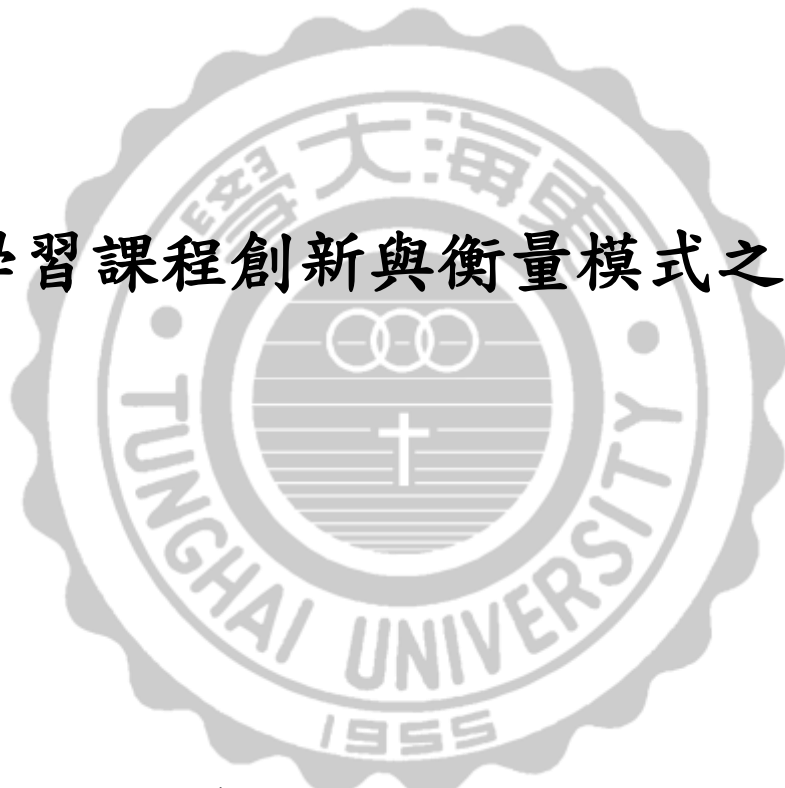


東海大學會計學系碩士班

碩士論文

服務學習課程創新與衡量模式之研究



指導教授：許恩得 博士

研究生：劉啟漢 撰

中 華 民 國 1 0 8 年 8 月

# 服務學習課程創新與衡量模式之研究

指導教授：許恩得博士  
研究生：劉啟漢  
學號：G07430003

## 摘要

服務學習是二十一世紀全球的重要潮流趨勢，為教育創新下的一種新式教學模式。服務學習透過課程的安排讓學生進入實際的社會當中，運用自己所學之專業透過「服務」的方式，關懷社會弱勢並滿足被幫助者的需求來解決社會問題，更利用「反思」的內化、引導來瞭解自己本身不足之處並加以改善與進步，讓學生從中累積實務經驗獲得新知識來達到「學習」效果。各大專院校在近年來紛紛成立各自的服務學習中心來推動各式的服務學習課程。「商管教育與服務學習」課程在 106 年被教育部評選服務學習績優課程教案，更成為南投縣議會的指標性政策。因此本研究欲探討商管教育與服務學習課程創新與衡量模式，了解其中包含哪些要素、如何相互連結，以及如何透過會計平衡計分卡多方衡量的概念來衡量各個要素的績效。本研究採個案研究法，以商管教育與服務學習課程為例，採用質性資料蒐集與分析法、問卷法與訪談法。

本研究發現，商管教育與服務學習課程創新與衡量模式包含了學生、團隊、教師、課程、家庭與社區六個要素，以及財務、內部流程、學習及成長、顧客等四個層面的績效衡量。研究根據六個要素提出結論與發現，匯總如下：

(一)學生為課程的核心，五年來進駐到當地八所國小中的其中七所，共服務 714 人次的小學生。並採用混齡教學制度。研究發現，學生於暑假一個月的期間有來自各地志工老師的陪伴，得以維持正常的作息，透過多元的課程內容打開學生封閉的眼界並培養人際互動的能力，甚至到社區進行服務學習，讓學生從做中學，更加了解地方，從小培養在地認同感、樂於助人與社會關懷的情操。

(二)團隊指課程招募的志工，五年來共招募 144 位志工，106 人分別來自東海 21 個不同系所、7 人來自其他大專院校、17 位國高中生，17 名生活在海外的志工自行報名參加。更於第四屆開始與華裔青年英語營進行合作，兩年共有

56 位華裔志工與本地志工一同參與到服務小學生的行列。在團隊中發現，志工學習成效著重在團隊合作、社會關懷與積極創新等三個主軸，且志工的收獲會因應課程的創新而有所改變，例如志工在專業訓練與國際接軌方面能力因為採用集訓週培訓以及有外國志工的加入而有明顯增加。

(三)教師不僅有東海的教授與社會上有經驗的人士來教導學生，更採用系統化的訓練模式：由被服務國小的校長與老師來訓練志工來與當地教師連結，四年來共邀請 23 位不同領域的講師來對志工進行培訓。在教師方面發現，志工們普遍對於上課較幽默風趣、課程中會與志工有互動的教師印象與滿意度較高。教師也在課程開始前與結束後皆會不斷進行開會與討論並決議改善的方案，是此服務學習課程默默付出的幕後功臣。

(四)課程方面，四年來共安排 43 堂多元的課程，內容涵蓋商管教育、服務學習與社會關懷、社區與產業、偏鄉教育創新、教學與教案設計等五大種類的課程來對志工進行多元能力培訓。其中發現志工對於如何透過創新且有趣的教學方式來對學生設計課程的相關內容滿意度較高，志工回應這類課程可以有效幫助設計教案及實際的教學，也導致課程近年課程也安排較多這類型的內容。

(五)在家庭方面，發現有志工們自行安排家庭訪問活動，跟著家庭較弱勢的學生一起回家，了解到偏鄉家庭大多務農，雖然貧困，但卻充滿純樸、溫暖與和樂。此外，發現課程也有效減輕在暑假期間家庭無法照顧學生的困境，學生在能在學校有著穩定的生活作息。

(六)社區方面，四年來安排 24 次不同類型的社區服務學習活動，發現大多多的社區學習活動集中在關懷長者與社區環境維持；透過兩位輔導長的調查發現，中寮劣勢在於地方資源分配不均與環鄉公路破碎不堪，難以連串南北中寮的觀光環線發展，其農產種類豐富且遍佈各區，難以做統籌性的生產。

(七)本研究以商管教與服務學習課程為例，發展出一套服務學習課程創新與衡量模式，透過找出課程的利害關係人，再分別針對這些要素進行探討並了解要素之間如何相互連結，最後各別衡量六個要素的績效，根據衡量結果提出建議，讓此服務學習課程得以不斷改進。

**關鍵字：**服務學習、教育創新、課程績效衡量

# **Study on Innovation and Measurement Model for Service Learning Program**

Advisor: Dr. En-Te Hus

Graduate Student Name: Chi-Han Liu

Graduate Student No.: G07430003

## **Abstract**

Service-learning is an important trend in the world in the 21st century, and it is a new teaching method under education innovation. Service-learning leads students to enter the real society, understand real social issues, and solve social problems through personal service, caring for social disadvantages and meeting the needs of those who are being helped. Through reflection, students can understand and improve their own shortage, let students accumulate practical experience and gain new knowledge to achieve the “learning” effect. In recent years, colleges and universities have set up their own service-learning centers to promote various service-learning courses. In the 106 years, the business education and service-learning program were selected as a “service-learning excellence program” by the Ministry of Education.

Therefore, this study is going to research the innovation and measurement model of business management education and service-learning program, to understand what elements are included, how to link each other, and how to measure the performance of each element through the concept of multi-party measurement of the balanced scorecard. This study uses the case study method, taking the business education and service-learning program, for example, using data collection and analysis method, questionnaires and interview method.

The study finding the innovation and measurement model for the service-learning not only includes students, teams, teachers, courses, family, and community six elements, but also has the financial, internal processes, learning and growth, and customers four facets. The study presents conclusions and findings based on six elements, summarized as follows:

(1) The students are the core of the program, who we going to serve. In the past five years, the program stationed in seven of the eight local primary schools, serving a total of 714 students. Adopt a mixed-age teaching system. During the one-month summer vacation, students are accompanied by volunteers from all over the world to maintain normal work and rest. Through the content of the diverse course, students can open the closed vision and cultivate the ability of interpersonal interaction. Volunteers even lead students to the community for service-learning activities. So that students can learn by doing, learn more about the local, and cultivate the sense of local identity, and social care from childhood.

(2) The teams refer to the volunteers recruited by the program. In the past five years, a total of 144 volunteers have been recruited. 106 people form 21 different departments from Tunghai University, 7 from other colleges and universities, 17 from secondary and high schools, 17 volunteers living oversea. In the fourth session, the team began to cooperate with the Chinses Youth English Camp. 56 foreign volunteers have participated in the service of students with the local volunteers in the past two years. The effectiveness of team volunteering focuses on three main axes: teamwork, social care, and positive innovation. The gains of volunteers will change due to the innovation of the program. For example, the ability of volunteers in professional training and international integration has increased significantly due to the process of training week training and the participation of foreign volunteers.

(3) The teachers not only have professors from the Tunghai university and experienced people in the society to teach students but also adopt a systematic training model to connect with local teachers: Trained volunteers by the teachers of the serviced countries. In the past four years, 23 teachers from different fields have been invited to train volunteers. Volunteers generally have a higher impression and satisfaction with teachers who are more humorous in class and who interact with volunteers in the course. Teachers also hold meetings and discussions and decide on improvement plans before and after the program, which is the behind-the-scenes hero of this service-learning program.

(4) In the course part, in the past four years, a total of 43 courses have been arranged, covering five major types of courses: business education, service-learning, and social care, community and industry, rural education innovation, teaching, and teaching plan design. Volunteers are more satisfied with the content of design courses

through innovative and interesting teaching methods for students. Volunteers responding to such courses can effectively help design teaching plans and practical teaching, and also lead to more course content of these types in recent years.

(5) On the family side, some volunteers arrange family visits and go home with vulnerable students. Through the activity, they know that most of the rural families are farming, although they are poor, they are full of simplicity, warmth, and happiness. This program also effectively alleviates the difficulties that parents can't take care of students during the summer vacation. Students can have a stable life in school.

(6) In terms of community, volunteers arrange 24 times of community service-learning activities in the past four years. It was found that most of the community learning activities focused on caring for the elderly and the community environment. In addition, through the survey of the two counselors, it was pointed out that the disadvantage of local is that local resources are unevenly distributed. So it is difficult to develop a series of sightseeing routes in the north and south of Zhongliao, and its agricultural products are rich in variety and spread throughout the districts, making it difficult to co-ordinate production.

(7) This study takes the business education and service-learning program as an example to develop the innovation and measurement model for service-learning program. By identifying the stakeholders of the program, we will separately explore these elements and understand how the elements are connected to each other. Individually measure the performance of the six elements and make recommendations based on the measurement results to allow the program to be continuously improved.

**Keywords:** Service learning, Education innovation, Performance measurement of programs

# 目錄

|                   |      |
|-------------------|------|
| 摘要 .....          | I    |
| Abstract .....    | III  |
| 目錄 .....          | VI   |
| 表目錄 .....         | VII  |
| 圖目錄 .....         | VIII |
| 第壹章 緒論 .....      | 1    |
| 第一節 研究背景與動機 ..... | 1    |
| 第二節 研究目的與流程 ..... | 3    |
| 第三節 研究方法 .....    | 6    |
| 第貳章 文獻探討 .....    | 8    |
| 第一節 服務學習 .....    | 8    |
| 第二節 教育創新 .....    | 15   |
| 第三節 課程績效衡量 .....  | 20   |
| 第參章 結果分析與討論 ..... | 24   |
| 第肆章 結論與建議 .....   | 69   |
| 第一節 研究結論 .....    | 69   |
| 第二節 研究建議 .....    | 72   |
| 第三節 研究貢獻與限制 ..... | 74   |
| 第四節 未來研究 .....    | 75   |
| 附錄 一 .....        | 76   |
| 附錄 二 .....        | 77   |
| 參考文獻 .....        | 78   |

## 表目錄

|                              |    |
|------------------------------|----|
| 表 1-1 志工作業統計表.....           | 6  |
| 表 1-2 服務學習協力單位回饋單總計表.....    | 6  |
| 表 1-3 志工問卷回收分佈表.....         | 7  |
| 表 1-4 國小師長問卷回收分佈表.....       | 7  |
| 表 2-1 「服務」與「學習」之組合.....      | 9  |
| 表 2-2 各項衡量方式的特點與限制.....      | 21 |
| 表 3-1 被服務國小與小學生數量表.....      | 24 |
| 表 3-2 學生教案(第四屆 爽文國小).....    | 25 |
| 表 3-3 東海關懷營對協力國小的協助或貢獻表..... | 27 |
| 表 3-4 東海與 AID 歷年志工人數.....    | 29 |
| 表 3-5 第五屆產業與文化探索行程.....      | 31 |
| 表 3-6 收獲次數與百分比表(依作業).....    | 31 |
| 表 3-7 收獲次數與百分比表(依屆數).....    | 32 |
| 表 3-8 缺交學生分佈表.....           | 34 |
| 表 3-9 缺交作業分佈表.....           | 34 |
| 表 3-10 字數分析表.....            | 34 |
| 表 3-11 師長印象深刻的學生及其重大改變表..... | 39 |
| 表 3-12 問卷收獲分類比重表.....        | 45 |
| 表 3-13 收獲著重排序表.....          | 46 |
| 表 3-14 服務學習課程協力單位回饋統整表.....  | 47 |
| 表 3-15 教師與開設的課程.....         | 51 |
| 表 3-16 教師滿意度.....            | 53 |
| 表 3-17 培訓課程分類表.....          | 55 |
| 表 3-18 與學生連結之課程.....         | 58 |
| 表 3-19 與團隊連結之課程.....         | 59 |
| 表 3-20 與社區連結之課程.....         | 60 |
| 表 3-21 課程滿意度.....            | 61 |
| 表 3-22 歷屆社區服務與參訪活動.....      | 67 |



## 圖目錄

|  |    |
|--|----|
| 圖 1-1 觀念性架構圖 .....                             | 3  |
| 圖 1-2 研究流程圖 .....                              | 5  |
| 圖 2-1 服務方案的區別(Furco1996).....                  | 9  |
| 圖 2-2 經驗學習循環模式(Kolb 1984).....                 | 14 |
| 圖 2-3 平衡計分卡管理流程(Kaplan and Norton 1996b) ..... | 23 |
| 圖 3-1 對學生的財務支出 .....                           | 28 |
| 圖 3-2 如果您會將東海關懷營寫入履歷表，會納入哪一方面的內容？ .....        | 44 |
| 圖 3-3 就您觀察而言，志工參加完東海關懷營最大的收獲為何？ .....          | 45 |
| 圖 3-4 對志工的財務支出 .....                           | 46 |
| 圖 3-5 服務學習活動-焦點關注 .....                        | 64 |



# 第壹章 緒論

## 第一節 研究背景與動機

教育創新為近年來教育改革的重要議題。台灣教育部吳思華部長宣布 104 年為教育創新行動年，鼓勵各級學校思考並嘗試不同的教育方式與內容改革，建議學校、教師在提供教育時，需注入創新的新元素，讓學生接受不同型式的教育或學習機會，提高學校辦學自由，培養學生一生的能力與價值，希望讓未來學校、師生的教與學變得跟過去有所不同，學校教育也因此漸漸發展出新的樣貌，例如翻轉教育、適性教育、服務學習等(曹翠英與曹翠娥 2015)。

服務學習是二十一世紀全球教育創新的重要潮流趨勢，根植於 1960 年代志願服務的一顆種子，歷經半個世紀已發展成一棵參天巨樹，各國透過服務學習的策略來實踐社會公民責任。服務學習強調學習與生活的關係，透過服務學習的模式，讓學生進入到真實的在地社區，親身體驗並瞭解何為弱勢族群、環境保護、人口老化、社區營造、偏鄉教育等關乎台灣未來發展的真實社會議題，並對這些社會問題有所改善與幫助(林慧貞 2007)。

台灣於 2000 年後開始引進服務學習的概念，政府陸續推動「志願服務法」、「大專校院服務學習方案」、「教育部服務學習推動方案」等諸多方案來鼓勵各級學校發展服務學習(邱筱琪 2014)。諸多學校配合政府的方案並慢慢的接受服務學習的概念、施行相關實驗措施，於檢視、質疑、反思的過程中摸索前進，並對於服務學習課程結合學生在學校所學之專業、從做中學，於參與服務後反思內化的紮根設計，大多秉持正向的看法，故推動之意願與決心在台灣亦日漸高漲，各大學紛紛成立各自的服務學習課程(教育部 2014)。104 年全國已成立服務學習中心或納入學校現有單位專責辦理規劃服務學習相關課程及活動之大專院校共達 147 所(教育部青年發展署 2017)。

教育部也在 106 年推動服務學習獎勵計畫來鼓勵這些努力推動服務學習的學校與教師。東海大學會計學系許恩得教授開設的「商管教育與服務學習」課程，僅開課兩年就從眾多競爭者中脫穎而出，榮獲「服務學習績優課程教案獎」。(教育部青年發展署 2017)。

商管教育與服務學習課程由「東海關懷營」發展而來。東海關懷營於 2014 年由東海大學許恩得教授所發起，乃是因為廖修霖夫婦的拜訪，告訴許教授有來自加拿大多倫多醫學院的學生，在 2012 及 2013 年到北中寮當志工，並提出一個深具啟發性的問題：「外國的孩子來台灣當志工，台灣的孩子去哪裡了？」。許教授受到感召，身為教育界中的一份子，看到台灣的孩子對自己的國家缺乏信心，沒有意願關懷自己的社會的現象應該也有責任，因此承諾招募志工到中寮鄉爽文國小服務偏鄉的孩子。志工們於暑期自行設計教案、擔任教師角色，陪伴偏鄉學生度過暑假一個月的時間，藉由服務學習解決偏鄉學生暑期缺乏課輔資源的問題。第二年為了使整個計畫更完整，並加強對志工之訓練，發展及成立「商管教育與服務學習」的服務學習課程。第三年因為十位海外志工來台參加此課程，開始融合了「專業訓練」、「積極創新」、「團隊合作」、「有效領導」、「關懷社會」及「國際接軌」六大主軸。此外，更將商管教育與服務學習融合並納入國際職場實習的訓練，鼓勵學生在大一暑假到中寮擔任志工進行服務學習，大二暑假將學生送至廈門銀行實習，在大三、大四更安排學生到國內外各大企業進行全職的實習，透過這樣的模式輔導學生未來就業與創業。此課程透過每年不斷的創新、擴大與完善。南投縣政府教育處彭雅玲處長也提到，商管教育與服務學習課程是縣府與東海大學國際職場實習中心合作推動地方教育與國際教育的一個指標性政策(東海大學國際職場實習發展中心 2017)。

本研究動機一，欲探討商管教育與服務學習課程創新模式，瞭解本課程是如何與東海關懷營結合，其中包含哪些要素如何相互連結，對此創新模式做了哪些課程設計，以及每年採取什麼樣不同的做法來進行改進，讓此課程可以不斷的創新與成長，才得以榮獲服務學習績優教案獎，並成為南投縣政府的指標性政策。

不同以往服務學習研究，一般大多著重在學生的學習成效(王薇雅 2009 與楊舒婷 2010)，商管教育與服務學習課程的創新模式更把多方要素相互結合在一起，課程每年的做法都有所創新。創新代表有所改變，但改變的結果不一定是好或是壞的，所以需要衡量。本研究動機二，探討課程執行的成效與影響，因為考慮到課程創新模式多方面的要素，所以引進平衡計分卡的概念，採用四大構面指標以更加多元的層面衡量商管教育與服務學習課程，了解每年課程創新的成效與影響，並提供未來改進與創新的方向與建議。

