

國立政治大學公共行政學系

碩士學位論文



國內推動低碳旅遊之研究
—以台南市古蹟旅遊為例

指導教授：蕭武桐 博士

研究生：徐仙如 撰

中 華 民 國 1 0 0 年 6 月

**National Chengchi University Department of Public
Administration Thesis**

The logo of National Chengchi University is a circular emblem. It features a central five-petaled flower shape. Inside the flower, the Chinese characters '政大' (Chengchi University) are written in a stylized font. The outer ring of the emblem contains the university's name in Chinese characters '國立政治大學' at the top and 'National Chengchi University' at the bottom.

**Research on Domestic Impetus Low-Carbon Tourism -
Take Tainan Heritage Tourism as the Example**

Advisor : Wu-Tong Xiao,Ph.D.

Graduate Student : Shien-Ju Hsu

June 2011

謝誌

這篇論文的完成，要感謝很多人，謹在此以微薄的文字表達最大的感激。

首先最最感謝本篇論文指導教授蕭武桐老師，多虧他細心指導、耐心體恤與佛心來的；也十分感謝另外兩位口委楊志誠老師與蕭乃沂老師，秉持過程嚴謹、結果圓滿的大原則，為本篇研究提供寶貴又中肯的指教與建議；此外，也謝謝論文發表時，評論人洪綾君老師的鼓勵與建議。還有所有答應接受訪問與熱心提供資訊的全數受訪者。沒有你們，這篇論文就不會完成。

感謝莊國榮老師、黃東益老師、周韻采老師、孫善豪老師，從老師們的身上學到非常多，無論自主的人生價值觀、嚴謹的學術研究態度、豁達自在的學習氛圍、還是開放的多元思考想像，都是課本外最大的收穫，受用無窮。

感謝學長俊宏、青宏耐心傳授論文寫作要領與聆聽我很多不成熟的想法、同學雅芳貼心分享許多學校資源與畢業注意事項、學妹郁清不厭煩地幫忙跑了很多程序、周叔叔不定時電話進度追蹤、好友Tara三不五時的加油打氣、系辦怡瑩學姊、漢琪學姊悉心提醒與助許多繁瑣的行政流程。

最末，特將此篇論文獻給我親愛的母親嫦娥女士、最不浪漫的先生明璋、以及最寶貝的兒子蔡聞，你們是我一直堅持的最大動力。

在此期許自己日後在面對人生每個階段的考驗，都能擁有『決定方向，就不在乎恐懼』的勇氣！

徐仙如

謹誌於政治大學

2011.9.1

摘要

近年來天災地變頻傳，溫室效應導致全球暖化現象，有鑒於此，全球湧起節能減碳浪潮，低碳旅遊亦應運而生。根據聯合國氣候變遷小組之評估報告，旅遊業對氣候變遷影響重大，人為之溫室氣體排放是肇致氣候變遷異常之主因，如何兼顧日益蓬勃發展之旅遊業與有效抑止二氧化碳排放量之增加，係各國刻不容緩的課題。

台南市以府城古都聞名，轄內古蹟觀光旅遊為其重要收入來源，本研究以市府預計推展古蹟低碳旅遊計畫之相關利害關係人為研究對象，並以訪談法瞭解其需求與對市府之期待。

本研究結果指出台南市古蹟旅遊存有僅實施少數不實用之環保措施、民眾尚未養成搭乘大眾運輸工具習慣、既有街道巷弄過於狹小、居民發展心態矛盾與缺乏減少使用私人運具之誘因、綠色認證制度叫好不叫座、古蹟導覽人員培訓制度簡陋等現存之困境與瓶頸、以及民眾與市府間認知之落差，並對市府提出現有古蹟區軟硬體設備設施之改善與提升、加強產業綠色認證制度之實用性、積極發展古蹟低碳旅遊多元面貌、厚實古蹟文化園區內涵，加強市府行銷能見度、建議逐步養成民眾搭乘大眾運輸使用習慣、型塑台南成為亞洲阿姆斯特丹等六項建議方案。

關鍵詞：低碳旅遊、永續旅遊、氣候變遷、古蹟旅遊、利害關係人

Abstract

In recent years the natural disaster and diastrophism happen frequently, the greenhouse effect caused the global warm phenomenon, therefore, the whole world to surge the energy conservation to reduce the carbon tide, the low-carbon tourism also arises with the tide. According to the Intergovernmental Panel on Climate Change assessment report, the tourism is significant to the climate vicissitude influence, the human is initiates for it greenhouse gas emissions sends the climate vicissitude exceptionally principal factor, how gives dual attention to day by day tourism of the vigorous development and restrains increase effectively the carbon dioxide withdrawal, is the various countries' urgent topic.

In Tainan is well-known take the prefectural city ancient capital, governs the heritage site sightseeing tourism as its important source of income, this research by the municipal government estimated promotes correlation of stakeholders of study the heritage low-carbon tourism plan, and understands their demands and to the municipal anticipations for Tainan city government. Research findings pointed out the Tainan heritage tourism extant difficulties and the bottleneck, as well as between the populace and the municipal government dropping variance of the cognition, and to the municipal government proposed improvement of and the promotion the existing heritage area soft and hardware equipment facility, usability of the enhancement industry green authentication system, develops the heritage low-carbon tourism multi-dimensional appearance, the thick heritage culture garden area connotation positively, the enhancement municipal government sells the visibility, fosters the populace to travel by the populace gradually to transport the use custom, models Tainan to become the Asian Amsterdam and so on six suggestion program.

Keywords : low-carbon tourism 、 sustainable tourism 、 climate change 、 heritage tourism 、 stakeholder

目 次

第一章 緒論	1
第一節 研究背景與動機	1
第二節 研究目的與問題	5
第三節 研究範圍與流程	6
第四節 研究限制	8
第二章 文獻檢閱	10
第一節 低碳旅遊相關論述	10
第二節 利害關係人相關論述	23
第三節 國外低碳旅遊推展現況分析	37
第三章 台南市古蹟個案分析	44
第四章 研究設計與實施	55
第一節 研究架構	55
第二節 研究方法	57
第三節 研究對象與標準	59
第四節 訪談信度、訪談效度與訪談倫理	62
第五章 訪談結果分析與討論	67

第一節	市府相關權責單位訪談結果分析	69
第二節	相關產業業者訪談結果分析	71
第三節	第一線古蹟導覽人員訪談結果分析	73
第四節	綜合分析	74
第六章	結論	84
第一節	研究發現	84
第二節	實務建議	91
第三節	後續研究建議	96
參考文獻	97
附錄一、	訪談題綱(市府相關權責單位)	101
附錄二、	訪談題綱(相關產業業者)	102
附錄三、	訪談題綱(第一線古蹟導覽人員)	103

圖 次

圖 1-3-1：本研究流程	7
圖 2-2-1：公司企業對照模式：投入-產出模式	27
圖 2-2-2：公司企業對照模式：利害關係人模式	27
圖 2-2-3：利害關係人理論的三個面向	28
圖 2-2-4：利害關係人立場光譜	31
圖 2-2-5：利害關係人類型	34
圖 3-1：大台南市行政區分布圖	45
圖 3-2：赤崁樓	47
圖 3-3：赤崁樓	47
圖 3-4：安平古堡	48
圖 3-5：安平古堡	49
圖 3-6：安平樹屋	50
圖 3-7：億載金城	51
圖 3-8：億載金城	52
圖 3-9：億載金城	53
圖 3-10：億載金城	53
圖 4-1-1：本文研究架構	56
圖 5-1：本研究訪談對象擇定方式順序示意圖	68

表 次

表 2-1-1：旅遊對全球環境變遷整理表	16
表 2-1-2：單趟旅遊至紐西蘭旅行距離及耗能統計表	19
表 2-3-1：瑞典利害關係人推動低碳旅遊策略	40
表 4-3-1：受訪者基本資料.....	59



第一章緒論

第一節 研究背景與動機

溫室效應所導致的全球氣候暖化現象，以日日高溫、層層熱浪的面貌，悄然無聲地對全球氣候與環境產生深遠且巨大的影響，電視新聞播放著觸目驚心地表受冰雪覆蓋的區域減少、碩大面積冰河的崩落與消逝、降雨模式的改變，可能引發，水患、乾旱、風災等異常氣候發生的頻率增加。在溫度與降雨的作用下，海平面上升成為嚴重的威脅。全球氣候變遷的未來趨勢為(2007年聯合國氣候變遷小組 Intergovernmental Panel on Climate Change, IPCC 報告)：

- 2100年全球平均氣溫將上升攝氏 1.1 至 6.4°C(最有可能的範圍 1.8 至 4.0°C)、海平面則上升 18 至 59 公分。
- 乾旱、颱風等天災的強度都將增強，北極冰層則在夏天可能完全融解。
- 北半球高緯度地區氣溫增加最多。
- 冰雪覆蓋區將逐漸縮小，且熱浪發生頻率將更頻繁。
- 要穩定氣候在可接受範圍，全球二氧化碳排放應該在 2020 年前達最高峰，以後必需持續下降。

復根據中央氣象局 2009 年 12 月 29 日發表〈近百年來(1897-2008)台灣氣候變化統計報告〉資料顯示：近百年來台灣的平均氣溫上升了 0.8°C，惟平地的平均氣溫上升了 1.2°C，大都會區上升 1.4°C，西部市鎮上升 0.9°C，東部市鎮上升 1.3°C，山地區域上升 0.6°C，離島上升 1.1°C。此外，都會地區的最低氣溫平均增加了 2.1°C，最高氣溫平均增加了 0.7°C。在降雨量方面，……以近百年來日累積降雨量大於 30 毫米的日數來看，除了山區之外，普遍均有增加的趨勢。鑽研氣候長達 25 年的氣象局氣象科技研究中心主任鄭明典曾指出，在聯合國的報告中，台灣屬於氣候變遷屬高危險群，是全球平均值的 2 倍，也比鄰近的日本及中國大陸高。台灣夏季的降雨強度、豪大雨頻率以及年降雨量持續增加，每逢颱風或豪雨皆可能造成山區土石流之災害。若全球持續增溫，南北極冰帽冰山的融解，將造成全球海平面上升，對於台灣西南沿海低窪地區、蘭陽平原沿海地區，將引發被海水淹沒的

危機，顯見全球暖化、氣候變遷對於台灣民眾生命與財產影響之頻率已逐漸提高，且不容忽視。

繼第 15 次締約國大會(the 15th Conference of Parties, COP15)提出「哥本哈根協議」(Copenhagen Accord)之初步共識：將控制全球溫度上升不高過 2°C、溫室氣體濃度控制在 350ppm，並在 2050 年將二氧化碳排放削減 480 億噸。2010 年 COP16 會議達成全球最新節能減碳草案「坎昆協議」(Cancun Accord)，再次確認全球將努力把升溫控制在 1.5 至 2°C 以內，且其中已簽署《京都議定書》(Kyoto Protocol)之已開發國家，到 2020 年前須依 1990 年的排放量，減碳 25% 至 40%。此外也針對《聯合國氣候變化綱要公約》(United Nations Framework Convention on Climate Change, UNFCCC)194 個簽約國的草案，訂定控制全球升溫的目標與釐清各國間彼此不同的減碳責任。

依據行政院 2009 年「節能減碳推動會」第一次會議決議，我國二氧化碳排放減量國家目標為 2020 年回到 2005 年排放量的水準，於 2025 年回到 2000 年排放量水準。全國能源會議(2006)規劃之整體因應策略，依據各部門規劃之政策措施初步估計可在 2010 年的二氧化碳排放量可減少 2,300 萬公噸、2015 年的二氧化碳排放量可減少 7,100 萬公噸、2020 年的二氧化碳排放量可減少 12,100 萬公噸，而 2025 年的二氧化碳排放量可減少 17,000 萬公噸。此外，今年度也積極啟動適合我國情需求的「溫室氣體國家適當減緩行動(NAMAs)」，並全力推動減碳四法立法工作，包括已完成立法的「再生能源發展條例」及「能源管理法」，以及「溫室氣體減量法(草案)」與「能源稅條例(草案)」，積極建構國內所有溫室氣體減量工作之法制基礎。

台灣在此波拯救地球的浪潮中，為能積極進行環境保護，追求永續發展，從政府各個部門紛紛制定環保政策與措施、倡導各類企業之碳足跡(Carbon Footprint)產品、以至鼓勵個人多搭乘大眾交通工具等，皆是減量二氧化碳的正面做法。藉由各部門節能減碳重點計畫與分年目標的實踐，具體強化各部會執行節能減碳重點措施，全面引導低碳經濟發展。

週休二日上路後，休閒旅遊成為國人生活的一部份，每到假日，旅遊景點往往擠滿了人潮，熱烈的旅遊風氣為觀光業帶來蓬勃的生機，近年吹起『生態旅遊

(Eco-Tourism)、『生態工程法 Eco-Engineering/ Eco-Technology』、『生物多樣性(Biological Diversity, Biodiversity)』、『Leave No Trace, LNT, 無痕運動』等綠色概念應運而生，為減緩全球暖化的生活實踐從日常食衣住行育樂皆可體現，其中『生態旅遊』體驗更是新興議題寵兒，國內外相關的研究與文獻也紛紛共襄盛舉。根據國際生態旅遊協會(The Eco-Tourism Society)及國際自然保育聯盟(International Union for Conservation of Nature, IUCN)將風行的生態旅遊定義為：「生態旅遊是一種負責任的旅遊，顧及環境保育，並維護地方住民的福利」；亦即遊客能秉持著尊重自然與當地居民的態度，遊憩自然地區的時，能直接參與環境保育行動，以兼顧保育與發展的終極目標。然而強調在「自然地區」的生態旅遊成為焦點的同時，國內研究卻鮮少著墨於更廣泛概念的低碳旅遊(Low-Carbon Tourism)。

學者 Simpson, Gössling, Scott, Hall, Gladin(2008)等人指出旅遊業對氣候變遷的影響重大：根據統計數據，2005年旅遊業每人平均二氧化碳排放量約佔全球總排放量的5%，甚至可能更高達5%至14%。根據世界旅遊組織(World Travel Organization, WTO)2000年的統計，自1950年起，平均每10年國際旅遊人口成長50%，預估2020年國際旅遊人口會到達一百六十億二千萬人次、高達數百億美元的經濟效益，屆時世界各國的名勝古蹟、觀光勝地將會面對大量遊客，其所帶來之碳排放量也會快速增長(陳世賢，2009)，因此改變或調整旅遊模式，尋找兼顧旅遊經濟與環境永續之道，為本文主要撰寫動機。

甫於2010年7月28日始成立之「台灣綠色旅遊協會」(Green Tourism Association of Taiwan, GTAT)，理事長任培義表示，旅行已是很多人生活的一部份，但也因大量旅客造成過多交通往返及額外的食宿需求，皆造成過多的耗能。惟旅行需求只會不斷成長，旅遊業者及旅客也不可諱言地成為今日地球溫室效應的製造者，皆有責任和義務推廣及實踐低碳的綠色旅遊。協會的成立也正式宣告台灣的旅遊業，已開始走向低碳風潮，「綠色旅遊」也由山野鄉林的生態旅遊，變成更強調涵括「環保減碳」的精神，成為享受體驗「文化生態」的遊程(黃彩娟，2010)。

行政院環保署目前也正積極推動低碳家園政策，預計 10 年內建構「低碳社區」、「低碳城市」、與「低碳生活圈」—2014 年要推動 6 個低碳城市、2020 年前完成北、中、南、東四個低碳圈。

台南市位於西南部的嘉南平原上，早年曾是全台政治、經濟重鎮所在。1631 年，荷蘭人建造了「普羅民遮城」(又名紅毛城，即現今赤崁樓前身)，使台南成為全台最早發展的城市。其後 1661 年，鄭成功收復台南，改名為「承天府」，確定了府城的地位。到了 1683 年，台灣收歸於清朝的版圖後，又改名為「台灣府」，直到 1887 年建立台灣省後，使改名為「台南府」，「台南」地名使沿用至今。身為台灣最早發展文明的都市，歷經了荷蘭、日本的統治，台南蘊含著其他城市所沒有的歷史軌跡與文化內涵，而其所留存之古蹟數量之多亦為全台之首。府城古蹟旅遊為台南市發展觀光與城市行銷主軸之一，考量政府為因應氣候變化綱要公約之立場、規劃減碳目標之策略與顧及大量遊客需求，應倡導低碳旅遊的概念，使遊客明白旅遊時所造成之能源與資源浪費的重要性，進而改變其旅遊行為或習慣。爰此擬藉由本次研究蒐集國外推動低碳旅遊經驗，並蒐集彙整相關利害關係人之需求，將之運用在古蹟旅遊之上，希能兼顧環境永續與振興地方經濟發展，創造雙贏局面、提出具體可行之參考方案。

第二節 研究目的與問題

過去相關研究多是偏向生態旅遊遊憩經濟效益評估之探討，而本論文則是針對國內較少探討之低碳旅遊，將之運用在古蹟旅遊面向上，嘗試藉由利害關係人研究途徑分析，解決實務上的問題，包含各利害關係人之需求面向、推展低碳旅遊過程中各利害關係人之觀點，並維繫權責單位與利害關係人之關係，使整體政策達到最大效能。

由於推展古蹟低碳旅遊涉及許甚多利害關係人，並對台南市政府產生正面與負面之影響，因此釐清市府與各相關利害關係人間如何互動與如何維持關係？針對不同利害關係人，採取的策略為何？均關係著轄內古蹟區低碳旅遊推展的成效。

因此，本文的研究目的在於：

- 一、倡導國內低碳旅遊的概念，使遊客明白旅遊時所造成之能源與資源浪費的重要性，進而改變其旅遊行為或習慣。
- 二、以利害關係人觀點，分析瞭解台南市政府如何對古蹟區兼顧觀光經濟發展與古蹟維護保存，利於進行低碳旅遊推展，並提出適當的策略或可行方案建議。

基於前述研究目的，本文嘗試去釐清並研究以下問題：

- 一、低碳旅遊的總體概念為何？
- 二、台南市古蹟旅遊現時概況與實務問題為何？
- 三、各類利害關係人對於古蹟低碳旅遊之認知與市府的政策方向一致嗎？
- 四、各類利害關係人的需求為何？在面對不同利害關係人，市府應研擬出如何的因應策略來經營維持彼此的關係，並順利推展古蹟區低碳旅遊計畫。

第三節 研究範圍與流程

本研究的流程主要分為四個階段，分別為資訊蒐集階段、訪談勘查階段、彙整分析階段、整合建議階段(詳圖 1-3-1)。資訊蒐集階段為確認研究動機與方向，進而進行文獻的蒐集與整理，以確定研究目的；訪談勘查階段主要是從研究方向與架構，針對主要利害關係人訪談，旨在瞭解不同利害關係人的需求與認知以及其與市府間的關係；彙整分析階段則以文獻資料回顧與訪談內容的分析與詮釋以獲得研究發現，並藉由此階段之發現，回饋檢視文獻資料收集或是訪談重要面向問題有無疏漏或再行調整之處；最後為整合建議階段，即將研究結果作最終整合，並作出妥切建議，以提供相關單位與日後研究參考與依據。



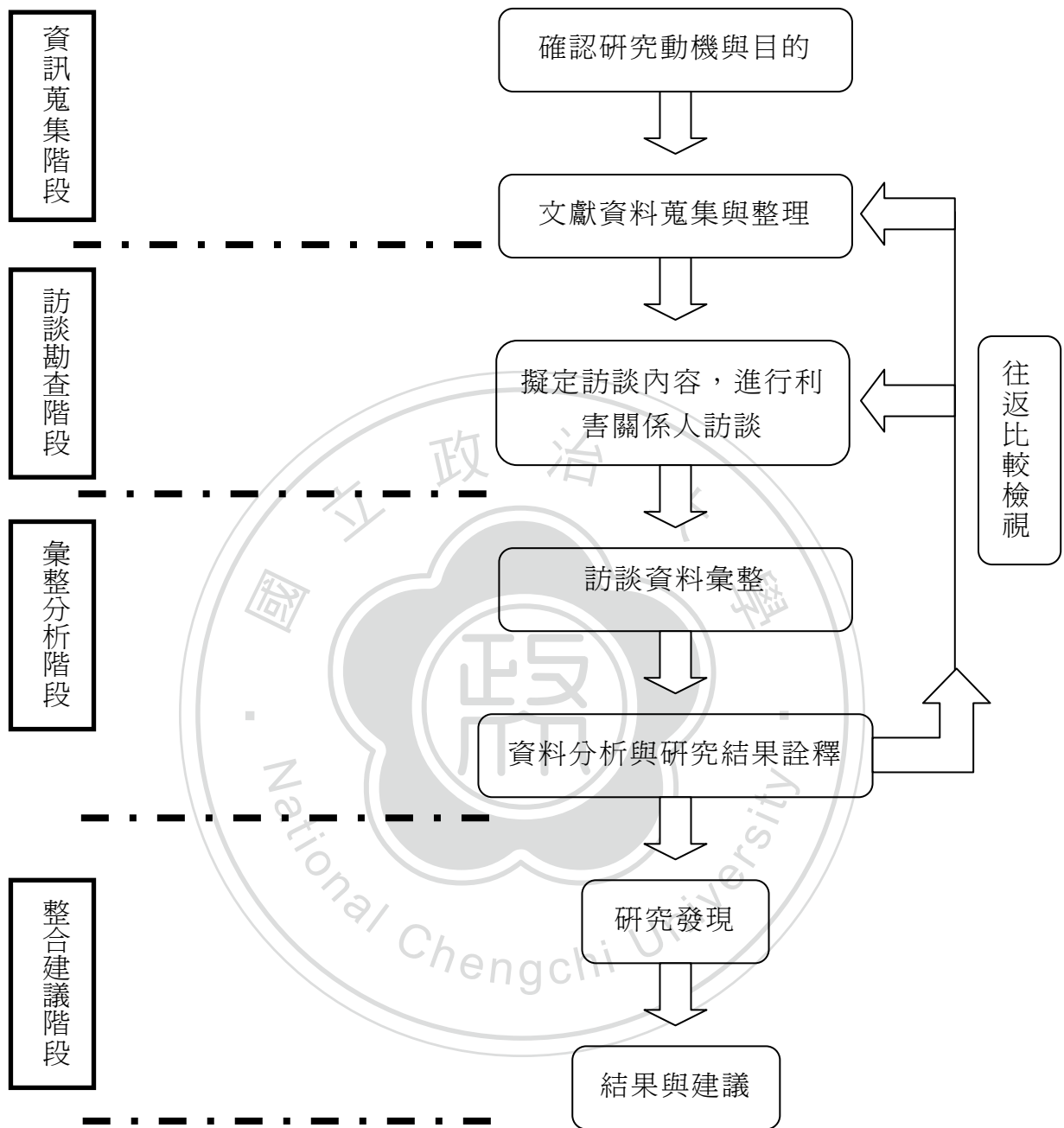


圖 1-3-1：本研究流程

資料來源：本研究整理

第四節 研究限制

質的研究是針對特定社會現象，由研究者深入事件現場，透過親身體驗去瞭解被研究者之思惟與看法、使用歸納與分析被研究者的行為與背後意義，最終期待獲得對複雜社會現象解釋性理解的研究方法，因此具有逐步建構、密切接觸、微觀、開放式訪談、相互影響、信任、描述性資料、重視研究倫理等特色。再加上研究者本身個人身分，包括性別、年齡、社會地位、受教育程度、性格特徵等，皆影響到研究的質量與造成一定程度的影響。有關本研究限制，可概分為二個面向，說明如下：

一、研究者身分之限制

依據學者陳向明的看法(2008：157-200)在質的研究當中，研究者本身就是一種「研究工具」，而「研究工具」的靈敏度、精確度、嚴謹程度、與「個人傾向」(包括研究者的研究目的、角色意識、看問題的視角、以及個人經歷等)皆對研究的質量至關重要。此外，研究者與被研究者間的關係，除了決定雙方如何看待對方、也會影響到看待自己與研究本身的態度。

在研究的過程中，研究者與被研究者間各自扮演與互動過程中的角色，可能是多重的、也可能因事件或情境變化而有所更動，因此，研究者係屬「局內人」或是「局外人」，在研究關係中向來是十分重要且熱門的議題。普遍而言，「局內人」的優勢為：較可能也較容易考慮和理解被研究者的觀點，所以較能在注重對方思惟習慣、行為意義或是情感表達的基礎上，進行研究的解釋；然而，也是因為研究者較能理解被研究者的想法，因此可能容易失去研究所需保持的距離，可能對一些關鍵之處(例如：被研究者的獨特性、訪談言行所隱含之意義)視為理所當然，而忽略這些資訊對研究之重要影響。相對於此，「局外人」則較能夠看到事物的整體輪廓與發展結構，也由於被研究者之陌生無知，因此可能會對局內人認為理所當然的事情，產生好奇與進一步探知的興趣。此外，「局外人」尚有利用自己的文化觀念去理解與詮釋被研究者的異文化，兩者之間可能產生出積極的對話與火花、以及被研究者往往對「局外人」

較為寬容，只是距離同時也會使「局外人」在資料的取得與理解產生一些障礙。

筆者進行本研究之同時，也服務於台南市政府文化局，同時兼具局內人與局外人的雙重身分，如何把握運用兩者的優勢和避免落入兩者的劣勢，正是研究成功的關鍵。採取操作策略如下：筆者以局內人的身分，在取得訪談對象之信任與相關資料的取得，顯得較具優勢也較順利；而在訪談過程與研究資料詮釋分析時，則須抽離局內人角色，以客觀全心投入研究當中，並作出適當中立之建議方案。然而，實務上操作在兩者身分上之拿捏與轉換並不容易，特別是在與市府相關權責單位訪談時，因同為市府同仁，因此約訪十分順利，同仁也能信任筆者，但也由於身分，導致在判斷市府以外之相關利害關係人需求時，會出現失誤或認知落差情況，例如：樂觀認為府城觀光巴士使用率很高、民眾回應良好，訪要比以研究生身分約訪順利很多(事實上以研究生約訪幾乎都遭婉拒)，以此觀點看來，筆者的雙重身分，就如同學者 Rosaldo(1993：178)所言：並非是一種障礙，而是一個十分豐富的、為研究提供資訊的來源。

