

111年

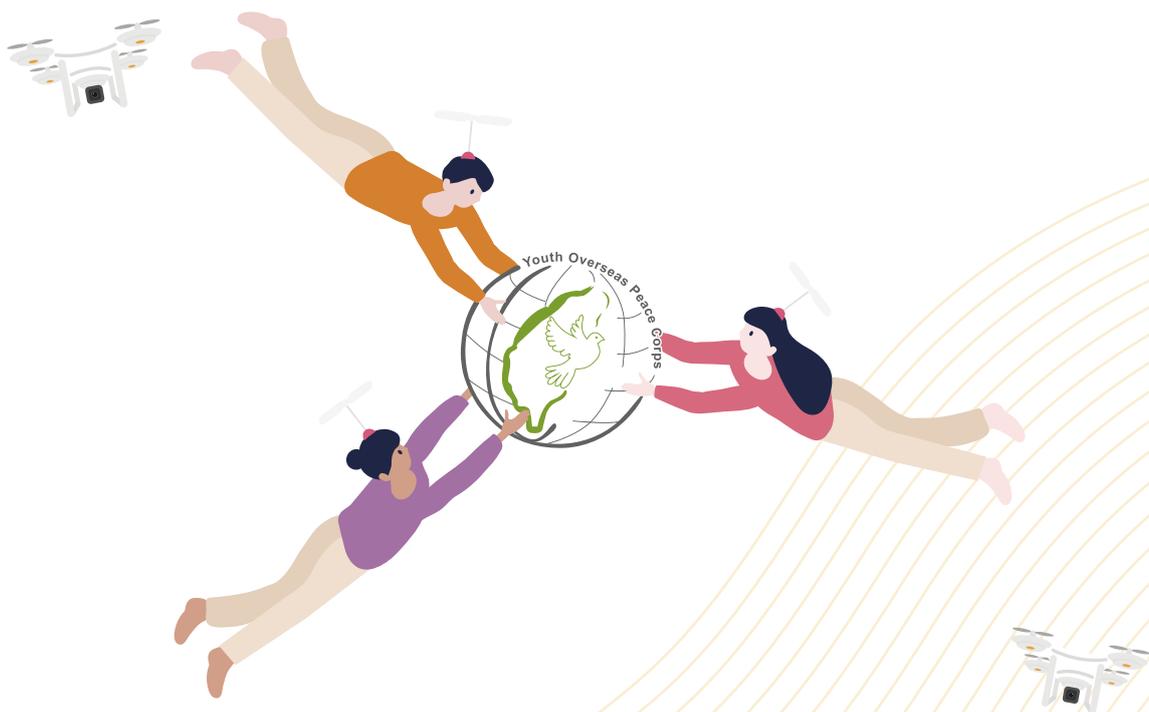


教育部青年發展署

Youth Development Administration, Ministry of Education

青年海外 志工

數位化服務 工作參考指引



目錄 Content

前言	3
01 服務前	4
一、評估	4
二、準備	8
三、經費	11
四、聯結	12
02 服務中	14
一、服務流程及品質優化	14
二、服務過程回饋蒐集	18
03 服務後	20
一、成效評估	20
二、關懷追蹤	22
三、資料傳承	23

前言

本指引以青年從事海外志工數位化服務之操作順序分類，包括服務前、服務中及服務後三階段，並於各階段項下羅列數位化服務的相關實務性 Q&A 內容，如服務前包括：評估、準備、經費、聯結等項目內容，服務中包括：服務流程及品質優化、服務過程回饋蒐集等項目內容，服務後包括：成效評估、關懷追蹤、資料傳承等項目內容，教育部青年發展署希望能提供有志於海外志工數位化服務的青年朋友實質上的協助及參考。



