

第四章 資料分析與討論

第一節 九份民宿現況

壹、九份民宿整體發展情形

九份早期的民宿業者通常都是老年人，大多利用老房子的木地板房間或榻榻米，形成了通鋪住宿的常態，可以容納很多人休息。但是，九份傳統的無掛招牌民宿已逐漸沒落，可能因為有些主人仍舊不習慣被陌生的客人打擾（附錄二：B5M1-02），也有的因為沒有轉型而漸漸失去生意。同時，有人將建好的新樓房改裝經營民宿、有人買地上權蓋起大型的民宿、有人用租房子的方式做民宿、本地或外地人看準九份商機而來做民宿、也有人因為原來的生意清淡而轉型做民宿…。（附錄二：R1M1）當業者已經有經營民宿之實，政府要求同時也要符合合法民宿的資格，但是申請手續麻煩加上九份常有不合法房屋的問題，以及經營型態上已經超出民宿辦法的設定，例如房間數目超過5間，造成九份大部分民宿仍屬於不合法經營。

民宿必須先申請合法房屋，才能申請合法民宿，問題在於九份的合法房屋不容易申請：「臺北縣政府核發合法房屋證明處理要點」法規第二條規定瑞芳鎮地區自民國66年11月25日前即以存在，且無擅自新建、修建、改建或就地整建行為之情形之舊有建築物為合法房屋，屬就地合法；之後建造或改建的房屋必須請建築師等專業人員來審核，根據「臺北縣瑞芳風景特定區建築景觀管理辦法」第四條審查項目前面兩項為「人文生態與社群聚落特質、區域建築意象融合」，例如「外表必須是無彩度，很暗的顏色，不可以鮮豔顏色，不能不鏽鋼，裝冷氣或熱水器等要擋起來，不能直接看到這些東西，窗框也要暗色。R1M1-03」，規定複雜造成許多建築物屢蓋屢拆，蓋不成的就成為廢墟，存在的也大多都違法。此外九份房屋分成三種情況：合法、不合法和BOT房子，BOT房子跟台陽礦業租地權來

蓋建物，租約期過後房子就屬於台陽公司的，業者若願意則可以續租（附錄二：R1M1-12）。

九份雖為國內十分熱門的景點，但民宿以及店家生意也很容易受到大環境的影響，如「九份景棧」紀女士述說：「SARS 那年(2003)我們收回來(原本出租給人家經營)，那年大家很少出去玩，加上有地震啊天災，SARS 過後旅遊業又比較好一點。」，廖先生：「九份生意一年比一年差，以前香港人多現在就少了，日本人來觀光的人數較穩定。台灣人是第一個減少，香港人第二個減少，在遊覽車翻車事件以後(2004 年 10 月 18 日，五名香港遊客死亡)……雪山隧道通車後香港人的行程排到礁溪，其實跟旅行社很有關係。九份很多大事紀，遊客數量多少影響很大。921(1999 年 9 月 21 日)的第二年，現在的天空之城(茶坊，輕便路 308 號)山壁是新的，原來熱鬧的地方到九份茶坊(基山街 142 號)而已，夜未眠(石埤巷 78 號，汽車路旁)沒有崩但是土石流蓋到它的一樓，那時候下雨很大都崩山掉房子，那時候所有店家請的員工減半薪，只有日本人敢來，九份的商業氣息很敏感，貓纜(通車時間：2007 年 7 月 4 日)、SARS、雪山隧道通車(通車時間：2006 年 6 月 16 日)....經過這些事情生意一直走下坡，因為政府都沒有建設。R1M1-14」，而 2007 年停駛的台鐵深澳支線(金瓜石線)對九份來說影響不大，但是傳聞未來政府要在金瓜石往海的方向興建纜車，此消息讓當地商家都感到十分開心，無疑是近年來最讓九份觀光業感到振奮的新聞。

貳、九份民宿經營型態與分布地點

九份民宿經營型態與當地觀光活動息息相關：氣候因素造成九份常處於煙雨朦朧的山嵐間，加上保留過去建築型態的老街區域，與當地因應居住需要而整晚滿山點點的路燈，種種特色綜合營造出一股難以言喻的復古氣氛，因此通宵品茗及觀賞夜景等娛樂成為停留九份的遊客所從事的主要觀光活動。九份地區發展出以下四類民宿經營型態：(1)複合式民宿—涵括住宿或景觀住宿，餐廳或簡餐，品茗或飲料；(2)景觀或風情民宿—提

供以客房設計及客房景觀為主的民宿體驗；(3)純住宿民宿—通常是業者提供自宅為客房，且不設置餐飲販賣，但是純住宿又分為家庭式民宿與旅館式民宿，前者有較多的公共空間互動；後者將私人與客人空間完全分開；(4)特色民宿—九份唯一登記特色民宿為「九份風箏博物館民宿」。

現今最熱門的民宿大部分是「景觀或風情民宿」，因為目前的消費者偏好風情特殊的房間設計，他們認為這類民宿體驗可以使九份之旅增添更多值得回憶的經驗。而九份最多的民宿為「純住宿民宿」，只解決遊客的「住」，因為九份的觀光客通常是慕名觀光景點而來，大多數時間會在各景點間活動，只要求民宿提供乾淨舒適的房間。「複合式民宿」通常著重餐飲方面等多元服務，不只提供旅客也提供其他遊客消費，客群比較廣泛，但在民宿房間上為普通的設備。九份民宿類型差異如表 4-1-1。

九份民宿分布方面，以汽車路、基山街、輕便路與崙頂路沿線最多，但實際上為交錯分布的地理位置，分布路線參考表 4-1-2。根據民國 96 年 11 月的交通部觀光統計資料，台北縣地區合法民宿共有 57 家，而九份地區就佔 24 家（交通部觀光局 96 年 11 月份統計），而目前仍在營業的九份民宿至少有 66 家（本研究調查整理），詳細資訊參考附錄一。

表 4-1-1 九份民宿類型差異表

項	民宿類型	經營型態	遊客選擇因素	備註
1	複合式民宿	涵括住宿或景觀住宿，餐廳或簡餐，品茗或飲料	著重餐飲方面等多元服務，不只提供旅客也提供其他遊客消費，民宿房間上為普通的設備	客群較廣泛
2	景觀或風情民宿	提供以客房設計及客房景觀為主的民宿體驗	目前的消費者偏好風情特殊的房間設計，他們認為這類民宿體驗可使九份之旅增添更多美好回憶	熱門民宿類型
3	純住宿民宿： (1) 家庭式民宿 (2) 旅館式民宿	通常是業者提供自宅為客房，且不設置餐飲販賣	觀光客通常是慕名觀光景點而來，大多數時間會在各景點間活動，只要求民宿提供乾淨舒適的房間	佔九份民宿大多數
4	特色民宿	主題式，房間數目 15 間	觀光客想要認識主題內涵，或是純粹住宿休息。「九份風箏博物館」為當地唯一一家登記為特色民宿	僅有一家

（本研究分析統整）

表 4-1-2 九份民宿分布路線

排名	數目	民宿名稱（合法註記：*）
汽車路	15	登山口民宿、阿香姨民宿*、九份高媽媽民宿*、雞籠山民宿餐廳、喜來園景觀民宿*、築緣民宿、九份景棧、輝明民宿、九份迦南民宿、十八洞民宿、九份雲の小棧民宿、九份悠然居民宿、九份馬克山莊*、望幽谷民宿、山中歲月民宿
基山街	13	山棧樓民宿、九份九重町客棧*、溫莎堡香草庭園*、觀海山莊、觀景樓、施家民宿、九份觀海樓、愛的物語、五番坑公園堡、山海關民宿*、金石客棧民宿、LUCKY HOUSE、柳園民宿*
輕便路	9	八番坑&舊道口、麗景民宿、輕便露民宿、阿婆民宿*、古窗民宿、雲海雅築民宿、老松的家民宿、溫莎堡涵館、撲克館民宿
崙頂路	8	九份茶壺山觀景樓民宿、恰客庭園民宿、望琴海民宿、A-home*、溫莎堡 A 館、溫莎城堡景觀民宿和風屋、悅山海民宿*、九份龍門客棧民宿*
豎崎路	4	洞天閣景觀民宿*、記憶九份、彭園、禾園田居
街頂巷	3	老舍景觀民宿*、熱門民宿*、九份星辰景觀民宿
坑尾巷	3	民宿、九份風箏博物館民宿*、雲在山房民宿
烏勢巷	3	九份育令的家民宿、緣憶茶棧民宿、八番坑 CAFÉ 民宿*
石碑巷	2	八番坑&41*、九份夜未眠*
佛堂巷	2	滿園、山中居
中山巷	2	驛馬棧民宿*、鄭家民宿(賞海樓)
市下巷	1	九份市下巷民宿
石炭巷	1	九份民宿風之谷

（本研究調查整理）

參、九份民宿提供公共空間之現況

民宿公共空間類型與經營型態有密切關係：(1)「複合式民宿」的業者因為同時經營其他項目，服務對象包括平常觀光客，與住宿旅客的互動機會自然較少，除非旅客也參與這些消費項目；(2)「景觀或風情民宿」以提供特殊的民宿空間設計給旅客享受，通常採取不打擾客人的態度，主人也通常與客人住不同棟建築，但是這類民宿的主人通常也很熱情，表示若是旅客願意，他們也會有很多的交流機會，所以交流情形以旅客需求為主；(3)「純住宿民宿」為傳統的 B&B 民宿，業者通常和客人住同棟建築，採取分層住宿或出入口分開等區別公私空間方式，大部分都會提供公共空

間給旅客使用，但分為「家庭式」和「旅館式」：家庭式共用空間的情況較多；旅館式通常將主客住宿分層，起居也是主客分開，採取不管制出入的方式。實際公共空間提供情形必需根據現況調整，有的民宿採「風情民宿+家庭式民宿」或是「複合式民宿+景觀民宿」等，基本三種經營類型之民宿公共空間提供情形如表 4-1-3。

表 4-1-3 各類型民宿公共空間提供情形調查

民宿類型與例子	服務項目	建物類型	公共空間（主客共用）	
複合式 民宿	主客互動情形：業者因為同時經營其他項目，例如提供平常觀光客的停車服務、簡餐或餐廳服務等等，基於九份鬧區停車位難求與餐飲服務業的不休息特質，與住宿旅客的互動機會自然較少，除非旅客也參與這些消費項目。			
	古窗民宿	茗茶、咖啡、餐廳、 民宿、無線上網	百年前的石砌 車站改造	觀景台、沙發座椅餐廳
	雞籠山之戀民宿	餐廳、住宿、規劃	旅館式建物	餐廳
	築緣民宿	停車、住宿	自宅改建	泡茶、休閒庭院
景觀或 風情民 宿	主客互動情形：業者通常提供特殊的民宿空間設計給旅客享受，通常採取不打擾客人的態度，主人也通常與客人住不同棟建築，但是這類民宿的主人通常也很熱情，表示若是旅客願意，他們也會有很多的交流機會，所以交流情形以旅客需求為主。			
	八番坑&41	獨棟式客房住宿	古厝改造	客人獨享公共空間
	市下巷	特色客房	古厝改造	部分有客用客廳
	涵館	客房獨立進出	民宅改造	有客用咖啡廳
純住宿民宿主客互動情形：傳統的 B&B 民宿，業者通常和客人住同棟建築，採取分層住宿或出入口分開等區別公私空間方式，大部分都會提供公共空間給旅客使用。				
家庭式 民宿	主客互動情形：共用空間的情況較多。			
	九份景棧	住宿、停車	自宅	客廳、餐廳、廚房
	撲克館民宿	住宿	自宅	庭院、客廳、餐廳
	雲在山房民宿	住宿	自宅	室內室外都有咖啡座
旅館式 民宿	主客互動情形：通常將主客住宿分層，起居也是主客分開，採取不管制出入的方式。			
	十八洞民宿	住宿	自宅	客用客廳
	星辰景觀民宿	住宿	自宅	客用客廳
	老松的家民宿	住宿	自宅	客用客廳

（本研究調查統整）

根據以上的現況整理，並補充電話訪問內容：彭園業者表示「九份旅遊型態，多在外面活動，天氣較差時才會待在室內環境」、多家純住宿民宿業者意見認為「大部分的旅客不會去使用主人的區域」、阿婆民宿業者說「客廳有放置椅子電視，客人會來聊天」、LUCKY HOUSE 等業者則表示「無門禁限制，公共空間多給客人使用，交流不多」、柳園民宿等業者經營方式為「主人住附近，民宿整間給客人使用，主人完全不介入」…。綜合分析業者規劃與認知的主客使用公共空間方式，可以概略歸納以下三種公共空間互動程度與使用情形：

