

# 從旅客感知角度優化澳門旅遊區公廁之研究

韋正愷

**[摘要]** 本文通過實地調研、IPA 分析法和解釋現象學分析法對來澳旅客之於澳門城市公廁的感知現狀進行調查，從分析問卷、訪談所回收的數據可知，目前澳門城市公廁存在“公廁標識系統指引不清”、“廁位數量較少，難以滿足旅遊旺季使用需求”、“建設特色尚處起步階段”三大問題，因此本文提出“深化完善指引標識系統”、“合理改進廁位不足問題”、“逐步增加城市公廁文化內涵和建設特色”三個對策建議。

**[關鍵詞]** 旅遊區公廁 城市形象 IPA 分析法 公廁建設對策 澳門

## 一、研究背景和意義

澳門作為一座旅遊城市，長久以來給予外界的印象都是一座金碧輝煌的賭城，因此澳門也被譽為“東方的蒙地卡羅”。然而發達的博彩業也造成了澳門經濟結構單一的情況，所以近年來特區政府一直致力於澳門旅遊業轉型升級，2017年澳門旅遊局發佈的未來十五年《澳門旅遊業發展總體規劃》中就明確指出，未來將努力使澳門由博彩旅遊城市升級為世界休閒旅遊之都。<sup>①</sup> 同時，由於澳門一直以來沒有封閉性的景區，加之澳門的土地面積有限，適合旅客在短暫的旅行時間內對澳門城市全域進行旅遊體驗，<sup>②</sup> 非常適合朝着集“美食旅遊”、“購物旅遊”、“文化旅遊”、“博彩旅遊”為一體的“全域旅遊”模式發展。

全域旅遊模式是推進旅遊業轉型升級的重要途徑，且由於旅客的旅遊方式較之以往發生了較大變化，故必須從全域整體優化旅遊供給才能更好地滿足旅客需求，從而達到推動旅遊業持續發展。<sup>③</sup> 在全域旅遊模式下，旅客在澳門的“吃、住、行、遊、購、娛”將不僅局限於諸如威尼斯人這樣的集賭場、商場、住宿等一體的度假村中，旅客可以穿行於澳門的大街小巷中，通過觀看特色節慶活動、購買深巷美食等形式，切身感受澳門歷史的滄桑和中西交匯而成的文化，這也有助於改善旅客之於澳門“賭城”的刻板城市形象。

作者簡介：韋正愷，澳門大學澳門研究中心碩士、澳門社會科學學會青年部委員。

<sup>①</sup> 澳門特別行政區政府旅遊局：《澳門旅遊業發展總體規劃》，2017年。

<sup>②</sup> 王平：〈澳門旅遊，盛世蓮開花照眼〉，《人民日報（海外版）》（北京），2020年1月21日，版4。

<sup>③</sup> 張輝、岳燕祥：〈全域旅遊的理性思考〉，《旅遊學刊》（北京），第9期（2016），頁15—17。

通過攜程網在 2019 年發佈的《澳門 20 周年旅遊大數據報告》可知，如今除了在度假村內進行購物、博彩娛樂外，越來越多的來澳旅客會選擇去體驗澳門的城市景觀、特色表演以及特色葡國美食。同時，得益於豐富的娛樂項目及中西文化交匯的特色旅遊資源，澳門對年輕人的吸引力正與日俱增，年輕旅客更傾向於在澳門進行深度旅遊，走進澳門城區深入地體驗當地的時令景點、特色表演、文化及美食。<sup>①</sup> 而旅客不局限於度假村這一點，也得到了澳門特區政府旅遊局在 2022 年統計發佈的“澳門區域旅遊數據”的驗證（表 1），數據顯示雖然旅客仍主要選擇在路氹填海區、新口岸區這兩個度假村集中的區域花費大部分時間，但花費在外港及南灣湖新填海區、中區、北安及大潭山區、台山區、黑沙環新填海區、氹仔舊城及馬場區這些非度假村集中區域的時間也並不短，這說明來澳旅客是樂意走進澳門城區去體驗特色文化及景觀的。

表 1 2022 年 1－4 月旅客在各區逗留時長（分鐘）表

區域	1 月	2 月	3 月	4 月	平均逗留時長
路氹填海區	1,165	1,206	1,183	1,243	1,199.25
新口岸區	824	870	908	1,001	900.75
外港及南灣湖新填海區	739	787	798	744	767
中區	546	449	499	481	493.75
北安及大潭山區	69	528	315	162	268.5
台山區	267	92	384	303	261.5
黑沙環新填海區	154	175	N/A	N/A	164.5
氹仔舊城及馬場區	N/A	N/A	N/A	160	160

數據來源：根據澳門特別行政區政府旅遊局〈澳門區域旅遊數據〉整理，<https://dataplus.macaotourism.gov.mo/Publication/StatisticalTables?lang=S>。

至於城市公廁建設的重要性，早在 2003 年英國學者萊拉·葛利德（Clara Greed）就在其著作《全方位城市設計——公共廁所》（*Inclusive Urban Design: Public Toilets*）中提出了城市公廁建設的基本的原則：即公共廁所應當在地區區域規劃設計中具有非常重要的核心地位，並提出城市公廁與城市的文化以及文明程度息息相關。<sup>②</sup> 此外，J. Buultjens 在其關於斯里蘭卡魯胡納國家公園的旅遊研究中也指出，由於公園內以及公園周邊城鎮廁所建設較差，數量較少以及存在缺水等問題，造成了環境污染，減少了旅客來遊意願，制約了公園及周邊城鎮旅遊業的進一步發展。<sup>③</sup> 中國大陸近年開展“廁所革命”成效斐然，周人果就指出推廣廁所革命將有助廣東省全域旅遊的發展，增加旅

<sup>①</sup> 〈攜程發佈澳門 20 周年旅遊報告：內地遊客購物娛樂新天堂〉，2019 年 12 月 20 日，中國新聞網，<https://www.chinanews.com.cn/business/2019/12-20/9039130.shtml>。

<sup>②</sup> Greed, Clara. *Inclusive Urban Design: Public Toilets*. Routledge Press, 2003.

