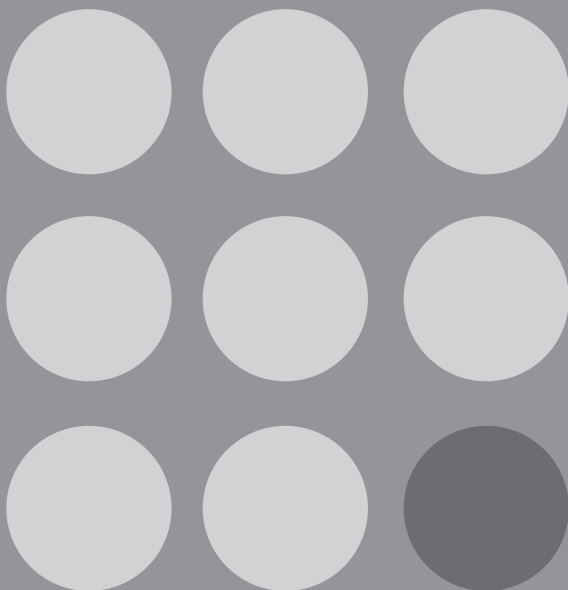


社區中小學與大學夥伴關係經營之服務學習課程成效初探



社區中小學與大學夥伴關係經營之服務學習課程成效初探

吳璧純

國立臺北大學教授

林信志

國家教育研究院助理研究員

謝曉慧

國立臺北大學副教授

摘 要

本研究為三年期社區中小學與大學夥伴關係經營計畫之初期計畫，研究目的有四：首先，透過臺北大學師資培育中心開授服務學習課程與社區中小學發展初步的夥伴關係；其次，探究參與服務學習課程之大學生其學習與成長情形；其三，探究參與此計畫之中小學生之受益情形。最後，希望根據本研究初步成果，提供夥伴關係經營計畫後續模式發展工作之改進與參考。本研究兼採質量研究方法，質性資料蒐集包括大學生的服務學習心得札記、期末問卷之開放問題，以及期末之焦點團體訪談；量化資料蒐集包括對大學生進行之期初與期末問卷調查，以及對國中小學生的期末學習問卷調查。具體而言，本研究重要發現如下：首先，服務學習的參與對於大學生或是中小學生雙方都有助益。其次，參與研究計畫的任何一方（國家教育研究院、臺北大學師資培育中心以及社區內之中小學）在夥伴關係上也都有所增長，不但增加了信任度，也增加了工作的默契。

關鍵字：夥伴關係、服務學習課程、中小學與大學

A Preliminary Study of Community Partnership and Service - Learning Courses among National Taipei University and Neighboring Primary and Junior High Schools

Pi-Chun Wu

Professor, National Taipei University

Hsin-Chih Lin

Assistant Research Fellow, Research Center for Educational System and Policy,
NAER

Sheau-Hue Shieh

Associate Professor, National Taipei University

Abstract

This study represents the initial phase of a three-year research project on community partnership among primary schools, secondary schools and a single university. The four purposes are as follows: First, develop an initial partnership among primary, secondary, and tertiary educational tiers through service-learning courses at Taipei University; second, examine the educational development of college students who are involved in service-learning courses; third, investigate the learning outcomes of primary and secondary school students who participate in this project. Finally, evaluate the results of the initial phase in order to revise and improve follow-up plans and models. Both qualitative and quantitative methods are employed in this study. Qualitative data are comprised of service-learning notes of university students, open-question questionnaires, and focus group interviews. Quantitative data are comprised of scaled questionnaire responses from participating students at all educational levels, primary, secondary and tertiary. Findings show that all participating students from the three educational tiers benefit from the service-learning programs. Secondly, all institutes involved in the research project have experienced much growth in partnership.

Keywords: partnership, service-learning courses, primary and secondary schools and universities

壹、研究動機與緣起

發展學校成為社區的學校，建立社區成為學校的社區，一方面培養學校師生具社區意識，一方面鼓勵社區居民協助校務，此為教育之重要課題（吳清山，2005）。長久以來，學校扮演著社區發展與地區文化傳承的重要使命（李光中等，2008），而社區中成員間建立的社會網絡，或是學校與社區之緊密結合、雙向互動，能累積與厚植社會資本，貢獻社區的凝聚力和福祉（Falk, Harrison & Kilpatrick, 1998；王如哲，2002）。臺灣近幾年結合學校與社區發展的相關教育政策如鄉土教育、學校本位課程、創造力教育、邁向學習型社會等，讓學校對於社區文化傳承的工作發揮了更實質的作用；而各地所推動的「社區總體營造」工作，也使社區學校（特別是小學）很容易就成為社區的教育與文化中心（林明地，2002）。然而，這些社區的網絡關係大都以一個學校為中心，特別是偏鄉資源短缺的學校，造成學校使命與負擔沈重，也可能因為學校單向的付出，造成與社區點狀且不連續的經營關係。因此，必須教育學術上必須有更具系統性地探討學校與社區關係發展的模式，以利學校與社區依存關係的永續。國內目前尚缺乏從夥伴關係的角度來建立學校與社區資源共享模式的研究以及學校參與社區發展並與其成為夥伴關係的研究（李光中等，2008）。

另外，目前雖然在同一個社區中的中小學常有攜手合作，也開始建立策略聯盟關係，但卻少有大學也加入其中，共同經營社區與各級學校間之共榮共利夥伴關係。位於新北市三峽區的國立臺北大學，鄰近有十數所中小學校，並且有國家級的教育研究機構，地處一個教育資源以及文化資產非常豐厚的社區。若一個地區的教育整體進步在於「學校與學校之間必須互相支持，並且相互學習，因而形成集體負責的文化（單文經，2009），那麼臺北大學應該與社區中小學建立更積極的網絡關係。因此，本研究在國家教育研究院的促成下，由臺北大學師資培育中心與北大特區鄰近7所中小學合作，以服務學習課程做為基本媒介，嘗試以夥伴關係的角度來建立學校與

