

教育部委託 110 年度樂齡學習總輔導團計畫  
全國樂齡學習需求與服務效益調查  
研究報告（公開版）

委託機關： 教育部

執行單位： 國立中正大學高齡教育研究中心

計畫主持人： 魏惠娟教授

協同主持人： 李藹慈教授

專任助理： 尤貞懿研究員、蔡齡儀研究員

執行期間： 110 年 1 月 1 日至 110 年 12 月 31 日

中華民國 110 年 12 月

# 目錄

壹、計畫內容 .....	1
一、計畫背景 .....	1
二、計畫目標 .....	2
貳、調查層面 .....	3
一、樂齡生活學習需求 .....	3
二、線上學習經驗 .....	4
三、服務效益 .....	5
參、調查對象 .....	6
肆、調查結果分析 .....	6
一、研究對象基本資料 .....	6
二、樂齡生活學習需求調查描述性分析 .....	9
(一) 樂齡學員對於學習需求程度 .....	9
(二) 不同背景變項之樂齡學員學習需求程度分析 .....	11
三、參與線上學習經驗調查分析 .....	12
(一) 疫情期間參與線上學習經驗分析 .....	12
(二) 參與線上樂齡學習經驗的想法感受之分析 .....	13
四、樂齡中心服務效益分析 .....	17
(一) 樂齡中心服務品質感受描述性分析 .....	17
(二) 108 年度與 110 年度服務品質感受比較分析 .....	18
伍、結論與建議 .....	21
一、結論 .....	21
二、建議 .....	24
參考文獻 .....	27

# 壹、計畫內容

## 一、計畫背景

人口高齡化是全球性的趨勢，而臺灣也不例外，根據國家發展委員會在「中華民國人口推動 2020 至 2070 年」(2020) 報告中指出，我國已於 1993 年邁入高齡化社會(高齡人口占總人口比率超過 7%)，並於 2018 年成為高齡社會(超過 14%)，預估將於 2025 年成為超高齡社會(超過 20%)。如何協助中高齡者及高齡者因應快速變遷的社會，提升他們晚年生活的安適與福祉，使其持續在下半場人生發光發熱，將是我國政府各部門亟需關注的議題。

教育部於 2008 年起積極地推動國內高齡教育工作的發展，其中，最具代表性的即為在該年教育部開始推動新型態的高齡學習，主要是透過在全國各鄉鎮市區設置「樂齡學習中心」，期望達到「一鄉鎮，一樂齡」的目標(魏惠娟，2012)。透過國立中正大學及各分區樂齡教育輔導團的策略規劃，於全臺各鄉鎮市區開始設置樂齡學習中心，並於 2021 年達 363 所樂齡學習中心(教育部，2021)。各中心以遍地開花的方式，開設活躍老化核心課程，希望透過樂齡學習的政策與作法，為臺灣高齡社會的到來，做好應有的準備，為各地愛好學習的樂齡者提供了豐富的近便性學習機會(魏惠娟，2016)。樂齡學習體系全面推動，對於臺灣社會之高齡教育與社會福利有相當重要的貢獻，

其所帶來的具體效益包括：參與樂齡學習的人數逐年提升及再創高齡者自主服務學習的價值，加速臺灣達成終身學習社會之願景，多數研究也證實，鼓勵高齡者持續參與學習，將有助於提升高齡者的主觀幸福感，降低負向情緒對生活的影響（李雅慧、魏惠娟，2015；吳舜堂、陳欽雨，2017；曾建興，2017）。

教育服務品質影響學習者的學習成效及持續參與學習的意願，因此了解學習者目前對於服務品質的感受，並針對當前滿意度較低的服務缺口，提供相對應的改善措施，將是促進機構永續發展的重要關鍵。而樂齡學習中心是目前國內最普及與最具代表性的高齡學習機構之一，若能提升樂齡學習的服務品質，有助於樂齡中心的持續發展，促進樂齡學習者的持續參與，幫助樂齡者獲致幸福安適的樂齡人生。

總輔導團於 108 年進行「全國樂齡學習中心服務效益調查分析」。從研究結果顯示，樂齡學習者對於服務品質的評價位於「滿意」至「非常滿意」之間。因此，本年度預計延續 108 年之服務品質調查問卷，持續探討樂齡學習中心人員對於樂齡學習中心服務品質之滿意度，並且新增樂齡學習需求調查，持續評估樂齡學習者之需求及滿意度。

## 二、計畫目標

本計畫的具體目標如下：

- (一) 瞭解樂齡學習族群對於樂齡生活學習需求程度，及不同個人

變項間的差異。

(二) 瞭解樂齡學習族群對於疫情期間對於線上學習樂齡課程的感受。

(三) 瞭解樂齡學習族群對於樂齡服務品質效益的感受，及不同個人變項間的差異。

## 貳、調查層面

### 一、樂齡生活學習需求

魏惠娟(2010)的研究提出高齡教育的願景是要幫助高齡者達到活躍老化；活躍老化的高齡學習主要包括生活安全、運動保健、心靈成長、人際交往與貢獻服務等五個學習層面，每一學習層面下又各有其不同的學習主題，共計有 27 項主題。然而為了要執行五個規範性需求的學習計畫，魏惠娟也特別強調「老年期的願景與目標」的重要性，透過願景目標的探索與設定，進一步規劃並執行自己的學習計畫(魏惠娟, 2015)。以下分明說明生活目標、生活安全、運動保健、心靈成長、人際交往與貢獻服務等內涵：

