

第五章 結論與建議

本研究結合服務學習與童軍教育，並探究其在國中童軍社團之推動與對學生學習效果之影響，其中包括服務知能、童軍知能、自我效能、人際包容與多元尊重、社會關懷等五方面。本研究採不相等控制組準實驗設計與質性資料分析，實驗對象為研究者服務學校台北縣自強國民中學之童軍社團學生，依其參與意願分為服務組與對照組兩組，服務組學生共 28 名實行服務學習實驗方案活動，對照組學生共 32 名則不參與服務學習實驗方案活動。

本研究使用之測驗工具為研究者自編之「國中童軍社團學生服務學習效果量表」，以此進行前測與後測處理，並輔以服務組學生記錄之「服務日誌」與「綜合反思回饋表」，以及社區居民填寫之「服務學習社區回饋表」作資料分析，以完成服務學習之推動與學習效果之研究。本研究之自變項為服務學習方案之實驗處理，依變項包括學生學習效果、社區回饋、與服務方案推動者（研究者）之反思，其中學習效果服務知能、童軍知能、自我效能、人際包容與多元尊重、社會關懷，並以前測分數為共變量，後測分數為依變量，分別進行單因子共變數分析、單因子變異數分析，以比較於不同之實驗處理後，服務組與對照組之差異情形。除了以標準測驗進行量的考驗外，並將服務組成員之服務記錄與社區之回饋資料加以整理分析，並加入研究者於推動過程之反思，以作為實驗效果之補充與服務學習推動之參考，以驗證服務學習之相關理論。

本章依據研究發現歸納出結論，並提出具體建議，以做為國內實行與推動服務學習活動及未來相關研究之參考。本研究共分為兩節，第一節為結論，第二節為建議。

第一節 結論

一、 服務學習對國中童軍社團學生學習效果之影響效果

本研究針對服務學習對國中童軍社團學生學習效果之影響，分標準量化測驗與質化資料兩部分分別說明並做出結論：

1. 標準量化測驗部分：

根據「國中童軍社團學生服務學習效果量表」之量化測驗結果，本研究有以

下幾點研究發現：

- (1) 在經過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。
- (2) 在經過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。
- (3) 在經過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。
- (4) 在經過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。
- (5) 在經過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。

綜合上述研究結果並經討論分析，歸納出結論：經標準量化測驗結果顯示，服務學習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」未達統計上之顯著效果；研究者推論其可能原因為服務學習方案之設計不夠適切，如未考量社區參與對象與適當活動內容、對學生所能負擔之時間與能力亦未做適當調整等，且研究樣本數不多，研究時間亦僅進行三個月，於時間上稍嫌短暫，故較不易於統計上達到顯著，量表部分，則因測驗之極限效果與研究之霍桑效應雙重影響研究結果，研究變項之選定亦多屬態度或情意表現，較不易於短期內在量化測驗中顯見。基於以上原因，本研究於標準量化測驗部分未能達到顯著效果。

2. 質化資料部分：

根據服務組成員所紀錄之服務日誌與綜合反思回饋表等質性資料進行分析，本研究有以下幾點發現：

- (1) 在參與服務學習活動後，服務組成員表示增進許多自身之學習，包含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。
- (2) 服務組成員於服務活動中亦會產生挫折與掙扎，但因對服務的期待反而促使其更有責任感，同時於服務活動中隨時對活動與伙伴進行檢討並尋求改進，服務讓其產生快樂及充實等成就。
- (3) 服務學習讓成員增加對他人的感受與包容，包括增進對不同人與不同生活的體驗與包容，同時讓其學會感恩。
- (4) 服務學習讓成員學習與社區居民互動，拉近與社區距離，同時從服務中與社區居民互相學習，達成互惠，且逐漸注意並發現社區問題。
- (5) 服務學習對服務組成員之多項童軍技能有所提昇與幫助，亦促進其對互惠、合作、多元等服務知能之發展與改變、讓成員更瞭解自己、對自己更有自信，以增進其自我效能，同時懂得與人相處與溝通，並包容、體諒、關心他人，增進其人際包容與多元尊重之精神，亦增進與社區之感情，讓其更關心社區之事，增進成員對社會之關懷。

綜合上述研究結果並經討論分析，歸納出結論：雖於標準量化測驗部分，基於多項原因本研究未能達到顯著效果，但於成員自陳之質性資料部分，則顯現出極大且極多方面之學習與成長，包含增進自身之學習、快樂及充實的成就、增加對他人的感受與包容、增加與社區及居民互動等，顯見服務學習之進行對服務組成員仍具多方面之影響。

