

大學圖書資訊學系學生服務學習之反思

Reflections on the Service Learning of Library and Information Science Majors

林 芸 蒂

Yun-Ti Lin

輔仁大學圖書資訊學系碩士

Master, Department of Library and Information Science,

Fu Jen Catholic University

E-mail: i7474921@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

E-mail: lins1005@mail.fju.edu.tw

【摘要 Abstract】

服務學習強調的學習哲理以涵蓋整個社會脈絡的經驗與情境作為基礎，重視透過實際的反思與經驗的結合進而強化學生的學習。本研究之目的在於探討對於圖書資訊學系學生參與圖書館服務，圖書資訊學系學生與被服務單位之反應。研究透過訪談與文件之質性資料，歸納觀察結果。研究結果歸納出學生服務學習之重要議題涵蓋：參與服務學習前的準備、服務工作中運用多元專業知能、溝通與團隊管理態度、反思專業成長。而被服務單位的反應值得重視，包括：被服務單位人力之需求、被服務單位之服務要求、被服務項目持續運作情形，以及被服務單位之未來期望。依據研究結果，對學生以及被服務單位兩方觀點提出建議，最後針對後續相關研究提出進一步之研究建議。

Service learning takes experiential learning situated in social contexts as its educational foundation. This study aims to analyze reflections on service work proposed from the perspective of library and information science majors and from the perspective of university library personnel. Interviewing and documentary data are gathered for qualitative assessment. Results of the study reveal several important issues involved in service learning, including pre-service preparations, integration of professional skills with the needs of service work, attitudes towards group communication and management, and self-reflections on professional growth. In

addition, reactions from library personnel are worth being taken into consideration, which can be observed from aspects such as the needs for human resources, requests for service work, operation with service work, and future expectations for service work. In view of the perspectives respectively proposed by library and information science majors and by university library personnel, this study submits some suggestions for the current implementation of service learning and for further research.

關鍵詞 Keyword

服務學習 志工 圖書資訊志工服務 經驗式學習

Service learning ; Volunteer ; Library and information volunteer service ; Experiential learning

壹、研究背景

在公民服務的理念之下，服務學習的活動如火如荼的在校園裡拓展開來。我國服務學習的概念受西方國家影響，近年來大專院校越來越重視相關的課程和活動。有關服務學習的相關研究增加，例如相關的實施方案、動機、課程、成果以及對職能的影響…等等。美國南區教育委員會(Southern Regional Education Board)於1967首先提出服務學習一詞，隨後在美國各級學校普遍推展，將服務學習方案整合於課程中。以教育理論和實務的結合做為基礎，鼓勵學生將教室所學應用在實際生活中，不但強化學生的學習深度，更重要的是讓學生能透過在服務的經驗中表達其感受，增加對社會各種問題和現象深層的認識；此外，對於社區的發展也提供了一些實質的幫助(林怡秀,2005)。自1980年代開始，服務學習的推動有實質上的成果，由基層人員到州政府與聯邦政府，皆致力推動社區服務。許多教育學者與政治領袖開始倡導年輕人加入社區服務之行列，進一步強調教育不僅追求獨立學習，更應追求自我，並鼓勵年輕人與社區結合(溫健蠶,1998)。

國內實際推動服務學習始自1999年起，台北市國中以上學校推動公共服務教育，2000年11月教育部將公共服務教育修正為服務學習，其他縣市也有部分學校開始推動，因此結合社區服務和學習目標的服務學習方案，也在校園中逐漸開始推展，從此揭開服務學習的新世紀(林勝義,2001)。另外，在民間團體過去也有相當多的服務學習活動鼓勵年輕人的參與，例如：台灣世界和平祈願會進行了服務學習地圖繪製計畫(世界和平聯盟,2009)，七星生態保育基金會透過活動鼓勵學生參與生態保育活動的服務學習並組成關渡少年保育解說團(七星生態保育基金會,2009)。學習服務的推動不

僅為政府教育單位積極推動的概念，民間社會團體的主導也成為現代社會所支持的活動。

服務學習的重要性受到國內外學者以及機構的重視，因而對服務學習衍生許多不同的闡述和解釋。美國國家與社區服務法案(National and Community Service Act of 1990)中將服務學習定義為一種藉助於服務活動參與的方法，它可使學生得到學習與發展，而該活動必須是一種有組織的服務經驗，由學校與社區一起協調辦理，並能符合社區的需求、幫助培養學生的公民責任(United States Department of Justice, 1990)。另外，美國社會科協會(National Council for the Social Studies, NCSS)將服務學習界定為一種在學校或是社區中的學習，必須連結有意義的服務和公民責任。美國社會科協會進一步提出服務學習有別於社區服務或志願服務的差異，強調服務學習活動是一種綜合性的活動，包含了學術與技能兩個層面(National Council for the Social Studies, 2000)。

服務學習是結合社區服務和教室學習，強化兩者，使其大於個別部分總和的整體效果(溫健蠶,1999)。由經驗學習的觀點而論，服務學習是一種經驗教育的模式且重視學生學習的體驗，透過計畫性的服務活動與結構化的反思過程，讓學生透過服務與學習的結合，經由服務來達到學習效果(行政院青年輔導委員會網站,2008)。

服務學習強調學習與服務並重，它與傳統的課程實習、志願服務、社區服務、勞動服務等相關名詞，並不完全相同。傳統實習以學習為主；志願服務、勞動服務則是以服務為主；而服務學習同時注重服務與學習。其中，志願服務與服務學習在服務與學習兩者間，皆有關連，只是有倚重與倚輕的差別(林勝義,2006)。

服務學習是在學校課程中融合服務的概念，以學生為主體，強調學習與服務兩目標同等重要，透

過有計畫性的規劃而進行的服務活動，促進學生在服務的過程能運用在校所學，以滿足被服務者的需求，並培養公民責任與社區關懷。在成人教育理論的應用觀點，許多成人教育者都強調經驗在成人學習中所扮演重要的角色，累積的經驗越來越多，便成爲日益豐富的學習資源（楊惠君，2004）。

以經驗教育的理論來看，Dewey (1938)主張教育即成長(Education as growth)、教育即生活(Education as life)。教育由經驗而來，經驗具有主動性，學生的經驗必須不斷朝著正向擴展，並由經驗的改造或重新組織，使經驗更具個人的意義，藉著經驗能力才能增進。Dewey 強調成功的教育涵蓋經驗中、由經驗和爲經驗的過程。教育必須以經驗爲基礎，從個人的實際生活經驗中發展，並擴大經驗的成長，而學習者則從經驗中學習，利用現實生活中的各種機會從做中學。經驗的發展是交互作用引起的，教育是一種社會的歷程。經驗的學習重視團體活動，並兼顧個性與群性的教育，使學生更能透過合作分工的學習方式來發揮團隊精神，這種概念強調教育是社會化的過程 (Dewey, 1938, 轉引自王新閔, 2005)。就經驗教育的理論應用而言，服務學習必須強調校內經驗與校外經驗有效的連結，讓學生校內外的經驗不會出現斷層，並形成一個動態的關係網路，活化思考的能力。而做中學便是提供真正且持續的經驗情境，讓學生覺得有興趣；而且情境中有真正的問題刺激思考，學生必須蒐集資料並做必要的觀察，進一步將擬定的方案循序發展，如此一來學生有機會將自己的觀念加以應用，一方面使觀念的意義明晰；另一方面能自己發現觀念的有效性（楊青，2004）。

