

致理技術學院

資訊管理系 專題期末報告書

樂服志工媒合平台

學生：黃秉清(19910159)
楊雅婷(19910123)
張丞嘉(19910125)
陳弘庭(19910131)
孫玉芳(19910146)
陳文彬(19910174)

指導老師：曲莉莉 老師
中華民國 102 年 12 月

致理技術學院

資訊管理系 專題期末報告書

樂服志工媒合平台

學生：黃秉清(19910159)
楊雅婷(19910123)
張丞嘉(19910125)
陳弘庭(19910131)
孫玉芳(19910146)
陳文彬(19910174)

本成果報告書經審查及口試合格特此證明。

指導老師：_____

中華民國 102 年 12 月

實務專題研究授權書

本授權書所授權之實務專題研究為_____

共_____

人，在致理技術學院資訊管理系 _____學年度第_____學期完成資管實務專題。

實務專題名稱：_____

同意 不同意

本組同學共_____人，皆同意著作財產權之論文全文資料，授予教育部指定送繳之圖書館及本人畢業學校圖書館，為學術研究之目的以各種方法重製，或為上述目的再授權他人以各種方法重製，不限地域與時間，惟每人以一份為限。

上述授權內容均無須訂立讓與及授權契約書。依本授權之發行權為非專屬性發行權利。依本授權所為之收錄、重製、發行及學術研發利用均為無償。上述同意與不同意之欄位若未勾選，該組同學皆同意視同授權。

指導教授姓名:

專題生簽名:

學號:

專題生簽名:

學號:

專題生簽名:

學號:

專題生簽名:

學號:

專題生簽名:

學號:

專題生簽名:

學號:

中華民國 年 月 日

致 謝

能夠完成這次的專題成果報告，首先必須感謝我們的指導老師—曲莉莉老師，老師從我們一開始到最後都默默的陪著我們，在我們遇到瓶頸時適時的給予鼓勵與意見，不但抽空指導我們專題的技巧，並參與我們的專題討論、提供想法、調解組員間的矛盾與爭執，老師給予我們莫大的幫助。

再來非常感謝服務單位們以及科技志工的同學來使用我們的平台，使系統成功導入，因為有你們的支持，我們才有動力完成這個系統，因為我們真的希望這個平台能幫助到服務單位及志工們能在第一時間媒合，希望使用此一系統的你們能夠得到幫助，再次感謝你們的使用。

最後必須感謝我們的組員，我們是一個很棒的團隊，大家雖然經歷了許多風波，但依然在最後克服了，因為彼此間的互相包容與扶持，我們才能完成這次的專題成果報告，誰都缺一不可，因為我們都知道靠著大家的努力與分工才能有今天的成就。

101 學年度期初專題報告 評審意見回覆表

出場順序	無	專題主題	樂服志工媒合平台
問題 1			全國志工線上媒合平台構想很好,但是需求者與被需求者的來源如何尋找與合作,才是志工平台一大問題,計劃中並沒有說明如何處理,如此志工平台的維運才是此專題的最大目標。
回答 1			我們會與我們的指導老師討論,感謝評審給予我們的建議。
問題 2			志工服務時數是否有整合志工服務手冊,建議可整合新北市志工服務、教育部資訊志工等志工團體。
回答 2			目前時數方面,我們將會針對資管系「科技志工」課程所需的服務時數核發,至於能否適用於志工手冊方面,我們會與服務機構(單位)、指導老師討論,感謝評審給予我們的建議。
問題 3			志工服務需求者是否有審核機制,會由誰審核,建議由學校單位進行審核,不建議是管理者。
回答 3			我們志工時數的審核是由服務機構(單位)審核,在未來會尋找學校單位(服務單位)來審核我們志工的時數,我們會與我們的指導老師、組員討論,感謝評審給予我們的建議。
問題 4			建議整合社群網站,讓參加志工服務的朋友了解志工服務的獲得與樂趣,吸引更多對志工服務有興趣的朋友參與。
回答 4			在未來,我們會結合 FB 的粉絲團掛件,與我們的媒合平台去做搭配,此部分我們會與我們的指導老師、組員討論,感謝評審給予我們的建議。
問題 5			建議在功能增加反思與愛心小故事等,讓更多人知道志工服務感人故事。
回答 5			反思、愛心小故事等功能,我們會與我們的指導老師、組員討論,感謝評審給予我們的建議。
問題 6			專案時程規劃上,程式開發、系統整合建置、測試,三者之間必須是整合在一起的,建議採循環式的作業非流程式作業,同時在工作安排上建議部分重疊避免閒置人員過多。
回答 6			我們會與我們的指導老師、組員討論,感謝評審給予我們的建議。
問題 7			除了使用一般電腦瀏覽外,建議也可使用 App 方式使用,使志工資訊不落接。
回答 7			我們會與我們的指導老師討論,感謝評審給予我們的建議。

指導老師簽名：_____

致理技術學院資訊管理系 「資管實務專題」
101 學年度期中專題報告 評審意見回覆表

出場順序	13	專題主題	樂服志工媒合平台
問題 1	志工的服務時數驗證是由誰來驗證審核？		
回答 1	目前志工時數驗證，是由服務機構(單位)來負責驗證。		
問題 2	使用者發布分享時顯示個人的名稱或資料，是否會有個資法的問題？		
回答 2	我們會隱藏部分資料，例如：姓名將以黃○清代替。		
問題 3	全國性志工媒合平台給誰用？推廣方面將會是一大難題。		
回答 3	就目前而言，志工使用對象為資管系，「科技志工」課程來使用，未來將會發展到校內服務單位或校外機構使用。		
問題 4	細部功能仍需微調，符合校內志工應有功能。		
回答 4	我們會與我們的指導老師、組員討論，感謝評審給予我們的建議。		
問題 5	我們建議範圍縮小，結合校內單位(聯合服務中心、學務處)		
回答 5	我們會與我們的指導老師、組員討論，感謝評審給予我們的建議。		
問題 6	請問是否能讓全校志工都能夠使用？		
回答 6	目前我們主要是以資管系「科技志工」課程為客群，當然可以讓全校或是校外志工所使用，感謝評審給予我們的建議。		

