

從永續園藝觀點看產業發展之前景需求 以華陶窯導覽解說系統建構為例

許智凱¹⁾ 劉東啟²⁾ 倪正柱³⁾

關鍵字：園藝、休閒農業、導覽解說服務、解說訓練

摘要：休閒農業的領域中，園藝領域的專業人才需要何種專業的知識，將園藝領域之專精所學加以橫向的領域整合與縱向的產業推廣，導覽解說系統與技術則是扮演著一個關鍵的核心角色。本篇論文將透過對華陶窯的實地營運經驗探討，以及學界的研究理論，探討在休閒農業之中，園藝領域的人才，除了在專精的技術型領域發揮之外，如何得到關鍵與指標性的技術，以使園藝人才在休閒農業產業的變遷之中，得以重整與發展競爭力，並且使產業永續發展。

前 言

自 1960 年代末期台灣農業開始萎縮以來，農政單位便積極致力尋求新的農業經營方式，希望可以突破農業發展瓶頸，於是農業與觀光結合的構想應運而生（陳昭郎,2002）。而台灣休閒農業名稱則是於 1989 年四月二十八日，由行政院農業委員會與台灣大學農推系合作舉辦「發展休閒農業研討會」中，確定「休閒農業」名稱，並於 2000 年起在農建計畫中成立「發展休閒農業計畫」，積極輔導推動休閒農業，自此台灣邁入推展休閒農業的時代（陳昭郎,2005）。然而園藝產業亦屬於農業的範疇，在園藝產業中，如何能使產業走向永續發展的平衡，同時能符合休閒農業的趨勢走向，便是本研究的出發點。因此本研究欲探討的主題在於導覽解說系統與技術的導入，是否可有效將業者、消費者、資源環境三端的資源整合，以達成永續發展之成效，本研究之對象，選擇以一個已發展 22 年，

-
- 1) 國立中興大學園藝系碩士班研究生。
 - 2) 國立中興大學園藝系助理教授。
 - 3) 國立中興大學園藝系教授，通訊作者。

其營運內涵結合花、陶、窯、景觀，應用導覽解說系統將園藝資源進行永續營運應用的企業「華陶窯」為探討對象。

文 獻 回 顧

一、永續發展與永續農業

在國家永續發展願景與策略綱領（行政院經建會,2004）中指出，在1987年聯合國第42屆大會中，「世界環境與發展委員會(WCED)」發布了「我們共同的未來(Our Common Future)」報告，將「永續發展」一詞定義為：「能夠滿足當代的需要，且不致危害到未來世代滿足其需要的發展過程」。1992年6月，聯合國環境與發展會議(United Nations Conference on Environment and Development, UNCED)於巴西里約召開地球高峰會，會議間通過了多項公約用以展現人類對於「永續發展」之新思維及努力方向，台灣由於地小人稠，天然災害頻繁，國際政治地位特殊，對追求永續發展而言，比其他國家更具迫切性。永續性農業是以農耕方式達到自然體系的平衡，使自然資源循環而不致枯竭，使農業生產能繼續成長，維持人類的生存及提供品質良好之生活環境（黃鵬,1992）。

二、休閒產業與休閒農業

(一)、休閒與休閒產業

所謂休閒係指在工作以外的閒暇時間，自由自在的選擇自己喜愛的活動，以達到消愁解悶，恢復、調劑身心的狀態（陳思倫、歐聖榮、林連聰,1997）。休閒產業定義為「舉凡提供人們從事休閒時所需之相關產品或服務之企業，皆可謂之為休閒產業。」而若將休閒產業依其性質加以分類，則可分為以下兩項：