## 第二節 研究目的與流程

### 一、研究目的

本研究旨在探討商管教育與服務學習課程創新與衡量模式。學生、團隊、課程、教師、家庭與社區跟此服務學習課程有著利害關係：課程服務對象為學生，因此招募志工形成團隊來進行服務，並連結當地教師，教師透過課程來培訓志工服務期間所需具備的能力，而此課程也希望對當地家庭與社區有所貢獻。除了了解這些要素相互連結之外，還需要透過衡量各個要素的成效才能夠不斷的改進此服務學習課程，因此形成圖 1-1 的觀念性架構圖。

根據此架構，去了解學生、團隊、教師、課程、家庭與社區等六個要素的個別內容，以及這些要素如何與其他五個要素相互連結。不同過往研究只衡量團隊志工的學習成效，引進會計平衡計分卡四個構面(財務、內部流程、學習與成長、顧客)多方面衡量的概念，分別衡量這六個要素的績效，以了解商管教育與服務學習課程執行的成效與影響，最後根據績效衡量的結果提出改進的建議。此研究希望可以提供其他欲行服務學習課程與方案之大專院校直接經驗的結果，讓這些有志之士可以校訪並複製此服務學習課程創新與衡量模式，透過服務學習課程關懷台灣社會。



圖 1-1 觀念性架構圖

## 二、研究流程

本研究論文流程供分為五章，各章內容下：

### 第壹章緒論

主要敘述研究背景與動機、研究目的與流程、研究方法與資料來源。

### 第貳章 文獻探討

本章進行文章文獻及探討，內容包含：(1)服務學習；(2)教育創新；(3)課程績效衡量。

### 第參章 結果分析及討論

針對研究的結果進行分析及討論

### 第肆章 結論與建議

彙總本研究重要結論與研究結果，並提出本文的研究建議。

茲將本研究之研究流程彙整如圖 1-2 所示：

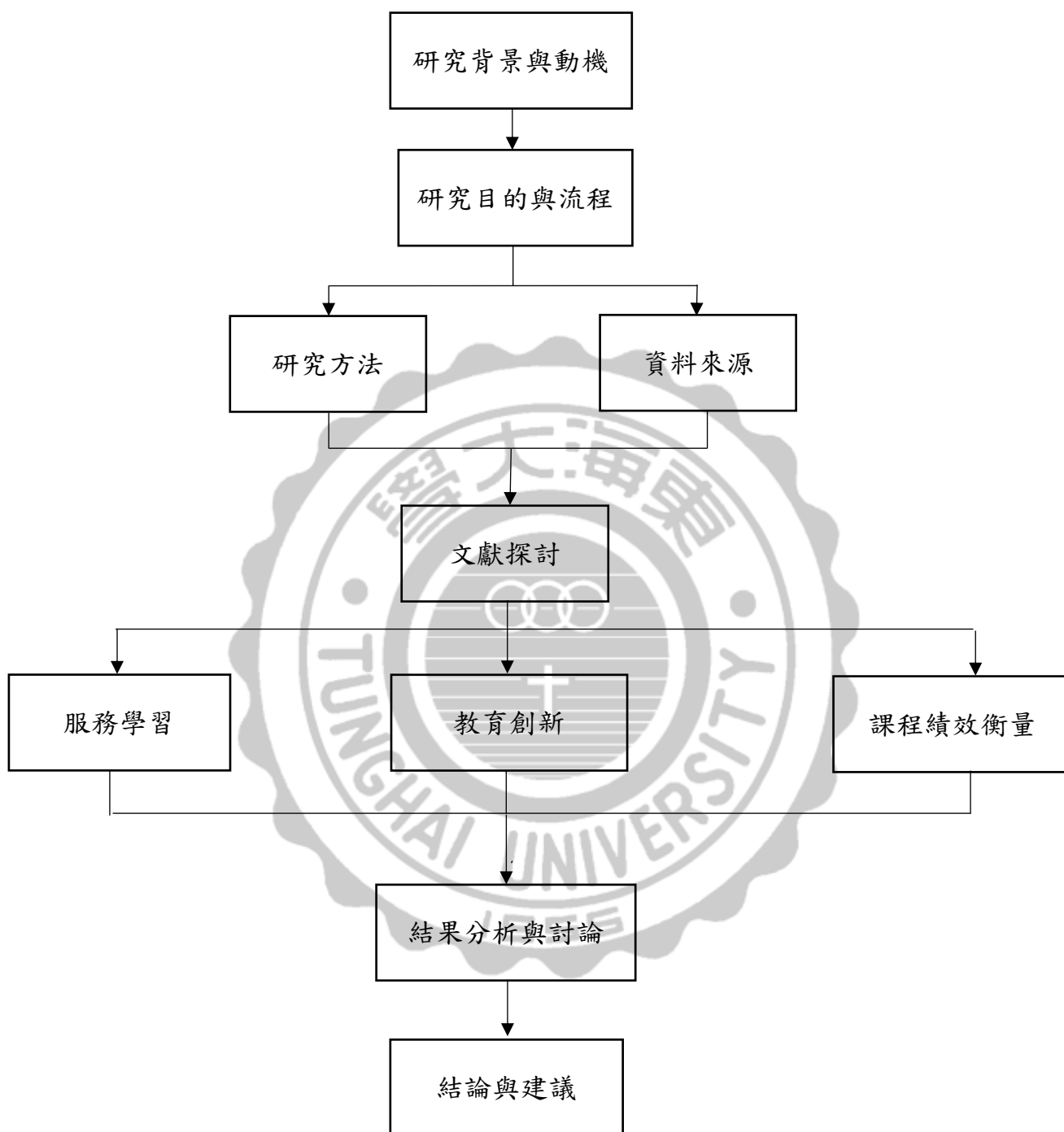


圖 1-2 研究流程圖

### 第三節 研究方法

#### 一、研究方法

##### 1. 資料蒐集與分析

本研究蒐集商管教育與服務學習課程及東海關懷營計畫等相關資料，包含開課明細、會議記錄、課程表、服務學習課程計畫申請、助人壯己-東海關懷營服務學習紀念冊表等資料，藉由蒐集多元的相關文件，根據作者實際參加過此課程的經驗，整理並歸納出商管教育與服務學習課程創新模式的設計。

在衡量模式方面，蒐集、整理及分析歷屆志工的作業，包含每人需繳交作業包含四篇的週記、服務學習反思單(第一屆除外)、總心得、收支表、協力單位回饋單等。表 1-1 為五屆以來，志工們作業繳交的情況。

表 1-1 志工作業統計表

| 作業  | 週記  |     |     |     | 反思單 | 心得  | 總計   |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|
|     | 第一週 | 第二週 | 第三週 | 第四週 |     |     |      |
| 數量  | 131 | 143 | 143 | 133 | 94  | 138 | 782  |
| 百分比 | 17% | 18% | 18% | 17% | 12% | 18% | 100% |

協力國小於服務學習課程結束後，需要繳交服務學習協力單位回饋單，表 1-2 為五年來服務學習協力單位回饋單的回收情況。

表 1-2 服務學習協力單位回饋單總計表

|      | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 總計 |
|------|------|------|------|------|----|
| 爽文國小 | 2    | 1    | 1    | 1    | 5  |
| 清水國小 | 1    | 1    | 0    | 0    | 2  |
| 廣福國小 | 1    | 1    | 1    | 1    | 4  |
| 永康國小 | 0    | 1    | 0    | 1    | 2  |
| 永樂國小 | 0    | 1    | 1    | 1    | 3  |
| 中寮國小 | 0    | 0    | 0    | 1    | 1  |
| 總計   | 4    | 5    | 3    | 5    | 17 |

## 2. 問卷調查

問卷調查目的與對象：分別了解並分析學生與協立國小師長們參加服務學習以後，從中獲得的收獲及影響為何。

第一部分提供歷屆志工填答。(1)調查志工參加東海關懷營是否對自己有所幫助及收獲？(2)如果有收獲會是哪方面的內容？(3)最後了解東海關懷營對志工最大的影響是什麼？

透過歷屆志工的聯絡信箱及手機號碼，傳送表單給予填答，共發放 144 份，回收 38 份，回收率為 26.39%。(表 1-3)

表 1-3 志工問卷回收分佈表

| 年份  | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 總計   |
|-----|------|------|------|------|------|------|
| 分數  | 0    | 6    | 10   | 4    | 18   | 38   |
| 百分比 | 0%   | 16%  | 26%  | 11%  | 47%  | 100% |

第二部份讓協立國小的校長及主任進行填寫。(1)根據師長們的觀察，志工於課程中最大的收獲為何？(2)此課程對協力單位最大的協助與貢獻為何？(3)請舉出幾位印象深刻的志工及其重大的改變為何？

向學校校長及主任發放共 16 份問卷，回收 8 份，回收率為 50%。(表 1-4)

表 1-4 國小師長問卷回收分佈表

| 國小 | 爽文國小 | 清水國小 | 廣福國小 | 永康國小 | 永樂國小 | 中寮國小 | 總計 |
|----|------|------|------|------|------|------|----|
| 數量 | 1    | 0    | 2    | 2    | 3    | 0    | 8  |

## 3. 訪談法

透過作者本身曾參與此課程的經驗以其研究發現的一些結果，訪談當地廖修霖夫婦、串連當地國小的總召陳建志校長。(訪談問題如附錄一)



## 第貳章 文獻探討

### 第一節 服務學習

#### 一、內涵

服務學習源自美國的志願服務與經驗學習(experiential learning)，其定義一直具有許多的爭議。美國的國家和社區服務組織(Corporation for National and Community Service)狹義的定義服務學習為：學生透過有計劃地安排，配合社會的真實需求，走出教室進到社區提供實際服務，並結合學期課程或提供結構化的反思活動來獲得學習與發展的方法(Corporation for National and Community Service 1990)。

Furco (1994)廣義的將服務學習定義為：學生在仔細監控的服務體驗中，具有明確且有意識的學習目標，並積極反應於經驗中所學習到的知識。

直到 Sigmon (1996)利用其所著重的目標加以定義分類，歸納出四種類型並加以舉例說明(參見表 2-1)，才讓服務學習的方向定義得更加明確：

1. service,learning：第一種型態其教育意涵為服務與學習皆不是重點且缺少連結，「勞動服務」便是典型的例子。
2. service-LEARNING：第二種型態重視學習技能的運用與學習目標的達成，對服務對象的需求與感受較不著重，如正規課程安排的「課程實習」。
3. SERVICE-learning：第三種的重點則偏向於做好服務，但未真正深入反思服務帶來的學習意義，類似傳統的「志願服務」。
4. SERVICE-LEARNING：第四種型態強調，服務與學習目標同等重要，服務者與被服務者雙方完成目標後互有加強效果，指真正的「服務學習」。

表 2-1 「服務」與「學習」之組合

| 學習型態                | 教育意涵              | 課程舉例 |
|---------------------|-------------------|------|
| 1. service,learning | 服務與學習的目標沒有關聯。     | 勞動服務 |
| 2. service-LEARNING | 以學習目標為主，服務成果較不重要。 | 課程實習 |
| 3. SERVICE-learning | 以服務成果為主，學習目標較不重要。 | 志願服務 |
| 4. SERVICE-LEARNING | 服務與學習的目標同等重要。     | 服務學習 |

資料來源：Sigmon (1996)

隨後 Furco (1996)提出的服務-學習模式，強調服務-學習的獨特性，更有助定義服務學習並區分它與其他社區為基的工作及經驗學習(如下圖 2-1)。

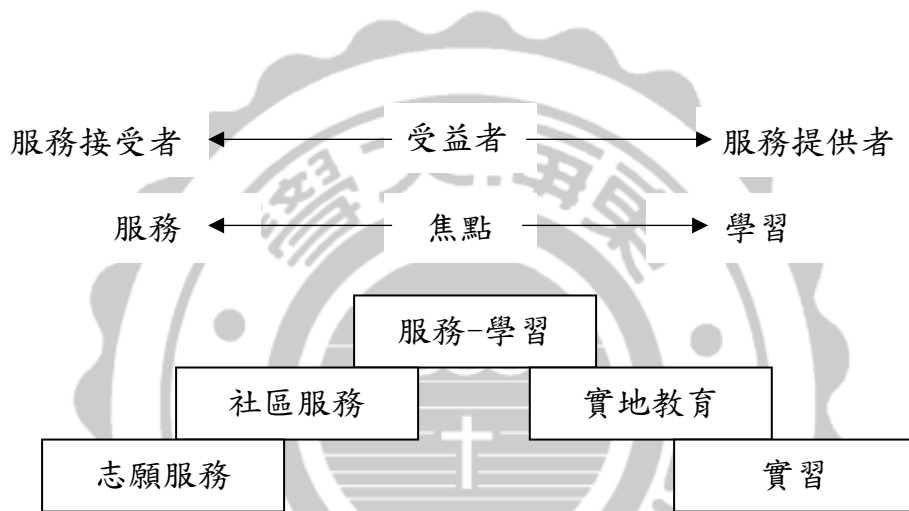


圖 2-1 服務方案的區別(Furco1996)

Jacoby (1996)參考上述兩位學者的文獻後，將服務學習定義為一種經驗教育的形式，在其中學生投入於強調人類與社區需求的活動，在透過結構化設計的反思，達到預期的學習成果。

台灣於 2000 年後開始引進服務學習的概念，林勝義 (2001)定義服務學習是讓學生在「服務」的過程，經由實做與反思中獲得「學習」的成效，就如同美國教育學家杜威(Dewey)所提出的「做中學」(learning by doing)的教育觀念，讓學生藉由服務的過程來學習，透過學習來成長。

林慧貞 (2007)將服務學習視為一種有效的教育方法，以學術性為主軸，透過「反思」的作業連結到社區服務，彼此「互惠」增能，讓其效益大於單純的服務或學習本身。

綜上所述，服務學習是一種將「服務」與「學習」互相結合的概念。透過課程的安排讓學生進入實際的社會當中，瞭解真實的社會議題，運用自己所學之專業透過「服務」的方式，關懷社會弱勢並滿足被幫助者的需求來解決社會問題，更利用「反思」的內化、引導來瞭解自己本身不足之處並加以改善與進步，讓學生學習如何更會服務他人，從中累積實務經驗獲得新知識來達到「學習」效果，是一種互惠多贏的經驗教學模式。

## 二、特色

黃玉 (2000)指出一個良好的服務學習課程或方案應包含下列幾項特色：

### 1.協同合作(Collaboration)

協同合作指服務者與被服務者雙方處於平等的關係，服務者與協力單位共同設定目標，並且考量雙方的需求、興趣與期待，最後一同決定以何種方式進行服務，過程中雙方依靠協同合作的方式，互相分享責任、權力並且一起努力，最後一起分享服務的成果。

### 2.互惠(Reciprocity)

服務者與被服務者不僅採用協同合作的方式進行，雙方基於互惠原則才能使雙方達成相互教導與共同學習的目標。服務時雙方的關係秉持互惠共利、共同努力、分享、教導與學習的多功能角色，彼此相輔相成的夥伴關係。

### 3.多元(Diversity)

多元指人力的多元與及服務方式的多元化。人力多元意指團隊成員中包含不同族群、地區、性別、年齡、領域與能力的人，讓參與服務學習的人員能夠有機會去接觸不一樣的人與多元的特質，接受並尊重不同的思想、人文等多方面的刺激；服務方式的多元化則是指針對服務對象、服務方式與時間等種類的多元化，提供多元選擇來滿足學生本身的需求、能力與興趣。

#### 4.學習為基礎(Learning-Based)

服務學習強調「服務」與「學習」之間的相互連結，服務學習方案或課程在規劃時，會設定具體的學習目標，透過服務的具體經驗進行反思，來達到學習的成效。反思是經驗學習重要的一環，也是服務學習中帶來學習最重要的一項因素。

#### 5.社會正義為焦點(Social Justice Focus)

以社會正義為觀點的服務模式，雙方的關係走向平等互惠的夥伴關係，從服務學習的設計、進行、反思、完成與評量皆由雙方共同協同完成，彼此的目標的完成皆同等的重要，雙方互為教導者與學習者。此外以社會正義觀點的服務強調讓被服務者了解自己的能力和資產，讓他們先產生自信並了解自己的不足與缺乏，雙方共同努力解決問題的根本，追求社會正義，使被服務者有能力，這才是服務的最終目的。

### 三、類型

黃玉 (2001)根據服務學習方案的辦理方式，將服務學習方案分成四種類型：

1. 一次或短期的服務學習：通常由學校安排，於新生訓練中安排半日或一日的服務活動，全校社區清潔日，一日的醫院志工服務、老人服務等均屬於這類活動。
2. 長期的課外服務學習：學校服務性社團或班級集體長期固定於某一社區進行服務。
3. 與課程結合的服務學習如學校服務學習課程：於修課的課程中，教師結合課程內容安排學生到社區位弱勢族群輔導。
4. 密集經驗的服務學習：利用整個暑假與被服務者共同在一起生活的社會服務隊，或是參加世界青年和平團到其他國家服務一或二年。

綜合以上內容所述，服務學習近年來蓬勃發展，教師紛紛積極的設計出創新的服務學習課程，服務學習課程在國內外有著非常多且不同的活動型態樣貌，課程根據特定目標設計不同的服務學習類型，學者也根據當時的服務學習發展去歸納並分類出更加多元的服務學習類型，其最終目的是讓服務學習透過「服務」的方式來達成所設定之目標並著重讓學生達成「學習」的效果。東海關懷營屬於密集經驗的服務學習。

#### 四、執行程序

服務學習課程在設計與執行可能會因課程推動時間的長短、參與的人數、計畫規模大小以及資源投入多少等因素而有所不同，執行程序也會有所差異。然而服務學習執行程序上已有一些參考的模式。Fertman et al. (1996)提出下列四個重要且相互依賴的程序：準備(preparation)、服務(service)、反思(reflection)及慶祝(celebration)。

##### 1. 準備階段

為實施課程前的準備工作，首先確認服務主題與目標，找尋並確認被服務的對象，根據被服務者設計相對應課程內容，讓教師及學生事前準備活動及內容以利完成服務，並辦理專業的培訓課程。

##### 2. 服務階段

實際到社區進行服務工作，讓學生在實際生活中從事有意義的、具挑戰性的服務，透過做中學來進行成長，師長在此階段中提供學生必要的協助、引導並監督課程執行的進度及狀況。

##### 3. 反思階段

反思是在服務的過程與事後積極且持續、用關懷的態度去思考及發表服務後的感想，反思的內容包括：你經歷了什麼？(What?)；以上的經歷對你有什麼意義及服務價值？(So What?)；在你以後的生活你會如何去應用上述的學習成果？(Now What?)。透過團員間彼此的討論及反省、撰寫工作日記、服務學習反

思日誌與總心得等

#### 4. 慶祝階段

學生透過慶祝活動與社區成員、教師、家人與同學分享服務貢獻及付出，並在此階段檢視服務學習的目標，透過參與成員在慶祝活動中對學生的表現給予稱讚、鼓勵及表揚，藉此讓學生學習成長，且有利關懷文化的建立。

### 五、理論基礎

#### 經驗學習循環模式

Kolb (1984)提出經驗學習循環，認為個人的學習又可以分為四個階段，又稱為四種學習模式，每階段所使用的方法與技巧並不相同，稱為經驗學習循環模式(如圖 2-2)。要進行經驗學習在不同階段需要有四種能力，包含：

1. 具體經驗：學習者具有開放的意願，願意把自己至於新的經驗當中，強調「此時此地」(here and now)由學習者親自體驗並產生新的具體經驗。
2. 觀察與反思：具有觀察和反思技巧，能夠從各種不同的觀點檢視新經驗，並透過反思這些經驗將其內化。
3. 總結領會：分析的能力，透過觀察及反思總結領會出屬於自己新的且合乎邏輯的抽象概念。
4. 具體實踐：做決策及解決問題的能力，於新的情境當中，積極且實際於實務中應用自己於經驗學習中所總結領會出來的新概念。

