

服務學習方案融入社會服務活動的設計與 實踐之探究 -以活動參與者觀點為例

The Design and Implementation of Service Learning Program in Social
Service Activities-Based on the Viewpoints of the Participants

孫智辰

崇仁醫護管理專科學校 通識教育中心 講師

涂靜宜*

崇仁醫護管理專科學校 學生輔導中心 輔導老師

摘要

本研究是從服務性服務學習活動參與者的觀點來探討單次或短期服務學習方案對於參與者之影響，進而建議單次或短期服務學習方案推動時設計與實踐之探究。本研究採用量化的方法進行資料蒐集與調查，使用問卷調查法，以封閉式及開放式問卷的方式來進行研究資料的蒐集，對於單次或短期的服務學習方案設計與實踐建議如下：(1)在規劃服務學習方案必須區分與志願服務的差異，瞭解參與者是存在非志願性的特質，依其特質來規劃服務學習方案與期待；(2)單次或短期服務學習方案可以社會服務性質為主，更能激發參與者對社會的關懷與提升自我內在對生命的價值；(3)單次或短期服務學習方案執行前，可先依其服務性質介紹服務學習、生命教育、團康技巧、情緒管理、助人技巧、人際溝通、服務對象的特質、服務機構及服務過程可能發生的問題與處理技巧等課程；(4)服務學習方案執行前必須依其目標與合作機構討論其服務內容，彼此對方案執行有共識才能讓服務與學習達到教育的成效。

關鍵字：服務學習、社會關懷、單次或短期服務學習方案

*通訊作者：崇仁醫護管理專科學校，622 嘉義縣大林鎮湖北里大湖 1-10 號，05-2658880，E-mail:m125@cjc.edu.tw

壹、研究緣起

教育部適值 96 年提出「大專校院服務學習方案 3 年計畫」的完成，為持續推廣大專校院服務學習，促進學生的生命成長與品德發展，再次提出接續的 5 年計畫，鼓勵各校將服務學習融入課程或學生社團活動。在「大專校院服務學習方案 5 年計畫」的前言開宗明義提出：「服務學習是將社會資源轉變為學生學習場域的教學方法與過程，它豐富學生學習的對象、深度與廣度，也使得學生學習成效從單純的理論知識提升到全人生命的發展」（教育部，2010）。這段話除了點出服務學習推動的功能與重要性外，更指出了這次「大專校院服務學習方案 5 年計畫」著重的方向在於將服務學習與品德教育結合，期盼藉由服務學習來達到學生全人發展及生命關懷的教育目標。

服務學習(SERVICE-LEARNING)是一種有效的教學方法(pedagogy)，強調一種經驗教育，讓學生將課堂的知識與現實的生活經驗相互結合。陳金貴（2000）指出，這種經驗教育是安排學生投入社會服務而激發學生多些關懷社會的動機，以走出對社會冷漠、被動及自私的心態。換言之，服務學習對學生最大的功能，就是在幫助學生成為一個「充分受教育的人」(fully educated person)。然而，在一些新聞中事件中，發生了一些足以讓我們對現行教育產生嚴重質疑的報導，例如：國小學生因為不讓座而在公車上與老人對罵、校園霸凌事件、大學生課堂上睡覺被老師叫醒後反告老師妨害名譽、台大博士生惡意阻擋救護車.....等事件，這些校園問題不禁讓我們不得不去檢視現今的教育出了什麼問題。

教育是一項「教人成人」的工作，針對不同的教育對象，運用不同的教育方法，來達到教育的目的。但是要如何「教」才能「成」人，要如何把一個「自然人」教育成「有涵養的人」便是教育範疇要去思考的問題（謝維和，2002）。為了要讓學生能成為一位「有涵養的人」，近幾年來服務學習的概念成為推動教育的一種新教學方法。服務學習最終的本質就是全人教育(Holistic education)，藉此教育出更好的人。正如德國哲學家康德曾說：「世界上有三種最美的事物，那就是天上的星星、地上的小花及人類心中的道德良知」。人類因為有道德良知而能散發出純粹的愛與關懷，不為一己之私地為他人謀幸福，為世界、為存活在這世界的人盡一份心力（宇沙、葉菜譯，1997）。因此，在「大專校院服務學習方案 5 年計畫」就是期盼藉由服務學習的教育方法來達到學生品格形塑及全人生命的發展。在服務學習的過程中不再只是單調的教授一些規範或原則，取而代之的則是強調藉由生命的體驗過程來反思教學的課程內容，希望透過這樣的學習過程能讓學生將道德的動機在行動或互動中培養出來。

服務學習是以「人在情境中」(person-in-the situation)的一套教學方法，將課堂知識運用於社會服務活動的學習方式，強調服務與學習的結合，培養對知識的一種開放態度，以及願意繼續學習的渴望，這是服務學習最主要的精神。因此，服務學習教學方法在執行的過程中，

社會資源的整合、提供經驗學習的機構、有計畫的社會服務活動皆是扮演相當重要的關鍵因素，缺少了這些因素就無法達到服務學習的精神。但從目前的研究看來，在談論服務學習的議題時大多停留在服務學習的課程設計、服務學習理念的運用、服務學習的成效、服務學習的態度及服務學習的實施現況等（楊淑雯，2010；張同廟等人，2010；冀劍制，2008；趙孟婕，2008；馮莉雅，2005），似乎都緊扣在學校與課程上的「學習」方面，有關社會活動之「服務」的涉獵，則著墨甚少。從服務學習的精神來看，服務學習不只停留在課程的規劃，如何與學習場域合作設計出適合的社會服務活動是不容忽視的關鍵性問題。

課程規劃得再好，活動方案無法帶領出所要的學習目標時，則無法達到服務學習的教學目的。Hervani & Helms(2004)說明服務學習最理想的模式是能整合學校及校外的社區資源，讓學生與社區雙方能獲得最大的效益。但是，服務學習的腳步不應只是停留在尋找合作機構的階段，而是需要去思考把一群大多是「非志願性」的學生安排到機構服務所可能衍生的問題。楊于箴社工員（2009）在實際帶領服務學習方案時指出，部分學校讓沒有基礎概念與心理準備的學生直接投入服務時，又加上無法配合機構的督導與相關訓練下，容易對服務學習產生挫折經驗。建議在推動服務學習方案時，機構不是被動的服務接受者，而學校也並非是單純服務的提供者，彼此之間是協同合作的關係。因此，服務學習在教育體系或許已經準備好了，但是如何設計活動服務方案來引導「非志願性服務」的參與者在服務學習方案上是值得討論的議題。

從另一個層面來看，服務學習的教育方法不論是在課業上與自我成長上對學生都有著相當程度的影響。當教育大力推崇服務學習所帶來的成效時，學生對服務學習的看法與參與意願將是能提供高等教育推動服務學習方案設計之參考。在一些有關大學生參與服務學習的研究指出，大學生對於服務學習的必要性普遍具有共識；但大多數大學生對於投入服務學習卻擔心著：(1)參與服務學習會花太多時間，故偏好一次或短期的服務學習；(2)服務性社團與融入式服務學習課程是大學生投入服務學習的兩個重要管道；(3)沒有服務經驗，自覺沒有足夠的知識與技能等擔憂問題（林慧貞，2006；Hughes, 2002）。因此，服務學習要發揮其成效或功能，必須針對學生的期待來設計，可從服務學習的活動類型以及服務前的訓練來引發學生的服務動機，這方面的問題也是在設計服務學習方案時不容忽視的。

職是之故，本研究主要是針對單次或短期的服務學習方案做為研究方向，此方案所扮演的功能是引導學生進入服務學習的世界，本身具有探索服務的意義與價值，能帶來日後長期投入的承諾。故此，本研究以單次服務學習方案為主軸，從「非志願性」的角度來檢視參與者參與服務學習方案後的反思來探討：（一）參與者對服務學習的瞭解程度與所持的態度；（二）服務學習活動方案對參與者所帶來的成效；（三）參與者投入服務學習前所需的方案設計，期待能提供單次或短期服務學習方案推動之參考。

貳、文獻探討

一、服務學習之相關概念

(一) 服務學習的定義及意涵

把服務學習放入歷史的光譜來看，服務學習源自於美國，其發展分爲三個階段：1930年代以前爲重視服務他人的傳統時期；1960年代受服務傳統與理想主義的影響，投入社會服務成爲國家青年的政策，成爲青年服務的理想時期；在1980年代教育改革的帶動下，社區服務受到教育學者的重視，服務學習因而成爲各級學校的教育方案。在1990年代起，分別制定相關的法案，如「國家與社區服務法案」、「國家與社區服務學習信託法案」，服務學習才受到國家政策的肯定，因而促成服務學習發展至今（郭芳妙，1996）。

然而，在討論服務學習之前，首先須瞭解服務學習的定義與意涵。學校的服務學習方案在與社會福利機構合作之前，應先瞭解彼此對服務學習與志願服務的差異，以避免學校與社會福利機構以「志工管理」的方式來運作；服務學習並不是志願服務，服務學習的教育方法是達到投入志願服務的目標之一。在看待服務學習與志願服務問題時，存在著參與者來源、個人自由意志、服務時間、服務內容、培訓課程、服務結果的期待等差異（林勝義，2009；胡憶蓓，2010）。這些差異都是在規劃服務學習方案所必須考量的重要方向。但一些研究發現仍建議：在執行服務學習方案前的教育訓練，可以運用志願服務法所規定的志願服務基礎訓練課程（劉杏元等，2009；白麗雯等，2008）。然而，志願服務法從2001年頒布施行已10年餘，志願服務不論在觀念態度、服務內涵、服務領域、教育訓練都已經到了必需重新思考與檢視的時刻（曾滕光、曾華源，2001；陳建松，2008；孫智辰，2008）。此外，楊昌裕（2002）亦指出：志願服務管理與服務學習的目標、基本理念與價值、組織與實施焦點的出發點不盡相同，故在推動服務學習時有必要來釐清服務學習的意義。因此，在推動服務學習方案時，方案設計者應先釐清服務學習的定義與意涵，再從服務學習的精神來擬定相關的服務內容、培訓課程及管理方式。

