

第三章 研究方法

第一節 研究的起點

一、文獻的啟示

透過文獻資料可以發現服務學習課程和傳統的服務活動大不相同，它結合了服務與學習，希望學生從服務活動中獲得比教室教學更多更廣的學習，因此其與課程結合的程度不同，也會產生不同類型的服務學習課程，而服務學習課程的歷程也很重要，除了學生從服務的初期就開始參與規劃以外，老師對於服務活動的引導與鋪陳也將帶給學生不同的學習與收穫，從實施服務學習課程的實例來看，服務活動以實際問題解決的方式來引動服務與學習是較具挑戰性的，也能促進更多元的學習，因此當老師在選擇合作的對象時，應注意服務方案能引發的學習角度有多廣？在進行服務學習之際，如果能夠跨出單純的服務行為進而成為問題解決式的服務，似乎更能提供學習的挑戰性及服務的意義性，也更能服膺資優生的能力及教育目的。因此從資優班目前彈性的課程狀況來看，其實很適合將服務學習與課程作高度結合，不但可減輕額外執行服務活動或舉辦省思活動的困難，也能將資優理念與服務作連結，讓資優生的學習與成長更有意義性。

服務學習課程中學習議題的擬定與聚焦將由老師與學生共同來構築，學生在省思討論會的分享與求救，老師在課程進行中的觀察與敏覺，是學習議題的最佳來源，因此服務學習課程的學習目標不僅止於老師課前的設定，在服務的歷程中將不斷的產生與受到重視，沒有終止的一刻。從資優課程的角度來看，服務學習課程從真實情境的問題解決、學生主動建構學習內容、到各種思考與情意的綜合學習，這些特徵與資優教育理念不謀而合，或許能成為資優課程的另一種進行方式。

服務學習的研究，從相關研究文獻中也發現對於個人在心理與社會發展上的成效確實不少，但在部分研究中也有未達顯著效果的，這也表示可以針對服務學習課程實施的歷程作進一步的探究，以更為質化的方式來探究學生在此過程中的各種改變情形，特別是資優生。因此本研究設計一以社區或校園問題解決為服務對象的服務學習課程，並嘗試在國小資優班課程中實施，以瞭解資優生在服務學習歷程的學習狀況及可能產生哪些學習議題。

二、研究的初探

在進行研究計畫的過程中，我對於在資優班進行服務學習活動仍有一些擔心與疑惑，包括我的研究對象是三年級學生，對於校內服務或社區服務的態度與想法為何？他們想進行哪些服務活動？而身為研究者的我同時也是課程的設計與實施者，對於下學期的服務學習課程究竟要以怎樣的 form 與架構來進行？服務的範圍又可以擴展到怎樣的程度？這些問題都將影響我課程的設計與實施，在與指導教授討論之後，她建議我可以先和學生有一些初步的探討以澄清這些疑問，並能對之後要進行的服務學習課程有一些基本掌握。

於是在十月底時，利用生活科學課安排了一次談心時間，一方面聊聊他們進入資優班兩個月來的適應情形，一方面試探他們對於服務學習活動的一些想法。接下來，也在十二月初，進行了幾次服務學習課程服務對象蒐集的前置討論，並讓學生利用「校園大追擊」訪問單（附錄一），蒐集校內學生對學校環境的想法，為了讓小朋友都能充分表達與討論，我以一組約 12-14 人的小團體方式進行了兩組的試探性討論。

（一）研究初探的結果

1. 學生的熱情多、動力強

對於服務活動的討論，小朋友相當踴躍，比起平日的學習反應更為熱情，當我詢問他們在校這幾年，發現學校存在有哪些問題可以讓我們伸出小手協助解決的？只見小朋友紛紛舉手提出這兩年來對學校的觀察與看法，不僅如此他們對於彼此的意見，也不斷在反思、甚至有腦力激盪「搭便車」的情形，如：有一位小朋友提到可以協助學校清掃後花園，將後花園的枯枝蒐集起來還可做成工藝品，供人觀賞，但另一位小朋友則建議可將枯枝蒐集在校內成立一個植物博物館，這項提議立刻有其他人提出反對意見，認為要讓同學認識植物可以直接去後花園，何必多此一舉？他們這樣積極的對話，驗證學生對於真實情境的問題，是具備相當大的興趣與熱情，他們的頭腦已經開始在想、在討論、在相互激盪了！

