

聯合國世界旅遊組織最佳旅遊村評估標準 與臺灣優遊農村體驗品質評鑑指標細則之 對比分析

張文宜¹



一、前言

聯合國世界旅遊組織今（2023）年5月新發布的調查報告指出，近六成的受訪成員國擬優先發展鄉村旅遊，且96%的受訪成員國預期鄉村旅遊產業在未來10年具發展前景（UNWTO, 2023b）。隨著鄉村旅遊的蓬勃發展，聯合國世界旅遊組織為增進旅遊對鄉村產業、文化及環境的重視與維護，自2021年起開辦「最佳旅遊村（Best Tourism Villages）」甄選，全球已有76個藉由旅遊支持

鄉村永續發展的村莊獲選，今年10月將公布第3屆獲選名單（UNWTO, 2023a）。而我國農業部農村發展及水土保持署（簡稱農村水保署）為提升農村體驗品牌形象所辦理的「優遊農村體驗品質評鑑」，自2017年開辦至今已邁入第5屆。基於二者都以推廣優質村莊旅遊及評選傑出典範為目的，評估指標又係用以評價特定預期目標之進展成果，具有引導產業發展方向之意涵，透過借鏡國際指標相互對應，將有助於指標架構及內涵更符合國際趨勢，加強促進產業健全發展

