

〈國立清華大學服務學習初探〉

108048114 人社 23 王聖華

109023053 化學 24 劉桓瑋

109032039 化工 24 黃心妮

110022131 物理 25 陳華巖

110033163 動機 25 葉祖偉

110191032 幼教 25 林紫琪

一、前言

（一）研究動機

清大學生學分外的畢業門檻除了英文、體育外，還有共計 60 小時的服務學習課程。然而清大開出的服務學習內容差異極大，單論本組組員修過之服務學習，就包含了表演藝術、校外課輔、打掃型服務學習。同為服務學習，為何有勞心（課輔）、勞力（打掃）與學習型（表演藝術、木工等等）的差異？服務學習想要學生獲得／付出的到底包含什麼？

服務學習如其名，理應讓學生在修習服務學習課程時，能夠兼顧「服務」與「學習」兩者，然而清大的服務學習卻經常在兩方面都無法達標。「學習」方面，清大雖有開設學習型服務學習，然而大多的服務學習課程還是系館打掃，無法讓學生學習到新的知識或技能。「服務」方面，不僅忽略執行服務學習的初衷之一為讓大學「為地方服務」，使學術與生活接軌，而讓大部分學生依然留在校園中做打掃，並未發揮學生之價值，且經常便宜行事，如在實行上常為學生開後門，僅簽到就可離開、不必實際做滿 30 小時就發配時數等等。現今的服務學習，在內容上沒有達到學習的效果，實際執行上也淪為虛應故事，並未真正服務到社區民眾。此外，將服務學習列入畢業門檻，使得其「服務」性質變調，許多學生抱持著「達成畢業門檻」的心態進行服務學習。

因此，我們想爬梳服務學習的最初目的，並藉由訪談，檢視當今清大的服務學習制度是否符合初衷，以及學生對於服務學習的看法。最終試圖對清大的服務學習制度做出改善建議。

（二）研究方法

本研究採半結構式訪談，抽樣方式採非機率性立意抽樣，盡量涵蓋清大不同類型之服務學習內容，並參考配額抽樣之概念，提高院系服務學習樣本之比例。

清大服務學習類型眾多，不同類型之內容差異也甚大，然基於時間、心力上之限制，僅訪談 6 名學生，為本研究之研究限制。

	用於訪談之服務學習課程	開課單位
學生 A	載物書院服務學習（人生設計小組）	清華學院
學生 B	校園流浪犬關懷	清大懷生社
學生 C	服務學習-人社院學士班	人社院學士班
學生 D	運動志工	體育室
學生 E	服務學習-幼教系	幼兒教育學系
學生 F	服務學習-物理系	物理系

（表一：受訪者資料。來源：本研究整理）

（三）文獻回顧

對於服務學習之課程內容，林慧貞（2006）藉爬梳服務學習發展歷程，重申服務學習之「服務」與「學習」結合之性質。「在服務中學習，在學習中成長，這是服務學習的主要精神與最終目的。服務學習與傳統社區服務、勞動服務最大不同，就是在其有服務也有學習。」（林慧貞，2006）

對象	學生	社區	大學
作用	Steffes（2004，引自林慧貞，2006） 提高公民責任感、發展有利的分析與問題解決技能、促進個人成長、增進領導技能、更好的文化知覺與容忍、增進社會發展技能、及改善人際關係。	Peak（2004，引自林慧貞，2006） 1. 使社區獲得實質幫助 2. 帶動社區進步的活力 3. 權利賦予社區（empowerment）	學術與現實接軌、大學社會責任實踐（USR）

（表二：服務學習之作用。來源：本研究整理）

張同廟（2011）的研究中，討論了動機、阻礙因素與滿意度之間的連結，以問卷調查之量化方式，將三者歸納出以下表格之關聯性。在其結論中表明，動機是影響學習滿意度的主要因素，且動機愈強烈，所得的滿意度愈高，而服務學習之阻礙因素則是動機、滿意度之間，顯著的中介變項。張同廟等（2010）則以態度、阻礙與成效三者關聯性下手，同樣以問卷調查量化分析之方式，認為服務學習阻礙因素愈低、學生態度愈佳，則成效愈高，而有志工經驗者對參與服務學習之態度與未具有經驗者有顯著的差異。董力華等（2014）所做研究在態度與成效間的關聯性，得出與張同廟等相似的結論，但再加入機構人員協助程度對成效的影響，得出機構人員協助程度與服務學習成效間的正向相關。

	變項一	變項二	關聯性
1	動機	滿意度	正向關係
2	阻礙因素	滿意度	負向關係
3	動機	阻礙因素	負向關係
4	動機、阻礙因素	滿意度	有預測效果
5	態度	成效	正向關係
6	阻礙	成效	負向關係
7	阻礙	態度	負向關係
8	個人有無社團或志工經驗	態度	顯著差異
9	機構人員協助程度	成效	正向關係
10	投入程度	成效	正向關係

（表三：服務學習相關量化研究中的各項關聯性。來源：本研究整理）

二、服務學習發展歷程與現行狀況

（一）服務學習之緣起

在美國，自 1980 年代起即興起「服務－學習」風潮，而 1990 年通過「國家與社區服務法案」使其正式入法，根據 1999 年後續通過之修正法案所下的定義，服務學習包括四個要點（Quezada & Christopherson, 2005, 引自林慧貞, 2006）：