二、 研究結果普遍推論之限制

由於質的研究係採取目的性抽樣，通常樣本比較小，所以其實很難像量的研究一般，在研究結果的面向上進行推論(*generalization*)；但當然質的研究者也會希望自己的研究結果對於他人有借鏡或依循的作用，所以不得不仍須探討推論的問題。筆者在此認為推論不盡然就是參考或是必須有相同的研究結果，如果一個研究者的研究結果，能帶給另外一個研究者甚至只是讀者，有觀點上的認同、思想上的共鳴、視角上的啟發、詮釋上的新解...等等，那麼該份研究結果即具有推論的功能或作用。

本研究之研究對象是採用「滾雪式或鏈鎖式抽樣」，雖然可以通過局內人尋找可提供與研究相關豐富資訊或消息靈通之有效方式，但有可能會找尋到同一類的對象，當中也有可能有些人會礙於交情(例如：彼此間有認識)或是有保密的疑慮(例如：擔心受訪內容走漏)，而對研究者隱瞞部分真實情況，使得研究資訊取得誤差或偏離現實(陳向明，2008：146-147)。

第二章文獻檢閱

第一節 低碳旅遊相關論述

本章節擬由旅遊展開，循序說明古蹟旅遊、旅遊與氣候變遷之關係、低碳旅遊之定義與定位，期能深入淺出介紹與本研究相關之文獻資料。

旅遊產業結構是多層次的架構，所構成的各組織皆是直接對於消費者提供服務；在結構中最主要的組織，是直接由政府所成立的組織，以國際間組織而言，便是國際旅遊辦公室(National Tourism Offices, NTOs)，該辦公室結合飯店及航空運輸業者，且致力與當地旅行社及相關旅遊經營業者合作，共同推動旅遊計畫，甚至是推動相關立法及旅遊優惠及融資措施。

在旅遊產業中，位於第一線個案介紹與消費者接觸的則是跨國旅遊經營業者(Tour Operators: Outbound Providers)、旅行社(Tour Agency)、與國內及當地旅遊經營業者(Ground Operators: In-Country or In-Bound Providers)。跨國旅遊經營業者是透過旅行社間接或直接的銷售旅遊行程供消費者選擇，並進行市場調查，依消費者需要，推出相關旅遊行程，例如：以標榜特定目的的旅遊行程，像具生態、環境保護意涵的生態旅遊(Eco-Tourism)或冒險刺激性質的冒險旅程(Adventure Travel)，並依品質訂定各種不同價格，供消費者選用，依世界旅遊組織(World Tourism Organization) 2002 年統計表示消費者採用跨國旅遊經營業者進行全球旅遊約佔 12%。該經營業者可以協助在旅遊淡季時提供穩定的遊客量，並開發新的旅遊勝地、協助提供當地旅遊服務、以及基礎設施改善的建議。

旅行社則是處理與跨國旅遊經營業者及航空業者所提供種類不同的套裝旅遊行程，且在歐洲及北美區域，透過旅行社訂購套裝旅程佔極高的比率；在歐洲，旅行社則是消費者假日旅遊的選擇，並廣泛提供消費者假日旅遊的資訊。至於國內及當地旅遊經營業者則主要為處理旅客自下飛機或下船後的旅程安排。

旅遊內涵又可以依傳統旅遊行銷市場種類區分為：單獨旅遊、特定活動旅遊、以及一般假日套裝旅遊，本研究認為除傳統的旅遊行程種類

外，在永續思維下，旅遊業為因應永續性發展，也提出新的旅遊種類—永續旅遊(惟就其實質而言，並非新的旅遊種類，但卻是種概念性的創新旅遊型態)，茲分述說明如下：

一、單獨旅遊者(Independent Travelers)

旅遊目的不外乎想去或想在不同環境進行體驗或從事特定活動，排除團體前往，而是僅個人或與少數好友同伴前往。這類的旅客多是年輕、具冒險心、接受農村或鄉間住宿設施、喜愛傳統食物及搭乘大眾運輸，並且會自行購買書籍或參閱旅遊勝地的資訊指南，以得知旅遊相關資訊。

二、特定目的地旅遊(Speciality Tourism)

選購此種類型旅遊的消費者是希望可以從事特定活動，例如：賞鳥、觀察野生動物、人文歷史文化等領域的深入瞭解、或是水上活動、考察、科學研究等。旅遊經營業者還會依不同活動，提供特定裝備，例如：考古器具或望遠鏡。此外旅遊業者也會結合該活動學術或研究機構，共同推出旅遊行程供消費者選擇。例如：在博物館行程中，加入世界野生基金會(World Wide Fund for Nature, WWF)之參與，以充實豐富活動內容。

三、一般假日套裝行程(General Package-Holiday Market)

此類旅遊內容係提供消費者就單一區域進行旅遊，雖包含文化意涵，但與上開旅遊相較，則較無提供特定主題或活動。選擇該行程的消費者多屬觀光及購物性質。

四、永續旅遊(Sustainable Tourism)

由於永續性發展概念，除透過立法措施，目前尚無法阻止各項環境污染議題的衍生，爰西方社會團體極力找尋別的發展概念或作法來抑制環境汙染。自世界環境發展協會(The World Commission on Environment and Development)在 1987 年提出了永續性概念，此概念日後於世界各種經濟活動政策或指南被引用；其後被旅遊產業廣為接受則是在 1990 年代，當時是以保護景觀及自然為各項發展之遵循原則。簡單而言，具有該概念之旅遊型態我們可以稱為永續旅遊，但其本質並非新型態的旅遊，其改變的並非活動內容，而是在從事上開所有旅遊種類中，涵蓋「永

續性」概念，包括導入環境保護、有限制的社會經濟衝擊、為當地經營團體或個人帶來利益，以回饋當地事務經營等；學者 Batzing 分別於 1991 及 1996 年宣稱旅遊發展應架構在生態及有限度景觀的原則上。世界旅遊組織(World Tourism Organization)同樣也將永續旅遊定義為：「旅遊發展過程中，符合當前消費者需求及保護當地環境，並確保未來生存機會(資源管理)。在如此社會經濟美學能實施之前提的思維下，將確保文化整體性、生物多樣性、生物演化過程中之必要元素以及維生系統完整性。

鑒於本研究因所討論的主題為台南市古蹟旅遊，一般對於文化旅游(Culture Tourism)與古蹟旅遊(Heritage Tourism)並不嚴格區分，為明確本文用字定義，依據相關文獻說明此二者意涵如後：

一、文化旅游

已普遍被認為是旅遊種類的構成的一環，它結合歷史、藝術、科學工藝的文化遺址內容。在狹義的定義中，它包括以文化為旅遊的動機，例如：研究行為、表演藝術及文化參訪、節慶及其他重大文化事件參訪、到訪文化遺址基地、紀念碑、探討民俗藝術、宗教朝聖活動等；廣義而言，係指所有人的活動皆可以稱之，因人們均以滿足多樣性、提升內心文化層次及獲取新知識的人性來從事各種活動。

二、古蹟旅遊

屬於涵蓋生態及文化旅游概念的一種旅遊種類，強調保存自然及文化古蹟，這類的旅遊內涵涵蓋參訪歷史基地、博物館、藝廊和探索國家公園及森林公園等，因包括多數不同的行為活動，故難以定義。近年來都市更新業者多以標榜古蹟旅遊的名義進行都市更新作業，並且獲得銀行及企業的支持。學者 Robert McNulty 則將古蹟旅遊視同文化旅游，並以社區層級的觀念敘明古蹟旅遊內涵：「對於社區及古蹟資源管理者而言，真正的挑戰是提供遊客一種獨特及真實體驗的經驗，並於提供過程中，也帶來投資的就業機會及經濟發展。這樣的挑戰更進一步需要保存當地社區特色、文化遺址資源、尊重當地國家社會及文化生命及確保其他旅客周邊產品所有涉及永續性及真實性。」；另學者 Walter Jamison 也

就古蹟旅遊領域提出基礎構想元素(Building Blocks)包括：手工藝品、語言、節慶、文化遺址、宗教、美食文化、藝術及音樂、建築、教育、遺跡、服飾、場域認知、工作環境及工藝等 12 項元素。

此外為進一步瞭解古蹟意涵，依據我國文化資產保存法第 3 條¹之規定可知：所謂「文化資產」，指具有歷史、文化、藝術價值之資產，例如：古物(指可供鑒賞、研究、發展、宣揚而有歷史及藝術價值或經教育部指定之器物)、古蹟(指古建築物、遺址及其他文化遺蹟)、民族藝術、民俗及有關文物、自然文化景觀等。承前，古蹟應包含下列三類：

- (一)、具有歷史、文化、藝術價值之古建築物。
- (二)、具有歷史、文化、藝術價值之遺址。
- (三)、具有歷史、文化、藝術價值之其他文化遺蹟。

另依據其施行細則第 3 條²與第 4 條³之規定可知：所謂「古建築物」，係指年代久遠之建立物，其全部或重要部份仍完整者，包括城郭、關塞、市街、宮殿、衙署、書院、宅第、寺塔、祠廟、牌坊、陸墓、堤閘、橋樑及其他建立物；而所謂「遺址」，則係指年代久遠之人類活動舊址，已淹沒消失或埋藏於地下，或僅部份殘存者，例如：居住、信仰、教化、生產、交易、交通、戰爭、墓葬等活動舊址。指定基準則有 6 項，分別為：具歷史、文化、藝術價值；重要歷史事件或人物之關係；各時代

¹ 文化資產保存法第 3 條指出：「本法所稱之文化資產，指具有歷史、文化、藝術價值之左列資產：一、古物：指可供鑒賞、研究、發展、宣揚而有歷史及藝術價值或經教育部指定之器物。二、古蹟：指古建築物、遺址及其他文化遺蹟。三、民族藝術。四、民俗及有關文物。五、自然文化景觀。」

² 文化資產保存法施行細則第 3 條：「本法第 3 條第 2 款所稱古建築物，指年代久遠之建立物，其全部或重要部份仍完整者；包括城郭、關塞、市街、宮殿、衙署、書院、宅第、寺塔、祠廟、牌坊、陸墓、堤閘、橋樑及其他建立物。」

³ 文化資產保存法施行細則第 4 條：「本法第 3 條第 2 款所稱遺址，指年代久遠之人類活動舊址，已淹沒消失或埋藏於地下，或僅部份殘存者；包括居住、信仰、教化、生產、交易、交通、戰爭、墓葬等活動舊址。」

表現地方營造技術流派特色者；具稀少性，不易再現者；具建築史上之意義，有再利用之價值及潛力者；具其他古蹟價值者。

環境倫理學使人們陷入一個困境：如何協調個人利益與公共利益？(蕭武桐，2009)；而學者 Benjamin W. Porter & Noel B. Salazar(2005)也針對古蹟、古蹟旅遊以及公共利益三者間的衝突與矛盾提出討論。聯合國教育科學及文化組織(United Nations Educational, Scientific, and Cultural Organization, UNESCO)認為「發展旅遊與保護文化遺產」間的關係應為：文化遺產在兩個面向上扮演重要角色—在擴展旅遊、與成為吸引旅客最重要因素。對許多國家而言，即使旅遊業是收入的主要來源，也是瞭解文化的多樣性的一種方式，我們不能忽視自然和文化以及當地居民對環境的負面影響。雖然透過鼓勵發展「永續旅遊」觀念，也許能夠滿足社區需求和尊重自然資源，然而對於一個不受控制的大眾旅遊而言，仍未給予足夠的重視。因此，旅客必須比以往更加意識到文化遺產是脆弱的，他們是可以大力促進這些遺產的保存。而其中達到百萬遊客的旅遊專業單位，例如：旅遊營運商、旅行社、國家旅遊局等，透過他們不斷的推廣方案，在教育遊客尊重文化遺產以及不斷提高其保存意識，可以發揮重要的作用(本段譯自聯合國教科文組織世界遺產中心)⁴。

透過聯合國教科文組織世界遺產中心(UNESCO World Heritage Centre)對於文化旅遊及古蹟旅遊所描述的內涵及定義，得知文化旅遊及古蹟旅遊範圍性質及所從事活動行為是相互重疊。

聯合國氣候變遷小組(IPCC)在2007年第4屆氣候變遷評估報告(IPCC

⁴ 原文如下：Even if tourism represents the main source of revenue for many countries and is a way for understanding cultural diversity, we cannot ignore the negative impacts on the environment – both natural and cultural – and the local population. While the philosophy of “Sustainable Tourism” encourages a development, which meets the needs of communities and respects the natural resources, it does not pay enough attention to the detrimental impact on the conservation of cultural heritage by an uncontrolled mass tourism. More than ever tourists must aware that cultural heritage is fragile and they can contribute significantly to its preservation.

(網址：<http://whc.unesco.org/en/sustainabletourism/>)

4th assessment report,AR4)中指出人為之溫室氣體排放是肇致氣候變異主要原因，氣候變異將會影響糧食生產、水供給、自然災害、人類健康、社會經濟發展、水文系統、區域性生態系統等。自AR4的出版，有關討論氣候變遷所帶來的潛在影響相關書籍陸續出版，其中旅遊(Tourism)深受氣候變遷變化的影響，例如：在許多旅遊勝地便與影響擁有廣大的環境與文化資源之自然環境、國家公園、世界文化遺產區及其他保存區有密切關係，例如：滑雪勝地是否下雪、野生動物是否仍繼續繁殖、生物多樣性、海平面及水質是否安全等。當然，氣候變遷也對環境及遊客具有極大影響力，包括傳染病(在2009年人類發展報告(Human Development Reports)指出每年的氣候變遷已經造成超過30萬人死亡、3250萬人受影響及125億美金的經濟損失)、野火、昆蟲害、颶風。在最近一份比較研究指出旅遊業及航空業因對氣候變遷具有較低認知也較無明確的應對規劃，導致該二行業均處於危險區(Dangerous Zone)，因此旅遊業亦開始著手進行減緩氣候變遷的任務。

為因應氣候變遷之永續性概念導入旅遊並有學術性討論發表是在1980年代後期，而該概念也開始結合許多政府政策宣言、施政報告或私人團體的對外宣言出版品上。而旅遊對環境所造成的負面衝擊則是在1960年代陸續開始被人所意識及討論(例如：Turner and Ash 1975；Rosenow and Pulipher 1979；Mathieson and Wall 1982等學者)，又因世界環境及發展委員會(World Commission on Environment and Development)及相關學術機構，開始發展因對氣候變遷及生物多樣性保存領域上的探討，使得1980年代開始從全球觀點，討論旅遊的負面影響，並使之概念化。自此旅遊對於全球環境變遷是扮演貢獻者或受害者，便引起廣泛討論，首先嘗試提供全球環境與旅遊相關的概念是在2002年，由學者Gössling所提出，他認為從全球觀點出發，旅遊發展改變了1.土地利用及原有使用；2.能源使用；3.生物遷移及物種消滅(Biotic Exchange and Extinction of Wild Species)；4.疾病傳染(如SARS)；5.改變人類對環境認知與了解。他並分別於2002年及2006年估算旅遊對於二氧化碳的影響(詳表2-1-1)。由其估算可得知：隨著時間的增加，旅遊次數及距離均呈現正

成長，相對於二氧化碳排放量也呈現正成長，並認為旅遊相關產業所帶來的二氧化碳排放量約佔全球二氧化碳排放量的5.3%，又其中的90%約來自交通運輸。

表 2-1-1：旅遊對全球環境變遷整理表

資料來源：Gössling, S. & Hall, C.M. (2007：12-16)

旅遊排放/ 二氧化碳成長	2001年估算數	2007年估算數
國際旅遊人次	68億2000萬	89億8000萬
國內旅遊人次	42億6250萬	56億1250萬
能源消耗	14080億焦耳 (petajoule)	18585.6億焦耳 (petajoule)
碳排放量	1400萬噸	1848萬噸
備註：2001年估算數是學者Gössling在2002年估算；2007年估算數是學者Hall and Lew在2009年依Gössling在2002估算數及其他研究所整理。		

在2005年旅遊造成全球二氧化碳排放量約估計佔5%，其中交通運輸約佔其中的75%(航空運輸：40%；車輛運輸：32%；其他運輸：3%)；住宿約佔其中的21%；活動約佔4%。而關於國家間的排放量，已開發國家的二氧化碳排放量較開發中國家來的高。2008年學者Gössling & Hall研究指出，若就旅遊相關項目而言，瑞士2001年二氧化碳排放量估計約佔全國排放量的11%，而到2020年將佔16%；另外在紐西蘭，旅遊業在國內二氧化碳排放量及耗能上位居第五名，由此可知，旅遊如何減少二氧化碳排放及耗能，已是各國致力改善的目標。

然而，旅遊業對於氣候變遷的「影響」，有越來越多的數據顯示兩者間是具有明顯影響。聯合國世界旅遊組織(The United Nations World Tourism Organization, UNWTO)及世界旅遊委員會(the World Travel and Tourism Council, WTTC)於2009年對旅遊業計畫分別在2020年較2005年減量30%，及2035年減量50%的改善表示感謝。此改善措施相較於以往保

持成長排放量的作法，引起了為達到此減量目標的技術、經濟、社會彈性等相關面向的議題討論。

關於二氧化碳排放的議題，近幾年分別被國內及國際旅遊業的相關利害關係人所討論，其中利害關係人包括聯合國世界旅遊組織 (UNWTO)、世界旅遊委員會(WTTC)、航空業者、旅館經營業者、旅行社和相關旅遊組織。有兩個議題係主要被提起：第一是國際旅遊的人次於2020年時由原80億成長至162億，而國內旅遊人數將具更大幅度的成長，這樣的情況將導致二氧化碳排放量處於非固定量；第二是幾乎所有的抑制排放量的策略皆是生產導向的意涵，且幾乎都需依賴高科技或更佳的管理技術來改善能源效率或採用生質能源。簡言之，多數的利害關係人預期確保旅遊人數的成長及抑制二氧化碳排放量是可行的，以下將就住宿、交通及活動面向分別敘明。

一、住宿

強大的證據證明可在住宿建造過程中，有效節省能源消耗，我們就可以就經濟觀點，採用再生能源替代現有能源使用(5至10年的回收期限)。顯然，許多旅社及觀光勝地是可以從他們投資的能源使用及有關節省成本的相關作法中獲益，例如：透過建築物隔熱改善、照明改善、空調及熱水系統改善。然而隨著世界住宿容量的增加，及住宿空間設置更多的電子裝置，對於在不久的未來可以有效減少碳排放量的想法或是期待，是充滿疑問的。

二、車輛運輸

在運輸項目中，最重要的旅遊運輸模式是搭乘汽車，其次是鐵路、長途巴士、及水運運輸方式。聯合國世界旅遊組織(UNWTO)、聯合國環境計畫署(United Nations Environment Programme, UNEP)、以及世界氣象組織(World Meteorology Organization, WMO)(2008)估計除了航空，由運輸引起的二氧化碳排放量約計465萬噸，其中由汽車引起的約計420萬噸。汽車自有率的提昇及鄰近區域都市化都導致了開車旅遊數的增加及旅遊長度的增加。而汽車旅遊因具相關節能措施，故對抑制二氧化碳排放方

面具有極大的潛力，包括使用生質汽油、瓦斯天然氣、新的動力引擎、氫能源等，但是由於中國及印度等國家的汽車數量急速增加，可以預期即便能源有效率的使用，整體的二氧化碳排放量還是增加。雖然近年來相關能源技術應用的發現，但能真正減少二氧化碳排放量是不太可能，以歐洲一處區域被認為須有大量二氧化碳減量為例，原本預期至2020年半用電車(油電混合車)(Mild-Hybrids)將有10%市佔率、全用電車(Full-Hybrids)因電池技術限制，僅有5%市佔率，且將使電力車在2020年前無法擔任主要的角色；而另一種替代能源的瓦斯車則將具5%至10%的市佔率。

三、航空運輸

似乎不太可能再抑制二氧化碳排放，根據一份由國際民用航空組織(International Civil Aviation Organization, ICAO)及全球飛行交易組織(the Aviation Global Deal Group)2009年所出版的比較報告中指出，認為航空業將持續增加能源的消耗，每年搭乘的乘客數將以4%成長，旅行的距離也每年成長5%，尤其當經濟蓬勃發展時，成長率將更驚人。空中巴士2007年專案報告也指出：至2026年前每年乘客數將以4.9%的成長。但航空業卻仍希望透過媒體來宣揚對於地球環境永續的概念，例如北歐斯堪地納維亞航空(歐洲最古老的航空公司)，在2009年初就建立起宣傳口號：「您可以擁有具有環境保護意識的飛航嗎？是的！您可以」，並且透過各種具永續觀念的手法宣揚，例如：能源節省、航行路線有效規畫(例如：航線整併)、航機輕量化、替代能源和ISO14001認證(ISO14001 Certification，為一項環境管理標準)。在2002年一份統計至紐西蘭旅遊距離及耗能量統計表中，顯示平均每位國際旅遊客，搭乘航空旅遊在單趟交通運輸上，所達的耗能量為17800兆焦耳(MJ)，並製造約1.2噸的二氧化碳排放(詳表2-1-2)，因此如何透過旅遊相關利害關係人來減少溫室氣體排放成為各國致力發展永續旅遊之目標。

表 2-1-2：單趟旅遊至紐西蘭旅行距離及耗能統計表

資料來源：Hart,P., Becken, S. and Turney, I. (2004：100)

出發國	2002年 遊客數	平均旅遊 距離	每位旅客 耗能(MJ)	每個國家 耗能(PJ)	每個國家碳 排放量(t)
澳大利亞	632,470	3,372	5,900	3.73	257,497
英國	236,986	19,955	34,922	8.28	571,042
美國	205,289	11,146	19,506	4.00	276,295
日本	173,567	9,931	17,379	3.02	208,132
韓國	109,936	10,684	18,697	2.06	141,830
中國	76,534	13,874	24,279	1.86	128,216
德國	48,951	20,701	36,228	1.77	122,363
加拿大	39,669	15,172	26,550	1.05	72,673
台灣	38,358	9,579	16,764	0.64	44,368
新加坡	34,019	8,514	14,899	0.51	34,974
總計 (含 其他 國家)	2,044,962	-	-	36.41	2,513,120

聯合國世界旅遊組織(UNWTO)、聯合國環境計畫署(UNEP)、以及世界氣象組織(WMO)2008年報告指出現階段旅遊業對能源使用及二氧化碳排放的發展趨勢：

一、旅遊業的蓬勃發展

未來30年旅客數預期大幅度成長，根據UNWTO2020旅遊展望報告指出，國際旅客數至2020年將達162億人次，較2005年旅客數成長幅度達一倍，雖然國內

旅客數較難預測，不過應該也是大幅成長，尤其是開發中的國家，例如：中國及印度，該二國國內旅客成長率，在最近幾年是以每年10%的速度成長。

二、長距離旅行的增加(Long-Haul Travel)

根據UNWTO2020年旅遊展望指出，長距離旅行預期將從1995年的18%增加到2020年的24%，帶動整體旅遊業發展。另外平均旅行距離也持續增加中，在歐盟國家中，旅行次數預期自2000年至2020年成長57%，所旅行的距離將預期成長122%。

三、連續假期的增加

連續假期將會較短暫假期增加。

四、其他重要發展趨勢

- (一) 旅遊過程中與二氧化碳排放極大相關的是航空業，最近的研究皆指出旅行距離與整體二氧化碳排放的關係，例如在法國，統計2%的長途旅遊就佔了43%的二氧化碳排放量；在德國的比率則為7比45；而荷蘭則4.5%的長距離旅遊佔該國26.5%整體假日旅遊排放量。
- (二) 越來越多證據顯示旅客有責任降低飛行次數及距離，並選用較有利的交通方式，以降低二氧化碳排放量。
- (三) 越來越多的私人飛機將被擁有。

綜觀上述趨勢，不難發現其共同之原因，乃一般人收入之增加，乃至旅遊意願與能力兼備(例如：開始並且能夠重視休閒活動)。此外，經文獻指出，有關旅遊交通方式與二氧化碳排放量關係，在歐盟國家中，所有的相關旅遊模式，計算出短途旅程(Short Haul Trips，範圍在750公里以內)是主要的旅遊模式，約佔81%，但僅引起40%的二氧化碳排放量；而長途旅程(Long Haul Trips，範圍大於2000公里)和中途旅遊(Medium Haul Trips，範圍介於750至2000公里)，雖只佔全旅程19%，但卻引起60%的二氧化碳排放量，這樣的關係到2020年時將更明顯。

根據學者 Simpson 等人認為低碳旅遊係指遊客為排放較低量的二氧當季或有機食材等方式(Simpson, Gössling, Scott, Hall, Gladin,2008；陳世賢，2009：17-20)；國內則根據低碳環境學會定義為：「著重於旅遊行程

中的交通方式，需捨棄自用車或是小眾運輸工具，以達到低目的。除交通之外，尚包括自備餐具、食用當地當季飲食及留回憶少垃圾等」。

筆者擬從永續旅遊（Sustainable Tourism）的概念出發探討，以明確其本質，在世界環境及發展委員會(World Commission on Environment and Development, WCED)在一份 1987 年「Brundtland」報告中，定義其永續發展即「發展以滿足現有需求、但卻沒有危及下一代所需之資源」，該概念在後來許多旅遊宣言或行動計畫及學生論文中被引述，該報告中定義永續性基本五大原則，本研究整理如下：

- 一、全部規劃及策略概念，皆需考量經濟、環境及社會的層面。
- 二、保存生物演化過程的重要性。
- 三、妥善保護生物多樣性及人類文化遺址的必需性。
- 四、可長期維護發展下一代生存需求的生產方式之必要性。
- 五、致力於國際間維護公平正義及發展機會之平等。