(一) 生活目標：老年生活目標，是指個人對於自己的老年期生活，

在身心靈方面的發展、在社會參與等層面的期望，以及個人

在老年生活品質層面所設定的結果，而且會為此計劃設法達

成。

- (二) 生活安全：高齡者對於生活安全的提升，包括對於安全知識的認知、居家環境安全、交通安全、用藥安全、財務管理、法律知識...等。
- (三) 運動保健：高齡者透過規律運動、均衡飲食，以保持其身體健康。
- (四) 心靈成長：高齡者透過學習、休閒活動，在活動過程中，其心靈能夠得到滿足，如：生命意義、活化記憶力、宗教信仰、正向思考...等。
- (五) 人際參與：高齡者和親人、朋友或同好會的人際互動、科技網絡的運用、從事生產或服務的事情。以幫助他人，達到自助助人的情況，使其能肯定自己的價值。
- (六) 貢獻服務：高齡者能從事生產或服務的事情，如：社區志工、學校志工。以幫助他人、達到自助助人的情況，使其能肯定自己的價值。

## 二、線上學習經驗

本研究調查疫情期間，樂齡學習者對於線上方式學習樂齡課程的想法，例如「願意透過手機或電腦來學習樂齡課程」、「使用手機或電腦來學習樂齡課程，符合我的學習模式」、「使用手機或電腦來學習樂齡課程是容易的」、「使用手機或電腦來學習樂齡課程是方便的」等題

項。

進一步調查具有參與線上課程經驗的學習者，對於線上學習的感受度，例如「喜歡使用手機或電腦來參與樂齡課程」、「滿意使用手機或電腦來參與樂齡課程」。

### 三、服務效益

學習者對於樂齡學習中心經營團隊服務品質的感受，參考SERVQUAL架構（Abili, Thani, & Afarinandehbin, 2012; Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985）服務品質理論SERVQUAL架構，將服務品質分為5構面，分述如下：

- （一）可靠性（Reliability）：可靠與正確地執行已承諾的服務之能力，顧客（即學員）期望服務人員每一次均可準時、無失誤的提供一致性的服務。
- （二）回應性（Responsiveness）：提供顧客立即之協助與服務的意願，主動、迅速的回應顧客的需求，將有助於提升對服務品質的正向印象。
- （三）保證性（Assurance）：服務人員所具有的知識、禮節以及表達出自信與可信賴的能力，例如執行服務的能力、對顧客應有的禮貌與尊重、與顧客有效地溝通以及時時考量顧客最佳利益的態度。

- (四) 關懷性 (Empathy): 關心顧客的需求，並根據他們的狀況，提供個人化服務，包括：平易近人、敏感度高、以及盡力地瞭解顧客的需要。
- (五) 有形性 (Tangibles): 包括實際設施，硬體設備以及服務人員具體提供的表單或事物等，周遭實際狀態是對顧客表示關心的外顯證明。

## 參、調查對象

本研究針對全國 373 間樂齡學習中心發放問卷，由樂齡學習中心人員填寫，每中心各發放 15 份問卷，總計發放 5,595 份問卷。為提高問卷回收率，問卷填寫管道以「紙本」與「線上」問卷同時進行。紙本問卷共回收 3,657 份，線上問卷共回收 1,409 份，剔除無效問卷 2 份，合計 5,064 份，有效問卷回收率為 90.51%。

## 肆、調查結果分析

此調查結果以 55 歲以上樂齡學員為研究對象進行分析，共計 3,070 筆資料，包含「研究對象基本資料」、「樂齡生活學習需求」、「參與線上學習課程調查」，以及「樂齡中心服務品質效益」等四個部分。

### 一、研究對象基本資料

研究對象基本資料分析摘要如表 1 所示。在性別方面，男性共有



656 人，佔 18.4%；女性為 2,450 人，佔 79.8%。由此可知，參與樂齡學習相關活動以女性居多。在年齡方面，以「65 歲-74 歲」居多共有 1,450 人，佔 45.8%；其次為「55 歲-64 歲」共有 1,142 人，佔 37.2%；「75 歲以上」共有 523 人，佔 17.0%。

在教育程度分布方面，以「高中/職」佔多數共有 902 人，佔 29.4%；其次「國小（含）以下」有 815 人，佔 26.5%；第三則是「國/初中」，計有 503 人，佔 16.4%，最後「研究所以上」，計有 84 人，佔 2.7%。

在健康狀況方面，以「還算好」佔多數共有 1,124 人，佔 36.6%；其次為「普通」共有 1,103 人，佔 33.0%；第三則是「良好」共有 770 人，佔 25.1%。由此可知，多數參與樂齡學習相關活動目前仍保持不錯的健康狀況。

