

發展世界旅遊休閒中心的多語言服務

彭立忠/政治大學國家發展研究所(台北)

提要：

2011年3月中旬發布的《中華人民共和國國民經濟和社會發展第十二個五年規劃綱要》指出：支持澳門建設世界旅遊休閒中心。作為發展世界旅遊休閒中心的澳門，有其多元文化的獨特性，也有其空間及歷史文化的侷限性。因此為發展世界旅遊休閒中心，應當如何提供多元文化與多語言服務的吸引力，本文試從

- 1.多元文化的語言需求為何？有哪些語言需求？有哪些溝通方式？
- 2.作為國際旅遊休閒中心，如何提供跨語種的服務？
- 3.澳門現狀、國際（境外）客源的語言需求為何？
- 4.澳門的休旅經濟，在博彩業之外，有哪些休旅資源可提供旅客駐足？
- 5.未來的展望與作法等五個層面，思考澳門可以繼續努力的項目。

本文檢視了澳門的歷史與現狀，對於發展旅遊休閒所提供的各類服務，肯定現有多元語言的豐富性，但也建議澳門當局可借鑑奧地利維也納之所以成為世人心中最宜居城市的特點，結合澳門處於東西文化交流的優越位置，闢建東西文化博物館，開創民族音樂節，規劃中華文字博物館，以發揚華夏文字視覺思維的特性，及善用音樂超越語言溝通的功能。因為廣義的語言服務應擴大至文字溝通、符號（或圖像）溝通、手語溝通、音樂溝通。發展世界旅遊休閒中心或成為最宜居城市的關鍵，則在於商家業者或一般民眾須有開放與包容的風氣，這樣才能達到近悅遠來絡繹不絕。

關鍵詞：休旅經濟、澳門博彩、多語言服務

Key Words: Tourism economy、The Macao gaming、Multi language services

The Development of the Multi-language Service in the World Tourism and Recreation Center

Peng, Li-Chung/Graduate Institute of Development Studies of National Chengchi
University, Taipei

Abstract

"The Twelfth Five-Year Plan For National Economic And Social Development Of The People's Republic Of China" was released in mid-March of 2011, and pointed out to support Macao becoming a world tourism and recreation center.

Macao as developing the world tourism and recreation center is unique in pluralism, and also has its limitations in context and historical culture.

This article discuss about how to provide incentives to offer multiple cultures and multi-language services in order to develop this world tourism and recreation center development. This article raises 5 aspects for Macao to further the efforts for being world tourism and recreation center. 1. What are the languages to fulfill the need of pluralism? What are the methods of communication? 2. As the international tourism and recreation center, how to provide multilingual services? 3. What are the status quo and foreigner's language needs of Macao? 4. Besides the Macao's tourism economy and the gaming industry, what recreational resources can provide passengers to stay? 5. The outlook and practice.

This article examines the history and current situation of Macao, and possesses positive attitude toward current abundance of multi-language and the all kinds of services for developing recreational tourism. Macanese authority could borrow the characteristics of Vienna in Austria of being world's most livable city, and holds Ethnical Music Festival with eastern and western cultures, better utilizing the superior location of Macao on east-west culture exchanges. Through planning Chinese Characters Museum, we could promote the visual features of Chinese characters, and better use music to have superior communication than language. On broader definition of language services, the services should be extended to written communication, symbol (or image) communication, sign language communication, and music communication. The key of developing World Tourism and Recreation Center or becoming the world's most livable city must be the open-minded and tolerant attitude of the business and citizens. Thus, we could satisfy and attract people coming all around the world endlessly.

1. 前言

2011年3月中旬發布的《中華人民共和國國民經濟和社會發展第十二個五年規劃綱要》（簡稱《十二五規劃》）指出：支持澳門建設世界旅遊休閒中心。¹然而澳門未來最大的挑戰會出現在2015或2016年，亦即港珠澳大橋及“城際一小時交通圈”完成，粵港澳“一程多站”旅遊模式實際運作的時候。因為粵港澳之間的旅遊合作，一方面促進了三地旅遊業的發展，另一方面也為三地旅遊帶來競爭。²

作為發展世界旅遊休閒中心的澳門，有其多元文化的獨特性，也有其空間及歷史文化的侷限性。目前訪澳旅客中，九成來自大中華市場，只有一成來自外國市場。對比香港，2012年的旅客已達4,800多萬，當然香港也是以內地市場為主，佔七成左右，但同時有約1,400萬的國際旅客訪港，³而澳門僅得一成亦即280萬為國際旅客。⁴相形之下澳門如欲提升對國際旅客的吸引力，應該有很大的努力空間，因此為發展世界旅遊休閒中心，應當如何提供多元文化與多語言服務的吸引力，以下數項將是本文討論的重點：

- (1.) 多元文化的語言需求為何？有哪些語言需求？有哪些溝通方式？
- (2.) 作為國際旅遊休閒中心，如何提供跨語種的服務？
- (3.) 澳門現狀、國際（境外）客源的語言需求為何？
- (4.) 澳門的休旅經濟，在博彩業之外，有哪些休旅資源可提供旅客駐足？
- (5.) 未來的展望與作法。

