

文化與經濟

You can make a difference : 清華大學學生餐廳改善計畫

通識課名稱：

11110ECON221200 文化與經濟 Culture and Economy

指導教授：

劉瑞華教授 LIU, RUEY-HUA

作業題目：

選擇一項校園文化改進計畫。報告內容包含設定目標、提出執行辦法與預期效果，並且根據計畫實際執行。

執行團隊：

序	學號	姓名	科系與年級
01	108072245	王智弘 WANG, CHIH-HUNG	經濟系四年級
02	110072110	王琇琦 WANG, SIOU-CI	經濟系二年級
03	111072161	劉資豐 LIEW ZI FENG	經濟系一年級
04	X1110024	羅安瑜 RA ANYU	交換學生

計畫目錄：

一、主題發想過程： 時間考量、發想方法、訂立主題、確認問題存在	頁 1-頁 3
二、擬定計畫： 決定執行地點、事前與行政單位溝通	頁 4
三、執行過程： 設計標示板、決定模板設計、店名翻譯、製作標示板	頁 5-頁 6
四、執行結果評估： 訪談相關單位	頁 7
五、心得、檢討與反思	頁 8

一、主題發想過程：

時間考量、發想方法、訂立主題與目標、確認問題存在

時間考量與發想方法：

良好的計畫始於合適的主題。最初組員們對於「改進校園文化」的想法都還非常模糊。因考量到完成作業期限僅有一個月的時間，所以我們決定進行小組討論，以組員間交相提問的方式，找出彼此有共鳴的校園文化，並探討有實質改進意義的計畫主題。

訂立主題與目標：

執行團隊成員由兩名台灣學生、一名馬來西亞僑生和一名日本交換學生組成。在團隊的討論過程中，其中一位組員提及自身經驗，說明其自身與外籍生好友在校園內的學生餐廳餐具回收區遇到的語言隔閡問題，而導致餐具回收效率不彰以及對外籍師生的不便利，進而衍生出校園環境對非華語文化的友善性不足等問題。在組員的一致認同下，最終決定將主題訂立為「清華大學學生餐廳改善計畫」，針對學生餐廳餐具回收區的標示問題進行改善，嘗試在小組力所能及的範圍內，創造對多元文化更友善的校園。

此執行計畫目標有三，可分為基本層面和深層層面與文化內涵：

【基本層面】

（一）為解決國際師生在學生餐廳遇到的語言問題：
學餐回收區僅提供中文標示，國際師生常遇到語言與文字上的不便與問題。

（二）改善整體學生餐廳回收區系統與效率：
學餐餐具回收桶依不同店面的業者分類，但卻沒有提供容易且明確辨別的標示，學生容易混淆各店回收桶，餐具也容易放錯地方。

（三）減輕清潔人員負擔，並減少額外的人工分類工作：
若學生能夠自主將正確的餐具放置正確的回收桶，那清潔人員可將在回收區站崗的時間投入到其他更重要的事情上。

【深層層面與文化內涵】

（一）以學生的實際行動推動與鼓勵校園文化改進：
鼓勵更多的學生反思校園環境問題並以自身有限的力量作出實質上的改善。

（二）改變清大校園對於國際學生或非母語者所缺乏的語言文化考量。

確認問題存在：實地勘查、問卷調查、訪談

- 實地勘察：在實地走訪校內的學生餐廳後，我們發現校園內的三處學生餐廳（小吃部、水木餐廳、風雲樓餐廳）其餐具回收區的標示都只有中文，如下圖¹，可初步確認單一語言標示對外籍師生所造成的語言隔閡問題與困擾。