1. **互動最少**—主客住在不同建築物，業者不會使用提供給客人的公共空間，如客用客廳、觀景陽台，但是平常業者仍會管理民宿。
2. **稍微互動**—主客住在同棟不同層或不同區的房間，大致有三種情形：(1)業者將起居室分為自用和客用不同樓層或區域，避免互相干擾；(2)業者開放住宅的公共空間，盡量給客人使用，而業者自己少用，讓客人方便為原則；(3)平常公共空間都是業者自家人使用，旅客借用時才會成為共用空間。
3. **更多互動**—業者提供用餐區或是接待區等特定場所，或是家庭式的空間規劃。例如，九份景棧提供家庭式公共空間、雲在山房民宿主客的出入口分開，但有提供餐點的咖啡座，於用餐時間有自然互動。

第二節 個案篩選

本研究個案的篩選需要知道公共空間的提供狀況，以及在公共空間產生互動的程度，因此第一節已使用文獻蒐集法與電話訪談法將九份民宿現況作一歸納統整，方式為先分析民宿類型後進行初步篩選可能有公共空間的民宿進行簡短的電話訪問，評估項目有三方面：「**民宿個案須具備公共空間**」、「**在公共空間主客有較多互動的民宿—具體指標：業者提供用餐區或是接待區等特定場所，或是家庭式的空間規劃**」、以及「**業者進一步受訪意願**」，細節請參考附錄二。

電話訪談後決定符合條件之 8 家業者，實地田野調查之後因為不同的原因而最後選擇了 6 家做個案研究，輔以 1 位相關人士訪談內容作為研究內容上之補助。訪談過程中使用研究問卷（表 3-3-2 個案民宿之公共空間使用方式訪談問卷），同時以錄音與拍照方式紀錄。此 6 家民宿業者皆住在民宿內，經營型態各異，公共空間規劃也不盡相同，待客接物上皆屬於親切型。二次篩選階段與原因參考表 4-2-1。

本研究之民宿個案與訪談代碼依空間類型如下：**以咖啡廳為主要公共空間**—雲在山房民宿（B1F1）、喜來園景觀民宿（B2M1）、雲海雅築民宿（B3F1）；**以家庭式公共空間為主**—阿婆民宿（B4F1、B4F2）、撲克館民宿（B5M1）、九份景棧民宿（B6M1、B6F1）。**其他相關人士**：當地人—在九份當地送報多年現為當地報紙經銷商的廖先生（R1M1）。（訪談代碼意義：B=B&B，民宿、R=reference，參考、M=male，男性、F=female，女性）本研究所有個案之訪談逐字稿參考附錄二，訪談對象基本資料如表 4-2-2。

表 4-2-1 個案篩選二次階段與原因

第一次篩選：透過電話訪談		第二次篩選：透過田野調查	
個案民宿	選擇原因： 符合主題、業者願意接受訪談	個案 研究代碼	選擇原因
1 雲在山房	住宿／住同棟，不同出入口／樓下有戶外咖啡座與室內咖啡座可用早餐／有自然互動／自宅。	B1F1	有一點偏向複合式經營，仍符合本研究範圍—自宅自住、有公共空間、有互動。
2 喜來園	住宿、導遊／住同棟，空房出租／客廳／客廳有交流／主業／自宅 /5 房 /10 幾人。	B2M1	
3 雲海雅築	家庭式，交流機會多。	B3F1	符合本研究範圍—自宅自住、有公共空間、有互動。
4 阿婆	住宿／住同棟／客廳(椅子)看電視，聊天。	B4F1	
5 撲克館	住宿／家庭式民宿，住同一棟／庭院，撲克館，客廳(看電視)，餐廳(吃早餐)。	B5M1	
6 九份景棧	住宿、停車／住同棟，自住景觀較差的房間／共用客廳、餐廳、廚房／一起使用，多交流／兩代經營／自宅／4F(一層 70 坪)／10 幾間/80 人。	B6F1	
7 悅山海	住宿／住同棟／客廳／常交流／自宅。	刪除，原因為類似樣本已足夠。	
8 悠然居	住宿／住同棟，自住 1 樓／公共空間都可以使用／不主動聊天也不擺姿態／副業／自宅。	刪除，原因為時間安排上較不方便。	

表 4-2-2 本研究訪談對象基本資料

民宿	合法登記證號	主要負責人	性別	年齡	地址	訪談代碼
雲在山房	無	吳先生	女	40-50	坑尾巷 37 之 1 號	B1F1
喜來園	31	林先生	男	50-60	汽車路 9-13 號	B2M1
雲海雅築	無	蘇女士	女	40-50	輕便路 234 號	B3F1
阿婆	54	楊女士	女	80-90	輕便路 121 號	B4F1
撲克館	無	吳先生	男	40-50	輕便路 322 號	B5M1
九份景棧	無	簡先生	男	70-80	汽車路 29 號	B6M1
		紀女士	女	40-50		B6F1
相關人士		廖先生	中國時報、自由時報九份辦事處			R1M1

第三節 研究資料比較分析

本節將整理田野調查所獲得之資料，羅列 6 家個案，內容針對研究問題五項做討論：一、業者如何規劃公共空間（過程、服務項目）；二、業者提供的公共空間之用途規劃與設施；三、業者觀察之旅客使用公共空間的方式與頻率；四、業者在公共空間中與旅客互動之情況；五、其他相關因素：發展過程、營運情形等。研究問題前後關係如圖 4-3-1。

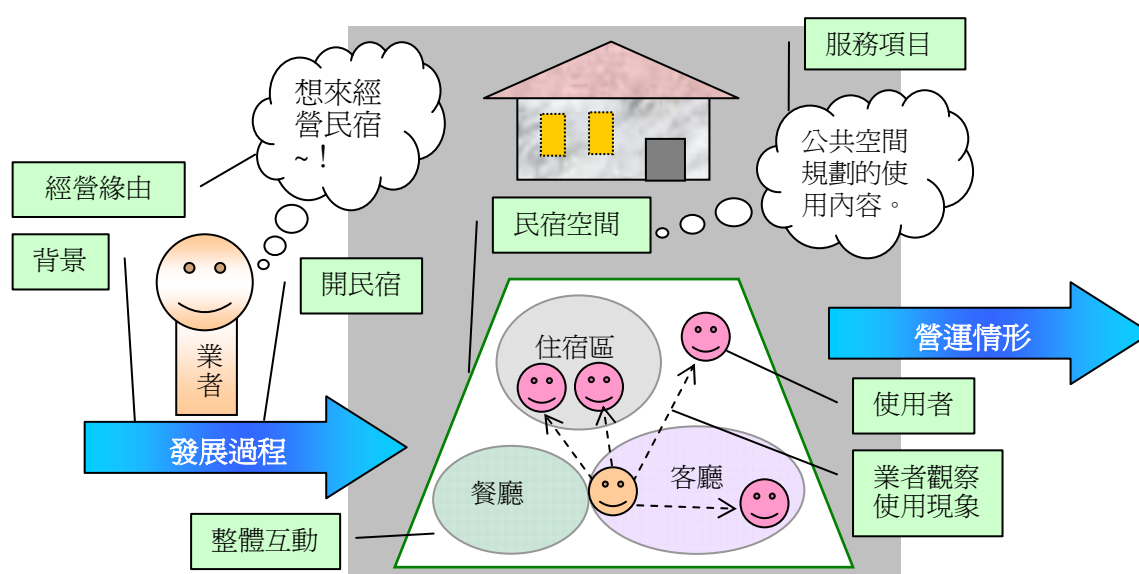


圖 4-3-1 研究問題前後關係圖

壹、雲在山房

一、業者如何規劃公共空間（過程、服務項目）

(一) 民宿規劃過程

1. 改建或新建考慮因素：建築物是購入後在原地基上改建，改建時保留老房子部分結構(如石牆、磚牆)。同時考慮以後經營民宿需求，主客私密空間為個別單一出入口，另外建造外部樓梯通往二樓住宿區。
2. 建物原來用途：老房子購入即改建。
3. 建物類型與坪數：兩層樓歐式建築，防火建材。

表 4-3-1 雲在山房民宿外觀與簡介

	
<p>註：從明聖宮廣場處拍攝。</p>	<p>註：石崁巷入口處階梯。</p>

(二) 民宿服務項目

1. 民宿提供的服務項目：住宿附早餐、可在店內額外消費餐飲、提供外來遊客喝咖啡、提供遊客導遊或地陪服務、住客可免費欣賞 DVD，喝咖啡，書籍，導覽，無線上網，旅遊資訊、另提供付費腳底按摩。
2. 民宿提供的服務項目空間規劃：包括戶外庭院、室內咖啡座，主要是吃早餐或飲料時使用；一樓原來是賣咖啡的地方，後來因為人潮較少加上是業者的住宅而不希望常受打擾，咖啡吧現已較少營業；用餐區旁放置書櫃，並用書櫃隔出腳底按摩區。
3. 客房數/容客量：2 房/6 人以上。

表 4-3-2 雲在山房民宿官方網站說明服務項目與價目表

<p>服務項目</p>	<p>民宿、咖啡、套餐、腳底按摩</p>
<p>住宿價格</p>	<p>1. 雙人蜜月套房 假日 3200，平日 2600。 2. 四人歡聚套房 假日 3800，平日 3200。 (需預約早餐，套房每加一人加收 600 元)</p>
<p>住宿注意事項</p>	<p>1. 星期五、星期六及國定假日前一晚視為假日收費，星期日～四為平日收費。 2. 因房間數限制，訂金需付 100% 全額費用，請勿任意更改日期。 3. 室內禁煙、酒、寵物 廚房禁止油煙，採環保路線 自備毛巾，牙刷，牙膏。</p>

二、業者提供的公共空間之用途規劃與設施

(一) 公共空間

1. 咖啡廳：

- (1) 供應房客餐飲和自己招待客人用。
- (2) 附屬設施—腳底按摩區(營業項目之一，利用箱子堆疊並佈置擺設，正面阻擋入口視線、側面利用書櫃阻擋餐桌區的視線)；書櫃區。
- (3) 設備—四套桌椅；調節溫度方面，裝吊扇因夏天很涼不用冷氣，放置炭爐以因應冬天濕冷氣候。

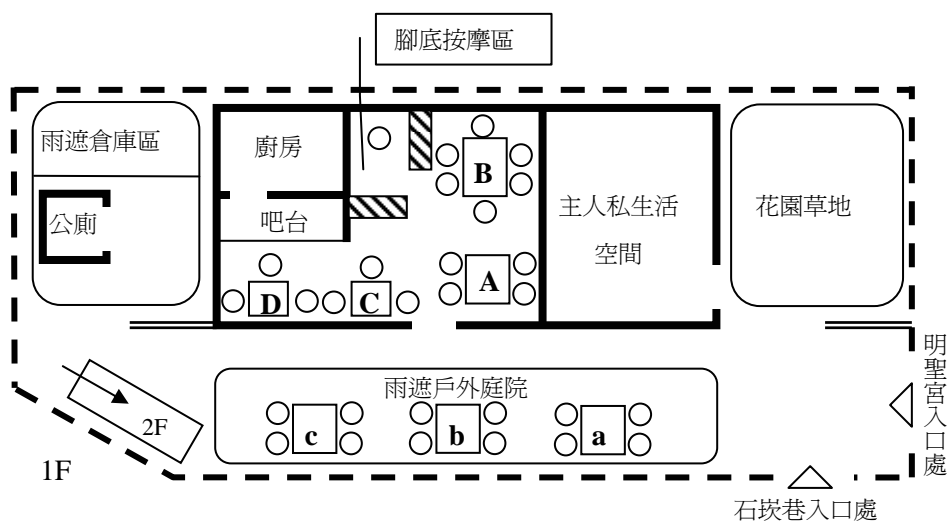
2. 庭院：(1)賞景，用餐、(2)設備—三套桌椅。

(二) 服務空間

1. 吧台：供應飲料餐點。
2. 廚房：供餐區，與吧台相連。
3. 公廁：半戶外獨立空間。

(三) 動線空間

1. 入口階梯：因應地基山坡地勢，建造為長階。
2. 門廊：客人主要動線，通往公共空間與客房。
3. 戶外樓梯：客房獨立入口。



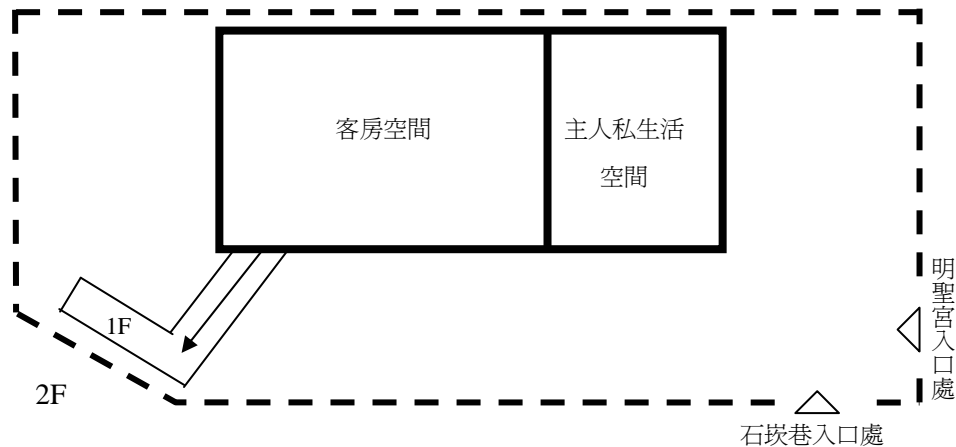


圖 4-3-2 雲在山房民宿空間結構圖

三、業者觀察之旅客使用公共空間的方式與頻率

(一) 公共空間

1. 咖啡廳：

- (1) 主客互動時段—早餐 9~11 點，約 1~2 小時；晚上客人吃完飯後，主人會請喝咖啡、聊天、或介紹景點，約 1~2 小時；通常晚上主客互動較多，且夏天比冬天長，冬天約 1 個小時。
- (2) 主人休息時間—視客人需求，若客人都不下樓，約晚上 9 點熄燈回家，咖啡廳關閉。
- (3) 座位區客人選坐桌位順序—A、B、C（最後被客人選擇的位置、本研究訪談時的位置，所以是主人常用區）、D（算是主人的位置，通常會放主人的私物，除非有客人堅持使用，不然都是主人或主人友人所使用。業者認為要跟客人保持一點距離，否則客人也會感到有壓力）。
- (4) 閱讀區—客人最常使用的區域（書櫃），主人不主動在這裡與客人互動，若客人需要才介紹照片等。
- (5) 腳底按摩區—有需要的客人才會使用到。

