



文化事業與管理研究  
第 八 期  
2 0 1 1 年 1 2 月  
頁 1 ~ 2 4 頁

Journal of Cultural Enterprise  
and Management No. 8  
December, 2011  
P. 1~ 24

## 遊客對生態旅遊與導覽解說滿意度分析之研究 —以玉山國家公園東埔部落為例

趙家民<sup>\*</sup> 邦卡兒·海放南<sup>\*\*</sup> 包孝愛<sup>\*\*\*</sup>

### 摘 要

本研究以遊客角度進行東埔地區的旅遊服務需求調查，以問卷調查方式瞭解遊客旅遊型態、動機、偏好與對專業的導覽解說是否滿意，並且透過資料分析，對遊客旅遊型態、動機與偏好做有系統之分析，並綜合分析資料，作為旅遊服務需求建議之參考，以利於規劃時能同時兼顧需求面與供給面，並作為未來進行景點設施改善、項目及產業聯盟操作參考。本研究採便利抽樣法，共獲得有效問卷共 218 份。研究結果發現，導覽解說部份，最需要改進地方為「解說員的服裝有地方特色」，建議未來可製作具當地特色之制服發放給解說員，以增加其滿意度。

**關鍵詞：**生態旅遊、東埔地區、IPA分析、導覽解說

\*南華大學休閒環境管理研究所 助理教授

\*\*玉山國家公園管理處遊憩服務課 課長

\*\*\*南華大學休閒環境管理研究所 研究生



## **Satisfaction Research to the Ecology Travel and Tour Guidance of Tourists-Make Yushan National Park TonPo Tribe for Example**

Chao-Chia, Min Bagkall Haivangang Siao-Ai, Bao

### **Abstract**

This research applies the tourist's view to conduct a survey of tourism services in TonPo, using a questionnaire to find out attitudes to travel style, motivation, preferences and professional tour guidance. Through information, making the travel style, motivation and preferences into a systems analysis, and synthesizes data to used as a reference documents, for looking after both sides of the purveyance and the requirement when planning the facilities improvement, items and supplying industry union operation preference in the future. This research used handy sampling survey, gets totally 218 portion effective questionnaire. The result discovered that in the parts of tour guidance, the place that most need to reform is narrator's clothes, suggested that it can make a local uniform for narrators to increase the satisfaction.

**Keywords:** ecotourism, TonPo area, IPA analysis, interpretive



## 壹、緒論

由於隨著國民所得提高個人可支配收入的增加，再加上政府週休二日的推行，使得國人自由時間的增多，媒體與教育的普及讓調劑身心、紓解壓力等休閒觀念形成，而最直接的休閒活動就是旅遊消費。根據觀光局 2009 年的統計，在 2009 年台灣平均每人旅遊次數為 4.85 次，在假日旅遊比例高達 73.2% ，國內旅遊總費用更高達新台幣 1,828 億元，與 2008 年相比較每人旅遊次數增加 0.04 次，這說明了旅遊在台灣的休閒產業中舉足輕重，且增加的趨勢。

賈式琛(2005)指出大眾旅遊的模式，在旅遊地無限制的開發，繼而產生環境過度開墾和遊客超承載的使用、造成空間擁擠及環境污染問題。而生態旅遊是一種兼具生態保育與休閒遊憩的活動，生態旅遊的概念強調環境資源、社區與遊客之間的互動，藉由生態旅遊的推行，可以改變人們對自然環境的態度、提升遊客遊憩體驗的愉悅與滿意度，成爲一種積極建立與維持永續、健全的環境負責任旅遊（歐聖榮，2005 ）。所以生態旅遊觀念的植入，成爲發展觀光的重要課題。

鼓勵大眾從事生態旅遊活動是全球的趨勢，自 1970 年代以來，生態旅遊概念正被廣泛的推行，聯合國將 2002 年訂爲國際生態旅遊年開始，在全球陸續展開有關生態旅遊的研究發展、教育推廣等活動（生態旅遊白皮書，2002）。行政院亦將 2002 年訂爲台灣生態旅遊年，藉由生態旅遊保護生態資源，並避免因觀光發展造成環境衝擊推動健康旅遊，提昇國人環境素養，且與社區居民、業者有所結合，爲創造當地就業機會，以提高產業價值。



