

天主教輔仁大學圖書資訊學系碩士班碩士論文

指導老師：林麗娟

學生參與圖書館服務學習之動機與觀感

Students' Motivation and Perception in Participating
Library Service Learning.

研究生：沈佳敏 撰

中華民國九十七年七月

本論文獲國立臺中圖書館碩士論文研究獎助

謝 誌

每個人生階段的結束，雖然讓人開心卻也不免有些傷感，在撰寫論文的最終篇—謝誌，亦回首進入研究所時的初衷，心中有許多的感謝。

首先要感謝指導教授—林麗娟老師，在研究所的學習生涯中，對學生的指導以及論文的提點，感謝老師用心的敦促並給予許多精闢的指正；在擔任老師的教學與研究助理時，都會被麗娟老師認真執著的態度折服，老師時而嚴謹時而溫馨、是嚴師亦是慈母的教導，讓學生在研究所的生涯中獲益良多。感謝口試委員—林呈潢老師與朱碧靜老師，謝謝您們在計畫書與論文口試時，所給予的諸多建議，因為有您們的指導，讓這本論文得以更臻完備。感謝國立臺中圖書館提供的研究獎助，以及審查委員們對於這份論文研究的肯定。感謝呂瑞蓮學姐提供許多圖資社的相關參考資料。感謝參與圖書館服務隊的輔大圖資系學長姐、學弟妹，提供豐富的經歷與研究資料。

從大學懵懂進入圖資系就讀而找到志趣，以及在研究所學習的階段，要感謝許多師長：感謝盧荷生老師、高錦雪老師、毛慶禎老師、張淳淳老師以及蘇媛老師的教導，讓學生在學識的殿堂上更加茁壯。感謝林呈潢老師與李明老師對學生的關心與鼓勵，並時常給予學生獨到的見解與協助。感謝邱子恆老師、黃元鶴老師在研究方法上的指導，讓學生的論文研究分析更加周延。感謝靜宜助教、小童助教在系務上的協助，並耐心輔導我的研究生症候群，以及感謝「讀不孤」成員在論文寫作撞牆期的陪伴，我永遠不會忘記在文開研究室奮鬥的日子。

論文的靈感來自於大學時期圖書館實務的體驗，感謝張慧銖老師與臺大醫圖的館員們，讓我累積許多服務讀者的寶貴經驗，以及感謝輔大圖書館的館員：何姐、曉嵐姐、江姐、慶華姐，帶領我在圖書館實務中學習專業技能、學以致用。

在研究所修習的階段，感謝宏宣學長、倉楠學長、瑞國學長、呈祥學長、陳穆學長，以及同門師姐：文樺學姐、麗純學姐，總是給予我許多受用的建議。感謝研究所的同學夥伴：于賢、曉芬、凱雯、鳴燕，很高興能與你們一同努力學習與研究，祝福大家順利完成學業。感謝許多貼心的學弟妹：怡欣、宴君以及松衛、世璋。

最後，感謝我的家人，特別是我的母親，一路支持我完成學業，感謝您所擁有的堅忍毅力，感染我在人生的路程中繼續邁進，以及感謝妹妹梅均，從陪考的小書僮到心靈的垃圾桶，如果沒有你在這個領域一起奮鬥，或許我很難有勇氣去實踐自我的理想。感謝從大學到研究所一路相互扶持的彥綸，很幸運能在輔大認識你，謝謝你的陪伴和體恤。感謝我的朋友與信仰—湘。

沈佳敏 謹誌於
輔仁大學圖資所
2008年7月

中文摘要

隨著志願服務的觀念受到各界的重視，服務學習結合社區服務活動，讓學生在實務中累積學習經驗，逐漸在教育改革方面受到重視及推動。本研究目的主要探討學生參與圖書館服務學習活動對專業成長之觀感，以及學生的參與動機及阻礙因素等。本研究首先透過文獻探討，蒐集國內外相關文獻和資料，整理分析及與本研究相關之概念作為理論基礎，並進而編製訪談大綱與問卷調查表以蒐集質性與量化資料。在資料的蒐集上，以 2003-2006 參與服務學習活動之輔仁大學圖書資訊學系學生為研究對象，進行訪談以及問卷調查。

質性研究結果歸納「專業知能」、「服務價值」與「人際關係」三大類別之專業成長觀感，其中涵蓋：知識增進、自學經驗、技能應用、工作態度、社會貢獻、成就感、團隊互動以及同儕影響等要素。學生參與服務學習之動機以及阻礙因素亦透過質性研究結果而確認。

計量性結果顯示：在參與動機方面，學生對於動機因素的同意程度依序為：「知識技能」、「社會經驗」、「人際關係」、「成就與奉獻」、「社群影響」以及「自我成長」；在阻礙因素方面，學生對於阻礙因素的同意程度依序為：「外在阻礙」、「內在阻礙」以及「人際阻礙」。本研究依據研究結果，提出對學生、學校兩方面的建議，並對後續相關的研究提出進一步研究之建議。

關鍵詞：服務學習、志願服務、圖書資訊志工服務、專業成長、參與動機、阻礙因素

Abstract

Voluntary service has been an issue emphasized lately in various fields. Service-learning combining community service aims to provide students with practical experiences in learning. Service-learning has drawn great attention in education reform due to its impact on students' learning. This research was designed to study students' perceptions of their professional growth and their motivation and constraint in participating library service learning. Literature review was first used to identify related variables for constructing the theoretical framework for this research. Based on review of literature, interview guideline and the questionnaire were created as instruments for gathering both qualitative and quantitative data. Subjects of the study were students, from the Department of Library and Information at Fu Jen Catholic University, participated volunteer library service in the academic year 2003 to 2006.

Qualitative data conclude that students' perception about their growth in service learning including the following aspects: "professional knowledge", "service value", and "social relationship". Specific reactions included: improving knowledge, self-learning experiences, application of skills, work attitude, social responsibilities, a sense of achievement, team interaction, and peer influence. From the qualitative data, motivational and barrier factors for participating library service learning were identified.

The quantitative data reveal the level of agreement among participants for motivation factors ranking in the following descendant order: "knowledge and skills", "social experience", "social relationship", "achievement and devotion", "community influence", and "self-growth". The level of agreement among participants for barrier factors ranking in the following order: "external barrier", "internal barrier", and "social barrier". Based on results of the study, suggestions for students and school are provided. Further research is also suggested.

Key words : Service-Learning, volunteer Service, Library and information volunteer service, professional growth, participating motivation, Constraint Factors.

目 次

第一章 緒論.....	1
第一節 研究背景與動機.....	1
第二節 研究目的與研究問題.....	5
第三節 研究範圍與研究限制.....	6
第四節 名詞解釋.....	6
第二章 文獻分析.....	9
第一節 服務學習相關概念.....	9
第二節 服務學習方案與課程相關概念.....	19
第三節 專業服務學習相關概念.....	29
第四節 服務學習相關研究.....	41
第五節 參與動機及參與阻礙因素相關研究.....	45
第三章 研究設計與實施.....	64
第一節 研究架構.....	64
第二節 研究工具.....	66
第三節 研究對象.....	69
第四節 研究流程與步驟.....	71
第五節 研究前測與取樣原則.....	74
第六節 資料處理與分析.....	76
第四章 研究結果與分析.....	82
第一節 訪談資料分析.....	82
第二節 問卷資料分析.....	100
第三節 綜合討論.....	132
第五章 結論與建議.....	137
第一節 結論.....	137
第二節 建議.....	139
參考文獻.....	143
附 錄.....	156
附錄一：深度訪談稿（初稿版）.....	156
附錄二：深度訪談稿（正式版）.....	157
附錄三：大學生參與服務學習活動之調查表（初稿版）.....	159
附錄四：大學生參與服務學習活動之調查表（正式版）.....	162

表 次

表 2-1 服務學習方案類型統整量表.....	26
表 2-2 淡江大學專業服務學習課程施行內涵及成效.....	35
表 2-3 淡江大學師資培育中心推廣中等、小學教育學程服務時數情形.....	35
表 2-4 中原大學資管系專業課程之服務學習應用.....	36
表 2-5 中原大學資管系之服務單位.....	37
表 2-6 輔仁大學推展服務學習導向之開設課程類型.....	38
表 2-7 國內外學者對動機的定義.....	46
表 2-8 國內外學者對動機的定義 (續).....	47
表 2-9 志工動機光譜表.....	52
表 2-10 志工參與動機構面彙整表.....	53
表 2-11 志工參與動機構面彙整表 (續).....	54
表 2-12 志工參與動機構面彙整表 (續).....	55
表 2-13 個人背景變項影響參與動機表.....	57
表 3-1 學生服務學習參與動機之構面.....	68
表 3-2 學生服務學習參與動機之構面 (續).....	69
表 3-3 圖書館服務隊歷屆服務單位統計 (至第十六屆).....	70
表 3-4 圖書館服務隊歷屆服務單位統計 (至第十六屆) (續).....	71
表 3-5 圖書館服務隊參與人數統計 (至第十六屆).....	71
表 3-6 前測受訪者基本資料表.....	74
表 3-7 受訪者基本資料表.....	75
表 3-8 服務學習活動影響專業成長相關因素之編碼規則.....	77
表 3-9 問卷變項內部一致性分析之 Cronbach α 係數值.....	80
表 4-1 有效樣本之基本資料分析摘要表 (N=138).....	102
表 4-2 參與動機因素群組信度分析結果.....	105
表 4-3 參與動機因素群組信度分析結果(續).....	106
表 4-4 項目分析結果.....	108
表 4-5 效度分析結果.....	110
表 4-6 KMO 標準.....	111
表 4-7 KMO 與 Bartlett 檢定.....	111
表 4-8 因素分析之轉軸後成分矩陣.....	113
表 4-9 參與動機因素分析結果.....	115
表 4-10 修正量表之信度分析結果.....	117
表 4-11 修正量表之信度分析結果(續).....	118
表 4-12 修正量表之效度分析結果.....	119
表 4-13 修正量表之效度分析結果 (續).....	120
表 4-14 參與動機量表.....	121

表 4-15	參與動機之整體構面及各構面統計分析.....	122
表 4-16	參與動機構面統計分析.....	127
表 4-17	參與動機題項次數分配表.....	128
表 4-18	參與動機題項次數分配表（續）.....	129
表 4-19	阻礙因素構面之敘述統計.....	130
表 4-20	學生參與阻礙題項分析.....	131
表 4-21	參與阻礙各題項次數分配表.....	131
表 4-22	因素構面信度檢定.....	134
表 4-23	本研究與李法琳、謝秉育研究構面比較.....	135

圖 次

圖 2-1	Kolb 經驗學習的循環模式.....	16
圖 2-2	活動參與阻礙階層模式圖.....	60
圖 3-1	研究設計架構圖.....	65
圖 3-2	研究步驟流程圖.....	73

第一章 緒論

服務學習是一種透過社區服務來完成學習目標的學習，其本質內容就是社會學習，透過鼓勵學生主動參與社區服務活動，讓學生在實務與勞動中累積學習經驗，提高學生多方面能力之養成，進而培養學生對社會的責任心與自我價值，是現今世界各國教育界積極推動的新式教育法。藉由服務學習與專業學科的結合，不僅使學生增長對課業理論的興趣，更能夠借助服務的人力資源來幫助解決社會問題。

資訊需求日般的現代社會裡，圖書館的運作肩負了資訊流通與知識經營的重要角色，圖書資訊教育的優劣除了取決專業知識的養成之外，優質的服務更是不可或缺。圖書資訊的養成教育如能融入服務的精神，則更能培養優秀的圖書館員。另外，就社會資源的角度而論，位於都市郊外的偏遠地區或是鄉鎮圖書館，由於地處偏遠、交通不便、資訊缺乏等因素，所以許多人不願意到偏遠地區服務與發展，種種人力資源窘境使得國內各類型圖書館發展懸殊差距日益擴大。學生是一項甚具潛力的資源，倘若積極開發，讓具有專業知識的學生投入各類型圖書館協助，除了可以紓困圖書館人力，更有助於圖書館業務推展。故本研究針對圖書資訊學系學生參與服務學習的情形進一步加以探討。

第一節 研究背景與動機

隨著二十一世紀的到來及社會結構急遽轉型，志願服務 (volunteer service) 成為一股新興且重要的社會力量與思潮。聯合國將 2001 年設立為「國際志工年」(International Year of Volunteers)，並發表了「全球志工宣言」(Universal Declaration on Volunteering)，其中強調現在是「志工和公民社會的年代」。志願服務在我國已經推行多年，2001 年 1 月 4 日立法院通過了「志願服務法」，其中明確的定義了志願服務的意涵，並明訂各級主管機關及目的事業主管機關，且對志願服務運用單位之職責加以規範，使國內志願服務開啟了嶄新的發展方向。此外，行政院青年輔導委員會也於 2001 年為臺灣爭取加入為推動「全球青年服務日」(Global Youth

Service Day ; GYSD) 的國家之一，希望透過「全球青年服務日」的遠景及目標鼓勵臺灣的青年投入志願服務，讓服務成為臺灣青年的文化，並讓「青年改變世界」的夢想成真（朱美珍，2005）。

在志願服務的推展下，美國教育學者為提昇學生學習效果與品質，進一步提出所謂的「服務學習」(service learning) 觀念與行動策略，將學校課程與社區服務 (community service) 活動進行統整，透過有系統的設計規劃、執行、省思與評量，來達到「學習」與「服務」目標。研究指出服務學習可以讓學生在真實生活中，應用所學的知識與技能，增進課程的學習，促使個人發展與培養公民參與感，並對社會有所貢獻 (Waterman, 1997 ; Eyler et al., 2001)。一般認為服務學習的要素包括：(1) 學生的主動積極參與；(2) 完善的組織和學習計畫；(3) 要能關注社會需求，和社會密切配合；(4) 與學業課程相結合，使其能有應用知識和技能的機會；並且透過有效的反思，以培養學生真正關注社會需要和關心他人。目前教育工作者越來越支持青少年參與服務學習，認同服務學習不僅將學生的服務經驗與學習相結合，同時也對學校及社區做有意義的貢獻。簡言之，服務學習就是透過「做中學」(learning by doing) 進一步將服務與學習做結合 (曾華源、曾騰光，2003)。

一、參與服務學習之服務志工本身的態度與動機

在 1970 年代開始，服務學習已經廣泛應用於學術中，Abes et al. (2002) 指出服務學習最常應用在社會與行為科學、社會工作、教育、人文社會生態學以及農業等領域，較少與生物科學、數學、工程學及電腦科學作結合。Becker (2000) 指出服務學習與課程結合之方法與範圍程度，有各種不同的方式，不論是配合長期或是短期的學習課程，都相當具有彈性。並提出服務學習在圖書資訊教育中扮演的角色，以紐約聖約翰大學(St. John's University, New York)的圖書資訊學系結合服務學習為例，其短期課程涵蓋學生參與館藏發展與管理課程；長期計畫方面服務學習則可以完全結合進階的參考服務課程。可見服務學習的概念在圖書館社群也漸漸受到重視，雖然圖書資訊領域的相關文獻資料中有部分探討到服務學習及其

技能，但仍鮮少批判性地思考服務學習如何衝擊大專校院圖書館館員的使命和服務。1999年美國圖書館學會(或譯美國圖書館協會，American Library Association, ALA)對專業教育的評論，提出服務學習作為加強圖書館服務學生的專業能力，以鼓勵社區居民利用資訊資源，並提昇資訊素養。相關文獻指出：參與圖書館利用教育課程的學習，若能結合服務學習，透過學習過程、課程目標、學科背景作為圖書館利用教育的基礎，則能夠讓學生體驗圖書資訊課程和服務學習在圖書館服務、資訊素養、資訊尋求之重要，並提昇學生在圖書資訊課程之學習成就(Riddle, 2003)。

隨著志願服務的理念已經普遍存在，各國也具體成立各式各樣的組織，並以組織化的方式實踐服務理念，為更多需要協助的人提供服務。理想的志願服務是一種自發性的自我奉獻，以利他非營利的態度，促進個人、團體和社會福祉為目標。具備專業知識以及接受良好訓練的志工，將會成為志願服務的重要人力資源，並對志願服務的經營發展帶來影響(江明修，2003)。有關於服務志工的相關研究中指出，服務志工參與動機的研究可以作為非營利性事業組織瞭解個人行為背後的動力基礎之依據，並提供招募服務志工時的最重要指標(Caldwell & Andereck, 1994; 尚憶薇，2005)。服務志工與社區服務最大的不同，在於所參與的對象是一群志願參與服務的人，所以對於服務志工的管理與招募是不能以命令或要求的方式達到機構要求的目標，而是必須考慮如何運用適當的激勵措施，以吸引參與者持續參與並努力投入服務(曾華源、曾騰光，2003)。美國紅十字會(American Red Cross)也曾指出：藉由瞭解服務志工的動機與工作成就，以便提供服務志工一個愉悅的服務經驗，進而可提高服務志工的意願，鼓勵更多的人投入義務服務(林美珠，1994)。

二、圖書資訊專業科系學生投入服務學習擔任志工情形

科技與資訊需求在現代社會中蓬勃發展，臺灣各類型圖書館所面臨的威脅與挑戰，以人力不足及經費短絀最為嚴重，就人員不足的窘境來說，如何開發人才資源，提供多元化服務，以符合讀者需求並完成圖書館的目標任務，無疑是當今

圖書館在經營管理上的重要課題(朱碧靜,1996)。為解決經費與人力方面的困難,除了爭取政府預算以外,圖書館也積極尋求社會資源。一般來說,徵募熱心服務的志工是圖書館推展館務與紓解人力不足最普遍的情況(林勤敏,2003)。此外,相關文獻指出,十九世紀後,美國大學及學院圖書館即廣泛地僱用學生擔任部份業務,此舉,不僅有益圖書館業務,學生們亦可藉此獲得寶貴經驗,培養良好工作習慣,增加適應力,並建立良好人際關係(White, 1985; 朱碧靜, 1996)。

在早期,臺灣社會便對具有圖書資訊專長的服務志工,有相當的期許,1999年的「九二一集集地震」後,更能夠感受到圖書館對專業志工的需求,順應這個趨勢,輔仁大學圖書資訊學系的同學發起服務隊志工為偏遠地區與急需幫助的圖書館單位服務。不論是主動提出協助或是接受各地圖書館的邀請,「圖書館服務隊」針對被服務單位的需求相繼進行圖書館重整、推廣服務等協助(毛慶禎,2000)。近年來,圖書館的志工服務日趨重要,許多圖書館為解決人力資源需求的問題,便開始制定「圖書館志工服務」等相關實施要點與辦法,透過徵求服務志工來幫忙與協助圖書館業務。因此,若能將「服務學習」經驗引進各類型圖書館中,使學生於圖書資訊領域求學期間能夠運用自身的所學知識及理論,在圖書館實務界中應用,不僅可以提供人力資源用以協助圖書館推展館務,也能使學生透過實質服務經驗加深其知識與技能。

三、服務學習對於參與服務志工之專業影響

「專業」必須是要能夠培養真正可以勝任工作的專業人才,如此一來專業的地位與權威,才會受到社會所認可。學校的教育方式與教材,對專業的發展都具有關鍵性的影響(曾華源、郭靜晃,2000)。圖書資訊學本質上是兼具實用性和技術性的學科,系所之所規劃設計的課程理論都將是未來畢業後從事圖書館實務服務的基礎,故圖書資訊學教育之課程內容多為重視有關資訊科技對資訊資源的組織、整理及擷取等之應用,但過於強調資訊科技的功用,而忽視了圖書館館員服務態度的培養,則可能造成圖書資訊學教育界與實務表現對館員專業知能認知的落差,如果能夠進一步將專業知能與服務學習結合,使學生在校內時,就能運用

其所學的知識和技能來配合服務的實務，增進課程的學習，這樣不僅促進個人發展，也能對社會有所貢獻（陳書梅，2007）。

新時代的圖書館館員身處不斷變動的環境中，處事除理性邏輯外，尚須深切瞭解圖書資訊專業工作所處之社會環境。1998年11月美國圖書館學會研究統計中心（American Library Association's Office of Research and Statistics）之研究資料指出，在多數重要的挑戰當中，影響圖書資訊專業決定性的因素為圖書資訊服務的社區環境。該資料中更指出，超過85%的館員選擇服務於大學圖書館、公共圖書館以及學校圖書館，而圖書資訊的專業正面臨克服工作環境的挑戰。許多接受專業教育的圖書資訊學生在畢業後投入職場時常感受到圖書館服務的專業技能與工作認知上存有極大差距，主要在於圖書館服務對象廣泛、讀者需求各不相同。學生在就學期間如能透過現場服務瞭解實際環境的情形，將會對他們未來專業有所幫助，透過服務學習體驗的方式，能夠讓學生在投入多種不同的社區環境中，進一步改善克服工作環境的情況（Roy, 2001）。

第二節 研究目的與研究問題

根據上述之研究背景與動機，本研究以服務學習的角度出發，針對圖書資訊學系的學生探討服務學習活動的參與動機及對專業成長方面的影響，提出下列研究目的：

- 一、探討圖書資訊學系學生在服務學習活動對專業成長之觀感。
 1. 分析圖書資訊學系學生參與服務學習活動對專業知能之觀感。
 2. 分析圖書資訊學系學生參與服務學習活動對服務價值之觀感。
 3. 分析圖書資訊學系學生參與服務學習活動對人際關係之觀感。
- 二、瞭解圖書資訊學系學生對於服務學習活動之參與動機因素。
- 三、瞭解圖書資訊學系學生對於服務學習活動之參與阻礙因素。
- 四、瞭解圖書資訊學系學生參與服務學習活動以及專業實習課程之觀感。

根據上述的研究目的，茲歸納出本研究之研究問題如下：

- 一、參與服務學習活動之圖書資訊學系學生對於服務學習活動在專業知能增進之觀感為何？
- 二、參與服務學習活動之圖書資訊學系學生對於服務學習活動在服務價值之觀感為何？
- 三、參與服務學習活動之圖書資訊學系學生對於服務學習活動在人際關係維繫或建立之觀感為何？
- 四、圖書資訊學系學生對於服務學習活動的參與動機因素之情形為何？
- 五、圖書資訊學系學生對於服務學習活動的參與阻礙因素之情形為何？
- 六、圖書資訊學系學生參與服務學習活動以及專業實習課程之觀感為何？

第三節 研究範圍與研究限制

僅就本研究之目的及需要，茲列舉出研究範圍與限制如以下所述：

- 一、本研究針對的研究對象主要以「圖書館服務隊」沿革較久遠之輔仁大學圖書資訊學系之學生為主。
- 二、本研究針對的研究對象必須具有參與「圖書館服務隊」活動經驗之圖書資訊學系之學生。
- 三、為瞭解研究對象在參與服務學習動機及專業成長之相關層面，本研究主要調查對象之學生範圍，以論文撰寫期間在學之圖書資訊學系學生為主。
- 四、本研究因研究者本身語文能力之限制，故參考文獻僅以中文、英文資料文獻為主。

第四節 名詞解釋

為便於本研究內容的瞭解，茲將本研究中所涉及之重要名詞，依研究的範圍作一簡單的介紹敘述。

一、服務學習

關於服務學習的定義，因其根源是奠定在經驗教育的理論基礎上，所以服務

學習也就存在著許多不同的解釋，以最淺顯的方式來說，「服務學習」係指服務與學習的結合。若進一步深入服務學習的本質來定義，服務學習是指：服務與學習目標同等重要，且對服務者與被服務者雙方目標完成互有加強效果，故服務學習應是：「一種經驗教育的模式，透過有計劃安排的社會服務活動與結構化設計的反思過程，以完成被服務者的目標需求，並促進服務者的學習與發展」（蘇雅君，2003）。本研究所指之服務學習是為：能夠提供被服務者的目標需求，並促進服務者的學習與發展的一種互惠性活動。

二、參與動機

從人本身的生理或心理區分，動機可以分為「生理性動機」和「社會性動機」兩大類。「生理性動機」(physiological motives) 即是指以生理變化為基礎的動機，而「社會性動機」(social motives) 即是指以心理變化為基礎的動機；有的學者則將動機分為「內發性動機」和「外誘性動機」兩大類，所謂內發動機是指某些行為的動力是個體自動自發的，但未必是與生俱來的，也可經由學習的歷程養成；而所謂外誘性動機，是指環境中刺激的外在力量促進個體的行為。任何一種行為的背後都蘊藏了多種不同的動機，動機絕非孤立存在，相同的行為背後也可能存在著多種不同的動機。就動機與行為的關係來看，動機具有三種功能：(1) 引發個體行為；(2) 維持此種活動；(3) 引導此活動朝向某依目標進行(張智琪，2005)。本研究所指之參與動機是為：引發學生參加服務學習活動行為的考量因素。

三、專業成長

專業成長 (professional growth) 概念性定義是指在專業工作場所與期間，經由主動、積極參加各種提昇專業的學習活動和反省思考的過程，以期在專業知識、技能及態度上達到符合專業成長指標的標準，凡是可提升個人知識、技術與服務的部分皆屬專業成長之範疇(王梅玲，2001；張智琪，2005)。本研究所述之專業成長是指學生在參與服務學習活動後，對於專業知能、服務價值與人際關係之能力是否有所影響或提昇之評量。

四、專業知能：

早期圖書館學和資訊科學教育的專業能力 (professional competencies)涵蓋幾個重要的層面：專業知識 (professional knowledge)、專業技能 (professional skills)和專業態度(professional attitudes) (Griffiths & King, 1986；Shera, 1970)。美國圖書館學會(或譯美國圖書館協會，American Library Association，ALA)於1999年探討專業價值與專業核心能力時，則建議二十一世紀圖書館員需具備的專業能力，應包括七類能力：知識資源的組織、資訊與知識、服務—連結人與概念、促進學習、管理、科技能力、研究等(王梅玲，2004)。本研究中所指出的專業知能是針對修習圖書資訊學科或專門從事圖書資訊相關職務所需之知識、技能和態度的認知能力。

五、服務價值：

服務價值的定義多為服務業針對消費者對「服務」的全面性評價，但消費者對價值的評估其實是相當個人化與抽象化。本研究所指的服務價值是著重在服務價值的衡量，主要以學者 Ruyter et al. (1997) 所提出的價值模式為研究重點，此價值模式同時考量到消費者在認知與情緒兩方面的價值感受，主張消費者的價值認知主要包含了外部價值、內部價值與系統價值等三個構面(謝作明，2000)。本研究所指的服務價值，包括了學生參與服務學習活動後對於服務過程在功能性與實用性上的認知，與服務傳送過程中帶給學生在情緒上的價值感，以及學生在服務事件中理性與邏輯性的價值認知。

六、人際關係：

人際關係的定義，各家學者專家的看法並不一致，綜合來說，人際關係是人與人之間交互作用的關係，包括親情、愛情、友情、同事、朋友、師長等等之間的關係，彼此間存有面對面的溝通或分享，雙方將其思想與反應透過語言或非語言的方式傳送，並產生交互作用與影響的歷程，且此關係維持一段時間以上(徐彩淑，2005)。本研究所指的人際關係，乃是針對指學生在參與服務學習活動裡，與其他同儕互動交往的情形與程度。

第二章 文獻分析

志願服務的觀念越來越受到各界的重視，不僅促進各式的非營利組織日益蓬勃發展，各級學校也開始大力推動服務學習的課程。在美國，平均每個成年人每週志願工作三至五小時，不只退休人士、家庭主婦加入志工的行列，連處於工作和家庭最忙碌的上班族，也會投入志工服務。然而臺灣參與志願服務的情況卻不普及，根據行政院內政部統計處「九十一年國民參與志願服務情形及看法調查」的資料顯示，僅有 12% 的國民（約 186 萬人）在最近一年內曾參與志願服務工作，其中 56% 僅是偶爾參與。此外，在「九十五年臺閩地區國民生活狀況調查報告摘要分析」中的國民參與志願服務情形資料顯示，僅有 13.5% 的國民最近一年有參與過志願服務工作，統計資料呈現出近五年來，我國國民投入志願服務的情形成長相當的緩慢，這方面的努力有待持續的加強（內政統計資訊服務網，2007）。

服務學習活動在圖書資訊學領域具有相當的社會意義。服務學習活動更能讓圖書資訊學系學生由實務應用所學技能，並體驗知識。有關於服務學習相關之研究與理論根源對於這方面研究基礎之建立相當重要。本章節先討論服務學習之根基，釐清服務學習之相關概念、特質與功能，接著再進一步追溯服務學習在專業課程下之推動，最後再深入探究服務學習之相關研究。

第一節 服務學習相關概念

服務學習是一種結合經驗的教育模式，透過參與服務活動的經驗而讓學生體驗學習的意義(Young, et al., 2007)。服務學習透過教與學的策略，融入行動與反思的經驗，讓參與服務的人員在參與社區服務的過程中能體驗豐富的學習經驗。近年來，無論在各個學校階層、高等教育機關、社區，服務學習的努力受到普遍的重視。而即時性資訊和服務學習相關的資源組織與參考技術協助服務也不斷的在擴充 (National Service-Learning Clearinghouse, 2007)。

壹、服務學習發展的緣起

服務學習源自於志願服務的概念。早在 1985 年 12 月，聯合國大會(United Nation)正式決議訂定每年的 12 月 5 日為國際志工日(International Volunteer Day)，一方面肯定志願服務的重要性，另一方面則是感謝志工朋友們的自我貢獻，並鼓勵更多人加入志願服務的行列。之後，聯合國又在 2000 年 12 月 4 日第八十一次全體大會通過的宣告中指出：「2001 年是志工國際年 (International Year of Volunteers)」。在二十一世紀起始年的這個宣告，一來是為了肯定志工們對過去的經濟和社會發展所給予的貢獻；二來也等於告示世人：志工人力和志願服務是未來社會發展的重要方法與途徑 (羅月鳳，2007)。

志願服務在國外先進國家，例如英、美，早已行之有年。在美國，服務學習是於 1969 年正式發展的，因早期照顧弱勢族群、重視服務他人的傳統精神隨著理想主義盛行的影響，促使服務成為國家重要的青年政策，之後在教育改革風潮的帶動下，直到二十世紀八十年代中期才逐步推展成為全國性的教育運動，進入二十世紀九十年代後聯邦政府、社會組織與許多教育團體、機構紛紛採取行動，從立法、資金和培訓等多方面支持服務學習的發展 (王維臣，2005)。

在立法推動方面，美國政府為鼓勵青年人能積極參與社會服務，已於 1990 年訂立通過「國家與社區服務法案 1990」(National and Community Service Act of 1990)，各州根據此法案而分別訂定學校、社區服務方案；其後柯林頓總統於 1993 年要求國會再度修訂通過「國家與社區服務信託法 1993」(National and Community Service Trust Act of 1993)，藉由政府相關法案來支持志願服務這項理念，並成立國家及社區服務組織 (Corporation for National and Community Service，簡稱 CNCS) 統籌全國志願服務工作。國家及社區服務組織特別針對高中和大學設立「美國團體」(AmeriCorps)、「學習與服務美國」(Learn and Serve America)兩個服務學習方案及其他全國性的服務方案，帶動大學院校推動服務學習活動，鼓勵學生參與相關服務 (劉慶仁，2000)。布希總統 (George Walker Bush; the 43rd President of U.S.) 於 2001 年 1 月 29 日呼籲所有美國人為美國奉獻約二年的時間，並宣佈成立美國

自由法人組織(UAS Freedom Corps)，此法人組織透過國家及社區服務組織的「美國團體」(AmeriCorps)、「年長者團體」(Senior Corps)等方案提供更多服務的機會。2002年4月小布希總統提出「公民服務原則與改革法」(Principle and Reforms for a Citizen Service Act)，規定經費補助的實施方針，以改革與增進國家及社區服務組織推動的「美國團體」、「年長者組織」、「學習與服務美國」等方案的服務成果(馮莉雅，2005)。

在資金推動方面，美國聯邦政府於1994年7月1日要求高等教育機構將聯邦工讀(Federal Work Study，簡稱FWS)至少5%的經費用於社區服務的活動上，並鼓勵從事社區服務的學生，在學校以外的非營利社區服務機構進行服務。為了符合這項聯邦規定，高等教育機構必須與社區機構建立合作關係，並且在校園裡推廣服務學習 (Bringle & Hatcher, 2000；馮莉雅，2005)。國家及社區服務組織在2003年規定「學習與服務美國」服務方案的經費補助，高等教育機構可依各校的需求從「學校推動的計畫」(School-Based Formula)、「社區、高等教育與中小學的伙伴合作關係之計畫」(Community, High Education, and School Partnership Formula)、「社區推動的計畫」(Community-Based Formula)、「高等教育計畫」(High Education Formula)四個管道申請服務學習與社區服務的經費補助(馮莉雅，2005)。

在培訓推動方面，美國於1969年成立了全國服務學習中心(the National Center for Student Learning)，並在1971年與和平工作團一起併入聯邦行動總署(ACTION)，繼續推動校園的志願服務工作。但1960年代蓬勃發展的學習服務運動，在1970年後卻未能持續下去，主要原因是因為大部分服務學習方案未能整合學校的任務和目標，且服務的重點又著重在做好事或幫助他人，忽略受助者的需求，而學生在社區中習得許多服務經驗，卻未能確定對他們是有意義的學習(Jacoby, 1996；陳金貴，2000)。到了1980年後，學生社會服務有了新的局面，美國成立了兩個全國性學生志願服務組織，其中一個組織是由美國聯邦教育部(USA Department of Education)支持，由幾位著名大學校長組成的「校園聯盟」(Campus Compact)，該組織是目前大約有500萬名學生以及950所大學院校校長所參加的

全國聯盟，它致力於在高等教育中推動社區服務、公民參與和服務實踐學習。另外一個組織則是募集許多大學生所組成的網狀大學生社區服務組織，稱為「校園外展機會聯盟」(Campus Outreach Opportunity League，簡稱 COOL)，COOL 的工作人員通常扮演徵募和諮詢角色，主要任務在結合校園附近的高中，提供志願服務相關活動，並進行資訊與經驗的分享，約有超過一千個大學校園加入，透過上述兩個組織進行協調和導引學生志願服務的工作，不但提昇志願服務的品質，也增加服務的內涵，使服務學習推展成效卓越(林振春，2000；陳怡芬，2004)。

在國內的推動方面，我國亦有感志願服務的重要性，於 2001 年公布了「志願服務法」、「教育業務志願服務獎勵辦法」等相關法規，並將每年的五月二十日定為「臺灣志工日」，促使許多機關與民間組織紛紛加入志工服務行列，共同建置線上志願服務整合機制。而行政院青年輔導委員會亦制定具體措施，致力於服務學習活動的紮根與推廣，例如參與國際接軌之全球青年服務日(Global Youth Service Day，簡稱 GYSD)等活動。不僅全臺與世界同步響應志願服務行列，同時也建造了臺灣社會對志工服務的供需體系，塑造出「志工臺灣」的全民精神(林怡秀，2005)。志願服務已是潮流所趨，隨著志願服務在全球已普遍成為公民參與和實踐公民責任的新策略，在校園中，結合社區服務和學習目標的服務學習方案，也開始推展。

「服務學習」此一名詞早在 1964 年由 Oak Ridge Associated Universities 所提出(Becker, 2000)，當時的美國教育家杜威(John Dewey)便是服務學習的提倡者。他由人本的理念為出發點，學生如能參與社區服務，並將服務融入學科課程，將更能有效的學習並成為更好的公民。這種嘗試將人本理念中對人的關懷納入教育體系裡，以創造更深刻之學習經驗引發更多的反省，調整傳統以來重專業而輕人本的現象，正是服務學習(service learning)概念的興起緣由(劉慶仁，2000)。

貳、服務學習的定義

服務學習的定義根源是奠定在經驗學習理論(experiential learning)的基礎上，而

經驗的實踐方式往往各有不同，所以服務學習也就存在著不同的解釋，Kendall (1990) 曾指出從文獻上可以找到 174 個有關「服務學習」的定義，以下就國內外學者及文獻的解釋來探討服務學習的定義。

「服務學習」最早由美國南區教育委員會 (Southern Regional Education Board, 簡稱 SREB) 定義為：發展學生的學習機會，並且將學校的學習經驗與社區服務、社區發展結合，以更進一步促成社會改變 (引自郭妙芳, 1996)。郭妙芳 (1996) 整理美國服務學習，將其定義為：結合社區服務與學習的活動。沈六 (1999) 提出：服務學習是合併社區服務與教室學習的活動。美國學者 Jacoby (1996) 指出服務學習應是：「一種經驗教育的模式，透過有計畫安排的社會服務活動 (community service) 與結構化的反思過程 (reflection)，以完成被服務者的目標與需求，並促進服務者的學習與發展。反思 (reflection) 與互惠 (reciprocity) 是服務學習的兩個中心要素」。林振春 (2000) 指出服務學習是學習者在真實的社區生活情境中，應用所學的知識和技能，從事社區服務工作，以協助解決社區居民所面對的各種問題，並藉由反省服務經驗以養成公民知能與社區意識。而黃富順 (2002) 綜合多位學者的看法，歸納服務學習為學習者針對個人或社區的特定問題或需求，進行有組織、有計畫的學習，以獲得新的知識，在此過程中，培養反省思考及他人合作的能力，此種服務學習在學習地點上更具彈性，從傳統的教室學習擴展到社區，並進一步與學習者真實生活情境聯結。另外，林勝義 (2003) 指出服務學習是「服務」與「學習」的相互結合，也就是在「服務」的過程中獲得「學習」的效果，正如美國教育家杜威 (John Dewey) 所說的從「做中學」 (learning by doing)。

輔仁大學出版的「服務—學習」教師指導手冊中指出，「服務學習」顧名思義涵蓋了服務與學習的成分，代表著學生和社區服務機構學習過程中的「反省」 (reflection)，而反省是整合或平衡服務與學習最重要的因素 (楊百川, 2003)。在手冊中揭示「服務—學習」的重點包含：

一、服務—學習是「學習」與「服務」並重，以「反省」互相增強的教學法。

- 二、服務—學習是一種自經驗出發的教育。
- 三、服務—學習是一種聯結式的教育。
- 四、服務—學習是一種肯定人性尊嚴、促進社會正義的教育。
- 五、服務—學習是知識整合導向的全人教育。

綜合上述所論，服務學習是一種重視服務與學習過程中服務者與被服務者互動的活動，透過計畫性的服務活動與結構化的反思過程，以滿足被服務者的需求，並促進服務者的自我發展（朱美珍，2005）。也可以說，服務學習是一種有組織的服務，透過融入學校課程之方式將學生學習的教室擴展至社區，並經由經驗的過程來達到學習的目的。

參、服務學習的理論基礎

社會服務與服務學習兩者均強調參與社會的服務，但社會服務並沒有特別規劃具體目標去完成，而服務學習則是透過有系統的設計、規劃、督導、省思及評量來達成設定的學習目標，是「服務」與「課程學習」的相互結合（Waterman, 1997）。學生參與社區服務最早是起源於英國，但將社區服務與學習結合在一起成為服務學習的卻是源自於美國。服務學習於美國之發展非常興盛，而且廣為各階段學校所採用（蘇雅君，2003）。現今服務學習起源的變遷可以追溯至 1862 年所通過的土地撥贈法案（Land-Grant Act），由 Justin Smith Morrill 所提出的，故又稱為摩利爾法案（Morrill Act）。許多美國知名的公私立大學如賓州州立大學（Pennsylvania State University）、普渡大學（Purdue University）、麻省理工學院（Massachusetts Institute of Technology）、加州大學柏克萊分校（University of California, Berkeley）等都受惠於此制度而成立，該法案可說是奠定現今美國高等教育的基礎。此外，土地撥贈法案確立了大學對社區的使命並且繼續延伸出許多合作活動，鼓勵大學投入社區計畫（Yontz & McCook, 2003）。

服務學習理論的基礎是建立在經驗學習理論（experiential learning）上。Giles & Eyler（1994）引用美國教育家杜威（John Dewey）教育理念中經驗與學習的關係，強

調民主公民教育，在教育方面提倡理論和實踐的結合。在學習與實踐的結合方面，學生如能參與社區服務，並將服務融入他們的學科課程，則學生更能有效的學習，成為更好的公民（Becker, 2000；Giles & Eyler, 1994）。就經驗學習相關的理論中，Kolb(1984)的經驗學習模式是一個對理解行動基礎的個別學習最廣為引用的模式。吳芝儀（2004）指出 Kolb 的經驗學習是連結教育、工作與個人發展的過程。Kolb（1984）對「學習」的定義為：知識的產生是經由經驗轉換而來的過程。而責任最終是落在教師幫助學生去擴大這些轉化的經驗。Kolb（1984）的相關研究顯示學習型態和學習過程之間的相互關聯，他透過學習者理解資訊的具體經驗和抽象思考將學習的循環轉化為概念，提出了著名的經驗學習的循環模式（如圖 2-1 所示），其所使用的「經驗學習」(experiential learning)一詞，強調經驗在學習過程中的角色（Becker, 2000；楊青，2003）。在 Kolb 所定義的經驗學習模式中，強調經驗為學習發展之重要來源。重要經驗為潛在發展區之核心概念，注重由經驗的基礎結合實務並進行概念的同化與聚斂思考，進而產生抽象化的概念以符號整合之複雜思考型式。

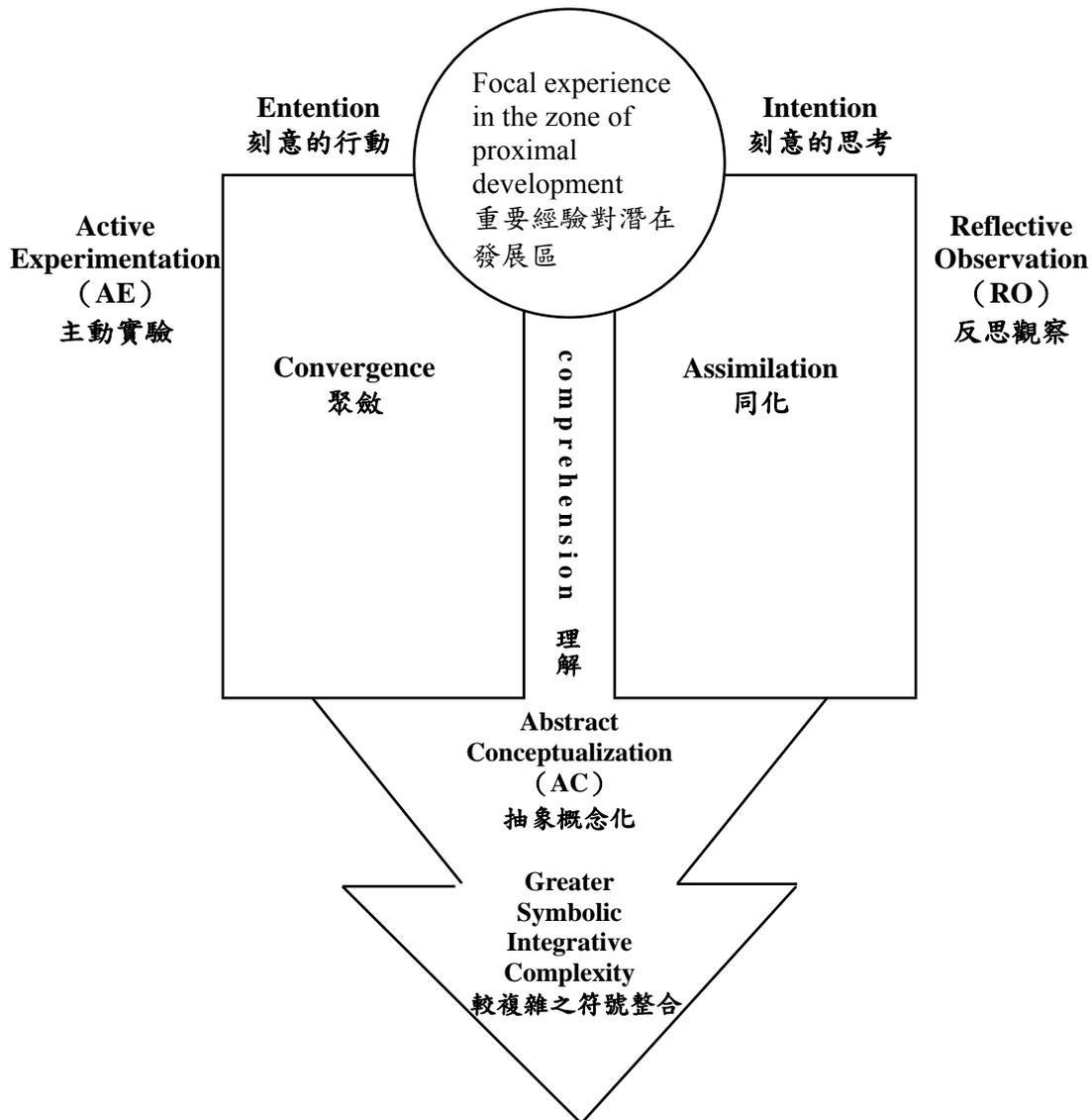


圖 2-1 Kolb 經驗學習的循環模式

資料來源：Experiential learning : experience as the source of learning and development (p.147), by Kolb, D.A. ,1984, Englewood Cliffs, N.J: Prentice Hall.