2. 庭院：

- (1) 使用時間—天晴時客人常用。
- (2) 活動—客人最喜歡的拍照地點之一。
- (3) 座位區客人選坐桌位順序—a、b、c (主人常用座位)，客人通常先選 a，景觀較好、再選 b。

(二) 服務空間

1. 吧台：主人領域。
2. 廚房：主人領域。
3. 公廁：主客共用。

四、業者在公共空間中與旅客互動之情況

- (一) 咖啡廳—早餐時段(9~11 點)約 1~2 小時、晚餐過後使用約 1~2 小時，且互動比較多，夏天會比冬天長。
- (二) 自然地聊天、主人看客人需求介紹景點、主人準備飲料請客人喝。

五、其他相關因素：發展過程、營運情形等

- (一) 業者背景(年齡、職業或經歷、戶籍地)：40-50 歲、幼教、本地。
- (二) 經營緣由：「喜歡九份」這個因素，拜訪過程中觀察到業者夫妻皆喜歡藝術創作與園藝，誠如其網頁介紹所言「雲在山房」是夢想實現之處，建物都是後來購入改建，經營約 2~3 年。
- (三) 營運情形
 1. 業者與旅客的互動經驗—視旅客類型產生不同互動，例如「有一些情侶他不希望被打擾，那當然就請他喝咖啡啊，聊一下，他們客人就會上樓去。如果是家庭的話，通常話題跟互動會比較廣一點。B1F1-16」；客人較常問的話題「你為什麼要經營民

宿啊？你買這棟房子多少錢啊？B1F1-37」。

2. 目前的營運型態與分工方式：夫妻，女主人負責互動，請 part time 打掃。
3. 業者使用的宣傳方式與效果：專用網頁(線上留言版)，版主會蒐集住過客人寫的 blog、和相關報導等網址連結。
4. 業者觀察到的每月客流量或回客率：每月客流量 50-100 人；客人通常都比較年輕，暑假以學生居多，暑假外就是社會人士；客人住過後會介紹朋友，本身下次可能一年後才會來。
5. 業者對於民宿經營的看法與做法：家庭副業經營，主要收入為其他來源。只提供兩間客房，業者重視服務品質外也重視生活品質。

貳、喜來園

一、業者如何規劃公共空間（過程、服務項目）

（一） 民宿規劃過程

1. 改建或新建考慮因素：17-18 年前身為長子的業者買地建造房子給父母及九個兄弟姊妹住，20 年前地基處的停車場與後院位置是垃圾轉運區（採礦廢土），業者做起擋土牆，大致就形成了今日的建築外觀。10 年前左右開始做民宿，6-7 年前因為想要全心經營所以重新規劃繼整修成現況，除自住外有 10 間客房，一樓格局將原有的兩間套房打掉將公共空間拓展。
2. 建物原來用途：家族自住。
3. 建物類型與坪數：一樓地坪室內 40 坪，室外約 100 坪，建築物四層。

表 4-3-3 喜來園民宿外觀與簡介

	
<p>註：正面景觀，左為雞籠山之戀。</p>	<p>註：汽車路迴轉處側面景觀。</p>

(二) 民宿服務項目

1. 民宿提供的服務項目：住宿附早餐與免費下午茶、提供住宿套裝行程、提供電腦上網、書籍刊物閱覽、提供外來遊客餐飲服務。
2. 民宿提供的服務項目空間規劃：室內咖啡廳座位區、戶外座位區、有書架和平台提供許多書籍刊物、另設櫃檯區結帳、吧台與廚房為業者支配使用、戶外停車場主要為自用與住客使用，二樓以上為客房區。
3. 客房數/容客量：10 房/26 人。

表 4-3-4 喜來園民宿官方網站說明服務項目與價目表

<p>服務項目</p>	<p>民宿、套裝行程、咖啡/下午茶</p>
<p>住宿價格</p>	<p>1. 九份全景海洋雙人套房 假日 3200, 平日 2600, 套裝 3800, 套裝+行程 5800。 2. 雞籠山海景雙人套房 假日 2560, 平日 1800, 套裝 3160, 套裝+行程 5400。 3. 一般溫馨雙人套房 假日 2260, 平日 1600, 套裝 2860, 套裝+行程 5200。 4. 九份全景海洋四人套房 假日 4200, 平日 3500, 套裝 5600, 套裝+行程 10600。 5. 雞籠山海景四人套房 假日 3600, 平日 2800, 套裝 4800, 套裝+行程 9600。 (停車、附早餐, 每加一人加收 600 元)</p>
<p>住宿注意事項</p>	<p>1. 平日定義：星期一晚上至星期四晚上。 假日定義：星期五晚上至星期六晚上及國定假日前一晚。 2. 套裝房價：含早餐、晚餐、停車(無停車朋友 9.5 折優待)、每加一人 900 元。 3. 套裝房價+行程：含早餐、晚餐、停車位、行程車資、導遊費用、門票...等。 每加一人加收 2200 元。 4. 在本園住宿朋友可享用一樓空間，並有茶水、咖啡包、花茶等，免費享用，須自己動手並保持環境衛生。</p>

二、業者提供的公共空間之用途規劃與設施

(一) 公共空間

1. 咖啡廳：

- (1) 一樓整片為咖啡廳，業者考量因素為「因為人出來玩盡量要舒服，給她舒服就是盡量要有空間，如果沒有空間就跟在家裡一樣。B2M1-02」業者認為傳統家庭公共空間太雜亂東西過多，咖啡廳型態也可以達到傳統空間的功能，也比較好運用。
- (2) 設施—閱讀區；上網區(住客有需求而將角落咖啡桌規劃為上網區)；櫃檯區(靠近玄關處)。
- (3) 設備—視聽設備(電視、放映器材)；氣溫調節(冷氣、碳爐)；七套桌椅。

2. 庭院：(1)賞景，用餐、(2)設備—桌椅。

(二) 服務空間

1. 吧台：供應飲料、餐點，位於咖啡廳。
2. 廚房：供餐區，與吧台相連。
3. 公衛：位於咖啡廳、設備—衛浴、洗衣機等。
5. 停車場：附屬於庭院，外來車子不能停。

(三) 動線空間

1. 玄關：進入民宿必經入口，有點景裝飾。
2. 樓梯間：(1)通往2樓以上客房區；有一出入口通往後院、(2)設備—1F樓梯間的茶水區，放置飲水機和茶包等，供給客人自行取用。

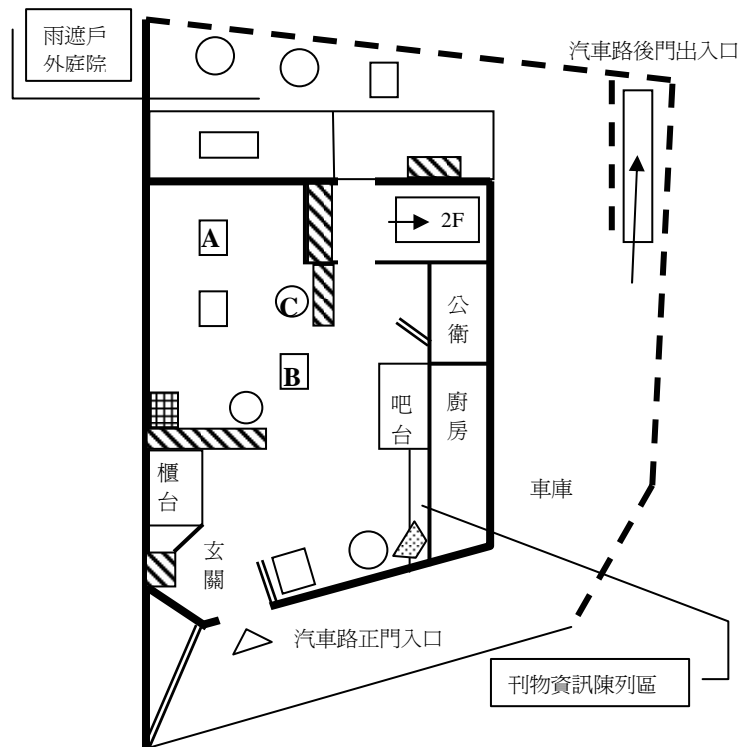


圖 4-3-3 喜來園民宿空間結構圖

三、業者觀察之旅客使用公共空間的方式與頻率

(一) 公共空間

1. 咖啡廳：

- (1) 主客互動時段—主人幾乎都在，和客人互動時段不一定，早餐 8~10 點一定跟客人互動，供餐時間到 9 點；下午茶時間（3 點 check in 以後），主人大部分會待在座位區。
- (2) 座位區—客人常選 A(靠窗可看風景)；客人少選 C(靠走道座位，除早餐時間會坐滿，平常為最少人使用的座位)；主人常用 B(離吧台最近，客人少時，主人招待朋友處)。
- (3) 網路區—客人會使用，位置具隱閉性(左側為整排雙向式書櫃，右側空曠，為備用椅區)。
- (4) 櫃檯—Check in 時主客一定會在這邊，業者會跟客人聊天(櫃檯後牆有掛住客注意事項的板子)。

2. 後院：客人會先選擇的座位區，最靠外側。

(二) 服務空間

1. 吧台：主人領域。

2. 廚房：主人領域。

3. 公衛：主客共用，客人僅使用廁所功能。

5. 停車場：主客共用。

四、業者在公共空間中與旅客互動之情況

(一) 咖啡廳—check in 的時候在櫃檯會聊天，並詢問要不要用下午茶，早餐 8~10 點一定跟客人互動。

(二) 平時業者都待在吧台或座位區，與客人自然互動，通常互動頻率以夫婦居多、學生較少。

五、其他相關因素：發展過程、營運情形等

(一) 業者背景(年齡、職業或經歷、戶籍地)：50-60 歲、布商、貢寮。

(二) 經營緣由：十幾年前因為九份遊客很多而產生民宿經營的風潮，建築本身在 17~18 年前即告建成，因當時遊客詢問而開始經營民宿生意，至今經營約 10 年。

(三) 營運情形

1. 業者與旅客的互動經驗—自然情況中產生互動、聊天，例如「會去跟他講話，講幾句就知道他要不要互動了…有的沒有互動過也是會再來，來住就感覺啦！B2M1-11~12」；互動對象「夫妻較多，年輕人較少。B2M1-28」。

2. 目前的營運型態與分工方式：家人，太太，請打掃的，雇用員工(現場看到吧台小妹)。主業經營。

3. 業者使用的宣傳方式與效果：專用網頁(線上留言

版)、口碑、民宿協會。

4. 業者觀察到的每月客流量或回客率：每月客流量1-50人。

5. 業者對於民宿經營的看法與做法：

(1) 業者不覺得民宿經營有分時機好壞，「有生意的還是那幾個，沒有生意的還是那幾個，那就是靠經營靠你的環境。做民宿最簡單的就是要清潔，要誠懇，熱心。B2M1-34」。

(2) 業者目前「採取比較隨緣，客人要跟我殺價啊怎麼樣一概都沒有，我說你要便宜的你就到別的地方…沒有人住我也無所謂啊。B2M1-33」

(3) 「現在消費者很喜歡獨立門戶，自己可以自由出入的空間。B2M1-36」，但說到民宿型態，業者表示若十幾年前知道九份現在這麼熱鬧，就會朝旅館型態規劃。

(4) 業者認為保留公共空間必需安排餘興節目，「本來晚上都有放幻燈片啊，介紹九份金瓜石的一些地理、歷史啊…現在幻燈片已經落伍，現在我想要買那個投影機…要有餘興節目，公共空間才有意思。B2M1-37」

