

數位發展部

113 年度政府網站易用性測試建議報告

OOOOOOOOOOOOOO

臺北 e 大數位學習網

執行單位：中華民國資訊軟體協會

中華民國 114 年 9 月

修訂歷史

版本	制/修訂人員	變更內容摘要	提供日期
1.0	CISA	初版制訂	114.9.24

審查意見修改對照表

項次	審查意見	回覆說明	對應頁次
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			

目錄

一、 緣起	1
二、 目的	2
三、 測試方法	2
四、 測試需求	3
五、 測試服務流程	4
六、 測試成員背景	5
七、 測試結果分析	6
八、 建議方案	19
九、 結語	26

表目錄

表 1：測試成員相關背景.....	5
表 2：關鍵步驟遇到的困難及使用行為.....	6
表 3：測試成員操作服務時間與問題個數.....	8
表 4：網站使用者體驗量表.....	9
表 5：網站服務優化順序.....	25

圖目錄

圖 1	：「OOOOOOOOOOOO-臺北 e 大數位學習網」服務流程關鍵步驟.....	4
圖 2	：搜尋「台北 e 大數位學習網」的排名結果.....	12
圖 3	：T1 點開課程清單下載，尋找哪些課程符合世壯運志工訓練資格.....	13
圖 4	：熱門關鍵字成為所有使用者初次嘗試的好線索.....	14
圖 5	：課程名稱難以讓使用者判斷是否能完成認證目標.....	15
圖 6	：選擇「OOO」登入，會跳轉到多種身份驗證方式的頁面.....	16
圖 7	：以手機進行身份驗證失敗後的畫面.....	17
圖 8	：從首頁進入登入，可以選擇兩種登入方式.....	18
圖 9	：報名課程前，網站預設使用者到 OOO 進行帳號註冊/登入.....	19
圖 10	：搜尋課程的使用者可在此輸入課程名稱.....	20
圖 11	：以取得認證時數資格為目標的使用者，可輸入.....	21
圖 12	：在臺北 e 大登入畫面，新增跳轉至 OOO 註冊的選項.....	23
圖 13	：手機驗證失敗，提示詞應調整為使用者應操作的步驟.....	24

一、緣起

資訊科技應用蓬勃發展，民眾的日常生活與網路的連結越來越密切，政府網站設計良窳影響民眾對機關服務的觀感與評價，協助機關瞭解民眾的使用感受，其中網站易用性測試(Usability Test)扮演至關重要的角色。依據國際 ISO 9241 的定義，易用性為服務的使用者在特定情境中為達特定目標，其所需具備之有效性(Effectiveness)、效率(Efficiency)與滿意度(Satisfaction)。易用性大師 Jakob Nielsen 曾撰寫系統易用性基本框架¹，其中指出易用性係代表系統服務功能提供輕易與愉快的使用程度，且包含易學(Learnability)、易記(Memorability)、避免錯誤(Errors)、效率(Efficiency)及滿意度(Satisfaction)等元素。因此，易用性測試即是測試上述 5 個面向之內容，檢視服務對於使用者的表現。

為協助機關提升網站服務易用性與親和性，數位發展部 113 年度政府網站易用性測試服務，以生活輔助、求學進修、生育保健及購屋遷徙等民眾須經常造訪、申辦及查詢之網站為推動標的，期望透過群眾智慧測試機制，提供機關便捷的網站使用者測試服務，降低機關網站導入使用者測試門檻，以有效提升機關網站服務體驗。同時，為普及推廣政府網站易用性之設計理念，本測試成果報告置於政府網站交流平臺分享予各機關參考。

¹ 資料來源：Jakob Nielsen，系統易用性基本框架，<https://reurl.cc/O0zKpX>。

二、目的

機關經由政府網站易用性測試服務，瞭解使用者對網站服務的認知理解、情緒感受及阻礙問題，並可參考設計專家建議，研擬網站精進之方向，從而提升網站服務易用性與親和性，建構以民為本的政府網站服務環境。

三、測試方法

依據「政府網站服務管理規範」附錄一：使用者中心設計建議。易用性測試為執行步驟的關鍵任務之一，經常用來作為檢驗網站設計是否具有良好的使用者體驗，目的是檢視既有的網站與服務，其使用者在操作的過程上碰到什麼問題與阻礙。測試步驟如下：

- (一)說明測試目的與注意事項：讓測試者瞭解測試目的為協助機關提升網站易用性，並提醒測試者測試前不須過度準備與檢視網站任務，同時測試過程需須透過側錄軟體進行側錄。
- (二)執行任務：本測試採用放聲思考法作為評核方法，完成指派之任務。放聲思考法為引導使用者在每一個互動過程中，將其內心的想法用語言表達，幫助設計專家掌握使用者心理。
- (三)填寫測試結果紀錄表：請測試者寫下每個步驟操作當下的狀況。
- (四)填寫網站使用者體驗量表：請測試者填寫網站使用者體驗量表，測量使用者使用服務的感受程度。
- (五)分析並提供建議：設計專家進行評估，依測試結果剖析流程可改善之方法。
- (六)彙整測試結果：進行彙整建議草案並提供受測單位確認。

四、測試需求

(一)基本資料

- 1.申請單位：OOOOOOOOOOOOOO
- 2.申請時間：2025 年 3 月 6 日
- 3.網站名稱：臺北 e 大
- 4.網址：OOOOO
- 5.網站目標族群：公務人員、一般民眾

(二)測試標的

- 1.服務名稱：臺北 e 大數位學習網
- 2.服務目的：提供公務人員終身學習管道並且與一般民眾分享
- 3.測試目的：民眾閱讀數位課程及各種功能操作是否順利
- 4.預計完成操作時間：60 分鐘
- 5.預期服務產出：公務人員終身學習時數或數位學習證明

五、測試服務流程

目前服務流程需操作 8 個關鍵步驟，如下圖 1。

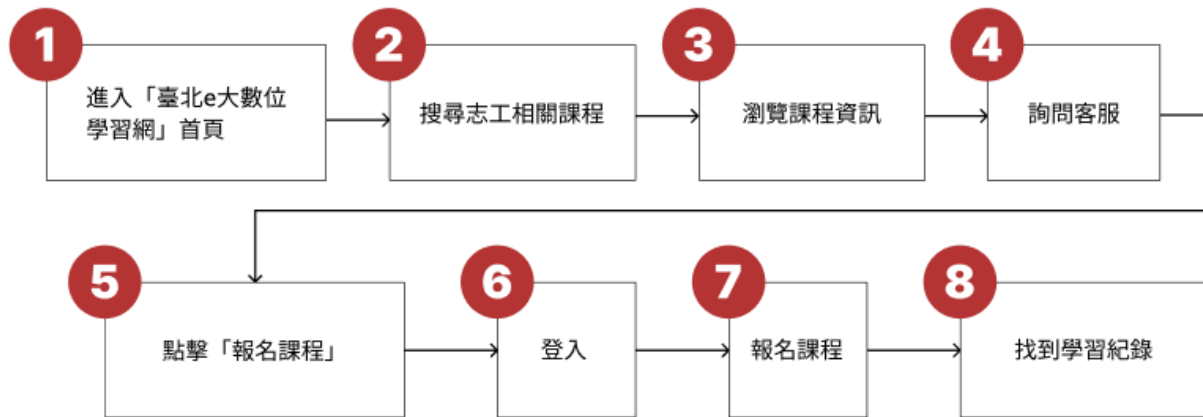


圖1：「OOOOOOOOOOOOOO-臺北 e 大數位學習網」服務流程關鍵步驟

六、測試成員背景

網站目標族群為公務人員及一般民眾，本案測試者皆符合目標族群。

5 位一般民眾與 1 位設計專家(如表 1)進行機關網站易用性測試。

表1：測試成員相關背景

測試成員	性別	年齡	居住地	職業	使用電腦 時間長度
測試者 1	女性	36 歲	臺中市	文字編譯 人員	約 10 小時/天
測試者 2	男性	26 歲	雲林縣	工程研發 人員	約 6 小時/天
測試者 3	女性	22 歲	臺中市	學生	約 10 小時/天
測試者 4	女性	38 歲	臺北市	行政/總 務人員	約 4 小時/天
測試者 5	男性	31 歲	新北市	學生	約 6 小時/天
設計專家	女性	33 歲	新北市	研究員	約 10 小時/天

七、測試結果分析

(一)測試紀錄彙整

1.關鍵步驟遇到的困難及使用行為，彙整如下表 2，為清楚標示受測者行為，報告內容將以 T1, T2, T3, T4, T5 和設計專家來分別表示受測者一至受測者五的行為。

表2：關鍵步驟遇到的困難及使用行為

關鍵步驟		遇到的困難	順利的原因	須注意的狀況
1	進入首頁	Google 搜尋「臺北 e 大數位學習網」，第二個搜尋結果的名稱完全相符，卻是錯誤的網站入口(T4)。	Google 搜尋「臺北 e 大數位學習網」，第一個搜尋結果就是正確網站(設計專家、T1, T2, T3, T5)。	
2	搜尋志工相關課程	不明白所需課程歸類在首頁的哪個項目裡，因而不知道該從哪裡開始尋找課程(T1, T2, T3, T5) 使用者輸入尋找的課程的課程關鍵字後，查不到對應的課程。例如 T2 搜尋「世壯運志工特殊訓練課程」找不到符合的課程；T5 搜尋「2025 雙北 特殊」查無任何搜尋結果，T5 改搜尋「特殊訓練」並篩	首頁的熱門關鍵字，幫助使用者開始搜尋與志工相關的課程(設計專家、T1, T2, T4)。	

關鍵步驟		遇到的困難	順利的原因	須注意的狀況
		選認證時數 3，出現僅一個搜尋結果，但不是目標課程（T2, T5）。		
3	瀏覽課程資訊	無法從課程頁面的資訊，判斷是否為擔任世大運志工所需的資格認證課程（T1, T3, T5）。		
4	詢問客服	不想打電話，但因為沒有線上即時客服，無用文字訊息獲得客服即時回覆（T1, T3）。 不想留下、也不明白，為什麼在詢問客服時，必須留下身分證字號這類過於私人的個資（T1）。		
5	點擊「報名課程」			點擊「報名課程」後跳出轉至 000 登入的提示，困惑為什麼需要跳轉到不同網站（設計專家、T1）。
6	登入	報名課程預設以 000 登入，嘗試登入兩次以上才成功（設計專家、T1, T4） 使用手機驗證 000 會員失敗，難以馬上	多數身份驗證需要自然人憑證或讀卡機，不易馬上取得。幸好這些設備條件有寫在驗	登入後得再重新搜尋課程，沒有銜接到登入前的狀態（設計專家、T1, T2, T4, T5）。

關鍵步驟		遇到的困難	順利的原因	須注意的狀況
		察覺是因為沒關閉wifi(設計專家、T3)。	證方式說明欄位，避免受測者選擇他們無法馬上進行的身份驗證方式(T1, T2, T3)。	
7	報名課程		點擊即可報名，操作直觀又快速。	
8	找到學習紀錄		學習紀錄的欄位標示清楚，使用者輕易找到「列印證明」的按鍵。	

2.測試者操作此服務時間較機關單位預期少 36.5 分鐘，完成平均時間：23.5 分鐘，因每位測試員看完線上課程影片的時間不一，所以較難預測取得學習證明的時間。測試成員操作服務時間與問題個數如表 3。

表3：測試成員操作服務時間與問題個數

測試成員	測試完成時間	可透過其他方式獲得所須資訊之問題個數	無法自行解決之問題個數
測試者 1	61 分鐘	29	42
測試者 2	11 分鐘	2	5
測試者 3	21 分鐘	5	2
測試者 4	16 分鐘	1	0
測試者 5	7 分鐘	9	6
設計專家	25 分鐘	7	1

3.透過網站使用者體驗量表瞭解使用者的認同程度，本服務各構面可靠性均值 3.15、回應性均值 3.30、保證性均值 4.25、體貼性均值 3.95、易用性均值 4.16、資訊品質均值 4.35，如表 4。

使用者的感受來自於使用網站的總體印象，此測量為一般民眾使用網站服務後施行，對每個題目進行 1-5 點評分，各問項評分參考李克特五點尺度，衡量政府機關網站之使用者體驗績效，1 為「非常不同意」，2 為「不同意」，3 為「普通」，4 為「同意」，5 為「非常同意」。3.5 分介於「普通」與「同意」之中間，故以此做為及格分數。

表4：網站使用者體驗量表

評量構面	序	項目	測試者 1 評分	測試者 2 評分	測試者 3 評分	測試者 4 評分	測試者 5 評分
可靠性	1	此政府網站向民眾承諾在某一時間內完成某些事時，他們會做到（訊息發布、線上申請的項目在預定時間內完成等）	2	4	3	4	4
	2	我操作此政府網站遇到問題時，網站能協助我解決問題（提供 Q&A、線上客服及操作提示等）	3	3	1	3	4
	3	此政府網站能提供正確的導引	3	4	1	3	3
	4	此政府網站會正確紀錄我申請的服務資訊	4	4	1	5	4
	各測試者均值		3	3.75	1.5	3.75	3.75
	構面均值		3.15				
回應性	5	此政府網站可以明確告知民眾申辦服務須要的作業的時間	1	4	1	5	4
	6	此政府網站可以提供立即的回應（提供查詢功能、線上即時客服等）	3	4	2	5	4
	7	此政府網站的線上或臨櫃客服人員總是願意協助民眾	4	4	2	3	4
	8	此政府網站的線上或臨櫃客服人	3	4	2	3	4

