

## 從解說員培訓角度探討山區部落居民

### 參與生態旅遊的態度

許澤宇<sup>a\*</sup>、陳儒賢<sup>b</sup>、黃彥霖<sup>c</sup>

<sup>a</sup>南華大學旅遊管理研究所 副教授

<sup>b</sup>台灣首府大學休閒管理學系 副教授

<sup>c</sup>南華大學旅遊管理研究所 碩士

#### 摘要

解說是促進永續生態旅遊之核心要素，透過解說，不但能提升遊客旅遊之體驗，並能藉由遊客對景點之欣賞與喜愛，進一步啟發其對旅遊環境保護之熱誠。因此，對於管理者和遊客而言，解說被視為是一種「雙贏」的管理策略。然在那些屬於相對未受干擾且交通相對不便之生態旅遊景點，解說活動之提供常是力有未逮，社區居民之參與亦是屈指可數。有鑒於此，本研究擬就社區居民之觀點，探究其參與生態旅遊活動之解說意願及實務上所面臨之困難。研究以質性方法中之深度訪談配合實地觀察進行，以嘉義阿里山特富野部落為調查研究對象。研究結果發現，當地社區居民對於參與遊客的解說服務意願不高，其原因有四。第一，當地社區居民對於生態旅遊認知程度不高、第二，解說服務所產生的直接利得有限致誘因不足、第三，公部門對原住民部落解說培力尚嫌不足、第四，部落內之組成菁英份子對生態旅遊尚缺乏共識。本研究之管理意涵如下：若原住民生活範圍內之資源適合透過生態旅遊作為環境保育之途徑，則應考量生態旅遊解說活動所帶來之外部效益；初期政府應積極與利害關係者協商生態旅遊之運作，介入原住民部落解說培力，扶持生態旅遊之解說市場，以導正可能之市場失靈。在軟、硬體資源配置方面，建議公部門間應建立橫向連結機制，對解說服務予以重新檢視，始有機會達到生態旅遊之功能。

**關鍵字：**生態旅遊、解說、社區、阿里山

\* 通訊作者：許澤宇

E-mail: Cy.hsui@gmail.com



## 壹、前言

自八零年代西方保育學者提出生態旅遊概念迄今，生態旅遊儼然已成為全球最熱門發展的旅遊方式之一(Vincent & Thompson, 2002; Fennell, 2020)。根據Starmer-Smith (2004)的研究，生態旅遊遊客的增長速度甚至是傳統遊客的三倍。此外，生態旅遊經 90 年代廣泛的討論，自此在定義及作法上大致有了共識(Goodwin, 1996)。Ross & Wall (1999)認為，生態旅遊成功的要素之一是需導入環境教育。換言之，為了達到生態旅遊的永續經營，並且可以有效的達到旅遊管理的目標，減少遊客不適當行為，提高遊客對觀光景點的體驗和深入瞭解，同時可以維護旅遊資源的品質，針對旅遊環境的「解說服務」，是一項有效且理想之管理遊客消費觀光資源的手段及方法(Beckmann, 1988; Forestell, 1990)。事實上旅遊活動中所伴隨之解說(interpretation)，一直被視為促成生態旅遊具永續性之一核心因素(Ham & Weiler, 2002)。透過解說人員的解說服務，不但能提高遊客的興趣，亦能獲得遊客之認同，進一步增加遊客旅遊的體驗，因此解說服務對於管理者和遊客而言，被視為是可達到一種「雙贏」的局面(Forestell, 1990; Ham & Weiler, 2002)。透過解說員對旅遊環境的解說，可以使遊客了解旅遊地點之自然生態、文化，尤其是利用故事性的描述，更能引出遊客的興趣，獲得遊客的認同，進一步能愛護當地的自然生態及文化，提高遊客生態旅遊的體驗，減少遊客對資源使用的負面影響，並且培養出遊客的責任意識和環境資源保護的驕傲感(Ward & Wilkinson, 2006)。

Orams (1996)、Kuo (2002)認為在遊客管理可分為硬性及軟性之管理策略，其中教育性的管理策略被歸類屬於軟性之管理措施，係指透過解說員有效的環境解說，以達到遊客減少環境資源負面之影響。許多關於自然環境方面的解說方案的例子顯示出，它們不僅僅可以保護環境，也可以增加遊客的享受體驗(Alcock, 1991; Jelinek, 1990; Beckmann, 1988; Ham & Weiler, 2002)。諸多文獻亦指出，好的解說服務可以充實遊客的體驗，增加遊客對於旅遊景點的認知及相關知識，並提升遊客對環境的關懷，改變遊客對環境保護的行為，進而達到生態旅遊所需之目標。Moscardo Verbeek 與 Woods (1998)在調查澳洲東北部的纜車解說方案對於遊客體驗和遊客滿意度之間的相關研究中指出，參與纜車解說方案的遊客相較沒有參加解說的遊客，擁有較高的滿意度及重遊意願；此外亦可增加遊客對於熱帶雨林的知識；進一步來說，接受纜車解說服務之遊客，其不當行為會因而減少。Schänzel 和 McIntoch(2000)針對紐西蘭 Otago 半島觀賞野生企鵝的研究中指出，適當的解說服務會強化遊客和野生企鵝在自然環境中密切接觸的親身體驗。野生企鵝的解說服務活動包括景點介紹，在受過相關訓練的導遊帶領下參觀附近的景點。這趟旅程提供遊客有機會親眼看到企鵝，並且拍攝企鵝而不會干擾到牠們。調查亦顯示，遊客可以享受近距離觀賞企鵝的親身體驗，也可以增加瀕臨絕種鳥類的相關知識。



然而，即使是解說對生態旅遊的永續性扮演關鍵角色，然解說介入生態旅遊的研究多以遊客為主體，較少聚焦從當地社區居民的角度深入瞭解。有鑒於此，本研究以阿里山地區之特富野部落(社區)為個案探究之對象，採質性研究方式中之深度訪談法配合實地觀察等方式，檢視此社區生態旅遊解說之現況，並探究社區居民參與生態旅遊遊客之解說服務意願及實務上所面臨之困難。

## 貳、文獻探討

### 一、以社區為本之生態旅遊 (community-based ecotourism, CBET)

Kiss (2004)指出，CBET 已是一支持生態多樣性保育之重要工具之一，特別是在發展中國家。以世界銀行所資助之計畫(World Bank-financed projects)來看，在西元 1988 年至 2003 年之間，在非洲，55 個支持保護區(protected areas)之計畫中有 32 個是與 CBET 有關(World Bank, 2003)。Kiss (2004)進一步指出，生態旅遊係以依賴維持(保存)能吸引遊客前來觀光之自然景觀以及豐富之動、植物相為前提，對社區而言，生態旅遊提供社區保育資源之動機及經濟上之誘因，以取替其傳統上對資源消費之方式。因此，CBET 可視為自然保育與該區因旅遊而產生的工作機會相互連結的一種方式，旅遊所需之食衣住行等基本生活所需之財貨、服務由社區居民提供，藉此並收取費用。宋郁玲、江蘭虹 (2002)認為此種型態的旅遊對當地居民的益處包括促進當地之經濟發展、旅遊收入之分配有助於提升當地之福祉以及調整產業發展之平衡、並使得旅遊地當地之居民能從事資源保育工作。因此，CBET 強調由社區居民經營與管理生態旅遊事業，透過社區來看管監督(屬於)他們的自然資源以獲取收入。Sproule (1996)認為，此種旅遊經營型態，除了可使得社區居民的生活變得更好以外，更是一種結合保育為經營之誘因以及社區發展的形式。

#### (一)、生態旅遊定義

Ceballos-Lascurain (1987)認為：生態旅遊是到相對未受干擾或未受污染的自然區域旅行，有特定的研究主題，且欣賞或體驗其中的野生動、植物景象，並關心該區域內所發現的文化內涵。Ziffer (1989)認為：生態旅遊主要乃是一種藉由地區的自然歷史資源來激發觀光的形式，其中包含原住民文化，生態旅遊者以欣賞、參與及感受的態度去造訪較未開發之地區，對於當地野生及自然資源產生非消耗性的使用，並透過勞動和消費之方法直接有助於當地的保育以及提供對當地居民經濟上的貢獻。Goodwin (1996)則認為生態旅遊為一種以自然觀光之方式，並對環境的衝擊減至最低，且對生物棲息地及棲息其上之動植物有著保育的貢獻，無論是立即透過環境保育的貢獻或是間接對於當地社區提供足夠的經濟所得。雖然迄今學者對生態旅遊之定義仍然分歧，不過所有的定義都至少反應了三個要素：1. 比較原始的旅遊地點；2. 提供環境教育機會以增強環境認知進而促進保育生態的行動力；3. 關懷當地社區並將旅遊行為可能產生之負面衝擊降至最低。上述三項



