

投稿類別：本土關懷

篇名：外國人眼中的花蓮

許書庭。花蓮縣花崗國中。七年二班  
李宥綦。花蓮縣花崗國中。七年二班  
葉庭安。花蓮縣花崗國中。七年二班

指導老師：  
黃淑卿老師  
李淑鳳老師

## 壹●前言

### 一、研究動機

花蓮是一個觀光大縣，縣內有許多知名景點，例如：太魯閣、鯉魚潭、慶修院、東大門夜市……等等很多景點，每年吸引非常多的人來花蓮旅遊，這些觀光客中除了本國人，其中還有不少的外國人，對台灣人而言，花蓮已經是地處偏遠、交通不方便的地方，而對這些外國人來說，不是更加遙遠嗎？到底，這些外國人基於什麼樣的想法來到花蓮觀光？而他們又對花蓮的有怎樣印象及想法呢？這些都令我們十分好奇，所以，我們想研究看看，並想藉由我們的調查，了解花蓮吸引外國人的優勢，以及花蓮未來可以更好的地方。

### 二、研究目的

- (一) 了解外國人對於花蓮的看法
- (二) 探討外國人來花蓮的原因
- (三) 希望透過研究了解花蓮吸引外國人的優點，以此優點推銷花蓮

### 三、研究流程



## 貳●正文

### 一、發想

觀光對花蓮而言非常重要，是許多花蓮人賴以維生的生計，所以為了永續經營，了解觀光客的看法非常重要。再加上平常我們在街頭都可以看到很多外國人，所以我們就鎖定外國人作為我們研究的對象。

### 二、官方數據

#### (一) 花蓮名列外國人來台觀光第五名

根據觀光局中華民國 107 年來臺旅客消費及動向調查的資料顯示：受訪旅客主要遊覽景點所在縣市依序為臺北市(每百人次有 84 人次)、新北市(每百人次有 57 人次)、南投縣(每百人次有 24 人次)、高雄市(每百人次有 21 人次)、花蓮縣(每百人次有 17 人次)、屏東縣(每百人次有 16 人次)、嘉義縣(每百人次有 14 人次)、臺中市(每百人次有 14 人次)等。花蓮名列第五名。

聲量排名	2012	2013	2014	2015	2016	2017
1	台北市	台北市	台北市	台北市	台北市	台北市
2	新北市	新北市	新北市	新北市	新北市	新北市
3	花蓮縣	花蓮縣	花蓮縣	高雄市	高雄市	高雄市
4	南投縣	南投縣	高雄市	花蓮縣	台中市	台南市
5	高雄市	高雄市	台中市	台南市	台南市	台中市
6	台南市	台中市	南投縣	台中市	花蓮縣	花蓮縣
7	台中市	台南市	台南市	南投縣	南投縣	南投縣
8	屏東縣	屏東縣	宜蘭縣	宜蘭縣	屏東縣	宜蘭縣
9	宜蘭縣	宜蘭縣	屏東縣	屏東縣	宜蘭縣	台東縣
10	嘉義縣	台東縣	台東縣	台東縣	台東縣	屏東縣
前10名總聲量 (佔全體聲量 百分比)	5,591 (97%)	7,555 (97%)	13,011 (96%)	25,314 (95%)	36,640 (94%)	33,721 (93%)

圖一：2012-2017 台灣聲量排名前十縣市

#### (二)購物、逛夜市及參觀古蹟為旅客在臺主要活動

107 年外國旅客在我國期間參加活動以購物為最多(每百人次有 94 人次)，其次依序為逛夜市(每百人次有 81 人次)、參觀古蹟(每百人次有 41 人次)、參觀展覽(每百人次有 31 人次)、遊湖(每百人次有 16 人次)等。

#### (三)有九成七旅客對來臺整體滿意度表示滿意

旅客來臺對我國觀光便利性、觀光環境國際化及環境安全性之滿意度皆傾向滿意，其中以臺灣民眾態度友善、社會治安良好、住宿設施安全及來臺交通(航點、航班、機位)便利滿意度最高。國際化及環境安全性之滿意度亦皆傾向滿意。

#### (四)再度訪台意願高

九成九受訪旅客有再度訪臺意願，主要原因為觀光。九成九受訪旅客會推薦親友來臺灣旅遊。受訪旅客有九成九表示會再來我國旅遊；其中會以觀光目的再度來臺者最多，占 76.69%，第二為探親或訪友，占 11.90%，第三為業務，占 9.69%。九成九的受訪旅客表示會推薦親友來臺灣旅遊。人民友善、美食或特色小吃及風光景色為旅客認為臺灣最具競爭優勢的項目。

