

篇名：

自然樂園的觀光之旅—淺談花蓮縣觀光發展及其意象

作者：

施嘉瑋。花蓮女中。高二九班

彭雅慧。花蓮女中。高二九班

指導老師：

范惠然老師

## 壹●前言

民國八十九年，政府開始實施週休二日政策，台灣國民因而擁有工作之餘喘息的時間，並加以安排自己喜歡的休閒活動。近年來，隨著國人愈來愈重視朝九晚五辛勤工作以外的休閒活動，再加上自西方傳入，提倡以健康及自給自足的型態過生活的新興生活型態主義——LOHAS樂活主義，這些因素促進了地方區域的觀光產業發展。然而，這些觀光旅遊景點是因何種獨特的優勢而蓬勃發展？是因為當地樸實的風土民情？還是特有的自然景觀？亦或是政府的觀光政策吸引觀光客遊玩？這一連串的疑惑，使我們對外地人對於花蓮的觀光意象起了極大的興趣。基於以上的動機，我們將透過問卷的方式蒐集外地人對於花蓮觀光產業的意象、特色、可改善之處等等，最後統整以上資料並分析出花蓮觀光產業特色，以及有何地方需要改善。從以上的研究方法，將使我們對於花蓮觀光產業的目前情況更加了解，並對於花蓮有更深一層認識。

## 貳●正文

檢視過花蓮縣政統計網中的「**花蓮縣及各觀光景點的歷年觀光人口數值**」(註一)後，我們得知花蓮縣近年來的觀光趨勢，並進一步藉由問卷調查瞭解外地人對於花蓮的想法，其中包括對於花蓮的意象、得知花蓮相關旅遊資訊的管道、旅遊時的交通方式、認為須改善的地方及滿意度……等項目。

### 一、問卷分析

此次的問卷回收總數共計 121 份，由於發放上的疏失，導致接受問卷調查的人之中是以台北縣市為主，其他則是基隆、桃園、台中、新竹等縣市，然而這並未會對此份研究造成影響。於 121 份問卷中，有 83%的人曾至花蓮觀光旅遊，17%則否，而其未曾來過的原因主要是以距離過遠及交通不方便為由。此外，其中曾至花蓮觀光旅遊的人數之中，有 28%的人只會來過一次，有 38%的人則來過五次以上。接著，我們將藉由問卷調查的題目做出不同的要點以進行研究分析。

#### (一) 花蓮意象

美國批評家韋萊克曾對「意象」一詞做出定義，他指出：「**在心理學上,image 指過去的感性或知覺的經驗（不一定是視覺的）在意識中再造或回憶所成的意象。**」(註二)基於批評家韋萊克的定義，以下將藉此分析問卷數據，並提出論點。提及花蓮意象，最重要的就是了解外地人對於花蓮有著何種印象，且是否會因其親自至花蓮遊玩後而改變，故以下將為此作分析。