要素即說明了生態旅遊不是一種單純到未受干擾的原始自然區域進行休閒與觀光的活動，而是以環境教育為工具，同時結合對當地居民的社會責任，並配合適當的機制，期許在不改變當地原始生態與社會結構的範圍之下，從事休閒遊憩與深度體驗的活動。生態旅遊白皮書(交通部觀光局，2002)總結生態旅遊之內涵應符合：基於自然、環境教育與解說、永續發展、環境意識、利益回饋等五大面向，並認為環境教育與解說對於生態旅遊相當重要，特別是生態旅遊以體驗、瞭解、欣賞與享受大自然為重點，旅遊過程須為遊客營造與環境互動的機會，除需對旅遊地區之自然及文化襲產提供專業層級之介紹外，並應在行前及途中給予正確資訊，透過解說員的引導與環境教育活動的融入，提供遊客不同層次與程度的知識、鑑賞及大自然體驗。

### (二)、社區的意涵

在一般人的觀念中，社區指的是一個地域範圍或是一群人的組合，但是這個地理疆域的範圍究竟多大，或是這群人的關聯性為何。Joppe (1996)認為，社區有其共通目的與相同目標，它可能是由於天然的地理位置、經由世代流傳下來或是擁有共同文化價值的社區成員所形成。蔡宏進(1996)則認為社區係指一定地理區域內的人及其社會性活動及現象的總稱；這種社區概念至少包括人群、一定的地理範圍、以及人的社會性(包含社會意識、關係及活動)等三要素。

### (三)、社區與生態旅遊

在 Ross 與 Wall (1999) 所提及的生態旅遊概念模式中，「生態旅遊」被視為一保護自然區域資源的手段，藉由推展生態旅遊，衍生之經濟利得以及後續配合之環境教育、或當地民眾的參與，都是為了達成保護生物多樣性及自然資源，以達到自然區域的永續發展。簡言之，生態旅遊應是能使得人、資源以及觀光三者呈現動態之彼此互利關係(圖 1)。此外，Ross 與 Wall (1999) 之生態旅遊概念模式中認為，欲達到透過生態旅遊保護自然區域的目標，活動過程中利潤的產生、環境教育的導入以及地方民眾的參與都是不可或缺的要素之一。

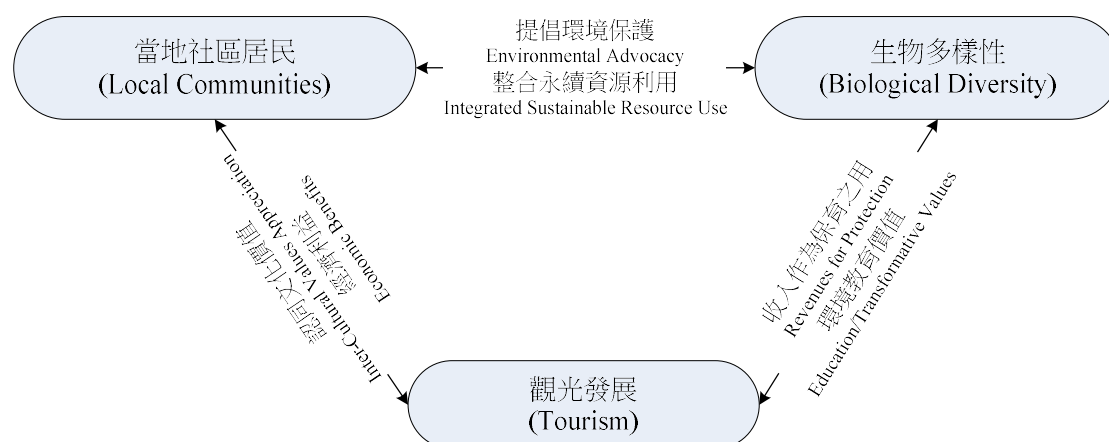


圖 2-1 成功之生態旅遊典範，人、資源以及觀光三者呈現動態之彼此互利關係  
資料來源：Ross 與 Wall (1999)



生態旅遊發展至今已逐漸成為國際保育和永續發展的基礎概念，吳宗瓊(2007)提出以社區為發展基礎之生態旅遊，主要是結合「社區經營」以及「生態旅遊」的理念。Stronza 與 Gordillo (2008)認為生態旅遊是有別於大眾旅遊造成環境的衝擊，而是強調以在地小型組織主導，使自然環境與社會文化負面影響最小，以回饋當地社區為目的來增進當地社區發展。

社區在生態旅遊發展上扮演著多重而關鍵的角色(賴鵬智, 2008)，社區可以是生態旅遊發展過程中的管理者—負責管理當地旅遊發展所需的資源，以及生態旅遊的發展情形和執行方向，同時也是資源供給者—負責提供生態旅遊所需的自然與人文資源，以及經營者—負責控制和營運當地的生態旅遊事業。Scheyvens (1999)更進一步提出生態旅遊應以當地社區的需求、人文環境、福利等方面去著手，藉由生態旅遊的發展，使地方社區獲得適當的發展，包括經濟上的獲利以及地方基礎設施的建設等。旅遊活動的推行為當地居民創造了更多的就業機會或轉變其原有的就業形式，提高收入對於生態旅遊服務設施的經營以及地方社區環境不求豪華富麗，但應著重於地方基本生活環境的改善與維持。由此可知生態旅遊發展與社區有著密不可分的關係，生態旅遊目標在於增進社區發展和居民福祉，而生態旅遊的發展則需要社區的積極參與。綜合以上所述，以社區為基礎的生態旅遊發展過程中，地方社區參與將影響發展的成功與否的角色。

## 二、解說

### (一)、解說定義

自然環境對於遊客而言，是一個很重要的吸引力(Vickerman, 1988)，在自然環境的生態旅遊過程中，解說服務在遊客、生態資源、保育觀念之間，扮演著極為重要的角色。透過解說員對環境的解說，可以帶領遊客走進大自然，並且運用自己的感官和寬闊的心胸來欣賞大自然，並且可以向遊客傳達環境的相關知識及保育的觀念。旅遊的過程中透過解說員的解說，遊客也可深入欣賞大自然的奧妙，並親身體會旅遊的樂趣。許多專家學者曾對解說作不同的描述和定義，其中被廣為接受的定義乃是由解說之父 Freeman Tilden 於 1957 年所出版的 *Interpreting Our Heritage* (解說我們的遺產) 中所言：「解說是一種教育性的活動，主要的目的在經由原始事物的使用、第一手的體驗及具有說明性的媒體揭示其意義和關係，並強調親身之經驗及運用說明性之方法或媒體，而非僅是傳達一些事實資訊」。因此，解說不只是傳遞資訊而已，它還有更崇高的目標：藉由解說服務增進遊客對於該地區的認知、欣賞，提供良好的遊憩體驗，進而啟發遊客對遊憩地區產生保護環境的態度與行為；而在經營管理者方面，能達成機構經營管理的目標，並促進遊客了解與支持管理者的目標(Sharpe, 1982)。所以解說亦可解釋為在特定的休閒遊憩區內對遊客提供的服務，本質上是一種強調親身體驗的教育性活動，其目的在運用人員與非人員等各種媒體，使遊客能對當地環境有所瞭解，並且在傳達資訊和事實之外，進而激發出遊客對環境的欣賞的熱忱。因此，有效的解說能有助於遊客之行為管理，並且能增進遊客的遊憩體驗品質，以及延續對於相關主題的好



奇心。

## (二)、解說介入生態旅遊

為了能使遊客在旅遊過程中享受樂趣，獲得正向解說體驗，一位好的解說員在旅遊過程是必須具備的，因為解說的介入可以幫助遊客、當地社區和其他有興趣的人，對愛護自然以及文化上的價值會有更好的理解、探索和體驗，並藉此鼓勵人們保育和保護文化自然遺產。誠如 Orams (1997)所言，遊客是不喜歡被教育的，如果只是單向的保育概念和既有知識的傳達，其結果可能只是知識的累積，對於遊客行為的改變卻一點幫助也沒有。王喜青(2002)也曾指出解說員相信解說活動的引導，有助於讓參與解說活動的遊客促進他們保護資源，或採取各式環境保護的行動。因此妥善運用解說媒體，做為自然資源、遊客、與管理機構間的理想橋樑，是勢在必行的工作。

