

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：107年6月4日(一)~107年6月19日(二)

調查方式：校務資訊系統線上問卷

住宿學生有效問卷 1,103 份 (填卷率 14.29%)

非住宿學生有效問卷 580 份 (填卷率 7.02%)

教職員有效問卷 353 份 (填卷率 6.86%)

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：有少數使用者反應連國外網站，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 105 年 12 月以前，偶有發現出國頻寬在 23:00 至 01:00 時段有較高使用率的情況，經本校自行購買出國電路、提升頻寬，於 107 年 1 月頻寬由 2.2Gbps 提升至 2.5Gbps，目前已無較高使用率情況。計通中心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，計通中心將依單位所提需求，協助頻寬提升作業。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/netsys/network:traffic:deptraff>。

若用戶使用網路不順，請利用本中心下載速度測試服務 <http://speedtest.net.nthu.edu.tw/>，並透過計算機與通訊中心通報網站 <http://help.cc.nthu.edu.tw> 回報問題。

南大校區校園有線網路

Q：教室或任何空間插數據線時可以有固定 ip 不需要再自己登入嗎？

A：目前南大校區有線網路管理，於接網路線後仍需以南大帳號認證登入後才可連線使用。

Q：在 5 樓時即使插了數據線都沒有有線網路可以使用，還是要額外再連線。

A：若網孔無法使用請直接與南大網路管理分機 76409 聯繫解決或可透過計算機與通訊中心通報網站 <http://help.cc.nthu.edu.tw> 線上報修。

學生宿舍網路

Q：校本部學生宿舍網路使用者反應看影片、連 youtube 會 delay，不夠快，網路連線很慢，尤其晚上 10 點到 12 點時段，還常常斷線。

A：經查學生宿舍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。若用戶使用網路不順，請利用本中心下載速度測試服務 <http://speedtest.net.nthu.edu.tw/>，並透過計算機與通訊中心通報網站 <http://help.cc.nthu.edu.tw>、學生宿舍網路服務專線分機 31178 或學生宿舍服務信箱 dorms@cc.nthu.edu.tw 回報問題。

Q：校本部網路孔容易接觸不良。

A：學生宿網使用者可透過計算機與通訊中心通報網站 <http://help.cc.nthu.edu.tw>、學生宿舍網

路服務專線分機 31178 或學生宿網服務信箱 dorms@cc.nthu.edu.tw 通知宿網管理人員處理網路故障問題。

Q：南大校區學生宿舍房間訊號不佳、連線不穩、超慢或在尖峰時刻容易連不到無線網路。

A：本次問卷主要調查有線網路，而同學所反應的意見依性質多屬無線網路問題，在此跟同學說明，無線網路容易因私架基地台與手機熱點等訊號干擾、隔間、私人裝置本身收訊能力、使用人數及距離遠近而影響無線網路品質，建議改用室內有線網路較為穩定，南大校區也比照校本部，宿舍網路統一以有線網路使用為主，無線僅提供公共區域交誼廳使用。

Q：南大校區學生宿舍有線連速慢及越到學期末時常會有連不上網路或是光開一個網頁要等很久的問題。

A：網路服務是雙方面的，對方網站頻寬及負載非校方所能掌控，學生所用線材也會影響上網品質。若用戶使用網路不順，請利用本中心下載速度測試服務 <http://speedtest.net.nthu.edu.tw/>，並透過計算機與通訊中心通報網站 <http://help.cc.nthu.edu.tw> 或南大網路管理分機 76409 回報問題。

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 等區連線品質不穩定；水木生活中心自助餐區域及風雲樓內部分座位區域等訊號死角處不易連線。

A：中心已於去(106)年底完成小吃部、水木生活中心及風雲樓等三處餐廳無線網路效能與涵蓋區域提升工程，除了全數更新為雙頻(2.4G/5G Hz, 802.11ac)無線網路基地台(AP)，並加強 AP 佈建密度，後續透過系統監測使用狀況皆在可承載範圍內，至於用戶反應訊號死角處將會評估後再進行調整。由於無線網路連線品質與用戶使用時距離基地台遠近、訊號干擾、同一地點使用裝置數及個人行動裝置收訊能力等因素相關，故無法與有線網路的穩定性相較之，敬請用戶理解。

Q：學生宿舍區無線網路連線品質不穩定；清齋 DE 間、新齋 8F 及靜齋交誼廳等處不易連線。

A：中心已於 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，因先期由住宿組提供設置需求點位，故尚有部分交誼廳未於涵蓋範圍中，中心將會協調相關人員進行討論及評估，以利後續改善作業，設置地點現況請參考 https://net.nthu.edu.tw/netsys/mailling:announcement:20151221_01。其餘用戶反應訊號不佳處，皆為鄰近無設置無線網路基地台(AP)所致，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：成功湖畔訊號不穩定。

A：中心已於 105 年 7 月汰換成功湖畔的戶外型基地台，考量戶外基地台成本及耗損率偏高，改由室內基地台訊號打向戶外區域，因無線訊號品質與用戶使用時距離基地台遠近、訊號干擾及個人行動裝置收訊能力等因素相關，故連線品質可能不穩定。

