿舍網路等連線校內外網路之經驗，進行問卷調查。意見及回饋，將作為本校未來改善校園網路與校園授權軟體服務品質之重要參考依據。

問卷開放時間：104 年 5 月 21 日(四)~104 年 5 月 31 日(日)

調查方式：校務資訊系統線上問卷

住宿學生有效問卷 376 份(填卷率 6.3%)

非住宿學生有效問卷 138 份(填卷率 2.4%)

教職員 55 份(填卷率 2.5%)

計通中心相關意見整理及回應說明

校園主幹網路、學生宿舍網路與連外網路

Q：學生宿舍網路及系所單位連 facebook、youtube、twitch 等國外網站，會有連線慢，常常會 lag 狀況。

A：經查校內校園主幹及學生宿網網路設備皆正常運作，除了可能是校外提供服務之伺服器主機忙碌或遠端網路頻寬壅塞之外，也發現本校連外之自購出國頻寬(1Gbps) 在午後至夜間部分時段最近常有接近滿載情況。

目前解決之道，本中心持續對用戶 IP 之傳輸流量有效管制之外，將持續進行擴充自有出國頻寬，也希望大家盡可能排除不必要的頻寬浪費。

出國頻寬部分：

本校連外之出國頻寬(1Gbps)在午後至夜間部分時段常有接近滿載情況，今年 8 月起將投入經費在未來的一年半內將自購出國頻寬漸進式地擴充至 2G，未來也會將持續進行頻寬監控，定期評估提升頻寬必要性與可行性。

排除不必要的頻寬浪費部分：

facebook、youtube 等影音服務，在頻寬接近滿載時可能會有 lag 狀況，為盡可能排除不必要的頻寬浪費，本中心建議用戶端關閉內定開啟 FB 自動播放影片功能與 Youtube 自動播放影片功能等，此已於今年 5 月進行宣導，內容請參考網址

http://net.nthu.edu.tw/2009/mailling:announcement:20150514_06

此外，台灣學術網路也正在進行骨幹網路之頻寬擴增計畫，待完成後應能有效紓解網路壅塞之問題。善意提醒依台灣學術網路管理規範規定，台灣學術網路是以支援教學與學術研究活動及教育行政應用服務為目的，故建議善用學術網路頻寬資源。請參閱台灣學術網路管理規範

http://gazette.nat.gov.tw/EG_FileManager/eguploadpub/eg016006/ch05/type2/gov40/num8/Eg.htm

Q：學生宿舍網路及系所單位連接校內網路之連線慢

A：經查校內校園主幹網路設備及學生宿網設備皆正常運作中，且本校學生宿舍區、教學研究區、行政網路區間之校園主幹網路為 100G，每月最大流量為 486Mbps，另以學生宿網實齋為例，有 1G 接校園主幹，每條月最大流量為 240Mbps，中心會持續監測校園主幹網路設備及學生宿網設備運作情形。

因使用者提供資訊尚不完整，若遇到使用網路不順等問題時，可利用本中心下載速度服務測試(<http://speedtest.net.nthu.edu.tw/>)與計通中心通報網(<http://help.cc.nthu.edu.tw/>)回報問題，提供詳細的資訊，以利解決問題。

Q：在宿網有時候連開個台鐵網頁都會有小圈圈在跑，搶火車票都搶不到

A：經查校內校園主幹及學生宿網網路設備皆正常運作中，且宿網接校園主幹，每條 1G 之月最大流量為 240Mbps。網際網路網網相連，可能台鐵網頁之伺服器主機忙碌或遠端網路頻寬壅塞問題。

Q：平時觀看直播是研究生小確幸般的消遣，當有電玩賽事直播也是為台灣之光加油的最佳管道，我們也在看 twitch。請貴中心務必重視這個問題，因為很重要所以說兩遍
A：本校所提供之網路基礎建設服務，其中包含教學研究區、學生宿舍區、行政網路區、界接 TAnet100G 骨幹網路及自購出國網路頻寬等服務設施，其主要目的是有效支援學校教學、研究、創新及行政等網路需求，以利達到提升學校整體辦學品質之策略目標。但因資源有限，這是否符合學校提供網路服務之用途與目的，值得商榷。其他服務僅能透過持續不斷增加校內與出國頻寬竭力改善。善意提醒依台灣學術網路管理規範規定，台灣學術網路是以支援教學與學術研究活動及教育行政應用服務為目的，故建議善用學術網路頻寬資源。

