

科技部補助專題研究計畫成果報告 期末報告

運用線上社會支持建構多元性別線上學習之友善環境 (V01)

計畫類別：個別型計畫
計畫編號：MOST 105-2629-E-029-001-
執行期間：105年08月01日至106年10月31日
執行單位：東海大學企業管理學系

計畫主持人：周瑛琪

計畫參與人員：碩士班研究生-兼任助理：謝佳敏
碩士班研究生-兼任助理：陳冠蓉
碩士班研究生-兼任助理：龔莉君
碩士班研究生-兼任助理：朱小琴
碩士班研究生-兼任助理：翁佳琪
碩士班研究生-兼任助理：陳珏如
大專生-兼任助理：梁欣儀
大專生-兼任助理：陳芷瑄
大專生-兼任助理：黃渢

報告附件：出席國際學術會議心得報告

中華民國 107 年 01 月 31 日

中文摘要：多元性別是一個包容性的概念，用以表達各種不同性別與性傾向的族群，包括性別認同與性傾向。隨著科技進度，學習也不在受限於課堂面對面的部分，線上學習不受時間、地點的限制，更是蔚為風尚。而研究發現，線上學習成效不彰的主要原因，在於學習者缺乏互動，因此線上的社群建立及經營是非常重要的。而多元性別普遍對於社群的信賴程度比較低，故本研究希望針對多元性別在線上學習的需求，以及和線上社會支持種類之間的連結，做深入的探討，進而建議如何利用線上社會支持的環境，建立多元性別的線上學習環境，發展一套以線上學習為基礎的線上社群網路學習指南。

因此，本研究將以多元性別與其線上學習需求為主題，並以大專院校為主要研究背景，先探討現今多元性別族群如何透過線上社群網路獲得線上社會支持，再來運用量化研究法，在大專院校發放問卷，研究問卷內容將請受測者填答有關性別認同、線上社群網路的使用狀況、評價以及線上學習平台等問題，待問卷回收後，再根據填答內容作資料分析，目的為釐清不同特質的族群，在線上社群網路與學習平台上的需求是否有異同，進而建議如何利用線上社會支持的環境，建構對多元性別友善的線上學習環境，提高多元性別族群的線上學習成效。

中文關鍵詞：多元性別、線上社會支持、線上社群網絡、線上學習環境

英文摘要：LGBTQ is an inclusive concept, used to express a variety of different gender and sexual orientation groups. It includes gender identity and sexual orientation. In recent years, the study found the main problem of online learning effectiveness is the lack of interaction between online learners. This study hopes to link demand for social support and online e-learning on pluralism between people of different sexual orientation and gender identity; conduct in-depth interviews and establish a friendly online learning environment for LGBTQ.

Finally, the community will be based on the effectiveness of the function corresponding to the learner, the learner's sense of belonging, a sense of trust, interactive learning; online communities in seven different places to provide social support, self-disclosure, deep support, light support, community building, information / facts, off topic issues, the degree of technical issues and depth of integrated communication to formulate an attribute effectiveness evaluation model for different categories

英文關鍵詞：LGBTQ, Online social support, Online social networks, Online learning environment

心得報告

科技部補助國內專家學者出席國際學術會議報告

106年 08月 21日

報告人姓名	周瑛琪	服務機構 及職稱	東海大學企管系教授
會議 時間 及 地點	2017.07.17-2017.07.19 Harvard University, Martin Conference Center at Harvard Medical School, Boston USA	本會核定 補助文號	MOST 105-2629-E-029 -001 -
會議 名稱	4th Academic International Conference on Business , Marketing and Management		
發表 論文 題目	(中文) (英文) A service experience engineering method for aligning an ageing friendly hospital with urban area		