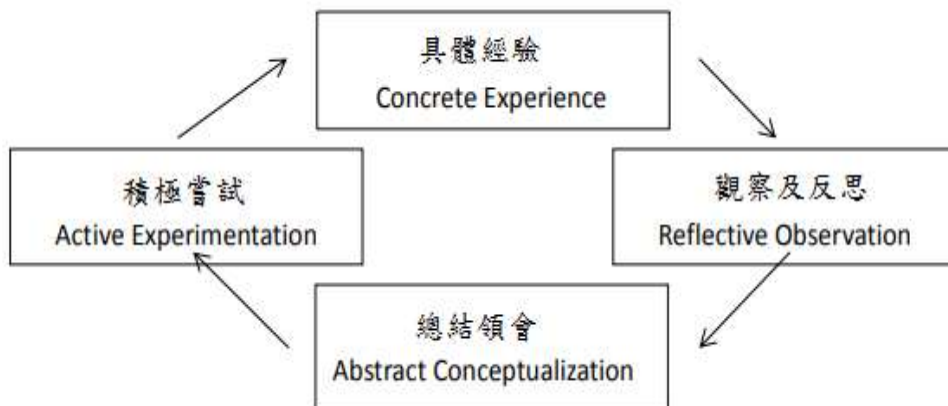


圖 2-2 經驗學習循環模式(Kolb 1984)

Kolb (1984)認為學習是將經驗轉化而增加知識的過程，將經驗學習的共同特點歸納出以下幾點：(1)學習為一種過程而不是結果。(2)學習以經驗為基礎，是一種持續的過程。(3)學習過程中須解決對立的衝突，以適應真實的環境。(4)學習是一個適應世界的過程。(5)學習包含個人與環境的互動。(6)學習是增加知識的過程。

由 Kolb 的經驗學習循環模式，讓眾人更加瞭解服務學習的理論與重要性，服務學習讓學生經由經驗學習與認知發展，透過實際服務讓學生獲得具體經驗，並強調反思這些經驗，總結領會出新的抽象概念，並於下一次新的情況加以應用來實踐學習的成果與知識，讓學生在服務的過程中成長茁壯，應用於服務學習階段中的反思階段。

## 第二節 教育創新

### 一、方向

段婕與楊健君 (2005)在過往便指出，教育創新是教育發展到知識和信息社會時代的必然方向，並提出了四種教育創新必經之路：

#### 1. 在教育觀念上，從物化教育走向人性化教育

教育創新的目標是人，是為了使人從物化走向人性化。過去的教育強調教師對知識的傳授與教師的主導性，卻忽略學生學習的主體性。在教與學方面，過度強調整齊劃一、實施統一大綱、統一教材與統一考試，忽略學生個體差異。現代的高等教育應培養學生學以致用，勇於創造的精神，以學習者為中心的教育方式，培養學生的創造力並讓學生主動去學習。

#### 2. 在教育模式上，從守成教育走向創新教育

守成教育是以知識的獲取為核心，把學習理解為博聞強記，把能力理解為記憶力，卻缺乏如何運用的能力。而在面臨知識經濟的時代，知識創新是知識發展的原動力，創新教育除了加強理論與基礎教育外，應高度著重培養學生的自學、研究、思維、表達與知識管理能力等創新能力，在教學中應將學生的創新意識及創新能力放在首位。

#### 3. 在教育過程上，從前端教育走向終身教育

學習不應該止步於學校教育。在知識經濟時代下，科技、知識、技術、產品和觀念的發展更加迅速，知識或技術過時就意味著失去了競爭的優勢，一個人在各個階段的教育中所能接受的知識都是有限的，因此終身教育應該貫穿於人的整個生涯中。



#### 4. 在教育形式上，從學校教育走向多樣教育

在知識經濟的時代下，思維的綜合、開放與社會發展的國際與多樣使得未來社會需要更加多元化的人才，使教育不再侷限於學校的圍牆內，教育不在是學校的特權。學校應利用網路技術搭建網路教育平台，利用現代化的管理進行教育資源共享，並強調國際化的交流，使得教育的形式、層次、與類型更加多樣化。

### 二、模式

台灣教育部吳思華部長宣布 104 年為教育創新行動年，鼓勵各級學校思考並嘗試不同的教育方式與內容改革，提高學校辦學自由，希望讓未來學校、師生的教與學變得跟過去有所不同(陳曼玲 2015)。

在這樣的環境與背景下教育開始產新不同的新樣貌，以下介紹幾種教育創新的模式：

#### 1. 翻轉教育(Flipped classroom)

翻轉教育是源自於美國的教師，教師將自己教學的過程錄製成影片並上傳到網路上，讓學生可以觀看自己錯過的課程。很驚訝的是在他們這麼做後，竟沒有學生在往後的課程中缺課，這讓他們瞭解到他們可以重新的運用自己的上課時間。教師透過提前錄製教學影片上傳到網路上，將課堂上的教學活動提前到課前進行，教室變成解決問題、推進概念並促進學生協同學習的地方。最重要的是，這樣的教學模式可以對教學各方面進行調整，以最大限度的利用最缺乏的學習資源—「時間」。翻轉教育最大的推手是可汗學院(Khan Academy)，一個將影片上傳到網路的教學網站並且受到比爾蓋茲的關注及資助(Tucker 2012)。

周楷蓁 (2013)以翻轉教育結合行動學習，研究某國小六年級學生，透過實驗組 60 位學生和對照組 56 位學生的比較，發現翻轉教室教學模式下的學生，其學習成效測驗成績顯著優於傳統教學模式下的學生，且學習意願也有所提高。

余惠娥與鄭永熏(2018)將 YouTube 融入翻轉教室教學，以彰化市某國小在 105 學年度四年級兩個班級的學生為研究參與者，研究指出採用翻轉教室的教學方式可以有效提升國小四年級學生的學習興趣。學生心得也指出透過此教學方式，學生更願意主動去發掘更多知識，對教學影片的內容，不久就能深刻瞭解，且幾乎每位孩子都樂於翻轉教室的教學，且期待老師能使用此方式來進行其他科目的教學。

## 2. 適性教育

適性教育旨在提供學習者適合其個別特質和需求的學習，藉以更好的發展個人自我潛能，進而達到自我實現的目標。儘管適性教育的重要性已經被社會大眾廣泛認同，但觀念上仍有許多狹隘的看法，且因學習者個別特質的多樣性，在實施上仍有諸多困難與侷限。在教學上應該善用利用全班授課、小組學習以及個別指導的教學形態；應培養學生主動進行適性學習並培養其基本能力，同時建立終生學習系統以支持個人終生適性學習；在學校應多採用適性學習的課程改革措施。透過理念、家長、學生、教師以及學校多方面的努力達到適性教育實施，看見每位學生的特色與特長，多元成就並期待每一個學生學習成功(黃政傑與張嘉育 2010)。

自主學習取向課程相較於傳統教學，更能體現適性教育的理想，課程中允許學生根據自己的興趣、能力和特性，針對個人設定特定的學習目標，在學習過程中找出最適合自己的學習方式，讓學習的成果能夠有效且具有意義。自主學習取向課程兼顧每位學童的個別差異，如學生個人的性向、能力、學習速度或性情等，在教學設計能夠兼顧多元性(林吟霞 2009)。

林吟霞(2010)透過臺灣小學與德國小學「方案教學」個案比較的方式，指出臺灣小學推展自主學習取向課程以及「方案教學」的特性：(一)推動自主學習取向課程與教學，臺灣學校行政領導者角色舉足輕重。(二)教師在「方案教學」的過程中扮演協助者、觀察者、促進者與溝通者的角色，是課程中靈魂人物。(三)教師協同教學、專業經驗分享與討論，有助於提升教師對自主學習課程與方案教學的認知，並促進學校自主學習取向課程的推展。(四)「方案教學」提升學習動機，深受學生喜愛。(五)「方案教學」培養學童多元智慧，德國與臺灣重點各不同。(六)學生對自主學習所表現的熱愛，轉變臺灣家長對學校教育的思維。(七)臺灣家長對自主學習概念普遍較陌生，仍須溝通與輔導。

### 3. STEAM 教育

STEAM 教育強調跨領域的整合學習，是科學(Science)、科技(Technology)、工程(Engineering)、藝術(Art)以及數學(Mathematics)的縮寫。源自於美國提出的 STEM 教育，STEM 教育是為了培養學生在 21 世紀的全球經濟時代的競爭力，在這個科技快速改變的時代下，希望可以培養動手做、發明、創新、綜合運用科學知識的下一代。然而 STEM 純理工的教育下存在著多樣限制，後來加入藝術(Art)，成為 STEAM 教育。融入更多人類獨特的情感與創意，學科間透過藝術彼此相互連結，引發學生學習與發展這些專業的學科以及更加貼近生活的技能(Yakman and Lee 2012)。

簡佑宏、朱柏穎與簡爾君(2017)提出在高中發展 STEAM 取性之 MAKER 教學，以能夠高速前進、具備美觀造型的賽車設計活動課程進行實驗，以某公立高中十年級共 72 人學生與某私立大學設計學院一年級大學生 12 名。研究結果顯示，具備美學與科技素養的科技學院大學生，在作品的創意及學習成效皆顯著優於高中生。

### 三、應用

近年來，教育環境有更多結構性的突破：實驗教育三法通過，12 年國教新課綱即將實施，意味著用了四十年的傳統教育框架逐漸崩解退場。《親子天下》聞到教育現場充滿躍躍欲試的企圖與努力，所以在 2017 募集 100 個體制內、外關心當前教育的教育工作者所推動系統性改變的創新實例，透過跳脫出既定框架的方法，解決長期以來的困境，利用創新思維與方法讓學生們從中受益，並強調永續可複製的系統性實踐，讓更多創新教育的行動，分享串聯，互為夥伴，為教育的改變加速度。例如：爽文國中王政忠主任，自創「MAPS 教學法」，透過創意而有效的策略，提升學生學習成就，克服資源不足，創造多元舞台提供學生成功機會翻轉偏鄉弱勢困境。台北市興雅國中林淑媛老師，與年僅 20 歲就創辦 NPO 的楊德恩合作，把「品格籃球」帶入國中校園；南大附小的溫美玉老師，與教育桌遊創業團隊合作將綿羊犬帶到教室帶領孩子體驗玩桌遊學歷史的「史前歷險記」。(親子天下 2017)

2018 年，《親子天下》決定持續舉辦「教育創新 100」專案，從政府、學校但民間中，找到 130 位在教育上不斷進行創新的領袖們，透過分享他們創新的教育模式，不論是運用新科技，或是透過課程設計、教學策略、個人化的學生素材等等，設計出以學生為本位，著重個人差異化，適性而教的創新教育解決方案。讓更多欲從事教育創新的教師們可以一起大膽想像，互相激盪彼此的想法，讓孩子從適性學習中成就天賦、成為更好的自己。其中更提到 MIT 研究團隊發展出的一套 4P 指導原則：專案 (Project)：專案導向的學習任務設計；熱情 (Passion)：看重學習者興趣與熱情；同儕 (Peer)：建構學習社群，創造同儕合作互助的機會；玩心 (Play)：誘發玩心，啟動內在動機的設計。簡而言之研究 MIT 團隊認為培養創意的最好辦法，就是支持人們進行以他們的熱情為基礎的專案，同時要跟同儕合作，並且具備玩樂精神。在基礎教育現場，教育工作者可以透過 4P 原則這個簡單重要的檢視指標來設計教學策略與課程，激發學習者主動學習的動機，幫助學生了解並依據自己的特質，發展出自己的學習路徑，主動建構知識與世界觀(親子天下 2018)。



### 第三節 課程績效衡量

#### 一、服務學習成效與衡量方式

服務學習課程在美國大學以實施多年，在台灣卻仍屬於萌芽階段，是個新興的教育創新模式與議題，學者也開始透過實證結果來衡量服務學習課程為學生帶來的服務學習成效。Waterman (1997)歸納出服務學習的成效有四種：(1)經由行動加強學習成效。(2)促進個人發展。(3)培養社區責任和公民義務。(4)促進社區發展社會進步。

服務學習成效範圍非常廣泛，包含學生在專業科目上的表現、個人、態度、能力發展、個人成長以及對所屬組織與環境造成的改變等。陳幸梅 (2006)將服務學習成效定義成：「參與服務學習後所獲得的成果或改變」。

楊舒婷 (2010)為了瞭解服務學習課程的多元面向，結合 Steinke、Buresh 以及 Garnder 等學者的多元智慧理論，回顧許多美國學者所使用課程成效的衡量及應用方法，包含有：自我報告的學習衡量(self-report measures of learning)、課程學習的衡量(course evaluation measures)、批判性思考的整合衡量(general measures of critical thinking)、創造力的整合衡量(general measures of creativity)、以及開放式問題編碼衡量(coded open-ended response)，這些衡量的面向多以認知結果為主，在情意與技能則採取檔案卷宗衡量(portfolios)。(參見表 2-2)

表 2-2 各項衡量方式的特點與限制

| 工具名稱              | 說明                                  | 優點  | 限制  |
|-------------------|-------------------------------------|---|---|
| 學習的自我報告衡量         | 陳述式之量表，由參與者評定自己的學習與成長。              | 瞭解學生信念的有效衡量與重要資訊。                         | 研究資料可能因月暈效用而多呈現正相關的學習成效。                          |
| 課程學習的衡量           | 課程中評定期中與期末的評分機制。                    | 提供較客觀的資訊，補充學生只憑個人信念來評定的學習成效。              | 學期成績高低不足以代表皆因服務學習的影響，存在其他變數。                      |
| 批判性思考的整合衡量        | 衡量批判性思考的評分方式，通常利用多選題或更開放的作答方式以供學生發揮 | 可以測量學生批判性思考的能力。                           | 較結構化的衡量方式，如多選題，雖容易評分卻不易測出學生的批判思考，但越開放的作答方式卻又不易記分。 |
| 創造力的整合衡量          | 使用開放式的文字表達或繪圖方式等方式測驗學生的創造力。         | 可較為開放的衡量學生的創造力及問題解決能力。                    | 不易施測、計分，且影響創造力的因素及多，不一定與服務學習有關。                   |
| 與課程內容相關的開放式問題編碼衡量 | 針對開放性的問題進行編碼後予以計分衡量。                | 可較開放的衡量學生的學習成效。                           | 不易計分，也較不客觀。                                       |
| 檔案卷宗衡量            | 利用各種媒材紀錄其歷程並做成卷宗，做為衡量依據。            | 展現多元瞭解與學習成果的方式。例如由影片、照片等方式展現其想法與經驗的改變與成長。 | 不易計分。   |

資料來源：楊舒婷 (2010)

## 二、平衡計分卡

### 1. 基本概念

平衡計分卡(the Balance Scorecard)最早由 Kaplan and Norton (1992)提出，是一種組織績效衡量的方法，主要目標是尋求更適當的績效衡量模式，強調企業為了達到策略目標，不應過度依賴財務面，必須同時具有財務及非財務構面，採用多元性的衡量方式。

平衡計分卡有兩個基本概念(Kaplan and Norton 1996a)：第一強調衡量績效的內容必須與組織的目標、策略相結合，將公司的策略與目標融入衡量模式中，建立策略目標與資源配置互相配合的機制，以達成企業營運的目標。第二是突破以往單一財務面的衡量指標，改以財務(financial perspective)、顧客(customer perspective)、企業內部流程(internal business perspective)、學習及成長(innovation and learning perspective)四個構面，去衡量企業組織的營運成果，將組織的目標與策略，連貫成一致的策略管理系統。

### 2. 管理流程

Kaplan and Norton (1996b)將平衡計分卡分為四個管理流程，如下圖 2-3 所示：

#### (1)澄清並詮釋願景與目標

企業的主管在此階段將企業所要達到的目標與願景加以澄清，明確的設定企業所要追求的目標與所要衡量的量度。

#### (2)溝通並連結策略目標與量度

主管在此階段將企業的願景與策略傳播至組織中，讓公司內的員工瞭解自己所處職位的目標，同時結合企業的目標和量度。

### (3) 規劃、設定指標並校準策略行動方案

將量度加以規劃、設定成指標，平衡計分卡可以幫助企業在建立指標以後，針對一些突破性的指標做品質、流程等方面的改造。

### (4) 加強策略的回饋與學習

在此階段主要讓管理階層的人員，能夠瞭解其設定的策略與量度是否達到財務、顧客、企業內部流程、學習與成長等構面設定的要求。管理階層針對沒有達到要求的策略目標及量度進行補救動作，在下一個流程重新澄清並詮釋願景與策略的階段。

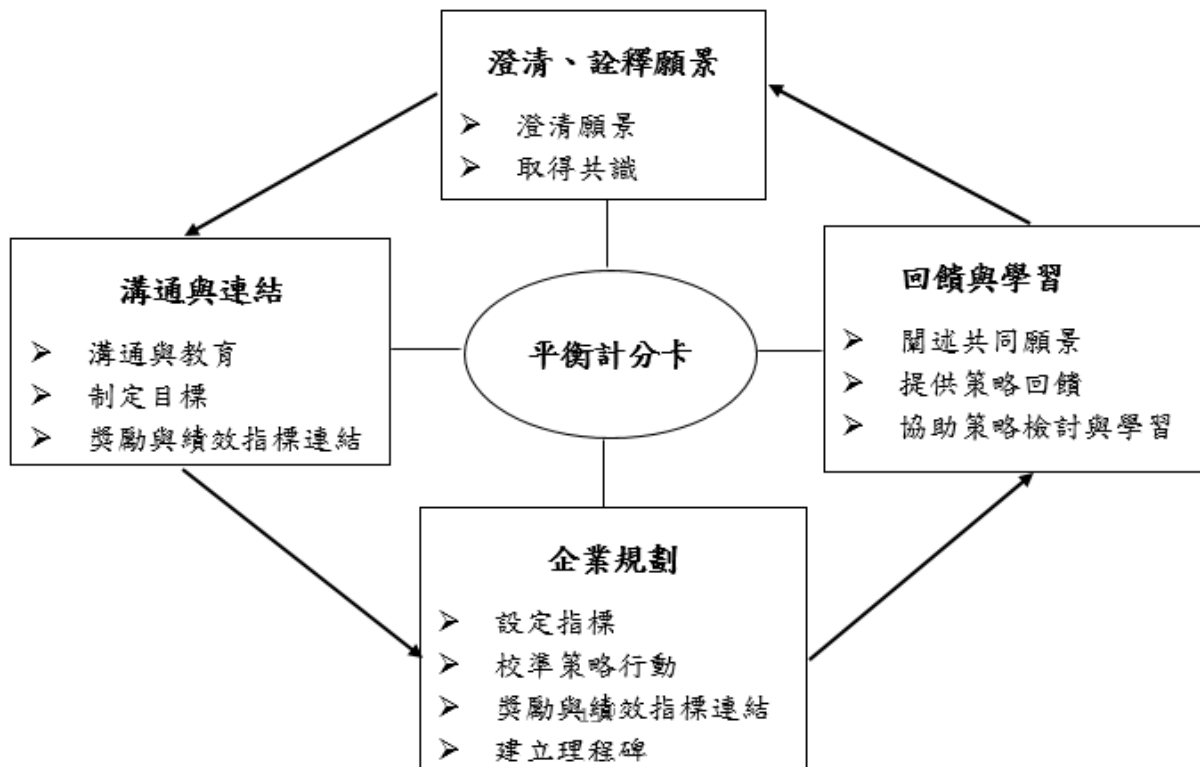


圖 2-3 平衡計分卡管理流程(Kaplan and Norton 1996b)



## 第參章 結果分析與討論

商管教育與服務學習課程創新與衡量模式包含了學生、團隊、教師、課程設計、家庭與社區六個要素。為了有效解決偏鄉國小學生暑期教育資源缺乏的問題，舉辦為期一個月的志工營，採用跨國、跨校、跨系、跨年齡的模式，將來自各地的志工組成團隊，與學生結合在一起生活。並發展系統化的訓練：由受服務的學校校長與主任來訓練志工，與當地教師做連結。採用「專業訓練」、「積極創新」、「團隊合作」、「有效領導」、「國際接軌」及「關懷社會」六大主軸，透過多元的培訓課程、教案設計、偏鄉服務以及與華裔青年英語營合作等多種創新，培養並整合團隊與學生的多元能力，將訓練、反思、學習與應用融入到此服務學習創新模式中。商管教育與服務學習課程也希望可以對當地社區與家庭有所貢獻，要求團隊安排社區服務、家庭訪問並設立輔導長深入了解當地的弱勢與問題並試圖對當地有所貢獻與幫助。

