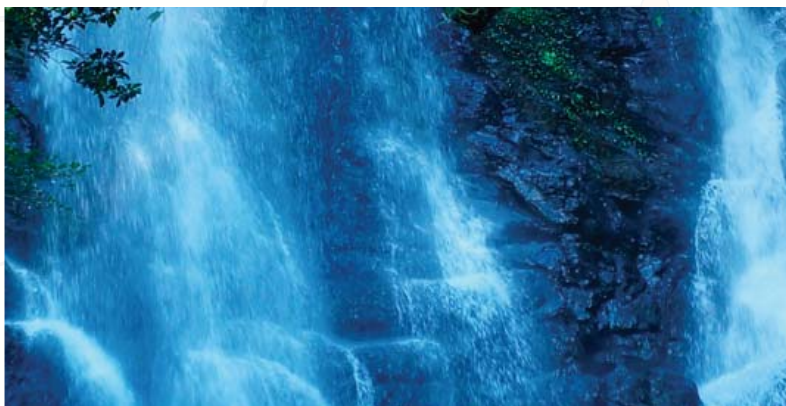


# 滿月圓遊客中心 創新服務模式 發展歷程

撰文 | 李芝瑩／斯創教育工作群執行長



這是一塊潮濕的森林。如果臺北盆地是一塊海綿，掉到水裡，這兒會是最潮溼的地方之一；進入這塊森林，好像進入一萬噸的冷氣機房裡。」知名作家劉克襄先生如此形容滿月圓。

長久以來，滿月圓是大臺北地區民眾的後花園，育樂設施區不大且相對易達，經常與周邊景點串聯成一日遊程，因此每年穩定地服務平均18萬名遊客。然而，如何讓遊客在賞瀑、健行之餘，能更深入感受這片「潮濕的森林」所孕育出的自然與人文之美，是滿月圓國家森林遊樂區在2019年正式成立遊客中心、提供人員解說與服務後的最核心目的。