指導老師簽名：_____

致理技術學院資訊管理系 「資管實務專題」
102 學年度期末專題報告 評審意見回覆表

出場順序	10	專題主題	樂服志工媒合平台
問題 1	志工服務時數是否有整合志工服務手冊？ 如：北市志工服務、教育部資訊志工等志工團體。		
回答 1	目前時數方面，我們將會針對資管系「科技志工」課程所需的服務時數核發，至於能否適用於志工手冊方面，我們會與服務機構(單位)、指導老師討論，感謝評審給予我們的建議。		
問題 2	請問志工服務時數會由誰來審核？		
回答 2	我們志工時數的審核，是由「學校服務單位」來進行審核。 如：資管系、圖資中心、圖書館、聯合服務中心等等。		
問題 3	請問服務機構(單位)是否能進行註冊？		
回答 3	可以的，我們會先與 <u>服務機構(單位)</u> 進行聯絡、確認之後，將會請 <u>服務機構(單位)</u> 連結至「機構註冊」頁面進行註冊，或是由我們來我們 <u>管理者</u> 來協助 <u>服務機構(單位)</u> 註冊帳號。		
問題 4	請問是否能讓其他志工(使用者)註冊，並且使用此平台？		
回答 4	目前我們主要是以資管系「科技志工」課程為客群，當然可以讓全校或是校外志工所使用。		
問題 5	請問現在你們的志工報名與服務單位是否有真正在做媒合？		
回答 5	志工可以透過後台報名活動，而服務機構也可以審核時數，目前我們則是先幫服務機構建立活動，並替他們審核時數。		
問題 6	你們的活動有發佈還未截止的日期嗎？那請問有校外志工活動嗎？		
回答 6	目前我們的活動更新到 12/15 日，未來將會有更多志工活動等著報名，我們也有校外志工活動，如打工換宿、幸福農莊。		

指導老師簽名： _____

摘要

近年來，國內從事志工服務的人口逐年上升。不論是社會人士或學生，在行有餘力時，都付出了自己的一份心力，不但能夠回饋社會，同時也能感受到幫助他人後內心充滿著踏實。

現在的志工服務是相當多元化的，服務領域也一再擴充，志工族群的規模也逐漸在擴大，越來越多的志工組織、團體紛紛成立，然而這麼多的服務團體或志工卻無法即時了解當下欠缺的是哪些資源。

本專題是在建置一個即時性的志工媒合平台，藉由此平台能夠讓所有的志工團隊、服務機構都能在此發佈志工職缺消息，而有意願參與志工活動的朋友們，則能在此瀏覽各個消息，不但可以觀看他人的志工與服務機構分享，亦能即時統計所得到的志工時數並提供查詢，更進一步將平台放置雲端，目前系統已開發給致理技術學院科技志工使用。

關鍵字：科技志工、平台、時數

目 錄

摘 要.....	8
目 錄.....	9
圖目錄.....	11
表目錄.....	12
第一章 序論.....	13
第一節 研究動機	13
第二節 研究目的	13
第三節 研究假設	14
第四節 研究範圍	14
第五節 操作性定義	15
第六節 章節結構	15
第二章 文獻探討.....	16
第一節 媒合平台	16
第二節 服務機構	17
第三節 相關網站分析	18
第四節 相關研究探討	18
第三章 系統研究方法.....	19
第一節 研究流程	19
第二節 問卷調查統計圖	19
第三節 SWOT 分析	23
第四章 預期研究成果.....	24
第一節 系統功能	24
第二節 系統特色	24
第三節 使用對象	25
第四節 開發工具	25
第五節 系統平台架構	26
第六節 系統雛型畫面	28
第五章 結論.....	37
第一節 預期研究效益	37
第二節 預期研究限制	37
第六章 分工執掌及進度表.....	38
第一節 分工執掌	38
第二節 甘特圖	38
參考文獻.....	39
附 錄.....	40

附件一：志工問卷	40
附件二：機構問卷	40

圖目錄

圖 一	研究流程圖	19
圖 二	志工是否知道媒合平台	20
圖 三	志工對服務機構提供之消息是否完整	20
圖 四	志工與機構的資訊交流是否即時	21
圖 五	志工是否無法即時取得服務機構分享的資訊	21
圖 六	服務機構是否使用過媒合平台	22
圖 七	服務機構是否透過不同媒介來傳遞資訊	22
圖 八	資訊無法完整歸納及有系統整理	23
圖 九	前台架構圖	26
圖 十	前台架構圖-續	26
圖 十一	志工後台架構圖	27
圖 十二	服務機構後台架構圖	27
圖 十三	管理者後台架構圖	28
圖 十四	樂服首頁	28
圖 十五	網站簡介	29
圖 十六	服務活動-生態環境	29
圖 十七	服務活動-社會服務	30
圖 十八	服務活動-國際交流	30
圖 十九	服務活動-旅遊導覽	31
圖 二十	服務活動-人文藝術	31
圖 二十一	服務活動-諮商服導	32
圖 二十二	志工培訓	32
圖 二十三	各項流程	33
圖 二十四	活動花絮-心得分享	33
圖 二十五	活動花絮-影片花絮	34
圖 二十六	活動花絮-相片叢集	34
圖 二十七	檔案下載	35
圖 二十八	平台導覽	35
圖 二十九	聯絡我們	36
圖 三十	留言板	36

表目錄

表 一	SWOT 分析表.....	23
表 二	開發工具說明表.....	25
表 三	分工執掌表.....	38

第一章 序論

在這急遽變化的社會結構下，人們對於服務的關注逐漸的增加，而服務更成為目前潮流的趨勢。志工朋友們，不能即時了解相關職缺與各類活動動態，也缺少了一個能分享自己服務成效的地方；服務機構們，無法快速的更新職缺動態和各類活動資訊。正因如此，志工朋友們一路都是默默的在為大眾付出，只有周遭的親朋好友才知道他們的辛勞；活動資訊無法快速散播，造成了大眾只知道活動的名義，而不清楚活動的用意。我們將倚靠著蓬勃發展的網路，建立一個志工媒合平台。達成能夠快速更新職缺動態的資訊流通，同時讓志工朋友們能夠分享他們的服務成效。

第一節 研究動機

志工與服務機構之間的媒合，大多都必須透過面對面的方式，才能得知並確認彼此的需求。這樣的模式，不僅僅讓熱心參與服務的朋友沒辦法在第一時間內得到最新的服務資訊動態，也讓服務機構沒辦法立即得知目前的職缺需求，從而發布最新的消息讓大眾得知。長久處在這樣的模式下，不論是對志工朋友還是服務機構，都將造成許多不便之處，如：資訊無法快速傳遞、資訊完整性不足。因此我們認為當下最欠缺的就是一個平台。能夠提供多樣化的活動消息、讓訊息更能夠快速傳遞，讓熱衷於服務的人們能夠利用；服務機構則是能夠在平台上發布最新的職缺動態、即時更新活動資訊。除了這些功能，我們更希望能夠藉由此平台，將服務的成果呈現出來。讓大眾們都能夠了解志工朋友們的辛勞與喜悅。