從理論基礎可以瞭解服務學習是經驗性學習的一種型式，讓學生在活動中滿足人類及社區的需求，並從建構的活動中促進學生的學習與發展。林慧貞（2006）針對「服務」和「學習」兩個概念說明服務學習的多樣性可以歸納為下列四種類型。

1. SERVICE-learning 以服務為主的服務學習：例如偶而參與的志願者服務方案，課程一如社區服務實驗室，學生在社區機構，主要在使他們進入該領域提供服務，社區機構是中心，服務為主，學習目標是次要的。

2. service-LEARNING 以學習為主的服務學習：例如專業實習，讓主修少年司法的學生參與社區，主要著重於學術性經驗層面的社區觀察，學習是主目標，服務則很少，也是次要的目標。

3. service learning 純服務性的服務學習：服務與學習間沒有連結線，兩者分立，例如勞作教育。大學中志願者方案無涉及特別學術性追求，此類服務計劃主要在喚起學生的熱情和興趣，學生需自行建立學術性連結。

4. SERVICE-LEARNING 服務與學習一樣重要的服務學習：透過反思，將服務與學習結合的課程或方案設計。服務與被服務雙方是互惠的，彼此從對方相互學習。

肆、服務學習的功能與優點

相較於國外較早期的發展，近年來，國內各大專院校也漸漸體認到服務與學習結合的可行性及重要性，因為服務學習不但可以幫助學生印證其所學的專業知識及技能，又能真正幫助需要被幫助的人，因此開始將「專業服務」的課程納入教育體系。服務學習之所以在教育改革方面受到重視及推動，有一部分原因是源自於我國的教育受到傳統升學主義的影響，傾向於要求學生學業上的表現，而對於生活周遭的淡漠及缺乏參與，並忽略了全人教育的觀點，而服務學習提供了極具創新涵義的生活學習方式與教學模式，才使得其受到注目（行政院青輔會，2001；楊青，2003）。服務學習對於學生的學習效果與品質，以及對於教師、學校社區(機構) 與社會等助益歸納如下（行政院青輔會，2001；楊青，2003）：

1. 學生學習方面

服務學習能夠提供學生更多元的學習經驗，將其所學的專業知識深化，與真實社會中的需求結合，也就是讓校園內的學習成果與真實生活結合，以達到知識內化的作用。因為服務學習活動必須透過發想、實踐、反省以及承諾等過程，所以能夠讓學生有更多的機會對於自身的知識、技能以及態度發現所需努力的欠缺與偏失，而繼續加強、努力改善。此外，服務學習還可以整合跨院系，使不同專業背景的學生相互對話與合作，有助於學生在學習方面的多元刺激和文化交流。

2. 教師教學方面

服務學習相較於傳統講授的授課方式，增加教學活動的豐富性，也能夠使師生間產生有更多互動的彈性和機會，更提昇了多元教學目標的達成。服務學習服務教學方案之執行能刺激教師深度思考教學的目標與意義，教師能檢視教材內容的合宜性，也會明顯的感受到學生參與所給予教師的啟發與刺激。

3. 學校辦學方面

服務學習可以提供學生多元學習和體驗的途徑，落實學校「知、情、意、行」的教學目標中的「情、意、行」三方面，又可以因為被服務的合作對象多為校外社區機構，使得大學對社會發揮更大的影響力，也能進一步塑造學校良好的聲譽。在現今競爭激烈的大學教育中，服務學習的教學方式具有獨特的培育風格，能夠區別與他校之差異，並提高鑑別度。

4. 社區(機構)方面

透過服務學習，社區(機構)之中的弱勢族群或其他需要幫助的人，有機會得到學生的幫助，實際解決存在的問題。另外，社區(機構)也會因為學校師生的參與，為社區(機構)注入新的動力，或產生新的衝擊，促使社區(機構)進行新的思考層次。

5. 社會進步方面

透過服務學習需要實地的參與，能引導學生體驗不同的生活經驗，瞭解社會問題，學習社會的另一面，有助於解決社會問題。此外，透過服務活動的參與，能夠培養合作、同理心與公民資格，使學生能知覺、瞭解、欣賞所居住的地區，並體認幫助社區的其他成員。

綜上所述，服務學習一方面可以讓學生有機會應用知識與技能，另一方面可以為社區發展注入一股新的活力。透過服務學習不僅能使學生藉由學校課程與社區活動的結合中，對課程內容的關聯與運用的價值更為瞭解，在高中、大學時期中參與的服務學習活動亦可使學生在思考生涯規劃上有所助益。因此，學生參與真實生活情境的經驗教育，應用學術知識與各種經驗，不但對社區的發展有助益，也使個人有機會真正瞭解其潛能並發揮所長。

第二節 服務學習方案與課程相關概念

我國的大學教育在傳統上重視高深學問的追求，也就是傾向於要求學生們在學業方面的表現，在全人教育觀念的引導下，校園的管理者逐漸重新思考學生校園生活的規劃、管理及參與，讓大學生除了在學術方面得到學分和文憑，也能投入參與校內及校外社團、休閒及體育活動、打工、實習及社會服務等活動，透過不同的學習經驗，建構在校園的各種學習面向，對學生的認知學習及自我發展有更良好的正面效果（陳金貴，2000）。儘管大學院校內已有各種服務性社團能夠讓學生接觸社會服務，但這畢竟是少數學生的參與，如何讓更多學生也具有服務的經驗非常重要。因此校園服務學習的方案就在各大學發展出來，促使愈來愈多學校開始推動類似服務學習的教育方案。由於各校的特定環境及認知不同，各種服務學習方案的內容也就有所不同。

壹、服務學習內容與規劃過程

合理且可行的具體方案是服務學習不可缺少的重要工具。一個完整的服務學習方案應具備四個要素：準備、服務、反思與評鑑，每個部分的設計，更是需要多方的評估與計畫（曾慧媚，2003）。此外，有效的服務學習方案中，被服務者的社區機構和提供服務的學校、學生，雙方必須是夥伴關係一起合作協同、彼此互惠。以下針對服務學習方案設計之內容要素分述如下（林勝義，2001；曾慧媚，2003）：

一、準備：

（一）分析學校資源與評估社區需求

服務學習可由學校安排或由學生申請到社區機構進行服務，藉以滿足學生與社區機構的需求。所以，學校在規劃服務方案之前，必須先分析學校資源與社區需求（林勝義，2001）。而在推動服務學習方案時，必須運用到的資源主要有人力、財力及學校外部資源，闡述如下：

1. 人力資源包含：學生、教師和行政人員。學生是服務學習的主體，需要考量其系級、人數、年齡、意願、安全、學習效果等，並考量教師與行政人員的人

力，安排恰當分工項目與職權。以團隊的方式從事服務活動，青年參與的興致會比較高，而大專院校在進行服務學習時，通常也會以組成團隊的形式。因為團隊便形成一個組織，對組織而言其成效全賴組織內員工的績效（績效=意願+能力+目標）。而良好的績效必須仰賴組織每一個人員的能力與高度的投入意願，以及一個明確目標。因此，為了完成組織的任務，所組成的服務團隊組織必須建構適宜的角色系統，不同的角色，賦予不同的權職，來領導成員執行任務（張菁芬等，2003）。

2. 財力資源包括：整體經費、交通、保險等費用的來源及尋求。

3. 外部資源包括：社區、政府機構、學術團體、企業等，都可做為推動服務學習時的資源，並有利向外拓展更多的資源。在社區需求評估，可以由學生或教師透過直接觀察，實地至社區尋訪，或是訪談社區重要人物，或是藉由問卷調查、分析現有相關機關單位出版的報告資料文獻等方式，來對社區需求進行評估的調查、瞭解與分析，提供最適宜之服務內容。

（二）擬定服務學習實施計畫

當進行學校與社區資源的評估後，便可著手開始設計服務學習計畫，作為實施的藍圖，以學校统一安排的服务類型為例，可藉由選定服務主題、訂定計畫目標及設計服務計畫等步驟施行，綜述如下：

1. 選定服務主題：依據學校與社區的資源及需求，配合學生的意願和能力，經由團體決策的過程，來選定服務主題，做為服務學習計畫的基礎。

2. 訂定計畫目標：為確定服務學習的方向，必須決定計畫方案的目標，分為認知、技能、情意三方面，包括了加強特定課程的學習，獲得相關技能，養成關懷社會與服務人群的態度等。在訂定計畫時需邀集教師、學生與社區機構三者共同協商，並配合相關活動以期能作全面的關照。

3. 設計服務計畫：計畫內容應就方案進行的服務期間、服務次數、服務所需的時間及地點、服務範圍與經費等問題詳加考量並尋求相關支持。

（三）建立服務學習支持體系

學校在推動服務學習計畫，如果能建立支持系統，像是學生、家長、教師、行政人員及社區機構人員的支持（林勝義，2001），並能加強所有參與者、協助者、

指導者、監督者的宣導，使其覺知在服務學習方案實施時所扮演的角色，增加其參與協助的動力，將有助於服務學習的推動。茲分述如下（曾慧媚，2003）：

1. 學生的參與：學生是服務學習的主角，亦是計畫真正的執行者，在執行計畫之前，學生的參與及意見，透過師長督導、肯定或協助，更能使學生增加本身內在參與服務學習之誘因。

2. 師長的協助：教師是服務方案的推動者，也具備了督導和協調的角色，而家長是學生的第一個老師，服務學習之前不但需要家長同意，更需要家長的協助，透過師長的認同與支持，使其信任學生及協助服務學習方案決策過程，才能使服務學習方案有效推動。

3. 行政人員的支持：包括學校校長、主任及組長等在服務學習方案中有承上啟下的功能，若能鼓勵、重視服務學習理念，則更能使服務學習方案益於推展。

4. 社區成員及機構之資源應用：服務學習最重要的是要建立學校與社區互惠平等，共創雙贏的原則，因此在服務學習方案實施過程中，應徵詢社區之意見，共同參與規劃、評鑑及慶賀，以增進學生與社區機構間相互瞭解，減少活動時的困擾及疑慮。

(四) 進行服務學習的訓練工作

學生參與服務活動之前，必須事先施予適當的訓練，訓練工作包含瞭解工作環境、描述服務地點、介紹服務對象、模擬服務工作，與服務機構之督導者晤談等（林勝義，2001）。主要的教育訓練要點敘述如下（曾慧媚，2003）：

1. 決定訓練目標：服務學習的訓練是一種教育活動，其訓練應掌握認知服務內容、熟練服務技巧、啟發服務精神此三個基本目標，決定訓練目標之後，才能使訓練工作達成既定目標。

2. 調配訓練課程：訓練課程可以區分為一般課程、專門課程兩類。一般課程包含幫助學生瞭解服務理念和自我價值；專門課程則配合學生所選定的服務主題，以及針對服務環境、地點、對象、方式進行規劃。

3. 選擇訓練方式：現今大多以專題演講、分組座談、參觀活動、閱讀書刊、體驗教育...等為主，但必須配合學生背景、服務項目、訓練目標而選擇訓練方式，

並加以靈活運用。

4. 安排訓練師資：師資的延聘應由專家或教師擔任，而有經驗的學生亦可傳承經驗或延聘社區機構的志工督導擔任，在師資的安排及授課內容上要能切合學生經驗，以符合訓練的效果。

5. 評量訓練成果：可針對訓練課程的實施及學生學習結果做總整理，以訓練成果作為瞭解學生是否可以進行服務工作的測試。評量方式可以採用紙筆測驗、表演、綜合座談、意見回饋...等多元化方式進行。

二、服務

準備工作完成後，即可實施服務學習的活動。實施服務學習的活動可以分為下列階段：(1)問題瞭解階段：服務初期，將學生分組，分別去探討相關主題，再提出綜合報告，討論如何進行服務之細節。(2)實際訪談、認識階段：透過活動與被服務者接觸，帶來溫馨與關懷並與被服務者建立關係，例如：陪伴老人聊天、散步，聆聽老人說故事...等。(3)共同活動階段：可在認識階段某幾天設計與被服務者共同參與的活動。(4)協助服務對象完成心願階段：學生以組為單位去訪談、服務老人，每一組以一個老人為對象，並協助他們去完成心中最想要完成的一件事或旅程。並將這個過程及老人生活的回顧說故事，紀錄成紀錄片。(5)紀錄片的呈現與感言分享（謝攸青，2003）。

服務學習的服務活動方式通常依據服務接觸程度分為下列三種：(1)直接服務 (direct service)：意指學生直接與接受服務者接觸，一起工作，例如照顧老年人、家教輔導或是修復社區設備與建築等相關的服務活動；(2)間接服務 (indirect service)：主要是協助機構從事一些短期、團體的服務活動，並不與接受服務者直接接觸或一起工作，例如食物運送等；(3)提倡服務 (advocacy service)：指的是學生配合學校或社區的需求進行關於特殊議題的教育性工作，或是協助推展藝文、傳播等相關活動，例如毒品防治或環境保護等（馮莉雅，2004）。

三、反思

反思是服務與學習兩者相互連結的關鍵，也是協助學生將服務經驗轉化為學習心得的酵素。服務學習最常使用的反思方式包括參與討論活動、撰寫心得感想、

呈現藝術表現、介紹分享服務內容及舉辦慶祝活動等。反思在服務學習中針對不同的參與者具有不同的功能，說明如下：

1. 協助教師發覺並預期學生在參與服務學習中的相關議題；
2. 協助學生瞭解在新環境衝擊下的情感、議題和經驗；
3. 協助機構更瞭解學生觀點的服務學習過程。

反思在服務學習課程或方案中的主要的作用包括了：(1) 有計劃的反思活動設計，可以激發學生在服務的多元刺激中，尋找焦點和激發投入服務的態度；(2) 有計劃的反思活動，可以協助學生在服務中面對個人的適應問題，與獲得情感性的支持，使之能持續服務的承諾；(3) 有計劃的反思活動，可以增進學生在服務中透過個人的省思和團體的討論分享，統合新舊經驗獲得完整的學習；(4) 學生服務後反思活動的經驗報告，可以透過各種型式的傳播影響政策，激發他人投入服務學習的動機。透過反思的目的在於連接服務—學習(Service-Learning)中間的破折號，少了這個連結，服務只是鋪橋造路、提供弱者所需的勞務或資源，但有了反思的引導，服務本身就是創造意義和學習的過程（楊昌裕，2002）。

四、評鑑

服務學習方案的評鑑必須要考慮目標及方案計畫的執行，因此在活動結束或活動進行之適當時間，必須針對學生服務學習實施要點的執行情況進行評鑑，並且以學生及社區機構為主體（林勝義，2002）。包括：

1. 過程評鑑：即形成性評估 (formative evaluation)，採用回饋表、問卷調查或焦點團體，檢視執行過程的優缺點，以及學生回應的意見。
2. 結果評鑑：也稱為總結性評估 (summative evaluation)，檢視執行結果是否符合原先設定的目標？「服務」與「學習」是否兼顧？「學校」與「社區」互動是否良好？

服務學習活動如要獲得良好的成效，用心且適當的服務學習方案設計必不可或缺，包括活動行前、過程中及結束後的過程等都必須審慎。因此，欲使服務學習能夠發揮最大功效，應規劃良好的服務學習方案，一個適當的服務學習方案

至少要具備：事前的講習、過程中的督導、及事後的評鑑與檢討，以便讓服務中能進行學習，在學習中達到服務的效果（陳幸梅，2005）。

貳、服務學習方案之類型

服務學習在美國是一種相當普遍的學生活動，臺灣至今則尚在推動發展之階段。依據美國的經驗，要分類服務學習方案，可以透過下列四種不同的標準加以定義（Sharkey et. al., 2000）：

1. 與通識教育、主/副修、或核心課程連結；
2. 授予學分或沒有學分；
3. 強迫的或志願的；
4. 由個人、學生團體或教師發起。

Jacoby（1996）依據服務學習方案之辦理方式，將美國推行之服務學習活動區分為四種類型，茲將服務學習方案之類型略述如下：

一、一次或短期的服務學習

這類服務活動目的在介紹、引導學生進入服務領域，以及認識服務機會、培育服務興趣，為日後長期投入服務做準備。此類服務學習，適合入門階段。例如：新生訓練中安排半日或一日的服務活動，學校於一學期安排一次或兩次的全校社區清潔日，一日的醫院志工服務、老人服務，育幼服務或植物人遊行勸募等，均屬這類活動。

二、長期的課外服務學習

這類型的方案會設計成長時期的課外參與，目的在引導服務者藉由長期、持續的固定服務與結構化省思，對服務活動的意義與議題慢慢探索、澄清而進入真正理解階段。通常，服務者會參與長期服務，並不是外在誘因或團體認同，而是真正關心這個議題，想了解這個議題。例如：學校服務性社團或班級團體長期固定參與某一社區服務，即屬這類型。

三、與課程結合的服務學習

這類型服務學習的機構選擇與目標安排，必須與課程內容及主題密切配合。它與傳統實習課程最大的不同之處，除不僅提供學生實作機會，幫助學生學習，更在於選擇以非營利事業及弱勢族群為服務對象，希望學生在實際貢獻他們的能力時，透過課程反思與回饋，進一步對社會問題有更真實的了解，而喚起他們的公民意識與行動，終身持續為追求社會正義而努力。舉例來說：在建築課程中安排學生為低收入社區修繕房子，或進行社區營造，或是在公民課程安排學生為弱勢族群服務，以及在教育課程中安排學生為犯罪青少年或低成就學生提供輔導，均屬與課程結合的服務學習。另外，通識教育課程中，設計「服務與領導」、「服務與現代化公民」、「生命關懷」等類型課程，安排學生於真實社區服務中學習領導、學習公民知能、學習關懷他人，亦屬這類型服務學習課程（林慧貞，2006）。

四、密集經驗的服務學習

這類型的服務學習比較傾向屬於整個暑假與被服務者生活在一起的山地服務隊、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，像這種長時間參與的類型可以稱為密集經驗的服務學習。雖然學生參與這類服務學習的動機各有不同，但因為長期密集與被服務者生活在一起，學生在生活環境中能夠與被服務者一起進行反思，會帶給學生非常直接強烈的影響，促使學生很快進入理解或行動階段。

臺灣現今處於推動服務學習的初期，因此服務學習方案大多先以學校安排為主體，再逐步發展出其他模式。以下針對目前國內學校推展的情況，參酌美國的做法，提出六種類型，藉供參考（林勝義，2002；行政院青輔會，2001）：

- 一、學生社團定期服務：輔導現有服務性社團或新設服務性社團，鼓勵學生加入社團，由社團成員共同訂定服務計畫，定期或定點從事各種服務。
- 二、學校安排分類服務：由學校與校外服務機構聯繫，按服務內容結合課程、教材加以分類，由學生按課程需要或其興趣選擇報名，由任課教師帶領，於約定時間前往服務場所服務。

- 三、學校安排統一服務：由學校統一與校外服務機構聯繫，以年級或班級為單位，由導師或教官帶領，於約定時間前往服務場所服務。
- 四、學校安排藝文展演：由地方教育主管機關劃分區域，並指定一所學校邀集區域內學校討論，排定時程及地點，由學生參加藝文展演，並維持秩序。
- 五、學校中介個別服務：由學校舉辦公共服務博覽會，邀集鄰近機構來校設攤，介紹可接受服務的內容及需求，由學生當場登記或事後與該機構聯繫，於約定時間前往服務場所服務。
- 六、學生自己安排服務：由學生本人或家長向相關機構聯繫，於約定時間，個別前往服務，取得服務時數的證明。

綜合上述之國外與國內之學校推行服務學習活動類型與課程結合情形，如表 2-1 所示，就美國推行服務學習活動類型而言，各種類型服務學習與學校課程結合的情形由低至高依次分別為：特殊事件或關懷活動、額外學分或畢業條件、現有課程的實驗、社區服務的課程，以至學校或課程的主題。而以臺灣推行服務學習活動類型而言，各種類型服務學習與學校課程結合的情形由低至高依次分別為：學生社團定期服務、學校中介個別服務、學校安排文藝展演、學生自己安排服務、學校統一安排服務，以至學校安排分類服務。

表 2-1
服務學習方案類型統整量表

美國推行服務學習活動類型	特殊事件或關懷活動	額外學分或畢業條件	現有課程的實驗	社區服務的課程	學校或課程的主題
與課程聯結度高低	1 較少學校日常課程	2	3	4	5 較多學校日常課程
臺灣推行服務學習活動類型	學生社團定期服務	學校中介個別服務	學校安排文藝展演	學生自己安排服務	學校統一安排服務 學校安排分類服務

資料來源：「服務學習概論」，林勝義，2002，中等學校服務學習種子教師培訓研習，http://2005.nyc.gov.tw/chinese/04th/knowledge_detail.php?ID=159

服務學習方案的類型能透過各種不同的方式實施，每個學校因主觀、客觀環境需求的不同，也會有不同的考量、選擇與設計。至於與課程結合之服務學習活動，是否給予學分認證，或是強迫學生參與學習，至今仍是一個具有爭議性的話題，正反雙方各有支持理由。不過，很重要的一個觀點是，如果學校考量授予學分，這個學分必須使服務學習方案偏重於「學習」而非「服務」。

參、服務學習方案與課程的融合

近年來各大學院校也體認到服務與學習結合的可行性及重要性。服務學習不但幫助學生印證其所學之專業知識及技能，又能真正幫助需要被幫助的人，所以學校開始將「專業服務」的課程納入教育體系中，各校對此一課程所欲達到之目的及實行方法不盡相同，在名稱上也有所差異，但其內涵及意義上卻都是從「學習」的概念出發，進而達到「服務」的目的（楊青，2003）。

楊百川（2003）將目前服務學習活動的類型依其與課程聯結度高低，由低到高分別為：1. 學校社團；2. 額外學分；3. 特殊事件；4. 社區服務課；5. 附屬現有課程；6. 現有課程同等重要之主題及 7. 全校主題等七種。各種聯結及的服務學習內容略述如下：

1. 學校社團活動主導之方案

由學校社團或學生會發起服務活動，例如收集食物或玩具給無家可歸之老人及育幼院之兒童，通常由發起機構集合全校之力完成。嚴格而論，此種活動不能歸為服務學習，只能歸為建立校園服務文化的基礎。

2. 提供額外學分之方案

有些學校給予額外的學分來鼓勵學生參與服務，此種類型的服務機構包括當地的醫院、圖書館、慈善或宗教團體。這些活動通常由學生個別參與且與課程無關，有人稱此類的活動為「志工服務」。

3. 以特殊事件創造服務之方案

有些社區機構會要求學生參與特殊事件的慶祝活動，如某個紀念日或社會關懷日，學生在參與之前不一定受過服務訓練，這些特殊事件通常受到高度宣傳，

並且被認為是對社區有利的，但不一定與學校課程相關。

4. 社區服務課程之方案

社區服務課程為學校正式的課程，課程內容包括服務活動與經驗反省，此類課程學生可學習到社區的歷史及需求，並在服務活動前刻獲得服務所需的資訊、技能與原則，以便有效地運用於實際經驗中，很多學校會事先調查學生的興趣以安排服務機會，學生只需從中擇一參加即可。

5. 附屬於現有課程之方案

服務學習當成現行課程的附屬，對於學校課程影響最小，此類服務下，現有課程是服務學習的學習基礎及推進動力。教師將與教學目標相關主題的服務活動納入課程中，作為充實教學之用。這種型式方案通常以家庭作業的形式呈現，學生可透過資料與實例的蒐集，將在學校課程中正在學習的內容，應用於真實的生活情境中。

6. 與現有課程同等重要之服務方案

在此模式中，老師選擇一適合學生的服務機會，並且利用課程主題的一部份來支持此服務活動，希望達到一些既定的目標，學生的學習結果與服務活動成效同等重要，課業與服務目標皆能達成。

7. 廣泛結合全校課程之方案

該方案將學校的每一課程中都加入服務的主題，是學校課程與社區結合與統整程度最高的類型，此類服務活動可能維持一段長時間，甚至一整年。全校學生皆要參與，每一學科都可自行決定如何將其所學的知識與技能，實際應用於改善社區的生活，所有的學生都能透過學校課程的安排，而獲致服務的經驗，並實踐「學以致用」的概念。

由各類服務學習活動之描述，可發現不同類型服務學習活動可整合及需整合之元素頗不相同。由其互惠過程的內涵也可發現，一個服務學習方案所涉入之元素遠超過單純之校園內的教學活動，所以仍必須考量在服務學習的過程中，除老師、學生外，其他可能涉入服務學習方案之元素包括：社區、受服務單位非營利組織、社會團體，學校行政體系。

第三節 專業服務學習相關概念

圖書館作為社會教育和終身學習的機構，有提供民眾資訊服務、滿足資訊需求的功能，圖書館事業本身就是服務事業，是提供讀者所需資訊的服務業，所以，圖書館存在的目的，在於滿足讀者的資訊需求。對於圖書資訊學教育來說，系所之所規劃設計的課程理論都將是未來學生畢業後從事圖書館實務服務的基礎，圖書資訊學教育是培養圖書館與資訊服務人才，因此圖書館與資訊界也常期許教育要符合專業人員能力需求（王梅玲，2004）。二十世紀末葉以來，圖書館員專業能力研究蔚為風潮，也對圖書資訊學教育產生反思與檢討。如果能夠進一步將專業知能與服務學習結合，使學生在校內時，就能運用其所學的知識和技能來協助需要的服務機構，並增進學生對課程的學習，這樣不僅促進個人發展，也對社會有所貢獻。也就是說，圖書資訊學系的學生在學校接受專業教育的目的在於培養全方位資訊服務的專業人才，並使得其專業得以保存、累積、傳播與擴展，並確保圖書資訊專業能夠適合社會目的，並配合社會需要。

Lazar & Lidtke (2002) 指出大專院校中資訊科技相關的學系有多樣化的課程主題，如資訊系統、管理資訊系統、管理科學…等，涵蓋多元的學術單位，如商學院、工程學院、圖書資訊學系…等，這些學系在與社區的合作關係中可以扮演主要的角色，並分享其重要的資源。圖書資訊學系在教學課程方面的設計不僅要使學生能夠瞭解傳統思維、理論等，而且要能夠使學生具備經驗與技能，使其能夠扮演好未來從事的角色（Becker, 2000）。有鑒於此，藉由服務學習活動或課程，使圖書資訊學系學生能夠將圖書資訊學系本身所擁有的專業知識和服務理念相結合，似乎是一個值得推行的方法。其實，在圖書館業界亦或是圖書資訊教育體系中，早已經存在類似服務學習的概念，例如：行之多年的圖書館志願服務以及近年來由學生推動的圖書館服務隊，都有服務學習理論的基本概念，儘管學生們的潛力無限，是值得積極開發的人力資源，但是在實際的推展中卻缺少廣泛暢通的管道，因此積極建立服務學習相關機制似乎有其必要性。

由上綜述可知，若能將服務學習引進圖書資訊專業教育與各類型圖書館中，使學生於圖書資訊領域求學期間能夠運用自身的所學知識及理論，在圖書館實務界中應用，不僅可以提供人力資源用以協助圖書館推展館務，也能使學生透過實質服務經驗促進其專業知識與技能。為瞭解專業領域與服務學習結合，進一步彙集整理專業服務學習之相關理論概念。

壹、專業服務學習之意涵

就學習內涵而言，服務學習包含學業學習、公民學習、道德學習以及社會發展與生涯學習 (Ehrlich, 1997)。根據美國國家教育統計中心所進行的「全國學生服務學習與社區服務調查(National Student Service-Learning and Community Service Survey)」，將服務學習界定為配合學科或課程為基礎的社區服務，它統合了課堂教學與社區服務活動，而這種服務必須具有下列的特質 (高熏芳，2004；劉慶仁，2000)：

1. 配合學科或課程而安排。
2. 有清楚敘述的學習目標。
3. 在一段時間內持續地探討社區真正需要。
4. 經由定期安排的心得報告或批判分析活動，例如課堂討論、發表或指導寫作，以幫助學生學習。

「服務學習」的內容是結合學校教育與社區生活，使社區服務與學習獲得連結。學校的數學、社會研究、語文、科學等課程學生皆可以社區服務的形式，將知識帶到學校圍牆外的世界，使社區服務活動與教室的學習產生連結。教師在既有的課程單元加入服務活動，使服務學習成為學校教育的一部份，成為課程的延伸，有助於達成傳統教學方法的教育目標 (Witmer & Anderson, 1994)。

許多相關研究在探討專業課程與服務學習活動結合後，也提出正向的看法。Stachowski & Visconti (1998) 認為服務學習的教育目標須遵守 3Rs 原則，3Rs 原則即是指：實際的 (realistic)、反省思考的 (reflective)、互惠 (reciprocal) 的原則，

也就是說，服務學習的服務活動是一項以服務社區為主的實際任務，包括反省思考能使參與者從服務經驗中獲得學習，同時，服務活動以公平互惠為基礎，對學校與社區雙方均有利。McKenna（2000）認為專業服務學習（academic service learning）結合學業學習與社區需求，強化學生的學習，且打破學習的藩籬。廣義而言，專業服務學習是為了創造一個溫馨而完善的社會；狹義而言，專業學習整合學校和社區，以及學習和付出，也就是真正的結合生活與學習。Swick 等人（1998）認為服務學習對於學生成就感、學習動機、工作倫理都有正面影響。Anderson & Erickson（2003）更進一步提出專業服務學習的方法本身就是一種教育學（pedagogy），不僅讓學生體驗真實情境，處理具有挑戰性的事務，更可以使學生確認服務導向的職業是未來就業的選擇。

貳、專業服務學習課程設計之要素

課程設計（curriculum design）是指課程要素的選擇、組織與安排的方法過程，也可以是指課程設計者從事的一切活動（黃政傑，1991）。蔡清田（1999）進一步解釋，課程要素包括目標、內容、活動、方法、教材、評鑑、時間、空間、資源、學生組織、教學策略及教師專長等。

高熏芳（2004）在「職前教師專業服務學習課程規劃之研究」中提出，從專業服務學習的課程設計要素可以延伸出專業服務學習課程規劃的內涵包括了：「課程實施類型」、「服務學習活動之性質」、「課程實施之程序」、「使用之資源」以及「參與者之角色與任務」等五項，茲將專業服務學習課程規劃的內涵略述如下：

一、課程實施類型

專業服務學習課程可視服務學習活動所佔之原課程比例分為：1. 融入正規課程；2. 單獨新課程或是實習。亦可以將專業服務學習課程以特殊事件、聯課活動、服務學分或畢業條件、現有課程的實驗、社區服務的課程、學校或學區的主題等方式作為實施類型。

二、服務學習活動之性質

服務活動之性質包羅萬象，可以依照：1. 服務之範圍；2. 服務之場所；3. 服

務之組織機構；4. 服務之項目…等作為不同形式的區分，不論選擇從事何種服務活動，並無一特定形式。

三、課程實施之程序

一般來說，服務學習活動的方案必須要包含：準備、服務、反省以及慶祝之四大基本步驟，而專業服務學習方案必須具備具體的實施步驟與做法則包含了：

1. 調查學校或社區需求；2. 選擇服務活動；3. 擬定服務學習計畫；4. 服務學習知能訓練；5. 實施服務活動；6. 反省；7. 慶祝；8. 評鑑。

四、使用之資源

一個成功的服務學習計畫需要考量行程表、經費、交通、行政事務及支持體系的問題，除此之外，還必須要注意到加強和社區之間的夥伴關係，以利服務學習方案的進行。

五、參與者之角色與任務

服務學習活動的參與者除了包括了學生（義工）以及接受服務的個人或團體等，將服務學習融入專業課程中的教師，所擔任的是另一種新的角色——「教練」，「教練」必須協助學生做決策，也協助學生運用知識來解決問題。此外，除了讓教練與學生參與計畫、設計、實施及評鑑服務學習課程等，有助於服務學習課程的實行，更必須注意到，因被服務者最清楚自己的需求，所以規劃服務方案時，應邀請被服務者一起評估需求、計畫方案，以切合實際需求。

參、國內實施服務學習與專業課程發展之概況

行政院青輔會從 1991 年開始致力於推動青年志願服務，至今成果卓越，不僅順勢將服務網絡推導至非營利組織（Non-Profit Organization, NPO）及國內各中小學校、大專院校，更建構國家青年志工服務平台，現今除了積極結合民間團體及大專院校學生社團，運用青年所學專長與知識技能服務社區，也提供其他國家或地區之需求服務。

國內大專院校雖有服務之課程，卻很少有類似美國的服務學習方案，經由合作聯盟策略，提供各種服務與學習的機會，讓學生在參與社區服務後能夠在課堂

上討論其服務的感受，或將正式的學分課程與服務活動結合在一起（馮莉雅，2005）。教育部訓委會（2007）為推展大專校院學生參與社會服務學習、提昇良好公民素質及實踐公民責任，有效培養學生未來就業核心能力，特別於2007年5月頒行「大專院校服務學習方案」（草案），要求大專院校自九十六學年度起至九十八學年實施開設「服務學習課程」，有鑑於此，國內各校無不開始規劃執行初步構想與方式。

臺灣推動「服務學習」係始於1990年代教育改革開始，許多學校為了培養學生多元的價值觀，啟發學生關懷社區，乃開始推動公共服務，後來逐漸走向「服務學習」的模式。服務教育的社會工作模式是由勞動服務所源起的，而勞動服務的概念與實作服務，是從東海大學的勞作教育中萌芽，其與志願服務的精神是大同小異的，服務學習的精神與實作方法也是建構於勞作教育上，更進一步與大專院校中的專業學習進行結合（楊青，2003）。專業結合服務課程是針對系所本身專業學科作課程上的設計，讓服務與課程進行配合，這一類型的課程是必須確實能給予被幫助者在各項專業上的實質服務。專業服務學習與課程結合對學生而言，不但可以學以致用，一方面也可以檢視自己在學習過程中的盲點與不足之處，另一方面又可以對需要幫助的人，提供專業的協助。

國內有關大專院校推動服務學習現況之調查，民國九十一年至九十二年間有很重要的研究發現。根據楊昌裕於2002年所進行之「大專院校實施服務學習現況調查」，發現當時國內136所大專院校中，已有74所學校在推動服務學習工作，而服務學習方案大部分都實施於通識教育或社團社區服務中。不過，有十校通識教育中心及三校教育學程開設有結合社區服務的服務學習課程，如：淡江大學；另外也有部分個別教授在其教學的專業課程中結合服務，如：臺灣大學、中原大學；而在學校設有專責單位主導推動服務學習課程有天主教輔仁大學、慈濟大學、僑光技術學院等。其後，楊百川、楊青於2003年所進行「全國大專院校服務學習課程調查」之研究報告中也顯示，從2002年10月始至2003年7月止，163所大專院校中，有48所學校在課程中已經有安排並規劃「服務—學習」相關課程（黃裕

凱，2007)。以下舉例國內大專院校結合服務學習與專業課程之實施發展情況進行整理說明。

一、淡江大學

淡江大學師資培育中心於八十八學年度起推動教育專業服務學習課程，該課程主要提供給師資培育中心的學生，使其參與合作小學或中學的輔導服務，服務項目包括教學、行政、輔導三大類，而服務內容包括了擔任教學助理、準備與製作教材教具、學校處室行政支援、學生課業輔導、行為輔導，以及團體活動帶領等類型（吳秀媛，2002）。教育專業服務學習課程主要在輔導師資培育中心學生利用課餘及寒暑假期間，至合作學校參與課外活動之輔導，其目的為養成師資培育中心學生敬業、負責、自律，以及服務熱忱等特質，並熟悉未來任教學校情境。淡江大學師資培育中心所提供之專業服務課程在推行時具有下列特點（陳素蘭，2002）：

1. 專業服務課程為 40 小時 0 學分之必修課程，凡修讀教育學程學生應於結業前修畢此課程。
2. 專業服務課程實施以教學服務為主，服務項目以多元化為原則，包括：(1)生活、課業或心理方面之個別輔導活動，(2)團體輔導活動，(3)學校行政活動支援，(4)其他相關之教育專業服務。
3. 專業服務課程之教育專業係指與師資培育學校、中小學校、社區，以及相關公益團體或社教機構有關之義務性（不支薪）教育相關專業服務。

淡江大學專業服務學習之實施多由地區合作學校提出需求，由師培中心進行公布，然後由職前教師針對其需求與師培中心之輔導老師進行討論，並提出計畫、執行服務，指導老師再以認證方式進行管理及評鑑。茲將淡江大學師資培育中心實施專業服務學習課程之內涵及成效，依其施行方式、課程內容、成果評鑑及成效整理如表 2-2。推展至今，淡江大學專業服務學習之實施獲得各方正面的評價，推展學生參與服務的情形相當順利（如表 2-3）。

表 2-2

淡江大學專業服務學習課程施行內涵及成效

施行方式	專業服務學習課程
服務課程內容	教學 行政 輔導 反省活動 設計及執行服務學習計畫 觀察 討論
成果評鑑方式	時數認證（40 小時 0 學分）
成效	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 聯結課程所學實際應用於教學現場，讓職前教師有更深的體認。 ➤ 使見習優秀在職教師之教學，並從中習得教學與輔導技巧。 ➤ 提昇職前教師對教育實務的理解與承諾。

資料來源：「專業服務學習對職前教師學習成果之影響—以淡江大學為例」，陳素蘭，2002，未出版碩士論文，頁 30。

表 2-3

淡江大學師資培育中心推廣中等、小學教育學程服務時數情形

	類別\學年度	88	89	90	91	92	93	94
中等教育學程	教學	2268	2381	3877	9832	2419	2708	2017
	行政	2433	1615	3772	2799	2976	2313	215
	輔導	280	506	1716	348	759	1348	1238
	服務總時數	4981	4502	9365	12978	6154	6368	5380
	每人平均時數	48.8	45.0	92.7	121.3	60.9	63.1	59.8
小教育學程	教學		2851	3356	7270	6271	603	3340
	行政		1544	391	3378	2017	215	2247
	輔導		1015	971	1298	355	608	1230
	服務總時數		5411	4718	11946	8645	426	6817
	每人平均時數		67.0	45.4	92.6	75.2	85.7	68.2

資料來源：「走出校園：服務學習與高等教育論壇」，李麗君，2007，淡江大學主辦，頁 64-65。

二、中原大學

「中原大學資訊管理系」自民國九十一年起，積極將系所專業課程融入服務學習活動（如表 2-4 所示），並透過數位科技以數位服務的方式從事服務活動，與接受服務的對象共同開發數位機會與縮減數位落差。服務的對象範圍涵蓋北部的育幼院、偏鄉小學、原住民小學等，也包括桃園縣復興鄉的巴陵國小等國小以及台北縣汐止市的樟樹國小，還有離島金門的金湖國小、蘭嶼的蘭嶼國小等，之後更將服務觸角深入海外偏遠山區（如表 2-5 所示）。除了支援原住民學校進行資訊融入教學之外，更協助原住民部落創造數位機會。民國九十三年間促使新竹縣五峰白蘭部落民宿假日客滿、拉拉山水蜜桃網路行銷 500 萬的業績，並於同年 9 月艾莉風災來襲時，發起部落數位機會發展計畫，成立桃山村發展基金，輔導原住民成立網路商店，協助桃園縣、新竹縣境內受災地區的原住民，進行甜柿、香菇等農產品網路銷售。民國九十四年還輔導脊髓損傷族群與農產品網路行銷結合，不僅持續幫助原住民行銷農產品，更創造了脊髓損傷族群新的工作就業機會，推動至今可說是有豐碩的成果與經驗（林怡秀，2005；教育部青年資訊志工營運中心，2007）。

表 2-4

中原大學資管系專業課程之服務學習應用

課程名稱	資訊管理專題	數位服務與創意行銷	管理學	數位學習導論	數位後勤與服務學習
開課年級	四年級	三年級	一年級	三年級	三年級
課程類型	資訊應用 商務應用	資訊應用 商務應用	資訊教育	資訊教育	資訊教育
課程結合服務活動之因	資訊人員缺乏同理心，無法站在使用者立場來思考。	應用專業來進行關懷活動，藉由關懷活動磨練專業。	書本過於理論，製造學習情境。	應用專業來進行關懷活動，藉由關懷活動磨練專業。	開設於外系，希望能藉由推廣數位服務與服務學習。

資料來源：「大專院校服務團隊之數位服務模式探討—服務學習觀點」，林怡秀，2005，未出版碩士論文，頁 70。

表 2-5

中原大學資管系之服務單位

服務類型	服務單位
育幼院	內政部北區兒童之家、萬華兒童福利中心。
偏鄉小學	台北有木國小、桃園保生國小、笨港國小、台東初鹿國小...等。
原住民小學	桃園縣巴陵國小、光華國小、高義國小、台北縣樟樹國小...等。
離島小學	金門縣金湖國小、澎湖縣馬公國中、蘭嶼國小、東引國民中小學。
原住民部落	白蘭部落行銷民宿假日客滿、拉拉山水蜜桃行銷 500 萬業績、司馬庫斯部落...等。
弱勢團體	喜憨兒工廠義賣月餅訂單達 1300 盒、台北脊髓損傷病友...等。
海外台校服務	吉隆坡、檳城、雅加達台校...等。
海外援助	柬埔寨兒童教育、泰緬邊境難民營、泰國 Maeplu 原住民小學、泰緬邊境 karen 部落、協助建置馬拉威數位機會中心...等。

