

太魯閣國家公園 布洛灣遊憩區之使用後評估

Post-Occupancy Evaluation of Buluowan Recreation Area
in Taroko National Park

內政部 自行研究報告

中華民國九十三年十二月

093301020400G2001

太魯閣國家公園 布洛灣遊憩區之使用後評估

Post-Occupancy Evaluation of Buluowan Recreation Area
in Taroko National Park

研究人員：黃文卿 博士
職 稱：處 長
研究單位：內政部營建署
太魯閣國家公園管理處

內政部 自行研究報告

中華民國九十三年十二月

**MINISTRY OF THE INTERIOR
RESEARCH PROJECT REPORT**

Post-Occupancy Evaluation of Buluowan Recreation
Area in Taroko National Park

BY
WENCHIN HUANG Ph.D.
December 31, 2004

目次

表次	V
圖次	VII
謝誌	IX
摘要	XI
Abstract	XIII
第一章 緒論	1
第一節 研究背景與動機	1
一、國家公園發展背景	1
二、國家公園經營管理與策略執行之趨勢	2
三、研究動機	4
第二節 研究目的	7
第三節 研究範圍	9
第二章 上位計畫與相關計畫評析	11
第一節 國家公園之經營管理政策	11
一、INCUI 對國家公園之定義與發展趨勢	11
二、國外其他國家推動國家公園設置之經驗及借鏡	13
三、台灣地區國家公園之發展政策與相關研究	17
四、台灣地區國家公園之遊憩規劃	22
五、台灣地區國家公園應用民間參與公共建設與經營管理之趨勢	26
第二節 太魯閣國家公園遊憩區之發展	31
一、目前遊客與活動性質	31
二、發展目標	31
三、太魯閣國家公園遊憩與服務系統規劃	32

第三節 布洛灣遊憩區之細部計畫.....	35
一、區位說明.....	35
二、資源特色.....	35
三、基本規劃.....	37
四、經營管理模式.....	43
 第三章 相關理論與研究回顧.....	 47
第一節 使用後評估理論.....	47
一、使用後評估定義.....	47
二、使用後評估之評估內容.....	48
三、使用後評估之操作.....	49
四、使用後評估在遊憩區之應用.....	53
第二節 質性研究之分析方法.....	55
一、質性研究之文獻收集與應用.....	55
二、深度訪談之主題與登錄方法.....	57
三、深度訪談之應用.....	58
四、質性研究與量化研究之互用.....	58
第三節 行為觀察與分析.....	61
一、如何觀察.....	61
二、觀察內容.....	63
 第四章 研究設計.....	 65
第一節 研究架構與步驟.....	65
第二節 調查內容與方法.....	69
一、調查內容.....	69
二、調查方法.....	70
第三節 調查計畫.....	73
一、樣本數估算.....	73
二、調查時間.....	73
第四節 主管人員之深度訪談與調查問卷擬定.....	75
一、深度訪談進程序.....	75
二、樣本選取與說明.....	75
三、訪談主題.....	76
四、訪談資料登錄.....	76
五、問卷初測.....	79

第五章 調查結果與分析	81
第一節 實質環境與使用行為之分析.....	81
一、實質環境之表現成效.....	81
二、遊客之行為模式.....	86
三、遊客量.....	93
第二節 遊客意見之分析.....	95
一、受訪遊客之基本特性分析.....	95
二、受訪遊客之旅遊特性分析.....	98
三、受訪遊客對布洛灣各項設施意見之分析.....	106
第三節 管理人員與遊客意見之交叉分析	117
一、太管處員工基本特性分析.....	117
二、太管處員工與遊客對布洛灣遊憩區之意見分析.....	118
三、主管人員、員工與遊客對布洛灣遊憩區意見之綜合比較.....	132
第六章 結論與建議	135
第一節 研究結論.....	135
一、布洛灣遊憩區的遊憩地位與功能.....	135
二、布洛灣遊憩區的細部發展.....	135
三、布洛灣遊憩區遊憩型態與設施使用之績效評估結果.....	136
四、主管人員、員工與遊客對布洛灣遊憩區意見之綜合比較.....	139
第二節 相關建議.....	141
一、布洛灣遊憩區之後續經營管理建議.....	141
二、建立長期使用後評估模式.....	142
附 錄.....	147
附錄一 太管處主管人員深度訪談之開放資料登錄	147
附錄二 布洛灣遊憩區使用後評估之員工問卷.....	153
附錄三 布洛灣遊憩區使用後評估之遊客問卷.....	157
參考書目	161
中文部份.....	161
英文部份.....	164

表 次

表 2-1-1	WCPA 保護區類型及劃設標準.....	12
表 4-3-1	百分之九十五信賴區間下容許誤差與樣本大小.....	73
表 4-3-2	調查日計畫.....	73
表 4-4-1	深度訪談之樣本背景說明.....	76
表 4-4-2	深度訪談之成軸資料登錄.....	77
表 5-1-1	布洛灣遊憩區假日與非假日遊客量統計表.....	93
表 5-1-2	布洛灣遊憩區各月國外遊客量與簡報室使用統計表.....	94
表 5-2-1	布洛灣受訪遊客之性別分析.....	95
表 5-2-2	布洛灣受訪遊客之年齡分析.....	96
表 5-2-3	布洛灣受訪遊客之教育程度分析.....	97
表 5-2-4	布洛灣受訪遊客之職業特性分析.....	97
表 5-2-5	布洛灣受訪遊客之個人月收入分析.....	98
表 5-2-6	布洛灣受訪遊客之旅遊資訊來源分析.....	99
表 5-2-7	布洛灣受訪遊客之交通工具特性分析.....	100
表 5-2-8	布洛灣受訪遊客之到訪次數分析.....	100
表 5-2-9	布洛灣受訪遊客之遊伴類型分析.....	101
表 5-2-10	布洛灣受訪遊客之遊伴人數分析.....	102
表 5-2-11	布洛灣受訪遊客之主要來園動機分析.....	103
表 5-2-12	布洛灣受訪遊客之停留時間分析.....	103
表 5-2-13	布洛灣受訪遊客之活動區域分析.....	104
表 5-2-14	布洛灣受訪遊客之從事活動分析.....	105
表 5-2-15	布洛灣受訪遊客對解說設施滿意度分析.....	106
表 5-2-16	布洛灣受訪遊客對遊憩設施滿意度分析.....	107
表 5-2-17	布洛灣受訪遊客對公共設施滿意度分析.....	108
表 5-2-18	布洛灣受訪遊客對餐飲販售部滿意度分析.....	108
表 5-2-19	布洛灣受訪遊客對藝品部滿意度分析.....	109
表 5-2-20	布洛灣受訪遊客對山月村環境滿意度分析.....	109
表 5-2-21	布洛灣受訪遊客對山月村住房滿意度分析.....	110
表 5-2-22	布洛灣受訪遊客對山月村餐飲滿意度分析.....	110
表 5-2-23	布洛灣受訪遊客對山月村活動滿意度分析.....	111
表 5-2-24	布洛灣受訪遊客對山月村服務滿意度分析.....	111
表 5-2-25	布洛灣受訪遊客對整體意象滿意度分析.....	112
表 5-2-26	布洛灣受訪遊客對增加解說設施之意見分析.....	113
表 5-2-27	布洛灣受訪遊客對增加遊憩設施之意見分析.....	114
表 5-2-28	布洛灣受訪遊客對增加公共設施之意見分析.....	114
表 5-2-29	布洛灣受訪遊客對增加其他設施之意見分析.....	115
表 5-2-30	布洛灣受訪遊客對布洛灣遊憩區之整體景觀表現分析.....	115
表 5-2-31	布洛灣受訪遊客對整體滿意度分析.....	116
表 5-2-32	布洛灣受訪遊客之重遊意願分析.....	116

表 5-3-1	太管處員工之受訪者基本特性分析.....	117
表 5-3-2	現地遊客與員工對布洛灣遊憩區之旅遊型態意見分析.....	118
表 5-3-3	現地遊客與員工對布洛灣遊憩區之遊客類型意見分析.....	119
表 5-3-4	現地遊客與員工對布洛灣遊憩區之遊客動機意見分析.....	120
表 5-3-5	現地遊客與員工對布洛灣遊憩區之主要遊客活動意見分析.....	121
表 5-3-6	現地遊客與員工對布洛灣遊憩區環境意象之滿意度分析.....	122
表 5-3-7	現地遊客與員工對布洛灣遊憩區解說設施之滿意度分析.....	123
表 5-3-8	現地遊客與員工對布洛灣遊憩區之遊憩設施滿意度分析.....	124
表 5-3-9	現地遊客與員工對布洛灣遊憩區公共設施之滿意度分析.....	124
表 5-3-10	現地遊客與員工對布洛灣遊憩區餐飲販售部之滿意度分析.....	125
表 5-3-11	現地遊客與員工對布洛灣遊憩區藝品部之滿意度分析.....	126
表 5-3-12	現地遊客與員工對布洛灣遊憩區山月村整體環境滿意度分析.....	126
表 5-3-13	現地遊客與員工對布洛灣遊憩區山月村住宿之滿意度分析.....	127
表 5-3-14	現地遊客與員工對布洛灣遊憩區山月村餐飲之滿意度分析.....	128
表 5-3-15	現地遊客與員工對布洛灣遊憩區山月村活動滿意度分析.....	128
表 5-3-16	現地遊客與員工對布洛灣遊憩區山月村整體服務滿意度分析.....	129
表 5-3-17	現地遊客與員工對布洛灣遊憩區解說設施提供之意見分析.....	130
表 5-3-18	現地遊客與員工對布洛灣遊憩區遊憩設施提供之意見分析.....	130
表 5-3-19	現地遊客與員工對布洛灣遊憩區公共設施提供之意見分析.....	131
表 5-3-20	現地遊客與員工對布洛灣遊憩區其他設施提供之意見分析.....	131
表 5-3-21	現地遊客與員工對布洛灣遊憩區之整體表現分析.....	132
表 5-3-22	主管人員、員工與現地遊客對布洛灣遊憩區使用之綜合比較.....	134
附表 1	深度訪談之問卷問卷內容.....	147
附表 2	深度訪談參與學者之相關資料.....	147
附表 3	深度訪談之開放資料登錄.....	150

圖 次

圖 1-3-1	研究地點位置圖.....	9
圖 1-3-2	研究範圍圖.....	10
圖 3-1-1	使用後評估操作圖.....	50
圖 4-1-1	布洛灣遊憩區調查操作程序.....	67
圖 5-1-1	布洛灣遊憩區上午時段之遊客量分布圖.....	89
圖 5-1-2	布洛灣遊憩區上午時段之活動分布圖.....	89
圖 5-1-3	布洛灣遊憩區中午時段之遊客量分布圖.....	90
圖 5-1-4	布洛灣遊憩區中午時段之活動分布圖.....	90
圖 5-1-5	布洛灣遊憩區下午時段之遊客量分布圖.....	91
圖 5-1-6	布洛灣遊憩區下午時段之活動分布圖.....	91
圖 5-1-7	布洛灣遊憩區夜晚時段之遊客量分布圖.....	92
圖 5-1-8	布洛灣遊憩區夜晚時段之活動分布圖.....	92

謝 誌

成立十八周年的太魯閣國家公園管理處，所秉持的工作原動力，一直是在對自然之執著、對人群之關懷，以及對自我的專業提昇，這也是太管處這個家族的傳統精神。管理處草創初期，我們發揮筚路藍縷的毅力，為保育使命而進行山林守護，並不斷的向民眾說明國家公園的重要性；並因應高品質之旅遊型態與遊憩體驗之社會需求，端出了太魯閣峽谷、高山與蒼翠山林這一道自然饗宴，並成為我國現階段最富盛名的生態旅遊地區，尚能獲得一般民眾之認同而支持。

歷經十餘年的歲月，隨著台灣社會、經濟與政治的變化與發展，太魯閣的自然風光仍是亙古不變；而我們這群深居山林的工作人員所能感覺到的改變，就是太魯閣原住民族的自我覺醒和追求成長，以及員工智慧隨著年齡而增長。但我們也會擔憂，也會自省：自我的專業和智慧是否足能擔當國家公園的管理責任？自我的體力是否能勝任太魯閣山林巡守的責任？於是，當二年前我回到太管處擔任處長職位時，即致力於推動管理處員工提升專業知識與研究的風氣，並鼓勵同仁們參與內政部所推動的「自行研究」政策。

布洛灣遊憩區是內政部九十二年度所推動成功的第一個促參(OT)案件，也是進入太魯閣國家公園峽谷區之前的重要住宿餐飲及遊憩據點，根據統計每年之遊客量可到達五十五萬人次，復加上這二年來太魯閣所舉辦的音樂會風潮，已將布洛灣風情深植於遊客的心中而無法抹滅。筆者認為這是一處值得進行遊客調查與設施使用評估的場所，並能據以作為未來環境景觀設施再行整理之參考，率而進行「布洛灣遊憩區使用後評估」之研究。

本研究能順利完成，誠摯感謝內政部及太管處於經費上的贊助；我的助理台灣大學園藝研究所博士班研究生陳玉清的悉心調查與資料分析，是最大的助力；另亦十分感謝台灣大學園藝研究所林晏州教授於本研究過程中的各項指導。

摘要

關鍵詞：太魯閣國家公園、布洛灣遊憩區、成效、使用後評估、滿意度

國家公園遊憩區是遊客最直接且方便獲得國家公園服務與遊憩機會之場所。因此本研究目的係以使用後評估方法，評估太魯閣國家公園布洛灣遊憩區之服務品質與經營管理成效。資料收集方法包括有主管人員之深度訪談、實質環境調查、現地遊客行為觀察、遊客及員工問卷訪談。

研究結果顯示：遊客與員工對於布洛灣遊憩區的環境規劃、景觀設計、設施服務與經營管理等方面的使用成效均非常滿意，並且重遊意願均非常高；但對於布洛灣山月村之收費過高，而對其滿意度較低。根據 T-test 分析得知，遊客與員工的滿意度具有顯著差異，其中遊客多著眼於景觀設計與遊憩設施之表現，而員工則多聚焦於解說服務與原住民文化氣氛之表現，因此遊客對景觀設計與遊憩設施之滿意度略低於員工，但對於解說服務與原住民文化情境之滿意度則高於員工。受訪遊客與員工均建議布洛灣遊憩區應增加原住民文化活動、露營地與野營設施以延長他們的旅遊時間。

本研究結論，以使用後評估方法進行國家公園服務與經營管理之績效評估極具可行性，且評估結果有助於制定改善策略。因此建議國家公園單位應制定一套國家公園遊憩區之使用後評估模式，且持續定期進行園區之服務與經營管理成效之評估，進而提升國家公園之整體服務品質與經營管理成效。

Abstract

Keywords : Taroko National Park, Buluowan Recreational Area, performance, Post-Occupancy Evaluation, satisfaction.

The recreation area is the visitors easily attain the service and recreational opportunity in National Park. The purpose of this study was to evaluate the service quality and the effectiveness of management performance of Buluowan Recreational Area in Taroko National Park by the method of Post-Occupancy Evaluation (POE). The performance of Buluowan was assessed by data collected from in-depth interviews of managers, physical environment investigation, on-site participant observation and the questionnaire survey of on-site visitors and employees.

The study results showed that performance of the environmental planning, landscape design, services and management of Buluowan was very satisfactory and the visitors wished travel again. But the fee of Buluowan Taroko Leader Village Hotel was too expensive and the performance wasn't very satisfactory. According to the T-test analysis, there were significant differences between the satisfaction of visitors and employees. The attentions of visitors most focused on landscape design and recreation facilities and the employees focused on interpretation services and aborigine culture situation. Therefore, the landscape design and recreation facilities satisfactions of visitors were less than employees but the interpretation services and aborigine culture situation satisfactions were more than employees. The visitors and employees all suggested that Buluowan should add the indigenous culture activities, camping and picnic facilities for they can extend their visit.

The study concluded that the POE is feasibility to evaluate the performance of national park services and managements, and evaluation results are helpful to establish the strategies to improve the management. Hence the government should establish a POE model and continue periodical evaluating the effectiveness of management performance of recreation area to improve national park service quality.

第一章 緒論

第一節 研究背景與動機

一、國家公園發展背景

國際自然保育聯盟 (IUCN, World Conservation Union) 轄下六個委員會之一的世界保護區委員會 (WCPA, World Commission for Protected Areas), 是推動全球設置國家公園與保護區重要的推手。其在 1988 年擬定的保護區系統中, 將國家公園列為第二類等級的保護區, 並將其規模定義為: 保護面積相對較大且具有國家級或國際級意義的自然景緻地區, 供保護、研究、教育和娛樂之用。該委員會每年均積極參與各國或各區域的自然保育相關會議, 並於會議中不斷地提示重要研究議題, 包含: 保護區與社會經濟、保護區與當地居民、保護區與旅遊、保護區的經營管理績效、保護區專業人員培訓、保護區與生物多樣性等 (黃文卿, 1999)。包含台灣在內的東亞保護區委員會組織 (EA, East Asia), 遂積極依 WCPA 宣示之指導原則, 撰擬屬於東亞地區環境資源特色之「保護區行動計畫」(張隆盛等, 2000 ; 王鑫, 2001)。

我國的「國家公園法」公告於 1972 年, 定義國家公園成立之宗旨為『為保護國家特有之自然風景、野生物及史蹟, 並供國民之育樂及研究』, 基於這個成立宗旨, 於 1984 年成立第一座墾丁國家公園, 之後又陸續推動玉山國家公園、陽明山國家公園、太魯閣國家公園、雪霸國家公園及金門國家公園等六座, 其資源型態與管理策略, 分別涵括有高山資源型、海洋資源型、戰地文化型及遊憩導向型; 面積總計陸域 318,427 公頃, 海域面積 14,900 公頃, 共佔台灣陸域面積之 8.4% (營建署, 1996)。另外, 非政府組織之國家公園學會亦積極代表我國參與國際 NGO 保育組織, 分別在 1999 年參與東亞保護區第三屆會議 (南韓漢城) 2000 年觀察並參與 IUCN 會員大會

(約旦安曼), 會中提出我國國家公園與保護區重要課題與可行對策, 包含: (1) 建立國家保護區系統計畫並具有完整法令體系, (2) 國家公園與保護區生態廊道計畫之推動, (3) 成立專責機構並進用專業人員, (4) 全面調查登錄保護區及國家公園資源並進行長期監測, (5) 與周邊住民或原住民社區之文化交流, (6) 事權統一及落實土地資源管理, (7) 保育與遊憩育樂兼具之發展策略, (8) 推動保護區宣導與環境教育, (9) 推動國際合作交流計畫, (10) 研提國家公園與保護區經營管理績效評鑑等 (張隆盛等, 2000)。

這個由政府主導的國家公園發展趨勢, 代表我國政府推動自然保育、遊憩服務與國際保育潮流契合的政策, 其所顯示且關懷的經營管理課題, 均指向國家公園如何落實保育、發揮育樂及研究等三大功能。另一方面, 近年來政府積極推動環境影響評估、績效評估等各類考評系統, 例如經由專家客觀的評估、管理部門內部的自省評鑑, 來考評政府推動生物多樣性保育之效益, 這些措施亦落實與呼應 WCPA 所宣示之保護區與國家公園設置的最終目標。

二、國家公園經營管理與策略執行之趨勢

為落實上述有關國家公園與保護區重要課題與可行對策, 以下就計畫需求層面、遊憩需求層面與市場趨勢層面, 分析我國國家公園現階段經營管理之趨勢。

(一) 趨勢一：就計畫需求層面而言, 全面檢討國家公園經營管理之成效

內政部營建署於 1996 年擬成「營建政策白皮書」, 提及國家公園之有效規劃與經營管理, 已成為評鑑一個國家民主化、生活素質與社會進步之重要指標。該白皮書並提出六項重要政策: 健全國家公園完整系統、健全管理組織體系、加強資源研究與解說教育功能、促進園區內外合作管理與溝通、加強國際聯繫與保育宣導等 (營建署, 1996)。政策所提示的國家公園經營管理要義, 說明計畫、機構、

溝通、管理與保育的重要，因此，就國家公園計畫需求層面而言，應以科學研究方法審慎檢討其經營管理成效。

以太魯閣國家公園為例，歷經二次事業計畫通盤檢討之後，提出新的政策與目標包含民間參與國家公園之經營管理、國家公園保育成效評鑑等。另外，因應日益增加的國內外遊客與國內生態旅遊需求，該國家公園計畫書特別重視者有二，一為規劃高品質而富體驗性之遊憩設施，另一為生態旅遊與環境教育結合之策略目標。

(二) 趨勢二：就旅遊需求層面而言，檢討國家公園遊憩地區服務之成效

國家公園成立目標之一為提供育樂活動，過去國家公園遊客大多為喜好大自然之青年學子，從事登山健行和觀察自然變化等原野性知識獲取之活動。隨著園區位址可及性提高，加上生態旅遊盛行，國家公園漸漸以「服務」概念替代將人們隔絕之黃石管理模式，跳脫以往「禁制使用」策略而改以「容許使用」之經營，在資源保育與營造「獨處」之前題下，考量環境可容許改變之範圍內，適當地規劃遊憩區並設置遊憩設施，以提昇國家公園遊客對自然人文資源體驗與服務之滿意度（黃文卿，2003）。故就服務層面而言，檢討遊客對於區內軟硬體遊憩設施與管理服務之滿意度，亦是國家公園經營管理重點策略之一。

以太魯閣國家公園為例，2000 年之後，管理處積極改善遊客中心解說設施、雙語解說牌示系統及餐飲服務設施等，都是管理處基於「服務遊客」所展現的成績。

(三) 趨勢三：就市場趨勢而言，檢討國家公園推動民間參與園區內遊憩設施管理與營運之成效

2000 年政府制定之「促進民間參與公共建設法」(以下簡稱促參法，BOT 法)，其立法精神即在於提升公共服務水準、加速社會經濟發展，以促進民間參與公共建設之方式，引進民間充沛的資源與活

力，來分擔與增進政府於資金上與人力上之效能，並藉著企業經營的效率，進而提升國際競爭力。促參法涵蓋之公共建設範圍與國家公園相關者，稱之為觀光遊憩及森林遊樂重大設施類別，可以詮釋為國家公園遊客服務與遊憩設施管理營運，並是國家公園事業之一環，以市場趨勢觀之，除響應政府釋放大型公共建設與觀光遊憩事業予民間企業經營之政策外，亦可藉由民間業者參與之靈活特性、積極與創新的精神，為國家公園遊憩地區之經營帶來新的契機一。

以太魯閣國家公園為例，委託民間業者共同推動觀光遊憩事業之發展，過往僅侷限於環境清潔、賣店出租等項目，2003 年的布洛灣 OT 案，以及未來的天祥遊憩區 BOT 案，都是新的遊憩管理措施，使得太魯閣國家公園的經營管理成為政府的重要事業與成效，其成功的營運現況亦是民間業者參與的實績之一。

三、研究動機

太魯閣國家公園管理處（以下簡稱太管處）自 1986 年 11 月成立至今，即致力於保護計畫區內聞名國際的峽谷、高山等珍貴的自然生態體系及太魯閣人文史蹟，給予合理之經營，以提供適當的環境教育、科學研究場所與遊憩機會，並使此一區域能永續利用長久保存（太管處，2003）。本文作者為文之「台灣地區國家公園永續管理指標之研究-以玉山國家公園為例」指出八個永續經營管理指標中，專家學者首重國家公園自然度指標與生態旅遊服務滿意度指標，基於玉山國家公園與太魯閣國家公園資源性質之雷同性，該研究結果亦可互為應用。另外，回顧過往 18 年間太管處所完成的相關研究（吳海音等人，2003），其所整理評定之國家公園經營管理成效評估與上述研究結論大致符合，因此可視自然度及生態旅遊服務滿意度二大指標為資源使用之評鑑基礎。

國家公園之遊憩地區是一般大眾最直接且方便獲得國家公園服務與遊憩機會之場所，其優勢區位、特殊的景觀條件與所提供的遊憩服務內容，亦常是遊客對國家公園整體滿意度的關鍵。以太魯閣國家公園為例，過往

曾以遊客為對象對遊客中心解說展示內容做過展示效果評估，亦曾因應生態旅遊而進行遊客調查，對遊憩區之規劃建設及遊客滿意度尚屬闕如。本文之研究動機之一，係為彌補遊憩活動型態及遊憩區遊客資料，作為日後經營管理之參考。

太魯閣國家公園布洛灣遊憩區，位於溪畔前方中橫公路左側之台地，東距太魯閣 9 公里，西到天祥約 10 公里，屬於太魯閣峽谷景觀地區精華地段之東側入口，曾為太魯閣族之主要活動範圍，亦為本園史蹟保存區之東端站，面積約十五公頃，區域內有上、下兩河階台地，是太魯閣峽谷地區少數腹地廣大、地勢平坦、交通便利且為公有地之據點，具發展本園遊憩服務潛力之重要基地。根據 2003 年之「太魯閣國家公園計畫第二次通盤檢討」，布洛灣遊憩區屬一級遊憩區，發展目標為「山地文物的保存與展示」，歷經太管處費時數年之規劃與建設，目前已完成下台地之布洛灣管理站、遊客中心、簡報室、圓形劇場、藝品販售部、餐飲部、文物展示館、環流丘景觀公園、停車場、公廁、步道以及上台地之山月村渡假小屋等設施與服務，並廣植台灣野百合、台東火刺木、金花石蒜、山櫻、楓香等台灣原生種植物。除硬體設施與環境外，太管處為回應布洛灣之太魯閣語為「回音」之意，近年亦多舉辦「百合花季」與「布洛灣音樂會」等活動，藉以重現傳統太魯閣族特有的生活方式與文化特質，增加遊客之旅遊體驗。

為積極推動國家公園遊憩服務業務，響應政府推動民間參與之政策，並提供更高品質與富體驗的住宿服務，太管處亦針對布洛灣遊憩區上台地之山月村渡假小屋，採政府興建、民間業者經營管理至期滿歸還之方式（OT），審慎徵選國內民間之優良旅館業者經營之，並已於 2003 年 6 月完成簽約階段，2004 年 10 月正式對外開放，期望在公私部門的專業知識分工下，引進更多的原住民實質文化內涵，並結合國家公園生態，使布洛灣遊憩區能確實落實「山地文物的保存與展示」之規劃與建設宗旨，成為太魯閣國家公園內重要的人文生態與遊憩服務據點。

使用後評估（Post-Occupancy Evaluation）最早被使用於建築領域，評估建物的空間規劃設計與使用者的活動之間是否存有矛盾現象，相關的方

法被沿用於遊憩區或是國家公園等領域，以人為評估方式瞭解目前設施所營造之環境及遊客心理之互動現況，是否符合國家公園計畫目標、設計理念與經營管理目標的要求。

綜上有關國家公園經營管理之三大趨勢，參據太管處 18 年來對遊憩管理業務之目標與措施，並考量布洛灣遊憩區在立霧溪峽谷帶之遊憩地位與功能、監督本遊憩區之服務品質與上台地 OT 業者之經營態度，本研究定名為「太魯閣國家公園布洛灣遊憩區之使用後評估」，期藉由使用後評估之動態經營理念與方法，持續進行縱貫性調查，並隨時依據調查結果對遊憩區內做局部改善與更新，使區內各項設施能與一般遊客需求同步成長，以達遊憩與環境品質監控之目的。

第二節 研究目的

綜上研究動機及相關說明，本研究之研究目的包括下列幾項：

- 一、訪談太管處各課室主管對布洛灣遊憩區之發展定位與細部發展意見，以供太管處執行遊憩區未來發展之建議與參考依據。
- 二、調查太魯閣國家公園布洛灣遊憩區之使用者(遊客)與管理人員，分別對本區空間分配與軟硬體設施之使用意見與滿意度、對各項活動之參與意見與滿意度等項目，並進行交叉分析，以作為太管處執行該遊憩區後續經營管理業務之建議與參考依據。
- 三、分析目前布洛灣遊憩區下台地之各項設施與服務表現績效，是否與本區所擬訂之「山地文物的保存與展示」規劃目標相符。
- 四、分析目前布洛灣遊憩區上台地山月村刻正辦理 OT 委外經營，其住宿經營與遊客服務，是否符合於遊憩區之遊憩體驗與遊客滿意度。
- 五、建立「布洛灣遊憩區使用後評估」之調查模式，作為太管處未來持續進行本區長期性調查工作之參據，並作為其他遊憩區調查模式之參考。

第三節 研究範圍

一、布洛灣遊憩區與太魯閣國家公園

太魯閣國家公園面積 92,000 公頃，位踞東台灣花蓮縣秀林鄉，部分跨越台中縣和平鄉、南投縣仁愛鄉。中橫公路由東而西貫穿長達 88 公里，海拔由海平面上升至合歡山武嶺 3275 公尺。布洛灣遊憩區位於園區核心峽谷區天祥之東側，為百萬年來河川下切、地殼隆起所製的河階地，東距太魯閣 9 公里，西到天祥約 10 公里，屬於太魯閣峽谷景觀地區精華地段之東側入口，面積達 9 公頃，詳圖 1-3-1 圖示位置。



二、布洛灣遊憩區

本研究調查範圍為布洛灣遊憩區已開放供遊客使用之地區，亦即布洛灣上、下台地及環流丘景觀公園，其示意圖詳圖如圖 1-3-2。



第二章 上位計畫與相關計畫評析

第一節 國家公園之經營管理政策

一、INCU對國家公園之定義與發展趨勢

國際自然保育聯盟 (IUCN, World Conservation Union) 成立於 1948 年，係由聯合國教科文組織 (UNESCO) 和法國政府主導，屬自然保育領域的國際性領導機構，目前已有 144 個國家及九百個政府機構、學術研究機構及非政府組織 (NGOs) 等團體會員加入該聯盟；其設立目的在於促進、協助及有效保護自然地區，並使自然資源之使用朝向平衡及生態永續的方向 (IUCN, 1980；IUCN, 1993；黃文卿等，1999)。

1969 年 IUCN 將國家公園定義為：一塊未經人類開發、開墾、居住而改變，且由國家最高當局採取措施保持或消弭開發行為的大面積地域 (McNeely, 1994；盧道杰，2001)，於 1972 年第二屆世界公園大會上強調國家公園為保存自然地景與其遊憩或教育的用途，並於 1974 年出版之「國家公園及同等保護區名冊」明定國家公園之選定標準，此亦為目前國際間公認最具代表性之標準，其內容為：(1) 不小於一千公頃面積之範圍內，具有優美景觀的特殊生態或特殊地形；具有國家代表性，且未經人類開採、聚居或開發建設之地區；(2) 為長期保護自然、原野景觀、原生動植物、特殊生態體系而設置保護之地區；(3) 由國家最高權宜機構採取步驟，限制開發工業區、商業區及聚居之地區，並禁止伐木、採礦、設電廠、農耕、放牧、狩獵等行為之地區，同時有效執行對於生態及自然景觀維護之地區；(4) 在一定範圍內准許遊客於特別情況下進入，維護目前自然狀態作為現代及未來世代科學、教育、遊憩及啟智資產之地區 (徐國士等，1996)。

我國於 1972 年制定「國家公園法」，公告國家公園之定義與選定標準，該法第一條明定國家公園之定義為：為保護國家特有之自然風景、野生物

及史蹟，並供國民之育樂及研究，第六條則明定國家公園之選定為：(1) 具有特殊自然景觀、地形地物、化石及未經人工培育自然演進生長之野生或子遺動植物，足以代表國家自然遺產者；(2) 具有重要之史前遺跡、史後古蹟及其環境，富有教育意義，足以培養國民情操，而由國家長期保存者；(3) 具有天賦育樂資源，風景特異，交通便利，足以陶冶國民性情，供遊憩觀賞者。

探討國家公園在 IUCN 的地位，該聯盟所轄之保護區委員會（World Conservation of Protected Areas，簡稱 WCPA）為推動國家公園、保護區設置及世界遺產地認定的重要推手，其於 1998 年擬定保護區的類別及管理目標，將國家公園（National Park）歸類於第二類等級，並定義為：保護面積相對較大且具有國家級或國際級意義的自然景緻地區，供保護、研究、教育和娛樂之用（McNeely, 1998）；相較於第一類之「嚴格自然保護區及原野地區（Strict Nature Reserve / Wilderness Area）」，則多具備了教育和娛樂之積極功能，詳表 2-1-1。

表 2-1-1 WCPA 保護區類型及劃設標準

類型	名稱	劃設標準
(1)	嚴格自然保留區及原野地區 Strict Nature Reserve / Wilderness Area	保護自然和自然過程使處於不受干擾之狀況態，強調科學研究、環境監測和教育，保持遺傳資源於一個動態與進化的狀態。
(2)	國家公園 National Park	保護面積相對較大且具有國家級或國際級意義的自然景致地區，供保護、研究、教育和娛樂之用。
(3)	自然紀念物/自然遺跡 Natural Monument	保護具有全國性意義的自然景物和保持其獨特風貌。
(4)	棲地與物種經營管理地區 Habit / Species Management Area	保護具有全國性意義的物種、生物群落或需要人類特殊管理才能永續存在的自然景物。
(5)	景觀保護區 Protected Landscape / Seascape	保護具有全國性意義並能體現人與陸地/海洋之和諧關係的自然區域特徵，同時為這些地區之正常生活方式與經濟活動提供保護，並兼顧大眾育樂與遊憩之機會。
(6)	資源管理保護區 Managed Resources Protected Area	為水體、木材、野生動物、牧場和戶外遊憩的持續供給之需，以保護調節經濟活動的自然地區，在此一地區內可以再劃分為專門的區域以符合於較特定之保護目標。

資料來源：IUCN,1998。

二、國外其他國家推動國家公園設置之經驗及借鏡

本節將分別評析美國與日本兩國家在推動國家公園之經驗，瞭解其國家公園之系統或模式及其經營管理要義。

（一）美國「國家公園系統（National Park System）」

1. 國家公園系統

1872 年，美國政府因應國會促請而成立黃石國家公園（Yellowstone），秉持之目標為：提供民眾一處福祉與體驗遊憩歡愉經驗的公有園地，惟當時並沒有具體的國家公園計畫、管理組織及足夠的保育經費。至 1916 年國會通過「國家公園法案」，明確訂定設立國家公園之目標為「保育景觀、自然和歷史古蹟，保護野生動植物，以提供全民及後代子孫作為非消耗性的享用與利用」，並在內政部之下正式成立國家公園署（NPS, National park Service），為求事權統一，於 1933 年將當時分屬不同部門管轄之國家公園、保存地或國家遊憩區等 63 處基地，悉數交由內政部國家公園署管理，1980 年間更將阿拉斯加 4700 萬英畝之自然保留區納入本系統。

國家公園選定標準係依其不同資源形態及類別分為三大類：自然性資源地區、歷史性資源地區以及遊憩性資源地區。其中，自然性資源地區之設置標準為：具有全國重要性（Significance）且足以代表國家自然遺產者，及具適宜性（Suitability）或傑出景觀，需由聯邦政府予以保存者，而國家公園（National Parks）即屬之。依據 1988 年之官方統計，美國國家公園共計 48 處，總面積為 46,862,407 英畝。

2. 國家公園管理政策

美國國家公園署成立之後，致力於國家公園系統建立、公園保育單元選定和國家公園計畫之規劃，並指出各公園單位均應擬

定「經營管理計畫 (GMP, General Management Plan)」和「環境說明書 (EA, Environmental Assessment)」；並於 1979 年公佈「國家公園管理政策 (Management Policies)」，針對署內擬定之規劃方針及 GMP 內應特別述明之重要議題，研提十大政策與相關策略措施，導引著美國國家公園系統之發展及各公園之保育方向，並與國家公園推向永續發展歷程與探討經營管理有重要之關聯。這十項政策內容說明如下 (NPS, 1978 ；錢學陶等，1998 ；徐國士等，1997)：

- (1) 保存固有資產 (Preserving Our Heritage)：為了人類的共同利益，國家公園署應積極永續保存國家公園系統內國家級之自然與人文資源，讓一般民眾進行適當之遊憩利用。
- (2) 公園之規劃 (Park Planning)：國家公園署應為每一處公園預定地擬定經營管理計畫書 (GMP)，建立管理標的；其內容應包含：資源管理、解說、遊客使用和開發方案等。公園署及管理處必須與其他機構或利益團體共同合作，同時在規劃過程中讓民眾有充份參與之機會。
- (3) 公園之設施 (Park Facilities)：國家公園署必須在園區內提供適當的設施供作為遊客娛樂、資源保護及公園管理使用。這些設施必須符合公園相關計畫與政策，其數量以提供公園經營管理所需為限；其位置、設計與建設材質亦需符合資源保護與景觀美質之需求。
- (4) 自然資源的管理 (Natural Resources Management)：依土地資源特性，將國家公園分為四種土地使用分區，依據其不同之經營管理強度，適當引導其利用與管理措施。在管理這些自然特色與價值之地區時，應重視生態作用及人類產生之資源衝擊。四種土地使用分區為自然區 (Natural Zone)、歷史區 (Historic Zone)、公園開發區 (Park Development Zone) 及

特殊利用區 (Special Use Zone)

- (5) 文化資源的管理與保存 (Cultural Resources Management and Preservation) : 國家公園署必須忠實的保存具有文化價值之資源並進行妥善的研究與解說方案, 期國人與後代子孫能享用與瞭解。重點工作為進行古蹟分類、調查研究並提出保存方案。
- (6) 原野地的保存與管理 (Wilderness Preservation and Management) : 國家公園署必須在整個國家公園系統中保存一些原野地並形成原野地系統, 供作遊客體驗與使用原野特質之多元功能。本項政策係為符合 1964 年公佈之「原野法案 (Wilderness Act)」及其獨特的哲學意涵, 也就是能讓全體國人及後代子孫享用原野地所提供之「獨處 (solitude)」與各式遊憩活動; 使得與遊憩有關的活動模式規劃、遊客行為及遊憩體驗等, 成為研究之重點項目。
- (7) 公園之使用 (Use of the Park) : 國家公園署應提供國民育樂、瞭解資源及公園價值之各種使用, 並進行確保遊客之保護與安全措施。遊客之使用限制必須基於資源之保護, 其方式可以用法律限制、指定最低使用率及設置遊客中心替代野外觀察等。在提供各式遊憩活動時, 例如登山健行、騎馬、泛舟、野餐、滑雪...等, 應特別注重維護遊客安全之各項措施。
- (8) 特許事業 (Concession Management) : 國家公園署得許可民間投資經營國家公園事業, 並於公園內提供必要之商業設施與服務, 俾便利遊客使用國家公園。這些特許事業必須是為了大眾利用與享用國家公園所必要而適切的, 並符合於保育與保存之要求。
- (9) 土地取得 (Land Acquisition) : 國家公園署應遵照法案或其他的國會指導方針和行政命令, 以取得國家公園系統內土地

和水域處於無條件繼承 (in fee simple) 或其他使用權益 (less -then -fee interest) , 以確保自然景觀、文化、遊憩或其他重要資源, 提供遊客作適當使用。為執行這項計畫, 公園署必須在民眾參與之下擬定土地取得計畫書。

(10) 能源管理 (Energy Conservation) : 善用節約能源之生態工法進行公園內各項計畫之規劃、各類設施之設計, 以符合於大自然之「能源循環」; 並建議善用太陽能, 讓遊客瞭解國家公園之設施不同於外來設施及增進對大自然之認知。

其中, 有關於特許事業之經驗顯示, 早在 1872 年成立黃石國家公園之同時, 美國政府即授權內政部長將小面積公有土地出租供興建遊客住宿設施; 1883 年之分配預算決議案再作適度修正; 1916 年之國家公園署設置決議案, 將公園特許事業許可經營合約由原定之 20 年延長為 30 年; 1958 年通過「國家公園特許事業許可經營租約決議案」; 1965 年之「國家公園署公園特許事業決議案」等, 均將特許事業之定義與內容, 給予更明確與合理之說明。目前, 黃石公園內之特許事業內容已包含有: 餐飲、住宿、交通、露營、加油站、紀念品店、出版品...等; 而大峽谷 (Grand Canyon) 與優勝美地 (Yosemite) 等國家公園, 亦發展足敷遊客需求規模之特許事業 (郭瓊瑩等, 1988)。黃石公園的特許事業經營實可提供為太魯閣國家公園 OT 事業之經營管理的重要參考經驗。

(二) 日本「自然公園系統」

1. 自然公園系統

日本自然公園系統成立之目的為: 為了保護優美的自然風景地區, 增進其利用, 並提供國民的保健之功能、休養及教育感化。自然公園選擇之要素包含五項: 景觀、土地、產業、利用、配置。依其資源等級及規模將自然公園分為三級, 第一級為「國立公

園」，相當於美國或世界級之國家公園等級，由環境廳指定，並由中央成立管理處管理之；第二級為「國定公園」、第三級則為地方性之「都道府縣立自然公園」。其中以成立之國立公園共計有 27 處（徐國士等，1997）。