因此專業的解說人員，除了可以使遊客能迅速掌握更多的生態知識，提高當地社區居民的環境認同度，也能使外來遊客對當地生態系統有基本的尊重。解說活動涉入生態旅遊的實證研究中，例如 Orams 及 Hill 在 1998 年以澳洲 Moreton 島 Tangalooma 渡假村之餵食海豚活動為例，實際驗證解說活動施行之效果，其中包含了保育態度及保育行為的提升。解說員是解說的靈魂，再好的解說媒體，都不如解說員能直接引導遊客進入大自然的世界，和自然資源發生深刻的互動（張明洵、林玥秀，2002）。Orams (1995)認為生態旅遊是保護環境免於負面衝擊，並且提供遊客親身的旅遊經驗，是一種集遊樂、學習、促進態度與行為改變的旅遊活動。所以解說活動不應該只是在教導遊客瞭解當地的自然與文化歷史背景的知識，而是要著重於使遊客瞭解其意義及內涵，並使其認同解說內容及融入個人觀點中，如此對遊客之影響才是持久且涵義深遠的(Ham & Weiler, 2002)。

## 參、研究方法

### 一、研究方法

本研究採質性研究方法進行。由於質性研究之特性是透過質性資料之高真實性、豐富、多樣化及有深度之內容，適合探討細節層面，並著重於對未知層面以及特別現象進行探討，並可用以探知事物之原始本質（陳向明，2002）。

### 二、研究場域與對象

雖然目前對生態旅遊的定義相當紛歧，然而所有的定義都至少反應了三個要素：1. 比較原始的旅遊地點；2. 提供環境教育機會以增強環境認知進而促進保育生態的行動力；3. 關懷當地社區並將旅遊行為可能產生之負面衝擊降至最低。上述三項要素即說明了生態旅遊不是一種單純到未受干擾的原始自然區域進行休閒與觀光的活動，而是以環境教育為工具，同時結合對當地居民的社會責任，並配合適當的機制，期許在不改變當地原始生態與社會結構的範圍之下，從事休閒遊



憩與深度體驗的活動。本研究選定阿里山特富野社區為研究場域之原因有以下數點。首先，此地屬偏遠山區，地理位置的孤立性使得資源開發較為不易，亦使得自然環境資源得以較為完整的保存；其二，特富野部落是鄒族現有兩大古老部族之一，也是現有鄒族中發展歷史最久的一個部落；三、特富野具豐富之人文、自然資源，其中鄰近之特富野古道林木茂密，古木參天，加上舊鐵道與枕木相伴，迷漫在空氣中的還有一絲日治時期存留的人文歷史氣息。因此本研究選擇阿里山特富野作為生態旅遊之研究場域。

表 3-1 阿里山特富野部落訪談對象

受訪者代碼	代表性	性別	對象	年齡
A	當地解說員 文史工作者	男	高先生	50-60
B1	社區發展 協會理事長	男	陳先生	40-50
B2	社區發展 協會人員	男	湯先生	30-40
C1	社區居民	男	湯先生	40-50
C2	社區居民	男	汪先生	40-50
C3	社區居民	女	湯小姐	30-40
D1	咖啡店業者	女	陳小姐	30-40
D2	民宿業者	男	湯先生	60-70

### 三、研究設計

本研究主要是探討嘉義縣阿里山特富野社區居民參與生態旅遊遊客之解說服務意願及實務上所面臨之困難。資料蒐集以質性研究法中之「深度訪談」為主，「實地觀察法」為輔，採用深度訪談法中「半結構式」的訪談方式，藉此讓受訪居民免於標準化的問項，使其依據訪談中的情境與反應，來決定問答方式。並以實地觀察法的方式，進入當地社區環境實地觀察當地生態旅遊解說服務之現況，期望經能以實地觀察及訪談社區居民等方式來蒐集資料，凸顯出生態旅遊解說服務之實施困境，並藉此使政府重新思考介入生態旅遊解說服務之定位以及方式。為使研究方法周延完整，本研究同時採用文獻分析法來蒐集與本研究相關資料並加以整理、歸納，做為本研究論述與立論之依據。

本研究乃針對阿里山特富野社區之居民進行訪談，並輔以當地社區主要觀光景點實地觀察，為求資料收集與訪談內容的完整性和準確性，本研究訪談之對象包括特富野地區當地解說員、社區發展協會人員、當地區民及民宿業者。再將訪談所得資料以逐字稿方式整理，進行資料分析，最後根據分析與研討結果提出結論與建議。透過訪談，可以更多面向的角度，客觀了解當地居民參與解說服務意願及實務上所面臨之困難，以進一步尋求解決之道。



## 四、資料分析

質性研究之目的在於發現而非驗證，研究者須運用歸納的方式將訪談結果加以分析，透過從訪談內容萃取出具代表性及差異性的內涵，建構出研究之構面觀點，並解釋研究之發現(張芬芳譯，2005)。而本研究在正式進行訪談前，會先藉由蒐集相關文獻，擬定訪談大綱(參見附錄1)，之後在正式進行訪談時，俟取得受訪者同意，進行訪談錄音。所錄音之訪談內容則繕打成訪談逐字稿，研究者除根據自己研究目的所獲取的原始資料進行系統化及條理化，然後再以逐步集中濃縮的方法，將資料反應出來，最後對資料進行意義的解釋，並為此研究的結果彙整出結論。

## 肆、結果與討論

### 一、當地旅遊現況

當地之遊憩資源主要以古道與森林生態為主，包括有達邦舊古道、竹林古道、特富野古道等，其中達邦舊古道由於較少人使用故呈現廢止狀態，竹林古道則為鄒族採筍的路徑。特富野古道則分為達邦至特富野、特富野至自忠兩條路線，其中後者曾經是鄒族從特富野經自忠連接塔塔加至玉山狩獵、通婚與異族交戰的路徑，日治時期改為伐木運送木材之鐵道(舊水山線鐵道)，民國90年嘉義林區管理處將古道整建成階梯式步道搭配礫石和枕木鋪面，並保留部分舊鐵道鋪面枕木及棧橋，此為該步道最大特色(林務局，2022)。特富野古道沿途生態豐富，自忠入口之前半段地勢平緩，柳杉環繞滿山遍谷、蒼勁挺拔，後段則是下陡坡，沿路闊葉原始林濃綠相伴，一年四季景觀極富變化，是當前熱門之登山健行路線。

### 二、公部門對當地生態旅遊發展之著力點

以社區為基礎之生態旅遊，其發展在與特富野部落之耆老、社區發展協會、文史工作者及當地居民訪談後，大致可將問題以及現況歸納為以下數點。

#### (一)、強調硬體建設

政府單位往往因為要有「政績」的呈現，人民才會有所感受，因此在觀光建設的規劃上，大都選擇「看得到」的硬體設施，如路燈、涼亭、步道枕木的鋪設、解說牌的設立等。而最需要花時間、人力等費時又費力的軟體設施，如解說人員的培訓，往往是被忽略的。

那種對觀光的這種規劃，喔！我什麼地方要蓋，蓋一個涼亭；哪邊因為安全問題我要蓋，我要蓋一個欄杆；哪邊需要衛生設備、衛生設施，我們蓋衛生設施，如此而已呀！那其他他管你？解說人員人的部份，他有沒有介入，沒有，完全沒有呀！(B2-0021~0025)





阿管處壞了就修呀，這個東西壞了就修，可是你弄這個東西、你又刻了那個東西。(C1-0013~0014)

有啦！阿管處有弄一個解說牌，按號碼，然後按那個鍵，當時還沒有還沒有完成。可是那個東西，我覺得沒有情感，解說喔它很重視情感這個部份。(C2-0011~0013)

阿管處也是如此啊！他當然要蓋，蓋東西啊！(D1-0039~0040)

社區內有心推動觀光發展的居民不只盼望政府單位除能改善交通道路，也希望毀損的硬體設施能儘速復原之外，更希望在硬體設施齊備之後，政府能花更多的心力在社區的整體觀光規劃上，諸如推廣觀光概念、解說員的培訓上，能更有效率的推展。

