

科層組織中正當性大於效益性之制度設計

--以臺灣大學服務三課程之制度設計試探討之



法律五	劉惠純	B86301209
哲學五	李安雅	B86104017
社學四	林玉儂	B87305139
哲學四	許建彬	B87104018
社學三	吳青穎	B88104042
社學三	劉佩雯	B88104046
社學三	林怡君	B87105012
哲學三	張皓雲	B88104005
社工四	陳薇如	
社工四	呂文好	

目錄

壹、研究動機與目的	1
一、研究動機	
二、研究目的	
貳、制度化組織的運作與社會制度環境之關聯	2
一、相關理論	
(一) 科層制理論	
(二) 組織的自然模型及延伸	
(三) 新制度論	
二、理論架構	
三、經驗假設	
參、研究方法	6
肆、研究結果	6
一、統計結果	
(一) 量化研究經驗假設	
(二) 測量變項	
(三) 敘述統計與檢定結果	
二、深入訪談	
伍、質化資料的分析與量化資料統計結果的詮釋	12
一、服務三課程內容的設計	
二、服務課程的功能	
三、服務課程的價值評估	
四、質化資料分析的總結與對量化資料統計結果意義的詮釋	
陸、結論	23
一、本研究於科層理論中之貢獻	
二、本研究對服務三課程之建議	
三、後續研究建議	
附錄一 問卷	26

壹、研究動機與目的

一、研究動機

看不見的黑手……服務三實施探究

台大的學生大概會對服務一與服務二有一些既存的印象：點名、打掃加上渾水摸魚、再點名，然後在期末的服務課程表現的欄位裡就會跳出一個數字評量你的「服務熱忱」，不同於服務一、二的櫥窗展示作用，自從八十七學年度服務三實施之後，服務課多了一些彈性：各系所可以自由選擇自己的服務課程的內容。

因為這樣的彈性，各系所安排服務課程也有相當大的歧異：有些系所期望同學們「學以致用」，在服務三中安排同學到相關機構服務；有些系所服務三的安排與所學則沒有相關，例如到老人安養機構或育幼中心服務等等，這樣安排的不同除了反應系所的工具性複製之外，是否有其他的因素影響決策單位對於服務價值的認知？

大多數的人肯定服務三彈性實施的方式更能「引導」同學什麼是正確的服務觀念，並認為它更能讓同學更親身經歷服務所帶來的實質效益，但在這樣的自由制度與彈性實施下是否真能傳達學校所寄予的或是社會所期望的服務觀，除了勞動之外，系上的考量是否有其他的意涵？學生參與服務是否主觀的認同，或是相對的經由服務課環境，受到集體價值觀潛移默化的影響？因此在這一份研究報告中，我們除了對全校的服務三實行做效益的普查外，要進一步探討課程安排背後的隱性效益是否潛移默化的影響組織對服務課程的安排。

二、研究目的

繼服務一與服務二之後，服務三似乎在各科系間為學生帶來較多選擇的「彈性」，大家的服務一與服務二在強制實行下，幾乎是以打掃系館和校園為主要的領域；服務三雖然也有強制實行的壓力，但在學校概括籠統的規定下（服務三內容應與科系專業相關或其他），各系可以自由決定自己服務課的內容和範圍，再交由共同教育委員會核審，核准後加以實行，因此服務三比起過去的服務一、二，更加受到科系（或決定者）的影響。各科系做為一個決策者，其考量多少呈現出部分的價值關聯；就如同學校設計服務三的目的，也必然傳遞著學校對學生的價值和期待。

和之前學長姐對服務一、二所關心的焦點一樣，我們也想針對各個學系做抽樣調查，檢視服務三在進入學校組織後，是否達到它預期的效果（傳達某種服務的價值觀念）？或者是產生了另外一種效果？如果是產生了另外一種效果，那麼這種效果是什麼？而又為什麼會造成這種效果？藉由這一連串問題來思考組織目標在實際執行上，是否常常因為組織本身問題（如科層化、資源分配不均、監督系統缺乏等）或內部成員因素（如對組織目標不認同、決策者與執行者缺乏互相溝通的空間等）而使得組織目標櫥窗化、扭曲變形；同樣地，組織價值是否也有可能因而不自覺地向下灌輸？這是第一個我們想要從這份研究中得到的論證。

除此之外，我們亦想要知道系所的考量原則。在學校的規定下，各科系如何看待服務三和該科系的定位，覺得服務三是訓練學生專業的好機會？或是不必要的麻煩？該系所謂的「專業」又是什麼？決定的過程中有無受到社會主流價值或社會資源多寡的影響？而同學施行完系所設計的服務三後，對於其本身科系的認知態度有什麼樣的轉變？並且是否因為該科系在社會地位的高低，對未來提供資源不等的求職機會，進一步複製科系在社會中的排名地位？例如會計系到稅捐處服務比哲學系到老人安養中心更有機會獲得未來科系專業相關的資源。如此一來，我們可以檢視組織在決策過程中受到哪些面向的影響，包括來自組織內部和外部，例如決策者對組織目標的解讀和認同、資源的多寡（所擁有和所願意運用的）組織面對既有社會地位的看法（繼續維持或尋求改變）等，而這些考量因素透過實際執行，又將對組織地位有何影響（複製或是流動）？這是另一個我們研究服務三的目的。服務三施行一年之後可能還看不出集體成效，但我們卻耐心等待並努力探索一份關於組織和其目的性的奧秘。

貳、制度化組織的運作與社會制度環境之關聯

一、相關理論

（一）科層制理論（Bureaucracy Theory）

科層組織（bureaucracy）是西方資本主義工業社會中一個普遍的組織形式，透過理性的計算、專業化的分工，將人力、物力、財力有效的利用以發揮組織效能，韋伯（Max Weber）將這種科層組織描繪為理性化的組織模式，它象徵著傳統社會到現代工業社會組織型構（organization formation）變遷的結果，科層組織的特質大致如下：

1. 分工 (division of labor)
2. 權威層級 (hierarchy of authority)
3. 成文的規則和規定 (written rules and regulations)
4. 非私人性 (impersonality)
5. 技術品質為基礎的聘僱原則 (employment based on technical qualification)¹

就專門化分工的科層組織而言，這樣的工作設計，固然兼具了效能（effectiveness）與效率（efficiency），但是也對個人及組織本身產生了負面的結果。以本研究為例，校內行政單位擬定服務課程施行辦法，說明服務課的目的、執行方式、成績考評、獎勵辦法，而「服務三」課程的專業服務內容，則交由各系所自行決定、並交由學生執行。這樣的設計好處在於命令權責清楚，不致於有推卸責任的現象，各系所針對自身專業擬定服務三內容，並且負起實際監督

¹ 王振寰、瞿海源主編，1999，熊瑞梅 團體與組織，《社會學與台灣社會》p.133~p.136

學生執行服務課之責。然而根據科層制的討論，這種制度安排是屬於一種上對下的權威式安排，下層單位（如：系所教授、學生）較沒有表達意見的機會，因此容易較沒有參與感，而造成服務三課程實際執行成果與設定目標的不一致。而對組織而言，這種集權式的制度安排，容易造成下層單位隱瞞錯誤、過濾訊息，使組織無法充分掌握實際運作狀況。此外，從科層制的理論中，引發我們進一步探究，學校行政單位是否有足夠的資源、能力，監督各系所的服務三運作情形，這也關係到組織能否充分發揮效能、達成目標，不致使各系所自行其事、造成多頭馬車的情況。而在學生部分，也希望透過研究能夠理解實際參與服務課程的同學，究竟對服務三的認知為何，在與校方、系上缺乏完整溝通、交換訊息的情況之下，學生對服務三會不會因此抱著敷衍了事的心態，而讓服務課程的規定如同具文。

（二）組織的自然模型及延伸

前面所提到的是組織的「理性模型」，說明了科層組織重視正式化的結構，根據正式的規則，組織便能有效率地運作。然而根據本研究開始前初步獲得的資料顯示，服務三的專業服務內容是由各系的課程委員會所決定，其成員多為系上教授，其中也包含了帶領服務課程的教授，由開課老師提出課程設計，由課程委員會同意之後便可交由學生執行。然而教授們是如何尋覓到適合科系專業的服務課程呢？因此，當我們再次運用組織理論時，聯想到的是組織的非正式結構，在組織沒有明文規定的部分，往往存在著非正式結構運作的空間，而運作的基礎是以個人的特質或是組織成員所擁有的資源為基礎，教授們如何決定服務地點、對象、內容，往往與系上提供多少資源或教授本身擁有多少資源有關，這樣的非正式結構有助於轉化、補充組織的正式結構，而使組織的運作更具彈性。

然而值得探究的是，系所或教授所掌握的資源多寡差異，是否也代表著組織內部的權力位置，而根據組織的自然模型解釋顯然有所不足。將理論進一步延伸，本研究希望進一步探討科層制中的階層化關係，以服務三為例，較技術專業化的科系，或精確一點而言，較實用的科系、或被社會視為較有前途的科系，自身擁有的資源是不是相對較豐富，也較能針對服務三課程提供「專業服務」的設計，更加鞏固該系學生對其科系的專業認同。而非技術取向的科系，是不是在資源的掌握上處於較劣勢的位置，也較難提供所謂的「專業服務」，而使該科系學生較不滿意服務課程的專業效果。