社區資源共享模式。一方面提供大學（師資）生磨練教學，體驗中小學校文化，瞭解弱勢族群，培養公民素養的教育機會；另一方面讓中小學需要課業輔導與生活輔導協助的學生在身心與學業上都能有所提升。最終願景在於發展社區各級學校間永續合作的關係；也希望透過堅實的教育夥伴關係，發展社區各種網絡，帶動社區資源的投入學校，讓北大社區成為教育文化城，且透過此研究計畫的執行，最後能將此社區各級學校夥伴關係的經營歷程轉化為能供其他社區參考的合作模式。

貳、研究目的

本研究為三年期的社區中小學與大學夥伴關係經營計畫之初期計畫，為期6個月（2012年1月到6月）。初期計畫之研究目的有四：首先，透過大學師資培育中心開授服務學習課程與社區4所國中及3所國小發展初步的夥伴關係；其次，探究參與服務學習課程之大學生其學習與成長情形；其三，探究參與此計畫之中小學生之受益情形。最後，希望根據本研究初步成果，提供夥伴關係經營計畫後續模式發展工作之改進與參考。

參、重要名詞釋義

一、社區夥伴關係

夥伴關係是指團體之間基於共同的利益、責任與特別權力，而發展出緊密且相互的合作關係（Jacoby, 2003），亦即兩個以上群體，基於互相滿意、彼此認同與需要，而建立的一種持續性關係（吳明烈，2007）。本研究所指之社區即為「北大特區」，所指之社區夥伴關係則為「國立臺北大學與鄰近中小學彼此間共享資源、互惠共榮之合作關係」。（Jacoby, 2003）。本研究所指之社區即為「北大特區」，所指之社區夥伴關係則為「國立臺北大學與鄰近中小學彼此間共享資源、互惠共榮之合作關係」。

二、北大特區

北大特區的範圍大致指鄰近臺北大學周邊所形成的特定區域，涵蓋範圍就行政區域劃分而言，包含三峽區龍埔里、龍學里、龍恩里，樹林區南園里 2、5、6 鄰，柑園里 8 鄰。根據三峽戶政事務所與樹林市戶政事務所人口統計資料顯示，2006 到 2012 年北大特區人口成長數超過 20000 人。這樣的快速發展，除了是繁榮地方外，對於教育發展則是一項挑戰。環顧特區鄰近的教育機構，除了臺北大學之外，更有全國唯一的國家級教育研究機構－國家教育研究院，另包含許多中小學，為了因應人口的增長，2008 年開始籌設龍埔國小，而協調多時的北大附中，2012 年也確定在龍埔國中預定地設校，以供給地方教育上的需求。

肆、相關文獻探討

一、社區夥伴關係發展與資源整合理論

社區中各機構、各成員之網絡建立與發展，可以借用資源整合理論的概念。資源整合理論，源於德國社會學家涂尼斯（Tönnies，2002），於 1887 年所提出的社區型組織（*gemeinschaft*）與社會型組織（*gesellschaft*），以及法國社會學家涂爾幹（Durkheim，1997），於 1893 年提出的機械連帶（*mechanical solidarity*）與有機連帶（*organic solidarity*）等概念。涂爾幹認為，從機械連帶到有機連帶是一種社會演化的過程。現代社會以有機連帶為基礎，而有機連帶是由分工所引起的，強調社會分工的兩大原則為互賴與互補。

具體而言，資源整合之類型如下（高淑清，2001）：（1）整合：部份合起來成為一個整體。（2）協調：二個或二個以上的組織使用既有的決策規則，或另創決策規則以應付共有的工作環境。（3）合作：在缺乏正式法規的情況下組織之間所建立的非正式互惠措施。（4）協作：為達成共同的目標，多個參與者一起共事，且參與者會協助其他單位以達到同一目標。（5）合併：將兩個原本是分開的實體聯合成一

個組織，形成更大的實體，隸屬在同一管理部門之下。具體而言，本研究中的社區夥伴關係發展的目標與內涵包含資源整合理論內涵中的「整合、協調、合作與協作」關係，但不會發展至「合併」。

二、大學與中小學的夥伴關係模式

大學與中小學之間，無論在知識專業或是教育資源的取得上都存在不對等的關係，雖然有學者提出大學與中小學的夥伴關係發展出三種夥伴關係模式：協作模式、大學主導模式、分離模式。但是傳統上，大學大都以分離模式與主導模式與中小學之間維持合作關係。各模式分述如下：(1) 協作模式：大學和中小學教師共同協商，並界定可能的協作實務，雙方關係較接近平等原則，品質評量較多元。(2) 大學主導模式：大學負責規劃合作內容，中小學通常是扮演配合的角色，並由大學進行品質評量。(3) 分離模式：大學與中小學之間並無實質的互動，處於兩條平行線上，雙方各自獨立且各有其自主性（孫志麟，2009）。

近年來教育政策更積極鼓勵大學扮演大手攜小手的角色，無論對於中小學生之生活輔導、課業輔導、教師教學專業知能的提升以及學校課程規劃都有各種方案來讓大學介入協助中小學，例如史懷哲計畫、高瞻計畫以及大學協助高中優質化等方案。這些方案促使大學與中小學的合作逐漸由分離模式邁向大學主導模式；然而，要如何善用協作模式讓大學與中小學之間的合作關係更實質、更長久，並帶動整體社區發展，需要更多不同方案的試驗與運作。

三、大學生志願服務與對中小學生的課業輔導

對大學生各方面成長的協助與生涯發展的引領是大學最重要的使命與目標之一。大學生除了在課堂中進行專業知識的學習，還需透過各種活動的參與發展出職涯生活與適應新世紀社會的各種能力，如溝通能力、合作能力、問題解決能力、思考能力、行動能力

等。志願服務活動是一種協助大學生培養各項能力、瞭解服務對象、重新省思社會角色與人生價值的行動實踐工作，其可能之對象多為弱勢之中小學校與學生，進行之活動內容有營隊、課後輔導與生活輔導等。

