

第一部分：學理基礎	1
第一節：緒論	1
壹、 專案背景.....	1
貳、 電子商務 (E-Commerce) 課程的教學內涵.....	2
參、 服務學習課程的開設背景.....	6
第二節：課程研發的理論依據	7
壹、 服務學習 (service learning) 的意義與應用.....	7
貳、 合作學習 (Cooperative Learning) 的要素與教學策略.....	8
參、 情境式學習 (Situating Learning) 的特點與教學策略.....	9
肆、 社會認同發展 (social identity development) 與服務學習.....	10
第二部分：主題內容與方法技巧	11
第一節：研究方法	11
第二節：電子商務專業課程結合服務學習、合作學習、與情境式學習理念之應用	11
壹、 關於合作機構—新希望基金會	11
貳、 開課內容與教學設計.....	12
參、 與服務機構之合作模式.....	12
肆、 各階段工作及服務流程.....	12
第三部份：成果貢獻	15
第一節：服務學習的成效	15
壹、 服務學習的執行：	15
貳、 服務學習的反思：	15
參、 成果分享與慶賀：	15
肆、 檢討與建議：	16
伍、 服務學習的影響：	16
第二節：服務學習的延續—資訊志工團隊計畫的導入.....	17
壹、 背景：	17
貳、 執行：	18
參、 學生成長的參與性觀察：	18
肆、 獲獎：	19
第三節：其他學校專業課程結合服務學習發展之案例與啟示.....	20
第四節：課程發展的成形與擴散	20
第五節：結論	23
壹、 以專業課程結合服務學習可營造真實學習情境，提升學習動機.....	23
貳、 以專業課程結合服務學習可提升學生核心就業力.....	23
參考文獻	24

服務學習融入電子商務專業課程之發展案例

雷立偉

致理技術學院國際貿易系

摘要

在本案例中，筆者闡述如何將合作學習、情境式學習、以及服務學習的理念融入電子商務專業課程的過程和意義，並歸納學生在此過程的學習成效，同時也提出其他教育工作者可參考的建議，期望對台灣技職教育的發展有所助益。

關鍵字：電子商務、合作學習、情境式學習、服務學習

第一部分：學理基礎

第一節：緒論

壹、 專案背景

本課程發展專案始 94 學年度專業實作方案的導入，屆時為使本校國貿系三四年級學生在學習電子商務之過程，得以將理論概念與實務操作經驗結合，在原本以演講為主、以教師為中心的課程中加入了專案企劃與模擬實作項目，然而學生因無前例可循，以致於學習過程需面臨許多不確定性。於 95 學年度第 2 學期筆者獲專題補助提出「電子商務策略與實務之遠距教學課程發展先導計畫」，研發「電子商務策略與實務」遠距教學系統，提供在校生「及時學習」與「知識分享」之管道，同時也期盼發揮該專案之延伸效益，透過產學合作提案，提供偏遠地區人士及弱勢族群教育機會。至 97 學年度在「教育部補助大專校院開設具服務學習內涵課程計畫」經費支持下，開啟第二階段課程改進研發。至 98 學年度獲教育部「資訊志工團隊計畫」及教學卓越計畫孫計畫「數位教育志工培訓及執行計畫」，使課程的發展和影響得以延續，以下即就本課程專案發展的歷程和影響分別加以說明。

貳、 電子商務（E-Commerce）課程的教學內涵

電子商務的定義，根據 Kalakota & Whinston (1997)早年在 *Electronic commerce: a manager's guide* 一書中提出的看法，是指利用網際網路進行購買、銷售或交換產品與服務。功能在降低成本、縮短產品的生命週期、加速得到顧客的反應，及增加服務的品質。直到今日，電子商務一詞仍舊包含了同樣的核心概念：他是透過電腦網路來進行購買、銷售、運送，或產品、服務交換的過程(Turban et al., 2010)。而電子商務的效益，根據劉文良(2010)所做的歸納，則包含以下三層面：

一、對消費者而言：

1. 電子商務可提供更多的選擇。
2. 消費者本身擁有更多的主導權與控制權。
3. 消費者有機會得到更好的價格。
4. 可經驗更貼心的服務。
5. 數位商品或服務的取得更加方便。
6. 消費者得到更個人化的商品與服務。
7. 人與人之間更方便的互動。

二、對企業而言：

1. 可接觸更多的潛在顧客。
2. 可獲得更多更直接的顧客資訊。
3. 銷售時間與地點更不受限制。
4. 與顧客的互動溝通更直接且更省成本。
5. 良好的供應鏈管理有助於降低存貨。
6. 可增加回應顧客的時效與能力。
7. 更低的資訊產生、傳播、儲存和使用成本。

三、對社會而言：

1. 可創造新的商機與就業機會。
2. 公共資訊可以更方便的傳播。
3. 可改變工作方式與型態，例如：在家工作。
4. 使落後國家或地區有機會迅速獲取先進知識、商品或服務（縮減數位落差）。
5. 資訊流通更加方便，更能滿足大眾知的權利。

基於此，電子商務課程在每學期第一周，筆者皆會透過下列問題，開啟師生間的對話：

1. 對消費者來說，電子商務有哪些好處？消費者為何要改變習慣，運用電子商務科技？你有過上網購物的經驗嗎？為何你會想上網購物而不到實體店面中購物？
2. 對商家(企業經營者)來說，電子商務有哪些好處？店主為何要投入資本，建置電子商務系統？

有了以上問題的答案，便可依序介紹企業為減少支出、增加收益，並提升服務品質可採取的方法，包含網路時代的經濟法則與競爭策略、新型態的金流與物流、顧客關係管理的新技術、網路行銷的新概念、行動商務的演進與發展、和電子商務資訊安全及法律道德等議題。然而，僅單純的專精於理論和原則的講授，往往無法有效創造親近的學習環境，也難以引發學生強烈的學習動機，更重要的是，學習成果的評估也只能透過紙上的作業、報告、和筆試成績達成，難以確認學習成效是否能成功轉移成學生的職場技能。

筆者自 95 學年度起，即展開電子商務課程的創新設計，兼顧理論及實作，使學生不單能從學理層面了解電子商務的發展，也能從實作的過程經驗網路創新應用和商業電子化策略在企業與消費者間所扮演的角色。也就是在課程的前半段講授理論和原則，到課程的後半段，學生便透過分組實作來體驗商務知識的應用。

以下即為本課程之教學目標：

透過策略解說與專案製作的過程，在課程末了，學生將能夠：

1. 認識電子商務的發展現況與未來趨勢
2. 培養創意的眼光與批判性思考的能力
3. 運用套件軟體開發並且管理網路商店

因此，在學期的前半段，學生在演講型的課堂中，了解電子商務相關的「事實」，並針對其衍生「問題」進行反思，以作業或非同步遠距教學討論區的形式呈現或分享學習心得，培養批判性思考的能力，例如：

- 網際網路和電子錢包的出現，會對「ATM 自動提款機」產生甚麼影響？電子錢會取代紙鈔和硬幣嗎？
- 網際網路和影音串流技術的出現，對內容產業會產生甚麼影響？隨選視訊的經營模式是否會取代 DVD 出租店？
- 考慮將本校師生餐廳進行 e 化，有哪些軟體、硬體、及行銷策略的方案可應用？在 e 化前，餐廳有哪些收入管道？有哪些支出項目？在 e 化後，有哪些方案可幫助經營者節省開支？哪些方案可增加收入？
- 吾人欲投資開設網路花店，應採取何種策略？追求「產品市場占有率」？或

追求「個人消費佔有率」？請以實例說明你的理由。

- 如果電視和電腦、網路結合，未來的電子商務會有何不同？網路行銷和電視行銷的做法，可以如何調整？

課程的教學進度及教學活動實施流程大致如下表 1 所示：

表 1：電子商務課程教學進度及教學活動實施流程表

週次	單元及活動內容	附註
1	課程簡介 / 電子商務概論	
2	電子商務之樣貌	
3	網路新經濟法則與競爭策略	
4	電子商務經營個案	
5	顧客關係管理	
6	產業電子化與協同商務	
7	電子商務安全與法律社會議題	
8	電子商務專業認證簡介 (考試資訊)	丙級證照輔導
9	網路開店規劃與營運計畫書 (教材)	電子商務證照考試輔導
10	期中考 (筆試) 35%	線上測驗 (是非+選擇+問答)
	電子商務規劃師丙級測驗	
11	網路商店初探- (EZOpen 系統介紹)	(期中考試題檢討)
12	網路商店建置-(平台設定與商品資訊收集)	產品照片拍攝 (產品拍攝技巧)
13	線上顧客需求與顧客介面設計-(原則概要)	
14	網路商店建置-(招牌與商品上架)	分組作業繳交 (網站營運計畫書)
15	網路商店建置-(商店管理與佈景修飾)	完成招牌,商品,與廣告上架
	企業電子化助理規劃師證照考試 (或 電子商務規劃師乙級術科證照)	
16	網路行銷規劃	
17	網路商店系統備份(商品交易測試與觀摩)	
18	學習成就評量 (網路商店實作展示)	評選結果佔學期成績 35%

到了課程的後半段，課程則要求學生進行分組（約 4-5 人一組），自訂主題模擬網路創業。而首先，學生便需要著手網路開店的規劃，並撰寫營運計畫書。在此過程，學生不但要分工合作、時常交流溝通，也要進行腦力激盪，為創業初期的商店名稱訂出一個響亮的主題，同時展開網頁設計、產品拍攝、產品文字敘述和商店購物規則的擬定等工作。一方面，學生也將親自操作產品上架的過程，並模擬客戶訂購的接單流程，最後，在期末報告的場合進行公開展示並彼此觀摩。

在分組實作的過程，學生皆被要求撰寫包含以下重點的營運計劃書：

1. 公司背景
2. 市場分析（SWOT）
3. 網站架設目的及市場定位
4. 網站內容規劃及頁面設計
5. 經營人力需求
6. 網站維護方案
7. 財務收支預估
8. 行銷推廣方案

