

教育部教學實踐研究計畫成果報告
Project Report for MOE Teaching Practice Research Program

計畫編號/Project Number：PGE107090

學門分類/Division：通識學門

執行期間/Funding Period：107/08/01-108/07/31

「服務學習與社會連結」通識課程教學創新及學生學習成效之研究

計畫主持人(Principal Investigator)：邱筱琪

共同主持人(Co-Principal Investigator)：無

執行機構及系所(Institution/Department/Program)：明新科技大學管理研究所

繳交報告日期(Report Submission Date)：108/09/20

「服務學習與社會連結」通識課程教學創新及學生學習成效之研究

一. 報告內文(Content)

1. 研究動機與目的(Research Motive and Purpose)

(1)高等教育服務學習課程已發展成熟

美國自 1980 年代興起服務學習，在高等教育中，全美已有 7% 的大學教師，曾開設服務學習課程 (Campus Compact, 2010)。臺灣自 1980 年代倡導志願服務，1990 年代服務教育興起，自 2007 年教育部公布「大專校院服務學習方案」(教育部，2007) 起，全國各大專校院服務學習課程開始蓬勃發展 (邱筱琪，2014)。根據 2010 年 10 月教育部修正公布之「大專校院服務學習方案」，至 98 學年度，全國已有 125 所大專校院設置服務學習專責單位於各校內推展服務學習，120 所大專校院將服務學習納入正式課程學分 (教育部，2010)。臺灣服務學習課程發展脈絡，約可分為三個重要階段：(一) 1980 年代倡導志願服務~1990 年代服務教育興起；(二) 2007 年~2012 年服務學習課程蓬勃發展；(三) 2013 年後大專校院攜手中小學、民間團體全面拓展服務學習 (邱筱琪，2014)。臺灣高等教育服務學習的發展，因著教育部的政策引導，雖較美國發展起步晚 20 年，然時至今日已發展成熟，與美國服務學習發展方向趨於同步。

(2)服務學習教學法有助於落實大學社會責任

教育部於 2017 年推動「大學社會責任實踐計畫」(University Social Responsibility, USR)，並公布「教育部推動大專校院社會責任實踐計畫補助要點」，透過經費補助方式，鼓勵大專校院強化區域城鄉發展(社區、產業、文化、智慧城市)之在地連結合作，以實踐其社會責任，並透過人文關懷及協助解決區域問題之概念，鼓勵教師帶領學生以跨系科、跨團隊或跨校聯盟之結合，或以結合地方政府及產業資源，共同促進在地產業聚落、社區文化創新發展，並增進學生對在地認同，進而激發在地就業或創業(教育部，2017b)。

於教育部 2014 年公布之「服務學習推動方案」中，明確指出服務學習 (service-learning) 是經驗學習的一種型式，青年學生在服務過程中滿足社區與被服務者的需求，透過服務學習過程中的反思與互惠，獲得學習效果與成長，帶給社區 (及機構) 新的思考，提供實質的幫助與問題解決，社區經由服務學習，與學校及師生建立夥伴關係，共同成長並達到互惠的功能(教育部，2014)。

因此，透過服務學習方案，將有助於落實教育部大學社會責任實踐計畫中，所強調之「在地連結」和「人才培育」之核心，並能藉由服務學習課程，由專業教師組成跨領域課群，共同帶領學生走入社區，實際了解社區真實問題，學生立即應用專業所學，回應社區問題，並採取實踐行動能力，從中培養學生在地認同意識，以具體實踐大學社會責任，進而激發學生在地就業或在地創業之意念，活絡地方成長動能，促成區域創新。

(3)國內研究鮮少關注服務學習融入通識課程的教學設計

國內遠見雜誌於2012年2月出版之大學專刊中，指出「志工服務學習」是臺灣高等教育新趨勢之一，並以「服務力漸成大學生活的潛課程」為標題，鼓勵大學生應具備關懷社會的服務力，透過勞動型服務、關懷型服務、專業型服務，及國際型服務等四項形式參與，培養自我成為世界公民（林珮萱，2012）。目前各大專校院開設服務學習課程已蔚為風潮、大量發展，且美國和英國積極重視高等教育連結公共服務與社會貢獻（邱筱琪，2014）。國內大專校院開設服務學習課程之模式，主要分為三類，包含「校訂服務學習必修共同課程」、「融入服務學習內涵通識課程」及「融入服務學習內涵專業課程」（教育部，2010）。

目前國內服務學習相關研究，仍以探討學生學習成效居多，較少探討通識課程與服務學習的相關研究，且更少關注到服務學習融入通識課程的教學設計。因此，本研究以研究者自身於通識課程中，所開設之「服務學習與社會連結」課程為教學實踐研究主體，探討課程之教學創新及學生學習成效，以充實國內通識教育及服務學習領域之創新教學理論與教學方法，並作為其他大專校院教師於通識課程中，融入服務學習教學法之參考。本研究具體目的為：

