以 Google Maps 在地嚮導提升浪漫臺三線客家文化觀光服務品質之研究

摘要:

Google Maps 被認定是全球最有價值、最受歡迎的地理資訊系統,尤其是 Google Local Guides 在地嚮導服務所提供的景點相關資訊廣受全球手機使用者喜愛。針對浪漫台三線重要景點與特定地區,本研究以導覽鍾肇政、龍瑛宗、吳濁流、李喬、鐘理和、鐘鐵民等六位客家文學作家的作品為主軸,將客家文學、客家文化與典故等資訊,以精簡文字、景點照片、影片與 360 度環景照片等植入 Google Maps 的 Google Local Guides 在地嚮導服務。採用自媒體方式主動發佈、傳播客家文學、文化典故等資訊在 Google Maps,讓觀光客在造訪浪漫台三線時可以從手機感受到客家文學與客家文化的底蘊。透過 Google 在地嚮導的資訊分享服務,即是主動掌握書寫與詮釋客家文化的機會。善用 Google 在地嚮導服務,不僅為客庄景點主動傳播客家文化,更讓觀光客參訪活動的標記成為推播客家文化的動力。Google 在地嚮導服務可以讓客庄景點的觀光活動在旅遊移動過程中,具備文化的感知性與學習性,讓客庄旅遊從單純的消費與娛樂型態,逐步邁向文化觀光的「深度旅遊」型態。

關鍵字:Google Maps 在地嚮導、文化觀光、客家文學、客家文化、文字探勘

壹、緒論

一、研究背景

文化觀光強調旅遊移動過程中具備文化的感知性與學習性。觀光學強調文學觀光是文化觀光的一種形式,客庄觀光活動可以朝此方向努力。透過客家文學將客家的建築、藝術、宗教、生態等文化融入觀光,讓客家文化之旅是以文學觀光、文化觀光等方式邁向深度旅遊,應有助於客庄觀光的服務品質。觀光產業服務方式可以簡分為「走馬看花」、「深度旅遊」與「無期無為」三種類型。目前觀光旅遊類型 App 非常多,多數聚焦於吃喝玩樂等娛樂資訊服務,這類型 App 提供的資訊通常無法滿足「深度旅遊」所需要的觀光旅遊資訊。

目前與客家議題相關的 App 不少,以 Google play 為例,在 2019 年 3 月搜尋結果有客家導覽系統、客家桐花祭、客語友善環境數位教材、浪漫客、客家工藝、竹縣浪漫台三線等。上述眾多 App 以客家委員會發表的「客家桐花祭」與「浪漫客」App 下載人數達到 10,000 次的級距,其餘的客家議題相關 App 的下載人數均非常少。一般民眾下載 App 的類型,接近半數比例為遊戲類,其次為社交類,佔 3 成比重,導航與旅行類約 2 成左右。許多客家 App 的內容與製作係相當用心,然而一般人較少會特別去下載一個客家 App 來規劃客家文化景點的旅遊計畫。因此,造成這些製作精良的客家 App 無法廣為被國內民眾使用,更遑論來自國外的國際觀光客。

現代人的手機裡幾乎都有 Google Maps 應用程式,它擁有全世界最詳盡的街景、地圖照片資料。因此,除非某些特殊功能需求會去下載特定 App,多數人寧願使用 Google Maps 周邊應用程式作為觀光旅遊計畫的參考。Google Maps 不僅可以幫忙導航,亦提供許多與景點相關的地理資訊。近年來,Google 公司累積全球各地手機使用者貢獻的意見與經驗,推出在地嚮導(Local Guides)服務,深受手機使用者的喜愛,因為 Google 在地嚮導服務提供全球景點、交通與觀光等資訊,被認定是全球最有價值、最受歡迎的地理資訊服務。由於多數觀光旅遊類型 App 聚焦於吃喝玩樂等娛樂資訊服務,這類型 App 提供的資訊通常無法滿足客家文化深度旅遊所需要的觀光旅遊資訊。這類型 App 常見的問題:(1)語言種類通常侷限於中文、英文和日文;(2)觀光客不知道有哪些 App 可以下載;(3)App 缺乏專人管理,提供的訊息可能已過期或 App 功能已無法正常運作等;(4)多數 App 沒有提供社群交流的功能,觀光客對景點的經驗資訊難以分享。

二、研究動機與目的

Leiper (1990) 指出,吸引遊客的景點基本上需具備三項關鍵因子:景點、標記,以及遊客拜訪這被標記的景點。Google Maps 即具有上述的三項關鍵因子。推廣客庄觀光邁向「深度旅遊」的過程,應該善用 Google Maps 相關的地理資訊系統,讓全球觀光客能從電腦、手機等行動載具得到多國語言的自動翻譯服務,輕鬆取得客庄的地理資訊服務,而且這些資訊又富含客家文化與客家文學的底蘊,應能有效推廣客家文化。

根據客委會 2018 年投入浪漫台三線客庄環境營造現況及未來展望的城市與景點,共計三處紀念館、二處文學館、文化館與文化園區各一處。本研究研究目的有二項:(1)根據客委會浪漫台三線觀光客庄景點(桃園市、新竹縣、苗栗縣、台中市、高雄市、屏東縣),蒐集彙整相關的客家文學、文化典故等資訊,以吳濁流、龍瑛宗、鍾肇政、李喬、鐘理和與鐘鐵民等六位作家的客家文學重要著作為主軸,以在地嚮導身份將客家文學與景點相關的文字、照片、影片與 360 度環景照片等分享在 Google Maps;其次,在網路部落格建置六位客家文學作家的重要著作的數位內容,讓有興趣網友可以從 Google 在地嚮導分享的網址 (Uniform Resource Locator, URL) 連結客家文學作家的作品。讓網友直接從 Google Maps 獲得浪漫台三線客家文化相關的資訊,為客家文化之旅提供文化觀光旅遊的資訊。(2)利用文字雲工具解析 Google Maps 網友對上述景點的貼文,根據網友在不同時段所累積的聲量資料,有效、快速對特定景點做出有價值的趨勢分析,藉以快速萃取網友到客庄旅遊的重要資訊。

