大學圖書館
13 卷 1 期（民國 98 年 3 月） 頁 139-165

圖書館服務學習動機與觀感

Motivation and Perspectives on Library Service Learning

沈佳敏 **Chia-Min Shen**
輔仁大學圖書資訊學研究所研究生
Graduate student, Department of Library and Information Science,
Fu Jen Catholic University
Email: icehyacinth@gmail.com

林麗娟 **Lih-Juan ChanLin**
輔仁大學圖書資訊學系教授
Professor, Department of Library and Information Science,
Fu Jen Catholic University
Email: lins1005@mail.fju.edu.tw

【摘　要】

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與阻礙因素等。研究結合質與量的研究方法，蒐集學生參與之反應資料。研究結果歸納出「專業知能」、「服務價值」與「人際關係」三大類別之專業成長觀感。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」。

【Abstract】

This study examined students' views on the effect of library service learning activities on their professional growth as well as students' motivations for, and reasons against, participating in library service learning activities. Using a combination of qualitative and quantitative approaches, this study collected data on students' responses to library service learning activities. The study found that students' professional growth, as a result of library service learning activities, included "professional knowledge," "service value," and "social networking." Students' motivations for participating in library service learning activities included "knowledge and skills," "social experience," "social networking," "achievement and devotion," "community influence," and "self-growth."

臺灣人文學術期刊資料庫

Students' reasons given for being against participating, included "external barrier," "internal barrier," and "social barrier." This study contributes to our understanding of student's perceived effectiveness of Library Service Learning and makes recommendations based on its findings for schools and students.

關 鍵 詞：服務學習；圖書資訊志工服務；志願服務；專業成長；參與動機
Keywords：Service-Learning; Volunteer service; Library and information volunteer service; Professional growth; Motivation for participation

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。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，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。

壹、背景介紹

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）」。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）。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。為了響應志工的概念，我國立法院2001年通過了「志願服務法」，其中明確的定義了

國立臺北藝術大學 圖書資訊館

志願服務的意涵，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）。

一、服務學習的推行

「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。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。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。

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）。

美國教育學者為提昇學生學習效果與品質，進一步提出「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）。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（輔仁大學，2002）。在手冊中揭示「服務—學習」的重點包含：「學習」與「服務」並重，並以「反省」互相增強，強調以經驗出發，肯定人性尊嚴、促進社會正義，並且為一知識整合導向的全人教育。

臺灣大專學術期刊資料庫

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）。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。

二、服務學習理論基礎與功能

服務學習理論的基礎是建立在經驗學習理論（Experiential Learning）上。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，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。

從經驗學習的理論基礎而延伸，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：（一）SERVICE-learning 以服務為主的服務學習：偶而參與的志願者服務方案；（二）service-LEARNING 以學習為主的服務學習：專業實習；（三）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；（四）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。

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

臺灣博碩士論文知識加值系統 期刊資料庫

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，對於教師、學校社區（機構）與社會等具相當助益。在學生方面，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。在教師教學方面，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。

從動機的理論而言，服務學習乃源自於學生貢獻社會之內在動機，融合實務中問題解決的情境，所激發的學習行動。Guay等人（2008）指出：學生自發性的動機，對於自覺性學習有正面的影響，而這些影響通常會反應在個人的行為、認知與情意上。Schweinle等人（2009）亦指出：學生學習過程中，最佳的學習經驗必須融合行動、覺知，以及對於任務的專注，以增進本身的學習動機。投入所專注的事務能激發學生勇於接受任務的挑戰，進而促成技能的學習，與情意的表現。基於這種理論的基礎，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。在社區（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。在社會進步方面，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（行政院青輔會，2001；楊青，2003）。

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。

三、圖書館專業與服務學習

在圖書館方面，1999 年美國圖書館學會（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

臺灣博碩士論文知識加值系統

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）。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。

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。

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）。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）。