2.學生對服務觀念的改變，提供的服務活動多元

關於學生們提出的服務活動各式各樣，從一開始他們認為服務就是要幫助一些特殊朋友（視障同學 / 聽障同學）或是扶助受傷的同學到保健室，這也是比較傳統的服務觀念，認為服務就是幫助比我們弱勢的人，是一種慈善活動，到最後他們開始針對學校做全面性的分析，也提出許多類型的服務任務，將兩組的討論結果分類整理如下：

(1)清潔、整潔類的服務，如：撿拾校園垃圾、整理圖書館的書、協助清掃後花園。其他針對學校廁所太臭、樓梯與操場很髒、改善現在的沙坑環境等問題，學生也認為可以成為我們服務的目標事項。

(2)綠化類服務，如：協助校內種植物以綠化校園。

(3)環境布置，將一些沒人注意的角落做設計與布置，如：布置樓梯間、走廊及改造垃圾場等，也有學生想改善班牌，將現存的班牌做美化。

(4)提供額外學習與交流，如：清掃後花園後將枯枝收集起來做成工藝品

或成立博物館；利用材料做古玩，讓大家去玩；製作校園地圖，讓大家知道各處室地點位置，但其他學生表示學校已有地圖指引，於是意見修改成為一年級新生製作可愛的校園地圖。

(5)其他類，如：操場上高年級打球常打到中低年級生的問題、走廊有人奔跑常引發危險與不安、後花園圍牆太矮，有學生會攀爬買東西等相關問題。

3.學生校內訪問蒐集使服務項目更加豐富

第二階段是針對尋找校內服務項目的討論，一開始，學生對於如何去蒐集其他校內人士的想法，也提供很多方式，如：親自觀察、訪問同學（老師、主任、校長）、設計有獎徵答、張貼詢問海報紙、設置意見箱等，但考量到經費與時間因素，我們共同決定使用迅速確實的「訪問法」來蒐集意見，因此資優生每人帶著一張「校園大追擊」訪問單，以一週時間，進行訪問。第二週他們帶回來的訊息，比在資優班的討論更加豐富，大致上分為六類：清潔類、重新規劃與設計、維修整理類、環保類、佈置類、溫馨活動類。其中仍以清潔類居首，但意外的是多了一些新地點，如：水池、遊樂區、單槓區、保健室等，及新服務項目，如：校長定期抽班訪問。當然校內學生有許多的回應其實是打掃不夠徹底所致，能讓資優生服務的難度就小多了，因此資優生從這些訪問結果又再進行第三階段針對服務項目的選擇作組內討論，其中有一組希望把服務項目設定為校園水池，其他組則仍然持續討論中。

（二）初探後的省思

1.在資優班中進行服務學習課程具有可行性

從這次的試探談話中，我首先感受到的是學生對於服務活動的熱情與動力，這是超出我意料之外的，我推測是學生對於這種真實且關乎其

生活周遭的問題感受力很強，當然針對學生這種不同的態度，需要進一步追問訪談來確認原因，但也讓我假定若能讓資優生在自己的校園內進行服務學習課程，學生似具頗強的學習動力。另外資優生提出的服務內容相當多元，除了讓我從他們的角度瞭解到其參與與執行服務學習活動的可能範圍外，也驚訝的發現學生其實比我們想像的更有能力與想法，看來服務學習不只是能在國高中、大學中進行，在小學階段，針對這種問題解決式的服務學習，似乎有其可行性，特別是這群三年級的資優生。

2.可由弱結構的需求評估出發

在討論的過程中，有一位學生提出既然是服務，就是要讓大家不喜歡的地方變得更好、讓人更喜歡……，這段話給了我一點靈感，有鑑於學生對於服務活動的陌生，加上他們的動力，讓我想到也許我們的服務活動可以是很弱結構的開始，如：讓資優班學生針對校內學生或老師做意見調查，讓他們反應對校園中環境的建議，再針對調查結果與發現形成我們可做的服務活動。這樣弱結構的開始，一方面再次加強真實感，強調服務對象的需求性，一方面也可以引動許多學習，當學生要先做服務的需求評估前，他可能要學習製作問卷、學習調查與訪問等研究方法，他也必需和服務範圍中的人群先有接觸，學習人際的互動等，而在規劃及執行服務活動時，也可發揮創意的一面，以弱結構服務學習課程作為開端，學習面向將更多元而豐富。

3.以協助問題解決為服務行動的方式

透過這次的試探，我發現學生在提出對學校的改善觀點時，相當的踴躍與投入，比起平日上課時，更為主動與積極，究其原因，可能是因為這是一項發生在其周遭的真實問題，一旦有機會解決這個問題，他們不吝提出各種意見與想法，多數小朋友一聽到校園問題，就開始提出各