2. 澳門發展旅遊休閒的歷史與現狀

澳門本名為濠鏡或濠鏡澳，原本只是一個半島型的小漁村，北面與廣東省珠海市的拱北接壤，清乾隆年間出版的《澳門紀略》中說：「濠鏡之名，著于《明史》。東西五六里、南北半之，有南北二灣，可以泊船。或曰南北二灣，規圓如鏡，故曰濠鏡。」當時的澳門島面積只有2.78平方公里，圖一即為1639年（明思宗十二年）的澳門老地圖及舊城區狀況。早在16世紀中葉，大約在1553年（明

¹參見《國民經濟和社會發展第十二個五年規劃綱要》，第五十七章 保持香港澳門長期繁榮穩定，引自中國政府網

http://big5.gov.cn/gate/big5/www.gov.cn/test/2011-03/16/content_1825941_15.htm

² 胡景光，〈旅遊業要引池中魚過塘〉，《九鼎》月刊，總第54期，2012.04

<http://www.hobbsjournal.com.mo/article/23.html>

³ 2012年全年訪港旅客數字共48,615,113人次，其中，「過夜旅客」佔整體訪港旅客48.9%，約2,377萬人次。參考香港旅業網，〈2012年訪港過夜旅客增長6.5%〉，2013.01.28

http://partnernet.hktb.com/filemanager/intranet/ViS_Stat/ViS_Stat_C/ViS_C_2013/dec_2012_c1_0.htm

⁴ 2012年澳門全年旅客約2,800萬人次，中國大陸、香港、臺灣的旅客加總佔89.1%，http://industry.macautourism.gov.mo/cn/Statistics_and_Studies/list_statistics.php?id=29&page_id=10

連成一氣，三區及一座國際機場再以三座大橋與半島聯繫。圖二的澳門特別行政區地圖，見證了四百年來滄海桑田的變化。



圖三、澳門特別行政區劃分

資料來源：引自維基百科，擷取日期：2013. 09. 18

<http://zh-yue.wikipedia.org/wiki/File:AdministrativeDivisionOfMacao-Chinese.png>

澳門的面積雖然填出來 9 倍之多，但是人口卻也成長了 1450 倍有餘。1557 年葡萄牙人開始在澳門定居時，澳門的人口只有 400 人，如今這塊彈丸之地估計人口已達 59 萬人以上。⁶人口密度每平方公里約 19,796 人（人口密度約為臺灣的三倍）。澳門半島北區更為世界人口密度最高的城區之一。

⁶ 根據澳門特別行政區政府統計暨普查局，2012.4 普查統計前一年的人口為 552,503 人，但是同年底則發佈估計人口數為 582,000 人。

<http://www.dsec.gov.mo/Statistic.aspx?NodeGuid=8d4d5779-c0d3-42f0-ae71-8b747bdc8d88>

一塊彈丸之地，能夠在與天爭地的企圖心下，往周邊相繼填海造陸出本身九倍的面積，此即一項吸引外地人探討的傳奇故事。澳門的傳奇故事當然不僅如此，作為中國最早被葡萄牙人租借殖民的地區，讓澳門留下了迄今中國境內現存最古老、規模最大、保存最完整和最集中的東西風格共存建築群。諸如中國最古老的教堂遺址和修道院、最古老的基督教墳場、最古老的西式砲台建築群、第一座西式劇院、第一座現代化燈塔和第一所西式大學等。這些西方文明的遺留，構築成澳門歷史城區，見證了中西文化在澳門四百年共融的遺痕，因為此城區中大部分的建築都具有中西合璧的特色。⁷

澳門不僅建築物融合了中西文化的特色，四百年來葡萄牙人在澳門留下了生活和語言的痕跡，澳門的土生葡人即保留了土生土語（*Patuá*）話劇此一特殊原創劇種，這種源自葡萄牙語的澳門方言，混合了馬來語、西班牙語、果亞語以及英語的字詞和文法，同時也受到粵語的影響，本身即為多元文化的一大特色。在澳門以土生土語為表現形式的話劇團結了本地社會時事、人文風情，而用詼諧幽默的方式提供人們對於社會和日常生活的意見表達，公眾議題的批判甚至嘲諷的平台。對於外地觀光客而言，觀賞土生土語話劇可能會有些語言上的障礙，或是存在生活經驗差距的隔閡，但是為了深入認識澳門的風土民情，親近土生土語話劇無疑的是最佳的媒介，目前土生土語話劇在少數有心人士的推動下，成為被保護的「非物質文化遺產」。⁸

當然作為一個旅遊休閒之都，澳門以其博彩業著稱，故早有「東方蒙地卡羅」盛名。1999 澳門回歸中國之後，開放賭權，開放投資移民政策，更加帶動了酒店業、餐飲業、娛樂業、會展業以及房地產的興盛。然而國際都會靠旅遊收益發展經濟總存在一些條件與限制，澳門雖然有名聞遐邇的觀光酒店與賭場，全年不斷的特定賽事與表演盛會，諸如格蘭披治大賽車、藝術節、國際煙花會、國際音樂節等，澳門基本上受限於腹地及自然資源有限，人為的大型遊樂設施也有限，如果提到發展觀光僅能讓人聯想到博彩活動，勢必會限制闔家出遊的興致，而澳

⁷ 2005 年澳門舊城區獲得列入世界遺產，世界遺產委員會對澳門歷史城區的評價是「見證了西方宗教文化在中國以至遠東地區的發展，也見證了向西方傳播中國民間宗教的歷史淵源。」可見文化的交流是具有雙向性或多向性，澳門正代表了東西文化交流的一個窗口，留給今人豐富的文化印記與觀光資源。

