

# 樂齡族深度旅遊創新服務設計

\*洪崇彬<sup>1</sup> 劉冠佑<sup>2</sup>

<sup>1</sup>南開科技大學 休閒事業管理系

<sup>2</sup>南開科技大學 電子工程系

## 1. 研究背景與目的

依內政部統計處人口結構變化的推估，2025 年全台灣 65 歲以上老人人口比例將達到「超高齡社會」20.0%的門檻，因此近幾年來高齡化的議題受到相當多的關注與討論。初期的研究多以銀髮族健康照護進行探討，接著是銀髮族居住環境、健康促進課題，其中較缺乏的是老人休閒與觀光旅遊探討。事實上透過良好的休閒活動規劃更有助於老人的身心健康，也更容易達成活躍老化(active aging)的目標。因為人們對銀髮族的刻板印象通常是年紀大、身體差，活動不可太激烈，事實上有更多銀髮族身體健康，活動力佳，樂於參與團體活動並學習新科技，是名符其實的「樂齡族」。「樂齡」是新加坡對高齡者的尊稱，目的在鼓勵高齡者透過快樂學習而忘記自身年齡。IEK 產業情報網就針對獨立性與科技生活程度將樂齡族細分為四群，包括啟蒙樂齡、獨立樂齡、潮流樂齡與保守樂齡，其中以能接受並使用科技，而且自覺可獨立生活之啟蒙樂齡者佔多數(張舜翔，2015)。本研究基於樂齡族樂於學習，採用實驗性之學習課程設計探討樂齡族創新服務設計成效，首先讓學生了解樂齡族休閒旅遊需求並規畫符合之旅遊行程，同時樂齡族透過專任教師講授深度旅遊課程，使其對學生規畫之旅遊行程有基本認識，再藉由樂齡講師群搭起年輕族群與樂齡族之橋梁，並提供自身經驗加以傳承。結果之呈現以深度旅遊創新服務設計競賽方式進行，讓學生、樂齡族與樂齡講師三方共同探討深度旅遊行程並票選最適合之樂齡旅遊行程，得獎作品更以實際旅遊的方式驗證，最後進行滿意度調查做為後續改進之參考。透過良好設計之樂齡族深度旅遊創新服務設計課程，結合專業課程講授、學生遊程設計、樂齡講師經驗分享與樂齡族群實際體驗，除了可以完成老少共學(樂齡—學生)之融合，更能發展樂齡族教學服務創新模式以達樂齡族福祉與健康促進之目的，此外並探討模式轉移至各領域之可能性，期能擴大學生微型創業新模式之產生。

## 2. 研究方法

(1) 深度旅遊創新服務設計：本研究參考創業管理教育教學模式五大階段(張玉山等，2006)，並考量課程參與者調整完成本研究之創新服務設計教學模式如圖 1 所示。同時規劃下列 6 大學習方案以達成目的：

- A. 樂齡族「深度旅遊」課程學習
- B. 學生調查樂齡族旅遊需求
- C. 樂齡族深度旅遊創新服務設計研習
- D. 深度旅遊活動設計競賽企劃書撰寫
- E. 樂齡族深度旅遊創新服務設計競賽
- F. 得獎作品實地體驗與回饋



圖 1. 創新教學模式圖

(2) 深度旅遊滿意度調查：滿意度調查係針對樂齡族群實際體驗「深度旅遊」行程後進行之問卷調查，問卷設計採用李克特(Likert)五點量表，題項包含樂齡族之基本資料(性別、年齡、教育程度及到過遊程地點次數)；遊程交通與食宿安排(集合出發時間、交通工具舒適性、車上解說服務、餐食滿意程度)；帶團人員滿意度(專業知識、服務熱忱、解說導覽、整體表現)；整體遊程安排感受(景點緊湊程度、自由活動時間、遊程身體負擔、整體遊程收穫)，最後為遊程評分及心得與建議。調查時間為樂齡族體驗得獎作品後於旅遊回程期間進行填寫，並於問卷收集完成後剔除無效問卷進行敘述性統計加以分析。

### 3. 結果與討論

#### 3.1 創新服務設計教學模式之實踐

在教學模式設計完成後進行各學習方案，首先由專任教師規劃樂齡族「深度旅遊學習」教學教材或數位學習教材，於樂齡大學或樂齡中心針對樂齡族群授課，使其具有遊程設計相關知識，同時專任教師對學生講授遊程規劃與設計理論與實務課程，並讓學生與樂齡族互動，調查樂齡族的旅遊需求，據以規劃符合樂齡族之旅遊行程。進一步進行「樂齡族深度旅遊創新服務設計研習」，目標是讓學生、樂齡族與樂齡講師更深入討論遊程設計之創意內容，樂齡族與樂齡講師則提供經驗並和學生意見交流。完成前幾個學習方案後，學生依循所得資料並在「樂齡族深度旅遊創新服務設計競賽辦法」規範下完成深度旅遊活動設計競賽企劃書，學生共 30 人組成 7 個團隊，完成日月潭組 5 件企劃、溪頭杉林溪組 2 件企劃。學生進行口頭報告及競賽海報張貼，經過樂齡族、樂齡講師評選後分別選出冠軍 2 隊(活力四涉團隊之日月潭湖光山色一日遊、築夢小群團隊之飄渺杉林一日遊)與亞軍(日新月藝團隊之前進日月、藝藝非凡、每朝健康團隊之綠野仙蹤-溪頭之旅) 2 隊，合計 4 隊獲獎。最後由獲獎團隊學生擔任導覽員，帶領樂齡族進行實地體驗後獲得回饋。

#### 3.2 深度旅遊滿意度調查結果

本次創新教學模式之深度旅遊體驗共發放問卷 92 份，回收問卷 79 份，有效問卷 75 份，有效問卷回收率 81.5%。經過統計分析後，本次參與的樂齡族性別以女性居多，佔 61.3%；年齡以 60-65 歲居多，佔 30.7%；教育程度以專科或大學居多，佔 33.3%；到過遊程地點次數以 5 次以上居多，佔 40.0%。在遊程交通與食宿安排方面，集合出發時間認為適中者居多，佔 93.3%、交通工具舒適性很滿意以上佔 96.0%、車上解說服務很滿意以上佔 82.7%、餐食滿意程度很滿意以上佔 85.4%。在帶團人員滿意度方面，專業知識很滿意以上佔 78.6%、服務熱忱很滿意以上佔 97.4%、解說導覽很滿意以上佔 84.0%、整體表現很滿意以上佔 92.0%。而在整體遊程安排感受方面，景點緊湊程度恰好居多，佔 92.0%、自由活動時間恰好居多，佔 93.3%、遊程身體負擔普通居多，佔 69.3%；其次為負擔輕佔 29.3%、整體遊程收穫多，佔 59.0%，最後樂齡族對遊程總評分，成績在 90 分以上佔 61.3%；80-90 分則佔 29.3%。透過本研究設計之樂齡族深度旅遊創新服務設計課程，確實發展出樂齡族教學服務創新模式，而藉由學習方案的實踐也有效達樂齡族福祉與健康促進之目的，同時更創造出學生微型創業可能之新模式。

#### 參考文獻

1. 張玉山、孫智嫻、鄭文治(2006)。知識經濟時代通識教育創新教學模式。《高餐通識教育學刊》，3，71~88。
2. 張舜翔(2015)。高齡化社會來臨 樂齡族群特色大不同。資料引自：IEK 產業情報網 <http://ieknet.iek.org.tw/BookView.do?rpt=free&rptidno=351172065>。