

國立臺灣師範大學教育心理與輔導學系
教育心理學報，民 97，39 卷，3 期，395-412 頁

台灣地區網路諮商服務發展之調查研究*

王 智 弘

林 清 文

劉 淑 慧

國立彰化師範大學
輔導與諮商學系

楊 淳 斐

蕭 宜 綾

國立台中技術學院
通識中心

美國俄亥俄大學
教育科技研究所

本研究旨在探討網路諮商服務在台灣地區的發展狀況。先經文獻探討，以編製初步問卷，次經第一階段深度訪談以修正問卷，再經分層隨機抽樣以進行調查，復以問卷初步結果進行第二階段深度訪談，再形成最後結論。主要發現如下：1. 網路諮商服務被認為可增加服務管道與項目，且為發展趨勢；2. 台灣地區網路諮商服務型態主要為網頁、電子郵件及留言板；3. 台灣地區網路諮商機構存在人力與經費不足之問題、電腦與諮商技術上之困難；4. 網路諮商機構較缺乏網路諮商在職訓練、實務技巧、應用程式與服務工作團隊的建立；5. 未來的發展方向為：提供網路諮商人員進修與研習的機會，建立完整的網路諮商訓練課程，制定網路諮商倫理守則及建立網路諮商服務軟體與平台。本研究並根據研究結果提出對相關行政、教育與實務機構，以及學會的建議。

關鍵詞：台灣地區、網路、網路諮商

隨著電腦與網路的普及與發達，心理衛生工作應用電腦與網路已成重要趨勢（World Health Organization, WHO, 1997）。國內經多年之發展，提供網路諮商服務的學校機構、社區機構或助人專業網站已日漸增多（王智弘，民 89；阮文瑞，民 87；吳百能，民 83；吳雁門、顏煥恭，民 91；彭武德，民 87），值得注意。

網路諮商，美國全國合格諮商師委員會（National Board for Certified Counselor, NBCC, 1998）曾廣義的加以定義為：「當諮商師與分隔兩地或身處遠方的當事人運用電訊方式在網路上溝通時，所從事之專業諮商與資訊提供之實務工作」，亦即諮商師透過網路所提供之諮商與資訊服務皆屬之。但目前 NBCC（2007）人又提出狹義的定義：「網路諮商包含諮商師與當事人之間運用電子郵件、線上聊天與視訊會

* 本論文感謝國科會經費補助，本論文感謝國科會經費補助，計劃編號：NSC90-2413-H-018-022，本論文之部份資料曾在台灣心理治療學會第一屆第二次大會暨學術研討會上發表。

議等網路溝通方式之同步與非同步遠距互動」。可見，狹義之網路諮商定義係指以特定專業諮商關係為基礎的網路諮商服務，可以網路個別諮商或網路團體諮商稱之，而廣義的網路諮商定義則泛指在網路提供的各種諮商服務，可以網路諮商服務一詞來稱之（王智弘，民 87），其中包括資訊的提供（如 homepage）以及其他未以特定專業諮商關係為基礎的網路互動服務（如 BBS、留言板、討論區）等。本研究係採取廣義的定義，以納入有提供網路諮商服務至少一項以上且有完整網站內容建置之助人專業機構為研究對象。

由於網路諮商的迅速發展，助人專業學會相繼訂定規範網路諮商服務的倫理守則條文（中國輔導學會，民 90；American Counseling Association, ACA, 1999；American Psychological Association, APA, 1997；International Society for Mental Health Online, ISMHO, 2000；NBCC, 1998, 2007），並陸續出版相關專書（Bloom & Walz, 2000；Derrig-Palumbo & Zeine, 2005；Hsiung, 2002；Kraus, Zack, & Stricker, 2004），相關研究也愈來愈多，主題涵蓋應用理論與實務技巧（王智弘、楊淳斐，民 90a，民 93，民 95；李書藝，民 93；張勻銘，民 94；鄭惠君，民 95；Collie, Mitchell, & Murphy, 2000；Derrig-Palumbo & Zeine, 2005；Polauf, 1997）；各種網路諮商服務的方式（王智弘、楊淳斐，民 87；李書藝，民 93；李偉斌，民 91；吳倩儀，民 93；吳肇元，民 95；林世鴻，民 92；林昭伶，民 94；林朝誠，民 90；郭修廷，民 90；陳淑惠，民 89；張勻銘，民 94；張景然，民 89，民 91；張德聰、黃正旭，民 90；Bloom & Walz, 2000；Derrig-Palumbo & Zeine, 2005；Hsiung, 2002；Kraus et al., 2004；Sampson, Kolodinsky, Greeno, 1997）；以及諮商服務平台與系統程式的設計（王智弘，民 95；王智弘、楊淳斐、黃健峰、謝佳臻，民 95；宋文松，民 91；張義芳，民 94；張維中，民 94；黃健峰，民 93；黃健峰、王智弘，民 91）等，都有相當豐富的探討，由此可以看出網路諮商服務在助人專業上的應用已相當廣泛，並帶來了新的專業服務型態與工作方式。

一般而言，網路諮商服務的型態包括（王智弘，民 89；阮文瑞，民 87；吳百能，民 83；彭武德，民 87）：（1）首頁的設置；（2）BBS 板面的建立；（3）留言板或（與）論壇的設置；（4）電子報或電子書的提供；（5）網路行政服務的提供（如線上預約、線上報名、資料檢索等）；（6）網路心理測驗；（7）網路上直接的諮商服務（可能的方式包括：電子郵件、線上交談或聊天室一個別或團體、網路電話、即時視訊）；（8）網路個案研討、諮詢與督導；（9）網路教學服務；（10）網路輔導活動；（11）網路諮商專家系統；（12）網路虛擬實境服務（Virtual Reality）等。就國內目前的發展狀況而言，僅第（11）、（12）項尚未出現。

國內提供網路諮商服務具代表性之社區諮商機構有「高雄張老師」、「台北生命線」、「台北張老師」、「心靈園地」以及「台灣心理諮商資訊網」等（王智弘，民 95）；學校諮商機構則有中山大學、中央大學、元智大學，雲林縣中小學輔導網路向日葵計畫等。至於我國的學校或社區諮商機構在網路諮商服務上確實的發展狀況、遭遇問題與未來發展為何等議題，由於先前的相關文獻不足，亦未有實徵性的研究加以探討，由而引發研究者的興趣與關切，其中學校與社區機構在人事、經費、軟硬體設施等資源條件不同下，是否有所差異亦令人關注。

網路諮商服務在實務上確實會遭遇許多問題層面，包括（王智弘，民 89）：1.網路科技對生活層面的衝擊；2.當事人因接觸網路而衍生的問題；3.面對科技界面的問題，包括：（1）觀念的改變；（2）技能的學習；（3）工作程序的改變；（4）軟硬體設備的投資；（5）科際整合的工作態度與方式；（6）相關資源與人力的整合與數位化工作環境的建立等；4.網路安全性的顧慮，包括：（1）網路駭客的問題；（2）電腦病毒的問題；（3）安全性的軟硬體設計；（4）安全性的資料管理與工作程序等；5.有關法律問題的考慮，包括：（1）法律管轄權；（2）網路犯罪防治；（3）著作權；（4）消費權益等；最後則是網路諮商服務的倫理議題，包括（王智弘、楊淳斐，民 87，民 90b；ACA, 1999；NBCC, 1998, 2007）：（1）資格能力；（2）專業關係；（3）知後同意；（4）評量、診斷與技術使用；（5）保密與預警；（6）

避免傷害；(7) 收費與廣告；(8) 多元文化與網路諮商服務公平性；(9) 智慧財產權等。網路諮商工作者須就上述問題加以面對與因應，方能保護當事人福祉並提供適切的專業服務。

網路諮商服務是一新興且快速成長的諮商服務型態，不論是單獨提供或同時結合傳統的面對面諮商服務方式，各種網路諮商服務型態已相繼被應用於實務工作上(王智弘，民 89；Bloom & Walz, 2000; ISMHO, 2000)，因此，諮商專業人員必須以前瞻、動態與演化的觀點來看待網路諮商服務的發展，並藉由研究的所得與實務的心得使專業服務發展的更穩健、更完善。

本研究即針對上述議題加以探討，研究之目的在了解台灣地區網路諮商的發展現況與未來展望，研究之問題為：(一) 台灣地區網路諮商服務的發展現況為何？(二) 台灣地區網路諮商服務的未來展望為何？(三) 台灣地區學校機構與社區機構在網路諮商服務在發展現況與未來展望是否有差異？並針對台灣地區學校機構與社區機構在網路諮商服務之發展現況表現與未來展望態度上有差異存在之研究假設進行考驗。

