

國立政治大學校務發展研究計畫 103 學年第 1 學期成果報告

政治大學服務學習課程的評估與發展

執行期間：104 年 2 月 1 日至 104 年 6 月 30 日

執行單位：第三部門研究中心

計畫主持人：蕭乃沂副教授（公共行政學系）

計畫參與人員：熊可揚（公共行政學系碩士班）
謝丞堯（地政學系學士班）

中文摘要

本校務研究案透過國立政治大學（以下簡稱本校）的服務課程次級資料與相關法規分析，搭配服務學習利害關係人的個別深度訪談，發現目前本校服務課程雖然在數量上已具規模，但是其服務學習主題與場域的多元性仍待提升，同時由於欠缺有系統的修課意見蒐集與分析，對於未來擴展服務學習內涵、融合跨專業領域知識、與推動課程精實方案，都仍有待相關行政管理機制的統籌與協力，本研究也據以提出以下的具體政策建議以有助於本校服務學習課程的後續發展。

1. 服務學習應為當代高等教育不可或缺的一環，目前本校服務課程的修課與開課規範仍屬合理，校方應視需要（或透過各系推薦）延聘兼任老師，以提升服務課程的開課數與其主題的多元性。
2. 配合即將於 105 學年度實施的課程精實方案，本校應鼓勵各系將服務學習元素融入其專業領域課程的「前瞻性服務課程」，不但將提升服務課程的數量與主題多元性並促進大學部同學的跨領域學習動機，如能有適當的統籌協力，也將對於授課的各系專任老師而言，也更有可能結合其領域專長並發揮綜效。
3. 本校所有服務學習課程都應實施教學意見調查，預期可由 105 學年度開始實施，以附錄一的網路問卷並搭配適度誘因，以使修習服務課程同學的評價回饋予授課老師或單位，也讓服務學習推動委員會的委員及執行小組的校內各單位，得以定期掌握服務課程的開課與學習現況。
4. 作為本校服務學習推動執行小組主要幕僚單位的學務處，應積極致力於蒐集分析本校服務學習發展現況、連結校內外公益團體與服務學習資源網絡、交流分享服務課程開課經驗、並統籌協調各系開設前瞻性服務課程。
5. 最後，本校服務學習推動委員會可再更多元地界定「服務學習」與「服務課程」，志願服務及行動參與後的反思元素，不只可能被鑲嵌於目前所界定的課程型與認證型服務課程中，如能妥善設計，也可能被整合於通識課程與各領域專業課程。

關鍵詞

服務學習、社會實踐、服務課程、前瞻服務課程

目 次

壹、	緒論	2
貳、	研究方法	4
一、	次級資料分析與內容分析	4
二、	深度訪談	4
參、	服務學習課程的現況分析	6
一、	服務學習課程的類型	6
二、	教學意見調查與現行回饋機制	7
三、	開課制度與修課動機	9
四、	行政管理機制	10
肆、	服務學習課程的發展	12
一、	前瞻性服務課程的可能性	12
二、	法學院法律實習課程相關經驗	14
三、	課程精實方案	15
伍、	結論與建議	18
	參考文獻	24
附錄一	服務學習課程評量問卷（初稿）	25
附錄二	各校服務學習課程評量問卷整理	26

壹、緒論

由於台灣的高等教育近二十年來的擴張趨勢，大學從菁英教育轉變為人人都可接受的普及教育，高等教育所重視的價值也從過去的文憑主義漸漸轉變為能力導向的培育方式，在教學專業化的背景之下，學業能力往往是各校推動的重點與目標，但時過境遷，僅重視學業能力已經不再能夠滿足時代對於人才能力的需求，美國學校管理者協會指出：「二十一世紀人才所需的能力包含三大類：學業能力、個人能力、與公民能力」（馮莉雅，2004）。因此在過去十幾年中，台灣所推動的各種高等教育方案多為補足後兩項能力的不足所帶來的缺失，而對於服務學習的重視便在這樣的背景之下受到教育部大力的推動。

根據教育部青年發展署對於服務學習的定義¹，「服務學習（Service Learning）是經驗學習的一種型式，青年學生在服務過程中滿足社區與被服務者的需求，透過服務學習過程中的反思與互惠，獲得學習效果與成長」。藉由個人與環境之間的互動，透過參與經驗從中取得知識。而學者Conrad和Hedin（1991）將服務學習包含的因素整理如下：（1）完成重要必要且可進行測量或評量的學習；（2）學生直接參與服務學習執行及計畫；（3）可由任務敘述中得知清楚明瞭的機構承諾；（4）社區全力支持服務學習計畫；（5）清楚敘述參與者學習成果；（6）設計良好且清楚的服務課程，包括準備期、監督期、經驗主動反省期；（7）針對參與服務學習者舉辦定期的認同聚會（轉引自馮莉雅，2004）。

強調結合「服務」與「學習」的服務學習課程（以下簡稱為「服務課程」或「服務課」）長久以來即為許多大學所重視，而教育部分別於民國96年與97年實施至今的「大專校院服務學習方案」與「補助大專校院開設服務學習內涵課程作業要點」，也促使各大學依據其特色致力於推廣與發展，近年也逐步在各專業領域中融入服務學習的元素，使服務學習的內容與形式都趨向多元。

¹參考自青年發展署網站：

<https://servicelearning.yda.gov.tw/upload/file/20140114172125277.doc>

國立政治大學（以下簡稱本校）以民國94年實施的「國立政治大學服務學習與實踐課程實施辦法」為基礎，至今十餘年的推廣，在服務課程的數量規模與多樣化上都頗有進展，但是對於服務課程的現況卻仍無較有系統性的瞭解，必須以過去推動服務學習的經驗中學習如何改革或是發展，都有賴於對服務學習現狀的掌握，為政大服務學習奠定持續精進的基礎，並因應我國高等教育大環境以及本校整體經營策略。

本校務研究案報告（以下簡稱本研究）以「瞭解現況以發現問題」與「持續精進以展望未來」為導向，企圖探索與研析以下問題：

1. 本校服務學習課程以其授課內容、學習活動與成果評量等方面，多年來已經演變出哪些特質與類型？未來有哪些可能的發展？
2. 作為服務學習的設計與提供者的教學、研究、行政單位、與其個別授課老師，如何認知服務學習的課前準備、授課過程、與學習成效？可能有哪些期待？
3. 本校教學與行政管理機制，如何回應未來服務學習課程的發展？

