

新北市政府觀光旅遊局辦理烏來福山部落觀光發展成果統計分析

一、前言

烏來地區是新北市重要的原民部落之一，位於烏來後山之福山部落因地處偏遠，而擁有豐富的生態環境、原民文化及農業等特色產業，至今仍保留泰雅原住民傳統的生活方式，然因交通較偏遠，未有足夠資源使其產業發展、升級，而大幅落後於烏來前山及新北市其他地區之發展。故新北市政府觀光旅遊局 101 年至 105 年間致力於推動烏來福山地區的觀光產業發展，辦理在地導覽人員培訓、在地歷史資料故事收集、部落商家輔導、生態旅行等工作，以維持後山原民部落之產業穩定成長，至今已有良好之辦理成果，透過本統計分析資料，期待能作為未來福山在地導覽及小旅行經營的參考，同時可提供給類似之原住民部落規劃生態旅遊之用，未來期待能持續推廣烏來福山在地居民參與相關計畫，讓在地產業有更多發展機會。

二、在地導覽人員培訓成果統計

(一) 導覽課程基本資料

新北市政府觀光旅遊局自 101 年開始辦理服務山部落悠遊行活動，為完整建立福山部落的觀光導覽系統，於 101 年辦理第一次導覽員培訓，共計 36 小時課程，於 104 年為進一步提高民眾對於導覽人員服務態度及專業水準的評分，故於辦理專業嚮導培訓，共計 100 小時課程，針對在地人進行培訓，利用在地人優勢能更清楚向遊客解說當地的故事與文化。

培訓課程之內容分配、受訓人員資料如表一。課程性質可分為室內課程及戶外導覽實作，於 104 年增加實作所佔全部課程之比例，以強調實際導覽的重要性，讓結訓人員能更容易投入導覽工作。課程內容部分，共同科目係指觀光或文化之基本知識或概念介紹課程如新北市觀光資源與生態特色，專業科目係指如急救技巧等專業技能科目，地區科目係指針對福山在地的故事、歷史或文化的相關課程，解說工作坊則係與導覽解說技巧相關之訓練課程。104 年相較 101 年更重視解說技巧的演練，同時增加專業科目，讓導覽人員在進行導覽時也必須能有照護遊客或緊急事故處理的能力。

表一 培訓課程及受訓人員基本資料表

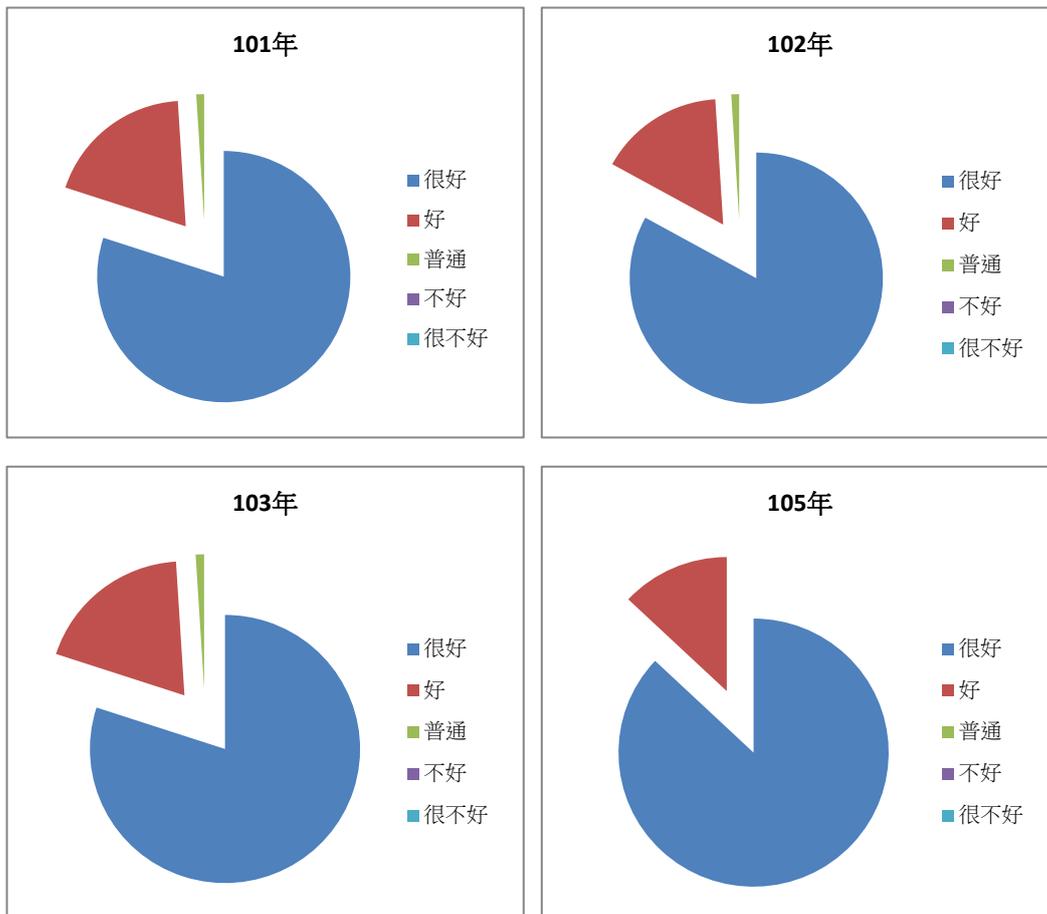
年度	課程性質(時數)			課程內容(時數)				受訓人數(人)		結訓人員性別比例	
	總課程	室內	戶外	共同科目	專業科目	地區科目	解說工作坊	報名人數	結訓人數	男	女
101 年	36	30	6	13	0	12	11	39	15	4	11
104 年	76	76	24	16	20	16	48	30	11	2	9