第二節 研究目的

我們開發志工媒合平台，以及服務交流平台。提供服務機構與志工們，一個便利且即時性的媒合平台，並期許平台能夠建置在雲端伺服器上，提供給許多人使用。同時滿足志工與服務機構之需求，並且讓雙方都能快速掌握彼此資訊。此外，除了志工媒合與服務交流之外，亦能分享志工們的事蹟與服務成效，藉由分享來讓更多人能夠看到，並讓更多熱心人士能夠一同參與。

第三節 研究假設

當今社會裡的需求模式，大多數都已經轉為即時性的模式，如：職缺動態、大型活動資訊等。然而志工與服務機構的需求模式，仍然停留在面對面的模式。志工無法立即取得服務活動消息，亦不能時刻分享自己在服務中體會到的樂趣，更不能管理規劃自己以往的服務資訊、時數；服務機構無法迅速的發佈服務活動資訊，也無法快速統計每一項活動的參與人數，更不能把以往的服務活動照片、影音分享給大眾知道。根據這樣的問題，我們做出下列三項假設：

- 一、使用此平台的瀏覽者，能夠容易查詢到所想要得知的志工訊息。
- 二、藉由分享出來的照片、活動影音，激勵所有的志工同伴，也以此來讓更多的人來參與。
- 三、志工登入志工專區後，除了能線上報名志工活動之外，也能檢視自己以往的參與紀錄。

第四節 研究範圍

本研究範圍是志工與服務機構之需求進行整合與配對。我們將對志工與服務機構做出需求調查，調查方式以問卷紙本、電話訪問、網路問卷進行。我們將從調查結果當中，判斷出需求的功能，而後改善架設方針。並與相似類型網站^[1 - 14]進行比較及調整。進而讓我們架設媒合平台，能夠更加符合志工與服務機構的需求。

第五節 操作性定義

下列為研究內相關名詞解釋：

志願服務：民眾出於自願，非基於個人義務或法律責任，秉持誠心以知識、體能、勞力、經驗、技術、時間等貢獻社會，不以獲取報酬為目的，以提高公共事務效能及增進社會公益所為之各項輔助性服務。

志 工：志願服務工作者，係指出於自由意志，並且秉著志願服務的精神(volunteerism)，不計有形的報酬(tangible gain)而實際付出時間、體能、經驗、知識、技術，來協助他人、貢獻社會者。公共事務效能及增進社會公益，也因不以獲利為目的，而得到提高。然而志願服務工作是國民參與的具體表現，這不僅是一種國民參與公共事務的權利，更是一種社會責任。

社會福利：社會福利的最早起源，可以追溯到十四世紀英國的「濟貧法」，其主要是國家對於福利方案、給付水準、以及服務項目所設計的制度，目的在於去滿足心理、社會與經濟的需求，可說是直接或間接處理人類需求的方法，去協助處理尚未獲得滿足的需求或未解決的問題，讓社會中每一個人都能得到基本的保障。

社福機構：所謂社福機構即為社會福利機構，他是屬於公益團體項下的一環，他是屬於非政府組織及非營利組織。

第六節 章節結構

本研究章節結構順序為：

1. 序論：研究動機與目的、研究假設及範圍、操作性定義、章節結構。
2. 文獻探討：相似類型網站比較及相關論文探討。
3. 系統研究方法：探討相關文獻，期望發展互動性的媒合平台。
4. 預期研究成果：預期為志工及服務機構帶來實質上的效益。
5. 結論：描述本研究成果之結論，研究限制與未來研究方向。
6. 分工執掌和進度表：描述組員分工情形及工作進度。

第二章 文獻探討

第一節 媒合平台

壹、媒合平台的定義

行政院勞工委員會職訓局的網頁對「媒合」有下列定義：「所謂媒合(Matching)，係指依求職者的意願，選擇適合就業的機會，推薦其前往求才雇主處應徵的種種過程。」

貳、媒合平台的類型

現今的媒合平台類型主要分為兩種，分別為「人工型」與「網路型」，這兩種的主要差別在於志工是如何與服務機構做接洽。

人工型又為面對面模式，這類的模式須為雙方親身接觸的信息交流，包括了語言(如：討論、演講)與非語言(如：手勢、表情)。雖然此種模式可以立即得知雙方需求，但因為面對面模式是屬於封閉式交流，有些意見或想法可能會因為對方的關係而沒有被提出來，更重要的是此模式的傳播範圍小，速度慢，無法快速的讓大眾得知消息。

網路型則是因為現代科技的發展而衍生出來，藉由電腦、電話來進行交流，大大的縮短服務機構與志工雙方的空間距離，若是由電腦來做為溝通橋樑，會因為傳播的方式由口頭轉變為文字的思考，使自我想法表達更加縝密，也可以反覆思考自己的想法，也不會受限於時間的壓力與面對面的壓力，更能充分的表達出自身的意見與想法。

第二節 服務機構

壹、社會福利機構定義

所謂社福機構即為社會福利機構，是指國家、社會組織或個人舉辦的，為老年人、身心障礙者、孤兒...等提供照護的機構，是屬於公益團體項下的一環。屬於非政府組織及非營利組織。

貳、社會福利機構類型

- 一、非營利組織(Nonprofit Organization, NPO)，其中又可分為社團法人與財團法人兩類。社團法人：因人的聚集而組成的法人團體，稱為「社團法人」其名稱大多為「協會」、「協進會」、「聯盟」...等，沒有“最低基金數額”的規範。財團法人：因財物的聚集而設立組織的團體，稱為財團法人，基金會是最常見的財團法人之一。
- 二、非政府組織(Non-Government Organization, NGO)，不屬於政府、不由國家建立的組織，通常獨立於政府。雖然從定義上包含以營利為目的的企業，但該名詞一般僅限於非商業化、合法的、與社會文化和環境相關的倡導群體。
- 三、第三部門(Third Sector)，有別於政府部門、企業部門之外的民間部門，此三者鼎足而立且能良性互動，仍能形成國家社會的整體發展。第三部門常接手處理政府沒有能力做，或企業沒有興趣做的事務，所扮演的角色功能除能緩和社會問題外，更能促成社會的和諧，平衡社會的發展。

第三節 相關網站分析

下列為相似類型網站分析：

壹、臺北市社區暨志願服務推廣中心(網站^[1])：點擊此網站，首先映入眼簾的就是左方的愛心，給人的相當大的視覺衝擊；由不善長電腦操作的人來使用，可能會找不到自己所要使用的功能；跑馬燈速度偏快；版型無法因應網頁的大小進行調整。

貳、區域和平志工團(網站^[2])：志工行事曆，在開發的平台中，將會見至一個改良過的行事曆，使得功能更加完善，且盡量避免安裝外掛程式，就能夠瀏覽網頁。畫面中間的動態圖片會希望是志工的活動照片，以便號召更多的人參與。

