

# 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：110年6月7日(一)~110年6月18日(五)

調查方式：校務資訊系統線上問卷

住宿學生有效問卷 716 份 (填卷率 9.19%)

非住宿學生有效問卷 349 份 (填卷率 4.2%)

教職員有效問卷 355 份 (填卷率 6.89%)

# 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、使用者端設備問題、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 110 年 1 月頻寬由 2.7Gbps 提升至 2.8Gbps，連外總頻寬合計 30.8Gbps，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會有壅塞狀況，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>。

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，將會儘速協助釐清狀況、解決問題。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

Q：有線網路連上也常斷線。

A：建議可與該場所管理單位反應或透過計通中心通報網線上報修，中心才能瞭解障礙發生位置及進行狀況瞭解（<http://help.cc.nthu.edu.tw/sos/index.html>）。

## 學生宿舍網路

Q：有時候會突然網路不穩、網路容易斷線、播影片蠻容易卡的、在宿舍使用有線網路時有時候會突然斷線個幾分鐘，甚至稍微久一點，不知道是什麼原因、Twutch 很當。

A：

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 100-600Mbps，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](mailto:dorms@cc.nthu.edu.tw) 回報問題。

Q：收不到電信公司的訊號或是很微弱、4G 網路幾乎無法正常連線；宿舍內接不到 nthupeap、房間裡面能不能也有 wifi。

A：

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。

Q：遠距上課期間，宿舍頻寬不夠進行順暢的視訊、請加強支援連線至各遠距軟體穩定度、後期網速可能因為眾多學生使用宿舍網路上線教學，導致網速偏慢，建議提高網速

A：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 100-600Mbps，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>

Q：許多大陸網站莫名被禁、希望有地方可以查詢會被學校 filter 掉的 port 或 protocol。

A：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。

Q：宿網接頭接觸不太好。

A：如用戶發現網路無法正常連線時，可告知本中心派員前往檢修。

## 南大校區學生宿舍網路

Q：有線網路連接很不穩定，時常斷線或連線不穩等問題。

A：時常斷線問題，有可能所使用短網路線品質不佳，建議可透過計通中心通報網線上報修，中心才能與您聯繫瞭解您使用狀況 (<http://help.cc.nthu.edu.tw/sos/index.html>)。

Q：可以網路訊號強一點、穩定一點，常常連了又斷線，或是根本連不到。

A：此狀況屬於無線網路問題，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，也不再汰換更新，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障礙問題可透過計通中心通報網線上報修 (<http://help.cc.nthu.edu.tw/sos/index.html>)。

## 校園公共區無線網路

Q：學生宿舍區無線網路連線品質不穩定；儒齋 A 棟、儒齋 D 棟 2F、靜齋、學齋 A 到 C 棟之 2-3 樓、文齋等處交誼廳沒有無線網路訊號。

A：

- 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），以利後續評估及改善。
- 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。

Q：蒙民偉樓(學生活動中心)3F~5F 無線網路連線品質不佳。

A：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。

## 南大校區校園無線網路

Q：離開 A 地到 B 地就需要重新連線,是否可以改善,謝謝!

A：目前南大校區有新舊兩套無線網路系統運作中，若剛好在新舊系統區域漫遊時，透過網頁認證將會有重新認證問題，建議使用 802.1x+peap 方式使用無線網路，方便漫遊時自動重新驗證連線上網，連線名稱選擇 nthupeap 或 eduroam，一次設定爾後可以自動連入無線網路。(設定方式請參考 [https://net.nthu.edu.tw/netsys/faq:wlan\\_auth#peap](https://net.nthu.edu.tw/netsys/faq:wlan_auth#peap))

Q：有關在校園無線網路問卷中反應南大宿舍訊號不佳問題。

A：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，也不再汰換更新，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障礙問題可透過計通中心通報網線上報修 (<http://help.cc.nthu.edu.tw/sos/index.html>)。

## 網際網路服務：電子郵件

Q：gapp 服務相關問題：

A：

1. 如何申請 gapp 服務，詳情請參閱：

英文版：<https://net.nthu.edu.tw/netsys/en:gapp>

中文版：<https://net.nthu.edu.tw/netsys/gapp>

2. Google 雲端硬碟政策更動將影響本校 gapp 服務，由於總雲端硬碟空間僅有 100TB，就現有帳號數計算均分，每個帳號僅有 3GB，依此狀況將不足以支持繼續提供 gapp 服務，因應政策尚未完全定案，僅有初步作法，詳情請參閱：  
[https://net.nthu.edu.tw/netsys/mailling:announcement:20210719\\_01](https://net.nthu.edu.tw/netsys/mailling:announcement:20210719_01)
3. 購買 google 雲端硬碟空間這個建議將會進行研議。
4. Google Meet 分組討論功能是收費的服務，依現有免費服務的規則無法提供這項功能。