資料來源：「教育部青年資訊志工營運中心」，教育部，2007，<http://140.135.112.186/excellence/excellence.asp>

三、輔仁大學

輔仁大學服務學習概念之興起，源流於 1998 年向美國波士頓大學（Boston College）及馬奎特大學（Marquette College）借鏡，並於八十七至八十九學年度在人生哲學與一些專業科目上進行探索式的教學活動，希望能為服務學習的推展有所預備。2001 年透過教育部支持之「服務學習導向—人本與專業整合計畫」正式啟動，此計畫最初是由輔大法管耶穌會使命特色發展室所推動，並積極促成「服務學習」課程的實踐，於校園內持續推出各種類型之服務學習課程，透過各種不同的途徑與方法，嘗試將具有人本關懷精神之服務學習與各種專業知識進行整合，並與社會中各類型的團體需求結合。九十學年度輔仁大學將「服務學習」課程分為五個模式進行，分別為 1. 全人教育服務型學習課程；2. 服務專題型課程；3. 專業學科與服務結合型課程；4. 彈性服務型課程；5. 非營利事業組織（NPO）經營管理學程型課程，每個模式都有其獨特所要強調的重點，也有不同的課程設計（如表 2-6）。其後於 2005 年持續榮獲教育部教學卓越計畫補助，讓輔大的服務學習以專責單位主導之模式，將服務學習深化發展出更符合教育宗旨與目標的五種類型（輔仁大學教學卓越計畫，2006）：

1. 服務學習資源整合：完成國內外服務學習教學法、推行模式之文獻資料彙

整；研發適合臺灣教育發展體制之服務教學法的推動機制；發展學生學習成效評量指標；持續進行種子教師與學生之培訓，舉辦全國性之研討會與工作坊，並推動教案編輯與出版。

2. 國際型服務學習提昇：推動 IPS-L (The International Partnership for Service-Learning) 服務學習國際學生之交換。並與國外大學聯盟建立服務學習合作關係。

3. 全人教育型服務學習推廣：推展「大學入門」、「人生哲學」及各院專業倫理課程之服務學習機制。

4. 專業型服務學習深化：開發以院、系、所、中心為團隊共同參與之服務學習議題，鼓勵教師個別發展別具創意、多元之服務學習個案。

5. 專業與社區教育結合型服務學習紮根：服務學習除落實於輔仁大學校園之外，並以提昇社區或社群教育素質為發展重點之一，包括提昇偏遠地區中小學專業課程學習興趣與能力，培育社區或社群自行實施服務學習之推動等。

表 2-6

輔仁大學推展服務學習導向之開設課程類型

課程類型	實施範圍	開課範例
全人教育課程型	大學入門、人生哲學、專業倫理、通識課程等	九十學年度第一學期 經四甲：人生哲學 教師：尹美琪
專業學科與服務結合型	任何科系中之任何專業學科能運用服務達成學習之課程或單元	九十學年度第二學期 資管四：資訊系統專題 教師：李俊民、范嘉晏
服務專題型	以探討並實踐服務、仁愛、利他精神，促進人群關係、關懷社會、志願服務等目的所開設之通識課程	九十學年度第二學期 通識課程：志願服務 教師：王育瑜、陳淑慧
非營利組織學程	針對全校各院系之學生	規劃非營利組織管理學程，包括非營利組織專業技術、法律、政治和政策方面技術
彈性服務型	校園中各種正式社團及其成員，或因應各種服務需求所設定之服務計畫	九十學年度第二學期 高聯總會：關懷土地計畫 教師：蘇景輝

資料來源：「專責單位主導之服務學習課程—以輔仁大學為例」，尹美琪，2002，通識教育季刊，9（3），頁 44-48。

教育的目的在於提昇人類生活的素質，並能善盡造福社會的使命，不論服務學習是透過結合社團的社區服務、系所的專業課程，或是學校的專責單位等方式進行推展，大學中各學院所學的專業知識，應該是可以被直接運用在對社會的貢獻，但光有專業知識的訓練還是不夠，仍需要加上人文的關懷，如此才能將知識力量發費到淋漓盡致。因此，服務學習儼然形成一種獨特的教學方法，透過服務學習的融入，不僅可以強化大學生專業課程的學習，增進學習成效，亦可幫助學生全人發展，善盡公民責任，更可引導學生透過課外服務活動，強化其對於工作或職涯的態度與承諾，實為結合大學教育與社會發展的有效橋樑。

肆、圖書資訊專業服務學習

人力資源是各組織中最基本、最昂貴的資源，早期，國內各圖書館組織相當重視設備、硬體方面的需求，至於人力培訓、人員管理的相關問題，卻因為沒有適切的標準可依循，因而屢遭漠視。二十一世紀雖是志願服務的新世紀，但臺灣地區的文化機構，早自民國七十年開始，即有運用志工協助機構推動業務的觀念，在志工制度及運用志工資源的努力推展之下，使得資源不足的圖書館，業務能夠順利推行（何秀娟，2003）。圖書館的目的，即在服務社會大眾，主動發掘讀者的需求，提供讀者所需要的資訊，此外，拉近城鄉之間的資訊素養也是圖書館致力推動的目標。近年來，參與圖書館志願服務活動在圖書館業界或是圖書資訊教育領域中皆積極推展，下列將列舉介紹成立六年多之國立新竹教育大學圖書資訊社，以及截至九十六學年度暑假已出隊十八屆之天主教輔仁大學圖書資訊學系圖書館服務隊。

一、國立新竹教育大學圖書資訊社

國內中小學圖書館一直是圖書館發展事業中最弱的一環，從中國圖書館學會出版的「圖書館事業白皮書」中顯示，小學圖書館為數最多，但囿於人力、物力、設備及相關知能之貧乏，因此，在自動化方面的發展一直相當緩慢。有鑑於此，國立新竹教育大學圖書館輔導校內社團「圖書資訊研習社」（以下簡稱圖資社），

成立六年多來實際協助桃竹苗地區一百餘所國小進行圖書館自動化。圖資社為協助小學圖書館之自動化建置，每年於寒暑假均至輔導區內國小圖書館協助其書目建檔事宜，服務初期寒假以四所國小為限，暑假以六所國小為限。其後，當服務成效口耳相傳後，已逐漸增至每年服務十四至二十所國小圖書館完成 E 化服務。由於服務量日益增多，因此遂由公關組著手擬定出隊手冊，在各隊負責人及指導老師的修正後，出隊工作手冊已成為圖資社在協助國小圖書館自動化時的標準作業流程，亦為幹部交接、儲訓隊長時之訓練文件（呂瑞蓮，2006）。可惜這個社團已因社員要就業或深造等原因，在服務滿一百所學校後劃下完美句點，但他們關心國小圖書館發展的心仍持續溫熱，希望未來有更大的力量與契機協助尚未自動化的國小圖書館，讓全國國小學童普享豐富便利的資訊資源（聯合報，2007）。

二、天主教輔仁大學圖書資訊學系圖書館服務隊

輔仁大學圖書資訊學系自民國八十九年成立第一屆「九二一南投縣鄉鎮圖書館重建服務隊」出隊至今已有近九年的時間，圖書館服務隊的成立之初，其主要目的是在於幫助九二一大地震後，有許多偏遠地區的鄉鎮圖書館因地震而倒塌，喪失圖書館之基本功能，因此以協助這些地區的圖書館能重新恢復其功能為主要目標。其後，因應國內較偏遠圖書館之需求，或是支援人力、物力、設備較短缺及相關知能較不充足的國中、小圖書館，便於民國九十年元月更名為「天主教輔仁大學圖書資訊學系圖書館服務隊」，簡稱「圖書館服務隊」，陸續於每年寒暑假之中(六至七月及一至二月)分別組團，接受各地圖書館的邀請，以志工型態投入這類型的服務活動，提供約一週左右的服務。圖書館服務隊是一個學生自發性的組織，所以服務活動從概念的提出、理念的倡導、計劃的擬定，以至於接洽、探路、招募人員、建立組織、籌備、尋求經費與資源、進行服務、檢討評估、核銷建檔等過程，都是由圖書資訊學系的學生所發起進行，再配合系上老師們適時提供專業及運作的指導而完成的。「圖書館服務隊」的服務內容，由專注於圖書館的專業技術服務，加入了推廣性質的電腦教學等。整個圖書館服務活動最大的特色就是將圖書資訊學系本身所擁有的專業知識和服務理念相結合，並於活動期間將平常

所學專業知識實際運用，除了幫助許多偏僻地區資源不足的圖書館，也能使參與的學生透過服務活動得到在圖書資訊專業技術、價值觀、人際溝通等部分的健全發展（毛慶禎，2006；陳致榮，2001）。

青年是社會最富足的志工資產，面對現今社會利己風氣的日益高張，如何培育青年成為民主治理下的優秀公民及對社區能積極參與的貢獻者，大學院校身為培植高等教育機構群必定責無旁貸(歐鎮寬，2003)。所以，透過服務學習活動培植學生人力，使其具備服務熱忱、肯認真學習、願意積極付出的特質，並應用所學為社會服務已是大學教育必然推行的課程與活動。

第四節 服務學習相關研究

根據國外服務學習的相關研究指出，服務學習可以(1)增進傳統課程的學習，(2)促進個人發展，(3)培養公民意識及責任感(4)貢獻社會(陳倩玉，2005)；另外，也有研究指出，服務學習的功能在(1)促進個人與人際的發展，(2)提高知識的瞭解與應用，(3)培養反思及批判思考的能力，(4)促成觀念的轉變，(5)提高公民素養(Eyler & Giles, 1999)。多項服務學習的研究，則由這些功能面分析其運作與學生之學習與成長。從國內外諸多的文獻中加以分析，可以發現服務學習對大學生有許多正向的影響。國內外有關於服務學習的研究涵蓋面廣，以下則針對服務學習對大學生之課程認同、自我效能、問題解決技能、社會關懷等議題的相關研究，進行討論。

壹、服務學習與課程認同

以國外服務學習與課程認同方面研究為例，Fenzel (2001) 針對 66 位修習心理學課程的大學生從事服務學習活動加以分析，由大學生參與心理學課程後的報告與課程評鑑，顯示服務經驗與學生學習課業是相輔相成的，服務學習有助於提昇學生在學業上的瞭解程度，並提昇學生對於參與服務的看法。

Reed et al. (2005) 針對參與服務學習體驗的學生進行觀察。學生在服務學習

的活動中，參訪生命即將到盡頭的病患，包括當地的收容所、醫學中心、老人安護中心。觀察中指出：服務學習的活動能夠幫助服務學習課程目標之達成。而小規模、短期的服務學習經驗對大學生造成的影響包括：提昇學生的社會責任感、增加大學生活的意義和增加選擇與服務相關職業的可能性。

Moely et al. (2002) 針對 217 名參與服務學習與 324 名未參與的大學生，在學期期初與期末以公民態度與技能量表 (CASQ) 進行問卷調查，研究發現參與服務學習的學生對課程滿意度較高，且在學術領域及社區的學習程度都比未參與服務學習的學生高；同時，學生對於課程及服務貢獻的滿意度，與社會正義、多元欣賞及未來公民行動計畫方面的參與意願皆呈正相關。

國內服務學習與課程認同的研究方面，楊百川 (2006) 針對輔仁大學 1664 位大四學生進行服務學習對能力培育成效之問卷調查，其研究結果發現：參與服務學習的學生與一般大學生的學習態度有顯著差異，有參與服務學習的受訪者學習態度較為正向，而擔任志工的大學生學習態度亦較無志工經驗者更為正面。

貳、服務學習與社會關懷

國外有關於服務學習與社會關懷的調查方面，Weglarz (2000) 針對堪薩斯州強生社區大學 (Johnson County Community College) 曾參加服務學習之學生，進行大學服務學習課程之全面評估，針對 2390 份問卷的調查結果歸納：大部份的學生認為所從事的服務對社區有幫助。由活動中學生更瞭解社區的需求，且提昇同理心及關懷他人的能力。另外，Moely et al. (2002) 針對大學生參與服務學習進行公民態度與技能 (CASQ) 調查中反映：參與服務學習一學期後的大學生在未來公民參與行動，以及個人對社會貢獻的價值感上有明顯增進的情形。而 Boyle-Baise & Kilbane (2000) 透過人種誌分析與探索學生輔導社區兒童情形歸納：學生在擔任輔導孩童的一學期之後，改變了他們自己以及對社區的態度。透過輔導服務的工作，學生建立自己對所服務家庭的認識與瞭解，並且能夠透過與社區接收者之間的聯繫而辨識社區資產。

國內方面，葉祥洵（2006）分析明新科技大學學生參與服務學習融入大學勞作教育課程實施成效。該研究採用準實驗研究、焦點團體與質性資料分析，並輔以自行製作之學習成效量表進行調查，雖然實驗研究發現實驗組與對照組在社會關懷上無差異，但質性資料顯示實驗組能關心社會議題並對服務做出承諾。此外，李燕美（2004）針對大學生參與服務性社團所做的質性研究資料中亦發現：經由服務學習經驗後大學生的服務價值觀改變，較瞭解服務需要符合他人的需要，而透過服務能使雙方互惠。

參、服務學習與自我效能

國外有關於服務學習與自我效能的調查方面，Eyler & Giles（1999）針對 66 名大學生參與服務學習課程的過程進行訪談研究，探討服務學習的學習認知與情意的反應情形，研究中顯示：參與服務學習學生表現出較高的自我效能，並認為透過努力可以帶來改變。此外，Astin et al.（2000）針對 22,000 名來自不同所大學的學生進行服務學習與社區服務比較研究，透過問卷及長時間觀察的研究結果發現：參與服務學習者在公民價值與信念上的增進比社區服務或未參加者高。

國內方面，孫台鼎、胡憶蓓（2005）針對靜宜大學大一新生參與服務學習課程進行實施成效的研究。研究結果顯示：參與服務學習者與未參與服務學習者在「自我概念與成長」方面有顯著的差異，修課後的自我概念與成長高於修課前。而葉祥洵（2006）以服務學習融入大學勞作教育課程研究發現：參與服務學習者與未參與服務學習者在自我效能統計上並無差異，但質性資料顯示參與服務學習之學生認為更瞭解自己、肯定自我能力。此外，李燕美（2004）研究發現，經由參與服務學習經驗後，大學生更清楚自己的能力與限制、增進自我反省及應變能力，同時較相信自己有達成目標的能力，也變得更負責及主動。

肆、服務學習與思考技能

國外有關於服務學習與思考技能的分析方面，Eyler & Giles（1999）針對參與修習服務學習課程的 66 名大學生，進行問題解決能力訪談，其結果顯示：參與

服務學習的學生，對社會問題更加瞭解，並更能應用課堂所學解決社會問題，展現更佳的分析與批判思考能力。另外，Litke (2002)分析參加服務學習的 60 位學生的資料而歸納：服務學習經驗方面的低和高，會反映學生是否有能力應用課程內容與所學概念。學者 Conrad & Hedin 於 1980 年的研究中發現，學生在服務機構中所經驗到的問題如與課程經驗相似，能增進學生問題解決的能力（引自 Waterman, 1997）。而 Strage (2000) 針對修習兒童發展課程的大學生進行以服務學習方式進行授課研究，並比較 311 名沒有參與服務學習的學生與 166 名有參與服務學習學生在思考技能之差異，研究歸納：服務能增進學生的學術成果，包括批判思考能力、寫作能力以及大學 GPA 成績，這項研究證實了專業課程結合服務能增進學生的認知技能發展。

國內方面，楊百川、盧冠諭、林學輝（2005）針對輔仁大學學生研究發現，參與服務學習課程對大學生培養創新能力有所助益，擔任志工對大學生創新能力與國際觀的養成有助益。

伍、服務學習與社會文化

Learn and Serve America 組織在 1995、1996 年時，以一千名學生為對象，進行服務學習的觀察，發現參加服務之學習者在公民活動的評量上得到顯著的成果，包括個人及社會責任，文化差異性及領導等。在服務歷程中，參與者培養瞭解不同背景與生活環境者的能力，更能尊重其他文化和較能學習文化的差異，同時亦能激發學生本身對於社會與發揚人性的尊嚴、尊重的重視(引自曾慧媚, 2003)。

由上述的論述，許多國內外研究輿論支持服務學習對大學生在課程認同、自我效能、問題解決技能、社會關懷等議題方面的正向影響。學校與教師應該積極扮演中介者，促使積極的推動校內各科系建立服務學習活動或課程規劃，讓學生能夠運用自己的專業知識與能力，來協助社區機構的發展，達到服務的目的並力求理論與實務的結合。而結合服務學習推廣的相關研究，更需要持續性的進行，以提供推廣上的改進與建議，建立相關的理論。

第五節 參與動機及參與阻礙因素相關研究

個體所產生之特定行為，通常來自於本身特定的動機。動機這個概念便是用來解釋個體行為發生的原因或理由。運用在志工參與志願服務的工作上，動機可能會影響個人從事服務工作的意念，也會影響服務工作的信心與成果，對於參與動機之研究有助於深入瞭解志工從事志願服務的動機，進而對機關組織在規劃運用志工時能提出更具效益的工作計畫。

壹、動機的意涵

動機(motivation)一詞，源於拉丁文 *movere*，其原意是引起活動(activate)，有激勵、幹勁、推動之意。Woodworth 曾定義動機為「對於某種最後結果反應的傾向」，Ryans 則是指出：「動機是產生強烈的活動力，人對其行為賦予方向的內在條件」(歐鎮寬，2003)。人類的動機是相當複雜的，無法以單一事項來解釋，而是有許多的相關因素連結構成，其背後牽涉到個人的成長過程、經驗累積、需求滿足、工作成就...等。換言之，任何一種行為的背後，都可能蘊含許多不同的動機，因此，研究動機的目的，是為了要瞭解行為產生的原因，進而解釋個人行為的目的和方向(徐俊賢，2004)。

在研究志工的參與動機之前，必須先對「動機」一詞有所瞭解。動機的定義會因研究者的取向不同，而有不同的解釋，本研究將動機之定義整理如下表 2-7 與表 2-8：

表 2-7

國內外學者對動機的定義

學者及年代	定 義
Maslow (1943)	動機的來源是由於某些需求被滿足，這此需求可能是來自生理方面，或稱之為一種驅力，它們普遍存在於人類的特質中並有遺傳性。
Hull (1943)	動機是由於生理平衡狀態遭到破壞而激起的。當人們因新陳代謝或內分泌作用，使體內失去化學平衡，將造成生理上的緊張進而形成一股壓迫力驅使個體有所行動，一直要到體內恢復平衡，此種緊張狀況才得以解除。
Adams(1962)	動機乃源自於所知覺到的不公平所引起的緊張趨力。
Vroom (1964)	動機源自於工作結果、價值、工具性聯結強度與期望等變數間的關係，是人們為了得到他們所想得到的酬賞而做的努力。
Locke (1969)	動機是引導個體行為去完成個體接受的目標的力量。
Steer, & Porter (1973)	工作動機是一種心理狀態，而這種心理狀態會影響工作環境中行為之動力、趨向及持久性。
Miner (1980)	動機是一種興趣及意願去貢獻時間及勞力。
Keller (1983)	動機是重要且直接的行為，會受內在及外在特質所影響。換句話說，當人面臨到獲得或避免某種經驗或目標時會做擬有目的的選擇。
Green, Beatty, & Arkin (1984)	動機能夠激發、引導行為，並且使行為持續的推論內在歷程。
Hanson (1985)	動機是研究人類行為如何受激發、方向指導、維持和終結的動力和歷程。
Hoy, & Miskel (1987)	動機是複雜的力量、驅力、需求、緊張狀態，可以激發並維持自願性活動，以引導個人目標的完成。
Loudon, & Bitta (1993)	動機是一種促使人們採取某種行為，以滿足某種需求的力量。
Robbins (1993)	動機是個體與情境互動後的結果，願為團體目標努力的意願，其大小決定於該工作完成後能滿足個人需求的能力。
Kotle (1997)	動機是一種被刺激的需求，它足以引發個體採取行動以滿足之。
馬起華 (1981)	動機是行為的原動力，也是行為的主要原因。
大英百科全書 (1988)	動機是造成行為的原因，也就是任何可以引起個體行動的事物。

資料來源：本研究整理

表 2-8

國內外學者對動機的定義 (續)

學者及年代	定 義
瞿 海 源 (1991)	動機是用來解是個體行為發生的原因或理由，是一種假設性建構，我們並不能直接觀察到他的存在，而必須由個體表現出來的行為而推測而得。
彭 懷 真 等 (1991)	動機是個體從事具目標動向之行為的任何激勵。
張 春 興 (1992)	動機是指引起個體活動，維持已引起的活動，並促使該活動朝向某一目標進行的內在歷程
吳 靜 吉 等 (1994)	動機是激起、引導，及維持生理與心理活動歷程的動力。
許 士 軍 (1995)	引發個體動機的行為係由於個體接受某種刺激而引發其需求
廖 春 文 (1995)	動機乃是激發、引發和維持個體自發的行為，使達成目標的重要元素。
張 簡 憶 如 (1996)	動機是影響行為之產生及維持工作努力程度的一種力量。
林 生 傳 (1996)	動機是一種假設性的概念，用來解釋引發個體有目標導向之行為的方向、起點與強度持續等內在狀態，它是促使個體從事某種行為的內在原因。
石 淑 惠 (1998)	動機是行為的原動力，也是行為的主要原因。
曾 士 雄 (2001)	動機需有三種特徵：1. 起於行動前；2. 是一種持續的內在歷程；3. 能引起個體朝向某一目標，表現出外顯行為。
張 愛 卿 (2002)	動機是指在自我調節的作用下，個體使自身的內在要求（如本能、需要、驅力等）與行為的外在誘因（如目標、獎懲等）互相協調，而形成激發、維持行為的動力因素。
郭 枝 南 (2002)	動機是指激起某種行為的心理歷程，動機並未具有實像，但可經由個體所表現的行為來判斷和推測。
黃 玉 湘 (2002)	動機是一種行為的內在因素，是由個人的內在需求所引發，以達成滿足需求的行為能力，所以可以說動機是行為的原型，而行為則是動機的外在表現。

資料來源：本研究整理

由上述綜合整理，可以瞭解動機是個人在生理或心理上的一種驅力或內在動力，即內部狀態的需要（needs），而其產生的因素又受外在誘因、目標或內在需求的歷程作用，也就是外部或存在於環境的目標（goals）。組織若能提供其成員需要滿足的目標、報酬或誘因，將能激勵組織成員的工作士氣（吳瓊恩，1998）。

動機是人類行為的驅力，往往由數種內外交互作用而成。因此有些學者嘗試將較典型的幾種動機進行分類，以助於辨認。國內學者林勝義、陸光（1990）認為可以將服務性質的參與動機分為主動和被動兩種，主動是因為個人的興趣喜好，而被動是受環境、機構及他人的要求或鼓勵。國外研究志工參與動機的學者 Schindler-Rainman & Lippit（1975）也將動機分為三種動力因素，即自我取向（own-force）、人際取向（interpersonal-force）和情境取向（situational-force），而後於 Perlmurrer & Cnaan（1993）與 Hodfkinson（1992）等學者的研究也發現，能將動機分類為自我取向、人際取向和情境取向三種（引自曾華源、曾騰光，2003）。這三種動機分別為：

1. 自我取向（own-force）：是否參與服務是以個人的感覺、價值和判斷來決定。這種參與的動力是重視自我的感覺，主要是以自己的感受和價值觀來決定是否參與服務工作。
2. 人際取向（interpersonal-force）：強調外在因素導向，參與服務受他人或所屬的團體所影響，也就是對未來社會關係網絡和工作的助益，以及是否會冒險和有社會支持來決定。
3. 情境取向（situational-force）：針對政策或社會情境因素所表現的反應，包括參與組織的特質因素、個人參與服務的因素等，比較在意能否從參與活動中得到回饋，以及著重參與事件的過程。另外，有些人比較喜歡具反應性和政策性的服務活動，像是參與委員會或決策之董事會。

在 Streer & Porter（1983）出版的「動機和工作行為」中除了定義「動機」之外，也提到了動機的三個主要成分：第一是產生能量（energizing），這是產生個體某些行為所需的內在力量和趨力；第二是引導方向（direction），將行為引導到

一個特別的方向；第三是持續力 (maintenance)。因此，志工的參與動機是志工加入志願服務工作及志工為何持續參與服務等行為有重要的關係。

貳、參與動機的相關理論

有許多理論嘗試解釋動機的來源、歷程、功用與在環境中所扮演的角色，如需求層次理論、認知理論、利他主義理論、期望理論、社會化理論、交換理論...等。而傳統上，行為科學家會將有關動機的研究區分為「內容理論」(content theories) 與「過程理論」(process theories)。內容理論主要是在探討人類行為的內在歷程，由哪些因素引導、激發或維持，著名的理論有雙因子理論、需求層次理論、三需求理論、ERG 理論等。而過程理論主要是在分析人類從行為開始、持續到停止的歷程，著名的理論有期望理論、公平理論與增強理論 (郭枝南，2002)。關於志願服務參與動機理論歸納出部分學者曾提出的動機理論如下：(林利俐，2002；高以緯，2003；徐俊賢，2004)

1. 行為理論 (又稱為動機的學習理論)

行為理論認為人類的動機是學習而來的，而學習的歷程是因循著「需要—趨力—行為」的模式，當行為的結果滿足需要而削減趨力時，個體的行為與動機均同時被強化，這是習慣形成的歷程。

2. 認知理論

個體有自己認定的目標與抱負水準，當個體認知失調，個體便會產生改變自己原有行為的動機或信念。比如個人若認同義工，但根本沒有參與，一但情況許可，就有可能投入志願工作。

3. 需求層次理論

Maslow (1943) 所發表的「需求層次理論」(Hierarchy of need theory) 中，表示人類對動機的看法與需求的概念相同，認為人類所有行為均由需求引起，當低層次的需求滿足時，希望能滿足較高程次的需求就會產生。需求層次依序為生理需求 (physiological needs)、安全需求 (security needs)、愛與隸屬的需求 (love needs)、自我尊重需求 (esteem needs)、自我實現需求 (self-actualization

needs)。

4. 成就動機理論

McClelland (1961) 提出的「成就動機理論」(Achievement motivation)，強調文化和社會對人的影響，認為人有下列三種需求：(1) 成就需求：想超越他人、成就某項目標及追求成功的欲望；(2) 權力需求：使他人順從自己的慾望；(3) 親和需求：希望與別人建立和諧且親密的人際關係的慾望。McClelland 的研究顯示每個人都有上述的這三種需求，但需求強度因人而異。不同的環境會導致不同的動機，不同的動機會產生不同的行為，所以對於不同需求的人，應找出最適合的工作性質及要求，如此比較容易達成個體的滿意。對於志工而言，在機構中從事志願服務工作時也會因為是否符合志工本身的需求，而產生志工對於服務意願高、低的現象。

5. 生存、關係、成長理論 (ERG 理論)

針對 Maslow 的需求層次理論認為人同一時間只追求一種單向、由下而上低層次需求滿足的缺失，Alderfer (1969) 將其加以修正提出「生存、關係、成長理論」，包括：(1) 以物質為導向的生存需求；(2) 以人際關係為導向的關係需求；(3) 以心理為導向的成長需求。Alderfer 認為個體可以同時追求一種以上的需求，而沒有優先次序之分，當較高層的需要未獲滿足或受挫折時，會退而求其次追求次一級需求的滿足，強調挫折退縮的狀況。

6. 期望理論

期望理論的立論基礎在於回報，一個人的行為是對將來期望的產物，可以得到其所希望的回報或結果，個人就會有此行為出現。例如義工可能會期望自己從參與志願服務中，得到與他人互動的機會，則動機受期望的影響，當個人相信期望可以付諸實現的時候，便會產生行為。

7. 利他主義理論

利他主義是長久以來被認為參與志願服務工作的主要理由之一。但 Smith et al. (1983) 則認為其實並沒有完全的利他主義，所謂的利他行為是指在毫無回收報酬的期待下，以服務為取向，志願去幫助他人的行為。志願服務雖然是為他

人義務工作，但絕對的利他主義是相當罕見的，實際上對個人仍是有回饋的。因此，在利他主義思想的討論中，志願服務不應強調完全的奉獻與付出，而應該從互惠的觀點來鼓勵參與服務，連帶滿足利己的需求也是志工持續服務意願的重要因素。

8. 社會化動機理論

社會化是指個人學習團體中的角色及文化而融合於社會團體的基本社會過程，此理論認為個人的行為模式係受到環境中他人價值觀之影響而成。可知社會動機理論（Socialization theory）是藉由服務他人，而達到實踐社會接觸、擴展人際關係之目的。對於志工參與服務的動機而言，通常是個人受到週遭親朋好友或團體的價值觀影響或啟發，才引發其加入志工服務活動的參與，服務者的生活層面也得以擴張，可填補生活上的空虛、減少心理的寂寞感。

根據 Fischer, L. R. & Schaffer, K. B. (1993)彙整志願服務動機的相關文獻，也發現動機的類型是多元的，包括利他、意識型態或價值理念取向、利己、身分地位或獎賞、社會人際關係、休閒時間的運用、個人學習成長等等，每個個體可能具有多種不同動機，只是在不同的動機之間可能有各種不同的組合，其組合的情形可能有下列幾種方式：

- （一）包裹性：即某種主要動機和其他次要動機搭配型；
- （二）綜合性：即不同動機之間對等或均等並存型；
- （三）漸進性：即在長期志願服務投入之中，由較低層級動機提升到利人或利他的另一端；
- （四）變動性：即主要動機與次要動機之間長期而言，可能彼此易位。

因此，有學者提出志願服務動機光譜的概念，意即動機在利己和利他之間形成連續性，可以由自利利己的一端逐漸向利己利人，進而達到利他和利人的另一端，其中總共區分為：自立為先、物質自立、無形自立、社會網絡、隨興無求、自利利人、利他無悔、堅心篤行等八種類型（表 2-9）。在上述八種動機當中，每位志工可能同時具有多種不同類型的動機和組合。綜而言之，志願服務參與動機

是多元複雜和變動不定的。

表 2-9

志工動機光譜表

動機光譜動機類型	理論及研究發現重點
自利為先 個人需求滿足或問題解決	內心衝突或得到認同支持
物質自立 具體物質的實質報酬	對自己或家人實質或物質利益
無形自立 無形精神資格或身分地位的獲得	學習和自我成長、有意義和豐富經驗、獲得專業知能
社會網絡 社會人際關係擴展	接觸他人、結交朋友、發展友誼
隨興無求 休閒時間運用	打發或有效運用閒暇時間
自利利人、自助助人 雙向交流互助成長	學習、個人自我成長、靈性發展、助人的精神喜悅和付出的心靈回饋
利他無悔 社會關懷實踐	幫助他人、貢獻社會、自覺有用、行善、社會責任
堅心篤行 信仰價值或意識	出於宗教信仰或哲學、價值理念
多重動機	多種理由、原來動機隨時間改變

資料來源：「臺北縣區域社會福利服務中心志工參與志願服務動機與工作滿意度之研究」，林寶珠，2006，未出版碩士論文，頁 33。

動機的形成可能是由多種的內在與外在交互作用而成，所以並不是用單一理論就可以解釋的，而是包含多個錯縱複雜的因素在內，由於專業服務學習的領域是服務者必須具備專業知識背景，與一般志願服務領域有所差異；再者，志願服務的參與是主動，不受強迫的自願性行為。志工參與服務之動機是服務工作的重要環節。透過動機的激發除了可以作為機構招募志工、設計工作分配之參考依據外，對於志工的服務管理上也是具有相當價值的。以下將進行志工參與動機研究之分析整理，以供本研究探究與參考。

參、參與志願服務動機之相關研究

研究志願工作人員參與動機的類型有很多，主要可以分為利己動機和利他動

機兩大類，利己動機是增加幫助者自己的福利，利他動機包括必須是對其他人有利，相關研究指出志工之志願服務最主要的動機是服務他人，其次則是獲得社會經驗或回饋他人。其中服務他人與回饋他人的動機都是屬於利他，獲得社會經驗是屬於利己（陳金貴，1997）。瞭解志工的參與動機是非常複雜的，志工服務的動機除了利他之外，也希望從中可以獲取利己的部份，綜合而論，志工的協助可以使社會發展更進步，但如能加以瞭解志工利他和利己動機的部份，才能更幫助志工，結合服務動機，讓他們在服務時更能發揮。

一、參與志願服務動機之相關研究

有關志工參與志願服務之動機，過去多數皆認同是以單純慈善、利他的觀點來進行服務社會，然而現今在許多研究結果中顯示，志工的參與動機往往呈現多元的現象（表 2-10 至表 2-12）。針對國內外研究志工參與志願服務主要影響之因素加以整理。

表 2-10

志工參與動機構面彙整表

學者	年代	對象	參與動機層面
Gillespie, & King	1985	志願服務工作者	幫助他人、貢獻社區、獲得訓練與技能、充實人生、社會認可。
Sundeen	1988	Gallup Organization 義工	助人理念的實踐、興趣、利己。
Bramwell	1993	高齡志工	利他動機、自我實現動機、社會動機。
Fischer, & Schaffer	1993	社會服務義工	利他動機、受意識型態引導的動機、獲得有形報酬的動機、提昇社會地位的動機、建立社會關係的動機、打發時間的動機、追求個人成長的動機。
Cuskelly, & Harrington	1997	運動領域志工	社會接觸、幫助他人、填補時間、獲得認同、滿足他人期望、幫助機構達成目標、豐富生活、發展技巧、享受愉悅、自我實現、自我表達與能改善自我形象。
Oprisna	1999	運動領域志工	對運動的熱愛、希望幫助別人、希望被當成專業人士、有機會接觸此領域的專家、生活多樣性、積極與有用的滿足感、物質回饋。

資料來源：本研究整理

表 2- 11

志工參與動機構面彙整表 (續)

學者	年代	對象	參與動機層面
Tsai	2000	研討會志工	利他動機、自我成長、得到服務工作的酬償、取得生涯能力。
Strigas	2001	馬拉松賽會志工	利我動機、探索、確定。
Chun	2003	2002 韓日世界盃 球賽志工	利他動機、愛國動機、利己動機、團結一致動機。
Dunlap	2005	文化機構志工	組織認同、社會價值觀、增進生涯能力、增加社交機會、自我成長、瞭解社群。
嚴幸文	1983	醫院志工	有意義的事、學習成長、服務工作有趣、回饋社會、享受志願服務工作、參與社團、結交朋友、接受訓練、打發時間、宗教信仰、其他。
施嬋娟	1984	義務張老師	求知識技巧、表達社會責任感、社會接觸、反應他人期望、社會認可、求未來報償、成就感、自我成長與發展。
黃明慧	1987	義務張老師	工作熱忱、再學習。
黃蒂	1988	生命線志工	回饋社會、幫助需要的人、自我肯定、自我充實、自我成長、協助他人、生活技巧的提升。
陳儀珊	1989	婦女志工	宗教因素、回饋社會、社會責任、改善目前生活、求取經驗、增進知識、社會接觸、自我實現。
林勝義	1990	全國社教機構義工	充實精神生活、回饋社會、交朋友。
王麗容	1992	婦女志工	個人及自我期待、他人及社會期待。
林萬億 林振春	1993	國內公務機關義工	服務他人、獲得社會經驗、回饋社會、自我成長。
劉德勝	1993	博物館志工	求知、擴展社會關係、好奇心、自主性與自我肯定的方式、回饋社會與享受服務樂趣、增加生活情趣以及經驗不同的人生。
簡志文	1994	國家公園解說員	熱愛大自然、推動環境保護、增長知識技能、回饋社會。
石淑惠	1996	公共圖書館義工	社會責任、自我成長、社會接觸。
何淑媛	1997	雪霸國家公園義務 解說員	增加接觸大自然的機會、為保護自然盡心力、瞭解國家公園、充實精神生活、轉換環境與放鬆心情、增加與人交談的經驗、回饋社會。

資料來源：本研究整理

表 2-12

志工參與動機構面彙整表 (續)

學者	年代	對象	參與動機層面
簡瑜慧	1998	馬偕醫院志工	使人生更有意義、利他動機、學習及成長、獲得經驗和興趣、社會認同與接觸。
黃翠蓮	1998	台北市政府志工	利他主義、社會主義、利己主義、政治傾向、宗教信仰
林佩穎	1999	表演藝術團體義工	利己性、利他性、社會責任。
吳淑鈺	2000	太魯閣國家公園義務解說員	社會責任、求知識與技術、社會接觸、成就感、自我成長、國家公園吸引力。
謝秉育	2000	玉山國家公園解說志工	自我成長、成就感、社會需求、知識技能、社會責任、意願實現、機構特質。
曾士雄	2001	國小義工	自我學習與發展、反應他人期望、表達社會責任、關懷學童、照顧子女。
陳秋蓉	2001	國小義工	誘力、工作價值、期望。
陳育軒	2001	東部海岸國家風景區管理處解說義工	學習知識與技能、分享體驗與愉悅、為環境盡力、發揮愛鄉情懷、利他動機。
林秀英	2003	花蓮地區婦女志工	求取知識技巧、表達社會責任感、接觸社會、他人期望、社會認可、成就感、自我成長。
張月芬	2003	家庭教育中心志工	自我成長、成就感、社會需求、社會責任、意願實現、機構特質。
黃志弘	2003	高雄市成人志工	自我成長、回饋社會、社會接觸。
王良泰	2004	科學博物館志工	利己性、利他性、社會責任。
張秋遠	2004	觀護志工	利他性、自我性、社會性。
黃雅芬	2004	中央健保局志工	利他動機、社會責任、求取知識技巧、自我成長。
何俊賢	2005	學校女性志工	增進知能、成就肯定、自我成長、服務他人、社會接觸、社會認同。
徐俊賢	2005	天文科學教育館志工	機構特性、知識與技術、人際關係、社會責任。
潘玟諺	2005	高雄市立博物館志工	服務他人、知識與技術、肯定自我、社會認同。
郭淑卿	2005	文化機構志工	學習與成長、社會責任、社會期望、工作特質與福利。
吳坤良	2006	社教館志工	人際互動、自我成長、社會服務、價值認同動機。

資料來源：本研究整理

其他相關研究，如青少年志願服務參與動機的實證研究方面，張菁芬等（2003）在九十二年國內青年志工參與志願服務現況調查中，指出其參與動機包括：幫助他人、增加升學機會、增加交朋友的機會、自我成長。周學雯（2002）研究大學生運動志工發現其參與動機包括自我成長、服務他人、求知識與技巧、人際因素、回饋社會。李法琳（2003）針對大台北地區大學服務性社團的學生進行研究，研究顯示學習成長、社會關懷、實踐理想、人際關係是主要的參與動機。高以緯（2004）的研究指出台北縣市高中志工參與志願服務的動機可分為：獲取社會經驗、表達社會責任、實現自我成長、反應他人期望、增進人際關係。

歸納志願服務動機相關研究之分析，志工服務之參與動機以自我成長被提及的次數最頻繁，其次為利他服務、服務他人、求取知識、社交、成就感等。而志願服務者的動機也由利他、利己行為漸漸擴展至成就感、自我成長、社會認可、回饋社會、表達社會責任等。尤其是自我成長和成就感方面的動機反應，顯示參與的志工們能感受到志願服務工作既能為他人或組織團體貢獻服務，又能得到學習成長的機會。

二、志工志願服務動機研究之相關變項

關於志工服務的實施研究在國內已經萌芽，相關的研究變項包括了志工組織、志工制度實施的狀況及運作，志工心理層面的探討等等，根據所蒐集到的各類文獻資料進行整理分析，下面將引用一些實證研究來探討志工服務參與的重要變項（表 2-13）。

表 2-13

個人背景變項影響參與動機表

背景變項	研究結果（學者及年代）
性 別	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 性別在參與動機上有顯著差異（嚴幸文，1983；石淑惠，1996；高以緯，2004）。 ➢ 性別在參與動機上無顯著差異（曾士雄，2001；陳秋蓉，2001；潘玟諺，2005；郭淑卿，2005；吳坤良，2006）。
年 齡	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 志工之年齡與參與動機有關，中年左右年齡之志工動機較強（王麗容，1992；嚴幸文，1993；宋世雯，2001）；年紀較大的志工參與動機高於年紀較輕的志工（嚴幸文，1983；石淑惠，1996；黃雅芬，2004；吳坤良，2006）。 ➢ 年齡在參與動機上無顯著差異（曾士雄，2001；陳秋蓉，2001；潘玟諺，2005）。
職 業	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 不同職業之志工在參與動機上有顯著差異（林秀英，2004；黃雅芬，2004）。 ➢ 志工之職業與參與動機並無顯著差異（黃蒂，1988；石淑惠，1996；曾士雄，2001；宋世雯，2001；郭淑卿，2005）。
婚 姻 狀 況	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 婚姻狀況不同之志工在參與動機上有顯著差異（宋世雯，2001；潘玟諺，2005）。 ➢ 婚姻狀況不同之志工在參與動機上無顯著差異（郭淑卿，2005；吳坤良，2006）。
宗 教 信 仰	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 不同宗教信仰之志工與參與動機有顯著差異（郭淑卿，2005）。 ➢ 不同宗教信仰在參與動機上無顯著差異（吳坤良，2006）。
教 育 程 度	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 不同教育程度之志工在參與動機上有顯著差異（嚴幸文，1993；黃雅芬，2004）。 ➢ 不同教育程度之志工在參與動機上無顯著差異（石淑惠，1996；曾士雄，2001；潘玟諺，2005；郭淑卿，2005；吳坤良，2006）。
擔 任 幹 部	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 志工是否擔任幹部，是影響參與動機與工作滿意程度之因素（施嬭娟，1984；黃明慧，1987；黃蒂，1988）。
服 務 年 資	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 年資的不同之志工對於持續參與志願工作之動機有顯著差異（施嬭娟，1984；黃蒂，1988；王麗容，1992；吳坤良，2006）。 ➢ 年資的不同之志工對參與志願工作之動機無顯著差異（曾士雄，2001；潘玟諺，2005）。
服 務 時 數	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 服務時數較多的志工在參與動機上表現較高（王麗容，1992；嚴幸文，1993；吳坤良，2006）。 ➢ 服務時數不同對志工之動機無顯著差異（郭淑卿，2005）。
居 住 區 域	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 居住區域不同之志工在參與動機上有顯著差異（潘玟諺，2005）。 ➢ 居住區域不同之志工在參與動機上無顯著差異（吳坤良，2006）。
義 工 經 驗	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 不同義工經驗的志工在參與動機上無顯著差異（石淑惠，1996；曾士雄，2001）。

資料來源：本研究整理

隨著志工的服務日益受到重視，學生在求學階段的服務學習機會也成為各階段學校學習的重點之一。對於在校接受專業訓練的學生參與服務的過程所獲得的助益與障礙，值得相關單位注意，而學生擔任服務志工，從事服務學習的參與動機與相關變項之關係亦值得深入研究。

肆、活動參與阻礙因素相關研究

人們參與特定活動的行為，可能因為一些內在或外在的阻礙因素而影響。張家銘等人（2006）指出人們未參與某次活動，並不是代表著他們未來不會參與，或是這次參與也不代表他們未來繼續參與某項活動，因此理解參與阻礙因素，在活動推廣招募時亦是一項重要的課題。

一、阻礙因素的定義

Wall（1981）定義人們在尚未參與的那項活動時，會表現出對某項活動潛在的參與需求。而人們不參與某項活動，是因為他們對此沒有興趣或各種理由而沒有從事。Searle & Jackson（1985）認為當個人參與一項活動，但有一項或一項以上的因素阻撓其參與意願，就是阻礙因素。Jackson（1988）定義阻礙的範圍較廣泛，凡是任何抑制參與活動、妨礙參與新的活動，或降低活動需求的因素，都可以稱為阻礙因素。Alexandris & Carroll（1997）認為阻礙因素不只是活動經驗與活動參與的障礙，並影響活動品質，且活動阻礙亦可成為是否參加活動的預測因子。Shogan（2002）指出阻礙是以超過一種以上的因素或方式，讓參與者對參與之活動與經驗產生干擾作用，這些因素可被視為是個人不從事特定活動的因素。

張少熙（1994）將個人參與活動之阻礙因素視為廣義的範疇，從有無活動知覺到能否繼續參與該活動的一切因素，均可稱為阻礙。鍾瓊珠（1997）認為阻礙因素是抑制或減少活動參與的次數和愉快感的種種因素，亦即在行為過程中，任何阻止或限制個人參與活動的頻率、持續性，以及參與品質的因素。陳藝文（2000）指出抑制或中斷參與活動的種種因素，使得人們不論原本無意、有意或中斷參與一項活動，這些因素都稱為阻礙因素。謝鎮偉（2001）指出阻礙因素是抑制或減

少參與活動次數或愉快感的種種因素，也就是在活動行為中，阻止或限制個人參與的頻率、持續性及參與品質的因子。陳麗玉、王宗進（2004）指出阻礙因素是包含一切限制參與行為的理由，或是減少個人參與的慾望，降低參與過程當中，獲得滿足之因素。

綜上所述，個人參與活動之阻礙因素涵蓋所有抑制參與者對該活動的偏好，或是降低參與者之參與需求的因素，這些阻礙個人對於活動參與的因素除了內在的心理因素之外，亦涵蓋外在的社會環境因素。

二、阻礙因素的理論

人們參與活動都有著不同的需求，如果人們未參與活動，可能是有某種阻礙影響他們無法參與活動。Crawford & Godbey（1987）將阻礙因素分為三種型態來進行瞭解，這三種型態分別為個人內在阻礙、人際間的阻礙以及結構性的阻礙。個人內在阻礙與個人心理狀態、人格特質有關，例如挫折、沮喪、焦慮、信仰、自我能力的認知、不同活動適合性的主觀評估。人際間的阻礙來自人際互動與人格特質間關係所產生的結果，例如：結交在金錢、時間均能配合的朋友或同伴，以參與共同喜好的活動。而當個人無法找到朋友或同伴一起參與活動時，人際間的阻礙就會產生。結構性阻礙是指活動參與的中介因素，亦即為影響活動喜好與活動參與之外在因素，例如：交通、活動設施之可利用性、天氣、時間、財務來源等。

Crawford, Jackson & Godbey（1991）將阻礙因素透過階層式的（hierarchical）決策過程加以說明。其運作之方式如圖 2-2 所示，個人對於特定的活動喜好會受個人內在阻礙之抑制。當個人內在阻礙未出現或阻礙因素已經為個人所妥協後，則個人活動喜好就能持續。隨著個人內在阻礙之克服，個人可能會遭遇到人際間阻礙，人際間阻礙也影響著個人對活動之喜好。除了人際間阻礙外，個人也可能面臨結構性阻礙，如果能夠調整人際關係或排除結構性阻礙，則活動之參與則可以實現。

Jackson & Dunn (1988) 引用 Wall (1981) 所提出的需求概念作為基礎，將阻礙解釋為參與需求無法滿足之情形。他將需求分成：1. 實際需求 (effective demand) 是指人們自身實際表現想要參與；2. 潛在需求 (potential demand) 是指人們想要參與，但是需要自身的經濟以及社會情況允許來促使他們參加；3. 延緩性需求 (deferred demand) 人們能來參加或是可能來參加，但是沒有參與的理由是缺乏設備或是缺乏知識等。而當需求無法滿足的情形之下，人們亦無法參與特定的活動。Hendersoon, Stalnaker & Taylor (1988) 則是將阻礙分為中介性阻礙因素 (Intervening barriers) 與前置性阻礙因素 (antecedent barriers)。「中介性阻礙因素」指活動偏好已形成，但由於金錢、時間、友伴、氣候、交通等因素而阻礙個人的參與；「前置性阻礙因素」則是指性別、角色、情緒、需求等因素而阻礙個人對於特定活動之參與。

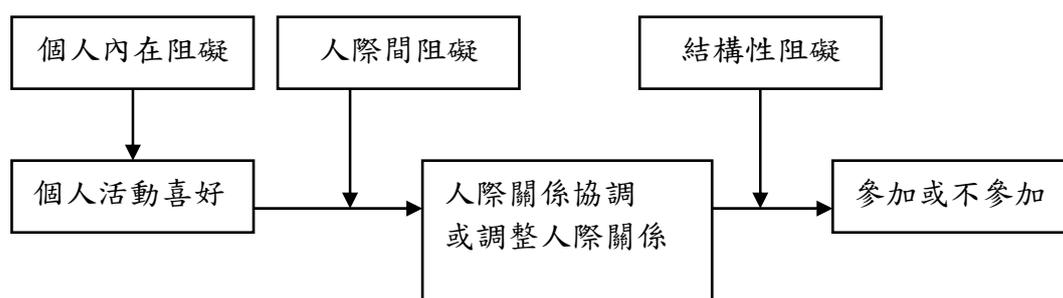


圖 2-2 活動參與阻礙階層模式圖

資料來源：A hierarchical model of leisure constraints. *Leisure Sciences*, 13, (p.313.), by Crawford, D. W., & Jackson, E. L., & Godbey, G. C., 1991.

