

新北市風景特定區遊客中心及旅遊服務中心服務人員性別分析

新北市政府觀光旅遊局

一、新北市風景特定區現況描述

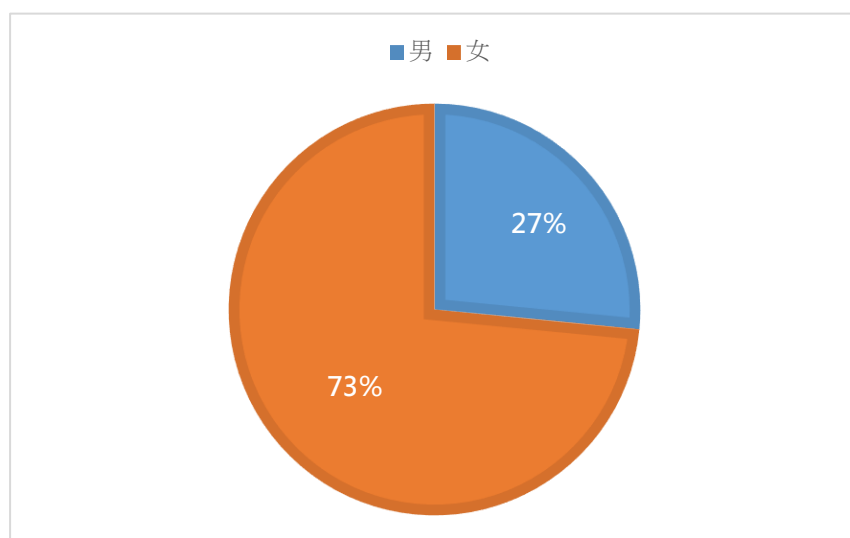
本科目前轄管之新北市風景特定區包含瑞芳、十分、烏來等區，其涵蓋範圍廣大，且到訪遊客眾多，為服務本市風景特定區到訪遊客，有遊客中心及旅遊服務中心服務人員之需求。瑞芳、十分、烏來等區作為新北市重要的觀光景點，每年都有大量的本國及外國遊客到訪，遊客中心及旅遊服務中心做為第一線服務人員，將大大影響遊客的旅遊體驗及再訪意願。

數據顯示，遊客中心及旅遊服務中心服務人員之女性比例較高，本文將進一步分析統計資料，於服務人員招募上將男女比例提升至趨於平衡，縮小遊客中心及旅遊服務中心服務人員性別落差並落實性別平等之觀念。

二、新北市風景特定區遊客中心及旅遊服務中心服務人員性別分析

(一) 服務人員性別與年齡分析

根據新北市旅服暨遊客中心服務人員名冊調查，以圖一來看服務人員男女比例女性為 73%，男性為 27%，由上述資料得知目前服務人員性別比例懸殊，女性較男性多出許多。

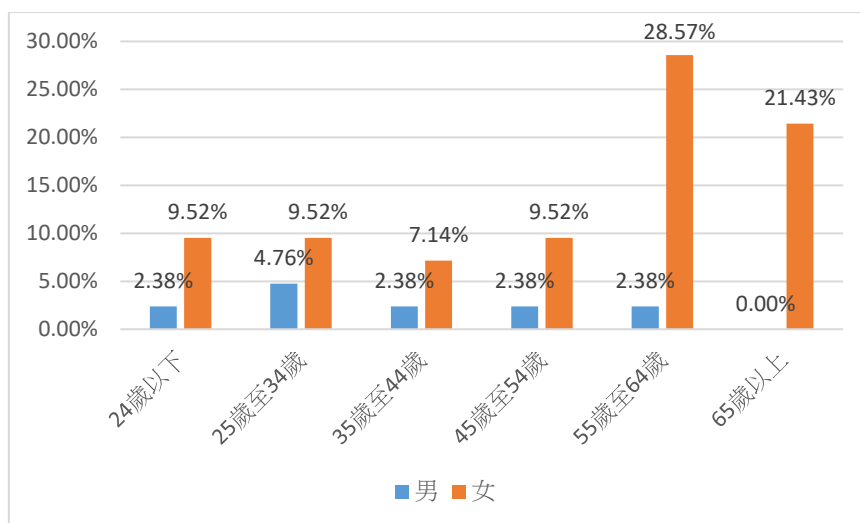


圖一 遊客中心及旅遊服務中心服務人員男女比例

資料來源：新北市政府觀光旅遊局整理。

以圖二來看遊客中心及旅遊服務中心服務人員其中以 55 至 64 歲女性最多，其次為 65 歲以上女性，以年齡層區分服務人員族群，女性都較男性來的多。且 65 歲以上男性服務員數為 0，男性服務人員以青壯年居多，未來可設計配合學校實習等方法引進年輕學子，降低服務人員年齡層，提升男性服務員人數，平衡服務人員性別比例，除此之外年齡層較低之服務人員普遍有較好的語言溝通及資訊查詢能力，於應對風景區不同國家之遊客時能給予更優質的旅遊服務，因此於招募時降低錄取人員平均年齡不只有助於提