計通中心校園公共區無線網路

Q：小吃部、水木生活中心 1F 餐廳及風雲樓-餐廳 2F-3F 中午用餐時間 (12:00~13:00) 不易連線

A：目前小吃部、水木生活中心 1F 與風雲樓等餐廳內仍有部分比較老舊的無線網路基地台(AP)，近期規劃將此老舊 AP 汰換或增設區域 AP，以增加該區 AP 之用戶乘載量。

Q：大禮堂可能是 IP 數量不夠，到大禮堂連網路都要先搶先贏

A：IP 目前未有不足狀況，但的確可能有 AP 用戶乘載量問題，近期規劃將更新較高階 AP 或增設區域 AP，以增加該區 AP 之用戶乘載量。

Q：研發大樓有提供無線網路嗎？

A：自今年 5 月中旬起已於研發大樓教室區提供本校無線網路服務。

Q：成功湖畔旁的訊號很差，到了室內完全收不到

A：此區所佈建皆為戶外型 AP，主要涵蓋範圍為戶外空間，室內收到之無線網路訊號應屬溢波，因此無線訊號及連線品質可能不佳。本中心近期將會主動與課指組(管理單位)共同研商及評估是否於該區室內建置無線網路環境之可行性。

Q：旺宏館 234 沒 wifi，部分小教室連線微弱

A：因該區尚未提供無線網路服務，若用戶在該區內收到“nthu-cc”的 wifi 訊號，應屬臨近區域 AP 之溢波。有關該區是否應建置校園無線網路，本中心近期將會主動與課務組(管理單位)共同研商及評估是否於該區建置無線網路環境之可行性。

網際網路服務：垃圾信隔離

Q：垃圾信隔離仍有部分垃圾信。

A：漏攔垃圾信的問題不可能完全避免，目前系統累計垃圾信漏攔率 0.01%，使用者可經由設定個人黑名單、或回報原廠等方式來改善，相關設定方式，請參閱網路系統組網站 <https://net.nthu.edu.tw/2009/mail:antispam>。

Q：垃圾信隔離誤判率太高且要取出被誤判的信很麻煩若信件被誤判還要等垃圾信隔離通知寄出才能看到跟取出，對於有些有時效性的信來說真的很麻煩，去查記錄直接調出又很繁瑣，麻煩改善。

A：誤攔正常信的問題不可能完全杜絕，目前系統累計正常信誤攔率 0.06%，使用者可透過設定個人白名單、或回報原廠等方式來改善，且可隨時登入郵件記錄器(mail reporter)來取信，並無時間限制；若使用者覺得效果不佳，亦可自行停用隔離垃圾信功能，相關設定方式，請參閱網路系統組網站 <https://net.nthu.edu.tw/2009/mail:antispam>。

Q：收信的時候發現誤報，但是過了重發的期限，就永遠看不到那封信了

A：可能使用者誤解通知信期限的定義，即使錯過通知信登入的有效期，使用者仍可使用帳號密碼登入系統，執行重寄信件或其他操作；目前郵件記錄器(mail reporter)上的信件至少保留 60 天，其相關設定方式，請參閱網路系統組網站 <https://net.nthu.edu.tw/2009/mail:antispam>。另已向廠商反應，未來新版將加註更清楚的說明文字。

網際網路服務：Webmail

Q：webmail 介面不好操作。

A：由於本問題提供的資訊尚不足夠（為提供充份資訊，請參閱「如何回報問題？」https://net.nthu.edu.tw/2009/faq:ask_a_good_question），目前 webmail 系統的操作界面較簡易，若如要新增華麗功能（如:hypertext editor），囿於現有軟體系統限制，暫難更新，未來將積極尋求新的產品來更換。

Q：每次打開都被當成有毒網站，且使用不便可以教一下如何設定成轉寄到其他信箱嘛

A：由於本問題提供的資訊尚不足夠（為提供充份資訊，請參閱「如何回報問題？」https://net.nthu.edu.tw/2009/faq:ask_a_good_question），初步研判可能為缺少網站憑證所致，由於目前各 webmail 網站所需憑證數量不少，未來將研究適當的轉址方法與統一網域命名方式，減少憑證的需求數量與經費，過渡期間，如有不便，敬請使用者見諒。轉信設定方式請參閱 FAQ https://net.nthu.edu.tw/2009/faq:mail_forward。

Q：系統警告！此封 HTML 信件有可能夾帶惡意程式碼，現已將其過濾，此信中的按鈕功能已無法執行，若想顯示原始內容及功能，請按這裡。

A：基於資訊安全的考量，webmail 顯示信件時會停止執行屬於 HTML 格式的內容以避免惡意程式碼被自動啟動，如使用者確認信件來源無問題，按一下即可執行之，雖略有不便，但可避免一些社交工程的攻擊，故請使用者見諒。

