

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，針對本校教職員工生，依據其使用校園授權軟體、系所單位網路、校園無線網路與學生宿舍網路等之經驗，進行問卷調查。所收集之意見及回饋，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：105 年 6 月 1 日(三)～105 年 6 月 12 日(日)

調查方式：校務資訊系統線上問卷

住宿學生有效問卷 390 份 (填卷率 6.48%)

非住宿學生有效問卷 185 份 (填卷率 3.29%)

教職員有效問卷 90 份 (填卷率 2.45%)

計通中心相關意見整理及回應說明

校園主幹網路與連外網路

Q：有部分學生宿舍網路及系所單位使用者反應連 facebook、youtube、google 等國外網站，有時會有連線速度變慢的狀況。

A：經查校園主幹網路設備皆持續正常運作，然而由於網路網網相連，連外速度有時變慢的原因可能是校外提供服務之伺服器忙碌、遠端網路壅塞、近端台灣學術網路問題、當然也不排除本校出國電路頻寬或系所單位連外電路頻寬不足的問題。

- 本校出國頻寬部分：本校出國電路頻寬在 104 年 8 月以前，午後至夜間部分時段常有接近滿載情況，經本校自行購買出國電路頻寬，頻寬由 1Gbps 漸進提升至 1.9Gbps (105 年 5 月) 後，已大幅改善常有接近滿載情況。現階段偶有發演出國頻寬在 23:00 至 01:00 時段有較高使用率的情況，將會持續進行頻寬監控，定期評估提升頻寬的必要性與可行性。
- 系所單位連外電路頻寬部分：經觀察有些系所單位連外網路頻寬常有壅塞狀況，計通中心已建議各單位適時評估增加單位連外網路頻寬之必要性，並提供各單位介接校園主幹網路流量資料供參考：<https://net.nthu.edu.tw/2009/network:traffic:deptraff>。

此外，台灣學術網路正在進行「教育學術研究骨幹網路頻寬效能提升計畫」，預計於 105 年 9 月完成。該計畫完成後應能有效紓解台灣學術網路壅塞之狀況。計通中心善意提醒依「台灣學術網路管理規範」，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。建議使用者應遵守規範，善用學術網路頻寬資源。請參閱「台灣學術網路管理規範」：
<http://edu.law.moe.gov.tw/LawContentDetails.aspx?id=GL000056>。

學生宿舍網路

Q：學生宿舍網路使用者反應晚間 (21:00-23:00) 連 facebook、youtube、google 等網站，有連線慢或是連線不穩定情形。

A：經查學生宿舍網路設備皆持續正常運作，宿舍網路對校外連線的問題可參考前項說明。

計通中心管理之校園公共區無線網路

Q：大草坪、成功湖畔、小吃部外野台區及綜二鴿子廣場等戶外活動空間訊號微弱或無法連線

A：中心將於今(105)年暑假期間汰換老舊的戶外型基地台，以改善上述區域無線網路連線品質。

Q：學生宿舍區無線網路連線品質不穩定

A：計通中心主要負責本校公共區域無線網路之建置與管理。中心已於去(104)年 11 月底在學生宿舍各齋公共區建置校園無線網路環境，主要涵蓋範圍為交誼廳、K 書中心，設置地點請參考 https://net.nthu.edu.tw/2009/mailing:announcement:20151221_01。目前學生宿舍房間內仍以有線網路服務為主，若在房間內接收到無線網路訊號應屬溢波，故連線品質不穩定。

Q：學習資源中心(旺宏館)國際會議廳及合勤演藝廳連線品質不穩定

A：計通中心即將規劃汰換該區舊款基地台並更新為雙頻 (2.4G/5G Hz) 進階型基地台，以提升連線品質並增加該區基地台之用戶乘載量。

Q：小吃部、水木生活中心 1F 餐廳及風雲樓-餐廳 2F-3F 用餐時間 (12:00~13:00, 18:00~19:00) 不易連線

A：去(104)年小吃部、水木生活中心 1F 與風雲樓等餐廳內已更換大部分老舊的無線網路基地台(AP)，但尖峰時刻仍偶有連線瓶頸。計通中心將於今(105)年暑假期間更新為雙頻(2.4G/5G Hz)進階型基地台，以因應上述區域高用戶乘載量之需求。

網際網路服務：電子郵件

Q：Webmail 介面難用。

A：目前中心提供兩套 Webmail 系統（舊版：Iloha Mail、新版：Roundcube Mail）予全校教職員生使用。舊版囿於系統限制難以更新操作介面，故已於今年四月份將新版 Webmail 上線，敬請各位使用者多加利用新版 Webmail。相關訊息請參閱：
<https://net.nthu.edu.tw/2009/webmail:roundcube>

Q：單位信箱無法留信。

A：可能是同單位其他人或其他電腦將信取走刪除，請參閱「如何查詢信箱的存取紀錄？」
https://net.nthu.edu.tw/2009/faq:mail_poplog_query

Q：開放校內社團申請 GAPP 服務。

A：本中心 Google Apps for Education 服務(gap.nthu.edu.tw)已於 7/4 公告各社團、系所、單位透過「書面申請」，享有這項服務。

Q：可設計一個 app 之類的

A：開發一個好的 APP 其成本頗高，建議使用者安裝現有郵件 APP，如：Gmail，以存取本校電子郵件。請參閱「手機設定 Gmail App 以通訊加密方式使用本中心郵件服務」
https://net.nthu.edu.tw/2009/mail:gmail_app

Q：清大學生的電子郵件地址一直都只是學號，在對外交流的場合上往往顯得簡陋。例如，發表國際論文或是與外國學者交流，數字的 address 在觀感上像是臨時配發的郵件信箱。建議可以採用 email alias 的方式，開放使用者自訂別名。