本研究之對象為信義鄉東埔地區，東埔地區位於玉山國家公園園區內，區內生態旅遊資源豐富，除了自然景點與生物種類繁多，且該區為布農族部落地方特色明顯，生態旅遊的資源基礎不僅包括自然生態環境，而且包括社會文化資源和環境，具有開發生態旅遊得天獨厚的條件，期以是東埔地區為例，做為未來發展玉山國家公園生態旅遊的借鑒。

再者，由於國內觀光遊憩區競爭十分激烈，加上東埔地區屬於偏遠山區，其旅遊人數由表 1 可知是逐年下降，為了讓東埔地區之觀光得以永續，發展兼具環境教育解說並結合當地資源的生態旅遊，並發展一種兼具自然保護及遊憩體驗的旅遊活動，本研究希望藉由各項問卷設計與調查讓旅客得到好的旅遊品質，更能對於東埔地區觀光發展上有所幫助，並提供給相關單位決策者資源配置之參考。

表 1 東埔地區旅遊人次分析表

年份	旅遊人次	成長率
2004	414,607	-
2005	369,876	-12.09%
2006	333,457	-10.92%
2007	308,374	-8.13%
2008	291,235	-5.88%
2009	273,702	-6.41%

交通部觀光局旅遊統計年報(2004-2009)，本研究整理

本研究希望藉由問卷調查分析與文獻探討，瞭解東埔地區的在地旅遊資源及風景區遊



客實際需求，並整合觀光資源及遊客行為需求調查計畫，力求供給面（觀光遊憩資源）與需求面（遊客調查）之平衡。

## 貳、文獻探討

### 一、生態旅遊

對於生態旅遊的定義，國內外學者雖有不同的文字撰述，但對生態旅遊基本的共識為：生態旅遊是「降低生態衝擊」、「具環境責任」、「尊重當地文化」及「利益歸於當地社區」的一種旅遊型態。國際生態旅遊學會對生態旅遊的定義是：「生態旅遊是一種負責任的旅遊，顧及環境保育，並維護地方住民的福利。」而此白皮書內容乃綜合國內外學者的意見後，將生態旅遊定義為「一種在自然地區所進行的旅遊形式，強調生態保育的觀念，並以永續發展為最終目標」。

生態旅遊之定義因各個領域學者之觀點而有所差異，但綜言之，生態旅遊是一種對於自然環境、經濟與社區所產生的觀念，使當地民眾受益並兼顧資源的保育及遊憩發展的理念，在回饋當地民眾前提下並將環境衝擊減到最小，藉由結合當地的自然資源、人文特色等遊憩資源的提供來吸引遊客發展觀光。

在旅遊基礎資源、遊客的需求和旅遊方式等方面，生態旅遊與傳統旅遊兩者的差別甚大，呂適仲(2000)的觀點認為，傳統旅遊刺激區域經濟增長，但只注重短期利益，而生態旅遊追求經濟、社會和生態效益的整合，以獲取長期外匯收入。在管理面傳統旅遊為求最高利潤的超額開發，相反的生態旅遊有計畫的空間安排以減少開發的衝擊並訂立永續發展的策略。



## 二、導覽解說

解說就是運用某種媒體和表達方式，使特定資訊傳播並幫助瞭解相關事物的性質與特點，並達到服務和教育的基本功能，生態旅遊是當前旅遊業發展的主要模式，生態旅遊的特色是應具備的遊客教育、環境保護、當地文化保護等多種功能，而解說是最直接達到此目的方式之一。張明洵、林玥秀(1992)解說是一種溝通的工具，解說可對過去或現在的自然及人文景觀、歷史及文化事件賦予意義。經由適當的解說可使自然與文化資源獲得保護，一方面減少遊客於遊憩活動時對自然的衝擊，使資源得以保育並減輕污染，一方面也可使遊客得到豐富愉悅的遊憩體驗。