在經濟狀況方面，樂齡學員認為自己經濟狀況「大致夠用」居多共有 1,519 人，佔 49.5%；其次為「普通」共有 1,171 人，佔 38.1%；接著分別為「相當充裕」共有 245 人，佔 8.0%、「略有困難」共有 104 人，佔 3.4%，以及「相當困難」共有 17 人，佔 0.6%等。由此觀之，目前多數參與樂齡學習活動者未面臨到經濟壓力的威脅。

在輔導團區域別方面，北區共計 997 人，佔 32.5%；中區有 640 人，佔 32.5%；中南區則有 821 人，佔 26.7%；南區則有 552 人，佔

17.0%，而不確定區域別則有 90 人，佔 2.9%。

表 1 研究對象基本資料分析摘要表

變項	組別	個數	百分比
性別	1. 男性	656	18.4%
	2. 女性	2,450	79.8%
	遺漏值	55	1.8%
年齡	1. 55歲-64歲	1,142	37.2%
	2. 65歲-74歲	1,405	45.8%
	3. 75歲以上	523	17.0%
教育程度	1. 國小(含)以下	815	26.5%
	2. 國/初中	503	16.4%
	3. 高中/職	902	29.4%
	4. 大學/專科	751	24.5%
	5. 研究所以上	84	2.7%
	遺漏值	15	0.5%
健康狀況	1. 很不好	15	0.5%
	2. 不太好	141	4.6%
	3. 普通	1,013	33.0%
	4. 還算好	1,124	36.6%
	5. 良好	770	25.1%
	遺漏值	7	0.2%
經濟狀況	1. 相當困難	17	0.6%
	2. 略有困難	104	3.4%
	3. 普通	1,171	38.1%
	4. 大致夠用	1,519	49.5%
	5. 相當充裕	245	8.0%
	遺漏值	14	0.5%
區域別	1. 北區	997	32.5%
	2. 中區	640	20.8%
	3. 中南區	821	26.7%
	4. 南區	552	17.0%
	5. 不分區	90	2.9%

N=3,070

另外，有關樂齡學員持續參與樂齡中心的課程活動期間，以及每

週參與時數，如表 2 所示。樂齡學員持續參與樂齡中心課程活動，以「1 年-3 年」居多共有 1,352 人，佔 44.0%；其次為「4 年-6 年」共有 751 人，佔 24.5%；接著分別為「未滿 1 年」，計有 542 人，佔 17.7%。而每週參與樂齡中心的課程活動時數介於 1 小時至 48 小時間，每週平均約投入 5.05 小時參與樂齡學習活動，標準差為 4.27。

表 2 研究對象參與樂齡學習程度分析摘要表

變項	組別	個數	百分比
持續參與樂齡中心的課程活動期間	1.未滿1年	542	17.7%
	2.1年-3年	1,352	44.0%
	3.4年-6年	751	24.5%
	4.7年-9年	262	8.5%
	5.10年以上	128	4.2%
	遺漏值	35	1.1%

N=3,070

## 二、樂齡生活學習需求調查描述性分析

### (一) 樂齡學員對於學習需求程度

根據表 3 研究結果指出，研究對象對於樂齡生活學習需求各層面的平均值介於 3.94 分至 4.25 分之間，學習需求整體平均為 4.07 分。其中，運動保健層面的學習需求最高，平均數為 4.25 分；而學習需求較低的層面為「貢獻服務」，平均數 3.94 分。

表3 樂齡生活學習需求各層面描述性統計摘要表

層面	個數	最小值	最大值	平均數	標準差
生活目標	3,052	1	5	4.05	.911
生活安全	3,041	1	5	3.97	.840

運動保健	3,030	1	5	4.25	.785
心靈成長	3,041	1	5	4.18	.837
人際參與	3,045	1	5	4.01	.890
貢獻服務	3,049	1	5	3.94	.943
學習需求整體性	2,969	1	5	4.07	.771

N=3,070

進一步分析研究對象對於學習需求各層面之間細部指標，其中需求程度最高的為心靈成長層面的「如何強化記憶與腦力？」（平均數 4.37 分），其次是運動保健層面的「如何落實均衡的飲食？」（平均數 4.28），以及「如何養成自主管理健身運動的習慣？」（平均數 4.28 分）。換言之，此三項是樂齡學習者的學習需求較高也是最關心的主題，此學習需求可以提供樂齡中心未來在開設主題時可以參考的依據。

需求程度相對較低的三題分別為生活安全層面的「如何能在退休後，可以再就業？」（平均數 3.49 分）、貢獻服務層面的「如何學習退休後再就業的知識和技能？」（平均數 3.75 分），以及人際參與層面的「如何運用科技強化人際網絡？」（平均數 3.94 分）。

雖然退休再就業的議題的學習需求平均分數較低，然而，在高齡化社會中高齡者及中高齡者退休後再就業是發展的趨勢，因此研究對象並未注意到退休後再就業的重要性或是不需要再就業，是需要再深入探討的議題。

## (二) 不同背景變項之樂齡學員學習需求程度分析

### 1. 女性學習需求程度顯著高於男性

不同性別間的學習需求其整體性有達到顯著差異，女性（平均數 4.09）的學習需求顯著高於男性（平均數 3.99）。其中在「生活目標」、「生活安全」、「運動保健」、「心靈成長」、及「貢獻服務」等五層面達到顯著差異，然而在「人際參與」層面，並未達顯著差異。

