

大專校院推動校訂必修服務學習課程之策略分析-以 臺北醫學大學為例

邱佳慧¹ 楊淑惠²

¹臺北醫學大學人社院通識教育中心/學務處服務學習中心助理教授/主任

²臺北醫學大學保健營養學系副教授

摘要

本文旨在探究大學校院推動校訂必修服務學習課程的策略分析，以及藉由成效分析結果，進一步提出制度化發展的實務建議。問題意識源自於各校推動校訂必修服務學習課程，其質量受各校推動歷史發展或人力不足等因素而參差不齊，失去了推動服務學習作為經驗教育一環的初衷。本研究主要以臺北醫學大學為例，論述其推動服務學習回歸經驗教育之理念，同時分享立基於理念而執行之橫向整合與縱向扎根的策略。成效分析則以 100 學年以降針對每學期約千名修課學生進行具信效度之問卷普測，運用三年長期追蹤的量化問卷資料，探究該校服務學習課程之學習成效滿意度、學生個人成長以及修課前後學生公民參與力提升程度。分析結果所示，上述三項均呈正向成長，論證北醫為例之推動策略，具有極高之參考價值，此外，進階提出各校推動校訂必修服務學習成功的關鍵因素，應該是回歸經驗教育的本質，與教育教學的初衷。

關鍵字： 服務學習 校訂服務學習課程 經驗教育



壹、背景說明

在台灣，有許多人把服務學習作為培育公民的良好工具，更有許多研究證明服務學習能夠提升個人的公民意識與品德教育。然而，細究論文所採取的研究範疇，不難發現多為單門課程或規模較小的質量化研究，所得出的結論自然也較為理想。然而，實際上大專校院推動服務學習仍然存在諸多問題，首要之務是針對問題提出有效的解決策略後，才能進一步探討其成為公民教育良法的可能性，也才能深論服務學習如何提升公民意識，又提升了哪些部分的公民意識。

不諱言，台灣服務學習的推動歷程，儼然成了另一次通識教育發展史的翻版，通識教育所面臨的淺碟化或被視為拼盤式營養學分的問題，也同樣出現在大專校院的服務學習領域，服務學習於大專校院發展至今，普遍存在兩個現象--特色服務學習模式的點狀局限，社團取向與品德教育取向的偏頗。第一個現象是許多學校足以為特色之服務學習方案，往往是少數學生參與的學習型態，或如醫療義診服務團、或如「單一課程為基礎之服務學習」等，參與者往往是全校相對學生，失去了服務學習作為校定學習策略教育多數學生的意義；第二個現象是服務學習的發展，或與社團結合，由社團活動「新瓶裝舊酒」地滿足服務學習的成果，或「包裹式」地綁架服務學習，作為公民培育的一環。更遑論同所學校中的服務學習推動被分割至許多不同單位分門管理的情形，或如社團類型歸課指組管理、課程類型歸教務處或通識教育中心管理、校園類型歸生輔組管理、海外類型歸國際事務處管理等，即使成立服務學習中心專責單位，實質業務也不盡然有所統合。在權責單位未明與服務學習定位不清的狀況下，服務學習成為學生口中不明究理的"畢業學分要求"之一，更混淆於志願服務與實習課程，服務場域則淪為服務者與服務對象共同演出的短期舞台。如何回歸服務學習為經驗教育理念，正猶如凸顯通識教育的專業性同樣困難。

服務學習源自美國推行之社區服務原型，發展成為台灣勞作教育的模式，再加上教育部不遺餘力地推波助瀾，除了高等教育評鑑項目外，服務學習也將以「超額比序」的方式，加入中等教育以降的十二年國教學生學習階段。時至今日，美國已有論文以〈Why Service-Learning is Bad〉(Eby, 1998)為名探討服務學習造成的「壞處」。在此之前的四十年來，美國不斷發展研究與操作手冊，協助推動者或第一線教育者了解服務學習的定義與操作方法。他們在這個時間點重新檢視了服務學習推動可能造成的問題，誠如 John W. Eby 所言，服務學習確實具有很大的能量可以轉換教學與學習，也提供了大量校社合作模式共同改變社區的方案；然而，缺乏正確的認知，服務學習將造成傷害。當人們體認服務學習的局限與現實性，並不是以"拒絕"的態度面對服務學習，而是正視侷限，採取更結構化地教



學規劃以強化服務學習的能量。反觀台灣，我們又該如何反省自身，該如何借鏡美國教育方針過程中走出自己的路。這固然不是本文有能力解決的問題，但本文期望以大專校院第一線推動者的角度，分享自身的推動策略，並嘗試在政府公民素養培育的理想政策與教育實際場域的兩端，找到一個平衡點。

貳、推動理念及其策略

推動服務學習，應該是創造多贏局面，如何設計有效而正向的服務學習，Eby 歸納了數點分析，他認為 1.服務學習來自多元的動機、2.服務學習被理解為一種簡單化的服務、3.服務學習錯誤理解"需求"、4.服務學習錯誤理解"需求的回應"、5.服務學習將注意力從"社會政策"轉移至"志願服務"、6.服務學習鼓勵了"媒合機構"、7.服務學習造成傷害。綜前所論，進一步提出服務學習設計，必須包括 1.合併服務機構的願景、2.建立大學與社區的可靠夥伴關係、3.強化好的實踐原則、4.學習大綱涵括社會結構性議題、5.應該包含議題倡議與社區發展、6.研究的必要性。該文側重學校端與服務場域的合作關係，期望以學校端設計良善的服務學習方案，減少服務所可能導致的傷害。