參、雲海雅築

一、業者如何規劃公共空間（過程、服務項目）

（一） 民宿規劃過程

1. 改建或新建考慮因素：當初一起購入兩戶九份老房子，一戶改建為主要客房空間，保留一樓磚造結構，二三樓為鐵皮加蓋，出口在輕便路上；另一戶保留原

磚牆結構，整修為一層樓，陽台為露天花園，因為地勢高低差，頂樓的花園連接客房區的一樓，出入口在其一樓後門。客房區改建時將一樓原主人住的房間改成公共空間，原來兩戶間的走道隔起來作為儲藏用。地形關係，一樓離輕便路面較高，有階梯進入玄關，客房區後方二樓以上皆可看到海景，業者都規劃成客用公共空間。從買入改建至開始營業約花半年時間。

2. 建物原來用途：兩戶老房子，購入後即改建。
3. 建物類型與坪數：三層樓磚構加鐵皮，地坪約 50 多坪，花園面積 17 坪，室內面積 30 坪。

表 4-3-5 雲海雅築民宿外觀與簡介

	
<p>註：輕便路正門階梯入口。</p>	<p>註：民宿左側外觀。</p>

(二) 民宿服務項目

1. 民宿提供的服務項目：住宿、茶水、上網、簡餐預約、烤肉用品準備、公共空間設備都可以自助使用。
2. 民宿提供的服務項目空間規劃：包括一樓露天花園可提供烤肉（須事先預訂）、一樓室內用餐區、二樓有一間小客廳、三樓是開放的露天觀景平台。
3. 客房數/容容量：5 房/12 人以上。

表 4-3-6 雲海雅築民宿官方網站說明服務項目與價目表

服務項目	民宿、餐飲、烤肉、泡茶
住宿價格	1. 201 雙人套房 假日 1500，平日 1200。 2. 202 雙人雅房 假日 1200，平日 1000。 3. 203，204 雙人通舖 假日 800，平日 650。 4. 301 景觀四人套房 假日 3200，平日 2800。 (早餐另計一人 50 元，加床一人加收 250 元)
住宿注意事項	1. 預約訂金 500 或全額。 2. 烤肉提供用具及炭火租用，每人收費 50 元。若需代客準備食材亦可，依人數及食材需求，含炭火租用每人只需 250 元，“請事先預約”以便準備食材。 3. 泡茶每人收費 150 元，含茶具、茶葉，茶水免費。 4. 301 套房 4 人 3200 元，十人以上(含)團體訂房，每人 450 元計算。 5. 團體可租全屋(共三樓)，全屋訂房：假日 6500 元、平日 550 元，十五人以上一人加收 200 元(租全屋“務必”提前訂房，以便安排空房)

二、業者提供的公共空間之用途規劃與設施

(一) 公共空間

1. 咖啡廳：(1)餐飲、(2)附加設施—上網區，書籍區、(3)設備—電視，音響，三套桌椅(業者覺得這樣比較有空間，也合乎平時住客陸續用餐之行為)。
2. 庭院：(1)餐飲，烤肉，園藝、(2)原木桌椅。
3. 二樓客用客廳：(1) 2 樓雅房客人使用、(2)設備—沙發，茶几，電視，流理台。
4. 三樓陽台：(1)觀景、(2)設備—固定式桌椅。

(二) 服務空間

1. 吧台：開放式吧台，位於咖啡廳，供應餐飲。
2. 廚房：半開放式空間，連接公衛區與庭院，有烹調設備和洗衣機。
3. 公衛區：(1)供 2 樓雅房客人使用、(2)廁所與淋浴間分開、(3)設備—梳妝台，飲水機。

(三) 動線空間

1. 入口階梯：進入民宿咖啡廳。
2. 走廊：1F—連接咖啡廳與公衛區方向，經過主人臥室、
2F—規劃為三間雅房，走廊空間隔出一小塊閱讀區，
走廊底部放置一鞋櫃。
3. 戶外樓梯：直接通往3樓客房與陽台。

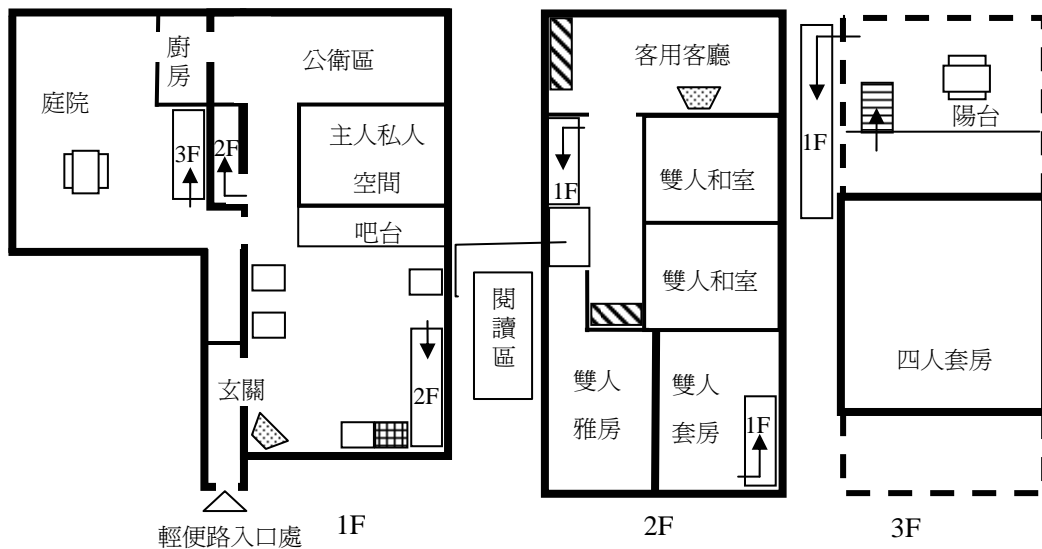


圖 4-3-4 雲海雅築民宿空間結構圖

三、業者觀察之旅客使用公共空間的方式與頻率

(一) 公共空間

1. 咖啡廳：

- (1) 客人使用時段為早餐時間 8-10 點，約用餐 1 小時，或是泡茶、團體煮火鍋等情形會在餐廳區、
- (2) 網路區(靠窗)—靠窗可看到輕便路方向情況，主人會坐在這邊看書、看電視、等待客人；客人會過來跟主人聊天或是上網、看電視。

2. 庭院：主人平時自己的活動空間在花園，她認為最常互動的地方是在花園，天氣好時，客人多在外面用早

餐。而主人將修剪花草當作客人來時的一種休閒活動。

3. 二樓客用客廳：因為 2 樓都是雅房，業者原則上只租給互相認識的客人，業者認為互相認識比較有可能一同使用客廳，通常待的時間也很長(原因可能是通鋪雅房無電視)，而客人較喜歡的座位是靠窗區。
4. 三樓陽台：沒有客人時主人會在這喝咖啡看風景等，若天氣好客人會較常使用。

(二) 服務空間

1. 吧台：業者有兼賣餐飲，但不會限制住客使用。
2. 廚房：此區有烹調設備和洗衣機，主人允許客人使用，但若客人不熟悉環境，主人會代客人烹調。
3. 公衛區：平時提供給 2 樓 3 間雅房客人使用，有客人用時，業者會去附近哥哥家使用，沒有客人住時才會自用（公衛區側門出口通往半戶外廚房區）。

四、業者在公共空間中與旅客互動之情況

- (一) 咖啡廳—早餐時間 8-10 點、若業者坐在靠窗區看書時，客人也會主動找業者聊天、接待外國客人語言不通時，利用電腦打字溝通。
- (二) 花園—客人來的時候業者多數在花園，因此較常與客人在花園互動。

五、其他相關因素：發展過程、營運情形等

- (一) 業者背景(年齡、職業或經歷、戶籍地)：40-50 歲、電子公司、本地。
- (二) 經營緣由：業者將民宿經營當作退休後的事業第二春，認為做民宿既能符合自己愛交朋友的興趣，又不用擔心未來如何養活自己，建物都是後來購入改建，

經營約 1~2 年。

(三) 營運情形

1. 業者與旅客的互動經驗—體貼入微思考客人的需要，例如—因為民宿無附停車場，業者會事先跟客人溝通「我會問問看『你們介不介意要停收費的，還是要那種不用收費但是要稍微散步一下的』大部分客人會想停不用收費但是要走一下的，我就會去幫他們帶行李…他們再散步上來。B3F1-35」；和客人講價錢採取比較隨緣的態度，學生若要求會算比較便宜；「像有的一大票朋友來的話，我就會希望給他們完全的空間，我就會去我哥那邊，他們就不會因為看到我彆扭…B3F1-41」。
2. 目前的營運型態與分工方式：蘇小姐的主業，自己打掃，假日家人會上來幫忙。經營採預約方式，若有上來(九份)則有客人來就做生意。
3. 業者使用的宣傳方式與效果：專用網頁(線上留言版)、部落格(放很多民宿空間相片)、主要是網路口碑的客源(遊客的個人 blog 或是 bbs 討論區)。
4. 業者觀察到的每月客流量或回客率：每月客流量 50-100 人；回客率約 2~3 成；平時客源以學生和社會青年為主，過年時候家族比較多。
5. 業者對於民宿經營的看法與做法：業者對於科技、網路等正在摸索學習；經營理念為「我第一個原則就是你不要有經濟壓力，你今天做這個工作，你不可以去借錢，借一堆錢來買這裡，這樣一定有壓力，你有壓力你就會不快樂。B3F1-51」

肆、阿婆

一、業者如何規劃公共空間（過程、服務項目）

（一） 民宿規劃過程

1. 改建或新建考慮因素：約 18 年前業者自己買地，兒子出資建成，住家使用一段時間之後才經營民宿。
- 2 建物原來用途：家族自用。
- 3 建物類型與坪數：建築物四層樓。

表 4-3-7 阿婆民宿外觀與簡介

	
註：輕便路邊的阿婆民宿。	註：正門口接待廳。

（二） 民宿服務項目

1. 民宿提供的服務項目：住宿、導覽影片欣賞。
2. 民宿提供的服務項目空間規劃：包含一樓接待廳、二樓客廳、四樓泡茶廳和戶外陽台，二樓衛浴給雅房房客使用、二樓廚房與餐廳為業者自用，無提供住客早餐、二樓庭院(花園露台)為老人家種花種菜自用。
3. 客房數/容容量：5 間/20 人以上。

表 4-3-8 阿婆民宿官方網站說明服務項目與價目表

服務項目	民宿
住宿價格	1. 一般雙人房 NT\$：1200 元。 2. 豪華雙人房 NT\$：1500 元。 3. 一般四人房 NT\$：1800 元。 4. 豪華四人房 NT\$：2500 元。 5. 日本和室八人房 NT\$：每人 300 元 共 2400 元。

二、業者提供的公共空間之用途規劃與設施

(一) 公共空間

1. 門廳：(1)待客廳，車庫，換鞋、(2)設備—電視，電話，鞋櫃，數張並排椅子，活動桌子。
2. 客廳：2F，家庭式，有沙發、視聽設備。
3. 餐廳：2F，家庭式，圓桌。
4. 庭院：2F，種植盆栽。
5. 休閒廳：4F，放置泡茶桌與器具。
6. 陽台：4F，有戶外活動桌椅。

(二) 服務空間

1. 廚房：2F，烹調，與餐廳相連。
2. 公衛：2F，主人與雅房客人共同使用，在客廳旁。

(三) 動線空間

1. 樓梯間：設備—2F 有櫃檯、3F 有飲水機。
2. 走廊：3F 全部規劃為客房，有走廊空間。

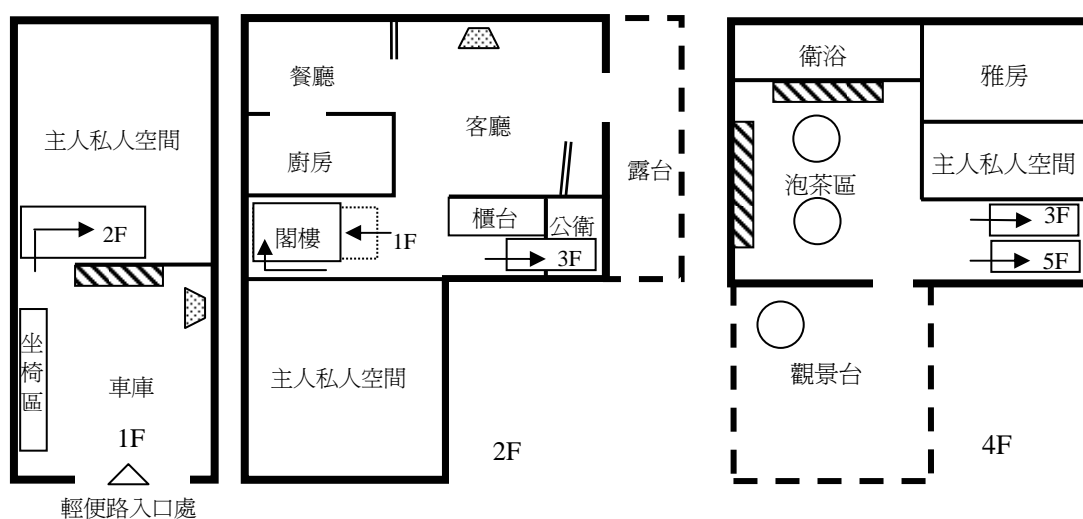


圖 4-3-5 阿婆民宿空間結構圖

三、業者觀察之旅客使用公共空間的方式與頻率

(一) 公共空間

1. 門廳：

- (1) 主人—阿婆平時待在一樓顧店看電視，坐在靠內側座椅，離電話較近，鄰居會來跟她聊天。
- (2) 客人—客人有時候會在這裡跟主人聊天，此處有活動桌子可以使用，客人也會利用。
- (3) 主客上樓需換穿脫鞋，鞋子放在樓梯口或鞋櫃。