至於網路商店的建置，最初採用 osCommerce 網路商店管理系統

（<http://www.oscommerce.com/>），這是一套開放原始碼的免費系統，使用 PHP 與 MySQL 架構而成，包含了購物車、商品分類及上架、金流和物流管理、會員管理、資料備份、多國語系及貨幣換算等功能（如下方圖 1 所示）。其後亦曾採用與其功能相近的 TWE-Commerce 架站系統。

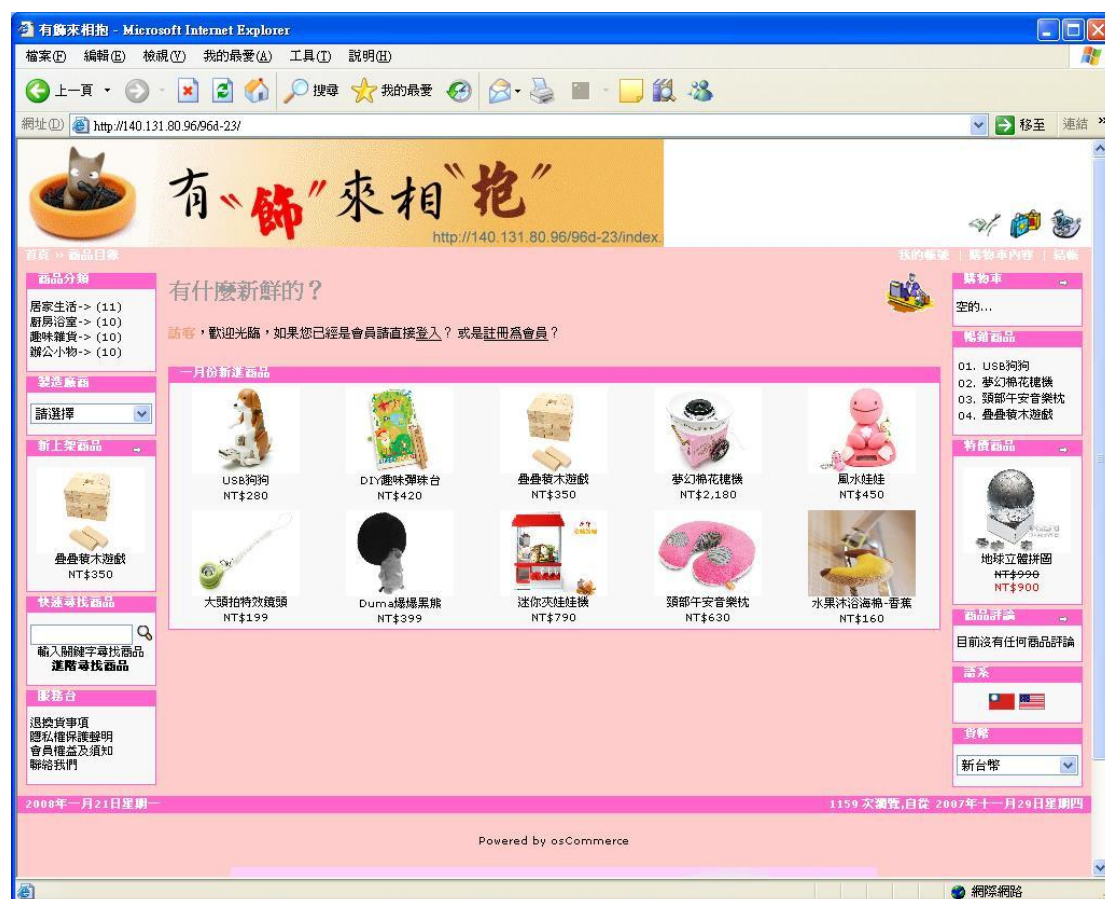


圖 1：96 學年度學生網路商店作品—有飾來相抱

然而，各組學生自訂的模擬創業主題有時則難以貼近真實世界的現況。正如 Butterfield 和 Nelson（1989）所言，僅僅完成一件被教導要完成的任務並不能保

證學習成效的轉移，因為學生要應用其知識及技能的景況可能與其被教導時大不相同。而過於單純的「實驗室環境」則限制了學生應用其知識技能的可能性，因為各組學生完成的網路商店僅能在校內區域網路環境中（Intranet）進行模擬，而未能在真實商業環境中營運，這也是筆者在最初進行電子商務課程設計時遇到的瓶頸。

參、 服務學習課程的開設背景

近年來，志願服務在全球普遍成為公民參與和實踐公民責任的新趨勢，自民國 90 年 1 月我國內政部頒佈「志願服務法」後，各級學校和社福團體便積極推動各項志願服務工作。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。教育部在 96 年 5 月「大專校院服務學習方案」中指出，服務學習是透過有系統的設計、規劃、督導、省思及評量來達成設定的學習目標，是「服務」與「課程學習」的相互結合。

基於此，本校(致理技術學院)亦主動參與並推廣各項服務學習方案。除了在社團中推動「社團服務學習」，以服務學習理論將經驗、知識與反思三個重要部份與實務給合，培訓「志願服務基礎研習」同學為學生義工，進行「社團服務學習」相關活動外，更自 97 年 3 月通過服務學習課程推行委員會設置辦法，設置服務學習課程推行委員會負責發展服務學習課程，並具體落實服務學習課程及方案的推動。同時也通過本校服務學習課程實施辦法，明訂服務學習課程納入本校必修課程，並在 97 學年度於學務處設立服務學習中心，以專責單位具體落實服務學習課程及活動的推動。而筆者亦於 97 學年度第二學期開始將服務學習內涵融入專業選修「電子商務網站經營管理」課程中，透過合作機構「新希望基金會」所提供的真實情境，讓學生得以運用電子商務的相關知識與技能於社會實務案例中。

以下，就針對本課程發展案例的學理基礎加以說明，其中包含了服務學習的理念、合作學習的教學策略、情境式學習的特點、及社會認同發展與服務學習的關連。

第二節：課程研發的理論依據

壹、 服務學習 (service learning) 的意義與應用

「服務學習」就是「服務」與「學習」的結合，也就是在「服務」過程中得到「學習」的效果，正如美國教育家約翰杜威 (John Dewey) 所說的「從做中學」 (learning by doing) 及 Kolb 在 1984 所提出的從經驗中學習。在 Kolb 的學習循環理論中，是以四個步驟描述體驗式學習的過程：具體的經驗 (Concrete Experience) → 具反思的觀察 (Reflective Observation) → 抽象概念化 (Abstract Conceptualization) → 主動測試 (Active Experimentation)，簡而言之，學習者透過具體的經驗進行觀察和反思，再將學習心得內化成抽象概念，應用到下一次的實作經驗中。

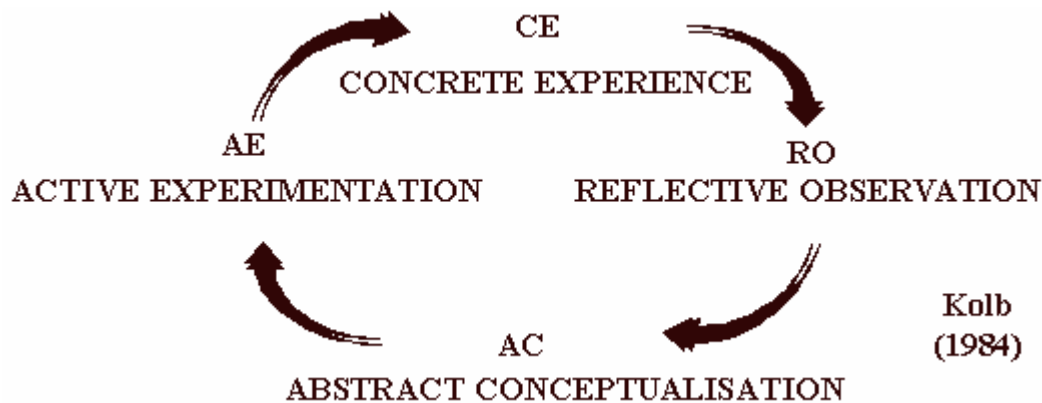


圖 2：Kolb (1984) 的學習循環

校園聯盟 (Battistoni, Campus Compact) (2002) 定義服務學習是一種哲學、教學法與方案。首先，服務學習是一種哲學，是探討人類如何成長？生活的價值與目的為何？我們希望建構一個怎樣的社會願景？群我關係的意義？以及如何認識世界？它的哲學核心要素是「互惠」，也是這個「互惠」的理念才將服務學習提升到哲學的層次。

其次，服務學習是一種教學法，它是紮根在「經驗」中，而「經驗」是學習的基礎，它也紮根在以「反思」為中心所設計的學習中。正如 John Dewey(1938) 在超過半世紀前所提出的學習方程式：「經驗加上反思才等於學習」。最後，服務學習是一種方案，它強調任務的達成是在於能結合學習目標、反思、與批判分析，使服務能滿足人類及社區的需要。所以服務學習可以有不同的目標和方法，可以將服務學習以「學科為基礎」或歸於一般教育中的一部份來實施。尤其，服務學

習能帶給學生更高品質的學習、提供學生實踐參與社會事務的機會、為學生未來作更好的準備、可促進學生多方面的發展，並有助於學校與社區的發展（黃玉，2001）。因此，服務學習是一種重視學習因素的服務，必須透過結構化的課程設計，促進服務者的發展及滿足被服務者的需求。服務學習強調「學習」與「服務」並重，所以它與傳統的實習課程、志願服務、社區服務、勞作教育等相關名詞，並不盡相同。在導入服務學習理念之前，本校電子商務課程實作僅止於各組學生規劃並建置電子商務網站，缺乏社會情境的真實連結。在開始與 Non-Government Organization(NGO) 新希望基金會合作進行服務後，學生得以透過反思報告的撰寫，產生學習經驗的內化，並得將體悟到的新原理和觀念，應用在未來的職場工作中，可說是透過服務的歷程，來堅固學習的本質。

