

## 附錄一 訪談大綱

### 附錄一之一 學校行政人員訪談大綱

訪談日期\_\_\_\_\_

訪談開始時間\_\_\_\_\_

訪談結束時間\_\_\_\_\_

訪談地點\_\_\_\_\_

#### 一、基本資料

受訪行政人員姓名\_\_\_\_\_

受訪行政人員年齡\_\_\_\_\_

受訪行政人員（或教學）年資 \_\_\_\_\_

#### 二、訪談問題

##### 1.校內「服務－學習」推動的情形為何？

- 校內主導「服務－學習」的單位？如何建立「服務－學習」工作團隊？團隊如何運作？
- 貴校實施「服務－學習」的目的為何？
- 在決定開設「服務－學習」課程時，評估或考量的因素為何？
- 不同科系間的老師如何溝通想法？
- 學生的配合度為何？若學生在參與過程中遭遇困難，可找哪些協助的管道？
- 學校對學生參與「服務－學習」的期望為何？
- 學校老師參與「服務－學習」課程意願的情形為何？影響老師參與「服務－學習」課程計畫的原因為何？如何鼓勵校內教師加入「服務－學習」團隊？
- 目前與哪些機構合作，提供學生「服務－學習」的機會？您對於與機構之間合作的看法如何？有沒有一些建議？
- 服務機構的選擇依據為何？服務機構如何支持學校「服務－學習」方案的推動？
- 對校內「服務－學習」課程的推動，為了鼓勵師生共同參與，有沒有為「服務－學習」理念或「課程方案」所設計的行銷宣傳活動？
- 「服務－學習」的參與階段只限於大一，可否往上延伸？有何困難？
- 靜宜大學在推動「服務－學習」方案過程中，有沒有做的比較成功的地方？成功的原因為何？
- 您認為學校要成功推動「服務－學習」方案需具備哪些要素？

2.執行「服務－學習」方案過程中的支持系統為何？

3.如何針對「服務－學習」課程進行評鑑？（教師、學生、機構方面彼此的評鑑）

➤ 學校是否有建立一套評鑑「服務－學習」的指標？

4.困難與挑戰

➤ 學校在實施「服務－學習」方案時所遭遇到的困難或挑戰為何？如何因應？

5.未來的規劃

➤ 對於貴校「服務－學習」方案在未來的規劃為何？

6.經驗傳承

➤ 有哪些經驗可提供其他大專院校未來推動「服務－學習」方案的借鏡？

7.延伸問題

➤ 學生方面

★ 學生參與「服務－學習」課程的方式為何？

★ 學生參與的情境（直接、間接、非直接）為何？較強調學生參與何種服務情境？

★ 學生多久參加一次活動？學生多久參加一次活動？老師如何和學生溝通參與服務次數問題？

★ 不同的參與次數對服務後的成長有何不同？

★ 學生的服務活動是否會持續？如何使之持續？有哪些策略？

★ 學生參與「服務－學習」後的改變為何？

★ 學生在參與「服務－學習」中所面臨的挑戰為何？

★ 學生在面臨挑戰和困難時所獲得的支持為何？

➤ 教師方面

★ 授課教師的特質、您的特質為何？

★ 您的「服務－學習」進修狀況為何？

★ 對月會時間安排和內容的想法

★ 對期末慶祝形式的想法

➤ 大學教育中的「服務－學習」

★ 對「服務－學習」是否該列為學分的看法

★ 對「服務－學習」應為必修或選修的問題

★ 「服務－學習」在大學教育的功能性為何？

★ 對於「服務－學習」置入階段的看法，與專業課程作結合

- 機構助理對「服務－學習」課程的助益為何？
- 擔任行政所獲得的成長和感動為何？
- 擔任行政所得到的支持和資源為何？
- 如何加強自己對於「服務－學習」的知能和接收相關訊息的能力？

8.其他的建議（對本研究或本次訪談）

## 附錄一之二

### 參與「服務－學習」課程方案教師訪談大綱

訪談日期\_\_\_\_\_

訪談開始時間\_\_\_\_\_

訪談結束時間\_\_\_\_\_

訪談地點\_\_\_\_\_

#### 一、基本資料

受訪教師姓名\_\_\_\_\_

受訪教師年齡\_\_\_\_\_

受訪談教師教學年資\_\_\_\_\_

受訪教師指導班級\_\_\_\_\_

#### 二、訪談問題

1. 教師參與「服務－學習」課程方案的動機為何？

2. 教師持續參與「服務－學習」課程方案的動機為何？

- 這是第幾年擔任「服務－學習」課程指導老師？
- 對於繼續擔任下學年的「服務－學習」指導教師想法為何？

3. 老師本身的特質為何？對擔任「服務－學習」教師的助益為何？

4. 老師在「服務－學習」的進修狀況為何？如何加強自己的帶領能力？

5. 教師所獲得的支持和資源為何？

- 您覺得其他教職同仁對您從事「服務－學習」教學的認同感為何？他們所提供的支持為何？
- 您覺得學校行政所給予您的支持度為何？
- 在教學上遭遇的困難為何？可以請求哪些協助的管道？
- 還有哪些支持的力量？（ex：理念）
- 月座談會對您實施「服務－學習」有何幫助？
- 對月座談會上所談論的議題，是否覺得適當？是否覺得應該增加那一部份或者應著重在哪一部份？
- 除了月會以外，您跟其餘參與「服務－學習」團隊的教師共同討論的狀況為何？
- 不同科系間的老師如何溝通想法？