壹、服務前

一、評估

1 團隊進行數位化服務有什麼前提或條件？ 要考慮那些內外因素？

答 進行數位化服務之前，應評估受服務對象的需求與自身能力是否相符合，並可分為內部及外部進行評估。

1 內部評估：

首先，要先評估團隊自身的執行能力，例如數位化的各項軟硬體能力、線上教學或服務能力等。

2 外部評估：

須評估服務地、合作單位的軟硬體設備與資訊應用能力，根據對方現行狀況，進行後續服務活動進行方式和交流平臺選擇等規劃。

例如：

01 使用數位化工具的熟悉程度，與可獲得的資源與服務對象的評估。

02 考慮受服務對象是否具有硬體設備，如電腦、手機、平板、網路、螢幕等工具，以及當地的資訊應用能力、網路連線品質、網路費用負擔等項目。

03 另外，也必須考慮當地的社會文化和過去的教學習慣，若加入數位化內容，對方可能會考量和擔心哪些項目，例如：學生的專注度、網路使用價值觀等。

04 教案進行時，當地有無輔導或引導人，可以協助處理各種小狀況，諸如網路連線、硬體設備出現問題、當地語言翻譯或教學輔助等事宜。

3 此外，團隊也可以透過中間人或當地夥伴，事先與受服務對象進行溝通，了解對方狀況，選擇最適合的數位化服務模式。

2 如何運用數位化工具，調查與評估當地的需求， 以選擇及提供適切的服務？

答 可透過數位化工具，針對服務對象進行訪談、問卷、線上或手機視訊攝影面對面的直接交流等方式調查，更全面的認識當地狀況與需求，以設計出更適合地方的服務內容。

3 數位化服務的對象有什麼限制嗎？ 如何選擇適合的服務對象？ 是否可以針對原有服務對象進行服務？

答

- 除了根據志工本身專長選擇能提供服務的服務對象，在進行數位化服務時，也需要針對不同對象的狀況與需求，設計不同的互動模式與提供不同的資源，如面對較年幼不會使用網路設備的服務者，就會需要當地其他人共同參與協助。
- 最好是透過事前的調查與評估，就團隊自身的經驗與能提供的服務，來提供符合當地需求的服務方案。
- 若要針對原有服務對象進行服務，除了根據過去的服務經驗進行數位化服務規劃外，也應就「數位化」方式，評估受服務對象的能力、資源等狀況，並與服務單位持續溝通，了解對方的需求，並透過流程的優化、服務的加值，以及經驗的傳承，提供數位化服務。
- 最後，也要依據服務國與對象相關數位設備及網路狀況、實際可參與時間，與教案屬性來調整服務的時間與頻率，以期達到最佳學習效果。

4 除了教學服務，還有其他的數位化服務方式及內容嗎？

答 可根據受服務對象和服務地點的需求提供多元的協助，例如各類教學服務、遠距衛生教育、陪伴關懷、協助製作及解決數位資訊需求（如製作網頁、處理程式問題或設計文稿等）等。此外，亦可培力當地種子教師或志工，團隊可以針對當地老師、社區居民等對象設計培力課程，讓這些培力對象成為地方的種子教師及志工，由他們再去服務及培力更多當地人。

5 整體來說，有哪些數位化服務方式？

團隊如何評估適合的服務內容？

答 整體而言，團隊可以事前調查和內部資源盤整，根據服務地點和受服務對象的特質與需求，以及透過數位化工具調查後的資料成果，綜合性評估適合的服務內容，並可選擇下列服務方式：

- 1 「同步線上教學或服務」：
團隊與受服務對象以視訊軟體連線，遠端教授相關知能或提供各項資訊，並進行雙方交流，也可提供陪伴關懷服務。
- 2 「預錄課程影片」：
將服務內容製作成影片，並將影片上傳至數位平臺或雲端，或儲存至儲存裝置（如光碟片、USB 等），以數位或實體寄送的方式，根據服務地點和受服務對象的需求提供服務。
- 3 「寄送服務課程、資源包到服務地」：
對於網路或設備有所限制的服務地點與對象，可以將相關課程資源或教材設計並打包成「工具包」的形式，並與在地協力單位配合，

以郵寄的方式寄送給服務對象，供其使用，但需要注意寄送物的運送和報關等事宜，並事先思考後續該如何評估服務成效。

4 「以遠端協作方式進行服務」：

可以多元的根據受服務對象和服務地點的需求提供服務，例如協助製作及解決數位資訊需求（製作網頁、處理程式問題或設計文稿等）。

5 「培力在地教師或夥伴提供服務」：

團隊可以針對當地老師、社區居民等對象設計培力課程，讓這些培力對象成為地方的種子教師及志工，由他們再去服務及培力更多當地人。

6 數位化服務如何與實體服務做更好的結合？

答 數位化服務工具和模式相對於過去的實體服務，可以更彈性的克服時間與空間的限制，讓服務和陪伴不限縮在每年出團服務的幾週時間內，甚至進一步將實體與數位化服務進行結合，例如：