▲圖一：小吃部的餐具回收區標示



▲圖二：水木餐廳的餐具回收區標示



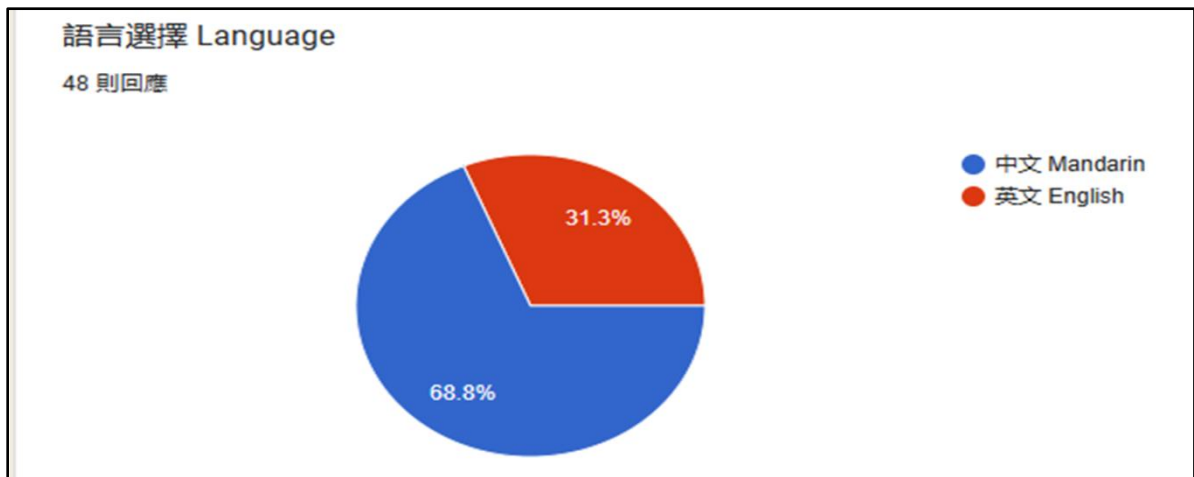
▲圖三：風雲樓的餐具回收區標示

- 問卷調查：我們以谷歌表單（Google Form）的形式，收集到 48 份的有效問卷。其中，問卷分為中文與英文兩個版本。中文的問卷約佔 68.8%，英文佔 31.3%。

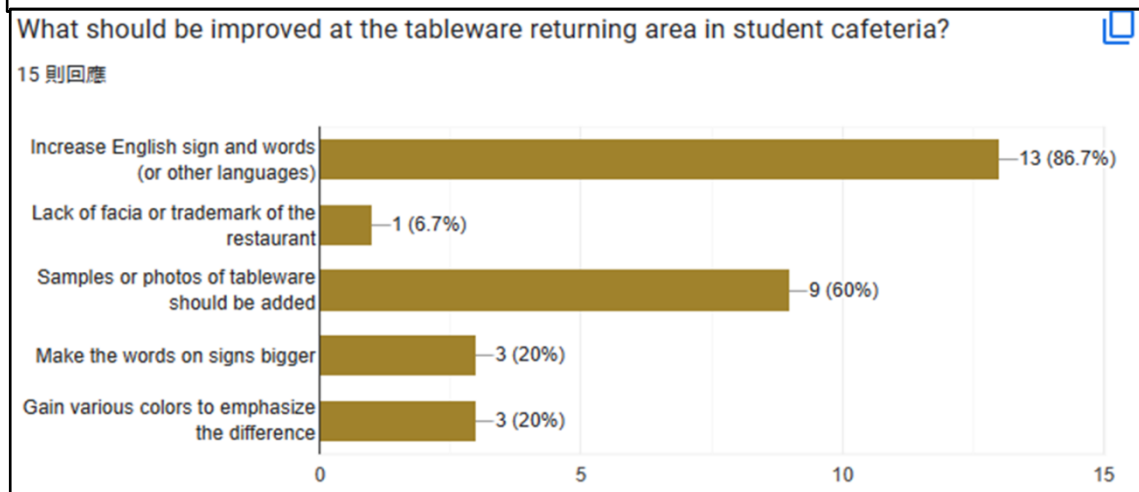