如何達到這些永續性概念，已是當前我們所面臨的主要討論課題，在旅遊政策及諸多旅遊文獻中，旅遊永續性發展是被視為環境與經濟發展的面向，較少討論到社會的面向，而在達到永續旅遊的過程中，以可易於量化及控制的方式，思索如何減少碳排放量，例如世界經濟論壇(World Economic Forum, WEF)在 2009 年便致力於如何透過技術更新、甚至轉換消費者需求及管理策略手法來發展低碳旅遊及其該產業低碳發展，其措施建議區分旅遊業本身及跨部門合作兩部份進行，本研究整理如下：

一、旅遊業

- (一)鼓勵運輸模式由小容量交通工具轉換為大容量交通工具。
- (二)加速更換高效率交通工具。
- (三)淘汰相關基礎建設之不具效率的管理措施及交通工具。
- (四)以全球部門經營概念整合國際間各航空業。
- (五)加速旅館翻新，替換高效率能源使用。

二、跨部門合作

- (一) 加速發展航空交通部門低碳永續發展之能源使用。
- (二) 加速電器部門改採可再生能源。
- (三) 改善油輪、船舶能源耗用率。
- (四) 移除能源效率不彰之大容量交通工具。
- (五) 訂定全球及區域性永續發展標準及準則。
- (六) 建立推動相關措施之基金機制。



第二節 利害關係人相關論述

本章節擬介紹利害關係人研究途徑之起源、定義與特性、以及本研究引用之分類與篩選標準，最末則小結本研究採納之觀點。

誰的意見應該被考量？或者誰是利害關係人(Stakeholders)？簡單的定義是組織在達成某一目標或使命的過程中，任何可以影響或是會被影響其「利益關係」的人，無論影響程度或是範圍。利害關係人概念原本源自公司企業內部探討關於管理階層與股東(Stockholders)、投資者、員工、社群等彼此相互因各個團體間自身利益不同，因而影響到公司企業經營與管理方向不同，而發展出之理論。

提出利害關係人觀點的前導者係學者 Freeman(1984)，在其指標性的著作裡概述和發展這個概念的基礎特徵—策略管理：利害關係人途徑 (Strategic Management : A Stakeholder Approach)，此後大約有十幾本專書以及超過 100 篇以上之文章皆在強調利害關係人概念(重要專書包括學者 Alkhafaji,1989；Anderson,1989；以及 Brummer,1991；而相關文章則有學者 Brenner & Cochram,1991；Clarkson,1991；Goodpaster,1991；Hill & Jones,1992；以及 Wood,1991a,b；此外 Freeman 尚與多個學者共同研究的大量文章)。更有學者指陳利害關係人管理至少是近代商業與社會脈絡中最重要的項目之一(Carroll,1989)。Freeman 將利害關係人新增至公司重要的組成要素之一，其被定義為：由於公司行為或不行為而感受或預期實際或潛在損害以及利潤的團體。對於利害關係人過度廣泛的定義興起了一陣“任何能影響公司的或會被公司影響的人”的風潮(Freeman,1984；Thomson,1967)，使得利害關係人的概念呈現模糊不清的狀態。

在過去幾十年間，利害關係人理論儼然成為企業倫理與管理理論的主流，近年更成為商業倫理季刊(BEQ)⁵ 集體研究的重要主題，也是 20

⁵ Business Ethics Quarterly(BEQ)商業倫理季刊為一學術雜誌，發表與倫理有關之理論和實證研究的事務。自 1991 年以來這種多學科雜誌就範圍廣泛的議題發表文章和評論，包括商業組織的內部倫理、在更大的社會，政治及文化層面，企業組織的作用、

世紀大量學術文獻爭相探究的理論，然而在該領域知名學者也不斷抱怨所謂「利益關係人」「模糊」與「相對模糊」的概念。儘管利益關係人理論有許多可取之處，特別是作為一個啟發式(heuristic)的角色，對於關注在公司股東以外團體有限利益的思考，因此利益關係人理論的哲學陷入棘手的困難，例如：利益關係人理論並沒有提供管理者發現自己面臨著誰決定如何“做正確的事情”這方面的協助，例如：是否遵循法律、或如何珍惜自然環境等，以便管理者作出適當商業決策的這類道德問題。

實務上在拒絕管理者是為股東服務的概念之後，更多的論證指向利害關係人理論也許是植基在更廣泛的道德哲學上，例如功利主義，或者更接近於中層概念起源於一個存在於企業與社會間的名詞—「社會契約」(Social Contract)(Brummer, 1991; Freeman, 1991; Donaldson, 1982)。當代對私有財產權的理論性概念，清楚地未歸因於所有權人不受限的權利，因此並未支持公司管理者的責任僅僅是行動像個股東的代理人這樣的論點。隨著 1978 年學者 Becker 分析開始，利害關係人理論開始傾向多元論，亦即係允許理論本身扮演多種功能的角色(Becker, 1992; Munzer, 1992)。但是如果財產權的多元論是被接受的，那麼財產權理論與利害關係人理論間的連結會變的清晰。因此當代多元論財產權底層的規範性準則，同時也提供利害關係人理論的基礎。為了合法利害關係人而選擇行動與直接資源以獲取利潤，這是管理者的責任與功能。但問題是：誰是合法的利害關係人？

對於政府部門而言，民主化的現代，閉門造車式政策規劃日漸遭受質疑並且不被接受，參與式政策的概念日形重要，若能夠在政策推動之前，先行聆聽各界的意見與可能產生的反應，以能事先修正政策方向與因應對策，如此便可增加該項政策的可行性與推展時的成效。學者 William Dunn 認為政策利害關係人即為受到公共政策影響或影響公共政策的個人或團體，因此一般民眾、人民團體、政黨，乃至於政府決策者、政策分

以及以道德品質和市場為基礎的社會和市場間的關係。該刊物的貢獻為其認為可以從各方面來進一步理解商業道德。

析人員等，皆是政策利害關係人(朱志宏，1999)。綜合相關文獻可將利害關係人定義為：在組織完成目標的過程之中，無論是與組織之間(例如：平衡彼此需求)或是與不同利害關係人之間的互動(例如：妥協或合作)、或是為維護/增加自身利益(例如：將組織目標與自身利益聯結)，而影響組織行為或自身行為被影響，具有合法性的利益的個人或團體(Freeman and Reed,1983；Freeman,1984；Savage, Nix , Whitehead and Blair,1991；Donaldson and Preston,1995；Clarkson,1995；Mitchell, Agle and Wood ,1997；Friedman and Miles,2002；Blattberg,2004)。

此外，學者 Thomas M. J.(1995)認為清楚區分影響者(Influencers)與利害關係人(Stakeholders)係必要的：許多企業的行動者也許兩者都是(例如：廣大的投資人)，但有些是可辨別的利害關係人(例如：應徵者)並沒有影響力，而有些影響者(例如：媒體)則沒有利害關係。文獻對於管理者角色在利害關係人架構中的描述也是矛盾的。例如學者 Aoki(1984)認為只有投資者與員工係重要的利害關係人，並且認為管理者在這些利害關係人團體中是位處重要“調停人(Referees)”的角色。他進一步承認對於利害關係人理論而言，管理者在企業中無論是扮演的角色上或是在實務上—都是屬於享有特殊權力的階層。

Thomas 並重申最重要的論點：利害關係人根本上就是規範性的。利害關係人理論在管理上的應用即是管理者應該承認不同利害關係人間利益的正當性，並且應該在多元架構下致力去回應這些需求，因為這是合法管理功能最重要的道德要求。利害關係人理論最重要的選項(例如：管理者係為了股東服務論點)在道德上是站不住腳的。

由於前導學者 Freeman 將利害關係人過度廣泛的定義，因此，學者 Donaldson 和 Preston(1995)便爭論著這個理論究竟是清晰的還是模糊的，涵括了三個面向—描述性/經驗性的面向(Descriptive/Empirical Aspect)、工具性的面向(Instrumental Aspect)、以及規範性的面向(Normative Aspect)。描述性/經驗性的面向係傾向去描述以及(或是)解釋公司的管理者實際上的行為模式(亦即對公司企業的過去軌跡、現在狀態、與未來走向的預測與驗證)，且認為公司企業就如同團體的與競爭的利益所支配內在價值之

匯集；工具性的面向聲稱可以描述這些管理者或公司的行為將導致如何的結果，亦即建立一個測試連結的架構，測試任何利害關係人管理實務與公司企業多個績效目標達成間的連結；規範性面向則關注在這些管理者與公司行為的道德(倫理)正當性，係植基於道德(倫理)的哲學，包括：

- 1.利害關係人係指在公司企業活動過程或獨立面向上，擁有合法利益的個人或團體；
- 2.所有利害關係人利益皆是有其固有的內在價值，例如：權利、社會契約或是功利主義。簡而言之，此三個面向依序各自構成了這些問題：發生了什麼事？如果做了什麼則會發生什麼事？以及什麼事應該發生？換言之，利害關係人管理要求的態度為：建立組織結構與總體政策以及作成個案決策時，對所有適當利害關係人合法利益的關注。此處適當利害關係人係指任何可能管理或是影響公司政策的人，不僅是專業管理人，也包括股東、政府單位，以及其他例如：顧客、供應商、員工等。

學者 Donaldson 與 Preston 認為學者 Freeman 以及其他研究者(Evan and Freeman, 1993;Freeman and Gilbert, 1987;Freeman and Reed,1983)皆將上述三個面向的概念具體化在利害關係人理論之中。有關利害關係人致力描述管理者實際作為與利害關係人間的關係、如果管理者支持利害關係人管理準則將會發生什麼，以及管理者與公司利害關係人面對面時應該作什麼。前述二位學者總結規範性的關注鞏固了各種型式的利害關係人理論，但不一定提出一個規範性替代股東至上理論的管理。相反地，他們認為考慮到其他利益關係人利益（或至少假裝考慮他們）可能會提供了有益的戰略目標來實現股東價值最大化。即使部分優秀的學者也主張雖然規範性面向很重要，但同時也應該對於描述性/經驗性以及工具性面向給予同樣的關注。

前述利害關係人概念的特性可以下面圖示呈現：

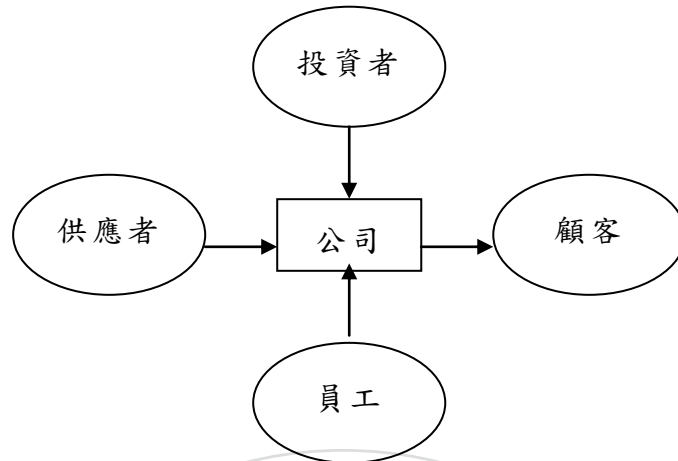


圖 2-2-1：公司企業對照模式：投入-產出模式(Input-Output Model)

資料來源：Donaldson and Preston (1995: 68)

在此模式當中，外部利害關係人如投資者、供應者、員工皆被描述為投入項，經由公司這個黑箱子，轉成輸出項(顧客的利益)。每個投資者皆期望能夠得到適當的回報，多藉由資源的交換以獲得利益，獲得最大利益者將會是顧客。

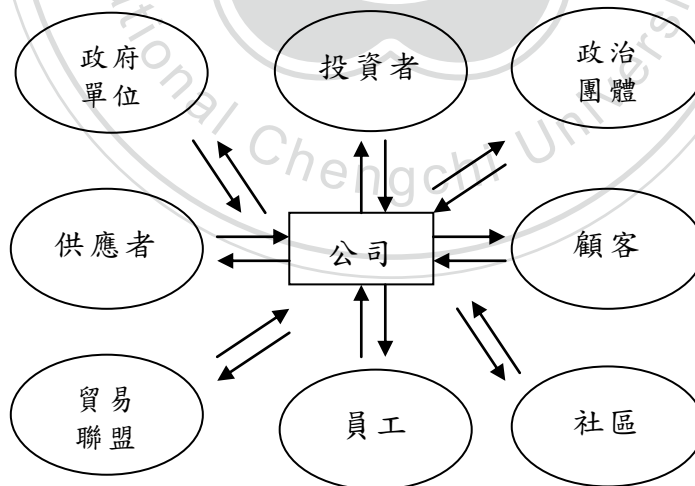


圖 2-2-2：公司企業對照模式：利害關係人模式(The Stakeholder Model)

資料來源：Donaldson and Preston (1995: 69)

圖 2-2-1 則與圖 2-2-2 形成強烈對比：所有涉入企業且擁有合法利益個人或是團體，沒有所謂優先次序—所有利害關係人彼此間的關係，是相等與等距的，且公司與利害關係人間的影響是雙向的。

事實上前述三個面向的概念是彼此交疊(詳圖 2-2-3)。最外圍是描述性面向，係用來呈現與解釋外在世界所觀察事物間的關係；位於中間階層則為工具性面向，係具有預測性質的功能：如果完成了某些努力，則會得到某些成果；核心階層即為規範性面向，此面向假設管理者與其他代理人的行為，就如同是所有利害關係人利益內存價值的反映—根本的道德價值與責任義務賦予利害關係人管理功能性的基礎。

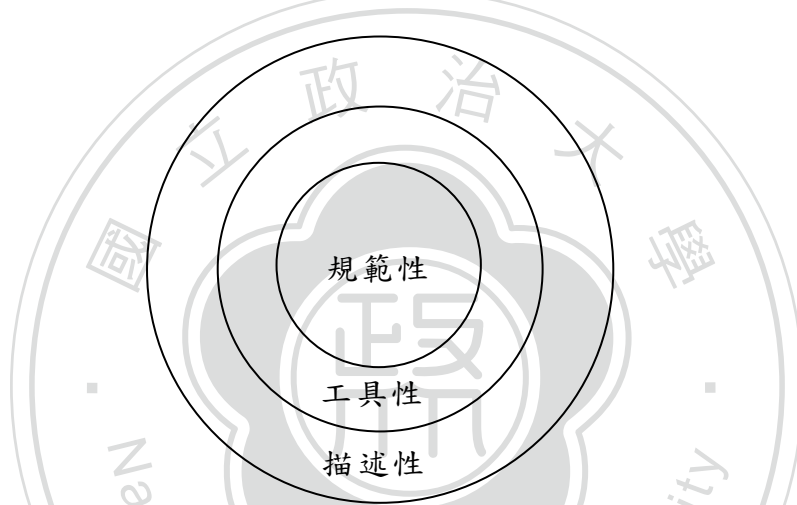


圖 2-2-3：利害關係人理論的三個面向

資料來源：Donaldson and Preston (1995: 74)

政策制定者與管理者可以使用利害關係人分析去定義主要的玩家(Players)/或者是利害關係人，預測他們也許支持或是封鎖改革政策的施行，且在準備於全國性的、區域性的、在地性的層級上施行主要改革前，發展倡導支持性活動及減少反對性活動的策略。利害關係人分析可分為 8 個步驟(Kammi S.,1999：2-2-4)，茲簡介如下：

一、計畫過程(Planning the Process)

- (一) 定義分析的目的與結果的用途：目的可能有幾種，例如：提供其他分析者投入的資訊、對於改革政策增加支持、或者引導一個參與式的、共識建立(Consensus-Building)的過程。政策制定者與管理者便能透過分析的結果發展行動的計畫。

- (二) 定義與訓練工作小組：成員大約 2 到 4 人，且是由訪談者與分析者所組成。可以的話，最好也有中立的成員—獨立於政策且無任何政治的或是其他的利益。小組成員最好有相關訪談經驗，以能引導受訪者講出對政策或計畫有用或關鍵的資訊或看法；如果沒有相關經驗，訓練是必要的。
- (三) 發展計畫與時間表：為把握政策施行的時機。

二、選擇與定義政策(Selecting and Defining a Policy)

- (一) 選擇適當的政策：政策必須是特定得且可定義的，以避免在訪談過程中，出現過於廣泛或不夠具象的問題或答案。政策最好具有社會性或政治性的爭議，如此分析才有意義。政策也必須有足夠的重要性，例如是對於現行政策資源分配所浮現問題的改革。
- (二) 定義該政策：工作小組必須跟政策制定者共同定義該政策之核心理念與概念，以方便日後對利害關係人訪談時，作為解釋政策簡單、清楚的說明。

三、定義關鍵利害關係人(Identifying Key Stakeholders)

- (一) 收集與回顧現有資訊：工作小組必須收集所有與選定政策任何相關的文件或是資訊，如此才能定義出潛在的利害關係人，以及其與政策間的關連。
- (二) 建立所有可能利害關係人名單：包括(國際)捐贈者、國內政治者(立法者、治理者)、公眾者(政府相關部門、社會安全機構、財政機構)、勞動者(組織、聯盟)、商業/私人營利、非營利者(非政府組織、基金會)、以及使用者/顧客等。公民社會也是重要考量標的，當社群或是顧客與政策有直接利益時。
- (三) 從專家那裡建立優先利害關係人名單：由於資源、時間、以及財政有限，所以分析者必須限縮利害關係人的範圍，將訪談的優先順序排出。專家由於比較瞭解政策的相關知識，因此由專家建議是很有幫助的。

四、選用工具(Adapting the Tools)

- (一) 區分利害關係人特質：一般而言，從利害關係身上很少能獲得次級資料，因此，工作小組採取適當的工具訪談利害關係人，以獲得正確的資訊。針對個別利害關係人特徵進行區分，可以方便工作小組瞭解不同利害關係人間的想法，特徵包括問卷編號、所屬層級與組織、組織內外、政策知識、利益、立場、所屬聯盟、所擁有資源、權力、領導能力等。
- (二) 建立訪談問卷：當工作小組選定政策與利害關係人後，下一步便是建立訪談問卷。需特別注意的是，工作小組在訪談過程中，是扮演引導整體對話的角色。
- (三) 擬定訪談草案：草案或是其他規則是指工作小組確認前後一致與正確資料的重要因素，應該要事先建立。
- (四) 測試問卷：在訪談利害關係人之前，工作小組應該訪談非排在優先次序的利害關係人(例如：那些一開始就被列為利害關係人，但後來才被刪掉的人或團體)，以測試問卷內容的可行性。
- (五) 繪製參考圖表：目的有二：一是為了確認所有利害關係人的特質皆涵括在問卷之中；二是協助工作小組將問卷資料轉換至利害關係人表格。

五、收集與紀錄資訊(Collecting and Recording the Information)

- (一) 回顧現有資訊：開始訪談前，工作小組尚需收集與回顧所有優先利害關係人相關的次級資料，例如：對政策的立場、組織的目標、利害關係人位於組織的層級、以及任何能從利害關係人獲得的資源等資料。
- (二) 敲定訪談行程：理想的情況是工作小組應該提前一至二週與要訪談的利害關係人約好時間，特別是那些層級較高或較為忙碌的利害關係人。
- (三) 引導訪談與紀錄筆記：即使訪談者的確較能瞭解受訪者的想法，但仍然不能直接為他們的意見作結論。如果受訪者不明白

問題，訪問者可以進一步解釋，但若對原本問卷內容有任何偏離，皆應記錄下來。

六、填進利害關係人表格(Filling in the Stakeholder Table)

本步驟是將訪談細節的和冗長的回答，變成更加簡明的與系統化的形式(匿名與突顯最重要的資訊)。

- (一) 決定利害關係人立場：可藉由分析利害關係人於訪談中直接的回答、透過收集其他利害關係人的間接與次級資訊(例如：其他人的察覺)、以及利益資訊而建立。可用以下的光譜圖來呈現：

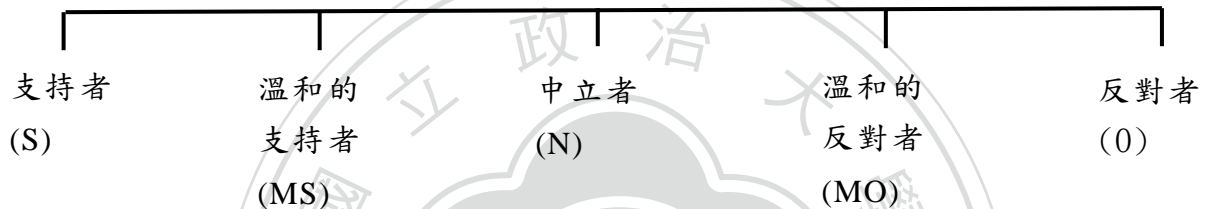


圖 2-2-4：利害關係人立場光譜

資料來源：Kammi S.(1999：2-16)

填寫資源欄並針對每個利害關係人創建權力指數：為了能將各個利害關係人受訪的內容變成共同的語言，必須將利害關係人所能提供之有用資訊(例如：資源使用的自主性、個人利益、政策知識、立場、權力等)進行指數編碼(例如：編碼 3 為完全同意、編碼 2 為部分同意、編碼 1 為不同意等)。

七、分析利害關係人表格(Analyzing the Stakeholder Table)

當利害關係人表格完全建立完畢後，接下來便是分析的工作。

此時分析是聚焦在與利害關係人相關之重要性、知識、利益、立場以及可能聯盟對政策的評價等資訊之比較與結論發展。

- (一) 進行具權力與領導力的分析：權力此處是指資源品質與調動這些資源以對抗政策的能力；領導力此處是指自願創新、召集或帶領對抗政策的行動。
- (二) 分析知識資料：分析利害關係人對政策瞭解的程度。

- (三) 分析利害關係人立場：例如：贊成、中立或反對(人數各為多少)、政策的優缺點等。
- (四) 分析利益資料：藉由交叉比較政策施行時，不同利害關係人對該政策不同優缺點看法，便可理解其對政策的利害關係與認知。
- (五) 分析聯盟：可藉由兩個方式定義聯盟，一是根據受訪者所提及可能一同工作的組織；二是意見群集(Clusters)，即意見相同或相近的利害關係人，群集可協助輕易地描繪出立場地圖。
- (六) 發現額外結果：工作小組還需注意一些可能相關的資訊，例如：那些未被列在優先訪談的，但卻常被受訪者提及的利害關係人、對政策執行的建議、多數利害關係人對政策過程的任何期許等，這些資訊可能會協助工作小組發現額外的結論。

八、使用資訊(Using the Information)

為了使政策制定者與管理者最終能採用工作小組從利害關係人身上所發現的結論，工作小組必須組織、宣傳和解釋這些發現，以使他們採取行動。

- (一) 研究結論呈現形式：工作小組與政策制定者至少要有兩小時的簡報與討論時間。簡報僅需呈現最重要結論的介紹，不需要提及過程。
- (二) 權力/領導力分析結果呈現：選出三組最具有權力/領導力的群組意見說明即可。
- (三) 利害關係人立場呈現：需表現出利害關係人贊成或反對程度的強弱。
- (四) 知識資料呈現：可用低/中/高三個指數代碼來表現。
- (五) 關鍵聯盟呈現：可用立場地圖呈現，即贊成的群體為一組、反對的群體為一組...等。
- (六) 其他結果/結論呈現：在呈現完所有發現的結論後，工作小組需再次重申最為重要的發現為何，以使政策制定者與管理者能認真考慮政策執行需修正或改變的部分。

(七) 建議策略呈現：為了能使政策制定者明白如何將發現的結論應用在政策規畫上，工作小組可以研擬建議策略以達到五項基本目標：維持現有政策支持者、增加支持者的權力與領導力、將反對者轉換為支持者、弱化反對者的權力與領導力、以及將中立的利害關係人轉換為積極的支持者(例如：說服他們支持政策、以及必要時，增加他們的權力和領導力)

本文引用學者 Mitchell、Agle 和 Wood(1997)整理相關文獻與理論歸納出三種利害關係人特性，分別為：權力(Power)、合法性(Legitimacy)、與迫切性(Urgency)，茲簡述如下(蕭元哲，2009：147-149)：

一、權力

係指利害關係人擁有影響組織或政策方向的能力，可藉由資源依賴理論(Resource Dependence Theory)、代理人理論(Agency Theory)、與交易成本理論(Transaction Cost Theory)延伸。特點為對外部資源具強制力(coercive)、對內部資源具有功利主義(Utilitarian)與對象徵性資源具有規範性(Normative)。