另外，黃玉(2001)歸納出理想的服務學習方案或課程應具備下列五項核心特質：

- 1.協同合作：強調服務目標的設定是由被服務的社區，提供服務的學校、學生一起來設定，並滿足雙方共同興趣、需求與期待。
- 2.互惠：強調互相教導學習，提供服務者協助被服務者面對問題、解決問題並幫助其成長，被服務者也幫助服務者瞭解社會問題癥結所在。
- 3.多元：強調服務者與被服務者均有機會接觸與自己背景、經驗不同的人，挑戰自己既有的刻板印象，學習、瞭解並尊重彼此不同所帶來的轉變與成長。
- 4.以學習為基礎：強調設定具體學習目標，透過服務的具體經驗，經由反思領悟出新的觀念，再應用新觀念於新的具體經驗中，來達到學習的目標。
- 5.以社會正義為焦點：促進被服務者看到自己的能力和資產，以及問題的癥結，共同為追求社會改變與社會正義而努力。

筆者所開設之服務學習課程，亦以此為評鑑的依據，首先，在協同合作方面，97 學年度課程結合新希望基金會「曙光計畫」之弱勢急難家庭「網路創業輔導」，教師與基金會聯絡人持續溝通，安排課程內容，學生則與接受 NGO 輔導的創業店家溝通，決定合作細節。其次，在服務的過程中，學生提供受助對象電腦技能上的協助，受助對象則分享創業經驗、實務上層遭遇的困難、以及自己帶有啟發性的人生故事。在多元性方面，學生接觸的對象，有單親媽媽、外籍配偶、更生人、罕見病童家庭等多元差異背景之弱勢民眾，可挑戰學生過去對此族群的刻板印象。尤其在課程的設計上，學生透過反思報告的撰寫，產生學習經驗的內化，並得將體悟到的新原理和觀念，應用在未來的創業過程、以及面對多元族群的人際互動中。而整體學習活動的設計，是由教師與基金會聯絡人共同完成，並朝向受助者能夠自我成長的目標努力。

貳、 合作學習 (Cooperative Learning) 的要素與教學策略

合作學習通常由數名學生形成小組團隊，一同參與在有結構的學習活動中。小組的人數不宜過多，通常 3-5 人，否則很可能讓部分學生無法參與或無須參與。而合作學習要達到學習的有效性須具備兩項基本要素 (Slavin, 1988)：1. 團隊需要有清楚的目標 2. 每位團隊成員都要負起部分責任。也因為如此，團隊為要達成共同目標，必須相互協調溝通，幫助彼此學習。根據 Slavin 在文中歸納許多學者的研究結果顯示，合作學習在沒有團體目標或是個人不一定要負起部分責任的情況下，學習成效是不會比學生單獨學習的情況要好的。換而言之，合作學習若無良好的教學設計和評量準則，很可能會使部分學生在小組的框架下逃避責任，造成其他組員的抱怨，這也是在一般教室中常見到的問題。在筆者開設的電子商務課程中，最初也曾有此現象，而後經過改進，則會要求學生進行實作任務的分工，在相同的團隊目標下，有人負責網站的建置與功能設定，有人負責美術設計，有人負責為產品拍照，有人負責產品文字敘述的編寫，而企劃書的製作及期末口頭報告則需要全體成員共同參與，以提升合作學習的具體成效。

此外，在合作學習的小組中，學生也能學到對事不對人的批判和解決衝突的能力，在建立互信的過程發展領導力 (Dallmann-Jones, 1994)，比起演講式的課程，學生更能從近距離的互動中彼此學習、更深度的學習、甚至發產出終身學習的能力。近年來許多針對雇主進行的職場能力調查都顯示，團隊合作的能力是一項重要的項目，也因此，台灣各大專院校都將其列為教學成效評估的重要指標。

參、 情境式學習 (Situated Learning) 的特點與教學策略

情境式學習強調在真實的情境中藉由完成真實的任務來學習 (Winn, 1993)，並以個體和情境之間的動態互動來促進知識和技能的改變 (The Cognition and Technology Group at Vanderbilt, 1993)。其特點根據 Choi 和 Hannafin (1995) 的歸納有以下四項：

1. 情境式學習注重高層次的思考，而非事實的記憶。透過複雜、無固定結構、且真實的任務，使學生得以在需要的時候，推理出解決問題的方法
2. 情境式學習注重認知的成長。學生藉由探索，建構其對問題的理解 (Winn, 1993)，並發展出多重觀點，而不僅是像初學者般的單一觀點。
3. 教師不再是知識的傳輸者，而是像球場上教練一般的潛力激發者。
4. 評量的方式不再是有標準答案的考題，而是注重學生認知成長的動態過程，以便了解學生是否能將學到的知識應用在新的問題情境中。

情境式學習的教學策略主要在幫助學生觀察、參與、發現、及發展如專家一般的問題解決策略。這當中包含了如 Collins (1994) 所歸納的幾項：

1. 創造情境的「真實性」，使學生得以將學習到的知識、技能、與態度立即應用於生活環境中。

2. 創造問題的「連結性」，引導學生對其所作所學做深入的思考，使其得以轉移所學，並應用到新的情境中。
3. 促進學習過程的「反思」，引導學生反省自己以及合作群體的作為，評估其有效性，同時比較專家和生手的差別。
4. 預備學習的「循環」，讓學生有機會反覆進行計畫、執行、和反思，精益求精，以致能從生手進步成專家。

本教學案例的發展，將使學生有機會在真實的社會商業情境中運用專業技能，並思考在複雜情況下的問題解決方案，達到精熟學習的目標。

肆、 社會認同發展（social identity development）與服務學習

社會認同發展理論在探討個人因後天環境影響，而發展出來的各種特質認同的過程和緣由，這些特質包含了族群、性別、文化、地區、社經地位等。將此概念應用於服務學習的功能在使具有少數族群背景的學生藉著反思的過程提升自我認同，而主流族群學生則藉此省思自己的特權與偏見，進而更加珍惜自己擁有的權益和福份。參照 Jackson & Hardiman (1997)的看法，社會認同發展可歷經以下過程：童年時期的無覺察（Naïve/No Social Consciousness）、受主流文化影響後有意或無意的接納（Acceptance）使偏頗的信念或行為自然的在日常生活中發生、信念受到挑戰而引起的抗拒（Resistance）及其後的反思、對價值或自我認同的重新定義（Redefinition）、和新信念的內化（Internalization），這些歷程也可能接續或同時發生，但無論如何透過服務學習的反思過程，可幫助本校以居住在都會區為主的學生學習如何面對台灣社會少數弱勢族群的議題，例如：原住民和新住民。

第二部分：主題內容與方法技巧

第一節：研究方法

為瞭解教學策略的改變過程及服務學習的導入所產生的影響，本研究採取「個案研究法」來對此教學案例的發展及其延續性進行深入的探討。Yin (2003) 歸納了 6 種個案研究中常見的證據來源，包括文獻、檔案紀錄、訪談、直接觀察、參與性觀察、和實物證據。因此，本研究將採用檔案紀錄(每位學生的反思日誌)、直接觀察、參與性觀察、和實物證據(學習成果和校內外獲獎情形)，依照服務學習方案的執行順序—準備→服務→反思→慶賀(Fertmam, White, & White, 1996)，和 Kolb (1984) 的學習循環模式，來驗證前述教學策略的影響。

第二節：電子商務專業課程結合服務學習、合作學習、與情境式學習理念之應用

壹、關於合作機構—新希望基金會

新希望基金會成立於 2000 年，起初幾年的工作目標在培養更生人重回社會的職業技能，同時透過信仰的人道關懷，使曾經犯錯的更生人對自己的未來燃起新的希望。自 2005 年起，基金會推動『台北縣弱勢家庭學童就學計畫』(至 2006 年更名為小太陽計畫)，到 2006 年，基金會將公民行動的觸角一下子延伸到東台灣的南端，開始了『東台灣貧困家庭學童就學就養計畫』(簡稱東光計畫)。2007 年新增『向日葵計畫』(後更名為曙光計畫)，除了對弱勢家庭提供急難救助金外，更開始計畫進行『網路創業輔導』，基於社會正義原則，基金會除了給魚吃，還贊助釣竿(2008 年開設陽光商城)，並且教人釣魚(開設網路技能訓練課程)。儘管從 2000 年到 2008 年，在僅有 1 至 2 名專任職員的情況下，新希望基金會共對外捐出了 3635 萬元，超過 20 個機構團體獲得幫助，更多人因而脫離悲劇的陰影，然而台灣的主流媒體卻未對此加以重視，在網路創業和網路行銷的區塊亦需要專業志工的協助。

自 2006 年起，筆者就以志工身分陸續參與新希望基金會東光計畫之服務行動。至 97 學年度時，在了解該機構曙光計畫的實際需求後，即開始建立合作關係，以致理技術學院國貿系『電子商務網站經營管理』之專業選修課程導入『服務學習』之教學理念，讓修課學生將校內學到的理論與實務應證於社會實例當中，協助輔導 6 個台北縣市弱勢團體或急難家庭培養網站管理技能。

貳、 開課內容與教學設計

透過原理講授，個案討論，與上機操作，本課程的教學目標在使學生能夠靈活運用電子商務網站經營的相關知識與技能，開發並管理網路商店。課程的教學策略包含以下五項：

- (一)講述理論：課堂上介紹有關電子商務網站經營管理之理論與概念，探討成功實例，以及規劃建置網路商店的方法與過程。
- (二)實務操作：展示各類網路商店精選案例，並由各組學生實際演練網路商店之設計、建置、與管理。
- (三)小組討論：依課程主題及進度，安排課堂或線上小組討論，以增加學生參與程度。
- (四)合作學習：學生分組合作選擇適合服務之對象並訂定主題，再依各階教師規劃之內容，完成指定進度。
- (五)服務學習：各組學生分別到服務機構內對受助者進行服務工作。