依據1999「國家與社區服務法案」中關於服務學習修正案對服務學習所下的定義，服務學習包含四個要點：(1)學校與社區結合；(2)服務與課程結合；(3)強調學習的重要；(4)重視自我的發展（引自林慧貞，2006）。所以，服務學習強調學習是要走出教室，投入社區，課程能融入與服務，讓學生能認識自我而發展關懷他人的情感。然而，服務學習發展至今，許多學者都提出自己對於服務學習不同的論調，Kendall就曾在研究中指出可在文獻中找到174個有關服務學習的相關定義（林勝義，2001）。目前國內在推動服務學習時，經常發現被與志願服務劃上等號，但事實上，服務學習在本質上只是達到志願服務的一種過程與方法，也就是說，讓服務學習的參與者投身志願服務的行列，是服務學習的目標之一。Sigmon(1996)依據活動方案所強調服務或學習的不同目標，說明服務學習的意涵如下：

第一種意涵：service-LEARNING 是以學習爲主要目標，服務成果爲次要目標。例如，一些正規課程的實習計畫，社會工作實習、護理實習、餐飲管理實習等。

第二種意涵：SERVICE-learning 是以服務為主要目標，學習為次要目標。例如，一般的志願服務工作。

第三種意涵：service-learning 則是服務與學習彼此目標沒有關聯性。例如，有些勞作服務或公共服務。

第四種意涵：SERVICE-LEARNING 視服務與學習目標為同等重要，彼此間有著關聯性。真正的服務學習方案是屬於這類型。

服務學習不如實習課程只強調學習、也非志願服務只重視服務成果，而是把「服務」及「學習」擺在同一個天秤上，視為同等重要，彼此間有著強大的關連性。Jacoby(1996)認為服務學習是強調一種經驗教育模式，透過有計畫安排的社會服務活動，強調學習上必須藉由「反思」(reflection)的動作來催化，並重視服務者與被服務者彼此之間的「互惠」(reciprocity)關係，在這樣服務與學習並重的前提之下，滿足被服務者的需求，讓服務提供者也從而達到學習與成長。

美國教育改革中的服務學習聯盟(Alliance for Service-Learning in Education Reform, ASLER)對服務學習的界定：「服務學習是一種方法，年輕人在主動參與有結構的服務經驗進行學習及發展達到實際社區的需要，學校和社區彼此間合作，並與課程內容做整合；此外，並提供時間讓學生去想、去談和寫有關他們在服務學習活動會看到或做到。在服務學習過程中，年輕人有機會使用課堂上新學到的技能和知識在他們社區內真實生活，這也加強在學校所學，和有助鼓吹關心他人」(Wade, 1997)。從這個定義來看，服務學習包含了(1)一種教學方法；(2)學校與社區是合作關係；(3)具有結構性的規劃；(4)解決社區的問題需求；(5)需有反思的設計；(6)運用所學融入於生活，及(7)激發對社會的關懷等概念。

綜上所述，服務學習著重學術與現實生活的連結，因此比一般教學方法更能達到學習效果。學生將課堂所學的知識運用於服務學習的活動安排，讓服務與學習皆能達到彼此的目標。此外，強調透過合作、提升民主素養及道德責任，高等教育與社會間有了連結，也協助學生瞭解社會的問題與需求，而及早做好投入社會的準備(Astin, Vogelgesang, Ikeda & Yee, 2000)。所以，服務學習是一種「做中學」的經驗教育，能激發學生學習的興趣，在有計畫的活動與結構化的反思過程讓學生能學以致用，除了能自我成長之外並能完成被服務者的需求。綜合各家學者對服務學習的定義，可歸納出服務學習的具有下列的重要意涵：(1)學校與社區是互惠的夥伴關係；(2)將課程專業知能與服務方案結合；(3)激發自我成長及對社會的關懷。

(二) 服務學習的功能

透過上述針對服務學習的討論已明瞭其定義及意涵，在探討服務學習的功能之前，本節先對服務學習的發展背景做一探討。服務學習理念主要源自於 John Dewey、Jean Piaget、David Kolb 及 Donald Schon 等諸位提倡經驗學習理論大師，尤其是受到 John Dewey 所提倡的經驗

理論之影響。「服務學習」一詞是由當代大教育家 John Dewey 所提出，他認為學生若能將所學的課程融入於社區服務中，他們將更能有效的學習並成爲一位更好的公民。John Dewey 所謂的服務學習就是強調學習是從經驗而來，並在服務的過程中獲得學習的效果，也就是所謂的「做中學」，讓學生運用所學的知能在實際服務中驗證，也能讓學生培養社會關懷的情操（林勝義，2001）。也就是說，知識的獲得是需要自己本身主動的與生活環境互動，在互動的過程中去思考知識與環境之間的關連性，如此才能對所學的知識有所領悟。亦即 John Dewey 理論系統中的「經驗即是生活」，經驗是與未來相關聯的，經驗是自己與所處社會環境交互作用下所形成的。因此，John Dewey 強調思考是獲得經驗的方法，而思考的本質是基於下列五個要點（林寶山譯，1992）：

1. 學生要有真正的經驗情境，且此情境能爲學生感到興趣的活動。
2. 在此情境中能中，有一個問題能讓刺激學生的思考。
3. 學生須具有相關的知識，並做必要的觀察。
4. 學生藉由思考問題的解決方法，並有條理的發展充實這些方法。
5. 提供學生實際的機會以考驗他們所獲得的概念，如此學生才能對於這些概念有更清楚的認識以及瞭解其正確度爲何。

John Dewey 認為教育是對經驗的重新組織，使學生在學習中不但獲得專業知識，還能培養出道德責任心、表達能力、處理日常生活事務及個人統整的能力。因此，教師的責任並不是把知識放進學生的頭腦，而是要對於學生那些片斷的、不清楚的個人經歷進行引導，使它成爲完整的經驗。所以，教師不僅僅要具備完整的知識系統，還必須瞭解學生的接受能力，因材施教（郭小平，1998）。從 John Dewey 的理論清楚發現，服務學習的意涵與 John Dewey 的經驗理論有很多相符之處，例如：強調服務學習場域是提供學生思考，運用所學的知識來解決生活週遭問題、將真實的社會環境當作學習的場域、於服務與反思的過程中獲得經驗與知識、教師或機構帶領者本身需有完整的知識等方向。

在瞭解 John Dewey 的主張後，以下將探討服務學習的功能。國內外的文獻均有提出相關的研究，從服務學習的理念、定義及內涵不難發現到，服務學習的成效相當的大。以下就針對國內外學者的看法歸納如下：

在國內的部分，黃玉（2009）指出：服務學習方案可達成個人與人際的發展、課業學習、課堂知識的運用、批判思考與問題解決、看社會問題的觀點、成爲有效及主動的公民等六個層面的成長與發展。單文經（1999）則認為服務學習能爲學生帶來課業上的學習動機、提高學業成績的表現、未來生涯規劃、與人合作、穩定的情緒、健康的身體、良好的公民素養、提高自信心與自我價值。

Eyler & Giles(1999)發現服務學習對個人的助益包含了：促進自我認識、精神心靈的成長、幫助他人得到酬賞、擴展人際關係、領導技能、與他人合作的能力、提昇自我效能、提

高問題解決能力、提高對社會問題的敏感度、新觀念的啟發、公民責任的培養。而 Sharkey, Brooker & Schulte(2003)則指出服務學習能培育出學生八項核心能力：溝通能力、問題解決能力、國際觀、公民責任、分析能力、決策能力、社會互動及美學欣賞。Kozeracki(2000)則歸納許多學者針對美國社區學院所推展的服務學習方案的研究，服務學習的功能包含了：促進學習、價值澄清、增加對社區的認同感和公民責任、促進批判思考與問題解決能力、增加自信與自我效能、對他人的同情心、增加對職業的探索與工作技巧的發展。

從上述針對服務學習功能的研究中，我們可發現，服務學習的功能是屬於全人教育，能讓學生在專業的知能、技巧及價值方面都能有所成長。首先，在專業的知能方面，服務學習教學方法能激發學生更有興趣的學習、啟發新觀念、提升問題解決的能力及對未來生涯規劃的知識。其次，在專業技巧方面，能提高學生的人際互動關係、領導技能、合作關係。最後，在專業價值觀方面，能培養學生的公民責任、自我效能、價值觀的建立與抉擇、增進對生命的關懷。

二、服務學習方案的類型及設計準則

(一) 服務學習方案的類型

學校教育是根據培養人的目的而去建立教育環境與教育活動。猶如杜威在《民主主義與教育》中提出，環境能控制一個人的行動、思考和感受，而學校就是這樣一個典型的環境，環境能影響學生智力和道德的傾向（林寶山，1992）。所以，服務學習推動的重要原因就是希望學生能在這樣的教育環境與活動下，建立起該有的人格與涵養。服務學習爲了達到此目的，而針對不同的目的與特性設計出不同的類型，Jacoby 曾將美國服務學習方案分爲下列四種類型（黃玉，2001；林慧貞，2007）：

1. 單次或短期的服務學習類型

此類型的服務學習是屬於探索階段，適合剛接觸服務學習的學生。此類服務活動的目的在於提供學生進一步瞭解社會議題及社區關懷的機會，讓學生實地認識學校鄰近社區文化的活動、引導學生進入服務世界、探索服務的意義與價值、增長日後長期投入的承諾 (McCarthy, 1996)。此類型的服務學習是由學校於一學期安排單次或短期的社會服務，或是一些營隊活動也結合單次的服務方案於營隊中。此類的方案偏向於社會服務類型的設計，如社會福利類機構式服務、社區環境清潔……等。

