

從利害關係人角度探討纜車對貓空觀光 永續發展之影響

黃振誼 * 涂健進 ** 陳順興 ***

摘要

台灣經濟奇蹟，國民生活所得上升，因而假日遊憩需求也跟著大增。民國九十年政府實施週休二日以來，更改變了國民的生活型態，休閒觀光產業因此快速的發展。而位於台北市的貓空地區，也因為成立觀光茶園，加上國民觀光休閒需求大增，為當地帶來不少的經濟效益。然而，在遊客大量進入，所造成的觀光衝擊效益下，也帶來髒亂、垃圾、水土保持的破壞及生態破壞等等負面問題。台北市政府於民國九十三年以「永續發展」為指標，將貓空地區規畫朝向精緻農業及休閒觀光產業發展，並將指南宮發展成為觀光區，因此，才有後來貓空纜車的建設。

貓空纜車自民國96年7月4日通車以來，營運首年搭乘人數就突破五百萬人次，超越原先預期。而通車一年多後因為T-16塔柱地基裸露而停運，頓時間貓空地區空蕩蕩。而貓纜最初以永續發展為目標，然而，貓纜停止營運後是否也代表當初的永續發展變成停止發展了呢？因而，本研究之目的為從不同利害關係人探討觀光永續發展，而先前之研究大多是以量化方式研究貓空纜車遊客面，較少研究從當地居民的角度去探討貓空纜車，本研究將從不同利害關係人身上去尋求解答。研究方法採用質性的個案研究法(Case Study)，而所要訪談的利害關係人有居民、茶農、茶商、業者、及地方人士，再使用觀光永續發展四大構面做比較主題分析

* 育達商業科技大學行銷與流通管理系助理教授
** 育達商業科技大學行銷與流通管理系講師
*** 育達商業科技大學行銷與流通管理系副教授



法，並將利害關係人分類。研究發現，貓空纜車已經取代貓空原來的茶特色，而貓纜通駛後最大的受惠者為餐廳的業者，而茶商及茶農卻沒有明顯的改善，甚至是負面的。另外還發現觀光永續發展四大構面以外的政治干擾現象。

關鍵字：觀光永續發展、利害關係人、貓空纜車



The Impact of Maokong Cable Car to Sustainable Tourism Development from the Perspective of Stakeholders

Chen-I Huang * Chien-Chin Shu ** Shun-Hsing Chen ***

Abstract

With the economic growth in GDP, the life has become better and therefore the demand for tourism becomes growing steadily. Since the policy of 2-day off carried out in the 1990s, the life style in Taiwan has faced a dramatic change. One of the changes is the fast growing of tourism. Its positive effect is to fasten local development. However, with the growth of tourists, the negative impacts also appeared, such as dirty, huge trash, damage of water protection and disruption of ecology. As a result, Taipei City Council draws a picture which guides Maokong to a dedicated agriculture and leisure space based on the concept of Sustainable Tourism Development (STD). This project positions Zhinan Temple as an area of sightseeing spot. As a result, the cable car was later erected to satisfy the above objective. Since the cable car operated in 2007, the passengers have been numbered over five million people, which far more than the original expectation. However, with the suspension of cable car due to the basement of T16 tower was erased, Maokong suddenly became deserted. Looking back to the original vision is for everlasting development, therefore, will this suspension of cable car lead to another kind of fate? Based on the above backgrounds, this research tries to explore Sustainable Tourism Development(STD) from the perspective of stakeholders. In the literature, most of the research on Maokong focus on quantitative research, few explore issues from the perspective of stakeholders. Therefore, this research adopts a qualitative method using case study to uncover the answers from

* Assistant Professor, Department of Marketing and Logistics Management, Yu Da University

** Lecturer, Department of Marketing and Logistics Management, Yu Da University

*** Associate Professor, Department of Marketing and Logistics Management, Yu Da University



stakeholders, including inhabitants, farmers, merchandisers, restaurants and local people. The analysis is based on four dimensions of Sustainable Tourism Development (STD). The findings suggest that the cable car has replaced the image of Maokong tea. Among stakeholders, restaurants feel that they are the winners in this case. In contrast, merchandisers feel that they are the losers from the perspective of cable car operation. Besides, this research finds out another factor politics, which also influences the development of tourism.

Keywords: Stakeholders, Sustainable Tourism Development (STD), Maokong Cable Car



壹、緒論

數十年來台灣經濟蓬勃發展，從政府推動土地改革，直到十大建設，中山高速公路、鐵路電氣化、北迴公路、中正國際機場、台中港及蘇澳港在運輸通信方面更加便利，大幅縮短了兩地所需的時間。中國鋼鐵廠及中國造船廠在工業建設方面快速發展。石油化學工業及核能一廠造在能源開發方面有了足夠的能源。綜合以上各方面進步開創了台灣的經濟奇蹟。經濟奇蹟讓各國民所得增加。因此，國民開始重視身心之健康的培養，加上民國八十七年元月起實施隔週休二日，在國民健康需求及政策的雙重配合下，有更多的時間出去踏青。十大建設便利了交通運輸網，民眾更可以前往更遠的外縣市休閒。民國九十年元月起正式週休二日上路，讓休閒踏青的人數快速上升，因此，民國九十七年臺閩地區主要觀光遊憩區一月至十二月遊客人數為148,222,806 人次，相較民國八十八年實施隔週休二日時期的88,029,343 人次增加60,193,463 人(高俊雄，1996)。可見觀光業在逐年成長，觀光休閒產業在開發中國家，已經逐漸取代第一、二級產業成為帶動地區經濟發展與就業的動力。另也有研究指出傳統農業轉型為觀光休閒發展對農村經濟發展有所幫助(劉孟怡，2001；林福瑩，2001)。因此，本研究將以觀光休閒產業為探討重點。

休閒觀光就不能不提到位於台北市最南邊的木柵地區，這裡的人民大多從大陸安溪一帶遷居過來，原本家鄉就以種茶為主。加上木柵地區土質及氣候等自然環境條件配合下，地方居民大多以經營茶產業為主。六零年代之前，大多以外銷為主，也為台灣累積了不少外匯。爾後，因外國需求減少，當地人工採製茶成本較高，專業茶葉耕作的人力因此而流失，茶園耕作面積逐漸遞減，使茶葉的產量和規模不若以往(廖姿婷，2004)。貓空鐵觀音逐漸走下坡之際，民國六十九年李登輝擔任台北市長任內，為挽救日益沒落的農村茶園，改善農民生活及提供都市休閒空間，以其農經專長，大力推廣休閒農業，當時以台北市政府建設局為主辦單位，台北市農會、木柵區公所及木柵區農會為協辦單位，於民國六十九年十二月成立了木柵區觀光茶園，此為全省第一座的觀光農園(曹東月，2006)。觀光茶園成立之後，接著民國七十四年建立「台北市鐵觀音與包種茶研發推廣中心」，正式的開啟了觀光的大門。因此，民國七十七年第一家茶藝館成立，隨後其他的茶農也把住家改成茶藝館，就這樣如雨後春筍一家接著一家的開。貓空地區由傳



統製茶產業漸漸轉為發展休閒觀光，於民國八十三到八十五年達極盛時期，為地方帶來不少經濟效益(朱沛婕，2008)，最鼎盛時期茶藝館還高達百家之多。但在大量人潮下，也帶來的是環境破壞、土雞城、茶坊餐廳等違章建築林立，水土保持嚴重破壞。因而，當民國九十年納莉颱風來襲，連日豪雨，造成大台北地區淹水嚴重，貓空地區產業道路某段，大雨導致土石鬆動，上下坡地崩塌之際。台北市政府開始重視貓空觀光發展問題，於是在民國93年台北市都市計畫書-「變更台北市文山區指南里、老泉里部分保護區為休閒產業特定專用區都市計畫案」中以「永續發展」為指標，將貓空地區朝向精緻農業及休閒觀光產業發展。並規畫貓空纜車於民國九十五年完工。這不但縮短了前往貓空地區的遊客時間，也解決了交通壅塞的情形，同時貓空纜車是全台最長的纜車，長達4.03公里，並可以吸引不少國內外的觀光客，振興地方經濟。

從以上研究背景中得知，政府興建貓空纜車為了要改善貓空過度發展而導致的許多負面問題。最後，當貓空纜車於民國九十六年七月四日正式通車後，營運首年搭乘人數就突破五百萬人次，超越原先預期。貓空纜車開通使貓空自地方休憩景點升格為國民旅遊景點，台北縣市以外的旅客比例明顯上升，並增加團體旅客的到訪，纜車體驗勝過登山健行與泡茶品茗，成為旅客前來貓空旅遊最主要的遊憩活動(朱沛婕，2008)。其研究也指出旅客數量的增加並不同於觀光產業發展的蓬勃，由旅客問卷調查結果發現，旅客在當地的旅遊消費並不熱絡，旅客在貓空地區停留時間偏低，近五成旅客停留不到一小時。從經濟面之影響分析結果顯示，觀光纜車業所引發之外溢效果有限，未能發揮帶動周邊產業的功效。究其原因，主要在於纜車體驗與地方特色未做適當連結、造成貓空茶文化的消逝，以及地方觀光供給系統品質未能同等提升等問題。