導覽解說類型相當的多元，林佩蓓(2008)的研究整理大致可區分為人員導覽和非人員導覽兩大類型(Ryan and Dewar, 1995; Sharp, 1982; 李青峰, 1987; 張明洵, 林玥秀, 1992; 楊婷婷, 1996; 張詩悌, 1997; 余慧玉, 1999; 林佳靜, 2000; 吳麗玲, 2000; 王准真, 2001)，茲分述如下表 2：



表 2 導覽解說類型

	項目	說明
人員 導覽 解說	一般性導覽	通常分為固定導覽及安排導覽兩種方式。前者每天固定時段提供服務，其餘需事先預約。
	展覽室講解	有一主題或講題由研究人員或資深導覽人員針對特定作品進行深入講解。
	專家或藝術家導覽	為使觀眾深入瞭解展品，館方會邀請專家或藝術家到場解說。
	諮詢服務	一般入口之詢問、遊客中心之接待櫃檯。
	導遊人員	帶領團體旅客從起點到終點，按原先計劃好之路線，就其參觀據點加以解說。
非 人 員 導 覽 解 說	展示說明資料板	以文字將展示品的訊息呈現出來，是基本的導覽方式。包括牆面、展示櫃上的標籤、展示板、說明牌等。
	展示簡介/導覽手冊	以書面型式呈現，對展覽作簡要說明。一般放置於展覽場入口，供觀眾自行取用。
	語音導覽	以耳機接聽錄音機傳送來的訊息，觀眾可以一面觀看展品，一面聆聽解說。觀眾自主性強，依個人需求省略或重複收聽解說，且不干擾其他觀眾。
	多媒體型態	包括視聽媒體和電腦多媒體。博物館會配合展覽，定時定點播放與展品相關的錄影帶、影片以補靜態展示無法表達之動態過程。電腦多媒體，提供雙向溝通、立即回饋的功能，解決導覽人員不足的情況，並滿足觀眾自我探索操作的樂趣。

資料來源：林佩蓓(2008)，本研究整理

### 三、旅遊滿意度

滿意度是遊客對產品或服務能否滿足其需要與期望的評價，也是遊客是否會再度購買的一個重要因素。DriverandToucher(1970)認為滿意度是由遊客的期望與實際感受的知



覺間的差距來決定，而整體滿意度係由現況各層面差異的總合所決定。PropstandLime(1982)則認為，旅遊地點的實質或設施環境的特徵、經營管理的行為及遊客的社會或文化特徵皆是影響旅遊滿意度的因素。宋秉明(1983)以實證研究，指出影響遊客滿意度的五個因素，包括遊客內在的心理性因子、遊憩社會環境因子、自然環境因子、活動因子及其他因子。

- (一) 遊客內在的心理因子：包括遊憩動機、目的、需求、過去經驗、感受、年齡、性別、教育程度、家庭和經濟…等。
- (二) 遊憩社會環境因子：遊客人數、行為、遊客的空間和時間分佈…等。
- (三) 自然環境因子：環境的特殊性、面積大小、環境的整潔與衛生、遊憩設施的數量、位置和交通狀況…等。
- (四) 活動因子：遊憩活動的種類、遊憩所需的費用、時間和活動的安全性…等。
- (五) 其他因子：氣候、意外事件的發生…等。

### 參、研究方法

為瞭解遊客旅遊特性與喜好，在問卷設計方面，問卷調查項目主要包括遊客旅遊特性與遊憩行為、旅遊服務觀感、解說導覽及個人基本資料等四大部分，去探討遊客對於東埔遊憩區的偏好、重視度、滿意度，以及對於區內需改善軟、硬體之建議。

其中「旅遊特性與遊憩行為」包括來訪次數、交通工具、旅遊同伴及人數、交通時





間、交通成本、旅遊動機、選擇至該據點旅遊的原因、旅遊資訊來源。「旅遊服務觀感」則是根據旅遊經驗，對於服務及設施重要度的認知程度以及滿意程度，並以李克特五尺特為衡量的指標（非常不重要=1，不重要=2，普通=3，重要=4，非常重要=5；非常不滿意=1，不滿意=2，普通=3，滿意=4，非常滿意=5）。而「解說導覽」是問卷分為導覽解說設施及導覽解說人員兩部份，採用李克特的 5 點量表衡量（非常不重要=1，不重要=2，普通=3，重要=4，非常重要=5；非常不滿意=1，不滿意=2，普通=3，滿意=4，非常滿意=5）。