二、合法性

係指利害關係人與組織或政策之互動，是否合乎社會規範。特點為係屬多層次的社會分析系統，例如：個人、組織、社會。

三、迫切性

係指利害關係人的需求或是利益，能否引起組織或是政策「立即」且「重要」的關注。特點為具有時間與利害關係人間重要緊迫的關聯。

若將前述三種特性結合便會發展出 8 種型態之利害關係人(詳圖 2-2-5)。

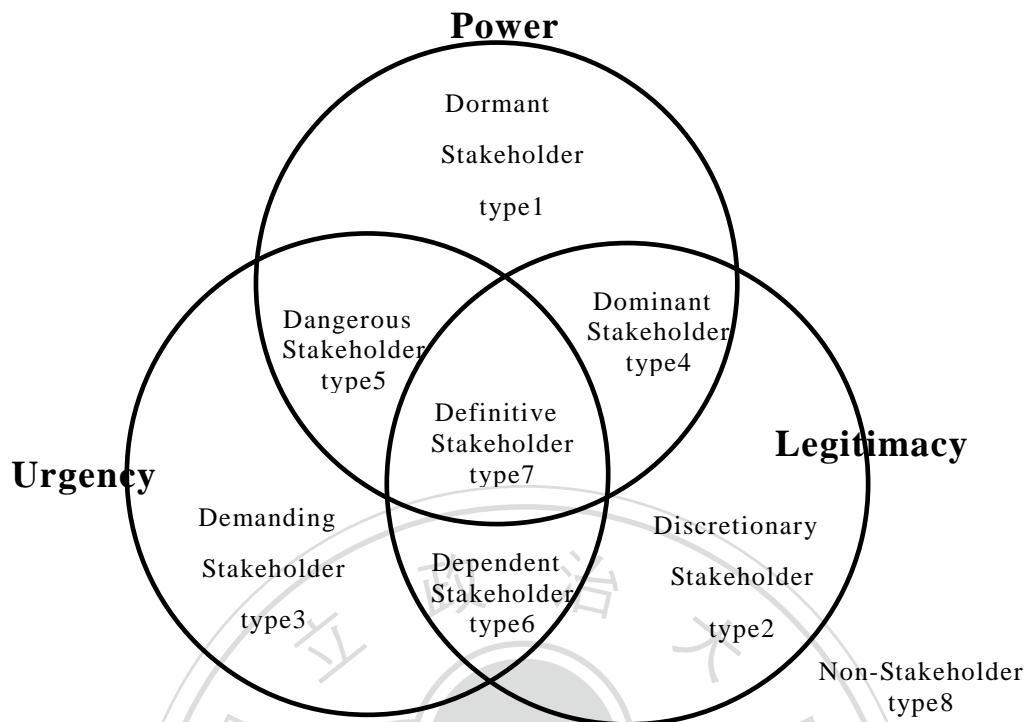


圖 2-2-5：利害關係人類型(三種特性之呈現)

資料來源：Mitchell, Agle and Wood (1997: 874)

- 一、 潛伏型利害關係人(Dormant Stakeholder)：僅具有權力，缺乏合法性的基礎以及迫切性的需求，與組織互動很少，甚至沒有。
- 二、 任意型利害關係人(Discretionary Stakeholders)：僅具有合法性，缺乏權力影響組織或政策，也沒有迫切性需求，只能由決策者決定是否要回應。
- 三、 需求型利害關係人(Demanding Stakeholders)：僅具有迫切性的需求，缺乏合法性基礎、也沒有權力影響組織與或政策。
- 四、 支配型利害關係人(Dominant Stakeholders)：擁有影響權力及合法性基礎，能夠影響組織或政策，也具備合法性基礎，其需求能被回應與滿足。
- 五、 危險型利害關係人(Dangerous Stakeholders)：擁有影響權力及迫切性需求，獨缺合法性基礎，此類型利害關係人可能會以強制手法，強迫組織或政策回應其需求，造成危害。
- 六、 依賴型利害關係人(Dependent Stakeholders)：擁有合法性基礎與迫切性需求，獨缺影響權力，因此本類型利害關係人會利用其他個人或團體的權力，以達成其目的。

七、決定性的利害關係人(Definitive Stakeholders)：具備影響組織或政策的權力、合法性基礎、以及迫切性的需求，此類型的利害關係人容易引起組織或政策制定者的關注，也會優先滿足他們的需求。

八、非利害關係人(Non-Stakeholder)：三種特性皆沒有的則屬非利害關係人。

此外，學者 Friedman & Miles (2002)認為利害關係人與組織間存在著許多爭議與衝突，為了檢視兩者之間的關係、區分不同層級(類別)的利害關係人，可透過整合平衡相容與不相容的利益、釐清串聯必要及難以預料的連結關係之方式達成(曾佩佳，2009)。實務而言，組織與利害關係人互動不會單一的情況，而是同時與多個利害關係人(利害關係人網絡)形成互動，因此利害關係人可能直接或間接(與其他利害關係人組成聯盟)影響組織，無論互動樣貌為何，皆可視為利害關係人多元屬性的呈現(蕭元哲，2009)。

綜上，可根據學者 Kammi S.(1999)的看法作出小結：利害關係人分析(Stakeholder Analysis)係一系統化搜集與分析質化資訊的過程，為了在發展或(與)執行一項政策或計畫時，決定誰的利益應該被列入考量。利害關係人則是指在政策形成過程中，擁有既得利益的行動者(包括個人或團體)。這些利害關係人，或者所謂利益團體，通常可以被分類為：(國際)捐贈者、國內政治者(立法者、治理者)、公眾者(政府相關部門、社會安全機構、財政機構)、勞動者(組織、聯盟)、商業/私人營利、非營利者(非政府組織、基金會)、公民社會以及使用者/顧客等。

利害關係人分析包括將利害關係人的特徵視為政策知識、與政策相關之利益、對政策支持或反對之立場、其他利害關係人以及有能力影響(透過權力或領導能力)政策過程之潛在聯盟。

為何利害關係人分析是有用的？政策制定者與管理者可以利用利害關係人分析去定義出與政策相關之主要(關鍵)行動者，和分配他們的知識、利益、位置、聯盟以及重要性。如此能夠允許政策制定者與管理者和關鍵利害關係人間互動更有效率，並且可以提升已知政策或計畫的支持。當這樣的分析是在政策施行前被使用，政策制定者與管理者對於防止對政策或計畫反對者的潛在誤會便能夠察覺和行動。當利害關係人分

析以及其他關鍵工具能夠引導執行前被使用，那麼該項政策或計畫就快要成功了。

利害關係人分析能夠達成什麼？利害關係人分析對於與政策有利害關係的個人或團體產出有用的和正確的資訊。這樣的資訊可以用來提供投入其他的分析：為一項改革性政策爭取支持發展行動計畫、以及引導一個參與式的、合意建立的過程。為了增加改革的支持或合意建立，政策制定者和管理者必須在利害關係人分析之外採取額外的步驟—政策過程中選區建立(Constituency-Building)、資源調動(Resource Mobilization)、以及施行(Implementation)。政策制定者與管理者應該利用利害關係人分析所蒐集到的資訊，去發展和執行策略性的溝通及爭取支持和協調計畫。

上述對利害關係人之相關論述，與本研究探討之目的相符，並能協助本研究達成研究目的，因此採取利害關係人分析途徑作為本文之研究架構。本文引用利害關係人觀點敘述如下：

- 一、該觀點同時存在於外部(Macro)與內部(Micro)環境，因此皆須顧及其位處環境之利害關係。
- 二、利害關係人是組織資源之一，藉由利益交換得以維持動態互動合作與回饋關係。
- 三、組織應與各種利害關係人網絡友善互動。
- 四、因為利益係多元屬性，利害關係人網絡會有部分重疊。面對不同類型之利害關係人，組織應採取不同回應策略。
- 五、長期與關鍵性利害關係人穩定合作交流，並滿足對方之需求，能夠創造出組織成長與雙贏價值。

第三節 國外低碳旅遊推展現況分析

由於對於氣候變遷異常之反思，世界各國皆倡導減碳措施，本研究搜尋相關文獻時發現以北歐國家與澳洲施行較有規模完整，且與本研究較為相關者為英國、瑞典、以及紐西蘭，茲簡介此三個國家推展情況如後。

一、英國推動低碳旅遊概況分析

根據英國交通部2006年調查，在所有交通方式中，主要的碳排放運輸方式以道路運輸為主要；其中私人運輸工具佔道路運輸排放量42.8%(如私人汽機車)；大眾運輸工具僅佔其中的3.7%(詳圖2-3-1)。

運輸方式之碳排放量已成為英國現階段所面對維護環境永續的重大課題，該國交通部研究只要民眾就現行國內運輸方式認知有所改變，是有機會在2030年前減少60%的碳排放。其主要認知的概念便是朝向就地運輸及消費(Local Production and Consumption of Goods)及強調當地旅遊的概念，簡而言之，即是在地化的概念(Keep It Local, Localism)，例如：英國每年透過航空運輸運送150萬公斤馬鈴薯至德國使用，當中所產生的碳排放量，便可透過在地化供應及地面運輸有效減少。而透過大眾運輸的方式進行旅遊，亦可有效減少碳排放量，依學者David Jamieson在2004年所發表Transport Minister中指出對於搭乘火車及客運的乘客而言，雖然沒有較自行開車旅遊所提供的便利性、舒適性及節省成本，但每位乘客的碳排放量較乘客搭乘一般乘載量的自小客車的平均碳排放量，減少6至7倍，而且表示大眾運輸可有效舒緩當地及長距離旅遊量。

公路運輸是主要的污染者

英國運輸部門碳排放量百分比

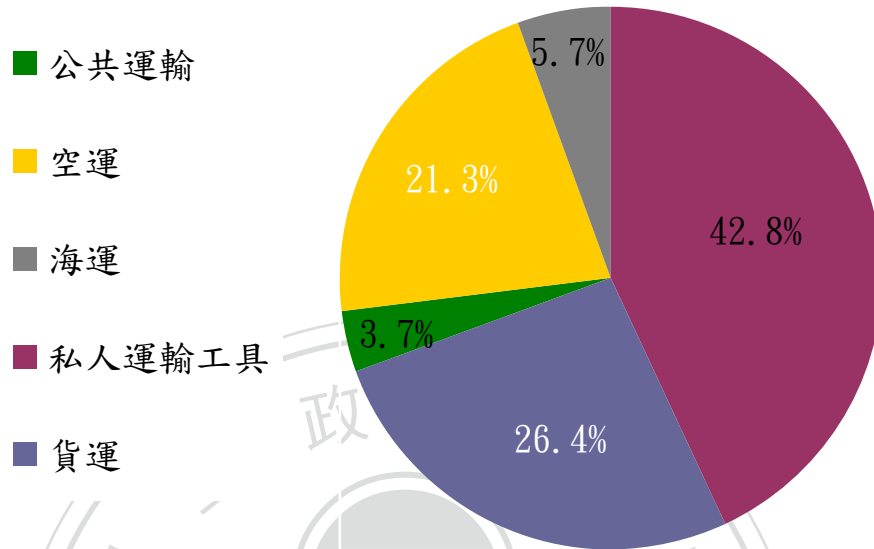


圖2-3-1：交通模式與二氧化碳排放量關係

資料來源：英國環境食物農村電子月刊(DEFRA e-Digest,2006)

為了因應增加的旅客數及旅行距離所帶來的二氧化碳排放量，可以將長途旅行次數降低，而短途旅行則可透過搭乘飛機之交通方式，從地面轉換為陸運或水運方式，尤其是火車或巴士旅遊。這樣的旅遊行為轉換將可帶領旅遊朝向永續的發展，也較符合之前京都議定書所列的需求。

英國為有效推動低碳旅遊，提出了短中長期的推動策略，本研究整理如下：

- (一)、短期策略：短期而言，個人行為的改變是在短期間達到減少碳排放量極重要的作法，因為它可立即產生效果、也較無爭議及節省成本。而個人行為的改變，可透過增進對於低碳認知、知識、態度及盡量採取共乘的方式進行旅遊，相關措施包括透過汽車共乘旅遊(Car Sharing)、視訊及網路的旅遊行銷及資訊獲得等，這些作法將預期可在2015年前，每年節省相當250萬噸的碳量。此外，依學者Sustrans在Darlington、Peterborough及Worcester地區所進行的旅遊行為調查顯示在該區旅遊的汽機車交通量呈現減少的趨勢，且顯示下列資訊：

1. 約計90%的調查個體贊同去採用步行、自行車及搭乘大眾運輸工具進行旅遊。
2. 自行開車在城鎮內進行旅遊的調查個體，有47%可能會改採步行、自行車或大眾運輸方式進行旅遊，以取代現有自行開車的方式。
3. 如果要在3個城鎮間進行自行車旅遊，有39%的調查個體是認為可行的，但是目前僅有3%是採用此種方式進行旅遊。

(二)、中程策略：提出短期適當的財政政策(Fiscal Policy)及提高稅收是對抑制碳排放量有效的作法，例如：增加有耗能或不具節效率的交通工具貨物稅(Excise Duty)是一項作法。限速政策(Speed Policy)實施也是可以當作參考，依在高速行駛會使交通工具耗效率降低的概念下，在高速公路上限速60英里，每年可節省190萬噸碳量。例如：2004年在法國，就該國主要高速公路要道實行限速，便減少約19%的碳排放量，而在郊區限速20英里，變相的鼓勵採取行為人轉換為自行車或步行。

(三)、長程策略：截至2006年止，英國及歐洲國家因應氣候的政策，有大部分依賴於技術轉換改良及團體自發性改善的方式辦理。在2003年的能源白皮書，便強調低碳排放量交通工具及生質能源之必要性；而自1998年起，新上市的車所標榜每公里行駛的碳排放量有下降的趨勢，可是依該下降的趨勢，英國在2022年前，恐無法達到歐盟國家目標-140克/公里，可是即便各類型交通工具在2030年平均達到90克/公里，卻僅只是影響碳排放量的次要控制因素，主要的控制因素為年年民眾自行開車旅遊數的大幅增加，若要全面抑制，尚須有減少旅遊次數和改以另種無排放的方式進行旅遊。

二、瑞典推動低碳旅遊概況分析

瑞典一直是歐盟國家致力於減碳推動的國家之一，其目標係以1990年碳排放量為基準，預期在2020年達到20%減碳排放量。本研究就旅遊相關利害關係人所採取措施整理如下表，當然並非所有的利害關係人都採有採取低碳的作法及因應氣候變遷的策略，本研究僅整理有採取因應措施的利害關係人(詳表2-3-1)。

表 2-3-1：瑞典利害關係人推動低碳旅遊策略

資料來源：Gössling, S. and Hall, C.M. (2007：12-16)

產業類別	項目	採取低碳因應措施
交通運輸業 (航空)	Scandinavian Airlines	北歐航空公司是北歐最大的航空公司，2006 年該公司碳排放量為 620 萬噸，可能是年度最主要碳排放量的貢獻者；而為因應低碳旅遊，出版年度永續報告以宣導其理念，並於網站上提供碳量計算工具。雖然其措施具有正面效益，但卻因被質疑將減碳責任歸諸於消費者身上，而非替換該公司效率不彰的飛機。
交通運輸業 (航空)	Malmo Airlines	提供簡短的環境政策宣言。
交通運輸業 (鐵路)	Swedish Railways	2007 年提供消費者碳量計算工具，藉以比較各種不同類型的運輸工具，並開始採用再生能源，試圖減少能源浪費。此外，著手回收廢棄火車，並導入 ISO14001 環境管理標準認證制度，經營管理該公司。
交通運輸業 (航空)	My Travel	2007 年宣導氣候補償的概念，主要強調植樹的重要性，並持續尋找有效的能源替代方案，例如：其他交通工具替代之可能。
交通運輸業 (航空)	Apollo	為著名之航空公司，強調林業管理作為該公司氣候補償的策略。
交通運輸業 (航空)	Fritidsresor	該公司明確宣稱航空飛行係不利於環境永續，並告知消費者：「包機」

		因為可具有高承載量及直航特性，是相對對環境較友善的選擇；此外，也透露已採取相當的措施進行節能。依該公司網站顯示透過輕航機(Winglets)之使用，節能約 2% 的能源消耗，以及為避免搭乘航空旅遊，提供消費者搭火車至義大利之選項。
飯店旅館業	Scandic Hotels	該公司致力於環境管理，早在 1994 年便著手進行重組其下飯店，朝向永續性發展。現今全數的飯店皆有北歐天鵝標章認證(一種在北歐國家廣泛使用的環境友善認證機制)，並著重於能源及水資源減量、再循環使用、環境友善的營造及裝修技術、有機飲食及廢棄物最少化。
飯店旅館業	Radisson Hotels	採用水資源及能源管理系統，並與企業合作進行碳中和 ⁶ (Carbon Neutral)活動。

⁶依據行政院環境保護署之定義，「碳中和」(Carbon Neutral)是指透過一連串使用再生能源以及省能設備等措施降低碳排放量，並最終透過碳抵換(Carbon Offsets)，購買抵銷無法減少之碳排放量，以達到溫室氣體的零排放，防止地球持續暖化的目標。

由於生活中不可能完全不排放溫室氣體，故在力行節能減碳時仍須透過「碳抵換」機制達成零排放，亦即由個人或機構依據日常生活行為、搭飛機旅遊或辦公等活動所造成之溫室氣體排放量，計算並付款給碳抵換服務商或非營利組織，這些服務商或組織則以直接從事或間接推動減碳方案之方式來代替消費者減少/抵銷碳排放量。

飯店旅館業	Rica Hotels	要求產品供應商必需使用經認證的產品及減少採用無法再生的材料作為包裝材料；此外，積極使用再生紙、以及水資源和能源之再生使用，並鼓勵消費者採用大眾運輸工具旅遊。
飯店旅館業	Sevnska Turistforeningen	增加轄下旅館通過環境認證數及減少耗能量。
政府單位 (經濟發展)	NUTEK	該組織是負責瑞典經濟及區域發展(包括旅遊發展)的官方組織，出版數個關於環境保護帶動經濟發展的出版品。
飯店旅館業	Sveriges Hotel & Restaurang foretagare	該組織要求成員於工作時須有環境保護意識，並提供成員環境指南及計畫以茲遵循。此外，也支持環境認證，鼓勵成員爭取環境認證標章。

三、紐西蘭推動低碳旅遊概況分析

為分析了解旅遊相關產業對於能源使用及碳排放量方面作法，執行了為期3年的專案研究，其成果可供旅遊產業協會(Tourism Industry Association, TIAO)推動的能源減量及旅遊部(Ministry of Tourism)推動的碳足跡(Carbon Footprinting)專案計畫參考，我們可以透過該研究成果，有效了解紐西蘭相關旅遊利害關係人，對於低碳及節能使用的認知及作法，該研究係採用線上問卷方式，調查協會會員1523個組織，其中有417個組織回應該次調查，其中包括住宿經營者243個(包括汽車旅館、旅館、寄宿家庭等)、旅遊活動經營者76個(包括騎馬、滑雪、自行車旅遊、文化導覽、博物館及動物園導覽、餐廳、遊船等活動)、交通運輸者40個(包括租車業者、觀光巴士業者等)、其他58個(如旅行社、顧問及教育機構、

當地旅行組織、當地政府等)。該問卷調查成果摘要如下：93%同意能源在旅遊產業中扮演實質成本的角色。93%認為相較於柴油、汽油、液化天然氣(分別為 38%、38%、37%)電力是在旅遊產業較常使用的能源。76%認為如有能源監控系統，將可有效降低能源浪費之情形。其中已有 60%已採用該系統監控並量測能源使用情形。整體而言僅有 32%認為他們有實質降低能源消耗。約四分之三已採取節能的因應措施，剩下的四分之一已有計畫構想。最常見的節能措施是更換照明及電器設施，使用替代能源(瓦斯或太陽能)、購買能源效率裝置及隔熱。多是應用於建築物，另外還有減少交通運輸次數及距離。約 50%對於碳排放的認知少於對於節能方面的認知，其中以交通運輸經營者認知最少。住宿類經營者、企業顧問、教育機構最有可能相信未來旅遊者對於低碳旅遊資訊需求將會增加。



第三章 台南市古蹟個案分析

台南市政府與台南縣政府在分治 65 年後，於 2010 年 12 月 25 日合併成為直轄市「大台南市」(詳圖 3-1)，改制前，台南市位於台灣島西南部，東接台南縣仁德、永康二鄉，西鄰台灣海峽，與澎湖遙遙相對；南隔二層行溪與高雄縣茄萣、湖內二鄉交界；北界曾文溪接台南縣之七股鄉，全市共 175.645 平方公里，佔全台土地總面積 0.49%，全市分為東區、南區、中西區、北區、安南區、安平區等 6 個行政區；設有灣裡、總頭寮、和順及安平共 4 處工業區，以及台南科技工業園區。

此外，台南市為歷史古都，富具文化藝術氣息，近年文化觀光產業發達，已發展為相當成熟之都市型城市(資料來源：台南市政府網站)。而台南縣東臨中央山脈的前山地帶，西臨台灣海峽，北接嘉義縣、市，南與台南市、高雄縣為界，總面積為 2,016 平方公里，目前行政區劃分為 31 個鄉鎮，共計 521 個村里；台南縣原屬典型農業縣，近來工商業成長快速，境內大小工廠約 7000 多家，並闢有新營、官田、新市、永康、仁德、南科、樹谷、柳營、七股等工業區，工研院南部分院已進駐，未來將轉型為高科技為主，使台南縣產業及經濟結構脫胎換骨。

考量地緣距離因素(台南縣腹地面積為台南市的 11 倍之多)與旅客規劃路線慣性(旅行規劃路線通常會將台南縣市規劃成不同路線，古蹟旅遊通常係指台南市區的古蹟景點)，因此本文所指陳之台南市係指舊台南市區的古蹟區，包括赤崁樓、安平古堡、延平郡王祠、孔廟、五妃廟、東興洋行、德記洋行、大天后宮、億載金城、安平鄉土館、吳園、山林事務所、祀典武廟等。



圖 3-1：大台南市行政區分布圖(原台南市腹地僅包括東區、西區、南區、北區、安南區、以及安平區等 6 處行政區)

資料來源：台南市政府

截至 2009 年，全台南市指定保護的古蹟數量計 112 處，列管的歷史建築計 7 處；2010 年合併後，更高達已指定登錄 131 處古蹟(包含 22 處國定古蹟)、47 處歷史建築、9 處遺址、1 處文化景觀，以及 26 個傳統藝術、18 個民俗(包含 1 個國定重要民俗，即西港刈香)，豐富的文化資產形塑了台南市的古都風華。此外，觀光客來到台南，絕不能錯過的是台南的特色小吃，擔仔麵、肉圓、碗粿、米糕、鱔魚意麵、棺材板、牛肉湯、虱目魚等等都是代表台南的特色，2011 年十大伴手禮及傳統美食共計選拔出 20 家；另有 13 家連續 3 年入選獲得府城精饌，以上 33 家均已列入觀光產業行銷輔導對象。在古蹟觀光旅遊地點，如赤崁樓、孔廟和安平古堡，在平假日也有古蹟音樂沙龍活動，貼近在地人民的生活，使得古蹟與人民的親近性提高有歷史古蹟、美食小吃與老街的府城

台南觀光資源豐富，加上在地人民的人情味和親近性，使得府城成為許多國內、外遊客規劃旅遊計畫的首選城市(資料來源：摘錄自台南市政府文化局網站)。茲簡介最多遊客造訪之前五大古蹟景點如後：

一、赤崁樓

這座歷經了荷、明、清、日等不同族群統治過的古老建築物，可說是一部台灣近代史的縮影。原址即荷蘭人於西元 1653 年所建之「普羅民遮城」，漢人稱之為「紅毛城」，是荷據時期的商業中心。建築為三座略為方形的台座相接而成，西元 1886 年改建成飛簷紅瓦，有文昌閣、海神廟和蓬壺書院等，自創建之初迄今三百多年來，樓房之增修次數頗多，然其於台南市所扮演之角色，卻一直是十分重要。整個赤崁樓大致可分為幾個部份：銅像、御龜碑、海神廟、文昌閣、荷蘭古城、蓬壺書院、紅毛井等多處景觀組成，每個景點都有其歷史意義，是個頗能引人追思懷古的地方，尤其是「御龜碑」的傳奇更是引人津津樂道。由於如此的特殊的歷史背景，使得赤崁樓幾乎年年成為遊客造訪台南古蹟的首要選擇。

現存之赤崁樓，山南面的庭園、北面之閣樓及西面蓬壺書院所組成，庭園草木扶疏，立有國姓爺受降之雕像，靠閣樓之牆基土，則立有九塊石龜之御碑，其是移自於大南門城邊，為乾隆 53 年（西元 1788 年）讚賞平定林爽文之役之記功碑，碑以花崗石所雕，碑首雕雙龍，碑文滿漢各四邊，二者合壁一篇，所有碑是立於狀似石龜之巔巔上，其為九龍生子之一，生好負重，然由於其貌與龜無異，一般人均稱之為龜碑。現有兩棟閩南式閣樓，是立於原普羅民遮城改建之基座上，原有城堡相當的小，上有主要建築一座，南北則各有望樓，目前荷蘭時期之城堡只遺留西面之門及東北角隻殘蹟二處，從其中，可以清楚的看到磚材之疊砌，這些磚材來自於印尼爪哇島，並以糯米汁、糖漿、砂與牡蠣殼之混合物為灰漿(資料來源：台南市政府文化局網站)。



圖 3-2：赤崁樓

照片來源：府城逍遙遊網站



圖 3-3：赤崁樓

照片來源：府城逍遙遊網站

二、安平古堡

又稱為「台灣城」，原為荷蘭人於 1624 年所建，1634 年（明崇禎七年）完成，初名奧倫治城，後改名熱蘭遮城。台灣城分內外兩城，內城形方，共築三層，下層位於地面下，作為倉庫，地上有兩層，上層四角有稜堡，兩角之中間有北、東、南三門，北門門額上刻有 T'CASTEEL ZEELDIA GEBOUWED ANNO 1634（熱蘭遮城建於 1634 年）字樣。整座城堡係以糯米汁、糖漿、砂與牡蠣殼粉調製而成。現存城牆數段及半圓形之稜堡殘蹟各一，其中以目前安平古堡殘蹟規模最大。

早期漢人稱荷蘭人為紅毛，所以把這座巍峨的城稱為「紅毛城」，台灣光復後，稱為「安平古堡」，沿用至今。荷蘭時期，台灣城是統治台灣的政治及經濟中心，鄭成功復台後置藩幕於此，故也稱「王城」，為昔時全台施政重心及對外貿易的總樞紐，後因逐漸失去軍事價值，大量拆除城磚加以運用。日治時期，為了建造安平海關宿舍，台灣城殘蹟被夷為平地，並在其上重建方形台階式的磚砌高台。台的中央蓋起拱券式的洋樓建築，這便是後人熟知的安平古堡，為一名聞中外、全省歷史最悠久的一級古蹟(資料來源：台南市政府文化局網站)。