2.國立公園之管理政策

在其經營管理方面中，最著稱者為國家公園管理處與民間公益團體間的合作管理關係，例如日本國立公園協會專司資源調查與人員培訓；休閒渡假村協會建設休閒渡假村並以特許事業名義經營之；環境美化財團專責於園區環境清潔；東武鐵道公司則建設交通鐵道等。因此，管理處雖管理人員並不多，但善用民間力量協助其推動遊憩服務、交通管理及商業服務等，實為我國國家公園事業發展成功之重要借鏡。

三、台灣地區國家公園之發展政策與相關研究

（一）台灣地區推動國家公園之歷程

台灣推動國家公園的歷程，可以溯自 1935 年日人統治台灣時期，規劃三座國立公園預定地，包含「新高阿里山國立公園」、「次高太魯閣國立公園」，以及「大屯國立公園」，總面積約佔台灣之 13%。後台灣光復，直至 1972 年公佈始「國家公園法」，並著手劃設國家公園與成立國家公園管理處，於 1984 年成立墾丁國家公園、1985 年成立玉山國家公園、陽明山國家公園、1986 年成立太魯閣國家公園、1992 年成立雪霸國家公園、1998 年成立金門國家公園，使我國國家公園類型包括有高山型、海洋型、都會型及人文型四大類。目前亦積極規劃馬告（棲蘭）國家公園，研擬於其範圍內保護台灣目前僅存的原生檜木林。

（二）「營建政策白皮書」之台灣地區國家公園管理政策與策略

內政部營建署在民國 85 年擬成「營建政策白皮書」，其中國家公園專章中，特別明示我國國家公園之經營管理宗旨，亦為我國國家公園在推動相關法令規章與在地之經營管理的重要依據。

1.台灣地區國家公園之定義與功能

在「營建政策白皮書」的國家公園專章中，明定我國國家公園之法令係依據為 1972 年公布之「國家公園法」；該法第一條明定我國國家公園之定義為：為保護國家特有之自然風景、野生物及史蹟，並供國民之育樂及研究；而其所要發揮之功能有三，分述如下：

- （1）保育功能：永續保存園區內之自然生態體系、野生物、自然景觀、地形地質、人文史蹟，以供國民及後世子孫所共享；並增進國土保安與水土涵養，確保生活環境品質。
- （2）育樂功能：在不違反保育目標下，選擇園區內景觀優美、足以啟發智識及陶冶國民性情之地區，提供自然教育及觀景遊憩活動，以培養國民欣賞自然、愛護自然之情操，進而建立環境倫理。
- （3）研究功能：國家公園具有最豐富之生態資源，宛如戶外自然博物館，可提供自然科學研究及環境教育，以提昇國民對自然及人文資產之瞭解。

2.台灣地區國家公園之組織執掌

依據國家公園法及各管理處組織通則規定，各國家公園均設置有管理處，為分別執行保育、育樂與研究功能目標，共設置有五個業務課室：企劃經理課、工務建設課、觀光遊憩課、保育研究課及解說教育課；並配備國家公園警察隊，協助執行有關違反國家公園法之查察工作。

3.台灣地區國家公園之土地管理

根據白皮書指出，我國國家公園之土地管理係採方區管理方式，分為五個區域，並將其正式納入國家公園法之條文內，五種分區分別為：

- (1) 生態保護區：係指為供研究生態而應嚴格保護之天然生物社會及其生育環境之地區。
- (2) 特別景觀區：係指無法以人力再造之特殊天然景緻，而嚴格限制開發行為之地區。
- (3) 史蹟保存區：係指為保存重要史前遺跡、史後古文化遺址，及有價值之歷代古蹟而劃定之地區。
- (4) 遊憩區：係指適合於各種野外育樂活動，並准許興建適當育樂設施及有限度資源利用行為之地區。
- (5) 一般管制區：係指國家公園區域內不屬於其他任何分區之土地與水面，包括既有小村落，並准許原土地利用型態之地區。

4.台灣地區國家公園之課題與因應政策

白皮書亦提出台灣地區國家公園現階段之六項基本課題，包括：(1) 開發與保育衝突；(2) 開發之壓力日增且未能充份配合國家公園計畫發展（國家公園未獲開發者之認同，且新興活動不斷引進）；(3) 國家公園內事權不統一；(4) 國家公園尚未系統化以提供適切之經營管理策略；(5) 對民眾宣導尚不足使國家公園宗旨未普遍獲民眾共識，以及(6) 遊客數量愈多且愈集中造成資源過度使用。是故為解決現有課題，並朝永續化之國家公園管理，「營建政策白皮書」共提出六個政策及因應策略，各項政策與策略分述如下：

- (1) 政策一：建立完整國家公園系統，保存國家整體珍貴資源。
因應策略為，健全多樣類型之國家公園系統，確立資源永續利用管理分針；規劃其他重要自然與人文資源，加強維護國家自然資產；協調整合保育現有自然保育及重要景觀地區。
- (2) 政策二：健全管理機制，落實專業經營成效。而因應策略為，提昇國家公園系統管理層級，專責管理各類型國家公園；調整國家公園組織架構，強化專業管理機能；研訂家公園經營管理綱要，提供合理發展之契機；積極加強與地方機關及民眾溝通，爭取支援保育力量；加強專業人才之晉用與培訓，建立專業化經營管理能力。
- (3) 政策三：加強生態、人文保育及研究工作，確保國家自然及人文資源寶庫。因應之策略為，持續執行各項資源調查與研究，建立生態管理制度；建立長期資源管理監測制度，確保資源永續發展；致力保存人文史蹟，維護重要人文資產；積極輔導地方或原住民社區文化，傳承本土性文化特色。
- (4) 政策四：強化環境教育與宣傳功能，凝塑環境保育共識。因應策略為，加強全國性解說宣導，增進全民保育之共識與行動；運用設施推動環境教育，定期評估執行成效；結合學校及社區活動，全面推動環境保護觀念；建立解說義工制度，擴大解說服務。
- (5) 政策五：確立遊憩發展方針，提供知性遊憩體驗。因應策略為，確立分區遊憩發展層級，適地引導相容之遊憩活動；推動遊憩動態經營理念，適時導正遊憩發展型態；建立國家公園「生態」及「知性」之旅遊模式，提供深度遊憩體驗；結合相關遊憩資源與資訊，建立區域性遊憩服務網路；引導周邊城鎮發展遊憩服務設施，帶動地方發展與合作；加強遊憩安全管理，提供安全之遊憩環境。

(6) 政策六：加強國際合作交流，提昇國家保育形象。因應策略為，加強國際保育組織之聯繫，促進技術合作；加速與世界各國家公園之締盟，建立經驗交流管道；建立國家公園資訊國際網路系統，促進資訊流通；積極參與國際研討與活動，展現保育成果並增進國際經驗。

5.台灣地區國家公園之相關研究成果

台灣地區國家公園的觀念紮根及調查研究之歷史，已有五十年餘；而具體設置與經營管理，僅是近二十年之發展，但與國際間保育觀念演進及保護區發展之時間比例，台灣可以說進步許多。就目前可以見及的國家公園經營管理通案問題，重要者包含：遊憩過度開發、聯外交通管理不當、建築型式無法整體規劃並調合景觀、不當農業使用或營業、礦權濫發及採礦問題、森林火災管理問題、林木濫伐與租地造林問題、園區自然災害之防治或避開問題、空氣及水資源污染。珍貴動植物復育及保育、園區與遊憩區環境清潔維護問題、部份公共設施品質不佳、步道過度建設利用、生態保護區環境承載量問題、如何導正愛護自然之遊客公德心、如何提昇遊憩體驗、事權統一以或與其他土地管理機構之協調問題、如何進行原住民文化保存原住民或當地居民權益溝通問題。故相關研究亦多反應既有之問題。

其中張樑治（1999）利用實驗組與對照組之比較，以墾丁國家公園之問卷得知遊憩活動企劃影響（提昇）遊憩活動體驗，並提高重遊意願，各國家公園之遊憩區應提早規劃遊憩活動企劃之可行性；黃淑為等（1999）以陽明山國家公園為例並進行其經營管理屬性分析（環境清潔維護、定時定點派員解說服務、設置巡山員、管制遊客人數），得知環境清潔維護為最重要之屬性；黃宗成等人（2000）在雪霸園區之武陵農場進行休閒農場遊憩體驗之研究問卷調查，遊客對整體滿意度之變數中，以遊憩設施與活動之影響最大，其次為交通與遊憩規劃、自然資源環境及餐飲與住

宿服務；林文和（1998）以文獻法探討玉山國家公園景觀道路之經營管理，指出：路況養護及景觀美化、所需土地取得、遊憩設施之建設與維護、環境清潔維護、環境解說教育、旅遊服務、遊客安全管理、遊客及車輛管理及國家公園事業等，為重要經營管理方針；並認為藉由管理組織之分工及人員認知可以提昇景觀道路之品質；吳鳳珠等人（1994）以玉山國家公園塔塔加遊客中心十二機多媒體及室內展示為例，進行遊客中心解說效果之評估，以遊客對不同媒體解說之接受比例、對解說內容之記憶多寡、認知程度的改變以及態度的改變為測量指標；研究結果指出多數遊客（66%）能接受遊客中心之解說方式，接受室內展示之遊客較多、十二機多媒體則次之；洪慎憶等人（1995）認為影響陽明山國家公園生態旅遊態度之因子分為認知、情感與行為三個層面，以及個人特性、旅遊動機、活動方式、遊憩體驗、資源特性等五項因子；王小文等人（1998）認為陽明山園區大屯自然公園戶外遊憩者之遊憩衝突，主要是使用量、其他使用者對環境之衝擊及人為干擾，提出建議事項為：需明訂遊憩區之目標、發展控制使用量之策略（限制遊客人數、交通管制、收費或資訊提供），以及整體環境品質之檢討改善（宣導正確使用觀念及適當之建設）。

以上之文獻資料，可類歸出：土地管理、環境維護、交通管理、遊憩地區與保護地區之管理、建築管理、環境監測、保育研究、解說服務、資訊發展等課題，均可供作國家公園經營管理經驗之重要參考資料。

四、台灣地區國家公園之遊憩規劃

（一）遊憩系統的規劃原則

遊憩系統的規劃係依區域性的景觀資源類型、設施分布、遊憩活動模式及交通系統狀況，予以考量並進而劃分，以作為各系統或各遊憩帶之遊憩主次定位、遊憩主題發展、遊憩設施導入、遊憩活

動導入、及交通運輸、住宿與公共設施等服務機能系統之建構。

1.遊憩系統的類型

遊憩系統多依遊憩活動設施分布及活動模式，常得分為環狀式地區遊憩、路線式帶狀遊憩、及一般登山健行步道系統等三類：

- (1) 環狀式地區遊憩：係指在國家公園遊憩區內進行之遊憩活動，因各地區具備有多元遊憩活動及旅遊服務設施，使遊客能在集中之地區內獲育樂綜合性遊憩體驗。
- (2) 路線式帶狀遊憩：係指配合區內主要景觀道路，以其沿線帶狀之景物解說，進行遊憩活動。
- (3) 一般健行登山步道遊憩：係指遊客以健行登山方式賞看國家公園之遊憩資源，並依地形、環境承載量與遊客需求提供不同類型之遊憩活動，以獲遊憩體驗。

2.道路系統之規劃

- (1) 景觀道路系統：國家公園道路系統之規劃，主要係配合活動需要，使活動者能便利通達各重要設施區，且為達成運輸目標並避免影響國家公園生態環境，其性質與一般交通運輸道路不同。車道部份，多以現有聯外道路為基幹，輔以現有林道及新設景觀道路，進而構成完整之國家公園車道系統網。
- (2) 步道系統：為使遊客能飽覽國家公園自然勝景，故多配合遊憩區之配佈或景觀眺望良好據點，以設置適當之遊憩設施與眺望亭，引導遊客分散至各遊憩資源分布地區從事攬勝遊憩活動；此外亦根據步道路面優劣與遊憩功能，分為健行步道與登山步道兩類，其中，健行步道係提供大眾化之戶外遊憩健身及賞景為主，步道設施較為舒適，且步道長度不超過十公里，以步行六小時來回為最長限度，再依需要適當配置路邊牌示、公共廁所、休憩平台、避難小屋、垃圾桶、野餐野

營區等服務設施；而登山步道則主要提供專業登山者使用，其步道難易度及設施維護狀況均較健行步道艱難。

（二）遊憩區的劃設

1. 劃設原則

依據國家公園法第十二條規定，得按國家公園區域內資源特性與現有土地利用型態，研擬分區計畫，規定適當分區，以為訂定保護計畫及利用計畫之基礎。其中，遊憩區係指係指為提供遊客進入國家公園區域內獲取基本性服務，並作一般性遊憩活動機會，而選擇適當地區供為遊憩使用之地區。其劃設原則有：區位良好，交通便利，且適宜作為遊憩服務中心之地區；景觀優美，腹地寬裕，水源充足，氣候良好等自然環境條件佳良之地區；目前已具遊憩活動設施之規模，僅需稍加規劃整理，即可發展作為遊憩活動使用之地區；基地之社會發展與環境承載條件足夠提供必要之基本設施與遊憩需求之地區；周圍具有獨特之自然環境或資源景觀，能提供為遊憩環境之地區。

2. 開發原則

遊憩區之開發建設應優先慮及自然資源遊憩利用之遊憩承載量。即國家公園之經營係以自然生態資源永續使用為主要目標，遊憩區之開發利用為其中經營事業之一，應防止遊憩活動過度或不當利用行為，不得超越自然資源容許使用之承載量，須依國家公園不同遊憩區區位、面積大小、景觀條件、基地資源脆弱度暨交通狀況，以及遊憩活動不同類別、季節等因子，綜合研究適當之遊憩承載量，作為利用設施規劃配置之準據，以提高國家公園之遊憩服務品質。

3. 分級標準

太魯閣國家公園內之遊憩區，除依據遊憩區之劃設原則，並

依遊憩設施之種類及規模區分為三級。其中，第一級遊憩區，係位於主要道路沿側、腹地足夠之據點，地握交通管制、行政監督功能，周圍景觀優美，能提供遊客渡假休憩賞景活動。第二級則為主要道路沿側或區內車行道路可通達之據點，因自然限制，適作有限度遊憩發展者；第三級則為主要道路沿側或遊憩步道可通達之據點，腹地雖足夠，惟自然限制或交通不便，不適作一般規模之遊憩發展。布洛灣即屬第二級遊憩區。

（三）服務設施計畫

為達成國家公園生態保育目標，並提供育樂與研究之機會及場所，在環境容許使用承載量範圍內，設置住宿設施、商業設施、管理服務設施、解說及教育設施等項服務設施。

1.住宿設施

太魯閣國家公園之住宿設施係參酌國家公園遊憩活動模式與內容，以及區內資源景觀特色、最適遊憩承載量等因子進行規劃設置。有下列四類：最高級者為「國旅旅舍」，為提供一般遊客較佳良之住宿設施與內部設備，主要設置於遊憩區內。第二級為「山莊」，係為遊憩區內需經常維護管理之簡便經濟型住宿設施。第三級則為山屋，係為便利健行、登山或從事環境生態研究活動之遊客住宿使用，於遊憩區區內、道路旁側或遊憩步道沿線地區。第四級則為避難小屋，主要設置於高山原野地區，為預防緊急情況與惡劣天候變化之緊急救生避難設施，屬無人看管之簡易小屋。布洛灣山月村即屬最高級之國旅旅舍。

2.商業設施

為提供國家公園遊客商業服務，得於遊憩區及重要山莊設施地區內酌設商店設施。其商業經營內容應以遊客育樂需要為主，包括紀念性商品、攝影材料、戶外登山健行用品、餐飲服務、日常生活必需品及生態保育書籍等。

3.管理服務設施

為太魯閣國家公園各項資源保育業務之推動與管理，並提供全區之服務，計畫設置之管理服務設施包含有管理處及其附屬設施、管理服務站、醫療與衛生設施、災難救助中心與旅遊預約制。基於國家公園幅員遼闊，除由管理處統籌處理全園區之事務外，亦依地理位置，設置管理服務站，以就近監督與管理各分區內之事務。太魯閣國家公園管理處下即設置有蘇花管理站、布洛灣管理站、綠水管理站、及合歡山管理站。

4.解說及教育設施

解說教育設施為傳達國家公園重要自然與人文景觀資料及相關知識給予遊客之媒體，使遊客獲新知，進而產生對環境維護之關懷。其必要設施項目有遊客中心、自然生態研習中心、戶外解說展示設施、解說摺頁等解說相關設施及教育研究相關設施。

五、台灣地區國家公園應用民間參與公共建設與經營管理之趨勢

（一）民間參與公共建設之趨勢

近年來，藉由民間投資興建公共建設，引進企業經營理念以改善公共服務品質，已成為國際趨勢。而國內為減緩政府財政負擔，擴大公共建設投資以提振景氣，政府已將引進民間參與公共建設列為重要施政方向。依 陳總統指示：「民間可以做的，政府就不做」，因此，無論是現階段進行之公共建設，抑或是「挑戰 2008-國家重點發展計劃」規劃之創新及知識型產業發展與軟硬體基礎建設，皆優先朝民間參與方式辦理。

為健全國內民間參與公共建設投資環境，「促進民間參與公共建設法」（以下簡稱促參法）已於八十九年二月九日公佈實施，並擴大民間參與公共建設範圍包括以公益性為主之社會勞工設施，及商業性強之重大商業設施等十四項二十類公共建設，放寬以往土地、籌

資等法令限制，提供融資優惠、租稅減免等諸多誘因，並合理規範政府與民間機構間投資契約之權利義務，明確訂定主辦機關甄審與監督程序。促參法的立法與推動充分展現政府再造的創新精神，摒除傳統政府興辦公共建設可能遭致「與民爭利」的質疑，從「為民興利」的角度，開放民間共同參與開發國家資源。為配合經濟發展，提昇國民生活品質，政府現正全力推動運輸、能源、觀光休閒、離島開發、全民運動、衛生醫療、社區總體營造、文化藝術交流、公害防治與環保基礎設施等建設。

（二）民間參與公共建設法案之特色與內容

1.促參法之基本信念

根據林信義在「民間投資公共建設之商機」一文指出，民間參與將的基本信念將能創造政府、企業與人民三贏的局面。

（1）政府興利：政府透過民間參與，在透入面，政府可減輕財政負擔，而在產出面，則能提升公共建設的執行效率與工程品質；同時，公共建設的擴大，更可透過支出的乘數效果，有效提升經濟景氣。

（2）企業興利：由於透過政府依法提供的優渥資源與投資條件，企業可以降低經營成本，並有效運用企業資源床造合理利潤。民間參與公共建設的範圍多達 20 類，可為民間企業提供多元投資機會，民間企業亦可藉由參與公共建設，擴大企業規模，奠定企業多角化的經營基礎。

（3）人民興利：藉由引入民間企業資金、活力與效率，全民可將享受到更多、更好的公共設施與服務，且在建設過程中，創造人民的就業機會，並減少人民租稅的額外負擔。

2.促參法之適用範圍

包括有交通建設、觀光遊憩重大設施、共同管道、電業設施、

環境污染防治設施、公用氣體燃料設施、污水下水道、運動設施、自來水設施、公園綠地設施、水利設施、重大工業設施、衛生醫療設施、重大商業設施、社會福利設施、重大科技設施、勞工福利設施、新市鎮開發、文教設施、農業設施。

其中重大公共建設，指性質重要且在一定規模以上之公共建設；其範圍由主管機關（行政院公共工程委員會）會商內政部、財政部及中央目的事業主管機關定之。另由「促進民間參與公共建設法施行細則」第十一條對觀光遊憩重大設施之定義得知，「觀光遊憩重大設施」指在國家公園、風景區、風景特定區、森林遊樂區及其他經中央目的事業主管機關認定之遊憩（樂）區內之遊憩（樂）設施、住宿、餐飲、解說等相關服務設施、區內及聯外運輸設施。

3.民間參與的可行模式

- （1）由民間機構投資興建並為營運；營運期間屆滿後，移轉該建設之所有權予政府。（Build-Operate-Transfer，簡稱 BOT）
- （2）由民間機構投資新建完成後，政府無償取得所有權，並委託該民間機構營運；營運期間屆滿後，營運權歸還政府。（Build-Transfer-Operate，簡稱無償 BTO）
- （3）由民間機構投資新建完成後，政府一次或分期給付建設經費以取得所有權，並委託該民間機構營運；營運期間屆滿後，營運權歸還政府。（Build-Transfer-Operate，簡稱有償 BTO）
- （4）由政府委託民間機構，或由民間機構向政府租賃現有設施，予以擴建、整建後並為營運；營運期間屆滿後，營運權歸還政府。（Rehabilitate-Operate-Transfer，簡稱 ROT）
- （5）由政府投資新建完成後，委託民間機構營運；營運期間屆滿後，營運權歸還政府。（Operate-Transfer，簡稱 OT）

(6) 為配合國家政策，由民間機構投資新建，擁有所有權，並自為營運或委託第三人營運。(Build-Own-Operate，簡稱 BOO)

(7) 其他經主管機關核定之方式。

(三) 國家公園開放民間參與公共建設之案例

觀光遊憩事業的開發，須仰賴公私部門共同合作，才可望增厚建設效果；且觀光遊憩設施屬自償性之營利設施，民間參與意願高，一向都是民間參與公共建設計畫之大宗。因此配合政府擬將重大工程皆優先朝民間參與方式辦理之趨勢，未來包括內政部所屬六處國家公園、交通部所屬十一處國家風景區、退輔會之七處國家農場、各縣市政府轄管之風景區，以及農委會林務局所轄之十九處國家森林遊樂區，都將逐步開放民間參與興建營運。目前各國家公園之民間參與案件彙整如下。

1. 已簽約且履行之案件

(1) 陽明山菁山露營場委託經營計畫：屬觀光遊憩重大設施，民間總投資金額八千萬，民間參與方式為 OT，目前已由杰洋國際開發公司取得營運權，設施包括管理服務中心、木屋管理站、半原野區浴廁各一棟，家庭式小木屋、團體式小木屋各九間，以及適量的停車位。

(2) 太魯閣國家公園布洛灣山月村渡假小木屋委託民間經營管理案：屬觀光遊憩重大設施，計畫規模二千萬元，民間投資額度二千萬元，為民間參與方式為 OT。目前以由立德旅館事業取的營運權，面積為 2.5 公頃，設施包括有套房 24 間、通鋪 8 間、會議集會所 1 棟、服務中心 1 棟、廁浴 3 棟、員工宿舍 1 棟及其他機電供水設備。

2.公程會列管案件

- (1) 陽明山國家公園冷水坑遊憩區暨擎天崗地區各項公共服務設施委外：屬觀光遊憩重大設施，計畫規模三千萬，民間投資額度三千萬，民間參與方式為 ROT，預計公告日期為民國 94 年 3 月。
- (2) 墾丁國家公園「關山綠園」BOT 委外招商案：屬觀光遊憩重大設施，計畫規模八億九千萬，民間投資額度八億九千萬，民間參與方式為 BOT，預計興建期程為民國 93-98 年，基地面積約 70 公頃，墾管處計畫以低密度進行開發，建設為一生態庭園。

3.其他

- (1) 墾丁國家公園海域遊憩活動委外案：以遊憩區據點為中心(如南灣、大灣、小灣、白砂)，結合陸域設施 (含管理服務站、餐飲、停車、聯絡道路、住宿設施等) 及海域活動 (包括岸際及海面海域遊憩活動)，本案構想將依「促進民間參與公共建設法」之 OT 方式委託民間參與經營賣店、潛水、觀光玻璃潛艇等遊憩事業。
- (2) 太魯閣國家公園天祥遊憩區商業用地周邊 BOT 案：本案計畫面積為 1.73 公頃，BOT 規劃係由投資廠商自行提出規劃構想與經營管理計畫書，再由太管處審查核准，為避免官方規劃太過死板。

第二節 太魯閣國家公園遊憩區之發展

一、目前遊客與活動性質

太魯閣地區隨中橫公路之完工通車，以其壯麗獨特之立霧溪大理石峽谷景觀吸引多數國內外遊客前來旅遊。遊客在國家公園內之旅遊範圍以中橫公路沿線之峽谷地區為主，停駐地點為太魯閣、布洛灣、綠水、天祥、洛韶、慈恩、大禹嶺、合歡山等處。根據九十三年「峽谷段遊憩環境衝擊之研究與遊客調查分析」之研究指出，四種遊客入園路線中以「花蓮、新城」方向進入本區，再離開本區之遊客比例最高，佔 61.5%，其次則是由「和仁、崇德」方向進出本區，佔 10.7%，而由「花新城」與「和仁、崇德」進出之比例則分別為 8.6%、7.0%，此為中橫主道東端的入口，與機場、火車站、花蓮市區近，且峽谷段許多著名景點皆集中於此，故以此路線旅遊之遊客甚多；反觀由「昆陽」與「梨山」方向進入，並至峽谷段旅遊者之遊客比例則較少。而遊客前來本區之旅遊活動方式，主要為家庭或友人之小團體，以乘車賞景、或各遊憩據點短時間駐留，達到接近大自然，及舒緩身心之目的，全程停留約 1-2 天，並於峽谷段區之天祥、或於區外之花蓮市投宿；由於太魯閣地區以其壯麗獨特之立霧溪大理石峽谷景觀吸引多數國內外遊客前來旅遊，故旅遊範圍以中橫公路沿線之峽谷地區為主，並主要集中於太魯閣遊客中心、天祥、布洛灣遊憩區、燕子口、九曲洞、長春祠、砂卡礑步道、文山溫泉等據點；而所從事的活動類型為賞景、健行、攝影、泡溫泉、或從事生態旅遊等活動。

二、發展目標

太魯閣國家公園具備滿足國內及國際多元化旅遊需求之高度潛力，但根據上述之遊客調查可知，太魯閣峽谷段為太魯閣國家公園最重要且據點集中之遊憩帶，然昔日中橫公路路面狹窄，車輛、遊客擁擠於道之情形嚴重影響遊憩體驗，且旅遊服務設施不足亦造成環境衝擊，氣候變化、地震

等潛在性災害使旅遊安全有虞。故基於提供安全舒適、戶外活動、自然教學及國際水準之多元化活動據點，太魯閣國家公園管理處，在遊憩區的規劃上，利用現有豐富的自然資源，選擇峽谷段上腹地較廣之台地，劃設為遊憩區，且近年來亦積極完成峽谷區人車分道與公路安全維護、改善遊憩與公共設施，及加強環境解說設施之設置，以使發揮本地區遊憩資源之最大特色。

三、太魯閣國家公園遊憩與服務系統規劃

根據「太魯閣國家公園生態旅遊細部規劃」報告指出，為使本區資源能兼顧保育，發揮遊憩利用之最大效益，並基於上述考量、以及發展現況與現有遊憩行為，區內遊憩系統之規劃構想分為太魯閣遊憩系統、天祥遊憩系統與合歡山遊憩系統等三大系統，以作為後續之服務系統與交通系統之依據。各系統之發展架構與構想，說明如下。

（一）太魯閣遊憩系統

本系統內僅一谷口遊憩帶，其範圍為太魯閣峽谷谷口及其兩側山區，包括有緊臨立霧溪的太魯閣國家公園管理處、遊客中心、長春祠、禪光寺，以及立霧溪支流-砂卡礑溪沿線的五間屋、三間屋、大禮等區。由於谷口遊憩帶位於國家公園東側入口門戶，亦為太魯閣峽谷與立霧溪河口的交界，因此本區的旅遊機能則基於谷口與旅遊起點的區位特性，定位為「打造太魯閣的第一印象」，服務重點則為「太魯閣國家公園之入門導攬中心」，將密集呈現太魯閣的磅薄峽谷景觀、飛瀑景觀、泰雅族文化，與中橫公路開拓艱辛史，以提供遊客對這塊國家級瑰寶的第一印象。其中，太魯閣國家公園管理處與遊客中心屬第一級遊憩據點與主要服務據點。

（二）天祥遊憩系統

1. 峽谷遊憩帶

主要範圍為太魯閣峽谷景觀中段及其兩側山區，由溪畔隧道起至九曲洞，本區為太魯閣峽谷景觀最壯觀與讚嘆的精華區；沿線據點包括有中橫沿線上的燕子口、靳珩橋、錐麓大斷崖、九曲洞，以及立霧溪兩側的巴達岡、錐麓與荖西等據點。由於峽谷遊憩帶均位於壯觀的太魯閣峽谷景觀中，基於國際級峽谷景觀為主要吸引力，因此本區的旅遊機能將定位為「揭開太魯閣峽谷的多樣化景致」，服務重點則為「峽谷段區域性之中繼站」，將利用本區既有的古今步道的整建與連結，分別規劃不同遊憩機會類型與不同欣賞角度的峽谷旅遊路線，主要為遊客揭開太魯閣峽谷不同景致的神祕面紗與旅遊機會，且利用其恰位於閣口與天祥中繼位置，提供各種中繼服務。其中，第一級據點及主要服務據點為布洛灣遊憩區，且亦為重要的住宿據點。

2. 河階遊憩帶

主要範圍為太魯閣峽谷景觀之末段及其兩側山區，由合流至文山一帶，本區亦為立霧溪河階地最多且集中之一帶；沿線據點包括有緊臨立霧溪的合流、綠水、天祥、文山等河階地，以及立霧溪兩側山區的跑馬場、蓮花池等據點。由於河階遊憩帶為太魯閣峽谷的末段，本區景觀已由封閉的峽谷景致轉換為較開闊的河階地形景致，並基於本區腹地較前兩區多且為許多遊客夜宿的偏好地點，因此本區的旅遊機能將定位為「提供太魯閣生活文化之鄉村體驗」，服務機能則定位於「太魯閣國家公園之住宿服務中心」，並利用現有設施、河階環境與溫泉資源，分別規劃與提供不同的鄉村住宿體驗，及有別於谷口的進階式的解說服務資源。天祥遊憩區由第一級遊憩據點，與主要住宿據點，而主要服務據點則為綠水遊憩區。

（三）合歡山遊憩系統

為天祥遊憩帶以西之區域，分為大禹嶺高山遊憩帶及合歡山遊憩帶。其中大禹嶺高山遊憩帶，包括有大禹嶺、關原、碧綠、慈恩等據點；合歡山高山遊憩帶則包括有武嶺、合歡山、克難關、昆陽等據點。

第三節 布洛灣遊憩區之細部計畫

根據「太魯閣國家公園生態旅遊細部規劃」研究指出，布洛灣遊憩區為車輛可直接抵達且可長時間停車之據點，亦為周邊據點之旅遊起訖點，能提供較為現代化的旅遊體驗與感受，同太魯閣閣口與天祥之遊憩機能，故評列為第一級遊憩據點，藉以分擔太魯閣閣口與天祥之遊憩壓力。

一、區位說明

布洛灣遊憩區，為位於溪畔前方中橫公路左側之台地，東距太魯閣 9 公里，西到天祥約 10 公里，位於中橫公路 180 公里處，於溪畔隧道旁叉路蜿蜒上行 2 公里可抵達；本區腹地呈三層，面積約十五公頃，其中下台地海拔 360 公尺，較公路高約 110 公尺，地勢平坦面積約三公頃，而上台地位於海拔 400 公尺處，亦平坦廣闊，亦佔地三公頃，兩台地間則有一陡坡相隔；目前已有一車道與步道可通達上台地與下台地。

二、資源特色

布洛灣遊憩區，昔為太魯閣族部落所在與主要活動範圍，海拔約 370 公尺的布洛灣，年均溫為 21.5 度；南依塔山、北臨立霧溪，是一處雙層的高位河階，生態資源豐富，其間分布著亞熱帶闊葉林的植物，如茄苳、大葉楠、雀榕、大葉赤榕、青剛櫟、山棕等。綠意盎然的山林，孕育許多動物，小如昆蟲，大如松鼠、台灣獼猴，此外還有大冠鷲、烏頭翁。綠繡眼等近二十種常見鳥類，極適合從事自然觀察活動。可供觀察的主題有：

（一）自然資源

1. 河階地形與環流丘

現布洛灣位址原為立霧溪古道，因下游山崩堵塞溪谷，形成如天然壩般的堰塞湖，溪中土壤、礫石因流速減緩而堆積；湖水持續上漲且壓力遽增，直至無法承受天然壩而開始潰決，溪水以

最短距侵蝕切割原與對面山壁相連之餘脈，留存狀似小山的「環流丘」岩塊，並於周邊堆積形成高差 30 公尺的上下河階台地，即現今的上台地與下台地。

2.原生植物

布洛灣原為太魯閣國家公園原生植物保育中心，設有溫室苗圃，栽培了台灣百合、雙花金絲桃、金花石蒜及台東火刺木等，或花或果，於春、夏、秋、冬展現白、黃、橘、紅等原生植物不同時節之景觀風貌。

3.纏勒植物

纏勒植物是桑科榕屬植物的特徵。下垂的根鬚接觸土石或其他物體，會緊緊地抱勒附生而茁壯，當榕屬植物的種子藉鳥類排遺落在其他樹上萌芽，它會逐漸勒緊所附生之植物，搶去陽光，最後將寄主逼死。本區此類植物眾多，景觀甚為特殊。

(二) 人文史蹟

布洛灣台地是台灣文化的一個縮影，先有史前文化，接著原住民文化，最後則是漢人文化。

1.史前文化史蹟

目前所發現的史前文化位於最下層，距今約 1200 年左右，有建築遺跡，文化層中出土的遺物以陶片居多，其次是石器。布洛灣的史前文化屬於十三行文化的範疇，已繪製陶而且加以裝飾，除石器外，也會使用鐵器。在生產方式上可能是農耕漁獵並重，生活已相當進步。

2.太魯閣族的人文歷史

二、三百年前，太魯閣人自原居地濁水溪上游翻越中央山脈進入花蓮繁衍子孫，其族群勢力並凌駕同源的道澤人、德奇塔雅

人之上，逐鹿於立霧溪，木瓜溪流域一帶。太人長久以來即自稱「Truku」，自民國八十五年展開正名運動，於民國九十一年通過正名案，「太魯閣族 Truku」成為台灣第十二個原住民族。布洛灣為昔日太魯閣族在立霧溪流域建立的部落之一，而布洛灣（Buluowan）係太魯閣語，意指「回音」之意；過去係由兩個家族分別建立上、下布洛灣部落，直至民國三年之太魯閣事件及民國十九年的霧社事件之後，日人為了便統治管理，誘迫太魯閣族人遷居淺山或平地，於是布洛灣社眾大都遷移秀林鄉富世村、與秀林村等地。

- （1）太魯閣族的竹藤編器：藤編在台灣原住民諸族中極為普遍，所編的器物為實用之容器，太魯閣族的藤編尤為出色，藤編是男性專業，傳統的太魯閣男子都會藤編。
- （2）太魯閣族的紡織：太魯閣族的紡織亦非常出色，昔日的少女大約在十五歲開始，即隨母親或兄嫂學習織布，出嫁之前一定要學會紡織；織布機也是不可或缺的嫁妝，一位善於織布的婦女受到族人尊敬，具有社會地位。織布主要材料為苧麻，夾織是太魯閣人織布的特色，在織布過程中摻入有色的緯線而造成不同的圖樣。太魯閣族人喜歡的顏色是白色，綴以紅、藍等色的小零形狀，主要的圖紋有條紋及菱形紋等幾何圖紋。

三、基本規劃

布洛灣台地為峽谷景觀地區精華據點之東入第一站，曾為太魯閣族之部落與主要活動範圍，故本地區亦為史蹟保存區之東端站。經相關計畫、太管處主管與專家學者訪談後，以下就布洛灣遊憩區之遊憩定位、發展主題、旅遊模式、與設施配置，進行說明。

（一）發展定位

由於布洛灣遊憩區的地理位置、地勢、歷史文化背景與周邊的遊憩資源特殊，而衍生出其在太魯閣峽谷段上之重要發展定位。

1.功能定位—閣口與天祥的中繼站

早期因中橫公路尚未拓寬、且龐大的交通量與遊憩壓力集中在天祥與閣口兩處，故為紓解兩地交通與遊客量，選定地勢平坦、腹地稍大且地理位置恰位於天祥與閣口中繼之布洛灣上下台地，並以遊憩區發展之；並將其定位為第二級遊憩區，以有限度遊憩發展，並適當闢設公共設施、遊憩設施，並開發遊憩路線，以提供遊客自然原野之遊憩活動。後隨著太魯閣峽谷段的住宿需求逐漸升高，布洛灣遊憩區亦肩負紓解天祥地區之住宿壓力；故就功能定位而言，布洛灣遊憩區應為重要的遊憩與住宿據點，藉由提供多樣化的遊憩活動與住宿機會，以增加遊客的停留時間，進而分擔與紓解閣口與天祥之遊憩壓力。

2.主題定位

（1）主要定位：山地文物的保存與展示

布洛灣遊憩區為太魯閣國家公園史蹟保存區之東端，且布洛灣上、下台地，亦為昔日太魯閣族的部落之一，而太魯閣族在九十一年正名後，也成為台灣第十二個原住民族，故本台地有其特殊文化意涵與背景，且遠高於峽谷段上的其他據點；因此基於國家公園係以保育為最高經營管理宗旨，故本區在主題定位上，即以「太魯閣族之山地文物的保存與展示」為主，也呼應近年來深度生態旅遊或文化旅遊的旅遊趨勢。整體而言，太魯閣文化的保存與展示，除在整體環境、景觀意象上，藉由植栽、設施與雕塑，來塑造太魯閣族的特殊文化氣氛外，並在兼顧遊憩與住宿之功能定位上，亦由遊憩活動型態與住宿體驗，來強化太魯閣族的生活體驗。

(2) 次要定位：峽谷多樣化景致的體驗

布洛灣的地理位置為峽谷景觀的東側起點，且台地位置高於中橫公路，隔山月吊橋對岸則為海拔更高的錐鹿古道，基於其周邊現有或殘存的不同海拔高度的步道或棧道甚為豐富，將可提供不同於中橫公路上體驗峽谷景觀之特殊感受，故在第二個主題定位上，則是以「峽谷多樣化景致的體驗」，藉由步道之規劃與串連，讓遊客可在不同角度與高度來欣賞太魯閣峽谷之面貌。

(3) 次要定位：原生植物的復育與教育展示

布洛灣遊憩區上下台地遠離中橫公路，但交通上又不若梅園竹村般的偏遠，因此就地理位置上恰可服務峽谷段沿線景觀之種苗提供，因此自早即擔負有太魯閣國家公園原生植物保育中心，設有溫室苗圃；近年來更致力於台灣百合、雙花金絲桃、金花石蒜及台東火刺木等植物的復育，並直接將復育成果栽植於布洛灣遊憩區內，藉由各原生植物不同時節之景觀風貌，進而推廣台灣原生植物。

(二) 遊憩模式——以目的型據點發展為主

由於本區遊憩帶的功能定位在於增加遊客停留時間，以分擔天祥與閣口之遊憩壓力與住宿壓力，故在旅遊模式上，朝以目的型據點為主、停留型據點為輔之發展模式，增加吸引力使遊客能專程前來，並停留半日以上；是故在遊憩活動的設計與設施的規劃上，除提供各種軟硬體解說設施來強化原住民文化的教育與推廣外，亦藉由周邊景觀、生物與山林之自然資源、以及現有或殘存的不同海拔高度的步道或棧道予以設計與規劃，為遊客長時間停留於此。

(三) 分區配置與設施

1. 下台地

- (1) 行政、諮詢服務中心：位下台地主要入口處，為布洛灣遊憩區之行政、諮詢服務、解說、應變及簡易醫療服務中心。每天為遊客提供多元化服務，以滿足遊客旅遊資訊、交通狀況及解說等服務。
- (2) 多媒體簡報室：位於行政中心內，每小時均有簡報播放，簡報內容有「美麗的太魯閣」、「小泰雅與小獼猴」；播放前由義務解說員為遊客進行簡要解說及即時的路況提醒。
- (3) 太魯閣族展示館：位於行政中心旁之建築物內，為一兩層樓的木造結構，外型則採用太魯閣族之傳統建築形式-木板屋，藉以展示太魯閣族之屋舍風格；室內則主要展示太魯閣族之生活、工藝品等編織及日常生活器具，現場並有太魯閣族老婦人之傳統織布技藝表演。
- (4) 藝品部：位於太魯閣族展示館旁，為一層樓建築，該建物造型與建材與展示館相同；所展售之藝品與商品，均為原住民手工編織與雕刻，係為太管處徵選太魯閣族人前來經營，室內裝潢與藝品擺設甚為精美，且極富原味。
- (5) 餐飲中心：位於太魯閣族展示館樓上，主要販售加熱式之簡速餐飲、及太管處出版品；陽台規劃為露天咖啡座，設置有原木座椅，可容納 80 人在此用餐，並欣賞布洛灣林崖草原、塔山與山角錐山之風貌。
- (6) 林崖草原：位於行政中心、太魯閣族展示館與環型劇場之正前方，草原平坦，中央設置太魯閣雕塑，靠近入口處則有百合雕塑。

