

行政院農委會輔導處 97 年度創新整合專案執行計畫

專案名稱：休閒農業資訊全方位整合

一、專案總說明

(一) 依據

本會服務創新精進實施計畫之 97 年度服務規劃機關創新整合專案。

(二) 計畫緣起

1. 依據「服務業發展綱領及行動方案」及「新農業運動」

為因應知識經濟的發展、產業結構的調整及國民生活品質的提升，農業亦須創新、升級，結合農業產業、農民生活、農村文化與自然生態景觀等在地特色資源，發展兼具生產、生活、生態之三生農業，朝向三級產業發展，以提高農業附加價值、復甦農村經濟。服務業發展綱領及行動方案奉行政院核定自 94 年起實施 4 年，本會休閒農業列為方案主軸措施之一，本會推動之「新農業運動」亦將產業升級列為重要施政。本計畫據此，從資源整合及創新運用觀點，期望將休閒農業與農業產業活動及所輔導農民團體開發的伴手精品與農村特色料理，經由整體規劃包裝吸引遊客造訪農村，整合各業務機關的資訊，提供民眾全方位的資訊服務平台，為休閒農業旅遊配套措施加值，並達促進農村經濟活絡與提昇國民休閒旅遊生活品質之政策目的。

2. 未來環境預測

(1) 近年國人極為重視國內外休閒旅遊活動，台灣農村的田園景

觀與自然、人文等生態資源，深受遊客的嚮往，未來隨著國人重視「休閒樂活」生活觀，旅遊觀念逐漸朝向體驗與主題特色的發展，農村旅遊更受到重視，因此，加強相關資訊提供的完整性、即時性與便捷性，極有助於提升台灣的休閒農業觀光產業。

- (2) 台灣的農業經營已跳脫傳統一級產業模式，除了以農產加工增加產品附加價值外，亦須學習以客為尊的服務精神與作法，積極延伸到體驗與感動之服務領域。面對各部會機關、地方政府、產業組織、農業經營者皆設立網站來因應民眾使用網路來查詢資料和線上服務的需求，加強資訊搜尋的便捷度和平台的便利性，才能提供民眾方便且值得信賴的資訊。
- (3) 本會於挑戰 2008 國家發展重點計畫「健康社區六星計畫」產業發展面向中，推動業務包括「輔導地方產業文化計畫」、「發展地方特產及料理計畫」，計畫期程為 92 年至 96 年，總經費為 10 億 2,500 萬元。現行以鄉鎮為基礎，利用農村文化資源及配合農特產品產期，舉辦產業文化活動，帶動國人親近農村；同時，推動農村特色料理，提供農村婦女就業機會；輔導研發伴手禮，藉由在地農特產品的加工，增加農產品附加價值，提昇農業產業發展。

(三) 個案說明

本會自民國 90 年度起建構「農業易遊網」，利用網際網路、空間資訊與關連式資料庫，彙整各縣市休閒農業資訊，達到產業共同行銷的目的。

本網站建構初期，著重於資料庫維護管理機制的建立，提供民眾各地的休閒農業旅遊相關資訊。在資訊庫資料量具規模後，網站經營以提高與民眾互動，增加經營者運用農業易遊網作為數

位行銷的平台。在網站平台完成後的營運推廣期，則透過資訊技術之運用與推廣，以有效的協助休閒農業發揮全方位服務顧客加值功能。謹就本網站之特性說明如下：

1. 簡易的網頁維護介面，降低資訊提供者在維護空間與基本資料的難度。
2. 利用關連式資料庫優點來提高資料的交換性與再利用性。
3. 利用網際網路架構與帳號控管機制，打破空間與時間限制，達到多人分工的目的。
4. 前後端資料庫離峰時間自動同步，有效降低系統負載與提高資料安全性。
5. 網頁流量及使用者特性分析，提供決策人員效益分析有效的指標；使用者資訊在空間與時間上的統計，作為休閒農業相關產品在規劃設計與行銷之參考；特定主題的使用率分析，作為將來經營方向的依據。