貳、研究方法

一、次級資料分析與內容分析

為瞭解目前本校服務學習課程的類型與現況，透過學務處提供資料，以103學年度第一學期所開設之服務學習課程為分析焦點，將該學期所開設之70餘門課程型服務課大綱加上認證型活動內容進行編碼分析，輔以內政部「社會團體許可立案作業規定」²中對於人民團體之分類為標準，對政大服務課程的類型予以盤點分析。

除此之外，為瞭解服務學習相關規定及前後脈絡，另外檢閱政大與教育部目前與服務學習相關之法規並整理如下表，作為瞭解分析本校服務學習推動現況的基礎。

表一 本校服務學習課程相關法規

法規名稱	最近修訂日期
教育部服務學習推動方案	參考自教育部青年發展署網站 ³
國立政治大學服務學習與實踐課程實施辦法	104年3月4日第657次行政會議
國立政治大學服務學習推動委員會設置辦法	104年8月5日第660次行政會議
國立政治大學服務學習推動執行小組設置要點	104年12月17日104學年度第1學期第1次服務學習推動委員會
國立政治大學志願服務實施辦法	103年5月7日第653次行政會議
國立政治大學服務學習績優課程獎勵辦法	101年12月28日第七屆第一次校務基金管理委員會通過
國立政治大學學生參與校內外服務工作或社團認證實施要點	101年5月7日本校100學年度第2學期課程委員會會議審議通過
辦理新開服務課程申請作業流程	更新於101年11月7日

資料來源：本研究自行整理

二、深度訪談

²參考自內政部網站：<http://glrs.moi.gov.tw/LawContentDetails.aspx?id=FL002651>

³青年發展署網址：<https://servicelearning.yda.gov.tw/lawContent.php?menuID=16&id=633&typeID=0>

根據以上法規中所界定之利害關係人作為本研究的訪談對象，佐以實際開課教師為內容補充以回應研究問題，實際訪談執行如下表所示，訪談大綱則以前述研究目的為基礎，搭配受訪者所屬單位業務屬性與其個人職務內容予以調整，並不同受訪者間交叉檢證相關意見，以期在研究成果中展現多元觀點。

表二 訪談執行表

編號	訪談日期	受訪單位 / 教師
A	2015/3/11	第三部門研究中心
B	2015/3/25	課務組
C	2015/4/02	課外組
D	2015/4/27	服務學習課程開設教師
E	2015/5/07	教育學院教授
A ₂	2015/5/26	第三部門研究中心
F	2015/6/17	副校長
G	2015/6/24	法學院教授

資料來源：本研究自行整理

參、服務學習課程的現況分析

綜整分析本研究取得的相關法規、次級資料、以及受訪者的意見，本報告透過本大段的幾個方面呈現政大服務課程的現況，包括服務課程的類型、學習回饋機制、與其相關的行政管理制度。

一、服務學習課程的類型

依據「國立政治大學服務學習與實踐課程實施辦法」，目前本校大學部同學在畢業前必須修習至少兩學期的服務課程或認證服務時數達36小時，服務課程包括兩種服務課程的類型，其一為「課程型」服務課程，學生透過學校選課系統上線選課並完成全學期的服務學習課程後即可通過該門課程；另一種「認證型」服務課程主要是以學生社團、返鄉服務隊等服務活動構成，學生透過參與上述的服務活動，不用事先選課，直接由學務處進行認證。另外，課程型服務課在開課前會經過課程委員會審查；而認證型服務課程則是在活動結束之前後獲得審查與認證，提供服務學習課程的更多元選擇。

如以學校及學生的選課角度而言，目前課程型每學期約60-70門，認證型課程每學期則視社團營隊申請而定。過去在教務會議上曾有請課務組進行服務課程的進一步分類，希望可以依照課程計畫的宗旨、目標，甚至按照服務的地區進行分類，另外從本研究取得的統計資料來看，認證型的活動曾有做過近一步的分類，但相同的分類在課程型服務學習並未出現。在102學年度以後新開設的服務學習課程，在申請表格中有簡單的服务學習元素可供選填，以使授課老師在開課前能夠透過表格中的元素更能掌握課程內涵。

本研究針對本校於 103 學年度第 2 學期所開設之服務學習課程進行統計分類（如表三），在開課單位方面，大概有 6 成的開課單位是由教學單位開設，且總數 80% 左右的服務課程屬於課程型，有 6 成的服務課程服務地點在文山區以及校內。

表三 政大服務課程相關統計（103 學年度第 2 學期）

統計	開課單位		服務課程類型		服務地點統計			
	行政單位	教學單位	課程型	認證型	校內	文山區	偏遠地區	國際
數量	36	52	70	18	39	16	10	4
比率	0.41	0.59	0.8	0.2	0.44	0.18	0.11	0.05

資料來源：政大全校課程查詢系統、課外活動組

另外，本研究也參考了內政部「社會團體許可立案作業規定」中相關的內容，並根據服務學習課程於政大全校課程查詢系統中所公布之課程大綱，將政大的服務學習課程分為學術文化服務、醫療衛生服務、宗教服務、體育運動服務、社會服務及慈善、國際服務、經濟業務服務、環保服務、同鄉校友會及其他等 9 項（如表四）。經統計，政大有將近 4 成的服務學習課程與社會服務及慈善有關，也有將近 4 成的服務課程屬於同鄉校友會或其他類別，如以此服務學習主題的統計分佈而言，本校服務場域及範疇集中於社會慈善服務，較欠缺環境、經濟、城鄉發展等議題的參與，整體而言其服務學習主題的多元程度仍有提升空間，這也是未來持續發展服務學習時可以考量的重點之一。

表四 政大服務課程類別（103 學年度第 2 學期）

服務類型	學術文化	醫療衛生	宗教	體育	社會服務慈善	環境保護	國際	經濟業務	同鄉校友會及其他
數量	19	2	1	1	33	0	4	0	36
比率	22%	2%	1%	1%	38%	0%	5%	0%	41%

