

投稿類別：觀光餐旅類

篇名：

遊客對解說服務之滿意度調查－以左營孔廟為例

作者：

黃翊筑。樹德家商。觀光事業科三年25班

指導老師：

曾香梅 老師

壹●前言

一、研究動機

古蹟活生生的歷史見證，透過古蹟，我們得以穿越時空，了解先民過往的生活足跡，承載其中悲喜歡心、血淚交織的感人故事。

古蹟經過時間考驗，幸運躲過各種災禍包括：戰爭、人為破壞、自然界的破壞等原因，而存留至今的古代建築物。其中包含宮殿、廟宇、城牆、城門、砲台、民居、遺址、牌坊等，各種具有歷史意義及特色的建築物都算是古蹟。

二、研究目的

藉由這一次的小論文研究，我們的目的是想了解遊客對於孔廟的解說服務的滿意度之調查，以便讓我們知道大家對孔廟的所有觀感。

三、研究方法

到學校及市立的圖書館查詢相關的書籍以及資料，在其他經過尋求有相關的資訊，並詳細的閱讀、紀錄，歸納出我們得到的結論。

貳●正文

一、歷史

(一)孔廟之歷史

1786年林爽文事件起，1877年知縣孫繼祖始重修之乃復舊觀。至1895年，清廷割讓台灣與日本，1900年，日人於文廟內附設「舊城公學校」，原有廟貌因年久失修不斷傾毀，目前僅存崇聖祠。

清領初期康熙23年即由知縣楊芳聲建有聖廟。後因風雨的損壞，於乾隆及光緒年間皆有修建，終於形成完整的規模。民國65年興建完成，建築式樣參考山東曲阜孔廟形態及故宮太和殿規模，充分表達對至聖先師之尊崇。孔廟外廣場有一座拱橋，橋邊橫列一片刻畫至聖先師孔子事蹟的銅壁浮雕。

舊城孔廟中為大成殿，左右為東西廡，前為大成門，後為崇聖祠，最前面為櫺星門，兩旁為義路、禮門坊。崇聖祠為孔廟最深處的祭祀空間，屋架是用「三通五瓜」，即三條通樑，五個瓜柱。通樑之間，以打樁的方式，用瓜柱將通樑聯結起來，功用是支撐沉重的屋頂，分散來自屋頂的壓力，其優點

是減少室內的落柱，使空間更具開闊性。

二、解說之意義

「解說是一種訊息傳遞的服務，目的在告知及取悅遊客並闡釋現象背後所代表之含意，藉著提供相關的資訊來滿足每一個人的需求與好奇，同時又不偏離中心主題，期能激勵遊客對所描述的事物產生新的見解（Wu,1997）。

(一)解說之父費門提爾頓（Freeman Tilden）曾提出解說的六大原則（Tilden,1977）

- 1.任何的解說活動若不能和遊客的性格、經驗有關，將會是枯燥的。
- 2.資訊不是解說，解說確是由資訊演譯而來；但兩者確是完全不同的。所有的解說服務都包含著資訊。
- 3.不管內容題材是科學、歷史或建築的，解說是一種結合多種學門的藝術。
- 4.解說的主要目的不是教導，而是啟發。
- 5.解說必須針對整體的陳述，而非片面支節的部分。
- 6.對12歲以下的兒童做解說時，其方法是要有根本上完全不同的做法。若要達到最大的成果，則需要有另一套的活動。

解說的目的是要讓學習者（參觀者）在認知、情意和技能上有所收穫，所以從事解說者，必要充分認識學習與溝通的理論和技巧，了解人類認知的發展過程，以及不同行業族群的經驗、態度和習性，以及掌握對象學習新知或新技能的吸收能力，此才算是成功的解說（林志興，1999）。

(二)解說目標與對象

1.解說目標(楊明賢，1999)