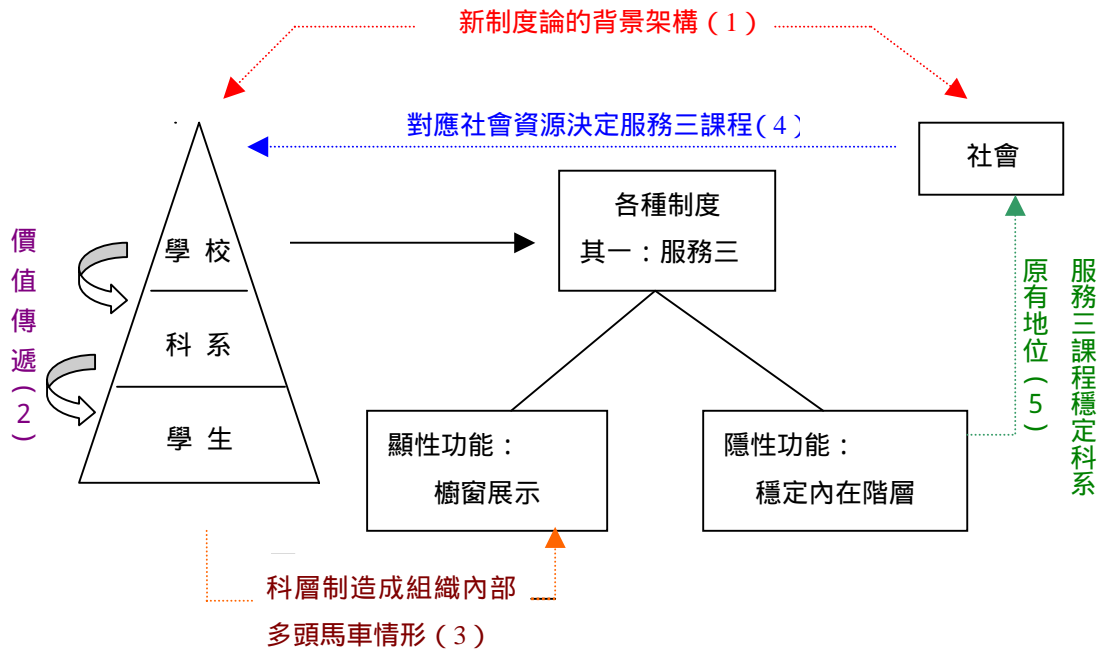
（三）新制度論

不同於人口生態論和資源依存論都將組織的重點放在組織與「技術環境」的關係，技術環境是指由產品、服務、與資源交換共同構成的組織環境，此二者理論的基本假定都是：在競爭市場中組織如果要獲利，必須要順應技術環境的變遷，因此它們預設「理性」跟「效率」必然是組織生存的必要機制。然而有許多組織，譬如：學校、政府機構，因為組織的目標多元，難以計算其利益；也因為這些組織未必有效率，但是仍然可以繼續生存。相對地，新制度論的重點則放在組織的「制度環境」，而它也回答了一個許多人共同的問題：「為什麼許多組織，都長的那麼像？」

新制度論認為，正是制度化的文化信念、儀式象徵提供了組織生存的正當性基礎，解釋了為什麼沒有效率的組織得以生存的原因，因為形塑組織穩定結構的慣性機制是「制度」，許多組織在形式結構上相似，不是因為這些組織形式的運作比較有效率，而是大家普遍認同這是有有效率的，這也是「制度化迷思」，一方面因為組織外在環境的複雜，增加了擬定組織策略的困難性；另一方面組織為了正當性、資源，則必須將制度化的文化規則整合到組織內部。因此組織結構，反應了社會文化規則建構的社會事實，制度化迷思帶來的影響是：當組織的形式結構越受到制度環境的影響，這些形式結構越具有「櫥窗展示」的作用，以學校組織為例，學校是個技術環境弱、制度環境強的組織，學校組織的形式受到了法律規範、社會的文化規則影響，對於理性與效率的需求往往不及於對「正當性」的需求，學校組織過度依賴制度環境，使得本來組織欲達到的目標跟實際運作的結果落差更大，這些形式結構往往在學生眼中，變成只是「做做樣子」。以服務三而言，台大背負著社會大眾對於知識份子的殷切期望，創設服務課程，對內宣稱培養學生貢獻社會、互助合作的服務精神，對外則是希望營造台大學生「熱心公益、回饋社會」的美好形象，儘管服務課的設計花費許多人力、物力、時間，反而被學生批評為作秀，而跟服務原先設定的目標背道而馳，使這些形式結構如同具文、甚至淪為「櫥窗展示」效果。在這種情形下，制度設定者／執行者間是否會有不同對制度的解讀？如果說制度的設定被認為應該要有一個功能，專業部門在執行時，是否會產生其他的隱性功能？這對整個組織的存續會有什麼樣的影響？因此新制度論的相關研究，有助於我們理解文化規則所建構的社會事實，如何影響組織生存的正當性，而組織的成員的認知又是如何。綜合以上，將於下列提出適切的經驗假設，盼能進一步以實證資料來驗證假設。

二、理論架構

本研究中，在新制度論的大背景架構下，學校基本上被認為是一個制度強而技術面弱的組織，為了要生存便需因應社會文化而制訂各種校內制度。就我們研究的主題——服務三而言，其與社會互動過程之模型如下【圖一】所示。其中數字標號的過程解釋如下：(1) 在社會文化對大學生必須具有服務精神的要求下，學校所做出的對應；(2) 然而由於學校組織的龐大與分層，使得學校希望藉由服務三培養學生專業服務精神的目標，需要透過科系來傳遞完成；(3) 受到科層所帶來多頭馬車、組織目標不一的情形影響，造成服務三執行上所應該產生的顯性功能，也就是培養學生服務精神此一宗旨無法達成，服務三淪為櫥窗效果；(4) 再者，各科系依據本身所擁有資源的多寡（我們假設資源的多寡與該科系在社會地位的高低有正向關係），也可能影響各科系如何決定服務三的內容；(5) 並且預期透過服務三，科系會穩定既有地位，加強資源的不平等分配。



(註：虛線部分為需要驗證的假設)

【圖一】服務三校內制度之設計與社會互動之模型。圖中數字標號之部分解釋見本文。

三、經驗假設

根據上述的研究目的，我們初步假設認為由於組織成員與組織的目標或有相衝突的狀況，目標傳遞的過程並非經過雙向式的溝通協調之下，各科系各自解讀學校所給予的公文，憑著科系內外部的資源，發展出一套相對應的課程安排，因此不一定都能依照學校最初設計服務三的立意來執行此課程；而學生們在沒有參與服務決策的情況下，也沒有因為服務三的彈性實施真正體驗到服務或專業的實際意涵，反而經由服務課程的實施間接傳達組織價值觀。再者我們假設，各科系原先彼此之間資源的不平等，和在社會主流價值中地位高低的位階，將會部分影響服務三的內容與執行成效，並進一步複製原有的科系階級地位和資源的分配。其中愈具有實質專業應用、或與台灣當前社會發展趨勢所需人才相關的科系，如醫學系、電機系、動物系、會計系等，在社會中地位愈高、資源愈豐富，則服務三的內容愈接近科系所學專業的應用，在加上服務過程中所獲得的未來就業發展資訊和資源，學生因此對服務課之實施滿意度較佳、對該科系的認同也愈強烈，科系在整個組織中地位也得以穩固。

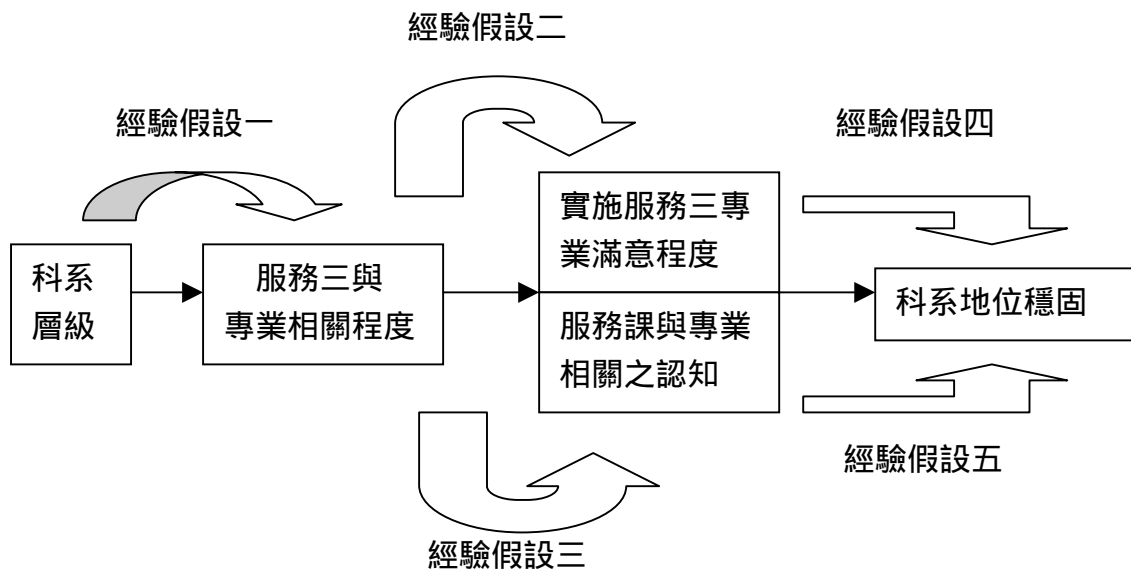
參、研究方法

本研究利用抽樣的問卷調查與深入訪談的方式來進行研究。在抽樣問卷調查方面，自全校抽出二十七個科系，並收集抽出科系之大四總人數，並扣除轉系與轉學生之部分，再利用 PPS 抽樣抽出每一科系之樣本名單，共 482 份，其中有效樣本 372 份，回收率 77%。利用 SPSS 統計軟體進行量化分析後，依據其結果來設計質化深入訪談之題目。在深入訪談部分，本研究共訪問三十人，其中十人為各系所之執行服務三相關之行政人員，另外二十人為參與服務三之大四學生。最後再將質化資料配合量化資料來進行詮釋。問卷內容請參考【附錄一】。

肆、研究結果

一、統計結果

(一) 量化研究經驗假設



【圖二：初步經驗假設圖】

量化分析中，本研究的需作檢驗之經驗假設分為以下四點：

1. 層級較高的專業化部門（科系），其服務三課程安排與專業較相關。
2. 執行與專業相關的服務課程內容的學生，學生對於實施服務課之滿意度較佳。
3. 執行與專業相關的服務課程內容的學生，學生較認同服務課應與其專業相關。
4. 對服務三實施感到滿意的學生，其科系在整個組織中地位得以穩固。
5. 學生較認同服務課應與其專業相關，其科系在整個組織中地位得以穩固。

(二) 測量變項

本研究所使用的經驗變項一共有：

1. 專業化部門的階層地位 主要透過各科系在大學聯考時之排名
2. 服務課內容與專業相關之程度

面向	指標 (問卷題目)
服務三的實施內容	7. 請問您主要服務的工作為(複選) 12. 服務三內容與您本身科系所學相關 31. 您與服務機構人員交談的內容(複選)