#### (五)喜愛程度

受訪旅客於近 3 年內以觀光為目的曾去過亞洲國家中(除臺灣外)，最喜歡的國家/地區第一為日本，第二為泰國，第三為韓國。臺灣與最喜歡的亞洲國家/地區比較，旅客認為臺灣的人民友善(每百人次有 37 人次)、美食或特色小吃(每百

人次有 32 人次)及風光景色(每百人次有 18 人次)最具優勢。

(六)美味菜餚、景點、人情味濃厚及逛夜市為旅客對臺灣最深刻的印象

受訪旅客此次來臺經驗對臺灣最深刻的印象依序為美味菜餚(每百人次有 55 人次)、景點(每百人次有 5 人次)、人情味濃厚(每百人次有 42 人次)及逛夜市(每百人次有 35 人次)等。



圖二：2012-2017 台灣觀光正評留言關鍵字文字雲

### 三、問卷調查

我們實地到公正街街口、大禹街街口、火車站、美語補習班、東華大學等地做訪問，總共訪問到 46 位外國人，收集到 46 份問卷，我們依照他們來花蓮的時間長短，將這些外國人分為這三類：觀光、短期居留和定居。

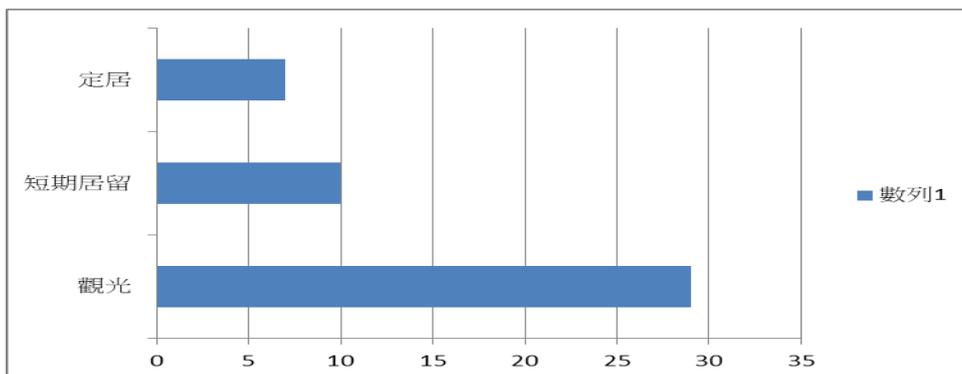


圖三：公正街街口實地訪問