(1)就遊客層面而言

(a)幫助脫離緊張與壓迫的工作環境

(b)產生敏銳的體驗，獲得豐富與愉悅的體會與領悟

(2)就資源層面而言

(a)減少遊客不當行為所造成環境的破壞或對資源的衝擊

(b)產生重視資源的想法，使資源獲得保育與注意

(3)就環境經營層面而言

(a)使大眾對遊憩資源管理機構更加瞭解有利公共形象的提升

(b)使當地居民進一步瞭解所居住的環境激發關懷所生存的空間。

2.解說對象：遊客

(1)年齡

(2)性別

(3)職業

(4)文化背景

3. Sharpe(1982)提出三項解說所要達成的目標：

- (1)協助遊客
- (2)達到經營目標
- (3)傳達訊息

三、研究方法

(一)研究對象

本專題主要是以到左營孔廟聽取解說的遊客為研究對象。

(二)研究方法

本專題採用之研究方法為問卷調查，本小組利用空閒時間到左營孔廟隊到訪的遊客進行調查，隨機發放給有意願的遊客填寫，預計發放100份問卷。

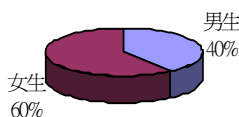
(三)問卷設計

本問卷設計是採用隨機之調查，針對遊客對解說之了解滿意度並以設計好的問卷及資料給遊客參考，此部分採用李克特尺度點量表作為測量滿意度之方法。選項為「非常不同意」、「不同意」、「沒意見」、「同意」、「非常同意」作為測量之標準。

四、專題成果

(一)基本資料

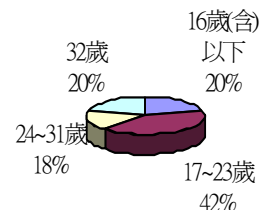
1. 性別分析



由左圖得知，男生40%，女生60%，來孔廟聽取解說服務的性別是以女性較多，所以孔廟的這項解說服務可能要再講解的再生動活潑一點，以吸引更多的男性遊客。

圖4-1 性別比例

2. 年齡分析

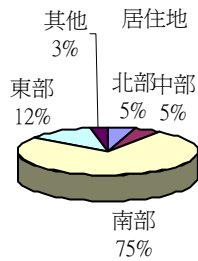


由右圖可知，16歲以下以及17~23歲的60%，24~31歲占了18%，32歲以上則佔了20%，得知這項孔廟的解說

服務吸引了許多學生族群。

圖4-2 年齡比例

3. 居住地分析



由此圖得知，北部5%，中部5%，南部75%，東部12%，其他3%，從此得知，來孔廟的遊客都是以南部居多，不管遊客從哪裡來，解說服務都應該簡單且易懂，這樣遊客才不會跑光光。

圖4-3 居住地區比例

4. 職業分析

由上述圖表得知，職業為學生占54%，商業占9%，工業占8%軍公教占8%服務業占16%，其他占5%，由此得知，職業以學生以及服務業居多，因此，該解說服務對學生較有吸引力

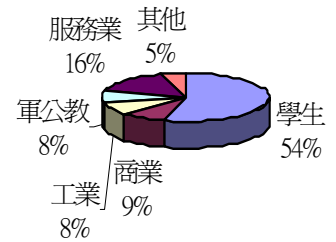
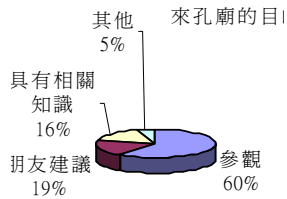


圖4-4 職業比例

(二)問卷內容

1. 目的為何分析



由於會來孔廟的人大多是遊客，所以目的大多是來參觀，其次是因友人建議，所以陪同前往，再來是因學業需求而前來吸收相關知識的學生族群，剩下的則是其他目的

圖4-5來孔廟的目的

2. 如何得知孔廟有解說服務？

大部分的人都是由朋友介紹而前來，其次則是家人介紹，而其他可能是旅行網站上公佈的行程分享資訊。

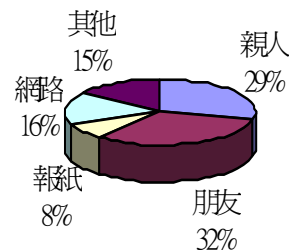
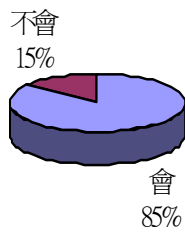


圖4-6 如何得知

3. 是否介紹此服務給其他人



大多數人都會把這項服務介紹給別人，由此可得知大部分遊客對於解說服務是很滿意的。

圖4-7是否介紹此服務給其他人

(三)滿意度調查

1. 對於解說員之解說技巧

在對於解說技巧的項目中，最多的是無意見，再來是同意和非常同意剩下最少的是不同意，所以說在解說技巧方面有一定的水準，但仍是需要加強的，這樣子選取選項同意的人數才會變多。

