

* 為 95%信心水準的顯著差異

圖 6.4.1 世運賽會後民眾與志工對賽會舉辦之滿意度比較

資料來源：〔本研究整理，2009〕

整體而言，無論市民或世運志工多數對高雄世運舉辦抱持正面與讚賞的態度，尤其世運開幕、閉幕與主場館的設計受到高度評價。但觀光套裝旅遊行程、賽會周邊停車場規劃及票卷購買管道與方式則市民或志工皆滿意度偏低，應求改進。此外，世運官方網站與服務專線的設置有助於協助民眾瞭解世運，但可能缺乏廣泛宣傳，近三成民眾不知道該服務，有失美意。

本研究於賽會後半年，再度由志工評價高雄世運賽會舉辦之整體滿意度，數據顯示滿意者達 89.1%，而不滿意者僅有 2.0%。比較賽會前、後及半年期的三次調查結果顯示，滿意度呈現上揚狀況，後測與半年測皆顯著地高於前測的滿意度；然而，半年測雖高於後測，但未到顯著程度。此結果可解釋為世運志工對於自身參與過的賽會至半年後仍感到正面認可。

6.4.3 世運志工管理運作與評價

此部分將分成(1)志工管理模式、(2)志工人力需求、招募與背景、(3)志工訓練、協調與督導、(4)志工參與動機、感受程度及背景分析、(5)志工管理滿意度、(6)志工參與態度及(7)世運志工管理綜合議題等七大部分說明。

6.4.3.1 志工管理模式

2004 年 10 月高雄世運志工計畫開始啟動，當時志工招募與訓練採社會局主導，並依各局處需求分發志工的 mode；也即志工管理並未設置專屬人力資源組別，而是分散在各局處，由各局處自行籌辦。招募計畫經由網路宣傳，很快即有 2000 人以上報名，但該時世運會志工團的管理工作，存在缺乏志工人力資源統籌管理架構、確認志工職責範圍、需要進一步釐清需求能力與人力規劃、與瞭解人力需求運用數目等問題。

隨後在 2005 年龍舟暖身賽時，由於上述志工管理機制與作法的缺失，導致志工動員不佳，志工服勤時各單位共識不足、聯繫溝通不諧。為改善社會局主導志工招募但效果不佳的事實，2006 年世運暖身賽前，志工招募轉變方式為社會局招募，但由各局處訓練；暖身賽後甚而更轉變為各局處也可以自行招募，從而志工的招募、資格、訓練與管理等標準不一。分散式的志工招募與訓練模式，在各暖身賽時發現志工團難以運作，面臨需得調整管理模式。2007 年 4 月高雄市府內召開「2009 世運組織委員會工作部門會議討論案」正視此問題；後經社會局與志工管理的社團顧問、外國專家討論後，決定採用新模式。

KOC 於 2009 年 9 月以後正式將世運志工管理工作委託民間團體「社團法人台灣志願服務國際交流協會」執行，於 KOC 的後勤支援部成立「志工指揮中心」，改採用「中心化」概念。此「中心化」佈及以下各方面，新的志工管理模式可由下圖 6.4.2 來表示。

(1) 培訓中心化

指基本的核心訓練由志工指揮中心主導執行。

(2) 招募中心化

統一由志工指揮中心招募新的志工、規劃人力需求、設定資格條件、任務編組、服勤排班等。

(3) 獎勵中心化

志工服勤時數等獎勵統一由志工指揮中心紀錄管理與頒授。

(4) 福利權益中心化

統一世運志工可獲得的福利項目，指認相關權益，以示公平，並遵循其他一律無償的志工精神。統一之世運志工福利包括：志工制服、優惠購票、志工時數、志工證明書、志工保險、服勤時的誤餐便當（逢十二點、晚上六點）、免費搭會場間接駁車等。

(5) 職責名稱中心化

採用統一的指揮領導人名稱。

志工管理模式的轉變為此次高雄世運會志工工作的成功的關鍵因素。唯各局處的專業指導與督導業務並未納入此中心化概念，此乃因 2007 年的市府內「2009 世運組織委員會工作部門會議討論案」會議已決議志工督導將直接交由各局處督導管理（見謝定中，2007 附錄），現實上也因應高雄世運 KOC 組織體制，使志工督導未納入志工管理中心化。實務上，此種模式需要更多局處與志工指揮中心的橫向聯繫與協調(見(三)志工訓練、協調與督導)，易造成各局處志工事務標準設定的不一致，而生督導標準不一（見 6.3.4.5 志工管理相關問題）。此次高雄世運採用 KOC 志工指揮中心為總管理（由社會局統籌），而其他局處因較不熟悉志工業務，但適當配合以推展各局處之志工專業訓練與督導之模式，最終能發揮志工團管理編組效應，順利完成世運舉辦。

管理、聯繫、協調、排班、獎勵、授證
志工指揮中心 (KOC 後勤支援部)

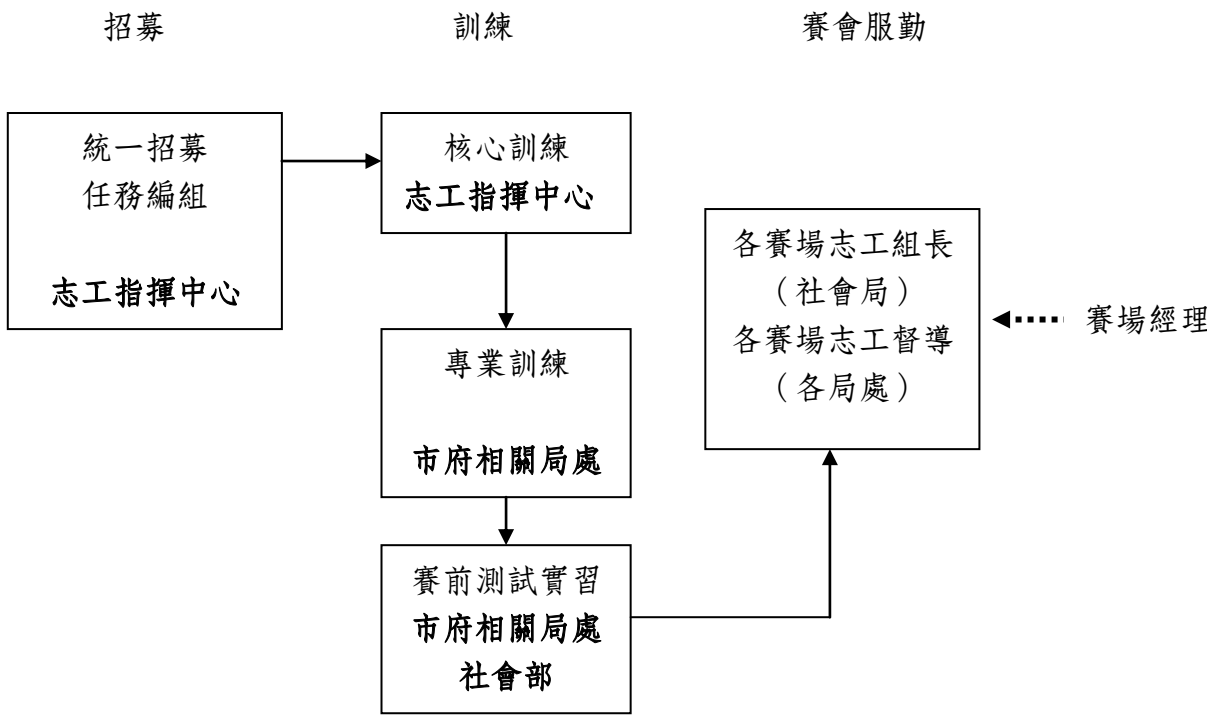


圖 6.4.2 高雄世運志工管理模式

資料來源：〔本研究整理，2009〕

此外，世運志工組織龐大但僅是任務編組，並無志工本身的層級結構，相關志工的服勤職務分派，乃由各局處規劃人力需求地點與時間後，由志工指揮中心統一發佈各任務編組需求表，由志工自行填寫回送，再彙整微調後，正式發佈服勤班表。平時志工聯繫乃由志工指揮中心發送 Email 或簡訊，透過世運志工專屬網站發佈訊息，團體志工的負責窗口利用簡訊或 Email 轉傳訊息發佈。志工的獎勵懲罰為缺席一次或無法全程接受訓練即取消其志工資格，並告知獎勵辦法與志工表揚授證等活動。除了以授證大會及誓師大會提高志工向心力外，並無再針對志工設計更多的聯誼或聚會性質的活動；世運賽會後的 8 月 22 日舉辦感恩聚會，對表現傑出志工予以表揚。

6.4.3.2 志工人力需求、招募與背景

(1) 志工人力需求

2004年10月世運志工招募開始啟動，高雄市政府世運會籌備委員會於2004年12月3日審議通過「2009年世界運動會志工團招募及運用計畫」，並將2005年設定為志工招募年，此時期所招募的志工以一般性個人志工為主，專家、團體及華僑志工為輔；目標招募志工一萬名，提供運動、語言、文化、觀光、醫療等各項服務，並以能服勤18小時為最低標準。2007年4月前，社會局又針對各局處的世運志工人力需求進行一次調查，需求人數頓減為3831人。根據秋田與杜易斯堡世運的志工與選手比例經驗，約近於1:1；高雄世運會籌辦之初如果比照奧運志工與選手比例有可能高估志工人數。

2008年9月新的志工管理模式運作後，以能於賽會期間服勤七個工作天為準，再度招攬新人。志工指揮中心與KOC要求各局處再次評估人力需求，釐清需要志工協助的工作範圍、瞭解需求的志工資格、專業背景，編組任務工作內容，確立人力結構，再次確認志工需求人數。最後數字從6000人降到4000-5000人，以此數字為基礎接續進行招募工作。

(2) 志工招募

高雄世運志工招募過程依照志工管理模式的轉變而形成兩大階段：

■ 原志工招募

2004年開始的志工招募計畫，由社會局與市府相關局處分別承辦，其中由社會局主管隨隊志工及一般志工；各局處協助不同類型的志工之招募與訓練，但由於各局處努力投入有別，志工能力參差。此時期，根據「2009世界運動會志工團一般/團體志工報名表」所刊，志工分類為以下11組進行招募：行政、資訊、公共關係、教育訓練、醫療救護、場地支援、文化觀光、觀眾服務、接待家庭、綜合事務處等。自2005年至2007年3月止，線上報名6642人，經過51梯次面試，合格儲備志工2875人，距離目標一萬人志工人數相差甚遠。

■ 新制志工招募

2008年9月以後轉委由志工中心統籌人力招募事宜，並且根據新的需求人數進行招募工作。由於先前志工培訓狀況導致能力不一，因而統一再次集訓，確立能力標準，並且細分志工專責職務為22類：行政、接機、隨隊、貴賓接待、諮詢、媒體、驗票、場務、競賽、頒獎、膳食、物流倉儲、認證、文化、交通、醫護、駐點、迎賓、計時、旅館、保險與博覽會志工等。

新的志工招募方案改採用「團體管理」概念之團體招募制，排除個人報名（個人可以先加入學校或團體再來報名），但如為特殊個人，如外語、專業、外國人（稱之為 International volunteers），則採用另案處理。在志工招募行銷策略上，因為經費有限，無法於媒體上運用廣告等行銷策略，採行團體招募為突破此限制的途徑。團體招募兩大來源：

i. 學校志工

透過拜訪高高屏地區大專院校之校長、學務長，與學校簽訂「世運志工計畫備忘錄」。此舉具有團體管理之優點為：學生參與志工的行動納入學校評量學生優異表現的紀錄中，可有效提升學生志工的參與意願及志工保留率；由學校派員作為單一窗口聯繫者，可有效率的告知志工參與者；由學校協助資格遴選與任務編組，減少作業程序，並能適才適用。為感謝各大專院校的支持，志工指揮中心舉辦公開簽署儀式及記者會；並公開活動表揚參與學校團體。

學校志工來自大學院校共33所，其中高雄地區17所、屏東地區5所、台南地區5、中部地區1所及北部地區5所80人。並有高職禮賓生擔任頒獎志工，包含樹德家商、三民家商及三信家商學生共近三百名。

ii. 社團志工

高雄市原有數十社會團體欲熱情響應世運，經篩選後有十八個與志工管理中心簽訂社團認同卡。為保留其餘社團的參與熱情，將164位志工以「國際菁英志工團」的名稱持續團體參與。

(3) 世運志工參與背景

根據 KOC 後勤支援部於 2009 年九月的統計高雄世運參與志工達 4653 人，其背景如表 6.4.11 所示：

表 6.4.11 2009 世運參與志工背景

項目	類別	人數	比例
性別	女性	3489	74%
	男性	1164	26%
地域來源	高雄市	2326	50%
	高雄縣	791	18%
	其他縣市	1536	32%
年齡層	19 歲以下	441	9%
	20-30 歲	2932	63%
	31-40 歲	275	6%
	41-50 歲	264	6%
	51-60 歲	487	10%
	61 歲以上	257	5%
來源 1	學生	3199	69%
	社會人士	1454	31%
來源 2	學校師生	3168	68%
	個人志工	542	12%
	民間團體	502	11%
	市府志工團(社會局、衛生局、兵役處、電影圖書館等)	441	9%

資料來源：〔KOC 後勤支援部，2009〕

由上表可知，學生為本次志工的最重要來源，佔有近七成；因而，整體志工團的年齡層偏年輕化，但參與對象多元包括個人、35 所高中、大專院校學生、18 個民間社團、及市府的志工團。另，高雄世運志工 74% 為女性；志工並以來自高雄縣市為多 68%；另依據本研究所進行的樣本調查統計分析結果，參與服勤的世運志工加入時間以 2008 年 9 月以後加入者為多(66%)。賽會後 KOC 的統計指出，世運志工的平均服務時數為 60.83 小時，其中有 2,319 人服務超過五十小時，獲得世運志工獎章。社會局賽會後的統計指出賽會期間，志工總服務時數為 270,206 小時，以每小時工資 95 元計算，世運志工提供服務折合之經濟產值達 2566 萬 9570 元。

6.4.3.3 志工訓練、協調與督導

(1) 志工訓練課程

- 舊的志工訓練課程根據高雄市社會局的資料，2004年11月起至2007年底為止，世運志工進行過種子志工培訓4梯次與初階訓練計畫6梯次，另有心肺復甦術、國際禮儀、外語培訓與隨隊志工培訓等訓練課程。而KOC提供的志工招募與訓練資料顯示，2008年度KOC辦理賽事核心志工訓練課程共計10梯次，每次訓練課程7小時，並包含三梯次文藻VIP志工專訓、文藻賽會外語支援及頒獎志工之專門訓練。整體上，至2008年年中共計培訓約2200名賽事核心志工。
- 新的志工管理模式引入後，即從2008年9月後採用三階段的訓練計畫，所有新舊世運志工須經過以下的訓練，當志工完成核心與專業訓練後，於賽前測試期間發予志工工作證。

i. 核心訓練

內容包括世運賽會項目與發展歷史、世運基金會運作與規劃、志工團運作規劃、國際禮儀與接待技巧、賽事會場應變等。

ii. 專業訓練

內容以各志工任務編組之專業（如保險、賽場管理、語言、禮儀、媒體等），劃歸各相關局處各自訓練。

iii. 賽前測試訓練

各場館志工組長與業務督導帶領志工場地的賽前測試練習，發予志工因應手冊，實地瞭解賽會時可能發生狀況。

(2) 志工協調與督導分工

鑑於先前暖身賽時運作志工的經驗與改進，2008年9月後世運籌備期間，志工管理協調督導工作之分工如圖6.4.3所示。以KOC後勤支援部為中心（志工指揮中心）統籌進行志工的總事務管理，包括招募、核心訓練、編組、排班、獎勵授證等工作，並與各賽會主辦單位（學校）及各局處進行志工業務之溝通協調與規劃。而各相關局處則有專人擔任，稱之為「志工業務督導」，負責賽會前的志工專業訓練及與志工指揮中心的長期對口者，負責世運志工業務與

事務協調。此志工業務督導每月或每星期參與志工指揮中心之例行工作會議。遇志工招募要求、排班要求等可將需求提交志工指揮中心。

賽會期間，一賽會場地的志工管理主由「志工組長」及「各組志工督導」共同協助督導，此模式於 2008 年暖身賽時開始試行。也即社會局安排 30 餘位「志工組長」負責各賽會場地的志工協調及管理（志工站組長或副組長），此專人皆由社會局的正式人員擔任，並於世運賽會前半年以上即被告知任務，同時需參與各指定賽會場的工作會議，對各會場的事務熟稔。而各局處的「各組志工督導」負責局處業務（如頒獎、計時計分）的業務協助，由於業務督導人員需求人數多，許多人是被臨時交付任務。由於賽會場地主辦之事件經理（EM）或賽會經理(GM)主管一賽會場地大小事務，也會涉及督管志工。

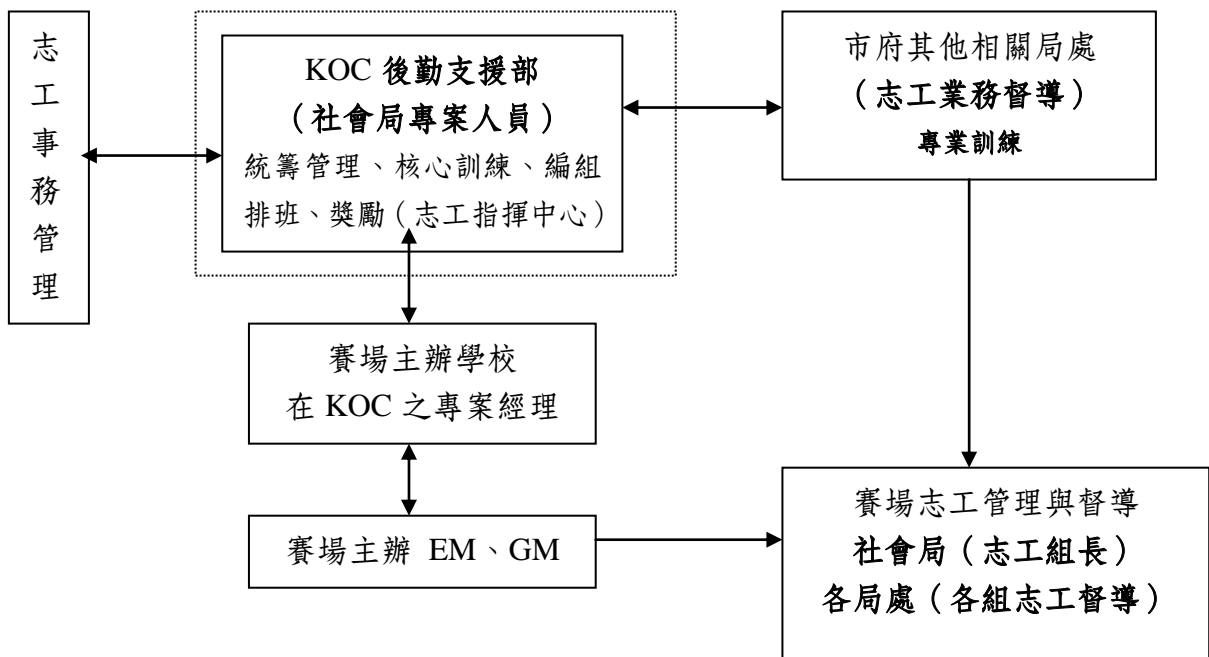


圖 6.4.3 世運志工管理之協調與督導分工

資料來源：〔本研究整理，2009〕

6.4.3.4 志工參與動機、感受程度及背景分析

(1) 志工參與動機

此部分針對志工對於參與目的重要性進行其動機的衡量，並根據題項意義之賽會特殊性、個人質變、外在利益、社會關係、符合平常行為等五大構面探討。十八項目中，最高的五項依序為：「可參與這個一生一次的機會」(賽會特殊性)(平均 4.47, 88.7%認為重要)、「可拓展我的視野與經驗」(個人質變)(平均 4.42, 90.2%認為重要)、「可在日常生活中增加一些變化」(個人質變)(平均 4.18, 80.7%認為重要)、「可獲得一些教育或訓練經驗」(外在利益)(平均 4.18, 80.7%認為重要)及「擔任志工可以令我感到自己更好」(個人質變)(平均 4.18, 80.7%認為重要)。這些動機中，參與者以賽會特殊性為最高的動機因素，此外透過志工參與提升成內在成長的個人質變亦為極大的動機成分；如能透過參與志工獲得教育及訓練等外在利益也為一大誘因。

志工參與的最低三項動機分別為「組織或他人要求我擔任世運會志工」(社會關係)(平均 3.14, 43.6%認為重要)、「平時我即在擔任志工」(符合平常行為)(平均 3.41, 48.1%認為重要)及「可參與我平日就喜愛的運動活動」(符合平常行為)(平均 3.42, 45.2%認為重要)。最不重要的參與動機顯示多數的世運志工並不把此次投入視為延續平常活動的工作，且是具有自主性的選擇非受到組織或他人要求才擔任志工。

(2) 參與動機與賽會後的感受符合程度比較

動機被實現的感受可視為參與滿意度的一項指標，本研究於前測時亦進行志工該時的感受程度，經獨立樣本 t 檢定結果顯示，志工所抱持的動機與當時能感受到程度有十一項具顯著的落差，顯示當時的滿意度並不高。但於賽會後，志工參與動機則幾全部能獲得顯著而且正面的反饋回應，見圖 6.4.4。另有兩項感受低降的有「組織或他人要求我擔任世運會志工」，顯示志工實際服勤後，對於該強制性的負面想法有所消滅。「擔任世運志工，可以免費觀看比賽」一項則未能達到志工參與預期的想法。由於高雄世運志工於招募時並未明列擔任志工可免費觀看比賽僅為票卷可優惠)，推測志工參與時並未能正確清楚明瞭其福利，導致期待失落。

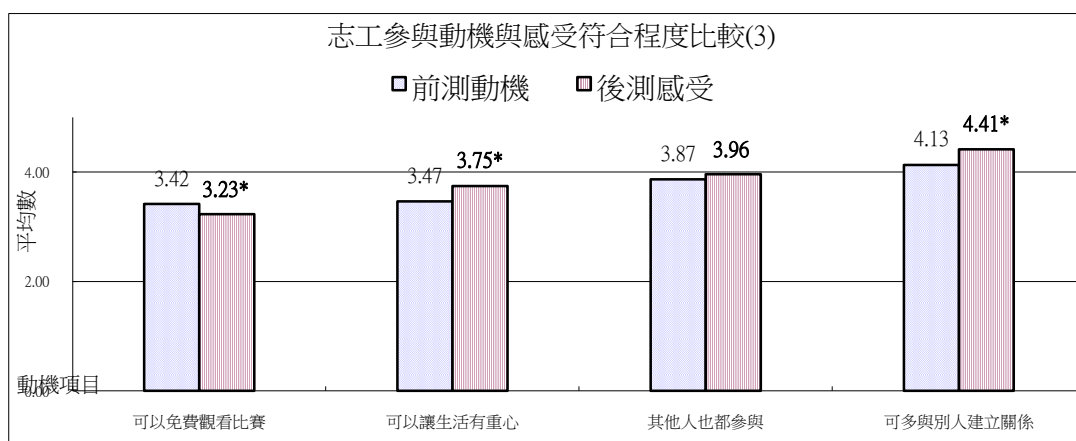
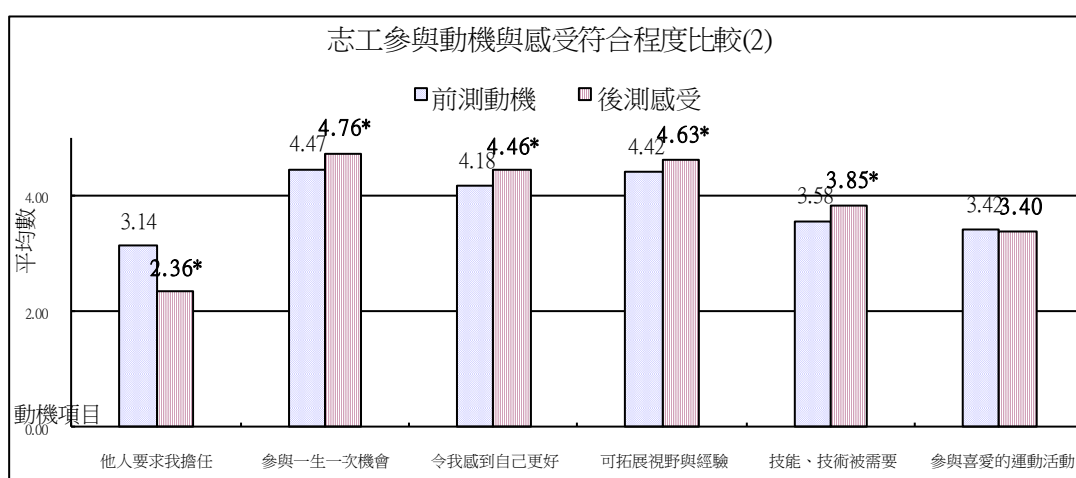
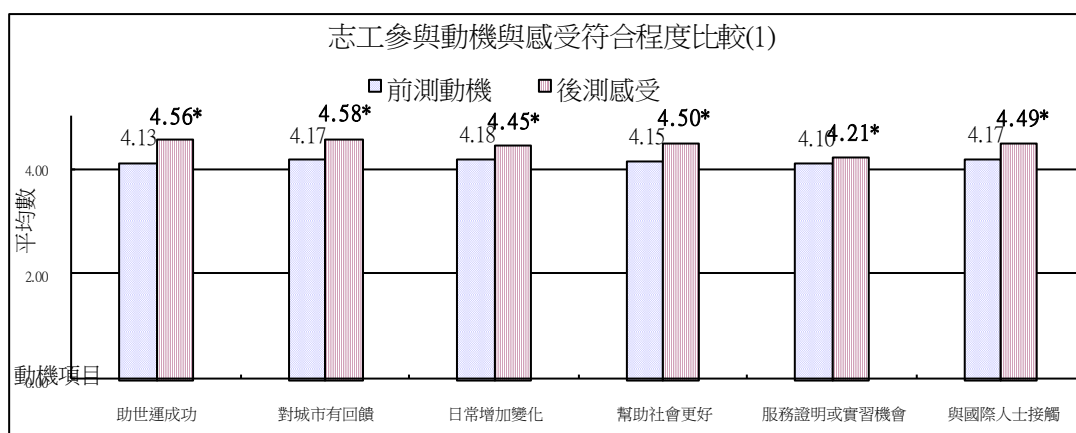


圖 6.4.4 志工參與動機與賽會後感受程度差異

註：* 為 95% 信心水準的顯著差異，數字尺度由非常不重視(1)到非常重視(5)

資料來源：〔本研究整理，2009〕

(3) 志工背景與參與動機之影響性

本研究進一步針對志工背景進行分析：

▪ 性別

動機重要性上皆無顯著差異。

▪ 入團時間

將 2008 年 9 月以後加入者稱為「新志工」，而 2008 年 9 月以前加入者稱為「舊志工」。新志工對於「可獲得服務證明或實習機會」的動機看重程度高於舊志工($t=2.643, p=.009$)。舊志工對於「平時我即在擔任志工」的動機重要性高於「新志工」($t=-5.200, p=.000$)。舊志工對「可參與我平日就喜愛的運動活動」動機看重性高於新志工($t=-2.037, p=.042$)。新志工比舊志工更為看重「朋友/同學/社區/團體人士也都參與此志工活動」之動機($t=3.207, p=.001$)。由於新志工有絕大多數為學生，顯示其參與動機受外在利益及團體力量影響大。

▪ 現在或曾經於其他公益/社會團體擔任志工的經驗與動機

統計之平均數檢定結果呈現顯著差異，有擔任過公益或團體志工者顯著地比無此經驗者更看重以下動機：「可以幫助世運會舉辦成功」、「可對這城市有所回饋」、「擔任志工可以幫助社會更好」、「組織或他人要求我擔任世運會志工」、「平時我即擔任志工」、「可獲得一些教育或訓練經驗」、「擔任志工可以令我感到自己更好」、「我的技能、技術在世運賽會舉辦中被需要」及「可參與我平日就喜愛的運動活動」。

▪ 曾擔任過短期的活動志工的經驗與動機

統計之平均數檢定結果呈現顯著差異，有擔任過短期的活動志工者比無此經驗者更看重「平時我即擔任志工」、「可獲得一些教育或訓練經驗」、「擔任志工可以令我感到自己更好」、「我的技能、技術在世運賽會舉辦中被需要」及「可參與我平日就喜愛的運動活動」。

▪ 曾擔任其他運動賽會志工的經驗與動機

統計之平均數檢定結果呈現顯著差異，有擔任過其他運動賽會志工者比無此經驗者更重視「組織或他人要求我擔任世運會志

工」、「平時我即擔任志工」、「可獲得一些教育或訓練經驗」、「擔任志工可以令我感到自己更好」、「我的技能、技術在世運賽會舉辦中被需要」、「可參與我平日就喜愛的運動活動」、「擔任世運志工可以免費觀看比賽」、「擔任世運志工，可以讓我生活有重心」、及「朋友/同學/社區/團體人士也都參與此志工活動」等動機。

交叉比對入團時間與擔任社會志工的經驗顯示兩者間有顯著的相關性 ($\chi^2=11.808$, $df=1$, $p=.001$)，即曾有經驗者較早加入世運志工團。交叉比對入團時間與擔任短期志工的經驗顯示兩者間無顯著相關性。交叉比對入團時間與擔任運動賽會志工的經驗顯示兩者間有顯著的相關性 ($\chi^2=17.684$, $df=1$, $p=.000$)，即有賽會志工經驗者較早加入世運志工團。平時擔任社會團體志工或曾擔任賽會志工的經驗具促進民眾擔任本次世運會志工的動機。

- 年齡與動機

經由 ANOVA 分析，年齡層在動機重視度上於十四項目上有顯著差異，再經由 Scheffe 事後分析比較，得到以下結果：事後分析顯示中年齡層 40 至 59 歲比 29 歲以下的年輕世代更重視擔任志工對社會的貢獻性、平日即在擔任志工與增加生活變化；而 29 歲以下年輕世代較中年世代更看重擔任志工可以免費觀賞比賽，20 歲以下志工似受到學校方面要求參與。

- 教育程度與動機

ANOVA 分析結果顯示，在時一項動機項目中，教育程度會造成顯著差異。其中「高中職」比「專科大學」和「研究所含以上」者對可獲得服務證明或實習機會有較高的動機重視程度。「高中職」比「專科大學」者對可以獲得一些教育或訓練經驗有較高的動機重視程度。「高中職」比「專科大學」和「研究所含以上」者對擔任世運志工可免費觀看比賽有較高的動機重視程度。「高中職」比「專科大學」和「研究所含以上」者對在朋友/同學/社區/團體人士也都參與此志工活動有較高的動機重視程度等等。研究結果顯示數項項目中，高中職者的動機要求較其他程度者高，但在社會特殊性上無顯著差異。

- 職業與動機

ANOVA 分析結果顯示，職業在六項動機項目上有差異，其中以「家庭管理」者對擔任志工可以幫助社會更好有較高的動機重視程度。「家庭管理」者分別比「軍公教」和「學生」對平時我即在擔任志工有較高的動機重視程度。退休人士也比學生有較高的動機重視程度。「學生」分別比「工業/製造業」和「家庭管理」對擔任世運志工可免費觀看比賽有較高的動機重視程度。

- 所得與參與動機

ANOVA 分析結果顯示，在八動機項目中有顯著差異，事後分析結果顯示：所得較低的一萬以下族群，由於多為學生因此特別看重「可獲得服務證明或實習機會」。

- 現居住地

ANOVA 分析結果顯示，在八動機項目中有顯著差異，事後分析結果多數為現居高雄市的志工具具有最高動機，而屏東與台南地區的志工動機較低。

世運志工的參與動機以賽會的特殊性為最高，並且重視自我成長與視野開拓。年齡層較高、平時即擔任社會團體之志工較積極主動，參與此次世運志工團的時間較早、且重視能對社會與城市奉獻；而後加入的多為學生族群，偏重於獲得服務證明與實習機會、團體參與的影響力等外在因素或利益。多數志工顯著地在賽會服勤後從志願服務中獲得正面的意義與反饋。

6.4.3.5 志工管理滿意度

(1) 志工滿意度調查分析

此部分進行賽會前與賽會後的問卷調查。高雄世運會賽會後志工對志工訓練與管理的整體滿意度為滿意佔 59.7%、不滿意為 12.1% 及普通 28.2%。滿意度衡量尺度為非常不滿意(1)到非常滿意(5)，滿意平均數為 3.57。整體上，志工較為滿意志工團的精神理念等無形價值，但對實質管理項目滿意度僅為尚可。賽會前後世運志工對志工管理之各項評價，見表 6.4.12。

賽會前志工對於管理方面之評價，整體平均數並未有達到「非常滿意」(平均數 4 以上)之項目，而以「世運志工團的服務理念與精神」為最高($M=3.90$, 67.5% 滿意)；另相關於志工團的組織氣氛、

凝聚力等的滿意度較高。前測結果顯示，志工對於志工團的理念精神與凝聚力等精神性的團體氛圍較表滿意，但對於實質的訓練、服勤方式、懲罰辦法、網站意見回應及意見陳述管道的滿意度不高。根據賽會前後 t 檢定數據比較可知，賽會後，志工在精神面向的凝聚力與認同感更有顯著的高漲；但是志工對實質管理部分的評價依然無多所改善，甚至下滑。

賽會前後志工管理項目之滿意度未達 50% 者包括：「後勤支援部 (KOC) 進行的核心訓練課程」、「各局處進行的任務工作專業訓練」、「世運賽會前的場地實習/測試訓練」、「世運志工參與或工作之懲罰辦法」、「世運志工團專屬網站的內容或回應」、「世運志工意見的陳述管道」、「世運賽會前的場地實習/測試訓練」、「世運志工集會活動的安排(如誓師、授證大會等)」，以上多為實質的管理項目。

由於前測調查時為賽會前，志工依個人情況填報服勤時段，但各任務編組整體上仍須依實際需求調整，可能造成非志工第一優先時段考量導致志工未能如願。另「世運志工參與或工作之懲罰辦法」為強化志工的認同感與使命感，志工團採用缺席一次訓練或服勤即取消志工資格的懲罰辦法，可能讓某些志工感到過於嚴苛。

值得注意的是，三場志工必須參加的訓練課程之滿意度皆未達 50%，可能與志工認為核心訓練之基礎課程內容不夠豐富；而專業課程不夠深入，且後來未必能與實際服勤狀況銜接導致後測時有顯著的滿意低降；而賽前測試課程，依據訪談與開放性意見顯示，賽前模擬與服勤實務也多未能呼應。此外，統計數據顯示，反應志工意見的網站或陳述管道似乎未能有效或即時的回應志工的問問題與需求；尤其賽會後調查中，陳述管道的滿意度有顯著的下降，滿意度從前測之 47.2% 陡降到 38.4%。可推測賽會期間志工服勤期間遇到之狀況多，但卻未能有適切的管道發聲。

由以上統計分析數據推測，志工雖然對實質的管理部分並不是非常滿意，但是在賽會舉辦過程中，志工們同心協力、彈性應變，共同完成世運艱鉅的工作，並獲得輿論之高度讚賞，更加激發志工對志工團的認同感與內心的自我實現與滿足，而此種心理感受足敷掩蓋其對實質管理的不滿意。

表 6.4.12 賽會前後世運志工對志工管理之滿意度

項 目	賽會前		賽會後		顯著差異	
	平均數	滿意%	平均數	滿意%	t	p
後勤支援部(KOC)進行的核心訓練課程	3.47	47.5	3.40	47.4	1.356	.175
各局處進行的任務工作專業訓練	3.41	45.9	3.30	42.0	2.188	.029*
所獲得的訊息或資訊對整體世運會之瞭解	3.58	54.4	3.53	55.9	.989	.323
所獲得的訊息或資訊對工作任務內容之瞭解	3.51	52.1	3.49	53.7	.478	.633
與其他世運志工間的溝通及相處情形	3.55	50.2	4.03	80.4	-9.732	.000*
世運志工的服勤方式與安排	3.47	48.6	3.62	58.8	-2.785	.005*
世運志工團的服務理念與精神	3.90	67.5	4.14	83.5	-5.242	.000*
世運志工團的組織氣氛	3.76	61.4	4.02	77.7	-5.271	.000*
世運志工團的凝聚力	3.73	59.6	4.09	79.3	-7.297	.000*
世運志工之任務工作編組方式	3.52	51.2	3.57	56.0	-.885	.376
世運志工工作之鼓勵或獎賞辦法	3.52	52.4	3.67	58.8	-2.773	.006*
世運志工參與或工作之懲罰辦法	3.46	46.6	3.48	45.5	-.382	.703
世運志工招募之程序與作法	3.51	50.2	3.46	51.4	1.028	.304
世運志工團專屬網站的內容或回應	3.51	48.7	3.48	49.7	.466	.641
世運志工意見的陳述管道	3.56	47.2	3.23	38.4	3.845	.000*
管理單位對世運志工的人身安全保障	3.62	54.9	3.60	55.6	.464	.642
對世運志工情誼聯繫之促進	3.60	52.8	3.83	67.6	-4.726	.000*
世運賽會前的場地實習/測試訓練			3.42	46.8		
世運賽會期間工作服勤時獲得的指導與督導			3.72	66.1		
世運志工集會活動的安排(如誓師、授證大會等)			3.38	46.7		
世運志工之相關福利(制服、交通、免費觀看等)			3.58	56.8		
世運賽會期間管理單位與志工的聯繫			3.45	50.9		
您對高雄世運會志工訓練與管理的整體滿意度			3.57	59.7		

資料來源：〔本研究整理，2009〕

(2) 志工滿意度背景分析

本研究以志工背景針對賽會後志工對管理滿意度進行分析，以 95% 的顯著水準為判定標準，其結果如下：

■ 性別與滿意度

性別在後測志工訓練與管理滿意之題目中，幾乎沒有顯著差別，但在「志工之相關福利，制服、交通和免費觀看等」剛好達顯著性(0.05)，男生($M=3.72$)比女生($M=3.54$)的滿意度稍高。

■ 入團時間與滿意度

2008 年 9 月前（舊志工）入團者對「核心訓練課程」、「所獲得的訊息或資訊對整體世運會之瞭解」有較高的滿意度。2008 年 9 月之後（新志工）入團者對「世運志工團的組織氣氛」、「世運志工工作之鼓勵或獲獎賞辦法」、「世運志工團專屬網站的內容獲回應」、「世運志工意見的陳述管道」、「對世運志工情誼連繫之促進」、「運賽會期間工作服勤時獲得的指導與督導」、「世運志工之相關福利，如制服、交通和免費觀看等」有較高的滿意度。整體上，新志工對「高雄世運會志工訓練與管理的滿意度」顯著地有較高的滿意度。

■ 曾擔任其他公益/社會團體志工與滿意度

曾擔任其他公益/社會團體志工者對「後勤支援部 KOC 進行的核心訓練課程」、「所獲得的訊息或資訊對工作任務內容之瞭解」、「世運志工之任務工作編組方式」、「世運志工團專屬網站的內容或回應」、「所獲得的訊息或資訊對整體世運會之瞭解」有較高的滿意度。

■ 曾擔任過短期的活動志工與滿意度

不論是否曾擔任過短期的活動志工，在後測的志工訓練與管理滿意之題目中，全部皆沒有顯著差別。

■ 曾擔任其他運動賽會志工與滿意度

曾擔任其他運動賽會志工者對「勤支援部 KOC 進行的核心訓練課程」有較高的滿意度。而未曾擔任其他運動賽會志工者對「世運志工團的組織氣氛」、「管理單位對世運志工的人身安全保障」有較高的滿意度。

- 教育程度與滿意度

「高中職」比「專科大學」者對「核心訓練課程」、「各局處進行的任務工作專業訓練」、「所獲得的訊息或資訊對工作任務內容之瞭解」、「所獲得的訊息或資訊對整體世運會之瞭解」有較高的滿意度。「國中含以下」比「專科大學」者對「世運志工之任務工作編組方式」、「世運志工參與或工作之懲罰辦法」有較高的滿意度。交叉分析發現「高中職」者除高中生外，多年齡偏於40歲以上；而「專科大學」者多屬20-29歲；再加上年齡偏高者多為「舊志工」，因此對於所屬世運志工相關事務與訓練（可能參加過多次）有較高的熟悉度。

- 職業與滿意度

個別職業上無顯著差異，但將其區分為社會人士與學生族群，則有以下項目呈現顯著差異：學生族群對於「後勤支援部的核心訓練課程」、「各局處進行的任務工作專業訓練」、「賽前的場地實習/測試訓練」較社會人士不滿意；但學生族群對「世運志工情誼聯繫之促進」與「志工之相關福利」較社會人士滿意度高。

- 年齡與滿意度

經ANOVA檢定，不同年齡組對志工管理滿意度在後測23項目中，有12項達到顯著差異。將其轉換為29歲以下年齡層比較29歲以上年齡層，可發現五項差異，29歲以下年齡層對「核心訓練課程」、「專業訓練課程」及「場地實習測試訓練」的滿意度顯著低於29歲以上年齡層；而29歲以上年齡層顯著地較不滿意「世運志工福利」及「世運志工情誼練係之促進」。29歲以下為學生居多，重視經由參與志工獲得訓練的機會，由於以學校團體為召募策略，團體行動較不感孤獨，在志工情誼聯繫上滿意度佳，；而學校也多所配合此次世運，在福利上也較感滿意。而29歲以上志工多有社會經驗、甚至曾當過志工，對志工福利易於比較，而且較多個人投入，但無獲得世運志工管理安排之團體歸屬感。

- 平均月所得與滿意度

志工之所得僅在「五萬未滿七萬元」者比「十萬以上」者對高雄世運會志工訓練與管理有較高的滿意度。

■ 居住地與滿意度

區分為居住於高雄縣市與外地者，結果顯示居住於高雄縣市的志工對「核心訓練課程」、「各局處進行的任務工作專業訓練」、「所獲得的訊息或資訊對工作任務內容之瞭解」、「世運志工團的凝聚力」、「世運志工之任務工作編組方式」、「世運志工招募之程序與做法」、「所獲得的訊息或資訊對整體世運會之瞭解」、「世運賽會期間管理單位與志工的聯繫」以及「對高雄世運會志工訓練與管理的滿意度」有較高的滿意度。

整體上，2008年9月後的新志工對於高雄世運會志工訓練與管理有較高的滿意度；然而，2008年9月前（舊志工）入團者對核心訓練課程、所獲得的訊息或資訊對整體世運會之瞭解等有較高的滿意度，這些參與者同時也較曾於其他社會團體擔任志工，早期加入的結果是對於世運志工團有較高的熟悉程度；且這些社會人士族群對於志工福利要求較高。相反地，20-29歲之「大專」程度志工、同時也學生族群的主力，對於三類（核心、專業、場地測試）訓練課程的滿意度較低，但較為偏好世運志工團所塑造的意見陳述、志工情誼促進、凝聚力等氛圍、顯示出學生企圖從世運中學習的意願與心態，同時也樂於享受參與與他人共事的情境。而居住於高雄縣市的志工之滿意度較高，也顯出參與地方盛事的心態可能影響其對世運志工團管理的正面看法。

6.4.3.6 志工參與態度

（1） 志工投入成本

本研究於世運賽會前後，針對志工需投入的時間、交通支出與住宿支出進行投入成本的調查，研究結果顯示如圖 6.4.5。後測時，多數同意擔任世運會志工會犧牲時間(55.2%)或多付出交通費用(63.2%)，但少數同意需多付住宿費用(19.5%)，此乃因世運志工大半數以上居住於高雄縣市地區。後測結果指出，在交通支出上有顯著的支出差異，此與志工在賽會週期內服勤次數頻繁有關。以犧牲時間而論，一半以上世運志工仍認為必須「擠壓」其他時間來擔任志工，而非認為擔任志工是生活的一部份或時間安排內重要部分，顯示多數志工仍把「志工」當成一項額外工作。

由於世運志工中有極高比例為學生，因此特別針對學生族群與社會人士之世運志工所投入的成本想法進行探討。根據前後測比較，學生族群在「犧牲讀書時間」、「花費交通支出」上沒有顯著差別，但平均數仍有些微上升，指出世運賽會期間必須多犧牲時間或

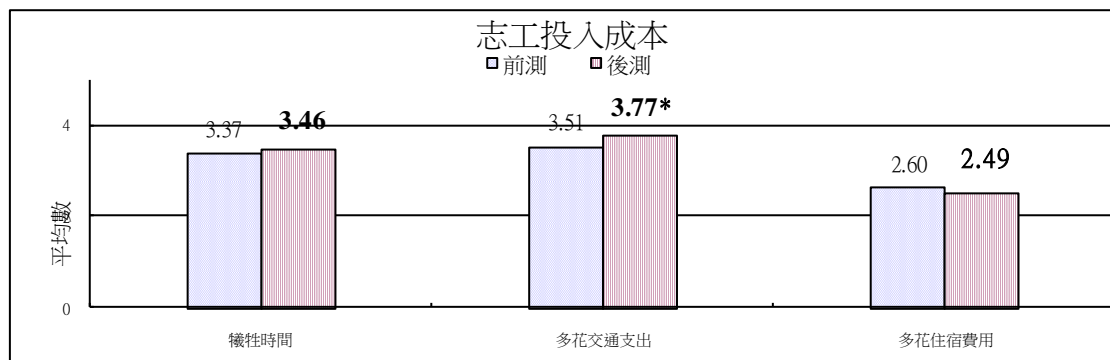
金錢於交通上。另一方面，社會人士更贊同參與世運需多花費在交通支出上的看法。

另外，針對世運賽會後學生族群與社會人士之志工經驗比較，結果發現在參與成本上，社會人士比學生族群更同意「犧牲工作時間」於參與世運、學生族群則比社會人士更同意在「交通花費支出」上有所增加。

表 6.4.13 學生與社會人士世運志工

項目	學生族群		社會人士	
	平均數 (前/後測)	t	平均數 (前/後測)	t
擔任世運志工，我必須犧牲工作/讀書時間	3.25 3.40	-1.86	3.72 3.61	0.24
擔任世運志工，我必須花費交通往返的支出	3.66 3.84	-1.72	3.17 3.59	-3.57*
擔任世運志工，我必須多付出住宿花費	2.65 2.53	1.41	2.48 2.45	0.22

* 95%信心水準的顯著差異



6.4.5 高雄世運志工賽會前後投入成本比較圖

註：* 為 95%信心水準的顯著差異，數字尺度由非常不重視(1)到非常重視(5)

資料來源：〔本研究整理，2009〕

(2) 志工精神與參與態度

於賽會前三週、賽會後（立即）之時間點，本研究針對針對民眾擔任世運志工的經驗評價，進行參與態度調查，包括「未來大型的國際賽會活動，我會去當志工（樂意）」、「我覺得擔任高雄世運會志工的經驗，對我來說..（意義）」、「我對自己的高雄世運會志工身份（認同）」、「未來我還會有意願去擔任公益/社會團體的志工（願意）」、「我擔任高雄世運會志工的過程與經驗（滿意）」等五大項目。結果顯示世運志工無論於賽會前或賽會後皆有極高的參與態度（平均數多為4以上），也即他們有極高意願擔任未來的國際賽會活動志工、擔任世運志工的經驗具有高度意義、非常認同世運志工身份、未來願意擔任社會團體的志工，並且在擔任世運志工的經驗與過程中感到非常滿意。

此次世運志工超過半屬以上為學生，上述對志工參與的正面態度對於未來推展志工精神是令人雀躍的。而從先前志工參與背景得知，雖然學生志工賽會前可能受到他人動員或是對獲取服務證明動機較高，但是賽會後無論對自我成長、對社會回饋等方面皆有提升；也即這場世運志工，對青年學子是極正面的精神洗禮。賽會前後，除擔任社會團體志工之意願無更顯著差異外（前測為4.38），其餘的態度皆更顯著地提升，尤其是志工的參與滿意度顯著提升從3.97至4.36。

就前測與後測的數據而言，志工們覺得自己在世運舉辦期間比以往更關心世運會的資訊，比起世運尚未舉辦之前，在世運會落幕之後，不僅覺得擔任世運志工的經驗很有意義，並且更認同自己世運志工的身分，甚至增加了在未來大型的國際賽會活動中去當志工的意願，不過，志工們確實認為自己必須花費交通往返的支出。整體而言，志工們在賽事結束後，對擔任高雄市世運會志工的過程與經驗，比起賽會前籌備期間更為滿意。

由於世運志工中有極高比例為學生，因此特別針對學生族群與社會人士之世運志工經驗進行探討。根據前後測，比較學生族群之擔任志工之心理變化發現，在世運會舉辦期間或落幕之後，比起尚未舉辦之前，學生族群於「關心訊息」、「未來我會當大型賽會志工」、「世運志工經驗之意義」、「志工身分認同」、「未來擔任公益團體志工」與「世運志工經驗滿意程度」都有顯著提升。另一方面，社會人士在世運會舉辦期間或賽會後，在「關心訊息」、「未來我會當志工」、「世運志工經驗之意義」、「志工身分認同」與「世運志工經驗

滿意程度」都有明顯提升。然而，社會人士在「未來擔任公益志工」的前、後測差異雖不甚明顯，以平均數而言卻有些微下滑。

表 6.4.14 學生與社會人士志工世運參與態度想法賽會前後測比較

題項	學生族群		社會人士	
	平均數 (前/後測)	t	平均數 (前/後測)	t
籌備世運會/世運舉辦期間的相關訊息關心程度	3.62 4.29	-13.24*	3.98 4.44	-5.58*
未來大型的國際賽會活動，會當志工之樂意程度	4.08 4.62	-10.80*	4.38 4.63	-3.52*
擔任高雄世運會志工的經驗的意義程度	4.32 4.67	-7.69*	4.35 4.72	-4.68*
對高雄世運會志工身分之認同程度	4.27 4.66	-8.61*	4.48 4.74	-3.79*
未來有意願去擔任公益/社會團體的志工	4.10 4.42	-6.35*	5.04 4.60	0.83
擔任世運會志工的過程與經驗之滿意程度	3.90 4.39	-8.76*	4.10 4.33	-2.71*

* 95%信心水準的顯著差異

資料來源：〔本研究整理，2009〕

進一步地針對世運賽會調查資料分析，比較社會人士與學生兩族群的經驗想法後發現，社會人士比學生族群更顯著地表現出「關心世運訊息」及「未來擔任公益團體志工」的意願。兩群體整體上的志工經驗滿意度無顯著差異。

本研究於高雄世運賽會半年後再次進行一次志工參與態度調查，並比照賽會前測之相同題項，結果顯示於表 6.4.15。在三階段調查期間，除了「未來擔任公益/社會團體志工」之意願無時序上的顯著變化外，在「未來大型的國際賽會活動志工」上，後測與半年測之意願皆顯著的大於前測，可知志工經投入高雄世運後，對於參與大型賽會活動的意願至世運半年後仍是明顯高漲的。至於「擔任高雄世運會志工」（意義性）在賽會後、賽後半年皆較賽會前的意義贊同顯著地更高，指向世運志工基本上認同擔任此工作並覺得有其意義；但此意義性在賽會半年後($M=4.65$)較賽會後即調查($M=4.69$)有微幅的下滑，但不顯著。值得注意的是，針對「擔任高雄世運會志工的過程與經驗」之題項，賽會後即調查的滿意度高於賽會前，但是賽會半年後的滿意度卻顯著的低於賽會後即測，甚至無顯著的高於賽會前的滿意度；類似地，「高雄世運會志工訓練與管理」的滿意度之賽會後半年

測之滿意度顯著低於賽會後即測，此兩項結果顯示志工感受參與高雄世運的榮耀與特殊經驗感於賽會後半年已消退。

此外，再行比較賽會半年後，學生族群與社會人士在上述五項志工參與態度上的變化，僅有「擔任未來公益/社會團體志工」一項兩者差異，社會人士($M=4.48$)依然顯著地比學生族群($M=4.28$)更願意擔任團體或機構的志工。

表 6.4.15 世運志工參與態度賽會前、後、半年期之調查比較

項目	平均數	前測	後測	半年測	F/t	事後檢定
未來大型的國際賽會活動志工	4.17	4.62	4.53	63.69*	後測>前測；半年測>前測	
未來擔任公益/社會團體志工	4.37	4.49	4.36	52.13*	--	
擔任高雄世運會志工的意義	4.33	4.69	4.65	0.57	後測>前測；半年測>前測	
擔任高雄世運會志工的過程與經驗	3.96	4.37	4.03	44.80*	後測>前測；半年測<後測	
高雄世運會志工訓練與管理	--	3.57	3.37	3.61	半年測<後測	

* 95%信心水準的顯著差異

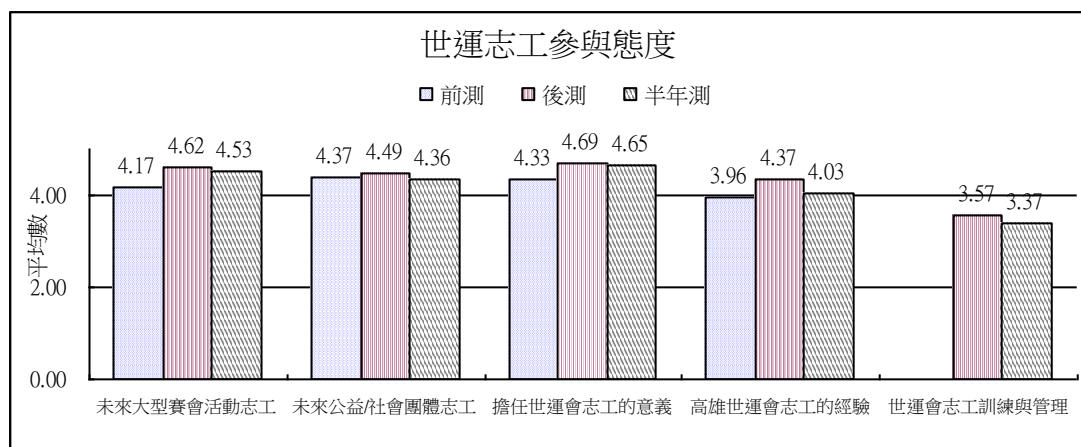


圖 6.4.6 高雄世運志工賽會前、後半年期之參與態度比較

資料來源：〔本研究整理，2009〕

6.4.3.7 世運志工管理綜合議題

此節受先針對志工填答之開放性意見進行內容分析；之後根據訪談志工管理相關人士、志工意見及研究過程中相關案例檢視，彙整以下高雄世運志工團管理議題進行探討。

(1) 志工開放性意見整理

賽會後測調查中，623 位受測者中，共有 282 位提出開放性意見，其中 140 位評論世運舉辦整體之好壞，142 位(22.8%)針對志工管理提出批評與建言。內容分析如下：

分類	態度	內容(次數)
整體意見	滿意(120)	滿意賽會整體或讚揚大家的付出(102) 擔任志工經驗之驕傲光榮(12) KOC 善待志工(2) 普通(4)
	不滿意(20)	接駁車輛調度無效率(6)、 票務(3) 素膳食問題(2) 選手飯店品質(2) 其他 KOC 問題(2) 其他(4) (公視轉播(1)、交通狀況(1)、白看票(1)、服務專線(1)、司儀之國際禮儀(1))
志工管理 意見	主要問題 (125)	事務溝通協調與執行之不一致(25) 賽會聯繫混亂(23) 平時與志工聯繫或管理單位之回應性(20) 分工與工作安排不協調、浪費人力(20) 市府或 KOC 人員對志工的態度待加強(19) 訓練課程與實際落差大(18)
	次要問題 (35)	志工資格審核應嚴謹 (10) 志工權益與福利(8) 希望住宿與交通補貼 (5) 內部工作人員管理與志工行為管理需一致(5) 志工需情感聯繫(3) 人力分配不足(2) 制服尺寸問題(2)

註：受測者之意見內容，依據類別可能被重複次數計算。

賽會即測調查中顯示，受測者近 20%對於整體世運舉辦相當讚賞，尤其讚揚參與賽會舉辦者的努力辛勞有所成果。志工對整體賽會舉辦之不滿意，視同為近距離接觸賽會者之提醒與建言。選手需於賽

場、住宿及膳食地點奔波，但接駁車無法根據班表運作，徒讓選手費時等待，且令隨隊志工感到不安與抱歉。另，某些選手飯店品質不佳，使選手自行選擇住宿其他飯店；選手村宜經審查、達到一定之美觀、安全與衛生標準。

志工管理意見中有六大項的反應單項次數高(皆15次以上)，共135次(佔84.3%之批評意見)，視為主要問題(將併於下段「經驗探討」中分析)。次要問題中，某些志工覺得其他志工之資格不符或工作表現不佳，建議未來應審慎篩選志工資格。另外，針對賽事能否有免費票卷，或排班時間無事可作時，能否進場觀看等權益福利，志工感到質疑。免費票卷非本次世運志工明訂的權利，但志工常混淆；而排班時間分工無效之問題，導致是否能進場觀看，確實引發管理爭議。住宿與交通補貼非志工精神，賽會舉辦單位宜採行相應的支援方法(如實務津貼)，但非以金錢補償，以維持公平性。另，志工對於賽場管理中工作人員與志工某一些行為上(如禁止於選手照相)不相等的要求感到困惑，宜統一規定並共同遵行。志工除感到制服尺寸過大不適宜穿著體態外，更覺得制服是代表賽會舉辦單位的用心、城市與國家的形象；宜更謹慎看待制服設計與尺寸製作等問題。