參、社團法人新北市志願服務協會(網站^[3])：將最新的公告置頂，讓人一進入首頁便可得知目前最新的公告，且設有「文章分享」專區分享相關的新聞報導，而「感恩園地」則是記載所有善心人士所提供的資源。

肆、高雄市政府社會局志工資源(網站^[4])：高雄市政府社會局志工資源：公告部分有「近期」標籤，方便知道哪條公告是最近發布，網頁左下有提供管道讓人加入志工或者尋找志工，也提供最新的媒合訊息，志工招募管理有效的規劃為地區及單位，這樣想要參加民眾可以方便搜尋。

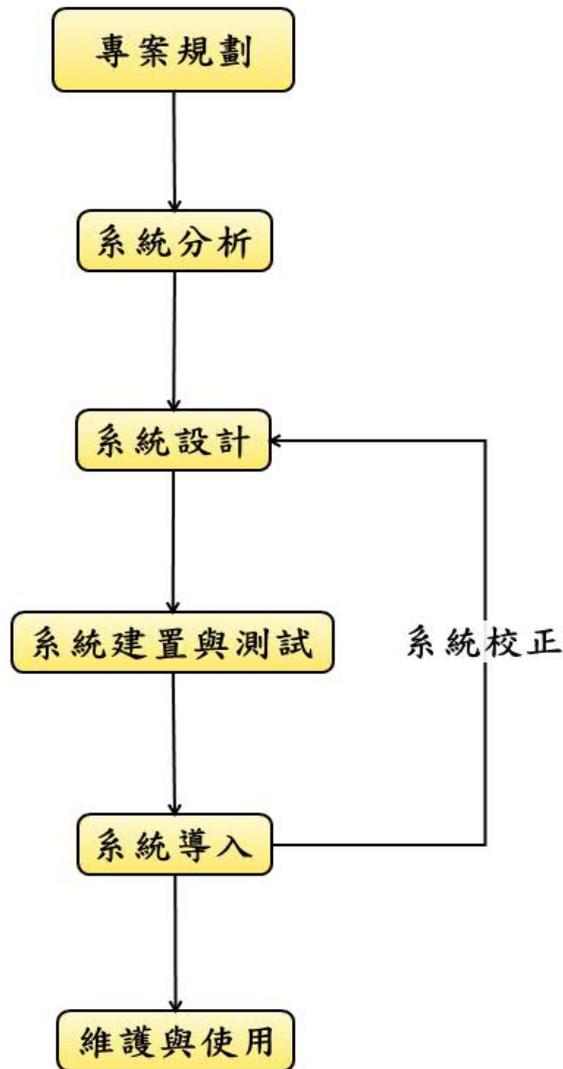
第四節 相關研究探討

探討過與本研究相關文獻後，得出以下結論：現今網路上有著各式各樣的媒合平台，但仍缺乏統一性，並且無法即時獲得活動消息，這樣使有心服務的人們會錯過參與活動的機會。因此，我們希望能夠建置一個功能完善，且讓使用者方便操作的平台，並將此平台推上雲端，成為一個互動性的媒合平台。

第三章 系統研究方法

第一節 研究流程

以下為我們研究的流程圖：

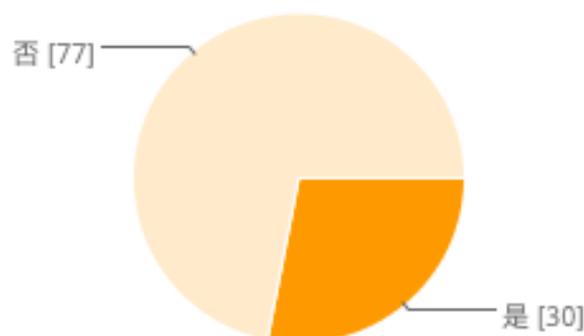


圖一 研究流程圖

第二節 問卷調查統計圖

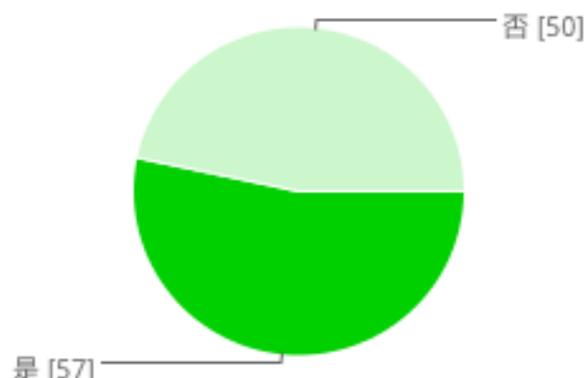
秉持「資料即時傳遞，資訊互動交流」之服務理念，進行志工與服務機構意見問卷調查，並且從問卷當中各問題加以分析，以瞭解媒合平台之需求，探討問題所在，並尋求改進方針，提昇資料傳遞與資訊交流之品質。問卷總共發放了 120 份，其中志工問卷有 107 份，服務機構有 13 份。下列為分析結果，根據每項問題各別說明，內容如下：

根據調查顯示(圖二)，在受調查的志工當中就有 77 位並不知道媒合平台，知道的人只佔三成。由此可知，媒合平台的普遍程度並不高。雖然媒合平台能夠為志工與服務機構增加便利性，但因為不夠普及的問題，該如何讓媒合平台普遍化，將會是未來重要的課題。



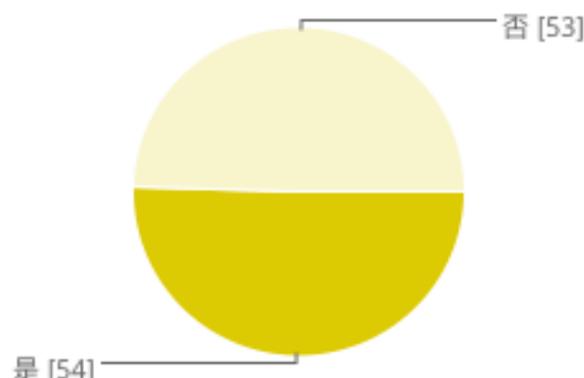
圖二 志工是否知道媒合平台

依照統計結果來看(圖三)，服務機構所提供的資訊是否完整，接受調查的志工們，認同與不認同比例各佔一半。由此可以看出，有部分志工需要機構提供詳細的活動資訊，甚至提供培訓課程；而另一部分志工，則是認為活動資訊擁有名稱、時間、地點、內容就已經足夠。因此，培訓課程這個部分也可列入功能規劃當中，讓服務機構提供課程培訓，讓需要培訓的志工能夠參與課程。