附件三

報告內容應包括下列各項：

一、 參加會議經過

麻州一直以來都是生醫重鎮，也因擴散效果使得其州內以及鄰近州(Rhode Island)皆有許多有名的醫院。我們在會議中遇到了一位也一起來聆聽研討會的學者。聽完研討會報告後，他建議我們如果對於療癒環境有興趣，在波士頓靠近海邊的 Spaulding Rehabilitation Hospital Boston 的復健醫院是一個很棒的研究參考醫院。但因美國對於病人安全及隱私保護甚高，我們詢問 Spaulding Rehabilitation Hospital Boston 接待人員後，必須要有院方同意或任職的人員或病人(家屬)方能入內。因此我們當日也立即發信給醫院的聯絡信箱，表明我是台灣東海大學研究團隊，目前正在執行跟療癒環境相關研究，希望能透過參觀他們先進的醫療環境空間及硬體，提供我們在療癒環境研究上一些創意發想。

會議中觀察，除了同領域的學者彼此在口頭報告後的相互請教，更多的是不同領域的學者們想結合跨領域的研究工具或概念來延伸自己的研究興趣領域。而對我而言，許多消費者領域的研究，讓我們有機會可以向這些專家請教關於現在醫院是走療癒環境設計，當醫院將病人當作是消費者時，他們建議可以從消費心理學中的”願意支付價格(WTP)”、消費者知覺(Consumer’s perception)去接入。此外，不同國家別的學者，我也在與會後向其請教關於療癒醫療環境如果發展在他們國家，他(馬來西亞醫師)認為會跟我研究裡面提到的環境、心理因子有哪些差異。相同之處是隱私，但馬國的病人會希望醫院的設計要跟原本的生活環境、城市的感受不同，因為這樣

他們到醫院住院時才會有休息以及放鬆的感覺，且也會感覺病情會好比較快，這是一個很特別的療癒環境研究上的差異比較。

與會及活動紀錄



二、 與會心得:

此次會議參與過程，因時間有限，看完大會發放的論文手冊後，我們挑選了跟目前研究比較有關的兩個主題：消費者、文化、性別。這些議題在此次會議許多是由來自於中南亞、西亞國家學者的研究。挑選這些主題聆聽的原因是因為我們研究包含了跨國(文化)、醫院(男性、女性病人需求、偏好)。與會過程與其他報告學者交流，可以發現他們對於與台灣的研究團隊合作是很有興趣的。因此也建議之後的國際研討會議科技部這邊也可以古禮領取補助的研究人員多與其他國家、學者交換研究團隊資訊，以促進國際合作研究的可能，而不是僅僅交換名片。

三、 考察參觀活動(無是項活動者省略)

無

四、 建議

在美國的台灣人為數不少，而且他們對於聽到有台灣過去的學生、老師，都很

熱情與積極的安排我們所需要的協助。像此次的宋建仁醫師(Sung, James M.D)，知道我們參與此次研討會的目的是希望能透過研討會與更多醫療、管理領域的專家學者互動與認識，藉此了解更多關於美國醫療機構在環境設計上如何扮演輔助者的角色。因此宋醫師也邀請我們參與其工作醫院(Women & Infant Hospital, Providence, Rhode Island)。建議後續參與國外研討會發表人員，可以與註各地經濟文化辦事處窗口聯繫，他們會提供位居當地且很熱心關懷協助台灣過去參與研討會或短期研究學者相關的研究資源協助。

五、 攜回資料名稱及內容

研討會論文集

六、 其他

無



FLE Learning Ltd

900-400 Burrard St. Vancouver
BC V6C 3B7 Canada
T +1 778 819 0134
F +1 604 757 0701
E submit@flelearning.ca
W www.flelearning.ca

To

Dr. Ying-Chyi Chou
Professor and Vice Dean
Tunghai University
Department of Business Administration No.
1727, Sec. 4, Taiwan Boulevard Xitun District
Taichung 40704
Taiwan

Our Ref :AICBMM 20172411609999

Your Ref:

Date: May 8, 2017

By Email ONLY

Dear Dr. Chou,

Re: Acceptance Letter - Delegate Number : Chou 1160
AICBMM (Boston) : Academic International Conference on Business, Marketing and Management
Co-Author(s): Dr. Ching-Hua Lu

We are pleased to inform you that after a peer review of your abstract, our selection committee has decided to invite you to speak at our **4th Academic International Conference on Business, Marketing and Management** to be held on **17th-19th July 2017** in **Boston, USA** on the topic of **'From General to Hospital: A service experience engineering method for aligning an ageing friendly hospital with urban area'**.