- 1 服務前：
針對當地需求的調查評估。
- 2 服務進行時：
服務工具、內容及服務方式加入運用數位化方式進行。
- 3 當地實體服務結束後：
進一步以數位方式延續提供服務，或是後續針對服務對象狀況關懷追蹤聯繫，還有更深入完整服務成效資料的蒐集及評估等，都可以將實體服務與數位化服務做更好的結合。



7 過去的服務經驗，如何促成或協助數位化服務的開始？

答案 環境的變化、時空的限制提供了一個重新檢視的機會，團隊可以依據過去服務的經驗，回頭檢視，換一個不同的方式，可以產出甚麼樣的服務方式，可參考的重點如下：

- 1 蒐集團隊學長姊留下的服務相關經驗 (know how)，並重新檢視、思考如何轉移這些 know how，並以過去服務經驗的基礎資料，來調整精進自身服務方案，甚至利用這些相關經驗，建立團隊學習資料庫。
- 2 透過不斷的反思、回饋來調整計畫以契合服務初衷：例如進行當地需求評估，重新不斷釐清提供的資源是否滿足受服務對象、是否適合被服務者的需求？被服務者真實的需要是甚麼？讓服務內容盡量貼近受服務對象，進而解決問題。
- 3 將過去實體服務的資料（如田野調查、方案設計、回饋意見、團隊活動檢討等）進行分析與反思，進而優化轉為線上服務。

二、準備

1 團隊事前需要準備的工作項目有哪些？

- 答案**
- 1 確定團隊本身定位以及對方具有的設備與需求（含確認網路連線與硬體設備是否到位），並選擇使用數位化服務的模式，依據不同文化做適當的服務安排。
 - 2 注重在地人脈網絡的締結，例如協力服務團隊的建構，並培力其擔任數位教學的助手，以解決數位教學時各種突發的小狀況，及協助專案進行後續追蹤管理。

2 數位化服務可以運用哪些線上工具與資源？

- 答案**
- 1 視訊軟體可以使用 Microsoft Teams、Zoom、Google Meet、Cisco Webex、Jitsi Meet 等平臺進行連線。
 - 2 使用 Google Classroom、Line、Butter、Miro、Slido、Kahoot、Mentimeter 等不同的線上工具在課程中進行互動。
 - 3 利用手機增設 LINE 群組連線參與課程。

3 選擇通訊軟體與應用程式時要注意什麼事呢？

- 答案**
- 1 可以根據受服務對象和服務地點的使用習慣進行調查，或洽詢當地的合作對象與機構，選擇較多人使用或較方便使用的工具進行數位化服務。例如：泰國學校喜歡使用 Microsoft Teams 作為視訊工具，和較多人使用 Facebook 與 Line 的社群平臺。
 - 2 應注意各項平臺的功能、使用介面、連線要求以及適合使用什麼硬體設備。
 - 3 服務前應進行比較、練習，以選擇最適合受服務對象和服務地點的工具。
 - 4 其他尚有部分技術挑戰需要考慮，例如有些國家有防火牆，如緬甸等。



4 製作教學影片或視訊教學，要注意什麼事情？ 有什麼學習的資源嗎？



- 答**
- 1 應拿捏教材的難易度及注意教學影片品質。
 - 2 可進行試教，從服務學生中挑選幾個人（這些人類似小老師，會提前知道課程內容，屆時正式教學時也可以擔任協助者角色，以增加對線上教學當下之掌握度），作教學預演，確認課程設計的適切性；並可預錄課程部分透過當地的協助者提供學習者的反饋來重新調整教學內容（但時效會拉得比較久），進行課程設計的改善。
 - 3 此外，也可於服務前提供當地學校課程說明影片，蒐集學校對於課程設計之意見，適度調整課程內容，以提高服務效益。
 - 4 可以主題或單元方式設計教案，運用多媒體工具，安排遊戲等互動性活動（如：互動網頁軟體 Slido、Kahoot、Mentimeter 等），以提高學生專注力。
 - 5 網路上有許多數位化服務教學工具和科技軟體課程，志工夥伴可以用來提升數位化服務的品質。除了 YouTube，也可至 Hahow 好學校，網站內有許多課程教學，包含腳本撰寫、攝影、剪輯等。