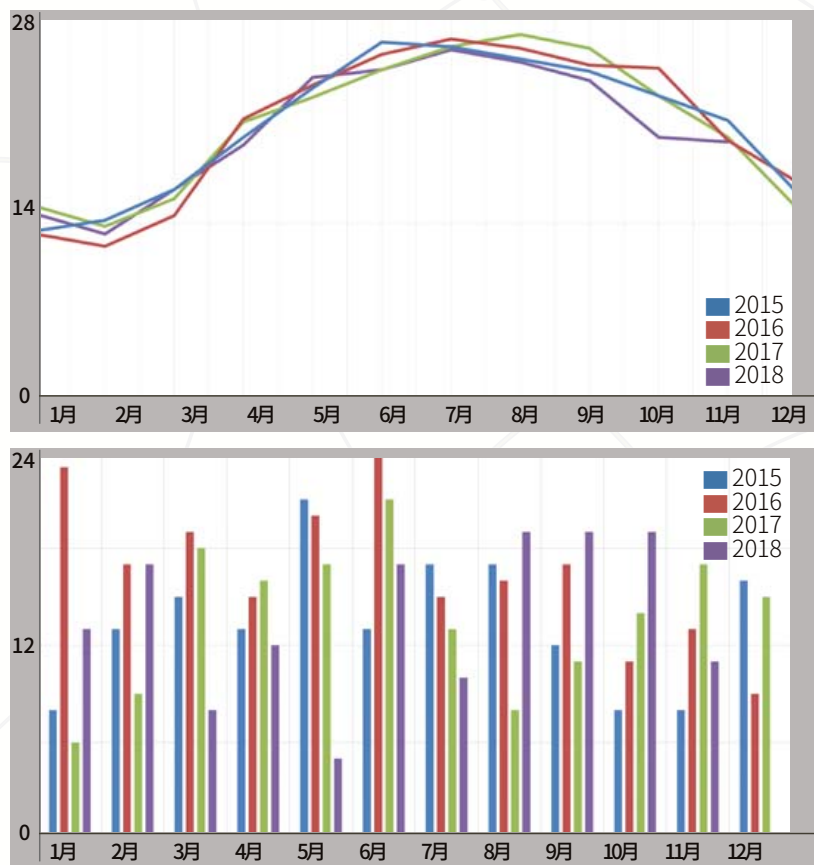
滿月圓國家森林遊樂區遊客中心由三棟木構建築組

- ① 復興觀測站 2015 年—2018 年月均溫分布圖  
② 復興觀測站 2015 年—2018 年每月降雨日數分布圖

成，包括提供遊客諮詢服務及介紹滿月圓特殊蝴蝶生態的【蝴蝶館】、解說展示蚋仔溪溪流生態系的【溪流館】、以及原定做為輕食販售空間也同步溝通林務局「永續林業、生態臺灣」組織願景的【森林館】。斯創教育工作群接受新竹林區管理處委託營運遊客中心，2019年1月2日正式交接進駐之後，當月19日開始開門試營運，26日就辦理開幕活動正式啟用。彼時起，滿月圓遊客中心的創新服務模式開啟了一段持續性、系統性、共識性的發展歷程！

### 2019年站穩腳步、開創新局的整備階段

對具備類似服務據點營運經驗的斯創教育工作群而言，即便是在短時間之內要開門見客，仍期待在構思



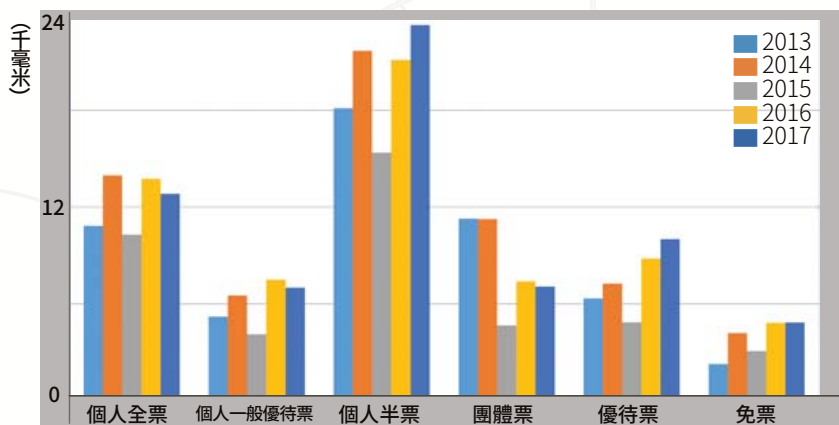
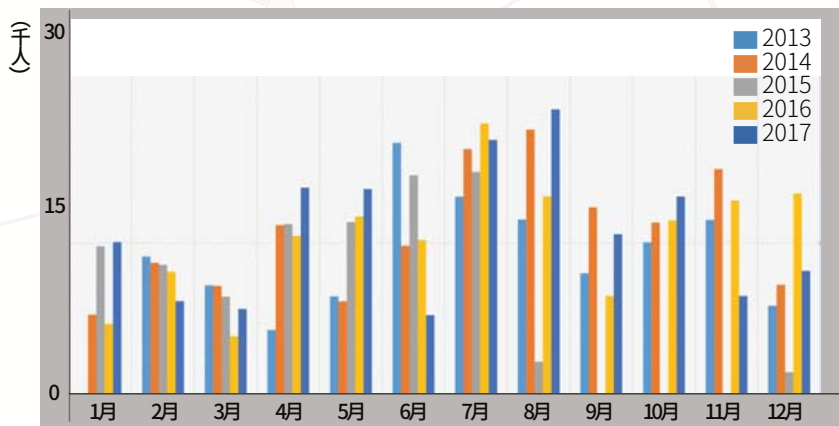
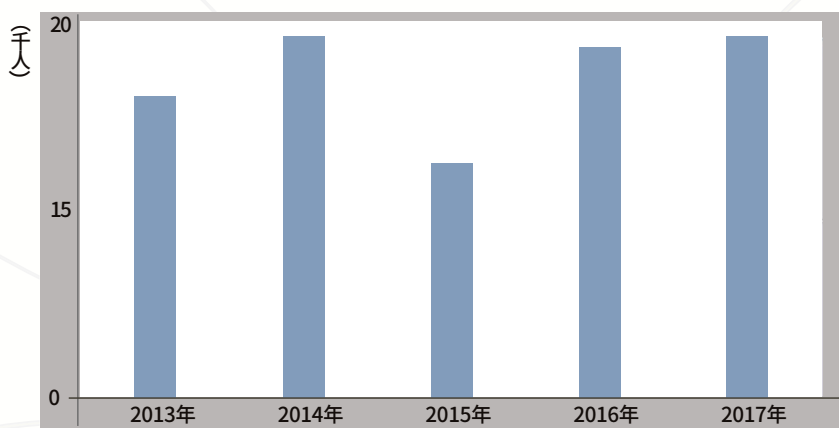
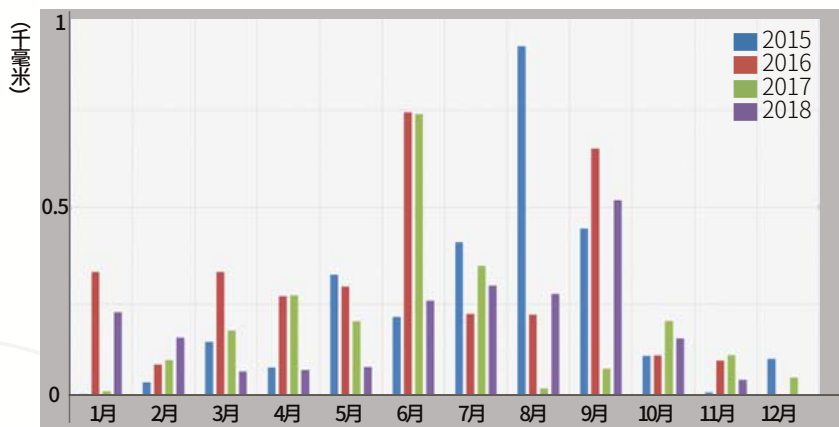
營運策略的過程都能「有所本」，在滿月圓過去累積的文件與相關資料中找到最適合於遊客中心的服務樣態。