Please be prepared for **Oral Presentation** of 20-25 minutes including discussion.

If your co-author(s) is also presenting/attending the conference, please note that each of your co-author and you have to register individually for the conference by completing the registration form **before 26th June 2017**. The registration form can be filled online (<http://www.flelearning.ca/registration-form>).

Please note that your registration will not be processed without receipt of full payment through Telegraphic Transfer or Credit/Debit card (in USD). Bank transfer and receiving charges are to be paid by the delegate and therefore must not be deducted from the registration fee. If the correct amount is not received, you will be asked to pay the balance in cash PLUS USD \$ 25.00 as an administration fee on the first day of the event. **Telegraphic transfer details are attached herewith to transfer an appropriate registration fee.** Further, please advise your university or bank to write your conference details, your registration number or author name (**AICBMM 2017 : Chou 1160**) as reference during transfer of registration fee.

The conference social networking events (optional) are available at <http://www.flelearning.ca/aicbmm/social-events>. These events give the opportunity to our conference participants to further discuss the issues developed during the formal sessions and establish academic collaborations with other scholars from different countries.

If you want your paper to be considered for publication with ISSN/ISBN number, please submit your **final manuscript** to **publication@flelearning.co.uk** by **3rd July 2017** following the paper submission guidelines (<http://www.flelearning.ca/abstract-submission/submission-guideline>). All

www.flelearning.ca

AICBMM 2017 Boston

With the advance of technology and medicine, additionally, population ageing and urbanization are major trends in the most OECD countries, not only researchers, but World Health Organization (WHO) were beginning to focus on active ageing and proposed eight topics to design an age-friendly city.

Hospital plays a key role in maintaining elderly's independence, alleviating pain or illness, and chronic diseases prevention (such as type 2 diabetes). Accordingly, what more important is design ageing-friendly healthcare facilities which are align with an ageing-friendly city.

This study aims at designing an urban-related aging friendly hospital with the application of service experience engineering (SSE). A generic outpatient in a medical center was taken as study area. A sequential analysis method was implemented proposed by SEE. The study investigated the consistency of color image scale between case hospital and the urban city. In addition, we decorated the generic outpatient environment with by, and finally, the process of interaction and medical communication between physician and patient in the clinic were observed and analyzed.

127 useable questionnaires were completed by citizens. To begin with, there is significant difference in perceived image of color between case hospital and the city. Respondents selected 「spruce blue and dark grey」 which perceived as elegant and classic to represent case hospital, and 「grass green and light brown」 which perceived as casual and gorgeous.

There were no significant influences that artworks and vegetation could enhance patients' positive emotions while patients are waiting but daily TV programs did. Finally, the closer the medical inquiry distance, the more the patients' positive emotion would be generated.

The results suggest that administrators could add some urban-related elements (such as city promotion ads, city news) and social elements (such as good eye contact, more conversations) instead of pure artwork or vegetation to design an ageing-friendly hospital.