3. 學生對實施服務三之滿意程度

面向	指標 (問卷題目)
投入程度	11. 您覺得服務三比服務一更能符合您對服務課程的想法 18. 您花在服務三的心力比服務一多 19. 服務三佔去您太多的課餘時間 32. 您對服務機構交代的工作都能確實執行、按時完成 33. 您是否有融入所屬團隊的感覺 34. 您是否在服務過程中從事與服務課無關的事情
專業上滿意之程度	13. 服務三的實施有加強您在課堂上所學的專業知識 14. 服務三的實施讓您更加肯定本身科系所學
非專業上滿意之程度	20. 服務三的實施能幫助到真正需要幫助的人

4. 學生對服務課應與其專業相關之認知程度

面向	指標 (問卷題目)
服務課與專業相關之認知	8. 服務三內容應該與科系所學相關 9. 服務三內容應該以加強科系專業為主 10. 服務三應該以幫助弱勢團體或是社區服務為主

5. 科系在組織中的地位

面向	指標 (問卷題目)
學生專業化認同	16. 做完服務三能加強您對科系相關工作的了解 17. 做完服務三，讓您更想從事科系相關職業的工作
學生之就業機會	15. 服務三增加您未來求職的人脈關係 35. 機構的回應

(三) 敘述統計與檢定結果

我們主要先根據聯考排名，將所抽出之 27 個科系，進行階層之劃分，其結果如下【表

一】再將回收問卷中服務課之實施類型予以分類，進行由與專業相關到與專業無關之排比，形成一 ordinal scale【表二】。不同層級之科系所進行之服務課類型，則如下【圖二】。

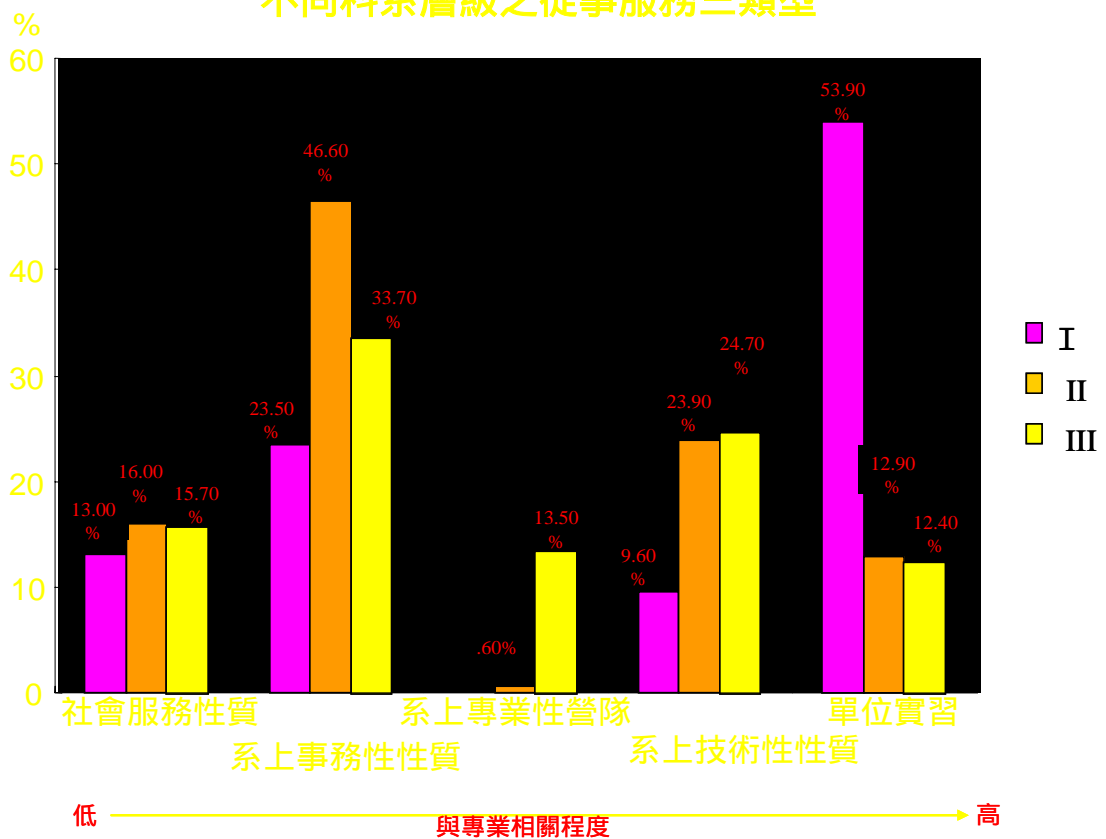
【表一】抽樣科系之分層方式與歸納特點

層級	科系	歸納特點
第一階	財金、會計、醫學、資管、工管	聯考排名前三志願，收入高，職業自主性與不可替代性較強
第二階	機械、化工、藥學、土木、物治、職治、經濟、政治、日文、動物	聯考排名三~十志願，收入次高，職業不可替代性高，但自主性較低
第三階	地理、圖資、地質、植病、哲學、大氣、歷史、植物、畜產、農推、森林、造船	聯考排名十~二十志願，收入較低，職業不可替代性低，自主性亦較低

【表二】服務三實施類型

Ordinary number	說明	實例
5	實習生角色	如醫學系、藥學系學生到臺大醫院實習
4	系上技術性事務	如進入到老師研究室幫忙
3	系上專業性質營隊	如大氣營、地質營
2	系上事務性事務	如杜鵑花節、畜產系學生打掃農場
1	社會服務	如到台大婦幼、聖安娜之家

不同科系層級之從事服務三類型



【圖三】不同科系層級之從事服務三類型

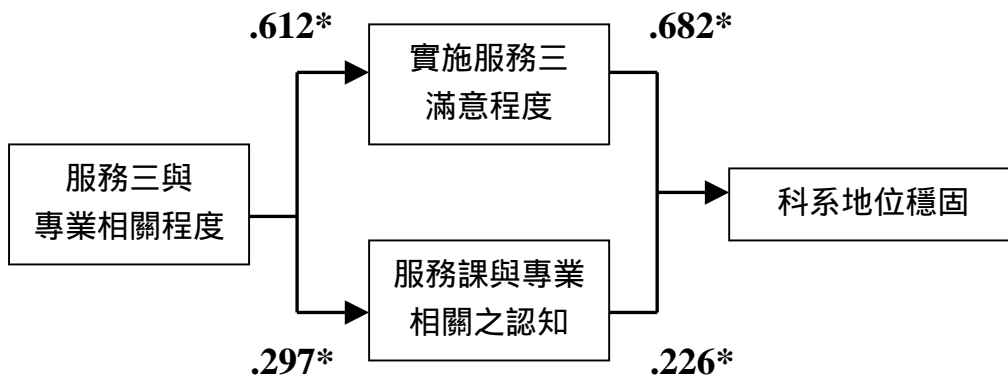
在這樣的分類基礎上，我們再對五大主要經驗假設進行檢定。

經驗假設一：層級較高的專業化部門（科系），其服務三課程安排與專業較相關。

從圖三可以發現，第一級科系的服務類型多集中於「單位實習」，其占第一級科系所有服務內容的比例為 53.9%，而第二級跟第三級科系的服務內容則都集中在「系上事務性」工作，而非「系上技術性」或「單位實習」等較專業的服務內容，從事「事務性工作」的比例分別為第二級：46.60%，第三級：33.70%。因此層級最高的第一級科系，其服務三課程安排的專業性確實比第二級、第三級來的高。然而，令人意外的是，由單位實習、系上技術性工作、系上專業性營隊這三項可看出，第三級的課程安排反而比第二級來的與系上專業較相關。

經驗假設二：執行與專業相關的服務課程內容的學生，學生對於實施服務課之滿意度較佳。

由圖四中可看出服務三與專業相關程度和學生實施完服務課之後的滿意度達顯著，其皮爾林相關係數為 .612*。另外，從表三中可看出，學生實施完服務課之後的滿意度可分為一般滿意、專業滿意和非專業滿意。其中一般滿意、專業滿意達顯著，數值分別為 .458* 和 .771*。



【圖四】相關性分析

服務三與專業相關程度	.458*	一般滿意
	.771*	專業滿意
	.012	非專業滿意

【表三】相關性分析

經驗假設三：執行與專業相關的服務課程內容的學生，學生較認同服務課應與其專業相關。

同樣由圖四中可看出服務三與專業相關程度和學生認同服務課應與其專業相關達顯著，其皮爾森相關係數為.297*。

經驗假設四：對服務三實施感到滿意的學生，其科系在整個組織中地位得以穩固。

由於在第一個經驗假設中我們發現，對服務三實施之滿意成度與我們所分層級有顯著關係（一、三級大於第二級），因此我們在此以三層級作自變項來檢定其科系在整體組織中地位得以穩固之變項。結果發現，在「增加對科系相關工作了解」、「更想從事與科系相關工作」、「機構給予工作建議生涯諮詢」等三指標，第一級與第三級均大於第二級，與先前不同層級對服務三滿意之差異吻合。不過，細究其中各值，卻會發現其平均值均在 3 以下，而變異程度亦相當大【表五】。

【表五】不同科系層級在組織中地位更加穩固之 F 檢定比較

		平均數	標準差	顯著性
增加對科系 相關工作了解	第一級	2.90	1.21	*
	第二級	2.42	1.09	
	第三級	2.85	.99	
更想從事與科 系相關工作	第一級	2.68	1.10	*
	第二級	2.21	.99	
	第三級	2.58	1.30	
增加未來求職 人脈	第一級	2.56	1.09	
	第二級	2.26	1.05	
	第三級	2.38	1.03	
機構回應:鼓 勵讚美獎賞	第一級	3.27	1.27	*
	第二級	2.15	1.18	
	第三級	2.82	1.02	
機構回應:工 作建議生涯諮 詢	第一級	2.42	1.42	*
	第二級	1.79	1.08	
	第三級	2.12	1.16	
機構回應:另 外尋求你的協 助	第一級	1.73	1.42	
	第二級	1.62	1.06	
	第三級	1.81	1.07	