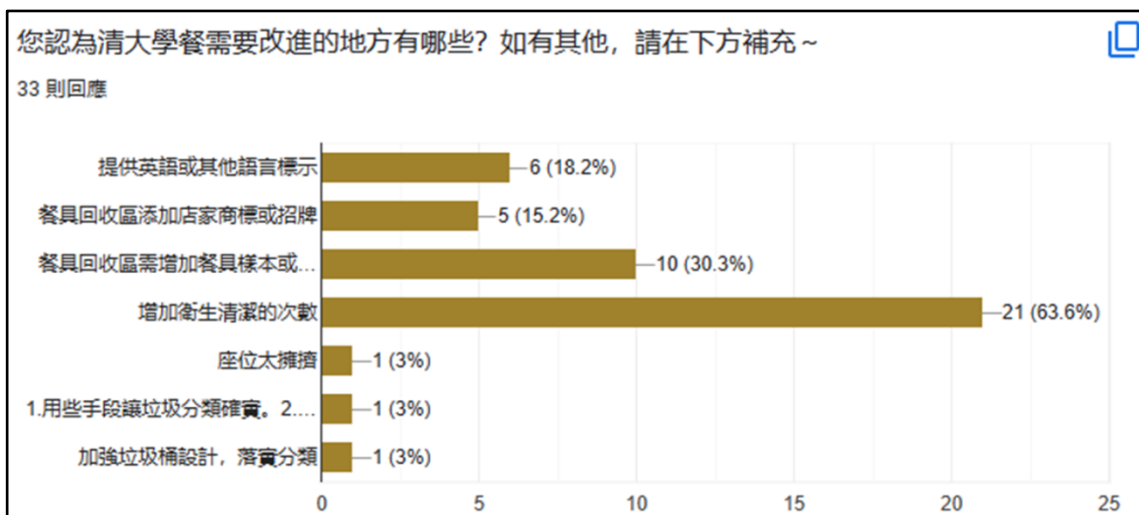
填寫英文問卷的族群中，有 80%的成員曾經在學餐中遭遇問題。遭遇問題的成員中，有 86.7%的成員希望增加英文或其他語言的標示，有 60%的成員希望能增加餐具樣本。填寫中文問卷的族群中，有 57.6%曾在學餐中遭遇問題，其中，有 18%希望能增加英文或其他語言的標示，30%希望能增加餐具樣本。