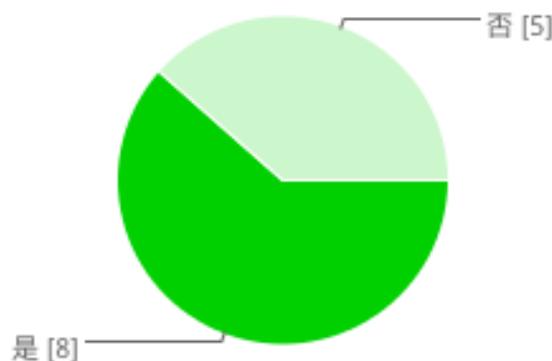
圖三 志工對服務機構提供之消息是否完整

對於服務機構給予志工的資訊交流是否即時，調查的結果顯示如（圖四）。問題調查的結果顯示，有一半的志工認為資訊交流並沒有達到即時；另外一半則認為資訊傳遞速度已經很快速。對於資訊不即時這方面，本組將會提供即時動態、留言板功能，即時動態能讓志工更快掌握新活動資訊；留言板則能夠讓有問題的使用者在上面互相交流。



圖四 志工與機構的資訊交流是否即時

志工是否無法即時取得服務機構分享的資訊，結果顯示如（圖五），有8家認為服務機構將資訊分享出去後，志工們都無法即時得知；有5家服務機構表示不認同。從中我們能得知，服務機構需要一個能替他們傳播活動訊息的平台，並且這個平台需要能夠即時更新資訊，讓資訊無法即時取得的問題得以解決。



圖五 志工是否無法即時取得服務機構分享的資訊

服務機構是否使用過媒合平台調查結果如（圖 六），有七成的服務機構曾經使用媒合平台，剩下的服務機構表示沒使用過。觀察這樣的結果，我們發現一個好的媒合平台，能夠替一家服務機構帶來很大的便利性，也讓服務機構的傳播管道多了一種選擇。

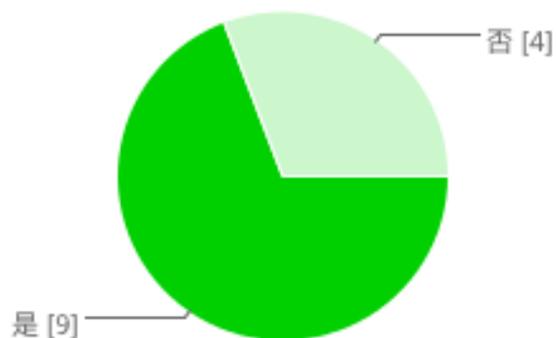


圖 六 服務機構是否使用過媒合平台

服務機構是否透過不同媒介來傳遞資訊，結果如（圖 七），我們得知大部分的服務機構會透過不同的媒介來傳遞活動資訊，讓活動資訊能夠更有效的傳播出去。媒介可能有媒體、學校、社區宣導等。

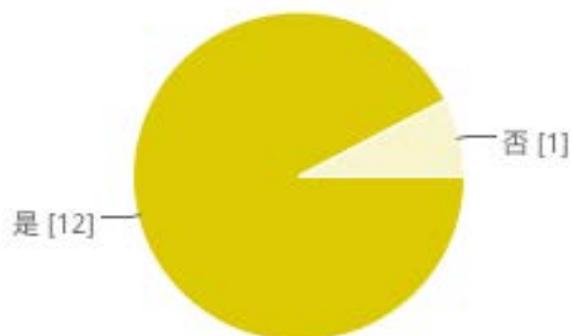


圖 七 服務機構是否透過不同媒介來傳遞資訊

資訊無法完整歸納及有系統整理，結果如（圖 八），我們對資訊無法完整歸納及有系統地整理進行調查，有 9 家服務機構表示分享出去的資訊，並不能有效的進行管理，導致作業上容易有疏失。於是我們認為，提供一個能夠方便機構管理資訊的平台，是很重要的目標。

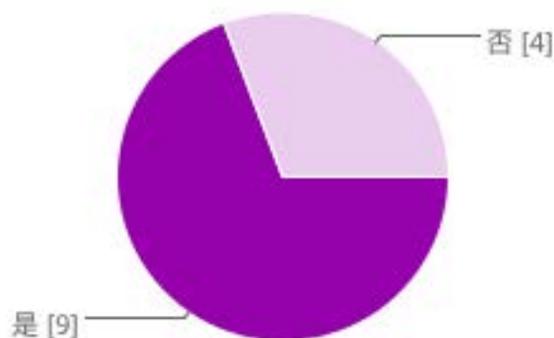


圖 八 資訊無法完整歸納及有系統整理

第三節 SWOT 分析

針對志工線上媒合配對及雲端查詢平台做以下 SWOT 分析，並根據相同類型之網站（網站^[1-15]），進行網站評估，製作出 SWOT 分析表。

表 一 SWOT 分析表

Strengths：優勢	Weaknesses：劣勢
1. 操作簡單，訊息發佈簡易 2. 消息即時且靈通 3. 可發佈活動分享	1. 初期合作服務機構不多 2. 網站成立時間太短，被信任度較低
Opportunities：機會	Threats：威脅
1. 線上同類型的平台較少 2. 志工多分享心得，可使此平台曝光率增加	1. 同性質之網站競爭 2. 其他的志工網站的模式相似

第四章 預期研究成果

第一節 系統功能

網站簡介—介紹此平台的歷史以及成立的目的。

服務活動—將各式活動進行分類讓志工會員能夠快速找到自己想要的服務類別及活動。

志工培訓—可讓志工會員們在志工培訓看到發布的培訓課程，讓所有會員能夠快速獲得培訓資訊。

程序說明—可以讓想申請帳號的志工及機構能夠快速了解申請的流程以及需之項目，而機構也可以在這裡了解如何發布活動消息以及注意事項。

活動花絮—此區可以瀏覽過往的活動照片、活動影音，讓大眾可以去點閱，分享服務過程中的喜樂，另外志工會員在參與活動後可以分享自身的服務心得。

檔案專區—設置檔案專區，檔案附帶活動頁面連結，以供參考活動原文。

留言板—由首頁設置連結，連結至新頁面，一般遊客欲使用留言功能須輸入 E-mail 留下資料。不論是一般遊客，還是志工會員，在留言得到回覆後將寄出 E-mail 通知。而志工會員，可另外收到站內訊息通知。

