

南 華 大 學

旅遊管理研究所

碩士論文

A THESIS FOR THE DEGREE OF MASTER OF SCIENCES

DEPARTMENT OF TOURISM MANAGEMENT

NAN HUA UNIVERSITY

生態旅遊地居民參與解說活動之態度：

以阿里山特富野為例

The interpretating attitude of residents in ecotourism

destination: a case study of Tefuye, Alishan

研究生：黃彥霖

GRADUATE STUDENT：Yen-Lin Huang

指導教授：許澤宇博士

ADVISOR：Che-Yu Hsui Ph.D.

中華民國 一百零一 年 一 月

南 華 大 學

旅遊管理研究所

碩 士 學 位 論 文

生態旅遊地居民參與解說活動之態度：

以阿里山特富野為例

研究生：黃彥霖

經考試合格特此證明

口試委員：許澤宇

沈玟宜

沈金剛

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

指導教授：許澤宇

系主任(所長)：丁誌敏

口試日期：中華民國 一〇〇 年 十二 月 二十八 日

南華大學旅遊管理研究所 100 學年度第 1 學期碩士論文摘要

論文題目：生態旅遊地居民參與解說活動之態度：以阿里山特富野  
為例

研究生：黃彥霖

指導教授：許澤宇 博士

論文摘要內容：

隨著遊客對綠色(Green)、生態等意識(awareness)的提升，生態旅遊之理念及實務推廣迄今已逾三十年。而其中，旅遊活動中所伴隨之解說(interpretation)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。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；此外對遊客來說，解說服務費用所佔據之旅遊成本負擔，亦造成遊客參與解說服務之一大阻礙。然而就供給面而言，供給量卻也常未能符合遊客之需求；尤其是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。不少學者指出，解說活動若能由當地社區提供，則當地居民除了有佔據地利之便、且由於對地方之民俗風情、文化甚或生態，均能較有效率地提供給遊客外，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。然即便有前述之利基，解說於生態旅遊活動之介入，卻也常未見社區居民之參與。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以及實務上所面臨之困難。

本研究採用質性方法中之深度訪談配合實地觀察等方式進行，並以嘉義阿里山特富野部落為調查研究之對象。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，其原因有二。第一，當地社區居民對於生態旅遊認知程度不高，並不完全瞭解生態旅遊、解說服務的真正意涵，縱使可以替整個社區帶來更多的觀光利益，然在認知有限之情況下，居民對於在其本業（農業）之生產活動之外之解說服務的意願不高。此外，因特富野社區的生態旅遊屬於小規模經濟之旅遊活動，因此從事解說服務的收益有限，導致社區青年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。

由於生態旅遊解說活動後所呈現之效益常具外部性，以經濟學之觀點而言，市場之均衡數量小於最適之社會水準，故政府之介入為導正市場運作之方式之一。以此類如生態旅遊之小眾觀光而言，現有之政府介入生態旅遊解說服務之定位以及方式應予以重新思考，始可使生態旅遊達到應有的功能及目的。

**關鍵字：**生態旅遊、解說、社區

**Title of Thesis :** The interpreting attitude of residents in ecotourism  
destination: a case study of Tefuye, Alishan

**Name of Institute :** Department of Tourism Management, Nan Hua University

**Graduate Date :** January 2012

**Degree Conferred :** M.B.A

**Name of Student :** Yen-Lin Huang

**Advisor :** Che-Yu Hsui Ph.D.

### **Abstract**

With the progression of the green, ecology awareness of tourists, the concept of ecotourism has spreaded more than 30 years in practice. And in which, the interpretation involved, has been regarded as one of the centerpiece to promote the sustainable ecotourism. As many scholars mentioned, the interpretation not only could improve tourists' interest, but also obtain the identity; furthermore, increase the tourism experience of visitors. Interpretation is therefore seen as a 'win-win' situation for environmental managers and tourists. However, with the practical operation in fact, there has lots of empirical evidences showed that the interpretation programs conducted in ecotourism were rare. As for tourists, interpretation does not like school education is provided with mandatory; therefore, the tourists often express the preference of the interpretation by their feet. For tourists, the burden of interpretation fee occupied of the travel costs, are also caused by tourists one major obstacle to particitpate in. However, as in the supply aspects, the interpretation services in ecotourism destination are often too few to satisfy ecotourists, especially in those relatively undisturbed and inconvenience of traffic natural areas. In facts, many researches have pointed out that if interpretation provided by the local residents (community), then the local residents have the superiority of the local region, and they understand the local custom, culture, and ecology, they can provide it to tourist efficiently,

and agglomerate the centripetal of local community. However, even with the aforementioned niche, the residents in ecotourism destination still little involved in interpretation program. Therefore, the overriding objective of this research aims to explore the attitude of local residents participating in the program of interpretation, as well as the difficulties that will face by practice. Therefore, we collected data by the in-depth interview method and investigated residents' interpreting attitude toward ecotourism in a tribe of Tefuye, Alishan. The results showed that the interpreting willingness and participation of local residents (particularly community youth) is not high, and the phenomenon could conclude as following two reasons. First, the local residents have a little knowledge of ecotourism, and can not understand the significance of ecotourism and interpretation service. Even if ecotourism can provide more benefit in the community, but their willing is not high. Second, because the benefit of interpretation service is limited, and ecotourism was classified as little scale economic activity in Tefuye (compare to traditional farming); as consequently, the community youth would rather choose their original job, and do not want to choose interpretation service. In addition, due to the fact that the interpretation service would bring more positive externality for the society, therefore from the perspective of economics, the government's intervention is a way to correct the distorted interpretation market. The case proposed by the research shown that, little scale tourism such as ecotourism in tribe, the government's intervention of ecotourism interpretation service could be reevaluated, for achieving the objective and original intention of ecotourism.

**Keyword: Ecotourism, Interpretation, Community**

## 目錄

中文摘要	.....	i
英文摘要	.....	iii
目錄	.....	v
表目錄	.....	vii
圖目錄	.....	viii
第一章	緒論.....	1
1.1	研究背景.....	1
1.2	研究動機.....	5
1.3	研究目的.....	7
1.4	研究內容.....	8
1.5	研究限制.....	8
1.6	研究流程.....	9
第二章	文獻探討.....	10
2.1	生態旅遊.....	10
2.2	解說.....	15
2.3	社區.....	24
第三章	研究方法.....	28
3.1	研究範圍.....	28
3.2	研究方法.....	33
3.3	信度與效度.....	37

第四章	結果與討論·····	39
4.1	當地遊客旅遊現況·····	39
4.2	政府部門的影響力·····	42
4.3	社區居民解說活動之涉入·····	46
4.4	社區發展協會·····	52
4.5	政府市場機制之導正·····	55
第五章	結論與建議·····	58
5.1	結論·····	58
5.2	建議·····	64
5.3	後續研究之建議·····	65
參考文獻	·····	67
中文文獻	·····	67
英文文獻	·····	69
附錄一	訪談大綱·····	75
附錄二	訪談逐字稿·····	77



## 表目錄

表 2.1	生態旅遊之定義.....	11
表 2.2	解說之定義.....	15
表 2.3	社區之定義.....	25
表 3.1	本研究訪談對象.....	37

## 圖目錄

圖 1.1	研究流程圖·····	9
圖 3.1	阿里山特富野部落地理位置圖·····	30
圖 4.1	特富野社區發展協會組織架構·····	53

# 第一章 緒論

近幾年來，隨著政府週休二日的實施、國人國民所得的提高，國人參與旅遊的頻率亦日漸增加，旅遊活動已經成為國人生活的一部分。而遊客使用自然環境裡的資源也正快速且持續的增加當中，面對旅遊頻率的增加及資源的快速使用，遊客們對於自然環境的保護也日漸關心，因此「生態旅遊」的概念也孕育而生。為了達到「生態旅遊」的永續經營，相信「解說」是最有效的方式之一。

## 1.1 研究背景

生態旅遊(ecotourism)的興起及受到廣泛的重視，乃是旅遊漸漸受到國人的重視及時代潮流轉變的緣故。時代潮流的轉變趨勢有兩個面向，第一個趨勢是在觀光的供給面上，經濟的發展和生態環境的保育之整合乃是現代旅遊的趨勢，尤其是在許多低度開發的國家，觀光旅遊的收入往往是風景區或是國家公園經濟管理上最主要的收入來源。第二個趨勢是在觀光需求面上的轉變，遊客對大團體走馬看花式的大眾觀光旅遊越來越無法滿足，因為遊客們不喜歡制式的旅遊行程。他們喜歡接觸大自然，徜徉在大自然中，他們可以探險、滿足新的旅遊體驗。近年來，關心生態環境保育和環境生態的人日漸增加，這些人喜歡進行所謂的知性之旅、深度之旅，在旅遊中接受知識及文化的薰陶。因此，當這兩種趨勢促使生態旅遊在遊客的心中萌芽滋長及在各地方蓬勃發展之後，許多國家便將生態旅遊提昇至國家發展政策的層級，因此生態旅遊成為觀光發展的主流價值。

近年來，隨著週休二日的實施、國人國民所得的提高，國人參與旅

遊的頻率日漸增加，旅遊活動已經成為國人生活的一部分。而遊客使用自然環境裡的資源也正快速且持續的增加當中，面對旅遊頻率的增加及資源的快速使用，遊客們對於自然環境的保護也日漸關心，因此「生態旅遊」的概念也孕育而生。

許多觀光景點在發展其旅遊事業上，也面對越來越大的沈重壓力，因此，旅遊資源的品質漸漸成為最主要的關鍵要素，遊客們期望的旅程是一個有益身心健康、可以親身體驗並且是個歡樂的假期時光。經由旅遊活動的規劃和管理，以確保旅遊觀光景點的品質是非常重要的(Kuo, 2002)。根據學者 Inskeep(1991)指出，旅遊活動的規劃主要是確保遊客達成以下目標：(1)遊客將有充分的機會享受、欣賞和瞭解旅遊景點；(2)遊客的到訪不會使觀光景點過度擁擠，而導致遊客享受的目的銳減，甚至激怒遊客；(3)遊客的到訪不會使自然環境或文化資源受到破壞；(4)當地居民並不會阻止遊客拜訪和享受該觀光景點。遊客管理的目標是減少遊客不適當的行為，以及提高遊客對觀光景點的體驗和理解，同時維護旅遊資源的品質。其最終的目標是要樹立公民責任意識和資源保護的自豪感，此目標可以藉由保觀光旅遊景點提供解說資訊給遊客來達成。因此，遊客管理被認為是一個可以持續旅遊管理的真正工具，它可以確保遊客獲得較高品質的旅遊體驗，同時也可以鼓勵遊客們採取更適當的行為，以防止觀光景點的破壞。此一管理概念著重於積極的策劃和提供解說，而不僅僅只是消極的限制遊客們的行動和禁止觀光景點的申請。

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，並且減少遊客不適當的行為，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，許多研究皆顯示環境的「解說服務」是一項有效而且理想的管理遊客使用天然資源的手段及方法

(Beckmann, 1988; Forestell, 1990)。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。

在Orams(1996)對於野生動物旅遊的研究中，他建議四項遊客管理的策略，此四項策略為：硬體（物理上）的管理策略、法規性的管理策略、經濟性的管理策略、教育性的管理策略（亦是所謂的柔性的遊客管理策略）。各種不同的遊客管理策略，有些是對遊客活動做限制，有些則是為了提高遊客對資源的享受，瞭解和認知。而其中教育性的管理策略（柔性的遊客管理策略）即是透過解說員有效的環境解說服務，來達到遊客對環境資源減少負面影響的有效手段之一。環境解說被列為遊客管理策略的其中之一，此項遊客管理的策略應該發揮更加積極的功用，以鼓勵遊客改變他們的不當行為。

此外，在環境解說服務中，還必須確保這些解說資訊能有效地傳達給遊客，成功的解說資訊需要遊客和解說員流暢的溝通。而傳達的資訊內容也同樣重要，因為有些解說資訊比其他解說媒體的資訊更有說服力，有說服力的解說資訊更容易影響遊客們的行為。也就是說，有說服力的解說資訊可以教育遊客，能提高他們對景點的瞭解、知識。從長遠的角度來看，只要遊客對環境的瞭解和知識增加了，遊客保護資源的歡樂體驗可能有利於其他的資源，更可能因此在體驗之後改變以往的不當行為。遊客會因為有環境解說服務而迅速累積自然環境資源的各種知識，如果遊客已經擁有適當行為和相關知識，環境解說服務可以強化其原有的知識。觀光景點的管理者所面臨的困境即是如何讓遊客享受和提

供遊客一個滿意的體驗，同時也必須防止自然資源的破壞和遊客行為不當的活動。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)。學者 Orams 及 Hill 於 1998 年以澳洲 Moreton 島之 Tangalooma 渡假村之餵食海豚活動為例，驗證解說教育施行之效果，包含保育態度及保育行為的提升，進而解釋遊客在故意觸摸和其他可能有害的行為中，教育遊客可減少許多活動過程可能產生的負面衝擊，並促使自願遵守的行為規則。另一個有名的解說與保育實證之個案為 Ham 及 Weiler(2002)於厄瓜多(Ecuador)之加拉巴哥(Galapagos)島所作之研究，研究結果指出，由於有針對保育信念所設計的解說活動，因此遊客在活動結束後除了會想捐款給當地以作為保育基金外，更可促使遊客自發的改變其保育態度。因此解說服務對於觀光景點的管理者和遊客而言，被視為是一種「雙贏」的局面(Forestell, 1990)。

Moscardo(1998)等人對於濕熱帶雨林世界遺產－熱帶雨林纜車索道的研究中，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。其研究結果顯示，參與纜車解說方案的遊客有較高的滿意度的人數，比沒有參加解說方案的遊客來得多。此外，大多數的遊客認為如果他們有機會，都很樂於再一次拜訪此觀光景點。此項研究亦調查了纜車解說服務的活動在增加遊客對於熱帶雨林的知識之成效，其結果皆是正面的，參加三項解說服務的遊客對於熱帶雨林有了更多的了解。此外，調查結果顯示纜車解說方案可能改變遊客從事雨林活動的意圖。此研究亦發現，相當少的遊客打算進行一些熱帶雨林的活動，如短期雨林漫步、觀看野生動物和熱帶雨林一日遊。觀光景點的大量使用，通常用於提供短期雨林漫步，或是提供熱帶雨林一日遊。因此，可以得

出結論，纜車解說引起了行為改變。Schanzel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，並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。

## 1.2 研究動機

隨著人們對所居住的環境意識的覺醒與休閒旅遊型態需求的改變，生態旅遊近年來已成為全球最熱門發展的旅遊方式。生態旅遊以每年20%的速度成長，每年創造出上千億美元的年收入，每年也以20%到34%的速率持續成長中。由此可見，與傳統的大眾旅遊相比較，生態旅遊已成為目前最受歡迎且成長最快速的旅遊方式之一(Vincent & Thompson, 2002)。現代的生態旅遊始於20世紀60年代末，因為美國部份國家公園和保育區在發展觀光活動一段時期之後，發現生態環境日益遭受到嚴重的衝擊。於是開始展開人類與自然環境倫理的省思，如何在遊憩活動的同時可與自然生態保育並存的考量(Nelson, 1994)。

在此世界潮流的推波助瀾之下，台灣亦不遺餘力的推展生態旅遊，聯合國於2002年訂定該年為「國際生態旅遊年」，行政院也將2002年訂定為臺灣生態旅遊年。且為了有效整合政府各相關部門的資源及計畫，行政院永續發展委員會在2004年公佈了「生態旅遊白皮書」，其中清楚記載生態旅遊的定義、原則、精神，其主要的目的在倡導國內生態旅遊活動，希望藉此來推動國內生態旅遊，教導國人正確的生態旅遊觀念，以達到永續經營的最終目標（行政院永續發展委員會，2004）。

面對旅遊頻率的增加及資源的快速使用，遊客們對於自然環境的保

護也日漸關心，因此生態旅遊也愈來愈受到遊客們的重視及喜好。學者 Valentine(1992)提出了生態旅遊應該符合以下幾種的旅遊形式：(1)基於相對未受干擾的自然區域；(2)非破壞性，非降低品質的；(3)對於當地的使用有持續保護及管理的直接貢獻；(4)充分且適當的管理制度。因此，生態旅遊之所以能夠吸引遊客，最重要的因素乃在於遊客們能夠在相對未受干擾的自然環境中旅遊，體驗相對偏遠且未受破壞的自然景觀，並了解不同野生動植物的知識，遊客之所以選擇生態旅遊活動，乃是希望藉在生態旅遊的體驗中，能獲得情緒與精神上的成長(Boo, 1990)。

旅遊活動中所伴隨之解說(interpretation)涉入，一直被視為促成生態旅遊具永續性之一核心因素。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，促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。

解說服務最主要的目的在於觀光景點的經營管理與遊客之間的主要溝通橋樑，目前臺灣許多具有教育性質的觀光景點，例如：國家公園、森林遊樂區、博物館等皆有一套屬於該遊憩區的解說系統與設備，解說服務已經是不可或缺的工作之一（楊婷婷，1996）。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。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；此外對遊客來說，解說服務費用所佔據之旅遊成本負擔，亦造成遊客參與解說服務之一大阻礙。然而就供給面而言，供給量卻也常未能符



合遊客之需求；尤其是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。解說活動若能由當地社區提供，則當地居民除了有佔據地利之便、且由於對地方之民俗風情、文化甚或生態，均能較有效率地提供給遊客外，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。然即便有前述之利基，解說於生態旅遊活動之介入，卻也常未見社區居民之參與。

### 1.3 研究目的

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研究生態旅遊的最佳場域之一。近幾年來，研究生態旅遊對社區影響之文獻，大多以大眾旅遊的角度來探討，如 Belsky(1999)研究貝里斯(Belize)Gales Point Manatee 一地的原住民社區生態旅遊的發展，以實地觀察及深入訪談的方式，連續六年(1992-1998)對當地社區做長期的監測，發現生態旅遊雖然提昇了部分家庭的收入、減少珍貴動物的狩獵情況，但是早期生態旅遊的發展也因缺乏當地居民的參與，導致利益分配不均、資源被獨占、居民因為參與旅遊發展而負債的現象。而對於解說介入生態旅遊的研究也多以遊客為主，並沒有以當地社區居民的角度深入瞭解。有鑒於此，本研究希望以特富野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。