A：由於本中心現有學生郵件信箱，因相關系統(含 antispam, webmail)尚未整合郵件別名功能，且須開發線上申請系統，故現階段無法提供郵件別名服務。但去年開放申請的 Google Apps for Education 服務，使用者可自訂名稱，且其網域 @gapp.nthu.edu.tw 為本校專屬，應可符合使

用者需求。

Q：垃圾信判斷正確性不滿意。

A：正常信誤擋或垃圾信漏擋的問題不可能完全避免。目前系統累計正常信誤擋率 0.05%，垃圾信漏擋率 0.03%。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：能否封鎖來自@kgi.com 的 email

A：本中心隔離圾信系統可提供個人設定黑名單來攔截指定網域的信件。相關設定請參閱「如何管理隔離垃圾信系統的個人化黑白名單？」
https://net.nthu.edu.tw/2009/faq:mail_white_black_address

網際網路服務：VPN

Q：VPN 軟體不好安裝，MAC OS 應用軟體下載不易。

A：VPN 為國網中心提供之免費服務，關於 MAC 安裝不易的問題已向國網中心反映。另關於 MAC 的安裝與軟體下載資訊，請參閱以下網址 <https://net.nthu.edu.tw/2009/sslvpn:info#mac>。

Q：VPN 速度慢

A：VPN 連線速度會因使用者所在位置到連線目的地之間的頻寬限制、以及當時 VPN 設備的負載狀況而有所不同。由於不清楚使用者所指的速度慢之狀況與數據為何，故附上最近測試的結果供使用者參考。



The screenshot shows a Windows desktop browser window displaying the NTHU Speed Test service at <http://speedtest.net.nthu.edu.tw/>. The title bar says "下載速度測試服務". The main content area has a red note: "NOTICE 請按這裡進行下載速度測試！" followed by a list of instructions. Below this are three sections: "一、同網段排行榜、所有網段統計資料", "二、歷史資料查詢、伺服器紀錄分析 (每 3 分鐘定時分析)", and "三、您的來源 (140.114.253.62) 最近 3 次測試結果". A table lists three recent tests with details like time, speed, and browser. At the bottom, it says "最大(max) : 33.69Mbps, 最小(min) : 28.54Mbps, 平均(avg) : 31.35Mbps".

No.	測試時間 Time	下載速度 (Mbps) Download speed	花費時間 (sec) Download time	下載資料量 (kbytes) Download size	來源位址 From	瀏覽器 Browser
1	2016-07-05 10:06:05	31.81	6.186	24,600	140.114.253.62	Netscape 5 (Win7)
2	2016-07-05 10:04:06	28.54	6.755	24,100	140.114.253.62	Netscape 5 (Win7)
3	2016-07-05 10:03:44	33.69	8.347	35,150	140.114.253.62	Netscape 5 (Win7)

校園授權軟體與軟體教育訓練

Q：MATLAB 授權的 license 不夠，常常沒辦法用，導致考試無法順利進行。

A：數學軟體 Matlab 由計通中心每年編列經費(約 45 萬)維運 100 組 license 及其相關 toolbox。目前已無法滿足校內研究應用與教學使用，所以近來常發生老師在上課或測驗時無法使用 Matlab 的窘境。為因應與日俱增的需求量。計通中心已規畫增加 Matlab License 及其相關 toolbox，約需再增加近 120 萬元的經費，目前正在規劃中，預計 105 年度上線。

Q：防毒軟體種類縮減，希望能夠增加一些。

A：過去計通中心提供的防毒軟體多達四種，同質性過高以致排擠了其他軟體購置經費，因此部分使用者較少的防毒軟體在授權到期後即停購，以讓經費可以有效運用。

Q：時常需要 ADOBE 相關軟體但是沒有提供

A：計通中心已於 104 年底在本中心二樓用戶服務區的多媒體室安裝 Adobe CC 系列，包含 Photoshop、Lightroom、Illustrator、Premiere Pro、After Effects、Dreamweave 等軟體，歡迎前往使用。

Q：課程太少，預約名額很快就額滿。建議於寒暑假開課。

A：參考同學的建議，目前計通中心規劃於每學期及寒暑假至少會增開一至兩堂課。

Q：Can be provided in English as well so that international students can participate.

A：Due to limited availability of qualified English lecturers, currently we are not able to provide courses in English. We will be working with our vendors to recruit teachers to offer courses.

Q：為什麼要刪除舊微軟的作業系統？學校不知道有很多儀器的軟體必須安裝在舊的作業系統嗎？

A：對於 Microsoft 不再提供安全性更新或技術支援的作業系統，如 Windows XP 等，存在著極高的資安風險，易造成電腦中個人資料和資訊遭竊或損毀。因此計通中心針對此類不再受安全性支援的作業系統進行校內公告並停止線上下載，以維護使用者的電腦安全。如使用者仍有需求，請至計通中心借用光碟片安裝，然而請使用者特別注意資安問題。

Q：光碟借期太短，希望延長借用時間。有的光碟要等很久。

A：即日起，清大授權軟體光碟借用日延長為七日。也歡迎多加利用線上下載校園授權軟體，則不受時地限制，應用更便捷。

Q：Chrome 下載會中斷。

A：由於本問題提供的資訊尚不足夠，且實測並未發生問題，建議使用者提供充份資訊，以利

問題解決。

Q：從校外連接 vpn 下載速度非常慢還有一定要連接 vpn 才能下載的原因是？

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，以確認為授權範圍內之使用者。另外有關 VPN 速度不足的問題，請參考 “網際網路服務：VPN” 問答。