1. 學校與社區結合：服務活動由學校與社區一起協調，以符合社區真正的需求。
2. 服務與課程結合：將學校所學知識技能，在自己社區的生活情境中提供服務。
3. 強調學習的重要：將服務學習融入學校課程，並針對服務活動中所見所為，進行思考、討論與寫作，以達成真正學習。
4. 重視自我的發展：將學習場所從教室擴展到社區，有助於發展對他人關心的情感。

邱筱琪（2017）同樣梳理了服務學習之發展，並點出「連結公共服務的學術」之概念，以說明服務學習的學術應用性質。1990 年代後出現「連結公共服務的學術」（The Scholarship of Engagement）概念，1996 年 Boyer 進一步指出「連結公共服務的學術」為：「學校藉由社會、公民和倫理等議題，運用豐富資源幫助學生更加認識自我，進而體認到，不僅僅是一個方案而已，而應該懷抱更遠大的目標和使命、更清楚地發展方向，去營造一個能與他人創意溝通的特殊學術文化與氛圍，以促進全體人類的生活」，連結公共服務的學術較傳統服務-學習更強調學術的研究和應用，並擴大學習的意義，並且以連結公共服務強調與社區協同，而非僅提供服務。服務學習重視給予學生洞悉社會問題的能力，不只從服務中提升公民責任感，且更深化社區參與的形式（Ward, 2003, 引自邱筱琪, 2017）。

另外，林慧貞（2006）回顧服務學習服務學習理念，提及服務學習之崛起與維繫也植基於美國文化中志願主義、服務與社會行動主義的傳統。由於美國注重個人主義，因此重視以公共服務倫理與行動主義，彌補其缺失。學院與大學重新奉行對公民責任之承諾，而服務學習便是實現這承諾的主要工具（Kenny & Gallagher, 2002, 引自林慧貞, 2006）。

（二）台灣之服務學習緣起

1980 年代政府大力推廣志願服務，於 2001 年公布的「志願服務法」，顯示政府對志願服務之重視，而後續行政院及青輔會一直推動著志願服務轉型為服務-學習。在大學課程方面最早可追溯至 1955 年東海大學創立「勞作教育」制度，服務內容大多以校內清潔服務為主，之後隨著政府對服務學習的概念的推動，許多大學也開始設立服務學習課程的相關實施辦法，2007-2012 年政府頒布多項方案及辦法，積極鼓勵大專院校推動服務學習的課程及活動，2013 年由教育部青年發展署專責負責大專校院服務學習業務，2014 年新公佈「服務學習方案」，已於評鑑獎勵制度、學術研究成果及專業組織等各方面，建立完整制度並累積豐富成果，2015 年公布「補助大專校院推動以社區為基礎的服務學習創新方案實施計畫」等，顯示對服務學習之革新的重視程度。各大專校院逐步將服務學習納入學校政策中，且朝向融入書院制度或學程制度方面多元發展，形成一種常態且永續發展之課程（邱筱琪，2017）。

（三）清華大學服務學習

1. 服務學習制度與課程發展歷程

清大之服務學習課程起於 75 學年度，原先以「勞作服務」為名，主要進行內容為校園環境維護，為志工性質服務，而後因應「服務學習」風氣盛行，於 96 學年度試辦「服務學習課程」，由學務處課外活動組與清華學院（現住宿書院）合作開辦，融合學習與服務，並重視社會關懷。98 學年度開始，學生之必修課程改為「勞作服務／服務學習」二選一；103 學年度開始，勞作服務歸至服務學習下，同時，服務學習由服務學習課程推動小組推行及審查，每學期針對課程執行狀況定期開會討論；但勞作服務沒有審查執行等機制，各單位實施品質不一致，此學年度進一步研擬提升勞作服務之內涵。隨 105 學年度，新竹教育大學與清華大學併校，服務學習制度問題也隨之浮上檯面，由於教育大學之服務學習與普通大學性質不同，且清大欲合併勞作服務與服務學習兩者，因此於 106 學年度以多次會議討論整併事宜（國立清華大學教務會議，2017）。於 107 學年度，清大之勞作服務正式廢除，所有服務學習課程皆須符合顧及「服務-學習」雙面項，過往由系上開設的系上「勞作服務」也須由單純打掃服務，更改為符合規範之「服務學習」。

學年度	進程
75 學年度	開設「勞作服務」課程
88 學年度	正式實施，課程內容以校園環境維護為主
96 學年度	試辦「服務學習」課程，內容以社會關懷與服務為主
98 學年度	學務處課外活動組與清華學院（現住宿書院）合作開辦「服務學習」課程 校定必修科目改列為「勞作服務／服務學習」二選一
103 學年度	勞作服務併入服務學習選課項下，進行勞作服務討論會議，研擬提升勞作服務內涵
105 學年度	清大、竹教大併校
106 學年度	為整併校本部服務學習、勞作服務及原竹教大服務學習課程，再進行課程整併會議
107 學年度	正式廢除「勞作服務」課程，由各院、各學系、各學士班、課外活動組及住宿書院，共同推動更全面多元的服務學習課程

