



致理科技大學

商務科技管理系
實務專題報告

樂齡中文教室—線上教育平台
樂齡中文教室—線上教育平台—
一百零七年十二月

致理科技大學

商務科技管理系 實務專題報告



樂齡中文教室-線上教育平台 Senior Citizens Mandarin-Online Education Learning Platform

指導老師：趙麗萍

學生：邱子瑄(10433271)

蔡欣希(10433273)

中華民國107年12月17日

致理科技大學

商務科技管理系

實務專題報告

樂齡中文教室-線上教育平台
**Senior Citizens Mandarin-Online
Education Learning Platform**

學生：邱子瑄 10433271

蔡欣希 10433273

本成果報告書經審查及口試合格特此證明

指導老師(親簽)：_____

中華民國 107 年 12 月 17 日

CTM 實務專題研究授權書

本授權書所授權之實務專題研究為_____

_____共_____人，在致理科技大學商務科技管理系_____學年度第_____學期完成商管實務專題。商管實務專題名稱：_____

同意 不同意 本組同學共_____人，皆同意著作財產權之論文全文資料，授予教育部指定送繳之圖書館及本人畢業學校圖書館，為學術研究之目的以各種方法重製，或為上述目的再授權他人以各種方法重製，不限地域與時間，惟每人以一份為限。

上述授權內容均無須訂立讓與及授權契約書。依本授權之發行權為非專屬性發行權利。依本授權所為之收錄、重製、發行及學術研發利用均為無償。上述同意與不同意之欄位若未鉤選，該組同學皆同意視同授權。

指導教授姓名：

專題生學號簽名(親筆正楷)(務必填寫)：

中華民國 107 年 12 月 17 日

致 謝

非常感謝學校及老師的教導，讓我們有這次得來不易的比賽機會，雖然過程中有很多的磨練、有些辛苦，但隨著問題的解決也讓我們受益良多，本論文得以完成，首先要感謝指導教授趙麗萍老師。感謝老師這一年為學生在論文指導上所花費的精力與時間，提供我們實務報告的練習機會，一一糾正我們口語表達的問題，謝謝您孜孜不倦的教導，給予很多鼓勵，在課程期間的傾囊相授，讓我們對英文表達以及英、中文之雙語現況有更深一層的知識。在此謹致上萬分的謝意。此外，也非常感謝樊祖業老師不論是實務專題撰寫或是課業上指點我們的缺點，使我們在畢業專題撰寫時能較為清楚了解撰寫架構跟邏輯，使我們有動力繼續往前邁進，至此之後，也會繼續努力的遵循和實踐老師們所給予的教誨，學生們於此衷心感謝。

摘要

由於中國擁有穩定且眾多的人口，以及快速增長的經濟和軍事支出，因此經常被視為是一個潛在的超級大國。作為經濟發展最快的開發中國家之一，中國在國際事務中扮演著重要的角色，並且在聯合國安理會常任理事國中占有一席之地。並在一九八七年成立中央級的「國家對外漢語教學領導小組辦公室」（簡稱漢辦），做為華語教學的總籌單位，預計要在全世界開辦一百所教授簡體字為主的「孔子學院」。面對中國大陸以簡體教學搶奪中文市場，台灣的機會少之又少，然而，就像師大國語教學中心主任鄧守信說的「這股中文熱是我們的大好機會，可以提供世界更多服務，與另一種語言文化給外國人，」

臺灣自 2000 年起即進入「高齡化社會」，但在這 20 年中，有許多年長者的需求，還是沒有辦法獲得滿足。其原因在於我國各界對於應對人口結構變化的意識，起步得太過緩慢，在猶如溫水煮青蛙的人口結構轉變下，國家資源、財政規劃、企業經營、保險與福利制度、人才教育等，都還沒有做好準備，更遑論掌握銀髮商機。

本專題希望透過線上學習平台讓銀髮族成為我們的教師，自行編製教材，提供學習者來自多年來的生活知識經驗以及道地的台灣歷史文化，藉由科技補足資源上的弱勢，並提供銀髮族另一種新商機。

關鍵字：中國崛起、數位科技、銀髮族、互動式學習

目 錄

授權書	-2-
致 謝	-3-
摘 要	-4-
目 錄	-5-
第一章 緒論	-6-
第二章 文獻探討	-7-
第一節 現今中文教育	-7-
第二節 全球化領導者-中文	-8-
第三節 數位科技	-9-
第四節 銀髮族新商機產業	-10-
第三章 系統產品介紹	-12-
第一節 系統說明	-12-
第二節 系統介紹	-12-
第四章 市場環境與競爭分析	-14-
第一節 大環境趨勢情報分析	-14-
第二節 產業情報分析	-15-
第三節 競爭者情報分析	-16-
第四節 SWOT 分析	-16-
第五節 STP 分析	-17-
第五章 行銷策略擬定	-18-
第一節 產品策略	-18-
第二節 價格策略	-20-
第三節 通路策略	-21-
第四節 推廣策略	-21-
第五節 人員訓練策略	-21-
第六節 有形展示策略	-22-
第七節 服務流程策略	-22-
第六章 結果與討論	-22-
參考文獻	-23-

第一章 緒論

管理學大師Peter Drucker在其2002年出版的著作「下一個世紀」〈Managing in the next society〉中提到：「新經濟還不一定出現，但是毫無疑問的，新社會很快就會出現。」日本博報堂生活綜合研究所稱熟齡族為「最有購買力的新興族群」。今週刊估計台灣在10年內，50歲以上的熟年人口將達千萬人，每年商機在一兆元以上。人口結構的改變看似一場危機，更醞釀出一場商業革命。在即將來臨的高齡社會，高齡產業將結合科技、物聯網，工研院估計，台灣銀髮產業產值在二〇二五年，將會達新台幣三．六兆元。