2. 客廳：

- (1) 主人—營業時間主人通常待在一樓，若有客人才會來客廳。平時阿婆若沒有客人時會用客廳的念佛機念佛，有客人時怕干擾客人則不用。
- (2) 客人—有時候會來客廳聊天、看影片。使用公共衛浴的客人一定會經過客廳。

3. 餐廳：不供應客人早餐，主人阿婆和幫傭兩人使用，阿婆會視情形邀請客人一起吃飯。

4. 庭院：二樓庭院無景觀，主人阿婆平時的休閒在此處種花、種菜。

5. 泡茶廳：主人很少上樓跟客人一起使用。

6. 陽台：晴天時較常使用，視野很好，也備有戶外桌椅可使用，戶外要換穿室外拖鞋。

(二) 服務空間

1. 廚房：主人領域。

2. 公衛：主客共用。

四、業者在公共空間中與旅客互動之情況

(一) 門廳—業者最常在此與旅客互動，平時也不乏鄰居或

朋友來陪業者聊天，晚上會等客人都回來才關門。

五、 其他相關因素：發展過程、營運情形等

(一) 業者背景(年齡、職業或經歷、戶籍地)：80-90 歲、很久以前幫人家打掃家裡，做小工、本地。

(二) 經營緣由：十幾年前因為九份遊客很多而產生民宿經營的風潮，建築本身在 17~18 年前即告建成，因當時遊客詢問而開始經營民宿生意，至今經營約 10 年。

(三) 營運情形

1. 業者與旅客的互動經驗—注重和客人溝通的部分，例如—「我們房間很大啦，有件事很好笑，兩個人來住三張床的房間，因為太大了還嫌太稀微(台語音：ㄉㄞˊㄟㄟ)了，兩人一千五。B4F1-15」；若外國人來，阿婆會數鈔票告訴客人房價；「有的客人都請我起床後叫他起來爬山，像我自己要爬山都等到客人說的時間到才叫客人起床。B4F1-22」。
2. 目前的營運型態與分工方式：大部分時間為阿婆與印傭阿雅，大兒子約兩個禮拜回家住一段時間。阿婆領的老人年金常需抵付開銷，民宿是阿婆主業。阿婆接電話和紀錄訪客名字，阿雅也會幫忙寫以及整理民宿，平時阿婆顧店，阿雅帶客人去房間。
3. 業者使用的宣傳方式與效果：旅遊網的介紹頁面、口碑客源、熟人帶客人來住、報導，網頁友情連結(如市下巷民宿將阿婆資訊放入他的 blog)。
4. 業者觀察到的每月客流量或回客率：因為沒有網路宣傳，所以比以前少人。

- 業者對於民宿經營的看法與做法：近期已申請出合法民宿的執照，且將架設網站，業者希望以後生意會更好，因為口碑客源仍有限。

伍、撲克館

一、業者如何規劃公共空間（過程、服務項目）

（一） 民宿規劃過程

- 改建或新建考慮因素：建築物是 10 年前祖厝改建成樓房，一樓部分為業者的家，樓上為其兄弟住家另有獨立樓梯間出入，改建後直到經營民宿都維持原樣。
- 建物原來用途：自宅。
- 建物類型與坪數：地坪室內約 30 坪，庭院約 30 坪。

表 4-3-9 撲克館民宿外觀與簡介

	
<p>註：撲克館店面和旁邊側門景觀。</p>	<p>註：從遠處拍攝之撲克館與庭院。</p>

（二） 民宿服務項目

- 民宿提供的服務項目：住宿附早餐、導覽、飲品。
- 民宿提供的服務項目空間規劃：公共空間設備都可以自助使用（客廳、餐廳、廚房、衛浴、庭院）。
- 客房數/容容量：3 房通鋪/12 人以上。

表 4-3-10 撲克館民宿官方網站說明服務項目與價目表

服務項目	民宿、撲克館、飲品
住宿價格	1. 雙人雅房 1200。 2. 通鋪一人 300。 （附早餐、飲料）

二、業者提供的公共空間之用途規劃與設施

(一) 公共空間

1. 店面：「台灣撲克館」，以撲克館為主題的餐飲店。
2. 客廳：住家型，有神明桌設置。
3. 餐廳：住家型。
4. 庭院：賞景，戶外活動桌椅。

(二) 服務空間

1. 廚房：住家型(須經過餐廳到達廚房)。
2. 公衛：住家型配置，四房一衛。

(三) 動線空間

1. 戶外走廊：側門入口連接民宿。

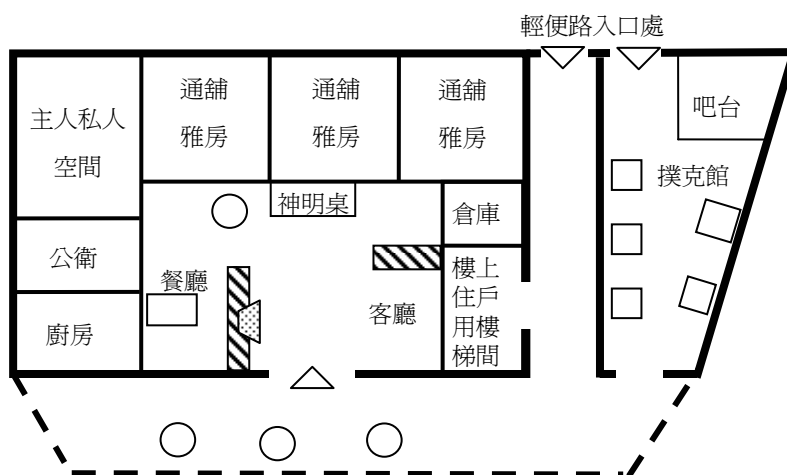


圖 4-3-6 撲克館民宿空間結構圖

三、業者觀察之旅客使用公共空間的方式與頻率

(一) 公共空間

1. 店面：主人平時來去於住家和店面，沒有待在店裡也會開燈開門讓人參觀、如果主人在店裡做生意，民宿客人要參觀才會過來，不然通常不好意思打擾。是民宿往出口的通道之一。
2. 客廳：客人最常使用的空間，會在這邊看電視、主人

介紹地圖或聊天。(有些雅房沒有電視，純休息功能)。

3. 餐廳：客人在早餐時間會使用。(九份店家很晚才開門，吃東西不方便，主人一定會準備早餐)。

4. 庭院：天晴時客人會在外面活動，例如吃早餐的時候、看風景。

(二) 服務空間

1. 廚房：一般客人不會準備食材，因此用到廚房的機率比較小，主人不介意客人使用。

2. 公衛：主客共用。

四、業者在公共空間中與旅客互動之情況

(一) 客廳—業者會在客廳跟旅客介紹觀光資訊。

(二) 業者主要是以對待家人的心態招待客人，客人到店裡也會招待客人飲料、自然互動

五、其他相關因素：發展過程、營運情形等

(一) 業者背景(年齡、職業或經歷、戶籍地)：40-50歲、餐飲、本地。

(二) 經營緣由：本身擁有獨立店面，在同個地點賣小吃十幾年，但地點離基山街鬧區較遠，生意無法支持日常開銷，現在轉型為設立台灣第一個撲克牌展示點作為觀摩交流之處，同時販售已有10多年口碑的石花凍飲品等；近1~2年以民宿預約生意為主業，業者認為自家房間不多故並沒有另立民宿招牌，只有在路邊放置「台灣撲克館」旗幟。

(三) 營運情形

1. 業者與旅客的互動經驗—業者誠心希望客人把民宿當作自己的家，例如—業者通常與旅客分享當地

觀光資訊，「知道九份的當地風情很重要，要是你不知道的話，客人也不知道跟你講什麼。如果你有辦法介紹出來，客人就會覺得說很好玩，有吸收到一些知識。B5M1-01」；通常客人來時業者會介紹「這是我家，你們就當作自己家…如果我跟他介紹清楚他都會運用，如果窩在房間就不好玩了 B5M1-20」。

2. 目前的營運型態與分工方式：吳先生為主，自己打掃，友人偶爾幫忙。採電話預約，業者認為要先電話過濾並了解一下客人，撲克館和民宿皆為主業。
3. 業者使用的宣傳方式與效果：部落格連結、口碑。
4. 業者觀察到的每月客流量或回客率：每月客流量 1-50 人；回客情形通常在過年過節時間，客人會互相連絡；客源以學生比較多，情侶和家庭則其次。
5. 業者對於民宿經營的看法與做法：
 - (1) 業者認為民宿經營一定要是自己的家，「因為自己住家成本比較低嘛，頂多付個水電費啊！日用品費啊！…比較好一點就是，客人幫我付水電費。一般民宿不是專業民宿，一般民宿就是以誠懇為主嘛，不要再花很多錢就好了。B5M1-02」
 - (2) 業者對民宿定義：「主人要招待才叫做民宿… B5M1-08」、「好的民宿沒有招牌，有招牌叫做旅館…民宿一般就是有緣分的人，網路上預約的人，或是談話可以放心的人就來玩。B5M1-09」、「一般已經在外面參觀在外面遊玩，睡覺頂多睡幾個小時而已，不用弄得太講

究，只要乾淨整潔就可以了。B5M1-17」

- (3) 業者的經營心態：「我雖然是要賺錢，但是你可以服務的心態下去做會比較自在一點…如果賺錢的目的的話，親切感和熱忱就不會出來。因為你來住我家，安全方面是我的責任，有什麼空間就讓他運用。B5M1-25」

陸、九份景棧

一、業者如何規劃公共空間（過程、服務項目）

（一） 民宿規劃過程

1. 改建或新建考慮因素：購入後在民國 82 年開始重建至民國 84 年，建造期間有三義木雕師父要承租 1~3 樓來作為民宿與展場之用，隨即規劃二三樓為客房形式，一樓展場，四五樓規劃為業者自用，所以四樓有客廳、餐廳和廚房，五樓是神明廳和陽台。出租至民國 92 年，業者收回後約過一年多才開始經營民宿和停車場生意，此時將自家人住處改至二樓景觀差之房間，以方便顧店。建築物地基呈現接近銳角三角形的梯形，房子也依地基面積建造，結構為鋼筋水泥，此為簡老先生踏實的觀念表現。近年業者更將對面一塊地購入蓋成單層家庭式空間做民宿經營，頂樓則為停車空間。
2. 建物原來用途：1~3 樓出租，自住 4~5 樓。
3. 建物類型與坪數：本館每層樓 70 坪，建坪 280 以上。

表 4-3-11 九份景棧民宿外觀與簡介

	
<p>註：從對面停車場拍民宿正面景觀。</p>	<p>註：從民宿左側階梯拍對面停車場。</p>

(二) 民宿服務項目

1. 民宿提供的服務項目：住宿附停車、早餐，導覽。
2. 民宿提供的服務項目空間規劃：四樓大客廳、餐廳、二樓漫畫開架區、頂樓健身房、頂樓觀景台；對面分館建成家庭式的 3 間套房、附餐廳，廚房，為獨立客用空間、頂樓平台為停車場。
3. 客房數/容容量：18 房/80 人以上。

表 4-3-12 九份景棧民宿官方網站說明服務項目與價目表

<p>服務項目</p>	<p>民宿、停車場</p>
<p>住宿價格</p>	<p>1. 景觀雙人套房 1500-1800。 2. 景觀雙人雅房 1200-1500。 3. 海景四人套房 2000-2500。 4. 景觀四人雅房 1500-1800。 5. 八人大和室套房 4000，多一人加 400。 6. 十人大和室雅房 4000，多一人加 400。 (平日無附早餐，假日有附早餐，住宿停車免費)</p>
<p>住宿注意事項</p>	<p>1. 預約訂金房價 50% 以上。 2. 非假日為週日一週五，房價 8 折，團體訂房另有優惠。 3. 四樓接受團體預約 (平日 400 元/人，假日 450 元/人，20 人以上)。</p>