Q：Webmail 使用問題。

A：

1. 目前中心提供 Roundcube Mail 予全校教職員工生使用，具多國語言界面、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 已加入網頁 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](https://net.nthu.edu.tw/netsys/mail:gmail_app)  
Apple iOS 系統，[https://net.nthu.edu.tw/netsys/mail:config:ios\\_pop3](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](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>

7. 關於 webmail 與 DB 連結以及附檔異常的情況，將會透過更新作業系統版本改善，惟更新作業程序繁複，未來將會逐一公告更新。
8. Webmail 與隔離垃圾信系統是兩套不同的系統，郵件黑白名單的設定是在隔離垃圾信系統；webmail 僅是單純瀏覽信件用途，並不具備設定郵件黑白名單的功能。

Q：之前學校提供了學生設定信箱別名的服務，希望在個人網頁(e.g. m109.nthu.edu.tw/~s109123456)也能有類似的服務。

A：關於此需求，現有系統尚未找到適當方法來實作，擬留待日後研究。

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](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 [service@cc.nthu.edu.tw](mailto:service@cc.nthu.edu.tw)，我們將儘快處理。如不知如何回報問題，請參閱如何回報問題網頁：  
[https://net.nthu.edu.tw/netsys/faq:ask\\_a\\_good\\_question](https://net.nthu.edu.tw/netsys/faq:ask_a_good_question)

Q：不要一直寄隔離垃圾信的信

A：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](https://net.nthu.edu.tw/netsys/faq:mail_report_ok_mail_list)

### 其他：行動通訊

Q：拜託讓網路快一點，尤其是台達館 B1，地下室連不到 4G，wifi 又這麼慢，根本沒辦法做事；我覺得校內的無線網路品質很棒，但在人社院時很多地方自身手機的網路訊號很差，無法使用；直接在人社架設基地台？教育館希望可以安裝手機訊號強波器。

A：

- 有關校內各館舍如有強化館舍內行動通訊訊號之需求，請逕向該**館舍場地管理單位**（如管委會）提出需求，經場地管理單位**同意並確認需求**後，邀集相關電信業者提供改善計畫；後由場地管理單位正式簽陳校方同意強化改善，並簽會計通中心（負責協助光纖訊號引入事宜）及總務處（負責協助共同管道收費事宜）協助。
- 近期教育館（清華學院）已循此程序於 110 年 8 月完成館舍內行動通訊訊號強化案。

### 校園授權軟體與軟體教育訓練

Q：可以對新生做一個懶人包，不然資訊都在不同地方很難找。。

A：計中首頁上已設置「新生入學須知」，歡迎新入學學生多加利用。網址：  
<https://ccc.site.nthu.edu.tw/p/412-1285-2320.php?Lang=zh-tw>

Q：希望能增加微軟畢業生授權專案

A：由於微軟銷售政策的改變，學生(包含畢業生方案)部份的售價明顯提高，為免加重校務經費壓力及不違反合約精神之下，故調整了採購品項，自 105 年起清大的微軟全校授權方案即不包含畢業生方案。目前已知，微軟針對畢業生方案的價格及限制會愈來愈多，因此未來暫

無規畫採購畢業生方案。

Q：希望被停用序號的Adobe Acrobat Pro能重新提供全校師生下載權限。

A：疑似因安裝序號外流而造成超額安裝，Adobe為了維護其產品利益，因此停用產品安裝序號，改換發新的安裝序號並要求本校需依合約中採購數量，自行管控序號安裝數量以免違反合約精神，而新的安裝序號受限於數量有限，實在無法全面提供全校師生使用。另外，關於採購新的Acrobat授權方案，我們遭遇以下困難：

1. Acrobat無全校授權方案，皆是單套計價
  2. 產品皆為年租方式
  3. 產品綁定使用者帳號，規範「不可多人共用帳號」，使產品不易在校內流通使用
- 因此，若仍要比照過去人人皆可安裝使用Acrobat的情況，以全校學生約16,000人，廠商

給予的報價為1,120元/一年/單套，則學校在Acrobat上的每年支出為1,792萬元，遠超過全年軟體預算。在Adobe無法針對教育單位提出更優惠的方案前，計中實無法提供全校師生Acrobat Pro軟體。計中彙整了各式替代軟體資訊，請參考網頁最下方資訊：  
<https://learning.site.nthu.edu.tw/p/404-1319-197750.php?Lang=zh-tw>

Q：依據 110 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