採簡單便利抽樣滿十八歲，於東埔遊憩區之溫泉區進行生態旅遊之遊客的遊客進行調查。問卷共發放 235 份，刪除有漏填等廢卷 17 份，最後獲得有效樣本數 218 份，有效問卷率為 92.76%。

## 肆、研究結果

### 一、受訪者社經背景分析

基本統計資料整理如表 3 所示。由研究得知遊客在性別方面，女性人數(41.74%)較男性(58.26%)高出了 16.52%。年齡方面，以 20-29 歲(37.61%)最多，30-39 歲(29.82%)次之，合計 67.43%。教育程度以專科大學(56.42%)最多，高中職(20.18%)居次，與現代教育普遍提高有關，另外也顯示教育程度高者收入較穩定也較願意從事旅遊。在職業方面，以一般上班族(33.94%)最高、學生人數(18.81%)次之，這顯示工作時間與休閒時間較為固定的族群，較能安排自己的休閒遊憩活動。婚姻狀況上，未婚(50.46%)最多，可能與國人平均結婚年齡延後有關，已婚有小孩(31.19%)次之，這顯示東埔生態旅遊有讓全家一起



出遊之意願，東埔地區可開發適合全家出遊的旅遊模式。在個人每月所得方面，以 30,001~40,000 元佔 23.39%，10,000 元以下者 18.81% 人數最多。居住地點方面，以北部 54.59% 人數最多，其次中部 22.94%、南部 22.48%，東部及離外島樣本極少。

表 3 基本統計資料

人口統計變項		人數	百分比%	人口統計變項		人數	百分比%
性別	男	91	41.74	教育程度	國中以下	22	10.09
	女	127	58.26		高中(職)	44	20.18
職業	軍、公、教	14	6.42	每月平均收入	大學(專)	123	56.42
	製造業	21	9.63		研究所以上	29	13.30
	服務業	31	14.22		10,000 元以下	41	18.81
	一般上班族	74	33.94		10,001~20,000 元	11	5.05
	自由業	18	8.26		20,001~30,000 元	32	14.68
	學生	41	18.81		30,001~40,000 元	51	23.39
	家庭主婦	12	5.50		40,001~50,000 元	38	17.43
	退休人員	3	1.38		50,001~60,000 元	32	14.68
婚姻狀況	單身	110	50.46	年齡	60,001~70,000 元	5	2.29
	已婚(無小孩)	34	15.60		70,001 元以上	8	3.67
	已婚(有小孩)	68	31.19		19 歲以下	3	1.38
	其他	6	2.75		20-29 歲	82	37.61
居住地點	北部	119	54.59	30-39 歲	65	29.82	
	中部	50	22.94	40-49 歲	36	16.51	
	南部	49	22.48	50-59 歲	29	13.30	
				60 歲以上	3	1.38	

## 二、受訪者旅遊特性分析

由表 4 顯示，到訪次數以首次(55.05%)到東埔旅遊人數最多，2 次(26.61%)居次、再



者是 3 次(9.17%)顯示重遊旅客有隨著次數旅遊次數增多而減少，值得有關單位重視。使用自用小客車(57.80%)為東埔地區旅遊遊客最主要的交通工具；遊覽車(25.69%)居次，可能與遊客常搭配旅行社進行旅遊。

到東埔旅遊的同伴方面，與朋友(40.83%)還有家人親戚(28.90%)一同出遊的遊客最多，顯示遊客主要傾向與朋友或家人親戚一同安排出遊。此次旅遊時間以 2 天(50.46%)最多，1 天半(22.94%)居次，這顯示到東埔地區進行旅遊通常都會過夜，宜發展 2 日的旅遊行程。