<sup>③</sup> Buultjens, Jeremy, Iraj Ratnayake, Athula Gnanapala, and Mohamed Aslam. “Tourism and Its Implications for Management in Ruhuna National Park (Yala), Sri Lanka.” *Tourism Management*, vol. 26, no. 5, Oct 2005, pp. 733-742.

客在旅遊景區外開展旅遊活動的意願。<sup>①</sup> 還需要說明的是城市公共廁所廣義上是指社會中除了家庭、單位私用外的所有廁所，而狹義來說是指由政府以及其職能部門建設的、位於道路旁或是公共場所的供所有公眾使用的廁所。<sup>②</sup> 為了將娛樂場以及商場內的廁所與澳門特區政府建設管理的公廁加以區分，本文全文將以城市公廁的狹義概念來開展研究。

綜上所述，公廁的建設對於像澳門這樣以旅遊業為主要產業的城市來說十分重要，改善城市公廁建設將是未來澳門改善城市形象不可或缺的一環，公廁雖然只是展現城市形象的其中一個要素，但作為一種公共服務設施，其提供的服務是否優質，將直接影響到旅客對城市整體形象感知的好壞。同時，如今來澳旅客在澳門城區停留的時長不斷增長，也有更多的旅客願意深度體驗澳門特色美食、特色城市文化，在如此大背景下，旅客對城市公廁的使用需求和建設要求也將日漸增加。澳門特區政府在 2019 年提出“優化市政公廁計劃”，意在改善現有公廁的設施和服務水平，以逐步改善城市形象，但是該計劃缺乏研究指導，就目前已經完成升級的城市公廁來看，僅以設施翻新為主，並未像大陸“廁所革命”那般在公廁建設中融入文化元素或是進行信息化建設。因此未來澳門想要建設成為世界旅遊休閒中心、謀求全域旅遊戰略的進一步發展、改善城市形象，進行關於澳門城市公廁目前存在的問題，以及如何建設優化澳門城市公廁的相關研究顯得十分必要，這也是本文提出問題的目的所在。本文期望從旅客角度出發完善優化特區政府所提出的“優化市政公廁計劃”，並提供行之有效的參考建議。

## 二、旅客之於澳門城市公廁的感知研究

本研究主要結合質性和量化研究方法，對旅客之於澳門城市公廁的感知進行實證分析。具體所使用的研究方法有訪談法和問卷調查法，目的在於得出一個深度及寬度並存的結果。質性訪談主要用作探求旅客視角下對於澳門城市公廁的感知維度，再依此維度進行問卷設計和問卷調查。

### (一) 訪談設計

本研究採用半結構式訪談，試圖通過與受訪者一對一的訪談來挖掘具有深度的信息。本研究採用的訪談提綱主要分為三個部分，第一個部分是對受訪者基本信息的調查，包括性別、年齡、學歷、常住地、來澳旅遊次數等；第二部分是受訪者個人故事的敘述，將主動權交給受訪者，請受訪者分享在澳旅遊時關於如廁方面的各種見聞故事；第三部分則是受訪者對澳門城市公廁的感知訪談。

<sup>①</sup> 周人果：〈廣東：廁所革命助推全域旅遊〉，《中華建設》（武漢），第 1 期（2018），頁 42 - 44。

<sup>②</sup> 胥傳陽、顧承華：《公廁管理概論》，上海：同濟大學出版社，2005 年。

## (二) 質性數據的收集與分析

本研究依據研究目的從內地旅遊 OTA 平台的評論區通過滾雪球抽樣的方法找尋曾到澳門進行過旅遊活動、且能最大限度接受並回答訪談問題的個人作為訪談對象，面談原為本研究首要考慮的訪談方式，但由於研究期間新冠疫情反覆，故本研究後來主要採用微信電話的方式進行訪談。由於多方面限制因素的存在，本研究總計對 5 人進行了訪談，其中預調研人數為 1 位（編號為 X），正式調查人數為 4 位（編號為 Y），關於受訪者的詳細資料如下（表 2）：

表 2 訪談對象個人資料

編號	性別	年齡	常住地	來澳次數	訪談日期	訪談形式
X1	男	23	上海	3	2021.10.15	微信電話
Y1	女	21	南京	1	2021.10.20	微信電話
Y2	男	24	上海	3 次以上	2021.12.18	微信電話
Y3	女	25	上海	2	2021.12.19	微信電話
Y4	男	37	貴陽	3	2022.1.18	面談

對於所收集轉錄的訪談數據資料，本研究採用解釋現象學的分析方法逐一進行質性分析。所謂解釋現象學就是一種致力於研究人們如何理解其生活經驗的質性研究方法，此種方法可以通過挖掘受訪者的自身的經驗和經歷等來深入瞭解他們複雜的感知，<sup>①</sup> 契合本研究分析總結旅客對於澳門城市公廁感知這一需求。

依據解釋性現象學的原則，本研究對單一受訪者的訪談數據分析可劃分為以下三個步驟：<sup>②</sup>

- 1) 將訪談文本記錄多次閱讀，並寫下筆記，記錄對文本的總結；
- 2) 將先前記下的筆記進行抽象化處理，將筆記文本簡潔化的同時總結出主題，使得訪談內容更為精煉；
- 3) 思考所總結出的不同主題之間的關係，將不同主題分類，同一主題歸類，製作出一張結構化主題的表格。

以受訪者 X1 為例子，研究者將其訪談內容提煉成相關筆記及主題，再將不同的主題進行分類，最後製作成一張結構化主題表（表 3、4）：

<sup>①</sup> 侯力琪、唐信峰、何麗、賈曉明：〈解釋現象學分析在中國的運用：系統評價及指南〉，《心理科學進展》（北京），第 11 期（2019），頁 1826。