1. 一般娛樂事業

指提供民眾日常休閒生活所需之事業，通常多位於都市內。

2. 觀光遊憩事業

提供民眾出外旅遊所需之相關服務，如運輸業、飯店業、旅行業等。此類事業提供了民眾從自家至觀光遊憩據點，再由觀光遊憩據點返家之旅程中所需之所有服務。

(二)、休閒農業：

行政院農業委員會與台灣大學農業推廣學系合作於1989年四月二十八日至二十九日舉辦「發展休閒農業研討會」，確定「休閒農業」名稱。並於翌年起在農建計畫中成立「發展休閒農業計畫」，積極輔導推動休閒農業之發展（陳昭郎,2005）。在近年由於台灣經濟的快速成長、國民所得提高、旅遊休閒人口大幅增加，國人旅遊需求雖然持續成長，但是可供國人健康及戶外遊憩與休閒空間則未相對增長，在經濟自由化、國際化的衝擊下，傳統農業經營勢必將有所調適。因應未來發展趨勢，農業除亟需輔導擴大農場經營規模，提昇經營效率，以繼續發揚其生產功能外，如何將農業與休閒遊憩活動互相結合，發揮農業生產、生活及生態保育的服務功能，成為未來農業發展的重要課題。休閒農業是一項農業革新進步中的新興事業，其目的係為達成農業的生產、生活與生態三位一體的功能，利

用農業經營活動、農村設備、農村空間、農業自然環境及農業人文資源，經過縝密的規劃設計，成為一個休閒遊憩理想園區，以發揮農業生產、生態平衡與農村休閒旅遊的效果，增進國人體驗農業與農村的機會，藉由國人對農業及農民的關心及支持，以達到提高農民收益與促進農村繁榮的目標（簡文憲,2000）。

三、園藝的定義

園藝是一種生產水果、蔬菜、花卉等作物，及其利用的一種事業；它是農業的一支，也是環境以及生命科學中重要的部門，更是日常生活上不可或缺的常識。而有關園藝生產經營的原理和技術的靈活運用，其基礎是建立在從生物學、化學、物理學、社會學及環境科學等所得之種種知識上，把這些知識為了說明與應用上的便利，加以組織化和系統化，便是園藝學。此外，花卉和景觀園藝涉及環境與美學，所以園藝是藝術，也是科學，更是重要的產業。園藝研究的範圍不但涉及水果、蔬菜、及花卉的生產，還包含苗圃、處理和加工，是農業科學中比較廣泛的部門之一（康有德,1997）。

四、導覽解說的定義與形式

解說是一種教育性的活動，其目的在揭示文化與自然資源的意義，透過不同的媒介，包括演說、導覽、展示等，解說可以強化我們對歷史古蹟和自然奇觀的了解與欣賞，並進一步的去保護它（張家銘,2005）。解說是一種訊息傳遞的服務，目的在告知及取悅遊客並闡釋現象背後所代表之含意，藉著提供相關的資訊來滿足每一個人的需求與好奇，同時又不偏離中心主題，期能激勵遊客對所描述的事物產生新的見解與熱誠」（Wu,1997）。

從事解說服務的解說員，便是擔任此三要素中的橋樑角色，他可能是扮演機構對民眾宣導的角色、是民眾與機構溝通的橋樑、也是民眾認識資源的伴隨者，簡言之解說員就是此三要素的最核心部分，此核心的重要性在於透過解說員來觸動（touch）遊客所熟悉的經驗，以引導遊客傾向積極的回應，並能與遊客的自我（ego）產生連鎖，激發遊客的興趣（Gary&Donald,1992）。

王淮真（2001）的研究則是將導覽解說分為人員解說與非人員解說兩種類型而非人員解說部分則是可分為以下諸項：展示資料板、簡介與導覽手冊、語音導覽、多媒體展覽四項，應用文字語音設備以及多媒體放映的方式呈現解說標的之資訊與內容。

研究 方 法

一、研究方法

（一）、文獻分析法

收集國內、外相關導覽解說的期刊、論文、著作，並將其進行研讀、歸納、析與整理，用以了解導覽解說的意涵、技術、扮演的角色以及其影響，作為本研究之研究理論及參考依據。

（二）、調查訪問法

本研究將以深度訪談的方式進行訪問，而訪談問題的設計構想則是來自於華陶窯內部的組織章程、營運目標、工作細則、生活管理、勤務管理等與解說人員與勤務相關的項目，作為問卷內文設計之參考，藉此了解華陶窯解說導覽系統與技術如何建構、以及解說人員的訓練、執勤、考核以及專精成長之影響。