## 1.4 研究內容

本研究內容共分為五章，茲將各章節之內容簡述如下：

- (一)第一章主要介紹本研究之研究背景與動機、研究目的、研究內容及研究流程。
- (二)第二章在回顧國內外有關生態旅遊之定義及研究、解說相關研究、社區定義及相關研究。
- (三)第三章為研究方法的執行，包括研究範圍的簡述、研究方法的說明及資料的蒐集、分析。
- (四)第四章在將實地觀察及訪談的結果加以整理、歸納及分析，並對分析結果加以討論及提出合理的解釋以達到研究目的。
- (五)第五章在經由第四章的分析獲得研究結果，依此結果歸納結論，並對後續相關研究提出建議。

## 1.5 研究限制

本研究以嘉義縣阿里山鄉特富野社區居民為主要調查對象，藉由文獻回顧、深度訪談、參與觀察等方式蒐集相關資料及進行實証分析。基於主、客觀的因素，本研究的限制如下：

- (一)就研究對象而言，限於人力、物力之影響，無法做社區全面性之訪談及研究，其結果不免有疏漏之處。
- (二)本研究採用深度訪談進行資料蒐集，當受訪者接受訪問時，其意願與誠意可能受到情緒、認知等因素之影響而無法控制。
- (三)本研究於整理受訪居民的訪談資料及詮釋上，儘可能採中立角度。

## 1.6 研究流程

綜合上述，本研究進行之流程，包括提出研究動機問題，確立研究目的，訂定研究範圍與對象，文獻回顧探討，擬定研究方法，蒐集資料、整理訪談紀錄，資料分析，結果與討論及結論與建議。

本研究流程如圖 1.1 所示。

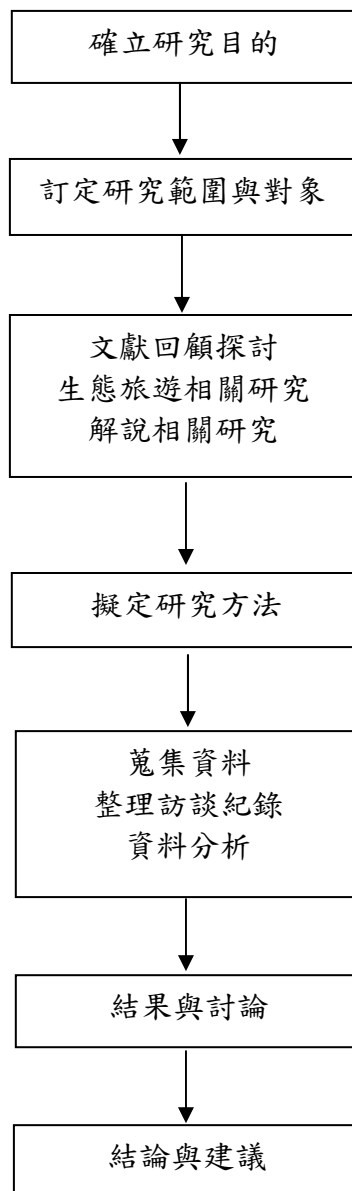


圖1.1 研究流程圖  
資料來源：本研究整理

## 第二章 文獻探討

本研究主要以阿里山特富野社區為個案探究之對象，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。因此以下針對生態旅遊、解說及社區相關研究進行文獻的探討及分析，以作為發展研究架構之基礎。

### 2.1 生態旅遊

#### 2.1.1 生態旅遊之定義

觀光旅遊已經被認定為是一種成長最快速的全球化產業(Miller, 1990)，而其中生態旅遊(ecotourism)的成長已經被挑選出來成為最重要的成長貢獻者(Ratnapala, 1992; MacDonald, 1992)，因此許多國家便將生態旅遊提昇至國家發展政策的層級，生態旅遊乃成為觀光發展的主流價值。我國生態旅遊的興起及受到廣泛的重視，乃是旅遊漸漸受到國人的重視及時代潮流轉變的緣故，許多觀光景點在發展其旅遊事業上，也面對越來越大的沈重壓力，因此，生態旅遊的品質漸漸成為最主要的關鍵要素，遊客們期望的旅程是一個有益身心健康、擁有愉悅親身體驗的假期時光。

「生態旅遊」概念最早出現於1965年Hetzer在Link雜誌中批評觀光活動在發展中國家所造成的衝擊，他並建議用「Ecolo-Gical Tourism」以取代傳統的觀光模式，這個建議被認為是第一次提及生態旅遊（行政院永續發展委員會，2004）一詞。而澳洲觀光部門推動的國家生態觀光策略(Australian National Ecotourism Strategy)中，將生態旅遊更進一步定義為以自然為基礎(nature-based)的旅遊，包含自然環境教育和解說)，並且涵蓋了生態永續經營的管理。

直到今日，學者們對於生態旅遊之定義尚未完全相同，而首位正式提出生態旅遊之定義者為墨西哥學者Ceballos-Lascurain(1988)，其定義為：「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」。雖然目前國內生態旅遊的定義各家有所不同，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。

生態旅遊白皮書(2004)亦針對生態旅遊提出應符合基於自然、環境教育與解說、永續發展、環境意識、利益回饋等面向，並認為生態旅遊對於環境教育與解說相當重要，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。

以下將針對學者對於生態旅遊之定義進行回顧：

表2.1 生態旅遊之定義

學者	年份	定義
Hetzer	1965	生態旅遊包含四個準則：對當地文化及環境產生最小的衝擊、利用當地草根性的資源或文化產生最大的經濟性效益、對旅遊當地產生最小及最大的期望、提供參與的遊客最大的滿足。
Ceballos-	1987	生態旅遊是到相對未受干擾或未受污染的自然區域旅行，

學者	年份	定義
Lascurain		有特定的研究主題，且欣賞或體驗其中的野生動、植物景像，並關心該區域內所發現的文化內涵。
Kutay	1989	一種自然地區的發展模式，觀光為基礎的一部份，生物資源清楚與社會經濟連結。
Ziffer	1989	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。
Young	1992	生態旅遊乃藉由觀光活動來增加對某自然地區環境瞭解、欣賞、保育、文化永續以及增進當地社區福祉。
Figgis	1993	生態旅遊到遙遠或自然地區進行旅遊活動，以增加自然知識和對當地自然環境、文化遺產的欣賞及對於其他避免旅遊體驗所帶來對環境的損壞和惡化。
Steele	1993	生態旅遊為一個經濟活動過程，從中包含著藉由稀有的及美觀的生態系統來吸引國際參觀者。
Western	1993	生態旅遊為到自然地區負責任的旅遊，能夠兼顧保護環境及改善當地區民的福利。
Goodwin	1996	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。
Fennel	1999	是一種永續觀光的形式，也是一種符合倫理的經營方式，即主張低衝擊、非消耗性和地方取向（控制權、利益與規模）。生態旅遊通常發生在自然地區，它的主要目的在於體驗自然、學習自然；並且對當地的保育或保存有所貢獻。
內政部 營建署	2005	一種在自然地區所進行的旅遊形式，強調生態保育的觀念，並以永續發展為最終目標。

資料來源：本研究整理

### 2.1.2 生態旅遊之特性

生態旅遊和一般大眾旅遊的主要差異在於保育，因為保育就不能缺少當地民眾參與，也就必須將利益回饋當地社區；因為保育就必須改變遊客與當地居民的態度與行為，也就必須提供遊客與當地居民環境教育與解說。因為保育就必須支持當地的保育行動，也就必須有具體經濟利

益回饋當地保育組織與主管機關；因為保育就必須注意減少對環境的衝擊，也就必須控制遊客人數，也因此大部分是由當地小規模的旅遊業者所經營。

世界觀光組織曾於國際生態旅遊年定義生態旅遊應有下列幾項特性：

- 一、所有觀光的形式都是基於自然，並且觀光客對於大自然或者是傳統文化均是以觀察以及間接之方式來體驗。
- 二、包含了教育和解說的元素。
- 三、一般是由專家所引導，並由當地小型的管理產業所經營，其遊客團體亦屬於由小規模遊客所組成。
- 四、對於自然或者是社會文化環境其負面衝擊是最小。
- 五、對於自然地區所支持的兩個面向：
  - (一) 對於當地社會提供新的就業以及經濟所得之機會。
  - (二) 增加當地居民和觀光客對於自然和文化區域的關注以及息之獲得。

### 2.1.3 生態旅遊之面向

生態旅遊白皮書（行政院永續發展委員會，2004）曾提出生態旅遊須符合下列之精神：

#### 一、基於自然

生態旅遊是以自然環境資源為主題，將當地具有生態教育價值的生物、自然及人文風貌等特色，透過良好的遊程與服務，使遊客得以深入體驗。因此自然區域之獨特資源，為規劃及經營生態旅遊之必要條件。

## 二、環境教育與解說

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、識覺、鑑賞及大自然體驗。

## 三、永續發展

生態旅遊地區之發展及經營方法，應以實踐自然資源之永續、保護當地生物多樣性資源及其棲地為原則，不但必須將人為衝擊降至最低，並能透過旅遊活動的收益，加強旅遊地區自然環境與文化襲產之保育，因此永續發展才是生態旅遊的最終目標。

## 四、環境意識

生態旅遊結合了對自然環境的使命感與對社會道德的責任感，並應積極將此種理念的認同擴及遊客。生態旅遊期望藉由解說服務與環境教育，啟發遊客對地方傳統文化與生活方式的尊重，鼓勵遊客與當地居民建立環境倫理，提升環境保護的意識。

## 五、利益回饋

生態旅遊的策略是將旅遊所得的收益轉化成為當地社區的保育基金，操作方式包括鼓勵社區居民的參與，及透過不同機制協助社區籌措環境保護、研究、及教育基金，以對當地生態與人文資源之保育提供直接的經濟助益，並使社區能獲得來自生態保育及旅遊發展的實質效益。



## 2.2 解說

### 2.2.1 解說之定義

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（解說我們的襲產）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」。簡單地描述，解說提供了自然以及文化環境的解釋，幫助遊客能更加的瞭解與享受博物館、營區以及自然資源，以更能瞭解他們所存在的環境(Kundson et al., 1999)。

以下將針對國內外學者對於解說之定義進行回顧：

表2.2 解說之定義

學 者	年 份	定 義
Tilden	1957	解說是一種教育性的活動，目的在經由原始事物的使用，以揭示其意義與關聯，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。
Sharpe	1982	在公園、森林、休憩點及其他類似的遊憩地區所提供的服務。在放鬆與恢復精神的功能之外，滿足遊客對當地自然與文化資源「知」的需求。
林朝欽	1993	解說為傳播、教育、管理、思想、行為、學習等綜合的一種活動。
簡益章	1994	解說是一種溝通自然知識之意識交流、手段與設施之綜合體，不但可適切地詮釋自然環境資源之重要性，更有助於

學者	年份	定義
		遊客之行為管理，可以發揮教育性、娛樂性與宣傳性之功效，更促使遊客體會於環境中所扮演之角色，從而加深環境保育之觀念。
Orams	1995	在一個自發的基礎之下，透過教育的增加來減少對環境不適當的行為產生，而這種型式的環境教育計畫被稱之為「解說」。
劉瓊如	1995	認為解說是永續旅遊中的主要特點，因為它可以藉由影響遊客，來使其對於自然及文化在身體、心裡和情感上產生互動。
楊明賢	1999	解說是將某特定區域內的自然和人文環境特性經由各種媒介或活動方式傳達給某特定的對象（如遊客、學生...等等），其目的在於引起這些特定對象對當地環境之關注與瞭解，經由欣賞和知性的瞭解，提昇較高品質的生活體驗，並經由新的感受與愉快的經驗產生對環境保育的關懷，進而培養積極參與環境保育工作。
Ham	2002	解說是一種溝通的工具，解說可對過去或現在的自然及人文景觀、歷史及文化事件賦予意義。經由適當的解說可使自然與文化資源獲得保護，一方面減少遊客於遊憩活動時對自然的衝擊，使資源得以保育並減輕污染，一方面也可使遊客得到豐富愉悅的遊憩體驗。
張明洵 林玥秀	2002	解說乃是一種溝通人與環境間之概念過程及活，用以啟發人對環境之瞭解、認識及人於環境中所扮演之角色，進而培養參與環境保護工作。

資料來源：本研究整理

由上述定義可知道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。

### 2.2.2 解說之目的

解說是指將某特定場域內的自然、人文環境、特性，經由媒體或活動的方式傳達給到此參觀的遊客象，其目的在於引起這些遊客對當地環境的關注與瞭解，經由欣賞與知性的瞭解，提昇較高品質的生活體驗，並經由新的感受與愉快的經驗產生對環境保育的關懷，進而培養積極參與環境保育工作（李朝盛，1986）。

Sharpe(1982)認為解說的目的可分為三點：

- 一、協助遊客發展對他們旅遊地區敏銳的觀察、鑑賞與瞭解，使他們的旅遊是豐富且有趣的經驗。
- 二、達到經營目標，一方面是可促使遊客對於遊憩資源的使用採取更為省思的態度，另一方面是可將各種對資源的人為衝擊減至最低。
- 三、傳達管理單位的訊息，增進民眾對於管理單位的目的與目標的瞭解。

### 2.2.3 解說媒體的分類

美國著名解說學家 Sharpe(1982)將解說媒體分成兩大類，人員(伴隨)解說及非人員(非伴隨)解說，然後再依解說方式及使用工具的不同予以細分：

#### 一、人員解說(personal or attended services)

即利用解說人員直接向遊客解說有關的各種資源資訊，通常又可分為資訊服務、活動引導解說、解說演講及生活劇場解說四

種。

#### (一) 資訊服務(information duty)

所謂的資訊服務是將解說人員安排於某些特殊而明顯的地點，以提供遊客相關的各類資訊、並解答遊客的問題。

#### (二) 活動引導解說(conducted activities)

活動引導解說是解說志工中最傳統、也最被廣為熟知的一種型式，在此型式中，解說人員通常伴隨著遊客、有次序地造訪業經設計安排的地點、事物及現象，在解說人員的經驗傳遞中，讓遊客獲得實際的知識與體驗。

#### (三) 解說演講(talk to group)

解說演講是由專業的解說人員或專家學者，針對某個主題進行演講；這類的解說服務像似於一般所說的演講，但由於希望能引導聽眾或遊客產生對環境的認識，所以它強調的是「有效的解說是一種心靈溝通」的原則，在解說過程中，演講者運用「閱讀聽眾」的觀察力、良好的形象與親和力和適切的溝通，以達成此目標。

#### (四) 生活劇場(living interpretation)

所謂生活劇場又稱生活解說，它是透過人員的活動表演、去模擬傳統文化、生活或習俗的一種解說方式，它所強調的是一種運用解說技巧去闡述真實文化行為的方法，也是提供參觀者瞭解某些時代背景、人文史物的最佳途徑之一。

### 二、非人員解說(nonpersonal or unattended service)

非人員解說即是利用各種器材或設施去對遊客說明，其不經由解說人員直接接觸遊客的解說來服務遊客，可分為視聽器材、

解說牌誌、解說出版品、自導式步道、自導式汽車導覽系統及展示六種。

#### (一)視聽器材

乃是透過聲音、影像、音效來傳達訊息，可供個人或團體使用，有時也會依情況所需配上真實的聲音、不同的語言、適切的配樂和自然原始的樂聲，例如：幻燈機、電視、音響及電腦多媒體導覽系統。這些視聽器材通常配置於解說展示館和遊客中心。

#### (二)解說牌誌

以圖示、標示或文字等方式，解釋或說明一特定主題或事件，它們通常不會發聲。依用途可分為：方向牌、一般解說牌、標示小名牌三種。

#### (三)解說出版品

將遊客想知道的訊息印刷於紙張、卡片、布面、或錄製於卡帶、影帶、光碟上，隨時提供遊客即時閱讀之資訊，包含：各類型之摺頁、單張式的清單、光碟、雷射影碟科技等。

#### (四)自導式步道

在一條專供徒步的自然小徑上，沿途遊客可參考解說牌、自導式步道解說手冊、或遊客自行攜帶隨身聽，播放管理部門提供的解說資料卡帶。遊客可以自行安排行程做觀賞活動是自導式步道的一項特色，適用於家庭式旅遊。

#### (五)自導式汽車導覽系統

在步道上設置聲音柱或聲音箱，並利用收音機的頻道，告知汽車上的遊客沿路之解說據點、路況、天氣或解說活動。

## (六)展示

通常指位於室內的展示解說媒體。展示設施包含了實體模型、動植物生態造型、水族箱、壁畫等。

綜合上述文獻可知，不同的解說媒體各具有不同的特性，因此，管理單位常利用不同性質的解說媒體，以達到解說及遊憩體驗的效果（張明洵、林玥秀，2002）。

### 2.2.4 解說之功能

Tubb(2003)提出三項解說的主要功能，包含：

- 一、知識的獲得。
- 二、態度改變。
- 三、行為改善。

Sharpe(1982)則提出對於解說產生的更詳細之功能如下：

- 一、解說服務能夠直接的使遊客體驗的豐富度增加。
- 二、解說使得遊客更加關切整體環境，並使他們對於人與環境共存之複雜性上產生更多之認識。
- 三、解說可能增加遊客對於國家公園或森林之知識，且提供對整體自然資源環境更深入之的瞭解。
- 四、解說可告知大眾對自然資源管理相關議題的知識。
- 五、解說可能減少國家公園資產不必要的破壞，並使維護成本得以降低。
- 六、解說能巧妙的將遊客帶離一個環境敏感地區，而在能承受較多遊客同時進行旅遊活動之替代地點進行旅遊。以此方式來保護