二、 社區成員之回饋分析

根據參與服務學習活動之社區成員與里長所做之「社區服務學習回饋表」進行資料分析，藉此了解社區的聲音，並有以下幾點發現：

1. 社區及居民雖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，但多數人皆肯定本次活動為符合社區所需之活動，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，顯示此為有意義之行

動。

2. 社區及居民皆表示自服務活動中獲致多方面之學習與收穫，並肯定社區服務學習活動對社區、居民、學生皆是有所助益的，同時亦肯定此種學校與社區合作之模式。
3. 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，包含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。

綜合上述研究結果並經討論分析，歸納出結論：本次服務學習活動之進行對社區是有幫助的，社區居民從中獲得多方面之學習與成長，雖有些許缺失，但亦做出許多建議，社區肯定本次活動為符合其所需之活動，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。

三、服務方案推動者（研究者）之反思

研究者將個人於服務活動推動過程中所遭遇之問題及反思整理後，有以下幾點發現：

1. 從文獻中探究服務學習相關理念，並依相關理念發展出適合國內教育環境之國中童軍社團服務學習方案，藉本研究驗證服務學習之相關理念，並更充實童軍服務活動之理論與進行。
2. 研究者自身藉由此研究之進行與社區以及參與成員之互動，獲得極大之學習與成長。

綜合上述研究發現，歸納出以下結論：本次研究之進行，除進一步驗證服務學習之相關理念，期望能協助建立本土之服務學習理念與方案外，對童軍服務活動之推展亦提供一新的方向，研究者自身亦獲得極大之成長。

本研究針對服務學習理念進行相關之探討，同時實際進行服務學習之實驗活動，並從研究中證實服務學習對學生之幫助與學習，期望能藉此肯定服務學習推展之價值，更期望以實際行動之方式帶動國內服務學習活動之進行，以增進青少年之學習，改善社會風氣，並期待建立出「志工台灣」。

第二節 建議

從文獻探討中發現，國內外相關研究皆肯定服務學習對學生之專業知能、人際關係、個人成長、反思批判能力、社會參與等皆有顯著之增進效果，對社區、學校亦有許多幫助；本研究雖於標準測驗之量化部分，並無顯著之增進效果，但於成員自述之記錄以及社區成員之回饋反應等質性資料部分，成員皆表示有極大之收穫與增進，社區亦表達出肯定之態度，以上皆在在顯現出服務學習對其積極正面之影響。研究者根據研究結果與發現，分別提出下列具體可行之建議，以供相關人員及機構參考。

一、對服務學習活動設計與帶領者之建議

1. 根據成員之能力與活動目標，設計適當之服務學習活動內容

服務學習可結合多種課程進行，本研究者結合國中童軍社團之訓練課程進行社區服務學習活動，且採每週固定時間進行服務之形式進行，但因於設計初未完善考量國中學生之各項能力與時間問題，故於服務進行中出現不少無法配合或超出其能力之缺憾情形，故建議於設計服務學習活動前，應先考量參與成員之時間及能力，再設計適合此階段學生之服務學習活動內容、時間、對象與進行方式等，若對象為國中階段學生，建議以可以勝任、具成就感、挫折感不要太大之活動進行，以避免進行中產生過多之困擾與挫折。

2. 選擇適當之服務單位，隨時進行協調與溝通，保持密切聯繫

選擇適當之服務單位，可於服務活動進行中提供許多協助，包含成員之督導、服務工作之指導、服務問題之諮詢，故選擇適當之服務單位，實為影響服務學習效果之一大要素；選擇服務單位可依據服務學習之活動主題作選擇依據，若能配合活動主題將可達加倍之功效，選擇鄰近之社區，可結合社區之資源，亦為一良善之選擇；於選擇適當之服務單位後，與服務單位後續之協調與溝通亦極為重要，包含服務學習理念之溝通、服務工作之內容與進行、服務工作之督查與指導、提供服務問題之諮詢、社區督導評分等，以達服務學習之互惠、平等特質。

3. 尋求多方面之支持與協助

服務學習活動進行中，可能遭遇若干問題，包含成員參與之態度與情緒問題、經費來源、服務工作等，此時若能有多方之支持，將可使問題較易解決，

故可尋求包含家長、校方、服務單位等之支持；家長之支持，可作為參與成員精神上之支柱，校方之支持，可提供經費之援助或其他實質之幫助，如服務認證或記功嘉獎，服務單位之支持，可於服務中給予許多支援。故尋求多方支持，可使服務學習活動進行更臻完善。