Q：南大校區校園無線網路帳號不要用完整的郵件地址，應簡化。

A：南大校區無線上網帳號目前已以校本部無線帳號（不需用完整的郵件地址）為主要認證依據，如以南大校園入口網帳號認證，即需輸入完整的郵件地址。若尚未申請清大無線網路帳號，請參考校本部相關網路說明進行申請(<https://net.nthu.edu.tw/netsys/wireless>)。

Q：南大校區新的伺服器登錄帳號與密碼複雜，現在常常無法登入。

A：以往處理過登入障礙問題是某些行動裝置輸入帳密會自動加空格導致系統認定輸入錯誤無法通過，或是使用者自行將認證頁面設定成瀏覽器首頁，導致啟動瀏覽器一直顯示登入頁面而被誤導，有關這方面登入障礙等技術性問題可直接到南大校區推廣大樓三樓計通中心現場測試，也可透過計算機與通訊中心通報網站 <http://help.cc.nthu.edu.tw> 線上登記，我們再跟您聯繫測試。

Q：南大校區教室裡網路偶爾不穩，搜尋得到 nthu-cc 卻無法連線，有時候就算連上了也很不穩

A：無線基地台有承載能力上限，且人多干擾也多，手機個人熱點，皆是可能的干擾因素，也可與南大網路管理分機 76409 聯繫或可透過計算機與通訊中心通報網站 <http://help.cc.nthu.edu.tw> 線上登記，我們會再過去測試。

網際網路服務：電子郵件

Q：Webmail 介面使用問題。

A：

1. 目前中心提供 Roundcube Mail 予全校教職員工生使用，新增多國語言界面、Richtext/HTML 編輯信件、拖放式(Drag&drop)信件管理等功能，敬請各位使用者多加利用。相關訊息請參閱：<https://net.nthu.edu.tw/netsys/webmail:roundcube>
2. 如需透過手機讀取電子郵件，建議安裝手機上的郵件 APP 收發信件。相關訊息請參閱：
Andriod 系統，https://net.nthu.edu.tw/netsys/mail:gmail_app
Apple iOS 系統，https://net.nthu.edu.tw/netsys/mail:config:ios_pop3
3. 網路系統組 Webmail 服務網址，不論教職員工生與單位信箱統一為 <https://net.nthu.edu.tw/netsys/mail:webmail>，請多多利用；此外，校務資訊系統已放置相關的登入資訊，可直接點擊連線網址。
4. Roundcube Mail 通訊錄會因個人瀏覽器種類或版本更新後，導致無法顯示通訊錄內容，進而無法直接點選收件人地址，此問題已規劃透過更新 Roundcube Mail 版本處理。
5. 如不滿意現有 Webmail 操作介面，可借用 Gmail(G Suite 信箱)之操作介面，收發本中心提供電子郵件信箱之郵件。
6. Iloha Webmail 因版本老舊及編碼問題難以維護，且新版 Roundcube Webmail 已上線，故 Iloha Webmail 預訂於 107 年 12 月 31 日起停止服務。詳情請參閱下列網址：
https://net.nthu.edu.tw/netsys/mailling:announcement:20180628_02

Q：信箱申請操作有點複雜，一開始申請會不知道去哪找？

A：信箱申請可透過校務資訊系統線上申請，相關資訊請參閱：

教職員工：https://net.nthu.edu.tw/netsys/mail:application_staff:online

學生：https://net.nthu.edu.tw/netsys/mail:application_student:new_std

Q：Google Suite for Education 的使用問題

A：

1. 關於雲端硬碟共享可否開放編輯或檢視，此項功能為個人設定，請參閱相關資訊：
<https://support.google.com/drive/answer/2494822>
2. 至於本校 G-Suite 使用期限以及隱私權等相關規定，已詳錄於「國立清華大學 計算機與通訊中心 Google Apps for Education (G Suite) 服務使用規範」中第七條條文、以及第六條條文中。
 - 第六條條文：本服務隱私權與安全性的義務由 Google 公司負責，本中心並無任何備份資料的保留，關於 Google 隱私權與安全性的義務請參考 Google 安全性與隱私權說明
https://support.google.com/a/answer/60762?hl=zh-Hant&ref_topic=29818
 - 第七條條文：本服務使用期限依 Google 對 Google Apps for Education (G Suite) 免費服務提供之期限為原則，不建議公務上使用。

規範全文請參閱：https://net.nthu.edu.tw/netsys/law:gapp_rule

學校方面並無權限進入此類使用者帳號。

Q：校內 Email 隔離垃圾信有時會誤判，還可更好

A：正常信誤攔或垃圾信漏攔的問題不可能完全避免，目前系統累計正常信誤攔率 0.01%，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/netsys/mail:antispam>。

Q：信件白名單設定不太管用

A：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/netsys/faq:mail_white_black_address