Franck & Van Raij (1981) 則是將阻礙分為內在阻礙 (internal constraints) 及外在阻礙 (external constraints)。內在阻礙包括：個人的生理狀況 (健康及體能因素)、休閒參與動機、知覺休閒重要性的程度、需求的滿足、壓力狀況、個人能力、知識興趣以及對休閒活動之便利性評估等；外在阻礙涵蓋：缺乏時間、金錢、地理上的距離、設施缺乏等。而 Chubb & Chubb (1981) 強調要先克服個人內在的心理障礙，有動機或產生偏好時，個人才會評估是否有機會參與，進而克服外在限制。即當一切條件都符合時，個人才有實際的參與行為。

Carp, Peterson & Roelfs (1976) 提出情境阻礙、機構阻礙與意向阻礙。其中情境阻礙是指個人在於一個時間中，所面臨的物質和環境方面的困難，包括時間、金錢、交通不便、工作及責任等。機構阻礙是指特定機構的因素妨礙學習者參與學習活動，包括時間的安排不當、前往機構的交通問題、機構人員熱忱不足等。意向阻礙是指個人態度或心理上的阻礙，亦即個人信念、價值或態度的阻礙，包括沒有意願、態度消極、沒有信心等。

三、學生參與活動之阻礙類型與研究

不同於一般成人性的活動，學生對於活動的參與非常的多樣化，青少年在參與活動的選擇上，涵蓋動態的室外活動以及靜態的室內活動。透過多元化的團體活動中能培養青少年正確的價值觀。而青少年從事活動的參與，也存在著多樣化阻礙的因素。以下則針對近年來國內青少年參與活動之阻礙加以分析。

陳麗華 (1991) 發現影響台北市大學女生參與活動的阻礙因素前五項為：時間、友伴、場地設備、技巧、指導人員。許義雄等人 (1992) 在青年參與活動及其阻礙因素之研究指出，青年參與活動的前五項阻礙因素為：興趣、時間、個性、同伴及經費，而不同性別的青年在阻礙因素方面有差異存在，其中男性在阻礙因素較偏向外在因素，而女性偏向受他人影響。林建地 (1996) 提出影響青少年參與活動的選擇因素為：1. 個人因素：性別、年齡、個人特質與體能情形等。2. 家庭因素：父母親管教嚴格、父母親教育水準、家庭生活經驗等。3. 社會因素：學教教育水準、同儕關係、大眾傳播影響、政府政策等。4. 生態因素：便利程度、人口結構與地理環境、自然資源等。5. 文化因素：傳統文化與升學主義。郭靜晃、羅聿廷 (2001) 以立意抽樣法選取 339 名國中生與 358 名高中職學生，利用問卷調查研究學生活動參與的情形與態度，結果顯示：青少年活動阻礙的因素依序為時間、興趣、金錢，而阻礙較少的是空間與缺乏玩伴。趙麗雲 (2002) 調查青少年參與活動的主要障礙在於時間不足、課業繁重與缺乏友伴；此外，場地不足、費用不敷和家人不支持也是阻礙因素。胡信吉 (2003) 利用叢集抽樣法及問卷調查法，研究花蓮地區國中、高中職共 1,140 位青少年的阻礙因素，其中以時間及課

業壓力的阻礙之比例為最高，其次為天候、家人態度等。

針對學生參與活動阻礙之相關研究中，Raymore, Godbey, Crawford & VonEye (1993) 以 Toronto, Ontario, Canada 三所中學 12 年級的學生，共 363 位為受試對象，利用驗證性因素分析將阻礙因素分為個體內在阻礙、人際間的阻礙、結構性阻礙三類。研究結果顯示在阻礙因素的三個分量表中，三校平均得分以結構性阻礙 (21.27)，較個體內在阻礙 (16.62) 及人際間的阻礙 (15.47) 兩者高，由此可得知三校學生中是以結構性阻礙最高。吳明蒼、林原勛 (2006) 以 Crawford 等人發展的阻礙模式及其所編制的阻礙量表為基礎，建構與驗證台灣日間部大學生的參與阻礙模式，透過項目分析、信度測試以及探索性因素等分析，結果也指出在三大構面中以「人際間阻礙」程度最低。

張少熙 (1994) 指出青少年 (國中階段) 參與活動的前四名阻礙因素為：課業壓力 (M=5.04)、時間 (M=4.89)、家人態度 (M=4.36) 及安全 (M=4.13)，家人與同學常影響個體休閒活動的參與及選擇。張玉玲 (1998) 針對 1182 名大學生為問卷調查對象，研究活動參與動機、參與阻礙等相關議題，研究結果發現，大學生在各層面的參與阻礙平均數高低程度依序為「結構性阻礙」、「個體內在阻礙」、「人際阻礙」。此外，還發現男女在整體的參與阻礙有顯著差異存在，女性 (M=91.69, SD=8.68) 在整體參與阻礙的得分高於男性 (M=90.22, SD=8.57)，而在分量表中，除了「結構性阻礙」外，男、女生在「個體內在阻礙」、「人際阻礙」兩層面之參與阻礙上均有顯著差異存在。許健民、高俊雄 (2000) 在研究學童參與相關因素中發現，學童知覺的阻礙是以結構性阻礙最高，而在整體參與阻礙中女生比男生高，特別是在內在阻礙上。楊登雅 (2002) 以台灣北部大學院校學生 484 名為樣本，採用驗證性因素分析等研究方法，研究結果指出台灣北部大學生的阻礙因素中，以結構性阻礙最高 (M=3.28, SD=2.51)，其次為個人內在阻礙 (M=2.95, SD=2.83)，最低的是人際阻礙 (M=2.39, SD=1.99)。結構性阻礙中以時間和設備兩種阻礙因素為主，個人內在阻礙則是以個人內在心理及生理感受為主要考量因素，人際阻礙方面則以與朋友共同參與活動時間為主要阻礙。

綜合上述國內的相關研究文獻，青少年對於參與活動所遇到的阻礙因素包括時間、金錢、課業壓力、場地設備、興趣因素、安全、參與同伴與參與活動時的技巧。青少年參與活動最主要阻礙來自於課業壓力，由於課業的壓力他們活動的時間並不多，再加上青少年的經濟來源不充足，所以時間與金錢因素亦成為青少年參與活動的最大阻礙。另外，就學生活動參與阻礙的研究方面，許多研究指出結構性的阻礙是較容易影響學生的因素，而國內研究反映人際阻礙的層面影響學生參與活動較低。學生在服務學習活動方面的阻礙因素值得進一步研究。

第三章 研究設計與實施

本研究主要透過輔仁大學圖書資訊學系學生實際參與「圖書館服務隊」服務偏遠地區學校的歷程與經驗，進一步分析學生對服務學習活動之參與動機、阻礙因素，以及服務學習活動影響學生在專業成長方面之觀感。

在圖書館相關服務學習活動方面，輔仁大學圖書資訊學系自民國八十九年成立第一屆「九二一南投縣鄉鎮圖書館重建服務隊」至民國九十七年有近九年的時間，九十六學年暑假也完成第十八屆服務工作，相較於其他類似性質服務社團是目前沿革較為久遠的圖書館服務活動。為了深入瞭解學生在參與志願性圖書館服務之動機與服務過程影響專業成長的狀況，透過計質性與計量性的研究方式深入分析，歸納出研究結果與建議。

本章主要介紹本研究的研究設計與實施步驟，前三節分別說明研究的架構、研究工具與研究對象；第四節介紹研究流程與步驟；第五節陳述研究前測與取樣原則；第六節敘述資料處理與分析的方法。

第一節 研究架構

本研究主要目的在於瞭解圖書資訊學系學生對於參與服務學習活動之動機、阻礙因素，以及服務學習活動對其影響專業成長之觀感。因為服務學習活動對於專業成長之影響的部份會涉及個人在特有的文化社會脈絡下的經驗和解釋，所以選擇採用深度訪談方式的質性研究方法。本研究首先將歷屆（第一屆至第十六屆）圖書館服務隊文件資料進行分析，選取參與服務學習活動經驗較豐富之學生為受訪對象，透過訪談瞭解學生參與服務學習活動之情形，在深度訪談的過程中，以互動的方式和受訪者共同建構意義，並適時的從中修正研究者假設。在訪談之後，根據受訪學生所提供之訪談內容資料，分析出學生參與服務學習活動之動機決定性因素以及影響專業成長之觀感，再將參與動機決定性因素參酌相關文獻資料編製成問卷，進一步調查九十二至九十五學年度曾參與服務學習活動之圖書資訊學

系學生。針對本研究之研究設計，其研究架構如圖 3-1 所示：

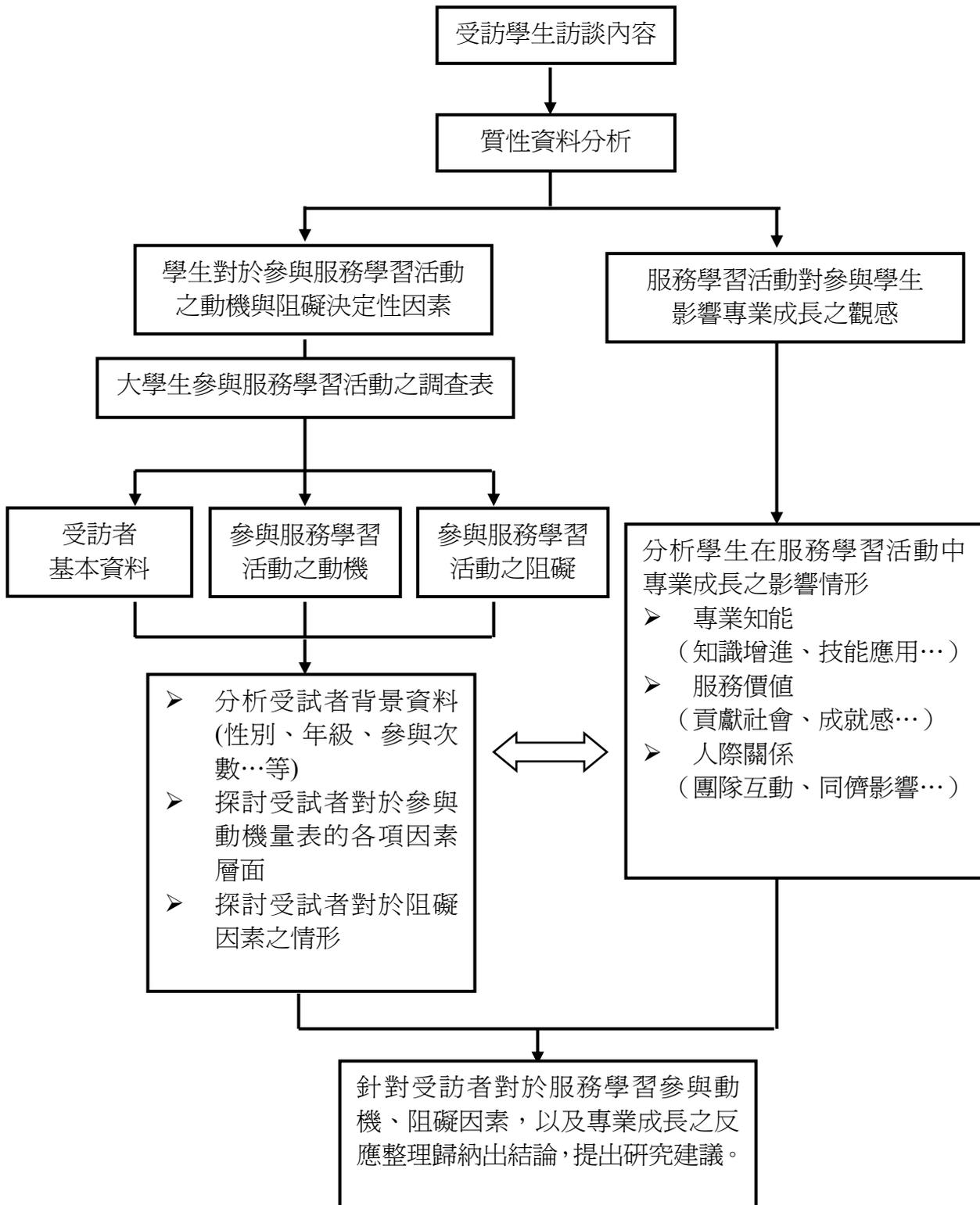


圖 3-1 研究設計架構圖

第二節 研究工具

本研究依據研究目的編製「訪談大綱」及「大學生參與服務學習活動之調查表」作為研究調查工具。在開始進行研究調查之前，先做訪談前測以及問卷預試，以加強研究之信度與效度。本節包括訪談大綱設計及問卷編製，分述如下：

一、訪談大綱設計

本研究採用「半結構性」(即依訪談大綱進行)的訪談法。透過歷屆(第一屆至第十六屆)圖書館服務隊文件資料進行分析，並參酌學生之背景，選取參與服務學習活動經驗較豐富之學生為受訪對象，透過訪談得知學生參與服務學習活動之情形，以瞭解參與者在參與服務學習活動後對自身之專業成長的認同程度，並期望從訪談中得到參與服務學習活動動機與阻礙之決定性因素，以及服務學習活動納入學習課程等更多、更深入的相關資料來源。

本研究之訪談大綱係參考張智琪(2005)針對「大專校院圖書館館員專業成長」相關研究，將學生對服務學習活動的專業成長分為專業知能、服務價值觀以及人際關係等三個構面進行探討。並參酌林宏聰(2005)、謝作明(2000)、陳瑞麟(1999)及陳騏龍(2000)等人之研究內容作為參考範本，同時參考其他相關文獻再依本研究所需編制開放式問題(附錄一、二)。

基於質性研究資料的真實性之考量，透過各種方式與資料搜尋的策略包括：

(1) 增加資訊確實性的機率，如研究情境的掌握、資料的一致性、和資料來源的多元化；(2) 研究同儕的參與討論；(3) 相反個案分析；(4) 資料蒐集上有足夠的輔助工具；以及(5) 資料交回給受訪者再驗證等(邱子恆，2002)。為提高研究結果的信度與效度，本研究採用三角檢測、研究參與者檢核、同儕檢視等三種方法，說明如下：

1. 三角檢測(triangulation)

研究者除了分析半結構性訪談內容逐字轉錄稿之外，亦由問卷調查和當屆出隊學生的服務日誌進行觀察，來檢驗資料的一致性。

2. 同儕檢視 (peer reviewing)

本研究的資料分析，對於資料的詮釋與分析，邀請同儕進行檢核，避免有偏誤與漏失重要訊息或概念。

3. 研究參與者檢核 (member check)

訪談資料分析之後，對詮釋分析結果，送給研究參與者檢核與修正，進行溝通交流，對研究結果加以討論。

二、問卷編製

調查法是一種初級的收集資料法，直接實地調查所得第一手資料，將所獲得資料用來描述、解釋或探討一個社會現象、事件、或一群人之某一特定行為。但由於國內尚缺乏針對專業技能投入服務學習活動研究之相關量表，因此本研究之設計概念架構主要透過自行編製的「大學生參與服務學習活動之調查表」來進行資料的蒐集。該調查表內容共分為基本資料、參與動機以及參與阻礙三部分。其中，參與動機的部份係以訪談內容分析之動機決定性因素分為五個構面（表 3-1、表 3-2），並輔以參考李法琳（2003）、周學雯（2002）、謝秉育（2000）等人之研究量表為參考範本，同時參酌其他相關文獻再依本研究所需編製問題（附錄三）。其次，參與阻礙的部份也以訪談內容分析之相關因素，並加以參考楊惠婷（2003）之研究量表為參考範本編製問題（附錄四）。問卷設計採用「封閉性問卷」，問卷型式採李克特式六點評定量表 (Likert-type rating scale) 設計，包括參與動機以及參與阻礙部分，項目為等距變項，依一至六分計分，即非常不重要、非常不符合為一分，非常重要、非常符合為六分，得分越高表示同意度越強，反之則越弱。

表 3-1

學生服務學習參與動機之構面

構面	意涵	題型	引用文獻出處
知識技能動機	意指學生希望能從服務學習活動中獲取新知、技能或經驗的動機。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 希望學習到與所學相關的知識與技能 2. 希望嘗試圖書館實務工作 3. 希望學習圖書館工作的技巧 4. 與所學相關，希望能學以致用、發揮專長 5. 方便做為未來進入工作職場之有利條件 	李法琳 (2003) 周學雯 (2002) 謝秉育 (2000) 石淑惠 (1998)
自我成長動機	意指學生希望透過服務學習活動的機會，讓自己的人格有所成長，心智更趨於成熟的動機。	<ol style="list-style-type: none"> 6. 希望有促進自我成長的機會 7. 參與志工服務是個人生涯規劃的一部份 8. 想改變自己的生活方式，提升生活品質 9. 可更加豁達樂觀、改變自我人生觀 	吳坤良 (2005) 周學雯 (2002) 邱柏青 (1999)
社會責任動機	意指學生希望透過服務學習活動的機會，服務他人、回饋社會及盡社會責任的動機。	<ol style="list-style-type: none"> 10. 希望能關懷他人、回饋社會 11. 我覺得參與圖書館服務隊是有意義的工作 12. 希望為圖書館界盡一份心力 13. 受到圖書館服務活動的感動與吸引 14. 為了參與推廣圖書館資訊服務目標的理念 15. 希望為自己的學校獲取社會的好評 	吳坤良 (2005) 吳慧卿 (2005) 李法琳 (2003) 周學雯 (2002) 謝秉育 (2000)
成就感動機	意指學生希望能從服務學習活動的工作中獲取成就感及自我實現的動機。	<ol style="list-style-type: none"> 16. 能為需要的圖書館單位服務讓我覺得很有成就感 17. 希望能藉由「圖書館服務」來肯定自己的能力 18. 希望透過服務肯定自己的人生目標 19. 滿足個人興趣、因服務他人而感到快樂 	林秀英 (2004) 謝秉育 (2000) 石淑惠 (1998)

表 3-2

學生服務學習參與動機之構面 (續)

構面	意涵	題型	引用文獻出處
社會需求動機	意指學生希望透過服務學習活動的機會，結識朋友、增進人際關係、擴充生活圈、獲得愛與歸屬的動機。	20. 希望能認識更多朋友、增進人際關係 21. 希望能學習待人處世的技巧 22. 受到師長或學長姐的鼓舞而來參加 23. 我的家人支持志工服務，所以我希望我能夠去參與 24. 因為我的朋友有參加，所以我也想來	吳坤良 (2005) 李法琳 (2003) 周學雯 (2002)
社會接觸動機	意指學生希望透過服務學習活動的機會，認識從未接觸過的生活環境及文化。	25. 希望能使生活更加充實、增加不同生活經驗 26. 擴展人生閱歷，使生活更加充實 27. 接觸不同類型的圖書館環境 28. 希望探索從未接觸過的生活文化	林秀英 (2004) 吳淑鈺 (2000)

第三節 研究對象

輔仁大學圖書資訊學系於民國八十九年後，即致力於推行「圖書館服務隊」之實地服務團隊，截至目前為止，圖書館服務隊網站已列有十六屆「圖書館服務隊」出隊紀錄，累計服務單位共計 61 處 (如表 3-3、表 3-4)，因此本研究選擇以輔仁大學圖書資訊學系之學生作為研究對象，但礙於時間與人力因素，無法將研究對象的樣本擴展至已畢業之校友以及所有曾經參與過「圖書館服務隊」的成員，因此，在進行訪談法取樣時，透過「圖書館服務隊」歷屆出隊名單取得樣本，研究對象會著重在出隊次數為多的同學 (整理如表 3-5)，希望藉由參與圖書館服務隊經驗較為豐富之同學，來加強研究之可信度。另外，發放問卷調查的主要對象則設定為研究期間之學生 (即九十二至九十五學年度入學之圖書資訊學系學生)，參與圖書館服務隊至少一次為原則，並且必須於圖書館服務隊活動出隊期間全程參與者。

表 3-3

圖書館服務隊歷屆服務單位統計 (至第十六屆)

屆次	服務單位	統計服務圖書館類型
第一屆	南投縣埔里鎮立圖書館、南投縣名間鄉立圖書館、南投縣鹿谷鄉立圖書館	新竹地區 學校圖書館 12 館 公共圖書館 9 館
第二屆	台中縣霧峰鄉立圖書館	
第三屆	新竹縣五峰鄉立圖書館、新竹縣峨眉鄉立圖書館、新竹縣關西鎮石光國中圖書館	
第四屆	新竹縣五峰鄉立圖書館、新竹縣峨眉鄉立圖書館、新竹縣尖石鄉立圖書館、新竹縣關西鎮南和國民小學、南投縣仁愛鄉武界部落、南投縣仁愛鄉新望洋部落、南投縣仁愛鄉發祥國民小學	南投地區 學校圖書館 20 館 公共圖書館 8 館 部落圖書館 2 館 電腦教學隊 2 隊 專門圖書館 1 館
第五屆	新竹縣立文化中心、新竹縣教育網路中心、新竹縣竹北鎮新港國民小學、新竹縣尖石鄉立圖書館、南投縣埔里鎮埔里國民小學、南投縣中寮鄉和興村(電腦教學)、花蓮縣卓溪鄉(電腦教學)	台中地區 學校圖書館 1 館 公共圖書館 1 館
第六屆	南投縣草屯鎮山腳社區圖書館、南投縣南投市立圖書館、新竹縣立文化中心	花蓮地區 電腦教學隊 1 隊 專門圖書館 1 館
第七屆	南投縣魚池鄉東光國民小學、南投縣埔里鎮中台禪寺普天精舍圖書館、南投縣南投市立圖書館、新竹縣五峰鄉桃山國民小學、新竹縣北埔鄉大坪國民小學	台北地區 學校圖書館 2 館
第八屆	(因 SARS 取消)	
第九屆	台北縣雙溪鄉牡丹國民小學、新竹縣竹東鎮陸豐國民小學、新竹縣新埔鎮枋寮國民小學、南投縣魚池鄉頭社國民小學、南投縣仁愛鄉立圖書館	基隆地區 專門圖書館 1 館
第十屆	新竹縣竹東鎮竹中國國民小學、新竹縣竹北市豐田國民小學、南投縣南投市鳳鳴國民中學、南投縣南投市西嶺國民小學	總累計服務 61 個單位

資料來源：本研究整理

表 3-4

圖書館服務隊歷屆服務單位統計(至第十六屆)(續)

屆次	服務單位	統計服務圖書館類型
第十一屆	新竹縣湖口鄉和興國民小學、新竹縣新埔鎮照門國民中學、南投縣信義鄉信義國民中學、南投縣中寮鄉港源國民小學、南投縣國姓鄉爽文國民小學、南投縣埔里鎮普台中小學	
第十二屆	南投縣信義鄉豐丘國民小學、台南市安平區海東國民小學	
第十三屆	南投縣普臺國民小學	
第十四屆	臺北縣瑞芳鎮鼻頭國民小學、南投縣鳳凰國民小學、南投縣南港國民小學、南投縣草弓國民小學、臺中縣梨山國民小學	
第十五屆	南投縣鹿谷鄉鳳凰國民小學、南投縣國姓鄉南港國民小學、南投縣鹿谷鄉鹿谷國民中學、新竹縣新埔鄉新星國民小學、花蓮縣瑞穗鄉聖覺學苑	
第十六屆	基隆市大覺禪寺、南投縣南投市南投國小、南投縣水里鄉郡坑國小、南投縣草屯鎮牛屎崎藝文圖書館	

資料來源：本研究整理

表 3-5

圖書館服務隊參與人數統計(至第十六屆)

累計出隊人次共 679 人(男生 216 人佔 31.81%；女生 463 人佔 68.19%)							
	參與 2 次	參與 3 次	參與 4 次	參與 5 次	參與 6 次	參與 7 次	參與 8 次
參與人數	78 人	38 人	19 人	8 人	1 人	0 人	3 人
累計人數	78 人	116 人	135 人	143 人	144 人	144 人	147 人
累計比例	11.49%	17.08%	19.88%	21.06%	21.21%	21.21%	21.65%

資料來源：本研究整理

第四節 研究流程與步驟

本研究主要是針對輔仁大學圖書資訊學系學生對於參加圖書館服務隊影響其自我價值之肯定，其中也包括了針對學生對服務學習的參與動機與參與阻礙之分

析，以及探究服務學習對學生專業成長之影響。專業成長的部份，主要著重在專業認知、服務價值與人際關係等方面。本研究採用訪談法及問卷調查法，但礙於時間與人力的因素，無法進行普查，而將研究受訪對象聚焦於參與次數及經驗較豐富的幹部同學，並且需為全程參與圖書館服務隊活動的同學。本研究之研究步驟如圖 3-2 所示，涵蓋：

- 一、確定研究主題。
- 二、蒐集國內、外相關文獻以作為理論與研究之基礎。
- 三、資料整理，撰寫文獻分析。
- 四、設計封閉性問卷，建置問卷研究構面。
- 五、設計訪談大綱，進行研究前測，並做交叉修正。
- 六、進行訪談內容分析與資料整理。
- 七、修正封閉性問卷之構面，進行問卷預試，並做討論調整。
- 八、提出正式問卷，進行調查及回收。
- 九、分析問卷調查資料之結果。
- 十、歸納結論，並提出建議。

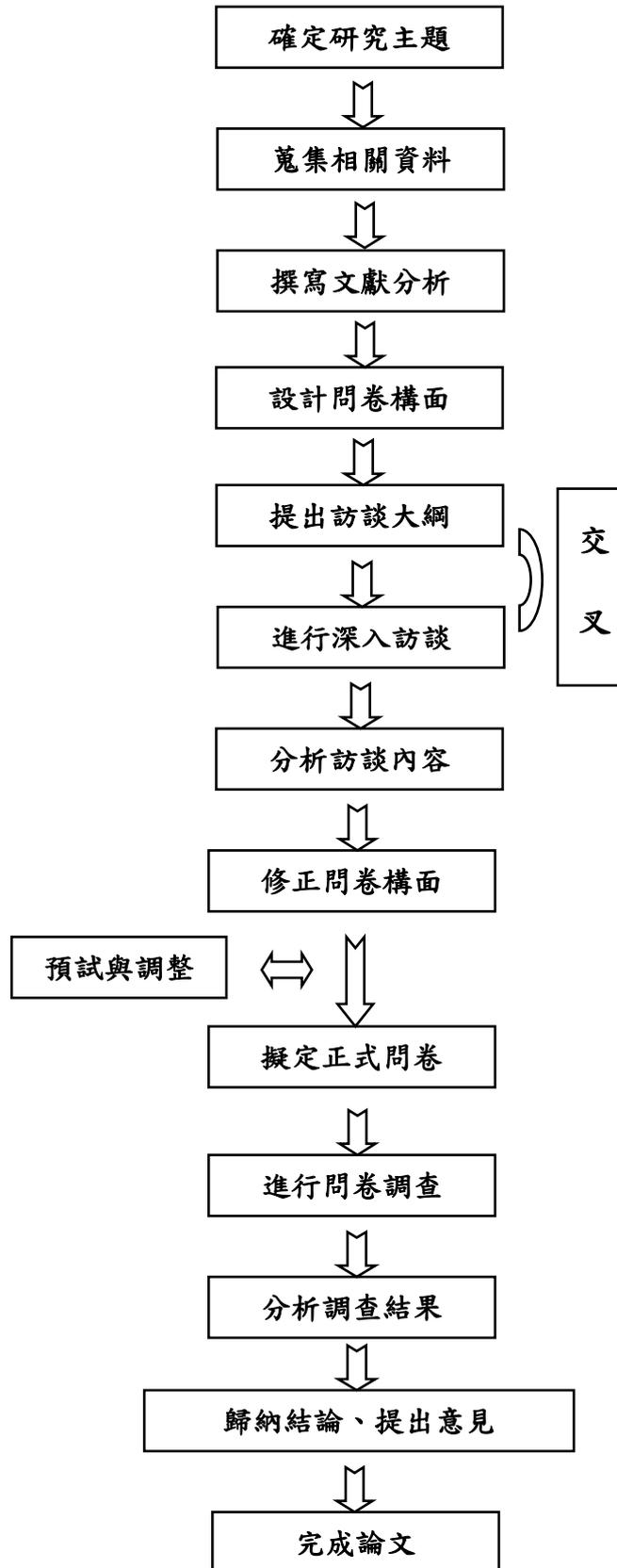


圖 3-2 研究步驟流程圖

第五節 研究前測與取樣原則

一、訪談前測調查

研究者於民國九十五年十二月十日完成訪談大綱之初稿後，則於相隔二日後訪談一名現為輔大圖書資訊學研究所之研究生，此研究生於大學就學期間參與「輔仁大學圖書館服務隊」之次數為四次，服務期間曾任服務隊之資管股股長；因此，研究者經過聯繫之後，在民國九十五年十二月十二日下午一時，以日常閒聊的方式，瞭解受訪者對於「輔仁大學圖書館服務隊」的服務學習活動之相關經歷與感受，並於訪談結束之後詢問其對於訪談初稿之相關建議，再進行訪談大綱之調整。

其後，進一步針對修改過後之訪談大綱（附錄一）進行訪談前測，在受訪學生的取樣方面，研究對象聚焦於參與次數較多及經驗較豐富且為全程參與圖書館服務隊活動者，藉由經驗較深刻之同學將參與服務隊之感受表達的更為全面，以期能達到研究目的。因此，研究者先將歷屆圖書館服務隊之出隊紀錄加以整理及歸納，並將出隊隊員之名單加以統計，累計隊員參與次數，透過統計資料聯繫二位受訪者，再以滾雪球的方式累積人數，並搭配參與次數之篩選。表 3-6 依參與者受訪時間先後，以 A-D 重新編號，並列出其參與圖書館服務隊之次數、接受訪談時間及轉錄稿之行數。

表 3-6

前測受訪者基本資料表

訪談對象	A	B	C	D
參與次數	六次	四次	五次	四次
訪談時間	95'12'14 AM 11:00	95'12'14 PM 2:00	95'12'20 AM 10:30	95'12'21 PM 2:00
轉錄稿	25 分 1 秒; 244 行	33 分 46 秒; 382 行	33 分 23 秒; 346 行	31 分 39 秒; 312 行

註：參與次數以訪談時間之前作為計數

二、正式訪談取樣原則及調查

在進行訪談四位前測受訪學生時，針對訪談中缺漏或不足之處不斷加以交叉修正訪談大綱，調整正式訪談大綱（附錄二）。在正式訪談取樣受訪學生方面，仍

依照研究對象聚焦於參與次數較多及經驗較豐富且為全程參與圖書館服務隊活動者，研究者繼續根據歷屆圖書館服務隊之出隊紀錄之整理分析，並將出隊隊員之名單加以統計，累計隊員參與次數，透過統計資料聯繫二位受訪者，再以滾雪球的方式累積人數，並搭配參與次數之篩選。表 3-7 依參與者受訪時間先後，以 E-J 重新編號，並列出其參與圖書館服務隊之次數、接受訪談時間及轉錄稿之行數。

表 3-7
受訪者基本資料表

訪談對象	E	F	G	H	I	J
參與次數	三次	四次	四次	六次	八次	四次
訪談時間	96'08'09 PM5:00	96'08'16 PM2:00	96'08'20 PM2:00	96'08'22 PM2:00	96'09'03 PM3:30	96'09'17 PM2:00
轉錄稿	37分11秒; 365行	30分2秒; 328行	45分13秒; 367行	43分41秒; 365行	1時34秒; 470行	35分整; 299行

註：參與次數以訪談時間之前作為計數

本研究透過文獻分析建立專業知能、服務價值以及人際關係等研究構面，再以質性研究訪談豐富性個案，使受訪學生互為主觀的思維看法，產生出客觀的概念觀點。從質性研究的初步探索分析結果中，再運用質性研究與量化研究之間的「互補」與「循環」的特性，修正本研究之問卷設計構面，進一步做為量化研究的映證。

三、問卷預測調查

本研究問卷設計之初稿，於民國九十六年十月二十三日至十月二十五日，邀請三名大學生與兩名研究生進行初試問卷預測，在問卷填答過後，主要針對問卷題目之題意進行意見交流，而後進行調整已完成正式問卷之設計（附錄四）。

四、問卷抽樣原則及調查

本研究於民國九十六年十月二十九日至十一月四日期間，針對輔仁大學圖書資訊學系九十二至九十五學年度入學之大學生進行實際問卷測試，九十二學年度

入學之大學生與九十二至九十五學年度入學之研究生進行網路問卷測試。共計研究抽樣母體為 171 人，依據信心水準 99%與抽樣誤差 3%計算出必須發放 157 份問卷，經過催收一週後，回收問卷數量 142 份，扣除無效問卷 4 份，實際回收 138 份問卷，回收率為 87.9%，已達高水準回收率。

第六節 資料處理與分析

一、文獻分析資料處理

本研究配合文獻分析所歸納的議題，擬定探究的重點，並針對輔仁大學圖書資訊學系圖書館服務隊的出隊記錄加以分析，瞭解圖書館服務隊服務的推動與實施，包含出隊前的各項準備工作、服務中的過程以及出隊後的後續情況等。這些資料與圖書資訊之服務學習相關概念議題互相呼應，以做為後續研究設計和訪談大綱內容的基礎與理論之依據。

二、訪談內容資料處理與分析

研究者於訪談期間徵求受訪學生同意，全程以錄音方式進行紀錄，輔以筆記本記錄受訪學生之肢體與表情等非語言訊息，訪談內容於訪談結束後便製作成轉錄稿，以利寄送至受訪學生進行檢核與修正，除確認研究者無曲解受訪學生之表達意思，並刪除不確定或不願意公布之相關資料，最後確定之訪談資料，研究者再行登錄與分析。

透過訪談資料內容歸納圖書資訊學系學生對於參與服務學習活動之專業成長影響現況，並依內容之主題分門別類，依此發展出主題架構，再依據此分類架構，選取合適的引用句來表達內容，本研究並以（受訪學生：轉錄稿行數）的形式註明資料的出處，並針對資料內容的主要組型（pattern）進行確認、編號和分類的歷程，辨識出影響專業成長之相關因素，進而將這些因素歸納為幾大類別。

分析資料時，研究者對訪談之轉錄文字逐字逐句反覆閱讀，最後分析出「服務學習活動影響專業成長之相關因素編碼規則」，並邀請二名研究生參與檢核，避

免在資料分析時有所偏誤與漏失重要訊息或概念。透過意見的相互磨合及討論之後，分析出服務學習活動影響專業成長之相關因素包括了：服務環境、知識增進、成就感、團隊互動、對社會有所貢獻、自學經驗、技能應用、處理態度以及同儕影響等九項，再進一步將相關因素配合文獻分析之探討歸納為專業知能、服務價值、人際關係因素等三大類，表 3-8 為本研究分析之「服務學習活動影響專業成長相關因素之編碼規則」。

表 3-8
服務學習活動影響專業成長相關因素之編碼規則

類別	項目	關鍵字詞或相關意義摘錄
專業知能	1. 知識增進	學到...、瞭解...、理論、學習、比學校多...、學了忘不掉...、以前不會現在會.....
	2. 自學經驗	重新策劃...、去找相關資料.....
	3. 技能應用	馬上就可以應用.....
服務價值	4. 處理態度	負責任、虛偽、盡量做...、自己決定.....
	5. 對社會有貢獻	要做服務...、回饋、幫助別人.....
	6. 服務環境	不需要給意見...、不需要被服務...、館員態度不好...、不被重視、圖書館不重要.....
	7. 成就感	成就感、被感激...、有價值、開心...、肯定.....
人際關係	8. 團隊互動	團隊精神、關係變好、關係加強、分工合作.....
	9. 同儕影響	就是要跟朋友...、交朋友、感情比較好、有成長、氣氛有趣、同儕壓力.....