- A. 探究「服務學習與社會連結」通識課程之教學創新歷程。
- B. 探究「服務學習與社會連結」通識課程之教學設計。
- C. 探究「服務學習與社會連結」通識課程之學生學習成效。
- D. 綜合研究發現，提出促進我國融入服務學習內涵通識課程之建議與啟示。

2. 文獻探討(Literature Review)

(1)服務學習是新興教學法

服務學習是一種經驗教育的模式，透過有計劃安排的社區服務活動與結構化設計的反思過程，以完成服務的需求，並促進服務者（學生）的學習與發展，反思與互惠是服務學習的兩個中心要素（Jacoby et al, 1996）。服務學習必須透過有系統的設計、規劃、督導、省思及評量來達成設定的學習目標，是「服務」與「課程學習」的相互結合。

依據教育部（2010）定義，將服務學習分為兩種實施類型：（一）結合課程的服務學習：1.校訂共同課程：此屬學校訂定之共同課程，大多屬必修之基礎課程。猶如許多學校實施之勞作教育，但不同於校內清掃工作，此類課程融合社區服務歷程，安排基礎理論講座，以及課堂教師引導與討論，切實地協助學生達到課程所訂定之學習目標；2.通識課程：屬各校通識教育中心所開設之課程，提升學生人文素養、社會關懷、文藝欣賞與土地情操等發展全人人格的面向，授課教師依據課程目標，於課程中安排學生至校內或校外從事相關服務，並透過結構化反思帶領，以連結服務與課程學習；3.專業課程：指各系所開設之相關專業領域課程，每一門課皆特別設計安排服務社區之作業項目，並透過結構化反思帶領，促使學生應用課堂所學知能，以提升學習效果。（二）結合學生社團活動的服務學習：如推動大專社團帶動中小學社團發展計畫、辦理教育優先區中小學生營隊活動、教育部資訊志工團隊計畫、學校運動志工計畫及大專校院學生參與國際志工服務等。

過去文獻指出服務學習可：（一）增進傳統課程的學習；（二）促進個人發展；（三）培養公民意識與責任感；（四）貢獻社會。許多學者提出服務學習應是公民教育的有效教

學法，而服務學習更是提升高等教育效能的有效方案。實證研究亦顯示服務學習的確可促進學生個人發展、人際發展、瞭解及應用知識、批判思考能力、觀念轉變及公民能力。透過服務學習可以讓青少年的角色改變，過去的青少年被認為是被動的資源使用者與服務的消費者，而透過服務學習的參與，青少年變成主動的資源提供者、學習者及社會轉變中的領導者（教育部，2007）。

哈佛大學指出，在知識持續變動的時代，老師「如何教」比「教什麼」更重要（李雪莉、彭昱融，2008）。「課程的服務學習」對學生而言，是一種創造生命意義與多元能力的學習；對社區而言，是一種互惠的問題解決與成長；對老師而言，則是一種行動反思的經驗教學，「課程的服務學習」無疑是協助大學教師達成新世紀高等教育目標，與扮演建構知識夥伴角色的最佳途徑（黃玉，2009）。

(2) 大學社會責任與服務學習

2017年教育部提出為期五年(2018年至2022年)之「高等教育深耕計畫」，提出四大目標，包括落實教學創新、提升高教公共性、發展學校特色及善盡社會責任。其中目標三「善盡社會責任」，強調提升大學對在地區域或社會之貢獻度，由學校自訂深耕在地，對區域產業、人文、社區文化或城鄉等議題投入學校能量，促進在地活化，實踐社會責任之可檢核之成長目標（教育部，2017a）。

此外，搭配「大學社會責任實踐」計畫，透過經費補助引導大學對區域產業、教育、生態保育、民主發展、長期照護、社區文化或城鄉等議題投入教研能量，促進在地活化，落實大學社會責任實踐。分成二階段推動，包括試辦期(2017年8月至2018年3月)及執行期(2018年1月至2022年12月)；及四項推動作法：(一)強化區域產學鏈結，協助在地產業發展及升級；(二)促進區域資源整合，協助城鄉教育發展；(三)落實學校社會責任，引動師生參與社會創新；(四)促進人才培育與活絡在地學習、就業及創業(教育部，2017b)。而已在臺灣各大專院校發展成熟之服務學習，其精神與大學社會實踐計畫之理念不謀而合，各校能將過去服務學習推動方案，直接鏈結並擴大整合大學社會責任實踐計畫之推動作法，持續深耕在地社區發展。

因此，為呼應教育部高教深耕及大學社會責任實踐政策重點，各大專校院服務學習方案推動之重要性及永續性不言而喻。

(3) 通識教育與服務學習

教育部自2007年推動通識教育中程綱要計畫，鼓勵教師規劃以「行動及問題解決為導向」的通識課程設計，具有下列具體的援用原則：(一)清晰與內省的問題意識與理念架構；(二)以學生為中心的學習設計；(三)開放與真實的問題情境（黃俊儒，2011，頁211-215）。上述三項原則皆呼應服務學習所強調之社區聲音、學習為基礎及有意義的社區服務等特色。