（表四：清大服務學習發展歷程。來源：本研究整理。）

2. 現行服務學習制度規定

現行清大服務學習規則為學生須於畢業前修習累計至少 60 小時服務學習課程，以成績 C- 為及格標準。每學期每門課開課時數以 30 個小時為原則，必須包含訓練時數 10 至 14 小時，服務時數 16 至 20 小時。服務學習課程為 0 學分，學期及暑假皆可開課。納入選課系統，各類課程學生自由選擇，不限定每學期只選一種。服務學習課程由任課教師督導並得安排助教協助，學務處及各學院分別編列服務學習助教經費、工讀金及校外平安保險預算，以利課程之執行（國立清華大學校課程委員會議，2017）。

3. 現行服務學習課程情形

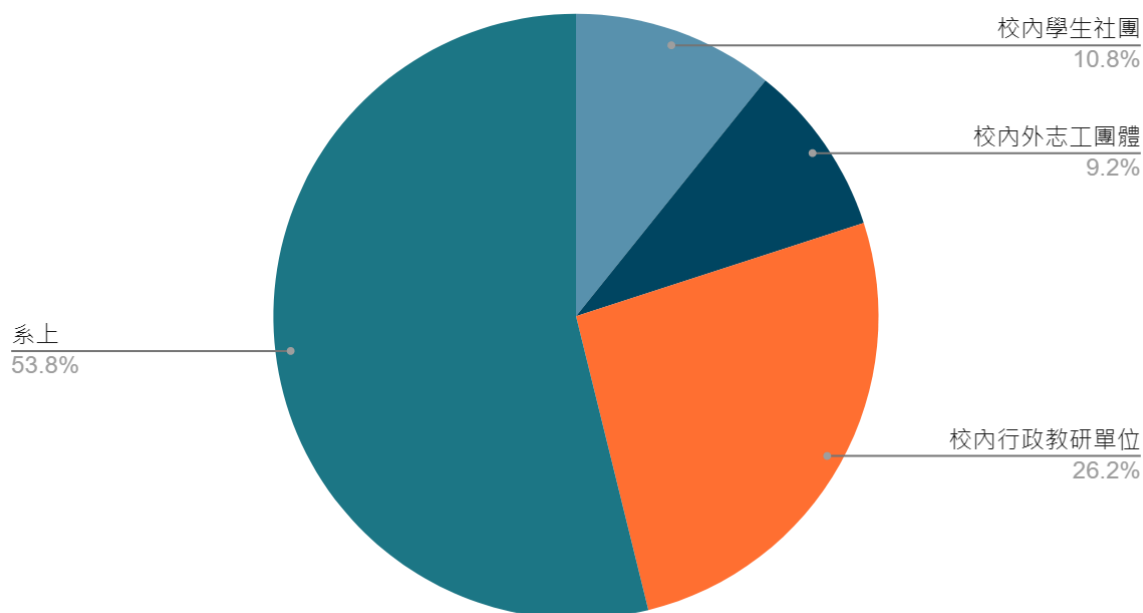
服務學習課程課綱中，將課程分類為課業輔導、社會關懷、志工服務、社會教育、學校服務、專業領域、其他，類別可複選。以 110 學年度下學期為例，學校服務共計開設 48 門課程，佔全體課程之 56%，其餘類別皆低於 14%，最少的類別為其他類別的藝術教育 2 門 (2%)、協助社會宣導 1 門 (1%)。且系上服務學習開辦名額皆大幅多過其他類型之服務學習。110 學年度下學期，修習所屬系上開設之服務學習的學生達 229 人，佔全體六成以上。

換言之，多數學生依然修習由「勞作服務」更名而來的系上服務學習。雖於 103 學年度，校方便注意到勞作服務與服務學習相比，其待改善之處，107 學年度也正式改革，將其更名，正式改為服務學習，然而其中的服務內容卻無根本性的改變。據受訪者所言，多數的系上服務學習都以打掃為主，為了符合同時顧及「服務-學習」之規則，多半以強制學生聽講座作為「學習」方面的時數內容。

其他少數的服務學習則由校內行政教研單位（如：住宿書院、藝術中心、體育室等）與校內外志工團體（如：心路基金會）與校內學生社團（如：關懷生命社）開設，內容多元，依開設單位需求而定。也有學生能提出服務學習內容的課程，如載物書院服務學習，各小組皆由學生作為助教發起並帶領，第一堂課同學跑桌認識各活動方案助教並填選前三志願，由助教及老師分配同學至各組別方案，先上社課後實作或服務他人，但內容皆由學生自主決定。

開設單位	開設數量
校內學生社團	7 門
校內外志工團體	6 門
校內行政教研單位	17 門
系上	35 門
	總共 65 門

(表五：清大服務學習開設單位數量。來源：本研究整理)



(圖一：清大服務學習開設單位比例。來源：本研究整理。)

林慧貞(2006)認為可借用以下標準分類服務學習類型，例如(Sharkey, Brooker & Schulte, 2002:54)：

- (1) 與通識教育、主/副修、或核心課程連結。
- (2) 授予學分或沒有學分。
- (3) 強迫的或志願的。
- (4) 由個人、學生團體或教師發起。

清華大學目前之服務學習在「與通識教育、主/副修、或核心課程連結」中，多半屬無連結，在本研究採訪之受訪者中，僅一人之系上服務學習與其所學有些微、並非直接相關的連結。而與通識教育或核心課程連結，則可能因為通識教育或核心課程之開設單位並無與服務學習課程開設單位有大量重疊，若有重疊，也並無將兩邊課程連結。在「授予學分或沒有學分」中，清大屬無學分。在「強迫的或志願的」中，清大屬強迫的。在「由個人、學生團體或教師發起」中，清大近九成課程皆非學生發起，其中由學生發起者也為學生團體，由個人發起之服務學習課程並未列入正式課程中，佔極少數。