註：*表顯著性達到 $P < .05$

由於發現有此一現象，我們再將不同科系層級之「服務三滿意程度」變項中之各面向與其

「科系地位得以穩固」之各變項合併後作出相關性分析，得到結果發現，「一般滿意程度」與「科系地位得以穩固」之相關性為.458，屬中度相關範圍；「專業滿意程度」與「科系地位得以穩固」之相關性為.760，屬高度相關範圍，二者均達到顯著，然而在「非專業滿意程度」與「科系地位得以穩固」之相關性上，卻未達到顯著。不過，若再將「科系層級」與「科系地位得以穩固」作相關性分析，卻發現其值不但低甚至呈現負相關（-.097），亦未達到顯著，顯示雖然服務三滿意程度與科系地位得以穩固有一定之相關性，但卻與我們所區分之科系層級無關【表六】。

【表六】不同科系層級、

「對服務三滿意程度」與「在組織中地位更加穩固」之 Pearson 相關性

相關變數	Pearson 相關顯著性 (雙尾)
一般滿意&科系地位得到穩固	.458 *
專業滿意&科系地位得到穩固	.760 *
非專業滿意&科系地位得到穩固	.113
科系層級&科系地位得到穩固	-.097

註：*表顯著性達到 $P < .01$

經驗假設五：學生較認同服務課應與其專業相關，其科系在整個組織中地位得以穩固。

同樣由圖四中可看出，對服務三實施感到滿意，和其科系在整個組織中地位得以穩固相關達顯著，其皮爾森相關係數為.682*。從表七中可看出，對服務三感到滿意又可分為一般滿意、專業滿意和非專業滿意，其中一般滿意、專業滿意與科系地位之皮爾森相關係數達顯著，數值分別為.584*和.639*。

一般滿意	.584*	科系地位穩固
專業滿意	.639*	
非專業滿意	.09	

【表七】相關性分析二

二、深入訪談

本研究之深入訪談乃依據量化資料初步結果後，再決定訪談之題目以及人員。有關訪談的討論請見下節。進行深入訪談的對象詳見【表八】。

【表八】服務三深入訪談對象列表

對象類別	科系
服務三各科系相關行政人員	財金、會計、資管、藥學、土木、經濟、地質、圖資、哲學、機械
執行服務三之大四學生	財金、醫學、資管、工管、藥學、經濟、法律、政治、動物、地理、圖資、造船、歷史、哲學、畜產、機械

伍、質化資料的分析與量化資料統計結果的詮釋

一、服務三課程內容的設計

在台大校務會議中所擬定出的《國立台灣大學服務課程實施辦法》(以下簡稱『實施辦法』)中，對於服務課程的規定可分為三方面：對於服務課程設立精神的說明、服務課程實行方法與管理評分的方式的規定；在服務課程設立精神的說明方面呈顯為：「國立臺灣大學(以下簡稱本校)為養成學生負責、自律、勤勞、服務與互助合作之美德，特訂定服務課程施行辦法」，此目標主要關切點在於培養學生服務美德，而在此份實施辦法之中並沒有提到服務課程實際實行的效果方面(如：使得需要被服務的人群受到實質的幫助)，就這項規定來看，服務課程設立的目的乃是強調對於學生主觀認知側面的影響，而非其實際上是否真的有達成其服務人群之目標；在此實施辦法中對於服務課程實行的方法與管理評分的方式這兩方面，所包含的僅僅是形式上的規定，而沒有對於實際實行方法的實質規定，由：「本校學生服務課程之設計、管理及有關行政事宜，均由學系辦理之。為提升服務課程之教育成效，教務處、學務處及總務處得提供必要之協助。」與「服務課程由各學系負責規劃，任課老師參與督導，各行政單位配合執行。學校各行政單位若有需求，亦得提出方案，經共同教育委員會通過後，請相關學系參考辦理。」此兩項細則中，能得知對服務課程內容進行實質安排的權力主要集中在各學系系辦與老師的手中，在此情況下，系辦行政人員與老師對於服務課程價值的主觀判斷對於服務課程的實質安排有著決定性的影響力。

由對於各系決定服務三課程內容的行政人員的訪談當中，也說明了這層決定性的影響力，負責服務三課程設計的老師與助教對於服務課程的價值判斷影響了整體服務三課程的實質內容，如在訪談資管系負責服務課程的助教時所得知的：

問：請問你們系上的服務三的內容是怎麼決定的？

答：就是在系務會議上，老師會提出來有服務課程，那就看系上有哪些服務可以規劃，規劃出來之後，就由這些老師來帶服務課程這樣子。

問：那服務課的時間、內容、服務對象、地點都是在系務會議決定嗎？

答：對，都是在系上決定。像有些老師會安排成績比較好的學生，輔導低年級的同學，那有些像在杜鵑花節的服務性質的工作，性質蠻廣的，那有些是支援計算機中心，不是所有都在系上助教這邊評分，由老師自己決定。

以及在哲學系負責的助教口中所了解到的：

問：服務課內容是如何被決定？(時間，服務對象，地點)

答：是由上屆大四的班導師決定的，老師來回協調地點，最後定案後讓同學選擇。後來有兩個地方，一個是聖安娜之家，專門照顧老年病患；另一個是在八里的愛維教養院，

在裡面多半是一群因腦性麻痺而無法自己照顧自己的人、或是一些殘障人士。同學們當天一天來回，做打掃或是陪病患聊天，帶一些娛樂活動。因為老師居中協調同學也才能有這樣的機會。總比以前服務課的時候裝裝樣子掃掃地來的好的多。

對於服務三課程實質內容進行安排是透過老師們在系務會議中所做的決定，而也正是在此過程中，服務課程內容才由學校的實施辦法裡空泛的形式規定中被實際的確定；而關於老師對於服務課程主觀價值的判斷與決定服務課程實質內容之間的關連，在訪談資料之中也呈顯了若干的線索，有些老師對於服務課程的設立的目標予以肯定，如地質系某位老師所說：

答：對，我是非常重視這服務三。我想說服務三既然是用專業來服務，我們地質本來很多就是在野外工作，其中一部分就是跟大眾有關係，比如說景觀、旅遊，國家公園做一些解說，臺灣這方面的人材很缺乏，因為你要有專業才能服務。那我們就想說，能不能這些像物理化學系的學生所不能做的事情，我們能夠去做，我想這倒是一個很好我們能服務社會的機會，而且學生同時也學一點東西。

與之相對應的地質系服務課程設計則包含了在地球科學基金會中的教學工作、深海鑽探計畫的研究與國家公園介紹；而反面來看，有些學系的負責老師對於服務課程本身是給予負面的評價，如在訪問機械系的一位教授時所說的：

問：系上對於服務課的態度，是覺得(1)麻煩，沒什麼意思 或是(2)可以做有意義專業化的安排？

答：老師應為兩個態度都有，一方面其實是希望對同學有專業化的安排，可是又某程度上很難達到想要專業化的效果，因為每個開課的老師都不一樣，同學也往往沒什麼心力去實行，也不見得同學有什麼很大在專業上的得益，往往有時候覺得計劃那麼多卻得不到預期中的效果，不如不做服務三來得好，以免勞民傷財，又得不到同學的認同與效果。

而透過在量化資料蒐集過程中所得知，機械系的同學並沒有做任何的服務課程，據了解主要原因是在學生課業已經很重的情況系辦與老師們所做的決定，在此例子中，對於老師對服務課所持的主觀價值判斷與服務課程實質內容的確定之間的關係，可以看見反面支持的證據。

由以上所呈顯的資料可以看見負責服務課程的老師的主觀態度與服務課程實際內容之間的關聯，然而除了老師的主觀態度這個解釋的因素可以說明服務課程實質內容的安排外，由前者到後者之間還有一項影響的因素：老師個人的人脈。在訪談的資料中，許多科系的服務地點皆與老師個人所熟悉或有所接觸的組織或地點有關，如從藥學系、地質系及圖資系的服務課負責人員那兒所得知的：

問：請問這些服務課的內容是誰決定的？

答：哦，我們有三個導師嘛 其中一個是台大急診藥局的主任，那，一個是公館校區藥劑

部主任，一個好像是正好知道我們病歷室都會有高中生來服務，就想說，那我們學生也正好可以來服務醬。

問：老師你們是平時就跟地球科學基金會平時就有在合作嗎？

答：其實我們跟地球科學基金會的合作相當密切，基金會的地址就是在我們系這裡，我們很多老師都常常義務幫忙。

問：這些服務課的內容是怎麼被決定的呢？

答：老師決定的，吳明德老師（圖書館館長兼其系上老師）決定的，他認為服務三應該不能像服務一服務二那樣做打掃工作，要讓學生真的學到一點東西，然後他覺得圖書館系的學生應該要在圖書館裡面有一些接觸吧

另外如哲學系服務課程中的聖安娜之家這個地點，是由一位老師的妻子所提供，那位師母本身是天主教徒，而聖安娜之家是一個天主教會之下的機構；以上這些資料中皆說明了老師個人的人脈對於服務課程地點的安排具有相當明顯的影響，若將老師對於服務課程價值的判斷、老師個人的人脈與服務課程實質內容的設計之間的關係綜合起來看，所呈顯的關係較似如此：1. 老師對於服務課程價值的判斷，直接的影響了服務課程內容設計的構想，2. 老師對於服務課程價值的判斷，影響了其決定動用哪部分的人脈作為恰當的服務課程實施的場所，而後影響到服務課程內容及地點的確定。

由於在台大服務課程實施章程中的並沒有清楚的規定服務課程實際上應如何安排、進行、管理，使得執行這部分工作的任務落到各系負責服務課程的老師身上，而各系的老師以其對於服務課設立意義的主觀判斷來決定服務課程是否要進行與應如何進行，而老師的個人的人脈在此之中扮演了銜接老師的主觀判斷與服務課程確定內容之間的中界角色；透過這個程序而被決定的服務課程，有幾項特徵是可以理解的：1. 由於服務課程內容的確定是透過老師對於服務課價值判斷的直接影響，因而呈顯於老師主觀態度上的廣泛變異(從認為很有意義到認為很沒有意義)也就明顯的呈顯在服務課程內容的確定之上，2. 認為服務課程很有意義的老師，其對於服務課程價值所在的判斷並不一定與其專業所學有關係；雖然有如地質系、圖資系、藥學系等例子來支持這項關係的存在，但在另一方面也有不以與專業有所關係的思考點出發，來決定服務課程內容的老師，如哲學系的例子，因此服務課程的價值判斷與負責服務課的老師所學之專業不必然有關係，另一方面，雖然老師個人的人脈是影響服務地點決定的一個側面，但由於人脈因素對於老師對服務課程價值的判斷來說，具有較被動的位置：也就是透過老師的判斷而後決定動用哪部分的人脈，因此人脈的因素也不具有保證服務課程的內容與學生所學專業有關的力量。