Jeavons (1995) 運用「方便的聯姻」(a marriage of convenience) 形容服務學習與通識教育間密不可分的關係。服務學習教學法往往被運用在傳統藝術和科學領域，然而透過服務學習能促進通識教育教學目標有效的達成，特別是在：(一)幫助大學生課外學習；(二)幫助大學生整合跨領域學習；(三)幫助大學生培養公民意識與責任感等三方面，有顯著

的效益。服務學習是促成通識教育達成目標的有力工具，培養學生成為完整、積極、負責任的公民與領導者。

國內近年通識課程結合服務學習教學法之相關研究，多偏重於單一學校或單一課程之教學設計或學生學習成效之研究（廖賢娟，2009；劉振維，2013；王玫，2014；陳鳳雀、王文仁，2014；陳鳳雀，2014；李婧慧，2015）。研究者透過半結構的半結構深度訪談三位來自不同學校類型（一般大學、技職校院、專科學校）、專長領域及課程類別之大專校院教師，以探究大專校院教師連結公共服務之歷程、策略、影響因素、阻力與助力（邱筱琪，2016a）。研究者並曾以自身開設之「公民參與與服務學習」通識課程為例，探討教學設計歷程，透過內容分析分析法，本研究分別從教學理念、教學目標、服務規劃、教學大綱、教學評量、教學階段及執行方式、特殊規劃等面向進行文件分析，並檢視教學設計與國內外學者所提出之「服務學習課程教學設計理念」符合程度（邱筱琪，2016b）。

另外，研究者為探討服務學習融入技專校院通識課程之教學設計，採取質性研究法，以立意取樣方式，選取共計四位研究參與者，研究結果發現：(一)技專校院通識課程教師，透過結合教師個人專長領域、善用政府計畫補助、運用跨領域課群模式，以融入服務學習教學法；(二)技專校院通識課程融入服務學習教學法之教師，運用學校行政單位資源，使課程活潑化以提升學生學習動機；(三)為精進技專校院通識課程融入服務學習教學法，建議可由有經驗者帶領，以團隊合作方式進行、教師應於與服務機構建立關係，並提供學生多元選擇、學生小組人數不宜過多，讓學生能各司其職（邱筱琪，2017）。

綜上所述，國內目前針對服務學習通識課程的研究，目前以藝術類課程居多，研究方式依據研究主題不同，或偏重學生學習成效、或偏重課程發展歷程、或偏重教學活動設計之論述，然皆具有提供相同專業領域之教師，於通識課程中融入服務學習教學法之共同意義與價值。此外，各篇研究之論述脈絡與方式，將作為本研究撰寫之參考，且本研究將延伸研究者 2016 及 2017 年之研究結果，持續創新服務學習教學設計，並進一步分析學生學習成效。

(4)教學創新與服務學習

近年臺灣吹起翻轉教育的風潮，從日本教育大師佐藤學提倡的「學習共同體」，強調：(一)透過與「人事物」的相遇及對話，實現「活動式的學習」；(二)透過與他人的對話，實現「協同學習」；(三)擺脫儲蓄知識與技能的枷鎖，實現能夠表現、分享及品味知識與技能的「學習」等三項具體化實踐方法（黃郁倫、鍾啟泉譯，2012，頁 59-61）。其次，第一位主動打開教室大門，歡迎任何人前往觀課的高中國文教師—張輝誠，提出「學思達教學法」，主張二大基礎核心概念：(一)讓學生成為學習主角；(二)好奇心和思考，才是學生學習的最佳動力（張輝誠，2015，頁 88-93）。再者，臺大葉丙成教授 2014 年帶領學生團隊打敗哈佛、北大名校，拿下「全球教學創新」首獎，整理出教學創新七大原則：(一)教學創新最好從新學生開始；(二)教學創新應考慮學生負擔；(三)跟學生溝通、引起動機很重要；(四)教學設計的目的性盡量明確；(五)顧及學生課內外活動的時間管理；(六)盡量確保學生盡量確保學生有全面性的學習；(七)教學創新以少量增加為原則（葉丙成，2015，頁 105-110）。

服務學習的教學觀點，與批判教育及觀點轉化有關。「批判教育式教學理念」不同於傳

統式教學，教學觀點包括：(一)知識的意義：暫時性的、可被質疑的；(二)學生角色：主動學習者；(三)教師角色：協同學習者；(四)教育方式：理性溝通歷程；(五)教育目標：具社會關懷的世界公民；(六)師生關係：平等的對話關係；(七)教學策略：觀點轉化、批判反思、服務學習；(八)教學評量：多元型式、開放同儕參與；(九)意識形態：實踐、解放、行動；「轉化學習式教學理念」之教學觀點包括：(一)透過批判反思促進學生觀點轉化；(二)幫助學生從慈善走向行動；(三)有助於改善社會問題；(四)經歷發現問題、反思問題、解決問題、付諸行動四歷程(邱筱琪, 2013)。