## (二)、公、私部門間溝通不良

公部門體制僵硬，行政效率不彰等因素阻礙社區的觀光發展，特富野社區的觀光發展可以說是仍停留在起步發展的階段。事實上公部門間沒有彼此協調的機制，例如與阿里山原住民觀光有關的單位就包含原住民委員會、阿里山國家風景區管理處、林務局及縣市鄉鎮政府之觀光科局處，同樣是做與觀光有關的事情，但卻像多頭馬車沒有方向及整合，公部門間欠缺橫向連結是一重要問題。再者，觀光主管單位的人員若能加強本身的專業素養，進而有能力規劃、輔導生態旅遊地當地居民從事相關旅遊服務，例如從事解說員服務、如何包裝推銷農產品等。如此才能提昇當居居民的觀光意識，並強化其推動觀光發展的原動力。

問題是公家機關根本就不重視，就完全沒有聲音呀！我們設有關光科呀，鄉公所有觀光科，但是我從來不見它在整個區域的觀光發展上有做任何的這個動作呀，完全完全感受不到。(D1-0032~0034)

阿管處是有啦，像這個步道啦，它都有弄了。但是別的單位好像就比較慢。如果是阿管處執行的話，都有比較快，而且它比較徹底，像這個特富野步道就弄得很好。因為這個古道是屬於林務局，林務局它負責，往往會有脫節。如果再到鄉公所，那更糟糕了，它都不會推廣。觀光課它也是，唉！怎麼講？完全都沒有在推這個工作，完全把工作都推到阿管處，都推到別的單位。完全沒有幫助，設那種課，真的它到底是執行什麼也看不出來。(D2-0034~0040)

此外，地方居民與公部門間之溝通亦是問題，這種利害關係者間欠缺溝通所反映出之觀光政策，對於永續生態旅遊的推動亦是一大阻力。

我們辦一些什麼小小的活動，他們(指公部門，如阿管處、鄉公所)是跑來致詞的，應該是參與的而不是致詞的呀！(C1-0015~0016)



因為我不只是規劃，而且把整個可以解說的内容、還有景點，還有它的一些背景、歷史意義，還有生態的一些狀況，也都很詳細的註解。不過，有一次我拿給鄉公所看喔，我放著喔，甩都不用。(A-0070~0073)

基本上是沒有聽過啦！因為鄉的觀光課它只管全鄉的開會，它會開一個全鄉性的協調會啦，它會鼓勵你把你的東西弄好，但是他不會設定你，把你的東西推銷出去。它會弄一個像是農場品的推銷活動，順便把我們的觀光併在那邊推銷。它的業務都來不及做了，還有那個心來幫你。除非你底下主動提出需求，他們可能會幫你推一把，不可能是他們來找你，說來幫你推觀光。(B1-0060~0065)

再者，公部門執行效率問題，亦是影響社區發展的關鍵因素。

現在就是主要都是效率問題啦，地方政府效率比較差，中央的話，屬於中央的單位，效率就比較高了。我以前也是在公務機關退下來的，發覺到真的是地方的，越地方的效率越低，真的是效率越低。現在中央部份的機關的效率都比較高，像這個阿管處，生態步道全部翻新，八八水災以後它全部翻新，沒有壞掉的也全部翻新、維護，就弄好啦！還有加強設施，有加強涼亭啦、涼亭都弄得很好，吊橋也全部翻新、整修過。(D2-0075~0087)

### 三、部落居民涉入生態旅遊活動之態度

#### (一)、部落居民對生態旅遊之認知

特富野部落居民對於觀光的認知不多，更別論及要發展生態旅遊、培訓解說員。根據訪談，特富野社區居民因為對觀光產業不瞭解，因而表現出低度參與甚至是不參與的情況。

對！我們是這兩個字「觀光」，完全不認識呀！不認識觀光這二個字呀！真的不認識。(C2-0009~0010)

其實無所謂的排斥，排斥跟不瞭解是兩回事，如果他因為瞭解而覺得跟我不好，或是不喜歡，那我去排斥。那我完全不瞭解這個東西，我如何接受或是排斥，對不對？(A-0006~0008)

我本身外面的一些客人非常多，或者是朋友，我這裡經常是非常多的人進進出出，那變成是好像我個人的事情，與他們(指社區居民)無關，可是消費我去找他們消費，那他們不曉得這種互動已經產生了，那些人完全沒有感受。(A-0009~0012)

部落人對觀光這個東西的認知跟接受程度其實有相對的一個直接關係，那因為人多人少對我們來講，只是我們眼睛所看到的，他沒辦法感受到這些人跟我們會產生什麼樣的一個關係，產生一個什麼樣的改變，我們目前來講是沒有辦法完全去感覺出來的。」(B2-0016~0019)



此外，對於 Ross and Wall (1999)所指出之永續生態旅遊之一重要要素是旅遊過程中衍生的利得，然對當地居民來說，尚難有此概念。

沒有人想說有人來了，是不是要趕快想辦法能夠做一點生意，他(指社區居民)這個觀念還是不行，還沒有辦法建立。(C1-0007~0009)

綜合以上所述，當地居民對於發展觀光的概念知識不足，因此遊客的多與少對他們而言是沒有影響的，甚至遊客在他們身上消費後，他們對於此事件仍無多大的感受，渾然不知與遊客間的互動、消費，其實已經將自身與觀光連結起來了。社區發展生態旅遊是基於社區內的居民要能夠自動自發，以改進自己本身及全社區生活環境與提昇品質的一種過程，社區與發展生態旅遊有著密不可分的關係。但是特富野地區居民普遍對推動觀光的概念缺乏瞭解，因此面對推動觀光發展也就顯得興趣缺缺。陳惠美與王美晶(2010)針對阿里山樂野及山美社區所做的研究發現，社區發展協會成員對於生態旅遊的認知會較為完整，反之，地方觀光業者的詮釋則各有不同。一般居民若非從事相關行業或加入社區發展協會，遑論能對生態旅遊能有進一步的了解。

## (二)、部落居民對遊客的反應

特富野社區當地居民對於遊客的造訪已習以為常，有些居民對於遊客似乎很冷漠，並沒有將他們友善的一面回饋到遊客身上，甚至和遊客的互動也近趨於零。

那一些年輕人有那樣的想法，但是因為自願不夠，所以觀光在這個地方除非它有整體性的規劃，或者是我們有那種自覺，才能產生出一個輪廓，那現在並沒有一個那樣的跡象，所以即便是，就算是目前的路弄好了，那我也並不期待說這個地方的觀光資源會有什麼樣的一個那種吸引力或這誘因。」(A-0078~0082)

另一個關鍵因素乃是社區裡的居民在言詞表達上較為薄弱，甚至不知道該如何與人溝通、如何向遊客介紹自己的傳統文化，因此也造成社區居民對遊客不甚熱情的現象。根據受訪者的描述，原住民社區居民在言詞表達的問題可能有二：其一是害羞或因未受專業訓練，因此面對陌生遊客，除非黃湯下肚，否則難以啟齒；再者，是原住民平常慣用的語言與官方語言-國語之差異，因此即便是講國語，對漢人可能是容易的事，但對原住民言確有困難。

在這裡，比較會產生困擾的就是，我們只能說「不會說話」，或者是要把我們傳統的知識、母語轉換成漢語，來跟漢人對話，這個要有相當的功力。為什麼呢？真的，因為我們講話常講出很多的倒裝句呀，你翻出來的時候，你不能也倒裝句呀，「我不瞭解你的明白」之類的。(A-0082~0086)



發展觀光要會解說呀，所以要訓練他們，我們年輕人好像都不太愛講話，麻煩就在這邊。但喝酒以後個個都是李敖啊，「酒後李敖」聽過吧？喝酒之後能言善道，沒有喝酒的時候跟木訥一樣，也不會發表意見。喝酒以後，哇！什麼以前沒有聽過的意見都講出來了，好像都經歷過一樣，現在年輕人的缺點。我說三十歲左右的啦，三十到四十很多都這樣，又是中生代的主力呀！你都不太講話，那不是麻煩嗎？喝醉了以後就很會講，沒有喝就不會講，那個才奇怪呢！沒有喝酒，沒有稍微熱一點，跟啞巴一樣。(B1-0126~0133)

語言的轉換其實是一個，語言跟知識的轉換其實也是一個問題，我怎麼樣把我心裡面所知道的東西，很清楚的讓你知道，而且還可以讓你感動，因為這個不容易！(B2-0028~0030)