圖四：火車站前實地訪問

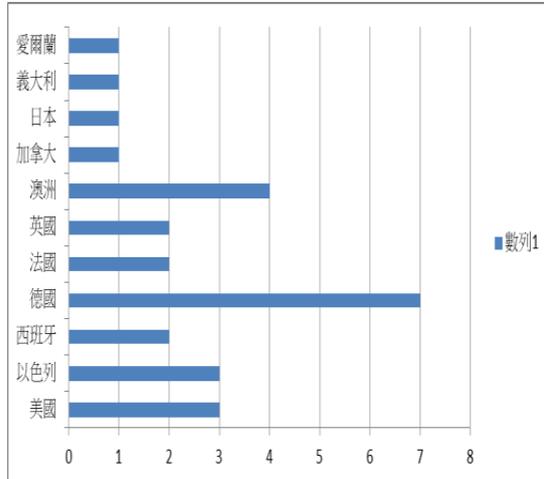
### 外國人來花蓮的類型



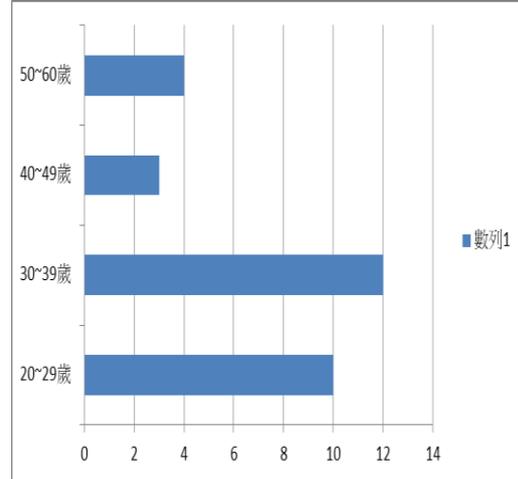
### (一) 觀光問卷整理

此類型的外國人，我們訪問到 29 位。多是來自歐美的年輕人。

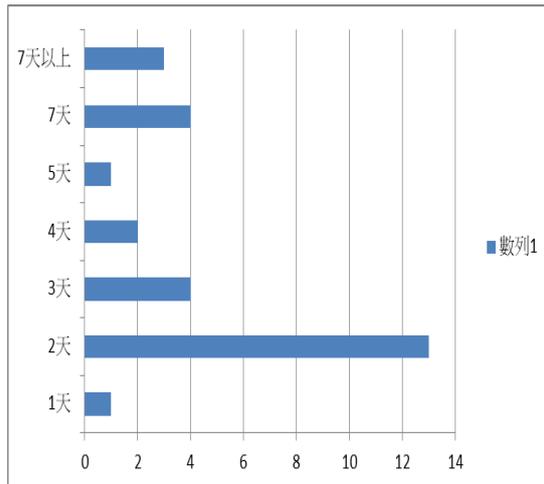
#### 1. 國籍



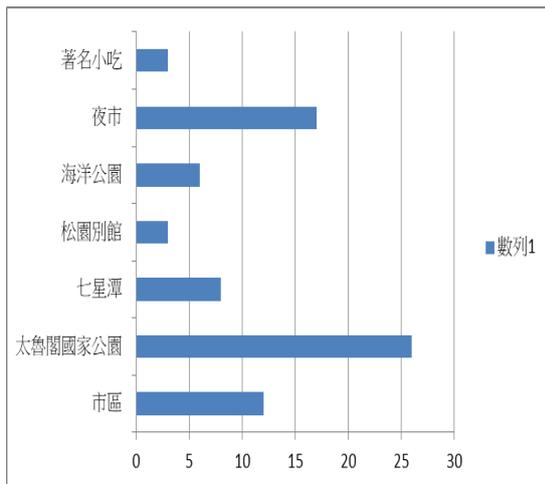
#### 2. 年齡



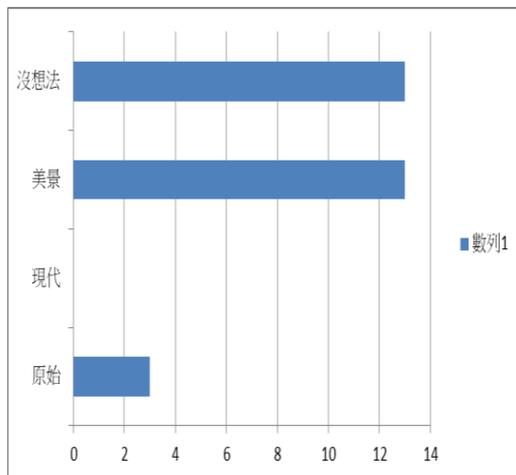
#### 3. 預計在花蓮停留的時間



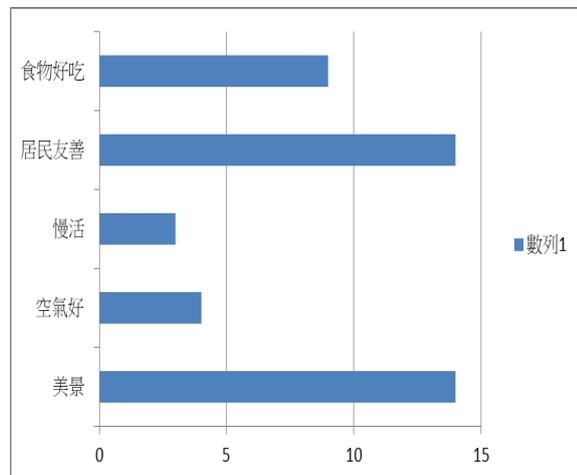
#### 4. 預計去觀光的景點?



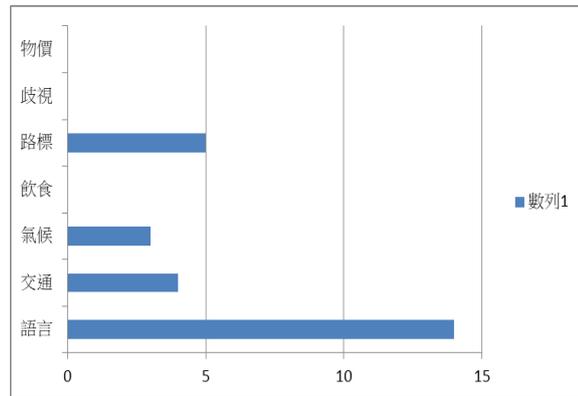
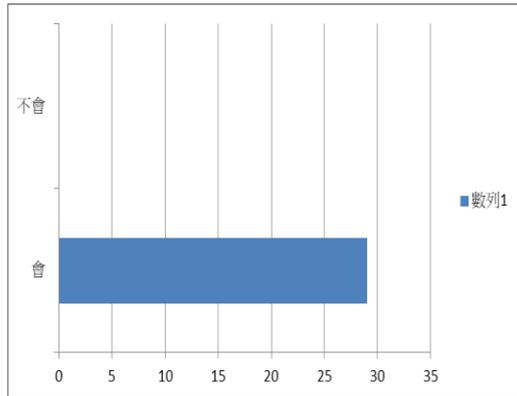
#### 5. 來花蓮之前對花蓮的印象是什麼?



