

## 遊客對生態旅遊經營管理策略之認同度研究 以雪霸國家公園為例

柯嘉鈞<sup>1)</sup> 歐聖榮<sup>2)</sup>

關鍵字：生態旅遊、經營管理、遊客、雪霸國家公園

**摘要：**本研究之目的乃在探討參訪國家公園的遊客對生態旅遊經營管理策略之看法，冀藉由本研究能對國家公園提出生態旅遊經營管理上之建議，以期達永續發展之目標。並利用生態旅遊行為量表，將參訪遊客分群為「偏屬生態旅遊遊客」、「偏屬大眾旅遊遊客」、「潛在生態旅遊遊客」，進而探討三者之間對生態旅遊經營管理策略認同度之差異。本研究以雪霸國家公園作為研究範圍，以現地問卷調查獲取所需資料。研究結果發現，雪霸國家公園觀霧遊憩區遊客以「偏屬潛在生態旅遊遊客」為多，且對生態旅遊經營管理策略之認同度具有差異，多數差異存在「偏屬生態旅遊者」與「偏屬大眾旅遊者」以及「偏屬潛在生態旅遊者」之間。

### 緣 起

#### 一、研究背景與動機

生態旅遊活動近幾年來在國內蔚為風潮，承襲生態旅遊之主要概念，執行單位將其思考為一個可以保護生態系統並同時提升地方發展的一種潛在策略。惟生態旅遊雖可視為同時達到環境永續及地方發展的解決方式，在推行及經營永續的生態旅遊過程中，有效的計畫、經營與控制是維持保護區與旅遊間健全關係的先決條件(Gössling, 1999)，且生態旅遊仍屬於一種市場性的活動(Masberg and Morales, 1999)，因此有別於一般大眾旅遊的定位及經營管理策略訂定勢為必要，沒有完善有系統的管理策略之建制將導致「生態旅遊」成為觀光地區招攬遊客的代名詞，而並非具實質生態旅遊之意涵。抑或各旅遊地所推展的

---

1) 國立中興大學園藝學系碩士班研究生。

2) 國立中興大學園藝學系教授，通訊作者。

生態旅遊之品質無法維持並確保其發展的永續性。因此建立一套有效的生態旅遊經營管理策略確實是在積極推動生態旅遊活動時所應兼併思考的一項刻不容緩之工作。

完善且適當的生態旅遊經營管理策略為何？當政府積極推行生態旅遊之時，參與旅遊的遊客是否認同這些生態旅遊經營管理策略？不同旅遊傾向的遊客，其看法是否有所不同？經營管理策略的實施會直接影響遊客旅遊時的滿意度，因此瞭解遊客對於生態旅遊地管理策略之看法，從而發展不同層級的生態旅遊，訂定不同等級深度的生態旅遊經營管理策略，及推展生態旅遊之手段與策略，以達生態旅遊永續發展、維持遊客體驗滿意度之成效，亦是在推動生態旅遊時所不能忽略之事。

## 二、研究目的

近幾年來之學術研究多停留在對生態旅遊之定義、概念的論述、遊客認知及特性之探討、環境效益評估、行銷手法等方面，或多偏重遊客之經營管理，對生態旅遊地的整體經營管理策略與執行機制多未有專述探討(歐聖榮, 2002)。而本研究冀藉由國內外相關文獻的整理與分析，企圖研擬永續生態旅遊之經營管理策略，並針對遊客對經營管理策略的認同度進行探討，進而提出生態旅遊經營管理之建議。據此，本研究之研究目的主要以雪霸國家公園為例，探討不同旅遊傾向的遊客對生態旅遊經營管理策略認同度之差異，藉此可供管理者做為未來推展生態旅遊之參考，以確保在生態旅遊永續經營管理策略執行之時，遊客亦可獲得滿意的生態旅遊體驗。

# 文 獻 回 顧

## 一、生態旅遊的內涵

生態旅遊的完成包含了「旅遊地的特色」、「參與者的動機」及「旅遊的運作策略」等三項基礎。Ross and Wall (1999)指出生態旅遊可說為一個錯綜複雜的現象，牽涉許多行為者來完成，包括旅遊者、居住者、供應者及管理者，且具有多樣的功能。在生態旅遊中自然區域及當地人口經由旅遊活動的連結，形成一個共生的關係。生態旅遊被視為一保護自然區域的手段，藉由生態旅遊活動的進行，而有稅收的產生、環境教育的獲得與當地居民的涉入，進而達成保護生物多樣性與自然資源以及發展經濟或基礎公共設施等雙重目的，透過適當的經營管理方式，求得永續之發展。