二、業者提供的公共空間之用途規劃與設施

(一) 公共空間

1. 大廳：(1)待客廳、用餐空間、(2)設備—電視，桌椅，櫃檯，固定擺放的座椅。

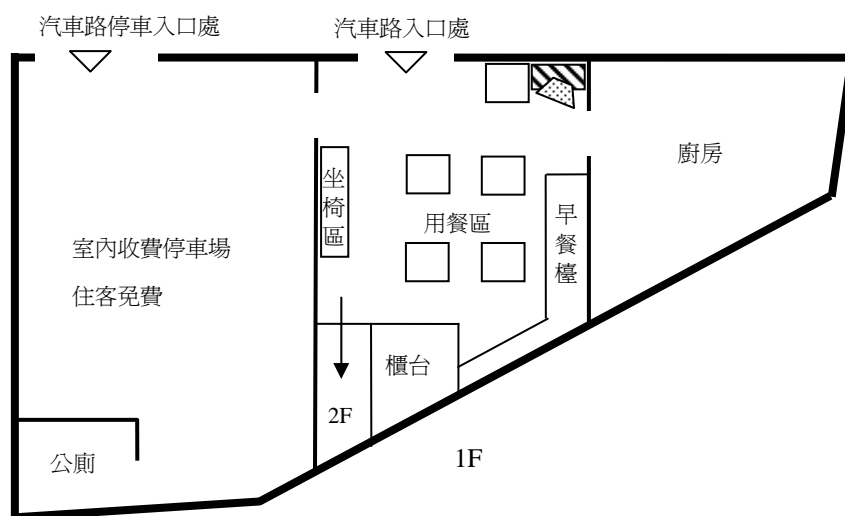
2. 停車場：停車。
3. 四樓客廳：設備—沙發、茶具、麻將。
4. 四樓餐廳：桌椅一套。
5. 五樓休閒廳：休閒運動設備，也是神明廳位置。
6. 五樓陽台：有活動式桌椅，夏天可烤肉。

(二) 服務空間

1. 一樓廚房：平時主人常用，可提供客人烹煮食物。
2. 四樓廚房：設備較不齊全，少人使用。
3. 公廁：位於一樓停車場空間，分男女廁。
4. 洗衣間：位於二樓角落，兼曬衣間使用。
5. 公衛：部分樓層提供公衛給雅房客人使用。

(三) 動線空間

1. 樓梯間：動線方面以地坪中央的大樓梯溝通上下。
2. 走廊：(1)二樓走廊一區，由主人親戚提供的漫畫雜誌構成書籍區、(2)業者在二樓樓梯間附近走廊牆壁放置留言區、白板等，讓遊客寫下住宿心得。



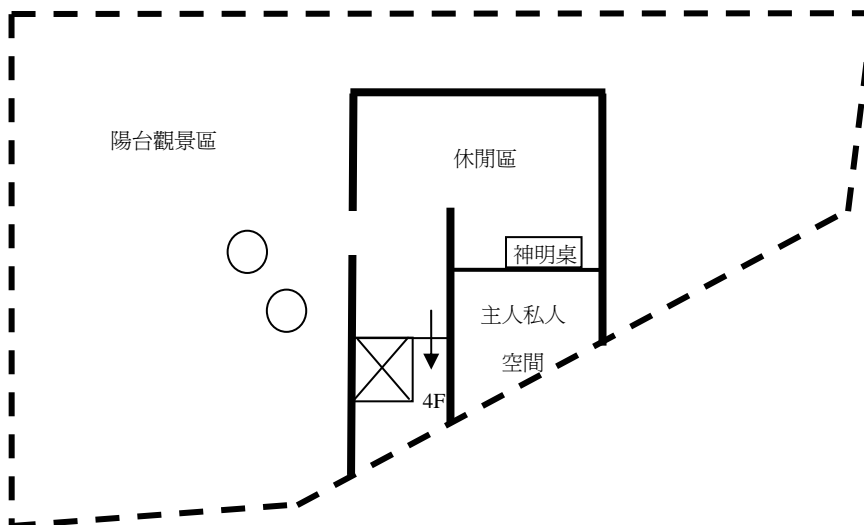
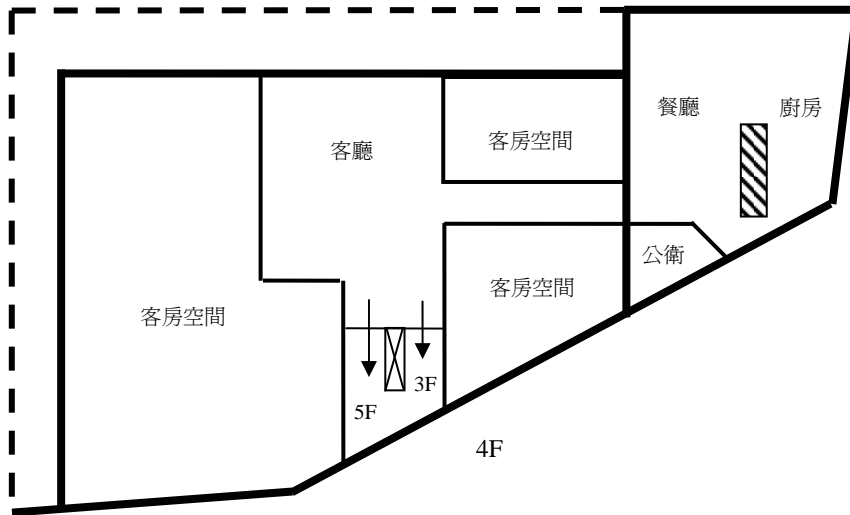
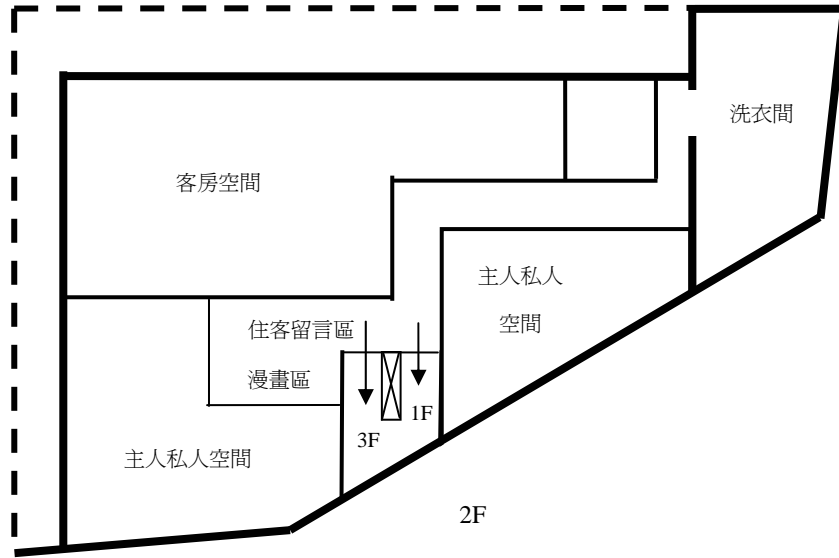


圖 4-3-7 九份景棧民宿空間結構圖

三、業者觀察之旅客使用公共空間的方式與頻率

(一) 公共空間

1. 大廳：(1)用餐—業者會準備自助式早餐(平日早餐供應不固定，視簡老先生的媳婦有沒有來店裡，假日固定供應早餐)，使用活動桌椅讓客人用餐，用餐時間依據客人類型調整(如老人起床較早、年輕人起床較晚)、(2)客人也會自己煮並在大廳用餐、(3)平時業者在大廳顧店、(4)座椅區—客人在等候 check in 時使用，或是放置行李。
2. 停車場：遊客收費停車、住客免費停車。
3. 四樓客廳：空間很大有沙發和泡茶用具、休閒用品等，學生會在這裡打麻將、跳舞等，大部分是團體活動。
4. 四樓餐廳：附帶的廚房缺乏烹調設備，較少人使用。
5. 五樓休閒區：有桌球桌、跑步器等，年輕人較常使用。
6. 五樓陽台：天氣好時客人常用，節慶時放鞭炮的場所，平日風很大。

(二) 服務空間

1. 廚房：平常為業者自己使用，客人有需要時可以自行使用，例如有人會叫宅配送食材上來煮食。
2. 四樓廚房：因為廚房設備沒有很齊全、缺乏足夠器皿，所以較少人使用，若客人需要煮食通常在一樓廚房。
3. 公廁：位於一樓停車場空間，分男女廁。
4. 洗衣間：大部分時間業者使用，客人需要時會熱心告訴客人怎麼使用。
5. 公衛：四樓提供公衛給雅房客人使用。

(三) 動線空間

1. 樓梯間：因為主人住在 2 樓，所以會常和客人在這區域碰到，造成互動聊天等機會。主人在此區佈置家庭相片等，客人會駐足欣賞。
2. 走廊：(1)書籍區—沒有足夠座位和光線，因此客人會拿到房間去看、(2)留言區—學生客人常會留言，主人保留以前的留言和照片，還有提供白板及時留言。

四、業者在公共空間中與旅客互動之情況

- (一) 大廳—業者最常在大廳和客人互動，如客人進房或出門時、供應早餐時段、有時候業者會邀請客人一起用餐，或是煮宵夜時邀請客人一起吃。
- (二) 樓梯間—業者家人住二樓，主人還會到五樓燒香拜拜，所以在樓梯間產生自然互動。
- (三) 因為業者是兩代經營，所以全家人都會和客人自然互動，過年過節客滿時，會到準備煙火到頂樓陽台放鞭炮，或是協助辦活動。

五、其他相關因素：發展過程、營運情形等

- (一) 業者背景(年齡、職業或經歷、戶籍地)：40-50 歲(紀女士)、70-80 歲(簡老先生)、果菜市場生意、本地。
- (二) 經營緣由：十幾年前因為九份遊客很多而產生民宿經營的風潮，建築約民國 84 年建好，即租給三義木雕師傅做木雕展場和民宿，出租 7 年後收回，民國 93 年 11 月開始自己經營，承續原本建築物規劃的用途，即民宿業，加上簡老先生因為年邁健康狀況比以前差而來九份修養生息兼做民宿及停車場生意。
- (三) 營運情形

1. 業者與旅客的互動經驗—業者喜歡與客人有愉快

互動，例如—簡老先生與客人互動時間都在早上起來和吃飽後居多，中午有時會邀客人一同進食，然後說「吃東西不要客氣，要客氣就不要吃」；雖住在二樓但業者不會覺得受干擾，「我們比客人晚睡比客人早起，通常都是客人還會心疼我說，老闆娘你有睡覺嗎？…B6F1-32」；「之前有個客人偷偷告訴我他女朋友生日…我就挑景觀最好的房間，然後在他房間買了香水百合…他們來的時候就很高興。…民宿老闆跟客人的互動就是感覺啦！B6F1-37」。

2. 目前的營運型態與分工方式：簡老先生顧店和停車場生意、紀小姐招呼客人和泊車、親戚阿嬤整理民宿，假日時家族親戚等會來幫忙，紀小姐的小孩子會招呼客人和客人玩。目前為兩代經營。住宿採電話預約，因地點位於大路邊不乏直接投宿者。
3. 業者使用的宣傳方式與效果：旅遊網介紹頁面、網路口碑的客源多(遊客的 blog 或是 bbs 討論區)。
4. 業者觀察到的每月客流量或回客率：每月客流量 100-150 人，星期六最多人；回客率達 5 成；客源以學生和社會人士為主、不乏自助旅行的外國人。
5. 業者對於民宿經營的看法與做法：
 - (1) 業者常熱情關懷客人，「民宿就是有親切的招待啊，跟客人聊聊天然後關心人家，像客人起床就會問說昨天睡得好嗎？早餐有沒有吃飽啊…就是一句問候~ B6F1-33」
 - (2) 業者從經驗中學習客人的需要，「…像六七十歲

以上的他喜歡吃中式早餐，學生群就喜歡吃西式的，我就會把他綜合一下…我們也曾經配合過(叫外賣)從瑞芳這邊叫西點麵包上去附贈一瓶飲料，沒有人要吃。一般正常好像都要吃吃老闆娘煮的，然後有阿媽的味道那個菜圃蛋啊，熱熱的粥啊~。B6F1-34」

- (3) 業者希望未來以網路預約方式經營，沒客人的時候就可以休息，但是目前兩代經營，觀念有差異；將來會改造客房型態，有個性房、親子房等，公共空間也會重新規劃，並多作一些網路宣傳。

第四節 研究結果與討論

本研究個案依據公共空間特性分成兩類，應用第三節之田野調查資料，以及簡要的各项研究問題綜合比較表，進行研究結果與討論：以咖啡廳為主—雲在山房(B1)、喜來園景觀(B2)、雲海雅築(B3)；以家庭式為主—阿婆(B4)、撲克館(B5)、九份景棧(B6)。