二、研究設計

(一)、研究對象與範圍

研究對象選擇以華陶窯為主要對象，研究範圍將針對「華陶窯」如何規劃與應運導覽解說系統、解說訓練之概念、成形、執行進程等項目推廣其企業價值、以及其對華陶窯、華陶窯職工等有何直接或間接的影響。

(二)、訪談內容的設計

1.華陶窯營運目標

營運目標在於了解營運者在營運事業體時的構想與藍圖，同時亦是事業體在進行施政、職工教育訓練、活動推廣、商品設計時的主要方向與方針，事業體的成員，以及來訪的顧客，是否可以具體感受與體會到營運目標，則是可以明顯影響事業體是否可以永續經營的重要關鍵。

2.華陶窯應用導覽解說服務與解說員情形

此部分則是針對解說員自身、解說的環境、企業體、以及顧客之間的關係進行設計，對解說員自身而言，其所操作的解說系統與觀念將會影響到其詮釋的環境、依賴環境而存在的企業體、以及接受解說服務的顧客。而企業體在看待導覽解說服務時的立場與出發點，更是會影響到解說員對環境、企業體、與顧客之間的均衡關係。

3.華陶窯導覽解說員之教育訓練

此部分之內容，主要是要了解目前華陶窯導覽人員訓練的過程、規劃、與執行進程，執行狀況及目標管理能力，其問題包括：解說訓練遭遇何種困難，是否列入個人專案成長紀錄、訓練期限是否希望延長、解說訓練的最大益處為何、將來可否當任訓練之講師。

4.華陶窯導覽解說員的工作執行與生涯規劃

此部分主要是要了解華陶窯導覽解說員的工作執行狀況、執行效果、執行要求與標準、執行所橫跨之工作領域、執行工作時是否遭遇到問題、遭遇問題時如何回應，以及解說員個人未來的工作前景與生涯規劃。

5.填表人基本資料

包括：姓名、年齡、工作年資、性別、教育程度、所擔任之工作部門等。

(三)、研究實施

本研究訪談內容之設計係針對本研究之動機與目的，以及研究範圍等而設計，研究對象選自華陶窯內與導覽解說工作有關之工作者，包含華陶窯執行長、營運長、遊園部長、人力資源主管、客服組長、客服員、解說員、陶藝部工作人員，以訪問研究法，做深度訪談，進行調查。

研究結果

一、營運目標

- 1.企業的構想、藍圖與目標，可以透過會議交流的機制進行溝通與傳達，同時根據年度的目標，規劃四季的營運主題與方向，有效傳達企業的政策以及營運目標。
- 2.導覽解說員由於其工作內容主要為遊園服務的導覽解說，而現有華陶窯遊園行程之中，又以「花陶窯景經典知性之旅一日遊」為主要項目，在接待顧客的過程之中全程一人服務，服務的項目包含陶藝部門的捏陶體驗引導、遊客作品寄燒處理、柴燒窯介紹、文學園林解說、本土植物園的生態解說、台灣鄉土「割稻仔飯」的體驗引導等諸多領域，工作性質含跨遊園部門事務、陶藝部門事務、餐飲部門事務等。解說員可以說是華陶窯各部門工作整合的前端呈現平台，所有部門的工作努力與成效由解說員對顧客代表呈現，如遇華陶窯舉辦特別企劃活動與展覽時，解說員為第一線的服務平台，對於華陶窯最新的資訊掌握度一定要求到最精準最快速，因此解說員的功能與角色，為華陶窯服務現場中，具有重要的展示、推廣、教育、服務的功能平台。

二、華陶窯應用導覽解說服務與解說員情形

1.服務導向需求：

由於華陶窯解說員的服務除了知識導向外，更包含肢體傳達、儀態、口語表達、等項目，均受到嚴格的訓練、控管與監督，因此若遇有服務導向（如高賓接待、特殊企劃執行、會議、記者會、典禮）之需求時，華陶窯的解說員便可以提供高品質且人性化的工作品質。

2.品管導向需求：

由於華陶窯解說員對環境、工作流程、服務品質要求、環境知識、以及顧客心理學的熟悉度高，因此當具備有品管導向（如課程、教育訓練）的工作需求出現時，華陶窯解說員便可提供相關的執行經驗，或是可以直接提供品質受到保障的服務。