美國在 1980 年代開始大量的透過研究案以志願服務的方式對弱勢學生的學業成就進行改善工作 (Wasik & Slavin, 1993)；接著因為《危機中的國家》(A Nation at Risk) 一書的問世，美國政府更鼓勵大學對於社區中小學生的課業輔導人力之協助，到 1999 年時全國已有 1200 所大專院校對公立中小學提供課業輔導之協助，當年政府並挹注 1 億 4000 萬美金於這項工作計畫中；而在 2001《沒有任何孩子落後》(No Child Left Behind) 法案後，鼓勵更多的學校關注學生學習成就的表現，更助長的大學生對社區中小學課業服務的趨勢，且對中小學生的學習有相當的助益 (Ritter, et al., 2009)。Ritter 等人以後設分析的方法分析了 21 個相關的研究發現，自願課業輔導對於中小學生的學業成就也正向影響，特別是字詞的認識、口語表達以及寫作能力的提升方面 (Ritter, et al., 2009)。

臺灣的教育系所或是大學裡的服務性社團，一直以來對於偏遠弱勢學生有許多的課業輔導與生活輔導的協助；而自從師資培育制度開放以來，有更多的師資培育機構投入對社區中小學生課業輔導的工作，也有與企業界合作，由企業界出資，師培機構出人力（大學師資生）一起輔助中小學弱勢學生的學習。近年來教育部更透過地方教育輔導補助計畫方案實施，鼓勵大學師資培育單位對於社區中小學進行更緊密的合作，包括課業輔助計畫，也透過各種方案例如：夜光天使、攜手計畫等鼓勵大學生加入對中小學生課業輔導的工作行業；而因應 2014 年即將實施的 12 年國民基本教育，確保品質與公平的教育原則，準備全面啟動對中小學生的補救教學計畫（教育部，2011），大學生成為對中小學課業輔導的重要人力資源。

四、大學服務學習課程、中小學生輔導以及社區各級學校夥伴關係經營

大學生在中小學的志願服務工作對於大學生或是中小學生雙方都有相當的助益 (Klein, Reyes & Koch, 2007; Hughes et al., 2009)。這樣的工作配合大學推廣「服務學習」課程，被納入系統化的服務學習課程 (Burrows, et al., 1999)。對大學生而言，服務學習課程，除了有各項能力磨練的機會、自我成長，還能對社區文化與中小學生文化有所瞭解、關心社區問題、增加公民行動機會，並藉此反省個人生命的意義與社會正義等議題 (Ash, Clayton & Atkinson, 2005; Einfeld & Collins, 2008)；研究指出，大多參與服務學習的學生都認為服務學習是他們大學學習生涯中最有意義的經驗之一 (Klein, Reyes, & Koch, 2007)。另一方面，研究也指出，大部分被服務的中小學生除了有課業的改善，在價值觀與自信心的培養上也有幫助 (Schmidt & Robby, 2002; Allen & Chavkin, 2004; Hughes et al., 2009)，而且也能對未來進大學之準備有正面影響 (Sims, 2007)。

除了一般大學生外，師資生投入中小學課業輔導的服務學習課程，應該是最理所當然的一件事，因為透過這項服務學習，師資生除了能與一般大學生一樣獲得多方面的助益與發展，對於其未來教師生涯的專業技能發展，更有許多的幫助。師資生參與服務學習活動，能夠讓教育理論與經驗做更直接的連結，讓他們在學校或教室情境中，直接透過實踐與修正增進教學與其他教育知能。Meaney 等人指出師資生透過服務學習可以增加文化理解以及教學專業能力 (Meaney et al., 2008a, 2008b)。

在服務學習中，透過大學教師的參與，得以與社區中小學進行協商與合作，發展夥伴關係；得以讓大學生透過服務、反思、問題討論與解決，獲得知能的增進 (Hughes, et al., 2009)。大學與中小學的規模無法等量齊觀，若透過大學裡的相關單位，例如師資培育中心或是教育相關所與社區中小學進行互動與合作，透過例行性

的對話與溝通，更容易生成實質化的對等夥伴關係（Shroyer, et al., 2007）。另外，大學生進入中小學進行一對一或是一對多的課業輔導的工作，若要有成效，大學生們需要精緻的指導，需要教學與輔導知能的訓練；雖然目前國內外對於大學生對中小學生課輔工作有些零星的輔導，但還缺乏「服務前、服務中與服務後回饋」等完整訓練模式的發展（Jones, Stallings & Malone, 2004）。

本研究的終極目的即是想透過服務學習運作、發展與修正的過程，與社區中小學校發展出具夥伴互惠關係的服務學習課程，也發展出完整的大學生參與服務學習工作的服務學習訓練課程，以供其他社區與其他學校發展夥伴關係以及協助大學生服務學習之參考。

五、大學與中小學夥伴關係的發展階段

大學與中小學夥伴關係的發展，不是一蹴可幾，也不是直線式前進，相反地，通常是循環調整，才能導致品質攀升、信任關係建立以及永續經營。一般而言，大學與中小學夥伴關係的發展會經歷八個階段（Trubowitz, 1986），分別為：（1）敵對懷疑（hostility and skepticism）：排斥夥伴關係或對夥伴關係抱持懷疑態度；（2）缺乏信任（lack of trust）：雙方雖建立協作關係，卻缺乏對彼此的信任；（3）追溯期間（period of trace）：執行協作計畫，並加以追蹤、紀錄；（4）雙方贊同（mixed approval）：檢討執行成果，利弊互見；（5）接納（acceptance）：修正缺失後，雙方均能接納協作關係；（6）倒退（regression）：雙方協作一段時間後，遇到瓶頸而無法突破，以致夥伴關係倒退；（7）更新（renewal）：更新協作計畫，以突破瓶頸；（8）持續進展（continuing progress）：當瓶頸獲得解決後，夥伴關係得以持續進步。

孫志麟（2009）進一步將大學與中小學夥伴關係之發展闡述為六個階段之動態循環模式，分述如下：（1）探索階段：開始意識到實際中的問題，夥伴關係的策略運用被視為是解決這些問題的途徑。