評量 構面	序	項目	測試者 1 評分	測試者 2 評分	測試者 3 評分	測試者 4 評分	測試者 5 評分
		員不會忙到無法提供服務					
		各測試者均值	2.75	4	1.75	4	4
		構面均值	3.30				
保 證 性	9	此政府網站值得信賴的	5	4	3	4	4
	10	我在此政府網站線上或臨櫃，申辦或操作時覺得安全	4	4	3	4	5
	11	此政府網站的線上或臨櫃客服人員的回覆是有禮貌的	5	4	4	3	5
	12	此政府網站的線上或臨櫃客服人員具備足夠的知識，回答民眾的問題	4	4	2	3	4
		各測試者均值	4.5	4	3	3.5	4.5
		構面均值	3.90				
體 貼 性	13	此政府網站會針對民眾條件提供個別的服務(提供老人津貼、勞保明細表，或提供查詢交通路線/時段等申辦服務)	4	4	2	5	4
	14	承上題，此政府網站提供的資訊或線上服務已瞭解民眾的需求，並優先考慮民眾的利益	3	4	2	3	4
	15	承上題，此政府網站會給予民眾各別的關懷	1	4	2	3	3
	16	此政府網站提供民眾方便使用網站的時間	5	4	4	3	5
		各測試者均值	3.25	4	2.5	3.5	4
		構面均值	3.45				
易 用 性	17	我認為我會經常使用此網站	3	2	2	3	4
	18	我覺得此網站是簡單的	2	2	1	5	4
	19	我認為此網站很容易使用	3	3	2	4	4
	20	我不需要有人幫助就能使用這個網站	2	2	2	5	4
	21	我覺得此網站的功能整合得很好	3	2	2	4	5
	22	我覺得此網站很一致	2	3	2	4	5

評量 構面	序	項目	測試者 1 評分	測試者 2 評分	測試者 3 評分	測試者 4 評分	測試者 5 評分
	23	我認為大多數的人可以很快地學會使用此網站	3	3	2	5	3
	24	我覺得此網站使用起來並不麻煩	2	1	2	5	3
	25	我有自信能使用此網站	3	2	2	5	4
	26	我不需要學習很多事情，就能使用此網站	2	2	2	5	4
	各測試者均值		4.5	2.2	1.9	4.5	4
	構面均值		3.42				
資 訊 品 質	27	此網站提供的資訊是正確的	4	4	2	5	2
	28	此網站提供的資訊是最新的	5	5	4	5	2
	29	此網站提供的資訊是相關的	3	4	4	5	3
	30	此網站提供的資訊是容易瞭解的	2	4	4	5	3
	各測試者均值		3.75	4.25	3	5	2.5
	構面均值		3.70				

(二)關鍵議題

根據使用者測試的結果(請參見附件一)，整理出 5 項關鍵議題，以下內容為參考範例。

1.搜尋引擎結果中存在錯誤入口

搜尋引擎中的非主站頁面被錯誤收錄。搜尋結果第二項的頁面標題，與目標網站「臺北 e 大數位學習網」完全一樣，會誤導使用者進入錯誤的入口網站。

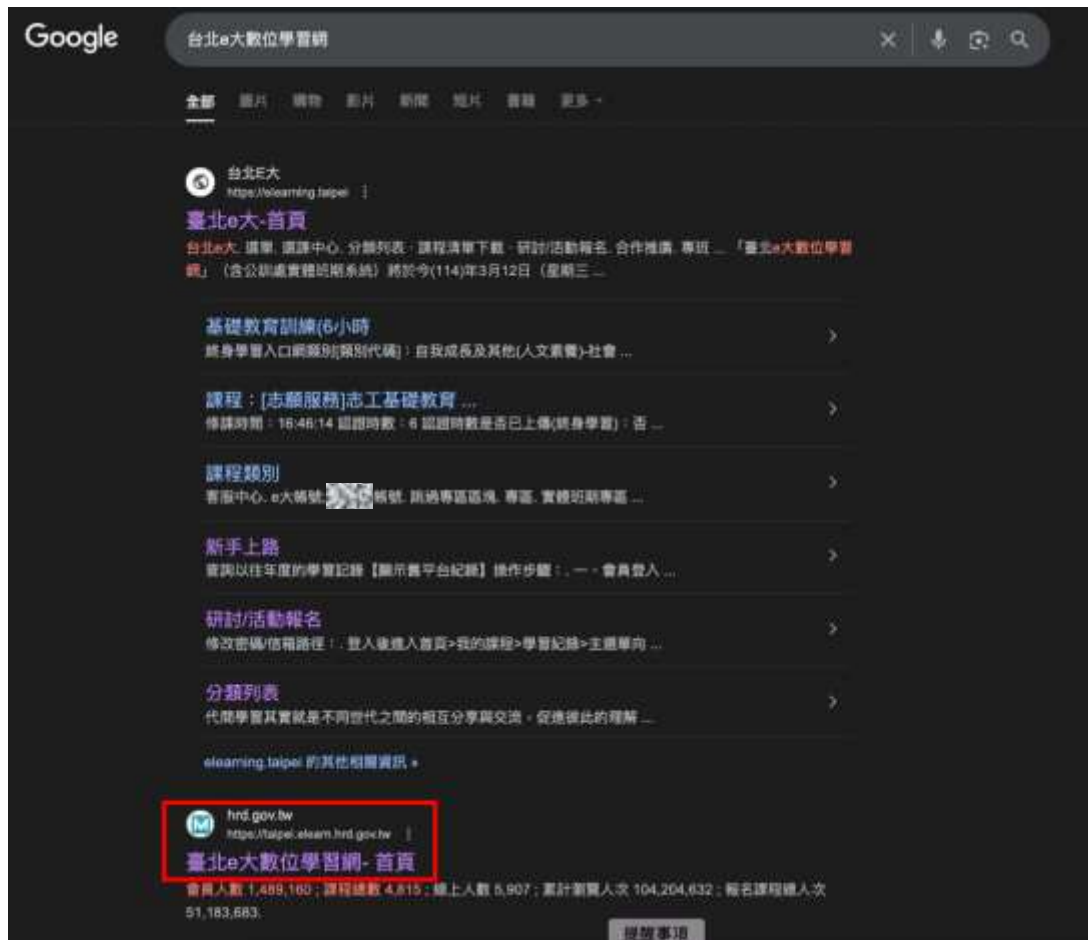


圖2：搜尋「台北 e 大數位學習網」的排名結果

2. 資訊架構不支援以任務為導向的搜尋流程

(1) 網站首頁以課程為單位，缺乏任務/角色導向的分類與導引

首頁與主選單皆以課程性質分類，使用者難以用「我要完成什麼事」這個角度，開始尋找目標課程。

舉例來說，T1, T2, T3, T5 一開始進入網站首頁時，會先快速瀏覽首頁的所有區塊，像是 T2 找過「新課介紹」的公務類、「市政宣導」、下載「選課中心」的課程清單；T5 也點開「新課介紹」的人文類。

雖然這些使用者在逛完一圈發現徒勞無功之後，還是回到首頁第一個區塊的課程搜索功能，但這也代表以完成某個目標（像是測試任務「取得世壯運志工資格」）為導向的使用者，不會在第一時間使用課程名稱搜尋功能。



圖3：T1 點開課程清單下載，尋找哪些課程符合世壯運志工訓練資格

(2) 搜尋功能不支援任務導向關鍵字查找，使用者無法搜尋到完成目標任務的正確課程組合

使用者無法透過輸入任務關鍵字（例如「世壯運志工」），找到所需的基礎訓練與特殊訓練，只能從系統推薦的熱門關鍵字、自行發想的關鍵字來逐一嘗試，看能否找到名稱相關的課程。

熱門關鍵字發揮很好的效果，使用者會以 #志工基礎、#2025雙北，作為剛開始搜尋課程名稱的起點。



圖4：熱門關鍵字成為所有使用者初次嘗試的好線索

3.課程資訊缺乏識別性

(1) 課程標題缺乏明確辨識詞彙

使用者無法從名稱判斷課程是否為「特殊訓練」或與資格認證相關。

舉例來說，T5 好奇「2025 雙北世界壯年運動會貴賓接待人員教育訓練第 1 期」是否為世壯運特殊訓練課程；T3 以關鍵字「志願服務」搜尋之後，跑出許多搜尋結果，但 T3 無法從課程名稱辨別哪個是所需課程。



圖5：課程名稱難以讓使用者判斷是否能完成認證目標

(2) 課程內容未說明適用對象與認證效力

使用者無法從課程資訊頁瞭解這堂課是否為世壯運志工資格所需，也無法瞭解這堂課屬於基礎或特殊訓練、兩者又有什麼區別。

4. 身份驗證方式門檻高

(1) 驗證方式仰賴特定硬體，使用門檻高

儘管有多種身份驗證方式，但每種驗證方式都需要手機簡訊認證，沒有手機門號的使用者缺乏可替代的驗證方式。



圖6：選擇「000」登入，會跳轉到多種身份驗證方式的頁面

(2) 驗證方式仰賴特定硬體，使用門檻高

使用「手機電信驗證」的使用者，若忘記關閉 Wi-Fi 而導致驗證失敗，難以馬上察覺導致失敗的原因，因而感到挫折。

驗證失敗時，錯誤畫面僅告知使用者，使用的電信商可能非中華電信，中華電信連線逾時（一串代碼）。僅憑這些資訊，無法讓使

用者瞭解是因為自己沒有先關閉 Wi-Fi 再進行身份驗證。



圖7：以手機進行身份驗證失敗後的畫面

5. 無法以 OOO 建立帳號並立刻登入系統

在所有受測者中，只有 T3 先登入帳號，才開始搜尋課程。從首頁的「登入/註冊」進去，使用者可以選擇要註冊 e 大帳號，或是 OOO

帳號（如圖 8）。



圖8：從首頁進入登入，可以選擇兩種登入方式

其他受測者則是在要報名課程後，才透過網頁引導跳轉登入頁面。網站預設使用者以 000 登入。然而，當使用者進行完身份驗證，系統跳轉回首頁，首頁右上角卻依舊顯示「訪客」，代表使用者並未登入成功。

這導致使用者無法報名課程，得再重新進行身份驗證，才能成功登入以報名課程。



圖9：報名課程前，網站預設使用者到 OOO 進行帳號註冊/登入

八、建議方案

OOOOOOOOOOOOO 之「臺北 e 大數位學習網」，根據測試結果分析，歸納出五大關鍵議題：「搜尋引擎結果中存在錯誤入口」、「資訊架構不支援以任務為導向的搜尋流程」、「課程資訊缺乏識別性」、「身份驗證方式門檻高」、「無法以 OOO 建立帳號並立刻登入系統」。整理出五大建議方案，詳細說明如下：

(一)釐清另一個「臺北 e 大數位學習網」的定位

1. 機關需釐清測試網站，與搜尋結果第二項的「臺北 e 大數位學習網—首頁(OOOOO)」，這兩個網站的定位差異。網站名稱需明確區分這兩個網站的性質，例如一個是新版網站、令一個是舊版網站；或是一個給公務機關使用、另一個開放民眾使用。
2. 建立明確的網站入口。若這兩個網站同屬一個機關，可將入口整合

在一個網站，避免使用者在網頁搜尋時，找到兩個網頁名稱相同的結果，造成混淆。例如：若測試網站為新網站，可將另一個網站以「舊版網站」收納在新網站的選單上。

（二）建立以任務為搜尋導向的搜尋機制

1. 在首頁的搜尋欄位多加一項以任務為導向的搜尋功能「搜尋志工任務」。提示詞寫：請輸入欲擔任志工的活動名稱。
2. 為使用者可以根據自己想搜尋的是課程名稱，或是志工任務，自由切換搜尋項目。
3. 系統根據輸入詞，串接後台標記的課程組合資料，回傳所有符合該目標所需的課。



圖10：搜尋課程的使用者可在此輸入課程名稱

歡迎加入臺北e大!

快來加入臺北e大!超過1800門線上課程!