參、 與服務機構之合作模式

- I. 學生分組後到新希望基金會，由該會工作人員進行說明，瞭解弱勢急難家庭需求，並進行網路創業可行性評估。
- II. 學生將本課程學習之理論與實務結合，先瞭解產品或服務特性，再撰寫一份「網站營運或更新計畫書」，並與授課教師及受助家庭共同討論執行細節。
- III. 各組學生實際規劃及設計一個電子商務網站，並教導受助家庭如何經營與管理網站。

肆、 各階段工作及服務流程

服務學習方案的執行，根據 Fertmam、 White 和 White（1996）的建議，應包含以下四階段，本課程案例亦依此進行規劃：

表 2：電子商務服務學習課程之各階段工作及流程

準備階段	事先聯繫合作單位，談妥服務內容與服務時間，並準備課程大綱，向修課學生說明	第一至十一週 (一) 進行課程理論講解與案例討論。 (二) 進行技能培訓。 (三) 服務理念與經驗說明。 (四) 初次服務之規劃，學生開始分組進行討論與設計。
------	--------------------------------------	---

服務階段	學生開始各項服務之規劃、執行與反思	第十二至十七週 (一) 學生實地執行服務計劃 (二) 學生於每次服務完畢與老師進行檢討與反省，並且撰寫反思心得。
反思階段	期中檢討與改進	第十四週 (一) 與學生討論服務進行狀況及遇到的問題。 (二) 思考問題產生原因，擬訂解決方案，並視需要調整行動。
慶賀階段	教學成果發表	第十八週 各組成果報告、機構回饋、同儕回饋、心得發表、頒獎。

A. 準備階段：

基於服務學習課程應具備的五項核心特質（黃玉，2001），機構應與教學單位協同合作，達到互惠的共同目標，由於學期的進行，有一定的時程限制，機構人員也需要某種程度的配合，這些事務都需要在課程開始前進行溝通。而機構人員則需在學生初次造訪時，向學生說明機構的公益服務理念，並協助學生與接受服務的弱勢對象進行溝通，以便擬定詳細的服務項目及時程。因此，在準備階段，學生即須開始認識不同的學習「情境」，而探索問題、解決問題，就成了各組學生需「合作」達成的目標。

B. 服務階段：

在學生與服務對象達成共識後，即開始擬定服務「計畫書」，包含預期達成的目標、網站更新或改善的事項、以及具體的工作規劃（如附件 1），團隊成員間也開始進行分工。由於服務的弱勢對象已在基金會的協助下，初步在「陽光商城」內建立起網路商店（如附件 2），因此學生服務的重點，就轉而著重在經營管理層面，包含頁面的美化、內容的充實、曝光率的提高等。有的組別在與服務的對象溝通時發生困難，就需要透過授課老師與機構人員反應，以便雙方都能理解彼此的需求和能力限制。進行兩周後，各組學生再回到班級中報告進度，並分享各自「情境」中遭遇的困難，同時繳交進度檢討報告書，註明當週已完成項目、進行中項目、預計完成項目。

C. 反思階段：

基於 Kolb（1984）的學習循環理論，在此階段，學生將透過三種類型問題進行有意義的反思（反思日誌格式和實例如附件 3 及附件 4），即 What?—So What?—Now What? 其中的問題項目包含：我做了什麼服務？我看見甚麼事情？聽到甚麼心聲？接觸到甚麼問題？為什麼會發生上述情事？我有什麼感想與思想？我學到了什麼？這對我有什麼意義？我有什麼新看法？這對我做事有何改變？我

要做什麼改變？對我自己和社會有何影響？

而所謂的反思，根據 Wade (1997) 的歸納，是對於經驗、觀點、或議題深思熟慮的過程，他可以導致認知的成長並影響未來的行動，而個體對經驗若能花越多時間反思，越有可能學習和領悟。反思，在服務學習的過程，是一個非常重要的項目。在服務的初期，反思的重點是「連結性」，也就是建立服務者和被服務對象間的關連性；到了服務的中期，反思的重點是「信念的建立」；而在服務の後期，反思的重點是「承諾」，也就是持續服務的行動力。

D. 慶賀（成果分享）階段：

學期末的成果報告，是一個分享的時刻，也是值得慶賀的活動，讓學生、被服務機構、和授課教師一起分享彼此的學習成長，藉由心得分享和成果展示，學生得以肯定自己的參與和貢獻，並激發其持續投入服務的決心，而服務機構或被服務人也可以看到自己帶給學生的影響（黃玉，2009），達到服務學習的「互惠」成果和「社會正義」價值。

歸納以上服務學習之階段與以及本文第一部分所探討之理論依據，可得以下之概念架構，如圖 5。關於學生核心就業力將於第三部分第五節進行歸納總結。

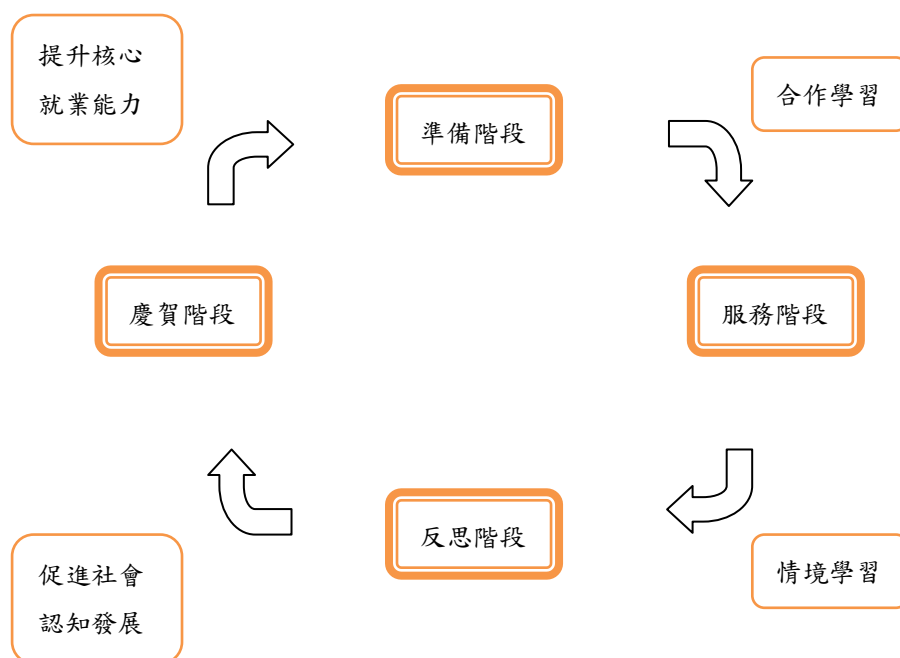


圖 5：服務學習結合專業領域教學之階段與效應

第三部份：成果貢獻

第一節：服務學習的成效

壹、 服務學習的執行：

本方案於 97 學年度第 2 學期總計 37 位選修學生分成 6 組，服務對象包含單親媽媽、外籍配偶、更生人、罕見病童家庭等多元差異背景之弱勢民眾，協助進行網站更新或網路行銷的主題也包含了服飾、生活用品、清潔用品、運動用品等真實而多元的商業「情境」。學生從認識服務機構並與商家面對面溝通討論，到參觀部分商家的實體店面並協助拍攝產品、更新網頁內容（如附件 2），最後聽到網路行銷帶來實際業績的成長，都是一般教室中難以實現的學習經驗。

貳、 服務學習的反思：

在 97 學年度第 2 學期首次將服務學習融入電子商務專業課程後，學生的反應普遍良好，從各次反思報告中，亦可看出學生的收穫（雷立偉，2009），例如，部分學生回應：自己「會開始學習多從不同方向、角度去思考」；

有人「學習傾聽別人的想法，以及從中發現他們所需的改變」；

有人「懂得盡自己力量，為別人付出；懂得如何和對方溝通接洽」；

有人「會更加珍惜自己所擁有的，做任何事會更深思熟慮」、

有人「對自己在學習上遇到的困難，更能去克服，因為看到那些媽媽們的努力體會更深」；

「我覺得從他們身上可以體會很多，所以，我會記取他們是如此的努力及堅持，可以成為我們大家一個學習的好模範」；

有人體會到「團體行動和默契的重要，不能自己覺得對就是對，是需要經過討論的」；

也有人從專業上發現「架設網站時不能只依自己的喜好，要多方收集顧客的想法」。這些都是標準化的紙筆考試所無法衡量的成效。

參、 成果分享與慶賀：

在學期的最後一週，服務機構人員特別來到本校參與了學生的成果發表，而學生則需再次透過團隊合作的方式，訓練自己的口語表達能力，最後由服務機構人員和授課教師共同給予學生回饋和建議，機構人員除了對學校以服務學習協助 NGO 的計畫表達感謝，也對學生在短短 7 週內的盡心付出表達肯定，然而，學習的成效以及學生服務的承諾是否能延續，則需要再建立另一個能長期投入的

「情境」。

肆、 檢討與建議：

在本教學專案發展的過程，也有幾項建議供後續教育工作者參考：

※目前台灣各大專院校多半將專業結合服務學習的課程列為選修。由於此類課程通常採取以學生為中心的教學設計，也就是學生要負起大部分主動學習的責任，而老師則轉變為學習活動的促進者，加上比起傳統以老師為中心的演講式課程，參與服務學習的學生負擔往往較為繁重，因此授課教師應於選課初期即清楚載明課程的要求與詳細課程內容，以免造成學生的誤解。

※學生在協助服務對象的過程可能因為彼此資訊素養的不同而產生溝通的障礙，或是服務對象對學生提出過於其能力可達到的要求，此時授課教師可協助與機構人員進行溝通，避免不必要的衝突。以本專案第一次執行時為例，就有服務對象未認清專案本質，將大部分工作委由學生獨自處理，帶給學生相當的挫折。