資料來源：本研究自行整理

二、 教學意見調查與現行回饋機制

本校各系所開設的課程在期末皆有所謂的教學意見調查，一方面使修課同學得以反映其意見，另一方面也提供教師持續精進課程品質的參考。但是對於服務學習課程，除了基本統計資料（如開課單位、修課人數等），目前本校尚未針對服務學習課程有對應的教學意見調查。透過受訪者得知，在97年時本校確實曾試辦過服務課程的教學意見調查，但當時的統計方式是將紙本問卷發放至各系，由各系自行回報開課情形；雖然推動服務學習課程的教學評鑑機制一直在本校各種會議中被多次提出但仍未有結論，代表有若干顧慮仍待釐清或其配套條件尚未成熟。

此外，在服務學習課程推動之初，服務學習課程開課量常常不足，校方也以鼓勵老師踴躍開課，而認證型服務課程除了補足開課量也提供另一服務形式的選擇。由於本校要求各學系每學期至少開設一門服務課程，在相當程度上也導致部分服務課程由系上老師輪流負責開授，且若干服務課程的授課老師僅是掛名，實際執行單位為各級教學或行政單位，有時真正服務學習課程的內容執行是由小組長等帶領，如果將修課同學的評量對象設定為開課老師，的確也有可能造成責任歸屬的爭議。

雖然可能有上述的考量，本研究仍認為，蒐集修課同學的學習成效與其對課程的相關意見，不但有利於服務課程授課老師、實際執行的小組長或單位瞭解課程現況並持續精進，更能搭配開課（指導）老師、服務場域、以及校外合作單位的經驗及需求，在資源限制下發展可行的服務課經營模式。績效管理資訊的應用原本就會影響受檢測的對象的認知與行為，如果服務課修課同學的評量與意見能有嚴謹的問卷設計與蒐集程序，且能被妥善運用於持續精進而非課責歸屬，相信可以避免上述提到的隱憂。例如學務處或教學發展中心可舉辦績優服務課程分享交流工作坊，相對成效不彰的服務課程也透過可透過學務處整理修課同學意見並傳達，更能進一步成為服務課程開課老師與單位間持續精進的參考。

若干受訪者也肯定此主張並建議，服務課程的學校成效評量與意見，除了採

循一般課程的蒐集程序（每個學期末透過網路問卷詢問同學，並提供適度的修課點數誘因），「或許也可考量讓學生會適度參與」，與校內外服務合作單位的資訊則可透過授課老師（或小組長、單位）蒐集。而如果以此更具規模的程序，校方可能就必須有適當的整理、傳達、與回應。總之，為使授課老師與單位瞭解服務課程學習成效並持續改善，服務課評量機制實屬關鍵，然而如何兼顧老師開課誘因與合理回饋機制也必須認真考量；最後，也必須認清評估服務學習並非為了評鑑而評鑑，而終究是為了回歸服務實踐學習的本質，鼓勵教師在第一線有充分的發揮空間，並協同修課同學與合作單位成為服務學習社群。（邱佳慧、楊淑惠，2014）

三、 開課制度與修課動機

基於對服務學習的重視，本校規範大學部同學在畢業之前能修習兩門課程共36小時的服務時數，為了提供充足的服務課程數量，也責成各系「每學期至少開設一班且其選課名額需能滿足當學期該系新生人數修習」，因此有受訪者提到有些學系讓其老師以輪流開課方式來達成校方的開課標準，不但可能使服務學習的開課經驗無法傳承，而且老師們也可能因為主動開設服務課程的動機不足，容易造成疏於準備而導致修課同學的學習成效不彰。另一種情況是服務課程由系院行政單位同仁擔任實際規劃執行小組長，並在服務規劃上成為單純勞動而欠缺服務學習所需的學習及反思元素，使得修課同學抱怨被當成「沒有錢的工讀生」，沒有學習與服務並重、也沒有將本身系所的專業應用在服務學習上。

如以修課同學的動機來看，也有受訪者觀察到同學服務動機只是為了滿足畢業條件而非其志願服務認知，導致服務學習課程的公益性質被扭曲且偏離了當初服務學習結合公益回饋的精神；即使在以社團與營隊活動為主體的認證型服務課程中，也可能在活動設計上過度偏重服務活動而缺乏學習反思元素，或實際執行上因欠缺核心公益元素而產生的「淺碟式服務活動」，可能使得參與服務

活動的同學仍侷限於滿足畢業條件而降低了參與意願，更無法從服務活動中培育公益回饋的認知。

總之，在此必修規範下產生了不情願修課的可能狀態，各系開課制度也可能影響了授課老師的心態，因而導致服務課程規劃不週，在此惡性循環之下服務學習課程的評價也連帶會受到影響。然而，服務學習整體的方案設計應該釐清原始目的，致力確保服務者（修課同學）與被服務者都能夠滿足彼此的需求互相受益，才是真正的服務學習。（林慧貞，2007）為了因應與消弭上述在開課制度與修課動機上可能的偏頗，在本校的服務學習推動委員會上就有委員提案取消服務課程為必修課的規定，改以專業認證與相關誘因等形式鼓勵選修，但目前尚未在委員會中取得共識。

四、 行政管理機制

如前述本校服務學習課程相關法規（尤其是「服務學習推動委員會設置辦法」與「服務學習推動執行小組設置要點」），至103學年度為止由第三部門研究中心及其主任作為執行小組與召集人統籌校內服務學習各單位（學務處課外活動組、教務處註冊組、國際合作事務處、教學發展中心、及政大書院等），包括「蒐集與彙整校內服務學習相關訊息，建置服務學習網站，提供校內服務學習的資源平台，對各項服務學習之課程與內涵進行推廣、宣導之相關工作，促進校內師生對於服務學習的認知，並負責服務學習推動委員會會務及辦理服務學習相關研討會等事宜」（「服務學習推動執行小組設置要點」第三條），由於委員會每學期通常開會1-2次，而且通常以新開授服務課程大綱與法規審議為討論主體，平常有關服務課程的聯繫溝通皆透過執行小組規劃執行。當時的構想是善用第三部門研究中心與校外各非營利性公民組織的既有連結為基礎，如有受訪者提到的「希望藉助第三部門研究中心在青年公益論壇的舉辦經驗，以及本身對於服務學習精神的論述和非營利組織資源的瞭解」，對校內則期待能串連校內服務課