至此由對服務三課程設計現行狀況的理解，有兩方面對於服務課程在台大中的位置的解釋是相互競爭著，一方面的觀點是來自新制度論：若將《國立台灣大學服務課程實施辦法》此章程中的規定視為校方對於服務課程的態度，則服務課程在台大之中的位置似乎是無足輕重的，再由量化資料中所得知學生對於服務課程的態度來看，服務課程之設立似乎也沒有達成章程中所說的：「為養成學生負責、自律、勤勞、服務與互助合作之美德」，因此在實際的成效上也並不

明顯，這兩項證據似乎等於說明了服務課程只是台大為了符合社會價值的訴求所設置的展示性記號，而實際上服務課程在台大之中並沒有受到重視。這個觀點確實解釋了一部分的現行的事實，然而同時卻也忽略了另一些可能造成服務三課程現行狀況的因素，首先是在老師方面，雖然有些老師認為服務課程全然沒有價值，但如前所見，很多老師是細心在籌畫、設計這個課程，並且對於這個課程所能達成的效果有所期待，因此在對於服務課程的態度上，並不是全然的忽略或不重視，在各系負責服務課程的老師作為服務課程內容實際的決策者下，**老師們對於服務課程的態度是賦予服務課程價值的關鍵因素**，另一方面，如之前對於這篇研究報告所提出關於研究對象所造成的研究限制中，曾提到服務課程，尤其是**服務三，在台大之中是相當新的一門課程，也因此許多相關的配套措施並沒有跟上腳步，這會使得在短時間之內對於服務課程在台大中的位置難以被明確的界定**，因為我們尚不知這些呈顯於實行效果上的不顯著，究竟是因為服務課程畢竟只具有櫥窗展示的效果，或者是因為整個課程的實施尚未上軌道，而這兩種解釋對於目前所呈顯服務三課程的現況都是可能的。

以上兩種解釋的立場似乎都有可能成為解釋現行服務三課程實行狀況的解釋，然而對於後一種立場對於新制度論解釋觀點的質疑上，由訪談資料中所獲得的一些證據支持下似乎是成立的：很多老師對於服務課程的積極肯定，以及對於服務課程作為一門新的課程在起步上的紊亂；而在訪談資料中，我們除了獲得支持後者的此項質疑的線索外，還發現了許多服務課程現行實施狀況下的一些現象是反對新制度論的解釋觀點，以下將以現行服務課程的功能、與對於服務課程的價值評估兩點來看，這些重要的現象所呈顯出的意義。

二、服務課程的功能

在比對各系老師對於服務課程的主觀態度、對於服務課程的實際安排與學生對於服務課程所抱持的態度之時，資料中似乎呈顯了如下的規律：在老師認為服務三課程應與專業有關時，實行服務課程的學生也較傾向於認為服務三應與專業的服務有關，而若老師認為服務三課程並不以專業服務為出發點，實行服務課程的學生則傾向於認為服務課程不必然要與專業所學有關；對於此點的所呈顯老師態度與學生認知之間的一致性，由地質系、圖資系與哲學系、經濟系學生對於服務三課程目標的認知之間的對比能夠看出，地質系老師對於服務課程的態度，如前所示，認為服務三應是以學生所學的專業去服務人群，而在過程中使同學也能有所收穫，與此對應的地質系學生對於服務三課程目標的認知呈顯為：

「其實服務三內容與我們當初所想的差不了太多，因為像我們這種系不可能到說像下鄉服務 既然我們今天做的是服務課程，如果我們能把這服務課程與專業做相關結合的話，它能得到的成效一定比做團康的要好，因為團康誰都可以做啊，不一定要這個系啊，今天你既然有這樣的專業，服務的時候能夠把它貢獻出來，當然很好啊，能夠在社會上發揮的效過一定比只做團康好。」

同樣在圖資系安排服務課程的老師認為服務三課程應以專業服務為主，而將服務地點定為總圖，希望學生能在其中一方面可以進行服務，另一方面也使學生能夠學到與專業有關的知識，

與此對於的學生態度為如此：

問：你覺得系上服務三課程是到圖書館這個安排怎麼樣？

答：嗯，我覺得這個安排蠻好的，因為我們本來就是學這方面的，那像以前服務一的話，就是做一些打掃的工作，比較來說，服務三的工作還比較有意義。

問：你對你們系上的服務三課程有什麼建議嗎？

答：希望就是系上能夠跟總圖協調，讓我們真的能做到和我們平常所學有關的或是能加強平常所沒有學到的東西，然後活潑一點的課程設計。

在地質系與圖資系這兩個例子中，學生對於服務三設立的目標的認知，有較明顯的「專業服務」的認定：認為服務三課程並不只是純粹的非專業性服務，而本來就應該提供與自己所學專業相關的服務，如地質系的那為同學所說的：「因為像我們這種系不可能到說下鄉服務」，以及圖資系同學所說的：「我覺得這個安排蠻好的，因為我們本來就是學這方面的」。

與此相對的，經濟系與哲學系學生對於服務三課程的目標顯示了另一種看法，在哲學系方面，系上所決定出的服務地點為聖安娜之家、毛毛蟲基金會、平安居、八里老人安養院，透過負責服務課程管理的助教，了解到安排這些課程的老師認為這樣的服務課程安排很有意義，並且也要求同學在做完服務課之後寫下各自的服務心得，在如此的服務課程安排下，一位哲學系同學對於服務課設計精神的態度呈顯為：

問：你對於服務課程的整體評價覺得如何？

答：我覺得在服務課程學到東西，是或多或少，但服務課主要設計的精神應該是在服務別人或服務其他團體。

在了解訪談過程的脈絡下，這位同學認為在服務課程中學習東西是次要，而以服務人群為主要的目標下，並不一定要與專業有所聯結，純粹的非專業性服務也可以很有意義；經濟系方面，服務課程的內容是打掃社科院，這方面雖然沒有對於老師直接的訪談資料，但由前一節中曾提到老師對於服務課程的安排具有決定性的影響，因此透過此服務地點，應可部分推測負責服務課程老師的觀點；這個服務地點的決定與經濟系同學對於服務三目標的認知的關聯，顯示為：

問：那你會比較建議學校說持續這種勞動服務，還是說學校設計服務課應該要改變形式，就是讓它更活潑化一點？

答：改一下比較好啦，讓大家可以去不同的地方做服務。

問：那你會不會覺得改變成專業服務的形式，可能會對你們比較有幫助？

答：會啦，不過這樣感覺起來就不像是在做服務課，而是比較像是在做實習。

在這位同學的態度中所表現出對於「服務課程應專業所學有關」的質疑「不過這樣感覺其來就不像是在做服務課」，與前面所見地質系與圖資系學生的看法明顯有別，對於這位經濟系學

生的看法做分析，可知他認為「服務三」與「專業所學」兩個概念是分開的，服務三即使去掉了以專業所學提供服務的部分，依舊有其具有有意義的內容，這樣的觀點與哲學系那位同學的看法十分接近；而在地質系及圖資系學生對於服務三課程的看法中，則看到「服務三」與「專業所學」在概念上的密切相關，尤其對於地質系的那位同學來說，服務三的定義就是：以專業所學的服務人群。

在此的問題是：是誰影響了學生如何認知服務三課程的目標，並且給「服務三」這個概念一個明確的定義？而這個問題的答案，在老師對於服務課程目標的主觀判斷與學生對於服務課程目標的認知之間的一致性之中獲得線索，在此處其關係為：老師對於服務課程目標的主觀判斷，影響了服務課程內容的設計；而學生對於服務課程目標之有明確的了解，是透過服務課程內容的實質規定，因此老師對於服務課程目標的主觀判斷，透過服務課程內容的安排間接的影響到學生對於服務課程目標之了解，也在此過程中學生對於「服務三」這個一直不很清楚的概念，有了明確的定義；由此所呈顯出的結果也就是當老師認為服務三應與專業有所關係時，學生也會傾向於認為服務三設立的目標乃在於專業的服務，而反之亦然；由這個過程中，我們可以看到服務課程所具有的一項功能：老師將服務課程意義所在的信念傳達給學生的此項價值傳遞功能，這使得學生對於「服務」此概念之了解、「服務三」課程的目標的釐清都有著明顯的影響。

此項功能若與《國立台灣大學服務課程實施辦法》中的設立目標「養成學生負責、自律、勤勞、服務與互助合作之美德」此項對於學生主觀認知、實踐態度之育成相對照，則由老師到學生透過服務課程的價值傳輸，可以視為是部份的達成了這個目標，透過老師主觀對於服務課程的判斷，影響了學生了解服務的精神(服務人群)、及如何服務的方式(與專業有關或與專業無關)，在此項功能的揭示下，新制度論觀點欲以櫥窗展示的效果來看待服務課程在台大之中的位置受到了再次的質疑，因為服務課程實際上是有其功能所在的，並且這項功能與當初設立此課程時的目標若干符節；然而若以新制度論的觀點解釋，似乎還是有一項明顯的證據可以說明服務課程在台大之中形同虛設，即：由量化資料來看，學生方面對於服務課程實際實行效果似乎沒有明顯的肯定，在各項指標下個別項目的平均值與中間值(3)的差距，在統計上似乎皆沒有顯著的差異，這呈顯了學生既不肯定、又不否定的忽視態度。對於這項對於新制度論的觀點看似有利的證據，在接下來的小節裡，將會對於此項支持新制度論解釋觀點最有利的論據進行討論。

三、服務課程的價值評估

在量化資料的統計結果中，學生對於服務課程的實際實行效果普遍來看並沒有十分明顯的肯定或否定，在大多數的個別項目上其與平均值(3)的差別幾乎是微乎其微，這樣的結果在新制度論的解釋下，似乎使得服務課程的位置成為了形同虛設的櫥窗展示品，並沒有達成任何的實際效果；然而，由服務課程的設計一小節中，我們看到了實際上還是有很多老師對於服務課程抱持著理想，並且期待著它所能夠發揮的效果，而在前一小節中也揭示了服務課程作為由老師到學生的價值傳輸過程，在這個過程中部分的達成了實施辦法中所定立的目標，這兩項因素說