2. 持續性的課外活動服務學習類型

學校服務性社團或班級團體固定參與某一機構團體服務，即屬這類。此類型的服務學習從探索階段往澄清階段邁進。此類型的方案通常是在參與單次或短期的服務一學習的方案設計後，而對服務學習產生興趣而決定持續性的服務學習方案。

3. 與課程結合的服務學習的類型

此類型的服務學習已進入理解階段。這類服務學習的機構選擇與目標安排，必須與學

校課程設計內容密切結合。服務對象以社會福利機構或是弱勢族群為主，在服務的過程中不僅能幫助學生課程的學習，也能提供學生實作的經驗，透過反思與回饋，進一步對社會問題有真實的瞭解，並喚起社會關懷的行動（黃玉，2002；李燕美，2004）。

4. 密集式的服務學習的類型

這類服務學習方案類似整個寒暑假與被服務對象生活在一起的社會服務隊，或是到其他國家服務一至二年。因為這類型的服務有機會密集且長期的與被服務對象對話與反思，瞭解不同生活議題與問題的形成背景及脈絡，因此會帶給參與者最直接的影響，促使快速的進入理解或行動階段（劉杏元等人，2009）。

（二）服務學習的設計準則

不論是執行哪種類型的服務學習方案，都有它需要遵守的設計準則，張淑媚（2004）指出服務學習的標竿方案必須符合「五顆星原則」(Service-Learning, S.T.A.R.S.): 學生領導力、深思熟慮的服務、真正有效的學習、反思實踐、大量而堅強的夥伴關係。而美國經驗教育學會則提出有效的服務學習十項原則（林至善，2002）：

1. 鼓勵人們承擔公共善的責任。
2. 提供結構化反思的過程。
3. 說明清楚服務學習的目標。
4. 釐清每個參與者與機構的責任。
5. 由被服務者決定他們所需要的服務
6. 透過不斷的溝通來滿足服務者與被服務者雙方的需求。
7. 期待真誠的、主動的、持續的投入。
8. 訓練、管理、監督、支持、認可與評量應納入服務學習的目標。
9. 服務時間需有彈性規劃。
10. 參與服務學習的成員具有多元的特性。

林慧貞（2007）在探討美國高等教育服務學習方案之設計時，提出下列 8 點做為我國高等教育服務學習方案設計的準則：

1. 方案設計需釐清服務學習的意義。
2. 多樣化的服務學習課程設計，發展融入式服務學習方案。
3. 服務學習方案宜採取整合社會資源的教育模式。
4. 與課程結合的服務學習方案較能兼顧服務與學習二者。
5. 整合學習課程的融入式服務學習方案之設計，可以連結職業相關課程、學門相關課程、科目或模組相關課程，或採取科技整合模式等類型。
6. 服務學習方案設計的發展，須包含準備、服務、反思與慶賀四個階段。
7. 設計符合五顆星原則，強調學生領導力、深思熟慮的服務、真正有效的學習、反思實

踐、大量而堅強的夥伴關係。

8.成立專責的服務學習中心。

以上是不同學者針對服務學習所有的類型方案所提出的設計準則，馮莉雅（2005）則綜合美國高等教育的課程模式，提出與課程結合的服務學習方案在設計時的意見：(1)建立強而有力的服務學習辦公室；(2)負責單位需要提供教職員工、學生以及社區合作夥伴關係服務學習的相關訓練；(3)加強大學在社區服務的知名度與參與程度；(4)減少校園清掃比重，設計多樣化的服務學習課程，朝向學生自發的服務學習課程努力。

在持續性的課外活動服務學習方案方面，Scheuermann(1996)提出在設計此方案時應遵守下列的原則：(1)固定時間的服務與設計結構化的反思；(2)學校與服務機構共同設計服務方案與瞭解提供的服務內容。此外，劉杏元等人（2009）建議在針對單次或短期的服務學習方案設計時必須掌握下列四項重點：(1)重視學生動機與社區需求；(2)應選擇短期可以完成且容易看到成果的服務活動；(3)讓學生在挑戰與支持的環境中取得平衡；(4)建立共享目標，提供足夠訊息協助學生瞭解社會議題。

目前教育部「大專校院服務學習方案5年計畫」將服務學習分為結合課程的服務學習及結合學生社團活動的服務學習兩種實施類型。如前述文獻指出，單次或短期的服務學習的方案設計、持續性的課外活動服務學習方案設計或是密集式的服務學習的方案設計，都是學生社團活動可參考的服務學習方案。

在活動方案的設計前，必須先針對學生的問題與需求進行瞭解。根據金車基金會針對學生對服務學習態度的調查發現（嚴文廷，2009），僅46.56%學生曾參加服務學習，未曾參加過的為33.35%，且服務都侷限校內，參與校外服務的僅13%；此外，表示對於服務學習感到負面的理由則包括了：休閒時間變少、消耗體力、認清社會複雜、覺得很丟臉。在林慧貞（2006）的研究也指出，學生參加服務學習最擔心的問題卻是怕花太多時間。從這些研究數據或結果看來，服務學習活動需要很多事先的規劃設計，不論是在服務學生的需求瞭解上、服務活動的設計、活動前的訓練、參與機構服務所能提供的協助……等部份都必須事先掌握，以提升學生投入的動機。

本研究主要是以單次或短期的活動式服務學習來針對服務學習方案設計與執行做探討。單次或短期的服務學習方案是屬於引導學生進入服務學習領域很重要的階段，若能透過方案來激發學生服務的動機，則能有效地讓學生從非志願性的服務走入志願性服務的行列。

參、研究方法

本研究是從服務性服務學習活動參與者的觀點，來探討單次服務學習方案對於參與者之影響。服務學習方案是安排設計學生投入社會福利機構的關懷活動，讓學生在過程中能將一己之力運用於活動中，並在活動過程中反思教室裡所得到的知識。本研究是以與服務性活動

結合的服務學習方案為研究主軸，藉由參與社會福利機構服務的觀點來檢視單次服務學習活動的影響，並提出研究發現與建議。本研究方法与設計說明如下：

一、研究方法與對象

基於研究對象所持有與研究議題相關資訊的豐富性與多元化，以立意抽樣的方式選取符合本研究之對象進行訪談。

本研究對象是選取參加 2011 年天主教青年領袖訓練營之參與者，其參與者為雲嘉地區的高中生及專科生，共 80 名。本研究在青年領袖訓練營的課程當中安排嘉義市 7 個社會福利機構來進行單次服務學習方案，欲瞭解服務學習活動對於參與者的影響、參與者對於服務學習活動的瞭解、服務學習活動對於參與者面對生命態度及社會關懷的正向提升、對服務學習課程的建議，期待能提供單次或短期服務學習方案推動設計之參考。

研究對象所參與的服務學習之社會福利機構，請見下表：

表一服務學習機構一覽表

機構名稱	參與服務學習內容	參與服務學習的人數
創世基金會	環境清潔、對發票	11
伊甸基金會	幫忙佈置早期療育中心教室	12
瑞泰老人長期養護中心玉山院區	帶領活動、陪伴院民、協助用餐	11
瑞泰老人長期養護中心光彩院區	帶領活動、陪伴院民、協助用餐	11
梅香園老人長期養護中心	帶領活動、陪伴院民、協助用餐	12
嘉愛啓智發展中心	餵食院童、幫院童刷牙	12
嘉義縣精神康扶之友協會	協助製作手工藝品	11

二、研究工具設計

本研究採用量化的方法進行資料蒐集與調查，使用問卷調查法，以封閉式及開放式問卷的方式來進行研究資料的收集，兼顧研究內容的周延。

(一) 問卷 (Questionnaire) 編制：

本研究採用研究者自編問卷，欲瞭解研究對象對於單次服務學習活動的瞭解、體驗、感想、反思、建議及對參與者的成長……等，以檢討本研究之服務學習方案，並進一步提供相關學校及社會福利機構未來在辦理服務學習活動之參考與建議，期待能改善現有的服務學習教學方案的缺失，更臻服務學習的初衷與目的。

(二) 問卷內容：

問卷共分成兩種形式：開放式及封閉式問卷。問卷內容分成三部分，分別是一、基本資料，共 11 題；二、服務學習態度量表 (封閉式問卷)，共 15 題及；三、服務學習反思活動部分 (開放式問題)，共五個大題及 10 個子題 (如附錄一)。

(三) 問卷填答：

本問卷態度量表部分採四點量表供填答者依照自身的狀況勾選，由填答者評定個人之態度或行為與各題之敘述符合之程度，分數之計算則依照「非常同意」、「同意」、「不同意」、「非常不同意」之順序各得「4」、「3」、「2」、「1」分；第七題為反向計分題，計分方式則為相反，「非常不同意」得4分，「非常同意」得1分，以測試是否為有效問卷。

(四) 信度分析：

本問卷態度量表部分以內部一致性信度 Cronbach's Alpha 來進行量表信度之考驗，態度量表之總量表 α 值為.794。信度分析摘要表如下：

表二服務學習態度量表之信度分析摘要表

題號	題目 (※為反向計分題)	刪除該題後之 Cronbach's α 值	總量表 α 值
1	這次服務對我有很大的幫助	.773	.794
2	有這次經驗我會更珍惜我的人生	.779	
3	因為這次經驗我以後會主動付出關懷	.780	
4	因為這次經驗我更願意付出自己的時間服務他人	.766	
5	因為我的付出可以讓世界更美好	.777	
6	我會因為能幫助人而感到開心	.780	
7	※我不想再參加類似的服務學習活動	.807	
8	因為這次的經驗我很樂於當一名志工	.770	
9	行前說明對我去機構服務很有幫助	.833	
10	我覺得行前說明可以再仔細一點	.800	
11	這次活動不只提供服務我也得到學習	.779	
12	因為這次經驗我會想嘗試到其他機構服務	.769	
13	若有機會我會願意在學校參與服務學習的活動	.767	
14	建議在服務學習課程前先參與一日服務體驗課程能更清楚服務學習	.779	
15	今天的服務可以讓我更瞭解什麼是服務學習	.770	