社群外掛程式—可以連結到學習服務中心的粉絲團，讓瀏覽者或是志工朋友們可以關注我們致理的服務動態和消息。

愛心小故事—放置愛心小故事，讓更多人知道志工服務的感人故事。

第二節 系統特色

一、前後台介面簡單、易操作。

二、提供線上即時查詢時數，使志工可以得知服務時數歷程。

三、機構會員擁有放置愛心小故事的功能。

四、提供即時性的資訊，使服務機構與志工能在第一時間內得知消息。

第三節 使用對象

志 工：使用此平台，不但可得知目前最新的公告，在登入志工專區後，可以觀看個人的參加歷史紀錄，也能線上報名有興趣的志工活動，特別的是可以即時查詢服務時數。

服務機構：使用此平台後可以發布自身社團的活動訊息，可以藉由平台的報名功能統計活動的參與人數。也可在活動後進行照片及影片的上傳分享，還可以發布愛心小故事。

管 理 者：管理者主要管理此平台的細項資訊即時更新，審核服務機構之帳號，並且將所有資訊進行管理。

第四節 開發工具

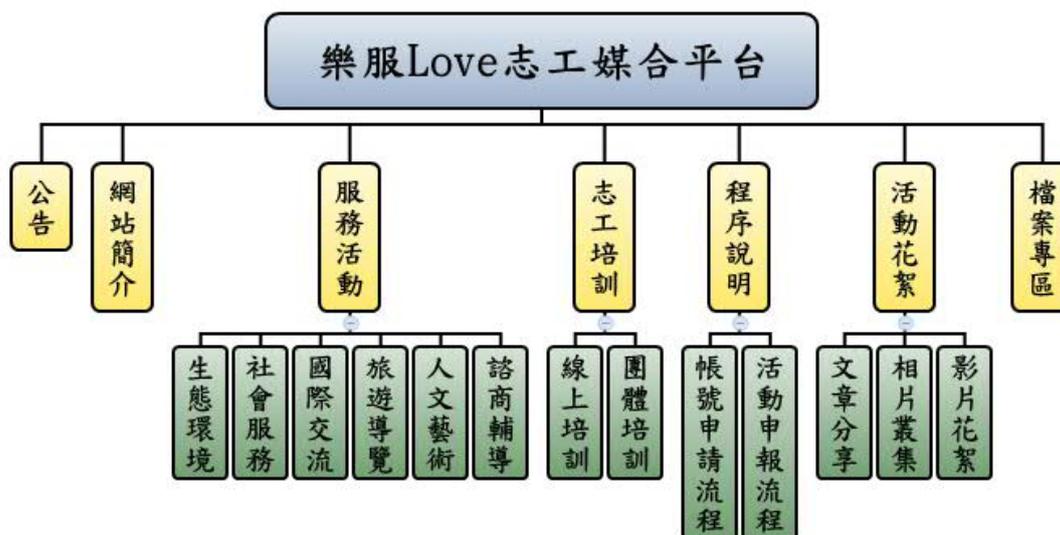
開發此專題中所運用的工具如下表敘述，表中簡述該工具功能及專題中所運用到之部分開發工具。

表 二 開發工具說明表

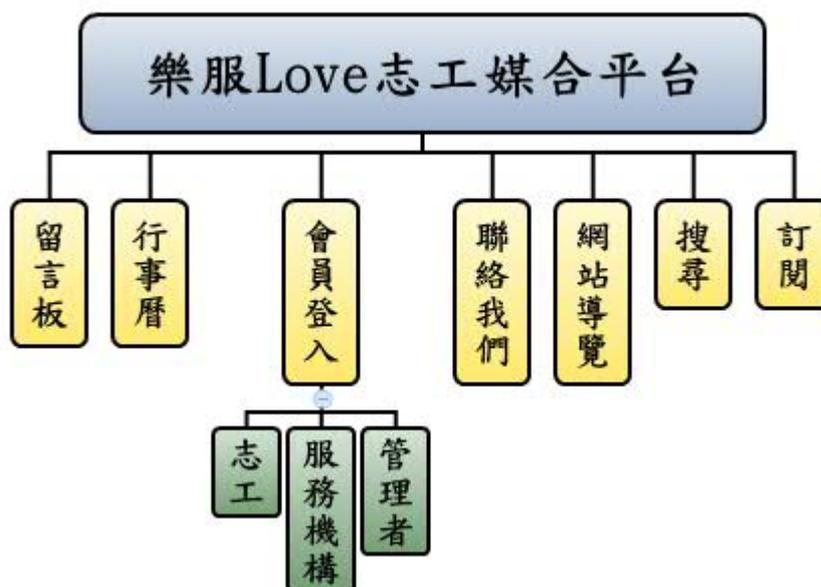
	Adobe Dreamweaver CS5.5
架設平台所需之網頁。	
	Adobe Flash CS5.5
製作嵌入平台之動畫。	
	Adobe Photoshop CS5.1
繪製修改所需之圖片。	
	Appserv2.5.10
架設的網站環境以及資料庫編輯。	
	Mysql
資料庫應用工具。	