(2) 相關案例檢視

■ 台北聽奧志工管理

本節簡要地比較高雄世運與台北聽奧志工管理之異同(請見表6.4.16)，以瞭解台灣大型賽會志工管理的不同模式。

表 6.4.16 高雄世運志工與台北聽奧志工之相關管理內容比較

高雄世運	賽會	台北聽奧
7/16-26, 2009	賽會日期	9/05-15, 2009
2004.12	招募啟動	2004
2005-2008.8 社會局及市府其他局處個別招募，以個人招募為主，經營管理不易，志工流失；培訓人力暖身賽時運用狀況不佳	前期招募與管理狀況	2004-2008.10 志工組負責，招募個人志工為主、無有效經營管理，志工流失；培訓人力熱身賽時運用狀況不佳
2008.9	重新啟動	2008.11
KOC 後勤支援部成立「志工指揮中心」 社會局為主負責單位 IAVE 國際志願者服務協會執行	管理組織組成	基金會的社群部下之志工組 社群部長為外聘人士 志工組執行(專責五人)

原由市政府社會局招募，重新啟動後委由 IAVE 於 KOC 成立的「志工指揮中心」進行招募，以團體為主，多學校與社會團體	新招募方式	原為聽奧籌備會採個人招募，重新啟動後轉由扶輪社代為招募，以團體為主，多為企業及學校志工
核心訓練（KOC 執行）、專業訓練（各局處執行）、賽前測試訓練（各局處與賽場專責人員執行）、領導訓練（小組長、幹部等）	新培訓方式	基礎訓練（志工組執行）、專業訓練（各部門執行）、場地演練（場地與各部門）志工經理（以服務學習課程方式特別培訓志工擔任）
KOC 志工指揮中心→志工組長、志工督導→志工小組長→志工	志工管理系統	志工組→志工經理→志工組長→志工
賽場經理（賽場實質總指揮、國中小校長擔任） 賽事經理（體育協會人士擔任）	賽場管理與志工指揮架構	場館總督導（局處首長或校長、僅巡視） 場館經理（體育協會人士擔任，負責實際事務管理）
志工組長（社會局人員、協助賽場志工事務） 志工督導（各局處負責人員，協助賽場志工事務）		場館志工經理/副經理（體育系學生特訓後擔任） 志工經理（志工特訓後擔任，全程付薪） 志工組長（志工擔任）
招募 8389 人，取得志工認證資格 4653(7/2009)，實際服勤 4443 人	招募人數與實際服勤數	招募 9768 人，實際服勤 6632 人
74%：26%	女：男	76%：24%
69%	學生比例	約 75%
大專院校、高中職、社會團體、市府志工團	團體志工來源	大專院校、企業、扶輪社
60 小時	平均服務時數	11.57 小時，約 1/4 僅服勤一天
制服、優惠賽會購票、服務證明書、保險、誤餐便當、參與選手之夜、閉幕式門票	志工福利	制服、保險、交通費補助與餐點
服務獎章、中英文榮譽狀、其他紀念品	志工獎勵	籌備期間：服務時數榮譽狀 賽會期間：個人特製悠遊卡、聽奧紀念品、中英文感謝狀
凡未參加一次訓練或服勤，則免除其資格	志工懲罰	未明訂
世運志工團專屬官網	意見陳述管道	志工信箱、聽奧志工網站
Email 或簡訊聯繫	志工聯繫	前期家族式聚會、任務編組後以 Email 聯繫

2008 誓師大會、2008/11/29 志工運動會、高雄縣志工嘉年華會、6/2009 世運大專團隊志工合作備忘錄簽署、「擦亮主場館、志工挺世運」2009 志工誓師大會、2009 志工感恩晚會活動

激勵與
表揚活動

2008 年邀請賽之志工感恩餐會、2009/02/08 志工大團圓、8/2009 志工誓師大會

註：台北聽奧部分由台北聽奧基金會社群部提供資料

資料來源：〔本研究整理，2009〕

高雄世運及台北聽奧兩項賽會志工管理的啟示為志工管理單位需有「經營」及「維護」(retention)志工的能力；此能力左右招募策略、及後續人力安排與管理工作。由上表可知，由於缺乏賽會志工管理經驗，高雄世運與台北聽奧志工管理前期都陷於以招募個人志工為主，但志工維繫與經營不足，導致志工大量流失；且發現前期培訓的志工運用於熱身賽時無法有效運作，有人力需求及訓練整合等問題。

同樣地，兩場賽會志工管理皆於賽會舉辦前一年左右，針對志工管理改弦易轍重新啟動。迫於時間緊迫，皆以團體志工為主招募策略，並以大專院校學生為主對象，有效地於短期內募得五千餘人，並完成多場次的三階段訓練。另，高雄世運志工加入許多社會團體，而台北聽奧則以扶輪社為招募中心，獲得企業志工的支持；但也都未明確的採用有地緣性的社區志工。高雄世運志工服勤時數較高，而台北聽奧由於未明訂懲罰或義務要求方式，至志工平均服勤數偏低。兩賽會管理單位都採取類似的志工福利、獎勵與激勵活動等凝聚志工向心力。

高雄世運與台北聽奧志工管理最大的不同處起於組織管理架構及志工管理中心之所處位置。高雄世運之 KOC 由高雄市政府各局處人員兼職負責，而台北聽奧基金會由專聘人士擔任各項工作之主要負責人。組織架構上，KOC 的志工指揮中心關於世運相關業務，需與其他市府局處進行橫向業務協調，增加事務執行的複雜性；而台北聽奧之工作協調統整於基金會內，進行部門協調為主，事務執行可統合。賽場志工指揮管理架構，高雄世運偏重於市府社會局或各負責局處人員之督導，賽場事務負責為賽場經理與賽事經理。

而台北聽奧則以與大學服務學習課程結合的方式，特別訓練專責志工擔任志工經理（但訓練及賽會期間皆支領工作費），負責各場館或任務組的志工管理事務；賽場則由場館經理負

責。簡化組織架構將有助於志工管理與其他部門協調，同時可提升賽會時任務執行標準之一致性。

- 北京奧運香港馬術項目的志工招募與維護（此小段為 2008 京奧香港馬術比賽（香港）有限公司行政總監袁海星博士提供）

2008 京奧馬術比賽於香港舉辦，並由香港馬術比賽（香港）有限公司承辦此項目。招募志工開始於 2006 年，距北京奧運賽會約兩年時間。招募策略上，一開始即拒絕接受團體志工（包括工會、大學、企業等），而堅持個人申請。且先已測試賽為目標，第一批招募目標為總人數需求一半的志工，並分為兩次進行（第一次 200 人、第二次 1000）。為維持第一批志工的參與熱情，後續由這第一批志工協助進行第二批志工招募工作，同時讓第一批志工參與志工訓練工作，協助香港的京奧宣傳活動、茶會等等。最後，整體上招募 53% 工作人士、40% 學生及 7% 的家庭主婦及退休者。

馬術志工管理過程中曾發生志工為制服尺寸不合而有所抱怨，此時志工管理與領導者意識到「溝通是最重要的」。袁博士賽會前近十一個月，每十天給志工寫一封信，談志工、談人生、談管理經驗，漸漸地平息志工的抱怨，並能讓志工們覺得參與相當有意義。另外，也鼓勵志工們設置自己的網站，進行任何形式的溝通。

- 杜易斯堡世運志工經驗(World games 2005 GmbH, 2005)

由 2005 WG 籌備公司人事部門負責志工招募、訓練並且派任足夠數量的義工協助各項工作。需求人數根據估計，大約 2000 到 2500 人。為招募志工發起許多募集活動，並且特別強調這是「參加世界級國際賽的寶貴機會」。由於世界運動會的知名度不高，因此籌辦初期遭遇一些困難，但是於 2005 年初，已經招募相當足夠的志工。志工人力招募主要問題在根據志工條件分配任務，某些專業工作領域，確實很難找到志工。訓練方面，從 2004 年夏天（賽會舉辦時間 14-24/7/2005），每周舉辦 100 名志工訓練，而賽事接近時，再舉行個別部門的特別訓練。除運動賽事志工外，志工在醫療、藥檢、頒獎典禮、娛樂活動節目等的志工也需要專業知識，因此篩選過程比須嚴格把關。世運專業志工的特質、所需的訓練和可靠度都較其他類別志工優異。

志工為無薪資，但可以獲得制服和免費膳食，免費使用公共運輸且可以免費觀賞(一些)賽事。一開始，就針對各組可得知實務津貼部分（非薪資）進行說明，稍後所做的任何變動，都會引起志工的不安和騷動。志工管理計畫的核心是一套合適的軟體管理，但在 Duisburg 賽會中，志工管理軟體並無法滿足全部需求，尤其是該系統無法處理不同業務志工的時間表、服務變動時間、或因應志工的不同技能變化。

另外，志工需要對賽事規則等相當熟習，原各個單項運動總會同意會即時指派所屬志工供籌備單位使用、提供賽事相關資訊，及協助進行認證的程序，但後來各總會大多未遵守上述要求。

(3) 高雄世運志工管理經驗檢討

■ 志工人力規劃之招募與維持策略

高雄世運志工於 2004 年底啟動招募個人志工，雖招募數千人，但未能有效經營管理，導致志工大舉流失。此外，對於志工之人力需求也因賽會內容未能確定，預測人力編組內容與數量需求有所阻礙。雖然 2008 年 9 月後新的志工指揮中心有效達成此次世運志工任務，但最終以團體方式招募志工且以學生為多，志工的社會參與面向略顯狹隘；但大型賽會如不採用團體志工，而僅是個人志工也將極挑戰志工管理單位之經營能耐。綜合檢視其他賽會志工管理案例，建議需有一志工管理專責單位，並能於賽會舉辦前兩年即妥善規劃志工人力需求與安排，於賽會舉辦兩年前首先

(a) 招募一般個人志工(約 30-35%之所有志工)進行志工管理事務培訓，預作賽會種子與組長志工，未來協助志工招募、培訓與其他活動宣傳、熱身賽志工、與賽會時的任務編組志工管理等工作；

(b) 招募特殊專業且需訓練之志工（15-20%，如特殊語言、隨隊、VIP、計時計分）等，進行深度培訓。再於賽會一年前開始招募賽會所需志工之半數，並以團體型為主，如學校、社團、企業、社區志工。如此可以增加志工參與的廣度與深度，同時達成志工保留管理及深化志工參與角色，使志工能按部就班，進入賽會需求狀態，並成為真正的賽會工作夥伴。

- 簡化組織架構可避免溝通協調與執行無法一致

由於KOC後勤支援部所處之組織架構位置需要與其他高雄市府局處進行高度的橫向連結，因為此組織架構與溝通聯繫的複雜度，致使未能明確設定或統一執行一致的志工參與賽會事務的操作標準或流程，常使志工在訓練或服勤期間面對標準改變等而無所適從。

此外，由KOC後勤支援部負責志工招募與認證，其他局處亦可能有無法有效掌握人力狀況與業務需求之情況，礙於此KOC組織架構，橫向溝通聯繫與有效反應殊為重要。建議未來賽會組織架構宜簡化為單一舉辦主體，所有溝通協調於此主體單位架構內進行，避免多頭馬車，協調困難，標準不一。

- 需增進參與志工業務之理念與態度

某些市府局處人員、賽會經理、各志工督導人員或KOC人員並不熟習志工的角色、或應如何對待志工，或對志工具刻板印象、或不重視志工業務，而致無法以維護志工精神推展志工業務（如以金錢業務外包方式獲得志工），或面對志工時的心態與態度有所偏頗（不尊重或嚴厲使喚志工）。

除需要加強市府人員對市民社會與志工精神的理念外；實務上賽會志工訓練與管理的標準宜一致與統一，有效執行，免生不公平感。賽會期間，此標準宜由全體參與的工作人員遵守與維護，避免特權。

- 志工訓練課程與服勤實務應能有效結合

此次世運志工核心訓練課程雖基礎或感受不深，但有助於引領志工進入志工團，並熟悉志工團理念提升參與向心力，惟可再強化志工對彼此的認識，鞏固社會聯繫力，以提高志工的持續參與。但專業與現場測試等課程無法與服勤實務銜接，顯示主辦人員未能精確的掌握賽事狀況，宜深入瞭解賽會內容與預期狀況，事前加強現場情境模擬與實習。

另外，各任務編組內容，志工亦需通過明確的考核標準，才發予認證，避免服勤表現不佳，引發整體對賽會與志工之不良觀感。

- 提升賽會服勤期間之聯繫方式與效率

雖然賽會期間各賽會場地有明確之小隊長、站長、督導、組長等負責人，但職務與職權層次不清，致聯繫溝通有失效能與效率；且由於市府業務處督導人力不足，常致志工有問題卻無法聯繫上負責人。

- 重視及提升志工管理單位之回應性與溝通管理

由於志工組織龐大但僅是任務編組，並無層級結構，因此平時或服勤時志工雖能從專屬網站上陳述意見與問題，但除此管道，並無其他有效方式可陳述意見。另外，志工認為網站回覆可更熱誠與即時，讓志工更有參與感。即使面對志工的小問題或抱怨，賽會舉辦領導者或志工管理者，仍應適時協助予以解釋或士氣鼓舞，提振志工向心力、志工參與態度。

- 志工職務安排宜確實明確有效率

志工平均服勤時數約 60 餘小時，顯示服勤天數多或服勤時數過長。本次高雄世運志工人數相比秋田與杜易斯堡世運稍高些，如不考慮遊客量，人力應屬充裕。部分志工指出服勤時數長，但無甚工作或無事可作，服勤效率或需檢討。雖然賽會志工之需求人數或會多估，但仍應精確或向志工解釋勤務安排之理由與意義。

- 需統一志工身份避免人力浪費與不公心理

世運會中，某些任務單位採用「半償」之工作人員，但予以「志工」之稱號；或不信任志工指揮中心所訓練之志工，而外包採用自行認定之志工，此皆有違「志工」參與精神。實務上，易引發志工職務分配之人力浪費；心理上，易導致志工間不公平對待之感，及任務效率不佳、無成就感等不滿心態。

賽會舉辦單位宜統一「志工」認定標準與稱號，排除高專業型人力為志工、代以有償方式招募，而稱之為「工作人員」。事務負責單位如對志工有特定需求與標準，則宜即早提出，融入前期志工人力規劃方案，以取得充分時間招募人力與長期培訓。

此次高雄世運志工最為成功的精神展現在於，讓高雄市及台灣民眾認知到志工的重要性與貢獻，同時也彰顯及被認知擔任志工是一項美好而有意義的任務，世運帶動一種新的運動風氣：「志工運動」。賽會期間，許多高雄民眾可能會回頭問自己：「為何我當初沒有加入世運志工？」。世運志工展現民眾投入協助完成城市榮耀之市民精神與公民理念，同時也豐富他們自身的生命經驗與意義；尤其學生族群眾多，為未來的志願服務培養極多的生力軍，有助提升青年學子關懷社會的理念與利他參與。高雄世運籌辦之初，便有極多的社會團體願意參與志工行列，是高雄市根本志工精神的展現。

本次世運會志工團得以運作成功，除賴 KOC 後來有效的新管理模式與人力招募策略外，志工管理承辦單位無形地串連其故有的社會資本與民間力量之擁護投入，為世運志工團成功的隱形關鍵。從民眾參與的程度觀之，志工的意見回應性不佳與陳述管道有限，且志工工作內容固定，顯示世運志工仍僅能協助世運之完成，仍有待未來朝真正「夥伴」關係成為團隊之一份子。

6.4.4 後世運－高雄市志工精神推展之探究

6.4.4.1 世運志工後續社會參與意願與偏好

本研究經由世運會半年後的問卷調查，瞭解世運志工對於後續參與高雄市各事件活動、機構團體志工、或志工經驗分享等意願。此調查之有效問卷 541 份，其樣本背景如下附件二。

(1) 未來擔任其他類型志工之意願

由調查結果摘錄表 6.4.17 可知，高雄世運志工表達對於參與其他類型志工的高度意願（平均數皆高於 4），尤其以投入「未來大型的國際賽會活動」的正面態度最高(94.40%)；但以參與「小型活動」的態度相對較低（79.10%）。而擔任「大型城市活動」或「擔任公益/社會團體」的志工意願相差不多。同時，世運志工也有極高意願願將其志工經驗分享他人。

比對世運志工的背景及其各類型志工之參與意願。首先，社會人士與學生族群的態度僅有在「擔任公益/社會團體的志工」有顯著差異，社會人士較學生族群意願高；其他項目無顯著差異。女性顯著地比男性更表現出願意投入在「大型的城市活動」或「小型的活動」中；餘無顯著差異，但皆以女性的參與意願較高。29 歲以下之志工較 29 歲以上的志工顯出較不願意擔任「公益/社會團體志工」，此類似學生

族群之結果。居住地區對此各項態度無顯著差異。

表 6.4.17 賽會半年後世運志工對未來擔任各類型志工的態度

項 目	平均數	反面態度	正面態度	普通
未來大型的國際賽會活動，我會去當志工	4.53	3.20%	94.40%	2.40%
未來大型的城市活動，我會去當志工	4.38	2.60%	89.80%	7.60%
未來小型的活動，我會去當志工	4.14	1.20%	79.10%	17.6%
將擔任高雄世運會志工的經驗分享給別人	4.47	4.60%	91.50%	3.50%
未來有意願去擔任公益/社會團體的志工	4.36	0.80%	90.30%	8.90%

資料來源：〔本研究整理，2009〕

(2) 擔任志工偏好之服務形式

針對世運志工日後若想擔任志工，偏好以下服務形式調查，結果如表 6.4.18。其中固定式指預期二個月至半年內，固定時間前去服務；短時固定型指預期一個月內，固定時間前去服務；短時事件型為針對某一事件/計畫，僅需花數小時或幾天的服務。數據結果顯示世運志工未來如欲擔任志工偏好以短時事件型(48.1%)，也即近半數受訪者願意選擇類似此次高雄世運賽會之活動擔任志工；另「皆可」者也達 34.6%。選擇「其他」者，包括短時型皆可、海外服務的型式、因上課或上班的因素要以自身彈性時間為主、擔任短期外賓、仿世運模式等。經卡方檢定，學生族群顯著地比社會人士偏好短時事件型志工，社會人士贊同反應低於預期次數；日後志工招募對象可據此調整安排。

表 6.4.18 志工偏好服務形式

服務形式	次數	比例
短時事件型	260	48.1
皆可	187	34.6
短時固定式	49	9.1
固定式	35	6.5
其他	9	1.7

註：填答人數 541 人（單選）

資料來源：〔本研究整理，2009〕

(3) 對志工管理單位作為之重視項目

本研究調查受測者覺得志工管理單位做了下列何事項，有助於受測者想去擔任志工？結果依據最重視項目往下排序，顯示於表 6.4.19。近一半的受測者(49.8%)認為有助於讓他們會想去擔任志工，是因為覺得從事的志工工作「事情具有意義」，其次為提供「良好的訓練課程」(33.3%)；近三分之一受測者指出「排班服務時間彈性」(31.2%)、「工作內容可發揮所長」(29%)、「服務能受到尊重與感激」(27.7%)、「明確的志工權益與義務」(27%)等等都是他們重視的志工管理單位作為。

結果顯示志工對任務或工作使命之認同感遠勝於外在誘因之新技術、獎賞表揚。交叉比對學生族群與社會人士，社會人士更看重良好的訓練課程、發揮所長、受到尊重；而學生族群重視排班之彈性、權利義務及志工福利。顯見學生族群除了重視參與意義外，能夠符合其個人權益與時間安排為志工投入的重視趨向；社會人士反更願意無私的參與。

表 6.4.19 對志工管理單位作為之重視項目

項目	總次數 比例	填答者 比例	學生族群 排序	社會人士 排序
作的事情具有意義	16.80%	49.80%	1	1
良好的訓練課程	11.20%	33.30%		2
排班服務時間彈性	10.50%	31.20%	2	4
工作內容可發揮所長	9.80%	29.00%	5	3
服務能受到尊重、感激	9.30%	27.70%		5
明確的志工權益與義務	9.10%	27.00%	3	
感到受歡迎且安心的組織氣氛	8.00%	23.80%		
良好的志工福利	7.10%	21.00%	4	
服務可就近於住家或就學區附近	6.10%	18.00%		
良好的帶領者	5.10%	15.20%		
獲得新的技術	4.50%	13.40%		
適時的獎賞或表揚	2.60%	7.60%		

註：複選三項目，總回答次數 1598 (538 人)

資料來源：〔本研究整理，2009〕

(4) 願意擔任重大活動/賽會/事件之志工之主要動機

世運志工被問題「如果您會願意擔任重大活動/賽會/事件之志工的主要動機為？」，結果如下表 6.4.20。超過六成受測者(60.1%)認為最大的動機是「拓展視野與體驗」，顯示出了活動或事件的能給予的體驗為一大誘因。其次為「對這城市/社區有所回饋」(36.2%)、「增加與其他人之接觸機會」(32.3%)、「幫助活動舉辦成功」(28.4%)及「獲得一些教育或訓練經驗」(26.2%)等。「獲得表揚或獎賞」(1.3%)、「周邊的人都去當志工」(0.9%)為最低的動機。學生族群比社會人士更重視「教育與訓練經驗」，並能「獲得服務證明獲實習機會」，而藉此可以拓展視野外，也增加學生與其他人接觸之機會。相對地，調查顯示出社會人士對於賽會或事件活動的參與動機較著重在貢獻於社會、協助活動的成功舉辦。

表 6.4.20 擔任重大活動/賽會/事件之志工的主要動機

項目	總次數 比例	填答者 比例	學生族群 排序	社會人士 排序
拓展視野與體驗	20.10%	60.10%	1	1
對這城市/社區有所回饋	12.10%	36.20%	4	2
增加與其他人之接觸機會	10.80%	32.30%	2	4
幫助活動舉辦成功	9.50%	28.40%		3
獲得一些教育或訓練經驗	8.70%	26.20%	3	5
事件/活動具特殊性	6.80%	20.40%		
可以幫助社會更好	5.60%	16.90%		
獲得服務證明或實習機會	5.60%	16.70%	5	
在日常活動中增加一些變化	5.00%	15.00%		
貢獻我的技術、技能	5.00%	15.00%		
擔任志工令我感到自己更好	4.80%	14.30%		
先前當志工的經驗很好	1.60%	4.80%		
作為一種休閒的安排	1.40%	4.30%		
免費參與活動	1.40%	4.10%		
增加生活的重心	0.80%	2.40%		
獲得表揚或獎賞	0.40%	1.30%		
周邊的人都去當志工	0.30%	0.90%		

註：複選三項目，總回答次數 1613 (530 人)

資料來源：〔本研究整理，2009〕

(5) 願意擔任公益/社會團體或政府機構之志工的主要動機

本研究調查世運志工若願意擔任公益/社會團體或政府機構之志工，其主要動機為何？結果顯示於表 6.4.21。「拓展視野與體驗」(46%)、「對這城市/社區有所回饋」(40.1%)是受測者認為擔任團體或機構之志工的最主要動機。約三分之一的受測者，重視「可以幫助社會更好」(36.2%)、「獲得一些教育或訓練經驗」(28.4%)，「增加與其他人之接觸機會」(26.9%)。而最不重要的動機為「獲得表揚或獎賞」(1.3%)及「周邊的人都去當志工」(0.7%)。比較學生族群與社會人士，在此問項下有較大的差異，學生族群首考慮擔任團體型志工其事務或工作是否滿足其視野與體驗上的新嘗試與機會拓展性；但是社會人士則以「可以幫助社會更好」為重點，甚至在前五排序中認為「幫助該機構或團體」為一重要參與動機，且對於教育訓練經驗的需求已降低。社會人士顯示出對於擔任團體或機構志工為奉獻自己於社會的態度，明顯不同於學生族群的以自我成長為中心的思考。

表 6.4.21 擔任公益/社會團體或政府機構之志工的主要動機

項目	總次數 比例	填答者 比例	學生族群 排序	社會人士 排序
拓展視野與體驗	15.40%	46.00%	1	3
對這城市/社區有所回饋	13.40%	40.10%	2	2
可以幫助社會更好	12.10%	36.20%	4	1
獲得一些教育或訓練經驗	9.50%	28.40%	3	
增加與其他人之接觸機會	9.00%	26.90%	5	5
貢獻我的技術、技能	7.40%	22.10%		
幫助該機構或團體	7.00%	21.00%		4
擔任志工令我感到自己更好	5.50%	16.50%		
在日常活動中增加一些變化	4.60%	13.70%		
獲得服務證明或實習機會	3.90%	11.50%		
團體/機構的屬性	3.40%	10.20%		
有機會參與該團體的活動	3.10%	9.30%		
先前當志工的經驗很好	2.20%	6.70%		
作為一種休閒的安排	1.60%	4.80%		
增加生活的重心	1.10%	3.20%		
獲得表揚或獎賞	0.40%	1.30%		
周邊的人都去當志工	0.20%	0.70%		

註：複選三項目，總回答次數 1609 (539 人)

(6) 擔任高雄地區志工重大活動/賽會/事件志工之意願

世運志工未來願意擔任高雄地區重大活動/賽會/事件志工者高達98%。

(7) 擔任高雄地區的公益/社會團體或政府機構志工之意願

世運志工未來願意擔任高雄地區的公益/社會團體或政府機構志工者高達93.3%。而願意參與者之對志工工作類型與工作項目的興趣取向列於表6.4.22及表6.4.23。志工工作類型中，高達六成的受測者對文化觀光(59.7%)最有興趣。三分之一的填答者對教育輔導、體育休閒和海外協助或救援有興趣。約二成填答者對社會服務與藝術有興趣。文化觀光皆為學生族群與社會人士的首要志工工作興趣，不同的是社會人士顯出較樂於參與社會服務，而學生族群的興趣比例相對低；學生族群除上述的工作類型興趣外，喜愛參與媒體傳播工作。

表 6.4.22 志工工作類型偏好

項目	總次數比例	填答者比例	學生族群排序	社會人士排序
文化觀光	20.10%	59.70%	1	1
教育輔導	10.60%	31.50%	3	2*
體育休閒	10.60%	31.50%	2	5
海外協助/救援	10.60%	31.30%	4	2*
社會服務	7.70%	22.80%		4
藝術	7.10%	21.00%		
活動推廣	6.50%	19.20%		
媒體傳播	6.00%	17.70%	5	
環保生態	5.60%	16.50%		
會議展覽	4.40%	12.90%		
志願服務發展	4.10%	12.10%		
衛生保健	3.50%	10.50%		
經濟發展	2.10%	6.20%		
消防交通	1.10%	3.20%		
其他	0.10%	0.20%		

註：複選三項目，總回答次數 1494 (504 人)

*兩者次數與比例相同

資料來源：〔本研究整理，2009〕

針對志工工作項目內容，調查發現受測者最有興趣者為導覽解說，其次為活動帶領、行政支援和翻譯；近兩成者填答者偏好活動企劃與事務支援。最無興趣的項目為環境維護。學生族群最樂於從事活動帶領工作，次為導覽解說、翻譯及活動企畫。社會人士則以偏好導覽解說為優先，次為行政支援、翻譯，並對事務支援樂於參與。由於導覽解說、翻譯、活動帶領等需要更多的專業與知識，未來可針對此進行志工專業培訓。

表 6.4.23 志工工作項目偏好

項目	總次數比例	填答者比例	學生族群排序	社會人士排序
導覽解說	16.60%	32.50%	2	1
活動帶領	14.10%	27.60%	1	5
行政支援	14.00%	27.40%	5	2
翻譯	13.90%	27.20%	3	3
活動企劃	11.00%	21.60%	4	
事務支援	10.20%	20.00%		4
課後輔導	7.70%	15.10%		
孩童/敬老陪伴	5.90%	11.50%		
餐飲烹調	2.90%	5.80%		
網路資訊蒐集	2.50%	5.00%		
環境維護	1.20%	2.40%		

註：複選二項目，總回答次數 988 (504 人)

資料來源：〔本研究整理，2009〕

(8) 志工服勤時間考量之偏好

調查顯示有意願擔任志工的受測者，對服勤時間的偏好為近七成(73.7%)喜於週末服勤，25.5%偏好於於平常日服勤。交叉分析結果為學生族群較不偏好平常日，而社會人士偏好平常日；週末狀況差異不大。而服勤時段偏好依序為下午(47.9%)、早上(40.9%)及晚上(9.9%)。由於本調查中女性佔 78.3%，因此晚上時段服勤可能有安全考量，偏好比例低。服勤時段中，社會人士偏好早上時段，而學生較不偏好早上時段；下午或晚上差異不大。另服務時數調查顯示，42.4%的有意願擔任志工的受訪者選擇每週可服勤時數為 3~4 小時；依序為 5~6 小時(31.3%)、7 小時以上(17.5%)及 1~2 小時(7.2%)。而社會人士顯然比學生族群更願意投入較多的時間於志工工作。

世運賽會半年後的調查顯示，世運志工多有高度於未來投入社會活動或於團體機構擔任志工。志工之參與以認同所從事的事情具有意義為最重視項目；而多數願意擔任事件活動或公益團體志工的動機在於能拓展視野與體驗。本研究發現學生族群志工參與社會志願服務的動機較偏向自我成長，同時關注擔任志工之權益偏好短時型的事件志工。而社會人士較偏向奉獻社會，同時較不計較權益、福利或獎賞；同時，社會人士更願意擔任公益團體志工、從事社會服務類別工作。

6.4.4.2 高雄市志工精神推展課題

延續世運志工的薪傳，提升與推展高雄市的志工精神，擴大志工的社會參與，為後世運民眾參與公共事務的最佳體現。其中尤以學生志工未來如何走出校園，走入社會與社區，從而兼具服務與學習，可為高雄城市志工精神推展的範例模式。本研究經由焦點團體座談會、研究調查及世運志工管理與籌辦經驗中，聚焦以下高雄市未來志工精神推展的四大課題：

(1) 培育志工精神與推展志工教育

志工基本精神為無償、奉獻自我心力於社會，而志工精神的展現為多元模式。有任務明確的正式志工，亦有自然服務或協助的非正式志工。惟高雄世運雖展現了數千人的志工精神，世運承辦過程也在某些作為上暴露對志工精神的錯誤理解。市政府除了少數局處外，多疏於經營志工，因而不熟習志工業務，甚而認為志工可以金錢補償外包學校單位取得；或相反地，將志工視為「免費勞力」隨之驅使。理念上，組織與組織志工間為便於管理與相互信任，會明訂權利與義務關係；也即，組織對待志工宜公平，給予福利但也嚴格執行義務規定，組織尊重志工但不偏見認定志工必具有「圖利」意圖。

反之，一位成熟的公民，擔任志工者也必先具有志工之無償、服務奉獻精神，而非以福利為優先考量。而許多志工仍認為是「犧牲」時間來擔任志工工作，而非將其視為生活、生命的圓滿要素。而平日非正式的協助及參與公共事務，也為志工精神、成熟公民的表現。由此觀之，推展一個更為成熟的公民社會及培育志工精神，為產官學界各部門與層級亟需迎頭趕上之重要課題。政府部門業務及舉辦任何大小型活動，除促進民眾參與外，更需要志工協助。

此次，世運志工近距離與高雄市府員工在工作中的接觸過程，亦為評價市府表現的重要面向。從企業社會責任角度，越來越多企業投入社會公益，包括提供員工有薪假擔任志工、動員員工投入社會事務。而學校部門之志工教育，與品德教育、服務精神建立等息息相關；

社會民間團體與志工的接觸繁多，更是志工精神體現的重要場域。有系統地於政府、學校、非營利、產業部門及城市社區之各層級建立與引導志工精神理念、參與志工活動與進行志工教育為發展公民社會的重要基石。同時志工需用單位應針對志工管理及經營訓練開設課程，培養志工管理人才，尤其政府部門在面對未來更多的大型活動舉辦之挑戰，政府成員宜有志工理念、志工經營思維，以能妥適對待志工；此即為將志工的民眾參與，經由培力過程，提升至夥伴形式預作準備，宜列為政府創新服務的施政重點。

(2) 志工參與及城市發展

為延續高雄世運志工精神，可將城市發展結合志工參與為途徑。高雄世運即為一城市發展的極好案例，世運提升高雄市的城市形象、增進與國際交流之機會，同時城市建設與景觀也多有改善，世運之成功提振市民的光榮感；藉由世運賽會的特殊性，志工參與的意願與意義高昇。因而，藉由城市舉行之事件與活動形式（如世運、大型博覽會、大型主題觀光活動，如萬年祭）、重要公共建築營運或活動舉辦（如世運主場館、愛河廊道）、城市社區之人文景觀營造或社會凝聚活動（如街區改造、文化表演展覽）等等模式，以創造志工可表現的舞台，同時強化民眾參與城市軟硬體發展。

透過不斷的城市發展活動與志工參與的結合，可以在過程中累積建立城市志工人力資源庫，建立民眾擔任志工的心態與習慣；進一步地，培育與訓練出志工的特定專長或興趣；同時，以為國際性的大型事件預作準備。

(3) 擴大學生參與社會志工-學校服務學習課程與社會志願服務結合

延續世運志工中半數以上的學生族群參與，使其能再度參與社會志願服務為後世運志工精神推展的重要議題。小學、中學、大專院校之各級學校的服務學習課程融合品德教育、志願服務及服務學習三合一的人格訓練養成理念，讓學生從「實踐到關懷、從反思到成長」，在可行的條件下，應走出校園與社會、社區的志願服務相結合，尤其是大專院校學生。實務上，大專學校運作的模式可包括：課程式（通識/專業課程）、規範式（必須達成的服務時數要求）、一般的志願服務、社團活動的服務學習型；與社會志願服務結合則需有一社會機構/團體或社區相對應連結，則可更有助於收實效。

學校方面之配合首要在認同服務學習之政策，除開設相應之服務「學習」課程或訂定規範要求外，需配合協助學生與社會機構之媒合（審核）、安全照應、必要的資源支援（如交通車），而志工保險則仍應由志工運用單位負責。目前，志願服務法修正草案已經完成，對最為爭議的志願服務應用單位管理法，已傾向放寬為高度自治與低度管理；如此有助於學生由多種類型的志工服務中獲得服務證明做為升學、推甄或服務時數之用。教育部期待各級學校加入服務學習的課程，並予以補助，學校經此途徑可與相應配合的社會機構或社區協會合作進行申請。

此外，老師要推動服務學習也需參加講習，並受到學校之支持；相對地社會機構或需用單位也應加以訓練瞭解志工人力運用、任務安排與溝通應對等理念與實務。青年志工的流失率高，但透過社會機構、社區與學校合作，以及有制度的培育一屆又一屆的制度與經驗傳承，志工來源可延續，同時讓青年學子奉獻社會、內在成長。

(4) 志工人力供需與媒合平台

由於現今社會生活多元，志工參與的模式也展現多元特性，如固定團體型志工、彈性一日半日型志工、事件活動型、虛擬志工（經由網絡）、企業志工、假期志工等等；志工參與類型多樣，因此建構一志工人力資源供需訊息與媒合平台為運轉城市志工的關鍵。

此志工媒合平台應能提供政府機構、民間團體、社區與學校之志工需求與供給資訊；進行團體單位或機構公信與安全審核，建構志工人力表現評核，以達成雙方互信之互應關係；主動協調與結合人力供需。

6.5 未來發展策略

採用 SWOT 分析工具，本研究檢視市民與志工對高雄世運會之參與態度之優勢與劣勢，及相關環境機會及威脅，擬定未來發展策略，列如表 6.5.1，並接續於各小節說明。各策略、相應的行動配套措施及規劃期程總彙於表 6.5.2。

表 6.5.1 檢視民眾與志工之 2009 世界運動會參與態度與發展策略

<p style="text-align: center;">策略</p> <p>外部</p>	內部	優勢	劣勢
		<ul style="list-style-type: none"> ● 已建立大型賽會志工運用與管理經驗 ● 世運志工後續參與賽會或活動志工意願高 ● 世運志工後續參與社會志願服務意願高 ● 民眾與志工認同大型賽會活動促進城市發展 	<ul style="list-style-type: none"> ● 賽會舉辦之市民參與率低 ● 民眾意見表達管道單向 ● 志工精神與理念仍有待加強 ● 志工教育不普及 ● 志工組織自主力量不強 ● 社區實質參與度低 ● 缺乏志工人力供需平台
	機會	SO 策略	WO 策略
	<ul style="list-style-type: none"> ● 民眾感知志工的重要性 ● 大專院校積極推動服務學習課程 ● 縣市合併產業機會增加 ● 企業社會責任漸受重視 ● 網路社會漸成形 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 延續世運志工經驗傳承 2. 建立學生社會服務參與機制 3. 廣納各界志工，建構多元志工參與型態與機制 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 積極推展志工精神與教育 2. 培力社會團體與社區組織，提升城市參與強度 3. 建立志工人力供需運用與媒合平台
	威脅	ST 策略	WT 策略
	<ul style="list-style-type: none"> ● 大專志工易流失 ● 後續缺乏大型城市活動或賽會 ● 市政府與其他部門關係保守 ● 志工要求越來越多樣 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建構「我的城市」民眾與志工參與城市發展模式 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 政府推展多元的民眾參與型態 2. 塑造志工生活為城市特色

資料來源：〔本研究整理，2009〕

6.5.1 SO 策略

此策略主要針對志工參與世運後對志願服務之高認同感，結合目前相關社會環境對投入社會公益服務日漸成熟之積極可行作法。

(1) 延續世運志工經驗傳承

世運志工經驗是關鍵且成功的，延續此志工經驗，有益於強化社會對志願服務精神之認同，同時鼓勵更多民眾投入志工行列。

- 透過世運志工紀錄片或志工親身體驗巡迴分享（短期）
- 建立大型事件/活動志工管理人才庫（短期）
- 建立世運志工參與人力資料庫（短期）
- 持續培育大型事件/活動之志工管理人才（短期）

(2) 建立學生社會服務參與機制

配合教育部鼓勵服務學習課程的開設，讓學生走出校園與社會志願服務結合。關鍵在於學校支持此政策，同時與運用單位方能取得互信，共建合作機制。市政府教育局或社會局積極推展，促使政府及社會機構預作準備，有助此機制之運作。

- 市府教育局或社會局訂定服務學習支持政策與計畫（短期）
- 鼓勵學校成立服務學習中心（短期）
- 學校服務學習課程透過志工人力媒合平台與校外社會志願服務結合（短期）
- 大專院校、社會機構與社區合作開設服務學習課程（短期）
- 鼓勵教師、相關機構人士參與服務學習培訓，建立人力資料庫（短期）
- 政府、社會機構成立服務學習責任單位，協助規劃學生服務學習內容（短期）
- 建立各學校服務學習之特色、學生人力資源庫（短期）
- 每年舉辦服務學習觀摩交流研討（短期）
- 高雄市協助與服務學習課程與青輔會服務方案結合（短期）

- 與產業界共同建立人才遴選資料庫（中長期）
- (3) 廣納各界志工，建構多元志工參與型態與機制

基於現行志工需求型態多樣，志工需求視野與體驗，運用單位之工作內容也應作彈性與創新因應。針對學生族群志工，設計服務內容，以有效地將社會志願服務向年輕族群延伸。開發企業志工參與城市活動，為新的挑戰。

- 協助企業培育志工（短期）
- 鼓勵企業志工投入城市活動（短期）
- 志工運用單位之工作內容結合彈性人力安排（短期）
- 透過志工媒合平台，協助志工前往多元場所服務（短期）
- 為學生族群設計的志工服務內容（短期）
- 建構城市虛擬志工，專是各類協助與諮詢（中長期）
- 長期培育專業志工，如導覽、醫療、語言、禮賓等（中長期）

6.5.2 WO 策略

扭轉志工精神與教育缺乏之劣勢，預作未來相關活動與社會公益服務之準備；同時針對社會團體與社區參與不足，積極培養其能耐預作未來城市發展之重要夥伴。

(1) 積極推展志工精神與教育

志工精神理念與教育有待加強，可從公部門之志工參與政策、志工運用計畫及志工教育為先，使之熟悉志工經營。政府宜提出相關支持性方案與諮詢協助系統，鼓勵社會其他部門之志工精神推展計畫。

- 官學產各部門推動支持志工參與政策（短期）
- 政府主動提供志工教育與訓練課程計畫協助或補助（短期）
- 志工教育納入各部門服務創新課程（短期）
- 鼓勵政府、國營企業員工率先擔任志工（短期）
- 高雄市政府各部門設置志工運用與發展推動小組（短期）
- 高雄市政府或民間設置志工管理諮詢協助系統（短期）

- 政府補助社會/學校機構定期開設志工教育課程（短期）
- 成立大高雄志工中心（中長期）

(2) 培力社會團體與社區組織，提升城市參與強度

此次世運雖然社會參與多元，但深度不足；培養民間團體能力，同時給予機會與資源，以強化未來參與城市活動與建設之準備。

- 擬訂社會團體及社區參與城市發展政策與計畫（短期）
- 持續社區培力與志工培育計畫（短期）
- 配合城市建設與發展特性，賦予社會團體經費與重要活動角色（短期）
- 配合市政活動地緣性，賦予社區經費與重要活動角色（短期）
- 社區或社會團體自行帶動城市活動（中長期）
- 市政發展積極推動社區或社會團體之行動計畫（中長期）

(3) 志工人力供需運用與媒合平台

目前缺乏全市全面性的志工與運用單位需求之瞭解，需建立此機制，以利未來志工與各類型、各單位、各部門需用單位間之相互瞭解與任務媒合。媒合平台為重要基礎，宜優先推展。

- 調查與建立全市志工人力資源庫（短期）
- 積極拓展高雄市志工資源中心功能（短期）
- 以高雄市志工資源中心為志工人力媒合平台，拓展服務對象至政府機構、社會團體、學校、社區、企業等（短期）
- 優先建立高高屏社會志願服務需求平台（短期）
- 設置虛擬社會志工交流網站（短期）
- 協助舉辦每年高雄市志工經驗交流大會（短期）
- 建構全國志工需求媒合平台（中長期）
- 建構全球志工需求媒合平台（中長期）

6.5.3 ST 策略

(1) 建構民眾志工參與城市發展模式--「我的城市」

結合民眾認同大型活動對城市發展之正面助益，與世運志工之高意願參與社會，採用城市活動促進與延續正式與非正式志工之民眾參與，活絡市府部門關係，民眾與政府共創城市光榮，結合民眾深度參與城市發展軌跡，營造「我的城市」特色。

- 政府制訂志工參與城市建設與活動之政策與施行計畫（短期）
- 針對城市發展特色，如觀光、港灣產業導覽等，擬定志工參與服務計畫（短期）
- 積極爭取城市舉辦國際大型活動，提供志工參與機會（短期）
- 建立「我的城市」志工參與護照，優良表現授予榮譽市民（中長期）
- 成立城市生活者志工團，蒐集城市發展相關訊息與建議（中長期）

6.5.4 WT 策略

(1) 政府推展多元的民眾參與型態

突破市府與各部門關係運作保守之現況，並激發民間參與力道不足，朝向多元的民眾參與型態可望激勵兩者行動。長期建立民眾樂意融入市政發展的投入與關懷，使之成為城市發展人文特色。

- 市政各種小型活動與建設，提出民眾參與計畫（短期）
- 配套協助培育短期人力（短期）
- 針對地方企業、社區、學校、民間團體等擬訂相關策激勵策略（短期）
- 從社會與產業角度，訂定3-5年市政多元參與計畫（中長期）

(2) 政府推展多元的民眾參與型態

- 各區成立志工參與中心，長期協助培育志工基本訓練（中長期）
- 建立全市及各區每日志工、假日志工、假期志工之資訊系統（中長期）

表 6.5.2 民眾與志工參與未來發展策略、行動配套與規劃期程

	策略	行動與配套措施	規劃期程
SO 策略	延續世運志工經驗傳承	1.透過世運志工紀錄片或志工親身體驗巡迴分享	短期
		2.建立大型事件/活動志工管理人才庫	短期
		3.建立世運志工參與人力資料庫	短期
		4.持續培育大型事件/活動之志工管理人才	短期
	建立大專院校學生社會服務參與機制	1.市府教育局或社會局訂定服務學習支持政策與計畫	短期
		2.積極推動各級學校訂立服務學習政策	短期
		3.鼓勵學校成立服務學習中心	短期
		4.學校服務學習課程透過志工人力媒合平台與校外社會志願服務結合	短期
		5.大專院校、社會機構與社區合作開設服務學習課程	短期
		6.鼓勵教師、相關機構人士參與服務學習培訓，建立人力資料庫	短期
		7.政府、社會機構成立服務學習責任單位，協助規劃學生服務學習內容	短期
		8.建立各學校服務學習之特色、學生人力資源庫	短期
		9.每年舉辦服務學習觀摩交流研討	短期
		10.高雄市協助與服務學習課程與青輔會服務方案結合	短期
		11.與產業界共同建立人才遴選資料庫	中長期
	廣納各界志工，建構多元志工參與型態與機制	1.協助企業培育志工	短期
		2.鼓勵企業志工投入城市活動	短期
		3.志工運用單位之工作內容結合彈性人力安排	短期
		4.透過志工媒合平台，協助志工前往多元場所服務	短期
		5.為學生族群設計的志工服務內容	短期
		6.建構城市虛擬志工，專是各類協助與諮詢	中長期
7.長期培育專業志工，如導覽、語言、禮賓等		中長期	

WO 策略	積極推展志工精神與教育	1.官學產各部門推動支持志工參與政策	短期
		2.政府主動提供志工教育與訓練課程計畫協助或補助	短期
		3.志工教育納入各部門服務創新課程	短期
		4.鼓勵政府、國營企業員工率先擔任志工	短期
		5.高雄市政府各部門設置志工運用與發展推動小組	短期
		6.高雄市政府或民間設置志工管理諮詢協助系統	短期
		7.政府補助社會/學校機構定期開設志工教育課程	短期
		8.成立大高雄志工中心	中長期
	培力社會團體與社區組織，提升城市參與強度	1.擬訂社會團體及社區參與城市發展政策與計畫	短期
		2.持續社區培力與志工培育計畫	短期
		3.配合城市建設與發展特性，賦予社會團體經費與重要活動角色	短期
		4.配合市政活動地緣性，賦予社區經費與重要活動角色	短期
		5.社區或社會團體自行帶動城市活動	中長期
		6.市政發展積極推動社區或社會團體之行動計畫	中長期
	志工人力供需運用與媒合平台	1.調查與建立全市志工人力資源庫	短期
		2.積極拓展高雄市志工資源中心功能	短期
		3.以高雄市志工資源中心為志工人力媒合平台，拓展服務對象至政府機構、社會團體、學校、社區、企業等	短期
		4.優先建立高高屏社會志願服務需求平台	短期
		5.設置虛擬社會志工交流網站	短期
		6.協助舉辦每年高雄市志工經驗交流大會	短期
		7.建構全國志工需求媒合平台	中長期
		8.建構全球志工需求媒合平台	中長期
	ST 策略	建構志工參與城市發展模式	1.針對城市發展特色，如觀光、港灣產業導覽等，擬定志工參與服務計畫
2.積極爭取城市舉辦國際大型活動，提供志工參與機會			短期

		3.建立「我的城市」志工參與護照，優良表現授予榮譽市民	中長期
		4.成立城市生活者志工團，蒐集城市發展相關訊息與建議	中長期
		5.建立每日志工、假日志工、假期志工之資訊系統	中長期
WT 策略	政府推展多元的民眾參與型態	1.市政各種小型活動與建設，提出民眾參與計畫	短期
		2.配套協助培育短期人力	短期
		3.針對地方企業、社區、學校、民間團體等擬訂相關策激勵策略（短期）	短期
		4.從社會與產業角度，訂定3-5年市政多元參與計畫（中長期）	中長期
	塑造志工生活為城市特色	1.各區成立志工參與中心，長期協助培育志工基本訓練（中長期）	中長期
		2.建立全市及各區每日志工、假日志工、假期志工之資訊系統（中長期）	中長期

資料來源：〔本研究整理，2009〕

6.6 結論

6.6.1 民眾世運參與行為與態度

本研究建立與瞭解高雄市民眾在世運會中的參與方式與參與程度，並瞭解民眾對高雄市舉辦大型賽會活動的參與態度。此次世運會高雄市民眾多經由大眾媒體與世運會宣傳看板得知訊息。而在高雄市政府的努力督促下，民眾參與類型多元，但意見表達與雙向溝通交流少，參與深度有待強化。賽會前民眾顯示對世運會關心度不足、參與意願不高；賽會期間約有五分之一民眾實際參與世運賽會與相關活動，並且參與滿意度高。賽會後，民眾因舉辦世運在市民榮譽感上有顯著提升。整體上，民眾與志工對高雄世運賽會舉辦皆有高滿意度，尤其世運開幕、閉幕與主場館的設計受到高度評價，但觀光套裝旅遊行程、賽會周邊停車場規劃及票卷購買管道與方式則市民或志工滿意度皆偏低，未來宜求改進。本研究結果簡述如下：

6.6.1.1 高雄市民眾參與高雄世運會之行為

(1) 活動訊息來源

「大眾媒體」及「世運會宣傳看板/旗幟/海報/文件」為市民最大取得世運訊息的管道；「世運宣傳活動」的訊息傳達效果有限。訊息以單向傳達為多，少因實際參與世運工作獲得訊息接收。

(2) 民眾意見表達

對世運會舉辦，僅有少數市民曾表達意見，而這些意見最主要乃經由「大眾媒體」；相關的世運宣傳訊息中較為缺乏鼓勵雙向意見交流模式。專為世運而設置的「世運服務專線 0800072009」之採用率在賽會後顯著上升，顯示此立即雙向地溝通工具，有助於市民即時瞭解世運舉辦或提出意見。

(3) 民眾世運賽會之實際參與度

約兩成民眾實際參與世運賽會的各项比賽或活動左右；比較賽會前的市民參與意願，實際賽會期間之開幕、閉幕、世運博覽會到世運單項比賽之實際參與度皆有所提升。而民眾對世運開閉幕及單項比賽具高滿意度。

(4) 民眾的世運參與態度

民眾對世運賽會舉辦予以正面態度之肯定。比較賽會前後的態度數據顯示，在「世運會支持度」、「未來舉辦大型國際運動賽會期待度」、「舉辦世運市民的榮耀感」、「對世運的關心程度」、及「對比賽項目的內容與瞭解度」等五項態度，皆具顯著的贊同度提升。

(5) 世運民眾參與類型

民眾參與類型，除專業體育協會、學校、社會團體較有長期與實際投入外，社區、宗教團體、企業、地方旅館、百貨、餐廳、航空公司等，參與時間多為短期應景。

6.6.1.2 高雄世運會評價

(1) 民眾評價

高雄世運賽會後市民對各項活動的整體評價有 74.8% 感到滿意度；且比較賽會前後相關數據，可以發現普遍地民眾對賽會舉辦各項目的滿意度升高。民眾最為滿意的項目為世運開幕典禮、世運主場館的設計及世運閉幕典禮。而民眾較不滿意的項目為：世運觀光套裝旅遊、世運會比賽場地周邊停車場規劃及賽會票卷的購滿管道與方式。

(2) 志工評價

世運志工對賽會舉辦各項活動的整體滿意度達 88.3%，而賽會後半年，志工仍對世運賽會舉辦有高達 89.1% 之滿意度，顯示世運志工對於自身參與過的賽會至半年後仍感到正面認可。世運志工最為滿意的項目為世運主場館的設計、世運閉幕典禮及世運開幕典禮；相較於高雄市民的評價，志工參與於世運籌辦中，並經訓練，屬於較高涉入程度者，在在各方認為世運會舉辦相當成功下，有助於提升其參與感及滿意度。志工不滿意的項目為世運觀光套裝旅遊、「公共電視的高雄世運轉播」、「世運會比賽場地周邊停車場規劃」及賽會票卷的購滿管道與方式。

6.6.2 世運志工管理運作與評價

本次世運賽會共有 4443 為志工投入實際賽會工作，為世運會舉辦成功之重要關鍵。2004-2008 年中，志工管理前期採用個人招募，且多局處招募及訓練，由於缺乏管理經驗，無法有效經營維持志工，導致大量流失。2008 年 9 月後轉為成立志工指揮中心，採「以志工為中心」概念，統一招募、訓練、任務分派，但由各局處進行專業訓練，提出人力需求等之配套管理系統。

新制招募採團體招募策略，短時於賽會舉辦前一年募集與訓練五千餘人，學生達六成以上。志工主要參與動機為此「一生一次的機會」，同時也兼具「拓展視野與體驗」，並在高度對世運的認同、志工身份與經驗意義的認同下，感受到組織的凝聚力與任務之重要性，艱鉅地完成世運任務。志工對世運志工管理達中度滿意，且經賽會後世運志工顯著提升其參與此次賽會之正向經驗與意義感，同時表達高度意願於未來擔任其他賽會或社會團體志工。志工管理系統，因於 KOC 組織架構複雜，志工管理需高度的市府局處間之橫向協調，導致訊息傳遞、工作標準之不一致；各局處工作人員對志工精神理念之理解仍有待加強；志工對於訓練課程與管理單位之回應性滿意度較低等，是未來可茲改善的重點。

基於擴大社會參與觀點，本研究建議未來賽會志工宜提早設置志工管理專責單位，周全志工人力需求與規劃，投入志工經營，可助擴大社會參與面向，融合採用個人（一般任務與專業任務）及團體志工（企業、社區、民間團體、學校）等多元方式招募志工；亦建議透過志工參與招募、宣傳、培訓等活動深化志工參與的角色與工作內容，使志工能成為真正的工作夥伴。

（1） 志工管理模式

2008 年九月以 KOC「志工指揮中心」為總管理（由社會局統籌），而其他市府局處適當配合推展各局處之志工專業訓練與督導之模式，為世運志工團管理最終能成功支援世運任務之關鍵。「以志工為中心」之核心概念，世運會志工管理同時結合賽事管理及運動賽事實際比賽經驗，達到有效的賽事與志工間的網絡治理。藉由「中心化」概念，將培訓中心化、招募中心化、獎勵中心化、福利權益中心化、職責名稱中心化等，有效統一標準與統合志工管理工作。

（2） 志工人力需求及招募策略

2004 年開始的志工招募計畫，由市府社會局與市府相關局處分別承辦，以個人志工為招募對象，由於缺乏明確人力需求目標及維護志工之管理經驗與能力，導致需要轉變志工招募與管理模式。2008 年 9 月後由志工指揮中心統籌人力招募事宜，訂定新的需求人數；志工招募策略改行團體招募，以學校及社會團體為兩大招募來源。

（3） 志工來源背景與貢獻

世運實際投入參與志工人數 4443 人，學生為高雄世運志工的最重要來源，佔近七成，74% 為女性，以來自高雄縣市為多 68%；整體志工團的年齡層偏年輕化，但參與對象多元，包括個人、35 所高中、大專院校學生、18 個民間社團、及市府的志工團。世運志工的平服

務時數為 60.83 小時，志工總服務時數為 270,206 小時，提供服務折合之經濟產值達 2566 萬 9570 元。

(4) 志工訓練、協調與督導

所有世運志工需經核心訓練、專業訓練及賽前測試訓練，並獲得認證後，始能參與服務。以 KOC 後勤支援部為中心（志工指揮中心）統籌進行志工的總事務管理，包括招募、核心訓練、編組、排班、獎勵授證等工作，並與各賽會主辦單位（學校）及各局處進行志工業務之溝通協調與規劃。由於 KOC 組織架構因素，市府各局處的專業指導與督導業務並未納入志工中心化概念實務上，此種模式需要更多局處與志工指揮中心的橫向聯繫與協調；由於組織協調複雜，又無法推展「願景領導」，易產生工作認知與應變衝突。

(5) 志工參與動機及感受程度

世運志工以「可參與這個一生一次的機會」之賽會特殊性為最高的動機因素，此外透過志工參與提升成內在成長的個人質變之「可拓展我的視野與經驗」與「可在日常生活中增加一些變化」亦為極大的動機成分，外在誘因主要為「可獲得一些教育或訓練經驗」。志工背景與參與動機有別，年齡層較高、平時即擔任社會團體之志工較積極主動，參與此次世運志工團的時間較早、且重視能對社會與城市奉獻；而後加入的多為學生族群，偏重於獲得服務證明與實習機會、團體參與的影響力等外在因素或利益。大多數志工顯著地在賽會服勤後從志願服務中獲得正面的意義與反饋。

(6) 志工訓練與管理滿意度

高雄世運會賽會後志工對志工訓練與管理的整體滿意度達 59.7%；賽會後半年之滿意度顯著低於賽會後即測，降到 48.7%，顯示志工感受參與高雄世運的榮耀與特殊經驗感於賽會後半年已消退。整體上，志工較為滿意志工團的精神理念與凝聚力等精神性之無形價值，但對實質管理的訓練、服勤方式、懲罰辦法、網站意見回應及意見陳述管道等項目滿意度僅感到尚可。

(7) 世運會志工管理經驗與建議

此次世運志工管理上，有以下美中不足處宜探討處：志工人力規劃之招募與維持策略、組織架構宜簡化避免溝通協調與執行無法一致、需增進參與志工業務之理念與態度、志工訓練課程與服勤實務應能有效結合、增進賽會服勤期間之聯繫管道、重視及提升志工管理單位之回應性與溝通管理、志工職務安排宜確實明確有效率及需統一志工身份避免人力浪費與不公心理。為擴大社會參與層面，賽會兩年前即針對個人志工的招募與人力維護保留管理，並開發各類型團體志工如，學校、企業、社區、民間團體人士的參與，為日後大型活動志工投入可努力的方向。招募上，可分層招募，首先培訓種子志工，協助近一步的招募、培訓、宣傳與管理等工作，同時達成志工保留管理及深化志工參與角色。