### 一、學生

商管教育與服務學習課程的服務對象為偏鄉國小學生，也是課程的核心要素，透過密集式的服務學習課程，招募團隊到偏鄉服務一個月的時間來解決小學生暑期缺乏課業輔導的問題。從第一屆一所國小 50 位小學生的參加，將服務範圍擴張到當地八所國小中的其中七所，五年來共服務 714 人次的小學生。從一開始的分齡教學到第五屆開始採用混齡式教學，將國小一年級到六年級的學生混合一同上課。(參見表 3-1)

表 3-1 被服務國小與小學生數量表

|     | 參與國小數 | 服務人數 |
|-----|-------|------|
| 第一屆 | 1     | 50   |
| 第二屆 | 3     | 142  |
| 第三屆 | 5     | 195  |
| 第四屆 | 3     | 139  |
| 第五屆 | 6     | 188  |
| 總計  | 7     | 714  |

## 1. 由團隊向學生授課

國小學生與團隊的連結最為密切，團隊們每天根據設計好的教案(如表 3-2)來對學生進行授課。學生與團隊在七月這一段期間，朝夕相處互相陪伴在一起，讓學生從團隊身上不斷學習各種知識與技能，擴展學生們的視野。

表 3-2 學生教案(第四屆 爽文國小)

| 節次        | 一            | 二              | 三             | 四          | 五                  |
|-----------|--------------|----------------|---------------|------------|--------------------|
| 8:00~8:30 | 報到           |                |               |            |                    |
| 第 1 節     | 暑假作業         | 暑假作業           | 了解當地<br>產業-蕉農 | 包裝香蕉<br>產品 | 香蕉產品<br>分享給與<br>社區 |
| 第 2 節     |              |                |               |            |                    |
| 第 3 節     | 自製香蕉<br>義賣海報 | 桌遊             |               | 影片欣賞       | 圖畫課                |
| 第 4 節     |              |                |               |            |                    |
| 第 5 節     | 午餐+午休        |                |               |            |                    |
| 第 6 節     | 獨輪車          | 教導操作<br>電腦 PPT | 大地遊戲          | 捏黏土        | 歡送<br>外國生          |
| 第 7 節     |              |                |               |            |                    |
| 第 8 節     | 英文課          | 體育課            |               | 暑假作業       |                    |

## 2. 學生與教師為間接互動

當地學校的教師是最了解學生情況的角色，但是在營隊中學生與教師並不會有直接的連結，而是採用間接的方式，教師指導團隊如何去跟學生進行教學與互動，站在一旁輔導的角色，目的是使團隊可以模擬當地教師的角色，透過不斷的面臨、解決問題來進行學習。

從主任、校長方面讓我了解該用什麼方式去對帶小朋友，並設計怎樣的課程才會吸引小朋友的注意。(2018 uk-e 劉啟漢)

### 3. 設計與學生相關之培訓課程

在團隊培訓課程中會安排一些跟學生相關之內容(如後表 3-18)，包含學校與教師是如何在弱勢的偏鄉中運用當地的資源進行教育創新來培養學生的競爭力，根據學生的興趣與行為來進行課程設計，以及一些學生在校園常見的突發事件及處理辦法，而這樣的連結也可以讓團隊對學生有著更多的了解。

### 4. 透過活動增強學生與家庭間的互動

邀請家長出席活動始業式與結業式，讓家長參加更多學生在校園的活動，加強學生與家庭之間的連結與感情。

### 5. 學生進行社區服務學習

學生透過團隊安排的社區活動，到當地社區進行服務學習，包含校園周遭環境的維持、淨山、到老人協會關懷老人等活動(表 3-22)，從小培養為自己社區付出的精神語在地認同感。

### 6. 績效衡量

在學生方面的衡量，屬於顧客層面的衡量。目的是為了衡量學生於服務課程結束後有著什麼樣的收穫與影響。

透過服務學習課程協力單位回饋單，國小校長與主任觀察學生從課程中獲得哪些益處？舉例如下：

學校孩子在漫長的暑假中，因長達四週的營隊安排，不但解決家長無法照顧孩子的困境，更讓孩子學習不中斷，透過多元課程安排，學習內容豐富。(F-NO.3)

志工組成包含外籍生，擴展孩子視野。(F-NO.22)

學生在團體中，學習人際關係的互動。(F-NO.39)

安排服務學習課程，孩子有機會集體深入與社區長輩互動，並至福利協會之田園協助除草工作，體驗農事並訓練耐苦之精神。(F-NO.4)

透過志工老師的典範學習，潛移默化中涵養學童樂於助人的情操。(F-NO.31)

此研究也透過問卷調查協力國小校長與主任認為東海關懷營對國小有怎樣的協助與貢獻(如下表 3-3)。

表 3-3 東海關懷營對協力國小的協助或貢獻表

|  |
|--|
| 1. 提供學生楷模學習，以及讓學生能接受不同的刺激                |
| 2. 讓學生可以拓展學習的多元性，並豐富學習的內容，以及增進人際的交流互動。   |
| 3. 解決偏鄉暑期課輔人力不足的問題，提升每位學生課業成度。           |
| 4. 給予學生不一樣的領域課程及教學方式，增進學生學習興趣及擴大學習領域。    |
| 5. 做學生的良好榜樣，學習感恩及回饋的態度。                  |
| 6. 穩定學生就學品質，豐富暑期生活，讓夏日不失落                |
| 7. 協助學生暑假的課業及生活                          |
| 8. 讓學生在暑假中有個別於正式課程的活動可以學習增進團隊合作學習機會      |
| 9. 學習團隊合作,並且幫助偏鄉孩子有個難忘的暑假。               |
| 10.在漫長的暑假提供孩子正常作息，教導孩子多元學習，陪伴孩子快樂成長，開闊眼界 |

透過訪談的結果，指出學生在營隊中最大的收穫與學習狀況：

對學生最主要影響，是在暑假期間有人陪伴他們一起生活與上課，在暑假期間可以維持正常的生活作息，且透過這樣多元組成的志工與多元的課程內容，可以為學生擴展他們的視野。(訪談-陳建志校長)

在混齡制度的設計上，是一個好的創新，雖然志工常常會遇到課程難易度設計的問題，學生年紀較大覺得太簡單常常批評年紀較小的怎麼不會，年紀小的學生也因此不願意跟高年級的一起玩，但到課程後期看到高年級的學生願意在課堂上教導低年級並玩在一起，是幅非常美好的畫面。但建議可以在課程設計上採用部分混齡教學，不要強制所有課程都採用混齡，

導致志工窒礙難行的情況出現。也建議志工在課程設計上可以採用主題式教學，課程從第一週到最後一週一直不斷圍繞著主題，讓關鍵詞不斷出現，課程設計上有時後不必設計的那麼複雜與多元，讓學生在營隊結束後還可以記得上課學到了什麼，才是真正有意義的。(訪談-陳建志校長)

在財務構面中，發現針對學生支出的部分(如圖 3-1)，支出金額根據人數的增加有所起伏，在第四、五屆支出的部分，相較前兩年有著大幅的減少，乃是因為與華裔青年英語營結合的創新，例如學生的午餐費僑委會的經費負責支付等，此創新也有著節省經費支出的成效。

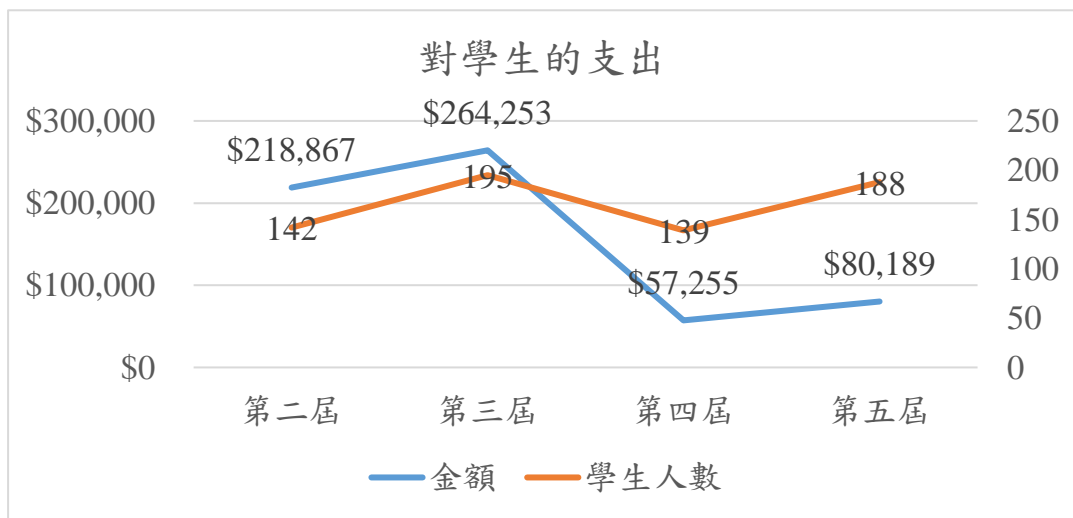


圖 3-1 對學生的財務支出

綜上所述，學生在課程期間內，能夠與組成多元的團隊一同生活與學習，在暑假期間學生有來自各地志工們的陪伴，維持穩定的生活作息以及免費的午餐。志工們安排多元豐富的教案，給予學生不一樣的學習領域與教學方式，讓學生得以接觸到更多元的知識與精神，使得學生在暑期學習不中斷，並在這樣的學習環境下，從中培養學生的人際關係的互動並拓展自己封閉的視野。

## 二、團隊

團隊指參與服務學習課程的志工。採用跨國、跨校、跨系、跨年齡的模式，將來自各地的志工與學生結合在一起生活，五年來共招募 144 位志工，106 人

分別來自東海大學 21 個不同系所、7 人來自其他大專院校、17 位國高中生，17 名外國志工自行報名參加，歷屆更有三位志工於下個年度重複參加。

第四屆開始與僑委會所招募的華裔青年英語營(AID)團隊結合，早上由 AID 主導課程並全程說英語，東海團隊在一旁協助教學；下午雙方角色互調，以中文授課的模式進行合作。

表 3-4 東海與 AID 歷年志工人數

|     | 東海志工 |    |          |            |          |     | AID |
|-----|------|----|----------|------------|----------|-----|-----|
|     | 人數   | 系級 | 國高<br>中生 | 其他大專<br>院校 | 外國<br>志工 | 總人數 |     |
| 第一屆 | 8    | 5  | 0        | 0          | 1        | 9   | 0   |
| 第二屆 | 39   | 9  | 0        | 1          | 0        | 40  | 0   |
| 第三屆 | 28   | 14 | 3        | 0          | 10       | 41  | 0   |
| 第四屆 | 13   | 5  | 5        | 2          | 1        | 21  | 24  |
| 第五屆 | 18   | 9  | 9        | 4          | 5        | 36  | 32  |
| 總計  | 106  | 21 | 17       | 7          | 17       | 147 | 56  |

從表 3-4 可以看到，第一、二屆的志工大多來自於東海的學生，但隨著舉辦成效優異以及招募的多元化，漸漸吸引更加多元的人來報名參加，團隊橫跨不同科系、學校、國家、年齡與領域，使團隊成員更多元化，有利志工認識不同領域、專業與人文，從團隊的磨合激發出更多不一樣的火花，達到跨國、跨系、跨校、跨年齡的整合。此課程提供團隊多元國際化的環境，讓志工有機會拓展自己的人脈，與外國的年輕人做朋友，甚至曾經因此誕生幾段美好的異國戀情。

### 1. 團隊設計教案與授課

團隊的志工們在七月的這段期間，透過自行設計的教案(如表 3-2)，每天教導這些學生不一樣的知識與技能。在這一段期間的相處，團隊透過不斷面臨、解決學生的各種問題來學習與成長，與當地學生培養深厚的情誼，往年結業式中，總是能夠看到志工與學生相擁而泣，訴說道別之情的畫面。

### 2. 團隊接受教師培訓、協助與輔導

教師們透過安排課程，教導團隊於暑期服務所需具備的知識與技能，並透過教師的介紹與討論，了解當地國小的特色、環境與學生，以便設計課程。教師更於服務期間一直無私的照顧著團隊，安排團隊的生活起居並幫忙採買教學用品等，讓團隊在營隊期間內於生活、教學中都可以順利進行。

*我們還和主任討論了星期三的校外參訪活動及該注意的事項，最後大家一起討論原先預定製作的香蕉餅乾課程要換成飯糰製作，及材料的準備等各項事情。(20180716 永康國小每日工作紀錄)*

### 3. 團隊接受課程培訓

在服務前會安排課程對團隊進行培訓(如表 3-17)，其中更有一部分課程針對團隊知識與能力之培養(表 3-18)，課程內容讓團隊對再來要進行的服務學習課程與社會關懷的精神有著更進一步地了解，並訓練團隊將專業應用在實務面上，把自己的專業融入到教案中，並且提供團隊教案設計及營隊生活方面上的輔導與意見。

### 4. 團隊進行家庭訪問

團隊安排家庭訪問進到弱勢學生的家中，了解到普遍偏鄉學生的家庭情況，這樣的活動也可以讓團隊體會到貧困學生是如何在那艱苦的環境中生活與對學生的影響，培養志工同理心與社會關懷的能力。此外團隊在學校期間陪伴學生，帶給學生不一樣的學習機會與視野，漸漸讓家庭認同團隊。

*本周最印象深刻的事是星期六的時候被小朋友邀請去家裡作客，徒步行了一段路認識小朋友平常的生活的環境更貼近中寮居民，不只是都待在學校宿舍做自己的事，長途跋涉到了他家就看到在處理鵝，拔鵝毛挖內臟，介紹我們他們家的家畜種的水果等等(2018 ul-嚴愛堂)*

### 5. 團隊從事社區服務學習活動

團隊被要求設計社區服務學習活動，帶領小學生進到社區進行服務，歷屆有進到社區進行環境的維護、到老人協會進行表演娛樂當地長者、幫長者撿背

與按摩等活動(如後表 3-22)，透過這樣的活動培養團隊社會關懷的能力。此外也會安排團隊於週末進行產業與文化的探索，進行社區在地進行參訪，讓團隊可以對當地社區的環境與文化有更進一步的認識與了解。

表 3-5 第五屆產業與文化探索行程

|      | 7/7(六)       | 7/14(六)      |
|------|--------------|--------------|
| 參訪地點 | 繡蓮染織工坊       | 國立台灣工藝研究發展中心 |
|      | 清城農莊午餐       | 南投麥當勞午餐      |
|      | 南投國際沙雕藝術文化園區 | 猴探井天空之橋      |
|      | 蜂國蜂蜜莊園       | 南投麻糬主題館      |

根據服務學習以社會正義為焦點的特色下，商管教育與服務學習課程也希望對當地社區有所貢獻，因此設立輔導長的職務，由過往參與過此課程的志工擔任，讓輔導長真實進入到社區進行產業的盤點與調查，了解當地社區發展的優勢、劣勢與發展的可能與困境，並提出發展當地發展的方向。

## 6. 績效衡量

在團隊方面，屬於學習與成長層面的衡量。主要探討志工參與此服務學習課程後所獲得的改變與影響，以及透過教師對團隊服務的滿意度對團隊進行衡量。

衡量指標採用商管教育與服務學習課程的六大主軸能力於作業中分別被學生提到的次數，藉以分析志工在營隊中對各項能力的收獲。表 3-6 為依照作業類別分類，紀錄六大主軸能力分別被學生提到的次數與比率。表 3-7 則依照年作分類。



表 3-6 收獲次數與百分比表(依作業)

| 作業   | 總份數        | 專業訓練       | 積極創新       | 團隊合作       | 有效領導      | 國際接軌       | 社會關懷       |
|------|------------|------------|------------|------------|-----------|------------|------------|
| 第一週  | 131        | 54         | 76         | 74         | 6         | 17         | 8          |
|      | 百分比<br>(%) | <b>41%</b> | <b>58%</b> | <b>56%</b> | <b>5%</b> | <b>13%</b> | <b>6%</b>  |
| 第二週  | 143        | 0          | 93         | 32         | 11        | 7          | 15         |
|      | (%)        | <b>0%</b>  | <b>65%</b> | <b>22%</b> | <b>8%</b> | <b>5%</b>  | <b>10%</b> |
| 第三週  | 143        | 2          | 91         | 33         | 3         | 26         | 18         |
|      | (%)        | <b>1%</b>  | <b>64%</b> | <b>23%</b> | <b>2%</b> | <b>18%</b> | <b>13%</b> |
| 第四週  | 133        | 3          | 71         | 33         | 1         | 0          | 23         |
|      | (%)        | <b>2%</b>  | <b>53%</b> | <b>25%</b> | <b>1%</b> | <b>0%</b>  | <b>17%</b> |
| 週紀總計 | 550        | 59         | 331        | 172        | 21        | 50         | 64         |
|      | (%)        | <b>11%</b> | <b>60%</b> | <b>31%</b> | <b>4%</b> | <b>9%</b>  | <b>12%</b> |
| 反思單  | 94         | 2          | 21         | 40         | 7         | 10         | 25         |
|      | (%)        | <b>1%</b>  | <b>22%</b> | <b>43%</b> | <b>7%</b> | <b>11%</b> | <b>27%</b> |
| 心得   | 138        | 9          | 80         | 87         | 9         | 27         | 60         |
|      | (%)        | <b>6%</b>  | <b>58%</b> | <b>63%</b> | <b>7%</b> | <b>20%</b> | <b>43%</b> |
| 總計   | 782        | 70         | 432        | 299        | 37        | 87         | 149        |
|      | (%)        | <b>9%</b>  | <b>55%</b> | <b>38%</b> | <b>5%</b> | <b>11%</b> | <b>19%</b> |

表 3-7 收獲次數與百分比表(依屆數)

| 年份  | 總份數        | 專業訓練       | 積極創新       | 團隊合作       | 有效領導      | 國際接軌       | 社會關懷       |
|-----|------------|------------|------------|------------|-----------|------------|------------|
| 第一屆 | 42         | 0          | 28         | 19         | 2         | 1          | 13         |
|     | 百分比<br>(%) | <b>0%</b>  | <b>67%</b> | <b>45%</b> | <b>5%</b> | <b>2%</b>  | <b>31%</b> |
| 第二屆 | 228        | 10         | 121        | 80         | 7         | 0          | 64         |
|     | (%)        | <b>4%</b>  | <b>53%</b> | <b>35%</b> | <b>3%</b> | <b>0%</b>  | <b>28%</b> |
| 第三屆 | 209        | 32         | 99         | 68         | 11        | 28         | 30         |
|     | (%)        | <b>15%</b> | <b>47%</b> | <b>33%</b> | <b>5%</b> | <b>13%</b> | <b>14%</b> |
| 第四屆 | 118        | 12         | 69         | 51         | 2         | 25         | 21         |
|     | (%)        | <b>10%</b> | <b>58%</b> | <b>43%</b> | <b>2%</b> | <b>21%</b> | <b>18%</b> |
| 第五屆 | 185        | 16         | 115        | 81         | 15        | 33         | 21         |
|     | (%)        | <b>9%</b>  | <b>62%</b> | <b>44%</b> | <b>8%</b> | <b>18%</b> | <b>11%</b> |
| 總計  | 782        | 70         | 432        | 299        | 37        | 87         | 149        |
|     | (%)        | <b>9%</b>  | <b>55%</b> | <b>38%</b> | <b>5%</b> | <b>11%</b> | <b>19%</b> |

(1) 專業訓練：商管教育與服務學習課程透過安排多元的培訓課程，使志工可以應用自己的專業於課程設計上，不只侷限自己本身的專業，能夠對其他專業有所了解。尤其在集訓週讓被服務國小的老師來訓練志工，培養志工在教育方面的專業，志工透過集訓週了解偏鄉教育的環境、國小的特色與小朋友的實際情況，有助於志工們設計全新的教案與課程，並讓這些國小的校長與老師們與志工進行討論，針對志工設計出來的教案給予指導與建議。

每天都有不同學校的老師來和我們講解如何帶領小朋友們，他們將自己自身的經驗及方法講述給我們聽，每一位老師都講得相當有趣且附有深意，而最印象深刻的是中寮國小的陳主任帶我們一起作實驗以及變魔術。  
(2-NO.751)

