

# 教育部教學實踐研究計畫成果報告

## Project Report for MOE Teaching Practice Research Program

計畫編號/Project Number：PBM107072

學門分類/Division：商業及管理

執行期間/Funding Period：2018-08-01~2019-07-31

問題導向式服務學習融入專業課程提升學習成效：以流通管理課為例  
Incorporating Problem-Based Service-Learning into Professional Curriculum for Enhancing  
Learning Effectiveness: a Distribution Management Course as an Example

配合課程名稱：流通管理/ Distribution Management

計畫主持人(Principal Investigator)：邱顯貴(Hsien-Kuei Chiu)

執行機構及系所(Institution/Department/Program)：  
景文科技大學行銷與流通管理系(Department of Marketing and Logistics Management,  
Jinwen University of Science and Technology)

繳交報告日期(Report Submission Date)：2019.09.01

## 問題導向式服務學習融入專業課程提升學習成效：以流通管理課為例

### 一、研究動機與目的(Research Motive and Purpose)

#### (一)教學實踐研究計畫動機

本計畫動機有兩方面：(1)以往課程以課堂教學為主，即使線上學習也著墨理論知識介紹加上案例探討，較少實際結合業界，應用所學知識為業界解決問題。(2)透過許多高年級實習的經驗分享，建議能讓同學在學時就培養良好的工作態度與服務精神，這樣在職場上才能運用專業知識，積極和認真負責地在工作崗位上有團隊合作與傑出表現。

#### (二)教學實踐研究計畫主題及研究目的

基於上述計畫動機，本計畫試圖將同學利用課堂所學，走出大學象牙塔，實際應用到業者的問題解決上面。同時，也希望成為專業π型人才，兼顧專業與良好的工作態度與服務精神，結合服務學習，讓同學在服務他人解決問題的同時，不斷反思與學習成長。

因此，本次教學實踐研究計畫主題訂為：「問題導向式服務學習融入專業課程提升學習成效：以流通管理課為例」

本課程為「流通管理」課，利用課程專業知識，在嘗試幫助非營利組織問題解決的同時，讓同學透過服務學習的過程，跨領域專業知識發展與學習成長。

本次擬與臺大檔案館合作，試圖透過行銷與流通管理系之「流通管理」專業知識與技能，幫助臺大檔案館，解決以下所遇到的問題：

- 找出該館文創商品流通的問題，並提出解決方案
- 幫該館發想文創商品，行銷檔案價值
- 從流通管理的觀點，檢視該館門市與行銷推廣之問題
- 探討該館發展出特有的桌遊之問題與解決方案

其次，在幫助臺大檔案館的同時，也能反思，如何為自己所就讀學校進行檔案價創新與文創發想，並對文創發想之作品提出行銷流通的活動與方案。

#### (三)教學實踐研究計畫研究目的及目標

綜合上述，教學實踐研究計畫研究目的及目標如下：

突破以往課堂的教學模式，活化課程內容和應用專業所學幫助非營利機構解決問題，並且在幫助他人的過程中，培養良好的學習態度、服務精神與團隊合作能力。

本計畫試圖將問題導向服務學習融入到「流通管理」課程，以此一教學創新模式，讓同學透過主題式的問題討論與創意發想，為服務機構提出解決問題的適當方案，同時也在服務的過程中，不斷反思與學習成長。

##### 學生方面：

- 走出戶外去服務學習，走進實際業者來幫助解決問題，增加同學學習興趣
- 增加同學在學習上更具體的目標：以所學專業提出問題解決方案
- 增加同學團隊合作，創新發想與解決問題之能力
- 從問題導向的服務學習過程，一起找出關鍵問題、蒐集相關資料與發想可能的解決方案，反思與討論問題解決的可行性，檢討與行動，策立下階段的目標，在反覆的前進中，完成任務與學習成長。

##### 服務機構(臺大檔案館)方面：

- 為該館文創商品流通找到更好的解決方案
- 發揚該館檔案保存與價值創新的目標

- 從流通管理為該館門市與行銷推廣找出問題和有具體的解決方案
- 為該館發展出特有的桌遊之找到關鍵問題和解決方案。

#### 學校方面：

- 同學利用文創流通的知識，也幫助學校文創發想
- 同學從臺大檔案館所獲得的檔案創新的知識，幫助學校創新檔案價值
- 同學在學期間建立良好的團隊合作能力與服務精神，未來在職場上為學校建立更好的榮譽與名聲
- 建立學校與非營利組織共同為新世代的教育發展有更好的合作模式。

## 二、文獻探討(Literature Review)

近年來，服務學習(Service-Learning)已成為讓同學從課堂的教學走入社區的服務與深耕的重要手段，不僅對學生的學習成長有幫助，也帶動社區發展和服務機構的問題解決。根據 Helm-Stevens and Griego (2009)，服務學習是一種教育學的方法，連接社區服務與學校教學目標。服務學習提供學生、老師以及社區或服務機構有許多好處(Ward and Wendel, 2000; Waldenstein and Reiher, 2001; elm-Stevens and Griego, 2009)。融入服務學習，可拉近課程跟學生日常的生活的距離，也可讓學生有清楚正確的價值觀、促進社區和公民責任、發展批判性思考與問題解決技能、促進社會與個人的正向發展，也建構教室與社區的關連等。並且社區或服務機構提供有意義的服務，也創造學生學習參與機構服務的機會和藉此瞭解服務機構或社區。服務學習強調三個目的：強化學生的學習、有利於社區或服務機構、以及著重在社會正義、文化與社會之整體議題(Saulnier, 2003;Wei, Siow & Burley, 2007)。