然而，涉及休閒農業與觀光產業相關的網站甚多，且多數為政府機關所建置之資訊，不過缺乏互通性，甚至使消費者對於資訊不統一產生正確性的落差疑慮，且各機關在建構主要業務相關資訊以外，相關活動訊息、交通資訊、遊程建議等相關資料，亦多屬重複建置，容易造成資源浪費，且因為網站維運與維護不一，久而久之，網站資訊正確性及品質的落差將更為明顯。

因此，本會於 94 年邀集提供休閒農業相關資訊的農政機關與接受本會補助或委託辦理的民間機構，共同將資訊匯流為一個入口網站，也就是「休閒農業服務網」的平台，讓民眾有單一的入口服務。

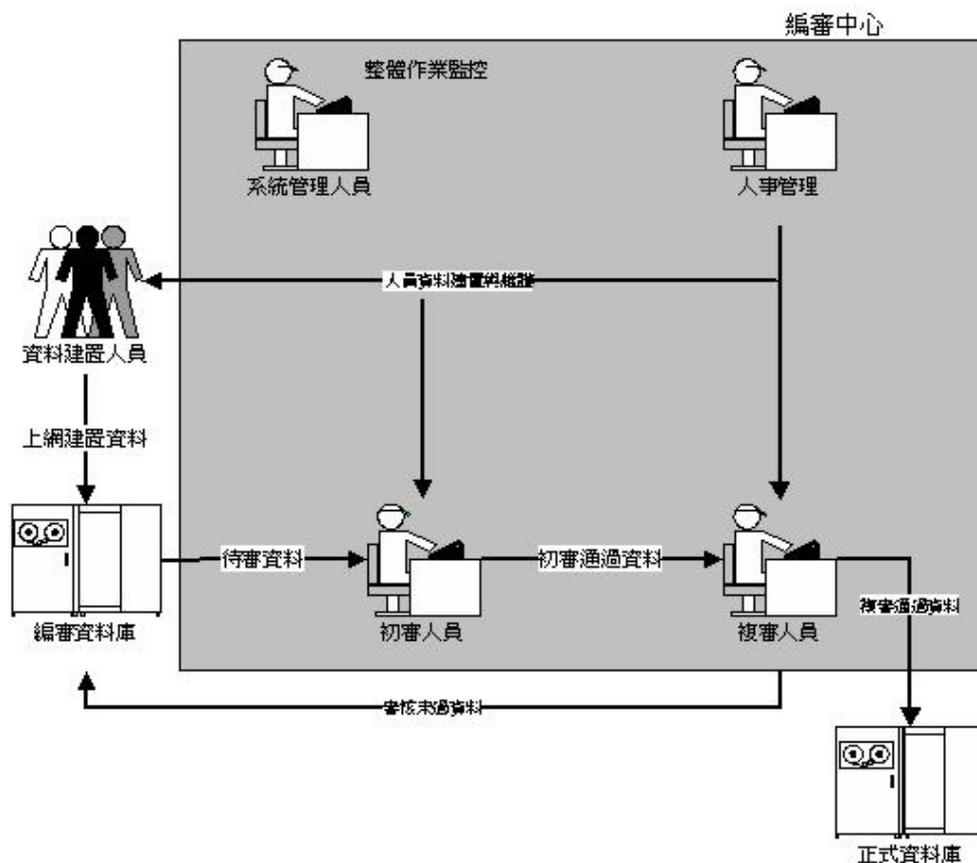
(四) 問題描述

目前農業休閒及產業文化相關網頁多以單向呈現各地農業特色，惟數位行銷的價值在於資訊傳遞之統整、快速、更新與即時，前往農村消費者多半為自由行方式，如何因應消費習慣，建立兼具遊程規劃、體驗、交通、餐飲住宿、伴手精品採購等資訊檢索，並提供與經營者互動之需求，提供民眾良好的旅遊服務，使資訊流通更具使用之親和性與便捷度，同時顧及消費者保護之權益問題，是亟需解決的課題。