貳、文獻探討

一、 Google 在地嚮導

Google Local Guides 在台灣被稱為「Google 在地嚮導」,幾乎所有手機使用者都透過 Google Maps 分享地理相關的照片、資訊與評價等資訊,因此 Google Maps 與 Google 在地 嚮導完善的觀光旅遊資訊服務廣受好評。Google 公司推廣 Google 在地嚮導服務,係要透 過眾人的力量,把各地點的資訊變得更正確、更完整,盡可能蒐集景點相關資訊,逐步邁 向全功能的旅遊小百科與旅遊好幫手(參圖 1)。有鑑於 Google 在地嚮導服務已經成為智慧觀光的重要工具,交通部觀光局推出「臺灣觀光摘星計畫」,自 2018 年 10 月 1 日~2019 年 9 月 30 日為期 1 年的活動,鼓勵 Google Local Guides 在地嚮導體驗「臺灣觀光新年曆」國際級活動,並透過 Google 地圖分享旅遊所見的精彩,提供國際旅客更多臺灣精彩豐富的節慶活動資訊(台灣觀光局,2018)。

Google Maps 另一項週邊服務是 Google My Business,在台灣被稱為「Google 在地商家」,該項功能讓使用者在蒐尋地理資訊時,指定地點之搜尋結果會顯示使用者附近的商家及地點。由於 Google 重視使用者體驗,搜尋結果會根據我們搜尋字詞的「關聯性」、「與使用者的距離」以及「商店名氣」,盡可能顯示使用者可能比較想要前往的商家。吸引遊客的景點不止是景點本身特色,其週邊的美食、娛樂等服務亦是吸引遊客的重要因子。廿一世紀的客家文化的推廣,不要只有侷限在實體生活;在行動連結網路的生活環境,除了開發國內版客家文化與觀光旅遊導用的 App,更可以思考將客家文化結合智慧觀光,本研究建議利用 Google Maps、Google Local Guides、Google My Business 等地理資訊系統服務作為傳播客家文化的創新碁石,藉以展現活潑、樂觀、進取的客家文化給大眾。



圖 1 Google 在地嚮導-苗栗龍騰斷橋畫面

二、 浪漫台三線

台三線橫跨台北市至屏東縣,「浪漫台三線」縱跨從北的桃園市平鎮延伸至臺中市新社區,沿途經過 16 個鄉鎮市區、全長約 150 公里,各地有其不同特色,全線涵蓋文化、生態及產業等,而在地「慢食」(品嚐在地小農食材、客家風土餐飲)、「慢遊」(文化生態旅遊)及「慢活」(農村體驗、客家文創)等主題,符合世界潮流、兼具浪漫色彩,對於吸引日本來臺重複旅遊客層是具吸引力的主題旅遊路線(周永暉,2017)。交通部觀光局、客家委員會致力打造「浪漫台三線」品牌,尋找在地及符合時代潮流的故事行銷,創造吸引觀光客的

契機;並結合主題式的宣傳模式,包裝臺灣觀光旅遊商品,逐步推廣鼓勵國際觀光客來臺體驗「浪漫台三線」的旅遊魅力(客家委員會1,2020)。"強化地方特色故事,包裝臺灣觀光品牌"是關鍵策略,因為故事可以成為建立品牌的工具,也是吸引觀光客的橋樑,對於推廣「浪漫台三線」,可以16個鄉鎮的在地文化、歷史背景等營造出完整且深具文化性的故事來推動景點。

次上 次及1—347、36 10 74 35			
縣市	鄉鎮	小計	
桃園市	平鎮區、龍潭區	2	
新竹縣	關西鎮、橫山鄉、竹東鎮、北埔鄉、峨眉鄉	5	
苗栗縣	頭份市、三灣鄉、南庄鄉、獅潭鄉、大湖鄉、卓蘭鎮	6	
台中市	東勢區、石岡區、新社區	3	
	總計	16	

表 1 浪漫台三線的 4縣 16 個鄉鎮

「浪漫台三線」之4縣16個鄉鎮市區的客庄人文特色(參表1、圖2),例如:客庄人文景點、客家建築、古道史蹟等,客家台三線亦被稱為"客家漫遊走廊",它包含台灣少數僅存的糯米橋「龍騰斷橋」;以浪漫紫色花海聞名的「新社薰衣草森林」、有愛情火車站之稱的「合興車站」;結合力與美的交通工藝作品「花樑鋼橋」等,都是台三線的必訪景點。除了走訪景點外,還有多種寓教於樂的體驗活動,像是騎著單車穿梭在由廢棄鐵道改建的「東豐自行車道」,遊覽著大甲溪的沿岸風光;在全台唯一的木雕主題館-「三義木雕博物館」,欣賞別具特色的藝術文化;走訪台灣最大香菇產地-「新社」,可參與香菇生態教育導覽外,還能親自體驗採香菇的樂趣。(韓化宇,2018)。

將浪漫台三線景點的客庄人文特色(桐花、柿子、白鷺鷥、藍鵲、擂茶、粄條等文化元素)分享到 Google 在地嚮導服務,讓人們在旅遊台三線的景點,從手機 Google 在地嚮導服務隨手可得更多客庄文化的旅遊資訊,例如:客庄人文景點、客家建築、古道史蹟、客家飲食、獨特產業、傳統技藝、習俗節慶及宗教信仰等,有助於觀光客體驗客庄人文風情與特色。這種作法對於深化客庄文化主題旅遊是相當有貢獻。

三、 文化觀光

世界觀光組織(UNWTO)對文化觀光的定義:文化觀光是指為特定的文化動機,而從事觀光的行為,滿足人類對多樣性的需求,並試圖藉由新知識、經驗與體驗中深化文化素養,包含參加表演藝術之文化旅遊、參與慶典或其他文化活動、參觀歷史遺址與研究自然、民俗或藝術以及宗教觀光等皆屬之。Yiannakis and Davies (2012)研究發現,文學觀光對於鄉村地區經濟未來性的潛在作用,因此許多鄉村地區,文學觀光是極為重要的經濟財富和社會認同。