程的開課單位、認證型服務課程、與服務性社團，這的確也成為政大推動服務學習有別於其他大學的重要特色。

雖然立意良善，不過如同組織經常面臨的橫向聯繫問題，資源多寡與分工層級仍成為運作上的關鍵問題，例如有受訪者提到：「執行小組中先討論過後有必要的才會呈到委員會中討論，但因為執行小組開會的成員多是組長及承辦人，能討論議題的層級也無法向上提升」；從第三部門中心的角度來看也頗有無力感：「雖然有個服務學習課程推動委員會，但是內部貫徹的力量並不足夠，也可以看出學校對這方面的重視程度。而學校給中心服務學習任務的概念也一直是對教育部推動服務學習窗口的概念而已」，或是作為研究中心在跨行政單位協調時難免與其運作特質無法完全相容，何況在目前的績效評量機制上並未考量第三部門研究中心在推動本校服務學習上的投入與產出：「在第三部門研究中心的評鑑中，服務學習的業務完全不列入中心評鑑」。

從另一方面來看，行政管理上的挑戰也有可能是作為服務學習與實踐課程的統籌單位必須更有長期策略發展的藍圖，例如受訪單位有如此的期待：「理想中第三部門研究中心可能要對政大服務學習的整體發展與規劃更有藍圖與想法」，此種期待在推動專業領域的前瞻性服務課程（詳後文）時就更為重要了，例如有受訪者質疑：「就推動前瞻性服務課程的角度而言，如果用第三部門研究中心來推動，會不會力度不夠？」。雖然104學年度起由學務處作為執行小組的行政統籌單位，但不代表上述的橫向聯繫挑戰與對本校服務學習的策略發展要求就必然能獲得改善，尤其可預期的整體課程精實方向也將影響個別授課老師、各系所等服務課程開課單位的意願，本報告將於後文中將持續探討。

肆、服務學習課程的發展

不論是教育部推動服務學習的整體策略或是本校的發展經驗，將服務學習元素融入專業領域都已備受關注，本校務研究也對此可能發展有所瞭解；另外與本校整體發展有關的課程精實方案（調降老師的學年度基本授課時數），也可能影響各系老師開授服務課程的意願，雖然服務課程不計入基本授課時數。

一、 前瞻性服務課程的可能性

在服務學習推動理念中，服務學習活動結合各系專業領域知識，呈現的面向及種類將更為多元，甚至包括跨領域的專長結合，這樣結合專長以及領域所開設的服務學習課程即所謂「前瞻性服務學習課程」。就前述目前政大服務學習的現況而言，前瞻性服務課程很可作為政大服務學習發展推動的目標，並且也符合教育部的推動策略。例如即有受訪者表達：「贊成...將選修課程或是系上的專業課程融入服務學習的元素，並非多開一門服務課。另外，服務學習課程的理念的展現應該多元化，包含課程型的、活動型的最後加上自己本身系所的專業來進行，這樣的服務學習...比較容易永續經營」。

雖然目前校方仍以鼓勵而非強制方式推動前瞻性服務課程，但其實原本即有老師們實際操作此理念了。例如先前推動的公民素養陶塑計畫的「社會參與式課程」即呼應此前瞻服務課程精神，有受訪者特別推薦民族系王雅萍老師的原住民教育課程：「能夠做到長期、多次、定點的關心某議題或是合作，而非一次性的服務造成NGO的困擾，這也是服務學習課程理想形式的其中之一」。或是也有老師提到自己已經有專業領域課程以此理念規劃執行了：「以自己的課為例的話，現在台南鐵路地下化等等訊息我也都會pass訊息給學生，...我能夠使比較多的力氣，可能帶他們去幾個土地徵收區等等。而且我相信其他的系一定找的到這種課程」。

在前瞻性服務課程的想法之下，較好的服務課準備的過程將包含：事前準備

、進行服務、反思與回饋，且包含多元學習、互惠等元素。在學生服務學習的過程中培養：發覺問題、面對問題、了解問題、解決問題的能力，最後成為影響社區的力量，甚至提出一些創意，給開課者不同的啟發。本研究透過受訪意見與相關文獻，如能將專業領域課程中結合服務學習元素之下，至少會有下列幾項相較於現況的優點：

- (1) 由於其素材為各系專業領域課程，較不會有系所為了滿足學校開設服務課程要求而有在老師不情願的狀況之下輪流開課而缺乏熱誠與瞭解的情況。
- (2) 老師也較能夠掌握課程進度，並思考所學專業能夠如何搭配服務學習元素，學生所經驗到的學習元素會比過去強烈。
- (3) 同學也不再會有被強制修課的問題，由於所修習之課程為系上專業領域課程，比較不會出現學習意願低落的狀況。

其實除了課程型服務課程以外，結合其他活動的認證型服務學習也能夠與專業課程做良好的搭配，以目前政大課程型與認證型的架構而言，推動前瞻性服務學習課程並不會有太多結構上的調整與變動，如能搭配適度誘因更為可行：「例如教育學院一個教育相關課程或輔導相關兩學分課程的老師，搭配教育學院原有的教育營或愛愛會（政大社團），發展出與某個偏鄉學校長期的合作關係，這種2+1的形式就是很好的典範。但配套條件可能是系上需要配合開設課程，或以現有每個系挑出一門或兩門現有課程發展成為前瞻性服務課程，並在發展初期予以補助，以目前的狀況來說可行性較高」。如果以較為熟悉的實習（internship）概念而言，政大許多沒有實習要求的系所都能夠從搭配專業課程的服務學習經驗中得到與實習相當程度的經驗，有助於學生多元能力發展，並從中探索個人發展問題。就有受訪者特別以人文社會科學領域的專業課程舉例：「人文社會科學實習機會不若其他理工科系或商學院來的多，服務學習可以說是社會科學院同學很好開闊視野的機會」。