伍、 服務學習的影響：

課程結束後，總計先後有 5 位前一學期修課學生加入 98 年度的志工團隊服務，將詳述於下一段落。另外，也有一位學生決定在畢業後進入當時的服務機構（新希望基金會）工作，並成為下一學期服務學習課程的種子教師，協助本方案持續推動。

第二節：服務學習的延續—資訊志工團隊計畫的導入

在筆者於 97 學年度初次將電子商務課程結合服務學習理念後，98 學年度起，又將教育部資訊志工團隊計畫的導入，成立「榕園陽光青年團」志工團隊，且擔任領隊，使前一學期修課的學生，得以將服務的行動再延續，學習的應用再擴展。

壹、背景：

資訊志工團隊計畫起源於民國 90 年，當時教育部為了鼓勵大專院校青年學子在專業領域的學習之餘，更能學會用心關懷家鄉土地，開始執行「縮減中小學城鄉數位落差」計畫，本計畫的一項重點便是推動「資訊志工」團隊計畫。由於早年通訊與資訊基礎建設在城鄉之間的差異，使得偏鄉民眾因區域、職業、年齡或社會經濟地位等因素，無法享有接觸資訊工具與傳輸管道的機會，或取得之資訊工具和傳輸管道品質不佳，造成資訊及知識分配的不均衡，使其缺乏當今社會應有之資訊素養，進而擴大知識、文化與經濟上之差距，造成競爭力的不足。此種隨著資訊科技發展與應用的進步而形成競爭力日趨嚴重不均等的現象，稱之為「數位落差」(Digital Divide)。此項計畫積極鼓勵大專院校師生運用所學專長，組織資訊志工團隊投入縮減數位落差之行列，協助偏鄉地區學校改善資訊使用與學習環境，以及提昇師生資訊素養與應用能力，並藉此培育具備人文關懷情操與積極實踐能力之大專青年，達到全人教育的目標（教育部，2011）。

除了中小學外，教育部也在全國各偏鄉地區建立「數位機會中心(Digital Opportunity Center；簡稱 DOC)」，截至 99 年止，全國已有 173 個數位機會中心為提供民眾電腦與網路應用之場所，其目的在於創造偏鄉地區居民方便上網與收訊之環境，提升民眾之電腦使用率與上網率，照顧偏鄉地區學童之數位應用學習，培植在地弱勢族群，提升原住民族群及偏鄉地區居民數位能力及學習能力，促進當地文化、農林漁牧及觀光等特色產業發展，健全活絡偏鄉地區發展，進一步達到縮減城鄉數位落差。為配合 DOC 計畫之推展、協助 DOC 發展具當地特色之營運模式，從 96 年度起資訊志工計畫開始轉型，服務範圍由偏鄉中小學逐漸延伸至 DOC，服務對象不再侷限於偏鄉學校師生，擴大為服務偏鄉地區所有民眾，服務內容亦由支援資訊與網路環境維護及學童輔導，擴展為協助鄉鎮社區文化典藏、協助鄉鎮社區產業行銷、協助鄉鎮民眾資訊素養培訓等（教育部，2011）。

貳、 執行：

本校資訊志工團隊「榕園陽光青年團」的組成，是以 97 學年度修習過「電子商務網站經營管理」服務學習課程的學生為基礎，透過「新希望基金會」弱勢急難家庭「網路創業輔導」的服務過程，及反思報告的撰寫，培養其服務的觀念與溝通協調的能力。在課程結束後的暑假，能持續投入教育部資訊志工的行列，一方面可再次創造「情境學習」的「連結性」，使學生得以將所學應用於新的情境，一方面也讓師生有機會進入學習的「循環」，反覆進行專案的計畫、執行、和反思，精益求精，並激勵自己成為終身學習與終身服務的有用人才。團隊服務的主要目標，是希望（雷立偉，2010）：

1. 透過資訊科技應用的心得分享，創造知識經濟的契機
2. 透過城鄉的交流，增進兩地民眾對彼此的瞭解
3. 透過志工服務的活動，讓學生反思人生的價值與方向

由於團隊服務的地點是在台東縣的關山和太麻里數位機會中心，自學校出發搭乘火車約需 5-6 小時，對所有師生來說，又多了一項體力和耐力的考驗。然而也正因為這些地點距離大都會區十分遙遠，加上台東地區大學少，能夠派出的資訊志工團隊有限，數位機會中心即使發出呼求，也常面臨等無人的窘境。因此，在首次出團的師生達成共識後，便開啟了至今邁入第三年的遠征行動。

總計在第一年共 9 個月的計畫執行期間，共 6 次以團隊出隊方式自台北出發前往台東服務，2 次以個人方式提供服務，1 次以網路視訊方式進行營隊結束後的跟進服務，1 次以參與大型義賣園遊會(共 133 個攤位)方式與太麻里 DOC 合作，協助銷售該地區之特色商品。參與服務的學生除來自國際貿易系外，更吸引了企業管理系、會計資訊系、和應用日語系的學生。團隊 24 位師生總服務時數超過 1300 小時，尚不包括志工在台北協助 DOC 建置 2 個農產品行銷網站之服務時間。實際接觸之受服務人數（不包含學校老師及 DOC 工作人員）約 100 人，其中三分之二為國小學童，三分之一為成年人。

參、 學生成長的參與性觀察：

在全年共 18 位參與服務的學生中，有兩位獲得了全國優秀志工代表的肯定，團隊整體服務績效則獲得協助鄉鎮社區產業行銷組的銀質獎肯定。兩位獲獎學生中的楊同學是 97 學年服務學習的修課學生，從筆者開始申請志工計畫成立團隊時就第一個承諾加入，兩次寒暑假 5 天 4 夜的梯隊，她都是召集人，從第一次完全聽從指示完成任務，到第二次已經可以帶領學弟妹獨立完成整體營隊的企畫過程，逐漸發展了溝通協調和獨立解決問題的能力。此外，在學期當中，她也透過電話和網路持續與台東的小學生保持聯絡，甚至協助舉辦志工研習，幫助團隊成員在服務的態度和技巧上都能成長，使得彼此的專業技能在真實的社會情境

中可以順利的發揮。該生到團隊進入第三年的現在，仍保有最初服務的承諾。

另一位劉同學在計畫期間三度前往台東兩個 DOC 據點服務，在營隊中，她總是笑臉迎人，很容易與小朋友打成一片，是個超人氣的孩子王。此外，在協助太麻里 DOC 建立農產品網路行銷管道的工作上，她也長期投入了許多心力，為專屬網站(<http://4plus.dptmall.com/>)蒐集相關圖文，並製作多媒體影音簡介，同時也是本團隊服務記錄網站(<http://sunnydocteam.blogspot.com/>)的主要管理人。劉同學平時就定期參與團隊工作會議，親切有禮、個性隨和、配合度高，不但在耐心、毅力、與積極參與的熱忱上使同儕隊友敬佩，更在認真負責、用心學習的態度上，成為學弟妹的榜樣。

肆、 獲獎：

此外，團隊學生的服務反思心得和運用多媒體數位剪輯技巧製作的服務紀錄短片有多件在全國的數位關懷大賽中獲得獎勵。在校內績優表揚方面，也有 3 位團員獲得「我的服務學習故事優良作品」的獎勵。而兩位 99 學年度的修課學生，更以其服務學習的專案作品，參加首屆海峽兩岸大學生網路商務創新應用大賽，獲得高度的肯定和迴響。

第三節：其他學校專業課程結合服務學習發展之案例與啟示

吳肇銘(2009)曾發表中原大學透過網路行銷課程協助喜憨兒基金會銷售中秋月餅的一項服務學習專案，文中提到，非營利組織與弱勢族群往往因為人力與資源有限，「數位落差」問題相當嚴重，因此相當需要「外部專業人式」來協助提升其資訊素養與能力。該專案並不採行以「提升資訊素養」為考量的「教育訓練」模式來教導喜憨兒學習電腦，而是主動為喜憨兒基金會設計一銷售網站，並教導喜憨兒基金會的輔導老師/員工來使用網站，希望藉由數位平台與網路的協助，縮減該基金會的數位落差，並增加月餅銷售的管道與數量。由於雙方對科技應用的認知不同，在方案的規劃和執行面就需要更多的耐心與時間進行溝通，最後終於獲得民眾及媒體廣大的迴響，不但基金會的知名度提升，參與服務的學生也得到鼓勵，在實踐課堂所學之理論的過程中，獲得寶貴的實戰經驗，並透過服務過程了解到如何尊重弱勢團體，培養關懷社會的道德情操。

在筆者所執行的服務學習教學案例中，也曾遇到類似的問題。在各組學生服務的弱勢對象中，就存在著相當大的數位落差，有人對網路的應用已有相當概念，也有人對電腦的操作一竅不通；有的店家產品樣數單純，訴求清楚，如「新希望美食坊」的便當水餃和「利未手工皂」，也有的店家產品較缺乏特色，不易擬定銷售主題，使得部分組別在應用所學時的工作十分輕鬆自在，另外部分組別的工作卻相對較為繁重，加上基金會的人力有限，學生只能在有限的時間內盡力而為，學期結束後再交由基金會人員繼續追蹤。這也讓學生了解到社會「真實情境」的複雜多變，並從「反思」和交互討論的過程中學習到問題解決模式的多重性，跳脫筆試測驗中，理想狀態下標準解決方案的限制。