(8) 志工參與態度

世運之參與成本上，社會人士比學生族群更覺得「犧牲工作時間」於參與世運、學生族群則比社會人士更在意「交通花費支出」上有所增加。世運志工在「未來大型的國際賽會活動志工」、「未來擔任公益/社會團體志工」、「擔任高雄世運會志工之意義」、「擔任高雄世運會志工的過程與經驗」、「認同高雄世運志工身份」皆為正面認同，除「未來擔任公益/社會團體志工」外，多為賽會後態度顯著的向上提升。

6.6.3 後世運－高雄市志工精神推展

賽會半年後，本研究針對世運志工繼續參與社會志願服務之意願，結果顯示高雄世運志工皆有高度意願於未來擔任短時或固定型志工；但社會人士與學生族群的參與形式、工作類型與內容偏好有所不同，未來志工運用單位宜深度瞭解這些差異，以有效規劃人力需求與安排招募工作。為延續世運志工精神，本研究提出相關推展高雄市志工教育與實務之機制建構，並建議能結合學校服務學習課程積極推動青年學生參與社會志願服務工作。本研究結果簡述如下：

(1) 世運志工後續社會參與意願與偏好

世運志工表達參與其他類型志工的高度意願，尤其以投入「未來大型的國際賽會活動」最高；也高度願意擔任「大型城市活動」或「擔任公益/社會團體」志工，但以參與「小型活動」的態度相對較低。社會人士較學生族群願意「擔任公益/社會團體的志工」。

(2) 擔任志工偏好形式

近半數世運志工偏好擔任短時事件型志工，次為「皆可」，包括短時固定型及固定型志工。學生族群顯著地比社會人士偏好短時事件型志工；日後志工招募對象可據此調整安排人力。

(3) 對志工管理單位作為之重視項目

志工對任務或工作使命之認同感遠勝於外在誘因之新技術、獎賞表揚。近半志工最重視志工管理單位提出之工作應「事情具有意義」，依序重視「良好的訓練課程」、「排班服務時間彈性」、「工作內容可發揮所長」、「服務能受到尊重與感激」及「明確的志工權益與義務」。社會人士更看重良好的訓練課程、發揮所長、受到尊重；而學生族群重視排班之彈性、權利義務及志工福利。

(4) 願擔任重大活動/賽會/事件之志工的主要動機

超過六成受測者願擔任重大活動志工之最大的動機為「拓展視野與體驗」，其次為對「這城市/社區有所回饋」、「增加與其他人之接觸機會」、「幫助活動舉辦成功」及「獲得一些教育或訓練經驗」等。「獲得表揚或獎賞」及「周邊的人都去當志工」為最低的動機。學生族群比社會人士更重視「教育與訓練經驗」，並能「獲得服務證明獲實習機會」。社會人士對於賽會或事件活動的參與動機較著重在貢獻於社會、協助活動的成功舉辦。

(5) 願擔任高雄地區的公益/社會團體或政府機構志工之主要動機

學生族群首考慮擔任團體型志工其事務或工作是否滿足其「視野與體驗」嘗試性。社會人士則以「可以幫助社會更好」為重點，且「幫助該機構或團體」為一重要參與動機，顯示出對於擔任團體或機構志工為奉獻自己於社會的態度，明顯不同於學生族群的以自我成長為中心的思考。

(6) 擔任高雄地區志工之意願、偏好工作類型及工作項目

世運志工高達 98% 願意擔任活動或事件志工，另擔任高雄地區的公益/社會團體或政府機構志工之意願也有 93.3%。高達六成的受測者對文化觀光，其餘為教育輔導、體育休閒和海外協助或救援。社會人士顯出較樂於參與社會服務，而學生族群的興趣比例相對低。受測者偏好之志工工作項目為導覽解說、活動帶領、行政支援和翻譯；顯示需強化志工專業培訓以符合志工興趣。

(7) 志工服勤時間考量之偏好

有意願擔任志工的受測者近七成喜於週末服勤，學生族群較不偏好平常日。服勤時段偏好依序為下午、早上及晚上。服務時數以每週可服勤時數為 3~4 小時最多此為 5~6 小時。社會人士顯然比學生族群更願意投入較多的時間於志工工作。

(8) 推展高雄市志工精神與志工參與

延續高雄世運志工經驗，高雄市志工精神可依四大方向推展：志工精神培育與教育、志工參與及城市發展、擴大學生參與社會志願服務、及建構志工人力供需運用與媒合平台四大方向與課題。由於教育部積極推動服務學習，且世運志工多數為學生，建構青年學子透過學習課程參與社會志願服務為可積極推展的策略。

第七章

2009 世運會對高雄市城市意象影響

7.1 主題研究必要性及研究目的

近年來，世界許多國家或城市莫不致力爭取國際大型運動賽會的主辦權。因為舉辦這樣所謂的‘hallmark’或‘mega’event 的效益是廣泛且多元的，除了政治、經濟、社會、文化、休閒娛樂等功能外，對於國家或城市意象塑造有正面助益。舉例而言，1991 年英國 Sheffield 主辦的世界學生運動會，成功的由沒落的「鋼鐵城市」成功轉型成「運動城市」；1992 年奧運會在西班牙巴塞隆納舉辦，讓具 2000 年歷史的海港城市搖身一變成為全球最熱門的世界級觀光都市。2001 年秋田世界運動會，讓日本默默無聞的小城鎮打響國際知名度。

國際大型運動賽會雖然屬於一次性活動(one-time event)，且為期很短，但卻會對主辦城市產生深遠的影響。以澳洲雪梨市為例，2000 年舉辦的奧運會，成功打響了自己身為澳洲運動、健康中心的意象；而同年所舉辦的殘障奧運會更打開了一個全新的利基，使雪梨市成為全球殘障人士熱門的旅遊地點。城市本身也因為舉辦這些大型運動賽會活動所累積的完善基礎建設與密集的公部門投資，為在地居民及觀光客帶來長期的利益。很多研究特別強調舉辦大型活動對主辦城市所帶來的正面效益(Kang & Perdue, 1996; Jeong & Faulker, 1996; Deccio & Baloglu, 2002; Goeldner & Long, 1987, (Mihalik & Cummings, 1995; Ritchie, 1984))，這些效益包括觀光的成長、國際宣傳與對主辦城市認同的機會、居民生活品質的提昇等。舉辦大型活動能吸引許多投資者，進而活絡地方的商業活動。而更重要的是，大型活動將可吸引國際媒體報導，提昇主辦城市在國際的能見度與意象。

提到能見度與意象，法國總是給人浪漫典雅印象、英國沉穩內斂、而細心拘謹則是日本的象徵；提到城市的龍頭產業特色，會聯想到巴黎的時尚服飾和娛樂，西雅圖的電腦軟體，及矽谷的資訊高科技。過去，高雄市給人「工業重鎮，文化沙漠」的刻板印象，但隨著歷史的發展，高雄市已經成為台灣第二大都市及南部區域的工商產業中心，並積極展現其旺盛之都市活力與企圖心。近年來產官學界對高雄市未來的發展也凝聚了一些政策與口號，包括「亞太營運中心」、「二十一世紀海洋首都」、「水岸花香城市」、「市民參與 幸福高雄」、「海洋首都 友善城市」等。高雄市政府近年來更是積極以「水」和「光」的特色來營造城市意象，並藉由各項建設與公共資源，在既有新舊文化的基礎上，舉辦各種常態性與機會型的活動，企圖創造高雄市的城市風格與地方優勢，打造文化和觀光雙贏的局面。

過去國際上對台灣的印象，通常比較會想到台北，對高雄這個城市往往是陌生的？究竟高雄市在國際上的城市定位與特色如何？高雄市所要營造的城市意象為何？這些城市意象是否獲得市民或遊客的認同？在經過了2009世界運動會的洗禮後，高雄市的城市意象是否有所改變或提升？是否與其他城市有所差異？或有所區隔？高雄是否因為主辦了2009世界運動會因此擺脫過去予以國人的刻板印象？有鑑於此，本研究的目的是在檢視2009世界運動會對高雄市城市意象的影響，包括世運會對高雄市在景觀風貌再造、國際環境營造、都市文化塑造及在地氛圍的影響，並檢視世運會前後高雄市的城市意象在國外與會者與本國外縣市觀眾心目中的變化與差異。

本研究的重點在於探討2009世界運動會對高雄市城市意象的影響，並比較世運會賽前及賽後高雄市城市意象的變化。具體的研究目地如下：

- (1) 分析國際與會者於賽前與賽後對高雄市城市意象的評價，包括景觀風貌再造、國際環境營造、都市文化塑造及在地氛圍。
- (2) 分析本國外縣市觀眾於賽後對高雄市城市意象的評價，包括景觀風貌再造、國際環境營造、都市文化塑造及在地氛圍。
- (3) 比較國際與會者與本國外縣市觀眾對高雄市城市意象評價的差異，包括景觀風貌再造、國際環境營造、都市文化塑造及在地氛圍。
- (4) 分析不同背景的國際與會者（包括人口統計、社會經濟、在世運的身份與過去造訪經驗等）對高雄市城市意象評價的差異。
- (5) 分析不同背景的本國外縣市觀眾（包括人口統計、社會經濟與過去造訪經驗等）對高雄市城市意象評價的差異。
- (6) 提供高雄市城市意象提升之建議。

7.2 研究架構

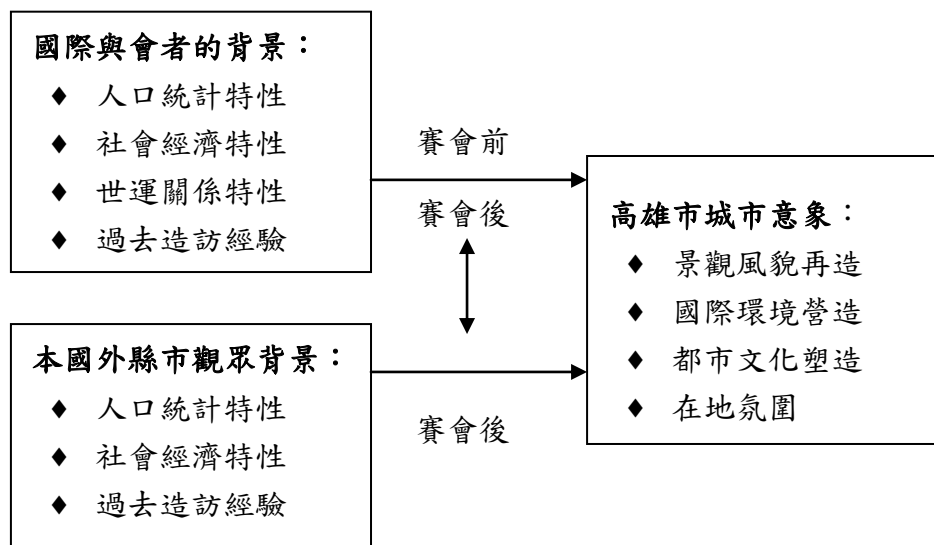


圖 7.2.1 研究架構

資料來源：〔本研究整理，2009〕

7.3 研究方法

7.3.1 研究工具

為探討 2009 世界運動會對高雄市的城市意象的影響，本研究乃針對 2009 世界運動會「國際與會者」與「本國外縣市觀眾」進行資料收集。本研究所運用的研究工具主要包括，「文獻分析法」、「焦點團體訪談法」、及「問卷調查法」，分述如下：

7.3.1.1 文獻分析法

本研究從政府部門的報告、工商業界的研究、文件記錄資料庫、企業組織資料、圖書館中的書籍、論文與期刊、報章新聞等既有的資訊進行分析。透過閱覽與整理、描述、分類、及詮釋，以期將所蒐集到有關城市意象的資料加以綜合、分析以整理，歸納出高雄市城市意象的內涵。

7.3.1.2 焦點團體訪談法

焦點團體訪談法係透過參與焦點團體的成員彼此之間的交流、對話、討論、及辯證，以期歸納及收斂有關高雄市城市意象的內容項目或指標，屬質性研究方法，為社會科學研究中最廣泛運用的收集資料的方法之一。

本研究首先透過文獻分析法整理歸納出開放與半結構式問卷的基本架構與內容，再藉由焦點團體法獲得探索性及一些研究現象學 (phenomenological) 的資料，以作為發展後續結構式問卷的基礎。

7.3.1.3 問卷調查法

為了解 2009 年世界運動會國際與會者對高雄市城市意象的評價，本研究採三階段縱貫取向的資料收集，即於世界運動會舉辦前（第一階段）、舉辦後（第二階段）、及舉辦後五個月（第三階段）分別以問卷方式進行資料收集。而本國外縣市的遊客則於世界運動會舉辦後以網路問卷進行一階段的資料收集。說明如下：

(1) 問卷設計

本計畫之國際與會者第一階段與第二階段問卷內容乃依照研究架構而設計，並依據文獻分析法與焦點團體訪談法來發展「高雄市城市意象量表」。問卷內容共分為「世運會國際與會者之社會經濟特性」、「世運會國際與會者之人口統計特性」、「世運會國際與會者與世運會之關係特性」、「過去造訪經驗」及「城市意象」，各變數衡量方式如表 7.3.1 所示。

表 7.3.1 國際與會者研究變項變數測量

變數名稱	測量變數	測量方式
國際與會者人口統計特性	◆國籍 ◆年齡 ◆性別	類別尺度
國際與會者社經特性	◆教育程度 ◆年收入 ◆職業	類別尺度
國際與會者在世運會的身份	◆大會貴賓 ◆參賽選手 ◆大會工作人員 ◆隊職員 ◆媒體代表 ◆其他	類別尺度
城市意象	◆高雄市城市意象	李克特五等尺度： 非常不同意~非常同意
過去造訪經驗	◆是否聽過高雄市 ◆是否來過高雄市	類別尺度

資料來源：〔本研究整理，2009〕

而本國外縣市觀眾的問卷內容乃依照研究架構而設計，並參考國際與會者問卷進行修改。問卷內容共分為「本國外縣市觀眾之人口統計特性」、「本國外縣市觀眾之社會經濟特性」、「過去造訪經驗」及「城市意象」，各變數衡量方式如表 7.3.2 所示。

表 7.3.2 本國外縣市觀眾研究變項變數測量

變數名稱	測量變數	測量方式
本國外縣市觀眾人口統計特性	◆年齡 ◆性別	類別尺度
本國外縣市觀眾社經特性	◆教育程度 ◆月收入 ◆職業	類別尺度
城市意象	◆高雄市城市意象	李克特五等尺度： 非常不同意~非常同意
過去造訪經驗	◆是否來過高雄市 ◆過去一年內是否來過高 雄市	類別尺度

資料來源：〔本研究整理，2009〕

第三階段針對國際與會者的追蹤問卷內容乃依照研究架構而設計，並依據文獻分析法發展，採開放式問卷，並以英文方式呈現，希望能從中獲得更深入的資訊。問卷內容共包含六題，如表 7.3.3 所示。

表 7.3.3 第三階段追蹤問卷

問卷內容
1. 在您參加高雄世運後，您對於高雄市有哪些意象?(請寫下任何的意見)
2. 在您停留高雄市期間，您最喜歡或印象最深刻的人、事、地、物、景有哪些?
3. 在您停留高雄市的期間，你認為高雄市有哪些獨特或與眾不同的觀光資源?
4. 請問您未來還會再造訪高雄市嗎? 或是你是否會將高雄市推薦給您的朋友們當作旅遊的地方?為什麼?
5. 高雄市若要吸引更多的外國觀光客前來旅遊，您覺得高雄市有哪些地方最需要改善?
6. 請提供任何其他的意見!

資料來源：〔本研究整理，2009〕

(2) 問卷設計步驟

▪ 內容分析

針對相關文獻的整理歸納出高雄市的城市意象。

▪ 焦點團體訪談

針對上述內容分析編定初步問卷，透過兩次焦點團體訪談進行問卷內容的歸納與收斂專家效度檢驗。第一次係邀請整合型計畫各子計畫主持人共四位教授及兩位研究生進行討論；第二次則邀請六位高雄市政府的官員參與討論，包括都發局張主任秘書、工務局蔡主任秘書、工務局王課長、觀光局賴主任秘書、新聞處楊副處長、研考會承辦人朱組長等，其中文化局副局長以電子郵件方式提供修正意見。

▪ 彙整結果

根據上述「內容分析」&「焦點團體訪談」彙整結果，進行本研究之結構式問卷之設計，並邀請相關學者，針對問卷內容進行審議，修訂問卷以符合本研究之研究架構，並將以上中文的問卷同步翻譯為英文及簡體中文問卷版本。

▪ 問卷預試

本研究邀請三位居住在高雄市的外國人進行問卷的預試。其中兩位預試者來自美國，另一位預試者來自英國，目的在提供問卷在遣詞、用字、語意等建議，以利國際與會者的受訪者填答。

7.3.2 調查對象

本研究的調查對象包括兩個部分：1. 參與 2009 世界運動會的國際與會者，含大會貴賓、參賽選手、大會工作人員、隊職員、媒體代表等；2. 參與 2009 世界運動會的本國外縣市觀眾。

根據「2009 世界運動會認證中心」所提供的資料顯示，參與 2009 世界運動會的國際與會者總人數共計 5,994 名，其中參賽選手為 2,908 名，其餘包括大會貴賓、大會工作人員、隊職員、媒體代表等，整理如表 7.3.4 所示。

表 7.3.4 2009 世界運動會認證人數統計

國外與會者身份	人數(人)
貴賓	671
選手	2908
隊職員（含隨隊醫生及護理人員）	857
裁判	91
總會人員（含技術代表、工作人員）	556
媒體	800
廠商	111
總認證人數	5994

資料來源：〔本研究整理，2009〕

7.3.3 問卷發放

7.3.3.1 國際與會者

國際與會者的問卷發放共分三階段進行。第一、二階段分別為前測問卷與後測問卷，係透過「2009 世界運動會認證中心」的協助隨大會資料袋發放給在認證中心完成報到的所有國際與會者。為避免問卷的回收份數不足，研究團隊並於賽會結束後的兩天，即 7 月 26 日與 7 月 27 日，於小港機場後機室針對即將離境的國際與會者進行第二階段的現場問卷調查。本研究總共發出近 5200 份問卷，每份問卷包含前後測，總計在第一階段的前測部份共回收 565 份有效問卷，第二階段的後測部分則回收 431 份有效問卷，其中相依問卷共 246 份。第三階段則以網路問卷方式發放給完成第二階段問卷並留下電子郵件信箱的國際與會者，共回收 33 份有效問卷。

7.3.3.2 本國外縣市觀眾

針對本國外縣市觀眾，研究團隊乃於各項比賽的場地收集有意願參與調查的觀眾電子郵件信箱，並於世界運動會結束後以網路問卷方式進行資料收集，共收集到 311 份問卷，其中有效問卷共 245 份。

7.3.4 調查時間與地點

7.3.4.1 國際與會者

世界運動會的舉辦時間為 2009 年 7 月 16 日至 7 月 26 日，共計 11 日。針對國際與會者，本研究分三階段進行資料收集，其中第一、二階段採用相依樣本、重複測量方式進行。調查時程圖如圖 7.3.1 所示。

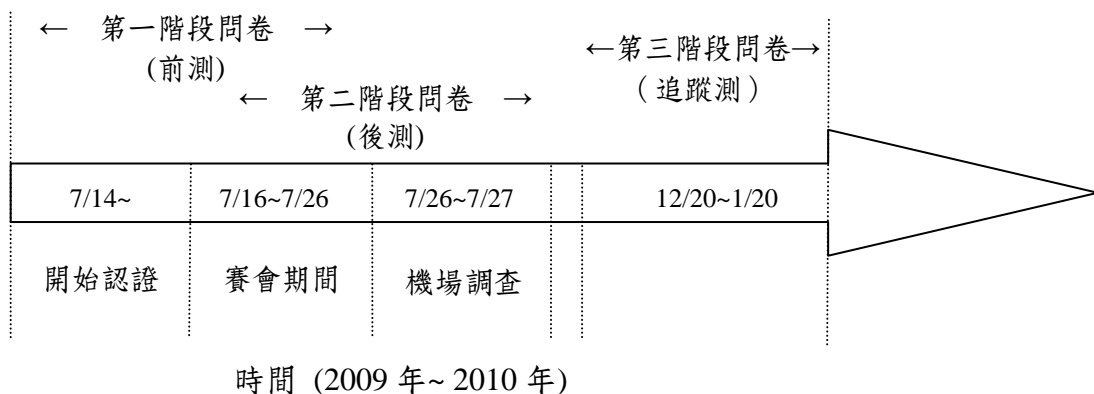


圖 7.3.1 調查時程圖

資料來源：〔本研究整理，2009〕

三階段資料收集程序說明如下

(1) 第一階段

個人或團體選手因賽程安排，其抵達與離開高雄市的時間都不盡相同，本研究於世運會開始前兩天，及 2009 年 7 月 14 日開始即進行第一階段的資料收集。國際與會者於抵達高雄市至認證中心完成報到手續後、入住下榻飯店前由隨隊志工提醒國際與會填答大會資料袋中所附的第一份問卷，完成填答後隨即投遞於下榻飯店的問卷回收箱，並由旅館志工協助回收。

(2) 第二階段

調查對象於即將離開下榻飯店進行退房前，由隨隊志工提醒國際與會者填答大會資料袋中所附的第二份問卷，完成填答隨即投遞於下榻飯店的問卷回收箱，並由旅館志工協助回收。並於大會結束後兩日，即 7 月 26 日與 7 月 27 日於小港機場後機室針對即將離境的國外與會者進行第二階段的現場補充問卷調查。

第一階段與第二階段的問卷分別以不同的顏色印製，以避免填答者時間的錯誤。本研究共設置 28 個問卷回收箱，設置地點為 2009 世界運動會官方簽約的住宿旅館，如表 7.3.5 所示。

表 7.3.5 2009 世界運動會官方簽約住宿旅館名單

旅館名稱	旅館名稱	旅館名稱
華王大飯店	金園大飯店	漢王洲際飯店
華園大飯店	大都會飯店	高雄商旅
國賓大飯店	帝后大飯店	康橋商旅(三多店)
麗景酒店	西悠大飯店	四海一家
喜悅大飯店	松柏大飯店	蓮潭會館
寒軒大飯店	人道國際酒店	住友大飯店
統茂休閒飯店	國際星辰大飯店	康橋飯店(站前店)
信宗大飯店	九福大飯店	康橋飯店(建國店)
芝豐飯店	黃帝飯店	
名貴大飯店	中華電信訓練所	

資料來源：〔本研究整理，2009〕

(3) 第三階段

針對前兩階段有填答問卷並留下電子郵件聯絡方式的國際與會者，寄發後續追蹤的開放式問卷，請受訪者自行填答完畢後，並回傳問卷。於 2009 年 12 月 20 日到 2010 年 1 月 20 日約一個月的期間，每次相隔約一個禮拜的時間，利用 e-mail 的方式發送問卷，總計發出 4 次問卷，並提醒未繳回的受訪者填答問卷。

7.3.4.2 本國外縣市觀眾

針對本國外縣市觀眾的資料收集乃委由子計畫「2009 世運會對高雄市經濟影響與產業關聯分析」代為收集，研究設計細節請參閱「經濟影響與產業關聯影響計畫的執行內容。總共收集到 311 份問卷，其中有效問卷共 245 份。

7.3.5 資料處理

7.3.5.1 敘述統計分析

本研究以次數分配、百分比、平均數等描述本研究受訪對象在各項變數上之分佈狀況。

7.3.5.2 相依樣本 t 檢定

針對「高雄市城市意象」量表的前、後測進行相依樣本的差異性檢定。

7.3.5.3 量表信度分析

本研究以 Cronbach's α 係數來檢定「高雄市城市意象」量表之信度，以確保量表構面之信度達到內部一致性。

7.3.5.4 t 檢定與單因子變異數分析

本研究以 t 檢定與單因子變異數分析了解受訪者不同的基本資料(人口統計與社經特性)在「高雄市城市意象」上的差異。

7.3.6 研究流程

依照研究架構，建立本研究流程。包括：國際與會者、本國外縣市觀眾與國際與會者的後續追蹤，其研究流程圖如圖 7.3.2 所示。

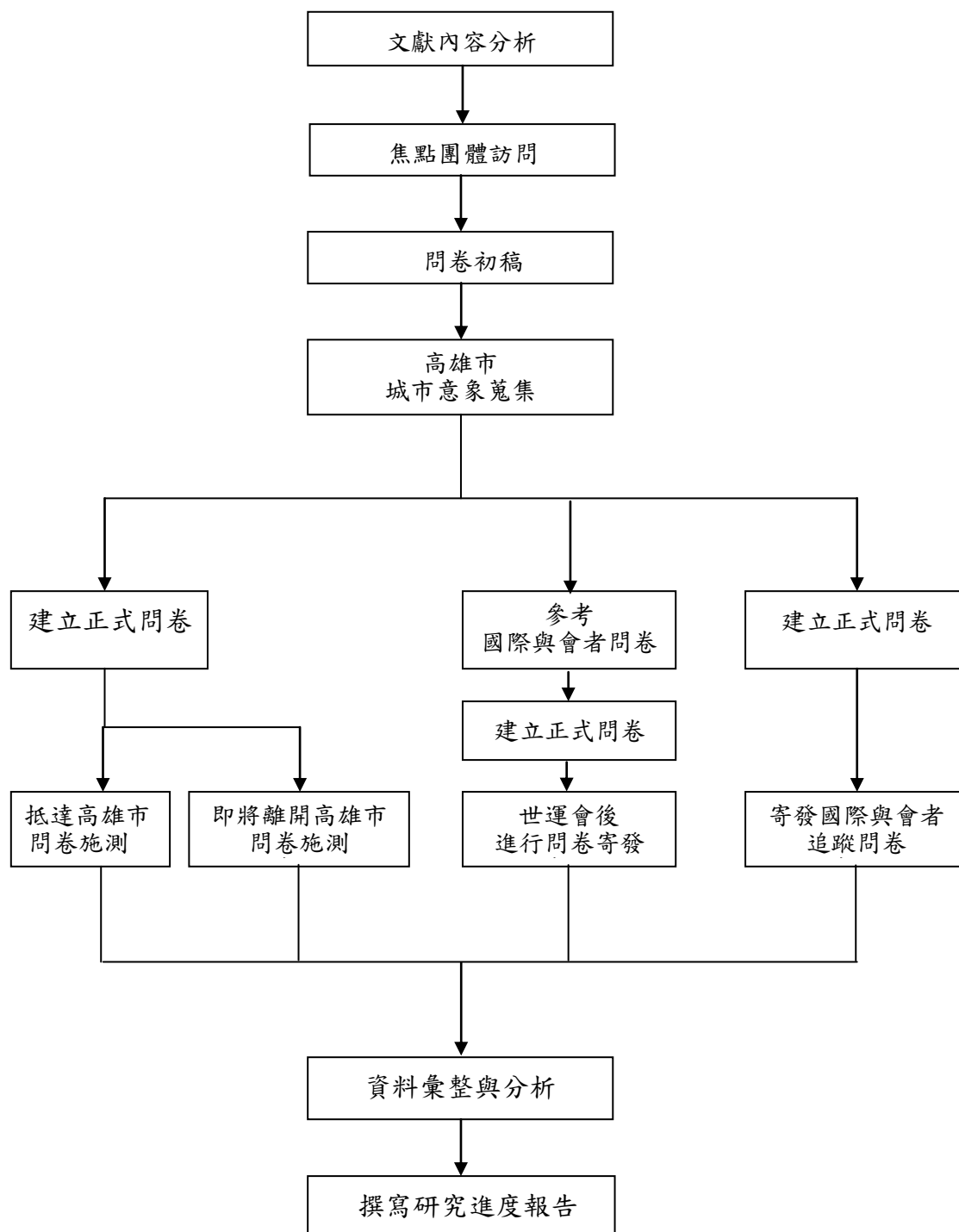


圖 7.3.2 研究流程圖

資料來源：〔本研究整理，2009〕

7.4 研究內容分析

本研究針對國際與會者及本國外縣市觀眾的問卷調查資料進行統計分析，分析結果說明如下。

7.4.1 國際與會者基本資料的敘述統計分析

國際與會者基本資料的敘述性統計如表 7.4.1 所示。

表 7.4.1 受訪者基本人口統計、社經特性次數分配

變項	次數	百分比	變項	次數	百分比
年齡			\$100,000 以上	12	5.6
12-19(歲)	20	8.1	沒有固定收入	28	13.1
20-29(歲)	93	37.8	職業		
30-39(歲)	55	22.4	主管及經理	31	12.8
40-49(歲)	32	13.0	專業、技術人員	103	42.4
50-59(歲)	33	13.4	事務、服務人員	15	6.1
60 歲(含)以上	13	5.3	農/林/漁/牧工作人員	3	1.2
國籍 (區域分)			生產人員	2	0.8
大洋洲	30	58.2	家庭主婦	4	1.6
亞洲	20	17.3	學生	57	23.5
非洲	8	12.7	退休人員	14	5.8
歐洲	138	3.4	在世運會中的身份		
美洲	41	17.3	大會貴賓	0	0
教育程度			參賽選手	162	65.9
國小(含)以下	49	0.8	大會工作人員	63	25.6
國中/高中職	136	15.9	隊職員(或隨隊人員)其他	16	6.5
大學/研究所(含)以上	240	79.6	媒體代表	3	1.2
其他	35	3.7	其他	2	0.8
平均年收入 (美元)			聽過高雄市		
未滿 1 萬元	37	17.3	是	49	20.0
\$10,000-\$14,999	8	3.7	否	196	80.0
\$15,000-\$29,999	42	19.6	來過高雄市		
\$30,000-\$39,999	29	13.6	是	23	9.6
\$40,000-\$69,99	43	20.1	否	216	90.4
\$70,000-\$99,999	15	7.0			

註 1：「主管及經理」包含：民意代表/行政主管/企業主管/經理人員

「專業、技術人員」包含：醫師/律師/建築師/工程師/教授/助理等

「生產工作人員」包含：技術工或有關工作人員、機械設備操作工或體力工等

資料來源：〔本研究整理，2009〕

(1) 年齡

受訪者以「20~29 歲」最多，佔 37.8%、其次是「30~39 歲」，佔 22.4%，而「60(含)歲以上」者最少，佔 5.3%。

(2) 性別

受訪者中以「男性」者居多，佔 52.7%，「女性」則佔 47.3%。

(3) 國籍

受訪者依國籍分佈，以「澳大利亞」最多，佔 11.4%、其次為「英國」，佔 8.1%、在其次為「加拿大」，佔 7.7%。另外，若以五大洲分佈來做區分，受訪者以「歐洲人」最多，佔 58.2%、其次是「美洲人」，佔 17.30%，而「非洲人」最少，僅佔 3.4%。由於 2009 世界運動會的官方語言為中文與英文，因此能夠回答英文問卷的國外與會者主要以北美、紐澳、及西歐地區的人士為主。

(4) 教育程度

受訪者以「大學或研究所(含)以上」為最多，佔 79.6%，其次為「國中、高中職」共 39 人，佔 15.9%，而「國小(含)以下」為最少，僅佔 0.8%。

(5) 年收入

受訪者以年收入「\$40,000-\$69,999」美元為最多，佔 20.1%，其次為「\$15,000-\$29,999」美元，佔 19.6%，而「\$10,000-\$14,999」美元者最少，僅佔 3.7%。

(6) 職業

受訪者中以「專業人員、技術人員」為最多，佔 42.4%、其次為「學生」，佔 23.5%，最少的則為「技術工或有關工作人員、機械設備操作工或體力工等生產人員」，僅佔 0.8%。

(7) 國際與會者與世運會的關係特性

受訪者中以「參賽選手」最高，佔 65.9% 的比例、其次為「大會工作人員」，佔 25.6%，本研究並沒有收集到「大會貴賓」的問卷。

(8) 聽過高雄市

受訪者中，高達 80.0% 的比例「沒有聽過高雄市」；只有 20.0% 比例的國際與會者「有聽過高雄市」。

(9) 來過高雄

受訪者中，「來過高雄市」的比例只有 9.6%，高達 90.4% 比例的人是「沒有來過高雄市」。

7.4.2 國際與會者城市意象前、後測分析

高雄市城市意象共計二十六項。本研究根據各項目之平均值來了解國際與會者對高雄市城市意象的認知，平均數愈高，表示受訪者對該項目的同意程度愈高；並以相依樣本 t 檢定來比較受訪者於世運會前與世運會後在各項意象認知的差異及顯著性。結果如表 7.4.2 所示。

就前測而言，國際與會者對高雄市的城市意象的認同度大致為中間偏稍高（平均數為 3.58），表示受訪者在尚未真正接觸高雄市之前對高雄市的城市意象普遍持正面評價。這個階段意象的形成主要源於與會者於抵達高雄市之前的資料收集、大會事前所提供的相關訊息、與會者過去暴露於報章雜誌、媒體、歷史書籍等的報導、或是高雄市對海外的宣傳等，因此，即使受訪者從未拜訪過高雄市，或從未搜尋過與高雄市相關的資訊，仍會在其腦海中存在對高雄市的某些想法或認知，但這些資訊往往是片段及不完整的。前測所獲得的意象比較符合 Gunn (1972) 所提出的原始性 (organic) 或誘發性 (induced) 的意象概念，因為這兩種意象通常是針對初次造訪者。

就後測而言，國際與會者對高雄市的城市意象的認同度為高偏非常高（平均數為 4.10），顯示受訪者於高雄市的停留期間，經過與高雄市的人、事、地、物、景的交流與互動，對高雄市的城市意象予以高度的評價。其中，除了「宗教氣氛濃厚」外，其他二十五項城市意象在後測的評價均呈現顯著性增加。Fakeye & Crompton (1991) 將這種意象稱之為複合式意象，乃是綜合了過去的想法與實際的體驗所形成比較複雜多元的意象。

表 7.4.2 國際與會者城市意象分析

高雄市城市意象	前測	排名	後測	排名	前後測差	排名	t 值
對外來遊客友善	4.15	1	4.67	1	0.52	7	-7.180*
市民熱情好客	3.99	2	4.57	2	0.59	4	-8.438*
市區交通便利	3.74	3	4.43	3	0.69	2	-10.020*
購物環境便利	3.74	4	4.11	7	0.37	18	-5.641*
基礎建設完善	3.73	5	4.24	4	0.51	8	-7.655*
完善住宿設施	3.67	6	4.18	5	0.51	8	-7.441*
環境衛生良好	3.60	7	4.06	11	0.46	12	-6.724*
旅遊景點具吸引力	3.57	8	4.06	10	0.49	10	-7.877*
旅遊資訊完備	3.56	9	4.08	9	0.52	7	-7.538*
市容景觀乾淨整齊	3.55	10	4.08	8	0.53	6	-7.426*
通訊設備便利	3.51	11	3.98	13	0.47	11	-6.883*
進出交通便利	3.49	12	3.86	17	0.37	18	-5.793*
具有異國風情	3.46	13	3.89	15	0.43	14	-6.097*
遊憩設施完善	3.42	14	3.92	14	0.50	9	-8.542*
治安良好	3.42	15	4.15	6	0.73	1	-10.945*
豐富藝文活動	3.39	16	3.83	19	0.44	13	-7.120*
具有文化與歷史	3.38	17	3.77	20	0.39	17	-6.194*
豐富夜間娛樂	3.37	18	3.86	18	0.49	10	-7.999*
路標/地標清楚易懂	3.33	19	3.98	12	0.65	3	-8.353*
自由開放城市	3.32	20	3.88	16	0.56	5	-8.395*
心情放鬆的城市	3.29	21	3.68	21	0.39	17	-6.441*
從事海上休閒活動	3.28	22	3.45	24	0.17	19	-2.637*
適合居住城市	3.15	23	3.55	23	0.40	16	-6.561*
適合旅遊的城市	3.14	24	3.63	22	0.49	10	-6.542*
宗教氣氛濃厚	3.12	25	3.22	26	0.10	20	-1.630
與居民溝通容易	3.04	26	3.45	25	0.41	15	-5.322*
高雄市整體印象	3.58		4.10		0.52		-9.877*

註 1：高雄市意象測量：1（非常不同意）~5（非常同意）

註 2：*P<.05

資料來源：〔本研究整理，2009〕

根據表 7.4.2，高雄市城市意象前測的前五名依序為「市民對外來遊客友善(4.15)」、「市民熱情好客(3.99)」、「市區交通便利(3.74)」、「購物環境便利(3.74)」、及「基礎建設完善(3.73)」；後測的前五名依序為「市民對外來遊客友善(4.67)」、「市民熱情好客(4.58)」、「市區交通便利(4.43)」、「基礎建設完善(4.24)」、及「有完善住宿設施可供選擇(4.18)」。在前測中僅一項的意象分數大於 4，而後測的前五名分數皆全數在 4 以上。本研究認為，人民在打造城市意象的過程裡扮演重要角色。國外人士來到他國，最先接觸的一定就是當地的人民，如果印象不好，下次就可能不會再來了；相對地，人民出國的表現，也會影響他國對自己國家或城市的印象。高雄市長久以來最大的特色就是人情味濃，人情味濃因此成為高雄市品牌競爭力的主要來源。此次賽會總計有 31 項非奧運的運動項目，吸引來自 103 個國家，將近三千名的頂尖選手來到高雄市參與賽會，代表團人數更達 5,900 名以上，可說是歷年之冠。高雄市號召近五千名志工，提供語言協助、賽事引導、觀光交通指南等服務，讓與會者感受到賓至如歸的感覺，因此對高雄市民的熱情與好客留下深刻的印象。

此外，本次賽會的與會者均有專車接送至各比賽及表演場館，即便是私人行程，無論是搭乘計程車或是乘坐大眾運輸交通工具也都相當方便與經濟。自從高雄捷運開通以來，市區的交通已經較以往為便利，再加上聯結捷運紅、橘兩線的 168 環狀幹線公車的推出，將市區重要的景點都串聯起來，更加發揮捷運的擴散效應，也增加了民眾與遊客使用捷運的機會。事實上，自從接下 2009 世界運動會的主辦權後，高雄市就開始進行一場大規模的城市改造計畫，除了高雄捷運的完工通車、高雄巨蛋和世運主場館相繼完工啟用，還包括自行車道的建置、街道變裝、中山迎賓大道及博愛世運大道的營造、自行車道系統的串連與景觀改造、愛河整治、道路及橋樑興建之公共建設強化、道路及公共設施雙語標示的實施、持續 M 台灣高雄計畫「寬頻管道」建置及營運，城市綠美化等，這些都使得高雄市從昔日工業水泥之都，搖身變成綠意盎然又富時尚的現代都市。

根據表 7.4.2，高雄市城市意象前測的後五名依序為「與居民溝通容易(3.04)」、「宗教氣氛濃厚(3.12)」、「適合旅遊的城市(3.14)」、「適合居住的城市(3.15)」、及「適合從事海上休閒活動(3.28)」；後測的後五名依序為「宗教氣氛濃厚(3.22)」、「與居民溝通容易(3.45)」、「適合從事海上休閒活動(3.45)」、「適合居住的城市(3.55)」、及「適合旅遊的城市(3.63)」。以上結果顯示，受訪者認同度較低的多為需要長時間接觸、體驗與感知的意象項目，諸如宗教氣氛、居住的適合度、適合從事海上休閒活動等。由於國外與會者停留高雄市的時間相對較短，平均停留時間為 7 天 6 夜，

而大多數的時間都是在各比賽場所活動，因此比較沒有機會接觸或真正感受到高雄市的在地風情與城市性格，因此對上述意象較難評價；而「與居民溝通容易」的問題乃必然的現象，由於此次賽會來自歐美的人士居多，語言差異所產生的溝通障礙在所難免。Gibson *et al.* (2008)針對美國大學生對中國目的地意象的調查研究顯示，意象分數中最低的項目是「與當地人民溝通容易」，顯示對外籍人士來說，前往一個語言完全不同的國家時，溝通往往會成為旅遊者的一種負擔，與本研究的結果相符合。因此，雖然語言隔閡仍舊存在，但卻由於高雄人民的友善與熱情，拉近了市民與遊客之間的距離，國際與會者還是給予正面的評價。此外，即使是城市意象認同度最低的五項，其分數也都在 3 以上，表示國外與會者對高雄市的城市意象的評價是相當正面的。

若以城市意象的前、後測進行比較，平均數增加幅度最大的前五名依序為「治安良好(+0.73)」、「市區交通便利(+0.69)」、「路標/地標清楚易懂(+0.65)」、「市民熱情好客(+0.59)」及「自由開放的城市(+0.56)」，且增幅都在+0.5 以上。以上結果反應出高雄市整體交通建設的成果，除了既有的交通建設外，還包括世運期間大眾運輸系統路線規劃、行人與停車系統規劃、開閉幕交通維持計畫、以及活動期間交通管制方案與配套措施等；而市民在世運期間所展現出來熱情、友善、團結的性格，無論是在比賽場館或是公共場合，雖是短暫的接觸，卻讓國際與會者留下深刻的印象，進而在城市意象的評價產生加分的效果。

至於過去比較引起市民詬病的「治安」，這一次反而成為國際與會者認同度增加最多的項目，由前測排名第 15 大幅向前推進到後測排名第 6，顯見高雄市良好的治安讓國外與會者留下深刻的印象，這與中央及地方投入相當多的人力在世界運動會的維安工作上有着極大的關係。安全一向是世界各國主辦國際賽的最高準則，尤其是經過 2001 年美國發生 911 恐怖份子攻擊事件之後，外籍人士無論是前往其他國家旅遊或參加活動等，都特別注意到當地的治安環境及他們本身的安全問題。此次世界運動會是高雄市及台灣首次籌辦的重大國際賽事，深受國際矚目，因此警政署特別成立「中央安全指揮中心」，全力提供世運期間臨時性人力和裝備，以確保世運維安工作達到滴水不漏，達到萬無一失的目標；而在各比賽場館及周邊所採取的管制措施與嚴格的安檢，也在民眾諒解與配合下圓滿順利完成，受到國際人士的高度讚賞。

由上述的統計數據可以發現，本次世運會的國際與會者有感受到高雄市政府與市民為世運會所做的準備、付出及努力，這可從城市意象的高度評價中反應看出。反觀，國際與會者來到高雄市後即受到相當程度的款待與保護，因此對高雄市的城市意象難免會產生比較高的評價。舉例而言，高雄市第一次舉辦如此大型的國際運動賽會，市民也都賦予高度的期待，為了讓與會者留下好的印象，凡是在路上遇到配掛識別證的國際與會者都會表現出歡迎及友善的態度或提供必要的

協助。而為了提供與會者完善的服務，在飲食方面，設置了北、中、南三個供膳中心，方便與會者用餐，並供應不同國籍風味的美食；在交通方面，啟用專用道，讓與會者的交通順暢；在住宿方面，市政府準備近 30 家的簽約旅館，提供完善的住宿服務等。相對於一般外籍觀光客，國際與會者受到相當程度的款待與保護，自然對高雄市的城市意象評價會更為正面。

而根據 Grosspietsch(2008)針對遊客與旅遊經營者對非洲盧安達目的地意象的調查研究顯示，第一次前往旅遊目的地的遊客，相對於重遊的遊客，對當地旅遊意象的分數會比較高；而第一次前往旅遊目的地的遊客，於旅遊後對當地意象的分數也會滑落得比較快；相反地，重遊的遊客因為與旅遊目的地的互動較多，認識也較深，因此對旅遊目的地的意象較能持久。而根據表 7.4.1，國際與會者「曾經來過高雄市」的比例只佔 9.6%，顯示大部分的受訪者過去並沒有來過高雄市，所以對於高雄市城市意象的分數會偏向較高，這與上述研究的結果相符。

羅馬不是一天造成的，同樣地，高雄市城市意象的塑造也需要長時間的累積，而人民、文化、信仰、歷史、經濟、政治、到環境、基礎建設等，都是意象塑造的基石。2009 世界運動會不只是高雄市城市再造的一個開端，也開啟了高雄市觀光發展的契機。如何利用世運會帶給這些國際與會者對高雄市城市意象高度的評價，使他們於返回居住地後將高雄市的所見所聞推薦給其他人，進而成為高雄市的代言人，這將是高雄市觀光發展必須思考的課題。此外，若要將高雄市推向國際舞台，高雄市還需要更多軟硬實力的開發與建構，以便塑造城市的魅力與品質，如此才可能在國際人士心目中建立情感的聯繫與獨特的意象，而這些則有賴政府與民間的共同努力。

7.4.3 國際與會者基本資料與城市意象差異分析

本節以 t 檢定或 F 檢定了解不同的國際與會者在城市意象的差異。分析結果如表 7.4.3、表 7.4.4 所示。

表 7.4.3 國際與會者特性在「高雄市城市意象」的差異分析—前測

依變數	自變數		性別	年齡	職業	學歷	年收入	身分
	<i>t</i> 或 <i>F</i>	<i>p</i>						
市容景觀乾淨整齊	<i>t</i> 或 <i>F</i>	1.504	1.360	1.214	1.434	1.429	0.866	
	<i>p</i>	0.134	0.240	0.283	0.234	0.195	0.485	
基礎建設完善	<i>t</i> 或 <i>F</i>	2.273	2.158	2.283	0.884	0.816	0.915	
	<i>p</i>	0.024*	0.059	0.014*	0.450	0.575	0.456	
旅遊景點具吸引力	<i>t</i> 或 <i>F</i>	-1.679	2.120	1.425	0.324	0.634	1.073	
	<i>p</i>	0.095	0.064	0.170	0.808	0.727	0.370	
適合海上休閒活動	<i>t</i> 或 <i>F</i>	3.599	2.979	2.226	1.777	0.480	1.318	
	<i>p</i>	0.000*	0.013*	0.017*	0.152	0.849	0.264	
進出交通便利	<i>t</i> 或 <i>F</i>	1.860	2.706	1.631	0.522	2.435	1.537	
	<i>p</i>	0.064	0.021*	0.099	0.668	0.020*	0.192	
對外來遊客友善	<i>t</i> 或 <i>F</i>	0.004	0.793	1.274	4.808	0.777	0.960	
	<i>p</i>	0.997	0.556	0.246	0.003*	0.607	0.430	
旅遊資訊完備	<i>t</i> 或 <i>F</i>	1.757	1.327	2.816	2.749	1.691	0.302	
	<i>p</i>	0.080	0.253	0.003*	0.043*	0.113	0.876	
與居民溝通容易	<i>t</i> 或 <i>F</i>	0.018	3.509	1.666	2.215	0.475	0.517	
	<i>p</i>	0.986	0.004*	0.090	0.087	0.852	0.724	
適合旅遊的城市	<i>t</i> 或 <i>F</i>	1.553	3.048	1.876	0.143	1.238	3.011	
	<i>p</i>	0.122	0.011*	0.049*	0.934	0.283	0.019*	
路標地標清楚易懂	<i>t</i> 或 <i>F</i>	1.965	1.531	1.632	1.072	0.427	2.107	
	<i>p</i>	0.051	0.181	0.099	0.362	0.885	0.081	
通訊設備便利	<i>t</i> 或 <i>F</i>	0.948	1.424	1.393	0.956	0.798	0.450	
	<i>p</i>	0.344	0.216	0.184	0.414	0.589	0.772	
遊憩設施完善	<i>t</i> 或 <i>F</i>	1.989	0.739	1.338	1.491	0.954	0.705	
	<i>p</i>	0.048*	0.595	0.211	0.217	0.466	0.589	
治安良好	<i>t</i> 或 <i>F</i>	0.330	0.949	0.789	2.632	1.260	0.368	
	<i>p</i>	0.742	0.450	0.639	0.051	0.272	0.832	
市區交通便利	<i>t</i> 或 <i>F</i>	0.933	1.872	1.441	3.866	1.452	0.543	
	<i>p</i>	0.352	0.100	0.163	0.010*	0.186	0.704	
完善住宿設施	<i>t</i> 或 <i>F</i>	1.341	1.878	2.033	1.274	0.335	0.843	
	<i>p</i>	0.181	0.099	0.031*	0.284	0.937	0.499	
具有文化與歷史	<i>t</i> 或 <i>F</i>	-1.052	2.791	1.124	1.405	1.115	0.480	
	<i>p</i>	0.294	0.018*	0.345	0.242	0.355	0.750	
市民熱情好客	<i>t</i> 或 <i>F</i>	0.007	2.653	2.141	4.770	1.918	1.249	
	<i>p</i>	0.994	0.023*	0.022	0.003*	0.068	0.291	

宗教氣氛濃厚	<i>t</i> 或 <i>F</i>	-1.059	0.718	0.876	1.100	1.329	1.084
	<i>p</i>	0.291	0.610	0.556	0.350	0.238	0.365
豐富的夜間娛樂	<i>t</i> 或 <i>F</i>	-0.968	0.923	0.744	0.155	0.632	1.263
	<i>p</i>	0.334	0.466	0.683	0.926	0.729	0.285
適合居住的城市	<i>t</i> 或 <i>F</i>	0.613	1.512	1.114	0.726	0.889	0.610
	<i>p</i>	0.540	0.187	0.352	0.538	0.516	0.656
自由開放的城市	<i>t</i> 或 <i>F</i>	0.554	0.981	0.715	1.586	2.221	0.758
	<i>p</i>	0.580	0.430	0.710	0.193	0.034*	0.553
環境衛生良好	<i>t</i> 或 <i>F</i>	-1.361	1.264	0.547	0.629	1.070	0.203
	<i>p</i>	0.175	0.280	0.855	0.597	0.384	0.937
購物環境便利	<i>t</i> 或 <i>F</i>	-0.959	1.132	1.135	0.841	0.683	1.499
	<i>p</i>	0.339	0.985	0.337	0.473	0.686	0.203
令人心情放鬆	<i>t</i> 或 <i>F</i>	0.362	1.025	0.528	1.268	0.648	0.507
	<i>p</i>	0.718	0.403	0.870	0.286	0.716	0.731
有豐富藝文活動	<i>t</i> 或 <i>F</i>	0.859	0.741	0.801	0.657	0.549	0.880
	<i>p</i>	0.391	0.593	0.628	0.579	0.796	0.476
具有異國風情	<i>t</i> 或 <i>F</i>	0.946	2.056	1.222	2.478	1.298	2.120
	<i>p</i>	0.345	0.072	0.277	0.062	0.253	0.079

註：*表 $P < 0.05$

資料來源：〔本研究整理，2009〕

(1) 基礎建設完善

經檢定結果，受訪者的性別與職業不同，對於「基礎建設完善」的認同程度呈現顯著性的差異。購物環境便利其中在性別方面，男性的認同度顯著高於女性；而職業方面，退休人員的認同度顯著高於專業、技術人員與事務、及服務人員。

(2) 適合海上休閒活動

經檢定結果，受訪者的性別、年齡與職業不同，對於「適合海上休閒活動」的認同程度呈現顯著性的差異。其中在性別方面，男性的認同度顯著高於女性；年齡方面，50-59(歲)和 60 歲(含)以上者的認同度顯著高於 12-19(歲)、20-29(歲)與 40-49(歲)，而 60 歲(含)以上者的認同度顯著高於 30~39(歲)者；職業方面，退休人員的認同度顯著高於專業、技術人員。

(3) 進出交通便利

經檢定結果，受訪者的年齡與年收入不同，對於「進出交通便利」的認同程度呈現顯著性的差異。其中在年齡方面，60歲(含)以上者的認同度顯著高於20-29(歲)；年收入方面，\$15,000-\$29,999、\$30,000-\$39,999、\$40,000-\$69,999、\$70,000-\$99,999與\$100,000以上者的認同度顯著高於未滿1萬元、\$10,000-\$14,999，而收入\$100,000以上者的認同度也顯著高於沒有固定收入者。

(4) 對外來遊客友善

經檢定結果，受訪者的教育程度不同，對於「對外來遊客友善」的認同程度呈現顯著性的差異。在教育程度方面，國中/高中職、大學/研究所(含)以上與其他者的認同度顯著高於國小(含)以下者。

(5) 旅遊資訊完備

經檢定結果，受訪者的職業與學歷不同，對於「旅遊資訊完備」的認同程度呈現顯著性的差異。其中職業方面，主管及經理、專業、技術人員、退休人員的認同度顯著高於其他職業者；而學歷方面，國中/高中職者及大學/研究所(含)以上者的認同度顯著高於其他學歷者。

(6) 與居民溝通容易

經檢定結果，受訪者的年齡不同，對於「與居民溝通容易」的認同程度呈現顯著性的差異。其中年齡方面，50-59(歲)者的認同度顯著高於20-29(歲)者。

(7) 適合旅遊的城市

經檢定結果，受訪者的年齡、職業與身份不同，對於「適合旅遊的城市」的認同程度呈現顯著性的差異。年齡方面，50-59(歲)、60歲(含)以上的認同度顯著高於12-19(歲)、20-29(歲)及30-39(歲)者，而60歲(含)以上者的認同度也顯著高於40-49(歲)者；而職業方面，退休人員的認同度顯著高於專業、技術人員、事務、服務人員、家庭主婦與學生，而主管及經理的認同度也顯著高於事務、服務人員；身份方面，大會工作人員的認同度顯著高於參賽選手。

(8) 遊憩設施完善

經檢定結果，受訪者的性別不同，對於「遊憩設施完善」的認同程度呈現顯著性的差異。其中性別方面，男生的認同度顯著高於女生。

(9) 市區交通便利

經檢定結果，受訪者的教育程度不同，對於「市區交通便利」的認同程度呈現顯著性的差異。教育程度方面，大學/研究所(含)以上及其他者的認同度顯著高於國小(含)以下者。

(10) 完善住宿設施

經檢定結果，受訪者的職業不同，對於「完善住宿設施」的認同程度呈現顯著性的差異。職業方面，主管及經理、專業、技術人員、農/林/漁/牧工作、學生及退休人員的認同度顯著高於事務、服務人員。

(11) 具有文化與歷史

經檢定結果，受訪者的年齡不同，對於「具有文化與歷史」的認同程度呈現顯著性的差異。年齡方面，40-49(歲)與 50-59(歲)的認同度顯著高於 12-19(歲)、20-29(歲)、30-39(歲)者。

(12) 市民熱情好客

經檢定結果，受訪者的年齡與職業不同，對於「市民熱情好客」的認同程度呈現顯著性的差異。年齡方面，40-49(歲)者的認同度顯著高於 12-19(歲)；而職業方面，退休人員的認同度顯著高於專業、技術人員、事務、服務人員與學生，而主管及經理的認同度又顯著高於專業、技術人員與其他人員。

(13) 自由開放的城市

經檢定結果，受訪者的年收入不同，對於「自由開放的城市」的認同程度呈現顯著性的差異。年收入方面，\$70,000-\$99,999 者的認同度顯著高於\$10,000-\$14,999 者。

表 7.4.4 國際與會者特性在「高雄市城市意象」的差異分析—後測

依變數	自變數		性別	年齡	職業	學歷	年收入	身分
	<i>t</i> 或 <i>F</i>	<i>p</i>						
市容景觀乾淨整齊	<i>t</i> 或 <i>F</i>	-0.282	2.868	1.756	0.645	1.011	4.313	
	<i>p</i>	0.778	0.016*	0.070	0.587	0.425	0.002*	
基礎建設完善	<i>t</i> 或 <i>F</i>	1.323	2.684	2.928	0.878	0.889	1.937	
	<i>p</i>	0.187	0.022*	0.002*	0.453	0.516	0.105	
旅遊景點具吸引力	<i>t</i> 或 <i>F</i>	0.410	0.503	1.291	1.649	1.624	0.241	
	<i>p</i>	0.682	0.774	0.236	0.179	0.130	0.915	
適合海上休閒活動	<i>t</i> 或 <i>F</i>	2.955	1.303	1.381	4.190	0.531	1.382	
	<i>p</i>	0.003*	0.263	0.190	0.006*	0.811	0.241	
進出交通便利	<i>t</i> 或 <i>F</i>	1.666	2.332	3.215	2.625	3.357	2.318	
	<i>p</i>	0.097	0.043*	0.001*	0.051	0.002*	0.058	
對外來遊客友善	<i>t</i> 或 <i>F</i>	-1.243	1.730	1.959	4.071	2.339	1.655	
	<i>p</i>	0.215	0.128	0.039*	0.008*	0.026*	0.161	
旅遊資訊完備	<i>t</i> 或 <i>F</i>	1.406	0.560	1.560	4.456	1.287	0.348	
	<i>p</i>	0.161	0.730	0.120	0.005*	0.258	0.845	
與居民溝通容易	<i>t</i> 或 <i>F</i>	-1.219	2.825	1.942	3.724	1.449	2.353	
	<i>p</i>	0.224	0.017*	0.041*	0.012*	0.187	0.055	
適合旅遊的城市	<i>t</i> 或 <i>F</i>	0.994	3.615	1.205	2.008	0.830	1.121	
	<i>p</i>	0.321	0.004*	0.288	0.113	0.564	0.347	
路標地標清楚易懂	<i>t</i> 或 <i>F</i>	1.750	1.486	2.459	0.708	0.462	0.821	
	<i>p</i>	0.081	0.195	0.008*	0.548	0.861	0.513	
通訊設備便利	<i>t</i> 或 <i>F</i>	1.143	0.668	1.886	1.723	0.535	1.667	
	<i>p</i>	0.254	0.648	0.048*	0.163	0.807	0.158	
遊憩設施完善	<i>t</i> 或 <i>F</i>	1.488	0.552	2.374	2.226	1.501	0.652	
	<i>p</i>	0.138	0.737	0.011*	0.086	0.168	0.626	
治安良好	<i>t</i> 或 <i>F</i>	0.602	0.978	1.850	2.010	1.597	0.702	
	<i>p</i>	0.548	0.432	0.053	0.113	0.138	0.591	
市區交通便利	<i>t</i> 或 <i>F</i>	-0.219	1.062	2.222	6.193	1.484	1.182	
	<i>p</i>	0.827	0.382	0.017*	0.000*	0.175	0.319	
完善住宿設施	<i>t</i> 或 <i>F</i>	0.714	1.069	1.823	3.207	0.982	3.203	
	<i>p</i>	0.476	0.378	0.058	0.024*	0.445	0.014*	
具有文化與歷史	<i>t</i> 或 <i>F</i>	-0.832	2.232	0.640	0.757	3.153	1.188	
	<i>p</i>	0.406	0.052	0.779	0.519	0.003*	0.317	
市民熱情好客	<i>t</i> 或 <i>F</i>	-0.284	2.171	3.568	4.455	2.001	2.289	
	<i>p</i>	0.777	0.058	0.000*	0.005*	0.057	0.060	