民國九十七年辛樂克及薔蜜颱風來襲，連日豪雨導致T-16塔柱地基掏空及周圍邊坡崩落，被迫停運。頓時間整個貓空冷清清，面臨前所未有的浩劫。在傳統產業轉型觀光的歷程中，政府除需積極進行觀光投資建設之外，也必須多考量當地民眾的心聲。隨著遊客增加，就正面影響而言，觀光遊憩發展可創造新的就業機會、增加居民收入與地方稅收、提高生活品質、改善地區公共建設、造成經濟多元化等成果；就負面影響而言，觀光遊憩發展會造成物價及地價上漲、產生髒亂、擁擠、資源破壞、文化改變或崩解、增加犯罪率等現象(歐聖榮、顏宏旭，1995)。因此，回歸最初興建貓空纜車來自於民國93年台北市都市計畫書-「變更



台北市文山區指南里、老泉里部分保護區為休閒產業特定專用區都市計畫案中，以「永續發展」為指標。從永續發展而言，1992年在巴西里約熱內盧的「地球高峰會」(Earth Summit)中所提出的永續發展重要報告《二十一世紀議程》(Agenda 21)中之第二十八章第一節點出《二十一世紀議程》所探討的問題和解決的辦法有許多是起源於地方活動，因此《二十一世紀議程》的實踐關鍵就在於地方，這也強調欲實踐「永續發展」，必須先從地方做起，而這也使得實踐永續發展的焦點下拉到地方層級；事實上，許多證據亦指出永續發展的推動一方面除了需要由上而下(top-down)的政策引導與配合，另一方面則需要由下而上(bottom-up)的推動與實施(孫志鴻、余政達，2002)。而貓空纜車是否真正幫助貓空地區達成「觀光永續發展(Sustainable Tourism Development, STD)」值得深思。從過去相關的研究可以得知，大多數的觀光永續發展文章大多為研究其他地區。研究貓空地區之文章大多聚焦在茶文化、水土保持、餐飲業經營關鍵成功因素、遊客偏好及纜車對當地的影響，並無學者以觀光永續發展的角度切入看貓空纜車。因此，本研究將從利害關係人角度探討纜車對貓空地區觀光永續發展之影響，並以林永森(2001)研究所提之觀光旅遊地區永續發展的四大構面(社會發展、經濟提升、生態保育及文化傳承)來對個案做深入探討。

一個地方要發展或改善，是需要了解當地人民的心聲。公共建設發展必然重要，但了解當地的需求再加以建設發展，才能真正幫助當地改善問題。而目前針對貓空纜車之研究大多是使用量化研究方式探討遊客面之觀點，較少人使用質性研究探討當地利害關係人(stakeholders)對貓空纜車的看法。因此，本研究將從當地的不同利害關係人角度，對「觀光永續發展」中各構面的不同看法深入探討。由於貓空纜車是當下熱門話題之一，而使用深入訪談法去瞭解當地居民，並反應外界看不到的問題，使本研究具有價值性。

本研究的目的是希望透過不同的利害關係人角度，從貓空纜車的影響去看觀光永續發展，一方面可以進一步瞭解當地的不同利害關係人對貓空纜車的看法，另一方面也可以提供市政府及承辦貓空纜車的台北市捷運局一些政策上的參考，以下為本研究目的：

1. 瞭解不同的利害關係人對貓空纜車建設之前中後看法。
2. 探討不同的利害關係人針對「觀光永續發展」中各構面的不同看法。
3. 將利害關係人針對各觀光永續發展各構面之看法做分類。



4. 針對貓空纜車提出具體的政策建議，提供台北市政府建議與參考。

本研究之範圍是以纜車貓空總站的貓空地區，而如今外界對貓空的印象已是包含周邊的樟湖、貓空與草桶地區的總稱。台北市政府都市發展局將原來的地名以紅、黃及藍劃分，分別是樟湖為紅區人文區，主要以人文景點為主；貓空為黃區景觀區，因為景色不被山擋住，鳥瞰整個台北地區，觀光茶坊林立；草桶藍區生態區，具壺穴、蕨類等生態景觀。但樟湖及草桶兩個地區離纜車貓空總站較遠，受纜車影響較小，所以排除在本研究之外，因此，本研究是以纜車貓空總站的黃區景觀區貓空為研究的範圍。

貳、文獻回顧

由於本研究是探討「從利害關係人角度探討觀光永續發展-以台北市貓空纜車為例」。因此，在文獻探討的部份將從三方面來介紹，分別是觀光衝擊與生命週期；觀光永續發展及利害關係人，以下將逐一來探討相關文獻資料：

一、觀光衝擊與生命週期

觀光發展雖可為地方帶來正面影響，如工作機會、投資意願的增加、振興經濟等，但對環境的過度使用開發，或是過多的觀光客湧入，也會對當地帶來負面影響，造成自然、文化、環境景觀等的衝擊，觀光衝擊可分為三大類（顏宏旭，1994：8）：

1、經濟衝擊：

遊客在觀光地直接或間接的消費，會造成當地居民收入與就業的經濟影響，同時觀光地區會因觀光人潮帶來商機與經濟利益，相對於非觀光地區的經濟蕭瑟，故區域發展的不平衡，亦漸會造成經濟的衝擊。

2、實質環境或生態衝擊：

觀光常為了為迎合觀光客遊憩的需求，導致環境的過度開發，造成自然資源、水土保持、生態環境的破壞，同時過多觀光客的湧入，製造大量的垃圾、擁塞的交通、污染的空氣及髒亂的環境。

3、社會和文化衝擊：

觀光會為當地帶來經濟效益，但在追求利潤的同時，可能會使得當地產業



結構改變，人際關係的競爭與疏離，亦有可能導致原有文化的商品化，失去了其歷史意義與價值內涵，這些都會造成社會和文化的衝擊。所以貓空地區自民國六十九年轉型成觀光茶園開始，就漸漸產生了觀光的衝擊，從貓空過去幾年發展的歷史來看，確實也面臨以上三大觀光衝擊所帶來的影響，經濟方面快速起飛，許多外地謀生的居民又回到家鄉發展，但也帶來環境及生態的破壞，接著許多次文化開始進入，例如；土雞城、路邊攤及咖啡館等。觀光發展雖然能為當地帶來經濟上的幫助，但當大量的人潮進入，帶來的髒亂、垃圾、水土保持的破壞及生態破壞等等負面問題。如果當觀光區的破壞太嚴重，遊客勢必會下降進而衝擊經濟面，因此在觀光發展及當地生態的平衡上變的非常重要，然而大部分的觀光區居民欠缺此觀念。

觀光生命週期又稱旅遊生命週期(tourist area life cycle)，是由Butler(1980)提出的「觀光生命週期理論」，他將旅遊地點分成發現期、發展期、飽和期、消退期和衰敗期。依Butler之觀點，將各期說明如下：

- 1.發現期：旅遊發展初期觀光資源具有發展潛力，純樸的居民對遊客是歡迎的態度。
- 2.發展期：漸增的遊客使得當地與旅遊相關的服務業蓬勃發展。
- 3.飽和期：環境已處在被過度開發利用與過度承載的狀態，而居民也因生活作息被干擾，而對遊客採不歡迎態度。
- 4.消退期與衰敗期：居民對遊客產生敵對態度，環境亦因受到破壞所產生的缺失漸顯現，同時若又沒有繼續維持品質時，此旅遊地便會逐漸失去吸引力，並且終因惡性循環，導致自然衰敗。此時若能重新修復環境、居民與遊客之間的關係，則亦可能是另一個新的旅遊生命週期開始。

國內學者李素馨(1996)將Butler(1980)的模式中的消退期與衰敗期引申成兩個時期，分別為消退期及沒落期或再興期。消退期指的是環境及生態受到破壞，而產生居民與遊客的對立。而沒落期或再興期是指觀光客有自我毀滅的因子，會隨著遊客對觀光區的興趣消失而衰退，必須再投入新的元素刺激觀光，不然就會一直衰退。

由以上觀光衝擊及觀光生命週期當中，可以看出一些呼應。當一個地區初期發展成觀光景點時，會有經濟上的衝擊，也就是增加當地居民的收入，也就是「觀光生命週期理論」中提到的發現期，居民有所期待，對觀光客是歡迎的。而