壹、業者如何規劃公共空間—過程、服務項目

表 4-4-1 個案規劃公共空間之過程與服務項目比較表

個案類型 研究問題		民宿公共空間以咖啡廳為主			民宿公共空間以家庭式為主		
		雲在山房 B1	喜來園 B2	雲海雅築 B3	阿婆 B4	撲克館 B5	九份景棧 B6
民宿規劃過程	改建或新建考慮因素	保留原地基、部分磚牆石牆結構，規劃分開的主客私密空間	17-18 年前買地新建樓房，6-7 年前進行內部整修成現貌	保留原地基、部分磚牆結構與格局，規劃大量公共空間	18 年前買地新建樓房	10 年前祖厝改建樓房	15 年前買地新建樓房，1F 展場、2-3F 民宿、4-5F 家庭空間
	建物原來用途	古厝購入改建	家族自用	古厝購入改建	家族自用	自用 1F	1~3F 出租 4~5F 家族自用
	建物類型與坪數	2 層樓歐式建築 防火建材	室內地坪 40， 室外百坪、4 層 鋼筋水泥樓房	庭院 17 坪，室 內地坪 30、3 層 樓磚構加鐵皮	4 層鋼筋水泥樓房	室內 30 坪，庭 院 30 坪、4 層 鋼筋水泥樓房	室內地坪 70x4 層、4 層半鋼筋 水泥樓房
民宿服務項目	民宿提供的服務項目	住宿、早餐、餐飲、導覽、無線上網、腳底按摩	住宿、早餐、下午茶、餐飲、導覽、上網	住宿、早餐、餐飲、泡茶、烤肉、上網	住宿、光碟旅遊 導覽	住宿、早餐、導 覽、飲品	住宿、早餐、停 車
	民宿提供的服務項目空間規劃	咖啡廳、庭院、 書籍區、腳底按 摩區	咖啡廳、庭院、 書籍區、上網 區、停車	咖啡廳、庭院、 書籍區、上網 區、客廳、陽台	門廳、客廳、泡 茶廳、陽台、衛 浴	客廳、餐廳、廚 房、庭院、衛浴	大廳、客廳、餐 廳、廚房、休閒 區、陽台、書籍 區、衛浴
	客房數/容 客量	2 房 6 人以上	10 房 26 人	5 房 12 人以上	5 房 20 人以上	3 房 12 人以上	18 房 80 人以上

(本研究調查整理)

一、 民宿規劃過程比較

B1 與 B3 為近 2~3 年購入古厝改建，保留原來地基與部分結構，直接規劃咖啡廳、客房、自住空間；B2 原為家族自用的四

層鋼筋水泥樓房，6~7 年前業者想專心經營而改建一樓為咖啡廳、並重新規劃客房。B4、B5、B6 三家十多年前依住宅需求建好後即不再變動，皆以家庭式公共空間為主，結構都是鋼筋水泥樓房，除 B5 是平面式家庭空間。比較空間改建過程可知，咖啡廳式民宿為較後期出現的空間規劃。

二、 民宿服務項目比較

以咖啡廳為主的民宿，「供餐、閱讀(書籍區)、上網」為共同的服務內容，並皆規劃「有固定座位的庭院」於咖啡廳附近，成為客人用餐時可自由選坐的空間；以家庭式為主的民宿，服務內容較少，以「住宿」為主、服務項目規劃空間個別差異大，但皆有「客廳、衛浴(雅房客人使用)」，呈現住宅的功能型態。

貳、業者提供的公共空間之用途規劃與設施

表 4-4-2 將兩類型民宿在不同空間項目的用途與設施合併比較，可以呈現兩類別較為廣泛的面向；表 4-4-3 顯示所有個案涵蓋的空間項目情形。

以咖啡廳為主的民宿—三家皆有的空間為「咖啡廳、庭院、吧台、廚房、公廁公衛」，且在公共空間與服務空間上的項目較為固定，此外，從 B1、B2、B3 的空間結構圖發現「庭院、吧台、廚房、公廁公衛」皆以「咖啡廳」為中心作環繞配置，且「吧台、廚房」用途為供餐、咖啡廳內設施種類多樣「腳底按摩區、書籍區、上網區、櫃檯區、視聽設備」，綜合以上可推論，咖啡廳型的民宿公共空間規劃皆以咖啡廳為使用中心。

以家庭式為主的民宿—三家皆有的空間為家庭住宅必備之「客廳、餐廳、廚房、公廁公衛」，但是「待客功能」實際上卻分散至「大廳、門廳、客廳」，這點根據 B4、B6 空間結構圖可知原因為大廳與門廳的位置位於道路旁邊的開放式民宿出入口，方便待客；此外 B4、B6，兩者同為鋼筋水泥樓房，在頂樓都有「休閒廳、陽台」，以樓梯間溝通上下。整體而言家庭式所涵蓋的空間類型較為分散，用途也較不明確。

表 4-4-2 個案民宿公共空間用途與設施綜合表

研究問題 空間名稱	個案 類型	用途	設施	
公共空間	大廳	家庭式 待客廳、用餐 (B6)	電視、桌椅、櫃檯、固定擺放的座椅	
	門廳	家庭式 待客廳、車庫、換鞋 (B4)	電視、電話、鞋櫃、數張並排椅子、活動桌子	
	客廳	咖啡廳	雅房用客廳(B3)	視聽設備、流理台
		家庭式	待客、看電視、活動 (B4~6)	視聽設備、神明桌、沙發、茶具、麻將
	餐廳	家庭式 用餐 (B4~6)	餐桌椅	
	咖啡廳	咖啡廳 供應房客餐飲和自己招待客人用 (B1~3)	腳底按摩區、書籍區、上網區、櫃檯區、視聽設備、冷氣、吊扇、炭爐	
	休閒廳	家庭式 泡茶、休閒運動 (B4、B6)	泡茶設備、原木桌、休閒運動設備、神明桌	
	庭院	咖啡廳	賞景、餐飲、烤肉、園藝 (B1~3)	固定位置之桌椅
家庭式		種植盆栽、賞景 (B4、B5)	戶外活動桌椅	
陽台	咖啡廳	觀景 (B3)	固定桌椅	
	家庭式	觀景、烤肉 (B4、B6)	戶外活動桌椅	
服務空間	吧台	咖啡廳 供應飲料餐點 (B1~3)	吧台設備	
	廚房	咖啡廳	供餐、烹調、洗衣 (B1~3)	烹調設備、洗衣機
		家庭式	烹調 (B4~6)	烹調設備
	公廁公衛	咖啡廳	生理衛生 (B1~3)	衛浴設備、洗衣機、梳妝台、飲水機
		家庭式	生理衛生 (B4~6)	衛浴設備
	洗衣間	家庭式 洗衣、曬衣 (B6)	洗衣設備	
停車場	咖啡廳	主客自用停車 (B2)	無	
	家庭式	主客自用、遊客收費停車 (B6)	公廁設備	
動線空間	入口階梯	咖啡廳 民宿入口 (B1、B3)	無	
	門廊	咖啡廳 連接入口、公共空間與客房 (B1)	無	
	玄關	咖啡廳 咖啡廳入口 (B2)	點景	
	走廊	咖啡廳	雅房客房區 (B3)	書籍區、鞋櫃
		家庭式	客房區 (B4、B6)	書籍區、留言板
	樓梯間	咖啡廳	通往客房區、通往庭院 (B2)	茶水區
		家庭式	通往客房區 (B4、B6)	茶水區、櫃檯
戶外樓梯	咖啡廳 通往獨立空間客房區 (B1、B3)	無		

(本研究調查整理)

表 4-4-3 個案民宿公共空間項目表

空間 項目	個案	公共空間							服務空間					動線空間					總計		
		大廳	門廳	客廳	餐廳	咖啡廳	休閒廳	庭院	陽台	吧台	廚房	公廁公衛	洗衣間	停車場	入口階梯	門廊	玄關	走廊		樓梯間	戶外樓梯
咖啡廳	B1					●		●		●	●	●		●	●				●		8
	B2					●		●		●	●		●			●			●		8
	B3			●		●		●	●	●	●			●				●		●	10
總計		0	0	1	0	3	0	3	1	3	3	0	1	2	1	1	1	1	2		
家庭式	B4		●	●	●		●	●	●		●	●						●	●		10
	B5			●	●			●			●	●									5
	B6	●		●	●		●		●		●	●	●					●	●		11
總計		1	1	3	3	0	2	2	2	0	3	3	1	1	0	0	0	2	2	0	

(本研究調查整理)

參、業者觀察之旅客使用公共空間的方式與頻率

表 4-4-4 綜合整理旅客會使用的公共空間中「客人」的個別使用情形，同時描述「主人」方面以客觀說明使用現況；表 4-4-5「個案民宿旅客所使用公共空間項目表」只註明客人會使用的空間，藉由此表確認客人願意使用某種空間的原因，並推論研究問題之一「民宿中何種公共空間較常被使用及其使用方式」的解答。

以咖啡廳為主的民宿—旅客使用空間項目：B1—3 項、B2—4 項、B3—7 項；其中皆包含「咖啡廳、庭院、公廁公衛」。探究其使用情形：(1)咖啡廳—住宿附贈早餐之外，其他時段亦供應餐飲，開放時間長；除了用餐活動，還可以閱讀書籍或是上網；客人選坐時較喜愛寬敞或有景色的位置，而避開靠走道或主人常用區域、(2)庭院—客人喜愛有景觀的座位區，天氣好時較常使用、(3)公廁公衛—個人生理衛生之需要。探究為何 B3 的旅客使用空間最多，因為主人提供客人自助使用「吧台、廚房」並視需要義務幫忙，觀察其空間結構—吧台位於咖啡廳、廚房位於半戶外空間，兩都位於動線經過之處，空間較為開放；「客廳」為客人專屬客廳。

以家庭式為主的民宿—旅客使用空間項目：B4—5 項、B5—5 項、B6—11 項；其中皆包含「客廳、公廁公衛」。探究其使用情形：(1)客廳—B4：有視聽設備且為公衛必經動線；B5—有視聽設備，主客聊天；B6—空間很大，位於非主人生活區，屬於客人專屬客廳、(2)公廁公衛—個人生理衛生之需要。將表 4-4-5 與 4-4-3 比較後發現，家庭式的空間客人幾乎都會使用到，其中未用到者僅有 B4 的「餐廳、庭院、廚房」，原因為 B4 業者沒有供應早餐，客人不會用到「餐廳、廚房」，而 B4 的庭院沒有風景，主要為業者自己種菜種花。較為特殊的旅客使用空間為 B6 的「走廊、樓梯間」：B6 利用寬闊的 2F 走廊凹處置放書籍區、2F 走廊壁面放置留言板；在 1F~2F 樓梯間佈置家庭相片，旅客經過時會注意並欣賞。

比較兩類型差異：以咖啡廳為主的民宿著重在提供客人「商業空間型

態的服務內容」，所以旅客能使用的公共空間有限，而 B3 因為脫離了「咖啡廳、吧台、廚房」的一體結構，較不會形成一專用空間；以家庭式為主的民宿，若無特別禁止，公共空間旅客都會使用，除非沒有理由使用例如—B4 不提供早餐(用不到餐廳)、旅客自己沒有準備要料理的食材(用不到廚房)，或是明顯屬於某人領域例如—B4 庭院為業者種菜用。

「何種公共空間較常被使用及其使用方式」：(1)有具體的服務項目—例如供應餐飲(咖啡廳、餐廳)、停車服務(停車場)；(2)專門規劃給客人使用的空間—例如客用客廳、咖啡廳；(3)有充足的設備—例如看電視(客廳、大廳、門廳)、上網區(咖啡廳)、書籍區(咖啡廳、走廊)；(4)有專門的用途—例如烹調(廚房)、生理衛生(浴廁)；(5)動線經過之處安排的設施—例如書籍區(B6)、留言板(B6)。

表 4-4-4 個案民宿旅客使用公共空間的方式與頻率綜合表

		個案類型	代碼	使用對象	使用者	使用方式與頻率
公共空間	大廳	家庭式	B6	整體	主人	平時業者在大廳顧店，用餐都在大廳(活動桌椅)
					客人	早餐時段自助式用餐(活動桌椅)、客人自己煮食
				固定座椅區	客人	客人在等候 check in 時使用，或是放置行李
	門廳	家庭式	B4	整體	主人	阿婆平時待在一樓顧店看電視、車庫可容主或客車一台
					客人	跟主人聊天、客人自己聊天，會使用活動桌子
				坐位區	主人	坐在靠內側座椅，離電話較近，鄰居會來跟她聊天
			樓梯口	主客	上樓需換穿脫鞋，鞋子放在樓梯口或鞋櫃	
	客廳	咖啡廳	B3	整體	客人	雅房樓層的客人共同使用，若是互相認識待的時間較長
				坐位區	客人	較喜歡的座位是靠窗區
		家庭式	B4	整體	主人	有客人時才會到客廳，沒客人時會在客廳念佛
					客人	聊天、看影片。使用公共衛浴的客人一定會經過客廳
			B5	整體	客人	客人最常使用的空間，會在這邊看電視、主人介紹地圖或聊天
			B6	整體	客人	學生會在這裡打麻將、跳舞等，大部分是團體活動
	餐廳	家庭式	B4	整體	主人	不供應客人早餐，主人視情形邀請客人一起吃飯
			B5	整體	客人	早餐時段用餐
			B6	整體	客人	附帶的廚房缺乏烹調設備，較少人使用
	咖啡廳	咖啡廳	B1	整體	客人	早餐時段用餐、晚上客人吃完飯後喝咖啡，與主人聊天
					主人	開放時間，視客人需求，若客人都不下樓，約晚上 9 點關門回家
				坐位區	客人	先坐最寬敞的座位(靠近書櫃)，最後才選擇靠近吧台區座位
					主人	在靠近吧台區座位放置私人物品，為主人座位
書籍區				客人	最常使用的區域，主人不主動在這裡與客人互動	
腳底按摩區				客人	視客人是否需要	
B2			整體	客人	早餐時段用餐、下午茶時段	
	主人	早餐時段，下午茶時段都在咖啡廳待客				

