

搭乘時光機穿梭恐怖「十八層地獄」 —探討十八層地獄服務品質滿意度與ARG實境遊戲設計

組員：陳佳豪、羅卉均、涂佳姘 指導老師：廖淑君

壹、前言

麻豆代天府內的人物及神鬼造型復古又驚悚，搭配感應式聲光效果，如同帶領遊客身臨其境，也逐漸成為遊客獵奇的旅遊選擇場所。因此本組想藉由此研究，探討「十八層地獄」的服務品質滿意度，並進一步設計ARG實境遊戲。

貳、文獻探討

ARG實境遊戲將想傳達的議題轉化遊戲互動方式，融入遊憩區在地化元素能增加遊客的體驗學習及重遊意願，能加深遊客對遊憩區之瞭解與議題之傳達，因此本組將利用ARG實境遊戲設計，融入「十八層地獄」的實境與意涵，期能提升遊客對「十八層地獄」的體驗感受及寓意的傳達。

參、研究方法

- (一) 文獻探討：透過網路資料及書籍參考
- (二) 實地訪談法：前往麻豆代天府訪問廟方代表，進一步瞭解「十八層地獄」的相關資訊。
- (三) 問卷調查法：發放問卷，了解遊客對「十八層地獄」的服務品質滿意度的看法。
- (四) 實作法：設計「十八層地獄」實境遊戲並實測

肆、研究分析與結果

(一) 受訪者基本資料分析

項目	說明
性別	男 (34%)、女 (66%)
居住地	北部 (29%)、中部 (19%)、南部 (51%)、東部 (1%)
年齡	20歲以下 (49%)、21-40歲 (41%)、41-60歲 (9%)、61歲以上 (1%)
教育程度	國中/初中 (4%)、高中/高職 (37%)、專科 (9%)、大學 (36%)、研究所含以上 (14%)



(二) 「十八層地獄」服務品質滿意度分析

項目	平均值	滿意度			
		排序	構面總平均	構面排名	
有形性	環境清潔衛生	3.75	10	3.74	5
	採光及感應系統等設備	3.76	9		
	設計具有教育性	3.70	13		
可靠性	設施是豐富安全的	3.91	1	3.88	1
	動線安排順暢易懂	3.83	4		
	開放參觀時間是方便	3.91	1		
回應性	服務人員即時回應遊客需求	3.80	7	3.80	2
	服務人員與遊客互動良好	3.80	7		
保證性	進入該區域的收費是可信賴的	3.75	10	3.79	4
	服務人員能清楚說明路線	3.82	5		
關懷性	服務人員願意協助顧客的需求	3.84	3	3.80	2
	空調設備讓人感到舒適適中	3.82	5		
	身心障礙服務周延完善的	3.75	10		

根據上圖中的服務品質滿意度分析中，得知有形性內的教育性為最低，無法讓遊客深刻體會「十八層地獄」的教育意義，本組透過ARG實境遊戲設計，期能提升遊客對教育體驗感受及寓意的傳達。

(三) ARG實境遊戲設計

- 1、遊戲名稱：「十八層地獄」之《深淵裡的你和我》
- 2、設計理念：本組利用POPWORLD APP(蹦世界)，進行ARG遊戲設計及線索引導，遊客使用手機載具進入「十八層地獄」進行實境遊戲，遊戲設計結合「十八層地獄」的角色、場景及聲光音效，透過刺激生動的實景與抽絲剝繭的解謎過程，遊客能以遊戲方式體驗「十八層地獄」，更進一步體悟到勸人為善的教育寓意。
- 3、遊戲說明：遊戲以每殿每層的相對應的犯錯及懲罰為遊戲設計呼應，遊戲分為二大關卡，玩家完成任務即為關關完成。

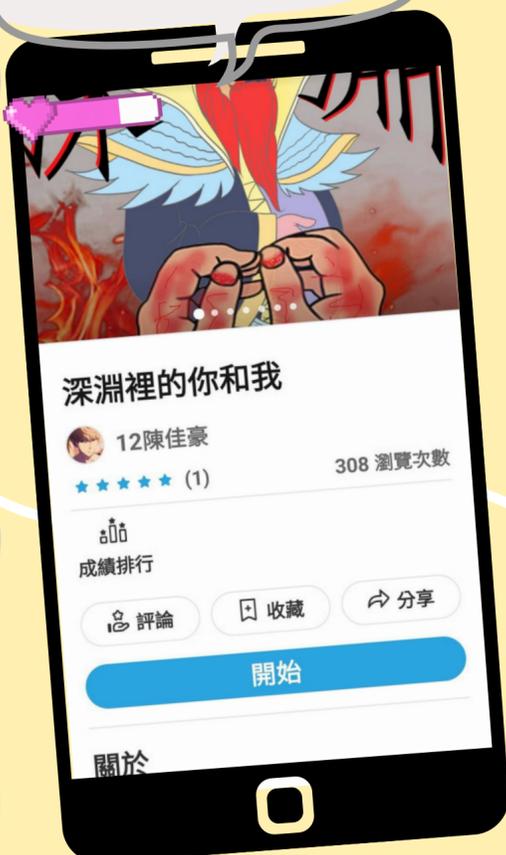
伍、研究結論與建議

- (一) 隱藏在五彩巨龍地穴下的「十八層地獄」
十八層地獄為麻豆在地特色，充滿恐怖氣氛及新奇驚悚元素，寫實復古搭配聲光效果，成為獵奇遊客的最佳選擇景點。
- (二) 服務品質滿意度分析
展館教育豐富性不足以深植人心，值得廟方關注
- (三) ARG實境遊戲設計—「十八層地獄」之《深淵裡的你和我》
設計 ARG 實境遊戲，提高勸人為善寓意的傳達力道

本組建議

- (一) 加強環境整潔與定期維護設備安全
- (二) 提供購票優惠方案，繪置廟區導覽圖與各館路線圖
- (三) 本組研究範圍為麻豆代天府「十八層地獄」，無法推論至其他地區，因時間與人力不足，給後續研究者建議可將ARG實境遊戲延伸應用至其他遊憩場所，擴大遊戲實測人數並於遊客體驗後進行問卷後測，做進一步的研究與探討。

遊戲介面



畫面總結



關卡故事