圖 3-4：安平古堡

照片來源：府城逍遙遊網站



圖 3-5：安平古堡

照片來源：府城逍遙遊網站

三、安平樹屋

位於德記洋行隔壁，最初為洋行倉庫，從砌牆古磚推取自熱蘭遮城紅磚，及門楣花崗石、窗框基石與木屋架構判定，推測最早應建於 19 世紀末及日治初期，作為「大日本鹽業株式會社」出張所倉庫，現況規模即為日本人增建。光復後改為台鹽倉庫，曾一度荒廢任由榕樹寄生，經過半個世紀，形成特有的屋樹共生奇景。安平樹屋的奇景，引發藝術家的創造意念，在經費的支持下一度進駐其間。後因活動終止，樹屋再度閒置，直到被列入安平港國家歷史風景區的整體規劃中，經過專業的規劃，於 2004 年底整修，提供木棧道讓人穿梭於樹屋之間，形成特殊的地景建築，帶著一種童心的想相及探險樂趣的空間，重現於世人眼前(資料來源：台南市政府文化局網站)。

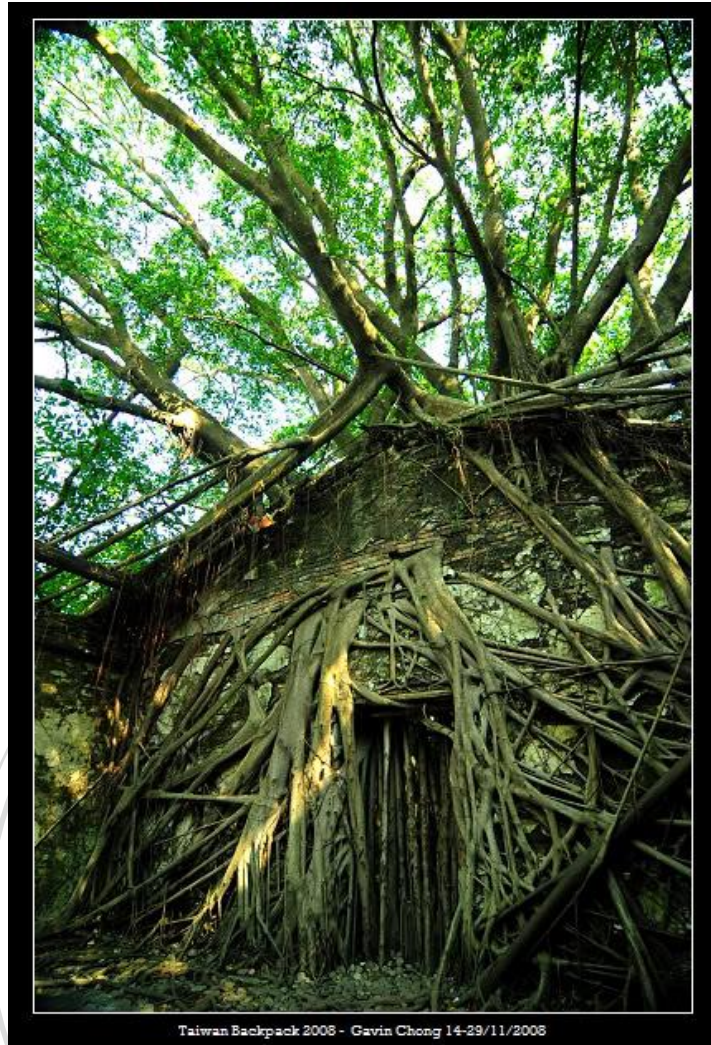


圖 3-6：安平樹屋

照片來源：

http://i493.photobucket.com/albums/rr296/gavinguan/taiwan%20tour%202008/DSC_3056.jpg

四、億載金城

俗稱「安平大砲台」又名「二鯤鯓砲台」，1874年船政大臣沈葆楨為鞏固安平海防委法國技師設計而奏建的，1876年砲台建造完成後，由沈葆楨親題「億載金城」與「萬流砥柱」於門上，而有了今天的名字。1895年，台灣割讓給日本，台民誓死抵抗，當時曾利用億載金城的大砲轟擊窺伺安平的日本艦隊，擊中其中一艘，發揮火力。日俄戰爭（1904-1905年）期間，日本為支付經費，肆意變賣億載金城的大砲，至此軍事價值大失。民國64年（1975年）剛好是億載金城建城一百週年，台南市政府

訂為觀光年，大肆修復億載金城，帶動各項觀光產業。民國 70 年(1981 年)，台南市政府開發安平新市區，開馬路、建橋樑、填魚塢，億載金城隨著交通的便捷，再度成為觀光寵兒。民國 72 年(1982 年)內政部公告指定為第一級古蹟，更加肯定億載金城的歷史地位。

二鯤鯨砲台建造的方式，仿造西洋幾何形營壘的作法，所建造而成的方形稜堡式砲台，角凸出，中央凹入。凸出的稜堡安放大砲，做為遠攻之用；凹入的牆面，列洋槍隊，以防止近撲。磚石砌基腳，上壘土垣，內側築三台土城壁，周圍設馬路一圈，供橫向聯繫。砲台下方，四周圍建倉糧房、伙食房及彈藥庫等設施。中央留出空地，做為兵士的操演場。砲台外圍掘有壕溝一道，以防敵人攀登土垣。正門入口是紅磚砌造的矩形城門，中央用圓拱形的隧道式城門洞連通砲台內。

門外以木橋跨越護城壕，木橋靠城門的一段，用懸吊式橋板，平時供補給通行使用，遇有狀況，只要將橋板升起，便能遲滯敵人。可惜木橋結構，年久失修，日據時期毀壞，改為鋼筋混凝土橋，沿用至今。經過歷代的破壞或修復，目前可以辨認的有引橋、護城壕、城門、操練場、大砲、小砲稜堡、扶壁等(資料來源：台南市政府文化局網站)。



圖 3-7：億載金城

照片來源：府城逍遙遊網站



圖 3-8：億載金城

照片來源：府城逍遙遊網站

五、延平郡王祠

這座全台灣最著名的鄭成功廟、昔日開山聖王廟，奉祀鄭成功兼祀其所屬將領。鄭成功收服荷蘭人建設台灣，身為台灣的開山祖師，當然備受尊崇。此廟建於康熙年間，光緒元年改為官府祀典之祠，在祠堂右側的文物館內有極珍貴的古物及當時人們的生活記載，而外面的庭園佈置亦甚佳，為台南市重要的古蹟觀光勝地之一。



圖 3-9：億載金城

照片來源：府城逍遙遊網站



圖 3-10：億載金城

照片來源：府城逍遙遊網站

六、小結

以「打造文化首都」為目標，台南市政府提出建設新台南十大旗艦計畫，為台南市政府規畫自 2011 年起至 2018 年之 8 年計畫，並為市府未來施政主軸，包括：「投資大台南」、「親水大台南」、「文化首都創意城市」、「魅力城鄉觀光樂園」、「新農業新農村新農人」、「低碳綠能永續大台南」、「溫暖大台南」、「安全大台南」、「智慧城市大台南」、「便捷城市新台南」等，作為台南市未來發展的藍圖，揭示重點施政內容，其中「文化首都創意城市」計畫便指陳出，豐富多元的文化資產是台南市最珍貴的資源，如何善用歷史古都的優勢、行銷城市獨有特色、創造最大產業效益、吸引大量遊客前來造訪，皆是台南市政府重要且急迫的課題。

由此可知，古蹟質與量堪稱冠於全台的台南市，已明白自身特有的歷史人文優勢，並在此利基點上，發展著稱之觀光旅遊，不僅為城市塑造獨有特色、也為彌足珍貴的古蹟覓得再生與延續之意義。惟如何為聞名遐邇的台南古蹟旅遊開闢新的頁面、發展更深層與更具傳承意味的可能？如何能在經濟與環保看似衝突的老舊困境下，為台南古蹟旅遊開創低碳環保的新格局？如何能使台南古蹟旅遊現況更上一層樓，使低碳旅遊之於古蹟旅遊是加分不是扣分、是優雅不是唐突、是行動不是口號？這些問號是本文選擇台南市古蹟旅遊為個案研究的動機也是後續篇幅企圖解答之疑問。

第四章 研究設計與實施

第一節 研究架構

本研究之研究架構，擬以下圖表現(詳圖 4-1-1)。首先起因於台南市政府預計實行「低碳城市計畫」施政主軸，將之應用於古蹟旅遊面向，即為本研究起始之概念。根據利害關係人研究途徑，政策或計畫推展之初，若能掌握關鍵利害關係人之意見，爭取此些人之支持或理解，將有助於日後推動情形。因此本研究概念架構第一階段為「定義古蹟低碳旅遊計畫決定性利害關係人」，接續瞭解他們的「需求」與「觀點」，以此作為市府實際推展方案之考量重點，並在此處形成第一個往返的回饋循環—市府根據決定性利害關係人之看法，訂定因應措施或是策略；此些利害關係人，再針對市府的措施或是策略，持續表達之需求與意見後，市府持續修正至雙方都接受或是滿足之狀態。

第二階段則為決定性利害關係人對市府之「反饋」，亦即市府聽取民意修正與調整自身施政措施或策略，當民眾需求被滿足時，其最重要的回饋即是配合政策或計畫，使之順利推展，直至下一個政策或計畫。此階段市府必須注意民眾配合之意願與態度，以方便回頭檢視對民眾之回應策略是否洽當(是否滿足其需求)，如此形成環環相扣的循環流程。

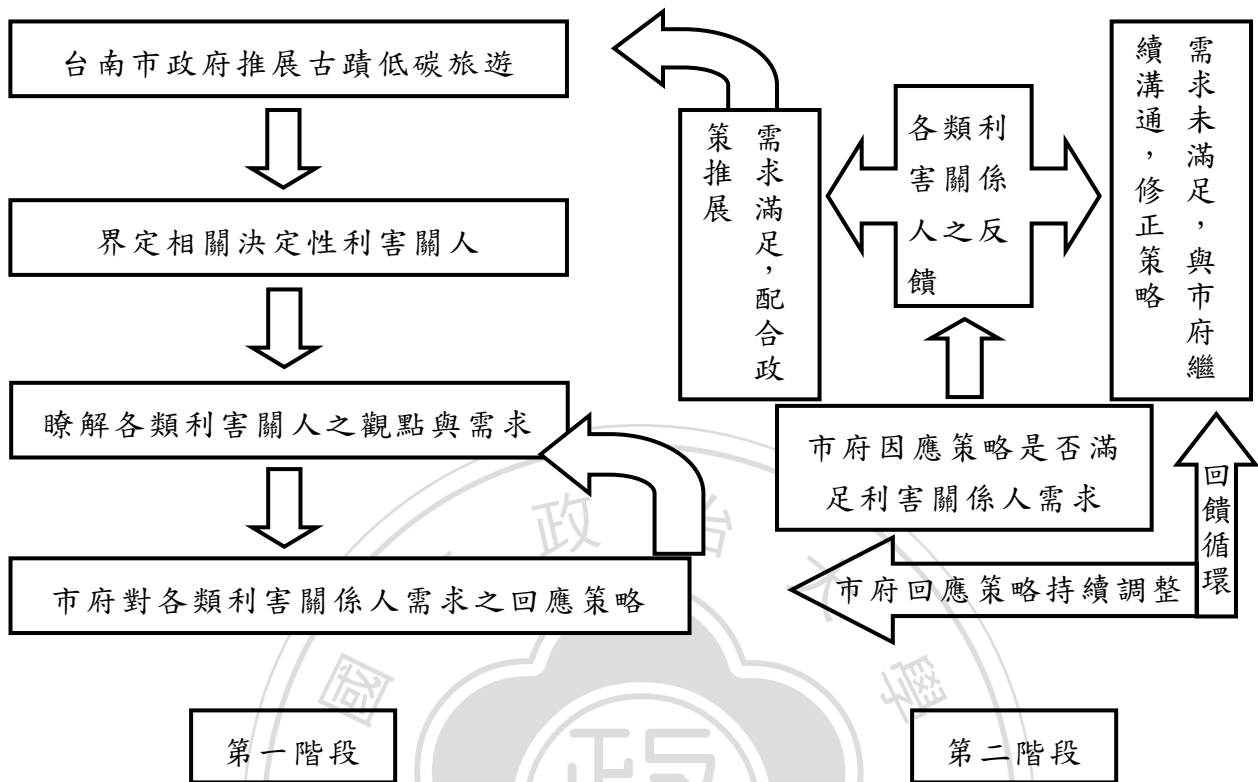


圖 4-1-1：本文研究架構
資料來源：本研究整理

第二節 研究方法

本文嘗試先從國外相關研究、文獻、以及實務作法進行彙整與參考借鏡。考量質的研究方法與本研究性質較為合適，因此接續透過質性研究與相關利害關係人進行訪談，深度瞭解此些對象之需求與想法，藉此探知相關利害關係人對於低碳旅遊概念的接受程度與兼顧古蹟維護保存和旅遊效益間平衡的認知程度，進而建議權責單位如何訂定宣導教育與維護保存政策。

根據學者陳向明的看法，可將質的研究方法定義為：「質的研究是以研究者本人為研究工具，在自然情境下採用多種資料搜集方法對社會現象進行整體性的探究，使用歸納法分析資料和形成理論，通過與研究對象互動對其行為和意義建構獲得解釋性理解的一種活動」(2008：15)。考量質的研究方法與本研究性質較為合適，因此接續透過質性研究與相關利害關係人進行訪談，深度瞭解此些對象之需求與想法，藉此探知相關利害關係人對於低碳旅遊概念的接受程度與兼顧古蹟維護保存和旅遊效益間平衡的認知程度，進而建議權責單位如何訂定宣導教育與維護保存政策。茲說明如下：

一、 文獻回顧法

在確認研究目的與問題後，必須進一步檢索相關資料，包括已建立之理論、已建構之典範、已作過之研究、已累積之知識、已承認之基礎、已存在之現況、已發生之問題...等，逐一作瞭解與整理，以確認研究問題的價值與必要性，並且透過這樣的過程，不僅提供研究者作研究前的知識框架與立論基礎，也可經由彼此對話、交互激盪出新的研究發現的可能。從不同的觀點、從相同的概念，對照不同的時空、事件與相同的邏輯、操作，試圖異中存同、同中存異，回顧過去、展望未來，期待本研究能有一些些解釋社會現象與提供建議的作用與火花。

二、 訪談法與目的性抽樣

依照學者陳向明之看法：「...「訪談」是一種研究性交談，是研究者通過口頭談話的方式從被研究者那裡蒐集(或者說「建構」)第一手資料的一種研究方法。...此外，比起觀察只能看到或聽到被研究者的外顯行為，

很難準確地探究他們的內心世界。...比起問卷調查，訪談可以直接詢問受訪者自己對問題的看法，用自己的語言和概念表達自己的觀點，甚至在某些情況，訪談者還可透過讓受訪者講故事(或舉例)的方式對自己的生活細節進行比較細緻的描述。...而比起實物分析，訪談更具有靈活性、即時性和意義解釋功能，及能夠透過與受訪者的交談，瞭解他們對自己創造的實物的意義解釋，探詢這些實物與他們生活中其它事件之間的關係。...最重要的如果受訪者在訪談時回答與他們在觀察中的行為不一致，訪談者可一方面通過追問瞭解這種不一致產生的原因，另一方面也可以再回到研究實地對對方進行觀察。通過往返不斷的、各種方法之間的相關檢驗，研究的結果有可能逐步接近一致。」(2008：221、228-229)。此功能也是本研究採取訪談法之主因。

有關受訪對象之抽樣，本研究係採「非概率抽樣」之「目的性抽樣」，亦即係按照研究目的抽取最能回答研究問題，或為研究問題提供最大量資訊的研究對象，也稱為「理論性抽樣」。而抽樣的具體策略則依學者陳向明介紹學者 Patton(1990:169-180)的分類方式之一—滾雪式或鏈鎖式抽樣，「這是一種用來選擇知情人士或決定性個案的操作方式」，也就是說，我們可以先找到一位關鍵之情受訪者後，請教對方還有誰瞭解該類事物，如此循環追問，像雪球一般越滾越大，直到資訊收集完整為止—「這是一種透過局內人尋找消息靈通人士的有效辦法」(2008：137-155)。

本研究將訪談的資料蒐集之後，擬結合類屬分析與情境分析的方式加以彙整，根據學者陳向明(2008：393-429)的看法，類屬分析較能反映資料間的異同，且能強調主題；情境分析則是能更貼近受訪者的生活，資料更為真實。因此，本研究綜合兩者之優點，採取先將資料進行歸類，然後再將歸類後的資料進行因果型或關聯型分析，除可表現資料所呈現之意義主題，也可展現各主題間特有的情境與敘事結構。

第三節 研究對象與標準

本研究深入訪談計 13 位受訪者，皆是由前一位受訪者建議認為下一位適合本研究訪談，以此循環，並經本研究評估認為符合本研究要旨，均以編碼稱呼，且與受訪者真實姓名無相關聯，受訪者的基本資料詳表 4-3-1。另本研究擬參照前述學者 Mitchell、Agle 和 Wood(1997)歸納之三項利害關係人特性，作為本文篩選本研究利害關係人之標準，因此，本研究相關之利害關係人可能包含：古蹟旅遊周邊商家或居民、古蹟旅遊觀光遊客、較極端或偏激政治人物或異議人士、相關產業業者、環保倡導組織或聯盟、相關領域非營利組織...等，惟考量對政策或計畫之熟稔程度，擬先行訪談市府相關權責單位，再逐步找尋(請受訪者建議)與過濾適合本研究訪談之人員。

表 4-3-1：受訪者基本資料

資料來源：作者整理自訪談紀錄

編號	編碼	服務機關	任職位階	備註
1	G1	文化局	承辦人員	
2	G2	文化局	中階主管	
3	G3	觀光局	中階主管	
4	G4	環保局	中階主管	
5	G5	交通局	承辦人員	
6	G6	交通局	中階主管	
7	G7	古蹟導覽解說大隊	隊長	
8	S1	小吃業者	老闆	
9	H1	飯店旅館業者	總經理	
10	H2	飯店旅館業者	副總經理	
11	T1	旅行業者	主任	
12	T2	旅行業者	經理	
13	C1	社團組織	執行長	

本研究訪談問題設計大抵圍繞幾個核心概念，例如：推展古蹟低碳旅遊利害關係人為何？如何選定利害關係人？各類利害關係人之角色？為何需要他們的參與？如何尋求他們的參與？是否有提供誘因？如何與利害關係人維持良好的關係？如何產生互動？並依據各類利害關係人不同利益調整問題方向。此訪談大綱僅就參考之用，問題的順序或是形式，將視訪談時彈性變更。

一、 總體面向

此面向之問題為三類受訪者共同之問題，目的是希望藉此瞭解利害關係人對於古蹟與低碳旅遊間核心概念理解與接受程度，以及以不同利害關係人之角度定義與尋找出本研究之「適格」之利害關係人。

- (一) 低碳旅遊概念是否瞭解與接受？可以描述您認為的低碳旅遊概念嗎？您認為實施古蹟低碳旅遊可行嗎？
- (二) 您認為市府相關權責單位、業者、以及第一線古蹟導覽人員的角色分別為何？彼此之間如何產生互動？
- (三) 您認為推展古蹟低碳旅遊會影響遊客的旅遊意願與接受程度嗎？
- (四) 您認為古蹟低碳旅遊能夠兼顧觀光發展與古蹟維護保存嗎？
- (五) 您認為推展古蹟低碳旅遊還有那些利害關係人或團體之意見應該納入考量？理由為何？

二、 市府相關權責單位面向(受訪者 G1-G6)

- (一) 台南市古蹟旅遊之定位、現況、瓶頸與策略為何？
- (二) 對於推展古蹟低碳旅遊，市府策略與做法為何？
- (三) 市府對於古蹟低碳旅遊相關業者是否願意提供誘因與相關配套措施？若願意，有那些誘因與配套措施？(為何需要他們的參與？如何尋求他們的參與？)

三、 相關產業業者面向(受訪者 S1、H1、H2、T1、T2)

- (一) 若市府欲推展古蹟低碳旅遊是否贊成？若贊成是否願意配合相關政策措施之實施？(例如：套裝行程之規劃、對於遊客之宣導、

納入公司經營宣傳項目...等)；若反對理由為何？

(二)市府若提供相關誘因或配套措施，會使您願意考量配合推介古蹟
低碳旅遊嗎？有那些誘因或配套措施是貴公司真正需要的？

(三)對市府推展古蹟低碳旅遊之具體建議？

四、 第一線古蹟導覽人員面向(G7、C1)

(一)古蹟旅遊現況為何？瓶頸為何？(例如：維護與保存現況、觀光
旅遊活動是否會影響古蹟維護與保存？)

(二)根據位於古蹟低碳旅遊現場之經驗，對於市府執行單位與相關業
者之舉措有何建議？

在選定訪談對象，擬定訪談大綱之後，便先以電話及 E-MAIL 連絡受
訪者，並約定訪談時間及地點；目前全數的訪談皆經受訪者同意之後，
進行全程錄音。

受訪者已先行了解訪談大綱後，隨即進行訪談，期間與市府相關單
位訪談大概皆能就其業務權責部分接受訪談，部分單位並欣然提供補充
資料，供本研究參考。相關業者與民間團體部份則對本研究持相當肯定
的態度接受訪談，看法建議也相當一致，有助於本研究進行主題歸納；
此外，研究發現私部門領域的受訪者較公部門領域的受訪者來的暢所欲言，
雖然訪談前有告知將採匿名訪談，惟公部門受訪者仍感覺較多顧忌、
言談用詞大多較保留或多做思考。

第四節 訪談信度、訪談效度與訪談倫理

本章節將簡介質性研究中有關訪談的信度、效度與倫理，以學者 M.Q.Patton 《Qualitative Research & Evaluation Methods》(吳芝儀、李奉儒，2008 年譯本)為架構，並特別著墨在與本研究較有相關之內容，希望能藉此檢視本文研究過程中嚴謹與可信誠度，企圖檢討反省相關研究倫理應注意之面向。

一. 訪談信度(reliability)

「信度」一詞的意義係指研究結果的可重複性，這個概念是非常量化研究的說法，在質的研究中，最大的特色便是其獨特性與不重複性，即使是同一問題、同一群被研究者、同一研究方法，其研究結果皆可能因為不同的研究者而有所不同。每個研究者可能因為個人的價值信仰、行為偏好、社經地位、家庭背景等生活或成長經歷不同，而各自對相同問題或現象存在著不同切入的看法與詮釋的角度；且因為研究者於研究過程中，皆會與不同的被研究者以及其他可能影響研究的種種因素，隨著研究的進行而有不斷地互動，造成雙方交流中互相影響以及重新構築自己的想法與理念，如此看來，不可能存有兩個一模一樣、絲毫不差的質的研究結果存在。

當然，事物總存有一體兩面，仍曾經有學者主張可透過一些人為方式(例如：模仿)，“再現”同樣的質的研究結果，茲簡述如後：1.狂想信度(quixotic reliability)，這是認為對不同的個案持續採取同樣的研究方式，看看是否會出現相同的結果；2.歷時信度：這是主張在不同的時間，對同樣的個案以相同的研究方式進行探究，再比對研究結果是否相同；3 共時信度：即不同研究者在同一時間，對相同個案以相同研究方式進行探究，看看是否會獲得相同之研究結果。相對地，也有學者進一步認為就連在量的研究當中，反覆出現的研究結果並不代表這樣的研究就是具有準確性，舉例而言，若使用之研究方式是錯誤的，那個即使這個研究方式重複得到相同或近似之研究結果，只能說明這個研究結果具有很高的信度，但並不可靠。

總之，質的研究本身存有高度人性，因此不認為人類事物能夠以完全相同的姿態或方式重覆發生，因此目前大多數質的研究者皆同意：在質的研究中，不探討信度的問題(陳向明，2008：133-134)。

二. 訪談效度(validity)

「效度」一詞的概念，係指用來衡量研究結果的可靠性，也就是說研究結果是否真實反映研究對象的實際情況，白話來說，效度即是指正確的程度—效度越高，表示越能說明被研究現象/對象的狀態，以上敘述皆是在量的研究中對效度的定義，然而，在質的研究之中，「準確性」、「可靠性」、「一致性」似乎較不適合用來形容質的研究，也因此產生廣泛的爭論，無論如何，至少在以下描述的這個面向上，係取得大致上的同意與共識的—質的研究中所指陳之效度，係指研究結果與研究相關部分(例如：研究問題、研究目的、研究者、被研究對象或現象或事件等)間的「關係」係合理的，亦即當我們形容一份質的研究是真實的、可靠的，通常是指某一研究者為一特定研究目的，針對一特定問題，所作出之研究結果是真實反映在上述前提下的研究問題，因此這樣的研究結果是無法覓得另一客觀、現存的結果相比較，甚至是探討兩者間的一致性。所以，在描述一份質的研究結果或表述是「有效的」，這代表這份研究結果或是表述是比其它研究結果或是表述更為合理，而非形容此研究結果或表述為該研究問題或現象的唯一正確結果或表述(陳向明，2008：529-541)。

特別值得一提，在實地研究過程中，「效度」是有可能失真的，也就是研究結果或表述的「真實性」、「確切性」、「一致性」程度較低。通常導致效度失真的原因可能有很多種因素，在此簡述幾項較常出現之原因：首先是人類「記憶的衰退」，例如在訪談中，需要受訪者回憶過去發生之事情，受訪者可能因為年代久遠使得對於某些細節的記憶有些模糊，而當人們對於過去事件的回憶，通常會習慣於以估算的方式替代來進行回想，也許是給個大概的描述或是數據等，例如：大概是那一年發生、大概是多少人等；另由於每個人有不同的成長背景與文化規範，且不可能牢記所有的事情，因此通常進行此類估算的回答時，係依據受訪者「自己」認為比較合理的方式進行，並會對過去事情的記憶「選擇性」