搜尋課程

搜尋志工任務

請輸入欲擔任志工的活動名稱

熱門關鍵字

志工基礎

2025雙北

環境教育

人工智慧學習專區

★ 114年度【e大悅讀趣無窮】學習



< Prev Next >

圖11：以取得認證時數資格為目標的使用者，可輸入

(三) 建立具指向性的課程標題格式與課程資格說明

1. 課程標題的名稱需以使用者需求出發，讓使用者辨別上課能完成什麼訓練、取得什麼資格。以認證時數的志工訓練來說，可按此格式命名課程：2025 世壯運志工 | 特殊訓練 | 接待人員教育訓練(第1期)。拆解此格式各項目為：

(1) 2025 世壯運志工 | 特殊訓練：將擔任何種活動的志工、訓練類型，放在最前。使用者可以馬上看到這門課適用於哪一項活動認證、屬於哪一種訓練。

(2) 接待人員教育訓練：闡明這是為哪個對象開設的課程。

(3) (第1期)：補充資訊，若該活動的志工需參加多場次的課程，可以讓使用者辨認這屬於哪一個場次。

2. 在課程內容頁，註明完成該課程，可取得什麼資格。例如：本課程為

2025 世壯運志工資格認證所需之「特殊訓練」課程，適用於報名擔任接待人員的志工。

(四)預設門檻低的註冊方式並協助使用者排除錯誤原因

以 e 大帳號註冊，使用者照樣可以報名課程。然而，使用者在點擊「報名課程」時，網站引導使用者到 OOO 註冊帳號，因而遇到身份驗證需使用讀卡機、自然人憑證或手機門號的門檻。

1. 在使用者點擊「報名課程」後，跳出的提示訊息改為「點選確定後，將導轉至建立 e 大帳號」。
2. 預設以建立 e 大帳號為使用者註冊的方式，因為 e 大帳號只需填寫身分證字號、申請人姓名、密碼、電子信箱。透過電子信箱點取認證連結後，使用者即可建立帳號。與建立 OOO 的帳號相比，使用者註冊 e 大帳號，不需具備手機門號、自然人憑證或讀卡機，門檻較低，因此應將跳轉登入的系統，預設為建立 e 大帳號。
3. 若使用者已有 OOO 帳號，或希望以 OOO 來註冊帳號，可在「臺北 e 大登入」的畫面裡，建立跳轉至 OOO 身份驗證的選項（如圖 12）。
4. 使用者以 OOO 的「手機電信驗證」驗證失敗時，將錯誤訊息改為引導使用者操作的提示（如圖 13），避免使用技術術語說明錯誤結果。



選課中心合作推廣新手上路/客服

登入/註冊

臺北e大登入

首頁 / 臺北e大登入

修改密碼/信箱路徑:

登入後進入首頁>我的課程>學習紀錄>主選單向下的個人資料>修改個人資料【修改信箱後需再至新信箱收開通信】

客服資訊:



身分證字號 (必填)

密碼 (必填)

驗證碼 (必填)

4598

登入

註冊帳號

忘記密碼

以  登入或建立帳號

圖12：在臺北 e 大登入畫面，新增跳轉至 OOO 註冊的選項



圖13 ：手機驗證失敗，提示詞應調整為使用者應操作的步驟

（五）釐清註冊 OOO 帳號後登入失敗屬流程設計或系統設定的問題

在六名受測者之中，只有 T5 因原本就有 OOO 帳號，登入 OOO 後，馬上就登入臺北 e 大的網站。其他受測者在建立 OOO 帳號之後，網站

都跳轉回首頁，且右上角顯示為「訪客」狀態，使用者並未自動登入臺北 e 大，還需再登入一次。機關可探索是什麼原因造成這個狀況，並試著排除，避免使用者在報名課程上遭遇挫折。

1. 系統預設成功建立 OOO 帳號之後，需再執行登入程序，才能登入帳號。機關可檢視這是設計好的流程，或是在系統設定上造成的現象。
2. 系統可能成功寫入登入狀態，但 session 過期或 cookie 寫入錯誤。

表5：網站服務優化順序

關鍵議題	建議方案	優化順序	易用性面向
搜尋引擎結果中存在錯誤入口	釐清另一個「臺北 e 大數位學習網」的定位	4	避免錯誤、滿意度
資訊架構不支援以任務為導向的搜尋流程	建立以任務為搜尋導向的搜尋機制	2	效率
課程標題缺乏明確辨識詞彙	建立具指向性的課程標題格式與課程資格說明	1	效率、滿意度
身份驗證方式門檻高	預設門檻低的註冊方式並協助使用者排除錯誤原因	3	效率、避免錯誤
無法以 OOO 建立帳號並立刻登入系統	釐清註冊 OOO 帳號後登入失敗屬流程設計或系統設定的問題	5	滿意度

九、結語

本易用性測試以評估網站服務流程現況為基礎，分析使用者測試結果，彙整使用過程之關鍵議題，提出協助服務提供者與服務使用者省工、省時之建議，依據改善優先順序列點如下：

A.建立具指向性的課程標題格式與課程資格說明

B.建立以任務為搜尋導向的搜尋機制

C.預設門檻低的註冊方式並協助使用者排除錯誤原因

D.釐清另一個「臺北 e 大數位學習網」的定位

E.釐清註冊 OOO 帳號後登入失敗屬流程設計或系統設定的問題

以上建議方案提供 OOOOOOOOOOOOOO「臺北 e 大數位學習網」服務未來精進方向與設計參考，建議後續會同利害關係人(包含服務提供者、服務使用者、系統開發廠商等)一同研擬實際可落實之執行細節，讓政府網站服務品質更臻完善。

附件一：測試紀錄表

測試狀況數字與方框底色代表意義如下。

1(白底色)表示：順利完成；

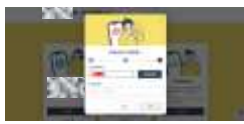
2(黃底色)表示：有一些問題但可自行解決；

3(紅底色)表示：無法完成，如無法進入下一頁或是選錯。

測試者 1：

頁面名稱	首頁	錯誤訊息	首頁	分類列表(課程名稱：志願服務)	2025 年雙北世界壯年運動會主認證中心—志工人員及相關人員教育訓練課程	訊息通知	OOOOO-單一身分驗證入口
頁面截圖							
遇到的狀況	1.一開始有點茫然，不曉得在哪報名訓練課程，滑到「所有類	3. 網頁顯示「419 PAGE EXPIRED」，不明白為何出現錯	1.剛好系統於搜尋欄位已自動帶入「志願服務」此組關鍵字，按下「搜	2.發現關於世壯運的課程不只一項，第一項「2025 年雙北世	2.瀏覽課程大綱，感覺介紹蠻多內容，看到「學習認證資	1.跳出訊息顯示「點選確定後，將導轉至 OOO」，有點困	1.發現 OOO 會員才能點第一項登入，看到手機驗證需要關掉

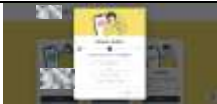
況或問題	別」下方列有「課程公告」，內容有點多，懶得看，納悶是否直接搜尋「世壯運」就好？ 接著看到「新課介紹」，對於課程種類非常多樣，感到驚訝；對於「精選課程」下方的「志願服務」感到好奇，不知道是否能找到相關訓練課程，點選查看	誤，按上一頁	索」	界壯年運動會主認證中心一志工人員及相關人員教育訓練」感覺較相關，但認證時數僅1小時，納悶是否得同時報名不同課程以湊滿足夠時數？ 點選第一項課程下方的「直接報名」按鈕，打算直接報名看看	訊」，納悶是否我登入課程頁面滿30分鐘即核發學習時數認證1小時？笑著說若課程影片跳著看，不知是否可以？按下「報名課程」，先報名再說	惑為何還要轉到別的網頁，總之先點選「確定」	Wi-Fi 稍嫌麻煩，健保卡&實體自然人憑證都需要準備讀卡機超級麻煩，對「行動自然人憑證」有些好奇，不確定是否已在手機下載相關的App，於是打開手機的 Google Play 商店，搜尋「自然人憑證」App，想著如果沒下載，就改為進行手機驗證。幸好發現自己之前已經下載過App了，於是點選電腦網頁上「行動自然人憑證」下方的「點我登入」
------	--	--------	----	---	--	------------------------------	--

頁面名稱	行動自然人憑證個人資料保護聲明訊息	行動自然人憑證登入頁	行動自然人憑證登入頁	行動自然人憑證登入頁	行動自然人憑證登入頁	首頁(顯示登入失敗)	首頁
頁面截圖							
遇到的狀況或問題	1.跳出訊息，直接勾選「我已經詳閱並同意此份聲明」，其實並未細看內容，覺得不重要，點「下一步」	1.跳出訊息要我輸入身分證字號，毫不猶豫地輸入後，按「下一步」	1.跳出訊息要我使用行動自然人憑證App 點擊推播驗證，手機按下確認鈕，雖然不太喜歡指紋驗證(因為手機感應不靈敏)，但慶幸仍順利完成步驟	1.跳出訊息要我進行手機號碼驗證，輸入手機後，按下「發送驗證碼」	1.還在納悶自己手機能否順利收到驗證碼時，手機已跳出驗證碼通知，在電腦網頁上輸入驗證碼後，按「登入」	3.納悶為何網頁右側顯示「OOO 登入失敗」？按 x 關閉	3.點選上方的「登入/註冊」，出現兩個選項「e 大帳號」與「OOO 帳號」不確定要點哪個，滑鼠移到旁邊空白處，並未點選，納悶自己不是已經驗證成功了嗎？搞不懂

							1.點選上方網址列，按 Enter 刷新網頁
--	--	--	--	--	--	--	------------------------

頁面名稱	首頁	分類列表(課程名稱：志願服務)	2025 年雙北世界壯年運動會主認證中心－志工人員及相關人員教育訓練	提示訊息	OOOOO-單身分驗證入口	行動自然人憑證個資保護聲明訊息	行動自然人憑證登入頁
頁面截圖							
遇到的狀況或問	3.發現依然停留在首頁，看到右上方顯示「登入/註冊」鈕，笑說自己看起來並未登入成功	1.點選第一項「2025 年雙北世界壯年運動會主認證中心－志工人員及相關人員教育訓練」下方的「直接報名」	1.納悶剛剛是否並未成功報名此課程？點選網頁最下方的「報名課程」	1.跳出訊息告知「點選確定後，將導轉至 OOO」，按「確定」	1.毫不遲疑地點選行動自然人憑證下方的「點我登入」鈕	1.直接勾選「我已經詳閱並同意此份聲明」，其實懶得看聲明內容，點選「下一步」	1.跳出訊息要我輸入身分證字號，輸入後按「下一步」

題	1.改在搜尋欄位輸入「志願服務」，印象中剛剛系統是自動在搜尋欄位帶入這組關鍵字，輸入完後按「搜索」						
---	---	--	--	--	--	--	--

頁面名稱	行動自然人憑證登入頁	行動自然人憑證登入頁	首頁	首頁(搜尋欄位輸入「志願服務」)	分類列表(課程名稱：志願服務)	2025 年雙北世界壯年運動會主認證中心－志工人員及相關人員教育訓練	2025 年雙北世界壯年運動會主認證中心－志工人員及相關人員教育訓練-報名成功頁
頁面截圖							
遇到的狀況	1.跳出訊息要我使用行動自然人憑證App 點擊推播驗證，我打開手機的行動自	1.跳出訊息要我輸入手機號碼進行驗證，輸入後按右邊的「發送驗證碼」，將手	2.看到右上角顯示「000 登入成功」，納悶剛才出什麼問題而無法登入？不過	1.再次於搜尋欄輸入「志願服務」，輸入後按「搜索」	1.點選第一項的圖片「2025 年雙北世界壯年運動會主認證中心－志工人員及相關人	1.直接滑到網頁下方點選「報名課程」	1.網頁顯示「您的課程：2025 年雙北世界壯年運動會主認證中心－志工人員及相關

或 問 題	然人憑證 App 後，點選確認鈕，發現又要掃描指紋，抱怨好麻煩，不過仍乖乖進行指紋驗證流程	機收到的驗證碼輸入至電腦網頁中，按「登入」	說實話，我不是特別在意，懶得追究原因，隨手關掉自然人憑證 App。只是登入後竟然跳回首頁，得重新找一次訓練課程，覺得真是麻煩		員教育訓練」，抱怨為了這 1 小時的認證時數課程，搞了好久		人員教育訓練 已報名成功」，驚訝這麼容易就報名成功了，很高興流程簡單，點選「上課去」
-------------	---	-----------------------	--	--	-------------------------------	--	--

頁 面 名 稱	2025 年雙北世界壯年運動會主認證中心－志工人員及相關人員教育訓練 課程 頁	2025 年雙北世界壯年運動會主認證中心－志工人員及相關人員教育訓練 影片頁	臺北 e 大-分類列表	2025 年雙北世界壯年運動會主認證中心－志工人員及相關人員教育訓練 影片頁	臺北 e 大-分類列表	臺北 e 大-分類列表(「2025 年雙北世界壯年運動會」關鍵字+認證時數「6」的搜尋結果頁)	臺北 e 大-分類列表
頁 面 截 圖							

遇到的狀況或問題	3.看到紅字寫著「完成條件為：閱讀時間達30分鐘以上」，發現下方還有問卷調查表，點選影片截圖，以為會直接播放影片，結果沒反應	2.一開始影片太大聲，立刻調低音量，後來播放到約29秒，有點想跳到課程重點內容，因為對主持人開場致詞不感興趣。不過考量到不確定是否可以跳著看，最後還是沒有操作	1.笑說我讓志工人員及相關人員教育訓練影片在別的分頁持續跑，而我一邊報名其他課程，不知是否會被系統抓包我沒有乖乖看影片而無法完成時數認證？有點心虛	1.複製左下角「開始觀看」下方的「2025年雙北世界壯年運動會」這幾個字	1.將「2025年雙北世界壯年運動會」這幾個字貼到搜尋欄位中，認證時數打「6」，按「送出查詢」	3.本想直接找到時數為6小時的影片，但找不到結果，納悶是否真的要找不同影片以便湊滿6小時認證時數	1.刪除認證時數欄位內的「6」，只搜尋「2025年雙北世界壯年運動會」這幾個字，按「送出查詢」
	1.意識到要點選「課程」下方的「2025 雙北世界壯年運動會主認證中心-志工人員及相關人員教育訓練」按鈕，才能觀看影片，於是點下去	1.笑說如果我讓這支影片持續跑30分鐘，而我開啟別的分頁去選其他課程觀看(等於有兩個網頁都在播放課程影片)，這樣也能順利拿到學習證明嗎？	1.感覺世壯運相關訓練影片不多，查看影片右下角的認證時數後，原本打算複製「2025年雙北世界壯年運動會」這幾個字以搜尋更多相關課程，但發				

			現不好複製就算了				
		2.注意到影片長度僅1個多小時，但我需完成志工基礎訓練6小時，納悶是否要另外找其他影片湊滿時數？因為沒擔任過志工，不清楚相關規定。先讓此影片持續播放，音量降低，點選「臺北e大-分類列表」分頁					

頁面名稱	「2025 年雙北世界壯年運動會」關鍵字的搜尋結果頁	臺北e大-分類列表	分類列表(課程名稱:「世界壯年運動會」關鍵字搜尋結果頁)	2025 年雙北世界壯年運動會主認證中心－志工人員及相關人員教育訓練影片	分類列表(課程名稱:「世界壯年運動會」關鍵字搜尋結果頁)	[志願服務]2025 雙北世界壯年運動會志工角色與任務 課程介紹頁	[志願服務]2025 雙北世界壯年運動會志工角色與任務 報名成功頁
------	----------------------------	-----------	------------------------------	--------------------------------------	------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------

