



整架生力軍，讚！

--圖書館典藏組服務學習簡介

張麗君

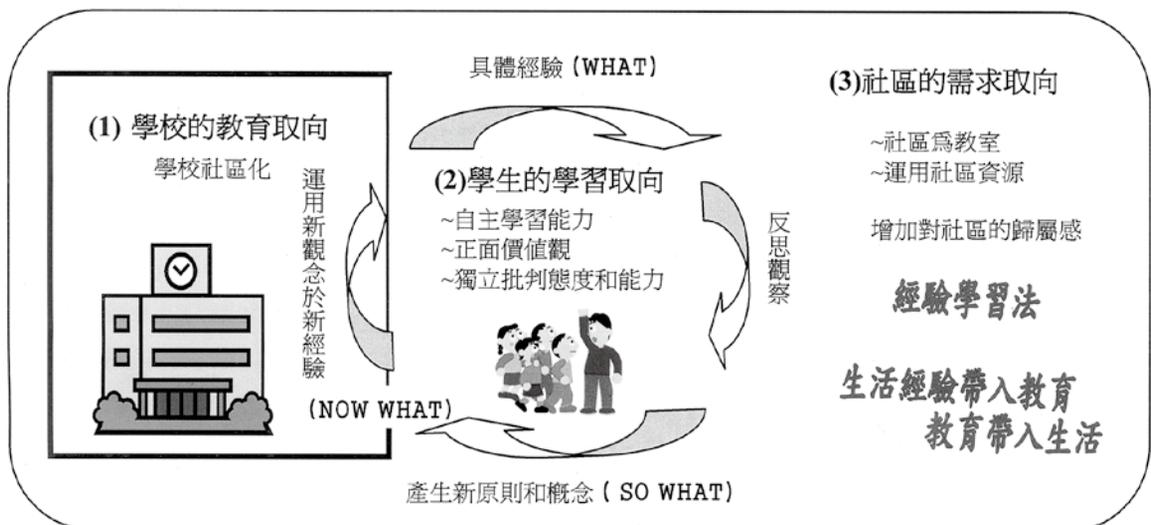
成功大學圖書館典藏組

壹、認識服務學習

一、何謂服務學習(SERVICE LEARNING)

服務學習是一種學與教的理念與實踐模式，亦可做為通識教育的一種推行模

式。服務學習是「服務」與「學習」的並重結合，一方面運用課堂知識服務社會，另一方面透過服務去學習和反省既有的知識。簡言之，從「做」中「學」(Service



圖一 服務學習模式

資料來源：香港小童群益會：從服務學習到通識教育計劃 Project SL-LS

網址：<http://www.bgca.org.hk/bgca06/temp/job1.doc>



by doing)。(註1) 1990年美國「國家與社區服務法案」(National and Community Service Act)所下的定義，包括四個要點：

- (一)學校與社區結合：從服務活動的參與，獲得有組織的服務經驗，但服務活動應由學校與社區一起協調，以符合社區真正的需求。
- (二)服務與課程結合：將學校所學的知識和技能，在社區的生活情境中提供服務。
- (三)強調學習的重要：將服務學習融入學校課程，並針對服務活動中所見所為，進行思考、討論與寫作，以能達成真正學習的效果。
- (四)重視自我的發展：將學習場所從教室擴展到社區，以有助於發展對他人關心的情感。(註2)

歸納而言，服務學習是一種重視學習因素的服務，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，並促進服務者的發展。許多研究也顯示服務學習策略對學生可能產生的正向影響包括：培養自尊與自重、改善人際關係技巧、提升課業學習的動機與興趣、提高學業成就、有助生涯認知、協助個人成長與發展、涵養社會責任感，以及激發對社區環境的參與感等。(註3)

二、服務與學習關係的類型

美國學者西格蒙(Sigmon)曾分析服務

與學習的各種不同關係，將其歸納為四種型態。

- (一)服務—學習(service-LEARNING)：以學習目標為主，服務成果不重要。
- (二)服務—學習(SERVICE-learning)：以服務成果為主，學習目標不重要。
- (三)服務，學習(service,learning)：服務與學習的目標，沒有關聯。
- (四)服務學習 (SERVICE LEARNING)：服務與學習的目標，同等重要。

其中，課程實習類似第一種型態，以學習為主；志願服務、社區服務類似第二種型態，以服務為主；勞動服務則類似第三種型態，純粹是服務；服務學習則屬於第四種型態，服務與學習等量齊觀。(註4)