- (7) 環流丘景觀公園：位於停車場北側，係由堰塞湖、河流下切等作用而形成的，為重要的地質景觀-環流丘之戶外解說教室；全園動線均以木棧道架設，木棧道盡頭則可東望溪畔隧道、西臨燕子口，可將立霧溪溪谷之美進入眼簾，極具登高望遠與雨中架霧之趣。
- (8) 溫室：位於圓形劇場後方，為太管處保育、育苗中心，目前重點復育原生樹種，包括台灣百合、雙花金絲桃、金花石蒜、極台東火赤木（狀元紅）等。
- (9) 停車場：位於下台地主要入口旁，面積大可停放大型巴士 22 輛、中型巴士 36 輛、小型汽車 110 輛及機踏車 102 輛。
- (10) 步道：下台地共計有三條步道，可分別通往環流丘公園、上台地、及燕子口。通往上台地之步道，位於行政中心後方，可抵上台地立德山月村入口，而往燕子口步道，則位於溫室後方，全程約 400 公尺，均於林蔭下，並有石階鋪設連接至中橫公路溪畔隧道溪口，為健行、森淋浴的最佳路線，並可觀賞到豐富的鳥類資源。
- (11) 整體景觀：除上述硬體設施外，其餘空間則廣植台灣野百合、雙花金絲桃、金花石蒜、台東火刺木、桂竹林、桃、梅、山櫻、楓香等植物。

2.上台地

- (1) 立德山月村：為太管處 OT 之事業，面積約 2.5 公頃，由立德旅館事業公司承租經營；全區共有 32 棟鋼骨挑高木板屋，建築風格係仿製過去當地太魯閣族的生活形態與木屋結構，整體風格具有原住民部落屋的精神，設施包括有服務中心、木屋、集會所、競技場、石板烤肉設施等。其中，入口大廳為一層樓之圓形建築，內為櫃台、餐廳與太魯閣藝術家

作品展示室，以木頭與木雕為內裝，充分凸顯太魯閣之原住民特色，房舍為獨棟雙拼之小木屋，位於大廳後方且圍繞中庭草原散布著，共 40 間套房及會議室。在服務人員聘用上，80% 以上員工由在地太魯閣族居民擔任，並著傳統服裝；而在餐飲方面則融合了原住民及花蓮特色之食材，以中西式料理廚藝，提供精緻的原住民風味套餐；在活動設計上，包括有太魯閣勇士迎賓秀、夜間熄燈體驗、夜探布洛灣生態、木雕教學、織布教學等。

(2) 竹林步道：為立德山月村之環村步道，步道沿線為亞熱帶低海拔闊葉植物景觀，常見植物有桂竹、大葉楠、杜英、及姑婆芋、根結蘭及纏勒植物等，其中有一特殊的樹抱石景觀，即為纏勒植物之根鬚纏繞住地上大石而形成之景觀；此外，亦常有台灣獼猴出沒，冬季亦為賞鳥之重要據點。

(3) 桃櫻梅林：位於山月村入口旁，為一大片密植桃櫻梅之用地，每年 12 月至 2 月，依序開梅、櫻、桃花，且落花繽紛，甚為美麗，林下有一步道，步道盡頭則有一眺望台，可俯視布洛灣全景。

3.側台地

側台地位於上下台地之東南側，階地分層明顯，且有許多落石，但因落石年代久遠，故多已生長出許多岩生植物；入口處築有三棟建築物，原為榮工處辦公室及築路所需火藥之儲藏室，周邊層狀階地則設為苗圃區；自太管處接管後，原儲藏室作為遊憩區維護工人之休息室，而戶外苗圃則予以保留，並作為盆栽苗戶外馴化場之用。根據「布洛灣原生種苗圃規劃設計手冊-育苗區及室內保存園空間規劃」指出，現有工人休息室擬將作為入口區，並展示岩生植物，入口上方之階地則擬分別作為太魯閣岩生植物展示區、中大苗育苗區、及落地苗木保留區，並築步道連接至上台地山月村。

（四）大型例行活動

1. 布洛灣台灣野百合花季活動

春天是低海拔台灣野百合盛開的季節，以往台灣東部在開發較少的時候，一到這個季節到處都很輕易地可以看到處都開滿了台灣野百合，形成一種相當特殊的景觀。然而隨著開發的腳步，台灣野百合在野外出現的機會也相對地愈來愈少了；有鑑於此，太管處近年來即開始在布洛灣遊憩區內進行台灣野百合的復育計劃，經過多年的努力，已成功培育了二萬餘株台灣野百合，並估計每年均會盛開五、六千朵之多。故於 2000 年春，當全球各地以各種形式在紀念世界地球日的同時，太管處也在當年的四月底，利用台灣百合開花之際，於布洛灣遊憩區第一次舉辦百合花季活動，將太管處對台灣野百合的復育成果與太魯閣族文化予以呈現，也由於台灣野百合復育成效極佳，布洛灣野百合花季業已成為布洛灣遊憩區之例行活動。

2. 峽谷音樂會活動

由於布洛灣為太魯閣語「回音」之意，故於 2002 年布洛灣百合花季活動中，即搭配舉行「原音重現布洛灣」之太魯閣原住民音樂會，音活動成效佳，獲遊客迴響極大，故成為太魯閣國家公園於布洛灣遊憩區每年舉辦之例行活動之一，並於 2003 年擴大為峽谷音樂季，將音樂會之表演場地延伸至太魯閣國家公園遊客中心外草坪，並邀請太魯閣族合唱團或知名音樂家現場演奏。

四、經營管理模式

（一）下台地地區的經營管理

布洛灣遊憩區之下台地為布洛灣管理站與遊客中心，主要的經營主體為太管處，下台地內之藝品部、與餐飲中心為收費事業，其中藝品部為太管處以委外經營方式，交由太魯閣族居民經營與販售

有關太魯閣族之手工藝品或有關太魯閣族之生活商品，而餐飲中心則為太管處經營管理事業，由太管處招募太魯閣族居民為僱員予以經營之。

（二）上台地地區的經營管理-立德山月村

為落實布洛灣地區可分擔天祥地區的住宿壓力，且提供高品質但不同於天祥的住宿體驗，故太管處於上台地地區以完成之住宿設施-小木屋，以民間投資規模為二千萬元、OT 方式徵選優秀的民間旅館事業公司進駐，並交由其經營管理之。太管處已於本年度六月份完成與立德旅館事業公司之簽約，十月份正式對外開放，期望在公私部門的專業知識分工下，引進更多的原住民實質文化內涵，並結合國家公園生態，使布洛灣遊憩區能確實落實「山地文物的保存與展示為主題」之規劃與建設宗旨，成為太魯閣國家公園內重要的人文生態與遊憩服務據點。以下就布洛灣山月村渡假小屋委託民間經營管理之執行過程，予以概述。

1.招商辦理情形

本計畫為國家公園內的餐飲與旅館服務之 OT 事業，民間投資規模為二千萬元，基地位處壯麗景致的太魯閣峽谷布洛灣遊憩區，且基礎設施完備，為市場規模小（32 間套房）且招商期間適逢 SARS 衝擊觀光事業，使業界對本案多處觀望與消極的態度；故太管處經與業界、甄審委員會討論後，修正申請資格、審查標準及降低權利金，以降低投資障礙與提高投資誘因，並藉由媒體與網路行銷，最終於 93 年 6 月 30 日與最優申請人-立德旅館事業公司完成議約與簽約程序。

（1）甄審標準與引導方式：山月村 OT 案的甄審標準有別於一般觀光遊憩類委外經營的特色，在於太管處所肩負的社會責任，包括永續生態、環境保育、原住民共管機制與文化推廣等目標，所以本案在甄審標準中強調與原住民族社區互動、

生態保育與生態旅遊推廣兩項標準的加入，以吸引對推廣原住民文化與自然保育的申請廠商進入，並其引導、鼓勵申請廠商配合國家公園理念投入該二項內容的歸廣與實踐。

- (2) 改良式的 OT: BOT 完全需要民間來投資建設，風險成本高；OT 由公部門興建的經營環境，未必能符合民間的需要。本案採興建量體雛形與基礎設施，並保留後續改良工程與經費，俟由民間自提並參與設計細部營業環境後，再由公部門完成後續改良工程，此種改良的 OT 方式，讓民間減輕投資成本，並藉由參與設計的機會，完成經營所需的營業環境。
- (3) 寬鬆的申請門檻與嚴格的甄審評選：本案的申請資格相當寬鬆，例如實收資本額 800 萬元、可採策略聯盟方式申請、鼓勵觀光學校與科系的參與等。另申請保證金 30 萬元與履約保證金 125 萬元，對於一般中小企業都非承重的負擔，目的是能讓有意願投入的廠商都能參加競爭。而甄審評選的階段則藉由民間所提的經營管理計畫書評選與嚴格的詢答程序產生最優申請人。

2. OT 規劃

- (1) 委託經營期程：自營運日起最少不得低於五年，最多不得超過十年，期滿民間機構營運良好者得申請續約，續約期間以五年為限。
- (2) 經營設施與服務項目：委外範圍地點為布洛灣遊憩區上台地，面積 2.5 公頃，設施包括有套房 24 間、通鋪 8 間、會議集會所 1 棟、服務中心 1 棟、廁浴空間 3 棟、員工宿舍 1 棟及其他機電供水設備；服務項目則包括有範圍內各場地、設施、設備之經營利用及區內環境清潔維護與遊客安全維護等事項，含住宿、餐飲、生態旅遊、紀念品販售及辦理項遊憩活動等。為實際經營項目與收費上限，均須經太管處核准之。

- (3) 權利金：定額權利金為民間機構取得經營權所應支付的對價，由申請人自行評估，為不得低於 250 萬元；經營權利金則為民間機構按年營業收入之部份利潤分享于太管處，惟不得低於 3%。
- (4) 審查項目：包括管理實績、營運計畫、財務計畫、原住民族社區互動計畫、生態保育與生態旅遊推廣構想。其中，營運計畫之評比最重，內容為配合國家公園生態、原住民文化、觀光遊憩之空間運用、開幕籌備、人力配置、行銷、危機處理、營運維護、營運資產交接等。
- (5) 太管處提供之協助與優惠：太管處依據得標廠商所提之經營管理計畫書，經議約及核定後，協助施作後續改良工程；負擔基地內土地及建築設施所有權稅賦，包括地價稅及房屋稅；協助解決供電、供水及電信系統；提供基地旁之桃櫻梅林供得標廠商利用與管理，惟不得限制為消費遊客進出；規劃山月吊橋、巴達岡遺址與錐鹿古道，以增加本區遊憩機會。

第三章 相關理論與研究回顧

第一節 使用後評估理論

環境規劃設計作業是由一系列的設計假設構成，在整個設計的過程中，設計者或管理者根據使用者的需要，構思一個假想腹案，再依其進行細部規劃設計。但是該環境建設完成後，使用者與所設計之環境間的使用性或實際互動關係，是否真如原設計所預期，則須加以檢測，進而修正設計或改善使用情形，使設計能更完善，這就是「使用後評估」(Post-Occupancy Evaluation, 簡稱 POE) 研究方法的起源。

「使用後評估」研究方法是由 1960 年代中期於英國興起，是由一群關心人類生活環境的社會心理學者和環境行為學者自環境設計研究的領域中拓展出來的，最早是用來客觀且有系統的檢測建築物或建築環境使用性的一種評量方式，但由於使用後評估的功能和影響性得到學術界和社會的重視，使得更多的建築師、規劃師、管理者及其他相關領域學者投入與參與（陳格理，1991；陳格理，1996）。以下針對該理論之定義、評估內容與方式進行說明。

一、使用後評估定義

由於參與使用後評估研究工作的學者專家多來自不同的學術領域，他們對使用後評估的性質和功能也有不盡相同的看法；社會科學家多強調其在學術與理論方面的研究性，而建築學者則重視其對實質環境在設計工作上的回饋，(Bechtel,1988)，並將其定義為「在建築物建成且被使用一段時間後，藉著建築物既有明確的績效準則，以有系統而嚴謹的方法對其進行評估的一種過程」(Preiser et al.,1988)。

由於使用後評估之基本理念與目的所能應用之範圍相當廣泛，舉凡設施、環境、及工法等與建築環境相關的科技性議題，或法規、人的感覺、行為反應等社會性議題，以及財務、投資和管理等經濟性的議題，均納入

其研究題目之中。故綜合言之，狹義的使用後評估觀點係自建築設計的角度出發，如探究使用者對建築環境的反應，以改進未來類似設計案的決策；或評估建築環境經過使用與適應後之各種表現的績效，並以此和當初的規劃目標與內容相比較；或將其與建築師對使用行為的假設相比較，從而瞭解其間的差異並探討造成差異性的原因。而廣義的觀點則可以視如對過去所做的努力和決策的一種反省，以增加瞭解並進一步的謀求改善之道（Zimring et al.,1980; Preiser et al.,1988；林晏州，1998）。

在國外，使用後評估的研究對象遍及各種建築類型，如集合住宅、學校建築、新社區、商業建築、休閒娛樂設施、辦公大樓以及公共性建築物（如醫院、車站和郵局）。在國內許多相關的研究工作亦已採用類似於用後評估研究的觀念和方法，其研究對象更廣遍到公園綠地、遊憩區及國家公園內之各項硬體設施，以人為評估方式瞭解目前設施所營造之環境及遊客心理之互動現況，是否符合公園綠地之計畫目標、設計理念與經營管理目標的要求（林晏州，1996；顏家芝等人，1997；林晏州，1998；內政部營建署，2003）。

二、使用後評估之評估內容

根據前述之相關學者指出可知，使用後評估就是評估環境經過使用與適應後之各種表現的績效。而 Preiser（1988）也以建築物為對象，提出有關績效概念的基本假設認為：建築物設計是為加強其內活動與滿足使用者需求發展而成的；然而，空間大小、聲音、光線等客觀環境屬性，經由人對環境的主觀認知與評價後，往往會影響使用者對環境的整體滿意度，並引發使用者在此環境所產生的行為表現與態度；而所謂設計績效的評估，就是根據管理者的目的並運用適當的準則來評估所設計之環境能否達成原來的設計目標。Preiser（1988）與 Cakin（1990）舉出，針對建築環境最主要的三項評估項目，其內容分述如下。

- (一) 技術方面 (Technical)：有關建築物之防火安全、結構、衛生、照明、傳音等基本工程技術問題。
- (二) 功能方面 (Functional)：指使用者對空間使用的效率，如空間尺度、區位等是否能調節氣候且使人覺的舒適、安全、利於工作等。
- (三) 行為方面 (Behavior)：使用者在所設計的環境中有關心理需求、知覺與社會等方面的問題，如隱私、領域感、使用密度、意象、社交互動與滿意度等。

將上述 Preiser (1988) 與 Cakin (1990) 所指之技術、功能和行為三項評估項目，延伸應用於遊憩區之使用後評估項目，則將包括有遊客量、遊客特性、使用特性、使用意見等遊憩行為之調查項目，及遊憩設施、公共設施、植栽、解說設施...等各項設施之使用績效調查 (林晏州，1998)。

三、使用後評估之操作

由於使用後評估有著系統化和合理化的「研究程序」，並強調客觀的評估立場和方法，以及重視評估準則等特性；意即運用環境心理學和行為學等社會科學的研究領域與方法對環境與人（特別是使用者）的關係做完整和深入的研究。且 Preiser 等人 (1988) 亦認為使用後評估之操作，是一歷時性的過程，藉由在計畫、管理與應用三個步驟中，分別執行描述、調查與診斷三個層次之工作以達到評估與診斷之效益。

(一) 使用後評估之步驟

根據圖 3-1-1 使用後評估操作圖所示，本歷程共有三個層次，第一個層次為描述、說明，第二個層次為調查階段，第三個層次為診斷階段，每個層次都有三個主要步驟為計畫、管理、應用，當評估工作完成第一層次時，找出好與壞的議題，然後再進行第二層對於各項議題為計畫、管理、應用，當評估工作完成第一層次時，找出好與壞的議題，然後再進行第二層對於各項議題的原因及影響，進

行調查，最後一個層次則是針對上述之發現提出診斷（Preiser et al.,1988）。

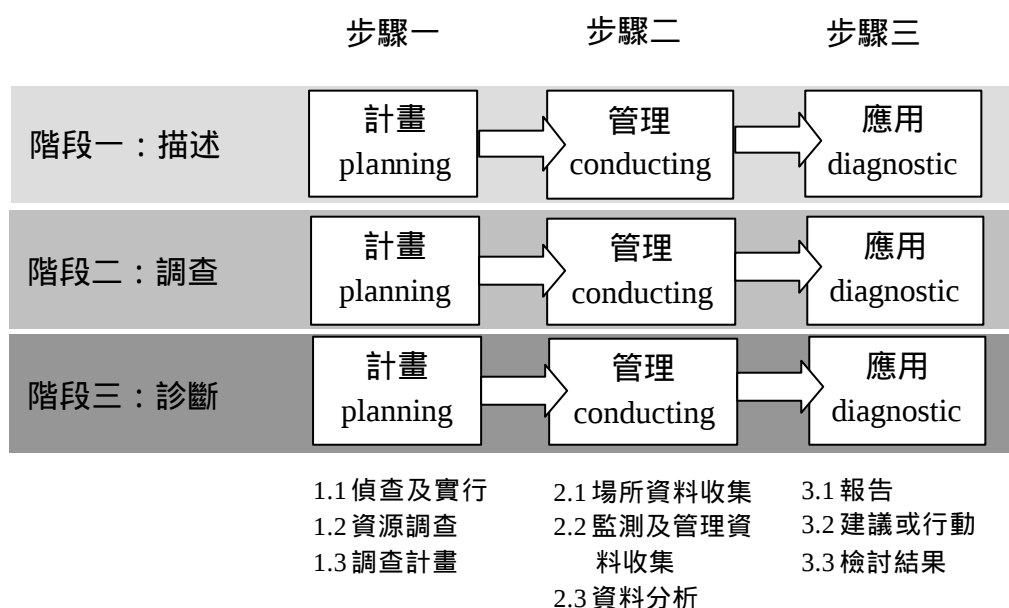


圖 3-1-1 使用後評估操作圖

而 Kirk 等人（1988）則認為使用後評需要一套嚴謹的步驟，故在評估時還是沿用社會科學方法，並提出操作程序中的四個步驟，分別是：對現實環境敏銳的觀察以及對環境使用行為假說；研究調查之方法設計，資料須組織系統化收集；分析資料並與原始假設相互比較；對原始假說的有效性作一評斷。彙整相關研究與論點，將使用後評估之操作步驟條列如下。

1.擬定工作計畫

- （1）確定 POE 範圍，選擇 POE 的類別
- （2）人力及時間等資源之規劃，並選擇資料收集方法及所需設備
- （3）擬定完整之資源調查計畫

2.執行 POE

(1) 開始現地資料之收集

(2) 資料分析

3.POE 結果之執行

(1) 撰寫 POE 報告

(2) 建議改善措施

(3) 監測實際執行措施是否達成預期效果

(二) 使用後評估之方法

Zimring 等人 (1980) 指出，使用後評估的工作係以「訪問、觀察」等方法來瞭解使用者對建築物各方面的看法。由於重視的是環境空間與活動（使用者）間的對應關係，即瞭解使用行為與空間之關係，故其評估方法與環境行為研究領域之方法相類似，本質上是描述性的，常使用觀察法和問卷作為研究工具，主要原因係因為問卷之量化統計則能找出描述好與不好的問題，而觀察法則可以把握較多的現象及氣氛情境，而且能在最自然的情況下獲得極客觀的資料，並瞭解現象彼此間的關連及其背後的因素、影響，進而對此有較清楚的認識；兩種方法之綜合使用，將能針對真實問題提出一個診斷計畫，也將能達到使用後評估之真正本意。

根據國內遊憩區或公園綠地所執行的使用後評估研究指出，評估方法主要係依據所要調查項目之性質與特性，而有不同的方法，數種常用方法彙整如下（林晏州，1996；顏家芝等人，1997；林晏州，1998）：

- 1.實質環境觀察法：主要調查項目為設施類型、設施完善程度、設施使用情況等。
- 2.入口觀察與計次法：用以調查不同時段與日期之使用量。
- 3.問卷訪談法：用於調查使用者的使用態度、需求或滿意度等。
- 4.其他評估方法：包括有由文獻檔案資料分析評估法、使用後遺留之環境跡象觀察法、管理者訪談法、開放式問卷法、攝影或拍攝記錄分析、觀察人員主觀評估、或研討會等方法。另外像是照明、聲音、溫度、空間尺度等屬定性表現，通常採用明確的評估準則予以評估；而意象、視覺美學等為定量表現，則屬評估準則較不易設定之項目。

（三）各階段之執行功效

使用後評估之功效，也因不同步驟與階段性任務而不同，Preiser 等人（1988）亦根據上述之三個階段，提出建築空間使用後評估之各階段效用。

- 1.近程功效：確定設施上的問題並提出解決方法；根據使用者反應提出以活動需求導向的設施管理計畫；回饋至建築物上改善空間使用；改進建築物使用方式；提供決策資訊並助於了解設計結果。
- 2.中程功效：有助於決定該建築物是否適於繼續使用、修改或重新構築以解決既存問題；降低建築物建造與整個使用年限內的成本；增加設計專業者與使用者對建築績效的操控力。
- 3.遠程功效：評估結果應用在改善未來建築設計上；豐富設計的基本資料，並改進評估標準與準則制定；改善以往建築物定性方面表現的測量方法。

四、使用後評估在遊憩區之應用

國內之使用後評估研究，已被應用於公園綠地、遊憩區或是國家公園等領域，以一種後續之人為評估方式調查目前設施所營造之環境及遊客心理之互動現況，進而瞭解原環境設計與實際使用間之落差，或實際使用上是否符合計畫目標、設計理念與經營管理目標的要求。陳惠美（1996）即以使用後評估模式來檢測台北市之鄰里公園，並進而建立鄰里公園之使用後評估模式；顏家芝等人（1997）及林晏州（1998）亦應用使用後評估方法，進行高雄都會公園之使用後評估，並分別從遊客量、遊客活動類型、遊客活動地點、遊客對區內設施之滿意度等項目，總體檢討遊客於公園內之實際使用是否與高雄都會公園之計畫目標、設計理念相符合；而內政部營建署亦制定「國家公園設施規劃設計規範及案例彙編」（2003）並於文中詳述應以使用後評估方法定期檢測國家公園區內各項設施之使用成效。

是故，累積各使用後評估的研究，建立資料庫，不僅可以幫助專業者提昇設計作品品質及各項對策的決定，並減少法律上的問題困擾；對管理者而言，更有助於檢測新的計劃理念，讓設施的使用更經濟而有效率；對使用者而言，使用後評估可使環境更舒適、安全與人性化；此外，更可改善管理單位對現有的環境管理工作。

第二節 質性研究之分析方法

社會科學的研究設計有三種分類，第一類為屬於廣泛且初次研究之探索性研究，另一類為針對敘述性假設所進行的研究；第三類則是驗證分析性假設，並證實變項間因果關係的研究設計（吳聰聞，1994）。雖然探索性研究的文獻調查與經驗調查缺乏驗證過程，但仍能與其他量化研究方法互用。探索性研究與敘述性研究又可稱為社會調查法，其特點是在研究過程中不改變社會現象，只求就地取材，再以統計方法推算變項與變項之間的關係；學者將其分為描述性調查與解釋性調查兩類（李沛良，1991），雖然調查之後的測量層次常屬於較低層次之類別層次或順序層次，亦屬於驗證性的統計分析。

質性研究在西方社會科學界不同的時空中，有不同的事件意義；發展至今，質性研究者不再僅是作鬆散無關的事件旁觀者，而是加入更多的行動研究，將傳統龐大的理論說辭，轉朝向區域性之小型理論。質性研究又可以說是相對於量化研究的一種歸類，其將所有獲得的知識紮根於情緒之中，隨著經驗→介入設計→收集資料→解釋分析→形成理論→回到經驗之不斷循環中（胡幼慧，1997）；Polar and Thomas（1991）認為質性研究是整體的、主觀的、可解釋的、具有描述與洞察特質的；量化方法則是演繹的、客觀的、規範的、可控制的實驗（胡幼慧，1997）；換言之，質性研究係為找尋更值得信賴之詮釋目標，提供社會生活更深入的探討，以及用解釋的態度回答一個「為什麼」的問題，使質性研究與量化研究能相互應用（黃文卿等，1998）。

一、質性研究之文獻收集與應用

質性研究（Qualitative Research）資料的收集方法，歸納為下列三類：

（一）深度、開放式訪談（in-depth interview）

包括從人們的經驗、意見、感受與知識等直接引述。也就是蒐集資料的一種基本策略，以開放式反應的問題（open-response questions）作深入的訪談，獲取「參與意義」（participant meanings）

的資料。所謂「參與意義」係指在社會環境中的個人，構思其世界的方式，以及他們解釋生活中的重要事件或「賦予意義」的方式。人種誌訪談在格式、專門化的應用、問題內容、問題順序，以及執行和記錄訪談的邏輯有多種變化。

（二）文獻分析（documentary analysis）

亦稱資訊分析（informational analysis）或內容分析（content analysis）；係由組織的、臨床的或方案記錄中摘錄、引述，或整個事件之記錄。亦即在許多領域的研究，常需透過文獻獲得資料，因此內容分析研究法便有其價值與採用的必要，該法與史學家使用的歷史研究法類似，唯後者以探討較遙遠的過去紀錄為主，而內容分析主要在解釋某特定時間某現象的狀態，或在某段期間內，該現象的發展情形。

（三）直接觀察（direct observation）

包括對人們的活動、行為、廣泛的人際互動與可觀察的人類經驗之組織歷程等，作詳細的描述。

質性研究收集資料之思考方式，依循著 whom（這些訊息為誰而收集？） what（需要何種訊息？） how（訊息如何使用？） when（何時需要這些訊息？） what（什麼資源可以用來實施這些評鑑？） for what（什麼方法最為恰當？）等逐一探尋（Patton, 1995）。畢恆達提倡從詮釋學（Hermeneutics）及詮釋循環中，基於文法與心理因素的詮釋操作方法，「再經驗」作者的心智過程。他以胡賽爾所指出的「主觀的生活經驗是客觀之科學的基礎」現象學理念，引出今日的詮釋學基礎，乃是企圖連結理論與實踐；用 Strauss and Corbin 在 1990 年提出的紮根理論（Grounded Theory），針對量化研究、變項分析缺乏充裕經驗性資料所作的一種反擊，並為質性研究新的方法論。而紮根法與一般質性研究最大的不同，就是紮根法必須有一個明確的理論建構目標，並著重於資料之收集、分析與歸納，再建立

理論。彌補了過去質性研究只偏重經驗的傳授與技巧的訓練，而讓理論驗證、發展理論同步進行；重視歸納與演繹，並以科學邏輯、登錄典範（coding paradigm）互動的思考為其紮根法的探索原則（徐宗國，1997）。

二、深度訪談之主題與登錄方法

其中「深度訪談」為社會科學質性研究重要方法之一，目的為藉由面對面的言語交談，以獲得受訪者對某項個案或現象的經驗、知識及主觀看法。相關文獻指出其應用於女性主義、文化尋根及社區研究上，頗有成就（胡幼慧，1997；黃文卿等，1998；江文瑜，1997）。

（一）深度訪談之常用主題

深度訪談一般常用之主題，學者將其分為六類：（1）經驗/行為問題；（2）意見/價值問題；（3）感受問題；（4）知識問題；（5）感官問題；以及（6）背景/人口統計問題。至於訪談技巧，首重受訪者之選擇及訪問者之自我準備工作，並能清楚釐清所要詢問的問題。

（二）登錄方式

並非所有的質性研究都沿用固定的資料登錄系統，資料的登錄方式也往往隨研究者的資料分析模式而有異。在紮根理論中，Strauss 與 Corbin（1990）對資料登錄發展了一組分析程序，以助研究者形塑理論。在紮根理論中登錄（coding）是指將所收集到的資料打散、加以賦予概念（conceptualized），及再以新的方式將資料重新放在一起的操作化過程，這一組幫助研究者形塑理論的分析程序是由「開放登錄」（open coding）、成軸登錄（axial coding）及「選擇登錄」（selective coding）所組成。

- 1.開放登錄（opening coding）：對現象加以標籤、類屬及命名
- 2.成軸登錄（axial coding）：藉由典範模型連結主要類屬、次類屬及發展類屬，前述所指之典範模型係指一組表示影響因素、現象、

情境、干預條件、行動/互動策略及結果的典範。

3.選擇登錄 (selective coding)：從複雜的成軸登錄中選擇核心類屬之。

三、深度訪談之應用

深度訪談應用於戶外遊憩研究的案例上尚有較少，因其資料收集耗時費力，相較於量化資料亦是較無效率或甚有偏差；然其內容的豐富性常是量化資料所無法獲及的，或是和量化資料相互為用，應用三角多元分析方法進行資料比對，更能增進實證研究之信度。林晏州、陳惠美、黃文卿等（1997）進行「國家公園內休閒農園發展型態之研究—以陽明山國家公園竹子湖為例」、黃文卿、林晏州（1998）進行「深度訪談之理論與技巧—以陽明山國家公園遊園專車推動為例」、以及黃文卿「台灣地區國家公園永續經營管理指標之研究-以玉山國家公園為例」（2002）三項研究論文，均是利用質性研究之深度訪談資料（焦點團體法、個人訪談和一般座談會）和問卷調查之量化資料相比較，再提出可供國家公園管理處可參考應用之建議事項。

鑑於國家公園的經營管理植基於現地環境管理者專業知識和經驗，以及以生物多樣性保育、文化資產保存為基礎的理論典範；在文化研究層面，常需應用質性研究之直接參與觀察和深度訪談技巧，來探尋原住民或當地居民之意見，得知其對於國家公園之認同程度和看法。在自然環境或獨特資源之經營管理方面，若能應用座談會或深度訪談，覓尋多數專家學者意見，並藉以提供作為發展國家公園永續經營管理指標之看法，可以有效處理借諸社會大眾或一般遊客所提出各式各樣而無法收斂之意見。

四、質性研究與量化研究之互用

Patton 指出，善用質的技巧與功能，與量化資料相互為用，亦是新近發展的社會科學應用多元化方法（吳芝儀等人譯，1998）。廣泛使用的「評

鑑研究 (evaluation research)」, 屬於一種應用性研究或行動科學, 並以質性研究之方法和研究者應有的訪問技巧、敏感度與誠實來增加研究之信度與效度。為了促進質性研究的信譽或可信性議題 (credibility issue), Patton 認為其取決於三個相關研究因素 (吳芝儀等人譯, 1998):

1. 蒐集高品質資料的嚴密精確技術和方法, 這些資料應當經過細密的分析, 並考量效度、信度和三角測定。
2. 研究者的信譽取決於訓練、經驗、背景、地位和自我表述。
3. 現象學派典 (paradigm, 典範或範型) 中的哲學信念, 即對自然主義研究、質的方法、歸納分析和整體性思維的基本認識。

其中所謂「三角測定 (triangulation)」, 就是研究方法之混合互用, 包括質性研究與量化研究。其理念來自於土地勘測, 將研究方法置於最穩固之三角點; 雖然因方法多元而顯得昂貴, 但能增進研究結果之可信度。Denzin (1978) 將其分為四個基本類型: (1) 資料三角測定—研究中利用不同來源之資料, (2) 研究者三角測定—使用不同的研究人員或評鑑人員, (3) 理論三角測定—使用多種觀照取向去詮釋一組資料, 以及 (4) 方法論三角測定—以多種方法研究一個問題或一個方案 (吳芝儀等人譯, 1998)。雖然一些設計亦會因研究主題的限制而無法全面混合, 例如研究者無法同時設計一個具備實驗組與對照組的實驗; 或是可以將詳細的質性研究資料轉換成為量化尺度進行測量, 但並不能逆轉。

綜合前述, 本研究案之主題為太魯閣國家公園布洛灣遊憩區之使用後評估, 其目的之一在於了解太管處政策執行與經營管理主管人員對布洛灣遊憩區的定位及其經營理念; 並以布洛灣遊憩區之上、下台地已完成之經營環境與委外經營之住宿餐飲設施, 為實證研究基地, 以探討使用者對該環境設施的滿意度與使用行為、並與接受深度訪談之主管人員與接受問卷調查之員工意見結果做交叉分析。資料收集方法包括有太管處經營主管的深度訪談、對管理人員與遊客的問卷調查、以及現地調查等。

第三節 行為觀察與分析

Rutledge (1985) 指出，所謂的環境設計係為表達設計者對一個場地將如何被人使用的意圖，但當設計落成後，常會產生無人問津的雜亂、遭人破壞的殘痕、及令人不滿的抱怨等等。但社會行為研究者認為，如果設計者在設計中能夠預料人們的行為趨向，即能避免設計與現實發生的衝突，反之，如果設計者違背或忽視人們行為，則失敗的責任就不應歸咎於使用者，而應歸咎於設計者本身。是故，成功的設計須對使用者進行有效的觀察，以瞭解其使用行為是否與設計目標一致，且當實際使用行為與設計目標有所衝突時，則亦可透過行為觀察來修正先前所設計的環境。有關行為觀察之方法與內容，說明如下。

一、如何觀察

主要觀察人與人之間及人與環境間的相互影響與關係。人與環境的相關關係所形成的空間有行為場所 (behavior setting)、行為圈 (behavior circuit)、行為痕跡 (behavior traces)。

(一) 行為場所 (behavior setting)

行為場所係指任何一個場所都可以根據與每一空間具體特徵密切相關的、有規律出現的行為，分割成數個次空間區域 (spatial subdivisions)。次空間區域的劃分，奠定了評價該場所的基礎，即設計者或行為觀察者可以直接分析這個位置的設計是阻礙的還是便利行為的發生，以及其影響的程度為何。

(二) 行為圈 (behavior circuit)

行為圈則係有關於人們進行活動的行為流 (stream)。如果說行為場所是從環境切割下來的碎片，那行為圈則是貫穿若干行為場所並包含其間的活動模式。就某種程度來說，行為圈是進行行為分析的有效工具，設計者與觀察者可以用它來表示行為環境的整體佈局，並以此來評價整個設計工作的成效。這種調查包括用圖來描述

行為過程所發生的一切，藉由這種分析圖將能顯示人們所聚集、活動、交通阻塞之地點、及何處能帶來某些特殊的開發機會等等。

(三) 行為痕跡 (behavior traces)

那些提示曾經發生的行為線索，稱為行為痕跡；根據行為痕跡進行分析或推理判斷，再加上一點一般常識，將能提供調查者所需要的全部證據，以作為設計或改善之決策。Webb 等人將行為痕跡分為兩類，分別是以「磨損度 (erosion measures)」和「添加物 (accretion measures)」為線索的行為跡象。

1. 第一類以「磨損度 (erosion measures)」為線索的行為跡象

它以某些物質的損耗程度提供判斷依據，罪明顯的例子是草坪踐踏出來的小路，足印越深越能說明使用者越愛走這條路，而離數部遠的草地上可能還有足與印，則暗示人們常在此坐憩，相反，若餐桌下與凹座位旁茂盛的青草，則說明這些設施幾乎無人問津。

2. 第二類以「添加物 (accretion measures)」為線索的行為跡象

它是以某些積留物質為提供判斷的依據。在垃圾桶周圍轉一圈，可能看到活動結束後所丟棄的紙屑，或是就由快餐盒的丟棄位置，得知在此進行的活動主要是用餐。

進行系統的觀察計畫所需的事前準備工作包括有，編印調查表格或地圖，以進行現場記錄，或是準備素描本、相機，以方便捕捉行為活動，特別是相機的使用，能補充初次觀察時的可能遺漏，為今後的觀察和潛在的發現提供大量的信息。而在進行觀察計畫時，要隨意自然，不要引人注目，否則觀察者就會中斷他們正在進行的活動，並對你的觀察行為做出種種反應，是故調查員的穿著打扮與行為舉止要與觀察的情景協調一致，不要引起使用者的奇怪或猜疑，則觀察行為將得以成功。

二、觀察內容

行為觀察中應該設法獲得的信息內容，即為五個 W，分別是什麼活動（what）、什麼人（who）、什麼地點（where）、什麼時間（when）及為什麼（why）等。

（一）活動形態（what）

實際觀察人們所正在進行的活動，且對於活動類型需準確記錄，記錄內容應包括有二，分別是描述人們的姿勢與基本行為（站、坐、躺、步行、跑等）及記錄人們的主要活動。

（二）活動對象及其背景（who）

記下活動者的形態，必要時也要記下每一種活動類型的確實人數，與活動者的類型稱呼，如大學生、親子團體等；此外，亦可針對活動者的文化背景或民族、社會階級、年齡階層、社會角色、性別予以詳細記錄，以便於日後推測活動者的需要、價值觀、世界觀，以及由此而產生的若干行為習慣。

（三）活動地點（where）

將你所見的誰在做什麼事與具體環境特徵予以聯繫，簡要的描述其場所，例如：在靠近籃球場的草坡上、在市區噴水池周圍等等。只需要對必要的信息加以記錄與描述即可，並力求簡明。最常見的圖式方法即為「人群密地圖」。

（四）活動時間（when）

一個地方可能由不同的人在不同的時間進行不同的活動。因此在使用尖峰期，活動者在活動場所的行為為某種方式，而當離峰期時又會是另一種方式表現。因此為瞭解某一地方經常發生的行為，則觀察者就需要針對不同時間斷面予以記錄。

（五）活動目的（why）

主要記錄或推測活動者為何在某個時間、地點，從事某種活動。

這些推測將能印證出，有一些美學以外的環境屬性特徵在吸引或拒絕人們去活動與使用。

因此透過五個 W「什麼活動-什麼人-什麼地點-什麼時間-為什麼」的行為觀察與分析，將可建立該場所中的種種行為模式，並獲得實用得價值；在實質環境層面上，將能讓設計者與管理者瞭解一個場所為什麼適應人們行為活動，並能進一步知道該如何處理這個場所的各個局部，以及如何為期望對象與行為提供最佳的服務，或是得知活動者來自何方，以便於管理者能在適當地點安排適切的活動；心理層面上，則能瞭解主要活動對象與次要對象之間的關係，進而合理配置空間與設施、排除障礙，並組織各類活動場所。

第四章 研究設計

第一節 研究架構與步驟

本研究架構，係依據研究計畫內容與太管處主管人員及少數專家進行深度訪談，以質性研究方法，分析出布洛灣遊憩區之規劃設計與經營管理目標，作為後續結構式問卷之設計參據；進而以實際使用情況，採使用後評估方法，進行太管處員工（含警察隊）之問卷調查與使用者（遊客）之問卷調查與現地行為觀察，以分別了解目前遊憩區現況是否符合計畫目標的要求。

依據上述架構，本研究包含六個步驟，並詳圖 4-1-1：

（一）確立研究目的

依據太魯閣國家公園目標與布洛灣遊憩區之設計意義及使用者需求，訂定研究目的。

（二）基本資料蒐集

1.上位計畫與相關計畫

- （1）國家公園之定義與發展趨勢
- （2）國家公園之相關研究
- （3）太魯閣國家公園計畫與遊憩發展規劃
- （4）布洛灣遊憩區之細部計畫及相關發展措施
- （5）布洛灣推動民間參與經營管理（OT）之政策