由此可見，標示上的單一語言問題確為外籍學生所面臨的困難，且餐具回收區的標示亦被認為有改進的必要。

¹ 圖一、二、三均為小組共同拍攝



▲表一：為方便不同國籍的學生填寫，製作中英文兩種版本的問卷



▲表二、表三：餐具回收區的單一語言標示對外籍生是一大難題²

-訪談：為了更深入了解標示問題的實際狀況，我們亦直接與校內外籍學生對話。例如一位來自馬來西亞、會中文且在學生餐廳內打工的同學表示，她發現對中文比較不熟悉的外籍學生除了不太知道餐盤的正確回收位置外，也看不太懂垃圾分類的標示，並且認為校內學生餐廳應該增設對外籍學生較友善的標示方法。

²表一、二、三以 google form 問卷調查製作

二、擬定計畫：

決定執行地點、事前與行政單位溝通

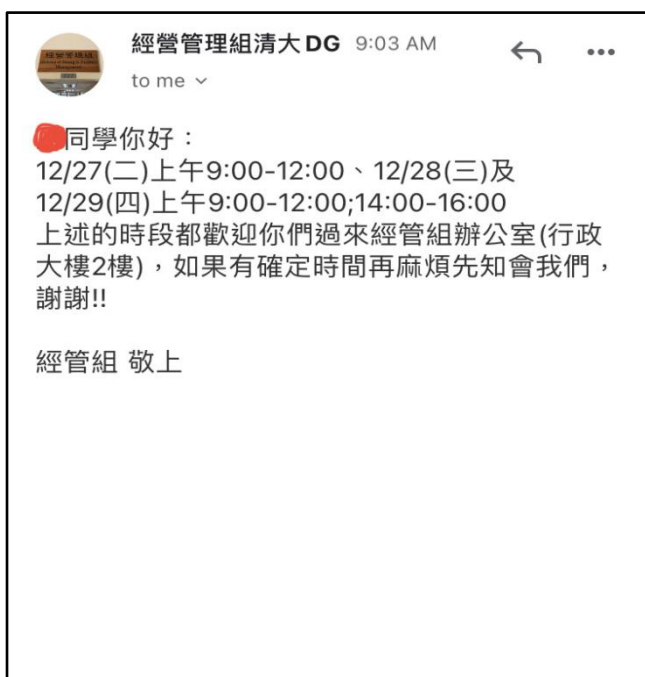
決定執行地點（小吃部、水木餐廳、風雲樓餐廳）：

執行團隊最初擬定執行計畫時，組員對於執行的可行性與效果都尚未明瞭，所以一開始決議先以小吃部作為試驗，確認執行情況後，再逐步擴大執行範圍。但經過實地勘查和與校方單位的洽詢後，我們發現小吃部的商家大多使用免洗餐具（因小吃部在疫情期間開始營運，產生出較其他學餐區域不同的文化），且回收區的管理相對完善，在小吃部執行改善計畫的成效可能不大。又因水木餐廳於下學期將自外包轉為學校自行管理，進駐商家的變數較大，因此在最終的權衡下，執行團隊決定將計畫執行地點定為風雲樓。

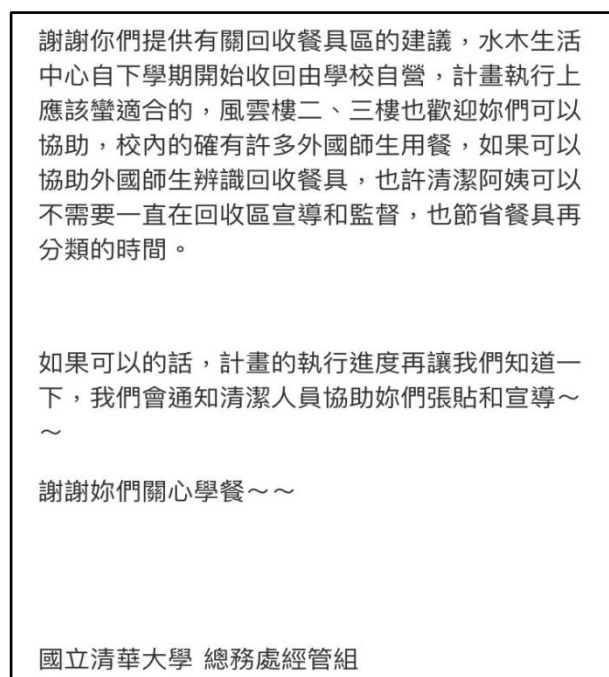
事前與行政單位溝通：

在計畫開始執行前，為了後續可更有效且合理的改善原有情況，我們聯絡了校內負責營運學生餐廳的單位—經營管理組，並實際拜訪經營管理組，徵詢其許可與建言，以確保在獲得校方單位的允許下，能發揮改善計畫的成效。³

經營管理組非常積極且支持本團隊的計畫，並在計畫中提供了許多的建議與幫助，使團隊與風雲樓店家接洽得十分順利。



▲ 圖四:洽詢經管組以實際拜訪



▲ 圖五:向經管組徵詢許可與建言

³ 圖四、圖五為小組成員與清華大學總務處經營管理組的信件紀錄

三、執行過程：

設計標示板、決定標示板的模板、店名翻譯、標示板製作

設計標示板、決定模板：

團隊針對學生餐廳所遇到的問題，設計了六種不同模板的標示板⁴，並提交至經營管理組進行審核。其中，標示板為店家的招牌、店名及回收餐具的組合，以喜番咖哩為例(圖六)。

在討論中組員裡也有討論到，除店家招牌與餐具外，為解決非中文字母語者所遇到的語言問題，有英文店名會更加適合。風雲樓的各店家的英文店名，經店家的同意後，由組員委託外文系一年級 邱千苾同學進行翻譯。



