

日月潭國家風景區 遊客空間行爲與環境識覺分析

黃郁婷¹ 黃妙國² 高志強³

¹國立體育學院休閒產業經營所研究生

²國立宜蘭大學人文暨科學教育中心副教授

³國立宜蘭大學人文暨科學教育中心講師

摘 要

過去旅遊行爲之相關研究多透過實證研究來探討研究問題，但近年來對實證研究之爭議已逐漸浮現，因此本研究乃以人文途徑取向中的現象學概念作為研究的切入點，並對實證研究中的不足及缺點來加以補強。本研究採用參與觀察法來深化及凸顯遊客旅遊行爲的意義，期能主動探索遊客旅遊行爲中所隱藏的意涵，以更開放的態度來重新詮釋旅遊行爲。結果指出主要的旅遊空間行爲包括：自然環境賞景及人文地景參觀，並伴隨而生其他附屬空間行爲；環境識覺因子則包括：(1) 氣候及溫度；(2) 湖水、湖岸及週遭生物；(3) 步道與路面材質；(4) 資訊及解說設施；(5) 公共基礎建設；(6) 主題遊樂設施；(7) 遠方景色；(8) 醒目地景；(9) 和外地相似的地景；(10) 當地風情；(11) 無障礙空間等，透過本研究之觀點，期能深入理解人地互動的真貌與真實，發掘對人類有意義的空間環境元素，並作為經營者在環境經營管理決策之參考。

關鍵詞：空間行爲、環境識覺。

The Spatial Behavior and Environmental Perceptions of Tourists in the National Scenic Area Surrounding Sun Moon Lake

Yu-Ting Huang¹ Miao-Kuo Huang² Chih-Chiang Kao³

¹ Master, Department of Recreation and Leisure Industry Management, National College of Physical Education and Sports

² Associate Professor, Humanities and Science Education Center, National Ilan University

³ Lecturer, Humanities and Science Education Center, National Ilan University

Abstract

The past research on the subject of travel behavior put emphasis on Empirical Research. However, many problems related to the Empirical Research emerged in recent years. This study will explore and analyze the related topics about the phenomenology in humanistic approach. The participation observation is used for forecasting tourists' behavior to explore what the behavior mean. In terms of the "spatial behavior", the main behavior components include (1) the experience of natural scene, (2) the humanistic landmark, (3) the behavior produced from ancillary spaces. In terms of "environmental perception", environmental components perceived by the tourists include (1) weather, (2) lake and its lakeshore and marine species, (3) access and path surfaces, (4) information and interpretation, (5) recreational

site infrastructure, (6) attractions, (7) distant viewing, (8) sight-seeing landscape, (9) attractive landscape familiar to tourists, (10) local customs and (11) barrier-free environment. Through the research, the research results can provide a new dimension to management.

Key words: Spatial behavior, Environmental perception.

壹、前言

一、研究動機

18世紀中葉後，大眾旅遊在工業革命發軔下開始出現，這種非維生必須的行為型態值得人們去深入探討其間意義。而就台灣觀光旅遊而言，日月潭位於台灣中部的南投縣，由於其地理位置位於台灣中部，交通條件便利，區內亦眾多山地地形與水系縱橫，不但造就了多樣化的水域與山嶽景觀，更蘊育出豐富的動植物資源及濃厚的人文與產業特色，在此眾多元素下，日月潭得以成為台灣最具知名度之觀光、旅遊景點。然經過九二一地震後，日月潭雖因此提升為國家級風景特定區，但其特殊的山林湖泊景致，乃至日月潭國家風景區的治理出現多頭馬車的狀況。

本文研究目的在探討日月潭國家風景區遊客的環境識覺與行為，希望能夠以人地傳統研究為主題，藉由遊客對環境的知覺、偏好、態度及行為來瞭解空間及人地互動的關係，以供經營管理者作為規劃之參考，期進一步提升日月潭觀光的質與量，朝國際級旅遊景點邁進。

過去瞭解人地關係之研究多採實證問卷，但近幾年來針對實證主義之爭議已慢慢浮現，包括：

(一)一般常用問卷來得知個人的偏好或其實際思想時，發現每個人之意象形成是不易單一抽離的，這些意象可能會和其個人的社會、政治、經濟、文化等背景相互連結影響，也因此當研究者在設計問卷時若對其背景因素稍有忽略，都將導致應答者與問卷間的關連性、或是

應答者個人的完整性方面產生偏誤，這些潛在原因都可能進一步致使研究結果扭曲或失真（倪進誠，2004）。

(二)過去的行爲研究中，多只重視個人或群體行爲的表象事實，而忽略其蘊釀行爲時的心境，或是僅利用一些綜合性的指標（如性別、年齡、收入、職業等）將個體或群體予以劃分後，再去討論其行爲特徵及代表意涵，雖然藉由這種方式可以降低人的複雜性，並瞭解某一特徵的個體或群體會呈現出怎樣的行爲，但值得爭議的是，透過此研究過程，在結果和事實間或許已產生相當大的差距與失真 (Bunting, 1979)。也因此，研究者必須去重新思考旅遊行爲的切入思維與研究方法，以作為對過去實證研究的反思。

基於以上之原因，為避免受訪者在進行問卷時可能產生的偏誤問題，研究者應該將人視為一真實、複雜的個體，去看待其旅遊行爲及人地關係時的互動真相，因此，本研究採用人文途徑及參與觀察法，來作為旅遊行爲再深化之嘗試。