清大絕大多數學生修習的服務學習課程，並未達成「服務-學習」兩者兼顧的標準，同時，絕大多數的服務學習課程皆由校內單位主辦，服務校內，並未達成進入社區服務的效果，在「服務-學習」與「進入社區」兩種標準中，清大最不符合者便屬打掃型服務學習。其他類型的服務學習則較為多樣化，不同類型、開課單位的比例與內容相差甚大，較無法比較，然整體而言並未在多數情況下落實「進入社區」的效果。

三、訪談結果

(一) 受訪者對修習之服務學習課程的看法

1. 修習意願

大部分受訪者都對服務學習課程不抱太大期望，或因為對服務學習制度不夠了解、時間規劃因素而直接選擇所屬系所／開課單位之服務學習。僅少數在初期抱持於服務學習課程中進行學習或之期望，然而修畢後發現與原先想像不符。

整體而言，清大學生對服務學習之修習態度會在選課時即由於其為必修而偏向消極，原先態度積極者也在開始修課後感到失望。如學生 C 曾提到：「本來覺得服務學習可以學習」，而於上學期選修「視覺藝術實務」，但修課過程中僅負責顧展，並無學習到新事物，因而在下學期放棄在服務學習課程中學習到東西，直接選擇他人推薦，既輕鬆又不花時間的「服務學習-人社院學士班」。

2. 阻礙因素

(1) 交通因素

學生 E「服務學習-幼教系」於親子館（清大校外）進行服務學習，學生 E 提及交通地點太遠、沒有補助，每次至親子館服務學習都要花自己的車錢。「校園流浪犬關懷」地點則於清大校內之梅園，學生 B 認為對清大學生來說也不算方便，「梅園很遠，前前後後加起來要一小時」。

其他選修系上或所屬單位（住宿書院）服務學習課程之學生則交通上較無困難，選修「運動志工」之學生 D 則由於參與校隊，「練完球可順便去體育室，蠻方便的」。由於大部分學生的服務單位都位於平時的生活圈中，因此在交通上並無太大困

難，然而對進行社區服務或需至生活圈外場域進行服務學習的學生，交通會造成極大的阻礙，在時間與金錢上都造成負擔，據學生 B 所言，交通因素會造成其參與意願大幅下降。

整體而言，由於學校規劃中，系上的服務學習課程本就佔絕大多數，因此受交通影響的學生比例本就較低，但在所有「非系上的服務學習課程」中，交通問題是否是大部分學生都同時遭遇的阻礙因素，依現行的研究我們無法得知。

(2) 疲累程度

修習系上打掃型服務學習課程的人普遍認為疲累程度較低，學生 C 提及「很輕鬆，趕快掃完趕快走」，這也是許多人選擇系上服務學習課程的主因，多半以打掃為主，且多人共掃一空間，一人分配到的區域不大，相對來說輕鬆得多。其他性質的服務學習課程則需花費較多時間，「討論過程的確需要長時間，但晚上有時真的太累」，修習「載物書院服務學習（人生設計組）」的學生 A 認為時間安排上也會影響到疲累程度，此服務學習課程安排之時間並非由開課單位決定，而是學生自行協調而出，因此訂於晚間，經過長時間的討論課程，經常延宕至凌晨兩、三點時才結束，「其實想修下去但太累」。修習「校園流浪犬關懷」的學生 B 則言，在工作地點（梅園）花費的時間不長，但工作內容需消耗大量體力。工作內容大致為遛狗，換水放飼料等等，但「狗很失控，很難遛」，且有些狗性格較兇狠，也會造成修習同學的壓力。至親子館服務的學生 E 也提及課程設計太累。在時間、工作內容安排與課程設計方面，非打掃性質的服務學習課程都易使學生認為負擔過大。

(3) 花費時數

根據清大之現行規定，一門課程一學期應使學生進行服務或學習 30 小時，但各門課程都有不同的計算模式，使得修習不同課程的學生也會花費不同的時數在服務學習。

受訪者中，參與系上打掃型服務學習的學生 C、學生 F 皆大幅少於 30 小時，系上打掃型服務學習多以次數計算，一次即算一至二小時，提早結束打掃就可以提早離開。同樣參與系上服務學習，但性質非打掃的學生 E 則是平均一星期花費二至四小時，有於服務單位打卡，須完整做滿 30 小時，且會占用六日的時間；選修「運動志工」之學生 D 一星期花費二至三小時，同樣需做滿 30 小時；學生 B 修習的「校園流

浪犬關懷」為出席一次算一小時，實際服務時間常不滿一小時，只要做滿 30 次則通過，「但不知道那些沒做到 30 次的人後來有沒有過」，學生 B 坦言；學生 A 修習的「載物書院服務學習（人生設計小組）」則從來沒有計算過時數，但由於所有修習同學皆自願花費大量時間參與，「一定超過 30 小時」，學生 A 說。另，學生 C 曾選修「視覺藝術實務」，據其所言，不僅沒學習到，甚至需老實花費大量時間在藝術中心顧展，因此才在聽聞系上打掃型服務學習不須做滿 30 小時後，於下學期選修「服務學習-人社院學士班」。