總上所述，少子化、高齡化社會的到來，銀髮產業即將成21世紀最熱門及最有前景的行業，並正大幅度的在成長，而我們亦預期各式各樣針對熟齡族的商品必將不斷的推陳出新。透過適合的商品設計，讓銀髮族能夠使用並操作產品。

隨著中國崛起，學習中文為第二或第三外語的人越來越多，然而，學習中文的困難除了不同語系不同發音咬字，同音不同義，或是一字多義，雙關等等，都是需要有中文老師的會話溝通才能明白的，專題組員曾經在哥倫比亞當任教育志工，在當地常常遇到許多對亞洲感到好奇的人們，令人訝異的是他們對亞洲的印象還停留在全民都會功夫，會吃貓肉狗肉，在交流中也有人曾經跟我說到他們想要學習中文也覺得學習中文是個未來趨勢，卻苦於沒有人可以教他們中文而無濟於事，也因此我了解到他們有著教育資源缺乏的問題。

總上所述，目前上網人口已達1,260萬人。國際電訊聯盟(ITU)2006年統計，台灣網路普及率為60%，美國網路普及率為65%，在數位學習推動上，全球已開發國家，無不大力推動終身學習，並以有效的數位學習為推動知識經濟發展的重要策略與手段，全力朝向提升學習文化、深化數位學習與發展知識經濟的目標邁進。

我們希望藉由創立中文線上教學平台提供台灣銀髮族新的商機，推廣中華文化，讓更多人能認識到繁體中文，初創期我們設定在美國發展，雖然美國已經有許多華僑在推廣中文學習，教材卻多是簡體中文教材，而且不是每個州都有華人居住，我們跟美國當地學校進行合作，我們提供遠距中文教學而他們提供我們教師們教育訓練，希望能藉由線上平台在學習中文之餘能多了解台灣文化把人情的溫暖傳達到世界各地。

第二章 文獻探討

第一節 現今中文教育

十年教改下來，究竟使台灣「向上提升」，還是「向下沈淪」？值得大家共同來關切。不過從以上的分析中，我們可以很清楚地看出：近十年來，台灣所謂的「教育改革」，出現了不少盲點，尤其在許多主事者不了解本土文化的特色，又漠視人類智能的差異之餘，透過台灣政治解嚴、社會渴望鬆綁之際，提出許多民粹主義式的口號，再借助行政資源，強行推動一系列未經試辦、評估而又相互矛盾的改革措施。

在「課程簡單化、授課時數減少化、教學份量減輕化」的趨勢下，我們的教育素質是否也跟著不斷下降？面對愈來愈激烈的國際競爭，我們必須堅持「因材施教」、「循序漸進」的本質，重新建構優質的教育環境，逐步整頓教改留下的後遺症。(周祝瑛，2003)。

然而Stufflebeam卻認為，評鑑是一個陳述、獲取、提供，以及應用描述性與判斷性資訊的歷程。這些資訊涉及研究對象之目標、設計、實施，以及結果的價值與優點，以做為改進決策之導引，提供績效責任報告，通報機關與傳播決定，藉此更瞭解所參與的現象(Stufflebeam，2003)。相對於Lenn對於評鑑的定義，Stufflebeam的定義更傾向於強調受評單位的績效責任，主張評鑑報告應對外公布。

相對於台灣，美國是個同質性相當高的國家。在台灣論「台灣教育」若嫌籠統，用同樣的眼光看待「美國教育」就更容易以偏概全了。美國的基礎教育並沒有全國性的統一綱領，幾乎是每個州都有自己的教學標準。美國有不少私立貴族預備學校、富裕社區的近郊公立學校、私人管理的特約 (charter) 公立學校，但同時也有落後的學校，即最多人就讀、旨在培育廣大實務人才的社區學院收費最低（李隆盛、陳裕昌，2005），並非像台灣一樣有穩定且高質量的公立學校，因為美國公校的落差實在太大，大家都想盡辦法要去擠明星學校，在美國待過了就知道，在資本主義的美國，沒有上好學校，未來孩子脫貧的機會很小，誤入歧途的機會很大，孩子的將來很黑暗。（馬煥靈，2015）。

第二節 全球化領導者—中國

隨著中國大陸經濟快速崛起，綜合國力提升，在國際社會扮演重要角色。中國經濟發展造成東亞甚至全球經貿版圖的變動，成為全球經濟發展的「火車頭」與重心，有「世界工廠」與「世界市場」之稱，是各界關注的焦點。（吳瑟致、林佩霓，2008）。

隨著東亞一體化進程年年有顯著進展，並形成了以東盟為核心、中國為主要推手的 10+3 合作機制（東盟 10 國+中日韓 3 國），這一框架包含了全球第二、第三大經濟體，以及東亞主要國家。而且中日韓三國也自 2008 年起開展領導人峰會，開始走上了製度化的區域合作軌道。這些合作框架都將美國排斥在外，並且中國在亞洲的崛起也制衡了美國在亞太地區的主導性。這些跡象無疑引起了美國的高度重視和警惕。美國力圖通過《跨太平洋夥伴關係協定》(TPP)不斷參與東亞經濟事務，並將東亞區域經濟合作納入到以其為主導的亞太區域一體化進程中。（吳玲君，2005）。

現任美國總統唐納·川普(Donald Trump)於 2017 年 1 月 20 日上台之後的首批舉措之一實際上就是廢除擬議的 TPP，因為 TPP 與他自己的保護主義議程相衝突。他承諾審查美國簽署的所有貿易協定，並就自己認為可以為美國工人爭取更好條款的協定重新展開談判，但在他著手追求自己的目標時，實質上則是在為中國主導國際市場敞開大門。