3.知識專精導向需求

由於華陶窯園區包含的環境素材多元，在橫跨人文與自然領域的環境知識中，華陶窯解說員為期能提供顧客更精準且具廣度深度的導覽解說服務，各領域的通識教育是必要的基礎課程，讓所學兼具廣度可以更多元的提供顧客所需之常識，而當通識的基礎教育階段結束之後，解說員便可依照自己的偏好在深度發展領域內的專題研究，於是當若是有知識導向需求的服務出現時，華陶窯解說員便可發揮所長。

4.品牌推廣需求

在兼具有良善的企業與環境知識、豐富的服務經驗、與專業的執勤態度，華陶窯解說員便可視為華陶窯品牌之代言人，在一般例行勤務的導覽解說勤務之中，解說員是顧客到園後接觸最多的人，企業品牌在顧客的到園經驗中，所能接觸的接觸點除了園區景觀，以及現場營業點服務銷售人員外，顧客所接觸的華陶窯品牌就是解說員，解說員的一舉一動代表著企業的品牌形象，也因為其餘工作人員不會直接與顧客面對面，因而解說員的一舉一動，亦代表所有內勤工作部門辛勤努力的成果，因此不論對內、外的服務或場合，解說

員必須擔任企業品牌推廣的重要角色，解說員的一舉一動，將會影響顧客對企業品牌形象的認知。

三、華陶窯導覽解說員之教育訓練

華陶窯導覽解說訓練時間共為176小時，訓練主要科目則是依據以下8項進行

1. 解說工作與解說員的角色扮演與認知
2. 解說工作執行標準作業流程
3. 環境解說資料建構
4. 控團技巧與顧客心理學
5. 園區環境生活觀察紀錄
6. 危機處理標準作業流程熟悉與實作
7. 實習解說員的單場練習、半場練習、全場練習及其評鑑
8. 專案執行或教案專題發表

四、華陶窯導覽解說員的工作執行與生涯規劃

華陶窯導覽解說園的工作執行與生涯規劃，如圖一所示

結論與建議

園藝產業與知識是一門複合式的應用科學，而研究對象一「華陶窯」儘管其於經濟部登記立案的是文化創意產業類別，但其營運內容則是結合了園藝花卉推廣、插花藝術、台灣本土植物栽種與復育、陶藝、景觀造園等項目，在土地貧瘠的火炎山地區，將園藝產業資源進行整合性運用，並且透過休閒旅遊的模式，將企業成果對顧客進行輸出與服務，也因此火炎山的惡地地質中創造了一個結合園藝、景觀、陶藝、文化多樣層面的營運模式，並已持續發展 22 年。華陶窯營運內容包含生產、銷售、與服務三種產業面向，與永續發展的走向不謀而合，再以早於 1991 年，便透過發展休閒旅遊的模式，對外開放顧客參與體驗，與現今農業的休閒趨勢接近，因此華陶窯在火炎山地區所創造的營運模式與經驗，常為同業業者與國內、外消費者稱道，而其中導覽解說系統的建構，則是扮演了整體價值串聯的關鍵環節。

華陶窯主要應用導覽解說系統整合企業永續經營的價值，對於華陶窯的營運組織中，導覽解說系統是一種工作分工與連結，建立自顧客端接收顧客需求、由經營管理端發展並提供完整且質優的商品或服務，始能將環境生態中完整的資訊與價值傳遞，以達成企業的生產永續、顧客的永續生活體驗、進而達成環境生態的永續發展。因此導覽解說服務已成為華陶窯企業價值與商品服務的輸出平台，因此若營運者自身欲朝向永續營運發展，導覽解說系統的完整建構與導入，則是有助於連貫環境、生產者與消費者之間的平衡關係。現有休閒農場提供導覽解說服務已成為趨勢，但多由農場主人或職工兼任，專業度與服務品質不一，而專職導覽解說人員的建置，尚未受到業者的普遍接受。因此應用專職的導覽

