

行政院及所屬各機關出國報告
(出國類別：考察)

ISBN:C09600125

澳大利亞生態旅遊規劃與推廣考察報告 A Report on the Australian Ecotourism Planning and Promotion

服務機關：行政院國軍退除役官兵輔導委員會

職稱姓名：科 長 陳意玲

出國地區：澳 大 利 亞

出國期間：2006.11.07—2006.11.14

報告日期：2007.01.10

澳大利亞生態旅遊規劃與推廣考察報告
A Report on the Australian Ecotourism Planning and Promotion

目 錄

| | |
|--------------------------|----|
| 一、前言 | 2 |
| (一) 考察動機 | 2 |
| (二) 考察目的 | 2 |
| 二、考察課題及行程 | 2 |
| (一) 生態旅遊地：塔斯馬尼亞的選取 | 2 |
| (二) 考察課題 | 3 |
| (三) 生態旅遊考察路線 | 3 |
| (四) 行程規劃 | 4 |
| 三、查訪內容及特色 | 5 |
| (一) 自然原野地 | 5 |
| (二) 企鵝生態活動個案觀察 | 10 |
| (三) 旅遊服務與解說 | 12 |
| (四) 套裝旅遊的產品組合 | 13 |
| 四、心得與建議 | 15 |
| (一) 落實生態倫理與永續經營 | 15 |
| (二) 融入人為設施與自然環境 | 16 |
| (三) 推廣多樣性的主題旅遊 | 17 |
| (四) 形塑人性化的導覽解說 | 18 |
| (五) 營造友善的服務品質 | 19 |
| 五、附錄：簡報（地圖及照片） | 21 |

澳大利亞生態旅遊規劃與推廣考察報告

一、前言

(一) 考察動機

配合國土復育山林政策、因應行政院國家永續會推動「生態旅遊」政策，行政院國軍退除役官兵輔導委員會所屬各遊憩區亦秉永續生態來發展。各遊憩區在轉型過程與國際化發展方面，尚有精進的空間，未來如何起步與規劃，建立環境保育形象實為當務之急。

澳大利亞，擁有無污染的綠色環境、獨特的自然景觀與多種奇妙的野生動物塑造出國際魅力，自由悠閒寓教於樂，愛護環境已成為澳洲人的共識。有鑑於澳大利亞對自然環境的尊重，推動生態旅遊國際形象良好，擬派員赴澳洲觀摩學習，業務交流，提出心得建議，作為會屬農林休閒遊憩區發展生態旅遊產業的施政參考。

(二) 考察目的

1. 觀摩學習農林休閒產業，如何轉型精進。
2. 如何規劃生態旅遊地，維護環境永續經營。
3. 了解生態旅遊的產品配套與推廣。
4. 體驗澳洲生態旅遊，提出心得建議。

二、考察行程及課題

(一) 生態旅遊地的選取—塔斯馬尼亞 (Tasmania)

考量行政院國軍退除役官兵輔導委員會(以下簡稱本會)所屬高山農場及森林遊樂區的生態及歷史人文屬性，澳洲生態旅遊地之選取以國家公園、歷史古蹟、森林及野生動物保護區，以及農場莊園等特色為主。經衡酌澳大利亞發展之特色，特選定塔斯馬尼亞州 (Tasmania) 為主要的考察地點。

塔斯馬尼亞 (Tasmania) 是澳洲唯一的島州，擁有航海時代的光榮歷史、純淨的大自然、秀麗的山形及樸素的人文，人口約四十八萬餘，位於澳大利亞東南方，是座三角型的大島，與澳洲本島南方的維多利亞州隔海相望。塔斯馬尼亞是澳洲六個州之中面積最小的，卻是自然生態保護得最完善的地方，有「天然之州」之稱，由於獨立島嶼的地理環境，使當地有較大的未開發天然地帶，全州超過 1/3 為國家公園、自然保護區、塔斯馬尼亞世界自然襲產地及歷史古蹟，而且塔斯馬尼亞荒野更是稀有植物與野生動物的棲身之地，此州島山巒壯麗、高山荒原、溫帶雨林、無污染的綠色環境，是國際生態旅遊者與背包客 (backpackers) 進行生態體驗與觀察的絕佳場域。其首府荷巴特 (Hobart) 及該州第二大城朗塞斯頓 (Launceston) 更名列澳洲第二、三古城，不論在生態景觀或住宿設施之硬體規劃，或是生態旅遊路線之包裝及導覽、體驗活動的軟體選配，澳洲在生態推廣的經驗是值得亟思的課題與挑戰。