據瑞士信貸銀行 2007 年 3 月 24 日發表的一項研究報告稱：“中國 2006 年的消費額佔全球消費總額的 5.4%，只與意大利消費額佔全球的比重相當，大大低於美國（佔全球消費總額的 42%）。但是到 2015 年，中國消費額的比重上升到 14.1%，其消費能力將超過意、英、德等國，也將超過日本，成為僅次於美國的世界第二大消費市場。”中國經濟在持續快速發展過程中，對世界經濟的影響將會越來越大。(林兆木，2008)。

自改革開放以來，全世界的經濟成長大陸貢獻了 14% 位居第二，同一時期的世界貿易增長率中，大陸貢獻了 4.7% 位居第三，因此大陸的經濟成長是有利於世界的發展(張幼文、徐明棋，2004)。(宮尾尊弘，2008)。

從人民幣匯率變動的影響力來看中國大陸崛起的事實，人民幣升值的走向已吸引國際社會的關注，這顯示中國大陸的經濟實力，在東亞區域內逐漸形成強權的地位，人民幣已有成為國際強勢貨幣的準備。雖然國際社會要求人民幣匯率調升的壓力逐漸升高，但是基於利益的考量，人民幣匯率的調整仍以穩定為主，人民幣何時調整以及調整幅度，將促使國際經貿與金融形勢的變動(劉力，2004)。

第三節 數位科技

因應現代行動智慧裝置時代的來臨，台灣智慧型手機普及率於 2015 年達到 65.4%，更在 2018 年台灣智慧型手機普及率有望達到 81.7%，然而根據，調查指出台灣銀髮族(55 歲以上)人口智慧型手機持有率為 60.2%(資策會 FIND，2017)。

根據網路熱點營運業者 iPass 的全面性公共熱點 2017 年調查報告，全球的 Wi-Fi 熱點，大約有 2.3 億萬個，然而手機只要連上 Wi-Fi，我們就能實現無所不在，且跨越國界的使用網路，解決了一般可攜式裝置機動性的地域限制（朱培玲，2010、余鑑等，2012）。

整個華人線上教育市場，以大陸市場的規模舉例，2015 年為 1600 億人民幣，大筆創投資金紛紛投入、網路巨頭爭相開啟網路學堂。眾多的學習者平均花費僅 1/10 的價格，省錢、省時（自主調配學習時間），在一定

的時間內進行學習。思科（Cisco）執行長 John Chambers 在 2000 年世界資訊科技大會（WCIT）上所說的：「現今的生活有兩項對等的基礎—網路以及教育。而網路學習打破了時間及空間的障礙，為個人、企業以及國家創造了普通性的即時學習機會，能深刻體認這項事實的政府或企業，將能夠在這項新經濟網路變動中存活下來。」（臺灣思科，2000；資策會，2001；陳佳賢，2001）

當你認為手機與平板只是用來娛樂時，你知道每天有數千個學習 App 誕生，幫助各類的學習者，加強他們的學習體驗及效果嗎？像是台大葉丙成老師帶領開發的 PaGamO 系統（用台語說「打遊戲學習」），勝過四十三個國家，四百多個團隊，獲得全球創新教學大獎，成為不同領域的台灣之光。PaGamO 系統利用時下流行的線上遊戲模式，從角色互動、佔地攻略、到寶物獎金，將學習的主導權交到學生手上，提高他們的學習動機，讓學生在樂此不疲的學習下，同時產生超越期待的學習成效。（聯合新聞網，2017）

因此，藉由數位學習的發展，「活到老，學到老」的教育理想將不再是遙遠的目標，因應全球化的變遷，終身學習的規畫已是各國戮力發展的重點之一（Mouzakitis&Tuncay，2011）。

第四節 銀髮族新商機產業

根據「2010 年 2060 年臺灣人口推計」報告，2010 年 65 歲以上高齡人口占總人口比率 10.7%，未來 10 年將增為 16.3%，2060 年更將增為 41.6%，平均每 10 名人口就有 4 名老人（行政院經濟建設委員會，2010）。

高齡化幾乎成為已開發國家無法避免的社會現象。即將邁入 65 歲人生新階段的臺灣戰後嬰兒潮，可說是近幾個世代中，最有錢的一群人，他們相較於先前的銀髮族而言，懂得享受生活、重視生活品質，以及使用各式 ICT 科技產品，對於子女同住、奉養的期待也相對較低。銀髮商機之所以難以掌握，是因為銀髮族這個消費市場，並非是少樣多量的大眾市場，而是一個具有高度多樣化的微型市場之集合。

依老人狀況調查顯示，有 73.93%的老人希望與子女同住或隔鄰而居，而實際上只有 64.30%的老人與子女同住；另外僅有 3.96%的老人選擇獨居，卻有 12.29%的老人是獨居狀態(內政部，1997)。

然而在退休後的日子裏，如何仍擁有健康的身體，豐富滿足的心靈、良好的人際關係，個人財富管理運用得宜，是退休生活規劃重要考量。退休後生涯若有適當規劃，無論是從事有報酬的工作、學習各單位辦理的進修課程，或從事休閒娛樂、擔當服務志工，則身心健康情況良好，壽命較長，退休人員幸福的關鍵，在於身旁擁有多少朋友陪伴、有多少人能聊天，而非家中是否子孫滿堂，退休後的生活滿意度跟社交狀況有關，與金錢無關(Robinson，2010)。

電影「高年級實習生」由勞勃迪尼洛飾演的男主角，職場經歷四十多年、一路做到高階主管，退休後環遊世界、學習新語言、打太極，但他仍然覺得空虛，因為「心裡的音樂沒有停止」，於是他申請時裝網購公司的「資深者實習職缺」。他雖然對時下職場的資訊工具生疏不熟，但認真負責、處事圓融，以老派職場精神席捲新職場，獲得主管與同事信任，也如願再與社會連結，找到自己的價值。這就是他們心理的需要，被認同、被重視、被需要。雖然近年勞退新制的實施讓中高齡及其他受雇者的退休成本一致，甚至修法明確禁止企業將年齡做為招募甄選的門檻條件，然而從近二年失業的統計資料中，仍然揮不去「年齡」的歧視效果(張雅惠，2014)。

