

第四章 研究結果之分析與討論

本章依據前章所述之研究方法與研究步驟，將實驗所得之資料予以彙整、分析並加以討論之，以驗證本研究所提出之各項研究問題與假設，再依據文獻探討之相關研究，加以分析討論服務學習對國中童軍社團學生學習效果之影響。

本章茲分五節加以說明研究結果之分析與討論：第一節乃探討兩組成員前測之差異情形，第二節在分析服務學習對國中童軍社團學生學習效果之增進情形，包含童軍知能、服務知能、自我效能、人際包容與多元尊重、社會關懷等五項，第三節為服務組成員活動回饋之分析與討論，第四節為社區成員活動回饋之分析與討論，第五節為服務方案推動者（研究者）之反思。

第一節 服務學習兩組成員前測之差異情形

本研究擬探討服務學習對國中童軍社團學生學習效果之影響，樣本取自研究者任教之台北縣立自強國民中學，以九十一學年度參加台北縣自強國民中學童軍社團之一、二、三年級學生為實驗對象，共六十名，從中徵選自願參與服務學習方案活動之學生共二十八名為實驗對象，以下簡稱「服務組」；未參與服務學習方案活動之學生共三十二位，本研究以下簡稱為「對照組」。兩組人員之徵選及分派，係考慮兩組總人數、年級人數比例，以及參加童軍之資歷，並儘量求其平均，故兩組成員並非隨機抽樣、隨機分配，為不相等控制組準實驗設計。

本研究在探討服務學習對國中童軍社團學生學習效果之影響，分別針對童軍知能、服務知能、自我效能、人際包容與多元尊重、社會關懷五方面之影響進行研究。以下分別說明之：

一、童軍知能

為瞭解兩組成員在實驗處理前的童軍知能是否有所差異，故以其前測資料進行獨立樣本單因子變異數分析之考驗與分析，結果如表 4-1-1：

表 4-1-1 兩組成員前測童軍知能之差異

量表	組別	人數	總平均數	標準差	F 檢定	顯著性
童軍知能	服務組	28	60.93	11.06	.049	.825
	對照組	32	61.56	11.05		
	總和	60	61.27	10.96		

由表 4-1-1 顯示，在實驗處理之前，兩組受試者的童軍知能總分並無顯著差異。服務組的童軍知能總平均數為 60.93 分，各題平均數為 3.05 分，對照組則為 61.56 分，各題平均數為 3.08 分，對照組略高於服務組，其變異數分析結果 F 值等於.049，未達.05 之顯著水準，故兩者未達顯著差異水準。

由此可知，在實驗活動開始之前，服務組與對照組兩組成員在童軍知能上並無顯著差異。

二、服務知能

為瞭解兩組成員在實驗處理前的服務知能是否有所差異，故以其前測資料進行獨立樣本單因子變異數分析之考驗與分析，結果如表 4-1-2：

表 4-1-2 兩組成員前測服務知能之差異

量表	組別	人數	總平均數	標準差	F 檢定	顯著性
服務知能	服務組	28	60.75	5.85	.176	.676
	對照組	32	61.41	6.20		
	總和	60	61.10	6.00		

由表 4-1-2 顯示，在實驗處理之前，兩組受試者的服務知能總分並無顯著差異。服務組的服務知能總平均數為 60.75 分，各題平均數為 3.38 分，對照組則為 61.41 分，各題平均數為 3.41 分，對照組略高於服務組，其變異數分析結果 F 值等於.176，未達.05 之顯著水準，故兩者未達顯著差異水準。

由此可知，在實驗活動開始之前，服務組與對照組兩組成員在服務知能上並無顯著差異。

三、自我效能

為瞭解兩組成員在實驗處理前的自我效能是否有所差異，故以其前測資料進行獨立樣本單因子變異數分析之考驗與分析，結果如表 4-1-3：

表 4-1-3 兩組成員前測自我效能之差異

量表	組別	人數	總平均數	標準差	F 檢定	顯著性
自我效能	服務組	28	44.36	6.02	.367	.547
	對照組	32	45.41	7.22		
	總和	60	44.92	6.65		

由表 4-1-3 顯示，在實驗處理之前，兩組受試者的自我效能總分並無顯著差異。服務組的自我效能總平均數為 44.36 分，各題平均數為 2.96 分，對照組則為 45.41 分，各題平均數為 3.03 分，對照組略高於服務組，其變異數分析結果 F 值等於.367，未達.05 之顯著水準，故兩者未達顯著差異水準。

由此可知，在實驗活動開始之前，服務組與對照組兩組成員在自我效能上並無顯著差異。

四、人際包容與多元尊重

為瞭解兩組成員在實驗處理前的人際包容與多元尊重是否有所差異，故以其前測資料進行獨立樣本單因子變異數分析之考驗與分析，結果如表 4-1-4：

表 4-1-4 兩組成員前測人際包容與多元尊重之差異

量表	組別	人數	總平均數	標準差	F 檢定	顯著性
人際包容 與多元尊 重	服務組	28	51.11	5.95	.764	.386
	對照組	32	49.72	6.30		
	總和	60	50.37	6.13		

由表 4-1-4 顯示，在實驗處理之前，兩組受試者的人際包容與多元尊重總分並無顯著差異。服務組的人際包容與多元尊重總平均數為 51.11 分，各題平均數為 3.41 分，對照組則為 49.72 分，各題平均數為 3.31 分，服務組略高於對照組，其變異數分析結果 F 值等於.764，未達.05 之顯著水準，故兩者未達顯著差異水準。

由此可知，在實驗活動開始之前，服務組與對照組兩組成員在人際包容與多元尊重上並無顯著差異。

五、社會關懷

為瞭解兩組成員在實驗處理前的社會關懷是否有所差異，故以其前測資料進行獨立樣本單因子變異數分析之考驗與分析，結果如表 4-1-5：

表 4-1-5 兩組成員前測社會關懷之差異

量表	組別	人數	總平均數	標準差	F 檢定	顯著性
社會關懷	服務組	28	75.21	7.10	.971	.329
	對照組	32	73.13	9.04		
	總和	60	74.10	8.19		

由表 4-1-5 顯示，在實驗處理之前，兩組受試者的社會關懷總分並無顯著差異。服務組的社會關懷總平均數為 75.21 分，各題平均數為 3.42 分，對照組則為 73.13 分，各題平均數為 3.32 分，服務組略高於對照組，其變異數分析結果 F 值等於.971，未達.05 之顯著水準，故兩者未達顯著差異水準。

由此可知，在實驗活動開始之前，服務組與對照組兩組成員在社會關懷上並無顯著差異。

綜合上述，由兩組成員前測童軍知能、服務知能、自我效能、人際包容與多元尊重、社會關懷之差異分析可知，服務組與對照組兩組成員在此五個依變項上皆未達顯著差異。

第二節 服務學習對國中童軍社團學生學習效果增進情形

本研究在探討服務學習對國中童軍社團學生學習效果之增進情形，係以排掉依變項在前測分數之差異後，比較服務組與對照組在後測分數之差異以作為研究指標！本研究採 SPSS 統計套裝軟體進行量的分析，以組別為自變項，以受試者於各依變項之前測分數作共變量，以其後測分數為依變項，進行單因子共變數分析。在進行單因子共變數分析前，先進行迴歸係數同質性與變異數同質性的檢定，以確定符合迴歸係數同質性與變異數同質性之假定，再進行共變數分析。

本節分六項進行統計結果之分析：第一項為探討服務學習對國中童軍社團學生童軍知能之增進效果；第二項為探討服務學習對國中童軍社團學生服務知能之增進效果；第三項為探討服務學習對國中童軍社團學生自我效能之增進效果；第四項為探討服務學習對國中童軍社團學生人際包容與多元尊重之增進效果；第五項為探討服務學習對國中童軍社團學生社會關懷之增進效果；第六項為服務學習對國中童軍社團學生學習效果增進情形之研究結果討論。以下茲分別說明之：

一、 服務學習對國中童軍社團學生童軍知能之增進效果

為瞭解有無參與服務學習對國中童軍社團學生童軍知能之增進情形，乃以受試者於「童軍知能量表」之前測分數為共變量，進行單因子共變數分析，其結果如表 4-2-1：

表 4-2-1 兩組成員後測童軍知能之差異

量表	組別	平均數	標準差	人數	校正後平均數	F 檢定	顯著性
童軍知能	服務組	62.89	9.62	28	62.97	0.220	0.641
	對照組	61.87	10.14	32	61.80		
	總和	62.35	9.83	60			

由表 4-2-1 可知，將共變項（童軍知能之前測分數）對依變項（童軍知能之後測分數）的影響力剔除後，自變項（組別）所造成的變異量 F 值為 0.220，未達.05 之顯著水準，表示兩組受試者童軍知能之後測分數不會受服務學習實驗處理之影響而有顯著差異。而服務組校正後平均數為 62.97，各題平均數為 3.49 分，對照組為 61.80，各題平均數為 3.09 分，服務組略高於對照組，但兩者之間之差異未達顯著水

準。

由以上結果可知，服務學習活動對國中童軍社團學生童軍知能之增進未達統計上之顯著效果。

二、 服務學習對國中童軍社團學生服務知能之增進效果

為瞭解有無參與服務學習對國中童軍社團學生服務知能之增進情形，乃以受試者於「服務知能量表」之前測分數為共變量，進行單因子共變數分析，其結果如表 4-2-2：

表 4-2-2 兩組成員後測服務知能之差異

量表	組別	平均數	標準差	人數	校正後平均數	F 檢定	顯著性
服務知能	服務組	64.75	6.24	28	62.82	1.060	0.308
	對照組	63.34	5.52	32	63.28		
	總和	64.00	5.86	60			

由表 4-2-2 可知，將共變項（服務知能之前測分數）對依變項（服務知能之後測分數）的影響力剔除後，自變項（組別）所造成的變異量 F 值為 1.060，未達.05 之顯著水準，表示兩組受試者服務知能之後測分數不會受服務學習實驗處理之影響而有顯著差異。而服務組校正後平均數為 62.82，各題平均數為 3.49 分，對照組為 63.28，各題平均數為 3.52 分，服務組略低於對照組，但兩者之間之差異未達顯著水準。

由以上結果可知，服務學習活動對國中童軍社團學生服務知能之增進未達統計上之顯著效果。

三、 服務學習對國中童軍社團學生自我效能之增進效果

為瞭解有無參與服務學習對國中童軍社團學生自我效能之增進情形，乃以受試者於「自我效能量表」之前測分數為共變量，進行單因子共變數分析，其結果如表 4-2-3：

表 4-2-3 兩組成員後測自我效能之差異

量表	組別	平均數	標準差	人數	校正後平均數	F 檢定	顯著性
自我效能	服務組	46.46	6.83	28	46.49	0.707	0.404
	對照組	47.84	5.28	32	47.82		
	總和	47.20	6.04	60			

由表 4-2-3 可知，將共變項（自我效能之前測分數）對依變項（自我效能之後測分數）的影響力剔除後，自變項（組別）所造成的變異量 F 值為 0.707，未達.05 之顯著水準，表示兩組受試者自我效能之後測分數不會受服務學習實驗處理之影響而有顯著差異。而服務組校正後平均數為 46.49，各題平均數為 3.10 分，對照組為 47.82，各題平均數為 3.19 分，服務組略低於對照組，但兩者之間之差異未達顯著水準。

由以上結果可知，服務學習活動對國中童軍社團學生自我效能之增進未達統計上之顯著效果。

四、 服務學習對國中童軍社團學生人際包容與多元尊重之增進效果

為瞭解有無參與服務學習對國中童軍社團學生人際包容與多元尊重之增進情形，乃以受試者於「人際包容與多元尊重量表」之前測分數為共變量，進行單因子共變數分析，為求符合迴歸係數同質性之檢定，故利用散佈圖之繪製，找出並刪除服務組一極端值後，所得結果如表 4-2-4：

