

RDEC-CON-102-001 (中長程個案計畫效益評估委託研究報告)

客家語言發展計畫 效益評估報告

行政院研究發展考核委員會編印

中華民國一〇二年十一月四日

(本報告內容及建議，純屬研究小組意見，不代表本會意見)

RDEC-CON-102-001 (中長程個案計畫效益評估委託研究報告)

客家語言發展計畫 效益評估報告

受委託單位：國立中央大學

研究主持人：羅肇錦院長

研究共同主持人：陳定銘教授

陳秀琪副教授

劉小蘭助理教授

黃菊芳助理教授

兼任研究助理：張伊珊、許宏勳、李珊伶、徐丞艾

行政院研究發展考核委員會編印

中華民國一〇二年十一月四日

(本報告內容及建議，純屬研究小組意見，不代表本會意見)

目次

目次	I
表次	III
圖次	III
提 要	V
第一章 緒論	1
第一節 評估緣起	1
第二節 評估目的及重點	3
第三節 評估方法及過程	4
第二章 「客家語言發展計畫」之執行與成果描述	13
第一節 「客家語言發展計畫」推動背景與計畫內容	13
第二節 「客家語言發展計畫」經費需求與預算編列	16
第三節 「客家語言發展計畫」執行成果說明	18
第三章 各國弱勢語言政策回顧	25
第一節 亞洲個案：新加坡、日本	25
第二節 大洋洲及歐洲個案：紐西蘭、瑞士	27
第三節 各國弱勢語言政策比較	30
第四章 「客家語言發展計畫」效益評估發現	33
第一節 「客家語言發展計畫」目標評估	33
第二節 「客家語言發展計畫」執行過程評估	36
第三節 「客家語言發展計畫」結果評估	37

第五章 「客家語言發展計畫」效益評估政策建議	51
第一節 「客家語言發展計畫」立即可行建議	51
第二節 「客家語言發展計畫」中程建議	59
第三節 「客家語言發展計畫」長程建議	61
參考文獻	65
附錄	71
附錄一 客委會訪談紀錄	71
附錄二 第一次焦點座談會紀錄	74
附錄三 第二次焦點座談會紀錄	79
附錄四 深度訪談紀錄	82
附錄五 第一次實地訪查紀錄	98
附錄六 第二次實地訪查紀錄	101
附錄七 照片紀錄	107
附錄八 評估報告審查意見修正說明表	121

表次

表 1 「客家語言發展計畫」經費需求表	16
表 2 客語生活學校成果觀摩賽歷年參與人數表	21
表 3 客語能力初級認證歷年報考人數及合格人數表	22
表 4 客語能力中級暨中高級認證歷年報考人數表	22
表 5 各國語言政策綜合整理表	31
表 6 「客家語言發展計畫」計畫書預期績效指標及評估基準	33
表 7 「客家語言發展計畫」計畫書及執行成果量化數字比較表	38
表 8 各縣市客家人口比例 1/3 以上之鄉鎮市區	47
表 9 「客家語言發展計畫」效益評估利害關係人深度訪談名單列表	82

圖次

圖 1 「客家語言發展計畫」架構圖	18
圖 2 客語薪傳師分類比例圖	19
圖 3 客語生活學校歷年補助校數	20

提 要

一、評估緣起

客委會為落實馬總統客家政策，建立「公事客語環境」及「客語薪傳師」制度，並落實客語向下扎根工作，研提「客家語言發展計畫」（以下簡稱本計畫），全力推動客家語言之復甦工作，並獲行政院於 99 年 11 月 17 日以院臺客字第 0990064387 號函核定。本計畫係行政院「社會發展中長程個案計畫－客家語言發展計畫」之延續性計畫（第 2 期），執行期間自 97 年起至 102 年共 6 年，全程經費達 10 億 4,219 萬元。102 年度為本計畫執行之最後一年，行政院研考會為瞭解由行政院管制之社會發展類中長程個案計畫之目標設定與實際達成情形，以及執行過程與結果是否妥適並發揮其效益，特別針對本計畫進行效益評估與檢討，以作為後續計畫修正之參考。

本計畫針對我國客家語言面臨之重大問題，提出實施策略，其重點內容如下：分期（年）廣續建置客語資料庫、客家語言教學資源中心、客家語言文化數位學習網站、推動重點學校客語教育及生活計畫、公事客語無障礙環境及辦理客語能力分級認證等。每項業務都研擬可行之方案及執行策略，亦於計畫中提出相對應之量化績效指標。據此，本評估案就前述重點內容，進行全面檢視與分析，以評估本計畫各項目標之執行成效以及是否確實達成既定目標。

二、評估方法及過程

本研究案採用多元方法進行評估，包括文獻分析、深度訪談、焦點座談、實地查證等。文獻分析主要是指蒐集大量資料，並據以分析相關問題。至於深度訪談，則是以一般性訪談方式進行資料的蒐集與問題的釐清，並且力求北、中、南、東都有訪談成果。訪談對象分別是負責執行本計畫之主管機關人員及實際參與本計畫推動之組織機構及對該計畫素有研究之專家學者。本案完成計畫執行單位客委會及各利害關係人的深度訪談共計 20 個單位／個人。

為探究本計畫執行所產生之影響與效果，評估團隊邀請與本計畫領域有關之協辦單位、利害團體及學者專家，就關鍵問題進行焦點座談。本案於 102 年 6 月 9 日、15 日共計舉辦 2 場次的焦點座談，邀請對象分別為北、中、南、東各區的代表共計 15 人次，完整呈現本計畫在全國的推動成效及不同區域所反映的意見，以做為本計畫未來規劃與持續執行的參考依據。最後就本計畫實際執行情形進行現地訪查，本案實地訪查兩個重點單位，一是前往新竹縣政府訪查執行「客語生活學校」之情形，二是前往國立新竹教育大學訪查執行「客語能力認證」之現況。

三、重要發現

（一）目標評估的主要發現

1・目標與工作項目之間的連結尚稱妥適

本計畫之各工作項目及其執行策略與本計畫目標之間的連結度尚稱妥適，至於本計畫之目標與所訂績效指標及目標值有其量化的評估基準，其中每項指標所設定的年度目標值都有可觀的數字並且逐年成長，顯示該計畫執行單位的用心。

2・目標的可評估性待加強

「客家語言發展計畫」所訂定的 5 項目標是否達成，並不容易評估，以「逐年提升客語使用率」而言，這個目標較為含糊，所謂的目標必須要有可供紀錄、觀察與統計的外顯行為或現象，「逐年提升」宜轉化為具體可統計的數字，例如先調查計畫執行前客語的使用率，然後每年提出客語使用率的統計數字做為評估依據。

（二）過程評估的主要發現

1・人力精簡，預算控制嚴謹

客委會對所欲推動的工作項目均有詳細的策略，並且能以最少的人力達到最大的效果。「客家語言發展計畫」未編列人事費，由客委會編制內的人員執行，在人力的精簡部分有明顯的作為。客委會基本上是依據採購法及相關會計法執行預算的核銷，在預算的控制方面，尚稱嚴謹。本案在座談及訪談過程中，不少利害關係人提及經費控管嚴格，用途限制很多，顯示客委會為國家預算把關的努力。

2．部分項目執行過程略顯被動，宜增加積極度

就文獻及兩次焦點座談結果發現，部分計畫目標尚未達成，可能與執行單位角色被動有關。各項計畫目標的推動多數是以被動申請、審查補助的方式執行。整體而言，本計畫的執行過程過於被動，可以考慮更積極的執行方式。

（三）結果評估的主要發現：

1．目標達成度及成本效益分析

（1）四項工作項目的量化目標達成，一項尚待補強

客委會所提出的 5 項目標，分別訂有量化指標，比對 97 至 101 年的執行結果統計觀察，除了「客語資料庫」及「客家語言教學資源中心」看不到量化指標，大體上原計畫所設定的量化達成數目都能逐年完成，足見執行單位的努力。不過「補助辦理公事客語無障礙環境計畫」這個項目自 99 年起有逐年下降的趨勢，與原設定的達成目標有差距。如果僅從量化指標的達成度觀察，目前顯示公事客語無障礙計畫的執行成果具備改善空間。

（2）經費運用比例宜改善

本計畫從經費的運用比例觀察，以 101 年為例，舉辦客語生活學校觀摩賽的經費是 1,541 萬 2,409 元，補助客語生活學校的經費是 4,142 萬 5,550 元，總經費是 5,683 萬 7,959 元，舉辦客語生活學校

觀摩賽（初賽及複賽）的經費佔了三成，而補助客語生活學校 538 校全年的經費佔七成，兩者比例是 3:7，經費運用的比例分配稍欠考慮。而原計畫目標所預計執行之「建置客語資料庫」、「建置客家語言教學資源中心」等攸關客家語言發展極為基礎的工作，僅編列極少之預算執行（「建置客語資料庫」編列 100 萬元整，「建置客家語言教學資源中心」則放在申請客語生活學校一起補助），顯示本計畫之經費運用比例宜改善。

2 · 效果分析

（1）推動客語薪傳師制度

甲、薪傳師制度的推動效果明顯

客委會積極推動客語薪傳師制度，從推動至今共計審查通過語言、文學、歌謠、戲劇四類共計 2,132 位客語薪傳師。至於傳習計畫開班數，自 99 年度至 102 年 5 月底止計核定 1,436 位薪傳師，開設 2,243 班客家學堂，共約 3 萬 8,046 人次參與。平均每年約開設 650 班左右的客家學堂，客委會的用心值得鼓勵。

乙、薪傳師面臨的困境是開班困難及經費核銷複雜

客語薪傳師制度的推動主要問題在於開班困難及經費核銷複雜。不少建議是希望因地制宜，尤其偏遠地區及非客家重點發展區要開班的確有其難度。除了開班困難之外，薪傳師遇到最大的問題是經費核銷複雜，如果沒有學校行政系統的支援，薪傳師從申請計畫到經費核銷全部都要親力親為。

丙、薪傳師班級經營及運用電腦的能力待培訓

薪傳師並非正規訓練的教師，多半班級經營能力不足，因此許多學校也不太願意聘請薪傳師授課。客委會就這個部分提出相關的長期培訓計畫並且研擬至今未開班之薪傳師的退場機制，希望能提升薪傳

師的相關教學能力以及鼓勵薪傳師積極開班，這是客委會值得鼓勵的部分。同樣的，為了讓薪傳師積極開班，也必須輔導薪傳師運用電腦的基本能力，讓薪傳師了解線上申請的步驟，達到遍地開花的效果。

（2）建置客家語言教學資源中心及客語資料庫

甲、客家語言教學資源中心僅建立少數腔調，其管理與維護尚待加強

「客家語言教學資源中心」主要是指饒平、大埔、詔安三個腔調，屬於較弱勢的客語腔。而早期建立的教學資源中心，其管理與維護宜加強。若就第二期「客家語言發展計畫」而言，建置客家語言教學資源中心的執行成果只是維持第一期「客家語言發展計畫」的成果，宜積極增加新的內容，以充實客家語言教學資源中心。

乙、客語資料庫的內容宜充實

依據訪談，客語資料庫就是客語認證的詞彙庫，這與一般認知由客委會主導的大型客語資料庫有相當落差。根據「客家基本法」第十三條：建設臺灣成為全球客家文化交流與研究中心。單就這一條而言，客委會有其職責將客家語言教學資源中心及客語資料庫建置完善，做為建設臺灣成為全球客家文化交流與研究中心的基礎。

（3）推動客語生活學校

甲、客語生活學校計畫經費編列逐年成長，補助學校數逐年增加，推動成效顯著

客委會自 2003 年起開始推動客語生活學校計畫，為鼓勵學生參與，提供學生表演舞台，增進學校相互觀摩學習，於 2005 年度開辦「第 1 屆全國客語生活學校成果觀摩會」，分北、中、南、東四區初賽及全國總決賽，透過客語歌唱、口說藝術或戲劇表演，讓學生學習客語。第二期計畫的補助學校數逐年成長，有效地讓更多學生接觸客語環境。

乙、觀摩賽的舉辦能提升參與率，也容易導致比賽領導教學的菁英式教育結果

客語生活學校舉辦觀摩賽利弊互見，觀摩賽的舉辦原本是為了提供獲補助的學校一個彼此交流的機會，立意甚佳。不過因為是比賽性質，因此各校為了得到好成績，紛紛以訓練菁英的方式培訓選手，導致資源大部分都放在少數學生身上。

丙、學校本土教育的客語課程和客語生活學校的客語課程關連性不大

以目前的訪談資料得知，各校有申請客語生活學校經費補助所開設的客語課程與學校原本就有的本土教育的客語課程彼此之間的關連性不大。原因可能是客語生活學校結合薪傳師開課，開課內容各自獨立。如果學校在執行時能夠結合本土教育的客語課程，會讓客語生活學校的效果倍增。

(4) 推行公事客語無障礙環境

甲、客委會僅擬定申請補助的辦法，未建立全面的公事客語無障礙政策執行方向

客委會推行公事客語無障礙的辦法就是以計畫申請、審查補助的方式進行。從 98 年到 101 年共計補助 227 件，其中補助件數最多的是屏東縣，完全沒有申請的是嘉義縣，四年申請不到 10 件的有臺東縣（1 件）、彰化縣（2 件）、南投縣（3 件）、宜蘭縣（5 件）、臺南市（6 件）、雲林縣（8 件）、新北市（8 件）。如果從補助的件數觀察，客委會推行公事客語無障礙環境的效果有限，尚有極大的努力空間。

乙、客家文化重點發展區尚未全面完成公事客語無障礙

「客家語言發展計畫」已經執行兩期，共計 12 年的時間，然而客委會所劃定的客家文化重點發展區卻不到一半有申請公事客語無障礙計畫，這個部分有待客委會的積極規劃與執行。

丙、政策宣導及溝通尚待努力

公事客語無障礙環境的政策宣導有待加強，許多單位不清楚有這個計畫可以申請，也有不少人誤解公事客語無障礙環境的內涵，將此補助與身心障礙坡道等無障礙環境混同，這個部分突顯政策的宣導與溝通不足，民眾無法清楚理解政府的政策內容。建議客委會可以採取較主動的執行策略，以落實公事客語無障礙環境的理想。

（5）舉辦客語能力分級認證

甲、客語認證舉辦用心，社會大眾對客語的學習更積極，有正面的推廣意義

自民國 94 年至今，共舉辦了八次的初級客語認證，五次的中級暨中高級客語認證，以及兩次幼幼級客語認證。客委會及承辦學校對客語認證的用心與辛勞這點非常值得肯定。由於客語認證的舉辦，讓學校客語老師及薪傳師的客語教學有共同的目標，鼓勵學生參加客語認證，讓學生客語的學習更積極，再加上父母的配合，我們看到客家話相較於以前，確實有開始活絡起來的跡象。

乙、客語認證每年一標，承辦單位無法累積試務經驗

客語認證採每年一標的方式，由不同的學校承辦試務工作，缺乏經驗的累積和傳承。甫接辦的學校一開始需浪費很多時間去摸索學習，由於經驗不足，難免在試務工作上會出現一些瑕疵，且因不同的學校承辦，所有業務推展方式不盡相同，容易造成考生的困擾。

丙、宜加強跨部會協調，延伸客家話的學習

有許多考生雖然通過初級客語認證甚至是中級，但未必真正具有初級（或中級）客語的能力，仍無法在日常生活中使用客語做基本的對話。而且往往考完試就把客語擱置，建議客委會與教育部協調，結合本土語言課程、升學獎勵政策等，延伸客家話的學習。

丁、宜持續進行試題的研發與題庫的建置，以避免客語認證的公信力遭受質疑

目前國內的英語檢定、華語能力測驗等的考試均循 CEF 的架構做規劃，然就只有客語認證未做符合國際語言測驗標準化程序之建構，致使認證之結果尚未完全符合信度效度之要求。

戊、閱卷評分宜加強其公平性與公信力

閱卷的公平性、專業性關係著客語認證的公信力，最好能聘請有相關專業背景或實際教學經驗的老師，如此能使客語教學與客語認證考試有良性的循環，讓閱卷更有公信力，讓教學者更能把握教學的重點，能有更好的教學成果。

四、主要政策建議

（一）立即可行建議

1．客語薪傳師制度

（1）因地制宜修訂薪傳師開課要求，期使課程多元而有彈性

薪傳師開班的規定宜更有彈性。建議修訂薪傳師的開課要求，並因地制宜，符合北、中、南、東各區不同的需求並區分是否為客家文化重點發展區，讓薪傳師開設課程能多元而有彈性，達到推廣的目的。

（2）研擬協助薪傳師開班之具體方案

薪傳師開班困難，不過政策執行單位有義務協助薪傳師開班，否則證書發出去之後，薪傳師不開班，遍地開花的理想便難以實現。建議政策執行單位除了簡化報帳的手續，也應該協助薪傳師開班，並且輔導後續的報帳、進修等相關措施。

2．建置客家語言教學資源中心及客語資料庫

(1) 釐清建置客家語言教學資源中心及客語資料庫的宗旨與策略

客委會執行建置客家語言教學資源中心及客語資料庫的策略方法，是將客家語言教學資源中心與客語生活學校結合，而客語資料庫則與客語認證等連結，這與原先提案的中長程個案計畫有所偏離，再加上成效評估不明確，目前找不到相對應的成效能夠據以評估。因此，釐清建置客家語言教學資源中心及客語資料庫的宗旨與策略，是當務之急。

(2) 委託成立專責客家語言教學資源中心及客語資料庫之研究中心

客委會目前對客語資料庫的設計，和學術研究機構認知的客語資料庫有差距。客委會的客語資料庫主要指客語認證的詞彙，學者與行政院研考會專員皆認為客家語言資料庫是很重要的基礎工作，應由客家語言研究的高等學術或研究機構專責規劃，亦即在設有客家研究的大專院校或研究機構，補助成立專責客家語言教學資源中心及客語資料庫之研究中心。

(3) 應建置專任研究人員，從事客語教學資源與資料庫基礎工作

客委會可以採取委辦方式成立專責客語專業的研究中心，透過研究中心建置專任研究人員從事客語資料庫與教學資源等基礎扎根工作，以豐富資料庫內容。而專任研究人員，可以與地方文史工作者協力合作，由研究中心負責規劃客語資料庫及客家語言教學資源中心的實際內涵。實際執行時，可以分區撥款，與地方文史工作者合作，建立全面的語料蒐集工作。

3 · 客語生活學校

(1) 建議鼓勵多年期的計畫申請，營造漸進而多元的語言學習環境

客語生活學校的補助件數逐年提升，推廣成效顯著，質的提升則是未來要努力的方向。建議鼓勵客語生活學校改採多年期的計畫申請，

讓客語生活環境能夠深化與生活化，以利創造多元的語言學習環境。多年期計畫可以規劃由點而線而面的客語生活學校環境，並且經費的運用會更靈活，而不會發生社團師資每年都面臨不知道有沒有經費的窘境，也能提早規劃參加觀摩賽的形式，或者先舉辦校內的社團觀摩，增加客語生活學校的實質內涵。

（2）建議研擬多元的考核方式，讓客語生活學校真正落實其理想

客語生活學校的成果，除了抽查與訪視，目前其實是以舉辦觀摩賽為主，成果的展示以觀摩賽的方式呈現，就客委會而言是最有效且簡單的作法，當然也能達到推廣與宣傳的目的。然而當大部分的學校將資源投注在挑出來比賽的小朋友身上，而這些被挑選的孩子又大部分都是熟背客語稿上台表演，表演時客語能力似乎嫻熟生動，卻鮮少能於生活中運用客語，這其實與客語生活學校原設計的理想與目標有差距。建議客委會研擬多元的考核方式，讓客語生活學校真正落實其理想。至於多元的考核方式則有待客委會深入研究，找到平衡。

4．公事客語無障礙環境

（1）建議跨部會協調推動公事客語無障礙環境，主動補助與輔導

公事客語無障礙環境的營造，有賴跨部會的溝通協調並加以執行，才能有效達到其所設定的理想目標。例如與衛福部、教育部、內政部以及地方縣市政府、鄉鎮公所等直接接洽，主動補助與輔導。而具體做法是擬定每年的執行進度，把應協調的部會、地方政府，逐年編列預算執行，以確實推動公事客語無障礙環境。

（2）建議客委會擬定輔導流程，主動補助客家文化重點發展區優先執行公事客語無障礙環境

公事客語無障礙的推動不如預期，今年開始客委會採取從源頭取得共識的做法，希望能有效推行公事客語無障礙。建議客委會應主動輔導客家文化重點發展區，優先執行公事客語無障礙環境計畫，以服

務僅有聽說客語能力的國人。

5 · 客語能力分級認證

(1) 建立國家客語認證的體制

客語認證目前由客委會每年分級招標，承辦單位更迭頻繁，顯示國家尚未建立認證體制。而教育部是國家最高之教育行政機關，目前的全國語文競賽以及臺灣閩南語語言能力認證，都是由教育部主辦，委託相關單位承辦。同樣是認證，由不同機構主辦，資源無法整合，經驗更無法傳承。

(2) 長期委託專責單位承辦客語認證試務，以累積試務經驗永續經營

以往客語認證採每年一標的方式，由不同的學校承辦試務工作，缺乏經驗累積和傳承。如果能長期委託專責單位辦理客語認證，則能以永續經營的理念，去規劃試務工作及相關的延伸工作與研究，作持續的檢討與改進，讓全球唯一的客語認證更臻完善。

(3) 委由專業單位成立客語認證試題與題庫建置的研發中心，提高客語認證的公信力

目前客語認證教材的編撰方式缺乏共同的「依據」與「標準」，試題未顧及語言測驗的信度與效度，這些疑慮在在影響著客語認證的公信力。建議客委會比照英檢的方式，委託具專業背景的學術單位成立「客語認證研發中心」，從最基礎的訂定「客語能力指標」開始做起，再依能力指標做詞彙分級與題庫研發建置的依據，當能提高客語認證的公信力。

(4) 跨部會協調，客語認證結合本土語言課程的實施

客委會希望透過客語認證來達到推廣傳承客語的目標，其中推廣的成效顯著，但傳承的目的有待加強。為延伸客語認證的客家話學習

與增加說客家話的機會，建議客委會與教育部做跨部會的協調，將客語認證的教材納入本土語言課程的教學內容，由各縣市的輔導員（客家語組）協助宣導推動，客委會協同各縣市政府定期與各縣市的輔導員座談，討論客語認證融入本土語言課程的相關推動事宜，並給予輔導員宣導推動之經費補助。

（5）各級客語認證採數位化線上測驗方式

配合符合國際語言測驗標準化程序所建立之客語認證題庫，將題庫數位化建立線上測驗系統，比照英檢的方式進行客語認證的測驗，可隨機抽難易度相同的無數組試題，除了可隨到隨考，還可將線上客語認證推廣到世界各地，並節省試務人力經費及每年可觀的入闈費用。

（二）中程建議

1．客委會宜致力於研擬對客家語言發展有具體助益的政策

客委會的角色特殊，但仍然是中央級的單位，其角色定位應該更具體。如何發展客家語言，客委會宜長期研擬各相關政策，與時俱進，尤其是客家基本法制訂後的各相關配套措施，都需要一一研擬，讓政策能確實執行。

2．客委會應與各部會及各縣市政府建立密切的聯繫

客委會與各部會之間政策的溝通協調極為重要，當客委會擬定具體的政策後，應該進行溝通的工作。建議客委會與各部會密切溝通，例如與教育部聯繫，設立小學客家母語課程之專款，將客語認證的證書列入超額比序等。除了橫的連繫，政策的垂直貫徹一樣重要，建議客委會與各縣市政府客家事務局垂直的政策貫串，以整合國家資源，讓經費獲得更好的運用。

3．儘速協商及規劃客家基本法的相關配套措施

法律層面的完善是政策推動是否順利的重要依據，配合客家基本法，客委會應積極研擬臺灣客家母語教育的相關立法工作，以利挽救弱勢的瀕危語言。

4 · 研擬客語集中區公務員應具備客語能力之推行策略

公務人員是人民的公僕，建議客委會研擬客語集中區公務員應具備客語能力之推行策略，讓公事客語無障礙的理想早日實現。

5 · 研擬弱勢客語腔調的具體保存政策

建議客委會針對即將面臨消失的弱勢客語，如大埔腔、饒平腔、詔安腔等，研擬積極而具體的保存政策並貫徹執行，再現客語的活力。

6 · 研擬客家文化重點發展區推動幼兒園沉浸式客語教學方案

參考紐西蘭毛利語「語言巢」概念，建議客委會研擬客家文化重點發展區推動幼兒園教育全面使用客語教學，讓扎根的理念確實執行。

（三）長程建議

1 · 推動客語成為臺灣的官方語言之一

建議參考瑞士的作法，將客語列為官方語言之一，其用意是提高公部門對弱勢語言的重視，當然也有利於行政事務、司法事務、傳媒使用語言及母語教育等的推動。進一步則是落實地方自治的精神，由地方政府規劃相關的語言教育等事項。在不改變臺灣現狀的基礎上，推動弱勢語言成為官方語言，除了多元的考量，也展現臺灣在民主化的過程中，所形塑的尊重多元文化的內涵。