高齡者接受教育或訓練的主要目的在於鍛鍊身心健康，延緩老化，愉悅地過晚年生活，有能力的老人擔當志工繼續貢獻社會或從事有報酬的工作，而經濟能力佳的高齡者可以休閒娛樂為生涯規劃主軸，而退休金不夠維持生活者，亦可另謀部份工作時間滿足需求(沙依仁，2005)。

老人教育機會的提供，將是一項急遽的需求。因此，各種類型的老人教育有如雨後春筍，紛紛崛起，如旅遊學習、海外研習、老人寄宿所活動、第三年齡大學、長青學苑等，其型態越來越多樣，參與人數倍增，將帶動高齡教育的另一番氣象。(黃富順，2004)。

高齡者接受繼續教育是社會公平的展現，保障高齡者的學習權，不只是一種社會福利，也是社會資源再使用，使老人不再只是社會負擔，亦是社會貢獻者(楊國德，2008)。

第三章 系統產品介紹

第一節 系統說明

此套線上教學平台系統整合多樣功能，利用現有的網路作為媒介，將影像傳遞到彼此的螢幕上，讓教師端及學生端直接看到對方影像，進行視訊上課。這樣的服務，能夠節省人事成本，也讓老年人能夠輕鬆使用，不論在何時何地，都能透過網際網路的傳播，跟在不同地區的外國人交談。

第二節 系統介面

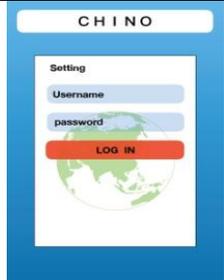
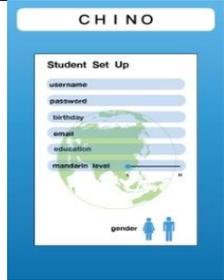
表 1 教師端介面介紹表

1.登入畫面	2.註冊介面	3.教師設定
		
4.教師介面	5.我的課程	6.老師記錄
		

1.登入選擇畫面：安裝本系統後，使用者將會看到登入畫面，選擇身分註冊帳號。

- 2.註冊介面：輸入帳號密碼後按登入，即完成註冊。
- 3.教師設定：個人資料的設定。
- 4.教師首頁：主要功能按鈕有七個，分別是：最新消息、我的課程、課程總覽、學生紀錄、搜尋、個人資訊、設定。
- 5.我的課程：課程介紹撰寫，介紹上課內容、上課進度表，課程上傳後，供學生選擇。
- 6.老師記錄：記錄學生作業繳交狀況、上課回答頻率、課程參與率，清楚知道學生狀況。

表 2 學生端介面介紹表

<p>1.註冊畫面</p> 	<p>2.學生資訊設定</p> 	<p>3.學生介面</p> 
<p>4.最新消息</p> 	<p>5.歷史紀錄</p> 	<p>6.預約老師</p> 
<p>7.課程總覽</p> 	<p>8.作業進度</p> 	<p>9.搜尋</p> 

- 1.註冊畫面：輸入帳號密碼後按登入，就完成了註冊。
- 2.學生資訊設定：個人資料的設定。
- 3.學生介面：主要功能按鈕共有七個。
- 4.最新消息：裡面有最新的影片、新老師介紹、時事議題。

- 5.歷史紀錄：記錄著學生上過幾次課。
- 6.預約老師：能選擇不同老師來學習。
- 7.課程總覽：能看到該堂課的課程進度大綱，來選擇要不要選該堂課。
- 8.作業進度：繳交作業的狀況。
- 9.搜尋：快速搜尋關鍵字，不用一個一個找，節省時間、切入重點。

表 1 及表 2 讓所有功能都顯示得很清楚，本產品的主要功能有下列 5 項：(1)老師能夠即時更新課程內容，方便學生搜尋。(2)老師能清楚掌握學生上課、作業繳交狀況。(3)學生能清楚看見老師的課程介紹、每堂課的進度。(4)使用者隨時隨地能使用 App。例如通勤中能利用空閒時間學習。(5)學生能方便搜尋所需要的課程資料。

第四章 市場環境與競爭分析

本研究以 PEST 與 SWOT 分析法做為研究之核心與工具，PEST 主要是以政治、經濟、社會、技術四大層面為外部環境分析指標，SWOT 分析則是可以讓企業善用機會與優勢、化解威脅及避免劣勢，針對其所面臨的內、外在環境加以檢視，並辨識出影響競爭力的主要因素。其分析結果如下所示：

第一節 大環境趨勢情報分析

PEST 分析模式主要是以政治(Political/Legal)、經濟(Economical)、社會(Social/Sociocultural)、技術(Technological)四大層面為外部環境分析 (Analysis on External Environment)指標，藉以協助企業或產業於宏觀環境 (Macro Environment)發展評估所需，除了可瞭解市場成長與衰退、外部環境分析與整體產業政策外，亦可做為企業或產業於規劃、執行、經營發展與研究之基礎。PEST 分析模型應用於各不同產業或領域，所涉及之要點亦不相同。本研究之 PEST 分析請詳參表 3。