融入服務學習的課程，最終成果應達成該課程學習的目的。因此，必須重視其學習成效的衡量。根據 Astin and Sax (1998)，服務學習的成果可分為三方面：公民責任、教育的達成、生活技能。在專業課程方面，Helm-Stevens and Griego (2009)針對商學課程的服務學習成效，以問卷調查學員在「感知到服務學習的有用性」和「感知到服務學習經驗讓自己變得更好」的程度來衡量。而 Yorio (2012)對服務學習進行彙總研究，將服務學習的學習成果分為：社會議題的瞭解(例如：倫理的決策、人際關係技能、社區需求的瞭解、以及瞭解如何幫助社區)、個人的洞察力(例如：自我認同、持續性、生涯熱望、對個人優缺點的瞭解等)、以及認知發展(例如：管理技能發展、問題解決 的技能、批判性思考的技能等)。

邱顯貴(2014)針對資管系的資訊與服務學習課程進行研究，研究結果指出，反思、參與度、課程安排、管理支持、個人價值是服務學習課程學習成效之重要影響因素；其中，反思與參與度對服務學習成效具有顯著的正向影響。反思在服務學習扮演相當重要的角色，而學員的熱衷參與，是服務學習不可或缺的要素；反思與參與度的提升有賴課程安排、管理支持、個人價值。

問題導向的學習係藉由小組討論、實際解決問題的方式，來達到自主學習的目的。問題導向的服務學習，非常注重知識創造的過程：內化、社會化、外化、組合(Nonaka & Takeuchi, 1995)。其中，反思是知識創造的動力。反思是達到服務學習重要認知成果的關鍵(Eyler, 2002; McEachern, 2006)。反思也使「經驗」意義化，服務學習的各階段透過反思會有較高的學習成效；更具有服務學習的意義(Anson,1997; McEachern, 2006)。根據 Toole and Toole (1995)，「反思」使用創意與批判性思維技能，來幫助準備、持續完成和學習自服務經驗，以及檢查較大的情景和服務脈絡；結構化的反思模式：“What? So what? Now what?”，從先前的規劃

與分析、執行時的批判思考、進而反思決策在未來的運用等。

### 三、研究方法(Research Methodology)

#### (一)課程規劃與設計

學生在良好規劃的經驗學習下，能夠在面臨實際和有意義的工作環境挑戰時，克服初始的擔心、發展專業的信心和展現高層次的學習(McClam et al., 2009)。小心的規劃與設計，有助於內化所學或達到課程原本規劃的學習成果(Chuang and Chen, 2013)。因此，本服務學習計畫期望透過妥善地課程規劃，讓學生在服務學習過程中，利用專業知識與資訊應用能力，發揮在服務機構所需的文創行銷和解決問題方面。

茲將教學投入及實施相關規劃與設計，說明如下：

#### 1. 問題導向服務學習融入流通管理課程架構

服務學習可視為知識價值創造的過程，包括主要活動和支援活動。在知識創造的互動和循環進程，促進服務學習參與度和反思，以達學習目標與成效。本計畫的核心模式係以分組的問題導向方式，透過服務學習的四階段來完成。主要推展策略則整合運用機構(單位)合作與資源，注重服務前說明與承諾，並強調實地實作與服務學習之反思。輔助策略則包括專題講座、鼓勵討論、業界參訪、專家諮詢輔導等，將階段性的成果透過分享、獎勵和輔導措施，無縫地接續循環完成整體成果。

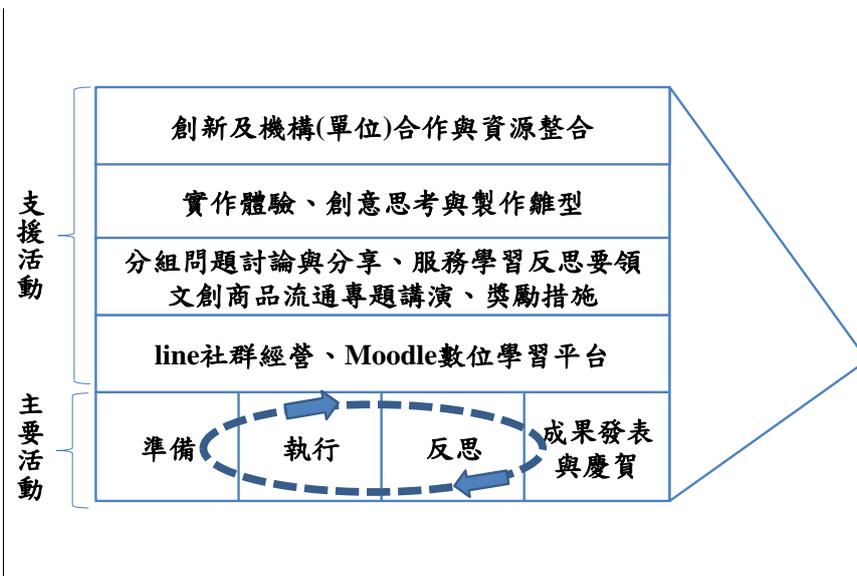


圖 1 問題導向服務學習融入流通管理課程架構；資料來源：修訂自 Porter(1985)、邱顯貴(2015)

#### (1) 「問題導向服務學習之教學實踐研究計畫」之主要活動

以服務學習四個循環活動來設計：

- 準備(1~3 週)：含計畫書、合作協議書、服務學習的理念介紹、服務前說明、服務承諾書、前測問卷等
- 執行(班級團體前往：第 4 週、12 週；各組可依個別需求於第 6、7、8 週自行再次前往)：實地實作，學生於各服務機構進行服務。
- 反思(第 3 週(開始前)、第 5、9、13 週、第 15 週(成果分享)、第 18 週(期末週專業知識與服務學習綜合測驗))：課堂進行反思活動。

- **成果分享與慶賀(第 15 週)**：期末舉行慶賀分享的活動、學生繳交流通管理服務學習成果報告書、學習成效問卷、後測問卷等。

[註：其他週別給予服務學習與流通管理專業知識的講授、課程所需資訊技能的強化、職場溝通技巧與就業講座、各組成果討論與分享等。]