由此可看出各單位在執行上的差異，多數系上打掃型服務學習皆不須做滿 30 小時，更有甚者僅需簽到，因此成為不想花費過多時間心力在服務學習上的學生的首要選擇。

(4) 內容重複性

六位受訪者中，大部分參與服務學習的服務內容均重複性極高。暫且不論系上打掃型服務學習，「校園流浪犬關懷」每週工作皆為遛狗、餵飼料與換水；「服務學習-幼教系」至親子館之服務內容也每週重複，皆為打掃、固定時間消毒、幼兒觀察；「運動志工」工作重複性不高，但事情繁雜，且多屬行政庶務；「視覺藝術實務」則 30 小時全為顧展。僅「載物書院服務學習（人生設計小組）」由於內容由學生自行規劃，涵蓋同儕討論、演講、訪談專業人士、舉辦工作坊等，幾乎不重複。

由此可看出無論是系上服務學習或其他行政單位開辦之服務學習，其內容重複性均偏高，「行政上很好處理，這是一個（服務學習制度上的）bug」，受訪者學生 A 直言。在課程規劃上較無變化，也是降低學生參與意願的原因之一，而讓學生自行規劃或許是使重複降低的方式。

3. 服務學習之正面效果

(1) 學習到新事物

選修「運動志工」的學生 D 說自己藉由服務學習過程學會許多基本行政能力，了解體育室部門及運作機制，同時與體育室老師變熟，身為需時常與體育室接觸的校隊成員，後續與體育室接觸時方便許多；「服務學習-幼教系」的學生 E 則學習到幼兒觀察、如何陪小朋友玩；修習「載物書院服務學習（人生設計小組）」的學生 A 則說這

堂課對尋找人生方向有幫助，且認識許多厲害的同學與講師；「服務學習-物理系」（打掃型）的學生 F 認為服務學習使他能熟練使用掃具。其餘兩位則認為服務學習過程中均無學習到任何事物。

雖因選修課程性質與個人經驗而使學習程度不同，但多數同學依然認為能從服務學習過程中學習到過去不曾接觸到的新事物，或是對其他事物更加上手。但大部分均無提及「提高公民責任感、發展有利的分析與問題解決技能、促進個人成長、增進領導技能、更好的文化知覺與容忍、增進社會發展技能、及改善人際關係（林慧貞，2006）」，大多為基本做事能力的培養，而非原先對服務學習功能的期望。

(2) 成就感

「服務學習-物理系」（打掃型）的學生 F 認為環境乾淨會使心情愉悅，而修習「載物書院服務學習（人生設計小組）」之服務為辦一個服務高中生的工作坊，學生 A 說工作坊結束後也還有聯絡，「整體的 feedback 很不錯」，但「主要還是收穫很多，付出較少」，在成就感上也不算高。多數受訪者皆無藉服務學習收穫成就感。

4. 小結

綜上所述，清大學生由於服務學習被列為必修，大多採較消極之態度面對，抱有較高動機者也容易因為實際課程內容而澆熄熱情。交通因素、時數、疲累程度均是影響學生修習服務學習意願、態度與成效的重大因素。對於後續參與之意願，「服務學習-幼教系」的學生 E 因為交通花費過多金錢與時間而不願繼續參加；選修「校園流浪犬關懷」的學生 B 認為太累是不願繼續參加的主因；修習「載物書院服務學習（人生設計小組）」的學生 A 其實希望能繼續修習此課程，但與學生 B 相同，因為太累而放棄。學習方面，多數學生皆能從服務過程中學習一些新事物，但均不符合過去對服務學習之期望，而學生也多半無從服務過程中獲得成就感與認同。

(二) 受訪者對服務學習制度的看法

1. 服物學習之功能

(1) 培養學生的服務熱忱

學生 F 提及服務學習能讓學生知道要為社會貢獻，讓更多學生去服務社會，知道要為社會盡一份力。

(2) 服務學校

學生 D 認為服務學習能幫助學校，學校做事較快，學生也較方便利人也利己。但學生 B 則認為服務學習像是被迫去當免費勞工，「學校以制度來壓榨我們，學生時間已經很少還要壓榨」。

(3) 接觸社會

學生 A 認為大學生需與其他年齡層接觸，不能關在學術的象牙塔中。學生 D 同樣認為可藉此進入社區、與當地接軌，關心較少被注意到的角落。

2. 強制參與之優劣

學生 B 反對強制參與，認為「有的人就是會貢獻，有的人就是不會」，學生 E 雖同樣認為「因人而異，有人天生就不喜歡服務」，但同時覺得或許強制參加會讓原先不喜歡服務的人改變想法。學生 C 則認為畢業門檻除了專業以外都沒有必要（包含體育、英文門檻與服務學習），希望讓學生為自己的學習負責，沒必要造成大家的困擾。

3. 更好的服務學習課程

- (1) 降低服務時數
- (2) 重複性低、不單調
- (3) 輕鬆
- (4) 激起服務的熱忱，讓大家自願幫忙
- (5) 經歷特別、可以證明學到東西，未來可放入履歷
- (6) 更多元的服務選擇
- (7) 做感興趣的事情
- (8) 可以學到東西

除了減輕服務學習負擔的「降低服務時數」、「重複性低、不單調」、「輕鬆」三項，受訪者們認為一方面希望服務學習能在「利己」方面達成「經歷特別、可以證明學到東西，未來可放入履歷」、「可以學到東西」、「做感興趣的事情」；同時也在「利他」方面希望有「更多元的服務選擇」、「激起服務的熱忱，讓大家自願幫忙」。