更有受訪者認為，除了有助於修課同學的深度體驗學習，前瞻服務學習課程

更可能提升授課老師在教學、公益服務、與研究的綜效：「同學能夠從實際參與、田野調查學到很多東西，透過個案、行動研究等等接觸到書本中無法體會的知識甚至人格的養成都會有幫助。而這種形式也才有可能把教學、研究與服務融合在一起，一方面教學，老師做社會或專業服務，同學們融入服務學習或志願服務，只要安排妥當這會是一個很好的研究場域。現在的問題是我們都分開處理，評鑑是評鑑研究，服務是服務，兩者缺乏連結。過去有些人說教學研究服務會互相衝突，其實在這個概念之下，我們只是沒有足夠聰明的把他們都連結在一起而已，當這些元素能夠巧妙的結合的時候應該是可以產生綜效的」。

回顧本報告前文所提到的強制各系開課與畢業必修門檻，或許鼓勵各系發展適合與其專業課程結合的前瞻服務課程，或許是提升老師開課誘因與同學修課動機的解方之一。不過可能必須考量的是服務課程開課數量與多樣性是否受到影響，雖然有受訪者認為不需擔憂，本研究仍認為從現況到鼓勵各系發展其前瞻服務課程的轉換期間，適度地維持服務課程數量、尤其是服務內容的多樣性仍有必要。此外，負責的行政單位或同仁在前瞻性服務課程的角色中可能為協助轉介校外資源與溝通，扮演前瞻服務課程與服務場域的媒合與協調角色。即有受訪者提出：「...壞處可能就是政大服務學習課程的數字立即下降，但扶植33門優良課程只有開課數量下降是值得承擔的。而社團活動與專業課程搭配也是可能的做法，課外組也許能夠在其中扮演媒合角色」。

二、 法學院法律實習課程相關經驗

本校法學院服務學程可說是融合專業素養與服務學習的典範之一，透過相關文件並實際請教法學院授課老師，得知法學院的服務學習課程（即為其「實習」課程）主要可以分為以下三種類型。由於法學院是以整個「院」而非「系」的角度來規劃開授服務課程，除了法律系之外還有幾個法律研究中心會輪流開設，在學分計算與認定方面，服務實習課程為一至二學分，且可以納入大學部與碩博士

班畢業學分計算之，校定畢業標準不受影響。提供學生更多的誘因來選這一方面的服務課。

- (1) 服務實習課程 (1~2 學分)：服務實習課程主要是和 NGO、法律團體等社會團體進行合作，搭配開設專業領域與特色課程，配合學生專業，讓學生到機構進行實習。
- (2) 全校性服務課程 (0 學分)：與本校課程型的服務學習課程相同。
- (3) 法律服務課程 (0 學分)：由過去法律服務社演變而來，性質有點類似學校系統裡面社團與營隊形式的認證型服務課程。

法學院老師在受訪時表示：「雖然結構完善，但是也有其挑戰...近年因為服務課程增設的越來越多，課程與課程之間會有競爭的情形，變成很多過去和 NGO 等團體合作的都會找不到人」，另外法學院也搭配募款、頂大經費等經費來源，提供補助誘因給修習此類型公益服務元素的專業實習課程的同學。值得注意的是，法學院對於服務學習的操作執行已經符合前瞻性服務課程的概念，只是校方並未將法學院這種型態的服務課程納入前瞻性服務課程中統計。

三、 課程精實方案

周行一校長於 2014 年上任後積極推動本校課程精實策略，企圖「強化學生學習、增進教師在教學、研究與服務上的時間分配，進而提升政大整體的教育品質，以及學生的競爭力」(詳見「國立政治大學新制課程精實方案」，或簡稱「精實方案」)⁴，預計從 105 學年度 (2016 年 9 月) 起以三年漸進方式，達成「專任教師每學年授課時數十二小時、每學年備課數以不超過四門為原則」，並逐步調降大學部畢業學分數至學士班 128 學分，且各系學士班必修學分數調降至畢業學分數之百分之四十為原則。為避免排擠通識課程與服務學習課程的開課量，精實

⁴ 「國立政治大學新制課程精實方案」(104 年 11 月 30 日第 186 次連續校務會議通過)，最新進度詳見本校「課程精實推動專區」，網址：http://aca.nccu.edu.tw/new_stu/testindex.asp。

方案（第三條）中也特別提到：「為保障通識課程開課量，通識教育中心應與各學院共同討論，以滿足全校通識課程需求」（第六款），且「鼓勵各院將實習、社會實踐、國際移動、外語能力學分等納入畢業總學分數內並經嚴謹之課程設計」（第七款）。

隨著課程精實方案要求個別專任老師全年度開課時數的調降以及各系大學部畢業學分數與其必修課結構的調整，雖然服務學習課程目前仍不計入基本開課時數，仍能合理地預期現有（尤其是由各系專任教師開授的）服務課程勢必受到影響，在此一預期下，前文所提到的結合專業領域知識與服務學習元素的「前瞻性服務課程」，應該是未來本校各系落實課程精實並有益於服務學習質量的因應方案之一，即有受訪者提到：「將專業課程融合服務學習元素的課程在某種程度上也是課程精實的精神，兩者所追求的理念原則上相同...只是目前並沒有想過課程精實該如何與服務學習課程結合，細節需要再討論」，而前述法學院的公益實習課程實質上已經具備了執行此因應措施的相關經驗。

在此發展趨勢下，也有受訪者預期未來前瞻性服務學習課程與課程精實的搭配運作上可能遭遇的問題，例如「服務學習的元素非常有可能被壓縮，因為平常正課都要上不完了，如何能準備多餘的服務學習...屆時這些所謂有服務精神的專業課程內容中到底會有多少的服務時數是值得去懷疑的」，同時「專業課程可以用舊教材...但是很多服務課的東西基本上是整學期過了之後，換到下一學期很多服務課的內容都會不一樣，老師都要重新準備。因此課程精實之後如果再行融入服務學習元素，最後未必會更好，蠻容易變成囫圇吞棗，變得更複雜，還需要去看服務的內容與有沒有服務」。總括來說，融入服務學習於現有各系專業領域課程在邏輯上雖然有助於服務課程的多元性並因應課程精實的執行，但是如果授課老師與開課單位如欠缺妥善規劃，不僅可能使得原先的專業內容遭到稀釋，而且服務學習特有的行動參與及反思也可能無法落實，再加上各系專業課程可能限制修課人數，說不定更有損前瞻性服務課程的跨領域效益，對全校大學部修習服務

