

以生態旅遊觀點探討環境教育場所之服務品質 The Service Quality of Environmental Education Facility from Perspective of Eco-tourism

鍾惠婷¹ 陳志賢^{2*}
Hei-Ting Zhong Chih-Hsien Chen

摘要

近年來因環境的異變與自然資源的枯竭，使得永續環境議題逐漸受到各界的注目。早期環境教育的本質，主要推展的是「戶外教學」或「田野教育」，而近代我們對於環境的思考，除了自然環境之外，還包括了人文環境、歷史傳統及社會生活等的整個生態圈。因此，在設計、發展及建構環境教育體系時，就必須依據「所有的教育都是環境教育」的基本理念上，所重視的是課程整體規劃，強調的是「永續發展」的概念。本文是以質性研究方式，藉由資料蒐集、環境教育場所業者及環境教育專業學者與人員深度訪談方式，考量觀光客選擇環境教育場所之關鍵服務品質因素，發展七個命題。其中，命題一為社會構面，命題二為旅遊構面，命題三為經濟構面，命題四為教育構面，命題五為環保構面，命題六為品質服務構面，命題七為經營管構面。

關鍵詞：環境教育、生態旅遊、服務品質。

Abstract

In recent years due to environmental changes and the depletion of natural resources, making sustainable environmental issues have gradually attracted attention from all walks of life. The nature of early environmental education, promoted in the period of progressivism is outdoor-teaching or field-education, modern thinking on the environment, not only refers to the natural environment, but contains the human environment, historical tradition, social life, and eco-cycle. Therefore, in the design, development and construction of the environmental education system, we must stand on the basic concept of all education is environmental education. Therefore, this study explore the environmental education of quality innovation by qualitative research. There are seven propositions were proposed through the literature review, in-depth interviews, and NVIVO analysis.

Keywords: Environmental Education, Eco-tourism, Service Quality.

1. 前言

由於地球暖化、氣候變遷、再來工業化造成許多環境污染的問題。影響了整個生態。當文明越進步，我們對地球資源的耗用問題，也就越發多。環境教育緣起於1972年的聯合國人類環境會議(UNConference on the Human and Environment)發表「人類宣言」，促使人類注意環境的問題，起始了人類與自然環境良性互動的新紀

¹佛光大學 管理學系碩士

²佛光大學 管理學系副教授 chchen@gm.fgu.edu.tw *通訊作者

元(張子超, 2001)。早期環境教育的本質, 推展的只是「戶外教學」或「田野教育」(郭實渝, 1999)。

我國「環境教育法」於99年6月5日由總統公布, 翌年6月5日為地球環境日, 正式實施, 深具重大環境教育里程碑意義。圖1之環境教育里程碑圖顯示, 環境教育法的建立, 目的在於促進國民瞭解個人及社會與環境的相互依存關係, 增進全民環境倫理與責任, 進而維護環境生態平衡、尊重生命、促進社會正義, 培養環境公民與環境學習社群, 以達到永續發展(行政院環保署, 2010a)。

在環境教育法中明定了環境教育為「運用教育方法, 培育國民瞭解與環境倫理關係, 增進國民保護環境的知識、技能、態度以及價值觀, 促使國民重視環境, 採取行動, 以達永續公民發展過程教育過程」。環教法第19條規定, 全國各機關、公營事業機構、高級中等以下學校及政府捐助基金累計超過百分之五十之財團法人, 每年都要安排所有員工、教師、學生參加4小時以上的環境教育課程, 這將促成個人、組織與社會對於環境教育之高度參與及終身學習。

