

國立新竹教育大學 99 年度【國立大學健全發展計畫】

活動紀錄表

填表日期： 年 月 日

計畫編號/計畫名稱：國立大學健全發展計畫-社區營造產學合作機構的建立與實習課程的規劃			
活動後紀錄			
活動名稱	三和社區營造實地工作之諮詢		
活動日期	100年4月25日(星期一)		
活動時間	<input checked="" type="checkbox"/> 上午 <input type="checkbox"/> 下午	8 時 00 分至 12 時 00 分	
活動地點	桃園龍潭鄉三和社區發展協會	參與人數	17 人
活動聯絡人	闕雅文	聯絡電話	分機：
			手機：
活動內容簡述			
	照片		說明
活動照片 (請提供 至少 600K 照片 5 張，為照 片統一編 號，且附 上每張 20 字內說 明)			闕老師帶領修課學生前往三和社區發展協會。



闕老師與李理事長合照，特別感謝理事長的協助諮詢。



修課學生與理事長同坐一桌，進行多對一的問答諮詢方式。



同學訪問理事長有關桐花祭的活動內容並討論問卷題項。



最後，大家一起合影，感謝這次協助諮詢的李理事長，以及默默熬煮美食款待我們的社區爸爸、媽媽，這次的訪問讓我們留下美好的回憶。

備註

照片除了插入 word 檔中，亦請附上原始照片清晰圖檔附件於電子信箱中一併寄上。

附件-訪談稿

李麗珍理事長您好:

我們是竹大環文系的學生，想針對活動「祈福銅板DIY」做顧客滿意度問卷，有以下問題想請問您：

服務策略與定位

1. 請問您們社區的信念是什麼?
2. 請問您們社區舉辦桐花祭的目的為何?
3. 請問為什麼要邀請遊客來三和社區觀光?(凝聚社區居民的向心力?社區產業化?)
4. 請問「祈福銅板DIY」此活動當初設計的理念為何?與社區文化有無相關結合呢?(如:宗教信仰?)
5. 請問「祈福銅板DIY」的活動流程是如何進行?
6. 請問「祈福銅板DIY」場次有哪些?一場的時間預計多長?如果人數過少或過多會怎樣處理?(合併場次或加場?)
7. 請問「祈福桐板DIY」這個活動期望達到的目的與效果為何?
8. 請問「祈福桐板DIY」的特色為何?還是一個讓遊客純體驗的活動?
9. 請問「祈福桐板DIY」設定於哪個年齡層?預計期望參加的人數為多少?
10. 請問社區往年都有「祈福銅板DIY」這個活動嗎?已舉辦幾年了?還是為了配合桐花祭而新產生的活動?
11. 請問社區往年「祈福銅板DIY」參加的人數有多少?過去有沒有達到人數的期望值?遊客對這個活動的反應如何?
12. 請問您對社區內的工作人員和義工是如何訓練(具有熱情、耐心、微笑等等),以及您對他們的服務品質的期望為何?

硬體方面

13. 請問「祈福銅板DIY站」設在哪裡?顯眼嗎?站內是否有布置?
14. 請問該活動場地可容納多少人?有哪些器材設備(如喝水站、成品觀賞區.....)?
15. 請問對教學環境有做怎樣的規劃嗎?動線為何?
16. 請問回收的木板是哪裡提供?用哪些彩繪的工具?(特殊性?)
17. 請問20塊的材料費是怎麼訂的?

軟體方面

18. 請問「祈福銅板DIY」的義工是如何招募?需要什麼資格嗎?(熱情、活潑、刻苦耐勞、專長、帶活動的經驗、社區居民、語言條件.....)
19. 請問「祈福銅板DIY」現場的服務義工大概多少人?在現場要做些什麼?
20. 請問員工的服裝與工作證有一致嗎?大概做怎樣的設計?

21. 請問有做怎樣的義工內部教育訓練?有訓練手冊嗎?
22. 請問在義工內訓中，是否有含括「專業知識」、「禮貌態度」、「反應能力」、「顧客同理(如活動進行較慢的人、小朋友哭鬧的應變)」等服務訓練?請舉些具體實例。
23. 請問義工在「祈福銅板DIY」的相關事務上，他們能提供的所有幫助如何讓遊客得知?
24. 請問義工能仔細觀照每個遊客在「祈福銅板DIY」的需求嗎?
25. 請問有義工有組織架構(如分工、組別等)嗎?
26. 請問社區內如何在活動當天，提供義工支援的順暢?
27. 請問義工之間有交流回饋的管道嗎?有內部評鑑嗎?
28. 請問每一個場次有做活動紀錄嗎?
29. 請問如果因某些因素（如主要負責教學義工臨時無法出席等）導致活動無法舉行，的處理方式為何？
30. 請問成品是直接讓遊客帶走，抑或有相關的祈福活動(如掛在樹上)、包裝袋(桐花包裝)?
31. 請問遊客如有建議(如對活動流程、義工的服務品質)應找誰反應呢?客服管道由誰負責呢？

廣告行銷策略

32. 請問怎麼行銷推廣桐花祭?如何推銷這個活動?(如海報、旗幟、廣播、DM、專屬網站)
33. 有邀媒體來宣傳這個活動嗎?
34. 活動所得到的經費，為什麼不當作社區的經費來使用，而當作慈善捐出?

理事長您好:我們是新竹教育大學的學生，不好意思占用您一些時間，我們有幾個關於桐花步道的問題想請教您

1. 請問你們辦此“百年桐慶，愛在三和”的活動目的為何?
2. 關於步道健行的活動到處都有，你們在規畫此區時，有何特色去吸引遊客?
3. 桐花以苗栗較出名，但這次活動以桐花為名，有什麼特別的涵義或背景?
4. 之前社區是否辦過此類活動?
5. 步道導覽員如何選出? 經由專業培訓?或是由社區居民擔任?
6. 若遊客遇到問題時如何洽詢工作人員?而人員該如何在第一時間給予協助?
7. 導覽人員在導覽過程中有設計與遊客的特別互動嗎?還是單純導覽?
8. 導覽員的背心如何設計? 是否包含某種涵義?
9. 桐花步道在安全上跟裝飾上有何特別的設施跟特色?
10. 步道上對於弱勢族群是否有特別照護?例如設置無障礙空間或在一定距離設置醫護站?
11. 步道上特定的距離是否固定設置服務據點?主要是以行銷產品還是提供遊客服務為主?
12. 假日導覽的場次、時間、空間和人員如何有效配置?
13. 對於導覽或是服務人員有何特別要求?例如:人員手冊、服務口號、精神、服裝、態度等等
14. 當初定非假日收費的內容和界定方式為何?
15. 對於此步道的行銷方式，有何特別的措施和想法?

理事長謝謝您，我們的問題就到這裡，很冒昧占用了您的時間，相信有了這些問題的答案，一定可以使我們的問卷更完整，謝謝，打擾了。