⁸ 聯合國教科文組織出版的《世界瀕危語言地圖》指出，2000 年，澳門土生土語的使用者只剩下 50 個。目前世界上能使用澳門土生土語的人估計只在 50 到數百人之間，然而澳門 50 餘萬人口中，大約有 8000 人認同自己是葡裔澳門人，他們在澳門回歸中國統治後，面對社會急遽的改變，心理上更迫切有尋根的需求，從而促成了一些土生土語劇團的振興。

凱蒂·亨特，〈澳門劇團搶救本土「甜言蜜語」〉，2012.05.21

http://www.bbc.co.uk/zhongwen/trad/chinese_news/2012/05/120521_macau_language.shtml

門雖然每年吸引了數千萬人次的入境旅客，旅客的平均留駐時間卻僅有一天，顯示澳門可能僅成為多數旅客過境的中轉站，無論購物或其他消費活動，如何讓旅客願意在澳門多做停留，則是澳門成為世界旅遊休閒中心的重大考驗。

3. 多元文化的澳門發展多語言服務的契機

以建設世界旅遊休閒中心自我期許的澳門，在地緣與文化緣上面對香港與珠海的競爭，特別是當2016年完工啟用的港珠澳大橋所形成的城際一小時交通圈，除了會帶來大量的內地旅澳遊客，增加了澳門內部有限交通流量的負擔，尖峰時段大量遊客的餐飲需求及消費型態固然會開發商機，但是人潮若無法有效抒解，消費者等待服務不及的抱怨也可能增加，同時便利的對外交通也可能讓龐大的觀光人潮向外疏散，反而成為異地消費的商機，未必能滿足本埠商家的期待。因此我們不妨思考若要發展世界旅遊休閒中心，應當如何提供多元文化與多語言服務的吸引力。以下依次探討首揭的幾項思考點。

3.1. 多元文化的語言需求為何？有哪些語言需求？有哪些溝通方式？

澳門作為中西文化長期交流的港埠，擁有葡裔及歐亞混血後裔世居，改革開放後內地陸續移居本港的各省居民（仍以粵省為主），以及海外的觀光旅客，當然構成多元文化以及有多語言溝通的需求。不過由於實際溝通的需要，中文及普通話、粵語、葡語、英語當係常用語言，而澳門的土生葡語不同於其本國的正統葡語，在使用者日漸萎縮的情況下，已成為為保留澳門多元文化特色的「文化遺產」。而地緣與歷史上承繼下來的粵語，概為常民日用語言，縱使不少人也曾用普通話溝通，但是如果相互間使用粵語，自然會感到親切許多，但這也就造成非粵語人士親近澳門的一項障礙。例如商務活動中，商場上的從業者自然會察言觀色的配合消費者使用的語言與其溝通，但是在文化保存與推廣上，人們反倒容易疏忽細緻點的語言差異。2009年11月亞視製作了一系列介紹澳門文史的〈澳門五百年〉專輯，⁹前後共有19集，對於幫助本地人或外地人認識澳門的前世今生甚有幫助，然而這個專輯在網路上流傳的版本，其前8集旁白竟然沒有中文字幕，讓觀者彷彿鴨子聽雷，一個重視文化觀光的社會，對於不同語文的溝通需求可以做得更周到細緻一些。該〈澳門五百年〉專輯若能針對主要訪客群的差異，配上不同的文字字幕以供選擇（尤其針對非華語的觀眾），相信對於澳門的形象傳播更有助益。

經由溝通的需求，我們會發現外來者如果不會使用當地通用的語言時，他在生活上會有所不便，特別是日常問路搭乘交通工具，參觀博物館或會展藝文活動，

⁹ 此處〈澳門五百年〉影片參考自

<http://www.youtube.com/watch?v=SDI8pZqGXic&list=PLRDMPmdZFzo2wraRzg7b99BvMLORM3wXW>

如果當地的觀光部門及主管業務者能多一分同理心，就會考慮到外來者的需求，如何提供來客賓至如歸的語言服務？這是有成例可資借鑑的，例如全球宜居城市第二名的維也納就是一座多元文化的城市，並能以開放的心友善的接納外來客。¹⁰據個人親身的體認，維也納是一個對外來客相當友善的城市，雖然當地的朋友告訴我，維也納在地人對於東歐移民，特別是土耳其裔者，存有一些偏見，但是該城市的居民對於不同膚色或語言的外地人，基本上不存在歧視的態度，難怪當地的市長 Michael Häupl 自詡維也納是一座對話的城市（Vienna as a "city of dialogue"）。¹¹

既然一座國際都會要滿足不同語言的外來客需求，在街道路牌指引、公共運輸搭乘路線的說明就很重要。我曾發現儘管維也納人很友善，但是在問路與購物時，也常會遇到不通英語的人，這時他們會介紹遊客向車站裡穿著特定背心的服務人員詢問目的地，這類穿著背心的服務員是機動穿梭於車站、地鐵站，遇到遊客看似問路迷途即會主動趨前協助；車站櫃臺人員也會很親切的給你一份城市公共運輸路線圖，甚至當你在住所要出門前，亦可在網路上先行輸入目的地地址，預設的線上服務軟體會為您指引出一條最適路線（依距離近便、徒步或乘車而有所不同）。¹²