#### 1. 花蓮的印象：

於此次的問卷調查研究中顯示，外地人尚未至花蓮前時，對於花蓮的印象大多為：偏僻、不繁榮、交通較不方便等，因而認為花蓮是個環境優美、風景佳、尚未受到汙染的一塊淨土。

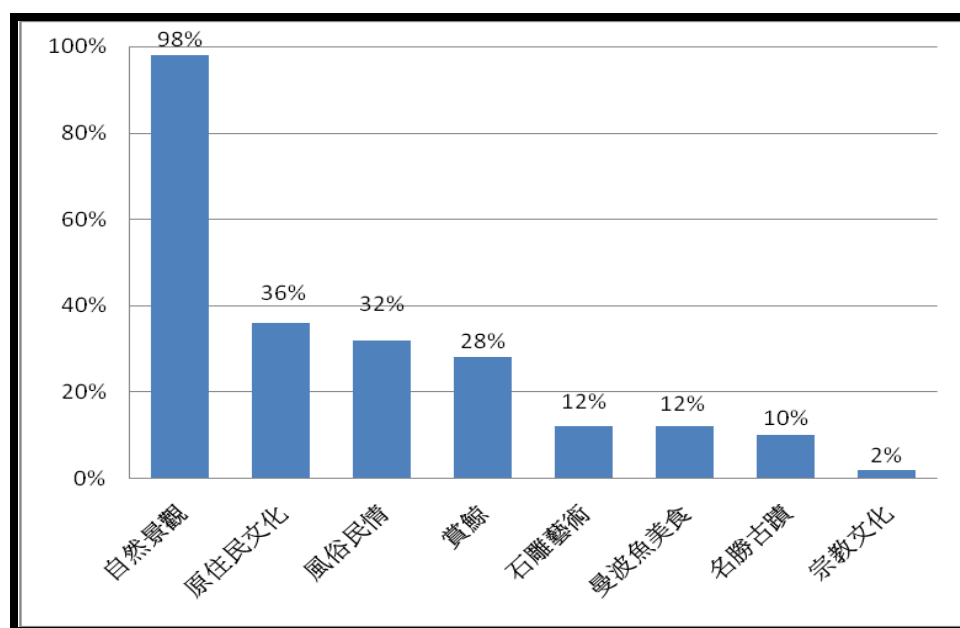
而親自至花蓮觀光旅遊後，大多數的人對於花蓮的印象幾乎並未受到任何的改變，仍覺得是個好山好水的地方，且能使遊客們有意願持續至花蓮旅遊。此外，也有少數人的想法是，花蓮並非他們想像中的落後，且事實上市區的生活機能是相當齊全，交通也並未非常的不便。除此之外，有人指出：雖然花蓮是個適合觀光旅遊的地方，但缺乏了整體的規劃，也就是指『政府對於花蓮觀光產業尙未有系列的政策相呼應』（註三），因而也就會間接的影響了觀光客是否有意願持續至花蓮觀光旅遊。

基於以上外地人對於花蓮的印象可得知：多數的外地人對於花蓮的印象最主要為自然景觀。然而，外地人對於『**花蓮的觀光特色**』（註四）為何我們並未能從中了解，且外地人所認為的特色是否會與印象互相呼應也深深吸引我們注意，故以下將分析花蓮的觀光特色。

## 2. 花蓮的觀光特色：

以下部分主要探討花蓮的觀光特色，然而，實際上外地人可能會因其曾至或未曾至花蓮觀光旅遊等等而有所不同看法。故以下以整體、曾至花蓮、未曾至花蓮等的外地人相互探討比較，分析其之間對於花蓮的觀光特色的差異。

### (1) 整體外地人對於花蓮的觀光特色看法



圖一：整體外地人所認為的花蓮觀光特色之比例

#### a. 自然景觀：

從圖一可得知，有 98% 的人認為花蓮的觀光特色為自然景觀，比例將近 100%，也就是接受問卷調查的民眾幾乎全數都有勾選此項目，且與其他選項有特別突出的比例數值差異，由此可推得，自然景觀很明顯的被外地人視為花蓮的主要觀光特色，如：太魯閣國家公園的峽谷、七星潭風景區的海岸等。

b.原住民文化（註五）（註六）：

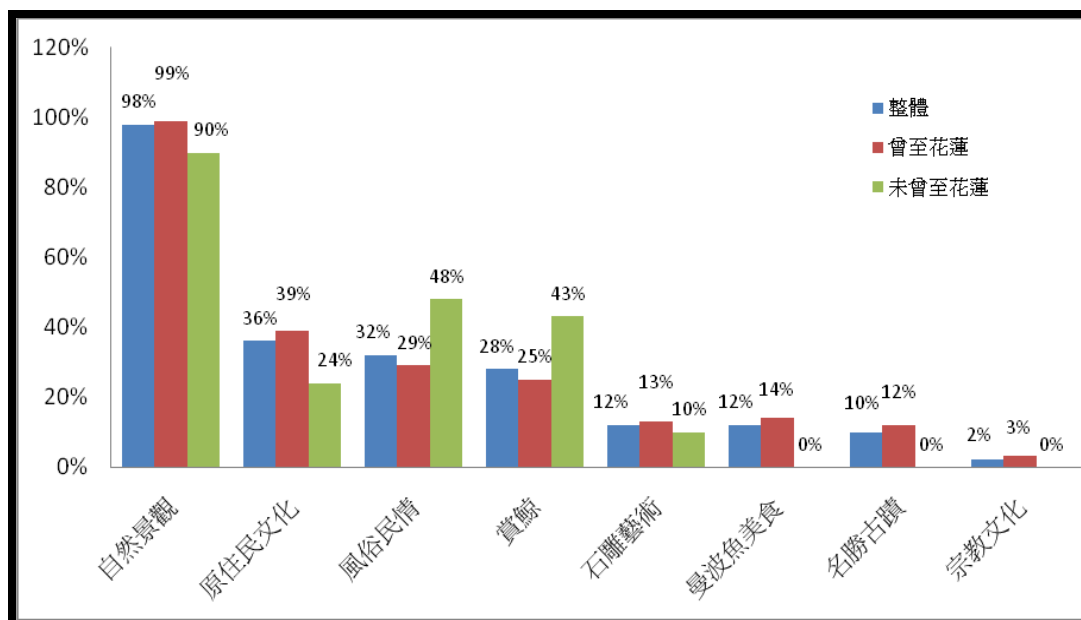
位居第二高比例的為原住民文化，為 36%。花蓮位於東部地區，為最晚受到開發的一個縣市，故原住民漢化較淺，多能保有舊時擁有的特殊文化及部落，如現今較為著名的阿美族豐年祭，以及於 2004 年被政府認定的太魯閣族等。然而，此比例與 98%的自然景觀卻有 62%的差距，主要的因素為：外地人雖然認為花蓮擁有豐富的原住民文化，但仍不算是花蓮最主要的觀光特色。