2 · 客家語言相關法規的制訂

制訂語言相關法規是對瀕危語言的一種支持。聯合國教科文組織致力維護人類文化多樣性的工作，其中極重要的一環就是「保護瀕危語言」。目前我國已公布「大眾運輸工具播音語言平等保障法」共計 8 條內容，建議客委會可以從已公布的法律條文出發，研擬相關配套措施，以確實執行相關法律規定。至於尚未制訂的法規，客委會有責任長期推動制訂，從法的層面保障客家語言的活力。

關鍵詞：客家政策、客家語言發展、效益評估

第一章 緒論

第一節 評估緣起

臺灣是一個多元的社會，各族群雜處，由於歷史的發展，加上過去政府大力推行國語政策，使得各族群面臨族語消失的危機。民國 77 年「還我母語」訴求開啟了各界對復甦客家語言及重建客家文化之重視，經討論咸認推動客家語言、文化的永續傳承深具時代意義。行政院客家委員會自 90 年 6 月 14 日成立，並於 101 年 1 月 1 日改制為客家委員會（以下簡稱客委會），立法委員、學者專家、客委會委員、客家社團負責人以及客家鄉親，均一再呼籲客家語言復甦、客家文化保存為當前刻不容緩的重要工作，務必極力爭取預算以為推動，並建議將其列為客委會施政的最優先任務。

此外，客委會為落實馬總統客家政策，建立「公事客語環境」及「客語薪傳師」制度，並落實客語向下扎根工作，研提「客家語言發展計畫」（以下簡稱本計畫），全力推動客家語言之復甦工作，並獲行政院於 99 年 11 月 17 日以院臺客字第 0990064387 號函核定。本計畫係行政院「社會發展中長程個案計畫－客家語言發展計畫」之延續性計畫（第 2 期），執行期間自 97 年起至 102 年共 6 年，全程經費達 10 億 4,219 萬元。102 年度為本計畫執行之最後一年，行政院研考會為瞭解由行政院管制之社會發展類中長程個案計畫之目標設定與實際達成情形，以及執行過程與結果是否妥適並發揮其效益，特別針對本計畫進行效益評估與檢討，以作為後續計畫修正之參考。

臺灣客家中生代客語說的能力呈現急遽下滑，客委會 96 年度臺灣客家民眾客語使用狀況調查指出，說與聽之能力雖然較過去略有成長，惟整體而言客家民眾的客語使用能力隨著年齡層的降低而下滑，尤以 19-39 歲客家民眾客語說的能力呈現急遽下滑，而 12 歲以下說的比率，也不過只有 12.2%，誠然客語的教育及復甦工作，亟需長期努力「深耕扎根」。

客家語言文字不統一，客委會 96 年度臺灣客家民眾客語使用狀況

調查指出，在客語腔調使用上，以四縣腔（38.4%）及海陸腔（25.6%）為最主要的客語腔調，大埔腔為 4.7%，饒平腔為 1.2%，詔安腔為 1.1%。其中四縣腔在多數地區使用的比例都較高，其中又以高高屏地區（54.2%）使用四縣腔的比例最高，其次是桃竹苗地區（42.3%）；海陸腔則是在桃竹苗（39.7%）及花東地區（33.9%）使用比例較高，中彰投地區以使用大埔腔的比例明顯的高於其他地區（24.4%）。客語腔調具有地域性之差異，各腔調均無完整標準文字系統，故研訂客語標準化文字，並編輯出版推廣亟為需要。

語言發展制度未法制化，政府應制定健全的語言政策，鼓勵多元文化理念，創造各語言活化機制，傳承豐富文化，尤其是弱勢語言更應有法律平等保障之。現行「國家語言發展法(草案)」尚未完成立法，亟需加速完成。另，客家基本法第 6 條規定客家人口數達三分之一以上之鄉（鎮、市、區），設為「客家文化重點發展區」，其中小學母語教學、公共場合的語言使用，均須將客語地位提升，並全面加強客家文化和語言的教育、傳播與弘揚。

本計畫針對客委會於 96 年提出我國客家語言面臨之重大問題，提出實施策略，其重點內容如下：分期（年）賡續建置客語資料庫、客家語言教學資源中心、客家語言文化數位學習網站、推動重點學校客語教育及生活計畫、公事客語無障礙環境及辦理客語能力分級認證等。每項業務都研擬可行之方案及執行策略，亦於計畫中提出相對應之量化績效指標。

據此，本評估案將就前述分期（年）賡續建置客語資料庫、客家語言教學資源中心、客家語言文化數位學習網站、推動重點學校客語教育及生活計畫、公事客語無障礙環境及辦理客語能力分級認證等重點內容，進行全面檢視與分析，以評估本計畫各項目標之執行成效以及是否確實達成既定目標。

第二節 評估目的及重點

一、評估目的

行政院研考會為落實行政院相關計畫之執行，提升管理績效及施政品質，每年均對於行政院所列管之施政計畫，進行抽樣研究，評估其執行績效，目標達成度，衡量該計畫是否應持續推動或廢止。若應持續推動，則對該項計畫提出下一階段調整改進之方向建議。行政院研考會今年抽樣的計畫是「客家語言發展計畫」，研究團隊接受委託，對客委會「客家語言發展計畫」第 2 期（97 至 102 年度）之執行情形進行評估。本效益評估案之研究目的如下：

- （一） 評估「客家語言發展計畫」目標之達成度與執行策略之妥適性，評估國家多元文化政策的實踐與執行成果。
- （二） 探討「客家語言發展計畫」的執行績效與優缺點，以作為未來計畫修正之參考。
- （三） 提出對「客家語言發展計畫」未來執行的建議及改進作法，以促進多元文化政策的落實。

二、評估重點

本案檢視過去 6 年各年度計畫內容、資源分配、工作項目之整體執行成效，評估方向為「目標評估」、「過程評估」、「結果評估」等面向。

（一）目標評估：

本計畫之目標與所訂績效指標及目標值是否妥適；本計畫之各工作項目及其執行策略與計畫目標間是否妥適連結。

（二）過程評估：

作業計畫是否嚴謹周密，符合達成年度目標之需求；計畫執行過程及步驟，是否合於計畫之進度及程序；執行期間發生之問題是否已解決；管考機制是否完備建立。

（三）結果評估：

1・目標達成度分析：

所設定目標與實際達成情形是否符合，包括當初所要解決的問題是否已有改善，執行之質與量是否符合原本預期。

2・成本效益分析：

本計畫投入經費、人力成本分析、經費成本效益比及資源配置允當性。

3・效果分析：

透過滿意度分析，評估各項補助、措施等能否符合標的團體或利害關係人之需求，以及是否產生非預期效果或衍生性影響。

第三節 評估方法及過程

本研究採用多元方法進行評估，包括文獻分析、深度訪談、焦點座談、實地查證等。

一、文獻分析：

蒐集下列資料，並由該資料進行初步問題分析。

- （一）國內外各項與受評估計畫相關之文獻、報導、評論、政策指示、行政指導等資料。

- (二) 行政院核定相關計畫內容，以瞭解計畫緣起、目標、現行相關政策、資源等資料。
- (三) 個案計畫當年度基本資料、可支用預算、工作摘要及進度、管考基準等資料。
- (四) 個案計畫各月填報之執行進度及預算支用情形，以及落後原因分析等資料。
- (五) 其他可供評估作業參考之資料。

二、深度訪談：

以一般性訪談方式進行資料的蒐集與問題的釐清。訪談負責執行本計畫之主管機關人員及實際參與本計畫推動之組織機構及對該計畫素有研究之專家學者進行訪談，例如：客語教學師資、參與客語競賽及推廣活動者、客語薪傳師、參加客語能力分級認證者、受補助推動客語生活學校計畫及建置教學資源中心設備之相關單位、受補助推動公事客語無障礙環境計畫的公家場所等。本研究依據訪談時間與人力安排之實際狀況，訪談相關的單位主管或個人，做到北、中、南、東都有訪談成果。

研究團隊在委託單位行政院研考會的指導及幫助下，於 102 年 5 月 28 日順利前往本計畫執行單位客委會進行深度訪談，該訪談是以座談的形式進行。客委會於此次座談提供了相當多計畫執行成果的書面資料，協助團隊迅速掌握「客家語言發展計畫」的主要執行成果。透過客委會所提供的經費執行細目，清楚掌握該計畫書與計畫執行之間是否有落差。前往客委會進行深度訪談所擬之訪談提綱如下：

- (一) 本計畫執行策略與歷年執行情形及成果
- (二) 年度計畫總目標及工作項目與中程計畫不同之原因
- (三) 實際成果與預期目標間之落差分析及其調整策略
- (四) 計畫執行控管機制與投入資源（含預算及人力）分析

(五) 第 1 期「客家語言發展計畫」執行成果及所遇困境與問題之解決程度

(六) 目前遭遇困難與檢討

(七) 未來展望及期許：下階段工作重點與政策方向

除了提綱，也擬定對計畫書及執行情形的細部提問，問題如下：

1. 根據貴會第 2 期（97 至 102 年度）「客家語言發展計畫」「參·相關政策及方案之檢討」「二、計畫執行評估」「(二) 檢討與改進」第 4 點（p17）提到，為使客語用字之標準化及文字化，以便辦理客語認證之詞彙及題庫之編纂工作，如能成立專責客家語文研究中心長期研究，對客語文字化工程將有莫大助益。我們認為這個檢討與改進很有建設性，我們也知道貴會已經配合教育部做同步的用字修正，非常用心。但不知道關於成立專責客家語文研究中心長期研究客語的執行情況如何？研究中心是設在我們客委會嗎？
2. 經費的使用是效益評估的重要依據與參考，因此請貴會務必提供各分項計畫的經費分配細目。本計畫自 97 年度至 102 年度共計運用 10 億 4,139 萬 1,000 元，做為執行單位，不知道客委會認為執行至今，對於客家語言發展發揮了什麼樣的功能？就計畫內容來看，薪傳師的經費比例頗高（僅次於客語生活學校），101 及 102 年度各編列了 5,000 萬，幾乎占了全年預算的 1/4，可見薪傳師非常重要。但是薪傳班（客家語）開課比例、學員通過客語認證比例及薪傳師獲獎勵比例都偏低，是否因薪傳師開課門檻高，不容易開班？或者是薪傳師培訓不足，其教學成效有待加強。請客委會詳述其原因，是否有因應措施？
3. 客語認證之推行，其目標在於客家話的傳承與推廣，所以，客語認證之具體成效，除了報考人數 100% 的達成率、向下扎根擴及幼幼級認證、國中小學生參加認證人數增加之外，是否還有其他延續效應？例如參加認證之後能延續於日常生活中使用客家話、各公私場合說客家話的頻率是否增加、初級通過者能持續參與中級中高級的認證。

- 4．承上，為收客語認證之延續效應，是否有相關配套之客家話學習與推廣措施？
- 5．許多通過初級，甚至中級客語認證的人，仍無法用客家話與人交談，以 84%（101 年中級中高級認證 6,737 人到考，5,679 人通過認證）之高通過率來看，似乎認證之效度尚有討論空間，客委會對此現象之解讀和改進對策為何？
- 6．客語能力認證主要以每年招標方式舉辦，每年耗費大量人力與經費，但是自 102 年起，初級認證改數位認證，符合時代潮流且可預期未來將節省大量的經費與人力，這個部分值得鼓勵。關於中級、中高級認證，是否也將採數位認證的方式執行？如果未來也預計採用數位認證，關於大量的題庫建置工作，目前是否有初步的規劃？
- 7．客語生活學校是使用經費最高的分項計畫，但是客語生活學校的具體成效是什麼？換句話說，推動客語生活學校對於與學校正式課程相結合，以及營造多元的客語環境，有什麼具體成效？再者，從每年的觀摩賽中，能夠呈現多少具體的客語推廣成效？且參加觀摩賽的學生恐怕是學校刻意挑選並訓練出來的，恐有比賽領導教學之虞。不知道客委會對於這個顯而易見的問題有什麼對策嗎？
- 8．本計畫相關政策及方案的第二點是「建置客家語言教學資源中心及客語資料庫」，但是在經費需求的部分並未單獨編列，客語資料庫的預算似乎是放在「推動客語薪傳師制度」下，其實際經費全年僅 100 萬元。請問客語資料庫的內容有哪些？其實質用途為何？對客家話推廣之助益為何？其次，計畫中提到的「建置客家語言教學資源中心」實際編列的預算是多少？實際使用情形如何？

本案完成計畫執行單位客委會及各利害關係人的深度訪談共計 20 個單位／個人。訪談資料紀錄請參考附錄一及附錄四。

三、焦點座談：

為探究本計畫執行所產生之影響與效果，效益評估團隊邀請與本計畫領域有關之協辦單位、利害團體及學者專家，就關鍵問題進行焦點座談。本案於 102 年 6 月 9 日、15 日共計舉辦 2 場次的點座談，邀請對象分別為北、中、南、東各區的代表共計 15 人次，期能完整呈現本計畫在全國的推動成效及不同區域所反映的意見。座談紀錄請參考附錄二及附錄三。所擬議題及提綱如下：

（一）客語薪傳師制度之執行成效與缺失

- 1．客語薪傳師制度之執行成效如何？
- 2．薪傳師開班條件是 15 人以上，其中一半必須為 19 歲以下學員。就東部而言，在執行上有一定的困難度，以致不容易開班或比例偏低。客委會是否能依各區情況訂定開課標準？
- 3．薪傳師開班有一定的難度，而經費的核銷讓許多薪傳師視為畏途，是否應簡化核銷程序，或指定各地方客家事務局或臨近國小協助經費核銷事宜？
- 4．應以何種方式考核薪傳師？

（二）推動客語生活學校計畫之成效與缺失

- 1．推動客語生活學校計畫之成效如何？
- 2．客語生活學校補助校數與經費逐年提升，推動客語生活學校對於與學校正式課程相結合，以及營造多元的客語環境，有什麼具體成效？
- 3．客語生活學校的成果，目前客委會是以每年舉辦觀摩賽（101 年的舉辦經費是 1,541 萬 2,409 元，約占全年經費的 1/10）的方式呈現，後續將改採比賽方式舉行，能夠呈現多少具體的客語推廣成效？

（三）辦理客語能力分級認證之成效與缺失

- 1．客委會辦理客語能力分級認證之成效如何？
- 2．客語能力分級認證政策實施的辦理方式為每年公開招標，承辦單位無延續性，無法累積承辦經驗，是否有較佳的辦理方式？
- 3．客語認證是否符合國際語言認證之標準化過程？是否達到測驗之信度與效度？
- 4．為達到測驗之信度與效度，目前的客語認證在執行的過程與認證方式上，可以做哪些改革？
- 5．客語認證主要為了客家話的推廣與傳承，客語認證之成效除了量化指標之外，是否有實質的推廣客語（例如增加客家話使用人口、營造客語環境、客家話往下扎根等等）的成效？

（四）推動公事客語無障礙環境之成效與缺失

- 1．推動公事客語無障礙環境之成效如何？
- 2．目前採計畫補助方式，鼓勵各單位申請，然而成效有限。是否考慮跨部會合作方式，例如與衛福部、教育部、內政部以及地方縣市政府、鄉鎮公所等直接接洽，主動補助？
- 3．98年至102年客語無障礙環境計畫補助核定件數逐年減少（由64件降至15件）。客委會是否應主動協調客家文化重點發展區，優先執行公事客語無障礙環境計畫，以服務僅有聽說客語能力的鄉親？

（五）建置客語資料庫之成效與缺失

- 1．客委會建置客語資料庫之成效如何？
- 2．客語資料庫，就工作團隊訪談客委會的結果，確認就是認證詞彙資料庫。客語資料庫應該包含哪些內容？
- 3．客語資料庫是否應該由客委會或設立一個研究中心統籌規劃，讓客語資料庫成為客語典藏及數位學習的巨大寶庫，無論是研究者或教師，都能運用客語資料庫進行研究及教學？

（六）建置客家語言教學資源中心之成效與缺失

- 1．客委會建置客家語言教學資源中心之成效如何？
- 2．目前資料顯示，「客家語言發展計畫」第 1 期建置了 3 個客家語言教學資源中心：臺中縣東勢國小（大埔腔）、新竹縣竹北國小（饒平腔）、雲林縣東興國小（詔安腔）。第 2 期並未編列預算執行，已建置的 3 個資源中心是以申請客語生活學校的經費維護，缺乏全面性、系統性與長期性的規劃。客家語言資源中心對客家語言的推廣，有何具體成效？
- 3．客家語言教學資源中心應該包含哪些內容？

四、實地訪查：

本案進行兩次實地訪查，第一次前往新竹縣政府訪查執行「客語生活學校」之情形。時間是 102 年 8 月 7 日早上，新竹縣政府邀請承辦客語生活學校的承辦人員共計 7 校至縣府座談。訪查重點如下：

- （一）執行成果。
- （二）客語生活學校的舉辦方式。
- （三）工作資源與環境（經費、人力、設備等）。
- （四）承辦客語生活學校對客語推廣之助益。
- （五）承辦客語生活學校遇到之困難及解決辦法。
- （六）對未來執行客語生活學校計畫相關之建議。

第二次前往國立新竹教育大學訪查執行「客語能力認證」之舉辦情形。時間是 102 年 8 月 29 日下午。訪查重點如下：

- （一）執行成果。
- （二）數位認證作業實地訪查。

- (三) 辦理客語認證試務工作遇到之困難及解決辦法。(含入闈工作、命題方式、閱卷委員的聘請、閱卷之公平性等)
- (四) 對未來執行客語能力認證相關之建議。

另外本次訪查也擬了提綱如下：

- 1．認證考試對考生客語能力的鑑別度如何？
 - (1) 中級暨中高級認證考試的試題來自入闈命題，各場次的卷別(A-E卷)之間、各年度的試題之間、與初級認證試題之間，試題的難易度是否能清楚掌握與區別？
 - (2) 是否有考量試題的信度與效度？是否符合語言測驗的標準化程序？
- 2．認證考試的公平性與公信力如何？
 - (1) 閱卷委員的聘請是否恰當？是否具閱卷的能力？例如音標、作文的閱卷。
 - (2) 閱卷委員的背景參差不齊，閱卷標準也不一(即便舉辦過閱卷說明會)，是否影響評分的公平性？
 - (3) 閱卷委員的聘請方式可做哪些修正？以提高閱卷的公平性與公信力。
 - (4) 有許多通過中級客語認證的考生，仍無法在日常生活中以客家話對談，這是因為試題太簡單?考試過程有瑕疵?閱卷不慎?或其他因素？
- 3．初級客語認證今年度首採數位認證的方式，請問題庫建置的過程如何?命題的共同標準與命題方式、命題類型為何?如何與舊有的認證方式與內容銜接?又或者是採全面更新的方式？
- 4．以竹教大有最多年承辦客語認證的經驗來說，有哪些試務工作在執行上較感困難或不妥需做調整?為使試務工作能更順利進行，以及更提升客語認證的品質，請問貴校對客委會

的客語認證制度或試務工作有哪些建議？

5．認證考試對客家話推廣以及客家話向下扎根的成效如何？

第二章 「客家語言發展計畫」之執行與成果描述

根據本案研究團隊於 102 年 5 月 28 日赴「客家語言發展計畫」執行單位—客家委員會（以下簡稱客委會）深度訪談（紀錄請參考附錄一）及攜回相關資料整理，「客家語言發展計畫」之執行與成果擬分三節詳述：第一節 推動背景與計畫內容、第二節 經費需求與預算編列、第三節 執行成果說明。

第一節 「客家語言發展計畫」推動背景與計畫內容

依據客委會提供之「第 2 期（97 至 102 年度）社會發展中長程個案計畫—客家語言發展計畫」計畫書內容（2010：2-22），該計畫之推動背景與計畫內容簡述如下。

一、「客家語言發展計畫」推動背景

（一）推動依據

- 1．客家族群的呼籲。
- 2．馬總統客家政策白皮書。
- 3．行政院客家委員會組織條例規定之客家相關事項。
- 4．「挑戰2008國家發展重要發展計畫—新客家運動：語言復甦及傳播計畫」之延續性計畫。

（二）未來環境預測

- 1．多元文化理念方興未艾。
- 2．客家人分布分散且語言面臨消失。

（三）問題評析

- 1．客家中生代客語說的能力呈現急遽下滑。
- 2．客家語言文字不統一。
- 3．語言發展制度未法制化。

二、「客家語言發展計畫」計畫內容

（一）計畫目標

- 1．重拾中青代客家民眾對母語的珍惜，推動「客語家庭」、「客語薪傳」計畫，讓客語從家庭扎根，振興客家語言文化，逐年提升客語使用率。
- 2．推動學校客語教育，深耕客語生活學校，落實客語教育向下扎根。
- 3．逐年辦理客語能力認證-初、中、中高級、高級，俾培育客語人才，及提升客語的服務品質。
- 4．研擬語言振興相關法規，建立語言發展制度法制化。
- 5．建置母語自然且多元學習環境，建立「公事語言」制度，推動公事客語無障礙環境，提升客語能見度，促進各族群和諧。

（二）預期績效指標及評估基準

「客家語言發展計畫」訂定了量的績效指標與評估基準，其中有五項績效指標：1. 補助辦理客語生活學校校數；2. 參與客語生活學校成果觀摩賽人數；3. 通過客語能力認證人數；4. 補助辦理公事客語無障礙環境計畫數量；5. 輔導開設客語薪傳班數。本計畫所設定的評估基準逐年增加，根據客委會〈客家語言發展計畫書〉pp.6-7，其詳細數字分列如下：

- 1．補助辦理客語生活學校校數：訂定每年補助辦理客語生活學校校數為績效指標（所學校/年）及設定年度目標值。

第二章 「客家語言發展計畫」之執行與成果描述

年	97 年	98 年	99 年	100 年	101 年	102 年
校數	335	355	400	460	480	500

- 2・參與客語生活學校成果觀摩賽人數：參與客語生活學校成果觀摩賽人數為績效指標（人/年）及設定年度目標值。

年	97 年	98 年	99 年	100 年	101 年	102 年
人數	4,000	4,300	4,600	4,900	5,200	5,500

- 3・通過客語能力認證人數：通過客語能力認證人數為績效指標（人/年）及設定年度目標值。（98年度以前指標以參與人數計，自99年度起以通過人數計）

年	97 年	98 年	99 年	100 年	101 年	102 年
人數	10,000	10,500	7,000	12,000	13,000	14,000

- 4・補助辦理公事客語無障礙環境計畫數量：補助辦理公事客語無障礙環境計畫數量為績效指標（機構數/年）及設定年度目標值。

年	97 年	98 年	99 年	100 年	101 年	102 年
機構數	15	18	40	65	70	75

- 5・輔導開設客語薪傳班數：輔導開設客語薪傳班為績效指標（班數/年）及設定年度目標值。

年	97 年	98 年	99 年	100 年	101 年	102 年
班數	40	42	200	500	550	600

客委會於計畫內容特別提到以上 5 項指標將依設定績效指標逐年進行評估，檢討改進執行策略，俾有效運用經費資源，發揮施政績效。

第二節 「客家語言發展計畫」經費需求與預算編列

「客家語言發展計畫」第 2 期原計畫書提到，將充分運用客委會的預算員額，另邀集學者專家及民間團體，以委辦或委託方式進行。因此該計畫的經費需求與預算編列如表 1。

表 1 「客家語言發展計畫」經費需求表

計畫項目	計畫執行策略	97 年度	98 年度	99 年度	100 年度	101 年度	102 年度	小計
a. 經常門（計新臺幣 1,032,391 千元）								
推動客語薪傳師制度	（1）培訓客語師資、出版客語教學資料、建置客語資料庫。 （2）補助「客語薪傳師傳習計畫」，輔導「客語家庭」和中小學研習客語，並提供分齡分級的客語教材教具	13,000	24,000	43,000	42,496	50,995	50,995	224,486
向下扎根客語生活學校計畫及相關競賽推廣活動	推動客語生活學校補助計畫、舉辦成果觀摩賽、暑期客語推廣及課後客語閱讀計畫	34,167	54,087	57,971	71,000	85,200	85,200	387,625
辦理客語能力分級認證	規劃辦理客語能力分級認證考試	39,000	48,000	50,000	62,000	74,400	74,400	347,800