<sup>②</sup> 吳水玲：〈內地遊客關於澳門“威尼斯人”度假村消費空間的感知與認同〉，碩士論文，華南理工大學，2020 年，頁 38。

表 3 受訪者 X1 訪談數據分析

訪談數據	研究者之筆記	主題
<p><b>訪談問題：</b>您去過幾次澳門？最近一次去澳門是甚麼時候呢？都是自由行嗎？您去澳門喜歡自己四處走走還是只喜歡去旅遊區、度假村附近呢？</p> <p><b>受訪者的回答：</b>我一共去過兩次，最近一次是 2019 年，都是自由行，因為我比較喜歡自由安排行程，我個人來說比較喜歡深度旅遊，就是穿行在澳門大街小巷感受澳門特殊的中西交融文化魅力，而且我又不喜歡賭博也不太想接觸賭博。</p>	<p>赴澳門旅遊原因：喜歡自由行去切身感受中西文化交融，不喜歡博彩旅遊。</p>	<p>旅遊動機：文化、全域旅遊</p>
<p><b>訪談問題：</b>就您個人的旅遊經驗來說，您覺得澳門的城市旅遊公廁是否好找？在尋找廁所的過程中您曾經遇到過甚麼問題？</p> <p><b>受訪者的回答：</b>雖然我去了兩次澳門了，但是確實沒用過幾次澳門的城市公廁，一般我都是去麥當勞或者忍着去新八佰伴這種商場，感覺城市公廁特別難找。我記得我 2019 年第二次去澳門，在靠近澳門西望洋山上的教堂拍完照，肚子疼找了半天沒看到廁所標識，也不好意思不消費去人家餐館借，只能忍到新八佰伴！</p>	<p>找尋城市公廁的問題：城市公廁尋找不易，需忍去商場賭場，不好意思不消費借用商店的廁所。</p>	<p>可得性：標識</p>
<p><b>訪談問題：</b>您認為澳門的城市公廁的整體環境如何？</p> <p><b>受訪者的回答：</b>環境的話，我感覺廁所裏環境中規中矩，和賭場比較就差了，地上經常有水漬，我記得當時我還差點滑了一跤，設施的話感覺還算過得去。廁所位置經常找不到。</p>	<p>公廁的整體環境感知：廁所內部環境一般，設施一般，外部可視性不明顯。</p>	<p>公廁環境：設施、內部環境 可得性：建築辨識度</p>
<p><b>訪談問題：</b>您認為澳門的城市公廁廁位安排合理嗎？需要較長時間等廁位嗎？</p> <p><b>受訪者的回答：</b>我感覺官也街和大三巴廁所的廁位不足，之前我去官也街，公廁人多的我只能去旁邊的星巴克，結果還是不夠。最後我只能走到威尼斯人解決！</p>	<p>公廁排隊情況：廁位數量較少，旅遊旺季需要等廁位。</p>	<p>服務能力：廁位數量</p>
<p><b>訪談問題：</b>您對澳門城市公廁的建設特色有何感覺？未來如果要加強建設您有相關建議嗎？</p> <p><b>受訪者的回答：</b>我感覺澳門的公廁平平無奇，我在大陸景區和城市裏遇到的公廁，現在多半都有那種即時監控系統，可以隨時看有沒有空餘的位置，澳門就沒這樣的系統。還有我曾去過南京的牛首山公廁，建築全部是竹子，而且有一個休息室可以眺望佛塔，和環境融合很好，讓人可以得到很好的休息。澳門的廁所，對比來說，就沒甚麼特色可言。</p>	<p>公廁的建設特色感知及旅客建議：澳門城市公廁並無多少建設特色。</p>	<p>建設特色：信息化建設、建築建設特色</p>

表4 受訪者 X1 訪談數據的結構化主題表

主題		關鍵詞和相關語句
旅遊動機	1) 體驗文化 2) 全域旅遊	體驗中西交融文化。 喜歡穿行在澳門大街小巷、不好賭博。
可得性感知	1) 標識 2) 建築辨識度	沒有看到廁所標識。 廁所不太好找，建築不明顯。
公廁環境感知	1) 設施 2) 內部環境	設施的話感覺還算過得去。 廁所地上有水漬。
服務能力感知	1) 廁位數量	廁所人多的我只能去旁邊的星巴克。
建設特色感知	1) 信息化建設 2) 建築建設特色	大陸景區公廁多有即時監控系統。 南京的牛首山公廁，由竹子建造，公廁還能眺望佛塔和環境融合。

通過上述兩步操作可知受訪者 X1 來澳旅遊的動機主要在於體驗澳門獨特的中西交匯的文化，其對於澳門城市公廁的感知可由“公廁的指示標識、建築辨識程度、設施、內部環境、廁位數量、信息化建設、建築建設特色”這七項具體事物來體現。本研究使用以上方式對所有 5 名受訪者的語料進行整合分析後認為，旅客對於澳門城市公廁可劃分為“可得性感知”、“公廁環境感知”、“公廁服務能力感知”和“建設特色感知”四個維度。

### (三) 問卷設計及數據回收

通過對訪談文本的質性分析，本研究提煉出旅客視角下對於澳門城市公廁的感知維度，並以此進行問卷設計。本文主要從兩個方面對所使用的調查問卷進行設計：

第一部分是關於來澳旅客的性別、年齡、常住地等人口統計學的基本信息調查；第二部分即問卷的主體部分，基於“可得性感知”、“公廁環境感知”、“公廁服務能力感知”和“建設特色感知”這四個由質性研究分析提煉出的維度來設計問卷，並以此對旅客之於澳門城市公廁的感知進行研究。這一部分問卷主要採用李克特五分量表的形式進行調查，本問卷用“非常重要”、“重要”、“一般”、“不重要”和“非常不重要”（其相應賦值為 5、4、3、2、1），來調查受訪者對各陳述語句的重視程度；同時用“非常同意”、“同意”、“不確定”、“不同意”和“非常不同意”（相應賦值為 5、4、3、2、1），來調查受訪者在實際使用過澳門城市公廁後對問卷中各陳述語句的認同程度。針對問卷第二部分中李克特量表的數據，本文將利用 SPSS 數據分析軟件對其進行分析並得出相應的研究結論。

本研究相關的問卷調查工作於 2021 年 11 月至 12 月期間進行，問卷調查的對象以國內來澳旅客為主。由於受到國內疫情反覆的影響，最後選用網絡問卷的方式調查。由