從成人教育的觀點而論，服務學習也是成人教育理論的體現。成人教育強調教導成人學習，充實新知、適應生活與工作的需要，是一種有系統、

有組織的學習活動。而成人教育中的進步主義學派(Progressive adult education)更強調與社會的關係、經驗中心的教育和職業教育(黃富順，2000)。Lindeman (1961) 強調經驗的重要，以成人學習者從生活中的體悟經驗爲最大資源。成人教育乃是以成人經驗爲主體的教育，特別重視成人經驗的改造與重組過程。因此，藉由小團體的教學與互動，而讓經驗學習、情境學習合而爲一。就成人學習而言，人格教育並不一定要藉由固定的課堂式教學來促成，可以在潛移默化的教學環境中凝聚成人學習的風氣，藉由諸多課程的整合式教學與學習，使成人在自動、自發與自主學習過程中，尋找到學習的意義與價值(張德永，2007)。

不論學生參與學習服務的動機爲何，但是經過服務的過程，反思、討論、分享，最後將經驗轉化爲新知識的過程，都是學習服務的功能及價值。參與服務的學生能經由反思而以新的層次與角度看到自身的不足。學生可以藉由經驗對自身進行直覺的反思，針對反思的結果作出判斷，並在參與行動計劃的實施時，將實踐的目的與結果統整；若能將此過程充分運用於服務學習的反思中，對於學生們無論在學校、生活中或職場上都能獲得最佳的成效。(陳盈芳，2007)

反思是服務學習與社區服務最大不同的地方，也是服務學習的重點。在服務學習的課程規劃當中，必須設計結構化的反思活動，例如：撰寫日記、小組討論、研究報告。學生還要定期回到教室中反思或是在服務的地點和被服務對象一起進行反思(林慧貞，2007)。反思幫助學生瞭解他們努力的意義及影響，提高學生對服務學習的肯定，一方面連結他們所學與他們所做的；另一方面讓學生經歷並合成服務中所獲得的知識和理想，以提高學習潛力，並幫助服務者得到更多自我意識，以及自我評價及個人批判的能力，創造積極正向的經驗(蘇

雅君, 2003)。服務學習已經成爲美國高等教育重要的一部份, 全美學術專業團體校園聯盟2007年統計資料中, 最新年度的會員調查顯示近三分之一的大學生參與學校所舉辦的服務學習相關活動, 於2006年到2007年學年間, 學生平均每星期花5小時在服務學習相關活動上, 總共爲社會貢獻7億美元的產能(Campus Compact, 2008)。國內有部分大學已開始推動獨立式或結合專業課程的服務學習, 但其學習成分的比重仍低於國外大學。爲提高服務的學習效果, 有學校採用多元性的服務工作設計, 服務項目中除了勞動服務外, 也增加其他的服務工作, 例如校園行政支援, 活動支援、校外社區服務、弱勢團體服務、偏遠地區服務等(馮莉雅, 2004)。根據2007年教育部統計, 全國大專校院服務學習課程約有7,000多堂, 修課學生有57萬人, 學生志工的力量不斷擴大。服務學習在大學裡將成爲的熱門課程, 課程內容以服務或課輔爲主, 大學生當志工經驗與體會更爲多元。爲了推動大專校院服務學習, 教育部在2008年總計補助37所學校, 一共新台幣4,173萬元, 希望透過這項鼓勵協助國內大專校院服務學習工作更能蓬勃發展(曾希文, 2007)。

從專業服務學習課程來看, 各學系學生分別以其在校學習之專業, 爲需要幫助對象, 提供寶貴的專業服務。而專業服務學習課程, 與各系所開設之相關專業領域課程相關, 經由設計安排相關服務之作業項目, 鼓勵學生應用課堂所學知能, 以提升學習效果(教育部服務學習網, 2008)。另外對於特殊領域, 例如圖書館志工方面的志願服務, 通常需要配合一些專業知識的灌輸才能勝任服務的工作, 圖書館志願服務必須先分析圖書館的資源以及被服務者的需求, 由圖書館、服務者以及被服務者三方共同透過討論後, 再評估服務學習的實施方式。而服務前、服務中和服務後

亦必須透過不斷的反思, 達到學習目標。而反思的方式包括個人的書面、口頭報告和團體討論(謝宜芳, 2005)。透過事前的準備工作, 配合專業知識背景參與服務學習, 加入反思的過程, 才能產出服務的學習成果。

在國內由於圖書館人力資源的不足, 常常需要透過志願服務, 以幫助圖書館的正規運作。然而擔任圖書館的志工成員未必經過正規專業訓練, 通常需要配合一些專業知識的灌輸才能勝任服務的工作, 社團性質的圖書資訊服務隊爲常見的組成方式。在大學生活中, 社團不僅是提供學生擴展社交活動的範圍, 還提供非正規學習方面的功能, 社團組織扮演著相當重要的角色與功能, 特別是服務性社團。而大專院校中服務性社團的服務內容及對象, 已走出校園, 與社區和社會相互結合, 經常舉辦各項社會服務性活動或是前往社區進行服務, 並藉由服務學習的方式, 養成社團成員判斷的能力, 並可獲取更多的新知與技能, 在教學相長中互相成長(陳金英、余宣懷、陳慧真、林怡臻, 2001)。例如: 新竹教育大學圖書資訊社、台中教育大學圖書資訊社、屏東教育大學圖書資訊研究社等以學校圖書館爲服務對象, 並和學校圖書館結合, 辦理專長研習課程與認證, 並提供中小學相關之服務(林始昭, 2001; 國立屏東教育大學學生專長證書審查委員會, 2004; 彭芸芳, 2006)。

除了社團性質之志工人力外, 如果能夠組織圖書資訊相關科系的學生擔任志願服務, 將是一股重要的人力。爲了響應服務學習, 愈來愈多圖書資訊學系的學生亦透過圖書館服務的參與, 奉獻所學。國內圖書資訊學系服務學習團隊依據各校實際圖書資訊專業學系的設置情形, 而有不同的組成方式。具有圖書資訊相關科系的大學, 經常透過系或所的組織組成專業的服務隊, 提供需要服務單位所需之專業服務。以下分別針對這些組織

加以介紹。

一、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圖書館服務隊成立於1999年。1999年的921大地震是全台的大災難，輔仁大學圖書資訊學系學生投入了圖書館的重建行列，而形成了這個服務隊最原始的雛形，持續發展至今成爲常態性服務隊。創隊的同學透過參與學校同舟社的服務經驗中得到啓發，希望能將學生在課堂上習得的專業和服務理念相結合，給予圖資系學生一個爲社會服務的機會。圖書資訊學系的學生利用寒、暑假進行服務工作，參與服務的同學藉由所習得之圖書館專業知識，服務缺乏資源的鄉鎮國民小學圖書館。每一屆選出一位小隊長，負責協調並安排各小隊之分工合作，並由各小隊隊長負責與服務單位溝通協調，使每一次出隊之服務品質能契合到每一個需要協助的單位。(輔仁大學圖書資訊學系，2008)

至2008年1月已歷經17屆，服務的內容包括協助圖書館提昇基本功能、促進圖書資訊專業資源與偏遠學校的需求相結合，也透過圖書館利用教育協助各國中小之教師，讓國中小學生也能更認識圖書館相關的知識；另一方面，參與人員也能藉以培養服務精神及體驗圖書館實務的經驗。(蕭淑媛，2008)

二、台灣大學圖書資訊學系蘭嶼服務隊

台灣大學圖書資訊學系於2005年組織蘭嶼服務隊，涵蓋國小閱讀營隊，與一個嘗試性國中閱讀營隊，分別針對椰油國小與蘭嶼中學學生服務。該服務隊設計以親近閱讀並活用書本內容爲主軸的系列遊戲與活動，提升偏遠地區的閱讀環境。另一方面，服務隊籌辦社區園遊會以接觸當地社區，走進當地的家庭之中，啓發親子共讀的環境。該服務