表 3 大環境趨勢情報分析表

<p>政治/法律趨勢情報：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.教育部成立「國家對外華語文教學政策委員會」工作小組。 2.美國大學理事會2012年宣佈，美國高中將開設華語先修課程，華語將成為辨識學生程度的標準。 3.僑委會已建置「台灣華語文網路學苑」。 	<p>經濟/消費趨勢情報：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.IEK在2014年的調查中顯示50至75的高齡人士中，有將近45%有上網習慣。 2.美國人大多教授簡體中文。 3.經濟全球化，促使世界範圍內對漢語學習需求急速增長。
<p>社會/人口趨勢情報：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.根據統計，我國65歲以上老人獨居或與配偶同住的比例在2010年是33.87%。 2.國人使用手機上網比例高達72.6%。 3.機老量到近年來老花眼患者年輕化，需要操作簡單且清晰的介面。 	<p>科技/技術趨勢情報：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.根據財團法人台灣網路資訊中心(TWNIC)的調查，55歲以上使用手機上網比例從2014年的67.9%，成長到2016年的73.5%。 2.運用P2P對等網路連接兩端市場。 3.連全國上網人數推估約1993萬人，整體上網率高達84.8%，主要上網方式為寬頻上網，比例高達99.6%。

由表 3 可知，在政治/法律方面，美國高中設置華語先修課程，凸顯華語的重要性，在經濟/消費方面，高齡人士中有上網習慣的人口逐年上升，在社會/人口方面，高齡化跟經濟成長使得銀髮族會是未來的一大消費族群，在科技/技術方面，網路平台已成為台灣和全球不可或缺的趨勢。

第二節 產業情報分析

本產業目前為成長期，而就產業內中各相關影響因素的分析，本企劃以 Michael Porter(1980)提出之五種相對競爭作用力(如圖 1)分析。

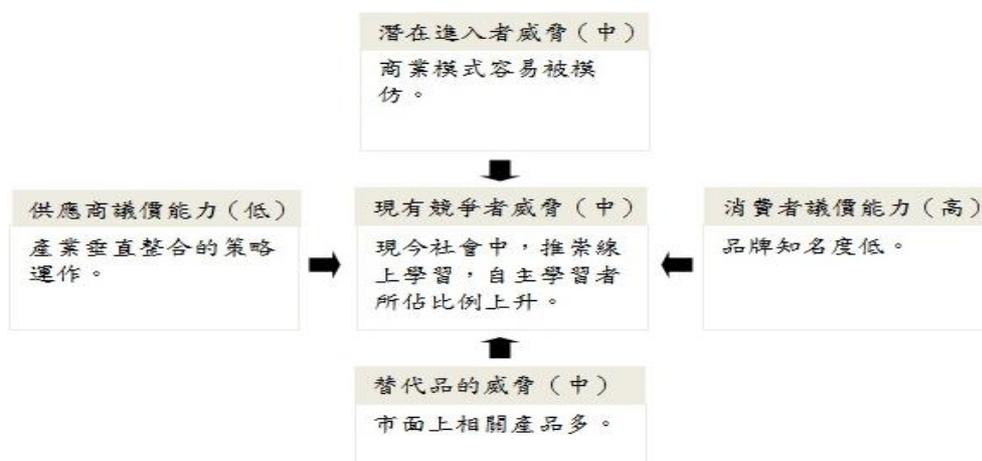


圖 1 五力分析圖

第三節 競爭者情報分析

本研究將本系統與市面上的實體和線上學習平台做競爭對手的分析如表 4，本系統的確較現在其他的線上教育平台佔較多競爭優勢。

表4競爭者情報分析

項目	UC Davis	Tutor Chinese	Chino
費用	NT\$35,000/月	NT\$1800/月 (10堂課)	NT\$150/月 (4堂課)
教學方式	填鴨式教學	線上1對1教學	自主式教學
教授語言	簡體中文	繁體中文	繁體中文
收費方式	刷卡或付現	刷卡或付現	線上刷卡儲值
授課地點	學校	線上	線上

第四節 SWOT 分析

Weirich(1982)提出的 SWOT 矩陣策略配對法分析，透過此競爭態勢分析模式，可以評價企業內部的優勢(Strengths)與劣勢(Weaknesses)，與外部市場上的機會(Opportunities)和威脅(Threats)；本產品系統將善用機會與優勢、化解威脅及避免劣勢，針對其所面臨的內、外在環境加以檢視，並辨識出影響競爭力的主要因素。SWOT 分析詳如表 5 所示：

表 5 SWOT 分析表

優勢 S	<ol style="list-style-type: none"> 1.企業基礎e化，且工程人員素質高，具有豐富的管理經驗，有利於推動知識管理。 2.網路盛行，無論何時何地都能夠使用。 3.能自由選課，彈性學習。 4.教材豐富，學習多元化。 5.教育部與外交部合力舉辦推廣活動。 	機會 O	<ol style="list-style-type: none"> 1.線上教育平台普及化。 2.授課者大多都是由退休後的軍公教擔任。 3.異業結盟，共同開發數位學習平台。 4.全球經濟化，中國地位崛起，華語為全球第二外語。 5.師大國語教學中心與僑委會合作提供來台學習中文的機會。
劣勢 W	<ol style="list-style-type: none"> 1.產品只有中文與英文。 2.學習過程多為聽說的互動。 3.必須要有網路，才能使用。 4.缺乏互動，較不生動。 5.知名度低，較沒人知道。 6.多為自主學習者使用，督促性低。 	威脅 T	<ol style="list-style-type: none"> 1.造成視力度數增加。 2.現今遠距教學盛行，同業競爭激烈。 3.民眾對於網路學習平台不夠熟悉。 4.可能造成網路成癮症。 5.個資法安全保護。