協作行動所直接涉及的成員，包括大學中的行政人員、對協作具有濃厚興趣、從事師資教育研究的大學教師、中小學的行政人員和教師，將組成為夥伴小組或社群。這些成員聚集在一起共同討論問題，持續的互動及探索，企圖尋求解決問題的有效方法。在此基礎上，逐漸發展平等的觀念，對大學與中小學夥伴關係的形成至為重要。(2) 形成階段：在形成階段，將進一步界定共同願景與目標，同時確認所有參與成員的角色、任務及責任。參與者必須思考「在大學與中小學夥伴關係中，我需要做些什麼？」。在此階段，大學和中小學教師都還有傳統的工作模式的傾向，對協作過程可能產生某種程度的懷疑，雙方甚至缺乏信任。當參與者意識到，明確的協作目標、方向及重點時，會促使雙方實現各自的承諾。(3) 實施階段：大學與中小學夥伴關係中的願景規劃、協作目標及任務，要從計畫層面轉向實踐層面，雙方要有具體的行動，為共同目標的實現而努力。此一階段是整個夥伴關係中的關鍵所在，參與者要在已建立的機制中實現目標，展現高度的執行力。(4) 評鑑階段：為確保大學與中小學夥伴關係的績效及品質，同時兼顧公平及差異原則的主張，必須對協作過程進行正式或非正式的評鑑，瞭解其中的成效及困難，以作為改進階段的參考依據。(5) 改進階段：從評鑑結果中看到優點及缺點，發現問題與找出不足之處，並進行修正、調整及改進，以提高大學與中小學夥伴關係的效果。(6) 更新階段：來自前五個階段的反省及回饋，更加肯定夥伴關係的意義及價值，再度發展新的協作議題或方案，以促進大學與中小學夥伴關係的永續發展。

綜上，足見大學與中小學夥伴關係的發展，是歷程而非事件(Hall & Hord, 2001)。而大學與中小學夥伴關係的建立，亦非一朝一夕即可達成，而是一個持續發展的歷程。在發展大學與中小學的夥伴關係中，其協作過程或許會遭遇到挫折、阻力或困難，但也可能品嚐成功的經驗及成果(孫志麟, 2009)。根據一份五年追溯研究之結果指出：透過大學與中小學的夥伴協作關係，無論實習教師或在職教師，均獲得更多的協助及支持，使他們能設計出有助於學生學習的活動，因而學生的學業成績有了明顯的進步(Teitel, 1997)。

本研究在半年的夥伴關係發展期間，透過大學師資培育的服務學習課程讓大學（師資）生至鄰近中小學參與服務學習事件；而大學師資培育單位、國家教育研究院研究單位與社區中小學之間也透過會議、平時聯繫與訪視等活動經歷了探索階段、形成階段、實施階段、評鑑階段與改進階段，目前即將進入另一個新學期的服務學習課程運作；亦即，要進入更新階段，期使夥伴關係更深化與穩固。

伍、服務學習課程計畫

一、建構新北教育城教育革新實驗方案之子計畫四

本服務學習課程計畫為國家教育研究院所推動的「建構新北教育城教育革新實驗方案之子計畫四」之兩大重點之一。兩大重點分別是：1. 促進北大特區內中小學校同級與跨級之間的資源互享與夥伴關係之建立；2. 透過臺北大學師資培育中心服務學習課程，助益大學生與中小學生的學習與成長，並建立大學與社區中小學之間的夥伴關係。

二、夥伴學校會議與中小學之需求調查

本計畫透過每月一次的社區夥伴學校會議以及每月兩次的服務學習計畫小組會議，進行計畫相關利益人之意見溝通，獲知中小學校需要大學生服務學習之需求，並進行各校需求狀況之調查。

三、招募服務學習之大學生

師資培育中心以三門「服務學習與個人成長」課程，開放師資生與大學部修習通識課程之學生選修，並依據各中、小之需求媒合服務學習項目，項目包括：攜手計畫教師、晨間數學補救教學、課後課業輔導，以及學生個案生活輔導等。學生需參與國家教育研究院舉辦之座談與成果訪談會議，於服務學習課程結束，獲頒國家教育研究院之服務學習證書。

四、服務學習訓練內容

參與服務學習學生必須進行至少 18 小時的課餘服務學習－課業輔導或是個案輔導活動。學生必須參與課堂課程與討論活動，並且每個月撰寫個人札記與個案輔導策略報告。

五、對服務學習學生的協助與督導

師資培育中心教師對於修習課程學生進行精神支持、難題解答與服務情形督導，透過課內與課後、口頭與書面的回饋，協助學生個人成長。

陸、研究方法

一、研究樣本

本研究共有 24 位修習服務學習課程的臺北大學學生，以及 3 所國中和 2 所國小（原本參與計畫有 7 所國中小，但其中 1 所國中尚未招生，另 1 所國小剛招收低年級生，皆暫時未參與初期計畫）的 74 位中小學生參與。24 位大學生中，女生 13 位，男生 11 位；中小學生中，國中 52 位，國小 22 位。大學學生包括大學部二年級到研究所三年級的學生，其中 9 位為大學各科系修習通識教育服務學習課程之學生，15 位為師資培育中心之師資生。其中 66.7% 的大學生曾有個別輔導中小學生課業的經驗，17.6% 的大學生有班級輔導中小學生課業的經驗，50% 的大學生曾經從事其他志願服務的工作。

二、服務學習工作類型

本研究以滿足社區中小學的服務需求，來安排大學生服務學習的內容，而本初期計畫大學生所參與的服務學習內容主要包含課業輔導與個案輔導，課業輔導的類型又分為攜手計畫、晨間數學補救教學、課後作業督導、籃球隊課業輔導等四項。各服務學習類型參與之大學生及中小學生人數如下：

表 1 各服務學習類型之服務階段、班級數、中小學生數與大學生數一覽表

服務學習類型	服務階段	班級數	中小學生數	大學生數
1. 攜手計畫	國民中學	6	45	10
2. 晨間數學補救教學	國民小學	3	11	3
3. 課後作業督導	國民小學	4	11	4
4. 籃球隊課業輔導	國民中學	1	5	4
5. 個案輔導	國民中學	0	2	3