環境敏感地區免受因過度旅遊活動所造成之環境衝擊。

七、解說為改善大眾對保育之印象以及建立起大眾對保育支持的一個方法。

八、解說可能使遊客對於當地國家或地區之文化與遺址產生意識感。

九、對一個以國家公園之旅遊收益為其主要經濟來源之地區或國家，解說對生態旅遊之推廣可能大有助益。

十、解說可能喚起居民對於保護重要的歷史場所或是自然資源的關注。

十一、解說可能為激發大眾行動，來保護當地之環境的合理方法。

另外楊明賢(1999)則提出解說之功能，可分為對遊客、對環境、對經營者或當地三個方面的功能：

#### 一、對遊客的功能

解說能充實遊客的體驗和見聞，並增進遊客對環境及經營者的瞭解。解說對遊客的功能可分述為下列五項：

(一) 解說體驗有直接的貢獻。

(二) 解說可以使遊客瞭解到人類在環境中所扮演的角色，進而尊敬自然。

(三) 解說可以增廣遊客的見聞，使之超出眼睛所看到的一切，對於資源有更進一步的認識。

(四) 解說可以使遊客在對於自然環境利用時，作出明智的選擇。

(五) 解說能使遊客瞭解經營者之目標。

#### 二、對環境的功能

解說具有保護環境、合理利用的功能，分述為下列四點：

- (一) 解說可以減少環境遭受不必要的破壞。
- (二) 解說可以將遊客由較脆弱的生態環境中轉移至承载力較強的區域。
- (三) 解說可以喚起民眾對於自然的關心，有效地保存具有重大意義的歷史遺跡或自然環境。
- (四) 解說能促使大眾以合理的方式採取行動保護環境。

### 三、對經營者或當地的功能

解說對經營者或當地具有幫助管理和提昇資源效用的功能，分述為下列五點：

- (一) 解說能幫助經營者維護資源及遊客兩方面的安全，並且推行相關的法令。
- (二) 解說是改善公共形象和建立大眾支持的一種方式。
- (三) 解說能增加遊憩資源使用之效益，並減低其管理的費用。
- (四) 解說可喚起當地民眾以自然或文化遺產引以為榮的自尊與感受。
- (五) 解說可以促進當地觀光資源作合理的利用，提昇當地的知名度並增加當地的經濟效益。

根據上述對解說活動之研究可知，解說活動具備環境方面的利益，而解說員在其中扮演極為重要的角色；唯有解說員與自然環境、景點作密切的配合，才能帶來最大的收益。解說活動與自然環境保育之間是一體的兩面、相輔相成的關係，自然環境景觀將因解說員之解說而更彰顯出其存在的價值；解說員也因著解說活動的機會傳達出個人或團體的理念，進而促使民眾環境意識之覺醒。



### 2.2.5 解說介入生態旅遊

解說員在解說的過程中，其主要目的乃是要希望讓遊客獲得正向的解說體驗，使遊客在旅遊過程中能享受樂趣，也可以從旅遊中學習到不同的知識。澳洲昆士蘭省之環境保護局(Queensland Environmental Protection Agency) (2001)認為：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，而解說員解說服務的利用，更是所有媒體中最直接、最有效，最能立即達到雙向溝通的一種方式（陳育軒，2001）。

隨著生態旅遊的蓬勃發展，專業的生態解說人員的進駐，可以使遊客能迅速掌握更多的生態知識，並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，1992）。

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, 2002)。生態旅遊是一種永續觀光的方式，為確保永續性的目標，發展生態旅遊的過程中，當地居民必須適時的介入、參與、整合，扮演著不可或缺的角色（林晏州，2003）。讓居民參與生態旅遊的規劃，與居民做適當的溝通，是加強居民支持生態旅遊發展的必要方法，且當地居民最瞭解社區內的環境，最適合扮演管理、經營、解說之角色，能將資源妥善照顧與維護(Ross & Wall, 1999)。

## 2.3 社區

近年來世人的旅遊思潮對生態旅遊地社區的關注是日益增加，皆認為生態旅遊必須與社區互相結合，因為生態旅遊強調的環境永續經營理念是否可以落實，其關鍵乃在於生態旅遊地社區是否參與其中，並且透過社區來實踐生態旅遊的理念，使旅遊環境可以永續經營與利用。學者Scheyvens (1999)提到，生態觀光若要永續發展，則需從當地主要社區的需求、考量與福利來加以著手。Taylor (1995)亦提到，當地居民的參與為觀光永續發展的核心，在在都說明了社區居民的重要性。

### 2.3.1 社區的意涵

「社區」主要是由英文的「community」翻譯而來，有人將之翻譯成「共同體」，因此也有研究者將社區稱作「生命共同體」，以加強社區內部連結的概念(林瑞欽，1995)。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，尚沒有定論。

在為以社區為核心之生態觀光做定義之前，首先需瞭解社區的定義。就社區的字義來看，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(Joppe, 1996)。蔡宏進(1996)對社區所下的定義為：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三要素：(一)人群；(二)一定的地理範圍；(三)人的社會性，包含其社會意識、關係及活動的總稱。從不同的觀點切入，社區的定義也不盡相同，因此在不同學科領域就有不同的偏重取向。國內專家學者對於社區所下之定義雖大同小異，但仍可由箇中差異看出各研究者對社區研究著重之層面有所不同，因此在此將之整理如下表2.3所示：

表2.3 社區之定義

學者	年份	定義
蔡宏進	1990	一定地理區域內的人及其社會性活動及現象之總稱。
黃富順	1994	社區應包括三項基本條件：(1)民眾對社區存有歸屬感；(2)民眾有共同的目的；(3)必須要有某些情況使民眾結合。
蔡勳雄	1994	一群人共同居住於某一特定區域內，具有共同的利益，彼此往還支援，並面臨共同的問題，具有共同的需要與服務。
李永展	1995	社區包含四個要素：一、一群特定之居民；二、一特定之地理範圍；三、居民普遍有共同歸屬感；四、居民通常具有共同之關係。
林振春	1995	社區的概念包含：一、社區是一個地理位置，大小可分為：村落、城鎮、都市、大都會區等；二、社區是一種心理互動的團體組織，可以沒有固定的地理疆界，如：學術社區、宗教區、文化社區等；三、社區是一個包含個單位功能的系統，這些單位可能是正式或非正式的團體或組織，這些社區單位在社區內互動，並提供社區居民各種服務。
徐震	1995	社區是居住在某一地理區域，具有共同利益關係，共同服務體系與共同發展能力或潛力的一群人；其中包含五項要素：一、居民；二、地域；三、共同關係；四、服務體系；五、社區意識。
陳其南	1996	社區是現代人在民主時代的一種集體生活方式，不只是住宅，也不只是空間，社區是一群人共同組成的社會。
蔡祈賢	1996	互關懷，人們在社區生活中共有、共享、共治，並經由其

學者	年份	定義
		中的服務體系而互惠。

資料來源：本研究整理

綜上所述，「社區」意即一群人居住在一固定的區域內，具備地理上的範疇，因為共同的利益、共同的問題或需要，而產生一種生命共同體的社區意識，故也包含了抽象的心理認同；並且為了保障利益、解決問題、應付需要，這群人乃組織起來，產生共同的利害關係且彼此互動。

### 2.3.2 社區與生態旅遊之發展

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 and 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。因此，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型式，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。

## 第三章 研究方法

本研究主要目的為檢視阿里山特富野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。本章結構如下：研究範圍、研究方法、研究設計、資料蒐集方法、資料分析及研究流程。

### 3.1 研究範圍

Ceballos-Lascurain(1987)認為生態旅遊乃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。Honey(1999)則認為生態旅遊是到脆弱、原始的、通常要受保護的地區，從事低衝擊及小規模的旅遊，協助教育遊客，並提供基金，對當地社區的經濟發展及政治有直接幫助，同時關懷尊重不同的文化及人民。

郭岱宜(1999)也提出他的見解：生態旅遊是一種以自然為本，並以自然為導向的調整性觀光活動。主要包含一些對環境較友善的軟性活動，如爬山、健行、自然觀察和自然攝影等。他認為生態旅遊也是一種旅遊形式，主要立基於當地自然、歷史與傳統文化上。其特點在：(1)將對環境的衝擊減到最小，不損壞自然環境，維護生態的永續；(2)以最尊重的態度對待當地文化；(3)以最大的經濟利潤回饋地方；(4)給參與遊客最大的遊憩滿足；(5)通常出現於相對少受干擾的自然區域；(6)遊客應切身成為對自然環境保護、管理的正面貢獻者；(7)以建立一套適合當地的經營管理制度為目標。

雖然目前國內外生態旅遊的定義各家有所不同，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。

由以上所述，本研究所選定之研究場域-阿里山特富野社區，乃是專將學者所認定之最佳生態旅遊地點。此社區地屬偏遠山區，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研究生態旅遊的最佳場域。

### 3.1.1 研究場域現況概述

本研究以嘉義縣阿里山特富野社區（如圖 3.1）為個案探究對象，以當地社區居民的觀點重新審思當地居民參與解說服務意願及實務上所面臨之困難。

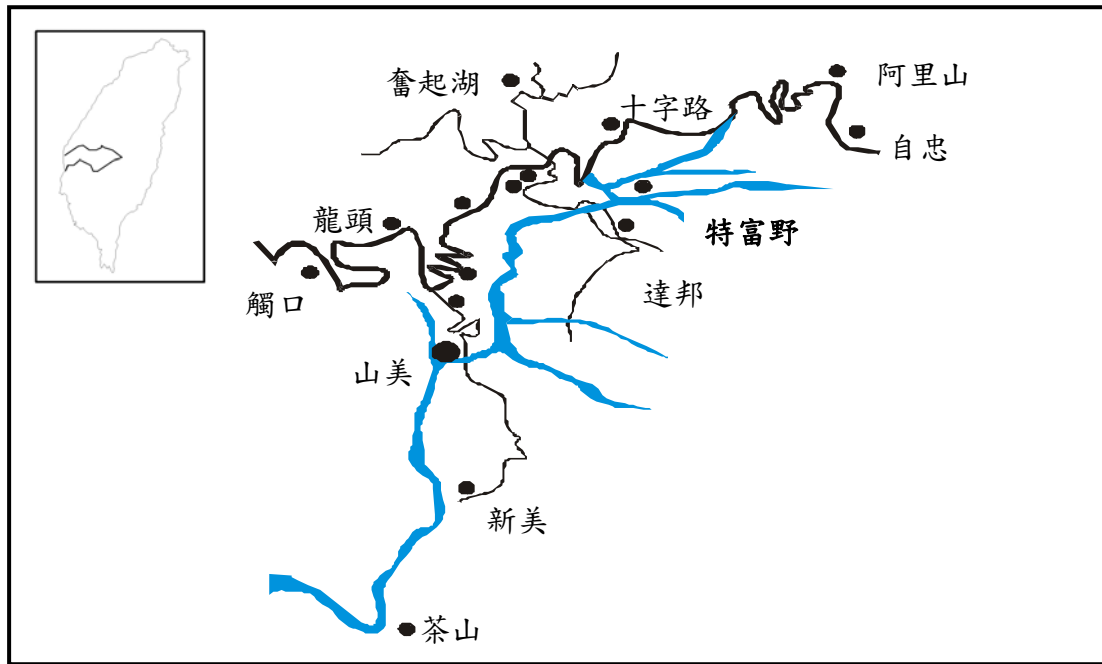


圖 3.1 阿里山特富野部落地理位置圖  
資料來源:陳明川 (2003)

鄒族在台灣分為北鄒族與南鄒族，北鄒族居住在阿里山十三個村落，南鄒族居住在高雄縣境內的桃源鄉和三民鄉境內。鄒族由三個亞族組成：阿里山亞族、卡那布亞族、沙阿魯亞族，其中阿里山亞族居住在阿里山鄉，其他兩族則居住在高雄縣內，因此居住在阿里山特富野社區的鄒族乃屬於阿里山亞族。

阿里山鄉位於嘉義縣東部，海拔由三六0公尺至三九九七公尺之高山地區。阿里山鄉(山地行政區域)面積為四二七·七一平方公里，佔全縣總面積約百分之二二。特富野社區位於阿里山鄉達邦村境內，境內山系屬於中央山脈支脈的阿里山山脈，此區域四面高山圍繞，曾文溪由基地中央橫切而過所造成河谷地形，地形變化頗大，形成特殊之地形景觀。特富野平均海拔高度800至1,000公尺，屬於阿里山鄉之暖溫帶雨林，為動物種類最為繁多之處。其地勢由東向西遞減，山脈走向則以東西向與南北向重疊，坡度多為40%以上之斜度，相較於達邦社區，它是一個安靜而



淳樸的大村落。

本地區周圍因受高山環境之影響，氣候涼爽，年平均溫度在10°C左右，而年平均降水量約1207公釐，其中四月至九月為雨季，十月至翌年三月為旱季，雨季時期，相對溼度可達80%左右。本地區雨量充沛但分佈卻極為不均，雨量多集中在夏季形成豐水期，冬季則因缺水造成枯水期，呈現極大之落差現象。夏季時期，常因水量過大造成地質不穩定，部份地區會有山崩、土石流等現象發生。

### 3.1.2 特富野社區人文環境

特富野社區位於嘉義縣阿里山鄉達邦村，是一座著名的鄒族部落，和另外一個鄒族部落達邦社區僅相隔一條伊斯基安溪，約在距今 350 至 400 年間設立，與達邦部落一樣擁有一座男子集會所(Kuba)，是特富野部落的地標。在行政組織上，阿里山鄉有達邦、來吉、樂野、里佳、山美、新美、茶山等七個鄒族部落。其中，作為文化與行政中心的達邦村，全村分為十二鄰，特富野屬於達邦村的第八鄰至十鄰，人口數約 350 人，主要聚落高度約為 1000 公尺，其農地大部分位於曾文溪兩岸河谷、東側的中坑溪上游和其他緩坡地，主要栽種桂竹筍、麻竹筍以及夏季高冷蔬菜，山產十分豐富。

鄒族人的傳統生計以農業及狩獵為主，由於禁止狩獵的法令限制，迫使鄒族人口外流，由於阿里山區為高山茶及山葵的種植區，許多鄒族人開始在保留地上種植山葵，並跟平地的茶農學習種茶的技術，這兩項高經濟作物使得一些年輕人回流至部落。除了茶葉與山葵，桂竹筍、高麗菜也是經濟作物之一，近年來更有族人研究花卉的種植，尤其是高單價的香水百合更是新興的精緻農業，受到族人的青睞。

特富野部落內的男子集會所稱為Kuba(庫巴)，是社會組織的中心，位於部落中央，也是部落的活動中心、青年男子的宿舍，更是重大祭典節慶的集會與舞蹈處所。鄒族男子從七、八歲到結婚前都在集會所接受各種訓練。

鄒族主要的傳統祭典有三：戰祭(或稱凱旋祭，Mayasvi)、小米收穫祭、小米播種祭。鄒族的祭儀，與生活起居、社會組織制度、人際關係以及敬天的態度都有關係，其中「Mayasvi」(瑪雅斯比)是鄒族最主要的祭典，Mayasvi是鄒族過去為了慶祝出征壯士凱旋榮歸，紀念祖先的豐功偉業，促進族群的團結共融，成年禮儀，兒童獻禮以及男子集合所的修繕禮而舉行此項祭典。這項祭典經過族人的會議決議，為延續傳承此項祭儀文化，約定每年國曆的二月十五日舉行一次，除了藉以發揚固有的「與天爭氣、與地爭土、與山林爭樹、與河爭水、與敵爭命，與神爭靈」的傳統精神以外，還強調面對科技文明以及外來文化的自我肯定和自立自強的勇氣。

特富野社區擁有許多迷人的景點，其中以「特富野古道」最具代表性，此步道起於自忠、於特富野，全長約為 6.32 公里，是一條國家級的步道，走完全成約需 3 個小時的路程。自忠自古以來就是銜接玉山和阿里山的關卡，早期鄒族人開僻步道至自忠，再連接塔塔加至玉山狩獵。日據時代步道被改建為水山線鐵道以利伐木運材，鐵道荒廢之後即成為今日特富野步道的後段。特富野步道以碎石枕木為主要建材，每隔五百公尺就設有一座指示標和兩座原木休閒椅，在中途及特富野的入口處也都設有原木的仿古涼亭各一座。步道延線遍佈著青翠濃鬱的竹林及杉木林，在近特富野的入口處還可以看到遮空蔽影的蒼勁古木。這片範圍涵蓋了中低海拔的原始林不但有著風格迥異、種類多樣的植物，也同時造

就了極為豐富的野生動物資源。許多賞鳥人更推薦這裡為最佳賞鳥步道，白耳畫眉、酒紅朱雀、青背山雀等鳥類都常在此出沒。

## 3.2 研究方法

### 3.2.1 研究設計

質性研究是研究者在自然情境中採用多種蒐集資料的方法，而對社會現象進行整體的探究，在使用歸納將分析資料形成理論，經由與研究對象互動，了解其行為與意義建構，獲得解釋性理論的一種活動（陳向明，2002）。

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、當地居民及民宿業者。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。

### 3.2.2 資料蒐集方法

本研究資料的蒐集擬採文獻分析法來確定本研究問題及瞭解關的知識及研究，並輔以參與觀察法來獲得研究場域現場的實際狀況，最後研究者根據研究目的來擬定問題，透過「有目的的對話」進行訪談。本研究採取的是「半結構式訪談」之深度訪談法，由研究者列出與研究主題相關的問題作為訪談的發展與方向。但是所列問題的形式和順序皆有相當彈性，希望可以藉由開放式，並且有控制的訪談方式，獲得更深入及豐富多樣化的訪談內容。

#### 一、文獻回顧法：

文獻回顧是最普遍與重要的研究方法，本研究利用文獻回顧法廣泛蒐集國內外中西文書籍、期刊論文、及網站資訊等，對研究主題進行有系統的分析、整理、歸納與上述主題有關之論點，以利本研究確定問題及瞭解相關的知識。

#### 二、參與觀察法：

主要目的在於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，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。

#### 三、深度訪談法：

訪談法是研究者運用口語敘述方式，針對特定對象收集與研究有關資料，以便對研究的現象或行動有全面式的了解（潘淑滿，2003）。深度訪談的特色是訪談者與回答者間進行口頭交換，其用字遣詞彈性很大，所以要使用逐步追問法，或是旁敲側擊法，

來得到想要的詳細資料（朱柔若譯，1996）。深度訪談的優點是可以蒐集到文獻上不易獲得的第一手資料，缺點則是受訪者礙於官僚體制的行政課責而避重討輕回答，造成研究上的限制（陳向明，2002）。