## 6.引導學生的情形為何？

- 在學生服務週誌的分享部分，老師的帶領方式為何？
- 教師引導學生進行討論、反思的時機為何？
- 教師引導學生進行討論、反思的環境為何？
- 教師引導學生進行討論、反思的方式為何？
- 教師引導學生進行討論、反思的內容為何？
- 教師從引導學生中得到的感動為何？
- 您覺得引導學生「服務－學習」的過程中最重要的部分為何？
- 學生在參與「服務－學習」中所面臨的挑戰為何？您如何處理學生在服務時所遭遇的困難？在面臨挑戰和困難時學生所獲得的支持為何？請舉一例說明。
- 如何鼓勵學生參與？如何使學生的服務活動持續？有哪些策略？
- 學生參與「服務－學習」後的改變為何？
- 學生對於學校推動的「服務－學習」方案反應為何？
- 期末「服務－學習」成果發表會的形式為何？參與的人員又為何？
- 透過「服務－學習」對於師生間情感拉近的助益為何？
- 您覺得「服務－學習」課程對發展學生公民責任、互助合作精神、問題解決能力以及對異文化的瞭解這些能力的可行性為何？

## 7.您對於與機構之間的合作看法為何？和服務機構的接觸上有遇到什麼困難？有沒有一些建議？

## 8.評鑑情形

- 如何評鑑學生？
- 遭遇的困難處為何？

## 9.«服務－學習»課程和教學、研究以及服務之間的關係為何？

- 您認為「服務－學習」課程對您教學上的啟發或助益為何？
- 「服務－學習」課程所運用的時間和其他門課所運用的時間如何作調配？
- 在「服務－學習」課程中您的成長經驗為何？

## 10.對學校目前作法的意見或想法

- 學校目前只在大一階段推動，您覺得需要向上延伸嗎？為什麼？
- 學校目前實施「服務－學習」為必修零學分，您有何看法？
- 您覺得「服務－學習」應該放置的階段為何？

## 11.教師個人對於「服務－學習」的看法

- 您覺得「服務－學習」課程和一般課程有何不同？

- 您覺得「服務－學習」與您專業的課程結合的想法為何？您會這樣做嗎？會遭遇何種困難？

12.其他困難與挑戰

13.其他的建議

## 附錄二 訪談同意函

### 訪談同意函

為協助「靜宜大學大一「服務－學習」課程之探究」的進行，本人同意接受研究者的訪談及錄音，但訪談過程中有任何涉及個人隱私和不便他人知道的地方，我可以拒絕回答或錄音；其餘可以錄音的部分，同意研究者轉謄為逐字稿，以便研究的進行。

研究參與者：\_\_\_\_\_

中華民國九十四年十一月十六日

### 附錄三 訪談邀請函

#### 訪談邀請函

親愛的\_\_\_\_\_，您好！

我是東海大學教育研究所的研究生陳倩玉。對於您平日認真工作，積極投入教學的用心，令後學十分景仰感佩。後學因研究上的需求，擬以『高等教育中的「服務－學習」-靜宜大學「服務－學習」課程之研究』作為我的研究主題，其目的有兩方面，一方面是教學實務方面，在於探討開設「服務－學習」課程的教師參與團隊的動機以及在引導學生進入「服務－學習」這一新領域的實施狀況及成效；另一方面為行政方面，欲探討整體課程規劃以及支持系統的運作情形。並期望根據研究所得之結論，歸納彙整後提出具體建議，提供給關心「服務－學習」的教育機構與相關行政人員作為執行運作的參考。

因為您的任課內容或工作環境符合本研究的條件，故誠摯邀請您成為本研究的參與者。本研究主要以訪談來蒐集研究資料，所以您的意見與經驗對我而言是非常寶貴的。訪談時間大約需要一至二個小時，在訪談過程中會先徵求您的同意，才予以錄音。訪談結束後，錄音內容將轉謄為逐字稿，並寄給您過目，經由您確認之後再行使用。

論文內容之呈現將以匿名方式處理，不會公開任何私人資料，所以請您放心！此外，本研究若有任何不盡完善之處，非常歡迎您提出指正。謝謝您！

敬祝

教學愉快！萬事如意！

東海大學教育研究所

指導教授 趙長寧 博士

研究生 陳倩玉

西元\_\_\_\_\_年\_\_\_月\_\_\_日



## 附錄四 反省日誌

訪談地點：\_\_\_\_\_

訪談起迄時間：\_\_\_\_\_

訪談日期：\_\_\_\_\_

訪談日誌記錄日期：\_\_\_\_\_

### 第一部份：研究參與者之基本資料

研究參與者職務	
性別	
服務年資	
參與「服務－學習」年資	
聯絡方式	
最高學歷	
任教科目	
是否擔任行政工作	
職級	
「服務－學習」的進修狀況	

### 第二部分：研究參與者與研究者之關係

#### 一、熟識程度

未曾見過

見過，但不是很熟

#### 二、取得訪談之管道

研究參與者自願

經他人介紹

### 第三部分：訪談之評估與反省

#### 一、訪談狀況

##### (一) 訪談時的干擾程度

完全沒干擾

有干擾，但不影響訪談

有干擾，且會使得訪談中斷

(干擾原因為：\_\_\_\_\_)

有干擾，且必須此次訪談時間另約時間、地點

(干擾原因為：\_\_\_\_\_)

#### 二、研究參與者對問題的回應

##### (一) 態度上

十分真誠

真誠

還好

不太真誠

不真誠

(二) 對問題的保留程度

知無不言

對部分問題有所思考(哪些問題: \_\_\_\_\_)

對部分問題持保留態度(哪些問題: \_\_\_\_\_)