在討論教案的過程中，校長以及老師都給了我們很多的幫助，我們才得以更順利地討論出我們的教案，場勘完的隔天是各組的教案發表，每組都很努力地想出各種有創意的教案，最後師長們也針對我們的教案給了我們很多寶貴的建議。(2-NO.409)

由上述內容可以發現，志工經過這些課程的訓練與指導，能夠更加懂得帶領小朋友並設計出創新的教案，然而這樣的專業訓練也不僅僅發生於集訓週，當志工們於服務階段，各國小的校長與老師也會適時的給予志工們意見及幫助。

根據資料的結果可以看到志工們在作業提及專業訓練的次數比重為 9%，僅高於有效領導，但是在第一週有 41%的人提到集訓課程與老師們的指導對他們專業訓練有很大的幫助。第一屆志工沒有提及這方面的幫助的現象，則是因為第一屆沒有安排集訓課程就讓志工們進行服務；志工們對當地產業上的了解，透過問卷發現志工雖然有進行參訪行程，但僅有 10.5%(4 人)對產業瞭解有所收穫。

志工們在進行此服務學習課程的服務內容就是他們的專業，在作業的繳交也屬於專業的一環。營隊於培訓週開始便會告知學生須要繳交各項作業，週記必須於服務期間的每週的週末統一繳交給隊長，隊長也會如期催促組員們繳交作業；反思記錄單與心得的繳交期限是服務結束後一定期限內繳交，心得是為參與服務學習課程留下一個完美的回憶，所以比較被志工重視。

作者在閱讀及整理資料時發現每屆皆有作業缺交的情況發生，因此針對作業缺交的問題做了深入的探討，透過表 3-8 發現缺交的志工大部分為非東海的學生，表 3-9 顯示缺交的作業著重在服務學習反思記錄單。

表 3-8 缺交學生分佈表

|        | 第一屆 | 第二屆 | 第三屆 | 第四屆 | 第五屆 | 總計 |
|--------|-----|-----|-----|-----|-----|----|
| 國高中生   | 0   | 0   | 7   | 4   | 15  | 26 |
| 外國     | 1   | 0   | 26  | 3   | 5   | 35 |
| 其他大專院校 | 0   | 2   | 0   | 1   | 5   | 8  |
| 東海學生   | 2   | 10  | 4   | 0   | 6   | 22 |
| 總計     | 3   | 12  | 37  | 8   | 31  | 91 |

表 3-9 缺交作業分佈表

|     | 第一屆 | 第二屆 | 第三屆 | 第四屆 | 第五屆 | 總計 |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|----|
| 第一週 | 0   | 4   | 4   | 0   | 8   | 16 |
| 第二週 | 0   | 0   | 4   | 0   | 0   | 4  |
| 第三週 | 0   | 0   | 2   | 0   | 2   | 4  |
| 第四週 | 0   | 3   | 9   | 1   | 1   | 14 |
| 反思單 | 0   | 4   | 17  | 5   | 18  | 44 |
| 總心得 | 3   | 1   | 1   | 2   | 2   | 9  |
| 總計  | 3   | 12  | 37  | 8   | 31  | 91 |

根據上述資料推斷，反思單缺交的因素可能因為在事前沒有特別強調這份作業，且繳交期限又為服務結束後，沒有人催促也沒有學分的壓力，容易被志工所遺忘。有缺交代表志工在作業繳交上較不注重，推斷有缺交的志工在填寫作業上較不努力。因為缺交大都為非東海沒有修課的志工，推論非東海志工因為沒有學分與成績的壓力，在作業填寫上較不努力。

表 3-10 字數分析表

| 是否缺交   | 人數  | 平均字數 |
|--------|-----|------|
| 沒有缺交   | 90  | 848  |
| 有缺交    | 57  | 625  |
| 東海/非東海 | 人數  | 平均字數 |
| 東海     | 106 | 852  |
| 非東海    | 41  | 527  |
| 總計     | 147 | 761  |

表 3-10 字數分析結果發現，非東海修課的志工在作業上的填寫較不努力，字數明顯低於東海修課的志工且低於每人作業平均撰寫字數，且因為在作業上的填寫較不注重，導致缺交的情況更容易發生。

(2) 積極創新：營隊中要求志工們自行設計課程，透過系統化的訓練與團隊的討論，教案設計皆須仰賴志工們的創意，也因為組員們來自不同領域，激發出全新的教案。在服務期間，志工們還必須根據學生的上課反應與需求來調整課程內容，在這樣的不斷的挑戰與激盪，能夠有效訓練志工積極創新的思維與能力。

還記得最初我們場勘完許老師要我們講我們希望什麼，我記得我說：「我希望可以讓這些孩子學到東西，快樂的回家。」其實，我覺得在設計遊戲上面也要花費很大的心思，不能設計的太難或太複雜，以免低年級不會玩或聽不懂；也不能設計得太簡單，以免高年級覺得遊戲太無聊不想參與，要取中間值，要有難有簡單的才行。(NO.13)

最有成就感的事就是籌畫金錢遊戲到看小朋友玩遊戲的反應時，因為金錢遊戲是我覺得在這一個月裡最複雜的遊戲，而且也是規劃最久的一個。(NO.18)

除了設計課程，營隊中讓志工最頭痛的是要面臨學生的各種突發狀況與問題，例如：學生不守秩序調皮搗蛋，甚至出現打架等各種狀況，甚至有志工因此被小朋友氣哭，志工們經過不斷地學習與觀察，漸漸地讓志工們懂得如何與小朋友相處。

營隊剛開始時，只要看到他們調皮搗蛋，我就會很生氣地大聲管教他們。但隨著與他們相處的時間變長，漸漸比較了解小朋友間的相處模式，以及他們的特質，針對他的特質用對他們有效的方法跟他們溝通，管理他們，收到的成效還不錯。(NO.9)

與小朋友們相處方面，真的讓我感觸最深。還記得第一天上課時就有一個小朋友哭了，因為分組活動時覺得分組人數不一樣不公平。那時看到他的眼淚覺得很難過才發現，很多我們覺得不怎麼重要的事，在小朋友們心中是很重要的。這些小小的事都讓我印象深刻。(NO.108)

溝通，是個很重要的課題，尤其是與小孩子們，與他們溝通，讓他們明辨是非，分辨對錯，也引導他們將心裡的想法告訴我們，而不是一個人默默地生悶氣，在溝通的同時，我們也在成長，包括磨練自己的耐心，與相當重要隨機應變的能力。(NO.110)

讓自己有更多的同理心以及傾聽的能力，每個人的生活經歷都不相同，如果讓自己能夠有更多的同理心，在交友以及職場上都可以有更好的發展，且多多傾聽他人的心聲也可以讓自己有了更多的心理層面的提升。(NO.107)

我想這整個月收穫最多的，莫過於了解什麼叫「當一件事情需要改變時，表示有更好的想法」。在清水的這一個月，我們幾乎是每天都要準備去面對任何臨時的變動，雖然一開始我們會不習慣，甚至會質疑、抱怨這種狀態，可是我們也努力的去面對、調適。(NO.10)

收穫與成長是透過不斷面對與解決挑戰與困難所獲得，每位志工於服務期間會不斷的遇到各種挑戰，有效的培養志工們在工作積極創新的能力，不僅於事物上思維的創新，也包含人與人之間的各種問題的解決能力。

統計資料分析，積極創新被志工提及的比重平均為 55%，除了反思單 22% 較低，其餘被提到的次數皆高於 50%，為志工們獲得最多的收穫；從發放的問卷了解如果志工會把關懷營的經歷寫進履歷表，42.1%(16 人)會提到積極創新的內容，並有 37%(14 人) 描述對自我最大收穫提到積極創新的能力。國小師長 12.5%(1 人)認為志工參加完東海關懷營最大的收穫之一為積極創新。

(3) 團隊合作：東海關懷營是一個高度仰賴團隊的活動，於服務期間所有的事物皆要由團隊自行解決，因此團隊的分工與合作就顯得特別重要。

這一個月中我學習到團隊合作的重要，當我們要辦活動時，要大家集思廣益，不斷開會討論，才可以把活動辦的成功，當有困難時，隊輔們也會互相幫忙，若大家不互相幫忙的話，很多事情都會出狀況。(NO.19)

我深深的感受到每一個志工都是非常重要的小螺絲釘!每個人都有不同的專長，這個時候非常的需要互補。互相合作，不然在偏鄉什麼事情都非常的不方便，如果只單單靠幾個人完成所有的事情，真的會累垮，因此分工合作彼此包容真的很重要!(NO.51)

在一個團隊的合作不可能永遠順風順水，意見不合與爭執發生是營隊中時常會發生的狀況，以因此可以培養志工們接受他人意見與維持團隊間人際互動的能力。

坦白、溝通、討論以及合作是我這一個月學習到的重要資產。此次的服務學習，全組要想一整套方案，一定會有意見分歧的時候，大家提出的方案都是為了使活動更加完美，但是不能一味的堅持自己的意見，若沒有好好的討論或溝通，會使組員間產生矛盾與誤會。(NO.144)

其實有時候不一定要堅持自己的想法，如果能夠聽聽其他人的想法或許會發現更好的方案，而在與華裔營的夥伴相處的過程中，感受到很強烈的文化差異，這個時候要如何溝通也是顯得非常重要，所以在這周中我學習到很多很多溝通和相處的方式。(NO.93)

「坦承跟信任是團隊裡最需要的東西」，雖然在這個之中我們彼此之間會有爭執或是意見，但幸好我們都有在這個團隊最爆炸前，都會開一個真心話的大會議，把對彼此不開心的事說出來，也彼此互相鼓勵，一起撐過最辛苦的三個禮拜。(NO.137)

在這一箇月的相處與合作下，使得組員間彼此培養出革命的情感，也獲得人生中重要的夥伴與朋友。

這短短的三個禮拜改變了我們原本平凡無奇的人生，也是因為這段時間讓我體會到自己的無力是因為沒有身邊的人的支持，自己的強大是因為背後為自己默默鼓勵著自己的夥伴。謝謝東海關懷營讓我結束了自己的舊人生，迎來了一個充滿笑容與歡樂的人生。(NO.123)

不過最幸運的還是遇到一起在永康國小的夥伴們，這一個月，我們真的就像個生命共同體，每天下課就開始分享今天小孩的趣事，或是聊聊天，還有晚上一起玩的遊戲，我還想再跟你們打一場，這人生中第一次學會打麻將竟然是在營隊裡學到的。(NO.105)

商管教育與服務學習課程讓志工們了解團隊間分工與合作的重要性，以及在這樣三週中，體悟到在團隊中需要具備怎樣的能力才能維持彼此之間的友好關係，最後也因為隊員間共同攜手面對各種問題與挑戰，彼此成為了人生中最重要的人與朋友。

統計資料分析，團隊合作在作業被志工提及的比重平均為 38%，排名第二，且在心得高達 63% 位居第一；從發放的問卷了解如果志工會把關懷營的經歷寫進履歷表，97.4%(37 人)會寫入團隊合作的內容，並有 39%(15 人)描述對自我最大收穫提到團隊合作方面；國小師長 100%(8 人)認為志工參加完東海關懷營最大的收穫為團隊合作。

(4) 有效領導：訓練志工在團隊中能有效領導他人思考、整合大家意見並進行有效溝通，領導團隊共同完成任務。

此次的經驗讓我更加了解在一個團隊中要如何與他人相處，在領導團隊中要怎麼發揮組長的責任，如何提高團隊的友誼，並在領導時分配適當的工作給組員，並在做決策的時候擷取大家意見，果斷做出一個最好的決策，帶領團隊成為一個有效率有效果的團隊。(NO.112)

我也慢慢學習如何成為一個好的小隊長，學著去適應不一樣的人們、學著在團隊中信任他人以及把工作分配出去、學著處理最不擅長面對的突發狀況、學著在猶豫不決的當下做出選擇、學著控制自己起起伏伏的情緒。(NO.120)

我覺得最有成就感的事情是當大家有問題時，我都能在適當的時間處理問題的能力，我真的很喜歡有人跟我討論人生問題，不知怎地。(NO.139)

研究發現大部分在領導能力有收穫的皆擔任隊長的職務，需要處於領導位置才比較會有有效領導的收穫。但也有少部分的志工會主動帶領他人進行思考並解決問題。

具有領導統御能力的學生，在營隊過程中大多能給國小師長較深刻的印象，由問卷最後一題所示，提供師長在貴校服務之志工名單，請師長們就記憶所及，指出印象深刻的學生及其重大的改變：(如表 3-11)

表 3-11 師長印象深刻的學生及其重大改變表

| 屆   | 姓名      | 重大的改變及原因  |
|-----|---------|---|
| 第一屆 | 李庭耀(隊長) | 營隊開路先鋒一肩扛起重任，從嚴厲標準化管理轉向生活的關懷，讓四週的時光雖艱辛但回味無窮。  |
| 第二屆 | 許易筑     | 成熟穩健，懂得行銷經營。  |
| 第三屆 | 周芷瑄(隊長) | 將團隊經營得相當成功。   |
|     | 董姿嫻、柯語安 | 善用其專長，用心帶領學生。   |
|     | 呂元瑄(隊長) | 人力少又有二位大哥級外籍志工，給了元瑄極大的挑戰，終究完成了任務。   |
| 第四屆 | 吳彥嬋     | 耿直善良的個性，雖然一開始和共事的團隊溝通上有障礙，經過一段時間謀合後亦建立深厚的情誼，在人際應對方面頗有成長。  |
|     | 葉松旻(隊長) | 擔任隊長，因第一次結合海外青年志工，在生活及課程上都出現些問題，隊長積極主動協調，讓兩個團隊達成各種共識，使各項問題都獲得解決，最後營隊就像一家人團結合作，發揮最大的成效，學校覺得辦得相當成功。 |
| 第五屆 | 陳昭蓉、鄭博容 | 用溫柔的力量改變孩子的學習。  |
|     | 劉啟漢(隊長) | 認真盡責的領導者，從溝通協調、運作管理到夥伴的生活照顧，都恰如其分。  |
|     | 蘇提(隊長)  | 有很好的協調能力，也能領導大家   |
|     | 王韶謙(隊長) | 擔任隊長職務領導有方，又能與 AID 的學員溝通良好，讓二隊的學員到最後都能合作愉快。   |
|     | 許博欽     | 常常會提出在帶隊中的問題來討論，不斷自我省思，並尋找解決的方法。  |



大部分被師長記得的志工為擔任隊長的職務，在整體溝通協調有很好的表現，能夠有效帶領團隊共同完成這一個月的挑戰。其中也不乏一些表現優異的組員讓師長們印象深刻，即使營隊結束一段時間，仍然讓師長的對他們深刻的印象。

統計資料顯示，有效領導在作業被志工提及的比重平均為 5%，排名最後；從發放的問卷了解如果志工會把關懷營的經歷寫進履歷表，28.9%(11 人)會寫入有效領導的內容，並有 11%(4 人)描述對自我最大收穫提到有效領導方面；國小師長 50%(4 人)認為志工參加完東海關懷營最大的收穫為有效領導。

(5) 國際接軌：東海關懷營透過與華裔青年英語營以及自行招募在國外讀書的志工，讓志工們與外國志工協同合作的過程中，不僅可以了解外國的人文、培養國際觀、更在生活中增強外語溝通能力並結交外國友人。

我覺得最大的學習收穫還是與華裔志工一起討論事情的時候，他們的思維讓我有很大衝擊性，以及在和華裔媒合課程時總會有許多的事情需要討論。(NO.99)

但也因為他們，讓我認識了好多熱情開朗的朋友，也能跟能跟其他人炫耀：我有八個國外朋友耶，感謝他們與我們相處的這兩個禮拜，希望未來還有時間能再相遇，一同分享喜怒哀樂。(NO.124)

營隊期間除了班上幾個天使寶寶外，AID (的女生)是我完全料想不到的收穫，有趣又活潑的加州女孩們完全不亞於 7 歲孩子們的可愛，讓人咧嘴大笑，開懷暢言。另一個好處是和 AID 朝夕相處的兩個星期，總像活在好萊屋電影裡，自然聽力也突飛猛進了！(NO.115)

統計資料顯示，有效領導被志工提及的比重平均為 11%，但從表 3-7 發現，從 2016 年開始有外國志工的加入，2017 與華裔青年英語營合作，在這三年國際接軌的收穫躍升至第三名，位於積極創新與團隊合作後；從發放的問卷了解如果志工會把關懷營的經歷寫進履歷表，31.6%(12 人)會寫到國際接軌的內容，並有 16%(6 人)描述對自我最大收穫提到國際接軌方面；國小師長 0%(0 人)認為志工參加完東海關懷營最大的收穫為國際接軌。

(6) 關懷社會：透過進到社區進行服務，讓志工了解、關懷社會的弱勢，並培養志工們願意替社會付出、貢獻的情操。

印象最深的是放學我們六個人一起去其中一個小朋友家，那個小朋友的家是建在山坡的鐵皮屋，家門前是一個很陡峭的階梯狀懸崖，附近還散落很多垃圾跟啤酒瓶罐，我也才真的意識到台灣真的很大，很多我們所看不到的角落有著很多我們需要關懷的對象。(NO.135)

付出的人反而會獲得，這並不再是一句我常在紙上看到的俚語，而是我真的親身經歷之後的感觸，這次的活動真的很累很辛苦，但如果回到當初，我仍然會做出相同的決定，因為這真的是一個很棒的生命歷程。(NO.4)

父親曾在我出發前跟我說過，在幫助他人的同時，其實也能夠幫助到自己。一個月過後，我能夠非常堅定的認同這句話。雖然並不是做了甚麼件大事情，但至少我認為能夠將這一個月所發生的經驗，思考後變成自己的一部份、而有所改變，對我來說就是最大的幫助了。(NO.70)

其實志工們願意來參加東海關懷營服務偏鄉國小的學生，就以經開始進行關懷，而真正進入到偏鄉，讓志工們了解社會弱勢的真實樣貌，並讓志工從服務他人來進行學習，更加深他們願意付出來關懷社會的情操。

統計資料分析，社會關懷被志工提及的比重平均為 19%，被志工提及的次數位居第三；從發放的問卷了解如果志工會把關懷營的經歷寫進履歷表，86.8%(33 人)會寫入社會關懷的要點，並有 26%(10 人) 描述對自我最大收穫提到社會關懷的能力。國小師長 100%(8 人)認為志工參加完東海關懷營最大的收穫之一為積極創新。

(7) 特殊收穫與經驗

一直被媽媽保護得很好的我，真的發現自己好多東西都不太會，奉獻了好多第一次，第一次這麼自力自強，第一次採菜，第一次煮菜，現採現煮，很新鮮很好玩，覺得特別甜美好吃，大家分工合作煮了一大桌的菜，看的吃的都很感動。(NO.3)

在這裡生活要自己手洗衣服、自己採買食材、自己備料、自己煮飯，很多生活上的事物都變成要「自己來」，沒有機器可以幫忙，學校附近也沒有店家，所以算是一個自我磨練的機會吧，幾乎90%的事情都要靠自己完成。(NO.36)

還有讓我印象深刻的是，我竟然要在結業式的表演站在第一排帶小朋友們跳舞，這在之前是難以想像的事情，也不知道為什麼就變成我帶領了。在這個營隊中我似乎變成了一個喜愛跳舞的人，這也是我難以想像的。(NO.113)

東海關懷營強調在服務期間，不僅上課期間活動的規劃與執行都要靠小組自己解決，下課後的生活晚餐等生活瑣事也皆需自行解決，因此於都市甚至國外長大的志工們，於偏鄉中進行服務會有很多第一次的經驗與收穫。

(8) 概念的收穫與領悟：志工於服務期間中會經歷各種經驗，從其中經驗進行反思可能會有不一樣的概念收穫與領悟。

我的領悟很簡單，不給對方時間去適應，而強加自我觀念於他人之上的，不論自私與否，可能都不能算是愛的表現。(NO.1)

經過這次的服務學習，體認到想像的美化、現實的落差，更加堅定自己大四要出校門到產業上實習，希望在畢業前真實的到工作崗位體驗這是否如自己想像的，是自己想要的工作。(NO.11)