#### —氣候特性—

首先從「潮濕茂密的森林」的第一印象著手，依據中央氣象局復興觀測站的觀測資料（為距離滿月圓最近且氣候條件相近的氣象觀測站），彙整近4年的觀測資料，提供對於該地氣候狀況的參考，以協助在營運管理上針對氣候的特性進行調整與規劃。

從月均溫資料，4—10月月均溫為20度以上，6—8月月均溫24—26度之間，相較於臺北盆地動輒30度以上的氣溫，這裡是相對舒適且宜人的避暑勝地；11—3月月均溫低於20度以下，2月份月均溫最低，但不低於12度，未達發布低溫特報的標準。

從降雨日數的資料來看，雖沒有明顯的乾濕季之別，但整體而言，是屬於全年皆有降雨的型態，每月至少都有5天以上的降雨，平均每月



③ 復興觀測站2015年—2018年每月平均降雨量分布圖

④ 滿月圓2013—2017年之年度遊客量

⑤ 滿月圓2013—2017年之各月份遊客量

⑥ 滿月圓 2013—2017 年之入園購買票種

約有10—15天降雨日數；以雨量來看，6—9月颱風季節較易出現較大的雨量，10—12月則明顯降雨日數多但雨量少，顯示這個季節將因冬季濕度高而導致體感溫度更低。

### —生態環境—

其次，來到對自然資源的了解。滿月圓位處中央山脈系統北端的末端，西南邊與東眼山國家森林遊樂區、南邊與插天山自然保留區相鄰，維繫了周邊的天然環境與森林植被相的完整，惟該地區相關的動物資源調查研究不多，也缺乏全區之環境資源調查或監測報告，僅能就文獻回顧及公民科學調查結果來進行探討。

依據楊平世、李惠永針對國有林蝶類的調查報告（2005），滿月圓總計發

現了11科176種，為其調查15個國家森林遊樂區中，種類數最多的國家森林遊樂區。另運用美國康乃爾大學鳥類研究室（2018）的eBird鳥類資料庫，搜尋滿月圓的鳥類觀察記錄，共計有38筆賞鳥紀錄，總計紀錄有62種鳥類。而依據楊懿如（2018）之臺灣蛙類野外族群趨勢監測研究調查資料，該團隊於2017年1—4月間進行4次滿月圓的蛙類調查，總計發現4科9種的蛙類，調查顯示園區內艾氏樹蛙數量族群穩定，且因環境偏向溪流型之環境，溪流型的青蛙相對較多。