(三) 語言溝通上

聲音過大,且說話速度過快

聲音過大,但說話速度語調適中

聲音過大,且說話速度略慢

聲音適中,且說話速度過快

聲音適中,但說話速度語調適中

聲音適中,且說話速度略慢

聲音過小,且說話速度過快

聲音過小,但說話速度語調適中

聲音過小,且說話速度略慢

(四) 非語言方面(如臉部表情、肢體動作等)

臉部、肢體動作豐富

不太善於情感的表達

三、訪談後之自我評估與反省

(一) 此次訪談之評價

相當成功

成功

還不錯

不太理想(原因: \_\_\_\_\_)

不理想(原因: \_\_\_\_\_)

(二) 此次訪談技巧上

句句命中要點

牽扯的閒話太多

精神不集中

其他(\_\_\_\_\_)

(三) 自我反省,並作為下次訪談時或本研究過程中的提醒

## 附錄四之一 反省日誌（小靜部分）

訪談地點：教師研究室

訪談起迄時間：PM1：30-3：50

訪談日期：2006.02.17

訪談日誌記錄日期：2006.02.17

### 第一部份：研究參與者之基本資料

研究參與者職務	靜宜大學某處室主任、某中心教師
性別	女
服務年資	5年
參與服務學習年資	2年
聯絡方式	04-26xx8xxx ext：17605
最高學歷	Xx 大學博士
任教科目	服務學習…等
是否擔任行政工作	是
職級	助理教授
服務學習的進修狀況	不一定

### 第二部分：研究參與者與研究者之關係

#### 三、熟識程度

未曾見過

見過，但不是很熟

#### 二、取得訪談之管道

研究參與者自願

經他人介紹（研究所學妹）

### 第三部分：訪談之評估與反省

#### 一、訪談狀況

##### （一）訪談時的干擾程度

完全沒干擾

有干擾，但不影響訪談

有干擾，且會使得訪談中斷

（干擾原因為：\_\_\_\_\_）

有干擾，且必須此次訪談時間另約時間、地點

（干擾原因為：\_\_\_\_\_）

#### 四、研究參與者對問題的回應

##### （二）態度上

十分真誠

真誠

還好

不太真誠

不真誠

(二) 對問題的保留程度

知無不言

對部分問題有所思考 ( 哪些問題： )

對部分問題持保留態度 ( 哪些問題： )

(三) 語言溝通上

聲音過大，且說話速度過快

聲音過大，但說話速度語調適中

聲音過大，且說話速度略慢

聲音適中，且說話速度過快

聲音適中，且說話速度語調適中

聲音適中，且說話速度略慢

聲音過小，且說話速度過快

聲音過小，但說話速度語調適中

聲音過小，且說話速度略慢

(四) 非語言方面 ( 如臉部表情、肢體動作等 )

臉部、肢體動作豐富

不太善於情感的表達

三、訪談後之自我評估與反省

(一) 此次訪談之評價

相當成功

成功

還不錯

不太理想 ( 原因： )

不理想 ( 原因： )

(二) 此次訪談技巧上

句句命中要點

牽扯的閒話太多

精神不集中

其他 ( )

(三) 自我反省，並作為下次訪談時或本研究過程中的提醒

今天的訪談一開始，因為要讓老師填寫基本資料，在最後一欄進修的部分和老師討論了許久，才知道靜宜的老師大都利用月座談會、種子教師培訓以及小靜老師提供的書面資料來增添自己對服務學習的認識。因為小靜老師本身是學課程設計的，因此她會利用這方面的專長設計一套服務學習的課程給所有任課的老師參考，所以對其他非教育科系的老師而言，這些的輔助就夠他們用了，但是若對於小靜老師來說可能就不夠用了，因為小靜老師還要作服務學習這方面的研究，

有許多 papers 要讀，因此對她來說進修的部分已經納入她生活的一部份了，也難怪之前訪談的幾位對於進修這一部份都沒有辦法給予一個具體的回答，在今天我終於知道原因了。

有的問題太大（如服務學習在大學教育的功能性、在這套服務學習課程中的支持系統）仍要再修改，研究者也需要從研究參與者的話語中去歸納（相似的放在一起）整理，然後再分析，讓研究參與者比較好回答，也能增加回答內容的豐富性。

## 附錄四之二 反省日誌（添財部分）

訪談地點：教師研究室

訪談起迄時間：PM2：00-4：00

訪談日期：2006.02.23

訪談日誌記錄日期：2006.02.23

### 第一部份：研究參與者之基本資料

研究參與者職務	靜宜大學資訊學院教師
性別	男
服務年資	5年
參與服務學習年資	2年
聯絡方式	04-26xx8xxx ext：18110
最高學歷	Xx 大學博士
任教科目	服務學習…等
是否擔任行政工作	否
職級	助理教授
服務學習的進修狀況	每月一次座談、和機構互動

### 第二部分：研究參與者與研究者之關係

#### 五、熟識程度

未曾見過

見過，但不是很熟

#### 二、取得訪談之管道

研究參與者自願

經他人介紹

### 第三部分：訪談之評估與反省

#### 一、訪談狀況

##### （一）訪談時的干擾程度

完全沒干擾

有干擾，但不影響訪談

有干擾，且會使得訪談中斷

（干擾原因為：\_\_\_\_\_）

有干擾，且必須此次訪談時間另約時間、地點

（干擾原因為：\_\_\_\_\_）

#### 六、研究參與者對問題的回應

##### （三）態度上

十分真誠

真誠

還好

不太真誠

不真誠

(二) 對問題的保留程度

知無不言

對部分問題有所思考 ( 哪些問題： )

對部分問題持保留態度 ( 哪些問題： )