研究者綜整國內外學者所提出之服務學習特質、階段、實施原則，歸納服務學習課程教學設計理念包括：(一)準備階段：1.瞭解被服務者需求；2.與被服務者共同擬訂計畫；3.為學生安排服務所需訓練；4.為所有涉入服務學習者指出明確的服務學習目標；(二)服務階段：1.依據課程目標安排學生適合的社區服務；2.讓學生接觸與學生不同背景的服務對象；3.提供學生多元選擇服務學習機構的機會；4.依據學生不同性別、人格類型、身心發展、認知發展程度、專業領域安排服務內容；5.指導學生服務過程中遵守志工倫理；(三)反思階段：1.服務前、服務中及服務後皆進行服務反思；2.從自我瞭解、服務對象、團隊合作、專業領域知識應用與公民責任等方向引導學生反思；3.設計結構化反思活動，如：撰寫服務日誌、小組討論、研究報告、研讀服務對象有關書籍等；(四)慶賀階段：1.期末邀請被服務機構一起分享學習與成長成果，協助彼此互惠增能；2.肯定服務成果，提供獎勵措施，激發持續服務的承諾；3.針對服務學習進行質化或量化評量(例如：實作評量、檔案評量、口語評量)；4.邀請被服務機構參與學生服務評量，提供回饋給被服務機構(邱筱琪, 2013)。

誠如葉丙成教授所言：「教學是門藝術，每個人都需要自己去摸索適合自己風格、適合自己學生、適合自己場域的一套教學方式」(引自葉丙成, 2015, 頁 100)。本研究將依據上述教學創新與服務學習的教學設計理念與原則，分別從準備、服務、反思、慶賀四階段，分析研究者於通識課程所開設「服務學習與社會連結」課程之創新教學設計。

3. 研究方法(Research Methodology)

實踐取向(praxis-oriented)的研究典範，研究者本身被視為實踐(research as praxis)，故透過研究可發揮彰權益能(empowerment)的功能(潘慧玲, 2003, 頁 22)。此外，進行服務學習相關研究，應充分整合理論(theory)、設計(design)、應用(practice)、測量(measurement)四個面向(Bringle, Clayton & Hatcher, 2013)。因此，本研究將以國內外文獻為基礎，以研究者所開設之「服務學習與社會連結」通識課程為研究主體，採用質量並重的研究方法，透過質化之內容分析法及量化之問卷調查法，探究課程教學創新及學生學習成效。

(1)研究架構：本研究架構如圖 1 所示。

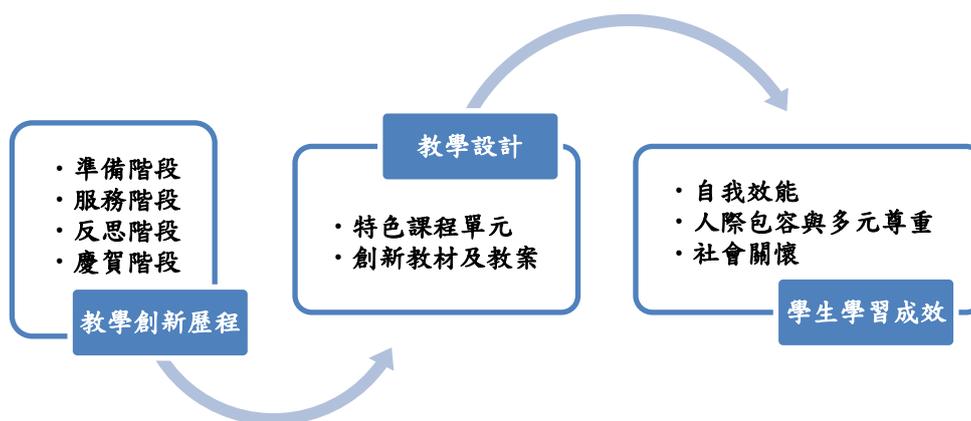


圖 1 研究架構圖

資料來源：研究者自行整理。

(2)研究範圍：本研究以單一學期「服務學習與社會連結」通識課程為研究範圍。本課程與學校其他專業科系之服務學習課程，共同組成跨領域課群，修課學生須共同分組至社區進行服務學習，並參與課群服務學習聯合定向培訓及課群期末聯合成果分享會。

(3)研究對象：明新科技大學 107 學年度第一學期「服務學習與社會連結」通識課程修課生。

(4)研究方法及工具

A.問卷調查法

本研究採用問卷調查法，問卷內容依據葉祥洵（2006）碩士論文量表改編（各分量表 Cronbach α 係數介於.7852~.9065），於學期初（進行校外服務之前）施行前測、學期末（完成校外服務之後）施行後測。本研究問卷名稱為「明新科技大學服務學習課程學生學習成效問卷」，問卷共分成三個部份，總計題數 53 題：（一）個人基本資料部份：5 題；（二）自我效能部份：單選題、五點量表，共 16 題，內容包括：自我意識、自我了解、自我認定能力三個核心概念；（三）人際包容與多元尊重部份：單選題、五點量表，共 14 題，內容包括：包容不同、接納他人、多元文化知覺三個核心概念；（四）社會關懷部份：單選題、五點量表，共 18 題，內容包括：社會事務、社會參與、關懷他人、社會正義四個核心概念。問卷初稿如附件一。