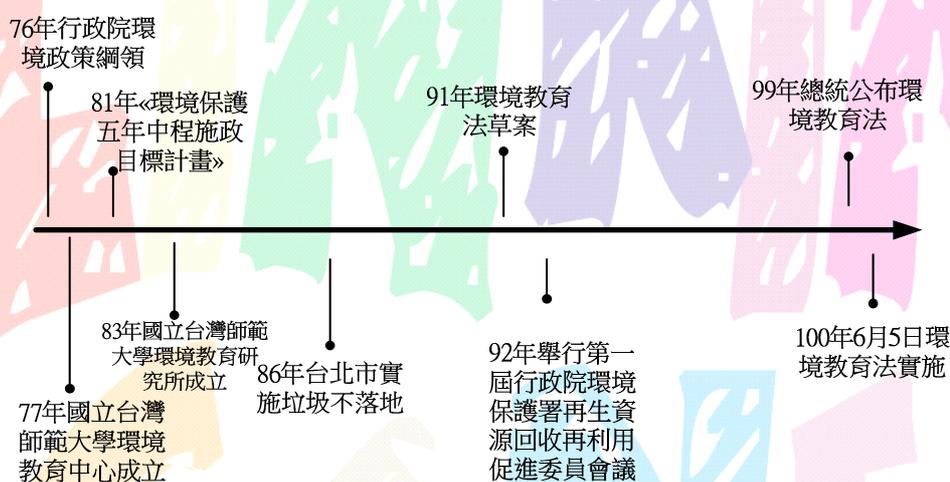


圖1環境教育里程碑圖

環境教育場所除了協助地方教學, 對於地方觀光性也帶來助益。環境教育場所應如何提供獨特創新服務吸引更多顧客前往, 為本研究之探討動機一。雖然針對環境教育、戶外教學等研究逐漸增加, 但針對環境教育場所服務品質的研究文獻則相對缺乏。因此, 本文以宜蘭地區環境教育場所及環境學習中心為主題, 觀察與訪談並進行評估分析, 期望能為此環境教育場所及環境學習中心帶來異於以往之創新服務品質, 為本文動機二。

2. 文獻探討

環境教育(environmental education)是人類對周遭環境日漸關心下的一個產物。人, 必須依存在環境中生存與發展。環境教育, 是人類為了關懷、保護與利用環境而實施的教育(汪靜明, 1999)。環境教育一詞, 最早於1965年英國University of Keele所舉辦的教育研討會中提出。在此之前, 學術界尚未將「環境」和教育詞加以聯用。之後於1968年聯合國教育科學文化組織(UNESCO)在巴黎舉行生物圈研討會時, 教育委員會主席Cerovsky即大力推廣「環境教育」的概念。

一個完整的環境教育課程, 必然包含了三大要素, 融入「擴展經驗」、「促進行動」、「發展關懷」的教學過程, 以幫助人在環境相關的知識觀念、技能及態度

之能力向度，全方面的發展，最後達到環境教育所企求的下列能力性目標（楊冠政，1998）。

環境教育設施場所認證及管理辦法已於 2011 年公布且正式實施（2013 年修改部分內容），主要是依據環境教育法第 14 條第 3 項規定而制定。且其設施場所的設置，應該要尊重生命並維護自然生態資源與特色，避免去興建不必要之人工裝置、鋪設或設備。所謂環境教育設施、場所即指整合環境教育專業人力、課程方案及經營管理，用以提供環境教育專業服務之具有豐富自然或人文特色之空間、場域、裝置或設備（行政院環保署，2013）。

依照環境教育法針對環教場域的認證及管理辦法，環境教育設施場所的定義是指「整合環境教育專業人力、課程方案及經營管理，用以提供環境教育專業服務之具有豐富生態或人文與自然特色之空間、場域、裝置或設備」（行政院環保署，2010b）。

生態旅遊之概念最早是由 Hetzer 在 1965 年提出，他呼籲文化、教育與旅遊業者重新思考「遊憩」之意義，率先提出「生態性旅遊」(ecological tourism)的概念。生態旅遊(ecotourism)的概念，是在對當地文化與環境最小衝擊下，提供遊客最大滿足感，並給當地帶來最大經濟效益。聯合國也宣布 2002 年為「國際生態旅遊年」，由聯合國環境規劃署及世界觀光組織（World Tourism Organization, WTO）共同推動生態旅遊模式，獲得全世界廣大響應。

人們所關心的自然與環境，主要來自其所接觸的環境範圍，因此若欲提升大眾對自然與環境的關懷程度，使大眾多有機會以非掠奪式的生態旅遊方式接觸自然環境，為一個良好的環境教育方法。一些學者說明了生態旅遊包含環境教育的成分，吳忠宏等人（2005）認為，應將生態旅遊融入環境教育的議題之中。生態旅遊乃以環境倫理的概念出發，能藉由環境教育的方式，來聯結觀光與環境之間的關係，這都說明了生態旅遊與環境教育之間具有密不可分的關係。

The International Ecotourism Society 將生態旅遊定義為「一種負責任的旅行 (responsible travel)，顧及環境保育，並維護地方居民的福利」；IUCN (現為 World Conservation Union) 則在 1996 年將生態旅遊定義為「對環境友善的負責任旅行 (environmentally responsible travel)」。綜合以上學者對於生態旅遊的定義，本研究將生態旅遊定義為以自然環境教育為基礎，透過解說、管理及規劃等方式，保護休憩地區之文化、資源，將遊憩衝擊降至最低及培養、教育遊客珍惜與愛護環境態度的旅遊方式、達到生態資源永續利用。

Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985; 1988) 認為服務品質是在傳遞過程與服務提供者和消費者互動過程中所產生的服務優劣程度。Parasuraman et al. 以使用者認定的方式來定義服務品質，其將服務品質定義為一種落差 (gap)，是「顧客對服務的期望與實際知覺的差異程度」。何雍慶、蘇雲華(1995)認為服務品質是「指一群具代表性消費者對於某一服務所認定的長期且呈穩定性的顧客滿意水準。」

3. 研究方法

本研究參考國內外學者之相關服務品質研究，發展出衡量環境教育場所和生態旅遊之整體品質要素。並且，以質性研究、深度訪談為主要蒐集資料方法，找出環境教育場所服務品質之改善議題，如圖 1 為本研究之步驟圖。

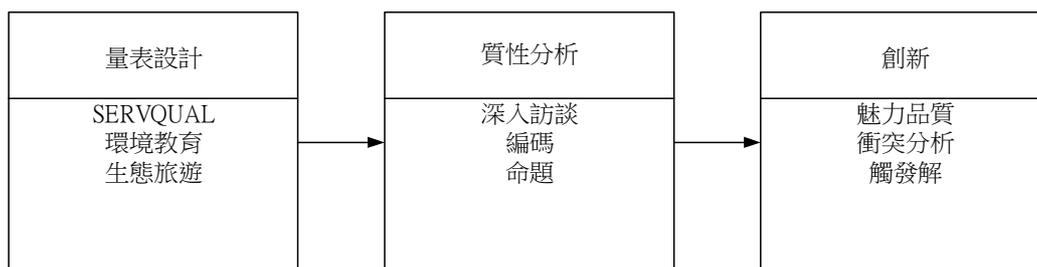


圖1研究步驟圖

步驟一：本研究根據服務品質、環境教育、生態旅遊國內外文獻回顧與研究架構，再藉由文獻資料蒐集，設計出專家訪談質性研究開放式問卷。首先，藉由歸納環境教育場所生態旅遊與服務品質之理論構面(如表1)，以及環境教育場所及生態旅遊之構面(如表2)，進而設計本研究問卷構面及題項之內容效度。

步驟二：訪談對象為宜蘭環境教育專業人員(包括環境教育場所及環境教育中心)的業主或經營人，及環境教育場所的環教專案經理、人員，環保局科長與專員、及環境教育專家學者，訪談中全程以手稿記錄並錄音存檔。

步驟三：訪談內容由錄音檔轉為逐字稿，依問卷題目歸納逐字稿加以編碼，分析並且找出關鍵詞，再由關鍵詞作次數分配，再分別就內容完成歸納分析與命題。

步驟四：輔以研究者蒐集的相關文獻資料，探詢環境教育場所業者的經營管理成果，及考量觀光客選擇宜蘭環境教育場所之關鍵因素，進行整合及分析找出最為重要之重點摘要。

表 1 環境教育場所生態旅遊與服務品質之理論暨構面表

作者	理論	構面
Hetzer (1965)	生態旅遊	1.文化(culture) 2.環境 (Environment) 3.生態旅遊(Eco-tourism) 4.經濟(economic) 5.教育(education)
Parasuram an, Zeithaml & Berry (1988)	服務品質	1.有形性(tangibles) 2.可靠性(reliability) 3.回應性(responsiveness) 4.保證性(assurance) 5.同理心(empathy)
		1.當地社區(Local Communities)

Ross & Wall (1999)	生態旅遊	2.旅遊(Tourism) 3.生物多樣性(Biological diversity) 4.管理政策(Management Policy)
Stone & Wall (2003)	生態旅遊	1.當地社區(Local Communities) 2.公園資源(Park Resources) 3.旅遊(Tourism) 4.管理政策(Management Policy)

表 2 環境教育場所暨生態旅遊之內容效度

構面	文獻來源
1.社會	Weaver & Lawton(2007)
2.旅遊	Hetzer(1965)、Ross & Wall (1999)、Weaver & Lawton(2007) 吳忠宏、王月鶯、李世昌、邱廷亮(2005)
3.經濟	Hetzer(1965)、Weaver & Lawton(2007)、吳忠宏、王月鶯、李世昌、邱廷亮(2005)、吳忠宏、黃宗成、洪常明(2005)、李晶、吳庭瑜、翁儷芯、歐懿慧(2013)
4.教育	Hetzer(1965)、Weaver & Lawton(2007) Evans & Evans (1998)、周儒(2011)、吳忠宏、王月鶯、李世昌、邱廷亮(2005)、吳忠宏、黃宗成、洪常明(2005)、李晶、吳庭瑜、翁儷芯、歐懿慧(2013)
5.環保	Evans & Evans (1998)、周儒(2011)、Hetzer(1965)、李晶、吳庭瑜、翁儷芯、歐懿慧(2013)
6.服務品質 (可靠性) (保證性)	Parasuraman、Zeithaml & Berry (1988)
7.經營管理	Stone & Wall (2003)、 Ross & Wall (1999)李晶、吳庭瑜、翁儷芯、歐懿慧(2013)