方 法

本研究結合問卷調查與深度訪談，除透過量化之問卷調查與統計考驗外，並透過質化之深度訪談加以深入了解與分析，相關研究設計說明如次：

研究樣本：分為深度訪問樣本及問卷調查樣本兩部分：1. 深度訪談樣本：共計 31 名（第一階段 17 名；第二階段 14 名），使用網路主要搜尋引擎，搜尋使用流量較高的諮商網站，列冊建立訪談母群，以最大差異原則選取 (1) 不同設立類別，類別與編碼如下：社區機構 (C)、大學 (U)、高中職 (S)、國中 (J)、小學 (E)；(2) 規模大小 (網站流量大小)；(3) 訴求對象 (大眾、小眾)；(4) 功能取向 (圖文平面供給式、互動式) 等，共得 30 個網站，分別邀請網站負責人或相關工作人員為訪談對象，進行深度訪談，所有學校與社區機構均為有提供網路諮商服務者方達選取標準。2. 問卷調查樣本：共 327 名，以已建置網站的諮商機構實務人員為研究母群，再依社區 (青少年輔導中心、成人諮商中心)、大學、高中職、國中、國小等分類，分層隨機抽取單位網站負責人或相關工作人員為調查樣本，進行問卷調查，問卷回收 178 份，回收率為 54%。

研究工具與程序：本研究之調查問卷為自編。內容先參酌文獻探討以完成初稿，再進行程序為：1. 第一階段深度訪談：收集諮商機構既有經驗，以作為問卷修正依據：(1) 使用網路主要搜尋引擎，建立流量較高的諮商網站名冊；(2) 以最大差異原則，選取網站，邀請網站負責人或工作人員為訪談對象；(3) 擬訂訪談大綱及原則；(4) 進行訪員訓練；(5) 徵求受訪者同意；(6) 進行個別結構性深度訪談；2. 問卷修正：(1) 分析訪談資料；(2) 形成試用問卷；(3) 再請受訪樣本檢核與試答試用問卷；(4) 完成正式問卷；3. 問卷調查與統計分析：以正式問卷進行抽樣調查，程序如下：(1) 分層隨機抽樣抽取已建置網站的各學校與社區機構；(2) 郵寄徵求同意書及問卷；(3) 回收及整理問卷；(4) 催收研究樣本問卷；(5) 進行資料整理與統計分析；(6) 撰寫調查初步分析；4. 第二階段深度訪談：以調查初步分析為訪談討論資料，針對國小、國中、高中 (職)、大學與社區機構等做更深層意見探索，以充實與加深結果分析。程序如下：(1) 徵求受訪者同意；(2) 寄發問卷調查初步分析報告，請受訪者事先閱讀；(3) 進行深度訪談；(4) 統整受訪者意見，形成問卷調查結果正式分析報告；5. 撰寫最後研究報告：經統整問卷調查正式分析報告與比對相關文獻資料，形成最後研究報告，並提出本研究之結論與建議。

資料分析方法：本研究之問卷所得資料，經整理、編碼，刪除作答不完整的無效問卷之後，以 SPSS V8.0 套裝統計軟體，進行各題項之描述統計分析與不同機構間之差異考驗，以初步之分析結果進行深度訪談後，再針對訪談所得資料進行質性資料編碼與分析，藉以對統計資料進行深層剖析與合理解釋。

結果與討論

一、台灣地區網路諮商服務的發展現況

(一) 台灣地區諮商機構提供「網路諮商服務」的主要理由

調查結果指出，台灣諮商機構提供「網路諮商服務」的主要（50%以上填答者認為）理由為：1. 可以增加服務管道與項目（70.8%）；2. 是未來的發展趨勢（62.4%）；3. 可以服務青少年族群（53.9%）。可見諮商人員認為有必要利用網路服務來增加服務管道，並且順應青少年的特性加以服務，同時，認為網路諮商是未來發展趨勢，而提供此項服務，此與 WHO（1997）以及學界（Bloom & Walz, 2000; Derrig-Palumbo & Zeine, 2005; Hsiung, 2002; Kraus et al., 2004; Sampson et al., 1997）對發展趨勢的看法相呼應。

至於較少填答（50%以下）提供網路諮商服務是因外來經費支持與因應上級要求，則透露出實施網路諮商服務有經費不足的情形，以及此項服務是發自諮商員自發行動的現象，針對經費不足的部份，S1 表示：「現在等國、高中部份如果有經費的話，應該可以做的更好」（S1-1），而且 U2 也認為：「網路諮商經費不足且大多數諮商員自發服務，或許也代表了上級單位未必意識到或認同此項工作之重要性、趨勢性，這種認知落差，顯示對上級單位的溝通有必要再加強」（U2-1），深度訪談中發現許多教師表示網路諮商有經費不足的問題，而且認為有必要加強對與上級的溝通，唯有結合眾人之力，才能良好推動網路諮商服務。

(二) 台灣地區諮商機構提供「網路諮商服務」的主要型態

台灣諮商機構提供「網路諮商服務」的主要（50%以上）型態為：（1）輔導資訊網頁（80.3%）：此種服務較多為宣導功能或資訊提供，而較缺專業交流與互動，會看重此等服務是因為：「多數人上網查詢資料，但未必網上交談，提供輔導資訊網頁為主型態，很符合大多數人上網行為，且極具便利性、及時性，符合現代學生速食要求」（U2-2）；（2）E-mail（70.2%），U2 表示：「E-mail 較 BBS 及聊天室等更保障隱私權，故上網求助個人重要困擾時，E-mail 服務型態會讓求助者感到較具保障」（U2-3），而且「E-mail 也類似過去的信件輔導，但更為節省資源，寄、收更為便利」（C1-4）；（3）留言板（52.2%），留言板雖為公開形式較不具個人化與隱密性，但卻為相當受網友歡迎（林昭伶，民 94），值得助人專業重視。

至於較少填答的討論區型態（29.8%）亦有接近三成的機構使用，其他則為 BBS（12.9%）、聊天室（9.6%）、即時視訊（4.5%）、線上測驗與評量（3.4%）、網路電話（2.8%）等網路諮商服務，可見雖然使用的比率差異懸殊，但我國各種網路諮商服務型態都有機構加以採用，值得注意。不過就如 C1 所言：「聊天室和視訊可達到一定程度的隱秘性，但我相信絕大部分的諮商人員也需資訊專業人員協助」（C1-6），因此，所能提供的網路諮商服務型態，與其能獲得資訊人員的技術支援與相關資源有關。

(三) 台灣地區諮商機構提供「網路諮商服務」的主要優勢

台灣諮商機構對於提供「網路諮商服務」的優勢一詞，回答的相當保留（每一選項都小於 50%）依次為：（1）上網使用人數眾多（38.8%）；（2）軟硬體設備充足（29.2%）；（3）服務人員素質高（28.1%）；（4）工作團隊默契佳（24.2%）；（5）得到上級肯定（19.1%）；（6）得到經費補助（6.2%）；（7）曾受媒體報導（2.8%）；（8）曾有獲獎記錄（2.8%）；（9）評鑑結果優良（1.1%）。對於上述保守之應答結果，有實務工作者認為或許因為專業訓練不足，例如 U3：「我覺得可能是網路諮商服務人員可能是訓練不足」（U3-1），甚至缺乏具體的規劃，以至於對自己的優勢並不甚了解，因此認為自己本身的網路不具優勢，針對此點 C1 認為：「諮商人員對網路（不一定指網站諮商）的熟悉性如何？如果熟悉性不高，再加上網路本身又是發展中的媒體，要對此類媒體及自身所具有之優勢進行評估，不是很容易

易」(C1-7)。而亦有實務工作者針對此現象提出解決之道，例如 U2 及提出開設職前教育課程：「各大學心理、心輔、教心、社工等系所，應規劃開設網路服務倫理、技術、理論等相關課程，提供實務諮商員養成教育，提升其自信心」(U2-4)與在職教育課程：「開設網路相關再教育課程，提供諮商員職涯進修機會以提升其自信」(U2-4)的必要性；而上述選項相較之下，填答比率較多的(20%以上)為軟硬體設備充足、服務人員素質高及工作團隊默契佳等網路內在服務因素，不過百分比皆未過半，顯示只是較少數的機構具有這樣的條件。