(二) 考察課題

1. 生態環境的設施規劃與永續經營的作為。
2. 生態遊程套裝產品企劃與實例操作。
3. 解說導覽服務。
4. 住宿餐飲的經營管理。

(三) 生態旅遊考察路線: Tasmania, Australia



(四) 行程規劃

本次澳洲的塔斯馬尼亞生態旅遊規劃與推廣考察路徑及膳宿選取，均按考察目的研析該地特色自行規劃，摘錄如下表列：

| 日期 | 路線與地點 | 考察項目 |
|--------------|---|--|
| 11/7 (二) | 台北→香港→雪梨 | 1. 啟程 (搭機) 2. 考察國際青年旅館的服務及經營。 |
| 11/8 (三) | 雪梨→朗塞斯頓 (Sydney→Launceston) | 1. 雪梨搭國內班機→抵達塔斯馬尼亞。 2. 考察 Cataract Gorge 峽谷保護區規劃建設。 3. 體驗企鵝生態觀察活動之配套與操作。 |
| 11/9 (四) | 搖籃山國家公園 (Cradle Mountain National Park) | 1. 考察國家公園保護區列入世界自然文化遺產地的環境保育與永續經營作為。 2. 考察國家公園住宿區小木屋的規劃與經營。 |
| 11/10 (五) | 斯達拉罕 (Strahan) | 1. 參訪西海岸斯達拉罕 (Strahan) 歷史城鎮。 2. 體驗 Hunty Sand Dunes 沙丘生態戶外遊憩活動。 |
| 11/11 (六) | 費爾得山國家公園 (Mountain Field National Park) | 1. 參訪塔斯馬尼亞最古老的國家公園的多元發展規劃與生態導覽設施。 2. 考察 Russell Falls 山澗景觀台空間設計。 |
| 11/12 (日) | 侯恩谷森林保護區 (Huon Valley) | 1. 拜會侯恩谷森林文化製產中心，進行業務交流，並推廣本會會屬遊憩區觀光資訊。 2. 觀摩森林高空走道 (AirWalk) 之規劃。 |
| 11/13 (一) | 荷巴特→墨爾本 (Hobart→Melbourne) | 1. 由荷巴特搭國內班機→抵墨爾本。 2. 觀摩墨爾本旅遊資訊服務體系。 |
| 11/14 (二) | 墨爾本→香港→台北 | 1. 返程 (搭機)。 |

三、查訪內容及特色

塔斯馬尼亞充滿景觀與生機，此次生態旅遊體驗包括攀越澳洲的世界自然遺產地、觀察澳洲塔斯馬尼亞荒野特有野生動植物、拜訪古老的西海岸地平線、穿越古老的熱帶雨林、駐足小而美的歷史城鎮、以及紀錄其間的空間設施規劃與生態旅遊地的經營管理。考察景點特色簡介如下：

(一) 自然原野地

1. 搖籃山國家公園 (Cradle Mountain National Park)

搖籃山國家公園 (Cradle Mountain National Park) 是塔斯馬尼亞知名的國家公園，1982 年被列入聯合國世界文化遺產(World Heritage)，距塔斯馬尼亞北部城市朗塞斯頓 (Launceston) 以西約 155 公里處。整個區域陽光充沛，有遠古森林和荒地，大致環繞著特有的山毛櫸、松樹、雨林等起伏的山勢，冰涼的小溪穿越山林，清澈的高山湖泊靜臥其中，群山樹影映在平靜的冰湖水面，最優美的要數鴿子湖 (Dove Lake)，湖泊旁設有極簡的景觀平台可供休憩，高山空氣純淨新鮮。從北部搖籃山到南部聖科利爾湖 (Lake St. Clair) 的 82 公里步行徑，就是澳洲最著名的叢林步行徑，也是世界著名的徒步地之一，非常值得探訪體驗，讓人有完全融入大自然的心靈感受。

參觀塔斯馬尼亞的國家公園必須支付入園費，國家公園的門票收入則用於保護和維護園區。Tassie 旅遊通行證則按進入效期 (如 2 個月、24 小時等) 有不同定價。搖籃山國家公園小木屋住宿區以及餐廳均設在外圍，另有露營區，所有的建築物外觀類型相近，低密度又極盡簡樸，色彩中性無華。沿線各定點並設有免費接駁中型巴士作為交通聯結，接駁專車的駕駛員也是重要的生態導覽解說員，親切招呼引領遊客觀察沿線的小袋鼠等野生動物(註：袋鼠是全世界最大的有袋哺乳類動物，一般大型袋鼠體重約 65 公斤，胚胎在媽媽的育兒袋中生長)，讓人感覺整個搖籃山地

區的人造景物與自然環境和諧共融。

搖籃山下木造簡易結構的旅遊資訊站為接駁專車的終點站，其內部陳設相當簡約，主要以實用的登山健行資訊為主，壁面陳列多元豐富的資訊看板，敘述地理、歷史及特有生態動植物資源，提供多樣的步行計畫。來回山頂（海拔高約 1545 公尺）路程約需 7-8 小時，山頂可以作 360 度視覺景觀環顧，搖籃山下的「鴿子湖（Dove Lake）」周圍設有較輕鬆、難度低的短程路徑（934 公尺），步行需約 2 小時，被評為世界最好的叢林漫步路徑。沿途山巒起伏，高山石南林地與古老雨林讓人有步入原始之感。設施除木棧道、指標系統、湖岸少數休憩平台外，沒有多餘的人造設施；景觀設施自然素樸、設計近乎無為，沿線岔路多設有導覽地圖，步行資訊明確扼要鋪陳，並標示區分有登山健行路線的難易度與所需里程及時間。同時，為避免受到人為干擾，地上設有小型指示牌，提醒遊客請走棧道，避免踩及荒野中的小型爬蟲類、不餵食動物等；在生態敏感地區，亦設有禁止進入的低矮紅色小型標誌，以保護當具有特殊意義的自然地區。