進入到發展期時，大量的建設及投入，甚至外資進入，對原本的自然生態或原來的事物有所變動。到達飽和期時，遊客大增及快速發展，也導致實質環境或生態衝擊跟社會和文化衝擊，居民生活品質被受影響，次文化進入、動植物減少及環境髒亂等現象，居民開始對觀光客產生反感。消退期開始快速的沒落。而沒落期或再興期是重要的關鍵，要在自然生態跟經濟成長兩者當中取得平衡點，把觀光景點重回過去的繁華還是繼續沒落下去，考驗著當局者的智慧，這也是貓空地區現在面臨的問題。而觀光永續發展顯得相當重要。

二、觀光永續發展

現今，對觀光來說「永續性（sustainability）」已經是被廣泛地接受，並且被視為一個相當重要的議題，這樣擴散式的接受是反映出對於「觀光永續（sustainable tourism）」與「永續發展（sustainable development）」的原則以及實踐上的界定、解說所產生的影響；觀光永續通常是指在永續發展的概念之中，將其概念應用在觀光方面，並將觀光視為特定的經濟範疇，而在一九八零年代後期，永續發展的概念隨著世界環境與發展委員會（WCED）所出版的《我們共同的未來》而興起，緊接而來的就是一系列對於這些相關議題的重視與探索(Richards & Hall, 2002：17)。

Tosun（2001：290）認為觀光永續發展應該被視為永續發展的一部份，並且應該將重心放在幫助永續發展實現其目標；Miller（2001）曾針對國外研究觀光永續發展的學者們，使用Delphi研究方法，瞭解學者們對於各項觀光永續發展的認定與焦點，其中整理出「觀光永續發展」最關鍵的要素在於：一個長遠的觀點，亦即站在永續發展的角度上，針對觀光地區所做的長遠規劃與策略；李素馨（1996：7）認為觀光永續發展是透過觀光地區重要角色如當地居民、遊客、觀光業者（如政府、業者）、民間企業以及保育團體等，以公平、和諧與平衡的共生態度，協調彼此需求，並對當地環境的自然及人文資源合理的利用，以期達到生態保育、經濟效益發展、文化尊重、改善生活品質，滿足當代以及下一代觀光需求的目標；林永森（2001：269）則認為觀光永續發展是在開發與運用觀光資源的過程，需兼顧社會、文化、經濟與生態保育的平衡發展，以延續觀光資源能為當地居民、觀光客與社會大眾利用，而其概念如圖1：



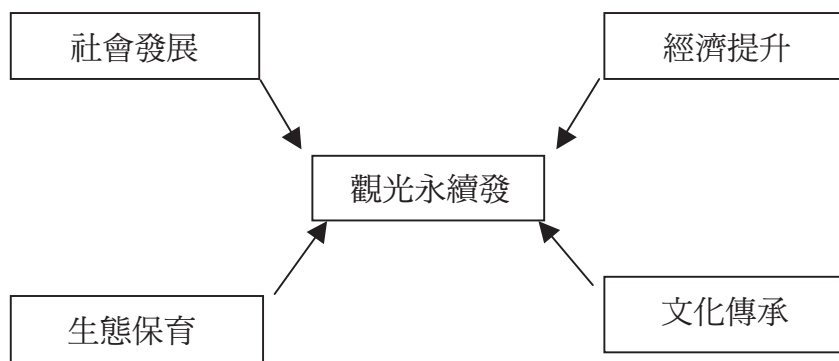


圖1.永續觀光發展概念

資料來源：林永森(2001)

本研究將參考以上四大構面發展研究問題，當中包括了社會發展、經濟提升、生態保育及文化傳承，這四個環節環環相扣才能達成觀光永續發展。而劉修祥(2007)認為觀光發展在社會文化方面的可能影響包括：

1. 產生不良的活動

許多觀光地區的居民認為觀光發展使得色情、賭博、搶劫、竊盜、吸毒等個人和組織犯罪顯著地增加，惟需要更多的證據，方能深入瞭解觀光與這些活動之真正的關聯性。

2. 社會雙重化(Social Dualism)

外來的價值觀和意識形態，會被當地居民所接受並對他們的生活方式和行為造成影響，造成當地社會傳統風俗習慣快速地變遷。有些人模仿觀光客的行為及態度，而忽視文化上和宗教上的傳統。這種情況擾亂了當地社會原本的發展程序而快速地朝向西化和現代化發展。

此外，社會風俗與規範有突然轉變的及分裂性的變化，例如：家庭主婦首次外出在旅館工作，對原本婦女之角色及家庭所發生之變化。

社會雙重化也會造成個人部份西化與部份保持傳統價值的結果。但從正面的影響來看，觀光也會帶來文化交流，促進國際間的瞭解，並傳達新的觀念等。

3. 展示效應(Demonstration Effect)

展示效應是指觀光地區的居民，尤其年輕人，學習觀光客的行為、態度和消費型態，這種現象日積月累，將使當地文化變質。從好的一方面來看，他可以激



勵當地居民更努力的工作和接收更好的教育以提昇生活水準，但是也得要當地有工作和學校的存在才可，否則會造成挫折感的增加。

4. 文化成為一種商品(Culture As a Commercial Commodity)

為了吸引大眾觀光客，滿足其消費需求，而使藝術、典禮、儀式、音樂和傳統等變成可銷售的商品，常造成對當地居民的尊嚴和文化之未能尊重，當地藝術品及手工藝品的水準也因商品化而降低。

5. 對觀光客產生敵意

當地的居民會對觀光客產生敵意。另一個刺激因素乃是因當地之空間有限，使得基本共設施有限，大批湧至的觀光客與當地居民之使用發生衝突，並造成污染、擁擠等現象，導致社會成本增加，且引起敵意。

三、利害關係人

對於利害關係人影響策略的基本論述，主要是根據Savage (1991)等人的觀點，他們根據利害關係人潛在合作的可能性之高低及利害關係人對政策制定機關潛在威脅的可能性之高低，將「政策利害關係人」分為「混合型合作策略」、「邊際型追蹤策略」、「支持型參與策略」、「反對型防衛策略」等四種類型，詳如下圖2：

	對於政策制定機關的威脅程度		
		高度	低度
利害關係人間的潛在合作關係	高度	混合型 合作策略	支持型 參與策略
	低度	反對型 防禦策略	邊際型 追蹤策略

圖2.利害關係人四種類型

資料來源：丘昌泰《公共政策基礎篇》(2006：56)

丘昌泰(2006)進一步說明，利害關係人潛在合作的可能性：意指利害關係人之間的潛在合作可能性究竟是高度或是低度的；利害關係人對政策制定機關的潛在威脅：即利害關係人可能對政策制定機關抱持反對立場，以致於威脅到政策的制定與執行；利害關係人亦可能對政策制定機關抱持支持立場，以致於有助於政策的形成與執行：



1. 支持型：此類型的利害關係人彼此之間具有「高度」合作的可能性，對於政策制定機關僅具「低度」的威脅，因而形成「支持型」的利害關係人。
2. 反對型：此類型的利害關係人彼此之間僅具「低度」合作的可能性，且對於政策制定機關持著「高度」強烈的反對態度，因而形成「反對型」的利害關係人。
3. 混合型：這類型的利害關係人彼此之間具有「高度」合作的可能性，且對政策制定機關亦持著「高度」的威脅，因而形成「混合型」的利害關係人。
4. 邊際型：這類型的利害關係人彼此之間具有「低度」合作的可能性，且對政策制定機關亦持著「低度」的威脅，因而形成「邊際型」的利害關係人。

從利害關係人的角度來看，本研究發現貓空地區存在著很多不同的利害關係人，包括從當地的居民、茶農、茶商、業者、地方人士到政府相關人員等都是相關的利害關係人。因此，本研究將從不同的利害關係人角度用觀光永續發展的概念看貓空纜車，這是過去學者較少著重的議題與方向。

參、貓空介紹

3.1 貓空發展

民國69年由李登輝市長任內成立觀光茶園。而後民國74年建立「台北市鐵觀音與包種茶研發推廣中心」。83年貓空到達最鼎盛時期，每天都塞車，停車不容易。民國93年台北市都市計劃提出「變更台北市文山區指南里及老泉里部分保護區為休閒產業特定專用區都市計畫案」，以永續發展為指標。建立貓空纜車，全長4.03公里，為全台最長的纜車。96年7月4日正式通車，帶來一年五百萬人次的遊客數。

然貓空餘97年連續遭到辛樂克及薔蜜颱風衝擊，造成T-16塔柱淘空、附近邊坡崩塌，貓空纜車於民國97年10月1日起停止營運，在纜車停駛階段正好給予貓空地區思索未來發展的一段期間，纜車帶來大量遊客，但失去纜車後貓空地區不再