此外，於外在服務因素(得到上級肯定、得到經費補助、曾受媒體報導、曾有獲獎記錄、評鑑結果優良等)方面，填答率均在 20%以下，顯示網路諮商服務的評鑑制度並未確立，許多實務工作者皆認為評鑑制度很重要，例如 S1 認為：「有明確的評鑑制度較好，需要建立明確的評鑑制度」(S1-2)；「如果有這個網路諮商的或是網頁的評鑑，我覺得可以幫助我們諮商人員應該了解做到哪些品質，可以進行規劃，那評鑑的項目很清楚的列出來，那麼我們就知道什麼樣才是好的網路諮商」(S1-11)，而 C1 也同意：「有明確評鑑制度的建立，可能有助於諮商人員對自身狀況進行評估」(C1-8)，因此若有明確的評鑑制度，或許能幫助網路諮商人員掌握品質，善用優勢，進而進行規劃與發展。

從上述各諮商機構對填答所具優勢的保留態度來看，確實反應出網路諮商的發展雖是趨勢所需，但仍有許多需克服的困難與挑戰(王智弘，民 89；Sampson et al, 1997)，在比較後述的調查結果之後，更對照出優勢不多、但困難不少的處境，網路諮商服務的現況確實需要專業人員的持續努力與相關資源的投入。

(四) 台灣地區諮商機構提供「網路諮商服務」技術層面遭遇的限制

調查結果顯示，台灣諮商機構提供「網路諮商服務」在技術層面曾遭遇到的主要限制：以百分比高低依序為(1)程式設計技術不足(47.8%)；(2)網頁製作技術不足(46.1%)；(3)電腦網路維修技術不足(42.7%)；(4)網路諮商技術不足(39.9%)；(5)病毒與駭客入侵(39.3%)；(6)伺服器管理技術不足(37.1%)；(7)電腦網路使用技術不足(33.7%)；(8)無(3.9%)；由上述的結果可以看出有不少網路諮商專業人員在服務過程中曾遭遇到相關困難，特別是在技術層面，諮商人員較需要接受與網路相關的中階電腦技術訓練，尤以大學層級以下學校面臨較多困擾，如果幸運的話，輔導室本身有電腦能力較強的老師，便可以自己著手進行網路的規劃，例如 J1：「那個我們輔導室的電腦幾乎都是…都是由我們自己去組裝來的。」(J1-2)、「除了我之外，根本沒有，沒有..人可以在去進一步的去擴充那個網站或維護那個網站」(J1-3)，不過大多數輔導人員的電腦能力不足，多數的技術問題需要靠學校對電腦較有能力的老師協助，例如 S1：「我覺得我們高中的部分機器應都夠，只是技術方面與能力而已啦。」或者在諮商方面也面臨打字速度不足的困擾，例如 S3：「可能比較困難的是..打字速度比較慢..不像他們整天在那邊打字..聊天..打屁..我們當然打字的話..包括 KEY-IN 我們也比較慢..那當然慢的話...學生在那一頭..就會不耐煩..或是在交談..或是溝通的時候..那個情緒中斷了...」。

此外，也與諮商人員的網路能力有關：「其實目前要發展，我是覺得技術上比較不足，像既然是網路諮商，一定會用到網路的資源和技術，但是我們在輔導室裡面比較少受過這種專業的訓練，因為這算比較專業，也有技術上的問題，還有電腦技術上，還有牽扯到電腦技術行的問題，所以個人技術上的限制會比較有問題。」(J2-10)，在大學層級的諮商輔導人員因為大學設有電腦相關科系所以在技術上較沒有問題，例如 U2 認為：「諮商專業人員可設法和學校資訊工程、資訊管理科系老師合作，結合校內資源克服電腦技術方面問題」，在社區的部份則較無此等資源，如 C2 表示：「提供網路諮商服務本身的硬體設備及維護對輔導人員而言就是高難度的考驗，若是委託電腦資訊公司管理對公益社團而言則是另一筆龐大的經費支出，所以通常都是輔導工作人員兼電腦網路維護，如果工作人員對電腦只是會操作是無法維持網路諮商服務」(C2-2)。由於網路諮商是跨領域的一項諮商服務，因此 C1 認為：「技術不足的確是重大瓶頸，雖然可以請資訊技術人員協助，例如：維修、伺服器管理、病毒與駭客，但

在資訊領域中也有許多專業分工，假設：需要同時兼顧畫面美工，以及使用程式的便利性，可能需要的就不止一種資訊技術人員」(C1-9)，而且「在跨領域的合作上，諮商與資訊人員需要更多的溝通，資訊人員才有可能更快速的提供符合諮商需要的技術服務」(C1-10)，此等結果，也呼應了倫理上的期待，實施網路諮商不單只是牽涉到網路諮商技術的能力，更需要電腦網路技術層面的能力（中國輔導學會，民 90；王智弘、楊淳斐，民 87，民 90b），其中，電腦網路技術的不足是諮商人員的一大限制，因此有賴於電腦網路專業人員的協助。

（五）台灣地區諮商機構提供「網路諮商服務」電腦硬體層面遭遇的限制

調查結果顯示，台灣諮商機構提供「網路諮商服務」在電腦硬體設施層面遭遇到的限制大多數為電腦設備之不足，包括數量不足（43.3%）、老舊（34.3%）與穩定度不足（32.6%）的問題，U3 認為：「硬體設備不好一切都不用談…」(U3-4)，U2 也認為：「外來經費支援不足，而電腦硬體設備之採購與維護均需經費支持，故基本電腦設備品質不佳為可見之現象」，可見網路諮商服務單位的基礎設施仍有待提昇，才能更進一步地考慮到網路傳輸，包括傳輸不穩定（32.0%）與頻寬不足（24.2%）的問題，因此就現況而言，要提供互動性更強的網路諮商服務較不容易，提供不同互動程度的網路諮商服務單位對硬體設備的需求也有不同。例如 S3 所提：「自從有學校的伺服器以來，經常是掛了，又很慢，等到大家都說…算!慢…又中毒，那時候中毒的又是彰化縣，整個縣網都中毒，Y……有時候不是只有學校，連線網都出了狀況」(S3-3) 或 J2 所言：「網路品質的問題也有，如果說以我們用 E-mail，頻寬還不算問題，技術上也不是問題，如果要做比較深入，我覺得學校沒有辦法做即時的視訊，面對面那種，比較沒有辦法」(J2-8)；「現在學校的網路，都不是很穩定，我們要考慮一個問題，假設我們真的做到面對面或是聊天室的諮商方式，假設說諮商到一半，發生斷線或其他的情況，會很麻煩，比如說他上來，講到重要的事件時，剛好斷線，他無法再說下去時，有的就會退下來了」(J2-11)。亦即，就如文獻所指出，基於電腦網路軟硬體的因素，確實會造成網路諮商服務效能的限制與對當事人的負面影響（中國輔導學會，民 90；王智弘、楊淳斐，民 87，民 90a；ACA, 1999; Childress & Asamen, 1998; Ford, 1993; ISMHO, 2000; NBCC, 1998; Shapiro & Schulman, 1996），這確實是國內實施網路諮商盡量要去克服的問題。

此外，社區機構比學校機構面臨了更多電腦設備或資源投入不足的問題，例如 C2 提及：「社福界的電腦通常是募來的，等級不高更甬提要跟上科技的腳步」(C2-3)，字裡行間道出了社區機構在經費上與設備上的困境；也因此，雖然已投入網路諮商的服務行列，但在資源的投入上不免仍持著保留的態度，比如 C1 即說道：「網路是否『已經』成為生活中的一部份？似乎還沒有，特別是對大多數身在工作職場或管理階層的這一輩人而言，或許同意這是必然的趨勢，然而是否在『現在』就要『立即』投入大量的經費或人力，可能還是被視為需要謹慎考慮的」(C1-14)，無論是設備不足或是投入資源不足，都會使得機構實施諮商服務時可能面臨軟硬體不足的窘境。所以在推行網路諮商的同時，也必須考慮到工作單位對於網路的熟識度和認同度，加強對於網路諮商的重視度，機構的重視與經費資源的投入，確實是實施網路諮商的重要基礎。

（六）台灣地區諮商機構提供「網路諮商服務」行政層面遭遇的限制：

調查顯示，台灣諮商機構提供「網路諮商服務」在其他行政層面遭遇的最重要限制是人力不足（80.9%），對此 U3 強烈的表示：「人力根本就是不夠!對..我覺得人力根本就是一個問題」，而半數以上（51.7%）的單位則面臨沒有經費以增派人力負責網路服務之困難，在學校方面確實有人事編制不足的問題在，如 E1 所言：「我們學校只有 23 班，我沒有組長，我只有一個主任，我沒有組長耶，所以有很多事情就是我一個人做，然後要找同事幫忙，那就看看別人有沒有空。」(E1-2)，或是 S1 提到：「那麼超過八班才可以再加一個（輔導老師），所以我們業務量蠻多的，你看中午各處室都停擺，就是我們這裡不能休息，不是這一段時期，而是一年到頭經常性的，都是像這個樣子，我們應付個諮都不足，