第五節 系統平台架構

我們的系統將分為前后台，而後台又分為志工、服務機構以及管理者三種，以下是我們的平台架構圖。



圖九 前台架構圖



圖十 前台架構圖-續

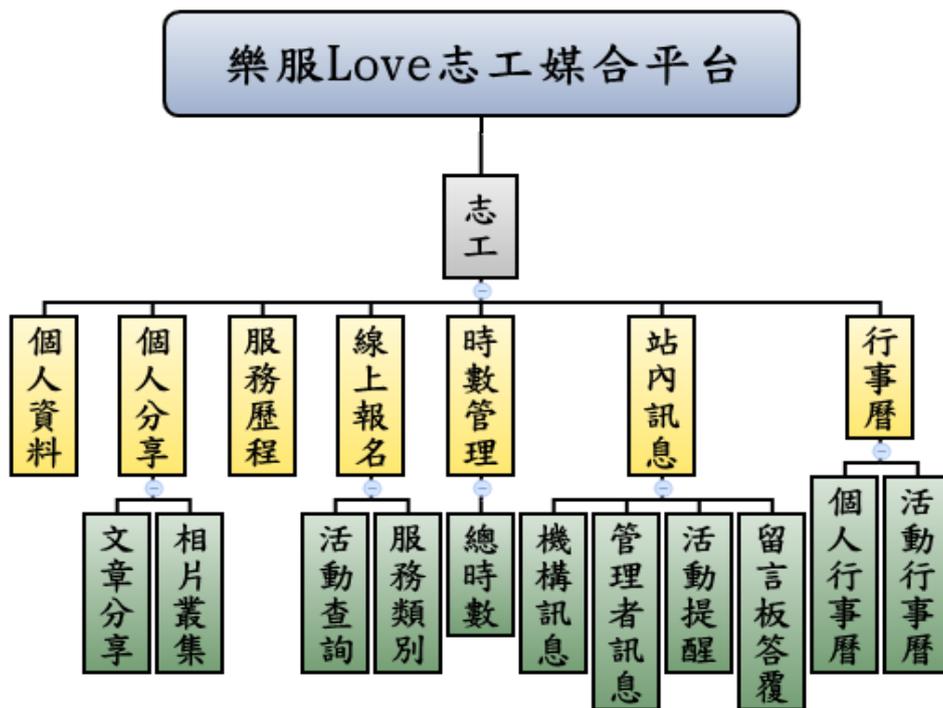


圖 十一 志工後台架構圖

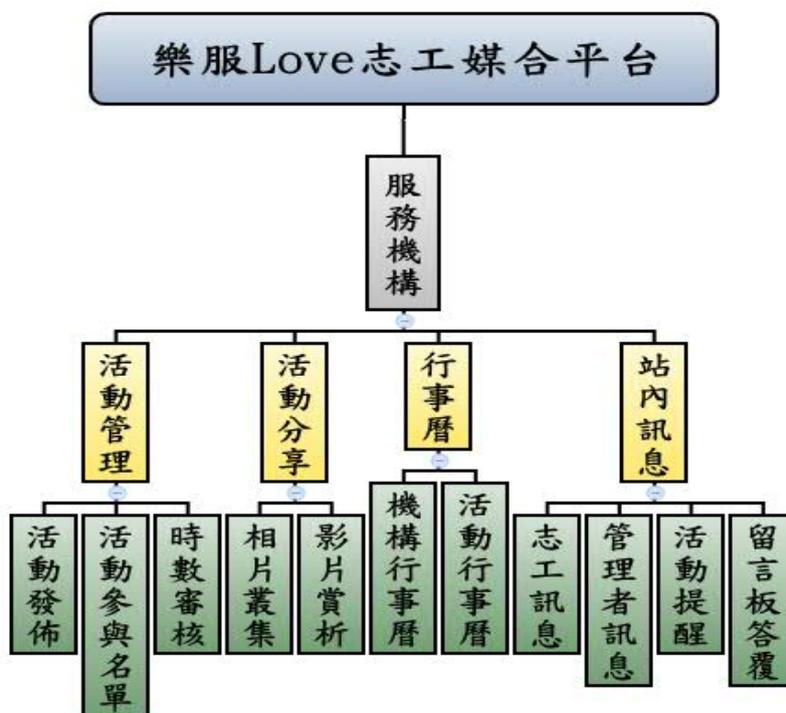


圖 十二 服務機構後台架構圖

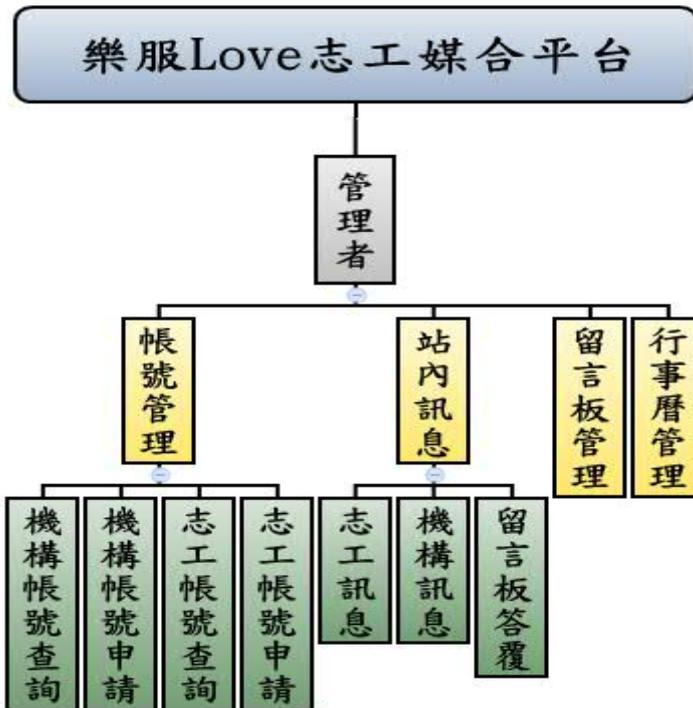


圖 十三 管理者後台架構圖

第六節 系統雛型畫面

下列為本系統雛型畫面：



圖 十四 樂服首頁



圖 十五 網站簡介



圖 十六 服務活動-生態環境



圖 十七 服務活動-社會服務



圖 十八 服務活動-國際交流



圖 十九 服務活動-旅遊導覽



圖 二十 服務活動-人文藝術



圖 二十一 服務活動-諮商服導



圖 二十二 志工培訓





圖 二十五 活動花絮-影片花絮



圖 二十六 活動花絮-相片叢集



圖 二十七 檔案下載



圖 二十八 平台導覽



圖 二十九 聯絡我們



圖 三十 留言板

第五章 結論

第一節 預期研究效益

欲讓眾多的服務機構能夠藉由此平台來進行媒合，整合了網路上多而繁雜的媒合平台。使用者可以觀看個人服務資訊，也可線上即時結算時數，同時也可分享活動後的個人心得；服務機構可統一在此平台發布消息，尋找志工伙伴；管理者可以審核服務機構及志工帳號權限，並處理平台遇到的相關問題進行系統維護，檢視留言板上的留言並可回覆或刪除。

第二節 預期研究限制

網站成立的時間較短可能會造成志工以及服務機構對於網站資訊的真實性抱持質疑，需要較長的時間進行可信度的培養，而管理的部份如果最後無人控管則網站最後某些功能將無法繼續使用，也有可能導致整個網站停擺。

參考文獻

- [1] 臺北市社區暨志願服務推廣中心，www.cv101.org.tw
- [2] 區域和平志工團，<http://gysd.nyc.gov.tw/index.php>
- [3] 社團法人新北市志願服務協會，<http://www.tcva.org.tw>
- [4] 高雄市政府社會局志工資源中心，<http://www.kvc.org.tw/>
- [5] 新北市志願服務推廣中心，<http://vtc.org.tw/ch/>
- [6] 新北市志工銀行資訊系統，
<http://volunteer.ntpc.gov.tw/volunteer/Controller>
- [7] 新北市志願服務暨婦女資源中心，
<http://www.vwrc.org.tw/front/bin/home.phtml>
- [8] 內政部志願服務資訊網，<http://vol.moi.gov.tw/vol/index.jsp>
- [9] 教育部資訊志工團隊計畫，<https://ecare.moe.gov.tw/ecare/index.php>
- [10] 台灣世界青年志工協會，<http://www.twyva.org.tw>
- [11] 科學志工網，<http://volunteer.nchc.org.tw/>
- [12] 台北市政府社會局各區志願服務相關資訊，<http://gysd.nyc.gov.tw/>
- [13] 水源地文教基金會，
<http://www.youngwater.org.tw/page.aspx?no=31058>
- [14] 台達電子文教基金會，
http://www.delta-foundation.org.tw/energy_teachers/
- [15] 全國文化志工資訊網，<https://volunteer.moc.gov.tw/>
- [16] ASP.net 設計參考網站，
<http://www.asp.net/ajaxLibrary/AjaxControlToolkitSampleSite/Default.aspx>
- [17] 陳雅蘭(2007)，「志工參與動機之 Q 方法論研究：以金門縣為例」，銘傳大學公共事務學系碩士在職專班學士論文。
- [18] 黃瀚諄(2010)，「屏東縣阿猴城志工全球資訊入口網—無障礙網路空間服務」，大仁科技大學教師研究計畫成果報告。
- [19] 蔡天生(2000)，「非營利組織志工人力資源管理之研究—以管理滿意度與組織承諾為研究變數」，國立中山大學中山學術研究所碩士論文。
- [20] 蔡依倫(2001)，「宗教醫院志工組織認同與組織承諾之研究—與非宗教醫院志工作比較」，國立中山大學公共事務管理研究所第八屆碩士論文。
- [21] 蔡博元(2009)，「服務精神與實務」，真理大學麻豆校區 PPT 文件。

