

野柳地質公園實施遊客尖峰分流措施，兼顧遊憩品質與在地經濟

施照輝秘書

交通部觀光局北海岸及觀音山國家風景區管理處

休閒是人的天性，隨著國人從事觀光休閒活動風氣日盛，帶動臺灣整體觀光產業的蓬勃發展，但目前同時也是觀光服務業提升質與量的關鍵時期。

依據觀光局統計，民國100年全年來台遊客總人數為608萬人次，較99年成長9.34%，其中國際遊客佔總人數58.95%，觀光總收入5140億元，外匯收入達2,759億元。今年(101年)預估觀光客成長率將超過25%，攀上700萬人次，外匯收入可高達3,000億元。隨政府積極再投入各項觀光建設與提升國際化服務，交通部觀光局積極執行「觀光拔尖領航方案」，建構「質量並進的觀光榮景」為願景，透過「美麗台灣」、「特色台灣」、「友善台灣」、「品質台灣」、「行銷台灣」為主軸持續推動各項觀光措施，運用大三通兩岸航線的增班提升基本的機位供給，在臺灣豐富的生物多樣性、特殊的文化人文風情與高素質國民水準的社經資源優勢下，105年可望突破1,000萬人次，帶動40萬直接、間接觀光就業人口，外匯收入4,400億元，促進民間投資3,000億元，將有助於帶動整體經濟成長。

皇冠北海岸，素以人文、地質地形及海岸景觀等特殊風貌著稱，蘊含臺灣特質與魅力，加上四季農、漁特產及異國風情美食，豐富多樣的觀光資源，經統計北海岸100年總計吸引413萬遊客蒞臨，17.9%為國際觀光客，加上居住在大台北都會區周邊

的680萬民眾，成為臺灣最經典、最頻繁的北部海岸旅遊線。

依新聞報導統計，今(2012)年大陸『十一』長假從9月30日到10月7日期間，因為航班的增加以及大陸從9月1日起在北京、天津、上海、廣州、重慶實施異地辦證，也讓陸客來台更方便，長假期間超過3萬大陸團客來臺灣旅遊，比去(2011)年同期多1萬多人，比去年同期成長近60%。

長假期間大陸內部透過新聞報導，帶動7億以上人次移動與旅遊，各風景區湧進大量人潮，處處萬頭攢動，北京故宮、萬里長城、南京中山陵、廈門鼓浪嶼、泰山等這些5A級景區均創下天量的遊客紀錄，接待超過平常3-5倍以上遊客量，據中國國家旅遊局統計，前3天(9/30-10/1)，納入監測的119個熱門景區，就接待遊客575.58萬人次，比去年同期成長29.21%，而亮麗數字背後事實上是人潮爆滿、環境髒亂、垃圾暴增、塞車引發口角打架，甚至在華山風景區，原本只能進入2萬人一天擠入8萬人，造成纜車不堪負荷，數萬遊客受困華山，摸黑徒步下山，遊客不滿砸爛售票亭並與管理工作人員發生流血凶殺案，汽車、商店被砸，連警車也遭殃，為何開心出遊的結果竟如此收場？

另一方面，據報十一長假期間初步統計，旅客人次及相關消費額都比去年成長超過兩成，光是天津市餐飲總產值前5天就增加逾1.6億元人民幣，年增24%。因為是長假，出

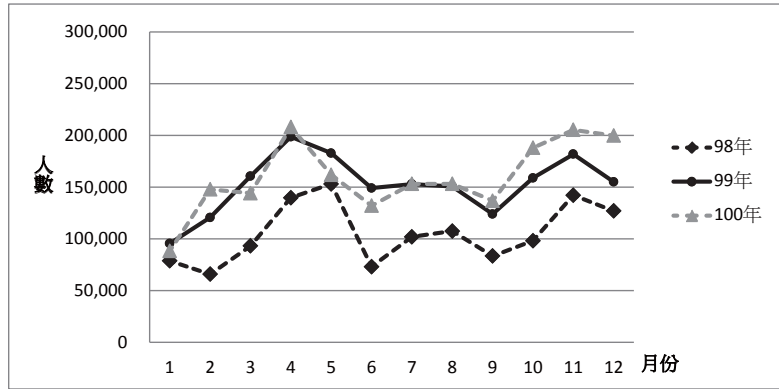


圖2 98-100年每月遊客人數統計

國旅遊的遊客也增加，來台旅客量明顯增加達3萬多人。這顯然就是造成景區管理單位會讓遊客無限制進入的原因之一，因為沒有人會拒絕觀光所帶來的地方經濟效益，伴隨觀光客而來的是總收入、外匯收入以及所帶動的促進民間投資、國民生產毛額GNP整體經濟成長。

問題在於供需之失衡，不同性質的環境資源、管理目標及管理機構必須提出不同的經營管理措施，解決環境超量負荷的問題。這其實並不容易，筆者實際從事現場景區管理工作多年，就觀光遊憩區規劃與管理的觀點，提供個人觀點供各界參考。

不同的觀光資源受到國家公園、保護區、自然保留區、風景區、森林遊樂區等不同系統管理，所採行的改善方法不一，限制強度有別。以國內外幾處知名景區為例：

1. 澳洲自然橋國家公園螢火蟲洞，一天只開放300名遊客進入，規定每10個人分成一小組，每一組都有一位專業的解說員帶領遊客參觀，費用約是澳幣85元，約新台幣2500元。