隊亦與陶板屋企業合作，響應陶板屋所舉辦的一人一書到蘭嶼募書活動，於蘭嶼鄉立圖書館規劃與篩選所募得之圖書，並規劃圖書專區，以供蘭嶼社區之長期利用。(田代如，2008)

該服務隊自2005以來至2008年，三度與陶板屋合作將服務延續至金門。在2008年透過一人一書到金門的募書活動，協助整理募得之圖書資料，贈予金門縣烈嶼鄉(小金門)的西口、上岐與卓環等三所國小，並前往當地協助相關工作，舉辦營隊活動。透過活動的方式，讓小朋友能夠在遊戲中學習到圖書館的利用，並藉此吸引小朋友，讓小朋友能夠更加喜愛閱讀。(台灣大學圖書資訊學系，2008)

三、國立台灣師範大學圖書館服務隊

國立台灣師範大學圖書館服務隊，2007年8月由圖資研究所12名學生組成馬來西亞僑校圖書館服務團，前往馬來西亞協助吉隆坡尊孔獨中等六校進行爲期三個星期的圖書館服務，幫助馬來西亞僑校推動圖書館相關業務。除了推動僑校圖書館服務外，也協助種子教師之培育。透過馬來西亞華文圖書館發展促進中心的協助，遴選了吉隆坡尊孔獨中、巴生中華獨中、吉隆坡坤成女子中學、巴生光華中學、巴生濱華中學、馬六甲培風中學等六所僑校進行服務。服務內容包括，圖書館自動化系統之建置、閱讀活動以及資訊素養等推廣服務，也將台灣圖書館所採用的編目規則，介紹到馬來西亞僑校圖書館使用。期望能將專業知識與技能傳授給僑校圖書館，協助僑校圖書館推動自動化與專業人才培育。(青年志工行動網，2007)

四、淡江大學資訊與圖書館學系

淡江大學資訊與圖書館學系自2002年開始，義務協助淡水地區的小學圖書館，規劃圖書

館利用教育。服務的內容包括：協助整理圖書編目、分類建檔、館內佈置，並固定於每週一，為二年級的小朋友，進行圖書館利用教學。另外也以製作海報、教材，設計團康活動的方式，把圖書館禮儀、圖書分類、網路資源應用與資料庫檢索等知識，用生動活潑、容易理解的方式，教導國小的小朋友。目前淡江資訊與圖書館學系已將此服務規劃為課程，投入更多師資與資源支持在此課程，讓學生在參與服務的過程中，得到的互動與成就感，引發學習興趣。(淡江大學資圖系大三實習網站，2008)

五、玄奘大學圖書資訊學系圖書社區服務隊

玄奘大學圖書資訊學系於 2000 年設立社區服務隊，投入 921 大地震災區圖書館重建工作，由國立台中圖書館分配災區各館，協助各館進行重建，也曾在 2006 年 2 月與新竹教育大學圖資社合作前往中壢市上大國小，進行編目約 14,000 冊。至 2008 年為止已協助多所小學圖書館做自動化服務、圖書館利用教育推廣導覽、圖書館網頁建構、義工媽媽圖書資源利用教育訓練以及流通櫃檯的借閱管理。社區服務的地區以桃竹苗為中心，最遠達台中、南投，鄰近地緣關係的香山中學、新竹市立圖書館、陽光國小、大庄國小、香山國小、新竹市社教館都是的服務對象。(玄奘大學圖書資訊學系，2008)

從專業服務學習之角度而論，各學系學生分別以其在校學習之專業，為需要幫助之對象提供寶貴的專業服務。專業服務鼓勵學生應用課堂所學知能，以提升學習效果。另外，由被服務單位的角度而論，被服務單位的需求與所期望之服務內涵值得重視。透過相關研究的探討才能提供檢討與改進。本研究藉由圖書資訊學系學生投入圖書館服務學

習之經驗，探討學生對於參加圖書館服務團隊服之反思，以及被服務單位之回饋，期望瞭解學生對於服務學習過程之自我省思以及被服務單位之觀感。研究探討之問題如下：

1. 學生服務學習過程之經驗與反思學習之內涵有哪些？
2. 被服務單位之經驗與回饋如何？

貳、研究方法設計

本研究採用訪談法，礙於時間與人力的因素，無法進行普查。研究對象設定在圖書資訊學系專業服務隊學生，透過滾雪球的方式累積訪談人次，並於每次訪談結束後，將錄音資料轉成逐字轉錄稿建檔，之後再著手進行個人資料與訪談內容資料的編碼、分析與概念抽取，並同步蒐集圖書資訊學系專業服務隊團隊之內部文件、訪談逐字轉錄稿，以及文獻分析之內容進行三角檢定。

內部文件的蒐集範圍包括圖書資訊學系專業服務隊團隊 2007 年至 2009 年之內部文件。研究者取得內部文件之方式，除了從該校圖書資訊學系專業服務團隊之網頁取得外，並向各服務團隊的幹部與曾經參與服務的學生徵求相關文件資料，再以滾雪球的方式持續徵求服務團隊內部文件，包括：企劃書、會議紀錄、成果報告與心得報告四種類型。

本研究採取匿名編碼的方式，不公開受訪者之學校名稱、姓名，以及被服務單位名稱等基本資料。被服務機構訪談對象則以立意取樣方式，從曾接受圖書資訊學之圖書館服務隊服務過的圖書館中，徵求願意接受研究訪談之臺灣地區圖書館，做為被服務單位觀點分析的訪談對象。

在學生觀點的部分，訪談時間大約為期四個月，從 2009 年 7 月 17 日至 2009 年 11 月 18 日止，共訪談 10 名曾經參與圖書資訊學系專業服務團隊

之學生。而被服務單位觀點的訪談以親自前往訪談與電話錄音訪談兩種方式進行，並依照地緣關係與受訪單位協調，選擇訪談的型式。從 2009 年 12 月 16 日至 2010 年 3 月 2 日，為期三個月，共進行六次被服務單位觀點之深度訪談。

本研究依據訪談資料整理的方式，即將訪談錄音檔轉錄成逐字稿，而每一份轉錄稿重新排版且匿名編號建檔。除了訪談資料外，所收集之服務團隊之內部文件，亦依不同文件類型分類編號。研究所整理之逐字稿內容中如果有文意不清之處，則經由研究者反覆閱讀理解後，再以方括弧〔 〕加上註解，以求文意通順流暢，利於後續之分析工作。並利用 Word 提供之行號功能，列出逐字稿之行號，以利分析時明確標出引用出處。在受訪者的部分，為了保障受訪者的個人資料，每位受訪者依序由學生 A 至 J，而被服務單位由甲至己給予代號編碼。

另外，圖書資訊學系專業服務隊團隊之內部文件，分別以 A、B、C 等英文字母代表服務學校代碼，並加上所屬文件類型簡稱(企劃書簡稱「企」、會議紀錄簡稱「會」、成果報告簡稱「成」、心得報告簡稱「心」)，最後依序加上阿拉伯數字做為服務團隊內部文件之編碼。

受訪學生訪談轉錄逐字稿以(受訪者編號：逐字稿行數)表示出處，例如：(學生 A：12-15)，表示該段出處為受訪者學生 A 的訪談轉錄稿中第 12 至 15 行之訪談紀錄。另外，被服務單位訪談轉錄逐字稿為(被服務單位丙：15-18)者，表示該段出處為受訪之被服務單位丙的訪談轉錄稿中第 15 至 18 行之訪談紀錄。內部文件段落編碼以(內部文件編碼：文件內容段落位置)表示出處，例如：(A 校成 1：3)，表示該段出處為內部文件，A 校成果報告中第一份資料的第三段文字內容；(A 校成 1：3-1)表示該段出處為內部文件，A 校成果