生態旅遊可以說是一種以環境倫理為出發點的旅遊，藉由生態旅遊的進行，將自然環境導向保育與發展共存的永續經營之總體目標，而在這過程中使自然環境、當地居民、及遊客可以獲得保育或保護、發展、教育或學習、休閒或假期之獲得等利益。

## 二、遊客與生態旅遊

生態旅遊提供遊客發掘並積極參與的機會，且與周圍環境相互影響，鼓勵遊客扮演積極者的角色，創造自身的旅遊體驗 (Wearing and Neil, 1999)。生態旅遊遊客的動機及期

待主要為有關自然環境，不像一般大眾旅遊主要以有關家庭及放鬆休閒為主(Eagles, 1992)。生態旅遊遊客透過入場費及捐獻等途徑，可以對生態旅遊基地提供保護及經營管理(Hvenegaard and Dearden, 1998)。Weaver and Lawton(2002)亦指出生態旅遊遊客透過教育、學習與欣賞等基礎與環境產生相互影響，此三項基礎為生態旅遊主要的基本構成之一，也為生態旅遊有別於其他如冒險、3S(sea、sand、sun)等自然基礎旅遊的要素。另外，若就社會經濟背景方面探討，Hvenegaard and Dearden(1998)與 Holden and Sparrowhawk(2002)均提出一些美國的研究經驗說明生態旅遊遊客普遍為 40-50 歲，具有較好的教育、比平均高的收入(Honey, 1999; Wearing and Neil, 1999; Kellert, 1985; Ziffer, 1989)。

### 三、生態旅遊經營管理

#### (一) 生態旅遊經營管理架構

生態旅遊的規模通常較小、具環境責任、及選擇性市場，通常位於偏遠地區，對潛在大眾的牽涉、控制與經營管理程度則較高於其他複合、大尺度的大眾旅遊地。因此 Boyd & Bulter(1996)指出，決定生態旅遊地的經營管理及現存的其他基礎資源之使用，當中並牽涉著現存於生態旅遊地中各式樣的資金管理者，包括了旅遊業、資源導向的業者、當地社區及其他大眾與私人機構。綜言之，生態旅遊可從資源吸引力、使用者及管理三個向度觀之：(1)資源吸引力包括了自然生態環境及當地居民社區文化；(2)使用者則包括遊客、社區居民；(3)管理者則以政府、社區、及非政府組織、旅遊服務相關業者所組成。就整體經營管理架構而言，可歸納出生態旅遊之經營管理主要係針對環境、遊客及社區三層面所組成。

#### (二) 生態旅遊永續經營管理指標與策略

Oram(1995)依照其所定義的經營管理策略目標(保護自然環境、提升遊客體驗)提出七個測量指標分別為屬於遊客層面：滿意度-享受、教育-學習、態度-看法之改變、行為-生活型態之改變；屬於自然環境層面：將干擾降到最低、改善棲地保護、廣泛的尋求捐獻以求自然環境的健康與其生存能力。

根據其他相關文獻，可將生態旅遊經營管理層面歸納為環境經營管理、遊客經營管理、地方社區經營管理三大類別，集結各文獻之生態旅遊永續經營管理指標，進而研擬本研究之指標架構，且藉由相關研究及案例之參酌(王柏青, 1995; Wallace and Pierce, 1996; Foucat, 2002; Masberg and Morales, 1999; Weaver, 2001; Fennell, 1999; Ross Wall, 1999; Weaver, 2001; Newsome *et al.*, 2001; Herath, 1997; Lindberg *et al.*, 1996; Boyd and Bulter, 1996; Gössling, 1999; Ayala, 1995; Lew, 1998; Wallace, 1993; Scheyvens, 1999; Acott *et al.*, 1998)，進而研擬符合永續發展指標的各項經營管理行動策略，以作為後續研究進行基礎以及問卷調查之問項依據。