我覺得是一個關鍵，因為原住民不擅長說話，如果沒有喝一點酒，他就不敢說。(C1-0033~0034)  
很多年輕人面對遊客的時候，其實他很想講，因為每個人都有外面的朋友，他來的時候，他很想說明，可是就會說不出來。(C2-0015~0017)

總而言之，特富野地區屬於鄒族部落，其傳統的語言和官方語言、地方方言有所不同，再加上鄒族人本身的個性所致，在口語的表達上顯得較為薄弱，因此當他們想要將其傳統文化講述給周遭其他非原住民朋友、遊客聽時，無法清楚、明白甚至有效的闡述出來，間接造成心裡的懼怕，甚至不敢開口。因此，若希冀當地居民能投入生態旅遊的解說，加強社區居民口語表達應是重點之一。

### (三)、部落居民參與生態旅遊解說員培訓之意願偏低

特富野社區居民的生態旅遊認知程度雖然不高，但經過多次闡述、溝通之後，部份居民對於發展生態旅遊的態度是持正面的看法及支持，雖然他們仍未能完全了解生態旅遊的意涵與精神，但是基本上還是漸漸接受觀光可以為他們帶來生活上的部份收入。但是對於參與生態旅遊之解說意願仍然不高，其原因有三。其一，乃是當地社區居民認為生態旅遊屬於小規模經濟之旅遊活動，相較採茶等農事活動來說，從事解說服務的利得有限，因此他們寧願選擇從事農業生產活動，也不願意從事生態旅遊的解說工作。

基本上老百姓的生活無憂無慮的話，經濟來源無慮的話，那這個觀光就可有可無啦！而且現階段，你有開民宿的你賺嘛，不關我的事啊，一般人的心態都是這樣啊！你賺你的觀光嘛，我的農產品也有我的銷路，有固定正常的銷路呀，不會缺錢，每一段時間都會收到該有的收入啊！(B1-0134~0138)

因為這個地方真的，工作機會並不比外面差呀，而且待遇也不差呀，一個人一個月三、五萬，在這裡是輕輕鬆鬆的，你只要做。而且不要說是家裡的農事，我是說臨時的一些工程、採茶什麼的，採茶一天都可以二、三千塊，你只要做就有錢，就這樣子呀！(A-0074~0077)



一般的居民對發展觀光是比較持保留態度啦，他們還是以農務為主啦！因為我們特富野的特色跟南三村不一樣啦！因為南三村很早就是以觀光起家嘛，山美、茶山啦，都是靠觀光發展，後來來吉也跟上。但是達邦這個區塊有一些也開始發展觀光，但是特富野這邊還是以務農的為主。阿里山鄉七個原住民鄉，北三村像樂野、來吉、達邦，達邦村是屬於那種最容易找到工作的，不怕沒有工作做，只要不懶惰，不可能沒有工作做呀！發展觀光，對他們來講只是個副產物啦！有觀光是好，有機會可以把我的產品推銷出去，但是他們一般現在做的都有固定的銷路，所以他們對這個不會有太大的期待。(B1-0001~0010)

因為憑良心說喔，不要說別的，光是這五月到六月，這近二個月的時間，大概一個人就賺幾十萬啊，割筍啊，割筍就賺幾十萬，自己家種的呀！(B2-0031~0033)

因為我們這邊，老實講，經濟作物比較多啦，價錢還算不錯啦，所以要推行觀光的話，比較少，反而達邦比較多，特富野比較少。特富野因為大部分他們都有自己的農產品，應該還可以足夠供應自己的生活。不像別的原住民地區，它的土地就完全沒有利用價值，現在這邊還可以，像咖啡、明葉茶、竹筍啦，所以經濟生活上不缺啦！只要你不懶惰的話，都可以維持你家庭生活，他們對於這個觀光好像都沒有很積極的在推行。(D2-0020~0026)

再者，是原住民浪漫個性使然，傳統的農事活動可以謀生，對於外來的觀光概念便不願意接觸。

吃飽就可以啦，幹嘛吃那麼好。有錢花就夠啦，要那麼多錢幹什麼？對呀！那個太隨性啦，隨性到已經有點不行了。(B1-0048~0050)

我每天可以溫飽，我生活可以過得很好，我不虞匱乏，我只要做就有，那麼就傳統對這種所謂我要富裕的一個觀念，其實傳統觀念的影響，其實是我們以前在尋找就是所謂的這個自然資源的時候，我們總是認為我當下夠了就好，不會有囤積的概念，沒有囤積就不會想說我要多做。(D1-0026~0031)

綜合以上所述，得知特富野社區的居民從事觀光發展、解說服務的意願較為低落，乃是因為居民們本身都有自己的事業，主要是以務農為主。而從事農業生產的工作所賺取的薪資亦可維持平常的生活開銷，因此居民對於從事觀光發展的意願自然不高，何況是從事客源較不穩定的解說服務工作。此現象與黃國超(2003)在新竹泰雅族部落-鎮西堡發展生態旅遊過程，亦有類似之觀察。他指出：「由於部落之就業機會與觀光人潮未成正比，利益分配的不平均以及苦無機會獲利，為處理「誰是獲利者？」的焦慮創造實質「就業機會」，協會試圖透過解說員的培訓課程創造就地就業的可能。構想中，觀光客若未雇用當地解說員，即不給予入山，或警告遊客發生事故時不給予救助，以增加就業機會及文化互動。然由於涉及個人學習風氣、就業機會無法保證，加上一日遊類型觀光量增，市場需求的萎縮讓



許多居民對於接受解說員培訓仍持觀望狀態」(黃國超, 2003)。此外, Scheyvens (1999)認為, 成功的生態旅遊在社區參與過程, 首須考量經濟上的賦權, 亦即經濟要能在生態旅遊發展過程自主; 不過以目前大部分居民務農形態且收益不錯之情況下, 部分居民則質疑發展生態旅遊的效益或許不會較傳統農業好, 因此對發展旅遊的態度就不顯得積極, 此一結果亦與陳惠美、王美晶(2010)的研究的看法一致。

#### (四)、社區部落社會組織與生態旅遊解說服務之關係

鄒族的社會組織乃父系社族所構成, 長期定居在一個固定的場域中, 其中心部落稱為「大社」, 為最先形成的的聚居單位, 並以庫巴(Kuba)為組織中心。部落裡各大社設有頭目一名, 此特殊地位之代表乃是家族世襲。部落以長老會議為首, 而頭目乃是部落會議的召集人, 部落裡一切重要的事務皆由部落會議來通過決定。因此頭目、長老在鄒族的社會中頗受族人敬重。然而根據訪談發現, 目前特富野部落的頭目、長老們, 比較關注的重點乃是戰祭儀式的舉行及鄒族傳統文化的傳承, 對於推展部落觀光並沒有太深之著墨, 雖沒有成為觀光發展的阻礙, 但在部落菁英投入有限之情況, 社區居民對生態旅遊之發展意願更為低落。

長老這個組織跟頭目這個組織沒有, 因為長老目前還沒有那個想法, 他們還不曉得把文化當作觀光項目來推展。他們只是想要鄒族文化可以繼續傳承, 沒有想說把它變成觀光。(B1-0051~0053)

目前是沒有啦! 我們頭目是很想發展觀光, 但是他基本上他不會把這個和長老的會議扯在一起。因為頭目和長老的主要目標, 就是把我們的祭典做好, 做完整, 但是觀光客有沒有人來, 長老的想法是, 有沒有觀光客是一回事, 我們的祭典是要我們自己做, 跟觀光客沒有關係。(B1-0054~0058)

不用! 非祭典性的跟他們無關, 頭目跟長老主要負責祭典跟傳承文化的部份, 觀光基本上他們不涉入在這個裡面。觀光是社區裡有心的人都可以做, 但是有心的人還不多, 還在觀望, 所以比較難推得起來。(B1-0071~0074)

也沒有, 長老或是老一輩的對於發展觀光還是比較沒有心啦, 他們比較重視文化的傳承, 對於觀光的推動比較沒有聽到。(D2-0050~0052)

沒有、沒有、沒有, 這個比較沒有談到這個話題。他們都是談到這個有關文化方面的, 其他的尤其觀光, 他們比較沒有切入到這一塊。(D2-0032~0033)

沒有、沒有、沒有! 他們沒有相關, 發展協會他們做他們觀光的計畫、產業的計畫。他們不會干預, 也絕對不會反對, 只要不會違背文化, 他們都願意。(D2-0090~0092)