第二章 「客家語言發展計畫」之執行與成果描述

推動公 事客語 無障礙 環境計 畫	推動政府機關設 必要的翻譯人 員，建立「公事 語言」制度，協 助各機關、醫療 院所、法院、大 眾運輸、大型民 間企業等公共領 域辦理客語廣播 及服務台	5,000	15,000	11,000	12,200	14,640	14,640	72,480
合計		91,167	141,087	161,971	187,696	225,235	225,235	1,032,391
b. 資本門（計新臺幣 9,000 千元）								
辦理客 語生活 學校計 畫及推 廣語言 教學資 源設備	獎補助辦理客語 認證推廣及語言 教學資源設備	3,000	3,000	3,000	0	0	0	9,000
合計		3,000	3,000	3,000	0	0	0	9,000
總計		94,167	144,087	164,971	187,696	225,235	225,235	1,041,391

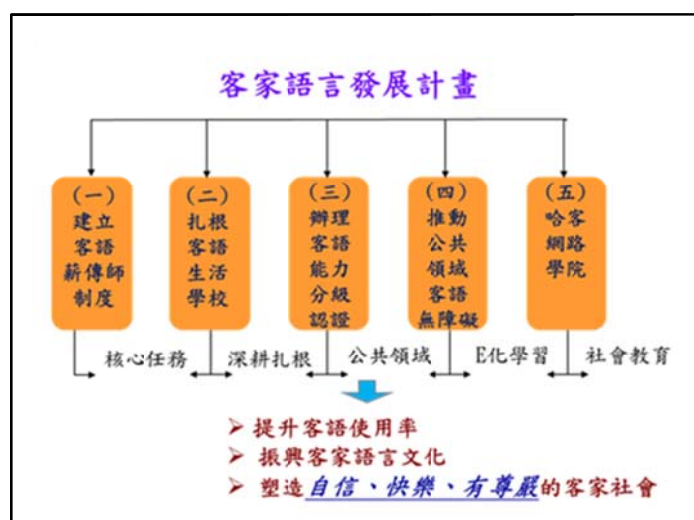
資料來源：客委會〈客家語言發展計畫書〉pp.23-26

本計畫為 6 年中長程個案計畫，自 97 年度起至 102 年度止，6 年經費共需 10 億 4,139 萬 1,000 元，其中經常門 10 億 3,239 萬 1,000 元，資本門 900 萬元。

以上經費需求乃根據原計畫書內容陳列，若依客委會 102 年度作業計畫（2013：1），則計畫總經費是 10 億 4,219 萬 1,000 元，核定經費較原計畫書需求經費多出 80 萬元。

第三節 「客家語言發展計畫」執行成果說明

「客家語言發展計畫」自 97 年執行至今已進入第 6 年，本計畫執行 5 年以來的成果可以從 5 個部分說明：一、建立客語薪傳師制度；二、扎根客語生活學校；三、辦理客語能力分級認證；四、推動公共領域客語無障礙；五、哈客網路學院，客委會以一張圖說明「客家語言發展計畫」的內容，請參考圖 1。



資料來源：客委會

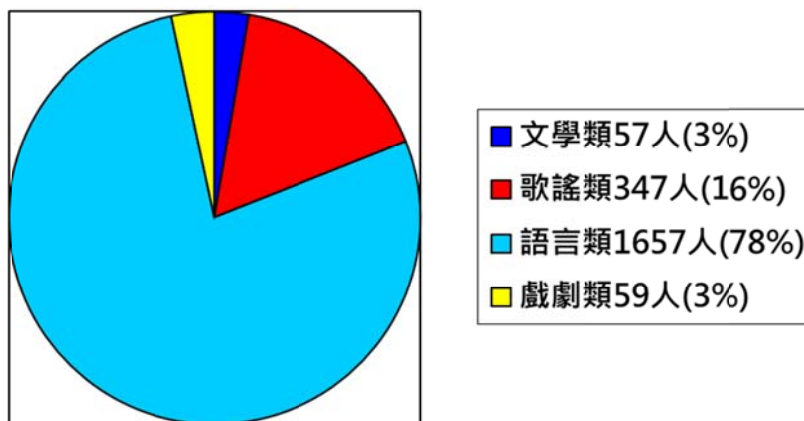
圖 1 「客家語言發展計畫」架構圖

圖 1 清楚說明客家語言發展的重點項目，不過如果對照計畫書，則未見「客語資料庫」及「客家語言教學資源中心」等項目，卻增加「哈客網路學院」分項，根據客委會的說法，「哈客網路學院」是向國科會申請經費執行，也屬於「客家語言發展計畫」的一部分。以下依客委會訪談得到之成果說明，分項陳述。

一、建立客語薪傳師制度的推動情形

- (一) 薪傳師總人數：98 至 102 年度第 1 次審查通過語言、文學、歌謠、戲劇四類共計 2,132 位客語薪傳師。客語薪傳師的分

類比例為：文學類 57 人（3%）；歌謠類 347 人（16%）；語言類 1,657 人（78%）；戲劇類 59 人（3%）。圖 2 是客語薪傳師的分類比例圖，其中以語言類所占比例最大。



資料來源：客委會

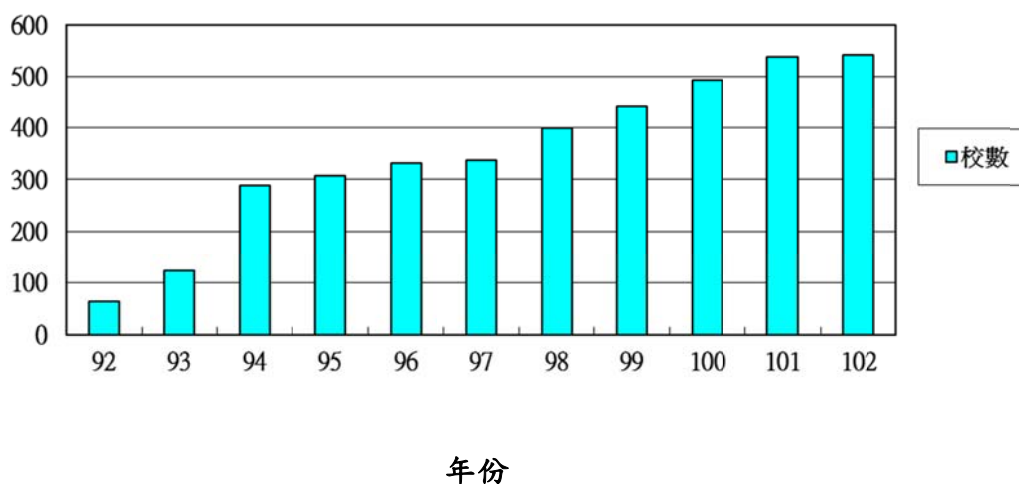
圖 2 客語薪傳師分類比例圖

- （二）客語薪傳師傳習計畫開班數：自 99 年度至 102 年 5 月底止計核定 1,436 位薪傳師，開設 2,243 班客家學堂，共約 3 萬 8,046 人次參與。
- （三）效益：透過客語薪傳師，整合家庭、學校及社區的資源；使學習客語變得生活化，讓客家學堂遍地開花；落實客家基本法第 10 條，發展客語生活化之學習環境；輔導開設客語傳班數原計畫目標值為 97 年 40 班、98 年 42 班、99 年 200 班、100 年 500 班、101 年 550 班、102 年 600 班，執行結果除 97 年無數據及 102 年正在執行外，98 年（453 班）、99 年（723 班）、100 年（746 班）都有達成原計畫的目標值，只有 101 年（321 班）未達成。如果以 98 年和 99 年的數字觀察，開班數明顯成長，效益可觀。

二、客語生活學校計畫的推動情形

（一）補助推動客語生活學校

1. 針對公私立國民中小學及幼兒園（托兒所），補助辦理客語生活學校計畫，創造師生以客語互動機會及提高學童聽講客語興趣與自信心。
2. 從 92 年的 63 所增至 102 年的 541 所，成長 8 倍，圖 3 是歷年補助校數。
3. 效益：落實客家基本法第 6、10 條，營造校園生活化客語學習環境。從年度目標值的達成數字而言，補助校數逐年成長，創造師生以客語互動機會並提高學童聽講客語興趣與自信心。



資料來源：客委會

圖 3 客語生活學校歷年補助校數

（二）辦理成果觀摩賽

1. 歷年參與人數：呈現逐年上升，從 94 年的 2,738 人逐年成長，101 年參加觀摩賽的人數成長為 37,449 人，成效驚人。表 2 是歷年的參與人數。

表 2 客語生活學校成果觀摩賽歷年參與人數表

年度	94	95	96	97	98	99	100	101	合計
校	216	217	276	270	323	369	403	524	2,598
隊	298	316	389	399	472	519	553	685	3,631
人	2,738	3,220	4,151	4,109	4,811	5,440	5,811	7,169	37,449

資料來源：客委會

- 2・效益：落實客家基本法第 6、10 條，透過客語歌唱表演、口說藝術或戲劇表演方式，提供各校互動交流及學生觀摩學習機會，保存及傳達客家文化的豐富內涵，讓客家文化風華再現。參與人數逐年上升，達到推廣與宣傳的效益。

三、辦理客語能力認證的推動情形

客語初級認證：著重客語推廣，鼓勵對客語有興趣者，皆可報考學習。客語中級暨中高級認證：著重在儲備客語師資。獎勵措施：訂定獎勵措施，自 99 年度起，通過客語認證中小學生初級、中級、中高級者，各核發 1,000 元、5,000 元、1 萬元。100 年度更擴及獎學金發放對象到高中職以上學生。各級認證的辦理情形分述如下：

（一）初級認證

考生年輕化：101 年 19 歲以下考生占報考人數之 79%，較 100 年度成長 3%；報考學生比例提升：101 年學生占報考人數之 83%，較 100 年度成長 3%。

表 3 客語能力初級認證歷年報考人數及合格人數表

年度	94	95	96	97	98	99	100	101	合計
報考人數	6,791	5,618	8,266	5,034	6,662	15,646	15,627	13,664	77,308
合格人數	5,624	4,558	6,217	3,535	3,317	8,564	6,917	6,549	45,281

資料來源：客委會

(二) 中級暨中高級認證

100 年度起，高中職以上學生比照國民中小學學生核發獎學金制度，故 100 年度中級暨中高級考試報考人數增多。表 4 是中級暨中高級認證歷年報考人數。

表 4 客語能力中級暨中高級認證歷年報考人數表

年度	97	98	99	100	101	合計
報考人數	11,254	6,979	6,057	8,490	9,262	42,042
中級	4,361	2,224	2,590	3,461	4,171	16,807
中高級	2,648	2,443	1,143	1,456	1,508	9,198

資料來源：客委會

(三) 幼幼級認證

- 100 年度甄選 14 所幼兒園及托兒所，辦理試教及試測計畫（9-12 月），並辦理師資培訓。
- 於 101 年 5 月 19 日及 20 日舉辦「幼幼客語闖通關」認證，以 4-6 歲幼童為主，以闖五關玩遊戲方式，檢定客語「聽」、「說」能力。計 3,046 人報考，2,439 人完成闖通關。

- 3．102 年度 5 月 25 日，計 3,713 人報考，3,382 人完成闖通關。
- 4．效益：落實客家基本法第 8 條，把握幼童學習母語之黃金時期，使客語向下扎根。幼幼級認證於 101 年開始舉辦，報名人數逐年上升，除了向下扎根的理想外，也促使年輕父母思考語言文化傳承的重要。

（四）客語家庭表揚

- 1．對象：家庭成員間有 2 代以上直系血親、或有半數以上成員，通過客語能力認證者。
- 2．97 年度辦理首屆客語家庭表揚，共計 651 個家庭獲表揚。
- 3．100 年度辦理第 2 屆客語家庭表揚，共計 654 個家庭獲表揚。
- 4．效益：落實客家基本法第 10 條，讓客語從家庭扎根，振興客家語言文化，逐年提升客語使用率。

四、公事客語無障礙環境計畫的推動情形

- （一） 協調各公民營機構持續推動公事客語無障礙計畫，內容包括提供客語廣播、設置客語服務臺等項目，以服務更多客家鄉親；101 年度計補助 40 案（77 件），102 年度第 1 次補助 28 個單位。
- （二） 未來重點工作：客家文化重點發展區均能提供客語播音及臨櫃服務。
- （三） 效益：落實客家基本法第 6、9 條，促進客語重返公共領域，提升客語能見度，營造公平使用客語機制。

五、哈客網路學院的推動情形

- （一） 哈客網路學院共製作 359 門、1,715 小時課程，含客語教學、

客家文學、兒童客家、客家音樂、客家民俗歷史、客家文化創意產業及大專校院合作七大系列課程。

- (二) 吸引來自 104 個國家 1,719 個城市的民眾參與，累計瀏覽人次已逾 492 萬，會員人數已逾 8 萬 2,115 人。
- (三) 效益：落實客家基本法第 13 條，提供 e 化多元學習平臺。

以上是客委會執行本計畫 5 年以來的具體成績，不論是建立客語薪傳師制度、扎根客語生活學校或者是辦理客語能力分級認證、推動公共領域客語無障礙，甚至於由客委會向國科會申請經費所建構的哈客網路學院，都可以觀察到客委會推動客家語言發展的用心。

第三章 各國弱勢語言政策回顧

弱勢族群語言的保存和復甦向來不易抵擋強勢文化的主宰與壓迫，此現象放眼國際比比皆是，國際社會（聯合國）提出「經濟、社會、文化權利國際盟約」（International Covenant on Economic, Social and Cultural Rights, 1966）和「公民及政治權利國際盟約」（International Covenant on Civil and Political Rights, 1966），宣揚保障弱勢族群及其所屬文化和語言的重要。可見國際對弱勢族群語言及文化的保障極為重視，而各國基於歷史和政治結構所採取的因應措施多有不同，對於我國的相關政策施為有其參考價值，成功的案例更可以做為我國的施政根據。據此，本章選取亞洲的新加坡及日本，大洋洲的紐西蘭及歐洲的瑞士分別探討各國弱勢語言政策措施，以做為我國未來對弱勢語言相關政策的施政參考。

第一節 亞洲個案：新加坡、日本

一、新加坡

新加坡是多元種族的社會，語言改革採取多元語言國家模型。過去新加坡受英殖民的影響，政府使用英語做官方語言，英語成為當地的優勢語言及工作語言。1959年新加坡人民行動黨執政，語言政策以多語言政策為主，但將馬來語視為唯一國語。1979年李光耀推行說華語運動，1987年新加坡進入新教育制度時期，在雙語政策的推行之下，新加坡的學生必須學習英語及其他官方語言，每位學生依照族群選擇第二語言。1987年新加坡教育部宣布統一四大語言源流學校，所有學生一律以英語為第一語言，母語為第二語言。（葉玉賢 2002：83）

根據 1997 年調查顯示，新加坡人口中以華人比例最多，佔 77.4%，馬來人次之佔 14.2%，淡米耳人佔 7.2%，其他種族佔 1.2%。（葉玉賢 2002：80）以最弱勢的淡米耳人為例，新加坡政府於 1998 年成立「淡米耳語檢討委員會」（Tamil Language Review Committee），由教育部長擔任主席，並結合外交部長與國會議員的建議，檢討新加坡內淡米

耳語的教學與學習。同時亦成立「淡米耳語諮詢委員會」(Tamil Language Advisory Committee)，廣納許多淡米耳族群團體的建議，妥善規劃淡米耳語的教學。接著成立淡米耳語言中心(Umar Pulavar Tamil Language Center)，主要提供教師與學生在淡米耳語的教學與學習方面的指引。就政策面的規劃而言，新加坡在1999年規定在所有小學當中，必須大約有75%提供淡米耳語教學，並規定所有中學中，至少有53%提供淡米耳教學。(葉玉賢 2002：116-119)新加坡運用政治力解決弱勢語言的問題。

新加坡的語言課程規劃已經注意到各族群學生在語言學習能力上的困難，經由相關配套措施的提供，解決弱勢語言族群所面臨族語消失的危機。

二、日本

日本除日語(方言)外，尚有琉球語、愛努語、朝鮮語等。不過日本政府所採取的語言政策為將絕大多數的日本人常使用的日語作為其國家語言，亦即採取單一語言的國語政策。日本過去的法律制度本身根本不承認民族少數者的存在。(胡慶山 2002：682-684)直到1980年代開始注意愛努語即將消失的問題，並於1997年5月成立「關於愛努文化的振興與愛努傳統的知識之普及與啟發的法律」，簡稱「愛努文化振興法」。這有別於日本政府過去因同化政策所帶來的語言上的壓制，雖然該法尚未完備，但透過法規的制定，愛努語的推廣逐漸受到重視，在愛努語人才及師資的培育或者是公開的獎勵部分，已展現顯著的成果。胡慶山提出如何將國家政策指標落實到法律制度上，可以參考日本的「愛努文化振興法」，我國理應制定如「台灣族群語言與文化振興法」等的相關法律，以落實族群語言教育。(2002：711)

日本在愛努族語言振興的部份可以提供我國借鏡，儘管在日本國內仍有不同的意見，不過經由法的制定，而相關的工作因此推動則是事實，例如因「愛努文化振興法」而開辦的愛努語指導者培育事業、愛努語高級講座開設事業、愛努語廣播講座開設事業、愛努語辯論大賽等等，皆有效復甦並活化愛努語。

第二節 大洋洲及歐洲個案：紐西蘭、瑞士

一、紐西蘭

毛利人是紐西蘭的原住民，十九世紀以前只有毛利人在紐西蘭居住。1840 年，紐西蘭成為英國殖民地，大量歐裔人口移入，時至今日，毛利人已屬於紐西蘭的弱勢族群。根據紐西蘭 1994 年人口資料統計，歐裔紐西蘭人佔 77.6%、毛利人 12.9%、太平洋島民 5%、歐洲海外移民 5.5%、華人 1.3%、印度人 0.9%。毛利人雖然只佔紐西蘭總人口的 12.9%，毛利語卻是紐西蘭唯一法定的官方語言，1987 年毛利人爭取制定「毛利語言法案」，使毛利語從 1840 年以來的不受重視獲得改善。在取得官方地位之後，毛利語的復興運動得到更多的支持。1999 年毛利發展部的《Matatupu—毛利語言政策和計畫：協助公共服務部門的指導方針》，簡稱《指導方針》，對毛利語的復振貢獻頗大，該方針指出毛利語言策略的五大關鍵面向為：

- （一）發展、推行毛利語言教育計畫；
- （二）促成毛利語言廣播電視台的成立；
- （三）毛利語言指導方針協助公共服務部門發展自己的毛利語言政策和毛利語言計畫；
- （四）發展、推行毛利語文本體活動；
- （五）以協調的方式來發展並推行監控和評鑒毛利語言活動的適當機制。

將毛利語定為官方語言，政府機關便有責任以身作則復興毛利語，該方針並強調毛利語不是擺在博物館陳列的文物，活生生的存在物需要分享、照料，拓展毛利語的新功能。《指導方針》以威爾斯為例，說明公共部門如何提供少數族群語言服務，內容包含公眾集會、通訊、電話溝通、公司標記、簽名、出版和服務，並且詳列如何執行、監督和評估成果的方法。（張學謙 2002：153-169）

然而真正促使毛利語復振的主要原因是「語言巢」概念的提出與

執行。1981 年，毛利人在「毛利事務部」(Department of Maori Affairs) 贊助舉辦的會議中提出「語言巢」(Te Kōhanga Reo) 的概念與名稱，希望老人將毛利語傳承給幼童。毛利人察覺大多數能說流利毛利語的都是超過四十歲的人，而最容易發展語言能力的是幼童，遂自發性發展出「語言巢」構想，讓老人將毛利語傳承給幼童與其孫子女。「語言巢」就是完全使用母語的學校教育。(張學謙 2002：174-184)

毛利族以由下而上「語言、文化與政治三位一體」的自主運動來復甦語言活力。語言巢的運作也是由族人全權負責，這與台灣本土語言教學由上而下的施行方式非常不同。由此也顯示出客家社團和客家書院潛在重要性值得中央政府加以扶持，借重其在地特色與當地緊密聯結的優勢。再者，若客語復甦推廣工作能與客家民間團體協力，或可減輕由上而下執行成本。

二、瑞士

瑞士是多語言、多宗教，文化多樣性的國家，透過數世紀歷史演進而「約定成俗」形成各種語言法規。瑞士的語言政策成功源自於聯邦政府對少數族群語言的保護與支持，加上各民族間互相尊重與包容，並且特別照顧少數族群的權益，使得瑞士的多元語言政策能夠順利推動。瑞士語言政策的主要特色之一是憲法承認德、法、義、羅曼許都是官方語言。在策略上，瑞士聯邦當局與全國公民、邦郡或是聯邦各機構聯繫時，使用德、法、義官方語文，並以這三個官方語文印發聯邦利法條規文獻；而羅曼許語則只是聯邦政府與羅曼許公民連繫時才成為官方語文。大體上實現官方對於弱勢族群語言與文化的保護。張維邦指出：

瑞士在複雜的多語言、多宗教、文化多樣性背景下的四大族群，卻能夠塑造出和平中立的瑞士獨特國家認同共識，主要還是拜賜漫長的歷史考驗，各個族群都懂得學習如何化解紛爭衝突。以積極的態度尋求全民共同利益，營造容忍寬大的心胸去除族群的隔閡鴻溝。政治人物有智慧建構運作靈活的、全民參與聯邦直接民主的體制，在語言文化差異中營建瑞士人民與國家溝

通無礙的機制。(2002: 430)

目前瑞士的情況是：「一個受過中等以上教育的瑞士人，除了自己的母語外，至少會說一種以上的「國語」，即德語、法語、義大利語或羅曼許語。……在瑞士境內，超級市場所銷售的產品，其外包裝標籤上，皆標有三種官方語言，即德語、法語和義大利語。」(郭美宏 2007: 75-76) 瑞士憲法第四條「國家語言」及第七十條「語文」，明文規定瑞士語言政策的原則如下：

第四條 國家語言

國家語言是德語、法語、義大利語及羅曼許語。

第七十條 語文

第一款：瑞士聯邦的官方語言是德語、法語及義大利語。
羅曼許語也是官方語言，用於聯邦政府與講羅曼許語的人有公務往來時。

第二款：各州決定其官方語言。為了確保語言族群之間的和諧，各州應留意語言傳統性的地域分佈，並尊重當地少數族群的語文。

第三款：瑞士聯邦及各州政府鼓勵語言族群之間的理解與交流。

第四款：瑞士聯邦支援多國語州所執行的特殊任務。

第五款：瑞士聯邦支援格勞賓登及德善州，為了保護及推廣羅曼許語和義大利語，所採取的各項措施。(郭美宏 2007: 89)

瑞士在憲法中明文規定，可以提供我國參考。在實際運作上，瑞士聯邦政府的文獻及貨幣都明列有 4 種官方語文，但由於講羅曼許語的人口僅有 5 萬人左右，是瑞士人口的 0.6%，因此基於實際考量或是節省公帑理由，大部分的聯邦法律、法規僅譯成德文、法文及義文，有時普通文獻資料僅有 1 種或 2 種官方語文版本。(張維邦 2002:412) 瑞士聯邦的語言教育權由各州政府管轄，其語言與教育的協調體制成熟，並且充分地方自治，以尊重各州的語言為第一優先，因此瑞士國內的語言教育呈現多元的發展。

此外，瑞士基礎教育屬於邦郡的權限，地方自治徹底實行，無所謂大一統的德語沙文主義或法語沙文主義壓迫義大利語系或是羅曼許語系的情形。此現象說明語言推廣由地方政府辦理的優點。對客委會的參考價值在於思考應否將更多權限下放至地方政府，通過地方政府反映客家重點文化發展區的特色，中央扮演輔導與資源挹注的角色。

第三節 各國弱勢語言政策比較

新加坡的語言課程規劃已經注意到各族群學生在語言學習能力上的困難，經由相關配套措施的提供，以及政策制定的方式，解決弱勢語言族群所面臨族語消失的危機。新加坡直接規定全國小學與中學提供弱勢語言教學的比例，從政策面貫徹復甦弱勢語言的決心。