宗教氣氛濃厚	<i>t</i> 或 <i>F</i>	0.842	1.964	0.440	3.145	1.201	0.182
	<i>p</i>	0.401	0.085	0.926	0.026*	0.304	0.947
豐富的夜間娛樂	<i>t</i> 或 <i>F</i>	-0.764	0.827	0.867	2.187	0.547	1.756
	<i>p</i>	0.445	0.532	0.565	0.090	0.798	0.138
適合居住的城市	<i>t</i> 或 <i>F</i>	1.948	1.097	1.224	2.038	0.665	0.610
	<i>p</i>	0.053	0.363	0.276	0.109	0.702	0.655
自由開放的城市	<i>t</i> 或 <i>F</i>	2.198	1.269	1.211	1.455	0.941	1.950
	<i>p</i>	0.029*	0.278	0.285	0.228	0.476	0.103
環境衛生良好	<i>t</i> 或 <i>F</i>	-0.130	1.860	0.639	5.278	1.471	2.729
	<i>p</i>	0.897	0.102	0.780	0.002*	0.179	0.030*
購物環境便利	<i>t</i> 或 <i>F</i>	0.043	1.835	0.696	3.114	0.754	3.958
	<i>p</i>	0.965	0.107	0.727	0.027*	0.627	0.004*
令人心情放鬆	<i>t</i> 或 <i>F</i>	1.583	1.674	1.887	2.792	0.464	2.215
	<i>p</i>	0.115	0.142	0.048*	0.041*	0.860	0.068
有豐富藝文活動	<i>t</i> 或 <i>F</i>	0.306	0.320	1.632	4.039	2.213	0.880
	<i>p</i>	0.760	0.900	0.098	0.008*	0.035*	0.476
具有異國風情	<i>t</i> 或 <i>F</i>	2.237	2.056	1.222	2.478	1.298	2.120
	<i>p</i>	0.026*	0.072	0.277	0.062	0.253	0.079

註：*表 $P < 0.05$

資料來源：〔本研究整理，2009〕

(1) 市容景觀乾淨整齊

經檢定結果，受訪者的年齡與身份不同，對於「市容景觀乾淨整齊」的認同程度呈現顯著性的差異。其中在年齡方面，30-39(歲)、50-59(歲)及 60 歲(含)以上者的認同度顯著高於 20-29(歲)者，而 60 歲(含)以上者的認同度又顯著高於 12-19(歲)；身份方面，參賽選手、大會工作人員、隊職員及媒體代表的認同度顯著高於其他身分者。

(2) 基礎建設完善

經檢定結果，受訪者的年齡與職業不同，對於「基礎建設完善」的認同程度呈現顯著性的差異。在年齡方面，30-39(歲)、50-59(歲)及 60 歲(含)以上者的認同度顯著高於 12-19(歲)者，而 60 歲(含)以上者的認同度又顯著高於 20-29(歲)；而職業方面，主管及經理、專業人員、退休人員的認同度顯著高於技術人員。

(3) 適合海上休閒活動

經檢定結果，受訪者的性別與教育程度不同，對於「適合海上休閒活動」的認同程度呈現顯著性的差異。在性別方面，男性的認同度顯著高於女性；而教育程度上，國中/高中職及大學/研究所(含)以上者的認同度顯著高於其他教育程度者。

(4) 進出交通便利

經檢定結果，受訪者的年齡、職業及年收入不同，對於「進出交通便利」的認同程度呈現顯著性的差異。在年齡方面，60歲(含)以上者的認同度顯著高於20-29(歲)者；職業方面，主管及經理與退休人員的認同度顯著高於其他職業者；而年收入方面，\$100,000以上者的認同度顯著高於收入未滿1萬元者。

(5) 對外來遊客友善

經檢定結果，受訪者的職業、學歷及年收入不同，對於「對外來遊客友善」的認同程度呈現顯著性的差異。在職業方面，主管及經理、專業人員、退休人員的認同度顯著高於技術人員，而退休人員的認同度又顯著高於學生；學歷方面，國中/高中職及大學/研究所(含)以上者的認同度顯著高於國小(含)以下者；年收入方面，\$15,000-\$29,999、\$30,000-\$39,999、\$70,000-\$99,999、\$100,000以上、沒有固定收入者的認同度顯著高於未滿1萬元者。

(6) 旅遊資訊完備

經檢定結果，受訪者的學歷不同，對於「旅遊資訊完備」的認同程度呈現顯著性的差異。教育程度方面，國中/高中職及大學/研究所(含)以上者的認同度顯著高於其他教育程度者。

(7) 與居民溝通容易

經檢定結果，受訪者的年齡、職業與學歷不同，對於「與居民溝通容易」的認同程度呈現顯著性的差異。年齡方面，12-19(歲)、30-39(歲)及50-59(歲)者的認同度顯著高於20-29(歲)者；職業方面，專業人員、農/林/漁/牧工作及家庭主婦的認同度顯著高於其他職業者；而在學歷上，國中/高中職者的認同度顯著高於其他教育程度者。

(8) 適合旅遊的城市

經檢定結果，受訪者的年齡不同，對於「適合旅遊的城市」的認同程度呈現顯著性的差異。在年齡方面，60歲(含)以上者的認同度顯著高於20-29(歲)、30-39(歲)、40-49(歲)者。

(9) 路標地標清楚易懂

經檢定結果，受訪者的職業不同，對於「路標地標清楚易懂」的認同程度呈現顯著性的差異。職業方面，專業人員的認同度顯著高於技術人員及其他人員。

(10) 通訊設備便利

經檢定結果，受訪者的職業不同，對於「通訊設備便利」的認同程度呈現顯著性的差異。職業方面，主管及經理與專業人員的認同度顯著高於技術人員、事務人員及其他人員。

(11) 遊憩設施完善

經檢定結果，受訪者的職業不同，對於「遊憩設施完善」的認同程度呈現顯著性的差異。職業方面，主管及經理、專業人員、農/林/漁/牧工作、學生、家庭主婦、退休人員的認同度顯著高於事務人員，而專業人員、農/林/漁/牧工作、退休人員的認同度顯著高於其他人員。

(12) 市區交通便利

經檢定結果，受訪者的職業與教育程度不同，對於「市區交通便利」的認同程度呈現顯著性的差異。在職業中，專業人員的認同度顯著高於技術人員；在教育程度方面，國中/高中職及大學/研究所(含)以上者的認同度顯著高於國小(含)以下及其他教育程度者。

(13) 完善住宿設施

經檢定結果，受訪者的教育程度與身份不同，對於「完善住宿設施」的認同程度呈現顯著性的差異。在教育程度方面，國中/高中職者的認同度顯著高於其他教育程度者；而身份方面，大會工作人員的認同度顯著高於參賽選手、隊職員及媒體代表。

(14) 具有文化與歷史

經檢定結果，受訪者的年收入不同，對於「具有文化與歷史」的認同程度呈現顯著性的差異。年收入方面，\$15,000-\$29,999、\$100,000 以上及沒有固定收入者的認同度顯著高於\$10,000-\$14,999 者。

(15) 市民熱情好客

經檢定結果，受訪者的職業與學歷不同，對於「市民熱情好客」的認同程度呈現顯著性的差異。職業方面，主管及經理、專業人員及退休人員的認同度顯著高於學生；而學歷方面，國中/高中職及大學/研究所(含)以上者的認同度顯著高於國小(含)以下者。

(16) 宗教氣氛濃厚

經檢定結果，受訪者的學歷不同，對於「宗教氣氛濃厚」的認同程度呈現顯著性的差異。學歷方面，國中/高中職者的認同度顯著高於國小(含)以下者。

(17) 自由開放的城市

經檢定結果，受訪者的性別不同，對於「自由開放的城市」的認同程度呈現顯著性的差異。性別方面，男性的認同度顯著高於女性。

(18) 環境衛生良好

經檢定結果，受訪者的學歷與身份不同，對於「環境衛生良好」的認同程度呈現顯著性的差異。在學歷方面，國中/高中職者的認同度顯著高於大學/研究所(含)以上及其他教育程度者；而在身份方面，大會工作人員的認同度顯著高於其他人員。

(19) 購物環境便利

經檢定結果，受訪者的學歷與身份不同，對於「購物環境便利」的認同程度呈現顯著性的差異。學歷方面，國中/高中職的認同度顯著高於其他教育程度者；而身份方面，大會工作人員的認同度也顯著高於其他人員。

(20) 令人心情放鬆

經檢定結果，受訪者的職業與學歷不同，對於「令人心情放鬆」的認同程度呈現顯著性的差異。在職業方面，家庭主婦、學生及退休人員的認同度顯著高於事務人員，而家庭主婦、退休人員的認同度也顯著高於服務人員；而在學歷方面，國中/高中職者的認同度顯著高於其他教育程度者。

(21) 有豐富藝文活動

經檢定結果，受訪者的學歷與年收入不同，對於「有豐富藝文活動」的認同程度呈現顯著性的差異。在學歷方面，國中/高中職者的認同度顯著高於其他教育程度者；而在年收入方面，沒有固定收入者的認同度顯著高於\$30,000-\$39,999者。

(22) 具有異國風情

經檢定結果，受訪者的性別不同，對於「具有異國風情」的認同程度呈現顯著性的差異。性別方面，男性的認同度顯著高於女性。

7.4.4 國際與會者城市意象四大面向分析

本研究將「高雄市城市意象」共二十六項分為四個面向，分別為「景觀風貌再造」、「國際環境營造」、「都市文化塑造」、「在地氛圍」，以利於後續討論，各面向的內部一致性如表 7.4.5 所示。

表 7.4.5 高雄市城市意象信度分析表

高雄市城市意象面向	信度
景觀風貌再造	0.786
高雄市是環境衛生良好的城市	
高雄市是個市容景觀乾淨整齊	
高雄市有完備的基礎建設	
高雄市有吸引人的觀光景點	
高雄市的遊憩設施完善	0.767
國際環境營造	
高雄市是進出交通便利的地方	
在高雄市溝通無障礙(容易)	

高雄市的旅遊資訊完備	
高雄市的路標地標清楚明確	
高雄市有的完善住宿設施可供選擇	
高雄市能提供足夠的夜間娛樂場所（例如：Pub 或 Bar）	
高雄市的通訊設備便利	
高雄市的市區交通便利	
高雄市購物環境便利	
都市文化塑造	0.633
高雄市有許多文化歷史	
高雄市適合從事海上休閒活動	
高雄市是宗教氣氛濃厚的城市	
高雄市有豐富的藝文活動	
高雄市的很有異國風情	0.784
在地氣圍	
對外來遊客友善	
高雄市的人民很熱情好客	
高雄市是適合旅遊的城市	
高雄市是自由開放的城市	
高雄市是令人心情放鬆的城市	
高雄市的治安良好	
高雄市是適合居住的城市	

資料來源：〔本研究整理，2009〕

表 7.4.5 顯示，「景觀風貌再造」、「國際環境塑造」、「都市文化塑造」、「在地氣圍」四大面向的 Cronbach's α 係數分別為 0.786、0.767、0.633、0.784，各面向之係數值均達 0.6 以上，顯示本研究所設計之「高雄市城市意象」之問卷變項具相當的內部一致性與穩定性。

此外，高雄市城市意象共計二十六項。本研究根據四個面向來了解國際與會者對高雄市城市意象的認知，平均數愈高，表示國際與會者對該面向的同意程度愈高；並以相依樣本 t 檢定來比較國際與會者於世運會前與世運會後在各面向的認知的差異及顯著性。結果如表 7.4.6 所示。

表 7.4.6 高雄市城市意象面向分析

高雄市城市意象面向	前測	排名	後測	排名	前後測差	t 值
景觀風貌再造	3.57	1	4.06	1	+ 0.49	-10.373*
國際環境營造	3.49	2	3.98	3	+ 0.49	-11.482*
在地氛圍	3.49	3	4.02	2	+ 0.53	-11.112*
都市文化塑造	3.32	4	3.63	4	+ 0.31	-7.245*

資料來源：〔本研究整理，2009〕

就前測而言，在四個城市意象面向的分數都超過三分，認同度屬於中間偏稍高，表示受訪者在尚未真正來到高雄市之前對高雄市的城市意象呈現普通偏正面的評價，其中，「景觀風貌再造」的面向分數最高，「都市文化塑造」的面向分數最低。這個階段意象的形成主要源於與會者抵達高雄市之前，透過報章雜誌、媒體、歷史書籍等報導、或大會事前所提供的相關訊息的資料收集所形成對高雄市初步的意象。即使受訪者從未拜訪過高雄市，或從未搜尋過與高雄市相關的資訊，仍會在其腦海中產生對高雄市的想法或認知，但這些資訊往往是片段及不完整的。前測所獲得的意象比較符合 Gunn (1972) 所提出的原始性 (organic) 或誘發性 (induced) 的意象概念，因為這兩種意象通常是針對初次造訪者。

就後測而言，排名大致與前測一致。其中，「景觀風貌再造」與「在地氛圍」兩個項目的分數上超過 4 以上，顯示出市政府在城市風貌與市容景觀改上所做的努力最讓這些國際與會者感受深刻，而世運會期間人民所展現出來的熱情好客與友善，也讓這些與會者留下深刻與美好的印象，因此都給予高度的評價；而「都市文化塑造」的意象分數最低，這是因為文化面向通常需要比較長時間才能夠感受出來的，對於停留時間短與接觸機會少的國際與會者而言很難留下深刻印象，但仍是給予正面的評價。

前後測比較的結果顯示，四個意象面向的分數於後測都呈現顯著性增加，其中增加最多的是「在地氛圍」，幅度高達 0.53，顯見國際與會者於停留期間所感受差別最大的是市民的熱情友善與好客、良好的治安狀況、與自由開放/心情放鬆的城市氛圍。

7.4.5 國際與會者基本資料與城市意象四大面向差異分析

本節以 *t* 檢定或 *F* 檢定了解不同的國際與會者在城市意象面向的差異。分析結果如表 7.4.7、表 7.4.8 所示。

表 7.4.7 國際與會者特性在「高雄市城市意象面向」的差異分析—前測

依變數 \ 自變數		性別	年齡	職業	學歷	年收入	身分
景觀風貌再造	<i>t</i> 或 <i>F</i>	-0.717	1.459	1.557	0.800	0.683	0.556
	<i>p</i>	0.472	0.204	0.121	0.495	0.686	0.695
國際環境營造	<i>t</i> 或 <i>F</i>	1.407	1.832	2.529	0.868	0.571	0.323
	<i>p</i>	0.161	0.107	0.007*	0.458	0.779	0.863
都市文化塑造	<i>t</i> 或 <i>F</i>	1.239	2.812	2.016	0.905	0.675	0.698
	<i>p</i>	0.216	0.017*	0.003*	0.439	0.693	0.594
在地氛圍	<i>t</i> 或 <i>F</i>	0.728	1.553	1.660	2.141	1.729	0.925
	<i>p</i>	0.467	0.174	0.091	0.096	0.104	0.450

註：*表 $P < 0.05$

資料來源：〔本研究整理，2009〕

就前測而言，國際與會者基本資料與城市意象四大面向差異分析說明如下：

(1) 國際環境塑造

經檢定結果，國際與會者的職業不同，對於「國際環境塑造」的認同程度呈現顯著性的差異。職業方面，主管及經理的認同度顯著高於技術人員、服務人員與其他職業的人員，而退休人員與農/林/漁/牧工作人員的認同度顯著高於技術人員、服務人員、學生與其他職業的人員。

(2) 都市文化塑造

經檢定結果，國際與會者的年齡與職業不同，對於「都市文化塑造」的認同程度呈現顯著性的差異。在年齡方面，50-59(歲)者的認同度顯著高於 12-19(歲)、20-29(歲)及 30-39(歲)；而在職業方面，退休人員的認同度顯著高於技術人員。

表 7.4.8 國際與會者特性在「高雄市城市意象面向」的差異分析—後測

依變數	自變數	性別	年齡	職業	學歷	年收入	身分
		<i>t</i> 或 <i>F</i>					
景觀風貌再造	<i>t</i> 或 <i>F</i>	0.759	2.045	2.710	2.181	1.205	2.404
	<i>p</i>	0.449	0.073	0.004*	0.091	0.301	0.050
國際環境營造	<i>t</i> 或 <i>F</i>	0.781	1.715	4.069	6.948	1.090	1.115
	<i>p</i>	0.436	0.132	0.000*	0.000*	0.371	0.350
都市文化塑造	<i>t</i> 或 <i>F</i>	1.590	2.228	1.293	4.555	1.751	0.836
	<i>p</i>	0.113	0.052	0.235	0.004*	0.099	0.504
在地氛圍	<i>t</i> 或 <i>F</i>	1.348	3.147	3.422	4.393	1.343	1.946
	<i>p</i>	0.179	0.009*	0.000*	0.005*	0.232	0.104

註：*表 $P < 0.05$

資料來源：〔本研究整理，2009〕

就後測而言，國際與會者基本資料與城市意象四大面向差異分析說明如下：

(1) 景觀風貌再造

經檢定結果，國際與會者的職業不同，對於「景觀風貌再造」的認同程度呈現顯著性的差異。職業方面，專業人員的認同度顯著高於技術人員。

(2) 國際環境營造

經檢定結果，國際與會者的學歷與職業不同，對於「國際環境營造」的認同程度呈現顯著性的差異。在學歷方面，國中/高中職及大學/研究所(含)以上者的認同度顯著高於其他學歷者；而在職業方面，主管及經理的認同度顯著高於其他職業者，而專業人員的認同度又顯著高於技術人員、學生與其他人員。

(3) 都市文化塑造

經檢定結果，國際與會者的學歷不同，對於「都市文化塑造」的認同程度呈現顯著性的差異。學歷方面，國中/高中職及大學/研究所(含)以上者的認同度顯著高於其他學歷者。

(4) 在地氛圍

經檢定結果，國際與會者的年齡、職業與學歷不同，對於「在地氛圍」的認同程度呈現顯著性的差異。在年齡方面，50-59(歲)者的認同度顯著高於 20-29(歲)者；而在職業方面，主管及經理、專業人員及退休人員的認同度顯著高於技術人員；學歷方面，國中/高中職及大學/研究所(含)以上者的認同度顯著高於其他學歷者。

7.4.6 國際與會者追蹤調查分析

本研究針對留下 e-mail 聯絡方式的國際與會者進行後續城市意象的追蹤調查。於 2009 年 12 月 20 到 2010 年 1 月 20 日期間以電子郵件方式寄發 6 題的開放式問卷給予國際與會者填答，並請其於填答完成後再以電子郵件回覆結果。總共成功發出 88 份電子郵件問卷，共回收 33 份有效填答問卷。

(1) 國際與會者追蹤調查的基本資料分析

國際與會者追蹤調查的基本資料如表 7.4.9 所示。

表 7.4.9 國際與會者之基本資料—追蹤調查樣本

變項	次數	百分比	變項	次數	百分比
年齡			職業		
20-29(歲)	10	30.3	主管及經理	6	18.2
30-39(歲)	4	12.1	專業、技術人員	15	45.5
40-49(歲)	4	12.1	事務、服務人員	3	9.1
50-59(歲)	13	39.4	農/林/漁/牧工作人員	1	3.0
60 歲(含)以上	2	6.1	生產人員	1	3.0
國籍 (區域分)			學生	3	9.1
大洋洲	2	6.1	退休人員	3	9.1
亞洲	6	18.2	在世運會中的身份		
非洲	5	15.1	參賽選手	15	45.5
歐洲	14	42.4	大會工作人員	17	51.5
美洲	6	18.2	其他	1	3.0
性別					
男	20	60.6			
女	13	39.4			

註 1：「主管及經理」包含：民意代表/行政主管/企業主管/經理人員

「專業、技術人員」包含：醫師/律師/建築師/工程師/教授/助理等

「生產工作人員」包含：技術工或有關工作人員、機械設備操作工或體力工等

資料來源：〔本研究整理，2009〕

- 年齡

受訪者以「50~59 歲」最多，佔 39.4%、其次是「20~29 歲」，佔 30.3%。

- 性別

受訪者中以「男性」者居多，佔 60.6%，「女性」則佔 39.4%。

- 國籍

以五大洲分佈來做區分，受訪者以「歐洲人」最多，佔 42.2%、其次是「美洲人」及「亞洲人」，佔 18.2%，而「大洋洲人」最少，僅佔 6.1%。

- 職業

受訪者中以「專業人員、技術人員」為最多，佔 45.5%、其次為「主管及經理」，佔 18.2%。

- 國際與會者與世運會的關係特性

受訪者中以「大會工作人員」最高，佔 51.5%的比例、其次為「參賽選手」，佔 45.5%。

(2) 追蹤調查資料分析

追蹤調查採開放式問卷，共計 6 題，結果整理如下：

- 在您的參加高雄世運後，您對於高雄市有哪些意象？(請寫下任何的意見)

項目	敘述	次數	項目	敘述	次數
1	熱情或友善的人民	28	6	KOC 很棒	4
2	乾淨的城市	13	7	安全的城市	3
3	便利的交通	4	8	完善的交通運輸系統	3
4	捷運	4	9	空氣品質不好	3
5	現代化設施	4	10	食物	3

- 在您的停留高雄市期間，您最喜歡或印象最深刻的人、事、地、物、景有哪些？

項目	敘述	次數	項目	敘述	次數
1	蓮池潭	8	6	公園(中央公園)	4
2	愛河	6	7	世運會主場館	4
3	食物	5	8	捷運	4
4	廟宇	5	9	夜市	4
5	沒有足夠時間	5	10	海灘(旗津)	4

- 在您的停留高雄市的期間，你認為高雄市有哪些獨特或與眾不同的觀光資源？

項目	敘述	次數	項目	敘述	次數
1	沒有足夠時間	7	6	食物	3
2	捷運	6	7	龍虎塔	3
3	人民	6	8	公園	2
4	廟宇	4	9	夜市	2
5	愛河	3	10	世運主場館	2
			11	蓮池潭	2

以上結果顯示，國際與會者對於熱情、友善的高雄市民仍然留下深刻的印象，這與第一、二階段的問卷結果一致；其次是高雄市為一個乾淨的城市，很多的意象是與交通有關。在所有被提及的意象中只有「空氣品質不好」一項為負面意象，其餘均為正面意象。此外，蓮池潭、愛河、廟宇、食物等是國際與會者對高雄市印象最深刻的地方。對許多外籍人士而言，獨特的廟宇建築及多元的地方小吃是非常特別的經驗。再者，國際與會者認為高雄市比較獨特的觀光資源包括捷運、市民、廟宇、愛河等。綜合上述，高雄市若能透過交通系統整合，將以上各特色景點串連，並結合其他觀光資源或特色文化，將可發展出高雄市的獨特意象，並對外籍遊客產生吸引力。

- 請問您未來還會再造訪高雄市嗎？或是你是否會將高雄市推薦給您的朋友們當作旅遊的地點？為什麼？

排名	敘述	次數	排名	敘述	次數
1	會再造訪	30	1	會推薦給朋友	30
2	不會再造訪	2	2	不會推薦給朋友	2
3	沒有意見	1	3	沒有意見	1
原因			原因		
有美麗的海岸			空氣品質不好		
空氣品質不好			將會選擇擁有更多自然環境的大城市		
它是個乾淨友善的城市			除了世運會外，不知道這裡還有什麼		
對高雄有許多的回憶，無法忘記它			對這城市認識不多，應該要更多宣傳		
有很棒的夜間娛樂與熱情人民			有多元、不同的服裝與食物		
有多元、不同的服裝與食物			有很棒的夜間娛樂與熱情人民		

分析結果顯示，在 33 個受訪者中，有 30 個表示未來還會再造訪高雄市，也會推薦高雄市給朋友作為旅遊的地點，只有 2 個表示不會再來，也不會推薦給朋友，其餘 1 個則沒有意見。上述結果顯示，超過九成的受訪者願意再來高雄市或推薦給其他朋友的，表示世界運動會確實讓這些國際與會者對高雄市產生相當好的印象，未來這些人很可能會成為高雄市的潛在遊客，或是透過其推薦或口耳相傳，吸引更多的其他遊客前來高雄市旅遊，或是提升高雄市在國際上的知名度。

- 若要吸引更多的外國觀光客前來旅遊，您覺得高雄市有哪些地方最需要改善？

項目	敘述	次數	項目	敘述	次數
1	加強溝通(英文)	5	6	水質改善	1
2	宣傳、廣告	4	7	購物環境	1
3	空氣品質	4	8	建立自己的獨特性 (海洋、沙灘)	1
4	旅遊資訊 (pub、極限運動)	4	9	改善環境衛生	1
5	觀光資源 (活動、景點、賭場)	4	10	更多元的食物 (異國料理)	1

分析結果顯示，高雄市若要吸引更多的外國觀光客，需要改善的部分包括「市民的外語能力」、「宣傳廣告」、「空氣品質」、「旅遊資訊」等層面。因此，加強海外行銷與旅遊資訊取得的便利是可以在短期內進行改善的，而市民外語能力的提升與空氣品質的改善則需要較長時間的規劃與執行才會看到具體的成效。

- 請提供任何其他的意見！

項目	敘述	次數	項目	敘述	次數
1	人民友善	5	6	安全	1
2	美好經驗、回憶	5	7	開幕很棒	1
3	KOC 很棒	3	8	夜間接駁很棒	1
4	溝通問題(英文)	1	9	志工很棒	1
5	要有更多資訊 (觀光、交通)	1			

分析結果顯示，國際與會的受訪者所提供的意見大多屬鼓勵與讚美性質，這對主辦世界運動會的高雄市政府、KOC 團隊、及全市的市民有很大的鼓舞作用。

7.4.7 本國外縣市遊客基本資料的敘述性統計分析

本國外縣市基本資料的敘述性統計分析結果如表 7.4.10 所示。

表 7.4.10 本國外縣市基本資料次數分配

變項	次數	百分比	變項	次數	百分比
性別			平均月收入		
男	94	39.7	未滿 1 萬元	65	27.7
女	143	60.3	1 萬~未滿 2 萬	12	5.1
年齡			2 萬~未滿 3 萬	37	15.7
19 歲(含)以下	13	5.4	3 萬~未滿 5 萬	50	21.3
20-29(歲)	86	35.8	5 萬~未滿 7 萬	40	17.0
30-39(歲)	58	24.2	7 萬~未滿 10 萬	20	8.5
40-49(歲)	39	16.3	10 萬(含)以上	11	4.7
50-59(歲)	27	11.2	職業		
60~69 歲	13	5.4	軍公教	44	18.3
70 歲(含)以上	4	1.7	農漁牧	3	1.2
教育程度			工業製造業	26	10.8
國中(含)以下	12	5.1	商業服務業	47	19.5
高中職	25	10.5	自由業	13	5.4
專科大學	153	64.6	學生	62	25.7
研究所(含)以上	47	19.8	家庭管理	17	7.1
			退休人士	15	6.2
			其他	14	5.8

資料來源：〔本研究整理，2009〕

- 年齡

受訪者以「20~29 歲」最多，佔 35.8%、其次是「30~39 歲」，佔 24.2%，而「70 歲(含)以上」者最少，佔 1.7%。

- 性別

受訪者中以「女性」者居多，佔 60.3%，「男性」則佔 39.7%。

- 教育程度

受訪者以「專科大學」為最多，佔 64.6%，其次為「研究所(含)以上」共 47 人，佔 19.8%，而「國中(含)以下」為最少，僅佔 5.1%。

- 月收入

受訪者以月收入「未滿 1 萬元」為最多，佔 27.7%，其次為「3 萬~未滿 5 萬」，佔 21.3%，而「10 萬(含)以上」為最少，僅佔 4.7%。

- 職業

受訪者中以「學生」為最多，佔 25.7%、其次為「商業服務業」，佔 19.5%，最少的則為「農漁牧業」，僅佔 1.2%。

7.4.8 本國外縣市遊客城市意象分析

高雄市城市意象共計二十六項。本研究根據各項目之平均值來了解國內遊客對高雄市城市意象的，平均數愈高，表示受訪者對該項目的同意程度愈高；透過獨立樣本 t 檢定來比較世運會後國內遊客與國際與會對各項意象認知的差異及顯著性。結果如表 7.4.11 所示。

表 7.4.11 本國外縣市遊客城市意象分析

高雄市城市意象	外縣市遊客	排名	國際與會者	排名	國內外差	排名	t 值
適合旅遊的城市	4.22	1	3.63	22	0.59	3	7.374*
對外來遊客友善	4.21	2	4.67	1	-0.46	5	-6.601*
自由開放城市	4.20	3	3.88	16	0.32	10	4.650*
市民熱情好客	4.19	4	4.57	2	-0.38	8	-5.406*
進出交通便利	4.13	5	3.86	17	0.27	14	3.452*
購物環境便利	4.13	5	4.11	7	0.02	26	0.356
旅遊景點具吸引	4.12	7	4.06	10	0.06	23	0.951
與居民溝通容易	4.12	7	3.45	25	0.67	1	7.519*
基礎建設完善	4.11	9	4.24	4	-0.13	18	-1.789
心情放鬆的城市	4.10	10	3.68	21	0.42	7	5.608*
市容景觀乾淨整	4.04	11	4.08	8	-0.04	25	-0.548
路標/地標清楚	4.04	11	3.98	12	0.06	23	0.742

適合居住城市	4.00	13	3.55	23	0.45	6	5.877*
具有文化與歷史	3.95	14	3.77	20	0.18	16	2.306*
市區交通便利	3.93	15	4.43	3	-0.50	4	-6.902*
豐富夜間娛樂	3.93	15	3.86	18	0.07	22	0.887
豐富藝文活動	3.91	17	3.83	19	0.08	21	1.005
完善住宿設施	3.90	18	4.18	5	-0.28	12	-4.145*
旅遊資訊完備	3.90	18	4.08	9	-0.18	16	-2.211*
遊憩設施完善	3.83	20	3.92	14	-0.09	20	-1.182
從事海上休閒活	3.78	21	3.45	24	0.33	9	4.329*
環境衛生良好	3.78	21	4.06	11	-0.28	12	-3.738*
通訊設備便利	3.73	23	3.98	13	-0.25	15	-3.232*
具有異國風情	3.60	24	3.89	15	-0.29	11	-3.521*
治安良好	3.51	25	4.15	6	-0.64	2	-8.474*
宗教氣氛濃厚	3.34	26	3.22	26	0.12	19	1.581
高雄市整體印象	4.44		4.10		0.34		5.855*

註：*P<.05

資料來源：〔本研究整理，2009〕

由表 7.4.11 得知，國內外縣市遊客對高雄市的城市意象的認同度大致為高偏稍高（平均數為 4.44），顯示國內外縣市遊客於高雄市的停留期間，經過與高雄市的人、事、地、物、景的交流與互動，對高雄市的城市意象予以高度正面的評價。根據表 5.2，國內遊客對於高雄市城市意象的認同度，前五名依序為「適合旅遊的城市(4.22)」、「對外來遊客友善(4.21)」、「自由開放城市(4.20)」、「市民熱情好客(4.19)」及「購物環境便利(4.13)」，且意象分數皆大於 4。其中，「對外來遊客友善」與「市民熱情好客」是國內外縣市遊客與國際與會者共同的認知。

本研究認為，長久以來，高雄市是台灣的工業重鎮與航運交通樞紐，雖然號稱是台灣僅次於台北最繁榮的城市，但成就此繁榮所付出的代價卻是嚴重的工業汙染，以至於環境的各項品質皆不盡理想，文化風氣與生活品質也被漠視。因此在過去，一想到高雄，除了市民友善熱情外，幾乎都是負面的意象偏多。然而，近年來，因籌備世運開啟了高雄市的城市革新，這與傳統的「工業建設」價值取向截然不同。

為了世運的舉辦，在中央與地方共同的推動與支持下，不僅打造了開放性的市民活動空間（如：主場館與巨蛋體育館），也配合相關的綠美化工程，改變了左營軍區、凹子底等地的機能。此外，近年來因整治愛河有成、高雄港水岸的逐步開放、對各項文化與休閒設施的投入轉趨積極、乃至於高速鐵路與高雄捷運的通車等，並透過捷運紅、橘兩線的聯結，將市區重要的購物地點，諸如夢時代、漢神巨蛋、大遠百、新堀江等有效串聯，增加了民眾與遊客購物的便利性。

許多城市的改造與革新逐漸朝向生活品質的提升與國際化都市的格局發展，不僅具有平衡南北資源差異的意義，更開啟了追求永續與綠活城市的新價值，讓高雄市從昔日「工業城」與「文化沙漠」的刻板印象，逐漸成為一個適合居住與旅遊的現代化都市；再加上「痞子英雄」、「不能沒有你」、「對不起，我愛你」等偶像劇與電影在高雄市取景拍攝，成功行銷高雄，令不認識高雄市的外縣市人及外國人，啟發對高雄不同意象的認知，也讓高雄市的美麗與著名景點有機會在國人心目中留下深刻印象，並吸引更多的外人前來造訪。

此次世界運動會，作為東道主的高雄人，能夠有自信的迎接到訪的各國選手，與這幾年來的城市改革有密切的關係。再者，高雄人在此次世界運動會所展現的是對於遠道而來的與會者提供貼心服務，讓他們感受到這個充滿陽光的水岸城市應有的熱情、開放、活力與氣度，以及多元價值展現的城市性格，這正是高雄市長久以來最大的特色與優勢，而非只是刻意凸顯本土價值，這反而會淪為虛妄的文化想像。

世界運動會的競賽項目皆非奧運比賽的項目，除了國人耳熟能詳，並具備奪牌實力的保齡球、撞球、拔河外，其餘大部份的比賽項目都是國內少見的，並與社會大眾所熟知的田徑、游泳、球類、舉重、跆拳道之類的運動有很大的差別，如蹺泳、定向越野、劍道、箭術、健美、浮士德球、原野射箭等，雖然如此，但卻體現運動的多元價值。

例如：男女共同比賽的合球（Korfball），是為了促進兩性瞭解與合作的運動；而強調不侵犯對手與禮讓、團隊合作的巧固球（Tchoukball），如其創辦人布蘭特教授所言：「人類運動的目的不在於奪冠，而是在於建立和諧的社會。」；飛盤運動則是一項跨越年齡與性別門檻，男女老少咸宜的運動；而流行於法國馬賽的滾球及盛行於歐洲中部與義大利等國的浮士德球，則是歷史悠久的地方性運動。長久以來，國人從奧運的體制與價值中形成了以強調力量與速度決定輸贏的刻板印象，而世界運動會則體現出追求平等與保留傳統運動價值的重要。相較於展現國力與政治外交實力的奧運而言，世界運動會無疑是個相對開放的文化交流舞台。

由表 7.4.11 得知，外縣市觀眾對高雄市城市意象認同度的後五名依序為「宗教氣氛濃厚(3.34)」、「治安良好(3.51)」、「具有異國風情(3.60)」、「通訊設備便利(3.73)」、及「適合從事海上休閒活動(3.78)」與「環境衛生良好(3.78)」。雖然這些意象的認同度最低，但其分數大部分仍在 3.5 分以上，顯示外縣市觀眾對高雄市城市意象的評價仍是相當正面的。其中，「宗教氣氛濃厚」一項則與國際與會者的意象認知同列為認同度最低者，但仍在 3 分以上。此外，認同度較低的城市意象如「宗教氣氛濃厚」、「適合從事海上休閒活動」方面，因外縣市觀眾在高雄市平均的停留時間大約只有 3 天 2 夜，在這麼短的時間內要真正感受到在地風情或體驗到這些活動是有實質上的困難，而這些項目都需要較長時間感知或體驗的項目，因此在短時間內比較難產生較深刻的印象；在「具有異國風情」方面，因本研究是針對本國外縣市觀眾所進行的調查，在對於異國風情這方面受訪者可能沒有特別去注意或有機會去深刻體驗，在認同度上也是比較低的；而「治安良好」的分數較低，應該與過去高雄市給人高犯罪率的印象有很大的關係。

在世界運動會期間，警方也加強巡邏與進行治安的防範，因此並沒有發生重大的治安事件。如同 Gartner(1996)所言，意象的形成是需要長期性的，意象一旦形成必須要花較長的時間才可能改變。此外，雖然高雄市推動了持續 M 台灣高雄計畫「寬頻管道」設置及營運，相較於台北市都會區，「通訊設備」的方便性與穩定性還有進步與改善的空間。

此外，在檢視本國外縣市觀眾與國際與會者對高雄市城市意象的認同度差異發現，其中認同度差異最大的前三名依序為「與居民溝通容易(+0.67)」、「治安良好(-0.64)」、「適合旅遊的城市(+0.59)」。

其中，「與居民溝通容易」與「適合旅遊的城市」這兩個項目，外縣市觀眾的認同度都顯著高於國際與會者，顯示出在高雄市從事國內旅遊，對外縣市的觀眾來說溝通方面是比較沒有阻礙的，但對國際與會者而言，前往與自己國家語言或民情不同的地方，多少會產生語言上的隔閡，以至於認同度較低；而「適合旅遊的城市」方面，高雄市近幾年來的城市革新與偶像劇與電影推波下，高雄市逐漸在國人心目中有了良好的印象，也越來越覺得高雄市是一個適合旅遊的城市；反之，國際與會者因停留時間短加上與高雄市的距離差異，所感受到或接受到訊息都相對較少或不足，對這方面的意象認知自然就比較不明顯。

如同 Gallarza, Saura & Garcia(2002)所言，目的地距離的遠近會影響在遊客對目的地的事實認知，此論點與上述的結果相呼應。而在「治安良好」方面，國際與會者的認同度則顯著高於外縣市遊客，這與前述國際與會者受到相當程度的款待與保護及高雄市過去給國人高犯罪率的印象之間有很大的關係，因此產生認同度上的差異。

7.4.9 國內外縣市遊客之基本資料與高雄市城市意象的差異分析

本節以 t 檢定或 F 檢定了解國內外縣市遊客之基本資料與高雄市城市意象的差異。分析結果如表 7.4.12 所示。

表 7.4.12 國內外縣市遊客之基本資料與高雄市城市意象的差異分析

依變數	自變數	性別	年齡	職業	月收入	教育程度
		t 或 F	p			
市容景觀乾淨整齊	t 或 F	-0.859	0.542	1.285	1.150	0.313
	p	0.391	0.776	0.252	0.334	0.816
基礎建設完善	t 或 F	-1.030	0.633	1.293	0.990	0.407
	p	0.304	0.703	0.248	0.433	0.748
旅遊景點具吸引力	t 或 F	-1.384	0.819	1.945	1.591	0.961
	p	0.168	0.556	0.054	0.151	0.412
適合海上休閒活動	t 或 F	-0.982	1.516	1.243	0.548	1.988
	p	0.327	0.174	0.275	0.772	0.116
進出交通便利	t 或 F	-0.474	0.523	0.958	0.915	0.146
	p	0.636	0.790	0.470	0.485	0.932
對外來遊客友善	t 或 F	-0.529	1.181	2.230	1.432	1.932
	p	0.598	0.317	0.026*	0.203	0.125
旅遊資訊完備	t 或 F	-0.191	1.958	0.911	1.239	2.229
	p	0.849	0.073	0.508	0.287	0.086
與居民溝通容易	t 或 F	-0.652	0.436	2.425	0.480	1.397
	p	0.515	0.854	0.016*	0.823	0.244
適合旅遊的城市	t 或 F	-0.507	1.428	1.048	1.310	1.166
	p	0.613	0.205	0.401	0.254	0.323
路標地標清楚易懂	t 或 F	-1.371	0.803	1.281	1.669	0.577
	p	0.172	0.568	0.254	0.130	0.631
通訊設備便利	t 或 F	-0.863	1.249	2.389	3.564	2.148
	p	0.389	0.282	0.017*	0.002*	0.095
遊憩設施完善	t 或 F	-0.155	0.478	2.238	2.200	0.356
	p	0.877	0.824	0.026*	0.044*	0.785
治安良好	t 或 F	1.709	1.045	1.752	1.682	0.461
	p	0.089	0.397	0.088	0.126	0.710
市區交通便利	t 或 F	1.768	0.493	0.946	0.769	0.597
	p	0.079	0.813	0.479	0.595	0.617
完善住宿設施	t 或 F	-0.439	2.285	2.640	2.409	0.042
	p	0.661	0.037*	0.009*	0.028*	0.989

具有文化與歷史	<i>t</i> 或 <i>F</i>	-0.041	2.039	1.523	1.074	0.368
	<i>p</i>	0.967	0.061	0.150	0.379	0.776
市民熱情好客	<i>t</i> 或 <i>F</i>	0.672	1.275	1.436	0.389	1.069
	<i>p</i>	0.502	0.270	0.182	0.886	0.363
宗教氣氛濃厚	<i>t</i> 或 <i>F</i>	-0.557	1.221	1.136	3.455	0.756
	<i>p</i>	0.578	0.296	0.340	0.003*	0.520
豐富的夜間娛樂	<i>t</i> 或 <i>F</i>	0.745	0.266	1.806	2.146	0.342
	<i>p</i>	0.457	0.952	0.077	0.049*	0.795
適合居住的城市	<i>t</i> 或 <i>F</i>	-1.097	0.135	1.365	0.755	0.594
	<i>p</i>	0.274	0.992	0.213	0.606	0.620
自由開放的城市	<i>t</i> 或 <i>F</i>	-0.467	0.608	1.305	1.611	0.145
	<i>p</i>	0.641	0.724	0.242	0.145	0.933
環境衛生良好	<i>t</i> 或 <i>F</i>	-0.142	0.834	1.410	0.921	0.486
	<i>p</i>	0.887	0.544	0.193	0.481	0.693
購物環境便利	<i>t</i> 或 <i>F</i>	1.229	1.216	1.208	0.876	1.057
	<i>p</i>	0.220	0.299	0.295	0.513	0.368
令人心情放鬆	<i>t</i> 或 <i>F</i>	-1.003	0.848	1.085	1.507	0.430
	<i>p</i>	0.317	0.534	0.374	0.177	0.732
有豐富藝文活動	<i>t</i> 或 <i>F</i>	-0.153	0.641	1.076	0.336	0.540
	<i>p</i>	0.879	0.697	0.381	0.917	0.656
具有異國風情	<i>t</i> 或 <i>F</i>	-0.938	1.494	1.132	1.263	0.916
	<i>p</i>	0.349	0.181	0.342	0.276	0.434

註：* $P < .05$

資料來源：〔本研究整理，2009〕

分析結果顯示，在二十六項的城市意象中有七項呈現顯著性差異，說明如下：

- 對外來遊客友善

經檢定結果，受訪者的職業不同，在「對外來遊客友善」的認同程度上呈現顯著性差異。在職業方面，商業服務業的認同度顯著高於家庭管理者。

- 與居民溝通容易

經檢定結果，受訪者的職業不同，在「與居民溝通容易」的認同程度上呈現顯著性差異。在職業方面，商業服務業與學生的認同度顯著高於家庭管理者。

- 通訊設備便利

經檢定結果，受訪者的職業與月收入不同，在「通訊設備便利」的認同程度上呈現顯著性差異。在職業方面，商業服務業者的認同度顯著高於家庭管理者；在平均月收入方面，10 萬(含)以上者的認同度顯著高於未滿 1 萬元、1 萬~未滿 2 萬者。

- 遊憩設施完善

經過檢定結果，受訪者的職業與月收入不同，在「遊憩設施完善」的認同程度上呈現顯著性差異。在職業方面，商業服務業者的認同度顯著高於家庭管理者；在平均月收入方面，10 萬(含)以上者的認同度顯著高於未滿 1 萬元者。

- 完善住宿設施

經過檢定結果，受訪者的年齡、職業與月收入不同，在「完善住宿設施」的認同程度上呈現顯著性差異。在年齡方面，30~39 歲者的認同度顯著高於 19 歲(含)以下；在職業方面，商業服務業者的認同度顯著高於學生；在月收入方面，2 萬~未滿 3 萬、3 萬~未滿 5 萬、5 萬~未滿 7 萬、7 萬~未滿 10 萬、10 萬(含)以上者的認同度顯著高於未滿 1 萬元者。

- 宗教氣氛濃厚

經過檢定結果，受訪者的月收入不同，在「宗教氣氛濃厚」的認同程度上呈現顯著性差異。在月收入方面，以 2 萬~未滿 3 萬、5 萬~未滿 7 萬者的認同度顯著高於未滿 1 萬元者。

- 有豐富夜間娛樂

經過檢定結果，受訪者的月收入不同，在「有豐富夜間娛樂」的認同程度上呈現顯著性差異。月收入方面，1 萬~未滿 2 萬、2 萬~未滿 3 萬、3 萬~未滿 5 萬、5 萬~未滿 7 萬者的認同度顯著高於 7 萬~未滿 10 萬者。

7.4.10 本國外縣市遊客在城市意象四大面向差異分析

由表 7.4.13 知，外縣市遊客在四個城市意象面向的分數都接近 4 分，認同度屬於中間偏稍高，其中「在地氛圍」更高達 4.06 分，顯示外縣市遊客對高雄市人民的表現與高雄市所造的都市氣氛均給予正面的評價。而在「都市文化塑造」項目上，無論是外縣市遊客或國際與會者，都在最後的排名，說明一個遊客若沒有一個地方有長期的體驗與感受，是無法積累與深刻感受到該地的文化氛圍的，因此對「都市文化」意象的認同度相對較低。

此外，外縣市遊客與國際與會者比較的結果發現，在「在地氛圍」與「景觀風貌再造」兩個項目，無論在外縣市遊客或國際與會者的排名都在前兩名，顯示出高雄市帶給這些外來者自由開放、心情放鬆及市民熱情友善等氣氛，是讓他們印象最深刻的也是評價最高的，尤其是「在地氛圍」項目，兩者的認同度都超過 4 分，屬於偏高。而「景觀風貌再造」項目也獲得相當高的評價，可看出在市容改造、更新或在基礎建設上的努力，確實讓這些外來者感受到。不過，「都市文化塑造」及「國際環境塑造」雖然排名在後，但認同度都有超過 3 分，屬於中間偏高，顯示出國際與會者與外縣市遊客對於這兩個面向還是持有正面的評價。

表 7.4.13 本國外縣市遊客在城市意象四大面向的差異分析

高雄市城市意象面向	外縣市遊客	排名	國際與會者	排名	t 值
景觀風貌再造	3.97	2	4.06	1	-1.705
國際環境營造	3.97	2	3.98	3	-0.207
都市文化塑造	3.71	4	3.63	4	1.541
在地氛圍	4.06	1	4.02	2	0.790

資料來源：〔本研究整理，2009〕

7.4.11 國內外縣市遊客之基本資料與城市意象四大面向差異分析

本節以 t 檢定或 F 檢定了解國內外縣市遊客之基本資料與城市意象四大面向的差異。分析結果如表 7.4.14 所示。

表 7.4.14 國內外縣市遊客之基本資料與城市意象四大面向的差異分析

依變數	自變數	性別	年齡	職業	教育程度	月收入
		<i>t</i> 或 <i>F</i>	<i>p</i>			
景觀風貌再造	<i>t</i> 或 <i>F</i>	-0.866	0.491	2.191	0.428	1.599
	<i>p</i>	0.388	0.815	0.029*	0.773	0.148
國際環境營造	<i>t</i> 或 <i>F</i>	-0.019	0.456	2.389	0.946	1.567
	<i>p</i>	0.985	0.840	0.017*	0.419	0.158
都市文化塑造	<i>t</i> 或 <i>F</i>	-0.645	1.623	1.531	1.138	1.513
	<i>p</i>	0.519	0.142	0.147	0.335	0.175
當地氣氛	<i>t</i> 或 <i>F</i>	-0.193	0.374	1.713	0.381	1.109
	<i>p</i>	0.847	0.895	0.096	0.767	0.358

註：*P<.05

資料來源：〔本研究整理，2009〕

分析結果顯示，在四個城市意象面向中有兩個面向呈現顯著性差異，說明如下：

- 景觀風貌再造

經檢定結果，受訪者的職業不同，對於「景觀風貌再造」的認同程度呈現顯著性的差異。職業方面，商業服務業者的認同度顯著高於家庭管理者。

- 國際環境營造

經檢定結果，受訪者的職業不同，對於「國際環境營造」的認同程度呈現顯著性的差異。職業方面，商業服務業者的認同度顯著高於家庭管理者。

7.5 未來發展策略

本研究針對高雄市內部的優勢與劣勢，以及外部的機會與威脅，建立 SWOT 矩陣，據以提出本研究的未來發展策略。

表 7.5.1 高雄市城市意象 SWOT 分析表

策略	內部	優勢	劣勢
	外部	<ul style="list-style-type: none"> ● 市民對遊客友善、熱情 ● 交通系統便利 ● 豐富夜市文化 ● 傳統寺廟建築 ● 多元美食 ● 購物環境便利 	<ul style="list-style-type: none"> ● 空氣污染 ● 宣傳不足 ● 市民外語能力不足 ● 旅遊資訊不足 ● 缺乏獨特城市意象 ● 停留過去負面意象
	機會	SO 策略	WO 策略
	<ul style="list-style-type: none"> ● 開放中國觀光客 ● 會議展覽、運動賽會等大型國際性活動在亞洲舉辦 ● 亞洲旅遊市場興起 ● 縣市合併 ● 政策影響(南星計畫) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 大高雄交通網絡建構 (S:2; O:1,3,4,5) 2. 打造友善城市 (S:1; O:1,2,3) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 營造國際環境 (W:2,3,4 ; O:1,2,3) 2. 整合海陸觀光遊憩系統 (W:5, O:1,3,4,5) 3. 加強海內外行銷 (W:2,4,5 O:1,2,3,4,5) 4. 提高旅遊資訊服務 (W:2,4,5 O:1,2,3,4,5)
	威脅	ST 策略	WT 策略
	<ul style="list-style-type: none"> ● 中國市場崛起 ● 各縣市致力推動觀光 ● 其他城市意象鮮明 ● 環保意識(全球暖化、溫室效應) ● 政治環境不穩定 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 整合夜市文化 (S:1,3,5 T:1,2,3) 2. 推動在地美食 (S:3,5 T:1,2,3) 3. 發展特色文化 (S:4 T:1,2,3) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 打造健康城市 (W:1,5 T:1,2,3,4) 2. 發展海洋觀光 (W:5 T:1,2,3)

資料來源：〔本研究整理，2009〕

7.5.1 SO 策略

此策略主要結合高雄市發展的優勢及發展機會來尋求營造更多正面的城市意象之積極做法。

(1) 大高雄交通網絡建構

國際與會者對於高雄市交通系統給予高度的評價，加上即將縣市合併後，會產生更多的觀光資源及景點，如能把現有高雄市的交通捷運系統加上高雄縣做整合，串聯起各個旅遊景點，打造出更完整的交通網絡，可使觀光更便利。

- 加強市民對公共交通運輸的使用率(短期)
- 加強公共運輸資源的整合(中長期)
- 交通接駁服務的完整(中長期)
- 高雄縣市的道路整合(中長期)

(2) 打造友善城市

熱情與友善的高雄人民給國際與會者深刻的印象。藉由高雄此特色，可將高雄打造成一個友善的城市，讓國際觀光客喜愛高雄。

- 行銷友善城市的意象(短期)
- 國際化的旅遊環境(中長期)

7.5.2 WO 策略

此策略主要結合高雄市發展的劣勢及發展機會來尋求更多改善城市意象之積極做法。

(1) 營造國際環境

在亞洲地區、台灣地區觀光客逐年增加的同時，高雄市卻給人外語能力不足及國際環境不足的印象，如能改善此環境，更增加國際化的能力或設施，會引起更多的觀光客願意前來高雄。

- 路標與旅遊資訊國際化(短期)
- 提供更多外語的旅遊資訊(短期)
- 提高市民的外語溝通能力(中長期)

(2) 整合海陸觀光遊憩系統

高雄市可藉由海洋元素、資源發展出獨特城市意象，配合縣市合併後，高雄縣的陸域、森林資源等，把海陸資源結合起來，形成一個遊憩、觀光的系統，並增加綠地以減少空氣污染。

- 開發森林遊憩與海洋觀光(中長期)
- 發展不同類型的觀光活動(中長期)

(3) 加強海內外行銷

高雄市對於外籍人士來說相對地知名度較低，在觀光市場逐年成長的趨勢下，如能加強宣傳讓更多的外籍人士知道高雄、了解高雄，才能進一步吸引他們前來觀光；而國人對於高雄市的意象有些還停留在過去負面意象，透過行銷將高雄市的轉變或正面意象讓大家了解，建立正面意象。

- 加強國際海外及國內宣傳(短期)
- 開發具有高雄特色的旅遊行程(短期)
- 爭取舉辦國際性活動(中長期)
- 與國外旅遊業者成立策略聯盟(中長期)

(4) 提高旅遊資訊服務

對於外籍人士來說，在認識、了解高雄市不深的情況下，如又缺乏旅遊資訊、景點資訊便利性的取得，會對於他們在觀光、旅遊上產生很大的困擾，所以如能改善這個情況，對於他們了解高雄市的觀光資源會有更大的幫助。

- 與各旅館合作(短期)
- 提供便利的網路資訊查詢(短期)
- 增設旅遊服務中心(短期)
- 推廣高雄旅遊網(短期)
- 設立旅遊諮詢服務專線(中長期)

7.5.3 ST 策略

此策略主要結合高雄市發展的優勢及發展威脅來尋求更多獨特的城市意象之積極做法。

(1) 整合夜市文化

- 整合、改造現有的夜市(短期)
- 行銷夜市文化(短期)
- 發展觀光型的夜市(中長期)
- 進行夜市資源調查，並設立網路資訊(中長期)

(2) 推動在地美食

外籍人士對於台灣或是高雄的食物印象深刻，利用此特點，可打造出高雄市獨特的美食或當地的伴手禮，成為高雄市僅有的美食，表現出在地的特色。

- 將高雄市美食加以宣傳(短期)
- 推動當地伴手禮(短期)
- 發展美食節慶活動(中長期)

(3) 發展特色文化

外籍人士對於高雄當地的廟宇或傳統文化保有高度的興趣，如能將此特色與旅遊行程結合或加以行銷，也許能得到不錯的效果；而國內遊客或國際與會者對高雄市便利的購物環境也給予高度評價，如能從中發展出特色文化或活動，對觀光發展也會產生益處。

- 結合業者，推廣購物活動(短期)
- 發展在地特色的節慶活動(中長期)
- 特色文化的產業化(中長期)

7.5.4 WT 策略

此策略主要結合高雄市發展的劣勢及發展威脅來尋求更多改善城市意象之積極做法。

(1) 打造健康城市

將高雄市空氣污染的情況改善，並配合環保意識的抬頭，推出具環保與低污染的旅遊行程。

- 推出較環保的旅遊行程(短期)
- 城市綠美化(短期)
- 加強污染源的控制(中長期)
- 加強公共運輸的使用(中長期)

(2) 發展海洋觀光

相對於台南的古都意象(有豐富的歷史古蹟)、花蓮的好山好水(有豐富的自然美景)、泰國致力於電影、服裝產業的發展，高雄市始終沒有給人一個明確或獨特的意象，所以如能利用高雄市特有的海洋資源發展出城市意象或觀光意象是非常重要的。

- 豐富的海上遊憩活動(短期)
- 舉辦海上活動(短期)
- 推動休閒性一支釣(短期)
- 設立海上活動專區(中長期)
- 規劃更多元的海上觀光旅遊路線(中長期)
- 推廣娛樂漁船(中長期)
- 發展海上藍色公路(中長期)

表 7.5.2 高雄市城市意象策略行動分析表

	策略	行動與配套措施	規劃期程
S O 策略	大高雄交通網絡建構	1. 加強市民對公共交通運輸的使	短期
		2. 加強公共運輸資源的整合	中長期
		3. 交通接駁服務的完整	中長期
		4. 高雄縣市的道路整合	中長期
	打造友善城市	1. 行銷友善城市的意象	短期
		2. 國際化的旅遊環境	中長期
W O 策略	營造國際環境	1. 路標與旅遊資訊國際化	短期
		2. 提供更多外語的旅遊資訊	短期
		3. 提高市民的外語溝通能力	中長期
	整合海陸 觀光遊憩系統	1. 開發森林遊憩與海洋觀光	中長期
		2. 發展不同類型的觀光活動	中長期
	加強海內外行銷	1. 加強國際海外及國內宣傳	短期
		2. 開發具有高雄特色的旅遊行程	短期
		3. 爭取舉辦國際性活動	中長期
		4. 與國外旅遊業者成立策略聯盟	中長期
	提高旅遊資訊服務	1. 與各旅館合作	短期
		2. 提供便利的網路資訊查詢	短期
		3. 增設旅遊服務中心	短期
		4. 推廣高雄旅遊網	短期
		5. 設立旅遊諮詢服務專線	中長期
	S T 策略	整合夜市文化	1. 整合、改造現有的夜市
2. 行銷夜市文化			短期
3. 發展觀光型的夜市			中長期
4. 進行夜市資源調查，並設立網			中長期
推動在地美食		1. 將高雄市美食加以宣傳	短期
		2. 推動當地伴手禮	短期
		3. 發展美食節慶活動	中長期