二、研究目的

本研究企圖從人文途徑觀點來重新探討旅遊行爲，希望能藉此重新描繪與重建遊客在旅遊地行爲表現的真相，本研究預期達成下列之目的：

1. 運用人文研究途徑 (Humanistic approach)來探討遊客在旅遊空間中的思維，並與其行爲做關聯比較。
2. 本研究採用參與觀察法來記錄遊客的空間行爲並瞭解旅遊行爲所附有的意涵及意義。
3. 利用環境識覺觀點解開「黑箱」之謎，深入瞭解人地關係中人與環境互動的真貌，以獲取更貼近真實的空間行爲與環境元素，為人地關係提供更明確的瞭解。

貳、行為地理學的研究

行為地理學的研究由來已久，不管是人地關係、空間或區域傳統上，都有相當豐富的研究，但是早期的地理行為研究深受實證主義影響，直到1960年代末期，有鑑於許多理論與模式在提供可行的理解途徑上失敗，地理學的研究主題始轉回人地傳統上，許多地理學者開始注重人們真實世界空間行為的產生，並對個人小團體或群體行為做出有經驗性和理論性的闡述，這些地理學者一方面對以往的研究進行反思，另一方面則受到心理及社會科學中行為研究發展的影響，促使地理學者更加注意「人」在環境中所扮演的角色。

1960至1970年代，Golledge等人 (1972)的研究確立了人與環境間「人」的重要定位，也打開地理行為學研究的契機，到了1970年代，由於行為研究不斷擴展，於是有些學者便開始使用「行為地理學」(Behavior Geography)一詞。

行為地理學的本質內涵，一般可區分為二大部分：一為環境識覺，一為空間行為。

一、環境識覺 (Environmental perception)

在行為地理學當中，最早由Wright (1946)提出地理識覺 (Geosophy)一詞，認為地理學的研究範圍不應只限於客觀存在的地理環境，而應同時涉及那些主觀顯現於各階層人物腦海中的地理知識、人的態度、意象、與地方的涵義。是故識覺研究者深信每個人都有一幅世界的意象 (image)，個人的價值觀、偏好、評價、決策與行為均以此意象為依據，而不是以客觀的現實世界為準，研究的重點在於個人內在情感結構與環境之間的互動性研究，期能更進一步瞭解及解釋人與環境交互作用關係的多樣性（張長義，1977）。

而所謂的環境識覺 (Environmental perception)是指個體或群體對於自己所處的環境狀況或環境影響，不斷的進行完全接收訊息的過程。「識覺」(perception)一詞源於心理學，意指知覺，識覺在地理學與心

理學的觀念應用上並不相同，心理學者考量知覺的向度可分為神經的 (neurological)、生理的 (physical) 乃至於社會的 (social) 反應，而地理學者則傾向於關心社會的向度 (Mitchell, 1989)，從地理學的角度來談「識覺」，除了包含知覺外，同時還有記憶、概念、態度等面向的意涵 (歐家瑜, 2000)。

Schiff (1971) 對識覺定義為：「一個人對一項或一組社會刺激所得到的印象，會因為識覺者受到從前相同的經驗影響而將印象加以修正，所以從前相同或相似的刺激經驗，以及當時對刺激所做的解釋，會使其對刺激中感興趣的部分加以篩選。」因此，環境識覺乃反應出人們內心對外在環境之接收與理解狀態，並構成人們用以決策與判斷之基礎。

二、空間行為 (Spatial behavior)

地理學的空間行為觀念是來自心理學的完形學派，認為「人們對環境的觀念，由全體或單獨來看一部分，都產生不同的意義」 (王洪文, 1988)。1968年，J. Sonnenfeld 依據環境與行為的關係程度，將環境分為內疊的四個部份：

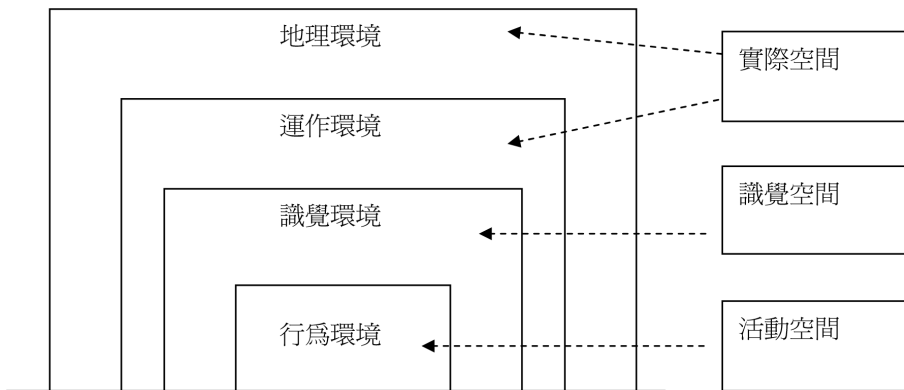


圖2-1：J. Sonnenfeld依行為關係程度的環境分類圖

(一) 地理環境 (geographical environment)：即客觀的地理環境，也就是外在於個人的整體環境。

- (二) 運作環境 (operational environment)：地理環境中，涉及影響個人或群體行為的那一部份環境。
- (三) 識覺環境 (perceptual environment)：運作環境中，經由人類的感覺器官或學習、經驗而察覺到的那一部份環境。
- (四) 行為環境 (behavioral environment)：被人類所知覺並引起行為反應的那一部份環境。