第四節：課程發展的成形與擴散

自 95 學年度起，筆者即以提升學生學習效率與效能為目標，持續進行電子商務課程改進教學之研發，並期望建立本校與偏遠地區行政組織的產學合作機制，提供弱勢族群教育機會，協助其透過網路創業，解決偏遠地區就業不易之問題(雷立偉，2008)。在 97 學年度開啟服務學習之應用後，即持續擴展課程發展之影響力，在校內外相關研習培訓場合，推廣服務學習融入專業課程之理念，分享教學心得。至 98 學年度第二次開課，原服務對象新希望基金會所支持的網路開店平台『陽光商城』因故暫停運作，使得服務對象改為較單純的『更生人』及本校資訊志工團隊曾服務過的『太麻里數位機會中心』。也因為如此，更多學生有機會深入認識「更生人」這個群體，曾參與資訊志工團隊服務的學長姊也有機會分享自己和太麻里鄉排灣族原住民的相處經驗。由於學期當中學生無法親自前往台東服務，選擇以太麻里 DOC 為服務對象的學生，「情境式」學習的成效就不如服務、且有機會參訪「更生人美食坊」的學生明顯。從以下的反思日誌當中，

可發現學生在心理社會發展的收穫。

例如，有學生回應：「這次參訪新希望美食坊，讓我感觸良多，更生人都會有一段荒唐的過去，但他們來到了美食坊這個地方，努力做出美味的食物，加上教會的輔導，讓大家看到不一樣的他們，慢慢的他們也能融入社會，恢復正常生活。透過這次的參訪，讓我學到了，其實很多事情不該只是表面做做樣子而已，更要發自內心的去做。」

另有學生提到：「從他們的臉部表情，讓我們看見他們很把握現在的生活也就是很用心的在工作。」「他們是用心、用愛在做這「祝福肉粽」的。我想美食坊每一產品也都是如此！」「藉著到新希望美食坊的網站或者是親自到新希望美食坊購買東西，可作為一種鼓勵他們的行動吧。」

還有學生說：「…之前已經有聽媽媽說過類似的例子，但是始終沒有這麼深刻的體會，一個以自己人生經驗來奉勸我們的人，讓我聽了真的很感動，因為人生只有一次，錯過的、失去的，沒有辦法再追回，拿別人的經驗，來警惕自己，讓自己不要走上不歸路，是最好的方法…」

在聽到更生人的生命故事後，學生也有深刻的反思，有人說：「原本對於戒毒者的看法是懼怕的，因為這個歷程之中，不見得會成功，心態上也會存疑。但不是全部人都是這樣的，也有他不得已的理由。對於真正成功的戒毒的人，我感到相當的佩服！」

也有人說：「以後看到很兇的人，或者聽到這個人怎麼樣怎麼的壞話，可以換個角度去認識他，也許他只是需要別人的關心。」

有人會「反省自己以往對更生人的不諒解，透過今天豐吉大哥的分享讓我能夠接受更生人的新生命，並協助美食坊提高知名度，讓更多人去幫助更生人，讓美食坊能永續經營。」

有人想到：「聽完分享者之前的潦倒故事和如何重新改過做人之後，讓我認為不管有再大的困難，只要自己有心，一定能改掉任何的壞習慣。所以之後我只要下定決心的事，一定要很有毅力的撐到最後。」

還有人覺得：「我會更珍惜現在所有的生活，讓自己的人生過得更美好。並且去給這些有心要改過的人更多的關懷和鼓勵，讓他們也可以走出新的人生。」

更有人提到：「我覺得演講者是一個很厲害的人，每個人都會有過去，每個人都不會想去提他不好的過去，能隱瞞就隱瞞，但是他今天把他的故事與我們分享，是要有莫大的勇氣，真的要為他鼓掌。知錯能改善莫大焉，他是一個厲害的人，過去就讓他過去，嶄新的人生現在才要開始，好好為自己的未來打拼。」

尤其當中一組學生在參訪更生人美食坊時，由前一年度修課的畢業學姊邀請了平面及電視媒體的採訪，讓學生不只親身感受到自己參與社會公益行動的意義，也在受訪時訓練了表達能力。

此後，98 學年的修課學生加入了 99 年度的資訊志工團隊，前往台東 DOC 服務，協助縮減城鄉數位落差，延續從體驗中學習、從情境中學習、從團隊合作

中學習，到 99 學年度電子商務服務學習課程開課時，志工團隊學生又再次成為助教，協助授課教師帶領學弟妹達成學習目標，也使課程發展的影響力得以擴散。

至此，筆者所建構之課程發展已完整成形，從最初的演講+作業+紙筆測驗，到第二階段的演講+問題討論+紙筆測驗+專案企畫+模擬實作，經歷了遠距教學方案發展與評估（雷立偉，2008），再到第三階段服務學習方案的加入，最後以資訊志工團隊計畫延伸專業服務學習的時間，擴大學習的範疇（如圖 6）。從以上摘要的學生反饋看來，應已獲得相當程度的改進成效。

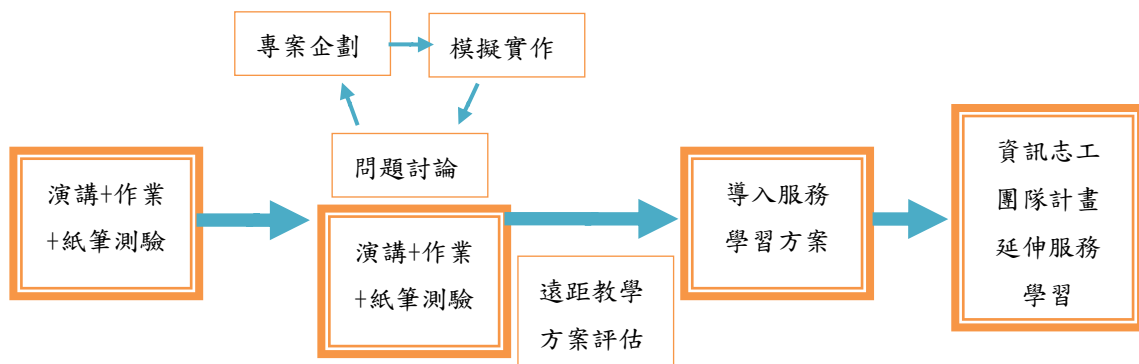


圖 6：電子商務課程發展概念圖

第五節：結論

壹、以專業課程結合服務學習可營造真實學習情境，提升學習動機

本課程發展至第二年度，除要求學生於每週服務行動後撰寫反思日誌，並定期於課堂中分享討論，也要求每位參與者在課程的最後做總結性回顧和反思，包含參與的動機、過程的適應領略的價值、學習的成長、和整體的感受（如附件 5、6、7）。多數學生都發現，實際「體驗式」的學習，比單純用「看」和「聽」的學習收穫要大得多，也有學生領略到自己能力的不足，激發了深入學習的動機。在合作學習的過程中，也培養了溝通協調的能力。

貳、以專業課程結合服務學習可提升學生核心就業力

在行政院青年輔導委員會於民國 95 年委託學者進行的一項大專畢業生就業力調查中（劉孟奇、邱俊榮、胡均力，2006），歸納了八項最重要的核心就業力技能為：良好工作態度、穩定度與抗壓性、表達與溝通能力、專業知識與技術、學習意願與可塑性、團隊合作能力、基礎電腦應用技能、和發掘及解決問題能力。另一項由行政院青年輔導委員會委託嘉義大學進行的研究（吳芝儀、黃財尉、楊育儀，2010）則發現，無論是關懷力、主動性、團隊合作、表達力、抗壓力、規劃能力，以及整體的職場核心能力，曾「參與志工服務」組的學生皆顯著高於「未曾參與志工服務」組的學生。本研究雖限於參與學生人數未達量化研究數量標準，仍可從質性的證據顯示學生在學習過程中的成長。正如本文先前所提到的，以服務學習融入專業課程的教學設計，不僅止於傳統教室中知識的傳授、標準答案的背誦，更重要的是能培養學生良好的學習態度、團隊合作的能力、和表達與溝通能力，在遇到複雜多變的案例情境時，培養發掘及解決問題能力，在遇到衝突時培養穩定度與抗壓性。

劉若蘭（2007）在評鑑雙月刊中一篇「技職教育施良方 提升學生競爭力」的文章曾指出，技職學校老師應增加與學生互動的機會，鼓勵團體合作學習，增加實作經驗。而技職生在強調專業能力養成的教育外，協助其欣賞、尊重多元文化之人文通識課程及活動參與（如社團及服務學習）則有待加強。而筆者自 97 學年度起開設之服務學習課程不但使學生得以合作學習，也在不同的社會情境中培養實作技能，更從各種弱勢關懷的機會中學習尊重不同的族群和文化，對提升學生未來的職場競爭力應有正向的效果。

參考文獻

- 吳芝儀、黃財尉、楊育儀（2010）。行政院研究發展考核委員會補助專題研究計畫「志工服務對青年職場核心能力的影響」委託研究案。Available <http://www.nyc.gov.tw/b061.php?parRelatedTypeID=33&subRelatedTypeID=4&frontTitleMenuID=292&forewordID=3792&forewordTypeID=0&secureChk=7839e557499167efe7abfa60be49f776>（下載日期：2011年10月）
- 吳肇銘（2009）。以服務學習觀點探討協助弱勢族群與非營利組織進行網路行銷之研究—以喜憨兒中秋月餅網路行銷專案為例，*資訊與管理科學*，2(2)，22-40。
- 教育部資訊志工營運中心（2011）。教育部資訊志工營運中心計畫介紹：緣起。Retrieved October 2011, from <https://ecare.moe.gov.tw/ecare/aboutd.php>
- 黃玉（2001）。服務學習—公民教育的具體實踐。*人文及社會學科教學通訊*，12，20-42。
- 黃玉（2009）。從服務中學習—跨領域服務學習理論與實務。台北，洪葉。
- 雷立偉（2010）。教育部資訊志工團隊—榕園陽光青年團 98 年度成果報告。台北：致理技術學院。
- 雷立偉（2009）。97 學年度電子商務網站經營管理服務學習課程成果報告。台北：致理技術學院。
- 雷立偉（2008）。電子商務策略與實務之遠距教學課程發展先導計畫成果報告。台北：致理技術學院。
- 劉文良（2010）。電子商務與網路行銷（頁 1-9）。台北，碁峯。
- 劉若蘭（2007）。技職教育施良方提升學生競爭力。*評鑑雙月刊*，6，27-29。
- 劉孟奇、邱俊榮、胡均力（2006）。在正式教育中提升就業力—大專畢業生就業力調查報告。行政院青年輔導委員會。
- Battistoni, R. M. (2002). *Civic engagement across the curriculum: a resource book for service-learning faculty in all disciplines*. Providence, RI : Campus Compact.