學生 B 雖反對服務學習作為強制性課程，但另一方面也同意服務的意義。他認為服務學習需要「體驗對別人貢獻是一件快樂的事」，「（出於自身的意願）幫一個小忙就滿快樂的，覺得助人的快樂就是這樣」。

結合服務性質，並兼顧「經歷特別、可以證明學到東西，未來可放入履歷」、「可以學到東西」、「做感興趣的事情」三者，學生 A 提出「公益的平面設計課程」。許多大學生皆希望對平面設計有興趣，且希望充實相關技能，而許多小農、公益團體也需要平面設計服務，若能在服務學習中學習自己感興趣的事，並累積自己作品，同時服務到需求者，將會達成雙贏的局面。

四、討論

組內對於服務學習之態度分為兩派，分歧點在於「必要性」。認為服務學習有其必要性者覺得，大部分大學生沒有服務的熱忱，或許很多人覺得沒必要，但強制參與服務學習能協助大學生經由這個過程找到熱忱，且學生常僅處於校園中，無與外界接觸，若能藉服務接觸外界，將使學生能與他人實體接觸。認為服務學習無必要性者覺得強迫學生去幫忙不會有好的成效，且學生服務態度可能也較差，也認為若將服務學習列為強制參加的必修科目，將會使服務意願下降，學生秉持著「我要畢業」的心態，敷衍修習，此派也認為若學校想推動服務學習，可更改為鼓勵制，或至少納入學分。

認為服務學習無必要性者對於「強制服務學習的成效」抱持懷疑，但雙方其實都認為服務學習能協助學生在此過程中學習。因此雙方目前共識在於需改善課程，現行課程內容讓大多數學生抱持著消極的心態修課，若能改善課程內容，使學生能藉由服務學習學到東西、找到服務熱忱，且實際服務校園周遭社區，將會使整體成效更佳。

五、結論

以下為 Hellman, Hoppes & Ellison(2006)調查影響大學生參與社區服務意願之四類因素（引自林慧貞，2006），將以本分類方式檢視目前服務學習制度可改善之處。

1. 知覺到社區需求：

- (1) 意識覺醒（awareness），社區居民是否需要我們的幫忙。
- (2) 行動（actions），志工服務是否真能減輕或緩和社會問題。
- (3) 能力（ability），我們的技能是否可以改變社區。
- (4) 關聯性（connectedness），我們是否有責任要對社區需求採取行動。

2. 對社區需求的道德義務：

- (1) 規範（norm），社區是否真的需要志工。
- (2) 移情作用（empathy），社區他人遭到苦難自己是否也感到難過。

3. 評估助人行為代價：

- (1) 成本（cost），是否會損失時間或金錢。
- (2) 效益（benefits），是否會獲得技能或人脈等。
- (3) 嚴重度（seriousness），是否會造成社區傷害。

4. 助人意願：

意願（intention），例如明年是否願意參與社區服務。

現行制度僅將服務學習作為必修，且並未向學生揭露「知覺到社區需求」，以及展現大學「對社區需求的道德義務」，使得學生僅能從「評估助人行為代價」作為衡量標準，進一步讓「交通因素、時數、疲累程度」三者成為受訪者提及的最大阻礙因素。而非系上打掃型服務學習在交通因素、時數、疲累程度上的劣勢，導致許多對服務學習沒有熱忱或失去熱忱的學生，為求方便而選系上打掃型服務學習，在無法提起熱忱、學生又必須修完服務學習的情況下，自然而然往阻礙因素較小的方面靠攏。綜觀訪談內容與過往研究，本研究提出清大服務學習課程之三大改善點：（一）提高服務意願（二）降低阻礙因素（三）改善課程品質。

（一）提高服務意願

現行服務學習制度並未提起學生之動機，本研究認為可續用 Hellman, Hoppes & Ellison(2006) 參與社區服務意願之四類因素，逐點改善、試圖解決此問題。

在「助人意願」方面，本研究認為學生本就有服務意願，許多清大內舉辦之活動皆由學生無酬發起或參與，如「清大 CAREER 校園徵才志工團」，為清華大學學務處職涯發展中心主持之校園徵才系列活動籌辦人員，以及學生發起、組織之 TEDxNTHU 等，皆為無償之志工性質服務，但學生仍踴躍參與。

因此主要問題應在於校內服務學習在「知覺到社區需求」與「對社區需求的道德義務」二點的缺失，以下逐點提出改善建議：

1. 知覺到社區需求

- (1) 意識覺醒：找出社區中需服務之內容，並告知學生社區情況
- (2) 行動：告知學生藉由服務能造成的影響，以及如何解決社區困境
- (3) 能力：使學生能善用其技能服務
- (4) 關聯性：告知學生「大學社會責任」(University Social Responsibility) 之概念，並使其了解志工服務作為大學社會責任的一部份