## (2)「問題導向服務學習之教學實踐研究計畫」之支援活動

- **創新及機構合作與資源整合**：服務學習的合作夥伴關係有助於服務學習的參與和過程順利地進行(Jacoby, 2003; Kelshaw et al., 2009; Wei, Siow and Burley, 2007)。而創新及資源整合將有提升執行成效。因此，本計畫創新及資源整合在三方面：(1)與非營利組織(臺大檔案館)合作，滿足服務機構的需求，也讓學生透過「服務-學習」陶冶身心和全人格發展；(2)學生利用其專業知識，幫助機構也肯定所學；(3)善用和整合校內外資源，協同推展服務學習，幫助臺大檔案館進行 e 化行銷。校內外資源包括：(1)臺大檔案館的合作(獲臺大的同意並簽署服務學習合作協議書、臺大文書組組長與檔案股股長及其所屬同仁的充分支持、本校學務處及所屬服務學習中心的協助和實地服務學習之保險等相關補助、(2)教育部補助大專校院教學實踐研究計畫之經費補助、(3)校長室(感謝狀與禮品)與系辦的支持(包括海報印製、禮品、長布條等)，(4)數位學習平台與社群網站的運用。此外上述並經各單位的支持和配合辦理，以及課堂小老師、各組長的領導，讓問題導向服務學習整個環節都能順利地緊密進行。
- **實作體驗、創意思考與製作雛型**：臺大檔案館重視體驗行銷，讓同學實際參與解說和接觸實際的保護檔案的作業。同學在實際的體會後，尋找巧思，幫助臺大檔案館進行文創行銷等。同學們對於自己的創意解決方案，製作雛形以便提供臺大檔案館參考。
- **分組問題討論與分享、服務學習反思要領、文創商品流通專題講演與案例討論、獎勵措施等**：每次第三節課分組討論，各組分享與追蹤上次結論執行情形，統整遇到的問題並於本次提出具體的解決方案和工作分配，以利下次追蹤執行成果。此外，課程將於適當的單元，結合專題講座與業界參訪及專家指導等，補充同學所需檔案文創與微影片製作等知識與技能。為維持同學續航力，於各階段分享成果後立即給予獎勵，持續正向強化參與感和榮譽。對於落後者於課後另行輔導，協助瞭解遭遇的問題和可行的解決方案。
- **資訊科技與數位學習平台應用**：建立本課程 Line 社群，由小老師負責維護，同學們共同經營。利用學校建構的 Moodle 數位學習平台，將各階段教材上傳，並建立問題討論區、作業繳交區、並分享服務學習花絮和影片等。

## 2.專業課程融入服務學習之實施

本專業課程融入服務學習，課程基本資料如下表所示。

表 1 課程基本資料

課程名稱	必修	學分	開課系級	服務機構	人數
流通管理	必修	3	行銷與流通管理系二年級	臺大檔案館	預計 50 人，8~10 組

校外服務機構：臺大檔案館。提供服務學生：修習本課之所有同學，包括行銷與流通管理系學生及外系選修之同學，預計分 8~10 組。服務期間：107 年 3 月至 6 月。到服務機構前的說明和成果發表日期分別在第四週和第十二週。校外服務前說明會內容及服務工作內容，如下表所示。

表 2 服務學習說明會內容

預計週次	事項
第四週	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 說明檔案的價值與其發展</li> <li>● 導覽檔案的展示以及推廣活動</li> <li>● 瞭解和體驗檔案修護作業與技法</li> <li>● 瞭解檔案創意(創意理念、創意學習、創意應用、創意商品)</li> <li>● 檔案庫設計與管理制度，以及進入之注意事項</li> <li>● 說明預定服務工作及作業須知</li> <li>● 針對臺大檔案館關切之文創商品流通管理議題，運用所學知識與技能，提供臺大檔案館創意及創新作法，以利創新檔案價值和未來創新活動推展等</li> <li>● Q&amp;A 意見交流</li> </ul>
第十二週	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 說明各小隊/小組上台簡報與成果分享之順序和注意事項</li> <li>● 各隊簡報完畢後進行意見交流</li> <li>● 邀請專家評審與講評(包括檔案文創、流通管理、文創行銷、服務學習專家)</li> <li>● 臺大檔案館頒發前三名並合影留念</li> </ul>
第十五週	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 說明成果展的相關規定與注意事項</li> <li>● 舉辦成果展，成果分享與慶賀</li> <li>● 各組準備海報與作品展示，並在各攤位上為貴賓解說與行銷推廣</li> </ul>

在第三週以前各組確認服務機構之需求，選擇並敲定服務主題，以便進一步發展大綱與需完成的服務工作細項。服務主題如下表所示。

表 3 服務主題

服務主題名稱
1. 文創商品行銷與流通之關鍵成功因素
2. 檔案如何保存與創新價值：以臺大檔案館為例
3. 臺大檔案館之檔案文創成效與改善方案：借鏡誠品及其他文創業者經驗
4. 臺大檔案館文創商品發想提案與流通企劃
5. 臺大檔案館文創商品流通之創意行銷活動企劃
6. 臺大檔案館桌遊設計之體驗與改善方案
7. 協助臺大檔案館網路行銷與提供改善方案
8. 景文科大行流系文創商品提案與流通企劃：借鏡臺大檔案館文創經驗

為能順利進行，在實際運作上，告知各組於第十一週以前，先將分組討論成果做成 ppt 檔上傳到本課程 Moodle 平臺。各組自行利用時間於課後互相交流討論，並將討論結果做成 ppt 檔，微影片組則實作微影片展示。