2.相關理論

- （1）使用後評估理論

(2) 行為觀察與分析

(3) 質性研究方法

3. 基地現況初步調查

(1) 布洛灣遊憩區原規劃設計構想

(2) 主管人員之深度訪談

(3) 實質環境現地初勘

(三) 研擬評估調查計畫

1. 決定內容、項目，並選擇調查方法

2. 安排調查時間與調查人員

(四) 執行使用後評估

1. 實質環境之使用

2. 遊客行為觀察

3. 現地遊客與太管處員工對布洛灣遊憩區之意見訪談

4. 現地遊客與太管處員工意見之交叉比對與分析

(五) 進行資料分析

1. 調查結果基本分析：包括頻度分析、描述性分析。

2. 綜合分析：運用相關分析、交叉分析等。

(六) 提出結果應用建議

1. 布洛灣遊憩區使用後評估結果

2. 布洛灣遊憩區更新建設建議

3. 建立布洛灣遊憩區長期評估模式與檔案

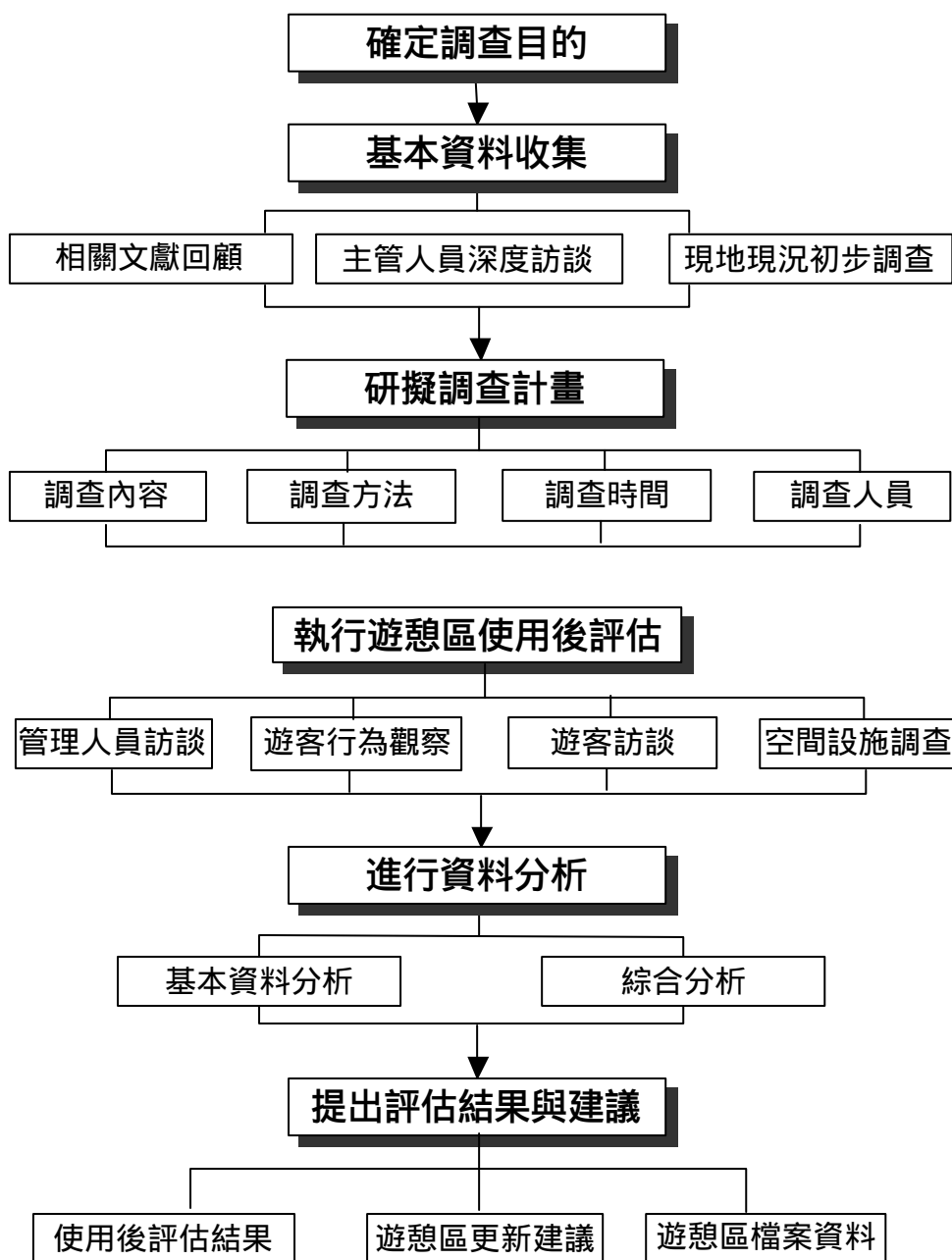


圖 4-1-1 布洛灣遊憩區調查操作程序

第二節 調查內容與方法

一、調查內容

本研究之使用後評估調查分為管理者意見調查、遊客調查與設施使用行為調查等三部份，進而將管理者對環境規劃與空間表現與使用者之使用行為進行比較與分析。

（一）管理人員之意見調查

布洛灣遊憩區的規劃與空間表現，全賴國家公園經營主管者之規劃與主導有關管理人員之意見調查有二個層次，分別是經營主管者對於布洛灣遊憩區之發展定位，以及管理人員對本區各項設施之意見調查。

（二）布洛灣遊憩區使用者之遊憩型態調查

本項內容包括遊客量、旅遊特性、使用者特性、以及使用者對本區認知等基本資料之調查。

- 1.遊客量：每年進入布洛灣遊憩區之遊客人次及各月遊客人次，平日與尖峰日之遊客人次等。
- 2.旅遊特性：包括交通方式、遊玩次數、停留時間、遊伴性質與人數、使用動機、活動地點、參與活動型態等使用特性。
- 3.遊客特性：包括使用者性別、年齡、教育程度、職業、經濟狀況、居住地點之地緣關係等社經特性。
- 4.遊客認知：遊客對布洛灣遊憩區使用之滿意程度、空間與設施需求、以及重遊意願等認知態度。

（三）各項空間與設施之使用情況與績效評估

布洛灣遊憩區內設施與空間包括有遊憩設施、服務設施、解說設施、住宿設施、植栽與飾景設施等，本部份之調查即調查各類設施與空間之數量、種類、遊客使用率，以及毀損與否等維護管理狀況之調查，一方面瞭解遊客對設施的使用行為與需求，另一方面則瞭解各項設施與空間之使用績效。

- 1.解說服務設施：包括遊客諮詢站之解說人員、圓形劇場與文物展示館之解說中心、及植物與設施之解說牌等各式解說服務設施之使用績效。
- 2.遊憩設施：包括步道、觀景亭、及飾景設施之使用績效。
- 3.公共設施：包括停車場、公共廁所、公用電話、照明設施與垃圾桶等設施之使用績效。
- 4.植栽：遊憩區植栽種類、數量以及整體植栽品質等表現績效。
- 5.收費設施：包括藝品部、飲食部、與住宿部等設施之使用績效。

二、調查方法

（一）太管處經營主管深度訪談

藉由太管處各課室主管與專家之深度訪談，以收集布洛灣遊憩區之發展定位，進而廣泛瞭解布洛灣遊憩區的規劃內容，以作為使用後評估結構式問卷之設計參據。深度訪談係採開放式訪談，以直接引述受訪者之經驗、意見、感受與知識，進而以質性研究分析方法，獲得布洛灣遊憩區的規劃目標、建設宗旨、設計立意與經營管理方法等，以作為管理人員與遊客問卷內容之主要依據。

（二）太管處管理人員之問卷訪談

根據經營主管者之深度訪談而研擬之問卷內容，由太管處各課室之管理人員進行填寫，進而與遊客問卷結果予以比對。調查方式係由調查員分發問卷至太管處各課室，包括有秘書室、企劃課、保育課、解說課、觀光課、工務課、人事管理室、會計室、布洛灣管理站、綠水管裡站、合歡山管理站、蘇花管理站及警察隊。

（三）現地遊客問卷訪談

藉由遊客訪談可收集許多外在行為觀察所難以得知之遊客特性，以及遊客對本區之需求與滿意度等內在感受，進而得以深入了解本區各項設施之使用型態，並以據此做為評估各項設施使用績效之準則。調查方式係由兩位調查員於調查日之上午九時至下午八時之間，以兩個小時為單位平均繞行至各分區，運用隨機偶遇法與使用者進行一對一問卷訪談。問卷內容包括如下：

- 1.旅遊特性：遊玩次數、停留時間、同伴性質、同伴人數、活動動機、來遊使用交通工具、遊玩區域、從事活動類型。
- 2.對各項設施之意見：包括使用者對解說服務設施、遊憩設施、公共設施、植栽品質、及收費設施之需求、滿意程度、與不滿意的理由；以及其對遊憩區之整體滿意程度和重遊意願等綜合意見。
- 3.遊客特性：性別、年齡、教育程度、職業、個人月收入、居住地點。

（四）遊客行為觀察

行為觀察法之目的在於蒐集各分區遊客數量，和部份使用特性與使用者特性等公園使用型態基本資料。藉用此法除了可收集遊客量於不同時段與分區之時空分布資料，以及區內主要活動類型與使用區域之遊客人數。調查方式係於調查日中於上午（10：00）中午（13：00）下午（15：00）晚上（20：00）等四個時段，採用局外觀察者以結構式觀察法進行使用者之行為觀察，由一位觀察者於

各時段開始時，分別由遊憩區入口開始，以逆時針方向依循遊憩區內各主次步道，運用活動生態記錄法，沿途於遊憩區平面圖上記錄各分區使用人數、活動種類與活動地點等項目。

（五）實質環境調查

實質環境調查主要收集布洛灣遊憩區內各項設施之實質狀況，瞭解遊客對設施的使用行為與需求，並做為各項設施使用績效之評量依據。而調查方式是由一位調查者針對區內各類設施之數量、種類、使用率、以及毀損與否等維護管理狀況進行調查記錄。

第三節 調查計畫

本研究針對布洛灣遊憩區評估所需樣本數與調查時間等調查計畫安排如下。

一、樣本數估算

在遊客訪談樣本數估算方面，根據「太魯閣國家公園峽谷段遊憩環境衝擊之研究與遊客調查分析（2004）」指出，推估 2004 年布洛灣遊憩區的全年遊客量為 549,644 人次；故依據表 4-3-1，以百分之九十五信賴度、樣本比例為 0.5、容許誤差為 $\pm 5\%$ 時，所需樣本數為 384 份。

表 4-3-1 百分之九十五信賴區間下容許誤差與樣本大小

Size of Population	容 許 誤 差				
	$\pm 1\%$	$\pm 2\%$	$\pm 3\%$	$\pm 4\%$	$\pm 5\%$
10,000	4899	1936	964	566	370
20,000	6489	2144	1013	583	377
50,000	8057	2291	1045	593	381
100,000	8763	2345	1056	597	383
500,000 to ∞	9423	23900	1065	600	384

資料來源：Lin, 1976。

二、調查時間

本研究期程為九十三年度之九月至十二月，並配合布洛灣山月村之正式營業、以及布洛灣下台地景觀改善工程，故現地各項調查項目待全區改善工程後，於十一月份開始進行。為確實瞭解本區在平常日、周休假日、及特殊節慶活動期間之使用績效，擬定評估調查時間即包含上述三種時間，其中，特殊節慶選定峽谷音樂季 11 月 27 日進行調查，調查時間表詳表 4-3-2 所示。

表 4-3-2 調查日計畫

平常日	假日	
	一般周休二日	特殊節慶（峽谷音樂季）
93.11.26, 12.04-12.03, 12.06-12.10, 12.13-12.17, 12.20-12.22	93.11.28, 12.4-5, 12.11-12	93.11.27

第四節 主管人員之深度訪談與調查問卷擬定

藉由太管處各課室主管與專家之深度訪談，以收集布洛灣遊憩區之發展定位，與規劃內容。深度訪談係採開放式訪談，以直接引述受訪者之經驗、意見、感受與知識，進而以質性研究分析方法，獲得布洛灣遊憩區的規劃目標、建設宗旨、設計立意、經營管理方法與服務項目等，以作為太管處員工人員與遊客問卷內容之主要依據，進而以此評估現地遊客之滿意度等使用後評估之對照內容。

一、深度訪談進程序

以深度訪談必要之步驟，首先由研究者研提一組提綱挈領的訪談議題，再依研究需要選取數個以學者專家為組成之立意樣本，分別擬定訪談時間和地點；依時程計畫逐一訪談之。由於各該受訪者均是學有專精且饒富國家公園參與經驗的學者，經與研究者先行交流意見，咸認為無需利用錄音機設備，而由研究者逕行以書面記錄之，每一次訪談時間原則上不超過一小時，以免雙方過於勞累或不奈；並依受訪者之專業背景而由訪問者在所提議題中自由的發問與討論；調查時間為 93 年 10 月初，並依各個別受訪者狀況分別擇時進行訪談。

二、樣本選取與說明

個別深度訪談樣本共計 10 個，分別為太管處各課室之主管 6 位（編號①、②、③、④、⑤、⑥）、曾參與國家公園政策制定之學者 2 位（編號⑦、⑧）、山月村經營主管 1 位（編號⑨）及生態旅遊之專業學者 1 位（編號⑩）。受訪者之個人背景資料和專業詳表 4-4-1 所示。

表 4-4-1 深度訪談之樣本背景說明

編號	專業分類	專長背景
①	太管處主管	解說教育課課長
②	太管處主管	工務建設課課長
③	太管處主管	保育研究課課長
④	太管處主管	企劃經理課課長
⑤	太管處主管	觀光遊憩課課長
⑥	太管處主管	布洛灣管理站主任
⑦	國家公園政策制定學者	國立東華大學自然資源管理研究所教授。 曾擔任教育部科學教育館館長。 曾擔任國家公園學會理事長、常務理事多年。 參與台灣玉山、太魯閣國家公園之範圍劃設和資源調查；進行雪霸園區稀有植物調查。
⑧	國家公園政策制定學者	營建署科長並主管國家公園政策制定；負責 1996 年之國家公園白皮書資料整理工作
⑨	太管處 OT 業者	立德山月村總經理 曾擔任花蓮美侖大飯店副總經理 荒野保護協會成員
⑩	生態旅遊學者	登山與自然愛好者、原生植物學者

三、訪談主題

訪談主題有二，分別為布洛灣遊憩區的發展定位與目標、及對上下台地之各項設施的未來發展方向；進而擬定半結構式問卷，詳見附錄一。

四、訪談資料登錄

（一）開放登錄（opening coding）

針對訪談內容之現象加以標籤、類屬及命名，登錄內容詳附錄一。

（二）成軸登錄（axial coding）

針對開放登錄之資料，分為主要類屬、次類屬及發展類屬，登錄內容詳表 4-4-2 所示。

表 4-4-2 深度訪談之成軸資料登錄

課題	意見分析
布洛灣遊憩區之主題定位	1.布洛灣區的主題定位應以「太魯閣文化園區」為主，並由強化餐飲美食、手工藝品介紹與販售、解說等方面著手，以增加遊客停留時間；且應成為太魯閣國家公園主要介紹、研習與體驗太魯閣族文化與議題之唯一場所。 2.布洛灣區的主題定位應加強「生態旅遊」，並應增建健行步道提供步行體驗。 3.布洛灣現已成為地方性原生種植物的保育與復育場所。 4.上下台地之功能應予以區隔，上台地主要以較精緻的文化體驗提供為主，下台地則為大眾化的文化體驗服務為佳。
對解說設施建議	1.解說設施應由展示與手法上予以再強化。 2.解說內容應以太魯閣族之人文文化之介紹為主，並增加解說產品、摺頁、電子書、閱覽室，或是提供語言教學等，並將解說內容與工藝品技術予以結合，亦可有助於工藝推廣與文化展示。 3.解說內容亦應增加生態旅遊資源介紹，與生態旅遊之自導式步道，並建議製作植物生態地圖、地質、地形、河階等環境資源介紹。
對遊憩設施建議	1.上下台地之遊憩設施均已足夠。 2.未來在修建或增建設施方面，如圓形劇場，可參考太魯閣原住民之穀倉、木屋等原住民設施之外型，以強化太魯閣族之環境氣氛。 3.串連上下台地，並修復山月吊橋，以延伸遊憩範圍至巴達崗與錐鹿古道。
對公共設施建議	1.應加強車道反光照明，於人行道上則設置適量之照明設施，或設置感應器，於行人通過時，予以提供適當之光照。 2.應增加花蓮客運之停靠站，提供健行者到本區或布洛灣-燕子口步道的使用機會。
對藝品部建議	1.應多元化的展售有關太魯閣族的手工藝品，特別是編織與竹編。
對餐飲販售部之建議	1.空間與設施均已老舊，應改善。 2.餐飲之品質宜再加強，並應以平價餐飲為主以有別於山月村之餐飲提供。 3.建議可委外由原住民來經營，或是假日安排農夫市場，由原住民來販售傳統餐飲製品。
對山月村之建議	1.餐飲價位應降低。 2.應加強服務人員之專業性。 3.配合國家公園政策，舉辦環境教育活動，並提供活動之創意給原住民或管理者，以加強布洛灣遊憩區之文化意象。 4.應經常舉辦原住民之相關活動，如歌曲比賽，以增加住房率與收入。 5.美食設計以烤肉與野菜為主，並少炸與煮方式烹飪；另基於太魯閣族善於狩獵之習俗，故於工作人員的服裝造型設計上，以迷彩配合圖騰之野味予以呈現；音樂以口簧琴表現，舞蹈則以狩獵勇士予以表現。
對整體景觀意象之建議	1.應以自然為主，故應加強植栽配置，特別是住宿空間旁。 2.整體景觀意象宜從車道入口即開始，並善用草坪與停車場之廣大空間，強化太魯閣族之意象。

(三) 選擇登錄 (selective coding)

針對成軸登錄之資料，從中選擇出與本研究相關之核心類屬，以作為本研究進行布洛灣遊憩區規劃與設計目標與問卷擬定依據，各項登錄結果，分述如下。

- 1.布洛灣遊憩區的功能定位，為紓解閣口與天祥之遊憩壓力、與住宿壓力。
- 2.布洛灣遊憩區的主要主題定位應為太魯閣族之文化園區，並應由解說、美食提供、活動設計、住宿體驗與植栽來塑造太魯閣的特殊文化氣氛。
- 3.布洛灣的次要主題定位有二，分別原生植物的復育與教育展示及峽谷多樣化景緻之生態旅遊體驗。
- 4.遊憩模式上，應以目的型據點發展為主，停留型據點發展為輔，以提供遊客專程前來，並長時間停留於此。
- 5.有關本區之解說設施應重視解說展示館、解說摺頁及解說內容等。
- 6.有關本區之遊憩設施應重視的有步道的串連、與設施造型是否具有太魯閣族之傳統建物形式。
- 7.有關本區之公共設施應重視的有公車停靠站、照明設施、步道方向指示牌等。
- 8.有關本區之藝品部應重視的有展售藝品的品質、獨特性、太魯閣族之風格等。
- 9.有關本區之餐飲販售部應重視的有餐飲提供的樣式與內容、餐飲品質與衛生、平價價格。
- 10.有關本區之山月村應重視的有植栽維護品質、住宿環境、太魯閣族的迎賓舞蹈表演、夜探活動、餐飲設計、環境意象設計與服務人員服務品質、及收費額度等。
- 11.有關本區之整體景觀意象應重視的有植栽環境品質、建築造型、建築材質等。

五、問卷初測

本研究針對上述主管與專家深度訪談所得之選擇登錄內容，進而擬定遊客問卷與員工問卷，初步所擬之遊客問卷內容，於 10 月上旬之一般假日與平常日進行初測，共得有效問卷 66 份。為確實瞭解初測問卷中之訪談項目是否挑選適當，因此將初測所得資料數據，進行信度分析，以瞭解問卷量表的一致性（consistency）或穩定性（stability），即可靠程度。

經信度分析，得 Cronbach's α 值即信度值為 0.9659，顯示初測問卷項目極具可靠性，且這些問卷項目能有效測出受訪者之滿意度與及對環境與設施之使用績效，因此應能繼續沿用至正式問卷；此外，亦根據受訪過程所遭遇之可能疑問，故擴充有關於山月村使用績效之項目，重新重新擬定正式問卷內容，正式問卷內容詳如附錄二、附錄三所示。

第五章 調查結果與分析

第一節 實質環境與使用行為之分析

一、實質環境之表現成效

布洛灣遊憩區內的設施與空間配備，包括遊憩設施、服務設施、解說設施、住宿設施、植栽與飾景設施等，設施種類豐富且能提供各種遊憩機會，以下就布洛灣遊憩區之各類設施與空間配備之數量、種類、維護管理狀況與遊客使用情況，以現地觀察法進行調查，進而瞭解各項設施與空間之使用績效。

（一）解說服務設施

本項設施包括遊客諮詢站及其解說人員、簡報室、文物展示館及植物與設施之解說牌。

1. 遊客諮詢站及其解說人員

布洛灣遊憩區之遊客諮詢站主要由國家公園義務解說員擔任相關諮詢服務與區內解說，並紀錄當天園區內之相關事務與國內外遊客之人數，必要時亦提供廣播服務，以告知區內遊客重要之簡報訊息與即時交通資訊等。這些義務解說員主要為太管處徵選熱愛大自然，具服務、奉獻、負責精神之社會人士與教師，並經訓練合格後，以年給職方式聘任之，故廣受遊客們尊敬與信賴，特別是對其專業知識與服務態度具有高度的滿意度與認同感。

2. 簡報室

位於遊客諮詢站旁之簡報室，除設置解說圖版供遊客導覽之外，並置放布洛灣遊憩區之相關解說摺頁，免費供遊客索取。簡

報室空間設計舒適且環境清潔，並於整點輪流放映「美麗的太魯閣」、與「小泰雅與小獼猴」兩部短片，放映時間約 15-20 分，廣受許多團體遊客之好評，藉由這些短片讓遊客能太魯閣國家公園與布洛灣有更多的認識與瞭解。

3.文物展示館之解說

本館包括靜態文物與動態活動展示，初步觀察在靜態文物展示方面，遊客可以透過櫥窗內所展示之太魯閣族生活文物與文字解說，對太魯閣族之民族性與生活習俗稍有瞭解，惟目前所展示之文物過於陳舊且吸引力不足，無法吸引遊客之注意力與深入瞭解；因此入館參觀靜態文物之遊客，多為走馬看花式的快速瀏覽而已。至於動態活動展示方面，係由太管處以生活照顧方式，僱請兩位太魯閣族婆婆於現場展示織布之傳統技藝，由於展示方式較為生動，當能吸引遊客之注意而延長於館內之停留時間，但織布婆婆多為被動式的解說其傳統織布技藝，故對於吸引遊客興趣與刺激遊客主動發掘更多知識較為薄弱與不足。

4.植物與設施之解說牌

該解說牌主要設置於環流丘景觀公園步道上及文物展示館樓頂之眺望平台，牌示之內容深具教育性與啟發性，常可見到遊客長時間駐足於解說牌前觀看解說牌，並藉以觀看週邊景物，顯示解說牌之內容與設置位置極佳；惟園區之植物解說牌示尚嫌過少，不少遊客均被爭奇鬥艷的特色植物所震懾，卻苦於無法得知該植物的任何資料。

（二）遊憩設施

本設施包括步道、休憩桌椅組、觀景平台與觀景亭與飾景設施。

1.步道

本遊憩區步道環境的植物與林相均保持良好，並以自然材質

作為步道鋪面之材質，維護情況尚佳。並因林相完整而成為留鳥之逗留棲地，且該步道路線設計為環狀，其遊客使用率極高。

2.休憩桌椅

本區內之休憩桌椅主要設置於臨崖草地旁、環流丘景觀公園入口，其維護品質極佳，多供家族性團體遊客野餐使用。

3.觀景平台與觀景亭

本區內之觀景平台與觀景亭之設置位置與視野景觀極佳，且維護情況極佳，上台地之觀景平台、下台地文物展示館二樓及樓頂之觀景平台，或是環流坵的觀景亭，均為遊客野餐、休息、眺景或拍照之重要景點。

4.飾景設施

本區內飾景設施包含：中橫公路旁入口之太魯閣族人頭石雕、下台地入口之百合雕塑、臨崖草地之杵樂石雕與上台地車道旁連續設置的「矛」。整體而言，這些飾景設施的維護成效均佳，除飾景效果外，並分別肩付不同任務，其中園區入口處的人頭石雕為進入本區的明顯地標，早已成為遊客辨識布洛灣遊憩區位置之重要道路指示；下台地入口之百合地標因與解說牌結合，但其解說意義與成效遠大於飾景效果；林崖草地上之杵樂石雕因恰位於草地中央，儼然成為本區之視覺焦點，常可見到許多遊客與此石雕合照留念；而車道旁的「矛」因排列順序極富連續感，亦為引導遊客進入上台地山月村之重要元素之一。

（三）公共設施

本項設施包括：停車場、公共廁所、公共電話、照明設施與垃圾桶等。

1.停車場

本園區之停車空間甚大，可停放大型遊覽車 22 輛、中型巴士 36 輛、小客車 110 輛及機車 102 輛，且各車種分區設置，進出車道規劃完善並廣植行道樹，是一極為優良的停車空間，因停車場的規劃完善使本區的遊客停車行為極少有違規事件產生。

2.公共廁所

本區公共廁所分別設置於上台地與下台地多數，由於設置位置極為明顯，故使用率極高，此外設備與維護管理工作亦十分用心，清潔狀況頗佳。

3.公用電話

上下台地於諮詢服務台旁均設置有一處卡式公用電話，此外本區之無線通訊亦十分暢通，故整體而言本區之通訊設備亦屬優良。

4.照明設施

本遊憩區目前僅啟動上台地之重要房舍與步道之照明設施；基於光照對園區內生態之影響，故下台地之環流丘步道及通往山月村之步道雖設置有照明設施但並無啟用，此一立意則提供遊客不一樣的夜間生態體驗。目前夜宿上台地山月村之遊客多會配合此一，自備手電筒體驗夜間之自然生態。

5.垃圾桶

本區內垃圾桶僅設置於餐飲販售部，目前遊客多能配合將垃圾投入這些垃圾桶或自行帶回，使布洛灣遊憩區之清潔維持良好。

（四）收費設施

包括藝品部、餐飲販售部、山月村。

1.藝品部

委託民營之藝品部所展售之商品多以太魯閣傳統織布製品為主，十分與本園區之「山地文物保存與展示」宗旨符合，且室內裝潢與藝品擺設甚為精美，極富原味，常吸引遊客進入參觀，惟大多遊客因不瞭解手工織布的成本極高，因而普遍認為商品售價偏高，而降低其購買機會。

2.餐飲販售部

目前餐飲販售部提供的食物以簡易餐飲為主，包括中式簡餐、飲料、零食等；且其露天平台寬敞，設施舒適、環境衛生維護狀況良好。為用餐者或野餐者主要駐留之地。

3.上台地山月村

日前剛整修完畢且配合週邊渡假木屋成為 OT 案並委外開放使用，主要朝精緻且高級之餐飲與住宿體驗為主，設施新穎極富特色，故常吸引下台地遊客前來參觀，惟住宿與餐飲屬高單價，故目前僅假日有較多之住宿者，而非假日之住宿者較少。

（五）整體植栽環境

1.植栽種類與配置

基於原生植物之復育與教育展示之考量，故布洛灣遊憩區廣植大量原生物植栽，並提供了廣大的綠意，並創造空間分隔感與原生意象；此外，所栽植的原生植物種類為布洛灣四季帶來不同色彩與感受，肇如春之桃李梅、夏之台灣野百合、秋之楓樹，以及冬之台灣火刺木，直接提升遊客對園區之重遊意願與滿意度。

2.植栽品質與維護

由於布洛灣為太魯閣國家公園之原生植物培育中心，因此在植物的栽種、維護管理上堪稱專業。

整體而言，布洛灣遊憩區內各項設施之經營與維護管理，堪稱用心，各項軟硬體設施所提供之服務多有不錯之成效；惟展示館內之文物過於老舊，若能儘速更新其展示方式與內容，應能使本區設施之表現績效更貼近「原住民文物保存與展示」之立意，並提升整體遊憩品質與教育意義。

二、遊客之行為模式

本項調查係根據 Rutledge (1985) 在「行為觀察與公園設計」中提及行為觀察之五大信息：活動型態 (what)、活動對象及其背景 (who)、活動地點 (where)、活動時間 (when)，以及活動目的 (why)，期望藉由此五大信息的行為觀察與分析，進而建立場所中的種種行為模式，並獲得真正的價值。以下針對布洛灣遊憩區之不同時間斷面，由調查員自下台地百合石雕為起點，以逆時針方式紀錄本園區上、下台地各分區之使用者特色、活動類型及其活動之目的，藉以彙整出布洛灣遊憩區之遊客行為模式。

(一) 上午時段

本時段之調查時間為上午十時，各分區之活動型態與遊客量彙整如圖 5-1-1、圖 5-1-2。本時段遊客量為全天僅次為下午之次多時段，自上午十時開始，即可見到搭乘小客車之遊客陸續進入本園區，遊客性質以 2-5 人之家庭親子團體居多。遊客進入本區後，大致可分為兩種旅遊類型，約有 2/3 遊客直接經百合石雕進入臨崖草地與文物展示館，另 1/3 遊客直接到環流丘景觀公園觀賞，主要活動範圍亦在這兩個區塊之內。

直接到環流丘景觀公園之遊客，有部分會佔據公園入口處的休憩桌椅，此類遊客多為 5-10 人的親友團體或朋友團體所組成之重遊者，主要利用這些休憩桌椅作為其當天活動擺置行李、餐點或用餐之據點；進而再往環流丘景觀公園及臨崖草地等據點活動，並在此據點停留至下午二、三時才離去。

另一群直接前往文物展示館之遊客，會直接進入文物展示館內參觀，並多直接被織布婆婆的動態展示所吸引，而觀看織布技藝；少數遊客會進而詢問織布婆婆相關之織布技巧與傳統習俗之問題，有時織布婆婆亦會主動提供該技藝之相關知識。遊客們進而至臨崖草地攝影、藝品部與餐飲販售部參觀，或登上樓頂看台眺望塔山與山角錐山。然後大多遊客會折返至臨崖草地上活動，或到簡報室看簡報、拿摺頁，或至環流丘景觀公園，僅少部分遊客會繼續上行至上台地。這類遊客亦以小團體之家庭人員或親友所組成，停留約.5個小時即離去，僅約有 1/4 會選擇在本園區之餐飲販售部用餐，並約在下午二、三時方離開。

（二）中午時段

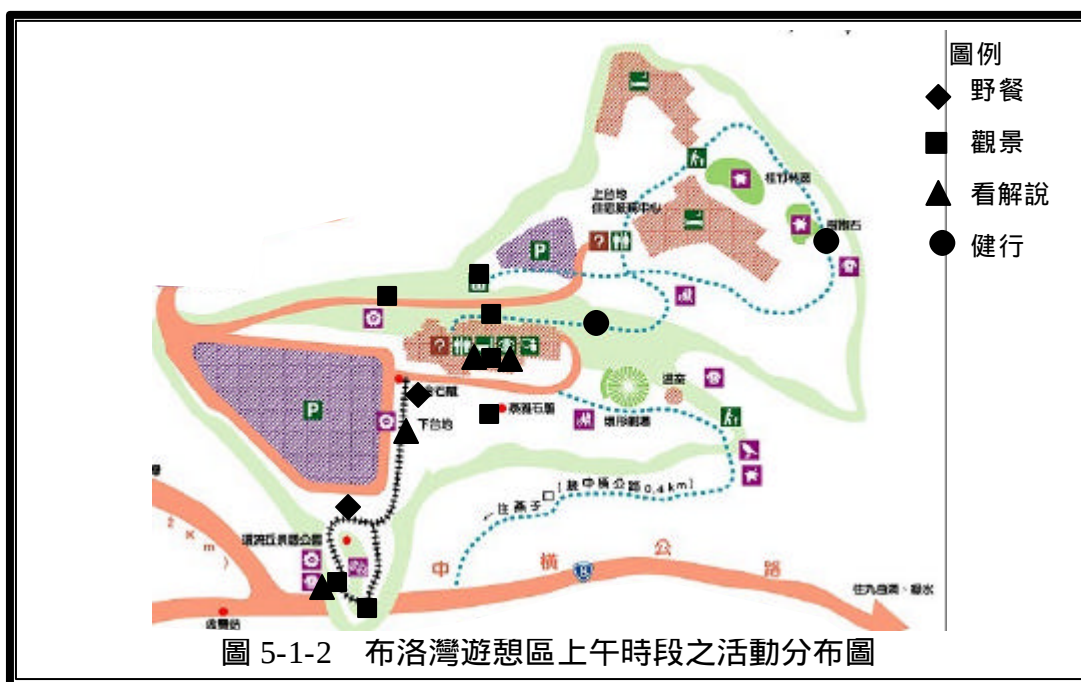
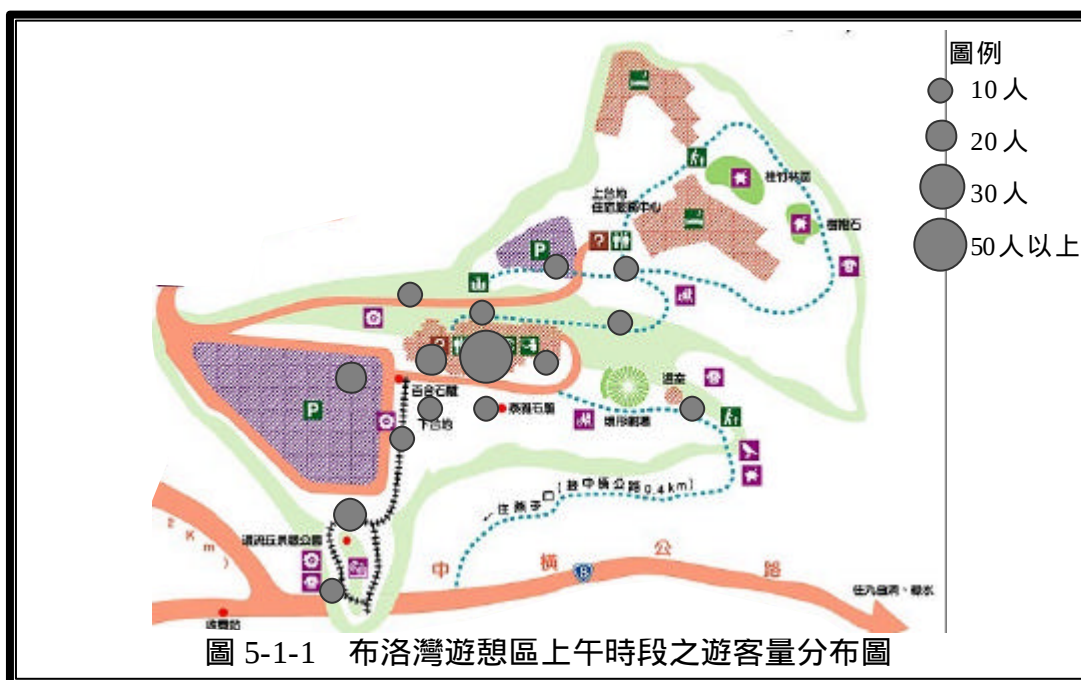
本時段之調查時間為下午一時，各分區之活動型態與遊客量彙整如圖 5-1-3、圖 5-1-4。本時段遊客包含上午少數遊客停留至此，以及中午進入本區用餐之遊客，故本時段之遊客量並不多。遊客多分布在環流丘景觀公園內之休憩桌椅、觀景亭內休憩及野餐，或是在餐飲販售部前露天咖啡座或藝品部前之座椅用餐、小憩或閱讀書報等；亦有極少數遊客會選擇停留在臨崖草地旁之座椅休憩。本時段遊客多為靜態的休憩行為，僅有極少數遊客會在步道上行走。

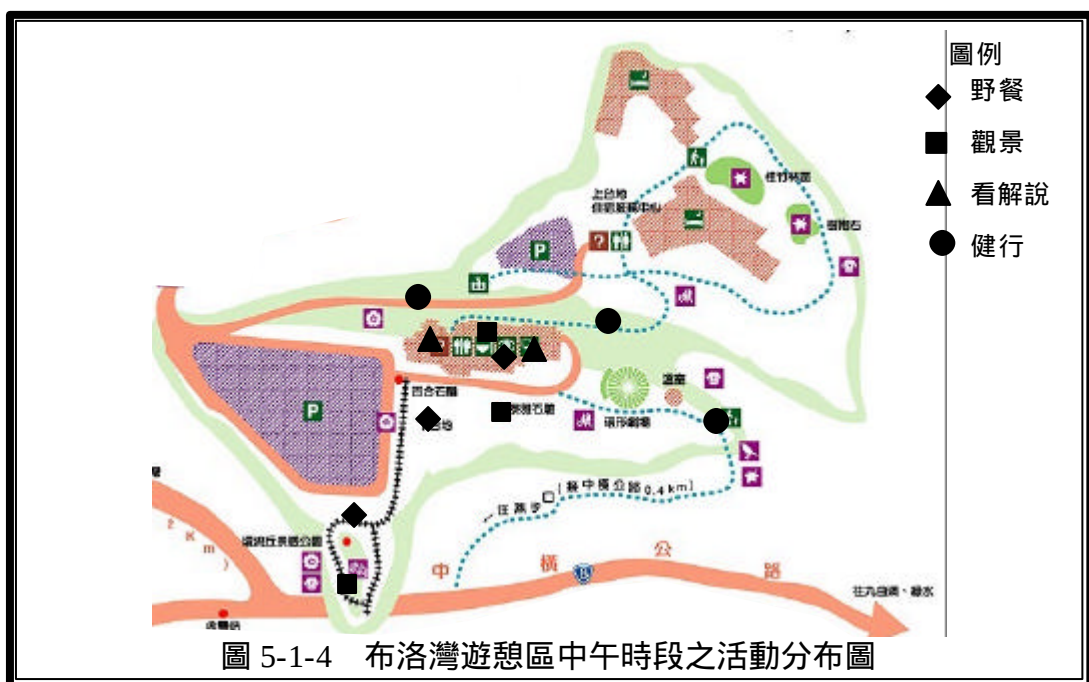
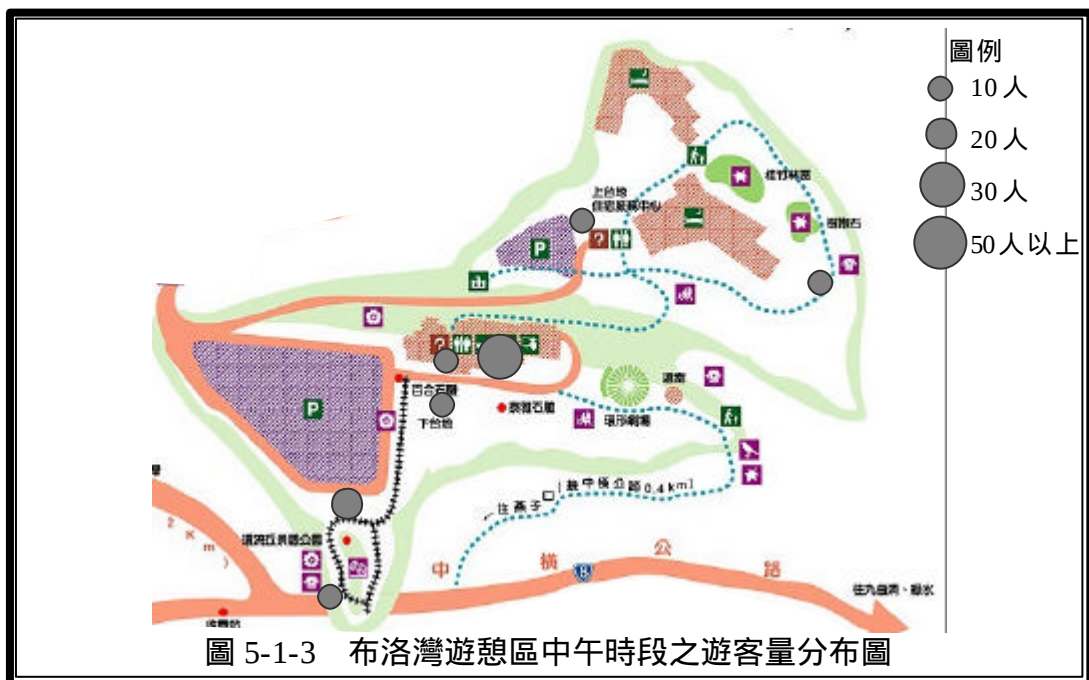
（三）下午時段