### 2. 55 至 74 歲學習者學習需求程度顯著高於 75 歲以上者

不同年齡別的研究對象，無論在整體的學習需求或是各層面的需求，均達到顯著差異。整體而言，年齡較低者的學習需求顯著高於年齡較高者，55-74 歲以下的學習需求顯著高於 75 歲以上。

### 3. 高中職、大學/專科者學習需求程度顯著高於國小(含)以下之學員

不同教育程度別的研究對象，無論在整體的學習需求或是各層面的需求，均達到顯著差異。整體而言，高中職、大學/專科者的學習需求顯著高於國小(含)以下。

### 4. 健康狀況較好之學員學習需求程度顯著高於健康狀況較差者

不同健康狀況的研究對象，無論在整體的學習需求或是各

層面的需求，均達到顯著差異。整體而言，健康狀況「良好」或「還算好」者的學習需求顯著於健康狀況「不太好」或「普通」。

#### 5. 經濟狀況較佳之學員學習需求程度顯著高於經濟狀況較差者

不同經濟狀況的研究對象，無論在整體的學習需求或是各層面的需求，均達到顯著差異。整體而言，經濟狀況為「大致夠用」或「相當充裕」者的學習需求顯著於經濟狀況為「略有困難」或「普通」者。

#### 6. 不同區域別的樂齡學員學習需求程度無顯著差異

本研究將研究對象所屬的樂齡學習中心分成四個區域（以樂齡學習分區輔導團之輔導區域劃分），分別為北區、中區、中南區及南區等，不同區域別在整體及各層面的學習需求並未達到顯著。

### 三、參與線上學習經驗調查分析

#### （一）疫情期間參與線上學習經驗分析

近年受到疫情的影響，樂齡學習中心將實體課程暫停辦理或延後辦理，因此有部分中心將樂齡學習課程調整為線上課程方式進行學習，本研究也調查樂齡學員對於參與樂齡學習線上課程的看法。疫情期間有參與線上課程者共計 1,172 人，佔 38.2%；沒

有參與者共計 1,767 人，佔 60.1%，大約有六成學員沒有參與過樂齡線上課程（如表 4 所示）。

表 4 研究對象在疫情期間參與線上課程分析摘要表

變項	組別	個數	百分比
疫情期間參與 線上課程	1. 有參與	1,172	38.2%
	2. 沒有參與	1,767	60.1%
	3. 遺漏值	131	4.2%

N=3,070

## (二) 參與線上樂齡學習經驗的想法感受之分析

接著分析研究對象對於線上學習樂齡課程的想法，研究結果如表 5 所示。整體而言，平均分數介於 2.97 至 3.10 分之間；標準差介於 1.137 至 1.192 之間，位於「不同意」跟「同意」間。換言之，研究對象對於參與線上學習課程的想法差異很大。推測原因，可能是研究對象是屬於中高齡族群，對於使用手機或電腦來學習樂齡課程，還需要重新適應電腦科技的使用與線上學習。

表 5 樂齡學員對於線上學習樂齡課程想法分析摘要表

題項	組別	個數	百分比	平均數	標準差
1. 我願意透過手機或電腦來學習樂齡課程	1.非常不同意	331	10.8	3.10	1.192
	2.不同意	611	19.9		
	3.普通	921	30.0		
	4.同意	758	24.7		
	5.非常同意	411	13.4		
	6.遺漏值	38	1.2		
2. 使用手機或電腦來學習樂齡課程，符合我的學習模式	1.非常不同意	361	11.8	2.97	1.167
	2.不同意	689	22.4		
	3.普通	966	31.5		
	4.同意	681	22.2		

	5.非常同意	327	10.7		
	6.遺漏值	46	1.5		
3. 我覺得使用手機或電腦來學習樂齡課程是容易的	1.非常不同意	366	11.9	2.93	1.137
	2.不同意	692	22.5		
	3.普通	1019	33.2		
	4.同意	670	21.8		
	5.非常同意	273	8.9		
	6.遺漏值	50	1.6		
4. 我覺得使用手機或電腦來學習樂齡課程是方便的	1.非常不同意	347	11.3	2.98	1.168
	2.不同意	724	23.6		
	3.普通	905	29.5		
	4.同意	724	23.6		
	5.非常同意	321	10.5		
	6.遺漏值	49	1.6		

N=3,070

進一步分析「有參與線上課程」與「沒有參與線上課程」的研究對象對透過科技來參與學習的感受，結果如表6及表7所示。

表6 研究對象是否參與線上課程對其參與感受之分析摘要表

題項	組別	疫情期間是否參與線上課程				總計	
		是		否			
		個數	百分比	個數	百分比	個數	百分比
1. 我願意透過手機或電腦來學習樂齡課程	1.非常不同意	79	24.2	247	75.8	326	100
	2.不同意	128	21.7	461	78.3	589	100
	3.普通	315	35.3	577	64.7	892	100
	4.同意	359	49.7	364	50.3	723	100
	5.非常同意	290	73.0	107	27.0	397	100
	小計	1171	40.0	1756	60.0	2927	100
2. 使用手機或電腦來學習樂齡課程，符合我的學習模式	1.非常不同意	82	23.0	274	77.0	356	100
	2.不同意	175	26.2	493	73.8	668	100
	3.普通	347	37.0	592	63.0	939	100
	4.同意	343	53.3	301	46.7	644	100
	5.非常同意	224	71.8	88	28.2	312	100
	小計	1171	40.1	1748	59.9	2919	100