哪有時間再去上網，或是什麼的」(S1-10)，或是現有的教師業務太多，導致沒有多餘的心力來從事網路諮商的工作，例如 E1：「一個人身兼數職，那除了課務還有行政工作，那還有一個這個部分的話，好像要找一個專屬的時間要去做的話，比較難抽空」(E1-1)，甚至是專業人員不足的問題，例如 J2 提出：「雖說學校有輔導室，但不一定有比較專業的人員，畢竟輔導老師人數還是有限，像我們現在輔導室還沒有輔導老師的編制，我們只有輔導活動老師，沒有專職的輔導老師，我們請輔導活動老師來幫忙支援」(J2-6)。對此 U2 認為：「在未提供網諮服務時，諮商人力不足已是各機構隱憂，提供網諮服務只是突顯原因未充分被解決」(U2-7)。可見，機構實施網路諮商的人力不足，是來自於原本就工作負荷過重的人力運用狀況，因此，再提供網路諮商服務會使人力的分配更加捉襟見肘。

不過也有實務工作者提出解決人力問題的方法，例如 S1：「增加服務的人力是比較不可能，現在政府在裁員，但是在大概 45.5% 啦，這一項是比較不可能，但是我覺得可以訓練義工」，其具體做法則為：「輔導股長來做一個簡單的一些信件的回顧，簡單的訓練，諮商的訓練，讓他們回信，然後回的時候讓我們看一下，然後我們簽過字後，他就直接讓它上網。現在孩子的電腦能力可能也相當強，如果給予一點諮商的簡單的一些技術訓練，不一定線上諮商，就是說他回信的這個部分，網頁的這個部分啦，這些我覺得，這些人力可以從這邊來增強。」(S1-12)。不過此等方式，顯然需受專業人員督導以兼顧當事人的福祉，必須謹慎為之。

此外，有二成 (20.2%) 的單位填答有空間不足的問題，顯示空間問題也是網路諮商服務機構在提供服務時，所要考慮的要素，大部分受訪者認為學校機構的空間較不成問題，例如 J1 提到：「因為學校空間其實蠻夠的啦，對阿，其實空間上蠻夠的，只是沒有錢而已啦，不是沒有地方，只是沒有錢…」(J1-10)，而私人機構在空間租用上花費較高，因此須有較多考量。而從整體觀之，各單位所面臨的外在條件問題較多，在內在人事層面上則較為少見，少見諸如上級不支持 (2.8%)、同事不支持 (2.2%)、部屬不配合 (部屬不配合 1.1%) 等困擾。可見要回應當事人對網路諮商需求已不斷增加的事實 (王郁文, 民 90; 王智弘, 民 89; 阮文瑞, 民 87; 李書藝, 民 93; 李偉斌, 民 91; 林昭伶, 民 94; 張勻銘, 民 95; 張德聰、黃正旭, 民 90; 彭武德, 民 87; Bloom & Walz, 2000; Derrig-Palumbo & Zeine, 2005; Kraus et al., 2004; Sampson et al., 1997; Shapiro & Schulman, 1996)，網路諮商人力的增加與經費的投入有其迫切需要，尤以人力為最重要。

(七) 台灣地區諮商機構提供「網路諮商服務」尚缺乏之條件

調查結果顯示，台灣諮商機構提供「網路諮商服務」尚缺乏之條件，大部分人指出是有關網路諮商之專業能力與技巧訓練層面，包括網路諮商的在職訓練 (66.9%)，例如 U3 認為：「我覺得他 (網路諮商) 需要的就是那個更多的所謂在職訓練的部分」；其次是網路諮商的實務技巧 (61.2%)，例如 J2 就認為：「我覺得催化的條件應該是在職訓練，或是在網路諮商上所遇到的問題技巧，實際上的技巧應該是比較缺乏」(J2-13)；其次是在網路諮商的執行層面，比如較缺乏網路諮商的應用程式 (59.6%) 及網路諮商的工作團隊 (53.4%)。可見，有不少機構體認到建立工作團隊的重要性。例如 J2 就認為：「工作團隊，所謂的人力問題，也蠻重要的」(J2-16)；其中「建立良好的工作團隊是很重要問題技術的問題我們可以一起幫忙協助，但是如果沒有能力也沒辦法，所以怎樣服務人力，建立工作團隊，如果真的要，我覺得這是比較重要的」(J2-15)，而 J1 也警覺到：「我自己覺得我們這邊比較缺乏的可能是一個工作團隊啦，(嗯)，對！比較缺乏的是工作團隊」(J1-6)，C2 則認為：「建立良好的工作團隊是很重要問題技術的問題我們可以一起幫忙協助，但是如果沒有能力也沒辦法，所以怎樣服務人力，建立工作團隊，如果真的要，我覺得這是比較重要的」(C2-15)。

其次是有關網路諮商執行層面中的內容部分，包括：缺乏網路諮商需求的評估 (45.5%)，C1 即認為：「我認為對於需求評估的期待反映了我們對網路不熟悉或者還對網友特性無法掌握」(C1-16)，以及有關網路諮商的工作程序 (30.9%) 以及網路諮商的工作內容規劃 (25.8%) 等，這些均是在從事網

路諮商服務實務上的當務之急，也是網路諮商服務人員較迫切要加以解決的，J2 便認為：「目前網路諮商服務屬起步階段，需學術界與實務界結合，促使工作者能更有效的提供網路諮商服務」(C2-5)。上述結果顯示，諮商人員投入網路諮商服務須有一定準備過程，就如 Kraus 等人 (2004) 強調諮商新業務要有相對的訓練與準備，這也符合專業倫理的期待 (中國輔導學會，民 90；王智弘、楊淳斐，民 87，民 90b)，諮商人員須透過在職訓練，以習得網路諮商實務技巧，並獲得功能完善的應用程式，再組成工作團隊，建立工作內容與工作程序，才能具體落實網路諮商服務。

二、台灣網路諮商服務的未來展望

(一) 台灣地區諮商機構提供「網路諮商服務」的未來發展方向

調查結果顯示，台灣諮商機構提供「網路諮商服務」的未來發展方向，依序為：1.對網路諮商服務人員提供進修與研習機會 (73.6%)；2.建立一套完整的網路諮商服務課程訓練 (71.9%)；3.制定網路諮商倫理守則 (62.4%)；4.建立完整的網路諮商服務軟體及平台 (59.6%)；5.擴大服務層面至各年齡層 (48.9%)；6.建立健全的網路諮商服務證照制度 (47.8%)；7.對網路諮商服務進行相關研究 (46.1%)；8.開設網路諮商學分課程 (45.5%)；9.成立網路諮商服務研究中心 (42.1%)；10.成立網路諮商相關系所 (23.0%)；11.擴大服務層面至各華人地區 (16.9%)。

依主題加以統整，則可得知在未來教育訓練上，重要性依序為：對網路諮商服務人員提供進修與研習機會，其次為建立完整的訓練課程，進而開設網路諮商學分課程、成立網路諮商服務研究中心與網路諮商相關系所等。

在網路諮商服務的規範管理上，則重要性依序為：制定網路諮商倫理守則 (62.4%)，其次在建立健全的網路諮商服務證照制度 (47.8%)，例如 S1 即認為：「為它 (網路諮商) 設立一個專業證照是有必要的，就網路諮商的專業證照，它應用的技術與一般的諮商是有一點差別」(S1-6)。我國目前針對網路諮商的倫理規範是在中國輔導學會 (民 90) 諮商專業倫理守則第八章為網路諮商專章，倘未有如美國諮商學會 (ACA, 1999)、國際網路心理健康協會 (ISMHO, 2000) 與美國合格諮商師委員會 (NBCC, 1998, 2007) 所單獨訂定的網路諮商倫理守則，可見，訂定單獨的網路諮商倫理守則最為必要。其次方為證照制度的建立。

