

修訂網路化生涯價值探索活動的線上諮商模式 之系統化建置研究

袁志晃

國立彰化師範大學

摘 要

本研究係以網路化的系統設計及實徵探討之程序，設計一套可供學生使用的網路化生涯價值探索活動，以及建立一個線上諮商的系統模式，作為中學生認識自己的生涯價值觀念，以及尋求線上諮商協助的機制與模式。至是，本研究經由網路化「生涯價值探索活動」的系統修訂，「線上諮商活動」的系統規劃與聯結，以及透過三階段的線上測試，結果發現：修訂的「生涯價值探索活動」更具有「操作與過程」、「釐清與探索」效益，而學生亦對「線上諮商活動」所提供的「班級討論區」與「文字對談區」等系統，顯現出較高的興趣與傾向。因此，本研究可依據此線上諮商之實徵操作與效應，提出一套符合各式線上諮商活動的作業要點與模式，供今後線上實施輔導協助之參考。

關鍵詞：網路化、生涯價值探索活動、線上諮商模式

袁志晃 國立彰化師範大學輔導與諮商學系副教授

E-mail: allen@cc.ncue.edu.tw

壹、緒論

一、背景與緣起

個人生涯觀念的發展與職業取向的選擇，端賴合適的生涯教育與職業輔導的引導與增進；然而，學校為求能給予最有效的指引與協助，無不戮力地採取各種可行的教育策略及有效的工具、方法，企圖達到預期的教育目標，以協助個體能充分地發展自我、找尋更合適的發展方向。是故，將教育與輔導的資料系統化與電腦化，即是此一發展方向中之最新的趨勢。

就個人的生涯發展而言，生涯價值觀念是影響個人工作態度與職業選擇的重要因素；而且，它還是促成個體生涯發展與生涯規劃的根基所在。因此，許多職業與生涯輔導專家，無不將它納入教導與協助的課題中。尤有進者，多位職業與生涯輔導專家也都設法將生涯價值觀念的認知與澄清程序，直接納入其所設計的電腦化職業探索系統當中，成為各個電腦化方案的主軸或是重要的歷程項目（袁志晃，1983；Chapman, Katz, Norris, & Pears, 1977a,b；Katz, 1963, 1979, 1993）。此亦充分的顯現了生涯議題亦朝科技資訊化的趨勢發展，同時亦為生涯輔導界開拓了一條可行的方法（袁志晃，1983）。

新近，電腦設施配合網際網路的應用也大大地衝擊著全球的科技、教育與輔導領域。基本上，「網際網路」具有「媒介」的特性與功能，即是無庸置疑的（吳筱玫，2003）；於是，許多研究者皆從不同的角度切入，去探討網路特性即其應用之道（王智弘，2004；吳筱玫，2003）。是故，人們即積極地運用商業溝通服務系統，而也有許多的大學校園、政府機關，以及共同網路等系統，展開全球的全民互動與溝通之變遷性運動（Myrick & Sabella, 1995）。吾人因而可在極方便的情況下，輕而易舉的獲得所需用的資料；同時，

吾人亦可迅速地以電子郵件（E-mail）的方式，而與欲傳訊的對方進行立即性的溝通（吳百能，1994；D'Souza, 1991；Myrick & Sabella, 1995；Poling, 1994；Schaefermeyer, 1988）。發展至極，一種結合電腦與雙向視聽系統的「遠距學習」或「線上即時通訊」型式，於焉誕生。此亦大大地衝擊與改變教育與教學的型式，值得吾人側目待之。

由於電腦網路有著立即反應、同時多人使用、不受場地與時間限制等因素的特性，國內學界即在國科會的策劃與推動下，大有表現；初步成果，亦多發表於該會舉辦的歷年電腦輔助學習及遠距教學專題研究計畫成果討論會上。其中，不乏展現在測驗應用、教學模式及產業管理等方面的規劃與研究；而在許多大學層級的教學設計中，亦有朝遠距教學規劃與發展者，如台大、師大、政大、清大、交大、中正、中山、淡大、逢甲等校之網站系統中。然而，此亦僅見其為初步規畫與實驗性質者，相距於較高級與全面性的溝通體系者甚遠。至於，要能將學校輔導工作的功能，藉用校園網路系統而得以發揮者，目前是有中山大學發表在BBS站上的「輔導專欄」、「BBS 線上晤談」、「BBS 函件晤談」，及電腦網路上的「生涯規劃與輔導」等多項服務（吳百能，1994）；此亦可借鏡以資後續之擴充與持續發展的基礎。

具體而言，「網路諮商」（online counseling or web-counseling）是指諮商員與分隔兩地或位在遠方的個案，利用電腦傳訊方式，在網路上所從事的專業諮商或資訊提供等實務工作（張景然，2000）。換言之，網路諮商即是運用網路人際的相關理論如 SIDE (Social Identification/Deindividuation Model)、戲劇論等，進行著專業化的諮詢與協助的活動（林昭玲，2005）。因此，專業的諮商活動即可透過電子郵件(e-mail)、線上交談(talk or chat)、網路電話(internet phone, I-phone)和遠傳視訊(videoconferencing, 或稱視訊會議)等方式，達到相當可行的輔導與諮詢之效果（張

景然, 2000; Verduin, & Clark, 1991; Wagman, 1984)。而根據一項全國性的網路諮商服務現況之調查研究發現, 設有提供網路諮商服務的 300 個網站中, 計有高達 52.2% 提供留言板型態的服務; 可見留言板是乃一種較簡單易行又能受使用者喜歡使用的諮商服務形式(王智弘、林清文、劉淑慧、楊淳斐、蕭宜綾, 2002)。由於, 網路諮商具有匿名、經濟、方便、具時效性及資料完整且便於研究和督導等多項優點(王智弘, 2004; 吳筱玫, 2003; Morrissey, 1998; Sproull, 1986), 故在網化軟硬體設備日新月異的情況下, 多樣化的科技與方法之應用, 將呈無以限量的發展的。雖然, 在美國網路即時諮商仍以文字對談為主的情況下, 但透過網際網路尋求協助的個案人數, 仍在持續增加中(Zgodzinski, 1998), 而各種利用網化設備與管道的協助活動, 亦是在急速增加中。在國內, 專業諮商雖亦開始有多方藉助網路之便利者, 卻也止於嘗試與開發階段(張景然, 2000; 楊明磊, 1998), 故相關的實證報告或研究心得仍待開發中。因此, 為證實網路即時諮商與傳統面見諮商的異同(Illovsy, 1994; Zgodzinski, 1998), 也為順應電腦與網路發展成為中學生或大學生個人求助的有利管道(王郁文, 2001; 宋文松, 2003); 同時, 亦能呼應網路諮商專家提議網路諮商能利與訓練之必要性(Morrissey, 1998), 而且, 網路諮商必然會遭遇的倫理問題(王智弘、楊淳斐, 2001; 張景然, 2000; Casey, 1994; Hogan, 1995; Moore, 1990), 勢必應有更多且更有效的探討呈現, 以利本主題的擴大研究及經驗傳承之便。(Cohen, & Kerr, 1998; Lichtenberg, 1984)

本研究為呼應上列電腦化與網路化的發展取向, 期能朝網路學習與線上輔導的效益及可行性去探討, 同時亦嘗試建立一套可行的遠距學習與線上輔導作業模式, 特於序列研究中, 積極地進行網路化職業價值探索活動與線上諮商輔導活動的設計與測試, 進而達到職業價值探索活動的「遠距學習與線上