三、問卷實施程序

問卷的填答時間是在學生服務學習活動結束當天，由隊輔老師發給學生，並在進行引言之後，進行一小時的填答，填答完畢之後當場收回問卷，以增加問卷之回收率。問卷回收率為100%，有效問卷率100%。

四、統計分析

本問卷施測後，採用 SPSS 18.0 統計套裝軟體來進行問卷第一及第二封閉式問卷部分的分析，使用描述性統計及推論性統計進行各項資料的統計分析與處理。使用之統計分析方法敘述如下：

(一) 工具信度考驗：以內部一致性信度 (Cronbach's) 係數，來檢視自編量表的信度，量表的信度愈高，代表量表愈穩定(stability)。

(二) 因素分析(factor analysis)：因素分析是一種數學方式的精簡作法，將眾多的變數

濃縮成爲較少的幾個精簡變數。所獲得的精簡變數即是因素(factor)。本研究以因素分析取得五個變項，分別是：生命關懷、參與承諾、認同感、行前說明重要性、行前說明內容，並以此五變項進行差異性考驗及相關分析。

(三) 以描述性統計的方式來呈獻個人基本資料表及服務學習態度量表，方法包含了：百分比、平均數、標準差、眾數.....等。

(四) t-Test：以 t 分數來檢定受試者在服務學習態度量表上的表現，是否會因爲基本變項的不同而存在著顯著性的差異。

(五) 皮爾遜機差相關：以 Pearson 積差相關，來針對本研究中之服務學習態度量表的連續變項部分進行相關性的考驗，檢視變項之間是否有相關性的存在（正相關、負相關）。

肆、研究結果

一、變項之描述性統計

(一) 基本變項百分比分佈表

本研究受試者之個人基本資料的百分比分佈狀況如下表：

表三基本資料之百分比分佈表

選項	性別		是否有服務學習經驗		是否曾擔任過志工		是否上過志願服務基礎訓練課程		是否上過志願服務特殊訓練課程		這次服務讓我更瞭解去服務的機構	
	男	女	有	沒有	有	沒有	有	沒有	有	沒有	有	沒有
人數	27	53	60	20	63	17	35	45	23	57	80	0
百分比(%)	33.7	66.3	75.0	25.0	78.8	21.2	43.8	56.2	28.8	71.2	100.0	0.00

1. 三分之二的參與者爲女性：

從上述基本資料百分比分佈表發現，大部分參與本次領袖營服務學習方案的參與者爲女生，佔了 66.3%，而男生則爲 33.7%。

2. 四分之三的參與者表示曾有過服務學習的經驗：

在是否有服務學習經驗的部分，75.0%的受試者表示曾經有過服務學習的經驗，只有 25.0%表示沒有，表示有四分之三的參與者曾經參與過服務學習活動。

3. 將近八成的受試者曾擔任過志工：

高達 78.8%的受試者表示曾經擔任過志工，只有 21.2%的受試者表示未擔任過志工。

4. 不到一半的參與者上過政府所辦理之志工基礎訓練課程：

而其中上過志願服務基礎課程者只有 43.8%，尚有超過一半以上的受試者未曾受過該課程的訓練。

5. 不到三成的參與者上過政府所辦理之志工特殊訓練課程：

上過進階之特殊訓練者只佔 28.8%，而有超過七成以上的參與者未曾參與過特殊訓練課程。

6. 此次活動能幫助他們更瞭解服務學習的機構：

所有的受試者皆表示此次的服務學習單日體驗課程，讓他們對於服務學習的機構更為瞭解。

綜上所述，在擔任服務學習的性別上，女多於男，且比例懸殊，這個數據與孫台鼎、胡憶蓓（2011）針對靜宜大學所做的服務學習調查之性別分佈狀況類似，男女比例約為 1：2 左右，參與服務學習者多為女性；表示曾有過服務學習經驗、擔任過志工之比例高達七成五以上，但在接受正式志願服務課程訓練的比例上卻較低，同時受過完整的基礎及特殊課程訓練者，比例不到三成，顯示在專業的志工培訓課程的宣導及鼓勵上，仍待加強。

（二）服務學習態度量表之平均數

本研究中服務學習態度量表之平均數如下表所示：

表四服務學習態度量表平均數摘要表

順序	題目 (※為反向計分題)	平均數	標準差	眾數
1	我覺得這次的服務對我有很大幫助	3.53	.50	4
2	因為這次的經驗，我會更珍惜我的人生	3.58	.50	4
3	因為這次的經驗，我以後會主動付出關懷	3.55	.50	4
4	因為這次的經驗，我更願意付出自己的時間服務他人	3.40	.53	3
5	因為我的付出，可以讓世界更美好	3.43	.53	3
6	我會因為能幫助人而感到開心	3.73	.48	4
7	※我不想再參加類似的服務學習活動	1.67	.71	1
8	因為這次的經驗，我以後很樂於當一名志工	3.33	.48	3
9	行前說明對我去機構服務有幫助	3.53	.65	4
10	我覺得行前說明可以再更仔細一點	2.92	.62	3
11	這次的活動不只提供「服務」，我也得到「學習」	3.58	.50	4
12	因為這次的經驗，我會想嘗試到其他的機構服務	3.48	.50	3
13	若有機會我會願意在學校參與服務學習的活動	3.37	.58	3
14	我會建議在上服務學習的課程之前，先參與類似今天的一日服務體驗課程，能幫助學生更清楚什麼是服務學習	3.43	.50	3
15	今天的機構服務，可以讓我瞭解什麼是服務學習	3.48	.50	3

受試者認為此次服務學習對於他們的幫助很大，分數達 3.53 (SD=.50) 分；此次的服務學習經驗讓他們更想珍惜人生 3.58 (SD=.50) 分，研究者認為可能是因為服務對象皆為福利機構中的受服務人，大部分為社會中的弱勢，讓他們瞭解到社會中有很多需要幫助的人，自己比他們幸運很多，因此更珍惜人生；在「因為這次的經驗，我以後會主動付出關懷」的作答上，受試者高達 3.55 (SD=.50) 的分數，足見社會機構服務關懷服務，能提升參與者對人

的付出與關懷；此外，參與者也認為會更願意付出時間，來服務他人，分數達 3.40 (SD=.53)；參與者認為，付出可以讓世界更美好，分數達 3.43 分 (SD=.53)，肯定自我的付出對於這世界的貢獻，這在服務學習對於教育服務學習課程的參與者成爲一位世界公民的目標上，具有重大的意義存在；在「我會因爲能幫助他人而感到開心」，顯示出參與者能感受到助人爲快樂之本的意涵；在反向計分題「我不想再參加類似的服務學習活動」，參與者填答平均分數在 1.67 分 (SD=.71)，介於「非常不同意」跟「不同意」之間，表示參與者下次還要再參與類似活動的意願很高；在「因爲這次的經驗，我以後很樂於當一名志工」的分數表現上爲 3.33 (SD=.48)，顯示參與者會因爲此次活動而去擔任志工，成爲一個志願服務者的意願很高，也表示服務學習的活動，的確很適合用來激勵與鼓勵學生投入參與志願服務的行列。

在「行前說明對我去機構服務有幫助」的表示上，分數達 3.53 (SD=.65) 分，顯示參與者認爲在服務之前的課程講解與事先對機構的介紹說明，對於到機構提供服務有實際的助益；此外，在「我覺得行前說明可以再更仔細一點」上得分爲 2.92 分 (SD=.62)，介於同意與不同意之間，受試者認爲可以再更加詳盡些；在「這次的活動不只提供服務，也得到學習」上分數爲 3.58 分 (SD=.50)，參與者們很認同服務學習在服務及學習上能兼顧與同時並行的想法，呼應了杜威「從做中學」的論點；學員們也表示願意到其他機構服務，在「因爲這次的經驗，我會想嘗試到其他的機構服務」的表現上得分 3.48 分 (SD=.50)；此外，參與者亦表示「若有機會我會願意在學校參與服務學習的活動」得分 3.37 分 (SD=.58)，因此，作爲一日性的服務學習體驗活動，的確很適合引導出學生對於服務學習的認識與參與程度，也可因此建議在上服務學習課程之前或是之初，可以先安排一日活動體驗課程，以增進修課同學對課程的瞭解，在選擇服務學習課程及服務機構時能更加切合自己的興趣所在；在「我會建議在上服務學習的課程之前，先參與類似今天的一日服務體驗課程，能幫助學生更清楚什麼是服務學習」方面分數爲 3.43 分 (SD=.50)，表示學生很肯定一日學習活動能讓他們瞭解什麼是服務學習；參與者高達 3.48 分 (SD=.53) 的分數，表示「今天的機構服務，可以讓我瞭解什麼是服務學習」。

(三) 態度量表之因素分析

本研究將服務學習態度量表部分，透過因素分析 (Factor Analysis)，將題目歸類爲五個新的變項，並分別加以命名爲：生命關懷、參與承諾、認同感、行前說明重要性、行前說明內容等五部分。

表五服務學習態度量表因素分析表

變項名稱	原始題號	題目
因素一 生命關懷	1	這次服務對我有很大的幫助
	2	有這次經驗我會更珍惜我的人生
	3	因為這次經驗我以後會主動付出關懷
	4	因為這次經驗我更願意付出自己的時間服務他人
	5	因為我的付出可以讓世界更美好
	6	我會因為能幫助人而感到開心
因素二 參與承諾	7	我不想再參加類似的服務學習活動
	8	因為這次的經驗我很樂於當一名志工
	12	因為這次經驗我會想嘗試到其他機構服務
	13	若有機會我會願意在學校參與服務學習的活動
因素三 認同感	11	這次活動不只提供服務我也得到學習
	14	建議在服務學習課程前先參與一日服務體驗課程能更清楚服務學習
	15	今天的服務可以讓我更瞭解什麼是服務學習
因素四 行前說明重要性	9	行前說明對我去機構服務很有幫助
因素五 行前說明內容	10	我覺得行前說明可以再仔細一點