註1：國立屏東科技大學熱帶農業暨國際合作系博士。

之衡量效用，故本文茲針對雙方評估準則進行分析對照，以探究國際與國內對於村莊旅遊品質之評估取向，並供臺灣農村旅遊經營發展及產業輔導措施參考。

二、世界最佳旅遊村評估標準

聯合國世界旅遊組織辦理之「最佳旅遊村」評選，係依據「文化和自然資源」、「文化資源的推廣與維

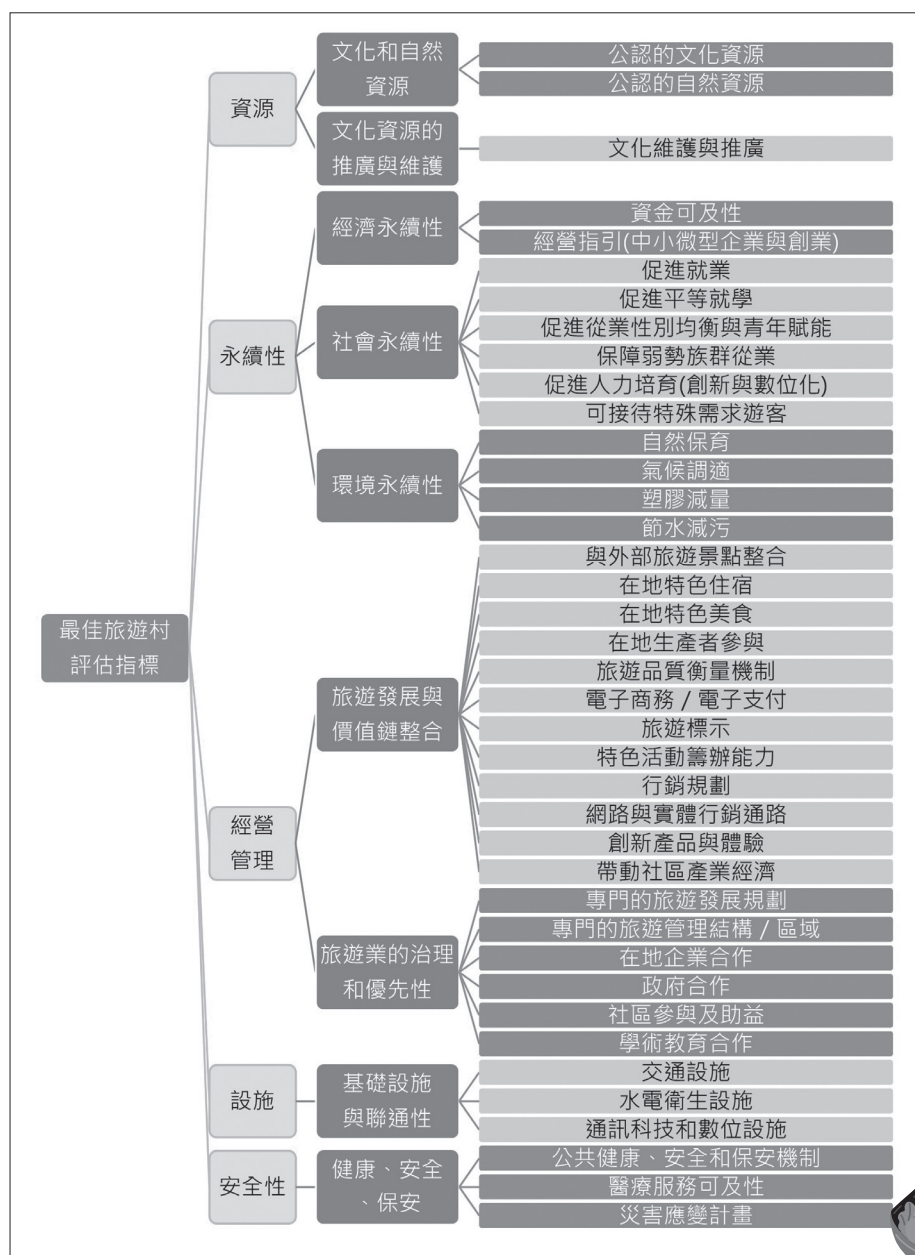


圖1. 世界最佳旅遊村評估標準架構圖。
資料來源：UNWTO (2023a)；本文編製。



護」、「經濟永續性」、「社會永續性」、「環境永續性」、「旅遊發展與價值鏈整合」、「旅遊業的治理和優先性」、「基礎設施與聯通性」、「健康、安全和保安」等9個領域及其涵蓋之39項評估標準，滿分100分，總分達80分以上者入選，被認可為鄉村旅遊目的地的傑出典範，展現旅遊產業結合鄉村發展之具體實踐（UNWTO, 2022）。為利於進一步後續比較分析，本文將最佳旅遊村9個評估領域依概念關聯性整合為「資源」、「永續性」、「經營管理」、「設施」、「安全性」等五大面向，並繪製成圖1呈現其整體架構。由其架構可知，最佳旅遊村評估標準於「資源」面向相對著重村莊的文化資源價值及保存，於「永續性」面向相對著重村莊透過旅遊促進社會平等，於「經營管理」面向相對著重村莊旅遊產業發展之成熟度，於「設施」面向相對著重村莊提供便捷性之服務能力，於「安全性」面向相對著重村莊的風險管理與危機處理機制。

源」、「永續性」、「經營管理」、「設施」、「安全性」等五大面向，並繪製成圖1呈現其整體架構。由其架構可知，最佳旅遊村評估標準於「資源」面向相對著重村莊的文化資源價值及保存，於「永續性」面向相對著重村莊透過旅遊促進社會平等，於「經營管理」面向相對著重村莊旅遊產業發展之成熟度，於「設施」面向相對著重村莊提供便捷性之服務能力，於「安全性」面向相對著重村莊的風險管理與危機處理機制。