文學觀光是文化觀光的一種形式,文學觀光的主體就是文學遺產(literary heritage)。 Earl (2008)指出,觀光與文化景點能吸引遊客,並彰顯文化認同的意義。因此,客庄在發展觀光或執行行銷時,若能透過客家文學創造客庄的意象,進而做為客庄觀光行銷的 主題,有助於客庄觀光產業服務邁向「深度旅遊」觀光旅遊方式。以客家文學作家吳濁流為例,《亞細亞的孤兒》、《無花果》和《臺灣連翹》等著作,作品常以西湖人文風景為題材,例如:四湖村的「雲梯書院」、西湖國小的「刺桐樹」、三湖村「打鐵店」等常出現在其著作,這些地景又連結到地方產業,例如:茶葉、草仔粿、客家覆菜、柚子等(參表 2)。客家文化內容有音樂、舞蹈、儀式、風俗、飲食、手工藝品、慶典、建築等,透過互聯網與行動載具傳播客家文化是保存客家文化的重要方式。

表 2 客家文化元素基因庫

		《····································			
主食/主菜	醃製品/佐料	湯品/飲品	點心	山林物產	
1. 客家粄食	1. 酸菜、福菜、 梅干菜	1. 擂茶	1. 芋粄(芋頭糕)	1. 稻作	
2. 四炆	2. 菜脯(蘿蔔乾)	2. 東方美人茶	2. 粢粑	2. 陂塘	
3. 四炒	3. 桔醬	3. 酸柑茶	3. 柿餅	3. 竹子	
4. 梅干扣肉	4. 紫蘇	4. 仙草茶	4. 豬油餅(肉餅)	4. 樟腦	
5. 高麗菜封	5. 筍乾	5. 杭菊茶	5. 肚臍餅	5. 菸草	
6. 客佳鹹雞	6. 長豆(豆乾)	6. 福菜肉片湯	6. 紅棗	6. 茶葉	
7. 客家鹹豬肉	7. 紅糟(麴)	7. 柿乾雞湯	7. 客家甜粄食	7. 水圳	
8. 客家豬腳	8. 油蔥酥	8. 豆乾排骨湯	8. 牛搵水	8. 蠶業	
9. 菜脯蛋	9. 豆腐乳	9. 仙草雞湯	9. 九層炊	9. 植物染	
10. 桔醬白斬雞	10. 醃冬瓜	10. 老菜脯雞湯	10. 客家菜包	10. 油茶	
族群性格	文化植物	建築空間	生活工藝	風俗信仰/ 祭典活動	
1. 崇尚勞動	1. 油桐花	1. 客家伙房	1. 藍衫	1. 完(還)福信仰	
0					
2. 忠義剛直	2. 山茶花	2. 禾埕	2. 纖布刺繡	2. 三山國王	
2. 忠義剛直 3. 克勤克儉	2. 山茶花 3. 水蓮	 4. 未埕 3. 泥磚屋 	2. 纖布刺繡 3. 油紙傘	2. 三山國王 3. 伯公生	
- 1, 11	1,7,12	•	, , , , , , , , , , , , , , , , , , , ,		
3. 克勤克儉	3. 水蓮	3. 泥磚屋	3. 油紙傘	3. 伯公生	
 克勤克儉 硬頸精神 	3. 水蓮 4. 金針花	 3. 泥磚屋 4. 菸樓 	3. 油紙傘 4. 漆藝	3. 伯公生 4. 掛紙	
 克勤克儉 硬頸精神 熱情好客 	 水蓮 金針花 香茅 	 泥磚屋 菸樓 忠義祠(廟) 	 油紙傘 漆藝 花布 	3. 伯公生 4. 掛紙 5. 傍龍	
 克勤克儉 硬頸精神 熱情好客 慎終追遠 	 水蓮 金針花 香茅 客家五花 	 泥磚屋 苏樓 忠義祠(廟) 陶藝 	 油紙傘 漆藝 花布 藍衫 	3. 伯公生 4. 掛紙 5. 熔龍 6. 拜新丁	
 克勤克儉 硬頸精神 熱情好客 慎終追遠 敬天惜物 	 水蓮 金針花 香茅 客家五花 大風草 	 泥磚屋 苏樓 忠義祠(廟) 陶藝 玻璃工藝 	 油紙傘 漆藝 花布 藍衫 織布刺繡 	3. 伯公生 4. 掛紙 5. 熔龍 6. 拜新丁 7. 義民信仰	

資料來源:客家委員會2

「客家文學」結合「Google 在地嚮導」是一項創新作法,本研究採用 Google Maps 在客庄景點植入客家文學、文化典故等地理資訊,讓台三線的客家文化觀光景點內涵豐富,期許客家文化之旅邁向「深度旅遊」型態,未來有願意再次造訪客庄,藉以增加遊 客回流的比例。

参、研究方法與設計

一、研究設計

客家文學」結合「Google 在地嚮導」是一項創新作法,本研究採用 Google Maps 在客 庄景點植入客家文學、文化典故等地理資訊,讓台三線的客家文化觀光景點內涵豐富,期 許客家文化之旅邁向「深度旅遊」型態,未來有願意再次造訪客庄,藉以增加遊客回流的比例。研究設計與步驟重點在於規劃建置浪漫臺三線 Google 在地嚮導服務,有關研究範疇與 Google 在地嚮導服務的數位內容,說明如下:

(一)研究範疇

表 3 係客委會 2018 年投入浪漫台三線客庄環境營造現況及未來展望的城市與景點(客委會 2,2019),分別有桃園市、新竹縣、苗栗縣與台中市等四個縣市,共計三處記念館、二處文學館、文化館與文化園區各一處。本研究聚焦的六位客家文學作家,其中作家鐘理和、鐘鐵民的景點位於高雄市美濃區、屏東縣高樹鄉,二處景點不屬於浪漫台三線的範疇;本研究仍將這兩處景點列入研究範疇,因此研究範疇如表 3 所示,共計八處客庄景點。(註:作家鐘鐵民沒有記念館的景點,因此研究範疇將鐘鐵民之父親鐘理和的故居景點作為介紹鐘鐵民之客家文學的地理景點。)