W T 策略	發展特色文化	1. 結合業者，推廣購物活動	短期
		2. 發展在地特色的節慶活動	中長期
		3. 特色文化的產業化	中長期
	打造健康城市	1. 推出較環保的旅遊行程	短期
		2. 城市綠美化	短期
		3. 加強污染源的 control	中長期
		4. 加強公共運輸的使用	中長期
	發展海洋觀光	1. 豐富的海上遊憩活動	短期
		2. 舉辦海上活動	短期
		3. 推動休閒性一支釣	短期
4. 設立海上活動專區		中長期	
5. 規劃更多元的海上觀		中長期	
6. 推廣娛樂漁船		中長期	
7. 發展海上藍色公路		中長期	

資料來源：〔本研究整理，2009〕

7.6 結論

7.6.1 國際與會者研究成果

(1) 高雄市城市意象分析結論

整體而言，國外與會者對於高雄市的城市意象持正面評價。

- 高雄市城市意象前測的前五名依序為「市民對外來遊客友善」、「市民熱情好客」、「市區交通便利」、「購物環境便利」、及「基礎建設完善」，平均認同度在普通偏高。
- 高雄市城市意象後測的前五名依序為「市民對外來遊客友善」、「市民熱情好客」、「市區交通便利」、「基礎建設完善」、及「有完善住宿設施可供選擇」；平均認同度在高偏非常高。
- 高雄市城市意象前測的後五名依序為「與居民溝通容易」、「宗教氣氛濃厚」、「適合旅遊的城市」、「適合居住的城市」、及「適合從事海上休閒活動」；雖然排名在後，但平均認同度仍在普通偏稍高。
- 高雄市城市意象後測的後五名依序為「宗教氣氛濃厚」、「與居民溝通容易」、「適合從事海上休閒活動」、「適合居住的城市」、及「適合旅遊的城市」雖然排名在後，但平均認同度仍在普通偏稍高。
- 高雄市的城市形象上升幅度最大的前五名依序為「治安良好」、「市區交通便利」、「路標/地標清楚易懂」、「市民熱情好客」、及「自由開放的城市」。
- 後測的城市意象分數顯著高於前測的意象分數，顯示世運會後高雄市的城市形象普遍上升。

(2) 與會者基本資料與高雄市城意象之差異分析結論

- 在前測中，性別在「基礎建設完善」、「適合海上休閒活動」與「遊憩設施完善」上有顯著影響；年齡在「適合海上休閒活動」、「進出交通便利」、「與居民溝通容易」、「適合旅遊的城市」、「具有文化與歷史」與「市民熱情好客」上有顯著影響；職業在「基礎建設完善」、「適合海上休閒活動」、「旅遊資訊完備」、「適合旅遊城市」與「完善住宿設施」上有顯著影響；學歷在「對外來遊客友善」、「旅遊資訊完備」、「市區交通便利」、「市民熱情好客」上有

顯著影響；年收入在「進出交通便利」與「自由開放的城市」上有顯著影響；與會者身分在「適合旅遊的城市」上有顯著影響。

- 在後測中，性別在「適合海上休閒活動」、「自由開放的城市」與「具有異國風情」上有顯著影響；年齡在「市容景觀乾淨整齊」、「基礎建設完善」、「進出交通便利」、「與居民溝通容易」與「適合旅遊的城市」上有顯著影響；職業在「基礎建設完善」、「進出交通便利」、「對外來遊客友善」、「與居民溝通容易」、「路標地標清楚易懂」、「通訊設備便利」、「遊憩設施完善」、「市區交通便利」、「市民熱情好客」與「令人心情放鬆」上有顯著影響；學歷在「適合海上休閒活動」、「對外來遊客友善」、「旅遊資訊完備」、「與居民溝通容易」、「市區交通便利」、「完善住宿設施」、「市民熱情好客」、「宗教氣氛濃厚」、「環境衛生良好」、「購物環境便利」、「令人心情放鬆」、「有豐富藝文活動」上有顯著影響；年收入在「進出交通便利」、「對外來遊客友善」、「具有文化與歷史」與「有豐富藝文活動」上有顯著影響；身分在「市容景觀乾淨整齊」、「完善住宿設施」、「環境衛生良好」與「購物環境便利」上有顯著影響。

(3) 高雄市城市意象面向分析結論

- 在前測部分的前兩名分別為「景觀風貌再造」、「國際環境塑造」與「在地氛圍」平均認同度在普通偏高。在後測部分前兩名為「景觀風貌再造」與「在地氛圍」平均認同度在高偏非常高。後測的意象分類分數顯著高於前測的意象分類分數，顯示世運會後高雄市的城市意象普遍上升，並正面的增加。
- 人口統計變數與「意象分類」之變異數檢定結果顯示。在前測中，年齡在「都市文化塑造」上有顯著影響；職業在「國際環境塑造」與「都市文化塑造」上有顯著影響。在後測中，年齡在「在地氛圍」上有顯著影響；職業在「景觀風貌再造」、「國際環境塑造」與「在地氛圍」上有顯著影響；學歷在「國際環境塑造」、「都市文化塑造」與「在地氛圍」有顯著影響。

(4) 國際與會者會後續追蹤結論

- 整體而言，在參加完世運會後，對於高雄市的意象包括「市民友善熱情」、「交通系統便利」、「乾淨的城市」、「捷運」、「現代化設施」等這些正面的評價。而「愛河」、「蓮池潭」、「廟宇」、「食物」、「世運主場館」、「捷運」、「市民」等，這幾個選項是受訪者對高雄市印象最深刻或認為有獨特吸引力的觀光資源。
- 大多數的國際與會者是願意再次前來高雄市旅遊或將高雄市推薦給其他的朋友們當作旅遊目的地的。
- 認為高雄市需要改進的地方包括「加強市民的外語能力」、「加強宣傳廣告」、「改善空氣品質」、「旅遊資訊取得更便利」、「觀光資源更多元」等這幾個方面是受訪者提到最多的方面。

7.6.2 本國外縣市遊客研究成果

(1) 高雄市的城市意象分析結論

- 整體而言，外縣市遊客對於高雄市的城市意象持正面評價。
- 外縣市遊客對於高雄市城市意象的前五名依序為「適合旅遊的城市」、「對外來遊客友善」、「自由開放城市」、「市民熱情好客」、及「購物環境便利」，平均認同度都在高偏非常高。
- 外縣市遊客對於高雄市城市意象的後五名依序為「宗教氣氛濃厚」、「治安良好」、「具有異國風情」、「通訊設備便利」、及「適合從事海上休閒活動」與「環境衛生良好」。雖然排名在後，但平均認同度仍在普通偏稍高。

(2) 國際與會者與外縣市遊客對於高雄市的城市意象比較結論

- 兩者排名皆在前面者為「對外來遊客友善」、「市民熱情好客」及「購物環境便利」，平均認同度都在高偏非常高。
- 兩者排名皆在後面者為「宗教氣氛濃厚」及「適合從事海上休閒活動」。雖然排名在後，但平均認同度仍在普通偏稍高。
- 兩者排名差異較大者為「進出交通便利」、「旅遊資訊完備」、「適合旅遊城市」、「與居民溝通容易」、「通訊設備便利」、「治安良好」、「市區交通便利」、「完善住宿設施」。

(3) 外縣市遊客基本資料與高雄市城市意象之差異分析結論

- 年齡在「完善住宿設施」上有顯著影響；職業在「對外來遊客友善」、「與居民溝通容易」、「通訊設備便利」、「遊憩設施完善」與「完善住宿設施」上有顯著影響；月收入在「通訊設備便利」、「遊憩設施完善」、「完善住宿設施」、「宗教氣氛濃厚」與「豐富的夜間娛樂」上有顯著影響。

(4) 高雄市城市意象面向分析結論

- 「在地氛圍」的認同度最高，「都市文化塑造」最低。「都市文化塑造」雖然最低，但平均認同度仍在普通偏稍高。
- 基本資料與城市意象面向之差異檢定僅職業一項在「國際環境塑造」與「景觀風貌再造」上有顯著影響。

第八章

2009 世運會對高雄市市民運動行為及習慣改變

8.1 主題研究必要性及研究目的

8.1.1 影響民眾參與運動之因素

在大型賽會籌辦的過程中，民眾增加了參與運動的機會，但不知是否也能改變原本的運動涉入及運動行為。程紹同等人 (2003) 指出運動涉入可能擁有三種形式：

- (1) 行為性涉入：是指親身去做；包括了練習運動技術、參加比賽；球迷在家收視比賽或是至現場加油的活動。
- (2) 認知性涉入：是指獲得運動相關的資訊與知識。
- (3) 情緒性涉入：對一項活動抱持的態度、感覺以及情感。

除上述 3 個涉入之外，還包含了社會心理涉入方面，指個人內在心理層面相對於外在行為的表現；亦指個體對遊憩活動的一種覺醒或興趣的狀態。此狀態會被特定刺激或情境所激發，並對行為具有驅動力 (Havitz & Dimanche, 1999)。

而許多研究顯示，影響運動涉入的因素，可以依照人口統計變項因素、社會心理因素、環境因素做區分，這些因素會直接或間接的影響民眾參與休閒運動，而每個人會依據自己的狀況，選擇適合的運動，以及克服阻礙的因素，最後會展現出個人參與運動的行為與涉入的程度(Dattilo & Murphy, 1991; Mull, Bayless, Ross, & Jamieson, 1997)。

其中環境因素就是一個相當重要的影響因子，環境因素包括環境條件中之運動空間及設施數量、運動環境品質、運動設施安全性、場地使用(率)情況、運動場所之交通方便性、時間安排的合適性；以及運動特質中之種類、強度、頻率、期間等；以及經濟壓力(健康投資)、機會獲得、休閒技巧；亦受地理位置及氣候等因素 (涂淑芳, 1995; 趙麗雲, 2002; 張志銘、呂崇銘、翁旭昇、詹正豐, 2006; Dattilo & Murphy, 1991; Mull, Bayless, Ross, & Jamieson, 1997)。

另外諸多學者也於研究中証實，環境中的運動設備的可近性及可利用性將對運動行為有所影響；林靖斌 (2001) 以國中生為研究對象的研究發現，居家環境因素中，家庭運動器材越多的學生，其從事規律運動之比率越高；呂淑美 (2005) 環境因素中，居住地方可使用的運動場地愈多、使用學校運動器材種類愈多者，每週運動量愈高；陳美昭 (2005) 針對國中學生研究發現家中運動設施和健康適

應是女生規律運動行為的預測因子。由上述研究可知，環境中運動設施場地及空間的多寡、環境的品質會影響運動行為的參與比率及參與意願。

8.1.2 運動對於健康的影響

至於運動能影響民眾的身體健康水準，已有許多的研究證實。相關研究顯示，缺乏身體活動或體適能水準低落，的確會對身心健康造成負面影響。Blair 等人(1989) 提出了三個從兒童時期養成規律運動習慣的益處：(1) 增進孩童時期的身體健康與生活品質；(2) 改善成年時期身體健康(例如：延緩心血管疾病發生的時程)；(3) 增加成年時期從事規律身體活動的比例，同時間接影響成年時期的身體健康(Blair, Clark, Cureton, & Powell, 1989)。

在青少年時期或青年時期的高體適能水準與成年時期的健康危險因子有相當高的關聯性(Cale and Harris, 2006)。另外 Blair 等人(1989) 的研究亦顯示，低強度的休閒活動，例如走路、園藝和騎自行車亦能夠有效地降低心血管疾病的危險因子。英國 HEA (Health Education Authority) 建議患有高血壓之青少年或青人，應持續參與中等強度的有氧運動，來改善血脂濃度並降低血管收縮壓(Health Education Authority, HEA, 1997)。低卡飲食，生活型態改變及適量身體活動是降低身體脂肪比例與肥胖的影響因素 (Epstein, 1986; Mahan, 1987; Parizkova, 1982; Saski, Shindo, Tanaka, Ando, & Arakawa, 1987)。青少年時期從事適當的身體活動能夠有效地預防成年後的骨質疏鬆症，並且能夠增加成年後之骨質密度 (Bailey & Martin, 1994; Slemenda, Miller, Hui, Reister, & Johnston, 1991)。亦有研究顯有規律從事身體活動的成年人比未從事規律運動者，擁有較高的骨質密度 (Bailey & Martin, 1994)。適當的阻力運動，對於血脂質濃度 (Weltman, Janney, Rians, Strand, & Katch, 1987)、高血壓 (Hagberg et al., 1984)、有氧能力 (Docherty, Wenger, & Collis, 1987) 都能達到改善的效果。而身體活動對於心理健康有正面的影響，亦在相當多的文獻中得到強有力的支持 (Biddle & Mutrie, 1991; Calfas & Taylor, 1994; Gordon & Grant, 1997; Morgan & Goldston, 1987)。

由以上文獻之分析整理評述中，得到大型運動賽會對於城市發展中，在環境上所造成的改變與影響，再對照上民眾參與運動的環境影響因素，本研究從兩者間找到相互的關連性，因此希望從另一個角度來思考，大型運動賽會的舉辦，是否會影響民眾參與運動的態度與行為。

8.1.3 運動態度與行為

我國行政院衛生署(1998)在「健康體能促進計畫」中，不斷呼籲國民應養成良好生活習慣與規律運動，並提出適當的運動建議，每週從事運動至少三次，每次至少三十分鐘，運動強度至少要達到稍微流汗且自覺有點喘而又不會太喘，如此才可以有效促進個人健康，提昇生活品質，而享受幸福美好的人生。蘇俊賢

等(2004)的研究提出台閩地區之學生欲獲得規律運動對身體健康之效益，應特別強調每週運動應達三天以上之法則。政府多年來以「運動333」為運動口號，建議民眾每星期運動3天、每天(次)30分鐘，而心跳數要能達到每分鐘130次為目標。教育部提出「運動210」之口號，即身體活動每天至少30分鐘，且每週要求累積210分鐘。1995年美國CDC建議國民每星期從事5天以上，每天至少30分鐘中等強度之運動(moderate)，或每週3天，每天至少20分鐘高強度(激烈)運動(vigorous)為目標。世衛組織(WHO)在2002年也仿照CDC作有類似的建議。要養成運動習慣，要由三個層次來達成：一、知識/技巧：個人要瞭解運動對健康的好處、也學會運動的技巧。二、態度：要培養恆心毅力、對運動的健康益處，民眾能有共識。三、運動環境：能有優質的運動環境、要能有樂趣，更要有運動的伙伴與文化。養成規律的運動習慣將有助於提昇其健康與生活品質。規律的運動習慣養成，將促使已獲得的運動效果影響整體的健康狀況。Oldride(1982)綜合許多研究發現，坐式生活者僅有10%願意在一年內開始運動，而約有40%-50%參與運動計畫者會在6-12個月內退出。

本研究所指之「態度」泛指對於運動行為的認知和想法，主要是希望瞭解研究對象對於運動的認知、想法與個人的意見，希望能更深入瞭解沒有從事運動行為的群體，對於運動相關概念的想法。運動行為是一複雜的過程，但大部分中重度以上的身體活動，都是藉由運動行為才能達到。目前國內對於運動行為的研究多以回憶法方式，讓研究對象自己填寫運動的情形(李碧霞，2001)。2001年，行政院衛生署國民健康局辦理國民健康訪問調查，其中針對國人運動行為部分，調查12歲以上國民在過去兩個禮拜中是否參與任何運動，如果沒有，則運動行為部分即結束；如果有，則進一步調查參與運動的種類、頻率、持續時間、及運動強度，而受訪者最多可以描述3種不同種類的運動參與情形(行政院衛生署，2002)。

8.1.4 運動行為的改變

根據Prochaska, Diclemente, and Norcross(1992)三位學者指出，當要改變一個人的運動行為時，就必須先了解其目前所處的運動行為階段。另外，Dishman and Sallis(1994)在其研究中指出，雖然運動行為決定因素無法證實與運動參與行為的因果關係，但是運動行為決定因素可以被用來預測運動參與行為。

尚憶薇等研究說明運動行為階段：一般人之運動行為的改變是逐漸的、一個階段接著一個階段進階式的改變，而不是跳躍式的。而通常一個人的運動行為可以包括五個下列階段(Prochaska & DiClemente, 1983)：

- (1) 先前考慮階段：在此階段中未曾考慮在其行為上做任何改變。且在未來六個月內沒有打算要採取任何改變的行為。
- (2) 考慮階段：開始考慮在其行為上要做一些改變，因為他(她)們已經知覺到其目前的行為型態有些問題。在未來六個月內有打算要採取改變的行為。

- (3) 準備階段：在行為上已做出一些改變，開始從事非習慣性的新行為。
- (4) 行動階段：已經養成新的行為習慣，但此一規律習慣的持續時間並未超過六個月。
- (5) 維持階段：新行為習慣的養成，並能一直持續此一行為習慣超過六個月的時間而不放棄。

曾月霞等（2003）的相關研究中指出，運動行為階段可分 1.動機前期 2.動機期 3.準備期 4.行動期 5.維持期。

運動行為範疇的研究，除以決定因素(what) 了解對運動行為改變影響外，另有兩個重要課題在探討運動行為如何(how)改變以及為何(why)改變(Biddle & Mutrie, 2001; Culos-Reed, Gyurcsik & Brawley, 2001)；前一個課題中，被現今研究大量引用的理論為跨理論模式(Courneya & Bobick,2000)。跨理論模式(the transtheoretical model, TTM) 的應用，主要以其階段構念來闡述運動行為如何改變，即其主張運動行為的改變，可於無意圖期、意圖期、準備期、行動期及持續期等階段中，以前進、後退或跳躍等方式，不按階段順序，從原階段改變至另一階段(Prochaska & Marcus, 1994)。

階段構念可用來界定運動行為狀態，近來縱貫取向(longitudinal approach) 的研究更顯示，階段會隨時間變遷以多種方式改變原有階段(Courneya, Plotnikoff, Hotz, & Birkett, 2001; Cox, Gorely, Puddey, Burke & Beilin, 2003; Gorely & Bruce, 2000; Plotnikoff, Hotz, Birkett & Courneya, 2001)，如 Cox 等人評量 115 位中老年人十八個月行為階段發現，24 種階段改變情形中，分別有 45.20% 及 29.60% 以前進與後退方式改變階段，Courneya,等人評量 683 位成年人六個月三次行為階段發現，以前進及後退方式改變階段的人數分別為 23.57% 及 6.59%。由這些研究可了解，運動行為並非固定不可改變，可在時間變遷中進行改變。

階段改變構念應用在運動行為的探討已逾二十年，過去研究大多採用橫斷取向單一時間評量行為階段，然此研究方式經由 Marshall 與 Biddle (2001) 統合分析發現，因無法了解長時間階段變化情形，使得許多可影響或改變階段因素（如自我效能）之效果值並不彰顯，其就建議如要了解影響因素改變行為階段的效果，縱貫取向研究方式是必須的；而此取向的應用，Courneya 與其同僚縱貫地評量六個月行為階段後，依變化情形將階段改變歸納為前進、後退及維持三種方式，並探討不同階段改變方式自我效能、決策權衡、意圖、態度及知覺行為控制等變項差異，藉以了解影響因素改變行為階段的效果。

8.2 研究架構

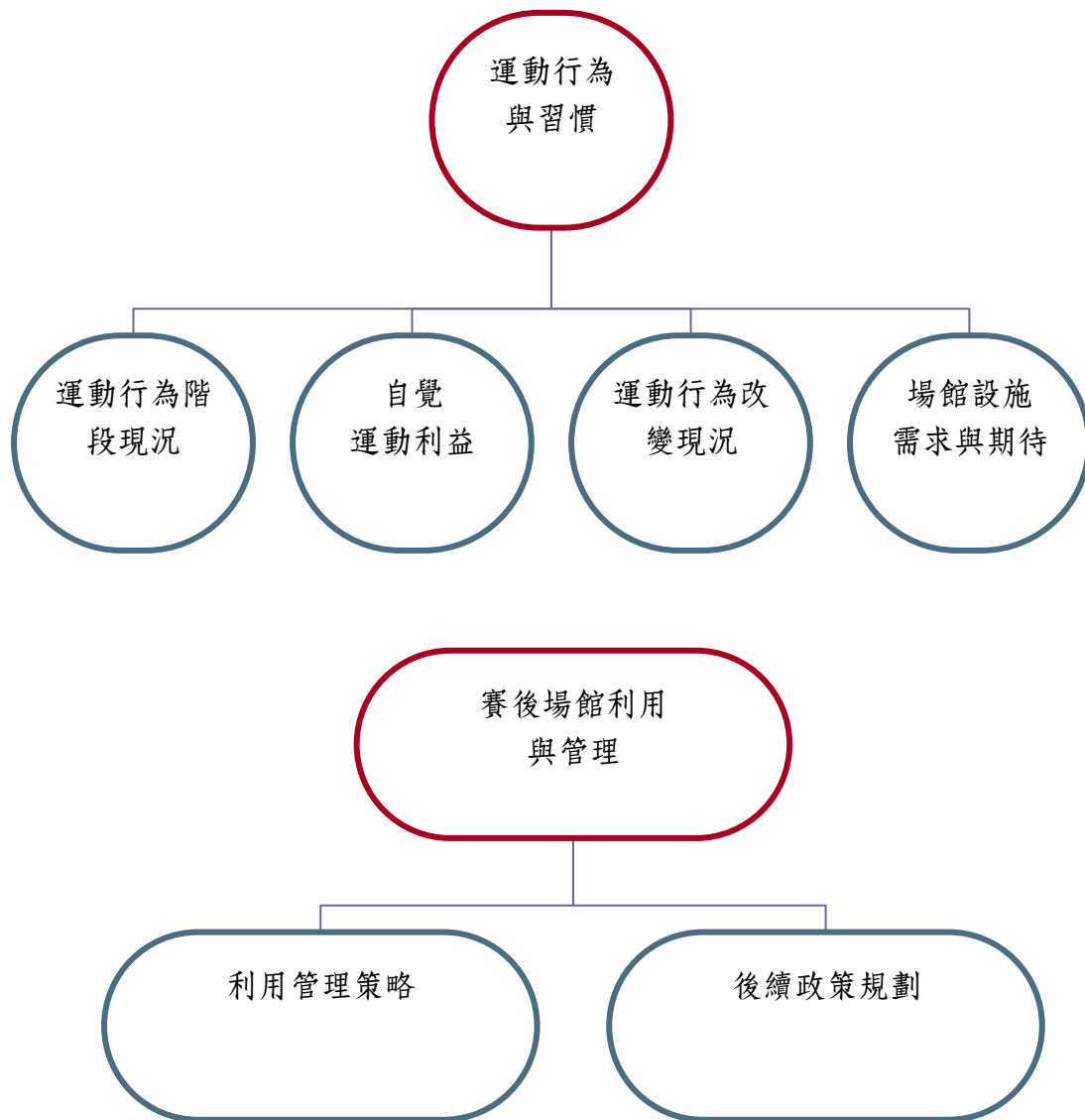


圖 8.2.1 高雄市民運動行為及習慣改變研究架構

資料來源：〔本研究整理，2009〕

8.3 研究方法

本研究的目的是在瞭解 2009 世界運動會對於高雄市民在運動行為與習慣上可能造成的影響與改變，並據此基礎資料，透過專家意見之資料搜集、訪談，研擬未來場館使用之建議。因此依本研究之目的，在第一階段對於市民運動行為與習慣的改變，乃採用問卷調查法進行資料蒐集，以測得運動行為與態度改變的資料；第二階段則以焦點團體訪談法，邀集相關之學者專家與地方意見領袖，進行賽後運動場館利用管理之策略意見徵詢，研究方法與步驟詳述如下。

8.3.1 問卷調查法

因本研究之研究時程於 2009 年 6 月簽約開始執行，至 2010 年 1 月止，原本研究團隊提出研究案希望比較不同時期的認知變化及差異，採用相依樣本縱貫取向的研究方式，進行 2009 年世運會前後的比較性研究，但因研究時程過短，在短時間之內較難比較出高雄市民在 2009 年世運會前後在運動行為與習慣上的差異，因此依據標案審查會議中，審查委員的意見，捨棄賽會前後測的方式，而採一次施測的方式進行研究資料蒐集。

施測要點分述如下：

(1) 調查區域與調查對象

以居住於高雄市，年滿 15 歲以上之國民為調查對象，並以問卷為研究調查工具。高雄市各區現住人口數分佈如表 8.3.1 所示

(2) 施測時間

2009 年 6 月至 2009 年 10 月。

(3) 施測執行

本研究實地調查工作由問卷調查員執行。問卷調查員之遴訓、調查之宣傳、調查之執行與督導，以及工作進度等，均按本研究計畫所規定之標準作業程序定辦理。

表 8.3.1 2008 年高雄市各區現住人口數分佈表：按性別及年齡（母體）

區域別	性別	15-19 歲	20-29 歲	30-39 歲	40-49 歲	50-59 歲	60-69 歲	70+ 歲	總計
鹽埕區	男	884	2150	2023	2334	2431	1280	1412	12514
	女	808	1963	1909	2340	2241	1365	1541	12167
鼓山區	男	3942	9546	11002	10203	8826	4134	4058	51711
	女	3615	9552	11724	10753	9536	4793	4069	54042
左營區	男	6045	11497	17312	16554	10412	4704	7397	73921
	女	5557	11338	19943	16752	11658	6611	5140	76999
楠梓區	男	6521	13768	14210	13851	10710	4616	4975	68651
	女	6145	13208	14844	15180	11709	5383	3954	70423
三民區	男	12672	29105	28489	28331	25683	12293	8798	145371
	女	11875	28106	31045	31522	27930	12762	10013	153253
新興區	男	1813	4303	3977	4238	4711	2559	2483	24084
	女	1646	4044	4284	4803	5056	2721	2857	25411
前金區	男	796	2150	2157	2404	2509	1475	1438	12929
	女	758	2142	2267	2467	2691	1541	1758	13624
苓雅區	男	6167	15477	13885	13500	14595	7916	6457	77997
	女	5692	14861	14586	15517	16608	8616	7188	83068
前鎮區	男	6634	16259	17176	15963	14197	7861	6215	84305
	女	6167	15597	17004	16022	15440	8362	6475	85067
旗津區	男	921	2492	2867	2597	2187	1216	1035	13315
	女	863	2579	2578	1967	1902	1178	1097	12164
小港區	男	5853	13719	13064	12044	10987	4580	3367	63614
	女	5246	13160	13182	12455	11176	4533	3425	63177
高雄市	男	52248	120466	126162	122019	107248	52634	47635	628412
	女	48372	116550	133366	129778	115947	57865	47517	649395
合計		100620	237016	259528	251797	223195	110499	95152	1277807

資料來源：〔高雄市政府民政局，2009〕

(4) 抽樣調查設計

- 調查方法：採人員調查與電話調查兩法併行
 - i. 人員調查：每季由調查員透過發放問卷，並進行回收。
 - ii. 電話調查：除接受人員調查外，若回收之有效問卷不足，則輔以電話調查補足。
- 抽樣方法

本計畫以高雄市 11 個行政區為層，各層（各行政區）依人口數進行比例抽樣。為充分反應高雄市現住人口的分佈，每一層以「性別」及「年齡」作為“抽樣控制特徵”。其中「性別」分為男性、女性，「年齡」依高雄市民政局所公布之人口數分佈，分為七群，分別為：「15~19 歲」、「20~29 歲」、「30~39 歲」、「40~49 歲」、「50~59 歲」、「60~69 歲」、「70 歲以上」。各層樣本數於每一種組合中以配額抽樣法抽取一定之樣本數。取樣時樣本控制符合母體之性別及年齡分配及調查之作業標準。

本調查預計每次調查 1000 份有效樣本。

$$\text{因} \quad n = \frac{(Z_{\alpha/2})^2 \times P \times (1-P) \times \varepsilon^{-2}}{1 + (Z_{\alpha/2})^2 \times N^{-1} \times P \times (1-P) \times \varepsilon^{-2}}$$

其中 N 為母體數， n 為欲抽出之樣本數， ε 為估計誤差。本研究採 n

較為保守之估計，取 $p = (1-p) = 0.5$ 。當樣本數為 $n=600$ 份時，在顯

著水準 $\alpha=0.05$ 下，求得估計誤差 $\varepsilon = \left[\frac{(Z_{\alpha/2})^2}{4n} - \frac{(Z_{\alpha/2})^2}{4N} \right]^{1/2}$ 將會小於

0.04。信賴水準與抽樣樣本數參考如下表所示：

表 8.3.2 各層母體及樣本數分配

與母體平均數 之誤差	信賴水準		與母體平 均數之誤 差	信賴水準	
	99%	95%		95%	95%
	樣本數			樣本數	
0.01	16587	9604	0.07	339	196
0.02	4147	2401	0.08	259	150
0.03	1843	1067	0.09	205	119
0.04	1037	600	0.10	166	96
0.05	663	384	0.15	74	43
0.06	461	267	0.20	41	24

資料來源：〔Rob Kitchin and Nicholas J. Tate，2000〕

經由分層配額抽樣的計算結果，得本計畫之抽樣分配如下表所示：

表 8.3.3 抽樣分配表：按性別及年齡

區域別	性別	15-19 歲	20-29 歲	30-39 歲	40-49 歲	50-59 歲	60-69 歲	70+歲	總計
鹽埕區	男	1	2	2	2	2	2	1	11
	女	1	2	2	2	2	2	1	11
鼓山區	男	3	8	9	8	7	3	3	41
	女	2	8	9	9	8	4	3	43
左營區	男	5	9	14	13	8	4	6	59
	女	4	9	16	13	9	5	4	60
楠梓區	男	5	11	11	11	9	4	4	55
	女	5	11	12	12	9	4	3	56
三民區	男	10	23	23	23	21	10	7	117
	女	9	22	25	25	22	10	8	121
新興區	男	1	3	3	3	4	2	2	18
	女	1	3	3	4	4	2	2	19
前金區	男	1	2	2	2	2	1	1	11
	女	1	2	2	2	2	1	1	11
苓雅區	男	5	12	11	11	12	6	5	62
	女	5	12	12	12	13	7	6	67
前鎮區	男	5	13	14	13	11	6	5	67
	女	5	12	14	13	12	7	5	68
旗津區	男	1	2	2	2	2	1	1	11
	女	1	2	2	2	2	1	1	11
小港區	男	5	11	10	10	9	4	3	52
	女	4	10	11	10	9	4	3	51
高雄市	男	42	96	101	98	87	42	38	504
	女	38	36	108	104	92	46	37	518
合計		80	189	209	202	179	88	75	1022

註：本研究按高雄市各行政區之人口比例，依分層抽樣約計發出 1,020 份問卷。

資料來源：〔本研究整理，2009〕

8.3.2 焦點團體訪談

本研究除針對高雄市民的運動行為與習慣進行資料之蒐集與分析外，另針對世運會各場館賽後之利用管理進行探討，此部分之資料蒐集採用焦點團體訪談法進行。並於焦點團體進行座談之前，先於高雄世運主場館、高雄巨蛋等場館周邊針對遊客進行簡單訪談，主要是蒐集一般民眾之意見，以供座談會時與會人士之參考資料。焦點團體座談於2009年11月發出邀請函，並於2009年12月4日於國立中山大學召開，與會名單如下：

表 8.3.4 焦點團體座談會與會者名單一覽表

領域	編號	姓名	服務單位/職稱
社區意見 領袖	A1	濮懿範	高雄市光輝里里長
	A2	林雍熙	高雄市和昌里里長
	A3	許惠美	高雄市志願服務協會理事長
官 方	B1	張貴財	高雄市都市發展局主任秘書
	B2	謝季燕	行政院體育委員會參事兼國家體育場 管理處代理處長
學 術 界	C1	劉田修	樹德科技大學休閒遊憩與運動管理系 教授
	C2	潘明珠	國立高雄大學運動健康與休閒學系 副教授

資料來源：〔本研究整理，2009〕

8.3.3 研究進行步驟

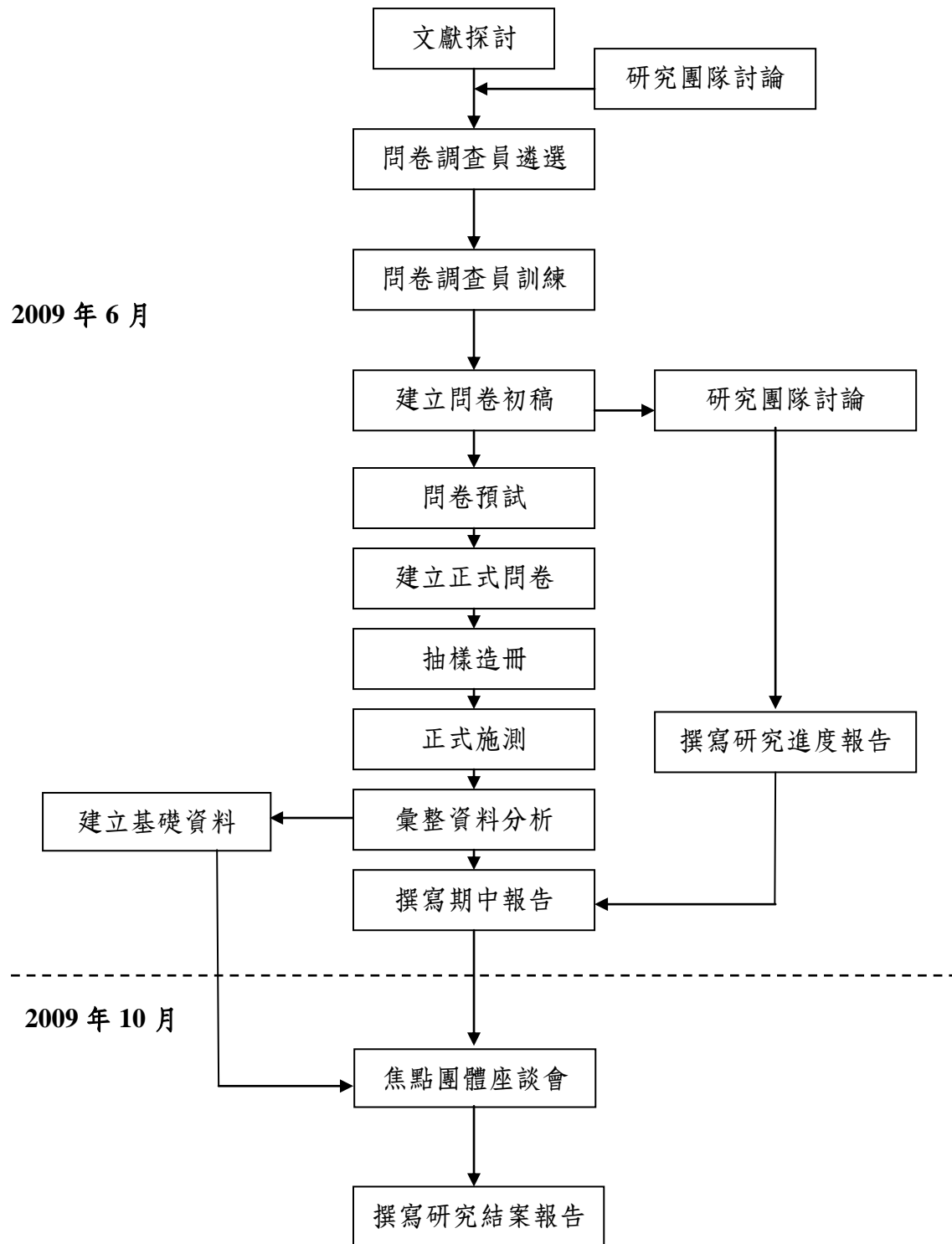


圖 8.3.1 研究步驟

資料來源：〔本研究整理，2009〕

8.4 研究內容分析

本研究依委託單位之概念研究內容，主要分成兩部分，分別為「世運會對高雄市民運動行為影響與習慣變化之探討」以及「世運會各場館賽後利用管理之探討」，以下針對兩部分進行結果之分析與討論。

8.4.1 高雄市民之運動行為階段

(1) 維持階段

新行為習慣的養成，並能一直持續此一行為習慣超過六個月的時間而不放棄。根據本研究之研究結果分析，高雄市民在此階段的比例約為 30.7%。

(2) 行動階段

已經養成新的行為習慣，但此一規律習慣的持續時間並未超過六個月。根據本研究之研究結果分析，高雄市民在此階段的比例約為 11.1%。

(3) 準備階段

在行為上已做出一些改變，開始從事非習慣性的新行為。根據本研究之研究結果分析，高雄市民在此階段的比例約為 41.3%。

(4) 考慮階段

開始考慮在其行為上要做一些改變，因為他（她）們已經知覺到其目前的行為型態有些問題。在未來六個月內有打算要採取改變的行為。根據本研究之研究結果分析，高雄市民在此階段的比例約為 11.4%。

(5) 無意圖階段

在此階段中未曾考慮在其行為上做任何改變。且在未來六個月內沒有打算要採取任何改變的行為。根據本研究之研究結果分析，高雄市民在此階段的比例約為 5.5%。

其中若將「維持階段」、「行動階段」與「準備階段」的比例相加，根據跨理論模式，代表的是已經開始有運動行為的高雄市民所佔的比例，約為 83.1%，與體委會（2008）的調查結果，2008 年臺灣 13 歲以上「平日有運動」的人口比例 80.3% 相較之下，高雄市民的整體表現並不遜色；若計算「維持階段」與「行動階段」，約為 41.8%，代表的是高雄市民規律運動的比例，則高於體委會（2008）調查結果所提出的臺灣規律運動人口比例 24.2%。

8.4.2 運動行為階段與其他變項間之交叉分析

若進一步將市民的運動行為階段與年齡、性別、現居地、高雄市居住時間、教育程度、個人每月所得、職業、志工經驗等做交叉分析，可得到以下結果。

(1) 運動行為階段 VS 年齡

由表 8.4.1 中可以看出，高雄市各年齡層市民有規律運動習慣的維持階段，依比例高低之前三名分別為 60~69 歲（67.4%）、70~79 歲（54.2%）、50~59 歲（45.7%）。

運動行為階段中，「維持階段」與「行動階段」皆為已有規律運動習慣之民眾，若將此兩項之比例視為已有規律運動習慣之居民比例來排序，則前三名之年齡層分別為 60~69 歲（69.6%）、70~79 歲（54.2%）、50~59 歲（61.4%）。

若進一步比較在現階段行為上已經有改變的市民，包含「維持階段」、「行動階段」與「準備階段」，則各年齡層的排名順序前三名分別為 70~79 歲（95.9%）、50~59 歲（89.3%）、60~69 歲（89.2%），由此數據顯示高雄市民現階段運動年齡層偏高，而中、青年則多居於準備階段，顯示其對運動有意圖但未能持續，若能針對中、青年階層的市民進行有效的策略施行，相信中、青年市民的運動規律性將會有效的提升。

表 8.4.1 運動行為階段與年齡交叉分析表

	維持階段	行動階段	準備階段	考慮階段	無意圖階段
15~19 歲	30.7%	9.5%	44.5%	11.7%	3.6%
20~29 歲	23.0%	11.1%	47.3%	13.2%	5.1%
30~39 歲	18.9%	15.2%	43.9%	11.4%	10.6%
40~49 歲	29.9%	9.6%	40.8%	16.6%	3.2%
50~59 歲	45.7%	15.7%	27.9%	5.0%	5.7%
60~69 歲	67.4%	2.2%	19.6%	4.3%	6.5%
70~79 歲	54.2%	0.0%	41.7%	0.0%	4.2%

資料來源：〔本研究整理，2009〕

(2) 運動行為階段 VS 性別

由圖 8.4.1 中可看出，在運動行為各階段的男女比例，僅有處於維持階段的男女比例為男性較高，代表的是已維持運動習慣達六個月以上的男女比是男性(54.7%)稍大於女性(45.3%)，但是處於準備階段到考慮階段的男性平均是 35%，遠低於女性的 65%；而女性對於運動的維持階段(45.3%)稍低於男性(54.7%)，但是處於行動階段到考慮階段的女性平均 65%，顯示女性對於運動是嚮往並且準備行動的，但是對運動沒有意圖的女性也佔男女比的 65%，亦顯示女性沒有運動意圖的比例是大於男性的。

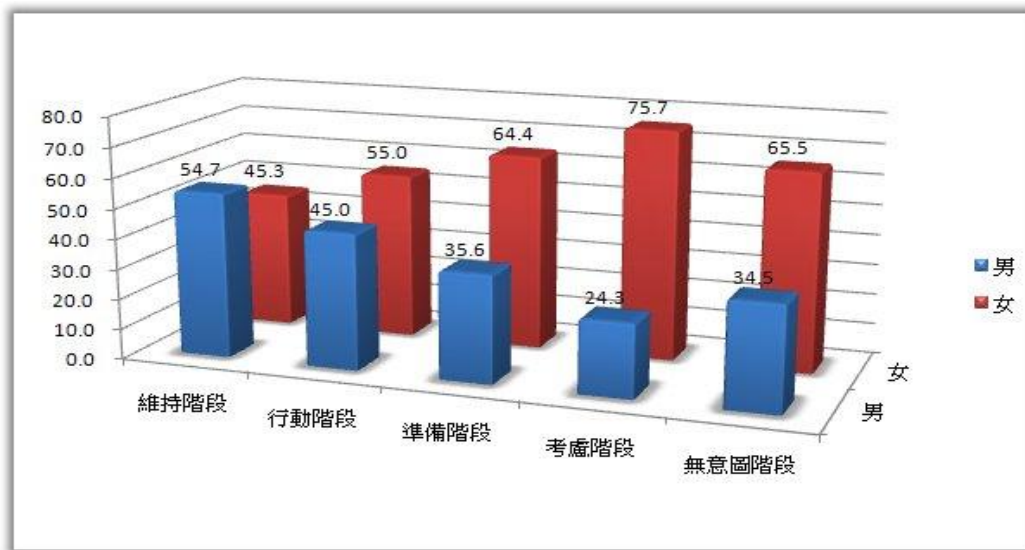


圖 8.4.1 運動行為階段與性別交叉分析圖

資料來源：〔本研究整理，2009〕

(3) 運動行為階段 VS 現居地

表 8.4.2 運動行為階段與現居地交叉分析表

	維持階段	行動階段	準備階段	考慮階段	無意圖階段
鹽埕區	27.3%	0%	34.2%	20.3%	18.2%
鼓山區	36.7%	10.1%	41.8%	8.9%	2.5%
左營區	29.6%	8.3%	45.4%	9.3%	7.4%
楠梓區	24.7%	14.7%	44.7%	10.7%	5.4%
三民區	26.9%	11.5%	43.6%	10.6%	7.5%
新興區	36.2%	10.6%	48.9%	4.3%	0%
前金區	26.3%	21.1%	31.6%	21.1%	0%
苓雅區	36.9%	12.1%	28.0%	16.6%	6.4%
前鎮區	36.6%	8.9%	35.7%	15.2%	3.6%
旗津區	30.8%	0%	46.2%	15.4%	7.7%
小港區	24.7%	12.3%	58.9%	1.4%	2.7%

資料來源：〔本研究整理，2009〕

由表 8.4.2 中可以看出，高雄市各行政區中市民有規律運動習慣的維持階段，依比例高低之前三名分別為苓雅區 (36.9%)、鼓山區 (36.7%)、前鎮區 (36.6%)。

運動行為階段中，「維持階段」與「行動階段」皆為已有規律運動習慣之民眾，若將此兩項之比例視為已有規律運動習慣之居民比例來排序，則前三名之行政區分別為前金區（47.4%）、鼓山區（46.8%）、新興區（46.8%），前鎮區則以些微之差距居第四名（45.5%）。

若進一步比較在現階段行為上已經有改變的市民，包含「維持階段」、「行動階段」與「準備階段」，則各行政區的排名順序前三名分別為小港區（95.9%）、新興區（95.7%）、鼓山區（88.6%），其中小港區的居民在準備階段的比例就高達 58.9%，顯示小港區的居民有相當多的比例已經有在運動，只是並沒有規律的習慣，如果可以採取有效的策略，相信對於小港區居民養成規律運動的比例可以大幅提昇。

(4) 運動行為階段 VS 居住時間

表 8.4.3 運動行為階段與居住時間交叉分析表

	維持階段	行動階段	準備階段	考慮階段	無意圖階段
1 年以下	24.1%	6.9%	51.7%	13.8%	3.4%
1~3 年	29.2%	12.5%	47.2%	6.9%	4.2%
3~5 年	19.4%	11.1%	44.4%	13.9%	11.1%
5~10 年	22.6%	8.1%	50.0%	11.3%	6.5%
10 年以上	32.1%	11.4%	39.5%	11.6%	5.3%

資料來源：〔本研究整理，2009〕

由表8.4.3中可以看出，高雄市民居住時間長短有規律運動習慣的維持階段，依比例高低之前三名分別為10年以上（32.1%）、1~3年（29.2%）、1年以下（24.1%）。

運動行為階段中，「維持階段」與「行動階段」皆為已有規律運動習慣之民眾，若將此兩項之比例視為已有規律運動習慣之居民比例來排序，則前三名之居住時間分別為10年以上（43.5%）、1~3年（41.7%）、1年以下（31.0%）。

若進一步比較在現階段行為上已經有改變的市民，包含「維持階段」、「行動階段」與「準備階段」，則居住時間的排名順序前三名分別為1~3年（88.9%）、10年以上（83.0%）、1年以下（82.7%），5~10年（80.7%）則以些微的差距位居第四，而居住時間3~5年（74.9%）的民眾規律運動的比率稍低，由數據顯示可觀察出居住十年以上的民眾運動規律性高，而居住時間1~3年的民眾也都準備投入運動，顯示高雄是個適合運動的城市；居住時間3~5年的民眾運動行為並不規律，但準備階段的比例尚維持 44.4%。此數據顯示，高雄市的新遷入人口，在 3 年內的規律運動比

例是相當高的，皆在台灣全體規律運動平均值（24.2%）以上，但 3~5 年的市民，卻有形成惰性的現象，不止規律運動人口的比例逐漸降低，對於運動無意圖的比例也增加了，顯示，未來政策的制訂上，對於 3 年內的新移入人口若能有效掌握需求與克服其阻礙因素，必能有效增加高雄市民的規律運動人口比例。

(5) 運動行為階段 VS 教育程度

表 8.4.4 運動行為階段與教育程度交叉分析表

	維持階段	行動階段	準備階段	考慮階段	無意圖階段
國中(含)以下	36.6%	8.5%	39.4%	5.6%	9.9%
高中、高職	25.5%	12.3%	39.4%	15.2%	7.4%
專科/大學	31.5%	11.2%	42.7%	11.2%	3.5%
研究所(含)以上	33.7%	10.9%	43.5%	7.6%	4.3%

資料來源：〔本研究整理，2009〕

由表 8.4.4 中可以看出，高雄市市民不同教育程度中有規律運動習慣的維持階段，依比例高低之前三名分別為國中(含)以下（36.6%）、研究所(含)以上（33.7%）、專科/大學（31.5%）。

運動行為階段中，「維持階段」與「行動階段」皆為已有規律運動習慣之民眾，若將此兩項之比例視為已有規律運動習慣之居民比例來排序，則前三名之教育程度分別為國中(含)以下（45.1%）、研究所(含)以上（44.6%）、專科/大學（42.7%）。

若進一步比較在現階段行為上已經有改變的市民，包含「維持階段」、「行動階段」與「準備階段」，則各教育程度的排名順序前三名分別為研究所(含)以上（88.1%）、專科/大學（85.4%）、國中(含)以下（84.5%），由數據來看運動行為已經有改變的市民在各教育程度上相當平均，可解釋高雄市民眾不論教育程度高低對於規律運動的比例皆有相當高的比例，但觀察無意圖階段可發現高中職(含)以下的民眾相對於專科/大學（含）以上的民眾是比較高的。顯示教育程度較高者，傾向規律運動，但教育程度較低的族群，對於規律運動卻有兩極化的表現，在無意圖階段的比例有隨著教育程度的下降而升高的趨勢，此點亦值得主管機關注意，對於低教育程度族群的關懷與重視，應尋求適當之通路進行運動健康之政策宣導，以免此族群在規律運動習慣的養成上成為另一種弱勢。

(6) 運動行為階段 VS 個人每月平均所得

表 8.4.5 運動行為階段與個人每月平均所得交叉分析表

	維持階段	行動階段	準備階段	考慮階段	無意圖階段
1 萬未滿	28.4%	12.5%	45.0%	9.5%	4.6%
1 萬 ~ 未滿 2 萬	22.3%	7.7%	44.6%	16.2%	8.5%
2 萬 ~ 未滿 3 萬	27.0%	13.9%	34.3%	18.2%	6.6%
3 萬 ~ 未滿 5 萬	27.7%	14.2%	41.9%	11.0%	5.2%
5 萬 ~ 未滿 7 萬	47.1%	8.6%	34.3%	5.7%	4.3%
7 萬 ~ 未滿 10 萬	43.3%	0%	33.3%	13.3%	10.0%
10 萬以上	64.3%	0%	28.6%	7.1%	0%

資料來源：〔本研究整理，2009〕

由表8.4.5中可以看出，高雄市各所得現況中市民有規律運動習慣的維持階段，依比例高低之前三名分別為10萬以上(64.3%)、5萬~未滿7萬(47.1%)、7萬~未滿10萬(43.3%)。

運動行為階段中，「維持階段」與「行動階段」皆為已有規律運動習慣之民眾，若將此兩項之比例視為已有規律運動習慣之居民比例來排序，則前三名之所得現況分別為10萬以上(64.3%)、5萬~未滿7萬(55.7%)、7萬~未滿10萬(43.3%)。

若進一步比較在現階段行為上已經有改變的市民，包含「維持階段」、「行動階段」與「準備階段」，則各所得現況的排名順序前三名分別為10萬以上(92.9%)、5萬~未滿7萬(90%)、7萬~未滿10萬(86.6%)，由此數據顯示高所得市民對運動的維持與重視程度較高，而所得在5萬元以下的市民即便維持運動比率不高，但在準備階段的群眾卻高於所得5萬元以上的市民，顯示群眾對於改變現況去從事運動是有意願的，若能夠在政策的擬定上，考量個人平均所得5萬元以下民眾設計，則對於提昇此族群之運動人口比例將會有相當大的效益。

(7) 運動行為階段 VS 職業

由表8.4.6中可以看出，高雄市各職業中市民有規律運動習慣的維持階段，依比例高低之前三名分別為退休人士(66.7%)、農漁牧(50%)、軍公教(41.4%)。運動行為階段中，「維持階段」與「行動階段」皆為已有規律運動習慣之民眾，若將此兩項之比例視為已有規律運動習慣之居民比例來排序，則前三名之職業分別為退休人士(68.5%)、家庭管理(54.9%)、農漁牧(50%)，而軍公教則以些微差距位居第四名(49.5%)。

若進一步比較在現階段行為上已經有改變的市民，包含「維持階段」、「行動階段」與「準備階段」，則各職業的排名順序前三名分別為軍公教(90%)、工業/製造業(89.2%)、家庭管理(86.6%)，由此數據可發現各行業在運動行為上處於已經開始有運動行為的準備階段大約是三成，由此可知各行業對於運動是期待改變並已經準備開始運動。

表 8.4.6 運動行為階段與職業交叉分析表

	維持階段	行動階段	準備階段	考慮階段	無意圖階段
軍公教	41.4%	8.1%	40.5%	8.1%	1.8%
農漁牧	50.0%	0%	25.0%	0%	25.0%
工業/製造業	36.9%	12.3%	40.0%	3.1%	7.7%
商業/服務業	20.5%	13.3%	37.1%	20.0%	8.6%
自由業	26.4%	13.9%	38.9%	15.3%	5.6%
學生	26.3%	10.9%	48.8%	10.6%	3.4%
家庭管理	37.8%	17.1%	31.7%	9.8%	3.7%
退休人士	66.7%	1.8%	24.6%	3.5%	3.5%
其他	24.0%	4.0%	44.0%	4.0%	24.0%

資料來源：〔本研究整理，2009〕

(8) 運動行為階段 VS 志工經驗

表 8.4.7 運動行為階段與志工經驗交叉分析表

	維持階段	行動階段	準備階段	考慮階段	無意圖階段
從來沒有	25.5%	12.1%	42%	12.3%	8.2%
曾擔任 2009 世運志工	42.5%	9.4%	37.8%	7.1%	3.1%
曾擔任其他組織志工	36.3%	9.3%	39.9%	10.7%	3.9%
曾擔任其他活動志工	34.5%	11.1%	42.1%	10.3%	1.5%
曾擔任其他運動賽會志工	48.8%	11.6%	32.6%	4.7%	2.3%

資料來源：〔本研究整理，2009〕

由表8.4.7中可以看出，各志工經驗中市民有規律運動習慣的維持階段，依比例高低之前三名分別為曾擔任其他運動賽會志工(48.8%)、曾擔任2009世運志工(42.5%)、曾擔任其他組織志工(36.3%)。

運動行為階段中，「維持階段」與「行動階段」皆為已有規律運動習慣之民眾，若將此兩項之比例視為已有規律運動習慣之居民比例來排序，則前三名之職業分別為曾擔任其他運動賽會志工(60.4%)、曾擔任2009世運志工(51.9%)，而曾擔任其他組織及活動志工則以同比例位居第三名(45.6%)。

若進一步比較在現階段行為上已經有改變的市民，包含「維持階段」、「行動階段」與「準備階段」，則不同志工經驗的排名順序前三名分別為曾擔任其他運動賽會志工(93%)、曾擔任2009世運志工(89.7%)、曾擔任其他活動志工(87.7%)，由此數據可發現曾經擔任運動賽會的志工(包括擔任2009年世運志工)其對運動習慣的維持較高，即便運動習慣並不規律也已經準備運動，相較之下市民從未擔任志工的運動意圖也比較低(79.8%)，由此可知參與志工亦可激起民眾從事運動的意圖，且具有賽會志工經驗的市民，規律運動的比例是較高於沒有賽會志工經驗的市民。

8.4.3 運動行為現況

此部分針對高雄市民目前最長從事的運動項目進行調查，高雄市民最常從事的運動項目前五名為散步、遛狗(46.4%)、自行車(29%)、慢跑(24.6%)、游泳(20.5%)與籃球(15.9%)。此與行政院體育委員會2008年所進行的全民運動習慣調查結果的前五名(散步、爬山、騎腳踏車、籃球、慢跑)相去不遠，但高雄市民顯然比較喜歡游泳、反而登山僅列入高雄市民最愛的運動項目第7名，詳細結果如表8.4.8。

若進一步將各區之運動現況列表進行交叉比較，則可以發現各區之運動風氣確有差異，本研究以每一個運動項目在各行政區間，最高運動比例的前三名來給分，第一名3分，第二名2分，第三名1分，來計算各行政區的運動風氣指數，則運動風氣最盛的行政區分別是苓雅區(運動風氣指數33)，第二名為左營區(運動風氣指數29)，第三名則為前鎮區(運動風氣指數23)。詳細之各項資訊如表8.4.9。

表 8.4.8 高雄市民從事運動項目比例

項目	比例 (%)
散步、遛狗	46.4
自行車	29
慢跑	24.6
游泳	20.5
籃球	15.9
羽毛球	15.6
登山	13.2
都沒有	10.6
健身房運動	7.4
桌球	7
舞蹈	7
保齡球	6.7
撞球	6.1
瑜珈	6
棒球	5.2
其他	5.2
高爾夫球	4.9
網球	4.5
排球	3.7
慢速壘球	3.3
氣功	2.9
太極拳	1.9
足球	1.6
飛盤	1.6
跆拳道	1.3
槌球、木球	1.3
溜冰	1.2
射箭	0.9
空手道	0.9
壁球、短柄牆球	0.8
滑板	0.7

資料來源：〔本研究整理，2009〕

表 8.4.9 高雄市各區運動行為現況分析表

運動項目	鹽埕區	鼓山區	左營區	楠梓區	三民區	新興區	前金區	苓雅區	前鎮區	旗津區	小港區
都沒有	8.3	8.9	5.4	13.9	9.7	12.5	10.5	11	16.8	7.7	6.7
游泳	33.3	21.5	19.8	21.9	21.6	10.4	15.8	20.7	17.7	15.4	24
高爾夫球	25	2.5	4.5	2.6	3.5	6.3	0	6.1	6.2	0	6.7
棒球	8.3	1.3	8.1	4.6	4.4	0	5.3	5.5	8.8	15.4	2.7
羽毛球	8.3	7.6	19.8	17.9	14.5	14.6	5.3	15.9	15.9	7.7	20
籃球	16.7	12.7	16.2	16.6	16.3	10.4	0	23.2	11.5	15.4	12
網球	0	2.5	2.7	4.6	4	2.1	10.5	9.8	2.7	0	4
桌球	0	5.1	9.9	7.9	4	4.2	5.3	12.8	6.2	0	5.3
撞球	8.3	0	10.8	2.6	5.7	0	0	9.8	9.7	7.7	4
保齡球	8.3	5.1	8.1	4.6	7.5	4.2	10.5	8.5	5.3	0	5.3
慢跑	16.7	29.1	18	28.5	23.3	29.2	31.6	23.8	23	46.2	24
慢速壘球	8.3	3.8	5.4	5.3	2.2	0	0	2.4	1.8	15.4	2.7
溜冰	8.3	1.3	0	1.3	1.3	0	0	1.8	0.9	0	0
滑板	0	0	2.7	0	0.9	0	0	0	0.9	0	1.3
足球	8.3	0	2.7	0.7	1.3	0	0	2.4	1.8	0	1.3
排球	0	2.5	3.6	0.7	2.2	6.3	0	7.9	2.7	7.7	5.3
舞蹈	0	10.1	11.7	1.3	7.9	14.6	10.5	7.9	2.7	0	6.7
射箭	0	2.5	0	0	0	0	0	1.8	0.9	0	4
飛盤	0	0	0.9	1.3	2.6	0	0	1.2	3.5	7.7	0
自行車	16.7	17.7	19.8	30.5	33.5	31.3	26.3	29.3	37.2	23.1	30.7
跆拳道	8.3	0	1.8	0.7	0.9	0	5.3	1.2	2.7	0	0
空手道	0	2.5	3.6	0	0	0	0	0	1.8	0	1.3
太極拳	0	0	0	1.3	2.2	4.2	0	4.3	2.7	0	0
健身房運動	8.3	7.2	7.6	5.3	10.1	6.3	0	9.8	8	7.7	0
氣功	0	2.5	4.5	0.7	4	0	0	5.5	3.5	0	0
登山	8.3	11.4	11.7	6.6	17.2	14.6	10.5	21.3	12.4	15.4	4
瑜珈	0	0	11.7	6	6.2	2.1	0	6.7	7.1	0	8
散步(溜狗)	25	51.9	52.3	51.7	44.1	41.7	36.8	49.4	39.8	46.2	46.7
槌球/木球	0	1.3	3.6	0.7	0.9	0	0	1.8	1.8	0	0
壁球/短柄牆球	0	0	0	0	1.8	0	0	0.6	2.7	0	0
其他	8.3	6.3	6.3	7.3	4	4.2	5.3	3.7	7.1	0	2.7
第 1 名項目	5	0	6	0	1	1	2	6	3	4	3
第 2 名項目	2	3	5	2	3	2	2	6	3	1	3
第 3 名項目	3	2	1	7	4	3	1	3	8	1	1
運動風氣指數	22	8	29	11	13	10	11	33	23	15	16