2. 對社區需求的道德義務

- (1) 規範：設定課程內容時，釐清社區是否確實需要幫助，而課程規劃能確實幫助社區
- (2) 移情作用：向學生解釋社區困境的情況，使其對社區產生認同與責任感

(二) 降低阻礙因素

本研究認為在「提高服務意願」後，阻礙因素所造成的影響會相應降低，但仍需討論其影響程度與調整範圍。受訪者認為主要阻礙因素為「交通因素、時數、疲累程度」，而對此三項的反應為交通上花費太多時間、需自行負擔車資；時數過高；服務內容太疲累等。本研究望學校能補助學生車資，或設接駁，又或者提高單次服務時數，降低來往服務地點之次數，使學生不必自行負擔車費，或減低其負擔；時數與疲勞程度方面，本研究認為學校能削減系上打掃型服務學習的人數，目前系上打掃型服務學習人數過多，使個人分擔之時間、工作內容皆與其他非系上打掃型服務學習差距甚大，若在維持差不多服務需求的情況下，增加非系上打掃型服務學習之修習人數，即可平均掉原先個人負擔過多之時間、疲累程度。

(三) 改善課程品質

1. 兼顧學習

回到最基礎的「服務學習」核心概念，清大在將勞作服務廢除，全面改為服務學習後，依然在改革的路上停滯或僅緩步前行，尤其是系上打掃型服務學習，僅被動以聽講座之方式配合基本規定，而非從根本結合「服務」、「學習」二者。受訪者也提及過去曾對服務學習中的「學習」抱有期望，代表學生依然希望能在此課程中獲得更多學習方面的增長。

2. 降低重複性

「重複性」也是受訪者提及之阻礙因素之一，大多數服務學習每週皆重複相同的服務，本研究認為這是課程規劃求行政方便下的結果，若能善加安排課程內容，將使學生參與時的意願提升。

3. 提高誘因

Hellman, Hoppes & Ellison(2006) 參與社區服務意願之四類因素中，評估助人行為代價的提高效益（benefits）也是可以努力的方向，如受訪者提及希望能使服務學習「經歷特別、可以證明學到東西，未來可放入履歷」。若學校能把關服務學習品質，使其成為修習學生確實「有能力」、「有服務精神」、「有服務結果」之證明，相信基於利己因素的學生修習意願也會增加。

4. 實際進入社區

清大現行服務學習課程大多忽略服務學習中「學校」、「學生」與「社區」三者共存之概念，僅顧及「學校」、「學生」二者，望未來能徹底實踐過去對服務學習之期待與初衷，使三方共榮。

六、參考書目

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期：1-16。

林慧貞，2006，〈大學生參與服務學習意願初探〉。《通識研究集刊》10期：171-192。

國立清華大學教務會議，2017，〈106學年度第2次教務會議紀錄〉。<http://dgaa.site.nthu.edu.tw/var/file/209/1209/img/293/1062REC.pdf>，取用日期：2022年1月3日。

國立清華大學校課程委員會議，2017，〈國立清華大學服務學習課程實施辦法〉。<http://dsa.site.nthu.edu.tw/p/405-1266-142664,c14270.php?Lang=zh-tw>，取用日期：2022年1月3日。

張同廟，2011，〈大學生參與服務學習課程之動機、阻礙因素與滿意度研究－以六所私立大學校院為例〉。《新竹教育大學教育學報》28卷（1期）：1-3。

張同廟，2011。〈影響大學生參與服務學習課程滿意度因素研究〉。《台南科技大學通識教育學刊》10期：87-110。

張同廟、魏世賢、徐肇誠，2010，〈大學生參與服務學習之態度、阻礙與成效研究～以南部四所大學校院服務學習課程學生為例〉。《台南科技大學通識教育學刊》9期：221-243。

董力華、陳玲娜，2014，〈大學生服務學習課程成效之探討〉。《高醫通識教育學報》9期：63-88。

七、附錄

訪談大綱

一、基本資料

1. 您的姓名為？
2. 您的系級為？
3. 您正在／修過修習的服務學習課程為何？
4. 您有／曾參與其他（除了校內服務學習課程）的長期志工性質服務嗎？
5. 您於幾年級修哪個服學？

二、選修服務學習課程情況

6. 您為何選擇此服務學習課程？您選修前對於此服務學習課程之期望為何？
7. 您在選課時，服務學習課程的排序為何？您選課時排序服務學習課程的策略為何（如興趣、時間考量、人際、書院等等）？
8. 您選修的服務學習課程中，實際課程內容包含哪些？

9. 您對服務學習課程，時間上的參與程度為何？平均每週花費幾小時於服務學習？是否符合學校訂定之標準（每學期 30 小時）？
10. 您對服務學習課程，心力上的參與程度為何？您在服務／學習時的態度為何？
11. 呈上題，何者導致您以此心態參與服務學習課程？
12. 您於服務學習課程中，服務到的對象是？您認為服務內容對此對象的成效為何（好壞皆可）？
13. 您於服務學習課程中，學習到的內容是？您認為學習內容其給您的收穫為何（如學到專業知識、對服務活動的心態轉變）？
14. 您所修習的服務學習課程有實際成果嗎？
15. 您會推薦此門服務學習課程給其他同學嗎？為什麼？
16. 您修畢服務學習課程後，對此課程的意見為何（如課程設計不良、服務地點難抵達、虛應故事等）？