表 4-2-4 兩組成員後測人際包容與多元尊重之差異

量表	組別	平均數	標準差	人數	校正後平均數	F 檢定	顯著性
人際包容 與多元尊 重	服務組	52.41	5.51	27	52.24	0.616	0.436
	對照組	50.97	5.43	32	51.11		
	總和	51.63	5.47	59			

由表 4-2-4 可知，將共變項（人際包容與多元尊重之前測分數）對依變項（人際包容與多元尊重之後測分數）的影響力剔除後，自變項（組別）所造成的變異量 F 值為 0.616，未達.05 之顯著水準，表示兩組受試者人際包容與多元尊重之後測分數

不會受服務學習實驗處理之影響而有顯著差異。而服務組校正後平均數為 52.24，各題平均數為 3.48 分，對照組為 51.11，各題平均數為 3.41 分，服務組略高於對照組，但兩者之間之差異未達顯著水準。

由以上結果可知，服務學習活動對國中童軍社團學生人際包容與多元尊重之增進未達統計上之顯著效果。

五、 服務學習對國中童軍社團學生社會關懷之增進效果

為瞭解有無參與服務學習對國中童軍社團學生社會關懷之增進情形，乃以受試者於「社會關懷量表」之前測分數為共變量，進行單因子共變數分析，其結果如表 4-2-5：

表 4-2-5 兩組成員後測社會關懷之差異

量表	組別	平均數	標準差	人數	校正後平均數	F 檢定	顯著性
社會關懷	服務組	76.61	9.04	28	76.39	0.544	0.464
	對照組	74.56	8.25	32	74.75		
	總和	75.52	8.62	60			

由表 4-2-5 可知，將共變項（社會關懷之前測分數）對依變項（社會關懷之後測分數）的影響力剔除後，自變項（組別）所造成的變異量 F 值為 0.544，未達 .05 之顯著水準，表示兩組受試者社會關懷之後測分數不會受服務學習實驗處理之影響而有顯著差異。而服務組校正後平均數為 76.39，各題平均數為 3.47 分，對照組為 74.75，各題平均數為 3.40 分，服務組略高於對照組，但兩者之間之差異未達顯著水準。

由以上結果可知，服務學習活動對國中童軍社團學生社會關懷之增進未達統計上之顯著效果。

由以上共變數分析結果可知，在剔除共變項「各分量表之前測分數」對各分量表之後測分數之影響後，兩組受試者於童軍知能、服務知能、自我效能、人際包容與多元尊重、社會關懷得分之高低不會受自變項「有無參與服務學習活動」之影響，亦即服務組與對照組兩組成員在此五個依變項上皆未達顯著差異。此研究結果與本

研究於第二章所提出之多數相關研究文獻證明服務學習成果與功能之結果並不相同。以下茲討論其原因。

六、 服務學習對國中童軍社團學生學習效果增進情形之研究結果討論

1. 關於服務學習活動對國中童軍社團學生學習效果增進情形之研究，本實驗研究結果發現並驗證研究假設得出以下幾點：

- (1) 在服務學習實驗活動後，服務組成員在童軍知能的後測分數未顯著高於對照組成員。因此，服務學習實驗活動對國中童軍社團學生童軍知能之增進未達統計上之顯著效果。是故，「研究假設一：服務學習對國中童軍社團學生比對照組在童軍知能上為優」未獲支持。
- (2) 在服務學習實驗活動後，服務組成員在服務知能的後測分數未顯著高於對照組成員。因此，服務學習實驗活動對國中童軍社團學生服務知能之增進未達統計上之顯著效果。是故，「研究假設二：服務學習對國中童軍社團學生比對照組在服務知能上為優」未獲支持。
- (3) 在服務學習實驗活動後，服務組成員在自我效能的後測分數未顯著高於對照組成員。因此，服務學習實驗活動對國中童軍社團學生自我效能之增進未達統計上之顯著效果。是故，「研究假設三：服務學習對國中童軍社團學生比對照組在自我效能上為優」未獲支持。
- (4) 在服務學習實驗活動後，服務組成員在人際包容與多元尊重的後測分數未顯著高於對照組成員。因此，服務學習實驗活動對國中童軍社團學生人際包容與多元尊重之增進未達統計上之顯著效果。是故，「研究假設四：服務學習對國中童軍社團學生比對照組在人際包容與多元尊重上為優」未獲支持。
- (5) 在服務學習實驗活動後，服務組成員在社會關懷的後測分數未顯著高於對照組成員。因此，服務學習實驗活動對國中童軍社團學生社會關懷之增進未達統計上之顯著效果。是故，「研究假設五：服務學習對國中童軍社團學生比對照組在社會關懷上為優」未獲支持。

2. 本服務學習實驗活動所以產生上述研究結果，其可能原因乃討論如下：

(1) 服務學習實驗方案方面：

本次服務學習實驗方案，雖採納村里長之建議，並考量學生之意願與程度以訂定出各項服務活動之內容，但因此類型之社區服務活動於本地區乃屬

首次進行，以往並未進行過此種學生社區服務活動，故為首開先例之創舉，且服務活動幾乎全由服務隊學生來進行設計與授課，服務對象則開放為全社區之居民，因服務組學生之年紀尚輕，且其對學習之內容可能亦不夠熟練，研究者認為由於以上兩個因素，故此次來參與服務活動之里民人數極少，兩村相加未達 20 人，因此於準備與進行服務活動時，幾乎皆以服務隊學生為參加主體，亦因此接觸里民之機會較少，對學生之學習及影響亦較原先預期為小，故此次服務學習活動對服務組學生之學習效果影響較不易顯著。另外，為考量學生之時間與體力，本次服務學習活動乃採課程認領制，亦即每人於整個服務活動中，需負責設計一至二次服務活動之詳細內容並帶領活動之進行，其餘時間皆屬助手性質，又因本次服務活動為自願參與之性質，故於課程設計與活動進行時較無法嚴格要求學生對活動之投入程度，故較無法讓每位學生皆能對每次服務活動有極深刻之體驗與感受，此點亦可能影響了服務學習對學生之學習效果。

另討論至參與本次研究之樣本部分，因考慮研究目的與受研究者自身能力之限制，故研究對象定為台北縣自強國中童軍社團之一、二、三年級學生，故總樣本人數僅 60 人，於研究上屬於小樣本，故可能較不易於統計上達到顯著。於研究時間上，因考量校方之學期行事曆與學生之課餘與所能負擔之時間，故本研究僅安排為期三個月，共進行 11 次服務活動，於研究時間上可能不夠長期，對成員之影響效果不夠顯著，故於學習效果之統計結果上可能較不易顯著表現出兩組間之差異。另於活動進行中，為掌握成員之學習與參與，故研究者安排並要求成員進行反思活動，其中包含個人日誌記錄與團體反思活動兩種，個人日誌部分成員皆於每次活動後完成，研究者亦盡量給予書面上與口頭上之回饋，團體反思之部分則安排於服務前段、中段、後段進行，共安排三次不同主題之團體反思活動，但研究者發現成員於進行完服務活動後，其精神與身體狀況較無法負荷，故研究者自覺所進行之團體反思效果較差，此為反思不足之部分，此點亦可能影響本研究結果。

綜合上述，基於村里參與本次服務活動之人數較少，以及未能讓學生對每次服務活動皆有深刻體驗，本研究結果未能驗證服務學習活動對增進國中童軍社團學生之童軍知能、服務知能、自我效能、人際包容與多元尊重、社會關懷等具有統計上顯著之效果！

(2) 量表方面

目前國內外關於服務學習成效之相關實證研究亦不在少數，但並無一標

準化並可資採用的測量工具，本研究所採用之測驗工具為研究者參考中外相關服務學習文獻所自編之「國中童軍社團學生服務學習效果量表」，雖於編製過程中採專家效度並進行內部一致性信度分析與題目之項目分析，但是否能有效的評鑑出學生對服務學習之學習效果，仍待進一步商榷。

本研究於問卷初步完成欲進行預試時，研究者因考量預試對象需與研究對象同質，故選擇與研究對象同校之台北縣自強國民中學之學生為預試對象，進行預試，並依據預試結果編製成正式問卷，研究結果發現童軍社團學生可能因受過童軍社團之訓練，其背景與一般國中生並不盡相同，故兩組童軍社團學生無論於前、後測上，其結果皆顯現出較高之成績，亦即兩組童軍社團學生於前後測分數皆有偏高之趨勢，研究者推論可能產生所謂的「極限效果」(ceiling effect)，亦即前測成績偏高，即使經過實驗處理有所提昇，亦因前測成績偏高，致使後測成績之提昇亦受限或不亦顯現，故較不易產生顯著之改變。

於研究之後測進行時，研究者可明顯察覺到參與服務學習之服務組成員可能因參與本次服務活動，故於進行測驗時，對問卷題目皆再三仔細考慮，謹慎作答，相較於未參與服務學習之對照組，其所花用之施測時間明顯比對照組要長上許多，且態度上較對照組謹慎許多，故與研究對象之關係與實驗安排之反作用效果即「霍桑效應」亦影響本研究結果。

(3) 研究變項方面

由服務組與對照組兩組後測之調整後平均數可以看出，在童軍知能與、人際包容與多元尊重、社會關懷三變項上，雖未達顯著水準，但服務組比對照組略高一些，但在自我效能、服務知能部分則無此差異。此研究結果，研究者推論其可能原因：童軍知能屬知識與技能，較可能並易於短期內測試或顯現出來，而人際包容與多元尊重、社會關懷部分，研究者推論因成員於服務期間須接觸社區人群與其他成員，故亦可能有小幅增進，但兩組成員之測驗成績皆偏高，故可能因極限現象而無法達到顯著，故兩組亦未能達到顯著差異；論至自我效能與服務知能部分，研究者則推論因其性質上皆屬於對自我之看法或屬於態度量表，故此類變項之改變極不易於短時間內改變或顯現出。綜言之，本研究雖兩組研究對象於五個研究變項之統計結果中皆顯現有些許之改變，且於回饋表中亦表述認為其有所增進（見本章第三節），但因受限於極限現象與研究時間較短，故於實驗活動之短時間內較無法看出其有大幅進步的成果！

第三節 服務組成員活動回饋之分析與討論

國內外相關研究指出，為檢驗特定服務成果可採用量化研究方式，但若欲了解服務及經驗學習之過程，則可採質化研究方式（Waterman，1997），且服務學習成果的發展是複雜且多方面的，Howard Gardner 即提出須以多種方式展現學生之多方面的瞭解，其建議最好的過程就是使用卷宗（portfolios），以提供機會去評量多元智慧（Kezar，2002），故本研究除量化資料外，另加入質化資料分析，以補量化分析之不足。

本節係針對服務組成員於活動中所做之服務日誌，及於服務活動結束後所做之綜合反思回饋表等質化資料作分析與討論，以補統計量化資料之不足！服務日誌乃每次服務活動後服務組成員個人所做之反思活動，綜合反思回饋表則為所有服務活動結束後針對個人整體表現與學習所做之反思活動，藉以瞭解服務組成員對參與服務學習活動之收穫、感想與學習，並根據質性分析方式，將內容整理條列並抽出要素，並從中進行服務學習相關理論之討論。

本節就上述兩項資料，茲分成三項做探討：第一項係分析綜合反思回饋表，第二項係分析服務組成員所做之服務日誌，第三項則就上述資料所得，將其整理條列敘述，以印證服務學習之相關理論及研究。以下茲分別說明之：