於調查對象主要是來澳旅遊的內地旅客，在綜合考慮問卷平台的易用性及內地互聯網的特殊情況等因素後，本研究決定採用國內學術研究中常用的“問卷星”平台進行問卷調查工作。

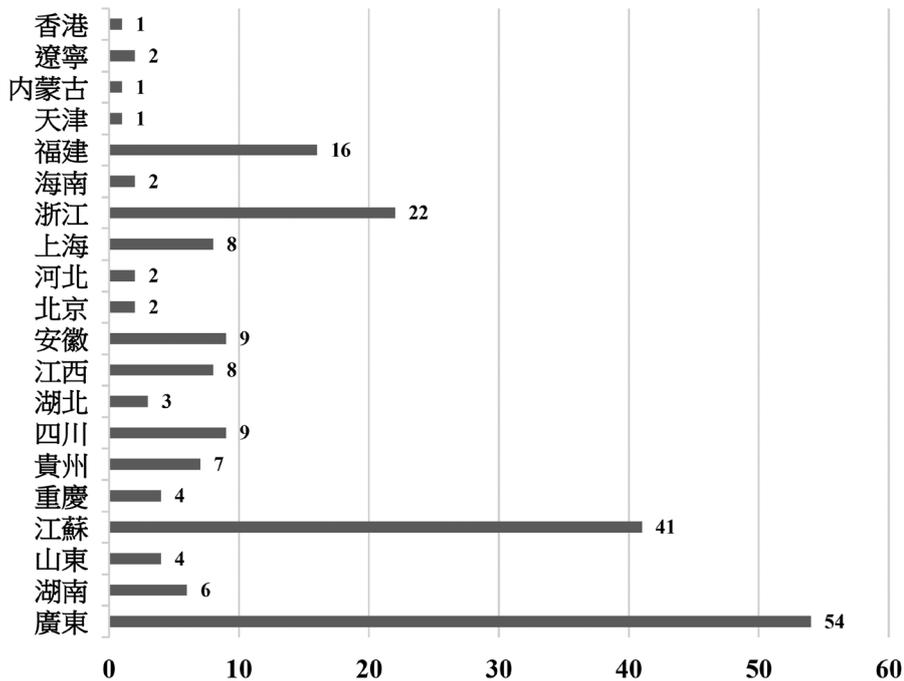
問卷在設計完成後上傳至問卷星平台，並分享至微信、微博、QQ 等社交媒體，邀請曾來澳進行過旅遊活動的人士以熟人滾雪球的形式進行填寫。調查期間實際回收問卷共 204 份，有效問卷為 202 份，問卷有效率達到 99%。

從問卷基本信息的收集情況可知，本研究受訪者中男女比例分別為 46.53% 和 53.47%，女性受訪者較多；受訪者所處的年齡層主要是 90 後和 80 後，佔比達 64.35%；而有 133 名受訪者每月可支配收入超過 5,000 元人民幣，放眼全國來看屬於經濟較為寬裕的群體，由此可以簡單推導出，大部分來澳旅客具有較好的進行旅遊活動的經濟能力，對基礎設施建設的要求也更高。同時，受訪者中有 149 位來澳旅遊達到 2 次及以上，說明本次問卷的受訪者對澳門城市公廁的狀況有着一定的瞭解。本研究的受訪者來自廣東、江蘇、浙江、上海等全國 20 個省、直轄市及特別行政區，樣本來源地理跨度較廣（表 5、圖 1）。

**表 5 受訪者基本信息表**

項目	分類	數量 (人)	百分率
性別	男	94	46.53%
	女	108	53.47%
出生年代	50-60 年代	3	1.49%
	60-70 年代	12	5.94%
	70-80 年代	22	10.89%
	80-90 年代	48	23.76%
	90-00 年代	82	40.59%
	00-10 年代	35	17.33%
每月可支配收入 (人民幣/元)	2000 以下	2	0.99%
	2000-5000	67	33.17%
	5000-10000	85	42.08%
	10000 以上	48	23.76%
來澳旅遊次數	1 次	53	26.24%
	2 次	82	40.59%
	3 次	24	11.88%
	3 次以上	43	21.29%

圖 1 受訪者來源地區



#### (四) 問卷信效度檢驗

問卷信度 (reliability) 即可靠性，是指利用相同的測量方法對同一對象進行多次測量時所得結果的一致性 or 穩定性的程度。<sup>①</sup> Cronbach's  $\alpha$  信度係數是最為常用的係數。本研究利用 SPSS 數據分析軟件對調查問卷信度進行分析，得出 Cronbach's  $\alpha$  為即 0.885 (表 6)，大於 0.7，這代表調查問卷的內部一致性水平較好，問卷可信度較高。

表 6 問卷數據信度檢驗表

Cronbach's $\alpha$	項數
.885	41

問卷效度 (validity) 即問卷的有效性，它是指對數據進行分析時對所測事物的準確性和精確性的反映程度。<sup>②</sup> 效度分析結果顯示 (表 7)，本問卷調查所收集數據的 KMO 檢驗係數為 0.742，大於 0.7；Bartlett 球形檢驗的近似卡方值為 5858.946；自由度 (df) 為 946，顯著性 P (Sig.) <0.001 達到顯著，這說明問卷的結構效度較好，適合進行數據研究分析。

<sup>①</sup> 吳明隆：《問卷統計分析實務：SPSS 操作與應用》，重慶：重慶大學出版社，2010 年，頁 184。

<sup>②</sup> 吳明隆：《問卷統計分析實務：SPSS 操作與應用》，重慶：重慶大學出版社，2010 年，頁 194。

**表 7 問卷數據效度檢驗表**

取樣足夠度的 Kaiser-Meyer-Olkin	.742
Bartlett 的球形檢驗近似卡方	5858.946
df	946
Sig.	.000

通過上述對問卷回收數據信度及效度的檢驗可知，回收的問卷結果可信度較高，且能較為真實地反映預期目標，因而具有較高的分析價值。

**(五) 旅客對於澳門城市公廁感知的 IPA 分析**

根據表 8 可知，旅客對筆者提供的關於澳門城市公廁內感知要素的陳述語句的重要程度的總均值為 4.28（表 8），這說明來澳旅客在實際接觸澳門城市公廁前對於澳門城市公廁的形象預期較好，而這種較好的預期也將影響到旅客對澳門城市整體形象的預期。然而，數據亦顯示，旅客實際感知的總均值僅有 2.63，一般將此總均值作為界定感知好壞的界限，總均值高於 2.63 的為感知較好的部分，而低於 2.63 的則為較差的部分，在實際感知調研中僅有 8 項要素超過了均值，這證明來澳旅客對於澳門城市公廁的實際感知情況偏差。