呂嘉泓(2000)以嘉義縣阿里山鄉山美村達娜伊谷自然生態公園進行個案研究,研究認為社區菁英的領導乃是社區營造成功的諸多重要因素之一。因此,若是特富野社區亦能由該社區的菁英、頭目或是長老們來領導,透過社區居民會議的方式,循序漸進的說服居民,凝聚居民們的向心力,共同來推動社區的觀光,或許是一個可行的方式。事實上,Brandon(1996)認為:對社區凝聚力之結構與強弱,對生態旅遊之發展有重要影響;凝聚力強的社區在面對外來文化及市場化之過程,較可以保有社區所希望呈現文化與自然景觀。Scheyvens(1999)認為,成功的生態旅遊其中之社區參與,需要實現對社區之賦權(empowerment),她並進一步指出賦權可區分為經濟、政治、心理和社會等四個維度來思考;其中心理賦權表現在外界對生態旅遊地之文化獨特性、價值、自然資源及傳統知識的認可,進而使得社區成員之自尊都得到提昇。因此透過生態旅遊的操作發展觀光,對當地居民而言不啻是文化傳承的一種途徑;可惜的是目前該社區之菁英對此部分之認知尚嫌有限,遑論由社區菁英由上而下對生態旅遊解說活動之推展。

#### (五)、社區居民參與生態旅遊解說服務之困境

Ross and Wall(1999)則認為一個成功的生態旅遊裏「人—資源—旅遊」三者間應彼此相互利用,同時管理單位、保護區政策與其它機構,例如民間團體、經援機構等緊密配合程度,將影響共榮體的成敗。社區居民參與生態旅遊發展之機會包括了自然環境的解說服務、社區營造整體之規劃、經營管理的角色、環境保育的先驅等,同時藉由生態旅遊的發展,使整體社區獲得適當的發展,包括經濟上的公平獲利、地方基礎設施的建設、創造更多的就業機會、傳統產業轉型之輔導等。

特富野社區當地民眾參與生態旅遊解說服務之情況極度缺乏,甚至社區居民對此參與的意願極為低落,除了上述因素之外,政府乃是極為關鍵之因素。生態旅遊需要整體性之規劃,沒有政府單位之支持,生態旅遊之投資是不容易成功的。然而政府的重點,亦不應該只擺在硬體設施或公共設施的興建。

其實我覺得不管是阿管處,不管是政府,你要發展觀光,你首先必須要重視我們在地的人的解說的功能,如果說這個東西沒有組織起來,你任何的這個時間,或者是任何的方法,你都沒有辦法讓我們這個地方的觀光資源蓬勃起來。」(A-0056-0060)

基本上,是有某個程度的幫助呀,因為他們用他們的資源去請媒體來推銷,那我們就省了這一筆推銷所花的經費呀。而且最起碼達到曝光,曝光一次、曝光二次、曝光三次,慢慢人家就會愈知道的愈多,基本上他們辦是有正面的效果。(B1-0033~0036)

部落的這個生態旅遊發展,必需要有政府介入。(C1-0032)



我覺得喔，他們的那種態度就是說好像把當地人拉過去參與他們的一些相關的活動，有關這種東西，不管是訓練，不管是規劃也好，我覺得好像只是在做那一件事情而已。事實上要把他們這些東西落實到部落裡面，事實上就他們的一個做法，很難啦。」(C2-0033~0036)

應該是要軟體設施及硬體設施同時加強才對。就是一個地區如果說沒有這樣子結合起來去發展，事實上很難、很難完成。(D1-0041~0042)

#### (六)、社區發展協會之立場與定位

特富野社區發展協會雖然是在公部門制度設計與資源誘因下而成立，但其運作的自主性乃是發揮其功能的一大重要因素，但是社區發展協會已日漸成為政府各部門觀光政策的執行單位，失去了觀光規劃、凝聚社區居民向心力的自主性，導致自我定位不明、功能無法發揮，此乃阻礙生態旅遊觀光發展的一大主因。

協會本來就是一個民間團體，它要有自主發展的一個能力跟機制，但是社區發展協會的工作人員或者是幹部，基本上一直把自己定位是屬於附屬在鄉公所底下的一個單位，所以他們只是聽命行事，沒有發展的那種自主性。(A-0093~0097)

我覺得我們社區發展協會的一個領導者，始終把它當作只是一個勞務工作者，而不是一個創造者。他們有很多想法，很多的新的創意，不被重視，我覺得在這個部份應該要稍微做一個修正。(D1-0043~0045)

綜合以上所述，阿里山特富野社區擁有豐富的自然資源與人文資源，值得國人深入造訪及細細體驗，是最具發展生態旅遊條件的最佳地點。甚為可惜的是社區發展協會成立後，並沒有發揮其該有的功能，甚至成為公家機關的另一個執行單位，並沒有自主的能力，進而凝聚社區居民的向心力。一個具有自發的社區發展協會才是社區推動觀光發展在的原動力，也是地方傳統文化得以永續經營推手。社區發展協會應該擁有其自主性，凝聚社區居民的向心力，甚至可以規劃更多的活動來協助政府部門推動觀光發展，如成立觀光推動小組、增加協會人員的專業知識、培訓解說人員、強化社區居民發展觀光的概念等。但礙於協會本身的人員乃屬於無給職且為「兼差」的身份，以及本身自我定位的因素，協會的沒有作為乃成為社區發展的一大阻力。

當然！我一直覺得這個社區發展協會的成立在這種山區，好像只是我們成立一個組織，可以藉由這樣的一個組織平台向政府要錢，它要給多少，我們就做多少，我覺得不是這樣子。因為社區發展的這個精神，在組織我的社區，因為政府的能力不足，不及到我們的社區的時候，我們要有自主這樣的能力，把這樣的一個力量集中起來發展。然後發展的時候，碰到瓶頸，我需要政府支援的時候，我透過一些方式，來請求政府支援我們力量的不足，應該是如此。而不是說，政府給你什麼你才做。不是這樣子，很多東西其實我們，我們是可以





做，但是並沒有。(A-0097~0106)

基本上我們社區的觀光就是二個主要活動，戰祭和小米祭，會稍會做文宣，但不會刻意說去要求外面的人來啦！像平常日，阿管處或是鄉公所有什麼活動的時候，也會附帶把各個地區的觀光特性附帶的一併推銷，大部分都是這個啦！(B1-0044~0047)

啊！這個就是鄒族的敗筆！人隨遇而安就算了，連腦袋都會停止想，不會想東想西啦，也都隨遇而安啦！雖然我是理事長，但不是我找事情給你做，應該是你們找事情給我做，你們這些理事們。我的想法是，你們這些理事沒事就要想東想西，讓我這個理事長看看能不能做，不是我找事情給你們做，太被動、太無氣了嗎？我的想法是，你們這些理事，你們沒事想個點子，對社區有幫住的，提供一下嘛，讓我們看看能不能做嘛，不是我來幫你，我們今天做這個，今天要做那個，你沒有主動跟我提我們想要做什麼，都不是。他們都有工作呀，所以他們腦筋都停止啦！(B1-0114~0122)

我覺得因為我們太被動了，習慣性的族人喔，是有政策就執行，所以發展協會成立，發展協會沒有政策呀！這種政策，通常你要爭取呀！就是你有那樣的政策要去執行的時候，都有一個難度，我怎麼做？做要經費呀！經費哪裡來？只要談到經費，就沒有了。(B2-0039~0043)

它完全沒有，至少據我所知，完全沒有任何的規劃，沒有規劃。如果有的話，就是一些比如說，母親節啦、父親節啦，頂多只是把這些人集中在那邊吃吃喝喝，這個與觀光無關啊！(C2-0030~0032)

社區發展協會的成員若是缺乏行動力去落實地方的觀光發展工作，而以類似康樂活動聯誼性的活動為其主要承辦之活動，就會失去該協會原本的功能。因此，協會應該進一步去思考如何發揮其組織運作的功能面。

#### 四、個案之反思：政府對生態旅遊市場之介入

##### (一)、小眾觀光之生態旅遊

生態旅遊之理念及實務推廣迄今已逾三十年，國內許多社區或是社區居民都希望可以透過觀光發展來帶動地方發展的發展，進而增加收益，因此發展觀光可視為是一項經濟活動，這樣的經濟活動可能因發一個社會的經濟結構、文化、甚至生態改變，因此大眾觀光型態的旅遊活動有檢討的空間。首先，當地居民在發展觀光的過程，可透過觀光發展的參與來獲得多方面的收益，獲取經濟效益，包括增加居民的就業機會、遊客增加觀光收入；第二個收益乃是基礎建設的效益，這包括了交通、教育、通訊等設施增加；其次則為社會福利的收益，觀光推動可能會間接改善了基礎建設及當地的社經地位、加強其文化自信等。