由上述可知，現象環境和行為環境組成了這個世界，直接或間接的影響人類的行為，行為環境為現象環境的一部分，人們對於客觀環境認知並沒有明顯的差異性，但是對於環境屬性的認知方式，在環境識覺與行為卻有明顯的不同。行為和空間之關係實奠定在個人決策上，而決策的產生和前述之個體的識覺、認知、意象、態度等，更是有極密切關係，也就是說，個人的評價與決策過程主要是由現象環境透過價值觀所轉變而成。

總結上述，可知識覺的研究是要探討人腦中的意向如何發展到行為的過程，重視人對環境的認知。研究學者探討到以「人」為主題的議題時，都會面臨一種複雜的內心機制，也就是說大腦會將客觀環境資訊加以組織、分類及評價，但不論是要討論其中人內在看不到的「內心機制」或是外在看得到的「行為機制」，都不是件容易的事，其中「內心機制」部分更是複雜不易瞭解（倪進誠，2000），因此，如果將環境、人(意象)、行為三者關係簡化，如圖2-2，可知環境與行為皆為外顯、可見的，而人的意象則是一個不可見的黑箱，而其中將「黑箱透明化」則是心理學者及地理學者感興趣並努力解決的地方。

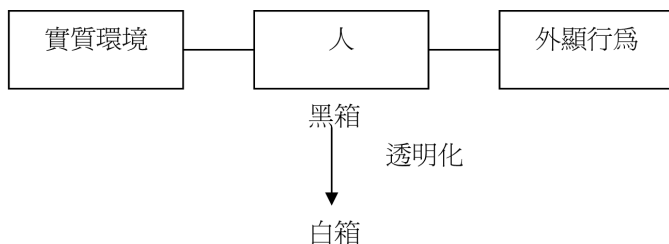


圖2-2 環境-人-行為三者關係簡圖

資料來源：倪進誠（2000）。外在作用力形塑下觀光空間的遊客行為之研究—以澎湖離島為例。國立台灣大學地理學研究所博士論文。

因此本研究主要以行為環境為主，探討人們如何去看待環境以及對環境的認知程度，則愈可以瞭解人們對環境行為上的反應。

參、相關人文研究途徑

面對實質環境、人的識覺、外顯行為三者關係，本研究乃將「人的識覺」、「實質環境」、「外顯行為」間的關連，以現象學為基礎來加以切入，雖然以此方法無法客觀測量識覺的過程，但是藉由參與觀察 (participant observations) 的方式來得知識覺的形成，調查者便可藉由參與的機會達到與遊客互相共鳴的瞭解。

現象學乃一門描述性的科學，其中心意旨在於關切、開放及清楚的看視，以描述人一生的經驗與意義，並深刻觀察平日的事件及特殊意味，藉此可導出一個清晰的圖像，以瞭解經驗世界裡發生的行為。海德格 (Heidegger) 曾對「居住」提出描述：「居住乃指包含我們生存過程且是我們身處的地方，並形成個人與群體的『世界』與『家』。」自此現象學的方法進入到環境行為研究的領域，並提供了一個哲學上的替代論述，一個回到日常環境經驗與行為的實在本質，其主要目的是在探索與描述生活界，以辨明其不變的結構，意指人類的意識、經驗與行動各面向的關係網絡。在此研究前提下，他們視個人為給予的或天生的、以及學習的；前者是檢視個人天生的架構、大小、和功能是如何在環境中運作方式以及如何維持個人在世界中意欲行動的範圍，後者和前者恰為一對比情況，它是檢視個人在事先認知且已學習的情況下，在環境中的運作方式以及如何維持個人在世界中意欲行動的範圍 (Seamon, 1984)。

對現象學而言，「看」具有重要的意義，主要的方式是以「直覺的洞見」指向被研究的對象，並經由誠懇、耐心及關心，使其更深刻

的、完全的關照現象。並將自己的經驗內容與他人的彼此驗證，而這種趨近明晰、客觀的過程稱之為「交互主觀的確證」。因此，現象學是現象的直接調查與描述，如同可以意識到的經驗一般，是沒有關於它們因果解釋的理論、以及是排除來自未被檢驗的先入之見和先決條件的 (Johnston, 1986)，此外，就現象學而言方法與涵構是不可分的，必須順應要研究的現象其內在特殊的品質（如：訪談及直接參與）。

肆、遊客人地互動的空間行為與識覺元素

本研究主要採取參與觀察的調查方式，即是以觀察遊客的空間行為作為基礎，輔以文獻回顧法與現地調查法，並據此推估及分析遊客的識覺。遊客的空間行為包括有兩大類：一為口頭行為 (verbal behavior)，即在情境中言談所及感受到或將要進行的行為，另一為實際行為 (overt behavior)，即實際上已經感受和已經進行的行為 (Mitchell, 1989)。

口頭行為的觀察是透過研究者和受訪者在「自然情況」下交談所抽取得到的識覺資訊，在交談內容中僅抽取和空間環境直接或間接有關、及和個人背景有關的交談資訊來作為訪談記錄的依據，並具體說明遊客在環境中的行為，以瞭解「遊客」與「環境」間的互動關係。