旅遊資訊站附近設有自然通風良好的公廁，內壁有珍惜水源圖飾。搖籃山步道區幾乎找不到垃圾桶的蹤跡，也正提醒遊客把隨身的垃圾自行帶走，不留下不屬於山區的東西，同時節約管理清運的人力。筆者隨著國際生態旅遊團體一行 12 人，往返攀走歷時近 6 小時，感到整體環境極為清新潔淨，沿途遇見健行者彼此親切問好，無形地流露出登山客對生態環境的關愛與保護。

經過二百萬年的冰川作用形成了澳洲最深的湖—聖科利爾湖（Lake St. Clair）是本島南端著名的景點，湖上可供垂釣和划舟，四周森林蓊鬱，南邊湖畔靠近旅客中心設有露營地，可坐在湖畔賞景和野餐，進入眼底的是遠古森林與荒地、野生動植物、藍天美景，宛若進入另一個絕美的時空國度。

2. 費爾得山國家公園 (Mountain Field National Park)

費爾得山國家公園 (Mountain Field National Park) 距塔斯馬尼亞首府荷巴特 (Hobart) 西北方約 77 公里處，是塔斯馬尼亞最古老、也最多元化的國家公園。在國家公園未成立前，主要是非法之徒、動物捕獵者在此出沒，1880 年至 1916 年間逐漸有遊客行跡，自 1910 年有山林步道雛型，至 1916 年闢建完成，1917 年費爾得山國家公園才正式啟用對外開放。以保護動植物，提供賞景、休憩以及進行戶外遊憩活動為主，對中產階級而言這裡是最佳的活動場域，每到冬季此地便成為越野賽和滑雪、溜冰運動等愛好者的勝選。

此處充滿了高山荒野、熱帶森林、碩壯蕨類、沼澤橡樹林、古老雨林、瀑布景觀與野生動物 (如：澳洲針鼯 Echidna，註又名短尾針鼯，是針鼯屬下唯一品種，生活在塔斯馬尼亞森林，長約 50 公分，重約 6 公斤，身上布滿刺，五指有強爪，有細長口鼻部，捕食螞蟻及白蟻)，其中著名的景觀為羅素瀑布 (Russell Falls)；另外在龐達尼林地 (Pandani Grove) 附近的 Dobson Lake 湖域，也是鴨嘴獸 (Platypus) 的出沒活動範圍。(註：澳洲的針鼯與鴨嘴獸是世界珍貴的卵生哺乳類，世界現存的單孔目動物；正因為非常獨特，這 2 種動物同時與笑翠鳥獲選為 2000 年雪梨奧運的三種吉祥物。)

入口處設有小型的旅遊資訊站，介紹歷史沿革及主要生態特色，沿途設有許多小型的生態解說牌，圖文並茂，用色活潑自然生動，詳細的介紹此地的各種植物，設置地點與該地點的物種相呼應。從公園入口處走往羅素瀑布 (Russell Falls)，這段步道是允許使用輪椅的。主要設施如同搖籃山國家公園，除木棧道、指示牌、觀景瀑布平台外，看不到其他人為的建物，其中觀景瀑布平台即順地形地勢建置，平台上凸出的岩塊仍保留原貌，呈現出尊重自然、與萬物一體，大地天成的環境不因遊客到來而作改變。

3. 侯恩谷 (Huon Valley) 森林保護區

侯恩谷森林保護區位於荷巴特西南方 30 公里處，保護區內設施完善，設有遊客中心、森林襲產中心、露營及住宿區、多樣化的森林步徑。可以親近侯恩河 (Huon River) 的河岸步道聽見水聲，亦可以選擇探走「侯恩谷森林高空走道 (Tahune AirWalk)」，由高處往下觀察雨林林相及尤加利樹 (Eucalypts) 及遠眺河流出海，高空走道 (AirWalk) 全長 620 公尺，高度從 25-45 公尺，該空中步道之設計，避免參觀遊客破壞生長環境，保護雨林珍稀植物，可觀察植物成長過程及棲息鳥類，遠眺山勢及河川，相當吸引旅客至此一覽。

森林高空走道 (Tahune AirWalk) 於西元 2001 年開幕，為紀念該地開發歷史，旅客中心外設有森林高空走道 (Tahune AirWalk) 的小造型，以便遊客一覽其觀景平台結構，地面設有低矮的燈飾，每座燈飾間之地面嵌有地磚，地磚表面鑲以小人物開墾的主題故事。值得一提的是，旅客中心入口壁面有著一幅拼布裝飾壁畫 (長 1.9 公尺、寬 1.4 公尺)，這是一份由鄰近社區送給旅客中心的禮物，由當地 22 名婦女，花了 8 個月的時間，運用手工與編織、染色技法，共同編織出一幅表現動物、植物及昆蟲群相生活的民間手工藝術品，作為分享、歡笑與友誼的表現，這也是社區認同的一個典範。