嘉義縣阿里山特富野社區地屬偏遠山區，地理位置的孤立性使得資源開發較為不易，因此也導致自然環境資源及動、植物資源得以完整的保存下來，此相對未受干擾的地區可視為生態旅遊最佳場域之一。而此社區內的居民長久以來皆以農業為本，加上鄒族人本身的個性及生活態度，因此其對於藉由發展觀光來增加更多的收入就顯得興趣缺缺。因為務農工作所賺取的收入已足夠其生活家計，大部分居民都安於現狀，只要不愁吃、不愁穿就滿足了，非得要賺取更多的薪資不可。因此在特富野部落要推動觀光，初步看來較具挑戰。此外，由於生態旅遊地的特徵由於是相對未受干擾與污染，地理位置相對不便，因此發展的觀光型態通常是小眾觀光，Scheyvens (1999)認為：當社區在推動生態旅遊的過程，若不能提供定期、可靠的收入，則必然會出現問題。若社區能有經濟上之賦權後，其特徵有：

1. 生態旅遊帶給當地社區經濟上持續的獲利、
2. 金錢收入由社區中的家庭共享、
3. 生活品質上可以看出明顯的改善。

否則會有如下幾種情況發生：1. 生態旅遊小規模發展，帶給當地社區不穩定的金錢獲利、2. 大部分的利益流向當地菁英、外來旅遊業、政府機構等。只有少部分個人或家庭自生態旅遊獲得直接利益，其他人因為缺乏能力或適當的技能而無法分享這些經濟利益。因此，Scheyvens (1999)強調在發展過程，應另要關注經濟利益是否有不公平之分配。

## (二)、解說造成外部效應

在推動觀光發展活動中所伴隨之解說涉入，一直被視為促成生態旅遊具永續性之核心因素。透過解說人員的解說服務，不但能提高遊客的興趣，亦能獲得遊客之認同，進一步增加遊客旅遊的體驗，因此解說服務對於管理者和遊客而言，被視為是一種「雙贏」的局面。然而隨著實務面之操作所呈現之事實發現，近年來之研究也指出，遊客對生態旅遊解說之需求與供給之間常存在不對稱之關係。尤其是在諸如特富野社區等屬於相對未受干擾且交通相對不便之生態旅遊景點，解說活動之提供常是力有未逮。解說活動若能由當地社區提供，則當地居民除了有地利之便之外，且對於地方之民俗風情、文化、生態，均能較有效率地提供給遊客。而且對參與之社區居民而言，活動之參與過程更能有效提高其對地方之認同，以及凝聚地方之向心力。

因此，社區要發展生態旅遊、推動觀光與解說之導入，實為一件極為重要且密切相關的事情。由於生態旅遊、觀光發展若能配合解說活動，其產生的效益具有外部性，除了可以讓遊客瞭解當地自然資源、歷史文化之外，進而強化遊客對於環境保育的觀念，最終可以促使遊客的不當行為改變，成為自然環境的保育者，因此，解說活動所帶來的各方面效益皆是長遠的。

然而，在實際上的生態旅遊、觀光活動中發現，遊客對生態旅遊解說之需求與供給之間常存在不對稱之關係。對遊客來說，解說不似學校課堂之教育施行具強制性，因此遊客常以其去留表達對解說活動呈現之偏好。此外，就供給面而言，供給量卻也常未能符合遊客之需求。因此，透過政府介入生態旅遊、觀光發展與解說活動，可視為導正市場運作之方式之一。但是在特富野社區，居民對於發展觀光並不積極、熱衷，大部分居民皆安於現狀，不企望可以透過觀光發展帶來更



多的經濟收入，更何況要在此推動學者們所謂的小眾觀光，即是深度的「生態旅遊」。黃國超(2003)認為:這種經濟利益先決的思維，由於原住民族和觀光客之間觀念和文化的不同，在與觀光互動之衝突與誤解，彷彿就成為難以避免之現象，部分原住民可能因為希望增加收入而忍受歧視，另一方面與遊客發生衝突與被干擾的原住民，常常並非是經濟利益的受益者。以台東蘭嶼為例，觀光受益的對象幾乎都是外來經營者，根據評估，觀光為當地所帶來之好處只有 2%，其餘多數為壞處(黃國超，2003)。換言之，原住民常非是觀光的受益者(瓦歷斯·尤幹，1992)。誠如 Wells, Randon 與 Hannah, (1992) 指出，當地的就業機會與觀光產業間之聯結關係是「不足以吸引多數之當地百姓支持」。因此，學者們眼中未受干擾、交通不便的場域，即便是適合推動生態旅遊的最佳場域，然此一衝突點值得吾人深思。如同 Scheyvens (1999)所言，當許多人因無法分享生態旅遊的利益，且可能面臨無法接近保護區資源的痛苦，因此會對生態旅遊感到困惑、失望，進而對生態旅遊失去興趣甚至破滅。

事實上，上個世紀 80-90 年代為學界所認知之生態旅遊，係以旅遊做為生態保育之途徑，而永續生態旅遊之一重要核心元素即為環境教育-解說(Ross & Wall, 1999)；換言之，因著生態旅遊之解說，啟發遊客對生態旅遊地保護之認知、態度甚至是意圖及行為，就經濟學的思維來說，此即解說為環境帶來正向的外部效益。事實上，當外部現象(外部效益)產生時，屬於市場失靈，實際之解說投入量會較社會最適(social optimal)量來得低(Frank & Bernanke, 2003)，解決的方式之一，可透過公部門政府介入生態旅遊解說服務，投入資源或做資源的再分配，使可使生態旅遊達到應有的功能及目的。

## 伍、結論與建議

### 一、結論

- (一)、生態旅遊最初之發展係為了解決大量觀光客前往國家公園休閒遊憩所造成之環境負面衝擊，因此以環境/生態保育為目標(願景)，透過生態旅遊之理念，以生態旅遊之落實為手段，將原本為環境/生態保育阻力之遊客轉換成為保育之推手。由本研究個案可知，並非符合生態旅遊發展要件之地區皆適合發展生態旅遊，也需要發展生態旅遊。永續生態旅遊之發展亟需社區之參與，因此除非社區已具備生態旅遊發展共識，否則生態旅遊不易推動。此外欲以生態旅遊發展作為當地資源保育之手段，責任不應只是落在當地社區居民；此外客觀存在之事實是:對山地部落社區發展生態旅遊仍須具誘因，尤其是應強化山區部落居民在生態旅遊之認知，並能透過生態旅遊在經濟上賦權。



(二)、由於教育(解說)是生態旅遊過程中極為重要之一環，而因其能為社會帶來正之外部效益，因此對知識、經濟能力普遍不佳之山區社區而言，公權力之介入輔導(協助)有其必要。除了硬體設施之興建、在地解說人才之培訓是不可或缺。

## 二、建議

若原住民生活範圍內之資源適合透過生態旅遊作為保育之途徑，應考量生態旅遊解說活動所帶來之外部效益。本研究建議在此等場域，初期政府應積極介入、扶持生態旅遊之解說市場，以導正市場失靈之現況。在軟、硬體資源配置方面應對解說服務予以重新思考，始可使生態旅遊達到應有的功能及目的。