報告中第一份資料的第三段文字中第一小段(或第一點)內容。

參、結果發現

本研究藉由圖書資訊學系學生投入圖書館服務學習之經驗，探討學生對於參加圖書館服務團隊服務之反思，以及被服務單位之回饋。以下分別依據研究結果歸納學生對於服務學習過程之自我省思以及被服務單位之觀感。

一、圖書資訊學系學生參與服務學習前的準備

雖然各校之圖書館服務團隊服務的內容有些許差異，但受訪學生皆強調，為了提高服務工作之品質，服務團隊於服務前必須加強各項準備工作(A校企1)，包括專業訓練、經費規劃、生活用品與工具書。服務團隊在出隊進行服務工作前，需要針對服務工作所運用之專業能力加強訓練，並製作工作手冊以幫助參與服務的學生進行服務工作。工作手冊的內容則包括：常見問題之解決方法、分類編目的通則與該次服務工作所使用之圖書館自動化系統的簡介與操作方式。除了專業訓練外，行前會議也是服務團隊於服務前重要的準備工作項目，行前會議能夠提供參與服務之學生瞭解出隊服務之目的、行前場勘的結果、各項工作之注意事項與緊急事件的應變方案。行前會議能夠使團隊之間透過事先溝通協調的機會，並討論前次出隊服務的教訓，避免重蹈覆轍(C校心1：3)。行程較遠的服務團隊會依據服務型態的需求向學校、業界與各大廠商徵求經費，以補貼服務團隊之交通與雜費開銷，因此服務團隊於服務前必須針對經費開銷加以預估並合理運用服務團隊之經費。另外，服務團隊亦須設有總務幹部，負責編列預算並詳細記錄經費收支與管理服務團隊之各項器材。

行程較遠的密集式服務團隊，也必須針對隊員的食宿以及生活用品詳細規劃，並與被服務單位溝通、協調。除了民生物資與食宿問題外，服務團隊也準備服務工作中所需之工具書與相關設備，包括文具用品、編目之相關書籍與電腦。尤其是針對被服務單位地理位置偏遠或因其他特殊環境，則必需做額外之應變處理。

許多服務團隊通常由於被服務單位之圖書館人力資源有限，或是館藏資源未能有效被利用，因此協商圖書資訊學系服務學習團隊，進行圖書館自動化工作(C校成1)。而工作內容包涵：館藏淘汰、分類編目、系統建置與圖書室的動線與規劃，為整體性的服務工作。服務學生需要具備圖書資訊學校之數項核心技能才足以勝任此項服務工作(C校成1:5)。

另外，為了使服務團隊的運作更加順利，妥善利用、管理經費為不可或缺的重要工作之一。服務團隊除了必須於服務前爭取經費外，還必須於服務中設立總務幹部，負責妥善管理服務隊之經費。在內部文件A校成2、A校成3、A校成4中，皆有詳細之經費支出明細表，記載服務團隊的所有經費支出細項。由內部文件反映經費的管理也是學生必備的重要能力，尤其對於共同用品支出(保險、文具、雜費、器材)、餐費、服務前探路場勘部隊之交通費用與每次正式服務之交通費用...等都是學生在服務過程中必須進行實際規劃的工作項目。明確記錄每一筆經費的來源與支出明細(並於每次服務後建立報表於成果報告書中)亦是服務團隊在服務過程中必須培養的能力與經驗。

二、服務工作中運用多元的專業知能

參與服務工作的學生於進行圖書館相關單位之服務工作過程當中，需要應用所學之專業知能來進行服務與解決服務中所遇之問題。為了瞭解服務

中所需之專業知能，服務團隊必需事先瞭解被服務單位之需求並進行溝通，才能夠針對需求進行相關準備與加強。根據本研究結果顯示服務中運用之專業知能包括：主題分析、資訊組織(分類編目)、館藏動線規劃、電腦能力、圖書館利用教育導覽、規劃教育訓練與所有專業知能整合性的運作(A校成1:18-3; B校會1:1; C校心4:7)。服務團隊的服務工作為合作性質，因此需要團隊間分工合作。在服務工作進行的過程中，除了需要遵守工作流程外，還需要整合專業知能與服務工作之經驗。另外，服務團隊在服務工作進行中，團隊的內部以及與被服務單位的互動，均需要保持良好的溝通，而正確的服務態度也是服務過程中必須建立的基礎。

「我們之前比較沒有接觸也不太懂，所以必須另外做功課再學習、請教老師這方面的知識。」(學生D:71-72)

「就是對於編目的東西要再去研究。可能就是平常沒有打工或是說上課的話，可能就是需要再進一步比較認真的去學習。因為不要到那邊現場，拿到書卻不會編目，這樣就比較尷尬。」(學生E:20-22)

「還有一些專門圖書館，可能會需要用到特別的分類法，比方說佛教分類法、醫學分類法啦！我們之前比較沒有接觸也不太懂，所以必須另外做功課再學習、請教老師這方面的知識。」(學生D:70-72)

「我們必須要自己規劃他們的館舍，可能就是整個要移架、做動線的管理」(學生B:138-139)

「電腦方面的能力，一些簡單的軟硬體困難排除，還有對於系統的瞭解和操作能力、網路的應用能力……等都還滿重要的。」(學生D:27-28)

「我們還會找小朋友來，做圖書館利用教育。就是會告訴他們什麼零零總總是總類，念口訣給他

們啊！因為他們有小朋友也是可以當小小館員啊！所以還教他們就是說怎樣去借書、還書，怎麼使用條碼機和看那個系統。」(學生F：121-123)

三、溝通與團隊管理態度

服務團隊進行服務的過程中，參與服務的學生應該抱持正確之心態，落實服務觀念，並持有負責且不求回報之心胸。參與服務學習的學生須認清服務工作之本質，以正確之心態投入服務學習活動。參與服務學習團隊除了必須認真進行服務工作，更應該強調健康之心態與虛心學習的態度，這也是學生所必須自我調適的部分。另外，由於服務工作為團隊合作性質的活動，有賴於所有參與服務的學生共同合作，互相包容與協調，才能順利完成服務工作，因此，服務團隊內部溝通為重要的環節，多數學生團隊以開會的方式進行溝通；此外，團隊之的工作態度、工作經驗與能力，亦關係著團隊向心力之結合。當然，除了服務團隊內部的溝通外，對外的溝通也是影響服務過程與服務成果的重要因素，服務團隊應該事先深入瞭解被服務單位之期望。

「需要加強的應該是大家工作的心態耶，因為其實這些能力〔服務工作所需要用到的能力〕小大一〔大學一年級學生〕去，肯學一定會。但是有很多小朋友可能就是把他當作是一個營隊，要好玩的，就沒有認真工作。所以整個團隊的心態就很重要。是要去工作、服務、幫忙，還是去玩耍的。」(學生B：38-40)

「溝通的能力很重要，因為我們說的語言很重要，他們不一定聽得懂。所以，我們必須要把專業的東西，講成他們聽得懂的話，來教他們。」(學生B：95-96)

「我們就會跟學校的老師還有對方的負責人討論。訂出汰書的標準、整理環境並且重新規劃，

還有請他們找人消毒環境、評估蟲害……等。」(學生D：61-63)