(二) 導覽人員評價

針對新北市政府 101 年至 105 年間辦理之烏來福山地區生態旅行，統計旅客對於導覽人員的服務滿意程度，詢問遊客「您覺得地方導覽人員的服務態度及專業水準？」，得到相關評價狀況如表二及圖一所示。各年度皆有 80% 以上的遊客認為導覽人員的服務態度及專業水準很好，從表中可見進行導覽人員培訓的隔年，當結訓人員皆已熟悉導覽方式並經歷實地操作後評價即有所提升。其中，於 104 年度進行專業嚮導培訓，並於 105 年實際投入在地結訓導覽人員後可見遊客對導覽之滿意度有大幅提升之狀況，可見拉長培訓課程時數並豐富課程科目，以及運用當地人員進行導覽，皆能明顯提升服務效果。

表二 導覽人員服務評價表

年度 評價(%)	101	102	103	105
很好	80	83	80	87
好	19	16	19	13
普通	1	1	1	0
不好	0	0	0	0
很不好	0	0	0	0



圖一 導覽人員服務評價圖

(三)福山地區人口外流情形

福山里人口於 100 年底為 695 人，新北市政府觀光旅遊局於 101 年開始辦理福山部落悠遊行活動，並於 104 年辦理在地導覽人員培訓，因在地工作機會增加且知名度逐漸受到外界重視，開始出現人口移入之現象，101 年開始即增加 11 人，102 年再增加 21 人，103 年增加 12 人，104 年增加 15 人，105 年增加 15 人，近幾年來人口穩定成長而無外移情況(表三)。未來欲更進一步促進青少年返鄉，增加福山里地方勞動力與返鄉青年，需在地居民主動持續經營小旅行，並從中衍伸其他觀光產業，例如特色餐廳、手工商品店等，以增加就業機會吸引更多青年人返鄉工作。

表三烏來福山里人口統計表

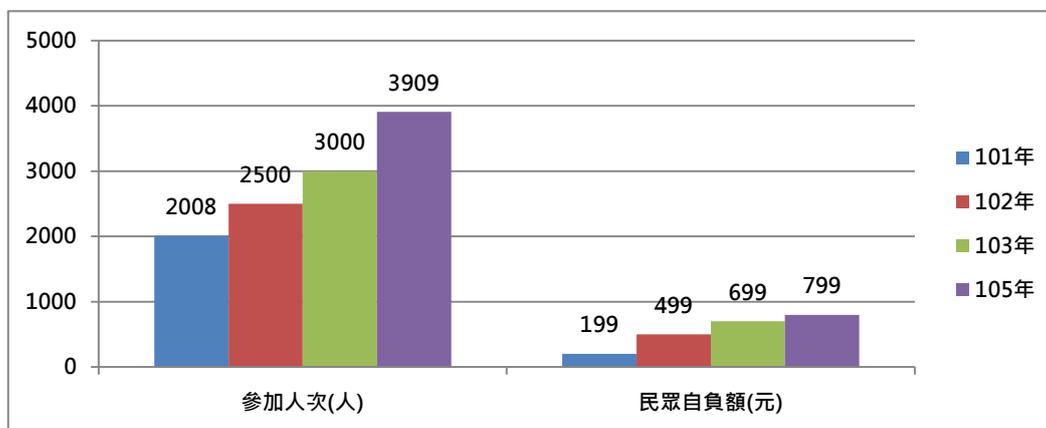
調查時間	戶數	男	女	合計
100 年 12 月	195	363	332	695
101 年 12 月	201	364	342	706
102 年 12 月	203	368	359	727
103 年 12 月	198	372	367	739
104 年 12 月	199	386	368	754
105 年 12 月	209	394	375	769