c.其他：

於其它選項中，主要作為分析的為石雕藝術及曼波魚美食。花蓮縣政府於近年大力推廣『**石雕藝術**』（註七）以及『**七星潭曼波魚季**』（註八），然而，由於政府推廣不周，以及二者皆為剛崛起的觀光文化的因素，此些特色鮮少人知，且不被外地人認定為花蓮的觀光特色，故可推得政府對於推廣花蓮觀光的部分仍有些許不足，可再進一步地做出修正及改善的動作。

我們發現：整體而言，外地人對於花蓮的觀光特色為自然景觀，與先前分析的花蓮印象有互相呼應的結果，因此於此部分可分析出：對於外地人而言，花蓮的印象就等同於花蓮的觀光特色。以下我們接著探討：外地人是否會因其曾至花蓮觀光旅遊，而對花蓮的觀光特色有所變化。

(2)「曾至花蓮」及「未曾至花蓮」的外地人對於花蓮的觀光特色看法



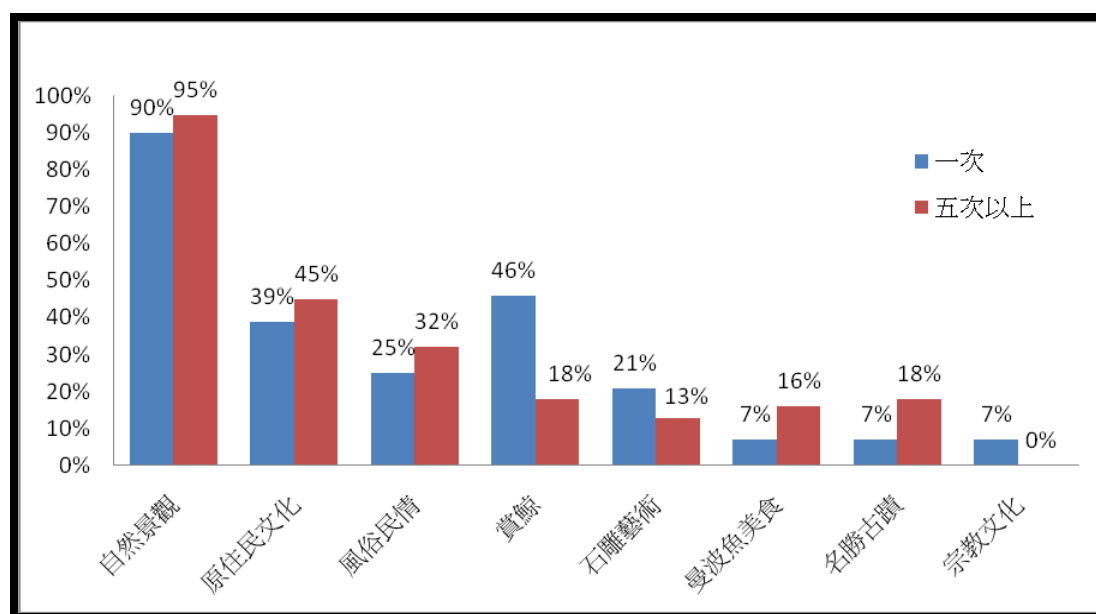
圖二：「曾至花蓮」及「未曾至花蓮」的外地人所認為的花蓮觀光特色之比例

從圖二可以明顯看出，曾至花蓮觀光旅遊的外地人對於花蓮觀光特色的看法，幾乎都與整體的問卷數值比例相似，原因為曾至花蓮的外地人占整體比例較高，故會影響整體的比例。然而，未曾至花蓮觀光旅遊的外地人卻與其他二者有所差異，如：原住民文化、風俗民情等，