試問「服務學習方案設計的核心價值/標準為何?」這也是許多學校端或教師遇到的第一個問題，如果以為課程大綱上搭配服務活動就算是服務學習的話，正落入了 Eby 所提的第二點「服務學習被理解為一種簡單化的服務」的誤解。服務學習被視為一種教學方法，取自於經驗教育法則，北醫嘗試從到杜威經典名作《經驗與教育》(杜威著、李培園譯，1946)一書找尋答案。

一、推動理念

回歸到服務學習以經驗教育為基礎的初衷，誠如林麗娟針對圖書館服務學習方案所作研究，指出服務學習理論基礎與功能，說明其立基於經驗學習理論，Kolb 的經驗學習模式是一個對理解行動基礎的個別學習最廣為引用的模式，知識的產生是經由經驗轉換而來的過程，而責任最終是落在教師幫助學生去擴大這些轉化的經驗，是故學習型態與學習過程之間有相互關連的關係，透過學習者理解資訊的具體經驗和抽象思考，將學習循環轉化為概念。重要經驗為潛在發展區的核心概念，注重由經驗的基礎結合實務並進行概念的同化與聚斂思考，進而產生抽象化概念以符號整合之複雜思考型式。從動機理論而言，服務學習源自於學生貢獻社會之內在動機，融合實務中問題解決的情境、所激發的學習行動。服務



學習提供學生多元學習和體驗的途徑，落實學校「知情意行」中的後三者目標。該文彙整學生參加服務學習動機之構面，分為知識技能、自我成長、社會責任、成就感動、社會需求。其研究結果中以知識技能為最高動機，認為圖書資訊學門本質上是兼具實用性和技術性的學科，故藉由參與服務獲得知識增進，是非常重要的價值。正因此可知，參與服務學習的學生，也希望透過各式服務學習模式獲取新知。反言之，倘若服務學習在台灣施行的實情——傾向品德教育更甚經驗教育，那麼成果導向的產出將更為困難，也更為背離學生對於學習的動機。

學校嘗試以經驗教育法則達成學生學習成效，那麼該規劃出「什麼樣子」的「經驗」，供學生「體驗」或「理解」或「運用」課程學理知識，就是最關鍵的教學設計。杜威在《經驗與教育》中表示教育經驗的規準有二，一為繼續性(continuity)；二為互動性(interaction)，這兩項原則不能分離開來。繼續性原則主要強調的是經驗跟經驗之間的連接與統整，每一種經驗都會從過去經驗中吸納某部分，同時以某種方式改變未來經驗的性質。所以判斷經驗的價值，就看它導向或產生什麼樣的結果。再者，所謂經驗成長、繼續或重建，意味著現有的經驗能夠加廣與加深後續的經驗，而成長的意義包括身體、理智與道德等方面。所以父母與師長要能判斷何種經驗可以導向繼續性的成長。互動原則強調兼重學習者的內在需求與外在環境條件，所以教材如果不能適應學生的能力和需要，就不具有教育的意義。不過對學習者內在需求關注的定義，杜威以嬰兒的照護為例，有智慧的母親會參考專家與自身經驗來安排環境，這些外在環境與嬰兒的內在需求形成某種特殊的互動關係，以導向嬰兒正常的發展。傳統教育容易忽略學生的內在條件，違反了互動的原則，但是新教育也不能因為反對傳統教育，而放任學生內在需求的滿足，如此一來又陷入了另外的極端。(杜威著、李培園譯，1946)誠如杜威所言，「繼續性」意味著從過往經驗上繼續或重建的可能，而教師必須判斷哪種經驗可以導向「繼續性」的成長；「互動性」意味著回應學生的心理層次與外在環境條件，而教師必須規劃滿足「雙重需求」的經驗以導向學習成長。

北醫大推動服務學習的理念並不複雜，單純地回歸到經驗教育的初衷，扎實地力求每項服務學習方案符合經驗教育。

二、推動策略

因著繼續性與互動性，北醫逐步推行了數項策略，期望符合大學生的學習成長規劃，策略有三：



(一)設計大一基礎服務學習方案

許多學校規定大一新生入學後，須修習各類型校訂必修服務學習規定，或稱「勞作教育」、「環境教育」、「領導知能服務學習課程」、「愛校服務」等。各校對此推動或歸於服務學習專責單位，或分屬其他單位，如生活輔導組、學輔中心、就業輔導組等。這類型基礎課程由於人數眾多且缺乏足夠人力投入，以致停留於「喊口號」的服務模式，固然有其推動初衷，卻鮮少有配套措施能夠正確傳達學習方案的設計，或是建立檢核機制。勞作教育究竟是否為服務學習之一環，杜威在《學校與社會》書中提及：「人類唯有依賴決定此一大環境，(自然和社會)的種種的勞作，始能達到其歷史的及政治的進步；同樣的，自然界之理智的(科學的)及情緒的(藝術的)把握，實亦有賴於此種勞作而發展得來。」其本質就是運用知識和工具，作為征服自然，改善生活的實踐與行動(徐毅穎，2001)，所以杜威仍舊視勞作教育是一種經驗教育，倘若校方認同於此，那麼勞作教育一類也應當回歸經驗教育的設計。再者，上述方案是大大一新鮮人首次接觸的服務學習類型，實際參與經驗與服學相違背者，那麼學生就很容易受制於首次經驗而對服學產生誤解，是故校方應更為審慎推動大一基礎服務學習方案。根據林慧貞的研究，其實許多大學生傾向於大一階段從事服務學習，並且具有極高意願參與之，更期望從中獲得個人成長(林慧貞，2006)。是故，審慎規畫大一校訂服務學習課程尤其重要。