(三) 語言溝通上

聲音過大，且說話速度過快

聲音過大，但說話速度語調適中

聲音過大，且說話速度略慢

聲音適中，且說話速度過快

聲音適中，且說話速度語調適中

聲音適中，且說話速度略慢

聲音過小，且說話速度過快

聲音過小，但說話速度語調適中

聲音過小，且說話速度略慢

(四) 非語言方面 ( 如臉部表情、肢體動作等 )

臉部、肢體動作豐富

不太善於情感的表達

三、訪談後之自我評估與反省

(一) 此次訪談之評價

相當成功

成功

還不錯

不太理想 ( 原因： )

不理想 ( 原因： )

(二) 此次訪談技巧上

句句命中要點

牽扯的閒話太多

精神不集中

其他 ( )

(三) 自我反省，並作為下次訪談時或本研究過程中的提醒

研究者在詢問老師有關教室觀察的時候，老師一再地說自己不是這門課專業的教師，他帶的班級也沒有其他老師帶得好，原本以為這只是老師的客套話，但是最終還是得到不能作教室觀察的答案。可能大部分的老師認為做為教室觀察的班級需要帶領技巧佳、班級經營能力好，但是我認為只要投入服務學習課程夠久，就會比其他人更有經驗，不管老師的求學背景為何，我都認為值得一看。面對老師給我這樣的答覆，我只能抱著遺憾，請老師提供我其他值得觀察的老師名

單。

這一次的訪談很特別的是，老師自己本身對於各個授課科目都有製作一個網頁，當然服務學習也不例外，另外資訊志工也有自己的網頁，包括資訊親子營、數學數位學習體驗班、多媒體網頁培訓班、靜宜大學網頁技術與資訊志工中心等，老師在訪談完後也帶著研究者一起觀看他的網頁，看到一些成果影片檔，不知道為什麼，每次看到這樣的影片，心中總是充斥著滿滿的感動，彷彿看到了這些人一路走來所經歷的一切，我知道這一切都是服務學習所帶給大家的禮物。



### 附錄四之三 反省日誌（姿言部分）

訪談地點：教師研究室

訪談起迄時間：2：00～3：41PM

訪談日期：2006.03.22

訪談日誌記錄日期：2006.03.22

#### 第一部份：研究參與者之基本資料

研究參與者職務	靜宜大學西班牙語文學系教師
性別	女
服務年資	年
參與服務學習年資	年
聯絡方式	04-2632xxxx ext：15263
最高學歷	xx 大學博士候選人
任教科目	服務學習…等
是否擔任行政工作	否
職級	講師
服務學習的進修狀況	一個月一次月座談

#### 第二部分：研究參與者與研究者之關係

##### 一、熟識程度

未曾見過

見過，但不是很熟

##### 二、取得訪談之管道

研究參與者自願

經他人介紹

#### 第三部分：訪談之評估與反省

##### 一、訪談狀況

###### （一）訪談時的干擾程度

完全沒干擾

有干擾，但不影響訪談

有干擾，且會使得訪談中斷

（干擾原因為：學生進來請老師改他們的履歷表）

有干擾，且必須此次訪談時間另約時間、地點

（干擾原因為：\_\_\_\_\_）

##### 二、研究參與者對問題的回應

###### （一）態度上

十分真誠

真誠

還好

不太真誠

不真誠

(二) 對問題的保留程度

知無不言

對部分問題有所思考 ( )

對部分問題持保留態度 (哪些問題: )

(三) 語言溝通上

聲音過大，且說話速度過快

聲音過大，但說話速度語調適中

聲音過大，且說話速度略慢

聲音適中，且說話速度過快

聲音適中，且說話速度語調適中

聲音適中，且說話速度略慢

聲音過小，且說話速度過快

聲音過小，但說話速度語調適中

聲音過小，且說話速度略慢

(四) 非語言方面 (如臉部表情、肢體動作等)

臉部、肢體動作豐富

不太善於情感的表達

三、訪談後之自我評估與反省

(一) 此次訪談之評價

相當成功

成功

還不錯

不太理想 (原因: )

不理想 (原因: )

(二) 此次訪談技巧上

句句命中要點

牽扯的閒話太多

精神不集中

其他 ( )

(三) 自我反省，並作為下次訪談時或本研究過程中的提醒

這是最後一次的訪談了，代表著本研究的訪談到此結束，我的分析要正式開始了！在訪談前，走到老師的辦公室，才發現老師不在，外面有五、六位學生也在等老師，於是我等了三十分鐘後，打算留個紙條跟老師另約時間，結果老師就回來了，先處理好學生的問題，才開始接受我的訪談。從這次的事件我學到了在訪談的前一天真的有必要 (自己已經第二次犯錯) 要再寫 Mail 或打電話提醒老師，否則老師事情一多很容易就忘記了 (這次的訪談時間是比訪談日期早兩個

禮拜約的，更應該再跟老師提醒一次，我居然連這種小事都忘記了>O<，真是該打！)。

## 附錄五 檢核請託書

### 檢核請託書

謝謝您接受我的訪問，在與您分享經驗的過程中，我獲得許多寶貴的意見，茲寄上您的訪談記錄，關於您訪談記錄是當時的錄音逐字記的，請您大略看過一次，若覺得有傳達不清楚的地方，或是有一些字或語氣詞，若您介意，可以刪除。

在您工作繁忙之餘，還勞您爲此事分心。但居於研究倫理，資料需要您的認可。故請您協助幫忙：檢核訪談內容所敘述的事實與實際狀況是否相符？是否有必要增刪哪些內容？若您認爲有不妥之處，請將其圈起來，並把修改意見直接寫於資料頁旁邊的空白處。再次謝謝您對本研究的貢獻！