「可能事前應該會跟老師先溝通。那可能老師在上課之前也會跟小朋友做一個心理建設就是說，今天為什麼會有這些大哥哥、大姊姊來幫他們上課……然後要教他們什麼一些東西。就是給小朋友一些有點類似……導引這樣子。」(學生H：37-39)。

另外被服務單位對於學生服務態度與時間自我管理之要求更值得重視。雖然是服務性質，但是團隊如果不能做好自我管理，則會影響服務的品質。服務團隊除了必須傳達各項服務工作實施之可能性外，還應與被服務單位溝通協調各項需要配合之事項，並確實掌握所需完成之工作要項。

「我不要求你們要做很多的東西，但是我要求是照麥當勞一樣，比如說今天是八點半上班，但是不代表說你八點半才來，就像那個……麥當勞一開門的時候，我就要買咖啡，不是說等你開了門才開始煮咖啡……。所以你八點半上班就表示說，你在裡面所有東西都在掌控下了，你就可以上手了。」(被服務單位乙：11-16)

「就是觀念吧！因為不可以完全當作是去度假，那有些人覺得…是為了度假而去、或是約會而去。很多服務的細節部分，就不會那麼去注意。就像……讀者服務課程上的那樣就是說……你是去服務別人的，那如果到最後因為一些自己的疏失，變成別人在服務我們，意義就有點顛倒過來了。」(學生J：103-106)

四、反思專業成長

服務團隊透過服務工作的經驗，體認服務團隊必須具備專業知識，並充分瞭解與運用之重要性。例如：成員間必須對編目規則與分類做充分的討論，並達到共識，以減少編目上的錯誤，避免影響

到團隊之工作效率(A 校成 2:19-3)。另外,服務學生藉由實際參與服務工作之經驗,也瞭解到圖書館服務工作為團隊合作的性質。由於進行分類編目的人員為一組成員,並非由一個人獨立作業完成,因此,服務學生體會到在服務工作開始前,必須詳細討論出隊時之工作流程並分配各組之職責與實際的服務工作。除了必須做編目規則上的討論外(C 校心 1:7),更需要不斷在服務的過程中進行討論,以減少編目上的後續問題。例如:編目工作進行當中曾出現叢書與複本的問題,由於被服務單位的圖書館可能尚未建立圖書館自動化系統,因此在書籍的管理上無法明確掌握數量與確切館藏位置。而服務團隊於服務當中,碰到複本出現或是叢書分散的狀況,若是沒有經過討論,那麼在多人同時編目的情況下,一定會出現編目上的瑕疵(C 校心 2:1)。

經過服務學習的過程,參與服務的學生經由反思後能夠熟練服務工作上所遭遇問題的解決技巧,以及提升專業能力上的成長。學生反省自己在分類編目的專業知能上,能夠透過實務的服務工作連結課堂上的學習成果。而藉由編目工作後之查核錯誤的工作,可以提升服務工作之品質,還可以使服務學生累積經驗,提升編目能力(C 校心 1:3)。而服務團隊深刻體會,圖書館業務工作之持續運作有許多人力配合,而被服務單位人力不足的問題值得正視,但卻並非長期依賴外界人力投入所能解決。

「分類和編目的能力需要加強,八大項一定要背,然後中國圖書分類法也要清楚,還要知道怎麼去細分。……最重要的還是,分類吧!就像是我現在在圖書館打工做的是改號的工作,會處理到一些叢書和複本的問題、要單編還是套編的問題或是怎樣才會做到和其他外面的圖書會統一,而我的作法呢,就是會先參考國圖和台大。」(學生

A:84-97)

「……我們去服務可能只有七天到十天左右的時間。所以,只有這段時間有受過一些專業訓練的人會去幫忙,那我們走了以後他們也必須靠自己去做其餘的分類或是管理圖書館。所以在這七到十天裡面,他們也必須要派一些老師或是相關的行政人員,去學習如何管理圖書館、如何分類。以後有書進來,應該怎樣去處理。畢竟我們不是一世只是一時。」(學生 A:34-39)

學生反思服務後觀念的改變,藉由服務工作產生之實務經驗,改變思維,並謹慎的去面對問題與挑戰(C 校心 1:4)。除了想法上的轉變,學生亦反省服務團隊未來出隊時應做的準備與考量,例如:加強場勘,確切評估被服務單位的服務環境與需求,並於服務前確認各項準備工作。為了應付臨時的突發狀況,服務團隊必須針對各項服務工作做出詳細的事前規劃與準備相關備案(A 校成 2:19-1)。

五、被服務單位人力之需求

藉著圖書資訊學系服務學習團隊與各機關單位的合作,能夠幫助學生連結所學專業知識並累積實務工作經驗。透過研究資料之歸納,被服務單位尋求服務團隊協助的原因則包括:紓解該單位人力不足、支援不足、異業結盟之合作關係等。而由學生組成之服務團隊往往以特定的時間,從事被服務單位所需的服務工作,雖然有機會與被服務單位進行交流,但有感於被服務單位除了人力不足外,支援不足也是常見的狀況。被服務單位在尋求協助時考量的要素主要參考其他單位之經驗,並根據其他單位之經驗,評估是否符合自身之需求以提出要求。服務團隊針對被服務單位之各項條件與現有資源進行評估與規劃,服務前詳細溝通相關事宜。然而也有感於時間與人力之限制,以及圖書館後續維護所面臨的問題,並非服務單位所能持續支援。被

服務單位不斷面臨需要專業人力之問題，值得重視。

「是學校跟我們聯繫的，但是要是說我們很急的話，因為我們已經透過他們的學長們，知道說...這次希望來的人很多。那我們就會事先討論，討論說...要不要開放名額，那開放名額的時候，會主動去跟他們聯繫，因為助教和我們都好熟嘛！」(被服務單位甲：159-162)

「他有跟XX大學圖資系那邊合作，原來在X館長任內有跟XX大學有一個……等於說異業結盟的一個方式！就是有什麼活動，就會有請XX大學的教授來看。那圖書方面也是其中之一這樣子。……因為編目的話是比較專業方面，那我們的同仁都不是圖書本科系的。那所以我們當初就是請……XX大學圖資系的同學，利用暑假，當作他們的一個實習的方式。」(被服務單位丙：21-33)

「(小學圖書館)大部分都不是專業的人在管理，可能是愛心媽媽、或是義工。我覺得人手不足夠耶，因為小學生都很熱愛看書，因為下課時間常常會大排長龍，會比較吵鬧又等不及。下課時間又短，一上課就又一哄而散。很多同學都沒有借到書，圖書館的情況都會很混亂。」(學生C：75-78)

「因為他們其實有印系統說明書下來，可是他們看不懂。因為它寫的太過於完整。那……其實有些只需要基礎的操作就可以了，他們沒有辦法去瞭解〔系統說明書之內容〕。」(學生I：22-24)

六、被服務單位之服務要求

一般而言，被服務單位讚許學生之服務態度。他們有感於學生用心致力服務工作，例如：對於分類編目、書籍整架與排架，以及舉辦圖書館利用教育與圖書館導覽等各項活動用心協助。對於服務學生的滿意情形而分析，一般被服務單位肯定學

生的努力，為被服務單位圖書館注入新的氣象與活力。而負面的反應上，被服務單位亦有感於服務學生參加校外服務工作經驗不足，實務工作上仍需多加以磨練。以服務團隊的內部管理情形而論，由於服務團隊為自主性質的團隊，服務團隊的自我管理、自我督促，以及與被服單位之間的溝通影響雙方合作之觀感。被服務單位對於服務團隊在服務的過程中有一些一般性的要求，服務學生除了遵守該單位之相關規定外，他們的工作態度十分受到重視，尤其是時間的觀念與服務過程中的言行舉止。此外，有些被服務單位還會依據單位本身的規定，另訂相關的作業程序與工作守則，以利於服務團隊進行服務，並能夠維護學生累積實務經驗與促進專業學習之成效。