### 四、生態旅遊分級

Boyd and Bulter(1996)則根據 ROS 的概念提出生態旅遊機會序列 ECOS 區分出不同環

境所承受不同遊憩使用的等級。此模式主要是以不同的生態旅遊遊客類型，制訂了由生態專業旅遊者(eco-specialist)到一般的生態旅遊者(eco-generalist)間的一個序列。根據 ECOS 的概念，得知遊客對生態旅遊活動之進行所能容受的環境資源吸引力、交通、設施等特徵因子不同，而有等級之分，且不同等級的生態旅遊遊客所能認同、接受的經營管理策略亦有所差異，本研究即針對生態旅遊遊客分級進行探討。

生態旅遊遊客的性質並非相同的，且為非典型的，所以需要與其他市場及經營管理方式有所區別(Hvenegaard and Dearden, 1998)。而完善的遊客分級可以做為市場區隔之依據，以利經營管理及推廣行銷，並確保資源之永續利用。Weaver and Lawton(2002)界定了由硬性(hard)到軟性(soft)的生態旅遊序列的特性，並利用其所界定的由硬性(hard)到軟性(soft)的生態旅遊序列的特性，研擬 37 個生態旅遊行為描述，作為其後對澳洲 Gold Coast Hinterland 地區之過夜型態旅遊遊客的市場區隔分析基礎。本研究亦以此 37 個生態旅遊行為量表作為後續進行參訪雪霸國家公園遊客之區隔基礎。

## 研究設計

### 一、研究範圍與對象

本研究主要以選擇鄰近台中地區之雪霸國家公園之觀霧遊憩區為調查範圍，以其參訪遊客為研究對象，探討參訪遊客對生態旅遊經營管理策略之看法。雪霸國家公園屬於山岳型的國家公園，其中之觀霧遊憩區位於國家公園西北隅，海拔約 2000 公尺，終年雲霧飄渺，氣象萬千變化。現有五條遊憩路線--檜山神木步道、觀霧瀑布步道、榛山步道、樂山林道、大鹿林道東線，各具不同的風貌與特色。

### 二、研究方法

本研究之動機及目的，主要欲探討遊客對生態旅遊經營管理策略的認同度，提出生態旅遊經營管理策略之建議，以達生態旅遊永續發展並維持遊客體驗滿意度之成效。因此本研究以雪霸國家公園之參訪遊客為對象，以問卷的方式進行調查，探討不同生態旅遊傾向之遊客對生態旅遊經營管理策略之認同度是否具有差異。

## 結果討論

### 一、樣本描述

調查期間共計回收問卷 219 份，廢卷 11 份，有效問卷 208 份。

#### (一)遊客社經背景

有關遊客社經背景之頻度分析中，整體而言受訪遊客男性多於女性，但差異不大；以 23-30 歲者為最多，佔有效樣本數之 44.7%；教育程度以大學為最多，佔有效樣本數

68.3%，受訪族群中教育程度為大學以上佔總樣本數之 85.6%；職業以工商業為最多，佔有效樣本數之 60.1%；個人月收入多為 2 萬元以上至 4 萬元之間，佔有效樣本數之 39.9%；在家庭狀況方面，半數以上多為未婚，佔有效樣本數之 64.4%；另外高達 97.1%之遊客沒有參加保育或相關團體協會。

## (二)遊客旅遊特性

在旅遊特性方面，受訪者於本次旅遊行程中，62.3%多為參訪 2-3 個據點，顯示本次受訪遊客出遊以多個據點之參訪為主；受訪者於該受訪據點停留的天數多為 1 天以內，佔有效樣本數之 61.4%，顯示參訪的遊客於受訪之生態旅遊據點停留時間仍屬短暫；另外在參與團體與參與人數方面，本研究受訪遊客多屬於 10 人以下小團體 (佔 79.9%)，多屬於親友或個人出遊(佔 80.3%)；資訊來源以親友介紹為及曾經來過舊地重遊為最多，分別佔有效樣本數之 30.3%及 29.3%；再者為網際網路，多數遊客本次旅遊之資訊來源多半非來自廣告媒體；57.2%的受訪遊客先前並無到訪過該受訪據點。