升男性服務人員數量，打造性別友善之工作環境，亦有助於提升各風景區遊客的旅遊品質。



圖二 遊客中心及旅遊服務中心服務人員年齡分布

資料來源：新北市政府觀光旅遊局整理。

(二) 服務人員擔任班長男女人數統計

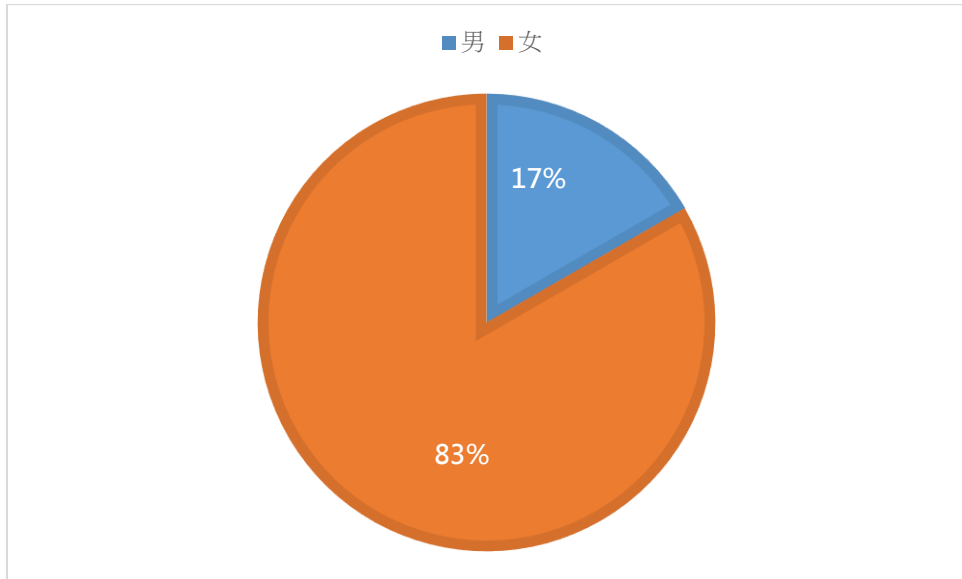
新北市風景特定區遊客中心及旅遊服務中心工作人員人數眾多，於各新北市風景特定區皆有指派班長進行服務人員的管理，提升各區服務人員之服務品質，以表一及圖三來看各風景特定區擔任班長的人員皆以女性為主，6位班長中只有1位是男性。除了服務人員之性別本就以女性占多數外，也可能是因為部分男女刻板印象導致男性自認為或被徵才之廠商認為女性於旅遊服務及藝文類活動知識較為擅長，致使失去機會。

表一 遊客中心及旅遊服務中心服務人員擔任班長男女人數統計

單位：人

	九份	瑞芳	十分	烏來	板橋	淡水
男	0	0	0	0	1	0
女	1	1	1	1	0	1

資料整理：新北市政府觀光旅遊局。



圖三 遊客中心及旅遊服務中心服務人員擔任班長男女比例統計

資料整理：新北市政府觀光旅遊局。

三、促進性別友善之規劃及目標

(一) 改善建議

經上述統計分析數據可發現，新北市風景特定區遊客中心及旅遊服務中心服務人員之男女比例落差明顯，多數服務人員年紀偏大，服務人員最多的年齡層為 55 至 64 歲，此年齡層的人身體機能逐漸下降，若逢連假及春節期間遊客眾多，易有服務品質不穩定之問題出現，除此之外青壯年普遍於教育階段受過較充足的外語能力訓練，有助於應付各風景區大量外國遊客之需求。若能透過機關實習的措施引進年齡層較低，活力較充足之年輕服務員提升服務品質，為可努力的方向之一。且透過分析統計，青壯年之服務員性別分布較為平均，此舉可增加工作人員之性別比例趨近平等之可能，有助於打造性別友善的工作環境。

由上述分析統計可發現目前新北市風景特定區遊客中心及旅遊服務中心服務人員之班長大多由女性擔任，除了目前服務人員大多為女性外，也可能是因為部分男女刻板印象導致男性自認為或被徵才之廠商認為女性於旅遊服務及藝文類活動知識較為擅長，導致男性工作人員失去爭取擔任班長的機會。因此除了透過招募男女比例較均衡之青壯年增加男性服務人員的數量外，亦可鼓勵男性人員爭取班長職務，保留至少三分之一的班長名額給男性服務人員擔任，以專業度決定擔任的人選，而非性別。

(二) 應用深化

為落實上述改善建議，經討論評估後提出二執行方案，如表二，方案一為「創造性別友善工作環境」，即舉辦教育訓練，提升全體服務人員性別友善等觀念，應徵時以工作適切度作為考量，排除女性較適合服務人員之觀念；方案二為「鼓勵男性人員爭取班長職務」，即鼓勵男性人員爭取班長職務，保留至少三分之一的班長名額給男性服務人員擔任，透過專業程度決定擔任班長的人選，而非性別。

表二 新北市特定風景區遊客中心及旅遊服務中心性別友善提案表

	方案一	方案二
方案名稱	創造性別友善工作環境	鼓勵男性人員爭取班長職務
方案內容	1.舉辦教育訓練，提升全體服務人員性別友善等觀念 2.應徵時以工作適切度作為考量，排除女性較適合服務人員之觀念，並降低服務人員錄取年齡層，提升男性服務員人數，平衡服務人員性別比例。	1.增加班長福利加給，提升男性爭取意願 2.保留至少三分之一的班長名額給男性同仁爭取
辦理成本	教育訓練及講師費用	激勵擔任班長福利費用
預期效益	提升工作環境，團隊氛圍建立，旅客觀感較佳	創造性別友善工作環境，同事間彼此良性競爭，提升服務品質。

(三) 計畫之執行、評估與監督

本計畫決議以方案一「創造性別友善工作環境」及方案二「鼓勵男性人員爭取班長職務」同步進行，並由本局風景區管理科執行，本局將持續提倡性別平等觀念，提升旅遊環境水平。