日本近年來則意識到弱勢族群語言文化保存的重要，而制定「愛努文化振興法」，透過開辦愛努語指導者培育事業、愛努語高級講座開設事業、愛努語廣播講座開設事業、愛努語辯論大賽等等措施，希望振興弱勢的愛努語言與文化，以上措施值得我國借鏡。

紐西蘭毛利人透過「語言、文化與政治三位一體」的抗爭活動，來爭取他們的語言權。而語言巢的運作則是由族人全權負責，是一種由下而上的語言復振運動，這個部分顯示客家社團和客家書院等社會團體的潛在重要性，值得官方加以扶持協助。此外，完全使用母語的「語言巢」教育概念，可以提供我國借鏡，目前最適合這種沉浸式全母語教學的階段應該是幼兒園。

瑞士個案說明語言推廣由地方政府辦理的優點（相較於中央部會推動）及彈性，此外，瑞士憲法承認德、法、義、羅曼許都是官方語言，體現官方對於弱勢族群語言與文化具體保護措施，值得我國省思。

各國弱勢語言政策背景有異，表 5 是各國語言政策綜合整理表，提供參考。法制規範面分析成果說明對於弱勢族群語言和文化的扶植基本上是以法律制訂為推動背景，許多國家都以列為官方語言做為保護政策的第一步。至於在執行的部分，我國憲法增修條文第十條明載

國家尊重多元文化，如何將憲法上的宣示轉換成語言政策內容，有待相關單位的研究與執行。

表 5 各國語言政策綜合整理表

國家	政策背景	法制規範	執行策略	效益影響
新加坡	和台灣相似，海島型移民社會，曾被殖民。新加坡人口華人佔 77.4%，馬來人佔 14.2%，淡米耳人佔 7.2%，其他種族佔 1.2%。	1998 年成立「淡米耳語檢討委員會」、「淡米耳語諮詢委員會」，廣納建議，規劃淡米耳語的教學。並成立淡米耳語言中心，提供教師與學生教學及學習方面的指引。	新加坡在 1999 年規定在所有小學當中，必須大約有 75%提供淡米耳語教學，並規定所有中學中，至少有 53%提供淡米耳教學。	解決弱勢語言族群所面臨族語消失的危機。
日本	日本為單一語言國家。日本政府所採取的語言政策為將絕大多數的日本人常使用的日語作為其國家語言，亦即採取單一語言的國語政策。	愛努族藉由「愛努文化振興法」推廣母語。	由愛努人講師授課在北海道電視播放講座、愛努語指導者培育事業、愛努文化受獎典禮。預算要如何善用到實質發展上仍是當前一大課題。	日本法律制度本身根本不承認民族少數者的存在。如何給予不同民族與文化背景的人應有的待遇，是日本的語言政策上重要的課題。

國家	政策背景	法制規範	執行策略	效益影響
紐西蘭	紐西蘭中毛利人是弱勢族群，語言使用上也因此相當弱勢需要保護。	1981 年，在「毛利事務部」(Department of Maori Affairs) 贊助舉辦的會議中提出「語言巢」(Kohanga Reo) 的概念與名稱，希望老人將毛利語傳承給幼童。	語言巢是由下而上，族人自動自發的經營。透過「語言、文化與政治三位一體」的抗爭活動，來爭取語言權。語言巢的運作是由族人全權負責。	語言巢的運作讓毛利語的復甦顯著。
瑞士	瑞士是多語言、多宗教，文化多樣性的國家，語言政策是長時間的歷史考驗型塑而成。	瑞士聯邦憲法所制訂或修正確立的「國家語言」及「官方語文」。聯邦政府承認德、法、義、羅曼許都是官方語言，與聯邦政府機構有文書來往都可以用國家語言書寫。	瑞士無所謂大一統的德語沙文主義或法語沙文主義壓迫義大利語系或是羅曼許語系的情形，地方自治徹底實行。聯邦政府不介入各邦郡的教育機構。	瑞士的語言政策成功源自於聯邦政府對少數族群語言的保護與支持，加上各民族間互相尊重與包容，特別照顧少數族群的權益，其語言政策才能如此成功。

資料來源：施正鋒編《各國語言政策學術研討會論文集》，研究團隊整理

第四章 「客家語言發展計畫」效益評估發現

第一節 「客家語言發展計畫」目標評估

一、目標與工作項目之間的連結尚稱妥適

本計畫之各工作項目及其執行策略與本計畫目標之間的連結度尚稱妥適，至於本計畫之目標與所訂績效指標及目標值有其量化的評估基準如表 6，其中每項指標所設定的年度目標值都有可觀的數字並且逐年成長，顯示該計畫的用心。不過其中有一項指標值得討論，就是補助辦理公事客語無障礙環境計畫數量所設定的年度目標值非常少，這個項目所訂的目標過於簡易，無法真正達成推行公事客語無障礙的理想，顯示客委會在執行公事客語無障礙這個項目避重就輕，未來宜積極研擬有效的推行方案。

表 6 「客家語言發展計畫」計畫書預期績效指標及評估基準

績效指標	說明	97	98	99	100	101	102
一、補助辦理客語生活學校校數	訂定每年補助辦理客語生活學校校數為績效指標（所學校/年）及設定年度目標值。	評估基準					
		335	355	400	460	480	500
二、參與客語生活學校成果觀摩賽人數	參與客語生活學校成果觀摩賽人數為績效指標（人/年）及設定年度目標值。	評估基準					
		4,000	4,300	4,600	4,900	5,200	5,500
三、通過客語	通過客語能力認證人數	評估基準					

績效指標	說明	97	98	99	100	101	102
能力認證人數	為績效指標（人/年）及設定年度目標值。（98年度以前指標以參與人數計，自99年度起以通過人數計）	10,000	10,500	7,000	12,000	13,000	14,000
四、補助辦理公事客語無障礙環境計畫數量	補助辦理公事客語無障礙環境計畫數量為績效指標（機構數/年）及設定年度目標值。	評估基準					
		15	18	40	65	70	75
五、輔導開設客語薪傳班數	輔導開設客語薪傳班為績效指標（班數/年）及設定年度目標值。	評估基準					
		40	42	200	500	550	600

資料來源：客委會

二、目標的可評估性待加強

「客家語言發展計畫」所訂定的目標有5項：

- （一） 重拾中青代客家民眾對母語的珍惜，推動「客語家庭」、「客語薪傳」計畫，讓客語從家庭扎根，振興客家語言文化，逐年提升客語使用率。
- （二） 推動學校客語教育，深耕客語生活學校，落實客語教育向下扎根。
- （三） 逐年辦理客語能力認證-初、中、中高級、高級，俾培育客語人才，及提升客語的服務品質。
- （四） 研擬語言振興相關法規，建立語言發展制度法制化。
- （五） 建置母語自然且多元學習環境，建立「公事語言」制度，推動公事客語無障礙環境，提升客語能見度，促進各族群和諧。

這 5 項目標是否達成，並不容易評估，以「逐年提升客語使用率」而言，略顯含糊。所謂的目標必須要有可供紀錄、觀察與統計的外顯行為或現象，「逐年提升」宜轉化為具體可統計的數字，例如先調查計畫執行前客語的使用率，然後每年提出客語使用率的統計數字做為評估依據。茲根據焦點座談、深度訪談、實地查證等結果，逐一檢視如下。

首先，客委會推動「客家語言發展計畫」至今，其中「客語家庭」、「客語薪傳」計畫的推動，確實讓客語從部分家庭扎根，並因此提升客家語言文化的能見度，同時在相關計畫的推動下，也確實逐年提升客語在公共場所的使用率，並且提醒中青代客家民眾對母語的珍惜。

關於第 2 項目標，推動學校客語教育，深耕客語生活學校，落實客語教育向下扎根。客委會非常積極辦理客語生活學校的補助，雖然補助是鼓勵性質，只要縣市政府有幫學校提出申請，幾乎都能獲得補助，不過客委會也有設計完善的評核制度，讓經費的運用達到其目的。101 年度申請的學校高達 538 校，可見客委會這幾年的努力。

第 3 項目標是逐年辦理客語能力認證-初、中、中高級、高級，俾培育客語人才，及提升客語的服務品質。客語能力認證的舉辦是「客家語言發展計畫」最見成效的部分，然而初、中、中高級已經舉辦多年，並且初級從今年開始朝向數位化認證的方向規劃，高級認證似乎未見規劃，就所設定的目標而言，高級認證顯然尚未推動。

至於第 4 項目標，研擬語言振興相關法規，建立語言發展制度法制化。這是客委會最重要的工作，不過從經費的運用及成果報告，都沒有關於第 4 項目標的敘述，這也是相關學者專家認為配套措施及相關法規沒有建立，導致推動「客家語言發展計畫」遭遇不少困難。

最後是第 5 項目標，建置母語自然且多元學習環境，建立「公事語言」制度，推動公事客語無障礙環境，提升客語能見度，促進各族群和諧。這個目標尚待積極執行，因為「公事語言」制度尚未建立，而公事客語無障礙環境僅部分機構申請，客語能見度的提升有限，這個部分是未來客委會應該努力的部分。

第二節 「客家語言發展計畫」執行過程評估

一、人力精簡，預算控制嚴謹

本案研究發現，客委會對所欲推動的工作項目均有詳細的策略，並且以最少的人力達到最大的效果。「客家語言發展計畫」未編列人事費，由客委會編制內的人員執行，在人力的精簡部分有明顯的作為。根據客委會提供的資料顯示，「客家語言發展計畫」是由語言教育科負責執行，該科設一位科長，兩位專員，兩位科員。薪傳師業務由一位專員負責，包含薪傳師資格的認定、薪傳師開班審查、經費核銷、授課訪查、培訓計畫等，此外還有非本計畫之相關業務要負責。客語生活學校的業務由一位科員負責，從計畫申請、審查、督導、核銷、舉辦座談會、舉辦觀摩賽（今年開始改為全國中小學客家藝文競賽）、資源中心維護等都要經手，此外還負責客語百句認證等新業務。客語初級認證由一位科員負責，此外還負責績優公教人員獎勵、認證團體報名獎勵、客語家庭表揚等業務。客語中級暨中高級認證及幼幼客語闖通關、公事客語無障礙環境等業務由一位專員負責，此外還要負責教育部全國語文競賽之協辦事項等相關業務。這些龐大的業務由一個科，五位人力負責，其人力之精簡可知。

在預算的控制方面，也能嚴謹妥善處理，客委會基本上是依據採購法及相關會計法執行預算的核銷。在座談及訪談過程中，不少利害關係人提及經費控管嚴格，用途限制很多，這個部分顯示客委會為國家預算把關的努力。如果單就經費執行的結果觀察，以客家語言發展計畫各分項計畫補助資料 101 年的統計數字為例，其中客語生活學校補助核定 538 校，共計 4,142 萬 5,550 元整，平均每校每年約補助 7 萬 6,999 元整。若從推動學校的立場而言，一年不到 8 萬元的經費，其實並不多，不過有執行客語生活學校的單位主管仍肯定這筆經費能有效推動客語向下扎根。至於推行客語無障礙環境計畫補助核定 40 件，共計 602 萬 6,553 元整，平均每件每年約補助 15 萬 663 元整。推展客語薪傳師傳習補助核定 746 件，共計 3,108 萬 3,070 元整，平均每班補助 4 萬 1,666 元整。這些數字顯示補助經費不會浮濫，在預算控制的部分尚稱嚴謹。

二、部分項目執行過程略顯被動，宜增加積極度

本計畫是國家重要的語言發展計畫，客委會理應主動積極，克服困難以達成目標。就文獻及兩次焦點座談結果發現，部分計畫目標尚未達成，可能與執行單位角色被動有關。計畫中非常重要的公事客語無障礙環境，就是以機構申請才予以補助的方式進行，導致執行率未能達到大家的期待。以公共交通運輸為例，目前飛機、高鐵、台鐵、客運、公車等國人較常搭乘之公共運輸，均未見全國一致之客語無障礙設置。有專家提出：「凡是公立單位，比如縣市政府、署立醫院，應該全部必須有客語，它的櫃台應該要有客語人員，至少要有客語服務的志工人員值班。」（訪談專家 C2）

除了公事客語，薪傳師開課也是以審查補助的方式推動，許多薪傳師對計畫申請以及經費核銷感到陌生，因此而不願申請開班，例如專家學者提到：「有好多位客語薪傳師跟我反應是他們經費核銷跟報成果的時候他們覺得非常的繁瑣，有甚至讓他們覺得氣餒，蠻心寒的，甚至覺得說那下一次我就不想再申請了，在經費核銷跟報成果方面他們覺得繁瑣」（訪談專家 B7）。本計畫在公事客語無障礙及鼓勵薪傳師開班的執行過程略顯被動，可以考慮更積極的執行方式。

第三節 「客家語言發展計畫」結果評估

一、目標達成度及成本效益分析

（一）四項工作項目的量化目標達成，一項尚待補強

分析「客家語言發展計畫」的計畫書內容，其中量化指標的部分，原計畫書有設定明確的量化執行指標，比較 97 至 101 年的執行結果統計數字，可以清楚了解工作項目的量化目標達成情形。表 7 是本計畫目標設定及執行成果的量化數字比較表。

表 7 「客家語言發展計畫」計畫書及執行成果量化數字比較表

績效指標	說明	97	98	99	100	101	102
一、補助辦理客語生活學校校數	訂定每年補助辦理客語生活學校校數為績效指標（所學校/年）及設定年度目標值。	評估基準					
		335	355	400	460	480	500
		執行成果					
		334	400	442	493	538	-
二、參與客語生活學校成果觀摩賽人數	參與客語生活學校成果觀摩賽人數為績效指標（人/年）及設定年度目標值。	評估基準					
		4,000	4,300	4,600	4,900	5,200	5,500
		執行成果					
		4,941	5,883	6,546	7,091	7,169	執行中
三、通過客語能力認證人數	通過客語能力認證人數為績效指標（人/年）及設定年度目標值。 （98 年度以前指標以參與人數計，自 99 年度起以通過人數計）	評估基準					
		10,000	10,500	7,000	12,000	13,000	14,000
		執行成果					
		12,211 應考	10,149 應考	16,803 應考	17,955 應考	17,811 應考	執行中
		10,544 通過	7,984 通過	12,297 通過	11,834 通過	12,228 通過	執行中
四、補助辦理公事客語無障礙環境計畫數量	補助辦理公事客語無障礙環境計畫數量為績效指標（機構數/年）及設定年度目標值。	評估基準					
		15	18	40	65	70	75
		執行成果					
		無數據	64	65	52	40	執行中
五、輔導開設客語薪傳班數	輔導開設客語薪傳班為績效指標（班數/年）及設定年度目標值。	評估基準					
		40	42	200	500	550	600
		執行成果					
		無數據	無數據	453	723	746	執行中

資料來源：客委會

根據客委會提供之「客家語言發展計畫各分項計畫補助資料」的

統計數字觀察，除了「客語資料庫」及「客家語言教學資源中心」看不到量化指標，大體上原計畫所設定的量化達成數目都能逐年完成，客語認證的應考人數每年均達萬人以上，客語生活學校的補助校數也逐年成長，薪傳師開班數以有數據的 99 年到 101 年也都有能達到預定的年度目標值，足見執行單位的努力。不過「補助辦理公事客語無障礙環境計畫」這個項目自 99 年起有逐年下降的趨勢，與原設定的達成目標有差距。如果僅從量化指標的達成度觀察，目前顯示公事客語無障礙計畫的執行成果具備改善空間。

（二）經費運用比例宜改善

本計畫執行至今已邁入第 6 年，其量的指標有大部分項目都有達到原設定的目標，執行單位的用心也值得肯定。然而如果從經費的運用比例觀察，似乎不太妥當。以 101 年為例，舉辦客語生活學校觀摩賽的經費是 1,541 萬 2,409 元，補助客語生活學校的經費是 4,142 萬 5,550 元，總經費是 5,683 萬 7,959 元，舉辦客語生活學校觀摩賽（初賽及複賽）的經費佔了三成，而補助客語生活學校 538 校全年的經費佔七成，兩者比例是 3：7，經費運用的比例分配稍欠考慮。此外，原計畫目標所預計執行之「建置客語資料庫」、「建置客家語言教學資源中心」等攸關客家語言發展極為基礎的工作，僅編列極少之預算執行（「建置客語資料庫」編列 100 萬元整，「建置客家語言教學資源中心」則放在申請客語生活學校一起補助），顯示本計畫在經費的運用比例宜改善。

若就五大項目的經費運用比例觀察，以 101 年的業務費為例，各項經費需求如下：

- 1．推動客語薪傳師制度、建置客語資料庫：5,099 萬 5,000 元。（建置客語資料庫 100 萬元）
- 2．向下扎根客語生活學校計畫、相關競賽推廣活動：8,520 萬元。
- 3．辦理客語能力分級認證：7,440 萬元。

- 4 · 推動公事客語無障礙環境計畫：1,464 萬元。

實際審核執行的經費運用如下：

- 1 · 推動客語薪傳師制度、建置客語資料庫：3,108 萬 3,070 元。
- 2 · 向下扎根客語生活學校計畫、相關競賽推廣活動：5,683 萬 7,959 元。
- 3 · 辦理客語能力分級認證：5,383 萬 4,964 元。
- 4 · 推動公事客語無障礙環境計畫：602 萬 6,553 元。

從經費的運用觀察，原本預期成本效益較高的「推動公事客語無障礙環境計畫」僅執行 602 萬 6,553 元，而一年一次的觀摩賽卻消耗了 1,541 萬 2,409 元，本計畫在經費運用的比例分配宜更審慎。

二、效果分析

（一）推動客語薪傳師制度

1. 薪傳師制度的推動效果明顯

客委會積極推動客語薪傳師制度，從推動至今共計審查通過語言、文學、歌謠、戲劇四類共計 2,132 位客語薪傳師。至於傳習計畫開班數，自 99 年度至 102 年 5 月底止計核定 1,436 位薪傳師，開設 2,243 班客家學堂，共約 3 萬 8,046 人次參與。平均每年約開設 650 班左右的客家學堂，客委會的用心值得鼓勵。關於客委會推動的客語薪傳師制度持正面看法的人不少，例如：「客語薪傳師制度對客語的推行還是有成效的，至少很多的薪傳師因為這個制度而積極的去推廣客語，他本身有額外的收入，對客語薪傳師是很大的鼓勵，而不只是義務性的付出。」（訪談專家 D6）

2 · 薪傳師面臨的困境是開班困難及經費核銷複雜

薪傳師開班的規定是每班 15 人以上，其中至少一半是 19 歲以下的學生，其立意是為了讓客語往下扎根。不過根據訪談及焦點座談獲得的資料顯示，不少建議是希望因地制宜，尤其偏遠地區及非客家重點發展區要開班的確有其難度。例如東部的學者專家提到：「少子化影響導致招生困難，…不要用台北的角度去看，我們花蓮跟台東…，真的找不到學生。」（訪談專家 B1）除了東部，中部的學者專家也呼應此看法：「不一定要一個班級裡面 19 歲以下要占多少，他讓薪傳師也可以開一班成人班、成教班，也可以有青少年班，當然親子共學很好，現在也很多新住民，新住民媽媽帶小孩子來參加薪傳師的班，…是不是讓它開班的方式多元一點、彈性一點。」（訪談專家 B4）

除了開班困難之外，薪傳師遇到最大的問題是經費核銷複雜，如果沒有學校行政系統的支援，薪傳師從申請計畫到經費核銷全部都要親力親為。有許多薪傳師年紀較長，對於資訊系統較不熟悉，即使是會使用電腦的薪傳師，也感到報帳的繁瑣與複雜，例如有一位薪傳師提到：「薪傳師是個體戶，他什麼事情都自己做，招生要自己做，再來教學要自己寫教學計畫，還有你要做會計，就是做核銷。」（訪談專家 B8）

3 · 薪傳師班級經營及運用電腦的能力待培訓

薪傳師並非正規訓練的教師，許多執行客語生活學校的校長指出，薪傳師的班級經營能力不足，因此許多學校也不太願意聘請薪傳師授課。客委會就這個部分提出相關的長期培訓計畫並且研擬至今未開班之薪傳師的退場機制，希望能提升薪傳師的相關教學能力以及鼓勵薪傳師積極開班，這是客委會值得鼓勵的部分。同樣的，為了讓薪傳師積極開班，也必須輔導薪傳師運用電腦的基本能力，讓薪傳師了解線上申請的步驟，達到遍地開花的效果。

（二）建置客家語言教學資源中心及客語資料庫

建置客家語言教學資源中心及客語資料庫原本編列的預算就很少，不成比例，因此所達到的效果幾乎可以說沒有。然而客委會這兩期的「客家語言發展計畫」都把建置客家語言教學資源中心及客語資料庫

列為一個很重要的工作項目，但是這幾年成效有限，這個部分的效益不足，未來應該認真思考如何執行才能達到其效果。

1・客家語言教學資源中心僅建立少數腔調，其管理與維護尚待加強

目前的成果顯示「客家語言教學資源中心」主要是指饒平、大埔、詔安三個腔調，屬於較弱勢的客語腔：「教學資源中心主要是針對少數腔調，如饒平、大埔、詔安這3個，我們有3個教學資源中心。」（執行單位訪談 A3）

早期建立的教學資源中心並未善加維護，學校教師坦言與校長是否有心密切相關。若就第二期「客家語言發展計畫」而言，建置客家語言教學資源中心的執行成果只是維持第一期「客家語言發展計畫」的成果，宜補充積極而充實的新內容並且加強原資源中心的管理與維護。

2・客語資料庫的內容宜充實

依據訪談，客語資料庫就是客語認證的詞彙庫，這與一般認知由客委會主導的大型客語資料庫有相當落差。根據「客家基本法」第十三條：建設臺灣成為全球客家文化交流與研究中心。單就這一條而言，客委會有其職責將客家語言教學資源中心及客語資料庫建置完善，做為建設臺灣成為全球客家文化交流與研究中心的基礎。至於如何充實資料庫內容，各專家論述建議如下：

- （1）撥款分區域，各區域都跟當地民間的文史工作者、耆老合作，收集完整的資料，建立充實而豐富的客語資料庫。（執行單位訪談 R1）
- （2）客委會應有專責研究員，負責規劃相關研究工作，或者委由研究機構進行規劃，以長期經營的角度籌備營運，不僅可以系統整理相關資源，也可以經由學術機構培訓人才，開設相關課程，因應國家未來的挑戰。（訪談專家 B4）

（三）推動客語生活學校

1．客語生活學校計畫經費編列逐年成長，補助學校數逐年增加，推動成效顯著

客委會自 2003 年起開始推動客語生活學校計畫，企盼營造校園生活化客語學習環境，創造師生以客語互動機會及提高學童聽講客語興趣與自信心，並以生活化、公共化、教學化、多元化及社區參與等五大原則推廣客語。而為鼓勵學生參與，提供學生表演舞台，增進學校相互觀摩學習，於 2005 年度開辦「第 1 屆全國客語生活學校成果觀摩會」，分北、中、南、東四區初賽及全國總決賽，透過客語歌唱、口說藝術或戲劇表演，讓學生學習客語。

客語生活學校在第二期客家語言發展計畫中，2008 年度經費 3,416 萬 7,000 元，補助 334 所學校、2009 年度經費 5,408 萬 7,000 元，補助 400 所學校、2010 年度經費 5,797 萬 1,000 元，補助 442 所學校、2011 年度經費 7,100 萬元、2012 年度經費 8,520 萬元、102 年度經費 8,520 萬元，合計補助經費 3 億 8,762 萬 5,000 元。可以看出，第二期計畫中對於補助學校數逐年成長，有效地讓更多學生接觸客語環境。

客委會在推動客語生活學校的部分非常用心，從各校訪談內容可以了解其效果明顯，相關意見整理如下：

- （1） 客語生活學校計畫提升教師能力，教師不斷有機會參與各種比賽和發表，能力不斷的精進和提升。（訪談專家 D6）
- （2） 學校有經費去影音設備，教學教材幫助很大。（訪談專家 D6）
- （3） 客語生活學校計畫提供環境布置的費用，比如客家諺語或是樓梯間的客語文字牌。（訪談專家 D6）