為使北醫學生能夠在首次接觸服務學習課程時，即能建立正確服務學習觀念。服學中心花了一年時間，重新設計回歸經驗教育的基礎服務學習方案，從杜威的「繼續性」和「互動性」出發。服務學習規定中的大一28小時基礎服務學習課程，源自於先前發展之歷史因素，與多數學校的勞作教育或環境教育，極為相似，服務機構遍及校內行政單位與校外非營利組織機構，原先所從事之服務方案多為「行政庶務」的協助或是「環境打掃」，認證機制也採學生自行前往服務機構累積服務時數的方式。如是規劃往往喪失了互動性，也會產生與志願服務混淆不清的情形。換言之，學生無法從這樣的外在服務經驗中找到滿足內在需求的可能。猶如嬰兒已經學會站立，但家長卻創造刺激嬰兒爬行的環境，那些學習刺激的教具並無法引起嬰兒的學習興趣。為使服務學習方案符合互動性，同時保留原有服務機構的合作關係，校方與機構重新設計了具備明確教學目標的服學方案，並朝制度化運作邁進。



表1:校定必修服務學習課程服務據點一覽表

友善校園建置	服務據點	服務對象
溫馨關懷和諧校園	學輔中心	全校師生
尊重人權禮治校園	課務組、資訊處、進修推廣處、公共事務處	全校師生
生命價值安全校園	生理實驗室、物理實驗室、解剖實驗室、口腔實驗室、軍訓室	全校師生
節能減碳綠色校園	事務組、藥學系、營繕組	全校師生
豐富資源特色校園	圖書館、秘書室出版組	全校師生
青春活力健康校園	體育事務處	全校師生/居民
優質社區營造	服務據點	服務對象
社區課程輔導	信義國中、蓬萊國小、信義社區大學	國中小學生
社區閱讀教育	青年志工中心	國中小學生
社區醫院陪診	台北醫學大學附設醫院	居民
社區健康推廣	12區健康服務中心、千禧之愛健康基金會	居民
特定族群關懷	服務據點	服務對象
特定兒童關懷	第一兒童發展中心、靖娟基金會-兒福中心、親子館	兒童
特定青少年輔導	信義區學校社工、活水江河全人關懷協會	青少年
特定長者關懷	信義區老人服務中心、華山基金會	長者
多元整合關懷	世界展望會、狗醫生協會	兒童、特定接受動物輔助治療者
通識服學實踐	服務據點	服務對象
人文領域	史記與歷史人物評析(乳癌防治基金會)、兒童美學(文山特殊學校)	病友、學童
社團服務培育	服務據點	服務對象
系學會	醫學系泰迪熊醫院(吳興國小)等	學童
服務隊	基層文藝服務隊等	社區居民

依照「臺北醫學大學學生服務課程實施辦法」規定，校方推動「服務學習一貫化、科學創新成果化」的教學改革，在依循教育部「教育部補助大專院校開設具服務學習內涵課程要點」下，透過正式課程規格，重新模組化與轉型服務學習課程，於基礎(志工)服務學習課程中，置入服務科學思維的訓練，與服務熱忱的培養。以此理念重新設計每門服務學習課程，每門課程搭配 14 小時的服務時數，以修課歷程取得通過分數，方能取得 14 小時。改變學生對於時數的重視，而改採課程通過與否檢核教學目標與學習成效。除標定服務機構目標外，也規劃呼應教學目標的配套措施，學生必須觀看線上影片了解服務學習的意義，選修課程前也必須觀看由種子教師(實際帶領服務學習方案者)錄製課程簡介說明影片。同時，以設計每門課程的客製化學習表單，引導學生從互動性經驗中體認「內在需求」



的滿足。舉例而言，以體育事務處的服學方案而言，學生不是維護體育事務處的整潔或是器材，而是以服務社區民眾了解 AED 和 CPR 教學為主要服務項目。如是規劃能夠滿足學生的自我成長，同時也幫助醫學院校的學生發覺社區居民衛教觀念的問題。

表2:基礎服務學習課程教學規畫

教學目標導入配套措施	說明
<p>提供服務學習說明線上影片</p> <p>1.含服務學習的意義</p> <p>2.含服務學習的教學目標</p>	
<p>提供課程簡介線上影片</p> <p>1.服務單位介紹</p> <p>2.服務學習方案說明</p>	



規範服務學習準備單作業

- 1. 搭配線上教學課程
- 2. 強化服務對象或場域認識

1022 體育學院服務學習組

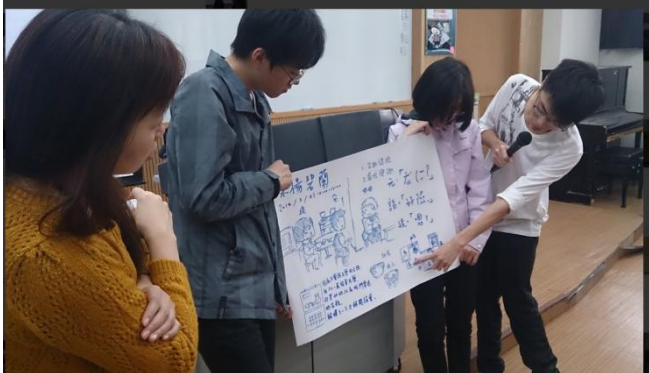
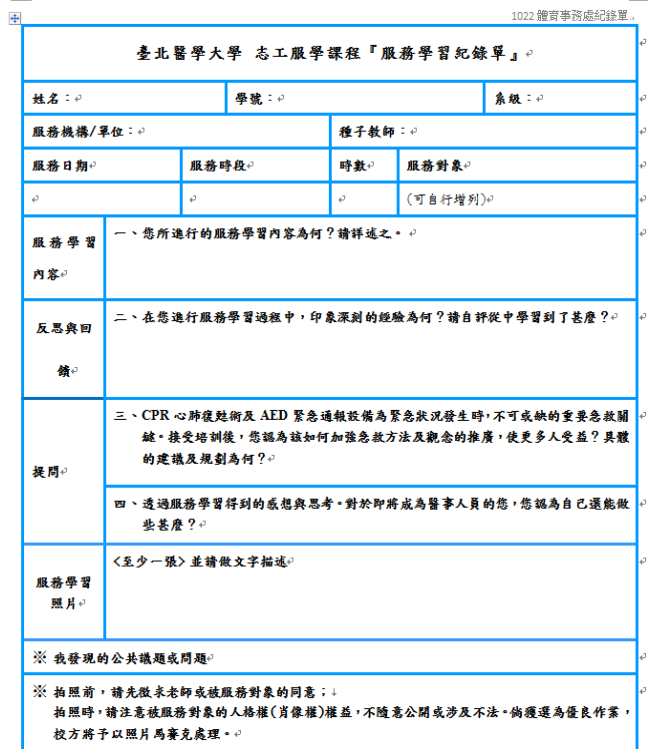