輔導」之效能。因此, 本網化設計生涯探索與輔導系統之初期, 除參酌「遠距適性測驗邏輯系統架構」之模式(何榮桂, 1997), 以及根據「管理系統」、「使用者資料庫」所獲得的生涯價值探索活動在「遠距學習」上的初步成果外(袁志晃、紀美智、張孝齊, 2002), 期能結合設計好的「線上諮商系統」, 以探討本「遠距學習」生涯價值觀念及「線商諮商系統」的諮詢與服務之效應, 進而建立一套適當的「線上諮商」之作業模式; 至終, 本研究亦將擴充而朝向一個完整的「網路諮商與輔導服務」的生涯輔導資訊網站發展(王智弘, 2000)。

二、研究目的

本研究根據生涯發展「網路化」的趨勢, 賡續「電腦化生涯價值探索活動」之研究進程與需要(袁志晃、紀美智, 1995; 袁志晃, 1997), 以「網路化遠距學習型式」之「生涯價值探索活動」為基礎(袁志晃、紀美智, 2002), 嘗試將設計完成的「線上諮商服務系統」結合, 以探討學生個人之生涯價值觀念外, 進而規劃一套運作合宜的「線上諮商服務」模式。因此, 本研究的基本目的有三:

第一、檢測修訂後「網路化生涯價值探索活動」的操作效果。

第二、探討受測者對「線上諮商服務」系統喜好的傾向與程度。

第三、規劃與確立適當的線上諮商服務之運作模式。

貳、研究設計與方法

基本上, 本研究是將原先較零散的軟體如 Flash 5、Ulead photoimpact 6、Frontpage2000 及 MySQL 等安裝程式, 改以「AppServ 網頁架站工具組合包」, 作較整體的設計與聯結。此一軟體組合包除具有單一性的安裝特性外, 更因其能方便初學者快速完成架站為優點。

由於 AppServ 對整體系統可做一定程度的規劃及設定，雖將其置放於 WindowsXP 作業環境中，其操作時的穩定性卻增強許多。因此，本研究採用 AppServ 所包含的 Apache、PHP、MySQL、phpMyAdmin 等軟體，將原設計的生涯價值探索活動，做了相當幅度的編寫與修訂。更新設計的線上諮商活動及相關的作業系統，本研究亦作了整體而模擬性的考量與建置。至於，其建置的網站亦以自備的主機充當伺服器總站，並以登記的網址「<http://cwvp.ncue.edu.tw/>」提供需要者使用。因此，使用者只要透過網際網路的管道，並鍵入正確的網址代碼，即可進入操作與使用，尋求適當的諮詢與輔導服務。

至於，本研究的設計與步驟大抵可區分為系統增修與評估規劃、線上操作與輔導模式之建置及線上操作與輔導處理模式之規劃三部分。茲將相關要項列述如下：

一、「生涯價值探索活動」系統之增修與評估

(一)「生涯價值探索活動」系統之修訂

本研究廣續「網路化生涯價值探索活動」之研究，以及嘗試將其成為網路線上生涯諮商之前置基礎，首先將原「網路化生涯價值探索活動」之系統，作局部之調整與修訂。根據「網路化生涯價值探索活動」的內容，全系統計包括：簡介活動、情境活動、初評活動、價值權衡活動、配比活動、秤重活動、綜結活動等七大活動(詳如袁志晃、紀美智，2002，2004)。為因應需要，本系統增修與要點，記述如下：

- 1.加強「登入會員」的設計：本研究為使本網站於日後開放時，能使探索系統及諮商活動系統趨於正規性與管理性，特將原先僅填寫年級、性別和學歷等較簡要的 intro.html 登錄設計，擴增加入使用者帳號、密碼和電子信箱，成為較新的註冊使用的 INTRO.HTML 網頁。當使用者完成加入會員手續後，始能繼續操作生涯價值探索活動。

- 2.「會員資格驗證」之設計：本研究為

求管理與使用的效果，採用 JOIN.PHP 軟體以完成一套足於檢查會員資格之驗證系統。該設計除可檢驗使用者是否正確填列個人基本註冊資料外，亦可將使用者寫進的資料，自動存入內設 EX 資料庫的 USER 資料表中。而該 USER 資料表則可透過內存的會員名稱、密碼和 e-mail 等資料，成為使用者日後再次進入本網站系統，以及入站逕行尋求線上諮商服務之認證之用。

(二)系統評估與規劃

本研究為探討「生涯價值探索活動」的效益，特別在本活動後配掛有活動反應問卷(如附件一)，作為探討修訂過的「生涯價值探索活動」之效益，以及能直接獲得使用者的反應與回饋。該活動反應問卷共計六個題項，且可反映出使用者對本探索系統的「操作與過程」、「釐清與探索」兩大效應上。

二、「線上諮商活動」系統之建置與評估

本研究的目的一，就是嘗試將傳統的諮商中心之服務機制，設計成模擬化的網路線上之服務形式，以增加學生接受諮詢服務的機會。同時，本研究亦順應今後網際網路化的趨勢，以推動諮商服務至於網路線上的境界。為此，本研究即將此一構想與需求，依循時下普遍而較多提供使用者使用的「留言板」形式為基礎之信函諮商室(E-mail)和級團體討論室系統外，亦嘗試採取時下正發展中的「即時通訊系統」，積極發展兼具文字、語音和影像特徵的通訊系統，以應今後網路線上的諮商輔導服務之需要。茲將線上諮商活動系統的建置要點，記述於下：

(一)線上諮商形式的引介與偏愛

本研究為求線上諮商服務的多元性，即彙集與選擇時下可資運用的五種線上溝通方式，亦即「班級討論室」、「信函諮商室」、「文字交談室」、「語音諮商室」及「影音諮商室」等，成為本研究「線上諮商服務系統」欲探索的基本形式。首先，在承續「生涯價值探索活動」的綜結報告後，隨即出現本網站具

有提供「線上諮商服務」的網頁與訊息，藉以引導使用者從了解、選擇及至接受諮商服務的可能，繼而能讓使用者樂於進入自己心想接受的諮商型式中。因此，本研究設置了「線上諮商中心」的扁牌，同時一標示出上列五種諮商形式的引介性網頁。隨後，即徵詢使用者選擇使用諮商室的意願，藉以探測與了解時下學生對線上諮商方式的偏愛取向。至於，該等複選式的資料，亦有相關的資料庫設置，作為儲存、擷取使用，並且成為日後探討與分析之依據。

(二) 選擇與進入各式諮商室

經由使用者點選欲接受諮商服務之意願後，隨即顯現繪有五種待選擇的諮商室之網頁；同時，網頁上亦預置有「按鈴通告」之設計，作為使用者提供意見與緊急通報獲求助之捷徑管道。茲將本系統之設計與規劃要點，記述如下：

1. 「信函諮商室」：信函諮商室是由 mail.php 做為主要網頁，而收件者則為諮商人員。當使用者填寫完主題和求助內容後，及可按下傳送鍵，該信件連同內容即可透過 mail.php 的機制，直接傳送到系統預置的以 cwvp@cc.ncue.edu.tw 為郵址(email address)的代表信箱內。