由於本研究乃採取人文研究途徑，因此在人數設計上，觀察對象的多少並不會影響研究目的。潘淑滿（2003）指出，研究者必須要和現場的被觀察者建立和維持良好關係，此乃在現場持續觀察活動期間最根本的原則，這些資料提供者往往是研究者在現場最好的朋友和資料的主要來源。在本研究中，研究者乃是和友人同遊，並同時記錄觀察其中3位不同屬性且較為熟悉親密的朋友作為觀察對象（見表4-1）。施測日期為2007年11月19日，研究的空間範圍為日月潭國家風景區。參與觀察選擇研究環境的決定端視以下幾個條件（潘淑滿，2003）：(1) 研究者是否得以進入該環境；(2) 研究者可能假設的參與者角色範疇；(3) 此一參與者

角色是否可提供足夠的途徑，以使研究者進入目標現象中。就本研究而言，研究者本身曾造訪過研究空間，因此了解研究空間具高度開放性及可見度，此種環境通常對任何願意成為參與者的人，都抱持開放的態度。此外，對於某個環境進行參與的決定，有時是根據機會和便利性而定（潘淑滿，2003），研究者適逢為此次旅行主辦者之一，兼之日月潭國家風景區擁有豐富的動植物資源及濃厚的人文與產業特色，為台灣具代表性的觀光旅遊景點指標，固本研究乃以日月潭國家風景區為研究之空間範圍。

表4-1 參與觀察對象背景

觀察對象編號	A1	A2	A3
性別	男性	女性	女性
年齡	24歲	25歲	25歲
教育程度	大學畢業	大學畢業	研究所就讀中
職業類別	待業中	服務業	學生
相關經歷、旅遊經歷及人格特質	<ul style="list-style-type: none"> · 台中人，曾去過日月潭 · 為旅遊主辦者之一 · 剛從海軍退伍 · 較少有規劃旅遊的習慣 	<ul style="list-style-type: none"> · 苗栗人，未曾去過日月潭 · 活潑開朗，經常帶動團體氣氛 · 較少有規劃旅遊的習慣 	<ul style="list-style-type: none"> · 台北人，未曾去過日月潭 · 喜歡觀察，具有好奇心 · 常有規劃旅遊的習慣
個人興趣偏好	<ul style="list-style-type: none"> · 打球 · 聽音樂 	<ul style="list-style-type: none"> · 逛街 · 看電視 	<ul style="list-style-type: none"> · 爬山健行 · 閱讀

一、遊客的空間行為特性分析

透過對遊客口頭行為和實際行為的觀察，將遊客在觀光空間的行為型態，略分為自然環境賞景、人文地景參觀，以下作一敘述如下：

(一) 主要活動參與行為

1. 自然環境欣賞

此為日月潭旅遊最常見的空間行為之一，以湖岸、湖水、陸地、山岳等自然景色的觀賞為主。例如遊覽拉魯島、明湖、明潭、大竹湖、貓囓山、水鳥公園湖岸等著名的自然景觀據點。

明湖？欸~日月潭是不是有分兩個啊？還是說明湖就是日月潭丫？(A2，日月潭環湖系統內)

喂~你看它的蘆葦~喔~我看到魚了!(A3, 水鳥公園湖岸)

不是有個叫拉魯島的嗎?有看到嗎?在哪啊?(A2, 前往玄奘寺環湖道路途中)

2.人文地景參觀

此亦爲日月潭旅遊最常見的空間行爲之一，以人文、風俗文化等陸地資源的觀賞爲主。例如參觀文武廟、日月村、玄奘寺、慈恩塔、涵碧樓等日月潭著名的人文景觀據點。

好想去涵碧樓看一下喔!涵碧樓套房大概是我們全部人住的一整晚吧!(A2, 日月潭環湖系統內)

在來到碼頭觀景台後喊到:欸~XX來合照啦~來這個地方一定要大合照!(A2, 水社碼頭)

欸~那邊那個塔是不是慈恩塔啊?(A3, 溢水口木棧步道)

(二)其他附屬空間行爲

除了主要活動的參與行爲外，在進行活動的過程中，會有一些衍生性的附屬行爲亦會在整個觀光空間中產生。以下茲針對環境採擷行爲、購物飲食行爲、暫歇休憩行爲作一敘述。

1. 環境破壞及採擷行爲

此類觀察主要是想瞭解遊客在旅遊過程中對環境的影響。在觀光空間中可能發生的行爲包括採擷花朵、果實、樹葉、沒有依照指定路徑行進、亂丟垃圾、隨地大小便、吐痰等等。

撿拾路邊石頭丟入湖中。(A1, 溢水口木棧步道)

在詢問同伴路邊野花的種類時，不小心將花瓣折下。(A3, 水鳥公園)

2. 購物飲食行爲

對台灣文化而言，在整個觀光旅遊過程中，購物及飲食非常重要的一環。其所花費的旅遊時間，有時比起賞景、拍照等還更多，且提供了遊客對旅遊地意見交流的時間與機會。因此一個據點提供遊客消費購物、飲食場所與否，將會明顯影響遊客在此據點的行爲及整體時間安