潘淑滿(2003)指出深度訪談法有以下特色：(1)為有目的性的雙向談話過程；(2)訪問者不具決定受訪者表達意見權益的權利；(3)進行的方式有彈性；(4)研究者能積極融入受訪者的經驗之中。訪談問題的結構分為三大類：

(一) 結構式訪談(Structured Interview)：

又稱為「標準話訪談」、「封閉式訪談」或「正式訪談」。結構式訪談是指研究者在訪談過程中，運用一系列預先設定好的結構式問題（順序亦不能改），進行資料蒐集工作。優點是：不同受訪者所接受的問題大體上是相同的，因此可以降低可能的偏差；缺點則是缺乏彈性，不容易深入了解受訪者的狀況。

(二) 非結構式訪談(Unstructured Interview)：

又稱為「開放式訪談」。指研究者在進行訪談的過程中，不需預先設計標準化的訪談大綱，而是隨著受訪者的談話內容，自然地深入對談。此方法，通常是一種初步蒐集資料的方法，爾後再結合其他研究方法進行更深入的了解。

(三) 半結構式訪談(Semi-structured Interview)：

該方式也可稱為「引導式訪談」。半結構式訪談介於前述兩者之間，研究者在訪談進行前，必須根據研究問題與目的設計訪談大綱。訪談進行過程中，可以依實際情況對問

題做彈性調整。

進行訪談的目的是為了要印證理論與實務上的異同、瞭解研究場域的實際情形。本研究為了維持訪談與內容的一致性，且希望於傾聽之暇，也能較彈性的提出相關議題，因而採用半結構式訪談來蒐集所需資料，如此不會失去訪問的彈性，並可幫助資料的收集，間接地提高資料的可信度。

### 3.2.3 資料分析

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（附錄一）。在正式進行訪談時，會先告知受訪者此訪談紀錄是保密的，絕對不會對外公開，且未來將作為學術研究使用，並告之受訪者訪談過程會進行錄音，以求資料之完整性，取得受訪者同意後，才開始進行錄音。訪談完畢後，研究者反覆聆聽受訪的錄音檔資料，並由研究者親自謄打成逐字稿，以提升研究之確實性，並將它附於全文之後（附錄二）。

質性資料的特性是真實性高、內容豐富、多樣化及有深度，比較適合探討細節層面，並著重於對未知層面以及特別現象進行探討，希望可以探知到許有事物的原始本質（陳向明，2002）。同時也提到，訪談資料的整理和分析，必須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。

本研究訪談對象包括當地解說員、社區發展協會成員、社區居民及民宿業者，研究者除了先以電話拜訪，說明研究主題及徵詢受訪意願外，待受訪者同意受訪後，再約定時間進行深度的訪談，訪談對象如下表 3.1 所列。

表 3.1 本研究訪談對象

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
D1	咖啡店業者	女	陳小姐	30-40
D2	民宿業者	男	湯先生	60-70

資料來源：本研究整理

### 3.3 信度與效度

質性研究與量化研究並不相同，由於質性研究方式多以訪談進行資料的蒐集，而量化研究則以客觀的數據來呈現研究的結果，因此質性研究比較受爭議的是研究方法的信度與效度。

信度是內容分析中的重要關鍵，如果內容分析是客觀的，測量方法及進程序就必須是可信賴的。為了達到可以接受的信度水準，必須具備以下三個步驟：盡可能仔細定義類目的界線、訓練編碼者、進行初探性研究。一般來說，一致性愈高，質性分析的信度也愈高；一致性愈低，則質性分析的信度也越低。

為提高信度與效度，增加研究過程的嚴謹性，確保研究結果之品質，

本研究在資料的蒐集過程中，遵循Lincoln & Guba (1985)兩位學者對信度與效度所提的信任價值度(Trustworthiness)來評量，採用確實性(Credibility)、可靠性(Dependability)、可驗證性(Conformability)及可轉換性(Transferability)等四項指標來檢核。其四項指標如下：

一、確實性(Credibility)：

指研究資料與研究結果的「真實」程度，亦指研究的「內在效度」。本研究於訪談進行時使用錄音筆及筆記紀錄等輔助工具，真實且詳細的記錄訪談內容，研究者反覆聆聽受訪的錄音檔資料，並由研究者親自謄打成逐字稿，以提升研究之確實性。

二、可靠性(Dependability)：

指研究的「內在效度」，研究者必須說明如何在研究過程蒐集到可靠性的資料。本研究受訪者均為阿里山特富野社區當地居民，資料的可靠性很高。研究者告知受訪者本研究用意，並解釋訪談流程及訪談全程會以錄音筆及筆記紀錄等事項，此作法為使受訪者放心接受訪談，並藉以提升本研究之內在效度。

三、可驗證性 (Conformability)：

指研究的內部一致性，目的在了解研究過程與研究結果的一致性。代表訪談資料是中立的，也就是在研究的過程中無研究者的個人偏見，因此研究的資料及分析過程是可被稽查的。

四、可轉換性(Transferability)：

稱為「可遷移性」，即為研究的「外在效度」。就是受訪者所陳述的感受與經驗，能有效的做資料性描述與轉換成文字陳述。本研究將訪談錄音檔謄打成逐字稿，也就是將語音檔轉換為文字檔案，並把它附於全文之後，由此可證明本研究之遷移性。



## 第四章 結果與討論

以下將針對嘉義縣阿里山特富野社區居民訪談之內容及現場實地觀察之旅遊現況做整理、歸納和分析。

### 4.1 當地遊客旅遊現況

#### 4.1.1 交通因素阻礙遊客觀光

前年(2009年)臺灣南部發生百年來最大的自然災害—八八水災，阿里山地區在莫拉克颱風肆虐期間，降下將近三千毫米的雨量，造成阿里山公路（台18線）多處嚴重走山，路基被雨水掏空、流失，阿里山森林鐵路更是柔腸寸斷，導致阿里山對外交通全面中斷，迄今阿里山森林鐵路仍未完全修復完成。阿里山公路雖然積極進行搶修，但也僅能開放中型巴士以下車輛通行，直至去年（2010年）6月26日始開放大型遊覽車通行上山，遺憾的是同年7月26日阿里山地區又發生大豪雨，多處路基大量流失，大型車輛再度禁止上山。交通道路柔腸寸斷及不便利性造成民眾的恐懼心理，因此對於阿里山之旅遊望之卻步，更何況是造訪地屬偏遠山區的特富野社區。

八八風災過後，它其實一直就停擺啦，就完全停擺，因為要達到觀光的目的是，必須要有好的道路，道路都還沒解決，你來的路上，事實上還沒有真正解決。

(A-0001~0003)

讓我們覺得來這邊，本來來這邊玩，還提心吊膽我還能不能回去？玩，本來就是要完全放鬆心情的一個時間嘛！（A-0003~0005）

這個就是他們最大的障礙，他們從樂野那邊過來，到以前那個三號橋，原來那個大崩那個地方，他們一到那邊，有的就直接在那邊留影照個相，又回頭了，不過來。(B1-0011~0013)

那大陸遊客，我聽達邦的人講，大陸那邊曾經有一批好像是屬於先行觀察的，他們就把那一條路就列入不適合走的路。現在目前最大的阻礙就是交通。

(B1-0013~0015)

那還有另外一個影響就是搞不定的天候，對呀！我覺得都市人都很怕死（台語）。一下雨，哎呀不要去，那個路會不會掉下來？其實天候的因素、路況的因素，其

實也是蠻關鍵的一個因素。(B2-0001~0003)

常常打電話說有很多朋友，說好是團體要來，都已經訂好民宿，十次訂民宿，大概六次以上是又退了，為什麼？路況！所以道路你必須要突破。(C2-0001~0003)

不過通常還是有一些是被取消，因為路、路況的關係，對！(D1-0002~0003)

八八風災以後遊客比較少，尤其是那個橋一直都沒有弄好，如果那個橋一直沒有弄好，寒暑假都有客人，但是一下雨就沒有了，他就不來啦！因為一下雨電視一直在播，盡樣不要往山上跑，所以客源到現在都沒有恢復，除非是常客，常常來的才會來。(D2-0005~0009)

綜合以上所述，特富野社區近年來的觀光發展受到天候、交通路況的影響頗巨，使得到此旅遊的遊客銳減，平日幾乎不見任何遊客的蹤跡，即使該地區的農產、遭受破壞的硬體設施皆已恢復，亦不見風災前遊客前往觀光的情況，造成此現象的最大因素就是交通道路的不便導致遊客心裡有所畏懼，進而卻步不前。

#### 4.1.2 食宿問題不足

特富野社區原本有四間民宿在經營，因為風災的關係，其中三間民已停止營業，目前僅存一間民宿持續經營，此民宿亦提供餐食，但是必需事先預定。除此之外，社區內僅有二家小吃攤可供遊客解決食的問題，因此食宿問題乃成為遊客選擇旅遊天數的一大關鍵因素。

我剛講過的那幾個要件，食宿就解決不了，不要說是什麼文化介紹。

(A-0041~0042)

只剩岱于娜民宿一間啦，以前是好幾家啦，後來沒有人手幫忙，因為都有各自自己的產業，因為開民宿麻煩的就這邊，人家住過的你一定要打掃，被子一定要清洗，然後再曬。而且你的顧客量又沒有一定，你請工又划不來，後來慢慢就只剩一家。(B1-0037~0040)

有，底下有二個小吃啊！(B2-0004)

祭典結束他們就回去了，甚至於都沒有在這邊用餐，頂多吃便當啊！你說他還有什麼消費行爲？沒有呀！(C1-0002~0003)

綜合以上所述，來到特富野社區旅遊的遊客，不論是參加戰祭( Ma

-yasvi)，或是健行、探訪特富野古道，大部分的遊客皆不會在此消費，也不知道該在哪裡消費，尤其是在此解決食宿等民生問題，此乃該地區可提供餐食、住宿之場所不足之故。但遊客數量之不足亦影響商家繼續營業之意願，因為商家堅持營業卻會造成不敷成本，因此遊客量和食宿業者之間似乎相互影響著。

#### 4.1.3 網路旅遊資訊取得不易

即使少數遊客造訪，只見其走馬看花、漫步於林間步道，不見有任何伴隨其身旁的專業解說人員為其解說特富野社區之悠久歷史、鄒族傳統故事及文化。探究其原因，或許是遊客從網路獲得解說服務之資訊來源不足而導致此旅遊現象。

的確，我們當地人懂得使用電腦的人不多，更何況是網路的使用及網站的架設呢？網路上的資訊很少，我們已經慢慢在規劃了。(B2-0005~0006)

因為提供解說員導覽解說服務的資訊不足，尤其是網路發達的今日，遊客在前往觀光景點時，皆會事先使用網際網路蒐集旅遊資料，若是提供解說導覽的資訊缺乏，遊客只能透過有人或識途老馬的介紹而慕名前往，但是往往只能走馬看花罷了，無法深入瞭解該地的自然生態及傳統文化。

#### 4.1.4 遭受破壞的自然生態環境已恢復

特富野地區地屬偏遠山區，乃是一個相對未受干擾的生態旅遊地點，擁有豐富的自然資源與人文資源，尤其以特富野古道、特富野步道、男子集會所(Kuba)和傳統的鄒族文化最為吸引遊客。然而因為八八風災的摧毀，自然生態景觀及部份硬體設施遭受嚴重破壞，經過相關單位修護

之後，大部分遭受破壞的景點及設施皆已恢復。

其實跟其他部落最特殊的就是這個庫巴(Kuba)，它的文化其實是優於其他的部落，爲什麼呢？特富野一直是標榜鄒族最古老的部落，一個最古老，這個古老其實是很多，有一點點想像的空間，有一層面紗，很多人會想要解開。(A-0028~0032)因爲達邦這個地方算是鄒族的古都啦，因爲唯有庫巴(KUBA)的就只有特富野和達邦，所以以文化爲主導啦，然後配合大自然，結合農產品來這樣推。(B1-0018~0020)

還有一個還沒有開發的，就是所謂的天神的腳印，天神的腳印。(B2-0014~0015)因爲我們這裡有一個狩獵古道，這個是比較特殊的。(C1-0001)

如果說論觀光資源的話，別的部落比我們缺乏，我們特富野要真正推廣的話，觀光資源光是一個步道喔，把這個步道弄得好，那這個資源是蠻大的。天然資源加上文化的話，那個太龐大了。如果有人真正有意願推廣觀光這個工作的話，在特富野做絕對是好。達邦，他們受限於地域上的關係喔，他們的觀光資源好像沒有比特富野好，現在他們的觀光客都是要走那個特富野生態步道過來。達邦也沒有什麼，就是看山，也沒有什麼好的步道，烏占亭步道那個一點點就是這個樣子，又沒有特富野步道的景觀好。古道就是景觀太好啦，缺點就是終點沒有拉到特富野這個部落。(D2-0041~0049)

特富野社區乃是鄒族最傳統，亦是最古老的部落，其保存了鄒族的傳統文化，而且擁有許多尚未開發的天然資源。雖因風災之故而使得環境、設施遭受嚴重毀損，但現已接近完全恢復，若是遊客到訪而無解說員協助解說，將使得遊客無法真正感受自然資源及傳統文化魅力。除了專業解說人員導覽解說之外，若能將特富野地區的所有觀光景點做一整體性的規劃，搭配步道、古道，帶領遊客進入社區裡，除了可以將鄒族傳統文化推廣出去外，亦能增加遊客在此消費的機會。

## 4.2 政府部門的影響力

### 4.2.1 行政單位專業不足

若是政府單位沒有長遠的規劃，負責觀光部門的官員沒有專業知識，那社區的發展只有阻礙，沒有進步的動力。畢竟專業能力牽涉到對

觀光意涵的認知，亦會導致本身無法全盤性的對觀光做整體性的規劃，甚而有效發展地區的光觀。

因為不管是阿管處，不管是鄉公所，其實也是人力的問題，還有就是專業知識不足的問題，我覺得這個才是真正的問題所在呀！因為鄉公所承辦觀光業務的，誰懂得旅遊？誰懂得觀光呀？對呀！你不懂你怎麼規劃。(A-0053~0056)

#### 4.2.2 強調硬體設施的建造

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。

所以那個林木底下那個浮葉層，非常厚，非常厚，最後不曉得多久，應該賀伯颱風之後，林管處發瘋了，把這一條這麼美的古道，全部用枕木替代。後來沒有人願意走，我們覺得不好走，感覺也沒有了。古道就是古道，你幹麼用那種東西，對不對？(A-0046~0050)

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！現在阿管處處長以前是工務局局長呀！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。

### 4.2.3 公部門效率不彰

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，公部門的效率及作為實為影響社區發展的關鍵因素。因此扮演好應扮演的角色及完成自身的任務，生態旅遊的觀光發展才有前途。

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)

像這幾年原民會得錢也很難申請，我們辦鄉運，原民會還有給啦，一些相關經費還有給，縣政府一毛錢都沒有給。(B1-0068~0070)

沒有！都是鄉公所和阿管處，政府哪有在管？原員會有在管啦，縣政府都在扯後腿，該有的申請的經費都不肯給。經費大部分都是原民會那邊下來的，縣政府，沒有聽過有經費下來。有啦，它下來的錢都是從原民會那邊下到縣政府，再轉過來。(B1-0092~0095)

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)

八八水災已經二年多了，我們縣政府也是執行效率真的是不彰啦！阿里山公路都弄好啦，那公路局弄的，很快呀！現在就是縣政府，縣政府執行的就是我們這個橋，那個，算了！因為所有的錢，所有八八水災的錢，都給縣政府扣住，本來是阿里山鄉總管的那個經費，八八水災是十七億多，應該是要撥到鄉裡面執行，它縣政府自己在那邊執行，它把它扣住，然後自己執行。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)

假若觀光主管單位的人員能加強本深的專業素養，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。

#### 4.2.4 公部門官僚心態

公部門的官僚心態著實影響一個地區的觀光發展，有人說：「換了位置，就換了腦袋。」公部門官員的心態往往左右了他的待人處事等外在行為，卻也成為社區觀光發展的一大阻力。

照理說喔，特富野的人基本上能力都很強，你看鄉長、議員、村長，包含達邦的村長也是這裡人。還有鄉公所很多的，大概四個課長，還有課員，都是特富野的，相對的，這些人的資源應該夠了，問題這些人都是在阻礙發展的因素。  
(A-0067~0070)

其實，很多事情其實是汩政治化啦，其實每個官員喔，都還是在乎他自己的位子，還有他的資源，資源的分配關係到他自己的人脈。所以，所有村裡面、所有部落的人都認為特富野應該最好，應該最有資源，可是卻是最差的。在人的凝聚上面，凝聚上面是最差的，因為誰都管不動誰，誰的意見都是最好的。(B2-0034~0038)  
他們老大，他們置身事外，他們置身事外呀！我們辦一些什麼小小的活動，他們是跑來致詞的，應該是參與的而不是致詞的呀！(C1-0015~0016)

每一個人都要當老大，甚至我們之前每個禮拜六早上，我們會自動自發的，所有人都出來掃掃地，把周遭的環境清理乾淨。看不到的人就是這些人，就是這些人不會，那是你們老百姓的事情，他不是老百姓。這樣不對呀！(D1-0034~0038)

#### 4.2.5 生態旅遊解說活動之介入

行政單位在解說人員的培訓上規劃較少，主要還是將預算編列在硬體設施的建設上。生態旅遊需要整體性之規劃，若政府沒有強力介入或是支援，生態旅遊的投資是不容易成功的。特富野地區擁有豐富的自然

資源及鄒族傳統文化，發展其觀光所欠缺的就是政府單位的整合及推動，妥善使用現有的資源，發展鄒族文化。

有呀！政府有著墨呀！政府有關心啊！關心的點在哪裡？他要製作那個摺頁，然後製作完了以後，沒有了。誰看到？那他們已經花了一筆錢製作，這個地方的觀光資源，都要這些資料呀，問題是誰知道呀？(A-0043~0046)

最起碼你在人力的培訓上面喔，我覺得應該可以做得好，因為這不需要太大的經費，甚至協助地方組織這樣的一個解說團體，你有那樣的輕輕鬆鬆可以完成的工作，你為什麼不做呢？(B2-0025~0028)