一、綜合反思回饋表

綜合反思回饋表乃研究者參考國內外服務學習之相關研究及文獻，並與專家討論後編製而成，乃於整個服務活動結束後，服務組成員針對服務活動作整體省思之報告，內容題目之設計乃呼應「國中童軍社團學生服務學習效果量表」，採半結構式，分別針對服務合約、服務的學習與收穫、對童軍知能之提昇、對服務知能之影響、對自我效能之影響、對人際包容與多元尊重之影響、對社會關懷之影響、心得感想等八大部分進行省思，均採開放式問題，讓服務組成員自由回答。此八部分中，因服務合約乃個人依照自身對服務之要求所訂定，每人皆不相同，故本節不予討論外，以下針對除服務合約外之七個部分做敘述整理與分析：

1. 服務中最大的學習與收穫

每位服務組成員皆於回饋表中填寫至少一項自己認為從服務中所獲得之最大收穫與學習，其作答結果整理如表 4-3-1。

表 4-3-1 服務組成員於綜合反思回饋表中「服務中最大的學習與收穫」之作答結果

(N = 27, 可複選)

填答敘述	人數	百分比
更瞭解人際間的相處方式與增進溝通技巧	15	56 %
學會活動的設計與準備，並會帶領活動	10	37 %
與社區互動，增進與人的感情	10	37 %
童軍知能上的增進，例如露營、植物辨識.....	9	33 %
從服務中獲得快樂與滿足	6	22 %
更瞭解自己及他人	4	15 %
對自我的肯定與認同	2	7 %

由表 4-3-1 顯示，其中有 15 人提到最大的收穫與學習是「更瞭解人際間的相處方式與增進溝通技巧」，服務組成員表示『.....和人相處，和勇敢的表達自己的意見。以前我都不會想和陌生人說話，也不太敢講話，現在會先試著與人講話、溝通，試著瞭解不同的人』，『我得到最多的應該是溝通。以前總是無法完全的去瞭解別人心中的想法，因為之前的我總是堅持自己的想法，完全不會在乎別人的想法，但現在不一樣了』；提到「與社區互動，增進與人的感情」有 10 人，其表示『我可以和里民互相溝通，就算我不是那一里的人，可是還是認識了別里的人，而且還相處的不錯...』，『...學到如何和不同的人相處。以前的我覺得不論年紀比我大或小的人，他所發生的什麼事我都不會想要知道，自從參加了這個活動，我對里民的事情比較想知道、想要幫助他們』；同樣亦有 10 人提到「學會活動的設計與準備，並會帶領活動」，其表示『學到了上一堂課是必須用多少的心血、多少的時間，怎樣才可以把課上得更有趣，還有分工合作、平時的準備』，「童軍知能上的增進，例如露營、植物辨識.....」則有 9 人提到，「從服務中獲得快樂與滿足」則有 6 人提到，服務組成員表示『...而我最大的收穫是幫助人後的那種滿足感，是令我不會形容的』，有 4 人提到「更瞭解自己及他人」，服務組成員表示『...最大的收穫是徹底認識自己的能力』，有 2 人提到「對自我的肯定與認同」。

由上述可知，服務學習活動對促進學生個人及人際發展、增進傳統課程之學習、對社會之貢獻、提昇公民責任之幫助是極為明顯的，如同 Eyer 和 Giles(1999) 與 Waterman (1997) 之研究所指出，服務學習除有助於提高知識及精神成長等自我效能外，同時能提高領導與溝通能力，對他人發展出較積極的看法，從本實驗研究結果顯示，其中又以個人成長及人際發展、知識學習最為顯著易見，其可能

原因為個人之成長與人際發展較屬於個人本身較易察覺改變之部分，如知識之學習、溝通協調能力、對自我之肯定、人際間的相處等，反觀反思批判思考能力、觀念的轉換、公民素養等，則須較長時間才能顯現出其效果，且與其所處及生長之環境有極大之相關，故較無法顯見其效果。

2. 對童軍知能之提昇

此部分每位服務組成員皆於回饋表中填寫出服務活動對自身童軍技能之提昇情形，其作答結果整理如表 4-3-2。

表 4-3-2 服務組成員於綜合反思回饋表中「對童軍知能之提昇」之作答結果
(N = 27, 可複選)

填答敘述	人數	百分比
植物辨識	8	30 %
炊事活動	8	30 %
活動的設計與領導	5	19 %
野外定向與旅行	5	19 %
露營常識及搭帳	5	19 %
急救	4	15 %
對童軍技能做總複習	3	11 %
繩結	1	4 %
童軍精神	1	4 %

由表 4-3-2 顯示，植物辨識與炊事活動是最多服務組成員覺得有所提昇之童軍知能項目，皆各有 8 人次提及，再來是活動的設計與領導、露營常識與搭帳、野外定向及活動設計與領導，則各有 5 人次提及。植物辨識、炊事活動、活動的設計與領導、露營常識與搭帳，以及野外定向活動，此五項目讓服務組成員自覺提昇最多之原因，研究者認為乃因此五個項目於服務活動進行時，其活動設計皆屬實地操作之性質，並注重與人之互動；活動的設計與領導因每個成員均需進行至少一次之服務活動設計與領導，其影響與學習自然不在話下，其他四類服務活動中，服務組成員須與里民共同參與、實地操作進行，如共同進行炊事、共同進行植物辨識及採集……，故學生須將其課堂所學及課堂經驗應用至社區服務活動中，同時於活動進行中，服務組成員因較瞭解此方面之相關知能，故對里民來說他們是需要的，他們的存在是重要的，故對服務組成員來說此項活動是具挑戰性

的，是有意義的；至於繩結與童軍精神部分僅有 2 人次提及，研究者認為此乃因其未安排於服務活動中，且與服務內容無極大之相關，故對成員之影響亦較小。根據國內學者黃玉之研究指出，服務學習之重要理論依據及特質，即為經驗學習及以學習為基礎，服務學習強調服務與學習之結合，透過服務的具體經驗，來達成學習的目的（黃玉，2000），上述之研究結果，服務組成員於服務之實際操作及進行中增進了自身某部分或多部分童軍知能之學習，亦證明實際操作之具體服務經驗較以講述性為主的活動經驗更能促進學習；另 Jacoby 於 1996 年亦提出，讓學生覺得自己所做的服務對社區是必要的且是有價值的，亦即認同自己所做的是有意義的行動乃為有效服務學習之重要因素，本研究中服務組組成員因為被社區居民需要而覺得服務有意義、具挑戰性，其童軍知能亦因此提昇與學習更多，故此點亦於本研究中亦得到證實。

3. 對服務知能之影響

此部分每位服務組成員須於回饋表中填寫服務活動對自身服務知能之影響及改變為何，其作答結果整理如表 4-3-3。

表 4-3-3 服務組成員於綜合反思回饋表中「對服務知能之影響」之作答結果
(N = 27, 可複選)

填答敘述	人數	百分比
更瞭解服務的類型並從中學習	8	30 %
服務是自願的，且應該並會盡力參與	8	30 %
服務是雙方都有收穫，是互相學習的	7	26 %
能為里民服務並與之互動	5	19 %
服務是快樂的	4	15 %
服務是不求酬勞的	3	11 %
服務是充實生活的一部份	2	7 %
服務必須互相配合（地位平等）	1	4 %

由表 4-3-3 顯示，多人表示「服務是自願的，而且應該並會盡力參與」、「更瞭解服務的類型並從中學習」，服務組成員表示『以前我認為所謂的服務，就一定是環境衛生的打掃，一直到了參加民享里的社區服務才開始改變我的看法，直到那時我才真正瞭解，所謂的服務絕對不是只有掃地，而是將自己所會的去教授於他人等...』，以上皆顯現出服務組成員對自身參與本次服務活動之肯定，肯定自己所付出之努力，亦肯定自身之收穫

與學習，同時亦證明不同於以往固定且強制之服務內容，多元化的服務經驗讓學生感受與收穫更多，學習更大，此點正符合服務學習多元之特質，不同的服務內容與對象，可以滿足服務者不同的興趣與需求，也提供不同的成長與學習（黃玉，2000）；亦有多人表示「服務是雙方都有收穫，是互相學習的」、「服務是快樂的」、「服務必須互相配合合作，地位平等」，服務組成員表示『其實服務者與被服務者都是互相學習的，以前覺得服務只有別人得到知識，而自己卻沒有，但我錯了，其實是雙向的』、『服務應該是互相學習的，以前我覺得服務就是要教大家什麼，可是我現在覺得服務是雙方都要一起學習的，不只我要教他們，我也可以從人家身上學到一些東西』、『如果以前我是被服務的人，我會懶得去配合服務者，應該是服務者要配合我，可是現在發現必須兩者都要配合，活動才能成功』，由此顯見，經由此次服務活動，改變服務組成員對服務之看法，並建立正確之服務態度，包括互惠、合作、快樂，亦符合研究所提出之服務學習互惠與合作之特質（黃玉，2000）。成員中亦有少數人表示「服務是充實生活的一部份」，依據 Delva, Mintz 與 Stewart (1990) 所提出之服務學習發展模式架構中，將服務學習之發展分為最初的探索、澄清階段，走向理解、行動階段，進而內化至心中、生活中，能將服務視為充實生活之一部分，需將服務內化至心中，亦即須發展至內化階段，本次服務因時間安排較短，故尚無法讓成員發展至行動、內化階段，故能體認與感受服務為生活一部分之人亦為少數。

4. 對自我效能之影響

此部分每位服務組成員於回饋表中填寫服務活動對自身自我效能之影響及改變為何，包含對自己的看法是否改變、是否更瞭解自己的優缺點，其作答結果整理如表 4-3-4。

表 4-3-4 服務組成員於綜合反思回饋表中「對自我效能之影響」之作答結果
(N = 27, 可複選)

填答敘述	人數	百分比
對自己更瞭解，如優缺點.....	19	70 %
對自己更有自信、更肯定自己	8	30 %
依然對自己不太瞭解	3	11 %

由表 4-3-4 顯示，大多數服務組成員皆藉由此次服務活動更瞭解自己，包含對自己的優缺點的瞭解，亦於回饋表中對自身優缺點作一簡單描述，服務組成員表示『經過這次服務，我已經可以很明確的說出自己的優缺點了，我漸漸的更加瞭解自己了，優點

如...缺點如...」、『覺得我自己也有些不知道的地方要人家說明，有時也是會犯錯，而且自己不知道.....』，亦有多人表示「對自己更有自信、更肯定自己」，服務組成員表示「讓自己的心態都改變了，從以前的我不行、我不要，到現在的我可以、我要做...」、『...覺得自己還蠻有潛力的，只要認真去做就一定會有成果.....』、『瞭解自己以前只是不試，不是不敢，比較知道事情的處理方法及處理時該有的態度』。亦有少數成員表示「對自己依然不太瞭解」，根據研究者之推論，其原因可能為本次服務活動對某些成員之挑戰性不夠，可能服務內容就其能力上尚屬簡單，或成員並無全力投入，挑戰性不夠，對其之影響自然亦較小。Waterman 於 1997 年之研究指出，服務學習能增進個人之自我意識與自我效能，能提升學生對自我的評估價值，並對自己之能力有較高的覺知，以上研究正完全符合其研究結果。

5. 對人際包容與多元尊重之影響

此部分每位服務組成員於回饋表中填寫服務活動對自身人際包容與多元尊重之影響，包含與他人之相處與溝通之改變與學習，其作答結果整理如表 4-3-5。

表 4-3-5 服務組成員於綜合反思回饋表中「對人際包容與多元尊重之影響」之作答結果

(N = 27, 可複選)

填答敘述	人數	百分比
能主動認識他人，與他人說話，改善人際間的相處	15	56 %
懂得謙虛、包容與體諒他人，更關心他人	9	33 %
溝通協調能力之增進	8	30 %
增加自信	1	3 %
沒有改變	1	3 %