三、資料蒐集、處理與分析

本研究之資料蒐集兼具質性與量化兩個面向，質性方面包括學生的服務學習心得札記、期末問卷之開放問題，以及期末之大學生訪談資料；量化方面包括對大學生進行之期初與期末五點量尺問卷意見調查，以及對國中小學生的期末學習情形調查。大學生的問卷題目，期初問卷包括基本資料、從事服務學習前的心情、需要增加的能力；期末問卷題目包括包括：服務學習後的心情、增長的能力、對服務學校（中小學）給予協助的滿意度、以及師培中心與國教院給予協助的意見。在中小學生的問卷題目上，則包括 7 題有關參與計畫的意見，以「是」「否」的勾選來做表達，其中 3 題針對大學生（老師）的意見，2 題是「課程整體的效能」，1 題為否願意繼續此種課程。

在量化分析方面，由於本研究為初期計畫，參與服務學習的大學生僅 24 位，人數不夠進行推論統計之考驗，且中小學生亦無進行前後測比對資料之蒐集，亦無安排對照組進行實驗控制，故本研究在大學生與中小學參與服務學習的助益與成效上，都無法進行推論統計之分析，也無法盡興研究之外在效度驗證，故在結果討論之只引用描述統計之資料。在統計分析方法上，以 SPSS 18.0 版進行資料之次數分配、平均數與標準差等描述統計。

在質性資料分析方面，研究者以 24 位大學生（代號「S01」至「S24」）之服務學習心得札記（代號「札」），期初與期末問卷開放問題之回答（代號「問」），以及期末之焦點團體訪談資料（代號「訪」）。編碼模式以「資料代號」－「西元年後 2 位數字」－「幾月幾日」－「學生代號」－「第幾題或第幾份資料」方式編輯。質性資料序號及其意義舉列表詳如表 2。

表 2 質性資料序號及其意義

類別	代號	編序號模式	意義說明
服務學習心得札記	札	札 12-0326-S05-01	①「12-0326」表示 2012 年 3 月 26 日 ②「S05-01」表示大學生 S05 之第 1 份札記。
期末問卷開放問題之回答	問	問 12-0608-S21-01	①「12-0608」表示 2012 年 6 月 08 日 ②「S21-01」表示大學生 S21 在問卷開放問題第 1 題之回答。
期末焦點團體訪談資料	訪	訪 12-0615-S21-01	①「12-0615」表示 2012 年 6 月 15 日 ②「S21-01」表示大學生 S21 在訪談第 1 題之回答。

柒、結果與討論

一、大學生在服務學習前後之心情轉變

雖然本研究有 66.7% 的大學生有個別輔導中小學生課業的經驗，但他們對於社區的中小學學校環境與學生都是陌生的，所以大部分參與服務學習的學生在進行服務學習之前的心情大多是不安與沒有自信的，但是在經過服務學習的實踐、大學老師的回饋以及自我的省思調整之後，大學生的自信心增加了，擔心卻減少了，從表 3 的資料中可以很清楚地看到這個心情的轉變。

此外，從表 3 可知，透過服務學習，大學生比較能以學習、不怕犯錯的心態去面對這項工作；也比較能安心地地面對這項工作，

而之所以比較安心，師培老師的陪伴與協助有一些貢獻性；另外，大學生也更有自信心。在八個題目中，沒有很大變化的項目是「很想去嘗試」以及「很快樂，因為要去助人」，顯現大學生在服務學習的過程中並沒有非常大的成就感，這或許是未來大學教師在進行協助與督導時應該注意的事情。大學生之所以不太有成就感，原因有可能來自於學生學習的成效不彰、班級秩序問題、大學生身份定位問題、以及個案輔導學生瀕臨輟學使得輔導工作無法穩定進行等。在期末的焦點團體訪談中，大學生有如下的意見反應：

表 3 大學生在服務學習前後心情的描述統計一覽表 (N=24)

題目	期初		期末	
	平均數	標準差	平均數	標準差
1. 很擔心	3.45	.999	2.38	.924
2. 很有自信心	2.90	.718	3.42	.881
3. 很想去嚐試	4.05	.686	4.00	.834
4. 抱著學習的心情	4.20	.523	4.46	.509
5. 不怕犯錯	3.20	.894	3.75	.897
6. 很安心，因為有師培老師的協助	3.55	.826	4.00	.590
7. 不知從何開始	3.45	.887	2.29	1.122
8. 很快樂，因為要去助人	4.25	.639	4.12	.850

1. 覺得安排陪讀時間太短（少），因為只有安排早自息時間（45分鐘），和他們相處時間只有45分鐘早自息時間。有時在教導過程中，因時間太短，尚未教導到一個段落，45分鐘就到了。當時間一到，小朋友就急著離開了。（訪 12-0615-S06-01）
2. 小朋友在經過此學期課輔後，其成績進步程度不明顯，差異不大。（訪 12-0615-S06-01）
3. 在早自習課輔時間現在肯動手寫，但回到原班上情況不得而知了。

(訪 12-0615-S08-01)

4. 由於學生對於課程內容不懂，即使額外出作業，學生也不會寫。
(訪 12-0615-S10-01)
5. 有些學生知道如何計算，但不知其原理。在經過向學生講解其解題的原因，學生似乎仍不懂。(訪 12-0615-S15-01)
6. 個案喜歡我但又欺負我。有學校老師在場時，變得較乖；在若只有我在時，越來越不把我放在眼裡。主要是個案學生是對我身份定位問題。(訪 12-0615-S21-01)
7. 我主要的目標是灌輸此個案之正確價值觀。由於此個案在早期其有偷竊行為。個案是來自一個不健全家庭，導致具有偏差行為。學期剛開始時，個案每天都會到學校，也無偷竊行為，這是個案狀況最好一個月。之後都沒有再到學校了，此個案可視為中輟生。
(訪 12-0615-S22-01)

另外，在學生的課堂討論與札記作業中，也不斷反應出班級秩序與學生程度低落的問題。這其中又以非師資生的負面感受特別明顯。由學生的表現也讓我們觀察到，在大學裡願意成為師資生的學生其理解他人以及助人服務的傾向高於一般的同學，但是我們也相信非師資生經過服務學習的過程，能增長其多元思考以及未來之教養孩子之能力。大學生的札記有如下的意見反應：

