

1：無線網路收訊很不好,速度也很慢

A:資教中心已於本學期十月初完成無線網路系統更新，更新後範圍以 100 年 4 月 11 日完成之問卷調查需求較高之區域(教室外活動空間)，並經 99 學年第二次資訊發展委員會通過更新之範圍，涵蓋範圍可於

<http://wireless.wtuc.edu.tw> 查詢，目前所得反應收訊不良之地點，均為當時問卷調查時未獲建議，或反應較少之地點，故為規劃建置之死角區域，未來如有再進行調整時再進行評估考量。

2：校園網路及無線網路上網速度很慢

A:無論是有線網路或無線網路，學園內上網所使用為教育部所屬台灣學術網路 TANet 連線，非一般民間 ISP 連線，台灣學術網路 TANet 連網速度一直以來幾近塞阻，各校均已向區網中心反應，目前教育部尚無解決方式，本校及整個學術網路即時現況可於 <http://netmon.wtuc.edu.tw> 校園網路現況內檢視參考。

3：E 棟樓的電腦依舊很慢，有些螢幕已經有嚴重色差，有些電腦還會有斷網路的情況，除此之外，Q 棟樓的電腦都很好使用!

A:為改善此問題，E112、E212、E312 教室電腦將於 100 學年度寒假進行更換。

4：語言教室系統不一，常成為教師教學上的負擔,因文藻已是個資訊化校園，校內各間教室,教職員電腦等的問題維修，都有賴資教中心僅有的人員的服務協助，資教中心人員的疲於奔命,真的辛苦你們了!

A:語言教室因建置時間及需求的不同，無法有一個統一的系統，只能藉由每學期舉辦的設備使用教育訓練協助老師熟悉設備操作，資教中心網頁也都有各教室的操作手冊方便老師隨時可以了解各項設備操作。

5：若能提供較詳細之應用軟體教學電子檔(使用手冊)，供老師上課後回家練習，將會使教學效果更佳 以上建議，謝謝。

A:資教中心網頁有提供資教中心舉辦各項教育訓練電子檔，老師可隨時參考。

6：部分教室在抓取 profile 時的時間，會多於其它教室正常抓取時間，不知是電腦的問題，還是網路傳輸的問題。

A:各地點資訊講台因建置時間不同，電腦等級也不相同，加上網路傳輸品質不同，故會有差距，但差距時間不會太大，若有差距過大的情況請通知資教中心進行檢查，謝謝。

7：希望可支援不同瀏覽器，如 safari，使用。

A: 能加掛 IE TAB 元件者均能使用校務系統或網路學園，但是 safari 因無法加掛此元件，故在整體系統未改版前實無法支援此瀏覽器。

8：請考量點名改為學生証入室以卡刷簽到. 簽出。

A: 學生證刷卡點名已與教務處與學務處初步討論過，正評估相關軟硬體費用與 RFID 等解決方案是否可行，待有進一步進展會再以專案方式進行導入。

9：不要行政主導教學，任何關乎教師工作的重大資訊改革要經過老師們的同意。

A: 重大資訊改版或導入，若是中心業務定會提至校級[資訊發展委員會]中進行說明，該委員會委員及參與成員中及有許多教學系所代表老師參與，若非中心主導之重大資訊系統改版後續會再提醒注意此訊息，務必考慮參與老師之必要性。

10：網路學園穩定度似乎不足。

A: 網路學園前些時間發現硬體設備損壞，目前已報請廠商處理，待修復後，會在觀測是否另有異常。

11: 人機介面的便利與改善，有很大精進的空間。

A: 目前諸多系統功能源自於 93 年所開發之觀念，確實存在很大改善空間，在目前中心幾個重大專案告一段落後，將再針對此部分進行研討。

12: 系統基本服務與介面改善應配置固定人力。

A: 目前系統管理組開發人力配置:在單一專案進行時會維持 50%人力對校內各單位所提出問題單進行處理，其中又以新系統或新功能開發等各單位較急迫需求處理優先，在兩個以上專案同時進行時，約只能保留 20%人力，消化校內需求，故部分問題單或介面改善會有所延遲。