以輔仁大學圖書資訊學系學生服務學習為例，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」成立之初，其主要目的是在於幫助九二一大地震受災之鄉鎮圖書館恢復運作之功能。其後，則在於協助國內較偏遠圖書館，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，於是該服務隊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」，以志工型態投入圖書館服務活動，並透過指導老師適時提供專業及運作的指導。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，也能使參與學生透過服務得到圖書資訊專業技術、價值觀、人際溝通等層面之健全發展（毛慶禎，2006；陳致榮，2001）。

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，積極建立服務學習相關機制似乎有其必要性。基於上述之研究背景與動機，本研究以服務學習的角度出發，針對圖書資訊學系學生服務學習活動觀感加以探討，並提出下列相關研究問題：

1. 學生之學習專業知能增進之觀感為何？
2. 學生之服務價值之觀感為何？
3. 學生在人際關係維繫或建立之觀感為何？
4. 學生參與動機與阻礙因素為何？
5. 服務學習活動與專業課程之關聯為何？

貳、研究方法

本研究主要以輔仁大學圖書資訊學系參與「圖書館服務隊」學生為對象，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之服務經驗有近九年的時間，相較於其他類似性質服務社團，是目前沿革較為久遠的學生自發性圖書館服務活動。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，本研究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。

研究進行過程首先將歷屆（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

臺灣博碩士論文知識加值系統

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，並參酌相關文獻資料編製問卷題項。透過問卷進一步全面性調查92～95學年度曾參與服務學習活動之圖書資訊學系學生。

一、質性資料之搜集與分析

本研究採用「半結構性」（即依訪談大綱進行）的訪談法，選取參與服務學習活動經驗較豐富之學生為受訪對象，深入了解學生參與服務學習活動之情形。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，依研究所需編制開放式問題。質性資料搜集的目除了深入探討學生活動參與的動機、觀感外，也在提供量化問卷的編制與修正參考。

訪談資料內容經過轉錄文字後歸納影響專業成長之相關因素，並邀請二名研究生協助檢核。經分析過程歸納服務學習活動影響專業成長之相關因素包括：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 1 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」。

二、量化資料之搜集與分析

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為主要構面，並參考李法琳（2003）、周學雯（2002）、謝秉育（2000）等人之研究量表，再依訪談資料歸納要項（表 2）。而問卷中參與阻礙的部份也以訪談內容分析之相關因素，配合楊惠婷（2003）之研究量表為參考範本編製問題。問卷設計採用「封閉性問卷」，以李克特式六點評定量表（Likert scale）設計，包括參與動機以及參與阻礙項目依一至六分計分，得分越高表示同意度越強，反之則越弱。資料蒐集期間為民國96年10月29日至11月4日期間，而對象群則為輔仁大學圖書資訊學系92～95學年度入學，且曾參與圖書館服務隊之大學生與研究生。依據研究抽樣母體為 171 人，而實際回收問卷

臺灣博碩士論文知識加值系統

表 1　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……

數量142份，扣除無效問卷4份，實際回收138份問卷。

本研究所使用之問卷題項乃以理論為基礎，並參考以往學者類似之研究，再加上與實務專家的討論，以確保其內容效度。另外，為了確認問卷之可信度，首先分析整體的信度係數，以Cronbach α 進行統計分析，整體問卷的內部一致性係數為 0.9423，而問卷各層面信度係數，Cronbach α 皆在0.7以上（表3）。

參、研究結果

一、訪談結果

本研究過程以訪談參與圖書館服務隊次數較豐富之學生為對象，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。根據十位參與服務學習活動學生之訪談，歸納結果以印證相關文獻之歸類。另外，參與學生訪談的結果中也反應他們對於服務學習活動與相關專業課程之關聯。

(一)專業成長之層面

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。由訪談

表 2　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。	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。	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。	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。	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）
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）

臺灣大學學術期刊資料庫

表 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）

表 3　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

臺灣大學學術期刊資料庫

表 3　問卷變項內部一致性分析之 Cronbach α 係數值（續）

測量變數	問題內容	Cronbach α
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. 與意願我會因為覺得身分不適合而影響參與意願	0.7190

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。

1. 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。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。

「…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）

2. 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公益之推動，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。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。