擁有大量人潮，貓空該思索未來該朝向何種發展並重新經營規劃，而非只求依賴纜車效益(蘇令宜，2009)。

表1 貓空發展重要事件

年份	重要事件
民國69年	李登輝台北市長成立觀光茶園。
民國74年	建立「台北市鐵觀音與包種茶研發推廣中心」。
民國76年	第一家茶藝館成立。
民國83年	貓空觀光發展到最鼎盛，天天像不夜城。
民國87年	台北市政府都市發展局提出「台北市親山計畫-文山區二格山實質規劃案」。
民國93年	台北市都市計劃提出「變更台北市文山區指南里及老泉里部分保護區為休閒產業特定專用區都市計畫案」，以永續發展為指標。
民國96年	貓空纜車7月4日正式通車。
民國97年	9月連日豪雨導致貓纜T-16塔柱掏空。
民國97年	10月1日起貓纜停駛。
民國99年	3月貓纜第二次通車。

資料來源：本研究自行整理

由表1得知，民國69年由李登輝市長任內成立觀光茶園。而後民國74年建立「台北市鐵觀音與包種茶研發推廣中心」。83年貓空到達最鼎盛時期，每天都塞車，停車不容易。民國87年大雨導致道路中斷，後來又蓋樟湖橋及田寮橋搶通道路，完工時間為民國91年。民國93年台北市都市計劃提出「變更台北市文山區指南里及老泉里部分保護區為休閒產業特定專用區都市計畫案」，以永續發展為指標。建立貓空纜車，全長4.03公里，為全台最長的纜車。96年7月4日正式通車，帶來一年五百萬人次的遊客數。

然貓空餘97年連續遭到辛樂克及薔蜜颱風衝擊，造成T-16塔柱掏空、附近邊坡崩塌，貓空纜車於民國97年10月1日起停止營運，在纜車停駛階段正好給予貓空地區思索未來發展的一段期間，纜車帶來大量遊客，但失去纜車後貓空地區不再擁有大量人潮，貓空該思索未來該朝向何種發展並重新經營規劃，而非只求依賴纜車效益(蘇令宜，2009)。



3.2 貓空纜車基本資料

貓空纜車系統由台北市政府堆動，由台北大眾捷運股份有限公司負責工程興建，且已於民國九十六年七月四日正式通車，貓空纜車系統全長4.03 公里，略呈7 字型，為台北市內第一條纜車系統，共設置四個旅客上、下纜車之場站，分別為「動物園站」、「動物園內站」、「指南宮站」及「貓空站」，另外設置兩個轉角站作為動力操控及路線轉向之用，不供旅客上下車(蘇令宜，2009)。從台北捷運局網站提供的相關資料得知，採用法國POMA公司自動循環式系統，營運速度每秒3-5 公尺，單程搭乘時間約20 分鐘，每車廂最大容量為8 人，單向最高載客量為每小時約2,000 人，車廂數144 部，另有3部備用車廂，墩座25 處，共47 根塔柱。

3.3 貓空纜車通車後調查資料

纜車通車後，從台北市政府商業處97 年度「貓空觀光休閒產業發展計畫」期末報告書中能了解遊客對於貓空地區的看法不難看出，自從貓空纜車通車後，在遊客內心貓空纜車已成為貓空地區最具有代表性、主要目的及主要交通工具的代表，反而許多貓空原本的特色已被取代，例如鐵觀音茶、指南宮、品茗及用餐等等。但這也代表二十多年來貓空地區從傳統茶產業轉型成為觀光休閒產業，經過發現、發展、飽和及消退四階段的觀光生命週期。在不斷消退的時候，政府興建貓空纜車來刺激貓空地區重回過去的繁華，這說明了貓空纜車已經讓遊客成為來貓空遊玩的最主要目的，也成為了國際的觀光景點。但是貓空纜車能將貓空地區帶動起來，也可能牽動整個貓空地區。從貓空纜車停駛之後，遊客數快速的向下滑落，慘況可能比過去還糟糕。通車時遊客最主要目的為搭乘纜車，停駛後為品茗及用餐。停駛後遊客的年齡層有下降(15-24歲)，可能是因為學生族群騎機車、開車或搭公車前往，而遊客居住地以北部最多。



肆、研究方法

4.1 研究架構

本研究為「從利害關係人角度探討觀光永續發展-以台北市貓空纜車為例」，所以以觀光永續發展來看貓空纜車，而根據文獻回顧中找出了觀光永續發展。本研究使用林永森(2001)的理論架構，即社會發展、經濟提升、生態保育及文化傳承四大構面來做探討，所以可以從以上四個構面去發展研究問題來進行深入訪談，而訪談的對象會以貓空地區纜車有關的人員為主，而根據研究者長期居住的觀察可以分為居民、茶農、茶商、業者及地方人士共五種分類為主。以下圖3為研究構想圖：

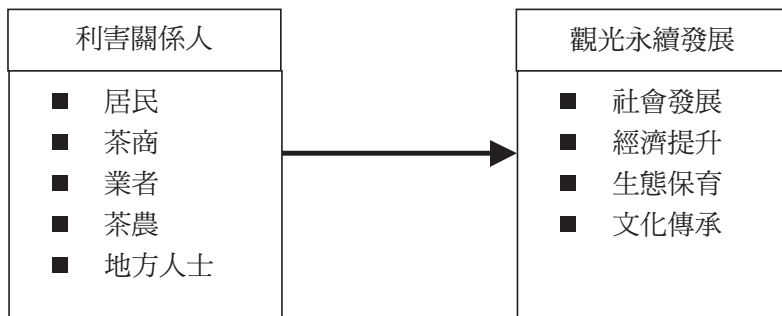


圖3.研究構想圖

4.2 研究策略

本研究為定性研究（Qualitative Research），主要研究策略為個案研究法（case study），研究資料蒐集方式有三：次級資料分析法、田野調查法、深度訪談法。

（一）次級資料分析法

1、相關理論文獻

針對有關「貓空地區」及「觀光永續發展」兩大主題為基礎，並從理論定義之國內外書籍、論文、期刊、政府出產品、網頁及報章資料等加以收集、整理、分析。



2、貓空地區發展與纜車計畫

利用社區發展協會地方刊物、活動文宣、文史資料、報紙相關報導、政府對貓空纜車的規劃書、計劃報告及相關碩士論文等次級資料來瞭解分析觀光永續發展與貓空纜車之間的關係。

(二) 田野調查法

環境觀察，進入貓空、指南宮一帶，對當地的自然景觀生態環境（登山步道、山坡地、農園、茶園、樹林）、人為建築物（茶坊、餐廳、農厝、商家、廟宇）及道路、橋樑、水電設施等加以仔細觀察。

(三) 深度訪談法

深度訪談可輔助次級資料之不足，深度訪談之使用乃希望在研究現場有目的的談話中，藉由研究者的導引，蒐集研究對象之語言資料，了解他們的信念、態度、價值、情感與夢想等內在價值與真實觀點（江明修，1997）。

本文主要深入探討不同利害關係人對觀光永續發展之研究並以貓空纜車為例，故訪談的對象包含當地不同利害關係人，內容亦隨著訪談對象的身分而有所不同，而訪談人數為各利害關係人為兩位，總共十名訪談對象，訪談對象可分為：

- 1、居民-為當地的居民，單純只在貓空地區居住，工作地並不在貓空地區。
- 2、茶農-在貓空地區從事種茶工作，依賴茶產業為生的居民。
- 3、茶商-在貓空地區的居民，並從事茶葉買賣的工作，但並非是經營茶藝館等服務性質的行業。
- 4、業者-在貓空地區經營茶藝館、土雞城或複合式餐飲業者。
- 5、地方人士-貓空地區社區組織人員、里長、鄰長或非營利組織相關人士。

本研究針對研究對象各找兩位不同的利害關係人，共計十名。並將他們編號，居民為A、茶農為B、茶商為C、業者為D及地方人士為E（詳表2）。



表2 受訪者資料

編號	訪談日期	受訪者	寫轉譯稿	時間	職業	利害關係人
A1	2010.5.26	張先生	2010.5.28	15分鐘	空調維修員	居民
A2	2010.6.7	張先生	2010.6.8	8分鐘	建築工人	居民
B1	2010.5.1	張老闆	99.5.2	30分鐘	餐廳老闆	茶農
B2	2010.6.17	張先生	2010.6.25	10分鐘	製茶師	茶農
C1	2010.4.30	周老闆	99.5.1	40分鐘	茶藝館老闆	茶商
C2	2010.6.19	張老闆	2010.6.25	20分鐘	製茶師	茶商
D1	2010.6.16	張老闆	2010.6.18	12分鐘	餐廳老闆	業者
D2	2010.4.29	張老闆	2010.5.1	25分鐘	餐廳老闆	業者
E1	2010.6.2	張里長	2010.6.5	70分鐘	里長	地方人士
E2	2010.6.2	李理事長	2010.6.8	50分鐘	協會理事長	地方人士