三、對服務學習制度的看法

17. 您對清大服務學習制度之了解程度（如開課單位、課程類型、選修人數等）？
18. 您是否曾與修習其他類型服務學習課程之同學，討論服務學習課程內容／服務學習經歷？您對其他類型服務學習課程的了解程度為何？
19. 您認為學校設立服務學習制度的初衷／用意？
20. 您認為現行服務學習制度的優點為何？
21. 您認為現行服務學習制度的問題為何？
22. 不限於清大之現行制度，您認為服務學習制度能達成哪些目的（如與社區接軌、以學術服務在地、培養學生服務心態、公民責任感等等）？
23. 您認為現行服務學習制度符合上述目的嗎？若不符合，您認為可以如何改善？
24. 您認為服務學習制度是否有其必要性？其不可取代性為何？
25. 您認為目前清大學生對服務學習課程之態度為何？若您認為服務學習制度有其必要，該如何提升學生之參與意願？

八、專題研究幕後

（一）分工情形

王聖華	<p>問卷訪談：學生 A（載物書院服務學習-人生設計小組）、學生 B（校園流浪犬關懷）、學生 C（服務學習-人社院學士班）</p> <p>文獻回顧：〈大學生參與服務學習意願初探〉、〈大學生社團服務學習參與經驗與就業力關係研究－以臺灣北區大學生為例〉</p> <p>決定題目、書寫訪綱、制定整體架構、分析訪談結果、撰寫書面報告、製作口頭發表海報、口頭發表</p>
劉桓璋	<p>文獻回顧：影響大學生參與服務學習課程滿意度因素研究</p> <p>資料蒐集：整理國內外服學歷史</p> <p>口頭發表</p>
黃心妮	<p>資料搜集：列表 110 學年度上學期清大服務學習課程</p> <p>文獻回顧：〈大學生參與服務學習課程之動機、阻礙因素與滿意度研究－以六所私立大學校院為例〉、〈大學生參與服務學習之態度、阻礙與成效研究～以南部四所大學校院服務學習課程學生為例〉</p> <p>問卷訪談：學生 D（運動志工）</p>
陳華嚴	<p>資料搜集：整理清大服務學習修課規定</p> <p>問卷訪談：學生 F（服務學習-物理系）</p> <p>文獻回顧：〈學生與教師在大學校園服務學習中的學習與省思〉、〈大學生至日間照顧中心服務學習之實作與反思〉</p>
葉祖偉	<p>資料搜集：清大服務學程演變史、竹教大 105 學年度服務學習政策</p> <p>文獻回顧：〈大學生服務學習課程成效之探討〉</p> <p>海報影印</p>
林紫琪	<p>資料搜集：清大服學類別、清大服學開設單位、清大服學參加人數</p> <p>文獻回顧：〈大學生參與服務學習課程之動機、阻礙因素與滿意度研究－以六所私立大學校院為例〉、〈大學生參與服務學習課程之動機、阻礙因素與滿意度研究－以六所私立大學校院為例〉</p>

	問卷訪談：學生 E（服務學習-幼教系）
--	---------------------

（二）心得

王聖華	爬梳服學歷史、訪談與分析的過程，不僅是進行研究練習，也確實漸漸改變對服學的想法。原先懷疑服務學習的必要性，認為直到結論時同意服務學習的價值，並進一步對清大校內服學做出具體的建議，服務學習從我原先認為的無用之物，轉變為一項理應有重大影響力，目前卻被埋藏住的機會。
劉桓璋	透過這次的研究我發現服學這個畢業門檻被我當成理所當然，但仔細研究過後發現服學原來應該要有這些條件才能稱為好的服學，但很可惜我已經修完了哈哈，希望未來清大的服學能越變越好。
黃心妮	透過這次專題學習到如何執行較為正式的研究方法，以必修的服學課程作為主題，其為大家相對熟悉的議題，對於現行的制度進行分析並批判，也對於服務學習的執行、內容及初衷等有更多了解，也第一次嘗試進行問卷訪談，藉由訪談對象的回饋以及自身修習服學的經驗，對服務學習做研究並提出改善的方法。這次專題報告除了小組成員們都很用心準備，也感謝老師及助教提出問題及建議。
陳華嚴	從中學習到如何查詢資料，並找出需要使用的內容。同時學習如何撰寫相對正式的研究專題，在這過程中接觸到過去相對不太在意的內容，從不熟悉的架構中，找出可以關注的點，這些對我來說都是十分新奇的體驗。過去對服務學習只覺得是畢業所需，經過此專題研究後，對服務學習又有更深一層的理解，這也提醒我不該對自身理解的事物當作理所當然，需要時刻僅警惕自己，要對各種事物保持好奇心。也感謝教授與助教在這課程中不吝指導我們。
葉祖偉	透過此次專題讓我對台灣的服务學習有更進一步的瞭解，也從中學習到

	<p>了文獻回顧並如何統整。此外也透過此專題瞭解到清大服務學習不僅僅只是一門必修課，其中更主要是爲了讓學生不只專注於學業上，並推廣學生參與社區服務從中獲益。在這次專題需感謝組員們的用心，也十分感謝教授與助教提供的幫助與機會。</p>
林紫琪	<p>服務學習在許多大學中被列為必修課，清華大學也不例外，透過這次的研究，訪談了一些清大學生，可以發現到清大在服學中似乎有許多需要改善的地方，才能夠使學生增加服務意願，對於身為大一才經歷過服學的我來說，非常能感同身受且也更瞭解到其他系上的服學是如何運作，也發現到每個服學計算時間的方式都不同，疲憊程度也有差異。對於這次的研究，每個組員都很負責、用心，謝謝他們的付出，也謝謝老師讓我有一個難忘的通識課，也感謝助教每次有問題都很樂於幫助我們，辛苦大家了！</p>