統計分析之連續變項考驗，及依照上表之題目分佈，重新計分，並進行推論統計方法分析。

二、差異的顯著性考驗

本研究之差異的顯著性考驗 (t-test)，在 95% 的信賴水準之下，結果如下：

表六性別與服務學習態度之平均數、標準差與 t 分數摘要表

變項	性別		t 值
	男生(n=57)	女生(n=53)	
	平均數 (標準差)	平均數 (標準差)	
生命關懷	3.62(.38)	3.50(.36)	1.163
參與承諾	3.46(.44)	3.34(.42)	1.068
認同感	3.48(.38)	3.51(.42)	-.224
行前說明重要性	3.45(.76)	3.58(1.06)	-.470
行前說明內容	2.95(.67)	2.90(.59)	.293

* $P < .05$ ** $P < .01$ *** $P < .001$

在生命關懷、參與承諾、認同感、行前說明重要性及行前說明內容的表現上，並不會因參與者「性別」的不同而有顯著的差異存在。

表七是否有服務學習經驗與服務學習態度之平均數、標準差與 t 分數摘要表

變項	是否有服務學習經驗		t 值
	有(n=60)	沒有(n=20)	
	平均數 (標準差)	平均數 (標準差)	
生命關懷	3.57(.35)	3.43(.41)	1.292
參與承諾	3.38(.45)	3.38(.38)	-.043
認同感	3.49(.39)	3.53(.45)	-.366
行前說明重要性	3.47(.66)	3.73(1.58)	-.926
行前說明內容	2.91(.63)	2.93(.59)	-.119

* $P < .05$ ** $P < .01$ *** $P < .001$

在生命關懷、參與承諾、認同感、行前說明重要性及行前說明內容的表現上，並不會因參與者「是否有服務學習經驗」，而有顯著的差異存在。

表八是否曾擔任志工與服務學習態度之平均數、標準差與 t 分數摘要表

變項	是否曾擔任志工		t 值
	有(n=63)	沒有(n=17)	
	平均數 (標準差)	平均數 (標準差)	
生命關懷	3.55(.36)	3.51(.39)	.287
參與承諾	3.40(.41)	3.29(.49)	.861
認同感	3.49(.40)	3.54(.44)	-.384
行前說明重要性	3.60(1.04)	3.31(.63)	.952
行前說明內容	2.96(.55)	2.77(.83)	.970

* $P < .05$ ** $P < .01$ *** $P < .001$

在生命關懷、參與承諾、認同感、行前說明重要性及行前說明內容的表現上，並不會因參與者「是否曾擔任志工」，而有顯著的差異存在。

表九是否上過志願服務基礎訓練課程與服務學習態度之平均數、標準差與 t 分數摘要表

變項	是否上過志願服務基礎訓練課程		t 值
	有(n=35)	沒有(n=45)	
	平均數 (標準差)	平均數 (標準差)	
生命關懷	3.53(.36)	3.54(.38)	-.125
參與承諾	3.35(.43)	3.40(.43)	-.519
認同感	3.53(.38)	3.48(.43)	.426
行前說明重要性	3.62(1.33)	3.47(.56)	.573
行前說明內容	2.85(.73)	2.97(.53)	-.769

* $P < .05$ ** $P < .01$ *** $P < .001$

在生命關懷、參與承諾、認同感、行前說明重要性及行前說明內容的表現上，並不會因參與者「是否上過志願服務基礎訓練課程」，而有顯著的差異存在。

表十是否上過志願服務特殊訓練課程與服務學習態度之平均數、標準差與 t 分數摘要表

變項	是否上過志願服務特殊訓練課程		t 值
	有(n=23)	沒有(n=57)	
	平均數 (標準差)	平均數 (標準差)	
生命關懷	3.47(.37)	3.57(.37)	-.904
參與承諾	3.26(.41)	3.42(.43)	-1.310
認同感	3.35(.36)	3.56(.41)	-1.803
行前說明重要性	3.65(1.50)	3.49(.67)	.571
行前說明內容	2.76(.83)	2.98(.51)	-1.201

* $P < .05$ ** $P < .01$ *** $P < .001$

在生命關懷、參與承諾、認同感、行前說明重要性及行前說明內容的表現上，並不會因參與者「是否上過志願服務特殊訓練課程」，而有顯著的差異存在。

本研究針對服務學習態度量表的差異性考驗部分進行統計分析，結果顯示，參與者並不會因為性別、是否曾有過服務學習經驗、是否曾擔任過志工、是否受過志工基礎課程訓練及特殊課程訓練而存在著顯著的差異，因此，生命關懷、參與承諾、認同感、行前說明重要性及行前說明內容部分並不會因為參與性別、是否曾有過服務學習經驗、是否曾擔任過志工、是否受過志工基礎課程訓練及特殊課程訓練而存在著顯著的不同。

三、連續變項之相關性探討

在 95% 的信賴水準之下，本研究之相關性考驗結果如下：

(一) 服務學習活動的生命關懷與參與承諾、認同感、行前說明之相關性考驗

表十一服務學習活動的生命關懷與參與承諾、認同感、行前說明之相關性考驗

變項	參與承諾	認同感	行前說明重要性	行前說明內容
生命關懷	.358**	.456**	.084	.089

* $P < .05$ ** $P < .01$ *** $P < .001$

研究中顯示：服務學習活動對參與者的生命關懷與參與承諾成正相關，且達顯著水準 ($r = .358^*$, $P < .01$)。而正向影響與認同感亦呈現正相關，且達顯著水準 ($r = .456^{**}$, $P < .01$)。在與行前說明的重要性及內容上則未達顯著。結果顯示：生命關懷與參與承諾及認同感成正比，也就是說，當服務學習活動的生命關懷得分越高時，參與承諾、認同感之得分亦越高。亦即當參與者越能感受到單次服務學習活動對自己生命關懷得啟發時，他們越想要參與社會服務並奉獻一己之力，對於服務學習教學活動之認同感也越高。

(二) 服務學習活動的參與承諾與行前說明之相關性考驗

表十二服務學習活動的參與承諾與行前說明之相關性考驗

變項	認同感	行前說明重要性	行前說明內容
參與承諾	.444**	-.005	.281*

* $P < .05$ ** $P < .01$ *** $P < .001$

研究中顯示：服務學習活動參與者的參與認同感正相關，且達顯著水準（ $r=.444^{**}$ ， $P<.01$ ）。而參與承諾與行前說明的重要性則未達顯著水準（ $r=-.005$ ， $P>.05$ ）。而參與承諾與行前說明的內容詳細則達顯著水準（ $r=.281^{*}$ ， $P<.05$ ）。結果顯示：當參與者在服務學習態度量表的參與承諾得分越高時，在行前說明的內容部分得分亦越高。亦即當參與者有較高意願想要參與社會服務並奉獻一己之力時，也越要求行前說明內容之詳細程度。

(三) 服務學習活動的認同感與行前說明之相關性考驗

表十三服務學習活動的認同感與行前說明之相關性考驗

變項	行前說明重要性	行前說明內容
認同感	.072	.124

* $P<.05$ ** $P<.01$ *** $P<.001$

研究中顯示：服務學習活動參與者的認同感，與行前說明的重要性及內容為正相關，但未達顯著水準（ $r=.027$ ， $P>.05$ ； $r=.124$ ， $P>.05$ ）。

(四) 服務學習活動的行前說明之重要性與說明之詳細程度之相關性考驗

表十四服務學習活動的行前說明之重要性與說明之詳細程度之相關性考驗

變項	行前說明內容
行前說明重要性	-.066

* $P<.05$ ** $P<.01$ *** $P<.001$

研究中顯示：參與者認為服務學習活動的行前說明重要性與內容之詳細程度呈現負相關，但未達顯著水準（ $r=-.066$ ， $P>.05$ ）。可能是因為，當參與者越覺得行前說明重要時，他們越要求說明內容的充實性，也越容易感受到說明內容的不足。

四、開放性問卷分析

(一) 生命關懷

在經由這次活動的安排，參與者表示活動的設計能對自己在生命方面有很大的啓發並體悟到尊重每個人的差異性，而且在活動中更學習到不該對服務對象有刻板化印象、增強了同理心、如何與人建立關係以及團隊合作的重要性：

1.打破對服務對象的刻板印象

B03：「我今天服務的對象待人親和、很善良，這與我想像中的不一樣。」

B57：「打破我對植物人的刻板印象，像是一直認為植物人不會動...」。

2.瞭解對服務對象須有同理心

A5：「陪著快樂的爺爺、奶奶，餵他們吃飯，聽他們分享陳年往事，一個服務，一顆關懷的心，我很快樂。」

A17：「我們在伊甸基金會幫忙佈置，看到他們小朋友跟我們打招呼的笑容，感覺就很窩心，也一直聽到老師不斷教導他們怎嚙說新年快樂、上廁所、洗手...需要很有耐心」。

B19:「讓我學到怎麼服務別人,意義就是經由這次服務,可以知道關懷別人的重要。」

3. 體會團隊合作的重要

A15:「過程中需要加註許多的耐心,印象最深刻的就是大家一起合作完成許多任務」。

A17:「在服務中雖然是負責環境佈置,但學習到分工合作、互相幫忙」。

4. 對自我生命的啟發

A1:「對我來說意義重大,我的生活幾乎沒老人,接觸機會很少,所以這次經驗對我很珍貴。」

A5:「懂得關心、懂的分享,話說簡單,但要真的做卻不簡單。」

A18:「如何面對去面對身上有病痛的人,因為藉著他們讓我奉獻出我的愛心,看見他們的笑容。」

從上述「生命關懷」變項來看,其「服務學習態度量表」的平均數是在 3.40 分以上,對這次活動給予相當大的正向肯定。在此部分與開放性問卷的下列三個題目有關:「今天的服務讓我印象最深刻的是?」、「今天的服務,對我來說意義是?」、「今天的服務,讓我想要做的改變是?」。參與者在開放性問卷的陳述與服務學習量表的分數是符合其意義,對於生命關懷與經驗有著相當影響,包含了(1)對服務對象的認識;(2)學習用同理心看待事物;(3)團隊合作的重要性;(4)珍惜自己的人生與尊重他人的生命。