本研究以訪談大綱為研究工具，透過文獻回顧和及服務品質為構面，設計半開放式問卷之題項，透過專家深度訪談的方式作為資料蒐集的方式之一。而後透過逐字稿分析的方式，設定資料編碼的原則，再發展編碼分析與命題。

4. 實證分析

本研究共成功訪談七位專家，如表3之訪談專家背景資料表所示。本研究後續分析，將以英文字母A~G隨機編碼。訪談時由每一位受訪者針對10項問題，提出其意見與實務上的看法。

表3 訪談專家背景資料表

專家	受訪人職稱	學歷	年資	受訪人經歷
A	環教場所-環教專案經理	碩士	5	韋氏大學碩士 福田園教育休閒農場
B	某環保局-科長	大學	18	環保署、經濟部標準檢驗局
C	環教場所-課長	大學	8	達和環保服務股份有限公司
D	某大學系主任	博士	15	環保署第二屆環境教育認證審查小組委員、環保署第二屆環境教育基金管理委員會委員、第一、二屆國家環境教育獎審查委員、宜蘭大學教授
E	某財團法人教育基金會-執行長	博士	5	無尾港邊社區發展協會、淡江大學副教授
F	某大學環境教育機構主任	博士	20	宜蘭大學教授
G	某國教輔導員兼環境教育中心主任	碩士	15	大進國小教師、宜蘭縣環境教育輔導團

訪談時由每一位受訪者針對 10 個問題提出其意見與實務上的看法如表 4 編碼代號結構及開放式問卷訪談題項內容一覽表。並且，訪談中全程以手稿記錄並錄音存檔，以便在訪談後轉成逐字稿，並作檢核校正，以作為後續分析時之參考。

表4 編碼代號結構及開放式問卷訪談題項內容一覽表

構面	編碼代號	題項編碼	題項內容
----	------	------	------

服務品質 (可靠性) (保證性)	Q	1、	您認為環教人員如何獲取專業知識?
		2、	您認為環教人員面對不同的遊客屬性或遊客需求時，應有何不同的接待方式?(例如:年長者、小朋友、旅行社或國外客...)
社會	S	3、	您認為環教單位經營方式應如何兼顧自然保育與遊憩需求? (例如:垃圾、噪音或污染...)
環保	P	4、	您認為環教單位應教育遊客的環境(或保育)知識有那些?
經濟	N	5、	請談談環教可以帶來多少的經濟收入或旅客人次?
旅遊	T	6、	您認為環教單位將可帶給遊客那些休閒(或娛樂)效果?
教育	U	7、	您認為環教單位應如何結合社區和文化的保存?
經營管理	M	8、	您認為環教單位應有什麼樣的環教設施及未來的規劃?(例如:無障礙或遊客常接觸的設施...)
		9、	請談談環教單位可能遭遇的經營困境有那些?
		10、	請談談未來有關環教作法應有何不同的規劃?

在文字編碼和關鍵詞分析方面，將文字編碼以服務品質及根據國內外文獻回顧與研究架構作分類。並且，分別依社會、旅遊、經濟、教育、環保、服務品質(可靠性和保證性)及經營管理構面，分析編碼之結構表、覆蓋率及次數分配，發展出七個命題。分別為：命題1.設定環境乘載量應進行場域的管制旅遊乘載量，方能落實環境教育產業化，即達成休閒遊憩活動的效益。命題 2.生態旅遊應結合環境教育體驗、生態、自然及休閒娛樂...等多種主題之體驗學習型旅遊，以建立人與環境的依存關係及自然資源永續循環。命題3.環境教育場所要有創新服務增能計畫，提高環境教育經濟收益，以達到環教永續的經營。命題 4.環教場所的「課程方案」應具備知識性，以反映出對環境的關懷，與實踐的具體行動力。命題 5.為了健康意識與自然保育，更多農民加入環境友善與農業環保的做法。命題6.兼具專業人員的課程設計與帶領體驗，並提供高品質的環教設施，才能永續推廣環境的意涵。命題7.經營者需建立具創新理念與執行效率、行銷宣導能力之經營團隊，以提升遊客滿意度。