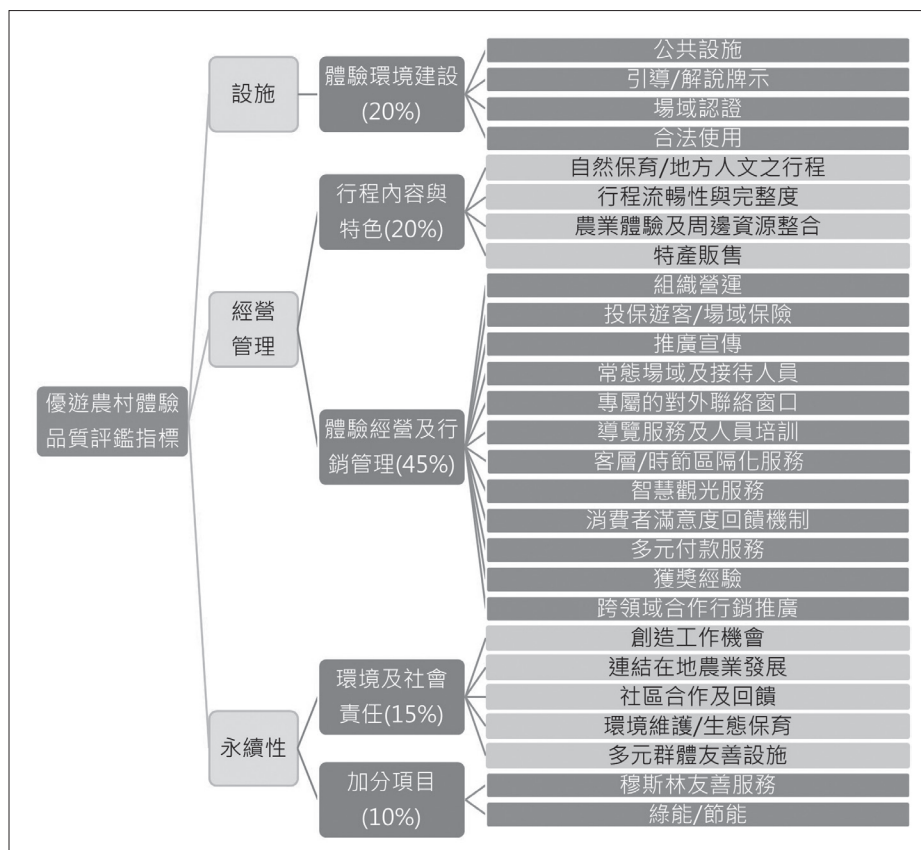


圖2. 臺灣優遊農村體驗品質評鑑指標細則架構圖。
資料來源：農村水保署（2023）；本文編製。



三、臺灣優遊農村體驗品質評鑑指標

我國農村水保署辦理之「優遊農村體驗品質評鑑」，係依據「體驗環境建設（20%）」、「行程內容與特色（20%）」、「體驗經營及行銷管理（45%）」與「環境及社會責任（15%）」等四大指標及另行加分項目（10%）所涵蓋之27項評鑑細則，滿分100分，經第一階段書面初審達80分以上，且第二階段簡報及現地複審達85分以上者通過，被認可為優質農村體驗社區，具備在地特色魅力與完善服務量能（農村水保署，2019，2023）。為利於與世界最佳旅遊村評估標準加以比較分析，本文將優遊農村體驗品質四大評鑑指標及加分項目依概念關聯性整合為「設施」、「經營管理」、「永續性」等三大面向，並繪製成圖2呈現其整體架構。按其架構可知，優遊農村體驗品質評鑑指標細則於「設施」面向相對著重體驗場域利於遊客休憩且與政令相合，於「經營管理」面向相對著重農村體驗的制度化營運，於「永續性」面向相對著重農村體驗對社區發展之貢獻。

四、國際與國內評估準則之對比分析

本文首先透過世界最佳旅遊村評估領域說明（UNWTO，2023a）確認各項評估標準之意涵，並藉由臺灣優遊農村體驗品質評鑑作業指標說明及

體驗服務自評表選項（農村水保署，2023）確認各項評鑑細則之內涵。再經逐一比對最佳旅遊村之39項評估標準與優遊農村體驗品質之27項評鑑細則後，本文將分析結果依相關程度劃分為「概念高度重合」、「含義部分相近」、「內容低度相關」以及「項目無法對應」等4類，如表1所示。

「概念高度重合」者有5項，各占雙方評估準則一成多，分別為「促進就業」對應「創造工作機會」，「自然保育」對應「環境維護／生態保育」，「網路與實體行銷通路」對應「推廣宣傳」，「帶動社區產業經濟」對應「連結在地農業發展」，以及「社區參與及助益」對應「社區合作及回饋」。由此顯示，國內評估準則僅少數與國際評估準則之概念高度重合，其中4項屬於「永續性」面向指標，另1項屬於「經營管理」面向指標。此分析結果意謂無論對國際或國內而言，村莊旅遊發展典範都應該具備增進就業、保育自然生態、積極行銷、活絡地方產業以及社區互助共生之特質。

「含義部分相近」者有18項，占國際評估準則近半數（46.2%），於國內評估準則（含重複計入）占六成多（66.7%），例如「旅遊品質衡量機制」對應「消費者滿意度回饋機制」，「電子商務／電子支付」對應「多元付款服務」，「旅遊標示」對應「引導／解說牌示」，「在地企業合作」對應「跨領域合作行銷推廣」等