植物資料的部分，依據呂欣苓（2006）針對臺灣北部滿月圓山植群之分析資料以及李瑞宗等人（2007）之東滿步道資源調查暨解說摺頁規劃計畫調查資料，兩份報告共計紀錄337種維管束植物，包含142種草本植物、116種喬木、45種灌木及34種藤本植物，植物種類相當多元。另依據國立臺灣大學森林環境暨資源學系（2009）國家森林遊樂區物候監測研

究計畫之調查資料，其中針對青楓、九芎、楓香、山櫻花、紅楠、水鴨腳秋海棠等6種物候變化較大或較有色彩變化等植物作為監測對象，該資源可與滿月圓於秋季時著名的賞楓活動結合，進行變色植物的觀察與調查。

### —遊客統計—

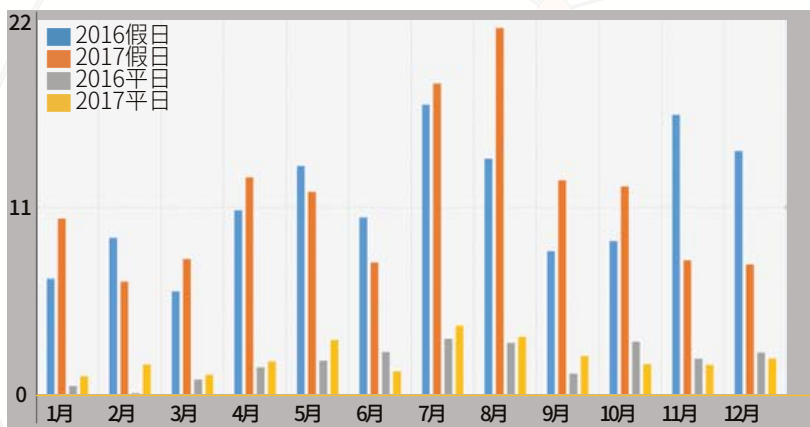
滿月圓國家森林遊樂區從設置以來，已經形成了穩定的旅遊生態。查詢林務局公告之各年度林業統計年報，統計2013至2017年的年度遊客量資料，可以發現近年來滿月圓的遊客量呈現穩定狀態，每年約18萬人次造訪（除2015年9—11月因蘇迪勒颱風影響，休園3個月）。

統計2013至2017年的各月份遊客量資料，7—8月暑假期間為滿月圓的旺季時間，

12—3月則為相對的淡季時間，4—6月及10—11月的遊客人數則較為穩定。整體而言，每個月至少能有5,000人次以上遊客造訪。

再統計2013年至2017年的入園購買票種資料，可以發現個人半票（購買條件：軍警人員、學生、7歲至12歲兒童、新北市市民等憑證明文件者）為最主要的入園票種，另外可以發現團體的入園人數在近3年呈現下降趨勢，而優待票（3—6歲兒童、65歲以上年長者）則呈現上升趨勢，與國內旅遊市場非團體旅遊之成長趨勢相同。

而從2016年至2017年的各月份假日與平日平均入園資料，滿月圓的假日入園與平



⑦ 滿月圓 2016—2017 年之各月份假日與平日平均入園人次

百人

## 滿月圓國家森林遊樂區遊客中心工作項目

| 館內基礎服務   | 導覽解說                                 | 課程活動                     | 其 他                    |
|--|--------------------------------------|--------------------------|------------------------|
| 遊客接待／遊客諮詢／影片放映／網路社群經／滿意度調查與遊客分析／展示維護／環境清潔／簡易救傷／緊急通報／文創品代售／行政聯繫 | 平日趨前服務／假日定時定點導覽（每日6場）／團體導覽預約／自導式學習設計 | 季節主題活動／國小戶外教學課程／成人森林體驗課程 | 宣導品設計製作／政策宣導／志工培訓／社區合作 |

日入園人次相差懸殊，特別是1—2月的平日時段，每日入園人次平均不到200人，假日最高可以突破2,000人次來訪。

### —小結—

綜合上述分析資料，可以歸納出幾個重點：

- (1) 滿月圓入園遊客人次穩定，每年約18萬人次來訪。
- (2) 7—8月暑假期間為滿月圓的旺季，12—3月較冷且多雨為相對淡季，在營運管理上應思考如何突破氣候條件的限制；4—6月與10—11月入園人次穩定，亦呼應滿月圓的兩個季節特色，4—6月為賞螢與賞蝶季節，10—11月為賞楓季節，在未來的課程活動