由表 4-3-5 顯示，半數以上的人皆表示，經由此次服務活動，其「能主動認識他人，與他人說話，改善人際間的相處」、「溝通協調能力之增進」，服務組成員表示「...在這一次活動下來，我比以前多了幾分勇氣，有了一些膽量，敢和那些人(陌生人)說話，和人相處，需要和和樂樂的對待，寬以待人，嚴以律己的原則」、『學到要融入別人的意見，事情才會更完美，溝通，也是要有技巧的』、『跟陌生人講話我不再害怕』、『學習到如何和不熟的人相處溝通』，亦有不少人表示，本次服務活動讓他們「懂得謙虛、包容與體諒他人，更關心他人」，服務組成員表示「...可以去體諒別人所犯的錯」、『我以前只會想到自己，而且以為自己說的一定是對的，堅持自己的想法是對的，但現在我會換個立場及角度想，想想如

果我換成了他人，那我的心情會是如何的呢』，但亦有極少數成員表示「沒有改變」，研究者推論，人際觀點之改變屬態度方面之認知，須長期才可察覺其明顯之改變，故成員亦較不易於短期內察覺其改變。由此可知，服務學習活動讓學生藉此懂得如何與人溝通，懂得與人相處，更改變了其與其他人之相處方式及關係，也懂得多包容與體諒他人，此研究結果符合亦證實 Eyer 和 Giles 研究中所提出之服務學習能提高溝通能力，並對他人會發展出較積極的看法，可以增加容忍及減少刻板印象（Eyer & Giles, 1999）。

6. 對社會關懷之影響

此部分每位服務組成員於回饋表中填寫服務活動對自身對社會關懷之影響，包含對社區之看法與關係，其作答結果整理如表 4-3-6。

表 4-3-6 服務組成員於綜合反思回饋表中「對社會關懷之影響」之作答結果
(N = 27, 可複選)

填答敘述		人數	百分比
對社區的貢獻	增進社區的感情與生活	20	74 %
	增進社區居民的學習	12	44 %
	改善社區的環境	6	22 %
	沒有貢獻	2	7 %
與社區的關係	讓自己更親近社區，更關心社區之事	11	41 %
	覺得社區很親切	10	37 %
	沒有改變	7	26 %
	覺得社區人都不配合	2	7 %

由表 4-3-6 顯示，絕大多數人表示自己於本次服務活動中所做之努力，對社區是有貢獻的，其中貢獻包括改善社區環境、增進社區居民之感情與生活、增進社區居民之學習，顯見多數人是肯定自己之努力的；而對社區之看法上，多數人覺得社區居民是親切的，也經由本次服務活動讓自己更親近社區，更關心社區之事，服務組成員表示『以前我都覺得社區裡的人都是很冷漠的，但是參加後，我發現並不是，其中還是有很好很熱心的里民』、『我覺得我就像是社區這個家庭的一份子，雖然我不是這個里的，但是我有這個感覺耶』、『以前都不會想參加任何社區的活動，現在發現社區有時也會有些好玩的活動』、『...我原本就和民享里的里民小熟，但只侷限於一條街和隔街的幾戶人家而已，現在更想去認識全里的人，想去參加一些類似的活動』，本研究結果顯示，服務組成員經由本次服務

活動的進行與接觸，對社區中的人、事、物更加親近，一方面對人發展出較積極的看法外，二方面讓其有意願參與社區之事，三方面亦讓其瞭解個人及整體行動對公民生活之品質是有所幫助的，以提昇其公民責任，此結果符合 Waterman 於 1997 年之研究。

7. 其他心得感想

此部分每位服務組成員於回饋表最後填寫對服務活動之其他未闡述之想法或心得感想，其作答結果整理如表 4-3-7。

表 4-3-7 服務組成員於綜合反思回饋表中「其他心得感想」之作答結果
(N = 27, 可複選)

填答敘述	人數	百分比
不後悔參與本次服務活動，並收穫許多	11	41 %
肯定自我的努力，並從服務中獲得責任感與滿足感	8	30 %
慚愧自己的不努力	3	11 %
與伙伴間的感情更好，大家更團結了	3	11 %
對未來做下服務的承諾	2	7 %
發現社會上有許多需要幫助的人	1	4 %

由表 4-3-7 顯示，多數人皆表示「不後悔參與此次服務活動，同時並從中學學習到許多東西」，「肯定自我的努力，並從服務中獲得責任感與滿足感」，服務組成員表示『這一次的活動真的很有意義，覺得好像又做了件好事一樣，雖然活動中有許多的挫折，但絕大部分卻都是自我肯定，而且責任感也更大了，會更去負責自己該做的事...』、『...終於完成了這學期的社服，完成之後，很有成就感和滿足感...』、『雖然，好不容易一個星期唯一一天可以休息的日子都被佔走了，但，心裡卻感到滿足』，同時亦有少數成員表示「與伙伴間的感情更好，大家更團結了」，亦有人於回饋表中檢討自己的缺失「慚愧自己的不努力」，更有成員「對未來做下服務的承諾」，服務組成員表示『如果下次有機會的話，我會願意參加』、『這項服務是很困難的，要去勝任是更困難的事，但有些過程中，真的很快樂，想到就會開心的一些事，如果下次還有的話，真是會頭痛，因為我常睡過頭，但又想一起玩...』，由此顯見，成員於活動中亦曾遭遇挫折，故於活動後反省與檢討自己，但做下承諾之成員並不多，研究者認為此為國內學生之特質，只知檢討與反省，卻無心去做改正，亦即行動力較為不足，又僅有一人提及「發現社會上有許多需要幫助的人」，顯示國內學生社群意識較為薄弱，較不注意與自己不同之群體。

由以上綜合反思回饋表之質性資料分析顯示，對多數服務組成員來說，本次服務學習活動是成功的，因成員從中獲得許多學習與成長，包含個人童軍知能之增進、對服務之正確態度與看法之建立、服務意願之提高、自我意識及自我效能皆有所提昇、對人際相處與溝通能力之改善、對社區人事物更加關心，並肯定自我之表現與努力，更做出對未來服務之承諾。

二、服務日誌

書寫式的反思，特別是日誌記錄，可以為服務學習的過程留下一種永存的記錄，其所提供之自我探索，對幫助學生更瞭解自己和其他人是非常重要的（Eyler & Giles, 1999）；本研究為深切瞭解及掌握服務組成員於服務學習活動中之各個學習歷程，並藉此讓服務組成員於每次服務活動後皆能自行進行反思活動，故要求每位服務組成員完成個人之服務日誌。服務組成員於每次服務活動完成後，需詳實填寫當日之服務日誌，服務日誌之記錄，第一部份為 What? 包含『我今天做了哪些事？看見了什麼？聽到了什麼？接觸了什麼？』第二部分為 So What? 包含『我所做、所看、所聽到的這些帶給我什麼感想與想法？我從中學習到什麼？對我有什麼意義？服務中我想到什麼？』第三部分為 Now What? 包含『這些經驗與想法對我看事情、看世界、看自己有什麼改變？對我原先的想法有什麼改變嗎？我能作什麼嗎？』以上均採開放式問題，現將所有服務組成員之服務日誌內容根據質性分析方法，整理列舉並條列出幾項要素，並與專家檢核討論後完成，因受限於研究者之能力與時間，故並未進行成員檢核與同儕檢核，日誌分析範本請見附件十四。以下茲分為自身的學習、對服務活動的檢討與感受、服務中的挫折與無力、對他人的體認與包容、與社區的關係五大部分進行陳述分析，以分析本服務學習活動之效果。

1. 自身的學習

服務組成員在參與服務學習活動後之收獲及經驗，在自身學習的部分，將從表達與溝通能力的訓練、敢與陌生人做接觸及談話、會作自我的檢討並增進責任感、技能提昇並與課堂經驗作連結、增進活動設計及領導能力、試著發現問題並增進解決問題與應變之能力、增加對自身的瞭解及自信、學習與伙伴合作互助等八項進行分類列舉條列：

(1) 表達與溝通能力的訓練

文獻中提及，服務學習能幫助學習意見之表達，且促進溝通能力（Fertman，

White & White, 1996)。本研究中，成員於服務活動中一方面學習與社區成員做生活上與活動上之溝通，二方面與服務隊成員做工作上與團隊上溝通，故對其意見之表達與溝通協調之能力皆有所幫助。以下摘錄幾位成員之相關日誌內容記錄：

- 【1】 『我學到了跟不同的人要如何溝通，還遇到了說台語的阿媽呢！我這個隊長總不能躲起來吧！所以只好用破到不能再破又加點國語的台語跟阿媽說。』
- 【2】 『我覺得這次的活動非常的累，但是我學到如何去和我不認識的人溝通。』
- 【3】 『這讓我想起我一年級的時候，也是不敢講話，甚至非常的逃避，不過現在我不會很緊張了。』
- 【4】 『這次的活動，讓我能更勇敢的說話。』
- 【5】 『在發傳單的途中……而且還訓練了自己的口才！』

(2) 敢與陌生人做接觸及談話

於服務活動中，成員須與原本不熟悉或陌生的社區成員與村里長做接觸或談話，藉此機會使其敢於與陌生人談話，也學習接觸與自己不同之群體，以學習尊重與包容。以下摘錄幾位成員之相關日誌內容記錄：

- 【1】 『個人紛紛衝上前大力的向他們介紹、說明，就連看似挺害羞的學弟都鼓起勇氣上前努力的介紹，真有點對他刮目相看！』
- 【2】 『分好組後，大家立刻尋找要發的目標，我一開始還有一點怕怕的，不過，我還是順利的發出去了！』
- 【3】 『現在我們就要很勇敢的去面對陌生人了，去按他們家的門鈴，並解說我們的來意，第一次嘗試時當然是由我們的毛毛學姐出動了，他很勇敢，雖然會害怕，但他還是上了，他的勇敢值得我們學習。』
- 【4】 『雖然有些人看起來很不友善，但我還是看到每位媽媽帶小孩的就發。』
- 【5】 『剛開始我被叫到樓上當接待組，就不知不覺跟一位阿公聊了起來，我們大概聊了20幾分鐘，不知為什麼跟這位阿公聊得很開心！』
- 【6】 『又來了四個人(里民)，有一個比較大的怎麼都沒人理他呢？看到沒有人理他，所以我就過去囉！就跟他說我們現在所做的活動...。』
- 【7】 『之前說到的和里民互動，這次我真的有做到喔！因為要分組玩遊戲時，我主動去找那個阿姨和他同一組，而且我們是最快完成的一組喔！』

(3) 會作自我的檢討，增進責任感

每次服務活動後皆安排時間針對活動內容作檢討，不僅是團體檢討整體活

動表現，自身亦於日誌中反省個人表現，期望能使活動及個人表現更臻完善，經此動作，成員學習做自身表現之檢討，更藉由對自身之反省與對他人之建議，增進其責任感。以下摘錄幾位成員之相關日誌內容記錄：

- 【1】『這次的負責人是我是，內容是煮東西，在整個過程中，在安全的部分做得很好，似乎沒有人受傷，這是值得開心的事情喔！』
- 【2】『即使只有像這樣一個人，還是要努力盡到自己的責任，這樣子才不會對不起自己，因為自己是那麼認真的準備。』
- 【3】『下禮拜是烹飪，我要努力，多和他們認識認識，多和他們聊聊天，達成我們的目標，還可以訓練我的膽量，我可要加油囉！』
- 【4】『結果大家討論一下我的計畫，還是有問題，也經過團長的說法，我想一定要改進一下。』
- 【5】『這次我授課，我覺得相當的失敗，原因可能在於人數少而無法進行一些有趣的活動，也是我自己設計的不夠好，如果有機會，我還想再完美的授課，而我也會對這次的缺失檢討的！』