1. 在整個服務過程中，有許多難忘的經驗，像是，第一次去就發現小朋友已經很頑皮了，這一點讓我很驚訝，原以為初次見面學生們會很乖，不會很快露出本性，殊不知，其實這是一個錯誤的想法，他們從第一次上課就已經很不受控制了。(札 12-0515-S18-03)
2. 剛去的前幾次，回家都會有一點點失聲，可能是一直管秩序的關係，不得不大聲斥責學生，但效果都不好。因此，後來就用考試威脅。管秩序的部分，記得以前學生很吵的時候，老師都會安靜一會兒，同學就會自然變安靜了，沒想到在這種班級，其實一點

都不適用，反而學生只會一直講，變得更開心，他們可能以為不用上課了，對他們來說，不用上課真的是很開心吧！（札 12-0601-S21-04）

3. 國小學生是我第一次接觸，他們非常的好動，注意力很難長時間固定，需要不停的提醒。在這裡遇到的困難是他們真的很難專心，很愛隨意的走動跟說話，所以剛開始的時候他們很難在時間裡完成作業，在跟指導老師討論過後，利用一些獎勵（EX：帶一些餅乾，讓他們完成作業時可以一起吃……等）來增加他們完成作業的動力。之後幾個禮拜開始，同學們慢慢能在時間內完成作業，隨意走動情形也改善了很多。（札 12-0426-S24-05）
4. 還記得第一堂課，我請每位同學輪流上台寫黑板時，發現一些同學將簡單的字寫錯，而其中一位七年級的同學，更是令我印象深刻，因為當我在看他寫字時，發現他寫字的筆畫完全是錯的。這讓完全沒教學經驗的我大感吃驚，因為筆畫是我們學習國字的基礎，如果這些基礎沒打好，以後學習國字一定會比較辛苦。（札 12-0401-S09-06）

二、大學生服務學習後能力之增長

國外有關大學生服務學習的文獻指出，經過服務學習之後，大學生在多元價值觀、關懷能力、教學輔導學生能力都能有所增長。在學生的心得札記中，有些學生表現出無論在課程設計、策略使用、班級經營以及教學能力方面都有所增進，有大學生在學習札記中寫到：

1. 「在有規範和原則的體制下，與學生建立信任感」，會這麼說，是因為當我回去看之前的學習日誌與心得時，發現有些事情是可以因約定而避免的。舉例來說：如果在課程的一開始，我就和小朋友們定好公約，這樣就能免除於前三四個禮拜的班級秩序「亂無章法」、學生們「無法無天」而讓自己叫苦連篇。（札 12-0426-

S05-03)

2. 記得教育心理學中有學到，人的認知是有階段性的、是有累積性的，有時我們不能用成人的思維方式去期待年幼的小朋友（我的服務對象：國小生）應該要做什麼。就像在這學期輔導過程中，我認為抄講義答案的學習效益是較於自我完成作業的效益來得低的，可小朋友們他們可能只會想說：「只要寫完，我就可以下課了！」（札 12-0426-S13-03）
3. 我以為人數少，秩序就不會太糟糕，可現實是：因為人數少，小朋友們覺得更自由，更可以大聲發表自己的言論，或是任意走動。所以這個時候，我認位公約的訂定，有助於班級的經營與秩序的管理。一開始若訂定好班級的規定，也不會在之後的課程中，讓小朋友們覺得突兀，或是感到疑惑。（札 12-0501-S17-04）
4. 而當他們算出正確答案時，也不忘和他們勉勵一下，通常我會說：「好棒優！題目是不是比我們想像中的還簡單呀！」我不知道這樣子說是否是最佳的鼓勵方式，但是我是這們分析這句話的：題目是不是比我們想像中的還簡單呀！

OO 好棒優！	題目是不是	比我們想像中的還簡單呀！
直接讚美	這樣子就只會有兩種答案：是或不是。又因為小朋友已經算完了，所以這問話的答案是「是」（讓他們肯定自己）	希望讓他們知道很多問題看似很難，其實大多都是想像出來的，認真的去想去分析，其實是非常簡單容易的。

PS. 為了要有效率地把教小朋友不會算的題目的答案遮起來，之後的每一次教學，都會自備一塊板子，因為用從筆記本（小朋友會想（趁我不注意時）偷翻回去看答案）。（札 12-0501-S19-04）

5. 課程前 25 分鐘會複習課本內容，把課文設計成有趣的活動，因為同樣的內容學生在原本的班級不知道已經講過多少遍，到了輔導課還要再聽一樣的東西難怪會受不了。把課文變活潑除了可以吸引他們，也幫助他們不要排斥學英文，為了學生學習進步，花再

多時間備課、設計活動都值得。剩下的 15 分鐘我希望帶學生做一些課外活動：用英文繪本說故事、學唱英文歌、播放英文動畫短片。(札 12-0512-S23-05)

然而，並不是參與服務學習的大學生都有這些方面的能力增長，從學生的札記可知，師資生比一般大學生表現出更多在教學專業上的成長；而從問卷的量化統計資料中確實可以得知，相對而言，大學生在教學、班級經營能力的增加是比較少的，這一點與國外文獻的資料是一致的 (Jones, Stallings & Malone, 2004)，一方面教學與班級經營專業能力的養成是需要時間的，一學期的磨練時間還不足以顯現出其成果，另一方面，本計畫有將近一半的學生並無師資養成之任何訓練，這一點在未來的課程訓練計畫中仍有加強的空間。

由表 4 卻也可以得知，參與服務學習的學生認為自己在瞭解學生、表達能力、與人分享以及關懷他人能力上都有進步 (五點量表平均得分四分以上)，這樣的結果顯現服務學習對於大學生關懷社區以及公民素養的提升的確有所幫助。

表 4 參與服務學習大學生自覺能力增加程度統計一覽表 (N=24)

能力提升項目	最小值	最大值	平均數	標準差
1. 教學技巧	3	5	3.54	.658
2. 瞭解中或小學生	3	5	4.29	.550
3. 表達能力	2	5	4.00	.722
4. 溝通能力	2	5	3.88	.612
5. 班級經營	2	5	3.42	.974
6. 解決問題	2	5	3.79	.588
7. 反省能力	2	5	3.79	.779
8. 與人分享	3	5	4.21	.721
9. 關懷他人	3	5	4.25	.532