科技部補助國內專家學者出席國際學術會議報告

106年 08月 21日

報告人姓名	周瑛琪	服務機構及職稱	東海大學企管系教授
會議時間及地點	2017.07.17-2017.07.19 Harvard University, Martin Conference Center at Harvard Medical School, Boston USA	本會核定補助文號	MOST 105-2629-E-029 -001 -
會議名稱	4th Academic International Conference on Business , Marketing and Management		
發表論文題目	(中文) (英文) A service experience engineering method for aligning an ageing friendly hospital with urban area		

報告內容應包括下列各項：

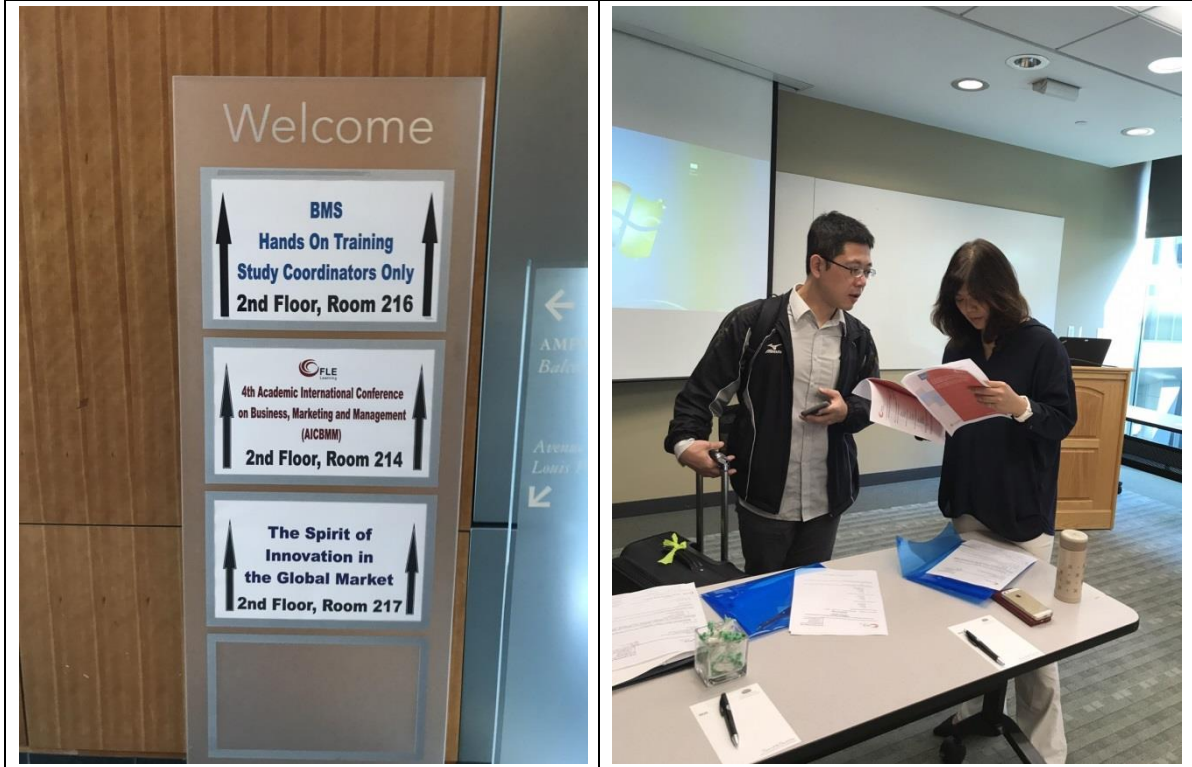
一、 參加會議經過

麻州一直以來都是生醫重鎮，也因擴散效果使得其州內以及鄰近州(Rhode Island)皆有許多有名的醫院。我們在會議中遇到了一位也一起來聆聽研討會的學者。聽完研討會報告後，他建議我們如果對於療癒環境有興趣，在波士頓靠近海邊的 Spaulding Rehabilitation Hospital Boston 的復健醫院是一個很棒的研究參考醫院。但因美國對於病人安全及隱私保護甚高，我們詢問 Spaulding Rehabilitation Hospital Boston 接待人員後，必須要有院方同意或任職的人員或病人(家屬)方能入內。因此我們當日也立即發信給醫院的聯絡信箱，表明我是台灣東海大學研究團隊，目前正在執行跟療癒環境相關研究，希望能透過參觀他們先進的醫療環境空間及硬體，提供我們在療癒環境研究上一些創意發想。