8.4.4 運動行為改變現況

本部分主要是呈現高雄市因為舉辦 2009 年世界運動會，對於城市環境與公共設施以及運動設施的投資與改善，讓高雄市民在運動相關的行為上有了哪些改變，也就是說這些改變是因為高雄市舉辦 2009 年世界運動會所造成的。造成高雄市民最大的改變為「提高了現場觀賞運動比賽的意願」佔 39.3%，其他依比例高低，分別為「鼓勵朋友從事運動」佔 33.7%；「提高了參與運動的意願」佔 33.3%；「都沒有改變」佔 30.9%；「增加了每週運動的次數」佔 20.9%；「增加了每次運動的時間」佔 16%；「喜歡從事的運動改變了」佔 15%；「提高了花錢購買運動用品的意願」佔 14%，其餘負面的影響皆低於 2% 以下。顯示大型賽會的確在提高市民現場觀賞運動比賽意願、參與運動之意願都有幫助，甚至能刺激民眾鼓勵他人從事運動。

表 8.4.10 運動行為改變現況分析表

運動行為的改變現況	比例
都沒有	31.0%
喜歡從事的運動改變了	15.0%
增加每週運動次數	21.0%
增加每次運動時間	16.0%
提高參與運動意願	33.4%
提高現場觀賞運動比賽意願	39.5%
提高花錢買運動用品意願	14.1%
鼓勵朋友從事運動	33.8%
減少每週運動次數	1.2%
減少每次運動時間	1.0%
降低參與運動意願	1.9%
降低現場觀賞運動比賽意願	0.9%
降低花錢買運動用品意願	2.1%
勸朋友減少運動	0.3%
其他	1.0%

資料來源：〔本研究整理，2009〕

8.4.5 運動行為改變與居住時間之交叉分析

本研究進一步將運動行為改變現況與市民的居住時間進行交叉分析，並為了比較不同居住時間在運動行為改變的差異，以同一項運動行為改變現況為比較基準，分別比較不同居住時間之比例高低，並給予第一名 3 分、第二名 2 分、第三名 1 分之分數，由此分數加之總和記為運動行為改變指數，由表 8.4.11 可看出運

動行為改變現況與居住時間交叉分析後呈現 V 型的結果，居住時間 1 年以下的民眾在世運過後對運動的改變指數達 15 分，而居住時間 10 年以上的民眾在世運過後運動行為的改變指數更高達 21 分，而居住時間在 1 年以上 10 年以下的民眾則相對較低，尤其是居住 3~5 年的市民，運動行為的改變指數僅有 9 分。

因為本題項為複選題，填答者可能同時選擇改變運動項目或次數、時間，但是可以將填答「都沒有」的比例，視為運動行為沒有受到改變與影響的比例來看。這一項數據有項值得注意的是，居住時間 1 年內的新移入人口，在運動行為改變上回答都沒有改變的比例是最高，且此數據亦呈現 V 字形的現象，有高達 41.4% 的 1 年內新市民認為此大型賽會對他們的運動行為而言，並沒有任何改變，其餘詳如下表。

表 8.4.11 居住時間與運動行為改變現況交叉分析表

	1 年以下	1~3 年	3~5 年	5~10 年	10 年以上
都沒有	41.4%	27.8%	23.1%	30.6%	31.3%
喜歡從事的運動改變了	13.8%	12.5%	10.3%	8.1%	16.1%
增加每週運動次數	31%	22.2%	7.7%	24.2%	21%
增加每次運動時間	31%	11.1%	5.1%	11.3%	16.8%
提高參與運動意願	37.9%	36.1%	25.6%	29%	33.7%
提高現場觀賞運動比賽意願	27.6%	41.7%	38.5%	33.9%	40.2%
提高花錢買運動用品意願	10.3%	9.7%	5.1%	12.9%	15.1%
鼓勵朋友從事運動	31%	25%	30.8%	29%	35.1%
減少每週運動次數	0%	2.8%	2.6%	3.2%	0.9%
減少每次運動時間	0%	0%	2.6%	1.6%	1%
降低參與運動意願	3.4%	4.2%	5.1%	1.6%	1.5%
降低現場觀賞運動比賽意願	0%	1.4%	0%	1.6%	0.9%
降低花錢買運動用品意願	0%	0%	0%	1.6%	2.4%
勸朋友減少運動	0%	0%	0%	0%	0.4%
其他	0%	1.4%	0%	0%	1.1%
第一名項目	3	1	2	2	5
第二名項目	2	4	0	4	2
第三名項目	2	2	3	1	2
運動行為改變指數	15	13	9	15	21

資料來源：〔本研究整理，2009〕

8.4.6 運動場館設施使用需求與期待

此部分針對受訪者，詢問他們對於未來場館設施使用的需求與期待意見，分述如下：

- (1) 我希望能有機會親身在這些運動場館中運動：對於此意見，樣本的意見同意程度在最高分為 5 分的李克特式五點量表中，得到 4.07 分（標準差為 0.845）。
- (2) 我希望能到這些場館欣賞更多高水準的運動比賽：對於此意見，樣本的意見同意程度在最高分為 5 分的李克特式五點量表中，得到 4.36 分（標準差為 0.747）。
- (3) 我希望這些場館能舉辦更多非體育活動（例如：藝文活動）：對於此意見，樣本的意見同意程度在最高分為 5 分的李克特式五點量表中，得到 4.19 分（標準差為 0.818）。
- (4) 我願意購票進入這些場館參觀設施與設備：對於此意見，樣本的意見同意程度在最高分為 5 分的李克特式五點量表中，得到 3.79 分（標準差為 0.991）。
- (5) 我願意購票進場欣賞場館舉辦的運動競賽或其他非體育活動：對於此意見，樣本的意見同意程度在最高分為 5 分的李克特式五點量表中，得到 3.95 分（標準差為 0.903）。

8.4.7 受訪者基本資料分析

以下針對本研究之樣本進行樣本結構與特性分析，分別為年齡、性別、現居地、居住時間、教育程度、所得、職業與志工經驗。

年齡

由表 8.4.12 中可以了解受訪者年齡之比例狀況，其中「30~39 歲」佔 20.4%，其他依比例高低分別為「40~49 歲」，佔 19.8%；「20~29 歲」，佔 18.5%；「50~59 歲」，佔 17.5%；其餘則在 10% 以下。顯示此問卷受訪者年齡層結構有八成是 20 歲以上 59 歲以下民眾，而此人口結構比例也是依照高雄市政府民政局於 2009 年所提出之人口分佈表換算而來（請參照表 8.3.1 以及表 8.3.3），因此也代表著高雄市市民的人口結構的年齡分佈狀況。

表 8.4.12 樣本年齡分析表

	次數	百分比
15~19 歲	80	7.8%
20~29 歲	189	18.5%
30~39 歲	209	20.4%
40~49 歲	202	19.8%
50~59 歲	179	17.5%
60~69 歲	88	8.6%
70 歲以上	75	7.4%
總和	1022	100%

(1) 性別

由由表 8.4.13 中可以了解受訪者性別之比例狀況，其中「女性」佔 50.7%，「男性」則佔了 49.3%。此人口結構比例也是依照高雄市政府民政局於 2009 年所提出之人口分佈表換算而來（請參照表 8.3.1 以及表 8.3.3），因此也代表著高雄市市民的人口結構的性別分佈狀況。

表 8.4.13 樣本性別分析表

性別	次數	百分比
女性	518	50.7%
男性	504	49.3%
總和	1022	100%

資料來源：〔本研究整理，2009〕

(2) 現居地

由表 8.4.14 中可以了解受訪者現居地之比例狀況，其中「三民區」佔 23.2%，其他依比例高低分別為「前鎮區」，佔 13.2%；「苓雅區」，佔 12.6%；「左營區」，佔 11.6%；「楠梓區」，佔 10.9%；「小港區」，佔 10.1%；其餘受訪者現居地則都在 10% 以下。此人口結構比例也是依照高雄市政府民政局於 2009 年所提出之人口分佈表換算而來（請參照表 8.3.1 以及表 8.3.3），因此也代表著高雄市市民各區現住人口結構的分佈狀況。

表 8.4.14 樣本現居地分析表

現居地	次數	百分比
鹽埕區	22	2.2%
鼓山區	84	8.2%
左營區	119	11.6%
楠梓區	111	10.9%
三民區	238	23.2%
新興區	37	3.6%
前金區	22	2.2%
苓雅區	129	12.6%
前鎮區	135	13.2%
旗津區	22	2.2%
小港區	103	10.1%
總和	1022	100%

資料來源：〔本研究整理，2009〕

(3) 居住時間

由表 8.4.15 中可以了解受訪者居住時間之比例狀況，其中「10 年以上」佔 80.2%，其他依比例高低分別為「1~3 年」，佔 7.0%；「5~10 年」，佔 6.1%；「5~10 年」，佔 6.1%；「3~5 年」，佔 3.8%；「1 年以下」，佔 2.8%。有此顯示本問卷受訪者有八成民眾已居住高雄時間長達十年，對於高雄的熟悉度以及改變都有相當的了解及體認。

表 8.4.15 樣本居住時間分析表

居住時間	次數	百分比
1 年以下	29	2.8%
1~3 年	72	7.0%
3~5 年	39	3.8%
5~10 年	62	6.1%
10 年以上	820	80.2%
總和	1022	100%

資料來源：〔本研究整理，2009〕

(4) 教育程度

由表 8.4.16 中可以了解受訪者教育程度之比例狀況，其中以「專科/大學」佔 52.0%，其他依比例高低分別為「高中、高職」，佔 31.4%；「研究所(含)以上」，佔 9.4%；「國中(含)以下」，佔 7.2%。顯示此問卷受訪者教育程度有六成以上民眾為「專科/大學」以上程度，也有三成受訪者為「高中、高職」，只有不到一成的民眾為「國中(含)以下」。

表 8.4.16 樣本教育程度分析表

教育程度	次數	百分比
國中(含)以下	72	7.2%
高中、高職	315	31.4%
專科/大學	521	52.0%
研究所(含)以上	93	9.4%
總和	1002	100%

資料來源：〔本研究整理，2009〕

(5) 平均月收入

由表 8.4.17 中可以了解受訪者平均月收入之比例狀況，其中「未滿 1 萬元」佔 44.5%；其餘依比例高低分別為「3 萬~未滿 5 萬元」，佔 15.7%；「2 萬~未滿 3 萬元」，佔 14.4%；「1 萬~未滿 2 萬元」，佔 13.2%；5 萬到 10 萬元以上的高收入則皆分別在 10% 以下。顯示問卷受訪者平均月收入「未滿 1 萬元」最高，而中高收入的受訪者較低。

表 8.4.17 樣本平均月收入分析表

所得	次數	百分比
未滿 1 萬元	438	44.5%
1 萬~未滿 2 萬元	130	13.2%
2 萬~未滿 3 萬元	142	14.4%
3 萬~未滿 5 萬元	155	15.7%
5 萬~未滿 7 萬元	74	7.5%
7 萬~未滿 10 萬元	30	3.0%
10 萬元以上	16	1.7%
總和	985	100%

資料來源：〔本研究整理，2009〕

(6) 職業

由表 8.4.18 中可以了解受訪者的職業比例分布狀況，其中以「學生」為最大宗佔 29.9%；其他依比例高低分別為「商業/服務業」佔 20.9%；「工業/製造業」佔 13.9%，「軍公教」佔 11.1%，其餘則都在 10% 以下。顯示此問卷受訪者以學生佔最大比例，其代表性也會相對其他職業較為明顯。

表 8.4.18 樣本職業分析表

職業	次數	百分比
軍公教	113	11.1%
農、漁、牧	4	0.4%
工業/製造業	142	13.9%
商業/服務業	213	20.9%
自由業	74	7.2%
學生	305	29.9%
家庭管理	84	8.2%
退休人士	60	5.9%
其他	25	2.5%
總和	1020	100%

資料來源：〔本研究整理，2009〕

(7) 志工經驗

由表 8.4.19 中可以了解受訪者中參與志工經驗的比例分配，其中「從來沒有」的比例佔 50.8%，其他依比例高低，分別為「曾擔任其他組織志工」佔 28.2%；「曾擔任其他活動志工」佔 26.1%；「曾擔任 2009 世運志工」佔 12.9%；「曾擔任其他運動賽會志工」佔 4.3%。顯示仍有半數市民仍未參與過任何的志工活動，若能夠加強宣導參與志工所帶來的益處，相信高雄市民對於志工的參與會更有意願。

表 8.4.19 樣本志工經驗分析表

志工經驗	次數	百分比
從來沒有	520	50.8%
曾擔任 2009 世運志工 (暖身賽經驗亦計入)	132	12.9%
曾擔任其他組織志工	288	28.2%
曾擔任其他活動志工	267	26.1%
曾擔任其他運動賽會志工	44	4.3%
總樣本數	1022	122.3%
總填答數	1251	

資料來源：〔本研究整理，2009〕

(8) 未來參與志工服務工作意願

本研究針對市民計畫在未來願意投入志願服務工作的比例進行調查。研究中發現，未來願意投入志願服務工作的市民，佔受訪者的 51.2%，若包含勾選「依活動或工作性質而定」答案之受訪者，則比例高達 62.8%，顯示高雄市地方社會力的確有相當大的能量，詳如圖 8.4.2。

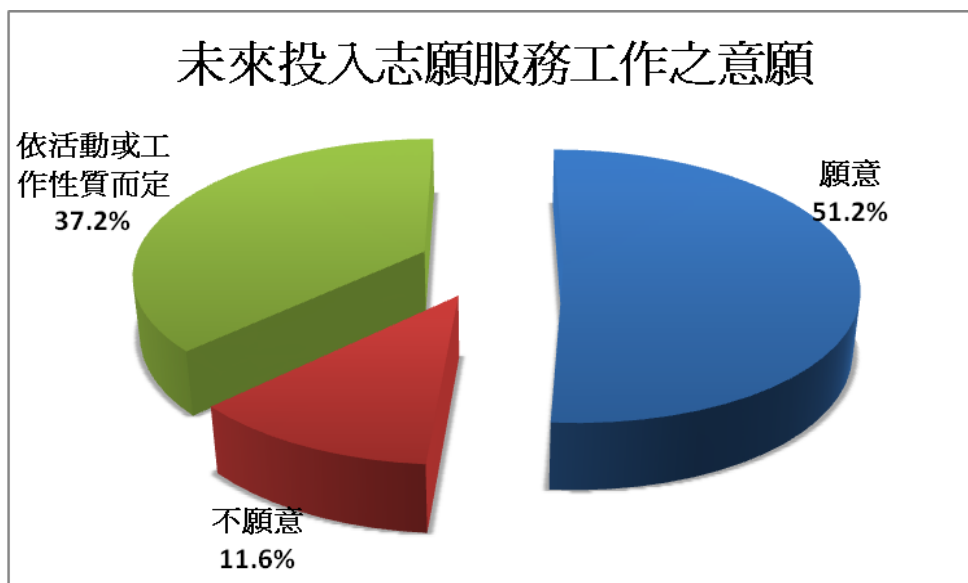


圖 8.4.2 未來參與志工服務工作意願

資料來源：〔本研究整理，2009〕

8.4.8 賽後場館利用管理策略

本研究依據研究目的，規劃焦點團體座談會，並針對以下議題綱要進行討論。

議題綱要：

2009高雄世運賽後場館利用管理策略

您認為，高雄世運的各項比賽場館是否應該開放讓一般民眾使用？如果應該開放，一般民眾的期待會是什麼？

依據您的觀點，市府場館與體育處場館是否需要委託外包廠商經營管理？

就您的看法，市府應該與大學場館、高市以外公有場館、民營場館，建立何種合作關係？

您認為，場館未來的營運收入，該如何運用？

2009高雄世運賽後運動場館後續規劃方向與政策

就您的觀點，在未來高雄市的運動健康推廣政策上，公部門的場館（市府場館、體育處場館），應該扮演什麼樣的角色？

您認為，未來高雄市在運動健康政策上的努力方向？

會議重點摘錄：

2009高雄世運賽後場館利用管理策略

您認為，高雄世運的各項比賽場館是否應該開放讓一般民眾使用？如果應該開放，一般民眾的期待會是什麼？

【謝季燕處長】

為未來舉辦國際賽會時準備，以保持場內最佳狀況，在維護機制尚未健全之下，如開放一般民眾自由進入，可能加快場館內設施損壞速度。

【林雍熙里長】

里民反應是不是可以在那裏辦活動也可以到主場館那邊，辦一個健行活動我認為主場館對光輝社區，光輝里、和昌里的幫助很大，雖然一些里民想要在場館裡運動，但是我們舉辦小型活動不用這麼大的地方，我們平常的活動可以在社區辦公處或活動中心辦就好，我認為主場館還是交給專業的人做規劃管理較合理。

【濮懿範里長】

我們每天早上、下午都會在主場館運動，還預備晚上開晚班，因為主場館真的很棒。被我們吸引來的人，參與我們的活動，他們身體健康了，又交到朋友又感受到主場館的吸引人的一面，我們我們在車道的入口處、北門入口做為運動場地，主場館的任何地方我們都有使用到，只是場館裡面我們不能去破壞它，因為他是花很多錢做的，我們要愛惜它，所以我們從來也沒有要求說進去。

結論：

在主場館的維護機制尚未健全的情況下，開放民眾自由進入會加快場館內設施的損壞速度，普遍民眾對於主場館的期待並不在於到裡面去辦活動或是到裡面去運動，而是能夠在主場館的周邊，利用主場館的周邊設施達到運動的目的，民眾們也了解到主場館的重要性，甚至認為主場館在他們社區周邊是個榮耀，是必須去保護珍惜的資源。

依據您的觀點，市府場館與體育處場館是否需要委託外包廠商經營管理？

【許惠美理事長】

我訪問了幾位民眾，我問他們說：「如果巨蛋或是主場館改由民間團體來管理，你們的看法如何」。民眾激動的回答：「不行，不行，這樣管理不好，有可能會有雜七雜八的東西進來！但如果要由民間管理，公部門要站穩腳步，將標案規定清楚，並負起完全責任。」這位民眾也說：「城市光廊一開始在標案也都激起民間很大意願，並做了深入的討論，但時間一久，人事、體制換了，最後就放掉了，這樣很可惜！」這個都是我們必須要去研究、考量的部份，讓民眾永遠留下世運期間這個有質感的回憶。

【劉田修教授】

專業經營團隊是必要的：以台北市運動中心督導委員之經驗為例，如將市民意見採納的話，專業團隊介入經營各場館將可以越經營越好的（例台北市幾座運動中心就是專業團隊介入整頓好該運動中心最好的鐵證，每年 80 萬人次增加到 120 萬人次，獲利金額可償還投資金額）。

關於營運部份，慕尼黑奧林匹克運動公園就是由政府掌管，民間經營的方式操作，當地執行長表示，倘使不將這麼大的地方交由專業團隊來經營的話，將會有幾項問題出現：

- ◇ 人事問題：公務部門有名額的限制、考試資格等，如立即需該項專業人員維修時將會無人可使用或聘用。
- ◇ 會計、經費問題：如經費之經常門、資本門問題，假如年度中資本門資金用盡，經常門亦很難挪動，如果交由專業團隊操作，經費調動則能較靈活，例：大活動增加臨時人力時。
- ◇ 專業人才聘用問題：場地維護所需之專業人才（如機電組、水電組...等），如需政府部門配合就較難實行，如果交由專業團隊將有固定人馬操作固定器具，熟悉度與配合度將會增加（如臨時大型活動舉辦，專業人士可就負責範圍檢視器材好壞，例：羅馬足球場可容納八萬名觀眾，但水電班在白天開起所有電燈，以檢視是否有燈泡損壞；又逐一檢視廁所問題；草地組測量草坪長度

等，負責範圍專一、清楚)。

- ◇ 機動性與執行力：專業團隊機動性較大，能隨時支援其他部門或舉辦活動。
- ◇ 少有政治因素介入：國內公部門會有某某議員前來查看等等，政治因素濃厚，如交由專業團隊處理則可減少此類問題。

主場館名為「龍騰」，英文「Long term」，意在於氣勢磅礴之餘，亦能夠永續經營，如將場館交由專業團隊或是民間機構經營，公部門責任仍不可免。

公有場館委託民營成功案例：台北市市民運動中心，為成功例子，但又因民間經營要履行對政府的承諾，其中有經營者造假營運資料，亦要小心督導，不過也期望以台北市優良的示範，推廣各縣市成立運動中心。

【謝季燕處長】

贊同民間營運接管極具優點：將極力尋找富有國際觀專業團隊經營，並引進專業人才。

現階段不可使用跨局處組合模式經營各場館：如世運期間文化局不理會體育處，後期機電、環保、保全出現溝通上的問題。

【張貴財主秘】

優質專業團隊維護管理：期望能引用最新理論PPP(Public & Private Partnership)操作，也就是公私部門協力關係，專業委外，藉以擺脫公部門束縛，增加彈性。

結論：

民眾對於場館委外經營抱持著既期待又怕受到傷害的心情，由於先前的城市光廊的案例，「時間一久，人事、體制換了，最後就放掉了」。擔心又會重蹈覆轍，因此期待「如果要由民間管理，公部門要站穩腳步，將標案規定清楚，並負起完全責任。」也就是公私部門的協力關係，專業委外，擺脫公部門的束縛，並增加執行上的靈活性。

鑒於台北市幾座市民運動中心因為專業團隊的介入而整頓好該運動中心，每年 80 萬人次增加到 120 萬人次，獲利金額可償還投資金額因而贊成專業經營團隊是必要的。

若將這樣大的場館設施交由專業團隊來經營將可避免掉，政府部門的人員任用制度造成的不便以及避免政治的干擾，另可增加資金的調度靈活性以及專業人才對設備的熟悉度與配合度，並增加團隊執行任務時的機動性與執行力。

因此委外承包經營是利多於弊的，只是政府在委外經營的同時，必須將合作範圍以及責任區分清楚，維持彼此的制衡關係，才能夠使場館的利用達到最大效益。

就您的看法，市府應該與大學場館、高市以外公有場館、民營場館，建立何種合作關係？

【劉田修教授】

不可將主場館納入學校場地

【謝季燕處長】

世運主場館營建需配合都市更新計畫：世運主場館營建期望能結合左營區都市更新計畫，帶動周圍發展（如老舊眷村改建）。

中央與地方政策意見相反且溝通不良：中央與地方政策意見相反且溝通不良：謝處長主張「把主場館給全國」，而非陳菊市長主張「把主場館還給市民」，遲遲未能見到市長無法溝通；另外，世運會結束之後，市府跟主場館是完全脫離的，其內部意見分歧，導致相關計畫空轉數月，未有下文。

事實上我的親戚也住在立德棒球場旁邊，其實它閒置的狀況非常嚴重，除了打棒球之外，也沒有什麼周邊設施，我想我們應該很平均的來關心這些地方。陽明溜冰場是有收門票，但平常也是杳無人煙，只有訓練的時候有人。其實現在小巨蛋營運狀況不錯，主場館也差強人意，我們這兩個地方已經把市立田徑場的活動都拉過來，這不是好的現象，剛剛潘老師提到三五年才會舉辦一次的大型賽會，其實不然，我們明年的一月到三月，已爭取單項的國際運動賽事，不一定要大型賽會，這是我們國際露出的機會。

【張貴財主秘】

主場館週邊建設與都市更新計畫：場館週邊設施非能點石成金、一觸可及的，目前現況期望以主場館為中心產生蝴蝶效應，讓週邊環境慢慢變好、更新且活化，此也是強調「龍騰 long term」

的計畫。

世運期間，一英國記者來訪，明顯看出了高雄的改變（如愛河水質、河畔兩岸之建設、主場館及光之穹頂...等），故建設的提昇要以國家的角度看，而非地方角度。

【方信淵副教授】

主秘談到一個非常重要的概念，這個龍騰體育場的確是一個長期的計畫，市府也希望周邊的社區有好的發展，的確也有一些困難的地方，記得之前有發過一個舊宅整建的通知，但是麻煩的是需要全部的人都同意，有些人家裡是比較保守的或是家裡剛整修過，所以就不同意，所以這個計畫要推動是有一定的困難在，主秘針對目前執行上的政策跟方向進行說明，也讓大家對於高雄市政府的政策擬定與執行有更清楚的瞭解。

【濮懿範里長】

主場館在我們里隔壁帶給我們很大的方便，讓我們多了休閒活動的空間，今年我有申請到都發局的案子，把我們門口那條街美化得很漂亮，很多里民都有看到，他們去看世運的時候有時候會走到我們門口，帶小朋友在那邊拍照，我覺得這樣真的很棒，整個社區跟主場館整個連結在一起，我覺得既然要把主場館提升到國家的觀光據點，整個園區還是要規劃，我們鄰里寸土寸金，所以我們就往牆壁上發展，就不需要在地上占空間。

結論：

市府與各公私營運動場館間的合作關係應該建立在都市更新以及讓運動場館與民眾形成一個不可或缺的生活圈，各個運動場館的周邊發展都同等重要，政府部門間更要溝通並做好協調，才能使政策貫徹執行，運動場館的規模大小及使用的程度應該規範清楚，使其達到最佳效益，貫徹大處著眼，小處著手的理念，以國際化為主軸，帶領台灣走向世界。

您認為，場館未來的營運收入，該如何運用？

【劉田修教授】

專業團隊赴往國外參訪觀摩：場館營運如欲具營收，世界上之趨勢則是將綜合田徑場改為職業足球場，需轉型才能有機會慢慢轉成營收，建議處長可去慕尼黑、巴塞隆納參訪。

將主場館列為高雄觀光必看景點之一：附加條件有幾點：

- ◇ 加強場館周圍綠美化（如中正紀念堂）
- ◇ 館內設施比照世運賽事期間之操作（如主場館內草皮高度、規格紋路方正等）
- ◇ 專業導覽介紹，讓民眾瞭解場館。
- ◇ 局部開放世運場館：開放民眾參觀將可成為場館主要營收之一，用來攤提成本，例如北京鳥巢參觀人次收取入場費。
- ◇ 亦可開放場館外圍：室內的停車場占了七百個停車格，當初我們在規劃時原來是預計做為大型的商展、攝影棚或倉儲批發等等，是可以獲利營運的。將利用率比較低的地方，還原一兩百個停車格，裡面至少有一兩百個停車格能夠做為商業空間，結合尾翼的部份，民眾來可以停車，也可以販賣運動商品。

有人潮商店才開得起來，例如尾翼或水池旁邊，可以舉辦歌唱大賽或是周末的飆舞大賽，每個禮拜都辦，就會有人潮，尾翼的生意才會有人要做，我們也許可以這樣來做經營。

【林雍熙里長】

爭取主場館變成觀光據點，讓台灣全國都能夠來這裡參觀消費，讓周遭熱鬧起來。

【潘明珠副教授】

如何和民間業者去取得夥伴的合作關係，吸引更多觀光客過來，以門票的方式來打平平常的經營支出，我認為是最關鍵的部分。我們可以招攬觀光團體，擴大曝光率和參與人次增加。

由體委會補助偶像劇像痞子英雄或電影把一些特定的拍攝的場景放在主場館，就能大力提高場館曝光率。我們最終的目的還是創造就業機會，也就是把導覽解說變成例行性，而不是三不五時有些人要排班有些要義工，我想最重要的創造經濟的活絡，讓它變成一個全職的工作，讓參與這份工作的人變成有收入的而不只是奉獻，那就變成錢滾錢。

到主場館內部要定位為國家級，一般的觀光客當然不可能進去，但是觀光客來的主要目的不是導覽解說，重要的是希望周邊的基本旅遊功

能要達到，但現階段似乎沒有，還有尾翼空間是不是可以營造像是一個小型的Shopping Mall，有吃有喝有玩樂，不是來兩個小時的解說就走了，是不是能夠在地方留下一些經濟效益，我覺得這是最重要的。尾翼有沒有可能是暫時開放，甚至由民間社團包給中油開放認養，等於他來經營也有錢賺，最重要的回饋社區的方式。主動出發去找非運動賽會的其他活動，我覺得五月天就是個很好的例子，具有代表性，我們應該要思索去爭取我們本來就應該要在台灣舉辦，能夠有很多人參加的，主動拉到高雄來辦，一定要有國際性或在國內具知名度。號召力和提高電視曝光率，絕對是不可估算的，我覺得短期之內還是以非運動賽會，觀光客導向，做國際宣傳和高雄市以外的宣傳為主。

結論：

增加主場館的營運收入，短期內以非運動賽會，觀光客導向，做國際的宣傳和高雄市以外的宣傳為主。場館的利用，必須轉型或是改變其經營型態，採用彈性的方式來增加其利用價值，增加其使用效率，不侷限於運動場館只能舉辦運動賽會或是參觀導覽，主動去尋找賽會或活動於主場館舉辦，增加主場館的曝光度，吸引觀光客的停留並消費，藉此亦可創造就業機會，一舉數得。

2009高雄世運賽後運動場館後續規劃方向與政策

就您的觀點，在未來高雄市的運動健康推廣政策上，公部門的場館（市府場館、體育處場館），應該扮演什麼樣的角色？

【潘明珠副教授】

我會建議是不是體委會或市府能夠主動推廣，主動邀請整個高雄市國小學生過來，收很低的費用，最重要的就是做教育的推廣正確的觀念，讓他們知道這些場館不能隨便使用，由他們教育他們的父母親，他們就會改觀回過頭來保護這些場館，就不會發生要把場館必須還給市民這樣的錯誤的聲音，由我們主動把正確的觀念放出去提供給國中小學生，而不是他們來而我們接收和收費，事實上有必要的時候，對於國中小學生，我們可以收很低廉的費用來達到教育的目的。

【劉田修教授】

這個場地至少讓人家進來能夠感受到當年世運的場景。就是在還沒有大型比賽之前，以世運為主體做為布置，讓來參觀的民眾會更有收穫。

結論：

公部門在高雄市的運動健康推廣政策上應該延續世運帶給市民的榮譽感，藉由國中、小學生參觀世運主場館，教育他們場館的珍貴性，扭轉將主場館歸還市民的錯誤觀念，藉其推廣正確的觀念。推動健康運動並不在於場館，而是在於身體力行，身處的週遭環境都可以是運動的場所，當然這也必須配合都市的更新計畫。

您認為，未來高雄市在運動健康政策上的努力方向？

【謝季燕處長】

世運對主場館全運轉使用，需要時間復原、維修。現在和體育處和觀光局都有合作案，我們合作無間，希望上層也能了解我們的現況。不要所有的光芒和焦點都只放在主場館，這個城市要推展的還有很多，像市民的運動風氣我的感受真的不夠，左楠地區的全民運動的風氣一定再要催出來。

結論：

市民的運動風氣不高，城市中的公私營運動場館也不在少數，必須將其規劃入市民的生活圈中，使其與市民的生活融合，推廣運動的重要性以及運動對於城市在國際間的形象及認同感。

8.5 未來發展策略

本研究針對高雄市市民運動習慣與賽後場管利用找出內部的優勢與劣勢，以及外部的機會與威脅，建立 SWOT 矩陣，據以提出本研究的未來發展策略。

表 8.5.1 高雄市市民運動習慣與賽後場館利用 SWOT 分析表

<p style="text-align: center;">策略</p> <p style="text-align: right;">內部</p> <p style="text-align: left;">外部</p>	<p style="text-align: center;">優勢</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 市民規律運動習慣比例高 ● 準備從事運動之市民比例高 ● 高所得市民維持規律運動意願高 ● 具賽會志工經驗者，規律運動比例高 ● 大型賽會提高市民觀賞運動比賽、參與運動之意願，並積極鼓勵他人從事運動 ● 主場館具有觀光吸引力 ● 三年內之新移入人口想運動意圖 ● 高教育程度市民規律運動意願高 ● 市民參與公共事務意願高 	<p style="text-align: center;">劣勢</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 規律運動年齡偏高 ● 女性規律運動持續比例低 ● 大型賽會對 1 年內之新移入人口影響低 ● 場館管理單位與市府決策高層欠溝通 ● 三年以上之市民容易形成惰性 ● 教育程度低者，運動行為階段呈現兩極化
<p style="text-align: center;">機會</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 公有場館委外經營成功案例多 ● 大型國際賽會待爭取(2013年「亞洲室內運動會」、2017年「世大運」及2018年「亞洲沙灘運動會」) ● 主場館周邊都更計畫 ● 大高雄未來資源整併與競爭力提昇 ● 高雄休閒空間增加(自行車道規劃、左楠水肥廠關閉) ● 全球節能減碳風氣盛行 ● 國家地理頻道開拍《超級城市：高雄》 	<p style="text-align: center;">SO 策略</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 養成並維持市民規律運動習慣 2. 善用主場館及周邊區域發揮健康促進與休閒功能 3. 利用國際行銷通路宣傳高雄 4. 鼓勵市民參與運動賽會志願服務工作 5. 有效利用主場館觀光吸引力之優勢，發展運動觀光產業 	<p style="text-align: center;">WO 策略</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 利用中、青年族群(50歲以下)對於大型活動之興趣，創造運動與健康促進政策宣導平台 2. 未來休閒空間之規劃，應考量女性市民與教育程度較低者對於運動休閒空間之需求 3. 設置運動中心，提供市民便利室內運動環境 4. 規劃假日戶外活動，鼓勵全家共享運動樂趣
<p style="text-align: center;">威脅</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 兩岸政治角力造成國際空間狹隘 ● 國內政治局勢多變導致資源分配失衡 ● H1N1、登革熱疫情影響 	<p style="text-align: center;">ST 策略</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 舉辦兩岸友誼賽事活動，促進兩岸合作與和諧 2. 透過市民參與公共事務之規劃，宣導運動促進健康之概念 3. 透過城市觀光發展，化解政治對立氛圍 	<p style="text-align: center;">WT 策略</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 針對老年人提供運動防護宣導 2. 改善教育程度較低者之運動促進健康與防疫概念 3. 增加促進中年、青年人參與運動之誘因

8.5.1 SO 策略

此策略主要結合高雄市舉辦 2009 高雄世運後，在市民的運動行為與習慣改變上以及賽後場館利用管理策略方面的優勢及機會，來尋找高雄市未來在運動健康政策規劃與推動的積極作法。

(1) 養成並維持市民規律運動習慣

先從調查市民運動喜好與需求開始，進而根據研究結果與推論來擬定市民運動推廣促進政策，並以市民需求與期待為依據增加市民運動休閒空間。

(2) 善用主場館及周邊區域發揮健康促進與休閒功能

主場館周邊區域對於高雄市民來說，具有相當之吸引力與指標性意義，因此建議多規劃主場館周邊區域活動，提供市民休閒活動空間，藉由主場館之象徵意義來號召市民參與運動。

(3) 利用國際行銷通路宣傳高雄

主動徵詢並提供國際媒體通路採訪或報導之需求與協助，並逐年編列預算進行國際宣傳。

(4) 鼓勵市民參與運動賽會志願服務工作

藉由活動舉辦或行銷宣傳，提昇市民之內在與外在動機，鼓勵參與公共事務；並積極爭取大型賽事活動之舉辦，增加參與運動賽會志願服務工作之機會。

(5) 有效利用主場館觀光吸引力之優勢，發展運動觀光產業

透過國際宣傳，提昇台灣在國際旅遊市場能見度；並促進高雄市運動觀光產業發展，以吸引國際運動觀光客來台從事運動觀光活動。

8.5.2 WO 策略

此策略主要考量高雄市舉辦 2009 高雄世運後，在市民的運動行為與習慣改變上以及賽後場館利用管理策略方面的劣勢，並觀察外在大環境所提供的機會，來尋找高雄市未來在運動健康政策規劃與推動的積極作法。

(1) 利用中、青年族群（50 歲以下）對於大型活動之興趣，創造運動與健康促進政策之宣導平台

舉辦大型活動，吸引目標族群參與，並藉此機會宣導運動與健康關係概念；另透過周邊活動內容中有關運動健康宣導之規劃，以提供市民參與運動之機會。

- (2) 未來休閒空間之規劃，應考量女性市民與教育程度較低者對於運動休閒空間之需求

先藉由調查女性市民對於運動休閒項目或空間之需求，舉辦女性運動之論壇或研討座談會來共同構思促進女性參與運動策略；另進行調查以深入了解較低教育程度之市民對於運動空間與項目之需求，以及阻礙他們維持規律運動之原因。

- (3) 設置運動中心，提供市民便利室內運動環境

運動中心在台北市的設置規劃中，是相當成功的經驗，因此本研究建議參考北市運動中心設置與規劃之成功案例，並由市府提供合適場域空間進行運動中心之設置，參考並找尋最適經營管理模式。

- (4) 規劃假日戶外活動，鼓勵全家共享運動樂趣

在研究中，規律運動族群的年齡層是偏高的，因此建議由各行政區依據各區域居民對於運動之不同喜好，並考量特色與既有資源，規劃適合全家共同參與之假日戶外活動，藉由家族成員的引導，提高市民參與運動的人口比例。

8.5.3 ST 策略

此策略主要利用高雄市舉辦 2009 高雄世運後，在市民的運動行為與習慣改變上以及賽後場館利用管理策略方面的優勢，並觀察外在大環境所可能存在的威脅，透過輔助策略來尋找高雄市未來在運動健康政策規劃與推動的積極作法。

- (1) 舉辦兩岸友誼賽事活動，促進兩岸合作與和諧

規劃兩岸大型賽事活動，透過民間之合作與交流，促進兩岸人民之和諧關係與相互認同。

- (2) 透過市民參與公共事務之規劃，宣導運動促進健康之概念

藉由市民參與公共事務之機會，規劃與運動參與有關之活動或宣導健康概念，提高市民參與運動之機會與意願。

- (3) 透過城市觀光發展，化解政治對立氛圍

發展城市觀光特色，提昇觀光吸引力與城市競爭力，藉由城市的觀光吸引力來化解不同政黨立場所造成的衝突與對立，讓高雄變成一個沒有鮮明政黨色彩，只有微笑、友善和美麗的城市。

8.5.4 WT 策略

此策略主要考量高雄市舉辦 2009 高雄世運後，在市民的運動行為與習慣改變上以及賽後場館利用管理策略方面的劣勢，並觀察外在大環境所可能存在的威脅，透過輔助策略來創造高雄市未來在運動健康政策規劃與推動的積極作法。

(1) 針對老年人提供運動防護宣導

高雄市民規律運動的人口既然年齡層偏高，也代表著老年人口的運動比例高，因此擬定老年人運動防護協助方案也是重要的政策方向，另外提供老年人維持規律運動之協助，更可有效增進市民的健康。

(2) 改善教育程度較低者之運動促進健康與防疫概念

教育程度低的族群運動行為階段呈現兩極化，藉由提供運動防疫之預防醫學概念，並選擇適當通路進行宣導，以鼓勵此族群從事運動。

(3) 增加促進中年、青年人參與運動之誘因

經研究之調查，發現高雄市的中年與青年人口規律運動的比例偏低，因此建議進行高雄市中年、青年人之運動需求與阻礙因素調查，並依此規劃促進運動參與政策。

表 8.5.2 高雄市市民運動習慣與賽後場館利用策略行列表

	策略	行動與配套	規劃期程
S O 策 略	養成並維持市民規律運動習慣	1. 調查市民運動喜好與需求 2. 擬定市民運動推廣促進政策 3. 增加市民運動休閒空間	短期 短期 短期
	善用主場館及周邊區域發揮健康促進與休閒功能	1. 規劃主場館周邊區域活動，提供市民休閒活動空間	短期
	利用國際行銷通路宣傳高雄	1. 主動徵詢並提供國際媒體通路採訪或報導之需求與協助 2. 編列預算進行國際宣傳	短期 短期
	鼓勵市民參與運動賽會志願服務工作	1. 提昇市民內在與外在動機，鼓勵參與公共事務 2. 積極爭取大型賽事活動之舉辦	中長期 中長期
	有效利用主場館觀光吸引力之優勢，發展運動觀光產業	1. 透過國際宣傳，提昇台灣在國際旅遊市場能見度 2. 吸引國際運動觀光客來台從事運動觀光活動	中長期 中長期
W O 策	利用中、青年族群（50歲以下）對於大型活動之興趣，創造運動與健	1. 舉辦大型活動，吸引目標族群參與，並藉此機會宣導運動與健康關係概念	短期

略	康促進政策之宣導平台	2. 透過活動內容之規劃，增加市民參與運動之機會	短期
	未來休閒空間之規劃，應考量女性市民與教育程度較低者對於運動休閒空間之需求	1. 調查女性市民對於運動休閒項目或空間之需求 2. 舉辦女性運動之論壇或研討座談會，共同構思促進女性參與運動策略 3. 進行調查以深入了解較低教育程度之市民對於運動空間與項目之需求，以及阻礙他們維持規律運動之原因	中長期 中長期 中長期
	設置運動中心，提供市民便利室內運動環境	1. 參考北市運動中心設置與規劃之成功案例，參考並找尋最適經營管理模式 2. 由市府提供合適場域進行運動中心之設置	中長期 中長期
	規劃假日戶外活動，鼓勵全家共享運動樂趣	1. 由各行政區依據各區域居民對於運動之不同喜好，並考量特色與既有資源，規劃適合全家共同參與之假日戶外活動	短期
S T 策略	舉辦兩岸友誼賽事活動，促進兩岸合作與和諧	1. 規劃兩岸大型賽事活動 2. 透過民間之合作與交流，促進兩岸人民之和諧關係與相互認同	短期 短期
	透過市民參與公共事務之規劃，宣導運動促進健康之概念	1. 藉由市民參與公共事務之機會，規劃與運動參與有關之活動或宣導健康概念，提高市民參與運動之機會與意願	中長期
	透過城市觀光發展，化解政治對立氛圍	1. 發展城市觀光特色 2. 提昇觀光吸引力與城市競爭力	中長期 中長期
W T 策略	針對老年人提供運動防護宣導	1. 擬定老年人運動防護協助方案 2. 提供老年人維持規律運動之協助	短期 短期
	改善教育程度較低者之運動促進健康與防疫概念	1. 提供運動防疫之預防醫學概念 2. 選擇適當通路進行宣導	短期 短期
	增加促進中年、青年人參與運動之誘因	1. 調查中、青年人之運動需求與阻礙因素，並依此規劃促進運動參與政策	中長期

資料來源：〔本研究整理，2009〕

8.6 結論

在市民的運動行為與習慣改變研究上，結論彙整如下：

1. 高雄市民的規律運動習慣比例高

由研究中推估已有規律運動習慣以上之高雄市民約佔 41.8%，且有此規律運動習慣已達六個月以上的高雄市民約有 30.7%，若擴大到已經在行為上做出一些改變，開始從事原本非習慣的運動行為的高雄市民比例，則約有 83.1%。另外，高雄市規律運動人口的年齡層偏高，顯示高雄市民的中年、青年運動人口比例較低，值得有關單位注意。

2. 準備從事運動的市民比例高

準備階段意指的是，在行為上已經做出一些改變，但此一規律運動習慣的持續時間並未超過六個月，高雄市民在這一階段的比例約為 41.3%，顯示只要未來有適當的政策推動或誘因，快速提昇高雄市民的規律運動人口比例並非難事。

3. 具賽會志工經驗者，較易養成規律運動習慣

本研究發現具有賽會志工經驗的市民，其規律運動的比例較高，因此推論賽會志工的經驗，提供他們親身近距離欣賞接觸運動的機會，更容易讓他們養成規律運動的習慣。也就是說未來若能提供更多賽會志願服務工作給市民，也較容易養成或維持市民規律運動的好習慣。

4. 大型賽會對於一年內之新移入人口之影響較低

高雄世運對於市民普遍都有運動行為上的改變，從運動項目、每週運動時間、每週運動次數等，甚至會鼓勵朋友從事運動，比例平均都在 30%-40% 之間；但研究中也發現，對於一年內的新移入人口的影響比例，較低於居住一年以上的高雄市民。

5. 三年內之新移入人口有想運動的意圖

本研究發現，居住時間在三年內的高雄市民，運動行為階段的「考慮階段」與「無意圖階段」比例較低，意指對於運動的意圖較強烈；但三年以上的市民，其對於運動的意圖反而會下降，因此推論，三年內的新移入人口有想運動的意圖，未來政策若能針對新市民的需求進行規劃，想必對於規律運動人口的提昇，會有事半功倍的效果。

6. 高雄市民最常從事的運動為散步、遛狗 (46.4%)、自行車 (29%)、慢跑 (24.6%)、游泳 (20.5%) 與籃球 (15.9%)。

7. 高雄市民對於參與公共事務具有高度意願

本研究調查高雄市民願意在未來投入公共事務的比例相當高，顯示未來願意投入志願服務工作的市民，佔受訪者的 51.2%，若包含勾選「依活動或工作性質而定」答案之受訪者，則比例高達 62.8%，顯示高雄市地方社會力的確有相當大的能量。

8. 女性規律運動比例較低

本研究發現在運動行為各階段的男女比例，僅有處於維持階段的男女比例為男性較高，其他階段都是女性的比例高於男性，顯示養成規律運動習慣六個月以上的女性並不如男性高，代表著女性在維持規律運動習慣的過程中，勢必出現了某一些阻礙，讓她們放棄已經形成的運動習慣，此點值得有關單位注意與重視，若不積極重視並解決女性所遭遇的阻礙，未來勢必會有更多的女性放棄從事運動的機會。

9. 教育程度較低者，運動行為階段呈現兩極化現象

本研究發現教育程度較高者，傾向規律運動，但教育程度較低的族群，對於規律運動卻有兩極化的表現，在無意圖階段的比例有隨著教育程度的下降而升高的趨勢，此點亦值得主管機關注意，對於低教育程度族群的關懷與重視，應尋求適當之通路進行運動健康之政策宣導，以免此族群在規律運動習慣的養成上成為另一種弱勢。

10. 賽後場館應積極委託優質團隊協助營運

公有場館委託民營有許多成功案例，為了有效發揮既有場館之效益，應將現有場館積極委外，由民間優質團隊接管經營。例如台北市市民運動中心的委外經營相當成功，獲利績效可為佐證；國外如慕尼黑奧林匹克運動公園、中國北京鳥巢與水立方皆為大型場館於賽後成功轉型典範。若未積極委外經營，恐衍生人事聘任問題、會計經費問題、專業人才聘用問題、機動性與執行力、政治因素干擾等問題。但政府部門在委外經營的同時，必須將合作範圍與責任區分清楚，維持彼此制衡關係，才能使賽後場館利用達最大效益。

11. 藉由場館吸引力，創造民眾參與運動機會

場館在經過世運前的整修與賽事期間的媒體曝光之後，對民眾來說，具有相當吸引力，若能藉此股力量，規劃運動或觀光相關推廣活動，以期發揮觀光、多元運動與文化產業活動之功能，並維持市民的光榮感，如此一來不只對市民有促進運動的吸引力，更可吸引許多外地遊客造訪，創造龐大的觀光產值。

第九章 結論與政策建議

本研究乃針對 2009 世界運動會對高雄市所帶來整體社會發展影響之研究，在前述章節裡，分別就城市行銷、經濟影響、志工行為、城市意象及居民運動行為等五大子題做一深入的剖析，且各個子題針對研究中所發現的相關課題，擬列出 SWOT 分析表，並對其不同議題採取不同策略及建議行動方案，以供市府做為施政參考。各子題之研究結論與政策建議如下：

9.1 結論

1. 2009 世運會對高雄市城市行銷影響與效益分析

透過本研究的分析，高雄市具有許多的優勢，例如基礎建設完整、交通發達等，但也充滿了許多的威脅，例如，上海的發展。因此為了強化城市本身的競爭力，本研究提出了許多短、中、長期的策略，做為城市發展的規劃的依據，而高雄市也應以本身所具有的特色與資源，發展差異化的策略，然而城市的發展首重城市內生活品質的改善與提升，因此在本研究的調查結果顯示高雄市必須先改善停車空間與人行道與其他與人民生活相關的建設，再者海港文化的發展、文化創意產業的發展與環境的塑造應是另一發展重點，文化可以型塑本身獨特的標誌，可以此行銷世界。高雄有了運動的發展，也有了世界一級的多功能主場館，但高雄仍缺世界級的文化展演場地。高雄基礎建設業已相當完整，交通便利，因此高雄應以文化做為行銷策略，將高雄帶往軟實力的競爭，而軟實力是永遠也不會被取代的。有關高雄世運舉辦城市行銷分析之重要結論說明如下：

- 高雄市舉辦世界運動會有助於城市行銷，提升高雄市的能見度與新意象的呈現。
- 高雄世運活動舉辦期間，縣市區間交通流量部分較往年同時期成長 1.5~2 倍；而區內交通流量成長 2~3 倍。
- 本次世運會，為首次舉辦大型運動會開創典範，豎立民眾信心，以促進未來民眾參與市政。
- KOC 委託公共電視辦理之媒體轉播預算凍結是否影響轉播品質？而國際轉播權採無償授權以行銷台灣，降低原有收益。未來舉辦運動賽事，對於國際轉播權的開放及行銷之效益取捨值得再評估。
- 從新聞露出內容分析中可發現突發事件如：八八水災、HIN1、達賴與熱比婭議題會影響大型運動賽事在平面媒體行銷的報導，故未來

在舉辦國際大型活動時，應思考此類情形對行銷的影響，模擬應變的行銷策略措施避免影響賽會的热度。

2. 2009 世運會對高雄市經濟影響與關聯產業分析

(1) 高雄世運會賽會人士與遊客消費經濟效應分析

2009 世界運動會與會人士共有 5,994 人，而世界運動會觀賽者總共購買 30.3 萬張票。其中，62% 的門票數為高雄市居民所購買，36% 為外縣市遊客所購買，國際遊客購買門票數所占比例為 2%。若以「遊客團體」為計算單位，高雄市居民所占比例為 57%，約為 27,500 團體數。外縣市遊客則為 20,000 團體（41%），國際遊客 1,100 團體（2%），共計 48,500 團體數。

2009 世界運動會與會人士及觀眾於高雄市的消費總金額預估共為 3 億 4,500 萬，95% 信賴區間為 2 億 8,400 萬 ~ 4 億 600 萬。其中，以外縣市居民所占比例最高，為總金額的 41%，接著是高雄市居民 25%，世運與會人員 20%，國際遊客 14%。依項目別而言，消費比例最高的細項為購物費用（世運商品+其他商品）9,223 萬，占消費總金額的 27%，其次為餐飲費用 7,076 萬（21%），門票費 6,357 萬（18%）。

在經濟效應估算的部分，本研究排除世運門票收入及市運授權商品權利金（共 6,683 萬），因為此兩項為高雄市政府及國際世界運動總會的收入，不在各產業的營業額中，因此無法在高雄市產生一連串後續的經濟流通。扣除這兩部分費用後，在直接效應與間接效應的共同考量下，世界運動會與會人員及觀眾消費金額可替高雄市產生 2.9 億的營收，支撐 226 個工作機會、提供 9600 萬的員工薪資與勞動報酬、4100 萬的公司盈餘、480 萬的政府稅收、及 1.56 億的附加價值。若以產業別來討論，餐飲服務業、住宿服務業、陸上交通及批發零售為主要受惠產業。

除了進行量化的經濟效應分析外，本研究另外針對高雄市旅館產業進行二手營運資料分析及業者訪談。在世運舉辦期間若以旅館住宿人數為分析對象則本國籍人次成長最多，其次則為美、歐、澳籍，亞洲籍持平，而大陸籍人次表現則下降，到達 2009 年的最低點；在世運舉辦後 8~9 月份時期，本國及美、歐、澳籍人次明顯下滑並回到 6 月時的基準點，顯示世運的效應並不持續。

旅館業者訪談結果顯示高雄市旅館業在世運期間的營業狀況不如預期。主要因為業者對於住宿需求量的預期太高而且受限於高雄市政府合約，導致(1)房價設定高，降低對於散客的吸引力；(2)簽約房間入住率低，

無住宿的營業損失自行承擔；及(3)因簽約房間保留之故，取消部分團體客預約。此外，業者對於世運提升高雄市能見度、知名度表示高度認同，並表示這對高雄市長期性觀光發展有所助益。但短期而言，世運成效只有維持在 2009 年 7 月份的兩個禮拜，對後續三個月的營運沒有助益，外加 8 月南部八八水災、9 月達賴喇嘛拜訪及 10 月熱比婭電影節，這些自然環境與人為因素的干擾，導致 9、10 月住房率大幅下滑 15%。

(2) 高雄世運會商品調查

透過授權商品的銷售，城市可以少量的成本獲取高額的經濟利潤，而商品若能與城市品牌結合，也是對外界行銷城市形象與地方文化的有效媒介。授權商品的購買行為在一定程度上反映了消費者對城市的認同，對城市形象的塑造具正面意義。本研究透過授權商品消費調查的分析，獲得以下結論：

- 年齡與收入是影響世運授權商品購買決策的主要社經因素。
- 世運授權商品消費具有衝動性購買特徵。
- 紀念與收藏是消費者的主要購買原因。
- 收藏行為、商品感知與市民認同對購買行為最具有解釋能力。
- 世運授權商品生命週期短暫，缺乏長期品牌。
- 可將世運商品的經驗作為創造城市精品的參考。

(3) 檢視市民於 2009 世界運動會對高雄市觀光發展態度

- 高雄市民對賽會衝擊的認知

整體而言，高雄市民對於 2009 世界運動會賽會衝擊的正面影響多表認同，而對於負面影響則認同度較低。其中，世運會前，認同度最高的前五名依序為「高雄市的城市形象提升」、「高雄市的國際能見度提升」、「高雄市的公共建設增加」、「高雄市的市容景觀改善」、及「高雄市與國際間的交流增加」；而世運會後，認同度最高的前五名依序為「高雄市的城市形象提升」、「高雄市的國際能見度提升」、「高雄市民的光榮感與凝聚力提高」、「高雄市逐漸邁向國際化城市」、及「高雄市的市容景觀改善」；此外，市民對於正面影響的認同度於世運會後有顯著上升的現象，而對負面影響的認同程度則普遍顯著下降。其中，賽會前後變化最大的前五名依序為「高雄市民的光榮感與凝聚力

提高」、「高雄市的交通阻塞加劇」、「運動風氣提升」、「市民與遊客衝突增加」、及「高雄市的城市形象提升」，包括了正面與負面的衝擊。整體而言，世運後正面影響認同度的提升主要歸功於賽會的成功與高雄市民的熱烈支持，而市府傾全力的籌辦，包括近年來的在城市改造上所做的努力，以及志工的投入等均扮演重要的角色。

至於世運會後五個月對賽會衝擊的認知，主要場館鄰近的里長對於正向的社會面衝擊的認同程度較經濟及環境層面為高，尤以對於高雄市國際能見度提升、市民光榮感與凝聚力提升、刺激高雄發展更多藝文活動等深表認同，但在負面衝擊上則對於環境層面的影響感受最深，包括高雄市交通阻塞加劇、環境汙染增加等。

- 世運志工對賽會衝擊的認知

整體而言，世運志工對於 2009 世界運動會賽會衝擊的正面影響多表認同，而對於負面影響則認同度較低。其中，世運會前，認同度最高的前五名依序為「高雄市的城市形象提升」、「高雄市的國際能見度提升」、「高雄市的公共建設增加」、「高雄市邁向國際化城市」、及「高雄市都市再造加速」；而於世運會後，認同度最高的前五名依序為「高雄市的城市形象提升」、「高雄市的國際能見度提升」、「高雄市民的光榮感與凝聚力提高」、「高雄市逐漸邁向國際化城市」、及「高雄市國際間交流增加」；此外世運志工對於 2009 世界運動會的正面影響的認同度於世運會後有顯著上升的現象，而負面影響的認同程度則普遍顯著下降，且世運志工對於賽會舉辦前後衝擊認知正向影響的認同度皆高於高雄市民。世運志工，相對於一般市民，因為參與世運的時間較長，投入較多，比較能夠在第一線上感受到賽會承辦對於一個城市或國家軟實力的影響，間接可促進國民外交，提升國家與城市國際形象與知名度

- 高雄市民對觀光發展的態度

無論在世運會前或世運會後，高雄市民最希望的高雄市產業發展的前三名依序均為「觀光休閒業」、「文化創意產業」、及「科技業」；且世運會後選擇「觀光休閒業」與「文化創意產業」為高雄市產業發展的比例略微上升。此外，高雄市民最希望高雄市觀光發展的型態的前三名，世運前依序為「文化觀光」、「海