## 二、遊客生態旅遊行為等級分群

本研究所操作之生態旅遊行為量表同時具有硬性生態旅遊行為特色及軟性生態旅遊行為特色，將屬於軟性生態旅遊行為特色予以反向取分，利用分數累加之方式，分數代表其極致生態旅遊行為之強度，並利用此強度之差距，將遊客予以分級。

研究結果顯示，雪霸國家公園之遊客的生態旅遊行為分數總分介於 99 至 147 分之間，將此生態旅遊行為強度分數依照分數高低區隔為等距的三組，並分別將其定義為「偏屬於大眾旅遊者」、「偏屬於潛在生態旅遊者」及「偏屬於生態旅遊者」等三級(詳見表 1)，當中以「偏屬潛在生態旅遊者」所佔比例為最多(佔總樣本數之 63.5%)，顯示若以生態旅遊行為傾向觀之，雪霸國家公園之遊客多為「偏屬潛在生態旅遊者」。

## 三、假設檢定

由表 2 可知經由 one-way ANOVA 檢定後，發現不同「生態旅遊行為」類型的遊客在環境經營管理之「發展與保護結合」、「改善棲地之生態監測計畫」、「長期的健康及生存」與遊客經營管理之「滿意與愉悅享受」、「教育與學習」、「使用者收費或捐獻」、「遊客限制管理」、「遊客安全管理」等生態旅遊經營管理指標認同度上有顯著差異。而環境經營管理之「改善棲地之復育計畫」之策略指標以 one-way ANOVA 檢定時，變異數同質性的假設被違反，因此改以無母數 K-W 檢定，亦獲得顯著差異之結果。其中均以「偏屬生態旅遊者」對生態旅遊經營管理指標認同度較高，以「偏屬大眾旅遊者」對生態旅遊經營管理指標認同度最低。

經 Scheffe' 檢定之結果，多數差異存在「偏屬生態旅遊者」與「偏屬大眾旅遊者」以及「偏屬潛在生態旅遊者」之間，顯示不同旅遊層級的遊客對生態旅遊經營管理策略的認同度有顯著差異。

表 1. 遊客生態旅遊行為傾向類型

Table 1. The visitors with different tendency type of ecotourism-related behavior.

行為區隔類型	生態旅遊行為總分	個數	百分比
偏屬大眾旅遊者	99-114	41	19.7
偏屬潛在生態旅遊者	115-130	132	63.5
偏屬生態旅遊者	131-147	35	16.8

註: \* $P < 0.05$ , \*\* $P < 0.01$

## 結 論 與 建 議

### 一、研究結論

本研究主要在研擬生態旅遊永續發展之經營管理策略，並以雪霸國家公園之參訪遊客為例，探討遊客對生態旅遊經營管理策略的看法，且瞭解遊客的不同旅遊傾向是否會影響其對經營管理策略之認同度。綜合前述分析之結果，發現不同生態旅遊行為傾向的遊客對於經營管理策略的看法不同，影響了其對策略執行的可接受度，而雪霸國家公園觀霧遊憩區之參訪遊客其生態旅遊行為傾向主要為「偏屬於潛在生態旅遊者」之類型。另外，遊客對「使用者收費及捐獻」及「遊客限制管理」之策略認同度均偏低。

### 二、生態旅遊經營管理建議

由本研究之結果可知，遊客對於遊客管理之限制及收費等相關管理策略之認同度評值均為最低，顯示遊客對直接性的管理策略之接受度較低，因此此類經營管理策略的執行困難度相對較高。但因生態旅遊之推行所面對的是特殊的環境資源，為遵循生態旅遊之原則，將環境衝擊降至最低，直接性的管理可獲得較實質的管理效益。

雖然本研究的結果顯示遊客對收費及限制等管理指標的評值均較低，但亦有相關研究顯示遊客並非全然的排斥直接性的限制管理，如限制停留時間、限制遊客數量、暫時關閉區域等策略(Morin *et al.*, 1997; Chin *et al.*, 2000)。但直接性的控制管理通常會導致遊客的反抗及衝突，因此，此類策略執行之時需有溝通的企畫的輔助 (Newsome *et al.*, 2001)。

另外本研究的結果顯示，不同生態旅遊行為傾向的遊客對生態旅遊經營管理策略之看法具有顯著差異，且並非人人適合或喜好深度的生態旅遊體驗，因此開放不同的市場並進行市場區隔可有效落實經營管理策略、確保生態環境之永續發展、滿足不同旅遊傾向之遊客參與旅遊時所欲獲得的體驗。故建議未來在推展生態旅遊活動之時，應依照旅遊地資源及經營管理定位，區分深度至淺度的生態旅遊。

