

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：113 年 5 月 17 日(五)~113 年 6 月 16 日(日)

調查方式：校務資訊系統線上問卷

住宿學生有效問卷 1,428 份 (填卷率 18.4%)

非住宿學生有效問卷 1,614 份 (填卷率 16.4%)

教職員有效問卷 1,093 份 (填卷率 23%)

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 113 年 1 月頻寬由 3Gbps 提升至 3.1Gbps，連外總頻寬合計 48.1Gbps，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：**計通中心已有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。近一年計通中心已有協助奈微所(100Mbps 提升至 300Mbps)完成頻寬提升作業。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>。
- **本校連外資安設備部分：**校園骨幹網路上建置有資訊安全設備，網路速度有可能因設備異常或處理大量攻擊導致對外網路連線速度變慢。經查本學年度並未有因大量連線的惡意攻擊，導致資安設備發生異常。

若用戶使用網路不順，請利用本中心下載速度測試服務 <https://speedtest.nthu.edu.tw>，並透過計算機與通訊中心通報網站 <https://ccc.site.nthu.edu.tw/p/404-1285-227288.php?Lang=zh-tw> 回報問題、提供完整的資訊，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：有關南大校區有線網路連不上或網路差問題。

A：有關有線網路連線障礙問題，可與南大計中辦公室 76405 登記報修或透過計通中心通報網線上報修，讓中心瞭解障礙發生位置及情況判別是否為實體線路問題。

(<https://ccc.site.nthu.edu.tw/p/404-1285-227288.php>)

學生宿舍網路

Q1：Facebook、Youtube 常斷綫、有時候會卡卡。宿舍網路品質很不好，甚至有斷網情況。常常突然變很慢。連線慢，網路強度低，偶爾網速會很慢。希望可以增加網路速度和流量。有時會卡住 資料無法傳輸。網速不佳導致影片播放有問題，只能看。

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遠端提供服務之伺服器忙碌、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 100-800Mbps，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> (此網頁僅供校內 IP 查看)。
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 <https://speedtest.nthu.edu.tw/>，並透過計算機與通訊中心通報網站 <https://ccc.site.nthu.edu.tw/p/404-1285-227288.php?Lang=zh-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。

Q2：宿舍公共網路連線範圍希望再更廣一點。希望每個交誼廳都設置 wifi 點，有時想在交誼廳使用網路，但有些交誼廳沒有 wifi，必須去其他棟或樓層；還有希望房間能直接設置基地台，每年都要重新設定宿舍網路很麻煩，導致很多學生都不想用了，看到其他學校的宿舍使用基地台真的很方便。能有無線網路可能更方便。我希望全宿舍可以換成 Wi-Fi，因為還要自己架路由器很麻煩。宿舍區的公共空間，如交誼廳有些地方沒有網路。在宿舍的公共區域常連不到學校的網路或連線狀況不穩定。The wifi strength is extremely weak。

A：

1. 目前學生宿舍房間內仍以有線網路服務為主，用戶自行加裝無線網路分享器(路由器)，應自行善盡管理責任且遵守宿網規定不得私自串接設備供他人使用。
2. 若在房間內接收到校園無線網路訊號(nthupeap、nthu-cc、eduroam 等等)應屬在公共區無線網路之溢波，故連線品質不穩定。

Q3：連校外網路有時 PING 較高。玩遊戲都會爆 PING 似乎是學校大家都有的問題，想請問學校真的沒有解決方法嗎。打電動會爆 ping，但最近這幾天好轉很多。MOBA(多人線上戰鬥競技場遊戲) 網路延遲 ping 高、掉封包情形嚴重。

A：學生宿舍網路（以下簡稱宿網）為校園網路之一部份，主要之目的在於提供本校學生宿舍之住宿者從事學術研究活動，無法協助解決玩遊戲時爆 ping、網路延遲高、掉封包情形嚴重等問題。

Q4：保留宿舍有線網路申請可以以非 NTHU 之 IP 申請，讓同學可以在到學校以前就先開通宿舍網路，也不用使用麻煩難用的 SSLVPN 跳板才能開通。

A：宿舍網路管理系統開放申請後的三週內，不會限制校外網路瀏覽及使用，以方便同學使用，詳細資訊如網址：https://net.nthu.edu.tw/netsys/mailling:announcement:20231110_01

Q5：網路速度僅有 100Mbps。接孔老舊，有時候會接觸不良很煩！

A：用戶需使用符合 Cate 5e 規格以上之網路線連接寢室內的網路插座，利用本中心下載速度測試服務 <https://speedtest.nthu.edu.tw/> 進行測速，依然不行的話可能是插座接觸不良，可透過計算機與通訊中心通報網站 <https://ccc.site.nthu.edu.tw/p/404-1285-227288.php?Lang=zh-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 報修。