排，。例如水社名勝街、玄奘寺門口前商家，此外，其相關衍生行為則包括停車、店家資訊的搜尋等。

靠~這裡車也太多了吧！很難停欸！（A1，水社名勝街前停車場）

哇~這裡還有Starbucks和天仁茗茶欸！（A3，水社名勝街）

我想買霜淇淋來吃，好熱，我需要冰，我要吃冰。（A2，水社名勝街）

路上看到店家販賣的東西，說到：有邵族麵和總統魚專賣店欸！

（A3，水社名勝街）

看到店家有賣茶葉蛋，便請大家吃，大夥人並駐足在玄奘寺前的商家門口邊看遠方湖面邊吃東西。（A1，玄奘寺門口前商家）

3. 暫歇休憩行為

由於此次團體活動成員眾多，活動類型大部分皆屬室外活動(健行等)，活動當天天氣亦屬炎熱，因此對於一些平時較少運動的遊客，可能會造成身體及精神上的疲憊，故在整體行程安排上，需要特別注意當天氣候、活動類型、遊客成員體力上的差異，也因此，在遊程組成中暫歇休憩的安排是不可或缺的。

在前往玄奘寺環湖道路途中的車上，由於天氣炎熱且體力較差而先在車上小睡幾分鐘。（A3，前往玄奘寺環湖道路途中）

二、遊客識覺的環境元素分析

「特別的、主題的」會特別容易造就遊客的識覺（陳鳳儀，1999），在旅遊據點的識覺上，以擁有獨特性、具體性、主題性之「視覺」效果的據點地景，最容易讓遊客產生共鳴並加深印象，如湖水、湖岸及週遭生物、步道與路面材質、資訊及解說設施、公共基礎建設、主題遊樂設施、遠方景色、醒目地景、和外地相似的地景、無障礙空間等，其他較抽象的如氣候及溫度、當地風情等也相同能刺激遊客接收此訊息；相對來說，只具有「想像」或是無法切身體會到的元素，有時較不易引起遊客的觀賞興趣，如紀念碑等。以下將遊客口頭談及和實際行

為間易察覺認知的「環境元素」分別敘述。

(一) 氣候及溫度

氣候是影響觀光空間最重要的因素之一，對觀光而言，氣候直接影響觀光之時間、季節、觀光客屬性及觀光地點，因此，氣候對觀光之硬體及軟體設備均發生影響。本研究在參與觀察訪察時期，針對環境的溫度、相對濕度及天候予以詳細的測量和記錄，目的是為了更加深刻了解日月潭的天氣到底對遊客造成什麼樣的影響。施測當日日月潭當地氣溫最高溫度為24.5度，最低溫為17.4度，氣溫偏高，然在日月潭國家風景區觀光空間中，日月潭周圍的環湖步道缺乏涼蔭空間，少有人工遮陽設施，故從事許多戶外景點遊覽時，將會直接曝曬在陽光下，增加身體與精神上的疲憊，惟進入具涼蔭的場所才能稍有緩解。此外，人體的疲倦會進一步降低遊客的活動意願，使得遊客對環境的識覺度降低，甚或因而忽略空間中的環境元素。舉例來說，由於環湖步道缺乏遮蔽處，因此當遊客在觀景台上時可能僅會識覺到湖水與湖面，對於遠方風景、建築物、或是解說牌等，便不一定能清楚意識到。

眾人紛紛表示感到炎熱。(A1、A2、A3，水社名勝街)

我想買霜淇淋來吃，好熱，我需要冰，我要吃冰。(A2，水社名勝街)

哇~這麼熱還吃茶葉蛋喔!(A3，在玄奘寺門口)

女性遊客在車上先塗抹防曬油。(A2、A3，在前往玄奘寺環湖道路途中的車上)

大夥眾人一下車就開始喊熱。(A1、A2、A3，溢水口木棧步道)

由於懼怕日曬，故不時穿著長袖。(A2，溢水口木棧步道)

撐著洋傘擋陽光。(A3，溢水口木棧步道)

喂~你要不要進來?這裡有冷氣啦!(A1，水社遊客中心)

媽呀~我現在好想去墾丁玩水喔!(A1，水社名勝街)

儘管進行參與觀察時正值11月，但由於早中晚溫差達8度，因此遊客在天氣資訊不足的情況下，容易造成衣著搭配上的錯誤，且當日行程又

多為室外活動，故易導致身體及精神上的疲憊。

(二) 湖水、湖岸及週遭生物

這是一個所有受訪遊客都會感受到的環境元素，也因其兼具靜態的湖水和動態的生物而吸引遊客的注意，其中湖水為遊客對日月的主要意象元素，而動態事物則能活化人們的識覺並引起注意。這些環境元素可再加以細分，包括湖面、沿岸、植物、鳥類、魚類等。

在欄杆邊看湖水時說：喔~看得頭都暈了。(A3，水社碼頭)

哇~看到湖了，好想游泳喔！(A2，日月潭環湖系統內)

欸~看得到對岸碼頭耶！(A1，溢水口木棧步道)

看到湖面上有鳥飛過便與同伴討論起來：喂！你看那是什麼鳥啊？

(A2，溢水口木棧步道)

在遠眺湖面時與同伴討論起湖水的顏色：欸~那邊的顏色是不是跟其它的不一樣啊？(A3，溢水口木棧步道)

眾人在玄奘寺門口往下遠眺湖面：哈哈~你看到那艘船有沒有想到什麼？沒錯！就是人家拍古裝片用的那種畫舫，這裡怎麼會有這種船啊？有夠妙的！(A2，玄奘寺門口)

喂~你看它的蘆葦~喔~我看到魚了！(A3，水鳥公園湖岸)

在詢問同伴路邊野花的種類時，不小心將花瓣折下。(A3，水鳥公園)