臺北醫學大學 基礎服務課程『服務準備學習單』	
姓名：	學號：
手機電話：	E-mail：
服務機構/單位：	種子教師：
預計進行服務的日期：	預計進行服務的時段：
(可自行增列)：	
服務前的準備	1. 請列出臺北醫學大學 AED 的設備位置？並說明操作方式及功效？ 2. 為何選修本課程以及期望從服務中學到什麼？ 3. 請檢索有設置 AED 全國大專院校，並反思你認為不錯的推廣方案？
服務內容說明	1. 請解釋 CPR 與 AED，並說明你是如何了解該專有名詞的方法？ 2. 就詳閱系統中課程服務內容說明後，請說明你將要實踐的校園服務為何？
服務學習講堂	服務講堂名稱： 服務講堂講者：
	1. 請闡述延伸學習的講堂內容。 2. 講堂內容中最令人印象深刻的地方為何？理由是？ 3. 講堂內容中與自己原先想法差異最多的地方為何？為什麼？ 4. 講堂內容中可能應用於日常生活或服務經驗的地方為何？

感謝同學認真撰寫，請於 03 月 21 日前上傳至 my2 作業區-倘有疑問，請洽服務學習中心 02-2736-1661#2280-2282



***特殊訓練-服務前所需之教育訓練**



<p>鼓勵參加反思討論會</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 導入教學助理推動反思 2. 導入多元反思方案 	
<p>規範服務學習記錄單作業</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 導入社會議題探討 2. 導入服務學習方案歷程問題提問 	
<p>鼓勵參加反思分享會</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 優良學生獎勵 2. 經驗分享 	

校內機構的服學方案其實有其存在的價值，能夠幫助學生體認自己身為校園一份子的認同，以及得到為校園貢獻己力的機會。關鍵點在於能否回歸經驗教育的「互動性」規劃原則，以免造成學生的誤解與服務污染的惡性循環。在課程設計上，服務學習應被視為一種方法論，而不是定義論，不能將搭配「服務」的課



程就稱為「服務學習」，也不能將具備「勞作」的課程就稱為「勞作教育」，而建議針對教學目標設計服務經驗與學習規劃。

特別值得一提的是，為使學生能夠具備服務設計思維與服務科學的練習，北醫導入了新興的服務科學。服務科學自 IBM 於 2003 年提出後，定義也在其研究者增多場域增廣的情勢下，討論越見熱烈(吳信宏，2009)簡言之，是以科學方法提升服務的生產力與創新力。雖然服務科學是源自於產業界的轉型與自覺，但也有研究顯示，開始有些公部門注意到引進服務科學思維來創造單位價值與服務效益的發展了，陳敦源等人之論文從私部門興起之「服務科學」下，系統、循證、以及科技整合的理念為基礎，探討「公民調查」在政府提昇服務品質工作上的重要性，接著提出一些國外行之有年的範例，作為實務界的參考。所追求者長期建置政府服務科學之系統發展，求取政府服務系統的持續性與穩定性的目的。與本研究計畫有相似的共同目標。細分上還有些微差異，對中心而言，服務科學的應用可以科技化的輔助改善中心推動服務學習的即時性與便利性，對學生而言，可以強化學生服務科學的思維，進而改善服務學習的方案與流程，甚或裨益於未來進入職場後的持續發酵。安部忠彥所言：「服務科學管理與工程之必要性與其興起的原因，在於服務業的生產性低於製造業，藉由科學化行為強化服務投資效益與風險預測力，服務性質左右了製造業競爭優勢的關鍵」。

了解服務科學的發展以後，進一步需提問的是，那麼是否適合與服務學習結合呢?高柏鈞學者之研究整理出服務科學管理暨工程存在著與傳統產品最大差異的三項特質是：無形性、同時性、與異質性。為此 SSME 設定了三項目標:1.以科學化的方法分析服務、有效進行管理、並透過系統化的生產程序來最佳化服務的生產力。2.針對服務特性所引發的問題加以解決以提升生產力。3.進一步探索可茲系統化發展的創新架構。此外，其所涵蓋之研究課題主要有三個面向，經營模式和程序、科學和技術、人文。如果將 SSME 所設定的三項目標拿來檢視服務學習，事實上並不衝突，服務學習確實也是無形性、多半也為同時性與異質性。而且服務學習回到經驗教育的初衷設定時，也期望以經驗教育達成分析服務學習問題與解決方法的目的，惟獨的差異點在於，鮮少服務學習能因為引發之問題解決後而提升生產力，或是創新架構。而「提升生產力」與「創新架構」正是服務學習未來轉型的一個重要發展方向。