僅有自然景觀與二者相近。於整體及曾至花蓮的外地人的統計中，「原住民文化」的選項都為排序上的第二名，但於未曾至花蓮的外地人中，卻下降至第四名，反而是「風俗民情」及「賞鯨」（註九）有較高的比例，從此可知：未曾至花蓮觀光旅遊的外地人對於花蓮的原住民文化是較不熟悉的，此外，他們對於曼波魚美食、名勝古蹟以及宗教文化也感到陌生，唯有親自至花蓮觀光旅遊後，才能得知這些特別的觀光特色。

從上述可發現，外地人是否曾至花蓮觀光旅遊確實會影響他們所認為的花蓮觀光特色，因此，進而我們想知道，外地人的至花蓮的觀光次數是否也會使其有所變化，以下將對此作出探討。

### (3) 觀光次數對外地人所認為的特色之影響



圖三：不同觀光次數的外地人所認為的花蓮觀光特色之比例

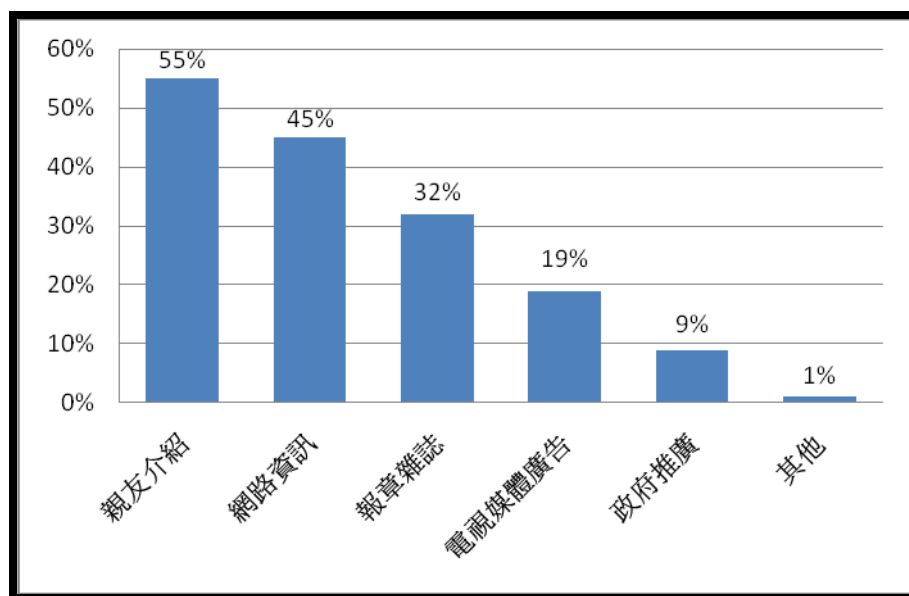
從圖三可以明顯看出，自然景觀仍是最主要的花蓮觀光特色，不會因觀光次數的不同而有所變化，其中差異最為明顯的是賞鯨。只至花蓮一次的外地人認為賞鯨為花蓮的觀光特色，且比例是位居第二，然而至花蓮較多次的外地人卻無如此想法。此外，曼波魚美食及名勝古蹟對於多次拜訪的外地人有較為深刻的印象，故可成為觀光特色之一，但對於僅來一次的外地人而言，由於尚未玩透花蓮，因此就不與另一者有相同看法。

整體而言，外地人對於花蓮的印象以及特色是以自然景觀為主，且不會因外地人是否曾至花蓮觀光以及他們觀光次數的因素而有所變化，故此自然景觀的特色已經深植於外地人的心中。

### (二) 花蓮觀光旅遊

以上分析了外地人對於花蓮的意象，因此接著將探討他們至花蓮觀光旅遊的部分。然而，至花蓮旅遊之前，必有一些管道使他們得知相關的旅遊資訊，故我們首先分析外地人得知花蓮觀光旅遊資訊的管道。

## 1. 旅遊資訊管道：



圖四：外地人得知花蓮觀光旅遊資訊的管道

外地人得知花蓮觀光旅遊資訊的管道，有 55% 的人是透過親戚朋友的介紹推薦、旅遊經驗分享而親自拜訪花蓮。其次則是透過網際網路查詢花蓮的旅遊資訊，例如政府所架設的旅遊網或民眾經營的部落格等。報章雜誌及電視媒體廣告各有 32% 及 19%，然而，政府推廣的方式卻只僅有 9%，故不論是先前提及的觀光特色亦或上圖的比例，都可顯示出政府對於花蓮觀光的產業這部分並未有充足的政策以及明顯的成效。