3. 我覺得使用手機或電腦來學習樂齡課程是容易的	1.非常不同意	78	21.8	280	78.2	358	100
	2.不同意	174	25.8	501	74.2	675	100
	3.普通	384	38.8	605	61.2	989	100
	4.同意	343	54.4	288	45.6	631	100
	5.非常同意	189	71.9	74	28.1	263	100
	小計	1168	40.1	1748	59.9	2916	100
4. 我覺得使用手機或電腦來學習樂齡課程是方便的	1.非常不同意	74	21.6	268	78.4	342	100
	2.不同意	186	26.4	518	73.6	704	100
	3.普通	326	37.4	546	62.6	872	100
	4.同意	359	52.1	330	47.9	689	100
	5.非常同意	222	72.1	86	27.9	308	100
	小計	1167	40.0	1748	60.0	2915	100

表 7 是否參與線上課程的研究對象對其感受差異分析摘要表

題目	變項	個數	平均數	標準差	T 值
1. 我願意透過手機或電腦來學習樂齡課程	有參與	1171	3.56	1.169	17.870***
	未參與	1756	2.79	1.109	
2. 使用手機或電腦來學習樂齡課程，符合我的學習模式	有參與	1171	3.39	1.157	16.617***
	未參與	1748	2.68	1.086	
3. 我覺得使用手機或電腦來學習樂齡課程是容易的	有參與	1168	3.33	1.116	16.871***
	未參與	1748	2.64	1.065	
4. 我覺得使用手機或電腦來學習樂齡課程是方便的	有參與	1167	3.40	1.149	16.839***
	未參與	1748	2.68	1.094	

\* $p < .05$ ; \*\* $p < .01$ ; \*\*\* $p < .001$

在「我願意透過手機或電腦來學習樂齡課程」的題項上，研究對象於疫情期間「有參與線上課程」的平均數為 3.56，標準差

為 1.169，位於「普通」與「同意」之間；而「未參與線上課程」的平均數 2.79，標準差為 1.109，位於「不同意」與「普通」之間，進一步進行差異性檢定，「有參與線上課程」對於「願意透過手機或電腦來學習樂齡課程」顯著高於「沒有參與線上課程」者。換言之，有參與線上樂齡課程者，會願意透過手機或電腦來參與樂齡課程。

在「使用手機或電腦來學習樂齡課程，符合我的學習模式」的題項上，研究對象於疫情期間「有參與線上課程」的平均數為 3.39，標準差為 1.157，位於「普通」與「同意」之間；而「未參與線上課程」的平均數 2.68，標準差為 1.086，位於「不同意」與「普通」之間，進一步進行差異性檢定，「有參與線上課程」對於「使用手機或電腦來學習樂齡課程，符合我的學習模式」顯著高於「沒有參與線上課程」者。換言之，有參與線上樂齡課程者，使用手機或電腦來學習樂齡課程，是能夠符合他們的學習模式。

在「我覺得使用手機或電腦來學習樂齡課程是容易的」的題項上，研究對象於疫情期間「有參與線上課程」的平均數為 3.33，標準差為 1.116，位於「普通」與「同意」之間；而「未參與線上課程」的平均數 2.64，標準差為 1.065，位於「不同意」與「普通」之間，進一步進行差異性檢定，「有參與線上課程」對於「覺得使

用手機或電腦來學習樂齡課程是容易的」顯著高於「沒有參與線上課程」者。換言之，有參與線上樂齡課程者，覺得使用手機或電腦來學習樂齡課程是容易。

在「我覺得使用手機或電腦來學習樂齡課程是方便的」的題項上，研究對象於疫情期間「有參與線上課程」的平均數為 3.40，標準差為 1.149，位於「普通」與「同意」之間；而「未參與線上課程」的平均數 2.68，標準差為 1.094，位於「不同意」與「普通」之間，進一步進行差異性檢定，「有參與線上課程」對於「覺得使用手機或電腦來學習樂齡課程是方便的」顯著高於「沒有參與線上課程」者。換言之，有參與線上樂齡課程者，覺得使用手機或電腦來學習樂齡課程是方便的。

綜上所述，可以發現曾經「有參與過線上課程」的樂齡學習者，對於透過科技學習樂齡課程的接受度，顯著高於「沒有參與線上課程」的學習者，對於線上課程的感受度也更正向，此部分研究結果可作為推動樂齡線上學習之啟示。