**表 8 旅客對澳門城市公廁感知情況描述統計表**

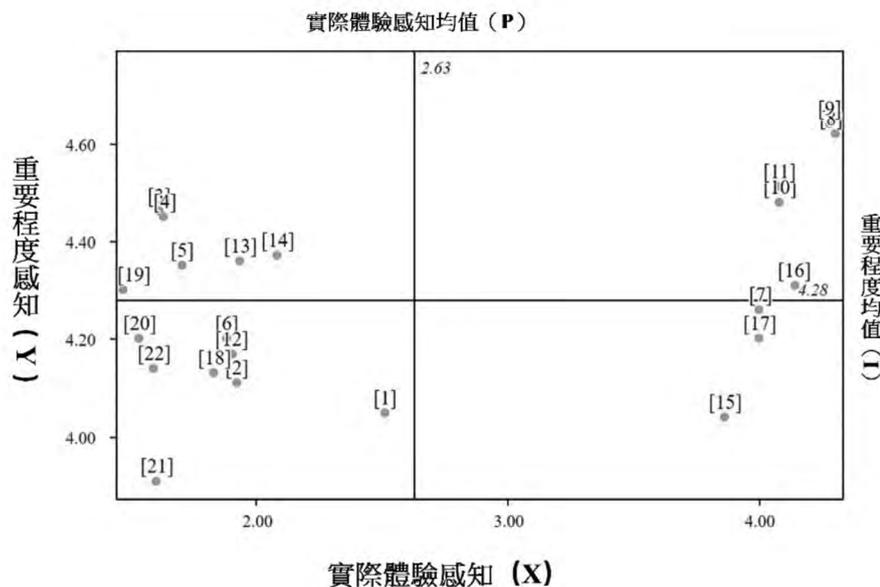
感知維度	感知要素	重要程度均值 (I)	實際體驗感知均值 (P)
基本感知	使用澳門城市公廁的感知體驗較好	4.05	2.51
	能通過城市公廁感知到澳門特色文化	4.11	1.92
可得性感知	找到公廁所在的位置很容易	4.46	1.61
	關於公廁的指引標識清晰可見	4.45	1.63
	公廁指引標識功能齊全	4.35	1.7
	公廁的建築外觀具有較好的辨識度	4.2	1.88
	在知道位置的前提下公廁的距離合適，方便前往	4.26	4
公廁環境感知	城市公廁環境整潔乾淨，保潔到位	4.62	4.3
	城市公廁通風較好，無異味	4.64	4.28
	城市公廁內的垃圾桶清理及時	4.48	4.08
	城市公廁內部隱私保護較好	4.51	4.08
	城市公廁內部空間寬敞合理	4.17	1.9
公廁服務能力感知	澳門城市公廁廁位數量合理	4.36	1.93
	使用城市公廁時不需要排隊等廁位	4.37	2.08
	城市公廁多配備有無障礙公廁	4.04	3.86
	城市公廁設施齊全且維護狀況較好	4.31	4.14
	城市公廁的設施指示標識醒目，易於使用	4.2	4
建設特色感知	公廁提供休息座椅、信息等便民服務	4.13	1.83
	通過互聯網可便捷地搜尋到公廁的相關信息	4.3	1.47
	城市公廁配備有信息化設施	4.2	1.53
	能感知到澳門城市公廁的建設理念	3.91	1.6
	城市公廁運用了特色文化裝飾	4.14	1.59
<b>平均數</b>		<b>4.28</b>	<b>2.63</b>

IPA 分析法最早由 Evans 和 Chon 在 1989 年運用於旅遊領域的研究，該分析方法也是如今諸多學者在旅遊目的地形象研究上常用的研究方法。IPA 分析法即 Importance-Performance Analysis，是指通過對比“旅客在旅遊活動開始前對旅遊目的地要素在其心中的重要性（Importance）或理想情況和在實際遊覽體驗過的實際感知（Performance）情況”，並利用數據視覺化的方法通俗易懂地展現旅遊目的地項目建設中的優勢及劣勢，以此來為旅遊目的地的項目建設等提供理論指導。<sup>①</sup>

在構建 IPA 定位分析圖時，為了方便數據呈現，筆者將表 8 中的感知要素從上往下進行 [1] 到 [22] 的編號處理，最後所得 IPA 定位分析圖（圖 2）。

IPA 定位分析圖中 Y 軸表示旅客對問卷中提供的澳門城市公廁的相關陳述語句的重要程度感知，X 則表示旅客對相關陳述語句實際感知情況。據問卷調查顯示，來澳旅客對澳門城市公廁相關陳述語句重要程度感知均值的平均數 I 為 4.28，而實際感知均值的平均數 P 為 2.63，利用上述 I 和 P 兩個數值將 IPA 分析圖劃分成四個象限後，對這四個象限進行描述性分析：

圖 2 IPA 定位分析圖



第 I 象限為優勢區，包含 5 項感知指標：“分別是 [8] 公廁環境整潔、[9] 公廁無異味、[10] 垃圾清理及時、[11] 公廁對隱私保護較好以及 [16] 公廁設施維護狀況較好。”依據 IPA 分析原理，可知旅客對這些指標的重視程度和實際感知程度都較好，換言之這些體現感知的指標是優勢項，應當重點突出宣傳及繼續保持。

<sup>①</sup> Evans, Michael, R., Kye-Sung Chon. “Formulating and Evaluating Tourism Policy Using Importance-performance Analysis.” *Journal of Hospitality & Tourism Research*, vol. 13, no. 3, Aug 1989, pp. 203-213.