洋觀光」、及「生態觀光」；世運會後依序為「文化觀光」，「海洋觀光」、及「純觀光旅遊」。其中，「純觀光旅遊」與「運動觀光」在世運會後得到支持的比例增加；再者，高雄市民對高雄市未來可能的觀光發展政策，除了對「旗津賭場的設立」態度比較保留，「跨港纜車的興建(旗津海水浴場至西子灣)」可能有部份爭議外，對於「碼頭開發為遊憩區」及「碼頭開發為海洋文化及流行音樂中心」都抱持高度同意的態度，並於世運會後對「碼頭開發為遊憩區」政策的支持度與對「旗津賭場的設立」的政策的不支持度則更加顯著。以上顯示，傳統的石化業與製造業已經不再受到市民的支持與青睞，而市民則希望朝向能創造大量就業機會的觀光或文化相關的服務業發展；其中，因世運會的籌辦讓高雄市民選擇「觀光休閒業」與「文化創意產業」的比例上升。以上結果與高雄市政府近年來積極結合美食、購物、單車、海洋等元素，發展多元化的觀光休閒產業，以及為了迎接世界運動會全力塑造高雄市成為一個現代化都市有密切關係。

至於觀光發展的影響，整體而言，高雄市民對觀光發展的正面影響較具認同度，而對負面影響則較不認同。無論在世運會前或世運會後，高雄市民對於「推展觀光有利於高雄市的經濟發展」的認同度均是最高，其次為「觀光發展增加市民與觀光客接觸的經驗」，再其次為「我有興趣參與觀光產業的發展」。其中，「推展觀光有利於高雄市的經濟發展」與「觀光發展增加市民與觀光客接觸的經驗」於世運會後的同意度有顯著的提升，顯見籌辦世運會讓市民意識到觀光發展對地方的影響，尤其在經濟層面的影響最受矚目。

3. 2009 世運會對高雄市市民參與及志工行為變化

本次世運賽會舉辦結果獲得民眾與志工高滿意度的支持，市民亦相當認同經由此國際型賽會確實有助於城市發展，其相關結論如下：

- 市民實際參與賽會者比例不高，但是多數經由大眾媒體獲得訊息與關心瞭解賽事，賽會後有高度的榮耀感。然此次賽會由於舉辦經驗不足，KOC 或市府主導整個活動，雖然民眾參與型態多元，包含民間團體、企業、學校與餐旅行業，但是參與時間與深度不足，因此，賽會前未能營造整體市民參與盛會的熱情。
- 世運志工管理系統因於 KOC 組織架構複雜，志工管理需高度的市府

局處間之橫向協調，導致訊息傳遞、工作標準之不一致。志工對於訓練課程與管理單位之回應性滿意度較低等，是未來可茲改善的重點。

- 志工成功地完成其在世運賽會的任務，且帶動民眾對志工的高度認同；同時世運志工也渴望有更多可以服務社會的機會；綜觀目前相關社會環境對投入社會公益服務日漸成熟，延續世運志工經驗傳承，積極推展志工精神，為首波要務。
- 公部門運用經營志工的經驗及志工精神理念與教育皆可再加強，建議從公部門先行擬訂相關志工參與政策、志工運用計畫及推動志工教育為服務創新課程之重要部分，使公務體系人員熟悉志工與瞭解如何經營志工。另一方面，政府宜提出相關支持性方案與諮詢協助系統，鼓勵社會其他部門之志工精神推展計畫，如企業、社區、學校等；也應鼓勵相關志工管理人才培育計畫。除了傳統的社會機構、社會團體、社區志工外，開發企業志工參與城市活動為新的方向，對於促進地方企業與城市發展的網絡關係有正面的幫助。
- 現行志工需求型態多樣，志工參與動機重視視野與體驗之拓展，多偏好短時事件型之投入方式，志工運用單位之工作安排與內容也應面對此趨勢作彈性與創新因應。

4. 2009 世運會對高雄市城市意象影響

(1) 國際與會者

根據城市意象的調查結果，國際與會人士對主辦的高雄市的城市意象都給予極高的正面評價。其中，高雄市城市意象前測的前五名依序為「市民對外來遊客友善」、「市民熱情好客」、「市區交通便利」、「購物環境便利」、及「基礎建設完善」，而後測的前五名依序為「市民對外來遊客友善」、「市民熱情好客」、「市區交通便利」、「基礎建設完善」、及「有完善住宿設施可供選擇」；各項意象評價並在賽會後顯著提升。由上可知，高雄市在這次的運動賽會充分發揮了海洋首都子民最大的特質，那就是濃郁的人情味，而參與賽會的國際人士也對高雄市民所的热情與友善也留下深刻的印象。此外，為了籌備世運會的舉辦，高雄市在城市革新與景觀風貌所做的努力，尤其在交通便利、購物環境、及基礎建設上，也獲得國際與會者高度的評價；而外國際與會者在與高雄市的人、事、地、物、景的交流與互動後，提高了對高雄市的城市意象的評價。

因國際與會者停留高雄市的時間較短，因此對高雄市的接觸是比較

表淺的，再加上停留期間受到特別的禮遇與接待，比較沒有機會真正接觸或感受到高雄市的在地風情與城市性格，因此對於宗教氣氛、是否適合居住、是否適合旅遊等意象雖較難評價，但仍持正面。

高雄市未來若要提高旅遊的國際競爭力，必須在空氣品質、海外宣傳、市民外語溝通能力與旅遊資訊性取得的便利性等方面有所改善與提升。

(2) 本國外縣市觀眾

根據城市意象的調查結果，本國外縣市觀眾對高雄市的城市意象都給予極高的正面評價。其中，高雄市城市意象的前五名依序為「適合旅遊的城市」、「對外來遊客友善」、「自由開放城市」、「市民熱情好客」、及「購物環境便利」，且意象分數皆大於 4（滿分 5 分），表示高雄市過去給國人「工業城市」與「文化沙漠」的刻板印象因籌辦世界運動會而獲得改觀。高雄市近年來致力於城市革新、文化與休閒軟硬體投入、市容景觀的改善與綠美化等工作，逐漸成為一個適合居住與旅遊的現代化都市；再加上近期偶像劇與電影在高雄市取景拍攝，成功行銷高雄，讓不認識高雄市的外縣市民眾，啟發對高雄不同意象的認知，也讓高雄市的美麗與著名的景點有機會在國人心目中留下深刻印象，因此，除了對市民熱情好客與對外來遊客友善有高度認同外，也認為高雄市是一個適合旅遊、自由開放的城市，並對購物環境的便利給予高度的評價。

雖然本國外縣市觀眾對高雄市的各項意象評價為正面，但若能在通訊設施與治安上更為加強，並在宣傳與推廣上讓國人有機會停留高雄市的時間更長一些，將提升高雄市國民旅遊的吸引力。

5. 2009 世運會對高雄市市民運動行為及習慣改變

針對 2009 世界運動會於高雄市民在運動行為與習慣上可能造成的影響與改變，與賽後場館利用管理策略等研究中，得出結論如下所示：

(1) 高雄市民運動行為及習慣改變

- 由研究中得知高雄市民的規律運動習慣比例高，且人口的年齡層偏高，顯示高雄市民的中年、青年運動人口比例較低，值得有關單位注意。
- 只要未來有適當的政策推動或誘因，快速提昇高雄市民的規律運動人口比例並非難事。
- 未來若能提供更多賽會志願服務工作給市民，也較容易養成或維

持市民規律運動的好習慣。

- 研究中也發現，對於一年內的新移入人口的影響比例，較低於居住一年以上的高雄市民。
- 三年內的新移入人口有想運動的意圖，未來政策若能針對新市民的需求進行規劃，想必對於規律運動人口的提昇，會有事半功倍的效果。
- 高雄市民最常從事的運動為散步、遛狗（46.4%）、自行車（29%）、慢跑（24.6%）、游泳（20.5%）與籃球（15.9%）。
- 本研究調查高雄市民願意在未來投入公共事務的比例相當高，顯示未來願意投入志願服務工作的市民，佔受訪者的51.2%，若包含勾選「依活動或工作性質而定」答案之受訪者，則比例高達62.8%，顯示高雄市地方社會力的確有相當大的能量。
- 本研究發現教育程度較高者，傾向規律運動，但教育程度較低的族群，對於規律運動卻有兩極化的表現。因此，對於低教育程度族群的關懷與重視，應尋求適當之通路進行運動健康之政策宣導，以免此族群在規律運動習慣的養成上成為另一種弱勢。

(2) 高雄世運賽後場館利用

- 公有場館委託民營有許多成功案例，為了有效發揮既有場館之效益，應將現有場館積極委外，由民間優質團對接管經營。
- 場館在經過世運前的整修與賽事期間的媒體曝光之後，對於民眾來說，具有相當的吸引力，若能藉由此股力量，規劃運動或觀光相關推廣活動，不只對於市民有促進運動的吸引力，更可吸引許多外地遊客的造訪，創造龐大的觀光產值。

9.2 政策建議

1. 2009 世運會對高雄市城市行銷影響與效益分析

針對此次高雄市舉辦 2009 世界運動會的經驗，研擬高雄市城市行銷發展課題、策略與行動配套規劃如下：

(1) 基礎建設行銷－積極整合與利用運動場館與大眾運輸的使用

- 加強場館建築與周邊居民的關連，培養居民健康的生活型態，有效利用場館設施。

- 可加強大眾運輸旅遊行程安排與接駁系統。
- 強化觀光船、休閒碼頭品質與多元內容。
- 配合減碳政策，及交通工具搭配折扣誘因，鼓勵民眾使用大眾運輸。

(2) 形象行銷－營造便捷人性的都會環境意象

- 協助城市形象產業引進，如影視、觀光與媒體。
- 賽會前找外國人模擬路標示是否充足。
- 持續改善人行道與相關標示系統。
- 透過城市合作交流，降低政治衝突，以增加國際能見度。

(3) 吸引力行銷－強化地方獨特性並建立外來投資環境進行國際行銷

- 包裝地方文化、美食與節慶。
- 加強場館周遭商業進駐，給予輔導及補助，活絡此區經濟。
- 吸引企業投資，增加就業機會。
- 持續爭取國際大型賽會舉辦，進行國際行銷。

(4) 民眾行銷－增進市民與志工參與市政活動與城市發展

- 加強與龍騰世運主場館地區居民溝通，了解民眾需求。
- 加強當地志工動員，並重視志工情緒及意見。
- 透過市民參與公共事務，增進市民認同度與光榮感。
- 宣導運動健康概念，鼓勵親子活動，落實健康有善城市。

2. 2009 世運會對高雄市經濟影響與關聯產業分析

(1) 高雄世運會賽會人士與遊客消費經濟效應分析

觀光經濟效應評估由三個資訊共同估算而成，包含總遊客人數、平均消費金額、及區域經濟乘數。若設定遊客消費與經濟效應最大化為政府觀光政策主要目的之一，則可由上述三方面來著手思考政策方向。

- 總遊客人數

對於觀光產業，一個全年度穩定的客源會讓業者抱持正面態度並積極於擴大營業，內部整建及增聘人員。因此針對穩定客源這一目標，提出建議有二：

◇ 建議市政府檢視高雄市的觀光產業淡旺季為何，每一季的客源為何，及全年度的觀光景點與行銷策略為何。

◇ 建議高雄市觀光局能增設 1~3 位專業人員，成立一個觀光資訊研究小組，積極投入觀光產業基礎資料之建構、整合與政策分析，因為無論是觀光政策擬定或是效益評估皆需要有所依據。

■ 平均消費金額

平均消費金額：以此次賽會觀眾而言，遊客在高雄市的停留時間長短及是否過夜於商業旅館為決定消費金額多寡之兩個重要因素。針對第一個因子，本研究建議以提升高雄市夜間活動豐富度為一發展方向。建議方案包含：

◇ 仿效新加坡設立夜間動物園。

◇ 推動高雄市為 pub 文化中心。

◇ 推動年度週期性夜晚藝文表演。

◇ 積極宣傳夜間景點與活動。

第二項建議為增加遊客在高雄市商業旅館過夜的誘因。建議方案為：

◇ 修改此次旅館業者與市政府合作之合約，建議按比例方式調整支付賽事人員保留房間的金額，而非要求旅館全額承擔未入住的營業損失。

◇ 建議政府單位在大型賽會舉辦時可協助旅館業者提供特定數量的優惠房價專案，價差部分由政府進行補助。若考量遊客每多花 1 元於住宿費用上可以帶動 2.6 元在高雄市其他餐飲、交通、購物、休閒上時，則補助房價等同提升對於其他相關產業的支助。

◇ 建議市府與旅館業者合作，提供住宿客人景點優惠卷，並且按照住宿時間之長短提供不同程度、不同類別的優惠方案。

■ 區域經濟乘數

經濟乘數代表世運參與者平均一元的消費對於高雄市營業額、員工薪資、公司盈餘、政府稅收、附加價值的影響程度。要提升乘數之大小，等同減少進口品（非高雄市生產的物品）或是服務

外包（外縣市業者承接的商業服務）的比例。下列方案對於減少經濟效應流失有正面幫助，建議可納入未來觀光政策的考量。包含：

- ◇ 鼓勵在地生產之伴手禮與商品。
- ◇ 優先沿用本地居民為現場工作人員。
- ◇ 優先讓在地廠商代理 logo 設計、商品設計、歌曲創作等。
- ◇ 優先讓在地團體承接相關展覽、戲劇、音樂表演或是活動設計、行銷、執行等。
- ◇ 持續推動與行銷高雄市十大伴手禮與特色餐廳。
- ◇ 培育在地的「文化創意產業」，以提供遊客多元的休閒娛樂選項。

(2) 高雄世運會商品調查

授權商品可為舉辦賽事的城市直接挹注收益，經營成功的品牌又可為城市帶來顯著的宣傳行銷效果。高雄市首次舉辦世界運動會此一大型國際賽事，亦首次接觸授權商品的行銷與販售，本研究就研究結果觀察高雄市本次經驗，提出以下幾點建議：

- 消費者對主辦城市的認同會影響授權商品的購買行為，同時透過商品的行銷也能夠加強對於城市的認同。未來應將城市文化內涵注入商品的設計中，並且有固定的販售地點讓商品能夠長期販售。
- 消費者的年齡與收入會影響授權商品的購買決策，因此銷售策略應該考量這兩項條件，劃分不同族群購買的價位與行銷策略，並積極拓展潛在市場，與運動廠商合作開發商品。
- 消費動機以收藏與紀念為主，因此採取具有高收藏價值的商品做為行銷的主軸，同時結合包裝與運送的行銷手法，增加遊客購買之意願。
- 授權商品投入於行銷的資源有限，網路銷售的管道並未發揮，未能與整個賽事進行整合，同時對於販售通路的選擇策略應該以機場，大型購物中心或者百貨公司為販售地點。
- 利用世運商品行銷的成功經驗，移轉成為創造城市精品的政策參考，不僅以單項賽事做為行銷目的，應該利用長期的合約，將城市每年例行性的活動，如城市歷年的重大節慶合併行銷，藉此強化城

市的意象與商品之間的文化意涵。

3. 2009 世運會對高雄市市民參與及志工行為變化

本研究檢視市民與志工對高雄世運會之參與態度，擬定未來發展策略，各策略、相應的行動配套措施如下：

(1) 延續世運志工經驗傳承

- 透過世運志工紀錄片或志工親身體驗巡迴分享。
- 建立大型事件/活動志工管理人才庫。
- 建立世運志工參與人力資料庫。
- 持續培育大型事件/活動之志工管理人才。

(2) 建立學生社會服務參與機制

- 學校服務學習課程透過志工人力媒合平台與校外社會志願服務結合，大專院校、社會機構與社區合作開設服務學習課程。
- 鼓勵教師、相關機構人士參與服務學習培訓，建立人力資料庫。
- 政府、社會機構成立服務學習責任單位，協助規劃學生服務學習內容。
- 建立各學校服務學習之特色、學生人力資源庫，並與產業界共同建立人才遴選資料庫。
- 每年舉辦服務學習觀摩交流研討。
- 高雄市協助與服務學習課程與青輔會服務方案結合。

(3) 廣納各界志工，建構多元志工參與型態與機制

- 鼓勵企業志工投入城市活動，並協助企業培育志工。
- 志工運用單位之工作內容結合彈性人力安排。
- 透過志工媒合平台，協助志工前往多元場所服務。
- 建構城市虛擬志工，提供各類協助與諮詢。
- 長期培育專業志工，如導覽、醫療、語言、禮賓等。

(4) 積極推展志工精神與教育

- 政府主動提供志工教育與訓練課程計畫協助或補助。
- 志工教育納入各部門服務創新課程。
- 高雄市政府各部門設置志工運用與發展推動小組。
- 高雄市政府或民間設置志工管理諮詢協助系統。
- 政府補助社會/學校機構定期開設志工教育課程。
- 成立大高雄志工中心。

(5) 培力社會團體與社區組織，提升城市參與強度

- 擬訂社會團體及社區參與城市發展政策與計畫。
- 配合城市建設與發展特性，賦予社會團體經費與重要活動角色。
- 配合市政活動地緣性，賦予社區經費與重要活動角色。

(6) 志工人力供需運用與媒合平台

- 調查與建立全市志工人力資源庫。
- 以高雄市志工資源中心為志工人力媒合平台，拓展服務對象至政府機構、社會團體、學校、社區、企業等。
- 設置虛擬社會志工交流網站。

(7) 建構民眾志工參與城市發展模式--「我的城市」

- 針對城市發展特色，如觀光、港灣產業導覽等，擬定志工參與服務計畫。
- 積極爭取城市舉辦國際大型活動，提供志工參與機會。
- 建立「我的城市」志工參與護照，優良表現授予榮譽市民。

4. 2009 世運會對高雄市城市意象影響

針對高雄市內部的優勢與劣勢，以及外部的機會與威脅，據以提出本研究的未來發展策略與配套措施如下：

(1) 大高雄交通網絡建構

- 加強市民對公共交通運輸的使用率。
- 加強公共運輸資源的整合。

- 交通接駁服務的完整。
 - 高雄縣市的道路整合。
- (2) 打造友善城市
- 行銷友善城市的意象。
 - 國際化的旅遊環境。
- (3) 營造國際環境
- 路標與旅遊資訊國際化。
 - 提供更多外語的旅遊資訊。
 - 提高市民的外語溝通能力。
- (4) 整合海陸觀光遊憩系統
- 開發森林遊憩與海洋觀光。
 - 發展不同類型的觀光活動。
- (5) 加強海內外行銷
- 加強國際海外及國內宣傳。
 - 開發具有高雄特色的旅遊行程。
 - 爭取舉辦國際性活動。
 - 與國外旅遊業者成立策略聯盟。
- (6) 整合夜市文化
- 整合、改造現有的夜市。
 - 行銷夜市文化。
 - 發展觀光型的夜市。
 - 進行夜市資源調查，並設立網路資訊。
- (7) 推動在地美食
- 推動當地伴手禮。
 - 發展美食節慶活動。

(8) 發展特色文化

- 結合業者，推廣購物活動。
- 發展在地特色的節慶活動。
- 特色文化的產業化。

(9) 發展海洋觀光

- 豐富的海上遊憩活動。
- 規劃更多元的海上觀光旅遊路線。
- 發展海上藍色公路。

5. 2009 世運會對高雄市市民運動行為及習慣改變

此策略主要考量高雄市舉辦 2009 高雄世運後，在市民的運動行為與習慣改變上以及賽後場館利用管理，並觀察外在大環境因素，透過輔助策略來創造高雄市未來在運動健康政策規劃與推動的積極作法。

(1) 養成並維持市民規律運動習慣

- 調查市民運動喜好與需求並擬定市民運動推廣促進政策。
- 增加市民運動休閒空間。

(2) 善用主場館及周邊區域發揮健康促進與休閒功能

- 規劃主場館周邊區域活動，提供市民休閒活動空間。

(3) 利用國際行銷通路宣傳高雄

- 主動徵詢並提供國際媒體通路採訪或報導之需求與協助。
- 編列預算進行國際宣傳。

(4) 鼓勵市民參與運動賽會志願服務工作

- 積極爭取大型賽事活動之舉辦。

(5) 有效利用主場館觀光吸引力之優勢，發展運動觀光產業

- 透過國際宣傳，提昇台灣在國際旅遊市場能見度。

(6) 利用中、青年族群（50 歲以下）對於大型活動之興趣，創造運動與健康促進政策之宣導平台

- 舉辦大型活動，吸引目標族群參與，並藉此機會宣導運動與健康關係概念。
 - 透過活動內容之規劃，增加市民參與運動之機會。
- (7) 未來休閒空間之規劃，應考量女性市民與教育程度較低者對於運動休閒空間之需求
- 調查女性市民對於運動休閒項目或空間之需求。
 - 舉辦女性運動之論壇或研討座談會，共同構思促進女性參與運動策略。
 - 進行調查以深入了解較低教育程度之市民對於運動空間與項目之需求，以及阻礙他們維持規律運動之原因。
- (8) 舉辦兩岸友誼賽事活動，促進兩岸合作與和諧
- 規劃兩岸大型賽事活動。
 - 透過民間之合作與交流，促進兩岸人民之和諧關係與相互認同。
- (9) 透過城市觀光發展，化解政治對立氛圍
- 發展城市觀光特色。
 - 提昇觀光吸引力與城市競爭力。
- (10) 針對老年人提供運動防護宣導
- 擬定老年人運動防護協助方案。
 - 提供老年人維持規律運動之協助。
- (11) 增加促進中年、青年人參與運動之誘因
- 調查中、青年人之運動需求與阻礙因素，並依此規劃促進運動參與政策。

參考文獻

■ 中文部分

- 中華民國體育學會(2000)。休閒活動專書。台北：中華民國體育學會。
- 王昶、苗春迎(2001)。北京奧運大商機。臺北：大地。
- 王書錚(2003)。中共籌辦二〇〇八年奧運對北京市發展可能影響-北京奧運經濟個案分析。國立台灣大學國家發展研究所碩士論文。
- 王禎祥(2003)。臺北市國小學生參與休閒運動狀況與阻礙因素之研究。臺北市立師範學院國民教育研究所。
- 司徒達賢(1999)。非營利組織的經營管理。台北：天下遠見。
- 古梅郁(1995)。地區行銷中白領人口引進策略之研究—以高雄都會區為例，中山大學公共事務管理研究所碩士論文。
- 田俊雄(2008)。北京辦理奧運對於城市經濟發展策略之研究。國立東華大學公共行政研究所碩士論文。
- 交通部觀光局(2007)。中華民國95年來台旅客消費及動向調查報告。臺北：交通部觀光局。
- 行政院主計處(2008)。工商及服務業普查。臺北：行政院主計處。
- 行政院主計處(2009a)。95年產業關聯表。臺北：行政院主計處。
- 行政院衛生署(1998)。促進國民健康體能指引指導本。臺北：行政院衛生署。
- 行政院衛生署(2002)。90年臺灣地區國民健康訪問調查。台北：行政院衛生署。
- 行政院體育委員會(2008)。中華民國97年運動城市排行榜調查。台北市：行政院體育委員會。
- 江輝祺、甘允良(2008)。運動賽會與全球化—兼談2009高雄世界運動會。文藻通識教育中心期刊論文，1-11。
- 何佩玲(2004)。臺北市某完全中學學生運動行為及其相關因素之研究。國立臺灣師範大學衛生教育研究所碩士論文。
- 克勒(Kotler)，方世榮譯(1998)。「行銷管理學-分析,計畫,執行,與控制」。台北：東華書局。
- 余肇中(2004)。舉辦選定國際運動會對經濟及社會的影響。香港立法院秘書處資料研究及圖書館服務部。
- 余瑩瑛等(2002)。規律運動習慣對女性身體質量指數的影響。醒吾學報，25，481-491頁。

- 吳春暖(1998)。身體活動量與老化的關係。國立體育學院運動教練研究所碩士論文。
- 吳碧蓮(2002)。影響婦女規律運動行為之相關研究。中華民國大專院校九十一年度體育學術研討會專刊(上)，223-230 頁。
- 吳賢全(1997)。就業人口的生活習慣與健康之研究。大同學報，27，291-306。
- 呂昌明、林旭龍、黃奕清、李明憲、王淑芳(2000)。身體活動自我報告量表之效度及信度的研究--以 Polar Vantage NV 心搏率監測器為效標。衛生教育學報，14，33-48。
- 呂淑美(2004)。大學生運動行為及其相關因素之研究-以國立宜蘭大學學生為例。國立臺灣師範大學衛生教育研究所碩士論文。
- 宋季玲(2007)。成年女學生運動行為與睡眠品質、生活品質相關性探討。碩士論文。台南：長榮大學護理學研究所。
- 杜戎珪(2004)。北京申奧經驗之研究。東華大學公共行政研究所碩士論文。
- 李明憲(2002)。國中小學童角色楷模、社會支持與身體活動量之關係探討。慈濟護理雜誌，1(1)，46-55。
- 李素箱(2005)。台中地區社區民眾運動情形與健康狀況調查研究。大專體育學刊，7(1)，131-145。
- 李國忠、高振源、賴建興(1998)。北市郊區都市林管理問題之研究。
- 李淑玲(1992)。運動賽會的管理學探討。體育與運動，第七十九期，第93-99頁。
- 李碧霞(2001)。中年人運動階段、身體活動及其影響因素之研究--以臺北市中山區居民為例。未發表博士論文。台北：國立臺灣師範大學衛生教育研究所。
- 汪明生(1994)。高雄都會區發展策略及行動方案之研究，高雄市政府研究會。
- 沈瑞文，2006，世足賽帶來的經濟效益。蘋果日報，6月13日，A17版。
- 周嘉琪、胡凱揚(2005)。健身動參與動機量表的編製。大專體育學刊，7(1)，117-129。
- 周學雯(2002)。大學生參與運動志工之動機與意願研究。國立臺灣師範大學運動休閒與管理研究所未出版碩士論文。
- 周靈山、孫美蓮，2001，中國北京申辦2008年奧運之公關策略。大專體育，第五十五期，59-71。
- 林永明(1995)。國人運動習慣之探討-初步報告。中華復健醫誌，135-140 頁。
- 林旭龍(2000)。應用跨理論模式於大學女生身體活動之主客觀評價的研究。國立臺灣師範大學博士論文。
- 林忠進(2006)。申辦國際綜合運動賽會成敗因素研究。國立中山大學高階經營碩士

學程在職專班。

- 林俊光 (1998)。建構結合層級分析法與德菲法之群體決策支援環境。成功大學工業管理研究所碩士論文。
- 林振春 (2002)。社會調查。台北：五南圖書出版股份有限公司。
- 林靖斌 (2001)。國中學生規律運動及其影響因素之研究-以宜蘭縣文化國中為例。國立臺灣師範大學衛生教育研究所碩士論文。
- 林樹旺、蔡進發、張良漢、劉又慈 (2007)。國際運動賽會對地方運動觀光發展影響之研究。休閒國際觀光產業研究，2 (1)，27-29。
- 林靈宏(1990)。消費者行為學。台北：五南圖書出版公司。
- 邱思慈、李承翰 (2006)。運動觀光與區域發展。中華體育季刊，20卷2期，46-54。
- 邱麗珠 (1998)，結合城市行銷理念之規劃程序研究，成功大學都市計畫研究所碩士論文。
- 姚漢禱(2003)。大學男子生活型式和健康體適能的關係。體育學報，16，373-390 頁。
- 施茂進、陳妍伶 (2005)，舉辦奧運會是賺、是賠。大專體育，77 期，100-104。
- 洪綾君 (1997)，公私協力推動地區行銷之研究- 以高雄市 84 及 85 年都市行銷事件為例，中山大學公共事務管理研究所碩士論文。
- 科特勒等 (Kotler, P. et al) (2002)，科特勒探勘大亞洲：人潮、金潮與地方再造 (Marketing Asian places: attracting investment, industry, and tourism to cities, states, and nations)，羅漢等譯，台北：商智文化。(原作 2002 年出版)
- 高俊雄(2004)。運動休閒事業管理。台北：台灣體育運動管理學會。
- 高俊雄(2005)。創造運動休閒的新價值。國民體育季刊，34(2)，7-11。
- 高雄市觀光局 (2009)。高雄市一般旅館統計資料。高雄市：高雄市觀光局。
- 高毓秀、黃奕清 (2000)。成年人運動行為影響因素之徑路分析。護理研究，8 (4)，435-446。
- 馬群傑(1998)，以形象發展推動地區行銷策略與案例，中山大學公共事務所碩士論文。
- 張妙瑛 (1995)。大型運動會經營理念之分析—以亞特蘭大奧運籌備會為例。中華民國體育學會體育學報，19，1-12。
- 張志成、高群超、王士仁、李保建 (2006)。運動參與動機對中老年人六個月運動行為階段改變影響之研究。嘉大體育健康休閒期刊，5，74~85 頁
- 張志銘、呂崇銘、翁旭昇、詹正豐(2006)。休閒運動參與因素與社會心理涉入的關係-以典型關係分析。運動與遊憩研究，1(1)，64-79。

- 張淑紅(2005)。社經階層、社會心理因素對大學生運動行為之影響。《台灣衛誌》，24(4)，325-334。
- 張淑紅、張珏、高月梅、蕭雅竹、吳麗瑜(2006)。桃園縣社區民眾運動行為影響因素之探討。《實證護理》，2(1)，73-81。
- 張檳(1981)。特爾菲生產預測術。《管理技術》，12，頁13-16。
- 莊翰華，(1998)，《都市行銷理論與實務》，建都文化事業出版社，新竹。
- 許光庶、黃建松(2006)。奧運會主辦城市建設面向之探討。《國立台灣體育學院學報》，18、19期，頁87-98。
- 許光庶、黃建松(2006)。國際大型運動賽會主辦城市形象塑造之探討。《中華體育季刊》，20(2)，65-74。
- 陳文祥(1989)。台南都市意象之研究，國立成功大學建築(工程)研究所碩士論文。
- 陳佑瑞(1997)。因應國際氣候變化綱要公約高雄地區基礎產業調整策略之研究—以鋼鐵工業為例。國立中山大學公共事務管理研究所。
- 陳秀娟(2006)。運用跨理論模式於屏東縣國中生運動行為之研究。國立臺灣師範大學衛生教育研究所碩士論文。
- 陳亞甄(2008)。承辦世界運動會對區域發展之公共價值分析—評估2009世運會對高雄的影響。國立中山大學公共事務管理研究所碩士論文。
- 陳思倫(1993)。休閒遊憩參與阻礙因素區隔之研究。《戶外遊憩研究》，6(3)，25-52。
- 陳美昭(2005)。台北市某國中學學生運動社會心理、身體意象與規律運動行為之相關研究。國立臺灣師範大學衛生教育研究所碩士論文。
- 陳美燕(2007)。國際運動賽會與國家文化行銷之聯結，行政院體育委員會國民體育季刊155期。
- 陳韋妘(2003)。地區行銷與都市競爭力營造之研究，立德管理學院地區發展管理研究所碩士論文。
- 陳真美、張媚(2004)。職業婦女運動行為及其相關因素-以台北市某家銀行為例。《護理研究》，12(3)，190-189。
- 郭瑞坤、邱鴻遠、莊舒婷(2007)。由外籍遊客角度探討影響高雄市旅遊目的地意象之因素。《城市發展》，第四期，38-70。
- 陳筱蕙(2006)。影響某中學學生運動行為相關因素研究。國立台灣師範大學衛生教育學系在職進修碩士班。
- 彭臺臨(2006)。臺灣地區國民運動行為與政策意涵之研究。台北市：行政院體育委員會。
- 曾月霞、林岱樺、陳秀萍(2003)。跨理論模式於改變老年人運動行為之應用。《護理

雜誌，50(4)，76-80。

- 曾瑞怡(2004)。**臺北市高中職學生運動參與行為調查研究**。國立臺灣師範大學體育學系在職進修碩士班碩士論文。
- 游家政(1996)。得懷術及其課程研究上的運用。**花蓮師院學報**，6，頁1-24。
- 童淑琴等(1994)。工作場所健康體能促進計畫-臺灣電力總公司員工運動習慣養成實驗。**衛生教育雜誌**，15，21-29頁。
- 程紹同、江澤群、黃煜、彭小惠、呂佳雲(譯)(2003)。**運動行銷學**。台北：藝軒圖書。(Mullin, B. J., Hardy, S., & Sutton. W. A., 2000)。
- 程紹同、許振明、陳增朋、洪煌佳、王凱立(2004)，**運動賽會管理：理論與實務**，台北：揚智文化。
- 黃任要(2003)。**苗栗市高中學生課後運動行為及其影響因素調查研究**。國立臺灣師範大學體育學系在職進修碩士班碩士論文。
- 黃貝玉(2004)。**研究生規律運動行為相關因素之研究－PRECEDE－PROCEED Model之應用**。國立臺灣師範大學衛生教育研究所碩士論文。
- 黃俊英(1990)。涉入的理論發展與實務應用。**管理科學學報**，7(1)，15-29
- 黃俊維(1995)。**如何分辨台灣國有林經營所急需解決之問題德爾菲調查法之運用**。國立台灣大學森林學研究所資源管理組碩士論文。
- 黃婉如(2002)。**應用跨理論模式於職場女性運動行為之研究－以行政院及其所屬主管機關女性公務人員為例**。國立臺灣師範大學衛生教育研究所碩士論文。
- 黃晚儀(2002)。**歐盟國家形象認知之研究**。淡江大學歐洲研究所碩士論文。
- 黃淑貞、洪文綺、陳曉玟(2004)。家庭因素和學業表現對我國國小學童視力保健與運動行為之影響。**衛生教育學報**，21，1-18。
- 黃賜福(2004)。**應用跨理論模式探討國小教師運動行為之研究-以宜花東地區為例**。國立台北師院國教所體育教學碩士論文。
- 黃瓊瑩(2001)。**高雄縣文化生活圈發展策略之研究**。中山大學公共事務管理研
- 楊明賢(2002)，**觀光學概論**，台北：揚智文化。
- 葛 蔓(2005)。**2009 世運策略篇二-運動，新國力的象徵**。**高雄畫刊**，4，10-11。
- 葉泉洪(2009)，**運動觀光之特色與發展趨勢**。**真理大學觀光系刊**，10期，7-10。
- 翟光慧(2008)。**2009 高雄世運主場館賽後利用最佳策略之研究**。國立高雄大學都市發展與建築研究所碩士論文。
- 趙天麟(2006)。**大型運動賽事辦理模式與城市發展關連性之研究**。國立中山大學社會科學院高階公共政策碩士學程碩士在職專班碩士論文。
- 趙麗雲(2003a)，**建立體育總產值概念多元籌措體育財源**。**新世紀體育思索**。臺北：

國家政策研究基金會。

- 趙麗雲(2003b)，**新加坡能 台灣豈不能？—解讀足球運動彩券**。新世紀體育思索。臺北：國家政策研究基金會。
- 劉坤宏(2002)。**彰化縣國中生運動行為及其影響因素之研究**。國立臺灣師範大學體育學系在職進修碩士班碩士論文。
- 劉兼銘(2006)。**2009年臺北聽障奧林匹克運動會志工管理資訊系統之規劃研**。國立體育學院休閒產業經營學系碩士班未出版碩士論文。
- 潘美玉(1996)。**某公司中年白領階級男生規律運動及其相關因素之研究**。未發表碩士論文。台北：國立台灣大學護理學研究所。
- 蔡佳宏(2000)。**應用跨理論模式於老人運動行為之研究--以臺北市中山區長青學苑學員為例**。國立臺灣師範大學衛生教育研究所碩士論文。
- 蔡淑菁(1996)。**台北市國小學童體能活動及其影響因素之研究**。未出版之國立台灣師範大學碩士論文。
- 鄭正村、劉曉盼(2007) **承辦大型體育賽事對城市發展的影響**。理論界，2007卷10期，122-123。
- 鄭琬玉(1997)。**發展權移入地區社會經濟環境影響評估指標之建立—以古市街保存為例**。逢甲大學土地管理研究所碩士論文。
- 蕭炳欽(2003)。**城市空間藝術**。臺北：國立臺灣藝術教育館。
- 龍炳峰(2000)。**國民小學學童規律運動行為及其相關因素之研究**。體育學報，29，81-91。
- 謝文芳(2000)。**參與體能指導班對體適能及運動習慣之影響-以彰化市體能指導班為例**。建國學報，19，181-192 頁。
- 謝定中(2007)。**非營利組織志工人力資源管理之研究—以 2009 高雄世運會招募志工為例**。國立中山大學企業管理學系高階經營碩士學程在職專班未出版碩士論文。
- 鍾宜春(2006)，**城市行銷：以音樂為媒介—高雄市策略發展之研究**，國立中山大學藝術管理研究所碩士論文。
- 鍾嫻嫻、陳仁祐、張育驍、林錦龍、黃麗卿(2005)。**台北市國宅居民運動習慣及相關因素探討**。中華職業醫學雜誌，12(2)，99-205。
- 蘇欣儀(2007)，**節慶活動與城市行銷—聖彼得堡「白夜之星藝術節」個案研究**，碩士論文，淡江大學俄羅斯研究所，台北。
- 蘇俊賢、張惠敏、戴旭志(2004)。**台閩地區不同層級學生運動頻率、運動時間、運動強度、自我健康比較分析**，90 頁。論文發表於 2004 年學校體育國際會議(ICPE 2004)，香港，香港教育學院。台灣師範大學碩士論文，台北市。

■ 英文部分

- Admas, J., & White, M. (2003). Are activity promotion interventions based on the transtheoretical model effective? A critical review. *British Journal of Sport Medicine*, 37,106-114.
- Admas, J., & White, M. (2005). Why don't stage-based activity promotion interventions work? *Health Education Research*, 20, 237-243.
- Al-Hazzaa, H. M., Sulaiman, M. A., Al-Matat, A. J., & Al- Mobaireek, K. F. (1994). Cardiorespiratory fitness, physical activity patterns and coronary risk factors in preadolescent boys. *International Journal of Sports Medicine*, 15, 267-272.
- Allen, L. R., Hafer, H. R., Long, R., & Perdue, R. R. (1993). Rural residents' attitudes toward recreation and tourism development. *Journal of Travel Research*, 31(4), 27-33.
- Allen, L. R., Long, P. T., perdue, R. R., & Kieselbach, S. (1988). The impact of tourism development on residents' perceptions of community life. *Journall of Travel Research*, 27(1), 16-21
- Alpert, B. S., & Willmore, J. H. (1994). Physical activity and blood pressure in adolescents. *Pediatric Exercise Science*, 6(4), 361-380.
- American College of Sport Medicine (2000). *ACSM's Guidelines for Exercise Testing and Prescription*. Philadelphia: Lippincott Williams & Wilkins.
- Anderson, L. B. (1994). Blood pressure, physical fitness and physical activity in 17-year-old Danish adolescents. *Journal of Internal Medicine*, 236, 323-330.
- Andreu, L., Bigne, J., & Cooper, C. (2000). Projected and perceived image of Spain as a tourist destination for British travelers. *Journal of Travel and Tourism Markerting*, 9(4), 47-67.
- Andriotis, K. & Vaughan, R. D.(2003),Urban residents' attitudes toward tourism development: The case of Crete, *Journal of travel Research*, 42, 72-185.
- Ap, J. & Crompton, J. L. (1998), Developing and testing a tourism impact scale. *Journal of Travel Research*, 37, 122-130.
- Ap, J. (1992). Residents' perceptions on tourism impacts. *Annals of Tourism research*, 19(4), 665-690
- Arai, S.M. (2002). Ethnic identity, diversity and social cohesion through volunteering: A critical examination of theoretical concepts applied to cultural non-profit organizations in society. *Abstract: 10th Canadian Congress on Leisure Research*, 35-36.
- Archer, B. (1978). Input-output analysis: Its strength, limitations and weaknesses. *Annals of Tourism Research*, 5(1), 185-186.
- Archer, B. (1984). Economic impact: Misleading multiplier. *Annals of Tourism Research*, 11(3), 517-518.

- Archer, B., & Fletcher, J. (1996). The economic impact of tourism in the Seychelles. *Annals of Tourism Research*, 23(1), 32-47.
- Armstrong, G., & Kotler, P. (2000). *Marketing: An Introduction*, 5th ed., p33. NJ: Prentice Hall.
- Arnstein, S. R. (1969). A ladder of citizen participation. *Journal American Institute of Planners*, 35(4), 215-224.
- Ashworth, G. J. and Voogd, H. (1994), "Selling the City : Marketing Approaches in Public Sector Urban Planning", Belhaven Press.
- Ashworth, G.J. & Voogd, H. (1990), *Selling the city: Marketing approaches in public sector urban planning*. London: Belhaven Press.
- Assael, H. (1984). *Consumer behavior and marketing action*. Boston: Kent Publishing.
- Astroth, D. B., Cross-Poline, G. N., Stach, D. J., Tilliss, S. I., & Annan, S. D. (2002). The transtheoretical model: An approach to behavioral change. *The Journal of Dental Hygiene*, 76, 286-295.
- Bailey, D. A., & Martin, A. D. (1994). Physical activity and skeletal health in adolescents. *Pediatric Exercise Science*, 6(4), 330-347.
- Baloglu, S., & Brinberg, D. (1997). Affective images of tourism destination. *Journal of Travel Research*, 35(4), 11-15.
- Baloglu, S., & McCleary, K.W. (1999), US international pleasure travelers' images of four Mediterranean destinations: a comparison of visitors and nonvisitors. *Journal of Travel Research*, 38(2), 144-52.
- Bandura, A. (1986). *Social Foundations of Thought and Action: A social cognitive theory*. Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice Hall.
- Barich, H., and P. Kotler (1991). A Framework for Marketing Image Management. *Sloan Management Review* 32(2):94-104.
- Barke, M. & Escasany, T. & O'Hare, G. (2001), *Samba: A Metaphor for Rio's Favelas?* *Cities*, 18 : 4 , 259-270.
- Biddle, S. J. H., & Mutrie, N. (2001). *Psychology of Physical activity: Determinants, well-being and interventions*. New York: Taylor and Francis Group.
- Biddle, S., & Mutrie, N. (1991). *Psychology of physical activity and exercise: A health-related perspective*. New York: Springer-Verlag.
- Bigne, E.J., Andreu, L., & Gnoth, J. (2005). The theme park experience: an analysis of pleasure. *Tourism Management*, 26(6), 833-844.

- Bigne, E.J., Sanchez, I.M., & Sanjez, J. (2001). Tourism image, evaluation variables and after purchase behavior: Inter-relationship. *Tourism Management*, 22, 607–616.
- Bjorklund, R., & Philbrick, A. K. (1972) Spatial configurations of mental process. Cited in A. Mathieson and G. Wall, *Tourism: Economic, Physical and Economic Impacts* (1982) Harlow: Longmans.
- Blair, S. N., Clark, D. G., Cureton, K. J., & Powell, K. (1989). Exercise and fitness in childhood: implications for a lifetime of health. In C. Gisolfi & D. R. Lamb (Eds.), *Perspectives in Exercise Science and Sports Medicine* (Vol. 2, pp. 401-430). Indianapolis: Benchmark Press.
- Bloch, P. H., & Richins, M. L. (1983). A theoretical model for the study of product importance perceptions. *Journal of Marketing*, 47(summer), 69-81.
- Bock, B. C., Marcus, B. H., Pinto, B. M., & Forsyth, L. H. (2001). Maintenance of physical activity following an individualized motivationally tailored intervention. *Annals Behavioral Medicine*, 23, 79-87.
- Boreham, C. A., & Riddoch, C. (2001). The physical activity, fitness and health of children. *Journal of Sports Science*, 19, 915-929.
- Boreham, C. A., Savage, M. J., & Primrose, D. (1993). Coronary risk factors in schoolchildren. *Arch. Dis. Child.*, 68, 182-186.
- Boreham, C. A., Twisk, J., Savage, M. J., Cran, G. W., & Strain, J. J. (1997). Physical activity, sports participation and risk factors in adolescents. *Medicine Science of Sports and Exercise*, 29, 788-793.
- Bouchard, C., Tremblay, A., Leblanc, C., Lortie, G., Savard, R., & Theriault, G. (1983). A method to assess energy expenditure in children and adults. *American journal of clinical nutrition*, 37(3), 461-467.
- Boyle, J. (2001, May 5). Events set a personal best after Games. *Australian Financial Review*, P. 5.
- Bradley, A., T. Hall, and M. Harrison (2002), "Selling Cities : Promoting New Image for Meeting Tourism" , *Cities* , Vol.19 , No.1 , p.61-70 .
- Bridle, C., Riemsma, R. P., Pattenden, J., Sowden, A. J., Mather, L., Watt, I. S., & Walker, A. (2005). Systematic review of the effectiveness of health behavior interventions based on the transtheoretical model. *Psychology and Health*, 20, 283-301.
- Brougham, J.E. & Butler, R.W. (1981), A Segmentation Analysis of Resident Attitudes to the Social Impact of Tourism, *Annals of Tourism Research*, 8(4), 569-586.
- Burbank, P. M., Reibe, D., Padula, C., & Nigg, C. (2002). Exercise and older adults: Change behavior with the transtheoretical model. *Orthopedic Nursing*, 21, 51-62.
- Butler, R. W. (1980). The concept of a tourism areas cycle of evaluation: implications for management of resources. *Canadian Geographer*, 24(1), 5-12.

- Calfas, K. J., & Taylor, W. C. (1994). Effects of physical activity on psychological variables in adolescents. *Pediatric Exercise Science*, 6(4), 406-423.
- Carmona, M. (2001) , Implementing Urban Renaissance, problems, possibilities and plans in South East England. *Progress in Planning* 56, 169-250.
- Caspersen, C. J., Powell, K. E., & Christensen, G. M. (1985). Physical activity, exercise, and physical fitness; Definitions and distinctions for health-related research. *Public Health Report*, 100, 126-131.
- Cavill, N., Biddle, S., & Sallis, J. F. (2001). Health Enhancing Physical Activity for Young People: Statement of the United Kingdom Expert Consensus Conference. *Pediatric Exercise Science*, 13, 12-25.
- Chasteen, J.C.(1996), The Prehistory of Samba: Carnival Dancing in Rio de Janeiro, 1840-1917, *Journal of Latin American Studies*, 28: 1: 29-47.
- Chon, K. S. (1991).Tourism destination image modification process: Marketing implications. *Tourism Management*, 12(1), 68-72.
- Clarke, W. R., & Lauer, R. M. (1993). Does childhood obesity track into adulthood? *Critical Review in Food Science and Nutrition*, 33, 423-430.
- Colbert, F. (2003), The Sydney Opera House: An Australian Icon, *International journal of arts management*, 5:2:69-77.
- Connell, J.& Gibson, C. (2004), Music and tourism: the blues, the bizarre, and big business. *Geodate*, 17:2
- Cooper, C., Cawley, M., Bhalla, A., Egger, P., Ring, F., Morton, L., et al. (1995). Childhood growth, physical activity and peak bone mass in women. *Journal of Bone Mineral Research*, 10, 940-947.
- Corbin, C. B., & Lindsay, R. (1984). *The Ultimate Fitness Book*. New York: Leisure Press.
- Couch,C. & Ropewalks,A. (2000) , Urban regeneration and sustainable development in Britain. *Cities* 17(2), 137-147.
- Courneya, K. S., & Bobick, T. M. (2000). Integrating the theory of planned behaviorwith the processes and stages of change in the exercise domain. *Psychology ofSport and Exercise*, 1, 41-56.
- Courneya, K. S., Plotnikoff, R. C., Hotz, S. B., & Birkett, N. J. (2001). Predictingexercise stage transitions over two consecutive 6-month periods: A test of the theory of planned behaviour in a population-based sample. *British Journal of Health Psychology*, 6, 135- 150.
- Court, B. C., & Lupton, R. A. (1997). Customer portfolio development: Modeling destination adopters, inactives, and rejecters. *Journal of Travel Research*, 36(1), 35-43.

- Cox, G. (1996). Showing off or showing up the city? (reprinted). *Social Impact Assessment Newsletter*, 5-11.
- Cox, K. L., Gorely, T. J., Puddey, I. B., Burke, V., & Beilin, L. J. (2003). Exercise behaviour change in 40 to 65-year-old women: The SWEAT study (Sedentary Women Exercise Adherence Trial). *British Journal of Health Psychology*, 8, 477-495.
- Crane, D. (2002), Culture and Globalization : Theoretical models and emerging trends, in Crane, Diana etc.(Ed.), *Global Culture : media, arts, policy and globalization*, NY: Routledge.
- Crawford, D. W. & Godbey, G. C. (1987). Reconceptualizing barriers to family leisure. *Leisure Sciences*, 9, 119-127.
- Crompton, J. L. (1979). An assessment of the image of Mexico as a vacation destination and the influence of geographical location upon the image. *Journal of Travel Research*, 18(4), 18-23.
- Cropley, M., Ayers, S., & Nokes, L. (2003). People don't exercise because they can't think of reasons to exercise: An examination of causal reasoning within the transtheoretical model. *Psychology, Health & Medicine*, 8, 409-414.
- Culos-Reed, S. N., Gyurcsik, N. C., & Brawley, L. R. (2001). Using theories of motivation behavior to understand physical activity: Perspectives on their influences. In R. N. Singer, H. A. Hausenblas, & C. M. Janelle (Eds.), *Handbook of sport psychology* (pp. 695-717). New York: John Wiley and Sons.
- Dannecker, E. A., Hausenblas, H. A., Connaughton, D. P., & Lovins, T. R. (2003). Validation of a stages of exercise change questionnaire. *Research Quarterly for Exercise and Sport*, 74, 236-247.
- Dattilo, J., & Murphy, W. D. (1991). *Leisure Education Program Planning: A Systematic Approach*. State College, PA.: Venture.
- David P. Varady and Jeffrey A. Raffel, (1995) *Selling Cities* State University of New York Press.
- Deccio, C., & Baloglu, S. (2002). Nonhost community resident reaction to the 2002 Winter Olympics: The spillover impacts. *Journal of Travel Research*, 41(1), 46-56.
- Dichter, E. (1985). What is in an image? *Journal of Consumer Marketing*, 2, 39-52.
- Dishman, R. K., & Sallis, J. F. (1994). *Determinants and intervention for physical activity and exercise*. Champaign, IL: Human Kinetics.
- Docherty, D., Wenger, H. A., & Collis, M. L. (1987). The effects of resistance training on aerobic and anaerobic power of young boys. *Medicine Science of Sports and Exercise*, 19, 389-392.
- Dolles, H., & Söderman, S.. (2008). Mega-sporting events in Asia- Impacts on society, business and management: An introduction. *Asian Business & Management*, 7,

- Doxey, G. V. (1975). A causation theory of visitor-resident irritants' methodology and research inferences. Proceedings of the Six annual Conference of the travel Research Association (pp. 195-198), San Diego CA: Travel and Tourism Research Association.
- Dyer, J. B., & Crouch, J. G. (1987). Effects of running on mood: a time series study. *Percept. Motor Skills*, 64, 783-789.
- Echtner, C. M., & Ritchie, J. R. B. (1993). The measurement of destination image: An empirical assessment. *Journal of Travel Research*, 31(4), 3–13.
- Epstein, L. (1986). Treatment of childhood obesity. In K. D. Brownell & J. P. Foreyt (Eds.), *Handbook of eating disorders*. New York: Basic Books.
- Estabrooks, P. A., Glasgow, R. E., & Dzewaltowski, D. A. (2003). Physical activity promotion through primary care. *The Journal of the American Medical Association*, 289(22), 2913 – 2916.
- Fairley, S., Kellett, P., & Green, B. C. (2007). Volunteering abroad: Motives for travel to volunteer at the Athens Olympic Games. *Journal of Sport Management*, 21, 41-57.
- Fakeye, P. C., & Crompton, J. L. (1991). Image differences between prospective, first-time, and repeat visitors to the Lowe Rio Grande valley. *Journal of Travel Research*, 30(2), 10–16.
- Farreell, J. M., Johnston, M. E., & Twynam, G. D. (1998). Volunteer motivation, satisfaction, and management at an elite sporting competition. *Journal of Sport Management*, 12(4), 288 - 300.
- Fletcher, J. E. (1989). Input-output analysis and tourism impact studies. *Annals of Tourism Research*, 16(4), 514-529.
- Foster, N., & E.Jones(2000). Image versus Identity: Representing and comparing Destination Images Across a Tourist System-The case of Wales.In Management, Marketing and the Political Economy of Travel and Tourism, M. Robinson, N.Evans,P.Long, R.Sharpley and J.Swarbrooke,eds., Center for Travel and Tourism and Business Education Publishers Ltd.
- Fox, K. R. (1991). Physical Education and its Contribution to Health and Well-Being. In N. Armstrong (Ed.), *New Direction in Physical Education*.
- Fretter, D. A.(1993) , ”Place Marketing : A Local Authority Perspective” in Gerry Kerns and Chris Philo (ed.) , ”Selling Places” , Oxford : Pergamon ◦
- Friedmann, J. (2002) , City Marketing and Quasi City-State: Two Model of Urban Development , The Prospect of Cities , University of Minnesota Press , p19-38 ◦

- G. Churchill, Jr. and J. Paul Peter (1995) , Marketing : Creating Value for Customers , Burr Ridge , IL : Irwin , p.19 °
- Gabe, T.M., Lynch, C.P., & McConnon, J.C. (2006). Likelihood of cruise ship assenger return to a visited port: The case of Bar Harbor, Maine. *Journal of Travel Research*, 44, 281–287.
- Gallarza, M., I. Gil Saura, and H. Calderon Garcia 2002 Destination Image: Towards a Conceptual Framework. *Annals of Tourism Research* 29, 56–78.
- Gallarza, M. G, Saura, I. G, & Garcia H. C. (2002). Destination image: towards a conceptual framework. *Annals of Tourism Research*, 29(1), 56-78.
- Garcia, B.(2002), Urban Regeneration, Arts program and Major events – Glasgow1990, Sydney 2000 and Barcelona 2004. *International Journal of Cultural Policy* 10(1), 103-118.
- Garter, W. C. & Shen, J. (1992). The impact of Tiananmen Sqare on China’s tourism image. *Journal of Travel Research*, 30(4), 47-52.
- Gartner, W. (1996) *Tourism Development: Principles, Processes and Policies* (New York: Van Nostrand Reinhold).
- Gartner, W. C. (1986). Temporal influences on image change. *Annals of Tourism Research*, 13(4), 635-644.
- Gartner, W. C. (1993). Image formation process. *Journal of Travel and tourism Marketing*, 2(2/3), 191–215.
- Getz, D. (1991). *Festivals, special events, and tourism*. (1991). NY: Van Nostrand Reinhold.
- Getz, D. (1997). *Event management and event tourism*. New York: Cognizant Communication.
- Goeldner, C. R., & Long, P. T. (1987). The role and impact of megaevents and attractions on tourism development in North America. *Proceedings of the 37th congress of AIEST*, 28, 119–131.
- Ghazali, R. M. (2003). *Motivational factors of volunteerism: A case study of Warrens Cranberry Festival 2002*. Unpublished Master Thesis of Graduate College of Hospitality and Tourism, University of Wisconsin-Stout.
- Gibson, H. J. & Qi, C.X. & Zhang, J. J. (2008). Destination Image and Intent to Visit China and the 2008 Beijing Olympic Games. *Journal of Sport Management*, 22, 427-450.
- Goeldner, C. R., & Long, P. T. (1987). The role and impact of megaevents and attractions on tourism development in North America. *Proceedings of the 37th*

Congress of AIEST, 28, 119–131.