#### 6. 來花蓮之後對花蓮有什麼體會?

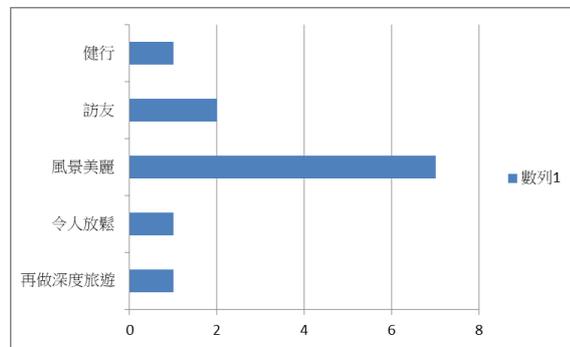
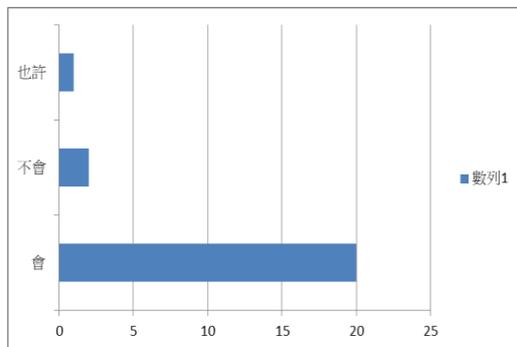


7.遇到困難時，花蓮人會協助解決嗎？ 8.在花蓮旅遊遇到困擾的事？



9.還會再來花蓮觀光嗎？

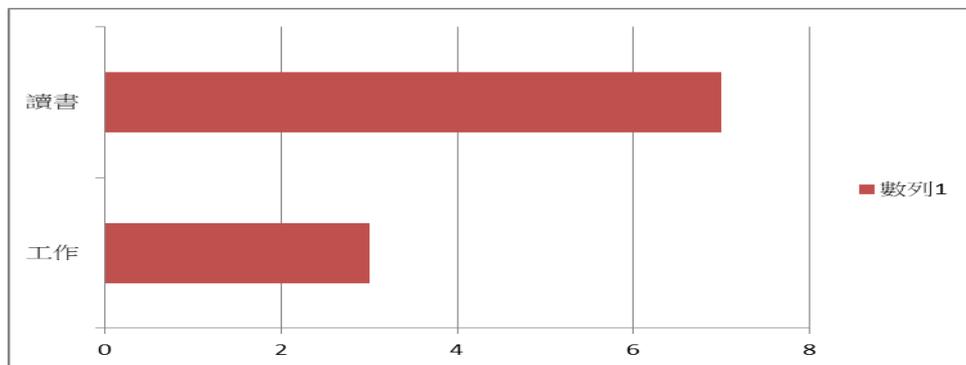
10.會再來的原因



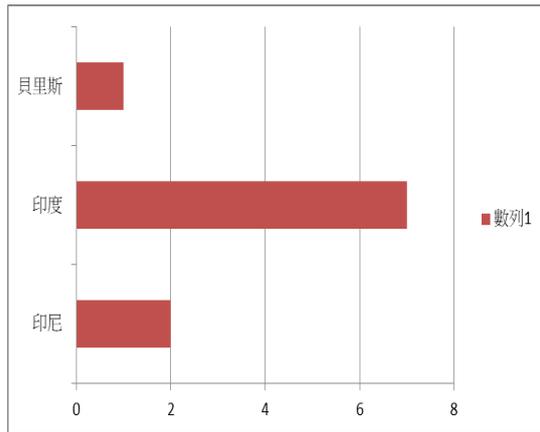
## (二)短期居留問卷整理

此類型的外國人，我們訪問到 10 位，而依照他們來花蓮的目的有兩類：讀書和工作。根據我們訪問東華大學的教授得知，東華大學現在的外籍學生約有 800 多位，每年入學的外籍學生以印尼、越南籍最多，約有 40 人，其次是印度籍約有 30 人左右，10 人左右的有非洲的馬拉威、奈及利亞、迦納和蒙古，可見國際化是現在的趨勢。

