

地質公園的經營、行銷與推廣

台灣地形研究室

國立臺灣大學地理環境資源學系

編者按：

本文取材自The Geopark Management Toolkit網站。九份金瓜石水湳洞地質公園伙伴有翻譯全文，本文另摘要整理部分，提供讀者卓參。

(原文詳見<https://www.geoparktoolkit.org/#:~:text=The%20Geopark%20Management%20Toolkit%20is%20designed%20to%20offer,status%20but%20wish%20to%20further%20develop%20their%20territory>)

一、地質公園的經理

好的經理是地質公園成功的要素。每個地質公園都需要擁有一個法律實體及其治理框架，並建立一個適當管理制度，執行實際經營管理。臺灣地質公園的設立，便是依據文化資產保存法的指定與廢止辦法設立。

經營管理的組織應該具備以下特性：

1. 公共參與性-促進成員的積極參與，尤其是社區的參與。
2. 透過平台，形成共識與共同學習，透過清晰的制度，且開放包容的方式經理，使成員廣泛參與。
3. 對地質公園的設立能負責任，執行朝向設立的目標發展。
4. 遵守法律/法規的規範，能夠適應風險和運用機會，有效率運作，且關注永續性，也就是地方永續發展。

實際的經理方式則包括：

1. 確保遵守國家與地區法規
2. 尋求地質公園的策略發展方向。

3. 尋求財務穩定及做好風險管理。包括人事的變動，經費得來源的規劃。

以目前而言，地質公園的治理並不存在「一體適用」的模式，也沒有所謂「好」或「不好」的經營模式。現有一些典型模式，例如：

1. 透過現有的國家公園、觀光風景區或自然公園，來治理地質公園
2. 透過地方或區域政府機構，來治理地質公園
3. 透過非營利組織，治理地質公園
4. 設立新的管理單位，治理地質公園

以臺灣而言，主要是由上述前三者為主。各地質公園因所屬的地方政府、管轄機關的不同，而有不同的方式管理。未來也有可能第四類的管理單位管理。

依照文資法的指定，各地質公園也需要透過管理維護計畫，建立及實施地質公園的管理計畫。

良好的管理須以良好規劃為基礎，而良好規劃的重點包括地質公園領域的管理計畫。包含合作夥伴的溝通、地方的特殊背景，包括原住民的領域、特殊地質、地形遺產和其他自然/文化遺產的說明。其次，地質公園組織的策略發展計畫。包括管理機構的發展方向、政策背景，乃至於法律框架與規範、營運環境，包括組織的力量、趨勢等。

管理計畫應包括以下內容：

共同原則，如不以犧牲一種環境效益為代價，來實現另一種環境效益

1. 誰要參與及如何參與
2. 願景與目標
3. 期望成果
4. 行動，最好有成本估算、時間表、優先排序、執行權責等
5. 監測、報告與審查程序，包括成功指標

制定地質公園管理計畫時，要「從終點開始」，即先要概述地質公園的願景與目標，然後確定可實現該願景與目標所需的條件或「成果」，再決定需要採取哪些行動來實現成果、從而達到願景與目標。

執行日常管理活動，包括保育、教育、旅遊，乃至於社區參與等專案，需要透過組織的力量，例如地質公園協會，協助籌集及分配資源，以及推動各項地質公園的管理及宣導

執行行動計畫要能成功，則應具有以下特點：

1. 所有權：每項計畫必須有一個人、且只能有一個人，負責追蹤行動進展情況、通知團隊、並確保及時執行相應的行動與必要的調整。
2. 行動步驟：要清晰、明確、且可執行，而不只是模糊的想法或念頭。

每個行動步驟也都需要有一個負責人。可以支援每個行動步驟。

3. 負責人要有足夠的信息通報。要對相關人員保持在每個行動的溝通循環之中，以了解行動進展狀況，並評估會如何影響其他的行動和目標。並需要規劃開始日期與完成日期，以及所需的經費。因此一個短中長期的規劃與年度目標，對負責人而言，是非常重要的依據。

每個地質公園都需要基本人力配置，不能僅靠志工。透過與外部夥伴共同協議合作，促進社區參與的相關行動。如：開發及強化解說材料、提供地質多樣性和地質保護的教育計畫（含培訓課程和技術支援）、發展或運用地區性媒體等。

在文化上，地質公園應尋找可行方式，來呈現一些地方文化記憶的故事；經由探索，以保存及維護當地自然遺產和傳統文化間的連結。發展以支持本地特有地景知識為主的計畫，透過專案研究，讓其貢獻對本地經驗知識的理解，相信能為地質公園帶來有意義的成就。

對臺灣的地質公園而言，企業如何參與，是另一個重要課題。企業通常也是地質公園的權益關係人。對企業而言，如何協助、刺激經濟活動，促及其永續發展。社會的參與，包括提供休閒、食宿等服務。提供多種形式體驗，如結合戶外環境教育、冒險探索、和教育機會，以強調自然環境的整體體驗。

