

行動化諮商輔導資源管理系統

王筱瑜、劉家如、蕭蕙芳、鄭琪璇、郭人豪

南華大學資訊管理學系

連俊瑋講師

jwlian@mail.nhu.edu.tw

南華大學資訊管理學系

摘要

近年來世代間的隔閡、感情的開放、媒體的氾濫以及社會不景氣等，讓不安的情緒充斥在現代人的心理。根據近年調查，國人的罹患憂鬱症的比例逐年增高。在相關自殺研究中也發現，87%的死亡個案生前患有憂鬱症，有 15%的憂鬱症患者死於自殺。如果未能建立專業求助防護網，從預防教育到治療、防治自殺，將會造成嚴重的社會成本損失。

在傳統的諮商環境中，雖然社區、學校已有相關的諮詢單位提供輔導，但常礙於時間和空間的限制，無法即時有效的使用諮商輔導資源。加上根據美國學校輔導學會（American School Counseling Association）的建議，最佳輔導員與學生人數比例應是 1:400。通常礙於經費的限制，諮商員工作量甚大。若能善用手機的普及性與學校社區相關資訊系統連結，建立「行動化的諮商輔導輔助工具」，輔助諮商輔導過程，提升諮商輔導過程的效率與功效。

「行動化諮商輔導資源管理系統」將提供系統使用者(諮商員&一般使用者)方便且行動化(anytime anywhere)的諮商輔導預約、查詢管道。以及針對諮商員的需求，利用 IT 技術，整合諮商輔導資源，解決傳統諮商資料龐大難以翻閱查找的困難，讓諮商員將有更多的精力在專業能力的提升。

壹、緒論

時代的變遷，生活越來越富裕，大部分人民所得越來越高。因為優越的生活條件，也使得新一世代的年輕人，對於事情與情感的壓力不懂得如何去處理。所以年輕的世代常被稱為是「草莓族」，外表看起來很漂亮，內在卻非常脆弱的一受到碰撞就受傷流血。

根據九十三年四月份的新聞報導，最近一次國人十大死因調查顯示，自殺是青少年的第三大死因。相關自殺研究也發現，百分之八十七的死亡個案生前患有憂鬱症，有百分之十五的憂鬱症患者死於自

殺。這顯示出國人對於事情抗壓性隨年齡層越來越低，在新聞中，常常有人動不動因為功課、感情等問題就自殺、自殘或傷害別人。

董氏基金會憂心，憂鬱症正侵襲草莓族青少年，如果未能建立專業求助防護網，從預防教育到治療、防治自殺，將造成嚴重的社會成本損失。在社會一些輔導機構譬如：張老師，這些機構的成效雖有，但也因人與人之間的陌生感與疏離感，使的人們寧可悶在心中，也不去輔導。

加上台灣目前的行動電話普及率，自 2004 年底開始突破 100%佔居世界第一，可謂是

行動通訊的年代來臨。

貳、相關文獻探討

一、行動電話普及率定義

依據交通部電信局的統計資料顯示，二〇〇四年二月臺灣行動電話的用戶數 25,089 千戶，普及率是 111.4%，由此可見電信事業開放民營以來，行動電話的成長確實相當迅速。【12】【2】

二、GPRS【13】

(一)GPRS 定義

GPRS (General Packet Radio Service) 整合封包無線電服務，是跨入第三代行動通訊(3G)的重要技術。

(二)GPRS 資料傳遞方式

GPRS 強化了 GSM 的數據傳輸能力，以「封包交換」(packet switch)取代「電路交換」(circuit switch)，大幅提升傳輸速率，有效運用無線頻譜資源，讓更多人加入使用。

(三)GPRS 優點

當資料在 GPRS 系統傳送時，是被分成一連串小「封包」，而不是獨佔一整條「電路」來進行傳輸。而且因資料編碼方式的改進，更大大提高了傳輸速率

三、草莓族【1】【14】

(一)定義「草莓族」

是指時下流行用做為七年級生的代名詞，表示「抗壓性差」、「無法吃苦耐勞」，一碰就爛掉。

(二)起源

草莓族一詞是在約 1994 年從日本傳來，除草莓族外還有「海豚族」「鸚鵡族」，而其定義是指 1968 年以後出生的人。

近十年來台灣人口每年成長率平均約在 10%，但人口的成長並未帶動勞參率的提升，顯示有工作能力而未就業的人數有

增加的現象。年輕人離職率高，普遍欠缺工作倫理，不高興就換工作，這些稱為「新人類」或「草莓族」的年輕一代，將會是國內人力資源的隱憂。

參、系統功能簡介

一、諮商員端

1.0 諮商輔導預約管理和 2.0 諮商輔導服務提供諮商員對預約的查詢與管理、個案資訊管理功能、填寫諮商紀錄等三大功能。此目的主要提供諮商員電子化的諮商紀錄和預約管理環境，屏除傳統資料龐大難以翻閱的舊習。除此之外，個案資訊管理更提供諮商資源分享功能，使諮商員間有更多資源交流的機會，進而提升諮商品質。3.0 諮商員管理功能提供諮商員對個人資料管理以及輪值排班查詢之用。