## 參考文獻

1. 王喜青 (2002)。國家公園解說員環境教育及環境解說專業發展需求研究。臺灣師範大學環境教育研究所碩士論文，未出版，台北市。
2. 瓦歷斯·尤幹 (1992)。《**荒野的呼喚**》。臺中：晨星。
3. 呂嘉泓 (2000)。社區營造在永續發展中之角色—以嘉義縣山美社區為例。中正大學政治研究所碩士論文，未出版，嘉義縣。
4. 交通部觀光局 (2002)。《**生態旅遊白皮書**》。臺北：交通部觀光局。
5. 吳宗瓊 (2007)。鄉村社區生態旅遊發展模式探討。《**鄉村旅遊研究**》，1(1)，29-57。
6. 宋郁玲、江蘭虹 (2002)。生態旅遊發展與社區參與-以高雄縣美濃鎮為例。《**地理學報**》，32，19-39。
7. 林務局 (2022)。特富野古道。取自：<https://www.forest.gov.tw/0000323>
8. 陳向明 (2002)。《**社會科學質的研究**》。台北：五南。
9. 陳惠美、王美晶 (2010)。地方觀光經營者對發展生態旅遊態度之研究。《**休閒與遊憩研究**》，4(2)，133-170。
10. 張明洵、林玥秀 (2002)。《**解說概論**》。台北：揚智文化事業。
11. 張芬芳譯，Matthew B. Miles & A. Michael Huberman 著 (2005)。《**質性研究資料分析**》。台北：雙葉書廊。
12. 黃國超 (2003)。原住民觀光與社區自主權-泰雅族鎮西堡部落發展生態旅遊之研究。《**原住民教育季刊**》，31，27-44。
13. 蔡宏進 (1996)。《**社區原理**》。台北：三民書局。
14. 賴鵬智 (2008)。社區型生態旅遊地輔導模式之探討。國立嘉義大學管理學院碩士論文，未出版，嘉義市。



15. Alcock, D. (1991). Education and extension: management's best strategy. *Australian Parks and Recreation*, 27(1), 15–17.
16. Beckmann, E.A. (1988). Interpretation in Australia: Some examples outside national parks. *Australian Parks and Recreation*, 24(3), 8–12.
17. Brandon, K. (1996). *Ecotourism and Conservation: A Review of Key Issues*. Environment Department, Global Environment Division of World Bank.
18. Ceballos-Lascurain, H. (1987). The future of ecotourism. *Mexico Journal*, January, 13-14.
19. Fennell, D. A. (2020). *Ecotourism*. London: Routledge.
20. Forestell, P.H. (1990). Marine education and ocean tourism: Replacing parasitism with symbiosis. In M.L. Miller and J. Auyong (eds). *Proceedings of the 1990 Congress on Coastal and Marine Tourism*. Vol. 1 (pp. 35–39). Newport, OR: National Coastal Resources Research and Development Institute.
21. Frank, R.H. & Bernanke, B.S. (2003). *Principles of economics*, 2nd ed., New York: Mc-Graw Hill.
22. Goodwin, H. (1996). Tourism & the environment. *Biologist*, 42(3),129-133.
23. Ham, S. H. & Weiler, B. (2002). *Interpretation as the centerpiece of sustainable wildlife tourism*. In: Harris, R., Griffin, T. and Williams, P. (Eds.), *Sustainable Tourism: A Global Perspective*, Butterworth Heinemann, Oxford, pp. 35–44.
24. Jelinek, A. (1990). An interpretation emphasis for park management. *Australian Parks and Recreation*, 26(4), 32–33.
25. Joppe, M. (1996). Sustainable community tourism development revisited. *Tourism Management*, 17(7), 475-479.
26. Kuo, I-L. (2002). The effectiveness of environmental interpretation at resource-sensitive tourism destinations. *International Journal of Tourism Research*, 4, 87-101.
27. Kiss, A. (2004). Is community-based ecotourism a good use of biodiversity conservation funds? *TRENDS in Ecology and Evolution*, 19(5), 232–237.
28. Moscardo, G., Verbeek, M. & Woods, B.(1998). *Effective interpretation and sustainable tourism: building upon tourist information needs*. Proceedings of the Fourth Asia Pacific Tourism Association Conference: The Role of Tourism: National and Regional Perspectives, Series B. Tanyang, Chung-Buk, Korea, 18-21, August,148-155.
29. Orams, M. B. (1995). Towards a more desirable form of ecotourism. *Tourism Management*, 16 (1), 3-8.
30. Orams, M. B. (1996). A conceptual model of touristwildlife interpretation: the case study for education as a management strategy. *Australian Geographer*, 27(1), 39-51.



31. Orams, M. B. (1997). The effectiveness of environmental education: can we turn tourists into "greenies"? *Progress in Tourism and Hospitality Research*, 3, 295-306.
32. Orams, M. B. & Hill, G. J. E. (1998). Controlling the ecotourist in a wild dolphin feeding program: is education the answer? *Journal of Environmental Education*, 29(3), 33-38.
33. Ross, S. & Wall, G. (1999). Ecotourism: Towards congruence between theory and practice. *Tourism Management*, 20, 123-132.
34. Schänzel H.A & McIntoch, A. (2000). An insight into the personal and emotive context of wildlife viewing at the Penguin Place, Otago Peninsula, New Zealand. *Journal of Sustainable Tourism*, 8(1), 36-52.
35. Sproule, K. W. (1996). *Community-based ecotourism development: Identifying partners in the process*. The Ecotourism Equation: Measuring the Impacts, 99, 233-250. Bulletin Series, Yale School of Forestry and Environmental Studies, New Haven, CT: Yale University.
36. Stronza, A. & Gordillo, J. (2008). Community views of ecotourism. *Annals of Tourism Research*, 35(2), 448-468.
37. Scheyvens, R. (1999). Ecotourism and the empowerment of local communities. *Tourism Management*, 20, 245-249.
38. Sharpe, G. W. (1982). *Interpreting the Environment*. New York: MacMillan.
39. Starmer-Smith, C. (2004). Eco-friendly tourism on the rise. *Daily Telegraph Travel*, 6(4).
40. Tilden, F. (1957). *Interpreting our heritage*. North Carolina: University of North Carolina Press.
41. Vincent, V. C. & Thompson, W. (2002). Assessing community support and sustainability for ecotourism development. *Journal of Travel Research*, 41, 153-160.
42. Vickerman, S. (1988). *Stimulating tourism and economic growth by featuring new wildlife recreation opportunities*. Transactions 53rd American Wildlife and Natural Resources Conference (pp. 414-23).
43. Ward, C. W. & Wilkinson, A. E. (2006). *Conducting meaningful interpretation: A field guide for success*. Golden, CO: Fulcrum.
44. Wells, M., Brandon, K. & Hannah, L. J. (1992). *People and Parks - Linking Protected Area Management with Local Communities*. Washington, DC: World Bank.
45. World Bank (2003). *Cornerstones for Conservation: World Bank Assistance for Protected Areas*, The World Bank.
46. Ziffer, K. A. (1989). *Ecotourism: The Uneasy Alliance*. Washington, DC: Conservation International.



# The Attitude of Tribe Residents to Participate in Ecotourism: From the Perspective of Training Local Interpreters

Che-Yu Hsui<sup>a\*</sup>、Lu-Hsien Chen<sup>b</sup>、Yen-lin Huang<sup>c</sup>

<sup>a</sup> Associated Professor, Graduate Institute of Tourism Management, Nanhua University

<sup>b</sup> Associate Professor, Department of Leisure Management, Taiwan Shoufu University

<sup>c</sup> Master, Department of Tourism Management, Nanhua University

## ABSTRACT

Interpretation is the core element of promoting sustainable eco-tourism. Through interpretation, it not only enhances the tourist experience of tourists, but also further inspires tourists' enthusiasm for environmental protection through their appreciation and love of scenic spots. Therefore, for managers and tourists, interpretation is regarded as a "win-win" management strategy. However, in those ecotourism attractions that are relatively undisturbed and relatively inconvenient in transportation, the provision of interpretive activities is often insufficient, and the participation of community residents is also very few. Therefore, this study intends to explore the interpretation willingness and practical difficulties faced by community residents in participating in ecotourism. The research was conducted with in-depth interviews in qualitative methods and field observations, with the Tefuye tribe of Alishan in Chiayi as the research case. The results of the study found that there are four reasons why local residents are not willing to provide or participate interpretive services. First, the local community residents do not have a high level of awareness of ecotourism. Second, the direct benefits generated by the interpretation service are limited and the incentives are insufficient. Third, the empowerment of the interpretation of the aboriginal from the public sector is not enough. Fourth, the elites of the community still lack a consensus on the development of ecotourism. The management implications of this study are as follows: If ecotourism is suitable as an approach for the conservation of local resources, the external benefits of the interpretation of ecotourism should be considered; government have to initiate and promote the ecotourism and negotiate with stakeholders, involve the empowerment of the interpretation, supports the interpretive market of ecotourism, and corrects possible

---

\* Email: Cy.hsui@gmail.com



market failures. In terms of the allocation of soft and hardware resources, it is recommended that the public sector should establish a horizontal connection mechanism and review the interpretation service before it has a chance to achieve the function of ecotourism.

**Keywords:** Ecotourism, Interpretation, Community, Alishan