綜前所論，服務科學思維的置入對服務學習而言，是一種附加價值。再者，服務科學的 TQS 全面品質服務管理更是契合於服務學習的四階段，由此來看與本研究所企圖結合的面向相同。以課程操作為例，TQS 歷經設計、規劃、提供服務、服務評估與顧客需求界定，再重新回到設計循環。而對應了服務學習之準備、服務、反思與慶賀。但服務科學更注重流程與流程管控，更在意顧客導向的差異性與需求，這才是減少服務汙染的一大關鍵。



(二)橫向整合全校服務學習相關推動機制

不論是勞作教育、社團出隊、環境教育、海外義診，一校內需求認證服務學習之方案，建議建置行政程序申請並認證，以達全校整合，以利後續規劃整體學習路徑，也有助於建構校特色之服務學習課程地圖。以北醫為作為醫學大學的培育目標而言，服務場域除了友善校園與優質社區外，尤其是特定族群的關懷，更是本校學生特別需要的服學場域，於是，在彙整相關方案後，大一基礎服務學習課程具五種類型，包含友善校園建置、優質社區營造、特定族群關懷、社團服務培育、通識服學實踐。

表3:校訂必修服務學習課程結構一覽表

102 學年志工服務學習課程結構	
課程類型	教學目標/培育能力
友善校園建置	溫馨和諧校園 人權禮治校園 生命安全校園 節能減碳校園 豐富特色校園 活力健康校園
優質社區營造	課程輔導服務 閱讀教育服務 醫院陪診服務 健康推廣服務
特定族群關懷	特定兒童關懷 特定青年關懷 特定長者關懷 多元整合關懷
通識服學實踐	人文服務實踐 社科服務實踐
社團服務培育	服務隊(寒暑假) 服務隊(學期間) 社團(寒暑假) 社團(學期間) 系學會(寒暑假) 系學會(學期間)

校方逐年與通識中心與課指組協力合作，建置認證條件與申請程序，並發展一致地作業規範。除配套措施外，同步於申請審核程序中收整認列服務學習方案的課程大綱與相關表單。



表4:校訂必修服務學習課程大綱範例

通識服學課程大綱--史記與歷史人物評析			
課程內容(課程規劃須符合服務學習歷程要求外，並於原有課程外增列志工服務學習 14 小時之安排)			
一、 課程目標： (包括學生學習目標及服務目標)			
本課程是以通識課程為基礎之服務學習，於原有史記與歷史人物評析課程安排之餘，規劃學生進行人物訪談的陪伴服務，運用課程所學之歷史分析與評斷，為乳癌病友書寫生命故事，並作為激發病友自身與他者的媒材。			
二、 課程內容： (服務進行方式)			
修課學生以小組形式與配對之病友，進行一次相見歡與兩次訪談活動，透過陪伴理解與認識，挖掘病友面對疾病，不被病魔打倒的心路歷程。訪談後，學生擬以靜態書面傳記型態會同病友的動態舞蹈表演，呈現共同成長後的成果展示。			
三、 教學策略： (例如採用課堂教學、體驗活動、服務活動、影片欣賞、反思討論、經驗分享等方式)			
本課程採用之教學策略，包含書籍閱讀、反思體驗以及口述歷史方法，帶領學生了解乳癌病友的經驗，分享觀察陪伴的反思體驗(擬邀請李維倫老師帶領操作)，之後以口述歷史技巧完成小組人物傳記。			
四、 與合作單位/機構之合作模式：			
本課程與乳癌防治基金會合作，由教師於課堂上教學後，帶領學生認識病友；由基金會挑選合適之病友，接受學生的訪談與陪伴。藉此服務學習，幫助學生理解乳癌病友的屬性，體會他們抗癌的歷程，並為基金會提供季刊內人物傳記的素材。			
五、 各階段課程規劃及週進度表：			
週次	服務學習階段	主題(表格可自行增列)	地點
一 二	準備	基金會提供名單與書單 學生分組 單元教學—閱讀書籍、口述歷史、擬定問題	北醫校園
三 七 十一	服務	首次相見歡 第一次訪談 第二次訪談	合唱團或排舞社場地 合唱團或排舞社場地 合唱團或排舞社場地
三 七 十一	反思	閱讀書籍的反思 第二次反思 第三次反思	北醫校園
十六	慶賀(分享)	6月成果展	北醫校園
六、 評量方式： (作業、出席、參與方式等)			
服務學習準備單--40%、服務學習記錄單--40%、服務實作--20%			



同時，在大一服學規範中定位相關方案的學習標的，舉例而言，社團/服務隊/系學會所認列的服務學習，多為出隊型態的社會服務，因應出隊時間的特殊性與認列時間的差異性(寒暑假出隊與學期間的社會服務)，操作方法不同，給予不同的分類模式；通識服學課程所認列的服務學習，則是回應領域別的服務實踐，例如史記課程就是人文學領域的服務實踐、高齡社會與服務學習則是社會學領域的服務實踐。橫向整合的目的是為了提供學生一個完整的認列機制，而且讓它們理解服務學習的操作與一般社團出隊活動並不相同，通識課程與通識服學課程也不一樣。然而，橫向整合最為困難的地方除了溝通協調單位，邀請大家共同為學生多花心力外，分類工作也頗為棘手，由於一校內服務學習方案繁多，如何在一致標準下繪製課程地圖，協助學生規畫學習路徑，著實不易。