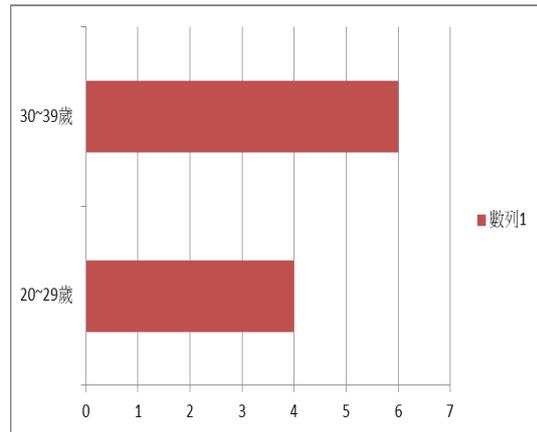
### 短期居留的原因



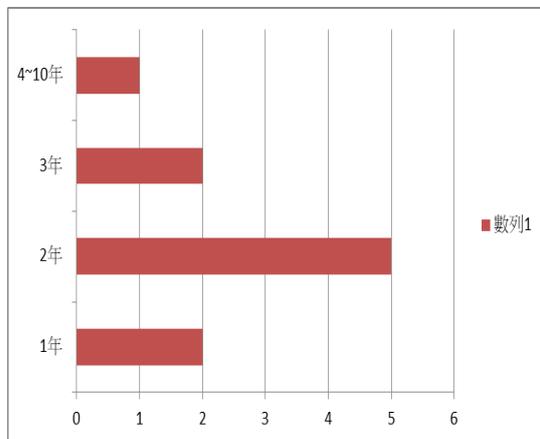
### 1. 國籍



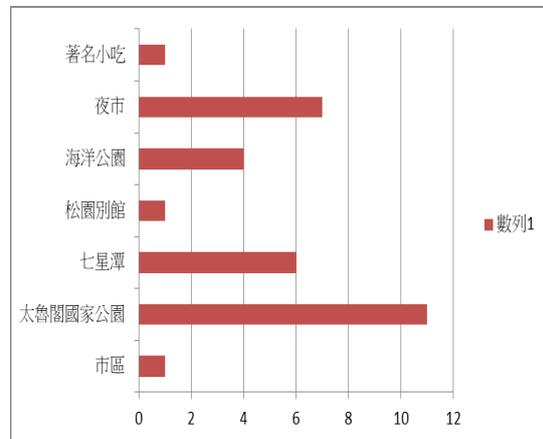
### 2. 年齡



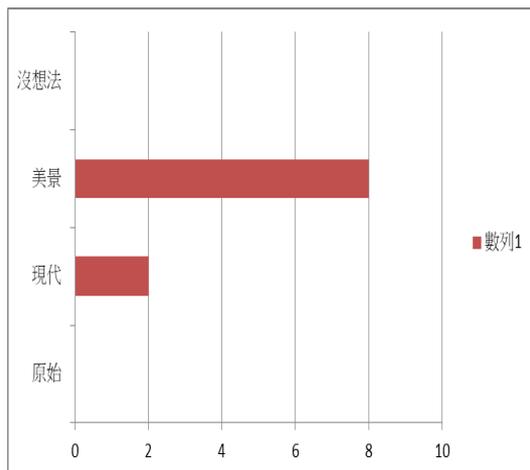
### 3. 預計停留在花蓮的時間



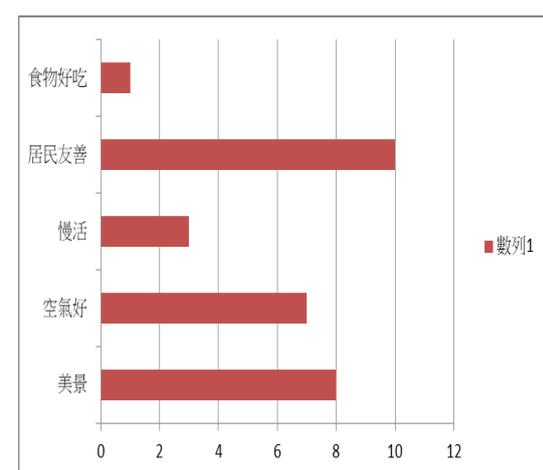
### 4. 預計去哪些景點觀光?



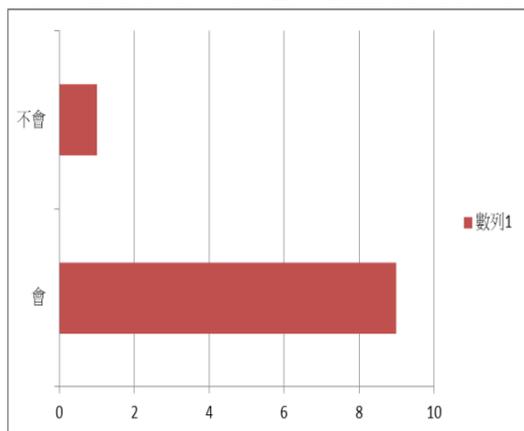
### 5. 來花蓮之前對花蓮的印象是什麼?