種解決方式或不可行的原因及理由等。如：有小朋友認為垃圾場是不受歡迎之處，可以成為改造對象，其他人立刻七嘴八舌提供想法，如：裝設垃圾溜滑梯、將垃圾埋在土裡，垃圾地下化等。與以往純粹的服務行動相比，學生的參與度與主動性極高，彷彿這個問題已開啟他們通往真實世界的道路，這種問題解決式的服務方式已經引動小朋友開始學習了，值得在資優班中嘗試。

4.服務項目的選定將配合學生學習興趣

從第三階段的課程討論發現，這兩大組學生對於訪問回來的服務項目的選擇，其實也隱藏著偏好，儘管學生瞭解「廁所」是大多數人關心的問題，但他們在選擇服務項目時，仍有各自想進行的服務項目，因此配合學生學習興趣，讓學生自己依興趣喜好尋找一同服務的小組成員，服務的項目將不限定，希望增進學生服務的主動性，並促成各小組之間異質的學習廣度。

5.邀請行政人員支援

討論中，學生也問到學校會讓我們做嗎？由於要服務的範圍是校內，服務對象就是全體學生或老師，是以校內事務也就需要先與學校行政人員取得一些共識與聯繫，如：取得服務的同意、在需求評估前後，讓學生與行政人員面對面的接觸與討論、或讓學生向行政人員蒐集訪談一些資料等，因此課程進行中相關事務的進行需邀請行政人員參與，讓學生與事務相關人士接觸以增加真實感與挑戰性。

透過這次的初探，再次加強我帶領這群初入資優班的學生在校內進行弱結構服務學習活動的信心與決心，對於下學期要如何開啟這個服務學習課程也描繪出一些輪廓。

第二節 研究取向

質性研究的取向

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，但若欲瞭解服務及經驗學習之過程，則可採質化研究的方式（Waterman,1997）。因此近年來服務學習之量化研究為避免量化評鑑之缺失及欲更深入了解服務學習之功效，常會輔以質性方法之探究(王雅菁，民 91)。

在研究中我想瞭解的是資優生參與服務學習活動時的學習狀況、在服務學習課程中有哪方面的受益、能延伸出哪些額外的學習議題。在弱結構的課程進行中，運用現場參與及觀察的方式將可瞭解學生對服務情境的反應、學生之間想法的討論與互動交流、服務行動間的反思與回饋等，清楚其中的脈絡變化。想要瞭解資優生在課程中的改變，透過課堂觀察紀錄、學生討論歷程紀錄，及學生的省思札記，也將獲得大量而豐富的描述性訊息。從這些多元的描述性資料加以抽絲剝繭，將片段的資料蒐集起來，其間的相互關連性，將進一步歸納出來。

質性研究強調瞭解的重要性，希望研究結果盡可能與真實世界距離拉近，為達成此一理想，研究者需以局內人的角度，進入研究對象的立場來瞭解，採用參與觀察法探究微觀的問題，才容易接近事實(王文科，民 79)。因此採用質性研究取向作為我研究進行時資料蒐集與分析的方式，可聚焦在這些珍貴的研究焦點上。

第三節 研究對象

我的研究對象是國小三年級的二十四名資優生，其中男生共有十七名，女生則有七名，皆是在二年級時通過團體智力測驗、個別智力測驗

及觀察課程等鑑定標準，經台北市聯合鑑定委員會通過後進入本校資優資源班就讀的。而課程的進行將利用資優班團體情意課程時間進行，每位學生每週需上兩節，一節為全班團體進行；另一節則是全班分成兩大組分次上課，一組為十四人，一組為十人。

至於研究對象的邀請，計畫於下學期初資優班學校日，即親師座談會當日發下研究計畫書向家長介紹服務學習課程的理念及打算於資優班的情意課程--「生活科學」一門課中進行的想法，希望獲得家長的認同與支持。

第四節 研究者的角色

一、研究者的角色

我正好擔任國小資優資源班三年級班的導師，除了一般課程外，也任教該班的情意課程，是以計劃在下學期情意課程中進行此服務學習活動。在這樣的情況下，我的角色有三：一方面我是服務學習活動的設計者及執行者，針對這個部分，因為平日他們的部分課程即是由我擔任，因此對研究對象來說是件很自然的事。二方面我又是研究者，必須在課程進行後作一些資料的蒐集與訪談，關於這個角色，我認為學生可能面臨當課程進行的老師針對其學習狀況作了解或訪談時，他們會有被老師評量或測驗學習成果的壓力，如：學生若表示沒有改變或成長是不是表示不認真等想法而影響研究的結果。Punch(1986)引述一位人類學家的話：「如果研究者對人們完全誠實地說明他的研究活動，人們將試著隱藏起他們認為不好的行為和態度，而成為不誠實的，結果，研究者必須是不誠實的，藉以獲得誠實的資料。」因此針對這樣的問題，我認為在課程進行之前，適度讓學生了解這個服務學習活動的進行是想瞭解這樣的單元是否適合往後在資優班中持續進行，希望研究對象放心大膽表達