而旅客中心內部有售票櫃檯、特產中心、並規劃有咖啡休憩空間，括展售內容有森林高空走道 DVD、森林特色紀念商品、種子、書籍及木造家具飾品；當然也免費提供旅遊導覽資訊或地圖，如果遊客有進一步需要閱讀更深度的資料，可洽服務員提供當地特有種之動物、植物、或是發展歷史沿革等豐富書面文章，每份 0.2 澳幣，特別的是一服務員不會直接收取遊客現金，而是指引您將金額投入櫃檯大廳的「袋獾 (Tasmania Devil) 造型捐獻口袋」內，無形中請大家共同支持由塔斯馬尼亞大學與澳航致力於保育袋獾生態研究工作，響應保育宣傳。(註：袋獾 Tasmania Devil，

目前僅分佈於澳洲塔斯馬尼亞，是全世界最大的肉食性有袋類動物，身形如小狗。1941 年正式公告為保育類動物；1990 年末，因患面部腫瘤導致瀕臨絕種，塔斯馬尼亞州政府積極進行研究工作以減低這項衝擊。袋獾同時也被選為塔斯馬尼亞國家公園與野生動物機構的標誌 logo 動物，指示牌或文宣上都可見袋獾 logo 的運用，以保育並珍視特有的野生動物作為塔斯馬尼亞的對外意象。)

旅客中心外還貼心設有不虛耗電的簡易刷鞋座，提供給旅客探訪步道區後清理鞋底及鞋面需用，其用心巧思由此可見。附近也發展出滑翔翼 (Eagle Hang Gliding) 戶外遊憩運動，飛翔在 400 公尺的空中，穿越侯恩河及高空走道，也是另一種富有驚喜、冒險的高空賞景生態體驗。

4. Hunty Sand Dunes 沙丘生態景觀

塔斯馬尼亞西海岸 (West Coast) 也是高山和野生世界的地區，在市鎮和村莊裏，居民們仰賴樹林和海洋為生。靠近麥傑里港 (Macquarie) 的斯達拉罕 (Strahan) 小鎮是偏僻西海岸的主要村落，這裡的歷史悠久，包括古老的土著曾在此謀生；19 世紀，囚犯曾被送往此地伐木、造舟。當地的遊客中心還展示了有關斯達拉罕地區的歷史背景資訊。

現今旅客經過西海岸多選擇到斯達拉罕 (Strahan) 作為落腳，在港灣欣賞日落，港口風帆船影幢幢，恬淡如畫。鄰近的沙灘也就成了此處的重要景點，特殊的 Hunty Sand Dunes 沙丘海岸地形也發展出四輪傳動車、遊船河、噴射快艇等多樣化的的冒險性戶外遊憩活動，這裡的自然地貌同時也讓原野徒步者有不一樣的驚喜體驗：為了要觀看西海岸地平線，與獨特性的沙質生態地貌，旅客必須親自攀爬越過高聳約 3 層樓高的細白沙丘，返程時即可順勢滑下，類似於處於銀白色雪中嬉戲般，是一項富有挑戰性、危險度低卻驚喜十足的戶外遊憩體驗。

當地為保護沙質海岸地貌，所有進入沙丘管制區的交通工具的必需接受登記與許可，以維環境的永續發展，想親近體觸海的感覺，Hunty Sand Dunes 絕對是冒險性的荒野生態探索的好空間，也是避世逍遙的好地方。

5. 卡塔賴特峽谷保護區 (Cataract Gorge Reserve)

由於 South Esk River 流經塔馬(Tamar)地區而形成卡塔賴特峽谷 (Cataract Gorge)，距離塔斯馬尼亞第二大城朗賽斯頓 (Launceston) 只要步行約數十分鐘即可抵達，在城市中也能享受置身野外散步的樂趣。朗賽斯頓的風景對照鮮明，街道曾有許多大麥和棉花富商在此建立別墅，這些地方也多發展為提供膳食和住宿的旅館。

沿著一條穿過險峻山脈的湍急小河，左右兩側呈現筆直的險壁峽谷地形，岩壁約有 150 呎高，可眺望瀑布，瀑布四周是保護區，從山脈狹窄的部分沿著人行步道走出叢林，內部是一座優雅的維多利亞式花園，風景如畫，四處可見蕨類植物林、杜鵑木及綠草如茵的草地。並設有游泳池、世界最長的單軌架空滑車（長 282 公尺，全程約需 6 分鐘）連接峽谷兩岸、餐廳、維多利亞式涼亭(沿地形上曾是歷史地理展示區、下層是公廁)、景觀步道、燒烤台、吊橋等，硬體設施量體規模小不過於華飾，用色協調與整體景觀自然相成。

特別的是整個花園區到處可見數隻孔雀漫步駐足其間，遊客與孔雀平和共處，筆者當天參訪時，遇及戶外婚宴就在花園舉辦，賓客友善地與筆者對話，沉靜的峽谷除了充滿了浪漫氣息外，人情味更增添出空間的姿采。在這裏，也發展出攀石、滑翔機或划舟等戶外體驗運動。