其次，民以食為天，當飢腸轆轆時走進飯館，面對菜單卻不知所云時，菜單的翻譯也是重要的服務。許多國家的飲食代表著當地的文化特色，菜單的書寫自然以符合國情為主，但是若以中華料理的豐富與多樣，菜單重視意境與聯想的趣味時，這就苦了翻譯工作者，訓練有素的服務人員或可向顧客細心解說，若是文化隔閡難以言傳時該怎麼辦？例如中國菜取名「螞蟻上樹」，其實菜餚既非螞蟻也無樹枝，存為粉絲與肉末。再如禽畜類的內臟，中國菜取名為「下水」，滷煮川燙下酒配飯總相宜，但是如果不改變其外型，且逕以內臟器官直譯，不但令人食之緊張，旁觀者亦覺甚為野蠻。不過出門在外，品嚐異地美食是眾所期待的，即便是語言翻譯可能有障礙，利用符號或圖像進行視覺溝通也是好辦法，例如下列的圖示：

¹⁰ 2012 年獲得英國「經濟學人智庫」（Economist Intelligence Unit，簡稱 EIU）評選為世界最宜居城市的首位是澳大利亞的墨爾本，奧地利的維也納則居次。引自新華網，〈澳大利亞墨爾本三度當選世界最宜居城市〉，2013.08.29

http://news.xinhuanet.com/travel/2013-08/29/c_125275638.htm

¹¹ 引自維也納市政府頒贈聯合國秘書長潘基孟（**Ban Ki-moon**）"Grand Decoration of Honour in Gold for Services to the Province of Vienna". 市長 Michael Häupl 的祝詞。2013.08.29
<http://www.wien.gv.at/english/politics-administration/ban-ki-moon.html>

¹² 例如維也納公共運輸網頁有一項查詢功能，使用者可輸入出發地、目的地之地名、地址或車站名稱，網頁即會提供使用者地圖及路線規劃，搭乘班車的時刻表、交通費用等，讓人覺得非常貼心。詳如下網頁：

http://efa.vor.at/wvb/XSLT_TRIP_REQUEST2?language=en



圖四、視覺溝通的符號與圖片

圖示左方為資訊查詢的介紹圖例，相信不需文字或語言，任何人皆可會意，運用一點好奇心去點選，便能明白自己所需要的資訊。圖示右方的兩張照片更是不需解說，光是看到照片就會引人食慾，顧客只需手指比劃就能溝通，倒是需要考慮宗教文化上的差異，有些食材屬於宗教的禁忌，或許旁邊需加上一個該宗教的常見圖案，以示信仰該宗教者可以選食，這樣就更加貼心了。

3.2. 作為國際旅遊休閒中心，如何提供跨語種的服務？

澳門不愧為東西多元文化融合的城市，並且以發展國際旅遊休閒中心為目標。在澳門旅遊局的官網上，我們可看到 14 種語文 15 種文字（繁體與簡體中文）的介紹，分別提供了行程計畫、觀光、娛樂消閒、購物、美食風情、節日盛事、商

務旅遊、實用資訊、互動專區等不同功能。對於境外的旅客提供了單日、兩日、三日不同行程的參考建議，而且在十多處歷史景點提供免費借用的「語音導賞播放器」，遊客只需繳交澳門幣 200 元押金，播放器歸還時退押金。該語音導賞播放器備有普通話（國語）、廣東話、葡萄牙語、英語、日語、韓語，雖然比網頁所提供的語言種類少了一半，但應該已針對絕大多數旅客所涵蓋的語言需求提供了服務。

我們相信從官方的準備來說，這樣多樣性的語言服務已經相當用心。遊客在澳門生活期間所需要的參考資訊，應該能從所習慣的語種中進行溝通。不過值得一提的是，澳門的路名指示係以中文、葡萄牙文雙語表示，但是澳門人在地名用詞上有其地域特色，例如將“大街”(Avenida)稱為“大馬路”，將“廣場”稱為“前地”。這在當代華人社會頗為不同，路名似乎有些懷舊的氛圍。再者，澳門有北京街、廣州街、上海街等以中國內地城市命名的地名，而該名稱的譯音則是根據粵語讀音，再用葡文書寫。顯示華夏文明中「書同文」的共相，卻是「音從俗」的殊相，這倒啟示我們華人文字以表意為主的視覺型思維，當遇到以聽覺型思維的拼音文化時，一方面需以拼音符碼幫助使用者溝通，另一方面也需以正確的文義做注解，才能幫助使用者理解發音的意義。¹³

例如處於粵語文化圈的澳門，觀光客如問起路人哪裡可以‘Yum Cha’ (literally ‘drink tea’) 品嚐‘Dim Sum’，來一客‘Har Gau’ (steamed dumplings stuffed with shrimp)或‘Shiu Mai’ (steamed dumplings stuffed with pork and shrimp) 與 Tsun Guen (Fried rolls of shrimp and vegetables). 在餐館裡沏上一壺‘Heong pin cha’(jasmine)或‘Pou lei’(red tea)，搭配各式各樣的點心（‘Dim Sum’），一定能讓賓客開懷，而類似這樣的音譯與意譯，對於跨語種的溝通應可提供有效的相互理解。