2. 「團體討論室」或「班級討論室」：此一討論區是由七個主要頁面組成，分別用來發表主題、回覆主題、將資料送入資料庫和顯示資料。使用者一旦進入 view.php，即顯現所有發表過的主題，而使用者只要點選任何一個發表主題，系統則進入 main.php 畫頁。使用者在框格內填完內容文字，按下確認鍵，系統則透過 add.php 頁面，將回應或發表的內容，直接加入 ex 資料庫中的 talkarea 資料表內。同樣的，在 view.php 頁面上點選主題的標題，則會進入 detail.php 顯示出主題的內容。至於，使用者點選任一「回覆主題」，系統則會進入 reply.php 頁面。一旦填寫完內容，再按下確認鍵，系統亦會透過 replyadd.php 頁面，再將回覆內容

加入 ex 資料庫的 talkarea 資料表中，而完成發表與交談的程序。

3. 「文字交談室」、「語音諮商室」及「影音諮商室」：基本上，此三種線上溝通方式是同屬俗稱的「聊天室」設計。該等系統與架構的設置，主要是由 main.php 所包含的 display.php 和 speak.php 所組成；其中，speak.php 網頁是將使用者的鍵字語音或影像內容，直接輸入 ex 資料庫中的 chatroom 資料表；而 display.php 則是將資料庫中的資料報讀出來。事實上，系統會藉每秒自動更新網頁一次之設定，讓顯現的頁面呈現最新狀態。此外，使用者在進入三種「聊天室」之前，則需要透過「預約系統」(listmenu.php)先行預約；而「預約系統」則會列出諮商員可供預約的時段，供使用者進行預約的動作及手續。同時，「預約系統」也會要求使用者填寫求助說明與原因，供線上諮商中心參考或作篩選之用。使用者一旦填寫完並按下送出，系統即依判斷結果而有預約成功的畫面出現；同時，系統亦會按照使用者提供的電郵址，自動回覆一封由線上諮商中心署名的正式通知函之設計與機制，讓使用者知曉預約確已成立。

4. 「按鈴通報」系統：本系統係透過「簡訊系統」的設置，讓使用者能將個人的意見、通告事項或系統求助等訊息，以按鈴的方式，快速的傳達給網站管理中心或人員，以便做必要的處理與因應。同時，本簡訊系統亦有編輯短訊給線上諮商人員及內部工作人員之功能，以作為系統內的相關人事之溝通及訊息佈達之用。

5. 「諮商系統意見反應表」之系統設計：本研究為要了解系統所提供的五種形式之諮商機制與使用效應，遂於各個諮商室使用過後，隨即出現使用者對使用系統之意見反應頁面(如附件一)。該一系統反應問卷係針對各個不同諮商室的進出、呈現、預約、回應、及再次使用等意願與滿意度，提出四至五題不等的問項，讓使用者將使用系統時的感受

表達出來。同樣的，該等評點之數據資料，皆會自動儲存在系統預設的資料庫中。研究者則可隨時攫取與檢驗使用者的意見與感受，作為日後探討、分析與改進的參考。

三、線上操作與輔導處理模式之規劃

本研究為了解系統設計之實際效應，以及未建立線上輔導之處理與作業模式，乃積極地實施線上作業程序以測試之。茲將實施線上測試程序，記述如下：

(一) 局部測試

本系統設計之初期，皆依「整合系統」的規格，針對修訂的探索系統及諮商活動系統，逐一進行「獨立作業」、「離線作業」及「線上測試」等嚴謹的測試過程與步驟。其中，除線上諮商系統因相關軟體無法完全配合，致發生僅出現自體影像的現象外，其餘各項設計項目皆能獲得初步滿意的結果。因此，為尋求可行的解決之道，乃嘗試透過啓用太御科技企業公司(2005)出品的JoinNet--Webmeeting視訊軟體與系統設備的方式(由彰化師大輔導與諮商學系購置使用)，將相關視訊系統採「暫時性繞道使用」的方式，致而獲得暫時的解決。此間，本研究亦採局部的測試行動，不斷邀請附近三兩國高中生，進行「離線作業」及「線上測試」之測試程序，皆能獲得相當豐碩的意見及滿意的結果。

(二) 線上測試

本研究為獲得較統整的測試經驗及回饋意見，擬安排高中與國中二年級學生各兩班約160人，進行線上操作與測試；經洽請彰化高中、彰興國中安排測試學生，共計149人參加。茲將參加測試的班級與人數，列表如表一所示。

表一：參與測試班級、人數統計表

類別	彰中一	彰中二	彰興一	彰興二	合計
人數	42	30	38	39	149

該等149位同學均在一週內，於各校電

腦網路設施下，循序進入本探索系統進行測試，並都進入諮商服務系統中。由於衡量各校電腦教室尚未晉級而備有視訊設備，故測試活動時僅開放「班級討論室」、「信函諮商室」及「文字諮商室」。

(三) 開放測試

本研究為進一步獲得更多線上諮商之實質經驗，以及彌補前述因設備不足而無法測試影音與語音諮商之缺憾，乃規劃有兩段式的測試活動，對象則是透過網路函邀的方式而得。茲將相關安排，要述如下：

1.函邀各中等學校輔導室協助宣導，並鼓勵學生上線參與活動。本研究小組備妥信函乙份，並附載網站網址資料，經由網際網路系統查得全國各國中及高中輔導主任及相關輔導組長之個人電郵地址，並直接發出邀請信件。本系統雖曾獲得部份反應及退件現象，只因時值暑假之際，並未獲得太多的回響及果效。

2.線上諮商員廣邀同學、朋友及中學生參與上線，以增強個人線上諮商之實務經驗與能力。本研究依實際需要於測試階段，亦鼓勵經本案甄選並受過訓的線上商員(輔導與諮商學系四年級學生)，能藉機嘗試測試本系統，並獲取適當的經驗，作為探討線上諮商與處理模式之基礎。據悉，本案之線上諮商員因著在系統的各種諮商室的實際操作中，皆已獲得相當的機會與經驗。此將成為探討及建立初步線上諮商及個案處理模式之基礎。

此外，本研究為彰顯研究與操作的效果，亦將以相當的資料處理與統計分析的程序，將資料庫中已匯集的資料加以擷取、整理、統計、分析，並且將資料呈現在本研究相關的報告中，作為本研究賡續研究及檢討改進的基礎與參考。

參、結果與討論

本研究為探討生涯價值觀念在網際網路之遠距學習及線上諮商服務之可行性，乃依據研究計畫之系統設計、線上測試的程序，循序進行。茲為具體地呈現與說明本案探究的結果，謹將相關資料列舉如下：

一、修訂「網路化生涯價值探索活動」之實質效應

本研究為修訂與充實原「網路化職業價值探索活動」(袁志晃、紀美智，2001)之內涵，乃根據研究結果及計劃需要，針對網站首頁構圖、引介說明部份、註冊與登入系統、綜結報告與銜接系統，以及價值探索系統內之全面文字敘述部分，多所修改。

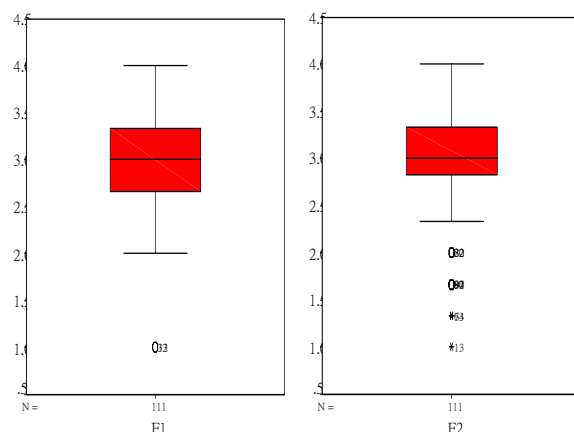
經由第一階段 149 位國、高中學生的操作及對問卷上的反應，可由表一、表二及圖一的統計資料加以說明。由於受到系統內建的資料攫取系統之不當影響，造成參與上線測試的彰興一班之資料，並未依原定位置存檔，形同無效資料。是故，該針對該反應問卷的統計計算，皆以其餘 111 人的資料為準。