三、服務學習的功能

服務學習是一種全人教育的方式，其功能幾乎涵蓋個人與社會所有層面，如增進學生的學業智能、批判思考能力及自我概念等，學校氣氛及學校與社區的關係也可透過服務學習獲得改善。

就學生方面而言，服務學習可促進人際關係的成長，增加參與和學習動機，並在課堂上積極提問，課業成績也會明顯改善。學生的社會責任感明顯加強，運用所學與解決問題的能力，也因保留真實服務學習情境，而獲得較佳的能力發展。



就學校方面而言，學生參與服務學習的經驗，除有助於學生的個人發展外，還可以促進學術的發展。服務學習帶來師生關係的改變，在服務學習中，教師成為一個指導者、促進者，而同學則成為主動學習的夥伴，而非只是被動的知識接受者，師生彼此互動更多，塑造出一個積極成長的學習環境。

就社會方面而言，學生藉由參加社區服務活動，增加與社會接觸的機會，可藉由發掘、了解與解決社會問題，發現生活的意義，並進而成為有責任感的社會公民。其服務學習在「施」與「受」之間，形成互惠關係，可建立學習型社區。(註5)

四、成大對服務學習的推動

隨著21世紀的到來，志願服務(Volunteer Service)成為新世紀的一股重要思潮，美國趨勢專家Faith Popcorn曾預言21世紀將是志願服務的新世紀，聯合國2001年「國際志工年」的「全球志工宣言」指出：「現在」是『志工和公民社會的年代』，我國也在這一年公布了「志願服務法」。潮流所趨，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，也開始蓬勃發展。在台灣，大學的服務教育起源以東海大學於1955年創校時即已實施最早，近年教育

部為順應此潮流，於民國96年5月9日函頒「大專校院服務學習方案」，明示各校推動服務學習相關課程情形，將於民國100年後列為各校訪視評鑑項目及補助之依據，各大學紛紛成立服務學習課程相關實施辦法。本校也於民國98年4月21日經97學年第2次教務會議修正通過，自98學年度開始實施「國立成功大學服務學習課程辦法」，內容包括目的、執行方式、成績考評、獎勵辦法及附則，該辦法的第一條「國立成功大學為培育學生人文關懷、公民服務精神與提升其專業領域之社會責任意識，並提供學生從服務中體驗反思之學習經驗，以提升學習效果，特訂定本辦法」清楚明示了課程的宗旨。(註6)

貳、課程介紹

服務學習課程大綱請參見表一，內容包括服務學習介紹暨館藏使用及典藏略述、讀者與圖書館良性溝通管道之建立座談、圖書館書庫管理實務講解及圖書館書庫管理實務實習。於學期第一堂課簡介圖書館館藏發展、使用及典藏維護概念，介紹整架相關工具、各語文圖書分類法、圖書資料樓層配置、圖書整架原則及服務須知，課程要求等，並於學期中向學生發出座談時間邀約，採自由參加，目前重點仍放在書庫維護實務實習。



表一 圖書館服務學習(三)課程大綱

課程名稱(中文)	服務學習(三)一圖書典藏服務
課程概述	1. 本課程服務學習時間相當彈性，除第一次課堂時間依學期初圖書館網頁公佈之時段外；其餘17小時可依自己的空堂時間，彈性安排到館服務。 2. 第一次到館服務學習時館員就課程綱要講解，教導學生了解圖書書庫之運作。(1小時) 3. 參加圖書館整架等服務工作。(17小時)
教學目標	協助書庫架位整理：藉由圖書架位整理，同學可瞭解書籍排架方式，減少參閱後歸錯架位使下一位讀者找不到書的情況，並因勞動服務的付出，更珍惜圖書館的資源。
授課課程大綱	一、服務學習介紹暨館藏使用及典藏略述。(15分鐘) 二、讀者與圖書館良性溝通管道之建立。(座談10分鐘) 二、圖書館書庫管理實務講解。(35分鐘) <ol style="list-style-type: none"> 1. 動線安排 2. 排架原則 3. 調架、移架 4. 過大書架、特殊館藏（碩博士論文、本校出版品、線裝書、珍貴舊籍、贈書） 5. 淘汰、維護 6. 其它館藏地點 四、圖書館書庫管理實務實習。(17小時)
課程要求	課程既包含課堂講授部分，亦包含實際服務部分。
評量方式	上課表現30% 書庫管理實務70%
助教資訊	張麗君（分機：65753）
備註	本課程共計18個小時，第1小時為課堂講授，上課時間將於學期初公告於圖書館網頁；其他17小時之服務學習上課時間不定，可依自己空堂時間彈性安排到館服務。