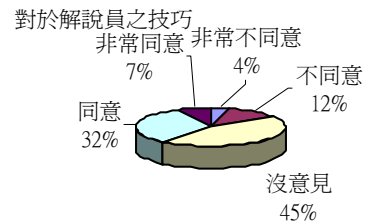
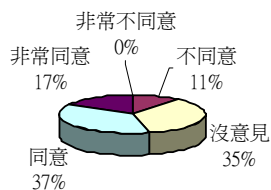


圖4-8對於解說員之技巧

2. 對於解說員之熱誠



在解說員之熱誠的調查中，無意見的佔大多數，再來是同意，最後是不同意，也就是說在熱誠方面的表現是大家接受的。

圖4-9對於解說員之熱誠

3. 對於這次的解說是否讓你更加地了解孔廟

由右圖我們可得知在造訪完後大家都對孔廟更加的了解，因此可得知孔廟的這項解說服務是正向且有意義的，而解說員也解說的很詳細，才可獲得這麼多的遊客的認可。

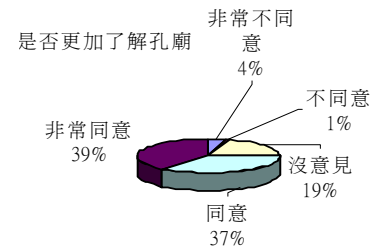
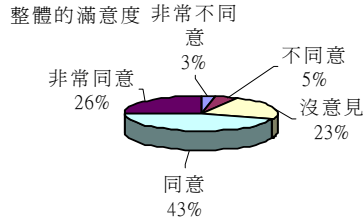


圖4-10是否讓你更加地了解孔廟

4. 對於解說服務整體滿意度



由左圖可知，就整體滿意度而言，同意的佔大多數，其次是非常同意，再來就是沒意見，由此可見解說員還是必須在加強於解說服務，以降低選取沒意見選項的遊客人數，增加選取同意選項的數目。

圖4-11解說服務整體滿意度

參●結論

在現今社會來說，孔廟似乎是一個很遙遠的建築，所以它跟著時代的演變也增加了關於孔廟的解說服務，讓現今很多居民都能了解它一個那樣的歷史文化背景，以來求得遊客的認同與肯定。

解說員能掌握遊客的需求，讓解說人員充分發揮，關心旅客的滿意度。能讓這項解說服務而有所變化，也會因為解說人員的不同講解而有變化；不同的解說人員，會有不同的解說；在許許多多的解說服務之中，往往連一些小地方，都是經過細心考慮，讓人覺得很貼心。

每個解說員都努力致力於解說服務之中，解說服務品質的提昇及用心，打動每位來到孔廟聽取解說的遊客的心，建立起形象，努力讓遊客對孔廟的產生了解，讓每位遊客都能感覺到解說人員他們所用的心。

關於孔廟參與者對於此項的滿意情形，以及相關解說服務之問題對於當地居民的生活有何影響，將是未來諸多觀光勝地的議題。未來若有關解說品質的相關研究，可結合對於遊客觀光之環境滿意度的議題加以探討，相信研究報告將有助於帶動當地解說服務品質的改善及觀光旅遊之發展。

肆●引註資料

林志興(1999)。解說技巧：東部史前文化考古暨解說人才培訓營，文建會。

楊明賢(1999)。解說教育，台北。揚智文化事業有限公司。

陳炳輝(1999)。導覽解說實務，台北：華立圖書。

葉柏林(2005)。世界標準化與質量管理，從用戶滿意到用戶忠誠。

李乾朗、俞怡萍(1999)。古蹟入門，遠流出版社。

廖麗君(1998)。孔廟在台灣。大地雜誌126期。

廖麗君(1998)。台灣孔子廟建築之研究：廟學制的影響與廟學關係的變遷。

高明士(1999)。中國教育制度史論，台北聯經。

卜偉平(2002)。圍繞顧客滿意度進行管理創新，上海企業

黃進興(2001)。聖賢與聖徒。

Grant W.Shape (1982): Interpretation The Environment, John.Wiley, Inc, USA.

Larry Beck & Ted T,Cable(1998): Interpretation for The 21st Century, Sagamore Publishigng, USA.

Tilden, Freeman. (1967): Interpreting Our Heritage, The University of North Carolina Press, Chapel Hill.