在研究與研發上，重要性依序為：建立完整的網路諮商服務軟體及平台 (59.6%)，例如 J1 認為：「網路諮商這種東西...有它的隱密性阿，(嗯...)，我們架站的時候都要考慮到那些隱密性的東西這樣... (停頓)，所以，所以如果連帶是像這個，這個什麼，未來發展的方向喔，我覺得都先，我覺得先建立完成那個網路諮商服務軟體的平台我覺得比較重要啦」(J1-7)，其次是進行網路諮商服務相關研究 (46.1%)，並成立網路諮商服務研究中心 (42.1%)。可見持續進行的相關研究有其需要，特別是軟體與平台的研發，更被視為優先，由於國內有關諮商系統與平台的研發一直在進行 (王智弘，民 90，民 95；王智弘等人，民 95；宋文松，民 91；張義芳，民 94；張維中，民 94；黃健峰，民 93；黃健峰、王智弘，民 91)，研發結果並已具實務應用價值，此等研發隨科技與實務發展當持續進行，惟其關鍵環節是研發成果如何應用於實務機構，推廣模式應是其中的關鍵。

最後在擴大服務範圍上，重要性依序為：將網路諮商服務擴大到各年齡層 (48.9%)，若有餘力更可擴大至各華人地區 (16.9%)。由於網路諮商歷來以學生族群為服務對象，特別是以大學生為主，但目前網路使用的年齡層已逐漸普及，各年齡層上網比例最高的是 16-20 歲達 98.90%，其次是 12-15 歲達 98.00%，再其次是 21-25 歲達 96.24%，再其次是 26-35 歲達 86.39%，再其次是 12 歲以下達 70.59%，再其次是 46-55 歲達 53.99%，最低的是 56 歲以上達 12.92% (財團法人台灣網路資訊中心，民 95)，因此，擴大至各年齡層的作法顯有必要。

(二) 台灣地區諮商機構提供「網路諮商服務」未來五年內的發展方向

台灣諮商機構提供「網路諮商服務」未來五年內的發展方向依序為：1.提供更豐富的輔導資訊網頁資料(67.4%)；2.對網路諮商服務人員提供進修與研習機會(44.9%)；3.提供 E-mail 型態服務(41.6%)；4.提供留言板型態服務(39.9%)；5.對個案資料進行統計分析(32.6%)；6.提供討論區型態服務(32.0%)；7.提供線上測驗與評量型態服務(30.3%)；8.建立網路諮商服務訓練課程(26.4%)；9.建立網路諮商服務應用程式及平台(22.5%)；10.提供聊天室型態服務(21.3%)；11.提供 BBS 型態服務(20.8%)；12.對網路諮商服務進行相關研究(14.0%)；13.提供即時視訊型態服務(13.5%)；14.提供網路電話型態服務(12.4%)；15.擴大服務層面至各年齡層(10.7%)；16.擴大服務層面至各華人地區(3.9%)。

依主題加以統整，則有兩大層面：一是實際服務層面；一是研究發展層面。就未來實際服務層面的優先發展次序為：提供更豐富的輔導資訊網頁資料(67.4%)，其次為提供 E-mail 服務與留言板服務(41.6%；39.9%)，再其次為提供討論區服務、線上測驗或評量服務(32.0%；30.3%)，再其次為提供聊天室與 BBS 服務(21.3%；20.8%)，最後為即時視訊與網路電話服務(13.5%；12.4%)

就未來研究發展層面的優先發展次序為：對服務人員提供進修與研習機會(44.9%)，對個案資料進行統計分析(32.6%)，建立網路諮商服務訓練課程、以及應用程式及平台(26.4%；22.5%)，最後是進行相關研究(14.0%)。另外，在擴大服務層面上，有一成(10.7%)的機構未來會將服務擴大至各年齡層，而極少數(3.9%)機構會將服務擴大到各華人地區。

上述結果顯示，各網路諮商服務機構五年內的發展方向，傾向以維持現有服務內容為主，行有餘力再嘗試做小幅度的品質提升與型態增加，對於此現象，C2 認為在社區機構方面：「目前社福機構募款不易下(人力、物力缺乏)，能持續提供服務就屬難得」(C2-6)，而在學校機構方面，亦有類似狀況。對照前述結果，可以發現諮商機構對於整體專業的長期發展目標與機構本身的短期發展目標間的看法差距，所謂「懷抱理想、面對現實」，其中的關鍵在機構是否有人力與物力資源的適切投入，這也是諮商機構所遭遇設備與行政層面限制的主要原因。

(三) 台灣地區諮商機構「網路諮商服務」未來的具體作法

調查顯示，台灣諮商機構對於「網路諮商服務」未來的具體作法，依序為：1.充實軟硬體設備(53.9%)；2.建立良好的工作團隊(48.3%)；3.爭取支持經費(46.6%)；4.增加服務人力(45.5%)；5.提供服務人員電腦相關研習(45.5%)；6.提供服務人員網路諮商相關研習(42.7%)；7.規劃網路諮商的工作內容(36.5%)；8.重視倫理相關議題(34.3%)；9.對個案資料進行統計分析(30.9%)；10.建立網路諮商的工作程序(30.9%)；11.進行網路諮商服務的需求評估(30.3%)；12.對網路諮商服務進行相關研究(10.1%)。

可知未來具體作法有四：1.在外在條件上：以充實軟硬體設備為優先、其次為建立工作團隊、爭取經費與增加人力；2.在人員訓練上：提供服務人員電腦與網路諮商相關研習；3.在服務執行上：規劃工作內容、重視倫理議題、建立工作程序與進行需求評估；4.在研究發展上：進行個案統計分析與進行相關研究。

亦即先求充實網路諮商基礎條件：設備、人力、經費、在職訓練與實務技巧，再進行研究與發展，就此，實務人員提出網路諮商服務未來發展的理想作法：統整資源、群策群力，例如 E1 即認為網路規劃需要統整：「我們小學的部份就一個共用的網路，一個專屬的網路，類似我們彰化縣的網路，把那個網路準備好，那就是教導小朋友妳的問題在那個網路上可以解決」(E1-8)，其中透過上級單位來作跨機構統整是必要的：「學校的話，那應該是可以組合教育局系統的機構單位，把他結合成一個單位團體，做成一個網路上的服務，你教育局的各個單位系統把他結合成一個」(E1-10)，而人力亦須統整，以求事半功倍：「大家一起調過來過這些事情，才不會說…每一個學校是不是要投入更多的人力，不需要丫，只要集合大家的力量來做」(E1-9)，不約而同的，U3 也呼應：「如果說教育部能夠發展出一套網

路諮商系統，在同樣的基礎上，有關經營的部分，大家再去發展，那我覺得這樣的資源是比較需要的」，可見統整資源是發展方向之一，雲林縣的向日葵線上輔導系統（吳雁門、顏煥恭，民 91），即是一個可行範例。

（四）台灣地區諮商機構提供「網路諮商服務」所需的外在支援

調查顯示，台灣諮商機構對於提供「網路諮商服務」所需的外在支援，依序為：1.軟硬體設備之提供與更新（64.6%）；2.網路諮商服務訓練課程之提供（64.0%）；3.補助經費之增加（57.9%）；4.服務人力之增加（59.0%）；5.網路諮商服務應用程式及平台之研發（56.7%）；6.網路諮商服務研究報告之提供（34.8%）。

可見網路諮商服務人員最需要的外在支援，在充實基礎設施上主要為軟硬體設備之更新及經費的增加；在提昇服務人員素質上則是要提供訓練課程及增加人力；在研究發展上，則是應用程式與平台之研發。

三、網路諮商發展現況與未來展望之顯著性差異分析

考慮學校與社區機構之差異性，本研究進行顯著性差異考驗，結果如表 1：

表 1 學校與社區機構網路諮商服務發展顯著性差異考驗表 (N=178)

題 目	服 務 機 構		χ^2
	學校	社區	
第一部份 現況調查			
二、貴單位目前提供「網路諮商服務」之型態			
8.聊天室	8.3%	33.3%	6.207*
三、貴單位目前提供「網路諮商服務」的優勢			
2.得到上級肯定	17.2%	55.6%	8.152*
3.服務人員素質高	25.4%	77.8%	11.586*
8.曾受媒體報導	1.2%	33.3%	32.351*
六、貴單位在提供「網路諮商服務」上，在其 他行政層面曾遭遇的限制			
6.空間不足	17.2%	77.7%	19.461*
七、您認為目前貴單位提供「網路諮商服務」尚缺乏之條件			
7.網路諮商的實務技巧	63.3%	22.2%	6.078*
第二部分 未來發展			
一、您認為「網路諮商服務」未來的發展方向應為			
7.擴大服務層面至各華人地區	14.8%	55.6%	10.132*
二、貴單位往後五年內的「網路諮商服務」發展方向為			
1.擴大服務層面至各年齡層	9.5%	34.9%	5.105*
3.對網路諮商服務人員提供進修與研習機會	42.0%	100.0%	11.612*
5.提供留言板型態之網路諮商服務	42.0%	0.0%	6.290*
三、貴單位對於「網路諮商服務」未來的具體作法為			
12.建立網路諮商的工作程序	29.0%	66.7%	5.680*