本課程的特色是學生可藉由到館服務學習了解圖書館資源的豐富，以及從圖書館工作人員的角度來體驗圖書館。第一堂課借用本館教育訓練室做服務學習內容講說，為配合學生週間空堂時間不一，訓練時間採分批在中午12:00~13:00進行，實務實習則是學生每週於館員上班時間內任選1-2小時來服務，工作時間有彈性，適合零碎時間的安排。服務學習學生對於圖書館書庫的整齊提供了相當程度的有效改善，方便了讀者以更快的速度找到所需要的圖書資料。圖書館館長謝文真教授於民國98年2月19日開課式時懇切勉勵修課學生「追求卓越工作態度、敬業精神會大大提高就業競爭力」，並承諾於學期末頒予優越表現獎勵證明書，得作為日後就業時個人相關資料證明；同時，誠摯感謝歷次服務學習學生對圖書館閱覽環境改善有效的幫忙。由於修課學生人數不少，圖書館不僅以同步教學電腦教室進行課程解說，後來也將服務學習工作內容拍攝成短片，以播放方式向學生解說，再以發問問題當場檢視其對工作內容是否有正確認知。若同學於共同解說時間不克出席時，可補看短片來了解服務學習內容，省去館員個別指導之時間耗費。為奠基於服務學習精神，在學期開始第一堂課程介紹時，即將學習目標告知學生，本門課的技術知能較

少，但向同學所要求的是如天下雜誌所載「針對『二十一世紀人才所需的能力』，美國學校管理者協會曾邀請社會各領域專家，集思廣義歸納出三大能力：第一大類是學業能力、第二大類是個人能力、第三大類是公民能力—包括負責、自律、誠信等自我管理的能力，以及對他人尊重和對多元文化理解與欣賞的能力」其中的第三大類公民能力的培養，並以中原大學資管系對原住民果農生計的改善為目標的服務學習為例，用5-10分鐘短片激勵學生服務學習之立意在於【愛心是作業，快樂是學分】。

參、修課學生人數統計

圖書館藏書豐富，開架式管理，書庫使用率高，實需每天有固定人力進行整架，以維護書架整齊及圖書放在正確位置，在人力極為有限的客觀條件下，添入服務學習學生的生力軍，對書架的維護確實有很大的幫助。94學年第一學期由政治學系老師，帶領20多位學生到圖書館做協助整架的志願服務；94學年第二學期有7位醫學院職能治療學系學生，主動前來圖書館志願服務。95年2月本館典藏組林佑璉主任向學校提出服務學習人力需求，並於95學年度正式推出服務學習課程，開放全校學生選修，第一學期計有材料科學及



工程學系13位、都市計劃學系1位同學選修，同時有志願服務的48位政治學系二年級學生；95學年第二學期，14個學系46位學生選修，4個學系15位學生志願服務；96學年第一學期，7個學院20個學系100位學生選修；96學年第二學期，9個學院

22個系所118位學生選修；97學年第一學期，由於教務處服務學習課程有新規定，20個系所469位學生蜂擁選修，97學年第二學期，23個系所81位選修，4個學系18位志願服務(參見表二)。

表二 95-97學年圖書典藏服務學習選修人數統計

單位：個；位

學院別	學期		95學年				96學年				97學年			
			第一學期		第二學期		第一學期		第二學期		第一學期		第二學期	
	系所	人數	系所	人數	系所	人數	系所	人數	系所	人數	系所	人數		
文學院	0	0	2	5	4	10	1	2	4	67	3	8		
理學院	0	0	3	4	1	4	3	9	3	31	2	7		
工學院	1	13	4	28	5	30	8	87	2	161	9	35		
電機資訊學院	0	0	0	0	2	6	2	3	3	121	3	23		
規劃與設計學院	1	1	2	5	3	11	2	2	3	18	2	3		
管理學院	0	0	1	1	2	7	3	10	2	26	3	4		
醫學院	0	0	1	2	0	0	1	1	1	1	0	0		
社會科學院	0	0	1	1	3	32	1	2	2	44	1	1		
生物科學與科技學院	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0		
總計	2	14	14	46	20	100	22	118	20	469	23	81		