實質花費以 3,001~5,000 元(54.13%)最多，其次是 5,001~7,000 元(22.02%)，這可能與住宿飯店或民宿等級相關。資訊主要管道來源以親友(44.04%)。在印象最深刻部分，以自然景觀(39.91%)最多，以及溫泉(36.70%)居次，可視為東埔地區之特色，二者可互相搭配，建立旅遊組合，以吸引遊客。

(續下頁)



表 4 遊客旅遊行為特性

變項		人數	百分比%	變項		人數	百分比%
旅遊次數	1 次	120	55.05	旅遊同伴	家人	63	28.90
	2 次	58	26.61		朋友	89	40.83
	3 次	20	9.17		同事	32	14.68
	4 次	13	5.96		同學	32	14.68
	5 次以上	7	3.21		其他	2	0.92
交通工具	自用小客車	126	57.80	同行人數	1 人	8	3.67
	機車	10	4.59		2~4 人	101	46.33
	客運	23	10.55		5~10 人	56	25.69
	計程車	3	1.38		11~20 人	18	8.26
	遊覽車	56	25.69		21 人以上	35	16.06
實質花費	1000 元(含)以下	5	2.29	資訊主要管道	報章雜誌	11	5.05
	1,001~3,000 元	41	18.81		網路	62	28.44
	3,001~5,000 元	118	54.13		旅行社	25	11.47
	5,001~7,000 元	48	22.02	旅遊展覽	24	11.01	
	7,001~9,000 元	3	1.38	親友	96	44.04	
	9,001 元以上	3	1.38	印象最深刻	自然景觀	87	39.91
旅遊時間	半天	2	0.92		溫泉	80	36.70
	1 天	34	15.60		當地風味美食	19	8.72
	1 天半	50	22.94		部落人文景觀	20	9.17
	2 天	110	50.46		紀念品	12	5.50
	2 天以上	22	10.09				

三、受訪者重要度與滿意度認知之關係

重要度-績效分析法(IPA)，是一種藉由對消費者的重要性和消費者認為表現情形的測度，將特定服務或產品的相關屬性優先排序的技術。其分析結果可讓經營者了解使用者



或消費者的期望及其對本身服務品質的現況評價，以做為管理者發展的參考依據。

本研究以 EXCEL 散佈圖來表示 IPA 分析，以遊客認為的重要程度為縱軸(Y 軸)，實際體驗後的滿意度為橫軸(X 軸)，再各依其總平均值切割成四個象限，其中，落於 Quadrant I. 繼續保持區的變項可視為其「機會(Opportunities)」；落於 Quadrant II. 集中關注區的變項可視為「威脅(Threats)」；落於 Quadrant III. 低順位區的變項可視為其「劣勢(Weakness)」；而落於 Quadrant IV. 過度努力區的變項則可視為其「優勢(Strength)」，結果如圖 1 所示。