記憶，即使在當時可能那樣的行為或事件是違背常規的，但事後回想起來，當事人往往都會將「合理化」。而二原因為「研究效應」，是指由於研究是在一人為之環境下進行，受訪者可能會表現的與平時不一樣，導致研究效度失真，受訪者有如此行為反應，可能是因為受訪時有錄音或錄影，使得受訪者無法自在表現出真實的自己。雖然研究效應可能會造成研究威脅，但若研究者對這些研究效應有所意識，反而可將之轉換成為有價值之研究資料，例如：可藉此觀察被研究者之行為變化，並參酌其背景因素，也許是性格個性、社會地位、教育程度、種族、性別等，更加瞭解受訪者，進而有效加以善用。第三個常見可能影響效度失真的原因為「文化前設」，也就是研究者與被研究者對於經驗描述的文化或語言不一致，會造成認知上的落差與理解上的差異，舉例而言，研究者認為之「經常」係指一個月發生三次以上，被研究者可能認為要發生十次以上，因此會影響研究結果的效度。第四個會影響研究果之效度原因為「間接資料來源」—研究者從受訪者那裡所獲得之資料，係被研究者從其它人那裡所獲得之二手資料，並非出自於被研究者自己的生活經驗或親身看法，如此的資料，可能在傳遞的過程中被加油添醋、以訛傳訛，等到傳到研究者手上，這些資料不知已被加工多少次了。此外，研究時還需特別注意，有時候被研究者於受訪過程中立場、觀點或說法出現前後不一致的情況(可能被研究者對於受訪問題隨意亂答，或是對方自以為「聽懂」或「瞭解」問題，而實際上則是誤答或是誤認)，這種因為自身邏輯造成之矛盾，其實往往可以成為研究的重點，研究者透過對這些矛盾的分析，將之置於整體研究背景之脈絡底下，可對於被研究者與研究問題可獲得更加多面性與深刻的瞭解(陳向明，2008：541-556)。

三. 訪談倫理

一般談論到訪談倫理，最常聯想到便是對受訪者之受訪身分與內容保密的承諾，以及獲得受訪者對於研究目的與資訊知會與坦承的同意，大抵而言，可概分為蒐集訪談資料的目的與用途(可強調說明受訪者所提供之資訊對研究之重要性)、訪談過程中問答的內容與方向、受訪者的回應與答案如何被處理(重點是如何被保密)、受訪者有無可能因為受訪而將

遭受如何的風險或利益等，這些資訊經常在訪談進行之前需要且必要被告知給受訪者，並確認對方清楚明白(重點是要讓對方感受到這是對他/她權益的保護與尊重)，且於訪談過程中若有任何疑問，可即時直接提出。值得一提的是，簽署訪談同意書亦是一門藝術，如何使受訪者感覺自己所提供之資訊可被徹底的保密，又不會覺得簽署同意書是件有風險的事情，而造成對匿名保密產生質疑，甚至影響他/她對稍後受訪內容提供的意願與真實程度，影響訪談成功與否之大，不可不慎。

根據學者 Patton 的看法，訪談本身就是一種介入，對研究者或是受訪者皆有或多或少的影響。訪談研究之初，當然都是以蒐集資料為目的，然而，要全然中立於研究之外、以客觀冷靜的態度來看待質性研究，實屬不易，甚至也許研究者無形中被影響而不自知；而受訪者於受訪結束後，是否能夠也隨著訪談的結束，而將自身的情緒或思維回復到未曾接受訪談之前一般，這些皆是訪談倫理需要考量的重要議題。

此外，有關訪談倫理尚有一個值得探討的面向—「互惠」：受訪者的補償(compensation)。研究者在訪談後，獲得了研究所需的寶貴資料，那受訪者呢？在對一個陌生的人，坦開心胸(或至少看起來像是)被問了一堆問題，也許是自己還算想談論的事件、也許是自己不願再回顧的經驗或是遭遇，然後受訪者的獲得是什麼？這會回到付費(payment)或是提供誘因(incentives)真的能提升受訪者「誠實」受訪機率這個問題，有人認為互惠機制應是建立在受訪者對知識貢獻的基礎之上，而非人們對金錢的興趣之上，也有人認為適度的付費可增加問卷的回應率，並且主張受訪者的時間與付出應該被尊重，所以付費機制逐漸在西方資本主義社會得到重視。當然必定還有其他可替代金錢的誘因，例如可激發雙方產生所謂更深層的互惠感(sense of reciprocity)，這類非物質性的誘因，也許是尊重、傾聽、回饋、感激、治癒、分享等「彼此」受惠的情感交流或感受，這些帶有強烈關係與情感色彩的交流，更是容易出現在東方社會裡。

總之，倫理道德問題必定需要被充分周全的考慮，例如主要包括自願與保密原則；涉及如何對待被研究者、當研究者與被研究者對資料之

解釋不一致所產生之稱衝突處理、以及如何結束研究者與被研究者於過程中所建立之關係等之公正合理原則；公平回報原則等。

四. 小結

在本章節前述篇幅簡介質性研究訪談一些必要考量面向後，可以稍微對訪談進行應注意或避免之事項與禁忌有基礎的認知，並可有助於本研究實際訪談過程操作上之順暢與否。研究者在面對不同之被研究者，必須小心謹慎地引導出研究所需之資料、仔細拿捏自己涉入研究個案的程度、與被研究者保持良好且適度的距離、給予最恰當的尊重與耐心傾聽、細微觀察，期許受訪者於受訪結束後，對於被研究之相關議題事件或是生活經驗，是有正面、理解或是療癒的感受，這是研究者的義務也是任務。



第五章 訪談結果分析與討論

本章節預計呈現研究過程中所分別訪問之三類受訪者的訪談結果分析，包括市府相關權責單位、相關產業業者、以及第一線古蹟導覽人員，希望透過三種利害關係人的不同視角，檢視與環顧整個古蹟低碳旅遊政策，於日後制定相關實際執行方案時，應兼顧之需求、應具備之條件、以及應傾聽之聲音。

在本研究整體之受訪對象的選定，一開始係依據相關政策執行單位開始訪談，並在訪談過程中詢問下一個能夠提供本研究相關需要資料的對象，請上一位受訪者就其對研究個案的瞭解與自身的判斷，當然筆者也會斟酌整體研究目的、研究問題、佐以受訪者之建議，篩選出下一位“適格”之受訪者，也因此逐步拓展至其他二類別之受訪者，有關本研究於此類別受訪者的順序與依據請參照下圖 5-1 所示。



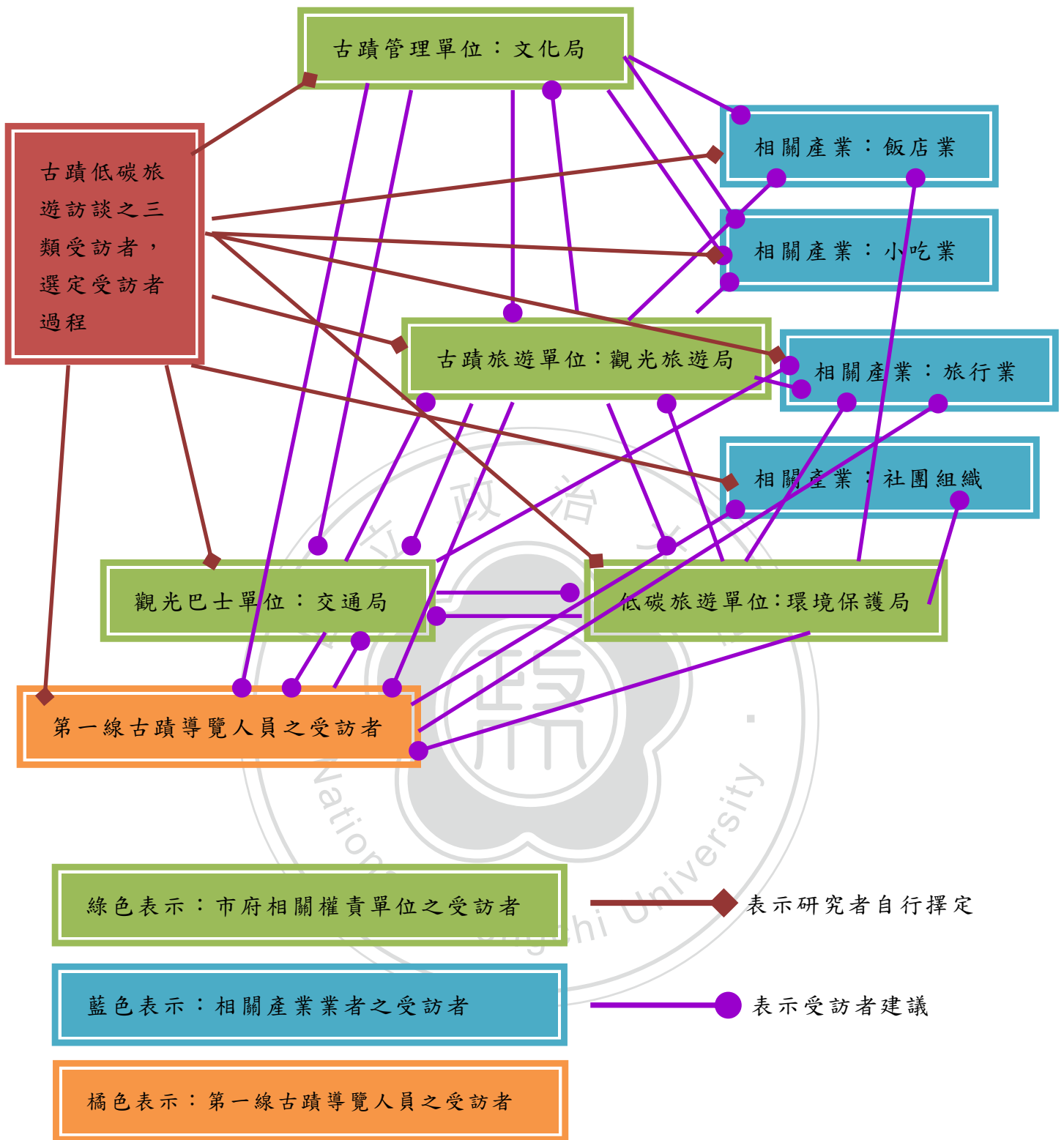


圖 5-1：本研究訪談對象擇定方式順序示意圖

資料來源：本研究整理

第一節 市府相關權責單位訪談結果分析

因實行古蹟低碳旅遊政策涉及多個市府相關權責單位，因此此類受訪者加總人數佔本次訪談人數之大宗，在總體面向的訪談問題中，幾乎全數的受訪者皆能具體描述出他們所認為的低碳旅遊概念、以及認為低碳旅遊應用於古蹟旅遊的方式，也大多肯定施行本項政策之正面效益。

比較特別一提之處在於：市府有部分單位認為一些古蹟低碳旅遊施行的不可行性，係明顯與民間單位的期待相左的。舉例而言，旅行社業者十分樂觀於在台南發展古蹟自行車旅行類型的套裝行程，理由大抵可概分為台南市區歷久發展而來的、宛如條條大路通羅馬的、蜿蜒曲折的、古色古香的街道巷弄，加上民宅與古蹟區臨近、古蹟數量之多且景點間距離短、氣候四季如夏艷陽高照...等因素，綜合看來，台南似乎相當適合發展自行車旅遊，亦非常符合古蹟低碳旅遊之精神；然而，市府相關單位倒是鮮少肯定這項「機會」的發展，理由則包括天氣太炎熱、道路狹小，發展自行車旅遊，容易造成人車爭道，交通安全堪慮、甚至認為自行車旅遊只是目前暫時的風潮，民眾興頭一過，一切就像是曇花一現一般。又比如有關台南輕軌發展之可能，也許市府相關權責單位本於其業務上之專業，認為輕軌建置所耗費之成本與預期可獲得之效益不成比例，且因為高雄捷運慘烈營運虧損的前車之鑑，完全不認為(就受訪者表示之時間為「目前」、「短期3、5年內」)台南有此項建設發展之條件或契機；相較於民眾的殷殷期盼(幾乎全數之民間單位或組織之受訪者，部分能夠理解輕軌或部分經研究者描述後，皆很期待台南未來有如此之建設的規畫，此處公、私部門看法顛倒，另筆者思索不少時間，究竟民間如此樂觀是否是因為相關資訊知道的太少？公部門就是因為瞭解得多，所以才抱持不樂觀的看法使然，還是另有其他原因，此現象建議日後有興趣相關議題之研究者可再進一步探討)或是受訪中屢屢會提及國外值得效法之處時，顯得異常突兀。

此外，因筆者於訪談時有表示為市府同仁的身分，爰此，市府相關權責單位受訪者，配合訪談的態度相關友好，且亦十分熱情慷慨提供研

究所需相關資料，在此特別敘明致謝(筆者充分感受到身為「局內人」之便利與益處，且於訪談其餘二類利害關係人時，亦能獲得十分善意之回應，然而此亦令筆者略有憂慮：市府相關權責單位受訪者可能因為筆者同為府內同仁身分，於回答相關看法或觀點時，會有所顧忌，例如：考量訪談資料之隱密性較低，對於市府施政或執行面向之成效，均作較多正面之評價，而隱匿真實的情況。另相關產業業者則可能將筆者轉換成為市府施政缺失苦水傾吐對象，這是由於在訪談過程中，有部分業者曾說出希望藉由本研究，轉達其對市府相關施政之期許，雖有可能可以獲得較為真實的聲音，但同時也有可能獲得較為不理智、偏向情緒資訊的風險)。



第二節 相關產業業者訪談結果分析

本類別之受訪者大抵皆是與古蹟低碳旅政策關係為密切之相關產業，例如：旅行業、小吃業、飯店旅館業...等，本研究原本設定產業尚有交通運輸業，惟於實際訪談過程中發現，在台南市唯一的大眾運輸工具為公車，根據交通局相關人員表示，台南客運已經歇業，目前是市府委由(正確說法是“拜託”)高雄客運業者勉為營運，現有 15 條公車路線，僅有 1 條算是黃金路線，其收益可稍與支出平衡，不需市府補貼營運所虧損之成本，其餘皆是市府沉重之財政負擔。另有兩條觀光旅遊局與交通局合作規畫之觀光巴士(即 88 與 99 兩線公車)，由於此類別溯及源頭主管機關為市府交通局，因此交通運輸業歸類到市府相關權責單位。另一原本預計要訪談之對象為自行車業者，惟因考量自行車業者對於實施古蹟低碳旅遊政策之影響力、合法性、迫切性等三項本文篩選利害關係人之標準，並未符合本研究所定義之利害關係人，皆此類別係屬該項政策日後實施時，位處較下游之末端受益者，並從受訪者之受訪過程與建議意見中，評估認為本類別對於本研究助益有限，爰此類別排除於受訪者名單之外。

筆者就訪談過程中的感受，認為本類別之受訪者對於本研究資料之貢獻度最大，究其原因可能是因為這些受訪者大多為營利性之業者，為了自身營運利益或利潤之最大化，往往會積極爭取與思考如何自處的因應之道，且因與消費者直接接觸，顧客的反應與需求，便是這些產業業者最在意之問題所在。當然，政府施行政策時，這些業者也會直接感受到受益或受害，與市府相關權責單位相形之下，本類別之受訪者對市府的政策感受力是最強烈的、建議與期許的力道也是最大的。

舉例來說，行政院環保署早在幾年前便開始推展綠旅館認證制度，迄今全台僅有 2 間飯店旅館業者獲得此項殊榮，但可惜的是，此 2 間飯店並非是住房率最高之飯店旅館。對業者而言，投入成為綠旅館所耗資之有形之物資、人力、金錢所費不貲，但所獲得來自政府的大力宣傳與消費者選擇入住之原因，皆非首選考量之因素，甚至根本不是考量的因

素，如此付出與收穫不成比例之制度，當然難以獲得業者的支持與配合(成為綠旅館之誘因為何？優勢為何？收穫為何？)遑論其政策成效，白白浪費政策設立之初的美意。這些業者的看法也許都是市府相關權責單位看不見、感受不到的最真實的情況，藉此研究之訪談，許多業者也很希望政府單位能聽見他們的心聲、瞭解他們的處境、傾聽他們的苦水，能修正訂定出最能解決問題之方案。



第三節 第一線古蹟導覽人員訪談結果分析

本類別之受訪者原本設定要歸類到市府相關權責單位，後因考量這些人員身分上並非係屬公務人員，而比較類似志工或是受到市府聘派人員之身分，且斟酌前述二類受訪者亦認為有獨立本類別受訪者之必要，因此將之單獨歸類。

事實上本類別之受訪者對於本研究並非影響最大之資料來源，從其訪談問題中即可查知(例如：台南市現有古蹟旅遊現況與瓶頸為何？從事觀光活動是否會影響古蹟之維護與保存？以及對市府關權責單位與相關產業業者對政策回應與舉措之建議等問題)，此類受訪者最寶貴之處在於：他們可以提供在古蹟旅遊現場，所直接感受或是目擊之最真實的現況。所謂「對症」才能「下藥」，唯有先明白台南市現有古蹟旅遊之狀態、條件、優勢、劣勢、機會、威脅等資訊後，才能為台南市量身訂做一套專屬之古蹟低碳旅遊執行方案、才不會浪費有限資源、才能真正為台南轉型觀光城市更加錦上添花。

從本類別受訪者所獲得之訪談資料可發現，現有古蹟旅遊執行現況尚有待改進之處，也有讓低碳旅遊概念發揮效用之處，舉例而言，現行導覽人員培訓機制之檢討，由於導覽人員報酬不高，相關人員投入時間與精力的誘因與動力不足，導致培訓機制門檻必須降低，以爭取更多導覽人員的加入。然而，由於培訓機制較不嚴謹完善，因此造成導覽人員講解素質參差不齊，進而影響遊客對台南古蹟旅遊觀感評價之好壞，層層牽連，影響層面廣泛深遠，不可不慎。也由於導覽人員培訓機制完備與否如此重要，若能將相關配套措施設想周全(例如：分級報酬制度建立、培訓過程更加嚴謹...等)，在導覽過程中，融入低碳旅遊概念或是精神，相信遊客會自然而然因為愛惜古蹟、進而想要珍惜古蹟，潛移默化中接受古蹟低碳旅遊之概念，甚至將之拓展到其他生活層面或日常經驗，如此一傳十、十傳百，想必這樣的影響力必定會比政府單位花大錢買廣告作宣導，來的有效益且又經濟！

第四節 綜合分析

本段落根據前述三類受訪者之訪談資料進行資料全盤整理與分析，以研究問題為架構，嘗試歸納與詮釋回答本文研究問題，希能梳理國內低碳旅遊與台南市古蹟旅遊之脈絡與架構，茲說明如後：

一、低碳旅遊知多少？

本段落將討論「低碳旅遊的總體概念為何？」普遍而言，本研究相關利害關係人皆對低碳旅遊之概念持正向與肯定之看法，並對環境保護、節能減碳等概念有所意識，且樂觀看待於古蹟區旅遊實施低碳政策執行之成效與民眾之配合程度。

受訪者對古蹟低碳旅遊之認知大致可概分為：

(一)、 因資源有限，低碳旅遊即對環境衝擊最小的旅遊型態，秉持節能減碳的精神，享受生態人文的遊程體驗。

低碳旅遊的最大特色就是優先以 B(bike、bus)、M(metro)、W(walk)的交通方式做遊程安排，提供對環境友善及具環保觀念的住宿地點，並運用在地社區人力及餐飲等資源，慢遊體驗當地生態人文。(G2)

(二)、 古蹟區旅遊之方式改為搭乘大眾運輸工具(倡導共乘的概念)或騎乘自行車或減少私人運具之使用，甚至大眾運輸工具本身應該也是低碳旅能車款，並規劃串聯古蹟景點路線，如此同時也可減少私人運具之使用；騎乘自行車除可避免塞車或停車困擾，亦可順道走訪古蹟區週邊景點。

(三)、 將排碳行為運用在古蹟旅遊面向，蓋生活食衣住行育樂各個面向皆會產生碳排放量，如何降低碳量，而將此概念運用在旅遊面向，即為低碳旅遊。

(四)、 飯店旅館不主動提供送洗或換新服務、在地當季食材之提供：在地當季食材例如：可推出健康在地低碳或有機餐，主要是促銷在地特有

餐食，不僅食材取得便利，而且物廉價美，例如：著名之虱目魚料理、蝦捲、蚵仔煎...等，還可帶動小吃產業之經濟效益。

我們飯店實施的環保措施，比如說旅宿連兩夜以上者，減少床單、毛巾更換頻率，原則上我們是採不主動幫客人送洗換洗的態度，就像是我們在家也不會床單毛巾只用過一兩次就拿去洗一樣的道理；還有就是住宿自備個人盥洗用具，我們客房不提供牙刷、牙膏、刮鬍刀、梳子、浴帽及拖鞋)，如果願意配合的旅客，就可享有住房優惠，以實際誘因吸引顧客加入環保行列。(H2)

二、府城古蹟旅遊聞名全台？

本段落將討論「台南市古蹟旅遊現時概況與實務問題為何？」台南市古蹟居全台之冠，由於古都城市歷史悠久，並歷經不同民族之統治，衍生成古蹟多元豐厚蘊底的特色，每年旅遊人數年年激長，儼然成為台南市觀光財，然而在如此龐大觀光人潮的背後，台南市古蹟旅遊存在的現況與瓶頸可概分為幾個面向：

(一)、古蹟區目前僅實施反怠速、裝置電動車插座、與自行車租賃服務等措施

1. 目前係由環保局推展前二項措施，然而市區舊城區先天區域條件(台南市街道巷弄大多較為狹小擁擠)，加上道路較不寬敞、攤販、行人、機車、大型車輛等皆有用路需求，事實上就筆者的觀察，實施反怠速措施似未考量事實現況。另電動車使用率亦不高，設置電動車插座的效益恐淪為立意良善、成效不彰。

目前有市有古蹟計 20 處提供開放參觀，私有古蹟有 10 多處亦開放遊客參觀。在考量推動低碳旅遊交通是很大的問題，目前執行上尚未有效的整合提出規劃及策略。(G2)

2. 自行車租賃服務，目前是以參觀人數較多景點才有設置，例如：赤崁樓、安平古堡、安平樹屋、億載金城、延平郡王祠等，採預約制，實施甲地借乙地還，方便遊客租賃，並可延伸參觀週邊的景點。惟目前大約僅規畫 100 輛左右供民眾租借。

(二)、 台南民眾使用習慣未建立—唯二府城觀光巴士使用率低；導致大眾運輸之使用不便性(南部業者的困境)

府城觀光巴士 88、99(下稱 8899)起源為交通部觀光局推展「台灣好行」⁷系列活動，實施旅遊無縫隙，亦即從外縣市之旅客，坐高鐵或是台鐵於火車站下車後，可直接搭成 8899 至市區旅遊。然而台南市民眾平日搭乘公車習慣並未建立(原因是因為公車班次過少，而公車班次減少是因為搭乘人數太少，二者形成惡性循環)，僅假日藉著遊客搭乘之票箱收益，使得台南公車虧損營運、慘澹經營，目前 15 條公車路線，只有 1 條路線沒有補貼，其餘全靠政府補助；就連 8899 今年獲交通部的補助款，光是補助營運的部分就高達新台幣 1000 多萬!也因此南部業者沒有能力購買造價更昂貴的低碳車款(現況是都跟北部買汰換的舊車)。

遊客利用率其實還可以而已哪，我覺得說因為事實上整個可能是跟這個城市平常的使用習慣有關啦，就是說，因為整個台南市的公車系統是不發達的啦，它不發達會造成說它的不方便，其實就變成說，你要去其他點，因為公車的不發達，所以就不方便，所以利用率當然自然就會比較低阿。(G1)

所以變成每年的補貼款的經費都很驚人，可是如果不補貼他，民眾會是最直接的受害者，而且我們補貼不是補貼到他賺錢，而是補貼他合理的

⁷交通部觀光局「台灣好行（景點接駁）旅遊服務」是專為旅遊規劃設計的公車服務，從台灣各大景點所在地附近的各大台鐵、高鐵站接送旅客前往台灣主要觀光景點，不想長途駕車、參加旅行團出遊的旅客，搭乘「台灣好行（景點接駁）旅遊服務」是最適合自行規劃行程、輕鬆出遊的好方式，也正響應了節能減碳的旅遊新風潮。

支出成本，這個我們每年都會去計算這樣，不然他真的沒有辦法營運下去，因為就是運輸業都是這樣，一開始你買車或者是一些固定的設施都非常貴，那如果說業者本身他的票箱收入如果不夠去支持的話，營運會有很大的困難，所以路線營運的部分，一般還是會有一定的補貼機制。(G5)

(三)、 發展自行車之困境與因地制宜之人車共存現況

1. 既有街道巷弄最大利用：

目前尚無規畫自行車道與古蹟旅遊路線配套的措施，僅有在其遊歷路線中，出現「指標型」自行車告示牌，表示”建議”遊客此路線可騎乘自行車參觀，究其原因為古蹟區附近道路狹小，路寬條件無法另闢規畫自行車道⁸(僅少數地區道路有此條件)，因此演變成無論是遊客還是居民、無論是駕駛汽車、機車、腳踏車還是步行(大型車輛則必定僅能停放於停車場)，這些在古蹟區週邊街道巷弄道路的競合使用者，出現人車共存的現況。

令人值得思考的地方在於：如果道路無法拓寬(因為自行車道單向至少需要 120 至 150 公分的路幅)，那麼現行混合車道(自行車與汽機車共用車道)會不會是因地制宜的最適宜狀態？

2. 居民自我心態矛盾：

古蹟區週邊發展人行步道，並禁止汽機車輛進入，不但可解決人車爭道安全疑慮，並可提升古蹟旅遊良善參訪品質，且兼顧低碳環保，一舉數得。惟當地居民卻認為對其生活起居造成不便(因為車輛必須停放於較遠之停車場)；若是居民本身亦是商家，矛盾心態更加明顯—既希望自