會議中觀察，除了同領域的學者彼此在口頭報告後的相互請教，更多的是不同領域的學者們想結合跨領域的研究工具或概念來延伸自己的研究興趣領域。而對我而言，許多消費者領域的研究，讓我們有機會可以向這些專家請教關於現在醫院是走療癒環境設計，當醫院將病人當作是消費者時，他們建議可以從消費心理學中的”願意支付價格(WTP)”、消費者知覺(Consumer’s perception)去接入。此外，不同國家別的學者，我也在與會後向其請教關於療癒醫療環境如果發展在他們國家，他(馬來西亞醫師)認為會跟我研究裡面提到的環境、心理因子有哪些差異。相同之處是隱私，但馬國的病人會希望醫院的設計要跟原本的生活環境、城市的感受不同，因為這樣

他們到醫院住院時才会有休息以及放鬆的感覺，且也會感覺病情會好比較快，這是一個很特別的療癒環境研究上的差異比較。

與會及活動紀錄



二、 與會心得:

此次會議參與過程，因時間有限，看完大會發放的論文手冊後，我們挑選了跟目前研究比較有關的兩個主題：消費者、文化、性別。這些議題在此次會議許多是由來自於中南亞、西亞國家學者的研究。挑選這些主題聆聽的原因是因為我們研究包含了跨國(文化)、醫院(男性、女性病人需求、偏好)。與會過程與其他報告學者交流，可以發現他們對於與台灣的研究團隊合作是很有興趣的。因此也建議之後的國際研討會議科技部這邊也可以古禮領取補助的研究人員多與其他國家、學者交換研究團隊資訊，以促進國際合作研究的可能，而不是僅僅交換名片。

三、 考察參觀活動(無是項活動者省略)

無

四、 建議

在美國的台灣人為數不少，而且他們對於聽到有台灣過去的學生、老師，都很

熱情與積極的安排我們所需要的協助。像此次的宋建仁醫師(Sung, James M.D)，知道我們參與此次研討會的目的是希望能透過研討會與更多醫療、管理領域的專家學者互動與認識，藉此了解更多關於美國醫療機構在環境設計上如何扮演輔助者的角色。因此宋醫師也邀請我們參與其工作醫院(Women & Infant Hospital, Providence, Rhode Island)。建議後續參與國外研討會發表人員，可以與註各地經濟文化辦事處窗口聯繫，他們會提供位居當地且很熱心關懷協助台灣過去參與研討會或短期研究學者相關的研究資源協助。

五、 攜回資料名稱及內容

研討會論文集

六、 其他

無



FLE Learning Ltd

900-400 Burrard St. Vancouver
BC V6C 3B7 Canada
T +1 778 819 0134
F +1 604 757 0701
E submit@flelearning.ca
W www.flelearning.ca

To

Dr. Ying-Chyi Chou
Professor and Vice Dean
Tunghai University
Department of Business Administration No.
1727, Sec. 4, Taiwan Boulevard Xitun District
Taichung 40704
Taiwan

Our Ref : AICBMM 20172411609999

Your Ref:

Date: May 8, 2017

By Email ONLY

Dear Dr. Chou,

Re: Acceptance Letter - Delegate Number : Chou 1160
AICBMM (Boston) : Academic International Conference on Business, Marketing and Management
Co-Author(s): Dr. Ching-Hua Lu

We are pleased to inform you that after a peer review of your abstract, our selection committee has decided to invite you to speak at our **4th Academic International Conference on Business, Marketing and Management** to be held on **17th-19th July 2017** in **Boston, USA** on the topic of **'From General to Hospital: A service experience engineering method for aligning an ageing friendly hospital with urban area'**.