第 II 象限是重點改進區，包含 6 項感知指標：“[3] 易定位公廁位置、[4] 公廁指引標識清晰、[5] 公廁指引標識功能齊全、[13] 廁位數量、[14] 不需要排隊使用公廁、[19] 可通過互聯網獲取公廁相關信息。”處在此象限的感知指標說明，旅客對這些感知指標的重視程度較高，但實際感知較差，需要優先考慮改進。

第 III 象限為次要改進區，在本次問卷調研的分析中共有 8 項感知指標處在次區域中，分別是：“[1] 對澳門城市公廁的總體感知較好、[2] 城市公廁體現城市文化、[6] 城市公廁外觀具有辨識度、[12] 城市公廁內部空間合理、[18] 公廁配有便民服務、[20] 公廁配有信息化設備、[21] 公廁建設理念、[22] 公廁中的文化裝飾。”說明目前旅客對這些感知指標的重視程度及實際感知情況均不算好，暫可不進行改進，應等到解決重點改進區指標的問題後再探討如何對這些感知指標進行改進，以更進一步提升澳門城市公廁的建設水平，優化澳門城市旅遊形象。

第 IV 象限機會區，僅包含：“[7] 在知道公廁位置的前提下方便前往、[15] 配備有無障礙公廁、[17] 公廁設施有清晰使用說明。”這 3 項感知指標。說明旅客對這些感知指標的重視程度不高，但是實際感知較好，保持現有水準即可。

### 三、旅客之於澳門城市公廁感知現狀

本文通過上述訪談、問卷調查的操作獲取一手數據，並利用解釋現象學的質性研究分析方法以及 IPA 分析法針對所回收數據進行分析後，擬合兩種方法的分析結論可得出目前來澳旅客之於澳門城市公廁的感知情況。

#### (一) 城市公廁提供良好感知的部分

通過問卷調查可知，現時澳門城市公廁在來澳旅客比較重視的內部衛生環境方面做得較好，主要體現在“環境較為整潔”、“打掃較及時”和“隱私保護較好”這三個方面，且旅客對於公廁內部設施的維護及現時狀況感知較好。訪談調查中也有體現旅客對澳門公廁內部環境的感知，有受訪者表示：“澳門公廁的衛生環境相比較內地來說較好，內地雖然現在有所改進，但仍有不少公廁的衛生狀況讓人感到不適，我能感受到澳門城市對衛生這塊的重視”（Y1）；“澳門公廁的設施比較完好，不太會像大陸一些公廁一樣出現門鎖壞了，上廁所沒有安全感的情況”（Y2）。

此外，“在知道澳門城市公廁具體位置的前提下易於前往”、“公廁多配備有無障礙公廁”及“內部設施有相應的使用說明”這三點都給旅客帶來了較好的感知，儘管這些並非是旅客們在實際體驗澳門城市公廁前所重視的。

上述澳門城市公廁建設的優點為旅客提供了良好感知，應當對這些優勢項重點進行宣傳並保持，這有助於讓更多旅客感知到澳門是一座衛生文明的旅遊城市，從而提升旅客對澳門整體旅遊城市形象的評價。

## （二）城市公廁中待改進的部分

通過調查及分析可知，目前澳門城市公廁建設中最為主要問題在於城市公廁位置較難找尋、指引旅客前往公廁的標識牌難找、功能不齊全且不易通過互聯網快速地獲取澳門城市公廁的相關信息。有受訪者表示：“一般我都是去麥當勞或者忍着去新八佰伴這種商場，感覺城市公廁特別難找”（X1）。同時，公廁廁位數量較少，旅遊旺季常需要排隊如廁的情況也是一大問題。“我之前是旅遊旺季去澳門旅遊的，記得當時在官也街好多人在排隊等着上廁所，如廁很不方便”（Y1）。上述問題都是旅客較為重視、希望獲得良好體驗但實際體驗感知較差的，因此該部分是澳門城市公廁迫切需要去作出改變的，尤其是現時內地旅遊公廁標識建設及信息化建設日趨完善和方便，這與澳門城市公廁的現狀形成強烈對比，若不及時改進，容易使旅客降低對澳門旅遊城市形象的綜合評價。

此外，受訪旅客並不認為澳門城市公廁的總體感知較好，對於公廁外觀辨識度、內部空間大小、便民服務及信息化服務的配備情況感知均較差。且據調查可知，旅客較難透過澳門城市公廁內部的裝飾等要素來感知到澳門特色城市文化及公廁建設理念。所幸上述問題雖帶給旅客的感知體驗不佳，但目前旅客的重視程度還較低。然而，隨着內地“廁所革命”進程的持續推進，全國各地逐漸出現了許多兼具文化特色和豐富功能的公廁，可以預見的是，未來旅客對澳門城市公廁文化及特色功能建設的重視程度將會提升，如何透過公廁這一載體來展現澳門特色文化，以及如何通過人性化和信息化建設城市公廁來豐富澳門旅遊城市形象，將是未來澳門城市公廁建設工作的重點所在。

## 四、澳門城市公廁建設改進的若干策略建議

針對上述所發現的澳門城市公廁目前存在的主要問題，本研究提出供以下對策建議，並淺析這些改進將如何提升澳門的整體旅遊城市形象。

### （一）深化完善指引標識系統

來澳旅客給予筆者的反饋大都是澳門城市公廁位置較難找尋。綜合分析來看，出現此種問題的原因在於澳門城市公廁的指引標識系統尚不完善，目前指引系統的可取之處在於配有中英葡三種文字指引，方便各國旅客獲取信息，且廁所圖形標識採用國際通用符號；而不完善的方面則體現在外部標識牌在街區中辨識度不高（顏色及大小皆不易被明顯感知）、標識牌功能較單一等。基於上述分析，本文認為未來澳門城市公廁可從以下兩個方面對標識系統進行優化：

#### （1）增設大型導視系統

所謂大型導視系統，即體積相對較大，顏色醒目且具有辨識度，同時設計風格與原

有街區的整體環境相契合的標識指引系統。澳門特區政府可在官也街、大三巴、議事廳前地等人流量較大的區域增設大導視系統，具體位置適宜選在道路兩旁或是轉角處，同時要保證大型導視在多數旅客的視野範圍內且不會被建築物等遮擋。大型導視的擺放朝向要符合人流方向且應當雙面展示指引信息，例如可設在嘉模墟廣場旁、大三巴著名商店旁、玫瑰聖母堂旁的路口處等，而在設計大型導視系統時，切忌破壞區域環境的整體性。此外，可利用大型導視系統“大體積”的特性，將周邊景點指引牌等標識系統一同整合進大型導視系統中，削減區域整體標識牌數量，降低修建和後期維護的成本並能提高旅客獲取城市公廁位置等指引信息的效率。該措施將有效改進澳門城市公廁現有外部標識牌體積較小易被街道建築物所遮擋、金屬色的標識牌也並不醒目的情況。