3.3.澳門現狀、國際（境外）客源的語言需求為何？

誠如語言的溝通在於相互的理解，但造成理解困難的真正原因常常並非語言差異，根本在於文化（價值觀、生活經驗等）的差異。當外來客隻身處於異地，假設語言溝通又屬少數不在旅遊局培訓的語言種類中，當這位外來客發生身體健康上的不適，或是不幸的在異地發生訴訟糾紛，這時翻譯的需求是非常迫切的。

作為一個世界旅遊休閒中心，我不知道外來觀光客發生醫療健康需求，或遭遇法律爭訟需求的比率有多少，但是設想一個人有病痛卻無法和醫護人員溝通，遇到委屈卻無法和執法人員溝通時，這樣的場景多麼無助與無奈？所以，我覺得澳門如果以世界旅遊休閒中心為目標，當異地觀光客入境後，一旦遭遇醫療或法

¹³有人在網路轉貼在中國大陸拍下的英文標語，比如「ru ce hou qing chong shui」，以英文字母拼出「如廁後請沖水」的中文發音來提醒外國遊客，這樣的譯音對於外國人根本是雞同鴨講。

律事件需要溝通卻得不到幫助時，政府應當在最短期間尋求鄰近地區的語言翻譯專家到場服務。

同理，今日處於地球村世界一家的狀態，有些身障人士屬於聽障或視障，當他們以澳門作為旅遊休閒的聖地時，一般人會如何對待身障人士？現有的無障礙設施以及導覽說明能否提供必要且充足的協助？通常我們會想到商務服務的語言溝通需求，或是教育訓練時的語言溝通需求，如果一個社會也能考慮到國際間身障人士的特殊溝通需求時，我覺得這才是一個文明和諧的社會，例如香港社會服務聯會（Hong Kong Council of Social Service，簡稱社聯，HKCSS）曾經調查年長者、少數族裔、身障者的消費購物障礙，發現社會存在著無形的障礙比有形的障礙更為嚴重。¹⁴因而社聯推動無障消費計畫（So-Biz），向香港中小企業及社會企業推廣「優質服務·無障關懷」的理念，我認為欲發展成為一個世界旅遊休閒中心的社會，必須同時是一個文明禮貌開放與和諧相處的社會。個人曾在奧地利維也納有過數次愉快的生活經驗，¹⁵讓我覺得維也納這座城市無愧乎被評選為世界最宜居城市之列，希望發展中的澳門也能成為一個人人能感受到被理解、被接納的宜居城市。

¹⁴香港社聯 2012 年 1 月曾以問卷及聚焦小組形式訪問逾 500 名包括長者、少數族裔和殘障人士，發覺 84% 人消費時遇上困難，其中「服務態度惡劣」及「難以與服務員溝通」分別佔 41% 及 37%，而「環境設施不足」則佔 26%。報告指出，老人、殘障、少數族裔遭受不同程度不公平對待，包括店員蓄意欺騙誤會或抬高價格，如向他們出售過期月餅、爛生果，或者在繁忙時間故意無視，拒絕招呼接待等。有餐廳職員放下食物後卻無出聲或接觸提示一名視障客人，結果令他面對食物呆坐 10 分鐘。其實問題可透過改變商家心態及提供服務素質解決，如少數族裔消費時毋須在硬體設施上支援，商家亦不必懂得他們的語言，但只是一個簡單的笑容，或在產品目錄放照片方便雙方以肢體語言溝通，已可大大促進消費。參見〈長者少數族裔殘障 84% 消費時遇困難〉，《明報通識網》，2012.01.10，

<http://life.mingpao.com/cfm/reports3a.cfm?File=20120110/rptaa02a/ghb1.txt>

¹⁵筆者曾經三次赴奧地利短期文化交流，某天在路上與駐奧同事邊走邊聊天時，忽然被陌生人詢問，幾句話寒暄後欣然點頭道謝離開。我問同伴這位陌生人和你說些什麼，他告訴我這位奧地利人聽到我們交談卻聽不懂，遂冒昧打擾問我們說的是何種語言？當我的同伴告訴他我們說的是 mandarin 時，他即請求教他說一句中文的問候語。另有一次，我在商店購物，結帳時店員問我是否日本人？我回答說我是 Chinese，他立即請我教他一句中文的問候語，並向我道謝。事後我常反思，為何我所處的臺灣社會中有許多東南亞的移民工，假日或平時當他們群聚話家常時，我並不會去向他們打招呼，並向他們學一句問候語，這顯示我對於外來者的包容與尊重不如奧地利人來得自然。



圖五、香港社聯無障消費計劃的識別 LOGO，其官網如下：

<http://www.sobiz.hk/>

3.4. 澳門的休旅經濟，在博彩業之外，有哪些休旅資源可提供旅客駐足？

澳門博彩（賭博）作為一個經濟行業有其歷史淵源，1844 年葡萄牙政府賦予澳門省級獨立管治權後，當時的澳督即批准了跑馬合法化，奠定了賭博在澳門合法化的基礎。隨後受到香港在商業貿易的競爭，澳門的轉口貿易逐漸沒落，1847 年澳葡當局頒佈法令，正式將賭博視為合法的商業活動而予以課稅。¹⁶發展迄今，澳門的賭博業可說將近有 170 年的歷史，而這項曾被稱為‘罪惡的行業’，近年來卻得到迅速的增長，截至 2001 年，全球已有 109 個國家或地區承認博彩業的合法化。¹⁷也有不少國家將博彩業當作發展觀光旅遊與提振產業經濟的一道良方，只是在人類的文明史中，「小賭怡情，嗜賭傷身害命」應為顛仆不破的鐵律，博彩業固然可以使一地的經濟興旺，但是博彩導致社會治安事件的增加，勤勞價值觀的扭曲，對於社會可持續的發展未嘗不是一種顧慮。