表二 受試者(N=111)在探索活動反應問卷上的人數分配表

類別	非常不同意	不同意	同意	非常同意
第一題	5(4.5%)	8(7.2%)	59(53.2%)	39(35.1%)
第二題	14(12.6%)	31(27.9%)	45(40.5%)	21(18.9%)
第三題	3(2.7%)	12(10.8%)	45(40.5%)	51(45.9%)
第四題	7(6.3%)	10(9%)	55(49.5%)	39(35.1%)
第五題	8(7.2%)	18(16.2%)	56(50.5%)	29(26.1%)
第六題	11(9.9%)	11(9.9%)	53(47.7%)	36(32.4%)

表三 受試者(N=111)在「探索活動反應問卷」兩因素上的敘述統計量數表

類別	人數	最大值	最小值	平均數	標準差
操作與過程	111	4.0000	1.0000	3.0480	.5858
探索與釐清	111	4.0000	1.0000	3.0390	.6478



圖一 受試者在「操作與過程」(F1)、「探索與釐清」(F2)兩因素上的盒型圖

由表二的次數分布情形及表三的統計量數而言，受試學生對所提供的生涯價值探索活動，大抵呈現滿意的反應。再進一步歸納與分析，此滿意效果亦多顯現在本探索活動的「操作與過程」、「探索與釐清」之效能上。這些現象，亦可從圖一的盒型位置，知其梗概。

二、線上諮商方式的偏好及其效應

本研究為要了解學生們對線上提供的諮商方式之喜好，乃列題徵詢學生圈選出(可複選)喜歡的線上諮商形式。經由資料統計的結果如表三顯示，學生似乎較偏好「班級討論室」及「文字對談室」的諮商形式。此一現象，會是因測試當時線上「影音即時通」尚屬初期，設備裝置又尚未普及，而學生僅能就平日常用的 E-mail 或上 BBS 的經驗與認知作成喜歡或偏向上的選擇，值得進一步了解。

表四 受試學生喜好線上諮商形式的人次表

班級討論	信函室	交談室	語音室	影音室
66(59.5%)	29(26.1%)	50(45%)	18(16.2%)	26(23.4%)

其次，參與測試學生對各個諮商室使用後的反應情形，可由使用後對系統提供的問

題知其一、二。由於系統測試時，受到問卷佩掛不佳之影響，故首日測試學生的反映資料，並未如預期地儲存在資料庫中。審視資料庫中，僅擷獲次日使用學生的部分資料(16份)，且都集中在「班級討論室」中。故而，本部份的反應結果，亦侷限於以該 16 位學生在使用「班級討論室」之後的反應了；此是否反映出「留言板」性質的諮商服務項目，是為較普遍且較被接受的事實與現象(王智弘等，2002)有待進一步觀察之。

表五 學生對「班級討論室」的反應次數表

類別	非常不同意	不同意	同 意	非常同意
第一題	5(31.3%)	9(56.3%)	2(12.5%)	0(0%)
第二題	1(6.3%)	8(50%)	6(37.5%)	1(6.3%)
第三題	1(6.3%)	3(18.8%)	10(62.5%)	2(12.5%)
第四題	5(31.3%)	10(62.5%)	1(6.3%)	0(0%)

依據表五資料顯示，學生對於「我能很快地就找到心想要的會談室(第一題)」，表達了「不甚同意」的反應。這會是參與學生不熟悉該五種諮商方式，無法在一時間內作成選項之故？或者是該系統相關的說明不甚清楚所致，值得商榷。對於「我很容易就能開啓會談室的網頁」一項(第二題)，亦不盡如理想。根據觀察顯示，學生在操作時可能受到進入各諮商室的圖徵與相關說明文字因分頁另列而致圖文分離，製而影響學生的操作與選擇有關；同時，研究者亦觀察到學生進入線上活動時，不能完全依照操作解說的要求，而按步執行所致然？此情，亦值得網路化設計者之特予重視。

學生在第三題「我很容易就將自己的想法、心得或疑問，上傳到討論版上」的回應，似乎相當滿意。至於在第四題「如有需要，我願再次上網找輔導老師」的看法，多數同學認為沒有必要，特別是在討論版上，或許已可盡情發揮，也就認為不必多此一舉了。

由於，使用者僅在「討論室」一項有所

反映,而且人數僅有十六人之多,無法全面表達所有設計之情況與事實,值得後續再加探討之。

三、線上諮商的處理模式

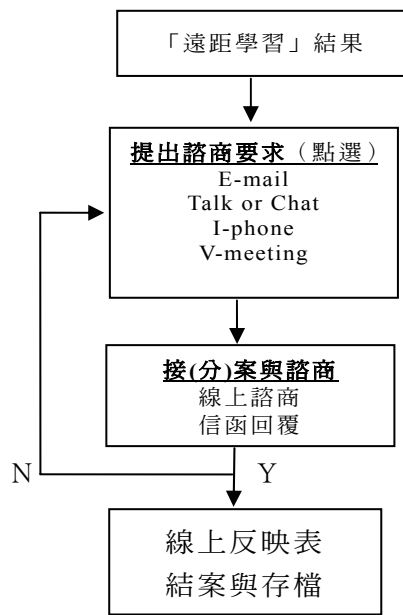
一般而言,能利用網際網路作線上諮商活動,將是今後輔導服務之一大趨勢。是故,本研究的目的之一就是運用線上諮商實務的機制與經驗,嘗試將一般的諮商處理模式之現實面,移植到較虛擬的網路世界中。本研究幾經設計、測試等過程,並讓線上諮商人員實際去操作與體驗,同時又以一般諮商情境中處理求助個案的模式為本,進而提出適合線上諮商處理及線上輔導資料處理(存)的初步模式。茲將本研究初步建構的「線上諮商處理模式」與「線上輔導資料處理模式」,要述如下:

(一)「線上諮商處理模式」

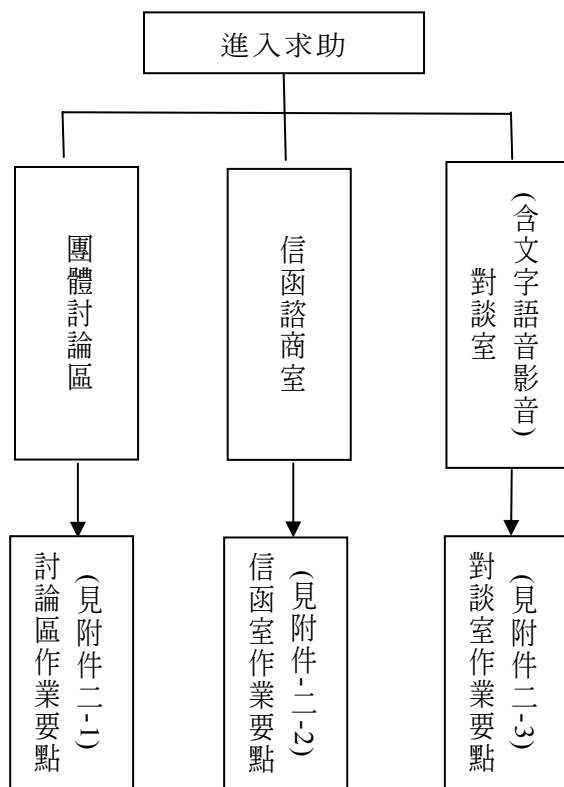
基本上,本研究欲探討的「線上諮商處理模式」,是依據圖二所定的流程及要點而作。

根據圖二之流程與要點,研究小組乃會同本案的線上諮商人員,歷經四個月的研討及前置規劃,進而利用線上諮商操作獲得的實務經驗,大致訂定了一套可行的「線上諮商處理模式」,如圖三所示。