二、使用者端

1.0 諮商輔導查詢與預約為系統中最為核心部分。主要是提供使用者方便的預約平台以及利用搜尋功能方便查詢諮商員資料，促進輔導資源被善用的目的。2.0 諮商輔導服務可提供系統一般使用者和諮商員提出議題討論及留言之用。此功能可增加系統使用者間的互動性。3.0 使用者管理的設置用意在於提供使用者對於個人資料的管理與維護，維持系統資料的最佳狀態(最新)。除此之外，此部分也與其他子系統相互連結，能提供諮商員在諮商輔導前做諮商資料準備、聯繫或事後追蹤之用。

三、管理者端

管理者端介面獨立於其他子系統，其目的可增加資料的隱密性。1.0 諮商輔導管理主要針對諮商員與使用者資料管理，其中的類型分為個案、預約、帳號、人力配置、討論區等區塊。管理者藉由此些功能可達到監督、管理系統安全及諮商資料隱

密的目的是。2.0 系統管理則是針對系統安全資料(系統安全紀錄、系統使用者密碼)做控管。

肆、系統特色

結合行動通訊網路，建置行動化的諮商輔導系統，運用適合行動電話手機呈現方式之 xHTML 網頁製作技術，開發具備即時諮商預約、輔導聯繫與追蹤、諮商輔導管理等功能之行動諮商輔導系統(anytime anywhere)。

伍、研究方法（系統開發工具與技術）

一、系統開發平台

1. platform: Microsoft Windows
2. web server: Microsoft Internet Information Service
3. database: Microsoft Access
4. Language: Active Server Page / XML / XHTML

二、系統開發工具

1. XStandard Pro XHTML WYSIWYG Editor

2. NOKIA
3. Altova XMLSpy 2005
4. W3C Markup Validation Service for XHTML
5. Microsoft FrontPag

陸、系統使用對象

一、諮商員

針對「諮商人員」，提供行動化(anytime anywhere)的查詢及諮商資料管理平台，輔助諮商輔導過程，減輕諮商員不必要的工作量，提升諮商輔導品質。

二、使用者

針對「一般使用者」，除了提供另一種連結一般使用者與諮商員的媒介外，建

立一個不受限於時間和空間，可方便隨時隨地預約與查詢的行動化系統更是系統的重要目標。除此之外，也希望此系統開發，可以減少使用者因差於使用諮商輔導資源困境的附加價值，使諮商輔導資源能更加的被善用。

三、系統管理員

系統管理員登入諮商輔導資源系統，可維持管理整個諮商輔導系統的安全性及可信度，查看使用者及諮商員的系統使用狀況，若有異狀或違規事件發生，則可停用或刪除該使用帳號，亦可新增、恢復所有系統使用者的帳號權限，並排定各個諮商員的排班表。

柒、系統使用環境

一、客戶端(Client)

主要為諮商員、管理者及一般使用者。諮商員及一般使用者使用個人電腦(PC)或個人數位助理(PDA)而管理者直接使用 PC

二、伺服器端(Server)

主要伺服器包含應用伺服器(Microsoft-IIS)、資料庫伺服器(access)

三、本系統是使用主從式架構

伺服器端的內部連結方式是利用 <<100BaseT(X)>>將應用程式伺服器與資料庫伺服器做連結，使系統內部資料存取。此外當客戶端利用硬體設備提出需求時，伺服器端則使用 <<GPRS>>和<<WLAN>>使與客戶端連結，以供服務。

捌、研究結論及未來發展

呼應先前所提之目的，我們做了以下三點結論：

一、達到 anytime anywhere 搜尋諮商輔導資

源的目的

藉由行動化系統，達到諮商員可即時查詢諮商資料的目的。

二、提升諮商品質

利用 IT 技術解決龐大資料尋找困難及整理的問題，讓諮商員將有更多的精力在專業能力的提升。

三、提供多元諮商預約管道

利用「行動化諮商輔導資源系統」，可提供使用者更多元的諮商預約管道。

【14】Ronny's BLOG

參考文獻

- 【1】陳曼玲，「憂鬱 侵襲草莓族引爆自殺潮」 中央日報，2004/04/05。
- 【2】吳建興，「2004 年第三季台灣行動上網觀測報告」，電子商務研究所，資策會 2004/11/22。
- 【3】吳仁和·林信惠著，「系統分析與設計」
- 【4】林翰俊著，「諮商輔導系統」
- 【5】魯明德著，「物件導向－系統分析與設計」
- 【6】茆偉正著，「生涯輔導的前瞻與挑戰」
- 【6】王國榮，「ASP 網頁製作教本」
- 【7】alan dennis · varvara haley wixom · david tegarden 著，「Systems analysis and design with UML version 2.0」
- 【8】Jeffrey A. Hoffer · Mary B. Prescott · Fred R. McFadden 著，林慶德譯，「資料庫管理與應用」
- 【9】California: Brooks/Cole Pub. Com 著，李茂興譯，「諮商與心理治療的理論與實務，Theory and Practice of Counseling and Psychotherap」
- 【10】高雄張老師全球資訊網
- 【11】台灣精神醫學網
- 【12】蘇方儀，「行動電話的發展」
- 【13】易利信手機網