5 如果當地缺乏電腦設備、網路等資源，要如何解決？ 是否有其他替代方案？

- 答**
- 1 製作當地實用的設備、工具或素材，郵寄到當地提供使用，例如：錄製教學影片儲存至隨身碟或光碟郵寄給當地、提供實體小書等。
 - 2 如當地網路連線不穩定或有相關需要，可募集提供網卡或 wifi 機臺等。
 - 3 捐贈電腦加投影機方式，提供當地基本數位工具設備，來播放相關

數位檔案，取代線上直播的教學；亦可評估與當地 NGO 合作的模式，由當地 NGO 提供行動式的臨時數位工具設備。

6 要如何在數位化服務前與服務對象、服務合作單位溝通， 來為數位化服務預先做好準備？

- 答**
- 1 服務前提供當地合作單位或可諮詢的專家學者「課程說明影片」，蒐集合作單位和專家對於課程設計之意見，適度調整課程內容，以提高服務效益。
 - 2 應有配套措施，如：與當地人合作，請其協助翻譯、網路連線、建構設備、輔導教學等。
 - 3 團隊合作互助的工作，可設計 check list，讓團隊及在地合作伙伴共同確認服務相關工作分配。
 - 4 如屬視訊教學服務，須注重硬體設備，評估網路連線情況（含速率、流量限制及價格等）。



三、經費

1 數位化服務可以透過什麼管道申請補助與資源？

- 答**
- 1 教育部青年發展署「青年海外志工增能及數位化服務計畫」提供經費補助，請參考網址：https://yopc.yda.gov.tw/ch/m4/yda_m4_s1_C.php?sid=5
 - 2 團隊所屬單位（學校）提供或向設備捐贈單位（資訊設備產製公司等）募集所需的資源。