透過以上分析得知，外地人多從親友及大眾傳播媒體中獲得花蓮的觀光資訊，較少經由花蓮縣政府直接推銷，證明在觀光政策方面政府的配套措施有待加強。再者，花蓮縣位於東部地區，與其他縣市關係不如西部之密切，故以下將分析外地人藉由何種交通工具至花蓮觀光旅遊。

## 2. 交通工具：

### (1) 火車：

火車於圖五中的比例最高，為 50%，最主要的因素是較為方便，且至花蓮的時間也較短，此外，於九十六年開始營運的「**『太魯閣號』**」（註十），大幅縮減其通車所需的時間，因而導致外地人想搭乘火車的意願提高，然而缺點是：到達花蓮後，必須以租車或其他等方式才可至各景點遊玩。

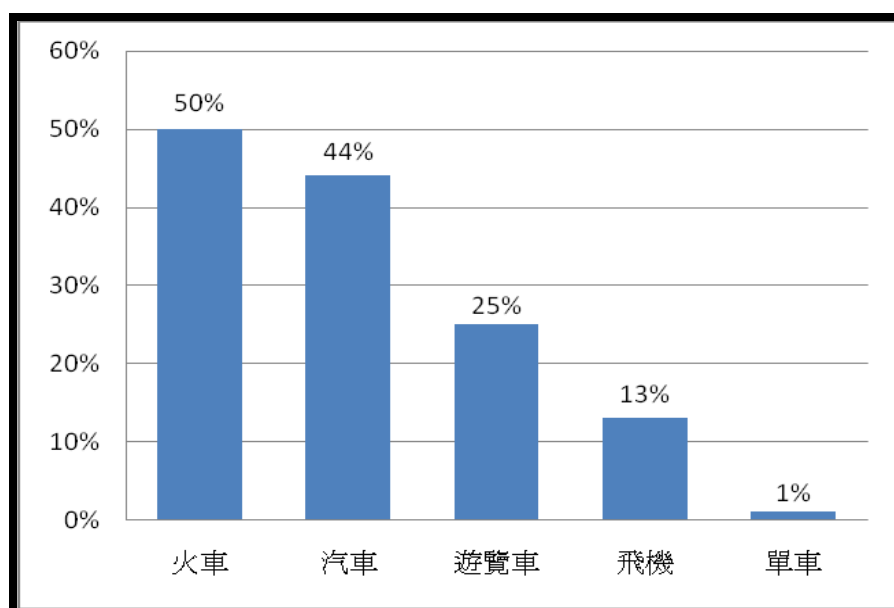
### (2) 汽車：

而汽車則是有 44%，分析是由於「**『雪山隧道的開通』**」（註十一），大幅縮減了兩個小時左右的

車程時間，也讓駕駛避免較為彎曲的山路，減少可能造成的危險事故。基於以上原因，雪山隧道不但使外地人至花蓮的交通更為方便及安全外，時間也相對的縮短。此外，汽車也擁有可隨處停靠的優勢。故外地人於兩者皆有利處的情況下，火車與汽車的比例因而相差甚少，僅 6%。

(3)其他：

遊覽車則因是以旅行團為主，故只有 25%。飛機是因價格較貴，且與火車有相同的交通不方便的問題存在，因此比例較少。然而，近年來以自行車環島的風氣漸漸升高，故分析未來以單車方式至花蓮觀光旅遊的人數會有逐漸攀升的趨勢。



圖五：外地人至花蓮觀光旅遊的交通工具

藉由以上之分析，我們得知約有一半的外地人利用火車至花蓮觀光，尤其在「太魯閣號」營運之後，乘車時間由三小時減至兩小時，時空壓縮提升遊客的觀光意願。公路方面，五號高速公路的開通亦壓縮時空距離且降低意外風險，遊客不再因為距離而對花蓮敬而遠之，因此交通運輸的革新對花蓮觀光產業之助益是預期可見的。

