

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：109 年 5 月 26 日(四)~109 年 6 月 10 日(三)

調查方式：校務資訊系統線上問卷

住宿學生有效問卷 1,302 份 (填卷率 16.94%)

非住宿學生有效問卷 541 份 (填卷率 6.62%)

教職員有效問卷 533 份 (填卷率 11.46%)

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外網路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、資安設備問題、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。

- **本校連外頻寬部分：**本校出國電路頻寬於 109 年 1 月頻寬由 2.6Gbps 提升至 2.7Gbps，連外頻寬合計 29.7Gbps，並無長時間較高使用率狀況。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，儘速協助頻寬提升作業。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>。

另查 109 年 3 月 17 日因本校資安流量管理設備問題，造成本校連外網路下載速度有變慢狀況，經緊急處理完成後，即回復正常連線狀況。

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。此外，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，故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」<https://edu.law.moe.gov.tw/LawContent.aspx?id=GL000056>。

南大校區校園有線網路

Q1：9420 室有線跟無線網路很慢或登入異常問題。

A1：中心已前去測試有線及無線網路，有線部份測試網速是正常的，無線部份有跟使用者說明及教學如何使用 802.1X+peap 方式連線，免去每次使用無線網路需網頁認證問題。未來若有網路使用問題可直接與南大校區網路管理單位（分機 76409）聯繫通報。

Q2：有線網路有登入憑證或金鑰連結錯誤訊息。

A2：所敘述的使用問題不是很清楚，請直接與南大校區網路管理單位（分機 76409）聯繫或可透過計通中心通報網線上報修（<http://help.cc.nthu.edu.tw/sos/index.html>），讓中心瞭解您的使用問題，儘速協助您解決。

學生宿舍網路

Q1：中華電信手機在宿舍連不到網路(也許是中華電信的問題)、女宿訊號非常差

A1：

1. 在學生宿舍使用手機連接電信業者基地台問題(目前基地台設於清齋樓頂)，請向電信業者反映。
2. 目前學生宿舍房間內是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在公共區無線網路之溢波，故連線品質不穩定。

Q2：連線慢，學期初經常嚴重掉速、連線不穩定、容易突然中斷、打遊戲時時常重新連接、有時線上上課時網路變慢，上課體驗很差。

A2：

1. 經查學生宿舍網路設備皆持續正常運作，且本校連外頻寬以及校本部學生宿舍使用頻寬皆足夠，然而由於網路網網相連，速度有時變慢的原因可能是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。校本部學生宿舍共 33 組光纖埠 1G 連接校園主幹網路，觀察每組使用量約 100-500Mbps，頻寬仍充裕，有關學生宿舍區網路交通流量請參考：<https://net.nthu.edu.tw/netsys/network:traffic:abtraff>。
2. 請用戶亦可主動提供問題發生的時間點，是偶發性質、固定時間點、或是持續發生，以及所欲連線的目的地、問題如何發生與過程，使用的軟體名稱版本等資訊，以便後續追查。
3. 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 或學生宿網服務信箱 dorms@cc.nthu.edu.tw 回報問題。

Q3：清齋只有 100Mbps

A3：去年底已規劃今年學生宿網設備更新案，目前已完成設備採購作業，預計今年(109)暑假完成明、平、清、義等 4 齋用戶端網路設備更新，完成後用戶端可提供 1Gbps 網路介面連線(與其它齋一樣)。

Q4：會擋特定封包

A4：學生宿網無防火牆設備，網路網網相連可能其他網路設備或 PC 設定阻擋特定封包。

南大校區學生宿舍網路

Q1：房間訊號不佳、連線不穩、靠門邊才收的到、下雨時不正常、超慢或在尖峰時刻容易連不到無線網路。

A1：本次問卷，南大住宿同學反應的意見大多如上所提，屬於無線網路問題，在此跟同學說明，合校後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，原竹大時期佈建宿舍無線網路已老舊，不再汰換更新，未來無線網路服務及維運僅提供公共區域交誼廳使用，若同學在交誼廳有無線網路問題可直接與南大校區網路管理單位(分機 76409)聯繫通報或透過計通中心通報網線上報修(<http://help.cc.nthu.edu.tw/sos/index.html>)。