從訪談的互動過程中，可以發現受訪者對於服務學習活動的相關看法，透過整理這些看法並反覆的分析比對，將可以瞭解受試者所欲表達的內心感受，以下便針對受訪者對於影響專業成長相關因素的闡述，列舉部分編碼範例，以說明資料分析的歷程。

【編碼範例 1：知識增進】

「...第一次回來之後，就發覺原來在那邊做的事情，就是比可能就是上課『資訊組織』上的還多，然後可能編目那些東西，我們是在那邊才會的，然後是覺得可能對學習上還滿有用的...」(B：12-14)

【編碼範例 2：自學經驗】

「...然後還有碰到 DNS 問題，碰到 DNS 問題我還花了兩天去 K 相關的網頁，就是搞懂 DNS 在幹麻，就是什麼上位主機、下位主機的什麼原理啊，還要先看理論，那搞懂之後我才知道要怎麼做 DNS...」(C：129-131)

【編碼範例 3：技能應用】

「...有一個我印象很深刻，就是那個編書 225 段還是那個分欄的符號，寫 1 是可以檢索，然後不寫就不能檢索，那個就是老師教的，這個我記得，對...這個東西是課堂上教的，然後我實際看到說，為什麼不能檢索，是因為這個分欄沒有加，印象還滿深的，因為加了就可以檢索，就是馬上就應用得到的...」(C：41-44)

【編碼範例 4：處理態度】

「...就是管理沒有做好，就是把書下架、擦乾淨、到分類，分類完就開始編了嘛，然後編完了也是一樣分類在上架，把書上回去，每次幾乎都是注重在編書的程序這方面，所以下架就會覺得說怎麼會這一落的書都不見了，或者是還有這麼多落的書都還沒有下架，好像大家比較注重編書，所以編書以外的步驟都沒有處理好...」(C：142-146)

【編碼範例 5：對社會有貢獻】

「...因為我覺得可以把自己學的東西，或是自己的力量，然後去幫助...一些的人...」(B：338-339)

【編碼範例 6：服務環境】

「...加上那個操作的系統，本身又有一點點的問題，然後館員會把這個問題歸咎在我們使用者的身上，也就是整個過程態度就不是很好啊，就是有點不知道怎麼...就是不開心這樣子...」(A：54-57)」

【編碼範例 7：成就感】

「...最有收穫就是會很有成就感很大，對...當你結束的時候，你結束那一天的時候，你會發現說，哇...這個圖書館跟我們來的時候當初不一樣耶...」(B：201-202)

【編碼範例 8：團隊互動】

「...之前服務隊當什麼幹部的時候，我就覺得說，喔...就是乖乖做事就好了，問題是你在同一個團體裡面的時候，你就會發覺，除了你...就是你可能有顧慮到這些人的想法，可是其他的人不一定有，但是你們是一個團體...」(B：175-178)

【編碼範例 9：同儕影響】

「...如果是看共事的人的話，它[的排序]還可以調到蠻前面的，就是自己熟悉的面孔的話，然後就會有一些同儕的感覺，可能不參加就會產生同儕的壓力，有時候會有這種想法耶，...就是大家都去，但是我卻沒有去...」(C：260-264)」

三、訪談分析修正問卷設計

本研究透過受訪學生分享參與圖書館服務隊之觀感，從訪談內容中分析歸納出相關研究構面因素，為了進一步探索各項構面因素影響學生參與服務學習活動之動機，遂修正問卷設計之初稿（附錄三），以作為質性研究與量化研究之間互補映證。因此，正式問卷在題型上進行調整，並考量學生提及參與圖書館服務隊困難之情形，亦增加研究參與阻礙部份（附錄四）。

四、問卷資料處理與分析

問卷回收之後，檢視各問卷中的各項資料，將有效問卷予以編碼並輸入電腦，以 SPSS for Window 10.0 統計軟體，再配合本研究之研究問題來進行處理。

（一）編碼與登錄

在問卷資料回收之後，研究者檢視問卷填答內容的情形，刪除無效問卷，以利有效問卷進行資料編碼，待編碼完成後，逐一輸入受試者填答之量表計分。

（二）信度研究

本研究在問卷登錄之後，為了提高研究結果之可信度，首先分別計算各層面及整體的信度係數，以 Cronbach α 進行統計的結果，整體問卷的內部一致性係數為 0.9423，本研究問卷的問卷內容與內部一致性檢定如表 3-9 所示。

表 3-9

問卷變項內部一致性分析之 Cronbach α 係數值

測量變數	問題內容	Cronbach α
知識技能動機	1. 希望學習到與所學相關的知識與技能 2. 希望嘗試圖書館實務工作 3. 希望學習圖書館工作的技巧 4. 與所學相關，希望能學以致用、發揮專長 5. 方便做為未來進入工作職場之有利條件	0.8984
自我成長動機	6. 希望有促進自我成長的機會 7. 參與志工服務是個人生涯規劃的一部份 8. 想改變自己的生活方式，提升生活品質 9. 可更加豁達樂觀、改變自我人生觀	0.8553
社會責任動機	10. 希望能關懷他人、回饋社會 11. 我覺得參與圖書館服務隊是有意義的工作 12. 希望為圖書館界盡一份心力 13. 受到圖書館服務活動的感動與吸引 14. 為了參與推廣圖書館資訊服務目標的理念 15. 希望為自己的學校獲取社會的好評	0.8621
成就感動機	16. 能為需要的圖書館單位服務讓我覺得很有成就感 17. 希望能藉由「圖書館服務」來肯定自己的能力 18. 希望透過服務肯定自己的人生目標 19. 滿足個人興趣、因服務他人而感到快樂	0.8653
社會需求動機	20. 希望能認識更多朋友、增進人際關係 21. 希望能學習待人處世的技巧 22. 受到師長或學長姐的鼓舞而來參加 23. 我的家人支持志工服務，所以希望我能夠去參與 24. 因為我的朋友有參加，所以我也想來	0.7264
社會接觸動機	25. 希望能使生活更加充實、增加不同生活經驗 26. 擴展人生閱歷，使生活更加充實 27. 接觸不同類型的圖書館環境 28. 希望探索從未接觸過的生活文化	0.8091
參與阻礙	1. 我會因為太害羞無法主動表明參與意願 2. 我會因為缺乏班上同學一起同行而影響參與意願 3. 我會因為身體健康狀態而影響參與意願 4. 我會因為覺得有其他更重要的事情要做而影響參與意願 5. 我會因為覺得身分不適合而影響參與意願	0.7190

Cronbach 所創之 α 係數值分析法式一種常用的內部一致性分析方法，計算本研究各層面及整體的信度係數，所得之 Cronbach α 皆在 0.7 以上，一般來說 Cronbach α 係數值大於 0.6 以上表示到達可信的程度，而 Cronbach α 係數值大於 0.7 以上是屬於較佳的，因此，本研究所建構的問卷題目在信度上屬於較佳的，同時表示同一構面變數問項之間一致性良好。

(三) 效度分析

效度指的是測量工具能測出所欲測量的特質或功能之程度，在本研究中主要使用內容效度方式檢測本研究所要發展的量表是否能測量到研究者所要瞭解某種特質的程度。內容效度是指該衡量工具足夠涵蓋研究主題的程度，由於內容效度的檢測偏重主觀性，通常是以邏輯判別法來決定測驗是否具有內容代表性，而本問卷是以理論為基礎，並參考以往學者類似之研究，再加上與實務專家的討論，應可達到相當的內容效度。

(四) 資料分析：

本研究採用 SPSS (Statistics Package for Social Science) 統計軟體為資料分析工具，視研究問題性質利用次數分配、因素分析等統計分析方式，進行相關的資料分析。

1. 描述性統計分析：透過描述性統計的次數分配、百分比率及平均值等統計數據，探查問卷各變項之分布情形，以瞭解受試者參與服務學習活動的動機分布情形。
2. 因素分析：透過因素分析來偵測變項間的相關結構，以便將變項做分類，探究變項經分組組成少數幾個同質性高的變項群組，亦即從眾多變項群組中濃縮出同質性高的精簡變項當代表。

第四章 研究結果與分析

本研究主要透過訪談及問卷調查，進一步瞭解學生參與專業服務學習活動之參與動機、阻礙因素與專業成長的情形。研究對象以輔仁大學圖書資訊學系九十二至九十五學年度入學之學生為主。研究過程先訪談參與圖書館服務隊次數較豐富之學生，分析其參與服務學習活動後對專業成長方面的觀感，進而瞭解學生參與服務學習活動動機、阻礙之決定性因素，再進一步以問卷調查曾參與圖書館服務隊活動之學生，以全面性探索各項參與動機、阻礙因素之重要性及影響程度。由於部分學生已經畢業無法連繫，故而發放問卷數為 157 份，實際回收問卷數為 138 份。本章一共分為三節：第一節歸納訪談所得之結果，主要描述學生參與專業服務學習活動後對專業成長之觀感；第二節為問卷分析所得之結果；第三節為本研究之綜合討論。其中第二節描述參與學生之背景資料、參與專業服務學習活動之動機分析以及影響學生參與專業服務學習活動之阻礙。茲根據本研究的目的，將研究結果依序分析討論如下。

第一節 訪談資料分析

本節分析內容主要是根據十位參與服務學習活動學生之訪談內容，透過訪談結果反應學生參與服務學習活動專業成長之觀感。該部分結果歸納為專業成長層面、學生參與服務學習活動之動機與阻礙因素，以及服務學習活動與專業課程之關聯。茲將相關項目之分析情形詳述如下。

壹、專業成長之層面

根據訪談結果，歸納受訪學生參與服務學習活動後增進專業成長之層面，這些層面分別涵蓋於「專業知能」、「服務價值」與「人際關係」等三大類中，由訪談資料顯示學生專業成長之增進，主要來自於專業服務學習活動提供知識技能的應用、產生服務認同的體驗，以及獲得同儕團體的互動。以下就受訪學生在專業成長增進層面加以分析。

一、專業知能

在專業知能的方面，學生有感於參與活動期間所獲得之實務經驗有助於專業知識之增進，也能由自學經驗中啟發自我探索之原動力，加上技能的實地運用，深耕專業能力。茲將有關知識增進、自學經驗、技能應用之學生反應分述如下。

1. 知識增進

受訪學生皆表示在參與專業服務學習活動期間能夠印證課堂學習理論、活用知識，實際操作的服務工作經驗，能夠使學生進一步深刻的體認到專業理論的內容，加深學生瞭解在學校內所修習課程的知識。這種以多元的方式將所學課程理論呈現，對於專業知識的增進是相當有益的。

「...我們才發現，喔...原來這本有用，就編目的方面，還有主分也是啊，也是去那邊了才知道，喔...原來上課都在上這些，平常上課都是用背的...其實就像我們現在去實習，我們也是就是覺得說，就是跟服務隊一樣啊，那些四角號碼啊什麼什麼的，因為去服務隊所以大家都會了，就會覺得都還滿輕鬆的...」(B：102-108)

「...像老師教的那個 MARC 啊，現在再看其實就看得懂了，以前看是看不懂的，那只要能夠搭配那個厚書，就是很厚的那本，那就應該都會知道了，但至少一看到它的輪廓就知道它是什麼樣的，所以就等於是反射動作，因為圖書館服務隊碰多了，常常會看到，然後老師教的主題分析那個...」(C：111-114)

「因為在大一的時候，那個資訊組織的老師，他在教什麼我都聽不太懂，對啊(笑)，去那邊以後，有經驗的學長姐他們做過那個系統的話，他們就會跟我們說要怎麼弄，所以就對資訊組織那一科比較瞭解，然後後來我們下學期上課的時候，就比較懂在幹嘛，對，學到蠻多的，...」(D：47-50)

「因為課堂講的大概就是八大項啊，哪一段要編什麼，雖然我們也有實地的去拿書來編，就是做機讀格式之類的，可是還是不如...我覺得這種東西就是會很快忘記，可是去過服務隊之後就是...你真的每天都只有一直在編書，一直在接觸這些東西就會比較熟練，就會比較能活用吧，就是這種感覺，就是課堂上上一上背一背考完試就忘了，然後去服務隊就比較記得起來。」(E：122-125)

2. 自學經驗

部分受訪學生表示透過服務學習活動能夠自我分析所欠缺或所需要的知識，或所經歷的實務經驗。這些自我反思能夠激發他們對於未知理論進一步探索的動力，對於接觸到的困難問題，會去探索專業知識加以克服，使他們對於學習專業知識的方式有不同的感受。

「…我是覺得比較屬於資訊素養這一部分…就是本身自己要去培養，而不是說人家要特別來教你這樣，就是說感覺這是一種常識啦，就是人家不教你，你應該也要會，他應該只是口頭上提醒你幾句應該就懂了這樣。」(A：152-155)

「…然後還有碰到 DNS 問題，碰到 DNS 問題我還花了兩天去 K 相關的網頁，就是搞懂 DNS 在幹嘛，就是什麼上位主機、下位主機的什麼原理啊，還要先看理論，那搞懂之後我才知道要怎麼做 DNS…」(C：129-131)

雖然學生在課堂上適時發掘問題、主動解決是非常重要的，但這種情形在課業學習中並不普遍，服務學習的經驗能提供學生有這種體驗。有受訪學生談到經由服務學習活動，能夠讓學生必須主動解決問題以及嘗試自我克服，並且從教學觀念激發學生思索圖書館與圖書館服務隊的定位。

「大概就是分類的方法吧，就是自己要去找類號啊，自己要去給，然後雖然我們都會上 NBINET 看，可是就每一個圖書館給的都不一樣的時候，我們還是要自己去判斷，那時候就會覺得，上課的時候都不會自己去想啊或什麼的…」(E：131-134)

「就是進一步去研究，因為早期的時候老師有跟我們提一些概念就是“經營社區”，那目前圖書館還沒有這個地步呀，就是盡量能夠教育讀者，那我跟我同學那時候有討論說圖書館最終的目的就是『沒有圖書館服務隊』，讓他們能夠自立自強…」(G：50-53)

3. 技能應用

參與服務學習讓學生能透過實際操作的服務工作經驗，加深瞭解在學校內所修習課程的知識，不僅增進其專業技術，更可以深刻的體認理論的應用，對於專業知識而言更是提供深耕培養的機會。

「有一個我印象很深刻，就是那個編書 225 段還是那個分欄的符號，寫 1 是可以檢索，然後不寫就不能檢索，那個就是老師教的，這個我記得，對…這個東西是課堂上教的，然後我實際看到說，為什麼不能檢索，是因為這個分欄沒有加，印象還滿深的，因為加了就可以檢索，就是馬上就應用得到的…」(C:41-44)

「就是大概知道但就是沒有實際去操作過，就是一開始就聽到要用什麼系統啊，用什麼資料庫去編啊，可是都沒有實際去操作，然後大一又什麼都不懂，然後是去到那邊才實地操作這樣子…」(E:60-62)

「我覺得一樣是分類編目這一塊，因為坦白說我們在學校學的分類跟編目其實都是紙上談兵，因為老師教的都是理論，可是分類跟編目是很重視實際的操作的，那你上了老師的課可是你沒有實際操作的地方，很多人就只是聽聽而已…」(I:259-262)

由於圖書館工作必須培養理論以及實作等專才，學生除了在學校中吸收課程理論的知識，在圖書館服務隊中實際親身體驗在學校學習的有用性，從專業服務學習活動中去結合知識和技能，才能使學生認知到課程學習的基礎理論之效用性。

「…這些都是可以在實際上應用他們才覺得說在學校學的東西是有用的，可是我們在學校上課都感覺不到它有多重要…」(B:115-117)

「…那時候當時大家都很痛苦，因為都聽不懂，然後很多都唸不完。然後去服務隊，比較實際有學，就是…我也不知道耶，就是比較有實際學到東西的感覺，就不會忘記的東西…」(D:100-102)

「跟課堂上有關的其實多多少少，因為你可能還是要去瞭解一些基本的圖書館運作呀、怎麼去編目呀，大致上妳也要瞭解題名在哪裡、書名在哪裡，要不然你也很難編目…」(G:154-156)

「但是你一到當地可能第一天、第二天之後你反而會比較快瞭解狀況，就是親身去體驗會比較快啦…」(H:183-184)

二、服務價值

在服務價值方面，學生有感於透過參與實質服務付出與經歷的過程，能夠檢

視本身所提供的技能對於服務工作上的幫助，並體會個人力量對於社會現象前進之推動，而產生自我能力之肯定。學生從服務過程中得到成就感與價值的認知，也能夠為所服務的任務而負責。

1. 工作態度

在參與服務學習活動，學生能透過實地的服務經歷，反省自己的服務內容，省思自我能力以及團隊工作方式，由工作中瞭解明確的工作目標與工作流程的重要，增進服務工作之價值認知。

「…就是管理沒有做好，就是把書下架、擦乾淨、分類，分類完就開始編了嘛，然後編完了也是一樣分類在上架，把書上回去，每次幾乎都是注重在編書的程序這方面，…好像大家比較注重編書…」
(C：142-145)

「…可是你出去的話，你要為你自己編的書負責，就是會比較認真、比較嚴謹，然後就會真正學到一些編目的東西，還有一些流程，書進來的流程…」(E：204-206)

「因為我們每次參加服務隊的過程中其實都沒有辦法把一個圖書館完完全全的整理好，所以我們常常講說我們在做的是階段性任務，那你如果要完成一個階段性的任務你一定有你的明確的工作目標、明確的工作流程，那你的整個的工作企劃，什麼全部都要清清楚楚，你才有辦法達成每個階段的目標，然後最後把它階段性的完成，然後給當地的圖書館負責人…」(I：119-123)

「…服務隊裡面的人好像個性都是比較謹慎、嚴謹的，…他就會希望你白天好好做事，晚上在好好休息…」(J：70-73)

2. 社會貢獻

學生在參與服務學習活動過程，藉由服務偏遠地區圖書館資源較不足的經驗，體認到服務學習活動中個人的力量對社會的協助，也藉由這些經驗感受社會的需求，激勵自我貢獻的服務理念。

「從實務中學習理論，然後…但是我是覺得說大學生就應該要回饋社會呀…」(A：6-7)

「…我們其實對於圖書館的這個推進，我們好像也有一部分的貢

獻，然後就覺得說，還滿開心的...」(B：214-215)

「...其實每年都會接到這種類似的求助電話，所以我覺得是需要性還蠻大的，應該會持續的服務下去」(C：241-242)

「...因為我覺得大學生還是應該要做一些服務性的工作，對啊，就是一直這樣覺得...」(D：187-188)

「那我們是要把資訊教育帶給使用者，因為那時候感覺就是建置那些圖書館，有些不是 921 的，是屬於偏遠部落的，那我們就盡量幫他們做」(G:39-41)

「那像這種圖書館基本上是還需要我們去幫忙的，因為我們可能工作七天的量，可能是他們工作一、兩年的量，那對他們影響非常大...那...我們是還蠻需要去出那樣的隊啦」(H：277-281)

3. 成就感

學生參與服務活動能夠獲得自我肯定，尤其是服務前與服務後的比較，讓參與服務的學生與被服務的單位都感到滿意。而所獲得的成就感對於服務活動有激勵的效果，並且對於往後參與動機具有正面的意義。

「自我肯定是我參加服務隊最大的動機啦」(A:214)

「...最有收穫就是會很有成就感很大，對...當你結束的時候，你結束那一天的時候，你會發現說，哇...這個圖書館跟我們來的時候當初不一樣耶...」(B：201-202)

「...然後就覺得很開心，然後還滿有成就感的，所以之後就還有再去...」(D：7-8)

「大概還是成就感吧，就是當你編完整個圖書館的書，然後大家合力完成一件事情，雖然過程那些可能會很辛苦...可是我覺得這也是一種樂趣，就是也沒有多少人可以享受到這種樂趣」(E：222-225)

「我是很喜歡他們那一些老師滿足的表情，除了我們完成之外，他們也學會怎麼編書這樣子，我每次去的都是小學圖書館，最後幾天都會看到小孩子放學，他們拿到那張借書證的時候，他們都會很開心說我要去借書，那我們就會覺得很開心、很滿足的感覺。」(J:185-188)

三、人際關係

在人際關係的方面，學生有感於參與活動期間能夠交到朋友，在團隊合作之分工互動，以及服務團隊之同儕間能夠體驗人與人相處間處事的方式，而在的過程中難免產生意見不合，經過彼此之間相互協調，學習建立良好人際關係，並適應團隊合作的能力。人際關係的活絡對於服務工作是相當重要的因素。而人際關係涵蓋團隊隊員彼此合作過程之互動，以及同儕間互相影響的要素。

1. 團隊合作

受訪學生針對團隊互動因素多半指出，同隊隊員是很容易相互影響的，因為個體之間的背景與性格不相同，雖然在團體中難免會產生摩擦，但是彼此都是為了能夠順利完成服務任務，大部分團隊的互動有利於隊員間情感加溫，但少部份會因為個性問題而產生鴻溝。

「...之前服務隊當什麼幹部的時候，我就覺得說，喔...就是乖乖做事就好了，問題是你在同一個團體裡面的時候，你就會發覺，除了你...就是你可能有顧慮到這些人的想法，可是其他的人不一定有，但是你們是一個團體...」(B：173-176)

「...大概就是團隊精神吧，就是大家一起合作，然後有些工作比較沒有人想做啊，像搬書，就輪著做啊...」(D：57-58)

「可是像我自己的話，我就覺得真的有交到很多朋友而且學到很多東西...然後在人際關係上面，因為你要去...去那邊都沒有人下...不會有老師命令你說，第一步先怎樣、第二步先怎樣，大概都是大家自己討論出一個規矩，就是制定一個規則，所以人跟人之間相處，還有要處理事情的一些方法，我覺得這些我都學到蠻多...」(E：202-209)

「...因為建置完圖書館之後就覺得這件事可能大家就忘記了，因為圖書館建置完大家都很開心，前面的過程辛苦一定會有一些爭執，等到全部完成之後大家的心情就不一樣了。」(G：208-210)

「人際關係其實一直很重要，而且要換一個角度想，就算你本來不是那麼熟的朋友、同學，那你可能參加過一次服務隊，整個七天的相處過程中，如果你們是都有一起好好的做事情的話，其實對雙方

的感情也是很好的幫助，那當然人際關係也會變好。」(I：305-308)

2. 同儕影響

學生會因為同儕之間、熟識的朋友或是基於人情的考量而參與圖書館服務活動，而學生也有感於同儕之間的互動溝通能夠加強彼此的關係、增進彼此的成長。例如在活動中能顧慮到別人的想法，或陪著好朋友參加圖書館服務隊的活動。而且也因為同儕的影響使得參與服務學生在沒有熟悉朋友一起參加的情況下，參與的意願會較為低落。

「最有收穫…應該就是人際關係上面的加強…因為就是在同一個地方生活了七天，感情多多少少都會有一些加強這樣子，最後也開始比較熟稔這樣子…」(A：200-202)

「…之前服務隊當什麼幹部的時候，我就覺得說，喔~就是乖乖做事就好了，問題是你在同一個團體裡面的時候，你就會發覺~就是你可能有顧慮到這些人的想法，可是其他的人不一定有，但是你們是一個團體，大家是一起看你們，那你就會覺得說我是不是應該跟其他人，就是大家要一起想說要怎樣去應付這樣的關係，然後也會想說就是，就是改變一下有些人的做法，當然會有些人覺得說，喔~我的做法不對，大家就在彼此溝通之中就會覺得…就會有成長…」(B：174-180)

「…其實如果是看共事的人的話，它[參加服務隊]還可以調到蠻前面的，就是自己熟悉的面孔的話，然後就會有一些同儕的感覺，可能不參加就會產生同儕的壓力，有時候會有這種想法耶…就是大家都去，但是我卻沒有去…」(C：260-264)

「…因為就我而言，就算我很想去服務隊，但是沒有我比較熟悉的朋友去的話，我就不會想去，就是我就不會想要一個人去參與那個團隊…」(D：226-227)

「其實我覺得跟朋友、同學也是有關啦，就大家約一約，反正很少有機會去南投啊，也很少有機會去學校服務的，那就想說好，大家一起去…」(E：13-14)

「其實應該是人情的壓力…就那時候都會有班上同學就是說拉你一起去…然後就是有那種同學就是拉你，就是拉你就要來參加這一隊…」(F:33-34)

「因為幾乎每一次都是~我幾乎都是跟…至少裡面會有一、二個我比較要好的，所以才會想要去…」(H:30-31)

「就我身邊的例子來講，其實我覺得因為蠻多人參加圖書館服務隊是為了跟朋友一起參加，所以在分小隊的過程中其實每個小隊中大概都是感情比較好的同學…」(I:281-283)

「是因為我覺得說我去那邊至少我不會無聊，我有認識的人，可是後來我問他們還會去嗎，他們就說不會啦，那我就想說：那以後去都沒有認識的人，這樣就沒有那麼想去。」(J:49-51)

貳、參與動機與阻礙因素分析

本項目乃根據訪談資料中，有關學生服務學習活動之動機反應，歸納學生對於參與服務學習活動之動機，包括：知識技能、自我成長、社會責任、成就感、社會性需求以及社會接觸等六項；而阻礙學生參與服務學習活動之因素包括：個人內在的考量、人際相處的情形以及外在干擾的影響等。其中有關於學生參與服務學習活動之動機及阻礙層面，也納入第二節量化的問卷之題項，以全面性的調查學生的反應情形。

一、參與動機

學生參與服務學習活動之動機包括：知識技能之增進、學生自我成長之需求、對於社會所負之責任，也希望從活動中獲得成就感，並滿足其社會性需求。這些對學生考量參與活動而言，都是重要的動機要素。另一方面學生也有感於服務學習活動能夠體驗不同生活文化、獲得從未接觸過的經驗，加上服務偏遠地區圖書館的經驗，非常珍貴。茲將這些要素分述如下：

1. 知識技能

學生表示參與圖書館服務隊能夠增加自己對於課業理論方面的理解能力，藉由參與圖書館服務隊的經驗能夠學習並實際運用知識技能，因此反應知識技能因素是能夠吸引並提高學生繼續參與服務學習活動的動機之一。

「…就覺得說可以跟課堂上所學的東西做結合，從實務中學習理論」
(A:5-6)

「…就發覺原來在那邊做的事情，就是比可能就是上課『資訊組織』上的還多…覺得可能對學習上還滿有用的…」(B:12-14)

「那個時候大概是我大一還是大二，因為還沒編目大概什麼都沒有學到，那就去那邊學長教，一邊學一邊建置圖書館，然後瞭解整個圖書館運作的流程…」(G:18-20)

「…像第一次參加可以從學長姐身上學到蠻多東西，那當然最主要原因還是可以學習到一些跟圖書館有關的事情…」(I:31-32)

2. 自我成長

除了知識技能的增進能激發學生參與圖書館服務隊外，學生期望自我實現、認同與價值等層面提昇的考量，像是能夠在服務隊學習到待人接物的態度，或是對於服務觀念和價值的認知轉換，以及為了瞭解專業領域而投入各種類型圖書館服務，都是引發學生參與服務的相關動機。

「…還有學習那種處理事情的態度啊，恩…負責任的那種態度。」(A:11-12)

「…那時候的也是跟之前的概念“恢復 921 地震完的圖書館”有關，這部份那時候我第一次參加的時候可能沒有那個感覺，可能主要是去學東西，那之後去參加是另外一種概念…那我們是要把資訊教育帶給使用者…」(G:36-40)

「…那我們第一次去…因為我第一次是去鄉鎮[圖書館]嘛，然後第二次的時候就會想說嘗試一下中小學圖書館，看看他們情況怎樣…」(H:45-46)

3. 社會責任

學生在參與服務學習活動之後，體驗到服務工作的重要性，有感於回饋社會、幫助他人之重要，並認同服務工作是有意義的事情，且對服務工作產生使命感。

「…我是覺得說大學生就應該要回饋社會呀」(A:6-7)

「…服務大家，很有趣，所以後來之後才會一直去。」(B:14-15)

「因為我覺得大學生還是應該要做一些服務性的工作，對啊，就是

一直這樣覺得。」(D:187-188)

「因為服務隊就是要人多才可以幫助那些國小的圖書館，幫助他們整理圖書室，對，就人太少的話其實就沒有幫助」(F:38-40)

「如果說講的比較神聖一點，當然是使命感啦，那如果講的比較簡單就是一種習慣啦，對…就是寒暑假會習慣有一個時間去組服務隊、去服務、去幫忙這樣子呀」(I:55-57)

「我都會跟他[主管]說我是要去做一件很有意義的事情，他都會認同然後讓我去」(J:193-194)

4. 成就感

學生有感於從參與圖書館服務隊中可以獲得成就感，這種付出努力後有所獲得的滿足感以及個人成就感，對學生之後的參與動機都有正面的影響。

「…然後還滿有成就感的，所以之後就還有再去。」(D:8)

「主要的原因…嗯…有成就感吧…」(E:33)

5. 社會性需求

同儕是大學生生活中相當重要的一環，包括與人交際、歸屬以及結交朋友、友誼等。在參與圖書館服務隊的動機中，同學有感於人際關係延伸的重要，這種需求加強其參與的動機與意願。

「一開始剛大一的時候就是想說要交朋友，因為大家都不認識，想說一起出去玩個七天之後，大家會比較熟悉…」(A:4-5)

「…而且就是很多人大家就是會去就是說要報名什麼的…在加上班上去的人非常非常多，然後所以就是，因為第一次去的時候是因為很多人一起去…」(B:9-12)

「就是朋友會想要參加，然後有時候我就會被拉進去…」(C:3)

「最主要還是因為朋友的關係…」(H:28)

「…那如果是比較次要的原因的話，大概都是覺得可以跟朋友就是寒暑假有一個時間，然後大家可以一起為某件事情而努力。」(I:33-34)

除了同學或朋友之外，學長姐、學弟妹等團體間和睦相處的模式，亦或是師長的鼓勵等社會情感的需求，會使學生產生愉悅的感受，進而鼓舞學生產生參與活動想法。

「因為第一次去的時候，是學長姊帶的，然後大一我們班上的人跟學長姐各佔一半，然後我們剛好去我們那一隊的學長姐都是好人，對啊，然後就覺得很開心，所以之後就還有再去」(D:6-8)

「是因為我第一次的那個過程…過程跟結果我覺得很…就是很有成就感啊，然後過程很快樂，就是交到不同年級的朋友，就是也有快畢業的，然後也有大二大三吧，大四剛畢業的也都有…」(E:25-27)

「因為我原本第二次去完之後就不想去了，後來到最後我覺得老師跟我說…然後我就覺得這樣很好，才會想說要去。」(J:174-178)

6. 社會接觸

學生有感於投入幫助偏遠地區的圖書館，可以接觸或體驗從未有過的生活環境與文化，也會激勵他們願意參與活動的動機。因為透過這種機會能在不同的生活文化中增廣見聞、體驗生活，對學生而言，這是一次難能可貴的機會，如果沒有透過服務活動的安排，是無法親身經歷這種特殊的感受。

「變成說每一個寒暑假就想要去南投呀新竹這樣去一次，這樣七天，再來就是說可以增廣見聞，可以去很多不一樣的地方、看很多不一樣的人…」(A:9-11)

「就是可以體驗不同的生活感覺…」(B:17)

「大概是因為說去那邊有些地方是很少人可以進去的，他們就是比較偏遠部落，然後瞭解他們的生活跟文化…」(G:47-48)

「新竹的五峰我平常可能自己根本不會到那種地方去，因為他在山裡面，那有些小隊像他們到桃山，那種可能會有土石流的地方…對我來講是一個…如果不是服務隊我可能沒辦法有的經驗」(I:333-336)

二、參與阻礙

學生在投入志願服務時，仍會受一些阻礙的因素而影響，但人力參與對於許

多服務學習活動是相當必要的關鍵，在專業學習服務學習活動更是不容忽視的環節。歸納受訪學生在參與服務學習活動之阻礙情形，包括新鮮感不夠，部分學生會考量個人內在的相關因素，如個人體力無法負荷、健康情形不佳、團體認同之阻礙、身分的改變或是歸屬感等主觀的評價。

「可能第一次太開心了然後後來就用高標準，就是出隊的時候就會高標準，就是高期待啦！會想說這次去也要這麼開心，可是其實沒有，並不會像第一次這麼~就是這麼有趣」(D:12-14)

「可是那時候也是有身體不舒服或怎樣，因為我前一次好像是…我最後是沒有全部結束，然後就是重感冒吧…」(H:78-80)

「理由就是人的關係呀，然後還有自己一些心理因素…我就覺得這個地方不舒服，心理的不舒服，所以就不會想再去了…」(H:83-85)

「因為我的年紀、屆數跟整個隊員的屆數已經有差，那所以說我在那個隊伍裡面我就比較不算是一個隊員，那可能我就是比較…如果形容的話我就比較像是一個顧問，…所以說從第七屆開始，是我在參加服務隊小隊的身分有些改變啦…」(I:77-79；83-84)

「...那我就會想說，可是我也不是日圖的耶，所以有點尷尬想說那我怎麼可以來…」(J:152)

也有同學反應，人際相處的情形容易影響學生參與服務的意願，像是：同儕間發生摩擦、不熟稔的夥伴、朋友無法陪伴等因素，都會促使學生放棄參與服務學習活動的想法，團隊互動和同儕相處是牽動學生參與之因素。

「...然後第七次之後就...這個友情的部份就比較單薄了，然後又發生一些事情，所以才沒去。」(H:33-34)

「那像我從第十二屆之後沒有參加的主要原因是因為我跟十三屆之後的行政的幹部都...屆數上落差太大，那我跟他們比較不熟…」(I:61-62)

「因為我覺得有一個很大的原因就是說我每次去的時候，像第一次去的裡面有我認識的人，可是到後來第二、三、四次，去的人越來越少，然後到第四次回來的時候他們就說他們以後都沒有要去了…」(J:44-47)

有些學生因為安排其他的個人規劃、時間無法配合，也是參與阻礙的原因。另外，學生自覺參加次數太多，或是認為無須再增加這方面的經驗，也會促使學生減少或改變參與服務學習活動。

「那大學一開始就比較懵懂，就沒有計畫也比較無聊...那現在就是比較有計畫了」(C:252-254)

「因為想說有別的計畫啊，可能就不方便再去了，然後也另外一個原因就是我覺得已經去太多次了，對啊，想說有前幾次的經驗就 OK 了，應該不用再去了...」(F:71-73)

「那本來是跟家裡講好這段時間我都會去參加服務隊，只是剛好第九屆的時候是家裡臨時辦了一個家族性的旅遊，那剛好就跟服務隊的時間衝到，所以就沒有辦法了...」(I:39-41)

「...但是我好像去第二次服務隊的時候，我學長就已經教原編了，然後之後就覺得好像能學的就學完了...」(C:12-13)

「...到了第四次結束之後，因為我是覺得第一個，好像到後來就是學的東西沒有繼續往上升的感覺，到後來都是重覆一樣的工作...」(J:30-31)

「就是那些事都做過啦，然後成就感也獲得過了，後來就覺得還好...」(D:18)

參、服務學習活動與專業課程之關聯

國內逐漸重視並推動服務學習活動的理念後，不少大學院校系所在課程規劃中，會針對教學需求結合服務學習活動，透過服務活動使學生應用所學的專業知識和技能。在圖書資訊專業學習課程中，非常重視學生在理論與實務之知識與能力，因此，學生在獲得基礎理論之後，必須到圖書館修習實習課程，以瞭解圖書館運作的全面性。圖書館服務隊活動與圖書館實習課程皆能使學生接觸到圖書館實務工作，學生從兩者實際體驗工作中所獲得的感受以及看法，是可以作為後續服務活動結合圖書館專業課程的考量。以下歸納學生對於服務學習活動與圖書館實習課程之關係，以及服務學習活動融入專業課程等看法與意見。茲將這些意見整理分析如下：

一、服務學習活動與圖書館實習課程之差異

圖書資訊學系學生在學習專業學科階段，透過實習課程能深入瞭解圖書館工作的全面性。圖書館服務隊則是學生自發性參與協助偏遠圖書館重建與整理，體驗圖書館館藏建置的周延性。從訪談資料歸納，服務學習活動與圖書館實習課程間之關係，就作業程序而言，服務學習活動與圖書館實習課程因為兩者目標定位之不同，學生在參與時也會感受到兩者在作業程序層面的差異。部分學生會很直接地從圖書館的業務量與館藏量來做比較，圖書館的工作配置與行政組織也是學生最明顯感受到的認知。

「因為我們在實習的部份就是大學圖書館嘛，我覺得跟小學相對的圖書館業務量相差非常大，你可能在鄉鎮圖書館跟小學圖書館可能做一個禮拜，都不會上在這邊做一天的量，而且可能工作其實也沒有分這麼多，像小學那邊根本沒有所謂那種期刊跟參考這種東西」
(A:138-141)

「服務隊跟實習喔…我覺得是館藏量的不同吧！」(F:290)

除此之外，學生在修習實習課程與體驗服務活動時，經由實際操作的體驗，也會針對工作程序以及工作流程加以比較，歸納訪談資料分析，學生在編目紀錄的詳實度，以及圖書館運作、架構方面有較深入的看法。

「因為我覺得就像我剛剛講的還是有差別，…就因為我覺得…就我去實習了中編之後，我就覺得原來很多東西是要這麼細密的一個一個去找到，而且還有很多就是大學圖書館跟國中、國小圖書館不太一樣的地方，就是編的書層次也不太相同」(E:260-264)

「現在去國中小圖書館編目的一些概念就像我剛講的，期刊或是一些書編目的概念會因地制宜，那可是你在學校圖書館實習的時候，你基本上還是會照那個一步步去走，就喔我碰到這個東西的時候應該要怎麼去處理，那基本上還是會有不太一樣的地方，…因為基本上本質是不太一樣的東西。」(H:319-323)

「一定是不一樣的呀，因為實習本身是一定會正式面對到讀者，所以很多事情是服務對運作上完全不一樣的，服務隊是把它整個建置，那實習是圖書館都已經有的，我們進去只是去學東西，然後跟讀者做接觸，所以在這個架構是不太一樣的。」(G:287-290)

就學習應用層面而言，修習實習課程與體驗服務活動在學習知識技能方面，兩者能提供的專業資源並不相同，學生反應實習課程著重聽取圖書館營運的經驗模式，受限時數限制比較無法在短時間內概括全面深入的瞭解；而圖書館服務隊能夠提供較長時間的實作練習，透過反覆操作的練習可以使學生對於技能應用更加熟稔。

「實習我覺得比較沒有實作的部份，就是雖然有，可是只有一點點，大部分還是帶我們的老師在講話啊，然後服務隊就是一一直在重覆做差不多的事情，就像如果編目就一直在編目，如果是加工的話也是一一直在練習加工，就會變的比較熟悉…」(D108-111)

「其實不太一樣耶！我實習的時候我是在學校實習的，那基本上學校實習的話就是有點蜻蜓點水式的，就是讓你知道有這麼一回事，但是你去服務隊的話就是你要把你所學的應用在你要去整理的那間圖書館在這七天裡面，所以那個感覺其實是蠻不一樣的，對呀，就是等於說一個是你親手去建立或是去建置一個東西，另外一個是讓你知道有這個東西，對呀，我是覺得不太一樣啦！」(H:305-309)

「因為我覺得那個重覆性很高，因為服務隊的事情就是那一些工作，那些工作你做了好幾次之後也都會很熟練，…」(J:224-225)

「因為我看他們實習的時數，頂多只有六到八個小時，而且他們來的時候他們學的東西其實都很少，就是比較表面的…」(J:232-233)

圖書館服務隊能夠提供學生較長時間的技能應用，但學生也發現實習課程經由經驗豐富的館員指導，提供較完整專業知識的吸收，並且學習較多圖書館組別服務項目，可以幫助學生在結合知識與技能兩者上更加清晰與透徹；而服務活動中指導服務工作的學長姐並非圖書館專業館員，因而在學習知識技能方面，相較於圖書館實習課程能獲得的正確程度是比較不足的。

「應該說實習聽到的東西比較多，然後服務隊可能就只針對整理館藏這件事而已，就沒有館合啊、參考那些的」(D:116-117)

「有老師在旁邊盯著，然後一條一條，你知道哪裡做錯、哪裡做對，可是服務隊的時候，你比較沒有辦法說，有一個中編的老師隨時在你旁邊，就可能當中會出錯啊，你就錯錯錯，然後你到最後就覺得那是對的這樣子」(E:252-255)

「因為在實習教你的那些都是很有經驗的學姐呀，可能待在圖書館已經好幾年了，可能他們算是比較老手，對啊，可能教你的東西比較多一點，可是如果是在服務隊的話，帶你的話就是學長姐，可是學長姐畢竟不會像是那些比較老鳥的那些學姐一樣，可能就是教你比較皮毛的東西，可能不會跟你講那麼多，對，可是實習的話可能就學比較多東西。」(F:307-311)

「因為我覺得參加服務隊的話，帶你的人畢竟是學長姐，不是在圖書館待很久的人呀，對呀，學長姐畢竟也是年輕人呀[指經歷]，那他教你的東西可能也是有限，可是我覺得如果去圖書館實習的話，帶你的人就是那些學姐，就是很資深的學姊，所以可能那種情況就不一樣，對啊！」(F:316-319)

「…主要的不同還是在於說你參加實習主導權不在你，我去參加圖書館服務隊主導權在我身上，那我們要做什麼、該做什麼東西要由我自己來安排，相對的我在實習的時候就是國家圖書館安排我做什麼，兩個一樣都學習到很多東西，可是一個是我有沒有主動，一個是我主動去學、主動去安排，一個是比較被動啦。」(I:349-353)

二、列入特定課程的規定

圖書館服務隊與實習課程在本質上皆是為了提供學生體驗圖書館實務的經驗。學生對於將服務活動列入專業課程之觀感，並非持贊同的意見。多數學生表示圖書館服務隊是自發性參與的活動，若能夠以輕鬆的心態或是自身的需求去參與，會使學生在服務活動時，體驗到圖書館服務隊成立的目的與施行的目標，進而更有深刻的瞭解和看法，若以課程規定方式要求學生參與，可能會適得其反。

「我覺得…那個…弊會大於利耶，因為不去…不喜歡參與系上活動的人還是佔大部分，而且這是一種自發性的活動，然後就是你如果要求他們，就像強迫…他會覺得為什麼我要參加這個呢，因為我對這個根本沒有熱忱啊…」(B:261-265)

「可是方法可能不能靠強迫，還是要靠宣傳或是讓學弟妹自願的說，我想要去體驗看看，這樣他們才會在體驗當中說：喔…很有趣。」(B:270-272)

「因為這是個自發性的活動，而且就是它是希望大家可以自動自發的去參加…」(B:279)

「我會比較偏向自主性啦，可是如果說要硬性規定的話，可能會怨聲載道，…」(E:274-275)

學生認同服務活動以自發性參與的考量。學生指出願意主動參與的學生才會對圖書館服務隊中的工作產生責任感，並用愉快的心態去體驗服務工作。倘若圖書館服務列入專業課程，在師長或課程的要求上促使學生參與，未必能達到服務活動最初舉辦的執行成效。

「服務隊本身就是同學有意願，所以他是自願的，他願意把事情做到很好，那實習的話可能本身只是為了一些實習的學分，那可能大家的心情不一樣、面對的心態不一樣，那做的事情可能沒有辦法像服務隊做的那麼好，因為他本身的責任感不同，所以這類應該是沒有辦法相通的。」(G:306-310)

「我是覺得強迫的話，大家的意願會很低，這樣你在做事的效率就會跟著低，因為我覺得如果你去服務隊你只是為了拿那個學分或是學校規定的，那種感覺會不一樣，就不會做的很快樂，反而會抱怨使士氣低落」(I:239-241)

「…因為之前也有學長姐跟我們說，你不要把去服務隊當成是一種磨練，你要想說是去玩的，因為用這種心態去的話你會過的很快樂，你就不會一直抱怨，可是如果你的心態是想說我可以回歸南投的那個鄉下純樸生活，去體驗那個感覺，就會不一樣。」(J:242-245)

整體來說，學生表示比較贊成自發性參與圖書館服務活動，但也提出建議，認為在相關專業課程中透過加分或是納入實習時數等實質獎勵方法，能夠鼓勵學生主動參與圖書館服務隊，進而使學生在應用知識技能方面有所斬獲。

「但是我相信如果去過之後，我覺得應該會有不一樣的看法，所以我基本上還算是贊成。…就是你納入個時數這樣子，我是贊成！」(E:275；278)

「我是覺得如果說可以開放說，如果你今天有去參加那我在这堂課可能可以給你一些加分的動作，我是覺得OK，但你如果硬性的話，不一定每個人都會想去參加這個營隊呀」(H:329-331)

「但如果是各自想要去的，去回來之後有去有加分，你就會覺得這樣也很不錯，」(J:239-242)

分析參與服務學習活動學生之訪談內容，可以歸納出學生在服務學習活動專業成長之觀感方面，涵蓋「專業知能」、「服務價值」與「人際關係」三大層面，其中專業知能層面包括知識的增進、自學經驗與技能應用；服務價值層面包括工作態度、社會貢獻與成就感；人際關係層面包括團隊合作與同儕影響。而影響學生參與服務學習活動之動機，主要包括：知識技能、自我成長、社會責任、成就感、社會性需求以及社會接觸因素。學生參與服務學習活動之阻礙因素包含個人內在的考量、人際相處的情形以及外在干擾的影響等因素。針對學生談到服務學習活動為圖書館實習之體現，雖然在圖書館作業程序及學習應用兩大層面有部份差異，但服務學習活動與實習課程在學習知識技能方面，所提供的專業資源各有優點。學生傾向將圖書館服務活動視為一學生自發性參與活動，或是制定相關鼓勵方案，而非以課程規定方式要求學生參與。

第二節 問卷資料分析

本研究為瞭解圖書資訊學系學生對於參與專業服務學習活動之動機，以「大學生參與服務學習活動調查表」調查學生參與專業服務學習活動之情形，其中問卷內容涵蓋基本資料、圖書館服務活動（服務隊）參與動機以及圖書館服務活動（服務隊）參與阻礙等三部份。該調查問卷乃透過訪談內容分析後進一步修正原問卷初稿，再針對研究目的廣泛的調查曾參與圖書館服務隊活動之學生，以瞭解學生對於各項參與動機因素之反應情形。本節分析內容主要以回收問卷數作為總人數，總計發放問卷 157 份，實際回收問卷 138 份，回收率為 87.9%。茲將背景資料相關項目分析情形詳述如下。