特別值得一提的是，社團出隊的服務方案有其優勢，由於他們是自發性的社團組織，所以凝聚力與傳承性多半較佳，也主動針對出隊需求的企畫案進行驗收與出隊的當日檢討。一旦社團期許認列服務學習方案時，社團出隊往往以企畫書作為服務前的準備，而將出隊當日的檢討當作服務反思，又流於把服務過分簡單化的問題。北醫採取的策略仍舊扣緊經驗教育的「繼續性」與「互動性」，從教育經驗的法則中引導社團規劃出「滿足學生體驗"經驗教育"」的學習目標，進而評估服務場域的需求。

服務隊/社團/系學會		通識服學課程
<p>服務隊(寒暑假)-社會服務</p> <ul style="list-style-type: none"> 楓吉醫學營(進修推廣處) 流行病學調查團 中醫社會醫療服務隊 杏壽康輔社會醫療文藝服務隊 藥學推廣服務隊 綠十字醫療服務隊 社會醫療服務第一隊 山地社會醫療服務隊 基層文化服務隊 	<p>系學會(寒暑假)-社會服務</p> <ul style="list-style-type: none"> 醫學系系學會 	<p>人文服務實踐</p> <ul style="list-style-type: none"> 史記與歷史人物評析 兒童美學
<p>社團(學期間)-社會服務</p> <ul style="list-style-type: none"> 課外活動指導組 生命教育服務社(學期間) 學代議會(學期間) 力行社(學期間) 崇德志工社-續經班(學期間) 崇德志工社-課輔(學期間) 水上服務社(學期間) LOHAS 綠生活節能社-環保教育冬令營(學期間) LOHAS 綠生活節能社-綠化校園(學期間) 		

圖 1:校訂必修服務學習課程服務隊類型/通識服學課程分類一覽表



(三)縱向發展進階服務學習規劃

隨著逐步的推動，北醫從優化大一基礎服務學習課程開始，28 小時的服務時數分列為兩門選修課程，同時整合了校內相關服學方案，形成初階學習藍圖。後續進階推動大二以上 52 小時之專業服務學習課程，為了更確立經驗教育法則的「繼續性」與「互動性」，服學中心擬訂了北醫服學概念圖以規劃層次進階的學習地圖。在前述基礎服學所培育服務科學與服務熱忱奠基下，往上縱向推展大二以上進階服務學習規劃，期望型塑專業服務學習課程為專業學系實習前的準備。視為容錯率較高的實習訓練，更期望藉此打造學院特色。爾後銜接職場實習時，也更能運用專業服學修課階段的單項練習為整合式實作。服務學習並非只在校園之中，應當連貫到校園之外，服務學習作為品德教育的真正發酵時期，應當是在畢業生進入社會之後，而非在校園之中。學生從經驗教育法則中體驗服務學習，明白服務學習對自身的真正助益，未來進入社會中才能自發性地以品德落實的目的進行服務，成就終身志願服務。待進入社會後，或許能夠自發性地投入志願服務，不論是發揮個人的服務熱忱，或是發揮個人專業能力，都是一種出自個人意願的終身志願。



圖 2:服務學習一貫化推動理念

圖所示，服務學習與實習都屬於經驗教育的實作練習，每一個階段的規劃建議有縱向性的思考，循序漸進地往上層疊，學生經過基礎培育一般服務所需知能後，舉凡同理心、耐心、服務技巧、溝通能力、服務設計等知能後，應當能夠在此「繼續性」上，體驗專業學系知識理論的運用經驗。換言之，大二以上的專業服務學習，學生們理應具備著基礎服務知能，實踐難度相對較高的學理實踐。

目前發展專服方案最為完備之學系為高齡管理健康學系，該系專服規定 52 小時服務時數之認證，以大二大三四門必修課程結合運作，由四位學生共同陪伴同位獨居長者長達兩年之久。期間服學方案結合四門必修課程的教學目標，依序



包含了大二提供長者生理機能記錄服務之身體檢查與評估課程、帶動長者生理健康運動之活動設計課程；大三檢核長者居家環境安全之居家環境評估課程、設計長者退休生活規劃之生涯規劃課程。每門課程除原定授課內容與作業規範外，也外加了專業服務學習方案的 3~5 次居家訪視與作業規定，扎實地提供學生良好的單項教學目標之學習機會。為使專業服學方案能夠實行良善，校方以經驗彙整了許多細部操作的標準作業流程，如邀請服務機構共同規劃、每月召開一次檢討會議、期初相見歡、期末聯歡會、不同年級交接事宜等。執行之初還特別為方案進行學生質量化評估分析，以做為檢討與推動改善參考。

高齡系方案成為一貫化經驗教育學習規劃，高齡系甚至要求該系學生於大一基礎服學課程中必選修與長者相關之課程，如樂齡大學課程或華山基金會課程等。該系由於標的明顯，故也較好推動。