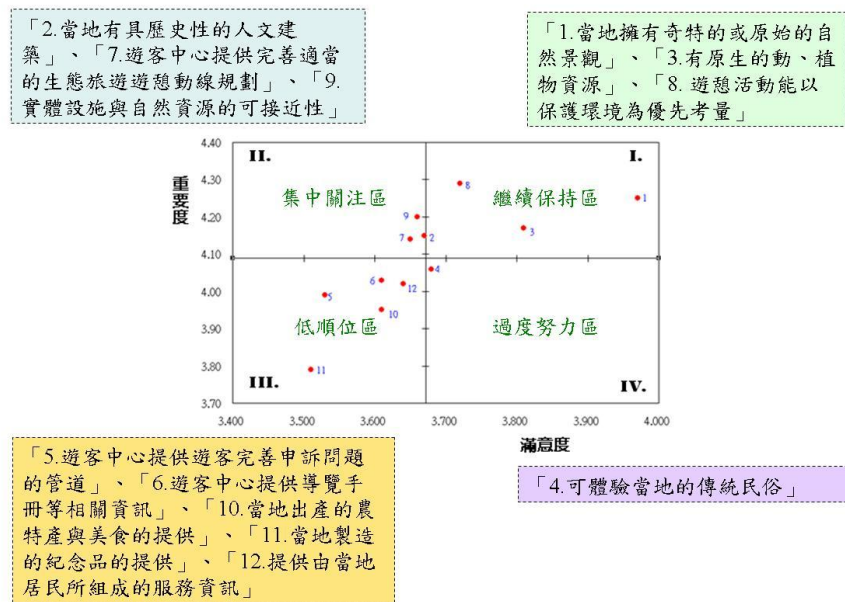


圖 1 東埔地區遊客 IPA 圖

本研究提出之生態旅遊品質重視程度與旅遊後滿意程度共 12 個問項，落在第一象限的有(1)當地擁有奇特的或原始的自然景觀、(3)有原生的動、植物資源、(8)遊憩活動能以保護環境為優先考量，表示遊客對此三項服務的期望高滿意度也高，應繼續保持，可視為其發展的機會。而座標落在第二象限則有(2)當地有具歷史性的人文建築、(7)遊客中



心提供完善適當的生態旅遊遊憩動線規劃、(9)實體設施與自然資源的可接近性」，表示遊客期望高但滿意度卻低，應儘速思考改善解決的方法，可視為威脅。落在第三象限的變項有(5)遊客中心提供遊客完善申訴問題的管道、(6)遊客中心提供導覽手冊等相關資訊、(10)當地出產的農特產與美食的提供、(11)當地製造的紀念品的提供、(12)提供由當地居民所組成的服務資訊」等 5 項，表示遊客的期望低滿意度也低，屬於服務設施中優先順序低者，亦可視為劣勢。而座標落在第四象限則有(4)可體驗當地的傳統民俗」，表示遊客期望低但滿意度卻高，顯示此變項已能滿足遊客需求，不需再過度強調或作為，可視為未來發展的優勢。

表 5 重視度與滿意度的 SWOT 分析表

構面	優勢 Strength (供給過度)	劣勢 Weakness (改善順位較後)	機會 Opportunity (繼續保持)	威脅 Threat (立即加強改善)
基於自然	4.可體驗當地的傳統民俗		1.當地擁有奇特的或原始的自然景觀 3.有原生的動、植物資源	2.當地有具歷史性的人文建築
環境教育與解說		5.遊客中心提供遊客完善申訴問題的管道 6.遊客中心提供導覽手冊等相關資訊		7.遊客中心提供完善適當的生態旅遊遊憩動線規劃
環境意識			8. 遊憩活動能以保護環境為優先考量	9.實體設施與自然資源的可接近性



表 5 重視度與滿意度的 SWOT 分析表(續)

構面	優勢 Strength (供給過度)	劣勢 Weakness (改善順位較後)	機會 Opportunity (繼續保持)	威脅 Threat (立即加強改善)
利益回饋		10.當地出產的農特產與美食的提供 11.當地製造的紀念品的提供 12.提供由當地居民所組成的服務資訊		

#### 四、導覽解說滿意度分析

本研究此構面分為二個部份：解說設施共 5 題、導覽解說人員共 9 題如表 6。

表 6 遊客對解說設施服務滿意度分析表

項目		平均數	排序
解說設施	1.解說牌放置的地點明顯適當	3.656	2
	2.解說牌的內容符合現況	3.615	3
	3.解說牌的圖文解說配置合宜	3.610	4
	4.解說牌的內容清晰易懂	3.665	1
	5.解說牌設計大小適宜	3.610	4
解說員	1.解說員的服裝有地方特色	3.619	9
	2.解說員解說的內容專業知識充足	3.771	6
	3.解說員的服務態度良好	3.858	3
	4.解說員與遊客間有良好互動	3.798	5
	5.解說員的解說幫助我更加瞭解東埔地區	3.881	1
	6.解說員的解說讓我更有環境意識	3.872	2
	7.解說員的解說音量適當	3.798	4
	8.解說員的時間安排得宜	3.766	7
	9.解說員會發放其他教材來解說	3.661	8



在「解說設施」部分依滿意度平均數高低排列為：(4)解說牌的內容清晰易懂、(1)解說牌放置的地點明顯適當、(2)解說牌的內容符合現況、(3)解說牌的圖文解說配置合宜、解說牌設計大小適宜。此結果顯示，要進行解說設施改善或整修時，可針對解說牌大小及圖文配置部分，為優先改善部分。