Please be prepared for **Oral Presentation** of 20-25 minutes including discussion.

If your co-author(s) is also presenting/attending the conference, please note that each of your co-author and you have to register individually for the conference by completing the registration form **before 26th June 2017**. The registration form can be filled online (<http://www.flelearning.ca/registration-form>).

Please note that your registration will not be processed without receipt of full payment through Telegraphic Transfer or Credit/Debit card (in USD). Bank transfer and receiving charges are to be paid by the delegate and therefore must not be deducted from the registration fee. If the correct amount is not received, you will be asked to pay the balance in cash PLUS USD \$ 25.00 as an administration fee on the first day of the event. **Telegraphic transfer details are attached herewith to transfer an appropriate registration fee.** Further, please advise your university or bank to write your conference details, your registration number or author name (**AICBMM 2017 : Chou 1160**) as reference during transfer of registration fee.

The conference social networking events (optional) are available at <http://www.flelearning.ca/aicbmm/social-events>. These events give the opportunity to our conference participants to further discuss the issues developed during the formal sessions and establish academic collaborations with other scholars from different countries.

If you want your paper to be considered for publication with ISSN/ISBN number, please submit your **final manuscript** to publication@flelearning.co.uk by **3rd July 2017** following the paper submission guidelines (<http://www.flelearning.ca/abstract-submission/submission-guideline>). All

www.flelearning.ca

AICBMM 2017 Boston

With the advance of technology and medicine, additionally, population ageing and urbanization are major trends in the most OECD countries, not only researchers, but World Health Organization (WHO) were beginning to focus on active ageing and proposed eight topics to design an age-friendly city.

Hospital plays a key role in maintaining elderly's independence, alleviating pain or illness, and chronic diseases prevention (such as type 2 diabetes). Accordingly, what more important is design ageing-friendly healthcare facilities which are align with an ageing-friendly city.

This study aims at designing an urban-related aging friendly hospital with the application of service experience engineering (SSE). A generic outpatient in a medical center was taken as study area. A sequential analysis method was implemented proposed by SEE. The study investigated the consistency of color image scale between case hospital and the urban city. In addition, we decorated the generic outpatient environment with by, and finally, the process of interaction and medical communication between physician and patient in the clinic were observed and analyzed.

127 useable questionnaires were completed by citizens. To begin with, there is significant difference in perceived image of color between case hospital and the city. Respondents selected 「spruce blue and dark grey」 which perceived as elegant and classic to represent case hospital, and 「grass green and light brown」 which perceived as casual and gorgeous.

There were no significant influences that artworks and vegetation could enhance patients' positive emotions while patients are waiting but daily TV programs did. Finally, the closer the medical inquiry distance, the more the patients' positive emotion would be generated.

The results suggest that administrators could add some urban-related elements (such as city promotion ads, city news) and social elements (such as good eye contact, more conversations) instead of pure artwork or vegetation to design an ageing-friendly hospital.

105年度專題研究計畫成果彙整表

計畫主持人：周瑛琪			計畫編號：105-2629-E-029-001-				
計畫名稱：運用線上社會支持建構多元性別線上學習之友善環境 (V01)							
成果項目			量化	單位	質化 (說明：各成果項目請附佐證資料或細項說明，如期刊名稱、年份、卷期、起訖頁數、證號...等)		
國內	學術性論文	期刊論文		0	篇	2017波士頓發表	
		研討會論文		1			
		專書		0	本		
		專書論文		0	章		
		技術報告		0	篇		
		其他		0	篇		
	智慧財產權及成果	專利權	發明專利	申請中	0	件	
				已獲得	0		
			新型/設計專利		0		
		商標權		0			
		營業秘密		0			
		積體電路電路布局權		0			
		著作權		0			
		品種權		0			
		其他		0			
	技術移轉	件數		0	件		
		收入		0	千元		
	國外	學術性論文	期刊論文		0	篇	
			研討會論文		0		
			專書		0	本	
專書論文			0	章			
技術報告			0	篇			
其他			1	篇	指導相關主題碩士論文一篇		
智慧財產權及成果		專利權	發明專利	申請中	0	件	
				已獲得	0		
			新型/設計專利		0		
		商標權		0			
		營業秘密		0			
		積體電路電路布局權		0			
		著作權		0			
		品種權		0			
其他		0					