對於申請客語生活學校補助的學校而言，最大的好處是經費的挹

注，不過有不少校長及主任提到所申請的經費往往在年中才發放，對於年度計畫的執行而言，有其困難之處。

2 · 觀摩賽的舉辦能提升參與率，也容易導致比賽領導教學的菁英式教育結果

客語生活學校舉辦觀摩賽利弊互見，觀摩賽的舉辦原本是為了提供獲補助的學校一個彼此交流的機會，立意甚佳。專家指出：「這是客委會的設計，它設計這些學校有沒有幫我落實客語生活，每年定期驗收，成果表現出來，大家來比賽觀摩，這是驗收的過程和方式。…問題是這些小孩有沒有得到學習的效果？」（訪談專家 C7）

不過因為是比賽性質，因此各校為了得到好成績，紛紛以訓練菁英的方式培訓選手，導致資源大部分都放在少數學生身上，有專家指出：「這些地方的經費大多是拿來訓練那些要比賽的學生，那當然要訓練要比賽的人，就是採菁英式方式，而不是採全方面的部分，而小朋友呢！山歌會唱啦！平常在閒話家常時，跟老師對話時，就不會了。」（訪談專家 B5）

3 · 學校本土教育的客語課程和客語生活學校的客語課程關連性不大

以目前的訪談資料得知，各校有申請客語生活學校經費補助所開設的客語課程與學校原本就有的本土教育的客語課程彼此之間的關連性不大。原因可能是客語生活學校結合薪傳師開課，開課內容各自獨立。如果學校在執行時能夠結合本土教育的客語課程，會讓客語生活學校的效果倍增。有學校老師建議：「幾個學校合開一個客語課後班，比如說禮拜三的下午半天，完全用客語的方式來進行，課後班就是課輔班，小朋友本來可以回家，那需要留下來的人可以自願參加課輔班，類似沉浸式教育，重點在呈現一個完全客語的環境。」（訪談專家 D3）沉浸式的客語教學應該是客語生活學校的理想，因此如何結合學校本土教育的客語課程，讓客語生活學校的精神落實，需要執行的學校校長及老師們多費心神設計。

（四）推行公事客語無障礙環境

1 · 客委會僅擬定申請補助的辦法，尚未建立全面的公事客語無障礙政策執行方向

公事客語無障礙環境的推行是依據「客家基本法」第 6 條：「(客家文化重點發展區)前項重點發展區，應推動客語為公事語言，服務於該地區之公教人員，應加強客語能力；其取得客語認證資格者，並得予獎勵。」及第 9 條：「政府機關(構)應提供國民語言溝通必要之公共服務，落實客語無障礙環境。…」，客委會據此訂定「推行公事客語無障礙環境補助作業要點」，因此客委會推行公事客語無障礙的辦法就是以計畫申請、審查補助的方式進行。該要點指出其實施原則為：「1. 公共化原則：公共場所多以客語為主要使用語言。2. 多元化原則：增進民眾對使用客語之尊嚴和自信，及對異語言文化的了解和尊重。3. 普及化原則：客語普遍推行於機關、學校、社團、商家企業、鄰里社區。4. 生活化原則：民眾在日常生活中自然以客語溝通。」

客委會實際執行方式是行文給各公私單位，歡迎各單位提案申請，其說法為：「公事無障礙醫療客語這部分也是我們去年開始有比較著力重點的部分，我們是主動行文給衛福部和轄內的，就是全國各公私立醫療院所，告訴他們說我們有一個公事無障礙的一個補助，歡迎他們主動來提案。」(執行單位訪談 A3)

客委會從 98 年到 101 年共計補助 227 件，其中補助件數最多的是屏東縣，完全沒有申請的是嘉義縣，四年申請不到 10 件的有臺東縣(1 件)、彰化縣(2 件)、南投縣(3 件)、宜蘭縣(5 件)、臺南市(6 件)、雲林縣(8 件)、新北市(8 件)。如果從補助的件數觀察，客委會推行公事客語無障礙環境的效果有限，尚有極大的努力空間。專家學者認為：「凡是公立單位，比如縣市政府、署立醫院，應該全部必須有客語，它的櫃台應該要有客語人員，至少要有客語服務的志工人員值班。…照理講公立大學、公立單位，還有較有名的私立大學、醫院應該要有才對。」(訪談專家 C2)

研究指出，有絕大多數單位未連續接受客語無障礙環境補助，政策的延續性不足。該論文以聖德老人服務中心為例，認為該中心所執行的客語無障礙環境基本上有達到公共化和多元化的原則，不過尚未

普及化與生活化。該研究認為客語無障礙環境補助效能不彰，需以更有效的方式推展。(宋建興 2011：71-96)此外，關於客委會的執行方式，有專家提出建議：「客委會可以像是標案一樣，主動去做；等人來申請真的很難，直接去改善。」(訪談專家 C4)客委會僅擬定申請補助的辦法，未建立全面的公事客語無障礙政策執行方向，導致執行效果不明顯，應積極研擬全面的公事客語無障礙政策執行方向及步驟。

2 · 客家文化重點發展區尚未全面完成公事客語無障礙

「客家語言發展計畫」已經執行兩期，共計 12 年的時間，然而客委會所劃定的客家文化重點發展區卻不到一半有申請公事客語無障礙計畫，這個部分極待檢討。表 8 是客委會委託研究報告「99 年至 100 年全國客家人口基礎資料調查研究」抽樣統計計算出的客家文化重點發展區，共計 69 個鄉鎮。桃園縣、新竹縣和苗栗縣是最集中的三個縣，根據客委會「98 年至 102 年度推行客語無障礙環境計畫補助核定件數及經費統計表」顯示，桃園縣近 5 年來申請 20 件，平均每年約 4 件，新竹縣近 5 年來申請 31 件，平均每年約 6 件，苗栗縣近 5 年來申請 23 件，平均每年約 4 件。以這個數字觀察，要達到客家重點發展區全面客語無障礙環境，有待客委會的積極規劃與執行。

3 · 政策宣導及溝通尚待努力

公事客語無障礙環境的政策宣導有待加強，許多單位不清楚有這個計畫可以申請，也有不少人誤解公事客語無障礙環境的內涵，將此補助與身心障礙坡道等無障礙環境混同，這個部分突顯政策的宣導與溝通不足，民眾無法清楚理解政府的政策內容。(宋建興 2011：94-95)當然這是由於客委會執行這個政策的方式是先訂辦法，然後希望各單位申請補助，這種被動的政策執行導致執行效果不佳，因此建議客委會可以採取較主動的執行策略，以落實公事客語無障礙環境的理想。然而相關單位即使已了解相關政策的內涵，其申請意願仍然極為低落。曾經申請補助的單位罕有連續申請的意願，主要原因在於申請手續繁瑣，而經費的報銷更增加承辦單位的工作量，導致各單位工作人員不願意主動申請相關計畫。

表 8 各縣市客家人口比例 1/3 以上之鄉鎮市區

縣市別	客家人口比例達 1/3 以上鄉鎮市區	客家人口比例區間估計超過 1/3 以上鄉鎮市區
桃園縣	中壢市、楊梅市、龍潭鄉、平鎮市、新屋鄉、觀音鄉、竹北市、竹東鎮、	大園鄉
新竹縣	新埔鎮、關西鎮、湖口鄉、新豐鄉、芎林鄉、橫山鄉、北埔鄉、寶山鄉、峨眉鄉	
新竹市	東區	香山區
苗栗縣	苗栗市、竹南鎮、頭份鎮、卓蘭鎮、大湖鄉、公館鄉、銅鑼鄉、南庄鄉、頭屋鄉、三義鄉、西湖鄉、造橋鄉、三灣鄉、獅潭鄉、泰安鄉、通霄鎮	苑裡鎮、後龍鎮
臺中市	東勢區、新社區、石岡區、和平區	豐原區
南投縣	國姓鄉	水里鄉
雲林縣	崙背鄉	
高雄市	美濃區、六龜區、杉林區	甲仙區
屏東縣	長治鄉、麟洛鄉、高樹鄉、萬巒鄉、內埔鄉、竹田鄉、新埤鄉、佳冬鄉	
臺東縣	關山鎮、鹿野鄉、池上鄉	
花蓮縣	鳳林鎮、玉里鎮、吉安鄉、瑞穗鄉、富里鄉、壽豐鄉	花蓮市、光復鄉

資料來源：客委會「99 年至 100 年全國客家人口基礎資料調查研究」p41

（五）舉辦客語能力分級認證

1．客語認證舉辦用心，社會大眾對客語的學習更積極，有正面的推廣意義

自民國 94 年至今，共舉辦了八次的初級客語認證，五次的中級暨中高級客語認證，以及兩次幼幼級客語認證。客委會及承辦學校對客

語認證的用心與辛勞這點是非常值得肯定的。為了能延續客語認證的舉辦，落實客語向下扎根的目標，以鼓勵更多年輕一代來參加認證，客委會自 99 年開始推出多個獎勵措施，我們從報考人數確實可看到獎勵措施的成效，高中以下的報考人數增加。也由於客語認證的舉辦，讓學校客語老師及薪傳師的客語教學有共同的目標，鼓勵學生參加客語認證，讓學生客語的學習更積極，再加上父母的配合，我們看到客家話相較於以前（沒有客語認證），確實有開始活絡起來的跡象。客語認證舉辦至今已有九個年頭，我們期許客語認證能對客家話有更多更顯著的推廣成效，也希望客語認證能更上一層往國際語言測驗標準邁進，以提高客語認證的公信力。

2・客語認證每年一標，承辦單位無法累積試務經驗

以往客語認證採每年一標的方式，由不同的學校承辦試務工作，缺乏經驗的累積和傳承。甫接辦的學校一開始需浪費很多時間去摸索學習，由於經驗不足，難免在試務工作上會出現一些瑕疵，且因不同的學校承辦，所有業務推展方式不盡相同，會造成考生的困擾，「承辦學校改變，辦理的方式又改變……沒有一個相同的標準來辦理，考生有可能會無所適從。」（訪談專家 B6）。再者，承辦學校未必有把握下年度能得標，所以在承辦試務的工作上，就無法用永續經營的理念去規劃，「今天我的學校承辦到客語認證，這是一個階段性的任務，我完成以後，明年那不干我的事，所以經驗的傳承有問題，還有是沒有辦法做長遠的規劃。」（訪談專家 B2）尤其是在人力方面，無法留住優秀的承辦人才，例如承辦今年初級數位認證的新竹教育大學，雖然過去承辦過好幾次客語認證，但今年的工作團隊是全新的組合。誠如客委會鍾副主委過去曾對承辦學校的要求與勉勵：「客語認證的試務工作必須是零失誤」，然客語認證試務工作的零失誤有賴於優秀有經驗的承辦人員，若沒有逐年試務工作經驗的累積，又哪來的優秀有經驗的承辦人員。如果能長期委託具專業背景的專責單位辦理客語認證，則能以永續經營的理念，去規劃試務工作及相關的延伸工作與研究，作持續的檢討與改進，例如人力的安排、測驗與閱卷方式的改良、試題類型的研修、歷年考題與考生問卷的分析、相關的客語推廣研習課程等等，「既然客語認證這個工作我們永遠要做，我們何不委託一個學術單位，而且是對客語有研究的學術單位，做一個永續的經營」（訪談專家

B2)，讓全球唯一的客語認證更上一層樓，能在實質上真正符合國家考試的規格。

3 · 宜加強跨部會協調，延伸客家話的學習

有許多考生雖然通過初級客語認證甚至是中級，但未必真正具有初級（或中級）客語的能力，仍無法在日常生活中使用客語做基本的對話。且就算具有初級（或中級）客語的能力，但在日常生活中也非常少說客語。初級客語認證的目的在於客語的推廣及向下扎根，但我們看到的多數情況是客語認證與日常說客語這件事是脫節的，兩者並未有實質的聯繫，認證考試過後也就代表說客語的時間過了。若能透過跨部會協調，將客語認證結合本土語言課程、升學獎勵政策等，應該可以延伸並落實客家話的學習。

4 · 宜持續進行試題的研發與題庫的建置，以避免客語認證的公信力遭受質疑

客語認證的教材包括《客語認證基本詞彙》、《客語能力認證題庫》、《客語能力認證基本詞彙—中級、中高級暨語料選粹》，這些教材的編撰過程是邀請各腔客家話的代表，組成客語認證教材編撰委員會，以會議討論的方式所訂定，題庫則是由委員分工出題，於會議共同討論修改之後定稿，中級暨中高級考試的試題來自考前的入闈命題。從詞彙教材考題呈現了相同的問題，無論是詞彙的收錄分級，或試題的命題，其共同的「依據」是什麼？共同的「標準」是什麼？初級試題與中級中高級試題之間難易度的區分標準是什麼？A-E 卷之間的難易度是否相同？這些疑慮在在影響著客語認證的公信力。建議客委會比照英檢的方式，「可以參照英檢的方式，委託財團法人 LTTC 來執行，那一直以來，從推動到現在，一直都是由這家去做一個測驗跟認證的一個部份」（執行單位訪談 R2），委託具專業背景的學術單位成立「客語認證研發中心」，從最基礎的訂定「客語能力指標」開始做起，再依能力指標做詞彙分級與題庫研發建置的依據，當能提高客語認證的公信力。此外，認證研發中心可結合學術研究，做試題結構、試題難易度分析、考生問卷等等分析。

目前國內的英語檢定、華語能力測驗、臺灣閩南語語言能力認證，以及大陸的漢語水平測驗等的考試均循 CEF 的架構做規劃，然就只有客語認證未做符合國際語言測驗標準化程序之建構，致使認證之結果無法完全符合信度效度之要求。建議客語認證之題庫可依據客語詞頻統計資料，以及參考漢語水平測試 HSK 詞彙表（約 8,822 條詞彙）、華語文能力測驗（CPT）詞彙表（約 8,000 條詞彙）做為客語能力認證詞彙或題庫建置時的參考依據。對於客語認證考試制度可採用「歐洲共同語言參考架構」（Common European Framework for Language: Learning, teaching, assessment，簡稱 CEF）之標準參照測驗來制定，CEF 之標準參照測驗，分 ABC 三大級，其中 A 為初級；B 為中級；C 為高級，各級再分兩小級共六級，每級再細分為聽、說、讀、寫四項綜合能力指標。全程可四階段工作，第一階段是擬定「客語能力指標」，再依據能力指標，進行詞彙分級、教材編撰、題庫研發建置等第二階段工作，第三階段進行大規模題庫的預試，第四階段根據預試結果修改題庫。要能按部就班地完成上述四階段工作，才能永續經營客語認證，徹底修正過去客語認證存在的缺失，建立客語認證的公信力，使客語認證有機會成為升學考試的加分，或公務人員考試客語能力認定的參考。

5 · 閱卷評分宜加強其公平性與公信力

客語認證閱卷委員的組成，包括教授、中小學校長主任、客家語老師、薪傳師、客家文史工作者。閱卷委員的聘請應具有相關專業背景，會說客家話或對客家事務熱中，並不一定是個稱職的閱卷委員，例如在音標與作文的評閱上，就非常需要專業能力，我們從作文有相當高的三閱率，以及音標的初閱與二閱的分數有差別的卷數非常多，可以看出閱卷委員背景的不同影響閱卷的成績。閱卷的公平性、專業性關係著客語認證的公信力，最好能聘請有相關專業背景或實際教學經驗的老師，如此能使客語教學與客語認證考試有良性的循環，讓閱卷更有公信力，讓教學者更能把握教學的重點，能有更好的教學成果。

第五章 「客家語言發展計畫」效益評估政策建議

第一節 「客家語言發展計畫」立即可行建議

本案依據本計畫原計畫書所擬定的五個工作項目：一、客語薪傳師制度；二、建置客家語言教學資源中心及客語資料庫；三、客語生活學校；四、公事客語無障礙環境；五、客語能力分級認證。分項具體提出相關之立即可行建議如下。

一、客語薪傳師制度

（一）因地制宜修訂薪傳師開課要求，期使課程多元而有彈性

（主辦機關：客委會）

客語薪傳師制度的設計，原意是希望讓客語薪傳遍地開花，然而各地情況不同，薪傳師開班的規定宜更有彈性。根據客委會公布的客家文化重點發展區，其實可以區分為兩大類開課，目前的辦法可以適用於客家文化重點發展區，至於非客家文化重點發展區及偏遠地區，應該請客委會研擬不同的開課要求與辦法，讓客語發展遍地開花的理想能夠逐步實現。除了開班人數的要求宜有彈性外，每班 19 歲以下的比例也可以考慮做適度的彈性，例如不少地區需要增進外籍配偶的客語能力，可以考慮開辦外籍配偶專班，只要配合適當的考核機制，原則上應該不難處理。因此，建議修訂薪傳師的開課要求，並因地制宜，符合北、中、南、東各區不同的需求並區分是否為客家文化重點發展區，讓薪傳師開設課程能多元而有彈性，達到推廣的目的。

（二）研擬協助薪傳師開班之具體方案

（主辦機關：客委會）

薪傳師開班困難，不過政策執行單位有義務協助薪傳師開班，否

則證書發出去之後，薪傳師不開班，遍地開花的理想便難以實現。大家意見類似，主要觀點在於薪傳師得到證書後並不保證有工作，薪傳師要自己找學生、找場地，自己提計畫、規劃教材、報帳核銷，彷彿小型的行政部門。客委會雖然自認為薪傳師的開班設計非常簡便，線上申請也已極為便民，不過從訪談得知，民眾並未感受到方便之處。如何設計並規劃薪傳師報帳的手續，以及協助薪傳師開班，並且輔導後續的進修等相關措施，客委會宜審慎研究。

二、建置客家語言教學資源中心及客語資料庫

「建置客家語言教學資源中心及客語資料庫」是前兩期「客家語言發展計畫」的五項重點項目之一，但實際執行並未有顯著之具體成效，尤其此項重點項目預算的編列比例較低。然而「建置客家語言教學資源中心及客語資料庫」是基礎工作，仍應獲得較多經費的挹注。

（一）釐清建置客家語言教學資源中心及客語資料庫的宗旨與策略

（主辦機關：客委會）

依據行政院客家委員會第 2 期（97 至 102 年度）社會發展中長程個案計畫—客家語言發展計畫，在相關政策及方案中，有關「建置客家語言教學資源中心及客語資料庫」的內容，為挽救瀕臨滅亡的台灣大埔、饒平、詔安客語，協助其在校推動客語教學，於 93 年度分別成立台灣大埔、饒平、詔安客語教學資源中心及辦理台灣大埔、饒平、詔安客語辭典編撰工作 4 年計畫，目的係為提供大埔、饒平、詔安客語教學研究、保存、推廣的整合平台，奠下延續客語的基礎，使更多有興趣、有心保存及推動客家文化的人士來共同參與，冀透過資源中心的成立，協助客語之推廣、傳承及教學資源共享。

而客委會在執行策略方面，除了找尋三所國小成立客語少數腔調的教學資源中心外，並將客家語言教學資源中心與客語生活學校方案結合，從 95 年度起補助全國客語生活學校績優學校成立客語教學資源中心籌設與相關硬體設備。客委會執行建置客家語言教學資源中心及

客語資料庫的策略方法，是將客家語言教學資源中心與客語生活學校結合，而客語資料庫則與客語認證等連結，這與原先提案的中長程個案計畫有所偏離，再加上成效評估不明確，找不到相對應的成效能夠據以評估。

因此，建置客家語言教學資源中心及客語資料庫的宗旨與策略，應該更全面性的作為，而將原先規劃作為客語少數腔調的教學資源中心，納入其中的一個項目。但是此項客語重要的基礎工程，必須編列更多經費預算，雖然可以與客語生活學校，以及客語認證等項目結合，而其成果評估也應清楚呈現。

(二)委託成立專責客家語言教學資源中心及客語資料庫之研究中心

（主辦機關：客委會）

客家語言資料庫的概念，是針對某一個特定的用途設計，是不是客語資料庫就是客語認證的題庫，客語詞彙叫做客語資料庫嗎？或者是作為客語推廣的用途？可知，客語資料庫的設計，顯然和學術研究機構認知的客語資料庫是有差距的。目前客委會對於客語資料庫是跟哈客網路學院的課程資料庫，以及客語認證的題庫等相連結，並將客家語言教學資源中心的經費編列在客語生活學校的經費中，而客語資料庫則是指客語認證的詞彙資料庫。但是客家語言教學資源中心及客語資料庫是很重要的基礎工作，不宜以點綴性的作法執行。客語資料庫是基礎扎根的工程，但是並不容易執行，因此資源很可能就被挪用到做一些活動或觀摩等可以提高量化的部份，針對發展客家語言最基礎的工程，建議客委會未來應該挹注更多的資源執行。

執行時則建議由客家語言研究的高等學術或研究機構來做，亦即在設有客家研究的大專院校或研究機構，補助成立專責客家語言教學資源中心及客語資料庫之研究中心。研究中心成立後，擬定方向，逐年建置涵蓋面廣泛的客家語言教學資源中心及客語資料庫。從這些意見可知，大家對客家語言教學資源中心有很多期待，如果研究中心得以成立，並有長期可觀的經費運作，將可以結合客語資料庫及客家語言教學資源中心，建立有系統而完整的資料庫，提供薪傳師及資源教

師甚至學者專家一個非常豐富的教學與研究的中心，達到資源共享的目的。並且進一步在研究中心的基礎上，逐步建置全球客語資源中心，成為客語研究與教學的資源中心。

（三）應建置專任研究人員，從事客語教學資源與資料庫基礎工作

（主辦機關：客委會）

目前客語教學資源中心及客語資料庫的建置成果展現在少數腔調客語及認證詞彙，顯示客委會尚未積極進行客語教學資源中心與客語資料庫的建置工作，然而這兩項卻是客家語言發展刻不容緩的工作，假設各腔調都建立豐富的教學資源中心，並且有完備的客語資料庫，全國的教學與研究人員將可以資源共享，客委會是整合的平台，負責更新所有的資料。

客委會可以採取委辦方式成立專責客語專業的研究中心，透過研究中心建置專任研究人員從事客語資料庫與教學資源等基礎扎根工作，以豐富資料庫內容。而專任研究人員，可以與地方文史工作者協力合作，由研究中心負責規劃客語資料庫及客家語言教學資源中心的實際內涵。實際執行時，可以分區撥款，與地方文史工作者合作，建立全面的語料蒐集工作。就執行面而言，只要設置了研究中心，那麼就可以交由團隊負責規劃客語資料庫及客家語言教學資源中心的實際內涵。

三、客語生活學校

（一）建議鼓勵多年期的計畫申請，營造漸進而多元的語言學習環境

（主辦機關：客委會）

客語生活學校的補助件數逐年提升，推廣成效顯著，質的提升則是未來要努力的方向。許多學者提到客語生活學校中的觀摩賽變成一種競賽，導致客語生活學校的原意受到扭曲，然而觀摩賽（即將改成

競賽)是客委會的既定政策,如何在辦競賽與達到客語生活學校的理想之間形成平衡,是一項嚴肅的課題。而多位執行客語生活學校計畫的校長或主任提到,每年申請客語生活學校,其經費通常都是年中以後才核發,導致學校無法從年初就規劃完整的客語生活學校相關內容,例如社團師資的聘請等。假設能夠提供績優客語生活學校多年期的計畫申請,有校長認為多年期計畫就可以規劃由點而線而面的客語生活學校環境,並且經費的運用會更靈活,而不會發生社團師資每年都面臨不知道有沒有經費的窘境,也能提早規劃參加觀摩賽的形式,或者先舉辦校內的社團觀摩,增加客語生活學校的實質內涵。據此,建議鼓勵客語生活學校改採多年期的計畫申請,讓客語生活環境能夠深化與生活化,以利創造多元的語言學習環境。

(二) 建議研擬多元的考核方式,讓客語生活學校真正落實其理想

(主辦機關:客委會)

客語生活學校的成果,除了抽查與訪視,目前其實是以舉辦觀摩賽為主,成果的展示以觀摩賽的方式呈現,就客委會而言是最有效且簡單的作法,當然也能達到推廣與宣傳的目的。然而當大部分的學校將資源投注在挑出來比賽的小朋友身上,而這些被挑選的孩子又大部分都是熟背客語稿上台表演,表演時客語能力似乎嫻熟生動,卻鮮少能於生活中運用客語,這其實與客語生活學校原設計的理想與目標有差距。建議客委會研擬多元的考核方式,讓客語生活學校真正落實其理想。至於多元的考核方式則有待客委會深入研究,找到平衡。

四、公事客語無障礙環境

(一) 建議跨部會協調推動公事客語無障礙環境,主動補助與輔導

(主辦機關:客委會;協辦機關:衛福部、教育部、內政部、文化部、地方縣市政府、鄉鎮公所等)