Q2：有線網路好像也沒有比較快及平日下午到晚上使用會議軟體就會卡、連不上等問題。

A2：有線網路會比無線網路穩定，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，尤其學生所用網路線材也會影響上網品質，建議若覺得有網路特別慢或是常連不上網路等不正常狀況，請洽南大校區網路管理單位（分機 76409）聯繫通報或透過計通中心通報網線上報修（<http://help.cc.nthu.edu.tw/sos/index.html>），可儘快檢測釐清問題與解決。

Q3：校內網路常常跑很慢！尤其是晚上七點到十二點之間，要做報告，查資料，會卡超久。

A3：目前觀察南大校內網路流量正常頻寬也是足夠的，建議可直接洽詢南大校區網路管理單位（分機 76409）聯繫通報或透過計通中心通報網線上報修（<http://help.cc.nthu.edu.tw/sos/index.html>），中心會與您聯繫瞭解您的使用狀況。

校園公共區無線網路

Q1：學生宿舍區無線網路連線品質不穩定；平齋、新齋、學齋、慧齋及靜齋交誼廳等處連線品質不佳。

A1：

- 中心已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，設置地點現況請參考 <https://net.nthu.edu.tw/netsys/wireless:dorm>。目前學生宿舍區無線網路設置地點主要由住宿組提供需求點位，尚有部分交誼廳未於涵蓋範圍中，若仍有無線網路使用需求，建議用戶可先向住宿組反應，以利中心後續接洽處理。
- 請用戶主動提供問題發生的時間點及連線使用地點（如齋/棟/樓別），以便後續檢測改善。
- 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在公共區無線網路之溢波，故連線品質不穩定。

Q2：蒙民偉樓(學生活動中心)熱點覆蓋樓層太少，轉角處或社團室經常連線很慢。

A2：蒙民偉樓(學生活動中心)目前無線網路涵蓋範圍為戶外廣場及 1F-2F 部分空間，3F-5F 主要為社團辦公室且尚未設置無線網路基地台(AP)，中心將會協同課外活動組評估後續改善事宜。

Q3：二樓諮商中心連線品質不穩定，there is totally no wifi out side the clinic。

A3：中心已於 108 年 5 月新建醫輔大樓公共區無線網路，涵蓋範圍包含衛保組公共區域、諮商中心 1F 會議室及 2F 大團諮室，若該區尚有其他空間的無線網路使用需求，建議用戶可先向該區管理人員反應，以利計通中心後續接洽處理。

Q4：成功湖畔、大草坪等戶外區域連線品質不穩定。

A4：中心已於 105~107 年間陸續汰換更新戶外區域的無線網路基地台(AP)，包含成功湖畔及大草坪等區域，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、個人行動裝置接收及傳輸訊號能力等因素相關，故可能影響無線網路連線速率。

Q5：nthupeap 使用順暢，較少遇到斷訊問題；eduroam 今年五月後在校外的學術機構有無法連線的問題，曾多次嘗試重新設定再登入，仍無法解決問題。

A5：今年4月底至5月間因TANet無線網路漫遊交換中心遷移及移轉作業，故期間跨校漫遊服務狀態不穩定；在各校陸續配合TANet無線網路漫遊交換中心完成相關作業後，目前清大無線網路帳號之跨校漫遊服務狀態正常。

南大校區校園無線網路

Q1：有時訊號明明就是滿格，但網路卻跑不動或斷線，連不上。

A1：無線基地台有承載能力上限，使用人數多干擾也多，手機個人熱點，皆是可能的干擾因素，影響無線連線效率，建議若覺得有無線網路連線障礙等不正常狀況，請洽南大校區網路管理單位（分機76409）聯繫通報或透過計通中心通報網線上報修（<http://help.cc.nthu.edu.tw/sos/index.html>），中心會與您聯繫檢測釐清問題。