壹、學生背景資料分析

本項依照問卷第一部份基本資料加以分析。在性別方面，受試學生當中有 41 位男性，佔總人數的 29.7%；有 97 位女性，佔總人數的 70.3%。在宗教信仰方面，有 110 位沒有特定宗教信仰，佔總人數的 79.7%；有 28 位有特定宗教信仰，佔總人數的 20.3%。在學級方面，受試學生中有 26 位九十二學年度入學之大學生，佔

總人數的 18.8%；有 38 位九十三學年度入學之大學生，佔總人數的 27.5%；有 37 位九十四學年度入學之大學生，佔總人數的 26.8%；有 23 位九十五學年度入學之大學生，佔總人數的 16.7%；有 14 位九十二至九十五學年度入學之研究生，佔總人數的 10.1%。就參與學校社團方面，受試學生當中有 80 位沒有參與過學校社團，佔總人數的 58%；有 58 位有參與過學校社團，佔總人數的 42%。在擔任學生代表方面，受試學生當中有 69 位沒有擔任過學生代表，佔總人數的 50%；有 69 位有擔任過學生代表，佔總人數的 50%。在工讀經驗方面，受試學生中有 24 位沒有工讀經驗，佔總人數的 17.4%；有 114 位有工讀經驗，佔總人數的 82.6%。在參與其他志願服務方面，受試學生中有 72 位沒有參與其他志願服務，佔總人數的 52.2%；有 66 位有參與其他志願服務，佔總人數的 47.8%。在參與圖書館服務隊次數方面，受試學生中有 75 位僅參與 1 次，佔總人數的 54.3%；有 36 位參與 2 次，佔總人數的 26.1%；有 10 位參與 3 次，佔總人數的 7.2%；有 4 位參與 4 次，佔總人數的 2.9%；有 5 位參與 5 次，佔總人數的 3.6%；有 4 位參與 6 次，佔總人數的 2.9%；有 2 位參與 7 次，佔總人數的 1.4%；有 2 位參與 8 次，佔總人數的 1.4%。在擔任圖書館服務隊幹部方面，受試學生中有 51 位沒有擔任過圖書館服務隊之幹部，佔總人數的 37%；有 87 位有擔任過圖書館服務隊幹部，佔總人數的 63%。在居住地區方面，受試學生中有 101 位居住在臺灣北部地區，佔總人數的 73.2%；有 19 位居住在臺灣中部地區，佔總人數的 13.8%；有 12 位居住在臺灣南部地區，佔總人數的 8.7%；有 1 位居住在臺灣東部地區，佔總人數的 0.7%；有 5 位居住在臺灣離島或其他地區，佔總人數的 3.6%（表 4-1）。

表 4-1

有效樣本之基本資料分析摘要表 (N=138)

變項	組別	人數	百分比	百分比總和
性別	男	41	29.7%	100%
	女	97	70.3%	
學級	92 年度入學	26	18.8%	100%
	93 年度入學	38	27.5%	
	94 年度入學	37	26.8%	
	95 年度入學	23	16.7%	
	研究所	14	10.1%	
宗教信仰	沒有	110	79.7%	100%
	有	28	20.3%	
社團參與	沒有	80	58%	100%
	有	58	42%	
學生代表	沒有	69	50%	100%
	有	69	50%	
工讀經驗	沒有	24	17.4%	100%
	有	114	82.6%	
志願服務	沒有	72	52.2%	100%
	有	66	47.8%	
參與次數	1 次	75	54.3%	100%
	2 次	36	26.1%	
	3 次	10	7.2%	
	4 次	4	2.9%	
	5 次	5	3.6%	
	6 次	4	2.9%	
	7 次	2	1.4%	
	8 次	2	1.4%	
擔任幹部	沒有	51	37%	100%
	有	87	63%	
居住地區	北部	101	73.2%	100%
	中部	19	13.8%	
	南部	12	8.7%	
	東部	1	0.7%	
	離島或其他	5	3.6%	

貳、參與動機因素量表之信效度分析

本項目依據問卷調查內容第二部分之圖書館服務活動（服務隊）參與動機加以分析。由受試學生填寫對各題項的反應，調查學生專業服務學習活動之參與動機因素。本研究的量表分析採用 SPSS 10.0 Windows 版，進行信度分析、項目分析以及效度分析，作為刪選題項的基礎，以此瞭解各項參與動機因素之重要程度。首先依照原先參考文獻後所設計的六項參與動機構面，來作個別的信度分析，採用鑑定內部一致性的 Cronbach Alpha 係數值來驗證信度值；再以項目分析來鑑定衡量題項的鑑別力；最後，運用共同性與因素負荷量分析法來驗證此一量表的内容效度，以下則針對問卷中參與動機構面信、效度層面之分析作詳細的說明。

一、參與動機構面信度分析

信度分析是指測量結果是否具有 consistency 或穩定性的程度(葛樹人, 1991)。為驗證本研究萃取之因素其所涵括變數的內部一致，本研究透過 Cronbach's Alpha 檢測整體信度及每個因素構面之信度，Cronbach's Alpha 係數值主要是利用內部一致性作為信度的評鑑標準，而各構面 Cronbach α 係數值應大於 0.7 以上為佳(Nunnally, 1978)。信度篩選的標準有二：(1) 先檢視「題項總相關」部份，若該題項之總相關與其他題項差距甚遠，則考慮刪除之。一般則以「題項總相關」小於 0.4 值為刪題之標準。(2) 檢視「提升 Alpha 值」部份，若刪除該題項能夠幫助提升 Alpha 值，也就是能夠提升量表的信度時，則應考慮刪除之。當以上二者皆成立時，則將該題項予以刪除。以下將逐一進行參與動機各因素構面之信度檢測。

經過內部一致性的分析後，在知識技能因素群組的 Alpha 值為 0.8984。此群組中共有五個題項，各題項的「題項總相關」皆符合大於 0.4 的標準，若將第 5 題若刪除後，Alpha 值將由 0.8984 提昇至 0.9047，但因提升的幅度不大，故此題仍予以保留。因此，在知識技能因素群組中不刪除任何一題（表 4-2）。在自我成長因素群組的 Alpha 值為 0.8553。此群組中共有四個題項，各題項的「題項總相關」皆符合大於 0.4 的標準，若將第 6 題若刪除後，Alpha 值將由 0.8553 提昇至 0.8503，但因提升的幅度不大，故此題仍予以保留。因此，在自我成長因素群組中不刪除

任何一題(表 4-2)。在社會責任因素群組的 Alpha 值為 0.8621。此群組中共有六個題項，各題項的「題項總相關」皆符合大於 0.4 的標準，若將第 15 題若刪除後，Alpha 值將由 0.8621 提昇至 0.8671，但因提升的幅度不大，故此題仍予以保留。因此，在社會責任因素群組中不刪除任何一題(表 4-2)。在成就感因素群組的 Alpha 值為 0.8653。此群組中共有四個題項，各題項的「題項總相關」皆符合大於 0.4 的標準，而且若刪除其中的任何一題，皆會造成此因素群組的 Alpha 值下降。因此，在成就感因素群組中不刪除任何一題(表 4-2)。在社會性需求因素群組的 Alpha 值為 0.7264。此群組中共有五個題項，各題項的「題項總相關」皆符合大於 0.4 的標準，而且若刪除其中的任何一題，皆會造成此因素群組的 Alpha 值的下降。因此，在社會性需求因素群組中不刪除任何一題(表 4-2)。在社會接觸因素群組的 Alpha 值為 0.8091。此群組中共有四個題項，各題項的「題項總相關」皆符合大於 0.4 的標準，若將第 27 題若刪除後，Alpha 值將由 0.8091 提昇至 0.8155，但因提升的幅度不大，故此題仍予以保留。因此，在社會接觸因素群組中不刪除任何一題(表 4-2)。

表 4-2

參與動機因素群組信度分析結果

因素構面	原題號與題目	項目刪除時的 尺度平均數	刪除該題後之 題項總相關	刪除該題後 之 Alpha 值
知識技能因素構面	1. 希望學習到相關的知識與技能	19.4348	0.7887	0.8723
	2. 希望嘗試圖書館實務工作	19.4203	0.7907	0.8681
	3. 希望學習圖書館工作的技巧	19.5507	0.8337	0.8572
	4. 與所學相關，希望能學以致用、發揮專長	19.5000	0.8326	0.8568
	5. 方便做為未來進入工作職場之有利條件	20.0362	0.5696	0.9047
知識技能因素構面信度分析之 Alpha 值為 0.8984				
自我成長因素構面	6. 希望有促進自我成長的機會	11.6812	0.5541	0.8503
	7. 參與志工服務是個人生涯規劃的一部份	12.6957	0.6520	0.8346
	8. 想改變自己的生活方式，提升生活品質	12.8043	0.8012	0.7697
	9. 可更加豁達樂觀、改變自我人生觀	12.6884	0.8138	0.7633
自我成長因素構面信度分析之 Alpha 值為 0.8553				
社會責任因素構面	10. 希望能關懷他人、回饋社會	21.2319	0.5962	0.8496
	11. 我覺得參與圖書館服務隊是有意義的工作	20.8841	0.7390	0.8268
	12. 希望為圖書館界盡一份心力	21.5000	0.7238	0.8260
	13. 受到圖書館服務活動的感動與吸引	21.5942	0.6512	0.8397
	14. 為了參與推廣圖書館資訊服務目標的理念	21.6232	0.7480	0.8216
15. 希望為自己的學校獲取社會的好評	21.6812	0.4992	0.8671	
社會責任因素構面信度分析之 Alpha 值為 0.8621				

表 4-3

參與動機因素群組信度分析結果(續)

因素構面	原題號與題目	項目刪除時的 尺度平均數	刪除該題後之 題項總相關	刪除該題後 之 Alpha 值
成就感因素構面	16. 能為需要的圖書館單位服務讓我覺得很有成就感	12.7826	0.6793	0.8423
	17. 希望能藉由「圖書館服務」來肯定自己的能力	12.9493	0.7616	0.8084
	18. 希望透過服務肯定自己的人生目標	13.2246	0.7153	0.8279
	19. 滿足個人興趣、因服務他人而感到快樂	12.8913	0.7028	0.8329
	成就感因素構面信度分析之 Alpha 值為 0.8653			
社會性需求因素構面	20. 希望能認識更多朋友、增進人際關係	16.1232	0.5945	0.6401
	21. 希望能學習待人處世的技巧	16.2029	0.5876	0.6406
	22. 受到師長或學長姐的鼓舞而來參加	16.7174	0.4586	0.6909
	23. 我的家人支持志工服務，所以希望我能夠去參與	17.0580	0.4812	0.7221
	24. 因為我的朋友有參加，所以我也想來	16.2174	0.4321	0.7008
社會性需求因素構面信度分析之 Alpha 值為 0.7264				
社會接觸因素構面	25. 希望能使生活更加充實、增加不同生活經驗	13.7899	0.7015	0.7265
	26. 擴展人生閱歷，使生活更加充實	13.8551	0.6923	0.7320
	27. 接觸不同類型的圖書館環境	13.9493	0.4943	0.8155
	28. 希望探索從未接觸過的生活文化	13.9710	0.6389	0.7549
社會接觸因素構面信度分析之 Alpha 值為 0.8091				

經由上述信度分析之結果，可知本量表各構面之 Cronbach α 係數最低為 0.7264，其他均為 0.8 以上，皆以超過 Nunnally (1978) 所建議的 0.7，顯示本研究各構面內部一致性水準高，而且各題目與其所屬構面其他題目之相關係數 (Item-Total)，也皆符合大於 0.4 的標準，顯示本量表具有良好的穩定性、以及內

部一致性。

二、參與動機構面項目分析

所謂的「項目分析」又稱為「鑑別度分析」，主要的分析目的是用以評估各個題項，是否能夠區別出得高分與得低分的群體（Cooper & Schindler, 1998）。項目分析的過程，首先是將每一位受試者在量表上的得分做加總，依得分高低做排序，取總分為前百分之 25 為高分組，後百分之 25 為低分組，然後計算每一題目在高分組與低分組的平均值，然後再利用 t 檢定來檢測每一題項，在高分組與低分組之間是否存在顯著的差異。若達到顯著差異，代表此題此題項具有一定的鑑別力，若沒有達到顯著差異，將予以剔除（張紹勳、林秀娟，1995）。本研究參與動機之項目分析結果如下表 4-4 所示：

表 4-4
項目分析結果

編號	題 項	t 值	p 值
1	希望學習到與所學相關的知識與技能	-4.984	0.000***
2	希望嘗試圖書館實務工作	-5.680	0.000***
3	希望學習圖書館工作的技巧	-6.056	0.000***
4	與所學相關，希望能學以致用、發揮專長	-6.936	0.000***
5	方便做為未來工作職場之條件	-4.286	0.000***
6	希望有促進自我成長的機會	-8.883	0.000***
7	參與志工服務是個人生涯規劃的一部份	-5.479	0.000***
8	想改變自己的生活方式，提升生活品質	-7.182	0.000***
9	可更加豁達樂觀、改變自我人生觀	-7.126	0.000***
10	希望能關懷他人、回饋社會	-6.587	0.000***
11	我覺得參與圖書館服務隊是有意義的工作	-10.539	0.000***
12	希望為圖書館界盡一份心力	-11.521	0.000***
13	受到圖書館服務活動的感動與吸引	-12.221	0.000***
14	為了參與推廣圖書館資訊服務目標的理念	-10.871	0.000***
15	希望為自己的學校獲取社會的好評	-6.284	0.000***
16	能為需要的圖書館單位服務讓我覺得很有成就感	-8.074	0.000***
17	希望能藉由「圖書館服務」來肯定自己的能力	-9.925	0.000***
18	希望透過服務肯定自己的人生目標	-10.01	0.000***
19	滿足個人興趣、因服務他人而感到快樂	-9.323	0.000***
20	希望能認識更多朋友、增進人際關係	-5.990	0.000***
21	希望能學習待人處世的技巧	-7.469	0.000***
22	受到師長或學長姐的鼓舞而來參加	-5.457	0.000***
23	我的家人支持志工服務希望我能夠參與	-5.546	0.000***
24	因為我的朋友有參加，所以我也想來	-4.910	0.000***
25	希望能使生活更加充實、增加不同生活經驗	-7.014	0.000***
26	擴展人生閱歷，使生活更加充實	-9.280	0.000***
27	接觸不同類型的圖書館環境	-7.003	0.000***
28	希望探索從未接觸過的生活文化	-6.720	0.000***

註：***表 $p < 0.001$

經過項目分析的結果顯示，每一題項皆達顯著水準 ($p < 0.001$)，代表本量表之題項皆具有一定的區辨力，因此 28 個題項均予以保留。

三、參與動機構面效度分析

效度（也稱為正確度）是表示一份量表能夠真正測量到它所要測量的能力或功能之程度，也就是要能達到測量的目的，才算是有效的測驗，此種有效的程度即稱為效度（陳順宇，2005）。

建構效度之概念是在於驗證量表分數所代表的意義是否與其所欲測的概念相符合的程度。在經過前面的分析檢驗後，總計有 28 個衡量題項，這些衡量題項分別由知識技能、自我成長、社會責任、成就感、社會性需求以及社會接觸等六大主觀念性構面所制訂出來的，最後即需驗證量表的有效性，在此採用「共同性與因素負荷量分析」來建構問卷量表的效度，以及測量問卷量表涵蓋內容效度之代表性，作為科學驗證的根據。

共同性（communalities）表示題項能解釋共同特質或屬性的變異量，如果共同性的數值越高，表示能測量到的心理特質之程度越多；反之，如果共同性的數值越低，表示能測量到的心理特質之程度越少，共同性較低的題項與量表的同質性較少，便可考慮將題項刪除。而因素負荷量（factor loading）表示題項與心理特質關係的程度，題項在共同因素的的因素負荷量越高，表示題項與量表的關係越密切；相對的，題項在共同因素的的因素負荷量越低，表示題項與量表的關係越不密切。依據 Kaiser(1974)建議的共同性與因素負荷量刪題原則，若共同性小於 0.4，則該題項即予刪除，而因素負荷量小於 0.4 者，則判定該題項效度不足，將該題項刪除。經過分析，發現本量表題號第 15 題的共同性為 0.430，是題數中最低的數據，但仍沒達到刪題原則，而且並無任何題項之因素負荷量小於 0.4（表 4-5），即表示並無需要刪除之題項。

表 4-5
效度分析結果

題項	題 項	共同性	因素負荷量
題 1	希望學習到與所學相關的知識與技能	0.778	0.510
題 2	希望嘗試圖書館實務工作	0.842	0.521
題 3	希望學習圖書館工作的技巧	0.824	0.536
題 4	與所學相關，希望能學以致用、發揮專長	0.807	0.614
題 5	方便做為未來工作職場之條件	0.633	0.480
題 6	希望有促進自我成長的機會	0.606	0.640
題 7	參與志工服務是個人生涯規劃的一部份	0.695	0.576
題 8	想改變自己的生活方式，提升生活品質	0.809	0.683
題 9	可更加豁達樂觀、改變自我人生觀	0.798	0.660
題 10	希望能關懷他人、回饋社會	0.701	0.630
題 11	我覺得參與圖書館服務隊是有意義的工作	0.726	0.772
題 12	希望為圖書館界盡一份心力	0.743	0.780
題 13	受到圖書館服務活動的感動與吸引	0.613	0.736
題 14	為了參與推廣圖書館資訊服務目標的理念	0.643	0.729
題 15	希望為自己的學校獲取社會的好評	0.430	0.565
題 16	能為需要的圖書館單位服務讓我覺得很有成就感	0.758	0.679
題 17	希望能藉由「圖書館服務」來肯定自己的能力	0.665	0.767
題 18	希望透過服務肯定自己的人生目標	0.730	0.726
題 19	滿足個人興趣、因服務他人而感到快樂	0.758	0.745
題 20	希望能認識更多朋友、增進人際關係	0.808	0.569
題 21	希望能學習待人處世的技巧	0.783	0.636
題 22	受到師長或學長姐的鼓舞而來參加	0.587	0.463
題 23	我的家人支持志工服務希望我能夠參與	0.709	0.488
題 24	因為我的朋友有參加，所以我也想來	0.675	0.490
題 25	希望能使生活更加充實、增加不同生活經驗	0.760	0.719
題 26	擴展人生閱歷，使生活更加充實	0.772	0.720
題 27	接觸不同類型的圖書館環境	0.533	0.620
題 28	希望探索從未接觸過的生活文化	0.594	0.608

參、學生參與動機因素之分析

為有效解釋研究結果，本研究使用「探索性因素分析法」進一步深入探討量表的各項因素層面，使量表更具完整性與實用性。以因素分析方式進行分析，目的在將為數眾多的變數濃縮成少數幾個有意義的因素構面，以建立本研究之參與

動機因素構面。分析過程中，先以 KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) 針對參與動機構面之題項(共 28 題)進行取樣適合性檢定，以及 Bartlett 球形檢定 (Bartlett Test of Sphericity) 確認資料是否適合做因素分析。本研究根據 Kaiser (1974) 的標準來檢驗取樣適切性量數，當 KMO 值愈大，表示變數間的共同因素愈多愈適合進行因素分析 (表 4-6)。

表 4-6
KMO 標準

KMO 值	判別說明	因素分析適切性
0.9 以上	極適合進行因素分析(marvelous)	極佳(Perfect)
0.8 以上	適合進行因素分析(meritorious)	良好(Meritorious)
0.7 以上	尚可進行因素分析(middling)	適中(Middling)
0.6 以上	勉強可進行因素分析(mediocre)	普通(Mediocre)
0.5 以上	不適合進行因素分析(miserable)	欠佳(Miserable)
0.5 以下	非常不適合進行因素分析(unacceptable)	無法接受(Unacceptable)

本表根據 Kaiser (1974) 取樣適切性量數整理而成

根據因素分析結果，KMO 值為 0.892，根據 Kaiser 之標準，本研究因素分析結果符合採用的標準，而 Bartlett's 檢定值為 2796.511，顯著性為 0.000，亦達適合進行因素分析之水準(表 4-7)。

表 4-7
KMO 與 Bartlett 檢定

Kaiser-Meyer-Olkin 取樣適切性量數。	.892
Bartlett 球形檢定	2796.511
近似卡方分配	
自由度	378
顯著性	.000

本研究以因素分析中的主成份分析法 (Principal components analysis)，萃取因素，並依據 Kaiser(1974) 建議主張保留特徵值 (Eigenvalue) 大於 1 作為因素選取原則，再查看各因素轉軸後之因素負荷量 (factor loading)，選擇負荷量大於 0.4 的題項形成一個因素，並根據題意為該因素命名 (Nunnally, 1978)。若某題項的因素

負荷量在每個因素都太低，或無法與同因素題項作歸類，則將該題項刪除以確保問卷之效度。隨後再利用 Cronbach' s α 值來衡量各構念的信度，以檢驗本研究各量表所具有之信度程度。本研究為得到較具一般化的因素結構，本研究刪減題項的原則如下：

- ◇ 萃取的因素其「特徵值」(eigenvalues) 必須大於 1。
- ◇ 共同性小於 0.4，則該題項即予刪除。
- ◇ 每一因素內之題項，若其因素負荷量小於 0.4 者，則判定該題項信度不足，將該題項刪除。
- ◇ 項目對於總項之相關係數 (item to total correlation) 必須大於 0.45 以上且為顯著者。
- ◇ Cronbach α 之係數值大於 0.55 以上者。

透過因素分析結果，萃取出六個因素成份，共 28 個題項 (因素分析之轉軸後，成份矩陣見表 4-8)。

表 4-8

因素分析之轉軸後成分矩陣

題項	成 份					
	1	2	3	4	5	6
題 16	0.798	0.308	3.46E-02	-3.06E-04	0.140	7.18E-02
題 12	0.713	0.393	0.120	0.183	0.177	4.04E-02
題 19	0.704	2.25E-03	0.137	0.382	0.306	6.21E-02
題 14	0.676	0.233	0.199	0.181	8.26E-02	0.230
題 13	0.642	0.256	0.250	0.17	0.139	0.156
題 11	0.642	0.311	0.112	0.442	8.84E-03	9.95E-02
題 17	0.640	0.329	0.234	0.16	0.256	3.25E-02
題 18	0.599	-2.20E-02	0.437	0.309	0.280	-7.94E-02
題 15	0.429	-1.76E-02	0.286	0.185	0.250	0.260
題 2	0.133	0.890	-3.11E-02	0.128	1.30E-02	0.124
題 3	0.128	0.887	0.126	6.60E-02	1.38E-02	3.05E-02
題 1	0.103	0.860	1.32E-02	0.107	6.03E-02	0.107
題 4	0.312	0.829	0.124	4.01E-02	6.02E-02	-3.43E-02
題 5	0.154	0.596	0.471	-0.132	7.82E-02	-9.09E-02
題 27	0.337	0.546	5.24E-02	0.330	3.12E-02	8.98E-02
題 8	0.211	0.180	0.778	0.269	0.227	-6.32E-02
題 7	0.192	0.140	0.759	0.166	-1.88E-02	0.185
題 9	0.173	6.41E-02	0.731	0.429	0.208	-3.97E-02
題 23	0.206	-1.88E-02	0.646	6.49E-02	-1.26E-02	0.494
題 25	0.327	0.104	0.210	0.738	0.213	8.64E-02
題 26	0.306	8.93E-02	0.200	0.715	0.336	7.51E-02
題 28	0.136	0.202	0.213	0.643	0.127	0.244
題 10	0.522	-7.51E-02	0.273	0.531	-0.112	0.230
題 6	0.165	0.378	0.374	0.478	0.199	-0.167
題 20	0.255	6.84E-02	7.58E-02	0.204	0.809	0.191
題 21	0.277	5.03E-02	0.191	0.314	0.745	0.116
題 24	0.109	6.12E-02	1.94E-02	0.274	0.129	0.753
題 22	0.266	0.196	0.119	-9.20E-02	0.392	0.549

萃取方法：主成分分析。
 旋轉方法：旋轉方法：含 Kaiser 常態化的 Varimax 法。

因素分析結果共萃取出六個特徵值大於 1 的因素，因素一之特徵值為 11.319，解釋變異量 18.041%，因素二之特徵值為 3.227，解釋變異量 16.248%，因素三之特徵值為 1.721，解釋變異量 11.669%，因素四之特徵值為 1.236，解釋變異量 11.586

%，因素五之特徵值為 1.220，解釋變異量 7.480%，因素六之特徵值為 1.057，解釋變異量 5.619%（表 4-9）。因素分析顯示六個因素共解釋了 70.644%的變異量，可以知道六項因素的因素解釋力呈現不錯的結果，針對分析的結果首先保留共同性（communality）即效度大於 0.4 及因素負荷量（factor-loading）大於 0.4 以上的題目（Nunnally, 1978）。將保留題項重新進行因素分析，再依上述條件進行篩選，再進行一次因素分析，直到每題均呈現出共同性大於 0.4，而當因素負荷量亦大於 0.4 時，即無須再進行篩選的動作。根據分析結果顯示所有題項的共同性皆大於 0.4，而因素負荷量也皆大於 0.4，故此一階段並無篩除評量之題項（表 4-9），也無須再進行第二次篩選的動作。

由於萃取之因素與原先根據文獻分析而歸納之構面有所出入，故針對這些因素予以重新命名。因素一是關於學生參與圖書館服務隊，所產生的成就感與社會責任之服務理念，故命名為「成就與奉獻」。因素二是關於學生認同圖書館服務隊對於知識技能增進之看法，故命名為「知識技能」。因素三是關於學生對於圖書館服務隊之自我激勵動機，故命名為「自我成長」。因素四是關於學生藉由圖書館服務隊拓展生活體驗，故命名為「社會經驗」。因素五是關於學生藉由圖書館服務隊增進與他人或是事務的體驗，故命名為「人際關係」。因素六是關於學生透過師長或朋友的間接鼓勵而接觸圖書館服務隊，故命名為「社群影響」（表 4-9）。

表 4-9

參與動機因素分析結果

因素命名	題號	問卷題目	特徵值	解釋變異量%
因素一： 成就與奉獻	16	能為需要的圖書館單位服務讓我覺得很有成就感	11.319	18.041
	12	希望為圖書館界盡一份心力		
	19	滿足個人興趣、因服務他人而感到快樂		
	14	為了參與推廣圖書館資訊服務目標的理念		
	13	受到圖書館服務活動的感動與吸引		
	11	我覺得參與圖書館服務隊是有意義的工作		
	17	希望能藉由「圖書館服務」來肯定自己的能力		
	18	希望透過服務肯定自己的人生目標		
	15	希望為自己的學校獲取社會的好評		
因素二： 知識技能	2	希望嘗試圖書館實務工作	3.227	16.248
	3	希望學習圖書館工作的技巧		
	1	希望學習到與所學相關的知識與技能		
	4	與所學相關，希望能學以致用、發揮專長		
	5	方便做為未來進入工作職場之有利條件		
	27	接觸不同類型的圖書館環境		
因素三： 自我成長	8	想改變自己的生活方式，提升生活品質	1.721	11.669
	7	參與志工服務是個人生涯規劃的一部份		
	9	可更加豁達樂觀、改變自我人生觀		
	23	我的家人支持志工服務，所以希望我能夠去參與		
因素四： 社會經驗	25	希望能使生活更加充實、增加不同生活經驗	1.236	11.586
	26	擴展人生閱歷，使生活更加充實		
	28	希望探索從未接觸過的生活文化		
	10	希望能關懷他人、回饋社會		
	6	希望有促進自我成長的機會		
因素五： 人際關係	20	希望能認識更多朋友、增進人際關係	1.220	7.480
	21	希望能學習待人處世的技巧		
因素六： 社群影響	24	因為我的朋友有參加，所以我也想來	1.057	5.619
	22	受到師長或學長姐的鼓舞而來參加		
解釋總變異量			70.644	

因素分析影響學生參與服務學習動機之因素，仍維持六個因素構面、28 個評量題項。進一步重新驗證修正量表之信度值，結果如下：

1. 在「成就與奉獻」因素構面經過內部一致性的分析後 Alpha 值為 0.9160。此群組中共有 9 個題項，各題項的「題項總相關」皆符合大於 0.4 的標準，若將「成就與奉獻」因素構面的第 15 題刪除後，Alpha 值將由 0.9160 提升至 0.9191，但因提升的幅度不大，故仍維持原構面（表 4-10）。
2. 在「知識技能」因素構面經過內部一致性的分析後 Alpha 值為 0.8925。此群組中共有 6 個題項，各題項的「題項總相關」皆符合大於 0.4 的標準，若將「知識技能」因素構面的第 5 題與第 27 題刪除後，Alpha 值將分別由 0.8925 提升至 0.9015 與 0.8984，但因提升的幅度不大，故仍維持原構面（表 4-10）。
3. 在「自我成長」因素構面經過內部一致性的分析後 Alpha 值為 0.8458。此群組中共有 4 個題項，各題項的「題項總相關」皆符合大於 0.4 的標準，若將「自我成長」因素構面的第 23 題刪除後，Alpha 值將由 0.8458 提升至 0.8503，但因提升的幅度不大，故仍維持原構面（表 4-11）。
4. 在「社會經驗」因素構面經過內部一致性的分析後 Alpha 值為 0.8355。此群組中共有 5 個題項，各題項的「題項總相關」皆符合大於 0.4 的標準，而且若刪除「社會經驗」構面的任何一題，皆會造成「社會經驗」構面 Alpha 值的下降，故仍維持原構面（表 4-11）。
5. 在「人際關係」因素構面經過內部一致性的分析後 Alpha 值為 0.8321。此群組中共有 2 個題項，各題項的「題項總相關」皆符合大於 0.4 的標準，故仍維持原構面（表 4-11）。
6. 在「社群影響」因素構面經過內部一致性的分析後 Alpha 值為 0.4538。此群組中共有 2 個題項，各題項的「題項總相關」皆符合大於 0.4 的標準，故仍維持原構面（表 4-11）。

表 4-10

修正量表之信度分析結果

	原題號與題目	項目刪除時的 尺度平均數	刪除該題後之 題項總相關	刪除該題後 之 Alpha 值
成就與奉獻因素構面	16. 能為需要的圖書館單位服務 讓我覺得很有成就感	34.0145	0.7294	0.9048
	12. 希望為圖書館界盡一份心力	34.3116	0.7774	0.9013
	19. 滿足個人興趣、因服務他人而 感到快樂	34.1232	0.7475	0.9035
	14. 為了參與推廣圖書館資訊服 務目標的理念	34.4348	0.7263	0.9049
	13. 受到圖書館服務活動的感動 與吸引	34.4058	0.6944	0.9073
	11. 我覺得參與圖書館服務隊是 有意義的工作	33.6957	0.7191	0.906
	17. 希望能藉由「圖書館服務」來 肯定自己的能力	34.1812	0.7425	0.9038
	18. 希望透過服務肯定自己的人生 目標	34.4565	0.7040	0.9065
	15. 希望為自己的學校獲取社會 的好評	34.4928	0.5246	0.9191
成就與奉獻因素構面信度分析之 Alpha 值為 0.9160				
知識技能因素構面	2. 希望嘗試圖書館實務工作	23.9928	0.8004	0.8611
	3. 希望學習圖書館工作的技巧	24.1232	0.8322	0.8546
	1. 希望學習到所學相關的知識與 技能	24.0072	0.7727	0.8681
	4. 與所學相關，希望能學以致 用、發揮專長	24.0725	0.8231	0.8554
	5. 方便做為未來進入工作職場之 有利條件	24.6087	0.5728	0.9015
	27. 接觸不同類型的圖書館環境	24.4855	0.5501	0.8984
知識技能因素構面信度分析之 Alpha 值為 0.8925				

表 4-11

修正量表之信度分析結果(續)

	原題號與題目	項目刪除時的 尺度平均數	刪除該題後之 題項總相關	刪除該題後 之 Alpha 值
自我成長因素構面	8. 想改變自己的生活方式，提升生活品質	11.3841	0.7951	0.7517
	7. 參與志工服務是個人生涯規劃的一部份	11.2754	0.6699	0.8115
	9. 可更加豁達樂觀、改變自我人生觀	11.2681	0.7667	0.7657
	23. 我的家人支持志工服務，所以希望我能夠去參與	11.6812	0.5171	0.8503
	自我成長因素構面信度分析之 Alpha 值為 0.8458			
社會經驗因素構面	25. 希望能使生活更加充實、增加不同生活經驗	18.6304	0.7723	0.7663
	26. 擴展人生閱歷，使生活更加充實	18.6957	0.7654	0.7693
	28. 希望探索從未接觸過的生活文化	18.8116	0.5682	0.8225
	10. 希望能關懷他人、回饋社會	18.8913	0.5817	0.8223
	6. 希望有促進自我成長的機會	18.4203	0.5361	0.8285
社會經驗因素構面信度分析之 Alpha 值為 0.8355				
人際關係因素構面	20. 希望能認識更多朋友、增進人際關係	4.3768	0.7129	.
	21. 希望能學習待人處世的技巧	4.4565	0.7129	.
	人際關係因素構面信度分析之 Alpha 值為 0.8321			
社群影響因素構面	24. 因為我的朋友有參加，所以我也想來	3.8623	0.7936	.
	22. 受到師長或學長姐的鼓舞而來參加	4.3623	0.7936	.
	社群影響因素構面信度分析之 Alpha 值為 0.8538			

因素分析後之修正構面除了在信度上有所提升之外，構面效度值分析的各題項在因素負荷量之數值也向上提升，表示修正後之構面在效度上更適合（表 4-12 至表 4-13）。

表 4-12
修正量表之效度分析結果

因素命名	題號	問卷題目	共同性	因素負荷量
因素一： 成就與奉獻	16	能為需要的圖書館單位服務讓我覺得很有成就感	0.758	0.798
	12	希望為圖書館界盡一份心力	0.743	0.713
	19	滿足個人興趣、因服務他人而感到快樂	0.758	0.704
	14	為了參與推廣圖書館資訊服務目標的理念	0.643	0.676
	13	受到圖書館服務活動的感動與吸引	0.613	0.642
	11	我覺得參與圖書館服務隊是有意義的工作	0.726	0.642
	17	希望能藉由「圖書館服務」來肯定自己的能力	0.665	0.640
	18	希望透過服務肯定自己的人生目標	0.730	0.599
	15	希望為自己的學校獲取社會的好評	0.430	0.429
因素二： 知識技能	2	希望嘗試圖書館實務工作	0.842	0.890
	3	希望學習圖書館工作的技巧	0.824	0.887
	1	希望學習到與所學相關的知識與技能	0.778	0.860
	4	與所學相關，希望能學以致用、發揮專長	0.807	0.829
	5	方便做為未來進入工作職場之有利條件	0.633	0.596
	27	接觸不同類型的圖書館環境	0.587	0.546
因素三： 自我成長	8	想改變自己的生活方式，提升生活品質	0.809	0.778
	7	參與志工服務是個人生涯規劃的一部份	0.695	0.759
	9	可更加豁達樂觀、改變自我人生觀	0.798	0.731
	23	我的家人支持志工服務，所以希望我能夠去參與	0.709	0.646
因素四： 社會經驗	25	希望能使生活更加充實、增加不同生活經驗	0.760	0.738
	26	擴展人生閱歷，使生活更加充實	0.772	0.715
	28	希望探索從未接觸過的生活文化	0.594	0.643
	10	希望能關懷他人、回饋社會	0.701	0.531
	6	希望有促進自我成長的機會	0.606	0.478

表 4-13

修正量表之效度分析結果 (續)

因素命名	題號	問卷題目	共同性	因素負荷量
因素五： 人際關係	20	希望能認識更多朋友、增進人際關係	0.808	0.809
	21	希望能學習待人處世的技巧	0.783	0.745
因素六： 社群影響	24	因為我的朋友有參加，所以我也想來	0.675	0.753
	22	受到師長或學長姐的鼓舞而來參加	0.533	0.549

由上述信、效度分析之結果，經過構面修正後之量表 Cronbach α 係數均在 0.8 以上，相較於原構面分析不僅提高信度，且超過 Nunnally (1978) 所建議的 0.7 以上，反應量表之各構面內部一致性水準高，而且各題目與其所屬構面其他題目之相關係數 (Item-Total)，也皆符合大於 0.4 的標準，顯示本量表具有良好的穩定性、以及內部一致性。

透過因素分析及信度分析方法，本研究所建構之參與動機量表共涵蓋六個因素構面，以及 28 個題項，茲將六個因素構面以及所包含之 28 個題項，依照題項之因素負荷量排序，並賦予新題號，整理後的參與動機量表如表 4-14。

表 4-14
參與動機量表

因素命名	原題號	新題號	問卷題目
因素一： 成就與奉獻 (9項)	16	1	能為需要的圖書館單位服務讓我覺得很有成就感
	12	2	希望為圖書館界盡一份心力
	19	3	滿足個人興趣、因服務他人而感到快樂
	14	4	為了參與推廣圖書館資訊服務目標的理念
	13	5	受到圖書館服務活動的感動與吸引
	11	6	我覺得參與圖書館服務隊是有意義的工作
	17	7	希望能藉由「圖書館服務」來肯定自己的能力
	18	8	希望透過服務肯定自己的人生目標
	15	9	希望為自己的學校獲取社會的好評
因素二： 知識技能 (6項)	2	10	希望嘗試圖書館實務工作
	3	11	希望學習圖書館工作的技巧
	1	12	希望學習到與所學相關的知識與技能
	4	13	與所學相關，希望能學以致用、發揮專長
	5	14	方便做為未來進入工作職場之有利條件
	27	15	接觸不同類型的圖書館環境
因素三： 自我成長 (4項)	8	16	想改變自己的生活方式，提升生活品質
	7	17	參與志工服務是個人生涯規劃的一部份
	9	18	可更加豁達樂觀、改變自我人生觀
	23	19	我的家人支持志工服務，所以希望我能夠去參與
因素四： 社會經驗 (5項)	25	20	希望能使生活更加充實、增加不同生活經驗
	26	21	擴展人生閱歷，使生活更加充實
	28	22	希望探索從未接觸過的生活文化
	10	23	希望能關懷他人、回饋社會
	6	24	希望有促進自我成長的機會
因素五： 人際關係 (2項)	20	25	希望能認識更多朋友、增進人際關係
	21	26	希望能學習待人處世的技巧
因素六： 社群影響 (2項)	24	27	因為我的朋友有參加，所以我也想來
	22	28	受到師長或學長姐的鼓舞而來參加

肆、參與動機因素之現況分析

為瞭解學生在參與服務學習活動之動機，本研究以建構之參與動機量表進一步分析學生在成就與奉獻、知識技能、自我成長、社會經驗、人際關係以及社群影響等六個構面上的填答結果。透過平均數、標準差等描述統計加以分析，得知學生在參與動機整體面中較主要受到「知識技能」動機所影響。各個參與動機因素構面中，學生分別對於「參與圖書館服務隊是有意義的工作」、「希望嘗試圖書館實務工作」、「參與志工服務是個人生涯規劃的一部份」、「希望有促進自我成長的機會」、「希望能認識更多朋友、增進人際關係」以及「因為我的朋友有參加，所以我也想來」等動機題項之認同度較高。

一、學生參與動機之整體分析

本研究採用的六點是量表中，「非常重要」表示 6 分，「非常不重要」表示 1 分。由表 4-15 可知，學生參與服務學習活動的整體參與動機各題平均得分為 4.40，即介於「有點重要」與「重要」之間，各構面每題的平均得分介於 4.84~3.80，其中以「知識技能」(M=4.84)最高，其後由高至低依序排列為「社會經驗」(M=4.67)、「人際關係」(M=4.42)、「成就與奉獻」(M=4.28)、「社群影響」(M=4.11)、「自我成長」(M=3.80)。

表 4-15
參與動機之整體構面及各構面統計分析

構面因素	題數	平均得分	標準差	每題平均得分	排序
成就與奉獻	9	38.51	7.44	4.28	4
知識技能	6	29.06	4.96	4.84	1
自我成長	4	15.20	3.83	3.80	6
社會經驗	5	23.36	3.79	4.67	2
人際關係	2	8.83	1.87	4.42	3
社群影響	2	8.22	1.76	4.11	5
整體參與動機	28	123.20	18.47	4.40	

二、學生參與動機各構面之分析

本項分析乃根據學生填答服務學習活動參與動機的反應，以平均數、標準差、百分比等描述性統計方法分析加以說明，藉以瞭解學生在參與動機各因素構面之情形，茲將研究結果分析如下：

1. 成就與奉獻構面之現況分析

由表 4-16 可知，學生在成就與奉獻構面，各題平均得分介於 4.82~4.02 之間，即「有點重要」到「重要」，參與動機由高至低依序排列為：題 6. 我覺得參與圖書館服務隊是有意義的工作 (M=4.82)；題 1. 能為需要的圖書館單位服務讓我覺得很有成就感 (M=4.50)；題 3. 滿足個人興趣、因服務他人而感到快樂 (M=4.39)；題 7. 希望能藉由「圖書館服務」來肯定自己的能力 (M=4.33)；題 2. 希望為圖書館界盡一份心力 (M=4.20)；題 5. 受到圖書館服務活動的感動與吸引 (M=4.11)；題 4. 為了參與推廣圖書館資訊服務目標的理念 (M=4.08)；題 8. 希望透過服務肯定自己的人生目標 (M=4.06)；題 9. 希望為自己的學校獲取社會的好評 (M=4.02)。

表 4-17 乃針對學生勾選「有點重要」至「非常重要」之百分比總和而說明：在參與服務學習活動「成就與奉獻」構面的動機中，有 84.1% 是為了能夠為需要的圖書館單位服務讓自己覺得很有成就；有 72.5% 是希望為圖書館界盡一份心力；有 86.3% 是為了滿足個人興趣、因服務他人而感到快樂；有 71% 是為了參與推廣圖書館資訊服務目標的理念；有 70.3% 是受到圖書館服務活動的感動與吸引；有 92% 是為了覺得參與圖書館服務隊是有意義的工作；有 83.3% 是希望能藉由「圖書館服務」來肯定自己的能力；有 71.7% 是希望透過服務肯定自己的人生目標；有 70.3% 是希望為自己的學校獲取社會的好評。顯示學生在參與服務學習活動的「成就與奉獻」動機構面中，較不以能為圖書館界盡一份心力為主，而是為了滿足個人興趣、因服務他人而感到快樂的動機為主。

2. 知識技能構面之現況分析

由表 4-16 可知，學生在知識技能構面，各題平均得分介於 5.07~4.45 之間，即

「重要」到「非常重要」，參與動機由高至低依序排列為：題 10. 希望嘗試圖書館實務工作 (M=5.07)；題 12. 希望學習到與所學相關的知識與技能 (M=5.05)；題 13. 與所學相關，希望能學以致用、發揮專長 (M=4.99)；題 11. 希望學習圖書館工作的技巧 (M=4.93)；題 15. 接觸不同類型的圖書館環境 (M=4.57)；題 14. 方便做為未來進入工作職場之有利條件 (M=4.45)。

表 4-17 與表 4-18 乃針對學生勾選「有點重要」至「非常重要」之百分比總和而說明：在參與服務學習活動「知識技能」構面的動機中，有 94.2%是希望嘗試圖書館實務工作；有 94.2%是希望學習圖書館工作的技巧；有 96.3%是希望學習到與所學相關的知識與技能；有 92%是為了與所學相關，希望能學以致用、發揮專長；有 81.8%是為了方便做為未來進入工作職場之有利條件；有 86.9%是為了接觸不同類型的圖書館環境。顯示學生在參與服務學習活動的「知識技能」動機構面中，較不以為了方便做為未來進入工作職場之有利條件為主，而是希望學習到與所學相關的知識與技能的動機為主。