有鑑於此，在未來的研究中可針對國家公園、國家風景區等不同經營系統的生態旅遊地進行遊客層面的探討，包括比對其生態旅遊傾向類型之差異、對經營管理策略看法之

表 2. 遊客之生態旅遊行為傾向類型與經營管理指標認同度之單因子變異數分析

Table 2. Results of one way analysis of variance for visitors with different tendency type of ecotourism-related behavior and the agreement level of management strategies.

ANOVA 檢定		偏屬大眾旅 遊者(1)		偏屬潛在生 態旅遊者(2)		偏屬生態旅 遊者(3)		F 值	顯著性	Scheffe' 顯著性
		平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差			
環 境 面	發展與保護結合，開 發的同時將衝擊降 至最低	<u>4.0288</u>	.4778	4.1694	.4182	4.4599	.4138	9.736	.000	(1, 3)* (2, 3)*
	改善棲地並保護-復 育	<u>4.1626</u>	.5779	4.4217	.5008	4.6095	.6130	6.791	.001	(1, 2)* (1, 3)*
	長期的健康及生存	<u>4.0244</u>	.6429	4.2222	.5820	4.5333	.7635	6.292	.002	(1, 2)* (2, 3)*
遊 客 面	滿意與愉悅享受	<u>3.7927</u>	.6273	4.0172	.5918	4.4429	.5691	11.646	.000	(1, 3)* (2, 3)*
	教育與學習	<u>4.0439</u>	.6091	4.2288	.5465	4.5771	.5375	8.912	.000	(1, 3)* (2, 3)*
	使用者收費或捐獻	<u>3.0976</u>	.8636	3.2348	.8015	3.1048	.8699	0.636	.531	--
	遊客限制管理	<u>3.5457</u>	.5454	3.6527	.5999	3.9964	.6534	6.023	.003	(1, 3)* (2, 3)*

K-W 檢定		平均等級			卡方值	漸進顯著性
		偏屬生態旅 遊者 (1)	偏屬大眾旅 遊者(2)	預先計畫者 (3)		
環境面	改善棲地並保護- 生態監測計畫	<u>84.00</u>	102.95	134.36	14.431	.001
遊客面	遊客安全管理	<u>88.63</u>	99.11	143.41	19.344	.000
綜合項目		<u>74.20</u>	103.14	145.11	28.642	.000

差異，作為後續遊客區隔及生態旅遊分級制度建立之參考依據；並且除參訪遊客外，未來可加入生態旅遊的不同參與角色共同探討其對生態旅遊經營管理策略之看法，瞭解當中之

差異，獲得管理策略之修正及建議。另外並建議未來將上述後續研究結果加以應用，依照台灣地區生態旅遊地之環境資源現況，並輔以各個經營主管機關之生態旅遊地管理者、社區居民、遊客等之區隔及其對經營管理策略看法之差異、發展定位與目標之不同，發展生態旅遊地分級評估系統，將台灣地區旅遊地加以分級，提供經營管理分級之依據，及國人參與不同深度旅遊之選擇與計畫。