Q2：常常輸入帳密後登入獨進去，一直重複跳出驗證

A2：有關重複跳出驗證問題，以往曾處理過是使用者端瀏覽器問題，建議可與中心聯繫解決，或改用802.1x+peap方式使用無線網路，連線名稱選擇nthupeap或eduroam，設定一次爾後可自動連入無線網路（設定方式請參考https://net.nthu.edu.tw/netsys/faq:wlan_auth#peap）

Q3：建議time out時間可長一點，否則常需要重新登錄，另外，從A點移至B點時，無線網路連線是否可以不必重新登錄。

A3：因同學使用Web-based方式登入驗證，離線後會有timeout問題，建議可以802.1x+peap方式使用無線網路，連線名稱選擇nthupeap或eduroam，設定一次爾後可自動連入無線網路。（設定方式請參考https://net.nthu.edu.tw/netsys/faq:wlan_auth#peap）

Q4：8319教室無法使用無線網路。

A4：經中心派員測試後，該室為建物邊角區域，而且為室內再隔間，已協助向系上反應建議佈點。

Q5：學校有超多地方都連不到wifi。

A5：因未特別指名地點，無法進行測試，也無法與場地管理單位評估佈建效益，建議可與南大校區網路管理單位（分機76409）聯繫反應，中心會進行測試與評估的。

網際網路服務：電子郵件

Q1：Webmail 使用問題。

A1：

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. 目前已陸續將 webmail 更新，加入網頁 RWD 功能，可使用手機瀏覽器讀信，相關訊息請參閱：
<https://net.nthu.edu.tw/netsys/webmail:roundcube#版面設定>
3. 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
4. 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。
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. 自動回覆以及轉信功能設定，可透過 Webmail 設定，詳情請參閱：
英文版：
https://net.nthu.edu.tw/netsys/en:webmail:roundcube#forwarding_and_vacation_auto-reply_settings
中文版：
<https://net.nthu.edu.tw/netsys/webmail:roundcube#%E8%BD%89%E4%BF%A1%E8%88%87%E5%81%87%E6%9C%9F%E8%87%AA%E5%8B%95%E5%9B%9E%E4%BF%A1%E8%A8%AD%E5%AE%9A>

Q2：校內 Email 隔離垃圾信有時會誤判，還可更好

A2：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>。

Q3：信件白名單設定不太管用

A3：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。

Q4：不要一直寄隔離垃圾信的信

A4：隔離垃圾信件寄發可透過登入系統自行取消，詳情請參閱：

https://net.nthu.edu.tw/netsys/faq:mail_report_ok_mail_list

校園授權軟體與軟體教育訓練

Q：校園授權軟體使用與安裝說明，對於非理工科同學仍有困難。

A：計中網頁設有校園授權軟體專區，內有軟體資訊及安裝圖文步驟，並提供疑難排解，歡迎瀏覽。若仍在安裝過程中遭遇困難，可於上班時間撥打校內分機 31000 或親至計中二樓服務台，我們會提供諮詢與協助。

Q：希望教育訓練場次可以再增加或提供線上課程，讓報名者不會有時間安排的困擾

A：教育訓練課程(如 Office、Adobe…)因附加於採購合約中，故僅能在有限時數下開設課程，請理解。若徵得講師同意，本中心會將課程內容錄下並上傳到「清華影音網」，以服務未能親臨現場之師生同仁。

Q：希望有全校授權的 Adobe CC 可下載

A：由於 Adobe CC 軟體售價較高，若採購全校授權版本恐排擠其他校內運作。故計通中心於去年採購有限數量之 Adobe CC 並安裝於校本部及南大校區的電腦教室，同時提升了電腦硬體設備，期能更順暢地應用於多媒體編輯，歡迎校內師生同仁多加利用。

Q：依據 109 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

A：說明：軟體名稱後數字即為推薦數