「基本上我們會希望他們絕對不要遲到。……因為一開館就是……直接就是開始工作，沒有什麼緩衝、準備的時間，所以我們這一方面會非常要求他們。還有一個就是跟讀者的互動、用詞，不要有那種口頭禪出來了。因為圖書館也是一個教育單位，不能用情緒化的方式跟讀者講話。就是...措辭方面還是要稍微留意，那這點的部分我們會特別強調。還有就是說……因為讀者們坐在這裡，……你講什麼他們都聽得到。所以是希望他們聊天或是要吃東西，都要到第二線的地方，不可以坐在第一線這邊。希望是一個比較好的示範的感覺。」(被服務單位甲：40-49)

「我們現在很多圖書館你做那個編書啦、書的排列啦！已經有一套方式用電腦去做，他們會主動去想說，當我作品應該用出版社來分比較好呢？對小朋友比較方便。還是說……按照書的櫃號的方式，在第幾號去找會比較方便？他們會提出這樣的問題，他們會用不同的角度去想。」(被服務單位乙：27-31)

服務團隊的管理問題影響被服務單位對於服

務團隊的整體觀感。服務團隊內部的準備工作，以及互相之間的溝通、協調關係著彼此之間合作的氣象，並不是每一個被服務單位對於服務內容與服務結果都百分百肯定。服務團隊的管理問題影響被服務單位對於服務團隊之印象，加上被服務單位如未能因為服務團隊的服務而得到實質上的改善，往往會對於該服務團隊持以負面的評價。

「他們走的時候工作沒有做完。那我們又花了快半年多的時間，才把整個建置完畢開始啟用。」(被服務單位己：45-46)

七、被服務項目持續運作情形

被服務單位對於服務內容的需求原本是基於人力或是支援的不足，希望能夠在圖書館自動化的建置或是圖書館其他相關業務上有所改善，雖然服務團隊的服務能在指定時間提供專業知能、技術或是人力方面的協助；然而圖書館的各項業務是一種持續性的工作，被服務單位藉助於服務團隊的服務往往還是無法徹底解決人力不足的問題。服務團隊基於學生學習的需求，對於提供服務的方式和內容會與被服務單位的期望有所落差。被服務單位的後續使用在人力不足的情形下，仍然面臨一些問題。

「我們圖書暫時都在我們的書庫。因為我們沒有多餘的人力去管理圖書。」(被服務單位丙：79-80)

「主要是那個系統好像是國外來的還是怎樣，他的介面是英文啦！所以我們一般要是有點電腦的常識的要是中文說明去看也都會懂，但是它是英文的就比較困難一點。」(被服務單位丁：27-29)

「……整個系統在弄的時候我覺得也不是很順啊！啊，因為我們本來自己都有課，然後兼職做這些行政。我們沒有這麼多時間耗在那邊做這些圖

書的編目這樣子……所以我們就乾脆換一個系統會比較快。」(被服務單位戊：33-39)

「我們就是請…花錢請講師過來，就是……我們現在是用學校的行政系統就是教育局要提供的XX系統，我們就是花錢請講師，給講師費。請他們來給予這個……教育訓練。」(被服務單位己：91-93)

八、未來期望

圖書資訊之服務學習本身除了服務的功能外，亦兼顧學生對於專業領域的學習。透過服務過程中與服務學生的接觸與服務後服務成果的後續利用，被服務單位提出對於服務團隊的期望，除了專業能力的部份之外，還包括服務學生的工作態度與人員的訓練等。針對學生學習的部份，被服務單位鼓勵學生走出校園參與圖書館服務活動，接觸各類型圖書館累積實務經驗與拓展眼界。另外，被服務單位反應關於圖書館自動系統建置的相關問題，有限於被服務單位人力資源的不足與其他相關條件，因此提出服務團隊在建置自動化系統時，希望能夠考慮到系統操作的難易度與其他相關條件。被服務單位對於服務團隊所具備的特質有相當的要求，包括：專業知能、累積工作經驗、服務團隊與領導人員之素質、應變能力、時間觀念、接觸各類型圖書館之經驗，以及使用被服務單位可以掌控之圖書館自動化系統。相關之反應如下：

「所以我在想說可以讓他們的學生，在學校先讓他們，一個對系統要充分的瞭解、第二個就是給他們一些這個……給他們一堆書，讓他們先run過，對！先小規模的run過之後，確定每個都OK，再到各學校來。」(被服務單位己：132-134)

「學校上課和老師考試也是考那幾本，變成他(服務的學生)也不知道說編對還是編錯，只知道分數，因為考完試就學期末了嘛……就放假了。」

好像他也不知道正確的答案。」(被服務單位甲：35-38)

「……可是問題後來他們來的領隊是一個大一的新鮮人，完全沒有帶過的，他連他自己都是狀況外(希望服務團隊領導人員有服務經驗)。」(被服務單位己：54-55)

「因為現在大家都太依賴電腦了，所以喔……你沒有電腦的話就不知道要怎麼辦，可是問題就是，圖書館以前都是用人工來做的，那當當機的時候，怎麼辦？所以就要知道怎麼去應對(希望能有應變能力)。……」(被服務單位乙：25-27)

「我們是學校本身的系統，教育局提供的……他算是免費的系統！因為我們當初有問XX大學說……要不要使用我們學校的這套系統(期望能夠使用教育局提供的系統)。」(被服務單位己：83-87)

九、討論

楊青(2004)指出學生可藉由經驗的過程反省所學，並增強不足。本研究結果反映服務學生可以從中瞭解自身專業知能之不足、服務團隊運作之情況並藉由實務經驗反思獲得專業成長、體會人際關係之互動與其他課堂上未接觸到的經驗。另外，泰勒、裴普羅和薛爾思(2003)提出服務學習活動之反思，可供學生能在服務學習的歷程獲得正面的影響，包括有效增進學生到校參與和學習的積極性、加強學生投入職場之前所需具備的專業倫理與社會責任。本研究亦由學生反應中觀察到文獻所述之反思成長，受訪者指出自己在服務後能更熟練服務工作上所運用到之專業知能，並提升專業能力，將課本上的知識轉化為實務工作經驗，促進服務學生全盤性瞭解圖書館業務之概況。另外，學生亦反應參與服務學習活動能夠提早體會職場的概況，瞭解職業倫理與應有之工作態度。

蘇雅君(2003)提到學生可藉服務學習獲得多方面的成長包括：增進自身學習、表達與溝通能力、解決與應變能力、懂得與人溝通。而陳盈方(2007)指出服務學習改善傳統教育之模式，能夠引發學生學習興趣並激發其潛能與專長。歐鎮寬(2003)亦歸納服務學習可以促進學生反思學習能力、批判思考能力、提升學生團隊責任、社會及公民責任。而黃玉(2000)則指出參加密集經驗的服務學習活動會促進參與服務的學生靈活思考。本研究結果反映參與服務的學生藉由出隊服務的工作機會能夠增加與同學共事的機會，除了可以培養溝通、協調與相互尊重…等人際關係之相處技巧外，還能夠拓展眼界與思維。