自己課程進行中及進行後的想法與感覺。我想適度的坦露與誠意的邀請應該有助於研究資料的真實性。

若研究者是研究現場的成員，即很容易接近和進入現場，例如：一位老師在自己任教的學校或班級進行研究，雖然研究者在自己的工作或生活現場進行研究，原已經和現場的人們很熟悉，不需經過一番進入現場的磋商，但也可能因與現場人們距離太近，而將現場的事都視為理所當然，無法發展研究的洞察力，在這種情形下，研究者需要作的是和現場拉遠距離（黃瑞琴，民 80）。面對研究的進行，我必須要能明確掌握教學者與研究者的角色地位，特別是在服務學習課程進行中，老師本身就是一種新的挑戰與角色，為了避免角色混淆並明確劃分這些界線，除了邀請一位同為資優教師的同儕教師擔任課程的觀察員，以更客觀角度提供意見與討論外，也會書寫「研究札記」來加強自己這部分的覺察力及敏感度，提醒自己在不同角色應該要有的態度與反應。

二、研究者的服務經驗與服務教學經驗

我的研究背景單純，師院特殊教育學系畢業，大學期間修畢資優組相關學分，畢業後即進入小學資優資源班擔任教師，教學年資四年，目前也在師大特研所資優組進修中。關於我個人的服務經驗，可以從高中時代的初次服務經驗談起，那時公民老師希望大家能分組到校外進行服務活動，透過同學的打聽與接洽，我們與位在市區的一家育幼院聯繫上，除了進行參觀與認識該院以外，我們小組也構想「捐贈舊書玩具」及「假日陪院童遊戲」等實際的服務行動，雖然服務的時間不長，但在那次與院童的互動中，也深深感受到自己擁有的真實幸福與院童渴望「家」的那種心情。之後上了大學，服務的活動是透過社團舉辦的，當時我們運用辦活動與教學的技巧，到遠離台北的郊區小學進行寒暑假成

長營，隨然是服務當地小學生，但感覺上好像也是一種建教合作交流，那樣的服務感受不像高中時代那麼深。

成為正式老師之後，憑著自己對歷史古蹟的一股嚮往，與同事一同參與了林安泰古厝導覽志工研習營，在二十二小時的結訓其間，我們學習古蹟的基本概念、林安泰古厝的歷史軌跡、對古厝中建築的意義等，最後也有幾堂實務課程，針對如何擔任稱職的解說員，作技巧的訓練與模擬。結訓後我也投入支援人手不足的假日志工解說員行列，那時的服務是比較知性的，面對來參觀的社會人士、教育階段團體，我提供的服務就是對林安泰古厝的認識，一開始面對陌生的群眾，也會有點怯懦，甚至有時被問倒了的尷尬也很挫折，但在一次次的經驗中，也讓我學習面對不同的群眾要有不同的解說模式、不同的互動方式，每次導覽後看見群眾對古厝更加認識與瞭解的滿足神情，那種成就感也充實著我，感覺自己對這個古蹟盡了一份責任與心力，雖然後來因為進修的關係，中斷了服務的工作，但每次從古厝附近經過總是會勾起我對它的一股懷念與成就感。

或許就是那種我可以為自己以外的他人或環境盡一份力量的滿足充實感吧！因此當資優班老師們打算在課程中融入服務理念時，我也相當贊同，因此我們的任務包括從尋找服務對象開始到初步規劃服務方式，再將服務的活動計畫告知學生，讓學生構想如何運用巧思創意來執行服務行動，是以我的服務教學經驗是建立在老師需擔任服務活動的規劃與準備，再帶領學生討論出他們想實施的細部活動，這樣的教學經驗與我在研究中想進行的服務學習是大不相同的，老師在服務活動中規劃及介入的較多，但我想進行的服務學習是希望多由學生角度來形成，因此我必須要提醒自己在舊經驗中的教師角色是否影響到研究進行中的