透過明確管理計畫，讓合作夥伴提供符合地質公園策略的商業機會，包括：

1. 地質公園產品：地質公園紀念品、當地手工藝品等，例如水金九地質公園結合有記憶點加值的食品，如基隆山泉豆腐、礦工便當、悲情酒家菜，甚至黃金鳳梨酥等。

2. 提供各項服務，例如導覽解說服務、具當地特色的主題餐廳、咖啡館、或烘焙坊等。其他娛樂活動，包括博物館的解說、戶外活動的體驗、比賽等這些新的商業機會可為當地社區創造就業機會、激發新型經濟活動，也為地質公園本身帶來額外收入。
3. 地質公園管理機構可有多種方式與企業合作。包括建立合作夥伴計劃，推動地質公園合作夥伴標章，並進行宣傳活動，這些標章表明這些企業或產品已達到符合地質公園價值與原則的標準。這樣的方式，可以促進企業與參與者對地質公園的認同。
4. 地質公園在制定管理和社區參與計劃時，可以考慮追求包容及照顧弱勢的理念上。例如提供友善的地質步道時，希望照顧輪椅使用者的無障礙空間。例如考慮步道的平整性、坡度、路徑寬度、和適合的表面，並設計較低位置、易於閱讀的解說圖板。希望透過服務弱勢兒童體驗地質公園的計畫，可讓其返家後成為地質公園認同者。透過這些努力，地質公園可實現更廣泛的社會參與，確保所有人都能夠分享和享受地質公園的價值和機會。

理想上，地質公園也可透過志願服務計畫，提供志工，加深社區參與，更促進志工的擁有感、榮耀感與責任感。需要設計各種認識地質公園課程，以吸引其參與認識地質公園的機會。因此也有機會產生影響力，獲得社會認可、並回報支持地質公園的活動和營運。包括：

1. 了解地質公園及其幕前幕後作業
2. 發揮自身相關技能才能（如語言）
3. 參與監測/紀錄工作
4. 參與教育活動
5. 參與野生動植物與地質、地形之保護
6. 參與國際活動
7. 成為地質公園大使

二、地質公園的行銷與推廣

地質公園的行銷與推廣，是地質公園經營管理的重要課題。

開發地質公園的資源，特別是具國際重要性地質遺產，是地質公園永續發展戰略的核心，以促進經濟、社會、和環境的改善；透過對地質公園及其自然與文化資產進行適當的行銷推廣，可實現此一目標。

UNESCO地質公園旨在通過地質保護、地質教育、和地質旅遊等行動，來支持永續發展。為改善這三方面的核心業務，地質公園需對各利益相關者具有透明可見度。因此，地質公園要明確定義其行銷推廣策略與行動計畫，且該策略與計畫須要和前述地質公園管理計畫整合一致。

簡言之，行銷推廣策略與計畫提供一系列行銷工具，以促進地質公園管理機構、合作夥伴、及包括遊客、教育機構、企業和居民在內的不同利益相關者之間的信息溝通。

在地質公園管理計畫的基礎上，行銷推廣應先精確描述及分析各個潛在市場，如各級學校、國內外遊客、科學研究人員、和社區公眾（企業和居民）之參訪動機；這些動機可能包括：

1. 環境、文化和教育的動機
 - 探索當地居民的價值觀與傳統
 - 參觀地質遺產景觀
 - 參觀歷史文化遺產
 - 參觀博物館和展示中心

2. 娛樂和休閒的動機

- 接觸大自然
- 逃離日常生活
- 從事休閒遊憩活動

3. 研究和教學的動機

- 現場接觸地質現象
- 生動的科學體驗
- 戶外教學與田野調查
- 進行實習及科學研究

4. 社會和心理的動機

- 冒險、找刺激
- 對民族與文化的認同
- 參觀家族原籍地
- 受他人鼓勵影響

5. 專業和經濟的動機

- 參加會議、展售會等活動

UNESCO地質公園品牌應具廣泛基礎，才能吸引所有參訪動機之遊客旅客的興趣，並鼓勵其忠誠度，故其市場行銷推廣策略應能凸顯地質公園及其合作夥伴所提供的各項相關設施、產品和服務。

為行銷推廣地質旅遊，地質公園內可考慮發展明確的目的地管理組織（DMO），來協調各相關方面（如下）、進行特定目的地之營運管理，以確保遊客對該目的地產生正面印象，達到最大旅遊效益：

- 市場營銷
- 本地食宿
- 導覽解說
- 本地活動
- 景點管理維護
- 交通運輸

地質公園管理機構本身也可做為一個有效的DMO，但建立一個在地質公園管理下的獨立機構可能更適合，包括當地企業和旅遊業界人士。

任何行銷推廣都需要混合使用各式數位平台、互聯網、電視、廣播、手冊、標識、解說看板等可持續信息溝通的工具。其中，地質公園網站是最重要工具之一；一般網站內容包括地質公園的資源、遺產、服務、設施等，以及地質保育、地質教育和地質旅遊的行動機會。

網站需要一個以遊客為中心的動態、相關、且最新的資訊，並以不同語言，提供有關地質公園的整體特徵及做為旅遊目的地的信息，包括：

- 地質學和地質多樣性
- 地形和地理特性
- 考古學和生物多樣性
- 無形的文化遺產

另外，網站內容還須包括相關的遊客中心、解說服務、當地餐宿店家等的位置與資訊。地質公園網站也可提供鏈接，整合當地合作夥伴、公共行政機構、和其他當地相關組織。

除網站的被動式溝通，主動式溝通的社交媒體是基於數位技術平台，透過虛擬網絡和社群共享思想、意見和信息。許多UNESCO地質公園會使用這些平台跟大眾進行日常交流，宣傳地質公園的行動與活動，以提供信息及吸引參與的方式，利用不同社交網絡，吸引不同年齡和族群的受眾。

在創建社交媒體帳戶時，注意要使用與地質公園品牌和網站名稱相符的帳戶名稱；這可為社群用戶在搜索資訊時，提供清晰的指引。

在選擇社交媒體平台上，地質公園需要有很足夠的資源，來發布和管理訊息、並對用戶做出回應；如資源有限，可集中全力在最適合或最具「影響力」的一兩個平台上，如FB和IG。