課程的同學更是不利。

伍、結論與建議

綜合以上對於本校服務學習課程相關因素的現況與未來可能發展分析，可以描繪出如圖一的因果環路圖（causal loop diagram；邱昭良譯，2016），首先在於服務課程的數量與類型上，雖然本校以法規促使各系開授的服務課程數量（「每學期至少開設一班，且其選課名額需能滿足當學期該系新生人數修習」）得以滿足大學部同學的修課需求（「修習兩學期，每學期總時數不得低於十八小時」），但本研究透過服務課程大綱的內容分析發現其主題類型的多元性仍有待提升，畢竟對於修課同學的選擇性而言，服務課程的數量充足與主題多元，是在被強制修課的「不志願」情形下，足以提升其學習動機的因素之一。

其次，除了基本的開課數之外，本校尚未衡量修課同學對於服務課程的學習情形與成效，也無從掌握目前服務課程的課程規劃與執行品質，可能因為上述針對各系的開課要求以及有時是由行政單位小組長（而非授課老師）負責服務課程的執行，服務課程目前不若其他各系專業領域與通識課程一般，有搭配誘因蒐集修課同學對於課程內容與學習情形的相關意見，這也使得修課同學與授課老師及單位間無從相互瞭解（如圖一中的 R1 增強環路）。

結合專業領域知識與服務學習元素的呼籲，在政大也已透過「前瞻性服務課程」的概念予以實際開授，包括法學院的公益實習課程與其他個別老師在相關專案中（例如「公民素養陶塑計畫」），未來在課程精實的推動下，相信各系與其專任老師將應更有誘因整合服務學習與專業領域知識，而精實方案中也明確鼓勵此方向，預期對於提升本校服務課程的數量與主題多元性（如圖一中的 R2 與 R3 兩個增強環路）。此外，如能應用本身專業領域課程於服務場域，相信大學部同學也會更樂意修習此前瞻性服務課程，並進而提升其學習成效與對課程的評價，這對於服務課的開課老師與開課單位而言，也是落實課程精實並因應服務課開課需求的「一魚多吃」方案（如圖一中的 R4 增強環路）。然而在此必須關注的是：由於專業課程通常較接近個別老師的專長與經驗，開課老師有可能因為專業課程

部分的繁重份量而草率規劃執行服務學習部分的相關活動，或是開課單位以其專業科目限制了外系同學的修課人數，進而降低了服務課程的選擇性（如圖一中的 B1 調節環路，圖一中的 O 代表 opposing 抑制效果或負面影響）與修課同學的學習動機與成效，也可能損及各系與其專任老師開授服務課程的意願。

最後，103 學年度(至 2015/7)前由第三部門研究中心以及 104 學年度(2015/8 起)後由學務處統籌本校服務學習的推動執行，可以預期在服務課程跨單位（學務處、第三部門研究中心、教務處、通識教育中心、政大書院、教學發展中心等）間聯繫仍需持續投入，而且在課程精實逐步推動後，服務課程與現有各系專業課程與通識課程間的整體考量勢必有所調整，在推廣宣導服務課程時所需的橫向連結也將付出另一番心力，不但以往第三部門研究中心在連結校外社會公益團體與資源的努力與成果值得延續，學務處可積極鼓勵校內各類型社團以創新貢獻更多元類型的服務課程主題，教務處、通識教育中心、與政大書院可致力於思考如何使服務學習元素連結至專業課程，教學發展中心也持續於老師社群中推廣分享前述有關服務課程的經驗交流。

以上述的研究成果與分析為基礎，本研究提出以下幾項有助於本校服務課程未來發展的具體建議（其預期影響可精簡表達於圖一中具有 P 的連結，詳後文）。首先，雖然受訪者提到，服務課程作為大學部畢業門檻以及各系每學期至少開設一班服務課（圖一中的底線文字），可能導致修課同學與開課老師的「不志願」服務動機（圖一中連結中的 O，代表 opposing 抑制效果），本研究仍認為服務學習應為當代大學教育不可或缺的一環，目前的修課與開課規範仍屬合理，至少有助於服務課程的開課數量與主題，也有其正當性讓校方視需要（或透過各系推薦）延聘兼任老師，以提升服務課程的開課數與其主題的多元性（政策建議 1）。

此外，這些規範如能有適度配套也確實有助於本校服務學習的推動，例如未來如能鼓勵各系謹慎考量將服務學習元素融入其專業領域課程（即將於 105 學年度實施的課程精實方案應有助於此），進一步開授成為搭配專業領域知識的前瞻性服務課程（政策建議 2），理應可以提升各系專任老師的開課意願與投注心力，並預期提升服務課程的品質與學習成效（圖一中的 R1 增強環路）。也由於各系專業領域知識的挹注，相信也將大幅提升服務課程的數量與主題多元性進而提升服務課程的選擇性（圖一中的 R2 與 R3 增強環路），同時也直接貢獻於修課同學的選課動機（圖一中的 R4 增強環路）。雖然如此，搭配此前瞻服務課程的積極推動，各系可能必須調整其專業課程的相關限制（圖一中的 B1 調節環路），否則將不利於前述預期效益的產生，包括修課人數限制、專業檔修等，這些兼顧專業領域課程要求與融合服務學習元素的考量，將成為本校推動前瞻服務課程以及整體服務學習的成敗關鍵，這不但解決了時有聽聞的老師輪流開服務課程而心力投注不足與經驗無從累積的限制，更進一步貢獻於大學部同學的跨科系領域學習。

另一方面，本研究更建議本校所有（包括課程與認證型）的服務學習課程，都應實施修課同學的教學意見調查（政策建議 3），以使修習服務課程同學的評價得以回饋予授課老師或單位，也讓服務學習推動委員會的委員們及執行小組的校內各單位，得以每學期掌握服務課程的開課與學習現況，包括前文提到的前瞻性服務課程的服務學習元素欠缺等可能的負面影響。此意見蒐集程序可參考一般課程的教學意見調查，於每學期的