資料來源：本研究自行整理

以上為本研究之研究對象，由於貓空地區大多是以張性家族為主，因此，本研究之受訪者有多人皆姓張，但是每位姓張的皆非同一人。

4.3 資料分析

依上述三種方法收集資料後，再進行資料的分析。深入分析指的是將資料進一步濃縮找到資料內容中的主題和故事，在它們之間建立起必要的關係，為研究結果作初步的結論（陳向明，2000：289）。

質化資料的分析方法很多，有連續逼近法、彰顯法、分析性、比較主題分析法、理想型及其它技術（網路分析時、間配置分析、流程圖和時間序列、多重篩選過程）等（Neuman, 2000）。

本研究擬採用的資料分析方法為比較主題分析法，分別從社會發展、經濟提升、生態保育及文化傳承四大主題中，比較不同利害關係人，分別為居民、茶農、茶商、業者及地方人士。而再配合跨個案歸納分析(Cross case)及案內分析(Within case)，再找出相異及相同之處，最後提出相關的貓空纜車配套措施。



伍、資料分析

在本節資料分析中，本研究將從五個角度來檢視不同利害關係人對貓纜不同議題的看法，這些議題包括：利害關係人對貓纜通車前中後影響看法；觀光永續發展之社會發展；觀光永續發展之經濟提升；觀光永續發展之生態保育及觀光永續發展之文化傳承。

5.1 利害關係人對貓纜通車前中後影響看法

此問題屬於開放性問題，主要是希望能大範圍的找到各不同利害關係人對貓空纜車通車前、通車中及停駛後的看法，而分成前中後整理，如表3所述：

表3 利害關係人對貓纜通車前中後影響看法

利害關係人	纜車通之前(前)	纜車通時(中)	纜車停駛後(後)
A1	正常生活	遊客噪音影響	正常生活
A2	正常生活	纜車噪音影響	正常生活
B1	生意普通	生意沒影響	生意變差
B2	生意不好	生意不好及纜車噪音影響	生意不好
C1	生意普通	生意變差	生意變差
C2	生意普通	生意沒影響	生意沒影響
D1	生意普通	生意提升	生意不好
D2	生意很差	生意提升	生意不好
E1	期望纜車	小資本家進入	恢復原來生活
E2	環境不好	遊客集中在纜車附近	比通車前還慘

從上表得知，依時間點做分析，可分成通車前（2007年7月4日）、通車中（2007年7月4日到2008年9月）及停運後（2008年9月之後），其分析茲說明如下。

(1) 通車前：

本研究發現通車前大家生意都普遍不好，因此對纜車有所期待，原因可能因為民國八十六年之後，貓空的發展已經漸漸在走下坡，大家在生意上都有受影響，會對未通車的貓空纜車有所期待，如以下利害關係人E1所言：

“纜車通車之前普遍的觀光茶園居民，認為興建纜車對地方是正面幫助的。” (E1)



(2)通車中：

貓纜通車後，快速擠進一大堆人潮，所造成經濟的衝擊相當大，受益最大的應屬當地的餐廳業者，以下就是一家業者D2的陳述：

“到了貓纜開通那個時候，就很恐怖啦！每天幾乎爆滿，就連平常天都很好，每天都是客滿的狀態，那些都是陌生的客人，不算是熟客。”(D2)

貓纜通車後，但除了對業者有經濟上正面的影響外，其他的利害關係人皆是負面的反應。像是住在貓空纜車塔柱附近的居民會有噪音的影響，如以下利害關係人居住塔柱附近的A1、A2及B2所言：

“會阿，如跨年放煙火，大半夜給你放那個煙火，誰能睡的著。”(A1)

“有，噪音的影響。每天晚上都在熱車，所以噪音比較大，其他都還好。”(A2)

“對我是很吵，很影響。整晚試運到天亮，在睡覺很吵。”(B2)

由以上各利害關係人之陳述可發現貓纜通車後獨厚餐廳業者，而對其它利害關係人則是有不同層面的負面衝擊，甚至有外地業者進入的現象，如以下E1所言：

“我擔心的是人次的評估及小資本家進入，可能會影響到本來當地文化的衝擊。通車之後，確實有看到外面的資本家進入。”(E1)

(3)停駛後：

停駛後茶農認為茶葉的銷售量有明顯的下降，茶商方面，一位認為纜車通車之後，茶葉的銷售量就開始下降，另一位則是無影響，業者方面是纜車停駛生意變差，地方人士則是認為沒影響及可恢復正常的生活，由此可見，靠觀光客來支撐營收的利害關係人所受之影響最大。如利害關係人茶農B1及茶商C2所言：

“纜車停就有影響了，因為那時候很多的客人以為連道路都封起來，不能走了，所以在買賣茶葉上是有受到影響。”(B1)

“停駛之後恢復到原本的樣子，這個區域本來就在走下坡，但停了之後居民的生活品質變比較好了，相對的原來生意不錯的店家生意又沒了，沒有辦法做到很公平，主要是配套的問題。”(C2)

由以上利害關係人之回應，可知整體上纜車通車前是在走下坡的，而纜車來了像是打強心針，但只對餐廳業者有大幅的幫助，而貓纜停了之後回到過去狀



態，甚至有人覺得比以往還差，如茶農及茶商。

5.2 觀光永續發展之社會發展

觀光永續發展之社會發展在「聯合國全球觀光旅遊倫理法則」提出觀光在促進人們和社會之間相互的理解和尊敬。而本研究是從三個層面來檢視社會發展，分別是治安、居民對立與觀光客反感。整體如表4所示：

表4 觀光永續發展之社會發展訪談整理

通車前後社會層面影響			
	治安	居民對立問題	觀光客反感
A1	沒影響	沒有	沒有
A2	沒影響	沒有	沒有
B1	沒影響	有(資源分配問題)	有
B2	沒影響	沒有	沒有
C1	沒影響	有(政府政策問題)	有
C2	沒影響	有(生意競爭)	有
D1	沒影響	沒有	沒有
D2	沒影響	有(捷運局問題)	沒有
E1	沒影響	沒有	沒回答
E2	不清楚	有(居民想法不同)	沒有

(1)治安層面：

由全部的受訪者得知，貓空地區的治安過去就相當不錯，貓空纜車來之後有更好的感覺，主要是因為貓空纜車站成為觀光景點，巡邏站及交通管制點都有警察，但美中不足的是午夜之後山上人煙稀少，有一些年輕人會在此聚集，放鞭炮大聲喧嘩等等。如利害關係人C2所述：

“治安是不感覺到太大的變動，倒是說有些年輕人會聚集在纜車站前，放鞭炮大聲吵雜。” (C2)

(2)居民對立層面：

居民對立的問題，有一半的利害關係人認為沒有對立的問題，而另一半認為有此問題。對立的問題可以分成兩部分，第一是政府政策導致，政府在發展貓空地區時，公共建設不平均及事前規劃不周全，例如登山步道的設置位子及貓纜站廁所不夠，污水亂排等問題，此跟資源分配不均有極大的關係，第二是生意競爭



的關係，利害關係人生意上的競爭或是想法的不同。如以下利害關係人A2及C2所述：

“居民對立有，污水的問題，排水沒有排好，排到我們養雞的地方，又不處理，主要是針對捷運局，我們山上主要是都是一致針對捷運局。”(A2)

“居民對立當然是有的阿，每個人他所持的觀念意見都不同，在生意上競爭難免，客人也因為纜車有所不同，纜車通了都是過路的比較多，沒辦法經營在地文化，不是很顯眼的店家沒辦法把客人留住，會對立是因為你不在路邊招呼就沒客人，而在路邊招呼店家跟店家之間就會產生對立。”(C2)

(3)觀光客反感層面：

對觀光客反感部份，大多數的利害關係人認為沒有反感，而其中三位(B1、C1及C2)則認為有反感，主要原因包括做生意時被受打擾、馬路人多工作不便、吵雜問題、農作物遭破壞及亂丟垃圾。如以下B1及C2所述：

“觀光客反感方面，像是要去茶園的時候，人都走在中間，那就不能開車，所以就會很不方便，而且晚上打烊了還是會看到很多的年輕人在纜車站前面，那垃圾就會亂丟，就會造成一些髒亂的問題。”(B1)

“觀光客反感是有的，就是會有一些借廁所及問路等等，也會亂丟垃圾，甚至擋在路中間，認為車子要讓人。”(C2)

5.3 觀光永續發展之經濟提升

經濟提升構面主要是在看觀光發展之後是否對當地帶來經濟的效益。從訪問得知利害關係人中只有業者有所提升，而其他利害關係人都沒有。其主要原因可能是大多的觀光客主要是有用餐的需求，順便買茶葉。較少人到茶農及茶商那買當地的茶葉，以下為業者D1及D2餐廳老闆的看法：

“有提升，就是增加一些活絡，比較有一些觀光客來找一些鐵觀音的茶葉。以正常營業額來看會提升個五成。”(D1)