(二) 參與服務的承諾

在經由這次單次的服務學習方案,參與者大多願意再繼續投入社會服務的行列或願意繼續參加類似的機構服務:

A1:「我想關還更多需要幫助的人。因幫助人事件令人開心愉悅的事,有可以幫助需要我們的人」。

A3:「這機構裡面已經有很多需要關心的人,我們可能連機構裡的人都照顧不周全了,所以在日常生活中更要多關心週遭的老少婦孺」。

A5:「當然會繼續服務。能夠關懷他人是種幸福的機會,我也希望改變自己不再自私」。

A17:「我覺得就算再怎麼抱怨,但我們都比那些需要幫這的人幸福,我也很喜歡他們接受我的幫助,聽到他們對我說謝謝(微笑),這是動力」。

在「參與服務的承諾」方面與開放性問卷的「對於我今天的服務,我今後是否將關懷更多需要幫助的人?為什麼?」題目相關。參與者表示會繼續關懷弱勢團體並繼續服務。這樣單次的服務學習方案是很適合引發學生繼續投入服務的行列,因為除了對自我生命有所啟發之外,也表達出(1)助人是快樂的;(2)提升自我的價值;(3)能為社會付出更多關懷等繼續服務的動機。

(三) 認同服務的重要性，但對服務學習的意義的瞭解尚待加強

參與者體會到這次活動不只是「服務」，也「學習」到許多教室外的知識，對於活動都有著相當的反思，例如：多關心家人、改變對人的態度、服務需要專業、機構物理環境的規劃與活動的設計等。

1.對家人要多一份關心

A1：「我跟自己的阿公阿嬤沒有住在一起，很少跟阿公阿嬤講話，想要多跟阿公阿嬤聊天就算是一個問候、關心也好。」

A17：「讓我想更爲需要幫助的人服務，因爲今天大家看到那群活潑的小朋友都很想跟他們互動，也應該多跟家人互動。」

2.服務需要專業

A18：「他們是如何去照顧老人，他們對老人的熱心與關懷。」

B5：「哇!原來照顧老人這麼辛苦且不容易要熟悉每個人的個性與脾氣。」

3. 機構物理環境的重要

A3：「照顧老人，必須提供他們舒適的安養環境。」

4.爲服務對象設計適當的活動

B01：「多陪老人聊天、唱歌或表演活動」。

B29：「可以多增加一些遊樂器材，在邊玩邊學習下達到肢體復健」。

B50：「可以陪他們玩玩遊戲、唱歌，多一些互動活動等等」。

雖然，參與者認同這樣的單次的服務學習方案能對服務學習有所認識，但對於服務學習的觀念是不清楚的，大多認爲服務學習就是「服務」，是一種關懷與付出，對於「學習」觀念的認識比較忽略。

A5：「服務學習是新的體驗，找到真實的自己爲他人付出，把自己熱切的心傳給需要幫助的人」。

B01：「即是學習如何服務。讓更多需要服務的人得到服務」。

B05：「服務學習是去學習服務人 服務學習的目的，讓我們更瞭解爲什麼要去服務人」。

B17：「更懂得去幫助關心他們。讓被幫助的人得到開心，滿足和我們的愛」。

在「服務的認同感」方面，雖然在「服務學習態度量表」呈現出對於服務學習相當認同，但在開放性問卷的題目「有了這次的經驗，我認爲服務學習是？服務學習的目的是？」中發現，參與者對於服務學習的意義與目的是需要再加強的，參與者對於服務學習的概念是停留在於服務，而缺乏對於學習的認知，對於行前課程的反思性較少，多強調在服務過程中的體驗。

(四) 行前說明重要性

參與者對於投入機構大都是充滿了未知的恐懼，例如：不清楚機構的性質、擔心不知道如何跟服務對象互動、擔心自己能力的極限、擔憂無法語言無法溝通等問題，因此參與者表示行前說明對於投入服務的重要性。

1.與服務對象互動上的恐懼

A3：「我擔心自己不知道要跟阿公阿嬤做什麼、說什麼，平常就不太敢跟不認識的人說話，這次是來陪伴不認識的阿公、阿嬤，所以多少會有點擔心」。

B07：「擔心服務對象會對我很冷漠，所以在行前說明時有說過，說不定會遇到冷漠的阿公或阿嬤，如果是那樣，那麼在溝通上就會有一些些小問題了」。

B10：「擔心會發生突發狀況，突然間不知所挫，不知該如何是好」。

B27：「擔心他們會騷擾我，怕他們過度熱情」。

2.對於自我服務能力的質疑

A11：「擔心...做的不夠好!因為不是很瞭解自己能做什麼」。

B20：「擔心不知如何與孩子對談，因為不夠專業，隔行如隔山」。

3.語言上的隔閡

A20：「語言溝通問題，因為不會說台語」。

B45：「擔心阿公、阿嬤講台語時我會聽不懂，因為我台語沒有很好」。

在「行前說明的重要性」方面，與開放性問卷的「在到機構服務之前，我會擔心什麼事情？為何會擔心？」題目相關。參與者認同行前說明的重要性，主要是出自於對於服務機構的陌生、對於服務對象在專業服務的不熟悉以及語言溝通的擔憂，因此，期待在行前說明方面能獲得更多服務的相關訊息，以減輕自己內在的恐懼。

（五）行前訓練的內容

行前訓練的課程是必須針對服務對象性質的差異有所不同，參與者行前所擔憂的問題也就是行前期待所接受的訓練內容，參與者期待行前訓練課程能包含：

1.團康活動的課程

A3：「教導我們如何和老人談話，說些什麼，要做什麼」。

2.助人技巧與人際溝通課程

B09：「如何和人說話的技巧」。

B32：「與年長者談話內容細節」。

3.情緒管理課程

B47：「心態上，有時候老人會不斷重複講一樣的話，需要調整心態才不會有不耐的反應」。

4.對機構的介紹課程

B52：「多找些服務機構的資料，讓我們更瞭解他們」。

B58：「機構成立目的以及多一些照片以便瞭解當地設備，這樣去到那就不用再一直看介紹片，可以直接服務！」。

5.服務對象的特質與照護課程

A18：「能上一下為老人吃飯的過程」。

B15：「說明服務中可能會遇到的事情」。

B50：「如何餵他們吃飯，如何回應他們所問的問題，這樣才不會害怕」。

6.行前體驗課程

A7：「我認為行前體驗課可以再逼真，也可以再解說清楚一點，或者告訴參與者可行的方法」。

B57：「突發狀況的演練。不怕一萬，只怕萬一。突發狀況是最難避免的，也需要大概瞭解一下」。

在「行前訓練的內容」方面，與開放性問卷的「行前訓練上的課程，是為幫助服務學習進行得更順利，我建議行前訓練可以上的課程是？」題目相關。參與者期待行前訓練課程應包含，團康活動、助人技巧、人際溝通與互動、情緒管理、機構的簡介、服務對象的特質、服務對象的照護、服務前的體驗等課程。

伍、研究結論

一、研究結果

(一) 參與服務學習方案女生多於男生，參與者大多有參加過社會服務的經驗

本研究發現，參與本服務學習的女生多於男生，表示不管在志願服務或服務學習上，主動參與的女生都遠多於男生，建議可以多鼓勵宣導男生的參與，以增加男生體驗服務學習的機會，並提升其相關之正向經驗與社會參與；此外，本領訓營活動乃是自願報名參加，參與者曾參與過服務學習者高達三分之一以上，這樣的結果可能是因為選擇參與此營隊之參與者，本身即對於社區活動與關懷的參與程度較高之故。

(二) 高達八成之參與者大多有擔任志工的經驗

據調查，台灣青少年曾擔任志工比例約 15%（謝君蔚，2011），而本研究之受試者有將近八成參與者表示曾經擔任過志工。這數據遠遠超過台灣青少年參與志願服務之數據，顯示參與者對於志願服務投入的比例很高，這可能是因為本研究之受試者本身就喜歡投身在志願服務的行列，奉獻一己之力以利人、助人；但從整個台灣青少年參與的狀況來說，志願服務工作仍須橫向的推廣與縱向的深耕。

(三) 受過志願服務基礎及特殊訓練的比例不高

依照本研究受試者參與志願服務的熱忱程度來看，受過志願服務法規定之志工訓練課程（含基礎課程與特殊課程）仍不到三成，更遑論台灣社會中目前雖大力倡導志願服務，但仍

有很高比例的青少年未受過相關訓練，也就是說，不到三成的參與者領有內政部所發放的志願服務證。志工在擔任志願服務工作之前的訓練有其重要性與必要性，不僅可以建立志願服務的態度，瞭解志願服務的內涵、相關法規，更可以傳達志願服務所讓愛流傳下去的精神。

此外，目前國內在探討服務學習教育方案的訓練時，較常以志願服務訓練課程來討論，本研究亦發現，受試者認為針對活動的先行說明課程是很重要的。因此，服務學習教育活動之訓練課程是否應該比照志願服務訓練課程？亦或是該擬定一套針對服務學習教育方案而衍申出的課程，來增進學生對於服務學習的知能，這都是值得再深入討論與研究的，雖然服務學習能增加志願服務者，讓擔任志工成爲一種社會風氣是服務學習的一個重要目的，但服務學習的本質與內涵與志願服務還是有所不同的。

(四) 單次服務學習體驗活動能有效幫助學生更瞭解服務學習教育

受試者表示，單次服務學習活動，對於他們瞭解服務學習的機構及服務學習活動，有很大的幫助。因此，本研究建議，在學校開始服務學習課程之前可以先辦理單次服務學習活動，提早在課程開始之前讓學生瞭解服務學習的意義、內涵……等，可裨益學生參與服務學習教育課程的成效，並在相關課程中能有更好的表現，更能達到該課程的教學目的。