5. 結論與建議

環境教育設施場所是指透過具有環境特色之地區，提供適當的場域、展示、教育、設施與活動，並輔以專業人力的解說、引導與教育，使得各年齡層的民眾能從中培養負責任之環境行為，並達成教育、研究、保育、文化、遊憩之多功能目標的環境教育專業單位(周儒，2000)。本研究將環境教育場所服務品質要素進行歸類與分析，再以文字編碼歸納質化研究結果獲得七個命題。包括社會構面的命題一，

旅遊構面的命題二，經濟構面的命題三，教育構面的命題四，環保構面的命題五，服務品質構面的命題六和經營管構面的命題七。

環境教育場所的存在、運作與發展，一定要有有效的經營管理策略與實際的執行，在此種關切層面上，可以考慮到：經營管理；財務；維護；土地管理等四大方向。有完整的營運管理，一個環境教育場所才能邁開步伐向前滾動，才能真正提供有品質的環境教育服務給使用者。

本研究依據實際研究的歷程和結果，研擬出下列建議，分別提供給場所經營單位、環境教育主管機關以及後續研究者做為參考。1.公部門場所的資源較為豐裕，可提供適當經費與人力資源發展環境教育，私部門場所可以多向公部門場所請益，尤其是遊憩承載量、資源管理與維護等等，並向公部門環教行政單位申請補助經費。2.場所可以針對身心障礙者或是弱勢團體，設計一些混合式的環教課程，讓彼此在關懷環境的共同議題下互相了解，互相學習。3.人力培育是環境教育場所很重要的課題，臺灣逐漸走入高齡化社會，主管機關若能妥善運用這些優質的中高年齡志工族群，給予適當的專業訓練，將能協助發展更多元的環教課程，達到互助互利的效果。4.環境教育場所不僅是具有自然資源特色、環境教育價值和實踐機會的場所，它還同時需有方案、設施、人員及營運管理四大要素。藉由推動環境教育的過程，讓人們瞭解自然生態、地方與全球的環境議題，將更能產生正向的環境態度與負責任的環境行為。5.各類型場所的特色差異性頗大，建議未來的研究者，可以先區隔出特定的場所類型，廣泛的搜尋不同及背景的場所經營者、教案提供者以及活動參與者，對不同特質的場所分別做深入的探討。

參考文獻

1. 行政院環境保護署 (2010a)。環境教育法。摘錄自2012年 11 月 20 日，從 <http://ivy5.epa.gov.tw/epalaw/epalaw.aspx>
2. 行政院環境保護署 (2011b)。環境教育設施場所認證及管理辦法 環境教育設施場所認證及管理辦法。摘錄自 2012 年 11 月 24 日，從 <http://ivy5.epa.gov.tw/epalaw/search/LordiDispFull.aspx?ltype=18&lname=0050>行
3. 行政院環境保護署 (2013)。環境教育設施場所申請作業指引。環境教育設施場所申請作業指引。摘錄自 2013 年 9 月 20 日 從 <http://www.epa.gov.tw/index.aspx>
4. 何雍慶、蘇雲華 (1995)。服務行銷領域顧客滿意模式及服務品質模式之比較研究。輔仁管理評論，2(2)。
5. 汪靜明 (1999)。河川生物多樣性的內涵與生態保育。環境教育, 38, 34-44.
6. 周儒 (2000)。行動研究與教師環境教育能力之發展。台灣教育 (589), 第22-28
7. 張子超 (2001)。“九年一貫課程改革與環境教育融入。”中華民國九十年度環境教育學術研討會—新世紀環境教育教育的回顧與展望論文集。台北：國立台灣師範大學環境教育研究所: 38-44.
8. 郭實渝 (1999)。“以生態文化教育的觀點看環境教育。”環境教育季刊
9. 楊冠政 (1997)。“邁向永續發展的環境教育。”環境科學技術教育專刊，高雄師大環境教育中心
10. Helzer W.(1965),Environment, tourism, culture,Links, 7:1-3
11. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. Journal of Marketing, 49(4), 41-50.

14. Parasuraman, A., V. A. Zeithaml., & L. L. Berry.(1988). SERVQUAL: A multiple-item scale "Ecotourism: Towards Congruence between Theory and Practice." *Tourism Management* 20: 123-132.
15. Ross, S., & Wall, G. (1999). Ecotourism: towards congruence between theory and
16. Scale "Ecotourism and Community Development: Case Studies from Hainan, China." *Environmental Management* 33(1): 12-24.
17. Weaver, D. B. & Lawton, L. J. (2007). "Twenty Years on: The State of Contemporary Ecotourism Research." *Tourism Management* 28: 1168-1179