敬祝

教學愉快！萬事如意！

東海大學教育研究所

指導教授 趙長寧 博士

研究生 陳倩玉

西元\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

## 附錄六 E-mail 內容（給靜宜大學擔任「服務－學習」授課教師）

親愛的\_\_\_\_\_老師您好：

首先先自我介紹一下，我是東海大學教育研究所碩二的學生，我叫做陳倩玉，目前正在寫畢業論文，而我的論文題目和「服務－學習」有關，經過貴校畢業生以及我的指導教授推薦，知道靜宜大學對於「服務－學習」的推動不遺餘力，尤其是老師您對「服務－學習」的付出，讓我由衷的欽佩。

我的論文方向以靜宜大學擔任大一「服務－學習」課程的教師為我的訪談對象，目的在瞭解貴大學實施「服務－學習」的成果和作法，詳細的訪談大綱、訪談邀請函、訪談同意函都在附件裡面，請老師瀏覽之後如果有意願接受我的訪談，請回信給我，我會再跟您約訪談的時間。

我的訪談時間約一至二小時左右，我知道老師的時間都非常寶貴，所以不會佔用老師太多時間，請老師放心！另外有關找老師做我的訪談對象這件事我已經知會小靜老師了，希望老師給我一個訪談您的機會，謝謝老師！

敬祝

教學愉快！萬事如意！

東海大學教育研究所

指導教授 趙長寧 博士

研究生 陳倩玉

西元\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

## 附錄七 輔仁大學五種服務學習課程介紹

### (一) 全人教育課程型

輔大「全人教育型」的課程有三種：「大學入門」、「專業倫理」、「人生哲學」，這三門課程是在全人教育中心之下進行，課程的中心在以人為出發點，注入天主教的關懷精神，希望透過全人教育的方式，達到「真善美聖」的目標，而只要課程設計當中結合服務學習的理念與實作單元，就可以稱為全人教育型服務學習課程。人生哲學課程可以說是輔大的特色之一，教師在課程設計中加入服務實作體驗單元，每位學生必須有 2 周共 4 小時的服務經驗。課程開始前，會有服務學習專任助教至課堂中說明服務學習的理念，學生了解服務學習的意義之後，可依據個人的意願選擇服務機構，這些步驟完成後，就由老師開始課堂授課，人生哲學內容不外乎人生當中生老病死、喜怒哀樂等課題的面對與探討，當教師講課到相關課題時，學生就可就所選的機構屬性由服務種子學生帶領進行服務，服務完成後填寫服務日誌，然後再回到課堂上，由教師帶領反省後，一個課題結束後再進入下一個課題。而在大學入門課程方面，在 92 學年輔大新開發「大學入門」課程結合服務學習體驗。大學入門課程的設置主要在讓新生能先認識校園環境。目前規劃幾個校園服務體驗單元—關懷流浪狗、校園環保回收桶認養單元、社區訪視。

### (二) 專業學科與服務結合型

專業學科與服務結合型的服務學習課程是指系上所設立的必備課程。每個系都有專業領域裡的課程，這些課程分必修、必選、選修三種類別，不管是哪一種，只要連結了服務學習的理念在裡面，老師在課程中設計了服務體驗單元，就可以稱為「專業學科與服務結合型服務學習」課程。

這類型的課程有一個明顯的特色，就是學生運用專業技能為弱勢團體服務並根據弱勢團體的需求提供協助，因此，這類型的課程通常不是直接的服務，而是間接的滿足弱勢團體的需求。

### （三）服務專題型

服務專題型的服務學習課程一般以通識課程為多。所謂「服務專題」是指課程中有一個主要的討論議題，整個課程就在讓大家了解這個專門議題的各種層面，是屬於比較深入服務的服務學習的課程。服務專題型的服務學習課程在設計上，通常學生必須有持續超過 8 個小時以上，跟議題有關聯的服務體驗。輔大現階段開設的服務專門型課程有環保專題、宗教精神探討專題與志願服務專題。

### （四）非營利組織經營管理學程

非營利事業組織經營管理學程中心是輔大推動服務學習課程所特別設計的一個環節。服務學習課程的完備，必須是老師、學生跟機構互相配合、彼此合作而成，因此輔大在推動服務學習課程的同時，一起考慮一般非營利組織的狀況，進而設計的這個學程中心。

非營利事業組織經營管理學程中心主要的目的在培養專業人員，修畢學程課程後，能夠進入非營利組織當中，負責專業而有系統的經營管理任務。就我們的社會認知來說，非營利事業組織因為不以營利為目標，所以在普遍經費缺乏的情形之下，人事管理上的開銷用在社工、督導跟專門照顧人員上已經顯得吃力，大多數的非營利事業組織無力多聘請行銷、管理、宣傳、甚至專業的財務管理人員。因為人事上的侷限，所以非營利組織在競爭上就顯得薄弱多了。輔大非營利事業組織經營管理學程中心成立的目的就在解決現階段 NPO 的困境，課程安排設計有：「社會變遷」、「非營利組織管理」、「社區組織與社區發展」、「非營利組織財務會計」、「人力資源管理」、「專案企劃與行銷」、「服務學習與領導」等等，希望培養出的學生能夠是真正熟習 NPO 運作與管理的專業人才，在進入非營利事業機構工作後，就可以根據所學慢慢提昇組織的服務品質。

### （五）彈性服務型

凡是課程之外，不給予學分的服務學習，皆稱為彈性服務學習。這種形式的服務學習主要的特徵是利用課餘時間進行，所以有可能是由社團主導、老師利用學生課後時間帶學生去服務或者是學生自發性的進行服務。目前的關懷流浪