(三) 步道與路面材質

步道在遊憩區中扮演聯繫的功能，不同的據點應配有不同的步道及材質設計，除了必須配合現場環境選取適當材質外，亦須針對現場環境來賦予步道在功能取向上的價值。

意識到地板是由石版鋪成，問A2訪談者：欸~妳穿高跟鞋喔？走路不會痛喔？(A1，水社名勝街)

來到溢水口湖岸後，此地的木棧步道除了步行功能外，亦可供遊客就地坐在步道邊觀賞湖面風光：喂！過來坐啦！這邊設計的還不錯，可以直接坐在這賞風景。(A3，溢水口木棧步道)

天哪！它這裡的階梯會不會太陡了一點啊！而且還有的高有的低，還凹凸不平咧！（A3，水鳥公園）

(四) 資訊及解說設施

高品質的資訊能幫助遊客進行選擇，良好的解說系統則能幫助遊客瞭解及盡情倘佯於旅遊空間中，除了能讓遊客獲知據點特色，更能進一步影響遊客的行為，此部份包括遊客服務中心、路標指示、解說牌等。

在水社名勝街逛了一下後，眾人討論該如何走到碼頭，並尋找是否有路標或指示，A1遊客表示剛才在入口處看到標示，說道：可以從那邊走！那邊就可以到碼頭！（A1，水社名勝街）

在水社名勝街外的停車場旁有個不起眼的跑馬燈，用來指示相關旅遊資訊，A3遊客看到後表示：呃~那個跑馬燈有人看嗎？（A3，水社名勝街外停車場）

對遊客而言，涵碧樓已成為日月潭的意象之一，因此來到日月潭總會不免提及之：涵碧樓怎麼走啊？（A2，水社名勝街）

水社遊客中心位於水社名勝街中，但裡頭卻是明顯的空盪且未妥當運用：這裡的遊客中心會不會太空了點！（A3，水社名勝街中的遊客中心）

(五) 公共基礎建設

在旅遊空間中，公共基礎相關建設的提供、地點、形式及品質對遊客管理而言至關重要，除了可作為品質管理的指標外，亦可成為管理當局及遊客間的橋樑，這部份包括了廁所、路燈、桌椅、垃圾桶、停車場、緊急相關設備等。

靠~這裡車也太多了吧！很難停欸！（A1，水社名勝街前停車場）

在水社停車場停車時，由於路面凹凸不平，故說道：會不會太原始一點啊！（A1，水社名勝街前停車場）

看到路燈的造型後叫道：喂~你看它連路燈也是日月耶！（A2，溢水口木棧步道）

這裡有救生圈耶~要不要來拍照!(A3, 溢水口木棧步道)

來到水鳥公園觀景台時, 由於僅有兩組野餐桌椅設施, 且亦有其他數十位遊客在此, 加上觀景台建地不大, 故略顯狹窄, 在壓迫感下便更覺得疲憊: 這裡椅子好少!(A3, 水鳥公園)

(六) 主題遊樂設施

主題遊樂設施能夠強烈吸引遊客的注意力, 因此通常與空間範圍的意象有高度關聯性, 因此管理者應重視主題遊樂設施呈現給遊客的識覺結果, 此外, 由於此環境元素亦容易將遊客聚集在一起, 因此群眾的空間管理亦應重視。

進入日月潭國家風景區不久後即可看到日月潭, 眾人顯得很興奮, 並喊道: 那邊有人在遊船了耶~好想下去玩喔~(A3, 進入日月潭國家風景區 前往水社名勝街的路上)

在來到碼頭觀景台後喊到: 欸~XX來合照啦~來這個地方一定要大合照!(A2, 水社碼頭)

在來到碼頭觀景台後喊到: 喔喔~~好想去墾丁喔! 看到水就想去墾丁!(A3, 水社碼頭)

眾人在碼頭觀景台拍照時討論待會要去遊船, 但A1表示不太願意參與, 因此同伴之一提及A1才剛從海軍退伍, 並提問為何還不想去坐船, A1表示: 嘿啊~啊就是因為以前是海軍, 我才不想坐啊! 每天在船上都坐到要吐了!(A1, 水社碼頭)

眾人在玄奘寺門口往下遠眺湖面: 哈哈~你看到那艘船有沒有想到什麼? 沒錯! 就是人家拍古裝片用的那種畫舫, 這裡怎麼會有這種船啊? 有夠妙的!(A2, 玄奘寺門口)

(七) 遠方景色

由於日月潭國家風景區景點路線屬環狀系統, 故不論是延環湖公路亦或停留在湖岸步道時, 遊客很容易識覺到遠方景色, 尤其是靜止駐留於視野廣闊之觀景台時更是明顯。在此次遊程中主要的觀望據點為水社

碼頭、溢水口木棧步道、玄奘寺及水鳥公園；被注意到的景色或據點包括涵碧樓、水社碼頭、慈恩塔、湖面、遠方山脈等。

那好像是涵碧樓耶？是嗎？(A2，水社碼頭)

欸~那邊那個塔是不是慈恩塔啊？(A1，溢水口木棧步道)

欸~看得到對岸碼頭耶！(A1，溢水口木棧步道)

來到溢水口湖岸後，此地的木棧步道除了步行功能外，亦可供遊客就地坐在步道邊觀賞湖面風光：喂！過來坐啦！這邊設計的還不錯，可以直接坐在這賞風景。(A3，溢水口木棧步道)