生態旅遊若伴隨有解說活動，活動之後所呈現之效益常具外部性，因此解說服務市場被扭曲而無法以正常之市場機制運作，政府之介入為導正市場運作之方式之一。由政府規劃、出資且全面性的培育更多優秀的解說員，將有助於提昇遊客的親身體驗，亦可藉此以循序漸進、潛移默化的進程來使得遊客的行為改變。

## 4.3 社區居民解說活動之涉入

### 4.3.1 社區居民對觀光的認知不足

特富野社區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。在特富野社區發展生態旅遊觀光初期，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。

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，或是我不喜歡，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)

事實上從很多方面，我希望能從自己做起，那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)

有關啦！因為有的人會認為有就好，幹嘛那麼多。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)

還有得拚呢！因為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)

在這個地方的觀光其實一直只被定位在 Mayasvi (戰祭)，因為一次 Mayasvi，他們發展觀光嘛，會很質疑。那加上我們自己本身對 Mayasvi 的態度，一直把外來客，當作不是非常友善，我覺得不對。(B2-0007~0010)

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)

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，他這個觀念還是不行，還沒有辦法建立。(C1-0007~0009)

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)

在這個地方生活的人，其實是非常富裕的，那當然富裕的條件並不像我們在都市裡富裕的那種條件，就是我每天可以溫飽，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，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。

#### 4.3.2 社區居民對遊客的反應

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，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、該如何向遊客介紹自己的傳統文化，因此也造成社區居民對於遊客不甚熱情的關鍵因素。

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)

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，加強社區居民口才的訓練乃是亟欲推展的重點之一。

### 4.3.3 社區居民參與生態旅遊之解說意願

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，因此從事解說服務的收益有限，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。

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)

觀光是沒有遊客當然是沒有效益啦，但是經濟來講，收入不會差很多。我們這邊觀光客的多寡，收入不會差到哪裡啦，因為他基本都有固定的收入呀，他只要願意做，一天一千塊、一千五、二千都有。但是基本上來講，基本的生活費沒有什麼影響。我們這邊二極化，所以願意工作的，永遠不會沒事做。不想工作你給他工作，做二天就跑掉了，願意工作的，永遠都會有工作做。(B1-0025~0030)

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)

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。

#### 4.3.4 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。

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大的意見，也沒有成為發展的阻礙因素，仍尊重社區居民的個人意願。

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，何嘗不是一個可行的方式呢？

#### 4.3.5 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。

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)

我們的景點，原來設的景點基本上都被破壞了，事實上要復建個東西，沒有行政單位行政上的支援，是很難復原的。(B2-0020~0021)

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)

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)

#### 4.4 社區發展協會

特富野社區發展協會成立於民國 87 年，成立的動機是因為特富野(Tefuye)大社在歷史與傳統上對鄒族(Tsou)而言，是一個非常重要的傳統部落。但其文化發展的速度卻比其他社區慢，所以才決定成立發展協會來盡全力保留屬於特富野(Tefuye)的特殊文化，並將之推展出去。協會所負責的工作項目與行政體系有關係：制定一些規範和規則、處理部落中文化方面的各項事宜。倘若需要建設公共設施，則先由發展協會擬定草案，再進行部落會議做最後的確認，並在長老會議中取得同意，再由協會跟政府聯繫、向政府申請經費。

特富野社區發展協會的成員都是鄒族人，詳細的內部組織如下圖 4.1:

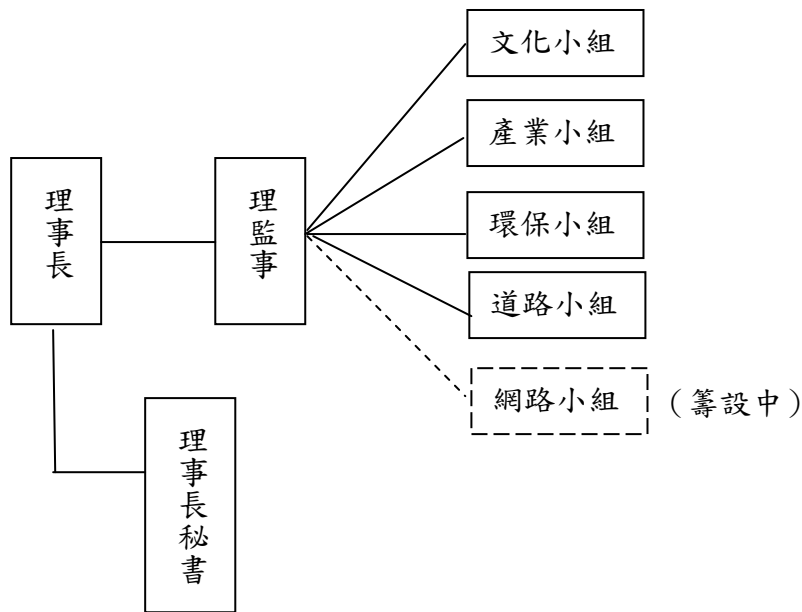


圖 4.1 特富野社區發展協會組織架構

#### 4.4.1 社區發展協會功能不彰

社區內雖然有特富野社區發展協會之成立，但是效果不彰，缺少一股整合及領導的力量。

對！完全沒有，那鄉公所來開會，那去開會；阿管處來開會，去開會。所以我對社區發展協會這種執行的功能喔，就是所謂社區發展的功能喔，很不以為然！(A-0107~0109)

再加上這個組織的效能不彰哪，如果說帶頭者沒有能力，我覺得那個組織的負責人應該要有一些作為。(C1-0017~0018)

地區發展協會可以是居民討論觀光發展相關問題的場所之一，並且廣納社區居民對於發展觀光的各種意見，如此居民在協會的運作之才有發聲的管道，可以提供個人的意見及觀點。

#### 4.4.2 社區發展協會定位不明

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。

另外一個就是我們整個部落社區發展協會的成立，其實社區發展協會成立一直被定位在，因為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)

他很有心啦！但是，覺得是力不從心啦！因為沒有一個平台可以讓他發揮，或者是沒有那樣的一個位階啦！(C1-0021~0022)

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。

#### 4.4.3 社區發展協會的不作為

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。

#### 4.5 政府市場機制之導正

隨著遊客對綠色(Green)、生態等意識(awareness)的提升，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，觀光發展乃以相當快速的方式獲得進展及突破。然而，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，其影響頗巨。

當地居民在發展觀光的過程中，可透過觀光發展的參與來獲得多方面的收益，首先即是經濟效益，此效益包括增加居民的就業機會、遊客觀光增加觀光收入；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；另一個收益則為社會福利的收益，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研究生態旅遊的最佳場域之一。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，至目前為止實屬一件困難的工作。

在推動觀光發展活動中所伴隨之解說(interpretation)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，政府之介入生態旅遊、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」。因此，學者們眼中未受干擾、交通不便的場域，即為適合推動生態旅遊的最佳場域，此一衝突點值得我們深思。

對於諸如此類的生態旅遊之小眾觀光而言，現有之政府介入生態旅遊解說服務之定位及方式應該要謹慎思考及評估，才能使生態旅遊達到應有的功能及目的。

## 第五章 結論與建議

本研究嘗試藉由深度訪談及實地觀察等方式，瞭解阿里山特富野社區居民參與解說服務之意願及其面臨之困境，並凸顯出遊客在參與生態旅遊解說活動後所呈現之效益常具外部性，因此政府之介入乃是導正市場運作之方式之一，使政府及相關主管單位重新思考介入生態旅遊解說服務之定位及方式。

### 5.1 結論

#### 5.1.1 特富野社區旅遊現況

##### 5.1.1.1 交通不便阻礙觀光發展

特富野社區最大的觀光資產來自於鄒族特有的傳統文化、神話故事、鄒族語言、傳統工藝、舞蹈音樂、傳統建築、特殊祭典儀式、祖先生活智慧與豐富的自然資源。但是交通道路的路柔腸寸斷及不便利性使得遊客望之卻步，橋斷路塌的恐懼記憶猶新，因此對於阿里山國家風景區之旅遊便猶豫再三、裹足不前，更何況是造訪地屬偏遠山區的特富野社區。因此，如何使交通保持暢通、免除遊客遊玩的恐懼心理，乃是政府必需重視的一大課題。

##### 5.1.1.2 食宿問題待解決

特富野社區若是要發展觀光，將遊客留在社區內過夜，除了交通問題極需解決之外，食宿等民生問題乃是另一個亟待解決的課題。風災之後，交通中斷及不便，原本的觀光景點亦遭受毀壞，導致遊客數量銳減，因而使原本在當地經營的民宿頓失經境來源而倒閉。此一連鎖反應，每個環節皆環環相扣，牽一髮而動全身，需要政府行政單位、地方政府及

社區居民相互合作，道路交通改善、人潮回流，如能搭配社區生態旅遊的整體規劃，如社區解說員導覽、部落巡禮，自然而然能留住遊客，此時食宿等民生問題需求量增加，餐廳、民宿始能永續經營。

### 5.1.1.3 網路旅遊、導覽解說資訊缺乏

近幾年來，隨著科技的發達，時代的巨輪不斷向前邁進，亦使得電腦、網際網路的使用更為頻繁及普及，遊客出門旅遊時，總是會透過網際網路來蒐集各地的旅遊資訊，舉凡觀光景點、食宿、交通路線、門票花費、解說費用等各式各樣的資訊，皆能透過網際網路來滿足自我本身的需求。但是特富野社區的旅遊資訊在網際網路上卻是非常匱乏，即使有，大多是交通路線、觀光景點的介紹。而此相對未受太多干擾的生態旅遊地區的解說服務的資訊卻不足，導致許多遊客來到此地總是走馬看花，無法更深切的去體驗鄒族文化的傳統生活、文化故事。因此增加社區居民使用電腦的能力、培育更多網路人才、養成良好的資訊素養，進一步架設網站、成立官方旅遊部落格、網站等相關措施，實唯一件刻不容緩的事情。

### 5.1.2 政府部門全力整合

政府分為兩大部份：中央政府與地方政府。由於政府機關的整合能力不足，往往造成政策一旦制定，卻由不同的單位執行後，就會發生協調力不足的問題，以致許多政策資源白白浪費。因此政府部門，尤其是地方政府，扮演著中央政府及地方社居的溝通橋樑，一旦增加其專業之知識及能力、加強橫向之聯繫，必定能有效整各個行政部門，對於觀光的推展必定有所成效。

### 5.1.2.1 專業能力不足

許多地方政府機構中，負責推動地方觀光的人員對於觀光發展的概念不甚清楚，更遑論知道要如何整各部門，正確及有效的來推動觀光。因此，要加強地方政府推動觀光發展的承辦人員之專業知識及能力，藉由地方政府把社區和中央政府串聯起來，並做好各部門間的橫向聯繫，地方觀光的推動之成效才會顯而易見。

### 5.1.2.2 過度強調硬體設施的建設

地方政府之首長因為有任期限制的因素，以及在職位連任的誘因之下，總是冀望在自己任期內能有明顯的政績表現，所以往往總是以硬體設施的興建為優先，例如：道路建設、涼亭搭建、路燈設置等，對於解說人員的培訓等軟體設施並不重視。

解說人員的培訓必須經過長時間的訓練、解說經驗的不斷累積，再透過解說人員的影響力，才能在潛移默化中凸顯解說的效益，呈現先正的外部性。因此在短期內很難看到成果，但卻是所有解說媒體中最為重要的一環。

### 5.1.2.3 政府效率不彰、官僚體系殺人

地方政府相關單位往往忽視了社區居民真正的需求，因此觀光推動的措施總是不能貼近社區居民，更無法站在社區居民的角度來做最有效的運用。因此地方政府在思考如何推動社區觀光發展時，必須先傾聽民意，瞭解社區居民對他們所居住的社區的真正需求，才能依其社區本身的條件及需求，給予最有效率的幫助。地方政府在推動社區觀光時，假若無法兼顧社區的經濟發展及當地民眾的生計，其管理效率都不是很理

想。因此，推動社區觀光發展最務實的方式，即是有相當經費當後盾，因此，政府的資源若能有效與社區發展協會互相合作、配合，並站在輔導的立場來協助社區發展協會，雙方都能以平等的位階來溝通、合作，如此推動觀光發展的計畫一執行起來，才會更有效率，不至於浪費寶貴的資源。

特富野社區擁有豐富的自然資源，近年來在觀光旅遊的發展上也投入了大量的服務建設，旅遊資訊尚稱完備，唯獨目前所欠缺的即是政府的全面整合、介入與推動，政府及相關管理單位應建立一套更為明確及容易落實之解說人員培訓政策，並挹注解說服務的相關費用，協助社區居民凝聚社區意識，社區居民必定願意成為部落專業的解說員，推展深度的小眾生態旅遊，進而使生態旅遊永續經營的目標可以落實，亦可減少觀光產業對當地資源的衝擊，並成為環境保育的維護先驅。

### 5.1.3 強化社區居民觀光意識、解說效益

#### 5.1.3.1 觀光意識的深植

解說與環境教育是生態旅遊活動進行中相當重要的一環，特富野社區居民對於觀光發展及解說服務的認知稍嫌不足，雖經過多年的溝通、推廣，部份居民已能漸漸瞭解並體會觀光發展所帶來的效益。但是因為風災的因素，導致遊客數量銳減，再加上食宿等民生問題尚未解決，許多欣賞傳統祭典、漫步古道的遊客未能留在當地過夜，也難有消費行為，因此許多社區居民仍然無法深切感受到遊客消費所帶來的影響。加上社區居民為鄒族人，舊有的觀念中並沒有囤積的概念，因此對於金錢的賺取也是如此。所以透過不斷地溝通、推廣及說明，才能將觀光發展的益處深植居民心中。有鑑於此，積極提昇社區居民對於生態旅遊、解說服務等觀光產業之認知，將有助於強化其正面參與的態度，進而促進社區

居民參與的意願。

### 5.1.3.2 居民參與解說服務的意願

特富野社區居民參與解說服務的意願低落，造成此現象的主要原因乃是社區居民的生活，尤其是經濟方面，是不虞匱乏的。只要工作，盡管是辛苦的採茶工作、幫自家的農地採收筍子，或是較為粗重的板模搭建工作，每個月的收入皆能使自己的生活充裕，吃得飽，穿得暖。再加上社區內解說服務活動的次數並不多也不固定，因此難以說服社區居民捨去原有工作而從事解說服務，大部分會從事解說工作乃是兼差性質居多。因此政府相關單位如能在現有培訓解說員的基礎上，再加強解說員制度的建立，同時將解說費用編入此培訓預算內，將可一併解決遊客旅遊成本的負擔及社區居民參與解說服務意願低落的困境，一舉達到雙贏的局面。

### 5.1.3.3 解說員口才訓練

近年來政府於特富野社區設置導覽解說牌，提供遊客相關的旅遊摺頁，並加強硬體設施的設立，諸如步道枕木的鋪設、景觀涼亭的搭建等，為生態旅遊的推展奠定良好的基礎。唯獨生態旅遊解說服務等軟體設施之提供常是力有未逮，更因為不瞭解解說服務在生態旅遊上所帶來的長遠效益，因此導致生態旅遊永續經營的成效不彰。

當地社區的年輕人對於本身的原住民身份有強烈的認同感，但是卻無法將自身的傳統文化清楚的傳達給他人瞭解，主要是因為不擅長溝通，更沒有透過解說員的培訓機制來訓練口才、溝通表達的能力，這是原因之一。



#### 5.1.4 社區發展協會發揮功能

雖然原住民觀光並非新興的社會現象，但「部落觀光」卻是當中相當新興的發展趨勢（吳宗瓊，2003）。近年來已有許多國家積極提倡以社區為基礎的生態旅遊，其主要目標乃是希望當地社區在當地生態旅遊的經營發展的過程中，有更多主控權和參與機會，並從中分享大部分收益（李光中，2003）。透過在地參與，全世界已有許多成功案例，例如尼泊爾的Machinda社區森林，11年前由政府管理時，自然資源幾乎消耗殆盡；後來政府將它交由當地社區林業團體接手所有的管理保護責任，以及一年一度伐木工作，該收入用來興建學校的健康站和教室、支付老師薪水、訓練人才並救濟村內貧瘠等。幾年後，光禿貧瘠的山野又變回蒼鬱的森林，山崩嚴重的地方都為綠樹所覆蓋，同時面積持續增加的森林又重新喚回了山中的野生動物。現在尼泊爾有61%的森林都交由當地社區經營管理。

有些保護區甚至是由當地居民保育意識的提昇所形成。例如日本著名的赤目瀑布四周，有一處未經開發的森林，附近居民為了保護周遭自然環境，共同加入了一項國民信託運動，透過和地主簽訂租約的方式，將休耕的稻田改建成「給蜻蜓的池塘」，以創造生物棲地，並成為當地居民親近自然、學生自然教學的好去處（臺灣國家公園網站，2007）。

特富野社區發展協會的成立，就其組織內涵而言，組織成員皆是無給職，大多屬於義務性質協助，時間並不固定，類似兼差的意味較為濃厚。社區發展協會本身的領導者並沒有針對社區的觀光發展作一長遠的規劃，且將其本身協會定位在阿管處、鄉公所底下的執行單位，自己本身沒有提出觀光計畫來爭取經費、執行觀光推展，反而只是一味的執行政府管理階層所交付的代辦事項。

社區發展協會較為人所詬病的乃是缺乏實際行動去推展地方的觀光發展工作，諸如舉辦解說人員的培訓班、媽媽才藝教室等對於推廣觀光發展有所助益的活動，卻是傾向於舉辦類似於康樂活動聯誼性質的歡樂活動，甚為可惜。因此，特富野社區要發展生態觀光旅遊，社區發展協會必需進一步思考如何作為才能發揮其功能。

由以上現況可知，阿里山特富野社區要發展生態旅遊的路還很漫長，雖然社區許多未經開發及人為干擾的地方是一股相當令人著迷的力量，可吸引許多的遊客一探究竟，這是此社區發展生態旅遊的極大優勢之一。但是社居居民對於觀光的認知不足，社區的發展協會功能不彰，全體的力量無法統一整合，卻也成為當地發展的一大隱憂。