3. 自我成長構面之現況分析

由表 4-16 可知，學生在自我成長構面，各題平均得分介於 3.93~3.52 之間，即「有點不重要」到「有點重要」，參與動機由高至低依序排列為：題 17. 參與志工服務是個人生涯規劃的一部份 (M=3.93)；題 18. 可更加豁達樂觀、改變自我人生觀 (M=3.93)；題 16. 想改變自己的生活方式，提升生活品質 (M=3.82)；題 19. 我的家人支持志工服務，所以希望我能夠去參與 (M=3.52)。

表 4-18 乃針對學生勾選「有點重要」至「非常重要」之百分比總和而說明：在參與服務學習活動「自我成長」構面的動機中，有 58.7%是為了想改變自己的生活方式，提升生活品質；有 71.8%是認為參與志工服務是個人生涯規劃的一部份；有 61.6%是為了可更加豁達樂觀、改變自我人生觀；有 47%是我的家人支持志工服務，所以希望我能夠去參與。顯示學生在參與服務學習活動的「自我成長」動機構面中，較不以為了可更加豁達樂觀、改變自我人生觀為主，而是認為參與

志工服務是個人生涯規劃的一部份的動機為主。

4. 社會經驗構面之現況分析

由表 4-16 可知，學生在社會經驗構面，各題平均得分介於 4.94~4.47 之間，即「有點重要」到「重要」，參與動機由高至低依序排列為：題 24. 希望有促進自我成長的機會 (M=4.94)；題 20. 希望能使生活更加充實、增加不同生活經驗 (M=4.73)；題 21. 擴展人生閱歷，使生活更加充實 (M=4.67)；題 22. 希望探索從未接觸過的生活文化 (M=4.55)；題 23. 希望能關懷他人、回饋社會 (M=4.47)。

表 4-18 乃針對學生勾選「有點重要」至「非常重要」之百分比總和而說明：在參與服務學習活動「社會經驗」構面的動機中，有 93.5%是希望能使生活更加充實、增加不同生活經驗；有 92.8%是為了擴展人生閱歷，使生活更加充實；有 87.7%是希望探索從未接觸過的生活文化；有 82.6%是希望能關懷他人、回饋社會；有 93.5%是希望有促進自我成長的機會。顯示學生在參與服務學習活動的「社會經驗」動機構面中，較不以希望能關懷他人、回饋社會為主，而是希望能使生活更加充實、增加不同生活經驗的動機為主。

5. 人際關係構面之現況分析

由表 4-16 可知，學生在人際關係構面，各題平均得分分別為 4.46 與 4.38，即表示皆為「有點重要」與「重要」，參與動機由高至低依序排列為：題 25. 希望能認識更多朋友、增進人際關係 (M=4.46)；題 26. 希望能學習待人處世的技巧 (M=4.38)。

表 4-18 乃針對學生勾選「有點重要」至「非常重要」之百分比總和而說明：在參與服務學習活動「人際關係」構面的動機中，有 87.7%是希望能認識更多朋友、增進人際關係；有 82.7%是希望能學習待人處世的技巧。顯示學生在參與服務學習活動的「人際關係」動機構面中，與能學習待人處世的技巧相較之下，學生較希望能認識更多朋友、增進人際關係的動機為主。

6. 社群影響構面之現況分析

由表 4-16 可知，學生在社群影響構面，各題平均得分分別為 4.36 與 3.86，即表示「重要」與「有點重要」，參與動機由高至低依序排列為：題 27. 因為我的朋友有參加，所以我也想來 (M=4.36)；題 28. 受到師長或學長姐的鼓舞而來參加 (M=3.86)。

表 4-18 乃針對學生勾選「有點重要」至「非常重要」之百分比總和而說明：在參與服務學習活動「社群影響」構面的動機中，有 81.1% 是因為朋友有參加，所以也想來；有 64.5% 是受到師長或學長姐的鼓舞而來參加。顯示學生在參與服務學習活動的「社群影響」動機構面中，與受到師長或學長姐的鼓舞而來參加相較之下，學生較容易因為朋友有參加，所以自己也會產生想來參與的動機為主。

表 4-16

參與動機構面統計分析

構面	題目	平均數	標準差	排序
成就與奉獻 因素構面	1. 能為需要的圖書館單位服務讓我覺得很有成就感	4.50	1.06	2
	2. 希望為圖書館界盡一份心力	4.20	1.10	5
	3. 滿足個人興趣、因服務他人而感到快樂	4.39	1.06	3
	4. 為了參與推廣圖書館資訊服務目標的理念	4.08	1.09	7
	5. 受到圖書館服務活動的感動與吸引	4.11	1.13	6
	6. 我覺得參與圖書館服務隊是有意義的工作	4.82	0.95	1
	7. 希望能藉由「圖書館服務」來肯定自己的能力	4.33	1.08	4
	8. 希望透過服務肯定自己的人生目標	4.06	1.04	8
	9. 希望為自己的學校獲取社會的好評	4.02	1.12	9
知識技能 因素構面	10. 希望嘗試圖書館實務工作	5.07	0.95	1
	11. 希望學習圖書館工作的技巧	4.93	1.02	4
	12. 希望學習到與所學相關的知識與技能	5.05	0.85	2
	13. 與所學相關，希望能學以致用、發揮專長	4.99	1.06	3
	14. 方便做為未來進入工作職場之有利條件	4.45	1.21	6
自我成長 因素構面	15. 接觸不同類型的圖書館環境	4.57	1.02	5
	16. 想改變自己的生活方式，提升生活品質	3.82	1.24	3
	17. 參與志工服務是個人生涯規劃的一部份	3.93	1.04	1
	18. 可更加豁達樂觀、改變自我人生觀	3.93	1.22	1
社會經驗 因素構面	19. 我的家人支持志工服務，所以希望我能夠去參與	3.52	1.12	4
	20. 希望能使生活更加充實、增加不同生活經驗	4.73	0.92	2
	21. 擴展人生閱歷，使生活更加充實	4.67	0.9	3
	22. 希望探索從未接觸過的生活文化	4.55	1.03	4
人際關係 因素構面	23. 希望能關懷他人、回饋社會	4.47	1.11	5
	24. 希望有促進自我成長的機會	4.94	0.91	1
人際關係 因素構面	25. 希望能認識更多朋友、增進人際關係	4.46	0.99	1
	26. 希望能學習待人處世的技巧	4.38	1.03	2
社群影響 因素構面	27. 因為我的朋友有參加，所以我也想來	4.36	1.08	1
	28. 受到師長或學長姐的鼓舞而來參加	3.86	1.1	2

表 4-17

參與動機題項次數分配表

題 目	非常 重要		重要		有點 重要		有點 不重要		不 重要		非常 不重要	
	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比
1. 能為需要的圖書館單位服務讓我覺得很有成就感	24	17.4	49	35.5	43	31.2	17	12.3	4	2.9	1	0.7
2. 希望為圖書館界盡一份心力	17	12.3	39	28.3	44	31.9	33	23.9	3	2.2	2	1.4
3. 滿足個人興趣、因服務他人而感到快樂	19	13.8	45	32.6	55	39.9	12	8.7	4	2.9	3	2.2
4. 為了參與推廣圖書館資訊服務目標的理念	14	10.1	33	23.9	51	37.0	32	23.2	6	4.3	2	1.4
5. 受到圖書館服務活動的感動與吸引	13	9.4	43	31.2	41	29.7	29	21.0	11	8.0	1	0.7
6. 我覺得參與圖書館服務隊是有意義的工作	36	26.1	54	39.1	37	26.8	9	6.5	2	1.4	0	0
7. 希望能藉由「圖書館服務」來肯定自己的能力	18	13.0	43	31.2	54	39.1	16	11.6	4	2.9	3	2.2
8. 希望透過服務肯定自己的人生目標	10	7.2	36	26.1	53	38.4	33	23.9	3	2.2	3	2.2
9. 希望為自己的學校獲取社會的好評	10	7.2	40	29.0	47	34.1	27	19.6	12	8.7	2	1.4
10. 希望嘗試圖書館實務工作	53	38.4	52	37.7	25	18.1	5	3.6	3	2.2	0	0
11. 希望學習圖書館工作的技巧	45	32.6	53	38.4	32	23.2	4	2.9	2	1.4	2	1.4
12. 希望學習到與所學相關的知識與技能	41	29.7	71	51.4	21	15.2	3	2.2	1	0.7	1	0.7
13. 與所學相關，希望能學以致用、發揮專長	49	35.5	56	40.6	22	15.9	6	4.3	3	2.2	2	1.4
14. 方便做為未來進入工作職場之有利條件	26	18.8	49	35.5	38	27.5	15	10.9	6	4.3	4	2.9

表 4-18

參與動機題項次數分配表 (續)

題 目	非常 重要		重 要		有 點 重 要		有 點 不 重 要		不 重 要		非 常 不 重 要	
	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比
15. 接觸不同類型的圖書館環境	22	15.9	60	43.5	38	27.5	12	8.7	5	3.6	1	0.7
16. 想改變自己的生活方式，提升生活品質	15	10.9	24	17.4	42	30.4	39	28.3	14	10.1	4	2.9
17. 參與志工服務是個人生涯規劃的一部份	11	8.0	21	15.2	67	48.6	27	19.6	10	7.2	2	1.4
18. 可更加豁達樂觀、改變自我人生觀	16	11.6	29	21.0	40	29.0	40	29.0	9	6.5	4	2.9
19. 我的家人支持志工服務，所以希望我能夠去參與	6	4.3	21	15.2	38	27.5	51	37.0	18	13.0	4	2.9
20. 希望能使生活更加充實、增加不同生活經驗	24	17.4	67	48.6	38	27.5	5	3.6	3	2.2	1	0.7
21. 擴展人生閱歷，使生活更加充實	24	17.4	57	41.3	47	34.1	7	5.1	3	2.2	0	0
22. 希望探索從未接觸過的生活文化	24	17.4	51	37.0	46	33.3	13	9.4	2	1.4	2	1.4
23. 希望能關懷他人、回饋社會	28	20.3	40	29.0	46	33.3	18	13.0	5	3.6	1	0.7
24. 希望有促進自我成長的機會	40	29.0	61	44.2	28	20.3	7	5.1	2	1.4	0	0
25. 希望能認識更多朋友、增進人際關係	19	13.8	48	34.8	54	39.1	13	9.4	2	1.4	2	1.4
26. 希望能學習待人處世的技巧	19	13.8	44	31.9	51	37.0	19	13.8	4	2.9	1	0.7
27. 因為我的朋友有參加，所以我也想來	18	13.0	49	35.5	45	32.6	19	13.8	5	3.6	2	1.4
28. 受到師長或學長姐的鼓舞而來參加	8	5.8	30	21.7	51	37.0	38	27.5	6	4.3	5	3.6

伍、學生參與阻礙因素之分析

本項目依據問卷調查內容第三部分之圖書館服務活動（服務隊）參與阻礙，由受試學生填寫對各題項的反應，分析學生專業服務學習活動之參與阻礙因素。將 138 份問卷透過 SPSS 統計得表 4-19，由表 4-19 得知「個人內在」、「人際相處」以及「外在干擾」三項因素構面總分之平均分別為 6.61 (± 2.10)、6.94 (± 1.98) 以及 4.28 (± 1.24)，但因為三項因素構面之題數不同，分別為二題、二題以及一題，所以三項因素題項之平均數分別為 3.31 (± 1.05)、3.47 (± 0.99) 以及 4.28 (± 1.24)。

表 4-19
阻礙因素構面之敘述統計

構面	總分平均數	題項平均數
個人內在構面	6.61 (± 2.10)	3.31 (± 1.05)
人際相處構面	6.94 (± 1.98)	3.47 (± 0.99)
外在干擾構面	4.28 (± 1.24)	4.28 (± 1.24)

由此數據可得知，受試學生對於圖書館服務隊參與阻礙在「個人內在」以及「人際相處」二項因素構面上的認同程度都在 3 分以上，介於量表中的「有點符合」到「有點不符合」之間。而「外在干擾」因素構面上的認同程度為 4 分以上，介於量表中的「有點符合」到「符合」之間。以各題項分析後可知（表 4-19），學生在參與阻礙構面中，各題平均得分介於 3.31~4.28，即表示「有點不符合」與「有點符合」，參與阻礙由高至低依序排列為：題 4. 我會因為覺得有其他更重要的事情要做而影響參與意願（ $M=4.28$ ）、題 2. 我會因為缺乏班上同學一起同行而影響參與意願（ $M=4.09$ ）、題 3. 我會因為身體健康狀態而影響參與意願（ $M=3.71$ ）、題 1. 我會因為太害羞無法主動表明參與意願（ $M=2.90$ ），以及題 5. 我會因為覺得身分不適合而影響參與意願（ $M=2.85$ ）（表 4-20）。

表 4-20

學生參與阻礙題項分析

構面	題目	平均數	標準差	排序
個人內在	題 1.我會因為太害羞無法主動表明參與意願	2.90	1.23	4
	題 3.我會因為身體健康狀態而影響參與意願	3.71	1.46	3
人際相處	題 2.我會因為缺乏班上同學一起同行而影響參與意願	4.09	1.32	2
	題 5.我會因為覺得身分不適合而影響參與意願	2.85	1.16	5
外在干擾	題 4.我會因為覺得有其他更重要的事情要做而影響參與意願	4.28	1.24	1

表 4-21

參與阻礙各題項次數分配表

題目	非常符合		符合		有點符合		有點不符合		不符合		非常不符合	
	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比
1. 我會因為太害羞無法主動表明參與意願	3	2.2	10	7.2	28	20.3	48	34.8	27	19.6	22	15.9
2. 我會因為缺乏班上同學一起同行而影響參與意願	18	13	39	28.3	44	31.9	20	14.5	9	6.5	8	5.8
3. 我會因為身體健康狀態而影響參與意願	16	11.6	28	20.3	38	27.5	23	16.7	22	15.9	11	8
4. 我會因為覺得有其他更重要的事情要做而影響參與意願	19	13.8	48	34.8	43	31.2	13	9.4	10	7.2	5	3.6
5. 我會因為覺得身分不適合而影響參與意願	3	2.2	9	6.5	23	16.7	48	34.8	39	28.3	16	11.6

第三節 綜合討論

本節依據先前文獻分析之相關研究，與本研究透過訪談與問卷調查結果進行綜合的分析討論，針對學生參與專業服務學習活動之參與動機與專業成長觀感等情形加以討論，並將研究發現與前人的相關研究結果做比較與驗證。

壹、專業服務學習活動之專業成長

本研究根據訪談歸納學生參與服務學習活動對於專業成長之觀感，研究結果發現體驗服務學習活動的學生在「專業知能」、「服務價值」與「人際關係」等三大類別之反應較為正面，而這些觀察類別中，又涵蓋知識增進、自學經驗、技能應用、工作態度、社會貢獻、成就感、團隊互動以及同儕影響等分項因素。

一、專業知能

Eyler & Giles (1999) 針對參與修習服務學習課程學生之問題解決能力分析結果顯示，學生參與服務學習能應用課堂所學解決社會問題，展現更佳的分析與批判思考能力。McKenna (2000) 認為專業服務學習結合學業學習與社區需求，能強化學生的學習，且打破學習的藩籬。Strage (2000) 研究指出專業課程結合服務能增進學生的認知技能發展。Fenzel (2001) 在研究中提到服務經驗與學生學習課業是相輔相成的，服務學習有助於提昇學生在學業上的瞭解程度。Litke (2002) 指出學生在服務學習經驗方面高低之不同，反映學生應用課程內容與所學概念能力之差異。Reed et al. (2005) 針對參與服務學習體驗的學生進行觀察後發現，服務學習的活動能夠幫助課程目標之達成。而本研究歸納學生經由參與服務學習活動，能夠深刻體認到專業知識的內容。學生有感於在課堂上所修習的課程知識，能透過實務加強技能，將專業知識與技能結合，達到教學目標。此研究結果均符合 McKenna, Strage, Fenzel... 等學者所提出之研究論點。另外，Conrad & Hedin (1980) 於研究中提到，學生在服務機構中所經驗到的問題如與課程經驗相似，能增進學生問題解決的能力。本研究中部分受訪學生表示，服務學習活動能夠激發他們對於未知理論進一步探索的動力，以及去探索專業知識加以克服，這個現象與上列學者所提出的論點類似。

二、服務價值

Swick 等人 (1998) 認為服務學習對於學生成就感、學習動機、工作倫理具有正面影響。Weglarz (2000) 針對服務學習的評鑑調查指出，大部份的學生認為所從事的服務對社區有幫助，且服務能提昇同理心及關懷他人的能力。Moely et al. (2002) 調查亦指出，參與服務學習的大學生對社會貢獻的價值感上有明顯增進的情形。李燕美 (2004) 研究歸納，經由參與服務學習經驗，大學生反應自己更清楚自己的能力與限制、增進自我反省及應變能力，同時較相信自己有達成目標的能力，也變得更負責及主動。根據本研究之研究結果歸納，學生參與服務學習活動過程，會對於服務工作中的目標、流程以及內容產生省思，並更負責及主動，認同自我付出的重要性，體認到服務學習活動中個人的力量對社會的協助，激發自我貢獻的服務理念，這種自我肯定反映學生參與活動的成就感與滿足感。此研究結果與上列學者所提出之研究觀點有許多類似之處。

三、人際關係

White (1985) 指出學生們可藉由服務學習活動獲得寶貴經驗，並建立良好人際關係。Eyler & Giles (1999) 亦指出服務學習在促進個人及人際的發展等多項功能，這種和他人一起工作的經驗對人際關係之發展有極大的影響。蘇雅君 (2003) 指出服務學習活動除了能增進成員之自我學習、協調溝通及自信之外，還會增加對他人的包容，學會感恩。根據本研究歸納，服務學習活動間的團隊互動能提供機會讓參與學生以有意義的方式去和不同背景的人做交流、互相影響，而且同儕之間的互動溝通對學生而言，能夠加強原本的人際關係、增進彼此的成長。因此，針對人際關係的增進此項研究結果與上列學者研究所提出的觀點有類似之處。

貳、專業服務學習活動之參與動機

本研究根據相關文獻所提供之理論基礎架構學生對服務學習之參與動機構面，以「知識技能」、「自我成長」、「社會責任」、「成就感」、「社會性需求」以及「社會接觸」等六項為主要構面。透過因素分析方式進行因素萃取，重新建立學生參與動機之相關因素，並分別命名為：「成就與奉獻」、「知識技能」、「自

我成長」、「社會經驗」、「人際關係」以及「社群影響」六項，其累積解釋變異量為 70.644%。由 Cronbach Alpha 係數值來檢測構面整體與各構面因素信度值，檢測結果，構面整體信度值為 0.94，各構面因素信度值則介於 0.83 到 0.92 之間，表示信度良好（表 4-22）。

表 4-22
因素構面信度檢定

因素構面	Cronbach Alpha 係數值
成就與奉獻	0.9160
知識技能	0.8925
自我成長	0.8458
社會經驗	0.8355
人際關係	0.8321
社群影響	0.8538
整體信度	0.9423

透過因素分析與信度分析等統計方法，建構了本研究學生參與專業服務學習活動之動機構面，這些構面涵蓋「成就與奉獻」、「知識技能」、「自我成長」、「社會經驗」、「人際關係」以及「社群影響」六項，共 28 個題項。此結果呼應文獻分析在參與動機相關研究之動機構面彙整情形，志工服務行為受到參與動機的影響，涵蓋自我成長、社會責任、人際關係、求取知識技巧、社會需求、關懷他人以及成就感等層面，而志願服務者的動機也由利他、利己行為漸漸擴展至自我成長、社會認可、回饋社會、成就感、表達社會責任等。

在研究工具架構上，本研究以文獻分析所歸納之研究工具架構作為基礎，並以蒐集之資料分析結果，與李法琳（2003）、謝秉育（2000）之研究相較。李法琳（2003）與謝秉育（2000）與本研究針對大學生參與專業服務學習活動之動機研究背景相仿。本研究所歸納之服務學習活動參與動機因素構面有部份類似李法琳（2003）與謝秉育（2000）之處，以及差異的地方，在構面與題項之研究分析結果如表 4-23 所示。由於本研究建構之服務學習活動參與動機構面是透過實際參與之專業科系學生填答資料分析而成，並且為沿革較久之專業服務學習活動團隊，因此較能貼近國內專業科系在參與專業服務學習活動方面的情形，有助於往後探

討專業領域投入服務學習活動之研究者進一步研究使用。

表 4-23

本研究與李法琳、謝秉育研究構面比較

項目	李法琳 (2003)	謝秉育 (2000)	本研究
研究方向	大學服務性社團學生參與志願服務之動機	國家公園解說志工參與動機	學生參與專業服務學習動機
因素構面內容	學習成長 社會關懷 實踐理想 人際關係	自我成長 成就感 社會需求 知識技能 社會責任 意願實現 機構特質	知識技能 自我成長 社會責任 成就感 社會性需求 社會接觸
組成題項	24 題	22 題	28 題

資料來源：本研究整理

參、專業服務學習活動之參與阻礙

在專業服務學習參與阻礙方面，根據學生訪談資料中歸納出「個人內在」、「人際相處」以及「外在干擾」等因素。透過「大學生參與服務學習活動之調查表」問卷之第三部份資料填答結果顯示，學生在構面上之平均數值分析皆大於 3（表 4-19），顯示學生對於參與阻礙的整體態度，傾向認同。

Raymore, Godbey, Crawford & VonEye (1993) 針對美國中學十二年級的學生對於服務學習參與之研究結果，阻礙因素為個體內在阻礙、人際間阻礙、結構性阻礙三類，該研究結果顯示學生參與阻礙因素的高低排列依序為：結構性阻礙 (21.27)、個體內在阻礙 (16.62) 及人際間的阻礙 (15.47)。張玉玲 (1998) 歸納大學生在參與活動之阻礙程度高低依序為「結構性阻礙」、「個體內在阻礙」、「人際阻礙」。許健民、高俊雄 (2002) 歸納學童在參與團體性活動之阻礙因素是以結構性阻礙最高。吳明蒼、林原勗 (2006) 以探索性因素等分析研究大學生的團體活動之阻礙模式，結果發現在三大構面中以結構性阻礙最高，人際間阻礙程度最

低。本研究透過受試學生填答問卷歸納出，各構面之平均數值高低排列依序為：「外在干擾」（4.28）較高於「個人內在」（3.50），而「人際相處」（3.28）最低，這個現象與上列學者所提出的論點類似。此結果亦呼應楊登雅（2002）針對台灣北部大學生參與阻礙研究之階層模式，歸納出學生對於團體活動之參與阻礙以外在因素影響程度最高，個人內在阻礙其次，人際間阻礙最小。

肆、服務學習活動與專業課程

本研究透過訪談瞭解學生對於服務學習活動與圖書館實習課程之感受及看法，針對兩者之間差異情形進行分析，發現學生不僅認同參與服務學習活動能應用所學的專業知識和技能，也能夠去思考圖書館工作以及作業程序層面的差異，或是針對學習應用層面去發覺兩者能提供的專業資源加以比較，顯示參與服務學習活動後有助於學生瞭解圖書館服務的組織環境，並對於事務之分析思考方面有較正面的反應。

依據 Fenzel（2001）研究顯示服務經驗與學生學習課業是相輔相成的，服務學習有助於提昇學生在學業上的瞭解程度，並提昇學生對於參與服務的看法。Reed et al.（2005）亦指出：服務學習的活動能夠幫助服務學習課程目標之達成。另外，Eyler & Giles（1999）的研究歸納：參與服務學習的學生，對社會問題更加瞭解，並更能應用課堂所學解決社會問題，以及展現更佳的分析與批判思考能力。專業課程結合服務能增進學生的學術成果，包括批判思考能力等認知技能發展(Strage, 2000)。本研究透過訪談資料歸納出，服務學習活動不僅有助於學生之專業成長，亦能從參與服務學習活動中體驗圖書館服務隊成立的目的與施行的目標，進而有更深刻的瞭解和看法，這個現象與上列學者所提出的論點類似。

第五章 結論與建議

本研究目的主要探討圖書資訊學系學生在參與服務學習活動對專業成長之觀感，以及瞭解圖書資訊學系學生對服務學習活動參與動機之情形。本研究首先採用深度訪談方式的質性研究方法，根據受訪學生所提供之訪談內容資料，歸納出學生參與服務學習活動影響專業成長之觀感以及動機決定性因素，並將參與動機決定性因素配合相關文獻資料編製成問卷進行發放施測。經資料蒐集與整理分析，於本章綜合提出結論及建議，可供日後加以運用及參考。

第一節 結論

本節茲綜合研究問題及研究結果，將結論分別陳述如下：

壹、圖書資訊學系學生在服務學習活動對專業成長之觀感

一、有助於專業知能之發展

圖書資訊學門本質上是兼具實用性和技術性的學科，學生修習課業期間，必須至高年級才會接觸到「圖書館實務」實習課程，藉由課程瞭解圖書館實務運作的情形。根據本研究的調查結果顯示，學生反應透過參與專業服務學習活動期間，能夠由實際操作的服務工作經驗去印證課堂學習理論、活用知識，並且激發自我反思去探索理論、克服接觸到的困難問題。運用這種多元的學習方式，使學生在學習專業知能層面能夠透過不同的感受自學經驗、技能應用以及知識的增進。

二、有助於服務價值之發展

圖書館存在的目的，在於滿足讀者的資訊需求，透過服務項目呈現圖資領域的專業，因此，除了具備充份的專業知能之外，擁有服務價值的認知亦相當重要。學生反應經由參與專業服務學習活動期間，無論就工作態度、社會貢獻、成就感等服務價值層面，能透過實地的服務經歷，反省自己的服務內容，省思自我能力以及團隊工作方式，由工作中瞭解明確的工作目標與工作流程的重要，增進服務工作之價值認知，並藉由服務學習的經驗感受社會的需求，激勵自我貢獻的服務理念。

三、有助於人際關係之發展

在求學生涯中，同伴對於大學生具有相當重要的影響，當學生投入參與服務學習活動時，不僅能與修課的同儕、熟識的朋友一起體驗不同於校園中的生活，在朝夕相處下產生革命情感、培養多元互動，還能結識在校園中較少交流的學長姐及學弟妹，藉以拓展交友圈及加強系上學生的聯絡網。此外，透過團體活動相處的磨合，學生能從互動溝通中加強彼此的關係、增進彼此的成長，並適應團隊合作的能力；即使在互動過程中產生意見不合，但彼此之間學習相互協調、包容，亦是學生建立良好人際關係的基石。因此，學生在服務學習活動中人際關係之發展，涵蓋團隊隊員彼此合作過程之互動，以及同儕間互相影響的要素。在人際關係的方面，學生有感於參與活動期間能夠交到朋友。在團隊合作之分工互動，以及服務團隊之同儕間能夠體驗人與人相處間處事的方式。因此，人際關係的活絡對於服務工作是相當重要的因素。

貳、圖書資訊學系學生對於服務學習活動之參與動機

學生參與服務學習活動之動機分別為「成就與奉獻」、「知識技能」、「自我成長」、「社會經驗」、「人際關係」以及「社群影響」六項構面因素。針對統計分析所得之六項構面因素中，發現學生在參與服務學習活動時，以吸收知識技能之動機反應最高，其次則為獲取社會經驗與拓展人際關係。不同於以往所認定的志工服務是以「利他動機」作為自身投入參與的主要考量，學生在服務學習活動時參與考量傾向以「利己動機」為主軸。而在「知識技能」構面的動機中，有近八成的學生希望透過服務學習活動能夠嘗試圖書館實務工作、學習到與所學相關的知識與技能，以及瞭解所學並且學以致用、發揮專長。

參、圖書資訊學系學生對於服務學習活動之參與阻礙因素

本研究歸納學生參與服務學習活動之阻礙因素，以「外在干擾」（4.28）平均最高，這個現象與多數學者所提出的研究論點指出結構性阻礙因素（外在干擾）抑制活動參與之情形類似。

不論是從 Crawford, Jackson and Godbey (1991) 所提出的阻礙因素三種型態，或是 Chubb & Chubb (1981) 依據體驗階段提出樹枝狀參與決策模式，可以發現在個體參與活動的考量過程裡，結構性阻礙（外在干擾因素）並非是個體最先考慮的因素，但卻是影響個體參與最後決定的因素。也就是說，當個體接收到某項活動的資訊時，可能最先考量其偏好、興趣等個人內在阻礙的情形，其次則考量同伴、朋友參與的影響，最後才考量到像是時間、金錢、課業壓力、場地設備等外在阻礙因素。

服務學習活動不同於志工服務，學生不僅反應「利他性」參與動機，亦表達了多方面的「利己性」參與動機。學生亦對於服務學習活動能夠拓展人際關係抱持正向觀感。而外在干擾因素影響學生參與阻礙的問題值得重視。

肆、圖書資訊學系學生參與服務學習活動以及專業實習課程之觀感

依據學生參與服務學習活動之訪談內容歸納，學生對於將服務活動列入專業課程之觀感，並非持贊同的意見。多數學生表示圖書館服務隊是自發性參與的活動，若能夠以輕鬆的心態或是自身的需求去參與，會使學生在服務活動時，體驗到圖書館服務隊成立的目的與施行的目標，進而有更深刻的瞭解和看法，倘若將圖書館服務列入專業課程，在師長或課程的要求上促使學生參與，未必能達到服務活動最初舉辦的執行成效。

第二節 建議

本研究依據所得結論，提出下列建議以供參酌。

壹、對學生建議

參與服務學習活動有助於學生之專業成長，學生指出活動的參與有助於對專業知識的了解、服務價值的體悟以及人際關係的學習。以專業圖書館員的養成教育來說，具備專業知能與服務價值相當重要，但人際關係亦是群體生活不可或缺的因素。研究者對學生提出下列建議：

1. 學生應積極並持續的參加圖書館服務學習活動，不僅能瞭解系所安排的課程理論如何應用於實務工作，越早接觸與體驗服務工作也能肯定圖書館服務的價值，並發掘未來自身投入圖書館服務工作之可能性，更能在團體互動中學習與人相處的技巧。此外，投入專業服務學習活動除了帶給偏遠地區的中、小學圖書館使用者充滿溫暖與希望的關懷，也能豐富自我生活經歷。
2. 建立服務學習活動行銷管道：如果能在規劃與推動服務學習活動時，邀請經驗豐富的學長姐運用傳承的方式，加強宣導與協助招募，以及定期於學期初舉行服務學習活動之成果發表，不論是發表於學刊等出版品，或是網站發布，都能提高服務學習活動之能見度，並有助於服務學習活動的推動。另外，行前訓練會可善用學校行政與社區機構的相關資源，像是安排圖書館工作經驗豐富的館員指導服務工作之技巧，透過強化行前訓練的效果，使學生更能獲得良好的服務體驗，激發持續參與服務學習活動的意願。
3. 培養學生進入服務學習領域：除推動為期一週的長期服務學習活動為偏遠地區服務，亦可於週末和假日安排一日或二日的服務學習活動，進行市區圖書館或近郊機構服務學習活動，不僅能夠引導學生進入服務學習領域、提供認識服務學習活動的機會，也能培養學生對於服務學習活動的興趣，提高學生參與長期服務學習活動的熱情。

貳、對學校建議

大學求學階段不同於國、高中時期，學生所能支配的課餘時間較多，但學生往往無法適時規劃課餘的時間安排，因此，若系所能夠推動鼓勵機制使同學多多參與服務學習活動，不僅能夠幫助需要的圖書館單位，也能使學生在活動中學習知識與技能，一舉數得。研究者對學校提出下列建議：

1. 重視學生志工多元化的參與動機：瞭解學生對於服務學習活動之參與動機具有多元的需求，如能在學生參與活動時進一步發掘參與動機，像是利用交談或是詢問等方式，針對參與學生的意見整理分析，除了可以配合參與學生的動機分派工作，滿足其需求以及適時培養學生在圖資領域的專才發展，更能

在下次服務活動招募時，成為行銷重點並做為吸引潛在志工的契機。

2. 開發持續參與的志工人力：「團結力量大」一詞能點出服務學習活動中最重要
的便是人力，具備專業知能的學生對於服務工作所欲達成的目標，相當重要，
但無償性質的服務工作往往較難激起學生的自發性與主動性。透過瞭解志工
多元化的參與動機，找出鼓勵的策略，使學生志工能夠於在校期間不中斷地
持續參與服務學習活動，不僅可使更多數的服務單位受惠，另一方面，在服
務工作的傳承上亦能發揮最大的效益。
3. 提供實習之外的實際體驗機會：研究資料歸納出服務學習活動與專業實習課
程之優點各有所長，皆能幫助學生對於實務工作所有體悟，倘若系所在課程
的規劃中能夠考量，多安排學生實際體驗圖書館工作的機會，例如：運用鼓
勵方式推薦學生在課餘時間擔任校內或鄰近學區之圖書館志工，獲得能獨立
執行的志願服務機會。

參、對未來研究的建議

本研究關注於大學生參與服務學習的學習，目前國內對於服務學習方面的論
文能不多見，因此期盼藉由本論文的撰寫，引起更多相關研究投入，研究者針對
未來可在後續研究發展的議題提出下列看法：

本研究僅以輔仁大學圖書資訊學系參與服務學習活動作為對象，所得的結果
符合研究假設，未來研究者在條件允許之下，可以進一步擴大樣本範圍，對全國
圖書資訊系所之學生進行相關研究，以期建立常模，或針對不同對象的特質，如：
低年級學生與高年級學生、未參與服務學習活動與參與活動次數一次以上等，進
行量表編製及相關研究比較，以幫助瞭解學生在參與服務學習活動對於專業成長
方面的影響。

除了本研究從學生的角度進行，探討學生的專業成長觀感、參與動機與阻礙
之外，也可以嘗試從被服務機構的角度來評估服務的成效及影響，才能夠瞭解學
生在專業服務學習活動中所提供的服務是否有實質的幫助，學生和被服務機構是

否能夠彼此互惠，達到服務學習的目的。

在研究方法上，可考量針對大學生在修完相關專業課程與進行活動時間點的追蹤研究，以進一步探討服務學習成效的影響層面與延續性。亦可透過不同的背景變項進行研究比較，尋找可能產生較高阻礙的群體，可以幫助減低阻礙對個人的影響。另外，在參與動機與阻礙因素方面，未來可以加入其他不同變項，例如：參與滿意度等相關情形。而研究主題上，可以就服務工作滿意度、工作投入、服務活動推展的困境等方面進行探討，以期獲得更豐碩之研究結果。

參考文獻

一、中文部份

- 大英百科全書 (1988)。簡明大英百科全書。臺北市：中華書局。
- 尹美琪 (2002)。專責單位主導之「服務—學習」課程—以輔仁大學為例。《通識教育季刊》，9 (3)，44-48。
- 內政統計資訊服務網 (2007)。上網日期：2007年4月18日，檢自 <http://www.moi.gov.tw/stat/>
- 毛慶禎 (2000)。參與『九二一南投縣鄉鎮圖書館重建服務隊』的思索—談志工、實習與工讀。《中國圖書館學會會訊》，8 (3)=118，1-3。
- 毛慶禎 (2006)。圖書館服務隊的社會實踐。上網日期：2007年5月17日。檢自：<http://140.136.114.206/is/archives/001098.html>
- 王良泰 (2004)。服務志工留任因素之研究—以國立自然科學博物館為例。未出版之碩士論文，逢甲大學公共政策研究所，臺中市。
- 王梅玲 (2001)。廿一世紀大學圖書館的任務與館員的專業能力。上網日期：2007年5月10日。檢自：http://www3.nccu.edu.tw/%7Eemeilingw/report/speech/uni_lib_mission.files/frame.htm
- 王梅玲 (2004)。圖書資訊學碩士生專業學習之探討。《中國圖書館學會會報》，72，1-12。
- 王維臣 (2005)。美國服務學習：多目標的學習活動。《計算機教與學》，11，57-59。
- 王麗容 (1992)。婦女參與志願服務工作模式研究。臺北市：台北市政府社會局。
- 石淑惠 (1998)。公共圖書館義工個人特質、參與動機與工作滿意度之研究。未出版之碩士論文，淡江大學教育科技學研究所，臺北縣。
- 朱美珍主持 (2005)。九十三年國內青年參與志願服務及服務學習現況調查 (青輔會青年輔導研究報告之一三七，93NYC-4-03)。臺北市：世新大學。
- 朱碧靜 (1996)。學生在圖書館人力資源之運用與管理。《臺北市立圖書館館訊》，13 (4)，35-41。
- 江明修 (2003)。志工管理。臺北市：智勝文化。
- 行政院青輔會 (2001)。服務學習指導手冊。臺北市：行政院青年輔導委員會。
- 何秀娟 (2003)。公共圖書館與博物館志工管理比較研究。未出版之碩士論文，國立政治大學圖書資訊研究所，臺北縣。
- 何俊賢 (2005)。台北縣國民小學女性志工參與志願服務動機與滿意度之研究。未出版之碩士論文，國立臺灣師範大學社會教育學系在職進修碩士班，臺北市。
- 何淑媛 (1996)。雪霸國家公園義務解說員參與解說服務之探討。未出版之碩士論文，國立師範大學環境教育研究所，臺北市。
- 吳秀媛 (2002)。職前教師專業服務學習課程綱要設計之初探。未出版之碩士論文，淡江大學教育科技學系研究所，臺北縣。
- 吳坤良 (2006)。社教志工的參與動機、服務學習、參與程度與自我效能關係之研究。未出版之博士論文，國立高雄師範大學成人教育研究所，高雄市。
- 吳明蒼、林原勗 (2006)。大學生休閒阻礙模式之建構與驗證。《致遠管理學院學報》，

1, 237-260。

- 吳芝儀 (2004)。服務學習融入國民中小學課程之研究。發表於《九十三學年度師範校院教育學術論文發表會》。屏東：國立屏東師範學院。
- 吳淑鈺 (2000)。太魯閣國家公園義務解說員參與動機與工作滿意之研究。未出版之碩士論文，國立中山大學公共事務管理研究所，高雄市。
- 吳靜吉等(1994)。心理學。臺北市：國立空中大學。
- 吳瓊恩 (1998)。行政學。臺北市：三民書局。
- 呂瑞蓮 (2006)。協助國小圖書館自動化建置服務經驗談。臺北市立圖書館館訊，24 (1)，78-96。
- 宋世雯 (1999)。成人參與志願服務之工作投入與滿足之相關研究。未出版之碩士論文，國立高雄師範大學成人教育研究所，高雄市。
- 李法琳 (2003)。大臺北地區大學服務性社團學生參與志願服務之動機與滿意度研究。未出版之碩士論文，世新大學社會發展研究所，臺北市。
- 李燕美 (2004)。服務學習方案在大學服務性社團中實施及其學習成效之研究。未出版之碩士論文，國立臺灣師範大學公民教育與活動領導學系在職進修碩士班，臺北市。
- 李麗君 (2007)。服務學習之理念與實踐。中原大學；實踐大學、淡江大學主辦，走出校園：服務學習與高等教育論壇，臺北縣。
- 沈六 (1999)。美國的服務學習。訓育研究，38 (4)，91-103。
- 周學雯 (2002)。大學生參與運動志工之動機與意願研究。未出版之碩士論文，國立臺灣師範大學運動休閒與管理研究所，臺北市。
- 尚憶薇 (2005)。非營利性組織暑期夏令營學生志工參與動機及工作滿意度之調查。運動休閒管理學報，2 (1)，72-82。
- 林生傳編 (1996)。教育心理學。臺北市：五南圖書。
- 林利俐 (2002)。我國社區大學學員學習動機與學習滿意度之研究。未出版之碩士論文，國立中正大學成人及繼續教育研究所，嘉義縣。
- 林秀英 (2003)。婦女參與志願服務動機與工作滿足之研究—以花蓮地區祥和計畫志工為例。未出版之碩士論文，國立臺灣師範大學人類發展與家庭研究所，臺北市。
- 林佩穎 (1999)。義工參與動機、工作特性、工作滿意與離職傾向關係之研究—以表演藝術團體為例。未出版之碩士論文，中山大學企業管理研究所，高雄市。
- 林怡秀 (2005)。大專院校服務團隊之數位服務模式探討—服務學習觀點。未出版之碩士論文，中原大學資訊管理學系，中壢市。
- 林建地 (1996)。我國青少年休閒活動之研究。未出版碩士論文，國立臺灣師範大學三民主義研究所，臺北市。
- 林思伶 (2003)。學生參與「服務—學習」之態度與認知調查研究。在輔仁大學耶穌會使命特色發展室主辦，第二屆「服務—學習」學術研討會，臺北縣。
- 林美珠 (1994)。家庭主婦參與志願服務對家庭關係之影響。未出版之碩士論文，東海大學社會工作研究所，臺中市。
- 林振春 (2000)。終身學習與社區服務。北投社雜誌，16，9-12。
- 林勝義 (1990)。建立社教機構義工制度之研究。臺北市：教育部。

- 林勝義、陸光 (1990)。老人參與社區發展之研究。臺北市：中華民國社區發展研訓中心。
- 林勝義 (2001)。如何建立服務學習的支持體系。社教雙月刊，103，4-5。
- 林勝義 (2002)。服務學習概論。中等學校服務學習種子教師培訓研習。上網日期：2007年6月28日。檢自：http://2005.nyc.gov.tw/chinese/04th/knowledge_detail.php?ID=159
- 林勝義 (2003)。服務學習方案設計及實施程序。上網日期：2007年5月18日，檢自：http://2005.nyc.gov.tw/chinese/04th/knowledge_detail.php?ID=158
- 林勤敏 (2003)。公共圖書館如何運用社會資源促進全民終身學習。臺北市立圖書館館訊，20 (3)，21-31。
- 林萬億、林振春 (1993)。現行公務機關志(義)工人力運用情形之探討。臺北市：行政院研考會。
- 林寶珠 (2006)。臺北縣區域社會福利服務中心志工參與志願服務動機與工作滿意度之研究。未出版之碩士論文，國立臺灣師範大學社會教育與文化行政碩士學位班，臺北市。
- 林慧貞 (2006)。大學生參與服務學習意願之研究。開南大學主辦，2006年大學基礎教育國際學術研討會，桃園縣。
- 林慧貞 (2006)。大學生參與服務學習意願初探。通識研究集刊，10，171-192。
- 邱子恆 (2002)。圖書資訊服務業知識資源組織之研究。未出版之博士論文，國立臺灣大學圖書資訊學研究所，臺北市。
- 邱柏青 (1999)。影響志願性團體參與的決定性因素—以社會服務團體為例。未出版之碩士論文，國立中山大學企業管理學系研究所，高雄市。
- 施嬋娟(1984)。志願服務人員工作動機與工作滿足之研究。未出版之碩士論文，東海大學社會工作研究所，臺中市。
- 胡信吉 (2003)。花蓮地區青少年休閒活動現況與休閒阻礙因素之研究。未出版之博士論文，國立臺灣師範大學體育學系在職進修碩士班，臺北市。
- 孫台鼎、胡憶蓓 (2005)。服務學習課程對志工服務態度影響之調查研究。東吳大學主辦，2005自強隧道—學生事務與服務學習學術研討會，臺北市。
- 徐俊賢 (2005)。博物館志工參與動機與工作滿足之研究—以臺北市立天文科學教育館為例。未出版之碩士論文，臺南藝術學院博物館學研究所，臺南市。
- 徐彩淑 (2005)。社團參與態度、社團凝聚力與人際關係之相關研究—以臺北縣參與社團國中生為例。未出版之碩士論文，國立臺灣師範大學公民教育與活動領導學研究所，臺北市。
- 馬起華 (1981)。政治社會學。臺北市：正中。
- 高以緯 (2004)。臺北縣市高中生參與志願服務動機與滿足感相關之研究。未出版之碩士論文，中國文化大學青少年兒童福利研究所，臺北市。
- 高熏芳 (2004)。職前教師專業服務學習課程綱要設計之研究。臺中師院學報，18 (1)，1-27。
- 張少熙(1994)。青少年自我概念與休閒活動傾向及其阻礙因素之研究。未出版之碩士論文，國立臺灣師範大學體育學研究所，臺北市。
- 張月芬 (2003)。家庭教育中心志工參與動機、內外控信念與其組織承諾之研究。

