



圖書館閱覽組「服務學習」活動紀實

施昭平

成功大學圖書館閱覽組

壹、緣起

服務學習（Service-Learning）的理念源自於美國，它是一種「服務」與「學習」結合的經驗教育方式，簡單來說，就是「從做中學」，而反思與互惠是服務學習的兩個中心要素。服務學習是一種教學模式，透過計畫性的服務活動，協助學生將學業知能結合社區之需求，不僅可提供學生多元學習管道，更可從服務過程中，了解社會多元面向。許多研究也顯示服務學習策略對學生可能產生的正面影響包括：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。

貳、活動紀實

一、選課：名額50名

由教務處安排名額，因有服務學習課程成效之壓力，希望學生平均分配於各服務學習課程，也平均分配於上下兩學期，所以有名額之限制。

二、授課（課程講解）：

分兩個梯次於圖書館3F教育訓練室實施課程講解。

課程重點為：圖書館閱覽服務介紹、館舍空間了解及實地演練。選課生到課率約為85%，未到課者於第一次服務時實施課程重點講解及實作。

三、服務時間安排：

扣除課程講解1小時，尚需服務17小時（每週1至2次），共計18小時。各學



表一 服務時間安排表

時間	人力	工作重點
10:00-12:00	每小時1人	巡邏服務、圖書上磁
12:00-14:00	每小時2人	巡邏服務、管制點服務、圖書上磁
14:00-17:00	每小時1人	巡邏服務、圖書上磁
17:00-19:00	每小時2人	巡邏服務、管制點服務、圖書上磁
19:00-20:00	每小時1人	巡邏服務、圖書上磁

期開學後第2個星期一正式服務，安排13週。選課生須提供該學期課表，本組依其課表及本組人力配置方案再行排班，排班時間為週一至週五每天10:00-20:00。（表一）

四、實作：

包括巡邏服務、管制點服務、圖書上磁等工作。

(一) 巡邏服務：

學生準備好巡邏時的必備工具（圖書館安全巡邏單、留心財物及節能便條紙、原子筆、紙袋）後，依序由5F~1F，B2F執行巡邏的服務工作。巡邏中若發現讀者佔用1個位置以上，將會口頭勸導讀者勿幫他人佔位。讀者不在位置上或是讀者趴在桌上睡覺，物品未妥善保護者，將放置提醒讀者留心財物的便條。遇身障人士專用位置被佔用時，將以口頭勸離至一般座位區。其他違規行為如：攜帶飲料或食物入館、讀者橫躺沙發或光腳放置各式座椅、未於影印室內使用手機等，一旦學生

發現時也會予以勸導或制止。

(二) 管制點服務：

圖書館主要服務對象為全校師生，並遵從大學圖書館法，適度開放校外讀者入館利用館藏。為維持本校讀者權益，故訂有校外讀者不得攜帶個人書物入館之規定。因此學生主要在協助管制點工作人員執行校內讀者刷卡入館管理、校外讀者換證入館檢查及身分確認、讀者違規處理，得空時尚須巡視大廳各角落，取締違規讀者不當行為。

(三) 圖書上磁：

圖書館每日皆有大量的圖書歸還，流通櫃檯的業務除了借還書之外尚有證件辦理、參觀導覽、推廣活動、置物室管理、藝廊管理、環境維護等多項業務。

因此將“圖書上磁”這項簡單易學的工作部分交由服務學習的學生來協助處理，盼能在圖書館有限的工讀人力下帶來不小的幫助。



參、學習成果

學生藉由實際到館參與服務學習工作，不但明瞭圖書館人員平時的工作內容和情形，同時對於相關的辦法及規定也有了更進一步的認識與了解，並且由於親身的體驗，更加能夠理解並體諒工作人員在服務讀者時的辛勞及難處。

對圖書館而言，因為這批生力軍的加入，帶來莫大的幫助。巡邏上，使一些竊賊不再蠢蠢欲動，帶給讀者更安全的閱讀環境；管制點部分，彌補了尖峰時段因人力不足所可能產生的漏洞；圖書上磁這項，不僅加速了圖書歸還後的作業流程，也使得工作人員能有更充裕的時間來執行其他業務。

肆、結語

近年在教育部推動下，各大學紛紛成立服務學習課程相關實施辦法，推動服務學習課程。本校為推廣此概念，也規劃服務學習相關課程，鼓勵學生投入服務工作，實踐服務學習精神。圖書館期望藉由服務學習課程內容的設計，使學生在服務過後，不但更加認識了圖書館的環境、設備和服務內容，也培養出責任感及良好的工作態度，並因勞動服務的付出，更珍惜圖書館的資源。