#### **四、樂齡中心服務效益分析**

##### **(一) 樂齡中心服務品質感受描述性分析**

根據表 8 結果顯示，研究對象對於樂齡中心服務品質各層面感受平均值介於 4.38 至 4.52 分之間，而服務品質感受整體平均

為 4.47 分，以本研究五點量表的評分方式而言，顯示研究對象對於服務品質感受的評價為於「同意」至「非常同意」之間。

表8 服務品質感受各層面描述性統計摘要表

層面	個數	最小值	最大值	平均數	標準差
可靠性	3070	1	5	4.38	.739
回應性	3070	1	5	4.45	.711
保證性	3070	1	5	4.52	.682
關懷性	3070	1	5	4.46	.707
有形性	3070	1	5	4.52	.681
整體服務品質	3070	1	5	4.47	.641

N=3,070

進一步分析研究對象對於服務品質各層面之間細部指標，其中服務品質感受度最高的為保證性層面的「樂齡中心的人員是有禮貌的」，以及有形性層面的「樂齡中心的學習環境整潔安全」（平均數 5.57），其次為保證性層面的「樂齡中心的人員是值得信賴的」，以及關懷性層面的「樂齡中心的人員能對我的需求給予親切的協助」（平均數 4.56 分）。

服務品質相對較低的三題分別為可靠性層面的「樂齡中心會針對樂齡族生活需要了解的內容來開設課程」（平均數 4.35 分），其次為可靠性層面的「樂齡中心會針對樂齡族生活需要了解的內容來開設課程」，以及關懷性層面的「樂齡中心的人員會主動給予我選擇課程方面的建議」（平均數 4.36 分）。

## （二）108 年度與 110 年度服務品質感受比較分析

接著將 108 年度與 110 年度這兩年的服務品質感受進行比較，如表 9 所示。整體而言，研究對象對於服務品質的評價位於「同意」至「非常同意」之間。整體的服務品質，其 110 年度的平均數為 4.47 分高於 108 年度的平均數 4.42 分，而在「可靠性」、「回應性」、「保證性」、「關懷性」與「有效性」的平均數也高於 108 年度的平均數。

此外，針對 110 年度與 108 年度服務品質感受進行差異分析比較，110 年度服務品質感受無論是整體性或是各服務層面的感受，除了回應性層面未達顯著之外，其餘層面皆顯著高於 108 年度。而回應性層面的平均數也是高於 108 年度。

表 9 10 年度與 108 年度服務品質感受差異分析摘要表

層面	年度	個數	平均數	標準差	t 值
可靠性	110 年度	3070	4.3788	.73948	2.907***
	108 年度	4640	4.3331	.56888	
回應性	110 年度	3070	4.4487	.71090	1.131
	108 年度	4645	4.4326	.53635	
保證性	110 年度	3070	4.5250	.68160	3.817***
	108 年度	4687	4.4698	.51970	
關懷性	110 年度	3070	4.4589	.70697	5.226***
	108 年度	4651	4.3798	.55382	
有形性	110 年度	3070	4.5229	.68080	5.002***
	108 年度	4681	4.4495	.54810	
整體服務品質	110 年度	3070	4.4665	.64082	3.673***
	108 年度	4503	4.4166	.48004	

\* $p < .05$ ; \*\* $p < .01$ ; \*\*\* $p < .001$

### (三) 不同背景變項之樂齡學員服務品質感受程度分析

**1. 女性學員對服務品質感受程度顯著高於男性**

不同性別間對於服務品質感受整體性或是各層面，皆有達到顯著差異，女性對於服務品質感受皆顯著高於男性。

**2. 65 至 74 歲學員對服務品質感受程度顯著高於 75 歲以上者**

不同年齡之間對於服務品質感受，無論在整體性或各層面皆達顯著性差異，年齡較低者對於樂齡中心的服務品質感受顯著高於年齡較高者，65-74 歲顯著高於 75 歲以上者。

**3. 高中職及大學之學員對於服務品質感受程度顯著高於國小以下及研究所以上之學員**

不同教育程度之間對於服務品質感受，無論在整體性或各層面皆達顯著性差異，教育程度為「高中/職以上」、「大學/專科」對於樂齡中心的服務品質感受顯著高於「國小(含)以下」或「研究所以上」。

**4. 健康狀況較好之學員對服務品質感受程度顯著高於健康狀況較差者**

不同健康狀況的研究對象，無論在整體性或各層面皆達顯著性差異，整體而言，健康狀況「良好」或「還算好」者的感受程度顯著於健康狀況「不太好」及「普通」者。

**5. 經濟狀況較好之學員對服務品質感受程度顯著高於經濟狀況**

## 較差者

不同經濟狀況的研究對象，無論在整體性或各層面皆達顯著性差異。整體而言，經濟狀況為「大致夠用」或「相當充裕」者的感受顯著於經濟狀況為「略有困難」或「普通」者。

## 6. 中南區及南區樂齡學員對服務品質感受程度顯著高於中區學員

不同輔導團區域別的研究對象，無論在整體性或各層面皆達顯著性差異。整體而言，「中南區」或「南區」的樂齡學員對於服務品質的感受顯著高於「中區」的學員。

## 伍、結論與建議

### 一、結論

(一) 樂齡學習者以「運動保健」的學習需求最高，而較低的層面是「貢獻服務」

根據研究結果顯示，樂齡學員之樂齡生活學習需求整體平均分數為 4.07 分，位於需求「高」至「較高」之間。學習需求較高的前三項主題分別為：心靈成長層面的「如何強化記憶與腦力？」、運動保健層面的「如何落實均衡的飲食？」，以及「如何養成自主管理健身運動的習慣？」。