(4) 技能的提昇，並與課堂經驗作連結

藉由學校課程與社區服務活動的結合，課程內容的關連與運用的價值會更明顯，同時透過行動所經驗到的，會比僅僅只是在教室中聽或讀要來的記憶深刻，將使其更瞭解和應用課堂知識，故藉由本次服務活動，成員對其於課堂中所學之童軍技能有不小之提昇，並能於生活中做運用。以下摘錄幾位成員之相關日誌內容記錄：

- 【1】『今天的活動對我來說真的是很有幫助，不但讓我學會生火的技巧，就是不斷的加柴，還有要在煙的反方向，才不會哭的死去活來的，也學會了如何無具野炊，這對我的技能真是一大提昇啊！』
- 【2】『我們先去拔野菜，途中，我認識了好多種植物喔！原來酢醬草也可以吃，還有車前草，做出來都蠻好吃的！』
- 【3】『今天我認識了 n 種植物，例如星牽牛、漢氏山葡萄...等等，還有蠻多平常容易見到的植物，包括可食植物與有毒植物，說真的，我覺得大家沒來上這堂課真是可惜！』
- 【4】『這次我學到最大的東西就是 技術！我從阿姨那邊學到很多很多的技術，瞭解了很多方法耶！回家後我就自己炸，因為家裡有地瓜，我覺得我炸的不錯喔！好好吃喔！』
- 【5】『最後一個活動就是摺紙了，我們有摺寶劍、青蛙、金魚，我現在只會摺青蛙、劍、金魚，我覺得我已經好棒了，因為我也不知道我會摺這些，不過我會摺已經很高興』

了！』

- 【6】『我覺得這次的課程還蠻好玩的，而且還吃到很多用野菜作的食物，而且還蠻好吃的說，想到之前在童軍課時同學們作的那些食物，噫，跟這次比起來就真的差好多喔！』
- 【7】『在上課中，蓓君說了好多急救的常識，而我也剛好趁這個時候，把我之前的急救常識給複習一下，要不然的話，我看再過不久，我可能就會把它忘光光了！』
- 【8】『這算是我的一種初體驗吧，有了第一次就會有第二次，我以後可能會自己去摘菜吃，不會怕餓死了！』
- 【9】『這一趟，真的瞭解了很多以前不知道的植物，也知道了那些怪怪的植物有什麼作用，例如漢氏山葡萄居然有毒，想不到叫葡萄居然不能吃...。』

(5) 增進活動設計及領導能力

由於服務中安排每人必須參與活動之設計與帶領，對成員之活動設計與領導能力之增進自然有所提昇，此點亦符合文獻中所提及之個人能力之發展。以下摘錄幾位成員之相關日誌內容記錄：

- 【1】『我今天學到了很多，有炸地瓜、煮湯圓，還有如何當個負責帶領活動的人，職務要如何分配才行，很充實！』
- 【2】『我們一共分成三隊，我們是以表達能力較強的三個人為負責人，其中一隊的負責人是，我帶領著本隊去菜市場附近的民享里公告欄貼傳單。』

(6) 試著發現問題，並增進解決問題與應變之能力

文獻中提及服務學習可幫助促成更高層的思考技巧，如問題解決，同時可加強學習技能如觀察、詢問 (Conrad & Hedin, 1989)。成員於服務活動中必須時時檢討以求活動更完善，故可訓練其發現問題，並解決問題。以下摘錄幾位成員之相關日誌內容記錄：

- 【1】『討論課程時，我們似乎都忘了當初成立社區服務隊是要幹什麼，而忽略了這個問題，最後靠著大家的智慧終於解決了！』
- 【2】『大家(村民)沒來並不需要難過，但卻要檢討，並想辦法如何吸引人來一起參與。』
- 【3】『大家按照原定的時間前往活動中心，無奈...大家卻沒想到，今天竟是這附近的大掃除日！我們幾經商討之下，決定由授課的兩人加怡亭留下來，以備突然有人來上課，其它的人則是出發和里民們一起打掃！』
- 【4】『回到團部，提前檢討下禮拜的課程，我們還要宣傳，真累呀！可是說不定有很好的效果，我想了想 我先從班上下手，但是有一點丟臉，我先把涂肥捉來，真不知道

他會不會來？」

(7) 增加對自身的瞭解及自信

服務學習可增加自我效能，包含對自身之瞭解並增進自信 (Waterman, 1997)，成員藉由服務活動之參與以及與其他人之接觸，更瞭解自己自身之優缺點，並藉活動中自身能力之表現，增進自信。以下摘錄幾位成員之相關日誌內容記錄：

- 【1】『不過這時也才忽然覺得，開口其實沒那麼難嘛！只是以前太害羞了。今天最大的收穫就是勇氣又增加百分之 20 喔！下次要表演時，應該就不會太害怕了，果然沒錯，服務別人其實就是在增加自己的信心呢！』
- 【2】『我覺得我不太會跟人說話，尤其是和不認識的人，那更是不敢說，而且我也並不太知道要和他們說些什麼，也不知道要聊些什麼話題，看到有人來，雖然很想要去和他們說話，但我卻不知道要說些什麼，怪尷尬的耶！』

(8) 學習與伙伴合作互助

本次服務活動採團隊方式進行，故於活動中成員需學習與其他成員共同合作，互相幫助，以使活動順利完成，更學習與他人合作協調。以下摘錄幾位成員之相關日誌內容記錄：

- 【1】『今天我們的課程是帶團康，雖然這活動並不是我負責的，但我們其他人可是會盡力的去配合！』
- 【2】『毛毛學姐帶領我們三人出發囉！首先毛毛負責寫時間，安安負責貼雙面膠，胖胖哥哥負責說笑話、寫時間，而我呢是負責貼的！』
- 【3】『發傳單時，...民享里大約有 20 多個鄰，幸好有同心協力才能發完。』
- 【4】『我認為我們今天分配工作分配的不好，劈柴的永遠都在劈柴，煮東西的永遠都在煮東西，休息的永遠都在休息，對那些劈柴的人不太好意思。』
- 【5】『學妹可能太緊張了吧，講不到兩個字我就必須接下去幫助他。』

2. 對服務活動的檢討與感受

在對服務活動的檢討與感受部分，以下針對隨時對活動與伙伴進行檢討以尋求改進、對服務的期待促使其更有責任感、服務讓其產生快樂及充實等成就等三項進行分類條列敘述：

(1) 隨時對活動與伙伴進行檢討，尋求改進

每次服務活動後皆安排時間針對活動內容作檢討，檢討整體活動表現，亦反省個人表現，期望能使活動及個人表現更臻完善。以下摘錄幾位成員之相關日誌內容記錄：

- 【1】『我想這次會很成功的原因，應該是我們器材有事先準備好，跟學姐也有經過很多次的討論，才會讓今天成功的吧！今天最大的收獲就是瞭解到事前準備的重要性，下次準備活動也可以準備的不錯吧！』
- 【2】『這次我們雖然有進步，可是卻還是沒能和里民打成一片，這真是糟糕，還有，我們都沒做好如果人很少要如何上課的準備，這個也是粉糟！』
- 【3】『今天的活動，上課的人在工作的分配沒有做好，以致兩個學弟妹都沒有做事，但是那兩個學弟妹也太被動了，既然自己要上課，為什麼沒有去和同組的人一起討論以及做準備呢？幸好我們這一組已經準備好了，但是就是怕下雨！』
- 【4】『今天的活動，我們的準備似乎還不夠齊全，但是今天活動的進行，除了耽誤到預定的時間，活動減少了一項，但是拓印還不錯，整體來講還算不錯，能夠在健行中，介紹一些有毒、無毒、可食、不可食的一些植物，讓里民之後若也去登山，也就會特別注意，也達到了植辨的目的了！』
- 【5】『經過這次學習，我覺得人為什麼越來越少呢？不是應該越來越多的嗎？我們應該想辦法留住人群。嗯！下次上課提出來好了！』
- 【6】『今天的課程嘛，說真的有點乏味，都在上課，不過，感覺得出蓓君的用心，準備的不錯，乏味這點，我想，這個是做活動要注意的，下次如果還有機會，我可要注意注意！』
- 【7】『這次的無具野炊有許多缺點，第一，我和紫伶工作沒有分配的很好……，第二，我在這次活動發現到有些人沒事作，又只坐在那邊等著吃……，第三，有些人本來手中還有一件東西還未處理完，但看到其他人在弄一件比較新鮮、比較好玩的東西，就放下手中還未完成的事，跑去弄新的事，所以這也是一件很不應該的事。』
- 【8】『我覺得在這次的活動中學到不少的知識和學姐的努力，我還真該檢討一下，我還真佩服鈺婷學姐呀！』
- 【9】『這次的遊戲設計，適合小朋友玩的好像只有大風吹和寶果，大家才能一起玩，這次的遊戲不是很好。』

(2) 對服務的期待，促使其更有責任感

有意義的行動讓成員感覺他們所做的是能有所改變的、是有用的，他們是被需要的，故社區成員對其之肯定，使其產生對服務的期待，亦使其更有責任感去完成服務活動。以下摘錄幾位成員之相關日誌內容記錄：

- 【1】『在發傳單的途中，我很興奮，因為真的有人會問我們有關社服的事，也有人幫我們加油，說他一定會去參加，聽到這番話，就算腳再累也不算什麼！』
- 【2】『還是要努力得做好，讓那些原本有興趣的人不會失望，也讓他們幫我們宣傳，所以大家要一起加油喔！』
- 【3】『今天一到活動中心，就發現已經有人在那裡等了，突然我的心中有股欣慰的感覺，覺得辛苦了那麼久也是有代價的，雖然我知道只有小貓兩三隻，但我們還是會盡我們所能的教給他們的。』

(3) 服務讓其產生快樂及充實等成就

服務所產生之滿足與快樂的感覺，一方面使其看見自身之付出與表現，二方面亦促使其做下下次服務之承諾。以下摘錄幾位成員之相關日誌內容記錄：

- 【1】『這次是最後一次了，有點感傷，可是卻很開心這學期完成了一件偉大的事情。』
- 【2】『這個活動結束後，雖然還是有一些小差錯，但大致上都還不錯，雖然什麼東西都沒吃到，但還是很開心、很滿足！』
- 【3】『這幾個星期的週末，大家都好辛苦喔！不過這是應該的，因為很有意義的呢！』
- 【4】『要是我以前一定也是睡到中午 12 點才起來的人，但是參加了服務隊之後，每個星期六都要早起耶！但還蠻有收獲的，呵呵！』
- 【5】『這次好棒喔！看到大家都很开心，其實不管他們是否從中學到什麼，但看到他們認真幸福滿足的表情就很好了！』
- 【6】『在過程中我看到里民那副認真的樣子跟小孩子天真無邪的樣子，真教我高興。』
- 【7】『我看到里民們玩得很快樂，我也覺得很有成就感。』
- 【8】『我們和里民也多認識了一些，這是值得快樂的地方，尤其看到他們在笑，我心裡很快樂，因為這樣就可以知道我們的活動並不會太無聊，所以他們玩得很開心。』
- 【9】『做完了整潔活動，雖然沒上到課，可是也讓社區變的更乾淨了，心裡是感覺很充實。』
- 【10】『這次整個的社區服務，讓我們幫別人上了一課，而自己也學了一課，這一課就是：當你看到你幫助的人很快樂時，自己也會很快樂！』

3. 服務中的挫折與無力

服務並非全是快樂與滿足，服務中亦會產生許多的挫折與掙扎，亦會有負面之情緒與感受產生，可能來自身能力、時間、成員間之相處、無法獲得認同、活動之成果或表現等，當挫折與無力產生時，服務活動之領導者或督導即須適時加入，予以輔導。以下摘錄幾位成員之相關日誌內容記錄：