另外，從期末訪問座談的資料顯示，整體而言學生認為服務學習工作對其有幫助，並且願意繼續類似的服務工作，在 11 位訪談學生，有 8 位學生表達了對於中小學生更多的同理心或是有意願繼續服務學習的工作。

1. 透過這次，日後在進行教學時，提醒自己，須多點耐性，不可隨便亂貼標籤。這次體驗有助於日後未來教學（尤其在班級經營），雖然有多次家教經驗，皆只是老師和學生一對一教學。但這次服務學習（一對多），對於自己而言是特別體驗。若日後成為人師，也是一對多的情境，所以在此次經驗多少都有學習到班級經營及學生相處方面。（訪 12-0615-S01-03）
2. 從此個案中，覺得家庭很重要。此個案輔導時間只有一個學期，其時間似乎太短。日後有機會仍有意願。（訪 12-0615-S22-03）
3. 這次體驗對於日後有幫助。（訪 12-0615-S21-03）

三、中小學生受益情形

由於係初期計畫，尚未對大學生在服務學習初始進行完整地系統性的能力培養與訓練，所以本研究並不期望服務學習在中小學生的課業成績上產生實質的助益，但在期末對學生的問卷意見蒐集中，以「是」「否」的選項讓學生勾選，學生在是否有收穫以及是否有進步的感覺上都是偏向正向的，而對於未來是否仍有意願參加類似課程也是持較肯定的態度（詳如表 5）。

表 5 中小學生覺得受益的情形（N=74）

題目	最小值	最大值	平均數	標準差
1. 我覺得上這個課有收穫	0	1	.85	.355
2. 上這個課程後我成績有進步	0	1	.68	.470
3. 以後如果有機會，我願意繼續上這個課程	0	1	.56	.499

四、對於國教院、臺北大學、中小學提供協助的意見

在大學生進行服務學習的過程中，教育研究院研究員、師培中心教師以及參與子計畫的中小學校長與主任每月進行開會討論與協商服務學習工作的調整，主要在於反應大學生的問題與感受讓社區中小學瞭解，一方面讓大學生的服務工作更順暢，另一方面讓中小學方面能夠掌握服務學習的整體品質；另外期末時對於大學生服務工作進行課室觀察，也在於關注大學生的需求與表現，希望有助於整體服務學習計畫的品質增進。

有關中小學對於大學生提供協助，大學生的滿意程度也都偏向正面，表 6 呈現了大學生在問卷每一個項目五點量表的得分都在 3.5 分以上。至於大學生對於國教院與師資培育中心所提供的協助，在問卷的開放性問題中有所表達，有 20 位提供意見的學生表達了對於師資培育中心老師的陪伴、提供解決問題策略，以及與中小學校進行意見溝通協調在服務學習工作上的重要與感謝之意。有 1 位同學表達了對於證書的重視。

1. 當我遇到困難、不懂的事時，都能從老師學校得到協助及解答（問 12-0608-S01-01）
2. 做為我們和服務學校的溝通橋樑，幫我們傳達我們的需求（問 12-0608-S02-01）
3. 提供教學所須教具（問 12-0608-S03-01）
4. 做為一個解決問題之地方（問 12-0608-S04-01）
5. 在教學有障礙的時候給予合適當的幫助，讓我們知道在什麼樣的情況要有什麼所做所為，老師也以教學上的經驗分享給我們，讓我們能更快解決問題。（問 12-0608-S05-01）
6. 每次上課程，教授會以透過課堂上分享在服務學習過程中面臨到的問題提出，教授再予以回饋。例如在進行課業後一小時活動方

- 面，建議朝有連續性、漸近式、有意義活動，讓學生於活動中進行學習及思考。(問 12-0608-S06-01)
7. 透過一次次的上課，能將輔導的狀況或問題反應出來，並藉由一同上課的同儕討論與分享，將問題可以用較佳的方式解決及輔導後的心得相互激動、鼓舞。(問 12-0608-S08-01)
 8. 提供上課器具、提供諮詢，求助的管道，使我在有困難、有需要幫助時，得到即時的協助 (問 12-0608-S09-01)
 9. 提供教學協助及建議 (問 12-0608-S10-01)
 10. 有問題的時候都給多我很大的幫助和建議，也安排很好的學生做為我服務學習的對象 (問 12-0608-S11-01)
 11. 學校老師們都很樂意提供協助與配合，溝通方面也很順暢，合作起來很融洽。(問 12-0608-S12-01)
 12. 老師會從旁協助 (問 12-0608-S13-01)
 13. 老師可以幫助我們解決在服務上遇到的困難。(問 12-0608-S14-01)
 14. 證書為最實質之幫助 (問 12-0608-S17-01)
 15. 它師的輔導與建議，具體的回饋、資訊上協助 (問 12-0608-S18-01)
 16. 有問題，可問老師獲得解決 (問 12-0608-S19-01)
 17. 與老師每個星期討論遇到的問題和分享。(問 12-0608-S20-01)
 18. 提供管道讓同學得知此訊息 (問 12-0608-S21-01)
 19. 如果有問題不敢和學校反應，可請師培幫忙。對於學生的問題無法解決時，可請老師提供意見 (問 12-0608-S22-01)
 20. 精神上支持 (問 12-0608-S23-01)
 21. 遇到困難時可以諮詢師培或服務學校 (問 12-0608-S24-01)

表 6 大學生對於中小學提供協助的滿意程度統計一覽表 (N=24)

項目	最小值	最大值	平均數	標準差
1. 工作環境	3	5	3.78	.732
2. 教學設備	3	5	3.78	.732
3. 求助管道	3	5	3.94	.725
4. 學校對服務學習工作的關心	2	5	3.83	.857
5. 時段安排	2	5	3.67	.767
6. 學生對象的安排	2	5	3.56	.705
7. 學生輔導課程的安排	2	5	3.50	.707

捌、對新时期研究之建議（代結語）

本研究之初期計畫結果，不但顯現出服務學習的參與對於大學生或是中小學生雙方都有助益，對於參與研究計畫的任何一方（國家教育研究院、臺北大學師資培育中心以及社區內之中小學）在夥伴關係上也都有所增長，不但增加了信任度，也增加了工作的默契（由新學期服務學習需求配對的工作效率可以得知）。然而，本研究之最終目標在發展服務學習課程與夥伴關係建立之模式，新时期之計畫需要針對更多面向，試驗未來模式所可能包含的重要元素，並較有系統的測試其成效。