(五) 單次服務學習活動能有效提升學生對於生命的關懷

參與者表示服務學習活動有很大的幫助、讓我更珍惜我的人生、願意主動付出關懷、付出自己的時間服務他人、我的付出可以讓世界更美好、因爲能幫助人而感到開心……等。活動的設計能對自己在生命方面有很大的啓發並體悟到尊重每個人的差異性，而且在活動中更學習到不該對服務對象有刻板化印象、應增強同理心、如何與人建立關係以及團隊合作的重要性，這些部分，都呼應了教育部對於服務學習教學方案的期待，也使學生學習成效從單純的理論知識提升到全人生命的發展，走出對社會的冷漠、被動及自私的心態。

(六) 單次服務學習活動能有效增加學生對社會服務的參與承諾

參與者表示會繼續關懷弱勢團體、繼續服務、並願意參與學校所規劃的服務學習教學課程。這樣單次的服務學習方案是很適合引發學生繼續投入服務的行列，除了對自我生命有所啓發之外，也表達出(1)助人是快樂的；(2)提升自我的價值；(3)能爲社會付出更多關懷……等繼續服務的動機。本活動能有效提升學生對於社會服務的參與承諾，透過這樣的服務過程，學生亦能有效的提升自我內在的價值、責任感、對生命的關懷，進而成爲一位世界公民。

(七) 學生能確實感受到「服務-學習 (Service-Learning)」並重及對活動的反思

參與者表示，參與者體會到這次活動不只是「服務」，也能「學習」到許多教室外的知識。此外，對於參與服務的內容亦有著相當的反思，例如：多關心家人、改變對人的態度、服務需要專業、機構物理環境的規劃與活動的設計……等。

雖然，參與者認同這樣的單次的服務學習方案能對服務學習有所認識，但對於服務學習的觀念仍不夠清楚，認爲服務學習就是「服務」，是一種關懷與付出，對於「學習」觀念的

認識還是比較忽略，而較趨近於志願服務的觀念，這部分的觀念需要多一點時間去澄清與導正。

(八) 行前說明扮演舉足輕重的角色

參與者對於投入機構大都是充滿了未知的恐懼，例如：不清楚機構的性質、擔心不知道如何跟服務對象互動、擔心自己能力的極限、擔憂無法與服務接受者溝通……等問題，因此參與者表示行前說明對於投入服務扮演舉足輕重的角色。

行前說明的內容及仔細程度，在服務學習教學活動中都扮演著很重要的角色，行前訓練的課程必須針對服務對象性質的差異而有不同的設計，參與者行前所擔憂的問題，也就是行前期待所接受到的訓練內容，參與者建議訓練課程應包含，團康活動、助人技巧、人際溝通與互動、情緒管理、機構的簡介、服務對象的特質、服務對象的照護、服務前的體驗等課程。

從參與者的課程內容建議足見，雖然這是單次活動體驗課程，但參與者對於服務過程所需要具備的知能，已能夠深入進行反思並給予建議，並供參考。此外，亦能感受到參與者服務過程中的投入程度與省思，這將是一個好的服務學習所期待的結果。

二、研究建議

本研究建議如下：

(一) 在規劃單次服務學習方案必須考量到服務學習方案的規劃與志願服務在意涵上的差異，志願服務者是出於自由意願投入服務，而參與單次或短期服務學習的參與者大多是出於好奇而嘗試的非志願性動機。因此，在規劃單次或短期服務學習方案時必須擺脫志願服務的觀念來看待服務學習方案。

(二) 單次或短期服務學習方案扮演著提供參與者瞭解社會議題與關懷的機會，激發參與者投入服務的動機，探索服務的意義與價值，期待日後投入服務的行列。本文認為在執行服務學習方案時，可先運用單次服務學習方案先讓參與者瞭解服務學習，認識如何從服務中學習的重要性；並且活動規劃上可以關懷性服務為起點，激發出學生生命內在的關懷動機，以利延伸出往後長期對社會服務的投入。

(三) 參與者雖然對服務的動機都很強烈，但對未知的服務內容卻有著相當程度的擔憂，活動行前的課程與說明則扮演相當重要的角色。志願服務依其定義與內涵規劃出一套基礎與特殊訓練，且志願服務法在民國 90 年成立至今尚未做課程上的檢討，本身的課程是否仍適合現今的志願服務者尚待檢視。所以在執行服務學習方案時應該針對不同服務類型設計出適當的訓練課程。綜合本研究發現，對於在執行服務性質單次或短期服務學習方案前，建議可先進行以下課程的介紹：(1)何為服務學習；(2)生命教育；(3)團康技巧；(3)情緒管理；(4)助人技巧；(5)人際溝通；(6)服務對象特質的介紹；(7)服務機構的介紹；(8)服務過程可能發生的問題與處理技巧等課程。

三、研究限制

(一) 參與者本身教育背景的差異

本研究的對象為雲嘉地區的高中生及專科生，本身在學習及專業背景上皆不同，導致對活動行前說明課程的期待與需求也有所差異。

(二) 服務活動內容的規劃限制

1.服務機構的安排：本研究的服務單位是以嘉義市社會福利機構為主，服務學習活動參與學生達 80 人，要同時提供參與者同樣的機構及服務內容，實屬不易，故研究設計將參與者的服務活動分配到七個不同的社會福利機構，無法將服務對象與內容控制在同質性上。

2.服務學習內容不同：服務機構雖同為社福機構，但每個機構中的服務對象及內容迥異，願意開放給服務學習同學服務的範疇也有所不同，因而導致參與者之間服務的對象與內容有所不同。此外，能否直接接觸服務對象對於學生在活動後的反思與領受亦會產生影響，如：服務內容為行政事務者，其反思的內涵自然與帶領老人進行同樂會者有所不同。

參考文獻

- 1.白麗雯、陳瑋、胡月娟、范高翔（2008）·海外服務學習課程之規劃與模式－以護理系印尼跨國際志工服務為例。資料來源：2010年12月18日取自
http://epaper.ctust.edu.tw/upload_files/test/12363405206.doc
- 2.宇沙、葉棻譯（1997）·Robert Coles 著。服務的呼喚：理想主義的實踐（**The Call of Service**）。台北：遠流。
- 3.李燕美（2004）·華岡同濟社服務學習方案實施之初探－從大學社團與社區機構互動觀點分析。載於林至善主編，學生事務與社團輔導第五輯，頁511-543。台北市：東吳大學學生事務處課外活動組。
- 4.林至善（2002）·服務學習方案的成功因素。中等學校服務學習實用手冊。頁26-27。台北：行政院青年輔導委員會。
- 5.林勝義（2001）·服務學習指導手冊。台北：行政院青年輔導委員會。
- 6.林勝義（2009）·志願服務與服務學習。志願服務與志工管理：做快樂的志工及管理者。頁190-200。初版三刷。台北：五南。
- 7.林慧貞（2006）·大學生參與服務學習意願初探。開南大學通識教育研究集刊，10，頁171-192。
- 8.林慧貞（2007）·美國高等教育服務學習方案設計之研究。通識研究集刊，11，頁117-140。
- 9.林寶山譯（1992）·John Dewey 著。民主主義與教育（**Democracy and Education**）。台北：五南。
- 10.姜樂義（2010）·與國際機構建立服務學習夥伴關係實務經驗分享。明新科技大學第二屆服務學習學術研討會。發表於明新科技大學服務學習中心主辦。新竹：明新科大。
- 11.胡憶蓓（2010）·淺談大學與機構建立服務學習夥伴關係。明新科技大學第二屆服務學習學術研討會。發表於明新科技大學服務學習中心主辦。新竹：明新科大。
- 12.孫智辰（2008）·當生命教育遇到生命教育－重建志工價值與倫理之初探。南瀛志工專刊。頁2-8。
- 13.徐明、邱筱琪（2009）·服務－學習方案實施與伙伴關係的發展。從服務中學習：跨領域服務－學習理論與實務。二板一刷，頁89-130。台北：洪葉。
- 14.張同廟、柳金財、魏世賢（2010）·影響大學生服務學習成效的相關因素研究。育達科大學報，23，頁82-107。
- 15.張淑媚（2004）·參加第15屆全美服務學習研討會報告。台北：行政院青輔會第四處。
- 16.教育部（2010）·大專校院服務學習方案。教育部服務學習網站。取自：
<http://english.moe.gov.tw/mp.asp?mp=10000>
- 17.郭小平（1998）·杜威（**John Dewey**）。第二版。香港：中華書局。
- 18.郭芳妙（1996）·美國中小學服務學習之研究。國立台灣師範大學教育研究所。碩士論文，未出版。
- 19.陳金貴（2000）·我國大專院校推動服務學習方案的檢討。教師天地，104，頁6-15。
- 20.陳建松（2008）·志願服務發展趨勢。2008年7月20日取自：<http://wiki.fcu.org.tw/images/9/99>
- 21.陳昭明（2010）·大學如何與社區機構建立服務學習夥伴關係。明新科技大學第二屆服務學習學術研討會。發表於明新科技大學服務學習中心主辦。新竹：明新科大。
- 22.單文經（1999）·強化學校與社區關係、增進學生學習機會：美國的作法。教育資料集刊，(27)，頁191-209。
- 23.曾滕光、曾華源（2001）·我國志願服務潛在問題與應有的走向－兼論新通過之志願服務法。社區發展季刊，93，頁6-18。
- 24.馮莉雅（2005）·美國高等教育服務學習課程模式之研究。臺中師院學報，19(1)，頁1-19。