衣5 农及日二家 Google 在地向于之间九轮时				
縣市	鄉鎮	2018年客委會客庄環境營造相關之景點	本研究範疇	客家文學 作家群
桃園縣	龍潭鄉	鍾肇政文學館	鍾肇政文學館	
新竹縣	北埔鄉	龍瑛宗紀念館	龍瑛宗紀念館	
苗栗縣	三義	吳濁流紀念館 李喬文學館	吳濁流紀念館 李喬文學館	鍾肇政 龍瑛宗
台中市	東勢區	東勢客家文化園區	東勢客家文化園區	吳濁流
日午中	石岡區	土牛客家文化館	土牛客家文化館	李喬
*高雄市	美濃區		鐘理和紀念館	鐘理和 鐘鐵民
*屏東縣	高樹鄉		鐘理和故居 (註:以介紹鐘鐵民客家 文學著作為主)	

表 3 浪漫台三線 Google 在地嚮導之研究範疇

註:*非浪漫台三線,屬台三線南部路段

(二) Google 在地嚮導服務的數位內容

客家族群有尚文的傳統。客家族群對於文字的重視及敏感度反映在文學創作上,使得客籍作家對整體臺灣文學的貢獻,遠高於客家佔臺灣的人口比例。客委會曾與國家圖書館合作辦理「數位臺灣客庄—臺灣客家數位圖書館」國家型計畫之分項計畫,其中「當代客家文學史料系統」就收錄了有100位客家作家(新北市客家語文館,2019)。這說明客家文

學作家在文學創作上有舉足輕重的能量。

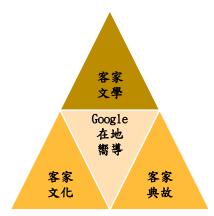


圖 3 浪漫台三線 Google 在地嚮導服務之數位內容

本研究以吳濁流、龍瑛宗、鍾肇政、李喬、鐘理和與鐘鐵民等六位作家的客家文學著作為主軸,作品中若涉及客家文化元素需要進一步說明時,則會參考表2客家文化元素基因庫與客委會「客家雲」網站等,再將相關內容植入Google 在地嚮導服務(參圖3),例如:客家文學著作中提及「伯公」,會在Google 在地嚮導說明「伯公」的意涵。本研究之研究重點是讓全球手機使用者透過手機蒐尋客家相關景點,能便利的從Google 在地嚮導服務獲得客家文學與客家文化相關的數位內容資訊。

服務項目	細項	內容		
	路線	地理位置		
		營業時間		
		提出修改建議		
		電話		
		熱門時段		
總覽		聲明商家擁有權		
		附近的大眾運輸		
		問題和解答		
	儲存景點			
	分享地點			
	網站			
評論	在地嚮導的評論資訊			
	相片			
相片	影片			
	360 度環景照片			
關於	描述地點無障礙程度、產品/服務與設施			

表 4 Google 在地嚮導的服務項目

二、研究設計

(一) Google 在地嚮導服務設定模式

Google 在地嚮導服務係以 Google Maps、社群服務方式讓手機使用者分享景點的相關 第7頁,共20頁 資訊,表4顯示Google 在地嚮導服務的「總覽」、「評論」、「相片」與「關於」項目。本研究針對表3研究範疇,在Google 在地嚮導提供客家文學、文化等相關資訊。

1. 「總覽」項目

Google 在地嚮導的「總覽」服務項目有八項地理資訊:地理位置、營業時間、提出修改建議、電話、熱門時段、聲明商家擁有權、附近的大眾運輸、問題和解答等(參表4)。其中的"熱門時段"是透過網友手機在景點的時間被 Google 公司統計出來,其餘的路線資訊多數是由熱情在地嚮導、或在地商家等主動到 Google Maps 填寫而產生,因此 Google 在地嚮導服務係社群交流分享而產生的觀光旅遊資訊,通常資訊的即時性、正確性頗為網友所接受。

2. 「評論」項目

Google 在地嚮導的「評論」係許多熱情的 Google 在地嚮導對於特定景點的評論或經驗分享等 (參圖 5)。目前多數網友的生活娛樂資訊非常依賴社群網友的評價。

3. 「相片」項目

Google 在地嚮導的「相片」項目有相片、影片與 360 度環景照片等服務。(參表 4、圖 5)。「相片」服務項目係熱情在地嚮導將拍攝的檔案上傳到 Google Maps,和社群網友分享。

4. 「關於」項目

Google 在地嚮導的「關於」項目有描述地點無障礙程度、地標提供的產品、服務與設施等資訊。







圖 4 Google 在地嚮導之「總覽」服務訊息

以作家吳濁流位於新竹縣新埔鎮的故居為例,圖 4 顯示沒有網友在 Google Maps 的"問第8頁,共20頁

題和解答"提問。研究期間,若遇到有網友提問,則會適當的將吳濁流的文學作品導入該系統的"問題和解答",讓有興趣網友點擊進入本研究設立的部落客網頁,提供更豐富客家文學作家相關資訊供網友參考。其次,本研究以在地嚮導身份在 Google Maps 留下正面、客家文學、文化相關的評論;除此,亦以部落客身份製作與客家文學相關的相片、影片與 360 度環景照片等,吸引更多觀光客參訪客庄景點,讓浪漫台三線客庄景點之 Google 在地嚮導服務有客家文學的資訊(參圖 5)。

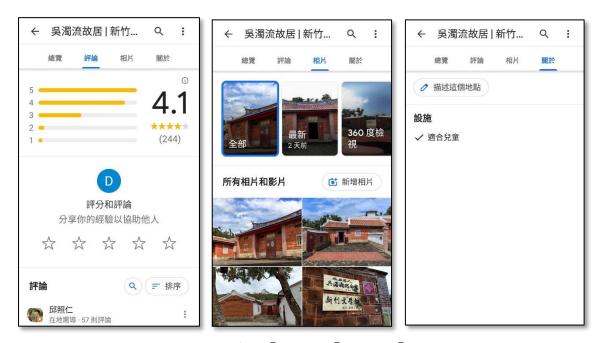


圖 5 Google 在地嚮導之「評論」、「相片」、「關於」服務項目

(二) 客家文學家作品與客家文化之收錄

六位客家文學作家之作品在植入 Google 在地嚮導時,以介紹作家生平、短篇小說、隨筆雜文等方式呈現,若有著名的長篇小說,則以導讀方式呈現,以應因現代人使用手機不耐閱讀長篇文章的特質。以作家吳濁流為例,挑選短篇小說類的〈水月〉、〈功狗〉、〈三八淚〉、〈先生媽〉等,隨筆雜文類的〈回憶我的第二故鄉〉、〈黎明前的臺灣〉,以及導讀「亞細亞的孤兒」等。由於這六位客家文學作家之作品數量不少,研究設計的規劃是每位作者以 5~10 篇客家文學作品為限。上述的文學作品中若有提及客家文化元素,亦會適量將客家文化資訊植入 Google 在地嚮導,例如:柿餅、油紙傘、擂茶、烤龍等,藉以增加客家文學與客家文化在互聯網、行動載具的曝光度。