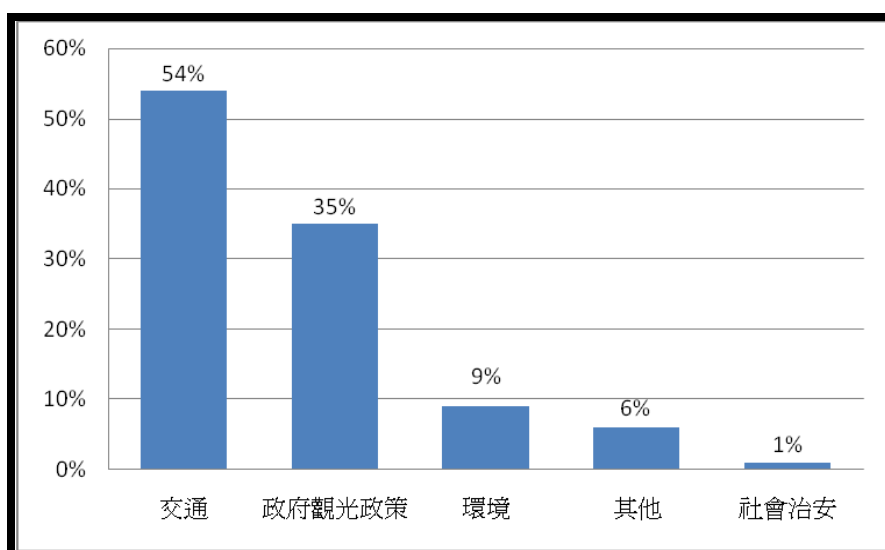
此段我們探討了花蓮的觀光旅遊部分，了解外地人主要是以親友介紹得知花蓮的觀光旅遊資訊，搭乘火車至花蓮遊玩是比例最高的交通工具。然而，於觀光旅遊的過程中，難免會有一些因素使外地遊客感到不愉悅，也就是花蓮的觀光產業所該改善的地方，因此以下就以改善作為探討。

### (三) 改善

從上述的研究分析中，可了解確實有眾多的外地人曾至花蓮觀光，也可知道事實上並非每人都滿意此趟旅行。故為了能使觀光客更加滿意此趟觀光之旅，也為了能吸引更多的觀光人潮，



以下將統計外地人對於花蓮觀光方面需改善之處。



圖六：外地人對於花蓮觀光方面需改善之處

#### 1.交通：

有 54% 的人認為「交通」是其中最該改善的部分。由於花蓮的地形主要為山地，故有較多難以行駛的道路，且會消耗較多的時間，因而會使外地人感到些許地不方便，也間接導致外地人是否想至花蓮觀光的意願。然而，交通的問題並非容易改善，如要使道路較為平穩，就必須使用開墾隧道等方式，但這又會使環境受到破壞，因此，要有一石二鳥之計可是非常困難。

#### 2.政府觀光政策：

政府觀光政策則有 35%，代表雖然花蓮擁有豐富的自然景觀以及其他特色能吸引大量觀光人潮，但由於政府並未有效的推廣此產業，故大力衰減了其應有的觀光人數。如秀姑巒溪觀光盃泛舟賽以及鯉魚潭水舞嘉年華活動等，雖然政府試圖以舉辦活動的方式帶動觀光人潮，但由於推廣不足，內容不夠吸引人，因而並未能使其發揮有效的功能。因此，政府對於花蓮觀光產業的部分仍需有更進一步的政策應對，才能帶動更多的觀光人潮。