## (2) 豐富標識系統功能

澳門城市公廁現今使用的大部分標識系統擁有國際通用的廁所圖形符號，箭頭指示及中葡英三種文字標識，這對於一座旅遊城市來說是合乎標準的。但是通過研究發現，其所提供的指引信息十分有限，不利於旅客快速準確地前往使用公廁，因此本研究建議在大型導視系統的基礎上，豐富標識系統的功能。

由於澳門城市地域面積較小且澳門城市公廁具有通達度較高的特點，在指示箭頭旁用數字標注當前所在位置與最近的城市公廁間的精確距離（距離標識應當採用國際通用長度單位米/m），可以令旅客在有如廁需求時能更為精準地判斷前往城市公廁的時間以便快速前往使用。同時，隨着如今信息技術的快速進步，可在大型標識系統上附上二維碼，令旅客能通過移動終端掃描二維碼的方式，使用澳門現有的 EasyGo 導航網站。

## (二) 合理改進廁位不足問題

通過研究可知，目前澳門城市公廁廁位不足及男女廁位比例不合理的情況，是旅客在實際旅遊體驗中感知較為明顯且反饋較偏向負面的。地處人流量較大區域的城市公廁在旅遊旺季時常會出現廁位緊張的情況，容易影響旅客整體旅遊體驗、降低旅客對澳門旅遊城市形象評價。因此廁位數量不足和廁位比例不合理的情況，是當前澳門城市公廁迫切需要做出改善的。然而受限於澳門面積狹小土地珍貴的客觀事實，澳門城市公廁用地面積十分有限，單純增加城市公廁的數量和體量是不可取的。故而本研究認為應當尋求更為合理的方式來做出改進，詳細建議如下：

1) 採用可動態調整男女廁位的方式，對澳門城市公廁進行改建。此種動態調整男女廁位的方式基於男女如廁需求、時間不均衡的現實情況考慮。具體措施可參考杭州城市陽台公廁（平時關閉女廁區域拉門，打開男廁區域拉門，而在使用高峰期女性廁位不足時可由公廁管理員關閉男廁區域的拉門，並打開女廁區域拉門，達到緩解廁位緊張、更好地滿足使用者如廁需求的目的）或是台灣地區東海大學設計的“Gentoilet”（將男廁中隔間與女廁進行共用，共用隔間兩側都可開門，只要一側開門或上鎖，另一側就會

上鎖，保證如廁者隱私）來實現。

2) 利用澳門地域面積小，建築群密集的特點，構建“以城市公廁為主、社會公廁為輔”的公廁體系。要構建這一體系，需要鼓勵旅遊區沿街店鋪向居民或旅客免費開放內部衛生間，市政署對願意開放店內公廁的店鋪可進行適當的補貼；同時，要在地圖或是導航 APP 上的二級菜單標注出附近開放公廁店鋪或是商場、賭場的位置，用不同顏色的圖像符號將其與城市公廁加以區分，令旅客能在城市公共廁位不足的情況下較快前往社會公廁解決生理需求。

### （三）逐步增加城市公廁建設特色

通過上述研究可知，目前大部分澳門城市公廁的功能仍停留在解決生理需求的基礎功能上，並未展現多少特色建設。隨着現今世界經濟水平的提高，廁所與人之間的關係越發多元化，廁所不再僅是人們解決生理需求的設施，現今的廁所可以是展現城市文化、體現人性化、彰顯生活水平等的設施。由於世界各國早已有各類特色廁所出現，且目前中國大陸“廁所革命”進程在持續進行中，特色公廁如雨後春筍般湧現吸引了眾多旅客的目光，可以預見的是未來來澳旅客會逐漸重視澳門城市公廁的建設特色所帶來的旅遊體驗。因此，本研究認為應當未雨綢繆地增添澳門城市公廁的建設特色。建議可以採用“試點—推廣”的模式進行澳門城市公廁的建設，先選取幾個人流量較大區域的公廁進行改造，再逐漸推廣至澳門大部分區域，具體應從信息化建設、便民服務建設、文化建設及獨創性建設這四個方面着手進行。

#### （1）逐步開展信息化建設

隨着移動終端和移動通信技術的不斷進步，越來越多的旅客在進行旅遊活動時會選擇利用智慧手機或是其他終端來獲取信息，現今旅客在有如廁需求時多會通過移動終端來找尋城市公廁的位置。目前澳門城市公廁的信息建設是通過 EasyGo 網站來展現的，但此網站存在操作繁瑣、宣傳力度不足等問題，因此本研究建議未來澳門城市公廁的信息化建設可從線下及線上兩部分來着手。

首先，澳門城市公廁線下的信息化建設可通過配備環境監測儀、測溫儀、信息展示液晶螢幕等設備來實現。配備環境監測儀是為了準確地檢測公廁內部環境和濕度，方便維持公廁內部環境以給予使用者良好的如廁體驗；測溫儀則是檢測公廁人流情況以及廁位使用情況；而液晶螢幕則是設置在公廁外牆將上述廁所信息即時展示給使用者。

其次，澳門城市公廁的線上建設可通過開發用戶操作更為便捷的 Facebook 或是微信的小程式來實現，數據的維護及更新應繼續由市政署牽頭負責。依附於 Facebook 和微信的小程式具有無需安裝、載入速度較快、操作較 EasyGo 這類 web 網站來說更方便、易於開發並無需適配等優點，方便旅客通過移動終端掃碼使用。這類小程式應當涵蓋 GPS 定位、城市公廁導航、聯動線下設備即時瞭解公廁使用情況、公廁滿意度調研等功

能，方便旅客或是澳門市民通過小程序精準找到空閒的城市公廁進行使用，並在使用後對如廁體驗進行評價，幫助完善澳門城市公廁的建設。

### (2) 持續深化便民服務

澳門特區政府注意到了城市公廁便民服務缺失這一問題，在 2021 年下半年就提出通過增加母嬰室、無障礙公廁等方式提高城市公廁的便民服務品質。<sup>①</sup> 因此本研究建議：