B.內容分析法

本研究採用「內容分析法」(content analysis)。內容分析法是一可以綜合「質」與「量」的研究方法，它可以將質化資料轉化成具量化意義的統計資料，也可以經由編碼的過程探討資料質性的意義，因此與其說是兩種不同的類型，毋寧說是因研究目的不同，而有不同詮釋資料的方式，內容分析法可以由傳播內容的「量」的變化，來推論「質」的變化，所以，也可說是一種質量並重的研究方法(魯賓，2000)。

內容分析法多以文件(document, written or printed material)為主要分析對象，文件包括的內涵極為多元和廣泛，主要分成四類：（一）正式文件：如檔案、紀錄、報告書、作業簿、考卷、印刷文件等；（二）私人文件：如自傳、信函、日記、著述等；（三）數量紀錄：如統計調查資料、學校預算、出缺席紀錄、成績、次數分配等；（四）其他：問卷、照片等（歐用生，2000）。王文科（2017）認為，在教育上內容分析具有以下功能：（一）對現行的實際業務或條件加以描述；（二）發現重要或有趣的主題，以及主題間之關連性；（三）研究教科書或其他出版品的難度；（四）對教科書的偏見或宣導成分加以批判；（五）學生作業錯誤的型式分析；（六）分析作家的文學風格、概念或信念；（七）解釋可能引發某項結果、行動或事件的相關因素。本研究將依據王文科（2017）建議之促進內容分析信度與效度方法，將文獻或時間之相似點相互比較，以查核信度；使用第一手資料及與其他類似資料對照，以提升效度。

(5)資料處理與分析

量化問卷回收後，將有效問卷以 SPSS 套裝軟體進行描述性統計及 t 檢定分析，比較學生於「自我效能」、「人際包容與多元尊重」及「社會關懷」三面向的前後差異。

質化資料分析則從中整理出主題、類別與要素，並加以歸納、分析，進行詮釋，為遵守研究倫理且尊重研究參與者的隱私，所有研究參與者均採取化名方式呈現，且研究過程中研究者不斷自我反思。

4. 教學暨研究成果(Teaching and Research Outcomes)

(1) 教學過程與成果

A.教學目標

明新科技大學位處於新竹縣新豐鄉，於民國 55 年創校以來，一貫秉持「堅毅、求新、創造」之校訓，以加強新科技、發展服務事業、精進管理知能、胸懷人文社會為治校理念，期望培養學生成為兼備實務知能與人文素養的專業人才。

本校通識教育中心積極推動全校學生通識教育七大基本素養（國際視野能力、職場競爭能力、文藝鑑賞能力、創意實踐能力、公民參與能力、社會關懷能力、終身學習能力），筆者開設之服務學習課程，即以培養學生公民參與能力為基礎，透過服務學習，帶領學生實際走入社區，以進一步提升學生創意實踐能力，進而厚植學生職場競爭力。

課程之具體教學目標包括：（一）培養學生認識服務學習與社會實踐之意義與做法；（二）從社區服務參與中經驗服務學習；（三）透過實際公民參與行動反思社會議題。

B.實踐場域

研究者開設之服務學習課程，主要服務場域為竹北市新國社區。由教師帶領學生走出教室，進入社區提供高齡手機平板資訊教育，透過代間互動學習模式，拉近年輕人與銀髮族的距離，彼此教學相長，互為楷模學習。此外，學校

藉此機會與社區建立良好夥伴關係，善盡大學社會責任。

C.課程安排

除了服務學習專業知識學習外，依據服務學習強調之準備、服務、反思、慶賀四個教學階段，學期中規劃四次校外社區服務學習，並辦理一場次服務學習專題講座、一場次服務學習期末成果分享會。

(2) 教師教學反思

A.教師自編教材創新教學

在課程教材方面，全由教師個人自編教材，強調跳脫傳統講授式教學法，於教材中搭配多媒體影音教材，透過時事新聞、案例介紹等，以「問題導向學習」(Problem Based Learning, PBL)方式，於課堂中引導學生發現問題，並能主動思考及回答。

教師已完成之自編教材，共計 7 單元，單元主題包括：服務學習基本理念與理論基礎、服務學習的類型與特質、服務學習的方案設計、服務學習的倫理議題、服務與學習的連結—反思、服務學習的歷史發展與教育功能及服務學習夥伴關係。

同時，透過教師自編之學習單，以多元方式評量學生學習成效。已設計之學習單，包括：個人服務學習的心情告白、個人服務學習觀點轉換紀錄、4F 反思活動、選一首歌反思活動等。

B.設計多元評量提升學生學習

在學習評量方面，不以考試作為唯一的評量工具，採用多元且彈性方式評量學生學習成效，評量方式有量化問卷調查、學習檔案、小組口頭報告、社區服務學習參與表現、社區機構回饋等。並鼓勵學生踴躍參與校內外各項服務學習競賽活動，例如：服務學習中心舉辦之服務學習達然選拔活動、服務學習卷宗競賽、服務學習影片及圖文競賽等，可額外加分。