▲圖六:執行團隊最初提供至經營管理組選擇的六種模板的標示板

最終，將標示版以圖六左上為標準，配合新的英文翻譯店名，確定如下圖:⁵



⁴ 圖六為小組設計模板之圖樣

⁵ 圖七、圖八為小組設計模板最終之圖樣



▲ 圖七、八:風雲樓學生餐廳最終版本的標示板

製作標示板，並貼到回收區位置：

確認了最終版本的標示板後，執行團隊在經營管理組的協助下，將標示板以彩色 A4 紙影印出來，並進行過膠(護貝)。⁶



▲圖九、圖十:風雲樓學生餐廳回收區改善計畫最終成果圖

⁶ 圖九、圖十為小組拍攝之成果圖

四、執行結果評估：

訪談相關單位

由於時間逼近期末考，組員們決定以訪談(線上、實體)的形式作為評估執行結果的方式。

訪談的對象有:經營管理組負責人、學生餐廳店家、學生餐廳清潔阿姨、校外人士、國際學士班學生、對中文較熟悉的外籍學生。

1. 經營管理組負責人：

風雲樓的回收更加便利了，清潔阿姨、店家、同學都有很正面的反應，這個計畫幫了經營管理組很大的忙。這個模式在風雲樓執行的效果不錯，不過在水木餐廳可能沒辦法做到，因為空間擁擠的關係。所以如果要在水木餐廳實施，必須做更加立體的標示。

2. 學生餐廳店家：

店家大多表示餐具回收時擺放錯誤的情況有所改善，對此抱持正面的情緒反應。

3. 學生餐廳清潔阿姨：

「回收效率有提高，減少很多需要站崗在旁邊協助學生的時間。」

4. 校外人士：

「除了對非母語系學生的人有幫助之外，對辨識文字或閱讀上有困難的顧客也有很大的幫助。」

5. 國際學院學士班學生

“Ah I saw that yesterday! It was actually really helpful, I think it made retiring wayyyyyy easier”

“yes I also agree!! and I noticed there were way more English menus out. I think the pictures of tableware was a great idea it’ s super helpful.

6. 對中文較熟悉的外籍學生

「有了增加英文和圖片的新標示，除了對不會中文的外籍生幫助很大外，對熟悉中文的外籍生也更方便。而且清潔人員也能少一些站崗的負擔。」

五、心得、檢討與反思：

執行團隊的心得與反思：

執行團隊成員

-王智弘：「這項作業讓我學習到如何發現周遭細微但卻相當重要的文化現象、如何對這個文化現象做具體性的觀察、如何制定有效改善的策略、如何與行政團隊、客群、店家溝通。雖然在計畫末尾的時候遭遇到時間不足的問題而沒辦法做一個完整且更具客觀性的回饋評估，但在整體上也使我受益良多。除此之外，我也發現與來自不同背景的組員們討論時能夠激發出許多超越個人能力的看法。組員們的積極討論、互相溝通，甚至是相互爭辯的過程中，即彷彿是文化的交流與激盪，產生出不同的火花，非常值得了解與學習。」

-王琇琦：「我很感謝也很高興，能遇到一個由不同背景卻有共同目標的學生組成的團隊。因為他們，讓我學習從更寬廣的視野看待事物，對『包容多元文化』本質上的意義也有更多的認識，進而發現別人的需要，並對既有的環境做出反思與行動。不只是回收標示之於外籍師生，有更多事情可能是對於自己所在的群體而言理所當然，對於其他有需求或需要幫助的人卻是生活上很大的不便與障礙。非常榮幸這個計畫能帶來些許幫助，實行後收到的許多建議，例如新增餐廳編號等等，也給了我更大的空間來思考更有效且友善的表示方法。雖然只是從不起眼的角落著手，但希望藉由這微小的一步，能創造出對不同族群更友善包容的校園，真正落實『多元文化』的價值與意義。」

-劉資豐：「身邊日常都會接觸到許多來自不同國家、文化背景的同学，在馬來西亞出生的我，明白要如何一個多元族群文化下生活，包容與了解彼此的差異與特色。在我們的生活中，許多非常正常不過的事情，很可能是別人平常都會面對的難題，這份作業讓我們有機會在校園內以大學生有限的的能力，排除種種難關，對學校作出一定的影響力與改變。希望未來能有更多清華人，無論什麼身份，都能細心觀察生活，作出正向的改變！」

-羅安瑜：「來台灣交換之後，遇到很多不會看中文的朋友。找到這個問題是因為在非中文字母語者的文化裡面生活之後，將在那個文化裡面遇到的困難傳達給中文字母語者。一開始在討論的時候，我一直都在想要怎麼樣才可以讓外籍生方便，完全沒有想到本地學生的事。跟組員討論了之後知道，最重要的是我們需要做到大家都可以感覺到方便的改變。如果我只有跟外籍生交流的話應該沒有做到這樣的板子。從這個經驗我了解到在多元的文化間討論可以做到很好的創造。」