1) 可在人流量較大的區域的城市公廁內設立補水點或緊急醫療箱（包含酒精、繃帶等最基礎藥品），由公廁管理員統一管理，方便進行旅遊活動的旅客及出行的居民於休息時補水或是在遇到意外傷害時能進行簡單的處理；

2) 由於目前旅客多通過微信公眾號獲取活動信息，但數量較多的公眾號增加了獲取信息的難度，因此本研究認為可在公廁外牆張貼周邊地圖或近期澳門特區政府舉辦活動的海報等，以擴展前來如廁的旅客或居民獲取信息的渠道。

### (3) 探討文化建設方式

隨着世界各地這類展現地域文化特色公廁的不斷出現，未來來澳旅客對澳門城市公廁文化建設的要求會逐漸升高。澳門是一座中西文化交融的歷史文化名城，期望在未來以世界旅遊休閒中心的形象示人，因而可基於此針對澳門城市公廁進行文化建設。

首先，本研究認為可以通過城市公廁的建築造型來展現澳門中西交融及世界旅遊休閒中心城市形象，未來可效仿官也街公廁，將澳門歷史城區中原屬葡人管轄區域的城市公廁改建為葡式建築的樣式，或是在澳門半島修建外形仿造清朝出現在澳門的中國最早商業公廁樣式的城市公廁，讓旅客漫步在澳門時通過城市公廁也能感受到澳門的歷史沉澱。

其次，通過合理運用特色文化符號，助力澳門城市公廁的文化建設，譬如採用澳門路牌的形式將部分公廁內外部標識進行替換；將部分公廁內部瓷磚替換成葡國磚；還可在公廁拉門背後張貼“葡語學習小貼士”，讓旅客在使用公廁時能學習“你好（Olá）、感謝（Obrigado）”等簡單的葡語詞彙以增加些許見聞，豐富來澳旅遊體驗；亦或是張貼一些前往澳門旅遊時的注意事項，方便旅客開展旅遊活動。

### (4) 思考如何增加獨創性建設

根據國內外公廁建設經驗可知，具有獨特創意的城市公廁往往能成為城市中一道亮麗的風景線。例如法國在 20 世紀 90 年代開始在巴黎市區內建設了數座無人看管且具備自動沖洗功能的公廁“Sanisette”。這種公廁佔地面積小，並能依靠計時器對如廁者的如廁時間進行把控，在節省空間的同時還提高了公廁利用率。由於這類公廁在當時世界範圍內屬於首創，在推出後不久便成為了巴黎市區的新鮮景點，吸引不少遊人前往參觀體驗。此外，建設“Sanisette”還改善了巴黎市區因隨地大小便人數增多而衍生出來的衛生環境問題，成為了宣傳城市文明形象改善的標誌。

<sup>①</sup> 〈澳門：公廁“美顏”為城市增色〉，《人民日報（海外版）》（北京），2021 年 10 月 30 日，版 8。

誠如上文所述，現時遊客來到澳門旅遊不再局限於賭場內部，越來越多遊客選擇深入澳門城區開展旅遊活動，所以將澳門城市公廁打造成新的城市旅遊景點有利於豐富旅客的旅遊體驗，也能吸引更多的遊客走進澳門城區感受世界旅遊休閒中心的魅力。而要將城市公廁打造成新的旅遊景點，就需要一定的獨創性來吸引遊客，然而考慮到澳門的城市體量，直接要求建設出在世界範圍內的首創的城市公廁具有較高難度。本研究認為應當首先循序漸進地實現澳門範圍內的獨創，再做到大灣區範圍內的獨創，而後再慢慢思考如何建設出全國甚至是全球領先的城市公廁，要做到在澳門範圍內的獨創可以從以下兩個方面着手進行：一是可以運用澳門各大專院校的最新科研成果來通過城市公廁進行展示，如可以運用最新研發的材料來修建公廁、運用最新研發的小程式來對城市公廁進行管理和運營；二是可以借鑑國內外經驗，例如可以建設澳門首座配備有全套智能化設備的城市公廁或是澳門首座有先進建設理念的城市公廁。

## 五、結論

隨着社會的持續發展和經濟水平的不斷進步，基礎設施建設的意義已不僅局限於滿足人們的基本需求，基礎設施在滿足人們基本需求的基礎上還可成為展現城市文化的窗口及城市形象塑造的基石，城市公廁作為城市基礎設施建設的一部分也不例外。本文從旅客視角出發對澳門城市公廁的建設現狀進行研究並得出以下結論：

1) 澳門城市公廁現時擁有如下優勢“內部衛生環境乾淨整潔、設施維護狀況較好對如廁者隱私保護較好、瞭解具體位置所在的前提下通達度較好”，應當繼續保持這些優勢，並可對這些優勢加以宣傳以展現澳門重視城市衛生環境的文明的城市形象。

2) 通過實地調研以及利用 IPA 分析法和解釋現象學分析法對問卷、訪談所回收數據的研究可知目前澳門城市公廁存在“公廁標識系統指引不清；廁位數量較少，難以滿足旅遊旺季使用需求；建設特色尚處起步階段”三大問題。

3) 針對上述問題本文提出了“優化完善指引標識系統；合理改進廁位不足問題；穩步深化城市公廁建設特色”三條相應的建議。而本文認為實現上述建議的具體措施如下：應從增設大型導視系統，利用增加距離標識及二維碼的方式，來豐富標識系統功能這兩方面着手實現指引標識系統的優化與完善；通過建設動態調整男女廁位，以及構建“以城市公廁為主、社會公廁為輔”的公廁體系的方式來緩解目前廁位不足的問題；同時，可通過逐步完善線上 APP 與線下設備聯動的信息化建設、提供補水簡單醫療和重要信息告示的便民服務、利用建築造型及文化符號展現城市文化內涵的文化建設、與本澳各大專院校合作並借鑑先進經驗的獨創性建設等這四方面來穩步實現增加澳門城市公廁建設特色的目的。

[ 責任編輯 陳超敏 ]

[ 校對 宋永豪 黃耀岷 ]