C.邀請專家學者、社區和企業夥伴跨域教學

每學期課程至少安排一場次專題講座，邀請校內外專家學者、社區理事長、企業志工等，從多元角度進行跨域教學，主題包括：服務場域介紹、正確服務學習態度、DISC 人格類型分析、等，以提供學生豐富的知識領域，開拓學生視野，培養學生就業軟能力。

D.搭配多媒體載具改進教學

教學上善用新時代媒體載具，例如：於課堂上運用 Kahoot 軟體，讓學生於手機上進行線上互動填答遊戲，每個教學單位約 3-5 題選擇題，學生以手機作為答題工具，立即進行當週上課內容之複習。

組織課程 LINE 群組及課群 Facebook 粉絲頁，除了便於聯繫學生、張貼服

務活動影音、提醒學生課程相關注意事項外，並能及時分享服務學習最新新聞、影片等訊息，同時藉由 Facebook 粉絲頁作為課程行銷之媒介，以提升學校社會責任形象。

(3) 學生學習回饋

A. 量化研究成果

課程教學評量成績為 4.24 分(五點量表)。修習服務學習課程之學生，皆須填寫「明新科技大學服務學習課程學生學習成效問卷」，問卷內容如附件。問卷共分成三個部份，總計題數 57 題：(一) 個人基本資料部份：5 題；(二) 自我效能部份：單選題、五點量表，共 16 題，內容包括：自我意識、自我了解、自我認定能力三個核心概念；(三) 人際包容與多元尊重部份：單選題、五點量表，共 14 題，內容包括：包容不同、接納他人、多元文化知覺三個核心概念；(四) 社會關懷部份：單選題、五點量表，共 18 題，內容包括：社會事務、社會參與、關懷他人、社會正義四個核心概念。

研究結果發現，於自我效能、人際包容與多元尊重及社會關懷三個部分，幾乎呈現正成長，且自我效能、人際包容與多元尊重二個部分，達統計顯著水準。統計分析結果如表 1。

表 1：服務學習課程學生學習成效分析表

組別	人數	自我效能				人際包容與多元尊重				社會關懷			
		平均數	標準差	t 值	P 值	平均數	標準差	t 值	P 值	平均數	標準差	t 值	P 值
前測	57	3.60	.42	-2.66	-.010*	3.72	.54	-2.29	.026*	3.53	.36	-.98	.331
後測	57	3.75	.43			3.85	.56			3.61	.43		

B. 質化研究成果

透過質性分析，學生參與服務學習課程後，能歸納出六個學習主題：(一) 學習服務利他的精神與態度；(二) 提升自我價值；(三) 透過長輩身教進而自我反思；(四) 學習同理心；(五) 學習新知並體認感恩；(六) 培養危機處理和問題解決能力。

學生學習回饋列舉如下：

我們常常忽略社會上需要關注的議題，我們應該多走出去看看世界，當一個對社會有貢獻的年輕人，趁還有能力時多做一點，相信對自己一定有很大的幫助(行銷系楊○萱)。

時間再走，人一直在變，什麼時候可以變成相互扶持的社會，需要我們一同去努力推動完成，每個人心中都有一份被收藏的愛，把愛拿出來，把愛分享出去，我想就是我們這次學到的東西，對待每一個人，就像對待自己的親人一

樣親切，達到不分你我他的境界，才是最重要的(老服系李○賢)。

感恩老師這學期的教導，讓我人際關係有更好的進步。(學生教學評量回饋)

二. 參考文獻(References)