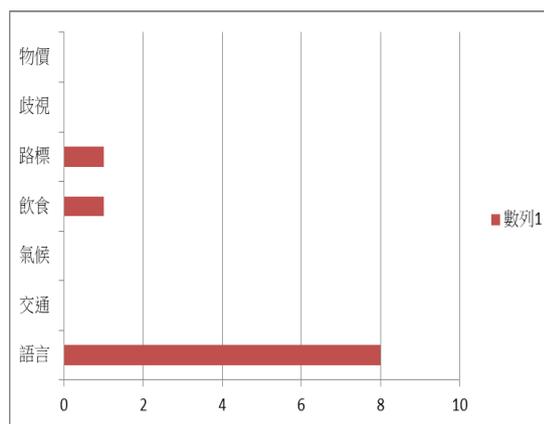
### 6. 來花蓮之後對花蓮有什麼體會?



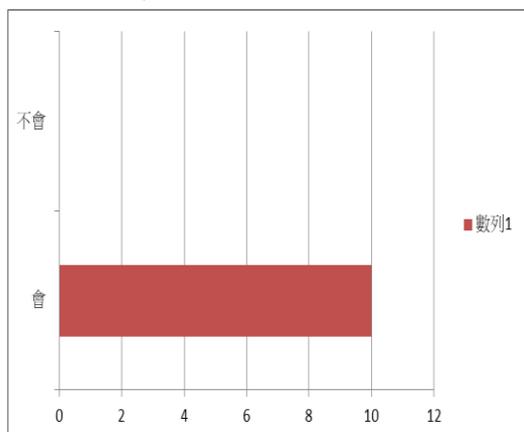
### 7.遇到困難時，花蓮人會協助解決嗎？



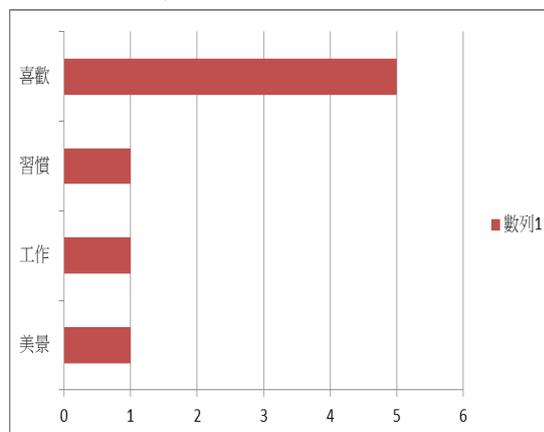
### 8.在花蓮遇到什麼困擾的事？



### 9.還會再來花蓮嗎？



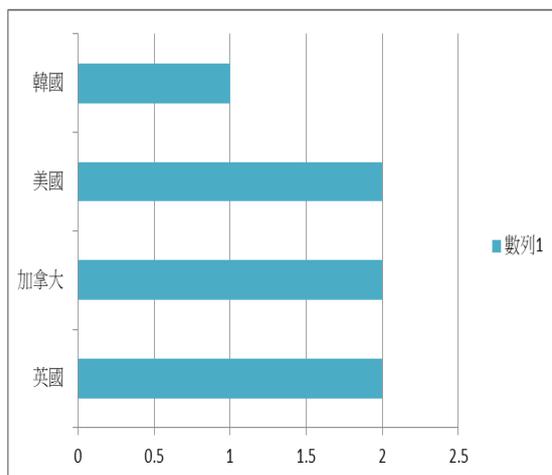
### 10.會再來的原因



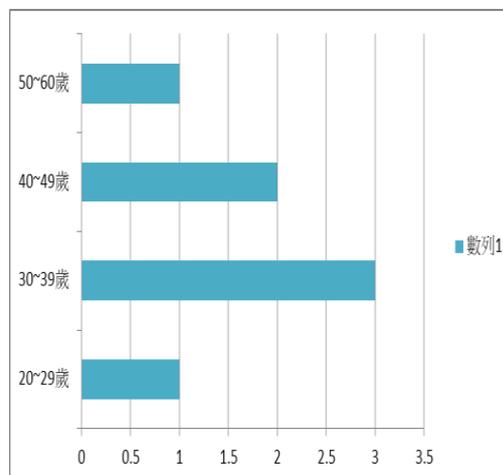
## (二)定居問卷整理

此類型的外國人，我們訪問到7位。我們發現會在花蓮定居的大部分是因為結婚，跟著配偶居住在花蓮，而且大部分是因為成為花蓮女婿才移居花蓮，他們工作多是從事美語教學，可見外國人在異國生活真的不容易。

