

線上課程常見問題

01. 請問報名就是錄取了嗎？

答：不是。本會會在報名截止後兩週，於本會官網正式公告線上課程的錄取名單。

02. 還不確定自己的時間，請問可以同時報名實體跟線上課程嗎？

答：不行。本會會進行審核，若發現同時報名，則一律採**線上課程**，且若當場線上課程學員已滿，有可能要請改上其他場線上課程。

03. 請問如何得知報名成功？

答：報名後，您會收到一封 Google 自動回覆信，即代表報名成功。若有疑問，**勿直接回信**，請另 E-mail 至 ellalee@urbani.org.tw 洽詢。

04. 請問如何取消報名？

答：請至少於課程五天前(不含假日)E-mail 至 ellalee@urbani.org.tw 通知本會取消，本會將回信跟您確認。不接受電話取消。

05. 原來報名線上課程，可以改為實體課程嗎？

答：不能。

06. 請問已被錄取線上課程，可以改為其他場次的線上課程嗎？

答：請至少於課程五天前(不含假日)來信詢問，但無法保證可以更改。不接受電話更改。

07. 請問會發公假函給線上課程參加者嗎？

答：不會。

08. 請問會事先提供上課須知及紙本講義嗎？

答：課程一週前，本會會寄送課前須知，線上登入操作步驟及講義**連結**。講義會依講師提供時間陸續上傳。本會不提供紙本講義，若有需要，請您自行列印。

09. 請問如果一直沒收到課前須知及講義怎麼辦？

答：請先檢查您信箱的垃圾信件，若確定沒有，再請 e-mail 至 ellalee@urbani.org.tw 詢問。

10. 請問要到哪裡簽到、簽退及填寫問卷？

答：進入線上會議後，小編會於「聊天室」內提供簽到、簽退及問卷連結，並提醒規定完成的時間，請務必於規定時間內完成簽到、簽退及問卷的填寫，時間截止後即無法簽寫。

11. 請問要簽到、簽退幾次？

答：上、下午簽到、簽退共計四次，另要完成課後問卷一次，總共要完成五次，才能獲得學分。建議您每次填完表單後進行截圖，以防系統發生問題時，有所憑證。

13. 請問超過簽到時間還能補簽嗎？

答：不行。

14. 請問課程當中若臨時有事，可以提早離開嗎？

答：建議全程出席，提早離開者，將無法獲得學習學分。

15. 請問課程後會提供更新的講義檔嗎？

答：若講師有更新講義，會於八月中旬前 E-mail 給您。

16. 請問學習積分什麼時候會上傳？

答：護理人員教育訓練學分及公務人員學習時數兩項積分，會於課程後一個月內上傳，屆時本會會發 E-mail 通知您。由於本會非公務單位，公務人員學習時數上傳後，需俟各校人事單位確認複核，因此每個學校登入時數的時間亦不同，請您耐心等待。若仍有疑問，可撥打公務人員學習時數管理單位客服電話：(02)2397-9108，先按 4，再按 3 次「#」字鍵，即可轉接客服專員接聽，協助處理複核的問題。

17. 課程中突然跳出會議室怎麼辦？

答：請進 e-mail 信箱查找會議連結，再次點擊連結進入會議室。

線上課程影片延遲(Lag)處理建議

01. 觀看課程之建議網速：

答：建議頻寬應在 10M 以上，以獲得最佳觀看品質。但因個人使用環境不同，亦會導致網速不足，而影響觀看課程的順暢程度。說明如下：

(1) 在家中（建議單機專屬使用 ADSL 10M 以上速率）

若您是使用第四台有線電視、社區型網路皆為共享之頻寬，有可能因該網路不穩定或尖峰期間用戶過多，造成觀看課程時影像延遲或中斷；或您是光纖用戶，家中裝設頻寬分享器供多人使用，同時觀看、下載影片或玩遊戲；或您上課環境距離分享器太遠（如：分享器在 1 樓，但在 3 樓上課），皆會影響網速及觀看課程品質。

(2) 校園網路或公共網路

校園網路或公共無線網路，例如：圖書館、車站、咖啡廳等，都是大家共用的，可能因大量下載或人多的時候，而影響到觀看課程品質。

(3) 公家單位

公家單位可能會進行網路管制，限制流量或阻擋特定網站。

(4) 使用 3G、4G 上網

請選擇在收訊良好的地方播放課程，收訊狀況不好，通訊品質自然不佳。也請關閉正在執行的程式、APP、或背景 APP，及網路分享。

(5) 若您的下載頻寬低於 10 Mbps，會產生影音不同步或影像延遲情況。

(6) 測試或觀看課程時，請先暫停或關閉佔用頻寬的應用程式，如 PPStream、BT、KKBox、FTP、收信等軟體，以確保影音播放順暢。

02. 上課時為什麼畫面不順暢？

答：(1) 確認網路連線方式、連線品質：

請到《[環境測試](#)》檢查您的網速！有時無法順利播放，是因網路不穩定造成看課中斷，請多測幾次，確認每次的網速都足夠。使用有線網路或 wifi 上課時，若網速不夠，請確認是否有其他人、其他裝置、或您自己正在同時下載資料、Outlook 收信、看

其他線上影片或使用軟體下載資料，都會分掉您的網路頻寬，使您無法順利上課，請先關閉占用頻寬的程式與裝置。

若使用手機／平板／筆電上課，要避免電量過低，以致進入省電模式而造成網路斷線。

又裝置休眠時，網路中斷時間過久，喚醒後影片將無法繼續播放，需再重新登入課程取得授權，才能繼續播放。

(2)刪除快取檔案：

播放串流影片，容易在自然使用下堆積快取檔案(cache)，有時這些檔案會造成容量不足、甚至影響串流順暢，此時只要《刪除或重設瀏覽器的快取設定》即可。注意：使用行動裝置看課，請確認行動裝置至少有 1G 以上的儲存空間。

(3)更換瀏覽器：

建議搭配 Chrome 瀏覽器，並請將瀏覽器更新至最新版本，但若播放仍不順暢，建議可改用其他瀏覽器如下：

Win 7+：Firefox

Win 10+：Edge, Firefox

Mac iOS 10.8+/iOS 9+：Firefox

Android 5+：Firefox

(4)改用有線網路：

使用 wifi 觀看串流影片，訊號強弱易受距離遠近、遮蔽物影響。若您使用電腦播放課程，建議改用傳統的乙太網路介面的有線網路，訊號較穩定。

(5)關閉瀏覽器的硬體加速功能：

若是使用電腦版 Chrome 瀏覽器上課，且以上問題均已排除仍無法順利播放，可試著將 Chrome 瀏覽器的硬體加速關閉。方法如下：開啟 Chrome → 按一下右上角的【更多】圖示 → 按一下【設定】 → 按一下【進階】打開更多設定選項，然後向下捲動至【系統】部分 → 取消【在可用時使用硬體加速】 → 關閉並重新啟動 Chrome，確認播放問題是否解決。