經過這三週實際的參與，我初步了解了我的能耐，我踏出了這一步，我離當老師的目標更往前進了，就算仍未篤定未來的路，但現在開始已不是空想，我是真正活在其中，體驗當下，認真考慮下一次的行動。這個月，給我最大感受就是，如果我要成為老師，我想成為同時威嚴又具溫柔的那種老師。(NO.87)

我們會有先入為主的偏見，但是在你不認識那裡之前，一切都是陌生、未知的，你的想法也只是你自己的想法，並不代表甚麼。所以我認為在還沒認識某個人事物之前，都不要隨意地下定論，覺得要試著不要以自己的想法去斷定任何事。(NO.130)

經過一個月累積的服務學習，我覺得我學到的不只是看到小朋友如何展現天真孝順的一面，也進而反省自己有多久沒好好陪陪家中的爺爺奶奶阿公阿嬤，他們都是需要被關心被照顧的。

(9) 其他意見與建議：志工們也會根據他們參與完課程後的經驗，提供自己的意見與未來課程改進的建議。

對於本次的志工營因為有 AID 的加入所以顯得有些複雜，所以我希望東海主辦在明年考慮再跟 AID 合作應該有良好的溝通和計畫，這樣才能讓志工們更好發揮長處。(2017-UL)

我對東海關懷營的建議也是要做好準備，希望之後的團隊能儘早和國小以及 AID 聯繫，這樣能減少許多不必要的規劃，雖說計劃趕不上變化，教授也說你們的教案肯定是要改的，但是早點接觸就可以少些麻煩，何樂而不為呢。(2018-UK)

志工於不一樣的經驗反思出不一樣的體悟與收穫，包含對愛他人具體與正確的表現、對理想與現實的認識、了解自我的能力與不足、反省自己是否對加人也像對這些小朋友一樣的關懷與付出等各種不一樣的領悟。

學生問卷結果可以發現，所有參加過關懷營的志工如果讓他們重新選擇，仍會選擇參加，92.1%(35 人)選擇將參與東海關懷營的經歷寫入履歷表中；如果會將此經歷寫入履歷表，並且願意把這樣的經歷寫入履歷表，代表這段服務學習的經驗隊志工們是有幫助與收穫的。

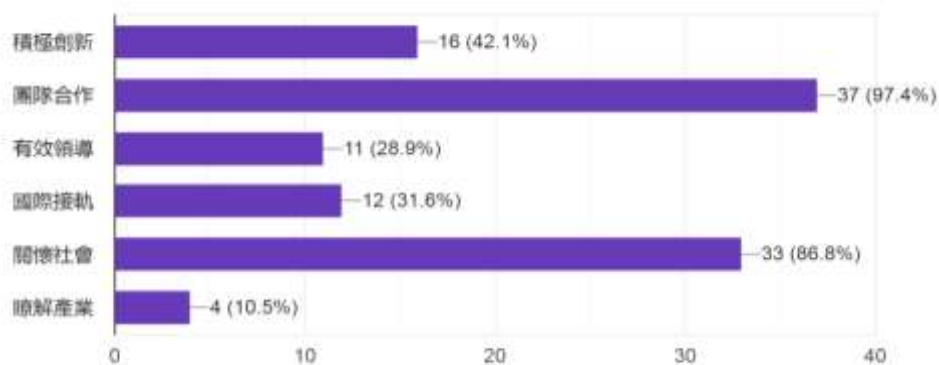


圖 3-2 如果您會將東海關懷營寫入履歷表，會納入哪一方面的內容？

圖 3-2 顯示，97.4%(37 人)會寫入團隊合作的內容，86.8%(33)人會寫入社會關懷的要點，42.1%(16 人)會提及積極創新的內容，31.6%(12 人)會寫到國際接軌，28.9%(11)寫入有效領導，最後為 10.5%(4 人)提及瞭解產業的內容。代表志工對各項能力的收或多寡。

問卷最後請志工描述東海關懷營對自我本身最大的影響，志工回答如下：

看到國小的小孩讓我回想到以前自己的想法跟他們的相似處，要如何處理小孩的問題及爭吵是非常需要思考的。畢竟對我們來說看似微不足道的事，對他們來說是極其重要的，甚至可能影響他們之後的價值觀。(NO.21)

*This camp has impacted me by letting me learn that not everyone have the same privileges as me, and that I should be grateful for everything I have. (NO.33)*

第一次的志工營隊讓我體驗了很多不同的新鮮事，其中團隊合作的經驗讓我印象深刻，瞭解到一個團隊需要怎麼運作才能擁有向心力並且有效地將活動辦好。(NO.41)

看到社會的需要並實際的替社會作出貢獻，培養自己的關懷心。(附錄 NO.46)

透過此活動讓我更認識了中寮以外，照顧小孩子們所得到的耐心細心以及跟華裔志工創造的美好回憶，也更讓我勇於和外國人開口說英文。(NO.28)

對未來職涯的探索，學習如何用不同的角度去看事情，學習解決問題的能力，領導力，團隊合作的精神。(NO.18)

東海關懷營對志工的影響非常多元，也正符合東海關懷營多元能力整合的策略，表 3-12 為作者將志工在問卷中描述對自我最大收獲進行分類，可以看到志工描述的重點，38 份回傳的問卷中，其中 39%(15 人)提到團隊合作，37%(14 人)提到積極創新的能力，26%(10 人)提到關懷社會，16%(6 人)提到國際接軌，11%(4 人)提到有效領導。

表 3-12 問卷收獲分類比重表

|        | 積極創新 | 團隊合作 | 有效領導 | 國際接軌 | 關懷社會 |
|--------|------|------|------|------|------|
| 次數     | 14   | 15   | 4    | 6    | 10   |
| 百分比(%) | 37%  | 39%  | 11%  | 16%  | 26%  |

透過協力單位問卷，了解圖 3-3 為國小師長認為志工參加完東海關懷營最大的收獲，100%(8 人)為團隊合作，100%(8 人)認為社會關懷的能力，62.5%(5 人)認為當地產業更加了解，50%(4 人)為有效領導，12.5%(1 人)為積極創新，國際接軌則為 0%。



圖 3-3 就您觀察而言，志工參加完東海關懷營最大的收獲為何？

(10) 財務

在財務層面，透過圖 3-4 可見對每位志工的平均支出越來越多，因為課程不斷創新與改進，其中主要的支出，乃是因為週末兩次的校外參訪行程，為了讓志工對當地更加了解，安排志工們到當地進行產業與文化的探索，因此花費逐期增加。

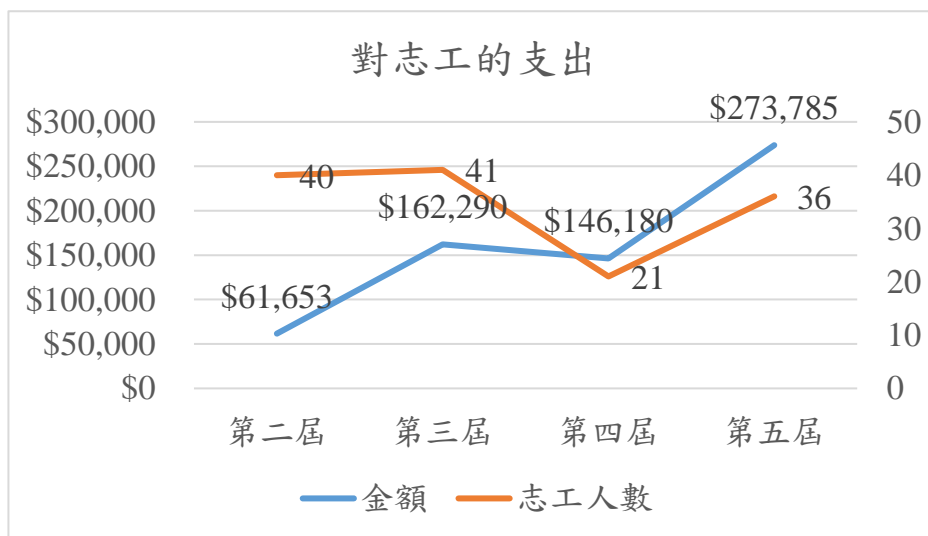


圖 3-4 對志工的財務支出

綜上所術，從週記、反思單、心得、學生以及師長的問卷皆可以看到志工們參加完營隊有著多元的收穫，作者將各項資料的收穫依照比重排序，如表 3-13 可以看出，團隊合作、社會關懷與積極創新是志工們在營隊中收穫最多的部分，不管在營隊期間繳交的作業內容，或是事後問卷調查的內容，都有著同樣的結論互相呼應。

表 3-13 收穫著重排序表

|      | 週記 | 反思單 | 心得 | 學生問卷 | 師長問卷 |
|------|----|-----|----|------|------|
| 專業訓練 | 4  | 6   | 6  | X    | X    |
| 積極創新 | 1  | 3   | 2  | 3    | 4    |
| 團隊合作 | 2  | 1   | 1  | 1    | 1    |
| 有效領導 | 6  | 5   | 5  | 5    | 3    |
| 國際接軌 | 5  | 4   | 4  | 4    | 5    |
| 社會關懷 | 3  | 2   | 2  | 2    | 1    |

除了衡量志工們的學習成效，透過服務學習課程協力單位回單衡量團隊的滿意度，表 3-14 包含第二屆至四屆共 16 份的回饋單。商管教育與服務學習課程受到協力國小的高度肯定，回饋的內容都落在非常同意與同意的得分。透過上述內容，可以加強志工在服務項目的完程度(63%)，以及志工在專業上的訓練及應用上(75%)。

表 3-14 服務學習課程協力單位回饋統整表

|     |                           | 非<br>常<br>同<br>意 | 同<br>意 | 沒<br>有<br>意<br>見 | 不<br>同<br>意 | 非<br>常<br>不<br>同<br>意 |
|-----|---------------------------|------------------|--------|------------------|-------------|-----------------------|
|     |                           | 5                | 4      | 3                | 2           | 1                     |
| 1.  | 我認為雙方是在平等、互惠的基礎上進行合作      | 94%              | 6%     |                  |             |                       |
| 2.  | 服務者與被服務者雙方的需求，是透過溝通協調而確定的 | 94%              | 6%     |                  |             |                       |
| 3.  | 我瞭解學生在這次的服務學習課程中的學習目標     | 94%              | 6%     |                  |             |                       |
| 4.  | 我盡到協助學生完成服務的承諾            | 81%              | 19%    |                  |             |                       |
| 5.  | 學生能尊重機構的目標及規範，配合機構要求進行服務  | 81%              | 19%    |                  |             |                       |
| 6.  | 學生能完成與機構協議之服務項目           | 63%              | 37%    |                  |             |                       |
| 7.  | 學生在服務過程中，能運用所學（專業）知識      | 75%              | 25%    |                  |             |                       |
| 8.  | 整體而言，學生服務成果的品質是良好的        | 88%              | 12%    |                  |             |                       |
| 9.  | 我認為學生在這次服務活動中是有學習成效的      | 88%              | 12%    |                  |             |                       |
| 10. | 這次合作對本機構（或社區）提供了實質有效的幫助   | 94%              | 6%     |                  |             |                       |
| 11. | 合作過程中，有暢通的聯繫管道可以反映問題      | 94%              | 6%     |                  |             |                       |
| 12. | 我願意繼續與東海大學的服務學習課程合作       | 94%              | 6%     |                  |             |                       |
| 13. | 我願意推薦給其他有服務需求的機構與東海大學合作   | 100%             | 0%     |                  |             |                       |

最後透過訪談廖奶奶與陳建志校長，詢問針對團隊的組成以及志工在哪方面的能力還有待加強，以下回應：



團隊組成越來越多元，最年來也有更多的國高中生加入。成員多元化是件好事，但也要稍微控制一下比例，畢竟年紀較小的國高中生在觀念與行為上有時候較不是那麼成熟，有時候也需要他人關懷。建議在志工的篩選時，應該控制一下組成的比例，年齡稍長的大學生比重多一點，才不用讓團隊又要關心學生，有時候也要關心年紀較小的組員，導致力不從心。(訪談-陳建志校長)

有一次志工帶著學生進到需要拖鞋的視聽教室，在門口鞋子擺放雜亂無章，這邊一隻，那裡一隻，奶奶我就在門口幫志工與學生把鞋子一雙雙撿好擺放整齊。(訪談-廖奶奶)

志工們在寢室整潔的維持不佳，由於住的地方是幼稚園教室，東西隨意擺放容易讓人有不好的觀感，而且有時會志工常常忘記要隨手關燈，在學校設備上的使用沒有固定人員進行巡視與檢查。(訪談-陳建志校長)

訪談結果指出，志工組成越來越多元，有著外國人與國高中生的加入但因此團隊組成的需要有更謹慎的安排。志工們雖然在各項能力皆有收獲與成長，但在最基本的生活禮儀與習慣，常常忽略其重要性，沒有成為學生的好榜樣，因此在這方面也可以有更進一步的規範。

### 三、教師

在教師的部分，不僅有開設這門服務學習課程的許恩得教授，也邀請社會上有經驗的人士來教導學生，包含促成營隊成立的廖修霖以及一直大力支持此課程的楊秋明執行長；此外從第二屆開始，採用系統化的訓練：由被服務國小的校長與老師來訓練團隊，與當地國小教師做結合。邀請這些當地學校的教師針對各個國小特色、環境與週遭生活機能進行簡單的介紹，讓團隊對即將要服務的國小有著簡略的了解，並透過課程教導志工們服務學習課程所需具備的專業與能力，以利團隊之後的課程設計及在國小生活所需的準備，當地國小的教師在營隊期間也會照顧予協助團隊在學校的生活與教學準備，在生活用品、教學材料的採買皆有這些教師們的熱心幫助，讓團隊在國小可以舒適的生活且安心的準備教案。教師們在服務結束後，還會舉辦檢討會來針對此次的服務學習課程進行討論與改進，讓課程不斷進步。

### 1. 教師引導團隊，關懷學生

教師在平常與學生是最親密的，熟悉學生上課的所有情況，但在營隊期間，教師與學生卻不會有直接的互動，而是在一旁輔導團隊，告知一些關於學生的平常的情況，指導團隊如何處理在學校遇到的學生問題，在一旁默默的關心學生的學習狀況。

### 2. 教師參與團隊培訓

教師除了透過課程教導團隊們於暑期服務所需具備的知識與技能，更於服務期間，安排團隊的生活起居並幫忙採買生活語教學用品，甚至對課程中做出適當的協助與安排，也因為有教師的付出與照顧，讓團隊們在營隊期間內於生活、教學中都可以順利進行。當團隊對於教學有任何問題，教師也會給予幫助，輔導團隊如何解決學生的問題，讓團隊們可以繼續完成接下來的任務。

### 3. 教師依據小學特色，設計課程

培訓課程係為教師根據團隊的需求，設計出一連串多元的課程(表 3-15)，好讓團隊對當地國小的環境、特色與學生有更進一步的了解，培養團隊於服務期間所需具備的能力，因此教師是在設計課程上不可或缺的重要人物。

### 4. 教師引薦團隊家庭訪問對象

教師透過對學生家庭的了解，提供團隊們適合做家庭訪問的對象，讓團隊們得以順利地陪伴學生回到家中進行家庭訪問。

*家庭訪問的學生對象是由校長推薦，當天也是由校長帶著我們一起到學生家中，讓我們得以體驗到學生家庭的生活。(訪談-2018 ul 江佩珊)*

## 5. 教師推薦社區服務學習地點

當學生要安排社區的服務學習活動時，通常會詢問教師當地適合此類的活動地點，教師也會根據對當地社區的了解，提供團對一些意見，為社區與團隊搭建彼此聯繫的橋梁。

第一到三節課全體學生與志工一起由學校老師帶領至永康國小附近的日月洞進行服務學習，具體活動就是根據班級檢垃圾。(20180718 永康國小每日工作紀錄)



## 6. 績效衡量

教師屬於學習與成長層面的衡量。目的在於瞭解有哪些教師來對團隊進行授課，以及團隊對教師上課的反應與回饋衡量教師，最後了解教師對所付出的貢獻與努力。

表 3-15 教師與開設的課程

| 教師  | 任職           | 第二屆                | 第三屆               | 第四屆         | 第五屆             |
|-----|--------------|--------------------|-------------------|-------------|-----------------|
| 許恩得 | 東海大學會計系教授    | 商管教育與服務學習          | 社會服務導論            | 服務學習的精神與能力  | 服務學習的精神與能力      |
|     |              | 社會服務的思維與動力         |                   | 服務學習綜合研討    | 服務學習綜合研討        |
| 廖修霖 | 瀧林書齋負責人      | 理想的實踐者：會計系暑期志工營    | 理想的實踐者            | 推動偏鄉教育經驗談   | 推動偏鄉教育經驗談       |
| 楊秋明 | 順安醫院醫務執行長    | 挑戰極限：超越自我生命的疆界     |                   | 邁向實踐公益之路    | 在崎嶇多變的環境中學      |
| 王坤愉 | 漳平溪文化藝術協會執行長 | 中寮自人生態與人文歷史        |                   |             | 中寮石譜-雅石天堂、化石的聖地 |
| 田志順 | 廣福國小校長       | 〈柑願〉的故事：農村產業轉型與發展  | 〈柑願〉的故事：農村產業轉型與發展 |             |                 |
| 王政忠 | 爽文國中主任       | Power to Turn Over |                   |             |                 |
| 唐有慶 | 清水國小校長       | 正向 123 與創意教學       | 教案設計、輔導與發表        |             |                 |
| 林麗敏 | 清水國小老師       | 如何處理學生情緒問題與意外事故    | 偏鄉教學與服務之思考引導      |             |                 |
| 陳桂玲 | 清水國小老師       | 如何處理學生情緒問題與意外事故    |                   |             |                 |
| 林宜城 | 漳興國小校長       | 數字好好玩-建構式數學教學      |                   | 數學創意教學法：玩數學 | 數學創新教學法         |

表 3-13 教師與開設的課程(續)

| 教師  | 任職           | 第二屆 | 第三屆                 | 第四屆           | 第五屆                |
|-----|--------------|-----|---------------------|---------------|--------------------|
| 白宇心 | 專任助理         |     | 社會服務之紀錄方法           |               |                    |
| 高誼婷 | 永康國小主任       |     | 改變的起點～偏鄉小校課程轉型之歷程   |               | 偏鄉學校結合社區資源融合多元學習   |
| 葉兆祺 | 永樂國小校長       |     | 翻轉教育·從心開始           |               |                    |
| 林松輝 | 爽文國小主任       |     | 山村猶有讀書聲：從特色課程談小校競爭力 |               |                    |
| 吳元銘 | 永樂國小主任       |     | 偏鄉教學與服務之思考引導        | 學校與社區之連結模式    |                    |
| 施學佳 | 廣福國小代理校長     |     |                     | 學校與產業之結合模式    | 學校與產業之結合模式         |
| 鄭仁斌 | 永康國小護理師      |     |                     | 校園常見意外事件及外傷處理 | 校園常見意外事件及外傷處理      |
| 林宗翰 | 爽文國小主任       |     |                     | 如何培育偏鄉學生的競爭力  | 如何培育偏鄉學生的競爭力       |
| 蔣小梅 | 森優生態實驗教育學校校長 |     |                     |               | 如何幫孩子們開一扇窗         |
| 陳權滿 | 港坪國小老師       |     |                     |               | 穿越圍牆的愛-融合教育模式的服務學習 |
| 陳嘉城 | 中寮國小教導主任     |     |                     |               | 趣味科學遊戲             |
| 劉永健 | 永樂國小校長       |     |                     |               | 學生次級文化與學習成效        |
| 林璟岑 | 豐邑機構設計處設計師   |     |                     |               | 舞動豐藝               |

四年來共邀請 23 位不同領域且課程內容有趣生動的講師來對團隊進行培訓(如上表 3-15)。發現這些教師的組成多為當地國小的教師，符合系統化訓練的制度。此外更透過課程問卷來對教師進行評分與回饋：