公事客語無障礙環境是客家語言發展非常重要的部分,然而在執

行的過程中，不僅經費挹注不及每年舉辦客語生活學校觀摩賽的1/3，而且補助件數成長有限，其成效有待加強。本計畫在公事客語的推動成效尚有成長空間，客委會應專案研究推動的策略，提出具體的方案逐步推動，而非等待機關申請。

有關跨部會協調的部分，客委會應在中長程個案計畫書的內容中加入，因為目前成效不高，要尋求首長或高層的溝通，才能有效推動政策。公事客語無障礙環境的營造，有賴跨部會的溝通協調並加以執行，才能有效達到其所設定的理想目標。例如與衛福部、教育部、內政部以及地方縣市政府、鄉鎮公所等直接接洽，主動補助與輔導。而具體做法是擬定每年的執行進度，把應協調的部會、地方政府，逐年編列預算執行，以確實推動公事客語無障礙環境。

（二）建議客委會擬定輔導流程，主動補助客家文化重點發展區優先執行公事客語無障礙環境

（主辦機關：客委會）

公事客語是客家語言發展最基礎的工作，客委會在執行的時候應該積極主動，目前客委會的做法是行文給各公私單位，歡迎各單位提案申請，因為是提案申請，各單位提案意願低落，除了申請經費手續繁雜，核銷也極耗費人力。

關於公事客語無障礙的推動不如預期，客委會相關承辦人員告知今年他們的構想是從源頭進行溝通，例如榮總體系，就先去和退輔會洽談合作，取得共識後，底下的醫療院所也就會配合辦理。從源頭取得共識的做法非常可取，不過「客家語言發展計畫」已經執行第2期，邁入第12年，卻從去年才想到要從源頭做起，就執行力而言稍顯不足。建議客委會未來應主動輔導客家文化重點發展區優先執行公事客語無障礙環境計畫，以服務僅有聽說客語能力的國人。

五、客語能力分級認證

（一）建立國家客語認證的體制

（主辦機關：教育部；協辦機關：客委會）

客語認證目前由客委會每年分級招標，承辦單位更迭頻繁，顯示國家尚未建立認證體制。而教育部是國家最高之教育行政機關，目前的全國語文競賽以及臺灣閩南語語言能力認證，都是由教育部主辦，委託相關單位承辦。同樣是認證，由不同機構主辦，資源無法整合，經驗更無法傳承。基於此，建議中央部會能溝通研商國家語言認證的統籌機構，以方便統籌所有與客語認證相關的試務工作、能力指標、詞彙分級、題庫建置、試題難易度研究，以及教學推廣等等配套措施，例如客語認證是否納入升學加分、客語認證是否可當公務人員考試之客語能力證明等。以現階段的情況而言，建議客委會主動與教育部及考選部溝通，以利政策推行。

（二）長期委託專責單位承辦客語認證試務，以累積試務經驗永續經營

（主辦機關：客委會）

客語認證目前採每年一標的方式，由不同的學校承辦試務工作，缺乏經驗累積和傳承。如果能長期委託專責單位辦理客語認證，則能以永續經營的理念，去規劃試務工作，作持續的檢討與改進，不論是人力的安排、測驗與閱卷方式的改良、試題類型的研修、歷年考題與考生問卷的分析、相關的客語推廣研習課程等等，都可以藉由長期承辦而累積經驗，讓全球唯一的客語認證更臻完善。

（三）委由專業單位成立客語認證試題與題庫建置的研發中心，提高客語認證的公信力

（主辦機關：客委會）

客語認證目前區分幼幼級、初級、中級暨中高級認證，其中幼幼級及初級認證應以推廣為目的，然而中級暨中高級或未來可能進行的

高級認證則應該朝國家公務人員考試客語能力認定的方向規劃。因此建議客委會比照英檢的方式，委託具專業背景的學術單位成立「客語認證研發中心」，從最基礎的訂定「客語能力指標」開始做起，再依能力指標做詞彙分級與題庫研發建置的依據，當能提高客語認證的公信力。認證研發中心還可以結合學術研究，做試題結構、試題難易度分析、考生問卷分析等。

客語認證題庫可採用「歐洲共同語言參考架構」(Common European Framework for Language: Learning, teaching, assessment, 簡稱 CEF) 之標準參照測驗來建置，永續經營客語認證，建立客語認證的公信力，使客語認證有機會成為升學考試的加分，或公務人員考試客語能力認定的參考。

(四) 跨部會協調，客語認證結合本土語言課程的實施

(主辦機關：客委會；協辦機關：教育部)

客語認證的目的在於客語的推廣及向下扎根，但我們看到的多數情況是客語認證與日常說客語這件事是脫節的，兩者並未有實質的聯繫，認證考試過後也就代表說客語的時間過了。客委會希望透過客語認證來達到推廣傳承客語的目標，其中推廣的成效顯著，但傳承的目的有待加強。為延伸客語認證的客家話學習與增加說客家話的機會，建議客委會與教育部做跨部會的協調，將客語認證的教材納入本土語言課程的教學內容，由各縣市的輔導員（客家語組）協助宣導推動，客委會協同各縣市政府定期與各縣市的輔導員座談，討論客語認證融入本土語言課程的相關推動事宜，並給予輔導員宣導推動之經費補助。

(五) 各級客語認證採數位化線上測驗方式

(主辦機關：客委會)

今年開始初級認證採數位認證的方式進行，可見客委會將分年執行分級認證的數位測試。然而各級認證題庫尚未建立，未來很可能每

年都要由承辦單位研究新的數位認證內容，導致資源浪費。建議配合符合國際語言測驗標準化程序所建立之客語認證題庫，將題庫數位化建立線上測驗系統，比照英檢的方式進行客語認證的測驗，可隨機抽難易度相同的無數組試題，除了可隨到隨考，還可將線上客語認證推廣到世界各地，並節省試務人力經費及每年可觀的入闈總總費用。

第二節 「客家語言發展計畫」中程建議

一、客委會宜致力於研擬對客家語言發展有具體助益的政策

（主辦機關：客委會）

客委會的角色特殊，但仍然是中央級的單位，其角色定位應該更具體。客委會的成立與原委會相同，都是弱勢語言文化產生消失的危機才成立。成立的名稱是「客家委員會」而非「客家事務委員會」，表示其主要是負責政策推動，政策制度的制定。因此，如何發展客家語言文化，增加其活力，客委會宜長期研擬各相關政策，與時俱進，尤其是客家基本法制訂後的各相關配套措施，都需要一一研擬，讓政策能確實執行。

以公事客語無障礙環境的推動為例，客委會要推動這個政策，首先應仔細規劃公事客語無障礙的優先完成項目，例如：公共運輸系統、醫療體系、公營單位等，然後規劃執行標準，以行公文的方式讓各縣市政府的客家事務局執行，客委會負責經費分配，以交辦的方式執行，並且明定各執行細項，讓縣市政府客家事務局有具體依循標準，以利公事客語無障礙環境的推動。至於尚未成立客家事務局的縣市，客委會可以委請相關單位規劃執行。

二、客委會應與各部會及各縣市政府建立密切的聯繫

（主辦機關：客委會；協辦機關：衛福部、教育部、內政部、文化部、地方縣市政府、鄉鎮公所等）

客委會研擬妥善且具體的客家語言發展政策後，應與各部會及各縣市政府密切聯繫。例如與教育部聯繫，設立小學客家母語課程之專款，將客語認證的證書列入超額比序等。設專款可以與教育部協商經費比例，將客語認證的證書列入超額比序則有助於學生的認真學習。不論是專款或是升學的超額比序，都與跨部會的規劃與執行相關。

除了橫的連繫，政策的垂直貫徹一樣重要，以整合國家資源，讓經費獲得更好的運用。現在各縣市政府都有設客家事務局，也都有編列經費，當客委會規劃具體的政策之後，可交由各縣市政府客家事務局執行。一方面節省人力與經費，另一方面也可以藉由各縣市政府地方官員的相互激勵與比較，在執行面上獲得更多元的呈現，避免完全由上而下的政策施為。

綜合而言，建議客委會將主力放在研擬對客家語言發展有具體助益的政策，透過橫的連繫（與各部會的溝通）與直的政策貫串（與地方政府客家事務局合作），建立一個有效的政策執行網絡。雖然跨部會的政策執行有其困難，然而客委會仍應聚焦於政策的制定，並且設法與各縣市政府客家事務局合作，讓政策有效推行。

三、儘速協商及規劃客家基本法的相關配套措施

（主辦機關：客委會）

法律層面的完善是政策推動是否順利的重要依據，客家基本法公布後，缺乏相關配套措施。建議客委會配合客家基本法，積極研擬相關配套的法規或者施行細則等等，並配合臺灣客家母語教育的相關立法工作，落實客家基本法的內容，以挽救弱勢的瀕危語言。

四、研擬客語集中區公務員應具備客語能力之推行策略

（主辦機關：客委會）

為了讓公事客語的推動更見成效，專家提出「誘因」的概念，希望能給公務人員獎勵。獎勵的動機是鼓勵，不過，基於公務人員是人

民的公僕的概念，應該從法的層面規定在客語集中區擔任公務人員者，需具備客語聽與說的能力。這項服務對於老年人而言尤其迫切，而地方公務人員也應該積極以當地語言服務民眾。規定只是一種手段，希望藉此落實公務人員服務大眾的基本信念。因此，建議客委會研擬客語集中區公務員應具備客語能力之推行策略，讓公事客語無障礙的理想早日實現。

五、研擬弱勢客語腔調的具體保存政策

（主辦機關：客委會）

客語在臺灣的腔調，根據學界的調查，目前有四縣腔、海陸腔、大埔腔、饒平腔、詔安腔、永定腔、豐順腔。客委會的認證考試分別就前五個腔調設計題目，然而從歷屆應考人數可知，大埔腔、饒平腔和詔安腔的報考人數不多。其中以饒平腔最為危險，原本饒平腔最大的聚居地竹北六家，由於高鐵設站，造成外來人口遽增，原六家住民又因徵地四散外遷，破壞自然形成的饒平客語語言社區。雖然這是國家重大交通建設所無法預先評估的負面影響，但是面對岌岌可危的饒平客語流失現象，客委會責無旁貸應負起保存與重建的責任。建議客委會針對即將面臨消失的弱勢客語研擬積極而具體的保存政策並貫徹執行，再現客語的活力。

六、研擬客家文化重點發展區推動幼兒園沉浸式客語教學方案

（主辦機關：客委會、教育部）

參考紐西蘭毛利語復甦成功的案例，其「語言巢」的概念值得我國借鏡，語言巢是一種完全使用母語傳承知識的模式，在紐西蘭已經有效地對毛利語的重建做出貢獻。建議客委會與教育部共同研擬客家文化重點發展區推動幼兒園全面使用客語教學，讓扎根的理念確實執行。

第三節 「客家語言發展計畫」長程建議

一、推動客語成為臺灣的官方語言之一

（主辦機關：客委會）

透過各國弱勢語言政策的分析，不妨參考瑞士的作法，將客語列為官方語言之一。目前臺灣的情況是各族群已經有共同的溝通語，也就是所謂的「國語」，因此將客語列為官方語言之一，其用意是提高公部門對弱勢語言的重視。至於國家重要文件的文字敘述，漢語方言系列的語言可以考慮使用較淺白的文言書寫，達到溝通的目的，而原住民的語言則由原民會進行相關的研究與協商。

推動客語為官方語言之一，有利於行政事務、司法事務、傳媒使用語言及母語教育等的推動。在行政事務方面，當人民赴行政機關洽理公務時，行政人員能使用當地語言與人民溝通，足以顯示對當地語言的尊重；在司法事務方面，當人民面臨警察機關逮捕拘禁與司法機關審判時，被審判者是否能以他本身使用之語言進行司法程序，以使其權利不致因語言不通而被犧牲；在傳媒使用語言及母語教育的推動方面，如果有官方語言的支持，保障弱勢語言文化的公義理想才能逐漸實現。

假設客語能夠成為臺灣的官方語言，那麼只要進一步落實地方自治的精神，由地方政府規劃相關的語言教育等事項，學習瑞士的精神，促進族群之間的融合且保護各地的傳統文化。各國國情不同，我國情況特殊，以漢語語系而言，漢文化有一個非常好用的平台：漢字，文字書寫可以共用，因此只要營造友善的語言空間即可。

瑞士「多國語」政策可以做為我國語言政策的參考，瑞士尊重多元的精神徹底反映在憲法條文上，是瑞士多族群共榮共存的依據。臺灣的土地比瑞士小，人口卻將近瑞士的 4 倍，而且又是移民社會，幾百年來統治政權更替頻繁，其族群的複雜性高，要處理的問題就更多。然而我們相信臺灣人民的智慧不亞於瑞士人民，建議在不改變臺灣現狀的基礎上，推動弱勢語言成為官方語言，除了多元的考量，也展現臺灣在民主化的過程中，所形塑的尊重多元文化的內涵。基於國情不同，國家語文的立法保障仍待國內形成共識，但就弱勢語言的復甦而

言，政府相關法規與政策的擬定有其一定的重要性。

二、客家語言相關法規的制訂

（主辦機關：客委會）

制訂語言相關法規是對瀕危語言的一種支持。聯合國教科文組織致力維護人類文化多樣性的工作，其中極重要的一環就是「保護瀕危語言」，其具體建議是：「增進瀕危語言活力的迫切需求，包括了語言典藏、新語言材料、訓練有素的本土語言學家和語言教師、新政策的推動等等。」（轉引自何大安 2007：1）目前我國已公布「大眾運輸工具播音語言平等保障法」共計 8 條內容，建議客委會可以從已公布的法律條文出發，研擬相關配套措施，以確實執行相關法律規定。至於尚未制訂的法規，客委會有責任長期推動制訂，例如配合「國家語言發展法草案」，推動「客家語言發展法草案」的立法通過，並研擬各項具體法規以利客家語言之發展。法規制訂是長遠的工作，但卻是極為重要且基礎的工作，客委會應長期研究相關法規，並進而制訂有助客家語言發展的法規，從法的層面保障並促進客家語言的活力。

參考文獻

- 丁元亨. 2002. 《歐洲整合與歐盟語言政策》。台北：行政院客家委員會。
- 行政院研究發展考核委員會. 2010. 〈中長程個案計畫效益評估作業手冊〉
- 宋建興. 2011. 《客語無障礙環境政策回應性評估之研究—以聖德老人服務中心為例》。桃園：國立中央大學客家研究碩士在職專班碩士論文。
- 李勤岸. 2002. 〈美國的語言政策〉，施正鋒編《各國語言政策學術研討會論文集》，81-110。台北：行政院客家委員會。
- 李憲榮. 2002. 〈加拿大的英法雙語政策〉，施正鋒編《各國語言政策學術研討會論文集》，3-49。台北：行政院客家委員會。
- 何大安. 2007. 〈語言活力通說〉，鄭錦全、何大安、蕭素英、江敏華、張永利編輯《語言政策的多元文化思考》，1-6。台北：中央研究院語言學研究所。
- 呂嵩雁. 2007. 〈台灣客語語言維持的現況與展望——師資篇〉，鄭錦全、何大安、蕭素英、江敏華、張永利編輯《語言政策的多元文化思考》，279-282。台北：中央研究院語言學研究所。
- 吳錫德. 2002. 〈法國的語言政策——全球化與多元化的挑戰〉，施正鋒編《各國語言政策學術研討會論文集》，295-339。台北：行政院客家委員會。
- 阮若缺. 2007. 〈法國的語言與文化政策：台灣觀點〉，張台麟編《全球化下的歐洲語言與文化政策—台灣的觀點》，1-34。台北：國立政治大學外語學院歐洲文化研究中心。

林蒔慧. 2007. 〈全球化下的捷克語言政策〉, 張台麟編《全球化下的歐洲語言與文化政策—台灣的觀點》, 129-156。台北：國立政治大學外語學院歐洲文化研究中心。

卓忠宏. 2007. 〈西班牙多元語言教育與政策評析〉, 張台麟編《全球化下的歐洲語言與文化政策—台灣的觀點》, 35-69。台北：國立政治大學外語學院歐洲文化研究中心。

客家委員會. 2010. 〈第 2 期（97 至 102 年度）社會發展中長程個案計畫——客家語言發展計畫〉, 提報日期：99 年 8 月 31 日。

客家委員會. 2011. 〈99 年至 100 年全國客家人口基礎資料調查研究〉, 客家委員會委託研究報告。

客家委員會. 2013. 〈客家語言發展計畫各分項計畫補助資料〉, 取得日期：102 年 5 月 28 日。

客家委員會. 2013. 〈101 年度施政績效報告〉, 提報日期：102 年 3 月 14 日。

客家委員會. 2013. 〈102 年度作業計畫〉, 資料日期：102 年 2 月 5 日。

洪輝煌. 2010. 《台灣鄉土語言政策現況與省思：全球化與在地化整合的觀點》。佛光大學公共事務學系碩士在職專班碩士論文

洪謙德. 2002. 〈新加坡的語言政策〉, 施正鋒編《各國語言政策學術研討會論文集》, 543-584。台北：行政院客家委員會。

施正鋒. 2002. 〈北愛爾蘭的語言政策〉, 施正鋒編《各國語言政策學術研討會論文集》, 199-235。台北：行政院客家委員會。

胡慶山. 2002. 〈日本語言政策的考察與展望——兼論國際條約或權利宣言中的語言權與對台灣的啟示〉, 施正鋒編《各國語言政策學

- 術研討會論文集》，679-725。台北：行政院客家委員會。
- 范盛保．2002．〈澳洲的語言政策——從同化到多元文化〉，施正鋒編《各國語言政策學術研討會論文集》，111-149。台北：行政院客家委員會。
- 徐錦輝．2008．《台灣客家族群「語言權」保障之研究——以國家語言發展法草案為例》。桃園：國立中央大學客家政治經濟與政策研究所碩士在職專班碩士論文。
- 梁榮茂．2007．〈語言政策的多元文化思考〉，鄭錦全、何大安、蕭素英、江敏華、張永利編輯《語言政策的多元文化思考》，7-18。台北：中央研究院語言學研究所。
- 郭美宏．2007．〈瑞士「多國語」的政策、發展與挑戰〉，張台麟編《全球化下的歐洲語言與文化政策——台灣的觀點》，71-128。台北：國立政治大學外語學院歐洲文化研究中心。
- 張台麟．2007．〈歐盟推動多元語言制度的發展與挑戰〉，張台麟編《全球化下的歐洲語言與文化政策——台灣的觀點》，157-188。台北：國立政治大學外語學院歐洲文化研究中心。
- 張維邦．2002．〈瑞士的語言政策與實踐〉，施正鋒編《各國語言政策學術研討會論文集》，377-439。台北：行政院客家委員會。
- 張學謙．2002．〈Aotearoa／紐西蘭的語言規劃〉，施正鋒編《各國語言政策學術研討會論文集》，151-197。台北：行政院客家委員會。
- 莊錦華．2007．〈從客語認證談客語在台灣之永續發展〉，鄭錦全、何大安、蕭素英、江敏華、張永利編輯《語言政策的多元文化思考》，143-157。台北：中央研究院語言學研究所。
- 陳良吉．2007．〈德國語言規範化與文字改革政策的今昔〉，張台麟編《全球化下的歐洲語言與文化政策——台灣的觀點》，189-222。台

北：國立政治大學外語學院歐洲文化研究中心。

陳美如．2009．《台灣語言教育政策之回顧與展望》。高雄：高雄復文圖書出版社。

陳鄭弘堯．2002．〈語言權的立法——北歐沙米人的經驗〉，施正鋒編《各國語言政策學術研討會論文集》，467-498。台北：行政院客家委員會。

葉玉賢．2002．《語言政策與教育——馬來西亞與新加坡之比較》。台北：前衛出版社。

楊聰榮．2002．施正鋒編《各國語言政策學術研討會論文集》，609-648。台北：行政院客家委員會。

廖立文．2002．〈比利時語族文化共同體與行政自治區之演變與現況〉，施正鋒編《各國語言政策學術研討會論文集》，341-376。台北：行政院客家委員會。

劉醇鑫．2007．〈台灣客語語言維持的現況與展望——論客語師資的現狀與培育〉，鄭錦全、何大安、蕭素英、江敏華、張永利編輯《語言政策的多元文化思考》，275-277。台北：中央研究院語言學研究所。

蔡永良．2003．《語言·教育·同化：美國印第安語言政策研究》。北京：中國社會科學出版社。

蔡芬芳．2002．《比利時語言政策》。台北：行政院客家委員會。

———．2002．〈德國語言政策——以索勃人為例〉，施正鋒編《各國語言政策學術研討會論文集》，239-110。台北：行政院客家委員會。

蔡素娟．2007．〈閩南語語料庫的建構與相關問題〉，鄭錦全、何大安、

- 蕭素英、江敏華、張永利編輯《語言政策的多元文化思考》，357-372。台北：中央研究院語言學研究所。
- 謝國平．2007．〈語言流失與 RLS 在台灣〉，鄭錦全、何大安、蕭素英、江敏華、張永利編輯《語言政策的多元文化思考》，7-18。台北：中央研究院語言學研究所。
- 羅鳳珠．2007．〈台灣客語語言典藏的現況與資源整合——以網路之台灣客語資源為範圍〉，鄭錦全、何大安、蕭素英、江敏華、張永利編輯《語言政策的多元文化思考》，379-385。台北：中央研究院語言學研究所。
- Chung, Raung-fu. 2007. The Language Policy in Taiwan and its Impact on the Use of Hakka. 《語言政策的多元文化思考》，ed. By 鄭錦全、何大安、蕭素英、江敏華、張永利，219-236。台北：中央研究院語言學研究所。
- Ferguson, Charles A. 1962. The language factor in national development. *Anthropological linguistics* 4(1):23-27. 周慶生譯．2001．〈國家發展與語言多樣性〉，中國社會科學院民族研究所“少數民族語言政策比較研究”課題組國家語言文字工作委員會政策法規室編《國外語言政策與語言規劃進程》，3-6。北京：語文出版社出版。
- Hogan-Brun, Gabrielle and Wolff, Stefan. eds. 2003. *Minority languages in Europe : frameworks, status, prospects*. Basingstoke, Hampshire ; New York : Palgrave Macmillan.
- Kymlicka, Will and Patten, Alan, eds. 2003. *Language Rights and Political Theory*. New York : Oxford University.
- Linder, Wolf. 1998. *Swiss Democracy: Possible Solution to Conflict in Multicultural Societies*. 2nd Edition. London: Macmillan press.
- Ricento, Thomas, ed. 2006. *An Introduction to Language Policy: Theory and*

Method. Malden, Mass. : Blackwell Publishing.

Shohamy, Elana. 2006. *Language Policy: Hidden Agendas and New Approaches*. London ; New York : Routledge.

Spolsky, Bernard. 2004. *Language policy*. Cambridge, U.K. ; New York : Cambridge University Press.

———. 2009. *Language management*. Cambridge ; New York : Cambridge University Press

Tsui, Amy B. M. and Tollefson, James W., eds. *Language Policy, Culture, and Identity in Asian Contexts*. Mahwah, N.J. : Lawrence Erlbaum Associates.

Williams, Colin H. 2008. *Linguistic minorities in democratic context*. Houndmills, Basingstoke, Hampshire ; New York : Palgrave Macmillan.