(引自新北市政府民政局新北市人口統計資料)

三、烏來福山地區小旅行成果統計

(一)小旅行基本資料

新北市政府觀光旅遊局自 101 開始辦理福山地區小旅行以來，每年依據局內預算編列小旅行體驗費用，提供超值旅行，讓遊客可以較少費用體驗價值較高的行程，以此吸引遊客進入福山部落觀光，為使部落小旅行可自行營運，本局朝民眾自負額增加的目標發展，當未來相關經費撤離後，部落可依照市場機制提供優質的生態旅遊行程，自主營運在地觀光產業。歷年來辦理的遊程人次及民眾自負額如圖二所示，自 101 年至 105 年間本局所補助的遊客數皆有增長，且自負額亦增加。



圖二遊程人次及民眾自負額圖

(二)小旅行執行內容評價

在遊程的規劃上，調查各年度遊客下列問題包括：「您對行程整體安排是否滿意？」、「您對午餐是否滿意？」及「您覺得司機和車輛的整體品質？」等項目，如表四至表六所示。

從下表可見，在經過歷年輔導在地餐廳改善用餐環境與菜色內容，加以 104 年度的導覽培訓課程之效果，整體服務品質皆較 101 年有大幅提升，故 105 年各項目之評價皆較歷年增加。其中 103 年度的評價降低，經檢討可能是因 103 年民眾自負額自 499 元增加為 699 元，增加幅度較大，故對評價帶來衝擊，而此狀況已透過 104 年度的在地深入調查及對在地人的相關輔導訓練，得到改善，105 年的遊程評價大幅增加。

表四整體行程安排評價表

年度 評價(%)	101	102	103	105
很滿意	62	61	52	68
滿意	36	37	44	31
普通	2	2	4	1
不滿意	0	0	0	0
很不滿意	0	0	0	0

表五午餐評價表

年度 評價(%)	101	102	103	105
很滿意	42	48	46	57
滿意	45	46	47	39
普通	12	6	7	4
不滿意	1	0	0	0
很不滿意	0	0	0	0