期末搭配適度誘因（如選課點數）吸引服務課程的修課同學填答，本研究也蒐集了目前各大專院校的現行題目（附錄二），並參酌製作為本校適用的評估問卷（附錄一），期待成為後續執行本政策建議的基礎。而此服務課程學習成效的調查成果應與一般課程不同，不須計入開課老師的教學績效評量，而是提供服務課程開課老師調整其課程設計之用，也將成為未來本校服務學習推動委員會制訂推動策略的基礎。

以當前服務學習推動委員會及其執行小組為基礎的本校服務課程行政管理機制，尤其是服務學習推動執行小組與其作為幕僚的學務處，除了持續扮演現有的統籌推廣功能之外，也應擴大致力於蒐集分析本校服務學習發展現況、連結校內外公益團體與服務學習資源網絡、交流分享服務課程開課經驗、並統籌協調各系開設前瞻性服務課程（政策建議 4）。前述的服務課程教學意見調查應成為未來執行小組的常態業務之一，可透過協調教務處與電算中心等相關單位，於學期末（或次學期初，由 105 學年度起）透過網路問卷蒐集所有服務課程的修課同學意見，除了提供委員會討論因應，也回饋予各開課老師與或單位，如相同問題持續出現在同一課程，則應提醒開課老師或單位關注並適度因應改善。另外，透過與第三部門研究中心、教學發展中心、通識中心、政大書院、與相關行政單位的意見蒐集分析，嘗試連結校內外的公益團體與服務學習相關單位，以期促成更多元且符合需求的服務課程，同時讓授課老師與與行政單位交流分享相關經驗並降低籌備成本，這也是未來搭配課程精實方案以推動前瞻性服務課程的運作基礎。

最後，除了跨領域專業知識之外，當代高等教育也應致力於打造多元學習情境，培力大學生足以瞭解與貢獻公民社會所需的思想素養與行動能力，搭配本校課程精實的推動，服務學習推動委員會可再更多元地界定「服務學習」與「服務課程」（政策建議 5），志願服務及行動參與後的反思元素，不只可能被鑲嵌於目前的課程型與認證型服務課程中，如能妥善設計，也可能被整合於通識課程與各領域專業課程，其實目前也已有若干實際案例展示此多元可能性，更值得後續服務學習推動執行小組協同校內各單位深入討論（例如透過教學發展中心的交流推廣活動中），相預期經有助於本校醞釀更成熟與發展潛力的服務學習環境。

參考文獻

1. 內政部（2008）。社會團體許可立案作業規定。取自
<http://glrs.moi.gov.tw/LawContentDetails.aspx?id=FL002651>
2. 林慧貞（2007）。美國高等教育服務學習方案設計之研究。《通識研究集刊》（11），頁 117-140。
3. 邱佳慧、楊淑惠（2014）。大專校院推動校訂必修服務學習課程之策略分析-以臺北醫學大學為例。《朝陽學報》（19），頁 53-73。
4. 邱昭良譯，D. Meadows 原著（2016）。《系統思考》。台北：經濟新潮社。
5. 國立政治大學（2015a）。103 開課資料及選課人數清冊。
6. 國立政治大學（2015b）。服務學習時數認證申請清冊。
7. 馮莉雅（2004）。新加坡高等教育推動服務學習對台灣的啟示。《教育學刊》（22），頁 151-176。

附錄一 服務學習課程評量問卷（初稿）

一、學習狀況

1. 我投入參與服務課程與相關活動的程度
2. （開放式問題）修習此課程前的志願服務經驗：內容、地點、合作單位等

二、學習成效

3. 參與此服務課程豐富了我的大學生活
4. 經過此服務學習課程，我覺得自己有所成長
5. 經過此服務學習課程，我更樂意幫助別人，也從中獲得了快樂與成就
6. 我在參與此服務課程的相關活動時，有運用到自己科系領域的專業知能
7. 此服務課程的經歷，讓我在未來更願意貢獻時間參與服務工作
8. 此服務課程的經歷，讓我在未來會鼓勵其他人參與相關服務工作

三、課程滿意度評價

9. 我對於服務合作機構覺得滿意
10. 我覺得任課教師對於此服務學習課程的態度認真負責
11. 整體而言，我對於此服務課程的整體學習成效感到滿意

四、意見回饋

12. （開放式問題）本服務課程最值得保留的優點
13. （開放式問題）本服務課程最值得改善的缺點及其改善建議

五、基本資料

14. 個人資料：性別、年齡、系級等

附錄二 各校服務學習課程評量問卷整理

構面	題目	對照博雅核心 能力量表	答題方式	學校
由修課同學填答				
基本 資料	<p>* 個人資料：性別、年齡、系級等</p> <p>* 志願服務經驗：內容、地點、合作單位等</p>		四點尺度 0,0-1,1- 3,>3(years)	嘉義大學、 淡江大學、 靜宜大學
學習與 成長	透過本次服務學習，提升我的人際相處能力	13-27	六點尺度	淡江大學
	我能從服務學習課程中，學習尊重不同於自己生活背景的人	13-26.i27		
	透過服務學習反思，我覺得可以從不同角度去思考問題	11-6		
	透過服務學習反思，我覺得可以接受不一樣的意見	13-26.27		
	* 透過服務學習反思，我覺得可以改變自己	-		
	我能從服務學習課程中，培養「責任感」	13-16		
	我能從服務學習課程中，培養「公民意識」	-		
	服務可以透過檢討、反思之後，改進並提昇自己	-	五點尺度	嘉義大學
	服務相信自己在某種程度上，可以幫助或改變世界	-		
	透過本次服務服務覺得自己是個有價值的人	-		
	* 經過這次服務學習活動，我覺得自己有所成長	-		
	* 經過此次服務，我樂意幫助別人，也從中獲得了快樂與成就	-		
	* 我覺得參與此次課程能豐富大學生活	-		
	與還沒有修習此課程之前相比，服務對學習會更積極	-		
我覺得自己是個有價值的人	-	五點尺度	靜宜大學	
我覺得自己可以某種程度地改變這個世界	13-7			