明了在主觀態度方面，服務課程的安排並非全然只是櫥窗展示的效果，而有實際受到重視、並發揮功能的側面，因此在面對最後一項支持新制度論解釋觀點的證據的質疑時，我們要問的是：**是什麼原因使得服務三課程整體實行效果沒有在普遍學生態度中被顯現出來？**在回答這個問題前，對於學生方面在訪談資料中所呈顯的現象做了解，將有助於我們思考這個問題。

在訪談資料中，學生對於服務三課程的安排與實行所抱持的態度其實有很大的變異，有學生認為服務課的構想、安排、與實際的效果都很好，最明顯例子如獸醫系與地質系的同學所說：

「我覺得我們的服務三對我們以後到醫院工作很有幫助，因為在這之前我們唸的東西都是泛泛的基礎解題學啦？唸到最後也不知道自己在唸什麼，但我自從到了公館的醫院實習以後我就可以想像自己以後工作的樣子！所以這樣說好了，大家對以後從事這樣的工作多了一份確定的感覺。」

「我們是在那活動裡面擔任教學的工作。那次主要的對象是全中部的小朋友，而不只是限於卓蘭國小的小朋友，所以它的範圍是比較廣的。我覺得這樣是很好的安排。」

然而另一方面也有學生覺得服務課程是全然沒有意義的，如機械系的一位同學所說與他的提議：

問：你對系上服務三的安排覺得優缺點為何？

答：沒什麼優缺點可言，就是課程有必要修完就是了。

給學校的建議：覺得服務三很浪費同學們的時間，提議不如請工讀生，且最好把服務三課程取消，以免浪費同學的時間，又沒有什麼得益。

在機械系這位同學對於服務課程的態度中，我們看到了另一個極端；在了解到學生對於服務三課程的態度有著如此明顯的差別的情況下，對於量化資料的解讀就不能在純然以新制度論的觀點來進行，因為也許總的來看個別項目的平均值皆沒有顯著異於中間值，但資料分布的變異使得此平均值喪失了呈顯整體資料的效果，這其實在量化資料中個別項目的標準差皆不小的線索中就可以理解，因此對於**量化資料中所呈顯現象的解釋，將不再能支持新制度論的解釋觀點：平均值之所以與中間值沒有明顯的差距，並不是因為普遍上學生對於服務課程的安排都沒有明顯的態度，而是因為資料分布的離散程度很大，並且朝向兩個極端的態度都存在著。**

而在對學生進行訪談的資料中我們也找到了另一個重要現象現象，即：學生反應應如何改進服務課程的設計；在前一節中曾提到，老師對於學生透過服務課程的設計有著價值傳輸的過程，在描述這個過程時，學生的位置較像是一個被動的角色，單方面的接受由老師傳遞關於服務課程的信念，然而在學生的訪談資料中，我們同時發現了另一個側面來說明了學生在這個過程中具有相對的自主性，即學生對於設計不良的服務課程除了抱怨之外，還有提出如何改進的方案，而對於已經有所設計的課程，提出細部修正的想法，如歷史系一位同學提到的：

問：你覺得這樣的服務課程安排有服務到真正需要被服務的人嗎？

答：我覺得有點形式化，那些書好像不太有人會去動它...不過後來有人在導生會的時候

提議，將史學營的工作人員也算入服務課程的範圍裡，後來也就接受了...下兩屆開始的服務課程內容也加入史學營的工作。

其中呈現出由於學生對於現行服務課(在圖書館排書、拿抹布擦書架)的不滿，而提出改進的方案；透過政治系助教那裡得知的同學的意見：

問：下一題是學生整體而言對於服務三的課程安排，滿意程度如何？

答：其實同學是有抱怨說,其實系上應該主動幫他們安排到公物單位去做實習。像社工系一樣幫他們找實習的單位。

同樣的情況在哲學系也有發生，有同學認為服務課程很有意義可以服務到需要被服務的人，但對於時間規劃上提出：分散時數，增加去服務的次數，使得服務的效果能夠更好；在這些例子中，我們看到了學生對於老師如何安排服務課程有著自己的判斷與意見，而這些來自學生的聲音也實際的影響到之後服務課程的安排；在這些例子中，學生所表現出的積極態度，是解釋學生對於服務課程價值評估的一個重要訊息，若學生根本上全然不重視服務課程，則改進與否根本不會成為一個問題，學生之提出其對於現行規定之改善，正呈顯了服務課程並非全然不被重視；以此觀點來學生對於現行服務課之反面的態度，這時這些態度就有可能被解釋為是對現行服務課程規定之不滿，而不一定是對於服務課程之設立精神的全然否定。

由以上對於學生對於服務課程評價的兩極化與學生要求改善服務課程內容的態度，我們看到了服務課程在效果方面的部份達成，與學生在主觀評價上非全然否定服務課程之設立，這兩方面的證據呈顯了服務課程在台大之內並不僅僅具有展示性的效果，而是有實質的效果呈顯於學生身上，並且也有被期待改善的想法，至此新制度論之解釋模型已經很明顯的不適用於服務課程於台大之中的位置；然而不可否認的，在質化資料中我們也看到了很多學生的反應是認為服務課全然沒有價值、為了混學分、因為必修課才修等許多對於服務課程消極、負面的評價，對於這些現象進行解釋前，有兩項可能具有影響的因素需要先加以說明，第一項是學生對於服務課程此種負面的態度，與系上安排的服務課內容有一部分的關係，即：當系上所制定的服務課程內容，越是因為老師對於服務課程的負面評價而顯得鬆散時，學生對於服務課程的評價越是負面，這個關聯在機械系的例子中最為明顯的被呈現，老師方面的意見為：

「往往有時候覺得計劃那麼多卻得不到預期中的效果，不如不做服務三來得好，以免勞民傷財，又得不到同學的認同與效果。」

而在機械系同學的態度方面則為：

「給學校的建議：覺得服務三很浪費同學們的時間，提議不如請工讀生，且最好把服務三課程取消，以免浪費同學的時間，又沒有什麼得益。」

除了這個明顯的例子外，在很多系的學生表達其對於服務課程感到沒有意義時，多是指向其服

務課實際的工作內容之設計的問題，如沒有達成任何可預見的服務的效果、自己所學的專業並沒有用上等，只有很少數的學生是直接針對服務課程本身設立精神的否定，以此來看那些在訪談中對於服務課程抱持負面態度的學生，似乎可以將一部分學生之不滿歸於對於課程設計的問題，也就是說：其之所以認為服務課程沒有價值，所針對的可能是現行服務課程規定的問題，而不一定直接針對服務課程設立的精神(雖然前面曾提出說學生對於服務課程之價值認知受到老師的影響，但對於學生相對自主性的部分也說明了學生可能形成自己對於服務課程價值的看法，因此這樣的解釋是可能的)。

另一項影響學生產生對於服務課程負面態度的因素乃是時間的因素，這個因素在前面曾提出過，即：因為服務課程，尤其是服務三，在台大之中尚屬於十分新的課程，因此與其相關的明確規定、管理辦法、服務地點與服務內容的決定都在剛起步的階段，在這些相關的配套措施皆還在嘗試階段上，整體效果之不顯著是不難理解的，由許多規劃服務課程的老師口中，我們也看到了他們對於這部分的擔憂：擔心計畫的很理想但實際的條件不知能否配合、由於時間的短暫不知道所規劃的服務課程是否是當、擔心學生在服務地點與那裡的工作人員的互動情況等，這些不同面項的擔憂，廣泛的出現在各個系安排服務課程的老師身上，如地質系老師所說的：

「那時我剛好當系上課委員會的召集人，我負責要去找人來，但因為剛開始，所以大家都不太清楚說要怎麼去做，所以我就自己出來先做做看，先制度化，讓我們系將來能照這個制度走。」

哲學系負責服務課的助教所擔心的：

「同學們每個星期要去，會擔心你們，也會擔心有地點會沒人去，像平安居當時挑的時候，就擔心會沒人去，結果真的沒人去，而也擔心那邊都是小朋友，不知道你們會不會怎麼樣。」

又如藥學系助教所說的：

「麻煩，我們是還好，是比較怕麻煩學生去的單位，因為學生常常換時間啊，讓他們很不方便，所以我們就要和服務單位聯絡協調。被麻煩的是那些單位啦，很不好意思去給人家麻煩。」

在以上的這些例子裡，看到的是服務課程有於初步執行，許多規定還在陸續的形成之中，而與服務地點的互動情形，由於學生尚未與之建立起長期的互動關係，因此有許多不確定的因素還需擔憂，這都呈顯了服務三作為一門剛起步的課程所呈顯出的問題；在這種種不確定性的影響下，學生對於應如何進行服務課程、如何與服務場所建立良好的互動等問題也都還在嘗試的階段，因此在短時間內學生若要有什麼較為具體、密集的收穫，以及提供較為完善的服務內容，似乎不太可能，也因此在此階段上，學生普遍對於服務課程之評價自然可能呈顯微負面、認為

沒有意義或者認為沒有差別，但這並不必然的意味著服務課程在台大之中的位置是全然不受重視，在主觀方面的態度，我們看到了還是有老師在積極規劃、學生要求改善，而在此我們也看到了是因為相關的配套措施尚在建立中，使得整體服務課程的效果並不能被彰顯出來。

四、質化資料分析的總結與對量化資料統計結果意義的詮釋

綜合以上三小節「服務課程的設計」、「服務課程的功能」、「服務課程的價值評估」中對於質化資料的分析即現象之間關係的建立，大致可以歸結為以下幾點：

1. 在《國立台灣大學服務課程實施辦法》中對於服務課程的實施僅具有形式化的規定，因而對於服務課內容進行實質規定的責任就落於各系負責服務課程的老師手中。
2. 服務課程實質內容的安排受到老師對於服務課程價值的主觀判斷與個人所具有的人脈關係的影響，老師的主觀判斷影響了其決定動用哪一部分的人脈關係成為服務課程實際的實行地點。
3. 老師對於服務課程的主觀判斷透過服務課程的安排，傳達給學生關於服務課程的價值信念，有為「服務三」此課程的理念設下定義效果。
4. 在實際執行服務課程的過程中，學生對於服務課程內容安排妥當與否的判斷，會影響到既有服務課程規定的改善與修正。