在「導覽解說人員」部分依滿意度平均數高低排列最高為(5)解說員的解說幫助我更加瞭解東埔地區、居次是(6)解說員的解說讓我更有環境意識，這顯示出經由導覽解說人員的解說是具有教育意義，並且會讓遊客更了解當地；而居末位的為(1)解說員的服裝有地方特色，建議管理單位未來可製作具當地特色之制服發放給解說員，以增加遊客滿意度。

## 伍、結論

遊客在性別方面，女性高於男性。年齡方面，以 20-29 歲最多。婚姻狀況上，未婚最多。教育程度以專科大學最多。在職業方面，以一般上班族最高。在個人每月所得方面，以 30,001~40,000 元最多。居住地點方面，以北部人數最多。到訪次數以首次到東埔旅遊人數最多。使用自用小客車為東埔地區旅遊遊客最主要的交通工具。到東埔旅遊的同伴方面，與朋友一同出遊的遊客最多。旅遊時間以 2 天最多。實質花費以 3,001~5,000 元最多。資訊主要管道來源以親友。在印象最深刻部分，以自然景觀、溫泉最多，可視為東埔地區之特色，二者可互相搭配，建立旅遊組合，以吸引遊客。

另外，針對東埔地區之重要度-績效分析結果，遊客生態旅遊服務品質重視度及滿意度關係，以下就 SWOT 敘述。





(一)「優勢(Strength)」：落在此第四象限的變項有 1 項(4)可體驗當地的傳統民俗」，表示遊客對此感到滿意，但重視程度不高，因此對此不需再過度強調或作為。

(二)「劣勢(Weakness)」：此第三象限有 5 項變項：(5)遊客中心提供遊客完善申訴問題的管道、(6)遊客中心提供導覽手冊等相關資訊、(10)當地出產的農特產與美食的提供、(11)當地製造的紀念品的提供、(12)提供由當地居民所組成的服務資訊，此一象限雖然並非遊客進行生態旅遊重要體驗項目，是較次要的區域，但亦可視為東埔地區生態旅遊的競爭劣勢，可以作為未來改進的參考。

(三)「機會(Opportunities)」：此第一象限有 3 項變項：(1)當地擁有奇特的或原始的自然景觀、(3)有原生的動、植物資源、(8)遊憩活動能以保護環境為優先考量」。此區可視為機會(Opportunities)，表示遊客對此服務期望高滿意度也高，屬於東埔地區表現較好的部分，應繼續保持，可視為其發展的機會，未來若能繼續保持並強化，必能吸引更多的遊客。

(四)「威脅(Threats)」：此第二象有 3 項變項：(2)當地有具歷史性的人文建築、(7)遊客中心提供完善適當的生態旅遊遊憩動線規劃、(9)實體設施與自然資源的可接近性，東埔地區有關單位應儘速思考如何改善。

導覽解說滿意分析部份，「解說設施」最重視前三項有：(1)解說牌放置的地點明顯適當、(2)解說牌的內容符合現況、(4)解說牌的內容清晰易懂；「導覽解說人員」部分最重視(5)解說員的解說幫助我更加瞭解東埔地區。



## 陸、建議

本研究以東埔地區遊客為對象，分析生態旅遊與導覽解說的滿意度，透過問卷調查分析結果，並針對東埔地區發展生態旅遊的現況，在兼顧當地環境保護的概念下，提供以下四點建議，以提供給管理單位作為改善或提昇其生態旅遊品質與遊客滿意度的依據。

### 一、結合當地原住民文化

文化與旅遊是密不可分的，文化是旅遊的資源且具有永續發展的特性，東埔當地是全台灣最高的布農族部落，有布農文化與遺跡，但本研究 IPA 分析調查結果，「當地有具歷史性的人文建築」此一問項遊客期望高滿意度卻低，若能與當地文化相結合將原住民元素融入建築，不僅能讓東埔觀光產業更具發展特色，更能保存當地的特殊文化產業。