因此,求助一旦者進入本諮商服務系統,即可選擇自己需要的或方便的諮商系統,如「團體會談室」、「信函諮商室」、「文字段談室」、「語音諮商室」及「影音諮商室」。換言之,一個諮商服務中心當可視能量的多少,或全數或部分開放,以應求助者或學生之需要。至於,各個諮商系統的詳細作業流程及要點,則可參考附件二所列舉的資料,參考與應用之。



圖二 「諮商處理模式」初步規劃流程圖



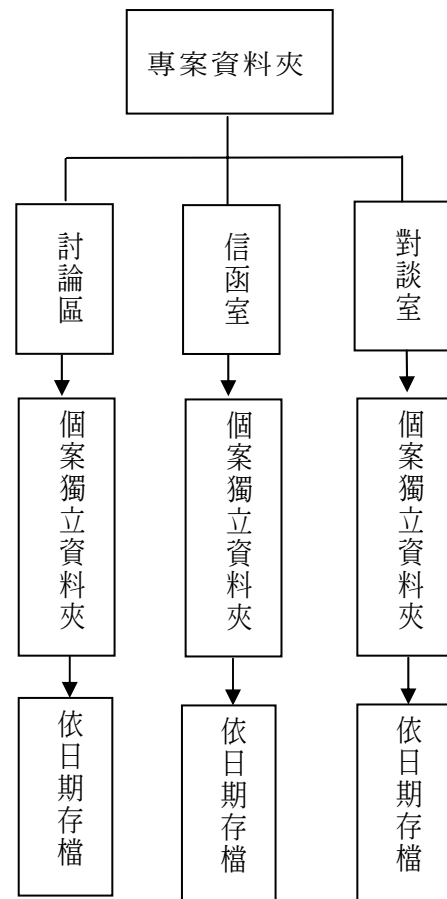
圖三 線上諮商處理模式支配置圖

(二)「線上輔導資料處理模式」

本研究亦針對線上輔導資料加以規劃、

統整，以便利諮商輔導工作的施展與應用。
茲將線上輔導資料之處理模式列述如下：

1.輔導資料之儲存結構：為使輔導資料能完整保留專屬資料庫內本案即規劃一資料儲存架構如圖四所列：

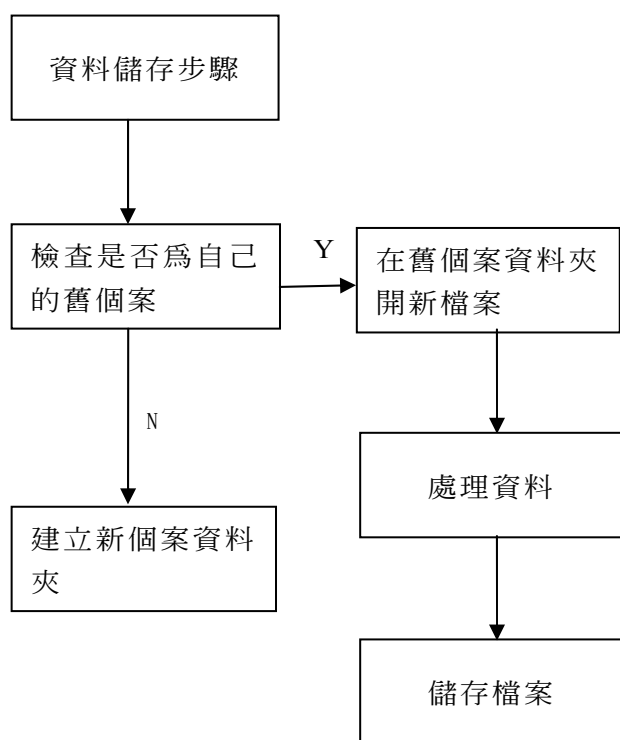


圖四 線上輔導資料儲存結構圖

2.輔導資料儲存之方法：各區「專案資料夾」皆能按圖五處理個案資料的要則，將個案資料以規劃好的統一檔名，例如：日期-個案代號-諮商方式-當天編號，亦即930712-ck-mail-01，一一儲存在「個案獨立資料夾」內，以完成資料儲存的程序。

至於儲存個案資料及內容的方式，諮商人員可將「團體會談室」及「線上對談室」(包括文字、語音、影音三種對談室)的文字及影音紀錄，透過系統設定的徑路，自動留存在

該區的紀錄庫中。因此，諮商人員只要將內容拷貝並賦予檔名，再轉存其中即可。對於「信函諮商室」的資料儲存，亦可依圖五的「資料處理要則」來處理；只要賦予檔名並將資料內容儲存在信函資料庫中即可。然而，為求慎重處理諮商資料起見，以上每筆諮商資料仍應利用線上連結的「諮商摘要表」(如附件三)，具體摘要式地填報並儲存備查之。



圖五 輔導資料儲存步驟流程圖

伍、結論與建議

本研究係根據研究目的、實施方法與步驟，及至初步研究結果之呈現，歷經一年之期間，終於達成計劃之既定目標，茲將本研究之成果及相關建議，具體地列述如下。

一、研究結果

本研究以「網路化生涯價值探索活動」

的研究與發現為基礎，以及以本研究計劃的目的為方向，並以一年為期，展開相關活動系統的整編與建置，以及進行網路線上的各式操作與實驗。終於，大體獲致了預期的成果與目標。茲將本研究計劃所達成的具體成果列述如下：

- (一)修訂後的「網路化生涯價值探索活動」經由高、國中學生之使用，認為參與本探索活動具有相當的「操作與過程」、「探索與釐清」之功效。
- (二)學生對線上諮商方式之喜好程度，要以「班及討論室」及「文字對談室」兩樣，最受學生青睞。至於，因受資料庫在系統設計的疏失之影響，本研究僅以擷獲的十六名學生在「班級討論室」留下的反映資料顯示，本研究多少了解到學生使用「班級討論室」的態度與看法。但因人數與資料過少，不及反映出諮商活動全系統的梗概，實有待進一步擴大探討之。
- (三)本研究利用線上諮商員在線上實際操作與處理資料的程序與經驗，積極建立起適合線上諮商處理的初步模式；同時，亦規劃出運用系統資料庫以處理與儲存輔導資料的方法，值得參考。

二、建議事項

本研究經由長期系統設計的過程，以及將系統實際運用於中學生的學習上，已呈現出相當的績效；然而，整個研究與設計因受人力、時間與經費上的限制與影響，亦有相當的問題與困難，尚待持續探討與設法解決之。茲將本研究發現的相關問題與建議列舉如下，供做參考。

- (一)在系統運用上，要以網路線上進行實務操作時的教與學活動，最難掌控。雖然，本研究是藉由學校安排的班級學生進行上網實際操作，卻發現學生因操作的「個性化」強，致隨時可切換網頁到自己喜歡的網站或網頁上，此將大大的影響到