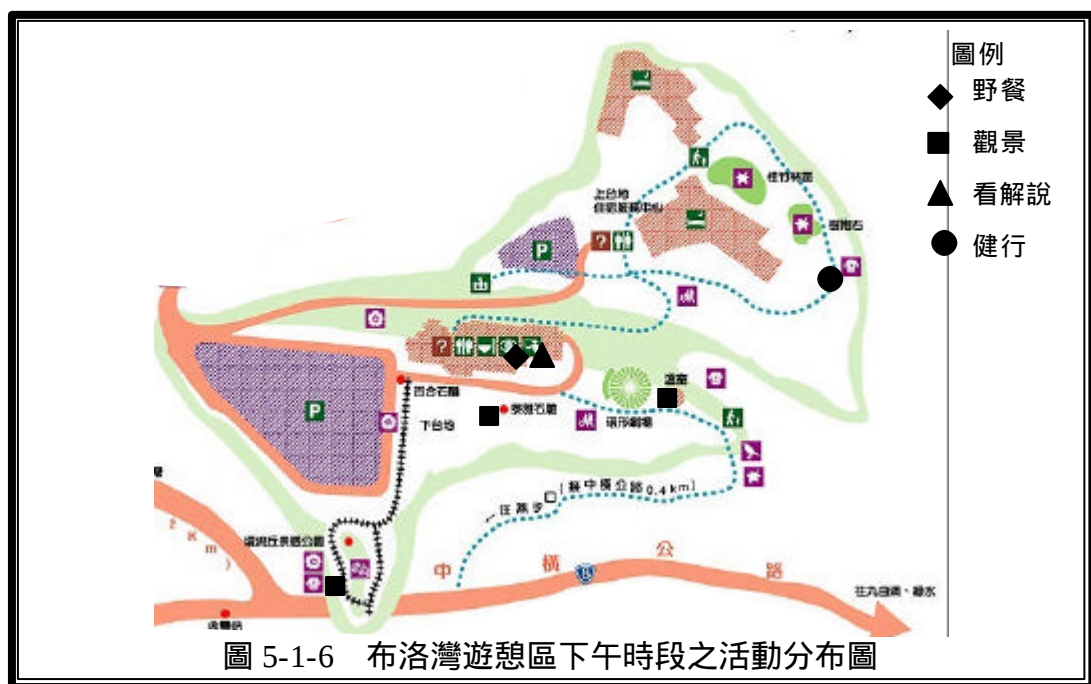
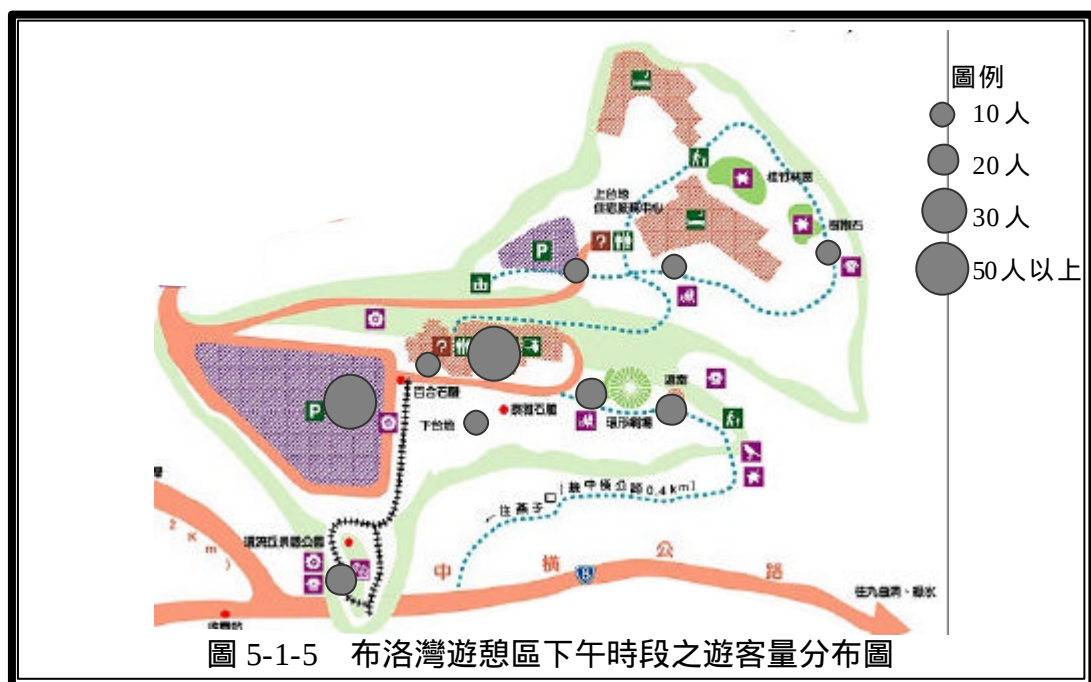
本時段之調查時間為下午三時，各分區之活動型態與遊客量彙整如圖 5-1-5、圖 5-1-6。本時段遊客多為搭乘遊覽車前來之團體遊客，因此遊客量最多，但停留時間極短，僅約 30-40 分鐘後即離去。這些大型團體遊客入園後，多直接前往簡報室旁及圓形劇場內的公廁使用，後再依序到文物展示館、溫室及臨崖草地作短暫停留或攝影，然後再到環流丘景觀公園。由於停留時間甚短，這類遊客中約有 1/4 僅停留於簡報室前，並未進入本區其他據點參觀。另外，本時段亦開始出現夜宿上台地山月村之遊客驅車前往山月村停車場。

（四）夜晚時段

本時段之調查時間為夜晚八時，各分區之活動型態與遊客量彙整如圖 5-1-7、圖 5-1-8。本時段遊客主要為夜宿太管處以促參法 OT 委外經營之山月村，且多從事山月村所安排之各項活動，自夜間八時起，山月村即邀請所有房客於上台地觀星廣場上集合，並全館熄燈，僅留服務台及步道上之照明，進行太魯閣族勇士迎賓舞表演；約莫 30 分鐘後，再帶領房客至竹林步道夜探布洛灣生態。故本時段遊客活動多集中於上台地之觀星廣場與竹林步道，而下台地部分，因保育生態而無開啟照明設施，幾乎無遊客在此逗留。









三、遊客量

布洛灣遊憩區每日均有義務解說員於下台地之入口處，統計本區內與使用簡報室之國內外遊客人數。根據九十三年一月份至九月份的統計結果，顯示平均每月假日總人次為 30,072 人，佔該月總人次之 53.15%，而平均每月非假日總人次則為 24,714 人，佔該月總人次之 46.85%；假日日平均遊客量多達 3,094 人次，平日日平均遊客量為 1,268 人次，詳見表 5-1-1。

本區一月至九月之總遊客人次為 493,317 人，其中平均每月國外遊客人次佔總人次之 2.46%，平均簡報室使用率為 8.83%，詳見表 5-1-2 所示。

表 5-1-1 布洛灣遊憩區假日與非假日遊客量統計表

月份	假日總人數		非假日總人數		假日平均人數		非假日平均人數	
	人數	百分比	人數	百分比	假日天數	日平均	平日天數	日平均
一月	70,391	69.59%	30,766	30.41%	11	6,399	17	1,810
二月	26,406	51.22%	25,146	48.78%	9	2,934	18	1,397
三月	14,399	41.38%	20,399	58.62%	8	1,800	21	971
四月	28,292	44.37%	35,460	55.62%	8	3,537	20	1,773
五月	26,784	64.38%	14,819	35.62%	10	2,678	19	780
六月	25,170	53.47%	21,900	46.53%	8	3,146	19	1,153
七月	31,785	52.63%	28,605	47.37%	7	4,541	19	1,506
八月	29,601	52.29%	27,007	47.71%	9	3,289	19	1,421
九月	17,820	48.98%	18,563	51.02%	8	2,228	20	928
十月	4,974	43.53%	6,452	56.47%	2	2,487	6	1,075
十一月	2,263	44.42%	2,877	56.47%	1	2,263	2	1,439
十二月	10,961	46.57%	12,574	53.42%	6	1,827	13	967
總平均	30,072	53.15%	24,741	46.85%		3,094		1,268

註：十月至十二月因故未逐日統計，故以九十三年一月至九月計算總平均。

表 5-1-2 布洛灣遊憩區各月國外遊客量與簡報室使用統計表

月份	國外遊客人次				簡報室使用率		調查天數	總計
	本國	%	外國	%	人數	%		
一月	100,330	99.18%	827	0.82%	4,978	4.92%	28	101,157
二月	50,547	98.05%	1,005	1.95%	4,043	7.84%	27	51,552
三月	33,554	96.43%	1,244	3.57%	2,661	7.65%	29	34,798
四月	62,672	98.30%	1,086	1.70%	6,346	9.95%	28	63,758
五月	40,234	96.71%	1,369	3.29%	4,529	10.89%	29	41,603
六月	45,840	97.39%	1,230	2.61%	4,543	9.65%	27	47,070
七月	58,615	97.06%	1,774	2.94%	6,046	10.01%	26	60,389
八月	54,043	95.47%	2,564	4.53%	7,076	12.50%	28	56,607
九月	35,322	97.08%	1,061	2.92%	3,359	9.23%	28	36,383
十月	11,189	97.93%	237	2.07%	944	8.26%	8	11,426
十一月	5,011	98.35%	84	1.65%	279	5.48%	3	5,095
十二月	22,734	96.59%	802	3.41%	1,602	6.81%	19	23,536
總平均	53,462	97.30%	1,351	2.70%	24,741	46.85%		54,813
總數	481,157	97.54%	12,160	2.46%	43,581	8.83%		493,317

註：十月至十二月因故未逐日統計，故以九十三年一月至九月計算總數與總平均。

第二節 遊客意見之分析

根據經營主管者與專家之深度訪談而研擬之結構式問卷，由調查員攜至布洛灣遊憩區，邀請現地遊客進行訪談與填寫。實際調查所得之有效樣本數為 500 份，若以百分之九十五之信賴度要求下，估計誤差約為 4.38%，若僅要求百分之九十之信賴度時，則估計誤差僅為 3.68%。再經信度分析，結果顯示 Cronbach's α 值高達 0.9727，表示本問卷項目與內容在反應受訪者對園區設施績效之表現，極具可靠性。

以下就本研究遊客訪談所收集之 500 份有效問卷，將調查日期分為假日、非假日、特殊節慶（峽谷音樂季）三組進行分析比較，其中一般假日之有效問卷共 123 份（20.5%）、非假日之有效問卷 168 份（28.0%）、特殊節慶之有效問卷共 209（34.8%）份，各分析結果分述如下。

一、受訪遊客之基本特性分析

基本特性包括受訪遊客之性別、年齡、教育程度、職業，以及個人月收入等五項，以頻度分析及卡方分析分別進行討論。

（一）性別

由表 5-2-1 對三組調查日男女比例進行卡方檢定，結果顯示三組調查日中男女比例無顯著差異。整體而言，布洛灣遊憩區所有受訪遊客中，男女比例相當，其中男性佔 41.6%，女性佔 58.4%。

表 5-2-1 布洛灣受訪遊客之性別分析

項目		假日		非假日		音樂季		總和		χ^2
		個數	百分比	個數	百分比	個數	百分比	個數	百分比	
性別	男	61	49.6%	58	36.0%	86	41.1%	205	41.6%	5.313
	女	62	50.4%	103	64.0%	123	58.9%	288	58.4%	
	小計	123	24.9%	161	32.7%	209	42.4%	493	100.0%	

註：*表 $p < 0.05$ ，**表 $p < 0.01$ ，***表 $p < 0.001$ 。

(二) 年齡

表 5-2-2 為對布洛灣遊憩區遊客年齡層進行分析之結果，對於三組調查日受訪遊客年齡之卡方分析結果顯示，不同調查日之遊客年齡分布有顯著差異 ($\chi^2 = 67.355, p = 0.001$)。假日與特殊節慶(峽谷音樂季)中之受訪者以 21-40 歲之遊客最多，分別佔 70.8%、68.9%，其次為 41-50 歲之遊客，分別佔 10.6%、15.8%；而非假日受訪遊客則以 31-50 歲者居多，佔 51.9%，其次為 21-30 歲佔 19.4%，與 51-60 歲者佔 16.3%，尤其是 51-60 歲年齡層者遠高於假日與特殊節慶，至於其他年齡層及所佔比例均較少。

表 5-2-2 布洛灣受訪遊客之年齡分析

項目		假日		非假日		音樂季		總和		χ^2
		個數	百分比	個數	百分比	個數	百分比	個數	百分比	
年齡	20以下	9	7.3%	5	3.10%	21	10.0%	35	7.1%	67.355 ***
	21-30歲	44	35.8%	31	19.40%	83	39.7%	158	32.1%	
	31-40歲	43	35.0%	37	23.10%	61	29.2%	141	28.7%	
	41-50歲	13	10.6%	46	28.8%	33	15.8%	92	18.7%	
	51-60歲	9	7.3%	26	16.3%	10	4.8%	45	9.1%	
	61以上	5	4.1%	15	9.4%	1	0.5%	19	3.9%	
	小計	123	25.0%	160	32.5%	209	42.5%	492	100.0%	

註：*表 $p = 0.05$ ，**表 $p = 0.01$ ，***表 $p = 0.001$ 。

(三) 教育程度

由表 5-2-3 之卡方分析結果顯示，三組調查日中受訪遊客之各教育程度分布比例有顯著差異 ($\chi^2 = 41.935, p = 0.001$)。假日與非假日中之受訪遊客中專科和大學程度者佔最多，分別佔 62.8%、65.7%；而特殊節慶(峽谷音樂季)之受訪遊客中，為大學教育程度者即佔 51.9%，明顯不同於假日與非假日之受訪背景組成，其專科亦佔 19.7%。整體而言，仍以大學程度者佔最多，次為專科程度者、再次者為高職者與研究所及以上。

表 5-2-3 布洛灣受訪遊客之教育程度分析

項目		假日		非假日		音樂季		總和		χ^2
		個數	百分比	個數	百分比	個數	百分比	個數	百分比	
教育程度	國中及以下	10	8.3%	9	5.6%	3	1.4%	22	4.5%	41.935 ***
	高中職	20	16.5%	35	21.9%	24	11.5%	79	16.2%	
	專科	34	28.1%	58	36.3%	41	19.7%	133	27.2%	
	大學	42	34.7%	47	29.4%	108	51.9%	197	40.3%	
	研究所	15	12.4%	11	6.9%	32	15.4%	58	11.9%	
	小計	121	24.7%	160	32.7%	208	42.5%	489	100.0%	

註：*表 $p < 0.05$ ，**表 $p < 0.01$ ，***表 $p < 0.001$ 。

(四) 職業

由表 5-2-4 之卡方分析結果顯示，三組調查日中受訪遊客之職業組成分布比例有顯著差異（ $\chi^2=100.031$ ， $p < 0.001$ ）。假日受訪的遊客以公司職員比例佔最多（26.1%），次為學生族群（14.8%）；而非假日受訪遊客則以公教人員比例佔最高（35.1%），次為自由業與公司職員（14.9%、12.2%），特殊節慶（峽谷音樂會）之受訪遊客則以學生族群比例佔最多（36.5%），次為公教人員（20.3%）；整體而言，以公教人員佔最多、次為學生族群、再次則為公司職員。

表 5-2-4 布洛灣受訪遊客之職業特性分析

項目		假日		非假日		音樂季		總和		χ^2
		個數	百分比	個數	百分比	個數	百分比	個數	百分比	
職業	學生	17	14.8%	6	4.1%	72	36.5%	95	20.7%	100.031 ***
	軍警	4	3.5%	1	0.7%	6	3.0%	11	2.4%	
	公教人員	14	12.2%	52	35.1%	40	20.3%	106	23.0%	
	公司職員	30	26.1%	18	12.2%	28	14.2%	76	16.5%	
	勞工	5	4.3%	9	6.1%	4	2.0%	18	3.9%	
	自行經商	5	4.3%	8	5.4%	8	4.1%	21	4.6%	
	農林漁牧	1	0.9%	2	1.4%	0	0.0%	3	0.7%	
	自由業	13	11.3%	22	14.9%	16	8.1%	51	11.1%	
	家管	11	9.6%	10	6.8%	17	8.6%	38	8.3%	
	退休	4	3.5%	10	6.8%	2	1.0%	16	3.5%	
	其他	11	9.6%	10	6.8%	4	2.0%	25	5.4%	
	總計	115	25.0%	148	32.2%	197	42.8%	460	100%	

註：*表 $p < 0.05$ ，**表 $p < 0.01$ ，***表 $p < 0.001$ 。

(五) 個人月收入

由表 5-2-5 之卡方分析結果顯示，三組調查日中受訪遊客之個人月收入分布比例有顯著差異（ $\chi^2=100.031$ ， $p=0.001$ ）。其中假日受訪遊客以無經常性收入者之比例佔最多（20.3%），次為 3 萬-4 萬元月收入者（18.6%）；而非假日之受訪遊客則以 3 萬-4 萬元月收入者之比例佔最高（22.1%），次為 5 萬-7 萬元月收入者（19.5%）；特殊節慶（峽谷音樂會）之受訪遊客則以無經常性收入者比例佔最多（36.0%）。整體而言，以無經常性收入與月收入為 3 萬-4 萬者佔多數。

表 5-2-5 布洛灣受訪遊客之個人月收入分析

項目		假日		非假日		音樂季		總和		χ^2
		個數	百分比	個數	百分比	個數	百分比	個數	百分比	
個人 月 收 入	無經常收入	24	20.3%	17	11.4%	71	36.0%	112	24.1%	35.628 ***
	2萬元以下	8	6.8%	16	10.7%	16	8.1%	40	8.6%	
	2萬元-3萬元	18	15.3%	20	13.4%	19	9.6%	57	12.3%	
	3萬-4萬元	22	18.6%	33	22.1%	26	13.2%	81	17.5%	
	4萬-5萬元	17	14.4%	19	12.8%	28	14.2%	64	13.8%	
	5萬-7萬元	16	13.6%	29	19.5%	22	11.2%	67	14.4%	
	7萬-10萬元	6	5.1%	8	5.40%	9	4.6%	23	5.0%	
	10萬元以上	7	5.90%	7	4.70%	6	3.00%	20	4.3%	
總計		118	25.4%	149	32.1%	197	42.5%	464	100%	

註：*表 $p=0.05$ ，**表 $p=0.01$ ，***表 $p=0.001$ 。

二、受訪遊客之旅遊特性分析

旅遊特性包括受訪遊客至布洛灣遊憩區之主要旅遊資訊、交通工具等；活動特性包含到訪次數、遊伴類型、同遊人數、主要來園動機、停留時間、活動區域，以及從事活動等活動項目，依分析結果個別討論之。

(一) 旅次特性

1. 旅遊資訊來源

以卡方檢定假日、非假日與特殊節慶之布洛灣受訪遊客主要旅遊資訊來源是否有差異，根據表 5-2-6 所示，三組受訪者之旅遊訊息來源確有顯著差異（ $\chi^2=33.484$ ， $p=0.001$ ）。其中，假日受訪

遊客藉由親友告知的比例最多，佔 38.4%，遠高於其他資訊來源；而非假日與特殊節慶的旅遊資訊來源仍以親友告知佔最多（33.1%、32.8%），但藉由報章雜誌介紹之管道的比例亦頗高（24.1%、23.2%）。整體而言，受訪遊客最主要的旅遊訊息分別為親友告知、報章雜誌介紹，而太管處出版品則佔第三位，再次則為網際網路介紹。

表 5-2-6 布洛灣受訪遊客之旅遊資訊來源分析

項目	假日		非假日		音樂季		總和		χ^2
	個數	百分比	個數	百分比	個數	百分比	個數	百分比	
太管處出版品	15	13.4%	26	15.7%	26	13.1%	67	14.1%	33.484 ***
報章雜誌介紹	22	19.6%	40	24.1%	46	23.2%	108	22.7%	
電視廣播介紹	5	4.5%	10	6.0%	13	6.6%	28	5.9%	
網際網路介紹	7	6.3%	16	9.6%	37	18.7%	60	12.6%	
旅行社旅遊	4	3.6%	11	6.6%	1	0.5%	16	3.4%	
親友告知	43	38.4%	55	33.1%	65	32.8%	163	34.2%	
其他	16	14.3%	8	4.8%	10	5.1%	34	7.1%	
總數	112	23.5%	166	34.9%	198	41.6%	476	100%	

註：*表 $p < 0.05$ ，**表 $p < 0.01$ ，***表 $p < 0.001$ 。

2. 交通工具

以卡方檢定三組受訪遊客之差異，故根據表 5-2-7 之結果顯示，三組受訪遊客分別在搭乘火車、小客車、機車、計程車、遊覽車與遊園公車上有顯著差異。假日前來之遊客，以搭乘小客車者最多，佔 61.8%，遠高於其他交通工具的使用；而非假日受訪遊客則以搭乘小客車與遊覽車者佔多數，分別為 58.3%、23.2%，遠高於其他交通工具的使用。於特殊節慶（峽谷音樂會）造訪者，則多搭乘接駁遊園車、小客車、機車與火車等交通工具，而明顯不同於一般假日與非假日遊客，主要原因係太管處執行主要入口與部份路段之交通管制政策，並安排免費接駁遊園公車所致。

表 5-2-7 布洛灣受訪遊客之交通工具特性分析

項目	假日		非假日		音樂季		總和		χ^2
	個數	百分比	個數	百分比	個數	百分比	個數	百分比	
火車	6	4.9%	5	3.0%	24	11.5%	35	7.0%	11.483**
飛機	3	2.4%	0	0.0%	4	1.9%	7	1.4%	3.747
小客車	76	61.8%	98	58.3%	82	39.2%	256	51.2%	20.917***
休旅車	19	15.4%	20	11.9%	17	8.1%	56	11.2%	4.290
機車	18	14.6%	7	4.2%	45	21.5%	70	14.0%	23.379***
計程車	1	0.8%	0	0.0%	3	1.4%	4	0.8%	2.418***
遊覽車	2	1.6%	39	23.2%	16	7.7%	57	11.4%	37.751***
客運或遊園車	1	0.8%	2	1.2%	113	54.1%	116	23.2%	192.033 ***
總數	123		168		209		500		

註：本題複選；*表 $p < 0.05$ ，**表 $p < 0.01$ ，***表 $p < 0.001$ 。

(二) 活動特性

1. 到訪次數

以卡方檢定三組受訪遊客到訪布洛灣遊憩區之次數有無差異，根據表 5-2-8 之結果顯示，三組受訪遊客間並無顯著差異。整體觀之，受訪遊客到訪布洛灣達四次以上者為最多數，佔 37.4%，其次則為第一次前來布洛灣之受訪遊客，亦佔 35.0%。

表 5-2-8 布洛灣受訪遊客之到訪次數分析

項目	假日		非假日		音樂季		總和		χ^2
	個數	百分比	個數	百分比	個數	百分比	個數	百分比	
第一次	48	39.0%	50	30.3%	76	36.4%	174	35.0%	4.420
第二次	24	19.5%	30	18.2%	39	18.7%	93	18.7%	
第三次	9	7.3%	19	11.5%	16	7.7%	44	8.9%	
四次以上	42	34.1%	66	40.0%	78	37.3%	186	37.4%	
總數	123	24.7%	165	33.2%	209	42.1%	497	100.0%	

註：*表 $p < 0.05$ ，**表 $p < 0.01$ ，***表 $p < 0.001$ 。

2. 遊伴類型

以卡方檢定三組受訪遊客的遊伴類型是否有差異存在，根據表 5-2-9 的結果顯示，不同日期前來布洛灣遊憩區之受訪遊客及其遊伴類型有顯著差異。在假日部份，受訪遊客與家人和朋友一同前來遊憩區者為最多數，分佔 51.8%、42.3%；而非假日之受訪遊客除仍多與家人、朋友一同前來外，其與同事、特殊團體及旅行社團體者一同前來者則遠多於假日與特殊節慶之受訪遊客，各佔 15.6%、11.4%、4.2%，其為主要差異所在。至於於特殊節慶（峽谷音樂會）之受訪遊客則亦多為家人或朋友團體外，同學族群間一同前來的比例亦高於假日與非假日（16.7%），亦為主要差異。

表 5-2-9 布洛灣受訪遊客之遊伴類型分析

項目	假日		非假日		音樂季		總和		χ^2
	個數	百分比	個數	百分比	個數	百分比	個數	百分比	
無人陪同	1	0.8%	4	2.4%	11	5.3%	16	3.2%	5.473
家人	63	51.2%	75	44.9%	77	36.8%	215	43.1%	6.868*
朋友	52	42.3%	69	41.3%	104	49.8%	225	45.1%	3.195
同學	14	11.4%	9	5.4%	35	16.7%	58	11.6%	11.665**
同事	10	8.1%	26	15.6%	9	4.3%	45	9.0%	14.508***
旅行社團體	2	1.6%	7	4.2%	1	0.5%	10	2.0%	6.636*
特殊團體	2	1.6%	19	11.4%	4	1.9%	25	5.0%	21.396***
總數	123		168		209		500		

註：本題為複選；*表 $p < 0.05$ ，**表 $p < 0.01$ ，***表 $p < 0.001$ 。

3. 同遊總人數

以卡方檢定三組受訪遊客之同遊人數間是否有差異存在，根據表 5-2-10 之結果顯示，三組受訪遊客間有顯著差異（ $\chi^2=69.899$ ， $p < 0.001$ ）。在假日與特殊節慶時間，布洛灣之遊客以 2-5 人及 6-10 的小團體居多，且遠高於其他團體規模之比例，但於非假日期間，則以 2-5 人及 21-30 人的小團體及大團體居多，主要原因係旅行團體多利用非假日前來太魯閣園區旅遊所致。整體而言，布洛灣遊憩區以吸引 2-5 人之小團體佔最多。

表 5-2-10 布洛灣受訪遊客之遊伴人數分析

項目	假日		非假日		音樂季		總和		χ^2
	個數	百分比	個數	百分比	個數	百分比	個數	百分比	
1人	1	0.8%	4	2.4%	12	5.8%	17	3.4%	69.899 ***
2-5人	73	59.3%	87	51.8%	146	70.2%	306	61.3%	
6-10人	28	22.8%	23	13.7%	34	16.3%	85	17.0%	
11-20人	6	4.9%	9	5.4%	4	1.9%	19	3.8%	
21~30人	8	6.5%	36	21.4%	2	1.0%	46	9.2%	
31~40人	4	3.3%	6	3.6%	2	1.0%	12	2.4%	
41人~50人	1	0.8%	2	1.2%	7	3.4%	10	2.0%	
51人以上	2	1.6%	1	0.6%	1	0.5%	4	0.8%	
總計	123	24.6%	168	33.7%	208	41.7%	499	100.0%	

註：*表 $p < 0.05$ ，**表 $p < 0.01$ ，***表 $p < 0.001$ 。

4.主要來園動機

以卡方檢定三組受訪遊客之主要來園動機是否有差異存在，根據表 5-2-11 之結果顯示，三組受訪遊客間確有顯著差異存在($\chi^2=203.412$ ， $p < 0.001$)。主要差異係因特殊節慶（峽谷音樂季）之受訪遊客，其來園動機以參加太管處所舉辦的大型活動為主，佔 56.3%；但亦有 31.1%之受訪遊客為接近大自然而前往布洛灣反觀假日受訪遊客，以抱著接近大自然、避開生活壓力、增加家人情感之旅遊動機者佔多數，分別佔 58.3%、12.2%、10.6%；而非假日受訪遊客之旅遊動機則以接近大自然、增進朋友友誼者佔多數，分別佔 62.4%、10.3%；三組受訪遊客中，以學習、運動等動機而前來布洛灣之比例，則十分稀少。整體而言，布洛灣遊憩區以接近大自然之受訪遊客居多。

表 5-2-11 布洛灣受訪遊客之主要來園動機分析

項目	假日		非假日		音樂季		總和		χ^2
	個數	百分比	個數	百分比	個數	百分比	個數	百分比	
避開生活壓力	15	12.2%	14	8.5%	8	3.9%	37	7.5%	203.41 ***
接近大自然	72	58.5%	103	62.4%	64	31.1%	239	48.4%	
增進朋友友誼	10	8.1%	17	10.3%	5	2.4%	32	6.5%	
增進家人情感	13	10.6%	14	8.5%	5	2.4%	32	6.5%	
增加知識滿足好奇心	1	0.8%	4	2.4%	3	1.5%	8	1.6%	
運動健身	3	2.4%	3	1.8%	4	1.9%	10	2.0%	
參加活動	3	2.4%	2	1.2%	116	56.3%	121	24.5%	
其他	6	4.9%	8	4.8%	1	0.5%	15	3.0%	
總計	123	24.9%	165	33.4%	206	41.7%	494	100.0%	

註：*表 p 0.05，**表 p 0.01，***表 p 0.001。

5.停留時間

以卡方檢定三組受訪遊客於布洛灣遊憩區之停留時間是否有差異存在，表 5-2-12 之結果顯示，三組受訪遊客間確有顯著差異存在（ $\chi^2=21.371$ ，p 0.01）。其中，一般假日受訪遊客以短暫停留與過夜行為之比例多於非假日與特殊節慶之遊客，短暫停留時間以 1-2 小時、1 小時內、及半天內者佔多數，分別佔 42.3%、22.0%、17.9%，而停留至少一天以上者，則佔 8.9%；而非假日與特殊節慶（峽谷音樂季）之受訪遊客，則可能基於時間較為充裕或是布洛灣的活動吸引力高，停留時間較假日受訪遊客來得長，以 1-2 小時、半天及一天者佔多數。整體而言，布洛灣遊憩區以停留 1-2 小時及半天時間者佔最多。

表 5-2-12 布洛灣受訪遊客之停留時間分析

項目	假日		非假日		音樂季		總和		χ^2
	個數	百分比	個數	百分比	個數	百分比	個數	百分比	
一小時以內	27	22.0%	23	13.7%	18	8.7%	68	13.6%	21.371 **
一 二小時	52	42.3%	62	36.9%	99	47.6%	213	42.7%	
半天	22	17.9%	48	28.6%	58	27.9%	128	25.7%	
一天	11	8.9%	26	15.5%	22	10.6%	59	11.8%	
一天以上	11	8.9%	9	5.4%	11	5.3%	31	6.2%	
總計	123	24.6%	168	33.7%	208	41.7%	499	100.0%	

註：*表 p 0.05，**表 p 0.01，***表 p 0.001。

6.活動區域

以卡方檢定三組受訪遊客於布洛灣遊憩區之活動區域是否有差異，據表 5-2-13 之結果顯示，三組受訪遊客間分別是否有到簡報室、工藝展示室、餐飲販賣部、藝品部、溫室、草地廣場、山月村、桃林瞭望台與竹林步道活動之比例，有顯著差異存在。主要差異係因非假日受訪遊客因停留於布洛灣的時間較長，故於區內各區域活動的機會也較一般假日或特殊節慶（峽谷音樂季）之受訪遊客來的高，其分別停留於簡報室、工藝展示室、藝品部、溫室、山月村、桃林瞭望台、及竹林步道的機會明顯高於其他一般假日與特殊節慶之受訪遊客；而一般假日之受訪遊客則以停留在餐飲販售部、溫室之比例明顯高於另兩組受訪遊客；而特殊節慶（峽谷音樂季）之受訪遊客，主要停留於草地廣場之比例甚高，且明顯不同於一般假日遊客與非假日遊客。整體而言，所有受訪者以停留在遊客中心、草地廣場、環流丘景觀公園與山月村之比例較高，分別佔 53.9%、46.5%、40.2%、及 31.8%。

表 5-2-13 布洛灣受訪遊客之活動區域分析

項目		假日		非假日		音樂季		總和		χ ²
		個數	百分比	個數	百分比	個數	百分比	個數	百分比	
下 台 地	遊客中心	70	56.9%	85	53.1%	109	52.7%	264	53.9%	0.616
	簡報室	30	24.4%	68	42.5%	16	7.7%	114	23.3%	61.231 ***
	工藝展示館	39	31.7%	56	35.0%	49	23.7%	144	29.4%	6.007 *
	餐飲販賣部	37	30.1%	40	25.0%	35	16.9%	112	22.9%	8.212 *
	藝品部	31	25.2%	52	32.5%	33	15.9%	116	23.7%	13.906 ***
	溫室	7	5.7%	12	7.5%	3	1.4%	22	4.5%	8.257 *
	草地廣場	45	36.6%	76	47.5%	107	51.7%	228	46.5%	7.166 *
	往燕子口步道	19	15.4%	24	15.0%	34	16.4%	77	15.7%	0.147
	環流丘公園	55	44.7%	70	43.8%	72	34.8%	197	40.2%	4.409
上 台 地	山月村	35	28.5%	67	41.9%	54	26.1%	156	31.8%	11.231 **
	桃林瞭望台	19	15.4%	43	26.9%	39	18.8%	101	20.6%	6.237 *
	竹林步道	26	21.1%	57	35.6%	49	23.7%	132	26.9%	9.359 **
總數		123		168		209		500		

註：本題為複選；*表 $p < 0.05$ ，**表 $p < 0.01$ ，***表 $p < 0.001$ 。

7. 所從事的活動類型

以卡方檢定三組受訪遊客於布洛灣遊憩區之從事活動區域是否有差異，根據表 5-2-14 之結果顯示，三組受訪遊客間分別在是否從事體驗原住民文化、參觀解說展示、步道健行、攝影、與休息聊天等活動之比例，有顯著差異存在。各組間的主要差異，因非假日受訪遊客停留於布洛灣的時間較長，故於園區內所能從事活動的機會也較一般假日或特殊節慶（峽谷音樂季）之受訪遊客來的高，像是參觀解說展示、步道健行、攝影；而特殊節慶（峽谷音樂季）之受訪遊客從事攝影活動之比例也高於一般假日遊客；一般假日之受訪遊客則以從事體驗原住民文化與休閒聊天等活動的比例較另兩組受訪者高。整體而言，所有受訪者以從事風景觀賞、步道健行、與休閒聊天的比較佔最高，分別佔 71.8%、41.3%、及 25.4%。

表 5-2-14 布洛灣受訪遊客之從事活動分析

項目		假日		非假日		音樂季		總和		χ ²
		個數	百分比	個數	百分比	個數	百分比	個數	百分比	
從事活動	體驗原住民文化	26	21.1%	41	24.8%	21	10.1%	88	17.7%	15.014 ***
	參觀解說展示	21	17.1%	50	30.3%	21	10.1%	92	18.5%	25.103 ***
	觀賞風景	91	74.0%	124	75.2%	141	67.8%	356	71.8%	2.856
	步道健行	51	41.5%	80	48.5%	74	35.6%	205	41.3%	6.323 *
	野餐或用餐	26	21.1%	26	15.8%	26	12.5%	78	15.7%	4.352
	攝影	11	8.9%	34	20.6%	35	16.8%	80	16.1%	7.215 *
	購買紀念品	6	4.9%	3	1.8%	4	1.9%	13	2.6%	3.269
	投宿	8	6.5%	18	10.9%	13	6.3%	39	7.9%	3.174
	休息聊天	45	36.6%	33	20.0%	48	23.1%	126	25.4%	11.252 **
	閱讀書報	4	3.3%	1	0.6%	4	1.9%	9	1.8%	2.793
總數		123		168		209		500		

註：本題為複選；*表 $p < 0.05$ ，**表 $p < 0.01$ ，***表 $p < 0.001$ 。

三、受訪遊客對布洛灣各項設施意見之分析

有關受訪遊客對布洛灣各設施滿意度意見，以下分別依下台地之解說設施、遊憩設施、公共設施、餐飲販售部、藝品部，以及上台地山月村 OT 經營管理範圍之環境部份、住宿部份、餐飲部份、活動部份、及服務部份等項目，依分析結果個別進行討論。

(一) 下台地部份

1. 解說設施滿意度

以單因子變異數分析 (oneway ANOVA)，檢定三組受訪遊客對下台地各項解說設施之平均滿意度，及其間的差異是否存在。根據表 5-2-15 之結果顯示，三組受訪遊客不因到訪日期不同而對解說設施滿意度之意見有所差異。整體觀之，受訪遊客對布洛灣遊憩區各細項解說設施的平均滿意度均在 7.14 分以上；其中滿意度最高的是對解說人員服務態度與專業知識，平均滿意度分別為 7.92 分、7.81 分，滿意度較低則為雙語與殘障服務，平均滿意度為 7.14 分。

表 5-2-15 布洛灣受訪遊客對解說設施滿意度分析

項目	假日		非假日		音樂季		總和		F值
	M	S.D.	M	S.D.	M	S.D.	M	S.D.	
簡報室之設備	7.30	1.78	7.63	1.51	7.40	1.55	7.48	1.59	1.132
太魯閣工藝展示館之設備	7.45	1.45	1.35	3.00	7.24	1.67	7.38	1.49	0.744
解說牌之原住民與生態內容	7.45	1.55	7.39	1.60	7.14	1.69	7.32	1.62	1.039
解說影片之原住民與生態內容	7.44	1.60	7.61	1.58	7.08	1.75	7.39	1.65	2.748
出版品之原住民與生態內容	7.33	1.81	7.27	1.51	7.15	1.67	7.25	1.64	0.265
解說人員之服務態度	7.93	1.58	8.06	1.46	7.73	1.53	7.92	1.51	1.345
解說人員之專業知識	7.68	1.86	8.01	1.42	7.64	1.64	7.81	1.61	1.734
雙語與殘障服務	7.14	2.06	7.38	1.51	6.83	2.01	7.14	1.83	1.979

註：1 分表示最不滿意，10 分表示最滿意；*表 p 0.05，**表 p 0.01，***表 p 0.001。

2. 遊憩設施滿意度

以單因子變異數分析 (oneway ANOVA)，檢定三組受訪遊客對下台地各項遊憩設施之平均滿意度及其間是否有差異存在。表 5-2-16 顯示，三組受訪遊客對休憩座椅數量與品質兩項目有顯著差異存在，其中又以特殊節慶（峽谷音樂季）與一般假日之受訪遊客對於休憩座椅數量與品質的滿意度較低，主要原因可能係大型活動吸引大量遊客同時使用區內遊憩設施，因數量不敷使用而影響滿意度；其餘遊憩設施則無差異存在。且整體而言，以對步道設施安全與品質的滿意度最高，平均滿意度為 7.47 分。

表 5-2-16 布洛灣受訪遊客對遊憩設施滿意度分析

項目	假日		非假日		音樂季		總和		F值
	M	S.D.	M	S.D.	M	S.D.	M	S.D.	
景觀亭設施數量	7.19	1.55	7.33	1.64	7.05	1.69	7.18	1.64	1.217
景觀亭設施品質	7.32	1.48	1.55	0.00	7.14	1.70	7.28	1.60	1.326
休憩座椅數量	6.92	1.90	7.28	1.67	6.38	2.08	6.81	1.95	9.172 ***
休憩座椅品質	7.19	1.68	7.37	1.60	6.86	1.89	7.11	1.75	3.669 *
步道設施數量	7.27	1.56	7.44	1.53	7.13	1.71	7.27	1.61	1.539
步道設施安全與品質	7.43	1.53	7.58	1.43	7.39	1.55	7.47	1.51	0.667

註：1 分表示最不滿意，10 分表示最滿意；*表 $p < 0.05$ ，**表 $p < 0.01$ ，***表 $p < 0.001$ 。

3. 公共設施滿意度

以單因子變異數分析 (oneway ANOVA)，檢定三組受訪遊客對下台地各項公共設施之平均滿意度，以及其間的差異是否存在。表 5-2-17 顯示三組受訪遊客不因到訪日期不同而對公共設施滿意度之意見有所差異。整體觀之，受訪遊客對布洛灣各項公共設施的滿意度度均在 6.97 分以上，其中滿意度最高的是對停車場數量與公廁清潔衛生兩項，平均滿意度分別為 7.67 分、7.53 分，滿意度較低則是對垃圾桶數量部份，平均滿意度為 6.97 分。

表 5-2-17 布洛灣受訪遊客對公共設施滿意度分析

項目	假日		非假日		音樂季		總和		F值
	M	S.D.	M	S.D.	M	S.D.	M	S.D.	
停車場數量	7.47	1.87	7.80	1.53	7.70	1.66	7.67	1.68	1.224
公廁數量	7.35	1.85	1.66	0.00	7.19	1.74	7.33	1.74	1.421
公廁清潔衛生	7.64	1.86	7.50	1.73	7.49	1.72	7.53	1.76	0.277
公共電話數量	7.10	2.00	7.04	1.65	7.03	1.87	7.05	1.82	0.054
照明設施品質	7.30	1.67	7.36	1.40	7.23	1.75	7.30	1.61	0.232
垃圾桶數量	6.98	2.07	7.24	1.56	6.75	1.92	6.97	1.85	2.734
方向及區位指標牌內容	7.20	1.91	7.43	1.50	7.26	1.73	7.30	1.70	0.634

註：1 分表示最不滿意，10 分表示最滿意；*表 p 0.05，**表 p 0.01，***表 p 0.001。

4.餐飲販售部滿意度

以單因子變異數分析 (oneway ANOVA)，檢定三組受訪遊客對下台地餐飲販售部各項服務之平均滿意度，以及其間的是否有差異存在。根據表 5-2-18 之結果顯示，三組受訪遊客不因到訪日期不同而對餐飲販售部之滿意度有所差異。其中滿意度最高的是販售人員的服務態度，平均滿意度為 7.19 分，滿意度較低則是對各項餐飲之收費額度，平均滿意度僅為 6.46 分而已。

表 5-2-18 布洛灣受訪遊客對餐飲販售部滿意度分析

項目	假日		非假日		音樂季		總和		F值
	M	S.D.	M	S.D.	M	S.D.	M	S.D.	
各項餐飲之收費金額	6.37	2.05	6.57	1.90	6.42	2.09	6.46	2.00	0.270
營業時間	6.86	1.74	1.81	0.00	6.75	1.76	6.85	1.77	0.256
提供餐飲之樣式與內容	6.85	1.71	6.63	1.95	6.48	2.03	6.64	1.92	0.826
餐飲環境之衛生品質	7.14	1.70	7.06	1.68	6.96	1.81	7.05	1.73	0.241
人員服務態度	7.44	1.75	7.15	1.86	7.04	1.94	7.19	1.86	1.113

註：1 分表示最不滿意，10 分表示最滿意；*表 p 0.05，**表 p 0.01，***表 p 0.001。

5.藝品部滿意度

以單因子變異數分析 (oneway ANOVA)，檢定受訪遊客對下台地藝品部各項服務之平均滿意度，以及其間的差異。表 5-2-19 之結果顯示三組受訪遊客對藝品部之滿意度並無顯著差異。其中滿意度最高的是展售空間之原住民風格，平均滿意度為 7.55 分，

滿意度較低則是對各項藝品的售價與藝品部的營業時間，平均滿意度僅為 6.54 分、6.89 分而已。

表 5-2-19 布洛灣受訪遊客對藝品部滿意度分析

項目	假日		非假日		音樂季		總和		F值
	M	S.D.	M	S.D.	M	S.D.	M	S.D.	
展售藝品之售價	6.59	1.92	6.58	1.66	6.46	1.84	6.54	1.79	0.145
營業時間	6.96	1.69	1.52	0.00	6.84	1.58	6.89	1.58	0.112
展售藝品之品質	6.96	1.69	7.11	1.51	7.03	1.55	7.04	1.57	0.201
展售藝品之獨特性	7.29	1.73	7.15	1.53	7.25	1.67	7.22	1.63	0.211
展售空間之原住民風格	7.38	1.71	7.23	1.48	8.03	7.23	7.55	4.47	0.968
販售人員之服務態度	7.39	1.73	7.40	1.51	7.22	1.62	7.33	1.60	0.378