### 二、培訓當地的生態導覽員

東埔地區生態旅遊應該鼓勵當地居民積極參與，以促進當地經濟上發展，以當地的居民為導覽員，以提高就業率，唯有經濟發展之後才能當地居民才更能重視和保護自然重視；在發展生態旅遊的同時環境教育由當地人出發更能減少破壞。

### 三、輔導東埔地區建立溝通橋樑

由於業者與居民認知上有差異，有關單位應關注東埔社區內部組織的協調與運作，協助凝聚社區共同意識，避免社區居民的分裂，對外有一單溝通窗口，以得讓當地居民能獲得較大利益。



#### 四、遊客量的控制

在發展生態旅遊時，必須以保護生態為主，根據環境承载力來控制遊客量，以避免對資源的過度利用，對自然資源造成破壞，生態旅遊重質並不重量，當地業者收入的成長須從提升生態旅遊品質做起，而非與增加遊客量。



### 誌謝

本研究蒙謝內政部營建署玉山國家公園管理處提供調查經費，計畫編號 1214 之部分研究成果。



## 參考文獻

中文部份

于慧慧、孔憲法、施鴻志(1989)。墾丁國家公園遊客特性及遊憩行為分析，戶外遊憩研究 2 (3)，頁 11-27。

王淮真(2001)。旅客對導覽解說滿意度之研究-以國立故宮博物院為例，中國文化大學觀光事業研究所碩士論文。

交通部觀光局(2002)。生態旅遊白皮書。

宋秉明(1983)。遊客對文化觀光的認知、導覽解說服務滿意度與重遊意願關係之研究—以鹿港地區為例。靜宜大學碩士論文。

李青峰(1986)。解說服務效果評估之研究。國立台灣大學森林研究所碩士論文。

林佳靜(2000)。考古遺址公園的解說探討—以卑南文化公園為例。國立東華大學自然資源管理研究所碩士論文。

呂適仲(2000)。雪霸國家公園武陵遊憩區發展生態旅遊之遊憩資源效益評估。東海大學碩士論文。

吳麗玲(2000)。博物館導覽與觀眾涉入程度之研究—以達文西特展為例。台北市立師範學



院視覺藝術研究所碩士論文。

余慧玉(1999)。博物館導覽員專業知能需求之研究—以國立歷史博物館為例。國立師範大學社會教育研究所碩士論文。

張明洵、林玥秀(1992)。解說概論。太魯閣國家公園管理處。

趙家民、鮑敦瑗、陳君音(2008)。安平港國家歷史風景區觀光發展之研究。運動與遊憩研究 3(2)，頁 143-162。

楊文燦、吳佩芬(1997)。主題園遊客對主題意象認知之研究—以六福村主題遊樂園為例。戶外遊憩研究 10(2)，頁 67-92。

楊婷婷(1995)。解說折頁解說效果之探討—以台北市動物園大鳥籠為例。國立台灣大學園藝研究所碩士論文。

賈式琛(2005)。社區意識與地方依附感對生態旅遊發展態度影響之研究。第七屆休閒、遊憩、觀光學術研討會。中華民國戶外遊憩學會。

張詩悌(1997)。板橋林家花園解說效果之探討。國立台灣大學園藝研究所碩士論文。

歐聖榮(2005)。玉山國家公園生態旅遊整體規劃研究，玉山國家公園管理處委託研究報告。

英文部份

Prus, A. and Brandt, D.R.(1995). Understanding Your customers.,*Marketing Tool* , pp. 10-14.



Sharpe, G.W(1982).An overview of interpretation. *Interpreting the environment* 90.Washing, University of Washington , pp 2-26.

Driver, B.L., and Toucher, R.C(1970).*Toward a behavioral interpretation of recreation of engagement, with implications for planning.*In B.L.Driver(ed), *Element of Outdoor Recreation Planning*, The University of Michigan, Press., pp 9-31.

Propst, D.B.,and Lime, D.W.(1982) *Forest And River Recreation: Research Update. How Satisfying Is Satisfaction Research? A Look at Where We Are Going*, Minnesota, Agriculture Experiment Station University of Minnesota.