頁面截圖							
遇到的狀況或問題	3.驚訝竟然只顯示一個搜尋結果，且認證時數僅1小時。困惑剛才在其他頁面明明有看到關於世壯運的其他支課程影片，有點失去耐性	1.改為僅搜尋「世界壯年運動會」這些字，按「送出查詢」	1.看到搜尋結果突然變很多，忍不住說「夭壽喔」，納悶我隨便選都可以嗎？覺得「[志願服務]2025 雙北世界壯年運動會志工角色與任務」看起來不錯	1.因為這支影片僅1個多小時，我總共得報名6小時，所以勢必得再報名其他支課程影片	2.忽然納悶志工基礎訓練及世壯運的志工特殊訓練有何區別？剛剛報名的好像算是世壯運特殊訓練課程？發出嘖的聲音，嘆氣，總之先找有興趣的課程看看	1.大略瀏覽課程簡介，看到課程大綱分為上中下有點吃驚，覺得很多，查看學習認證資訊後，按下「報名課程」	1.再次稱讚報名超快就能完成，一按下「報名課程」就算是報名成功，點選「上課去」
					1.點「[志願服務]2025 雙北世界壯年運動會志工角色與任務」的「直接報名」		

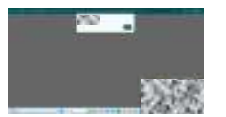
頁面名稱	[志願服務]2025 雙北世界壯年運動會志工角色與任務 課程頁	提示訊息	[志願服務]2025 雙北世界壯年運動會志工角色與任務 課程介紹頁	新手上路/客服- 新手上路	新手上路/客服- 新手上路- 5.列印證明	新手上路/客服- 新手上路	新手上路/客服- 新手上路- 3.課程選修與閱讀步驟
頁面截圖							
遇到的狀況或問題	1.點選「課程」下方的「[志願服務]2025 雙北世界壯年運動會志工角色與任務」，打算觀看影片	1.跳出訊息告知「禁止多重視窗瀏覽課程」，驚訝地說「好嚴格喔，天啊！」，原來系統有限制一次只能觀看一個課程，按確定	1.笑說自己不能偷懶，一次開很多頁面，每個頁面都播放不同課程影片，其實系統抓得到。看到上方「新手上路/客服」，點選「新手上路」看看	1.點選目錄底下的「5.列印證明」，想了解列印學習證明的方式	1.依據教學步驟找到相對應的按鈕位置，看到「列印【多門】課程，會產出【橫式】的學習證明」，認為可以一次印出多門課程還不錯，印同一張紙上比較不浪費；看到「按【身分證不隱碼】」這點，意識到身分證號碼可選擇是否顯	1.納悶點選目錄底下的「3.課程選修與閱讀步驟」能否得知志工基礎訓練及世壯運志工特殊訓練課程之間有何不同？點選查看	3.瀏覽到一半不禁嘆氣，仍然不知道志工基礎訓練&世壯運志工特殊訓練課程之間有何不同

					示出來，這點也很不錯		
					2.仍納悶志工基礎訓練及世壯運志工特殊訓練課程之間有何不同？一度納悶該點選「新手上路/客服」的「新手上路」或「客服中心」，哪個才能知道答案，後來選擇「新手上路」		1.改為點選上方「新手上路/客服」的「客服中心」

頁 面 名 稱	新手上路/客服- 客服中心	選課中心-分類 表	選課中心-分類 列表(課程名 稱：志工基礎訓 練 搜尋結果頁)	選課中心-分類 列表	選課中心-分類 列表(課程名 稱：基礎訓練 搜尋結果頁)	[志願服務]志願 服務基礎訓練 (青年版)-桃園 市政府青年事務 局提供 課程介 紹頁	2025 年雙北世界 壯年運動會主認 證中心－志工人 員及相關人員教 育訓練影片
------------------	------------------	--------------	--	---------------	---------------------------------------	--	--

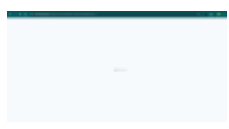
頁面截圖							
遇到的狀況或問題	1.瀏覽左邊相關說明後，留言類別選擇「註冊選課、報名繳費」，納悶要直接寄信詢問？不能靠自己找到答案嗎？點選上方「選課中心」下方的「分類列表」	3.看到頁面上有一堆內容，忍不住說：「夭壽喔，東西怎麼這麼多？」，隨意滑動網頁瀏覽，並沒有仔細查看。找不到志工基礎訓練&世壯運志工特殊訓練課程之間的區別說明	3.只看到「志工基礎訓練(高齡志工版)-衛生福利部提供」這項結果，雖然認證時數正好6小時，但僅提供高齡志工，納悶給一般人的志工基礎訓練課程在哪？	1.在課程名稱搜尋欄位刪除「志工」二字，僅查詢「基礎訓練」這四個字，想說名稱短一點，會不會比較容易找到結果？輸入後按「送出查詢」	1.看到第一項「[志願服務]志願服務基礎訓練(青年版)-桃園市政府青年事務局提供」，認證時數6小時，意識到這個才是我應該報名的志工基礎訓練，點選「直接報名」	1.順利進入相關課程頁面	1.意識到此課程應該屬於世壯運志工特殊訓練課程，而非志工基礎訓練，畢竟這影片跟世壯運相關，只是課程介紹頁並未特別標示出來
		3.看到「選課中心」下方的「課程清單列表」總覺得會給我很長的名單列表，懶得點，覺得上方選項很少，不知道點什麼才能了					

		解志工基礎訓練&世壯運志工特殊訓練課程之間的區別					
		1.在課程名稱搜尋欄位輸入「志工基礎訓練」，按「送出查詢」					

頁面名稱	[志願服務]志願服務基礎訓練(青年版)-桃園市政府青年事務局提供 課程介紹頁	[志願服務]志願服務基礎訓練(青年版)-桃園市政府青年事務局提供 報名成功頁	[志願服務]志願服務基礎訓練(青年版)-桃園市政府青年事務局提供 課程頁	提示訊息	2025 年雙北世界壯年運動會主認證中心－志工人員及相關人員教育訓練影片	2025 年雙北世界壯年運動會主認證中心－志工人員及相關人員教育訓練影片(畫面截圖)	錯誤訊息
頁面截圖							
遇到的狀況	1.現在才注意到志工基礎訓練由桃園市政府青年事務局提供，查	1.確認報名成功後，立即點選「上課去」	1.點選「課程」項目下的「志願服務內涵與倫理」	1.跳出訊息告知「禁止多重視窗瀏覽課程」，忍不住笑出來(被	1.此影片才播放 10 分鐘左右，已覺得內容好多。瞄到網頁左邊有	3.原本以為「畫面截圖」這個按鈕的意思是，將我當下正在觀看	3.畫面顯示「權限不足！！」這幾個字，有點驚訝，覺得好奇

況或問題	看課程大綱，出現法規字樣，有種快睡著的感覺，對於最後一個單元的志工經驗分享較有興趣			系統抓包自己開了兩個視窗觀看不同的課程影片)，按「確定」	「畫面截圖」按鈕，好奇是什麼而點選下去	的影片畫面截取下來，方便日後回顧重點內容，所以按了下去。結果看起來它只截了網頁左半邊的文字，覺得很奇怪，於是點選「取消」。有點好奇，系統之所以只截取網頁左半邊的文字，是不是覺得這樣比較方便使用者在遇到問題時，能直接把相關內容提供給客服，詢問課程相關問題呢？	怪，不是為了讓人問問題才設計「客服中心」的按鈕嗎？為何顯示此訊息呢？點選上一頁
	1.查看學習認證資訊時，發現還需要通過正式測驗，感到有些意					1.點選網頁左半邊的「客服中心」按鈕	

	外；另外，對於規定必須上線滿 270 分鐘的要求，也覺得時間很長，查看後按下「報名課程」						
--	--	--	--	--	--	--	--

頁面名稱	2025 年雙北世界壯年運動會主認證中心－志工人員及相關人員教育訓練影片	錯誤訊息	2025 年雙北世界壯年運動會主認證中心－志工人員及相關人員教育訓練影片	2025 年雙北世界壯年運動會主認證中心－志工人員及相關人員教育訓練影片	[志願服務]志願服務基礎訓練(青年版)-桃園市政府青年事務局提供 課程頁	2025 年雙北世界壯年運動會主認證中心－志工人員及相關人員教育訓練影片	網站導覽
頁面截圖							
遇到的狀況或問	1.不死心，再按一次網頁左邊的「客服中心」按鈕	3.畫面依然顯示「權限不足！！」，為何權限不足？在搞什麼？不懂為何出現此訊息，點選上一頁	3.發現影片變成從頭播放，有點懊惱，明明剛剛已經播了十幾分鐘，為何沒有跳到剛剛看過的地方呢？只好自行拖曳至 10 分	3.滑鼠右鍵點選網頁左半部「開始觀看」文字下方的方框「2025 年雙北世界壯年運動會主認證中心－志工人員及	1.至少自己已報名完成志工基礎訓練 6 小時，只是需要閱讀滿 270 分鐘，換算下來 4 小時 30 分鐘，蠻久，而且	1.看到影片已播放到大約 11 分 40 秒，便打算讓它繼續播放的同時，自己切換到其他分頁，報名其他世壯運的特	1.發現「網站導覽」這幾個大字下方有「首頁」鈕可以點選，於是按下去

題			30 秒左右繼續播放	相關人員教育訓練」，發現沒有開啟新分頁的選項可點選，於是按空白處取消點選，以滑鼠左鍵點取該按鈕，也沒有反應，看起來只是一個裝飾，不能點選，頓時失去興趣	除了上課以外，還需進行測驗，測驗要求也高，要 80 分以上，有點麻煩，沒想到要當志工不太容易	殊訓練課程，複製網頁最上方「世界壯年運動會」這幾個字，想說文字剪短一點，也許比較能找到結果	
						2.找不到首頁的按鈕，只好點選「網站導覽」	

頁面名稱	臺北 E 大數位學習網 首頁	分類列表(課程名稱：世界壯年運動會 搜尋結果頁)	2025 雙北世界壯年運動會貴賓接待人員教育訓練第 1 期-00000 秘書處提供 課程頁	2025 雙北世界壯年運動會貴賓接待人員教育訓練第 1 期-00000 秘書處提供 報名成功頁	2025 雙北世界壯年運動會貴賓接待人員教育訓練第 1 期-00000 秘書處提供 課程頁	2025 雙北世界壯年運動會貴賓接待人員教育訓練第 1 期-00000 秘書處提供 影片頁	網站導覽
------	----------------	--------------------------	---	---	---	---	------

頁面截圖							
遇到的狀況或問題	1.貼上「世界壯年運動會」這幾個字，按下「搜索」	1.看到「2025 雙北世界壯年運動會貴賓接待人員教育訓練第1期-OOOOO 秘書處提供」的認證時數有3小時挺長的，因為需要湊滿6小時訓練課程，於是點選「直接報名」	1.查看課程簡介，發現會針對英語加強培訓，認為很不錯，點選網頁最下方的「報名課程」	1.確認報名成功後，直接點選「上課去」	1.直接點選「課程」底下的「2025 雙北世界壯年運動會貴賓接待人員教育訓練第1期」按鈕以便觀看影片	2.好奇這類課程是不是一定得從頭看到尾，不能隨意跳？因為沒太多耐心慢慢看完，於是讓影片繼續播放的同時，滑鼠右鍵點選「網站導覽」，再以滑鼠左鍵選擇「在新分頁中開啟連結」，一邊瀏覽其他內容	1.點選上方「我的課程」底下的「學習記錄」

頁面名稱	我的課程-學習記錄 數位課程學習記錄	時數核發專區-研習時數核發設定(研習時數認證需求)	提示訊息	時數核發專區-研習時數核發設定(研習時數認證需求)	時數核發專區-研習時數核發設定(研習時數認證需求)	語言自費班期專區-報名進度/繳費單下載/收據下載	我的課程-學習記錄 數位課程學習紀錄
------	--------------------	---------------------------	------	---------------------------	---------------------------	--------------------------	--------------------

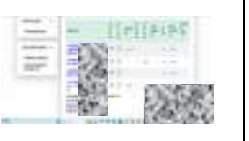
頁面截圖							
遇到的狀況或問題	1.找到自己報名過的線上訓練課程，突然意識到世壯運特殊訓練課程其實只需3小時，認為第三&第四項課程是多報的，不報也沒關係	2.網頁上所列出的三個網站「終身學習入口網.環境教育終身學習網.全國教師在職進修資訊網」都跟我報名的「臺北E大數位學習網」無關，不懂這頁在幹嘛，先點下方的「確認資料」看看	2.跳出訊息告知「資料設定完成」，在一頭霧水的情況下按「確定」，其實根本不了解自己設定了什麼東西	2.對於頁面上所提的「研習時數認證需求」感到疑惑，不確定這裡所說的「認證」，是否與我需要完成的志工訓練課程時數認證為同一項目？另外，也不太了解這個頁面的用途。點選上一頁	1.改為點選左邊「語言自費班期專區」底下的「報名進度/繳費單下載/收據下載」	3.看到頁面顯示「查無資料」，覺得奇怪，原本以為會顯示我報名的課程資訊。後來才發現這一頁是屬於「語言自費班」的內容，雖然不清楚語言自費班是什麼，但判斷與我無關，頓時失去興趣	2.納悶是否在我完成系統指定的閱讀時數以後，「列印證明」這個欄位才會出現學習證明讓我勾選列印？
	1.注意到底下顯示「已完成課程總時數：小時」，認為系統知道我目前尚未觀看課程影片滿1小時			3.發現點選上一頁後仍停留在原頁面，不太懂為什麼		1.改為點選上方「我的課程」底下的「學習記錄」，認為這才是記錄我報名資訊的頁面	1.點選「2025 雙北世界壯年運動會貴賓接待人員教育訓練第1期-OOOOO 秘書處提供」此課程