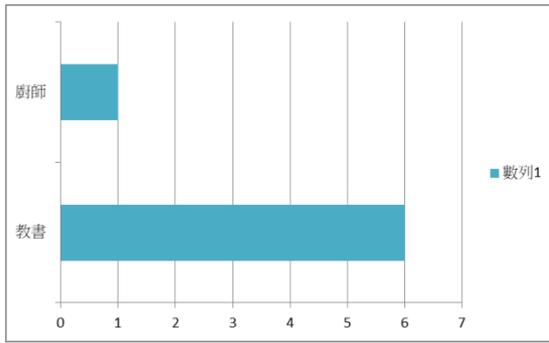
### 1.國籍



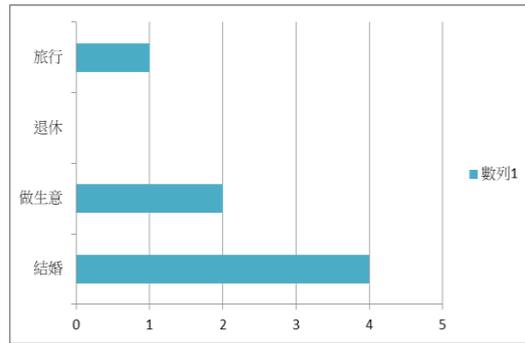
### 2.年齡



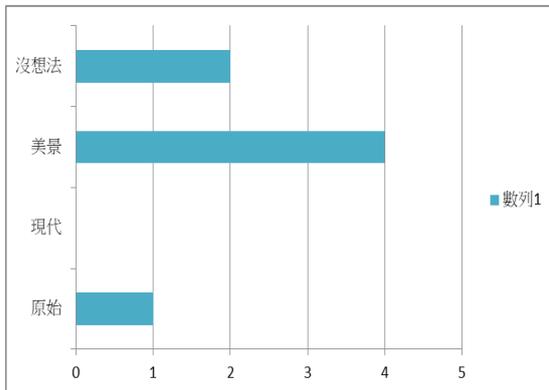
### 3.職業



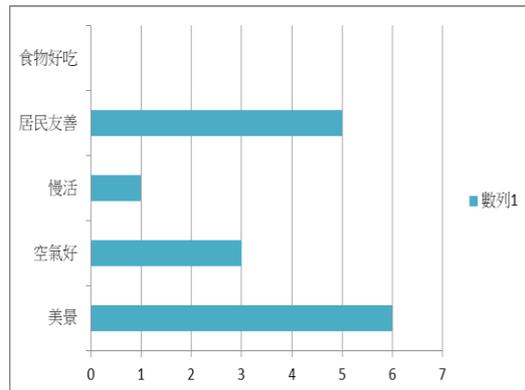
### 4.來花蓮定居的原因



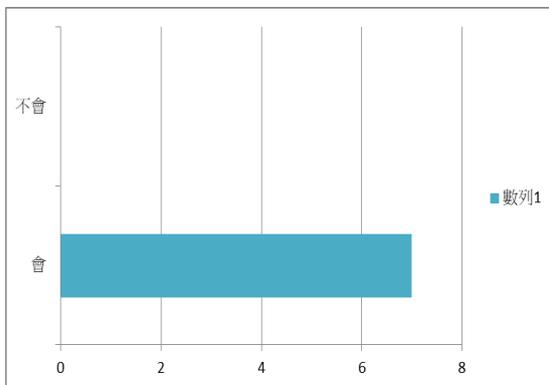
### 5.來花蓮之前對花蓮的印象是什麼？



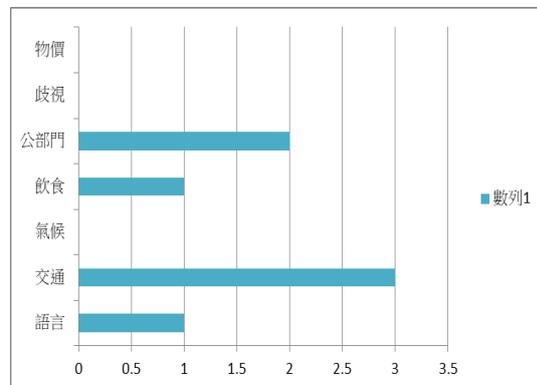
### 6.來花蓮之後對花蓮有什麼體會？



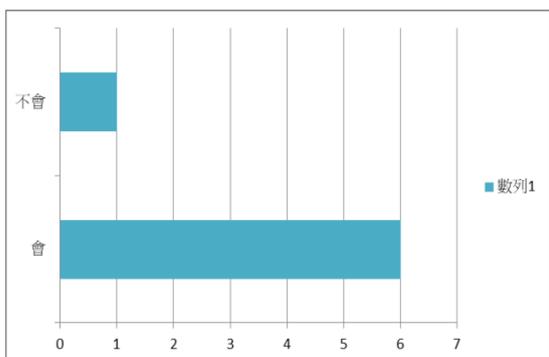
### 7.遇到困難時，花蓮人會協助解決嗎？



### 8.在花蓮遇到什麼困擾的事？



### 9.是否會繼續在花蓮居住？



### 三、問卷分析

根據我們的問卷整理，我們發現：

#### (一)旅遊花蓮的客源改變：

以往來花蓮旅遊的客源以陸客居多，但因為中國對台的政策改變，所以據我們在火車站的觀察，團體客以日本團最多，其次是韓國團，以往的最多陸客團都沒出現，我們在市區也只看到一組陸客，但是因為他們趕時間所以沒有接受我們的訪問。而自由行的觀光客都來自歐美，而令我們訝異的是他們居然多是來自德國，反而不是我們刻板印象中的美國。