表 3-16 教師滿意度

| 第四屆                    |                      | 第五屆                         |     |
|------------------------|----------------------|-----------------------------|-----|
| 教師(課程)                 | 滿意度<br>(非常同意+同意)的百分比 | 問卷                          | 滿意度 |
| 許恩得<br>(服務學習的精神與能力)    | 73%                  | 許恩得<br>(服務學習的精神與能力)         | 70% |
| 廖修霖<br>(推動偏鄉教育經驗談)     | 86%                  | 廖修霖<br>(推動偏鄉教育經驗談)          | 77% |
| 楊秋明<br>(邁向實踐公益之路)      | 82%                  | 楊秋明<br>(在崎嶇多變的環境中學習)        | 83% |
| 鄭仁斌<br>(校園常見意外事件及外傷處理) | 82%                  | 鄭仁斌<br>(校園常見意外事件及外傷處理)      | 90% |
| 林宜城<br>(數學創新教學法：玩數學)   | 77%                  | 高誼婷<br>(偏鄉學校結合社區資源融合多元學習課程) | 67% |
| 吳元銘<br>(學校與社區之結合模式)    | 59%                  | 林宜城<br>(數學創新教學法：玩數學)        | 53% |
| 施學佳<br>(學校與產業之結合模式)    | 59%                  | 劉永健<br>(學生次級文化與學習成效)        | 57% |
| 林宗翰<br>(如何培育偏鄉學生的競爭力)  | 82%                  | 施學佳<br>(學校與產業之結合模式)         | 50% |
|                        |                      | 林宗翰<br>(如何培育偏鄉學生的競爭力)       | 77% |
|                        |                      | 陳嘉城<br>(趣味科學遊戲)             | 87% |
|                        |                      | 林璟岑<br>(舞動豐邑)               | 37% |
|                        |                      | 王坤愉<br>(中寮石譜-雅石的天堂、化石的聖地)   | 53% |

課程問卷中，除了以量表衡量對教師的滿意度，更透過文字敘述對教師進行回饋與建議：

中寮國小嘉成主任帶來的科學實驗，相當吸引大家的眼球耳目且內容生動很吸引大家嘗試。(PY5-4)

本週印象最深刻的課程是如何培育偏鄉學生的競爭力。這堂課的林宗翰老師幽默風趣，有別於其他課程，讓我們實際操作，以一顆不規則形狀的球進行遊戲。我們這組兩種玩法雖然都沒有成功，但是討論即進行的過程卻很有趣，大家不會互相責怪，而是一直想方法，一直嘗試，合作是團隊中很重要的。(PY5-5)

印象最深的是校園常見意外事件及外傷處理，因為鄭仁斌護理師的親切幽默以及他的搭檔安東尼。(PY5-6)

除了學生對教師的評量，教師們也會協力單位回饋單、營前會議、事後檢討會等方式來對提出各項意見與建議：

營隊開始前宜規劃教導學生學校核銷的相關程序，以免因不清楚核銷流程，而導致核銷上的困擾。(2018 協力單位回饋單)

營隊開始前的訓練，建議可以減少各校講座的時間，而把多出來的時間供志工們課程討論使用，以培養團隊的共識及向心力，讓課程的規劃更完善。(2018 協力單位回饋單)

以下為第五屆檢討會會議紀錄的部分內容：

## (二) 課程類問題：

案由一：目前課程主題較為零散，無法深入教學(永康)

說明：目前課程規劃有烹飪、運動、美勞、歌謠、語文、數學、服務、遊戲等課程，但各自獨立設計較為零碎。

決議：1.擬由東海設定年度主題，透過AID輔導員告知AID志工。

2.採混齡上課。

3.將歷屆教案放在網站上，供志工參考。

4.規定上午統一講英語，下午統一講國語，使雙方志工互相學習語言。

總上所述，教師的組成多為當地國小的教師。透過志工們對教師的評分與回饋，了解志工對每位教師上課的反應與意見，志工們普遍對於上課較幽默風趣、課程中會與志工有互動的教師印象與滿意度較高。在往後也會安排志工反應較好的教師來進行培訓課程。此外，教師在教學現場雖然不直接參與，只在一旁進行輔導與協助，但卻是此課程的幕後功臣，在課程開始前與結束後皆會不斷進行開會與討論，讓商管教育與服務學習課程能不斷改善與進步。

#### 四、課程

商管教育與服務學習課程，根據服務學習協同合作的特色，從第二屆開始，課程培訓採用系統化的訓練：「由被服務者來訓練要參與營隊的志工」的模式，由計畫主持人許恩得教授、營隊推動人廖修霖夫婦、被服務國小的教師們、歷屆的隊長分享(第四屆開始)來對團隊進行培訓，四年來共安排 43 堂多元的課程來訓練團隊，表 3-17 為四年來所安排的培訓課程與類別：

表 3-17 培訓課程分類表

| 培訓課程      | 第二屆               | 第三屆         | 第四屆        | 第五屆                    |
|-----------|-------------------|-------------|------------|------------------------|
| 商管教育      | 商管教育與服務學習         | 破冰遊戲：培訓課程介紹 |            | 破冰遊戲與團康活動，隊長選拔         |
|           | 數字真的會說話：會計實務應用(一) |             |            | 培訓課程介紹                 |
| 服務學習與社會關懷 | 理想的實踐者：會計系暑期志工營   | 理想的實踐者      | 服務學習的精神與能力 | 如何幫孩子們開一扇窗             |
|           | 挑戰極限：超越自我生命的疆界    | 社會服務導論      | 邁向實踐公益之路   | 穿越圍牆的愛-融合教育模式的服務學習     |
|           | 社會服務的思維與動力        | 社會服務之紀錄方法   | 服務學習綜合研討   | 服務學習的精神與能力             |
|           |                   |             |            | 服務學習綜合研討<br>在崎嶇多變的環境中學 |



表 3-16 培訓課程分類表(續)

| 培訓課程      | 第二屆                | 第三屆                 | 第四屆               | 第五屆               |
|-----------|--------------------|---------------------|-------------------|-------------------|
| 社區與產業     | 中寮自人生態與人文歷史        | 〈柑願〉的故事：農村產業轉型與發展   | 學校與社區之連結模式        | 中寮石譜-雅石天堂、化石的聖地   |
|           | 〈柑願〉的故事：農村產業轉型與發展  |                     | 學校與產業之結合模式        | 學校與產業之結合模式        |
| 偏鄉教育      | Power to Turn Over | 改變的起點～偏鄉小校課程轉型之歷程   | 推動偏鄉教育經驗談         | 推動偏鄉教育經驗談         |
|           |                    | 翻轉教育·從心開始           | 如何培育偏鄉學生的競爭力      | 偏鄉學校結合社區資源融合多元學習  |
|           |                    | 山村猶有讀書聲：從特色課程談小校競爭力 |                   |                   |
|           |                    | 偏鄉教學與服務之思考引導        |                   |                   |
| 教案設計與教學技巧 | 正向 123 與創意教學       | 透過創意教學帶好每個孩子        | 歷屆志工隊長/副隊長經驗分享與交流 | 歷屆志工隊長/副隊長經驗分享及交流 |
|           | 如何處理學生情緒問題與意外事故    | 教案設計、輔導與發表          | 數學創意教學法：玩數學       | 數學創新教學法           |
|           | 數字好好玩-建構式數學教學      |                     | 校園常見意外事件及外傷處理     | 趣味科學遊戲            |
|           |                    |                     | 教案設計與教案輔導         | 學生次級文化與學習成效       |
|           |                    |                     |                   | 如何培育偏鄉學生的競爭力      |
|           |                    |                     |                   | 教案設計與討論           |
|           |                    |                     |                   | 校園常見意外事件及外傷處理     |

1. 商管教育：以商管教育的方式向團隊分享成功法則的四個步驟：「想做、去做、做成、分享」四個步驟，透過觀察外部環境的需要，了解自己的資源與強項來設定目標，培養自己的能力並持之以恆的朝著目標邁進。並結合商學會計的概念，讓志工了解如何編製一張自己的資產負債表，將專業學科靈活應用在生活上。
2. 服務學習與社會關懷：讓團隊了解服務學習的理念以及東海關懷營創立的緣由，教師分享他們推動偏鄉教育的故事，激勵團隊為他人服務的心，也讓志工們思考在接下來服務的過程中，自己該付出什麼與想要從中學習到什麼。
3. 社區與產業：讓團隊了解中寮當地的環境、特色與困境，中寮鄉在地居民以務農維生，在目前的經濟環境下，傳統農業已無法為農民帶來可觀收入，面臨這樣的挑戰下，了解農村產業該如何轉型與發展。
4. 偏鄉教育創新：各校教師講述各自學校的環境與特色，以及在面臨教育資源缺乏與困境的狀況，師長們是如何利用教育創新的方式，將課程與在地文化融合，培養學生多元的才藝來培養偏鄉國小的特色與競爭力，並透過這類的課程，讓團隊了解學生的特質以利之後設計課程的方向。
5. 教案設計與教學技巧：講授一些創意教學的方法，學習與國小學生互動的技巧與心理準備，如何應付學生情緒問題與意外事故的處理，並安排歷屆志工進行分享之前服務的經驗，使團隊更加了解於服務期間會遇到的真實經驗與挑戰，讓團隊可以應用在課程設計當中。此外更開設教案發表與輔導課程，團隊可以與師長們討論並設計出適合學生的課程，並於設計完成的隔天進行教案發表，訓練志工們上台報告的能力，師長們也會針對各組教案給予意見，各組也可以參考其他組的優點與缺點進行教案的改進。

1. 依據偏鄉學生特質之培訓課程

表 3-18 與學生連結之課程

| 第二屆                | 第三屆                 | 第四屆           | 第五屆                |
|--------------------|---------------------|---------------|--------------------|
| 正向 123 與創意教學       | 透過創意教學帶好每個孩子        | 數學創意教學法：玩數學   | 如何幫孩子們開一扇窗         |
| 數字好好玩-建構式數學教學      | 改變的起點～偏鄉小校課程轉型之歷程   | 如何培育偏鄉學生的競爭力  | 穿越圍牆的愛-融合教育模式的服務學習 |
| 如何處理學生情緒問題與意外事故    | 翻轉教育·從心開始           | 推動偏鄉教育經驗談     | 數學創新教學法            |
| Power to Turn Over | 山村猶有讀書聲：從特色課程談小校競爭力 | 校園常見意外事件及外傷處理 | 趣味科學遊戲             |
| 理想的實踐者：會計系暑期志工營    | 理想的實踐者              |               | 推動偏鄉教育經驗談          |
|                    |                     |               | 如何培育偏鄉學生的競爭力       |
|                    |                     |               | 校園常見意外事件及外傷處理      |

表 3-18 是與偏鄉學生相關的課程，內容中包含學校與教師是如何在弱勢的偏鄉中運用當地的資源進行教育創新來培養學生的競爭力，如何透過了解學生的興趣進行有趣的課程安排，以及一些學校教育現場常見的突發事件及處理手法，透過這些課程讓團隊對偏鄉學生能更加了解。

## 2. 建立團隊服務學習觀念之課程

表 3-19 與團隊連結之課程

| 第二屆               | 第三屆          | 第四屆               | 第五屆               |
|-------------------|--------------|-------------------|-------------------|
| 挑戰極限：超越自我生命的疆界    | 破冰遊戲：培訓課程介紹  | 服務學習的精神與能力        | 破冰遊戲與團康活動，隊長選拔    |
| 社會服務的思維與動力        | 偏鄉教學與服務之思考引導 | 邁向實踐公益之路          | 培訓課程介紹            |
| 商管教育與服務學習         | 社會服務導論       | 服務學習綜合研討          | 服務學習的精神與能力        |
| 數字真的會說話：會計實務應用(一) | 社會服務之紀錄方法    | 歷屆志工隊長/副隊長經驗分享與交流 | 服務學習綜合研討          |
|                   | 教案設計、輔導與發表   | 教案設計與教案輔導         | 學生次級文化與學習成效       |
|                   |              |                   | 在崎嶇多變的環境中學        |
|                   |              |                   | 教案設計與討論           |
|                   |              |                   | 歷屆志工隊長/副隊長經驗分享及交流 |

表 3-19 是為團隊專門開課的課程，內容主要是讓團隊了解服務學習與社會關懷的精神，對他們即將要做的服務學習課程有著更進一步的了解，並透過這類課程讓團隊可以將專業應用在實務，給予團隊教案設計及營對生活方面上的輔導與意見。

## 3. 教師設計多元培訓課程

培訓課程係教師為了讓團隊對當地國小的環境、特色與學生有更進一步的了解，培養團隊於服務期間所需具備的能力而設計的多元課程(表 3-15)，因此教師與課程的連結密不可分。

#### 4. 團隊缺乏家庭訪談能力

在課程的安排中並沒有與家庭連結的內容，學生在進行家庭訪問缺乏專業訪談能力，因此建議可以考慮增設一些關於如何做家庭訪問的一些課程，讓團隊更了解如何設計與安排家庭訪問的活動。

#### 5. 深化團隊對社區了解之課程

表 3-20 與社區連結之課程

| 第二屆                       | 第三屆                       | 第四屆            | 第五屆                  |
|---------------------------|---------------------------|----------------|----------------------|
| 〈柑願〉的故事：<br>農村產業轉型與<br>發展 | 〈柑願〉的故事：<br>農村產業轉型與<br>發展 | 學校與社區之連結<br>模式 | 偏鄉學校結合社區資<br>源融合多元學習 |
| 中寮自人生態與<br>人文歷史           |                           | 學校與產業之結合<br>模式 | 中寮石譜-雅石天堂、<br>化石的聖地  |
|                           |                           |                | 學校與產業之結合模<br>式       |

表 3-20 為有關當地社區環境與產業相關的課程，這類的課程與社區做連結，讓團隊對服務當地的社區能夠有所了解，包含當地的人文歷史、農村產業與社區法展等內容，方便團隊將在地特色融入教案設計當中。

## 6. 績效衡量

課程績效屬於內部流程構面。目的是了解學生對哪方面的課程反應較好以及其原因。

表 3-21 課程滿意度

| 第四屆           |                      | 第五屆                |     |
|---------------|----------------------|--------------------|-----|
| 課程            | 滿意度<br>(非常同意+同意)的百分比 | 問卷                 | 滿意度 |
| <b>整體課程</b>   |                      | <b>整體課程</b>        |     |
| 1. 本週課程安排順序   | 64%                  | 1. 本週課程安排順序。       | 27% |
| 2. 每堂課程的時間    | 64%                  | 2. 每堂課程的時間。        | 37% |
| 3. 本週教室的安排    | 86%                  | 3. 本週教室的安排         | 80% |
| 4. 課程的內容      | 73%                  | 4. 課程的內容           | 33% |
| 服務學習的精神與能力    | 68%                  | 服務學習的精神與能力         | 63% |
| 推動偏鄉教育經驗談     | 91%                  | 推動偏鄉教育經驗談          | 83% |
| 邁向實踐公益之路      | 86%                  | 在崎嶇多變的環境中學習        | 77% |
| 校園常見意外事件及外傷處理 | 82%                  | 校園常見意外事件及外傷處理      | 93% |
| 如何設計有創意的課程    | 86%                  | 偏鄉學校結合社區資源融合多元學習課程 | 60% |
| 數學創新教學法：玩數學   | 82%                  | 數學創新教學法：玩數學        | 73% |
| 學校與社區之結合模式    | 64%                  | 學生次級文化與學習成效        | 57% |
| 學校與產業之結合模式    | 64%                  | 學校與產業之結合模式         | 43% |
| 如何培育偏鄉學生的競爭力  | 82%                  | 如何培育偏鄉學生的競爭力       | 73% |
|               |                      | 中寮石譜-雅石的天堂、化石的聖地   | 50% |
|               |                      | 趣味科學遊戲             | 90% |
|               |                      | 舞動豐邑               | 33% |

於第四屆開始讓志工們在培訓週後，填寫培訓週的課程問卷，對培訓課程進行衡量(如表 3-21)。

此外也透過課程問卷也會讓志工舉出印象最深刻的課程以及其他的建議，了解志工們對培訓課程內容的看法：

如何培育偏鄉學生的競爭力與趣味科學遊戲，第一個是因為是由爽文國小主任來演講，所以特別認真，而林主任也是唯一一個在上課中讓全體學生離開座位，到下面進行小活動的講師，所以印象特別深刻。而趣味科學是因為內容本身很有趣，加上講師講話也非常幽默，課堂上笑聲連連，所以也特別有印象。(PY5-1)

我個人的看法是，我覺得雖然豐邑建設的那一場演講講得很好，但是我不太了解安排那一場演講的意義是什麼，因為我覺得演講的主題與我們大家來到這裡的目的有點落差。(PY5-2)

覺得有些課程並不能對我們討論教案有太多實質的幫助，而且也變成我們太制式化的一直在下面聽講師上課，感覺總體的幫助不大，請各校老師演講時希望可以盡量早點，而不是到培訓最後一天我們才能和校方接觸。然後覺得因為一直在上課，所以其實除了自己組的夥伴外，對其他學校的人都不太熟悉，覺得可以安排一些活動，讓彼此更加熟悉。(PY5-3)

透過課程問卷的衡量，發現志工對如何透過創新且有趣的教學方式來對學生設計課程的相關內容滿意度較高，這類課程可以有效幫助團隊設計教案及實際的教學。根據志工們的回饋，在近年課程安排的重點著重在課程設計與教學技巧方面，且安排更多時間讓團隊與當地教師做連結，希望讓團隊可以在進到實際社區服務前做好完善的準備。

## 五、家庭

在營隊期間中，團隊們也對當地學生的家庭進行了解與關懷，有團隊自行安排活動，跟著家庭較弱勢的學生一起回家，進行家庭訪問以了解普遍偏鄉學生的家庭情況，透過這樣的活動讓團隊了解到貧困學生是如何在那艱苦的環境中生活並對學生的影響，培養志工同理心與社會關懷的能力。

## 1. 家庭對學生學習狀況之參與

邀請學生家庭成員參加活動始業式與結業式，加強家庭對學生在校活動的參與，使家庭與學生的關係與互動更為緊密。

## 2. 團隊進行家庭訪視

在營隊期間，有些團隊安排深入到學生家庭進行家庭訪問，透過家庭訪問了解普遍偏鄉學生的家庭情況，並關心學生的生活環境與學習狀況，透過這樣的安排讓家庭認同團隊。

## 3. 教師串連家庭與團隊

教師為團隊與家庭搭建橋梁，推薦當地家庭讓團隊跟著學生回家進行家庭訪問，甚至親自帶著團隊進到學生家中。

## 4. 家庭之角色並未納入課程設計

目前課程並無探討原生家庭與學生之關係，導致團隊服務學生時，易忽略家庭對學生行為之影響，此項也是未來可改進的方向之一。

## 5. 透過家庭參與社區

社區是由每一個單一家庭所組成。團隊透過對當地家庭的了解，認識整個社區樣貌，包含人口組成、經濟與農業等特點。例：團隊們透過家庭訪視，了解當地居民多以務農維生，其中以蕉農為大宗。團隊與蕉農家庭合作，教導學生製作香蕉料理，並與當地老人協會分享香蕉產品，連結社區(如圖 3-5)。



## 蕉點關注



目的：

- (一)讓孩子能更了解家鄉特產
- (二)回饋社區
- (三)熟悉一個產品的製作流程

流程：

- (一)與當地香蕉農合作 讓他們了解香蕉的生長和加工過程
- (二)製作香蕉料理 並學習包裝
- (三)將成品與社區的老人協會分享
- (四)以畫海報及拍攝影片至FB粉絲專頁的網路介紹方式

圖 3-5 服務學習活動-蕉點關注

### 6. 績效衡量

在家庭方面，屬於顧客層面的衡量。歷年來有著兩組學生跟著學生回到家中做家庭訪問，團隊透過週記分享家庭訪問後的心得：

這週末我們還受邀到了其中一位小孩的家中作客，他們家的生活和我平常在家的生活非常不同，原來山上的人家的生活方式是如此的純樸，雖然純樸但依舊溫暖，家庭和樂。(w-2018-ul)

然而在衡量中，發現缺少與學生家庭的連結，但透過教師的回饋中，有著以下回饋：

學校孩子在漫長的暑假中，因長達四週的營隊安排，不但解決家長無法照顧孩子的困境，更讓孩子學習不中斷，透過多元課程安排，學習內容豐富。(F-NO.3)