南大校區學生宿舍網路

Q1: 宿舍裡面的網速很慢

A: 可以先透過清華大學校園網路測速網站先進行初步測速(<https://speedtest.nthu.edu.tw/>)，若校內測速正常，也有可能是遠端網站問題。

Q2: 可以網路訊號強一點、房間內網路訊號差，常常連了又斷線，或是根本連不到等問題。

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 (<https://ccc.site.nthu.edu.tw/p/404-1285-227288.php>)。

校園公共區無線網路

Q1: 學生宿舍區學齋 C 棟 5 樓、雅齋 B1F、仁齋 4 樓、迎曦軒等處交誼廳及仁齋講堂無線網路連線品質不穩定；學齋 A 棟 2 樓/3 樓、學齋 D 棟 4 樓等處交誼廳沒有無線網路訊號。

A:

1. 學生宿舍區之校園無線網路主要涵蓋範圍為交誼廳及 K 書中心，中心依據住宿組提供學生宿舍區無線網路需求點位，設置地點現況請參考 <https://net.nthu.edu.tw/netsys/wireless:dorm>，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，另仁齋、實齋區域請向住宿書院反應，以利中心後續接洽處理。
2. 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。
3. 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: 第二綜合大樓 B 側共同教室區 105/108/205/213/604 連線品質不穩定，1 樓 110 速度太慢，有時會連不到。

A:

1. 第二綜合大樓 B 側無線網路佈建主要依據空間所屬管理單位(如教務處等)之網路使用需求，用戶反應區域部份未於涵蓋範圍中，中心將會協同所屬管理單位討論及評估後續改善事宜。
2. 因應該區無線網路使用需求漸增，中心已規劃於今年(113)暑假進行第二綜合大樓 B 側共同教室區無線網路基地台效能提升工程。
3. 若用戶有校園無線網路之相關問題或建議，可透過無線網路服務分機 31235、服務信箱 wlan@cc.nthu.edu.tw 或計通中心通報網 <https://ccc.site.nthu.edu.tw/p/404-1285-227288.php?Lang=zh-tw> 等管道即時反應或回饋，並請盡可能提供問題發生的時間點、連線所在位置（如齋/棟/樓別）、應用服務及發生狀況等資訊，以利後續評估及改善。

Q3：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

Q1：無線網路會在 nthu-cc 跟 nthupeap 之間跳換，影響上網使用。

A：無線網路建議使用 802.1x 的 nthupeap 為主,一次性設定爾後可自動登入連線，但行動裝置特性是會記憶曾使用過的無線網路 SSID，並會依曾建過 SSID 自動連入，所以完成 nthupeap 設定後需自行將自己行動裝置(手機、筆電)中的無線 SSID 設定檔刪除 nthu-cc，僅保留 nthupeap，避免裝置誤切到 nthu-cc 彈出無線登入頁面造成困擾。

Q2：使用線上會議會斷訊。

A：有關教學使用及視訊會議建議使用有線網路，南大校區教室內皆有提供有線網孔經自動取得 IP 認證後即可上網，無線網路使用雖然方便，但存在各種影響訊號品質因素，如牆壁、樓板阻擋而衰減，週邊私設基地台及無線熱點各種訊號干擾問題，加上基地台需服務多台無線裝置(使用者)，穩定性沒有比有線網路來的好。

Q3：宿舍房間內無線訊號不佳，影響上網。

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，有關宿網申請請參考學生宿舍網路說明(<https://dormnet.nthu.edu.tw/>)

網際網路服務

Q1：gapp 空間一直變小有點困擾。

A：有關 gapp 服務因當初 Google 使用容量無上限方式吸引學校單位供教職員生使用，使大家習慣無限量空間好處，並在 gapp 服務上存放巨量資料，持續多年後 Google Workspace for Education 更改儲存空間政策，開始對各大專院校以使用容量及帳號數收費，本校亦於 2022 年開始向 Google 付費購買容量及帳號數，惟先前使用者存放巨量資料須備份及刪除，處理資料必會產生陣痛期，因 Google 給的緩衝期只至今年下半年，屆時若全校使用量超過將影響每個使用者，使容量未超用之使用者也無法上傳資料；因此本中心自去年底即開始公告與宣導，並給予寬限期及帳號停權等補救措施，在校生及在職教職員工如 2024 年 9 月 30 日起用量仍超過之帳號將被刪除，以釋放出空間，以免影響全校使用者正常使用。