表 1. 世界最佳旅遊村評估標準與臺灣優遊農村體驗品質評鑑指標細則之對比分析表

世界最佳旅遊村			對比	臺灣優遊農村體驗品質			
面向	領域	評估標準		評鑑細則	指標	面向	
資源	文化和自然資源	公認的文化資源	○	自然保育／地方人文之行程	行程內容與特色	經營管理	
		公認的自然資源	○				
	文化資源推廣維護	文化維護與推廣	△	場域認證	體驗環境建設	設施	
			△	獲獎經驗	體驗經營及行銷管理	經營管理	
永續性	經濟永續性	資金可及性	×	-	-	-	
		經營指引 (中小微型企業與創業)	×	-	-	-	
	社會永續性	促進就業	●	創造工作機會	環境及社會責任	永續性	
		促進從業性別均衡與青年賦能	△				
		保障弱勢族群從業	△				
		促進平等就學	×	-	-	-	
		促進人力培育 (創新與數位化)	△	導覽服務及人員培訓	體驗經營及行銷管理	經營管理	
		可接待特殊需求遊客	○	多元群體友善設施	環境及社會責任	永續性	
			○	穆斯林友善服務	加分項目		
			○	客層／時節區隔化服務	體驗經營及行銷管理	經營管理	
	環境永續性	自然保育	●	環境維護／生態保育	環境及社會責任	永續性	
		塑膠減量	○				
		節水減污	○				
		氣候調適	○				
	○	綠能／節能	加分項目				
	經營管理	旅遊發展與價值鏈整合	與外部旅遊景點整合	○	農業體驗及周邊資源整合	行程內容與特色	經營管理
			在地特色住宿	○			
在地特色美食			○				
在地生產者參與			○	連結在地農業發展	環境及社會責任	永續性	
帶動社區產業經濟			●				
旅遊品質衡量機制			○	消費者滿意度回饋機制	體驗經營及行銷管理	經營管理	
電子商務／電子支付			○	多元付款服務	體驗環境建設		
旅遊標示			○	引導／解說牌示	行程內容與特色	經營管理	
特色活動籌辦能力			○	行程流暢性與完整度	體驗經營及行銷管理		
			△	導覽服務及人員培訓	體驗經營及行銷管理	經營管理	
行銷規劃			×	-	-	-	
網路與實體行銷通路			●	推廣宣傳	體驗經營及行銷管理	經營管理	
創新產品與體驗			△	特產販售	行程內容與特色		
旅遊業的治理和優先性		專門的旅遊發展規劃	×	-	-	-	
		專門的旅遊管理結構／區域	○	組織營運	體驗經營及行銷管理	經營管理	
			○	常態場域及接待人員			
			○	專屬的對外聯絡窗口			
		在地企業合作	○	跨領域合作行銷推廣			
		政府合作	△				
	學術教育合作	△					
社區參與及助益	●	社區合作及回饋	環境及社會責任	永續性			
設施	基礎設施與聯通性	交通設施	△	公共設施	體驗環境建設	設施	
		水電衛生設施	○				
		通訊科技和數位設施	△	智慧觀光服務	體驗經營及行銷管理	經營管理	
安全性	健康、安全、保安	公共健康、 安全和保安機制	○	投保遊客／場域保險	體驗環境建設	設施	
		醫療服務可及性	×	-			
		災害應變計畫	×	-	-	-	
				×	-	-	-

註：●概念高度重合；○含義部分相近；△內容低度相關；×項目無法對應。

等。其中也不乏以單項對應多項的情況，代表有些準則被另一方劃分為更細或是被統合為更廣的含義，例如「公認的文化資源」與「公認的自然資源」共同對應「自然保育／地方人文之行程」，「可接待特殊需求遊客」對應「多元群體友善設施」、「穆斯林友善服務」、「客層／時節區隔化服務」、「與外部旅遊景點整合」、「在地特色住宿」、「在地特色美食」共同對應「農業體驗及周邊資源整合」，「專門的旅遊管理結構／區域」對應「組織營運」、「常態場域及接待人員」、「專屬的對外聯絡窗口」等等。由此可知，國內評估準則多半與國際評估準則之含義部分相近，其中11項屬於「經營管理」面向指標，5項屬於「永續性」面向指標，2項屬於「設施」面向指標。此分析結果亦顯示，國際與國內均認同村莊旅遊發展典範應包括自然人文特色、特殊客群服務、環保、資源整合、在地生產者、旅遊品質衡量、多元付款、旅遊指引、活動籌辦完善、專責營運管理、企業合作、衛生設施、安全保障等要素。國際評估準則又比國內更為側重村莊具備國家級別以上之重大文化與自然資源，採用減塑及節水等措施降低旅遊業之環境衝擊，提供可反映在地價值之住宿與餐飲體驗。相對而言，臺灣更為關注接待多元客群之友善設施及差異化服務，以及制度化和常態性的營運管理。