	1.點選左邊「時數核發專區」底下的「研習時數核發設定」，好奇是什麼內容						
--	-------------------------------------	--	--	--	--	--	--

頁面名稱	2025 雙北世界壯年運動會貴賓接待人員教育訓練第 1 期-OOOOO 秘書處提供 課程頁	我的課程-學習記錄 數位課程學習紀錄	2025 雙北世界壯年運動會貴賓接待人員教育訓練第 1 期-OOOOO 秘書處提供 影片頁	2025 雙北世界壯年運動會貴賓接待人員教育訓練第 1 期-OOOOO 秘書處提供 影片頁(畫面截圖)	2025 雙北世界壯年運動會貴賓接待人員教育訓練第 1 期-OOOOO 秘書處提供 影片頁	[志願服務]志願服務基礎訓練(青年版)-桃園市政府青年事務局提供 課程頁	2025 雙北世界壯年運動會貴賓接待人員教育訓練第 1 期-OOOOO 秘書處提供 影片頁
頁面截圖							
遇到的狀況或	2.滑到網頁下方並未看到列印選項，應該是等我上完課程，才會出現列印學習證明的按鈕吧？點	2.也許在我完成課程後，只會在此頁面才出現列印學習證明的按鈕？覺得志工基礎訓練+世壯運特	2.影片播到將近第3分鐘時是長官致詞內容，枯燥無聊，想直接跳過，納悶難道不能從課程正式開始的部分	3.這功能僅截取網頁左半部畫面，實在不理解其用途。不確定是否為了在聯繫客服時，能提供	3.猜測不能讓影片內容外洩，所以「畫面截圖」功能不會截取影片內容，可能是這樣吧？不知道	1.無意識地點開此頁，其實沒打算點選什麼，改為點選其他分頁「2025 雙北世界壯年運動會貴賓	1.感覺影片需要等我有空時再慢慢看，要看很久才能看得完

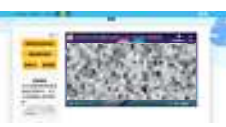
問題	選上一頁	殊訓練課程加總起來的認證時數好長，總覺得要達到標準有點累	直接觀看嗎？	此截圖作為參考資料？點選「取消」	正確答案是什麼，也找不到相關說明文字，選擇放棄	接待人員教育訓練第 1 期- OOOOO 秘書處提供 影片頁」	
		1.點選別的分頁「2025 雙北世界壯年運動會貴賓接待人員教育訓練第 1 期- OOOOO 秘書處提供 影片頁」	1.再次點選網頁左邊的「畫面截圖」				2.影片播到 4 分 10 秒處，抱怨長官還在致詞，為何不能直接跳到課程部分就好？覺得好浪費時間，看到網頁左半部有「客服中心」，點選查看

頁面名稱	錯誤訊息	2025 雙北世界壯年運動會貴賓接待人員教育訓練第 1 期- OOOOO 秘書處提供 影片頁	選課口袋	我的課程-學習記錄 數位課程學習紀錄	2025 雙北世界壯年運動會貴賓接待人員教育訓練第 1 期- OOOOO 秘書處提供 課程頁	我的課程-學習記錄 數位課程學習紀錄	[志願服務]2025 雙北世界壯年運動會志工角色與任務 課程頁
------	------	--	------	--------------------	--	--------------------	---------------------------------

頁面截圖							
遇到的狀況或問題	3.網頁顯示「權限不足!!」，抱怨又出現此畫面，真是莫名其妙，點選上一頁	1.看到上方有「選課口袋」可點選，好奇是什麼內容，點下去查看	3.網頁顯示「選課口袋中尚無課程」，有點傻眼，我不是已報名一些線上訓練課程了嗎？為何這頁沒有任何內容？感到莫名其妙	2.意識到世壯運特殊訓練課程只需上3小時，笑說自己多報的課程如果不想上，是不是就算了？不必一定要全部上完？找不到取消課程報名的按鈕	3.將網頁滑到底部，仍未看到「取消報名」按鈕，似乎一旦報名後就無法自行取消，無論最終是否完成影片觀看。另發現該影片要求的閱讀時間需達90分鐘以上，覺得好長	1.點選第三項課程：「[志願服務]2025 雙北世界壯年運動會志工角色與任務」想查看閱讀時間規定多長	1.發現規定此課程的閱讀時間需達60分鐘以上，抱怨怎麼每個影片都需要看這麼久？點選上方「我的課程」底下的「學習記錄」
			1.注意到頁面上方有「我的課程」選項，才發現剛剛點錯了，應該要點這個項目底下的「學習記錄」才對，那頁面才會記錄自	1.確認第二項「[志願服務]志願服務基礎訓練(青年版)-桃園市政府青年事務局提供」必須得上課，以取得認證時數6小時；	1.點選上方「我的課程」底下的「學習記錄」		

			已報名過的課程，於是點選進入	至於其他項課程，僅需總共挑選 3 小時來上。因為第四項「2025 年雙北世界壯年運動會主認證中心－志工人員及相關人員教育訓練」影片已看 14 分鐘左右，想說不然就上第三&第四項，以取得 3 小時的特殊訓練時數，第一項「2025 雙北世界壯年運動會貴賓接待人員教育訓練第 1 期－OOOOO 秘書處提供」則可以不必上，如果能取消就好了，點選			
--	--	--	-----------------------	--	--	--	--

				第一項課程			
--	--	--	--	-------	--	--	--

頁面名稱	我的課程-學習記錄 數位課程學習紀錄	2025 年雙北世界壯年運動會主認證中心－志工人員及相關人員教育訓練課程頁	2025 年雙北世界壯年運動會主認證中心－志工人員及相關人員教育訓練 影片頁	2025 年雙北世界壯年運動會主認證中心－志工人員及相關人員教育訓練 課程頁	2025 年雙北世界壯年運動會主認證中心－志工人員及相關人員教育訓練 影片頁	2025 年雙北世界壯年運動會主認證中心－志工人員及相關人員教育訓練 課程頁	2025 年雙北世界壯年運動會主認證中心－志工人員及相關人員教育訓練 影片頁
頁面截圖							
遇到的狀況或問題	1.改為點選第四項課程：「2025 年雙北世界壯年運動會主認證中心－志工人員及相關人員教育訓練」，想查看規定的閱讀時間是多	1.發現這課程規定的閱讀時間較短，只需 30 分鐘以上。點選「課程」下方的「2025 年雙北世界壯年運動會主認證中心－志工人員及相關人員教	2.抱怨每次進來這頁面，影片總是從 0 秒開始播放，而非自己上次觀看的地方，好奇怪，難道還得自己記錄自己看到哪個時間點	2.發現系統記錄的修課時間為 14 分鐘 10 秒，讓我好奇系統是否有偵測到我採用跳著觀看的方式？雖然我跳到 20 分鐘以後的片	1.將影片跳到約 15 分 30 秒的地方開始看，大約看一分鐘左右，想了解系統是否會準確記錄這段觀看時間。同時也思考，系統是根	1.看到修課時間為 15 分 43 秒，確認剛剛觀看的一分鐘左右有確實被系統記錄下來。點選「課程」底下的「2025 年雙北	1.即使我在觀看影片時隨機跳轉到不同時間點，系統似乎仍能準確記錄我實際停留在影片頁面的時間，而不是單純根據我跳轉到

長		育訓練」按鈕	嗎？	段觀看，但感覺系統仍依照我在影片播放頁實際停留的時間來計算	據我在該網頁停留的總時長來計算閱讀時數？猜測即使影片是跳著看，仍需在網頁停留 30 分鐘，系統才會認定為有效的學習時數	世界壯年運動會主認證中心－志工人員及相關人員教育訓練」	的時間段來判斷我觀看了多久
			2.跳到影片約 20 分鐘的地方觀看認證卡介紹時，突然好奇自己跳著看，系統是否偵測得到？也想知道系統是依據我停留在此網頁的時間來計算觀看時數嗎？ 另外，注意到畫面旁邊有「離開時請點選此按鈕」的選項可點選，難道是用來	1.點選「課程」下方的「2025 年雙北世界壯年運動會主認證中心－志工人員及相關人員教育訓練」按鈕	1.觀看至 16 分 41 秒，點選網頁左半部的「離開時請點選此按鈕」		2.觀看影片時，不斷跳轉到不同的時間點，感覺內容很多，可能要花好幾天、分成多次慢慢看才能看完。看到後來有點想睡，在 51 分 26 秒處按暫停，並點選影片左半部的「離開時請點選此按鈕」，當下其實有點疑惑，是否只有按下這個按

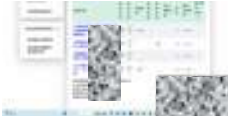
			記錄實際觀看時間？忍不住點選看看				鈕，系統才會準確記錄我的實際觀看時長？
--	--	--	------------------	--	--	--	---------------------

頁面名稱	2025 年雙北世界壯年運動會主認證中心－志工人員及相關人員教育訓練 課程頁	2025 年雙北世界壯年運動會主認證中心－志工人員及相關人員教育訓練 影片頁	[志願服務]志願服務基礎訓練(青年版)-桃園市政府青年事務局提供 課程頁	臺北 E 大數位學習網 首頁	分類列表(課程名稱：特殊訓練 搜尋結果頁)	我的課程-學習記錄 數位課程 學習紀錄	新手上路／客服-客服中心
頁面截圖							
遇到的狀況或問題	2.發現修課時間變成 17 分 12 秒，認為剛剛所觀看的時長確實有被準確記錄下來；好奇若我沒按下「離開時請點選此按鈕」這個選項，是否不管在	1.不意外地，影片再次從頭開始播放，我自行跳到約 37 分 50 秒處，覺得有點麻煩，因為系統不允許同時在多個視窗中瀏覽不同課程，只能一門課一門課慢慢上。	1.暫時不知道在此頁能做什麼，於是點左上角「臺北 e 大」圖示回首頁	1.在搜尋欄位輸入「特殊訓練」，按「搜索」，仍有點納悶自己報名的世壯運課程就算是特殊訓練課程嗎？想查詢看看	3.網頁下滑，並未找到任何跟世壯運相關的特殊訓練課程	1.查看自己所報名的課程時，我認為凡是課程名稱中帶有「世壯運」字樣的，即使沒有明確寫出「特殊訓練」，應該都屬於世壯運特殊訓練課程	1.留言類別選擇「註冊選課、報名繳費」，問題標題輸入「欲報名世壯運特殊訓練課程 3 小時+基礎志工訓練 6 小時，請協助判斷以下課程是否符合

	該頁面停留多久都不會被系統記錄下來，等於自己白看了？沒看到相關說明，不確定自己的想法是否正確	決定讓這影片頁持續跑，而我改為點選其他分頁之「[志願服務]志願服務基礎訓練(青年版)-桃園市政府青年事務局提供課程頁」				吧？為了確認這點，滑鼠左鍵點選頁面上方「新手上路／客服」，再以滑鼠右鍵點選選單下的「客服中心」，選擇「在新分頁中開啟連結」，想要進一步詢問客服	合」
	1.透過網頁上方的紅字提醒「完成條件為：閱讀時間達 30 分鐘以上」，確認此頁面我只需再停留約 13 分鐘左右，即可拿到此課程的學習證明，我認為這應該算是世壯運的特殊訓練課程，點選「課				1.改為點選上方「我的課程」底下的「學習記錄」		3.正準備填寫「問題與建議」時，發現下方需填寫身分證字號，納悶只是提問，為何要提供這資訊？不喜歡這點，不能僅留下 email 就好嗎？除非是註冊帳號才會考慮輸入身分證字號，其他情

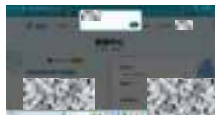
	程」下方的 「2025 年雙北世界壯年運動會主認證中心－志工人員及相關人員教育訓練」按鈕						況實在不太願意，對於這點無法釋懷，刪除原本已經輸入完的問題標題，不想問了
							1.瀏覽整個頁面後，好像只有這個區塊能聯繫客服，忍不住嘆氣。這時忽然瞄到網頁最下方有個「關於我們」選項，納悶是否也能透過那裡提問，點進去看看

頁面名稱	關於我們	新手上路/客服-客服中心	我的課程-學習記錄 數位課程學習紀錄	[志願服務]志願服務基礎訓練(青年版)-桃園市政府青年事務局提供 課程頁	新手上路/客服-客服中心	[志願服務]志願服務基礎訓練(青年版)-桃園市政府青年事務局提供 課程頁	我的課程-學習記錄 數位課程學習紀錄
------	------	--------------	--------------------	--------------------------------------	--------------	--------------------------------------	--------------------