1. 資料收集與更新維護流程

休閒農業產業資訊網站眾多，各有其代表主題與元素，如何依使用者需求統整其格式，有其必要但困難度高。

目前農業易遊網資訊已整合管理，可藉由資料維護功能開放給各縣市特約採訪撰稿人，交由資料編審中心控管圖文資訊品質，合格者才能顯示於網站上。



2. 跨網站資訊整合

休閒農業服務網涵蓋各縣市的休閒農場、鄉村民宿、地方美食、特色伴手禮、建議遊程、產業動態、最新消息和行政法規等資訊內容，另有線上購物和預訂旅遊商品平台，共計 19 個網站需要納入整合，各網站使用的網頁平台、資料庫、程式語言不一，如何將資料匯流互通，面臨挑戰。

3. 資訊對外提供分享

隨著資料量年年增長，休閒農業服務網提供豐富的資訊，已經成為民眾心目中最信賴的網站之一，吸引許多政府機關和民間機構相繼要求授權資訊使用或合作。由於本網站其含納異質網站的豐富性，但相對的，各子網站對於同一地點的敘述不同，如何統整成完整且正確的資訊，讓民眾不必花時間閱讀各網站，建立一套標準資料共享，非常重要。

4. 多元化平台資訊提供

為提供民眾最便利的服務平台，隨著網際網路科技的進步，資訊提供的管道也應更多元化，並聯合異業合作機會，擴大資訊流通的管道。舉凡異業網站連結、行動通訊平台的加值應用、傳統平面媒體的利用，都應建立一套便捷且有效的提供方式。

二、解決方法

(一) 完成網站服務之全方位管理作業規劃

由於網站群之使用者需求不同，要達到全方位的資訊提供，需完成分眾服務設計，進行資料維護管理的整併工作，加速過時資料更新及符合使用者需求。

本（97）年度先依據下列各項需求，進行資料維護和網站呈現架構的整合，訂定資料管理和網站整合計畫，區分哪些資料共同維護或特屬維護機關，並於本年度優先完成網站群管理單位的分工合作。

編號	資訊需求者	資料項目	應滿足之需求	實施方式
1	休閒農業經營者	法令規章	農業與觀光法規	1.成立休閒產業服務入口網站，彙整最新相關法規 2.發行產業電子報，摘要政策 Q&A 3.舉辦網站平台應用研習課程 4.提供法規諮詢服務
		產業發展動態	國民旅遊市場產業調查與活動訊息	
		補助經費	經費來源與申請方式	
		經營管理知識	研習、交流與進修課程	
		政府政策	行政部門施政措施	
		客源與通路	目標客源開發、產品通路開拓、異業合作管道	
2	一般民眾	旅遊景點查詢	詳盡的圖文資料庫	1.合法營業資訊建置 2.提供全方位的休閒、餐飲、交通、消費等資
		餐飲住宿、交通	時常更新為正確資料	
		導引資訊	檢索與預約方便	

		旅遊行程規劃	價格、遊程、各人喜好 分類清楚	訊、行程建議 3.提供網站與在地旅遊服務導覽 機制 4.訂購服務連結 5.旅遊商品與優惠資訊 6.揭露客戶服務窗口資訊
		農特產訂購	產品資訊清楚、訂購配 送管道多元化	
		活動及優惠訊息	好康訊息取得容易	
3	觀光旅遊業	在地特色資訊	特色行程資訊	1.製作時令主題旅遊規 劃專題 2.發行產業電子報提供 產業動態訊息 3.媒合旅遊業與休閒農 業經營者的合作
		產業發展動態	國民旅遊市場產業調 查與活動訊息	
		農場合作	創造國旅市場商機	
4	學術研究	產業發展動態	休閒農場現況與經營 調查	1.業者經營現況之年度 調查分析 2.消費者喜好需求調查 分析
		專業研討	經營管理知識研習	
5	異業合作	資源增值應用	分享網站資源、結合彼 此通路增加客源與消 費族群	1.制定資料交換格式與 規範 2.共同辦理活動 3.媒合通路與農民組織 銷售
6	政府機關	產業經營現況	瞭解產業需求及輔導 提昇經營管理能力，增 加產值	1.配合產業調查提供基 本資料 2.提供網站線上服務績 效統計分析 3.訂定行銷與服務考核 指標 4.提供資料庫建置狀況 與支援其他單位需求 5.訂定資料對外供應辦 法
		民眾需求	提供民眾正確完整旅 遊與產品資訊	
		計畫資源整合	整合各計畫之資源與 經費，有效運用人力物 力	
		計畫執行績效	掌握施政品質	