本研究的實作績效。因此，吾等或應加強使用者在受測時的「認知感與責任感」；抑或亦應安排接受測試對象的多元性，才能收到較多且完整的資料。

(二)在系統研修方面，雖然「網路化生涯價值探索活動」實際操作的時間不算太長(約 25 分鐘)，唯考量其身為「引言當話題」的角色，本研究仍應繼續將探索活動的項目縮短或改以選項而為之。例如，本研究似可考慮將操作性質相仿的「生涯價值初評活動」(五點評量)與「權衡活動」(九點評量)合併或擇一呈現，其中又以評量效應較為精細的權衡活動取代之；其次，本研究亦可加重本價值權衡活動給操作者的權衡責任與鼓舞說明，改以一(初)次評量再次權衡即可的策略。如此，既可縮短使用者操作活動的時間，又可達到價值評量的預期效果。致而，此將可促使使用者有更長的時間，轉而運用線上諮商服務系統，以遂其探索自我的心志。

(三)在網站與網頁設計上，一般咸認可針對使用對象而設計得較活潑、鮮明些，以免因枯燥而顯得無趣。然而，對象若能用心於自我探討時，則當加重其正式嚴肅面的問題與引言，期使使用者能更用心於個己的需要探討上。尤有甚者，本研究似可針對使用者咸認較喜好使用之一的「團體」或「班級」諮商室，加以加強與改良。例如，將全班學生皆可齊上的「班級發言板」設計，進一步且精細的設計成符合學理的十人左右之「團體諮商」小團體形式；如此，學生則可透過系統提供的註冊、編組、加入等程序，直接參入可深入主題交談、又富同儕協談責任的討論小組，而線上團體輔導老師亦可適時地介入團提並給於立即性的協助。能如此，此樣設計將更有益於參入其中的學生，使其獲得較有意義的成長效果。

(四)時值電腦科技日新月異，系統運作與設計需用的電腦與伺服器，必須要能跟得上時效與需用；亦即，要經常注意電腦科技相關軟、硬體上的最新版本而最完整的發展，以便隨時更新在最好用的狀態上。其次，亦要能兼顧系統設計與使用的獨具性，不必與其他系統共用而徒增其複雜性；亦即，可為自行研發的系統設置充足而好用的伺服器或儲存空間，而不必佔用或求用公用的伺服儲存器。

(五)系統搭配需用的視訊軟體應力求完整而穩定。雖然，研究者可下載網路業界所提供的免費軟體加以使用(例如，本研究採用 main.php 所包含的 display.php 和 speak.php 視訊軟體)，但亦有不敷使用且具相當大的限制；這尤其是顯現再不同系統間的連貫性上，研究者必須耗時且艱辛的改寫過程，才能勉予使用。因此，在進行此類研究及相關系統的建置與設計時，應能寬籌研究經費以便購置完整而實用的軟體，勢必對研究的推展及系統的建置。將是大有幫助的。據知，由太卸科技公司出品的 JoinNet-Webmeeting 之視訊多媒體系統，相當有益於本研究的需用。經初步接觸與適用的結果，該系統軟體所具備的功能，將可含括本研究欲開設的各個類型諮商方式的需要，只要研究經費許可並由該公司相關系統與技術人員的實務參入，將可為本研究之基本所需，提供相當完整的支援與果效。

(六)涉及網路線上諮商的「倫理」議題，勢必特別需要加以討論與落實。時下已進入維護個人隱私與相互尊重的年代，除在系統設計方面，要力求完整無缺、不受人為與外力的侵入與破壞外，更應採取更積極的「教化」與「影響」的程序，在整個網路諮商系統的入口處，以顯著的圖示與懇切的文字，提醒使用者務必

尊重他人與維護隱私權維護。能如此，才能對使用者做到直接的保護，而對於提供系統的服務者而言，亦乎能成就一層位自己的「保護膜」。

附註：

- 1.本研究係由國科會九十二年度(NSC 92-2520-S-018-001)專題研究計畫補助完成。
- 2.本論文初稿曾於 2004 年 10 月 16 至 17 日國科會科教處九十二年度資訊教育專題研究計劃成果討論會(台北：國立台灣大學)中發表。

參考文獻

- 王郁文(2001)。**大學生網際網路使用行為、性別、社會焦慮與網路諮商意願、生活適應問題接受網路諮商意願之研究**。國立政治大學教育學系碩士論文。
- 王智弘(2000)。**網際網路對助人專業帶來的契機與挑戰**。2000 資商專業發展學術研討會----邁向新世紀的諮商與輔導研討會。國立台灣師範大學主辦。(台北,2000 年 11 月)
- 王智弘(2004)。**運用網路諮商以因應青少年網路問題行為**。青少年網際網路使用相關問題與防治對策研討會。國立中正大學主辦。(嘉義,2004 年 4 月)
- 王智弘、楊淳斐(2001)。**網路諮商服務的倫理議題**。E 世代的網路諮商研討會。(新竹清華大學,2001/12/05)
- 太御科技企業有限公司(2005)。**JoinNet 簡易使用者指南**。摘自：<http://www.webmeeting.com.tw/>
- 何榮桂(1997)：**網路環境題庫與測驗之整合系統**。八十六年度電腦輔助學習及遠距教學專題研究計劃成果討論會摘要，行政院國家科學委員會科學教育處。
- 宋文松(2003)。**線上輔導與諮商系統之可行性研究**。私立中原大學資訊管理研究所碩士論文。
- 林昭伶(2005)。**台灣心理諮商資訊網的留言板使用者之求助知覺歷程研究**。國立彰化師範大學輔導與諮商學系碩士論文。
- 吳百能(1994)：**電腦網路在輔導工作上的應用**。諮商與輔導，105，43-45。
- 吳筱玫(2003)。**網路傳播概論**。台北：智勝文化。
- 袁志晃(1983)。**職業輔導電腦系統化之芻議**。輔導月刊，19(4、5)，15-18。
- 袁志晃(1997)：**自導式職業價值澄清活動電腦劃方案之修訂、效益評估，及其促進中學生生涯發展之實驗研究**。八十六年度「電腦輔助學習及遠距教學專題研究計劃成果討論會摘要」，180-191。國科會科教處。(86.10.27-29，口頭報告於國立濟南國際大學)
- 袁志晃、紀美智(1995)。**自導式職業價值澄清活動電腦化方案之研究**。國科會專題研究計畫報告(計畫編號：NSC-84-2413-H-018-002；執行期間：83/8/1-84/7/31)。國立彰化師大輔導學系。
- 袁志晃、紀美智(2002)。**網路化「生涯價值探索活動」的編製及其遠距學習效益之探討**。行政院國家科學委員會專題研究計畫報告(計畫編號：NSC-90-2511-S-018-036-；執行期間：90/8/1-91/7/31)。國立彰化師大輔導學系。
- 袁志晃、紀美智(2004)。**網路化「職業價值探索活動」的建置及其遠距學習之探討**。**彰化師大輔導學報**，26(1)，1~16。
- 袁志晃、紀美智、張孝齊(2002)。**大學生使用「電腦化職業價值澄清活動」之效益評估----以逢甲大學統計學系學生之操作為例**。**逢甲人文社會學報**，4，339~366。
- 張景然(2000)：**準諮商員的網路即時諮商經驗：一個諮商員訓練課程的初探性實驗**。**中華輔導學報**，9，89~129。
- 陽明磊(1998)：**在網路上進行即時諮商的相關議題**。**學生輔導**，56，100~109。
- Casey, J. A. (1994). Use of technology in counselor supervision. *ERIC Digest*. (ED 372357)
- Chapman, W., Katz, M., Norris, H. & Pears, L.(1977a). *SIGI : Field test and evaluation of a computer-based system of interactive guidance and information. Volume I :Report*. Princeton, NJ : Educational Testing Services.
- Chapman, W., Katz, M., Norris, L. & Pears, L.(1977b). *SIGI :Field test and evaluation of a computer-based system of interactive guidance and information. Volume II : Appendices*.