頁面截圖							
遇到的狀況或問題	3.看起來是點錯了，這只是單純介紹臺北e大，沒有任何可問問題的地方	3.忍不住嘆氣，對於留言類別要選擇「註冊選課、報名繳費」或「課程內容、問卷測驗」，突然感到困惑，不確定該選哪個，點旁邊空白處取消點選	1.開啟此分頁後，點選第二項課程名稱「[志願服務]志願服務基礎訓練(青年版)-桃園市政府青年事務局提供」	1.反白「[志願服務]志願服務基礎訓練(青年版)-桃園市政府青年事務局提供」這些字，按Ctrl+C複製	1.將課程名稱「[志願服務]志願服務基礎訓練(青年版)-桃園市政府青年事務局提供」貼至「問題與建議」欄位中，並在此課程名稱後方註明6小時(指認證時數)	1.開啟此分頁後，點選上方「我的課程」底下的「學習記錄」	1.點選第三項課程「[志願服務]2025 雙北世界壯年運動會志工角色與任務」
	1.無奈再次點選網頁上方「新手上路/客服」選項下的「客服中心」	1.注意到表單左邊有提供客服信箱，如果用這信箱問問題，是否就不必輸入身分證字號？可惜僅限中午時間12:00 至 13:30 寄					

		信詢問，現在已接近下午兩點，無法使用此信箱，不禁苦笑，也覺得麻煩。還是不想在客服中心線上表單中填寫身分證字號					
		1.留言類別先選擇「註冊選課、報名繳費」，問題標題輸入「欲報名世壯運特殊訓練課程3小時+基礎志工訓練課程6小時，無志願服務紀錄冊」，問題與建議的欄位則輸入「您好，我沒有志願服務紀錄冊，想報名世壯運志工的話，需					

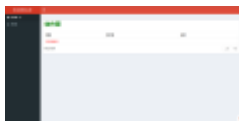
		要世壯運特殊訓練課程 3 小時+基礎志工訓練課程 6 小時，請問我若報名以下課程，並完成觀看時數規定，就算是符合規定嗎？有沒有哪個課程是不計入範圍的？」					
--	--	--	--	--	--	--	--

頁面名稱	[志願服務]2025 雙北世界壯年運動會志工角色與任務 課程頁	新手上路/客服-客服中心	[志願服務]2025 雙北世界壯年運動會志工角色與任務 課程頁	我的課程-學習記錄 數位課程 學習紀錄	2025 年雙北世界壯年運動會主認證中心—志工人員及相關人員教育訓練 課程頁	新手上路/客服-客服中心	新手上路/客服-客服中心-提示訊息
頁面截圖							

遇到的狀況或問題	1.反白選取「[志願服務]2025 雙北世界壯年運動會志工角色與任務」這些字，按 Ctrl+C 複製	1.在問題與建議內容的欄位中貼上「[志願服務]2025 雙北世界壯年運動會志工角色與任務」這些字，並在後方註明 2 小時(指認證時數)	1.點選上方「我的課程」底下的「學習記錄」	1.點選第四項課程名稱「2025 年雙北世界壯年運動會主認證中心－志工人員及相關人員教育訓練」	1.反白選取「2025 年雙北世界壯年運動會主認證中心－志工人員及相關人員教育訓練」這些字，按 Ctrl+C 複製	1.在問題與建議內容欄位貼上「2025 年雙北世界壯年運動會主認證中心－志工人員及相關人員教育訓練」這些字，並在後方註明 1 小時(指認證時數)	1.跳出訊息顯示「您已成功送出留言」，按「確定」
						1.瀏覽自己填寫的「問題與建議」內容後，在「需要世壯運特殊訓練課程 3 小時+基礎志工訓練課程」這行的「需要」後補上「參與」二字。為了方便客服閱讀，我	

						按 Enter 在問題與課程列表之間留下一行空白，每個課程項目之間也各留一行	
						1.聯絡資料欄位輸入真實個人資料，再次抱怨不想留下身分證字號，但為了問問題而不得不留。附檔部分，想說自己打得夠清楚了，不需再附上課程名稱截圖，接著輸入驗證碼，懶得看「請詳細閱讀並同意使用聲明」內容，直接勾選同	

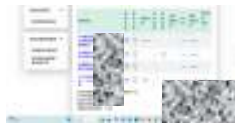
						意。之後再次 瀏覽自己輸入 的問題內容， 將「請問我若 報名以下課 程」的「以 下」後方補上 「所有」二 字，最後按 「確認送出」	
--	--	--	--	--	--	--	--

頁 面 名 稱	臺北 E 大數位 學習網 首頁	訊息通知系統- 收件匣	訊息通知系統- 收件匣(11 月 30 日起改由 OO 卡 提供帳密驗證服 務信件內文)	訊息通知系統- 收件匣(標題： 目前無資料)	臺北 E 大數位學 習網 首頁	客服中心	2025 年雙北世界壯年 運動會主認證中心－ 志工人員及相關人員 教育訓練 影片頁
頁 面 截 圖							

遇到的狀況或問題	1. 發現原來是跳回到首頁，注意到右上方信封 icon 出現「1」這個數字，納悶是指我剛剛問客服問題的通知信嗎？點選查看	3. 發現只有一封信件，標題為「11 月 30 日起改由 OO 卡提供帳密驗證服務」，原來我點錯了，這並非客服通知信，點選標題，查看信件內容	1. 信件內文看起來是在提醒我一些事情，但實際上我不懂是什麼意思，字好多，感覺這封信對我來說不太重要，點選上一頁	1. 對這頁已無興趣，點選上一頁	2. 納悶系統是否並未留下我跟客服對話紀錄？點選上方「新手上路/客服」底下的「客服中心」想查看是否有對話紀錄	3. 網頁滑到底仍未看到可以查看客服對話紀錄的地方，感覺只能默默等待客服回應，即便我目前已是登入狀態，也沒有地方可查	1. 開啟此分頁後，懶得繼續看影片，點選網頁左半部的「離開時請點選此按鈕」這個選項
----------	--	--	--	------------------	--	--	---

頁面名稱	2025 年雙北世界壯年運動會主認證中心－志工人員及相關人員教育訓練 課程頁	2025 年雙北世界壯年運動會主認證中心－志工人員及相關人員教育訓練 課程頁	2025 年雙北世界壯年運動會主認證中心－志工人員及相關人員教育訓練 影片頁	客服中心	2025 年雙北世界壯年運動會主認證中心－志工人員及相關人員教育訓練 影片頁	2025 年雙北世界壯年運動會主認證中心－志工人員及相關人員教育訓練 課程頁	2025 年雙北世界壯年運動會主認證中心－志工人員及相關人員教育訓練 課程頁
頁面截圖							

遇到的狀況或問題	1.發現修課時間僅 18 分 48 秒，有點驚訝，剛剛不是已經讓影片跑很久了嗎？按上方網址列後，按 Enter 刷新網頁	1.修課時間變成 29 分 43 秒，覺得這數字比較合理，點選「課程」下方的「2025 年雙北世界壯年運動會主認證中心—志工人員及相關人員教育訓練」	1.感覺無論我怎麼隨意跳轉影片，系統並不在意播放的內容順序，它比較在意我是否在這頁面停留足夠的時間。甚至剛才我讓影片繼續播放，自己切換到其他分頁處理別的事情，系統也沒察覺。看來它並沒有強制要求我一定得停留在這頁專心觀看影片	2.開啟此分頁後，覺得我和客服的對話紀錄似乎不會保存在系統裡，只能默默等待客服回覆。看了手機，沒看到 Gmail 有新信件通知，不確定客服到底會不會回應我，是不是要等很久才有消息呢？網頁下滑到底，還是找不到我和客服的對話紀錄，不禁嘆了口氣	1.開啟此分頁後，不確定影片是否已播放 1 分鐘左右，點選網頁左半部的「離開時請點選此按鈕」這個選項	2.看到網頁上顯示的修課時間為 29 分 43 秒，納悶系統到底是否會自動更新修課時間？點選上方網址列，按 Enter 刷新網頁	1.發現修課時間變成 30 分 57 秒，原來要刷新網頁才能看到最新的修課時間。既然已經滿 30 分鐘，代表我可以列印學習證明了吧？點選上方「我的課程」底下的「學習記錄」，想查看是否會出現列印按鈕
				1.再點一次上方的「新手上路/客服」底下的「客服中心」，停留在原本的頁面，確認自己只能繼續等待客服回應			

頁面名稱	我的課程-學習記錄 數位課程學習紀錄	[志願服務]2025 雙北世界壯年運動會志工角色與任務 課程頁	[志願服務]2025 雙北世界壯年運動會志工角色與任務(環境偵測)	[志願服務]2025 雙北世界壯年運動會志工角色與任務(課程開始第一頁)	[志願服務]2025 雙北世界壯年運動會志工角色與任務(課程開始第二頁)	[志願服務]2025 雙北世界壯年運動會志工角色與任務(課程開始第三頁)	[志願服務]2025 雙北世界壯年運動會志工角色與任務(課程開始第三頁)
頁面截圖							
遇到的狀況或問題	1.很高興看到第四項課程「2025年雙北世界壯年運動會主認證中心—志工人員及相關人員教育訓練」右側「列印證明」的欄位出現方框，可勾選列印學習證明，勾選後，意識到原來要完成規定的閱讀時長，系統才出現此按鈕	1.查看認證時數為2小時，且規定閱讀時間需達60分鐘以上，覺得有夠久，點選「課程」下方的「[志願服務]2025 雙北世界壯年運動會志工角色與任務」這個按鈕	3.點選畫面中的環境偵測大圖，納悶這是影片嗎？點選後沒反應	1.覺得影片聲音太大聲，嚇死人，趕緊調低音量	1.覺得講師說話很有趣，對於影片上面所標示的頁數感到陌生，好奇點選第三頁看看	1.意識到原來此課程會分不同頁面進行，好奇點選影片上的「影片放大」鈕看看	1.覺得影片放大此設計很有趣，忍不住微笑，按「返回」

	讓人列印學習證明。因為暫時沒有列印的打算，於是取消勾選						
	1.點選第三項課程「[志願服務]2025 雙北世界壯年運動會志工角色與任務」		1.看到網頁左半部「開始觀看2025 雙北世界壯年運動會志工角色與任務」下方有一些方框可以勾選，意識到點選後才會開始播放影片，點選「課程開始」	2.不曉得為何播完動畫後，課程影片就結束了？點選影片下方的向右鍵			

頁面名稱	[志願服務]2025 雙北世界壯年運動會志工角色與任務(課程開始第三頁)	[志願服務]2025 雙北世界壯年運動會志工角色與任務(課程開始 第三頁)	[志願服務]2025 雙北世界壯年運動會志工角色與任務(課程開始第四頁)	[志願服務]2025 雙北世界壯年運動會志工角色與任務(課程開始第五頁)	[志願服務]2025 雙北世界壯年運動會志工角色與任務(課程開始第五頁)	2025 年雙北世界壯年運動會主認證中心－志工人員及相關人員教育訓練 課程頁	我的課程-學習記錄 數位課程學習紀錄
------	--------------------------------------	---------------------------------------	--------------------------------------	--------------------------------------	--------------------------------------	--	--------------------

頁面截圖							
遇到的狀況或問題	1.改為點選影片上的「簡報放大」鈕看看	1.覺得「簡報放大」鈕的功能真酷，很有趣，忍不住笑出來，按「返回」	1.隨意觀看幾秒後，點選影片上的第五頁看看	1.覺得影片上這些按鈕的設計很酷，按影片上的下一頁看看	1.出現下一組頁碼，這頁面就像簡報一樣，可以自己選頁碼播放影片。了解操作後就沒那麼感興趣了，點選別的分頁「2025 年雙北世界壯年運動會主認證中心—志工人員及相關人員教育訓練」	1.點選上方「我的課程」底下的「學習記錄」	3.將最後一項課程勾選「列印證明」，但勾完後並未跳出學習證明讓我列印，感到困惑
		1.點選影片上的第四頁看看					1.看到「列印證明」按鈕，意識到要點下去才能列印，於是點選

頁面名稱	學習證明	學習證明(放大視窗)	我的課程-學習記錄 數位課程學習紀錄	另存新檔	學習證明(放大視窗)	我的課程-學習記錄 數位課程學習紀錄	下載記錄
頁面截圖							
遇到的狀況或問題	1.看到學習證明覺得很酷，雖然有點心虛，自己並非一直停留在影片頁專心觀賞影片，但能拿到學習證明還是很高興，點選放大視窗的按鈕	1.對於自己能拿到學習證明仍感到有些不可思議，可能是第一次拿到的關係吧，點選右上角的下載鈕，看到需要命名檔案名稱，點選「我的課程-學習記錄」分頁	1.反白最後一項課程名稱，按Ctrl+C 複製下來	1.將課程名稱貼至檔案名稱的欄位內，按「存檔」	1.右上角顯示下載完成，確認後按 x 關閉此頁面	1.點選 Google 右上方三個點，點選「下載」，想查看剛剛下載的學習證明 pdf	1.點選第一項剛剛自己下載的學習證明檔案

頁面名稱	學習證明 pdf(我命名為「2025 年雙北世界壯年運動會主認證中心－志工人員及相	下載記錄	2025 雙北世界壯年運動會志工角色與任務(課程開始 第九頁)	網站導覽	我的課程-學習記錄 數位課程學習紀錄	[志願服務]2025 雙北世界壯年運動會志工角色與任務 課程頁	[志願服務]2025 雙北世界壯年運動會志工角色與任務 環境偵測
------	---	------	---------------------------------	------	--------------------	---------------------------------	----------------------------------

	關人員教育訓練.pdf」)						
頁面截圖							
遇到的狀況或問題	1.發現身分證字號僅顯示部分，並未全部展示出來，確認拿到此證明後，按 x 關閉	1.認為這頁面已經用不到，按 x 關閉	1.聽了一點課程後，不太感興趣，點左上角的「網站導覽」	1.對這頁沒什麼興趣，省略不看	1.開啟此分頁後，點選第三項課程「[志願服務]2025 雙北世界壯年運動會志工角色與任務」	1.點選「課程」下方「[志願服務]2025 雙北世界壯年運動會志工角色與任務」這個選項	1.點選網頁左邊的「二、志工任務與服務說明(中)」

