

## 臺中科大 111-02 「服務與學習」服務後回饋表

服務時段	日期：5/27 時段：12:30-16:30	班級	休閒一 1	姓名	黃○聆
服務單位	弘道老人福利基金會-不老夢想 125 號-夢市集				

**【Fact、Feeling】**我觀察到發生了什麼事?有什麼感覺?(所做的事、遇到的人事物，也可從服務單位、聯合國永續發展目標(SDGs)、高齡關懷等角度切入)

在服務中主要職責是幫忙兌換、賣手工皂，發現在實行這項服務時，有兩種狀況，一種是想參加遊戲兌換手工皂的高齡層民眾沒有 IG 可以參與到這項遊戲，甚至是沒有帶手機的習慣，另一種狀況是年輕人對這項商品並無興趣，所以沒有購買與兌換。

顧客群中的年齡層落差，在觀念、喜好上、日常習慣有蠻大的差距，這次市集中商品與風氣其實讓少數較傳統、年齡層較高的民眾沒那麼習慣，但其中的優點是擴展了他們的視野，稍微了解現代趨勢，但主要是商品也不是很適合他們，可能走個一圈就離開了，這是比較可惜的地方。

再來是市集方面，擺市集的攤販都是以開心為主要目的，不論是在施作自己喜愛物品上、與客人交流、與攤販商家互動，而不是只專注在要銷售這件事上，這是我忽略沒有想過的地方，覺得在市集感受到的氣氛是一種很單純的快樂，不會像以往以消費者的角度看待的那樣。

**【Find】**我覺得應該怎麼樣會更好？

因為是辦在不老夢想餐廳前面的區域，我想餐廳內客人多是高年齡層的民眾，店員也都是高年齡層的奶奶們，所以覺得可以多邀請比較適合老年人的攤販來擺攤，顧慮了年輕人和老年人的市集，也可以設立以各個年齡層都能參與到的活動，才不會兩個年齡層都只顧慮到一點。

**【Future】**未來「我」可以幫忙或規劃什麼？

5W2H1E 原則

What (何事): 產品展覽

Who (何人): 業務、行銷人員、產品人員、廠商、站展人員、招待人員、簽到人員、場佈/場復人員、設備人員、客服人員、場地設計人員、架設人員、文宣人員、廣告人員

Where (何處): 展覽地內外空間、路段和停車場

When (何時): 一個月前協調好所有人員與名單/名單出來後的五天內做好變動/三週前做好工作分配、場地架構圖/兩週半做好所有調整/五天前場佈/剩餘三天彩排

Why (為何): 讓人們更了解銷售商品，並且有機會試用，聽完解說與展覽更能對商品有所了解

How (如何達成): 與 When 一起回答

How much (多少預算): 300 萬上下

Effect (效益評估): 人們了解商品性質並選擇符合自身需求的商品，在此消費/推廣給不知道有此商品的民眾/本來從無接觸的朋友透過此次知曉了此產品

## 臺中科大 111-02 「服務與學習」服務後回饋表

服務時段	日期：5/27 時段：16:00~20:00	班級	休閒一 1	姓名	張○宸
服務單位	弘道老人福利基金會-不老夢想 125 號-夢市集				

【Fact、Feeling】我觀察到發生了什麼事?有什麼感覺?(所做的事、遇到的人事物，也可從服務單位、聯合國永續發展目標(SDGs)、高齡關懷等角度切入)

1.負責的工作：(下午 4 點~7 點半) 向人潮宣傳活動(IG 答題送環保皂)、拍攝市集照片  
(7 點半~8 點初) 收拾全數桌椅&夜燈

2.由於當天服務的時段是週末下午至晚間，前來市集的人潮大部分是路過的民眾，還有一些是與攤商熟識的顧客&友人。

3.透過這屆活動，讓我認識了「不老夢想 125 號」，其背景故事及核心價值令我印象深刻，而它們也將理想概念付諸實行，在親身參與本次的「夢市集」後，不僅收穫良多，也讓我更能設身處地為他人著想，在有餘力時多付出一點，手心向下不吝分享。

4.以「環保皂」為例：

符合永續發展目標 SDGs 目標 12：「促進綠色經濟，確保永續消費及生產模式」  
(Responsible Consumption and Production)

5.心得：

當天絕大部分工作是在「不老夢想 125 號」攤位上向路過的人群宣傳，上 IG 限時動態回答問題，答對三題即贈送一顆環保皂，其實一開始要喊出口號對我來說有些困難，是隔壁的攤主不斷鼓勵我們，讓我有勇氣來大聲喊口號，直到快接近市集尾聲時才意識到，原來我也能做到平時不敢做的事。

大約 7 點半左右，攤商們陸續收拾物品，有些攤主會來詢問小夜燈要歸還與否，或是否需要簽退等等問題，後來我們主動一個一個去收拾小夜燈，並告知不需簽退及一些相關事項，希望能節省他們的時間，提供一點幫助。