- Princeton, NJ : Educational Testing Service.
- Cohen, G.E., & Kerr, B. A. (1998). Computer-mediated counseling: An empirical study of a new mental health treatment. *Computers in Human Services*, 15(4), 13~26.
- D'Souza, P.V. (1991). The use of electronic mail as an instructional aid: An Exploratory study. *Journal of Computer-Based Instruction*, 18(3), 106-110.
- Hogan, C.C. (1995). Career awareness: Successful strategies that work. *NASSP-Bulletin*, 79(570), 30-35.
- Illovsky, M. (1994). Counseling, artificial intelligence, and expert system. *Simulation and Gaming*, 25, 88~98.
- Katz, M.(1963). *Decisions and values : A rationale for secondary school guidance*. New York : College Entrance Examination Board.
- Katz, M.(1979). Career decision-making : A computer-based system of interactive guidance and information(SIGI). In S. G. Weinrach (Ed), *Career counseling: Theoretical and practical perspectives* (p.207-230). New Jersey : McGraw-Hill Book Company.
- Katz, M.(1993). *Computer-assisted career decision making----The guide in the machine*. Hillsdale, NJ : LEA, publishers.
- Lichtenberg, J. W. (1984). *A computer program to assist counseling trainees in understanding interpersonal influence processes in their counseling*. Paper presented at the Annunal Meeting of the American Educational Research Association, New Orleans, LA. (ED248426)
- Moore, M.G. (1990). *Contemporary Issues in American Distance Education*. New York: Pergamon Press.
- Morrissey, M. (1998). ACES Technology Internet Network drafts technology competencies for students. *Counseling Today*, 6.
- Myrick, R.D. & Sabella, R.U. (1995). Cyberspace: New place for counselor supervision. *Elementary School Guidance & Counseling*, 30, 35-44.
- Poling, D.J. (1994). E-Mail as an effective teaching supplement. *Educational Technology*, 34(5), 53-55.
- Schaefermeyer, M.J. (1988). Communicating by electronic mail. *American Behavioral Scientist*, 32(2), 112-123.
- Sproull, L.S. (1986). Using electronic mail for data collection in organizational Research. *Academy of Management Journal*, 29(1), 159-169.
- Verduin, J.R., Jr. & Clark, T.A. (1991). *Distance Education----The foundations of effective practice*. San Francisco, CA: Jossey-Bass Publishers.
- Wagman, M. (1984). Using computer in personal counseling. *Journal of Counseling Psychology*, 27(1), 16-30.
- Zgodzinski, D. (1998). Cyber therapy: The latest trend in problem counseling is internet therapy via e-mail. *Internet World*, 7, 50~55.

附件一 各式問卷

一之1 「生涯價值探索活動」反應問卷

恭喜！你已完成「職業價值探索活動」了！下面幾個問題，是想了解你在剛才的活動後的看法。請依你目前的感受，在適當的數字前點出你的滿意程度。(註：“4”表示“非常同意”、“3”表示“同意”、“2”表示“不同意”，而“1”代表“非常不同意”)

- 一、整個活動的操作過程說明得很清楚。
- 二、我在進行活動的過程中，沒有遭遇到任何困難。
- 三、整個活動中的畫面相當清晰、明瞭。
- 四、本探索活動能引導我去思考對職業或工作的想法。
- 五、我現在要比還沒作活動之前更清楚自己的職業價值觀念。
- 六、經歷這次活動後，能使我更用心地去思考未來的職業方向。

一之2 線上諮商方式偏好調查

「本網站設有一個網路諮商中心，可提供你隨時上網，和線上輔導老師聊一聊；老師將會給你最滿意的協助與答覆。下面將簡單地介紹中心裡各樣不同的諮商室」：

「班級討論室」：你可將你的心得、意見和看法，在這裡與同學討論、分享。

「信函室」：你可將個人的疑慮和問題寫好，郵寄給線上輔導老師；他將會盡快的回覆你。

「交談室」：你可透過鍵盤打字的方式，直接和線上輔導老師對談。但別忘了要先預約喔！

「語音諮商室」：若你的電腦有「麥克風及時通」的設備，你就可以和線上輔導員作

直接的對談與交通。

「影音諮商室」：若你的電腦有攝影和對講的設備，你也可以直接和線上輔導老師作面對面的討論。

請問：有了這些線上諮商室，你會選擇哪種諮詢方式？(可複選)

- ☐ 班級討論室 ☐ 信函室 ☐ 交談室
☐ 語音室 ☐ 影音室

一之3 使用諮商是意見調查表

俟諮詢會談結束後，本網站將分別提出與各諮商室相關的問題，以徵詢使用者的意見。

(註：“4”表示“非常同意”、“3”表示“同意”、“2”表示“不同意”，而“1”代表“非常不同意”)

「班級討論室」：

- 1.我能很快地就找到心想要的會談室。
- 2.我很容易就能開啓會談室的網頁。
- 3.我很容易就將自己的想法、心得或疑問，上傳到討論版上。
- 4.如有需要，我願再次上網找輔導老師。

「信函諮商室」：

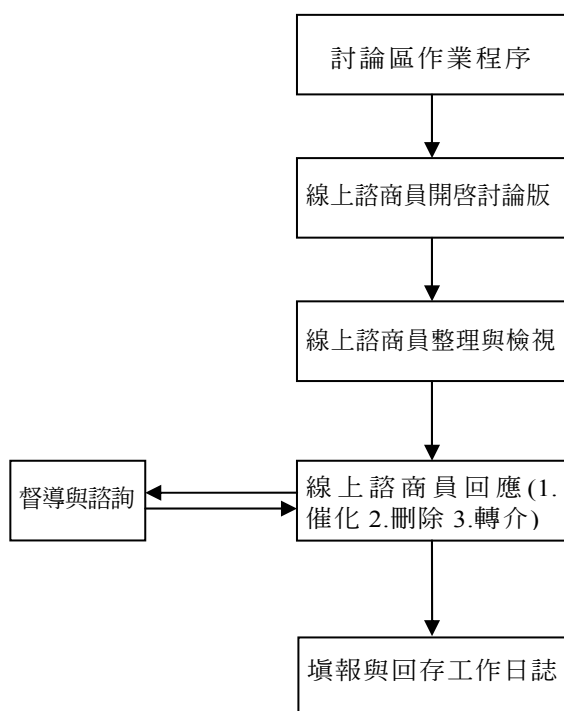
- 1.我能很快地就找到心想要的會談室。
- 2.我很容易就能開啓會談室的網頁。
- 3.我很容易就能將自己的想法、心得或疑問，上傳給網路諮商中心。
- 4.我希望在_____天內能獲得輔導老師的回覆。
- 5.如有需要，我願再次上網找輔導老師。

「交談室、語音諮商室與影音諮商室」：

- 1.我能很快地就找到心想要的會談室。
- 2.我很容易就能開啓會談室的網頁。
- 3.與線上交談室提出預約時間，很快就能得到回應。
- 4.如有需要，我願再次上網找輔導老師。