⁸根據內政部營建署《市區道路及附屬工程設計規範》，自行車道的分類可分為從專用到共用、有無實體分隔、快慢分隔或是與行人共用，可分為自行車專用道路、自行車與行人共用道路、自行車與行人共用道(標線分隔)、自行車與行人共用道(實體分隔)、自行車專用車道(標線分隔)劃設於慢車道、自行車專用車道(實體分隔)劃設於慢車道、自行車專用車道(標線分隔)劃設於混合車道、自行車專用車道(實體分隔)劃設於混合車道、自行車專用車道(單側雙向佈設)、自行車與行人共用道、自行車與汽機車共用車道(快慢分隔)、自行車與汽機車共用車道(混合車道)等12類。

家環境住宅品質高、又希望遊客眾多可以增加其收益，究其原因為台灣早期規劃為複合土地使用，因此皆為住商混合型態，長久之發展沿革，演變成爲如此情況。

他們又要做生意啊，可是這邊是我的家啊，那 even 我跟你講過，我們的責任是可能去開闢或者是提供適足的停車空間，那就從理論來講，路邊停車不是最好，當然是要搞戶外停車，可是好啊，其實這個區域我們找了幾個地方弄個停車場，你認爲叫他走個五十公尺，在台北很近啦，你走個三百公尺停車都有可能，弄個五十公尺他都不願意去停，奇怪我就是...這是我家我就要停在我家門口，這個是風土民情。(G6)

(四)、 古蹟觀光門票收入至維護保存經費

根據台南市政府文化局之統計，2010 年古蹟旅遊人次高達 3,234,838 人次，較 2009 年成長 14%，門票收入為市府帶來一億兩千多萬元 (127,976,180 元，本數字係以全票票價概估)，對於財政體質不良的地方政府，是筆不算小的收入，目前古蹟觀光門票收入係運用在修繕維護與聘用人員(例如：清潔人員)的面向之上。此作法於聯合國教科文組織世界遺產中心(UNESCO WHC)之看法相同—利用旅遊產生之基金或經費，用以支應古蹟或遺址之保存與維護成本。⁹

⁹ 根據聯合國教科文組織世界遺產中心之看法，永續旅遊在世界遺產(此處“遺產”用語原文，與本研究所指之“古蹟”意義相同)的重點，在於 7 項作爲(當然此些作爲亦可用在其他非世界遺產之上)，分別爲：建立管理世界遺產與旅遊的能力；培訓社群成員於環境與文化保護及相關活動的能力，並藉以發覺旅遊之益處；協助遺產週邊社區銷售其產品，以平衡當地經濟社會的和文化的發展；透過保育教育，提升公眾對世界遺產卓越普世價值的認知，並建立民眾的自豪感以及跨文化間之對話；利用旅遊產生之基金/經費，用以支應遺產之保存與維護成本；拓展相關類似經驗於其他遺產與受保護之區域；針對地方與國家公共旅遊部門、旅遊界人士(業者)、與遊客，增加其對 1972 年世界遺產公約目標以及其他教科文組織，對旅遊計畫保存作爲之認識(譯自聯合國教科文組織世界遺產中心，原文如下：The World Heritage Sustainable Tourism Programme focuses on seven activities. These can also be applied to other non-World Heritage sites. They can facilitate cooperation with other Programmes of both the Cultural

此外，若從低碳角度出發，尚存有二困境：

1. 大眾運輸資源重複：

目前台南市公車主要使用族群為學生，然而大多學校皆設有校車接駁，因此造成資源重疊、並排擠現有公車的使用量，遑論使用率之提升；此外百貨公司與醫院皆有類似的情況。最初交通局規劃自行車道亦以「通勤」功能出發，然而也因此轉為「觀光」用途。

2. 民眾缺乏減少私人運具使用之誘因：

目前環保局有規畫部分停車格限制須綠能或環保車輛始能停放、環保署則規定逐年汰換偏屬高汙染車款，然而所謂綠能或低汙染車款例如：油電混合車，卻因為關稅課徵導致價位過高，令民眾望之卻步。此外，尚有一關鍵因素—與自行車普及之歐美國家相較而言，台灣私人運具使用成本(例如：牌照稅、停車費)過低，因此依據持有成本與使用方便程度，私人汽、機車持有門檻甚低；而且政府有可能因為要推廣公共運輸與自行車道，而將私人運具車道縮/刪減嗎？—作法極端且可能性微乎其微。

Sector and other UNESCO Sectors. The World Heritage Centre encourages its partners, in particular the UNESCO member states and the UN Agencies within the "One UN" reform process, as well as the tourism industry to support these components of the framework.

1. Building the capacity of World Heritage site management to deal with tourism.
2. Training local community members in environment and culture preservation and tourism related activities to receive tourism's benefits.
3. Aiding communities around the sites to market their products and use the World Heritage sites as a lever for local economic social and cultural development.
4. Raising public awareness of World Heritage Outstanding Universal Values and building pride and intercultural dialogue with local communities and visitors through conservation education.
5. Using tourism generated funds to supplement site conservation and protection costs.
6. Spreading the lessons learned to other sites and protected areas.
7. Building increased awareness of the objectives of the 1972 World Heritage Convention and other UNESCO conventions to the Tourism Programmes activities and policies for local and national public tourism authorities, tourism industry officials and tourists.

網址：<http://whc.unesco.org/en/sustainabletourism/>。

就是政府關稅徵太多了，稅金太重了，之前也是有就這個部份請經濟部他們在進口關稅的部分降低嘛，但是又好像是說在某個層面上是有困難的，所以一直沒有降，所以一般民眾還是會覺得油電車就是貴族車啦、或者是什麼富豪車這樣子，所以才會一直影響市佔率。我是覺得政策其實就是真的要做啦，政府的作為就是要建構一個友善的、方便的环境，讓民眾去使用，然後才可以限制他的一些行為。(G4)

三、市府作為之前有聽到民眾的心聲嗎？

本段落將討論「各類利害關係人對於古蹟低碳旅遊之認知與市府的政策方向一致嗎？」蓋市府自認為「瞭解」民眾的「好」與「惡」，惟其所推行之政策是否真的貼近民心、符合民眾真實的需求，亦或只是躲在象牙塔裡的自我感覺良好，茲就受訪資料分析說明如下：

(一) 建置市區輕軌的美麗與哀愁

市府約在 2004 年便規劃「台南市輕軌運輸系統優先路段計畫」，且為克服地方政府財政困難與工期不可預期之困境，採取 BOT 方式籌辦，考量台南市地理條件與古蹟特色，建置輕軌又比捷運更加適宜，輕軌優勢計有：路線固定、準時、造價低廉約捷運五分之一、規劃設計彈性大、可以用在不同功能需求及都市環境不同之路徑型式、路線配置及不同之營運能量、施工時程較短、人工駕駛，方便因應路況、採用電力減少都市環境污染，減少乘客與都市之間的疏離感、適合老弱婦孺使用...等。

惟 2010 交通部考量高雄捷運虧損的慘痛經驗，陸續將 8 條自償率僅個位數的軌道計畫全部打回票。交通部表示，軌道運輸政策，除地方必須自負盈虧外，公共運輸使用率偏低、運量不足或無營運準備基金者，未來中央都不會同意新建軌道建設，且還將制定審核機制嚴格把關。看來台南建置市區輕軌的可能性，必須仰賴民眾的大眾運輸使用習慣之建立、以及市府財政能力之改善同時成。

然而，首訪時卻發現市府權責單位一律不肯定輕軌的優勢與便利，相較於民眾幾乎期待且肯定的態度，恰巧描述出輕軌現行卡在「成」與「不成」尷尬天秤的兩端。

(二) 業者樂觀看待古蹟低碳旅遊相關配套措施

1. 古蹟自行車行程規劃：

概念與前述所提交通部「旅遊無縫隙」相近，亦即將遊客接駁至定點後，改為騎乘自行車遊歷古蹟，充分運用台南市古蹟集中之特色，對於外縣市(特別是北部遊客)遊客具有十分之吸引力，除可古蹟參訪、亦可享受南部陽光和民眾之熱情、以及體驗府城市區巷弄文化與面貌。此觀點恰與市府權責單位認為台南氣候炎熱，不利旅行業者規畫古蹟低碳旅遊之自行車行程，形成「正與反」意見對比。由此可知，市府政策作為想像與民間期待尚有「合」意的空間。

2. 綠色旅館策略進程規劃：

國外綠色旅館或環保旅館已行之有年，業者願意投入大抵有具有環境保護意識與素養、經營成本降低(利潤相對提高)，例如：資源的重複再利用、以及企業形象提升等因素。國內目前則系屬於剛起步階段，短程目標可以做些服務型態修正，例如：前述所提之床單毛巾不主動提供送洗服務、減少提供拋棄式盥洗用品，鼓勵旅客自備，並提供住房優惠回饋、垃圾分類、資源回收，例如：積極實施廚餘及廢油回收、RO廢水回收利用等、使用具環保標章用品，例如：節能燈具、環保宣導文宣製作等措施；中長期目標則可進行大型資本門項目替換與改裝，例如：逐年汰換省水馬桶、建築物隔熱改善、照明改善、使用綠建材與綠營建技術等。

最重要的，吸引業者願意投入如此龐大成本與心力的誘因—政府大力「行銷」肯定此類作為之飯店旅館、用力推薦給消費者、努力提升飯店旅館的經濟收益，始為互惠長久之道。

台灣推動環保旅館的一個很弔詭的地方，就是說它叫好不叫座，你問很多消費者說你願不願意做環保，願不願意認同環保的理念，他都說 yes、他支持，可是當他在選擇旅館的時候，他卻在意的是這個旅館的地點好不好、價錢好不好、附近的週遭生活機能好不好，這些是核心考慮的因素，而非它是不是環保旅館，所以這個也是業界會考慮的問題，就是我

投入了那麼多的精神跟人力物力，結果卻沒有得到同等的回饋。在國外其實是透過很多的 promote，是公部門的 promote，也許它可能不是給一些資源在改變上面的贊助或是資源的回饋，反而是在行銷詳細周延的規劃啦，在企業的形象上面，讓你的 image 是跟別的飯店是有很大的不同的，認同這個理念的人，就會來消費，我覺得這個也是我們台灣目前做得比較不夠的地方。(H2)

(三) 古蹟導覽人員素質提升與相關機制建立

1. 所謂素質的提升係指稱幾個面向，包括外國語言能力、引人入勝程度(例如：是否生動有趣)、對在地人文歷史之熟悉度等，就筆者訪談瞭解現行培訓機制僅為訓練一定時數後，即取得導覽解說資格(測試機制則為基礎筆試與實地口試，惟幾乎都會通過測試)，前述所提及面向就看個人功力與經驗累積，導致整體素質參差不齊，遊客能否聽取品質良好之古蹟導覽解說竟有運氣成分！？
2. 現行古蹟導覽解說大隊為文化局下一私人組織(性質類似志工隊)，無固定薪資，唯一收入來源為平日不定時導覽報酬(目前為 3 小時 1000 元台幣，需回饋 200 元至大隊作為行政事務支出用途)。民眾需導覽解說唯一途徑是向市府文化局預約(週末則有定時定點免費解說)；一般旅行社亦然(旅行業者不能私下直接聘請解說大隊)。

(四) 政府扮演角色之自我定位與民眾期許

本研究訪談發現業者最希望政府扮演之角色有二：一為建設低碳基礎環境；二為整合產官學資源，發揮最大效益。台南市政府最近積極爭取中央「低碳城市」計畫，包含再生能源、節約能源、低碳運輸、資源循環、低碳生活、環境綠化、低碳建築等七大面向，相關局室皆期許在解決財政困境後，能建構一低碳理想環境，例如：綠能公共建設、便利大眾運輸、獎勵回饋配合政策之民眾等，因此民眾期許角色一應指日可待。

角色二之擔任「整合」產(例如：前述協助行銷採取低碳措施之業者)官(例如：謙卑傾且真誠聽民眾需求，而非閉門造車制定政策)學(例如：培訓在地相關科系學子，並引介至產業工作)橋梁，則仍需市府關注與努力。



第六章 結論

第一節 研究發現

本段落預計探討研究所引用或採納之理論、文獻、觀點，與實際訪談所得到之發現作一連結與分析，希能從中覓得對台南市政府日後推行古蹟低碳旅遊有實際助益之建議方案。

一. 文獻理論發現

根據前述相關文獻及研究指出：旅遊與氣候變遷彼此影響甚深，例如：世界著名文化遺產區域是否完整保存古蹟、野生動植物是否仍繼續繁殖或保持物種之多樣性、傳染病之散佈、能源加速消耗...等，隨著時間的增長，旅遊人次、旅遊距離、旅遊次數、二氧化碳排放量均呈現正成長，以著名觀光勝地—瑞士為例，2001年因旅遊所造成之二氧化碳排放量，佔全國總排放量之11%，比例會持續逐年增加，預計於2020年會攀升至16%，世界各國皆面臨相類似的情境，因此衍生出低碳旅遊議題之興起。

就旅遊面向討論減低二氧化碳排放量，通常是以住宿與交通為討論重心(因此二面向為旅遊業碳排放量之大宗來源)。在交通方面之探討，又以車輛運輸模式為核心，由於搭乘或駕駛汽車、機車的人口數量最多，其所造成之碳排放量幾乎佔了旅遊業碳排放量90%的比例；一般認知之航空運輸，反而較少被討論，雖然旅遊業在未來只會越來越蓬勃，因此長距離旅行亦會以驚人的速度成長(以歐盟國家為例，預期將成長122%)，且航空運輸之單次排放量非常巨大，但就目前人為抑止作法的範圍裡，仍非常有限，僅能透過空泛口號的能源節省，也許是機艙內使用環保用品或是宣導品放置等，相較於因飛行所造成之碳排放量根本是無關痛癢，筆者在此想像未來也許能規劃研發太陽能飛機，或是電力飛機等替代能源，惟又考量到飛航安全或是持久性問題而遲疑，或許這是航空業為何會被歸類到不太可能再抑制二氧化碳排放量的區域。此外，尚有航線整併、航機輕量化等手段。然而，前者似乎需依賴各家業者能將環保置於成本考量之前(可能性或是可行性能有多大?)；後者則希望業

者在飛機汰舊換新之際，能出現比環保更具誘因之優點出現，也許是載客量更多、購置成本更低、更省油耗等，才有可能考慮購置，否則也是口號一則，也因此國外低碳旅遊推展現況大都著墨在住宿與車輛運輸上。

二. 國外低碳旅遊推展經驗移植之發現

前揭篇幅曾簡介英國、瑞典以及紐西蘭等三國有關低碳旅遊推展概況分析，國外雖然在低碳旅遊整體概念與實際作為，比起台灣要早起步很多，然而，橘逾淮為枳，台灣是否能照單全收、全然複製其成功推展之經驗？乃台灣需即刻思考且正向面對的問題，本研究擬從台南角度出發，解讀國外經驗之於台南現場可能之「民情文化落差」，茲說明如下：

(一) 英國推展經驗之發現

英國推展情況主要是著重在交通運輸碳排放量之減低，並且相信只要民眾對於現行國內運輸方式之認知有所改變，因交通運輸所產生之碳排放量便能得到緩解。根據該國之研究，在其所有交通運輸當中，道路運輸碳排放量最大；而在所有道路運輸當中，又以私人運輸工具(如私人汽機車)碳排放量最大(約 42.8%)，英國亦針對如此現況，規畫研議短中長期之因應策略。

其中，長期策略認為應減少旅遊次數與已無排放碳量之旅遊方式進行，此處所指之減少旅遊次數，是指減少國外旅遊次數，不僅可強化刺激該國在地經濟發展與消費，也鼓勵多搭乘火車與客運取代自行開車之旅遊習慣，惟在腹地甚大之英國，也許在地旅遊能夠滿足或是延緩民眾出國旅遊之意願與次數，但若將場景轉換到小小的台灣，甚至是台南市，恐不實用，本文取其精神，認為可將在地民眾亦納入古蹟低碳旅遊日後之標的團體，亦即跳脫古蹟就只能是「偶爾」去旅行之景點，而是可以天天去造訪之融入生活一部分的景點。

而在中期策略提出短期財政政策(例如收取碳稅)，以及實行限速政策(非指一般單純之限速，而是將車速限制至很慢，相當於步行的速度，例如法國可藉此變相鼓勵民眾轉換為自行車或步行)，此二項政策，目前台灣對於碳排放量較大之企業有施行收取碳稅、碳中合、碳補償等措施，但若對象改為一般民眾，恐怕必須先有相關合適之配套措施，否則貿然增加稅收或是於道路忽然施行限速，只會徒增民怨，可惜了政策立始初衷之美意。

最後短期策略則認為是個人行為之改變，不僅直接、簡單、且成本低、爭議小；然而，究竟個人行為之改變係屬短期或是長期策略，本研究有不同見解，蓋有時個人行為以至於習慣，反而是最難改正之環節，因此，個人行為之改變，本研究認為反而應係屬積極性政策作為的期許，亦值得台南市借鏡。

(二) 瑞典推展經驗之發現

有關瑞典之低碳旅遊推展經驗可概分為三個面向，說明如後：

1. 交通運輸業：

此部分又可分為航空業與鐵路業，前者若以是否具有企業責任¹⁰自覺由低至高依序作法為：簡短環境政策宣言、於公司網站上提供計算碳排放量的工具、宣導氣候補償之重要性，主要強調植樹的重要性，並持續尋找能源替代方案、鼓勵消費者包機、使用輕航機，鼓勵消費

¹⁰ 企業責任(enterprise responsibility)：國際上不同業界對企業社會責任的定義不同，但都不離一個主題，即把公司運營和由此造成的社會環境等影響聯繫起來。他們認為，企業社會責任(CSR)指公司把經濟的、社會的和環境的利害關係融入其業務運營中的方式。有的認為，企業社會責任(CSR)和企業滿足並平衡利益相關方的需求這一理念有關。企業社會責任的定義是：企業在追求經濟效益的同時，應該承擔對政府的責任、利益相關方的責任、對消費者的責任，以及對社會、資源、環境、安全的責任，以及保護弱勢群體、支持婦女權益，關心保護兒童、支持公益事業等。其總稱為企業社會責任。其中利益相關方是指“可能影響企業的行為、決策、方針、實踐或目標的或被企業的行為、決策、方針、實踐或目標影響的個人和團體”，如股東和其他投資人、員工、客戶、政府、當地社團、非營利組織和環境。可持續性首先是在1987年所提出的Bruntlandt報告，提及滿足目前需求的發展，而不損及後代子孫滿足其需求的能力”。企業責任則是承諾企業經營，以有利於經濟的可持續發展，員工及其家庭，當地社區和社會大眾，以改善他們的生活品質(WBCSD, 2004)。CSR要求公司管理其運作及活動對經濟、社會、環保的衝擊，以獲取最大的效益及降低至最小的影響。綜覽各組織機構對企業社會責任的定義及內涵，普遍認為「企業社會責任」應具備下列四個核心價值：環境、社會與社區、就業/勞工及公司治理(資料來源：勞氏集團<http://www.lrq.com.tw/business-challenges/csr/>)。

者搭乘火車替代搭成飛機。後者則有著手回收廢棄火車，導入 ISO14001 環境管理標準認證制度¹¹等作法。

就前述的作法，具實用性且台灣可執行的方案大抵為氣候補償相關作為，目前行政院環保署所推出一系列之碳中合、碳抵換、強調植樹之重要性等策略，即符合氣候補償之精神。

2. 飯店旅館業：

推廣綠能飯店旅館標章認證制度、能源與水資源減量以及循環再利用、使用綠營建與綠建材、有機飲食、鼓勵顧客多搭乘大眾運輸工具旅遊等，於前述作法中，目前台灣相關產業業者大抵皆已施行規畫中，甚至於實地訪談時，有部分業者更進一步將「共乘」精神與顧客需求，既貼心又環保地結合，其發想緣起與作法為：由於該飯店八成住客為商務人士且大多為科技園區內之員工，因此，飯店業者觀察到他們的住客須從飯店至公司往返之需求，甚至還發現由於產業類別工作性質之故，他們的住客大多較晚下班，隔日上班人數大多選擇多補眠勝過下樓至餐廳用早餐，且幾乎一下樓就是直接開車或搭車至園區上班，業者開始進行溝通與相關計畫—安排九人小巴士以類似交通車接駁住客上下班往返，並經確認後，將飯店每日提供之自助式早餐，改為可攜帶型之三明治與牛

¹¹ 國際標準組織環境管理系統(ISO 14000 Series)：在企業社會責任/企業公民上，國際標準組織(ISO)乃藉由 ISO 9000 及 ISO 14000 系列來促成品質、安全與健康、環境的改善。特別是 1996 年建立的 ISO 14001 系列，提供了企業去尋求環境管理的系統，這不僅是對產品面，更對於組織面進行環境管理，也就是透過 P-D-C-A 的循環流程達到持續改善的結果。它含有幾個重要的準則，分別是環境政策、環境面的評估、法規要求及自發性評估、管理系統、定期的內部稽核與向高層稟報。2003 年 1 月，ISO 成立了 CSR 策略顧問小組(Strategic Advisory Group for CSR, 簡稱 SAG-CSR)，主要在探討 CSR 是否能成為標準的管理系統。目前所擬定的企業社會責任(CSR)/組織社會責任(OSR)議題，包括了八大方面：人權(以 Universal Declaration of Human Rights, ILO Core Conventions 為基礎)、職場及員工議題(包括職業衛生&安全)、違反公平原則的事務如行賄、貪污、反競爭作為(所有組織)、組織的治理、環境、市場及消費者議題、社區參與與社會發展等。SAG-CSR 草擬了八個主要的組織社會責任原則，分別是符合法規及規定、包括自發性承諾、直接/非直接利害相關者的參與、擔當、透明化、道德行為、彈性化(以便滿足多樣性及不同需求)、永續性(必須成為永續發展的一部分)(資料來源：台灣企業社會責任網站 <http://csr.moea.gov.tw/standards/iso14000.asp>)。

奶之組合提供住客上班途中食用，如此一來，不僅顧及住客之需求，們也可知道：飯店旅館本身之主要客層(即其飯店旅館主要定位)會影響其規畫低碳措施之實際作法，亦即並非一味地照抄所有低碳作法，就是做環保，而是必須根據實際需求與狀況進行調整與規劃，才是真正符合推展低碳生活的意義。

3. 政府單位：

此面向則僅為出版數個有關環境保護會帶動經濟發展之出版品，希冀可以鼓勵民間盡量從事環保，當然如果能兼顧環保與經濟發展是最理想的情況，然而就是因為這兩者時常容易處於顧此失彼的窘境，才會使人類世界都在討論這樣的議題與重視這樣的現況，因此筆者認為此面向政府單位似乎略為消極，應再更積極規劃先期獎懲(筆者認為這是政府單為最大的職責所在，否則民眾賦予之公權力意義全失)機制，以為後期地球對後代子孫的回饋(例如：美好的生活環境，而非驚人之氣候異常、自然反撲)鋪路。

(三) 紐西蘭推展經驗之發現

紐西蘭為了規畫推展低碳旅遊，還執行了3年之專案研究計畫，其所重視此項議題之程度可見一般，該計畫是以問卷方式針對1500多個相關產業(例如：飯店旅館業者、旅遊業者、交通運輸業者等)之組織進行調查，結果顯示大多民眾也都肯定環保、低碳等意義與必要性，也都願意或已經進行相關節能措施。這個調查最值得一提的部分在於：在旅遊產業中，以交通運輸業者對低碳認知少於節能方面認知比例是最多的，此結果似乎正好說明與突顯著為何交通運輸所帶來之碳排放量為最大宗的問題。

三. 訪談資料之發現

就本節討論至今，低碳旅遊之於台南市，似乎是運用在古蹟之低碳旅遊最為恰當，從訪談資料得知台南市古蹟旅遊之現況與瓶頸，並從文獻、理論、以及國外推展經驗中，調整成為台南版本之低碳旅遊推展方案建議。

本研究從訪談資料中可發現一個很有趣的現象：公部門與私部門對同一政策或計劃看法的樂觀程度差異很大，這令筆者想起一個笑話：有二間製鞋業者分別派遣自己公司旗下的兩名業務員前往非洲某一城市進行業務開發與探勘，第一間公司的業務員回來後，憂心忡忡地告訴老闆，要在該城市賣鞋的機會很渺茫，因為那裡的人都不穿鞋；而第二間公司的業務員，則滿心歡喜地報告老闆，我們公司在該城市大有可為，因為那邊還沒有別的業者進駐賣鞋！同樣的現象，卻有著完全相反的解讀，筆者在此不對政策或計畫的對錯不置可否，畢竟認為政策或計畫之對錯，這僅是淪為受益者叫好、受害者喊苦的相對循環裡(對筆者而言，每項政策幾乎都會面臨這樣的困境，有點像是零和賽局，在資源有限而慾望無窮的人類社會之中，這種現象係屬正常現象)。筆者認為這樣的現象凸顯的是：公私部門相互缺乏溝通之弊病，無論公部門或是私部分各自對相同的政策或計畫有如何的想法或想像，應充分透過各種管道與方式，讓對方明白自己的觀點由來為何，也許對於結果看來似乎沒有什麼改變，然而透過一次次的溝通協調，有助於增進彼此的瞭解，如此十分有助於下一個政策或計畫在訂定與執行時，相關利害關係人配合度的提高(對公部門而言，較可避免訂出不食人間煙火的象牙塔政策；對於私部門而言，也能擺脫上有政策下有對策遊走法律邊緣的態度)——一旦理解一個人背後的動機與歷史脈絡，則對於他的行為舉措與情緒反應，便能坦然接受與泰然處之，如此良善政策或計畫便能加乘發揮其應有的效益，公、私部門兩方皆受惠雙贏。