教育部服務學習網(2008)提出專業的服務學習課程之規劃方針，強調各學系學生分別以其在校學習之專業，為需要幫助對象提供專業服務。專業服務學習課程，與各系所開設之相關專業領域課程相關，經由設計安排相關服務之作業項目，鼓勵學生應用課堂所學知能，以提升學習效果。沈佳敏(2008)亦提出圖書資訊學系將服務學習課程納入專業教育之中，既可讓學生在求學期間能夠運用所學知識及理論，亦可在圖書館實務上應用，不僅提供人力資源的協助、幫助各類型圖書館推展業務，也能使學生透過實務經驗促進本身專業知識與技能。另外，Fenzel(2001)的研究指出服務經驗與學生學習課業有相關性，服務學習有助於提昇學生在學業上的理解程度。本研究結果反映服務學生可以藉由服務工作之具體實施以及服務後的反思瞭解自身專業能力不足之處，有助於學生專業能力的成長。

本研究結果歸納學生在服務前必須經歷專業訓練、經費以及生活與工具書等規劃學習。而服務過程中，運用知能與必備之應有態度包括：各項圖書資訊學系之核心知能、正面的服務心態、經常

進行內部溝通與主動進行外部溝通。服務學習結束後，學生有感於需要加強專業知能，以及觀察到被服務單位人力與支援的不足、服務團隊本身內部的問題與其他值得注意的問題。

林至善(2002)強調檢討與反思是服務學習一項重要的因子，具體的經驗透過反思的過程，而把課堂中的教材以及經驗連結起來，幫助參與服務學習者從經驗中學習、成長。對密集經驗的服務學習，生活上的規劃也是成長過程重要的環節，學生經常透過寒假或是暑假參與服務學習團隊。食宿的問題為服務前重要的考量與規劃之重點。為了使服務學習之成果達到更好的效果，服務團隊需要詳盡的準備工作並且與被服務單位進行良好的溝通。

服務學習強調計畫性的服務活動與結構化的反思過程(曾慧媚，2003)。依據本研究結果可以歸納計畫性的服務活動強調服務前的準備，除了必須針對專業知能進行訓練外，行前會議也是不可忽視的準備工作之一。必須使所有參與服務的學生瞭解當次出隊的目的、被服務單位之概況與各項工作之注意事項與相關應變措施。服務學習為一經驗式的學習，特別重視團體活動，並強調學生透過合作分工學習方式來發揮團隊精神(王新閔，2005)。本研究觀察服務團隊透過分工合作來進行服務工作。而服務中團隊之間的溝通與協調成為例行性的工作。

雖然服務學習之目的在於由學生參與服務工作，並解決被服務單位之問題(曾慧媚，2003)，本研究觀察到服務團隊與被服務單位之期望層面可能存在一些落差的情形。除了服務前謹慎之溝通協調外，服務團隊的自我管理與服務態度也是值得注意的問題，服務團隊的管理情況影響服務成果與服務團隊對外之印象與評價。另外，服務學生也須持有正面之服務心態，學生在服務中必須保持負責、

認真，且不求回報之態度。

我國圖書館事業，無論就館內專業人員或非專業人員方面的編制都受限制，大半各類圖書館都出現人手不足的現象(范承源，1984)。而國小圖書館大多附屬教務處設備組，並無圖書教師的編制，多由設備組長兼任，無多餘的人力專門管理圖書館(林菁，2001)。因此，許多圖書館必須善用社區人力資源，整合志工人力以協助圖書館業務，促使圖書館之正常運作。本研究亦觀察到某些被服務單位確實有人力與支援不足的情況，而被服務單位之圖書館負責人身兼數職，無法專心致力於圖書館業務上，因此在急須紓解人力不足的情況下，其他的人力資源也相當重要。如何讓專業服務學習之學生人力與現有志工之人力加以區隔，並妥善規劃亦是服務單位在徵求服務之前必須思考的重點。

依據研究之觀察，服務團隊學生完成服務工作後，服務成果的持續運作與後續圖書館業務之相關工作必須由被服務單位自行處理與應用。面對人力與支援不足之問題，被服務單位之人力資源規劃，各單位有不同的處理方式。除了晉用專業人才外，繼續仰賴志工的情形亦相當普遍。陳巧雲(1996)提到由於學校行政組織人力不足，勢必無法推動圖書館利用教育活動，善用志工資源並給所需的訓練，為一般國小圖書館經常使用的模式。圖書資訊學系的服務學習團隊釋出的人力，可提供圖書館自動化建置、圖書館利用教育與圖書館導覽等各項服務工作。多數被服務單位也肯定服務學生的努力。然而被服務單位負面的反應也值得服務團隊注意，例如：參與服務的學生專業知能或是服務經驗不足，往往會在服務工作進行中面臨瓶頸。學生志工服務工作故然能夠紓解被服務單位的人力問題，但圖書館業務的正規運作值得相關單位正視。圖書館業務正規運作有賴專職圖書館員負責人力之規劃，並有效區隔專業志工與一般非專業志工之人力管理。

肆、結論與建議

本研究透過參與服務學習與被服務單位的觀點以反思圖書資訊學系專業服務學習團隊之服務的內涵與學生的學習成長，研究歸納之研究結果可提供未來服務學習推廣之參考。由於服務團隊為自主性的團隊，因此在進行服務工作的過程中，服務經驗的傳承非常重要。服務團隊的運作必須由出隊經驗較豐富的學長姐，帶領學弟妹進行服務工作。一方面可以減少摸索作業流程與注意事項的時間，另一方面也會提高工作效率與服務成果之品質。服務學習與實習課程雖不相同，但是皆能幫助學生累積實務工作經驗。建議能以實習課程與服務學習活動相互配合，提高學生學習的效果與服務品質。而各校之圖書資訊學系服務團隊提供之服務的項目與內容皆不相同，服務團隊應針對不同的服務項目進行教育訓練。在學生學習層面，除應加強宣導服務活動之理念，並定期舉辦服務學習活動之成果發表，分享服務工作之甘苦談、服務成果、照片，以及學生與被服務單位之回饋。

成功的服務學習活動，除了強調兼顧學生學習與服務本質外，還必須建立與被服務單位建立良好的合作關係。為了達成雙贏的局面，建議被服務單位於服務前事先評估自身人力與設備等環境與資源，並詳盡與服務團隊進行溝通、協調，包括：提出各項需求與考量因素、可以相互配合的時間，以及志工人力或是其他資源與服務團隊合作的事

後記

本文改寫自：圖書資訊服務學習之反思，2011 圖書館與資訊社會研討會。新北市：輔仁大學，日期：2011 年 5 月 5-6 日。

項。被服務單位普遍人力資源不足的問題，除了尋求服務團隊協助外，更應規劃未來人力資源之運用以維持圖書館業務的正常運作。除了晉用圖書資訊專業人才外，培養志工媽媽以及學生志工也是紓解圖書館人力不足的方式之一。然而在圖書館志工人力的培養與組織亦非常重要，必須建立一套完善的志工管理制度並規劃相關訓練課程，以加強專業訓練，確實發揮支援圖書館人力之功能。

為因應社會的需求，服務學習活動必定要有完善的規劃和準備、服務具體實施和反思，以供學生能在服務學習的歷程獲得正面之影響(泰勒、裴普羅、薛爾思，2003)。圖書資訊學系學生經由服務後之反思，能夠幫助他們瞭解努力工作的意義且能夠連結所學，將經驗轉化為知識，並活化思考能力且強化專業知能。

反思成長為參與服務學習活動後的重要的收穫，參與服務的學生藉以瞭解他們努力的意義以及影響，評論服務學習的價值。學生自我成長涵蓋專業課程與實際工作經驗之結合，以服務中所獲得的經驗與知識提升專業知能。另外，藉由服務過程中同學共事的機會，在團隊間培養溝通、協調與相互尊重等人際關係之相處經驗也是一種可貴的機會。

(收稿日期：2011 年 1 月 29 日)