“纜車剛開始的人數很多，每天都爆，大約五成左右，五成以上。甚至數倍的都有，我的話是五成。星期一到星期五，那個客源都是穩定的，那幾天一天差不多180人到200個客人，每天營業額差不多平均在五萬塊。那星期六和星期天就不止了，收入比平日有多了兩、三萬元。”(D2)

從以上兩位業者的敘述不難看出經濟上的提升非常明顯，由D2之說法，更可



證明貓纜的通車對餐廳業者的受益是最大的。下表為全部利害關係人對經濟構面回答之整理：

表5 觀光永續發展之經濟提升訪談整理

利害關係人	通車前後經濟層面影響
A1	沒有提升
A2	沒有提升
B1	提升一點，約一成
B2	沒有提升
C1	沒有提升
C2	沒有提升
D1	有提升，提升五成
D2	有提升，提升五成
E1	里長事務費沒有增加，地方經費也沒有
E2	非營利組織，沒有收入問題

因此，遊客搭纜車上山後，大多數人會在那用個餐或喝個茶欣賞風景，在用餐或喝茶的當下，業者可做向上銷售或搭配茶葉銷售的動作，使業績提升，相對的，對一些專門賣茶的茶商及茶農而言，遊客所帶來的正面效益是相對的小，甚至比以往的生意更差。如以下茶農B2及茶商C1所述：

“沒有，生意都不好，纜車前後都沒客人，景氣一差全部都影響。” (B2)

“我個人完全沒有，甚至是負面的。產生非常大不良的影響，因為它阻斷了我本身既有的客人，我本來的客人不喜歡太多陌生人。” (C1)

由此可知，政府興建纜車最初的用意，是希望整體經濟上的成長，經過訪問之後證明只有餐廳業者有成長，而且成長幅度驚人。

5.4 觀光永續發展之生態保育

從生態保育的角度來看，分成水土保持、動植物及整體環境三部份，以下表分別說明之：



表6觀光永續發展之生態保育訪談整理

通車前後環境層面影響			
利害關係人	水土保持	動植物	整體環境
A1	不變	變差	變好
A2	沒回答	不變	變差
B1	變好	不變	變好
B2	變差	變差	變差
C1	沒回答	變好	變好
C2	不變	變差	不變
D1	不變	不變	不變
D2	變好	變好	變好
E1	不變	沒回答	變差
E2	不變	變差	變好

(1)水土保持層面：

有一半的人認為纜車前後，水土保持並無改變。但也有少數的人認為有變好跟變差非常兩極，認為變好的是因為過去政府不重視此地區，而纜車通車之後才積極的去改變及興建纜車就是減少破壞兩種想法，如B1及D2所述：

“是有改善啦！因為纜車那邊有一條排水溝，之前六年都沒有做，因為以前申請都沒有用，所以自從纜車來之後就有在做。”(B1)

“基本上它蓋纜車，就是要減少破壞，減少山坡地的破壞，原本是要擴寬馬路，他如果擴寬馬路那是更破壞，因為纜車是採點式的，破壞是一定有拉，就是局部點狀的，沒有這麼大，比較小，以交通來說纜車是破壞最小的。”(D2)

然而，有一位利害關係人認為變差，主要因為所居所在地位於貓空纜車站下面，下雨時匯集上方各處的水往家流，感到相當不滿，如B2所述：

“水土保持貓纜站那就沒有做了，水直接排到我們這裡下來，也沒做水溝，下大雨或颱風，水都匯集到我們這裡。”(B2)

(2)動植物層面：

動植物方面有三位利害關係人(A2、B1及D1)認為沒有改變，而有四位利害關係人(A1、B2、C2及E2)認為認為比過去還差，原因是貓纜營運的吵雜聲及過度開發讓小動物不敢靠近，如以下A1所述：



“動植物方面變不好，貓纜停駛的時候，果子狸還可以跑到我家外面，貓纜通的時候果子狸不敢靠近，吵雜讓他不敢靠近，貓纜的噪音還有觀光客的增加，動物變少了。” (A1)

(3) 整體環境層面：

就整體環境表現而言，有一半的利害關係人認為環境變好，原因是環境定期有人來清理，政府有花心思。如E2所述：

“一天有兩趟垃圾車，政府也有在維護環境，應該整體是有比較好的。” (E2)

然而，也有利害關係人認為整體環境變差，主要原因為捷運局汗水處理的問題，如A2所述：

“水質污染，纜車沒來沒污染，纜車來才污染。” (A2)

綜合以上，利害關係人認為纜車來之後生態保育這個構面是有提升的。

5.5 觀光永續發展之文化傳承

文化傳承在本問項是只茶文化的傳承，在貓空茶文化方面認為下降的有五位，而其他的認為有上升，明顯上升的有三位，認為有在做但還不夠的有兩位，由此可見，意見是兩極的，呈現五五波，其原因可能是居民認為文化下降是居民長期在外面工作，並對文化較無關心。而茶商及茶農可能是從自己的茶銷售量來評估，以下為利害關係人正負面兩種不同的回應：

“沒有比較好，因為景氣差，我從民國八十六年就開始慢慢下降，之前生意很好，可以賣一千斤的茶，現在兩三百斤都賣不出去。” (B2)

“多少是有啦，可是變成要單打獨鬥，沒有統一窗口。每一個人他各憑本事在行銷自己的店面，不像早期是透過農會來推廣。” (C2)

由此可見，除了店家本身的努力外，有無單一窗口來做推廣也是一件很重要的事，因為畢竟茶商之資源不一，若能由農會來處理的話，也許會照顧到一些較弱勢的族群。綜合以上，下表為文化傳承總整理：



表7觀光永續發展之文化傳承訪談整理

利害關係人	通車前後文化層面影響
A1	文化下降
A2	文化下降
B1	文化上升
B2	文化下降
C1	文化下降
C2	上升不多
D1	文化上升
D2	文化上升
E1	上升不多
E2	文化下降

5.6 觀光永續發展四大構面以外的問題

此問項是希望發現觀光永續發展理論以外的問題或現象，經過訪談之後有一半的人覺得纜車來之後，問題都脫離不了四大構面，但也有一半的利害關係人認為還有些作者未提到的，而將它分成六大類，以下一一說明之：

(1)政治問題：

這點是其中一位利害關係人提到的，由於身份的關係沒有細部說明，但網路上確實有相關的新聞，主要是因為政治角力會有所影響公共建設的興建或發展。如以下E1所述：

“停駛之後，有居民認為可以恢復到原本的樣子(未通車時)，我認為這是一個政治纜車。”(E1)

(2)外地業者進入：

由於貓空纜車會帶來大量的遊客，所以很多外地的業者，或是小資本家甚至財團因此會進入到貓空來大賺纜車財，而目前確實有此現象，例如有一家知名連鎖牛肉麵店及纜車門口有一家集合式的路邊攤，這些多多少少都會對當地的業者生意上或是文化上帶來衝擊，如以下D2及E1所述：

“有，外地人進駐到貓空，因為貓纜還沒開通之前山上是很少外地人，不是山上的居民，是來做生意的，因為有商機，因為貓纜變成觀光區，例如悅香還有一些攤販及路邊攤。”(D2)



“我擔心的是人次的評估及小資本家進入，可能會影響到本來當地文化的衝擊。通車之後，確實有看到外面的資本家進入。” (E1)

(3)外勞問題：

由於山上店家大多屬餐飲業，需要大量的勞力，因此有店家跟犯罪集團合作。2010年5月份海巡署查獲一個專門吸收外勞逃跑，被集體控制行動，再帶到貓空店家強迫一天工作十八小時的集團。由此可見，外勞的問題是需要更加重視，如以下E1所述：

“店家需要大量的勞力，所以引進低價外勞來幫忙。” (E1)

(4)公共建設安全問題：

現在政府在纜車站週邊蓋了幾條的登山步道，但晚上缺乏路燈及防滑措施，如以下D1所述：

“也有阿，一些登山步道的安全性要加強，路燈或防滑的措施，老年人可能沒辦法行走。” (D1)

(5)公車問題：

政府現在將山上的公車發包給某知名公共汽車公司，其他遊覽車自行上山困難，導致有些業者認為不合理，或是公車在產業道路逆向會車的問題，如以下B1所述：

“像我之前會去跟旅行社合作，大約半前一簽，他們會坐遊覽車上來，但貓纜來了之後遊覽車就不能上來了，如果要上來要去換他們欣欣客運的車子，這條路權已經給了欣欣客運，所以外來的遊覽車不能上來。” (B1)

(6)國際觀光客增加：

由於貓空纜車的關係，跟過去比較確實多了不少的外國觀光客，也已經成為一個國際的觀光景點，如以下B1所述：

“如果是國際觀光客是有變多，而且我們這香港客更多，因為他們的旅遊手冊上都有介紹我們的茶，雖然在貓空纜車通前還是有這些香港觀光客，之前比較少，不過自從有貓空纜車開通後的香港觀光客有變多。” (B1)