四、聯結

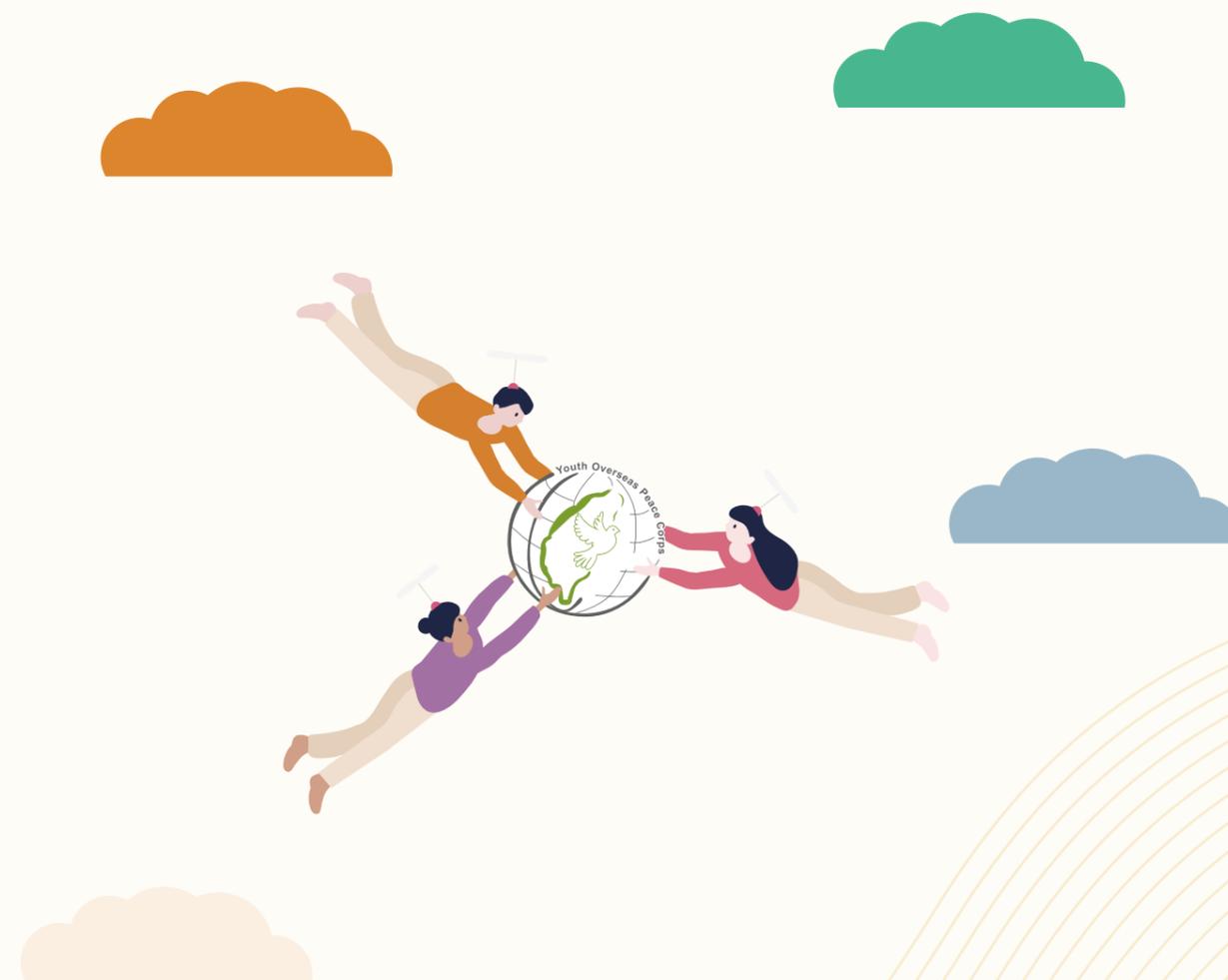
1 如何持續和當地（合作夥伴）聯繫並建立在地網絡？

- 答**
- 1 邀請當地學校教師參與服務計畫，請其協助課程回饋之蒐集，並共同進行後續服務計畫的推動。
 - 2 不間斷的與受服務對象進行溝通，並根據對方需求，以線上的方式持續提供課程、輔導或其他服務，讓服務不會因為團隊回國而停滯。
 - 3 持續與當地受服務單位的負責人（例如校方、機構負責人、仲介機構、翻譯等）維持聯絡關係，以推動後續服務，提升服務品質。
 - 4 提供當地合作伙伴適當進修機會或配套資源，讓他們有學習成長及動力持續投入後續合作。

2 服務開始前，如何進行軟硬體及服務方案的測試及相關人員培訓？

- 答**
- 1 思考在地科技使用、數位學習等能力的普及程度，與受服務單位溝通，討論建置相關設備或培力相關地方數位人才的可能。
 - 2 團隊可安排小老師或是種子教師進行試教，並事先告知受服務者會上哪些課程，使受服務之學生先做好準備。
 - 3 團隊可尋找可合作共同推動數位化服務而對應的當地單位或關鍵人物（意即協力夥伴），惟此人必須具備數位能力，且盡量是當地的年輕人。
 - 4 與協力夥伴合作：
 - 01 與協力夥伴溝通服務的需求與協力的需求。
 - 02 與協力夥伴不斷演練服務的協力工作，並透過溝通來調整協力內容。

03 透過培力協力夥伴來增強服務成效與服務的延續性。例如：利用 TTT（Training the Trainer to Train）訓練種子教師得到當地即時反饋，並可延續或拉長服務。



貳、服務中

一、服務流程及品質優化

1 建立服務流程時要注意什麼事情？



- 答**
- 1 需要重視彼此間的溝通。
 - 2 針對突發狀況，預先準備備案或突發狀況及注意事項。
 - 3 事先思考如何在服務過程中記錄及觀察當地參與者反應。
 - 4 透過數位化工具使用，知會或邀請當地夥伴進入工作會議，同步率更高。
 - 5 雙邊「確認」很重要，除了文化認知的詞彙需要被弄懂外，聲音是否清楚、有否雜音等，都需要考慮雙邊訊息是否真正傳遞清楚，避免傳達錯誤。