對於花蓮的觀光方面我們仍有許多地方需要改善，然而，這卻不會因此銳減外地人至花蓮觀光的熱情，故以下就以滿意度及意願度為主題做分析。

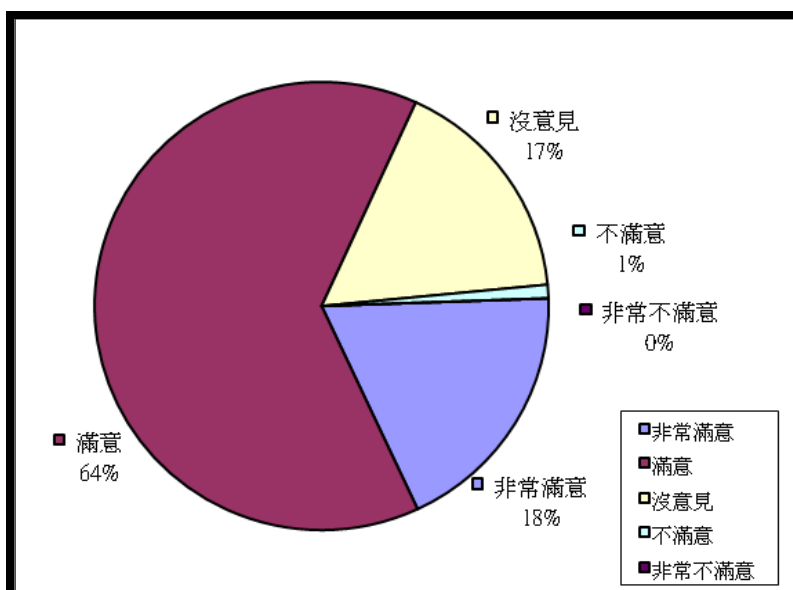
#### （四）滿意度與意願度

雖然花蓮觀光產業有許多地方仍需要改善，然而對於外地人而言，花蓮仍是個值得觀光的旅遊之處，因此以下統計外地人對於花蓮觀光旅遊的滿意度，以及是否有意願再次拜訪花蓮。

#### 1.滿意度

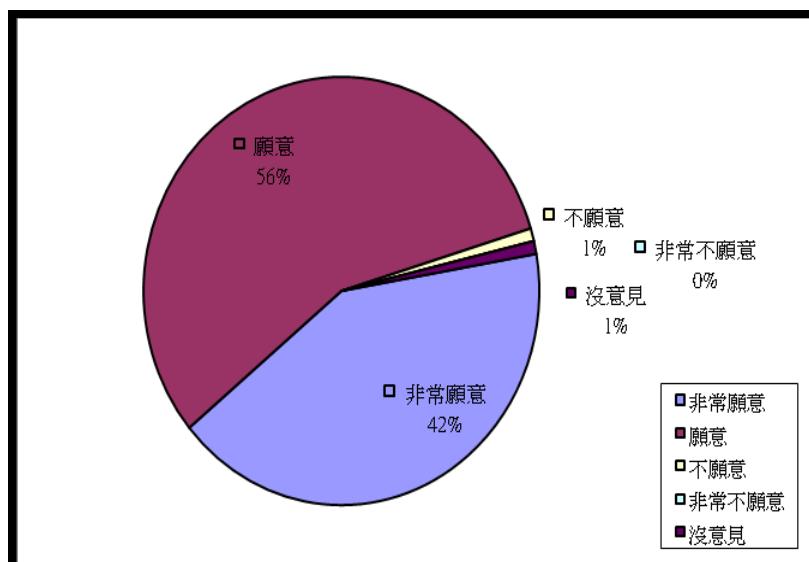


由圖七可得知，有 18% 的人對於花蓮觀光旅遊感到非常滿意，有 64% 感到滿意，有 17% 表示沒意見，僅有 1% 感到不滿意，故外地人大多都滿意甚至花蓮的觀光之遊，可推測花蓮觀光產業事實上已給外地人有著良好印象。



圖七：外地人對於花蓮觀光旅遊的滿意度。

## 2. 意願度



圖八：外地人是否再次至花蓮觀光的意願度。

至於外地人是否有意願再次拜訪花蓮，從圖八可得知有 42% 的人是「非常願意」，56% 表示「願意」舊地重遊，而「沒意見」及「不願意」只各佔 1%，由此可得，花蓮觀光產業確實已在外地人心中占有一席之地，且使他們有意願再度拜訪花蓮。

從上述的分析中，我們不僅了解外地人對於花蓮觀光產業的意象，也透過此份問卷更加地認

識花蓮觀光的優勢所在，清楚地知曉花蓮觀光產業應於何處加以改善，與未來我們需持續維護保存的觀光特色。

## 參●結論

於這次的研究探討中，我們藉由外地觀光客的角度重新的認識自己的家鄉，且對於花蓮的觀光有更深一層的認識。透過研究調查，我們發現外地觀光客對於花蓮仍有偏僻及交通不方便等等的想法，且曾經拜訪過花蓮或未曾至花蓮旅遊的外地人大多數認為自然景觀是花蓮的主要觀光特色。

半數以上的外地觀光客會透過親戚朋友的介紹而至花蓮遊憩，其次則是透過網際網路來得知花蓮的旅遊資訊。他們至花蓮觀光旅遊主要是為了親近大自然，進而紓解壓力，拋開上班工作時的緊繃心情。而許多受過花蓮之美洗禮的外地觀光客回各自居住的縣市後，仍會跟親朋好友推薦至花蓮觀光、放鬆心情。此外，接受問卷調查的人當中，半數以上的人表示滿意花蓮的觀光產業，願意舊地重遊，再次拜訪花蓮。有少數人則認為花蓮並非想像中的落後，生活機能相當齊全。由此可見，花蓮的觀光已有令人亮眼的成績。