1. 王文科 (2017)。教育研究法(17 版)。臺北市：五南。
2. 王玫 (2014)。審美意識納入「公民參與式服務學習」課程實施成效評估。新竹教育大學教育學報，31：2，33-66。
3. 李靖慧 (2015)。「學習→服務→再學習」的循環——北藝大的甘美朗服務學習課程。關渡音樂學刊，22，101-112
4. 李雪莉、彭昱融 (2008)。哈佛的難題：聰明、會考試，卻不會問問題 「怎麼教」比「教什麼」更重要。天下雜誌，410。
5. 林珮萱 (2012)。服務力漸成大學生活的潛課程。遠見雜誌，大學專刊，55-57。
6. 邱筱琪 (2013)。大專校院服務-學習課程教學取向之質性探究。載於臺北醫學大學舉辦之「第五屆服務學習學術研討會」論文集，新北市。
7. 邱筱琪 (2014)。臺灣高等教育服務-學習課程發展脈絡之研究。朝陽學報，19，1-16。
8. 邱筱琪 (2016a)。大專校院教師連結公共服務之質性探究。學生事務理論與實務，55：3，頁 48-62。
9. 邱筱琪 (2016b)。服務-學習融入通識課程教學設計—以明新科技大學「公民參與與服務學習」為例。載於臺北醫學大學舉辦之「第八屆服務學習學術研討會」論文集(頁 207-222)，臺北市。
10. 邱筱琪 (2017)。服務學習融入技專校院通識課程教學設計之質性研究。學生事務理論與實務，56：3，頁 26-42。
11. 張輝誠 (2015)。學·思·達——張輝誠的翻轉實踐。臺北市：親子天下。
12. 教育部 (2007)。大專校院服務學習方案。2018 年 1 月 19 日，擷取自 <http://webc1.must.edu.tw/jtmust042/index.php/2017-01-22-03-45-02/2017-01-25-11-57-33/2017-01-25-12-06-47/188-96-05-02>
13. 教育部 (2010)。大專校院服務學習方案(99 學年度~103 學年度)。2017 年 12 月 01 日，擷取自 <http://english.moe.gov.tw/content.asp?CuItem=9407>
14. 教育部 (2014)。教育部服務學習推動方案。2018 年 1 月 19 日，擷取自 https://www.lhu.edu.tw/service_learning/table/%E6%9C%8D%E5%8B%99%E5%AD%B8%E7%BF%92%E6%8E%A8%E5%8B%95%E6%96%B9%E6%A1%88.pdf
15. 教育部 (2017a)。高等教育深耕計畫。2017 年 12 月 01 日，擷取自 [file:///C:/Users/bigch_000/Desktop/1060710-%E9%AB%98%E6%95%99%E6%B7%B1%E8%80%95%E8%A8%88%E7%95%AB\(%E8%A1%8C%E6%94%BF%E9%99%A2%E6%A0%B8%E5%AE%9A%E7%89%88\).pdf](file:///C:/Users/bigch_000/Desktop/1060710-%E9%AB%98%E6%95%99%E6%B7%B1%E8%80%95%E8%A8%88%E7%95%AB(%E8%A1%8C%E6%94%BF%E9%99%A2%E6%A0%B8%E5%AE%9A%E7%89%88).pdf)
16. 教育部 (2017b)。教育部推動大專校院社會責任實踐計畫補助要點。2017 年 12 月 01 日，擷取自 <http://www.usr.nkfust.edu.tw/WebFile/index.aspx?sid=9&mid=13&mode=usr>
17. 陳以禮譯 (2016)。T. Wagner、T. Dintersmith 著。教育扭轉未來：當文憑成為騙局，21

世紀孩子必備的 4 大生存力。臺北市：時報出版。

18. 陳鳳雀 (2014)。融合藝術創作與社區服務學習的實務通識課程—以「藝術設計與生活」為例。《藝術研究學報》，7：2，75-96。
19. 陳鳳雀、王文仁 (2014)。以生活美學融入通識教育課程：以藝術設計與生活課
20. 黃玉 (2009)。服務學習融入大專校院課程的意義與目的，高教技職簡訊，26。
21. 黃俊儒 (2011)。如何在通識課程中運用行動及問題導向的教學理念。載於黃俊儒、薛清江編，**把理念帶進教室：通識教師實務錦囊**(頁 209-216)。高雄市：麗文文化。
22. 黃郁倫、鍾啟泉譯 (2012)。佐藤學著。**學習的革命：從教室出發的改變**。臺北市：親子天下。
23. 葉丙成 (2015)。**為未來而教——葉丙成的 BTS 教育新思維**。臺北市：親子天下。
24. 葉祥洵 (2006)。**服務學習融入大學勞作教育課程及其實施成效之研究——以明新科技大學為例**。國立台灣師範大學公民教育與活動領導學系碩士論文，未出版，臺北市。
25. 廖賢娟 (2009)。服務學習融入通識教學的嘗試——以「大葉哥姊說故事」為例。**大葉大學通識教育學報**，4，107-122。
26. 劉振維 (2013)。服務學習與通識教育。**止善**，14，21-44。
27. 歐用生 (2000)。內容分析法。載於黃光雄、簡茂發主編，**教育研究法** (頁 229-254)。臺北市：師大書苑。
28. 潘慧玲 (2003)。緒論：轉變中的教育研究觀點。載於潘慧玲主編，**教育研究的取徑：概念與應用**(頁 1-34)。臺北市：高等教育。
29. 魯賓 (譯) (2000)。R. Allen 著。**研究方法：社會工作暨人文科學領域的運用**。臺北市：學富文化。
30. Bringle, R. G., Clayton P. H., & Hatcher J. A. (2013). Research on service learning: An introduction . In P. H. Clayton, R. G. Bringle, & J. A. Hatcher (Eds.), *Research on service learning: Conceptual frameworks and assessment* (pp. 3-25), VA: Stylus.
31. Campus Compact. (2010). *Annual report*. Retrieved December 27, 2015 from <http://cacampuscompact.org/html/publications/annualReport.html>
32. Jacoby, B.,& et al. (1996). *Service-learning in higher education: Concept and practices* . San Francisco: Jossey-Bass.
33. Jeavon, T. (1995). Service-learning and liberal learning: A marriage of convenience. *Michigan Journal of Community Service-Learning*, 2, 134-140.