教師角色。而在此研究中，身為服務學習的教學者，我的角色應是學生服務過程中的諮詢者及協助者，盡量減少自己領導學生服務的角色，以增進學生主動服務的歷程。

為了更清楚呈現蒐集資料時的視框，了解學生參與服務活動歷程中的學習與成長，我必須先說明我個人對於服務的看法。從我自己的服務教學經驗中，我覺得學生的服務活動不能只是單純的服務活動執行，甚至只把它當作一項作業去完成，這樣服務的主動性不但大為降低，也讓服務的意義性無法彰顯而淪為一種表現或宣示。資優生的人際溝通與互動一向是情意課程中的重點，所以我也期待能透過這次的服務活動，當學生與服務對象互動或是接洽服務事物時，能在更真實的人際互動情境中有更確實的經驗與體悟，讓情意課程更為落實。

資優教育的目標是希望資優生能夠自我實現，能將自己的理想獲得實現，而要達到 Maslow 需求層次論的這個最高境界，在基本的需求層次也要能獲得滿足，所以希望資優生在透過與人互動的服務學習過程中，在隸屬與愛及自尊需求的層次上獲得更多被接納、關注、支持、讚許的成就與滿足，進而有所提升，在協助服務問題的解決過程中亦能提昇學生的成長需求層次，感受求知、求美理想實現的過程。唯有先對成長中的個體給予良好的教育環境，使其各種缺失性需求均各獲得滿足之後，個體才會自發性的繼續成長，從而臻於自我實現的完美境界(張春興，民 83)。因此當學生在尋找服務任務時，也鼓勵他們以較有人的互動與交流的活動為目標，一方面在省思回饋的過程中更能聚焦在人際情意這一個情意焦點，另一方面能朝自我實現不斷邁進。

第五節 服務學習課程的設計與實施

一、課程想法的構思與聚焦

1 課程發展的背景說明

在與這班學生有兩三個月的觀察與相處之後，發現大部分小朋友在小組討論或合作時常出現一個現象，就是大家急於表達自己的意見並希望小組執行他的想法，在大家互不相讓的情況下，每每造成大家堅持自己的看法或小組分裂成兩派，爭執不下，他們以自我為中心，較少同理或設身處地為他人著想的情形，屢見不鮮。有時要學生協助公共事務時，常常要有一些利益或好處，才能激起他們主動服務的意願，其主動性與熱忱稍嫌不足。一小部分的資優生不善於人際交流，總是畏懼與陌生同學或老師有互動……。其實這些課堂上的小現象，都是課堂教學可以介入、延伸的部分，但往往因為課程時間緊迫而一語帶過，未能針對這些實際問題進行深度的情意教學。

資優班雖然也有安排固定的情意課程，但教學的內容從三年級至六年級循序漸進有一定的課程架構與時程表，老師在開學初就妥善規劃好本學期的情意課程，教學目標豐富，包括培養資優生瞭解自己、關懷他人、能快樂的生活與學習等，在課程面向上有「自我探索」、「情緒教育」、「學習習慣輔導」、「人際溝通」、「作時間的主人」、「價值觀探索」、「生涯探索」、「領導課程」等。但這樣結構化的單元課程，有時無法立即呼應資優生在學習或生活上遭遇問題時的立即性與需求性，是以這次藉由服務學習課程的嘗試，希望讓資優生從真實服務情境中，成為主動的服務者，在真實情境中遭遇到問題時，能從問題形成可以學習的焦點，讓資優生的需求能及時的被關注到，他們的問題能被充分的解決。

2.服務對象與範圍的界定

服務對象的決定需考量到學生的年紀與能力、家長的接受度、服務對象的接受度、現實環境與時間的考量等，服務的對象可以是對人的服

務，也可以是事務的服務，服務範圍小從校內做起，大則走出校園，進入社區或機構。以學習廣度來說，對人的服務自然比對事務的服務要來的複雜與困難，學習的收穫也更多，但研究者考量到研究對象是三年級的學生，因此在課程設計中，希望能讓這群沒有任何服務經驗的資優生能以漸進的方式進行服務學習課程，因此一開始先以校內事務為服務對象，讓學生嘗試協助校園或社區環境中「相關事務」的服務工作，待學生有較多服務經驗，年紀也稍長，則走入社區以「人」為服務對象進行課程學習。希望透過這樣的設計，讓這群資優生能在階段性的服務過程中逐漸接納服務工作的難度，擴大學習的向度；也藉機瞭解資優生在不同程度的服務學習活動中會有哪些不一樣的學習狀況。

3.服務方式以協助問題解決為取向

在文獻的蒐集與探討時，即發現服務學習具備各種不同的進行方式，有的是學生純粹執行社區或教師設定好的服務行動，有的則是學生與老師共同決定服務的對象、策略與行動。在研究前的初探活動中發現學生對這種以問題解決式的服務學習有相當高的動機，主動尋找了不少校園內有待協助的問題情境，因此服務課程的設計主軸將循著小朋友對校園的討論繼續延伸下去，以協助解決校園問題為出發點。