### 3.實施程序：PDCA 專案管理

整個計畫採 PDCA 專案管理，如下表和圖所示。

表 4 整個計畫依 PDCA 進行專案管理

步驟	工作與活動事項
創意(Ideas)	創意產生與篩選、行銷創意融入流通管理課程
規劃(Plan)	計畫提案、課程規劃、設定目標、教學理念與策略、服務機構、次數與時數、考試及成績計算方式、實施模式與流程設計、課程成效評量工具
執行(Do)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 服務學習的理念介紹、專業知識的講授、學生於各服務機構進行專業服務、課堂中進行反思、期末舉行慶賀分享、學生繳交服務學習成果報告書</li> </ul>

	● 準備、執行、反思、成果發表與慶賀
檢核(Check)	學生成績評量、合作機構評量、計畫執行成果檢核、教務處學生意見調查、服務學習中心前後測檢核、學生學習成效評量
行動(Action)	檢討與改進、經驗分享、成果推展與獎勵、實施模式推廣與應用

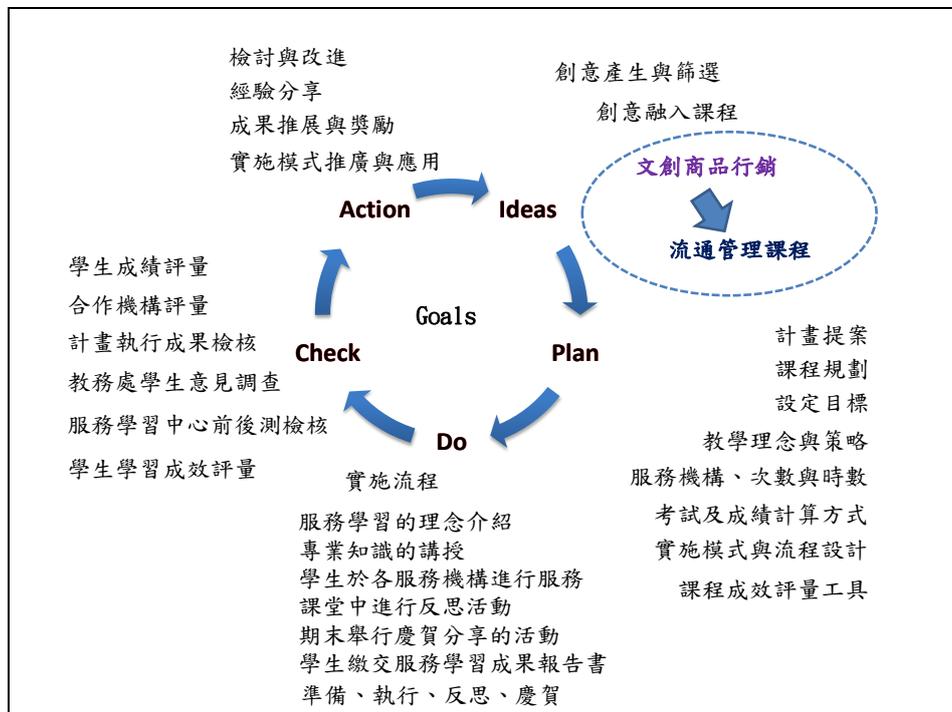


圖 2 整個計畫採 PDCA 專案管理；資料來源：修訂自邱顯貴(2015)

本次問題導向服務學習計畫，讓服務學習同學針對臺大檔案館關切之議題，運用所學知識與技能，提供創意及創新做法，以利創新檔案價值和未來創新活動推展等。透過服務學習的準備、服務、反思、成果發表與慶賀等四階段來完成。過程中，輔以文創商品流通相關知識的補充和專家講演與協助指導、微電影製作技巧的專題講演、Moodle 線上學習平台的意見交流與討論，以及 Line 社群的資訊分享等。

## (二)研究步驟說明

首先設計各階段的「PBL 服務學習反思單」，包括團隊的討論和個人的反思。此反思學習單讓同學在各階段透過反思，深化所學並探討所遭遇的問題和進一步提出可行的解決方案。各階段的反思有銜接性，團隊必須追蹤和檢討上次所擬的目標是否完成，並經討論後學習改進和完成所要完成的進度。在反饋與適當調整下，每次都有進步，也有進度，逐步完成團隊報告或作品。

本研究計畫運用紮根理論的觀念，針對上述的同學的反思單以及組長焦點訪談進行內容分析，發掘關鍵構念與項目，以及彼此之間的關係。然後結合相關文獻，建構「問題導向之流通管理服務學習成效架構」。

## (三)成效評量的工具

對學生在服務機構的表現以及整個學期成績的評量：合作機構對學生評量的問卷(服務學習中心制式問卷)、學生成績評量(如課程綱要：期中、平時、期末等成績，包括綜合成果報告)。

**本計劃成效的評量：**計畫執行成果檢核(本計畫檢核達成計畫目標的程度)、教務處學生意見調查(教務處負責，同學線上評量老師)、服務學習問卷前後測檢核(第 2 週對學生進行前測、第 15 週做後測)，以及「問題導向之流通管理服務學習成效量表」。

「問題導向之流通管理服務學習成效」之正式調查所用的問卷，先經文獻探討以及利用上述以紮根理論為基礎之內容分析後，設計問卷第一版，再經兩位以上的同學的試測，以檢視對題項的瞭解。在確保內容效度與表面效度後，再進行正式問卷調查。正式問卷調查將採匿名方式，共分為三部分。第一部分：對服務主題的問題探討與學習、第二部分：流通管理服務學習成效和滿意度、第三部分：基本資料。前兩部分將採李克特 5 點量表，從非常不同意到非常同意。利用 SPSS 多變量分析等統計工具進行資料分析。