Q2：gapp 的雲端容量過少，希望超過容量的處理方式是隨機刪到低於限制容量，而非直接刪帳號。

A：管理員無法看使用者檔案資料，僅能刪除帳號以釋放出空間，超過容量處理方式與各校作法相同。

Q3：Webmail 使用問題。

A：

1. 已規劃新版 Roundcube Mail，由於該應用軟體上有其限制，須從作業系統平台更新著手，目前仍須時間反覆測試與克服相關衍生問題，若系統整合完成，經測試後沒有問題的話，將儘快更新目前的 webmail 版本。
2. 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（內含表格功能）、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>
3. 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>
4. 如需透過手機讀取電子郵件，自行開發 APP 恐無法滿足使用者需求，如現行之 roundcube mail 於功能及畫面均難達成使用者所有要求，故建議安裝手機上的郵件 APP 收發信件。相關訊息請參閱：
Android 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
5. 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，中心首頁已放置相關的登入資訊，可直接點擊連線網址。
6. 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。
7. Webmail 與隔離垃圾信系統是兩套不同的系統，webmail 僅單純瀏覽信件用途，如需尋找遭隔離電子郵件，可透過隔離信通知郵件尋找並重送。

Q4：關於垃圾信處理問題。

A：

1. 中心隔離垃圾系統發生正常信誤攔或垃圾信漏攔的問題不可能完全避免，統計過去一年系統正常信誤攔率 0.02%，垃圾信漏攔率 0.01%，使用者可經由設定個人黑白名單、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>。
2. 使用者可透過郵件記錄器來變更設定決定是否啟用垃圾信過濾(系統預設為啟用)。設定方式請參閱：https://net.nthu.edu.tw/netsys/faq:mail_report_disable
3. 使用者可透過通知信或郵件記錄器來設定個人專用的黑白名單，可將重要聯絡人設為白名單，以避免系統誤判垃圾信，設定方式請參閱：https://net.nthu.edu.tw/netsys/faq:mail_white_black_address
4. 使用者可將漏攔垃圾信或誤攔正常信回報原廠，以利原廠進行郵件分析，更新過濾規則，增加攔截準確度。回報方式請參閱：https://net.nthu.edu.tw/netsys/faq:mail_report:report2cellopoint
5. 使用者可透過郵件記錄器來變更設定決定是否寄送通知信(系統預設為每日凌晨寄送隔離垃圾信通知，但正常信與病毒信通知則不寄送)。變更設定方式如下：https://net.nthu.edu.tw/netsys/faq:mail_report_ok_mail_list

Q5：關於電子郵件寄送或其他問題

A：請回報問題，以利於追查原因並釐清問題。影響電子郵件收發快慢的原因有很多，如當下伺服器忙碌或突然有大量信件同一時間寄出等等原因，如發現信件延遲的狀況，請向中心服務台 31000 回報，以便於後續追查。回報問題時，請參閱以下網頁，提供有用資訊，以加速問題處理：https://net.nthu.edu.tw/netsys/faq:ask_a_good_question。

Q6：SSL-VPN 服務說明

A：

1. 近一年 SSL-VPN 服務為修補資安漏洞，系統維護更新的頻率較往年增加，於系統維護更新期間連線將不定時中斷與暫停服務，每次更新維護時程會提早公告於本中心網站。
2. SSL-VPN 系統的使用人數資源有限，為有效使用資源，系統會將連線閒置過久(30 分鐘)的使用者登出，釋出資源供其他教職員生使用。

校園授權軟體與軟體教育訓練

Q：可否提供非直播線上課程，或者現場教學過程的影片。有時我很想參加，但時間因素發參與，不知中心是否可研議類似的授課方式？謝謝。

A：每年計中開設軟體訓練課程經講師同意錄製為影片後，會上傳至計中網頁，位置在計中→教學服務→教育訓練

(<https://learning.site.nthu.edu.tw/p/412-1319-2143.php?Lang=zh-tw>)，歡迎有需求的師生同仁多加利用。

Q：好奇防毒軟體有怎樣的的教育訓練。

A：以防毒軟體為主題之課程內容，講述最新網路犯罪趨勢及資安防護手段，以建立使用者安全的網路操作行為；針對防毒軟體功能介紹並透過實際操作學習判定電腦感染風險及排除方法。今年(113)計中於8月與9月皆有開設防毒軟體教育訓練課程(開課資訊：<https://learning.site.nthu.edu.tw/p/412-1319-16583.php?Lang=zh-tw>)，歡迎參加。

Q：希望有Adobe相關軟體教育訓練，若有Adobe的軟體可以用就更好了。

A：

1. 本中心往年皆有開設Adobe相關課程，主題有Photoshop、Acrobat等，課程影片可在計中→教學服務→教育訓練(<https://learning.site.nthu.edu.tw/p/412-1319-2143.php?Lang=zh-tw>)中瀏覽。今年(113)8月、10月及11月亦安排了Adobe Firefly、Acrobat及Photoshop課程(開課資訊：<https://learning.site.nthu.edu.tw/p/412-1319-16583.php?Lang=zh-tw>)。
2. 因Adobe產品採個人帳號訂閱制(綁定帳號)，無法再如同過去可在校內流通讓人人都能安裝在自己的個人電腦中使用，因此本中心主要是採購少量安裝在電腦教室以供全校師生使用，還請理解。