在家庭方面，偏鄉家庭普遍貧窮與弱勢，大都靠著務農為生，但卻是個純

樸、溫暖且和樂的家庭。而此課程也有效減輕在暑假期間家長無法照顧學生的困境，學生在能在學校有著穩定的生活作息，家長也更放心的把小孩子教給學校來管理，使得學校教育受到家長的肯定。

## 六、社區

商管教育與服務學習課程不僅關懷小學生，也關懷服務當地的社區。要求團隊至少安排一次服務學習活動，帶領小學生進到社區進行參訪或服務，與當地社區做連結。在第六屆設立輔導長的職務，由過往參與過此課程的志工擔任，輔導長不僅成為團隊的顧問，提供團隊在營隊事物上的建議，更希望輔導長真實進入到社區進行產業的盤點與調查，了解當地社區發展的優勢、劣勢與發展的可能與困境，並提出發展當地發展的方向，並廣邀產官學等多方人士共聚中寮，聆聽兩位輔導長針對當地產業調查的簡報，藉此機會共同討論並針對當地社區發展提出建議與方向，期望藉此對當地社區進行更進一步的關懷與幫助。

### 1. 學生從事社區服務

團隊安排在地學生進入社區進行服務學習(表 3-22)，透過對社區的付出與貢獻，培養學生在地認同感與社會關懷的精神。

### 2. 提升團隊對社區人文之瞭解

在營隊週末安排團隊進行產業與文化的探索，進行在地進行參訪，讓團隊可以對當地社區的環境與文化有更進一步的認識與了解(表 3-5)。

### 3. 教師推薦社區服務地點

透過教師與社區的認識與連結，教師得以推薦團隊到當地社區適合的地點，帶領學生進行服務學習活動。

### 4. 透過課程認識社區

在培訓週安排有關當地社區環境與產業相關的課程(如表 3-20)，這類的課程連結社區，讓團隊們對服務當地的社區能夠有所了解，包含當地的人文歷史、農村產業與社區法展等內容，方便團隊將在替特色融入教案設計當中。

#### 5. 從社區服務活動影響家庭

團隊帶領學生進行服務學習活動(如圖 3-5)，讓社區看到學生與團隊的付出與貢獻，也更加肯定此服務學習課程，讓當地家庭更加願意送學生參加此服務學習課程。



## 6. 績效衡量

在社區方面，屬於顧客層面的衡量。目的是衡量團隊對社區的連結與貢獻。

表 3-22 歷屆社區服務與參訪活動

| 活動類別   | 第二屆                     | 第三屆                    | 第四屆               | 第五屆        |
|--------|-------------------------|------------------------|-------------------|------------|
| 關懷長者   | 表演給社區的老人看，還替他們捶背、教他們英文  | 警察局參觀，體驗反毒反菸反霸凌的課程。    | 到龍眼林協會老人進行拜訪與服務活動 |            |
|        | 各班準備表演，到社區老人集會的地方表演給老人看 | 關懷社區老人，陪伴他們，並分享快樂開朗的心。 | 關懷老人課程            |            |
|        |                         | 製作馬芬蛋糕送給社區老人。          |                   |            |
|        |                         | 表演給老人看，和老人共讀，教老人折紙和畫畫等 |                   |            |
| 社區環境維護 | 清掃校外河堤旁邊的公園             | 清理社區街道                 | 淨山、爬日月洞           | 淨山、爬日月洞    |
|        | 到龍眼林老人協會幫忙農地除草          | 淨山、爬日月洞                |                   |            |
|        | 校內拔草活動                  |                        |                   |            |
| 社區參訪   | 帶孩子外出到有機農場體驗農夫的辛勞。      | 去蜂國養蜂莊園參訪，讓學童繪畫蜂箱      | 蕉農解說              | 到山國農場參訪    |
|        |                         | 消防局的觀摩，學習救人與自救的方法。     | 去天恩宮參觀            | 養蜂場參訪      |
|        |                         | 邀請南投縣消防隊來學校實地教學。       |                   |            |
| 家庭訪問   |                         |                        |                   | 被邀請到小朋友家作客 |

如表 3-22 顯示四年來團隊共安排 24 次不同類型的社區活動，發現大多的社區學習活動集中在關懷長者與社區環境類別，透過這樣服務學習的活動，學生也能從中培養樂於助人與社會關懷的情操。(附錄二)

然而，在第四、第五屆服務學習活動的次數變的較少，因此建議往後課程培訓時，要再次提醒團隊在課程期間至少安排一次服務學習活動。

此外，透過兩位輔導長劉啟漢與楊博惇對中寮產業現況調查對當地社區進行更深入的了解。劉啟漢針對中寮鄉的地理、人口、所得、教育及農特產做介紹，並指出當地農業發展的困境，包含：(1)沒有高經濟作物；(2)土地幾乎都是山坡地、無法大面積與機械化耕種；(3)年輕人不肯回鄉，老農經濟困頓、缺工問題嚴重；(4)農民僅進行生產，不會銷售與缺通路端等問題。建議可從通路與銷售端著手，希望年輕人採行有機與友善農業，利用創新方式銷售農產品。並且，楊博惇整合中寮地貌、現行農業與商業活動等，指出中寮劣勢，他認為地方資源分配不均與環鄉公路破碎不堪，難以連串南北中寮的觀光環線發展；中寮農產種類豐富且遍佈各區，難以做統籌性的生產。他認為若想提振在地農產，必須整合串聯行銷與統一農產品質。(中寮產業共識會會議紀錄)



## 第肆章 結論與建議

### 第一節 研究結論

本研究主要目的係為探討商管教育與服務學習課程的創新與衡量模式，並針對創新模式與衡量模式所做出的結果提出建議。

#### 一、學生

學生為課程的核心，透過志工營這種密集經驗的服務學習來解決小學生暑假缺乏教育資源的問題，五年來進駐到當地八所國小中的其中七所，共服務 714 人次的小學生。並採用混齡教學制度，將國小一年級到六年級的學生混合一同上課，讓學生從小便能接觸到不一樣年齡層的人，並從中一起學習與成長。。

在績效衡量層面，發現學生參與完服務學習課程後有著以下的收穫：(1)學生在暑假期間有來自各地志工的陪伴，得以維持正常的作息。(2)透過設計多元的課程，打開學生封閉的眼界並培養人際互動的能力。(3)經由到社區進行服務學習，讓學生從做中學，更加了解地方從小培養學生在地認同感、樂於助人與社會關懷的情操。

#### 二、團隊

在團隊的面向，五年來共招募 144 位志工，106 人分別來自東海 21 個不同系所、7 人來自其他大專院校、7 位國高中生，17 名生活在海外的志工自行報名參加。第四屆開始與僑委會所招募的華裔青年英語營團隊進行合作，兩年共有 56 位華裔志工與本地志工一同參與到服務小學生的行列。

在績效衡量層面，發現團隊志工在課程中的學習成效，著重在團隊合作、社會關懷與積極創新等三個主軸。此外，也發現志工們的收穫會因應課程的創新有所改變，例如從第三屆開始，志工在專業訓練與國際接軌方面能力有明顯提升，乃是因為開始採用集訓週培訓以及有外國志工的加入所導致，代表這樣的創新是個好的創新，對志工們的學習成效有所幫助。

### 三、教師

在教師的部分，不僅有東海的教授與社會上有經驗的人士來教導學生，更與當地國小教師做連結，透過系統化的訓練：由被服務國小的校長與老師來訓練志工，四年來共邀請 23 位不同領域的講師來對團隊進行培訓。

在績效衡量層面，發現教師組成多為當地國小教師，落實由被服務國小的教師來訓練團隊的模式。且發現團隊普遍對於上課較幽默風趣、課程中會與志工有互動的教師印象與滿意度較高。團隊透過課程問卷對教師進行評分並提供其他意見。教師也是此課程的幕後功臣，在課程開始前與結束後皆會不斷進行開會與討論並決議改善的方案，讓商管教育與服務學習課程能不斷進步。

### 四、課程

設計多元的課程與活動來訓練並培養學生於服務期間所須具備的專業與能力，從課程創立至今四年共安排 43 堂多元的課程，內容涵蓋商管教育、服務學習與社會關懷、社區與產業、偏鄉教育創新、教學與教案設計等五大種類的課程。

在績效衡量層面，團隊透過課程問卷對每堂課程進行評分與建議，發現團隊對於如何透過創新且有趣的教學方式來對學生設計課程的相關內容滿意度較高，團隊回應這類課程可以有效幫助設計教案及實際的教學，也導致課程近年課程也安排較多這類型的內容。

### 五、家庭

團隊也對當地學生的家庭進行了了解與關懷，有團隊自行安排活動，跟著家庭較弱勢的學生一起回家，進行家庭訪問以了解普遍偏鄉學生的家庭情況。

在績效衡量層面，透過志工利用心得分享對偏鄉學生家庭的了解與認知，發現學生的家庭大多務農，雖然貧困，但卻充滿純樸、溫暖與和樂。此為也發現此課程也有效減輕在暑假期間家庭無法照顧學生的困境，學生在能在學校有著穩定的生活作息。

## 六、社區

團隊被要求設計社區服務學習活動，帶領小學生進到社區進行服務，發現歷年來共安排 24 次服務學習活動，其活動內容著重在服務長者與社區環境維護。透過這樣的活動培養學生在地認同感。在第六屆設立輔導長的職務，由過往參與過此課程的志工擔任，希望輔導長真實進入到社區進行產業的盤點與調查，了解當地社區發展的現況。

在績效衡量層面，四年來團隊共安排 24 次不同類型的社區活動，發現大多多的社區學習活動集中在關懷長者與社區環境類別，但在第四、第五屆服務學習活動的次數有下降的趨勢；此外，透過兩位輔導長的調查，指出中寮劣勢在於地方資源分配不均與環鄉公路破碎不堪，難以連串南北中寮的觀光環線發展，其農產種類豐富且遍佈各區，難以做統籌性的生產。





## 第二節 研究建議

### 一、學生

混齡制度若是應用得宜，學生與團隊皆能獲益良多。但在實際教學時並不是所有的課程皆適用混齡，例如學科上或體育之間的競賽，所以建議一部分採用混齡、一部分採分齡教學，讓團隊在課程設計上有更多的彈性，才不會在教學現場發生窒礙難行的狀況。

### 二、團隊

在志工的篩選上，應適時的控制一下年齡的比例，不要為了讓組成多元化，使整體團對年齡下降，才不會導致在團隊的運作上，不只要照顧學生，還需要關心年紀較小的同伴，導致力不從心的狀況產生。

建議在營隊開始前事先與 AID 搭建聯絡的橋梁，提早建立群組，讓雙方團隊可以早點互相討論課程，且要求團隊於進駐到國小的當天，一定要找時間讓兩個團隊進行破冰遊戲，讓雙方可以透過這樣的活動早日與各位夥伴熟識並發展出彼此之間的友誼，在往後的活動讓雙方可以有效合作並共同完成服務學習的任務。

有效領導的收穫，明顯集中於有擔任隊長職務的志工，建議可以設立副隊長或會計、總務等其他職務由不同組員擔任。尤其是志工們常常忽略最基本的生活常規與習慣上，沒有做出好的榜樣讓學生學習，建議設立一個職務，進行團對生活常規與設備使用上管理，例如寢室環境的檢查，校園電燈及設備的巡視。透過不同的職務，讓團隊可以不用拘泥於隊長的職務，每人都有自己所負責的工作職責，在自己負責的任務中扮演領導的角色積極帶領團隊思考並共同完成任務。

非東海修課的志工因為沒有學分的因素，在作業的填答字數明顯較少而且有嚴重缺交作業的情況發生。建議可以修改作業繳交期限，在志工於服務期間未結束就先完成作業的填寫，由隊長來監督團隊繳交的狀況，並統一由隊長收齊後繳交，以改善缺交的問題。

### 三、教師

建議團隊可以在確定組別後，於培訓週開始前就先與當地教師取得聯繫，透過這樣的連結，讓團隊可以更早掌握當地國小的環境、特色與學生，以便之後生活起居與課程設計的安排。

### 四、課程

課程的連結中，沒有與家庭相互連結，因此建議安排家庭訪問相關的課程，鼓勵團隊真實進到在地家庭進行家庭訪問。

### 五、家庭

衡量發現與家庭的連結較少，建議可以設計問卷讓小朋友帶回家，讓學生的家庭可以對此服務學習課程進行評分與回饋，調查學生參與此課程的收穫與改變，以即提出其他建議與意見

### 六、社區

在中寮產業共識會中，許恩得教授提出六級產業的觀點，希望年輕人回中寮發展當地農產通路與行銷，鼓勵年輕人定時聚會，肯定龍眼林福利協會林繼于將人口老化劣勢轉優勢的提案—中寮國中小學辦學認真，適合學齡幼童家長移居就學，若能將老與小和有機生態農場，建立關係連結，將有機會打造更宜居的中寮鄉，對中寮社區的發展指日可待。

### 第三節 研究貢獻與限制

#### 一、研究貢獻

本研究以商管教與服務學習課程為例，發展出一套服務學習課程創新與衡量模式，透過找出課程的利害關係人，再分別針對這些要素進行探討並了解要素之間如何相互連結，最後各別衡量六個要素的績效，根據衡量結果提出建議，讓課程得以不斷改進。

#### 二、研究限制

本研究資料來自過往歷屆關懷營的歸檔資料，第一屆因為還沒有成立商管教育與服務學習課程，導致某些資料沒有建檔完全，如收支表與服務學習課程等應填寫的資料。在問卷的發放透過信箱及手機傳送簡訊等方式，但回收率仍然有限。由於論文寫作開始的時間的限制，無法於 2018 年七月第五屆課程開始前就先設計問卷與量表讓志工進行填答，所以採用歷屆歸檔資料來衡量志工們服務學習成效的結果。在撰寫此研究時，東海關懷營也邁入第六屆，在其中會將最新一屆的部分的內容寫入，但仍有大部分資料還未整理及歸檔完成，所以研究資料還是以前五屆的內容為主。

#### 第四節 未來研究

在未來研究中，建議可以研究參與過商管教育與服務學習的相關人員的改變：在小學生方面，可以設計簡易的問卷了解學生參與服務學習活動的收獲，或是研究有參與過此服務學習活動的小學生在未來的升學相較沒有參加過的學生是否能進入到更好的學校；在志工方面：可以在服務前針對核心能力等欲研究問題設計問卷與量表讓志工填寫，在服務結束後再填寫一次，藉以研究志工們參加服務學習課程前後的差異。亦或是可以研究志工們參與完服務學習課程在成績上是否有更好的表現，有參與過此課程的志工在未來就業是不是能找到更好的工作，皆是未來可以深入探討的研究方向。



## 附錄 一

### 訪談問題

- (1) 在學生方面，學生最大的收獲與影響為何？
- (2) 在團隊方面，團隊的組成越來越多元，對此有什麼看法與建議？
- (3) 在團隊方面，您認為志工在哪方面的能力有待改進？
- (4) 在課程方面，您覺得哪項創新是你認為最重要的？
- (5) 在課程方面，與 AID 的合作有什麼地方需要改進的部分？
- (6) 在課程方面，對混齡制度上的有什麼樣的看法？



## 附錄 二

游蕙瑜

Jill

### 服務學習反思單

一、今天和爺爺奶奶有什麼互動?他們有什麼反應?

今天和爺爺奶奶的互動,讓我學到了要多服人  
別,爺爺奶奶他們都笑口常開笑的,多麼看起來多  
幸福

二、經過這次的活動後,你會如何為你的家人付出?

幫他們按摩筋骨,做家事之類的。

三、課程結束後,有什麼感受?

看到爺爺奶奶多麼的笑臉。

四、最印象深刻的是什麼?

唸故事給他們聽,和送餅乾。



送餅乾

## 參考文獻

### 一、中文文獻

- 王薇雅，2009，大學生服務學習成效之相關因素研究—以南部四所大學校院為例，台南應用科技大學商學與管理研究所學位論文。
- 余惠娥與鄭永熏，2018，國小四年級生 YouTube 自主學習融入翻轉教室對自然科學學習成效之影響，教育傳播與科技研究，第 118 齊：1-14。
- 段婕與楊健君，2005，新時期高等學校教育創新探析，陝西行政學院學報第 19 期(2)：81-82。
- 周楷綦，2013，翻轉教室結合行動學習之教學成效，國立台中教育大學教育測驗統計研究所碩士論文。
- 林吟霞，2009，德國適性教育實務篇：中小學自主學習取向教學法之運用，教師天地。第 159 期：16-23。
- 林吟霞，2010，自主學習取向之適性課程與教學研究：臺灣小學與德國小學[方案教學] 個案比較，課程與教學季刊，第 13 期(3)：47-76。
- 林慧貞，2007，美國高等教育服務學習方案設計之研究，通識研究集刊，第 11 期：117-140。
- 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，第 19 期：1-16。
- 東海大學國際職場發展中心，2017，助人壯己：東海關懷營服務學習紀念冊，台中：東海大學國際職場實習發展中心。
- 陳幸梅，2006，成人參與服務學習動機及學習成效之研究—以印度垂死之家台灣志工為例，國立中正大學成人及繼續教育所碩士論文。
- 曹翠英與曹翠娥，2015，學校教育創新之探討，台灣教育，第 693 期：45-48。
- 教育部，2014，教育部服務學習推動方案，台北：教育部。
- 教育部青年發展署，2017，重點業務成果統計表，台北：教育部。
- 教育部青年發展署，2017，106 年服務學習獎勵計畫。網址：  
<https://www.yda.gov.tw/content/newsletter/contents.aspx?SiteID=563426067575657313&MmmID=563655407717453345&MSID=745142702346131325>。
- 黃玉，2000，服務學習-公民教育的新教學法之一，發表於台灣師範大學公民訓育學系。
- 黃玉，2001，服務學習：公民教育的具體實踐，人文及社會學科教學通訊第 12 卷第 3 期：20-42。

- 黃政傑與張嘉育，2010，讓學生成功學習：適性課程與教學之理念與策略，課程與教學，第 13 卷第 3 期：1-22。
- 楊舒婷，2010，大學生公民態度與技能學習成效探討：以北區某科技大學服務學習課程實施之綜合分析，臺灣師範大學公民教育與活動領導學系在職進修碩士班學位論文。
- 親子天下，2017，親子天下：教育創新 100 選，台灣：親子天下。
- 親子天下，2018，親子天下：教育創新 100 選，台灣：親子天下。
- 簡佑宏、朱柏穎與簡爾君，2017，STEAM 取向之 Maker 教學，中等教，第 68 期(2)：12-28。





## 二、英文文獻

- Corporation for National and Community Service. 1990 *National and Community Service Act of 1990*.
- Fertman, C. I., G. P. White, and L. J. White. 1996. Service learning in the middle school: Building a culture of service. Columbus, OH: National Middle School Association.
- Furco, A. 1994. Partial list of experiential learning terms and their definitions. Raleigh, North Carolina: National Society for Experiential Education.
- Furco, A. 1996. Service-learning: A balanced approach to experiential education. *Expanding Boundaries: Service and Learning*. Washington, DC: Corporation for National and Community Service.
- Jacoby, B. 1996. Service-learning in higher education; Concepts and practice, San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Kaplan, R. S., and D. P. Norton. 1992. The balanced scorecard: Measures that drive performance. *Harvard Business Review* 70 (1):71-79.
- Kaplan, R. S., and D. P. Norton. 1996a. The balanced scorecard: translating strategy into action. Boston: Harvard Business School Press.
- Kaplan, R. S., and D. P. Norton. 1996b. Using the balanced scorecard as a strategic management system. *Harvard Business Review* 74 (1):75-85.
- Kolb, D. 1984. Experiential learning as the science of learning and development. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Sigmon, R. 1996. The problem of definition in service-learning. In R. Sigmon et. al. *The Journey to Service-Learning*. Washington, D.C.: Council of Independent Colleges.
- Tucker, B. 2012. The flipped classroom. *Education next* 12 (1):82-83.
- Waterman, A. S. 1997. Service-learning: Applications from the research. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Yakman, G., and H. Lee. 2012. Exploring the exemplary STEAM education in the US as a practical educational framework for Korea.