- 25.黃玉 (2000)·服務學習：公民教育的新教學法之一。二十一世紀公民與道德教育學術研討會。發表於台灣師範大學公民訓育學系主辦。台北：師大。
- 26.黃玉 (2002)·服務學習的連結-台灣師大公訓系「服務學習」課程設計理念與經驗分享。發表於輔仁大學法管學院校務發展委員會主辦：大專院校推動服務-學習(Service-Learning)之回顧與探討研討會。6月2日，台北縣：輔仁大學。
- 27.黃玉 (2001)·服務學習－公民教育的具體實踐。人文及社會學科教學通訊，12(3)，頁 20-42。
- 28.黃玉 (2009)·從服務中學習－跨領域服務學習理論與實務。二板一刷。台北：洪葉文化。
- 29.楊于箴 (2009)·黃玉主編。從服務中學習－跨領域服務學習理論與實務。二板一刷。台北：洪葉文化。
- 30.楊昌裕 (2002)·以服務學習的理念推展志願服務。學生事務－理論與實務，41(1)，頁 43-54。
- 31.楊淑雯 (2010)·服務學習課程規劃與實施成效之研究。崑山科技大學學報，7，頁 61-75。
- 32.趙孟婕 (2008)·美國高齡者服務學習的實施與困境及其對我國的啟示。明新學報，34(1)，頁 335-344。
- 33.劉杏元、劉若蘭、楊仕裕、林至善 (2009)·服務學習的方案設計。從服務中學習：跨領域服務－學習理論與實務。二板一刷，頁 131-228。台北：洪葉文化。
- 34.冀劍制 (2008)·服務學習的精神與實踐－以華梵大學「覺之教育」為基礎。實踐博雅學報，9，頁 103-125。
- 35.謝維和 (2002)·教育活動與社會化。教育社會學。一版，頁 205-262。台北：五南出版社。
- 36.嚴文廷 (2009)·大學生不幫忙 投入服務學習僅 4 成。2009 年 2 月 25 日取自：
<http://www.lihpao.com/?action-viewnews-itemid-16098>。
- 37.謝君蔚 (2011)·台灣青少年志工成長空間大。2011 年 01 月 13 日取自：
<http://blog.yam.com/studyabroad0321/article/36514964>
- 38.Astin, A.W., Vogelgesang, L.J., Ikeda, E.K., & Yee, J.A. (2000). *How service learning affects students*. University of California, Los Angeles: Higher Education Research Institute.
- 39.Eyler, J., & Giles, D.(1999). *Where's the learning in service-learning?* San Francisco, CA: Jossey-Bass Publishing Company.
- 40.Gelmon, S. B. (2003). *Assessment as a Means of Building Service Learning Partnerships* (p.45). San Francisco: Jossey-Bass.
- 41.Hervani, A., & Helms, M. M. (2004). Increasing Creativity in Economics: The Service Learning Project. *Journal of Education for Business*, 79(5), 267-274.
- 42.Kozeracki, C. A. (2000). ERIC Review: Service learning in the community college. *Community College Review*, 27(4), 54-64.
- 43.Jacoby, B. (1996). *Service learning in today's higher education*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- 44.Jacoby, B. (2003). Fundamentals of service-learning partnerships. In B. Jacoby & Associates (Eds.), *Building partnerships for service-learning* (pp. 1-19). San Francisco: Jossey-Bass.
- 45.McCarthy, M. D. (1996). One-time and short-term service-learning experiences. In B. Jacoby & Associates (Eds.), *Service-Learning in higher education: Concepts and practices*(pp.113-134). San Francisco: Jossey-Bass Press.
- 46.Sigmon, R. (1996). The problem of definition in service-learning. In R. Sigmon et. al. *The journey to service-learning*. Washington, D.C.: Council of Independent Colleges.
- 47.Sharkey,S., Brooker, R., & Schulte, J. (2002). *The culture of service at Alverno College*. In M.E. Kennyt. al. *Learning to serve: promoting civil society through service learning*. Boston: Kluwer Academic Publishers.
- 48.Scheuermann, C. D. (1996). Ongoing Cocurricular Service-Learning. In B. Jacoby & Associates(Eds.),

Service-Learning in higher education: Concepts and practices(pp.135-155). San Francisco: Jossey-Bass Press.

- 49.Wade, R. C. (1997). Community service-learning: an overview. In R. C. Wade (Ed), *Community Service-Learning: a Guide to Including Service in the Public School Curriculum*. (pp.19-34) Albany: State University of New York Press.

附錄一

領訓營社會福利機構服務學習問卷

親愛的青年伙伴您好！

本問卷是不記名的，您的資料也將被保密，答案僅提供本次活動的參考與服務學習研究之用，您可以安心作答，您的答案將對我們很重要。

感謝您參加此次的服務學習活動，相信您對於這次的服務學習，有一些自己的想法，我們很想瞭解您對於這次活動的想法，請把您的想法讓我們知道，以做為服務學習活動改進的依據，讓下次的活動更好。

謝謝您的耐心填答！

崇仁醫護管理專科學校 孫智辰

涂靜宜 敬上

(感謝天主教嘉義教區青年工作室對本研究的支持)

一、基本資料

1. 我的性別是：男 女
2. 我現在的年齡是：_____歲
3. 我就讀的學校是 _____，就讀的年級是 _____
4. 這次會來參加活動是因為 _____
5. 我這次服務學習的機構是？_____
6. 我這次去機構服務，所服務的內容是？_____
7. 我曾經有過服務學習的經驗？有 沒有
8. 我有曾經擔任志工的經驗？有 沒有
9. 我曾經上過志願服務培訓的基礎課程？有 沒有
10. 我曾經上過志願服務培訓的進階課程？有 沒有
11. 透過這次的服務經驗，我更瞭解我去服務的機構有 沒有

二、服務學習量表

1. 我覺得這次的服務對我有很大幫助？
非常同意 同意 不同意 非常不同意
2. 因為這次的經驗，我會更珍惜我的人生
非常同意 同意 不同意 非常不同意
3. 因為這次的經驗，我以後會主動付出關懷
非常同意 同意 不同意 非常不同意

4. 因為這次的經驗，我更願意付出自己的時間服務他人
非常同意 同意 不同意 非常不同意
5. 因為我得付出，可以讓世界更美好
非常同意 同意 不同意 非常不同意
6. 我會因為能幫助人而感到開心
非常同意 同意 不同意 非常不同意
7. 我不想再參加類似的服務學習活動
非常同意 同意 不同意 非常不同意
8. 因為這次的經驗，我以後很樂於當一名志工
非常同意 同意 不同意 非常不同意
9. 行前說明對我去機構服務有幫助
非常同意 同意 不同意 非常不同意
10. 我覺得行前說明可以再更仔細一點
非常同意 同意 不同意 非常不同意
11. 這次的活動不只提供「服務」，我也得到「學習」
非常同意 同意 不同意 非常不同意
12. 因為這次的經驗，我會想嘗試到其他的機構服務
非常同意 同意 不同意 非常不同意
13. 若有機會我會願意在學校參與服務學習的活動
非常同意 同意 不同意 非常不同意
14. 我會建議在上服務學習的課程之前，先參與類似今天的一日服務體驗課程，能幫助學生更清楚什麼是服務學習
非常同意 同意 不同意 非常不同意
15. 今天的機構服務，可以讓我瞭解什麼是服務學習
非常同意 同意 不同意 非常不同意

三、開放式問卷

(一) What-從服務學習的工作內容，我看見、聽見、接觸了什麼？

1. 今天的服務讓我印象最深刻的是？
2. 在到機構服務之前，我會擔心什麼事情？為何會擔心？

(二) So What-在服務學習的過程中.....

1. 今天的服務，對我來說意義是？
2. 從今天的服務中，我學習到什麼？
3. 今天的服務，讓我想要做的改變是？

(三) Now What-對於我今天的服務，我今後是否將關懷更多需要幫助的人？為什麼？

(四) 對於服務機構，我的建議是？

1. 我認爲我服務的機構可以再爲他們的服務對象做些什麼？
2. 透過今天服務的活動，我對於服務機構的認識是？
3. 我想要對受到我服務的人說的話是？
4. 以後會想要到怎樣的機構去服務？

(五) 對於服務學習課程，我的建議是？

1. 行前訓練上的課程，是爲了幫助服務學習進行得更順利，我建議行前訓練可以上的課程是？請具體列出或說明。
2. 有了這次的經驗，我認爲服務學習是？服務學習的目的是？

The Design and Implementation of Service Learning Program in Social Service Activities-Based on the Viewpoints of the Participants

Jr-Chen Suen¹ Jing-Yi Tu²

Abstract

This study focuses on the participants' viewpoints in giving social service by researching the single or short-term service-learning program, recommending a design and implementing the service-learning program. In this study, we use quantitative methods in collecting data and surveys using questionnaires with Close-end Questions and Open-ended Questions to study single or short-term service-learning program and application of the following recommendations: (1) In designing the service-learning program one must able to distinguish the differences between service-learning and volunteer's service and to understand the characteristics of participants which most of them are involuntary. And then plan a program according to their characteristics and expectations.(2) The single or short-term service-learning program can apply the social service activities , to stimulate the participants to enhance their concern to the society and to promote the individual's value of life.(3) In implementing the single or short-term service-learning program one can take courses such as Service Learning, Life Education, Team Building Activities Skill, Interpersonal Communication, Introduction of the Clients and the Organizations and Crisis Management.(4) Before the implementation of this program, it should be discussed clearly with the institutions the services they offered. And when the two parties reach a mutual decision, this program can now attain the effectiveness of learning-service program.

Key word: Learning-Service, Society Care, Single or Short-term Service-Learning Program

¹ Previously worked in Tainan County Government Bureau of Social Affairs, Chang Bing Show Chwan Memorial Hospital as a Social Worker worked in a protective cases and Emergency Room. Currently as a Lecturer in Chung-Jen College of Nursing, Health Sciences and Management and taking up Doctor of Education in The University of Manila, Philippines. And a China's licensed counselor in Psychology (level 2).

² Previously worked as a Researcher in Department of Research & Development at Child Welfare League Foundation. Currently as a Counselor in Student Counseling Center at Chung-Jen College of Nursing, Health Sciences and Management. And a China's licensed counselor in Psychology (level 2).