* $p < .05$

上述的考驗結果謹就發展現況與未來發展兩部分加以探討如后：

(一) 發展現況分析

由表 1 可以看出學校和社區機構在發展現況上之差異：

1. 學校和社區機構在提供「網路諮商服務」中的聊天室服務上有差異，學校機構提供的百分比占 8.3%，而社區機構提供的百分比則占 33.3%，兩者差異達顯著性。因為兩者服務之目的不同，且學校的網路諮商服務對象為學生，一般在上班時間，學生較少時間可以上網聊天，因此學校提供互動性高的網路諮商服務-聊天室的機率較小。而且在國小的部份，E1 認為：「我們小朋友比較不會去做上網討論的部分，說真的，小朋友…一般的國小的小朋友，比較不會…像高中或是大學的，就比較有能力去上網討論。」(E1-4)，而且：「國小我們還在推視力保健，哇…我們的上網時間真是大大的受限制。」(E1-5)；而在國高中的部份，S3 則認為：「因為學生上課比較固定…他們也幾乎沒有辦法去上網…像如果他們平常有狀況的話…或是突發狀況的話…比較特別的…我們會把他叫來…你叫他來…你叫他自已上網…我們說不可能…因為一些突發狀況..可能情緒上…可能會有其他更更嚴重的情況出現…就要快點處理…我們會讓他情緒先安撫下來…那這個部分網路諮商可能比較做不到…Y…他也不主動去找…你說平常的這種找也是下課時間比較有可能。」(S3-8)，因此，這也是學校在推動互動性較高的網路諮商服務上偏於靜態服務的重要考量點。

2. 學校和社區機構在目前提供「網路諮商服務」中受上級肯定的優勢上有差異，學校機構的百分比占 17.2%，而社區機構的百分比則占 55.6%，兩者差異達顯著性。在學校部分，許多學校實務工作者認為他們在網路諮商的部分沒有特別補助，例如 E1：「我們沒有特別為了做網路諮商服務而給的任何的補助」(E1-6)，而且也不容易做出立即成效可以讓上級看到，例如 J1 提到：「網路諮商這個部分，在學校是比較難去發現，去被看到的（嗯），那也比較難立即顯現出成效的」，而在社區機構的部分，雖然上級的補助多寡可能會影響品質，但 C2 認為：「就社福機構言上級是內政部，現在政府緊縮預算，公部門都已自顧不暇，何來的經費分給社福機構，就本會而言提供網路諮商服務乃是認為必須做而做，沒有錢也要想辦法募，如此辛苦經營當然要講究品質！」(C2-7)，因此在補助上不同機構實各有難處，不過，社區機構在推動網路諮商服務上比學校機構受到肯定。

3. 學校和社區機構在目前提供「網路諮商服務」中得到經費補助的優勢上有差異，學校機構的百分比占 25.4%，而社區機構的百分比則占 77.8%，兩者差異達顯著性。社區機構經費較彈性且較易因外來經費補助而產生服務品質上的優勢差異，而學校機構經費皆屬年度預算，因此較固定，服務優勢不易因外來經費補助而產生變動，例如 J2 認為：「如果說以學校來說，要編年度預算，主要是針對硬體方面，如果說像需要人力的話，人力不是學校的經費所能去列的，年度預算是比較固定，但好像也沒有可以編人力這項的，上級如果有規定這件事，就會指定經費來做這件事情，現在好像沒有這個預算」(J2-3)，在經費編列的時候也會視迫切性而定，例如 S3 認為：「我們現在公立學校的經費緊縮…緊縮又！連例行的經費都已經不足了，那你還要加一些東西，如果學校沒有這個說立即的需要，那他可能會優先把你這麼經費，排在後面，因為他認為沒有優先需要，依照經驗啦！」(S3-2)，其中，涉及的是優先次序考慮的問題，網路諮商服務是否會被視為應優先推動的項目，會影響其所分配到資源與經費，因此網路諮商要推動，可能要獲得上級的優先重視和支持，才能影響經費預算的多寡與否。

4. 學校和社區機構在提供「網路諮商服務」受媒體報導的優勢上有差異，學校機構百分比 1.2%，而社區機構百分比 33.3%，兩者達顯著差異。因社區機構之服務對象未定，所以須運用媒體力量加以宣傳，增加機構的服務優勢，以提高服務人數！對此現象 C1 認為：「也可能因學校的保守性影響到其網路服務的變化性，也因此較不易吸引媒體目光。」(C1-16)。因此，學校網路諮商機構的努力較為社會所看見，若是連學校同事、學生或家長也不清楚學校輔導人員所付出的努力，那麼就可能影響持續推動網路諮商服務的熱情。

5. 學校和社區機構在提供「網路諮商服務」時所遭遇的行政層面的限制，於空間不足上有差異，學

校機構的百分比占 17.2%，而社區機構的百分比則占 77.7%，兩者差異達顯著性。因社區機構沒有充足的空間，而且需要負擔龐大的空間經費，因此比學校受到更多的空間限制。

6.學校和社區機構在「網路諮商服務」尚缺乏之條件，在缺乏網路諮商的實務技巧上有差異，學校機構為 63.3%，而社區機構為 22.2%，兩者差異達顯著性。這應與社區機構較早推動網路諮商並舉辦相關研習活動有關，由於學校機構起步較晚，因此服務人員更需要了解網路諮商有關的服務技巧。

整體而言，國內諮商機構的網路諮商服務發展現況，學校機構與社區機構的發展狀況大體相近，都遭遇了類似的困難，在服務型態上也都重視輔導資訊網頁與 E-mail 的服務；但亦有差異較大之處，比如學校機構在互動性最強的即時網路諮商服務形態－聊天室的使用上，因受學生上課型態的限制，明顯較社區機構為少，在網路諮商實務技巧與經驗累積上學校人員亦較社區人員缺乏；而社區機構人員除在空間上較為受限之外，在有關上級肯定、經費補助與媒體報導等外在肯定上皆較學校機構人員受到正向回應。

(二) 未來發展分析

由表 1 可以看出學校和社區機構在未來發展上之差異：

1.學校和社區機構在有關「網路諮商服務」的整體未來發展方向，於擴大服務層面至各華人地區上有差異，學校機構的百分比占 14.8%，而社區機構的百分比則占 55.6%，兩者差異達顯著性。此可能由於社區機構的服務對象較為多元，而學校機構的服務對象則較侷限於學生，例如 S3 認為：「因為我們服務的對象都比較侷限於學生啦..一般的服務機構對象都比較多元化...他們認為必須發展到比較多元的人員...服務層面等...有那個必要...Y 我們來說...比較認為沒有那種必要...所以這項來說會差很多...」(S3-9)，因此社區機構對於擴大服務層面至各華人地區的可能發展，態度較為積極。

2.學校和社區機構在有關「網路諮商服務」的五年內發展方向，於擴大服務層面至各年齡層上有差異，學校機構的百分比占 9.5%，而社區機構的百分比則占 34.9%，兩者差異達顯著性。此應與上述題項之原因相似，由於社區機構的服務對象較為多元，對於擴大服務層面至各年齡層，顯較學校機構為積極。

3.學校和社區機構在有關「網路諮商服務」的五年內發展方向，於提供網路諮商服務人員進修與研習機會上有差異，學校機構的百分比占 42%，而社區機構的百分比則占 100%，兩者差異達顯著性。在學校部份，S3 認為：「如果說政策性要推的話...他認為說政府主動要辦研習...他不會說這個活動需要研習就是...因為說如果政府主動要推的話...他一定會辦研習..有人在規劃...有人在走...你跟後面就好了...所以他比較沒有那種迫切性。」(S3-10)，而社區機構因其在推動網路諮商的形式較多元，而諮商服務人員也有了解網路諮商的理論實務之迫切性，因此在研習與進修上機會上顯得較積極。