解說人員，用以提升休閒農場對顧客的品質服務，則是會影響農場經營與顧客滿意的指標之一。專職導覽解說人員需要透過完整的解說訓練使能發揮功效，而透過導覽解說訓練，除了可以培育農場工作人員擔任品牌代言人之外，亦可培養其與顧客接觸之實務經驗，增進對市場之了解，同時，可以讓工作人員將環境資源、企業價值、商品資訊與顧客服務，透過導覽解說的系統有效的傳達與顧客，由此增進工作人員自我信心的建立以及肯定，進而協助工作人員對農場向心力的凝聚，以及對於農場專業的品牌形象塑造，均有助益。除了導覽解說人員之外，空間中的導覽解說設備（解說手冊、解說牌、空間指引圖示）應同步建立於導覽解說系統之中，以因應市場需求，提供與顧客所需之資訊服務，同時，可將經營管理者、以及環境所欲傳達之價值，加以完整傳遞。

而解說訓練所涵蓋的範圍應兼具多元的面向，尤其現今導覽解說服務已大量應用在產業中，顧客接受導覽解說服務的選擇日多，則是代表導覽解說服務的品質競爭趨近於市場機能，因此，若欲提升服務品質以及強化品牌形象，導覽解說服務的品質應趨向於專業化。而導覽解說系統與專職訓練的導入，可以使產業人才永續發展，導覽解說服務是長期的人才培育與養成，營運者若無永續經營的觀念，則導覽解說人員所遭受到的服務挫折以及專精成長將會受限，導致人才流失。因此，導覽解說服務的品質若希望得以有效提升，除了營運者永續的理念支持之外，適任的服務人員的選擇亦是重要的一環，從事導覽解說服務的人員，應經過審慎的選擇，適任條件應包含儀態、服務心態、體能、是否具備熱情且健康的生活觀、是否認同與支持理念等條件進行，以免事倍功半。

經過營運者的永續理念支持以及審慎評選過的解說人員，其所接受的導覽解說訓練除了必要的環境知識之外，訓練的內容應兼具環境面向、產業面向、與市場面向，如導入服務業的客戶關係管理訓練、口語與肢體傳達訓練、危機處理訓練等項目，以使導覽解說服務趨近於市場服務機能，進而有效傳達農場價值。

導覽解說系統並非單靠一位專精的解說員個人解說技巧與能力進行服務，而是依賴整體環境組織的合作，導覽解說系統操作，可發展成為作業流程，並且在提供服務中，累積企業營運之實務經驗，進而可發展成為營運知識。而根據園區環境與特色規劃遊程時，同步發展標準作業流程，以提供服務人員訓練與工作依循，用以提供顧客完整良善且品質較穩定之導覽服務。

在現今趨向於服務與顧客導向的休閒農業市場中，園藝產業可以應用導覽解說系統將所擁有之專精技術與知能，經由產業縱向的持續發展，與橫向工、農、商的產業聯繫，提供一個資源多樣性互補的營運永續資源，加惠與顧客，為產業帶來活化契機，進而結合消費者認同，將園藝產業進行永續經營。