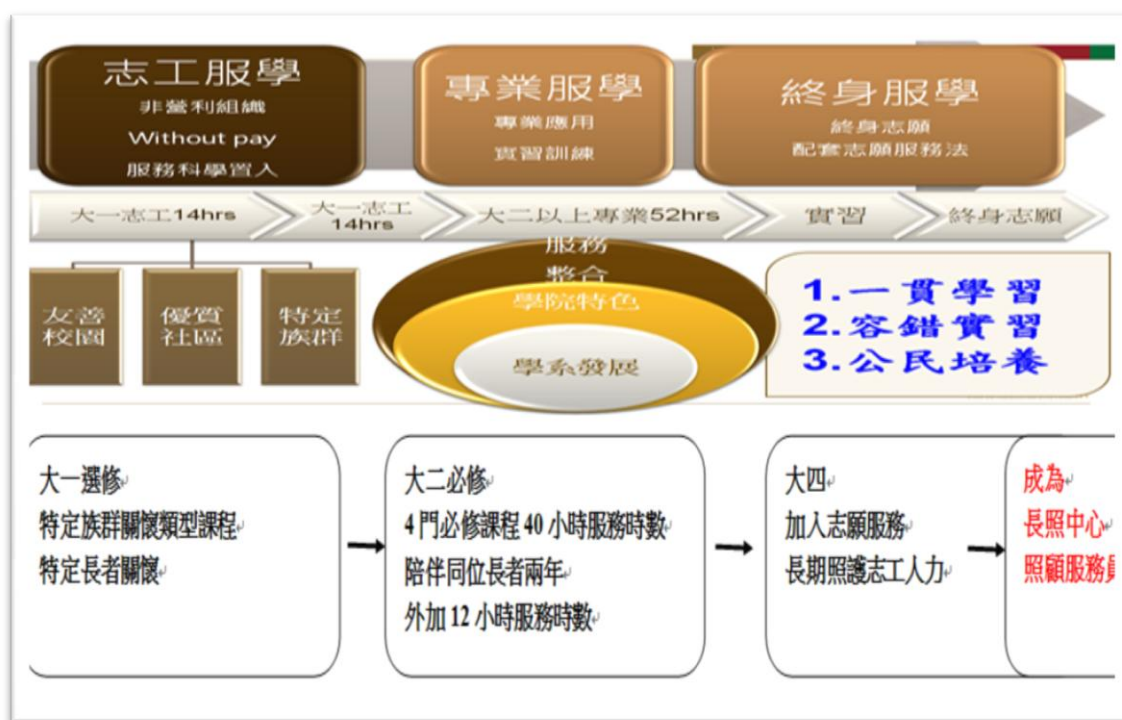


圖 3:高齡健康管理學系一貫化服務學習規畫





圖 4:校訂必修服務學習課程-樂齡大學課程簡介

從上圖所舉範例，高齡健康管理學系學生從大一入學後，選修特定長者關懷之樂齡大學課程，進行一周兩次的長者陪讀學伴服務，學習了解長者的特質，並學會正確陪伴的態度與技巧。該系學生能透過基礎課程克服自身對長者的恐懼，進而了解長者的特質，服務歷程中必須遵守的相關服務倫理：守時、著背心、負責任、不給予承諾等，多能在基礎課程有所訓練。連貫進階大二以上的專業服務學習，使其具有階段性與繼續性。如是規劃不僅開創與專業學習有所連貫的學習目的，甚或與未來生涯規劃有其學習的一致性。正如梁碧明以大學特教教師生進行研究，蒐集受訪者對服務學習課程價值認同的研究，研究結果之一顯示：學生對於服務學習課程的認同，有很大一部分的基礎建立在該課程與學習及生涯規劃的串連。高齡系學生便是能夠在多層次的學習階段，不斷練習與深化服務知能，以強化職涯軟實力(梁碧明、謝靜如，2008)。

(四)評估服務學習課程以檢核公民培育

推動以上三項策略後，服務學習才能有充分的立論，證明其作為全校畢業規範之一學習意義，同時在策略中培育訓練每一位大學生，而不是少數學生的自主選修，更不會產生混淆於志工服務的窘境。如此，方能夠進階思索推動策略是否能夠助益公民教育，而有是如何助益公民教育。北醫於 100 學年度策略推動後，開始針對每門服務學習課程進行教學成效滿意度、修課意向與公民參與力等問卷普測，期望建立回饋機制以持續修正服務學習課程的推動情形。

參、推動成效及其啟發

100 學年度推動策略以來，為使推動策略具備理論支持與修正回饋機制，服學中心針對每學年所有課程進行量化問卷施測，每學期約計 1000 名普測學生人



數，施測問卷包含了自編且經過信效度分析之【修課意向】所提問的選課目的、選課因素、自評服務力三面向；以及採用美國普渡大學問卷進行編修後之【公民參與力】問卷則針對學習成效滿意度、服務態度與能力、公民參與與領導三面向進行提問，問卷設計均以李克特量表五分進行數據統計。

一、推動成效

如下圖所示，首先，100 學年僅採用【學習成效自評】V.1 進行修課結果評估；101 學年新增【修課意向】以了解學生選修服務學習課程的動機，同時維持採用【學習成效自評】V.1；102 學年則採用【修課意向】V.2，搭配【教學成效自評】V.2 進行學生服務力與公民力的前後施測。

表 5:歷年量化問卷施測結果一覽表

歷年量化問卷施測結果一覽表										
學期別 施測問卷	1001		1002 加入服務學習準 備單		1011 終身服務學習 地圖推動		1012 全面強化服務 學習的意義		1021	
	課程	結果	課程	結果	課程	結果	課程	結果	課程	結果
教學成效自評 V.1	43 門	3.86	38 門	3.97	--	--	--	--	--	
修課意向 V.1	--	--	--	--	51 門	註 1	75 門	註 2	--	--
教學成效自評 V.1	--	--	--	--	54 門	4.12	60 門	4.0	--	--
修課意向 V.2	--	--	--	--	--	--	--	--	69 門	服務態度與能力 3.84 公民參與與領導 3.92
教學成效自評 V.2(公民參與 力)	--	--	--	--	--	--	--	--	70 門	4.11 服務態度與能力 3.99 公民參與與領導 4.01
註 1:選課目的以可以成長獲得服務技巧與經驗為最高分、選課因素以考量實際服務內容為最高分、自評能力方面以能夠接受意見與他人合作為最高分。										
註 2:選課目的以可以成長獲得服務技巧與經驗為最高分、選課因素以考量實際服務內容為最高分、自評能力方面以尊重不同於自己生活背景者為最高分。										