4.學校和社區機構在有關「網路諮商服務」的機構五年內發展方向，於提供留言版型態之網路諮商服務上有差異，學校機構的百分比占 42%，而社區機構的百分比則占 0%，兩者差異達顯著性。學校機構因為看重留言板比即時的互動諮商不受時間限制，有利於學生在晚上或假日使用，例如 S3 較提到：「學校用留言板的話...學生答的比較多...可能假期比較用到...因為上課的時間比較用不到...所以他們認為留言板還可能作得到...因為假期用得到。」(S3-11)。而社區機構則較重視互動性的網路諮商服務，例如聊天室，因此較不看重較不具互動性的留言板服務，此外，由於社區機構面對的是社會大眾，形形色色的網友上來留言，管理的壓力較學校機構為沈重，比如，C2 就提及社區機構設置留言板的慘痛經驗：「呀...本會曾開放過留言板，結果一天就強迫被關，why? 因留言有的過於謾罵、抱怨無法發揮網路諮商服務的功能，反而需增加人手管理（隨時刪除不當留言）以免降低網站水準，其他機構也曾遭遇同樣的問題。」(C2-11)，因此，留言板除要注意其互動性外，更須面對管理的壓力以及所發揮的諮商功能與品質。

5.學校和社區機構在未來提供「網路諮商服務」的具體做法，於建立網路諮商的工作程序上有差異，

學校機構的百分比占 8.3%，而社區機構的百分比則占 33.3%，兩者差異達顯著性。社區機構因其在推動網路諮商的形式較多元，而諮商服務人員也有了解網路諮商的理論實務之迫切性，因此建立網路諮商工作程序的需求較學校機構為高。

整體而言，有關國內諮商機構網路諮商服務的未來發展，學校機構與社區機構對整體專業的未來發展與機構所需的外在資源等看法大體相近，但除在未來提供留言版的諮商服務型態上社區機構興趣缺缺之外，對網路諮商未來發展的相關期待與作法上，社區機構的態度比學校機構更為積極。

結 論 與 建 議

一、結論

就本研究調查與訪談國內諮商機構人員所得，謹提出下述結論：

(一) 台灣地區網路諮商服務的發展現況

1. 網路諮商服務人員認為網路諮商可增加服務管道與項目，以滿足青少年族群之需要，並認同網路諮商是未來趨勢，提供網路諮商服務有其必要性。

2. 目前提供最多的網路諮商服務型態為輔導資訊網頁、E-mail 及留言板方式，而其他的網路諮商服務型態亦都有不同機構加以提供。

3. 諮商機構在提供網路諮商服務上面臨優勢有限而困難不少的處境，仍有賴專業人員持續的努力與相關資源的投入。

4. 諮商機構在技術層面遭遇的主要困難是電腦網路與網路諮商的技術不足。

5. 諮商機構在電腦硬體設施層面遭遇的主要困難是設備不足與老舊、網路傳輸不穩定。

6. 諮商機構在行政層面遭遇的主要困難是人力與經費的不足，特別是人力。

7. 諮商機構目前最缺乏的條件是網路諮商的專業訓練（在職訓練與實務技巧的增進）、應用程式與建立工作團隊。

(二) 台灣地區網路諮商服務的未來發展

1. 網路諮商的整體未來發展方向依次為：提供進修與研習的機會，建立完整的訓練課程，制定網路諮商倫理守則及建立網路諮商服務軟體與平台。

2. 諮商機構未來五年內主要的發展方向依次為：提供更豐富的輔導資訊網頁資料，對人員提供進修與研習機會，提供 E-mail 與留言板型態之網路諮商服務。

3. 諮商機構在未來的主要具體作法依次為：充實軟硬體設備，建立工作團隊，爭取經費支持，增加服務人力，以及舉辦電腦與網路諮商研習。

4. 諮商機構所需要的主要外在支援依次為：軟硬體設備的提供與更新，訓練課程的提供，經費的增加，人力的增加，網路諮商應用程式與平台之提供。

(三) 學校機構與社區機構之網路諮商服務差異比較

1. 在發展現況上：發展狀況大體相近，都遭遇了類似的困難，在服務型態上也都重視輔導資訊網頁與 E-mail 的服務。有顯著差異之處，包括：學校機構在互動性最強的即時網路諮商服務形態－聊天室的使用上，因受學生上課型態所限制，明顯較社區機構為少；在網路諮商實務技巧與經驗累積上學校人員亦較社區人員缺乏；而社區人員除在從事網路諮商服務時除在空間上較為受限之外，在有關上級肯定、經費補助與媒體報導等外在肯定上皆較學校人員為多。

2. 在未來發展上：對整體專業的未來發展與機構所需的外在資源大體相近，而差異則在：社區機構不如學校機構熱衷於未來提供留言板的諮商服務型態，對網路諮商未來發展的相關期待與作法，社區

機構態度則比學校機構更為積極。

二、建議

基於上述結論，本研究提出下述建議：

(一) 對諮商機構主管當局的建議

1. 建議教育部、縣市教育局、學校主管宜加強對學校網路諮商服務的經費補助、人力投入、設備提供、並進行全國或地區的資源整合。

2. 建議內政部、衛生署、縣市社會局與衛生局、社區機構主管宜加強對社區網路諮商服務的經費補助、人力投入與設備提供，並進行全國或地區的資源整合。

(二) 對諮商教育機構的建議

1. 建議開設「網路諮商」課程：在大學部開設「網路諮商」、碩博士班開設「網路諮商研究」諮商師養成訓練課程。

2. 提供網路諮商人員在職進修與研習的機會：開設「網路諮商」在職進修課程之大學部與研究所學分課程。

3. 研發網路諮商服務軟體與平台：研發軟體與平台並加以推廣以供實務機構使用。

(三) 對諮商實務機構的建議

1. 充實網路諮商軟硬體設備：實務機構應逐年編列經費以充實電腦與網路諮商相關設備。

2. 建立網路諮商服務工作團隊：實務機構應結合諮商專業人力與電腦資訊人力以建立網路諮商服務工作團隊。

3. 爭取經費支持：諮商專業人員應透過年度或專案計畫以爭取行政資源以投入相關經費。

4. 增加服務人力：諮商專業人員應透過需求評估與人力規劃之整體方案以爭取行政資源，增加網路諮商相關人力。

5. 為諮商人員舉辦電腦與網路諮商研習：實務機構應考慮透過獨立或聯合舉辦的方式，以提供專業人員之電腦與網路諮商研習活動。

(四) 對諮商專業學會機構的建議

1. 制定獨立的網路諮商專業倫理守則：中國輔導學會、台灣心靈健康資訊協會應制定獨立的網路諮商專業倫理守則。

2. 研擬網路諮商證照制度之建立：中國輔導學會、台灣心靈健康資訊協會應研擬網路諮商證照制度之建立。

參 考 文 獻

中國輔導學會(民90)：中國輔導學會諮商專業倫理守則。中國輔導學會網站：<http://www.guidance.org.tw/ethic.shtml>。檢索日期：92.06.21。