由表 5 可知，在優勢方面，網路盛行，無論何時何地都能使用，也能自由選課，時間彈性;此外，選擇銀髮族為師資，不只是因為大多數的高齡人士當中有較多的耐心去教導學生，也有更多空閑的時間去教學，學生們不但能學到最道地的中文，還能從這些高齡人士身上學習到他們的人生經歷、過程，除了獲得中文的知識，也能體驗到亞洲文化與西方文化的不同，在劣勢方面，多為自主式學習，老師督促性低，在機會方面，全球經濟化，中國地位崛起，中文也成為重要語言之一，是一個高度被看好的商機，在威脅方面，因現今線上學習平台盛行，同業競爭激烈。

第五節 STP 分析

一、市場區隔

產品功能設計考量以 50 至 70 歲的銀髮族和外國學生為主要對象，而銷售對象則是給想學習中文的外籍學生使用 不分男女老少，只要有心學習中文都能使用。參考台灣跟美國的不一樣的基本薪資去付費，使得在美國會較為便宜，計算美國學生平均每個月之儲蓄與消費能力，藉以推測將來學生族群之消費能力，以避免定價太低不符合成本效益或是價格偏高想買卻買不起的情況。所以產品價格與商品品質成正比，用最低的錢買到最好的產品。

二、目標市場

分析過市場區隔的情報後，我們整理成目標市場，並依據這些市場區隔來加以分隔，然後依據我們需要的，鎖定目標消費者的特徵為: (1)50 至 70 歲的中年老人，俗稱銀髮族 (2)退休人士或是需要工作賺錢 (3)有孤單心態，想多與他人交流，體驗不同的文化等。詳盡的市場定位如表 6 所示：

表 6 市場定位表

消費者市場區隔變數	項目	分析
人口統計變數	年齡	中老年(50-70 歲)
	性別	男女
地理變數	地區分布	全台灣

心理變數	動機 生活型態	銀髮族、退休人士、想體驗不同文化的人，已退休或需要工作賺錢、孤獨心態，想多與他人交流
行為變數	獲得利益 使用時機 實用程度	讓外國學生有更好的環境、資源去學習中文，同時間也能透過這些銀髮族的老師，學習到中文以外的知識，例如：生活智慧經驗、以前年代的文化、中國歷史演變的過程等等，學生們都能學習到珍貴的知識、文化交流等。

三、商品定位

本 APP 針對銀髮族、退休人士、孤獨心態，想和他人交流的人，提供一個工作機會，透過這些高齡人士的生活經歷、傳授經驗，並透過本中文線上學習平台，提供最好的環境和資源給這些有興趣學習中文的外國學生們。我們將商品定位為下列四點：

- 1.老師端的學習紀錄，可以個別追蹤個別學生的學習狀況、出席率。
- 2.學生端的預約老師可以拉近學生與老師之間的距離，進行口說練習。
- 3.本 APP 介面特別設計給銀髮族，以他們方便操作為主，多為淺顯易懂的畫面與介面。
- 4.學生們可得知所有最新活動、課程優惠、老師資訊等，有效的選擇適合自己的老師、課程、時間。

第五章、行銷策略擬定

本研究對消費者行為、內/外在的環境及競爭對手做了調查分析後，擬訂出 7P 行銷策略如下：

第一節 產品策略

藉由愈來愈普及化的網路消費習慣，使用線上學習平台來教學。我們希望能從銀髮族群組中，挑選成為師資，透過他們較高知識水準、生活經驗，皆能成為很好的教學教材，讓學生體驗到除了中為以外的知識，一些獨特的個人經歷、亞洲的文化；除此之外，銀髮族人口時間較充裕，而學

生較為繁忙，因此形成互補的趨勢，導師能彈性配合學生的上課時間，讓學生有額外空閒的時間學習中文，較能達到最好的學習效果。

在學生端，我們希望提供想學習中文的外國學生們，一個最好的學習環境、資源，在師資、時間、價錢方面，都是以學生為考量，而形成的一個教學模式由於上學生能自由選擇上課時間，加上以線上教學的方式，相對的學生需要有自主學習的能力，利用課外空閒時間去整理、溫習當天上課內容，能達到最好的學習效果。所以，真正好的教育與好的學習，應具備幾個條件：學習者要有自我目標的設定；學習者可以根據預定的教學大綱與進度進行練習，並可以自主決定學習的章節內容；教學者是否能夠驅動學習的動力（透過作業、評分等與實務工作職位的結合）；教學者的專業，包含了專業領域知識的基礎觀念是否正確，其在專業領域實務應用程度的廣度；教學者是否清楚學習者意圖，教學者在設定課程的目的，以及延伸出的教學大綱是否精準的考量。

一、合作對象

透過教育部與外交部國際認證(教育部日前也決定將師大國語教學中心的 CPT(Chinese Proficiency Test，華語文能力測驗)認證升等為國家級。且全球中文熱的學習驅使，我們決定與美國位於俄亥俄州的兩所學校，分別是 Tri Village High School 和加利福尼亞大學戴維斯分校來合作，兩所學校的華人較少，學生能接觸中文的機會微乎其微，所以能將我們的產品引進給這些學生使用，讓他們有更好的環境、資源去學習中文，並且，這兩所學校可以提供教育訓練使銀髮族增進自己的教學方式，更了解美國學生該怎麼教。

二、消費者

遍佈全世界的網路系統，能隨時隨地的學習中文，線上授課的方式，選課時間彈性，能好好安排自己的時間去上課，省下許多寶貴的時間與金錢。線上學習具有相當多的好處，使得學習更具彈性，並提供了終身學習的機會。列舉幾項線上學習的優點：