(二) 企鵝生態活動個案觀察

塔斯馬尼亞第二大城朗賽斯頓 (Launceston) 的北部，有南、北 Esk 河匯流成塔瑪河 (Tamar River) 最終流入巴斯海峽 (Bass Straits)，其出

海口 Low Head 就成為觀賞企鵝的重要據點，朗賽斯頓（Launceston）每天都有相關的生態旅行小團體赴現地觀察企鵝巡遊上岸的特色活動。

企鵝是一種不會飛行的鳥類，目前全世界企鵝計有十八種，主要生活在南半球，體型最小也最可愛的品種，莫過於仙女企鵝（The Little or Fairy Penguin），這也是澳洲的特有種，Low Head 地區就是牠們的活動海域範圍。在演化的過程中，企鵝的翅膀以轉變成鰭，所以在陸上走路搖搖擺擺的，雖屬鳥類但失去飛行能力，比陸路更適合生活在水裡，擅長游泳，以獵魚維生。這裡的小仙女企鵝，高約 33 公分，重約 1 公斤，造型像魚雷。企鵝的生活特性，日間在海中覓食，黃昏時會成群回到沿海一帶的洞穴，因此就成為企鵝生態觀察的最佳時機。

當地旅遊產業基於企鵝生態特質，也發展有趣的「夜間企鵝生態觀察活動」明星遊程。此項方案各地都有小型的旅行業推出，天天出團（除大雨或颱風除外），企鵝專車以小單位為主，1 人便可成行，每車僅限 6 人參加。業者會依當季太陽下山的時間訂定出發時間，以筆者當時季節算，黃昏時分(pm6:20)企鵝小車會到各地住宿點沿途載乘參加者，駕駛就是訓練有素的解說員沿線解說，塔馬河岸以自然土葡萄園為主，並說明鄰近城鎮的發展故事。第一站先載送遊客到位於北海岸塔瑪河（Tamar River）河口附近的高地瞭望站，遠眺喬治鎮（George Town，建於 1804 年，是澳洲最老的歷史聚落），趁太陽下山前望見喬治城鎮及沿岸地形，然後欣賞晚霞日落之美(pm6:45)，接著利用餘暉載往 Low Head 潔白的沙灘地區(pm7:15)；Low Head 海岸邊企鵝觀測小棧安排有數位穿著螢光條紋背心的解說員，先做行前教育，特別強調觀察企鵝時候需配合事項（如禁止使用閃光燈、降低音量等等）以及如何減輕對企鵝棲息地的衝擊，並提供仙女企鵝標本作為解說，觀看澳洲最古老的燈塔指揮站。有經驗的企鵝生態導覽人員手持觀察企鵝用的特別手電筒（避免傷及企鵝視力），同時以不持續在固定定點照射方式引領大家尋訪仙女企鵝的芳蹤；甚至遊客靜止不

動，小企鵝們也會自然的從你身旁走過。最後再由企鵝小專車載遊客返回各住宿地點(pm10:15)。

此一生態套裝遊程歷時約 4 個小時，操作模式成熟，配合日落、遠眺、專業覽及企鵝回岸等，知性趣味，各景點時間串聯度佳，行程相當討喜，也廣受國際旅客的熱愛，為當地夜間包裝出一套有特色的生態觀察活動。

(三) 旅遊服務與解說


1. 導覽服務

生態旅遊尤其重視導覽解說，澳洲的旅遊團體尤其重視全程導覽，包括自然與人文特色，解說員不僅在導覽方面訓練有素，食宿安排亦井井有條、同時他(她)們還擔任導覽專車的駕駛，駕駛座旁均設有麥克風設備以方便沿途解說；尤其隨時教育遊客保護環境(如不驚擾生物、垃圾不留下等)，讓遊客感到他(她)們相當融入旅遊，樂在工作，更是親切可人。

2. 機場旅遊服務站 (i)

澳洲機場旅遊服務中心功能相當完善，整合了當地的住宿、遊程、租車、餐飲等資訊，有免費的摺頁(規格大小幾乎統一，便於在展示架閱覽索閱)、手冊、雜誌，還有免費代碼電話(便利國際旅客剛下飛機撥打，不需兌換當地銅板)，諮詢櫃檯服務員詳實指引、親切友善，特別是讓國際旅客入境澳洲留下美好的第一印象。

3. 旅客服務中心 (i)

進入塔斯馬尼亞旅行，只要看到藍黃色的 ，就能提供您相當豐富的旅遊資訊服務。都會型的旅遊服務中心，多方位地提供各地公民營景點簡介、旅行業、各類型的住宿資訊、甚至是地方文化體育活動月報等等，形成策略整合平台，且市場機制公平競爭，不僅各觀光產業能建立行銷通路，也給消費者非常實用的資訊與多元選擇，讓第一次到此的旅客感到親