「內容低度相關」者於國際評估準則（含重複計入）有12項（30.8%），於國內評估準則（含重複計入）有11項（40.7%），這些準則雖未被另一方明確提及，但廣義而論仍可能略為相關，例如「文化維護與推廣」對應「場域認證」與「獲獎經驗」，「促進人力培育」對應「導覽服務及人員培訓」，「通訊科技和數位設施」對應「智慧觀光服務」等等。此分析結果不僅代表著國際與國內價值取向之差異，同時也顯現出國際與國內村莊發展程度之落差。國際評估準則比國內更為重視村莊旅遊產業致力於培育創新及數位人才，產品與體驗持續創新，與中央／區域聯盟政府或學術教育等機構建立夥伴關係，以及改善對外通聯設施與資通訊設備。而臺灣因農業輔導政策、交通建設與觀光旅遊發展、社會意識形態、推行環境教育及食農教育、行動科技趨於普及等背景條件，相對著重與政令相符的獎項認證、安全合法、產品包裝陳列質感、導覽人員、停車場地設施、智慧觀光導入應用等項目評價。

「項目無法對應」者於國際評估準則有7項占約一成多（17.9%），於國內評估準則有0項（0%）。由此可知，國際評估準則基本上涵蓋了國內評估準則之所有項目，但少數國際評估準則並非國內評估準則之考量範圍，這些準則包括「資金可及性」、「經營指引」、「促進平等就學」、「行銷規劃」、「專門的

旅遊發展規劃」、「醫療服務可及性」、「災害應變計畫」等，其中3項屬於「永續性」面向指標，2項屬於「經營管理」面向指標，2項屬於「安全性」面向指標。此分析結果也意謂國際評估準則比國內更為強調村莊在永續經濟層面協助旅遊產業取得資金與輔助中小微企業經營發展，在永續社會層面促進兒少受教權，在經營管理層面提出具體的行銷規劃及旅遊發展規劃，並在安全層面確保醫療服務與災害應變之機動性。部分差異也許與臺灣實施中小學義務教育相關。

五、結語

鄉村旅遊已成為國際趨勢，在國內亦深得民眾喜愛，農村水保署與旅遊業者合作推出的「農村FUN心玩」體驗行程即大受歡迎（魏苑玲，2021）。為持續推動農遊產業提升發展，本文分析了聯合國世界旅遊組織最佳旅遊村與臺灣優遊農村體驗品質評鑑之評估準則，結果顯示國際與國內評估準則大致都能相互對應，且均以經營管理面向為主體。但國際評估

準則比國內更彰顯永續性面向之重要性，體現出以旅遊扶持鄉村發展之目的導向，對資源面向及安全性面向的標準設定也相對較高，而對設施面向的標準設定相對較低。國內評估準則相對合乎臺灣農村社會發展程度，並以精進顧客服務為導向，評鑑自評表也有多處提及外語服務能力，代表對接待國際遊客之看重。而國際評估準則對於創新、在地特質、安全、產業與行銷規劃、支援投資經營的重視，亦值得臺灣農村旅遊產業思考：如何不斷培育想像力，結合時下發展趨勢，以開發創新的產品與體驗；在住宿及美食中展現自我草根價值，不以異國風情為本位；強化對公共健康、食品安全、遊憩安全及治安維護之規範，提供簡易急救設備、急救訓練，與附近醫療機構建立緊急網絡，配合災害預防及應變演習；主動尋求與公部門、企業、金融、研究、教育等機構跨領域合作，為農村旅遊產業設立務實目標進程及行銷企劃；協助農遊產業獲取財務投資及經營指導，擴大永續發展優勢。

（參考文獻請逕洽作者）