狗—Doggy Club、法律服務隊、聖言志工隊就是屬於這一類的活動。

（引自輔仁大學「服務學習教師指導手冊，2002）



## 附錄八 東吳大學 94 教學年度教學卓越計畫計畫 F 加強學生社區志工服務學習計畫

### 計畫目的

- 一、服務學習是一種經驗教育的模式，透過有計畫安排的社會服務活動與結構化設計的反思過程，以完成受服務者的目標需求，並促進服務者的學習與發展；而多元、以學習與服務為中心、協同合作、反思與互惠為社區服務學習的五個中心要素。
  - 一、學生社會及社團服務學習可以培養學生全人的發展，如（1）個人成長（2）學術發展（3）增強社會能力的獲得，更可創造本校與社區雙贏。
  - 二、鼓勵本校師生以己之專業服務社會，並落實結合教學、理論與實務的創新性教學模式。

### 子計畫

F-1 組織東吳大學社會服務隊，建立東吳人從服務中學習之傳統

F-1-1 加強社團對社區之「服務－學習」

一、學生社區服務學習-內湖區清白里及紫雲里獨居長者攜老活動

二、擴大投入中寮中小學服務計畫

三、擴大辦理大學帶動中小學社團及課業輔導工作

F-1-2 提供社會法律服務

F-1-3 關懷弱勢「音樂饗宴」服務

F-1-4 提供社會會計稅務服務

F-2 連結課程內容，規劃課堂服務學習

F-2-1 改善本土化社會工作教學服務

F-2-2 外雙溪生態環保志工養成計畫

## 附錄九 東華大學服務學習課程的經驗

東華大學和服務學習的因緣際會起源於 1999 年花蓮的富源社區辦理社區營造計畫研習會，這次的會議激發了東華大學三位以行動研究為研究方法的教授決定以學校師資培育課程中的「教育議題分析」和「教育議題實踐」兩門課來教導學生擔負社區發展的工作，另一個原因是有一群關心通識教育的教授群經常聚在一起激盪屬於他們的夢想，加上教育部 2000 年補助通識教育改革計畫得以讓這個夢想有付諸實踐的機會。

這個計畫分為四年行動，從 2000 年開始到 2005 年結束。第一年著重的點為東華核心理念的建構、長程計畫的規劃、以社會實踐為理念的通識教育課程種類以及以負責任公民養成爲目的的社會場域實踐整合教學法；第二年以問卷調查東華學生選修通識教育科目的動機及探索學生對第一年計畫的實施理念與作法有何看法，以及以 40 位學生作爲實驗班，要檢視他們是否能在具服務學習理念的通識課程下有足夠的規劃自主能力，經過評估並不如預期，於是東華顧瑜君教授決定以「社區與文化教育」作爲整個東華「服務－學習」課程的入門，後續爲了引導學生進入更多的服務學習經驗旅程，東華大學的課程委員會也同意開設更高階的課程如「高等教育與服務學習」、「環境服務學習」、「社區服務學習」等課程；而在第三年以「高等教育與服務學習」以及「社區文化教育」兩門課程爲重心，且因爲青輔會公告在全國四區招募團隊擔任區域民間組織學校服務學習專業人力訓練營隊計畫，讓東華大學的服務學習課程和高等教育有了更進一步的連結；最後一年的重點責任放在如何說服更多的教師加入服務學習或實踐教學法的領域中，辦理了幾場校內教師說明會以及研討會介紹實踐性的課程教學經驗，和服務學習結合的專業課程也持續在發展。

以東華大學 2000 年到 2005 年的這一個挑戰計畫看來，可以看見校內具服務學習理念的教師以實際的專業知識帶領學生實現理論與實際結合的奧秘，並嘗試和學校附近的社區融合在一起。但是畢竟這是一個有限期的計畫，在經費充足的

情況下可以盡情發揮創意實現理想，一旦沒有經費的支助，任何事情都變得很難。幸好教育部 2005 年補助東華推動教學卓越計畫的經費讓東華有理念的老師可以繼續在服務學習這塊領域上貢獻心力，造福學子、學校以及社區（引自梁明煌，2005）。

## 附錄十 靜宜大學「服務－學習」校定必修科目施行細則

一、為涵養本校學生具有服務社區的志工情操和對社會的責任感，實踐本校「進德修業」的校訓，達到「志工靜宜」的社區服務校園文化特色與完成天主教大學服務人類社會的使命，特於本校校定必修課程中，增訂「服務－學習」科目（以下簡稱該科目），並訂定本辦法。

二、凡本校大學部九十三學年度起入學新生均須於入學當年度修習該科目，未通過者必須重修。身心障礙生或經醫療單位或本校諮商中心證明不便從事服務者，得依其意願免修「服務－學習」。

三、該科目為校訂大一必修，一學期，零學分，二堂課，修習期間須完成下列課業：

（一）18 小時社區「服務－學習」（由學生事務處安排服務機構，服務機構之挑選，盡量與各系之專業學習結合）。

（二）撰寫「服務－學習」心得與評量（包括：服務合約、日誌、督導評量及期末綜合報告）

四、該科目之授課教師優先考量曾從事社區服務且具有熱誠之各系專任教師為主，其授課鐘點數依本校「教師授課鐘點數核計辦法」之規定辦理。

五、該科目之授課教師須參加學務處主辦之「培訓研習」課程（提供教案與「志願服務法」基礎訓練課程），並於學期間參加月座談三次，以了解授課教師之輔導狀況。

六、該科目前三週係課堂學習，學生須於第三週前完成服務機構認養登錄，爾後授課教師得課堂學習與學生「服務－學習」穿插進行（18 小時授課，18 小時社區服務）。授課教師學期間得至服務機構訪視學生或電話訪談一次，並閱讀其「服務－學習」週誌與心得報告，最末一週學生應繳交「服務－學習」心得與評量，期末考核方式由任課老師決定之。