與服務管理上可思考如何因應這兩個主題進行規劃與發展。

- (3) 新北市民為來訪滿月圓的主要客群，65歲以上年長者來訪人次有增加的趨勢，在服務管理上需特別關注年長者之需求。

- (4) 假日與平日入園人次差異甚大，在管理與服務上需針對此特性進行調整，並思考如何創造平日入園客群，吸引其他可能於平日來訪並深度體驗的民眾或團體。

團隊開始進駐滿月圓新遊客中心的時間，適逢滿月圓國家森林遊樂區一年之內的相對淡季，是進行基礎服務

建置與調整的最佳時機，且適逢春節假期，可在短期間內了解平日、例假日、國定假日期間的新遊客中心使用狀態，測試服務內容是否滿足客群需求，待4—6月遊客漸多時，能提供更穩定的服務品質。

### —軟硬體服務建置及成果—

新的館舍服務首先須在軟、硬體的服務上先滿足遊客之基本需求。因此，如何整合三個館舍中的解說展示設施與人員服務，讓人員解說創造遊客與滿月圓更深化的連結，並提供有效的諮詢服務，是新遊客中心在開館初期的首要目標，也是新遊客中心必須發揮的功能。此外，在諮詢及解說等基礎遊客服務穩固後，則開始在假日規劃主題型活動的選擇以

及現場活動的參與，以服務更多人潮，平日則提供環境體驗課程的預約，深化在國家森林遊樂區內的體驗，除了讓既有客群有更深刻的體驗，也藉此吸引更多潛在的客戶。更重要的是，過去僅能以既有資料進行分析，然而對到訪者的組成、遊憩行為所知有限，因此這一年中除透過第一線人員的了解之外，也將透過專業諮詢與各服務產品之測試結果，記錄、研究、分析遊客之需求與偏好，作為遊客中心訂立營運計畫之重要參考依據。

而在一年的營運過程當中，除了團隊內部以定期、不定期的討論，也涵蓋了與新竹林區管理處依據問卷分析、現場觀察、專家會議的結果，進行了持續性的調整與修正。透過觀眾研究與服務測試，我們了解了遊客對於滿月圓以及新遊客中心的使用習慣，歸納幾項重要資訊：

(1) 一年仍是穩定18萬遊客入園，平假日、淡旺季遊客人數差異極大。

(2) 滿月圓全年1/2的日子有雨，遊客出遊意願與市區天氣呈完全正相關。

(3) 遊客年齡層以41—50歲為最大宗，其次為31—40歲，主要來自新北市與桃園市。

(4) 進入遊客中心參觀的人次約為入園人數的50%，初訪與重遊的比例約5：4。

(5) 來到滿月圓國家森林遊樂區的遊客以健行、賞瀑為主要旅遊目的，停留時間平均2—4小時，前後與三峽其他旅遊地串連成一日行程。因此，遊客中心若提供超過30分鐘之現場活動，臨時參與興趣不高。

斯創教育工作群、新竹林區管理處、以及專家顧問群

也因此決議，在2019年建構的基礎中，提出2020年幾個重要的調整方向，包括：

(1) 尊重既有客群生態，在有限資源及人下找出最適服務方案。

(2) 以館務服務、展館解說、遊客諮詢為主，課程主題活動為輔

(3) 僅於平日提供預約型方案（含團體導覽解說、環境體驗課程），假日則以定時定點解說為主。

(4) 季節主題活動則提供多元活動型態，以操作時間短、引導遊客使用戶外空間為原則，確保館內空間的使用活絡。



◀ 滿月圓國家森林遊樂區時常遊客如織

## 2020年提供穩定且多樣化的服務也面對挑戰的一年

在2019年的營運經驗與基礎之下，2020年是微調與驗收的一年，較大的改變是季節主題活動的規劃。為了強化大眾對滿月圓環境特色的印象，改為每兩個月選定一個主題，從預約活動、現場活動、網路活動等三種型式中，挑選最適合該主題的形式來呈現。1—2月適逢春節期間，擇定以節慶為主題，3—4月為螢火蟲、5—6月為蝶類、9—10月為蛙類、11—12為變色植物，而7—8月暑假期間，則以全區自導式體驗提供親子戶外自然環境的共學經驗。