(1)不受時間、空間的限制：可隨時隨地進行學習，學習不再侷限於教室或課堂內，學習時間延伸，也不再因距離阻隔了學習的機會。

(2)降低學習成本：可節省龐大的交通費、講義費，和舟車往返、印製講義的時間等。

(3)內容即時可靠：線上內容方便隨時更新及保存，使資訊較為精確、一致性，並可即時傳送新資訊給學員。

(4)教材更多樣化：可使用多媒體如文字、影音、圖片、動畫等形式來呈現教材，使學習內容更多采多姿、更活潑。同時可使用連結，提供補充教材的資源，增加學習的深廣度。

(5)適性學習：學生可依據自己的學習能力及程度來調整學習的進度，依照自己的興趣和能力來選擇和安排學習課程，這也彌補了傳統教育採用同一進度學習的缺點。

(6)學習社群的建構：可建立長久的社群關係，有助於合作學習，課程進行中可共同討論、相互解惑、交流意見並分享學習經驗，課程結束後依然可以聚集分享知識和見解。

在各國不同教育資源和方式下，我們的目標是給予全世界想學習中文的人一個更好的環境、教材去學習，或是想學卻沒有時間或資源的。但由於剛起步的緣由下，我們首先以美國為主要第一市場，逐漸地將產品擴展，創造新的商機。

第二節 價格策略

市場行銷學裡面最重要的組成部分之一，主要研究商品和服務的價格制定和變更的策略，以求得行銷效果和收益的最佳。

我們採用吸脂訂價法，強調快速、方便，隨時隨地皆能使用的理念。此外，本線上教育平台每月 NT\$150，4 堂課，自由選課、時間彈性。比起其他同樣是線上平台的競爭者，故價格較便宜許多，是一個廉價又實惠的價格。

基於各國基本工資皆為不同，相對地在美國當地，學生可以用最廉價的價格買到最實用的商品，同時間我們所付的薪資也有基本底薪。

第三節 通路策略

依產品特性及消費習慣，我們選定三種通路：(1) 實體通路：設有實體店面，消費者能透過店面得知產品所有的資訊，同時間也能面對面的有效了解、解決消費者的需求和問題。(2) 電話諮詢：消費者有任何的問題，皆能透過客服專線，即有專人服務。(3) 網路通路：以線上諮詢方式，透過拍照上傳解決消費者的問題。

第四節 推廣策略

在現今科技發達、訊息隨手可得的時代，教育平台也變成一個不可或缺的學習方法，許多人熱愛透過線上平台的管道，學習到不同的文化知識，意味著同業競爭激烈，消費者一時難以做出選擇，找到適合自己的學習管道。所以為了使消費者更能清楚知道本產品的用途、功能、好處等，透過舉辦不定時的演講活動以及試聽方案、給予消費者更多時間去思考，更進步的了解本產品，或是舉辦實體展示活動，讓消費者實際體驗產品；同時間也藉由拍攝廣告、各個網路行銷、電子 DM 等，來擴增產品知名度且吸引消費者目光。

在教師端，我們以銀髮族為主要招募族群，無論是退休人士、孤獨老人、或是想體驗不同的文化交流的人等進行招募，錄取後進行員工訓練，再透過線上教學的方式傳授中文給外國學生端，同時間也能從外國學生身上得到不一樣回饋。

第五節 人員訓練策略

推動線上教育平台，提供最好的資源與環境給想學習中文的外國學生，維持一個自身的競爭力、優質的品質，無論在系統、人員訓練上，都各有最專業的部門去分配，在整個人員管理上，企劃經理必須有效管理整個員工訓練、市場研究及分析、策略與分析、品牌管理等，無論在最基本的公司 SOP 上的操作執行，還是在監督和評估上，都是最重要的管理部分；在行銷上，行銷人員必須為產品擬定行銷策略、定價策略、促銷計畫、撰寫行銷方案等，維護既有客戶，開發新客戶，並推展產品業務；維護人員負責設備、產品的安裝、架設、保養、維護及客訴問題改善等工作。在合

作對象方面，學校也有提供教育訓練，讓這些從未有學習過中文經驗的學生們有個基本練習，在進行深入的課程，學習到更多中文的奧妙與知識。

第六節 有形展示策略

在產品營銷中，有形展示基本上就是產品本身，而在服務營銷中，有形展示的範圍就較廣泛。事實上，服務營銷學者不僅將環境視為支持及反映服務產品質量的有力實證，而且將有形展示的內容由環境擴展至包含所有用以幫助生產服務和包裝服務的一切實體產品和設施。在舉辦的演講活動及試聽方案中，皆有專業的服務流程與產品介紹影片，也透過實體店面的展示，有效宣傳本產品使用方法、目的；在官方網站，消費者也能得到最新資訊與課程促銷活動。

第七節 服務流程策略

在基礎整備階段，持續推動線上教育平台、改善服務內容，建立可行之服務營運模式，並結合跨部會整合，並建立整體配套措施與誘因，促進線上教育平台的發展與推動，接者，來到網絡完備與產業成長階段，建立全台服務網絡，串連師資和教材，建立教育平台之產業價值鏈。教師們也能夠過本產品得知學生的基本資訊、出席狀況、作業繳交率等，或是上傳上課內容、課程、重要講義等，好讓學生們得知最新訊息和資源；學生也能得知各個老師的基本資料、學歷、教學風格等，讓學生能有更多的資料去決定哪位老師是最適合、符合自己的學習習慣。

第六章 結果與討論

本論文已成功地建構一個適合銀髮族操作為導向的互動式數位學習系統，其主要的貢獻有提出有效的系統設計方法，讓銀髮族較輕易使用數位科技，用來正確編製出數位學習的教材。整個系統已利用目前存在的資訊科技實作完成，證實我們所提出的設計方法是可行的。其未來研究方向的建議敘述以下：

(一)本系統完成運作以來，除了盡力增加系統的教材和介面的活潑性之外，應設法去引導外國學生參與課後討論，並能隨時更新系統的訊息，以營造出一個學生願意參與，並能協助學生學習成長的網路學習環境。