參考文獻

- 七星生態保育基金會 (2009)。七星生態保育基金會。上網日期：2009年1月31日。網址：
<http://www.7stareco.org.tw/index.asp>
- 王新閔 (2005)。大學生海外教育志工服務學習之研究-以慈濟大學2006年海外志工服務為例。未出版之碩士論文，慈濟大學教育研究所，花蓮市。
- 世界和平聯盟 (2009)。社團法人世界和平會業務推展實績。上網日期：2009年1月31日。網址：
http://www.wplwh.org/wpl/wppa_service.php
- 台灣大學圖書資訊學系 (2008)。「飛閱金門，書香無界」-金門服務隊。上網日期：2008年8月1日。網址：
http://www.lis.ntu.edu.tw/joomla/index.php?option=com_content&task=view&id=252&Itemid=73
- 玄奘大學圖書資訊學系 (2008)。圖書資訊學系 L.I.S.。上網日期：2008年7月30日。網址：
<http://dlis.hcu.edu.tw/front/bin/home.phtml>
- 田代如 (2008)。蘭嶼・閱讀・史懷哲—2008年臺北市立圖書館參與蘭嶼鄉立圖書館輔導活動紀行。台北市立圖書館館訊，26，82-97。
- 行政院青年輔導委員會 (2008)。服務學習輔導。上網日期：2008年12月1日。網址：
http://www.nyc.gov.tw/chinese/all_in1/05_knowledge_list.php?MainID=20&Type=
- 沈佳敏 (2008)。學生參與圖書館服務學習之動機與觀感。未出版之碩士論文，輔仁大學圖書資訊學研究所，台北縣。
- 林始昭 (2001)。「九十學年度師範校院圖書館工作人員業務研討會」紀要。國立台灣師範大學圖書館通訊雙月刊，49，11-15。
- 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。
- 林菁 (2001)。雲嘉地區國小教學資源中心經營模式之初探 (國科會專題研究計畫成果報告，NSC 89-2413-H-023-006-S)。嘉義：嘉義大學。
- 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，11，117-140。
- 林至善 (2002)。服務學習理念與實踐：以東吳大學服務學習課程為例，學生輔導，81，82-93。
- 林勝義 (2001)。服務學習指導手冊。台北市：行政院青年輔導委員會。
- 林勝義 (2006)。志願服務與志工管理-做快樂的志工及管理者。台北：五南。
- 青年志工行動網 (2007)。師大圖書所好 Young 的-遠赴馬來西亞僑校圖書館服務。上網日期：2008年8月1日。網址：
http://gysd.nyc.gov.tw/serviceweb/news_info.asp?gid=3184&gck=395625852&nid=2712&nck=354426354。
- 范承源 (1984)。高等教育與圖書館：美國大專圖書館重大問題的探討，美國研究，14(2)，101-106。
- 泰勒 (Taylor, S. E.)、裴普羅 (Peplau, L. A.)、薛爾思 (Sears, D. O.)著(2003)。社會心理學 (Social Psychology)(張滿鈴譯)。台北：雙葉書廊。(原作1999年出版)
- 國立屏東教育大學學生專長證書審查委員會 (2004)。國立屏東師範學院國民教育師資「圖書館管理」專長研習及檢定實施要點。上網日期：2008年9月25日。網址：<http://library.npue.edu.tw/law/rule16.htm>

張德永 (2007)。Lindeman成人教育思想對臺灣社區大學的啓示。上網日期：2008年12月10日。網址：

http://www.comnews.gio.gov.tw/topic/topic_05.aspx?artical_id=3416

教育部服務學習網 (2008)。服務學習結合課程之模式。上網日期：2008年12月19日。網址：

<http://english.moe.gov.tw/content.asp?CuItem=9520&mp=10000>

淡江大學資圖系大三實習網站 (2008)。相關報導。上網日期：2008年7月30日。網址：

http://163.13.175.6/news/new_page.htm。

郭芳妙 (1996)。美國中小學服務學習之研究。未出版之碩士論文，國立台灣師範大學教育研究所，台北市。

陳巧雲 (1996)。國小圖書館愛心媽媽：潛能無限的人力資源。在台北市立師範學院編，*國小圖書館學術研討會論文集*(頁141-154)。台北市，編者。

陳金英、余宣德、陳慧真、林怡臻 (2001)。大學生參與服務性社團對個人生活經驗之影響。*生活應用科技學刊*，2(4)，353-380。

陳盈芳 (2007)。靜宜大學生參與服務學習對於職能影響之研究。未出版之碩士論文，靜宜大學青少年兒童福利學系，台中縣。

彭芸芳 (2006年10月17日)。整理百校圖書，竹教大將畫句點。*聯合報*，C8版。

曾希文 (2007)。訪泰北進廣州「大學志工」學付出。上網日期：2008年11月4日。網址：

<http://www.peopo.org/portal.php?op=viewPost&articleId=10599>

曾慧媚 (2003)。台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，台北市。

馮莉雅 (2004)。新加坡高等教育推動服務學習對台灣的啓示。*國立師範高雄大學教育學系教育學刊*，22，151-176。

黃玉 (2000)。服務學習－公民教育的新教學法之一。在國立台灣師範大學公民訓育學系編，*二十一世紀公民與道德教育學術研討會論文集*。台北：編者。

黃富順 (2000)。成人教育導論。台北：五南。

楊青 (2004)。天主教輔仁大學宗教使命之實證研究－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，台北縣。

楊惠君 (2004)。終身學習全書：成人教育總論。台北：商周出版。

溫健蠶 (1998)。大學生的服務學習及學生發展之研究。未出版之碩士論文，國立台灣師範大學公民訓育研究所，台北市。

溫健蠶 (1999)。大學生的服務學習及學生發展之研究。*公民訓育學報*，8，371-408。

輔仁大學圖書資訊學系 (2009)。輔仁大學圖書資訊學系圖書館服務隊網站。上網日期：2009年1月19日。網址：

<http://service.lins.fju.edu.tw/index.html>

歐鎮寬 (2003)。台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，國立台灣師範大學工業教育研究所，台北市。

蕭淑媛 (2008)。毛慶禎與圖書館服務隊。*中華民國圖書館學會會訊*，16，17-20。

謝宜芳 (2005)。從服務學習談圖書館志願服務。*臺灣圖書館管理季刊*，1(2)，45-54。

- 蘇雅君 (2003)。服務學習在國中童軍社團推動與學生學習效果之研究。未出版之碩士論文，國立台灣師範大學公民教育與活動領導研究所，台北市。
- Campus Compact. (2008). *2007 Service statistics: Highlights and trends of campus compact's annual membership survey*. Providence, RI: Campus Compact. Retrieved February 2, 2009, from http://www.compact.org/about/statistics/2007/service_statistics.pdf
- Campus Compact. (2009). *Initiative learning – service learning*. Retrieved January 31, 2009, from <http://www.compact.org/initiatives/service-learning>
- Dewey, J. (1938). *Experience and education*. New York, NY: Collier Books.
- Fenzel, L. M. (2001, April). Enhancing the benefits of service-learning in undergraduate psychology courses. In *What we know and how we know it*. The Annual Meeting of the American Educational Research Association held in Seattle, WA. (ERIC ED452756)
- Lindeman, E. C. (1961). *The meaning of adult education*. New York: Harvest House.
- National Council for the Social Studies. (2000). *Service-learning: An essential component of citizenship education*. Retrieved November 29, 2008, from <http://www.socialstudies.org/positions/servicelearning>
- United States Department of Justice. (1990). *National and community service act of 1990*. Retrieved November 29, 2008, from http://www.americorps.gov/pdf/cnscs_statute.pdf