從歷年施測結果所得之結果分述如下，可以得出一些有趣且十分提振人心的成長數據：

(一)歷年教學成效平均值呈正成長:100 學年教學成效結果，由於新增推動服務學習準備單的作業規範，強化了學生對於服務前的準備，期末施測所得結果，相較上學期的 3.86 提升至 3.97，整體呈現正成長；此外，101 學年度的平均值為 4.06，102 學年度目前所得之平均值為 4.11，也相較 100 學年為高。期間所推動之策略除前所述外，整合以「終身服務學習地圖」為教學平台，提供學生完整修課的訊息與內容。

(二)修課意向調查呈現學生自我成長需求:為了解學生選修服務學習課程的目的，以及提供修課教師參考，進而微調服務學習方案的內涵。101 學年施測修課意向調查，連續兩年所得，發現學生選課最大的目的是希望藉此「可以成長獲得服務技巧與經驗」；選課時首要的考慮因素則是在意實際的服務內容為何；自評尚未選修服務學習課程時，兩次分別以自評「能夠接受意見與他人合作」和「尊重不同於自己生活背景者」為最高分。

(三)公民參與力教學成效呈現正成長:101 學年始期初施測之修課意向，獲悉學生能力自評，期末施測之教學成效著重於課程學習歷程，卻無相對應學生能力自評後測結果。是故 102 學年特別參考美國學者問卷，修改了原有兩份問卷保留【修課意向】與【學習成效自評】以進行前後測。目前已完成首次分析，結果發現，學生對於兩大面向均有正成長，「服務態度與能力」從 3.84 上升之 3.99，「公民參與與領導」從 3.92 上升到 4.01。

二、推動啟發

從上述量化結果來看，學生對於服務學習回歸經驗教育的推動策略，是給予正向的肯定。個人推動服務學習的經驗裡，其實還觀察到一些無法被量化呈現的改變，那些發現都在肯定了北醫現階段推動的方向是正確的，例如學生不再質疑服務學習是變相的「免費工讀生」、學生越來越能有意識的選修「可以讓自己成長的服務學習課程」、好的服務學習方案雖然辛苦卻願意一起努力下去、學生會主動對於不甚完善的服務學習方案提出質疑、學生會主動提出服務學習方案還可以如何更好的想法。這些推動成效啟發了一個很重要且特別的觀念，服務學習在各校被擺放的位置不是重點，重點是參與推動者能否正確看待它為教學方法？正確看待自己身處在教育場域之中？以教育者的身分而非行政同仁的身分，共同協力推動服務學習回到經驗教育的初衷。



肆、策略模式建議-代結語

北醫是一所培育醫療從業人員的醫學大學，誠如校的教學宗旨「培育兼具人文關懷、社會服務熱忱及國際觀的醫事專業人才」，服務熱忱與了解社會需求是學校重要的核心價值。北醫比其他學校更需要服務學習作為培育人才的良方，然而，誠如本文一開始所引用之美國學者論文，服務學習是可能導致傷害或壞處的，而且所涉及者還不僅止於課室內的學生，還包括服務場域的環境與人們。北醫為了使服務學習真正發揮其效益，推動者從大一必修服務學習課程開始著手，從杜威的《經驗教育》出發，從一門一門的課程入手，才能有機會銜接遍地開花的「專業服務學習課程」。

從北醫為例來看，服務學習是可以被建構為一張學習的藍圖，建議每所大專校院推動服務學習之初，應該審慎思考推動的目的，不能推諉為教育部評鑑壓力的需求所致，而是真正從教育視角與學校屬性面向上，戮力於第一線推動者可以努力的空間。尤其是大一必修的服務學習課程，更是特別需要各校改變的空間。



伍、參考文獻

1. 杜威著、李培園譯(1946)，*經驗與教育*，台北，正中書局，初版，頁 13-27。
2. 沈佳敏、林麗娟(2009)，*圖書館服務學習動機與觀感*，*大學圖書館*，13 卷 1 期，頁 139~165。
3. 徐毅穎(2001)，*杜威的勞作教育思想對科技教育之啟示*，*生活科技教育月刊*，34 卷 11 期，頁 2-8。
4. 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，頁 171 - 192。
5. 吳信宏(2009)，*服務科學的最新發展*，*品質月刊*，45 卷 3 期，頁 29~32。
6. 梁碧明、謝靜如(2008)，*大學社區服務課程價值的實踐—服務提供者與接受者觀點之探究*，*東台灣特殊教育學報*，10 期，頁 183~200。
7. Eby,J.(1998) Why service-learning is bad. Retrieved March 1998, from http://www.messiah.edu/external_programs/agape/servicelearning/articles/wrongsv c.pdf



The Research on the Strategic Pattern of Implementing Required Service-Learning in Higher Education- Take TMU as An Example

Chia-Hui Chiu¹, Shu-Huei Yang²

¹Assistant Professor, College of Humanities and Social Sciences /Director, Service-Learning Center, Taipei Medical University

²Associate Professor, School of Nutrition and Health Sciences, Taipei Medical University

Abstract

The study aims to establishing the strategy analysis of the required service-learning course, in order to see the outcome from the result which makes more practical suggestions of the institutional development. The research is based on Taipei Medical University, discusses its role in promoting the concept of service learning experience regression of education, meanwhile, sharing the lateral and vertical integration strategy rooted and founded on the concept of implementation. Effectiveness analysis is drawn from three long-term follow quantitative questionnaire data from 1000 students each semester, which is generally survey questionnaire with the reliability and validity. We can see the result data from satisfaction questionnaire, students' personal growth and enhance the degree of citizen participation. The result shows in above all three are into positive growth, reasoning that Taipei Medical University a high reference value of promoting the strategy.

Keywords: service-learning, required service-learning curriculums, experience education