構面	題目	對照博雅核心能力量表	答題方式	學校
	我會在檢討反省中改進自己	12-28		
	我能完成別人賦予的任務	12-30		
	我有自信處理突發的問題	-		
	我樂於與不相識之人互動	13-26.27		
	我能以得體有禮的方式與人互動	13-26.27		
	我有耐心傾聽別人	-		
	在與人合作工作時我會主動地與他人溝通	13-26.27		
	我喜歡與他人共同合作完成一個任務	-		
	我願意去了解另一種生活型態之人	13-26.27		
	我尊重不同於自己生活背景的人	13-26.27		
	我能從不同之角度思考問題	11-6		
	我認為解決問題的方法常常不只一種	11-6		
	我能接受不一樣的意見	11-6		
結合專業知識	* 我在校外服務時，有運用到自己課堂所學之專業知能	11-5	四點尺度	大仁科技大學
	* 我覺得自己所具備專業知能對服務對象是有幫助的	-		
	我覺得課堂上的專業知識與生活上的實際運用是有差距的	-	六點尺度	淡江大學
* 進行服務前的專業培訓課程能增加我的專業知識	-			
課程滿意度	* 您對於服務合作機構是否滿意	-	四點尺度	大仁科大
	* 您對於授課老師規劃安排的服務課程內容是否滿意	*3-10		
	您對此次服務時間及地點的安排滿意度為何	-		
	* 您對於此次服務學習之整體成效是否滿意	*3-10		
	未來大學三年我會再修習服務學習之相關課程	-	六點尺度	淡江大學

構面	題目	對照博雅核心能力量表	答題方式	學校
	* 以後若有服務學習的相關活動，我願意主動參加	-		
	未來我會鼓勵其他人參與相關服務活動	-		
	我認為課程安排的服務內容是經過規劃設計的	*3-2		
	我覺得這樣的課程安排，與校內打掃服務不同，對我有所助益	-		
	我認為和其它課程相比，這門課的執行難度較高	*3-10		
	我對這門課程的總體評價持肯定態度	*3-10		
	我覺得我和教師在課堂中的互動良好	*3-8		
	* 我覺得任課教師對於服務學習課程的教學態度認真負責	*3-9		
	我覺得任課教師有充分解說課程內容，讓我在實作前能有所準備	*3-7		
	在前往機構服務前，教師對服務機構已進行詳細介紹	-		
	教師給予我們足夠的教學支援	*3-4		
	服務對於本校推動「服務學習」課程的用意是了解的	-	五點尺度	嘉義大學
	服務認同本校推動「服務學習」課程的理念	-		
	師長給予服務們此次服務學習的協助是足夠的	*3-4		
	課外活動組給予服務們此次服務學習課程的資源是足夠的	-		
公民素養	如果有機會，服務願意再參加社區服務的課程	13-16.18	五點尺度	嘉義大學
	服務同意藉由服務學習，社區/機構是可以得到其需求的幫助	13-16.18		
	服務在幫助別人時很少想到是否得到回報	-		
	每個人都有義務要幫助社會上需要幫助的人	-		
	* 經過這次服務，我開始願意貢獻時間參與服務工作	13-7		
	* 除了自己之外，我會鼓勵其他人參與相關服務工作	13-7		
	我願意關心社區的需要與問題	13-14.15	五點尺度	靜宜大學

構面	題目	對照博雅核心能力量表	答題方式	學校
	我認為人不管是否事業有成均有義務幫助需要幫助的人	13-16.18		
	透過有意義的社區服務經驗可建立對社會的關心與公民之責任	13-14.15.16.18		
	我認為追求社會公平是社會得以改善的重要條件。	13-14.15.16.18		
	我認為幫助他人是對這個社會的回饋	-		
由合作單位填答				
滿意度	我認為雙方是在平等、互惠的基礎上進行合作		五點尺度	東海大學
	這次合作對本機構（或社區）提供了實質有效的幫助			
	整體而言，學生服務成果的品質是良好的			
	我願意繼續與大學的服務學習課程合作			
	我願意推薦給其他有服務需求的機構與大學合作			
行政支援	服務者與被服務者雙方的需求，是透過溝通協調而確定的			
	合作過程中，有暢通的聯繫管道可以反映問題			
學生學習	我瞭解學生在這次的服務學習課程中的學習目標			
	我盡到對學生訓練、督導、反思及評量的承諾			
	學生能尊重機構的目標及規範，配合機構要求進行服務			
	學生能完全達成機構所要求的服務項目			
	學生在服務過程中，能運用所學（專業）知識			
	我認為學生在這次服務活動中是有學習成效的			
人格態度	依規定時間出席		百分制評分表	淡江大學
	無法準時出席時能事先告知，並負責補救造成的影響			
	有熱忱、耐心的工作態度			
	積極、熱觀之工作態度			

構面	題目	對照博雅核心 能力量表	答題方式	學校		
	虛心受教、勇於改進					
能力 技巧	有計畫組織的處理負責的事務					
	能與機構人員溝通與合作					
	能與服務對象適當溝通					
	能在團體中與他人合作					
知識 應用	能逐步瞭解機構在社區的功能					
	能對機構提出建設性意見					
	能瞭解及尊重不同的文化(機構或服務對象等)					
	能應用志願服務相關知識於工作中(內涵、倫理、法規發展等)					
服務前	您瞭解大學所推動之服務學習計畫內涵		五點尺度	交通大學		
	您同意藉由服務學習活動，社區、機構可以得到其需求的幫助					
	您覺得服務學習活動相關的資訊是足夠而開放的					
	此次服務活動事前與您或單位接洽是足夠的					
	您認為在服務行前，服務團隊對貴單位的瞭解充足					
服務中	您認為學生參與服務時，確實有運用其所學（專業）知識					
	學生這次所從事的服務活動之品質是良好的					
	經由學生的服務，對您的社區或機構是有所助益的					
	整體來說，服務學生擁有良好的服務狀況					
服務後	您認為學生在這次的服務活動中是有學習成效的					
	在這次服務活動中，學生可達成您所要求的服務項目					
	關於您的需求與意見，有良好的管道可以提出					
	整體而言您滿意此次服務學習合作計畫					

構面	題目	對照博雅核心 能力量表	答題方式	學校
	您願意繼續與交大的服務學習課程合作			
	您願意推薦給其他有服務需求之機構與交大合作			