王郁文(民90)：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研究所碩士論文。

王智弘(民87)：網路諮商的倫理課題。輔導季刊，34卷，3期，8-16頁。

王智弘(民89)：網際網路對助人專業帶來的契機與挑戰。中國輔導學會主辦「2000 諮商專業發展學術研討會」宣讀之論文(台北)。

- 王智弘 (民 90): 心理衛生資訊網路的建構—以台灣心理諮商資訊網為例。台北立療養院主辦「心理衛生網路交流座談會」宣讀之論文 (台北)。
- 王智弘 (民 95): 政府部門員工心理健康服務運用網路諮商之探討。行政院海岸巡防署主辦「員工心理健康及諮商輔導研討會」宣讀之論文 (台北)。
- 王智弘、楊淳斐 (民 87): 網路諮商的發展現況與其涉及的倫理問題。載於中國輔導學會 (主編): 輔導學大趨勢 (449-476 頁)。台北: 心理。
- 王智弘、楊淳斐 (民 90a): 網路諮商中可行之理論取向與實務技巧。輔導季刊, 37 卷, 4 期, 20-27 頁。
- 王智弘、楊淳斐 (民 90b): 網路諮商服務的倫理議題。國立清華大學主辦「e 世代的網路諮商研討會」宣讀之論文 (新竹)。
- 王智弘、楊淳斐 (民 93): 一次單元諮商模式。台灣心理治療學會主辦「2004 心理治療與心理衛生年度聯合會」宣讀之論文 (台北)。
- 王智弘、楊淳斐 (民 95): 一次單元諮商模式的概念與應用。輔導季刊, 42 卷, 1 期, 1-11 頁。
- 王智弘、楊淳斐、黃健峰、謝佳臻 (民 95): 網路諮商服務在中輟學生復學輔導上的運用—以「全國中輟學生復學輔導資源研究發展中心」為例。中國輔導學會主辦「2006 年中國輔導學會年會暨學術研討會」宣讀之論文 (台北)。
- 李書藝 (民 93): 以網路即時通為媒介之焦點解決取向網路即時諮商研究。國立彰化師範大學輔導與諮商學研究所碩士論文。
- 李偉斌 (民 91): 網際即時諮商中工作同盟、晤談感受與諮商員口語反應之歷程分析。國立屏東師範學院教育心理與輔導學研究所碩士論文。
- 宋文松 (民 91): 線上輔導與諮商系統之可行性研究。中原大學資訊管理研究所碩士論文。
- 阮文瑞 (民 87): E-mail 心理輔導個案統計報告。台北市生命線協會網站: <http://www.lifeline.org.tw/pro/pro.html>。檢索日期: 89.3.21。
- 吳百能 (民 83): 電腦網路在輔導工作上的應用。諮商與輔導, 105 期, 43-45 頁。
- 吳雁門、顏煥恭 (民 91): 關於線上輔導與諮商。向日葵計畫網站: <http://guidance.ylc.edu.tw/index.php3?proc=about&con=about>。檢索日期: 91.10.03。
- 吳倩儀 (民 93): 網路團體諮商方案對國小高年級害羞兒童輔導成效之研究。國立台南師範學院國民教育研究所碩士論文。
- 吳肇元 (民 95): 大學生網路即時諮商與電子郵件諮商之工作同盟、諮商員效能與諮商滿意度之差異比較研究。國立暨南國際大學輔導與諮商研究所碩士論文。
- 林世鴻 (民 92): 大專生電子郵件諮商中個案特性, 諮商員口語反應與諮商滿意度之分析。國立台中師範學院諮商與教育心理研究所碩士論文。
- 林昭伶 (民 94): 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。
- 林朝誠 (民 90): 誰在用心上網。台北市立療養院主辦「心理衛生網路交流座談會」宣讀之論文 (台北)。
- 郭修廷 (民 90): 讀書治療在網路諮商上的應用。輔導季刊, 37 卷, 4 期, 32-37 頁。
- 財團法人台灣網路資訊中心 (民 95): 九十五年度台灣地區寬頻網路使用調查報告。財團法人台灣網路資訊中心網站: <http://www.twnic.net.tw/download/200307/07all.pdf>。檢索日期: 96.02.12。
- 陳淑惠 (民 89): 網際網路諮商可行嗎?—以「心理健康諮詢網」之建構歷程與成果檢討為例。中國輔導學會主辦「中國輔導學會年會—2000 諮商專業發展學術研討會」宣讀之論文 (台北)。
- 張勻銘 (民 94): 以全球資訊網為介面之認知治療網路即時諮商—以憂鬱情緒當事人為例。國立彰化師範大學輔導與諮商學研究所碩士論文。

- 張景然 (民 89): 準諮商員的網路即時諮商經驗: 一個諮商訓練課程的初探性實驗。中華輔導學報, 9 期, 89-129 頁。
- 張景然 (民 91): 網路團體諮商掃描。中華心理衛生學刊, 15 卷, 4 期, 31-47 頁。
- 張義芳 (民 94): 國小網路認輔系統之建置及認輔態度之研究。國立臺南大學資訊教育研究所碩士論文。
- 張維中 (民 94): 網路諮商系統之設計與實作。國立暨南國際大學資訊管理研究所碩士論文。
- 張德聰、黃正旭 (民 90): 「張老師」網路諮商求助者之特性分析與未來展望。輔導季刊, 37 卷, 4 期, 28-31 頁。
- 彭武德 (民 87): 「張老師」電子諮商服務系統的回顧與前瞻。「張老師」通訊, 20 期, 6 頁。
- 黃健峰 (民 93): 基於多重代理人架構的網路即時諮商系統之研究。大葉大學資訊管理學系碩士論文。
- 黃健峰、王智弘 (民 91): 網路即時諮商之功能規劃與系統設計。輔導通訊, 72 期, 10-16 頁。
- 鄭惠君 (民 95): 焦點解決網路即時諮商對大學生人際困擾輔導成效及相關議題之探討。國立暨南國際大學輔導與諮商研究所碩士論文。
- American Counseling Association (1999). *Ethical standards for internet on-line counseling*. Retrieved August 2, 2001, from <http://www.counseling.org/gc/cybertx.htm>
- American Psychological Association (1997). *Services by telephone, teleconferencing, and internet*. Retrieved June 16, 2000, from <http://www.apa.org/ethics/stmnt01.html>
- Bloom, J. W., & Walz, G. R. (Eds.). (2000). *Cybercounseling and cyberlearning: Strategies and resources for the millennium*. Alexandria, VA: American Counseling Association.
- Childress, C. A., & Asamen, J. K. (1998). The emerging relationship of psychology and the internet: Proposed guideline for conducting internet intervention research. *Ethics & Behavior*, 8, 19-35.
- Collie, R. K., Mitchell, D., & Murphy, L. (2000). Skills for on-line counseling: Maximum impact at minimum bandwidth. In J. W. Bloom & G. R. Walz (Eds.), *Cybercounseling and cyberlearning: Strategies and resources for the millennium* (pp. 219-236). Alexandria, VA: American Counseling Association.
- Derrig-Palumbo, K., & Zeine, F. (2005). *Online therapy: A therapist's guide to expanding your practice*. New York: W. W. Norton & Company.
- Ford, B. D. (1993). Ethical and professional issues in computer-assisted therapy. *Computers in Human Behavior*, 9, 387-400.
- Hsiung, R. C. (2002). *E-Therapy: Case studies, guiding principles, and the clinical potential of the internet*. New York: W. W. Norton & Company.
- International Society for Mental Health Online (2000). *Suggested principles for the online provision of mental health services*. Retrieved February 12, 2007, from <http://www.ismho.org/suggestions.html>
- Kraus, R., Zack, J., & Stricker, G. (Eds.) (2004). *Online counseling: A handbook for mental health professionals*. San Diego, CA: Elsevier Academic Press.
- National Board for Certified Counselor (1998). *Standards for the ethical practice of WebCounseling*. Retrieved June 16, 2000, from <http://www.nbcc.org/wcstandards.htm>
- National Board for Certified Counselor (2007). *The practice of internet counseling*. Retrieved July 18, 2007, from <http://www.nbcc.org/webethics2>
- Polauf, J. (1997). *Telehealth: Email as a modality for crisis intervention*. Retrieved December 3, 2005, from <http://telehealth.net/articles/email.html>
- Sampson, J. P., Kolodinsky, R. W., & Greeno, B. P. (1997). Counseling on the information highway: Future

possibilities and potential problems. *Journal of Counseling & Development*, 75, 203-212.

Shapiro, D. E., & Schulman, C. E. (1996). Ethical and legal issues in e-mail therapy. *Ethics & Behavior*, 6, 107-124.

World Health Organization (1997). *Telehealth and telemedicine will henceforth be part of the strategy for health for all*. Retrieved June 16, 2000, from <http://www.who.int/archives/inf-pr-1997/en/pr97-98.html>

收稿日期：2007年03月03日

一稿修訂日期：2007年03月08日

二稿修訂日期：2007年07月30日

接受刊登日期：2007年07月30日

Bulletin of Educational Psychology, 2008, 39 (3), 395-412
National Taiwan Normal University, Taipei, Taiwan, R.O.C.

A Survey Study on Development of Cybercounseling in Taiwan

Chih-Hung Wang

Ching-Wen Lin

Shu-Hui Liu

Department of Guidance & Counseling
National Changhua University of Education

Chun-Feei Yang

Center of General Education
National Taichung
Institute of Technology

E-Ling Hsiao

Graduate Institute of
Instructional Technology
Ohio University, USA

This study is to explore the development of Cybercounseling in Taiwan. After reviewing the current literature in areas relating to this study, the questionnaire on development of Cybercounseling in Taiwan (draft) was developed and revised refer to the first stage in-depth interview. The survey was executed by stratified random sampling, and then used the survey results to conduct the second stage in-depth interview and formulated the final conclusion. The results of this study are as follows: 1. Cybercounseling is regarded as future trend to expand service channels and items. 2. The main Cybercounseling in Taiwan is web page, e-mail and message board. 3. Cybercounseling agencies in Taiwan have not enough human resource and budget, and have the problem of computer skills. 4. Cybercounseling agencies are lack of in-service training, practicum ethical guidelines, computer programs, and creation of work teams. Suggestions related education and practice for future were given.

KEY WORDS: cybercounseling, internet, Taiwan