網際網路服務：VPN

Q：VPN 不太穩定，增加伺服器穩定度

A：由於本問題提供的資訊尚不足夠（為提供充份資訊，請參閱「如何回報問題？」https://net.nthu.edu.tw/2009/faq:ask_a_good_question），目前本校 VPN 服務使用國網中心

的系統，該中心維護的很好，停機次數並不多且皆有公告， TWAREN SSL VPN 服務資訊請參閱 <https://net.nthu.edu.tw/2009/sslvpn:info>。

Q：VPN 不能同時登入兩台電腦

A：由於 VPN 連線的數量有限，基於公平原則，不宜一人佔用兩個，敬請見諒。

Q：VPN chrome 無法使用，讓 chrome 可以使用(不需要額外設定的情況下)

A：由於本問題提供的資訊尚不足夠，且實測並未發生問題，建議使用者參閱「如何回報問題？」https://net.nthu.edu.tw/2009/faq:ask_a_good_question，提供充份資訊，以利問題解決。

網際網路服務：其他

Q：校務資訊系統還會寄給畢業生訊息(我朋友遇到的困擾)建議不要再發信給已畢業的學生

A：「校務資訊系統」各類系統功能乃由各行政單位或系所操作與使用，各單位依其業務需求而執行校務資訊系統平台的各項功能，因此，當畢業學生或任何人收到由「校務資訊系統」發出的訊息時，若有不同的想法或意見，請直接與發信單位或承辦人聯繫。

Q：E-Mail 信箱、VPN 等 E-Mail 信箱、VPN 的登入網站不好找在官方網頁上能有快速捷徑能方便找到 E-Mail 信箱。

A：關於 E-Mail 信箱、VPN 的快速捷徑，網路系統組網站(<https://net.nthu.edu.tw/>)皆已收錄，但本中心網站 (<http://www.cc.nthu.edu.tw/>) 首頁尚未提供，此問題將於本中心組長會議上檢討改善，另建議使用者可善用瀏覽器的書籤(bookmark)功能。

Q：首頁每次進去都會跳出「請善用『站內搜尋』查詢您需要的資訊」，問題是根本用不到，妨礙操作。

A：關於網路系統組網站(<https://net.nthu.edu.tw/>)此功能為善意提醒使用者，且可利用點選關閉或稍候數秒後即自動消失，應不影響操作。

Q：希望能趕快有 Google Apps for education。

A：Google Apps for education 服務依網路系統組會議決議，於 03/20 公告規劃時程，並如期於 05/27 正式上線。

校園授權軟體與軟體教育訓練

Q：希望調整軟體的種類及授權數量。

A：計通中心會考慮針對學生在問卷中提出的校園授權軟體數量及種類作調整。惟在經費總額限制下，校園授權軟體的種類還是會以使用量大之軟體為主(例如 office)。某些軟體(例如 Adobe 系列)雖有一定需求，但是無全校授權機制，是以授權數計價，而單一授

權費頗為昂貴，所以無法大量購買。未來若有經費購買此種軟體，會以安裝在電腦教室為主，歡迎屆時全校教職員生至計通中心電腦教室使用。

Q：為何校外下載要透過 VPN？

A：校園授權軟體只限於在校內網段的電腦可以下載使用。但是為方便教職員生也可以從校外下載，故須透過 VPN 驗證，若沒有透過 VPN 則無法確認為授權範圍內之使用者。

Q：光碟借期太短，希望延長借用時間。

A：因廠商所提供之原廠光碟數量有限，且借用人數很多，尤其開學期間借用需求很高，故限定借用時間為三天，希望借用者儘快安裝完畢後歸還，以利後續其他使用者借用。所以可能無法再延長借用時間。

Q：上課時間無法配合。

A：軟體教育訓練課程開設時間需配合講師時間及電腦教室可借用時間。學期中電腦教室優先借給校內授課老師使用，所剩空堂數已不多，故開課時間勢必無法滿足所有想上課的學員。但是計通中心會詢問講師是否准許錄影，若講師准許，計通中心會將錄影檔放上校園影音分享網，歡迎無法前來上課的學員上網觀看。

Q：不知道有軟體教育訓練。

A：目前開課訊息主要透過校務訊息系統發送。因熱門課程，例如 MatLab、LaTex 於訊息發佈後一至兩天即額滿，故希望有興趣參加的教職員生可多留意校務訊息。之後計通中心也會依據課程熱門程度，適度增加宣傳管道，例如清華公佈欄、計通中心和學習科技組網站。