Google 在地嚮導「問題和解答」服務項目會適量的問、答方式呈現客家文學作家的資訊,藉以增加客庄景點與客家文學的連結。由於 Google 在地嚮導是一個社群軟體,基本上歡迎社群內網友的提問,除非有涉及違反善良風俗,被網友檢舉才會下架。其次,表 3 研究範疇有二單位是文化園區、文化館,雖然和客家文學作家無關,但卻和客家文化元素有關,本研究以「客家文化元素基因庫」與客委會「客家雲」做為參考資料來源,仿照上述客家文學作家的建構模式在東勢客家文化園區、土牛客家文化館的 Google 在地嚮導植入客家文化相關的資訊,藉以提升上述二個文化園區與文化館的文化觀光服務品質。

(三)應用範疇

在 Google 公司的地理資訊系統植入浪漫台三線之客家文化相關的數位內容,就是向全球網友發佈浪漫台三線的客家文化的作為。本研究的設計係以 Google 在地嚮導社群網友身份和其他網友交流,符合 Google 在地嚮導服務精神。不具備官方身份,但是植入的客家文化內容盡可能採用客家委員會經過考證的資料,更能有效、正確的傳播客家文化,例如:在英文界面的行動載具輸入「Miaoli」關鍵字,出現苗栗諸多景點。網友從景點中點選苗栗市文昌廟,立即出現英文版的 Google local guides。Google 在地嚮導對該景點的評論,即使網友是以中文表達訊息,該項服務會自動翻譯為手機使用者指定的語言,例如:國際觀光客參訪苗栗文昌廟,以手機定位即取得 Google 在地嚮導的資訊,圖 6 顯示最常被瀏覽在地嚮導留言是 "風檐展書讀,努力加餐飯",Google 自動翻譯手機用戶慣用的語言文字;其他有關該景點的觀光訊息非常多元,讓國際觀光客可接觸到更多走馬看花的觀光旅遊資訊,甚至可以由此獲得客家文化的一些內涵與典故等資訊。

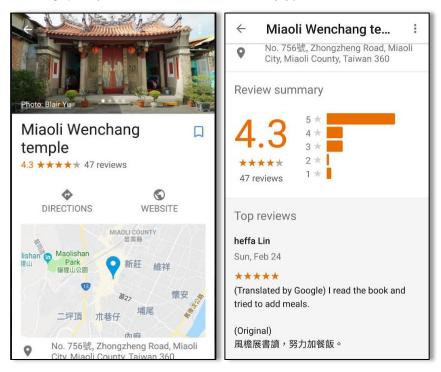


圖 6 苗栗市文昌廟之 Google 在地嚮導訊息

肆、研究結果與分析

一、 研究結果

表 3 研究範疇有八處客庄景點,Google 在地嚮導服務的「總覽」、「評論」、「相片」與「關於」等四類項目,均按研究設計逐一植入相關的數位內容。

(一) 鍾肇政文學館

Google 在地嚮導服務「總覽」的八項資訊:地理位置、營業時間、提出修改建議、電話、熱門時段、聲明商家擁有權、附近的大眾運輸、問題和解答等,除了聲明商家擁有權

這項目以外,均盡能力新增、修訂相關的資訊。表7列出部份新增與修訂的畫面訊息,例如:計畫執行之前,沒有網站的資訊,本研究則以在地嚮導身份在 Google Maps 新增、修訂資訊;其次,回答、提問與本景點相關的資訊。「評論」項目,民國 109 年 2 月執行計畫時有 59 則評論,5 月底時已有 66 則評論,至7 月底時已成長到 114 則評論,這代表參訪鍾筆政文學館的人數逐漸成長,不少在地嚮導在 Google Maps 評論的貼文留言。「相片」項目,本研究植入 9 張 360 度環景照片、40 張鍾肇政文學生活園區照片、29 張鍾肇政作家的歷史與文學照片。「關於」項目,經檢視後確認該景點提供的資訊係屬正確。

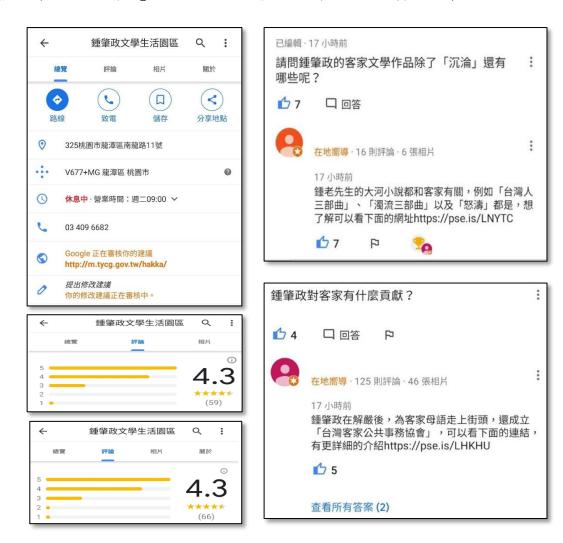


圖 7 植入鍾肇政文學館 Google 在地嚮導資訊之畫面

本研究在台灣最大的部落格痞客邦以精簡文字介紹作家鍾肇政相關的個人資訊與文學作品資訊,並將下述相關的數位內容的網址植入在 Google 在地嚮導,讓有興趣瞭解的網友能透過相關網址連結到痞客邦,進一步認識、瞭解客家文學作家鍾肇政先生。相關的介紹內容如下所示:

- 鍾肇政-家庭背景
- 鍾肇政的求學過程
- 鍾肇政與音樂
- 鍾肇政對客家的貢獻

- 鍾肇政的寫作風格
- 鍾肇政的客家文學作品-濁流三部曲「江山萬里」
- 鍾肇政的客家文學作品-台灣人三部曲「沉淪」
- 鍾肇政的客家文學作品-「怒濤」
- 鍾肇政的客家文學作品-「台灣人三部曲」
- 鍾肇政-硬頸文學
- 鍾肇政-硬頸子弟,起來

(二) 吳濁流紀念館

除了聲明商家擁有權項目以外,其餘的 Google 在地嚮導服務「總覽」的七項資訊均盡能力新增、修訂相關的資訊。本研究則以在地嚮導身份在 Google Maps 新增、修訂資訊;其次,回答、提問與本景點相關的資訊。「評論」項目,民國 109 年 2 月執行計畫時有 198 則評論,5 月底時已有 223 則評論,至 7 月底時已成長到 244 則評論,在地嚮導在 Google Maps 評論的貼文留言數量有成長。「相片」項目,本研究植入 20 張 360 度環景照片、55 張吳濁流文學生活園區照片、21 張吳濁流作家的歷史與文學照片。「關於」項目,經檢視後確認該景點提供的資訊係屬正確。

本研究在痞客邦以精簡文字介紹作家吳濁流相關的個人資訊與文學作品資訊,並將下述相關的數位內容的網址植入在 Google 在地嚮導,讓有興趣瞭解的網友能透過相關網址連結到痞客邦,進一步認識、瞭解客家文學作家吳濁流先生。相關的介紹內容如下所示:

- 吳濁流-成長求學
- 吳濁流-教職生涯
- 吳濁流-記者時期
- 吳濁流-臺灣文藝
- 吳濁流-黃藤耐扭
- 客家文學作品-《水月》
- 客家文學作品-《功狗》
- 客家文學作品-《先生媽》
- 客家文學作品-《菠茨坦科長》
- 客家文學作品-《亞細亞的孤兒》

(三) 鐘理和紀念館

除了聲明商家擁有權項目以外,其餘的 Google 在地嚮導服務「總覽」的七項資訊均盡能力新增、修訂相關的資訊。本研究則以在地嚮導身份在 Google Maps 新增、修訂資訊;其次,回答、提問與本景點相關的資訊。「評論」項目,民國 109 年 3 月執行計畫時有 260則評論,至 7 月底時已成長到 281 則評論,在地嚮導在 Google Maps 評論的貼文留言數量有成長。「相片」項目,本研究植入 32 張 360 度環景照片、49 張鐘理和文學生活園區照片、14 張鐘理和作家的歷史與文學照片。「關於」項目,經檢視後確認該景點提供的資訊係屬正確。

本研究在痞客邦以精簡文字介紹作家鐘理和相關的個人資訊與文學作品資訊,並將下

述相關的數位內容的網址植入在 Google 在地嚮導,讓有興趣瞭解的網友能透過相關網址連結到痞客邦,進一步認識、瞭解客家文學作家鐘理和先生。相關的介紹內容如下所示:

- 鍾理和-家庭背景
- 鍾理和-求學過程
- 鍾理和-寫作風格
- 鍾理和-疾病纏身
- 鍾理和對客家的貢獻
- 鍾理和的客家文學作品-「夾竹桃」
- 鍾理和的客家文學作品-「草坡上」
- 鍾理和的客家文學作品-「做田」
- 鍾理和的客家文學作品-「貧賤夫妻」
- 鍾理和的客家文學作品-「賞月」

(四) 鐘鐵民(景點座標位於鍾理和故居)

本研究將鐘鐵民之父親鐘理和的故居景點作為介紹鐘鐵民之客家文學的地理景點。除了聲明商家擁有權項目以外,其餘的 Google 在地嚮導服務「總覽」的七項資訊均盡能力新增、修訂相關的資訊。本研究則以在地嚮導身份在 Google Maps 新增、修訂資訊;其次,回答、提問與本景點相關的資訊。「相片」項目,本研究植入 18 張 360 度環景照片、8 張鐘鐵民文學生活園區照片、13 張鐘理和作家的歷史與文學照片。「關於」項目,經檢視後確認該景點提供的資訊係屬正確。



圖 8 鍾鐵民 Google 在地嚮導被標註「永久停業」之畫面

本研究在痞客邦以精簡文字介紹作家鐘理和相關的個人資訊與文學作品資訊,並將下述相關的數位內容的網址植入在 Google 在地嚮導,讓有興趣瞭解的網友能透過相關網址

連結到痞客邦,進一步認識、瞭解客家文學作家鐘鐵民先生。相關的介紹內容如下所示:

- 鐘鐵民-家庭背景
- 鍾鐵民-求學過程
- 鍾鐵民-寫作風格
- 鍾鐵民-對客家的貢獻
- 鍾鐵民-面對「脊」病
- 鍾鐵民的客家文學作品-「秋意」
- 鍾鐵民的客家文學作品-「田園之夏」
- 鍾鐵民的客家文學作品-「雨後」
- 鍾鐵民的客家文學作品-「早起三朝當一工」
- 鍾鐵民的客家文學作品-「台灣客家人」

「評論」項目,在民國 109 年 2 月底時有 170 則評論,但是在民國 109 年 7 月底時,該地標景點被標註「永久停業」,在 Google Maps 上可查詢的資訊只有「總覽」、「相片」與「關於」等三類項目,亦即「評論」訊息的內容被隱藏 (參圖 8)。陳文霖(2019)指出,位於屏東縣高樹鄉的鍾理和故居,經縣府向客委會爭取經費修復後,鍾家族人同意提供公部門使用 5 年,於 2016 年到期。原本負責故居活化的經營團隊依照合約到期撤出,同時亦清空內部擺設,也許因為合約到期有人到 Google Maps 註記為永久停業。本研究認為客家文物保存相當不易,建議政府部門介入協調,讓這個具有客家歷史、文學的地理標記能留存在我們的生活與 Google Maps。