而學習需求較低的後三項主題分別為：生活安全層面的「如何

能在退休後，可以再就業？」、貢獻服務層面的「如何學習退休後再就業的知識和技能？」，以及人際參與層面的「如何運用科技強化人際網絡？」。

雖然退休再就業的議題的學習需求平均分數較低，然而，從規範性需求的角度，代表在高齡化社會中高齡者及中高齡者退休後再就業是發展的趨勢，但這部份的需求，未特別被參與者關照或重視，未來樂齡中心應可強化這部份規劃，同時，也是研究上可進一步深入探討的議題。

## **(二) 樂齡學習者在不同的性別、年齡別、教育程度、健康狀況、經濟狀況，在學習需求層面達到顯著差異**

根據研究結果顯示，在性別方面，在各層面中「生活目標」、「生活安全」、「運動保健」、「心靈成長」及「貢獻服務」等四層面，其女性的學習需求顯著高於男性；在年齡別方面，年齡層較低者的學習需求顯著高於年齡層較高者；在教育程度方面，教育程度高者的學習需求顯著於教育程度低者；健康狀況「良好」或「還算好」者的學習需求顯著於健康狀況「不太好」或「很不好」者；經濟狀況為「大致夠用」或「相當充裕」者的學習需求顯著於經濟狀況為「略有困難」或「普通」者。

## **(三) 具有參與線上課程經驗的樂齡學員，在各方面感受是顯著高於**



## 沒有參與者

近年受到疫情的影響，實體課程無法辦理，而將樂齡學習課程改為線上課程，疫情期間有參與線上課程者佔 38.2%，大約有六成學員沒有參與過樂齡線上課程。

進一步分析「曾參與線上課程」與「沒有參與線上課程」的研究對象對其參與的感受，「曾參與線上課程者」顯著高於「沒有參與線上課程者」，有參與線上課程者對於線上學習的感受介於「普通」與「同意」之間，沒有參與線上課程者的感受介於「不同意」與「普通」之間，由此可發現，參加過線上課程經驗者更樂於參加線上學習、感受也更正面。

## **(四) 樂齡學員對於樂齡學習中心之服務品質給予正向評價，且 110 年之調查結果又高於 108 年**

研究對象對於樂齡中心服務品質各層面感受平均值介於 4.38 至 4.52 分之間，顯示研究對象對於服務品質感受的評價為於「同意」至「非常同意」之間。對於「保證性」、「有形性」層面服務品質滿意度最高，而「可靠性」層面滿意度相對較低。

研究團隊也將 108 年度與 110 年度這兩年的服務品質感受進行比較，整體的服務品質，其 110 年度的平均數為 4.47 分高於 108 年度的平均數 4.42 分。此外，針對 110 年度與 108 年度服務品質感受

進行差異分析比較，110 年度服務品質感受無論是整體性或是各服務層面的感受，除了回應性層面未達顯著之外，其餘層面皆顯著高於 108 年度。而回應性層面的平均數也是高於 108 年度。

#### **(五) 樂齡學習者在不同的性別、年齡別、教育程度、健康狀況、經濟狀況，在服務品質感受層面達到顯著差異**

在個人背景變項方面，性別方面女性感受程度顯著高於男性；年齡方面，年齡較低者對於樂齡中心的服務品質感受顯著高於年齡較高者；教育程度為「高中/職以上」、「大學/專科」對於樂齡中心的服務品質感受顯著高於「國小(含)以下」或「研究所以上」；健康狀況「良好」或「還算好」者的感受程度顯著於健康狀況「不太好」及「普通」者；經濟狀況為「大致夠用」或「相當充裕」者的感受顯著於經濟狀況為「略有困難」或「普通」者。

## **二、建議**

### **(一) 樂齡中心經營者應持續關心學習者的需求，特別要提升加強開設需求度低的課程，才能均衡活躍老化的學習**

本研究結論指出，目前樂齡學習者對於中心服務「可靠性」層面的感受程度較低，表示樂齡中心經營者在進行課程規劃與服務時，更需要瞭解學習的需求。本研究是以調查樂齡學習之規範性需求，調查結果發現「運動保健」的學習需求最高，而較低的層面是「貢

獻服務」，因此，中心經營者宜特別加強開設需求度低之課程，以喚醒學習者對此議題之意識與需求，以達到活躍老化的均衡學習。以貢獻服務課程為例，除了服務技能的培訓之外，可以加強開設提升學員及志工服務之價值與意義的課程，讓樂齡學員了解貢獻服務之意識。

此外，也鼓勵樂齡學習中心經營者除了參考本研究的調查結果之外，也可以針對中心的學習者設計學習需求之調查，以瞭解學員感興趣之課程，以及需要進一步學習之課程，最為樂齡學習中心開設樂齡課程之參考。

## (二) 加強關心「男性」、「年齡較高」、「教育程度較低」、「健康狀況不佳」、「經濟狀況不佳」等樂齡學習族群的學習需求

根據本研究結論指出，男性、健康狀況與經濟狀況不佳、年齡較高和教育程度較低的族群，在學習需求方面顯著低於其他族群。因此，樂齡中心經營團隊應關注他們的學習需求與學習狀況，並適合提供適合的服務。