(二) 休閒農業資訊整合方式

1. 資訊維護管理作業整合

按資訊類型分門別類，檢討現有網站資訊內容管理之差異，

進行維護作業的改進，強化內容更新能力。可區分為休閒體驗、餐飲住宿、產品購物、產業動態、法規服務等。

2. 網站間資訊整合

按資訊類型分門別類，檢討下列同質網站呈現的資訊差異，提供最佳化的資訊，並設計資料交換規範。

- (1) 農業易遊網
- (2) 農業易宿網
- (3) 田媽媽
- (4) 台灣山林悠遊網
- (5) 太平山國家森林遊樂區
- (6) 農村風情網
- (7) 休閒漁業網
- (8) 扇平森林生態科學園
- (9) 福山植物園
- (10) 台北植物園
- (11) 台灣省觀光農園
- (12) 台灣生態教育農園
- (13) 台灣伴手禮
- (14) CAS 優良農產品
- (15) 生活空間網
- (16) 南農電舖
- (17) 台北市農會
- (18) 台灣休閒農業發展協會
- (19) 台灣休閒農業學會

3. 資訊對外提供辦法擬定

訂定休閒農業整合資訊之對外提供辦法，區分為對政府機

關、民間企業、學術研究單位等，規範資料引用或加值應用的授權範圍與原則。

(三) 建構完善的資訊服務架構

以使用者對於資訊取得的模式，規劃便利的多元化服務平台，達到資訊完整性、系統穩定性、功能互動性、服務便利性之工作目標。

三、外部效益評核

(一) 具體作法與預期目標

1. 建構完整的休閒農業服務網平台，結合旅遊、住宿、體驗、餐飲之特色產業資訊網絡，完整呈現各地方農業資源。
 - (1) 解決休閒農業資訊在 19 個網站呈現出的資訊間落差，建構一個完整的資訊管理體系。
 - (2) 建構休閒農業服務網網站間的搜尋引擎功能，提昇資料搜尋的完整性與正確性。
 - (3) 擴增休閒農業服務網站之行動平台網頁。
2. 提供旅遊者便捷查詢特色產業及農村旅遊之整合資訊平台。
 - (1) 藉由資訊快速更新，提高民眾對於政府官方網站資訊服務之正面評價。藉由民眾線上意見滿意度調查，對於網站所提供之資訊服務滿意度至少在七成以上。
 - (2) 藉由資訊的全方位整合，本年度網站瀏覽總網頁次增加 20%。
 - (3) 藉由民眾的滿意度調查瞭解，提升對於優質經營者的品牌認識，本年度透過對農業經營者的滿意度和收益調查，瞭解實際效益。
3. 藉由經營網路社群以協助產業經營者建立網路行銷模式。

- (1) 規劃經營者數位行銷課程，應用休閒農業整合入口網站各項服務功能，增加曝光度。
- (2) 藉由網站提供經營者瞭解區域內的農業資源，鼓勵經營者進行同業與異業間的合作，本年度預期目標為 500 人次的旅遊人潮。