2. 宜蘭福山植物園為維持高品質遊憩之需求，開放申請入園人數每日限500名（假日600名），入園當日若仍有名額可於管制站現場提出申請遞補。

3. 桃園兩蔣文化園區後慈湖，每日600名需事先線上申請，依指定時段報到，查驗後繳費（全票100元），由所核派之解說員帶領，運用軍方兩座管制門規範進出動線。

4. 英國白金漢宮及花園，每年僅夏季6月至9月開放，參觀三個地方聯票30英鎊（約合1400元台幣），為管控人數，每張票註記指定入場時間，每15分鐘一梯次，遊客須依指定時段入場，提供語音導覽機供解說服務，參觀者沿著所規劃的動線前進。

5. 日本宮崎峻三鷹博物館，特別的是該館是不接受現場買票的，在台灣必須跟指定的旅行社訂票，購買指定日期之具名式門票，或在日本LAWSON便利商店透過電腦依每日四場的額度內購票入場。

6. 國立故宮博物實施參觀人流控管，凡10人以上團體參觀，須事先預約租用團體語音導覽設備，每日分4個時段，每時段參觀人數限2500人。是以，不同的環境資源、不同的管理機構，構思出不同的管理方法，目的都是在提升服務體驗品質同時又防止遊憩品質下降。

這些方法其實是承載量(Land Capacity)的觀念的延伸，初期是一種應用於牧場經營管理的概念，以生態學觀點探討自然環境所能支持生存的動物數量上限。慢慢擴大應用，1970年代學者Lapage首先提出遊憩承載量(recreational carrying capacity)的

概念，強調遊憩體驗的觀念，意識到遊憩區經營的目的，納入遊客心理如態度、偏好、知覺等，使遊客能獲得滿意的遊憩體驗，以維持自然資源與遊憩體驗的永續運作。後續因管理需要更發展出承載量評估架構(Carrying Capacity Assessment Program, CCAP)、可接受改變限度(The Limit of Acceptable Change, LAC)及遊客衝擊管理(Visitor Impact Management, VIM)等研究，以經營目標為依據，建立可供管理策略參考的遊憩環境評估架構。不過，問題分析、架構理論發展甚為完善，但是如何解決人太多的問題，更須兼顧讚地經濟，學者並沒有提出一套能滿足多方需求的答案。

筆者所服務之野柳地質公園，近年來國際觀光客從民國96年的18.1%到民國97年成長至40%，98年11月份首度突破百萬人次，100年遊客人次高達198萬人次，國際觀光客佔78%，遊客人次增加近4倍，今年更預計突破200萬人次。連帶促進在地海鮮餐廳、商店、飯店及交通業者觀光收入增加，初步統計每年可達約2.25億台幣。

但是遊客人潮大量湧入，不僅影響了遊憩品質、提高旅遊安全警戒，珍貴地景亦承受極大的壓力。經由長期監測的成果，觀察遊客在野柳地質公園內的遊憩行為、動線以及停留時間，研究分析滿意度及擁擠度，我們認為應先從尖峰分流開始，從精準的票務統計分析，野柳地質公園參訪遊客高峰期為每年3-5月與10-11月，而遊客組成中團客比例超過8成，於是管理團隊創新地提出「野柳地質公園遊客尖峰分流計畫」。

實施對象為10人以上團體，時間為每年為3、4、10、11月份，需於預定入園前3天預約始得優先入園。每日管制尖峰時段為上午9:30-11:00、下午旺季時段1:30-3:00。現場設置紅黃綠燈號，搭配多元便捷的預約系統(包含設置(02)2492-8199四線自動跳號的預

約專線、傳真、e-mail、網站線上、手機App等)、專設預約窗口、購票、入場動線並新增4名專人服務，輔以最新的電腦計數器精準統計，入口設置電子看板畫面(紅、黃、綠三色)，就像交通號誌黃綠燈顯示，紅燈為3,000人以上，黃燈為2,500~3,000人，綠燈為2,500人以下，管制期間預約者優先入園，若為紅燈狀態將暫停所有遊客入園，未預約之團客若遇紅燈管制時段，不得入場，建議可至鄰近景點，如廟宇巡禮(保安宮、仁和宮)、野柳特產接洽或野柳展售活動區、添禎樓、瑪鍊居漁村文化館及海洋世界海底隧道等，促進當地觀光收益。

自10月1日實施以來，整體秩序良好，許多導遊、國內遊客表示雖然多一道手續，但是想到能改善環境以及為地景保育盡一份心力，大多願意配合，並為經由問卷回應均感受到園區變得比較不壅擠，周邊商家的生意依然興隆，顯示確實發揮分流效果。

這是臺灣第一個戶外景區率先實施預約分流措施的地方，事前針對問題核心進行需求分析，以科學方法驗證，同時為促進地質公園發展，除強化解說服務品質、遊憩體驗還必須兼顧在地經濟發展，以尖峰時段分流措施取代絕對的管制進入，不失為一可行的改善辦法，後續還需繼續進行環境監測及注意維持遊憩品質的改善，僅提供各界參考。