在政策方面，宜鼓勵教育部針對教育程度較低、經濟狀況較不利之族群的學習權益，未來宜有進一步之經費補助，以提升其參與學習之權益，也做為教育部樂齡學習的特色發展，針對其餘的樂齡學習者，建議酌收費用，以開設具有品質之課程，及提高樂齡學習

之品質。

**(三) 繼續推動科技應用學習課程，鼓勵線上課程的開設與參與，  
成為特色之一**

近兩年受到疫情影響，無法開設實體課程，進而轉為線上學習課程。然而，線上課程的推動，對於樂齡學習中心講師與學習者來說，都是一項新的挑戰與學習。樂齡學習中心之學習者多屬於數位新住民，較不擅長使用電腦或手機來參與學習，因此宜開設相關課程，鼓勵持續學習如何使用 3C 等科技產品，縮減數位落差；對於課程規劃者與授課教師而言，課程內容的規劃與活動帶領，則必須強化相關的專業職能，以能順利在線上推動樂齡課程，未來宜持續推廣科技及數位之學習。

**(四) 樂齡學員肯定中心服務人員的服務態度、樂於幫助、禮貌周到、主動關懷，可以加以報導，行銷政策效益**

根據 108 年與 110 年的服務品質調查結果，發現感受度較高的為樂齡學習中心人員是「有禮貌的」、「值得信賴的」、「對學員的需求給予親切的協助」、「樂意為學員服務」、中心的學習環境「整潔安全」、「空間適合學員來學習」等，平均數均為 4.5 分以上，未來可將此研究調查結果推廣，報導樂齡學員對於樂齡中心服務人員的感受度，可以給予樂齡中心經營團隊及志工服務方面的肯定，也希望

能進一步吸引未曾參與樂齡學習的族群參與樂齡學習，加以行銷推廣展現樂齡學習服務的效益。

#### **(五) 樂齡中心的服務品質持續提升，可以持續長期調查與追蹤**

本次的服務品質調查是以 108 年的調查為基準進行的調查，可發現 110 年的服務品質感受度高於 108 年，從兩年調查結果可顯現，近兩年的服務品質是持續提升的。

未來可以透過持續並長期的調查與追蹤，持續關注樂齡學員對於樂齡中心服務品質的感受度，針對優點持續強化，在弱勢部分持續改善，以利樂齡學習中心永續發展。

### **參考文獻**

- 吳舜堂、陳欽雨 (2017)。高齡長者社會支持、社會參與與活躍老化關係之研究。《**福祉科技與服務管理學刊**》，5 (4)，331-352。
- 李雅慧、魏惠娟 (2015)。活躍老化準備課程的教學成效：前瞻因應觀點的應用。《**台南大學教育研究學報**》，49 (2)，1-18。
- 國家發展委員會 (2020)。中華民國人口推估 (2020 至 2070 年)。取自 <https://pop-proj.ndc.gov.tw/download.aspx?uid=70&pid=70>
- 教育部 (2021)。全國樂齡學習中心名單。擷取自 [https://moe.senioredu.moe.gov.tw/Home/Senior?side\\_nav=ContentSeniorCenter\\_3](https://moe.senioredu.moe.gov.tw/Home/Senior?side_nav=ContentSeniorCenter_3)
- 曾建興 (2017)。中高齡者休閒活動經驗與活躍老化行為之相關研究。《**嘉大體育健康休閒期刊**》，16 (3)，16-35。

- 魏惠娟 (2010)。成功老化取向的高齡教育方案模式之建構與應用：規範性需求的觀點。行政院國家科學委員會專題研究計畫第一年度成果報告 (NSC99-2410-h-034-SS3)。嘉義縣：國立中正大學成人及繼續教育學系。
- 魏惠娟 (2012)。臺灣 2008 年樂齡學習實施之前高齡教育實踐的問題與省思。成人及終身教育學刊，17，1-32。
- 魏惠娟 (2015)。樂齡生涯學習。新北市：空大。
- 魏惠娟 (2016)。規劃師訓練方案：教學 123 設計模式。T&D 飛訊季刊，221，1-22。
- Brady, M., Cronin, J. J., & Brand, R.R. (2002). Performance-only Measurement of Service Quality: A Replication and Extension, *Journal of Business Research*, 55, 7-3.
- Büyüközkan, G., Çifçi, G., & Guleryuz, S. (2011). Strategic analysis of healthcare service using fuzzy AHP methodology, *Expert Systems with Applications*, 38, 9407-9424
- Carman, J. M. (1990). Consumer Perceptions of Service Quality: An Assessment of the SERVQUAL Dimensions. *Journal of Retailing*, 66(1), 33-55.
- Grönroos, C. (1990). *Service management and marketing*. Lexington, MA: Lexington Books.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research, *Journal of Marketing*. 49. 41-50
- Sasser, W.E., Olson, R.P., & Wyckoff, D. D. (1978). *Management of*

Service Operations : Text, Cases and Readings. Boston: Allyn & Bacont, New York.