13: 人機介面改善應列為固定檢討項目，並列為基本工作項目之一。

A: 目前老師所使用之校務資訊界面因多數與管理單位共同討論出來，故許多操作介面上確實不符老師使用需求，此部分已收集部分老師建議，將待組內資源許可時再另約相關管理單位研議後，再適度邀請部分老師協助改善方向。

14：各項系統建置完畢，應請終端使用者測試介面是否方便使用，並列為

驗收項目。

A: 後續會再提醒行政單位再提出需求前務必在與老師或學生先行討論，已確認完整需求，在後續開發討論或驗收時也適度邀集老師或學生參與，以免需求內容不斷修改，造成資源浪費。

16: 希望能提供所有系統功能清單給使用者及主管參考，而非等要用到某些功能才四處詢問是否有符合需求的程式，或重複開發類似功能的程式。

A: 目前系統光程式功能就超過3百多支，平均一年各單位所提出之修改單亦超過100多件，中心內人力支援亦均運用在專案開發、系統開發與修改問題上。相關文件的製作需耗費人力撰寫與改版，此部分確實不是現階段系統組工作重點，也無法投入人力於此，若有使用者有需哪部分功能，還是建議先跟系統開發人員諮詢，在我們認知內若有類似做法會再給您說明或 DEMO。

17: 希望能增加人力，讓熟悉系統及業務的人員協助開發能簡化行政工作的程式，並據以簡化及優化行政作業。

A: 在目前學校人力凍漲前提下，實難增加此部分人力，故我們都是以現行人力進行工作安排，或許會造成各位不耐久候，若有機會會再跟上級爭取。

18: 開發系統原是要提升工作效率、節省瑣碎工作時間。然而每支報表無法確實依提報需求給予，而是要求使用者自行樞紐分析，那麼，節省的只有打字時間。本校各單位皆須因應上級各種要求提供資訊，系統提供的應是【一個按鈕即可填答】的功能，而非承辦人耗時再行樞紐分析。

A: 行政同仁本身應具備基本資訊技能，資教中心、人事室、秘書室也會定期開設相關資訊課程研習。系統會針對常用使用效益高的報表進行開發，再無現有報表情況下，還是建議透過基本資訊技巧自行整理。樞紐分析的使用對每位工作同仁在日常業務下本就注意非常有幫助，熟能生巧即可節省時間。

19: 無論小樹系統或校務資訊系統，皆缺乏 user friendly 的介面與思維，使用者區分為 WEB 端填報人、小樹端承辦人、系統設計維護人，若無法滿足填報人及承辦人的主要需求，此系統設計亦枉然。系統設計維護人應具有主動提供專業建言的精神，預先揣摩承辦人需求(例如：報表一定自動具有匯出 EXCEL 功能，這應該列為基本功能!)，而非承辦人需求未列此基本功能，就不提供。本校多數承辦人員無系統分析的能力，如果系統設計人能夠主動地提供專業建議，對同仁而言，資教中心所提供的服務方是專業，也才是【確實有效的幫助】。如果系統無法以此為導向，只是憑添

使用者的困擾。

A: 使用者必須清楚自己所需求為何，因為相關業務沒有人比承辦人更清楚，提出需求人員本就需深思熟慮，將相關流程或想法整理成文件，若有關其他單位業務亦須先行溝通後就最後結論經單位主管認可後，方提至資教中心進行技術開發之研討，在此時資教中心人員方會針對所提出文件做適度建議與想法。經過這幾年的配合，校內提出需求人員，已慢慢會去先行思考，我要什麼?如何做?如何宣導?效益為何?等等，我們也均會在過程中給予必要之協助與導引。在中華民國軟體開發協會所頒佈之開發流程文件上，並未見何謂基礎功能，只提到需求提出、確認、開發、驗收與變更等，故在此部分還是建議清楚告知。

20: 多體諒本校有絕大多數的人的出身於文學院或人文社會學院，能夠主動提供專業的建議，並能於系統建置時請有系統分析能力的行政人員協助，會是一大助力，亦能更快的向 user friendly 的目標邁進。