(二) 承辦單位

本會委託或補助之休閒農業服務網所涵蓋之網站規劃管理單位：

1. 本會輔導處委託之休閒農業相關網站
2. 本會所屬機關之休閒農業相關網站
3. 休閒農業相關產業團體之網站

(三) 檢討管考

利用網站的績效管理系統和線上動態分析系統，建立網站流量、網頁瀏覽量、資料數量、網站會員特性分析等，瞭解整合後的實際效益。

四、內部效益評核

(一) 具體作法與預期目標

1. 減少重複建置資料之人力與時間成本
 - (1) 建立網站資料分享與交換機制，避免網站建置重複性的資料。
 - (2) 協助無資訊專業人力之網站，建立可共用資訊的取得方式。
 - (3) 配合有資訊專責人力之網站，促進資料交換與分享功能。
 - (4) 定期召開工作會議與線上聯繫區，瞭解網站資源和促進合作。
2. 藉由多元化的資訊平台維運，加強產業服務人員之資訊應用能

力。

- (1) 藉由資訊整合後的休閒農業資料中心，規劃地方政府或旅遊產業機關之資料供應辦法，服務民眾需要的各類網站及行動通訊平台使用。
- (2) 規劃各類系統使用推廣課程，有效應用資訊平台做為對民眾的服務工具。本年度辦理 200 人次之訓練課程或系統導入之個別諮詢指導。

3. 藉由經營網路社群以協助產業經營者建立網路行銷模式

- (1) 規劃經營者數位行銷課程，應用休閒農業整合入口網站各項服務功能，增加曝光度。
- (2) 辦理農民與團體組織之網頁自我管理推薦訓練課程，增加網站自己營運模式，減少政府每年對資料維護作業的經費投入。
- (3) 藉由網站提供經營者瞭解區域內的農業資源，鼓勵經營者進行同業與異業間的合作。本年度以時令旅遊為話題，促成 4 次網站與農民業者合作。

(二) 承辦單位

本會委託或補助之休閒農業服務網所涵蓋之網站規劃管理單位：

1. 本會輔導處委託之休閒農業相關網站
2. 本會所屬機關之休閒農業相關網站
3. 休閒農業相關產業團體之網站

(三) 檢討管考

以教育訓練課程授課及參加人數、日常服務人次、農民團體和產業組織之網站登入使用次數為基礎分析；另以資料供應對象及次數來瞭解網站資訊整合後之績效統計。

(四) 績效指標評量

評核指標	衡量方式
流程整合	<ol style="list-style-type: none"> 1. 內部管理流程整合：調查分析各網站資料管理維護流程，包含資料庫、維護頻率、更新人力、資訊安全管理模式、網頁設計，進行資訊統合管理作業模式規劃。 2. 外部流程服務效率：調查分析各網站對外服務提供方式、分年月日流量分析、人力、對外資訊提供方式、民眾服務反應效率等，制訂網站資訊間互通分享規範，及對外資料供應辦法，來有效整合休閒農業服務網資訊提供之效率。
資通訊 (ICT) 服務導入	<p>瞭解各單位導入 ICT 服務之深度，有效提升整體便民程度，評估面向包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 線上服務系統：統合對產業內或對民眾提供之線上服務等方式，利用資訊網絡管道提供民眾或產業經營便利服務。 2. 提供主動服務：提供以使用者需求的即時資訊整合發送服務，化被動為主動，並建立滿意度回報機制，建立雙向的主動推播訊息和意見回饋機制，全面提升休閒農業服務網資訊整合之應用價值。

五、實際效益

評核指標	管考事項
外部效益	<ol style="list-style-type: none"> 1. 協助本會、所屬機關及相關產業團體建立優質的網站服務品質。 2. 提升中外人士對於台灣地方特色產業文化的認識與認同。 3. 增加與政府及其他機關分享資訊，提升台灣觀光產業之資訊服務品質。 4. 藉由異業合作，建立資料分享規範，創造產業價值及網站永續營運模式。

評核指標	管考事項
內部效益	<ol style="list-style-type: none"><li data-bbox="438 286 1361 389">1. 各參與機關和相關產業團體有效管理網站資訊，並有效運用有限的人力、物力、時間等服務成本降低。<li data-bbox="438 421 1361 524">2. 促進各網站管理單位間的合作、有效節省資訊維護管理的經費成本。<li data-bbox="438 555 1361 582">3. 促進各網站的協同合作，增加整合行銷力量。