- Butterfield, E. C. & Nelson, G. D. (1989). Theory and practice of teaching for transfer. *Educational Technology Research and Development*. 37(3), 5-38.
- Cognition and Technology Group at Vanderbilt. (1993). Anchored instruction and situated cognition revisited. *Educational Technology*. 33 (3), 52-70.
- Collins, A. (1994). Goal-Based Scenarios and the Problem of Situated Learning: A Commentary on Andersen Consulting's Design of Goal-Based Scenarios. *Educational Technology*, 34(9), 30-32.
- Dallmann-Jones, A. S. (1994). *The Expert Educator: A Reference Manual of Teaching Strategies for Quality Education*. Fond du Lac, WI: Three Blue Herons Pub., Inc.
- Dewey, J. (1938). *Experience and Education*. Kappa Delta, then Collier, New York.
- Fertman, C. I., White, G. P., & White, L. J. (1996). Service learning in the middle school: Building a culture of service (pp. 27-39). Columbus, OH: National Middle School Association.
- George Novak Internet Archive. (2005). John Dewey's Theories of Education. Available <http://www.marxists.org/archive/novack/works/1960/x03.htm>
- Hardiman, R., & Jackson, B. W. (1997). Conceptual foundations for social justice courses, In M. Adams, L. Bell, & P. Griffin (Eds.), *Teaching for diversity and social justice: A sourcebook*, 16-29, New York & London: Routledge.
- Kolb, D. A. (1984). *Experiential Learning: Experience as the source of learning and development*. New Jersey: Prentice Hall.
- Slavin, R. E. (1988). Cooperative Learning and Student Achievement. *Educational Leadership*, 46(2), 31-33.
- Wade,R.C. (1997). Reflection. In Wade, R.C.(Eds.), *Community Service-Learning : A Guild to Including Service in the Public School Curriculum*(pp.94-112). Albany, New York : State University of New York Press.
- Winn, W. (1993). Instructional Design and Situated Learning: Paradox or Partnership?

Educational Technology, 33 (3), 16-21.

Yin, R. K. (2003). *Case Study Research: Design and Methods*, 3rd ed., CA: Sage Publications, Inc.

附件 1 (表 3)

網站更新計劃書 (實例 1)

日期：98 年 05 月 12 日

		內 容
合作店家名稱		霓的創意
小組人員		組長：陳 XX 組員：吳 XX、郭 XX、陳 XX、李 XX
更新目標 (預期成果)		增加網路的瀏覽率把網站推廣出去給別人知道，並增加訂單數目。讓大家逛網頁時能夠一目瞭然的知道所有的商品種類。增加購物說明，讓大家清楚的知道購物流程。
更新(改善)事項		改善操作方法，讓大家方便瀏覽，將商品種類和照片放在首頁，詳細介紹分類商品，並在照片上面加入超連結或是網址。介紹產品所用的水晶及寶石，讓大家對產品及他的價值有更深入的了解。
具體規劃		我們將先針對自我介紹方面作改善，讓大家更加的瞭解到嫻霓這個人及這間商店的產生，有更親近的感覺，接著我們會針對產品的圖片作修圖，及增加超連結或是網址，以廣告的方式寄送，就算是在 E-mail 裡看到產品照片也可以知道這間網路商店的網址，增加瀏覽的人數，接著我們會增加購物說明，讓大家對購物流程非常清楚，以免一來一往的詢問造成大加的不便，並在首頁的地方做成產品分類，讓進來的人一眼就可以知道我們有哪些產品。
時程安排 (5/19- 6/15)	5/13(三) ~5/19(二)	與商家溝通與討論
	5/20(三) ~5/26(二)	修改自我介紹
	5/27(三) ~6/2(二)	修圖、剪接影片
	6/3(三) ~6/9(二)	增加購物說明
	6/10(三) ~6/15(一)	首頁製作



圖 3：新希望基金會曙光計畫為協助弱勢對象進行網路創業的平台「陽光商城」



圖 4：學生協助商家更新網頁內容之過程

附件 3 (表 4)

致理技術學院服務學習反思日誌 (實例 1)

日期：4/28
 班級：國三 A
 姓名：林 XX

活動或課程名稱：電子商務網站經營管理
 學號：195011XX
 服務機構：新希望基金會

項 目	內 容
What?	服務過程中所做、所見、所聞
我做了什麼服務?	了解陽光商城的商家們的網站架構，分析網站需要改進的地方。
我看見什麼事情?	陽光商城的商家們希望透過網路的通路增加銷售量，降低開店成本，但不擅長電腦的他們遇到了一些問題。
我聽到什麼心聲?	商家們想藉由我們所學的知識，幫他們改善網站，並且提高知名度、增加銷售量。
我接觸到什麼問題?	陽光商城的商家們基本的網站都架設好了，還需要我們做什麼樣的幫助?
他人發生什麼問題	商家們對於網路的管理及推廣似乎不太在行。
So What?	新觀念
為什麼會發生上述情事?	陽光商城的商家們，透過基金會的幫助，希望從建立網站的方式，多一種銷售的管道，進而改善他們的生活。
有什麼感想與思想?	社會中，還有遇到困難而需要大家幫忙的人群，給他們幫助，就多給他們活下去的力量。
我學到了什麼?	付出就會有收獲，盡自己能力幫助需要的人是多麼有意義的事。
對我有什麼意義?	把自己會的事拿來幫助別人，不但讓別人更有力量生活，自己也算做了功德不是嗎?
我有什麼新看法?	多想想自己所擁有的，有多少人的生活是比自己還困難。
Now What?	新觀念應用
上述對我做事有何改變?	要懂得為別人著想，不光只為自己，不計較付出的多少，而是從中你學到什麼，獲得了什麼。
我要做什麼改變?	懂得盡自己的力量，為別人付出;懂得如何和對方溝通接洽。
對我自己和社會有何影響?	讓自己學到更多人際溝通，然後學以致用，為社會盡一份力量。讓社會上受到困難的人們，得到需要的幫助，然後改善生活。

附件 4 (表 5)

致理技術學院服務學習反思日誌 (實例 2)

日期： 5/21

活動或課程名稱：電子商務網站經營管理

班級：國三 B

學號：195012XX

姓名：李 XX

服務機構：新希望基金會

項 目	內 容
What?	服務過程中所做、所見、所聞
我做了什麼服務?	負責修照片，把店長的簽名和網址放在照片下面。
我看見什麼事情?	想要把自己做得飾品讓更多人知道，介面上的使用更加方便，可是技術上有困難。
我聽到什麼心聲?	店長是家庭主婦，要照顧小孩和工作，因此沒有太多時間放在製作網頁上。
我接觸到什麼問題?	一開始討論，不確定她到底要什麼，網頁的東西也沒有全部記住，所以之後，到辦公室(有電腦)討論。
他人發生什麼問題	有能力做出飾品，因為是客製化，所以有客戶想要訂購的話，就需要再等待，「客服系統」那一塊必須做得完整。
So What?	新觀念
為什麼會發生上述情事?	想要達到自己的夢想，但卻沒有能力完成，只能讓少數人知道。
有什麼感想與思想?	做任何事，都要全力以赴，不會做的地方要想辦法，可以學習或是請人幫忙。
我學到了什麼?	跟店長和大家討論的過程，學習到溝通和分配工作的團隊精神
對我有什麼意義?	將來不論是遇到任何人，做事可以更加的團結，像溝通、做人的道理。
我有什麼新看法?	我們要好好珍惜所擁有的人、事、物，在能力範圍之內的，盡力完成，不會的要努力學習。
Now What?	新觀念應用
上述對我做事有何改變?	以前做事，想說努力完成就好，但是要體會到別人的感受，可以再多做點事，幫別人分擔。
我要做什麼改變?	不要別人說，才做，要主動一點，和大家協調、商量，有想要做得事要努力完成，不要半途而廢，三分鐘熱度。
對我自己和社會有何影響?	能把事情做得更好，別人會較容易接受和滿意，自己也會有成就感，人際關係也會較好。

附件 5 (表 6)

致理技術學院服務學習課程
 期末反思回饋單 (學生面) (實例 1)