- 未出版之碩士論文，國立嘉義大學家庭教育研究所，嘉義市。
- 張玉玲 (1998)。大學生休閒內在動機、休閒阻礙與其休閒無聊感及自我統合之關係研究。未出版之碩士論文，國立高雄師範大學輔導研究所，高雄市。
- 張春興(1992)。現代心理學。臺北市：東華書局。
- 張秋遠 (2004)。成年觀護志工協助執行保護管束工作之參與動機、角色期待和工作投入相關性之研究。未出版之碩士論文，暨南大學社會政策與社會工作學研究所，南投縣。
- 張家銘、吳政杰、江金山 (2006)。屏東居民休閒需求及休閒阻礙之研究。大葉大學主辦。運動事業管理學術研討會，彰化縣。
- 張紹勳、林秀娟 (1995)。SPSS FOR WINDOWS 統計分析。臺北市：松崗。
- 張智琪 (2005)。大專院校圖書館館員專業成長相關閱讀研究。未出版之碩士論文，國立臺灣師範大學圖書資訊學研究所在職進修碩士班，臺北市。
- 張菁芬、趙碧華、胡愈寧 (2003)。92 年國內青年從事志願服務暨服務學習現況調查 (青輔會青年輔導研究報告之一三五, 92NYC-4-01)。臺北市：東吳大學。
- 張愛卿 (1999)。教孩子學會學習。臺北縣：上游。
- 張愛卿 (2002)。動機論：邁向 21 世紀的動機心理學研究。武漢：華中師範大學出版社。
- 張簡憶如 (1996)。國民小學組織氣氛與教師工作動機關係之研究。未出版之碩士論文，國立台北師範學院國民教育研究所，臺北市。
- 教育部(2007)。上網日期：2007 年 6 月 4 日，檢自 <http://140.135.112.186/excellence/excellence.asp>
- 教育部重編國語辭典修訂本電子版 (1997)。上網日期：2008 年 3 月 22 日，檢自 <http://dict.revised.moe.edu.tw/>
- 教育部訓委會 (2007)。上網日期：2007 年 6 月 15 日，檢自 <http://140.127.4.114/agenda/>
- 許士軍 (1995)。管理學。臺北市：東華書局。
- 許健民、高俊雄 (2000)。以三類型阻礙模式探討都市六年級學童運動休閒阻礙參與阻礙與性別及自尊之關係。戶外遊憩研究，13 (1)，41-61。
- 許義雄、陳皆榮、陳麗華、張少熙(1992)。青少年休閒活動現況及其阻礙因素之研究 (青年輔導研究報告之九十二)。臺北市：行政院青年輔導委員會。
- 郭枝南 (2002)。高雄市環保局清潔隊員工作動機與工作滿意度之相關研究。未出版之碩士論文，國立高雄大學工業科技教育學研究所，高雄市。
- 郭妙芳 (1996)。美國中小學服務學習之研究。未出版之碩士論文，國立臺灣師範大學教育研究所，臺北市。
- 郭淑卿 (2005)。文化機構志工參與動機、工作滿足與持續服務意願關係之研究—以高雄市立圖書館為例。未出版之碩士論文，國立中山大學教育研究所，高雄市。
- 郭靜晃、羅聿廷(2001)。週休二日青少年休閒狀況與態度調查。臺北市：行政院青年輔導委員會。
- 陳育軒 (2001)。東部海岸國家風景區管理處解說義工參與動機及解說認知之研究。未出版之碩士論文，國立台中師範學院環境教育所，臺中市。

- 陳幸梅 (2005)。成人參與服務學習動機及學習成效之研究—以印度垂死之家臺灣志工為例。未出版之碩士論文，國立中正大學成人及繼續教育研究所，嘉義市。
- 陳怡芬 (2004)。中山大學學生服務學習參與現況及參與態度之研究。未出版之碩士論文，國立中山大學教育研究所，高雄市。
- 陳金貴 (1997)。人力規劃與志工運用，非營利組織經營管理研修粹要。臺北市：洪建全教育文化基金會。
- 陳金貴 (2000)。我國大學院校推動服務學習方案的檢討。教師天地，104，6-15。
- 陳秋蓉 (2001)。國民小學家長參與學校義務工作的動機和滿意度研究。台北市立師範學院國民教育研究所，臺北市。
- 陳致榮 (2001)。輔仁大學圖書資訊學系圖書館服務隊的起源與發展。圖書館學刊 (輔大)，30，138-154。
- 陳茂祥 (2001)。自我導向學習理論及其在成人教育上的啟示。朝陽學報，6，65-89。
- 陳倩玉 (2005)。高等教育中的服務學習—靜宜大學「服務—學習」課程之研究。未出版之碩士論文，東海大學教育研究所，臺中市。
- 陳書梅 (2007)。圖書館教育—新時代館員應具備通才知能。書香遠傳，46，14-17。
- 陳素蘭 (2002)。專業服務學習對職前教師學習成果之影響—以淡江大學為例。未出版之碩士論文，淡江大學教育科技學系研究所，臺北縣。
- 陳順宇 (2005)。多變量分析。臺北市：華泰。
- 陳儀珊 (1988)。婦女志願工作者之研究。未出版之碩士論文，東海大學社會工作研究所，臺中市。
- 陳騏龍 (2000)。國小學童情緒智力與幸福感、人際關係及人格特質之相關研究。未出版之碩士論文，國立屏東師範學院教育心理與輔導研究所，屏東市。
- 陳藝文 (2000)。休閒阻礙量表之建構—以北部大學生為例。未出版之碩士論文，國立體育學院體育研究所，桃園縣。
- 陳麗玉、王宗進 (2004)。東海大學教職員工參與休閒運動狀況與阻礙因素之研究。大專體育學刊，6 (1)，57-72。
- 陳麗華 (1991)。台北市大學女生休閒運動態度與參與狀況之研究。未出版之碩士論文，國立體育學院體育研究所，桃園縣。
- 彭懷真等 (1991)。社會學辭典。臺北市：五南圖書。
- 曾士雄 (2001)。學校義工個人特質、參與動機與工作滿意度之研究—以高雄市國民小學為例。未出版之碩士論文，國立高雄師範大學工業科技教育學研究所，高雄市。
- 曾華源、郭靜晃 (2000)。志工人力資源的開拓與整合—以美國志工中心的做法為借鏡。社區發展季刊，89，128-144。
- 曾華源、曾騰光 (2003)。志願服務概論。臺北市：揚智文化。
- 曾慧媚 (2003)。北縣中小學服務學習方案之研究。未出版之碩士論文，國立臺灣師範大學社會教育學研究所在職進修碩士班，臺北市。
- 馮莉雅 (2004)。服務學習融入我國國中課程可行性之研究。焦點話題，43 (2)，22-37。
- 馮莉雅 (2005)。美國高等教育服務學習課程模式之研究。臺中師院學報，19 (1)，

1-19。

- 黃玉湘(2002)。我國社區大學學員學習動機與滿意度之研究。未出版之碩士論文，國立中正大學成人及繼續教育研究所，嘉義市。
- 黃志弘(2003)。成人參與志願服務工作其人格特質參與動機與工作滿意度關係之研究。未出版之碩士論文，國立高雄師範大學成人教育研究所，高雄市。
- 黃明慧(1987)。志願服務機構組織環境與志願工作者工作滿足之研究—以張老師為例。未出版之碩士論文，東海大學社會研究所工作組，臺中市。
- 黃政傑(1991)。課程設計。臺北市：東華。
- 黃富順(2002)。成人學習。臺北市：五南。
- 黃雅芬(2004)。志願服務者參與動機與激勵制度對組織承諾影響之研究—以中央健康保險局志工為例。未出版之碩士論文，國立成功大學企業管理學研究所，臺南市。
- 黃蒂(1988)。生命線志願工作人員工作價值與工作滿足之研究。未出版之碩士論文，東海大學社會研究所工作組，臺中市。
- 黃裕凱(2007)。95年度教學卓越計畫—服務學習深耕計畫。臺北縣：輔仁大學。
- 黃翠蓮(1998)。公務機關志願工作人員參與動機、領導型式與組織承諾關係之研究—以台北市政府志工為例。未出版之碩士論文，輔仁大學管理學研究所，新莊市。
- 楊百川(2003)。服務學習實作方案模型及元素探討。在輔仁大學耶穌會使命特色發展室主辦，第二屆「服務—學習」學術研討會，臺北縣。
- 楊百川(2006)。推動服務學習與能力培育成效之研究—以輔仁大學為例。國立臺灣師範大學教育學院、公民教育與活動領導學系主辦，2006 台灣高等教育與學生事務國際學術研討會，臺北市。
- 楊百川、楊青(2003)。全國大專院校服務學習課程調查。輔仁大學耶穌會使命特色發展室，未發表，臺北縣。
- 楊百川、盧冠諭、林學輝(2005)。輔仁大學學生能力培養之研究—以服務學習教學模式為例。東吳大學主辦，2005 自強隧道—學生事務與服務學習學術研討會，臺北市。
- 楊昌裕(2002)。服務學習中反思活動的實施。學生輔導，81，60-71。
- 楊青(2003)。天主教輔仁大學宗教使命之實証研究—以服務學習課程為例。未出版之碩士論文，輔仁大學宗教學系研究所，臺北縣。
- 楊美華(2004)。我國圖書資訊學教育的省思。圖書館學與資訊科學，30(2)，46-58。
- 楊登雅(2002)。休閒阻礙階層模式之驗證—以Crawford & Godbey之休閒阻礙三因子為例。國立臺灣師範大學運動與休閒管理研究所，未出版，臺北市。
- 葉祥洵(2006)。服務學習融入大學勞作教育課程及其實施成效之研究—以明新科技大學為例。未出版之碩士論文，國立臺灣師範大學公民教育與活動領導學系在職進修碩士班，臺北市。
- 廖春文(1995)。組織變革與發展理論及其對當代教育改革的啟示。初等教育集刊，3，181-200。
- 趙麗雲(2002)。青少年休閒運動現況暨發展策略。國家政策論壇，教文(研)090-007號。台北市：財團法人國家政策研究基金會。

- 輔仁大學教學卓越計畫(2006)。服務學習深耕計畫。上網時間：2007年6月10日，檢自 <http://www.excellence.fju.edu.tw/index.php>
- 劉正鳴(2002)。服務學習與課程的融合及實施。《學生輔導季刊》，81，32-39。
- 劉德勝(1993)。圖書館與義工制度對話錄，《書苑季刊》，16，66-73。
- 劉慶仁(2000)。服務學習與教育改革。《教師天地》，104，16-21。
- 歐鎮寬(2003)。臺北市公立高級工業職業學校學生服務學習的參與態度及其相關因素之調查研究。未出版之碩士論文，國立臺灣師範大學工業教育研究所，臺北市。
- 潘玟諺(2004)。博物館義工個人背景、參與動機與工作滿意度之研究—以高雄市立歷史博物館為例。未出版之碩士論文，屏東師範學院教育行政研究所，屏東市。
- 蔡祈賢(2006)。論公務人員之休閒活動。《考銓季刊》，45，133-145。
- 蔡清田(1999)。九年一貫課程改革與教師專業發展之探究。上網時間：2007年5月26日，檢自 <http://www.ltes.cy.edu.tw/cysmall/>
- 聯合報(2007)。書香再傳：世間人—圖資社達人，讓小孩愛看書。上網時間：2007年6月19日，檢自 <http://book.nctu.edu.tw/modules/news/article.php?storyid=221>
- 謝作明(2000)。服務補救、服務價值、抱怨處理後滿意度與關係行銷之研究。未出版之碩士論文，國立臺北科技大學商業自動化與管理研究所，臺北市。
- 謝攸青(2003)。後現代藝術教育服務學習方案的理念與實例設計。《屏東師院學報》，18(下)，363-401。
- 謝秉育(2000)。玉山國家公園解說志工參與動機、制控信念與工作滿足之研究。未出版之碩士論文，國立臺中師範學院環境教育研究所，臺中市。
- 謝鎮偉(2001)。大學教職員工參與休閒運動狀況與阻礙因素。未出版之碩士論文，輔仁大學體育學研究所，臺北縣。
- 鍾瓊珠(1997)。大專運動員休閒行為之研究—以國立臺灣體育專長學生為例。未出版之碩士論文，國立體育學院教練研究碩士班，桃園縣。
- 瞿海源(1991)。社會心理學新論。臺北市：巨流圖書公司。
- 簡志文(1994)。國家公園志願解說員制度建立之研究。未出版之碩士論文，中國文化大學觀光事業研究所，臺北市。
- 簡瑜慧(1998)。馬偕醫院義工參與行為：工作滿意與市場區隔之研究。未出版之碩士論文，國立交通大學管理科學研究所，新竹市。
- 羅月鳳(2007)。「學生—教師—家長」模式(Student—Teacher—Parent ; STP Model)在我國中等學校學生參與服務學習之研究。上網日期：2007年3月22日，檢自：<http://service-learning.nyc.gov.tw/source/?idnum=1011&chkey=396348214>
- 嚴幸文(1993)。醫院志願服務人員人格特質和工作滿意之研究。未出版之碩士論文，東海大學社會工作研究所，臺中市。
- 蘇雅君(2003)。服務學習在國中童軍團推動與學生學習效果之研究。未出版之碩士論文，國立臺灣師範大學公民教育與活動領導學系在職進修碩士班，臺北市。

二、西文部份

- Abes, E. S., Jackson, G. & Jones, S. R. (2002). Factors that motivate and deter faculty use of service-learning. *Michigan Journal of Community Service Learning*, 9 (1), 5-17.
- Adams, H. E. (1962). *Psychology of Adjustment*. New York: The Ronald.
- Alderfer, C. P. (1969). An empirical test of a new theory of human needs. *Organizational Behavior and Human Performance*, 4 (2), 142-175.
- Alexandris, K., & Carroll, B. (1997). Demographic differences in the perception of constraints on recreational port participation: results from a study in Greece. *Leisure Studies*, 16, 107-125.
- Anderson, J. B. & Erickson, J. A. (2003). Service-learning in preservice teacher education. *Academic Exchange Quarterly*, 7 (1), 111-115.
- Astin, A.W., Vogelgesang, L.H., Ikeda, E. K., & Yee, J. A. (2000). *How service learning affects students*. UCLA Higher Education Research Institute: Los Angeles.
- Becker, N. J. (2000). Service learning in the curriculum : Preparing LIS students for the next millennium. *Journal of education for library and information science*, 44 (4), 285-293.
- Boyle-Baise, M., & Kilbane, J. (2000). What Really Happens? A Look Inside Service-Learning for Multicultural Teacher Education. *Michigan Journal of Community Service Learning*, 7, 54-64.
- Bramwell, R. D. (1993). Seniors as Volunteers and Their Training. *Journal of Volunteer Administration*, 12(1), 47-57.
- Bringle, R. G., & Hatcher, J. A. (2000). Institutionalization of service learning in higher education. *The Journal of Higher Education*, 71 (3), 273-290. Retrieved February 23, 2007, from ProQuest database.
- Caldwell, L. L., & Andereck, K. L. (1994). Motives for initiating and continuing membership in a recreation-related voluntary association. *Leisure Sciences*, 16(1), 33 - 44.
- Carp, A., Peterson, R. & Roelfs, P. (1976). Adult Learning Interests and Experiences. In K.P.Cross, J.R.Valley, & Associates(ed s.). *Planning Non-Traditional Programs: An Analysis of the Issues for Postsecondary Education*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Chubb, M. & Chubb, H. (1981). *One-third of our time?* New York, NY: john wiley & Sons.
- Chun, H. A. (2003). *Study of volunteers' motivation and satisfaction in the 2002 FIFA World Cup Korea Japan*. Master Dessertation of United states Sports Academy.
- Cooper, D. R. & Schindler, P. S. (1998). *Business Research Methods* (6th ed). Boston: Irwin/McGraw-Hill.
- Crawford, D. W., & Godbey, G. (1987). Reconceptualizing barriers to family leisure. *Leisure Sciences*, 9, 119-127.
- Crawford, D. W., Jackson, E. L., & Godbey, G. C. (1991). A hierarchical model of

- leisure constraints. *Leisure Sciences*, 13, 309-320.
- Cuskelly, G., & Harrington, M. (1997). Volunteers and leisure: Evidence of marginal and career volunteerism in sport. *World Leisure and Recreation*, 39 (3) , 11-18.
- Dunlap, B. S. (2005). *A study of volunteer's motivation in Indiana County, Pennsylvania*. Doctor Dissertation of Indiana University of Pennsylvania.
- Enos, S. L. & Troppe, M. L.,(1996)."Service-learning in the curriculum," in *Service-Learning in Higher Education*, (edits. Jacoby B. and Associates) Jossey-Bass Publishers, San Francisco CA, 156-181.
- Ehrlich, T. (1997). Civic learning: Democracy and education revisited. *Educational Record* ,78, 57-65.
- Eyler, J. & Giles, D. (1999) . *Where's the learning in service-learning?* San Francisco, CA : Jossey-Bass Publishing Company.
- Eyler, J., Giles, D. E. Jr., Stenson, T., & Gray, C. (2001) . *At a Glance: Summary and Annotated Bibliography of Recent Service-Learning Research in Higher Education* (3rd ed.). San Diego: Learn and Serve America National Service-Learning Clearinghouse.
- Fenzel, L. M. (2001). *Enhancing the benefits of service-learning in undergraduate psychology courses*. Roundtable presented at the annual meeting of the American Educational Research Association, Seattle. ERIC document No. ED452756
- Ferrari, J.R., & Bristow, M.J. (2005). Are we helping you serve others? Student perceptions of campus altruism in support of community service. *Education*, 125 (3) , 404-413.
- Fitch · R.T. (1987) . Characteristics and motivations of college students volunteering for community service. *Journal of College Student Personnel*, 28 (5) , 424-431.
- Fischer, L. R. & Schaffer, K. B. (1993). *Older volunteers: a guide to research and practice*. Newbury: Sage.
- Francken, D. A. & Van Raiij, M. F. (1981) . Satisfaction with leisure time activities. *Journal of Leisure Research*, 13, 337-352.
- Giles, D. F. & Eyler, J. (1994). The theoretical roots of service-learning in John Dewey: Toward a Theory of Service-Learning. *Michigan Journal of Community Service Learning*, 1 (1) , 77-85.
- Gillespie, D. F., & King, I. A. E. O. (1985). Faculty satisfaction with pay and other job dimension under union and nonunion conditions. *A Cadamy of Management Joamral*, 27 (3) , 591-602.
- Green, R. G., Beatty, W. W., & Arkin, R. M. (1984). *Human motivation: Physiological, behavioral, and social approaches*. Boston: Allyn and Bacon, Inc.
- Griffiths, J-M., & King, D. W. (1986) . *New Directions in Library and Information Science Education*. Westport, CT: Greenwood Press.
- Hanson, E. (1985). *Education administration and organization behavior*. (2nd ed.). Boston: Allyn and Bacon, Inc.
- Hellman, C. M., Hoppes, S. & Ellison, G. C. (2006). Factors associated with college

- student intent to engage in community service. *The Journal of Psychology*, 140(1), 29-39.
- Henderson, K. A., Stalnaker, D., & Taylor, G. (1988). The relationship between barriers to recreation and gender-role personality traits for women. *Journal of Leisure Research*, 20 (1) , 69-80.
- Houle, C.O. (1961). *The inquiring mind: a study of the adult who continues to learn*. Madison, Wisconsin, University of Wisconsin Press.
- Hoy, W. K. & Miskel, C. G. (1987). *Educational Administration: Theory, Research and Practice* (3rd ed.) . New York: Random House.
- Hughes, A. (2002). *A study of service-learning at Virginia Highlands Community College and Mountain Empire Community College*. Ed D dissertation of East Tennessee State University. (ATT 3042420).
- Hull, C. L. (1943). *Principles of Behavior: an introduction to behavior theory*. N. Y.: Appleton-Century-Crofts.
- Jacoby, B. (1996) . *Service-learning in higher education : Concepts and practice*. San Francisco : Jossey-Bass.
- Jackson, E. L., & Dunn, E. (1988). Integrating ceasing participation with other aspects of leisure behavior. *Journal of Leisure Research*, 20, 31-45.
- Kaiser, H. F. (1974). An index of factorial simplicity. *Psychometrika*, 39, 31-36.
- Keller, J. M. (1983). *Motivational design of instruction*. In C. M. Reigeluth (Ed.), *Instructional design theories and models: An overview of their current status* (pp. 386-433). Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Kendall, J. C. (1990). *Combining service and learning: A resource book for community and public service*, Vol. 1. Raleigh, N. C.: National society for Experiential Education.
- Kolb, David (1984) . *Experiential Learning: Experience As The Source Of Learning And Development*. Englewood Cliffs, N.J: Prentice Hall.
- Kotler, Philip (1997) . *Marketing Management-Analysis, Implementation, and Control* (9th ed) . New Jersey: Prentice-Hall.
- Lazar, J., & Lidtke, D. (2002). *Service-Learning Partnerships in the Information Systems Curriculum*. In J. Lazar (Ed.), *Managing IT/Community Partnerships in the 21st Century*. Hershey: Idea Group Publishing.
- Litke, R. A. (2002). Do All Students “Get It?”: Comparing Students’ Reflections to Course Performance. *Michigan Journal of Community Service Learning*, 8 (2) , 27-34.
- Locke, E. A. (1969). What is job satisfaction? *Organizational Behavior and Human Performance*, 4, 309-336.
- Loudon, D. L. & Bitta, A. J. (1993). *Consumer Behavior: Concept and Applications*. NY: McGraw-Hill.
- Maslow, A. H. (1943). A theory of Human motivation. *Psychological Review*, 50, 370-396.

- Maslow, A. H. (1970). *Motivation and personality* (2nd ed.). New York: Harper& Row.
- McClelland, D. C. (1961). *The Achieving society*. Princeton N. J.: Van Nostrand Reinhold Co.
- Mckenna, M. J. (2000). Students, agencies, and faculty sign on for academic service learning: A natural partnership for teacher education. *Teacher Education Quarterly*, 27 (3) , 89-102.
- Miner, J. B. (1980). *Theories of Organizational Behavior*. Hinsdale: Dryden Press.
- Moely, B. E., Mercer, S. H., Ilsutre, D., Miron, D., & McFarland, M. (2002). Psychometric properties and correlates of the civic attitudes and skill questionnaire(CASQ): A measure of student's attitudes related to Service-Learning. *Michigan Journal of Community Service Learning*, 8 (2) , 15-26.
- National Service-Learning Clearinghouse (2007) . *Service Learning Home*. Retrieved March 22, 2007, from <http://www.servicelearning.org/index.php>
- Nunnally, Jim C. (1978). *Psychometric theory* (2nd ed.). New York: McGraw-Hill.
- Perry, J.L. (1996). Measuring public service motivation: an assessment of construct reliability and validity. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 6 (1) , 5-22.
- Raymore, L., Godbey, G.C., Crawford, D.W. & VonEye. A. (1993). Nature and Process of leisure constraints: An Empirical Test . *Leisure Sciences*, 15, 99-113.
- Reed, V. A., Jernstedt, G. C. Hawley, J. K., Reber, E. S., & DuBois. (2005). Effect of a small-scale, very short-term Service-Learning experience on college students. *Journal of Adolescence*, 28(3), 359-368.
- Riddle, J. S.(2003).Where's the library in service learning ? Models for engaged library instruction. *Journal of Academic Librarianship*, 29 (2) , 71-82.
- Robbins, S. P. (1993) .*Organizational Behavior*. New York: Prentice-Hall Inc.
- Roy, Loriene. (2001) . Diversity in the Classroom: Incorporating Service-Learning Experiences in the Library and Information Science Curriculum. *Journal of Library Administration*, 33 (3/4) , 213-228.
- Ruyter, K., Wetzels, M., Lemmink, J., and Mattson, J. (1997). The Dynamics of the Service Delivery Process: A Value-Based Approach. *International Journal of Research in Marketing*, 14 (3) , 231-243.
- Schindler-Rainman, E. & Lippitt, R.(1975). *The Volunteer Community*. LJ: California University Associates, Inc.
- Schutz, W. C. (1958) . *Firo: A three dimensional theory of interpersonal behavior*. New York: Holt, Rinehart, & Winston.
- Searle, M., & Jackson, E. (1985) . Recreation non-participation and barriers to participation: Considerations for the management of recreation delivery systems. *Journal of Recreation and Park Administration*, 3 (2) , 23-35.
- Serow, R. C. (1991). Students and volunteerism: Looking into the motives of community service participants. *American Educational Research Journal*, 28, 543-556.

- Sharkey, S., Brooker, R. & Schulte, J. (2002). The culture of service at Alverno College. In M.E. Kenny et. al. *Learning to serve: promoting civil society through service learning*. Boston: Kluwer Academic Publishers.
- Shera, J. H. (1970). *Sociological foundations of librarianship*. New York: Asia Publishing House.
- Shogan, D. (2002). Characterizing Constraints of Leisure: a Foucaultian Analysis of Leisure Constraints. *Leisure Studies*, 21, 27-38.
- Smith, C. A., Organ, D. W. & Near, J. P. (1983). Organizational Citizenship Behavior: Its Nature and Antecedents. *Journal of Applied Psychology*, 68, 653-663.
- Stachowski L. L., & Visconti, V. A. (1998). Service learning in overseas nations: U.S. student teachers give, grow, and gain outside the classroom. *Journal of Teacher Education*, 49 (3), 212-219.
- Steer, R. M. & Porter, L. W. (1973). Organizational work and personal factors in Employer turn-over and absenteeism. *Psychological Bulletin*, 12, 151-176.
- Strage, A. (2000). Service-learning as a tool for enhancing student learning outcomes in a college-level lecture course. *Michigan Journal of Community Service-Learning*, 7, 5-13.
- Streer, R. M., & Porter, C. A. (1983). *Motivation and work behavior*. New York: McGraw-Hill.
- Strigas, A. (2001). *The assessment of motives and the development of a typology of motivational factors for volunteers in marathon running events*. Doctor Dissertation of Florida State University.
- Sundeen, R. A. (1988). Explaining participation in coproduction: A study of volunteers. *Social Science Quarterly*, 69 (3), 547-568.
- Swick, K. J., Winecoff, H. L., Kemper, R., Rowls, M., Freeman, N., Somerindyke, J., Mason, J. & Terri, W. (1998). *Service learning and teacher education: Linking learning with life*. (ED430139).
- Tsai, C. F. (2000). *An exploration of volunteers' motivation and job satisfaction in Arkansas Literacy Council*. Doctor Dissertation of University of Arkansas.
- Vroom, V. H. (1964). *Work and Motivation*. New York: John Willey & Sons, Inc,
- Wall, G. (1981). *Research in Canadian recreation planning and management*. In B. Mitchell and W. R. D. Sewell (Eds), *Canadian Resource Policies: Problems and Prospects* (pp. 233-261). Toronto: Methuen.
- Waterman, A. S. (1997). *Service-learning: Applications from the research*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Weglarz, S. G. (2000). *Johnson County Community College Service Learning Student Survey*, Spring 2000. ERIC document No. ED454902.
- White, Emilie C. (1985). Student Assistants in Academic Libraries: From Reluctance to Reliance. *Journal of Academic Librarianship*, 11 (2), 93-97.
- Winniford, J. C., Carpenter, D. S., & Girder, C. (1995). An analysis of the traits and motivations of college students involved in service organizations. *Journal of*

College Student Development, 36, 27-38.

Witmer, J. & Anderson, C. (1994). *How to establish a high school service learning program*. Alexandria, VA : Association for Supervision and Curriculum Development.

Yontz, Elaine, & McCook, Kathleen de la Pena (2003) . Service-Learning and LIS Education. *Journal of Education for Library and Information Science*, 44 (1) , 58-68.

Young, C. A., Shinnar, R. S., Ackerman, R. A., Carruthers, C. P., & Young, D. A. (2007). Implementing and Sustaining Service-Learning at the Institutional Level. *The Journal of Experiential Education*. *Boulder*, 29 (3) , 344-365.

附 錄

附錄一：深度訪談稿（初稿版）

1. 請問你參加過 n 次的圖書館服務隊工作，你為什麼會一直喜歡 / 想要繼續參加圖書館服務隊？
→現在對服務隊的感覺
2. 請你回想一下印象最深刻那次參與圖書館服務隊的詳細經過（從出發到收隊）。
→屆數、時間、地點
→擔任的工作
→參與的感覺
3. 所有參加的次數中，服務隊活動發生的哪一件事情讓你印象最深刻？為什麼？【在參與圖書館服務隊工作期間有哪些事情讓你感到挫折或開心】
→描述事情的經過
→處理的情形
4. 參與圖書館服務隊工作時，你最常做的服務工作為什麼？以及其流程是如何進行的？
→課堂上接觸過嗎？哪一堂課？
→有哪些是從服務隊中所新學習到的？
→認為實務跟理論有差別嗎？
5. 服務團隊難免會有意見不合的時候，在參與圖書館服務隊工作裡，你曾經遇過其他小隊，或是你接觸過哪些隊員同學不和睦的情形呢？
→描述事情的經過
→處理的情形
→你對這件事情的感覺
6. 圖書館服務隊工作結束後，你覺得最有收穫的事情有哪些？
→對被服務的圖書館單位而言有哪些是正向的
→對被服務的圖書館單位的反應和表現
7. 參加過 n 次的圖書館服務隊工作，讓你願意犧牲假期投入的原因有哪些？
→對自我犧牲的價值認同
→自我收穫和犧牲之間的平衡差異
8. 最後，請你簡短描述一下你有哪些工讀經驗？
--工讀經驗的任職稱謂、職責與任職時間。
【分析：工讀經驗裡與主修專業（圖資領域）相關性的重疊情況】
9. 除了系上的圖書館服務隊請問你還參與過哪些服務學習相關的活動（例如，志工...）。
--次數、服務項目、時間。
10. 請問你將來畢業後會想在圖書館相關領域服務嗎？為什麼？
【分析：對於圖資專業領域的感覺】

附錄二：深度訪談稿（正式版）

1. 請問你第一次參加圖書館服務隊的原因是什麼？
2. 請問你參加過 n 次的圖書館服務隊工作，之後使你持續參與圖書館服務隊的因素有哪些？最主要的又是哪一個？（例如：喜歡服務他人、可以學以致用、會擁有成就感…等）
→現在對服務隊的感覺；使你主動參與的想法是什麼？
3. 你覺得會影響你是否要參與圖書館服務隊的原因有哪些？最主要的原因又是哪一個？（例如：朋友的影響、時間管理、對知識技能有所增進…等）
→是否已經中斷或曾經中斷？中斷的因素為何？
4. 參加過 n 次的圖書館服務隊，請你回想一下讓你印象最深刻的是哪一次？為什麼？
→屆數、時間、地點
→擔任的工作
→參與的感覺
5. 所有參加的次數中，服務隊活動發生的哪一件事情讓你印象最深刻？為什麼？
【在參與圖書館服務隊工作期間有哪些事情讓你感到挫折或開心】
→描述事情的經過
→處理的情形
→對服務的影響
6. 參與圖書館服務隊工作時，你最常做的服務工作為何？以及其流程是如何進行的？
→課堂上接觸過嗎？哪一堂課？
→有哪些是從服務隊中所新學習到的？
→認為實務跟理論有差別嗎？
7. 服務團隊難免會有意見不合的時候，在參與圖書館服務隊工作裡，你曾經遇過其他小隊，或是你接觸過哪些隊員同學不和睦的情形呢？
→描述事情的經過
→處理的情形
→你對這件事情的感覺【人際關係不和睦是否會影響參與 SL 的意願】
8. 圖書館服務隊工作結束後，你覺得對自己本身和被服務單位有收穫的事情有哪些？【從何處看的出來 SL 是有被需要的地方？】
→對被服務的圖書館單位而言有哪些是正向的
→對被服務的圖書館單位的反應和表現

9. 參加過 n 次的圖書館服務隊工作，對於要犧牲假期投入讓你認為值得的地方有哪些？
- 對自我犧牲的價值認同
 - 自我收穫和犧牲之間的平衡差異
 - 現在對服務隊的感覺
10. 你覺得實習課程與參與服務隊的差異有哪些？
- 試著說出你對服務隊的活動工作做為替代實習課程的看法？
- 如果將服務隊活動納入系上課程的可行性？
11. 最後，請你簡短描述一下你有哪些工讀經驗？
- 工讀經驗的任職稱謂、職責與任職時間。
12. 除了系上的圖書館服務隊請問你還參與過哪些服務學習相關的活動（例如，志工...）。
- 次數、服務項目、時間。
13. 請問你將來畢業後會想在圖書館相關領域服務嗎？為什麼？

附錄三：大學生參與服務學習活動之調查表（初稿版）

親愛的同學，你好：

本人目前正從事於圖書資訊系學生參與「圖書館服務隊」的調查，以分析圖書資訊學系學生對於圖書館服務的參與動機與專業成長相關議題。這是一份學術問卷，你的看法對這項研究相當重要，請依據你內心真正的感受與想法仔細作答，為保障各位填答者之權益與隱私，本問卷資料僅供研究之用，對外絕對保密不公開，請你放心填答，懇請不要留白，因為答案不全將影響問卷統計分析之正確性。非常感謝你的協助與合作，你的熱心填答，將使本研究結果更具有可信度，再次感謝你的幫忙~!!

敬祝

健康順心 平安喜樂

天主教輔仁大學圖書資訊學研究所

指導教授：林麗娟博士

研究學生：沈佳敏敬上

第一部份 圖書館服務參與動機部份

下面各題是想要瞭解你在決定參與圖書館服務活動的看法，當你對敘述非常同意，就請勾選非常同意下的□，若非常不同意，就請勾選非常不同意下的□，以此類推。請根據個人看法，對每一句敘述圈選最能代表你的選項，謝謝你！		非 常 不 同 意	不 同 意	同 意	非 常 同 意
1.	希望學習到與所學相關的知識與技能	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	希望嘗試圖書館實務工作	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	希望學習圖書館工作的技巧	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	與所學相關，希望能學以致用、發揮專長	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.	方便做為未來工作職場之條件	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.	希望累積人生經驗	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.	希望有促進自我成長的機會	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.	參與志工服務是個人生涯規劃的一部份	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.	想改變自己的生活方式，提昇生活品質	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.	希望能服務他人、回饋社會	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.	我覺得參與圖書館服務隊是有意義的工作	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.	希望為圖書館界盡一份心力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13.	受到圖書館服務活動的感動與吸引	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14.	為了參與推廣圖書館資訊服務目標的理念	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15.	希望為自己的學校獲取社會的好評	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

16. 能為需要的圖書館單位服務讓我覺得很有成就感	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. 希望能藉由「圖書館服務」來肯定自己的能力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. 希望透過服務肯定自己的人生目標	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. 希望能認識更多朋友、增進人際關係	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. 希望能學習待人處世的技巧	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. 受到朋友或家人的鼓舞而來參加	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. 我的家人支持志工服務希望我能夠參與	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. 因為我的朋友有參加，所以我也想來	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. 希望能使生活更加充實、增加生活經驗	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

第二部份 服務學習之專業成長部份

1. 請你描述，在參與圖書館服務隊的期間，對於你所擔任的工作，與在學校所學知識有那些可以結合的地方？

2. 請你深入說明，你在服務隊所做的工作，對你在圖書資訊領域中所學習的基本能力和基本素養有哪些提昇？

3. 請你描述，在參與服務隊的期間，你對無償性質的服務工作，有什麼想法？你覺得你做的哪些事情改善被服務圖書館的現況？

4. 請你描述，在參與服務隊的期間，你覺得服務隊的服務協助，有哪些地方可以加強或是改善？

5. 請你描述，在參與服務隊的期間，和團隊合作的隊友互動的情形，請說明一件相互幫助的事件，或是不和睦的情況。

第三部份 個人基本資料

請在下面各題選出一個符合你的答案，並在□內打✓記號或進行填答，謝謝你~!!

(一) 性別：1. 男 2. 女

(二) 學級：1. 492... 2. 493... 3. 494... 4. 495... 5. 其他... _____

(三) 宗教信仰：1. 有 2. 無

(四) 參與學校社團：1. 有 2. 無

(五) 曾任學校學生代表：1. 有 2. 無

(六) 大學在學期間有工讀經驗：1. 有 2. 無

(七) 曾參與其他性質之志願服務活動：1. 有 2. 無

(八) 參與輔大圖資系舉辦之「圖書館服務隊」次數共：_____次

(九) 曾任「圖書館服務隊」之負責幹部：1. 有 2. 無

(十) 居住臺灣地區為：

1. 北部 2. 中部 3. 南部 4. 東部 5. 離島或其他 _____

*是否願意協助研究接受進一步訪談：

1. 是，願意協助。請留下聯絡方式 _____

2. 否，無法配合。

問卷到此結束，非常感謝你的耐心填寫，請你將填寫好的問卷交給研究人員，並再次查檢是否有遺漏之題號，謝謝你~!!

附錄四：大學生參與服務學習活動之調查表（正式版）

親愛的同學，你好：

本人目前正從事於圖書資訊系學生參與「圖書館服務隊」的調查，以分析圖書資訊學系學生對於圖書館服務的參與動機與專業成長相關議題。這是一份學術問卷，你的看法對這項研究相當重要，請依據你內心真正的感受與想法仔細作答，為保障各位填答者之權益與隱私，本問卷資料僅供研究之用，對外絕對保密不公開，請你放心填答，懇請不要留白，因為答案不全將影響問卷統計分析之正確性。非常感謝你的協助與合作，你的熱心填答，將使本研究結果更具有可信度，再次感謝你的幫忙~!!

敬祝

健康順心 平安喜樂

天主教輔仁大學圖書資訊學研究所

指導教授：林麗娟博士

研究學生：沈佳敏敬上

聯絡方式：0928597734

第一部份 個人基本資料

請在下面各題選出一個符合你的答案，並在內打✓記號或進行填答，謝謝你~!!

(一) 性別：1. 男 2. 女

(二) 學級：1. 492... 2. 493... 3. 494... 4. 495... 5. 其他... _____

(三) 宗教信仰：1. 無固定宗教信仰 2. 有固定宗教信仰，為_____

(四) 曾參與學校社團：1. 無 2. 有，為_____ (社團名稱)

(五) 曾任學生代表（例如：學校學生會、社團或系學會幹部）：1. 無 2. 有

(六) 大學在學期間有工讀經驗：1. 無 2. 有

(七) 曾參與其他性質之志願服務活動：1. 無 2. 有

(八) 參與輔大圖資系舉辦之「圖書館服務隊」次數共：_____次

(九) 曾任「圖書館服務隊」之負責幹部：1. 無 2. 有

(十) 戶籍居住臺灣地區為：

1. 北部 2. 中部 3. 南部 4. 東部 5. 離島或其他_____

第二部份 圖書館服務活動（服務隊）參與動機部份

下面各題是想要瞭解你對於參與圖書館服務活動的看法，下列敘述表示影響你參加圖書館活動的情形，當你認同敘述非常重要，就請勾選非常重要下的□，若非常不重要，就請勾選非常不重要下的□，以此類推。請根據個人看法，對每一句敘述圈選最能代表你的選項，謝謝你！		非 常 重 要	重 要	有 點 重 要	有 點 不 重 要	不 重 要	非 常 不 重 要
1.	希望學習到與所學相關的知識與技能	<input type="checkbox"/>					
2.	希望嘗試圖書館實務工作	<input type="checkbox"/>					
3.	希望學習圖書館工作的技巧	<input type="checkbox"/>					
4.	與所學相關，希望能學以致用、發揮專長	<input type="checkbox"/>					
5.	方便做為未來進入工作職場之有利條件	<input type="checkbox"/>					
6.	希望有促進自我成長的機會	<input type="checkbox"/>					
7.	參與志工服務是個人生涯規劃的一部份	<input type="checkbox"/>					
8.	想改變自己的生活方式，提升生活品質	<input type="checkbox"/>					
9.	可更加豁達樂觀、改變自我人生觀	<input type="checkbox"/>					
10.	希望能關懷他人、回饋社會	<input type="checkbox"/>					
11.	我覺得參與圖書館服務隊是有意義的工作	<input type="checkbox"/>					
12.	希望為圖書館界盡一份心力	<input type="checkbox"/>					
13.	受到圖書館服務活動的感動與吸引	<input type="checkbox"/>					
14.	為了參與推廣圖書館資訊服務目標的理念	<input type="checkbox"/>					
15.	希望為自己的學校獲取社會的好評	<input type="checkbox"/>					
16.	能為需要的圖書館單位服務讓我覺得很有成就感	<input type="checkbox"/>					
17.	希望能藉由「圖書館服務」來肯定自己的能力	<input type="checkbox"/>					
18.	希望透過服務肯定自己的人生目標	<input type="checkbox"/>					
19.	滿足個人興趣、因服務他人而感到快樂	<input type="checkbox"/>					
20.	希望能認識更多朋友、增進人際關係	<input type="checkbox"/>					
21.	希望能學習待人處世的技巧	<input type="checkbox"/>					
22.	受到師長或學長姐的鼓舞而來參加	<input type="checkbox"/>					
23.	我的家人支持志工服務，所以希望我能夠去參與	<input type="checkbox"/>					
24.	因為我的朋友有參加，所以我也想來	<input type="checkbox"/>					
25.	希望能使生活更加充實、增加不同生活經驗	<input type="checkbox"/>					
26.	擴展人生閱歷，使生活更加充實	<input type="checkbox"/>					
27.	接觸不同類型的圖書館環境	<input type="checkbox"/>					
28.	希望探索從未接觸過的生活文化	<input type="checkbox"/>					

第三部份 圖書館服務活動（服務隊）參與阻礙部份

<p>下面各題是為瞭解參與圖書館服務活動之阻礙因素，下列敘述表示你無法參加圖書館活動的考量因素，當你對敘述非常認同，就請勾選非常符合下的□，若非常不認同，就請勾選非常不符合下的□，以此類推。請根據個人看法，對每一句敘述圈選最能代表你的選項，謝謝你！</p>		非 常 符 合	符 合	有 點 符 合	有 點 不 符 合	不 符 合	非 常 不 符 合
1.	我會因為太害羞無法主動表明參與意願	<input type="checkbox"/>					
2.	我會因為缺乏班上同學一起同行而影響參與意願	<input type="checkbox"/>					
3.	我會因為身體健康狀態而影響參與意願	<input type="checkbox"/>					
4.	我會因為覺得有其他更重要的事情要做而影響參與意願	<input type="checkbox"/>					
5.	我會因為覺得身分不適合而影響參與意願	<input type="checkbox"/>					

問卷到此結束，非常感謝你的耐心填寫，請你將填寫好的問卷交給研究人員，並再次查檢是否有遺漏之題號，謝謝你~!!