根據澳門政府資料顯示：2006 年澳門博彩收益達 558.84 億元澳門幣，佔當年 GDP 總額近半；同年的博彩稅收入為 207.476 億元澳門幣，佔當年稅收總額 75.82%。¹⁸2012 年博彩收入再創歷史新高，達到 3041.39 億元澳門幣，較前一年增長 13.5%。¹⁹豐厚的博彩稅收提供了澳門基礎建設（如：港口、機場、港灣疏浚等）和社會公益事業（如：公共房屋、公共醫療、文化藝術、教育、社福等）的資金，減輕了政府的開支負擔，並且帶動了旅遊業及其他相關產業（如：商務、

¹⁶ 向德富、王雪晴，〈澳門博彩業探源〉，《武漢科技大學學報》，2000 年 3 月，第二卷第一期。

¹⁷ 盧宇榮、張亦春，〈博彩業反洗錢體系構建的研究〉，《金融論苑》，2007。頁 125-127。

¹⁸ 轉引自左連春、徐久香、蔡双，〈澳門博彩業發展的若干思考〉，Forward Position in Economics，2008 年，2,3 月號。

¹⁹ 引自維基百科，〈澳門博彩業〉，擷取日期：2013.09.22

<http://zh.wikipedia.org/wiki/%E6%BE%B3%E9%96%80%E5%8D%9A%E5%BD%A9%E6%A5%AD#2012.E5.B9.B4.E5.8D.9A.E5.BD.A9.E6.94.B6.E5.85.A5>

會議、展覽業)的發展。據稱，來澳門旅遊的客人有八成是衝著博彩而來的，²⁰這種業已深入人心的印象，讓人思索澳門的休旅經濟，在博彩業之外，有哪些休旅資源可提供旅客駐足？

在一些允許博彩業合法化的國家或地區，對於博彩業可能產生社會負面影響的防制策略上，通常會將博彩業集中在特定專區，而與本國（或本地）人的生活作息隔離以減少干擾。²¹澳門僅彈丸之地，博彩業長期發展已成當地文化特色，固難以隔離對居民生活上的影響，可是政府及民間部門對於填海新增的腹地開發，有責任思考進駐產業的種類與空間使用的意義，如何將社會公益及旅展服務、藝文創作等需求納入此一新開闢區域，創造新的社會活動與社會意象，這是值得努力的。

澳門歷史城區已有不少豐富的世界遺產，新填海區關建的大熊貓館、漁人碼頭、旅遊塔會展娛樂中心等，即已考慮到發展創新的社會活動與社會意象。至於連結在地歷史記憶的新建築設施如：媽祖文化村、觀音蓮花苑、文化會館、華士古·達嘉瑪（Vasco da Gama）紀念像、冼星海紀念銅像、歷史檔案室等，也在營造澳門的文化深度；座落於水塘及外港客運碼頭對面的伊斯蘭清真寺及墳場，見證了跟隨葡萄牙軍隊來澳的伊斯蘭教徒曾在澳門紮根的歷史，其文化融入澳門社會使其更具多元文化的特色。

至於適合全家親子同樂的活動在澳門也有許多選擇，如各家酒店著名的景觀裝置或歌舞劇表演，不同文創產業區的悠閒情懷與品味創新，各類博物館或運動體驗（如適合青少年歷險探索的場館、適合冒險者的高空飛跳或空中漫步）。這些新興活動皆提供人們赴澳門旅遊的另一種選擇。

3.5.未來的展望與作法。

目前澳門周邊地區已明確提出發展“旅遊休閒之都”口號的城市就有十多個，其中比較知名的有杭州和成都，而廣東省內就有肇慶、珠海、東莞、惠州等四個城市。已加入博彩經濟競爭的國家則有菲律賓、新加坡、柬埔寨等，澳門雖有「東方蒙地卡羅」的聲譽，但以 29.9 平方公里的狹小腹地，道路行車線總長度為 416 公里，車輛密度為每公里 496 輛以上的擁擠條件，²²該如何強化競爭優勢並扭轉生活條件上的劣勢呢？

²⁰ 左連春、徐久香、蔡双，〈澳門博彩業發展的若干思考〉，*Forward Position in Economics*，2008 年，2,3 月號。

²¹ 各國為了發展博彩業，通常會將其設在遠離核心人口的偏僻但交通可及之地，或是限制本國人禁止進入消費。有的國家會允許郵輪在公海上進行賭博，或在離島開放博彩專區。

²² 姬朝遠，〈澳門如何應對世界旅遊休閒市場的挑戰？〉，《九鼎》月刊，總第 57 期，2012.07

<http://www.hobbsjournal.com.mo/article/91.html>

個人認為澳門目前的優勢在於財政收入健全，博彩產業的品牌深入人心，東西文化融合的歷史積澱，但是這些優勢都未必可以讓人高枕無憂，以博彩旅遊為主的經濟模式，當油價運輸價格波動的時候，就會影響遠方來客的出遊意願；當周邊國家或地區競相模仿發展博彩經濟的產業時，自然也會稀釋原本擬來消費的遊客。²³那麼澳門在發展世界旅遊休閒中心的特色時，可有哪些選擇呢？