- Gold John r. and Ward, Stephen V. , (1994), “Place Promotion : The Use of Publicity and Marketing to Sell Towns and Regions”, John Wiley & Sons.
- Goodall, B. (1990). How tourists choose their holidays: An analytical framework. In B. Goodall, & G. Ashworth (Eds.), *Marketing in the tourism industry: The promotion of destination regions* (pp. 1–17). London: Routledge.
- Goodrich, J. N. (1977). A new approach to image analysis through multidimensional scaling . *Journal of Travel Research*, 16(3), 3-7.
- Goran, M. I. (1998). Measurement Issues Related to Studies of Childhood Obesity: Assessment of Body Composition, Body Fat Distribution, Physical Activity, and Food Intake. *Pediatrics*, 101, 505-518.
- Gordon, J., & Grant, G. (1997). *How We Feel*. London: Jessica Kingsley.
- Gorely, T. J., & Bruce, D. (2000). A 6-month investigation of exercise adoption from the contemplation stage of the transtheoretical model. *Psychology of Sport and Exercise*, 1, 89-101.
- Gotham, K. F. (2002) , Marketing Mardi Gras: Commodification, Spectacle and Political Economy of Tourism in New Orleans · *Urban Studies* · Vol.39 ◦
- Grimston, S. K., Willows, N. D., & Haney, D. A. (1993). Mechanical loading regime and its relationship to bone mineral density in children. *Medicine Science of Sports and Exercise*, 25, 1203-1210.
- Gruber, J. J. (1986). Physical activity and self-esteem development in children: a meta-analysis. In G. Stull & H. Eckert (Eds.), *Effects of physical activity on children* (pp. 330-348). Champaign, IL: Human Kinetic.
- Gunn, C.A. (1972). *Vacationscape: Designing tourist regions*. Austin: University of Texas.
- Hagberg, J. M., Ehsani, A. A., Goldring, D., Hernandez, A., Sinacore, D. R., & Holloszy, J. O. (1984). Effect of weight training on blood pressure and hemodynamics in hypertensive adolescents. *Journal of Pediatric*, 104, 147-151.
- Hall, C. M. (1989). Hallmark tourist events: analysis, definition, methodology and review. In Syme, G. J., Shaw, B. J., Fenton, D. M., & Mueller, W. S. (Eds.), *The planning and evaluation of hallmark events* (pp. 3–40).
- Harrell, J. S., McMurray, R. G., Bangdiwala, S. I., Frauman, A. C., Gansky, S. A., & Bradley, C. B. (1996). Effects of a school-based intervention to reduce cardiovascular disease risk factors in elementary-school children: The Cardiovascular Health in Children (CHIC) Study. *Journal of Pediatrics*, 128, 797-805.
- Havitz, M. E., & Dimanche, F. (1999). Leisure involvement revisited: Drive properties

- and paradoxes. *Journal of Leisure Research*, 31, 122-149.
- Health Education Authority (HEA). (1997). *Young People and Physical Activity. A Literature Review*. London: Health Education Authority.
- Health Education Authority HEA. (1998). *New Recommendations for Promotion Health-enhancing Physical Activity with Young People (5-18 yrs)*. London: HEA.
- Hernández R. A.(2002). *Managing sport organizations*,Champaign,IL: Human Kinetics
- Hilyer, J. C., Wilson, D. C., Dillon, C., Caro, L., Jenkins, C., Spencer, W. A., et al. (1982). Physical fitness training and counseling at treatment for youth offenders. *Journal Couns. Psych.*, 29, 292-303.
- Holcomb, B. (1993) , "City Make-overs : Marketing the Post-industrial City" in R. Gold and Stephen V.Ward (ed.) , "Place Promotion" , p.39
- Holloway, J. B., Beuter, A., & Duda, J. L. (1988). Self-efficacy and training for strength in adolescent girls. *Journal Applied Soc. Psych.*, 18, 699-719.
- Hoppenbrouwer, E. & Stead, D (2004) , Promoting an urban renaissance in England and the Netherlands.*Cities* 21(2), 119-136
- Huang, Y. C., & Malina, R. M. (1996). Physical activity and correlates of estimated energy expenditure in Taiwanese adolescents 12-14years of age. *American Journal ofHuman Biology*, 8 , 225-236.
- Jackson, R. and Schmader, S. W. (1990) , Special Events: Inside and Out. How to approach to event production, marketing and sponsorship °
- Janz, K. F., Witt, J., & Mahoney, L. T. (1995). The stability of children's physical activity as measured by accelerometry and self-report. *Medicine and Science in Sports and Exercise*, 27, 1326-1332.
- Jenkins, O. H. (1999)Understanding and measuring tourist destination images *International Journal of Tourism Research*, 1. 1-15
- Jeong, G. H., & Faulkner, B. (1996). Resident perceptions of megaevent impacts: theTaejon international exposition case. *Festival Management & Event Tourism*, 4(1), 3-1
- Jette, A. M., Harris, B. A., & Sleeper, L. (1996). A home-based exercise program For predicting endurance training intensity. *Journal of the American Geriatrics Society*,44, 644-649.
- Johnson, J. D., Snepenger, D.J. & Akis, S.(1994), Residents' perceptions of tourism development, *Annals of Tourism Research*, 21(3), 629-642.
- Johnston, M. E., Twynam, G. D., Farrell, J. M. (1999). Motivation and satisfaction of event volunteers for a major youth organization. *Leisure/Loisir*, 24 (1-2), 161-177.
- Kang, Y. S., Long, P. T., & Perdue, R. R. (1996). Resident attitude toward legal gambling. *Annals of Tourism Research*, 23(1), 71-85

- Karlis, G. (2003). Volunteerism and multiculturalism: A linkage for future Olympics. *The Sports Journal*,6(3). (Online paper)
- Kemp, S. (2002). The hidden workforce: Volunteers' learning in the Olympics. *Journal of European Industrial Training*, 26, 109-116.
- Kendall, K. W., & Var, T. (1984). The perceived impact of tourism: the state of the art. Vancouver: Simon Fraser University.
- Kim, H. J., Gursoy, D., & Lee, S.-B. (2006). The impact of the 2002 World Cup on South Korea: comparisons of pre- and post-games. *Tourism Management*, 27, (1),86-96.
- Kim, S. S., & Petrick, J. (2005). Residents' perceptions on impacts of the 2002 World Cup: A case of soul as a host city. *Tourism Management* , 26(1), 25-38 .
- Kim, Y. H. (2004). Korean adolescents' exercise behavior and its relationship with psychological variables based on stages of change model. *Journal of Adolescent Health*, 34(6), 523-530.
- Ko, D.-W & Stewart, W. P. (2002), A structural equation model of residents' attitudes for tourism development, *Tourism Management*, 23, 521-530.
- Kotler, P. and Levy S. (1969) , Broading the Concept of Marketing , *Journal of Marketing* , January , pp.10-15 .
- Kotler, P., Haider, D. H. and Rein, I. (1993) , *Marketing Places* , New York: The Free Press .
- Kotler, P., & Gertner, D. (2002).Country as brand, product, and beyond: A place Marketing and brand management perspective. *Journal of Brand Management*, 9(4/5), 249-261.
- Kotler, P.,et al. (2002) , *Marketing Asian places: attracting investment, industry, and tourism to cities, states, and nations* , Asia: John Wiley & Sons Pte Ltd. (中譯本 : 柯特勒深探大亞洲－人潮、金潮與地方再造, 羅漢等譯, 洪順慶總審定, 台北 : 商智文化) .
- Kotler, Philip & Haider, Donald & Rein, Irving (1993) , There's no place like our place! The marketing of cities, regions, and nations , *The Futurist*. Nov/Dec , 27 : 6 , 14-21.
- Kwak, D. H., & Kang, J. H. (2009). Symbolic purchase in sport: the roles of self-image congruence and perceived quality. *Management Decision*, 47(1), 85-99.
- Kwon, H. H., & Armstrong, K. L. (2006). Impulse purchases of sport team licensed merchandise: What matters? *Journal of Sport Management*, 20(1), 101-119.
- Kwon, H., & Armstrong, K.L. (2002). Factors influencing impulse buying of sport licensed merchandise. *Sport Marketing Quarterly*, 11, 151-163.

- Landry, J. B., & Solmon, M. A. (2002). Self-determination theory as an organizing framework to investigate women's physical activity behavior. *Quest*, 54, 332-354.
- Lawson, F., & Baud-Bovy, M. (1977). Tourism and recreational development, (London: Architectural Press, (1977), cited from C.P. Cooper (ed.), *Process in Tourism, Recreation and Hospitality Management*, Vol. 3, (Relhaven Press, 1991), 78-105.
- Lee, C. K., & Taylor, T. (2005). Critical reflections on the economic impact assessment of a mega-event: the case of 2002 FIFA World Cup. *Tourism Management*, 26(4), 595-603.
- Lei, W. G., & Rock, B. (2004). Gender differences within the stages of exercise change among college students. *Annual Journal of Physical Education and Sports Science*, 4, 17-34.
- Leisen, B. (2001). Image segmentation: The case of a tourism destination. *Journal of Services Marketing*, 15(1), 49-66.
- Leonie, B., & Madden, K. (2006). Bounce-back of episodic volunteers: What makes episodic volunteers return? *Working Paper No. CPNS 32*. Centre of Philanthropy and Nonprofit Studies, Queensland University of Technology, Brisbane, Australia.
- Liu, J.C. & Var, T. (1986), Resident attitudes toward tourism impacts in HAWAII, *Annals of Tourism Research*, 13, 193-214.
- Macduff, N. (2005). *Societal Changes and Rise of the Episodic Volunteer*, *Emerging Areas of Volunteering*. ARNOVA Occasional Paper Series. 1(2). Indianapolis.
- Mahan, L. K. (1987). Family-focused behavioural approach to weight control in children. *Pediatric Clinics of North American*, 34, 983-996.
- Marcus, B. H., & Owen, N. (1992). Motivational readiness, self-efficacy and decision-making. *Journal of Applied Social Psychology*, 22, 3-16.
- Marcus, B. H., & Simkin, L. R. (1994). The stage of exercise behavior. *Journal of Sports Medicine and Physical Fitness*, 33, 83-88.
- Marcus, B. H., Eaton, C. A., Rossi, J. S., & Harlow, L. L. (1994). Self-efficacy, decisionmaking, and stage of change: An integrative model of physical exercise. *Journal of Applied Social Psychology*, 24, 489-508.
- Marcus, B. H., Selby, V. C., Niaura, R. S., & Rossi, J. S. (1992). Self-efficacy and the stage of exercise behavior change. *Research Quarterly for Exercise and Sport*, 63, 60-66.
- Marcus, B.H., & Lewis, B.A. (2003). *Physical Activity and the Stages of Motivational Readiness for Change Model*.
- Markland, D., & Hardy, D. (1993). The exercise motivations inventory: Preliminary development and validity of a individual's reasons for participation in regular physical exercise. *Personality and Individual Differences*, 15, 289-296.

- Markland, D., Ryan, R. M., Tobin, V. J., & Rollnick, S. (2005). Motivational interviewing and self-determination theory. *Journal of Social and Clinical Psychology, 24*, 811-831.
- Marshall, S. J., & Biddle, S. J. H. (2001). The transtheoretical model of behavior change: A meta-analysis of application to physical activity and exercise. *Annals of Behavioral Medicine, 23*, 229-246.
- Mathieson, A. & Wall, G. (1982), *Tourism: Economic, Physical and Social Impacts*, London: Longman. McCool, S.F. & Martin, S.R. (1994), Community Attachment & Attitudes Toward Tourism Development, *Journal of Travel Research, 32*(3) , 29-34.
- Mayo, E. & Jarvis, L. (1981). *The Psychology of Leisure Travel* (Boston: CBI Publishing).
- Mendonca, L.F.M. (2002), The Local and the Global in Popular Music—The Brazilian Music Industry, local culture, and public policies. In Crane, D. etc. (Ed.), *Global Culture: media, arts, policy and globalization*, NY: Routledge
- Mihalik, B. J., & Cummings, P. (1995). Host perceptions of the 1996 Atlanta Olympics: Support, attendance, benefits and liabilities. *Travel and tourism research association 26th annual proceedings* (pp. 397–400).
- Mihalik, B. J., & Simonetta, L. (1998). Host perceptions of the 1996 Summer Olympic Games-Year II. *Festival Management and Event Tourism, 5*, 9-19
- Mihalik, B. J., & Simonette, L. (1998). Resident perceptions of the 1996 Summer Olympic Games—Year II. *Festival Management and Event Tourism, 5*(1), 9–19.
- Milligan, J. (1989). *Migrant workers in the Guernsey hotel and industry*. Unpublished thesis, Nottingham Business School, Nottingham Polytechnic.
- Misener, L., & Mason, D. S. (2008). Regimes and the sporting events agenda: A cross-national comparison of civic development strategies. *Journal of Sport Management, 22*, 603-627.
- Morgan, W. P., & Goldston, S. E. (1987). *Exercise and Mental Health*. Washington: Hemisphere Publications.
- Mulcahy, K.V. (1997), *The Government and Cultural Patronage: A Comparative Analysis of Cultural Policy Making: The United States, France, Norway, and Canada*. Annual Conference on Social Theory, Politics and the Arts. US: Kennedy Space Center.
- Mull, R. F., Bayless, K. G., Ross, C. M., & Jamieson, L. M. (1997). *Recreation Sport Management* .(3thed). United States: Human Kinetics.
- Mullan, E., & Markland, D. (1997). Variations in self-determination across the stages of change for exercise in adults. *Motivation and Emotion, 21*, 349-362.
- Munro, J. (2001). Motivations and enduring involvement of leisure program volunteers: A study of the Waterloo region Track 3 ski school. Presented in *The 2001 Leisure*

Research Symposium: A Leisure Odyssey.

- Murphy, P., Pritchard, M. P., & Smith, B. (2000). The destination product and its impact on traveler perceptions. *Tourism Management*, 21, 43-52.
- Norman, A., & Bente, W. (1992). Parental and peer influences on leisure-time physical activity in young adolescents. *Research Quarterly and Sport*, 63(4), 341-348.
- Norris, R., Carroll, D., & Cochrane, R. (1992). The effects of physical activity and exercise training on psychological stress and well-being in adolescent population. *Journal of Clinic Psychology*, 36(1), 55-65.
- OECD (2001). *Citizen as Partner: Information, Consultation and Public Participation in Policy-making*. Organisation for Economic Co-operation and Development.
- Oldridge, N.B.(1982). Compliance and exercise in primary and secondary prevention of coronary heart disease a review prev. *Meicined*. 11,56-90 °
- Panagiotopoulou, R. (2005). *Citizen participation in the Olympic Games*. Athen, Greece:The Centre d'Estudis Olímpics (UAB).
- Parizkova, J. (1982). Physical training in weight reduction of obese adolescents. *Annals of Clinical Research*, 34, 63-68.
- Perdue R., Long T., & Kang, Y. S. (1999). Boomtown tourism and resident quality of life: the marketing of gaming to host community residents. *Journal of Business research*, 44(3), 165-177
- Perdue, R.R., Long, P.T. & Allen, L.(1990), Resident Support for Tourism Development, *Annals of Tourism Research*, 17, 586-599.
- Petrick, J.F., Morais, D.D., & Norman, W.C. (2001). An examination of the determinants of entertainment vacationers' intentions to revisit. *Journal of Travel Research*, 40, 41-48.
- Plotnikoff, R. C., Hotz, S. B., Birkett, N. J., & Courneya, K. S. (2001). Exercise and the transtheoretical model: A longitudinal test of a population samples. *Preventive Medicine*, 33, 441-452.
- Plowman, S. A. (1992). Physical activity, physical fitness, and low back pain. *Exercise and Sport Science Review*, 20, 221-242.
- Potter, P. A. , & Perry, A. G. (1995). *Basic nursing Theory and practice* (3th Ed.) St. Louis : Mosby-Year.
- Preuss, H. & Kebernik, B. 1999. Social structure, recruitment and opinions of volunteers about Nagano'98. Paper of *the symposium on Volunteers, Global Society and the Olympic Movement*, held Lausanne, 24-26, Nov. 1999.
- Preuss, H. (2004). *The economics of staging the Olympics: A comparison of the Games 1972-2008*. Northampton, MA, USA: Edward Elgar.

- PriceWaterHouseCoopers (2004). The economic impact of the Olympic Games. Retrieved September 9, 2009, from the WWW : <http://dcnonl.com/article/id32903>.
- PriceWaterHouseCoopers (2005). *Olympic Games Impact Study*. London: Price Water House Coopers LLP.
- Prochaska, J. O., & Diclemente, C. C., & Norcross, J. C. (1992). In search of how people change: Applications to addictive behaviors. *American Psychologist*, 47(9),1102-1114.
- Prochaska, J. O., & Marcus, B. H. (1994). The transtheoretical model of behavior change. In R. K. Dishman (Ed.), *Adherence in exercise adherence* (pp. 161-180). Champaign, IL: Human Kinetics.
- Prochaska, J. O., Diclement, C. C. (1983). Stages and processes of self-change of smoking: Toward an integrative model of change. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 51, 390-395.
- Reed, P. B., & Selbee, I. K. (2001). The civic core in Canada: Disproportionality in charitable giving, volunteering, and civic participation. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 30(4).
- Reilly, M. D. (1990).Free elicitation of descriptive adjectives for tourism image assessment. *Journal of Travel Research*, 28(4), 21-26..
- Ritchie, J. R. B. (1984). Assessing the impact of hallmark events: conceptual and research issues. *Journal of Travel Research*, 22(1), 2–11.
- Ritchie, J. R. B., & Aitken, C. E. (1984). Assessing the impacts of the 1988 Olympic Winter Games: the research program and initial results. *Journal of travel Research*, 22(3), 17-25.
- Ritchie, J. R. B., & Aitken, C. E. (1984). Assessing the impacts of the 1988 Olympic Winter Games: the research program and initial results. *Journal of Travel Research*, 22(3), 17–25.
- Ritchie, J. R. B., & Aitken, C. E. (1985). Olympulse II: Evolving resident attitudes toward the 1988 Olympic Winter Games. *Journal of travel Research*, 23(1), 28-33
- Ritchie, J. R. B., & Lyons, M. (1990). Olympulse VI: a post-event assessment of resident reactions to the XV Olympic Winter Games. *Journal of Travel Research*, 28(3), 14–23.
- Roberts, G. C. (2001). *Advances in motivation in sport and exercise*. Champaign, IL:Human Kinetics.
- Ronan, P. (1993) , City Marketing, Image Reconstruction and Urban Regeneration , Urban Studies , Vol.30 , p.339-350 .
- Rothschild, M. L. (1984). Perspectives in involvement : current problem and future directions. *Advances in Consumer Research*, 11,216-217.

- Ryan, C., & Montgomery, D. (1994). The attitudes of Bakewell residents to tourism and issues in community responsive tourism. *Tourism Management*, 15(5), 358-369
- Saski, K., Shindo, M., Tanaka, H., Ando, M., & Arakawa, K. (1987). A long-term aerobic exercise program decrease the obesity index and increase the high density lipoprotein cholesterol concentration in obese children. *International Journal of Obesity*, 11, 339-345.
- Sassen, Saskia (1991) , The Global City , Princeton University Press ◦
- Shangold, M. M. (1996). An active menopause : using exercise to combat symptoms. *Physician and Sports Medicine*, 24(7), 30-36.
- Sharpe, L. J. (1970) , Theories and Values of Local Government , Political Studies , XVIII (2) , Jane , p.153-154 ◦
- Shields, D. L. L., & Bredemeier, B. J. L. (1994). *Character development and physical activity*. Champaign, IL.: Human Kinetic.
- Short, J. R. and Y.-H. Kim (1999) , Globalization and the City , Singapore: Addison Wesley Longman ◦
- Slaughter, L., & Home, R. (2005). *Motivations of long term volunteers: Human services vs. events*. Published :2005.02.22. 2007. 09.12.Retrieved from <http://www.yjg-hotel.com/en/NewsInfo.asp?id=48>.
- Slemenda, C. W., Miller, J. Z., Hui, S. L., Reister, T. K., & Johnston, C. C. J. (1991). Role of physical activity in the development of skeletal mass in children. *Journal of Bone Mineral Research*, 6, 1227-1233.
- Slemenda, C. W., Reister, T. K., Hui, S. L., Miller, J. Z., Christian, J. C., & Johnston, C. C. J. (1994). Influences on skeletal mineralization in children and adolescents: evidence for varying effects of sexual maturation and physical activity. *Journal of Pediatric*, 125, 201-207.
- Smyth, H. (1994) “Marketing the City : The role of flagship developments in urban regeneration”, UK : E & FN SPOT.
- Solberg, H. A & Preuss, H (2007). Major sport events and long-term tourism impacts. *Journal of Sport management*, 21, 213-234
- Sonstroem, R. J., & Morgan, W. P. (1989). Exercise and self esteem: rational and model. *Medicine Science of Sports and Exercise*, 21, 329-337.
- Strigas, A., Jackson, E. N., & Ratliffe, T. (2002). Investigation of the demographic profile and the development of a model of motivational factors for volunteers in recreational sport events. Poster presented in *2002 AAHPERD National Convention and Exposition*, San Diego, CA (April 9-13, 2002)
- Stubbs, B., Warnaby, G. and Medway, D. (2002) , Marketing at the public/private sector interface; town centre management schemes in the south of England , *Cities* ,

- Stynes, D. J., & White, E. M. (2006). Reflections on Measuring Recreation and Travel Spending. *Journal of Travel Research*, 45(1), 8-16.
- Sydney, Australia: Avebur Long, P. T., Perdue, R. R., & Allen, L. (1990). Rural resident tourism perceptions and attitudes by community level of tourism. *Journal of Travel Research*, 28(3), 3–9.
- Tapachai, N., & Waryszak, R. (2000). An examination of the role of beneficial Image in tourist destination selection. *Journal of Travel Research*, 39(1), 37-44.
- The Olympics Symposium. (1999). Volunteering versus Olympism. Retrieved from <http://olympicstudies.uab.es/volunteers/honrubia.html>.
- Tiidus, P. M. (1997). Manual Massage and recovery of muscle function following exercise: A literature review. *Journal of Orthopedic and Sport Physical Therapy*, 25(2), 107-112.
- Toohy, K., & Veal, A. J. (2007). *The Olympic Games: A social science perspective* (2nd ed.). Oxfordshire, UK: CABI International.
- Trauer, B., and C. Ryan (2005) .Destination Image, Romance and Place Experience: An Application of Intimacy Theory in Tourism. *Tourism Management* 26: 481–491.
- Twisk, J. W. R. (2000). Physical activity, physical fitness and cardiovascular health. In N. Armstrong & W. Van Mechelen (Eds.), *Paediatric Exercise Science and Medicine* (pp. 253-263). Oxford: Oxford University Press.
- Um, S., & Crompton, J. L. (1990). Attitude determinants in tourism destination choice. *Annals of Tourism Research*, 17 , 432-448.
- Van den Berg, L. and Braun, E. (1999) , Urban competitiveness, Marketing and the Need for Organising Capacity , *Urban Studies* , Vol.36 , p.987-999 ◦
- Van den Berg, L., Braun, E. and van den Meer, J. (1997) , Metropolitan Organising Capacity , Aldershot: Avebury ◦
- Van den Berg, L., Klaassen, L. H. and van den Meer, J. (1990) , Marketing Metropolitan Regions , Rotterdam: Euricur ◦
- Ward, S. V. (1998) , Selling Places: The Marketing and Promotion of Towns and Cities 1850-2000 , London : E & FN Spon ◦
- Warnaby, G. (1998) , Marketing UK cities as shopping destinations: problems and prospects , *Journal of Retailing and Consumer Services* , Vol.5 , No.5 , p55-58 ◦
- Weaver, D., & Lawton, L. (2006). *Tourism Management* (3rd ed.). Milton Old: Wiley, John & Sons, Incorporated.

- Webber, L. S., Osganian, S. K., Feldman, H. A., Wu, M., McKenzie, T. L., Nichaman, M., et al. (1996). Cardiovascular risk factors among children after a two and a half year intervention- The CATCH Study. *Preventive Medicine*, 25, 432-441.
- Welten, D. C., Kemper, H. C. G., Post, G. B., Van Mechelen, W., Twisk, J., Lips, P., et al. (1994). Weight-bearing activity during youth is a more important factor for peak bone mass than calcium intake. *Journal of Bone Mineral Research*, 9, 1089-1096.
- Weltman, A., Janney, C., Rians, C. B., Strand, K., & Katch, F. I. (1987). The effects of hydraulic-resistance strength training on serum lipid levels in prepubescent boys. *American Journal of Diseases of Children*, 141, 77-780.
- Westre, K. R., & Weiss, M. R. (1991). The relationship between perceived coaching behaviors and group cohesion in high school football teams. *The Sport Psychologist*, 5, 41-54.
- WHO. Global Strategy On Diet, Physical Activity And Health. Proceedings of WHO Fifty-fifth World Health Assembly; 2002 May 13; Geneva, Switzerland. WHO:Geneva, 2002.
- Williams, J.& Lawson, R.(2001), Community issues and resident opinions of tourism, *Annals of Tourism Research*. 28, 269-290.
- World games 2005 Gmbh (2005). *World games 2005 final report*. World games 2005 Gmbh, Germany: Duisburg.
- World Health Organization (WHO). (1986). *WHO Health Promotion Glossary*. Geneva: WHO.
- World Tourism Organization. (1985). Guidelines for the collection and presentation of domestic and international tourism statistics. Madrid , Spain: Author.

■ 網路部分

2009 高雄世運會官網(2008)。高雄世運。2009 年 9 月 19 日，取自
<http://www.worldgames2009.tw/wg2009/cht/index.php>。

行政院勞委會勞工安全衛生研究所(2002)。受雇者工作安全衛生狀況認知調查。2005 年 9 月 5 取自 <http://www.iosh.gov.tw/data/f5/news910507.htm>

行政院體委會(2006)。2005 年運動城市調查報告。2006 年 06 月 07 日取自
http://www.ncpfs.gov.tw/upload/2006_6_2_2005_年運動城市調查報告_V10.pdf。

行政院主計處 (2009b)。人力資源統計年報。2009 年 12 月 15 日，取自
<http://www.stat.gov.tw/ct.asp?xItem=18844&ctNode=4944>

高雄旅遊網 (2010)。推薦行程。2010 年 1 月 18 日，取自
<http://khh.travel/tw/trip/TripList.aspx?Recommend=1>

教育部：「快活計畫」，台體(一)字第 0960086499 號函，96 年 6 月。
<http://www.edu.tw>。引用 2007/7/1。

教育部：教育部電子報 NO.162/2005/8/23 <http://epaper.edu.tw/162/main.php>。引用 2007/2/1。

黃邱倫(2005)。世運會體操表演賽／推廣韻律體操 14 日新莊體育館登場。2007 年 12 月 23 日，奇摩新聞，tw.news.yahoo.com/051201/195/2lf3q.html。

新浪網，美國《紐約時報》：國際企業其看好北京奧運商機，2008 年 4 月日，取自
<http://news.sina.com/ch/phoenixtv/102-101-101-110/2008-04-01/18092781131.html>。

新加坡旅遊資訊官方網站。(2010)。新加坡夜間野生動物園。2010 年 1 月 19 日，取自
http://www.visitsingapore.com/publish/stbportal/zh_tw/home/what_to_see/animal_kingdom/night_safari.html

環球時報，奧運促投資增加 北京經濟增速高於全國平均速度，2008 年 1 月 8 日，取自
<http://big5.bjoe.gov.cn/xw/200801/t204253.htm>。

魏依玲(2007)。大型運動賽事與都市發展之關係：以英國 Sheffield 為例。2007 年 12 月 23 日，取自
<http://www.itis.org.tw/rptDetailFree.screen?rptidno=953B462BF58ACBC34825739F0003E772>。

交通部觀光局 (2009)。觀光旅館營運統計月報。2009 年 12 月 19 日，取自
<http://admin.taiwan.net.tw/indexc.asp>。

審查意見回應表

「2009 世運會對高雄市整體社會發展影響之研究」期中審查意見回應表

審查委員	審查意見	意見回應
李福登 董事長	<ol style="list-style-type: none"> 1.賽前與賽後的交叉分析比對，具體數據化增加可信度。 2.世運會之志工，從招募訓練及現場服勤管理井然有序，形成一大特色，希望維持基本架構從事相關活動服務，變成一種文化。 3.具體整理世運會後留下之正面影響，送請市政府依序施政重點，以發揮「馬太效應」。 4.建設一座明顯的紀念圖騰，作為世運會成功之象徵。 5.為保存世運會之賽前、賽中、賽後各種珍貴資料、圖片等，宜有「高雄世運紀念館」記憶承先啟後。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.感謝審查委員意見。本研究會遵照辦理。 2.感謝審查委員意見。本研究將與市府社會局及相關社會團體、大專院校等進一步討論志工精神推展。 3.感謝審查委員意見。本研究會整理於於期末報告中，以供市府參考。 4.本研究認同委員看法，會與市府相關單位共同商議。 5.本研究認同委員看法，會與市府相關單位共同商議。
何東波 教授	<ol style="list-style-type: none"> 1.本研究似乎定位在唯真導向 (positive approach)，目前期中報告已展示出豐富的資料，包括形象行銷、運具運量、活動滿意度、消費金額、商品、志工管理滿意度、運動行為改變以及城市意象等。此一期中報告已奠立本研究良好基礎。 2.大眾運輸使用率資料蒐集顯示，許多大眾運輸在高雄之運量均有下跌之趨勢，然而在 2009 世運會舉辦的 7 月份卻有逆勢上揚之現象。究竟如何估算此一賽會活動對高雄運量改變值，若有一理論公式 (或模型) 會較佳。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.感謝審查委員予以肯定。 2.在大眾運輸使用率分析上，區間分析部分高鐵左營站旅客出站人數雖逐年增加，96 與 97 年度 6~7 月成長幅度在 12~13% 左右，但 98 年同時期成長幅度達 29.1%，成長幅度為 96 與 97 年度兩倍以上；高雄國際航空站在高鐵替代作用下國內線、國際線旅客人次逐年下降，但 98 年 6~7 月旅客入境人

	<p>3.消費經濟與商品調查資料，動員龐大人力，蒐集到蠻有價值的資料。文中準備用投入產出分析（IO analysis），基本上是可行的。惟可惜的是，高雄似乎欠缺長期對市民、外縣市民眾或國外人士的消費金額統計，似乎尚難比較「有」或「無」此一賽會活動之影響。</p> <p>4.如何將此次活動統計資料發表或公開，讓爾後國際賽會活動均能參引高雄2009世運會之資料，讓更多人能看到高雄、了解高雄，此點供高雄市政府參考。</p> <p>5.此次2009世運會在高雄似乎是歷年世</p>	<p>次國內與國際線分別成長34.9%與33.4%，成長幅度為96年度(15.2%、10.7%)與97年度(17.8%、14.8%)兩倍以上；台鐵高雄旅客出站人次雖逐年下降，但98年6~7月旅客出站人次成長22.84%，成長幅度為96年度(12.1%)與97年度(15.6%)1.5倍以上；另外區內分析部分高捷紅線部分由於去年四月才正式通車，缺乏完整時間序列資料分析，但就這兩年度6~7月變動幅度而言，97年增加19.2%，98年增加37.9%，月平均運量今年相較於去年減少135207人次的情況下，今年世運活動期間紅線旅客出站人次為去年同時期的兩倍；高雄市公車搭乘人數雖逐年下降，但98年6~7月旅客搭乘人次成長13.5%，成長幅度為96年度(4.2%)與97年度(-5.0%)3倍以上。綜合上述結果，高雄世運活動舉辦期間，縣市區間交通流量部分較往年同時期成長1.5~2倍；而區內交通流量成長2~3倍。</p> <p>3.感謝審查委員意見。本研究會將這點納入期末報告中討論，並建議高雄市政府進行基礎資料收集，如遊客人數、消費等。</p> <p>4.感謝審查委員意見。此點意見將建請市府參考。</p> <p>5.辦大活動與小活動的差異，主要在於主</p>
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>運會舉辦規模最大者，辦大活動與小活動之影響，不知是否有差異？</p>	<p>辦城市投入資源的多寡，此次高雄世運會相較於以往的世運會的確投入較多的資源，對於行銷臺灣來說的確相當有助益；反觀對於主辦城市來說，產生的影響與衝擊，或許也的確會存在差異，此點本研究將嘗試找出 2001 年與 2005 年的世運會所提供的結案報告書做一比較。</p>
<p>徐耀輝教授</p>	<p>1. 市民運動行為及習慣改變，文獻提到需五個階段，每階段 6 個月，施測只有一次，能否達到目的。</p> <p>2. 抽樣分群，分為 15-19、30-44、45-59 三年齡群，但問卷為 15-19、20-29、</p>	<p>1. 在討論運動行為如何改變的課題中，被現今研究大量引用的理論為 Prochaska & Marcus 在 1994 年提出的跨理論模式 (trantheoretical model, TTM)。跨理論模式的主張為運動行為的改變，可於無意圖期、意圖期、準備期、行動期及持續期等階段中，以前進、後退或跳躍的方式，不按階段順序，從原階段改變至另一階段。關於前後比較的問題，的確需要縱貫性前後測的研究設計來比對，但因受限於本研究期程較短，本研究於世運舉辦年(6 月~10 月期間)僅施測一次，主要目的是調查市民的運動行為階段，的確有解釋上的困難，因此本研究問卷另設計題項調查民眾因為世運會舉辦所帶給他們在運動行為上的改變，作為輔助說明，若能在明年度繼續此一研究，相信也能將此研究案之結果成效發揮到最大。本研究於 2009 年之施測，已先徵求受試者同意，預留聯繫資訊，即已為預計於明年度進行之後測預留研究所需之受試者資料。</p> <p>2. 本研究之抽樣分群，原本計畫以 15-19、30-44、45-59 三年齡群作為分</p>

	<p>30-39、40-49、50-59、60-69、70 以上，為何如此分法？另 60 歲以上人口較 15-19 歲人口多（p236 表 8.2.1），抽樣分群卻未做？</p> <p>3. 文獻中受試者大部分是兒童和國中生，建議增加不同年齡層的文獻。</p> <p>4. 世運會主場館的使用如何有效、普及化是應正視的問題，如主場館和巨蛋應讓納稅人有使用的機會；其他分佈各校的場館如何提升使用率？市府是否利用此一好契機介入多舉辦活動與推展。</p>	<p>群依據，後來確實因考量 60 歲以上人口數眾多，且亦為高雄市民運動人口中相當重要之一群，故研究問卷中，參考高雄市民政局 2009 年市民人口統計資料（表 8.2.1）中之母群體年齡分群，仍以 15-19、30-44、45-59 三年齡群，但問卷為 15-19、20-29、30-39、40-49、50-59、60-69、70 以上作為研究之年齡分群依據，審查委員提出之「抽樣分群，分為 15-19、30-44、45-59 三年齡群」（頁 237）為研究抽樣方法之誤植，將於後續研究成果中更正，感謝委員細心指正。</p> <p>3. 感謝審查委員提供建議，本研究將在運動對於健康的影響文獻整理中，蒐集更多文獻，豐富資料彙整內容與目前研究成果之說明。</p> <p>4. 感謝審查委員之建議，本研究將於近期的焦點團體座談會中一併提出供與會人士參考與討論，並將座談會結論納入報告書中。</p>
<p>董建宏教授</p>	<p>1. 在經濟活動影響上，請研究團隊針對高市商業及產業領導人與主要商會人士進行訪談，特別是對高雄市在觀光產業與城市主要經濟活動的互動，以及經濟活動的規劃有何影響？這些商業、產業領導人對後世運的經濟活動的想像。</p> <p>2. 對媒體影響的調查上，是否應增納電子媒體，尤其是運動頻道的相關轉播權的爭取與閱聽率的分析。</p> <p>3. 對志工團體的組織參與狀況，對世運及</p>	<p>1. 感謝審查委員意見。本研究會舉辦一場產業領導人與主要商會人士的座談會，以質性方式討論產業界對於世運會舉辦之期望與實際影響。</p> <p>2. 感謝審查委員意見。閱聽率的分析，屬於消費者層面的研究，本次研究尚無法涵括這個層面，恐需市府另案委託研究。</p> <p>3. 本研究將於後續研究中進行更深入的</p>

<p>後續可能影響，是否可更深入在性別、年齡、職業別、地域性等進行分析。</p> <p>4.世運項目與奧運項目，是有相當差距，世運項目被認為較具平民化的運動，則對於推動不同的運動項目會有何影響？建議加以分析討論。</p> <p>5.高雄市的都會空間特質，為熱帶及道路系統寬廣，交通網連結不佳，對於後續高雄應舉辦何種活動或城市未來經濟的影響為何？希望可以進一步分析。</p>	<p>背景分析及評估志工感受等管理面向之問題分析及改進重點。</p> <p>4.世運會的項目相較於奧運會項目，的確較偏向休閒性質，不過並非以「休閒性」或「平民化」來作為奧運與世運項目的區別，實際上來說，奧運還是各運動單向國際總會希望爭取的競賽舞台。由於奧運競賽項目不斷擴大，國際奧會為控管品質，早在2002年於墨西哥舉辦全會時就決定，要把奧運控管在28個種類、301個項目，參賽運動員限制在10,500人之內，入選為正式的比賽項目，男子運動項目必須以一般的運動項目出現在至少75個國家、以及4大洲；女子運動項目則必須至少出現在40個國家、以及3大洲中。而本屆世運會的7人制橄欖球也經國際奧會在2009年8月的決議，確定與高爾夫球同時成為2016年夏季奧運的正式項目。參與此場競爭的其他5個項目分別為空手道、棒球、壘球、滑輪及壁球。其中空手道、壘球、滑輪及壁球皆為本屆世運比賽項目(壘球為邀請賽)。不過本研究的確也在研究中，進行運動行為現況調查時，除參考E-ICP針對臺灣民眾運動行為調查時所分類的運動項目之外，另加入了2009世運中，較可能成為一般民眾規律運動的比賽項目來進行調查分析，詳細的比較結果也將於結案報告中一併呈現。</p> <p>5.高雄市都市尺度較寬廣與其他台灣都市不同，有其特色，雖然無法發展為歐洲城市般的步行空間。從觀光與產業特色角度，高雄市顯著具有吸引力</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		<p>之景點或觀光資源多集中於西半邊，尤以鹽埕、旗津、左營、鼓山為重點區塊，其他多為住宅區。雖有交通網連結不佳的問題，但非需整市開發為觀光區。建議以此西半邊劃分活動區塊，以區域觀光計程車、觀光巴士（藍線、綠線、黃線等）、觀光自行車便利遊客之動線行進或是具有特色的交通工具取代步行尺度，如三輪車。以西半邊的景點、空間資源結合產業，可發展與海洋有關者，如將倉儲魚類冷凍業朝向餐飲化與零售商店化、表演娛樂化與海岸休憩區如漁人碼頭相結合。推展海洋活動如船艇搭乘、風帆試駕等海上活動。惟此不為本研究之研究範疇，擬建請市府另行委託研究。</p>
<p>蔡清華局長</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1.各子計畫之研究方法宜交待清楚，資料分析之方法亦應明確說明。 2.8月份以後蒐集之資料宜將88水災、高雄電影節爭議事件等因素納入解釋之變項。 3.飯店住宿情形之統計宜將鄰近縣市飯店納入。 4.媒體露出之統計應將國外媒體、電子、網路等媒體納入，另外台北聽奧及高雄市運所投入之媒體經費亦應納入考量。 5.2009世運會之後，高雄能做什麼？知識經濟應是相當重要的一項，可嘗試將相關知識轉化為專業研習課程。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.感謝審查委員意見。本研究會遵照辦理。 2.感謝審查委員意見。本研究會將8月份以後對研究具影響力之事件納入討論。 3.感謝審查委員意見。I-O分析基本上並不會直接延用此數據，但同意將這點加入期末報告內加強補充。 4.國外媒體經選擇較具代表性之媒體，做網路查閱，並將查閱結果於報告書中增列表4.8；高雄世運的部份已將媒體行銷經費列表4.7詮釋，聽奧的部份由於資料取得目前無法取得明確資料，故無法一併評估比較。 5.本研究相當認同委員看法，會與市府相關單位共同商議。

<p>施吳 惠契 文德 科科 長長</p>	<p>1.建議針對世運會期間遊客的變化量進行探討。</p> <p>2.建議針對世運會是否會影響觀光的態度進行探討，是否仍偏重於文化、海洋之意象，有無推動運動觀光之契機。</p> <p>3.世運商品銷售調查，建議可否延長到10月底，以作為影響效益評估。</p> <p>4.p223 表 7.2.3 旅館資料請再增列鄰近地區的飯店資料。</p>	<p>1.感謝審查委員意見。此點建議，因仍缺遊客每日統計資料，不易進行此項分析。</p> <p>2.感謝審查委員意見。在地文化與海洋意象對市民的情感連結較深，而運動觀光比較像是舶來品，突然引入，仍需要時間醞釀。</p> <p>3.感謝審查委員意見。有關銷售統計的原始資料由高雄市新聞處所提供，時間原則上以三個月為單位，若統計到十月底的資料，則十二月才能取得該統計資料。</p> <p>4.感謝審查委員意見。本研究遵照辦理，已增列三個招待貴賓的官方簽約飯店名單。</p>
<p>易慶澤 副 工 程 司</p>	<p>1.P97，三、基礎建設行銷部分建議增加 (1) 市容景觀改善計畫：人行步道空間改善 (2) 高雄市自行車道的規劃及建設計畫，相關資料分別可洽工務局養護工程處及企劃處。</p>	<p>1.感謝審查委員意見，本研究會遵照辦理。</p>
<p>何傳岡 專 門 委 員</p>	<p>1.部分內容有錯漏，如 p27「贊助廠商 41 家，贊助總金額 3 仟 485 萬元；物資贊助總金額 7 仟 400 萬元」，「物資贊助：... 星巴克、言色、生動科技、酷聖石、通氣、高雄市建築公會、捷安特、高雄銀行、櫻花、三陽機車、和春影城、高雄市金典酒店、高雄漢來飯店」；p83「市運會」等，請更正。</p> <p>2.p164 建議研究內容能探討國營事業參與日後運動賽事的契機，或認養場館等議題。</p>	<p>1.感謝審查委員意見。本研究將遵照辦理錯誤更正。</p> <p>2.感謝審查委員意見。本研究會遵照辦理，納入討論與建議事項。</p>

	3.建議能將世運會與台北聽奧的贊助廠商做一比較。	3.感謝審查委員意見。本研究將遵照辦理。
許 玢 妃 副 局 長	<p>1.問卷前後測具比較功能，惟施測時間點不同，尤其後測時間點不同，所得到結果是否也具差異性？呈現何種短期、中期、長期影響效應。</p> <p>2.P198 相關世運志工管理問題，係訪談志工管理相關人員與志工問卷中開放性意見所得到，是否具代表性，建請再加以深入說明。</p> <p>3.世運志工的運用被公認是世運成功之一，本市推展「志願服務」績效評鑑也因此獲內政部 98 年 8 月初考核為全國第一，後世運時代，世運志工的後續運用市市府努力中的工作，本研究對志工的問卷是否能加上「志工未來參與意願」、「參與服務項目」、「參與內容」、「參與時間」等內涵與結果，將有助相關規劃部門之參採。</p>	<p>1.賽會前後志工調查結果，確有所不同。惟賽會後調查以最接近世運結束期所測，中長期結果需要進一步研究。但由於世運志工資料為保密資料，本研究團隊無法取得，需獲得社會局協助後始得進行後續研究。</p> <p>2.訪談者多為長期投入世運志工管理人員，應具有代表性。本研究另將進行開發放性問項之內容分析，以更明確呈現相關志工管理問題。</p> <p>3.許多研究指出事件型志工與一般長期性志工之投入動機與參與意願並不一樣。本研究賽會前後所進行的志工經驗調查以事件型志工為本；已完成之調查內容與樣本的擇選，並無法瞭解世運志工是否願意經常性的參與其他志工工作（待瞭解其再次投入大型活動之意願）。建議以高雄市世運志工為主，進行普查其「參與需求」，同時市府宜提出相對應的志工工作需求以利研究進行。由於世運志工資料屬保密資料，本研究團隊無法取得，需獲得社會局協助才得進行後續研究。</p>
	1.p85 第 11 行「.. 國內則有六個頻道...節目平均收視率 0.91，數位頻道則包括凱擘股份有限公司旗下的全台 12 家有線電視系統以及中華電信 MOD、hichannel、emome 亦同步實況轉播，經估算，不含後續重播，全台約有超過 800 萬人次收看高雄世運開幕實況轉播。」；第 23 行「未來招待國際媒體時..提早熟悉場地，提高『硬』變能力。」請修正為「未來進行相關場館動線、格	1.感謝審查委員意見，已於文中 p.85 做修正。

<p>簡 美 玲 科 長</p>	<p>局及洗手間等硬體設備時，應考量其可能使用人次，否則將嚴重影響服務品質。另因主場館場域廣大，除必備之引導標示之外，對於場地及帶位志工的教育訓練應及早進行，並須有多次「實地走位」的實務經驗。」。</p> <p>2.p86 第 23 行「...簽訂執行契約。包含：公共電視、華視、原住民電視台、客家電視台、宏觀電視等電視頻道」建議內容修改為 「...簽訂執行契約，實際團隊除公視之外，並有 espn、民視、三立等電視暨中央社等媒體頻道。」。</p> <p>3.P87「現場轉播 11 天，時數超過『120』小時。」，請修正為 200 小時；第 18 行「...客語版行銷宣傳帶」後請再補充增列「當然地方性電台亦為本次世運行銷媒宣管道」。</p> <p>4.p.92 第「2009 年以八月舉行...」請修正為「2009 年以 8 月舉行...」。</p> <p>5.p93 第 5 行「最受『爭議』的不外乎市長陳菊登陸北京...」，請修正為「最受『矚目』的不外乎市長陳菊登陸北京...」。</p> <p>6.有幾個關鍵錯字；高雄「市」(世)運、「硬」(應)變、消「習」(息)、場「管」(館)便「潔」(捷)、...選字選錯了，可能分散各段落，煩再查閱。</p> <p>7.請補充「2009 世運的媒體價值」(潤利艾克曼之媒體露出監測—收視率及效益調查報告「2009 高雄世運 價值連</p>	<p>2.感謝審查委員意見，已於文中 p.91 做修正。</p> <p>3.感謝審查委員意見，已於文中 p.92 做修正。</p> <p>4. 感謝審查委員意見，已於文中 p.97 做修正。</p> <p>5. 感謝審查委員意見，已於文中 p.98 做修正。</p> <p>6. 感謝審查委員意見，已於文中做修正。</p> <p>7. 感謝審查委員意見，已於文中 p.92 做修正。</p>
----------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	城」--電視新聞露出 3652 則，估值 6 億 3 仟萬元，相關資料如後附。	
研 考 會	<p>1.pp86 媒體曝光率評估法，內容資料跨越數年，但敘述與統計表格有跳躍情況，不易比較出其差異性，讓閱讀者產生混淆，不易掌握其反應之內涵，建議再彙整一個小結表格。</p> <p>2.各研究子題係分別進行，請確實掌握整合及調整文字敘述，例如 P168 第四節目前研究成果等文字，請於期末報告時加以修正，並將各章節前後文能彼此呼應。</p> <p>3.部分敘述內容其引據資料及計算整理方式，請予敘明，俾便驗證，例如 p169 第二行「..世運會與會人員於高雄市的消費金額 6909 萬元，平均每人此次行程消費 11500 元....」</p> <p>4.報告內容有些許錯漏字，參考文獻格式部分不一致，請期末報告時重新審視修正。</p>	<p>1. 感謝審查委員意見，已於文中 p.94 做修正。</p> <p>2.感謝審查委員意見。本研究會遵照辦理。</p> <p>3. 「總消費金額估算分成兩個部份。第一部份先估算世運與會人事的總消費金額，也就是將與會人次（表 5.13）乘以其平均消費（表 5.15），結果呈現於表 5.19 」此部分已補充說明於期中報告中。</p> <p>4.感謝審查委員意見。本研究會遵照辦理。</p>

「2009 世運會對高雄市整體社會發展影響之研究」期末審查意見回應表

審查委員	審查意見	意見回應
李福登董事長	<ol style="list-style-type: none"> 1. 世運會之舉辦 103 個國家參加開幕及活動期間吸引全球數億觀眾，透過媒體認識台灣及了解高雄，對於台灣的國際能見度及高雄市城市形象極具正面的貢獻。 2. 世運會後最重要者有下列幾項： <ol style="list-style-type: none"> (1) 儘速定位主場館之維護及週邊景觀環境之美化，以期發揮觀光（如北京鳥巢）及多元運動、文化產業活動之功能，從而維持市民的光榮感及養成愛好運動之習慣。 (2) 市府配合世運的效應，宜有短中長期發展策略，持續改善公共建設，美化市容及提升產業經濟效益。 (3) 志工之招募、訓練、管理、獎懲及權利義務等，希整合一完整制度成立志工銀行銀行，建立媒合平台，廣為借重形成文化。 (4) 本研究所設定議題及項目堪稱周全，所蒐集之數據也稱詳細，若能與他國類似活動交叉比較分析更佳。 (5) 主場館（龍騰）及重大運動設施之後續經營及營運方式，宜做評估並作利弊分析，而向本府作具體建議。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 感謝審查委員給予 2009 世運會高度肯定。 <ol style="list-style-type: none"> (1) 感謝審查委員提供建議，並於期末報告書 492 頁將此論點加入結論建議中，供市府未來研擬政策執行之參考。 (2) 感謝委員意見，本研究各子題已針對該議題提供不同的策略與行動方案，可供市府短中長期施政參考。 (3) 志工文化需公私協力，高雄市政府社會局已委託成立「志工資源中心」並委託民間單位承辦業務工作以進行志工資源整合與媒合工作；本計畫也協助蒐集有意願持續志工服務的參與者聯絡方式與相關資料，提出推展策略。 (4) 感謝審查委員給予肯定，本研究於期末報告書 40-73 頁第三章重大運動賽事對於城市之影響文獻中，已針對他國舉辦大型運動賽事的效益與衝擊及對城市的影響面向有詳加論述。 (5) 此議題的確於焦點團體座談會中引起熱烈討論，已將委外經營之利弊分析等重要結果摘錄加入於期末報告書之 471 頁中。

	<p>(6) 建議於主場館內設置「世運紀念館」，供市民及國內外遊客參觀。</p>	<p>(6) 本研究認同委員看法，已納入建議事項期市府相關單位共同商議辦理。</p>
<p>何東波教授</p>	<p>1. 本研究從城市行銷、產業關聯分析、市民參與、觀光旅遊影響以及運動行為改變等層面，分析高雄 2009 世運會對高雄市整體社會發展影響。本研究分工細膩且資料蒐集完備，某些章節形構獨立完整的論述，本報告能奠定未來再研究的良好基礎。</p> <p>2. 惟尚有以下些微意見，建議參酌改進：</p> <p>(1) 本研究所謂的「社會整體發展影響」之歸類，若能再精簡扼要，對本報告研讀的易讀性會有幫助。例如第四章以「城市行銷」為主，然其與第五章的「市民對觀光發展態度」，以及第七章的「城市意象影響」，似乎難以區隔；其中表 4-4-1 與表 5-3-6 之間有許多相同內容重複出現；另外表 4-4-2 與表 7-4-2 之間也有許多重覆，架構顯得有些模糊。建議能有更精簡或是更明確的歸類(或架構)，以避免重覆且讓讀者更易讀。</p> <p>(2) 第五章以 95 年台灣地區產業關聯表建立出高雄市區域投入產出模型，文中說明區域投入產出表列於附件一，但附件一並未出現，建議能予補齊。</p> <p>(3) 第五章中如何利用「高雄市區域投入產出模型」計算「乘數值」，並計算出表 5-1-25(第 196 頁)。但該些乘數值是否與其他乘數有關似乎有點混淆；</p>	<p>1. 感謝審查委員給予肯定。</p> <p>(1) 感謝委員的意見，子題部分是依照合約內容而定，而表雷同的部分實屬同一資料，但是不同分析主題，無關內容之重覆部分已做精簡。</p> <p>(2) 電子檔書面期末報告初稿有包含附件 1，可能因頁數太多，書面資料沒有列印附件，50 部門的區域乘數會於期末報告完稿時補上(附件一之表二)。</p> <p>(3) 針對委員意見，表 5-1-25 乘數的計算過程與意義說明已補充於第 195 頁。因初稿沒有包含附件，導致附件 1 的單一產業乘數值沒有呈現，</p>

	<p>譬如如何計算住宿費帶動其他消費金額(亦屬於乘數),或是門票收入衍生的額外消費金額(亦屬於乘數)等,可否於第5-1-3「研究方法」中一併載明,以免易於產生混淆。</p> <p>(4) 圖5-1-9的資料顯示2009七月高雄市國際觀光旅客住房率低於2008年七月,此一資料與本報告提出的「世運與會人員」、「賽事觀眾」之資料(p213)相比較後就會覺得非常奇怪,因為外來團體如此多均未住進高雄市的國際觀光旅館?圖5-1-10的資料也存在類似問題,很難以與目前報告的其他資料相配合(或相一致)。建議這些均能進一步有合理說明。</p>	<p>希冀附件資料可以闡明此疑點,謝謝指正。</p> <p>(4) 因2009年5~6月開始流行H1N1新型流感,使得旅遊人數大幅下降,並導致高雄市觀光旅館與一般旅館7月份前半段住宿人數不多,外加世運的需求增加為一短期效應,無法大幅提升整月份的住房率,因此2009年的7月住房率較2008年住房率下降。詳細說明資料已補充於第202頁。</p>
徐世同教授	<ol style="list-style-type: none"> 1. 此研究含蓋五大議題,範圍深且廣,研究內容具信度與效度,該研究課題已就研究層面提出效益與未來市政單位策略參考。 2. 為如能在推動高雄市整體「城市行銷」策略上再進一步進行此五大層面的交叉分析,以期找出綜合性的策略指引,則必更能提供市政單位於執行面上的參考依據。 3. 該報告建議策略指引眾多,建議在整理出一本濃縮摘要,以利於市府在推動「城市行銷」時,各相關單位的參考與執行,並利於研考單位進行策略追蹤使用。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 感謝審查委員給予肯定。 2. 於表4.5.1城市行銷與效益分析SWOT分析中已涵蓋行銷、經濟、市民志工、觀光旅遊、運動行為五大層面,所擬SO、ST、WO、WT策略可供市政單位參考。 3. 本研究除了在第四至八章分別就城市行銷、經濟影響、志工行為、城市意象及居民運動行為等五大子題做一深入的剖析精簡列出SWOT分析表,並已於最後第九章結論與政策建議予以適當濃縮,以供市府做為施政參考。
董建宏教授	<ol style="list-style-type: none"> 1. 報告架構非常完整,對相同的社經、文化衝擊的分析非常清楚,但基於活動傳承,可否將活動籌備期間所面臨的諸多挑戰,以及舉辦期間活動種種課題,在整體性的敘述紀錄。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 感謝委員的意見,已有別的研究團隊著手相關活動傳承紀錄工作,故本研究不再重覆進行該項工作。

	<ol style="list-style-type: none"> 2. 針對「形象行銷」部分，特別是媒體的運作、活動的呈現，其中「校園參與」的部分，是否可以更進一步去檢討相關運作的優缺失，以及主要原因（例如：主要媒體資源集中北部與國際媒體資源互動不足等，還有小港機場航班次、航點的不足等）。 3. 有關觀光活動的分析，是否可以進一步亦高雄都會空間結構、公共建設、自然氣候條件進行分析。亦即，高雄市的都會空間結構呈現碎裂狀，因此是否應透過都會空間的改善，以及通過軟實力（文化）的培養與串聯這些空間，進一步分析討論。而有關公共建設與交通運輸體系的設計不足，無法與高雄自然氣候環境呼應，是否可以深入分析。 4. 中小學的全力投入參與，對後續的影響是否可以進一步分析。因為許多中小學的投入參與，對於中小學生對運動的參與、活動的投入以及公共運輸系統的使用，均會有一定的影響，而語言能力的落差，亦可以通過教育系統深化。 5. p290 與 p296 所引述的訪談重複，請修正。 	<ol style="list-style-type: none"> 2. 有關「校園參與」內容部分，請參閱第六章(p.308)高雄市市民參與及志工行為變化一章中有相關內容分析。 3. 「觀光活動分析」與空間結構問題並不在本研究的主題內容，因此期末報告中並未列入討論。然，本研究已另行針對國際與會者在高雄市所從事的活動進行調查(請參閱 p.394)。 4. 由於本研究係對象針對成年民眾，並未特別針對中小學生投入之影響進行調查，此建議良好涉及教育面廣,希能後續專案進行研究。 5. 感謝委員的意見，本研究以參酌委員意見加以修改(請參閱 p.290)。
<p style="text-align: center;">鄭玉蓮 組長</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 相關研究層面內容充實，分析方法及其信度及效度完整，文獻引用豐富，未來發展/行動策略具體，值得市府相關機關推展市政參考。 2. 部分內容錯別字、漏字及部分數據需再查證： (1) 2.1.1 第 9 頁第 2 段「世界運動會是由國際世界運動總會主辦的綜合性運動會，是由 33 個非奧運競賽...」與 2.1.2 第 10 頁第 2 段「國際世界運動協會現 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 感謝審查委員給予肯定，盼能提供市府未來施政參考。 (1) 感謝委員的意見，本研究已依委員的意見加以修改(請參閱 p.9、10)。

	<p>有 31 個正式成員協會...」其國際世界運動總會名稱不一，另其究由 33 個或 31 個總會或協會組成，宜再查證求其正確。</p> <p>(2) 2.2.1 第 20 頁文字最後一列「...達成提高國際能見度的城市目...」應係漏字少「的」，應為「...達成提高國際能見度的城市目的...」。</p> <p>(3) 世運賽會已舉辦完竣，2.2.2 第 21 頁文字最後一段語法為未來式，應以過去式或現在式語法敘寫較符現況。另第 22 頁文字倒數第 3 列及第 2 列之國際世界運動總會皆少「國」字。</p> <p>(4) 世運賽會未統一地點規劃選手村，2.2.3 第 23 頁場館規劃內容宜修正。</p> <p>(5) 2.2.4 第 24 頁文字第 2 列「場管規劃」應修正為「場館規劃」。</p> <p>(6) 第 24 頁及第 25 頁有關比賽場館之圖及文字：高雄市立體育場修正為中正運動場，國際標準游泳池修正為國際游泳池。</p>	<p>(2) 感謝委員的意見，本研究已依委員的意見加以修改(請參閱 p.20)。</p> <p>(3) 感謝委員的意見，本研究已參酌委員的意見加以修改(請參閱 p.21、22)。</p> <p>(4) 感謝委員的意見，本研究已依委員的意見加以修改(請參閱 p.23)。</p> <p>(5) 感謝委員的意見，本研究已依委員的意見加以修改(請參閱 p.24)。</p> <p>(6) 感謝委員的意見，本研究已參酌委員的意見加以修改(請參閱 p.24、25)。</p>
邱義澤副工程司	1. 本研究案內容充實豐富，論述完整，分析深入，與本局相關之建議，將斟酌參採運用。	1. 感謝審查委員給予肯定。
何傳岡專門委員	1. 高雄市積極進行招商推動經濟發展，其中會展產業是重要項目之一，希望本研究亦能對會展產業稍加著墨，將會展與其他活動相結合。	1. 感謝委員的意見，本研究之第五章雖未將會展產業獨立研究但相關策略已納入報告中。
	1. 志工平台目前已進行推動，這次 2009 世運會的志工主要以學生志工為主，	1. 感謝委員的意見，期末報告已將此意見納入本研究之政策建議中(請參