- 【1】『我們的使命結束回到學校，卻發現大家懶洋洋的坐在草地上，之前說好要和里民做好溝通，可是只有趙駿學長一個人完成，其他人都不知道在做啥！我們檢討了很久，似乎越來越不瞭解社區服務的意義了！』
- 【2】『最近有不少人不想參加社服，我也是，因為每次都只有 1、2 個人，信心越來越受打敗，就算我們很想把社服搞好，但還是沒有人會來！』
- 【3】『唯一的一次上課，我以為我應該可以做的很不錯，但是光資料都不周全，我現在有點失去信心了，一點也沒有成就感，開始懷疑起自己的能力。』
- 【4】『當我聽到那位阿姨對我說『我覺得我會的都比你們還多，在這也沒什麼用』時，我真的想替小呆和俞妹小小的打抱不平一下，他們認真了，卻得不到別人的肯定。』
- 【5】『當時我真的開始後悔了！後悔參加這個服務，總覺得這件服務要用到我的時間，那麼早起來做事還要被罵、被否認，我不是沒努力，只是努力不被肯定！』
- 【6】『社區服務快接近尾聲了，有時候會問問自己，下學期是否要繼續參加，我們教給他們那麼多的東西，他們吸收了嗎？他們瞭解我們的苦心嗎？』

4.對他人的感受與包容

在對他人的感受與包容部分，以下針對增進對不同人與不同生活的體驗與包容及學會感恩兩項進行列舉討論：

(1) 增進對不同人與不同生活的體驗與包容

文獻中提及，服務學習可提供機會讓成員與不同背景之人做接觸，體驗不同之生活與感受，可增進對人之尊重與包容 (Eyler & Giles, 1999); 本研究中，成員於服務活動中學習與不同人做接觸，亦有不同於以往經驗之感受與體驗，亦對不同於自己之人有更多的認識。以下摘錄幾位成員之相關日誌內容記錄：

- 【1】『這時也體會到了那些以前曾經來我們家做宣傳的人的心情了，那種害怕但又很興奮的感覺！』
- 【2】『途中也遇到好多好親切的媽媽們，他們總是很仔細的聽著我們的講解，還會一直問著不瞭解的地方，也會遇到一些很冷漠，連聽都不聽，但至少大部分的人都會理你的，光這點就很讓人開心，之前我都一直覺得台北人幾乎都是冷漠的，到了最近才真正了解到，原來，溫情都在小巷中啊！』
- 【3】『我覺得今天的活動真的很有意義，讓我們這些平常都不大願意碰垃圾的人，有了很新的體驗，也瞭解到那些幫我們服務的清潔人員們的辛苦，相信大家以後都不會亂丟垃圾了吧！』

- 【4】『經由這個過程之後，我瞭解了那些在路上發傳單及辦活動不受到歡迎的那些人的心情了！感覺真的是超級糟的！』
- 【5】『其中讓我學到小朋友真的很喜歡別人稱讚，而且非常愛面子喔！大家都需要被鼓勵的，這樣才能好又好！』
- 【6】『湯圓煮好了，小朋友非常高興的吃著自己所做的湯圓，自己的湯圓吃在自己的嘴裡，就顯的非常好吃，吃出滿心的感覺，看他們吃的樣子是多麼的天真可愛呀！』
- 【7】『下次走在路上時，若有人要求我給他幾分鐘聽他講，我想我會停下來聽他說說看是啥東西吧！這樣子他也應該不會很傷心吧！』
- 【8】『小孩子真的好可愛喔！那種天真無邪的臉，和現在的人都不一樣，我希望我能用我的力量去幫助那些我可以幫助的人。』

(2) 學會感恩

與不同於自己之人做接觸，感受不同於自己之生活，使成員發現許多以往認為理所當然之事其實並非如此，亦使其學會以感恩之心看待事物。以下摘錄幾位成員之相關日誌內容記錄：

- 【1】『等人到齊後就出發去打掃，掃來掃去發現原來我們民享里這麼乾淨，只有幾片落葉而已，但還是覺得很累，可是想到婆婆媽媽們每個星期都來就覺得沒什麼了！』
- 【2】『今天算是一個充實的一天，換我來教別人，現在我知道當老師的辛苦了，難怪會有教師節，這就是要感謝老師！』
- 【3】『看到了他，不禁想起社會上那麼多的拾荒老人，說不定在他們年輕時也有快樂的家庭，只是在他們辛苦養大他們的子女後，得到的卻是這樣的回報（被子女拋棄），所以我將來一定不會讓我的父母親年長了以後，還要辛苦過一輩子，因為我們都是我們的父母辛苦養大的，他們都希望子女成龍成鳳，所以為了感謝父母的養育之恩，我以後少跟父母頂嘴比較好。』
- 【4】『原來打掃這麼累，下次我絕對不會再亂丟垃圾了，因為我已經體會到別人打掃時的辛苦了，所以，大家一起來維護社區的乾淨吧！』

5. 與社區的關係

在與社區的關係部分，以下針對學習與村民互動並拉近距離、與村民互相學習並達成互惠、察覺社區問題等三項分類列舉：

(1) 學習與村民互動，拉近距離

藉由服務活動使成員與社區成員有更多之接觸與認識，以往為不相識人，

藉由活動漸漸熟識並交流，拉近了彼此間的距離，亦拉近學校與社區之距離。

以下摘錄幾位成員之相關日誌內容記錄：

- 【1】 『今天玩得很快樂，和阿姨一起無具野炊更快樂！』
- 【2】 『這一次的教學，感覺比上一次更好玩了，總覺得和媽媽們、小朋友們，還有一些別人更加的親近了，已經會出現『我們家以前都……做的』、『你這種作法好像也不錯』、『對呀，這樣子才可以……』的對話了，開始會交流意見、聊聊天了，和小朋友也會開始玩了，好像又往前踏了一小步了！』
- 【3】 『一整天我們和社區的人接觸的還蠻多的，可以很自然的談話，他們也很親切的會問我們的名字、年齡、和學校的事，已經越來越可以聊天了，真開心，好像又往前一步了！』
- 【4】 『到了山頂上，還做了葉脈的作品，我們的構想是路過的一個伯伯說的，他說用葉子印成別的東西真的很漂亮，所以我們就做做看，沒想到還不錯耶！』
- 【5】 『經由野炊的過程和所有里民有非常良好的互動，我覺得很高興，希望他們可以感受到我們服務隊的誠意！』
- 【6】 『到最後要收場時，那些小朋友就會非常熱心的來幫我們打掃，他們好熱心喔！幫我們掃木炭掃的好高興，我看了好感動、好欣慰喔！』
- 【7】 『我覺得他們都很熱心的給我們很多的意見與建議，會使我們的活動課程進行得很完美、很快樂、很好玩。』

（2）與村民互相學習，達成互惠

服務學習中極重要之一項特質為互惠，即服務者與被服務者皆能從服務中得到收獲（Jacoby，1996）；於本次服務活動中，社區成員從活動中獲得參與活動之機會等許多收獲（見本章第四節），服務組成員亦從中獲得許多成長與學習，故此點亦正符合服務學習之特質。以下摘錄幾位成員之相關日誌內容記錄：

- 【1】 『大家都肯跟我們一起做，而且還意外發現有一個阿姨也是童軍出身的，還教了我們怎麼揉麵糰，不過他實在太厲害了，我可能還要練習很久，才能像他那樣吧！』
- 【2】 『我們這邊有一位很厲害的阿姨，我凡是有不會的都會請教他，他也會熱心的教我！』
- 【3】 『阿姨聽的還挺高興的，他還教了我一些菜說，互相都有收獲，真好！』
- 【4】 『我們在炸地瓜的時候，還請教了阿姨要如何炸才好吃，我們都聽的很專心喔！』
- 【5】 『里長的老婆教我們許許多多的知識，也讓我知道小小的炸地瓜有那麼多的學問，真了不起。』

（3）察覺社區問題

藉由社區服務活動，成員走入社區，對社區有更進一步之認識，亦學習去關心與察覺社區問題，此為關懷社會之第一步。以下摘錄幾位成員之相關日誌內容記錄：

- 【1】 『掃完後我覺得大家好沒有公德心喔！』
- 【2】 『我一直在想為什麼大家都要養小狗，是因為社會治安真的太亂了嗎？還是單純只是好玩而已，可是為什麼流浪狗四處都可見呢？』
- 【3】 『看到了他，不禁想起社會上那麼多的拾荒老人。』

綜合上述，服務組成員於每次服務活動後所做之書面反思，以呈現及表述自身之活動及學習經驗，以補充回饋討論時未深入之部分，成員之記錄敘述甚為詳實具體。於整個服務學習活動中，成員藉由服務活動之參與，訓練了自身之溝通表達能力、活動設計及領導能力，並從中培養責任感及解決問題能力，同時提昇了童軍課程學習之技能，並增進了對自身之瞭解及自信，雖不斷於活動中產生挫折及掙扎，但亦因對服務之期待而更激勵自己努力完成，於活動中亦不斷對活動之進行及伙伴之表現進行檢討，亦增進其協調分工之能力；因服務活動讓成員有機會與社區居民及他人接觸與互動，一者讓成員體認不同於自己之其他人的生活，學習與人之相處，並學習感恩，二者拉近與社區之距離，亦藉此讓其察覺社區及社會問題，以進一步達到關懷社會之目的。

三、活動回饋之結果討論

於本項中，將針對綜合反思回饋表及服務日誌中所得之資料，與文獻探討中所提之相關研究及理論作相對應之討論，以印證服務學習之重要要素及相關理論。以下分條敘述之：

1. 多元的服務經驗促成多元的學習

本服務學習實驗方案包含多類型之社區服務活動，且皆由成員自行討論訂定，此種多元之服務活動，讓成員有多元之選擇機會，包含對象的多元、服務機構的多元、服務內容的多元，以提供多元的服務經驗；本研究證明不同於以往固定且強制之服務內容，多元化的服務經驗讓學生感受與收穫更多，學習更大，此點正符合服務學習多元之特質（黃玉，2000），不同的服務內容與對象，可以滿足服務者不同的興趣與需求，也提供不同的成長與學習。

2. 合作互惠

服務學習強調合作互惠，所謂合作即是雙方是平等、互利的一種關係(Chrislip & Larson, 1994)，植基於合作原則之下的服務與被服務是互惠的，亦即雙方共同努力，共享成果，彼此都是教導者亦是學習者(Jacoby, 1996)。經由此次服務活動，改變服務組成員對服務之看法，並建立正確之服務態度，包括互惠、合作、快樂，亦符合研究所提出之服務學習互惠與合作之特質(黃玉, 2000)。

3. 經驗學習

服務學習強調服務與學習之結合，透過服務的具體經驗，來達成學習的目的，故經驗學習為其重要之理論依據及特質(黃玉, 2000)。本研究中，成員於服務之實際操作及進行中不僅增進了自身童軍知能之學習，於其他部分亦有深刻之體驗與學習，證明經驗學習對服務學習之重要性。

4. 有意義的行動

讓成員覺得自己所做的服務，對社區或社會是必要的且是有價值的，亦即認同自己所做的是有意義的行動，此乃為有效服務學習之重要因素，有意義的行動讓人們感覺到他們所做的是能有所改變的，他們所花的時間是有用的(Jacoby, 1996)；本研究中，服務組成員所進行之服務活動，雖然於活動中不斷產生挫折，自身亦有許多掙扎，但因受到學校及社區人士之肯定，且自身亦肯定自身之服務表現，因此深覺其所進行之服務是有意義、有價值的，且對其深具挑戰性，此正符合有效服務學習之要素。

5. 個人成長

根據研究，參與服務學習的學生不僅提昇專業知能之學習，亦會增加個人之自我意識及自我效能，能提升學生對自我的評估價值，並對自己之能力有較高的覺知，並能增加將服務納入自我生涯規劃中之可能，同時提高領導力及溝通能力，對人會發展出較積極的看法(Waterman, 1997)；本研究於成員之回饋資料中顯示，成員於服務學習中增進了對自身之瞭解，包含對自身之能力與優缺點更為瞭解，對自身更有自信，且表達溝通能力、活動設計與領導能力、解決問題能力及專業學習上皆有所提昇，證明服務學習能促成成員個人多方面之成長。