## 5.2 建議

原住民社區的觀光發展是健全原住民社區整體經濟、提升社區居民收入最重要的政策，為確保原住民社區的永續發展，推動生態旅遊是唯一的途徑。因此本研究建議阿里山特富野社區在發展生態旅遊時，應首重在社區內居民對於觀光發展的概念的闡述，並說明觀光產業可帶來的經濟效益及發揚傳統的部落文化。再者，再造與提升參與解說服務人力的資源，若同時能激發出社區居民的社區意識，享受到參與解說服務所帶來的利潤，建立合作夥伴關係，必定能使社區居民及遊客產生良好的互動及帶動社區整體的經濟發展。上述所衍生的結果是當地社區生態資源得以獲得保育，而不是大量遊客帶來的嚴重破壞，當社區居民獲利愈多時，社區的資源管理制度自然就得以有效率的運作，社區生態旅遊的推展也才能永續發展。

為使阿里山特富野社區的生態旅遊能永續發展，本研究提供以下建

議，做為政府及相關主管機關改善特富野社區相關困境之參考：

- (一) 前往特富野社區的對外聯絡道路應加速修建，避免成為阻斷觀光發展的因素。
- (二) 建置及強化阿里山特富野社區旅遊網站，提供解說服務的相關資訊，並培養專業網站的資訊管理人才。
- (三) 藉由社區總體營造的方式，讓特富野社區發展協會擁有自主性，發揮其功能，凝聚社區居民的社區意識及認同感，重新建構鄒族文化、產業、生態旅遊的部落觀光環境。
- (四) 強化社區居民對於觀光發展的知識，增加居民對遊客的親和力，在潛移默化中讓居民可以感受到觀光所帶來的改變。
- (五) 鼓勵公部門觀光發展主管單位相關人員進修，以發展自我的觀光發展知識及專業能力，屏除官僚心態，站在居民發展福祉的角度來協助社區居民。
- (六) 政府挹注生態解說服務的費用，包括培訓當地社區居民成為解說員之費用及部份社區居民參與解說活動的解說費用，藉以提昇社區的整體經濟。

### 5.3 後續研究之建議

針對後續研究方面，本研究提出以下幾點建議：

- (一) 與不同地區做比較

本研究是以嘉義縣阿里山鄉特富野地區社區居民作為研究對象，然而以原住民社區發展生態旅遊，並發展解說人員制度的案例仍有許多地點，如鄰近的達邦社區、山美村等。不同地區的背景，研究的結果可能會有所以差異，因此後續研究

考針對不同地區的研究地點做比較。

(二) 與不同文化背景的居民做比較

本次研究是以原住民社區為研究地點，但由於不同的居民所展現出來的特性可能導致不一樣的研究結果，如南投埔里桃米生態村即是一個例子，其主要居民則是以漢人為主，不同的文化可能有不同的價值觀，對生態旅遊觀光發展的態度及認知可能有所差異，因此建議未來可針對不同文化背景的居民做比較。

(三) 可從不同的面向，例如遊客面、管理面、政策面等，進行更深一層面的研究探討。

## 參考文獻

### 一、中文文獻部分

- 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。台北：臺灣師範大學環境教育研究所碩士論文。
- 2.內政部營建署（2005）。生態旅遊白皮書。台北：著者發行。
- 3.朱柔若譯（1996）。Thomas Herzog 原著。社會科學研究方法與資料分析。台北：揚智文化。
- 4.行政院永續發展委員會（2004）。生態旅遊白皮書，台北：行政院永續發展委員會。
- 5.朱唯君（2007，3月26日）。參與式經營管理(2)——開創雙贏新價值。臺灣國家公園網站。資料引自：  
[http://np.cpami.gov.tw/chinese/index.php?option=com\\_content&view=article&id=987&Itemid=43](http://np.cpami.gov.tw/chinese/index.php?option=com_content&view=article&id=987&Itemid=43)
- 6.李朝盛（1986）。國家公園遊客解說需求之研究。台北：臺灣大學園藝研究所碩士論文。
- 7.李永展（1995）。環境態度與環保行為--理論與實證。台北：胡氏圖書。
- 8.李光中（2003）。生態旅遊的定義與發展背景。鄉間小路，29(1)，81-84頁。
- 9.吳宗瓊（2003）。部落觀光與生態旅遊。農業經營管理會訊，34輯，15-18頁。
- 10.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卷1期，29-57頁。
- 11.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。嘉義：中正大學政治研究所碩士論文。
- 12.林朝欽（1993）。森林解說。新時代林業特刊，3，1-22頁。
  - 13.林瑞欽（1995）。社區意識凝聚之道。社區福利，118，8-17頁。
  - 14.林振春（1995）。凝聚社區意、建構社區文化。社區發展季刊，(69)，29頁。
  - 15.林晏州（2003）。陽明山國家公園生態旅遊路線及解說規劃。台北：內政部營建署陽明山國家公園管理處。
  - 16.徐震（1995）。論社區意識與社區發展。社會建設期刊，(90)，4-12頁。
  - 17.郭岱宜（1999）。生態旅遊：21世紀旅遊新主張。台北：揚智文化。
  - 18.張明洵、林玥秀（2002）。解說概論，台北：揚智文化事業。
  - 19.陳其南（1995，2月19日）。經營大台灣從小社區做起。中國時報，第11版。
  - 20.陳育軒（2001）。東部海岸國家風景區管理處解說義工參與動機及解說認知之研究。台中：臺中師範學院環境教育研究所碩士論文。
  - 21.陳向明（2002）。社會科學質的研究。台北：五南。
  - 22.陳明川（2003）。社區居民對生態旅遊衝擊認知與發展態度之研究—嘉義縣山美村為例。台中：中興大學園藝學系碩士論文。
  - 23.黃富順（1994）。加強社區意識，建立祥和社會的途徑。社區發展學刊，(1)，23-33頁。
  - 24.楊婷婷（1996）。解說摺頁解說效果之探討—以台北市立動物園大鳥籠為例。台北：臺灣大學園藝研究所碩士論文。
  - 25.楊明賢（1999）。解說教育。台北：揚智出版社。
  - 26.蔡勳雄（1994）。社區發展工作的檢討與策進。理論與政策季刊，83年秋季號，109頁。

- 27.蔡宏進（1996）。社區原理。台北：三民書局。
- 28.蔡祈賢（1996）。社區意識與社區發展。社會福利，124，21-26 頁。
- 29.劉瓊如（1995）。東北角海岸風景特定區遊客對解說服務需求之研究。觀光研究學報，1(4)，21-38 頁。
- 30.潘淑滿（2003）。質性研究：理論與應用。台北：心理出版社，329-331 頁。
- 31.賴鵬智（2008）。社區型生態旅遊地輔導模式之探討。嘉義：國立嘉義大學管理學院碩士論文。
- 32.簡益章（1994）。森林遊樂區自導式步道解說系統之研究。台中：國立中興大學森林研究所碩士論文。

## 二、英文文獻部分

1. Alcock, D. (1991). Education and extension: management's best strategy. *Australian Parks and Recreation*, 27(1), 15–17.
2. Beckmann, E.A. (1988). Interpretation in Australia: Some examples outside national parks. *Australian Parks and Recreation*, 24(3), 8–12.
3. Boo, E. (1990). Ecotourism: The potentials and pitfalls (Vols. I and I). Washington DC: *World wildlife Fund Report*.
4. Belsky, J. M. (1999). Misrepresenting communities: The politics of community-based rural ecotourism in Gales Point Manatee, Belize. *Rural Sociology*, 64(4): 641-666.
5. Ceballos-Lascurain, H. (1987). The future of ecotourism. *Mexico*

*Journal*, January, 13-14.

6. 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* -m Vol. 1 (pp. 35–9). Newport, OR: National Coastal Resources Research and Development Institute.
7. Figgis, P. (1993). Ecotourism: Special interest or major direction. *Habitat Australia*, 21(1), 8-11.
8. Fennell, D. A. (1999). *Ecotourism: An Introduction*. NY: Routledge.
9. Goodwin, H. (1996). Tourism & the environment. *Biologist*, 42(3),129-133.
10. Hetzer, N.D. (1965). Environment, Tourism, Culture. *Links (July)* : *Reprint in Ecosphere* (1970), 1(2), 1-3.
11. Honey, M. (1999). *Ecotourism and sustainable development: who owns paradise?* Washington, D. C. : Island Press.
12. Ham, S. H. (2002). Interpretation as the centerpiece of sustainable tourism. Taiwan, U. S., and Australia International Symposium on Environmental Interpretation and Ecotourism (pp. 201-255).
13. Ham, S. H., & Weiler, B. (2002). Interpretation as the centrepiece of sustainable wildlife tourism. In R. Harris, T. Griffin, and P. Williams (eds.), *Sustainable tourism: A global perspective* (pp. 35–44). Oxford



: Butterworth Heinemann.

14. Inskip, E. (1991). *Tourism Planning: an Integrated and Sustainable Development Approach*, Van Nostrand Reinhold: NEW YORK.
15. Jelinek, A. (1990). An interpretation emphasis for park management. *Australian Parks and Recreation*, 26(4), 32–33.
16. Joppe, M. (1996). Sustainable community tourism development revisited. *Tourism Management*, 17(7), 475-479.
17. Kutay, K. (1989). New ethics in adventure travel. *Buzz Worm*, 1, 31-36.
18. Kundson, D. M., Cable, T. T., & Beck, L. (1995). *Interpretation of cultural and natural resources*. Pennsylvania: Venture Publishing.
19. Kuo, I-L. (2002). The effectiveness of environmental interpretation at resource-sensitive tourism destinations. *International Journal of Tourism Research*, 4, 87-101.
20. Lincoln, Y. S. & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic Inquiry*. Beverly Hills.
21. Miller, M. L. (1990). Tourism in the coastal zone: Portents, problems and possibilities. In M. L. Miller and J. Auyong (eds.), *Proceedings of the 1990 Congress on Coastal and Marine Tourism Vol. 1* (pp. 1–8). Newport, OR: National Coastal Resources Research and Development Institute.
22. MacDonald, R. (1992). Top end tourism takes off. *Travelweek Australia*,

August, 26, 32–3.

23. 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.
24. Nelson, J. G. (1994). The spread of ecotourism: some planning implications. *Environmental Conservation*, 21, 255-258.
25. Orams, M. B. (1995). Towards a more desirable form of ecotourism. *Tourism Management*, 16(1), 3-8.
26. 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.
27. Orams, M. B. (1997). The effectiveness of environmental education: can we turn tourists into "greenies"?. Progress in *Tourism and Hospitality Research*, 3, 295-306.
28. 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.
29. Ratnapala, L. (1992). Global trends in travel and tourism. *Hotelier*, April, 24–33.

30. Ross, S. & Wall, G. (1999). Ecotourism: Towards Congruence Between Theory and Practice. *Tourism Management*, 20, 123-132.
31. Sharpe, G. W. (1982). *Interpreting the Environment*. New York: MacMilla.
32. Steele, P. (1993). The economics of ecotourism. *In Focus*, 9, 4-6.
33. Scheyvens, R. (1999). Ecotourism and the empowerment of local communities. *Tourism Management*, 20(2), 245-249.
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. Stronza, A. & Gordillo, J. (2008). Community views of ecotourism. *Annals of Tourism Research*, 35 (2), 448-468.
36. Taylor, G. (1995). The community approach: Does it work?. *Tourism Management*, 16(7), 487-489.
37. Tilden, F. (1997). *Interpreting Our Heritage*. 3rd edn. University of North Carolina Press: Chapel Hill, NC.
38. Tubb, K. N. (2003). An evaluation of the effectiveness of interpretation within Dartmoor National Park in reaching the goals of sustainable tourism development. *Journal of Sustainable Tourism*, 1(6), 476-498.
39. 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).
40. Valentine, P.S. (1992). Ecotourism and nature conservation: A definition with some recent developments in Micronesia. In B. Weiler (ed.) *Ecotourism: Incorporating the Global Classroom*. International Conference Papers (pp. 4–9). Canberra, Australia: Bureau of Tourism Research.
41. Vincent, V. C. & Thompson, W. (2002). Assessing community support and sustainability for ecotourism development. *Journal of Travel Research*, 41,153-160.
42. Western, D. (1993). Defining ecotourism. In: K. Linderberg and D. E. Hawkins (eds). *Ecotourism: a Guide for Planners and Managers* (pp7-11). North Bennington: The Ecotourism Society.
43. Young, M. (1992). Ecotourism: Profitable conservation. In proceedings of the Conference on Ecotourism Business in the Pacific (pp. 55-60), New Zealand: University of Auckland.
44. Ziffer, K. A. (1989). *Ecotourism: The Uneasy Alliance*. Washington, DC : Conservation International.

## 附錄一

### 訪談大綱

- 一、請您談談特富野地區的觀光事業現況（尤其是八八風災之後）及個人在觀光事業中的角色？
- 二、請您談談特富野發展觀光產業的有利條件？（觀光類型、深度生態旅遊、著名景點或產業、與其他部落比較的特殊之處）
- 三、特富野發展觀光事業的不利條件、困難或阻礙是？
- 四、解說、環境教育、生態旅遊永續經營之間的關係密切，遊客參與特富野旅遊的解說情形為何？（申請解說的管道？阻礙因素？特定團體遊客、散客的差別、網路資訊的取得）
- 五、當地居民從事解說活動是最有利的（瞭解當地文化、生活經濟提昇、凝聚向心力），然而特富野地區居民的參與情形？（為何不見居民參與？部落青年、當地長者的態度？）
- 六、部落的年青人口外流是否嚴重？會影響社區的觀光發展嗎？會影響社區的團結嗎？
- 七、特富野社區發展協會在推動社區觀光所扮演的角色？推行了哪些活動？
- 八、如果部落要持續發展社區觀光，您覺得應該由誰來帶頭？部落自主或政府？
- 九、政府介入解說教育活動的益處很多，但是目前阿管處、鄉公所的實際作為為何？態度為何？
- 十、假若解說費用是遊客參與解說活動的一大阻礙，政府的因應措施為何？（挹注解說費用）
- 十一、山美達娜依谷是一個生態旅遊成功的經營範例（社居參與、社區

意識高)，特富野是否可以參考或複製其成功的經營管理措施？

十二、對特富野地區未來的觀光發展期許為何？

## 附錄二

### 訪談逐字稿

受訪者：A 高先生	
A	問 與 答
	請問老師，特富野地區在八八風災過後，他的一個觀光現況？
0001 0002 0003 0004 0005	八八風災過後，它其實一直就停擺啦，就完全停擺，因為要達到觀光的目的是，必須要有好的道路，道路都還沒解決，你來的路上，事實上還沒有真正解決。讓他們覺得來這邊，本來來這邊玩，還提心吊膽我還能不能回去？玩，本來就是要完全放鬆心情的一個時間嘛！
	對於觀光，特富野社區的居民，尤其是老一輩的長者，他們會排斥嗎？
0006 0007 0008	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，或是我不喜歡，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？
	在社區內推展觀光，老師和居民間一定溝通過很多時間，那您覺得有所改變嗎？
0009 0010 0011 0012	事實上從很多方面，我希望能從自己做起，那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。
	特富野地區跟別的部落比起來，有比較特殊的觀光景點嗎？
0013 0014 0015 0016 0017 0018 0019 0020 0021 0022 0023 0024 0025	這個地方真的是，我不曉得還有什麼特殊，除了庫巴(KUBA)以外，沒有特殊的景點，這個時候我才開始有一個想法，我要蓋這個房子，就是這樣子輾轉的幾年當中，我一個人蓋喔，每個人都看得到，所有人都看得到。可是我蓋好之後，卻把整個特富野的景又拉上來了，原來只有這個可以，庫巴，後來這棟蓋好之後，那簡直把特富野，跟你講，新的形象跟那個地標喔，又重新定位。因為我這個房子，阿管處的設施竟然配合我，我的感覺，對呀！然後電纜地下化，那也是因為當時阿管處處長在這裡，我跟他，滿滿山都是那個什麼，電線、電線桿，後來我們就在這邊看，看那個大崩山嘛，看、看了之後，我就請那個當時的鍾處長，我說眼睛閉起來，他閉起來，真的閉起來，他很聽話，他就說，我就問他說你看到什麼？他的回答更有趣呀，「對呀！這怎麼都是電線。」我說，我說處長啊，你比我想像的還聰明，對！因為當時有那樣的機會可以可以地下化，

0026	也是因為託當時的李家的地下電纜地下化的一個福氣，因為那個時候正在執行，所以一併規劃，對！所以地下化也就這樣子來。其實跟其他部落最特殊的就是這個庫巴(Kuba)，它的文化其實是優於其他的部落，為什麼呢？特富野一直是標榜鄒族最古老的部落，一個最古老，這個古老其實是很多，有一點點想像的空間，有一層面紗，很多人會想要解開。這個時候我們怎麼樣認他，這個是一個很重要的一個，你可以坐在這邊坐一天聽我講呀！講呀！講一些有關於這個東西的一些故事，還有我們這整個區域的發展，文化這個東西，再加上一些一些傳說，這種傳說再加上一些真實，你會覺得這裡怎麼那麼那麼豐富呀！它會這樣子！尤其庫巴，從庫巴延伸的一些解說內容，其實是非常豐富的，包括這個地方呀，因為以前是，你不要看這個大崩山呀，就一個地質地地形來講，它是一個惡質地地形，它很容易崩塌，可是在我們部落裡面卻不是這樣子，它是一個有非常非常這個這個，不能說，這是一個故事，一個兩個家族之間爭奪的一個結果，一個獵場爭奪的結果，當時又可以使用巫術。
0027	
0028	
0029	
0030	
0031	
0032	
0033	
0034	
0035	
0036	
0037	那目前特富野地區發展觀光的阻礙因素是什麼？
0038	我剛講過的那幾個要件，食宿就解決不了，不要說是什麼文化介紹。
0039	
0040	政府單位對於觀光地區的硬體設施建設較為注重，對於軟體設施如解說服務，相對而言就比較少著墨，這邊的情況呢？
0041	有呀！政府有著墨呀！政府有關心啊！關心的點在哪裡？他要製作那個摺頁，然後製作完了以後，沒有了。誰看到？那他們已經花了一筆錢製作，這個地方的觀光資源，都要這些資料呀，問題是誰知道呀？還有那個特富野步道，所以那個林木底下那個浮葉層，非常厚，非常厚，最後不曉得多久，應該賀伯颱風之後，林管處發瘋了，把這一條這麼美的古道，全部用枕木替代。後來沒有人願意走，我們覺得不好走，感覺也沒有了。古道就是古道，你幹麼用那種東西，對不對？那也許對一些健行的人來講，但是對一些真正要欣賞所謂山跟林這個東西的一些人喔，甚至是一些遊客，其實是會讓人失望。
0042	
0043	
0044	
0045	
0046	
0047	
0048	
0049	
0050	
0051	
0052	老師想在社區內推展觀光，建立一套解說制度、培訓解說人員，所面臨的困境是那一方面？
0053	因為不管是阿管處，不管是鄉公所，其實也是人力的問題，還有就是專業知識不足的問題，我覺得這個才是真正的問題所在呀！因為鄉公所承辦觀光業務的，誰懂得旅遊？誰懂得觀光呀？對呀！你不懂你怎麼規劃。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
0054	
0055	
0056	
0057	