確認設定是否無誤。如確認所設定白名單無作用，請描述問題寄信至 opr@net.nthu.edu.tw，我們將儘快處理。

網際網路服務：VPN

Q：SSL-VPN 使用問題

A：

1. 若電腦作業系統為 win 7 或 8，請使用 IE 瀏覽器(切勿使用 Chrome、Firefox 等其他瀏覽器)自動安裝 network connect 軟體；作業系統為 win 10 因預設瀏覽器是 Edge 則需找出原本的 IE 瀏覽器，如何在 Win 10 找出 IE 瀏覽器請參閱：
https://net-1.nthu.edu.tw/2017/sslvpn:win10_install_sslvpn。
2. 若作業系統為 MAC OS 請手動安裝 network connect 軟體，請至

<https://drive.narlabs.org.tw/navigate/s/8F663EC143514CF295FCB53B5B228956GUY> 下載
MAC 安裝軟體。

3. 行動設備請至 Google Play 或 Apple Store 下載 Pulse Secure，安裝完成後請參考如下設定作業：https://net-1.nthu.edu.tw/2017/sslvpn:juniper:mobile_device_android。

校園授權軟體與軟體教育訓練

Q1: 可以放心的在報告書與論文上說明使用 matlab，也不再擔心不明來源軟體的函示庫是否有問題，超級超級有幫助。

A2: 校內 MATLAB 的需求度有增無減，但礙於該軟體為獨家代理且售價頗高，一直以來計通中心都在尋求適合的採購方案，以滿足師生所需。經過數年的努力，並透過台聯大系統，以四校聯購的方式爭取到優惠的採購價格；再結合校內各學院之資源，完成 MATLAB 全校授權之採購，並於 107 年開始提供不限人數、全模組的 MATLABb 全校授權，希望有助於校內師生的多元學習與研究動能。

Q2: 可以稍加說明該軟體支援用途及介紹，另防毒軟體的功能不全，可以再加註購買的權限。

A2: 校園授權軟體之相關說明及使用權限，皆揭露於計中→校園授權軟體網頁，歡迎參考。若校園軟體有使用問題，可撥打計通中心諮詢窗口 31000 或 service@cc.nthu.edu.tw。

Q3: 軟體下載平台改版後的介面清楚舒服、指示明確更加人性化也容易上手，網頁功能完善提供了許多問題排解方式，很用心很棒！

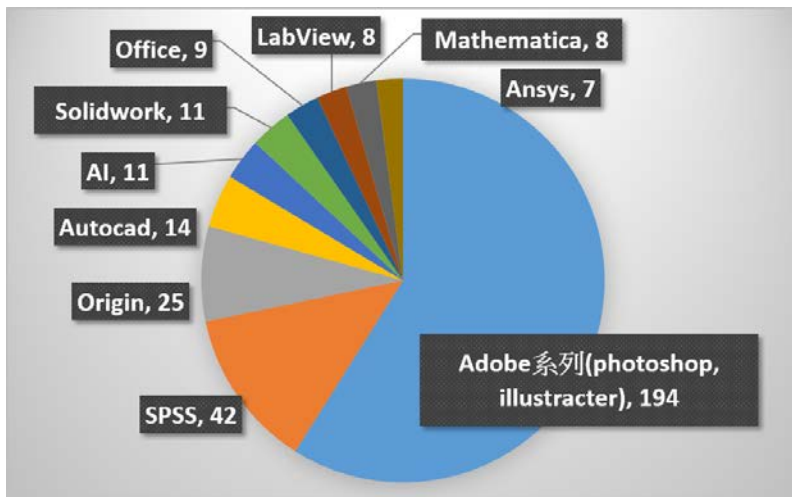
A3: 謝謝教職員生給予改版後的下載介面正面的肯定。中心已於 106 年 9 月將「校園授權軟體下載平台」網頁改版，以人性化為考量調整網頁動線，將資訊整合、加入「常見問題」、「微軟 KMS 認證」、「軟體明細表」等功能連結。歡迎多加利用校園授權軟體下載平台。

Q4: 計通中心有安排教育訓練相關課程，但卻未獲得課程資訊的通知

A4: 教育訓練的開課資訊除會發佈於計中首頁，並以「校務訊息發佈系統」多次 mail 至全校師生的信箱，另外也會在清大首頁之「校內活動」、清華公佈欄公告之，並輔以海報文宣，請有興趣的同學多加留意。

Q5: 依據 107 年校園網路與校園授權軟體服務品質問卷調查有效回收問卷中，統計出安裝於計中電腦教室推薦軟體前十名如下。

A5: 說明：軟體名稱後數字即為推薦數



註 1：Adobe 產品目前的銷售政策皆採年租方式，若購買全校授權年租方案，每年需花費 300 萬元左右，恐排擠其他經費運用；若採購少量授權數(單套每年 17,000 元)，卻礙於其軟體啟動驗證須綁定帳號或電腦，不能任意轉移至他台電腦使用，無法在校園內流通共享。因此，在校務經費有限及軟體使用限制下，暫無適合的方案能滿足校內師生的需求。目前計通中心已在二樓用戶服務區的「多媒體教室」安裝 Adobe CS6 (包含 Photoshop、Dreamweaver、illustrator、Lightroom…等)，歡迎多加利用。