肆、學習成效

就學生而言，本門課誠如第一堂向同學介紹的學習目標，首先盼有助學生之公民能力的提升—包括負責、自律、誠信等自我管理的能力，以及對他人尊重和對多元文化理解與欣賞的能力。其次，透過整

個學期18小時頻繁地到圖書館實地參與工作，能更多靠近圖書館，被豐富學術資源吸引，更多善用圖書館，提升學術研究蒐尋資料能力。對圖書館而言，服務學習學生實是書庫整架的尖兵，對於圖書館工讀人力有限之限制下帶來很大的實質幫助。



關於課程進行，首先召聚學生共同時間上課是一件不容易的事，來自各學院各系課程表不同，因此，在學期初即依修課學生人數，評估決定以數次時段利用中午空檔時間1小時進行課程介紹，學生可任選一次來聆聽課程講說。而就「服務學習介紹暨館藏使用及典藏略述」、「讀者與圖書館良性溝通管道之建立」、「圖書館書庫管理實務講解」等3項課程內容而言，目前第1,3項大致良好，學生理解力很好，也還專注聆聽，有問題會提出詢問，但第2項尚不踴躍。

另外，圖書館書架數量龐大，服務學習學生人數一開始較少，後來漸有增多，人數較少時，我們以使用最頻繁的重點書架來安排進行整架維護，採認領書架的方式，後來人數較多時，則以地毯式地進行中文書庫全面整架，安排書庫整架區域時，考慮使學生在整架時有機會瀏覽各學科的館藏，另外工作過程中，藉機更詳細說明一下圖書館管理問題或立意，建立學生一種以讀者並圖書館工作人員的向度來經驗圖書館。而對圖書館而言，書架維護的成效非常好，大致達到以下成果：

1. 仔細整架時，發現不少書標或書目有問題的問題書，進而改正。
2. 圖書館各學科類號的書架整齊度提高許多，書庫外觀更佳，讀者也能以更快時

間找到所需要的圖書。

3. 提供更快找到所需圖書的經驗，有助於圖書館與讀者正向關係的提升，吸引讀者進而使用其它資源，更可發揮圖書館提供學術資源的功能。
4. 加速圖書館尋書服務的效率，尋獲書比率提高。

同學們除整架外，也協助新書加工、報廢圖書處理、特殊資料防蛀作業，對交辦工作大致都表現卓越態度，配合度及效率都很好。

伍、後記

很感謝歷年來選修這門課的同學們，他們的投入對圖書館非常重要。對同學而言可以學到東西，對圖書館也有很好的貢獻。誠如謝文真館長在97學年第二學期開始向同學們的勉勵致詞中所說：「有一次我帶全世界排名前20名大學的校長導覽圖書館，走到閱覽部門，館舍如此大，有位校長稱讚圖書館秩序很好、書架整齊，實屬不易難得，這絕不是我們有限的工讀生人力所能辦到的，而館內編制的工讀生，只能趕著上架圖書，書架能維持大部份時間的整齊，真是歸功於你們這批服務同學。所以，如果同學能持續這樣的幫忙，我想我們圖書館能夠提供的服務品質一定是更好。」另外，在此也記下一段小



插曲，有一回中山大學圖書館工作人員到本館參訪，其中一些同道非常訝異提出一個問題「為何你們的書架能維護如此整齊」，當然會心一笑回覆這是服務學習學生的功勞。圖書館是學校內富藏學術資源的單位，學生投入心力參與圖書館服務的提升，是相當有實益性的，另一方面對個人對圖書館的認識也能更靠近，期待日後每學期有平穩並略成長的人數投入圖書館服務學習行列，館方也期規劃出更多元的服務內容。



註釋

註1：香港小童群益會：從服務學習到通識教育計劃Project SL-LS (<http://www.bgca.org.hk/bgca06/temp/job1.doc>)

註2：中原大學服務學習網<http://sl.mis.cycu.edu.tw/about/about01.asp>

註3：成功大學教學資訊組服務學習網頁<http://cid.acad.ncku.edu.tw/files/11-1056-3951.php>

註4：Sigman(1996). The problem of definition in service-learning.

註5：教育部服務學習網<http://english.moe.gov.tw/content.asp?CuItem=9545&mp=10000>

註6：同註3