#### (二)英文是強勢語言：

我們的問卷是用英文寫成，大部分自由行的觀光客都可以看得懂，並且可以和我們交談。但是參加旅遊團的外國人，看不懂也聽不懂英文，年紀也比較大，所以我們猜想語言不通這點，應該是他們選擇參加旅行團的原因。

#### (三)自由行觀光客的特點：

我們發現通常來花蓮旅遊的觀光客真的是名符其實的背包客，行李都非常龐大；而且他們都有一個共同的優點就是他們都很親切很熱心，都非常樂意配合我們的調查。但是來花蓮的外國人的遊客性別以男性居多，可見男性在旅行方面的自主權和行動力比較高。而且通常都是年輕的男男、女女、男女組合，還有少數獨自行動的年輕男生或女生，在所有的外國觀光客中，我們僅訪問到一組家庭。可見年輕人對旅行的參與度比較高。

#### (四)花蓮的優勢：

大部份的外國客都認為花蓮的景色很美很有意境、夜市小吃都非常美味，這些都是在他們的原生國家所沒有的。而在這些景點中他們最常去的景點是太魯閣國家公園，可見政府在推銷太魯閣上的宣傳效果有達到，其他景點可以再加強推廣。

#### (五)花蓮待加強的地方：

外國人覺得最困擾的地方是看不懂中文，有時候要找東西或地址，因為看不懂中文，而造成困擾，花蓮需要在這方面多多加強，可以在路標上加入英文，或者在店名後加英文，這樣可以減輕外國人的困擾。

#### (六)外國人對花蓮的印象：

不管是觀光、短期居留或是定居對花蓮的感覺都是風景好、具有人情味，當他們遇到問題時，花蓮人也會對他們伸出援手，唯一一個覺得花蓮人不會幫忙她的是一位印尼籍幫傭，我們推測花蓮人可能對來台工作的外勞較不親切。對於困擾的部分，我們發現語言對觀光或短期居留者是最大的困擾，但對定居花蓮的人而言，交通反而是最大的困擾，可見我們的國民素養仍有待提升。

### 參●結論

根據我們的訪問結果，我們發現不管是來花蓮觀光或定居的外國人都認為花蓮最吸引人的地方是風景和民情，這兩點和官方調查的台灣最吸引外國人的地方的結果不謀而合。而外國人普遍認為花蓮人是友善的，會提供外國人協助，所以這點可見花蓮人的國民外交做得相當成功。但是語言的部分，對外國人而言頗為困擾，所以可見我們學校行之已久的英語教學不太成功，大部分花蓮人還是沒有辦法和外國人溝通，這點很可惜。而且根據我們的訪問結果來自日本的觀光客最多，德國人也不少，所以或許學校可以針對這兩個國家的語言讓學生做選修，多學些語言，以便擴展外交。

而來過花蓮的外國人多有意願再來花蓮，可見他們實際旅行後，花蓮和他們想像的沒有太大的落差，愉快的花蓮經驗也讓他們願意在訪花蓮。但我們也發現滿多外國人他們來花蓮之前對花蓮是沒有任何想法的，可見政府在推展花蓮的觀光上還有進步的空間。

最後我們認為花蓮的好山好水好人情，的確是吸引外國人的優點，政府應該要好好宣傳，而一般人民的行為也會影響外國人的觀感，所以大家不要小看自己，我們即使是一個小微笑、一個舉手之勞，友善的態度都可以為花蓮拓展外交，吸引更多外國人來造訪花蓮，進而為花蓮帶來觀光財，活絡花蓮的經濟。

### 肆●引注資料

一、

[https://www.opview.com.tw/portfolio\\_item/20180628?fbclid=IwAR3G93yapisCB5OqRKPPo8R0cZVJZXE1f0lt-0qdiSIXaKjycWATKJwTFhM](https://www.opview.com.tw/portfolio_item/20180628?fbclid=IwAR3G93yapisCB5OqRKPPo8R0cZVJZXE1f0lt-0qdiSIXaKjycWATKJwTFhM) opview.社群口碑資料庫

二、

<https://admin.taiwan.net.tw/FileUploadCategoryListC003340.aspx?CategoryID=6f2f646b-872e-44f1-b725-a75c0f7d0bf9&appname=FileUploadCategoryListC003340&fbcl>  
交通部觀光局行政資訊網