「…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）

「…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）

3. 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。

「…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）

(二)參與動機與阻礙

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。茲將動機歸納如下：

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）。

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）

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

臺灣大學學術期刊資料庫

來之後才會一直去。」（B: 14- 15）

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）

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）

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）

「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）

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）

「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）

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

臺灣大學學術期刊資源庫

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。

「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）

「…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）

(三)服務學習活動與專業課程之關聯

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，以全面瞭解圖書館運作。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。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。

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，都不會比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）

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，

臺灣大學圖書館學術庫

然後服務隊就是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直在練習加工，就會變的比較熟悉…」(D108-111）

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，可以幫助學生結合知識與技能。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。相較於圖書館實習課程，學習知識技能方面比較不足。

「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）

有關於將服務學習列入特定課程的作法，多數學生並非持贊同的意見。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。但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意願去參與，會使學生在服務活動時，體驗到圖書館服務隊成立之目的與目標，進而熱心的投入。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）

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預期的成效。

「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）

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。

二、問卷分析結果

為全面性瞭解圖書資訊學系學生對於參與專業服務學習活動之反應，本研究透過「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。本節分析內容主要以回收問卷數作為總人數（138 人）。依據問卷第一部份基本資料加以分析如表4。

(一)圖書館服務學習參與動機因素分析

本項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。學生填寫參與動機題項反應之因素分析結果，KMO 值為0.892，而Bartlett's檢定值為2796.511，顯著性為0.000。透過因素分析之主成份分析法 (Principal components analysis)，萃取因素。依據Kaiser（1974）建議選題的標準定為：特徵值（Eigenvalue）大於1、各因素轉軸後之因素負荷量（factor loading）大於0.4（Nunnally, 1978）。隨後再利用Cronbach's α 值來衡量各構念的信度。

透過因素分析結果，學生參與動機方面萃取出六個因素成份，共28個題項。由於萃取之因素與原先文獻歸納之構面有所出入，故針對這些因素予以重新命名。新命名之因素與題項如表 5 所示。進一步重新驗證修正量表之信度之 Alpha 值分別如下：「成就與奉獻」為 0.9160、「知識技能」為 0.8925；「自我成長」為 0.8458；「社會經驗」為 0.8355。因刪題後各構面之 Alpha 值提升的幅度不大，故仍維持原構面。

(二)圖書館服務學習參與動機反應

本項目針對學生在成就與奉獻、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參與動機構面上的填答結果加以統計。透過平均數、標準差等描述統計結果反映：整體參與動機平均得分為4.40。學生在參與動機構面中以「知識技能」得分最高，（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6）。各個參與動機因素題項中，學生分別對於「希望嘗試圖書館實務工作」（M＝5.07）、「希望學習到與所學相關的知識與技能」(M＝5.05)、「與所學相關，希望能學以致用、發揮專長」(M＝4.99)、「希望有促進自我成長的機會」（M＝4.94）、「希望學習圖書館工作的技巧」（M＝4.93）題項之

臺灣博碩士論文知識加值系統 期刊資料庫

表 4　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	無	110	79.7%	100%
	有	28	20.3%	
社團參與	無	80	58%	100%
	有	58	42%	
學生代表	無	69	50%	100%
	有	69	50%	
工讀經驗	無	24	17.4%	100%
	有	114	82.6%	
志願服務	無	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	無	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%	

認同度較高。各題項之反應情形如表7所列。

(三)圖書館服務學習參與阻礙

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

表 5　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				

臺灣人學術期刊資料庫

表 6　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	

參與阻礙因素。因素構面之平均數由高至低依序為「外在干擾構面」（M = 4.28）、「人際相處構面」（M = 3.47）、「個人內在構面」（M = 3.31）（表 8）。以各題項分析如表9所列。

肆、討論

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（2000），Strage（2000），與 Fenzel（2001）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。

另外，就成就感方面，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）指出，大部份的學生認為所從事的服務對社區有幫助。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。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