註：1 分表示最不滿意，10 分表示最滿意；*表 $p < 0.05$ ，**表 $p < 0.01$ ，***表 $p < 0.001$ 。

(二) 上台地部份

1. 環境部份滿意度

以單因子變異數分析 (oneway ANOVA)，檢定受訪遊客對上台地山月村整體環境之平均滿意度，以及其間的差異是否存在。根據表 5-2-20 之結果顯示，三組受訪遊客對山月村之整體環境滿意度並無差異。其中滿意度最高的是整體環境的清潔品質與太魯閣族環境意象的呈現兩項，平均滿意度為 7.78 分、7.65 分，滿意度稍低則是飾景設施的獨特性部份，平均滿意度為 7.46 分而已。

表 5-2-20 布洛灣受訪遊客對山月村環境滿意度分析

項目	假日		非假日		音樂季		總和		F值
	M	S.D.	M	S.D.	M	S.D.	M	S.D.	
步道的品質	7.79	1.52	7.58	1.51	7.50	1.59	7.60	1.55	1.219
植栽維護的品質	7.83	1.56	1.52	0.00	7.40	1.67	7.59	1.60	2.567
飾景設施的獨特性	7.55	1.75	7.57	1.47	7.33	1.57	7.46	1.59	1.129
整體環境的清潔品質	7.95	1.37	7.75	1.55	7.70	1.59	7.78	1.53	0.938
太魯閣族環境意象的呈現	7.70	1.76	7.54	1.60	7.70	1.71	7.65	1.69	0.447

註：1 分表示最不滿意，10 分表示最滿意；*表 $p < 0.05$ ，**表 $p < 0.01$ ，***表 $p < 0.001$ 。

2. 住宿部份滿意度

以單因子變異數分析 (oneway ANOVA)，檢定三組受訪遊客對上台地山月村住宿部份之平均滿意度，及其間的差異。表 5-2-21 之結果顯示三組受訪遊客對山月村之住宿服務滿意度並無差異。其中滿意度最高的是住宿環境的舒適度，平均滿意度為 7.08 分；滿意度最低則是住房之收費金額，平均滿意度僅為 6.11 分而已。

表 5-2-21 布洛灣受訪遊客對山月村住房滿意度分析

項目	假日		非假日		音樂季		總和		F值
	M	S.D.	M	S.D.	M	S.D.	M	S.D.	
住房之收費金額	6.13	2.13	6.02	2.05	6.24	1.85	6.11	2.00	0.179
住房之裝潢與格局	6.58	2.10	1.73	0.00	7.06	1.79	6.90	1.83	0.795
住房之清潔程度與衛生品質	6.95	2.11	6.90	1.89	7.11	2.03	6.98	1.98	0.185
住宿環境之舒適度	6.97	2.10	6.99	1.84	7.30	1.81	7.08	1.89	0.512

註：1 分表示最不滿意，10 分表示最滿意；*表 p 0.05，**表 p 0.01，***表 p 0.001。

3. 餐飲提供部份滿意度

以單因子變異數分析 (oneway ANOVA)，檢定受訪遊客對上台地山月村餐飲提供部份之平均滿意度，以及其間的差異是否存在。表 5-2-22 之結果顯示三組受訪遊客對山月村之餐飲提供滿意度並無差異。其中滿意度最高的是原住民餐飲空間的佈局與氣氛，平均滿意度為 7.16 分，滿意度最低則是各項餐飲之收費金額，平均滿意度僅為 6.40 分而已。

表 5-2-22 布洛灣受訪遊客對山月村餐飲滿意度分析

項目	假日		非假日		音樂季		總和		F值
	M	S.D.	M	S.D.	M	S.D.	M	S.D.	
原住民餐飲空間的佈局與氣氛	7.30	1.80	7.20	1.56	7.00	1.83	7.16	1.71	0.584
太魯閣傳統美食之餐點設計	7.02	2.07	1.66	0.00	6.77	2.10	6.92	1.91	0.331
各項餐飲之收費金額	6.58	2.06	6.29	1.90	6.40	2.17	6.40	2.03	0.387

註：1 分表示最不滿意，10 分表示最滿意；*表 p 0.05，**表 p 0.01，***表 p 0.001。

4.活動設計部份滿意度

以單因子變異數分析 (oneway ANOVA)，檢定受訪遊客對上台地山月村活動設計部份之平均滿意度，以及其間的差異是否存在。表 5-2-23 之結果顯示，三組受訪遊客對山月村之活動設計滿意度並無差異。其中滿意度最高的是傳統工藝教學活動與迎賓舞蹈表演兩項，平均滿意度分別為 7.14 分及 7.12 分，滿意度最低則是各項活動與商品之收費金額，平均滿意度僅為 6.66 分而已。

表 5-2-23 布洛灣受訪遊客對山月村活動滿意度分析

項目	假日		非假日		音樂季		總和		F 值
	M	S.D.	M	S.D.	M	S.D.	M	S.D.	
太魯閣族之迎賓舞蹈表演	6.98	1.92	7.08	1.51	7.30	1.81	7.12	1.71	0.506
太魯閣族之傳統工藝教學活動	7.20	1.89	1.54	0.00	7.17	1.72	7.14	1.69	0.073
太魯閣族之傳統工藝作品展售	7.24	1.91	7.06	1.54	7.04	1.80	7.10	1.73	0.267
各項夜探布洛灣之戶外活動	7.02	1.86	7.10	1.63	7.03	1.95	7.06	1.78	0.036
各項活動與商品之收費金額	6.60	2.01	6.63	1.76	6.75	2.05	6.66	1.92	0.107

註：1 分表示最不滿意，10 分表示最滿意；*表 p 0.05，**表 p 0.01，***表 p 0.001。

5.服務部份滿意度

以單因子變異數分析 (oneway ANOVA)，檢定受訪遊客對上台地山月村整體服務之平均滿意度，以及其間的差異是否存在。表 5-2-24 之結果顯示，三組受訪遊客對山月村整體服務之滿意度並無差異。其中滿意度最高的是服務人員的服務品質部份，平均滿意度為 7.40 分，滿意度較低則是訂房服務之難易度部份，平均滿意度僅為 7.00 分而已。

表 5-2-24 布洛灣受訪遊客對山月村服務滿意度分析

項目	假日		非假日		音樂季		總和		F值
	M	S.D.	M	S.D.	M	S.D.	M	S.D.	
服務人員的服裝打扮	7.41	2.05	7.31	1.62	7.18	1.55	7.29	1.72	0.433
服務人員的服務品質	7.59	1.95	1.74	0.00	7.31	1.67	7.40	1.77	0.620
訂房服務之難易度	6.88	2.02	6.97	1.65	7.12	1.84	7.00	1.81	0.309
住宿資訊的取得	7.00	2.14	7.01	1.66	7.07	1.68	7.03	1.80	0.036

註：1 分表示最不滿意，10 分表示最滿意；*表 p 0.05，**表 p 0.01，***表 p 0.001。

(三) 布洛灣遊憩區全園區部份

1. 整體意象滿意度

以單因子變異數分析 (oneway ANOVA)，檢定三組受訪遊客對布洛灣全園區之整體景觀意象的平均滿意度，以及其間的差異是否存在。根據表 5-2-25 之結果顯示，三組受訪遊客對植栽數量、植栽維護品質、各項飾景設施的意象表現、及飾景設施之數量等四項目，有顯著差異存在，其中又以特殊節慶（峽谷音樂季）之受訪遊客對於此四項之平均滿意度低於一般假日遊客與非假日遊客，平均滿意度僅為 7.16 分、7.31 分、7.29 分、及 7.11 分而已；其餘細項則無顯著差異存在。而所有受訪者對園區內各類建築外觀之造型特色的滿意度最高，平均滿意度為 7.56 分。

表 5-2-25 布洛灣受訪遊客對整體意象滿意度分析

項目	假日		非假日		音樂季		總和		F值
	M	S.D.	M	S.D.	M	S.D.	M	S.D.	
植栽種類之代表性	7.52	1.62	7.54	1.55	7.20	1.63	7.39	1.61	2.529
植栽數量	7.59	1.62	7.67	1.44	7.16	1.74	7.43	1.64	5.106 **
植栽之維護品質	7.67	1.53	7.68	1.49	7.31	1.64	7.52	1.57	3.274 *
各類建築外觀之造型特色	7.60	1.70	7.68	1.57	7.45	1.61	7.56	1.62	0.875
各飾景設施的意象呈現	7.58	1.65	7.69	1.51	7.29	1.63	7.49	1.61	3.028 *
各建築與飾景設施的材質使用	7.71	1.67	7.65	1.55	7.37	1.63	7.54	1.62	2.156
各建築與飾景設施的色彩特色	7.63	1.72	7.66	1.52	7.35	1.63	7.52	1.63	1.998
飾景設施的數量	7.52	1.70	7.52	1.55	7.11	1.82	7.34	1.72	3.424 *
整體環境之原住民特色表現	7.47	1.77	7.52	1.62	7.23	1.77	7.38	1.73	1.456

註：1 分表示最不滿意，10 分表示最滿意；*表 p 0.05，**表 p 0.01，***表 p 0.001。

2. 增加設施

(1) 解說設施

根據表 5-2-26 所示，受訪遊客對布洛灣遊憩區解說設施之需求以認為應增加「不定期的文化活動」者（40.0%）所佔比例最高，其次則是認為應增加「生態解說牌」（29.6%）、「解說導覽服務」（18.6%）及「太魯閣族人文解說牌」（18.0%）。

%)。以卡方檢定一般假日、非假日與特殊節慶之受訪遊客需求是否有差異，結果顯示，特殊節慶之受訪遊客對於應增加「不定期的文化活動」之比例（51.2%）遠高於一般假日與非假日受訪遊客（36.4%、27.2%），可能在於特殊節慶之受訪遊客偏好以軟體活動來體認與深度瞭解布洛灣之特色。

表 5-2-26 布洛灣受訪遊客對增加解說設施之意見分析

項目		假日		非假日		音樂季		總和		χ^2
		個數	百分比	個數	百分比	個數	百分比	個數	百分比	
解說設施	不需要	22	18.2%	21	14.3%	25	12.2%	68	14.4%	2.217
	諮詢服務人員	20	16.5%	28	19.0%	30	14.6%	78	16.5%	1.211
	不定期文化活動	44	36.4%	40	27.2%	105	51.2%	189	40.0%	21.444 ***
	人文解說牌	23	19.0%	25	17.0%	37	18.0%	85	18.0%	0.182
	生態解說牌	38	31.4%	46	31.3%	56	27.3%	140	29.6%	0.904
	解說導覽服務	16	13.2%	36	24.5%	36	17.6%	88	18.6%	5.824
總數		123		168		209		500		

註：*表 $p < 0.05$ ，**表 $p < 0.01$ ，***表 $p < 0.001$ 。

（2）遊憩設施

根據表 5-2-27 所示，受訪遊客對布洛灣遊憩區解說設施之需求以認為應增加「休憩座椅」者（30.7%）所佔比例最高，其次則是認為應增加「觀景步道」（27.5%）、「涼亭或眺望亭」（26.9%）。再以卡方檢定一般假日、非假日與特殊節慶之受訪遊客需求是否有差異，結果顯示，非假日之受訪遊客對於應增加「休憩座椅」之比例（51.2%）遠低於一般假日與特殊節慶（峽谷音樂季）之受訪遊客（30.6%、36.9%），可能在布洛灣之一般假日與特殊節慶的遊客量明顯多於非假日遊客量，因而產生對遊憩設施之較多需求。

表 5-2-27 布洛灣受訪遊客對增加遊憩設施之意見分析

項目		假日		非假日		音樂季		總和		χ^2
		個數	百分比	個數	百分比	個數	百分比	個數	百分比	
遊憩設施	不需要	17	14.0%	34	22.8%	48	23.3%	99	20.8%	4.498
	觀景步道	33	27.3%	40	26.8%	58	28.2%	131	27.5%	0.079
	涼亭或眺望亭	35	28.9%	34	22.8%	59	28.6%	128	26.9%	1.832
	野餐設施	24	19.8%	23	15.4%	33	16.0%	80	16.8%	1.085
	休憩座椅	37	30.6%	33	22.1%	76	36.9%	146	30.7%	8.842 *
總數		123		168		209		500		

註：*表 $p < 0.05$ ，**表 $p < 0.01$ ，***表 $p < 0.001$ 。

(3) 公共設施

根據表 5-2-28 所示，受訪遊客對布洛灣遊憩區公共設施之需求以認為「不需要」再增加任何公共設施者（44.3%）所佔比例最高，其次則是認為應再增加「公廁」（33.0%）與「照明設施」（25.6%）。再以卡方檢定一般假日、非假日與特殊節慶之受訪遊客需求是否有差異，結果顯示三組受訪遊客對於公共設施之需求並無顯著差異存在。

表 5-2-28 布洛灣受訪遊客對增加公共設施之意見分析

項目		假日		非假日		音樂季		總和		χ^2
		個數	百分比	個數	百分比	個數	百分比	個數	百分比	
公共設施	不需要	51	45.5%	57	42.2%	91	45.0%	199	44.3%	0.351
	照明設備	33	29.5%	31	23.0%	51	25.2%	115	25.6%	1.384
	公廁	37	33.0%	47	34.8%	64	31.7%	148	33.0%	0.360
	總數	123		168		209		500		

註：*表 $p < 0.05$ ，**表 $p < 0.01$ ，***表 $p < 0.001$ 。

(4) 其他設施

根據表 5-2-29 所示，受訪遊客對布洛灣遊憩區其他設施之需求以認為「不需要」再增加任何設施者（33.1%）所佔比例最高，其次則是認為應再增加「野餐設施」（25.4%）、「太魯閣飾景雕塑」（24.3%）及「露營地」（23.2%）。再以卡方檢定一般假日、非假日與特殊節慶之受訪遊客需求是否有

差異，結果顯示三組受訪遊客對於公共設施之需求並無顯著差異存在。

表 5-2-29 布洛灣受訪遊客對增加其他設施之意見分析

項目		假日		非假日		音樂季		總和		χ^2
		個數	百分比	個數	百分比	個數	百分比	個數	百分比	
其他設施	不需要	32	27.8%	47	33.8%	71	35.7%	150	33.1%	2.073
	露營地	33	28.7%	26	18.7%	46	23.1%	105	23.2%	3.528
	野餐設施	35	30.4%	31	22.3%	49	24.6%	115	25.4%	2.307
	太魯閣節景雕塑	30	26.1%	34	24.5%	46	23.1%	110	24.3%	0.353
總數		123		168		209		500		

註：*表 p 0.05，**表 p 0.01，***表 p 0.001。

3.對布洛灣遊憩區之整體景觀表現

調查受訪遊客對布洛灣遊憩區上下台地之整體表現與其他原住民文化村之比較方面，以卡方檢定三組受訪遊客間不無顯著差異存在，其中有 40.7%的受訪遊客認為布洛灣太魯閣文化園區的表現優於其他民營的文化園區，例如九族文化村、台灣民俗文化村...等；但亦有 38.8%之受訪遊客認為布洛灣的表現與其他民營文化園區之表現相差不多，顯示大多的受訪遊客對於布洛灣遊憩區的整體景觀表現均表滿意（詳表 5-2-30）。

表 5-2-30 布洛灣受訪遊客對布洛灣遊憩區之整體景觀表現分析

項目		假日		非假日		音樂季		總和		χ^2
		個數	百分比	個數	百分比	個數	百分比	個數	百分比	
優於其他文化村		44	37.6%	63	45.7%	78	39.2%	185	40.7%	6.182
相差不多		51	43.6%	49	35.5%	76	38.2%	176	38.8%	
差於其他文化村		2	1.7%	7	5.1%	6	3.0%	15	3.3%	
沒去過他處無法比較		20	17.1%	19	13.8%	39	19.6%	78	17.2%	
總數		117		138		199		454		100%

註：總樣本數為 500 份；*表 p 0.05，**表 p 0.01，***表 p 0.001。

4.整體滿意度

以單因子變異數分析（oneway ANOVA），檢定受訪遊客對布洛灣遊憩區之整體滿意度，以及其是否有顯著差異存在。根據表

5-2-31 所示，三組受訪遊客對布洛灣之整體滿意度並無差異。其平均滿意度為 7.67 分。

表 5-2-31 布洛灣受訪遊客對整體滿意度分析

項目	假日		非假日		音樂季		總和		F值
	M	S.D.	M	S.D.	M	S.D.	M	S.D.	
整體滿意度	7.73	1.38	1.42	0.00	7.61	1.40	7.67	1.40	0.363
總計	123		168		209		500		

註：*表 p 0.05，**表 p 0.01，***表 p 0.001。

5.重遊意願

以單因子變異數分析 (oneway ANOVA)，檢定受訪遊客對布洛灣遊憩區之重遊意願與是否有顯著差異存在。根據表 5-2-32 之結果所示，三組受訪遊客對布洛灣遊憩區之重遊意願並無差異其平均重遊意願為 8.26 分。

表 5-2-32 布洛灣受訪遊客之重遊意願分析

項目	假日		非假日		音樂季		總和		F值
	M	S.D.	M	S.D.	M	S.D.	M	S.D.	
重遊意願	8.20	1.54	8.16	1.56	8.37	1.41	8.26	1.49	0.955
總計	123		168		209		500		

註：*表 p 0.05，**表 p 0.01，***表 p 0.001。

整體而言，踏訪布洛灣遊憩區之遊客對於園區各項設施之滿意度與重遊意願均頗高，其主要從事的遊憩活動以觀賞風景居多、次為步道健行、休息聊天，而體驗原住民文化之活動則較少；其對於布洛灣全園之整體景觀意象、下台地之解說設施與服務具有高度滿意，其次則為山月村環境與公共設施，對於餐飲販售部與藝品部的滿意度則較低。若進一步訪談其對山月村內之各項服務時，則對山月村之活動設計與服務較為滿意，且認同本園區之整體表現與其他民營之文化園區雖相差不大但亦稍佳，而有關設施需求則有多數遊客均建議應再增加不定期之文化活動、休憩座椅。

第三節 管理人員與遊客意見之交叉分析

根據經營主管者與專家之深度訪談而研擬之問卷內容，由調查員以普查方式，分發問卷至太魯閣國家公園管理處各課室之管理人員（不含受採訪之主管）以及太魯閣國家公園警察隊進行填寫，包括企劃經理課、保育研究課、解說教育課、觀光遊憩課、工務建設課、人事管理室、會計室、布洛灣管理站、綠水管裡站、合歡山管理站、蘇花管理站及警察隊。共發出問卷 110 份，有效回收 101 份，回收率 92%。問卷內容信度分析顯示，Cronbach's α 值為 0.8199，表示本問卷項目與內容在反應受訪員工對園區設施績效之表現，極具可靠性。

以下就員工問卷內容進行分析，再進而與主管人員、遊客意見進行交叉比對，以瞭解不同使用者分別對布洛灣遊憩區經營成效之意見。

一、太管處員工基本特性分析

受訪人員中以男性居多，佔 70%；年齡以 40-50 歲佔多數，為 51.5%，次為 31-40 歲，佔 37.4%；教育程度以高中職及大學佔最多數，分別為 32.0% 及 31.0%；居住地點則以花蓮縣佔最多，為 93.1%。詳見表 5-3-1 所示。

表 5-3-1 太管處員工之受訪者基本特性分析

項目		次數	百分比	項目		次數	百分比
性別	男	70	70.0	教育程度	國中及以下	1	1.0
	女	30	30.0		高中職	32	32.0
	總計	100	100.0		專科	28	28.0
年齡	21-30歲	4	4.0		大學	31	31.0
	31-40歲	37	37.4		研究所	8	8.0
	41-50歲	51	51.5		總計	100	100.0
	51-60歲	7	7.1	居住地區	台北縣	1	1.1
	總計	99	100.0		宜蘭縣	1	1.1
					台中市	1	1.1
					南投縣	1	1.1
					台東縣	2	2.3
					花蓮縣	81	93.1
					總計	87	100.0

註：總樣本數為 101 份。

二、太管處員工與遊客對布洛灣遊憩區之意見分析

(一) 對布洛灣遊憩區的遊憩機能與定位之意見

1. 布洛灣遊憩區的旅遊型態

太管處員工對布洛灣遊憩區之旅遊型態意見分析，以頻度分析得知，有最多數之受訪員工認為布洛灣遊憩區在太魯閣國家公園之遊憩功能定位上，應屬於流動型據點，僅提供遊客短暫停留而已，具有這樣認知之受訪員工佔 41.6%；其次多數之受訪員工則認為，布洛灣遊憩區之遊憩功能定位應屬目的型據點，遊客係多專程前來布洛灣遊憩區，並停留半日以上者，佔 32.7%；而認為布洛灣遊憩區之遊憩功能定位應屬停留型據點，主要提供遊客在此住宿，並停留一天以上者，則佔 25.7%。綜觀本項分析可知，太管處員工對於布洛灣遊憩區的遊憩功能定位稍有不同的觀點與認知。

另就遊客實際之旅遊行為與太管處員工之觀點進行比較，結果顯示遊客實際於布洛灣停留半天以下者佔最多數（82.0%），以卡方檢定兩者之組成比例亦有顯著差異存在，可知，現地遊客行為與太管處員工之理想仍有差距，詳見表 5-3-2 所示。

表 5-3-2 現地遊客與太管處員工對布洛灣遊憩區之旅遊型態意見分析

項目	現地遊客		太管處員工		總和		χ^2
	個數	百分比	個數	百分比	個數	百分比	
流動型據點	409	82.0%	42	41.6%	451	75.2%	75.76 ***
目的型據點	59	11.8%	33	32.7%	92	15.3%	
停留型據點	31	6.2%	26	25.7%	57	9.5%	
總計	499	83.2%	101	16.8%	600	100.0%	

註：流動型據點停留半天以下；目的型據點停留一天；停留型據點停留一天以上。

2. 布洛灣遊憩區的主要遊客類型

太管處員工對布洛灣遊憩區之主要服務客層意見分析，以頻度分析得知，有最多數之受訪員工認為布洛灣主要服務或吸引之遊客類型，應以家人親子團體及學校校外教學之團體為主，有這樣觀點的受訪員工分別佔 50.5%、及 31.3%。另就遊客實際之旅遊行為與太管處員工之觀點進行比較，結果遊客實際旅遊行為與員工認知上，在同儕團體、學生團體與旅遊社團方面有差異，其中，同儕團體旅遊（同事或朋友團體）之比例模式高於員工預期，而學生校外教學與旅行團之比例卻不如員工所預期的高，分別僅佔 11.6%及 2.0%，詳見表 5-3-3 所示。

表 5-3-3 現地遊客與太管處員工對布洛灣遊憩區之遊客類型意見分析

項目	現地遊客		太管處員工		總和		χ^2
	個數	百分比	個數	百分比	個數	百分比	
家人親子旅遊	215	43.1%	50	50.5%	265	44.3%	1.843
同儕團體旅遊	270	54.0%	5	5.1%	275	45.8%	55.955 ***
學生校外教學	58	11.6%	31	31.3%	89	14.9%	25.282 ***
旅行社團體旅遊	10	2.0%	6	6.1%	16	2.7%	5.221 *
特殊團體旅遊	25	5.0%	5	5.1%	30	5.0%	0.000
總數	500		101		601		

註：本題為複選；*表 $p < 0.05$ ，**表 $p < 0.01$ ，***表 $p < 0.001$ 。

3. 布洛灣遊憩區遊客的主要遊憩動機

太管處員工對布洛灣遊憩區遊客之主要遊憩動機之意見分析方面，頻度分析得知有絕大多數之受訪員工均認為布洛灣之遊客，其主要遊憩動機應為「接近大自然」，佔 77.8%；其次為「避開生活壓力」佔 13.1%；其餘遊憩動機則十分的少，均在 5.1%以下。另就遊客實際之旅遊動機與太管處員工之觀點進行比較，結果有顯著差異存在，主要差異在於遊客旅遊動機以接近大自然之比例最多（48.4%），但卻低於員工所預期的（77.8%），而實際參加活動之動機比例亦高於員工所預期的，詳見表 5-3-4 所示。

表 5-3-4 現地遊客與太管處員工對布洛灣遊憩區之遊客動機意見分析

項目	現地遊客		太管處員工		總和		χ^2
	個數	百分比	個數	百分比	個數	百分比	
避開生活壓力	37	7.5%	13	13.1%	37	7.5%	55.348 ***
接近大自然	239	48.4%	77	77.8%	239	48.4%	
增進朋友友誼	32	6.5%	1	1.0%	32	6.5%	
增進家人情感	32	6.5%	1	1.0%	32	6.5%	
增加知識滿足好奇心	8	1.6%	5	5.1%	8	1.6%	
運動健身	10	2.0%	1	1.0%	10	2.0%	
參加活動	121	24.5%	1	1.0%	121	24.5%	
其他	494	83.3%	99	16.7%	15	3.0%	
總計	123	24.9%	165	33.4%	494	100.0%	

註：*表 $p < 0.05$ ，**表 $p < 0.01$ ，***表 $p < 0.001$ 。

4. 布洛灣遊憩區遊客的主要活動形態

太管處員工對布洛灣遊憩區遊客之主要參與活動之意見分析方面，由受訪員工針對 10 項活動進行排序，1 表示布洛灣遊客最主要的參予活動、2 表示其次的參予活動，以此類推。以描述性統計分析得知，太管處員工認為遊客到布洛灣遊憩區最主要從事的三種活動分別為「觀賞風景」、「步道健行」、「體驗原住民文化」，其排序平均數分別為 1.56、2.41、2.49；再其次則為「參觀解說展示」、「野餐或用餐」、「攝影」、「休息聊天」、「投宿」、「購買紀念品」、「閱讀書報」等。其中由於布洛灣遊憩區的主題定位為「山地文物保存與展示」，因此太管處員工亦認為布洛灣遊客將會來此體驗原住民文化，故此活動佔第三個遊客主要參與活動，但太管處員工的認知卻將遊客來此投宿的活動認知為非主要活動，僅 39 位受訪員工勾選，並佔第八位。

另就遊客實際所從事的活動與太管處員工之觀點進行比較，結果其 Spearman 等級相關係數為 0.855 ($p < 0.01$)，顯示遊客實際所從事的活動與員工所預期的具有高度相關與一致性，詳見表 5-3-5 所示。

表 5-3-5 現地遊客與太管處員工對布洛灣遊憩區之主要遊客活動意見分析

項目	遊客排序	員工排序	Spearman等級相關係數
觀賞風景	1	1	0.855**
步道健行	2	2	
體驗原住民文化	5	3	
參觀解說展示	4	4	
野餐或用餐	7	5	
攝影	6	6	
休息聊天	3	7	
投宿	8	8	
購買紀念品	9	9	
閱讀書報	10	10	
總樣本數	500	101	

註：本題為複選；*表 $p < 0.05$ ，**表 $p < 0.01$ ，***表 $p < 0.001$ 。

（二）對布洛灣各項設施的滿意度

由於布洛灣遊憩區的發展主題定位為「山地文物的保存與展示」，故在軟硬體設施之整體表現上，應依據此一主題予以設置。以下分別就布洛灣整體意象、上下台地之各項設施進行處內員工的滿意度調查，以瞭解太管處員工在對布洛灣遊憩區的目標與實際表現上之相關意見。

1. 對布洛灣遊憩區形塑為太魯閣文化園區的滿意程度

訪談太管處員工對布洛灣遊憩區在形塑為太魯閣文化園區之滿意度方面，係針對九項有關區內環境意象之子題進行描述性統計分析，結果顯示太管處員工對於布洛灣遊憩區在九項子題表現上，均呈滿意，滿意度在 6.92 分以上；其中又對「建築外觀之造型特色」與「植栽維護品質」最為滿意，滿意度分別為 7.53、7.51 分，其次則對「建築與飾景設施的材質」、「建築與飾景設施的色彩」、「飾景設施的數量」等有高度滿意，九項子題中滿意度較低的則為「整體環境之原住民特色表現」，顯示受訪員工對於現地之建築與植栽來呈現布洛灣之太魯閣族意象，相當滿意，但對整體環境表現亦有可再強化與進步的空間。

另以 T-test 比較員工與遊客對園區之環境意象滿意度，是否有差異，結果僅有「整體環境之原住民特色表現」達顯著差異，以太管處員工之滿意度遠低於現地遊客，顯示太管處員工對於布洛灣遊憩區之意象發展要求高於現地遊客，詳見表 5-3-6 所示。

表 5-3-6 現地遊客與太管處員工對布洛灣遊憩區環境意象之滿意度分析

項目	現地遊客		太管處員工		T值
	M	S.D.	M	S.D.	
植栽種類之代表性	7.39	1.61	7.15	1.79	1.333
植栽數量	7.43	1.64	7.19	1.81	1.293
植栽之維護品質	7.52	1.57	7.51	1.78	0.077
各類建築外觀之造型特色	7.56	1.62	7.53	1.52	0.162
各飾景設施的意象呈現	7.49	1.61	7.19	1.60	1.678
各建築與飾景設施的材質使用	7.54	1.62	7.25	1.53	1.662
各建築與飾景設施的色彩特色	7.52	1.63	7.25	1.54	1.506
飾景設施的數量	7.34	1.72	7.20	1.53	0.762
整體環境之原住民特色表現	7.38	1.73	6.92	1.78	2.400*
總樣本數	500		101		

註：1 分表示最不滿意，10 分表示最滿意；*表 $p < 0.05$ ，**表 $p < 0.01$ ，***表 $p < 0.001$ 。

2. 對布洛灣遊憩區目前下台地區內之各項設施的滿意程度

訪談太管處員工對布洛灣遊憩區下台地各項設施之滿意度，訪談內容包括有解說設施、遊憩設施、公共設施、餐飲販售部、藝品部等。

(1) 解說設施方面

以描述性統計分析可知，太管處員工對於布洛灣遊憩區下台地解說設施之八項表現，均表滿意，滿意度在 6.94 分以上；其中又對「解說人員的服務態度」與「解說人員的專業知識」之滿意度最高，滿意度分別為 7.79 分、7.59 分，其次則為「簡報室設備」、「雙語與殘障服務」之 7.18 分、7.22 分；八項子題中滿意度較低的則為「解說牌之原住民與生態內容」、「太魯閣工藝展示館之設備」，顯示受訪員工認為太魯閣族之硬體解說應再加強。另以 T-test 比較遊客對園區解

說設施之滿意度與員工觀點是否有差異，結果在「太魯閣工藝展示館之設備」、與「解說牌之原住民與生態內容」兩項的滿意度有顯著差異，其中又以太管處員工對此兩子項之滿意度低於現地遊客，顯示太管處員工對於布洛灣遊憩區之解說設施建設與發展要求高於現地遊客，詳見表 5-3-7 所示。

表 5-3-7 現地遊客與太管處員工對布洛灣遊憩區解說設施之滿意度分析

項目	現地遊客		太管處員工		T值
	M	S.D.	M	S.D.	
簡報室之設備	7.48	1.59	7.18	1.75	1.548
太魯閣工藝展示館之設備	7.38	1.49	7.00	1.71	2.090*
解說牌之原住民與生態內容	7.32	1.62	6.94	1.64	2.018*
解說影片之原住民與生態內容	7.39	1.65	7.03	1.75	1.821
出版品之原住民與生態內容	7.25	1.64	7.04	1.68	1.030
解說人員之服務態度	7.92	1.51	7.79	1.44	0.735
解說人員之專業知識	7.81	1.61	7.59	1.60	1.152
雙語與殘障服務	7.14	1.83	7.22	1.67	-0.341
總樣本數	500		101		

註：1 分表示最不滿意，10 分表示最滿意；*表 $p < 0.05$ ，**表 $p < 0.01$ ，***表 $p < 0.001$ 。

(2) 遊憩設施方面

有關遊憩設施之滿意度調查共有六項子題，進行描述性統計分析可知，太管處員工對於布洛灣遊憩區下台地遊憩設施的各項表現，均表滿意，滿意度均在 7.19 分以上；其中又對於「步道」之設施與安全品質最表滿意，滿意度為 7.64 及 7.55 分，對「景觀亭」之滿意度次之，最低滿意度的則是對「休憩座椅」的數量與品質表現。另以 T-test 比較遊客實際對園區遊憩設施之滿意度與員工觀點是否有差異，結果在「步道設施數量」一項的滿意度上有顯著差異，其中現地遊客對於此子項之滿意度低於太管處員工，顯示現地遊客對於切身之旅遊需求高於非現地之員工態度，詳見表 5-3-8 所示。

表 5-3-8 現地遊客與太管處員工對布洛灣遊憩區之遊憩設施滿意度分析

項目	現地遊客		太管處員工		T值
	M	S.D.	M	S.D.	
景觀亭設施數量	7.18	1.64	7.45	1.70	-1.428
景觀亭設施品質	7.28	1.60	7.42	1.75	-0.763
休憩座椅數量	6.81	1.95	7.19	1.78	-1.750
休憩座椅品質	7.11	1.75	7.23	1.67	-0.598
步道設施數量	7.27	1.61	7.64	1.61	-2.019 *
步道設施安全與品質	7.47	1.51	7.55	1.68	-0.495
總樣本數	500		101		

註：1 分表示最不滿意，10 分表示最滿意；*表 $p < 0.05$ ，**表 $p < 0.01$ ，***表 $p < 0.001$ 。

(3) 公共設施方面

以描述性統計分析可知，太管處員工對於布洛灣遊憩區下台地公共設施之七項表現，均表滿意，滿意度在 7.44 分以上；其中對「公廁清潔衛生」與「停車場數量」之滿意度最高，滿意度分別為 8.22、8.03 分，亦為下台地所有設施中，滿意度最高之項目，滿意度較低的則為「公共電話數量」、「垃圾桶數量」。另以 T-test 比較遊客實際對園區公共設施之滿意度與員工觀點是否有差異，結果在「公廁數量」、「公廁清潔衛生」、「垃圾桶數量」、「方向及區位指示牌內容」四項的滿意度上有顯著差異，其中現地遊客對於此四子項之滿意度低於太管處員工，顯示現地遊客對於切身之旅遊設施需求高於非現地之員工，詳表 5-3-9 所示。

表 5-3-9 現地遊客與太管處員工對布洛灣遊憩區公共設施之滿意度分析

項目	現地遊客		太管處員工		T值
	M	S.D.	M	S.D.	
停車場數量	7.67	1.68	8.03	1.85	-1.850
公廁數量	7.33	1.74	7.90	1.47	-3.301 ***
公廁清潔衛生	7.53	1.76	8.22	1.33	-4.306 ***
公共電話數量	7.05	1.82	7.44	1.56	-1.876
照明設施品質	7.30	1.61	7.63	1.55	-1.821
垃圾桶數量	6.97	1.85	7.56	1.57	-2.848 **
方向及區位指標牌內容	7.30	1.70	7.73	1.59	-2.225 *
總樣本數	500		101		

註：1 分表示最不滿意，10 分表示最滿意；*表 $p < 0.05$ ，**表 $p < 0.01$ ，***表 $p < 0.001$ 。

(4) 餐飲販售部方面

以描述性統計分析可知，太管處員工對於布洛灣遊憩區下台地餐飲販售部之五項表現，均表滿意，滿意度在 6.71 分以上；其中對「人員服務態度」與「餐飲環境之衛生品質」的滿意度最高，滿意度分別為 7.43、7.28 分，滿意度較低的則為「提供餐飲之樣式與內容」，顯示本項應須再加強。另以 T-test 比較遊客實際對園區餐飲販售部之滿意度與員工觀點是否有差異，結果僅對「餐飲收費」一項的滿意度有差異，且以現地遊客認為餐飲收費過高而產生低的滿意度，詳表 5-3-10 所示。

表 5-3-10 現地遊客與太管處員工對布洛灣遊憩區餐飲販售部之滿意度分析

項目	現地遊客		太管處員工		T值
	M	S.D.	M	S.D.	
各項餐飲之收費金額	6.46	2.00	7.02	1.89	-2.376*
營業時間	6.85	1.77	7.13	1.64	-1.341
提供餐飲之樣式與內容	6.64	1.92	6.72	1.90	-0.365
餐飲環境之衛生品質	7.05	1.73	7.29	1.61	-1.204
人員服務態度	7.19	1.86	7.44	1.57	-1.171
總樣本數	500		101		

註：1 分表示最不滿意，10 分表示最滿意；*表 $p < 0.05$ ，**表 $p < 0.01$ ，***表 $p < 0.001$ 。

(5) 藝品部方面

以描述性統計分析可知，太管處員工對於布洛灣遊憩區下台地藝品部之六項表現，均表滿意，滿意度在 7.02 分以上；其中對「展售空間之原住民風格」與「販售人員之服務態度」之滿意度最高，滿意度分別為 7.63、7.60 分；而滿意度較低的則為「展售藝品之售價」。另以 T-test 比較遊客與員工滿意度是否有差異，結果分別在「藝品售價」、「營業時間」、「藝品品質」等三項的滿意度有差異，且以現地遊客之滿意度低於員工滿意度，詳表 5-3-11 所示。

表 5-3-11 現地遊客與太管處員工對布洛灣遊憩區藝品部之滿意度分析

項目	現地遊客		太管處員工		T值
	M	S.D.	M	S.D.	
展售藝品之售價	6.54	1.79	7.03	1.56	-2.374*
營業時間	6.89	1.58	7.26	1.50	-1.972*
展售藝品之品質	7.04	1.57	7.43	1.44	-2.130*
展售藝品之獨特性	7.22	1.63	7.51	1.45	-1.511
展售空間之原住民風格	7.55	4.47	7.60	1.38	-0.108
販售人員之服務態度	7.33	1.60	7.63	1.44	-1.581
總樣本數	500		101		

註：1分表示最不滿意，10分表示最滿意；*表 $p < 0.05$ ，**表 $p < 0.01$ ，***表 $p < 0.001$ 。

3.對布洛灣遊憩區目前上台地之山月村各項設施的滿意程度

訪談太管處員工對布洛灣遊憩區上台地各項設施之滿意度，訪談內容係對 OT 促參事業之各項設施表現，包括整體環境表現、住宿方面、餐飲提供、活動設計、以及整體服務等項目。

(1) 環境方面

以描述性統計分析可知，太管處員工對於布洛灣遊憩區上台地之整體環境的五項表現，均表滿意，滿意度在 7.43 以上；其中對「整體環境的清潔品質」的滿意度最高，滿意度為 7.94 分，較低的則為「太魯閣族環境意象之呈現」方面。另以 T-test 比較遊客實際對山月村整體環境之滿意度與員工觀點是否有差異，結果並無差異，顯示遊客與員工對山月村之整體環境觀點具一致性，詳見表 5-3-12 所示。

表 5-3-12 現地遊客與太管處員工對布洛灣遊憩區山月村整體環境滿意度分析

項目	現地遊客		太管處員工		T值
	M	S.D.	M	S.D.	
步道的品質	7.60	1.55	7.61	1.42	-0.087
植栽維護的品質	7.59	1.60	7.53	1.73	0.296
飾景設施的獨特性	7.46	1.59	7.50	1.48	-0.200
整體環境的清潔品質	7.78	1.53	7.94	1.41	-0.909
太魯閣族環境意象的呈現	7.65	1.69	7.43	1.59	1.104
總樣本數	500		101		

註：1分表示最不滿意，10分表示最滿意；*表 $p < 0.05$ ，**表 $p < 0.01$ ，***表 $p < 0.001$ 。

(2) 住宿方面

以描述性統計分析可知，太管處員工對於布洛灣遊憩區上台地之整體環境的四項表現，均表滿意，滿意度均在 5.53 以上；其中對「住房的清潔程度與衛生品質」與「住宿環境的舒適度」的滿意度最高，滿意度分別為 7.28 分、7.24 分，滿意度較低的則為「住房的收費金額」方面，滿意度僅為 5.53 分，為所有布洛灣遊憩區各項設施中，滿意度分數最低的一項，且標準差為 2.75，顯示受訪員工對此一子題的滿意度看法稍有不同。另以 T-test 比較遊客實際對山月村住宿環境之滿意度與員工間是否有差異，結果並無差異，顯示遊客與員工對山月村之住宿環境觀點具一致性，詳見表 5-3-13 所示。

表 5-3-13 現地遊客與太管處員工對布洛灣遊憩區山月村住宿之滿意度分析

項目	現地遊客		太管處員工		T值
	M	S.D.	M	S.D.	
住房之收費金額	6.11	2.00	5.53	2.75	1.660
住房之裝潢與格局	6.90	1.83	6.73	1.90	0.670
住房之清潔程度與衛生品質	6.98	1.98	7.24	1.64	-1.019
住宿環境之舒適度	7.08	1.89	7.28	1.79	-0.794
總樣本數	500		101		

註：1 分表示最不滿意，10 分表示最滿意；*表 $p < 0.05$ ，**表 $p < 0.01$ ，***表 $p < 0.001$ 。

(3) 餐飲方面

以描述性統計分析可知，太管處員工對於布洛灣遊憩區山月村餐飲提供之三項表現，均表滿意，滿意度均在 6.09 以上；其中對「原住民參與空間之佈局與氣氛」的滿意度最高，滿意度為 7.18 分，滿意度較低的則為「各項餐飲的收費金額」方面，滿意度僅為 6.09 分，且標準差為 2.41，顯示受訪員工對此一子題的滿意度意見稍有不同。另以 T-test 比較遊客實際對山月村餐飲提供之滿意度與員工觀點是否有差異，結果並無差異，顯示遊客與員工對山月村之餐飲觀點具一致性，詳見表 5-3-14 所示。