此外，尚有一處特別值得一提：筆者於訪談步驟中曾提及，幾乎全數之受訪者者皆十分肯定本研究之進行，相關概念之看法與接受度也很一致，然而，另筆者很擔心會不會就像是綠旅館於台灣的尷尬情況一般——民眾都肯定綠旅館存在之用意，但在選擇消費時，是否為綠旅館卻完全不在考量的條件裡面！？筆者苦思如何避免本研究流於僅為講述茫茫環保議題中紙上談兵的一員之一，因此在此建議未來有相關興趣之研究者，可針對本研究相關利害關係人進行進度追蹤，畢竟從事低碳計畫，成效不可能一蹴可及，非常需要時間的累積，如此不僅可使低碳旅

遊議題有完整發展期程，也會有完整實際執行進度情形紀錄，日後可供其他面向低碳計畫規畫與施行之參考。



第二節 實務建議

綜合回顧相關文獻與國外推動低碳旅遊情形，且考量台南市古蹟旅遊現況與瓶頸、以及瞭解民意所趨與市府作為意向後，本研究嘗試建議市府日後推動古蹟低碳旅遊之策略與作法，並仍以探究本文研究問題—「市府端出牛肉，民眾願意品嚐嗎？牛肉料理好吃好玩嗎？(各類利害關係人的需求為何？在面對不同利害關係人，市府應研擬出如何的因應策略來經營維持彼此的關係，並順利推展古蹟區低碳旅遊計畫)」為架構，分析歸納為六大面向，整理說明如下：

一、現有古蹟區軟硬體設備設施之改善與提升

古蹟現有硬體設備可從現有週邊服務設施與使用設備著手，例如：採購節能燈具、使用省水馬桶、推行電子門票等，逐步拉高層級至古蹟維護修繕之使用「在地」環保再生建材與環境友善之營建與裝修技術；此外，聘用在地相關技術人員亦為低碳的一環。

軟體設施則是建立導覽解說人員分級制度，聘請價格亦隨之分級，除確保解說人員收入，使其可專心投入解說工作，亦可激勵其提升相關專業知能，例如：除古蹟相關資訊、週邊景點之人文鄉里歷史地理，甚至是傳說或是故事，當然包括低碳旅遊相關資訊之認識與瞭解，並消化咀嚼成為個人可自由運用、信手拈來之知識，使遊客可以增廣見聞、對遊歷之古蹟印象之加深與觀點之好壞，全建立在導覽人員之用心與功力，影響之大，不可不慎。另外，培訓制度應可再改良，也許透過將訓練時數增長、實地口試場次增加等方式，並建立「非一次認證完成」制度(例如：實地口試未通過者，應再接受一定時數之訓練)，如此也可讓參加培訓人員或有志成為導覽人員自我要求與自我期許。

二、加強產業綠色認證制度之實用性

以綠旅館為例，台灣認證標準有將近十個構面，每個構面接是以 ISO 標準，亦即僅有「是」與「否」兩種結果，只要其中有一項指標結果為「否」，便無法獲得環保旅館標章，因此台灣目前僅有兩家業者有此標章。此現象值得思考之處在於：一為指標嚴謹程度有待商榷，例如：需

50%燈具為省電燈具，若是對於一間新成立之飯店旅館也許可以落實，但對一間早已成立之飯店旅館而言，即使規畫要汰換，也需等到原有非節能燈具使用屆齡才能逐步替換，因此不顧原因為何，此項指標結果便為「否」，該間飯店旅館業者便喪失獲得環保旅館標章之資格，試問：如此制度如何能激勵業者投入環保行列？

本研究建議可參考國外經驗，係採混合性評比認證一分評等與積分兩類，在一定等級內有一定的積分級距，再以綠葉制度認證，例如：五片綠葉為標竿、三片綠葉為具備基礎成效...等，以如此形式可逐級肯定業者之投入與付出，並可使消費者依自身相關需求擇定適合之飯店旅館。為本研究於此處重申：勿使環保旅館只是叫好不叫座，市府行銷配套措施非常關鍵。

三、積極發展古蹟低碳旅遊多元面貌

自行車行旅遊程近年來興起一陣風潮，身為全台最早發展之城市，台南市雖無筆寬敞與井然分明的都市道路，但可將賦有歷史痕跡彎曲綿延街道巷弄的特色，轉變成為適合自行車造訪之文化旅遊路線，再加上古蹟景點集中、台南民眾熱情純樸一如晴朗天氣一般、美食小吃樣樣令人垂涎三尺、悠閒慢活的城市腳步、豐富的手工技藝，除結合自行車機動靈巧性高的優勢，亦可創造獨有古蹟遊歷選擇與突顯城市特色，並順應環保減碳時勢所趨。此外，還可以「城市博物館」概念出發、以自行車尋幽探古形式尋寶，規畫多種旅遊行程，例如：「老屋欣力¹²」行程、「台

¹²財團法人古都保存再生文教基金會長期投入文化保育事業，有感於當代都市發展失衡，歷史空間屢因開發壓力而遭拆除改建，城鄉景象日新月異而令人漸感疏離，故於2008年舉辦第一屆「老屋欣力」系列活動，尋訪推介19處台南舊建築再生案例，從而喚起了社會大眾對老房子的關心熱潮，兩年來舊建築的創意改造與經營的新案例如雨後春筍般地於城市各角落萌生。資料來源：

<http://www.fhccr.org.tw/action/introduction-1.html>

江山海圳¹³」行程、瞭解在地產業歷史行程(例如：統一企業早年以布行起家，如何奮鬥成為今日之大型企業的歷程)...等。

四、厚實古蹟文化園區內涵，加強市府行銷能見度

台南市目前已規畫有孔廟文化園區、民生綠園文化園區、赤崁文化園區、五條港文化園區、鎮北坊文化園區、東安坊文化園區、安平港國家歷史風景區、以及台江生態文化園區等八大文化園區，已將古蹟景點以區域(zone)的概念，用意便是希望能使遊客在參訪古蹟之餘，亦能延伸至週邊也許是小吃美食或是廟宇建築甚至是百年老樹，增加停留時間便有機會刺激在地消費，如此利益完善之政策雖已推出，然而本研究卻時有受訪者(還包括市府相關權責單位)建議應以「園區」概念包裝古蹟旅遊行程，因此本研究認為市府在行銷古蹟文化園區之能見度上，尚有改善空間。

五、建議逐步養成民眾搭乘大眾運輸使用習慣

本文使用之文字為「建議」，實因減少私人運具之使用執行上有不可預期與難以想像之困難性，就如同受訪者所言：即使像台北市大眾運輸工具如：捷運、公車載客量如此發達與龐大的城市，其機車持有率卻仍逐年升高，兩者並未呈現消長趨勢，顯然多搭乘大眾運輸工具並不等於私人運具之減少使用，原因於前述篇幅曾提及—即台灣私人運具持有成本過低、綠能車款造價過高，然而，這必須仰賴政府單位有魄力與有持續力之政策和深層人民素養之質變，惟此有如與市區輕軌計畫命運一般，值得努力與期待但仍有好長一大段路要走。

六、型塑台南成為亞洲阿姆斯特丹

若以交通運輸的理論去探究，抑制私人運具使用之手段已是老生常談，教科書上常見的有：課徵(提高)稅收、限速政策、共乘觀念呼籲、承

¹³ 台江山海圳綠道係透過嘉南大圳將台江與烏山頭連結起來，全長 45 公里，為全台首條的「山海圳」綠道，為一公部門與民間合作種樹築道、整治河川之自行車綠道，希望能促使嘉南大圳水岸再生。

載量管制、駕駛再生能源運輸工具等，然而，公共行政最有趣也是最矛盾的地方在於：理論與實務幾乎都是存在著落差的，政策執行實務上遭逢之各式困境與阻力，通常就讓理論成為真正的「理論」，人類社會彼此共處總有無限可能的模式。將這樣的脈絡放置在台灣的當前社會，也許大部分讀者應該會有只可意會不可言傳的領會，本文此處不再贅述。

目前就全球而言，自行車使用率最高的城市乃荷蘭的阿姆斯特丹，究其原因可歸納為：緯度較高，夏天氣候涼爽宜人(冬天會下雪沒辦法騎)、市區景點集中、街道巷弄路幅不寬、整體地域平坦(由於是填海造地，因此地面高度大多低於海拔平面)，騎乘自行車較不費力等因素，由此看來台南這個城市與阿姆斯特丹都存在著許多相似的條件，無論是契機還是自我期許，台南都應該朝向這個方向前進，只是這是個漸進的過程，如同人類社會演化一般，短期之內要一蹴可及也許不可能，每年進步 1% 若有困難，那就改為每年進步 0.1%，藉由時間的累積與催化，慢慢成就且改良下一代子孫生存的環境，也許歐美國家一百年前也是現在台灣的局面，政策規畫必須長期耕耘、不求短期回收，這也應是政治人物應有的胸襟與氣度。

七、結語

前述六項建議方案，筆者此時以局內人之角度，照施行難易程度依序排列下來，有些方案可於短期內著手進行，有些則必須經年累月賡續，可能有些方案看似不可能或是有極大的困難，但筆者在此再次呼籲：政府單位政策的延續性是十分重要的骨幹，唯有公部門克服因政治任期更迭之「改朝換代」，所導致之政策不連續問題，將應該「繼續」之政策繼續，政策成效才會呈現、政策意義才會發揮，民間才有意願與動力持續配合與支持公部門推展之政策，否則即便有幾百篇苦心研究也只會淪為議題口號、有幾百項美意政策也只會淪為競選政見。

古蹟代表著人類曾經存在過的足跡，像似具體忠實的紀錄者；古蹟並非只是古老建築物，並非在其年久失修、殘破傾圮的時候，進行建物之修繕整建，而是經過歷史與時間的淬煉，所散發出來的與意義，有受訪者自豪的表示，參訪過台南的古蹟等於將台灣四百多年的歷史回顧一

遍，就是因為這樣特有的先天條件，讓台南古都一直帶有神祕與古老的氣息，也讓整個城市就像個藏寶迷宮一般—在路口巷子轉個彎，也許就會遇見百年古厝，處處充滿驚喜，只待遊客去大膽發掘與細細品味。

低碳旅遊國外已行之有年，而古蹟低碳旅遊也在各國被廣泛討論與應用，環境保護已成為一股不可逆之趨勢，而在剛起步的台灣，要落實相關政策根本之道便是一克服知易行難：從架構整體大環境與深層教育著手，民眾唯有由心認同後、理解其後深遠之影響意義，行為始會自願且自動改變，就如同剛開始推展騎乘機車需配戴安全帽以及室內空間全面禁菸政策一般，民眾從不適應甚至反彈，到瞭解、接受、習慣、配合，最終已能自發性作為，屆時蘿蔔(誘因)與棍子(限制)就不再需要，最需要的只剩下時間來改善與成就一切。



第三節 後續研究建議

有關後續相關研究之建議方向有三，首先即為前述綜合分析有提及續行追蹤本研究相關利害關係人後續低碳作為進度並針對所遭遇之新出現之問題與瓶頸進行資料彙整，同整後進行比較與分析，為台南古蹟低碳旅遊推展過程進行完整之紀錄，既詳細又貼近實況，可提供低碳相關計畫推展之參考與依據。

其二為古蹟低碳旅遊「古蹟」概念深化至在地居民日常生活。亦即一般提及觀光旅遊皆聚焦在吸引外縣市遊客，皆是以經濟資本的角度出發，例如：如何增加遊客人數、如何增加相關產業之收入；若能以社會資本或是文化資本的角度設想：在地居民每日經過之古蹟，為何被排除在古蹟旅遊範圍之外？若將古蹟低碳旅遊精神提升，若在地民眾能轉換旅遊之意涵，而是以精神寄託或心靈所需意象看待，則可提升古蹟之參觀率。換言之，當古蹟不再只是「古蹟」，而是在地民眾生活的一部分，也許是習慣於古蹟區內一棵大榕樹下乘涼、或是在古蹟遇見自己的另一半...等，古蹟還代表特有的回憶或是故事，使民眾習慣至古蹟走走看看，亦是屬於另類之低碳旅遊。

最後，合併後之大台南市，亦可運用原台南縣農業大縣之優勢，將城鄉觀光資源性質不同，轉為規劃建立差異性觀光發展策略之優勢，針對不同特色區域，量身定作特色旅遊行程—都會行地區著重觀光景點串連及旅遊便性、鄉村地區觀光則著重區域產業與深度體驗，以建立台南觀光旅遊之獨特性，並且規畫各式主題旅遊行程，例如：古蹟遊歷之文化旅遊、生態知性農特產之農人體驗旅遊、田園休養生息之觀光醫療旅遊...等，相信在以低碳概念為主軸的架構下，所繪畫出多元多姿多彩的台南觀光行程，必為台南造成話題性且創造有別於其他城市之不可替代性(資料來源：台南市政府—建設新台南十大旗艦計畫)。

參考文獻

- 丘昌泰(2000)。公共管理：理論與實務手冊。台北：元照。
- 丘昌泰(2008)。公共政策：基礎篇(三版)。台北：巨流。
- 朱志宏(1999)。公共政策(修訂出版)。台北：三民。
- 吳定(1997)。公共政策辭典。台北：五南。
- 吳芝儀、李奉儒(譯)(2008)。M. Q. Patton 著。質性研究與評鑑。嘉義：濤石文化。
- 胡幼慧(2008)。質性研究：理論、方法及本土女性研究實例。台北：巨流。
- 陳向明(2008)。社會科學質的研究。台北：五南。
- 陳世賢(2009)。遊客個人碳足跡與低碳旅遊行為意向之研究—以坪林鄉為例。私立逢甲大學景觀與遊憩碩士學位學程碩士論文，未出版，台中。
- 曾佩佳(2009)。從利害關係人觀點探討衛武營南方表演藝術發展計畫之執行。南華大學美學與視覺藝術學系碩士班碩士論文，未出版，嘉義。
- 黃彩娟(2010)。台灣綠色旅遊協會 7/28 成立，倡導低碳旅遊，2010 年 7 月 28 日，取自：<http://travel.1111.com.tw>。
- 劉宜君、陳敦源、蕭乃沂、林昭吟(2005)。網絡分析在利害關係人概念之應用：以我國全民健保政策改革為例。臺灣社會福利學刊，4(1)，95-130。
- 蕭武桐(2009)。企業倫理理論與實務。台北：普林斯頓。
- 蕭元哲(2009)。利害關係人對互動管理的瞭解與應用。文官制度季刊，考試院八十週年慶特刊，145-158。
- Arthur, P.(2002).*Managing Tourism at World Heritage Sites: a Practical Manual for World Heritage Site Managers*.2011 年 2 月 8 日，取自：[http://whc.unesco.org/\(UNESCO World Heritage Centre\)](http://whc.unesco.org/(UNESCO World Heritage Centre))).
- Benjamin, W. P.& Noel, B. S.(2005).Heritage Tourism, Conflict, and the Public Interest: an Introduction. *International Journal of Heritage Studies*11(5),361-370.

- Clarkson, M. B. E., Deck, M.C. and Shiner, N.J. (1992).The Stakeholder Management Model in Practice. *Paper Presented at the Annual Meeting of The Academy of Management*. Las Vegas, NV.
- Hall, C. M.(2010).*Changing Paradigms and Global Change: From Sustainable to Steady-State Tourism*. New Zealand : University of Canterbury.
- David, L.G.(2006).*Reducing Greenhouse Gas Emissions From Transportation. A presentation to the Legislative Commission on Global Climate Change*. North Carolina : Raleigh.
- Thea, C. (2009).Towards a Low Carbon Travel & Tourism Sector. *World Economic Forum*.
- Eric, W.O. and Alan, S. (2002).The Ethical Environmental Limits of Stakeholder Theory. *Business Ethics Quarterly*,12(2),215-233.
- Friedman, A. L. and Miles, S.(2002).Developing Stakeholder Theory. *Journal of Management Studies*,39(1),1-21.
- Freeman, J.(1999). Stakeholder Influence Strategies. *Academy of Management Review*,24(2),191-205.
- Gössling, S.(2002).Global Environmental Consequences of Tourism. *Global Environ. Change*.12(4):283-302.
- Gössling, S. and Hall, C. M. (2007).*Swedish Tourism, Climate Change and Kyoto – between Ignorance and Irresponsibility?* Norway : Western Norway Research Institute Sogndal & New Zealand : Dept. of Management, University of Canterbury Christchurch.
- Gössling, S. , Hall, C.M., Paul, P.and Daniel, S.(2010), The Future of Tourism: Can Tourism Growth and Climate Policy be Reconciled? A Climate Change Mitigation Perspective. *Tourism Recreation Research*, 35(2), 119-130.
- Hillman, A. J. and Keim,G.D.(2001).Shareholder Value, Stakeholder Management, and Social Issues: What’s the Bottom Line? *Strategic Management Journal*,22,125-139.
- Jan van der Straaten(1997). Sustainable Tourism and Policy . *International Conference 1997* .Tourism, Leisure and Community Development.

- John, L.(2006).*Low Carbon Travel-Reducing the Climate Impact of Road Transport Information Sheet FF44*.National Cycle Network Centre.
- Liwen Mo, Liming Yao, and Jiuping Xu(2010).*A Class of Differential Dynamic System For Low Carbon Tourism and Its Application to LSD*. China: Shizhong District of Leshan city.
- Mitchell, R.K., Agle, B.R. and Wood, D.J.(1997).Toward a Theory of Stakeholder Identification and Saliency: Defining the Principle of Who and What Really Counts. *Academy of Management Review*,22(4),853-886.
- Kammi, S.(1999).*Stakeholder Analysis Guideline. In Policy Toolkit for Strengthening Health Sector Reform*. Bethesda. MD. USA: Abt Associates. Inc.
- Hart, P. , Becken, S. and Turney, I. (2004). Offsetting Carbon Dioxide Emissions From Tourism. *Landcare Research*, New Zealand : Lincoln 8152.
- Simpson, M.C., Gössling, S., Scott, D., Hall, C.M. and Gladin, E.(2008). *Climate Change Adaptation and Mitigation in the Tourism Sector: Frameworks, Tools and Practices*, UNEP, University of Oxford, UNWTO, WMO: Paris, France.
- Becken, S. and Carboni, A. (2008).Managing Energy Use in Tourism Business-Survey Results. *Land Environment and People Research Report ,4*.
- Utah Division of State History Salt Lake City, Utah(1995).*Preserving Our Past Through Heritage Tourism- Developing a Heritage Industry*. Utah:Division of State History.
- 聯合國教科文組織世界遺產中心(UNESCO World Heritage Centre)
<http://whc.unesco.org/> °
- 中華世界遺產協會 <http://www.what.org.tw/> °
- 聯合國氣候變遷小組(Intergovernmental Panel on Climate Change,IPCC)
<http://www.ipcc.ch/> °
- 聯合國環境計畫署(United Nations Environment Programme,UNEP)
<http://www.unep.org/> °
- 國際民用航空組織(International Civil Aviation Organization,ICAO)
<http://www.icao.int/> °

世界氣象組織(World Meteorology Organization,WMO)

<http://www.wmo.int/>。

台灣環境資訊協會 <http://www.e-info.org.tw/>。

Eco Life-環保署清淨家園顧厝邊綠色生活網 <http://ecolife.epa.gov.tw/>。

低碳環境學會 <http://inventory16.fo.ntu.edu.tw:8081/>。

台南市政府 <http://www.tainan.gov.tw/taianan/>。

台南市政府文化局 <http://www.tnc.gov.tw/>。

台南市政府觀光旅遊局 <http://tour.tainan.gov.tw/>。

台南市政府古蹟觀光網 <http://tour.tnc.gov.tw/>。

台南市政府交通局

<http://www.tainan.gov.tw/taianan/departement.asp?nsub=B10000>。

府城逍遙遊 <http://map.tncg.gov.tw/Default.aspx>。

交通部台灣好行 <http://www.taiwantrip.com.tw/>。

台灣企業社會責任 <http://csr.moea.gov.tw/>。

勞氏集團 LRQA Taiwan Business Assurance <http://www.lrqa.com.tw/>。

您好！

我是政治大學公共行政研究所學生，由於撰寫論文非常需要您的寶貴意見，希望您能撥冗接受訪談，訪談時間約為一小時，茲簡述論文題目與研究問題如下：

「國內推動低碳旅遊之研究—以台南市古蹟旅遊為例」

希望能藉由台南市推展古蹟低碳旅遊政策執行面的決定性利害關係人：市府相關權責單位、相關產業業者、以及第一線古蹟導覽人員的想法與策略，瞭解市府若推展低碳旅遊對現行古蹟旅遊之發展有何影響，政府又該如何將有限資源做最大分配，以及對未來執行政策方向與施政措施作出具體建議。訪談大綱主要分成兩個面向：

一、 總體面向

(一) 低碳旅遊概念是否瞭解與接受？可以描述您認為的低碳旅遊概念嗎？您認為實施古蹟低碳旅遊可行嗎？

(二) 您認為市府相關權責單位、業者、以及第一線古蹟導覽人員的角色分別為何？彼此之間如何產生互動？

(三) 您認為推展古蹟低碳旅遊會影響遊客的旅遊意願與接受程度嗎？

(四) 您認為古蹟低碳旅遊能夠兼顧觀光發展與古蹟維護保存嗎？

(五) 您認為推展古蹟低碳旅遊還有那些利害關係人或團體之意見應該納入考量？理由為何？

二、 市府相關權責單位面向

(一) 台南市古蹟旅遊之定位、現況、瓶頸與策略為何？

(二) 對於推展古蹟低碳旅遊，市府策略與做法為何？

(三) 市府對於古蹟低碳旅遊相關業者是否願意提供誘因與相關配套措施？如果願意，有那些誘因與配套措施？(為何需要他們的參與？如何尋求他們的參與？)

本論文是採取質化研究方法，非常希望能聽見您寶貴觀點與意見；面訪時會依據現場情況適時做問題修正，視實際問題回答情況而定。

真誠感謝您，敬祝平安順心。 政大公行所研究生 徐仙如 敬上

您好！

我是政治大學公共行政研究所學生，由於撰寫論文非常需要您的寶貴意見，希望您能撥冗接受訪談，訪談時間約為一小時，茲簡述論文題目與研究問題如下：

「國內推動低碳旅遊之研究—以台南市古蹟旅遊為例」

希望能藉由台南市推展古蹟低碳旅遊政策執行面的決定性利害關係人：市府相關權責單位、相關產業業者、以及第一線古蹟導覽人員的想法與策略，瞭解市府若推展低碳旅遊對現行古蹟旅遊之發展有何影響，政府又該如何將有限資源做最大分配，以及對未來執行政策方向與施政措施作出具體建議。訪談大綱主要分成兩個面向：

一、 總體面向

- (一) 低碳旅遊概念是否瞭解與接受？可以描述您認為的低碳旅遊概念嗎？您認為實施古蹟低碳旅遊可行嗎？
- (二) 您認為市府相關權責單位、業者、以及第一線古蹟導覽人員的角色分別為何？彼此之間如何產生互動？
- (三) 您認為推展古蹟低碳旅遊會影響遊客的旅遊意願與接受程度嗎？
- (四) 您認為古蹟低碳旅遊能夠兼顧觀光發展與古蹟維護保存嗎？
- (五) 您認為推展古蹟低碳旅遊還有那些利害關係人或團體之意見應該納入考量？理由為何？

二、 相關產業業者面向

- (一) 若市府欲推展古蹟低碳旅遊是否贊成？若贊成是否願意配合相關政策措施之實施？(例如：套裝行程之規劃、對於遊客之宣導、納入公司經營宣傳項目...等)；若反對理由為何？
- (二) 市府若提供相關誘因或配套措施，會使您願意考量配合推介古蹟低碳旅遊嗎？有那些誘因或配套措施是貴公司真正需要的？
- (三) 對市府推展古蹟低碳旅遊之具體建議？

本論文是採取質化研究方法，非常希望能聽見您寶貴觀點與意見；面訪時會依據現場情況適時做問題修正，視實際問題回答情況而定。

真誠感謝您，敬祝平安順心。

政大公行所研究生 徐仙如 敬上

您好！

我是政治大學公共行政研究所學生，由於撰寫論文非常需要您的寶貴意見，希望您能撥冗接受訪談，訪談時間約為一小時，茲簡述論文題目與研究問題如下：

「國內推動低碳旅遊之研究—以台南市古蹟旅遊為例」

希望能藉由台南市推展古蹟低碳旅遊政策執行面的決定性利害關係人：市府相關權責單位、相關產業業者、以及第一線古蹟導覽人員的想法與策略，瞭解市府若推展低碳旅遊對現行古蹟旅遊之發展有何影響，政府又該如何將有限資源做最大分配，以及對未來執行政策方向與施政措施作出具體建議。訪談大綱主要分成兩個面向：

一、 總體面向

(一) 低碳旅遊概念是否瞭解與接受？可以描述您認為的低碳旅遊概念嗎？您認為實施古蹟低碳旅遊可行嗎？

(二) 您認為市府相關權責單位、業者、以及第一線古蹟導覽人員的角色分別為何？彼此之間如何產生互動？

(三) 您認為推展古蹟低碳旅遊會影響遊客的旅遊意願與接受程度嗎？

(四) 您認為古蹟低碳旅遊能夠兼顧觀光發展與古蹟維護保存嗎？

(五) 您認為推展古蹟低碳旅遊還有那些利害關係人或團體之意見應該納入考量？理由為何？

二、 第一線古蹟導覽人員面向

(一) 古蹟旅遊現況為何？瓶頸為何？(例如：維護與保存現況、觀光旅遊活動是否會影響古蹟維護與保存？)

(二) 根據位於古蹟低碳旅遊現場之經驗，對於市府執行單位與相關業者之舉措有何建議？

本論文是採取質化研究方法，非常希望能聽見您寶貴觀點與意見；面訪時會依據現場情況適時做問題修正，視實際問題回答情況而定。

真誠感謝您，敬祝平安順心。

政大公所研究生 徐仙如 敬上