在各項館務工作，則是持續觀察遊客需求以及其他內外部因素，打造優良的服務品質。為了更深入瞭解滿月圓所提供各項服務是否適切，2020年的問卷調查以滿意度與重要性做為評估與分析的基礎，瞭解遊客對軟硬體服務項目的重視程度與感受程度，主要的分析方

式採用重要性—表現分析法（Importance-Performance Analysis, IPA，簡稱IPA分析），遊客屬性及旅遊慣性調查也仍舊持續。而結果與前一年不同之處，2020年重遊客比例為35%、首遊客達到65%，家庭旅遊的比例也在同行者關係中提升了10個百分點，合理推測這跟2020年COVID-19冠狀病毒肺炎疫情在下半年趨緩之後，國內旅遊型態轉變、出遊人潮開始尋覓國內秘境的旅遊習慣極有關連。

COVID-19冠狀病毒肺炎疫情的影響也反映在入園及入館的人數上，當然林務局等單位提供的優惠措施也帶來相當的人潮。以入園狀況來說，人數節節攀升，以中秋連假來看，滿月圓的入園人數直逼長期熱門且設有膳宿設施的阿里山與太平山，全年單日入園人數也創下史上最高的4,000多人；入館人次在單日亦曾創下超過3,000人次的大量，全年假日入館人次成長10%、平日成

長30%，特別是暑假期間，7—8月的總入館人次就增加了82%，對於面積不大又必須確實落實防疫措施的遊客中心而言，無非是不小的壓力。

然而，遊客爆量的壓力測試，也讓滿月圓國家森林遊樂區管理站及遊客中心都調適出在種種限制因子下（如：室內空間不足、停車位長期不夠等），最適切的因應與服務之道。

另外，原定森林館作為輕食與文創品販售區的定位，也因發覺在遊客中心的軟體服務進駐之後，因缺乏團體集合空間，導致難以進行室內課程、講座或活動，且工作人員缺乏辦公、休息、儲藏空間，在經過多方的審視評估與討論之後，將森林館改設為親子共學空間，假日時提供同遊但無法行至瀑布區的兒童或銀髮族，一個在遊客中心能體驗繪本、木育活動等機會，平日裡也能成為其他課程活動使用場域。



▲家庭遊客逐年提升  
▶深受大小遊客喜愛的自然觀察活動

## 2021年服務據點與項目 拓增的展望

新的一年，森林館在改裝後於1月31日正式加入服務的行列，越來越多親子部落客在社群媒體上提及滿月圓遊客中心是相當適合親子停留的空間，有每逢假日的定時導覽、有可預約的課程方案、有季節性的特色活動、有AR互動展示設施、也有靜態享受氛圍的森林館書籍繪本專區，當成人前往瀑布時，年幼的孩子也有一個休閒學習的機會。

今年起，為了能更了解園區內生態環境，新竹林管處在自導式步道上架設紅外線自動照相機，便於收集園區內生物資料，並由遊客中心協助收集、判讀、整理自動

照相機攝影資料。同時，計畫團隊提供給新竹林區管理處國家森林志工培訓課程也持續納入iNaturalist公民科學應用軟體之教學，期待國家森林志工在滿月圓停留期間也能協助公民科學調查，搭配紅外線自動照相機的監測資料，豐富園區內的資源調查資料。

另外，標準化作業流程需透過滾動式持續修正，例如因應新冠肺炎的防疫作業須納入標準化作業流程，其他逐項作業流程也須與林務局國家森林遊樂區的作業系統相互整合。也相信未來的日子少不了的還是挑戰，但過去兩年多來的日子，公私部門的相互協力、產官學界的通力合作，從零到有的過程

是一個不間斷、有系統、有共識的調適過程，這樣的過程已經讓服務的優化形成了正向的循環，也讓滿月圓遊客中心展生了結合森林遊樂區遊客基礎服務及自然教育中心提供課程服務的定位，順利讓所有走進滿月圓的遊樂都能透過遊客中心這座橋樑，深入這片潮濕森林的豐富世界。

在團隊心中還有很多企圖打造的願景，但深信在這樣的系統性優化循環中，滿月圓能帶給大臺北地區民眾更完善的休憩選擇！🌲