二、服務學習課程的簡案設計

針對服務學習課程的實施，考量到研究對象是三年級的學生，年紀小，也未在資優班進行過相關服務活動，因此課程設計雖以弱結構的方式進行，但為了避免過於開放而失去方向，是以研究者的課程設計先依Fertman et al.(1996)所提出的服務學習模式----準備、服務、反思及慶祝等四個階段作為課程簡案設計的依據。並從本學期開始陸續與小朋友進行一些服務前的討論與準備，一同建構與聚焦下學期的服務方案，而這

個服務學習活動，我採用服務與學習並重的形式，也就是服務成果與學習同等重要，是以課程進行中，我將以服務為媒介，而學習的部分，就依學生服務的歷程而凝聚，期待因此更落實主動服務的重要性，而學習是應運而生。

表 3-5-1：服務學習課程簡案設計

階段	階段目的	課程設計
準備期	需求評估	<p>校園調查活動：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 發下服務手札，鼓勵學生在往後的服務過程中，可以記下任何對服務的想法、遇到的困難或心得，把這把札記當作日記，可以對它傾吐一切心聲。 2. 與學生一同討論校園中目前存在的問題，如果想瞭解大家對目前校園的看法，如何著手進行調查？ 3. 調查工具的討論：請學生討論校園意見調查的方式或工具，請學生分頭對自己想知道的校園人士如：學生、老師或行政人員進行調查，瞭解大家對校園的心聲。 4. 調查結果的整理：請學生整理蒐集到的校園問題，是否有大多數人的共同心聲，以尋找服務方案的初步構想。 5. 討論構想的可行性與必要性，確立校園中待解決的問題
	尋求支持	<ol style="list-style-type: none"> 1. 確定服務問題後，請學生構想我們該如何與此問題相關人員對談，讓對方瞭解我們的服務計畫。 2. 模擬相關人員的想法與可能的回應。 3. 接觸問題相關人員前的學習與準備，包括溝通技巧、人際互動、意見表達。 4. 實地進行接觸與尋求支持，並蒐集現場相關資料。
	服務活動的構想	<ol style="list-style-type: none"> 1. 請學生針對該問題蒐集相關資料，針對問題重新界定，確認問題。 2. 腦力激盪該問題的解決方案。 3. 教師可適時介入問題解決的相關策略學習。學生能發揮創意選擇最適當的解決方法。 4. 方案行動的模擬與確認。 5. 與相關人員進行服務方案的溝通交流
服務期	服務活動的進行與進度報告	<ol style="list-style-type: none"> 1. 以學生為主開始執行服務方案，老師擔任學生行動中的諮詢者與後設認知者。 2. 開始執行方案後，每兩週召開一次討論會，會中由學生

		<p>報告目前執行進度外，並作省思與討論。</p> <p>3.省思的方式，將請學生將定期書寫的省思札記中，擇要進行分享，特別鼓勵學生將札記中自己的困難或問題提出來分享與討論，若學生認為問題較嚴重，需要形成一個新的學習議題，則將在省思會中確定，並在下一次課程中進行議題學習。</p> <p>4.在方案執行中，除了定期省思會的公開分享外，老師定期審閱學生的省思札記，從中瞭解學生歷經的過程與想法，是否需要老師介入協助的地方，由此也可形成新的學習議題，隨機在課程中進行進一步的討論與學習。</p>
反思期	定期舉行團體討論會	<p>1. 反思活動將在服務行動開始後每兩週舉行一次，藉此蒐集學生發生的困難，凝聚問題的焦點，適度介入形成額外的學習議題。</p> <p>2.學生能表達自己服務的感受與成長，互相分享。</p>
慶祝期		<p>1. 構思如何做成果的發表或展示。</p> <p>2. 與相關人員交流，互相分享。</p> <p>3. 尋找新的服務問題，構思服務方案。</p>

第六節 資料來源

本研究的資料來源，分為四部分：一為課堂資料；二為訪談資料；三為文件資料；四為研究札記。分別詳述如下：

一、課堂資料

此部分的「課堂記錄」包括團體課及小組課，課堂記錄是教學者記錄課程進行的流程與結果，因此在每次教學後當天立即做紀錄。夏林清（民 86）建議研究者自行設計的表格通常更符合研究目的及更適合其觀察對象，因此我設計了如下的紀錄表來整理自己的教學歷程：第一欄記下教學的日期，第二欄則記下當天課堂進行狀況、包括課程進行中學生互動討論、師生互動、特殊事件、學生特殊表現等，第三欄則寫下教學者對當天教學或學生反應時產生的問題，作為下節課程進行的改進或記下對這次教學狀況的想法，第四欄則是記錄在這次教學過程中，學生提出或是老師發現值得延伸的學習議題，最後一欄則將當天的教學描述下