附錄

附錄一 客委會訪談紀錄

時間：102 年 5 月 28 日（二）上午 10:00

地點：客家委員會第 1 會議室

訪談者：全體研究團隊

受訪者：A1、A2、A3、A4、A5

提綱一：客語薪傳師制度之執行成效與缺失。

R1：薪傳師開課比例很低，這樣到底划不划算？

A4：一位薪傳師可以申請好多類，那是「總」人次的問題。他可能同時通過四項核定，但假使只開一個班，比例馬上被拉下來，造成比例算法的不同。有些薪傳師會透過生活學校開班，有些學校會聘請薪傳師上課，因此並非集中在薪傳師計畫內。

R1：學員通過客語認證比例及薪傳師獲獎勵比例偏低，是否因薪傳師培訓不足？客委會有何因應措施？

A4：今年改變培訓方式，標案規定十六小時要分作八天，一個課程只能上兩小時，如同修學分，上完後要考試或交報告證明是否有認真上課。另外會舉辦薪傳師座談會，讓他們有經驗分享的機會，做些回饋。

R1：部分取得薪傳師資格的人為什麼不開班，或者為何不從事客家教學工作？要考慮以後對薪傳師的認定。

A3：每年都還是有新申請案。因當初審核時較為寬鬆，後來發現薪傳師素質參差不齊。目前審定會趨於嚴謹，不濫發證書，希望進來的是能夠真正推動客語的薪傳人員。

R5：部分薪傳師反映開班門檻（要求十九歲以下學生，占開班學員的二分之一）難達成，是否能調整？

A3：這是我們的政策，希望薪傳師往下扎根，提供年輕人一個良好且完善的客家學習環境。薪傳師個人招募不易達成，可主動與社區協會合作，或結合學校，整合各方資源。

R5：薪傳師開課若與學校結合，是否占用客語生活學校經費？

A4：不是，我們要求必須是課後，審案子時也會特別注意。

R5：有沒有其他管道協助薪傳師招生？

A4：客語生活圈的對口補助單位是縣市政府，他們會幫忙規劃，包括教育部輔導團也會宣導客語薪傳師的傳習計畫，鼓勵學校配合，而配合是雙方面溝通的問題。

提綱二：推動客語生活學校計畫之成效與缺失。

R5：客語生活學校是使用經費最高的分項計畫，但是客語生活學校的具體成效是什麼？

A3：客語生活學校觀摩會的經費龐大，是因為需要分區（北中南東）辦理再總決賽，加上參與學校踴躍之故。今年的客語生活學校觀摩賽，已改成全國中小學客家藝文競賽，配合 12 年國教比序。觀摩賽對於客語、客家文化的往下扎根，仍存有基本效益，讓很多人認識客家，用唱跳方式學習客家話、客家歌謠，體驗台灣的多元文化之美。

A4：只要觀摩賽成果不錯，都會推薦他們去表演，有部分經費用來製作成果光碟。

提綱三：建置客家語言教學資源中心及客語資料庫的效果。

R6：客語資料庫的實際內容是什麼？

A3：建置客語資料庫與認證詞彙有關，我們有一個「哈客語言資料庫」。

R1：數位化認證前，須建置非常豐富的題庫，而在建置題庫前必須有資料庫為基礎，尤其腔別多，更要弄得很完整。數位化時便能隨意從題庫抓取、挑選題目並直接考試，程度各方面都配合好，所以花的錢要很多。

A3：資料庫很耗時，要很龐大的經費，但是我們沒有這麼多經費。

R3：執行成效評估會去看中長程個案計畫，當時規劃和現在執行有落差，如果列到策略，必須有相對應的成效來顯示，在中長程個案的計畫編擬時，應該就在中長期個案的分析裡面。

A4：資料庫是按照中長期計畫，大概隔兩年做一次編修。

R1：我稍微歸結：第一，語言推廣方面可成立中心，或以財團法人方式委辦負責，便能提高信、效度等各方面。第二，政策面可用跨部會的方式做推廣，以達效果。

提綱四：辦理客語能力分級認證之成效與缺失。

R5：84%的通過率非常高，但信度與效度可疑。今年初級採用數位認證，解決之前每年招標、複雜的入圍、命題方式，節省不少經費。中級中高級現在沒有題庫，未來建置的難度會比初級高很多，加上題目要符合國際標準，才能使證書具有其公信力。

A3：中級中高級題庫已在規劃，從初級數位化之後，未來試務歸試務，題庫歸題庫。因為題庫的專業性和試務不同，題庫的建置是長遠的一個規劃案，可能在下半年或明年，開始建置中級中高級題庫，以單獨的案子來進行。過去沒有考量到信度、效度、鑒別度。現在慢慢去補，下一期中長程的目標是像英檢考試。

R1：認證的信度必須提高，作為客語能力程度的標準，一直用標案，絕對不是辦法。

A3：認證初級的定位是推廣，中級、中高級是屬於專業技能，培訓客語人才。我們沒辦法規避公務員採購法，只要是政府單位就要受到政府採購法的限制。

R2：可以參照全民英檢的方式，委託財團法人 LTTC 執行。一直以來，從推動到測驗與認證。若委託一個比較專業的機構或財團法人性質來處理，不知道政策上是不是可以作為未來推動的一個可行的考慮。我再提供一個建議方式，委託學校承接，以較為長久的時間做長期規劃，這樣專業性，信度和公信力，與社會認同度會提高。

提綱五：推動公事客語無障礙環境之成效與缺失。

A3：醫療客語是去年重點，今年構想從台大體系和榮總體系洽談合作，從源頭取得共識後，不強求醫生護士都會說客語，但是可以培訓志工。

R3：請衛福部先從衛福部所屬醫院開始做起，需要護士懂客語。

附錄二 第一次焦點座談會紀錄

時間：102 年 6 月 9 日（日）上午 10:00

地點：國立中央大學客家學院 315 會議室

訪談者：全體研究團隊

受訪者：東華大學教授 B1

台北市立教育大學教授 B2

東華大學教授 B3

中正大學副教授 B4

屏東教育大學副教授 B5

高雄師範大學副教授 B6

瑞埔國小校長 B7

文化國小教師 B8

提綱一：客語薪傳師制度之執行成效與缺失。

Q1：薪傳師的教學成效如何？

B7：教學成效可以從具體的指標方面，如果開設語言班的，看學員通過認證的比例有一個具體明確的指標，可是開設客語歌謠薪傳班就沒有一個具體指標。

B5：許多薪傳師是透過親戚介紹成為薪傳師，去上課的人都是人頭。教學的老師一定要很會教，這樣才可以去教人，有些薪傳師講的都結結巴巴。

R1：可能在有薪傳師制度之後就有核銷的困難，這個問題我可能要給他反映的清楚一點，這個核銷看看以後是不是有什麼辦法把他改得更簡單一點，又不會被人家拿來亂用。

Q2：薪傳師開班、招生容易嗎，其比例為何？

B2：薪傳師開課的比例太少，拿到薪傳師的人可能要去上班，等到有機會再開課，拿到的人可能是信心不足，還有人說薪傳師招生不足，因為現在少子化，確實招生不容易，還有我們現在變成認證領導教學，比賽領導教學。

R1：薪傳師時間的問題要考慮、招收學生年齡的問題、還有受限制的條件問題，希望將來能夠考慮進去。另外還有一個教材怎樣提供給他們，他們可能會教一段比較方便比較好。

B1：少子化影響導致招生困難，都會區裡面沒問題，鄉下地方找不到學生。

B6：社區裡有國小，國小部分是教育部規劃國小教學，在制度上重疊性太高，也收不到學生。

提綱二：推動客語生活學校計畫之成效與缺失。

Q1：客語生活學校以觀摩賽方式呈現，能夠呈現多少具體的客語推廣成效？

B2：因為比賽的結果就變成一個競爭，競爭的結果，越來越變成菁英化，老師苦不堪言，學校只好另外再去聘請專家特別指導，比賽領導教學。

B8：拿經費就要訓練學生去比賽，去比賽就為拿更多的經費，成為一個惡性循環。

B4：績優的客語生活學校，鼓勵他申請多年期的，長年的一貫性的發展，可以規劃做比較不一樣的東西，比較有特色的東西。可以落實到真正跟學校正式課程相結合創造多元的語言環境。

B6：小型的、半閩南半客家的地方，就沒什麼效果；沒什麼成績就很少補助，就沒辦法來推廣客家的語言教育，較邊緣性的社區沒有辦法繼續客語的傳承。

提綱三：建置客家語言教學資源中心及客語資料庫的效果。

Q1：客語資料庫的成果為何？

R3：以資料庫來說，其實它也是一個很重要的中長程，因為其實那是很基本的一個要做的，但是可能做不是那麼容易，它就把那個資源移到去做一些活動或觀摩，或是其他的比較可以提高量化那部份去了。

R1：這資料庫不是只有詞彙的資料的建置，等於生活的語言甚至於整個民間全體也都是屬於這個資料庫裡面，這要把它記錄起來。

B5：認證的部分，實際上進度會有出入的，在詞彙的收集上我認為在六堆上可以收集更多的，資料庫的部分在客語認證的部分上有很多的。

R1：做很深入很普遍的一個所謂的調查，假使有辦法撥款分區域，各區域都跟當地民間的文史工作者結合在一起，把那個資料都收集得很完整，然後各地都收集的統合起來，這樣子來做資料庫。

B8：資料庫的部分，客委會也有在做，電視台也有在做，重複的事情是不是可以分隔出來。

B2：中央大學很適合做這個整合，客委會應該委託中央大學，中央大學是一個有真正的做客語研究的大學和學院，應該做全球客家資料的研究中心，學術的資料，包括過去的資料，非書資料庫，書的資料庫，還有沿革的資料庫的一個整合才能夠變成一個全球的，下面的下游的各個縣市你的母語教學，他可以從這個地方來獲得資源，這才是一個很長遠的作法。

R1：中大要接資料庫跟客語認證考試大家好像都有這種共識，中央要想辦法將來成立一個中心，客家研究相關的中心，不管是教學研究、認證、資料庫，變成一個客家語文特別的中心，不是只有所裡的老師，應該成立一個中心來做這些事情。

提綱四：辦理客語能力分級認證之成效與缺失。

Q1：客語能力認證是否有較佳的辦理方式？

R1：大家好像都對中大接資料庫跟客語認證有共識，中央要想辦法將來成立一個中心，客家研究相關的中心，不管是教學研究、認證、資料庫，變成一個客家語文特別的中心，不是只有所裡的老師，應該成立一個中心來做這些事情。

B7：客語薪傳師教學成效具體的指標可以看他班上的學員可以通過認證的比例有多少，對於通過客語認證的公教人員，建議能夠通過

發給實質誘因。

B2：我們現在變成認證領導教學，比賽領導教學，客語認證承辦學校是一個階段性的任務，經驗的傳承有問題，沒有辦法做長遠的規劃，客語認證這個工作我們永遠要做，委託一個學術單位，而且是對客語有研究的學術單位，做一個永續的經營，就像大學聯考做一個大考中心，中央大學這邊有客家語文也有學系，碩士班博士班，如果能夠帶領研究生來好好的規劃客語認證，然後比如說做一個詞彙的分級，或者甚至說做一個初級中級高級的檢討，再做E化，配合學校的資訊研究所來給學生作論文，當學生可以投入到這些領域以後，他就可以永永續續的做這方面的關照和努力研究。

提綱五：推動公事客語無障礙環境之成效與缺失。

Q1：客委會是否應主動協調客家文化重點發展區，優先執行公事客語無障礙環境計畫，以服務僅有聽說客語能力的鄉親？

B1：至少客語重點發展的鄉鎮應該要先推動，客委會行文是不是有幫助？至少東部感覺是沒有的。

B6：在南部，以閩南話、閩南意識很強勢的地方，對這樣的公事無障礙的活動反感很大。他們認為你可以貼四縣或海陸的標示，那為什麼不放閩南語？在高雄地區推行客家話的公事無障礙的反彈是很大的。

B2：很多學校就是華語、閩南、客家話，如果推行客語就會一起把閩南話考慮進去，所以推行這個是對閩南話也有好處，就三贏；很少學校只有華語跟客語的，都是考慮客語就會把閩南話一起放進去。

R1：社區語言要怎麼設計還是一個問題。

附錄三 第二次焦點座談會紀錄

時間：102 年 6 月 15 日（六）上午 10:00

地點：國立中央大學客家學院 315 會議室

訪談者：全體研究團隊

受訪者：台灣大學教授 C1

台北市立教育大學教授 C2

新竹教育大學教授 C3

健行科技大學助理教授 C4

基隆市政府教育處 C5

景山國小主任 C6

苗栗農工教師 C7

提綱一：客語薪傳師制度之執行成效與缺失。

Q1：薪傳師的教學成效如何？

C7：針對薪傳師和認證它的成果非常好，推廣客語和傳承效果很大，但是認證後、比賽後學生還講不講客語，日常生活是否聽懂客語的問題值得思考如何解決。還有客語生活學校觀摩賽也提升客家話的社會地位，但是要如何推廣到家庭也是值得思考的問題。

C3：薪傳師拿到語言證照跟會不會教學是兩回事。推動家庭式認證讓環境恢復。

C4：教語言類的薪傳師很多變成教認證，為了認證而教育，政策可能要檢討。

C2：薪傳師若在校內母語課教書的薪水比客委會補助 800 元低很多，所以除了課堂教書以外還會就校內學生另外開班，有加時間開課對推行客語有幫助，但卻太依賴校內教學的學生，若 2688 專案沒了就難以招生，無法另外開發學生來源。很多薪傳師不了解報帳

制度，是個大問題。

提綱二：推動客語生活學校計畫之成效與缺失。

Q1：客語生活學校補助校數與經費逐年提升，對於學習客語有何具體成效？

C5：學客語的家庭環境已消失，學校教學時數也不多，可否讓有興趣學客語的學生集中一班教學，浸淫式客語教學，學校開課希望能比照原住民語的方式，能夠給客家語一個專款。

提綱三：建置客語資料庫之成效與缺失。

Q1：客語資料庫的成果為何？

C5：客家語是唯一在台灣三大語言中唯一沒有資料庫的一個語言，應該組成一個團隊，好好來處理。建議客語的報章雜誌、客語化的東西，不然根本建不成比較規模化的客語資料庫。

C2：建置資料庫跟題庫，以後考試就有標準化的東西。

提綱四：辦理客語能力分級認證之成效與缺失。

Q1：客語能力認證是否有較佳的辦理方式？

C6：每年是用招標的方式，承辦的學校和單位都不一樣，信度效度、品質會有所差別，可以成立一個專責客家語言能力認證中心的單位，專門辦理學術研究或試務，人員固定讓經驗傳承。分級可分清楚些、題庫、人員素質，還有教材各方面要更完整。認證通過筆試是否能面試確認並非用背的，再者認證證書有無實質作用也很重要。

C5：認證跟教學能夠結合的話，包括教材，像是部編版這些教材是否能納入認證的體系，這樣我們教材才能夠運用。請客委會特別做建置題庫的工作團隊，各腔調都有專門團隊做題庫。

Q2：請就您協助客語能力分級認證的經驗，談談客語能力分級認證有那些不足之處？如試務辦理、試卷審閱、閱卷委員等。

C3：評分方法每個評審委員都有自己的做法，不同做法就會有公平性的疑慮。客語認證落實生活家庭功能太重要，可以規劃客語家庭或是其他的認證。

C4：客家電視節目可結合家庭認證，希望將來可以改進客語認證和教育，以及薪傳師的關係，不要為了考試而考試。

C2：認證目的在推廣，信度與效度並非最重要的問題，但是也因如此，考試院可能就無法使用通過檢定的人或考試題目，為了提升信度效度，每年考出的每一題，應該要有研究生或老師經過難度分析。

提綱五：推動公事客語無障礙環境之成效與缺失。

Q1：客委會是否應主動協調客家文化重點發展區，優先執行公事客語無障礙環境計畫，以服務僅有聽說客語能力的鄉親？

C4：推動客語公共事務無障礙環境，現在很多地方有申請，但是客委會做得來嗎？下鄉時看到很多地方應該要有的，沒有的話應該要主動補助，提供環境、基本的計畫書，不應該被動等待。

C2：交通部有法律規定，車站、航空站應該要有客語，可是桃園為客家地區，高鐵站沒有客語廣播，我覺得凡是公立單位，比如縣市政府、署立醫院，應該全部必須有客語，櫃台應該要有客語人員，至少要有客語服務的志工人員值班。公家單位沒帶頭做，客委會用補助的方式，申請補助的案件逐年下降，非常有限。政府機關要共識才比較容易推動。

C4：申請客語無障礙因為是跨部會的所以比較難處理，可以做個統籌，應該自己主動發現需要的，經過立法委員的幫忙才可以更推動。現在有經費放著，是不是可以讓客委會直接派人去做，像是標案一樣主動去做，如果醫院要做沒有人，就主動去改善去做，不用

這些單位花精神。

附錄四 深度訪談紀錄

時間：102 年 7 月～8 月

地點：全台（北中南東）

訪談者：全體研究團隊

受訪者：D 1～D 20

表 9 「客家語言發展計畫」效益評估利害關係人深度訪談名單列表

日期	時間	受訪者	訪談人
102/07/19	10:00-12:00	花蓮縣鳳林國小 D1	張伊珊
102/07/22	14:00-16:00	台中市四維國小 D2	徐丞艾
102/07/23	10:00-12:00	新北市深坑國小 D3	許宏勛
102/07/23	10:00-12:00	台中市東勢國小 D4、D5	徐丞艾
102/07/23	14:00-16:00	苗栗縣銅鑼國小 D6	許宏勛
102/07/24	14:00-16:00	寮下文史工作室 D7	徐丞艾
102/07/25	10:00-12:00	桃園縣石門國小 D8	許宏勛
102/07/26	14:00-16:00	桃園縣中平國小 D9	許宏勛
102/07/29	14:00-16:00	高雄市美濃國小 D10	張伊珊
102/07/30	10:00-12:00	六堆文史工作室 D11	李珊伶
102/07/31	10:00-12:00	台南市新民國小 D12	徐丞艾
102/08/01	10:00-12:00	屏東縣長興國小 D13、D14	李珊伶
102/08/30	10:00-12:00	薪傳師 D15	徐丞艾
102/08/30	14:00-16:00	薪傳師 D16、薪傳師 D17	徐丞艾
102/08/30	14:00-16:00	薪傳師 D18	許宏勛
102/08/31	10:00-12:00	薪傳師 D19	張伊珊
102/08/31	14:00-16:00	客語認證受試者、有協辦經驗 D20	張伊珊

提綱一：客語薪傳師制度之執行成效與缺失。

Q1：你認為客語薪傳師制度的執行成效如何？

D2：薪傳師因為非正式的學校老師，在班級經營方面可能需要多加強。

D8：客家委員會除了給以獎金獎勵開客語認證班並通過率高的薪傳師之外，也能夠發給獎狀，並將全國獲得績優客語薪傳師的人員名單公告，對優秀者起到鼓勵的作用，對沒達成目標的人也有一個激勵的作用。

D12：建議不要限制一年只能開幾班，不要限制。有薪傳師反映，請假手續要事先跟客委會申請，如果臨時有急事這種手續不近人情，也有薪傳師因為這樣不想開班，希望可以有個彈性，客委會這種審核方式當然是希望嚴謹一點，但是對薪傳師來說非常不便。

D13、D14：不應限制只能上兩班，這樣薪傳師就可以選擇一個學校，然後包辦學校的母語課程，待在固定學校的天數多了，才能真正的了解學生及學校，彼此間的互動關係才能完整。學校就不會有不借場地的問題，也不會有招生不易的困難。上課學生年齡程度皆不一，而薪傳師卻並非教育體系出身，常常遇到上課一半時間都在管理班上秩序，因此建議客委會應開班，教授薪傳師班級經營相關理念與能力。

Q2：請問你認為目前客語薪傳師開課容易嗎？有沒有什麼困難？

D3：學校裡面的老師開班成功率大約一半，學校外面的老師開客語課只能夠開社區的課程，他們只要跳脫學校就很難找到學生，但是社區的學生年齡低的人少，客委會要求 19 歲以下的人要佔一半，就不容易達成。

D9：教學方法跟老師的素質是關鍵。沒有找到小朋友就是魅力不夠、教學設計的吸引力不夠、專業不夠，或者是可以跟學校合作，學校通常都會幫忙，如果有課程魅力，經常都是爆滿。

Q3：請問客語薪傳師開班遇到最大的問題是什麼？

- D3：核銷報帳很繁瑣很麻煩，雜支的部分，佔總經費 5%，限制只能買與教學有關的文具，有些老師想買吃的東西給小朋友該怎麼辦？薪傳師開班需要學校行政人員很大的幫忙，但是薪傳師開班對於學校行政人員沒有什麼直接的誘因，所以學校行政人員不見得想要積極幫忙。
- D8：薪傳師對學生沒有約束力，但是客家委員會規定學生上課率必須要有百分之八十，這個就是考驗薪傳師和學生之間的約束的問題，大家如何能夠達到一種默契。
- D9：招生的問題，和學校溝通的問題，和學校討論課程的問題，其實很多薪傳師對課程都有很多問題，他們只是會講但是不會教，缺乏教學的能力。客委會應該要獎優汰劣。一班 20 人，薪傳師有本事開幾個班，就讓他去開，但只要嚴予考核，一個班都開不成的薪傳師就讓他自然淘汰。把經費和額度公告，讓有能力的人來申請，比如說公告今年有 2,000 個班，每班 20 人，請大家來申請，每人班次不限，能開多少班就給多少班，但是事前的課程審核，和開課後的實地確認要做踏實。
- D12：讓人不想開課很大原因是申請手續繁雜，薪傳師有些年紀較大對電腦不熟悉，有時申請計畫書寫一半卻因為網頁停留時間過久而必須重新輸入。上足課、出席率不足還要扣錢，很多班在暑假開，家長會帶學生出遊，臺南客家人本來就少，願意開班授課應給予鼓勵而不是這麼嚴格審核、扣錢。
- D16：在地閩南族群不太接受客語，連帶讓學校開設客語課程的意願不高，薪傳師們必須自己去找學校配合開課，而客委會又有一些考評制度，不定期到開課班上抽查，讓人不舒服，再加上核銷受限制，很多材料費都不能核銷，限制了授課薪傳師上課內容的豐富性，又不讓我們加入些有趣的元素如美食、DIY 等，只單純教客語，那樣的接受度是很低的，我們薪傳師又不能一直自己倒貼材料費，結果就是不開課。

Q4：請就你個人的立場，說明客語薪傳師應該扮演什麼樣的角色？可以發揮什麼功能？

D8：客家委員會應該去行銷客語薪傳師，讓大家都能夠了解客語薪傳師的功能和角色，也能夠提升客語薪傳師的榮譽感。客語薪傳師在教學方面的角色，就是推動客語認證的參予和輔導學生通過客語認證考試。

D9：薪傳師是文化傳承的角色，包含文化薪傳、語言薪傳、多元輔助的角色所以我們應該培訓通識的客語薪傳師，精緻的客語薪傳師，對課程教學很熟悉了解，了解孩子的本能本質潛能適性，完全是走專業這條路線。還有薪傳師要變成文化認同的問題，客家才會有希望。推廣文化，在地認同。

D11：「薪傳師」應改為「種子教師」：薪傳師的背負著教學與傳承的責任，是重大的使命，這頂帽子過大，應改成種子教師，種子可以成長發芽，這樣的頭銜應該比較適當。

D12：薪傳師除了教學以外，沒有開班的薪傳師能幫忙訪查開課班級、給予薪傳師協助，這也是不錯的功能。

D16：我覺得薪傳師應該當客委會的“業務人員”。把客語推廣當做產品去行銷，在全台各地幫客委會做業績打頭陣。讓各個族群的人士可以認識並了解客家。

Q5：客語薪傳師的教學成效如何？如何讓課程多元？

D3：讓課程多元主要是薪傳師自己教學經驗的累積，但是如果是針對客語認證的話，就沒必要太多元。語言文化戲劇可以全部融合在一起，再多一些體驗的課程，做一些東西，或是看看各地客家風情，或是一些飲食文化。

D9：課程多元一定是教材多元化，鼓勵老師們去研發教材，師資培訓之後，要會上客委會的教學網站去尋找自己需要的教材，看每一

種教材要怎麼教。另外生活跟文化結合、生活跟語言結合，根據現成的教材去練習，提供薪傳師教材和平台，就知道怎麼教也能讓課程多元，而不是單打獨鬥任由薪傳師自己要怎麼教就怎麼教，自己隨便找教材，這個應該是由國家來做，由客委會或教育廳來做。分門別類放在網站上，可以分為食衣住行育樂大類。

Q6：應以何種方式考核薪傳師？

- D3：證書採取有效期限管制，三年或五年換一次，根據他之前上課的狀況決定是否再發給證照。現在審查是請專家來採用書面審查，所以無法得知薪傳師的特性和個人魅力，因此事後篩選可能是比較有效果的。
- D7：考核薪傳師的方式，四縣跟海陸研究的人比較多時間也比較久，比較弱勢的腔調（例如大埔）要找有讀過漢文的人少之又少，先天條件較弱，因為根本沒有人才。希望研習時可以分條件（程度，因為弱勢語言的薪傳師語言能力就不好了還要學教材教法？）、分腔調。
- D8：如果有考核應該也要有獎勵，客語薪傳師的網站應該要善用，可以增加很多的功能，目前只是流於政令宣導的功能，以及公告如何申請客語薪傳師等等。可以考慮已經在學校教幾年教學經驗的人才能夠來申請當薪傳師，做客語教學的工作。
- D9：薪傳師的制度可以設年限，每四年換證一次或每兩年換證一次，可以解決某些薪傳師獲得證照卻不開課的問題，此前考到的沒有關係，從現在開始四年之後就要換證一次，到時候沒有換的證照就沒有用，不需要去煩惱之前浮濫獲得的薪傳師證照，由客委會發出公告四年之後就要換證一次，換證的時候再考核他之前上課的狀況，表現不佳的薪傳師就不再發給證照。要給他們進修管道，還要鼓勵他們參加，還有教學的策略跟方法，不是來申請就給。如何評估好的老師呢？第一個可以看看他的學生參與的人是不是節節高升？第二個，是有沒有鼓勵孩子們去考客語認證？這是一個可以量化的指標。第三個，各校對薪傳師做一個推薦表，這