日期： 99.6.27

活動或課程名稱：

班級： 國三 A

學號：195011XX

姓名： 張 XX

服務機構：新希望基金會

修習了「服務－學習」課程後，探討你從服務中的學習、參與、成長、收獲、遇到困難及解決問題的方法等。對你未來的發展很重要，請仔細回想後再完成下表

項 目	內 容
參與	<p>為何選擇此門課程?</p> <p>服務學習的課程，有別於其它的課程，它不只是書本上的理論，可以有機會接觸到，或聽到我們平常不會去注意的人事物，因為想學的更多、知道的更多，所以才會修此門課程。</p> <p>服務內容為何?</p> <p>將我們在課堂上所學到的電腦知識，幫助新希望美食坊，透過網路行銷增加銷售量，同時增加曝光率與提升知名度。</p>
適應	<p>服務中最大的困擾?如何克服?與以往的服務活動有何不同?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 由於自己在的電腦方面的能力不足，無法將自己想要表達的東西完整呈現出來。 2. 透過同學之間的互相學習與互補，可以將不足的地方想辦法更圓滿，有缺失的地方想辦法更完整，彼此大家也可以學到更多。 3. 以往的服務活動，都是在自己的能力範圍所及，只要有心有時間，就可以幫助人。但透過這次的服務，深深的了解到，唯有不斷的提升自己能力，才可以幫助到更多更需要的人。
價值	<p>服務活動成功的重要因素?</p> <p>我想這重要的成功因素，在於每個人都能將自己分配到的工作做到好，且團隊中的每一個人將能力與心力發揮到最大值時，大家的努力就必定能有所獲。</p> <p>服務的價值為何?</p> <p>透過這次的服務，聽到這世界角落中不一樣的聲音，經由他們的分享，可以感受的更多。透過每一次的服務，帶給自己心中的那個價值都有所不同的領悟，且會發現自己的心會更開闊。</p>
學習成長	<p>遭遇挫折、解決問題.....</p> <p>以前自己遇到問題時，都會想先躲起來，再思考該如何面對。但經由一次次的分組討論與分享，知道自己可以做的更多，也可以面對以前自己所逃避的事情，因為知道事情一定都會重蹈覆轍，所以~與其選擇逃開，不如與團隊中的人好好討論，該如何做才是最好的，也讓自己在一次次的經驗中更有學習及成長。</p>
整體感受	<p>很开心可以修到這門課，最重要的事從中聽到了、看到了，在這社會角落中，還有一群人是我們平常沒有注意到的，聽了更生人他們所分享的自身故事，會覺得自己真的是幸福的，所以我要將這份幸福傳下去。</p>

附件 6 (表 7)

致理技術學院服務學習課程
 期末反思回饋單 (學生面) (實例 2)

日期：2010/06/24

課程名稱：電子商務網站經營管理

班級：國三 B

學號：196012XX

姓名：李 XX

服務機構：太麻里 DOC

修習了「服務－學習」課程後，探討你從服務中的學習、參與、成長、收獲、遇到困難及解決問題的方法等。對你未來的發展很重要，請仔細回想後再完成下表

項 目	內 容
參與	<p>為何選擇此門課程?服務內容為何?.....</p> <p>因為現今社會電腦化的趨勢，這門課不僅能服務幫助別人，更能學習到如何以網路行銷、用電腦做更多有意義的事。</p> <p>幫助山區的農民銷售釋迦、洛神花等，幫助新希望美食坊推銷他們的產品，讓他們增加曝光率。</p>
適應	<p>服務中最大的困擾?如何克服?與以往的服務活動有何不同?.....</p> <p>部落格行銷方面，因為不常架設網站，對於這樣的網路行銷並不熟悉，但經過多次的接觸以及老師的指導，很快就能進入狀況，了解如何去做才是正確的。</p> <p>以往的服務都是不接觸電腦的，也因此知道的人會較少，相較之下，這門課讓我們能更快傳達訊息給每一個人。</p>
價值	<p>服務活動成功的重要因素?服務的價值為何?.....</p> <p>透過網路的傳播，讓許多人能更快了解我們所表達的東西為何，因此這門課除了讓我們更熟悉如何使用網路做銷售、廣告外，更瞭解網路是傳播訊息方便且快速的一個工具。</p> <p>幫助別人自己也開心，快樂就是最大的價值。</p>
學習成長	<p>遭遇挫折、解決問題.....</p> <p>如果只是為了自己架設網站，遇到了問題卡住了，想繼續下一步的動力會降低，但若是因為幫助別人，則更有動力能繼續前進，所以我們會一直不斷的克服、解決，直到完成整份作業。這也讓我們了解到，做任何事情是不能遇到困難就放棄的。</p>
整體感受	<p>除了學習到網路行銷，更從上課時後的演講者口中了解生活並不單純，所以不僅學到如何以網路去做行銷、去幫助別人外，更體會到原來生活是這麼不容易。</p> <p>除了幫助別人也讓自己過的更開心，其實這門課是真的很有意義。</p>

附件 7 (表 8)

致理技術學院服務學習課程
 期末反思回饋單 (學生面) (實例 3)

日期：2010/07/01

活動或課程名稱：電子商務經營與服務學習

班級：國三 A

學號：196011XX

姓名：江 XX

服務機構：新希望美食坊

項 目	內 容
參與	<p>為何選擇此門課程?服務內容為何?.....</p> <p>感覺這是一門很新的課程，教學內容分為兩部分，期中考前期因係上的商品展，教學內容比較著重於網頁建置、網路銷售的部分，期中考後的时间，是主要課程的重點，服務學習，第一次有這樣的經驗，與新希望美食坊，一起合作，把我們從上課學習到的，運用在這次的服務上，像做網路的宣傳以及網路上的銷售...等等。</p>
適應	<p>服務中最大的困擾?如何克服?與以往的服務活動有何不同?.....</p> <p>其實在一般授課的課程，大多都只有以教學為目的，那這也是我們能學習的方式之一，但我覺得這課程不太一樣的是，藉由老師所教的課程內容，應用在實務上，真的是要實際在網路上宣傳以及銷售，讓我們碰到很大的問題是，學生人脈、成本、經驗不足等，影響到預期的進度，但我們還是能透過這堂課的學習獲得一些經驗。</p>
價值	<p>服務活動成功的重要因素?服務的價值為何?.....</p> <p>「經驗」從人家嘴裡說出來的話，我們只能體會不能意會，真的去做這件事情的時候，才發現到自己有能力不足的地方，但又很想要幫助他人的心，我們不應只會做自己會做的事情，而是要積極的學習，不斷的充實自己，不僅僅幫助了自己也幫助到他人，在他們身上學到，改變只是一個想法的開始，就有了不一樣的人生，豐吉哥說他萬萬沒有想到他會結婚，還取了位懂他的老師。</p>
學習成長	<p>遭遇挫折、解決問題.....</p> <p>我覺得這堂課，對我來說，自己學習能力的不足，也缺乏相當多的經驗，無法能利用在這堂課程，但是我覺得老師很用心，他會用引導式的方式，告訴各位同學，我們該如何在這麼短的時間，進行有效的銷售及達到目標，最後與老師討論的那部份，我覺得老師給了我們很大的方向。</p>
整體感受	<p>讓我在這次的課程印象深刻的部分分三大點：</p> <p>主要活動主題構想，類似這樣的課程，我覺得是在一般上課所學習不到的，未來以後能有這樣的服務學習機會，我認為會是未來同學們，接觸社會另一面的開始。</p> <p>同學至新希望美食坊的分享心得，部分同學因為無法到場參觀，所以能有機會聽到同學的分享，我覺得很真實，有些同學很用心的製作 ppt，放上照片及音樂還有文字的敘述，讓我覺得蠻感人的！！豐吉大哥的蒞臨分享心路歷程，或許我們長這麼大，根本不可能與更生人有這樣的互動，能聽到他侃侃而談的分享，其實對同學的想法思考一定有很大的幫助，而且有注意到，大家在聽豐吉大哥的分享時，同學們是比上課還要認真，或許有聽到一些激勵人心的話語，而讓我印象深刻的是，豐吉哥提到他戒毒的那一段，下定決心就是改變的心態，就 10 年很長的一段時間，把毒戒了。非常不容易，讓我對更生人有不一樣的看法。</p>

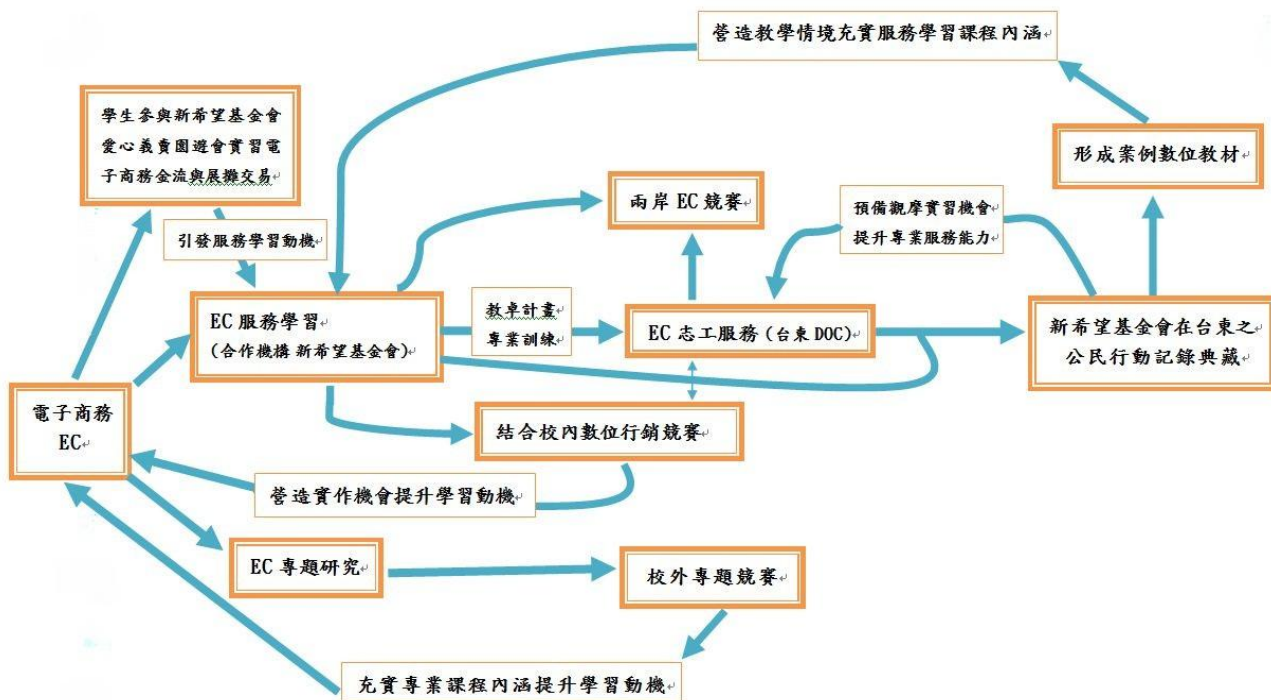


圖 7：電子商務課程及相關學習活動架構圖