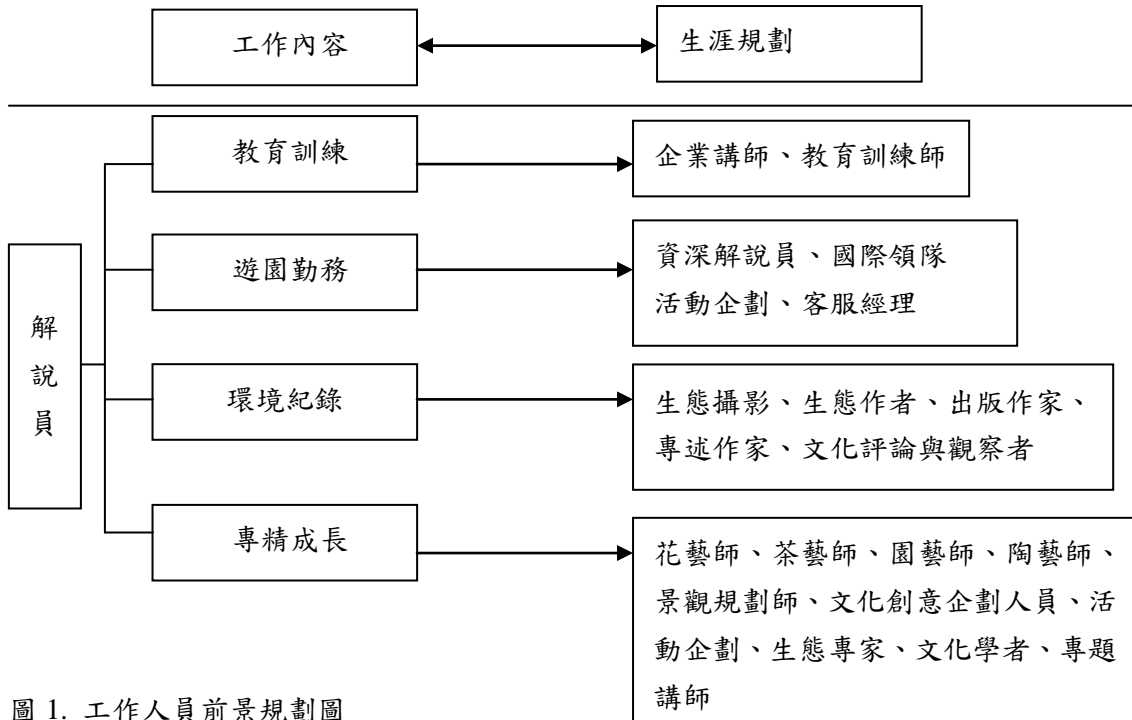


圖 1. 工作人員前景規劃圖

Fig.1. The prospects of the Hwaotaoyao staff.

參考文獻

- 陳昭郎。2002。促進休閒農業發展。國政研究報告科經（研） 091-009 號
- 陳昭郎。2005。休閒農業概論。全華科技圖書。台北市
- 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。
- 國家永續發展願景與策略綱領。2004。行政院經濟建設委員會。
- 黃鵬。1992。花蓮區農業推廣簡訊。行政院農委會花蓮區農業改良場。花蓮
- 陳思倫、歐聖榮、林連聰。2005。休閒遊憩概論。空中大學。台北市
- 簡文憲。2000。花蓮區農業專訊。農委會花蓮區農業改良場。花蓮
- 康有德。1997。園藝概論。國立編譯館。
- 張家銘。2005。解說理論與解說員的角色定位。澎湖縣文化局導覽人員培訓資料
- Wu, H. M. 1997. Taking Tilden seriously: On the differences between interpretation and environmental education. *Ligacy* 8(1):5-6.
- Gary, E. M. and R. F. Donald. 1992. *On Interpretation, Sociology for Interpreters of Nature and Culture History* Oregon State University Press, USA.

From the Sustainable Horticulture Point of View to Research the Prospective Need of Industry's Development-A Case Study for the Interpretation System at Hwataoyao

Chih-Kai Hsu ¹⁾ Tung-Chi Liu ²⁾ Cheng-Chu Nee ³⁾

Key words : Horticulture 、 recreational agriculture 、 interpretational service 、 Interpretation training.

Summary

It is a world trend that leading us toward the diverse new industry which combines sustainable horticulture and recreational agriculture we have to manage in spite of the shark it may bring us to face to our traditional agricultural industry. Furthermore, recreational farm, with its productive supplements and service farm, has gradually become the main contribution and the outputting platform of those agricultural professionals. Nevertheless, what role shall a horticultural professional play and what specialized acknowledgement will be demand? How will need one to integrate his specialized knowledge in the horticultural field transversely, at the mean time, popularize his industry longitudinally? Mainly, interpretation system and its technology are the key point. By conferring on the industrial operating close-up, as well as the academic theory, this research discusses how the horticultural professionals get the key and facilitate their indexical technology in elaborating recreational agriculture. The goal is to up-grade the potential of its competitions in integrating the horticultures in the transition of recreational agriculture industry. This research focuses on Hwataoyao, an unique indexical recreational agriculture industry located at my hometown-Miaoli, a place where combines flower, pottery, kiln, and landscape operating across diverse fields.

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

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

3) Professor, Department of Horticulture, National Chung Hsing University, Corresponding author.