附件二 各式諮商區的作業流程及作業要點

二之 1 討論區的作業流程及其要點



作業要點說明：

開啓討論版

- (1)檢視電腦功能
- (2)測試系統功能

整理與檢視討論區

- (1)線上諮商員管理版面清潔。
- (2)刪除版面的廣告或不當文章。

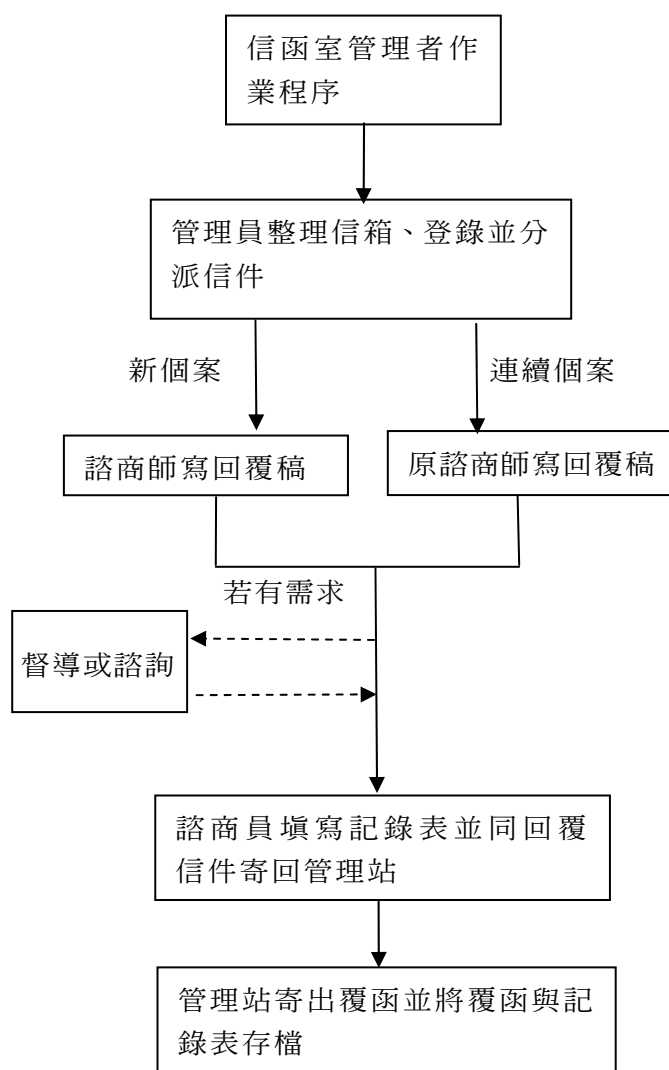
回應

- (1)催化討論。
- (2)刪除不當發言。
- (3)轉介其他線上輔導系統。
- (4)必要時接受督導與諮詢。

填報與回存工作日誌

- (1)工作日誌記錄要項：紀錄當日發表人數、當日刪除人數、當日轉介人數、及工作紀要、特殊處理事項。
- (2)回存工作日誌。

二之 2 信函區的作業流程及其要點



作業要點說明

收信：個案分配：

- (1)新個案依序分配給每位線上諮商員。
- (2)舊個案歸原來線上諮商員回覆。

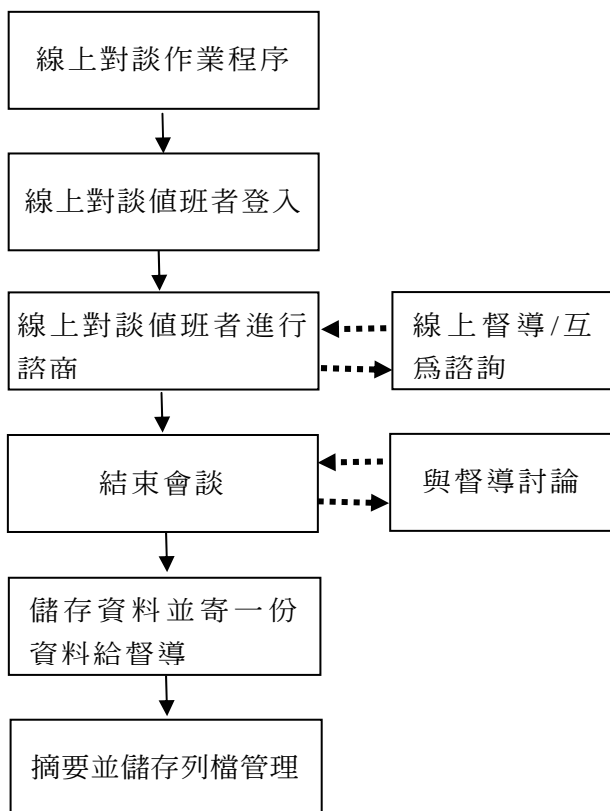
回信

- (1)回信時間：管理站每天將信件轉寄給各線上諮商員，原則上，線上諮商員收到信兩天之內回信到管理站，由管理站統一回信給個案。
- (2)督導與討論：線上諮商員如對個案問題性質及回覆內容有需要做進一步討論者，可將個案來信與回覆內容與督導或其他線上諮商員討論。

寄信

信件與回信存檔：每位諮商員將所收到的信件與回覆信件存到個人磁碟，並於個人值班時依照統一格式存到統一的資料夾。(原則上個案可於三天內收到管理站的回信。)

二之3 交談區的作業流程及其要點



圖五 「對談室」(含文字、語音及影音)的作業流程圖

作業要點說明

會談前：

- (1)諮商員具備基本諮商技巧訓練。確保器材的可使用性。
- (2)諮商員事先測試文字對談系統。
- (3)諮商員先詳閱個案基本資料與問題。
- (4)與個案確定對談時間。

會談中：

- (1)控制會談時間：50~60 分鐘內結束。
- (2)注意網路對談禮儀。
- (3)用詞貼近個案程度與使用語言。
- (4)諮商員會談中使用基本諮商技巧。例：澄清雙方文字解讀上的分歧。
- (5)注意個案所使用的情緒字眼。
- (6)適時地做情感反映。
- (7)適時記下對談要點與個案問題等。
- (8)摘要個案所表達的內容，做個案回饋。
- (9)必要時，預約下次會談時間。

會談後：

- (1)與督導討論個案情況與處理方法。
- (2)整理並填報會談紀錄表。
- (3)呈送督導並存檔。

附件三 個案輔導記錄表

個案輔導紀錄表

求助日期：99 年 99 月 99 日 回覆日期：99 年 99 月 99 日

個案：_____

輔導員：_____ 督導：_____

一、個案求助摘要

二、回覆要點

三、其他（心得與建議）

四、督導意見

An experimental study on web-based Work Values Clarification Program and its online counseling model

Chih-Huang Yuan

National Changhua University of Education

Abstract

The purpose of this study is intended to see the effectiveness of a revised “Web-based Career Values Exploration Program (WCVEP)” and the “Online Counseling Service” that are provided by this study. Meanwhile, the study wants to find out a suited working model for the online counseling center. Firstly of all, as the results reveal, there are good for operating and processing, clarifying and exploring on the revised WCVEP. Secondly, the students are more interesting on the class discuss board and keyboard chatting room, that is provided by the online counseling system. Lastly, the study also sets up an available counseling and operating model for the future setting of online counseling center.

Keywords : web-based, Career Values Exploration Program(CVEP), distance learning, on-line counseling