切又豐富，提高再來的企圖或增加停駐的動機。

相對於都會型的生態旅遊地旅遊服務中心，資訊提供較強調深度偏向單點，同時搭配當地特色的紀念產品，富含產業文化創意。

(四) 套裝遊程的產品組合—膳宿規劃與景點串聯

塔斯馬尼亞的生態遊程有不同的主題，住宿、餐飲規劃與路徑景點組合是必要的配套，才能成為完整的套裝產品。其內容特色略述如下：

1. 餐飲規劃

澳洲生態旅遊團的行程，在探訪的景點串間安排有茶點時間 (Tea Break)，導覽人員(兼駕駛)會選擇適當地點，為大家提供裝載在導覽專後的小拖車內的熱水，讓大家自行沖咖啡或熱茶，品嚐點心餅乾小憩，補充體力再準備上路。小拖車內備有水及相關設備 (保溫/冷箱、瓦斯、桌椅、環保杯及垃圾袋等)，不留下任何垃圾。另外，沿途會駐留鄉村小鎮的超市，開放大家選購補充食材，以便在國家公園或海邊的小木屋廚房內烹煮晚餐或早點，與來自世界的夥伴分享各自擅長的料理。

午餐部分，大部分的生態旅遊行程尚在進行中，距離餐飲地點尚遠，導覽員會為大家準備三明治或派餅、水果、巧克力等，方便野餐，同時不會延誤生態旅遊的路徑規劃。

2. 住宿設施

(1) 小木屋

在國家公園外圍區住宿空間多以小木屋為主。以搖籃山國家公園小木屋為例，住宿區以及餐廳均設在外圍，外圍區有多種類型的住宿設施可供選擇，包括背包客喜愛的團宿 (4 人 1 房) 小木屋，團宿木屋均設有廚房，內有壁爐等家庭式的廚具一應俱全，以便利遊客自行烹調取用，還有露營車駐泊空間、公共衛浴室，另有高級的木屋住宿區 (內裝高雅

舒適)及餐廳，不論是低價位的團體膳宿區或是高檔的住宿區及餐廳，所有的建築物外觀類型相近，均有暖氣設備，以低密度一層木屋為主，極盡樸素，色調自然，配置於自然樹林間，融入山景且隱私性佳。

(2) 國際青年旅館

澳洲青年旅館組織(YHA, Youth Hostel Association) 網絡資訊全球化，網站上提供全國各地青年旅館、詳細位置、環境資料、三百六十度圖片、線上訂房以及不同主題的套裝旅遊行程等，對於顧客的網路提問迅速回覆，如有細部疑問需轉請他單位回覆，也設限在2日內回覆對方。

各地 YH 均提供有充足的當地旅訊(如地圖、交通、附近景點簡介、當地活動、兼差打工等)，並與旅遊業者策略聯盟，可代訂套裝遊程，配合相關遊程做定點接送，幫助旅客瞭解該地區文化風土，提高旅遊興致，增加長期停留誘因。

為使旅客有回家的溫馨感，提供背包族安全廉價的留宿點，YH 的內部設施相當家庭化，提供有廚房(調理用具齊全)、上網室、客廳、休閒空間(如桌球室、電視、閱覽室、戶外休憩桌椅、游泳池等)、投幣式洗烘衣機、燙衣間、國際電話機(販售廉價的國際電話卡)、寄物室等，便利旅客長期居留。

(3) B&B (Bed & Breakfast)

B&B (Bed & Breakfast)是另一種住宿選擇，多以家庭式經營為主，房間數不多，含早餐，室內設計有獨有的特色，以套房式為主，價位較 YH 為高。以巴特利岬(Battery Point)區的 B&B 為例，由於巴特利岬位於首府荷巴特的沙拉曼加廣場的南邊，靠近王子碼頭後方的高地，因歷史建築聚落聞名，由於該區建築多為喬治亞式，街道保持已有一百多年，因住宿此處的 B&B，特別發人思古，遠可眺望威靈頓山景，經營主

人也能與顧客閒話家常，感受不一樣的風情。

3. 沿途串連的歷史景點 (historic site)

由於塔斯馬尼亞有著特別的開發移民史，生態旅遊團在國家公園、森林保護區、海岸各景點的路程沿途，會選擇風情小鎮讓大家停留片刻稍作休息，一方面如廁，一方面漫步於導覽員介紹的歷史時點裡。整個生態旅遊套裝路線的規劃，有自然有人文，寓意蘊含其間。

例如西海岸採礦歷史豐富的 Zeehan、Rosebery、Queenstown、Tullah 等小鎮，鎮上有早期的實木建築，社區公園保留並展示當時的採礦設施，作為社區發展的見證，公廁外牆也將過去的採礦歷史影像繪成壁畫，這些開墾文化與人物故事，無形中讓來往的居民留下市鎮記憶、讓過往的旅人感覺到別於自然景觀的生命歷史。