眾人在玄奘寺門口往下遠眺湖面：哈哈~你看到那艘船有沒有想到什麼？沒錯！就是人家拍古裝片用的那種畫舫，這裡怎麼會有這種船啊？有夠妙的！(A2，玄奘寺門口)

(八) 醒目地景

在旅遊空間中，獨特的地景往往容易成為遊客識覺的目標，這些地景不侷限於吸引據點或地標，包括遊客中心、藝術雕塑、建築物、紀念碑。

看到路旁的民宿後，對同伴說：那間很像墾丁的民宿耶~叫「大板六」的。(A3，水社名勝街)

哇~這裡還有Starbucks和天仁茗茶欸！(A3，水社名勝街)

在走回停車場的路上看到施工大樓，問到：這是在蓋啥啊？(A2，水社碼頭)

那好像是涵碧樓耶？是嗎？(A2，水社碼頭)

水社遊客中心位於水社名勝街中，但裡頭卻是明顯的空盪且未妥當運用：這裡的遊客中心會不會太空了點！(A3，水社名勝街中的遊客中心)

眾人在溢水口木棧步道旁停車時，路邊有個石碑：這個不知道是在紀念什麼吼？

這裡有救生圈耶~要不要來拍照！(A3，溢水口木棧步道)

在前往水鳥公園路的石階旁建有一個愛心形狀的藝術雕塑，眾人在此拍照留戀，但A2提出疑問：這裡怎麼會用愛心啊？應該是用鳥比較適當吧！（A2，水鳥公園）

(九) 和外地相似的地景

在日月潭國家風景區旅遊空間中，有部分地景會引起遊客熟悉的經驗，並因而與其過去的經驗相比較，而如果這些地景不為遊客過去經驗所熟悉，亦會導致遊客加深識覺。

哇~這裡還有Starbucks和天仁茗茶欸！（A3，水社名勝街）

看到有一隻哈士奇被綁在名勝街入口處，喊到：這裡竟然有狗耶！（A1，水社名勝街）

看到民宿後說：我很想把墾丁所有民宿住一遍過，那邊民宿都做的超漂亮的，我都不想住飯店，比較喜歡住民宿。（A3，水社名勝街）

看到路旁的民宿後，對同伴說：那間很像墾丁的民宿耶~叫「大板六」的。（A3，水社名勝街）

眾人在玄奘寺門口往下遠眺湖面：哈哈~你看到那艘船有沒有想到什麼？沒錯！就是人家拍古裝片用的那種畫舫，這裡怎麼會有這種船啊？有夠妙的！（A2，玄奘寺門口）

(十) 當地風情

當地風情可以包括具體的當地活動及抽象的當地民俗風情或情境的感受，有下列環境元素與情境來表達：如當地名產小吃、木造船隻、邵族傳說故事等。

路上看到店家販賣的東西，說到：有邵族麵和總統魚專賣店欸！（A3，水社名勝街）

眾人在玄奘寺門口往下遠眺湖面：哈哈~你看到那艘船有沒有想到什麼？沒錯！就是人家拍古裝片用的那種畫舫，這裡怎麼會有這種船啊？有夠妙的！（A2，玄奘寺門口）

在前往玄奘寺的環湖道路途中，有人問及邵族的傳說時，便談起了

一個「白鹿」的傳說故事。(A2, 在前往玄奘寺環湖道路途中的車上)

(十一) 無障礙空間

同行遊客中有一位是肢體殘障人士，大部分時間須靠輪椅代步，這也造成了同行遊客對無障礙空間在識覺上的加強，包括肢體上的通行問題（入口、階梯等）、陡峭或不平的道路、道路或階梯距離長度、路徑休息或停靠點。

水社名勝街的停車場由石礫及泥土鋪成，因此路面凹凸不平，有人問到坐輪椅的同學會不會不好坐後，附和說道：對阿~應該超級咚咚咚的吧~(A3, 水社名勝街)

從水社名勝街繞到水社碼頭途中經過階梯，附近缺少無障礙設施幫助輪椅下去，男生便一起把輪椅連人帶椅的抬下去，並引來其他遊客矚目。(A1, 水社名勝街)

具有殘障人士專用的廁所及洗手檯：這樣還差不多！有特別設計的。(A2, 水社碼頭)

木棧步道與路面有段落差，A1背負行動不便同學上去。(A1, (A3, 溢水口木棧步道))

要進入水鳥公園觀景台時，由於步道由石階構成，因此便由幾位男生連人代椅扛著行動不變的同學下去，由於路徑甚窄，且亦有其他遊客上下樓梯，故甚危險且不便(A1, 水鳥公園湖岸)。

天哪！它這裡的階梯會不會太陡了一點啊！而且還有的高有的低，還凹凸不平咧！(A3, 水鳥公園)

伍、結論與檢討

本研究以人文途徑取向中的現象學概念作為研究的切入點，主要乃針對過去旅遊行為相關實證研究中的不足及缺點，來深化及凸顯遊客旅遊行為的意義，並利用參與觀察法主動去探索遊客旅遊行為中所隱藏的

意涵，期望能突破過去實證研究之窠臼，以更開放的態度來重新詮釋旅遊行為。

以過去之旅遊行為相關研究而言，幾近以遊客本身為出發點去考量研究問題（如遊客社經背景等），但卻因此而忽略了環境因素對遊客所帶來的影響，透過本研究之觀點，將有助於提升經營者對環境經營管理之決策品質。