4. 加強回饋分享

反思幫助學生瞭解他們努力的意義及影響，提高學生對服務學習的肯定，並讓學生連結他們課程所學與他們所做的服務，可讓學生經歷並合成他們在教室及服務中所獲得的知識和理想，為影響服務學習成效極重要之部分。於服務學習活動中，應多安排回饋反思活動，其中可包含團體反思活動，亦可加強個人之反思，如日誌之撰寫，若時間及能力許可，亦可增加相關書籍之閱讀或相關問題之探討，或進行其他類型之多元反思活動，相信應能更增加其對服務經驗與自身學習之連結。

5. 提昇分享諮詢技巧

本研究安排有多次團體反思活動，並伴隨以個人反思之日誌記錄，於反思活動中，皆由研究者個人獨自帶領進行反思活動，研究者自覺帶領分享與諮詢技巧略顯不足，且因成員人數眾多，故可能影響成員反思之效果，以致減低成員學習之成效；故建議未來服務學習反思活動進行前，可先進行分享諮詢之訓練並熟稔其帶領技巧，或安排協同專業人員帶領進行團體反思活動，或許能更深入觸動參與成員深層之感受與想法，相信對參與成員會有更大之幫助。

6. 加強活動帶領技巧與對成員之關懷

本次社區服務學習活動採團隊方式進行，故服務隊團體之氣氛亦為影響服務學習成效之因素之一，故領導者必須具備團體領導之技巧，並確實掌握團隊活動之氣氛；本研究因研究者無法同時兼顧兩組服務團隊，須尋求其他人員之支援，故對於其活動領導技巧與問題解決能力較無法掌握與控制，故建議加強活動領導者之帶領能力，以強化成員之學習。另研究者亦從服務活動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，此為成員持續努力之重要力量，故對成員之關懷亦為進行服務中及重要之部分。

二、 對有關單位之建議

1. 學校方面：可增設服務學習課程或活動，並於行政上提供支援

本研究結果雖於量化資料上未有明顯之增進情形，但於成員自述之質化資料上確有多項學習，且國內外相關研究亦顯示服務學習同時能改變學校與學生之學習關係，可轉換教師角色為教練及協助者，而學生要為自己的學習負責，共同為學習環境而努力，創造積極、健康、關懷的學校風氣；目前國內九年一貫課程亦包含服務學習之重要精神，尤其綜合活動領域更將服務學習視為重要內涵，故建議校方單位可將學校課程與服務學習相結合，方式上可採較低投入的學校社團或組織、特殊學分或證明、特殊主題等方式，或採較高投入的將服務學習活動融入各科或跨領域課程教育中、或將服務學習活動安排至全校性的主題活動中，故對於校內之空白課程、聯課活動或社團活動、校外教學或新生訓練，以至各科教學或全校性之主題活動，皆可安排結合服務學習活動，服務時間可定為一小時、半天或一天、甚至更長，以提供學生一個更開放、更多元之學習環境。

於學校行政上，應儘量提供多方面之協助，包含經費上可於學校預算中編列固定經費、時間上可於行事曆或課程安排上做適當之規劃、人力上可多支援服務活動之進行等，以利服務學習活動之推展與進行。

2. 教育行政單位方面：推廣服務學習理念與方案實施，並建立服務學習方案之獎勵政策

服務學習活動運用於教育活動上，雖於國外已蔚為風潮且行之多年，但於國內仍屬新興教學法，瞭解服務學習理念並結合教育活動之人亦為少數；故建議可藉由講習活動方式，或將服務學習理念與實施之相關書籍廣為傳送，讓各級學校教師、社區有心人士、社會福利機構皆對服務學習理念有所瞭解，藉以釐清並重視服務學習之價值，以共同推廣服務學習，亦可將推行完善之服務學習方案集結成冊，給予有意實施服務學習活動之人士做為參考之用；台北市為推展服務學習活動，更將市內可進行服務之機構收集繪編成所謂服務地圖，以利教師及學生進行服務之用，此種做法更是值得推廣的。