0058	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。因為只有透過這樣的一個方式喔，才能刺激部落人能夠往觀光這個面向稍微多看一眼，有多看一眼就有機會，然後才會願意思考說，我該怎麼參與，要這樣子，不然你沒有誘因，誰？誰來？現在完全是沒有，沒有這樣的東西，沒有這樣的一個可以刺激我們部落人關心觀光的方法。你看我一天到晚到處去訓練這個所謂導覽人才的這個培訓呀！人員、導覽人員，我要求我們部落的人就是，我不要任何的講師費，那只要有人，我把這些經驗跟你們分享，他們都不要啊！
0059	
0060	
0061	
0062	
0063	
0064	
0065	
0066	
	鄉公所支援不夠嗎？
0067	照理說喔，特富野的人基本上能力都很強，你看鄉長、議員、村長，包含達邦的村長也是這裡人。還有鄉公所很多的，大概四個課長，還有課員，都是特富野的，相對的，這些人的資源應該夠了，問題這些人都是在阻礙發展的因素。有時候我不只是規劃，而且把整個可以解說的內容、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，甩都不甩。
0068	
0069	
0070	
0071	
0072	
0073	
	社區內的年輕人參與解說服務的意願不高，原因是什麼？
0074	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呀、採茶呀什麼的，採茶一天都可以二、三千塊，你只要做就有錢，就這樣子呀！
0075	
0076	
0077	
	所以說是誘因不夠，但是年輕人不想介紹自己的鄒族文化給其他人嗎？
0078	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。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。所以我們這個地方要發展，首先要訓練的就是要如何如何說話，對呀！如何如何掌握一些遊客的需求，對！對小朋友應該怎樣，對一些年輕人，一些追求知識的年輕人，對一些甚至要消耗體力的人，要怎麼規劃，或者是完全這一些感性知性的這些那些那些那些遊客，要怎麼樣規劃，其實你都
0079	
0080	
0081	
0082	
0083	
0084	
0085	
0086	
0087	
0088	
0089	
0090	

0091 0092	要掌握，我們到底有沒有那樣條件去掌控這些，所以要發展觀光不是那樣容易的！
	特富野社區發展協會的成立，對推展觀光有哪些幫助？
0093 0094 0095 0096 0097 0098 0099 0100 0101 0102 0103 0104 0105 0106	另外一個就是我們整個部落社區發展協會的成立，其實社區發展協會成立一直被定位在，因為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。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。
	所以發展協會的功能沒有完全發揮囉？
0107 0108 0109 0110 0111 0112 0113 0114 0115 0116 0117 0118 0119	對！完全沒有，那鄉公所來開會，那去開會；阿管處來開會，去開會。所以我對社區發展協會這種執行的功能喔，就是所謂社區發展的功能喔，很不以為然！像當初在桃米社區喔，在九二一地震之前，他們就已經開始在發展，那他們當時也就在做一些導覽人才培訓的一些訓練，那我也擔任課程的訓練，那他們那種解說組織的功能非常強，一直到後來我去了幾次，那雖然因為發展的速度很快，所以他們解說的那一種，一直在改變一直在改變，但是所謂的改變並不是把原來的丟掉，而是強化，對！不管是當時的生態或是，後來在那邊建造的紙教堂，還有週邊的一些設施的建立，那吸引相當多的客人，對呀！那也達到那種地區經濟發展的一個效果，可是在這地方，我一直一直在想，其實也可以，但是出在人的問題，對呀！其實就我們在所謂觀光的角度來看，其實這各地方是非常特殊、非常有深度的一個地區呢！

## 訪談逐字稿

受訪者：B1 陳先生	
B1	問 與 答
	請問理事長，特富野地區居民在發展觀光的態度上是如何？
0001 0002 0003 0004 0005 0006 0007 0008 0009 0010	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。
	八八風災過後，道路交通都比較不方便，遊客的數量有影響嗎？
0011 0012 0013 0014 0015 0016 0017	這個就是他們最大的障礙，他們從樂野那邊過來，到以前那個三號橋，原來那個大崩那個地方，他們一到那邊，有的就直接在那邊留影照個相，又回頭了，不過來。那大陸遊客，我聽達邦的人講，大陸那邊曾經有一批好像是屬於先行觀察的，他們就把那一條路就列入不適合走的路。現在目前最大的阻礙就是交通，農產品基本上都已經復甦了，那麼硬體也差不多慢慢快要，這幾個主要的弄完就差不多，八八風災後硬體的建設就告一段落了。
	特富野地區跟別的部落比起來，有比較特殊的觀光景點嗎？
0018 0019 0020	因為達邦這個地方算是鄒族的古都啦，因為唯有庫巴(KUBA)的就只有特富野和達邦，所以以文化為主導啦，然後配合大自然，結合農產品來這樣推。
	部落青年在生態觀光活動的推展上，他們的態度如何？
0021 0022 0023 0024	他們這個就比較傾向於兩方面都想要，觀光跟農業兼顧，因為他們，現在年輕人他們網路比較發達，比較喜歡自己的產業看看能不能用網路行銷，直接就送到顧客手上。現在年輕人會這個的，顧自己的產業，看看能不能用網路把它銷售。
	遊客數量的多寡對於年輕人、一般居民的影響大不大？在經濟效益或是觀光面而言？
0025 0026	觀光是沒有遊客當然是沒有效益啦，但是經濟來講，收入不會差很多。我們這邊觀光客的多寡，收入不會差到哪裡啦，因為他基本都

0027	有固定的收入呀，他只要願意做，一天一千塊、一千五、二千都有。但是基本上來講，基本的生活費沒有什麼影響。我們這邊二極化，所以願意工作的，永遠不會沒事做。不想工作你給他工作，做二天就跑掉了，願意工作的，永遠都會有工作做。觀光，當然是希望有觀光，因為觀光的利還是比弊多啦！但是要適度的開放，不能完全開放，完全開放後就像遊樂區一樣，那個不好。
0028	
0029	
0030	
0031	
0032	
	阿管處或是觀光局對於部落觀光的推展，你們的感受，覺得對你們有沒有幫助？
0033	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。
0034	
0035	
0036	
	特富野的民宿只剩下一間嗎？
0037	只剩岱于娜民宿一間啦，以前是好幾家啦，後來沒有人手幫忙，因為都有各自自己的產業，因為開民宿麻煩的就這邊，人家住過的你一定要打掃，被子一定要清洗，然後再曬。而且你的顧客量又沒有一定，你請工又划不來，後來慢慢就只剩一家。
0038	
0039	
0040	
	因此遊客就無法停留下來消費了？
0041	他們最主要是來走特富野古道，不是要來特富野社區，因為以前特富野古道的客人，他們都住在被沖掉的那個特富野山莊，因為這個以前是他們大力推的，特富野山莊推的。
0042	
0043	
	您覺得特富野社區發展協會對於部落的觀光推展有哪些政策或是推行的活動？
0044	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！
0045	
0046	
0047	
	社區居民對於推動觀光的心態，鄒族人本身的個性會不會也是一個重要因素？
0048	有關啦！因為有的人會認為有就好，幹嘛那麼多。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。
0049	
0050	
	鄒族本身的社會組織就是有頭目、長老，他們會開會決議一些事情，他們曾經為了推展社區觀光而開會嗎？
0051	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
0052	

0053	文化可以繼續傳承，沒有想說把它變成觀光。
	那也都沒有人去建議頭目和長老，社區也可以積極推動觀光？
0054 0055 0056 0057 0058 0059	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。如果觀光客沒有地方看，他也會占位子，也會亂跑，還會影響那個祭典。
	阿里山鄉公所的觀光課有專員來這裡跟社區發展協會協調，要來發展觀光嗎？
0060 0061 0062 0063 0064 0065	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。
	社區若要辦一些活動，那是由社區發展協會去主動申請嗎？
0066 0067 0068 0069 0070	對呀！我們要辦活動都要先報計畫呀！而且還不一定有經費下來，每個社區的經費又那麼少，你申請、活動辦完了，結果沒有經費下來，你要自己核銷，那個經費根本不夠啊！像這幾年原民會得錢也很難申請，我們辦鄉運，原民會還有給啦，一些相關經費還有給，縣政府一毛錢都沒有給。
	如果社區要發展觀光，在鄒族的社會組織裡，是不是也要頭目、長老開會決議社區來推動觀光發展？
0071 0072 0073 0074 0075	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。因為現在在等那個達邦的文化自然園區蓋好以後，看看它能不能帶動這個觀光效益啦！
	特富野地區在學理上是屬於相對未受干擾的地方，理論上是一個非常適合發展生態旅遊的一個地方？
0076 0077 0078 0079 0080	對呀！因為我們有好幾個地方，都是沒有大力開發呀。所以我常常講，我們常常會來這邊旅遊的都是屬於比較深度旅遊的，一般觀光客是不會來這邊走馬看花的，他不知道要看什麼呀？他看庫巴(KUBA)，「茅草屋喔？這茅草屋要幹嘛？」所以特富野這邊的客源喔，也是他自己要有這個心，他才會找到這邊。他知道要找一個比

0081	較不一樣的。
	特富野社區能提供解說的人好像真的也不多？
0082	你基本上你要知道這個植物，鄒族人對它的用途是什麼，所以說最好以後要重新教育有意願的人。我們基本上年輕人有意願的，現在就要慢慢開始教了。因為你要找自己的文化，瞭解自己的民俗風情，你要從你以前的生活習慣、身邊的東西開始著手。不然你這個都不懂，這個以前是幹什麼的？鄒族以前是怎麼活過來的？你不懂以前的這個生活的軌跡、生活的習慣、生活的用品，你怎麼知道我們怎麼走過來的？
0083	
0084	
0085	
0086	
0087	
0088	
	現在社區的年輕人願意瞭解這些嗎？
0089	蠻多人願意瞭解呀！這個要慢慢再教育啦，因為我發覺我們鄒族剛好是五十歲到三十歲之間，好像是失落的一群。剛好我那個年代就強制你講國語，不准講原住民話，鄒族的語言很多都消失掉了。
0090	
0091	
	縣政府在觀光方面，有做什麼規劃嗎？
0092	沒有！都鄉公所和阿管處，政府哪有在管？原員會有在管啦，縣政府都在扯後腿，該有的申請的經費都不肯給。經費大部分都是原民會那邊下來的，縣政府，沒有聽過有經費下來。有啦，它下來的錢都是從原民會那邊下到縣政府，再轉過來。
0093	
0094	
0095	
	庫巴(KUBA)旁邊有一個導覽解說牌，那個有用過嗎？
0096	我不知道，那個是阿管處的，從來都沒有用過啊！
	客源是發展觀光的一大問題？
0097	對呀！你沒有客源，這個是相對性的。如果你客源多，每次客人每次來很多，人家就會發覺：「喔！原來這就是觀光的基本模式喔！」人家就會開始有觀光的概念，有概念以後就覺得：「其實發展觀光也不錯。」慢慢形成以後，「那我們開始推觀光看看。」當然是這個樣子啊！
0098	
0099	
0100	
0101	
	居民對觀光的概念？
0102	像我們這邊，推動觀光只有民宿才能賺到錢嘛！你農產品沒有擺出來沒得賣呀！如果這邊要發展觀光，除了固定社區的農產品展示區以外，我是覺得如果以後要開民宿的，你要無償提供那個人家的農產品擺在你那邊。搞不好是人家衝著農產品才來住你這邊，不是住你這邊，我要買東西再來你這邊挑。這個是有相輔相成的作用呀！那如果「哎呀！我不要擺你的產品，我要擺自己的。」人家就會認為那發展觀光幹嘛？只有你一個人賺。
0103	
0104	
0105	
0106	
0107	
0108	
	年輕人對於發展觀光的態度如何？
0109	其實他們這些人是很想發展觀光，他們這些年輕人。因為我們特富

0110	野幾乎是讀完書都會回來，因為他都有工作做呀！家裡有地、有農事呀，而且有錢可以給他賺啊！所以大學畢業也都會回來，不怕沒工作啊！這幾年都這樣耶，大學畢業都回來啦！所以他們對於發展觀光比較能接受。
0111	
0112	
0113	
	那這些年輕人有沒有一個領頭者，對於發展觀光有其他想法？
0114	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，0120 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0121 都有工作呀，所以他們腦筋都停止啦！年輕人應該要很多想法，社0122 區未來要怎麼發展，不要說觀光啦，最起碼先給它們美化一下，環0123 境改變一下造型，把它弄得乾乾淨淨、清清爽爽，人家以後隨便來，0124 「喔！不錯喔！」慢慢傳開以後，觀光自然就水到渠成了。0125
0115	
0116	
0117	
0118	
0119	
0120	
0121	
0122	
0123	
0124	
0125	
	年輕人會主動推銷部落文化嗎？
0126	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0131 不是很麻煩嗎？喝醉了以後就很會講，沒有喝就不會講，那個才奇怪0132 呢！沒有喝酒，沒有稍微熱一點，跟啞巴一樣。0133
0127	
0128	
0129	
0130	
0131	
0132	
0133	
	特富野社區要整體發展觀光似乎還有一段很長的路要走？
0134	還有得拼呢！因為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0136 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，0137 每一段時間都會收到該有的收入啊！0138
0135	
0136	
0137	
0138	
	所以社區居民也不會想說可以藉著觀光把鄒族文化推銷出去，讓更多的人知道？
0139	我們是常常宣傳說如果我們有關光客的話，我們的產品可能會銷得更好，而且中間的剝削就會更少，你們會賺得更多。大家有在聽啦，但是沒有心動，因為還沒有觀光客來，沒有觀光客來，就只有紙上
0140	
0141	

0142	談兵，沒有實質的利誘、那個利益在那邊，人家就聽聽嘛，都停在這個「聽」的階段而已啊！你實際遊客來啦，農產品賣了，還真的比較好賺，他們才會有那個動力。
0143	
0144	



## 訪談逐字稿

受訪者：B2 湯先生	
B2	問 與 答
	八八風災過後，道路的因素阻礙了遊客的拜訪，還有其他因素嗎？
0001 0002 0003	那還有另外一個影響就是搞不定的天候，對呀！我覺得都市人都很怕死（台語）。一下雨，哎呀不要去，那個路會不會掉下來？其實天候的因素、路況的因素，其實也是蠻關鍵的一個一個一個因素。
	社區裡面除了民宿可以供餐外，還有其他吃飯的地方嗎？
0004	有，底下有二個小吃啊！
	網路上，特富野地區的旅遊資訊似乎很少，更別說是解說服務的資訊了？
0005 0006	的確，我們當地人懂得使用電腦的人不多，更何況是網路的使用及網站的架設呢？網路上的資訊很少，我們已經慢慢在規劃了。
	除了原本的觀光景點之外，還有其他特殊的觀光景點嗎？
0007 0008 0009 0010 0011 0012 0013 0014 0015	在這個地方的觀光其實一直只被定位在 Mayasvi（戰祭），因為一次 Mayasvi，他們發展觀光嘛，會很質疑。那加上我們自己本身對 Mayasvi 的態度，一直把外來客，當作不是非常友善，我覺得不對。因為怎麼樣？因為當我們想申請計畫的時候，我們希望能夠能夠就是發展觀光，就像發展觀光，它首要的條件就是要有人來嘛，你既然來了，可能在可能在整個執行的面上面喔，並沒有沒有去顧慮到遊客的感覺，它一味的只是怕這些遊客會干擾到我們的儀式，事實上這可以解決的。還有一個還沒有開發的，就是所謂的天神的腳印，天神的腳印。
	社區居民對於觀光所帶來的利益瞭解嗎？瞭解何謂觀光嗎？
0016 0017 0018 0019	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，他在我們目前來講是沒有辦法完全去感覺出來的。
	政府單位對於特富野地區的觀光發展的協助有哪些？是硬體設施的建設？還是軟體設施，例如解說服務的協助？
0020 0021 0022 0023	我們的景點，原來設的景點基本上都被破壞了，事實上要復建個東西，沒有行政單位行政上的支援，是很難復原的。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

0024	<p>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！最起碼你在人力的培訓上面喔，我覺得應該可以做得好，因為這不需要太大的經費，甚至協助地方組織這樣的一個解說團體，你有那樣的輕輕鬆鬆可以完成的工作，你為什麼不做呢？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，對呀！</p>
0025	
0026	
0027	
0028	
0029	
0030	
	<p>社區內的年輕人從事農業活動，如採茶、割筍，如此生活就不匱乏了嗎？</p>
0031	<p>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！</p>
0032	
0033	
	<p>鄉公所的職員很多都是特富野社區的人，可以說是人才很多，資源也很多，他們對社區的幫助有哪些？</p>
0034	<p>其實，很多事情其實是汩政治化啦，其實每個官員喔，都還是在乎他自己的位子，還有他的資源，資源的分配關係到他自己的人脈。所以，所有村裡面、所有部落的人都認為特富野應該最好，應該最有資源，可是卻是最差的。在人的凝聚上面，凝聚上面是最差的，因為誰都管不動誰，誰的意見都是最好的。</p>
0035	
0036	
0037	
0038	
	<p>特富野社區發展協會的發展觀光的政策是？</p>
0039	<p>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。這裡的人是 pass 動的，他只要有名目、有有規劃的一些活動，其實是可以讓他們做，都可以，對！是熱心參與、可以熱心參與的，問題是沒有。像這些規劃師，我覺得是社區規劃師不夠，有規劃能力的人，還有執行能力的人。我很鼓勵大家進修呀！這是我覺得也是受限於二點，一個就是一個就是生活啦，一個就是不願意出去。因為有些人一輩子沒有離開過部落，他怎麼知道外面的資訊，你看年輕人退伍以後，也就不出去。我說你們最起碼出去走一走，出去比較一下，你怎麼知道阿里山公路的變化是怎麼樣？你知道嘉義都市的變化怎麼樣？你最起碼要要要增廣見聞嘛！當我說得天花亂墜的時候，正在鼓勵的時候，「我幹麼要學那個？」然後我就講一些，會比較一些外面的狀況，壞的狀況，好的狀況，我們可以做得到的這些東西，當他沒有辦法接受的時候，他回你一句話：「我又不是平地人，我是原住民。」那所有的話都被打斷了，你你要講這樣子的</p>
0040	
0041	
0042	
0043	
0044	
0045	
0046	
0047	
0048	
0049	
0050	
0051	
0052	
0053	
0054	
0055	