一、就空間行為而言

在日月潭國家風景區環境所提供的旅遊空間中，主要的旅遊行為包括：自然環境賞景及人文地景參觀，並伴隨而生其他附屬空間行為，其中環境破壞及採擷行為最是遊客帶給旅遊空間顯著衝擊的環境行為，而透過氣候及溫度等環境因子，則能真實反映出遊客的購物飲食行為及暫歇休憩行為。

二、就環境識覺而言

在本研究中，遊客透過到日月潭國家風景區旅遊而接收到環境所傳遞的刺激訊息，並形成環境識覺因子，本研究將此分為十一類，包括：(1) 氣候及溫度；(2) 湖水、湖岸及週遭生物；(3) 步道與路面材質；(4) 資訊及解說設施；(5) 公共基礎建設；(6) 主題遊樂設施；(7) 遠方景色；(8) 醒目地景；(9) 和外地相似的地景；(10) 當地風情；(11) 無障礙空間等，一般而言，遊客在進行旅遊活動時多透過視覺及聽覺來接收環境刺激訊息，但透過觸覺、味覺或嗅覺等更多方式來接收環境刺激訊息，將有助於遊客大幅提升或釐清環境識覺因素，因此，未來公私立部門在進行遊憩管理時，將可以此為參考來加強環境意象之塑造及環境資源管理，並進一步依此推展旅遊環境等行銷規劃。

參考文獻

一、中文部份

- 王洪文（1988）。地理思想。台北：明文書局。
- 田家駒（2002）。生態旅遊地區遊客環境識覺與行為之研究—以福山植物園為例。國立台灣大學地理環境資源學研究所碩士論文。
- 朱芝緯（2000）。永續性生態旅遊遊客守則之研究—以墾丁國家公園為例。國立台灣大學地理學研究所碩士論文。
- 李思屏（2001）。遊客對生態旅遊環境態度與行為關係之研究—以關渡自然公園為例。國立台灣大學園藝學研究所碩士論文。
- 林怡君（2000）。環境識覺與景觀生態學理論於灌溉埤塘之研究—以桃園縣蘆竹鄉為例。中國文化大學地學研究所碩士論文。
- 林裕彬、林怡君（2000）。蘆竹鄉埤塘之環境識覺探討。環境教育季刊，42，67-76。
- 吳靜宜（2003）。國中學生的環境識覺研究—以台南市文賢國中為例。國立高雄師範大學地理學系碩士論文。
- 倪進誠（1992）。土地利用對於遊憩資源及其使用者影響之研究—以桃園海岸地區為例。國立臺灣大學地理學研究所碩士論文。
- 倪進誠（2000）。外在作用力形塑下觀光空間的遊客行為之研究—以澎湖離島為例。國立台灣大學地理學研究所博士論文。
- 倪進誠（2000）。澎湖群島遊客之空間行為與環境識覺分析。國立臺灣大學理學院地理學系地理學報，27，21-40。
- 倪進誠（2004）。參與觀察法在旅遊行為研究上的應用——一個貼近人地互動的思考設計。國立新竹師範學院社會科教育學系社會科教育學報，7，53-87。
- 施添福（1980）。地理學中的人地傳統及其主要的研究主題。國立師範大學地理研究所研究報告，6，203-242。
- 施添福（1990）。地理學中的空間觀點。國立師範大學地理研究所研究報告，

16, 115-129。

- 張長義 (1977)。環境識覺與自然災害之研究。中國地理學會會刊, 5, 56-60。
- 張長義、倪進誠 (1995)。桃園海岸地區土地利用對於遊憩資源發展影響之研究。國立台灣大學地理學系地理學報, 18, 91-106。
- 楊雅心 (2004)。馬祖地區地名的意涵——一個關於環境識覺的研究。國立台灣大學地理學研究所碩士論文。
- 歐家瑜 (2000)。都市社區居民空間識覺形成之研究——以台北市成功國宅婦女的活動空間為例。國立台灣大學地理學研究所碩士論文。
- 潘淑滿 (2003)。質性研究：理論與應用。台北：心理出版社。
- 藍淑琪 (2003)。原住民部落生態旅遊遊客識覺與行為之研究——以新竹縣尖石鄉司馬庫斯為例。國立台灣大學地理環境資源學研究所碩士論文。
- 謝定芳 (1996)。都市公園綠地之環境識覺研究——以台北市大安森林公園為例。中國文化大學地學研究所碩士論文。
- 觀光局日月潭國家風景區管理處網站 (2007)。
- 資料引自：<http://www.sunmoonlake.gov.tw/sml/main.jsp?first=%A4H%A4%E5&second=%BE%FA%A5v%AA%BA%A4%E9%A4%EB%BC%E6&name=%A4%E9%A4%EB%BC%E6%AA%BA%A7%CE%A6%A8>

二、英文部分

- Bogdewic, S. (1992). Participant observation, In *Doing Qualitative Research*, ed. B.F. Crabtree & W.L. Miller, pp45-69, Newbury Park: Sage.
- Schiff, M. R. (1971). The definition of perceptions and attitudes, In Sewell, W.R.D. and Burton, I. eds. *Perceptions and attitudes in resources management*, Information Canada, Ottawa, 7-12.
- Seamon D. (1984). Philosophical directions in behavioral geography with emphasis on the phenomenological contribution, In *Environmental perception and behavior: An inventory and prospect*, ed. T. F. Saarinen, D. Seamon and J. L. Sell, Chicago: The University of Chicago, pp.167-178.