### 參 考 文 獻

- 王柏青。1995。遊客之環境態度與其生態旅遊經營管理關係之研究。東海大學景觀學系碩士論文。台灣 台中。
- 歐聖榮。2002。台灣地區生態旅遊之研究回顧與展望。中美澳三國環境解說與生態旅遊國際學術研討會論文集。台灣 台中。
- Acott, T. G., H. L. La Trobe, and S. H. Howard. 1998. An evaluation of deep ecotourism and shallow ecotourism. *Journal of Sustainable Tourism* 6(3): 238-253.
- Ayala, H. 1995. From quality product to eco-product: will Fiji set a precedent?. *Tourism Management* 16(1): 39-47.
- Boyd, S. W. and R. W. Butler. 1996. Managing ecotourism: an opportunity spectrum approach. *Tourism Management* 17(8): 557-566.
- Chin, C. L. M., S. A. Moore, R. K. Dowling, and T. J. Wallington. 2000. Ecotourism in Bako National Park, Borneo: Visitors' perspectives on environmental impacts and their management. *Journal of Sustainable Tourism* 8(1): 20-35.
- Eagles, P. F. J. 1992. The travel motivations of Canadian tourists. *Journal of Travel Research* 31(2): 3-7.
- Fennell, D. A. 1999. *Ecotourism: an introduction*. Routledge, New York.
- Foucat, V. S. A. 2002. Community-based ecotourism management moving towards sustainability in Ventanilla, Oaxaca, Mexico. *Ocean and Coastal Management*. 45: 511-529.
- Gössling, S. 1999. Ecotourism: a means to safeguard biodiversity and ecosystem functions. *Ecological Economics* 29: 303-320.
- Herath, G. 1997. Ecotourism development in Australia. *Annals of Tourism Research* 24(2): 442-446.
- Hvenegaard, G. T. and P. Dearden. 1998. Ecotourism versus tourism in a Thai national park. *Annals of Tourism Research* 25(3): 700-720.
- Lindberg, K., J. Enriquez, and K. Sproule. 1996. Ecotourism question: case studies from Belize.



- Annals of Tourism Research 23(3): 543-562.
- Masberg, B. A. and N. Morales. 1999. A case analysis of strategies in ecotourism development. *Aquatic Ecosystem Health and Management* 2: 289-300.
- Morin, S. L., S. A. Moore, and W. Schmidt. 1997. Defining indicators and standards for recreation impacts in Nuyts Wilderness, Walpole-Nornalup National Park, Western Australia. *CALM Science* 2(3): 247-66.
- Newsome, D., S. A. Moor, and R. K. Drowling. 2001. *Natural area tourism: Ecology, impacts and management*. Channel View Publications, U.K.
- Orams, M. B. 1995. Towards a more desirable form of ecotourism. *Tourism Management* 16(1): 3-8.
- Ross, S. and G. Wall. 1999. Ecotourism: towards congruence between theory and practice. *Tourism Management* 21: 123-132.
- Scheyvens, R. 1999. Case study: Ecotourism and the empowerment of local communities. *Tourism Management* 20: 245-249.
- Wallace, G. N. 1993. Visitors management: Lessons from Galapagos National Park. In: K. Lindberg and D. E. Hawkins (eds.), *Ecotourism: A Guide for Planners and Managers*. p. 55-81. The Ecotourism Society, North Bennington.
- Wallace, G. N. and S. M. Pierce. 1996. An evaluation of ecotourism in Amazonas, Brazil. *Annals of Tourism Research* 23(4): 843-873.
- Wearing, S. and J. Neil. 1999. *Ecotourism: impacts, potentials and possibilities*. Butterworth-Heinemann, Oxford.
- Weaver, D. B. 2001. *Ecotourism*. Qld. John Wiley & Sons Australia, Australia.
- Weaver, D.B. and L. J. Lawton. 2002. Overnight ecotourist market segmentation in the Gold Coast Hinterland of Australia. *Journal of Travel Research* 40: 270-280.

## A Study on Visitors' Agreement Level of Management Strategies For Ecotourism— A Case Study of Shei-Pa National Park

Chia-Chun Ko<sup>1)</sup> Sheng-Jung Ou<sup>2)</sup>

Key words: Ecotourism, Management, Visitors, Shei-Pa National Park

### Summary

The purpose of this study was to explore the visitors' agreement level of management strategies for ecotourism in national forest recreation area. Through this study, it was expected that suggestions for ecotourism management in national parks would be proposed to achieve the objectives of sustainable development.

The site of this study was Shei-Pa National Park. The study used questionnaire survey method to collect the required data. The survey used the statements about ecotourism-related behavior preferences to segment visitors into three different clusters named 'ecotourist type', 'mass tourist type', and 'potential ecotourist type'. Then the study discussed the differences in the agreement level and the management strategies of the ecotourism. The results of analysis suggested that most of the visitors in Shei-Pa National Park were categorized into the 'potential ecotourist type', and there were significant differences in agreement level of ecotourism's management strategies among the visitors with different tendency type of ecotourism-related behavior.

---

1) Graduate student, Department of Horticulture, National Chung Hsing University.

2) Professor, Department of Horticulture, National Chung Hsing University. Corresponding Author.