A: 中心人員在與各需求提出人員討論時，均會針對相關經驗給予建議、系統展示或建議可另向某某單位實際執行經驗者再行詢問，無非也是盡可能就所具備之經驗提供需求人員參考，也希望這樣能對需求人員在最後需求確認上有所幫助。當然在我們某部分經驗較不足處較無法提出具體建議時，也請各單位多包容與體諒。

21: user 提出需求單或反應問題後尤其是需要天方協助處理的部份往往需要久候緩不濟急。

A: 需求單由系統管理組系統負責人接單，則會依該單效益進行排程安排；委外廠商的部分，需視廠商內部資源給予相對功能交期確認，故會有此現象。目前系統管理組在接獲需求單會評估重新改寫可行性，若是可行則轉為內部修改單以加速整體交期。

22. 讓資訊服務入口網和網路學園可以在 IE 以外的瀏覽器使用

A: 一、因資訊服務入口網與網路學園中部分系統開發工具僅支援 IE，故在不同瀏覽器上須加掛 IE TaB 元件，可參考資教中心網站常見問題 (<http://c013.wtuc.edu.tw/front/bin/ptlist.phtml?Category=25>)
二、使用無 IE TAB 支援瀏覽器在點選校務系統時即會出現[一串亂碼]情況，請依上述處理即可。

23. 有時候網路學園會塞車，造成學習上無法跟上老師，或下載速度很慢，導致無法馬上完成老師所要求的動作。

A: 從校外使用學校資訊系統服務會經過中山大學之學術網路，因此學術網路頻寬長常造成塞車，故會有此現象，此部分已多次透過中山大學跟

教育部反映，目前尚待教育部後續回應。

24. W-Portfolio 根本爛透了！不要再逼學生使用那種廢物

A: Wportfolio 是為讓學生藉由歷程與反思提供自我檢視用途，更可在往後求職上產生 E 履歷供使用，在現行系統使用上若有更好建議或不便作法處尚請將您建議方案告知學務處或資教中心，以提供後續改善參考。

25. 你們的服務態度很差

A: 對於同學服務不周處深感抱歉，也會對內部人員進行告誡，若發生當時實造成您感覺不適時，建議可直接告知該單位主管進行反映或 EMAIL(webmaster@mail.wtuc.edu.tw)，以求立即改善。

26. 選課系統常當機

A: 不論硬體或軟體異常造成系統當機，資教中心已架設監控機制，發生時會立即發出異常警訊告知維修人員，在選課期間及上班時間若發生異常亦以此為第一順位處理。但若在夜間發生時，則無法及時處理，此部分若發生時會告知教務處，評估是否順延選課時程。

27. 最近入口網要求大家改密碼，還限制九十天為標準，還限制不得少於八個字 什麼叫做以 90 天為標準，沒事找麻煩喔！你們自以為會被駭客入侵嗎？你程式寫那麼爛，根本不用入侵，改再多密碼都是枉然，不過，入口網那麼廉價，應該也沒有駭客 想入侵啦，你們自以為金庫，內容物價值非凡！遜斃了，我隨便寫個程式都贏過你

A: 基於個資法通過立法，個資外洩單一事件罰款最高 2 億元，本校資教中心已獲的 ISO27001 國際資安認證，對於個人使用帳號亦有加強要求，故要求個人使用帳號須於 90 天內進行變更，密碼長度不得少於 8 碼，此規則經資訊發展委員會同意後，於行政會議及校務會議報告後，全校教職員生一體適用。

28. 研究所一樣繳學費，但常常是被忽略的一群 研究所相當需要便捷的網路來搜尋資料 但在學校、在家的網路使用都不太便捷，常常有無法連上學校、無法進入資料庫等問題。與圖書館的帳號整合好像不太好。網路學園的密碼好像跟圖書館的密碼設定不太一樣?網路學園最近相當慢。

A: 一、從校外使用學校資訊系統服務會經過中山大學之學術網路，因此學術網路頻寬長常造成塞車，故會有此現象，此部分已多次透過中山大學跟教育部反映，目前尚待教育部後續回應。

二、圖書館帳號因包含社區人員使用及門禁進出管控，故此部分帳密確實無法與校務做整合。