透過這些對於這些關係的了解，使得我們對於量化資料的統計結果能夠了解其原因；量化分析的第一項經驗假設「階級較高的專業化部門，學生對於實行服務三課程的滿意度較佳」，在統計的顯著性檢定中呈顯著紊亂的結果：一般滿意程度中，「比服務一更能符合對服務課的想法」以及「花在服務三的心力比服務一多」兩點均達到顯著，以第一級、第三級>第二級。專業滿意程度中的兩個主要問題「服務三加強課堂所學專業」與「實施後更加肯定本身所學」兩點均達到顯著，以第三級、第一級>第二級。這種此種結果並沒有支持我們所提出的經驗假設；對於這個結果的解釋，由老師對於服務課程的主觀判斷對於服務課程實質內容的影響中可以瞧見端倪，在前面所引的訪談資料中，我們可以看到各系老師對於服務課程的主觀判斷差異很大，有如地質系負責規劃的老師一般認為服務三很有價值的觀點，也有如機械系老師一般認為服務三全然沒有價值的認定，而老師主觀的判斷並不因為其學系在專業化部門中的階級位置而有所影響，又在老師主觀的判斷對於服務課程具有決定性的影響力的條件下，服務課程設計之良莠就不會與各學系在專業化階層中的位置有關聯，由此看來統計結果上的顯著就沒有任何意義，因為那可能只是受到老師對於服務課程價值的主觀判斷此項偶然的因素所影響而形成的結果。由第二、第三點量化研究經驗假設的不顯著，以及第四點經驗假設中只有兩個變項達到顯著，以及皮爾森均呈顯了服務課程的實施在三個科系層級之間有關係系地位升降之差異並不明顯，對於如此結果的解釋同樣與老師對於服務課程價值的個人判斷有關係，對於比起第一項經驗假設所呈顯沒有意義的顯著性來說，這三點經驗假設的不顯著，更明顯的呈顯了老師主觀判斷為服務課程的設計所帶來的偶然性。

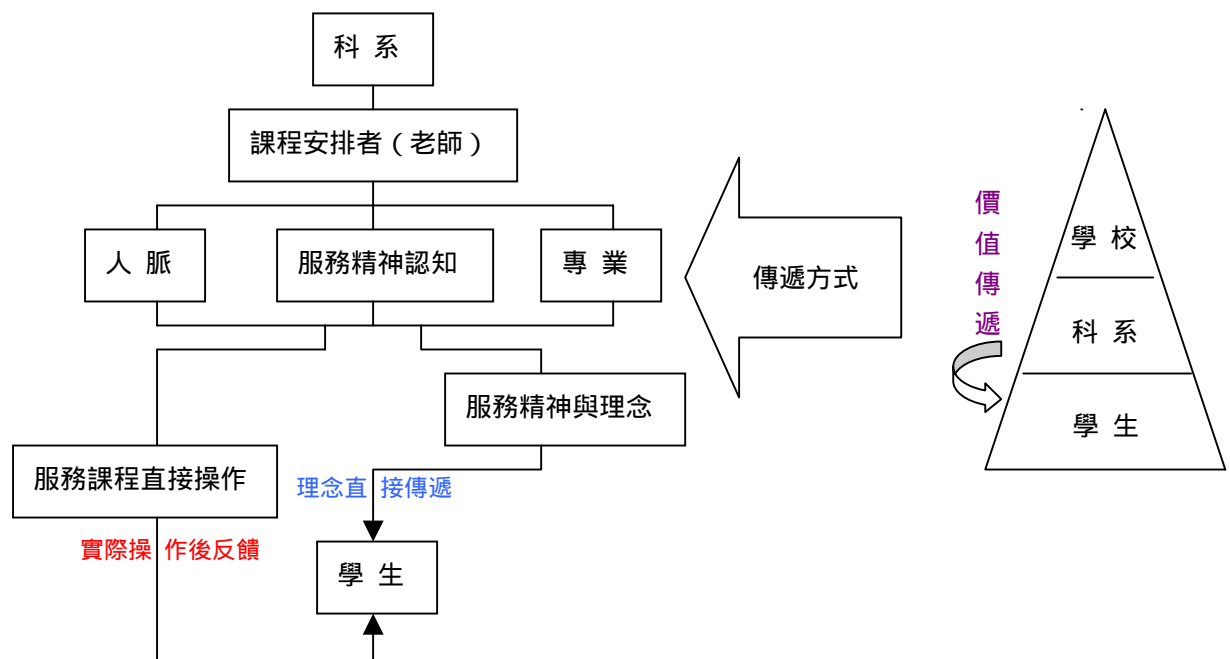
而對於量化資料所顯示個別項目之平均數與中間值的差異並不顯著的現象，可以從服務課程實行時間的短暫這個側面來理解，在之前對於這份研究的限制做說明時，就曾提到這點研究限制，這使得這份研究的結果可能受到研究對象在時間因素上的影響而不能清楚的釐清其中的關係，在訪談資料中老師與助教所呈顯出對於服務課程設計中不確定因素的憂慮，說明了這項研究限制是真實存在的，服務三在台大之中由於還是一門十分新的課程，在其發展上尚處於嘗試的階段，很多相關的措施都還在建設中，而學生在服務地點與那裡的人員互動的關係更是如此，這使得服務三課程所可能具有的整體效果難以在這個階段中被彰顯，而由學生方面對於服務三實行現況的態度方面，也可以排除將個別項目之沒有明顯異於中間值的現象解釋為：服務課程在台大之中僅僅具有櫥窗展示的效果；因此由服務三課程現行狀況的大致圖像上來看，一方面我們的經驗研究假設之所以沒有獲得量化資料的支持，與老師的主觀態度的偶然性及服務課程在台大之中實行時間的短暫有著明顯的關係，而這兩項解釋的因素在另一方面也排除了欲以新制度論的角度來看待服務三在台大之中的位置：並不是真被認為沒有價值，而是被認為有價值，但因為時間的因素使得整體效果難以被突顯，並且在老師透過服務課程的設計對於學生傳達關於服務課程目標的價值信念上，也可以看到現行的服務課程其實對於服務課程在台大設置時所設立的目標有所達成，只是在老師對於服務三價值主觀判斷的影響下，這傳遞的功能可以造成正面的也可以是負面的結果。

陸、結論

一、本研究於科層理論中之貢獻

由我們最初的研究架構模型中，我們認為服務三作為一種制度，在反應社會對於大學學生應該服務回饋社會的此種價值觀之下，大部分時候是呈現其顯性功能，特別是在新制度論的學說之下，像服務三這樣對整體組織運作不具效率意義的制度設計，還是反應在正當性的需求，也就是「櫥窗展示」的功能。在量化的研究中，我們一開始是發現不同科系層級間對服務三的滿意程度有所差異，也就是第一級、第三級>第二級，然而在相關性分析上，不同層級卻與我們一開始認定的隱性功能----「加強科系地位」未呈現良好相關。這一點矛盾，讓我們百思不解；透過質化的分析，我們發現事實上我們原先區分的層級，在服務課的隱性功能上未盡然是「層級越高 服務課越與專業相關 學生越滿意 越加強科系地位」的這樣的關係。相對地，我們卻是發現服務三具有能夠「傳遞有關服務精神與理念」的隱性功能，從對服務課滿意程度居中間值，以及訪談結果可知，這種功能基本上雖然不為學生所認知，但透過一些認真老師的安排，不論是專業相關、非專業相關的精神，都透過此一課程而傳遞下來。換句話說，學生雖普遍認定服務三的作秀性質，但仍舊成就了一些服務精神。

這樣的一個過程，特別受到課程安排者本身人脈、對服務精神認定以及其專業領域影響，透過（1）直接理念的傳輸、（2）課程的實際操作，而讓學生產生對服務課己身的想法。此一過程可由下【圖三】表示之。



【圖三】 學生對「服務精神」概念產生過程。圖中說明了是透過兩種不一樣的機制。

由圖中看來，透過「理念直接傳遞」與「實際操作後反饋」兩種方式，一方面老師對於此一科層中設定的制度就有自我之詮釋，而學生亦不全盤接受老師之詮釋，在實際操作後也產生自我對服務精神之價值觀念，可知即使如服務三這樣充滿新制度論所言「正當性大於效益性、櫥窗展示大於服務精神」的制度設計，但其中微觀的個人，由老師到學生，也常保有己身對該服務理念的想像。這更說明了，學校，特別是大專院校，作為一種教育科層組織，在討論其制度設計時，更應注意科層中的技術專業個體，亦即老師、學生對於行政人員所設立之制度，更可能存有個人化之解釋與操作。因此，在討論學校組織時，老師與學生之主體性更應受考量。

二、 本研究對服務三課程之建議

由前述討論中，我們認為可以對這近兩年來服務三的實施，提供一些實際的建議：

1. 對於服務三作為一個社區或是專業服務，許多學生認為實施時間可以提早。由於在「學期中 16 小時，寒暑假 24 小時」的時間範疇內，學生實在不易從事真正高專業的服務內容，而即使是大四上才修過服務三的同學，也反應事實上以大學課程所學到的「專業」，不太可能從事真正能多有「專業內容」的服務。在這種狀況下，應該考量將時間提早到大部分學生可以無後顧之憂地從事服務三的時間，如大二，也就是學生大部分從事社團活動的時間，如此，一來或可以社團活動相抵，二來跳過課業最忙碌的大三以及準備就業升學的大四，而能真正地發揮心力在服務人群之上。
2. 我們發現，對於服務三感到滿意的學生，不少是從事「系上專業性質營隊」。此一性質的特性在於，運用學生大學時期學到少少的知識，以團隊工作的方式，真正進入到人群，從事育教於樂的工作。在這種運用到專業與人群互動的過程中，學生最能感受到專業服務的滿足感。然而相關的訪談資料也顯示，辦理營隊需要經費支持與贊助，如果沒有相關人脈（如基金會）支持，辦理此類活動可能性很低。在此畢業之際，校方頒予所謂「服務優良」的學生獎勵品，也許更可以考慮對服務課能提供贊助或相關管道，以提升整體的服務課程品質，同時也表示校方對此一課程之重視。
3. 此外，我們也發現，當系級人數越多，科系較傾向隨便安排服務課，此多半起於學生人數過多，安排不易。對於這種情形，其實可以藉由提供其他系的服務課安排作為他山之石，供不同科系作參考。也就是說，逢服務三辦理滿兩年之際，校方也許可以作一個「過去服務三實施內容」調查表，使不同科系可以相互參考借鏡，而能提升服務課品質，也讓各科系明白校方設計服務課的用心，不只是出於櫥窗展示的功能。