附 錄

附件一：志工問卷

志工服務問卷調查

親愛的志工夥伴您好！

這是一份專題製作用的問卷，想了解您對志工媒合平台的一些看法，您提供的寶貴意見，將被作為本專題研究的重要參考資料。您的意見非常珍貴，請給予最真實的回答，問卷中所填寫的資料，將會完全保密，請放心作答。謝謝您！

敬祝

諸事順心

致理技術學院

指導老師

曲莉莉 老師

學 生

黃秉清 楊雅婷 孫玉芳

陳弘庭 張丞嘉

第一部分 個人基本資料

請依照您個人情況，在符合的選項內打勾「✓」

1. 性別：

男 女

2. 年齡：

14歲以下 15-25歲 26-40歲 41-55歲 56歲以上

3. 志工資歷：

1年以內 1-2年 3-5年 6-10年 10年以上

4. 近期內志工服務參與情況：

持續且定期 持續但不定期 不持續且不定期 沒有參與

5. 擅長技能：(可複選)

機動服務 醫療看護 環境清潔 旅遊導覽 餐飲服務 電腦操作

教育工作 其他_____

第二部分 相關資訊調查

請依照您自己對問題的看法，在符合的選項內打勾「✓」

1. 請問您在參與志工活動的角色為何？(可複選)

活動服務者 規劃者

2. 您最初從事志工服務的動機是？(可複選)

學習新知或技能 結交朋友、擴大生活圈 興趣所在 發揮專長

行善助人、服務社會 宗教信仰 受團體(組織)影響

親朋好友影響 打發時間 其他_____

3. 您是否知道網路上的志工媒合平台？(勾「✓」否者，請跳至第6題)

是 否

※綜合：將提供服務者與需求服務機構進行配對。

4. 您平均多久時間內會使用媒合平台找服務？
每週 每月 每半年 每年 不定期
5. 是否曾經使用過媒合平台來與服務機構配對呢？
是 否
6. 請問身為志工的您，可以提供哪些服務性質的工作？（可複選）
生態環境 社會服務 國際交流 旅遊導覽 人文藝術
諮商輔導 其他_____
7. 是否會需要培訓課程來提升相關能力呢？（勾「√」否者，請跳至第 10 題）
是 否
8. 請問需要哪種的培訓方式呢？（可複選）
線上志工培訓(機構教材) 團體志工培訓(實地教學)
9. 請問需要基本或專業的培訓呢？（可複選）
基本培訓 專業培訓
10. 透過網路您會想要分享哪些資訊呢？（可複選）
活動照片 服務影片 參與心得 其他_____
11. 是否會認為志工與需求服務機構間的資訊交流不夠即時？
是 否
12. 是否曾經覺得需求服務機構的資訊不夠完整？
是 否
13. 是否需要一個平台替自己收集服務資訊？
是 否
14. 您覺得一個好的志工平台應該擁有哪些方便的功能？（可複選）
站內搜尋 訂閱 留言板 網站導覽 最新公告 檔案下載
行事曆 資訊分享 其他_____

意見與建議

未來如果我們能夠提供一個志工媒合平台，您是否能夠提供意見與建議給予我們，讓我們所提供的平台能更加的完善。

再次感謝您的協助與用心填答！謝謝您的配合。

附件二：機構問卷

服務機構問卷調查

親愛的機構夥伴您好！

這是一份專題製作用的問卷，想了解您對志工媒合平台的一些看法，您提供的寶貴意見，將被作為本專題研究的重要參考資料。您的意見非常珍貴，請給予最真實的回答，問卷中所填寫的資料，將會完全保密，請放心作答。謝謝您！

敬祝

諸事順心

致理技術學院

指導老師

曲莉莉 老師

學生

黃秉清 楊雅婷 孫玉芳

陳弘庭 張丞嘉

第一部分 機構基本資料

請依照機構情況，在符合的選項內打勾「✓」

1. 機構專職人員：

大型機構(6人以上) 小型機構(5人以下)

2. 服務領域：(可複選)

生態環境 社會服務 國際交流 旅遊導覽 人文藝術

諮商輔導 其他_____

第二部分 相關資訊調查

請依照您自己對問題的看法，在符合的選項內打勾「✓」

1. 請問服務活動發佈大約為多久一次？

每週 每月 每半年 每年 不定期

2. 是否曾透過不同的媒介來傳遞活動資訊？

是 否

3. 請問是否使用過媒合平台發佈資訊找尋志工？(勾「✓」否者，請跳至5第題)

是 否

※媒合：將提供服務者與需求服務機構進行配對。

4. 平均多久時間內會使用媒合平台發佈資訊？

每週 每月 每半年 每年 不定期

5. 是否會願意花費時間來培訓志工的相關能力？(勾「✓」否者，請跳至第8題)

是 否

6. 請問會使用哪種的培訓方式呢？(可複選)

線上培訓 團體培訓

7. 請問會選擇基本培訓還是專業培訓呢？(可複選)

基本培訓 專業培訓

8. 請問是否會替參與服務活動的志工們分享花絮呢？

是 否

9. 是否覺得分享出去的資訊，志工們都無法即時得知呢？

是 否

10. 請問是否會覺得發佈出去的消息，無法完整歸納及有系統地整理？

是 否

11. 是否需要一個平台，能夠歸納整理活動資訊呢？

是 否

12. 請問貴機構覺得一個好的平台應該擁有哪些方便的功能？（可複選）

站內搜尋 訂閱 留言板 網站導覽 最新公告 檔案下載

行事曆 資訊分享 其他_____

意見與建議

未來如果我們能夠提供一個志工媒合平台，貴機構是否能夠提供意見與建議給予我們，讓我們所提供的平台能更加的完善。

再次感謝您的協助與用心填答！謝謝您的配合。