表 5-3-14 現地遊客與太管處員工對布洛灣遊憩區山月村餐飲之滿意度分析

項目	現地遊客		太管處員工		T值
	M	S.D.	M	S.D.	
原住民餐飲空間的佈局與氣氛	7.16	1.71	7.18	1.78	-0.090
太魯閣傳統美食之餐點設計	6.92	1.91	6.70	1.88	0.900
各項餐飲之收費金額	6.40	2.03	6.09	2.41	1.113
總樣本數	500		101		

註：1 分表示最不滿意，10 分表示最滿意；*表 $p < 0.05$ ，**表 $p < 0.01$ ，***表 $p < 0.001$ 。

(4) 活動方面

以描述性統計分析可知，太管處員工對於布洛灣遊憩區山月村活動設計之此項表現，均表滿意，滿意度均在 6.36 分以上；其中對「各項夜探布洛灣之戶外活動」的滿意度最高，滿意度為 7.20 分，滿意度較低的則為「各項活動與商品的收費金額」方面，滿意度僅為 6.36 分；本題之各子題的標準差均稍大，顯示受訪員工對山月村所提供活動之滿意度意見稍有不同。另以 T-test 比較遊客實際對山月村活動之滿意度與員工觀點是否有差異，結果並無差異，顯示遊客與員工對山月村之活動規劃觀點具一致性，詳見表 5-3-15。

表 5-3-15 現地遊客與太管處員工對布洛灣遊憩區山月村活動滿意度分析

項目	現地遊客		太管處員工		T值
	M	S.D.	M	S.D.	
太魯閣族之迎賓舞蹈表演	7.12	1.71	6.96	1.98	0.664
太魯閣族之傳統工藝教學活動	7.14	1.69	6.90	2.08	0.969
太魯閣族之傳統工藝作品展售	7.10	1.73	6.93	1.89	0.701
各項夜探布洛灣之戶外活動	7.06	1.78	7.19	2.00	-0.491
各項活動與商品之收費金額	6.66	1.92	6.36	2.29	1.094
總樣本數	500		101		

註：1 分表示最不滿意，10 分表示最滿意；*表 $p < 0.05$ ，**表 $p < 0.01$ ，***表 $p < 0.001$ 。

(5) 服務方面

以描述性統計分析可知，太管處員工對於布洛灣遊憩區山月村服務之四項表現，均表滿意，滿意度均在 7.11 以上；其中對「服務人員的服務品質」的滿意度最高，滿意度為 7.47

分，滿意度較低的則為「住宿資訊的取得」方面，滿意度僅為 7.11 分。另以 T-test 比較遊客實際對山月村服務項目之滿意度與員工觀點是否有差異，結果並無差異，顯示遊客與員工對山月村之服務觀點具一致性，詳見表 5-3-16 所示。

表 5-3-16 現地遊客與太管處員工對布洛灣遊憩區山月村整體服務滿意度分析

項目	現地遊客		太管處員工		T值
	M	S.D.	M	S.D.	
服務人員的服裝打扮	7.29	1.72	7.25	1.76	0.160
服務人員的服務品質	7.40	1.77	7.45	1.68	-0.225
訂房服務之難易度	7.00	1.81	7.13	1.89	-0.530
住宿資訊的取得	7.03	1.80	7.00	2.00	0.123
總樣本數	500		101		

註：1 分表示最不滿意，10 分表示最滿意；*表 $p < 0.05$ ，**表 $p < 0.01$ ，***表 $p < 0.001$ 。

4. 布洛灣遊憩區所需要再增加何種設施

訪談太管處員工對布洛灣遊憩區上下台地應再增加何種設施，以作為強化布洛灣遊憩區之主題定位之建議，以下就解說設施、遊憩設施、公共設施及其他設施之訪談意見予以彙整。

(1) 解說設施方面

經頻度分析可知，有 34.7% 之受訪員工認為需要再增加「不定期之文化活動」，佔最高，次為有 21.8% 之受訪員工認為不需要再增加任何的解說設施，第三高的則是有 20.8% 及 19.8% 的受訪員工認為需要增加生態解說牌與解說導覽服務，對於太魯閣族的人文解說牌，及諮詢服務人員，亦有 17.8% 及 16.8% 的受訪員工認為需要再增加。另以卡方檢定遊客實際對解說設施需求與員工觀點是否有差異，結果稍有差異，其中太管處員工有較多比例之受訪者認為不需要再增加任何的解說設施，且該比例高於現地遊客比例，詳見表 5-3-17 所示。

表 5-3-17 現地遊客與太管處員工對布洛灣遊憩區解說設施提供之意見分析

項目		現地遊客		太管處員工		總和		χ^2
解說服務	不需要	68	14.4%	22	22.7%	90	15.8%	4.175 *
	諮詢服務人員	78	16.5%	17	17.5%	95	16.7%	0.062
	不定期文化活動	189	40.0%	35	36.1%	224	39.3%	0.507
	人文解說牌	85	18.0%	18	18.6%	103	18.1%	0.019
	生態解說牌	140	29.6%	21	21.6%	161	28.2%	2.509
	解說導覽服務	88	18.6%	20	20.6%	108	18.9%	0.213
總數		500		101		601		

註：*表 $p < 0.05$ ，**表 $p < 0.01$ ，***表 $p < 0.001$ 。

(2) 遊憩設施方面

經頻度分析可知，有 31.7% 之受訪員工認為需要再增加「野餐設施」，佔最高，次為有 28.78% 之受訪員工認為不需要再增加任何的遊憩設施，第三高的則是有 27.7% 的受訪員工認為需要再增加休憩座椅。另以卡方檢定遊客實際對園區內有無需要再增加遊憩設施與員工觀點是否有差異，結果顯示，在對「觀景步道」與「野餐設施」兩需求之態度稍有差異，其中現地遊客有 27.5% 的受訪者認為需要再增加觀景步道且多於處內員工意見，而處內員工則以需要再增加野餐設施之比例者多於現地遊客，詳見表 5-3-18 所示。

表 5-3-18 現地遊客與太管處員工對布洛灣遊憩區遊憩設施提供之意見分析

項目		現地遊客		太管處員工		總和		χ^2
遊憩設施	不需要	99	20.8%	29	29.9%	128	22.3%	3.845
	觀景步道	131	27.5%	17	17.5%	148	25.8%	4.202 *
	涼亭或眺望亭	128	26.9%	19	19.6%	147	25.7%	2.253
	野餐設施	80	16.8%	32	33.0%	112	19.5%	13.419 ***
	休憩座椅	146	30.7%	28	28.9%	174	30.4%	0.124
總數		500		101		601		

註：*表 $p < 0.05$ ，**表 $p < 0.01$ ，***表 $p < 0.001$ 。

(3) 公共設施方面

經頻度分析可知，有 46.5% 之受訪員工認為不需要再增加任何的公共設施，佔最高，次高的則是有 37.6% 的受訪員

工認為需要增加照明設施。再以卡方檢定遊客與員工分別對公共設施有無需要再增加之觀點是否有差異，結果顯示員工認為需要增加照明之比例多於現地遊客，而現地遊客有較多比例者認為公廁數量有需要再增加，詳見表 5-3-19 所示。

表 5-3-19 現地遊客與太管處員工對布洛灣遊憩區公共設施提供之意見分析

項目		現地遊客		太管處員工		總和		χ^2
公共設施	不需要	199	44.3%	47	48.5%	246	45.1%	0.550
	照明設備	115	25.6%	38	39.2%	153	28.0%	7.275 **
	公廁	148	33.0%	21	21.6%	169	31.0%	4.777 *
	總數	500		101		601		

註：*表 $p < 0.05$ ，**表 $p < 0.01$ ，***表 $p < 0.001$ 。

(4) 其他設施方面

經頻度分析可知，有 34.7% 之受訪員工認為需要再增加，佔最高，其次則是分別有 31.7%、31.7% 的受訪員工認為需要再增加露營地與野餐設施。再以卡方檢定遊客與員工分別對布洛灣遊憩區對是否需要再增加其他設施之觀點，結果兩者間並無顯著差異，顯示遊客與員工對其他設施之無需再增加之認知觀點一致，詳見表 5-3-20。

表 5-3-20 現地遊客與太管處員工對布洛灣遊憩區其他設施提供之意見分析

項目		現地遊客		太管處員工		總和		χ^2
公共設施	不需要	150	33.1%	35	36.1%	185	33.6%	0.316
	露營地	105	23.2%	32	33.0%	137	24.9%	4.111
	野餐設施	115	25.4%	32	33.0%	147	26.7%	2.358
	太魯閣族飾景雕塑	110	24.3%	15	15.5%	125	22.7%	3.538
	總數	500		101		601		

註：*表 $p < 0.05$ ，**表 $p < 0.01$ ，***表 $p < 0.001$ 。

5. 對布洛灣遊憩區之整體景觀表現

訪談太管處員工對布洛灣遊憩區上下台地之整體表現與其他原住民文化村之比較上，有 49.3% 的受訪員工認為布洛灣遊憩區

的太魯閣文化園區的表現與其他民營的文化園區，如九族文化村、台灣民俗文化村...等之表現相差不多，但亦有 40.0%的受訪員工認為布洛灣遊憩區的表現優於其他民營的原住民文化村，顯示受訪員工對於布洛灣遊憩區的整體表現均表滿意。另以卡方檢定遊客與本處員工對布洛灣遊憩區之整體景觀表現是否具有差異，結果顯示並無差異存在，顯示遊客與員工對山月村之整體表現觀點具一致性，詳見表 5-3-21 所示。

表 5-3-21 現地遊客與太管處員工對布洛灣遊憩區之整體表現分析

項目	現地遊客		太管處員工		總和		χ^2
	個數	百分比	個數	百分比	個數	百分比	
優於其他文化村	185	40.7%	30	33.7%	215	39.6%	6.851
相差不多	176	38.8%	37	41.6%	213	39.2%	
比其他文化村差	15	3.3%	8	9.0%	23	4.2%	
沒去過他處無法比較	78	17.2%	14	15.7%	92	16.9%	
總數	454	83.6%	89	16.4%	543	100.0%	

註：*表 p 0.05，**表 p 0.01，***表 p 0.001。

三、太管處主管人員、員工與遊客對布洛灣遊憩區意見之綜合比較

交叉比對太管處主管人員、員工認知與實際遊客行為，將有助於檢視布洛灣遊憩區之發展理念與實際使用間是否具有落差，進而得以瞭解本區之執行績效，亦是使用後評估的功能。本段章節彙整第四章第四節有關太管處主管人員對布洛灣遊憩區之發展定位、服務客層、對上下台地各項設施應加強改善之意見，以及上述受訪員工與遊客訪談結果進行交叉比對，結果顯示，由於主管人員、員工與現地遊客對於布洛灣遊憩區之使用焦點、認知和使用行為不同，使得本區發展在理想上與實際行為上稍有落差。

(一) 對布洛灣遊憩區發展型態之交叉比較

在布洛灣遊憩區之遊憩發展部份，主管人員與專家均一致認為布洛灣遊憩區在功能定位上，係要分擔天祥與閣口之遊憩與住宿壓力，因此在發展上應朝吸引專門前來且停留半天以上之遊客為主，並搭配山月村之住宿機能，進而朝停留型據點發展之，而這樣的發

展理念業已融入部分太管處員工之認知，但有這樣認知之員工比例僅三成，仍有四成以上員工與大多數的現地遊客行為一般，均認為目前布洛灣遊憩區之發展僅仍為停留半天左右之流動型據點；可能原因是目前提供住宿機能之山月村才剛啟動與開幕，就其分擔天祥住宿壓力之機能與市場僅在起步階段或是尚未開啟其市場知名度所致，不過亦有三成受訪員工認為應增加露營地，以使本區住宿機能與停留型發展更臻完善，詳見表 5-3-22 所示。

（二）對布洛灣遊憩區遊客類型之交叉比較

布洛灣遊憩區應肩負太魯閣族文化保存與解說展示，並進而推廣該族之文化特色以增加經濟效益，有其極重要的教育目標。而太管處員工亦有三成受訪者認為布洛灣應為學生校外教學場所，惟現地遊客中僅有一成遊客為學校校外教學團體，大多數遊客仍偏於家人親子或同事朋友之同儕團體居多，顯示出布洛灣在吸引學校團體前來之潛力仍稍不足。

（三）到布洛灣遊憩區之旅遊動機與參與活動之交叉比較

布洛灣遊憩區之經營管理目標為「保存與展示原住民文化」，故在創造遊憩吸引力方面，應以原住民特色為主導，使遊客藉由原住民之環境、活動，與各種軟硬體設施來體驗原住民文化。在三組人員之交叉比對時發現，太管處員工認為遊客大多係為接近大自然而前往布洛灣遊憩區，但實地調查發現，現地遊客有四分之一者則是為參加布洛灣所舉行之音樂會活動而來，並藉由於峽谷各台地欣賞音樂來體驗與感受早期原住民以音會友之生活；顯示除以定點之軟硬體設施來增加遊客對原住民生活之深刻感受外，亦可藉由成功的活動舉辦，達到廣泛推廣與落實本園區之立園宗旨之成效。而就參與活動方面，到布洛灣遊憩區從事原住民文化之體驗活動比例亦頗高，顯示目前現地使用者，分別與員工與主管人員之認知差距不大，也更加說明遊客對布洛灣遊憩區所提供之原住民體驗活動予以認

同，並成為園區內主要活動項目之一。

(四) 對布洛灣遊憩區設施要求之交叉比較

本研究發現，員工對布洛灣遊憩區之認知與主管人員相似，但主管人員對於布洛灣之發展較廣泛的著眼於景觀與設施之均衡發展，而由本處員工對於布洛灣各項設施之滿意度可知，員工十分清楚國家公園經營管理之保育、教育與遊憩三項目標，故對於園區發展與表現績效，亦多著眼於整體環境品質與教育解說設施是否有更貼近「原住民文物保存與展現」之立園宗旨表現，故對於解說設施與服務之要求較現地遊客來得高，相對的滿意度則偏低，反觀現地遊客，由於其主要係來布洛灣從事賞景與健行，故對於體驗原住民文化之期望與需求不若太管處員工來得高，反而多著眼於遊憩品質與遊憩服務設施之表現，使得現地遊客、太管處員工與主管人員對布洛灣遊憩區之績效表現反應稍有顯著不同。

表 5-3-22 主管人員、太管處員工與現地遊客對布洛灣遊憩區使用之綜合比較

項目	主管人員	太管處員工	現地遊客
據點發展	以目的型為主， 停留型為輔之目標發展	流動型據點41.6% 目的型據點32.7% 停留型據點25.7%	流動型據點82.0% 目的型據點11.8% 停留型據點6.2%
遊客類型	以教育及國民旅遊為主	家人親子團體50.5% 學生校外教學31.3%	家人親子團體43.1% 同儕團體旅遊54.0% 學生校外教學11.6%
旅遊動機	原住民文物、景觀與原生植物之展示與教育	接近大自然77.8%	接近大自然48.4% 參加活動24.5%
參與活動	原住民文化體驗 生態旅遊	觀賞風景 步道健行 體驗原住民文化 參觀解說 野餐或用餐	觀賞風景 步道健行 休息聊天 參觀解說 體驗原住民文化
對各項軟硬設施之要求	應在加強解說設施、遊憩設施、公共設施、餐飲品質與整體景觀環境	對整體表現之要求高 對解說表現之要求高 對山月村要求與遊客同	對遊憩設施之要求高 對公共設施之要求高 對餐飲部表現之要求高 對藝品部表現之要求高 對山月村要求與員工同
應增建設施		應增加不定期文化活動 應增加野餐設施與座椅 應增加露營區 應增加照明設施	應增加不定期文化活動 應增加休憩座椅與步道 應增加公廁

第六章 結論與建議

第一節 研究結論

本研究基於國家公園經營管理之三大趨勢，參據太管處 18 年來對遊憩管理業務之目標與措施，沿用建築學門之「使用後評估」的基本理念與方法，進而評估布洛灣遊憩區在立霧溪峽谷帶之遊憩地位與功能、細部發展與檢核本遊憩區之服務品質與上台地 OT 業者之經營態度，研究結論分述如下。

一、布洛灣遊憩區的遊憩地位與功能

本研究藉由訪談太管處各課室主管對布洛灣遊憩區之發展定位意見得知，布洛灣遊憩區的功能定位，主在紓解閤口與天祥之遊憩與住宿壓力；而在主要主題定位是朝向太魯閣族文化園區發展之，並藉由解說、美食提供、活動設計、住宿體驗與植栽來塑造太魯閣的特殊文化氣氛，次要主題定位則是原生植物的復育與教育展示及峽谷多樣化景緻之生態旅遊體驗；而在遊憩模式上，以目的型據點發展為主，停留型據點發展為輔，以提供遊客專程前來，並作長時間停留。

二、布洛灣遊憩區的細部發展

經太管處各課室主管對布洛灣遊憩區細部發展之訪談結果得知，其對下台地區域所關注的與認為需要在強化的是解說展示館之展示內容與方式、解說摺頁及其內容、園區步道串連、區內設施造型是否具有太魯閣族之傳統建物形式、公車轉運、照明設施、步道方向指示牌、展售藝品的品質與獨特性、餐飲提供的樣式、餐飲品質與衛生、平價餐飲。

對上台地之山月村則認為應重視的有植栽維護品質、住宿環境、活動設計、餐飲設計、環境意象設計、服務人員服務品質及收費額度等。

三、布洛灣遊憩區遊憩型態與設施使用之績效評估結果

本研究調查太魯閣國家公園布洛灣遊憩區遊客對本區空間分配與軟硬體設施之使用意見與滿意度，分析結果如下。

(一) 布洛灣遊憩區之使用型態

1. 遊客量

根據統計，本區平均每月假日總人次為 30,072 人，平均佔各月總人次之 53.15%，而平均每月非假日總人次則為 24,714 人，平均佔各月總人次之 46.85%；假日日平均遊客量則為 3,094 人次，而平日日平均遊客量為 1,268 人次，其中，每月國外遊客則平均佔總人次之 2.46%，為 1348 人。

2. 遊客特性

從遊客訪談與行為觀察可知，布洛灣遊憩區之遊客多為家庭或是朋友或同學所組成之小團體居多，男女比例差不多，而假日或特殊節慶則以 21-40 歲者，且為學生或公司職員者居多，非假日則為 31-50 歲者，且公教人員之比例最高。

3. 旅遊與活動特性

本區遊客多是透過親友告知而獲得有關本區的旅遊訊息，但非假日遊客與特殊節慶之遊客接收到報章雜誌之介紹而前來者亦佔多數，並多為重遊者；受訪遊客中又以自行駕駛小客車前來者佔最多數，但非假日參加旅行團體而搭乘遊覽車者之遊覽團體（21-30 人）比例則明顯偏多，而遊客之遊園動機除非參與園區內之大型活動外，大多均以接近大自然為主，其中假日遊客除非有過夜者，否則停留時間均不高，而非假日與特殊節慶前來之遊客，其停留時間則較長；在遊客主要活動的區域中，以遊客中心、林崖草地、環流丘景觀公園與山月村之比例居多，而簡報室的使用率為 8.83%，並以非假日遊客居多；主要從事的活動中，則以風

景觀賞、步道健行、聊天休息的比例最高，而體驗原住民文化，和參觀解說展示活動則以非假日遊客居多，顯示布洛灣在落實原住民文化之保存與展示之設計理念上，主要被非假日遊客所吸引。

4.遊客之整體認知

從遊客訪談中，可以知道遊客對布洛灣遊憩區的整體評價均表示滿意，且重遊意願也相當高，且認為布洛灣遊憩區與其他民營的文化村相差不多，甚至優於其他文化村。可知，大多遊客普遍滿意園區發展，且園區對遊客的吸引力不小，未來應更進一步保有原有的優點，並更須積極再開發更多服務項目。

（二）對各項設施與服務之表現績效

1.解說設施

布洛灣遊憩區的解說設施包括有文物展示館、簡報室及步道沿線之解說牌，整體而言，文物展示館的使用率頗高，約佔總遊客量之三成，而根據現地之行為觀察，亦發現有許多遊客會觀看區內與步道上之解說牌內容，藉以瞭解園區植物、景觀與太魯閣文化之說明；於滿意度分析結果中，遊客對於各項解說設施的滿意度為所有項目中最高的，平均滿意度為 7.46，顯示園區內之解說設施品質與服務頗，特別是解說人員的服務與專業知識受遊客肯定。

2.遊憩設施

由遊客訪談結果得知，區內包括環流丘景觀公園、草地廣場、桃林眺望台、竹林步道等遊憩設施，其使用率以下台地之環流丘景觀公園與臨崖草地最高，佔總遊客量之四成以上，且高於解說設施之使用，而上台地之桃林眺望台與竹林步道之使用率亦有三成；另於滿意度分析中，遊客對於遊憩設施之評價以正面居多，但滿意度平均成績低於解說設施與公共設施，顯示遊客因著眼於

遊憩設施之使用，因此對於遊憩設施之要求較高，相對使其對於遊憩設施之績效表現較低，因此未來本區應加強在遊憩設施之服務上，特別是增加休憩座椅與提升休憩座椅之品質，或是嘗試將遊憩設施與解說設施予以結合，以使遊客享受到寓教於樂之遊憩與解說服務機會。

3.公共設施

園內公共設施包括有停車場、公廁、電話、照明與垃圾桶設置。根據遊客訪談意見顯示，園區內公共設施之表現績效頗佳，整體滿意度成績僅略低於解說設施，而名列第二，特別是停車場與公廁的清潔與環境衛生品質，顯示遊客十分肯定此一表現。

4.餐飲販售部與藝品部

遊客對於園區內所設置之餐飲服務與藝品展售方面之滿意度均不高，特別是在售價與商品品質部份均認為有價格偏高之趨勢，而藉由餐飲與藝品來凸顯本區原住民之文化特色上，則僅在藝品部之空間格局與裝潢上，稍有較佳之評價。因此未來在下台地之餐飲提供與藝品販售上，應更須加強，其中餐飲部份應加強餐點內容之設計，並朝平價之雲住民風味餐發展為主，而在藝品展售上，則應結合解說服務，加強說明太魯閣手工織布之珍貴性與高品質，並有別於一般機械製品，以使遊客能增加購買藝品之意願，間接刺激原住民之經濟收入。

5.上台地之環境部份

上台地之環境包括有山月村住宿小屋、竹林步道、桃櫻梅林等。由於本區於 10 月份全新開放，故大多遊客對此環境之表現績效給予最高之評價，滿意度相當的高，特別是整體環境之清潔品質與植栽品質。

6.上台地之山月村

山月村為 OT 業者所經營之，根據遊客滿意度分析可知，大多遊客對於山月村的住宿經營與活動設計之評價居中，主要原因在於部份遊客普遍認為山月村的經營路線過於高格調，與天祥晶華酒店相似，特別是在住宿收費上、餐飲收費上與活動收費上之滿意度均不高。是故應加強檢討本區之住宿機能與服務，特別是針對遊客可能之住宿需求、餐飲需求與活動需求上，並遵循原住民文化之保存與展示的設計理念下，重新界定上下台地之服務機能與扮演角色，以使遊客能各自獲得所欲享受的遊憩服務品質。

7.整體景觀品質部份

主要評估之項目有植栽品質、建築外觀、及飾景設施等，結果顯示，遊客對於園區內之整體景觀品質表現，滿意度極高，並普遍認為整體環境表現具有原住民特色，顯示園區在景觀上落實原住民文化保存與展示之績效上，頗受遊客肯定。

四、太管處主管人員、員工與遊客對布洛灣遊憩區意見之綜合比較

三方受訪者對布洛灣遊憩區之意見予以交叉分析，能瞭解員工與遊客對於主管人員主導之園區設計理念，是否在實際上與理想上有所差距，以便作為太管處執行該遊憩區後續經營管理業務之建議與參考依據。結果顯示，由於主管人員、員工與現地遊客對於布洛灣遊憩區之使用焦點不同，因此在認知上和使用行為稍有不同。

在布洛灣遊憩區之遊憩發展部份，主管人員與專家均一致認為布洛灣遊憩區在功能定位上，應為目的型據點發展為主，停留型據點發展為輔，且亦有少數員工亦有此認同，然大多受訪員工與遊客之實際旅遊行為，均呈現布洛灣遊憩區現階段仍較偏向於流動型據點，而遊客停留時間以半天居多，顯示布洛灣山月村之住宿機能，及下台地之遊憩吸引力應再加強，如更新解說設施與解說內容，增設露營地等，以使本區能朝目的型據點發

展之；而在對區內設施之滿意度方面，員工對於園區發展與表現績效，多著眼於整體環境品質與教育解說設施是否有更貼近「原住民文物保存與展現」之立園宗旨表現，故對於解說設施與服務之要求較現地遊客來得高，相對的滿意度則偏低，反觀現地遊客，由於其主要係來布洛灣從事賞景與健行，故對於體驗原住民文化之期望與需求不若太管處員工來得高，反而多著眼於遊憩品質與遊憩服務設施之表現，使得現地遊客、太管處員工與主管人員對布洛灣遊憩區之績效表現反應稍有顯著不同。

第二節 相關建議

一、布洛灣遊憩區之後續經營管理建議

布洛灣遊憩區在落實「原住民文化特色之保存與展示」上，大多受到遊客之肯定與滿意，但仍有小部份亟需改進之地方，方能此園區之服務品質更臻完善。根據遊客、員工與主管人員訪談內容，以及本研究之分析結果，彙整相關建議以作為後續經營管理與強化園區發展之參考依據。

（一）布洛灣遊憩區原住民文化特色之加強

將太魯閣國家公園有關於太魯閣族之議題或主題，都移往布洛灣遊憩區，如解說課的工藝教室、相關研習與活動等等，並應經常舉辦原住民之相關活動，如民俗活動、飲食文化秀、歌曲比賽、語言教學與環境教育活動，等，以透過活動與飲食而深入了解太魯閣族之生活知識，亦可增加本區之遊憩機會與停留時間。

此外，亦應由管理處創造機會給原住民做生意，如於園區大型活動期間，於適當地點搭設攤位，設置假日農夫市場，由原住民來販售傳統餐飲與手工藝製品，提供遊客吃到與買到原住民親自料理與製作的產品。

（二）上、下台地之服務功能與服務水準之界定

上台地之服務功能與水準應以較高品質與精緻化為主，而下台地則以一般品質為主，並將此界定分別落實於上下台地之餐飲提供與住宿服務。

1.餐飲提供：上台地以精緻之原住民餐飲為主題予以設計菜單，而下台地亦應以提供原住民餐飲為主，但以平價供應。

2.住宿服務：上台地維持高服務品質之住宿服務為主，而下台地則可

評估露營地之增設可行性，以提供原始形態的住宿體驗，進而與上台地與天祥住宿體驗予以區隔。

（三）各項設施之增建與強化建議

- 1.解說設施方面：建議可製作植物生態地圖；更新與強化太魯閣族文物展示館之展示與手法，並將其解說內容與工藝品技術予以結合，應能有助於工藝推廣與文化展示；並應再增加有關於太魯閣族的解說產品與摺頁。
- 2.遊憩設施方面：儘早修建圓形劇場建物，增加野餐設施與休憩座椅，並延伸既有步道延伸至周邊，如塔山登山步道、修復山月吊橋，使遊憩機會與遊憩體驗更多元化。
- 3.公共設施方面：應加強車道反光照明，於人行道上則設置適量之照明設施，或設置感應器，於行人通過時，予以提供適當之光照；另亦應增加花蓮客運之停靠站，提供健行者到本區或布洛灣-燕子口步道的使用機會。
- 4.整體景觀：景觀意象應以自然為主，故應加強植栽配置，特別是住宿空間旁，並設計 Logo 與編彙太魯閣族建築之案例，以提供欲修建或增建設施之建議，進而強化本區強化太魯閣族之環境氣氛。

二、建立長期使用後評估模式

國家公園遊憩區是一般大眾與國外遊客進入國家公園後，最直接且方便獲得國家公園基本服務與遊憩機會之場所，因此是國家公園相當重要的服務據點，其經營管理成功與否都將直接影響國家公園之整體服務品質，因此在一遊憩據點或遊憩區完成後，應持續進行長期之使用後評估調查，並隨時依據調查結果對園區做局部改善與更新。建議未來國家公園遊憩區、遊憩據點或設施，均可採取下列之使用評估調查模式：

(一) 國家公園遊憩據點使用後評估之操作程序

日後國家公園內之遊憩區或遊憩據點，在執行使用後評估調查時，可依序採下列幾個步驟進行：

- 1.確立評估調查目的：除定期執行設施或空間環境之調查，收集使用行為基本資料，進而作不同時間斷面之比較分析，以瞭解使用行為變動趨勢之外；而當園區遇有大型活動、大型更新建設或新營運模式執行時，均需依各項目的，針對特定之活動、設施或營運模式，進行使用者之使用後評估，此種目的型資料將可做為國家公園推動建設之參考依據。
- 2.研擬調查計畫：對於定期調查，管理處應針對園區內各遊憩區或遊憩據點特性，制定一套包括評估調查內容與項目、收集各種資料所採用的調查方法、調查時間、以及調查人員的選擇與培訓等完善之調查計畫，據此執行定期調查。並於特殊活動與改變時，管理單位亦應針對該特定的調查目的，分別設計調查計畫，以利於詳細資料收集與評估。
- 3.前置作業準備：為使調查工作能有效且正確無誤的得以執行，且能獲得可以進行績效評估之結果，必須在使用後評估執行前，進行完善的調查工具準備，如確實瞭解活動或環境之設計理念或經營管理目標、調查目的、所欲調查的項目與內容、與調查人員培訓等前置作業。
- 4.執行遊憩區使用後評估之調查：由調查人員到園區內進行各項使用調查，並將調查資料進行分析，並與過去使用行為的檔案資料進行比較，以瞭解園區內活動、空間與設施之使用變化情形。其中，對於定期調查應建立一套資料分析方式，做為長期資料更新方法，提升效率。

- 5.提出結果應用建議：根據評估調查結果提出園區之改善與更新建議，並將之納入長期調查檔案，如此不僅可監控園區活動、環境與設施之使用變動趨勢，尚可做為其他國家公園或遊憩區之參考建議。

（二）調查內容

國家公園遊憩區或遊憩據點之調查內容，應根據定期評估調查或特殊評估調查之調查目的，分別研擬調查項目。本文建議未來園區內使用後評估之基本調查內容與項目應包括下列幾項：

- 1.實質環境調查：包括遊憩區或遊憩據點的各個空間與各項設施之使用與維護狀況調查。空間調查方面，應調查各分區之空間大小、空間結構以及分區間之關聯性，以及空間中各主、次要動線系統之數量、大小、與配置是否符合使用需求；而設施使用狀況包括解說服務設施、遊憩設施、公共設施、收費設施、植栽與飾景設施等各種設施之數量、使用率及毀損與維護狀況等。
- 2.遊客行為與意見調查：包含遊客量、遊客活動與實際使用行為、遊客旅遊特性、及對各項設施之使用意見調查。遊客量收集，可瞭解園區之使用率，而遊客活動與使用行為調查，則藉由調查記錄遊客在不同空間之分布量與使用行為，瞭解與檢討各空間之使用率與空間配置；遊客基本特性，則應調查有其性別、年齡、教育程度、職業、經濟狀況、居住地點等，遊客旅遊特性，則應包括有資訊來源、旅遊動機、旅遊次數、遊伴特性、交通方式與時間與停留時間；對空間與設施之意見，則應包括有對空間與設施之滿意程度、使用認知、使用空間與設施需求以及重遊意願等。

（三）評估調查方法

園區各項遊客調查可採主要入口觀察記錄遊客人數、遊客行為觀察、痕跡觀察、及使用者意見調查。其中使用者意見訪談除由調

查員以訪談方式收集意見外，亦可搭配國家公園義務解說員之制度，由義務解說員於解說完畢後或是簡報撥畢後發放填寫，或是於解說諮詢櫃台設置問卷或是設置遊客意見信箱等方式，以便於隨時收集遊客意見。

（四）調查人員

未來園區內各遊憩區或遊憩據點之定期調查，可由各管理站員工逕行執行，但遇特殊大型活動、國際活動或需要較多人力支援時，管理單位可對國家公園之義務解說員施以調查訓練，以協助調查，或是聘請受過專業訓練且熟悉調查工作之專業調查員協助調查。

附 錄

附錄一 太管處主管人員深度訪談之開放資料登錄

附表 1 深度訪談之問卷問卷內容

1.太魯閣國家公園布洛灣遊憩區的劃設，就您個人認為其功能定位、發展主題應該為何，應該如何加強其內涵或其他面向。
2.太魯閣國家公園布洛灣遊憩區面積有15公頃，目前已開放使用的有上台地及下台地，請就您依本區的發展主題之前提下，提出對各項軟硬體設施之發展或改善意見。
(1) 解說設施
(2) 遊憩設施
(3) 公共設施
(4) 藝品部
(5) 餐飲販售部
(6) 山月村
(7) 整體環境意象

附表 2 深度訪談參與學者之相關資料

編號	專業分類	主要執掌業務
①	解說課課長	解說設施及出版品規劃、設計及驗收。 解說教育之規劃設計事項。 解說教育資料之編印事項。 解說人員訓練計畫之擬定與執行事項。 自然資源保育宣導事項。 園區內各項美工設計繪製事項。 一般遊客解說服務事項。 貴賓參觀接待事項。 特約解說員之甄選、訓練及考核事項。 特約解說員之勤務分派。 環境教育推廣宣導事項。 解說器材保管維護事項。 其他有關解說教育業務事項。
②	工務課課長	區域內查核金額以上工程之規劃、設計、發包、施工、變更、監督、驗收及其預算執行等事項。 區域內具有歷史、紀念性建築物之修繕、重建事項。 區域內各項工程之勘測事項。 區域內工程設計規範或準則制定事項。 環境評估報告有關工程會審事項。 區域內水土保持污染防治工程興建事項。 工程管理費之支付使用及管理事項。 工程車輛、機具、儀器之保管使用事項。

		工程單價、數量與工程預算書之審查事項。 各項工程所需監工人員之管理事項。 園區周邊鄉鎮地方建設補助事項。 區域內有關工程專案研究、計畫事項。 園區內涉及建築法之許可與處理事項。 園區內建管業務之管理事項與園區內其他有關工務建設業務事項。
③	保育課課長	園區內保育研究計畫之擬定事項。 生態保護區內採集證申請核發事項。 採集證申請核發案。 園區內各項資源調查、登錄及經營管理。 各項標本製作及管理。 園區內各項合作研究案辦理。 園區內各項委託研究案辦理。 有關保育單行規章之擬定及辦理事項。 園區內外來物種、惡性傳染病之防治事項。 保育宣導、出版品等事項。 生態保育區進入申請案。 警察單位查獲園區內違反野生動物保育法（或國家公園法）案之查扣物之保管與處理。 其他保育研究業務事項。
④	企劃課課長	國家公園區域範圍之擬定。 國家公園計畫之擬定。 國家公園之調查規劃。 國家公園建設計畫之推動。 國家公園事業之擬定。 國家公園區域內土地使用管制規定之擬定。 國家公園遊憩區及一般管制區細部計畫之擬定。 國家公園相關法令之擬定、研修及解釋。 國家公園區域內有關用地取地陳報事項。 國家公園區域內環境影響評估報告會審之事項。 園區內土地地上改良物之查估補償事宜。 區域內國家公園各項建設及經營管理計畫之擬定、規劃、檢討及變更事項。 國家公園區域內土地分區使用證明及農業用地證明案件核發事項。 國家公園區域內土地分區使用之研擬及土地開發利用與規劃事項。 區域內管制要點之擬定與研修事項。 一般管制區或遊憩區內有關國家公園法第14條第1項之許可及管理相關事項。 區域內其他涉及有關國家公園法第14條之許可及管理相關事項。 區域內之人民使用土地案件之申請事項。 區域內水土保持計畫之審查事項。 區域內相關計畫書圖製作及計畫椿之測定與管理事項。 基本地形圖、測量成果及具有保存價值影像圖檔數位保存。 區域內違章建築物查報案件之受理、認定及處理事項。 區域內建物美化及補助事項。 區域內有關建築物之指定（示）及證明核發事項。 區域內實施國家公園計畫各權責機關之協調配合事項。 國家公園人員專業訓練計畫。 其他機關推動與國家公園經營管理有關建設或活動之經費配合、分擔及計畫事項。 區域內違反國家公園法案件之處理事項。 國家公園政令之宣導事項。 其他有關企劃經理業務事項。
⑤	觀光課課長	區域內遊憩設施之規劃設計及管理維護事項。

		轄區內遊憩區經營管理事項。 園區內觀光遊憩資源之調查分析及計畫之擬定。 遊憩事業經營督導與考核事項。 園區內遊客調查分析及交通秩序管理事項。 有關園區內遊憩活動模式及遊客戶外活動之輔導事項。 太管處經營之遊憩區門票收費、研定管理事項。 轄區內攤販之管理事項。 園區內環境清潔之維護與改善事項。 環境清潔維護人員之平時考核與管理。 遊憩區之公共設施之調查、建議及管理維護。 遊客之安全講習與登山管理服務事項。 園區內保育巡查工作之調度安排、緊急救難救災及森林防火執行事項。 園區內違章建築之拆除工作。 園區內各項告示設置管理維護事項。 園區內無線電通訊及轉播站管理維護事項。 園區內步道分級管理事項。 其他有關於觀光遊憩業務事項。
⑥	布洛灣管理站主任	站區域內各項經營管理計畫之擬定、變更及規劃事項。 站區域內各項公共設施、環境維護管理及植栽美化事項。 站區域內公共設施之增減或變更事項。 站區域內重大意外事故與緊急災害之搶救（修）及急難救助事項。 站區域內環境教育、解說教育活動之辦理事項。 站區域內焚化爐及污水處理等各項業務委託外包事項。 站區域內遊客安全防護及秩序維護事項。 站區域內各項解說教育展示與維護管理事項。 站區域內各項解說教育視聽媒體之規劃製作事項。 站區域內各項解說教育視聽媒體之維護管理事項。 站區域內自然資源與人文史蹟保存管理維護事項。 站區域內濫墾、盜伐及違章建築物之查報事項。 站區域內人民申請案件之受理事項。 站區域內遊客數量資料之調查統計事項。 站區域內值勤安排及執行管理事項。 其他有關管理站經營管理業務事項。
⑦	國家公園政策制定學者	國立東華大學自然資源管理研究所教授。 曾擔任教育部科學教育館館長。 曾擔任國家公園學會理事長、常務理事多年。 參與台灣玉山、太魯閣國家公園之範圍劃設和資源調查；進行雪霸園區稀有植物調查。
⑧	國家公園政策制定學者	營建署科長並主管國家公園政策制定；負責1996年之國家公園白皮書資料整理工作
⑨	太管處OT業者	立德山月村總經理 曾擔任花蓮美侖大飯店副總經理 荒野保護協會成員
⑩	生態旅遊學者	亞洲水泥花蓮管理處經理