頁面名稱	[志願服務]2025 雙北世界壯年運動會志工角色與任務-二、志工任務與服務說明(中)	網站導覽	Gmail 收件匣	[志願服務]2025 雙北世界壯年運動會志工角色與任務-二、志工任務與服務說明(中)	[志願服務]2025 雙北世界壯年運動會志工角色與任務-二、志工任務與服務說明(中)	[志願服務]2025 雙北世界壯年運動會志工角色與任務-二、志工任務與服務說明(中)	[志願服務]2025 雙北世界壯年運動會志工角色與任務-二、志工任務與服務說明(中)
------	--	------	-----------	--	--	--	--

頁面截圖							
遇到的狀況或問題	1.打算讓影片一邊跑，自己一邊在其他分頁操作其他東西	1.開啟此分頁後，查看上方的「選課中心」與「合作推廣」選項，沒看到有興趣的項目，並未點選任何選項	1.並未看到臺北e大客服的信件	1.開啟此分頁後，對於上方的字級大小感到好奇，點選「A+」圖示	1.發現頁面上所有字體都變大了，改選「A-」圖示	1.改為點選字級大小的「A+」圖示	1.確認頁面所有字體真的都會變大，改選「A-」圖示

頁面名稱	[志願服務]2025雙北世界壯年運動會志工角色與任務-二、志工任務與服務說明(中)	選課口袋	[志願服務]2025雙北世界壯年運動會志工角色與任務-二、志工任務與服務說明(中)	網站導覽	系統列表-主要選單-個人資料	系統列表-主要選單-個人資料-語言自費班期專區-班期報名/班期取消	我的課程-學習記錄 數位課程學習紀錄
頁面截圖							

遇到的狀況或問題	1.將頁面恢復原本的字級大小後，滑鼠右鍵點「選課口袋」，再選擇「在新分頁中開啟連結」	3.納悶剛剛是否已看過這頁面，但不是很在意，對於選課口袋內沒有半個自己報名過的課程，感覺很奇怪，既然沒東西可看，就按 x 關閉	1.看了一下課程內容，其實並未認真觀看，對於線上課程，總是很容易看著看著就開始放空	1.開啟此分頁後，對於上方「系統列表」下的「個人資料」有點好奇是什麼內容，點選查看	1.納悶這頁面保存我跟客服之間的對話紀錄嗎？點選網頁左半部「語言自費班期專區」底下的「班期報名/班期取消」，想看這裡是否能取消自己已報名的線上課程	3.看到頁面顯示「夜間英語中級班--視訊課程」認為是系統自動幫自己加入的課程，實際上自己並未報名，也找不到取消線上課程報名的按鈕	3.想取消報名「2025 雙北世界壯年運動會貴賓接待人員教育訓練第1期-OOOOO 秘書處提供」此課程，因為其他課程只要上滿足夠時數，就能拿到學習證明。這頁面找不到取消報名按鈕
						1.不知道能點什麼，於是點上方「我的課程」底下的「學習記錄」	1.點選「2025 雙北世界壯年運動會貴賓接待人員教育訓練第1期-OOOOO 秘書處提供」此課程

頁面名稱	2025 雙北世界壯年運動會貴賓接待人員教育訓練第 1 期-OOOOO 秘書處提供 課程頁	臺北 e 大數位學習網 首頁	分類別表(課程名稱：取消報名 搜尋結果頁)	分類別表(課程名稱僅輸入「取消」)	分類別表(課程名稱：取消 搜尋結果頁)	我的課程-學習紀錄 數位課程學習紀錄	[志願服務]2025 雙北世界壯年運動會志工角色與任務-二、志工任務與服務說明(中)
頁面截圖							
遇到的狀況或問題	3.在這頁一樣找不到取消報名此課程的按鈕，似乎一旦報名線上課程就無法取消，只能留著該課程，選擇不觀看影片	1.在搜尋欄位輸入「取消報名」，納悶這樣能找到教我取消報名課程的相關說明嗎？按下「搜索」鈕	3.系統找不到任何結果，不知道怎樣才能取消已報名的線上課程	1.搜尋欄位刪除「報名」二字，只留下「取消」，看到搜尋欄位上方顯示「課程名稱」，覺得自己也許會找不到結果，仍選擇按下「送出查詢」	3.雖然系統有找到兩個結果，但都跟取消線上課程報名沒有關係	1.查看第一項課程「2025 雙北世界壯年運動會貴賓接待人員教育訓練第 1 期-OOOOO 秘書處提供」，確認無法取消報名，只能繼續留著，忍不住嘆氣	1.開啟此分頁，印象中這頁面需停留 1 小時以上，才能取得認證時數，但實在沒耐心看，點選網頁左邊「離開時請點選此按鈕」的選項

	3.把滑鼠移到右上角自己的名字上方時，只有「登出」選項可以點選，依然找不到取消線上課程報名的地方，點自己的名字也完全沒有反應。因為沒有需要操作的項目，只好將滑鼠移開				1.點選上方「我的課程」下的「學習記錄」，覺得自己很可能得保留已經不想繼續看的線上課程	1.想到每個訓練課程都需要看至少 30 分鐘以上，才能取得認證時數，覺得好久	
	1.感覺這門已經不想再看的課程只能留著，沒辦法取消報名。點按左上角「臺北 e 大」回到首頁						

頁 面 名 稱	[志願服務]2025 雙北世界壯年運 動會志工角色與 任務 課程頁	[志願服務]2025 雙北世界壯年運 動會志工角色與 任務 課程頁	[志願服務]2025 雙北世界壯年運 動會志工角色與 任務 環境偵測	[志願服務]2025 雙北世界壯年運 動會志工角色與 任務 影片頁-	網站導覽	客服中心	Gmail 收件匣
------------------	--	--	---	---	------	------	-----------

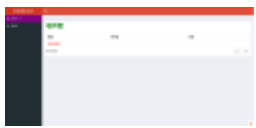
				二、志工任務與服務說明（中）			
頁面截圖							
遇到的狀況或問題	1. 查看網頁上方紅字「完成條件為：閱讀時間達60分鐘以上」，確認剛剛影片頁需停留1小時，才能取得認證時數	2. 修課時間變成8分05秒，發現每次都得刷新頁面才能得知最正確的修課時間，系統更新得不夠即時，有點困擾	1. 點選網頁左邊的「二、志工任務與服務說明（中）」	1. 忍不住嘖了一聲，輕嘆口氣，沒耐心繼續看影片，點選左上角「網站導覽」，想說剛剛好像都沒仔細查看這頁面是什麼內容	1. 瀏覽快速鍵、主要選單，查看最下方的客服信箱，這裡並未限制只能中午時段使用，要是當初用這個信箱聯絡，就不必在網頁輸入身分證字號	3. 又來到此頁面，感到無奈，這頁滑到底，就是找不到先前跟客服詢問的相關紀錄，懶得繼續查看	1. 開啟此分頁，尚未看到客服回覆我問題的信件通知
	1. 突然發現修課時間為3分34秒，實際上影片應該跑了更長時	1. 對於影片只看了8分鐘，感到無奈，閱讀時間要求超過60分			1. 點選「主要選單」底下的「客服中心」		

	間才對，按上方網址列，按 Enter 刷新網頁	鐘，覺得漫長，點選「課程」下的「[志願服務]2025 雙北世界壯年運動會志工角色與任務」					
--	-------------------------	--	--	--	--	--	--

頁面名稱	[志願服務]2025 雙北世界壯年運動會志工角色與任務 課程頁	[志願服務]2025 雙北世界壯年運動會志工角色與任務 課程頁	[志願服務]2025 雙北世界壯年運動會志工角色與任務 環境偵測	[志願服務]2025 雙北世界壯年運動會志工角色與任務 影片頁-二、志工任務與服務說明（中）	網站導覽	客服中心	Gmail 收件匣
頁面截圖							
遇到的狀況或	1.查看網頁上方紅字「完成條件為：閱讀時間達60分鐘以上」，確認剛剛影片頁需停留1小時，	2.修課時間變成8分05秒，發現每次都得刷新頁面才能得知最正確的修課時間，系統更新得不夠	1.點選網頁左邊的「二、志工任務與服務說明（中）」	1.忍不住嘖了一聲，輕嘆口氣，沒耐心繼續看影片，點選左上角「網站導覽」，想說剛剛好像都	1.瀏覽快速鍵、主要選單，查看最下方的客服信箱，這裡並未限制只能中午時段使	3.又來到此頁面，感到無奈，這頁滑到底，就是找不到先前跟客服詢問的相關紀錄，懶得繼續查看	1.開啟此分頁，尚未看到客服回覆我問題的信件通知

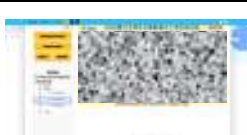
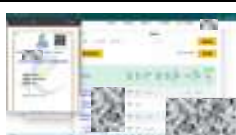
問題	才能取得認證時數	即時，有點困擾		沒仔細查看這頁面是什麼內容	用，要是當初用這個信箱聯絡，就不必在網頁輸入身分證字號		
	1.突然發現修課時間為3分34秒，實際上影片應該跑了更長時間才對，按上方網址列，按Enter刷新網頁	1.對於影片只看了8分鐘，感到無奈，閱讀時間要求超過60分鐘，覺得漫長，點選「課程」下的「[志願服務]2025雙北世界壯年運動會志工角色與任務」			1.點選「主要選單」底下的「客服中心」		

頁面名稱	客服中心	訊息通知系統-收件匣	客服中心	新手上路/客服-新手上路	新手上路/客服-新手上路-課程退選	我的課程-學習記錄 數位課程學習紀錄	2025雙北世界壯年運動會貴賓接待人員教育訓練第1期-OOOOO秘書處提供課程頁
------	------	------------	------	--------------	-------------------	--------------------	--

頁面截圖							
遇到的狀況或問題	1.開啟此分頁後，納悶如果客服中心這頁面沒辦法找到我跟客服的對話紀錄，那麼右上角信封icon的收件匣能找得到嗎？點選查看	3.收件匣顯示為「目前無資料」，看起來也沒有我跟客服之間的對話紀錄，只能繼續等待客服回信，點選上一頁	1.埋怨客服回信好久，不過至少自己已完成1小時的認證時數，可列印學習證明	1.網頁左半部找到「課程退選」按鈕，立刻點按下去查看內容	1.看到第三步驟，驚覺原來一旦修課時間有紀錄(=開始觀看影片)，就無法取消報名課程，覺得好麻煩	1.發現第一項課程「2025 雙北世界壯年運動會貴賓接待人員教育訓練第1期-OOOOO秘書處提供」已看了4分多鐘，目前尚未觀看的是第二個課程「[志願服務]志願服務基礎訓練(青年版)-桃園市政府青年事務局提供」，但這個是志工基礎訓練，必定得看	3.確認這頁面沒有課程退選按鈕，因為影片已看了4分多鐘，所以無法退選。覺得很奇怪，看了影片就不能退選嗎？難道不能後悔而退出？不禁苦笑。既然無法退選，也只能留下這門課的報名紀錄，儘管我已無心繼續觀看

			1.查看上方「新手上路/客服」時，猶豫該點選「新手上路」或「客服中心」，最後點選「新手上路」		1.無意識地將網頁上下滑動，不知道滑到哪去了，點按網頁左邊的「課程退選」，再次查看課程退選步驟	1.點按第一項課程「2025 雙北世界壯年運動會貴賓接待人員教育訓練第1期-臺北市政府秘書處提供」	1.點選上方「我的課程」底下的「學習記錄」
					1.點選上方「我的課程」底下的「學習記錄」，想確認自己報名的第一項課程是否尚未觀看影片，如果還沒觀看，就可以取消報名		

頁面名稱	我的課程-學習記錄 數位課程學習紀錄	[志願服務]2025 雙北世界壯年運動會志工角色與任務 影片頁-二、志工任務與服務說明（中）	[志願服務]2025 雙北世界壯年運動會志工角色與任務 課程頁	[志願服務]2025 雙北世界壯年運動會志工角色與任務 課程頁	我的課程-學習記錄 數位課程學習紀錄	學習證明訊息視窗	
------	--------------------	--	---------------------------------	---------------------------------	--------------------	----------	--

頁面截圖							
遇到的狀況或問題	1.其實這頁已沒有想再查看什麼內容，改為點選「[志願服務]2025 雙北世界壯年運動會志工角色與任務 影片頁-二、志工任務與服務說明（中）」此分頁	1.無心觀看，點按網頁左邊的「離開時請點選此按鈕」這個選項	1.感覺修課時間（僅 8 分 05 秒）跟實際上不太吻合，再次點選網址列，按 Enter 刷新網頁	2.刷新網頁後，修課時間變成 12 分 09 秒，抱怨每次都得刷新網頁後才能看到最正確的修課時間	1.確認第四項課程「2025 年雙北世界壯年運動會主認證中心—志工人員及相關人員教育訓練」已拿到學習證明，點選「列印證明」鈕	1.第四項課程「2025 年雙北世界壯年運動會主認證中心—志工人員及相關人員教育訓練」僅要求觀看影片 30 分鐘還算簡單，若要求觀看達 1 小時以上，就覺得好漫長，好像沒辦法看那麼久，實在沒什麼耐心	註：5/19 下午兩點多，錄製完這份影音檔後，當天下午 3 點 03 分，接到臺北 e 大來電告知(來電號碼：00-00000000)，我所問的問題需自行跟世壯運主辦單位確認，對於客服用電話而非 email 聯絡感到驚訝(比較希望她用 Email 聯絡)，但客服親切有禮貌，當天問的問題，當天就來電告知，讓