2 如何透過數位工具與 App 去優化服務品質或服務成效？

- 答**
- 1 運用多媒體工具，安排遊戲等互動性活動（如：互動網頁軟體 Slido、Kahoot、Mentimeter 等），來評估學習成效。
 - 2 適合針對教學性服務模式使用。
 - 3 非教學性服務（例如物資提供等），可利用如 Google 表單的問卷方式來評估其價值與效益。
 - 4 倘若服務模式有運用到自架的網站，可使用 api 追蹤點擊率，了解受服務者的使用狀況。
 - 5 透過 YouTube 後臺，可觀看後台數據，例如影片觀看次數、點擊率等。
 - 6 寄送國際物資，可善用物流追蹤系統（已有某些物流公司提供此服務），建議可找有追蹤碼系統之物流公司，以掌握物流動態。

3 如何維持學生參與度及專注力？



- 答**
- 1 課程應注重順序安排，靜態動態互相穿插，並以不逾目前國小一節課的時間（45 分鐘）為原則。
 - 2 為避免在授課時太過於枯燥乏味，團隊可在課程中設計畫畫的方式，增加一些小趣味。
 - 3 以視訊互動來授課，而非單向授課預先錄製影片播放，注意情況使用 line 的功能去播放 YouTube 影片，並根據學生上課的情形去調整課程的節奏。
 - 4 教案可以主題或單元方式設計。
 - 5 依據學生年紀及程度去設計課程，並且輔以動靜穿插的授課方式提供學生專注度。
 - 6 事前想好備案，舉例來說，團隊可用唱歌跳舞的方式將受服務者吸引回來，當受服務者回來時，再切回課程主題。
 - 7 重視當次課程資訊的回收及反饋，如：設計簡化有趣的學習單，蒐集學生的學習成果。
 - 8 團員之間溝通利用數位化工具傳遞訊息即時溝通、回報狀況。
 - 9 新增觀察者角色，例如：觀察到學生注意力下降，可由觀察者提醒講者等，可即時調整課程，使用事前預備的小活動，拉回學生注意力。

4 如何提升服務者成就感及誘因？



- 答**
- 1 數位工具訓練：
數位工具的使用除為服務執行進行準備外，通常包含期望收穫、學習多元技能，透過志工訓練，可讓志工跨領域學習，充實自身專業能力。
 - 2 支持、講義、認證系統的建立：
志工服務之動機通常亦包含服務成就感的提升，數位化服務之下，志工能夠收到對方謝意的機會大幅減少，容易造成志工們缺乏熱情與動力，可開放感謝信信箱、週期性頒獎、公開貼文致謝志工等，讓志工即使於數位化服務仍舊能接收到受服務者之謝意。
 - 3 做課程紀錄，會後討論課程狀況（反思）。
 - 4 透過跟合作單位訪談獲得回饋。
 - 5 每個服務環節後，彼此分享服務狀況，互相肯定後，再進行檢討及調整。
 - 6 做的事情是否有幫助到對象。
 - 7 透過數位化工具提供真實交流的時間及空間，透過聊天了解被服務者的反饋及想法。

5 如何對突發狀況制訂解決辦法？例如如何因應網路連線突發性的問題？

- 答**
- 1 如採視訊教學，須注重硬體設備，並評估網路連線情況（含速率、流量限制及價格等）。
 - 2 課程設計需有備案，以利進行線上課程時因網路斷線或學生不參與



- 時即時作應變。例如：檔案的備份、多一位夥伴了解教學內容、影片優先下載、服務資料事先提供給當地。
- 3 可安排多位老師共同兼課，在服務過程中如遇到網路連線不佳問題，即可及時釐清是哪方的問題，並透過即時的狀況回報，及時做出應對措施。例如請當地發送連結，使教師能夠順利進行授課。
 - 4 可與當地老師配合，並請他們適時介入。在突發狀況產生時適時地告知團隊及當地應對措施。
 - 5 若真的斷線，可請當地教師先發放學習單，使受服務者先填寫，填補重新連接網路設備的時間。
 - 6 服務前，制定緊急應變流程，列出各項問題解決的 SOP，例如：斷線處理方式等。