#### 四、教學暨研究成果(Teaching and Research Outcomes)

##### (一)教學過程與成果

整體而言，實施成果包括以下方面：

1. 透過本計畫與課程，讓同學協助臺大檔案館進行創意行銷、文創商品設計與流通企劃。
2. 讓同學學習檔案保存技術，同時也讓學生發揮創意和學以致用，貢獻專業能力
3. 增加學生視野和擴展課外知識，瞭解檔案管理的重要性，以及學習檔案維護的技巧。也學習感恩臺大檔案館志工的服務熱忱。並進而利用所學，創意檔案行銷，各隊提出創意行銷解決方案等。
4. 同學在服務學習的過程中學習成長，對自己團隊在不斷的問題討論和克服困難而完成的成果，感到高興並覺得很有意義，在這整個過程裡的辛苦都是值得的。
5. 同學們的表現獲得服務機構主管及其同仁的賞識。
6. 同學們學習到團隊合作的重要性。
7. 促成服務機構(臺大檔案館)與本校維持長期合作的良好關係。

##### (二)教師教學反思

1. 將校外服務學習融入專業課程的助益：讓同學學習從不同角度看待事物、學習應用專業幫助他人，也更懂得團隊合作的重要性。
2. 主題規劃與專案管理的重要：(1)服務學習的主要活動和支援活動的安排是成功關鍵，(2)加上「PDCA 專案管理」，對專業課程的服務學習推展頗有幫助，(3)服務學習結合了文創行銷主題，配合學生科系背景發揮專業知識應用能力，替服務機構與合作單位解決問題，也在過程中學習成長。
3. PBL 服務學習反思單與課程設計結合：各階段反思單的銜接與進度追蹤，有助於團隊成果的逐步展現和完成。
4. 對未來課程規劃的啟示：(1)在未來服務學習課程發展，可依學生、服務機構或學校的需求進行設計相關主題。(2)理想上也能滿足利害關係者彼此的需求。最重要的是，(3)要能符合服務-學習的意義與最終目的。

##### (三)學生學習回饋

###### 1.各組學生學習心得

**服務主題：景文科大行流系文創商品提案與流通企劃借鏡臺大檔案館文創經驗**

- 這次我們這組是借鏡臺大檔案館的文創商品來做本系的文創商品及提案，其實在從有到無的過程中其實思考了很多東西可是每想一個就會覺得這樣的有用嗎？適合我們嗎？所

以在我們的不斷的討論之下才發想出來一個文創商品來，但想出來了之後又遇到了一個困難，就是這商品的 logo 要如何設計才會合適，所以也是經過了很長的一段討論才得出來結果，不過看到成品出來後，我就覺得很高興，這是屬於我的第一個品牌，就覺得它對我來說有很大的意義，這整個過程裡的辛苦都是值得的。

- 這次去臺大檔案館看了許多臺大所展示的東西，不僅了解了臺大的校史，還看到了許多不同於紙本的檔案，像是老鼠標本（鼠條）以及以前的人使用過的物品（煙灰缸）。也在看臺大複印檔案的過程中知道，原來鳳梨葉也可以製作成紙，而且還是臺灣的專利。了解到一張看似平淡無奇的紙，可以做出許多的文創商品，做出許多變化。參觀完臺大檔案館也讓我們收獲到了很多文創商品發想，有利於完成我們這次的報告。
- 這次參觀完臺大檔案館後，覺得原來檔案不僅止於文件書籍等..還包括了照片以及用過的物品都能保存下來當成檔案。檔案館內的資料以及古書等，經過師傅們的巧手又再從新的回到現代人的眼前，也發揮奇想創造屬於館內的文化商品，例如鉛筆盒或是紙雕作品都讓我眼睛為之一亮。這次到臺大檔案館借鏡其文化商品來設計本科系的文化商品來推廣本系，自己設計自己的 logo 感覺很新鮮，雖然不像業界名師設計的那麼好，不過覺得自己創造出一個品牌 logo 就有一種成就感。
- 這次去臺大檔案館，看到了很多很有趣的東西，不僅讓我了解到臺大的校史，還看到了許多不同於紙本的檔案，其中像是老鼠標本（鼠條）以及古代人用過的煙灰缸。也都在臺大複印檔案的過程中知道，原來鳳梨的樣子居然也可以製作成紙，而且還是臺灣的專利。這讓我了解到即使是一張看似平淡無奇的紙，只要加入創意跟想法是可以做出不同意義的文化商品。參觀完臺大檔案館讓我獲益良多，對於文化商品在思想上的侷限有了些突破。
- 透過臺大檔案館的導覽人員解說後，我才認識到將檔案修復真的是一件很偉大的工作，要是一不小心失誤，舊有的資料可能就無法復返了，我在臺大檔案館內發現無論年代再久遠的東西，只要經過現代化的文化加工，都可以衍生出很多新商品，再加上良好的推廣方式，都能將此館發揚光大，同樣的，我們也可以替景文科大行流系設計專屬的商品，使我們此系能夠盡人皆知。也才間接發現到行銷、流通、推廣這些工作真的在任何產業中都是必須的，非常感謝授課老師給我們安排了實際參觀的經驗，使我從中學習到了行銷與流通的重要性以及自行設計發想品牌的實際體驗。
- 參觀完臺大檔案館後，讓我們看見公文裡行間所承載的歷史，不僅見證了學校的發展，更記錄了學生在學校乃至於社會的變遷中付出的行動，臺大檔案館裡的修復、裝訂、收納等工具的展出，更是體現許多默默耕耘的臺大人為這巨量的公文付出過的努力，讓公文所蘊含的意義不止於行政或歷史紀錄等層面，還承載許多臺大人對這所學校的回憶。這次借鏡臺大檔案館的文化商品來設計我們系上的文化商品，不僅讓我們了解到文化商品的獨特性，也讓我們用所有人的靈感來設計出屬於我們的文化商品。