(五) 龍瑛宗紀念館

龍瑛宗紀念館,亦被稱為龍瑛宗文學館,百年歷史的北埔公學校日式宿舍改建成龍瑛宗文學館,預計2020年9月營運開放參觀(陳斯穎,2020)。龍瑛宗紀念館保存文化資產, 也紀念客籍傑出文學家,為北埔地方創生藍圖再添一筆。

本研究則以在地嚮導身份向 Google 申請新增龍瑛宗紀念館,遭 Google Maps 拒絕數次。因此,Google 在地嚮導服務「總覽」、「評論」、「相片」與「關於」項目無法植入訊息,未來待該單位成立開放之後,會提供相關資訊。針對龍瑛宗客家文學作家的個人資訊與文學作品資訊,則已建置在痞客邦,相關內容如下所示:

- 龍瑛宗-家庭背景
- 龍瑛宗-求學過程
- 龍瑛宗-寫作風格
- 龍瑛宗-客家精神
- 龍瑛宗-戰爭時期的文學家
- 龍瑛宗的客家文學作品-「植有木瓜樹的小鎮」導讀
- 龍瑛宗的客家文學作品-「給一位女人的書信」
- 龍瑛宗的客家文學作品-「給文友的七封信」
- 龍瑛宗的客家文學作品-「故園秋色」
- 龍瑛宗的客家文學作品-「夕照」

(六) 李喬文學館

李喬文學館,原來基地處於山腳與河畔地勢,對作品保存可能不利,因此目前備選場地傾向在苗栗市北苗地區轉型青創基地的糧倉,未來可做文學館外,亦可納入藝文、文創、餐飲空間等(管瑞平,2020)。

由於計畫執行期間李喬文學館仍在興建中,Google 在地嚮導服務「總覽」、「評論」、「相片」與「關於」項目無法植入訊息,未來待該單位成立開放之後,會提供相關資訊。針對李喬客家文學作家的個人資訊與文學作品資訊,則已建置在痞客邦,相關內容如下所示:

- 李喬-家庭背景
- 李喬-求學過程
- 李喬-寫作風格
- 李喬-對客家的貢獻
- 李喬-文學行程的完成
- 李喬的客家文學作品-「寒夜」
- 李喬的客家文學作品-「荒村」
- 李喬的客家文學作品-「孤燈」
- 李喬的客家文學作品-「埋冤、埋冤」
- 李喬的客家文學作品-「情天無恨」

(七) 土牛客家文化館

除了聲明商家擁有權項目以外,其餘的 Google 在地嚮導服務「總覽」的七項資訊均盡能力新增、修訂相關的資訊。本研究則以在地嚮導身份在 Google Maps 新增、修訂資訊;其次,回答、提問與本景點相關的資訊。「評論」項目,民國 109 年 3 月執行計畫時有 769則評論,至 7 月底時已成長到 809 則評論,在地嚮導在 Google Maps 評論的貼文留言數量有成長。「相片」項目,本研究植入 11 張 360 度環景照片、70 張土牛客家文化館照片、30 張土牛客家文化館與客家文化相關的照片。「關於」項目,經檢視後確認該景點提供的資訊係屬正確。

本研究在痞客邦以精簡文字介紹土牛客家文化館與客家文化相關的資訊,並將下述相關的數位內容的網址植入在 Google 在地嚮導,讓有興趣瞭解的網友能透過相關網址連結到痞客邦,進一步認識、瞭解土牛客家文化館。相關的介紹內容如下所示:

- 土牛客家文化館-歷史沿革
- 土牛客家文化館-建築介紹
- 土牛客家文化館-信仰文化
- 土牛客家文化館-客家語言
- 土牛客家文化館-客家音樂(上)
- 土牛客家文化館-客家音樂(下)
- 土牛客家文化館-客家飲食特色
- 土牛客家文化館-石岡社區
- 土牛客家文化館-客家夥房與閩南合院的差異
- 土牛客家文化館-台中盆地客家移民歷史軸線

(八) 東勢客家文化園區

除了聲明商家擁有權項目以外,其餘的 Google 在地嚮導服務「總覽」的七項資訊均盡能力新增、修訂相關的資訊。本研究則以在地嚮導身份在 Google Maps 新增、修訂資訊;其次,回答、提問與本景點相關的資訊。「評論」項目,民國 109 年 3 月執行計畫時有 5,219則評論,至 7 月底時已成長到 5,345 則評論,在地嚮導在 Google Maps 評論的貼文留言數量有成長。「相片」項目,本研究植入 6 張 360 度環景照片、58 張東勢客家文化園區照片、25 張東勢客家文化園區與客家文化相關的照片。「關於」項目,經檢視後確認該景點提供的資訊係屬正確。

本研究在痞客邦以精簡文字介紹東勢客家文化園區與客家文化相關的資訊,並將下述相關的數位內容的網址植入在 Google 在地嚮導,讓有興趣瞭解的網友能透過相關網址連結到痞客邦,進一步認識、瞭解東勢客家文化園區。相關的介紹內容如下所示:

- 東勢客家文化園區-新丁粄與元宵
- 東勢客家文化園區-粄與伯公
- 東勢客家文化園區-賽丁粄
- 東勢客家文化園區-林業發展(上)
- 東勢客家文化園區-林業發展(下)
- 東勢客家文化園區-歷史簡介
- 東勢客家文化園區-建築介紹
- 東勢客家文化園區-歷史軸線
- 東勢客家文化園區-匠寮與廟(上)
- 東勢客家文化園區-匠寮與廟(下)

二、 資料分析

本研究聚焦於客家文學作家、作品與 2018 年客委會客庄環境營造景點,為瞭解網友對鍾肇政文學館、鍾理和與吳濁流三個文學館、紀念館的觀感,選擇 Google Maps「評論」項目的留言進行文字探勘。

(一) 鍾肇政文學館

本研究於民國 109 年 6 月 6 日下載鍾肇政文學館的 Google Maps「評論」留言,共計 109 則評論;其中,65 網友提供評論,打分數、不給評語有 44 位。表 5 顯示,出現達十次的評論內容,以「文學」、「肇政」、「鍾肇政」與「龍潭」等居前。換言之,網友在搜尋「文學」、「肇政」、「鍾肇政」與「龍潭」關鍵字,較容易檢索到鍾肇政文學館;表 5 與圖 9 顯示「魯冰花」亦是評論中被關注的文字內容。