6 服務過程中，團隊成員可以如何分工來減少服務中的突發狀況，並進行服務過程的記錄？

- 答**
- 1 可以設計 check list，讓團隊及在地合作伙伴共同確認服務相關工作分配。
 - 2 每項工作都有多於一位的成員負責，可在突發狀況中互相合作協調。
 - 3 每個服務環節會有一位夥伴擔任機動角色，隨時支援其他夥伴的工作。
 - 4 分工時可增加一位負責找外部專業團隊、求救的角色，例如：白板突然壞掉，但教學者的教案都使用白板，此時教學者可以先使用備案，同時透過這個角色幫忙尋找新的白板。

二、服務過程回饋蒐集

1 如何於服務過程中蒐集服務成果及資料？

- 答**
- 1 其他志工伙伴或當地老師可在過程中觀察及記錄課程狀態。
 - 2 專門請一位夥伴進行螢幕錄影及截圖，另一位夥伴進行文字紀錄。
 - 3 請當地合作單位協助拍攝照片，例如：受服務者觀看影片、連線時的上課影像、受服務者使用寄送過去的工具包等。
 - 4 服務過程紀錄片，除上課錄影外，課間、課後的軟性互動也可記錄下來（例如休息時間與視訊端的另一方聊天、互動）；也可在結束後，以視訊的方式與合作單位聊聊彼此合作的感想。
 - 5 利用即時線上評估工具如 Slido、Kahoot、Mentimeter 等，即時評估學習成果。

2 如何透過數位化方式蒐集服務對象和合作單位的回饋意見？

- 答**
- 1 可運用互動網頁軟體（如：Slido、Kahoot、Mentimeter 等），線上即時蒐集回饋。
 - 2 觀看對話框資訊是否有學生回饋（數位足跡）及問題作為改善之意見。
 - 3 數位化工具可以幫忙我們蒐集及回饋；透過遊戲、有趣的方式蒐集服務對象的回饋，例如：運用 Kahoot。

3 如何針對服務對象的回饋意見在服務中進行滾動式的修正？

- 答**
- 1 建立標準作業流程，比如製作教案檢視單 (check list) 以了解教學成效、持續和當地聯繫以修正教學內容等。
 - 2 重視當次課程資訊的回收及反饋，如：設計簡化有趣的學習單，蒐集學生的學習成果。
 - 3 團員之間溝通利用數位化工具傳遞訊息即時溝通、回報狀況。
 - 4 新增觀察者角色，例如：觀察到學生注意力下降，可由觀察者提醒講者等，可即時調整課程，使用事前預備的小活動，拉回學生注意力。

參、服務後

一、成效評估

1 如何以數位化方式記錄與彙整服務成果資料？

- 答案**
- 1 建立線上志工交流社群或使用互動網頁軟體（如：Slido、Kahoot、Mentimeter 等），線上即時蒐集回饋。
 - 2 其他志工伙伴或當地老師可在過程中觀察及記錄課程狀態。
 - 3 專門請一位夥伴進行螢幕錄影及截圖，另一位夥伴進行文字紀錄。
 - 4 請當地合作單位協助拍攝照片，例如：受服務者觀看影片、連線時的上課影像、受服務者使用寄送過去的工具包等。
 - 5 服務過程紀錄片，除上課錄影外，課間、課後的軟性互動也可記錄下來（例如休息時間與視訊端的另一方聊天、互動）；也可在結束後，以視訊的方式與合作單位聊聊彼此合作的感想。

2 如何評估服務後對服務對象和團隊本身產生之效益及影響力？

- 答案**
- 1 服務方案須先設定目標，評估其價值，以了解服務成效。
 - 2 重視當次服務滿意度的回收及回饋，如：設計簡化有趣的學習單，蒐集受服務人的學習成效。
 - 3 依照不同的對象，設置適宜其族群的學習單（如：使用選擇題或問答題）。
 - 4 教學網站使用率低不一定代表學生沒有學習動機，有可能有其他因素，應釐清這中間的因果關係。
 - 5 根據事前服務對象的調查成果，設計服務方案，並依服務方案設計服務目標及進行相對應的結果評量，例如：科技課事前調查服務對象的打字能力（有多少%的學生會打字），根據調查成果設計：希