#### **服務主題：臺大檔案館文化商品流通之創意行銷活動企劃**

- 這次規劃的闖關活動，整體來講具有非常吸引人的設計，也能讓民眾們實際參與到我們精心設計的 9 個活動，且都有融入到檔案館的元素，整體而言，就是完美。
- 透過這次闖關遊戲，讓更多人認識到臺大檔案館，也讓我們更加了解活動企劃該如何讓他變好，不但知道更多知識，也對我們的專業更上一層，這次活動真的受益良多。
- 因為這堂課的關係才有機會可以到臺大檔案館一探就近，裡面保留了很多以前留下的東西，供我們欣賞，還有動物標本、修復檔案的技術，真的都令我們嘆為觀止，這次的參訪是很棒的經驗，希望以後也能有這種參訪的機會。
- 對於這次幫臺大檔案館發想活動企劃，最主要當然是讓更多人知道檔案館內的豐富資源以及悠久歷史等等，我們所想的每一項活動，都具有相關的知識性，可以讓大朋友小朋友或是學生們，透過遊戲闖關，了解更多檔案館的資訊。
- 藉由著這次的參訪才了解到了許多有關檔案的知識，原來檔案的存放如此講究連溫度、

濕度都要精準控制，還設有特別的消防設備。這些資料看似平凡又容易被忽略，確是無法取代的重要資產，替我們留下了寶貴的歷史記憶。

- 這次參加了臺大檔案館，雖然外表看起來不怎麼樣，但內部得內容卻非常的精采，讓我知道了很多歷史知識保存檔案的方法，受益良多感謝老師這次的安排。
- 透過這次的機會，讓我們認識以前不知道的東西，像是修復檔案，那真的好厲害!透過這樣的方式把一些東西給修復，讓那些變成歷史而不會消失。不僅僅是這樣，他們還有一些遊戲，這樣能加深我們的印象，這次參訪讓我們增廣見聞，知道更多的知識與常識。

#### **服務主題：檔案如何保存與創新價值：以臺大檔案館為例**

- 一開始透過有趣的遊戲模式，來了解臺大檔案館的歷史與保存方法非常有趣。中間以導覽解說的方式讓人清楚明瞭，最後以文創商品做為例子解釋創作過程的辛酸與挑戰，讓我們學習到非常多元性的戶外課程。

#### **服務主題：臺大檔案館文創商品流通之創意行銷活動企劃**

- 藉由這次臺大檔案館參訪，認識到文化保管之價值，以及台灣文化保存之技術。也藉由小遊戲更讓我們進一步了解臺大歷史。
- 解說員說的條理清晰，我們都了解。遊戲過程大家都很認真的玩也了解不少臺大的歷史。
- 參與這次活動知道了臺大檔案館的歷史內容，並且詳細的解說了檔案保存的方式，也有舉辦小活動讓我們參與其中的樂趣。
- 此次臺大檔案館活動，使我了解臺灣大學的歷史背景，也了解如何修復破損紙張跟保存文物。檔案館也舉辦小遊戲來讓我們在娛樂中學習，謝謝老師，謝謝檔案館人員。

#### **服務主題：文創商品行銷與流通之關鍵成功因素**

- 了解歷史文化辛勤耕耘的軌跡，將過去被視為歸檔公文的文件，轉換成紀錄歷史軌跡的檔案。不僅走出庫房，更進一步結合數位資訊科技與專業工藝技術，呈現多元價值的新風貌與豐富的新意象。
- 臺大檔案館讓我見證了關於歷史的保存及修復作業過程，文物保存不僅僅只是一個歷史的傳承，更是讓傳統及現代思想有所衝突而產生的文創產品。
- 此次在臺大檔案館，深深了解關於文創產品的內涵，是一個個歷史文化的修復及傳承，加上現代社會各種產業結合的創新商機。
- 在檔案管的修復與展現下我們看見了公文字裡所承載的歷史，我們也從關防烙印的演替中看見臺大組織變遷與雕刻之美，公文所蘊含的意義，不止於行政或歷史紀錄等層面，更承載了許多臺大人對這所學校的回憶。
- 這次到臺大檔案館讓我了解檔案保存及修復的重要性，對於檔案保存，也有更深一步的了解，結合文化創新的方式，吸引更多年輕族群，了解到文化將產品和文化可以延續。

#### **服務主題：協助臺大檔案館網路行銷與提供改善方案**

- 通過參觀臺大檔案館，我了解到了許多檔案保存的方法，及臺大的相關歷史和一些歷史物品，還了解到了檔案修復的方法及一些文創商品。在臺大檔案館中讓我去認識去發現去了解其相關知識，在臺大檔案館開設的相關遊戲中快樂學習。同時也通過這次臺大檔案館之行對我們小組的服務主題有了更進一步的了解，在服務主題進行的過程中我也學習到了如何有效的收集資料、針對主題提出許多有效的想法、在PPT的製作上也得到了提升。在這個充滿文化與知識底蘊的臺大檔案館中，我們收穫著快樂增長著知識，同時也助於我們服務主題的進展。感謝這個充滿文化知識的地方讓我們能在文化知識的世界中翱翔。
- 我第一次去臺大檔案館其實我的收穫很多，導覽員他們很用心的導覽檔案館的歷史和起源`還有介紹怎麼修復以前的書籍。
- 經過這次的學習，讓我學到許多知識。知道臺大檔案館如何將缺損的紙張復原，檔案館如何保存檔案。希望這些技術能一直流傳下去。
- 通過這次的參訪，看到了很多歷史檔案，還看見了公文檔案的修復，也讓我收穫了相關