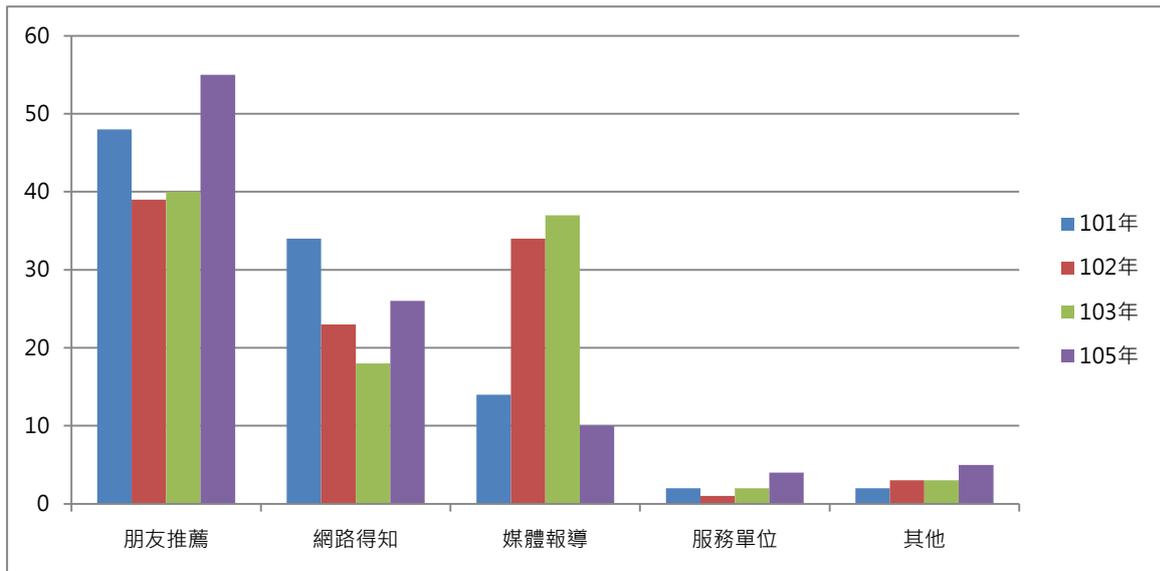
表六司機和車輛品質評價表

年度 評價(%)	101	102	103	105
很滿意	69	72	64	76
滿意	28	26	35	23
普通	3	2	1	1
不滿意	0	0	0	0
很不滿意	0	0	0	0

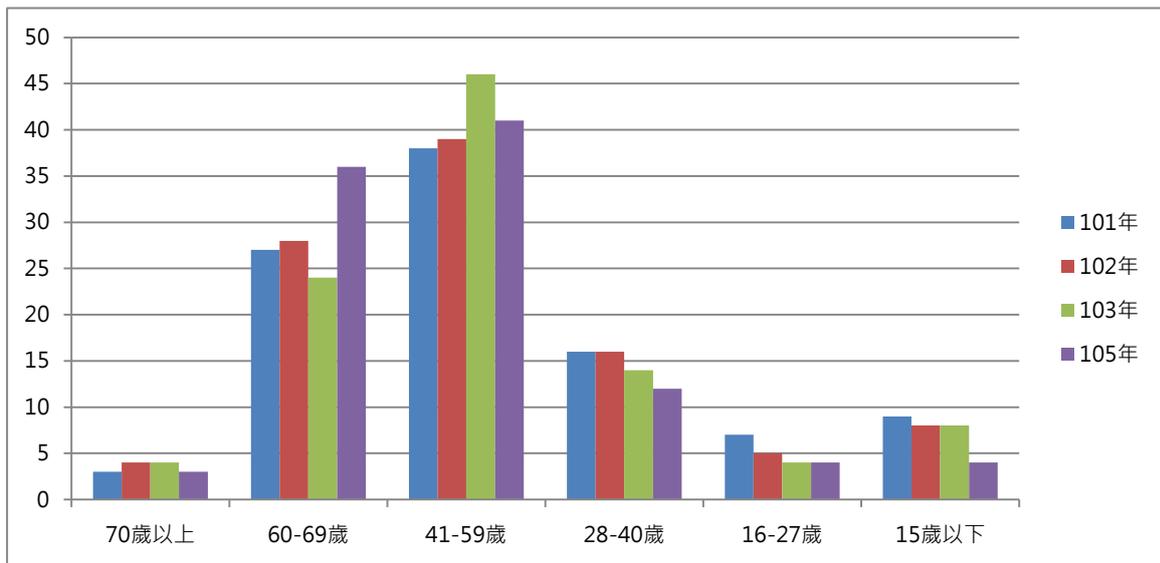
(三)遊客相關統計資料

參加新北市政府觀光旅遊局所辦理之福山地區生態旅行之遊客，有關該遊程的資訊來源如圖三，大多源於朋友推薦，其次為網路得知，再次為媒體報導，網路及媒體可達到十分有效之宣傳效果，故未來辦理相關活動亦應著重於網路媒體的效力。

遊客年紀分部大多為 41 歲至 70 歲之間，如圖四所示，故未來在規劃遊程時，應針對該群組民眾進行路線設計，健行及活動之困難程度不可太高，並應著重於文化及生態的導覽內容，係為民眾較為感興趣的議題。



圖三遊程資訊來源圖



圖四遊程資訊來源圖

四、結語

- (一)經營部落觀光環境，除了增加在地曝光度外，亦應著重觀光環境品質內涵的發展，例如餐廳的輔導、導覽人員的培訓，皆能夠大福提升當地的旅遊品質，吸引民眾前來觀光，故應定期進行導覽人員之回訓或相關輔導，維持導覽品質。
- (二)在規劃遊程的自負額費用以及遊程內容時，應同時兼顧品質與自負額之間的平衡，自負額提供的同時，遊程品質亦應有所提升，以避免價格對遊程滿意度帶來衝擊。
- (三)辦理部落遊程時，應針對需求客群進行行程設計和路線規劃，並應規劃能讓親子共同參加的行程，不應有難度過高之山路建行或激烈活動。同時，透過進行媒體及網路等多元管道宣傳，提升曝光率，增加民眾參與度。