1. 希望政府配合的事項

利害關係人提出需配合的事情，大多都是前面所提到的問題，例如公車路權問題及逆向問題及水土保持排水問題，而前沒有提到的有兩點，第一是公共建設或配套也可造福離貓空纜車站較遠的利害關係人，第二為目前有使用顏色紅黃藍



三色做分區，但不夠明顯有待加強，如以下A1及D2所述：

“他因該再多加一些建設吧！一些配套措施，要讓貓纜以下的人也要有發展性，不能都只是貓纜往上的人受惠。”(A1)

“在路標方面，有個很好的建議，政府既然已經劃分紅黃藍三區，我們就讓客人很清楚的讓他知道他現在的位子在哪一區，就是沿著電線桿，在200公分處擦顏色，例如黃區就擦黃色，一眼看過去就會看到電線桿，就知道他在黃區，紅區就擦紅的，藍區從下面開始畫。”(D2)

以上是使用觀光永續發展的觀點下去做比較性主題分析，而以下將使用丘昌泰(2006)之四種利害關係人將受訪者分類並分析。

5.7 從利害關係人角度分析

從利害關係人對貓空纜車的支持度去判別對於政策制定機關的威脅程度，支持度高則威脅度低，支持度低則威脅度就高。而配合度分成觀光永續發展四個構面去探討，詢問受訪者對於社會、經濟、生態及文化政策的配合度，表8為各利害關係人威脅度高低及各構面配合度高低總整理：

表8 利害關係人威脅度及配合度

利害關係人	編號	威脅度	社會發展配合度	經濟提升配合度	生態保育配合度	文化傳承配合度
居民	A1	高	高	高	低	低
	A2	高	高	低	高	高
茶農	B1	低	高	高	高	高
	B2	高	高	高	高	高
茶商	C1	高	低	低	低	低
	C2	高	低	低	低	低
業者	D1	低	高	高	高	高
	D2	低	高	高	高	高
地方人士	E1	高	高	高	高	高
	E2	低	低	高	高	高

上表威脅度對應丘昌泰(2006)的四種利害關係人分類圖的政策制定機關的威脅程度，而社會發展配合度、經濟提升配合度、生態保育配合度及文化傳承配合度對應利害關係人間潛在合作關係，將表8分類整理為下表9至12：



表9 利害關係人分類之社會發展構面

社會發展		對於政策制定機關的威脅程度	
		高	低
利害關係人間的 潛在合作關係	高	混合型合作策略 居民A1、居民A2、 茶農B2、地方人士E1	支持型參與策略 茶農B1、業者D1、業者D2
	低	反對型防禦策略 茶商C1、茶商C2	邊際型追蹤策略 地方人士E2

表10 利害關係人分類之經濟提升構面

經濟提升		對於政策制定機關的威脅程度	
		高	低
利害關係人間的 潛在合作關係	高	混合型合作策略 居民A1、茶農B2、 地方人士E1	支持型參與策略 茶農B1、業者D1、 業者D2、地方人士E2
	低	反對型防禦策略 居民A2、茶商C1、茶商C2	邊際型追蹤策略

表11 利害關係人分類之生態保育構面

生態保育		對於政策制定機關的威脅程度	
		高	低
利害關係人間的 潛在合作關係	高	混合型合作策略 居民A2、茶農B2、 地方人士E1	支持型參與策略 茶農B1、業者D1、 業者D2、地方人士E2
	低	反對型防禦策略 居民A1、茶商C1、茶商C2	邊際型追蹤策略



表12利害關係人分類之文化傳承構面

文化傳承		對於政策制定機關的威脅程度	
		高	低
利害關係人間的 潛在合作關係	高	混合型合作策略 居民A2、茶農B2、 地方人士E1	支持型參與策略 茶農B1、業者D1、 業者D2、地方人士E2
	低	反對型防禦策略 居民A1、茶商C1、茶商C2	邊際型追蹤策略

表9至12將各利害關係人分類成支持型參與策略、混合型合作策略、反對型防禦策略及邊際型追蹤策略，由於利害關係人對於各構面配合度不一致，所以分別分類表示之，表13為各構面分類總整理：

表13 利害關係人各構面分類總整理

利害關係人	編號	社會發展分類	經濟提升分類	生態保育分類	文化傳承分類
居民	A1	混合型合作策略	混合型合作策略	反對型防禦策略	反對型防禦策略
	A2	混合型合作策略	反對型防禦策略	混合型合作策略	混合型合作策略
茶農	B1	支持型參與策略	支持型參與策略	支持型參與策略	支持型參與策略
	B2	混合型合作策略	混合型合作策略	混合型合作策略	混合型合作策略
茶商	C1	反對型防禦策略	反對型防禦策略	反對型防禦策略	反對型防禦策略
	C2	反對型防禦策略	反對型防禦策略	反對型防禦策略	反對型防禦策略
業者	D1	支持型參與策略	支持型參與策略	支持型參與策略	支持型參與策略
	D2	支持型參與策略	支持型參與策略	支持型參與策略	支持型參與策略
地方人士	E1	混合型合作策略	混合型合作策略	混合型合作策略	混合型合作策略
	E2	邊際型追蹤策略	支持型參與策略	支持型參與策略	支持型參與策略



從表13可以發現利害關係人茶商兩位一致性都屬於反對型防禦策略，而業者兩位都屬於支持型參與策略，代表茶商一開始就不贊成也不願意配合政府的政策，主要原因可能是認為政府並沒有把茶產業發展的很好，必需單打獨鬥去發展才能夠求生活，本來期待纜車能夠增加他們的茶葉銷售量，但相反的纜車通駛之後，茶葉銷售量不增反減，讓他們是冰上加霜，由以下兩位茶商C1及C2所述：

“現在不是交通管制的時候，光是人潮就掉三成了，像民國83年還是84年政府來強硬干預的時候，他以為他很厲害，事實上造成了什麼樣的結果就是民怨，為什麼會這樣子那就是他的措施不被人民所接受，人家要來這感受哪種擁擠，請問政府為什麼要來這裡干預他呢？”(C1)

“它變成要單打獨鬥，沒有統一窗口。每一個人他各憑本事在行銷自己的店面，不像早期是透過農會來推廣。纜車來了，主軸是纜車，不是茶葉！貓纜的名氣大過於鐵觀音，而貓纜負面消息多，鐵觀音也連帶受影響。”(C2)

以上是利害關係人茶商對政府及纜車發展的批評，但為何纜車來之後會導致茶葉銷售變少？根據台北市政府商業處97年度「貓空觀光休閒產業發展計畫」期末報告書得知纜車通車時大多遊客的年齡為25至34歲，此年齡層大多為上班族或剛畢業不久的社會新鮮人，相對的所得大多為兩萬五以下，根本沒有能力買一斤上千元的茶葉，纜車停駛後年齡層更往下掉為15至24歲，職業大多為學生。這是由過去調查資料推測茶商茶葉銷售不好的原因。

而由觀光永續發展之經濟構面可以得知，貓空纜車通知後，最大的受惠者為貓空餐廳的業者，兩位受訪者都成長五成左右，由此可見他們對於纜車這個政策相當滿意，因此，所有的政策配合度都很高，以下為業者D1及D2所述：

“我們做生意業者一定是絕對配合，只是說私人的力量有限，是不是能透過整體規劃。”(D1)

“基本上永續經營，我們站在永續經營這一塊業者一定要配合。”(D2)

由以上分析可知，除了茶商及業者態度一致外，其他利害關係人間之看法各有所不同。其中之關鍵在於實質之經濟問題，利害關係人認為收入增加，對政府政策較為支持，相對的，則不支持。



陸、結論與建議

6.1 結論

本研究最重要的價值在於貓空纜車是現在熱門的話題，使用質性深入訪談法能深入的了解貓空地區各利害關係人對於貓空纜車的想法，而反應出許多問題，再提出具體的建議，希望對於未來的發展上有幫助。

貓空地區自民國六十九年李登輝台北市長，因為茶業的外銷量明顯下降，而成立第一座觀光茶園，希望透過觀光振興茶產業，之後當地就進入觀光生命週期的循環，隨之而來的是經濟上的衝擊，茶藝館自民國七十七年之後如雨後春筍林立，最高達百家。山上店家生意興隆，對觀光客歡迎，民國八十三年至八十六年到達巔峰，早上有登山客晚上有夜貓子，每天貓空有如不夜城，店家客滿為患及路上塞車等。但也帶來環境過度開發、水汙染及交通不便利等，加上觀光區增加選擇性多，遊客分散。民國八十七年大雨導致道路中斷，貓空生意受到很大的衝擊，雖然四年後已搶通，但生意還是一蹶不起，貓空地區此時已走到消退期與衰敗期。民國九十三年台北市政府希望能振興當地，從都市計畫書-「變更台北市文山區指南里、老泉里部分保護區為休閒產業特定專用區都市計畫案」中以「永續發展」為指標，將貓空地區朝向精緻農業及休閒觀光產業發展，希望能夠重回貓空過去的繁華。也是在這個時候決定興建貓空纜車，最後通車時間為民國九十六年七月四日。本研究目的就是希望了解貓空對當地的影響及觀光永續發展各構面發展的狀況，結論如下：