							我留下還算不錯的 印象
				3.覺得閱讀時間 要求達 60 分鐘以 上，實在好遙 遠、有夠久，感 覺沒耐心全部看 完		1.按 x 關閉學習 證明訊息視窗	
				1.自己至少有拿 到一個訓練課程 的學習證明，這 樣就好，點按網 頁上方「我的課 程」底下的「學 習記錄」			

測試者 2：

頁面名稱	首頁	進入#志工基礎	查找世壯運志工特殊訓練課程	到志工基礎訓練觀看	首頁點下去的 市政宣導
頁面截圖					
遇到的狀況或問題	1.進入首頁，隨意查看。	1.成功找到志工基礎教育訓練	3.沒有查找到任何搜尋	1.看一些資訊，繼續往下滑。	3.沒有看到有世壯運志工的資訊。
	1.進入#志工基礎查看	2.但沒看到世壯運志工特殊訓練課程，所以去課程名稱搜尋欄查找。		2.找到報名課程，先放著，回去找世壯運的另外課程。	

頁面名	首頁的選課中心，分類列表	到了首頁下面的新課介紹-公務類	世壯運志工特殊訓練課程	回到首頁搜尋欄	成功進入世壯運 人員教育訓練 頁面
-----	--------------	-----------------	-------------	---------	-------------------

稱					
頁面截圖					
遇到的狀況或問題	1.下載了一份 excel，打開來隨意看，沒東西。	1.點進去	3.沒有看到報名通道	3.搜尋世壯運。沒有東西出來	1.往下滑，看到可以報名課程，按下去。
	1.回首頁，按了研討會報名，發現要登入帳號。還沒有打算要辦一個臺北 e 大的帳號。			1.搜尋志工，有世壯運的資料跑出來，可以點	

頁面名稱	OOOOO-單身分證入口
------	--------------

頁 面 截 圖	
遇 到 的 狀 況 或 問 題	3.因為手機電信持有人，不是我。 所以無法有自然人憑證。 3.最後連志工基礎訓練都嘗試過， 都會遇到同一個問題，所以無法拿 到學習證明。

測試者 3：

頁面名稱	首頁	身分登入選擇	登入資料填寫	搜尋/分類列表	課程內容	學習紀錄	客服中心
頁面截圖							
遇到的狀況或問題	1.畫面顏色柔和，明確通知線上維護時間讓民眾得知	2.大部分的身分驗證都需要自然人憑證或是要有讀卡機才能註冊	1.資料填寫清楚，用電話驗證代替密碼	3.分類演算法不明，無法只透過關鍵字查詢想要的課程	1.文字排版舒適，大小清楚	1.課程欄位標示清楚，可以直截在當前畫面觀看課程及查看課程進度	2.無線上即時專人客服，遇到問題無法及時得到回應
	2.網站主選單分類不太明確，一開始使用不知如何下手	2.使用電信註冊容易因為使用家裡網路連線而註冊失敗找不到原因		3.該網站查找相關資訊困難，無法在內部網站搜索需要的資訊，需要透過外網搜尋	2.課程內容無法明確說明志工資格是否為該課程		

測試者 4：

頁面名稱	「臺北 e 大數位學習網」首頁	臺北 e 大-分類列表-課程名稱「志工基礎」	00000 單一身分驗證入口	課程：[志願服務]志工基礎教育訓練	「臺北 e 大數位學習網」首頁
頁面截圖					
遇到的狀況或問題	1.進入首頁就看到熱門關鍵字有#志工基礎，不用特別輸入關鍵字，點下去即可	1.點下關鍵字#志工基礎後，頁面就直接跳轉到關鍵字有「志工基礎」，點選「直接報名」	1.導轉至「00000 單一身分驗證入口」，共有五種登入方式，選擇以「手機電信驗證」	1.完成選課後，點「上課去」，就可以進到課程頁面，一進去就可以很清楚地知道課程的完成條件，課程按鈕、測驗按鈕和問卷按鈕都清楚易懂	1.回到首頁，利用關鍵字搜尋「世壯運」
		1.進去頁面後，就會看到課程資訊，再點選下方的「報名課程」	2.順利收到驗證簡訊，也照簡訊提供的驗證碼輸入網頁，但是第一次沒有登入成功，試了第二次才成功	1.課程頁面也會顯示學習進度，可以很快掌握到還需要再學習幾分鐘才會完成	
		1.出現「點選確定，將導轉至 000」的對話框	1.登入後進到「臺北 e 大數位學習網」首頁，還是利用熱門關鍵字的#志工基礎找到「基礎志工課程」，點選「直接報名」就完成選課		

頁面名稱	課程：2025 雙北世界壯年運動會貴賓接待人員教育訓練第 1 期	我的課程-學習記錄	臺北 e 大-我的課程-數位課程學習記錄				
頁面截圖							
遇到的狀況或問題	1.再次點選「直接報名」，再點選「上課去」，就可以進到課程頁面	1.為了找「學習證明」，就試著點頁面上方的「我的課程」的「學習記錄」	1.進到「我的課程」後，就能看到「數位課程學習記錄」				
			1.往下捲動就可以看到已選的課程，右上角還有清楚的「列印證明」按鈕				
			1.按下「列印證明」會提醒選擇課程，就可以列印學習證明了				

測試者 5：

頁面名稱	網站首頁	網站首頁 (向下尋找)	課程分類關鍵字： 2025 雙北	課程分類關鍵字： 2025 雙北 特殊	課程分類關鍵字： 特殊訓練	課程分類關鍵字： 特殊訓練 + 認證時數 3 小時
頁面截圖						
遇到的狀況或問題	瀏覽一下網站首頁，上下翻找看看，看能不能找到快速點選的課程。	看來往下方逛半天，沒有辦法直接找到課程。	點入預設的關鍵字，往下尋找看看有沒有特殊志工課程。	很瞎，整個直接卡關，沒有任何課程。	總算找到一堆了，看起來有機會找到。	這次再加上 3 個小時，搜尋看看。
		沒有關係，我往上準備要搜尋關鍵字，剛好就有『2025 雙北』相關的選項。	看起來都不太像，或是標題下的都不太對。		果然還是不好找到，沒有看到世狀運相關的。	只找到一個燈會的，而且還是前年的。
			只好再更換關鍵字來搜尋看看。			

頁面名稱	登入頁面與認證	課程分類關鍵字： 基礎訓練	其中一門： 基礎志工訓練課程	基礎訓練課程 頁面	課程分類關鍵字： 特殊訓練	課程分類關鍵字： 特殊訓練 + 認證時數 3 小時
頁面截圖						
遇到的狀況或問題	先登入看看吧，是不是沒有登入搜尋不到呢？	這次改以先搜尋基礎認證看看。	翻了翻介紹，好像怪怪的，在往下看。	顯示著閱讀條件與測驗分數，看來應該是看完加上測驗延即可拿到這張測驗通過的證明(PDF)了吧？	接著來搜尋特殊訓練看看。	果然只有這一門可以點吧？那也只好點點看，抱持疑惑看看裡面詳細介紹了
	登入的頁面沒有甚麼問題，簡單易懂。	只出現三個基礎訓練，仔細觀察三個課程名稱，似乎沒有 000 的。	左點下顯示出適用於所有的志工基礎學員，但還是寫著有疑問的話要我自行洽詢原單位。		看來又出現一堆琳琅滿目的特殊訓練，真是快暈倒。	
		先點點看這個青年版基礎課程看看介紹。	看來 6HR 的只有這門符合，於是先點選報名看看。		只好再加上 3 小時的關鍵字搜尋看看。	

頁面名稱	特殊訓練 課程介紹	回到 首頁搜尋	課程分類關鍵字： 世狀運	課程介紹 特殊課程(3HR)	學習紀錄	
頁面截圖						
遇到的狀況或問題	看起來怪怪的，而且還要什麼認證密碼才能上課，卡關了	只好回到首頁，搜尋『世狀運』看看	原來是課程名稱不太一樣，難怪找不到這門特殊訓練。	看來應該就是這一門了，點選報名。	學習紀錄顯示出兩門課程，只要我這兩門都達標，應該這邊就會有 PDF 證明可以讓我下載。	
			但是要找 3 小時的，看起來只有左邊這門比較符合，也只能很疑問的點進去看看了。	報名完成後，這兩門們都報好了，來看看我選的課程。	到此，我認為只要修完課程，就能完成此情境，”測試結束”。	
				點選上方我的課程→學習紀錄，沒有甚麼問題。		

設計專家：

頁面名稱	首頁	在首頁搜索關鍵字「世壯運」	搜尋結果	進入志願服務	課程名稱	選擇「直接觀看」	課程完成條件
頁面截圖							
遇到的狀況	進入首頁，看到有搜索功能，我感到安心，因為我可能不必去搞	因為我的目的是擔任世壯運的志工，所以我選擇輸入「世壯運」，	因為我要上志願服務，所以我知道要選擇左側的課程，	因為我想先確認課程內容是否是我要的，所以我選擇點擊「2025	在課程資訊頁找到核發學習時數認證3小時，確認這是我要找的	我想先看一眼，確認是不是真的上三小時的課程，所以想直接	我看到黃底字寫課程是給2025雙北世界壯年運動會貴賓接待人員

況 或 問 題	懂網頁的跑馬燈、下方影片，是否跟我有關	預期搜索到與此相關的課程影片		雙北世界壯年運動會貴賓接待人員」那行字之後，而非點擊「直接報名」	3 小時世壯運「特殊訓練」	觀看。不過跳出提示，告訴我得登入才會紀錄時數	的教育訓練，還看到認證時數是 3 小時，很安心，感覺確認這就是我要找的東西
------------------	---------------------	----------------	--	----------------------------------	---------------	------------------------	---------------------------------------

頁 面 名 稱	選擇「報名課程」	單一身份驗證入口	手機電信驗證個人資料保護聲明	手機電信驗證登入一步驟一	手機電信驗證登入一步驟二	手機畫面一登入失敗	首頁
------------------	----------	----------	----------------	--------------	--------------	-----------	----

頁面截圖							
遇到的狀況或	我想直接報名，但發現這一頁沒有報名的選項，只好返回上一頁	我感覺眼花撩亂，有好多登入方式。細看後發現不是需要拿卡片（健保卡）、讀卡機，就是得再	跳出一個說明，我快速看過後，勾選同意，點擊「下一步」	跳出登入資訊欄，我按照欄位要求逐一填寫	輸入我收到的驗證碼，點選下一步	照著螢幕提示掃QRcode，結果電信驗證失敗，我感到很錯愕！這時我想到，一開始登入時，有看	我重新登入，這次驗證成功了！但有很快的閃現「登入失敗」的字，我很困惑。雖然首頁右上角

問題		辦新的帳戶，感覺超麻煩的				到提醒，說要關閉 wifi，莫非是這個問題？	顯示「登入／註冊」，看起來沒登入成功，但我還是很想試試看，因為實在太懶得再登入一次了。
	點選「報名課程」，跳出提示，預告要跳轉到OOO。我有點困惑和煩躁，對於要跳到一個沒聽過的系統感到一些不耐煩	我最後選擇手機電信驗證，看起來最簡單上手。我點擊「點我登入」				正當我思考是不是這個問題時，畫面倒數五秒結束，跳回重新登入的畫面。登愣，我只能重新再試一次	

頁面名稱	搜尋「世壯運」的結果	課程名稱	手機電信驗證個人資料保護聲明	更新個人資料	更新個人資料成功的提示	修改個人資料	首頁
頁面截圖							
遇到的狀況或問題	我只好再照著原本的流程走一遍：搜尋關鍵字「世壯運」-->點進志願服務課程裡	照著一樣的流程，我再次點選「報名課程」	一樣，我再次點選手機登入，開始照著引導填資料	這次應該是成功登入了！跳轉到更新個人資料，讓我來填填	出現成功的訊息，這次應該沒問題了吧！	咦？不是告訴我成功了嗎？怎麼跳轉到修改個人資料頁面，而且全是空白欄位，那我剛剛填的資料到哪了？	不管了！我果斷按回首頁。右上角沒有顯示我是否有成功登入，但有信件的符號，顯示有未讀訊息，這應該就是暗示我有登入成功了吧？

頁面名稱	收件匣	搜尋「世壯運」的結果	課程名稱	報名成功	分類列表	分類列表的搜尋結果	課程名稱
頁面截圖							
遇到的狀況或問題	都收到帳密驗證服務的通知信了，可見我一定是登入成功了 吧！	我再於首頁搜尋世壯運，進入搜尋結果，點選左側志願服務的「直接報名」	沒想到還是會到課程頁啊，我還得再點「報名課程」一次	終於報名成功了！	跳轉到分類列表，我在課程名稱輸入「基礎訓練」、在認證時數那欄寫6，看會搜尋到什麼	左邊第一個課程符合需求，我找到了。我點選志願服務基礎訓練（青年版），那行粗體黑字進去看課程資訊	點進來看看這堂課的內容是什麼

題				1. 我還得找到 6 小時的基礎訓練，所以我點選「繼續選課」			
---	--	--	--	--------------------------------	--	--	--

頁面名稱	報名成功	課程完成條件	我的課程－學習紀錄	我的課程－學習紀錄
頁面截圖				
遇到的狀況或問題	成功報名課程，我點選「上課去」看看會怎樣	點進來看，發到分三個課程細項，還有測驗	我要找怎麼拿學習證明，在課程頁找不到，難道要等我完成課程條件後，才會讓我看到嗎？	往下滑，看到列印證明的選項，我找到了！
			我來探索看看吧！我試著從我選課的地方來看，所以我去「我的課程」裡面的「學習紀錄」	