(二)本系統雖然於建構完成後得到大多數專家與使用者的贊同，認為本系統是一個方便使用及功能完善的學習平台，由於時間的因素，本研究並未作相關的教學實驗，後續的研究者應能以本系統的基礎，進行影響系統成效之相關因素的教學實驗研究。

(三)本系統的特色，是創建一個以銀髮族當老師的線上中文學習系統，除了正規的注音成語字詞等教學內容，也積極鼓動老師們自行設計軟性課程，例如：教授台灣文化，生活經驗等等，讓學習者除了學習繁體中文外也能了解中華文化，課程教材也引用師大認證的國語文教材，並和國外高中大學合作提供教職訓練。然而對於課程內容的品質分析並未加以深入研究，故建議後續研究者可進行試題內容的審查及一些有效的命題原則與教學目標等評鑑工具之研究，使本系統更為完整。

(四)以本研究的系統建構模式為基礎，運用適當的網路技術，進一步作線上教學題庫、遠距進修與輔導等系統之發展研究。

(五)可利用現有已商業化的系統軟體平台，能省去開發系統的時間，研究者只需加強於教材編製與設計多樣的活動單元，即可提昇整個教學研究的品質。

參考文獻

中文文獻

[1]張幼文、徐明棋(2004)。強國經濟—中國和平崛起的戰略與道路。北京：北京人民出版社，頁 45-54。

[2]劉力(2004)。中國：直面國際經濟摩擦。北京：中國大百科全書出版社，頁 30-39。

[3]沙依仁（2005）。高齡社會的影響、問題及政策。社區發展季刊，110，56-67。

- [4]楊國德(2008)。保障高齡者的終身學習權。臺灣教育評論月刊，649，11-17。
- [5]余鑑、于俊傑、呂俊毅、張珮禎(2012)。行動學習(Mobile Learning)應用於公務人員培訓之研究。T&D 飛訊季刊，104。
- [6]馬世驊(2010)。資訊科技類課程之數位學習使用者使用行為研究。世新大學資訊傳播學系碩士論文。
- [7]陳秋婷(2012)。大學生使用數位學習系統輔助學習之成效研究—以某科技大學「數位學習網」為例。南華大學資訊管理學系碩士論文。
- [8]吳瑟致、林佩霓(2008)。臺灣面對中國崛起的區域戰略與兩岸關係之初探。展望與探索月刊，第6卷，第9期。
- [9]張雅惠(2014)。人口老化對企業之影響與因應對策—以傳統產業為例。國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文。
- [10]李隆盛、陳裕昌(2005)。美國加州大學分類及其學雜費差異化的意涵。高教技職簡訊，第176期。
- [11]周祝瑛(2003)。如何增進臺灣高等教育競爭力。發表於「卓越與效能—21世紀兩岸高等教育發展前景學術研討會」。台灣政治大學。
- [12]馬煥靈(2011)。美國公立學校教育問題研究。教師教育研究，71-75。
- [13]吳玲君(2005)。中國與東亞區域經貿合作：區域主義與霸權主義之間的關係。第44卷第5期，頁1-27。
- [14]臺灣思科(2000)。「E-learning 掀起新經濟網路時代教育革命」。通訊雜誌，81期，頁87-93。
- [15]鄭竹園(2003)。「中國大陸總體經濟發展與穩定」，收錄於何思因、陳德昇、耿曙主編，中國大陸研究方法與成果，台北：國立政治大學國際關係研究中心。
- [16]楊瑩、楊國賜、黃家凱(2010)。九十七年度大學校院系所評鑑後設評鑑。
- [17]<http://big5.ftchinese.com/story/001071633?page=1>
- [18]<http://www.chinatimes.com/realtimenews/20170709002723-260408>
- [19]<http://big5.china.com.cn/chinese/zhuanti/xsb/915377.htm>
- [20]<http://www.cna.com.tw/PostWrite/NewsPrint.aspx?ID=53476>

- [21]https://www.find.org.tw/market_info.aspx?n_ID=9120
- [22]<https://www.thenewslens.com/article/12815>
- [23]<http://www.bbc.com/zhongwen/trad/world-38725338>
- [24]https://udn.com/news/story/6886/2424053?from=udn-hotnews_ch1012
- [25]<http://www.ipass.com/wifi-growth-map/>
- [26]朱培玲（2010）。數位學習 eLearning 101:Action Learning 行動學習：打造學習型組織。2012 年 5 月 11 日，取自：<http://e-learning-101.blogspot.tw/2010/12/action-learning.html?q=%E8%A1%8C%E5%8B%95%E5%AD%B8%E7%BF%92>
- [27]張嘉芳、魏忻忻（2015）。65 歲不算老「高年級生」別讓人生變白紙。聯合報。取自：<http://vision.udn.com/vision/story/8840/1284593>

英文文獻

- [1]Price, R. V. (1991) Computer-aided instruction: a guide for authors Belmont, CA: Wadsworth.
- [2]Schwier, R. A. & Misanchuk, E. R. (1993) Interactive multimedia instruction, Englewood Cliffs, NJ: Educational Technology Publication.
- [3]Wolf, D. A. (1990). Household patterns of older women. Research Aging, 12, 463-486.
- [4]Worobey, J. L., & Angel, R. J. (1990). Functional capacity and living arrangements of unmarried elderly persons. Journal of Gerontology, 45(3), S95-101.
- [5]Boud, D. and Felletti, G. (1991). The Challenge of Problem-Based Learning, Kogan Page, London.
- [6]Jonassen, D. H. (2000). Computers as mindtools for schools. Prentice Hall, Inc. New Jersey. [7]Robinson, O. (2010). Friends, not children, could be key to a happy retirement. British Psychological Society. from <http://www2.gre.ac.uk/research/news/articles/a1817-friends-not-children-and-grandchildren-could-be-the-key-to-a-happy-retirement>