綜言之，新时期之計畫值得關注的點包括：

- 一、師資生與非師資生輔導中小學生課業之起點能力有所不同，所以上課的內容與方式應該再做調整。
- 二、參與服務學習學生不同動機類型，是否影響其服務成效與個人成長，也值得進一步探究。

- 三、有哪些是服務學習學生在服務前、服務中與服務後需具備的能力，值得系統性的探究與規劃。
- 四、中小學生從參與課輔所獲得的助益，可以有進一步客觀資料的蒐集。

參考文獻

- 王如哲（2002）。以知識經濟、知識社會的觀點論提升學校社區化之教育效能。《教育資料集刊》，27，63-72。
- 李光中、張惠珠、王鑫、黃可欣、王鈴琪、蔡嘉玲（2008）。促進鄉村學校和社區協同規劃社區發展計畫之行動研究：以臺東利吉和富源社區為例。《環境教育研究》，5（2），89-130。
- 林明地，（2002）。《學校與社區關係》。臺北：五南。
- 吳清山（2005）。《學校行政研究》。臺北：高等教育。
- 吳明烈（2003）。建立終身學習機構夥伴關係的策略聯盟作法研議。《師大學報》，52（3），1-18。
- 徐明、林至善（2008）。服務學習的基本概念與理論基礎。載於黃玉（總校閱），《從服務中－跨領域服務學習理論與實務》（頁 19-55）。臺北：洪葉。
- 高淑清（2000）。家庭生活教育與社區資源。載於中華民國家庭教育學會主編：《家庭生活教育》。臺北：師大書苑。
- 孫志麟（2009）。大學與中小學夥伴關係發展評析。《教育實踐與研究》，22（2），151-180。
- 單文經（2009）。教育變革的第四條路線。《教育研究月刊》，181，41-48。
- 教育部（2011）。十二年國民基本教育手冊。臺北：教育部。
- Allen, A., & Chavkin, N. F. (2004). New evidence that tutoring with community volunteers can help middle school students improve their academic achievement. *The School Community Journal*, 14, 7-18.
- Ash, S. L., Clayton, P. H., & Atkinson, M. (2005). Interesting reflection and assessment to capture and improve student learning. *Michigan Journal of Community Service Learning*, 11(2), 49-59.

- Enos, B. & Morton, K. (2003). *Developing a Theory and Practice of Campus- Community Partnerships*. In Jacoby, B. & Associates (Eds.), *Building partnerships for service-learning* (pp.21-40). San Francisco: Jossey-Bass.
- Einfeld, A., & Collins, D. (2008). The relationships between service-learning, social justice, multicultural competence, and civic engagement. *Journal of College Student Development*, 49, 95-109.
- Durkheim, E. (1997). *The division of labor in society*. New York, NY: The Free Press.
- Falk, I., Harrison, L., & Kilpatrick, S. (1998) How long is a piece of string? Issues in identifying, measuring and building social capital. *Learning Communities, Regional Sustainability and the Learning Society: An International Symposium Conference Proceedings*, 13-20 June, Launceston, pp. 116-123.
- Hall, G. E., & Hord, S. M. (2001). *Implementing change: Patterns, principles, and potholes*. Boston, MA: Allyn and Bacon.
- Hughes, C., Welsh, M., Mayer, A., Bolay, J., & Southard, K. (2009). An innovative University-based mentoring program: Affecting college students' attitudes and engagement. *Michigan Journal of Community Service Learning*, 69-78.
- Jacoby, B. (2003). Fundamentals of service-learning partnerships. In Jacoby, B. & Associates (Eds.), *Building partnerships for service-learning* (pp.1-20). San Francisco: Jossey-Bass.
- Jones, B. D., Stallings, D. T., & Malone, D. (2004). Prospective teachers as tutors: Measuring the impact of a service-learning program on upper elementary students. *Teacher Education Quarterly*, 31, 99-118.
- Klein, C. H., Reyes, O., & Koch, J. R. (2007). A service-learning project

- that included multiple service opportunities including the mentoring of younger at risk students. *North American Colleges and Teachers of Agriculture Journal*, 51(4).
- Meaney, K. S., Kopf, K., Bohler, H.R., Hernandez, L., & Scott, L.S. (2008a) Service-learning and pre-service educators' cultural competence for teaching: An exploratory study. *Journal of Experiential Education*, 31(8), 189-208.
- Meaney, K. S., Griffin, K., Bohler, H., Hernandez, L., & Scott, L.S. (2008b) Service-Learning: A Venue for Enhancing Pro-Service Educators' Knowledge Base for Teaching. *International Journal for the Scholarship of Teaching and Learning*, 3(2), 1-17.
- Ritter, G. W., Barnett, J., Denny, G. S., & Albin, G. R. (2009). The effectiveness of volunteer tutoring programs for elementary and middle school students: A meta-analysis. *Review of Educational Research*, 79(1), 3-38.
- Schmidt, A., & Robby, M. A. (2002). What's the value of service-learning to community? *Michigan Journal of Community Service - learning*, 9(1), 27-33.
- Sims, C. (2007). A service-learning mentoring program model. *Academic Exchange*, 234-238.
- Shroyer, G., Yahnke, S., Bennett, A., & Dunn, C. (2007). Simultaneous renewal through professional development school partnerships. *The Journal of Educational Research*, 211-223.
- Teitel, L. (1997). Changing teacher education through professional development school partnerships: A five-year follow-up study. *Teachers College Record*, 99(2), 311-334.
- Trubowitz, S. (1986). Stages in the development of school-college collaboration. *Educational Leadership*, 43(5), 18-21.

Tönnies, F. (2002). *Gemeinschaft und gesellschaft*. [Community and society]. Mineola, NY: Dover Publications, Inc.

Wasik, B. A., & Slavin, R. A. (1993). Preventing early reading failure with one-to-one tutoring: A review of five great programs. *Reading Research Quarterly*, 28(2), 179-200.

Durkheim, E. (1997). *The division of labor in society*. New York, NY: The Free Press.