三. 附件(Appendix)

明新科技大學服務學習課程學生學習成效問卷

※個人基本資料：

說明：下列資料是有關您個人的基本資料，請您按自己所知道的實際情形，在□中打✓。

1. 班級：_____；姓名：_____；學號：_____
2. 性別：(1) 男 (2) 女
3. 年級：(1) 一年級 (2) 二年級 (3) 三年級 (4) 四年級
4. 修習本課程前是否曾有志工服務經驗：
(1) 否
(2) 是，曾在_____從事服務。
5. 個人是否有宗教信仰？(1) 無 (2) 有，我信仰_____教。

背面仍有題目，請翻面繼續填答

◎填答說明

這份問卷的目的在於幫助您了解自己。每一個題目後面共列有四個不同的選項，5 表示非常同意、4 表示同意、3 表示不確定、2 表示不同意、1 表示非常不同意，請判斷每題所敘述的內容，依同意程度在適當方格內「✓」。如果你覺得某一題所說的內容，你非常同意就在該題「非常同意」的方格內打「✓」；其餘的題目也以此類推。請您仔細做答每一個題目，不要遺漏，謝謝！

	非 常 同 意	同 意	普 通	不 同 意	非 常 不 同 意
	5	4	3	2	1
一、自我效能					
1. 我對自己做事的能力沒有信心。	<input type="checkbox"/>				
2. 我能自己作決定。	<input type="checkbox"/>				
3. 我有能力為別人或社會作一些事情。	<input type="checkbox"/>				
4. 我比別人更有責任感。	<input type="checkbox"/>				
5. 我比別人更有進取心。	<input type="checkbox"/>				
6. 我無法達成自己所設定的重要目標。	<input type="checkbox"/>				
7. 我知道如何運用方法把事情做好。	<input type="checkbox"/>				
8. 我滿意自己現在的情形。	<input type="checkbox"/>				
9. 我能說服別人接受我的意見。	<input type="checkbox"/>				
10. 我會沒有經過事先考慮，就貿然行事。	<input type="checkbox"/>				
11. 我會盡力做好我的工作。	<input type="checkbox"/>				
12. 當我與別人有爭論時，我無法說服其他人接受我的意見。	<input type="checkbox"/>				
13. 我做事的能力受別人肯定。	<input type="checkbox"/>				
14. 遇到困難我能設法解決。	<input type="checkbox"/>				
15. 我比自己想像的要有能力。	<input type="checkbox"/>				
16. 我可以為了改進自己的生活，而做出一些努力和改變。	<input type="checkbox"/>				

	非 常 同 意	同 意	普 通	不 同 意	非 常 不 同 意
	5	4	3	2	1
二、人際包容與多元尊重					
1. 我能容忍別人與我不同。	<input type="checkbox"/>				
2. 我能和我不同的人一起合作，完成工作。	<input type="checkbox"/>				
3. 我喜歡聽別人分享他的故事或經驗。	<input type="checkbox"/>				

背面仍有題目，請翻面繼續填答

4. 我和陌生人在一起會感到不自在。
5. 平常我盡可能不和別人打交道。
6. 我做事能先考慮別人。
7. 我有能力和我意見不同的人達成協議。
8. 我能尊重別人與我不同的觀點。
9. 與不同科系同學一起工作，會讓我覺得不舒服。
10. 當要批評他人的時候，我會試著站在他的立場體會他的感覺。 . . .
11. 我覺得身心障礙者（如腦性麻痺、自閉症、智障等）是與我不同的人，我盡可能不與他們接觸。
12. 我尊重每個族群（如閩南、客家、外籍勞工等）的習俗與文化。
13. 我覺得失智老人很難相處，所以我盡可能避開他們。
14. 與我不同生活經驗的人（如低收入戶、老人等）我會試著了解。

非常
同意

同
意

普
通

不
同
意

非
常
不
同
意

三、社會關懷

5 4 3 2 1

1. 我常與朋友討論政治或社會議題。
2. 我關心地方及國家事情。
3. 看到不對的事，我會設法制止它的發生。
4. 政府機關或社區應給予弱勢團體（如孤兒、老人、殘障人士等）更多福利及幫助。
5. 我能盡一己之力增進社會弱勢族群的福祉。
6. 我會關心身邊的人、事、物。
7. 我每日讀報或看新聞。
8. 對於需要幫助的人，應提供其謀生技能。
9. 關懷弱勢族群是每一個人的責任。
10. 每個人都應參與地方或社區的公共事務。
11. 社會問題比我想像的難解決。
12. 地方或社區問題與我個人生活關係不大。
13. 社會問題會直接影響到我個人的生活。
14. 遭遇不幸的人是他自己造成的。
15. 我樂於參加學校活動。
16. 我樂於參加社會公益活動。
17. 同學違反校規，我會主動加以勸告。
18. 幫助人是很值得的事。

~ 問卷到此結束~

謝謝您提供寶貴的時間與意見，請再檢查一次，不要遺漏任何一題