標題，一方面作為日後搜尋相關原始資料之用，一方面則是將資料先作直覺性的詮釋。

課堂記錄表：

教學日期	教學紀錄	想法與問題	可延伸的學習議題	標題

二、觀察員資料

資料包括「觀察員記錄」和「與觀察員的討論札記」，在服務學習活動進行中，為了使課程的進行實況能有更為詳實而客觀的分析角度，研究者邀請一位取得臺灣師大特教系資優組碩士，曾進行質性研究的現職國小資優班教師進入研究現場擔任服務學習課程中團體課程的觀察員，以更為客觀及完整的角度觀察服務學習課程的進行。因此將請她也同時利用「課堂記錄表」記錄上課的各種狀況與學生反應。在下課後，並隨即與這位觀察員一同討論當節課的情形，將討論重點紀錄成「與觀察員的討論札記」。

三、訪談資料

在課程進行後，我先以一張學習回饋單讓全部學生做一些基本的回饋，了解他們對服務課程的想法、或者服務課程帶給他們的影響與改變、對課程的建議等，接著從回饋單的內容中針對描述特別或不甚清楚的學生做進一步一對一的訪談，訪談重點包括學生在課程結束後對課程的看法、自己的成長或轉變、憶測課程目的及有效性等回饋性問題，另外也針對在服務歷程中、課堂上或省思札記中有獨特想法見解的學生，特別作進一步追問、澄清與了解的訪談，以便深入探知他們的感受與想法，作更客觀確實的資料檢證。

四、文件資料

蒐集的文件資料包括學生參與課程的省思札記、學習單、服務行動實物、課程回饋單等。學生在進行服務學習的過程中，隨時書寫自己的省思札記，透過札記中學生詳實的心得記錄與心情分享，是研究學生學習狀況的重要資料之一，而資優生在服務的過程中相關學習單或作品，也保存起來，作為文件資料，研究者可從中獲得很多訪談和觀察無法獲得的訊息。文件的主要用途是檢驗和增強其他資料來源的證據，如果發現文件和觀察或訪談所得資料互相矛盾，研究者即需進一步探究（黃瑞琴，民 80）。

五、研究札記

是我個人的研究札記，包括在服務課程的實施時，以教學者角度為主的課程省思札記，讓教學者在教學的過程中，以更為清楚的角色省思課程進行中的各種狀況，每次上完課能針對上課情形作省思與自我回饋，相信對於服務學習課程的修正及學生學習表現的體察更有幫助。另外也記錄對整個研究主題的省思，如：與指導教授的討論、個人研究歷程的思索等。

第七節 資料分析

在本研究中，各項資料的分析依兩大主軸進行，一為資優生在課程進行中的發展與改變，一為服務學習課程進行時學習議題的整理，因此分析的資料以課堂資料、訪談資料、學生省思札記等文件資料和研究札記為主。

一、資優生在課程中的發展與改變情形

這個部分的資料，以課堂記錄、訪談資料、文件資料為主，因此針對每次的課堂記錄表、省思札記等文件及訪談資料作持續的閱讀與檢

視，並將閱讀過程中發現的特殊對話段落，先寫下一個概念標題，在確定了四位個案分析者之後，我特別找出他們在所有課堂資料及省思札記等資料上的所有出現紀錄與對話，為了一探個案在服務過程中的想法轉變及成長，在多次閱讀之後，將相關的概念標題依照課程進行順序抓出來，以<杰>為例，在附錄資料中的概念標題就有「服務對象需求」、「服務任務選擇」、「服務依賴」、「服務利益」、「回報程度依服務大小不同」、「服務準備」、「考量自己」等。為了更明確看到個別學生在服務學習歷程中的起伏與轉變，資料描述就依著時間順序的進行來呈現。