針對澳門道路運輸的負擔，我會建議政府發展及補貼公共運輸，採用低污染、低耗能的運輸工具，適度提高私家車的租稅或規費負擔，以補貼大眾運輸業及發展環保節能產業。或許澳門並不需要發展軌道運輸，因為舊城區可能缺乏擴張的用地，施工期也會造成市民生活及衝擊觀光產業的不便，但另一重點是觀光旅遊有時意味著品味休閒，無論搭船或乘車或漫步，都是一種觀光活動，旅客並不一定都得整天趕行程，可這並不意味著旅客願意容忍擁擠或耗時的排隊等待（例如通關驗證）。

至於澳門填海新區是否宜預建便捷的軌道系統，我覺得可以及早評估，重要的是澳門政府需考量到島上居民（含每日可停駐遊客人數）的生活素質，預估其日常移動的需求，才不會做出錯誤或延誤的投資建設。而澳門現有的節日盛事繁多，除了傳統東西方的民俗與節慶，更發展了許多國際藝文或運動賽事，如：澳門藝術節、澳門荷花節、澳門音樂節、澳門美食節、澳門龍舟賽、世界女排大獎賽、澳門國際煙花比賽匯演、澳門格蘭披治大賽車、澳門國際馬拉松賽等。對於吸納不同屬性的觀光客具有一定的吸引力，如果要提出新的發想建議，我覺得澳門處於東西文化交流的平台，似乎可以開創民族音樂節，闢建東西文化博物館，規劃中華文字博物館，此三項都具有多元文化下多語言服務的深意。

關於民族音樂節，澳門可提供周邊國家或地區的音樂專業者一個展演與交流的平台，讓音樂穿透語言或文字的障礙，讓音符串連起人們對於情感苦樂的聯繫，讓樂章譜出跨文化相互理解的和諧曲調。²⁴關於東西文化博物館的闢建，我認為博物館不等於存放一些歷史文物，過去的東西文化交流存在許多理解的誤區，今

²³ 向德富與王雪晴的研究指出，澳門的博彩業在 19 世紀中葉後的興起，與香港 1872 年禁賭，廣東省 1875 年禁賭，密不可分。參見向德富、王雪晴，〈澳門博彩業探源〉，《武漢科技大學學報》，2000 年 3 月，第二卷第一期。

如今倘若周邊國家或地區博彩業遍地合法化，當然會多少影響賭客來澳門的意願。

²⁴ 臺灣有一部轟動一時的影片「海角七號」，劇情中有一幕是由臺灣歌手范逸臣演唱中文版的舒伯特〈野玫瑰〉，而日本歌手中孝介以日文版歌聲相和，第三段再以兒童的歌聲重複，給人平和愉悅的感覺，「彷彿過去一切不快都能釋懷，彷彿雨後只要抬起頭，就能看見彩虹在天邊微笑。」我曾經將這部影片在維也納的課堂中介紹給學生，那些奧地利的學生很快回覆我這是舒伯特的名曲，然後他們以德文合唱這首歌，讓我深深覺得音樂是最美的語言，如果有一首旋律是大家所熟悉的，儘管大家是用不同的母語演唱這首曲目，相信當下彼此的感通與共鳴是一樣的。

關於海角七號〈野玫瑰〉的樂曲感受與樂曲連結，參見：

<http://mypaper.pchome.com.tw/amemiya/post/1311112731>

後如果以東西文化為典藏的博物館就應該致力於打破彼此的刻板印象，平實的呈現各種文化的價值意義，而非以搜孤獵奇或獨斷批判的眼光來看待不同的文化及其產物。最後對於中華文字博物館的規劃建議，澳門的多數人口是華裔，中華漢字是這裡的通用文字之一，然而其日常用語及地名讀寫有許多與眾不同之處，我期待澳門可以作為東西文化對話的窗口，如何承載及展現中華文字在當地的變遷，如何理解及發揚漢字文化的意義與價值，透過翻譯介紹給遠方的異國民眾，相信這會是發展澳門旅遊的另一方向。

4. 結語：

人類歷史的開展從來就不是一元的，但是人們在進行歷史溯源時總期待建立起一元化的統緒，人類的語言在遠古時不知是否一元？希伯來人的聖經告訴我們巴別塔（Babel，希伯來語：בבל מגדל *Migdal Bavel*；也譯作巴貝爾塔、巴比倫塔）的故事，但人類文明可能不只一種，人類的語言本來就會多元，當面對語言差異不通時，真正的溝通障礙從來不是語言問題，而是態度與意願的問題。當一個社會集體心靈愈開放，對於接納不同事物的意願也會愈強，本文從多元文化的現實出發，思索澳門欲發展世界旅遊休閒中心的企圖，作者看見澳門旅遊既有的特色與用心，在有形的多元語言服務上，澳門旅遊局已有十餘種語文的服務，本文則建議廣義的語言服務則應擴大至文字溝通、符號（或圖像）溝通、手語溝通、音樂溝通。關鍵更在於商家業者或一般民眾要有開放與包容的風氣。