TO SET MAN COOSIGN	rabe at and _ CX 1 the average
出現次數	文字內容
54	文學
31	肇政
30	鍾肇政

表 5 鍾肇政文學館 Google Maps「評論」之文字探勘結果

出現次數	文字內容
25	龍潭
22	台灣
18	園區
16	宿舍
16	建築
16	生活
14	日式
13	作品
13	小說
12	灣文學
11	作家
11	文化
11	鍾肇政文
11	魯冰花
10	創作
10	台灣文學
10	國小
10	鍾肇政文學



圖 9 鍾肇政文學館 Google Maps「評論」之文字雲



圖 10 吳濁流紀念館 Google Maps「評論」之文字雲

(二) 吳濁流紀念館

本研究於民國 109 年 5 月 10 日下載吳濁流紀念館的 Google Maps「評論」留言,共計 226 則評論;其中,107 網友提供評論,打分數、不給評語有 119 位。表 6 顯示,出現達十次的評論內容,以「吳濁流」、「台灣」、「文學」與「故居」等居前。圖 10 顯示「故居」、「亞細亞孤兒」在評論中有被提及的文字內容。

表 6	吳濁流紀念館	Google Maps	評論	之文字探勘結果
70		OOUSIC Maps	v i numi i	

文字內容
吳濁流
台灣
文學
故居
台灣文
建築
值得
參觀
台灣文學
小說
臺灣
古蹟
客家

(三) 鍾理和紀念館

本研究於民國 109 年 5 月 10 日下載鍾理和紀念館的 Google Maps「評論」留言,共計 168 則評論;其中,51 網友提供評論,打分數、不給評語有 117 位。表 7 顯示出現達五次的評論內容,顯示網友在該地標的評論較為分散。表 7 與圖 11 均顯示「鍾理和」、「文學」與「故居」等是評論中被關注的文字內容。

出現次數	文字內容
16	鍾理和
13	故居
9	文學
8	建築
6	紅磚
5	美濃

表 7 鍾理和紀念館 Google Maps「評論」之文字探勘結果



圖 11 鍾理和紀念館 Google Maps「評論」之文字雲

伍、結論與建議

Google 在地嚮導服務讓客庄景點的觀光具備文化的學習性,而是以文學觀光、文化觀光等方式邁向深度旅遊。透過 Google 在地嚮導資訊分享的服務,讓散布在各景點的客家文化被標記,提高浪漫台三線被參訪的機會,讓客家文化傳播力日趨增強。吸引遊客的景點基本上需具備三項關鍵因子:景點、標記,以及遊客拜訪這被標記的景點(Leiper, 1990),Google Maps 與其在地嚮導服務即具有上述的三項關鍵因子。因此,善用 Google Maps 相關服務,能讓全球觀光客能從行動載具得到多國語言的自動翻譯服務,輕鬆取得客庄自然生態、飲食文化、建築/工藝、歷史淵源等訊息,提升客家文化的能見度與網路聲量。

浪漫台三線客庄景點成立時間是 2018 年,相關的建設與措施陸續開放。透過 Google Maps 相關服務,可以從網友的「評論」、「評分星級」等方式探索網友對相關景點的聲量趨勢之焦點內容,本研究採用文字雲將網頁上文字的關鍵詞,根據目的性用視覺化的方式呈現,快速精煉大量文字中的重要資訊。簡言之,客庄觀光景點的經營與管理,不僅要積極的提供優質的軟硬體設備,亦要提升觀光的服務品質。透過網友評論的留言進行文字探勘,可以獲得網友的感受與建議,致力提升客庄服務品質。透過「Google 在地嚮導」營造、管理客家文化是積極的作法,對客家文化的延續是機會、亦是希望。

參考文獻

- 1. 台灣觀光局(2018), 2018 臺灣觀光新年曆 臺灣觀光摘星計畫, https://www.taiwan.net.tw/m1.aspx?sNo=0025027, 擷取日期: 2019/03/10。
- 2. 客家委員會 1,浪漫臺三線客庄環境營造 現況及未來展望,https://www.ey.gov.tw/File/C9F66BF7D80E3A2C?A=C,截取日期:2020/03/16。
- 3. 客家委員會 2, 客家文化元素基因庫, http://web3.hakka.gov.tw/lp.asp?ctNode =3009&CtUnit=901&BaseDSD=7&mp=1699&ps=, 截取日期: 2020/03/15
- 4. 陳文霖(2020),「鍾理和故居」供公部門使用 5 年約滿,客家電家新聞, http://www.hakkatv.org.tw/news/194984,截取日期:2020/07/18。
- 5. 周永暉(2017), 出席名古屋 DOMANAKA 街舞及辦理觀光推廣活動(浪漫台三線)出國報告書,行政院及所屬各機關出國報告,https://report.nat.gov.tw/ReportFront/PageSystem/reportFileDownload/C10603102/001, 撷取日期: 2019/03/10。
- 6. 新北市客家語文館,簡介臺灣客家文學與作業,https://www.hakka-language.ntpc.gov.tw/files/15-1008-4227,c268-1.php?Lang=zh-tw, 擷取日期: 2019/03/11。
- 7. 陳斯穎(2020), 北埔龍瑛宗文學館 9 月開放參觀, 聯合報 2020-04-24, https://udn.com/news/story/7324/4517019, 截取日期: 2020/07/18。
- 8. 管瑞平 (2020), 客家文學花園二期動土 李喬文學館另擇他處, 中央社 2019/07/23, https://www.cna.com.tw/news/aloc/201907230290.aspx, 截取日期: 2020/07/18。
- 9. Earl, B. (2008). Literary tourism: Constructions of value, celebrity and distinction. International Journal of cultural studies, 11(4), 401-417.
- 10. Leiper, N. (1990). Tourist attraction systems. Annals of tourism research, 17(3), 367-384.
- 11. Yiannakis, J. N., Davies, A. (2012). Diversifying rural economies through literary tourism: a review of literary tourism in Western Australia. Journal of Heritage Tourism, 7(1), 33-44.