七、本辦法經教務會議通過後實施，修訂時亦同。

## 附錄十一 靜宜大學「服務－學習」學生服務計畫書

### 一、機構介紹(學生自填，可查閱學生手冊或上網查詢)

1. 機構名稱：
2. 機構地址：

請	貼
兩	吋
個	人
照	片

### 二、基本資料(學生自填)

1. 學生姓名：
2. 系 級：
3. 聯絡電話：
4. 緊急聯絡人：
5. 聯絡人電話：

### 三、個人經歷

1. 社團經驗：(學生自填)

2. 志工服務/「服務－學習」相關經驗(學生自填，過去從事志工或高中服務學習的經驗)

### 四、自我介紹(學生自填，專長、能力、興趣或其他個人資訊等)

### 五、服務動機

(你為什麼選擇本機構？從本機構服務過程中，你想要學什麼、想獲得什麼？)

### 六、預期服務成果

請條列服務的具體成果，例如，能夠陪伴老人、教導孩童課業、能夠指引病人醫院方位、能夠填寫簡單的醫病紀錄、能夠從事外送服務、能夠協助義賣活動之策劃與執行等等。

### 七、預期學習目標

請條列學生個人預期的學習目標，例如，能夠學習如何待人接物、能夠學習與孩童接觸的方式、能夠學習迅速有效地處理雜務、能夠培養積極認真的態度與服務的熱誠、能夠培養珍惜生命的態度、能夠學習義賣活動之策劃與執行能力等等。

學生簽名：\_\_\_\_\_

學校督導簽名：\_\_\_\_\_

日 期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

## 附錄十二 靜宜大學「服務－學習」社區機構服務助理工作職掌

社區機構服務是「服務－學習」很重要的課程精神，透過實際從事社區服務，可讓大一同學更加體會課程規劃之期待，並且達到理論與實務之配合。為加強「服務－學習」課程學生在機構服務學習期間接受到更多的指導與經驗傳承，特聘本校具有社區服務經驗且表現優良之高年級學生，擔任「服務－學習」課程之「機構服務助理」，以協助參與服務之學生解決服務過程中的問題，並適時提供相關服務諮詢。以下是機構服務助理必須配合注意的職責：

### 期初

- 1.熟悉機構：瞭解機構服務性質、工作內容及服務型態。
- 2.初步接觸：主動與機構負責人聯繫，並且與「服務－學習」授課老師自我介紹。
- 3.團體討論：確定分組名單後，請儘速與小組長聯繫（學務處提供各小組通訊方式），討論後續服務目標，並提供學生服務上所需知能（交通資訊、提醒聯繫機構、與機構聯繫時注意電話禮節、以及機構簡介）。

### 期中

- 1.實際服務：視情況協同學生至機構服務至少 8 小時；
- 2.職前訓練：主動聯繫機構服務小組長，召開「職前訓練會議」；
- 3.聯繫協調：配合工作內容撰寫工作日誌（每月繳交一次），分別交給機構、學校老師以及學務處各一份；充分做為授課老師、機構督導、機構服務小組長間的溝通橋樑；
- 4.統計時數：協助完成規定機構服務時數，未能如期進行機構服務者需立即回報學務處；
- 5.協助拍照：協助學生事務處其他交辦事務：例如大型活動的拍照、V8 攝影..等（需事前徵詢機構意願）；

### 期末

- 1.服務結束前準備：提醒同學在服務結束前，應先告知機構，並且表達感謝提供

服務之意（全組撰寫感謝卡）。

2.回饋與建議：撰寫「機構服務助理意見反應表」，並於期末繳回學務處，以供參考並為日後改進之建議。

**備註：**學務處將不定期透過 e-mail 實施「服務－學習」機構服務助理訊息公告，請各位助理定期收取聯絡信箱內信件，以免錯失相關訊息，造成個人權益受損。

### 附錄十三 靜宜大學「服務－學習」課程講授意見反應表

班級：\_\_\_\_\_ 服務機構：\_\_\_\_\_

問卷題目		非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
1.	提供選擇服務機構的資訊(手冊、網站相關資料).....	5	4	3	2	1
2.	提供便利之服務機構登錄系統.....	5	4	3	2	1
3.	協助解決機構安排時所遭遇之問題.....	5	4	3	2	1
4.	提供服務過程中所需之行政諮詢與協調（連繫機構相關事宜及校車協調…等）.....	5	4	3	2	1
5.	任課教師認真、負責.....	5	4	3	2	1
6.	任課教師能啟發您對服務的興趣與熱忱.....	5	4	3	2	1
7.	任課教師能培養您多元思考與自我反省的能力.....	5	4	3	2	1
8.	任課教師能積極回應學生提出的問題.....	5	4	3	2	1
9.	服務機構提供職前訓練（機構介紹、服務相關知能）.....	5	4	3	2	1
10.	服務機構營造尊重的工作氣氛.....	5	4	3	2	1
11.	服務機構提供持續的督導與回饋.....	5	4	3	2	1
12.	服務機構適時解決您服務時遭遇的困難.....	5	4	3	2	1



## 附錄十四 靜宜大學「服務－學習」課程調查問卷（前後測）

親愛的各位同學：

服務學習是一種結合服務與學習的教學法，其基本理念為學生透過在社區機構服務的過程，將知識與經驗融為一體，以提昇學生參與公共事務的熱忱與理想。靜宜大學為了使服務學習在本校深化紮根，於九十三年度首次將服務學習之課程定為大一必修，希望各位在邁入大學之際，能透過此課程來認識多元之社會，建立公民責任與服務利他的人生價值觀。