6. 人際發展

經過社區服務學習活動，成員表示藉此懂得如何與人溝通，懂得與人相處，更改變了其與他人之相處方式及關係，增進對不同人與不同生活的體驗與包容，同時學會感恩，也懂得多包容與體諒他人，此研究結果符合亦證實 Eyley 和 Giles 研究中所提出之服務學習能提高溝通能力，並對他人會發展出較積極的看法，可

以增加容忍及減少刻板印象 (Eyler & Giles, 1999)。

7. 社會關懷與貢獻

社區服務中，成員不斷有機會與村民互動交流，並拉近與社區之距離，成員表示一方面對人發展出較積極的看法外，二方面讓其有意願參與社區之事，並逐漸察覺社區問題，三方面亦讓其瞭解個人及整體行動對公民生活之品質是有所幫助的，以提昇其公民責任，此結果符合 Waterman 於 1997 年之研究。

第四節 社區成員活動回饋之分析與討論

根據 Eyler 和 Giles 於 1999 年之研究及美國的校園外展機會聯盟 (Campus Outreach Opportunity League, 簡稱 COOL) 之研究指出, 社區的聲音 (Community Voice) 為有效的服務學習極重要之特點及要素之一 (Jacoby, 1996 ; Eyler & Giles, 1999) 所謂社區的聲音乃是指學生所做的服務工作是否是由社區成員確認為符合其社區成員所需要的 ; 假使我們要建立橋樑以改變和解決問題, 社區的聲音是必須注意的, 故社區的聲音及需要必須被包含在社區服務學習計畫的發展之中。國外服務學習之相關研究皆視社區的聲音為評鑑極重要之部分, 反觀國內, 社區之聲音並未被重視或特別加以研究, 本研究特將社區之聲音納入研究中, 期望能對本次服務學習有更進一步之瞭解。

本節係針對本次服務學習實驗方案中, 社區中曾參與服務活動之居民及里長於服務活動結束後所做之回饋及資料整理。本研究於服務學習活動結束後, 針對來參與活動之社區成員進行「服務學習社區回饋表」之填寫, 並對協助舉辦之兩位社區里長作訪談, 以期瞭解服務學習活動對社區及社區成員的影響, 並藉以印證服務學習之相關理念。本次因參與活動之居民人數不多, 其參與次數不定, 聯絡上亦屬不易, 故問卷之發放及回收遭遇極多困難, 共計發出 8 份, 並回收 7 份, 包含五位里民與兩位里長, 其中里長之回饋部分, 依照回饋表之題目採訪談方式進行, 故本研究僅針對回收之回饋表及里長之訪談資料作整理, 以反映社區對本次服務活動之聲音。

一、服務學習社區回饋表

本表為研究者自編, 回饋表之設計乃根據服務學習相關理論設計而成, 回饋表中分為「對本次活動的感想與收穫」以及「對以後活動之建議」兩大部分, 題目包括參加或支持本次活動之原因、期望的收穫學習、活動後的收穫與學習、對活動設計的建議、服務活動對社區、居民與學生之幫助、是否符合社區需要等共六題, 均採開放式題目, 由參加活動的社區成員自由填寫。以下針對此六部分作整理及分析討論:

1. 參與或支持本次活動之原因

每位居民於回饋表中填寫參與或支持本次活動之原因, 其作答結果整理如表

4-4-1 :

表 4-4-1 社區居民於服務學習回饋表中對「參與或支持本次活動之原因」之作答結果

(N = 7, 可複選)

填答敘述	人數	百分比
對內容有興趣，覺得好玩、有趣	4	57 %
給學生參與社會、認識社區的機會	3	43 %
好奇	2	29 %

由表 4-4-1 顯示，社區成員陳述參與本次活動之原因，多為出於對服務活動內容有興趣，覺得有趣、好玩，居民表示『對露營活動有些嚮往，而對露營的常識瞭解不深，故想多學習一些知識』，亦以部分居民表示乃因出好奇，而兩位里長皆因期望給予學生認識社區、參與社會的機會而支持本活動，里長表示『希望能給予學生參與社會的過程及經歷，因學校生活與社會生活、社會教育是不同的，讓學生融入社會，不至於脫節』、『想讓小朋友多認識一下社區以及民享里的一些事情』。

由上述資料顯示，參與活動之里民多出於對活動內容有興趣或好奇之動機而來參加活動，而里長支持服務社區活動乃因期待給予學生參與社會及服務社區之機會。

2. 期望的收穫學習

每位居民於回饋表中填寫個人希望能從學生社區服務中得到什麼，其作答結果整理如表 4-4-2：

表 4-4-2 社區居民於服務學習回饋表中對「個人希望能從學生社區服務中得到什麼」之作答結果

(N = 7, 可複選)

填答敘述	人數	百分比
獲得新知	2	29 %
快樂輕鬆的感覺	2	29 %
參加服務隊孩子的成長	2	29 %
與社區互動	1	14 %

由表 4-4-2 顯示，社區居民參與服務活動多希望能從中獲得新的知識，居民表示『可以得到一些生活中不知道的常識與技能』、『所有的知識是日新月異的，社會人士因為已脫離學校的正常教育，可能已經脫節，故希望藉由學校老師及學生獲得新知』，亦有居民表示期望能得到快樂輕鬆的感覺，更有居民表示期望能發現服務隊學生的成長，居民表示『最希望自己的小孩能從此學到自己動手作、分享、互助合作、團結的精神』，里長則表示期望能增進社區的互動『想讓小朋友（學生）跟社區居民做互動，讓互動的感覺多一些，因為來參加都是爸爸媽媽帶小孩，是全家的活動』。

由上述資料可知，每位參與活動之里民對社區服務活動皆有不同之期待。

3. 對活動設計的建議

每位居民於回饋表中填寫其對本學期活動安排之意見，其作答結果整理如表 4-4-3：

表 4-4-3 社區居民於服務學習回饋表中對「對本學期活動安排之意見」之作答結果

(N = 7, 可複選)

填答敘述	人數	百分比
活動設計很適當	5	71 %
可稍作一些修改	2	29 %
活動設計不佳	0	0 %
增加服務隊學生之專業授課訓練	1	14 %
建 多增加實際操作之課程	1	14 %
活動內容針對里民之需要	1	14 %
議 時間之安排要適當	1	14 %
可辦理家庭露營、社區敬老活動、體育活動	1	14 %

由表 4-4-3 顯示，多數社區居民皆表示本次社區服務活動之安排是適當的，或稍作修改即可，即多數人皆採肯定態度，唯居民亦提出若干建議，如『學生之表現熱忱可嘉，但熟練度尚待事前多練習，學生表現或回答不足處，老師可多加強、補充說明』、『可舉辦里民家庭露營，以親身體驗露營生活』、『可偏向實際一點的，課堂講解可以減少一些，現場操作與參與的機會要增加』、『建議可以多一些禮貌的活動，敬老的活動，例如辦在重陽節等，可

以推動一些有意義的事情，針對社區來進行。也可以安排跟小朋友打球等體育活動，暑假時更好。」

由上述資料可見，社區對本次社區服務活動內容之安排皆持肯定支持之態度，亦對活動之內容安排作修改與建議。

4. 活動後的收獲與學習

每位居民於回饋表中填寫服務活動後的收獲與學習，其作答結果整理如表 4-4-4：

表 4-4-4 社區居民於服務學習回饋表中對「服務活動後的收獲與學習」之作答結果

(N = 7, 可複選)

填答敘述	人數	百分比
學習到生活上的技能，如野炊、露營	3	43 %
增加互動的機會，有快樂輕鬆的感覺	3	43 %
學生融入社區，參與社區	1	14 %
學習他人長處	1	14 %

由表 4-4-4 顯示，多數居民表示從活動中最大之收獲為技能之學習，居民表示『增長對露營活動的常識、紮營、取野菜、野外烹調、意外之急救處理...等，非常實用』，亦有居民表示增加了親子互動及社區活動之機會，有快樂輕鬆的感覺，居民表示『從活動中有親子互動，受到歡笑的影響，感覺又年輕了許多』、『從中大家很快樂的在一起做活動，東西做出來雖然有一些並不好吃，但整個活動就是快樂、輕鬆的』，里長表示可以讓學生融入社區為其認為最大之收獲，里長表示『孩子來我們可以接收到一些知識，更重要可以給學生融入社會的機會、學習的機會，另外，這些參與服務團隊的學生也很難能可貴，現在能這樣從事社會服務的學生也是極少數，也是一種收穫，也給他們有參與社會的機會』。

由此可見，本次社區服務活動，對參與活動之居民皆有技能知識上或情感上不同之學習與收獲，對社區亦有增進互動與參與之幫助。

5. 服務活動對社區、居民及學生之幫助

每位居民於回饋表中填寫服務活動對社區、居民及學生之幫助，其作答結果

整理如表 4-4-5：

表 4-4-5 社區居民於服務學習回饋表中對「服務活動對社區、居民及學生之幫助」之作答結果

(N = 7, 可複選)

填答敘述		人數	百分比
社區	多些社區的活動可參加	7	100 %
及	更瞭解社區，增加互動之機會	5	71 %
居民	學習更多的東西	2	29 %
	服務大眾	3	43 %
學生	肯定自己，培養認真負責之態度	2	29 %
	貢獻所學	2	29 %
	瞭解社區	1	14 %

由表 4-4-5 顯示，本次服務活動對社區及居民之幫助，首要為多些社區活動，並增進社區互動之機會，居民表示『增廣見聞，增加里民互動之機會』、『多了一項假日休閒的好選擇』、『可藉著活動讓人與人更親近，也增進親子關係』、『能多主動大方的接近別人，對社區也將更進一步的瞭解』、『里民的部分，則是多了一些活動，可以來看看，社區多了一些活動，不會死氣沈沈的』；對學生之幫助部分，社區認為可給予學生服務大眾之機會，里長表示『學生能參加社區服務，這個機會很難得，且學生的熱忱也很可貴』，亦認為可讓學生肯定自己，培養認真負責的態度，並可貢獻所學，社區表示『能讓學生更加肯定自己，建立自信心與榮耀感』、『可讓學生不在家睡懶覺，也培養他們負責認真之態度』、『貢獻所學，將理論與實務配合，服務的熱忱，教學相長，是難得的經驗』。

由上述資料可知，社區及居民極肯定本次社區服務活動之功能與幫助，不論對社區、對居民、對學生皆有許多助益。

6. 服務活動是否符合社區需要

每位居民於回饋表中填寫其認為服務活動是否符合社區需要，其作答結果整理如表 4-4-6：

表 4-4-6 社區居民於服務學習回饋表中對「服務活動是否符合社區需要」之作答結果

(N = 7, 可複選)

填答敘述	人數	百分比
是	5	71 %
一半一半	1	14 %
不是	1	14 %

由表 4-4-6 顯示，多數社區居民表示本次社區服務活動是符合社區需要的，原因為『讓社區居民在假日多了一個可以去的地方』、『能讓大家的生活更多采多姿』、『活動內容豐富，給人學習又快樂的一個好活動』，少數表示為不太符合社區需要，因參與人數不多，其可能原因根據里長表示『依一般實際情況來看，若活動報名人數熱中，應該就是需要的，若參與人數少，表示里民較沒有興趣、較不適合，所以可能這次活動不太適合里民，主要是因為現代人對知識需索程度較高，品質也要求較高，所以對師資也會講究』，故其建議『你們這個活動呢，如果可以增加老師的參與的話，一天之中，有老師也有學生，可能比較適合，若都是學生，來帶小學生是可以，但是社會人士的話，可能就參與機會就變少了，所以可以有老師的專業課程，也有學生的部分，這樣學生也才有參與社會服務的機會』，亦建議可發問卷詢問社區居民有意願參與之內容，再作服務活動內容之安排，活動之安排亦可結合社區活動或節慶活動，『也可以由學生設計晚會活動，讓社區年輕化，活潑化，如聖誕晚會、青年節慶祝活動，配合節日，利用週末，以推動正當活動，經費由里辦公室出』。