四、心得與建議

(一) 落實生態倫理與永續經營

優質的生態旅遊在於形塑大眾的遊憩行為，瞭解環境倫理與歷史人文，建立大家珍視資源的態度，培養對地方的感情與認同。純淨的環境與特有的動植物雖是塔斯馬尼亞的驕傲，但是因全球氣候變遷的影響，也導致澳大利亞這些年面臨乾旱危機，塔斯馬尼亞隨時提醒大家節約用水、洗手後請關緊水龍頭、珍惜稀有的水資源等觀念，不論在住宿區或是廁所屢見宣導的識別圖案或海報，同時在自然荒野地也提醒大家不要餵食野生動物（讓動物回歸原野自行覓食、以免讓牠們缺乏謀生能力或攻擊遊客），鼓勵大家一同支持保育類動植物的研究宣導，荒野地中的廁所盡量自然採光及設置自然通風裝置，露營木屋區的公用盥洗室採用節能電源按鈕等設施，就是一種環境教育的作為，無形中影響遊客的行為，共同致力保護環境，不愧為世界自然襲產地。

每一個地方，都有她背後的空間歷史。塔斯馬尼亞的煤礦小鎮、國

家公園或是森林保護區等地，都相當重視本身的地方歷史，以文字紀錄或是文物保存方式呈現於遊客中心、解說站、導覽牌、社區公園等。即是透過文化意義的賦予，利用開墾事蹟、小人物故事、各式展覽或社區營造活動，讓空間更具地方生命與活力。

類似的故事，有我們武陵農場、福壽山農場、清境農場之早期開拓史。武陵農場及福壽山農場源於民國 40-50 年代中部橫貫公路的闢建，由半生兵馬倥傯的榮民弟兄翻山越嶺投入經濟建設，為達自給自足，行政院退除役官兵輔導委員會安置其墾耕，從第一代墾員到代代場員，慢慢奠基高山農場的雛形。清境農場是大陸淪陷時在雲南、緬甸、泰北的孤軍，部分攜著擺夷家眷，來到台灣轉為義民，成為清境農場早期的開拓者。老兵們的生命漂流，在台灣落地生根。配合經濟發展高山農場至民國 70 年轉型為休閒農場，這群好漢的默默付出，寫下了老兵農場的歷史風華，也增添了退輔會開創國內休閒旅遊事業的獨特文化。建議各農林機構應發掘並保留歷史資料或賦予景點的詮釋，將榮民投入農林場的生命故事，建立文化宣導，讓造訪旅客有飲水思源的體驗，產生對環境的情感。

在生態旅遊的規劃與執行時，建議邀集當地相關機關、居民及業者共同參與，尋求共識，討論適當的社區回饋，評估如何兼顧保育與經營，強調對環境負責任的態度，才有讓地方自發性地保育自然及文化資源。

(二) 融入人為設施與自然環境

生態旅遊重視人與環境的共生關係，強調在進行旅遊或觀察的過程中，儘可能不干擾自然區域、將生態衝擊減到最低，同時對保育區域的永續經營有所體認。觀察上述塔斯馬尼亞的各生態旅遊地的硬體設施，以當地的生物獨特性與生態文化做為規劃主題，即使分屬不同的經管部門，景觀工程的設計結構大致與環境相容，建築（如觀景平台、瞭望臺、公廁、小木屋、涼亭、解說亭、休憩空間、吊橋索道等）風格在開放空間能充分

掌握「場所精神 (Spirits of Place)」，在形式、材質、線條、色彩各方面，經過規劃設計卻令人感到自然無為，表現真實性，不僅提供參訪者與自然環境連結的印象，更可感受到萬物生命或先前歷史空間的情感，而非僅是觀光化的展演舞台。

旅遊讓人們離開熟悉的環境，感官接觸大地，身心靈得以放鬆，生態旅遊尤其強調知性體驗。觀察台灣觀光景點的公共設施，大多係以人的需要為主要考量、而以環境為輔的立場做規劃，以致未能落實「場所精神」；特別在生態旅遊地的規劃缺乏規範，在人為開發下不太能確切抓準開放的空間美感。省思會屬高山農場及森林遊樂區，相較於臺灣其他多處的風景勝地雖趨自然，惟部份仍在空間營造上置入過多華飾的元素與材料，有些抄襲模仿他處案例，產生與當地不相容的設計風貌，容易失去了原始生態地的基本精神，也降低與環境連結所能產生的價值。

建議本會所屬各遊憩區當省思「自然環境」與「己我」的關係，修減過去不適的景觀工程，降低不必要的人為設施，嘗試將大自然的真實原貌表現出來，考量參訪者循序體驗的方式進行生態地的規劃設計，景點的整合必須相互調和與平衡。

(三) 推廣多樣性的主題旅遊

塔斯馬尼亞的生態旅遊活動相當豐富，遊程的規劃與行銷具有市場活力，受歡迎的主題套裝遊程包括步行世界自然襲產地、拜訪塔斯馬尼亞荒野野生動物（針鼯、袋熊、鴨嘴獸、袋鼠等）的芳蹤、夜間企鵝觀察、探索熱帶雨林、西海岸驚喜冒險、歷史古蹟巡禮、戶外冒險遊憩活動等等，都能以塔斯馬尼亞當地「獨特」生態環境資源為主題，串聯沿線其他相關景點與業者，整合交通、住宿（YH、小木屋）、解說、風景地、旅行社、餐飲等產業界，做好異業聯盟，同時區分出各遊程的難易度、活動屬性、收費方式、人數限額（小眾）、天數（半日/1日～多日）等多樣化遊程，資訊可透過全球網路、當地觀光摺頁、活動月報等行銷通路宣傳，來參加