1. 貓纜通車後對當地許多居住在纜線經過的住戶，噪音不堪其擾。
2. 從市政府商業處九十七年結案報告書中及受訪者C2訪談發現貓空纜車已取代貓空地區原來的特色，所以纜車會牽動貓空的一切，值得憂心。而從多位受訪者提出貓纜停駛後，比過去沒有纜車還差，證實了有此現象。
3. 從觀光永續發展之社會發展角度來看，治安沒有太大的問題，甚至比以往還好，主要原因是警察巡邏密集。居民對立問題，主要是政府資源分配不均及各利害關係人想法不同生意競爭兩大問題。對觀光客反感較少，主要是遊客丟垃圾、農作物破壞及借廁所密集所導致。而也有發現本研究未提到的一些社會現象及問題，如有外地業者進入問題、外勞問題及國際觀光客增加，而這三個問題是有密切相關性的，貓空纜車會導致觀光客人數增加，也會吸引國際觀光客



的到訪，有商機的地方就會吸引外地投資客進入，而投資大多為餐飲業，相對的餐飲業需要大量的勞動人口，才會有雇用非法外勞問題產生。

4. 從觀光永續發展之經濟提升角度來看，最大的受益者為利害關係人業者，也就是貓空地區的茶藝館、土雞城及複合式餐廳的業者，遊客有用餐的需求，業者可做向上銷售或搭配銷售的動作，使業績提升，對一些專門賣茶的茶農及茶商而言，遊客所帶來的正面效益是相對的小。
5. 從觀光永續發展之生態保育角度來看，利害關係人一半認為有變好，變差的較少數，主要原因是受訪者居住在當地長達二十年以上，對環境的變化較無明顯的感覺，大多用政府垃圾車次數或周遭環境髒亂做評斷。
6. 從觀光永續發展之文化傳承角度來看，貓纜已取代原有的貓空的茶文化。再加上國際觀光客增加及啡咖文化席捲台灣，許多次文化需求增加，在貓空地區增加一些咖啡廳及複合式西餐廳，對當地的茶文化有所影響。
7. 利害關係人分類，由表13有明確的分類，比較值得注意的是茶商及業者配合度，對貓纜通車受惠最大的業者，高度的配合政府所有的政策，而茶商則反之。
8. 貓空地區之部分利害關係人希望政府能再加強的地方，分別是登山步道路燈及防滑等安全性問題，另一個是公車路線、班次時間及路權問題。

6.2 研究發現

經過各利害關係人深入訪談後，根據理論林永森(2001)觀光永續發展概念四個構面(社會發展、經濟提升、生態保育及文化傳承)分析，發現在地區觀光發展外在影響因素中政治因素對於發展的成功與否，乃為過去文獻鮮少探討，許多報導也指出貓空纜車有受政治因素影響，未來可將政治干擾因素納入研究，如圖4所示：

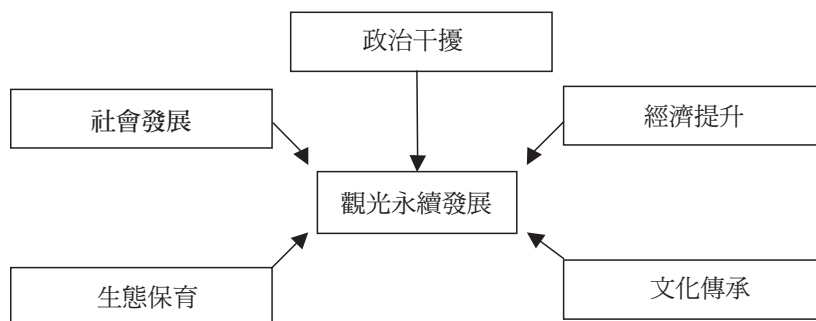


圖4 觀光永續發展五大構面



6.3 管理意涵

從以上結論與發現中提出以下六點管理意涵供參考：

1. 目前貓空地區年輕一代的延續有嚴重流失的現象，政府可以制定候鳥計畫，鼓勵年輕一輩的人才回貓空地區發展。
2. 離貓空纜車站較遠的地區，政府可以有一些配套措施，鼓勵遊客前往。
3. 雖然目前有紅黃藍三色做分區，但還是許多遊客分不清楚，有受訪者提出，可以在電線杆塗上所在區域的顏色，例如貓空塗黃色、草桶塗藍色及樟湖塗紅色。
4. 台北市政府可以仿效其他縣市透過節日活動及公眾人物站台，推廣貓空農產品，例如桃園縣拉拉山水蜜桃季等等。
5. 公車動線等問題可以多透過與當地居民座談的方式，來解決目前公車問題。
6. 理論方面的建議可以在觀光永續發展四個構面包括社會發展、經濟提升、生態保育及文化傳承，再加上政治干擾構面。

1.1 後續研究建議

本研究只以貓空地區之黃區為研究範圍，如能增加鄰近的藍區草桶及紅區樟湖，更能了解貓空纜車對整體貓空地區的影響性。而受訪者中能加入政府相關單位的深入訪談就能做政府及居民之間的交叉比對，或是從顧客面去做消費者行為調查。



參考文獻

中文部分

- 丘昌泰，公共政策：基礎篇，台北，巨流，2000。
- 朱沛婕，「貓空纜車對貓空地區之觀光經濟影響分析」，國立政治大學地政學系，碩士論文，2008。
- 台北市商業處，「貓空觀光休閒產業發展計畫」，期末報告書，2008。
- 江明修，公共行政學：理論與社會實踐，台北，五南，1997。
- 李素馨，「觀光新紀元-永續觀光的選擇」，戶外遊憩研究，第9卷第4期，1-17，1996。
- 林福瑩，「台灣蓮葉生產空間與經營特性變遷研究-延續水田生態永續經營之途徑」，國立台灣師範大學地理研究所，碩士論文，2001。
- 林永森，「地方觀光休閒產業關鍵成功因素與永續發展策略之探討」，嶺東學報，第12期，263-290，2001。
- 孫志鴻、余政達，「地方永續發展推動機制之研議」，研考雙月刊，第26卷第3期，20-33，2002。
- 高俊雄，「觀光旅遊地區經營開發之規劃與推動」，觀光管理學報，第2卷第1期，1-12，1996。
- 曹東月，「地方文化觀光產業發展之研究-以台北市二格山系休閒空間為例」，私立東吳大學社會學系，碩士論文，2006。
- 陳向明，質的研究方法與社會科學研究，北京，教育科學出版社，2000。
- 廖姿婷，「貓空的茶：一個發展角度的文化產業考察」，私立世新大學社會發展研究所，碩士論文，2004。
- 劉孟怡，「休閒農業結合農村發展之研究以南投鹿谷鄉個案為例」，國立中興大學農業經濟研究所，碩士論文，2001。
- 劉修祥，觀光導論，揚智出版社，台北，2007。
- 歐聖榮、顏宏旭，「金門地區觀光發展衝擊認知研究」，戶外遊憩研究，第7卷第4期，61-89，1995。
- 顏宏旭，(1994)，金門地區觀光發展衝擊認知之研究，碩士論文，國立中興大學園藝學研究所，台灣：台中。
- 蘇令宜，「遊客對纜車遊憩體驗與滿意度之研究-以台北市文山區貓空纜車為例」，國立台灣大學地理環境資源所，碩士論文，2009。

英文部分

- Butler, R., "The concept of a tourist area cycle of evolution: implications for management of resources", *Canadian Geographer*, 24 (1), pp. 5-12, 1980.
- Miller, J., "The development of indicators for sustainable tourism: results of a Delphi survey of tourism researchers", *Tourism Management*, 22 (4), pp351-362. 2001.
- Neuman, W. L., *Social research methods: qualitative and quantitative approaches*, 4th edition, Boston, Allyn and Bacon, 2000.



Richards, G., and & Hall, D., *Tourism and Sustainable Community Development*, London, Routledge, 2002.

Savage, G.T., Nix, T. W., Whitehead, C. J., and Blair, J. D., "Strategies for Assessing and Managing Organizational Stakeholders", *The Executive*, Vol. 5, No. 2 (May, 1991), pp. 61-75

Tosun, C., "Challenges of sustainable tourism development in the developing world: the case of Turkey", *Tourism Management*, 22 (3), pp. 289-303, 2001.