外地觀光客抵達花蓮的交通方式基於方便，有半數的人選擇搭乘火車，其次則是駕駛汽車，然而，他們普遍認為至花蓮觀光仍有交通不方便的困擾，而且政府缺乏觀光方面的配套措施與政策，若政府能再推出一些觀光政策或主題活動，並大力宣傳花蓮的文化特色與珍貴獨特的自然景觀，未來將能為花蓮吸引更多外地觀光客，甚至外國觀光客的親自走訪。

## 肆●引註資料

註一、花蓮縣統計要覽。2009年9月6日，取自 <http://web.hl.gov.tw/static/book/96book/96book.htm>

註二、CNKI 概念知識園庫。2009年9月6日，取自

<http://define.cnki.net/WebForms/WebDefines.aspx?searchword=%E6%84%8F%E8%B1%A1>

註三、交通部觀光局（2009）。中華民國97年觀光業務年報。台北市：交通部觀光局。

註四、邱上林、張明洵（1995）。觀光花蓮。花蓮市：洄瀾文教基金。

註五、瞿海良（主編）（1996）。原住民文化工作者田野應用手冊。台灣：中華民國台灣原住民族文化發展協會。

註六、米甘幹·理佛克（2007）。原住民文化欣賞。台灣：五南。

註七、花蓮縣全球資訊服務網。2009年9月10日，取自

[http://www.hl.gov.tw/act/act\\_show.asp?id=1034](http://www.hl.gov.tw/act/act_show.asp?id=1034)

註八、花蓮縣全球資訊服務網。2009年9月10日，取自 [http://www.hl.gov.tw/act/act\\_show.asp?id=79](http://www.hl.gov.tw/act/act_show.asp?id=79)

註九、黑潮海洋文教基金會。2009年9月11日，取自

<http://library.taiwanschoolnet.org/cyberfair2003/C0331970002/05.htm>

註十、交通部全球資訊網。2009年9月12日，取自

<http://www.motc.gov.tw/mocwebGIP/wSite/ct?xItem=4723&ctNode=149&mp=1>

註十一、交通部全球資訊網。2009年9月12日，取自

伍●附件

您好，我們是花蓮女中二年九班的學生，目前正在針對外地人對於花蓮的觀光意象進行研究調查，希望您能夠撥空為我們填寫問卷，謝謝。

(可加粗或為紅體字做為已選取的選項)

1. 請問您是否曾至花蓮觀光旅遊？(如否請填 3.4.5.6 題即可)  
 是       否，原因 \_\_\_\_\_
2. 請問您至花蓮觀光幾次？  
 一次    兩次    三次    四次    五次以上
3. 請問您居住於台灣哪個縣市？ \_\_\_\_\_
4. 請問您如何得知花蓮的旅遊資訊？  
 親友介紹    政府推廣    網路資訊    報章雜誌    電視媒體廣告  
 其他 \_\_\_\_\_
5. 您覺得整體而言，花蓮的觀光特色在於？(可複選)  
 自然景觀    風俗民情    原住民文化    石雕藝術    宗教文化  
 名勝古蹟    賞鯨    曼波魚美食    其他 \_\_\_\_\_
6. 請問您尚未拜訪花蓮之前，對花蓮的印象為？  
\_\_\_\_\_
7. 請問您拜訪過花蓮後，對花蓮的印象有什麼改變？  
\_\_\_\_\_
8. 請問您抵達花蓮的交通工具為？(可複選)  
 汽車    火車    飛機    遊覽車    單車    其他 \_\_\_\_\_
9. 請問您曾經至以下哪些景點？(可複選)  
 太魯閣國家公園    七星潭    鯉魚潭    秀姑巒溪(泛舟)  
 曼波魚    賞鯨    豐年祭    遠雄海洋公園    松園別館  
 慈濟精舍    其他 \_\_\_\_\_
10. 請問您對於花蓮觀光旅遊的滿意度為？  
 非常滿意    滿意    沒意見    不滿意    非常不滿意
11. 請問您再次至花蓮觀光的意願為？  
 非常願意    願意    不願意    非常不願意    沒意見
12. 請問您對於花蓮觀光方面有何需要改善的地方？(可複選)  
 政府觀光政策    環境    交通    社會治安    其他 \_\_\_\_\_

問卷到此結束，謝謝您的幫助。