由上述資料顯示，對本次服務活動之安排，社區多表示符合社區之需求，但亦對往後服務活動之內容、時間等做多項之建議，以期望能有設計更完善之社區服務活動。

二、活動回饋之結果討論

於本項中，將針對上述社區回饋所得之資料，與文獻探討中所提之相關研究及理論作相對應之討論，以印證服務學習之重要要素及相關理論。研究者歸納出以下數點：

1. 社區及居民基於不同之理由與動機來參加社區服務活動，亦對社區服務活動之收獲有不同之期待。

2. 回饋資料顯示，社區及居民自服務活動中獲致許多技能上、生活上及情感上之學習與收獲，肯定社區服務活動對社區、對居民、對學生皆是有所助益的，且對社區服務活動及參與服務學生之表現持肯定正面之態度，同時亦肯定此種學校與社區合作之模式，此結果符合服務學習極重要之合作及互惠原則。
3. 多數人肯定本次活動為符合社區所需之活動，顯示此為有意義之行動。
4. 對本次社區服務活動之設計與安排多認為適當，亦對往後社區服務活動之安排作建議，如內容上可配合社區活動或重大節慶來進行，亦先發問卷詢問調查內容意願，方式上，除加強學生之專業訓練外，亦可融入老師之授課部分，並增加實地操作課程。社區與學校雙方共同討論決定服務內容，此結果符合服務學習極重要之合作原則。

第五節 服務方案推動者（研究者）的反思

國內外服務學習之相關研究皆肯定服務學習對成員與社區之互惠與幫助，而服務學習之推動實須多方合作，才可臻至完善，其中服務學習活動之設計與執行者，更為推動過程中之重要人物，其角色與重要性自不在話下。本章已將成員及社區對服務學習之回饋與成長敘述討論於前，本節擬就研究者個人於服務活動推動過程中所遭遇之問題及反思，於此節作一說明，亦期望對往後服務學習之推動有所幫助。

研究者於本節中提出個人於服務學習之推動與研究過程中所遭遇之問題及反思，目的在呈現研究者於研究過程中之經驗、想法與收獲，以為自身服務經驗作一整理，更期望能為國內服務學習之推動提供一參考文獻。

一、服務學習理念之驗證

研究者推動本次服務學習活動，先針對服務學習理念做相關探討後再行設計與執行服務學習方案，並從中驗證服務學習相關理念，茲整理如下：

1. 服務學習的定義與功能

本研究透過與社區里長及當地人士之溝通協調，並與成員討論後完成本次服務學習方案之服務內容，期望能配合社區之需要與成員課程之學習，達成雙方之學習與成長，於服務中亦安排有多項反思活動，協助成員連結服務經驗與課程學習，雖於內容設計與進行上有些許缺失，但大致上仍符合服務學習之有計畫安排的社會服務活動與結構化設計的反思過程，並完成被服務者的目標需求與促進服務者的學習與發展之定義，亦配合反思與互惠兩大要素。

服務學習之功能上，根據國內外相關研究指出其功能極為廣泛，本研究雖於量化部分未能顯見其影響，但於質化部分可以發現，服務學習對於學生之功能，包含個人之成長與發展、課程之學習、社會貢獻等方面皆有所提昇與幫助，對社區之功能，包含學校變為資源、服務切中需要、改善社區氣氛等亦皆有成效，故服務學習之功能是无庸置疑的。

2. 服務學習的特質

服務學習的五大特質包含合作、互惠、多元、以學習為基礎、以社會正義為焦點；於服務學習活動推行過程，欲達成服務者與服務機構之合作與互惠，雙方

須時常進行理念之溝通協調，國內目前普遍對服務學習理念並不瞭解，且社區中亦較無此種類型活動之進行，故本研究於推行之初並不順利，經多次溝通協調，所幸服務活動亦於雙方合作狀態下完成，學生與社區雙方亦皆有所收穫，達到互惠；多元的服務給予學生多元之成長，本研究亦秉持多元之特點，儘量給予學生對於服務地點、服務內容等多元之選擇，但因須考量學生安全問題，故選擇過程中亦有些許限制，例如人數，儘管如此，服務完成後仍於成果中發現學生不同的學習與成長，研究者相信若能給予與其成長背景較不同之服務機會與經驗，相信應該會有更強烈之學習成長與感受。本次服務活動內容皆以學生課堂所學與課堂經驗為主，期望能將社區服務以學習為基礎的方式進行，至於社會正義部分，本次研究較無機會接觸社區中之弱勢族群，故於此部分較無強烈感受。

3. 服務學習的類型

本研究因考量研究者能力與環境因素，決定採服務學習結合國中社團方式進行，故本次研究乃屬與社團活動結合之課外服務學習，若依 Ferman 於 1993 年所做之分類（如圖 2-3-1），本研究則屬較低投入之學校社團或組織型服務。今後服務學習活動之進行，若能採較高投入之方式，如以現行課程結合服務例如自然科結合社區綠化活動等，或跨學科的主題活動例如九年一貫跨領域之服務活動等，甚至全校性之服務活動如主題週，相信對學生之影響會更深更遠，受惠之人亦更多。

4. 有效服務學習方案之因素與原則

服務學習方案是否有效，其原則亦極為重要，本研究於活動進行中亦儘量注意並做到，包含重視社區的聲音常與社區居民或里長做溝通、於進入社區服務前先對成員進行定向與訓練以瞭解社區及服務、讓成員進行有意義即社區需要的行動、於活動後予以成員與社區評鑑之機會以檢測自身之成長與目標之達成、重視課堂經驗與服務經驗之連結、儘量給予多元化之服務機會、給予結構化之反思機會以促進學習連結與成長等。

5. 服務學習方案發展的四個階段

本研究依照服務學習方案發展的四個階段：準備、服務、反思、慶祝依序進行，每階段之工作皆極重要，此亦提供一循序漸進之步驟。準備階段包含聯繫有意願參與之服務機構並做理念溝通、擬定服務計劃以配合雙方所需、邀請里長介紹社區做定向訓練、擬定個人之學習合約與目標，最重要的是尋求成員家長與校方之同意與支持；服務階段包含考量國中學生之特性採直接服務與團體服務型式進行，讓成員親自進行服務且給予決定內容之權利，讓其學習與他人相處，同時

不可忽略的一點是，於服務中活動領導者應適時給予成員指導與支持，以協助其度過挫折與無力並分享努力與成功；反思階段，本研究採團體反思與個人日誌兩種反思型式，以期了解及協助其於服務中之感受與成長，亦可採其他反思型式，唯須考量成員之能力與時間，或做適當之引導，以免徒增負擔又未達效果，本研究雖於結構化之反思上安排了多次活動，但研究者自省自身於反思活動之帶領技巧不夠純熟，故較無法將成員更深層之感受與想法引導出來，此為本次活動反思部分較為美中不足的一點；慶祝階段，本研究採同樂會方式進行，邀請校方、家長、社區、以及成員共同參加，於慶祝活動中除請多位人士予以成員鼓勵與肯定外，亦讓成員發表自身之收穫或感想，更藉此機會發給服務之證明與小禮物，再次肯定其表現與付出，亦讓所有參與者看見並證明其服務之成果，研究者深覺慶祝活動極為重要，一方面可讓所有參與者看見服務之成果，二方面更讓成員肯定自身之努力與付出，三方面可為下次服務做改正，並期待下次之服務。

本次服務學習活動之推展，研究者皆儘量依照國外相關服務學習理念設計進行，雖服務方案之設計有些許缺失，進行上亦因國內環境與國外不同而遭遇若干問題，但整體而言，應屬順利完成，期望藉由本次服務活動之進行，給予國內服務學習之推展一個範例與參考，更期望對於國內本土服務學習理念之建立與服務方案之設計能有所幫助。

二、童軍服務活動之充實

野外活動與服務行善為童軍活動之兩大重點，由此足見服務行善在童軍活動中之重要性，其不僅強調服務的精神，更要求所有的童軍要有服務人群，回饋社會的行動。目前國內對童軍活動之研究文獻實屬少數，對童軍服務活動之推展亦不興盛，型式上多屬童軍團內之反哺活動，或結合社區進行之小規模服務活動，對服務者自身之學習成長亦少著重。正因童軍運動之如此重視服務，且童軍服務的若干理念亦與服務學習相符，故童軍服務活動之推展若能結合服務學習，將傳統較無計畫、不重視學習效果的童軍服務活動，以設計完整、重服務與學習連結之服務學習方案所取代，一方面符合童軍實踐服務行善之精神，二方面對服務者與被服務者彼此之學習與成長皆有幫助，實屬絕佳之結合。本研究結合國中童軍社團進行服務學習活動，成員皆表示更喜愛此種型式之服務活動，因較有意義且有所學習與成長，故國內童軍服務活動之推展，若能與服務學習相結合，相信對童軍活動之推廣定更有幫助。

三、與社區之互動

於研究初期，為尋求適當社區進行服務學習活動，故須與多位素不相識之社區

里長做聯繫，詢問其參與服務與提供支援之意願，並與其溝通服務學習之理念與服務內容，於聯繫與溝通初期，研究者心中曾出現極大之抗拒，擔心被拒絕、被嘲諷，雖亦曾被排拒於門外，所幸有兩位熱心之里長願意提供協助並參與，於服務活動進行中亦不斷提供幫助，參與活動之里民對服務活動亦多持肯定之態度，所有參與者對活動之支持與熱忱，讓研究者能排除心中之擔心與疑惑，走入社區，順利完成研究，同時亦訓練自身溝通與人際相處之能力。

於互動過程中，研究者除關注研究問題外，亦開始關心社區之事，並偶與里長進行社區事務之探討，與里民間談社區與家務之事，可說與社區建立不錯之情誼，校方亦因本次活動為學校與社區活動結合之首例，亦給予研究者極大之支持與鼓勵，故本次活動亦可謂達成「學校走入社區，社區進入學校」之理想，此實為研究者深感成就之部分。

四、與參與成員之互動

為期十一次之社區服務活動，雖多數成員可能因故無法全程參與，雖社區參與狀況並不熱烈，但多數成員仍極為用心參與，甚有成員表現極為投入，更樂在其中；研究者全程陪伴所有成員完成本次活動，亦因此能察覺成員之改變，高興於成員在活動中之成長，亦心疼其於活動中遭遇挫折之沮喪心情，更從中深刻體驗支持關愛之重要，適時給予參與成員關懷與肯定，關心其所遭遇之挫折，肯定其努力之表現，是極為重要的，此為成員持續努力之重要力量。

五、研究者自身之反思

所有研究，尤其質性研究，皆要求研究者排除自身之預設立場與預設觀點，以真誠開放之態度進入被研究者之主觀世界，以瞭解其真實之經驗與感受。但就實際觀點來看，研究者或多或少皆於心中存有若干預設觀點，雖研究者極為努力欲排除自身之主觀想法，但仍難將本身經驗與預設觀點完全排除於研究之外。

因此，於研究過程中，除研究問題外，研究者更因此對自身之想法與作法進行自省，對自身亦更為瞭解，例如帶領此次服務活動，讓研究者反思自身之活動領導方式，亦藉由本次活動使研究者能以更多元之方式來看待與解釋事情，故本次研究實為一互惠之研究，不僅參與成員有所成長，研究者亦從中得到許多學習。