之後家羚便提醒我們接下來的工作是場硬仗，而現實果真如此，桌面雖然是塑膠材質，下方的支架卻是實打實的鐵，整張桌子的重量不容小覷，全場少說也有 30 張上下，我們全部 4 個人使盡吃奶的力氣才完成，當時我的第一個想法是：「這麼費力的工作，連我這個大學生都難以負荷，那一般人該怎麼辦」，頓時，身上感到的負擔彷彿獲得舒緩，覺得能夠做事也是種幸福。

【Find】我覺得應該怎麼樣會更好？

問題：由於最終收拾環節，需要搬動大量桌椅，當時我們只有 4 個人包含 2 男 2 女，老實說負擔有點重。

解決方法：盡量安排相對能負擔較多體力的人 or 在選擇梯次時先附註說明 (需較多體力)

【 Future 】未來「我」可以幫忙或規劃什麼？

5W2H1E 原則

What ( 何事 ): 企劃主題是什麼？→ 協助推廣「夢市集」

Who ( 何人 ): 企劃相關人員→組織能力配置→ 學生、志工、任何有意願協助者

Where ( 何處 ): 企劃涵蓋的地理範圍與範疇→ 夢市集、一中街附近、網際網路(線上)

When ( 何時 ): 計畫時程與時間表(含籌備與執行)→ 約 3 週籌備發酵、夢市集舉辦期間

Why ( 為何 ): 企劃緣由、前景、分析→ 盡到社會責任 & 幫助在地人文、經濟發展

How ( 如何達成 ): 企劃的方法和運轉實施計畫。→ 1.(實體)舉牌至一中街 or 鬧區宣傳、利用廢紙手繪廣告單 2.(線上)分享網站、轉發近期活動

How much ( 多少預算 ): 企劃預算→ NT\$1,000(盡可能利用現有資源，此預算作緩衝之用)

Effect ( 效益評估 ): 預測企劃結果、效果→質、量化→ 預期結果：帶來更多人潮至夢市集、增加夢市集曝光率

## 臺中科大 111-02 「服務與學習」服務後回饋表

服務時段	日期：5/27 時段：16:00~20:00	班級	休閒一 1	姓名	葉○佳
服務單位	弘道老人福利基金會-不老夢想 125 號-夢市集				

**【Fact、Feeling】**我觀察到發生了什麼事?有什麼感覺?(所做的事、遇到的人事物，也可從服務單位、聯合國永續發展目標(SDGs)、高齡關懷等角度切入)

我認為當志工是給自己一個成長，因為是第一次參與夢市集的服務，對我來說一切都很陌生，在服務期間有發生小插曲，粗心的我不小心把蛋弄破，在火候的控制上欠佳，火腿也烤焦了，但周遭的工作人員並沒有責備我，反而是溫柔的關心我有沒有受傷，當下心一整個暖暖的，有了這次的經驗，到後面的服務也越來越上手，還被家羚姊稱讚，原來熱心助人是一件快樂的事。

短短四小時的服務到了尾聲，在場復時，是我覺得最辛苦的部分，因為晚上服務的時段的志工都是女生，所以在搬運器材花了很多時間與精力，反而在服務期間是輕鬆快樂，不只工作人員親切對待志工，民眾之間不經意地寒暄問暖，讓身心疲累的我瞬間被治癒，也讓我領悟到有很多事情是我們平常都不知道的知識，另外做志工不只是磨練自己的態度跟心情，它也幫助我在志工服務中找到自我。

**【Find】**我覺得應該怎麼樣會更好？

希望能在夢市集上增加、規劃不同類型的攤販，如美食攤販，讓逛市集的民眾能邊逛邊吃，也能增加不同年齡層的客群，讓更多人發現夢市集的魅力。

**【Future】**未來「我」可以幫忙或規劃什麼？

5W2H1E 原則

**What (何事):** 企劃主題是什麼？文創市集

**Who (何人):** 企劃相關人員→組織能力配置？市集負責人、行銷企劃、接待、志工、

**Where (何處):** 企劃涵蓋的地理範圍與範疇？台中市民

**When (何時):** 計畫時程與時間表(含籌備與執行)？擬定每次的開會時間並監督各組的進度確保企劃推進

**Why (為何):** 企劃緣由、前景、分析？臺灣出現一股由年輕人主導策畫的「創意市集」風潮，現場活動氣氛與販售的商品展現出不同於傳統市集的執行創意及商業運作，豐富且充滿個人獨特風格的內容，每每吸引各種領域的年輕創作者及各層級的消費族群參與

**How (如何達成):** 企劃的方法和運轉實施計畫？擺攤招商刊登

**How much (多少預算):** 企劃預算？因為是攤販招商，所以編製預算的部分需要多方為考量，但場地租借、硬體設備、電力等是一定要包含的

**Effect (效益評估):** 預測企劃結果、效果→質、量化

希望透過這次市集激情年輕人對藝術、創意的實踐，讓民眾更加了解文創消費者的樣貌、特色