對於澳門這塊彈丸之地，四、五百年來能發展成今日的繁榮興盛，個人心存感動與敬意，本文在逐一探討了（1）多元文化的語言需求為何？有哪些語言需求？有哪些溝通方式？（2）作為國際旅遊休閒中心，如何提供跨語種的服務？（3）澳門現狀、國際（境外）客源的語言需求為何？（4）澳門的休旅經濟，在博彩業之外，有哪些休旅資源可提供旅客駐足？最後對於（5）未來的展望與作法。個人提出了新的發想建議，期許處於東西文化交流平台的澳門，似乎可以開創民族音樂節，²⁵闢建東西文化博物館，規劃中華文字博物館等，具體的內容與作法當然可以再集思廣益，廣泛徵求民眾與專業的平衡。

²⁵ 澳門現在已有多種國際藝文活動，針對民族音樂節之類的想法，個人建議可以規劃下列模式，迎大師，樹新風：每個月營造一項主題活動，例如民族風音樂節、南拳北腿武術競技、華夏地方戲藝術節、各國偶戲節、華洋繪畫展（古典、時代、前衛）。邀請各類專業人士前來參展、表演、競技，提供舒適清潔衛生的居住飲食條件，藉著活動招攬區域旅遊觀光人客的熱潮。

參考文獻

- 1.左連春、徐久香、蔡双，〈澳門博彩業發展的若干思考〉，Forward Position in Economics，2008年，2,3月號。
- 2.向德富、王雪晴，〈澳門博彩業探源〉，《武漢科技大學學報》，2000年3月，第二卷第一期。
- 3.胡景光，〈旅遊業要引池中魚過塘〉，《九鼎》月刊，總第54期，2012.04
- 4.《明報通識網》，〈長者少數族裔殘障 84%消費時遇困難〉，2012.01.10，
<http://life.mingpao.com/cfm/reports3a.cfm?File=20120110/rptaa02a/ghb1.txt>
- 5.姬朝遠，〈澳門如何應對世界旅遊休閒市場的挑戰？〉，《九鼎》月刊，總第57期，2012.07
<http://www.hobbsjournal.com.mo/article/91.html>
- 6.盧宇榮、張亦春，〈博彩業反洗錢體系構建的研究〉，《金融論苑》，2007。頁125-127。

網路資料

1639年澳門地圖標示澳門舊城，維基百科，

http://zh.wikipedia.org/wiki/File:Macau_oldmap.jpg

17U一起遊網站（旅遊資訊圖示）

http://www.17u.com/destination/city_meishi_8200.html

中國政府網，《國民經濟和社會發展第十二個五年規劃綱要》，

http://big5.gov.cn/gate/big5/www.gov.cn/test/2011-03/16/content_1825941_11.htm

香港社聯無障消費官網

<http://www.sobiz.hk/>

香港旅業網，〈2012年訪港過夜旅客增長6.5%〉，

http://partnet.hktb.com/filemanager/intranet/ViS_Stat/ViS_Stat_C/ViS_C_2013/dec_2012_c1_0.htm

海角七號〈野玫瑰〉的樂曲感受與樂曲連結，

<http://mypaper.pchome.com.tw/amemiya/post/1311112731>

亞視，〈澳門五百年〉系列影片

<http://www.youtube.com/watch?v=SDI8pZqGXic&list=PLRDMPmdZFzo2wraRzg7b99BvMLORM3wXW>

新華網，〈澳大利亞墨爾本三度當選世界最宜居城市〉，2013.08.29

http://news.xinhuanet.com/travel/2013-08/29/c_125275638.htm

維也納市府網頁，2013.08.29

<http://www.wien.gv.at/english/politics-administration/ban-ki-moon.html>

維也納交通資訊網，

http://efa.vor.at/wvb/XSLT_TRIP_REQUEST2?language=en

澳門旅遊業界網站，

http://industry.macautourism.gov.mo/cn/Statistics_and_Studies/list_statistics.p

hp?id=29&page_id=10

澳門歷史，維基百科，

<http://zh.wikipedia.org/wiki/%E6%BE%B3%E9%96%80%E6%AD%B7%E5%8F%B2>

澳門特別行政區政府統計暨普查局網站，

<http://www.dsec.gov.mo/Statistic.aspx?NodeGuid=8d4d5779-c0d3-42f0-ae71-8b747bdc8d88>

澳門特別行政區劃分圖，維基百科，

<http://zh-yue.wikipedia.org/wiki/File:AdministrativeDivisionOfMacao-Chinese.png>

澳門博彩業，維基百科，

<http://zh.wikipedia.org/wiki/%E6%BE%B3%E9%96%80%E5%8D%9A%E5%BD%A9%E6%A5%AD#2012.E5.B9.B4.E5.8D.9A.E5.BD.A9.E6.94.B6.E5.85.A5>

BBC 中文網，〈澳門劇團搶救本土「甜言蜜語」〉，2012.05.21

http://www.bbc.co.uk/zhongwen/trad/chinese_news/2012/05/120521_macau_language.shtml

Ruru，〈澳門美食一籬筐〉（美食圖片）

<http://blog.udn.com/ruru1211/8012370>

作者基本情況表

姓名	彭立忠	性別	男	職稱	副教授
工作單位	國立政治大學國家發展研究所（臺灣台北市）			職務	兼副學務長
聯繫電話	+886-933-075-906			傳真	
通信地址	臺灣台北市號文山區指南路二段 64			郵編	11605
E-mail	lcpeng@nccu.edu.tw				