另建議政府當局對服務學習之推動建立獎勵政策，包含對實施服務學習之學校、單位或教師進行經費之補助或獎勵，對參與服務學習之學生發給獎狀或進行認證，亦可設立獎學金，以鼓勵其服務行為，相信對服務學習之推動定有極佳之效果。目前國內亦積極推展服務學習活動，其中行政院青年輔導委員會更是對此不遺餘力，該委員會不僅出版多本服務學習相關書籍，包含服務學習指導手冊、中等學校服務學習實用手冊，亦極力將多項實行良好之服務學習實驗方案集結成冊，如中等學校方案彙編，近年更對推動與實行服務學習實驗方案者訂出多項獎

勵及補助方法，並廣辦服務學習講習活動與種子教師研習，架設服務學習資源網之網站（<http://service-learning.nyc.gov.tw/>），該委員會實為國內服務學習推動之大功臣。

3. 童軍相關單位方面：鼓勵以服務學習推廣童軍服務活動，並增加對童軍服務員之訓練

本研究證明服務學習可充實童軍服務活動之進行，故建議童軍相關單位可於童軍活動中廣為推展服務學習，以落實童軍服務精神；無論童軍活動或服務活動之設計與進行，皆須有相當熟練之活動帶領技巧與分享諮詢技巧，故建議增加對童軍服務員活動帶領能力與分享諮詢技巧之訓練，一方面增加童軍服務員對服務學習之瞭解，二方面更提昇服務學習活動進行之成效。

4. 社區方面：可多尋求服務學習方案之合作

研究證明服務學習對社區有多項幫助，除可與學校共享資源，服務可切中社區需要外，同時能改善社區氣氛，故建議社區可多尋求與學校合作推行服務學習之機會，故社區須對服務學習之相關理念做深入瞭解，於服務學習推動時，亦能提供相關之定向訓練與督導，以協助服務學習之推廣，更能達成社區與學校之互惠。

三、對未來研究之建議

1. 研究時間可再加長

服務學習對參與者之影響多屬心理層面，如自我效能、人際關係、反思批判等，本研究之研究時間持續三個月，成員服務時數達 44 小時，研究結果仍無法顯著顯現出其改變，故建議研究時間可加長至六個月、一年，相信研究結果會較為顯著，亦可追蹤研究其後續延宕表現。

4. 研究工具應編製更符合研究需求與精確之量表

目前國內外研究服務學習成效之相關實證研究不在少數，但尚無一標準化之測量工具，本研究之測驗量表乃研究者參考國內外之相關量表自行編製而成，故信效度皆有待商榷。建議未來研究可依據研究需要而編製更適切之研究工具，或針對研究需要，對現有量表進行修正改善，以增加測驗工具之信效度。

5. 研究方式建議可採更深入質的分析

本研究主要採量化研究，並輔以質化資料分析，研究結果發現量化研究部分較不易顯現出顯著效果，質化資料則較易表現出成員之學習與改變，研究者分析可能原因為服務學習之成效多屬心理層面，較不易自我察覺或於量表中呈現，故建議今後對服務學習成效之研究可採質化研究，可專注於特定變項做深入探討或進行全面性之研究，建議可採用訪談、觀察、或日誌分析方式進行研究分析，相信對服務學習之成效將有更深入或全面之瞭解。

6. 研究對象可擴大至一般學生，或探討不同年齡層、不同性別之成效研究

本研究欲瞭解國中階段進行服務學習之狀況，並配合研究者本身之任教情形，故將研究對象訂為國中階段之童軍社團學生，建議今後研究可將研究對象擴大為一般國中學生，亦可研究其他教育階段之學生，包括高中、高職、大學，甚至國小，可藉此瞭解服務學習對各階段學生不同之影響與學習。

本研究之研究對象雖皆為國中童軍社團學生，但作結果分析時並未特別將性別因素列入分析，建議未來研究對象可將性別因素列入研究變項，以探討服務學習活動對參與者之影響是否會因性別而有所差異。

5. 增加研究樣本

本研究因受限於研究者服務學校之童軍社團學生僅 60 人，其他學校童軍社團研究者能力亦無法顧及，故研究樣本僅取 60 人，建議將來研究可擴大樣本數至他校童軍社團學生，其研究結果應更具信度。

6. 研究變項可再增加或做深入探討

服務學習之成效及功能極為多樣，本研究僅針對童軍知能、服務知能、自我效能、人際包容與多元尊重、社會關懷等五個研究變項進行研究，建議未來研究可再針對反思批判、公民資質、觀念轉換等項目進行研究探討，亦可針對特定研究變項做深入探討。