的知識。

- 這次參觀臺大檔案了解到保存文物是一件非常困難的事情，也認識到一些歷史還有文物。

#### **服務主題：臺大檔案館之檔案文創成效與改善方案：借鏡誠品及其他文創業者經驗**

- 實際去瞭解文創園區不同的理念與經營方式之後，發現臺大檔案館一直都非常努力。經過中途的報告製作到最後才發現，雖然『檔案』卻實是個框架，但是框架的大小是由自己來決定的。
- 這次的題目是要幫助臺大檔案館找出他們的問題，並且比較與其他文創園區的不同。每個都各有特色，現在流行的東西真的變化的太快，想要跟上腳步就得不斷的變遷，縱使如此，臺大檔案館依舊保持著他們的特色，並沒有因此隨波逐流又或者放棄『檔案』，這是臺大檔案館讓我敬佩的地方。如果沒有這門課，我想我可能不會認識這個屬於『檔案』的家。

#### **服務主題：臺大檔案館桌遊設計之體驗與改善方案**

- 此次的臺大檔案館參觀，讓我們了解到歷史檔案如何保存跟收藏的重要性，檔案館自行研發的桌遊體驗也十分有趣，讓參觀過程不單只有靜態的學習，還多了許多互動式的交流學習，希望日後還能更多類似的參訪活動讓我們增廣見聞。

#### **服務主題：臺大檔案館文創商品發想提案與流通企劃**

- 藉由這次的課程，來到了臺大檔案館參訪，看到過去許多不同類型的文創商品，有馬克杯、紙膠帶、杯墊等各種具有創意的商品。
- 本組則因應環保政策，發想出聯名的環保杯帶跟水壺，以及能隨身攜帶收內卡片的證件套，和聯名上衣、手提袋。

## **2.學習成效的統計分析**

(1) 根據統計分析結果顯示：

- 「團隊合作」正向顯著影響「問題導向的反思學習」。
- 「問題導向的反思學習」和「團隊合作」正向顯著影響「PBL 流通管理服務學習成效」
- 學生在 PBL 流通管理服務學習成效和整個 PBL 流通管理服務學習滿意度顯著相關。

(2) 平均而言，「PBL 流通管理服務學習成效」當中，前五項最高者依序為：更懂得團隊合作的重要性、學習會從不同角度看待事物、學習到應用專業幫助他人、更懂得檔案價值與保存的重要性、我覺得我的學習態度有進步。

### **(四)研究貢獻與管理意涵**

本次專業課程融入服務學習，顯示實施的可行性和對學生學習多方面的助益。包括：1. 服務學習與文創行銷之結合，融入到專業課程，增加課程的活力；2. 以 PDCA 專案管理方式，幫助服務學習之推展；3. 專業課程融入服務流通管理學習的架構係以服務學習主要活動和支援活動，建構專業課程融入服務學習之架構，而支援活動的整合和支持對主要活動有關鍵的影響；4. 除了服務學習歷程的順利推展，並會評量其學習成效和影響因素，以利未來發展之精進，並提供有興趣引進或推展服務學習者之參考；5. 幫助同學認識檔案文創價值與保存技術，也協助檔案文創行銷活動企劃、商品創意設計與流通企劃等。

本次引入「問題導向學習」，研究結果顯示，此方法對團隊學習和主題的聚焦和成果的展現會有所幫助。其中在教學設計與管理方面，以下事項提供教學深化與教學翻轉參考：1. 反思學習單的設計和課堂上給予足夠時間討論頗為重要；2. 針對主題的成果發表與外部專家講評，對學習有激勵效果；3. PBL 服務學習需要團隊合作來達成團隊任務；4. 成果發表與慶賀的安排對整個學習的總結也很重要。

## 參考文獻(References)

1. 邱顯貴(2015),「文創行銷融入資訊服務與學習課程之規劃與執行」,第二屆服務學習實務研討會,景文科技大學。2015年11月21日。
2. 邱顯貴(2014),「從管理觀點探討課程規劃與設計對服務學習反思之影響」,2014年商管學術與實務研討會,新北市,頁1-12。ISSN 2312-6403
3. 邱顯貴(2014),「服務學習課程學習成效影響因素之研究」,景文學報,第二十四卷第二期,頁47-68。ISSN 1816-6520
4. Anson, C. (1997). On reflection: the role of logs and journals in service-learning courses. In L. Adler-Kassner, R. Crooks, & A. Watters (Eds.), *Writing in the community: concepts and models for service-learning in composition* (pp. 167-180). Washington, DC: AAHE.
5. Astin, A. W., and Sax, L. J. (1998). How Undergraduates Are Affected by Service Participation, *Journal of College Student Development*, 39(3), pp. 251–263.
6. Astin, A. W., Vogelgesang, L. J., Ikeda, E. K. and Yee, J. A. (2000). *How Service Learning Affects Students*, Los Angeles: Higher Education Research Institute.
7. Basinger, Nancy and Bartholomew, Keith (2006). Service-Learning in Nonprofit Organizations: Motivations, Expectations, and Outcomes, *Michigan Journal of Community Service Learning*, Spring, pp. 15-26.
8. Butin, Dan W. (2005). *Service-Learning in Higher Education: Critical Issues and Directions*, New York: Palgrave Macmillan.
9. Chiu, Hsien-Kuei (2015). Effect of Reflection and Participation on the Service-Learning Effectiveness: A Cultural and Creative Marketing Case, *International Journal of Digital Humanities and Creative Innovation Management*, 3(1), pp. 33-42.
10. Chuang, K. and Chen, K. (2013). Designing Service Learning Project in Systems Analysis and Design Course, *Academy of Educational Leadership Journal*, 17(2), pp. 47-60.
11. Cipolle, Susan Benigni (2010). *Service-Learning and Social Justice: Engaging Students in Social Change*, Lanham, Md.: Rowman & Littlefield.
12. Eyler, Janet (2002). Reflection: linking Service and Learning—linking students and communities, *Journal of Social Issues*, 58(3), pp. 517-534.
13. Gordon, L.V. (1975). *The Measurement of Interpersonal Values*, Chicago: IL Science Research Associates, Inc.
14. Hatcher, J.A., and Bringle, R.G. (1997). Reflection: Bridging the Gap between Service and Learning, *College Teaching*, 45, pp. 153-158.
15. Helm-Stevens, Roxanne and Griego, Orlando (2009). An Empirical Assessment of Service Learning in Business Courses, *Interbeing*, Spring/Summer, 3(1), pp. 45-53.
16. Jacoby, Barbara (2003). *Building Partnerships for Service-Learning*, John Wiley & Sons Inc.
17. Jensen, Shawn V. and Burr, Kevin (2006). Participation and Learning Relationships: A Service-Learning Case Study, *Journal of Industrial Teacher Education*, 43(3), pp. 6-28.
18. Kanter, R.M. (1968). Commitment and social organization: A Study of Commitment Mechanisms in Utopian Communities, *American Sociological Review*, 33, pp. 499-517.