基於本課程為首次實施，故參與規劃推動之所有人員均積極地對課程相關層面進行評估，本調查即為其中的一部分，期望各位同學能用心回答，俾使我們能得到最正確之資料，並使之成為課程規劃與修正之依據。

學務處 敬上

基本資料

一、學號：\_\_\_\_\_

二、性別：1.  男 2.  女

三、身分：院系

1.  外語學院 2.  理學院 3.  管理學院

4.  人文暨社會科學院 5.  資訊學院

科系：\_\_\_\_\_

四、宗教信仰：

1.  天主教 2.  基督教 3.  佛教 4.  道教

5.  其他信仰 6.  無信仰

五、志願服務經驗（含直接從事志工服務或參與學校服務性社團）

1.  未滿一年 2.  1~3 年 3.  超過3 年 4.  無

說明曾服務的機構名稱、服務內容、感想及收穫：

機構名稱：\_\_\_\_\_

服務內容：\_\_\_\_\_

服務感想：\_\_\_\_\_

服務收穫：\_\_\_\_\_

說明:下列都是與本課程教學內容相關的題目，在此要請您逐項表達自己目前之想法或行為的程度，如果您覺得題目內容非常符合您個人的想法或行為，就在「總是如此」的方格中打「✓」，若是大部分符合，就在「常常如此」的方格中打「✓」，依次類推。請不必做過多的考慮，第一個反應常就是最好的答案。

	總是如此	常常如此	有時如此	很少如此	從不如此
1.我願意關心社區的需要與問題					
2.我認為人不管是否事業有成均有義務幫助需要幫助的人					
3.我認為透過有意義的社區服務經驗可建立對社會的關心與公民之責任					
4.我認為追求社會公平是社會得以改善的重要條件					
5.除了自己之外 我還會鼓勵別人也參與志願服務工作					
6.我認為幫助他人是對這個社會的回饋					
7.我樂意幫助別人並從中獲得快樂					
8.我在幫助別人時很少想到是否得到回報					
9.我願意貢獻時間參與志願服務工作					
10.我追求一個能幫助別人或對社會有所貢獻的生涯					
11.我覺得自己是個有價值的人					
12.我覺得自己可以某種程度地改變這個世界					
13.我會在檢討反省中改進自己					
14.我能完成別人賦予的任務					
15.我有自信處理突發的問題					
16.我樂於與不相識之人互動					
17.我能以得體有禮的方式與人互動					
18.我有耐心傾聽別人					
19.在與人合作工作時 我會主動地與他人溝通					
20.我喜歡與他人共同合作完成一個任務					
21.我願意去了解另一種生活型態之人					
22.我尊重不同於自己生活背景的人					
23.我能從不同之角度思考問題					
24.我認為解決問題的方法常常不只一種					
25.我能接受不一樣的意見					

## 附錄十五 教室觀察紀錄

### 一、均泯老師

觀察日期	觀察重點
2006.03.21	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ 溝通與人際關係</li> <li>★ 發「服務學習」品格行動紀錄表</li> </ul>
2006.03.28	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ 「讓愛傳出去」電影心得分享</li> </ul>
2006.04.11	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ 詢問各機構服務進行狀況</li> <li>★ 解說作業要求</li> <li>★ 介紹「態度萬歲」一書</li> </ul>
2006.04.25	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ 介紹「蝴蝶效應」一書</li> <li>★ 宣傳學校將免費寄發母親節卡片給母親，希望學生主動寫卡片</li> <li>★ 學生分享志工小故事，並由其他同學發問問題</li> </ul>
2006.05.09	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ 討論分享週誌內容和服務內容</li> </ul>
2006.05.23	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ 觀看影片「用腳飛翔的女孩」並作討論分享</li> <li>★ 詢問各機構服務進行狀況</li> <li>★ 各機構分享服務內容和心得</li> </ul>

### 二、小靜老師

觀察日期	觀察重點
2006.02.22	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ 解說課程大綱</li> <li>★ 填「服務-學習」課程調查問卷(前測)</li> <li>★ 帶領學生看學生手冊</li> </ul>
2006.03.08	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ 觀看學長姐以前服務的影片+老師解說</li> </ul>
2006.03.15	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ 服務前之準備工作(分組討論+上台分享)</li> </ul>
2006.03.29	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ 詢問各機構服務進行狀況</li> <li>★ 看影片「黑暗中追夢」之「馥華的作家夢」</li> <li>★ 播放「不要等太久」ppt</li> </ul>
2006.04.26	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ 詢問各機構服務進行狀況</li> <li>★ 分組(不同機構)討論分享服務的內容、遭遇的困難、如何解決、心得反省</li> <li>★ 播放影片「外交替代役男連加恩」在西非布吉納法索以「垃圾換舊衣」活動激起了台灣人民巨大的善意浪潮，並興建孤兒院</li> <li>★ 發一篇文章「國三女生黃書亞赴廣西助重殘孤兒」</li> <li>★ 連加恩、黃書亞心得分享</li> <li>★ 播放「你還憂慮什麼?」、「不要等太久」ppt</li> </ul>
2006.05.24	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ 期末成果發表會注意事項說明</li> </ul>

### 三、芳珍老師

觀察日期	觀察重點
2006.03.08	★ 「讓愛傳出去」電影心得分享 ★ 分配到機構服務的工作內容
2006.03.15	★ 服務前小叮嚀
2006.05.03	★ 分享「優秀是教出來的」一書 ★ 向學生宣傳寫母親卡可免費寄發給母親的活動 ★ 詢問各機構服務進行狀況
2006.05.10	★ 觀看影片「黑暗中追夢」並分享觀後心得
2006.05.24	★ 填「服務-學習」課程調查問卷（後測）