			座位區	客人	先選坐景觀較好的靠窗區座位，最後選靠走道座位			
				主人	離吧台最近，客人少時，主人招待朋友處			
			網路區	客人	客人會使用，位置具隱閉性			
			櫃檯	主客	Check in 時業者會跟客人聊天(後牆有掛住客注意事項的板子)			
			B3	整體	客人	早餐時段用餐、泡茶、團體煮火鍋		
				網路區	客人	客人會過來跟主人聊天或是上網、看電視		
			主人		靠近出口處，主人會坐在這邊看書、看電視、等待客人			
			休閒廳	家庭式	B4	整體	客人	泡茶、休閒
					B6	整體	客人	有桌球桌、跑步器等，年輕人較常使用
			庭院	咖啡廳	B1	整體	客人	天晴時客人常用、客人最喜歡的拍照地點之一
	座位區	客人				先坐景觀較好的座位		
	B2	座位區			客人	先坐景觀較好的座位		
	B3	整體			主人	主人將修剪花草當作客人來時的一種休閒活動		
		座位區		客人	天氣好時，客人多在外面用早餐			
	家庭式	B4		整體	主人	無景觀，主人阿婆平時的休閒在此處種花、種菜		
		B5	整體	客人	天晴時客人會在外面活動，例如吃早餐的時候、看風景			
	陽台	咖啡廳	B3	整體	客人	天氣好客人會較常使用		
					主人	沒有客人時主人會在這喝咖啡看風景		
		家庭式	B4	整體	客人	晴天時較常使用		
			B6	整體	客人	天氣好時客人常用，節慶時放鞭炮的場所，平日風很大		
服務空間	吧台	咖啡廳	B1	整體	主人	準備食物		
			B2	整體	主人	準備食物		
			B3	整體	主人	準備食物		
				客人	可自由使用			
	廚房	咖啡廳	B1	整體	主人	準備食物		
			B2	整體	主人	準備食物		
			B3	整體	主人	準備食物		
				客人	若客人不熟悉環境，主人會代客人烹調			
		家庭式	B4	整體	主人	不供應客人早餐，主人阿婆和幫傭兩人使用		
			B5	整體	主人	準備食物		
				客人	若有準備食材，主人不介意客人使用			
			B6	整體(1F)	主人	準備食物		
	客人	客人有需要時可以自行使用，例如有人會叫宅配送食材上來煮食						
	B6	整體(4F)	客人	因為廚房設備沒有很齊全、缺乏足夠器皿，所以較少人使用				
	公廁公衛	咖啡廳	B1	整體	主客	半戶外公廁，於咖啡廳或庭院活動時段使用		
			B2	整體	客人	僅用廁所功能		
			B3	整體	客人	供給 2 樓 3 間雅房客人使用		
		主人		有客人用時，業者會去附近哥哥家使用，沒有客人住時才會自用				
		家庭式	B4	整體	主客	主人與雅房客人共用		
B5			整體	主客	主人與客人共用			
B6	公廁		主客	位於一樓停車場空間，分男女廁				
	公衛	客人	雅房客人使用					
洗衣間	家庭式	B6	整體	主人	洗滌被單、衣物			
客人	大部分時間業者使用，客人需要時會熱心告訴客人怎麼使用							
停	咖啡廳	B2	整體	主客	主客使用，位置較少			

	車場	家庭式	B6	整體	主客	住宿客人免費使用、外來遊客停車收費，位置較多
動線空間	走廊	咖啡廳	B3	書籍區	客人	雅房客人會使用
		家庭式	B6	書籍區	客人	沒有足夠座位和光線，因此客人會拿到房間去看
				留言區	客人	學生客人常會留言，主人保留以前的留言和照片
	樓梯間	咖啡廳	B2	茶水區	客人	自助式取用茶水、茶包
		家庭式	B4	櫃檯區	主人	平時管理住宿事宜
B6	1~2 樓之間		主客	因為主人住在 2 樓，所以會常和客人在這區域碰到，造成互動聊天等機會。主人在此區佈置家庭相片等，客人會駐足欣賞		

(本研究調查整理)

表 4-4-5 個案民宿旅客所使用公共空間項目表

個案	空間項目	公共空間							服務空間					動線		總計	
		大廳	門廳	客廳	餐廳	咖啡廳	休閒廳	庭院	陽台	吧台	廚房	公廁公衛	洗衣間	停車場	走廊		樓梯間
咖啡廳	B1					●		●				●					3
	B2					●		●					●				4
	B3			●		●		●	●	●	●	●					7
家庭式	B4		●	●			●	●			●						5
	B5			●	●			●			●						5
	B6	●		●	●		●		●		●	●	●	●	●	●	11

(本研究調查整理)

肆、業者在公共空間中與旅客互動之情況

以咖啡廳為主的民宿，主客互動產生於「咖啡廳」——在用餐時段產生自然互動(訪談過程中，許多業者認為互動方式端看對象而調整適合的對應方式，例如 B2 的互動對象以夫婦較多);B3 主客互動空間還包括「庭院」，此乃因為業者喜歡園藝並且常待在庭院。

以家庭式為主的民宿，主客互動產生於待客功能的「門廳(B4)、客廳(B5)、大廳(B6)」——B4、B6 為對馬路開放式空間，出入必經之處，主客容易產生自然互動，且 B6 大廳還身兼用餐空間，業者經常邀請客人一起用餐；B5 為單層家庭式空間，本來就以客廳為主要待客場所，且本研究推論其客房內皆無電視，僅剩客廳之視聽娛樂，更促進客人使用；B6 在「樓梯間、陽台」也產生主客互動，前者為主客共用動線、後者則是因為業者家人熱情舉辦活動與客同樂。

根據「表 4-4-6 個案民宿主客互動情況綜合整理表、表 4-4-7 個案民宿主客互動空間項目表」來分析，主客互動先決條件是「主人與客人共用

相同的空間」，共用空間的現況有以下四種：(1)專屬為客人服務的空間(如咖啡廳的供餐服務)、(2)動線經過之處(如客人出入時經過接待廳順便寒暄、B6 主客在樓梯間碰到而聊天)、(3)主人或客人有溝通的需求(如 B4 客人停留在門廳與阿婆聊天、B5 主人向客人介紹旅遊資訊)、(4)主人與客人進行相同的活動(如一起吃火鍋、一起放煙火)。而此兩類型民宿的共同點為，都有在固定單一空間產生主客互動的情況，此為業者顧店的需要使然。

表 4-4-6 個案民宿主客互動情況綜合整理表

類型	代碼	空間項目	互動情形
咖啡廳	B1	咖啡廳	早餐時段(9~11 點)約 1~2 小時、晚餐過後使用約 1~2 小時，且互動比較多，夏天會比冬天長。自然地聊天、主人看客人需求介紹景點、主人準備飲料請客人喝。
	B2	咖啡廳	check in 的時候在櫃檯會聊天，並詢問要不要用下午茶，早餐 8~10 點一定跟客人互動。平時業者都待在吧台或座位區，與客人自然互動，以夫婦居多、學生較少。
	B3	咖啡廳	早餐時間 8-10 點、若業者坐在靠窗區看書時，客人也會主動找業者聊天、接待外國客人語言不通時，利用電腦打字溝通。
		庭院	客人來的時候業者多數在花園，因此較常與客人在花園互動。
家庭式	B4	門廳	業者最常在此與旅客互動，平時也不乏鄰居或朋友來陪業者聊天，晚上會等客人都回來才關門。
	B5	客廳	業者會在客廳跟旅客介紹觀光資訊。業者主要是以對待家人的心態招待客人，客人到店裡(以撲克館為主題的餐飲店)也會招待客人飲料、自然互動。
	B6	大廳	業者最在大廳和客人互動，如客人進房或出門時、供應早餐時段、有時候業者會邀請客人一起用餐，或是煮宵夜時邀請客人一起吃。
		樓梯間	業者家人住二樓，主人還會到五樓燒香拜拜，所以在樓梯間產生自然互動。
		陽台	因為業者是兩代經營，所以全家人都會和客人自然互動，過年過節客滿時，會準備煙火到頂樓陽台放鞭炮，或是協助辦活動。

(本研究調查整理)

表 4-4-7 個案民宿主客互動空間項目表

個案	空間項目	公共空間							服務空間					動線		總計	
		大廳	門廳	客廳	餐廳	咖啡廳	休閒廳	庭院	陽台	吧台	廚房	公廁公衛	洗衣間	停車場	走廊		樓梯間
咖啡廳	B1					●		○				○					1
	B2					●		○				○		○			1
	B3			○		●		●	○	○	○						2
家庭式	B4		●	○			○		○			○					1
	B5			●	○			○			○	○					1
	B6	●		○	○		○		●		○	○	○	○	○	●	3

(註：主客互動『●』、旅客會使用之空間『○』)

伍、其他相關因素：發展過程、營運情形等

- 一、業者背景(業者年齡、業者以前職業或經歷、戶籍地)：業者年齡集中在 40-60 歲之間，職業經歷各異，除 B2 之外皆為本地人。

表 4-4-8 個案民宿業者背景綜合表

類型	代碼	業者代碼	業者年齡	職業經歷	戶籍地
咖啡廳	B1	B1F1	40-50 歲	幼教	本地
	B2	B2M1	50-60 歲	布商	貢寮
	B3	B3F1	40-50 歲	電子公司	本地
家庭式	B4	B4F1	80-90 歲	很久以前幫人家打掃家裡，做小工	本地
	B5	B5M1	40-50 歲	餐飲	本地
	B6	B6M1	70-80 歲	果菜市場生意	本地

(本研究調查整理)

- 二、經營緣由：B2、B4、B6 三家民宿建築物早在「10 多年前因為遊客需求而開始經營民宿」，B4 和 B6 的高齡業者經營主因之一是「九份空氣好適合養身體」。B5 有固定店面但生意較難作，近 1~2 年以民宿預約住宿為兼職主業。較為特殊的是近 2~3 年才進入九份的民宿業 B1、B3，經營緣由中「實現夢想、符合交友興趣」正是近年來民宿發展所標榜的內涵。

三、營運情形：

- (一) 業者與旅客的互動經驗：以咖啡廳為主的民宿，視客人需求調整互動方式—B1 視旅客類型產生不同互動、B2 自然情況中產生互動、B3 體貼入微思考客人的需要。以家庭式為主的民宿，每家的主張都不相同—B4 注重和客人溝通的部分、B5 業者誠心希望客人把民宿當作自己的家、B6 業者喜歡與客人有愉快互動。
- (二) 目前的營運型態與分工方式：以咖啡廳為主的民宿，雖然主要負責人都只有一位，實際上皆是夫妻互相幫忙的組合。以家庭式為主的民宿，除了 B5 為一人經營外、B4 為業者與印傭分工合作，兒子也會回去幫忙、

B6 為兩代經營所以家族人力較多。所有個案都是主要負責人的主業，住宿採預約為主，若地點佳的民宿則不乏過路客投宿(B2、B4、B6)。

(三) 業者使用的宣傳方式與效果：所有個案都有旅遊網介紹頁面，但是有利用專用網頁或部落格的業者生意會比較好(B1、B2、B3)，但如果網路論壇、報導或是 bbs 有討論過的好民宿，生意又會比只有專用網頁宣傳更好(B3、B6)。

(四) 業者觀察到的每月客流量或回客率：根據房間數來算，B1 只有 2 間房，但生意最好，其次為 B3 和 B6。客源方面最多的是「學生」其次「情侶」、其他為「社會人士、外國人」，「家庭或家族」在過年時較多。

表 4-4-9 個案民宿每月客流量或回客率綜合表

類型	代碼	業者觀察到的每月客流量或回客率
咖啡廳	B1	每月客流量 50-100 人；客人通常都比較年輕，暑假以學生居多，暑假外就是社會人士；客人住過後會介紹朋友，本身下次可能一年後才會來。
	B2	每月客流量 1-50 人。
	B3	每月客流量 50-100 人；回客率約 2~3 成；平時客源以學生和社會青年為主，過年時候家族比較多。
家庭式	B4	因為沒有網路宣傳，所以比以前少人。
	B5	每月客流量 1-50 人；回客情形通常在過年過節時間，客人會互相連絡；客源以學生比較多，情侶和家庭則其次。
	B6	每月客流量 100-150 人，星期六最多人；回客率達 5 成；客源以學生和社會人士為主、不乏自助旅行的外國人。

(本研究調查整理)

(五) 業者對於民宿經營的看法與做法：總歸有以下幾點——不能有經濟壓力(自宅經營、不借貸做民宿)、待客親切誠懇(視客人如家人、關懷客人需求)、注重民宿乾淨清潔、追求進步(網路宣傳、空間改造)。