二、服務學習課程的學習議題整理

關於服務學習活動進行中學習議題的蒐集，主要是在研究進行中透過學生持續的討論與省思而進行著，再將新產生的學習議題融入之後的服務學習課程中。每週定期詳細閱讀課堂記錄及學生省思札記，將資料中顯示可引發新學習議題的過程段落摘要出來並於逐字稿上的「可延伸的學習議題」做簡單標題註明，以第八週到第十二週的「服務任務執行與分享」這一階段的課堂資料為例，標題就有「服務前被陌生人拒絕」、「幫倒忙怎麼辦」、「服務對象惡言以對」、「服務他人與自己事務優先問題」、「服務耐心」、「服務對象感覺」等。對於這些可延伸的議題產生來源與方式通常有以下三種情形：有的很直接而明顯的被學生提出成為當節課討論的中心議題，如：在第九週的分享回饋中，就有學生<祥>直接提出「服務對象依賴」與「服務對象拒絕」等主要討論議題；有的議題未被學生提出，是在下課後，我與觀察員討論時或做逐字稿整理時才發現到可延伸學習的議題，這會成為下一節課中被我拋問或引導的討論議題，如：第十一週討論到<伯>設計汽車服務信箱，學生們只給批評，未覺察到<伯>的服務熱忱部份，在下課後與觀察員討論時，她提到「對服

務任務的付出與熱誠」可進一步延伸討論；有些議題初次出現時未被學生、我或觀察員覺察到，直到又有類似議題出現時又被學生、我或觀察員提出討論，如：對服務的情緒感受。對於這些學習議題，在做資料分析整理時，先將課堂資料中全部標題列出並做初步分類，大致先分成「服務對象互動」、「服務感覺分享」、「同理心」、「挫折忍受」等，再往上層做歸納，最後整理出以「自我情緒」及「人際互動」兩大學習主軸為主。這些資料一方面作為建構這個服務學習課程的新學習目標，另一方面將各項編碼資料加以分類與彙整，作研究結果的綜合討論，企圖瞭解在資優班中進行服務學習課程，究竟會產生哪些學習焦點，是否呼應資優生的情意需求。

三、資料編碼

在本研究中的資料來源眾多，故整理一資料代碼表如下：

表 3-7-1：資料代碼表

資料類別	代碼舉例	資料代碼說明	
課堂資料	小組課堂記錄	課，940321 組	小組課堂記錄，年/月/日
	團體課堂紀錄	課，940321 團	團體課堂記錄，年/月/日
	觀察員紀錄	觀，940321	觀察員課堂記錄，年/月/日
訪談資料	訪談記錄	訪，凌，940321	訪談學生<凌>的紀錄
文件資料	學習單	學-[服務名人]，凌	學生<凌>在[服務名人]單元學習單的書寫內容
札記	與觀察員討論札記	觀札，940321	與觀察員討論札記，年/月/日
	學生省思札記	省札，凌，940321	學生<凌>的省思札記
	研究札記	研札，940321	研究札記，年/月/日

第八節 研究的信賴度

一、多元資料的交互檢證

從幾何學的基本原理看，多元的觀點能顯示更大的正確性，同樣地，在一個研究中和研究較後期，研究者如能針對同一現象使用不同的

方法蒐集不同來源和型態的資料，將可減低或避免研究者的偏見，增進其研究判斷的正確性（Jick, 1983,引自黃瑞琴）。因此本研究除了從教學者的教學筆記和學生討論會記錄以外，也將焦點團體訪談學生的資料、文件資料和研究者的研究札記等多種資料作交叉檢證，瞭解資優生在這樣的過程中，究竟有哪些改變與成長？而這些改變與成長是否延續到課程場所以外？因此，研究中透過多元資料的蒐集，期待能發現更多教學者在教學現場無法看到的學生內在的變化、不同角度學習議題的浮現等，使研究的結果更為真實而深入。

二、與課程觀察員的討論，增進對課程焦點的凝聚

在課程進行中，觀察員扮演另一個課程協同者的角色，積極的協助研究者以更客觀而全面的角度，給予回饋與提點，特別是服務學習課程中，學習議題的發現與聚焦、學生在課程中的反應與改變，及最後研究資料的分析與判斷。

三、對自我主觀性的反省

省思到學生可能因為教學者又是研究訪談者所可能造成的壓力與資料的失真性，另外自己身兼研究者與教學者，對於研究結果的期待是否潛在的影響到教學與觀察，蔡敏玲（民 85）表示研究者的主觀並不是在寫報告時才需要面對的問題，從現場資料的紀錄開始，研究者選擇的角度與語彙就開始滲透，在所寫成或所拍攝成的各種資料裡。因此，我撰寫「研究札記」幫助自己釐清在研究中及教學中的角色，以及我在兩個角色的演出時應該注意到的及應該避免的，讓教學的我提供更多真實訊息與線索給研究的我，而研究的我更誠懇中立的協助教學的我看到更多在學生和課程的可能性。