19. Kelshaw et al. (2009). *Partnerships for Service-Learning: Impacts on Communities and Students*, San Francisco, Calif.: Jossey-Bass.
20. Kitzrow, Martha A. (1998). *An Overview of Current Psychological Theory and Research on Altruism and Prosocial Behavior, With Service in Mind: Concepts and Models for Service-Learning in Psychology*, edited by Bringle, Robert G. and Duffy, Donna K, American Association for Higher Education, Washington, DC.
21. Kluckhohn, C. (1951). Value and Value-Orientations in the Theory of Action: An Exploration of Definition and Classification. In T. Parsons & L. Shils (Eds.), *Toward a General Theory of Action*, Harvard University Press.
22. McClam, T., Diambra, J. F., Burton, B. Fuss, A. and Fudge, D. L. (2009). An Analysis of a Service-Learning Project: Students' Expectations, Concerns, and Reflections, *Journal of Experiential Education*, 30(3), pp. 236–249.
23. McEachern, Robert W. (2006). Incorporating Reflection into Business Communication Service-Learning Courses, *Business Communication Quarterly*, pp. 312-315.
24. Moely, Barbara E., Billig, Shelley H. and Holland, Barbara A. (2009). *Creating our Identities in Service-Learning and Community Engagement*, Charlotte, N.C.: IAP, Information Age Publishing.
25. Molee, Lenore M., Henry, Mary E., Sessa, Valerie I. and McKinney-Prupis, Erin R. (2010). Assessing Learning in Service-Learning Courses through Critical Reflection, *Journal of Experiential Education*, 33(3), pp. 239-257.
26. Moore, Mary and Lin, Phylis Lan (2009). *Service-Learning in Higher Education: Paradigms & Challenges*, University of Indianapolis Press.
27. Nonaka, I. and Takeuchi, H. (1995). *The knowledge-creating company*. New York: Oxford University Press
28. O'Toole, T.P., Hanusa, B.H., Gibbon, J.L., and Boyles, S. H. (1999). Experiences and Attitudes of Residents and Students Influence Voluntary Service with Homeless Populations, *Journal of General Internal Medicine*, 14 (4), pp. 211-217.
29. Porter, Michael E. (1985). *Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance*. New York: Simon and Schuster.
30. Rokeach, M. (1973). *The Nature of Human Values*. New York: The Free Press.
31. Saulnier, B. M. (2003). Creating Significant Learning Experiences in Systems Analysis and Design: Towards a Service Learning Paradigm, *Information Systems Education Journal*, 1(4).
32. Schwartz, S.H. (1992). Universals in the Content and Structure of Values: Theoretical Advances and Empirical Tests in 20 Countries. *Advances in Experimental Social Psychology*, 25, pp. 1-65.
33. Stegers-Jager, Karen M, Cohen-Schotanus, Janke and Themmen, Axel P N. (2012). Motivation, Learning Strategies, Participation and Medical School Performance, *Medical Education*, 46, pp. 678–688.
34. The NTU Museum of Archives, <http://archives.ntu.edu.tw/cht/index.asp>
35. Toole, James and Toole, Pamela (1995). "Reflection as a Tool Turning Service Experience to Learning Experience," *Enriching the Curriculum through Service Learning*, Edited by Carol

- W. Kinsley and Kate McPherson, Alexandria, Va.: Association for Supervision and Curriculum Development, pp. 99-114.
36. Waldentstein, F. and Reiher, T. (2001). Service-Learning and Student's Personal and Civic Development, *The Journal of Experiential Education*, 24, pp. 7-13.
  37. Ward, K. and Wendel, L. (2000). Community-Centered Service Learning. *The American Behavioral Scientist*, 43, pp. 767-780.
  38. Wei, K., Siow, J., and Burley, D. L (2007). Implementing Service-learning to the Information Systems and Technology Management Program: A study of an Undergraduate Capstone Course, *Journal of Information Systems Education*, 18(1), pp. 125-136.
  39. Wiznia, D., Korom, R., Marzuk, P., Safdieh, J. and Grafstein, B. (2012). PBL 2.0: Enhancing Problem-based Learning through Increased Student Participation, *Med Educ Online*, 17: 17375 - <http://dx.doi.org/10.3402/meo.v17i0.17375>.
  40. Yorio, Patrick L. (2012). A Meta-Analysis on the Effects of Service-Learning on the Social, Personal, and Cognitive Outcomes of Learning , *Academy of Management Learning & Education*, 11(1), pp. 9-27.
  41. Yu, Darwin D. (2011). Achieving Service-Learning Goals in a Financial Accounting Class Project, *New Horizons in Education*, 59(1), pp. 95-105.





景文 ● 臺大

檔案文創暨課程成果展

教育部教學實踐研究計畫



時間：108.6.12 (三) 10:00 ~ 13:00  
地點：景文科技大學 Doit 商鋪