	技術移轉	件數	0	件	
		收入	0	千元	
參與計畫人力	本國籍	大專生	4	人次	東海大學大學生以及合作夥伴學校大學生
		碩士生	3		東海大學碩士班學生，並指導論文
		博士生	1		指導的交大博士班學生
		博士後研究員	0		
		專任助理	0		
	非本國籍	大專生	0		
		碩士生	2		印尼籍碩士班學生
		博士生	0		
		博士後研究員	0		
		專任助理	0		
其他成果 (無法以量化表達之成果如辦理學術活動、獲得獎項、重要國際合作、研究成果國際影響力及其他協助產業技術發展之具體效益事項等，請以文字敘述填列。)		在研究過程中，團隊針對性別認同的問題以及多元性別族群有更多的接觸及了解			

科技部補助專題研究計畫成果自評表

請就研究內容與原計畫相符程度、達成預期目標情況、研究成果之學術或應用價值（簡要敘述成果所代表之意義、價值、影響或進一步發展之可能性）、是否適合在學術期刊發表或申請專利、主要發現（簡要敘述成果是否具有政策應用參考價值及具影響公共利益之重大發現）或其他有關價值等，作一綜合評估。

1. 請就研究內容與原計畫相符程度、達成預期目標情況作一綜合評估

達成目標

未達成目標（請說明，以100字為限）

實驗失敗

因故實驗中斷

其他原因

說明：

2. 研究成果在學術期刊發表或申請專利等情形（請於其他欄註明專利及技轉之證號、合約、申請及洽談等詳細資訊）

論文： 已發表 未發表之文稿 撰寫中 無

專利： 已獲得 申請中 無

技轉： 已技轉 洽談中 無

其他：（以200字為限）

3. 請依學術成就、技術創新、社會影響等方面，評估研究成果之學術或應用價值（簡要敘述成果所代表之意義、價值、影響或進一步發展之可能性，以500字為限）

隨著新世代、新價值之開展，多元性別已成為目前社會重要發展議題。本研究主要乃針對多元性別族群如何透過網路社群與線上平台等新型科技學習工具能從中獲得其所需要的學習內容並建構起能彼此信任合作的互動夥伴為主要研究課題，而透過相關量表之建構與評量，相信能讓多元性別族群同時在學習成效上與社會支持上能產生深刻的掌握並發展正向循環的社會影響。

本研究透過研究設計、執行到分析整理各階段之進行，具體產生以下各項學術或應用價值：

1. 學術成就：本研究積極與相關議題領域社群交流互動，首先參與「2017性別與科技國際會議」發表論文，未來亦將持續修訂整理研究成果，投稿國內外期刊。

2. 技術創新：本研究主要之技術創新，乃是在量表設計上，於多元性別族群之探索，採用「性別光譜」作為衡量之工具，而此衡量方式將可擴大相關研究者對多元性別認識之範疇，並可避免過往研究隱私性之爭議。

3. 社會影響：透過本研究之進行，可以看到在大學生族群中，相較於過往，對於多元性別議題，更願意以開放且包容之心態加以回應與接納，而這樣的態度與角度，相信將在未來台灣社會在性別議題之發展上，產生正面之效益。此外，本研究從網路社群角度來檢

4. 主要發現

本研究具有政策應用參考價值：否 是，建議提供機關
(勾選「是」者，請列舉建議可提供施政參考之業務主管機關)

本研究具影響公共利益之重大發現：否 是

說明：(以150字為限)