0056	話，那我也沒辦法啦！我再怎麼樣，這個這個，說服你都已經沒有
0057	用了，對呀！他都已經把自己定位在那個地方了。對！但是在部落
0058	裡面做可以，喔！所以這個是不管，不管賺的錢多或少，他就在這
0059	個地方喔廝守，對！

## 訪談逐字稿

受訪者：C1 湯先生	
C1	問 與 答
	請問，特富野地區可以吸引遊客的觀光景點，除了「庫巴」之外，最有特色的觀光景點是？
0001	因為我們這裡有一個狩獵古道，這個是比較特殊的。
	遊客來這裡走走步道、參觀鄒族祭典後，大部的人會留下來用餐嗎？
0002	正典結束他們就回去了，甚至於都沒有在這邊用餐，頂多吃便當
0003	啊！你說他還有什麼消費行為？沒有呀！
	那是因為社區居民沒有發展光觀光的概念，所以也沒有想到要做吃的生意嗎？
0004	一個經營民宿的人或者是想要做生意的人，就是希望我要賺很多很多
0005	很多的錢，我要放很多很多錢，那這樣的一個觀念其實在部落裡面其
0006	實雖然已經有，但是他們會存很多錢，但是他們還是一樣不會用
0007	錢，對於經濟的概念其實也是一個因素之一。沒有人想說有人來
0008	了，是不是要趕快想辦法能夠做一點生意，他這個觀念還是不行，
0009	還沒有辦法建立。
	政府單位例如阿管處、鄉公所，他們對於觀光景點設施有無建設？
0010	一個地區，它不見得一定要發展很多的那種硬體的設施，但是
0011	基礎的還是有必要，譬如說一些衛生衛生設施，我覺得那個還是需
0012	要，還有就是解決這個民生問題的餐廳，我覺得這是一個基礎。但
0013	是阿管處壞了就修呀，這個東西壞了就修，可是你弄這個東西、你
0014	又刻了那個東西。
	對於社區內的觀光發展，他們的態度是？
0015	他們老大，他們置身事外，他們置身事外呀！我們辦一些什麼小小
0016	的活動，他們是跑來致詞的，應該是參與的而不是致詞的呀！
	特富野社區發展協會的功能有沒有發揮，在推廣觀光方面？
0017	協會的問題是沒有決策，再加上這個組織的效能不彰哪，如果說帶
0018	頭者沒有能力，我覺得那個組織的負責人應該要有一些作為。所以
0019	如果說這一點點觀念如果沒有把它導正過來的話，事實上發展協會
0020	的這種功能其實一直沒有辦法彰顯。
	文賢放棄新竹的工作回到部落幫忙，將來應該會有所作為吧？
0021	他很有心啦！但是，覺得是力不從心啦！因為沒有一個平台可以讓

0022	他發揮，或者是沒有那樣的一個位階啦！如果他至少是在理事會裡面擔任、負責一些有關於，因為以前，以前理事會有負責觀光資源開發的一個，一個小組，這些人是完全不懂啊！完全不懂啊！真的，你要做這個東西你必需要事先要對「什麼叫觀光」這個東西呀，要要先認識才可以，不然的話你永遠不知道。你看我們如何開發特色，什麼叫特色，我們習以為，習以為常的東西，也許在外面的人看起來，「嘿，怎麼這麼特殊！」我們就是因為習慣成自然，這種習慣喔，不好。我們常常會忽略，忽略一個一個一個很重要的特色。因為進來，從達邦進來就有很多很多東西，整個特富野其實可以，可以排一個禮拜的行程耶！
0023	
0024	
0025	
0026	
0027	
0028	
0029	
0030	
0031	
	因此，如了硬體設施的建設外，生派旅遊的發展，尤其是解說服務，需要政府介入嗎？
0032	部落的這個生態旅遊發展，必需要有政府介入。
	因此，解說人員的培訓就變得更為重要？
0033	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，那喝了一點酒的時候就胡說八道。到底要怎麼辦？這是一個很嚴重的問題。像中正大學不是有一個教授，他在達邦發展一個生態旅遊協會，嗯！他就是發展不起來，他希望成立組織，可是就是沒有這個任何的這個成效啊！那個生態旅遊發展協會當時標榜著就是裡面的解說員的成員，可是解說員不愛學習呀！我覺得就是知識性的東西喔，要不斷不斷去翻閱，不斷的去尋找，可是我覺得他們這部份很缺乏。訓練的這個過程，卻會中斷他們可以賺錢的機會，這個又是衝突呀！
0034	
0035	
0036	
0037	
0038	
0039	
0040	
0041	

## 訪談逐字稿

受訪者：C2 汪先生	
C2	問 與 答
	您覺得特富野社區在發展觀光上，最大的阻礙是什麼？
0001 0002 0003	常常打電話說有很多朋友，說好是團體要來，都已經訂好民宿，十次訂民宿，大概六次以上是又退了，為什麼？路況！所以道路你必須要突破。
	那社區居民對於發展觀光的態度重要嗎？
0004 0005 0006 0007 0008 0009 0010	我覺得是這樣子，所以相對的我們這個地方觀光的發展在整個發展的過程裡面是不是，我們不要說每一個人，至少是一個領頭者，或者是一個社區發展協會組織的那些人，有沒有那樣的一個共識，我覺得就可以了，就可以慢慢發展，從小的開始慢慢擴張，慢慢擴張，等到有一個規模的時候，人家不進來才怪，他就會搶，搶那個利益嘛，因為現在感受不到利益，目前，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。
	政府單位除了硬體設施的建設外，軟體設施如解說服務的規劃完善嗎？
0011 0012 0013	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。
	社區內的年輕人會想要將鄒族文化發揚出去嗎？
0014 0015 0016 0017 0018 0019 0020 0021 0022 0023 0024 0025 0026 0027	他們也希望，又好像希望提昇自己的那個那種，好像讓人家覺得尊敬的那種感覺，讓人覺得他很懂，懂得什麼。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。對呀！在地的人，其實有很多自己有很多朋友想要來，那這些人相對的他也是遊客嘛，遊客的心態他不會有差，太多的差別，他想要瞭解的，想要認識的，就那些。第一個，你麼這裡是什麼地方？這裡有什麼地方可以玩？那這裡有什麼地方可以買？有什麼特殊的吃，吃的東西可以，你這些東西都，你都說不出來的話，我看大概就完蛋了。我常常說，請你介紹什麼叫鄒族，有幾個人可以介紹？有幾個人可以透過你的介紹而認識鄒族？你自己都解解不出來，或介紹不出去鄒族到底是什麼，你要如何談鄒族文化？你要怎麼讓人家認識什麼叫鄒族文化，這個又是，所以，因為很多的文獻，或者是一些相關鄒族文化，不管是任何方面的一些論文，這些東西、這些書籍，基本上拿到部落是沒有

0028 0029	人看得懂的，因為這種東西它，它，它是一個論述的東西，部落人沒有能力去看這東西，也看不懂。
	特富野社區發展協會的成立對於社區的觀光有很大的幫助嗎？協會會推廣觀光的規劃嗎？
0030 0031 0032	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！
	阿管處、鄉公所和社區發展協會間互動關係如何？
0033 0034 0035 0036	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。

## 訪談逐字稿

受訪者：D1 陳小姐	
D1	問 與 答
	請問您，八八風災後，到特富野社區觀光旅遊的團體遊客多嗎？
0001 0002 0003	一般禮拜，除了禮拜六禮拜天以外，大概平常蠻少有人的，小車，小車比較多，除非有一些活動，不過通常還是有一些是被取消，因為路、路況的關係，對！
	來到特富野社區觀光的遊客中，會有消費行為嗎？
0004 0005 0006 0007 0008 0009	我們這裡有一個一個狩獵古道，這個是比較特殊的，經常性的有人，可是這一群人，這些人並沒有連接到部落的這個資源，他們只是經過。因為因為古道從自忠到出口，已經不是部落的範圍，已經掌握不住，他們也許有遊覽車到這裡，我們看到的只是遊覽車，載他們那些老弱殘兵，已經走得很累的那一群人，就走啦。所以在這個地方沒有消費行為，嗯！
	請問社區裡有解說組織嗎？
0010 0011 0012 0013 0014 0015 0016 0017	沒有！達邦好像有一個解說解說組織，但是功能不彰，原來這個地方想規劃，但是成立不來，喔！因為你說阿里山地區，你不可能叫山美的解說搬來特富野解說，它也沒有那樣的能力。所以，我們真的一直在期待我們的部落成立一個這樣的班。這個在大陸做得很好，那個所謂地陪，因為他們共產黨國家喔，他們也有解說，組織很強，解說能力也很強，但是沒有感情，你不會感動，他就一直啪哩啪啦，很像把，很想把今天的解說內容一口氣把它講完，他的工作就結束啦。那個不叫解說，不叫解說。
	遊客來到特富野地區，會不會感覺得居民比較冷漠？
0018 0019 0020 0021 0022 0023 0024 0025	就是這樣子，因為居民不曉得要說什麼，比如說我碰到人，我會主動打招呼說：「嗯！來玩嗎？或者怎樣怎樣？從哪裡來？」對話就開始了。那如果進一步他願意談，我就介紹，就這樣子！有些人就不是呀，你不要說對遊客啦，對自己人一樣，你沒有喝酒喔，好像不認識喔！他只要喝一點酒喔，那個什麼話都出來了，好像跟你很熱情。嗯！所以經常這種現象，是在晚上發生，比較晚上的時候發生，所有人都精神抖擻，因為都有酒精，第二天的時候頭都低的，跟戰犯一樣，糟糕！
	社區居民的生活條件如何？
0026 0027	在這個地方生活的人，其實是非常富裕的，那當然富裕的條件並不像我們在都市裡富裕的那種條件是一樣的，就是我每天可以溫飽，



0028	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，我不會有囤積的概念，沒有囤積就不會想說我要多做。
0029	
0030	
0031	
	不論是阿管處或是鄉公所，對於推動觀光發展的態度如何？
0032	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。每一個人都要當老大，甚至我們之前每個禮拜六早上，我們會自動自發的，所有人都出來掃掃地，把周遭的環境清理乾淨。看不到的人就是這些人，就是這些人不會，那是你們老百姓的事情，他不是老百姓。這樣不對呀！
0033	
0034	
0035	
0036	
0037	
0038	
	政府單位總是強調有形的硬體設施的興建，往往忽略了解說的重要性？
0039	阿管處也是如此啊！現在阿管處處長以前是工務局局長呀！他當然要蓋，蓋東西啊！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。
0040	
0041	
0042	
	特富野社區發展協會的定位在哪裡？
0043	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。
0044	
0045	

## 訪談逐字稿

受訪者：D2 湯先生	
D2	問 與 答
	請問您從什麼時候開始經營民宿？經營民宿的原因是什麼？
0001 0002 0003	大概是七年前啦！當時因為我們這邊政府在興建步道，看到客人很多，然後沒有地方住啊，所以設一個簡單的、現在都是通鋪啊，弄一個簡單的民宿，可以睡的地方，起因就是這樣。
	特富野地區在八八風災過後，它的一個觀光現況？
0004 0005 0006 0007 0008 0009	水災以後，觀光一直沒有恢復，都還沒有恢復，假日客人也不多，偶爾會有，都是常客比較多，每三個越來一次的常客。八八風災以後遊客比較少，尤其是那個橋一直都沒有弄好，如果那個橋一直沒有弄好，寒暑假都有客人，但是一下雨就沒有了，他就不來啦！因為一下雨電視一直在播，盡樣不要往山上跑，所以客源到現在都沒有恢復，除非是常客，常常來的才會來。
	特富野社區的居民對於社區推展觀光的態度如何？
0010 0011 0012 0013 0014 0015	這個絕對是好的，因為現在我們特富野現在是以步道，都是以步道。現在的步道有一個重大的缺失，就是步道沒有延伸到部落，因為要把那個真正的古道，從自忠那邊一直延伸到部落，這樣那個遊客才會在特富野消費，在停留。你現在就是弄到上面，只用車子接，他就走啦，走掉啦！如果是從自忠走下來，把步道延伸到特富野的話，絕對是對我們特富野地區的農產品都很有幫助。
	有曾經向政府單位建議過嗎？
0016 0017 0018 0019	建議差不多二、三年了，到目前都沒有執行，但現在又有建議，就是林務局那邊在想辦法。真正的古道就是直接到特富野這邊，才可以啦，我們現在特富野的觀光就是靠這個步道，如果步道沒有弄好的話，也沒有了，觀光客無形中就沒有了。
	社區居民對觀光發展不熱衷的原因，和自己本身鄒族人的個性有關嗎？
0020 0021 0022 0023 0024 0025 0026	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。

	您是民宿業者，應當是希望遊客愈多愈好？
0027 0028	對，當然是遊客愈多愈好，而且這個要能夠在當地消費，才會帶動我們這邊農產品的價格。
	其他社區居民對於推動觀光似乎不是很熱衷？
0029 0030 0031	可是現在年輕人他們慢慢傾向於這個，比較年輕的，他們慢慢的傾向於現代的，以觀光的發展來行銷，尤其是咖啡、茶葉啦、竹筍、愛玉子。那老一輩的觀念還是和年輕人有一點差別。
	鄒族的社會組織裡，長老對於發展觀光有沒有很重視？
0032 0033	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。
	您覺得公家單位在部落裡有沒有具體的建設？效率又是如何？
0034 0035 0036 0037 0038 0039 0040	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。
	特富野地區跟別的部落比起來，有比較特殊的觀光景點嗎？
0041 0042 0043 0044 0045 0046 0047 0048 0049	如果說論觀光資源的話，別的部落比我們缺乏，我們特富野要真正推廣的話，觀光資源光是一個步道喔，把這個步道弄得好，那這個資源是蠻大的。天然資源加上文化的話，那個太龐大了。如果有人真正有意願推廣觀光這個工作的話，在特富野做絕對是好。達邦，他們受限於地域上的關係喔，他們的觀光資源好像沒有比特富野好，現在他們的觀光客都是要走那個特富野生態步道過來。達邦也沒有什麼，就是看山，也沒有什麼好的步道，烏占亭步道那個一點點就是這個樣子，又沒有特富野步道的景觀好。古道就是景觀太好啦，缺點就是終點沒有拉到特富野這個部落。
	頭目、長老對於觀光就比較沒有共同討論這一方面的議題？
0050 0051 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。
	住宿的遊客有要求您提供解說導覽的服務嗎？費用如何？
0053 0054 0055	有有有，如果他們有需要的話，我們還是會帶他們去。額外收費會收比較少一點啦，比專業的解說員要少一點啦，差不多一個團大概是一千塊左右。目前還是有在做，他們如果說要看日出、要

0056	到哪裡，我們都可以帶。
	社區年輕人參與解說服務的情況及態度如何？
0057 0058	有一半以上的年輕人喜歡自己的產業、事業呀，他對觀光方面沒有興趣。有的是有興趣啦，但是不多啦！
	有沒有居民認為遊客多，會破壞環境或是擾亂秩序？
0059 0060 0061	應該目前是沒有這樣，沒有。觀光客來還是歡迎的，因為來育多的人，他們也是有的東西要賣給觀光客呀，像竹筍啦，有關光客來他們也是要賣啊！
	他們的農產品的通路呢？
0062 0063 0064 0065	他們主要還是依賴自己的農產品，這邊有人在收購農產品。但是咖啡，他們有的是網拍啦，他們有自己的通路，因為大部分都是年輕人在弄咖啡，他們有自己的通路。現在我們的咖啡剛剛起步，所以量還不太夠，所以他們的產銷還算蠻正常的。
	在社區推展觀光的困難點在哪裡？
0066 0067 0068	還比較困難，尤其在這個地區，還是比較困難。像達邦他們有自己的一個窗口，他們的制度比較完善，他們有一個觀光發展的一個窗口。
	居民不熱衷的原因？是因為遊客沒有在此消費嗎？
0069 0070 0071 0072 0073 0074	現在就是有些會走特富野生生態步道，那個多多少少會消費，可是不多啊！因為他們主要問的步道都是這個古道比較多，如果可以多半天的行程，多半天就多消費呀！一定要把遊客留得時間比較長一點，才可以顯示它的利益在哪裡，那部落它自然會參與這個工作。因為你現在沒有看到利益，部落的利益還沒有那麼大，因為遊客沒有那麼多，都是常客比較多。
	進入部落的橋樑至今還未完全修復的原因在哪裡？
0075 0076 0077 0078 0079 0080 0081 0082 0083 0084 0085	八八水災已經二年多了，我們縣政府也是執行效率真的是不彰啦！阿里山公路都弄好啦，那公路局弄的，很快呀！現在就是縣政府，縣政府執行的就是我們這個橋，那個，算了！因為所有的錢，所有八八水災的錢，都給縣政府扣住，本來是阿里山鄉總管的那個經費，八八水災是十七億多，應該是要撥到鄉裡面執行，它縣政府自己在那邊執行，它把它扣住，然後自己執行。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、

0086	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。所以一般來講，中央單位的執行比較快，所以現在我們就想辦法找中央單位來執行。因為現在你找縣政府、找鄉公所，這個工作你絕對做不了，而且會拖得很久。
0087	
0088	
0089	
	社區發展協會在推動觀光時，還需要先經過頭目、長老他們同意嗎？
0090	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。
0091	
0092	