附表 3 深度訪談之開放資料登錄

編號	訪 談 意 見
①	1.布洛灣遊憩區之主題定位 (1) 布洛灣區的主題定位應加強「生態旅遊」，如增設塔山登山步道，因塔山上之視野良好，可俯視立霧溪、遙望巴達崗、縱觀中橫公路，此一步道將可提供耐力良好的遊客健行與另一種新的體驗。 2.布洛灣遊憩區之設施 (1) 解說設施：建議可製作植物生態地圖。 (2) 餐飲販售部：餐飲之品質宜再加強。 (3) 山月村餐飲：價位應降低。
②	1.布洛灣遊憩區之主題定位 (1) 布洛灣區的主題定位應以「太魯閣文化園區」為主，且目前的硬體設施已經足夠，惟軟體部份應在加強，如舉辦原住民之民俗活動、或是飲食文化，特別是設計或提供原住民餐飲，應最能吸引遊客並深刻體驗與了解原住民生活的方法，且在形塑原住民文化村上之效果將比硬體設施來的強。 (2) 由於布洛灣遊憩區地形上分上下台地，且上台地也以OT給旅館業者整體經營，故在細部的主題定位上，上台地應以較精緻的原住民餐飲來強化，而下台地則以提供一般普通之簡餐為主。 2.布洛灣遊憩區之設施 (1) 解說設施：目前欠缺吸引遊客之效果，故應由展示與手法上予以再強化。 (2) 遊憩設施：已足夠，惟圓形劇場建物之結構已老舊，應儘早予以翻新。 (3) 公共設施：應加強照明設施。 (4) 藝品部：應多元化的展售原住民手工藝品，特別是編織與竹編。 (5) 餐飲販售部：空間與設施均已老舊，應改善。 (6) 整體景觀意象：景觀意象應以自然為主，故應加強植栽配置，特別是住宿空間旁。
③	1.布洛灣遊憩區之主題定位 (1) 主要定位應為「原住民文化園區」，但目前原住民文化之發展仍有須加強空間，如解說、意象等等。 (2) 應將太魯閣國家公園有關於太魯閣族之議題或主題，都移往布洛灣遊憩區，如解說課的工藝教室、相關研習與活動等等。 2.布洛灣遊憩區之設施 (1) 解說設施：應再增加有關於太魯閣族的解說產品、摺頁，或是提供語言教學等。 (2) 遊憩設施與公共設施：設計Logo，並在修建或增建之設施應參考太魯閣原住民之穀倉、木屋等原住民設施之外型，以強化太魯閣族之環境氣氛。 (3) 藝品部與餐飲販售部：目前所販售之產品或餐飲與太魯閣族之關連性並不突出，或關連性並不大，甚至不分族群，應改善。 (4) 山月村：服務人員的服務態度家，但專業性不足，僅優於下台地之餐飲販售部。另夜間照明應降量減少。
④	1.布洛灣遊憩區之主題定位 (1) 主要定位應為「原住民文化園區」，特別是加強實質文化面，而非表徵，如透過活動以深入了解太魯閣族之生活知識。 (2) 在落實原住民的實質文化上，建議可由管理處創造機會給原住民做生意，如於適當地點，搭設攤位，設置假日農夫市場，提供遊客吃到與買到原住民親自料理與製作的產品。 2.布洛灣遊憩區之設施 (1) 解說設施：目前之太魯閣族的解說內容及各種軟硬體設施均過於薄弱，無法感受到布洛灣是一太魯閣族的文化園區。建議可將解說內容與工藝品技術予以結合，亦可有助於工藝推廣與文化展示。 (2) 藝品部：販售商品應多樣化，建議應提供或增加手工製等個性產品。 (3) 餐飲販售部：建議可委外由原住民來經營，或是假日安排農夫市場，由原住民來販

	售傳統餐飲與手工藝製品。 (4) 山月村：建議配合國家公園政策，舉辦環境教育活動，並提供活動之創意給原住民或管理者，以加強布洛灣遊憩區之文化意象。 (5) 整體景觀與文化意象：須加強，但非瞬間完成，可等待原住民藝術家（藤編、織布）之成長。
⑤	1.布洛灣遊憩區之主題定位 (1) 應加強「原住民文化園區」，特別是在住宿設施方面，應朝提供原始形態的住宿體驗為主，方能與天祥得住宿予以區隔。 (2) 亦將加強「生態旅遊」，並早日復建山月吊橋，以串連布洛灣遊憩區至巴達崗。 2.布洛灣遊憩區之設施 (1) 解說設施：應加強生態旅遊步道。 (2) 餐飲販售部：應提供平價餐飲以有別於山月村之餐飲提供。 (3) 山月村：應改善公廁環境，目前發現容易積水。 (4) 整體景觀意象：目前的草坪與停車場空間甚大，但缺乏太魯閣族之意象，建議應再加強，並從車道入口即開始。
⑥	1.布洛灣遊憩區之主題定位 (1) 本區劃設為遊憩區，係為紓解閤口與天祥的遊憩壓力，並成為這兩處得中繼站，而在主題定位上則以「太魯閣族文化」予以發展。 (2) 目前已成為地方性原生種植物的保育與復育場所，已提供園區內合理性的保育、利用與造景，例如台灣野百合、金花石蒜、光臘樹、山櫻花、青楓等等。 (3) 山月村應呈現原住民早期定居體驗、使用原住民元素、但設施材質現代化，而再活動設計上，應提供觀星等夜間活動。 2.布洛灣遊憩區之設施 (1) 解說設施：展示館軟硬體已有12未更新，且展示內容仍以泰雅族為主而非太魯閣族，故應再更新。建議應與閤口的原住民解說予以區隔，並提供更深入之解說內容為主。 (2) 遊憩設施：不須再增加新設施，惟對於上下台地之步道應予以串連至區外。 (3) 公共設施：應加強車道反光照明，於人行道上則設置適量之照明設施，或設置感應器，於行人通過時，予以提供適當之光照。
⑦	1.布洛灣遊憩區之主題定位 (1) 主要定位應為「原住民文化園區」，並加強活動的多樣化，以增加遊客之停留時間。 (2) 應將閤口有關於原住民主題，全部遷移至布洛灣。 2.布洛灣遊憩區之設施 (1) 解說設施：應再強化太魯閣族之人文軟硬體解說設施，如電子書，並增設閱讀室以展覽原住民文化之書籍。 (2) 遊憩設施：應儘速修建山月吊橋，以串連本區至巴達崗，及錐麓古道。 (3) 餐飲販售部：缺乏原住民特色餐飲與野菜。 (4) 公共設施：應增加花蓮客運之停靠站，提供健行者到本區或布洛灣-燕子口步道的使用機會。 (5) 山月村：應經常舉辦原住民之相關活動，如歌曲比賽，以增加住房率與收入。
⑧	1.布洛灣遊憩區之主題定位 (1) 主要定位應為「原住民文化園區」，並再加強生態旅遊之內涵與做法。 2.布洛灣遊憩區之設施 (1) 解說設施：上下台地之解說應有所搭配，以呈現其一致性。 (2) 山月村：布洛灣既為原住民舊居地，其存在的原住民文化及特色應充分發揮，作為業者經營之主題，特別是在活動或環境教育節目上之策劃，應結合單純的住宿行為，使之更為活化及多元化。另亦宜加強與下台地之串連，並結合現有之藝品展示等節目與空間，豐富活動供給。
⑨	1.布洛灣遊憩區之主題定位 (1) 主要定位應為「太魯閣文化園區」，並於美食、設施logo、音樂、舞蹈、及服務上予以強化。 2.布洛灣遊憩區之設施 (1) 公共設施：建議增設避車道或解決上台地之停車位不足現象。

太魯閣國家公園布洛灣遊憩區之使用後評估

	(2) 遊憩設施：建議儘早修復環形劇場，以供利用。 (3) 山月村：美食設計以烤肉與野菜為主，並少炸與煮方式烹飪；另基於太魯閣族善於狩獵之習俗，故於工作人員的服裝造型設計上，以迷彩配合圖騰之野味予以呈現；音樂以口簧琴表現，舞蹈則以狩獵勇士予以表現。
⑩	1.布洛灣遊憩區之主題定位 (1) 主要定位應為「深度且冒險性的生態旅遊」，且是一個深度體驗區之轉運點。 2.布洛灣遊憩區之設施 (1) 解說設施：應加強提供環境知識與生態等教育，如地理、地質、河階、時雨瀑等資源，並列為主要意象與環境教育之焦點。 (2) 遊憩設施：建議儘早串連山月吊橋，以延伸遊憩範圍至巴達崗與錐鹿古道，並由不同角度欣賞太魯閣峽谷景觀。

附錄二 布洛灣遊憩區使用後評估之員工問卷

編號 _____

日期： _____

調查員： _____

布洛灣遊憩區之意見調查表

親愛的 同仁 您好！

本處為提供國內外遊客更滿意的生態環境、原住民體驗、遊憩空間與最佳的服務品質，特進行『布洛灣遊憩區之使用後評估』，做為未來本區環境品質改善工作之參考，您寶貴的意見十分重要，煩請您針對以下問題，踴躍表達您的意見。感謝您的合作，祝您愉快！！

太魯閣國家公園管理處 敬上

壹、布洛灣的旅遊機能與定位

1.請問您認為布洛灣遊憩區是屬於何種旅遊型態之據點？

- ☐ 1.流動型據點，遊客多短暫停留 ☐ 2.目的型據點，遊客多專程前來，並停留半日以上
☐ 3.停留型據點，遊客以此為主要住宿地點，停留一天以上

2.請問您認為布洛灣遊憩區主要提供那一類型遊客前來？

- ☐ 1.學生戶外教學場所 ☐ 2.家人親子旅遊據點 ☐ 3.旅行社團體旅遊
☐ 4.同儕團體旅遊場所 ☐ 5.特殊團體旅遊據點 ☐ 7.其他（請註明_____）

3.請問您認為遊客到布洛灣遊憩區之主要動機為何？（請勾選一項最主要動機）

- ☐ 1.避開生活壓力 ☐ 2.接近大自然 ☐ 3.增進朋友友誼 ☐ 4.增進家人情感
☐ 5.增加知識滿足好奇心 ☐ 6.運動健身 ☐ 7.參加活動（音樂季...） ☐ 8.其他_____

4.請問您認為布洛灣遊憩區主要提供遊客的遊憩活動為何？（請排序）

- ☐ 1.體驗原住民文化 ☐ 2.參觀解說展示 ☐ 3.觀賞風景 ☐ 4.步道健行
☐ 5.野餐或用餐 ☐ 6.攝影 ☐ 7.購買紀念品 ☐ 8.投宿
☐ 9.休息聊天 ☐ 10.閱讀書報 ☐ 11.其他_____

貳、您對布洛灣遊憩區之使用意見

1.請問您這次對布洛灣遊憩區內整體環境，所欲形塑之太魯閣族文化園區的滿意程度為何？

各項設施之滿意度		非常滿意 ←—————→ 非常不滿意									
太魯閣族的特色	(1)植栽種類之代表性	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□
	(2)植栽數量	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□
	(3)植栽之維護品質	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□
	(4)各類建築外觀之造型特色	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□
	(5)各飾景設施的意象呈現	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□
	(6)各建築與飾景設施的材質使用	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□
	(7)各建築與飾景設施的色彩特色	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□
	(8)飾景設施的數量	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□
	(9)整體環境之原住民特色表現	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□
→上述各項若為「不滿意」，請說明原因：											

2.請問您對布洛灣遊憩區目前下台地區內之各項設施的滿意程度為何？

各項設施之滿意度		非常滿意 ←—————→ 非常不滿意									
解說設施	(1)簡報室之設備	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□
	(2)太魯閣工藝展示館之設備	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□
	(3)解說牌之原住民與生態內容	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□
	(4)解說影片之原住民與生態內容	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□
	(5)出版品之原住民與生態內容	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□
	(6)解說人員之服務態度	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□
	(7)解說人員之專業知識	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□
	(8)雙語與殘障服務	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□
	(9)整體環境之原住民特色表現	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□
→上述各項若為「不滿意」，請說明原因：											
遊憩設施	(1)景觀亭設施數量	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□
	(2)景觀亭設施品質	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□
	(3)休憩座椅數量	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□
	(4)休憩座椅品質	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□
	(5)步道設施數量	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□
	(6)步道設施安全與品質	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□
→上述各項若為「不滿意」，請說明原因：											
公共設施	(1)停車場數量	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□
	(2)公廁數量	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□
	(3)公廁清潔衛生	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□
	(4)公共電話數量	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□
	(5)照明設施品質	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□
	(6)垃圾桶數量	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□
	(7)方向及區位指標牌內容	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□
→上述各項若為「不滿意」，請說明原因：											
餐飲販售部	(1)各項餐飲之收費金額	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□
	(2)營業時間	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□
	(3)提供餐飲之樣式與內容	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□
	(4)餐飲環境之衛生品質	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□
	(5)人員服務態度	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□
→上述各項若為「不滿意」，請說明原因：											
藝品部	(1)展售藝品之售價	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□
	(2)營業時間	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□
	(3)展售藝品之品質	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□
	(4)展售藝品之獨特性	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□
	(5)展售空間之原住民風格	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□
	(6)販售人員之服務態度	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□
→上述各項若為「不滿意」，請說明原因：											

3. 請問您對布洛灣遊憩區目前上台地之山月村各項設施的滿意程度為何？

各項服務之滿意度		非常滿意 ←————→ 非常不滿意										未使用 無法回答
環境	(1)步道的品質	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□	☐
	(2)植栽維護的品質	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□	☐
	(3)飾景設施的獨特性	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□	☐
	(4)整體環境的清潔品質	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□	☐
	(5)太魯閣族環境意象的呈現	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□	☐
→上述各項若為「不滿意」，請說明原因：												
住宿	(1)住房之收費金額	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□	☐
	(2)住房之裝潢與格局	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□	☐
	(3)住房之清潔程度與衛生品質	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□	☐
	(4)住宿環境之舒適度	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□	☐
→上述各項若為「不滿意」，請說明原因：												
餐飲	(1)原住民餐飲空間的佈局與氣氛	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□	☐
	(2)太魯閣傳統美食之餐點設計	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□	☐
	(3)各項餐飲之收費金額	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□	☐
→上述各項若為「不滿意」，請說明原因：												
活動	(1)太魯閣族之迎賓舞蹈表演	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□	☐
	(2)太魯閣族之傳統工藝教學活動	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□	☐
	(3)太魯閣族之傳統工藝作品展售	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□	☐
	(4)各項夜探布洛灣之戶外活動	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□	☐
	(5)各項活動與商品之收費金額	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□	☐
→上述各項若為「不滿意」，請說明原因：												
服務	(1)服務人員的服裝打扮	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□	☐
	(2)服務人員的服務品質	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□	☐
	(3)訂房服務之難易度	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□	☐
	(4)住宿資訊的取得	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□	☐
→上述各項若為「不滿意」，請說明原因：												

4. 請問您認為目前布洛灣遊憩區之上下台地，應該需要再增加何種設施：

- A. 解說設施： 1. ☐ 不需要 2. ☐ 諮詢服務人員 3. ☐ 不定期文化活動 4. ☐ 泰雅族人文解說牌
5. ☐ 生態解說牌 6. ☐ 解說導攬服務 7. ☐ 其他（請註明）_____
- B. 遊憩設施： 1. ☐ 不需要 2. ☐ 觀景步道 3. ☐ 涼亭或眺望亭 4. ☐ 野餐設施
5. ☐ 休憩座椅 6. ☐ 泰雅族飾景設施 7. ☐ 其他（請註明）_____
- C. 公共設施： 1. ☐ 不需要 2. ☐ 照明設備 3. ☐ 公廁 4. ☐ 其他_____
- D. 其他設施： 1. ☐ 不需要 2. ☐ 露營地 3. ☐ 野餐設施 4. ☐ 泰雅族飾景雕塑
5. ☐ 其他（請註明）_____

5. 請問您對布洛灣遊憩區之整體景觀表現上相較於其他原住民文化村為何：

1. ☐ 優於其他文化村 2. ☐ 相差不多 3. ☐ 比其他文化村差 4. ☐ 沒去過無法比較

附錄三 布洛灣遊憩區使用後評估之遊客問卷

布洛灣遊憩區遊客意見調查表

編號_____

日期：_____

調查員：_____

親愛的 女士、先生 您好！

太魯閣國家公園為提供遊客更滿意的生態環境、原住民體驗、遊憩空間與最佳的服務品質，特進行『布洛灣遊憩區之使用後評估』，做為未來本區環境品質改善工作之參考，您寶貴的意見十分重要，煩請您針對以下問題，踴躍表達您的意見。感謝您的合作，祝您愉快！！

太魯閣國家公園管理處 敬上

壹、旅遊特性

1.請問這次是您第幾次來布洛灣遊憩區遊玩？

- ☐ 1.第一次 ☐ 2.第二次 ☐ 3.第三次 ☐ 4.四次以上

2.請問您這次預計在布洛灣遊憩區停留多久？

- ☐ 1.一小時以內 ☐ 2.一 二小時 ☐ 3.半天 ☐ 4.一天 ☐ 5.一天以上

3.請問您這次到布洛灣遊憩區所使用的交通工具為何？（可複選）

- ☐ 1.火車 ☐ 2.飛機 ☐ 3.小客車 ☐ 4.休旅車 ☐ 5.機車
☐ 6.計程車 ☐ 7.遊覽車 ☐ 8.客運或遊園車 ☐ 9.其他（請註明）_____

4.您這次來布洛灣遊憩區的同伴類型為何？（可複選）

- ☐ 1.無人陪同 ☐ 2.家人 ☐ 3.朋友 ☐ 4.同學 ☐ 5.同事
☐ 6.旅行社團體 ☐ 7.特殊團體（請註明）_____ ☐ 8.其他（請註明）_____

5.請問您此行一同前來的人數有幾人（含自己）？

- ☐ 1. 1人 ☐ 2. 2-5人 ☐ 3. 6-10人 ☐ 4. 11-20人 ☐ 5. 21~30人
☐ 6. 31~40人 ☐ 7. 41人~50人 ☐ 8. 51人以上

6. 請問您這次來布洛灣遊憩區之主要動機為何？（請勾選一項最主要動機）

- ☐ 1.避開生活壓力 ☐ 2.接近大自然 ☐ 3.增進朋友友誼 ☐ 4.增進家人情感
☐ 5.增加知識滿足好奇心 ☐ 6.運動健身 ☐ 7.參加活動（音樂季...） ☐ 8.其他_____

7.請問您這次在布洛灣遊憩區內從事的活動為何？（可複選）

- ☐ 1.體驗原住民文化 ☐ 2.參觀解說展示 ☐ 3.觀賞風景 ☐ 4.步道健行
☐ 5.野餐或用餐 ☐ 6.攝影 ☐ 7.購買紀念品 ☐ 8.投宿
☐ 9.休息聊天 ☐ 10.閱讀書報 ☐ 11.其他_____

8.請問您這次在布洛灣遊憩區內上台地與下台地之遊玩區域有哪些？（可複選）

- ☐ 1.遊客中心 ☐ 2.簡報室 ☐ 3.太魯閣工藝展示館 ☐ 4.餐飲販賣部
☐ 5.藝品部 ☐ 6.溫室 ☐ 7.草地廣場 ☐ 8.往燕子口步道
☐ 9.環流丘景觀公園 ☐ 10.山月村 ☐ 11.桃林瞭望台 ☐ 12.竹林步道

9.請問您如何得知布洛灣遊憩區之相關資訊？（請勾選一項最主要資訊來源）

- ☐ 1.太管處出版品 ☐ 2.報章雜誌介紹 ☐ 3.電視廣播介紹 ☐ 4.網際網路介紹
☐ 5.旅行社團體旅遊 ☐ 6.親友告知 ☐ 7.其他（請註明_____）

貳、您對布洛灣遊憩區之使用意見

1.請問您這次對布洛灣遊憩區內下台地之各項設施的滿意程度為何？

各項設施之滿意度		非常滿意 ← → 非常不滿意										未使用 無法回答
解說設施	(1)簡報室之設備	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□	☐
	(2)太魯閣工藝展示館之設備	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□	☐
	(3)解說牌之原住民與生態內容	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□	☐
	(4)解說影片之原住民與生態內容	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□	☐
	(5)出版品之原住民與生態內容	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□	☐
	(6)解說人員之服務態度	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□	☐
	(7)解說人員之專業知識	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□	☐
	(8)雙語與殘障服務	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□	☐
→上述各項若為「不滿意」，請說明原因：												
遊憩設施	(1)景觀亭設施數量	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□	☐
	(2)景觀亭設施品質	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□	☐
	(3)休憩座椅數量	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□	☐
	(4)休憩座椅品質	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□	☐
	(5)步道設施數量	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□	☐
	(6)步道設施安全與品質	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□	☐
→上述各項若為「不滿意」，請說明原因：												
公共設施	(1)停車場數量	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□	☐
	(2)公廁數量	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□	☐
	(3)公廁清潔衛生	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□	☐
	(4)公共電話數量	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□	☐
	(5)照明設施品質	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□	☐
	(6)垃圾桶數量	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□	☐
	(7)方向及區位指標牌內容	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□	☐
→上述各項若為「不滿意」，請說明原因：												
餐飲販售部	(1)各項餐飲之收費金額	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□	☐
	(2)營業時間	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□	☐
	(3)提供餐飲之樣式與內容	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□	☐
	(4)餐飲環境之衛生品質	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□	☐
	(5)人員服務態度	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□	☐
→上述各項若為「不滿意」，請說明原因：												
藝品部	(1)展售藝品之售價	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□	☐
	(2)營業時間	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□	☐
	(3)展售藝品之品質	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□	☐
	(4)展售藝品之獨特性	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□	☐
	(5)展售空間之原住民風格	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□	☐
	(6)販售人員之服務態度	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□	☐
→上述各項若為「不滿意」，請說明原因：												

2.請問您這次旅遊對布洛灣遊憩區內上台地之山月村各項設施的滿意程度為何？

各項服務之滿意度		非常滿意 ←—————→ 非常不滿意										未使用 無法回答
環境	(1)步道的品質	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□	☐
	(2)植栽維護的品質	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□	☐
	(3)飾景設施的獨特性	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□	☐
	(4)整體環境的清潔品質	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□	☐
	(5)太魯閣族環境意象的呈現	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□	☐
→上述各項若為「不滿意」，請說明原因：												
住宿	(1)住房之收費金額	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□	☐
	(2)住房之裝潢與格局	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□	☐
	(3)住房之清潔程度與衛生品質	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□	☐
	(4)住宿環境之舒適度	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□	☐
→上述各項若為「不滿意」，請說明原因：												
餐飲	(1)原住民餐飲空間的佈局與氣氛	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□	☐
	(2)太魯閣傳統美食之餐點設計	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□	☐
	(3)各項餐飲之收費金額	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□	☐
→上述各項若為「不滿意」，請說明原因：												
活動	(1)太魯閣族之迎賓舞蹈表演	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□	☐
	(2)太魯閣族之傳統工藝教學活動	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□	☐
	(3)太魯閣族之傳統工藝作品展售	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□	☐
	(4)各項夜探布洛灣之戶外活動	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□	☐
	(5)各項活動與商品之收費金額	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□	☐
→上述各項若為「不滿意」，請說明原因：												
服務	(1)服務人員的服裝打扮	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□	☐
	(2)服務人員的服務品質	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□	☐
	(3)訂房服務之難易度	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□	☐
	(4)住宿資訊的取得	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□	☐
→上述各項若為「不滿意」，請說明原因：												

3.請問您這次對布洛灣遊憩區內整體環境，所欲形塑之太魯閣族文化園區的滿意程度為何？

各項設施之滿意度		非常滿意 ←—————→ 非常不滿意									
太魯閣族的特色	(1)植栽種類之代表性	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□
	(2)植栽數量	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□
	(3)植栽之維護品質	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□
	(4)各類建築外觀之造型特色	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□
	(5)各飾景設施的意象呈現	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□
	(6)各建築與飾景設施的材質使用	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□
	(7)各建築與飾景設施的色彩特色	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□
	(8)飾景設施的數量	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□
	(9)整體環境之原住民特色表現	10.□	9.□	8.□	7.□	6.□	5.□	4.□	3.□	2.□	1.□

4.請問您這次對布洛灣遊憩區之上下台地，應該需要再增加何種設施：

- A.解說設施： 1. ☐ 不需要 2. ☐ 諮詢服務人員 3. ☐ 不定期文化活動 4. ☐ 太魯閣族人文解說牌
5. ☐ 生態解說牌 6. ☐ 解說導攬服務 7. ☐ 其他（請註明）_____
- B.遊憩設施： 1. ☐ 不需要 2. ☐ 觀景步道 3. ☐ 涼亭或眺望亭 4. ☐ 野餐設施
5. ☐ 休憩座椅 6. ☐ 泰雅族飾景設施 7. ☐ 其他（請註明）_____
- C.公共設施： 1. ☐ 不需要 2. ☐ 照明設備 3. ☐ 公廁 4. ☐ 其他_____
- D.其他設施： 1. ☐ 不需要 2. ☐ 露營地 3. ☐ 野餐設施 4. ☐ 太魯閣族飾景雕塑
5. ☐ 其他（請註明）_____

5.請問您這次對布洛灣遊憩區之整體景觀表現上相較於其他原住民文化村為何：

1. ☐ 優於其他文化村 2. ☐ 相差不多 3. ☐ 比其他文化村差 4. ☐ 沒去過無法比較

6.請問您這次到布洛灣遊憩區旅遊之整體滿意度為何？

	非常滿意 ←								→ 非常不滿意	
整體滿意程度	10. ☐	9. ☐	8. ☐	7. ☐	6. ☐	5. ☐	4. ☐	3. ☐	2. ☐	1. ☐

7.請問您是否願意再來布洛灣遊憩區遊玩與參觀？

	非常願意 ←								→ 非常不願意	
重遊意願	10. ☐	9. ☐	8. ☐	7. ☐	6. ☐	5. ☐	4. ☐	3. ☐	2. ☐	1. ☐

參、個人特性

- 1.性別： 1. ☐ 男 2. ☐ 女
- 2.年齡： 1. ☐ 20歲以下 2. ☐ 21歲-30歲 3. ☐ 31歲-40歲 4. ☐ 41歲-50歲
5. ☐ 51歲-60歲 6. ☐ 61歲-70歲 7. ☐ 71歲以上
- 3.教育程度： 1. ☐ 國中及以下 2. ☐ 高中職 3. ☐ 專科 4. ☐ 大學 5. ☐ 研究所
- 4.職業： 1. ☐ 學生 2. ☐ 軍警 3. ☐ 公教人員 4. ☐ 公司職員 5. ☐ 勞工
6. ☐ 自行經商 7. ☐ 農林漁牧 8. ☐ 自由業 9. ☐ 家管 10. ☐ 退休
11. ☐ 其他（請註明_____）
- 5.個人月收入： 1. ☐ 無經常性收入 2. ☐ 2萬元以下 3. ☐ 2萬元-3萬元 4. ☐ 3萬-4萬元
5. ☐ 4萬-5萬元 6. ☐ 5萬-7萬元 7. ☐ 7萬-10萬元 8. ☐ 10萬元以上
- 6.居住地區：_____（縣、市）_____（鄉、鎮、市、區）

7.您對布洛灣遊憩區現況之各項設施有任何不甚滿意之處，或是認為有需要改進與建設的項目，歡迎您盡情地寫下來。

再次謝謝您的協助！
~祝您有個愉快的假期~

參考書目

中文部份

1. 內政部 ,(1995), 太魯閣國家公園計畫第一次通盤檢討 , 台北 : 內政部營建署太魯閣國家公園管理處。
2. 內政部營建署 ,(1996), 邁向二十一世紀高品質生活環境 - 營建政策白皮書 , 台北 : 營建署。
3. 內政部營建署 ,(2003), 國家公園設施規劃設計規範及案例彙編 , 台北 : 內政部營建署。
4. 內政部營建署太魯閣國家公園管理處 ,(2003), 太魯閣國家公園計畫 (第二次通盤檢討) , 內政部營建署太魯閣國家公園管理處。
5. 王小文、林晏州 ,(1998), 大屯自然公園互外遊憩者之遊憩衝突研究 , 戶外遊憩研究 , 11 (1) , 65-84。
6. 王鑫 ,(2001), 保護區管理的新作法—參與和國家系統規劃 , 保護區管理的國際新趨勢研討會論文集 , 花蓮 : 太魯閣國家公園管理處。
7. 江文瑜 ,(1997), 口述史法 , 質性研究理論、方法及本土女性研究實例 , 台北 : 巨流圖書公司。
8. 行政院永續發展委員會 ,(2000), 二十一世紀議程 : 中華民國永續發展策略綱領 , 台北 : 行政院永續發展委員會。
9. 行政院環境保護署 ,(1995), 行政院全球環境變遷政策指導小組 84 年年報 , 台北 : 環境保護署
10. 吳忠宏 ,(2001), 玉山國家公園管理處服務品質之研究 , 以遊客滿意度為例 , 國家公園學報 , 11 (2) , 117-135。
11. 吳芝儀、李奉儒譯 , Patton , M. Q. 著 ,(1998), 質的評鑑與研究 , 台北 : 桂冠圖書公司。
12. 吳美貞譯 , 王瑞香審訂 , Leopold, Aldo 著 ,(1998), 沙郡年記 , 台北 : 天下文化出版公司。
13. 吳海音、朱惠菁 ,(2003), 太魯閣國家公園保育研究計畫的檢討與展望 , 花蓮 : 內政部營建署太魯閣國家公園管理處。
14. 吳淑鈺 ,(2000), 太魯閣國家公園義務解說員參與動機與工作滿意之研究 , 國立中山大學公共事務管理研究所碩士論文。
15. 吳鳳珠、林晏州 ,(1994), 遊客中心解說效果之評估 , 戶外遊憩研究 , 7 (4) , 31-48。

16. 吳聰賢, (1994), 社會及行為科學研究法, 台北: 東華書局。
17. 李沛良, (1991), 社會研究的統計分析, 台北: 巨流圖書公司。
18. 李長貴, (1997), 績效管理與績效評估, 台北: 華泰書局。
19. 李建堂, (2001), 保護區經理的評估, 保護區管理的國際新趨勢研討會論文集, 花蓮: 太魯閣國家公園管理處。
20. 李素馨譯, Rutledge, A J. 著, (1995), 行為觀察與公園設計, 田園城市文化。
21. 林文和, (1998), 國家公園景觀道路經營管理之研究, 國家公園學報, 8(1): 59-77。
22. 林晏州, (1996), 都市公園之使用後評估及應用, 台北市政府公園路燈工程管理處「景觀造園研習班」教材。
23. 林晏州, (1998), 高雄都會公園使用後評估之研究, 內政部營建署委託研究報告。
24. 林晏州, (2003), 太魯閣國家公園生態旅遊細部規劃, 花蓮: 內政部營建署國家公園管理處。
25. 林晏州, (2004), 峽谷段遊憩環境衝擊之研究與遊客調查分析, 花蓮: 內政部營建署國家公園管理處。
26. 林晏州、陳惠美、黃文卿, (1997), 國家公園內休閒農園發展型態之研究 - 以陽明山國家公園竹子湖地區為例, 國家公園學報, 7(1-2), 54-69。
27. 林晏州、陳惠美、顏家芝, (1997), 高雄都會公園遊客滿意度影響因素之分析, 1997 休閒遊憩觀光研究成果研討會—休閒遊憩行為論文集, 台北: 田園城市公司。
28. 林晏州、黃文卿、沈立, (2000), 國家公園經營管理指標之研究: 以陽明山國家公園為例, 國家公園學報, 10(2), 211-227。
29. 林國銓、董世良, (1996), 自然資源永續利用的實例 - 福山植物園的遊客管制, 戶外遊憩研究, 9(4), 41-50。
30. 林清山, (1992), 多變量分析統計方法, 台北: 五南圖書公司。
31. 洪慎憶、凌德麟, (1995), 影響遊客對生態旅遊態度因子之探討 - 以陽明山國家公園為例, 戶外遊憩研究, 8(3), 103-128。
32. 胡幼慧, (1997), 多元方法: 三角交叉檢視法, 質性研究理論、方法及本土女性研究實例, 台北: 巨流圖書公司。
33. 胡幼慧, (1997), 焦點團體法, 質性研究理論、方法及本土女性研究實例, 台北: 巨流圖書公司。
34. 胡幼慧, (1997), 轉型中的質性研究: 演變、批判和女性主義研究觀點, 質性研究理論、方法及本土女性研究實例, 台北: 巨流圖書公司。
35. 胡幼慧、姚美華, (1997), 一些質性方法上的思考: 信賂與效度? 如何抽樣? 如何收集資料、登錄與分析, 質性研究理論、方法及本土女性研究實例, 台

北：巨流圖書公司。

36. 徐宗國,(1997),紮根理論研究法：淵源、原則、技術與涵義，質性研究理論、方法及本土女性研究實例，台北：巨流圖書公司。
37. 徐國士、黃文卿、游登良,(1996),國家公園概論，台北：明文書局。
38. 張隆盛、林益厚、黃文卿,(2000),2000年台灣地區保護區發展及經營管理成果，第五屆海峽兩岸國家公園與保護區研討會論文集，北京：中國科學院東亞自然保護研究監測與培訓中心。
39. 張樑治,(1999),遊憩活動企劃影響遊憩活動體驗的研究，國家公園學報，9(2), 97-111。
40. 張曉春,(1994),樣本調查研究，社會及行為科學研究法，台北：東華書局。
41. 畢恆達,(1997),詮識學與質性研究，質性研究理論、方法及本土女性研究實例，台北：巨流圖書公司。
42. 郭瓊瑩、黃文卿、陳隆陞、洪東濤,(1988),考察美國國家公園遊憩、解說及經營管理出國報告，台北：內政部營建署。
43. 陳格理,(1991),現階段用後評估工作的檢討，建成環境用後評估研究之理論與應用研討會論文集，頁 91-104。
44. 陳格理,(1996),評估準則在用後評估研究之檢討，第二屆建築理論與應用研討會論文集，頁 301-308。
45. 陳惠美,(1995),鄰里公園使用後評估模式之建立，台大園藝所碩士論文。
46. 黃文卿,(1994),台灣區國家公園管理法規之競合探討，戶外遊憩研究，7(3), 63-78。
47. 黃文卿,(1999),國家公園事業的績效評估(內政部 88 年度自行研究計畫)，台北：營建署。
48. 黃文卿,(2002),台灣地區國家公園永續經營管理指標之研究：以玉山國家公園為例，台大園藝所博士論文。
49. 黃文卿、林晏州,(1998),深度訪談之理論與技巧 - 以陽明山國家公園遊園專車推動為例，國家公園學報，8(2), 166-178。
50. 黃文卿、蕭清芬,(1999),參加國際自然保育聯盟保護區委員會東亞地區第三屆國際會議區國報告，台北：內政部營建署。
51. 黃淑為、林晏州,(1999),影響遊客對登山步道環境屬性偏好因子之探討 - 以陽明山國家公園為例，國家公園學報，9(2), 166-181。
52. 楊文燦、施而惠,(2000),遊客對環境衝擊認知及參與規劃意願之研究 - 以陽明山國家公園為例，國家公園學報，10(2), 175-189。
53. 葉俊榮等,(1999),永續台灣的評量系統(88 年度成果報告)，行政院國家科學委員會專題研究計畫，台北：行政院國科會。
54. 劉錦添、林鈺維、邱琦倫等譯,(1999),環境指標：議題與問題，Measuring

Environmental Quality in Asia- Summary Chap. 1, online document <[http:// www.Law.ntu.edu.tw/sustain/SFr_New1.htm](http://www.Law.ntu.edu.tw/sustain/SFr_New1.htm)>

55. 歐聖榮、許君銘, (1994), 以自然資源為導向之遊憩區服務品質之研究, 戶外遊憩研究, 7 (1), 81-104。
56. 盧道杰, (2001), 保護區管理的新趨勢—西方現代保護區學說之演進與發展回顧, 保護區管理的國際新趨勢研討會論文集, 花蓮: 太魯閣國家公園管理處。
57. 盧道杰, (2001), 參與、共管與自然資源的經營管理, 生物多樣性保育策略研討會論文集, 台北: 內政部營建署。
58. 盧誌銘, (1998), 永續發展概說, 永續國土發展講座彙編, 台北: 行政院經建會。
59. 錢學陶、邊泰明, (1998), 國家公園計畫與使用管理之研究, 台北: 內政部營建署。
60. 鍾倫納, (1996), 應用社會科學研究方法, 台北: 台灣商務印書館。
61. 顏家芝、林晏州、陳惠美, (1997), 高雄都會公園遊憩型態及使用模式之研究, 內政部營建署委託研究報告。

英文部份

1. Bechtel, R. (1988). Upward and Forward about: To the Future of the POE, *Journal of Architecture Planning Research*, 5 (4), 339-358.
2. Cakin, S., (1990). A model for the evaluation of building performance. *Design Method and Theories*, 24 (2), 145-157.
3. Davey, A. G. (1998). *National System Planning for Protected Areas*. World Commission on Protected Areas, IUCN.
4. Department of Environment, Transport and Region (DERT). (1998). *Sustainable Development: Opportunities for Change*. Consultation Paper on a Revised UK Strategy, online document.
<<http://www.environmental.detr.gov.uk/sustainable/consult/sust02.htm>>
5. Foresta, Ronald A (1985). *American's National Parks and Their Keepers*. Resources for the future, Washington, D.C..
6. Gallop' in, Gilberto Carlos. (1997). *Indicators and Their Use: Information for*

- Decision-Making. Sustainability Indicators: A Report on the Project on Indicators of Sustainable Development*, SCOPE Publication published by John Wiley & Sons, Chichester, England.
7. Hardi, Peter. (1997). *Measurement and Indicators Program of the International Institute for Sustainable Development*. Sustainability Indicators: A Report on the Project on Indicators of Sustainable Development, SCOPE Publication published by John Wiley & Sons, Chichester, England.
 8. Hokings, M., Stolton, S. & Dudley, N. (2000) . *Evaluating Effectiveness: A Framework for Assessing the Management of Protected Areas*. Best Practice Protected Area Guidelines No. 6, World Commission on Protected Areas, IUCN, p.81-86.
 9. International Union for Conservation of Nature and Natural Resources (IUCN), United Nations Environment Programme (UNEP), World Wide Fund for Nature (WWF) . (1991) . *Caring for The Earth: A Strategy for Sustainable Living*. IUCN, Switzerland.
 10. IUCN. (1980) . *World Conservation Strategy*. IUCN, Switzerland. 55pp.
 11. IUCN. (1986) . *Managing Protected Areas in The Tropics*. IUCN, Switzerland. 295pp.
 12. IUCN. (1993) . *Parks and Progress*. IUCN, Switzerland. 240pp.
 13. IUCN. (1994) . *Guidelines for Protected Area Management Categories*. IUCN, Switzerland. 261pp.
 14. Kevah Zahedi, David R. Cressman, Laszlo Pointer. (2000) . *Capacity Building for Integrated Environmental Assessment and Reporting: Training Manual Second Edition*. International Institute for Sustainable Development (IISD) , United Nations Environment Programme (UNEP) , and Ecologistics International, Ltd..
 15. Mchenry, Thomas. (1984) . *Seminar Paper on National Parks*. 台北：營建署

國家公園組.

16. McNeely, Jeffery A (ed.). (1994). *Major Conservation Issues of The 1990s-Results of The World Conservation Congress Workshops*. IUCN, Switzerland. 203pp.
17. McNeely, Jeffery A. (1994). Protected Areas for The 21st Century: Working to Provide Benefits to Society. *Biodiversity and Conservation*, 3 (5) : 390-405.
18. Meadows, Donella H. (1998) . *Indicators and Information Systems for Sustainable Development*. The Sustainable Institute.
19. Moldan, Bed' rich (1997). *Decision-Making Cycle*. Sustainability Indicators: A Report on the Project on Indicators of Sustainable Development, SCOPE Publication published by John Wiley & Sons, Chichester, England.
20. National Park Foundation (1983). *The Complete Guide to American's National Parks (1988-1999 Edition)* Prentice Hall Press, NY..
21. National Park Service, U.S. Department of The Interior. (1978) . *Management Policies*. NPS. USDI.
22. National Park Service, U.S. Department of The Interior. (1978) . *National Park Service Planning Process*. NPS. USDI.
23. National Park Service, U.S. Department of The Interior. (1982) . *Planning Process Guiding-NPS2*. NPS. USDI.
24. National Park Service, U.S. Department of The Interior. (1983) . *Law Enforcement Guideline-NPS9*. NPS. USDI.
25. National Park Service, U.S. Department of The Interior. (1985). *Denver Service Center :Operational Manual part2-Design Process*. NPS. USDI.
26. National Park Service, U.S. Department of The Interior. (1993) . *Guiding Principles of Sustainable Design*. Denver Service Center, Denver, CO..
27. National Parks & Conservation Association (1982) . *National Parks in Crisis*. NPCA. Washington, D.C..

28. Phillips, Adrian. (1999) . A Whole Landscape Approach for a Holistic Century.
In: *Policy and Priorities for Ireland's Landscape—Conference Papers*, p5-14.
April 1999, Tullamore, Co. Offaly, Ireland. The Heritage Council, Ireland.
29. Preiser, W. F. E., Rabinowitz, H. Z. and White, E. T., (1988) . *Post-Occupancy Evaluation*, New York: Van Nostrand Reinhold.
30. Rutherford, Ian (1997) . *Use of Models to Link Indicators of Sustainable Development*. Sustainability Indicators: A Report on the Project on Indicators of Sustainable Development, SCOPE Publication published by John Wiley & Sons, Chichester, England.
31. Rutledge, A. J. (1985) . *A visual approach to park design*. Wiley. New York.
32. Satty, Thomas L. (1990) . *The Analytical Hierarchy Process*. Pegramon Press, New York.
33. Sheppard, David (2002) *The Changing World for Protected Areas: Implications for East Asia*. IUCN/WCPA/EA-4 Proceedings. Taipei.
34. The President's Council on Sustainable Development (PCSD) (1996) .
Sustainable American- A New Consensus.
<<http://www2.whitehouse.gov/PCSD/publications/Reports/amer-chap1.htm>>
35. Tilden, Freeman (1986) *The National Parks*. Knoff, NY..
36. UK Department of the Environment, Transport and the Regions (DETR) .
(1998) . *Opportunity for Change—Consultation Paper on a Revised UK Strategy for Sustainable Development*.
<<http://www.environment.detr.gov.uk/sustainable/consult/sust21.htm>>
37. United Nations Educational, Scientific, and Cultural Organization (UNESCO) .
(1996) *Biosphere Reserves: The Seville Strategy and The Statutory Framework of The World Network*. UNESCO, France. 18pp.
38. Zimring, T. et al., (1980) . *POE: An Overview*. *Environmental Behavior*, 12
(4) ,429-450.