三、 後續研究建議

由於服務三為一相當新的校內制度，其長期以來對於學生服務精神的培養，以及不同系級是否真能借此達到提升學生對科系認同、增加學生就業機會等，都需要更長期的調查。雖然它是唯一一個在畢業時會被頒獎的『單一課程』，但在平時並未能讓學生感受到學校對此一課程實際執行面的重視。此一狀況在未來是否會有所改變，就待日後的研究與觀察。

附錄一 問卷

親愛的同學：您好！我們是一群台大社會系的學生，希望調查「曾經」或「現在」正在從事「服務三」課程的同學，關於服務三施行的現況、及對從事服務三的看法，您寶貴的意見主要用於我們研究主題，您個人的資料我們將絕對保密並且以匿名處理，在此希望您花費些許時間填寫這份問卷，謝謝您的合作！

A. 服務三基本內容

1. 請問您一學期一共上過幾次服務課？ 1) 三次以下 2) 三 六次
3) 七 十二次 4) 十二次以上。
2. 請問您多久做一次服務課？ 1) 每天 2) 每星期 3) 隔週
4) 每個月 5) 寒暑假 6) 其他 _____。
3. 請問您服務課平均一次要花多少時間？ 1) 一小時以下
2) 一 二小時 3) 二 四小時 4) 其他 _____。
4. 請問您一學期共缺席幾次服務課？ 1) 從未缺席 2) 三次以下
3) 三 六次 4) 七 十二次 5) 十二次以上。
5. 請問您服務課實行的時間為何時？(可複選) 1) 學期中的非假日
2) 學期中的假日 3) 寒暑假 4) 其他_____。
6. 請問您服務的機構為何種類型？ 1) 公家行政機關 2) 私人公司企業
3) 慈善機構 4) 社區、學校 5) 其他 _____。
7. 請問您主要服務的工作為？(可複選) 1) 文書處理、簿記、抄寫
2) 義工服務 3) 實習生的角色 4) 教學或課業輔導
5) 社區服務 6) 一般打雜事務(掃地、整理、折傳單等)
7) 下鄉服務 8) 聽演講、參與座談、機構參觀
9) 電腦應用(網頁、DM、程式設計等，不包括使用 Word)
10) 其他
8. 請問您從事服務三的機構為：_____ (請寫下服務機構的完整名稱)

說明：這部分是針對服務三實際執行情況的基本調查，希望能對現行服務三的實施概況有所了解，欲測量的變項有三：1. 服務三執行的時間長短(第 1-5 題) 2. 從事服務三的機構(第 6、8 題) 3. 專業(或非專業)服務的內容為何(第 7 題)，藉此瞭解 a) 各科系服務內容與該科系專業所學的相關程度，b) 各系所及其學生對服務課投入時間的程度差別。

B. 服務觀感

一共有四大部分，分別為：個人觀感，與同學、家人、服務機構互動的內容，藉此了解學生對服務三實施之滿意程度、科系在組織中的地位。本研究將「學生對服務三實施的滿意程度」，分為兩個面向，其一為自身的認知；其二為社會比較，因此問卷架構亦遵

循此一方式設計，第一部份欲測量的變項為個人觀感，第二、三部份則是與家人、同學這些初級團體針對服務三進行互動的內容。而「科系在組織中的地位」，亦分為兩個面向，其一為學生的專業化認同；其二為學生從專業服務中得到的資源，可以從問卷架構個人觀感的部分、以及與服務機構互動的內容部分予以測量（請參閱附件一）

個人部分

一、請問您是否認同下列問題：

非	同	普	不	非
常				常
			同	不
同				同
意	意	通	意	意

9. 服務三內容應該與科系所學相關。
10. 服務三內容應該以加強科系專業為主。
11. 服務三應該以幫助弱勢團體或是社區服務為主。
（例如：下鄉服務，到育幼院照顧孩童）
12. 您覺得服務三（專業服務）比服務一更能符合您對服務課程的想法。

說明：這一部份欲測量的變項為學生對服務課原初的想像，服務三究竟應朝向專業服務，還是應該朝培養學生互助合作、幫助弱小的美德邁進（此乃學校原先設計服務課的宗旨）。

二、您從事服務三的實際情況

非	同	普	不	非
常				常
			同	不
同				同
意	意	通	意	意

13. 服務三的內容與您本科系所學相關。
14. 服務三的實施有加強您在課堂上所學的專業知識。
15. 服務三的實施讓您更加肯定本身科系所學。
16. 做服務三能增加您未來求職的人脈關係。
17. 做服務三能加強您對科系相關工作的瞭解。
18. 做完服務三，讓你更想從事科系相關職業的工作。

說明：這一部分欲測量的變項為服務三施行的結果，是否與科系專業相關、是否加強對科系的認同、是否獲取更多與專業相關的資源。此部份也會跟問卷架構中「服務三基本資料」、及「與服務機構互動內容」兩大部份，共同作為本研究分析服務三內容是否關

聯到學生專業化認同的資料。

三、與服務三其他相關資訊

19. 您花費在服務三的心力比服務一來的多。

- 1 非常同意 2 同意 3 不同意 4 非常不同意 5 沒意見

20. 服務三佔去您太多課餘的時間。

- 1 非常同意 2 同意 3 不同意 4 非常不同意 5 沒意見

21. 服務三的實施能幫助到真正需要幫助的人。

- 1 非常同意 2 同意 3 不同意 4 非常不同意 5 沒意見

22. 您是不是很在意服務三的分數？

- 1) 是 2) 否 (請跳答 24 題)

23. 承上題，如果是的話，請問是什麼原因？(可複選)

- 1) 因為努力，所以希望得到好成績 2) 怕無法畢業
3) 雖無學分，仍不希望成績難看 4) 考慮求職或申請學校條件
5) 其他_____。

說明：這一部份跟理論架構較無關係，我們只是想要了解服務三的設計是否已淪為形式，雖然名為服務，但是實際上已跟學校設立服務課程的宗旨有所出入，在這種情況下，服務三恐有淪為「櫥窗展示」作用。

同學

24. 請問您是否曾與外系同學聊過服務三的課程內容？

- 1) 是 2) 否 (請跳答 27 題)

25. 承上題，如果是的話，請問談論情形如何？

- 1) 隨口提到，不及細節
2) 曾提到大概的內容(比方到某某單位去做)
3) 曾討論過很詳細的內容

26. 承上題，請問您談論的話題，包括哪些內容？(可複選)

- 1) 服務機構介紹
2) 做過哪些事
3) 服務過程的內心感受(例：快樂、不滿...)
4) 內部的人事
5) 有哪些收穫
6) 服務時間長短
7) 其他_____。

家人

27. 請問您是否曾與家人聊過服務三的課程內容？

- 1) 是 2) 否 (請跳答 30 題)

28. 承上題，如果是的話，請問談論情形如何？

- 1) 隨口提到，不及細節
- 2) 曾提到大概的內容（比方到某某單位去做）
- 3) 曾討論過很詳細的內容

29. 承上題，請問您談論的話題，包括哪些內容？（可複選）

- 1) 服務機構介紹
- 2) 做過哪些事
- 3) 服務過程心靈感受（例：快樂、不滿．．．）
- 4) 內部的人事
- 5) 有哪些收穫
- 6) 服務時間長短
- 7) 其他_____。

非	認	普	不	非
常			認	常
				不
認				認
同	同	通	同	同

30. 請問您的家人認同您現在所讀的科系嗎？

31. 請問您的家人對您所從事服務課的看法？

- 1) 可以增加專業技能
- 2) 認識相關的人脈
- 3) 可以幫助需要幫助的人

說明：本研究假設與社會團體（此為家人、同學）的互動會影響個人對服務三專業化的認同，並進一步影響個人對科系專業的認同，而形塑組織內部科系的階層地位，因此這一部份為研究假設的經驗驗證，我們想探討與家人、同學的互動程度、內容，是否會影響個人對服務三專業化的滿意程度、及肯認本身科系所學。然而考慮到家人可能原先就認同子女所念的科系，才進一步認同服務三內容，所以在家人部分額外增加此一問項（第 30、31 題）。

服務機構與服務對象：

32. 請問您與服務機構人員交談的內容？（可複選）

- 1) 交代服務內容事項
- 2) 透露與該領域工作相關資訊
- 3) 傳授專業技術
- 4) 與工作內容都無關的閒聊
- 5) 其它_____。

時	有	很	從
常	時	少	不

如 如 如 如
此 此 此 此

33. 您對服務機構交代的工作都能確實執行、按時完成？
34. 您是否有融入機構或所屬團隊的感覺？
35. 在服務過程中從事與服務無關的事情
36. 機構的回應：
 - 1) 是否曾給予正面回饋，如鼓勵、讚美或獎賞？
 - 2) 機構曾提供額外的資源，如工作建議、生涯諮詢？
 - 3) 機構曾在服務課以外的時間尋求你的協助？

說明：這部分欲測量的變項為學生從服務機構中所得到的資源，資源又可分為「未來求職的人脈」與「科系相關工作的資訊」兩個面向，我們想知道這兩個面向是否隨著專業服務的程度不同而呈現科系間的差異性。而另一個測量的變項為「被服務機構的滿意程度」，這一部份將來還會用質化研究的方式補強，但是我們仍希望藉由兩者間的互動關係，知道服務機構對於專業服務的滿意程度。

D. 基本資料

37. 系級：_____
38. 性別： 1) 男 2) 女
39. 是否為轉學或轉系生？ 1) 是 2) 否
40. 請問您願不願意接受我們的訪談？ 1) 願意 2) 不願意
41. 願意的話，請您留下您的電子郵件地址，我們將會與您聯絡謝謝。
E-mail address：_____。

說明：由於研究目的在比較各科系服務三內容的專業程度差異，是否形成「科系階層化」的現象，分析單位為台大實施服務三課程的各科系，職此「系級」是本研究中必要的資料來源。其次，考慮到轉系生、轉學生與本科系的學生，在對科系認同上有著較為明顯的差異，所以特別給予選項來做區別，以便分析。