表 7　參與動機各構面統計分析

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

臺灣大學學術期刊資料庫

表 8　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）

表 9　學生參與阻礙構面分析

構 面	題　　目	平均數	標準差
個人內在	我會因為太害羞無法主動表明參與意願	2.90	1.23
	我會因為身體健康狀態而影響參與意願	3.71	1.46
人際相處	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
	我會因為覺得身分不適合而影響參與意願	2.85	1.16
外在干擾	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

感。本研究結果與上列學者所提出之研究觀點有許多類似之處。

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。針對人際關係的增進此項研究結果與蘇雅君（2003）研究所提出的觀點有類似之處。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。

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，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。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服務之專業科系學生反應而歸納，加上研究對象來自沿革較久之專業服務學習活動團隊，這方面的結果有助於日後探討專業領域投入服務學習活動之參考。而就參與阻礙的態度之分析方面以「外在干擾」較高。此研究結果與高俊雄（2002）、楊登雅（2002）、張玉玲（1998），以及吳明蒼、林原勗（2006）類似。

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：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。

伍、結論

歸納本研究之結論：圖書資訊學系學生在服務學習活動對專業成長之觀感反映專業知能、服務價值、人際關係之發展。學生參與服務學習活動之動機，以知識技能之動機反應最高；學生參與服務學習活動之阻礙因素，以外在干擾反應最高。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意願去參與，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意義。

圖書資訊學門本質上是兼具實用性和技術性的學科。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。這種多元的學習方式，使學生在學習專業知能層面能夠感受自學經驗、技能應用以及知識的增進。在參與專業服務學習活動期間，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，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。而學生在服務學習活動中，人際關係之發展，團隊隊員彼此合作過程之互動非常重要。學生有感於參與活動期間能夠交到朋友，服務團隊同儕間能夠體驗人與人相處間處事的方式，是一種珍貴的經驗。

綜而言之，參與服務學習活動有助於學生之專業成長，不但增進自己對專業知識的了解，更有助於自己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而言，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。學生應積極並持續的參加圖書館服務學習活動，而建立服務學習活動行銷管道亦有其必要性。校方應重視學生志工多元化的參與動機，並開發持續參與的志工人力。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，未來可以進一步擴大樣

臺灣藝術圖書館

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。

陸、致謝詞

本研究感謝　國立臺中圖書館提供碩士論文研究獎助，以及感謝輔仁大學圖資系學生提供豐富的經歷與資料協助研究調查，並致力於參與圖書館服務學習活動。

參考文獻

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。

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。

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。

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。

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。

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

臺灣人博碩士論文知識加值系統 期刊資料庫

文，國立臺灣師範大學運動休閒與管理研究所，臺北市。
林宏聰（2005）。*「新聞之錨或新聞花瓶？」：一群臺灣電視新聞主播的專業知能研究*。世新大學資訊傳播學研究所（含碩專班）碩士論文，臺北縣。
林振春（2000）。終身學習與社區服務。*北投社雜誌，16*，9-12。
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。
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。
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。
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。
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。
楊惠婷（2004）。*影響高中職在學學生參與服務學習相關因素之探討－以台北市立明倫高中與大安高工為例*。中國文化大學青少年兒童福利研究所碩士論文，未出版，臺北市。
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。
輔仁大學教學卓越計畫（2006）。*服務學習深耕計畫*。上網日期：2007 年 6 月 10 日，檢自 http://www.excellence.fju.edu.tw/index.php

臺灣大學學術期刊資料庫

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。

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

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。

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.

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

Guay, F., Ratelle, F. & Chanal, J. (2008). Optimal learning in optimal contexts: The role of self-determination in education. *Canadian Psychology, 49*(3), 233-240.

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.

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.

Riddle, J. S. (2003). Where's the library in service learning? Models for engaged library

臺灣大學圖書館 期刊資料庫

instruction. *Journal of Academic Librarianship, 29*(2), 71-82.

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.

Schweinle, A., Turner,J. C., & Meyer, D. K. (2009). Understanding young adolescents' optimal experiences in academic settings. *Journal of Experimental Education, 77*(2), 125-143.

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.

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).

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.

臺灣大學學術期刊資料庫