望課程結束後，提升多少%的學生的打字能力，並在服務後進行相對性的測驗，進行結果評估。

6 針對短期、中期、長期的效益與影響力進行評估：

01 短期：

重視當次服務滿意度的回收及回饋，針對服務對象及合作單位進行資料蒐集，如：設計簡化有趣的學習單，蒐集受服務人的學習成效。

02 中期：

可在結束後，以視訊的方式與合作單位詢問合作的感想，確定是否將替代性服務轉為長期性服務；思考線上服務是否能延續或結合實體服務。

03 長期：

數位化服務是長期性服務的話，可以 3-5 年的時間去觀察成效是否有被留下及傳遞，例如：除了以單次服務的方案評估外，也可利用在當地長期合作的夥伴提供相關回饋建議及服務效益。

二、關懷追蹤

1 如何對服務對象做後續關懷追蹤？

- 答**
- 1 針對服務計畫去設計服務目標，在每次服務後進行相關的記錄，以在每個服務環節後追蹤服務對象的改變。
 - 2 加臉書、LINE 等通訊軟體，但要注重服務倫理及建立起人際關係的界線。

2 數位化服務方式如何結合實體服務，延伸服務效益？

- 答**
- 1 過去團隊實體服務時，均會輔以數位工具如簡報、影片等來進行實體服務，現階段的數位化服務，亦可當作未來實體服務時的配套措施，讓團隊學習因應不同國際狀況，來調整適合的服務方案與方式。
 - 2 在地培力：訓練種子教師得到當地即時反饋，並可延續或拉長服務。
 - 3 根據服務方案的特殊性及服務國的文化及語言，思考如何與實體服務結合，例如以下面向：
 - 01 財務面向：

金錢交易可使用電子支付系統，避免付款過程中，金錢遭當地權力組織剝削。
 - 02 醫療面向：

建立跨國醫療資訊平台，分享醫療相關資源、疾病預防資訊，建立當地基本健康觀念，改善傳統錯誤習俗。
 - 03 就業媒合面向：

當地學生受團隊教育或專業技能培訓後，可協助媒合全球之徵才需求，幫助受服務者就業，避免社會問題循環。

04 專案設計面向：

依據不同專案性質，調整及聚焦，增加結構的完整性，並針對專案性質思考需要挹注的資源。



三、資料傳承

1 如何將服務的過程與經驗作成資料庫保存及傳承？

- 答**
- 1 將服務成果及蒐集到的資料，諮詢較專業的老師及專家，檢視服務內容的專業性及正確性。
 - 2 留下服務相關知能和專家學者的建議，並重新檢視、思考如何轉移這些知能及專家學者意見，提供後繼者學習以過去服務經驗的基礎資料，來調整精進自身服務方案。
 - 3 可創建一個平臺，將教材公開在網路上來讓大家搜尋。如：可在 **YouTube** 分享時使用共同的 hashtag，使每個海外服務團體都能透過這個 hashtag 找到過往團隊的資料來資源共享，甚至是使用臺灣教育平臺內所提供的教學影片。
 - 4 透過臉書粉絲專頁、Line 群組、**YouTube**、Twitter 等工具建立平台，讓人、資源及資訊可以共享及交流。

2 如何將服務經驗完整累積，持續培訓及傳承？

- 答**
- 1 對於服務過程面臨之問題，可建立完善的資訊蒐集機制，使資訊得到更完善的保存，從而避免資訊的流失、錯誤或者過期。
 - 2 透過記錄服務過程面臨之問題，以雲端、資料庫及成果報告等，進行相關資訊保存，以做為未來後繼者從事數位化服務參考之資訊。

- 3 可建立團隊專屬的雲端資料庫，如 Google 雲端帳號，以儲存團隊資料如計畫書、教案、成果報告、問卷及數位紀錄檔案等，建立團隊共同資料庫，以利傳承。
- 4 學校社團與當地的 NGO 合作時，社團定位與每一屆的學生志工交接須清楚落實，避免因傳承的問題與在地 NGO 合作斷斷續續，或變成一次性的活動，以利長久與在地 NGO 合作。
- 5 名單資料庫的建立：建立人才庫（過去學長姊、合作過的當地夥伴、組織等），以在需要時，找到適合對象提供諮詢及資源。
- 6 志工培力與增能：依據服務方案的特殊性及能力需求，提供新進志工、團隊志工的培力與增能課程。