的國際旅客相當踴躍。遊程規劃具有區域性，遊客管理良好，相對於一般旅遊而言，是一種以自然或人文取向為主的旅遊型態。

澳洲生態旅遊行程非常普及，澳洲或國際旅客接受度亦很高，當地旅行業操作相當順手。相對於台灣而言，旅遊型態仍停留在一般旅遊階段，類屬泛觀光化的旅遊取向，多半未能定義出旅遊主題，對獨特性的包裝與掌握較弱，且各遊憩區與相關旅遊業間策略聯盟合作度較弱。觀察本會所屬遊憩區武陵農場推出有鮭魚號及蝴蝶號生態巴士行程（約2小時）、棲蘭明池森林遊樂區大力行銷神木園生態之旅（半日遊），亦伴有隨行導覽，惟操作範圍仍限於各自園區。建議可以整合旅遊線的會屬遊憩區（如清境、福壽山等高山農場）或沿線的其他景點，應掌握各自的生態特色，並配合協力行銷單位（如旅行社、網路旅行社、民間團體、交通業等）策略聯盟，即使是同一地點亦可依季節、節令、農特產期規劃出多種主題行程，提供消費者多樣選擇，提高重遊意願。

遊程的設計與活動的內容可轉變旅客對生態旅遊的認知，甚而改變遊憩行為。綜此，規劃套裝遊程同時，應事先分析當地自然與人文特色、保有自己的獨有風格，以「全球本土化」(glocalization)的觀念，將主題、意向、故事、風土及地方感等因素納入考量；同時也需評估旅遊發展可能帶來的正負面影響，訓練解說人員融入環境教育；擬定長期管理計劃，以小規模發展為原則，將可能的衝擊減至最低，兼顧社區需要，才能永續經營。

(四) 形塑人性化的導覽解說

生態旅遊的重點之一為解說導覽，透過解說來達成某種目的或特定形式的知性旅遊，引領參訪者體驗並認識生態旅遊地，同時獲得啟發。一般生態旅遊地的導覽方式可藉由專業的導覽人員進行現地解說、旅客服務中心獲得訊息、或是藉由完善的自導式指標系統幫助了解。

以塔斯馬尼亞為例，專業導覽人員除具備基本的解說能力外，同時身

兼專車駕駛、需準備食宿等瑣碎事物，重要的是令人他（她）們感到還懷有工作熱誠，甚為稱職。台灣旅遊團一般服務人員分工專職，導覽人員並不擔任駕駛，駕駛亦多半未受過解說訓練，人力運用較不若澳洲節約，而且導遊多隨興漫談，主題故事性較弱；除了特定的生態環保單位（或協會）辦理的登山健行或生態之旅外，比較不強調環境保育解說；因此，定期培訓解說員，加強生態保育教育，逐漸影響大眾環保意識，應是台灣旅遊業需待努力的課題。

另外，澳洲的旅遊地導覽解說系統完善，解說標誌規格化，量體雖小但圖文內容豐富，也重視地方歷史的紀錄。旅遊服務中心則免費提供參訪者充足且必要之旅遊資訊，包括官方與民營旅遊服務業者的資料，創造全方位觀光服務。澳洲的旅遊業吸引國際觀光客前往，機場的旅遊諮詢處便是重要的入口通路；澳洲重要的機場旅遊諮詢處除了提供豐富的旅遊摺頁、地圖或手冊外，還有連結其他觀光服務業的免費電話提供直撥，便捷發達，形成通路平台，非常實用。人性化的導覽服務形式，足以台灣效尤。

(五) 營造友善的服務品質

卓越的空間經營，在於找到心靈空間的安駐感覺。塔斯馬尼亞的住宿環境，不論是 YH、國家公園內的木屋區或是高級小木屋，以及 B&B 等，外觀與自然環境相融、內部簡單溫暖、令人感覺是家庭化的生活空間。尤其是設有資訊（交通、週邊景點、藝文活動等）豐富的櫃檯，另有廚房的設計、洗烘設備、休閒空間、以及上網服務，創造屬於自己家裡的視覺及感官環境。接待人員微笑友善，耐心親切，部分還可代為預約套裝遊程，溫暖的服務讓遊客感到滿意。休閒產業不論軟硬體均重視服務品質的塑造，台灣的休閒服務業可引為學習精進。

塔斯馬尼亞的住宿點、旅行業或是生態旅遊團，多有經澳洲官方或生態協會認可的標章，對消費者而言，是一種品質保證；對業者來說，是一種榮譽與肯定；對澳洲而言，更是一項生態共識。優質的生態旅遊在於改

善大眾的遊憩行為，幫助參訪者從自身的行為做起，來瞭解環境倫理與價值判斷，透過認證，形成一種無形的規範。澳大利亞的經驗提供我們許多再思考的向度，未來我們應更為努力，善待環境，實踐有為的生態旅遊。