就是一個質性的作法，老師如果很爛，應該沒有學校敢說她很好，而且他不是校內老師，學校更敢照實來寫。這三個方式包含質性和量化的方式，可以做到簡單的管考，這樣就有淘汰機制。

D11：建議每年可有「年度優秀薪傳師表揚」以及「獎勵幫助薪傳師開課學校」之制度。

D13、14：應定期召集已取得薪傳師資格之薪傳師來上增能課程，包括文化、歷史、戲曲等等，讓薪傳師不只在年輕學生上傳授語言，更能傳承語言背後的歷史文化，讓學生了解客語背後的底蘊。但老師必須在客語教學和文化傳承中取得平衡，不能教了詞彙卻全部用華語介紹，結果學生學會了很多詞彙卻無法在日常生活客語對談。

D16：不要用不定期不預告的方式抽查，可以告知來訪時間，讓我們有所準備。認真上課的人，不該受到質疑才是，這樣很不尊重人。還有為何一定要考核薪傳師呢？有人在前線打頭陣拼業績，不是該鼓勵嗎？怎麼反倒先質疑幫客委會打拼的“手下”，處處防範限制。

提綱二：推動客語生活學校計畫之成效與缺失。

Q1：推動客語生活學校計畫之成效與缺失？

D11：幾乎都是以藍衫做為代表圖像，大家都一樣，而且藍衫一定代表客家嗎？建議以地方特色為主，創造屬於學校的代表圖像，讓人一看到圖像就知道來自於哪個地區的客語生活學校，例如高樹鄉的學校就可以用一顆大樹做為學校象徵。客語生活學校的師資培訓需要更完善，在決定要申請客語生活學校前，應先取得全校老師80%以上的認同及贊成，而後學校中的所有老師都應該去受訓，不能校長自己做決定。因為語言包含了許多文化的背景，老師們不應該只是會說「客語」，更要了解地方語言的特色，包括諺語、民俗活動用詞等，才能在教學時融合語言及文化一併傳承給學生。

D12：台南市很可憐，學童有意願選修客家話，但是卻無法開課，閩南語跟客家語的 2688 教師用的是同一批經費，每間學校 2688 經費固定，有學生選修其他語言勢必會增加老師、增加開銷，所以有些學校乾脆選擇不開課，如果經費撥款能比照族語方式，另外一筆獨立經費應該會增加學校開班意願。教育部的說法是有撥經費，向客委會提出學校的這個現象，客委會的回應是，學校課表上的課程與他們無關。

D13、14：提倡全國縣市「種子校長」：推動客語是校長的能耐，像屏東縣就有「客家校長會」，遇到客語推廣相關的活動就會主動聯繫，像是客語認證報名。從校長帶動整個學校。

Q2：對於客語觀摩賽的看法？

D1：可以推動一間學校的多元環境。學生參加比賽後若有好成績就可以到外縣市，這是很大的誘因。也讓客語學習環境有了推動力，促使我們組織團隊訓練，凝聚師生力量。

D11：為了觀摩而觀摩：到後來大家都一樣，沒有地方特色，非長久之計，創造地方特色才是客語生活學校的重心才對。

D12：加觀摩賽的小朋友要另外花時間學習，老師跟學生都很辛苦，觀摩賽變菁英式，下台後根本不會講客語只練比賽的內容，不合效益。簡化客語生活學校申請手續，讓學校更有意願申請。不一定要辦觀摩「賽」，可以聯合附近學校成果發表，有些地方觀摩賽只讓比賽隊伍進場，根本沒機會讓想觀摩的人進場參觀，失去觀摩意義。

D13、D14：觀摩賽的評分方式應該要去頭取尾再計分較公平。

Q3：參與觀摩賽，對小朋友有何影響？

D2：學校、客委會都會有獎勵，對學生是正向鼓勵，但是如果沒得名有些學生得失心會比較重。剛好比賽是半天的活動，會安排學生

參觀當地有文化歷史意義的地方，學生也會喜歡參加觀摩賽。

D3：對小朋友有些好處，至少提供他們表演的舞台，有些小朋友可能就會比較認同客家的東西，對客家文化有興趣，熱衷參與客家的活動。但是觀摩賽對小朋友客語能力的增加沒有幫助，因為重點不在於客語的學習。比賽有人數的限制，比如說 15 人，所以受訓練的人數一定不會多。

D9：觀摩賽主要是給孩子們有成就感，找回自信，找回文化的認同，認同客家文化，所以多辦比賽是好的，多辦客語朗讀比賽、說故事比賽、客語演說比賽、祖孫情的客語接力賽，多讓他們有機會上台，在練習的過程中就能有更大的動力去學習客語。辦比賽不是只有表演，那是動態的，靜態的比賽也可以多辦，可以結合民間力量多辦客語比賽，反正多獎勵沒有關係，每次辦比賽就會有很多人推動，不要變成語文競賽，辦理全國客語比賽就可以，因為各區舉辦怕人不太多，各腔調的客語通通一起來比賽，反正來比賽的人會講就可以了。

D10：學校全面推廣客語，從幼兒園到高年級。小朋友反應很熱烈，比賽認真，贏了就可以出去玩，家長與學校都支持。參賽小朋友客語能力多少有增加，但客語習慣看起來增加不多。比賽不是我們的目的，不是為了比賽才一定要做這件事，所以我們還是會持續做。有些小朋友甚至在選填大學科系時，會先考慮臺灣語文等相關領域，回來請我們寫推薦信。

D13：學生因為參加了觀摩賽，生活中會脫口而出劇本的台詞，也在比賽中訓練了膽量，還會參加演講比賽、廣播小主持人，還會不時到社區表演。觀摩賽部分依類型分年級參加，讓學生都有參與的機會。

Q4：如何挑選參加觀摩賽的小朋友？

D1：像戲劇的話，先報名，再經過老師面試，當然小朋友本身的意願是最主要的原因，會依各種社團之需挑選。

D10：自由報名後，由學校甄選。給在學業表現上不甚理想，卻很會說客家話的小朋友，有了發揮的空間，成就感是一定的，也精緻化客家的表演，並提升水準。

D13：跟社團做結合，從社團中再拉出參與觀摩的學生。

Q5：小朋友平常在學校說客語嗎？

D1：我覺得家庭佔很重要的因素，畢竟只有一節課，能改變的有限。以本土語來說，客語因為有客語生活學校、，已經比別的族群多很多機會去講、去認識。開學時，我們也會在班親會上說明，家庭的語言是最重要的。

Q6：老師們上課的教材，如何選擇？

D1：我們學校曾經承辦花蓮縣政府的客語教材，以花蓮在地文化為主，編了三冊，三年。客語教學基本上以翰林版為主，原因是活潑、搭配電子書等，再參考其他單位的教材。

D11：「雙語並進」：現在許多客語生活學校都是多元母語的情況，要救客語應該要聯合其他的母語，一次雙語甚至三語教學，讓學生不會覺得「只有學客語」，反而會覺得學了很多東西。

Q7：請問推動客語生活學校對於與學校正式課程相結合，以及營造多元的客語環境，有什麼具體成效？

D2：客語生活學校補助的經費一部分會挪為做選修客語學生的教材使用，課本由此經費補助，校內舉辦關於客家話的語文競賽，獎勵也由此經費支出，對學生有正向鼓勵作用。

D3：客語生活學校因為有觀摩賽的壓力，可能比較偏向動態的活動，但客語生活學校應該在文化和語言方面扎根更落實，建議幾個學校合開一個客語課後班，完全用客語的方式來進行，類似沉浸式教育，重點在呈現一個完全客語的環境。

D4、D5：透過客語生活學校補助經費舉辦客語日晨光時間、客語廣播教學活動、比賽、情境布置等，加強每周一節本土語言課程之成效。

D10：第一：校園內貼有客家諺語；第二全校學生上客語課；第三：鼓勵小朋友參加認證，學校不僅開班授課，也免費出車接送小朋友至考場；第四：音樂課一定唱客家歌；第五：客籍科任老師雙語並用於課程內；第六：鼓勵客籍導師在班上和小朋友說客語；第七：正式課程在語文裡加乘，客語依節數列入學生成績；第八：每天早上掃地時間播放客家歌；第九：每週兩次的客語故事媽媽，講故事給小朋友聽；第十：升旗時司儀說客語，並週三客家日時，全程以客語進行活動，活動包括朗讀、演說、唱歌及戲劇等比賽；第十一：客家社團：中年級的歌謠班、高年級的客家歌舞劇團、低年級的客家童謠唱跳與打嘴鼓班等，這些社團皆經費來自客語生活學校。

D13：每年都會舉辦成果發表，邀請家長參與，幾乎每班都有出發表，節目內容包括平時客語讀經、歌謠，另外還會有做板、成果展，動靜皆宜。母語老師會設計學期闖關活動。每週有一天是客語日。

Q8：公部門可以在哪方面（如課程教材、師資培訓等）給予協助或支持？

D1：建議公部門建立客語支援師資互聯網或教學資料庫。

D9：鼓勵老師研發教材然後放在雲端，提供大家下載應用，客委會要建置雲端系統，讓老師們容易拿容易用容易教，師資培訓也要搭配這個架構，辦理師培班，上完課後還有認證和試教，因為薪傳師越來越多人，就要走向精緻化，而不是只有上過課就好，還要通過試教的，往師資培訓精緻化著眼，所以客語生活學校的師資要看看薪傳師有幾年的教學經驗，或是由大專院校去作培訓的工作，培訓的過程教他們怎麼樣去教客語。

D12：建議客委會，客語生活學校的經費不要限制必需用在正式課程以外，因為閩南大縣市學校願意推廣客家語寫計畫應該要予以鼓勵，

客委會不要把關這麼嚴格，願意花經費印教材卻沒有經費請老師來上課，本末倒置，不要這麼堅持哪些是教育部的是哪些是客委會的事。客語生活學校若要申請要寫計畫跟報成果，建議可以改成申請方式跟原住民語一樣，不用寫繁雜的計畫書。

D16：課程教材的研發、師資培訓及更加彈性的經費支用方式。客委會可以提供大學及廠商這方面的研發經費，讓客語教學更加多元而生動有趣。那麼不但可以增加學生的學習興趣也幫助了薪傳師及客語教師們。像英語學習有點圖筆、IPAD 等多媒體結合，客語應該也可以才是。

Q9：請問就客語生活學校承辦單位的立場而言，一場觀摩賽是否能夠呈現全年的客語推廣成效？

D2：觀摩賽是一種展現的方式，但不能代表成績優良的學校執行成效就好，只能看出部分成效，而且比賽性質會要求人才，如果有這方面專長的老師指導學生表現當然會比較好。

D3：不能呈現全年的客語推廣成效，上課方式可能就專門在訓練比賽能內容，變成菁英教育。

D7：有些學校計畫寫得很漂亮，經費卻拿去訓練別的東西（例如音樂班），表演的永遠是同樣的東西，甚至有些學校為了申請經費，請專業老師來指導舞蹈，表面功夫做得很漂亮，真正做客家的學校沒有實質幫助，愈會寫計畫的學校做得愈漂亮，流於形式，這計畫比較重要的目的還是向下扎根。

D8：應該用客語生活學校參與客語認證考試的人數和比例來做一個考核，先不用管通過率，至少要有足夠的參與率，學生至少要去考試，至少為了考試要讀點書。目前許多學校甚至沒有去鼓勵學生參加客語認證考試。如果要辦觀摩賽至少不要說是客語生活學校的成果展，觀摩賽成果不能夠代表客語生活學校的成效。

Q10：請問客語生活學校計畫對於學校的客語課程，提供了那些幫助？

- D2：客語生活學校的經費有用來補助教材、辦理研習，讓小朋友了解客家文化
- D3：多了一些體驗式的課程，但是在做體驗之前，我認為應該先給學生們一些文化的概念。
- D7：推動此計畫如果學校承辦員或者更上位者不願配合，只會做表面功夫、寫完美的企劃，就能領到經費，但卻把錢花在其他地方上，最重要的是全校教職員的配合。
- D13：平常課程裡有特色課程和綜合活動，有四節課，其中一節就拿來上本土科學，將客語融入進平常的課程中。因此長興國小從一年級到六年級都有客語課程，在母語課之外又多了一節客語課。

提綱三：建置客家語言教學資源中心及客語資料庫的效果。

Q1：客家語言教學資源中心對客家語言的推廣有何具體成效？

- D4、D5：提供各學校客語學校教學額外的教材，用於晨光時間客語廣播教學活動等，但學校人力有限，客語畢竟只佔正式課程很少部分，建議能請公部門派專人管理，客委會也需要全面性、系統性的規劃。
- D7：要在學校建置資源中心，首先學校教師要有客家意識，不能因為學校規模較大就建置於該校，還要考慮到學校風氣，當初東勢國小因其他方面例如國樂班辦得有聲有色，重點便會偏向於此，有中心但無運作，當初有經費時承辦老師志不在此，網站毫無作為。
- D11：客委會的經費審查對地方、文史工作者有許多的偏見，審查人員和過程無從得知，而客委會對地方耆老及地方工作者有些不認同及不尊重，但事實上，語言、詞彙牽涉的範圍其實很廣也很深，要做資料庫應該要聘請地方的耆老、文史工作者來參與，才能和各地方的文化背景做連結，這樣做出來的詞彙才會比較豐富及道地。

D13、D14：負責人應該要很確定中心的發展營運方向，專們蒐集所有薪傳師、教授、校長主任的研究報告，應該成為客家語言的有形、無形資料庫，最後匯集到苗栗的客家語言研究中心，逐年展覽，就像故宮一樣年年都有不同的主題展出，否則蒐集資料就沒有意義，應主動展出提供訊息，不能被動的等待查詢。

Q2：客語資料庫應包含哪些內容？

D4、D5：客語資料庫除了詞彙資料庫，可再增加客語俗諺、歌謠、當地客家風俗活動，資源中心也應該增加這些內容，另外還多了客語教材，讓教師可以使用。

Q3：東勢國小客家語言資源中心的建置成效與缺失？

D4、D5：東勢國小客家語言教學資源中心民國 93 年成立，當初由學校教師編印教材至做網站提供各校使用，一開始資源中心經費來源跟生活學校分開，後因無專職人員維持，停止運作了幾年，今年再申請經費編印教材，印製資源中心教材跟客語生活學校的經費綁在一起，受限經費上限 30 萬額度限制，編印教材數量有限，無法提供各校足夠本數用於教學。目前只能以教材回收再使用的方式彌補經費的不足。

D7：教材方面，每一科目都買書，只有客家話沒列入購書清單上，理由是為了節能減碳，讓學生使用翻爛的二手課本，學校老師態度如此建置資源中心也是枉然。剛建置好就被不願意推動的上位者荼毒，所以心態很重要。

提綱四：辦理客語能力分級認證之成效與缺失。

Q1：客委會辦理客語能力分級認證之成效如何？

D3：成效只有當下有，就是在準備考試的那一段時間有語言的能力，考試完之後沒有機會運用，慢慢的淡忘或是不熟練。要有客語的環境，才能夠培養學生真正的客語能力。

D7：認證獎勵措施利多於弊，對小學生來說非常有利，一有此獎勵措施出現重賞之下必有勇夫，要考試一定要念書、一定要會口說，不管日常生活會不會講，起碼一定有接觸到客家話，但生活學校只要會比劃個兩下跳跳舞比賽就可以了，不如把生活學校的經費拿來當獎勵金還有用的多。

D16：在“幼幼客語闖關認證活動”這部份，客委會明明在電視及各式媒體上大肆宣傳，但在發證書時却犯了很大的錯誤，怎麼會發“參加證書”給學生呢？那真的狠狠的打了我們這些努力練習客語，準備闖關的人一個大巴掌。那有人不是給合格證書而是參加證，那大家就來玩就好了，學什麼客家話，想到都好生氣。明明是鼓勵大家來學客語，那該做的是讓大家都合格，皆大歡喜，來年學校、師、生都會願意繼續參加這樣的活動，那舉辦這個活動才有意義不是嗎？給“參加證”，來年老師及學校該怎麼說服學生家長讓子女參加活動？

D20：成效不佳，就優缺點而言，優點為擴大了客語知名度。缺點如下，客語能力分級標準爭議大。證書價值、效力不高。難以維持長久的考生來源。客語能力需求備受質疑。客語傳承失焦。

Q2：客語能力認證是否有較佳的辦理方式？

D11：可以將認證獎金的經費委託給鄉公所或是地方社團，規劃整年計畫，舉辦各項活動，包括年度學習及觀摩。一開始可以先選 20 個家庭，讓家長從活動中有學習的機會，才能去在家中也創造客語的環境；另外就是從社區著手，例如社區媽媽、客語讀書會等等；或是結合社區營造做客語推廣，現在有許多都是隔代教養的家庭，可以利用周末設計隔代適合的活動，從社區來做的阻力也一定比較少，這樣一來可以藉此幫助地方的藝文團體，又可以將客語深耕在家庭、社區，將社區營造成一個客語的環境，讓大家自然而然的沉浸學習，一旦如此，客語的傳承就不是形式數據而已了。

D13、14：薪傳師開班、客語認證之間的時間順序應調整：薪傳師先確

定開班→薪傳師招生→認證報名完成→認證教材寄到→開始上課。既可將認證與薪傳師課程做結合，又可省下薪傳師的 100 元教材費轉為雜項支付去補充教材，而且用客委會的教材才能從最基本的生母、韻母，音標開始教起，才能完整學習。

Q3：客語能力分級認證政策實施的辦理方式為每年公開招標，無法累積承辦經驗，是否有較佳的辦理方式？

D20：設置固定的機構承辦認證事務，並針對承辦的效力進行評量。或者仍公開招標，但每屆之間需落實交接與檢討事宜。

Q4：請就您協助客語能力分級認證的經驗，談談客語能力分級認證有那些不足之處？如試務辦理、試卷審閱、閱卷委員等。

D20：尋求辦理事務的人力來源與人員訓練問題。得標後是否有充裕的時間準備相關認證事宜。地點不停更動、設備重複添購，事情無交接清楚，經驗無傳承，錯誤將重演。民眾混淆，認證將不被民眾信任。

Q5：身為一位考生，在應試時有無需要加強或注意之處？如試場安排、試務人員的訓練、試題難易度、准考證及成績單的寄發等。

D20：應試時注意准考證與考試時須具備的事物。應試前對於試場安排、試務人員的訓練、試題難易度、准考證及成績單的寄發等都有權了解。試務人員未事前演練，不熟悉試場環境，耽誤考生時間。釐清辦認證的宗旨，與重視試務人員的訓練。

提綱五：推動公事客語無障礙環境之成效與缺失。

Q1：推動公事客語無障礙環境之成效如何？

D11：依目前來看，固定的廣播有客語，但臨時事故時卻都只有國語和閩南語，可是這些單位都是有申請公事客語無障礙補助的。這方面主委應主動出面協調：像台鐵、高鐵的局長、董事長都是客家

人，主委應該出面去拜訪各單位的頭，包括百貨公司、醫院、交通單位等等，協調在標題、語音廣播方面都要有客語，客委會現在的行為太過被動，對這項政策至今的成效須負很大的責任。

Q2：客委會是否應主動協調客家文化重點發展區，優先執行公事客語無障礙環境計畫，以服務僅有聽說客語能力的鄉親？

D18：如果要強制的手段要求人家去執行，可能會遭遇到反彈，那對方如果非做不可也許只是虛應故事，其實意義不大。之前採用申請的方式，申請單位至少還是有心要做的。真心要執行是最重要的，否則動用人力和經費可能還是白忙一場，或者是場面上看看而已。

D19：是。除重點發展區外，也可與各縣市的客家事務局合作。針對非客族群也對客家文化非常有興趣者，積極推廣。

Q3：客委會對公事客語無障礙環境的推動，目前採計畫補助方式，鼓勵各單位申請，然而成效有限。是否考慮跨部會合作方式，例如與衛福部、教育部、內政部以及地方縣市政府、鄉鎮公所等直接接洽，主動補助？

D19：是，要主動補助，因為人都是被動的。既然客委會有提供這項經費，就可以配合各地方政府推動客語。像桃園縣推動公務客語，我們有開班授課，我也幫忙編教材，但教材竟然沒有出版經費，這很好笑。如果要推動公事客語，這部分必須列入考慮：第一要有出版品補助的經費，再者，編輯教材者也應領有教材費或版權費等，現在的問題是部門沒有整體連結，各走各的步調，甚至用土法煉鋼的方式，讓人啼笑皆非。口口聲聲說要版權，卻要我無償授權給桃園縣客家事務局使用，希望給予編輯者版權保障。

附錄五 第一次實地訪查紀錄

時間：102 年 8 月 7 日（三）上午 10：00

地點：新竹縣政府 B 棟 教育處 6 樓第 2 會議室

訪查者：全體研究團隊

受訪者：新竹縣教育處副處長 E1

新竹縣教育處社會教育科科长 E2

新竹縣教育處輔導員 E3

自強國中教務主任 E4

北埔國小校長 E5

六家國小教務主任 E6

十興國小校長 E7

中山國小校長 E8

信勢國小校長 E9

訪查重點：

- 一、客語生活學校的執行成果。
- 二、客語生活學校的舉辦方式。
- 三、工作資源與環境（經費、人力、設備等）。
- 四、承辦客語生活學校對客語推廣之助益。
- 五、承辦客語生活學校遇到之困難及解決辦法。
- 六、對未來執行客語生活學校計畫相關之建議。

E4：本校 104 年開始申請客語生活學校，主要以社團方式呈現，中午有客語廣播、學校環境客語情境佈置，客家美食是學生最喜歡的課程。最大的問題是師資不好找。

E5：本校從客語生活學校開辦至今都有申請，這個計畫可以提高學生說客語的動機。北埔、峨眉是外配最多的鄉鎮，如何讓學生日常生活說客語是最重要的課題。客語生活學校的經費補助幫助很大，我們要鼓勵家長多與孩子說客語。

E6：我們學校附近的資源很豐富。主要是耆老幫忙，這位耆老八十多歲了，但很熱心。課程安排以海陸為主，四縣其次，饒平最少，以社團的方式呈現，如客語歌謠社、饒平客語社，每年下學期辦成果發表。學生參加比賽的得獎數很高，還會參加社區發表、電視台錄影等。

E7：本校有 2,200 人，其中約 300 個客家人。本校申請客語生活學校計畫主要是情境佈置、廣播、晨間操用客語、古箏社發表客家歌曲等。由於客家人少，推展困難，但可以讓非客家族群認識客家文化。最大的問題是經費太慢下來，無法提早安排與規劃。

E8：本校的族群比例，原住民約 1/6，閩南人佔 2/6，客家人有 1/2，我們計畫的安排與他學校類似。我認為最關鍵的是老師的班級經營能力與教學活動設計。建議客語生活學校經費的運用放寬，例如買獎品鼓勵學生等。

E9：本校約 1/3～2/3 客家人，1/3 的閩南人、原住民及外配。客語生活學校的成果展現在靜態、動態的情境佈置，升旗用客家話，教小朋友客家話的問候語，社團、歌謠班等，發表是學生最喜歡的。

E1：客語生活學校應考慮城鄉差距及都市、鄉下的不同。

R5：經費核發太慢，是否贊成多年期申請？

E7：多年期計畫的申請較好，可以規劃從點到線到面的客語生活學校，做漸進式的規劃，也不會因為未來不知道有沒有經費而不知道如何聘請師資。

R5：對於觀摩賽的看法？

E5：客語生活學校每年舉辦的觀摩賽，優點是各校可以交流觀摩，缺點則是造成老師與學生的壓力，而且為了比賽而菁英化教學，非常可惜。

E6：建議比賽往後延到 11 月或 12 月，現在是 10 月就比，太趕了。其中戲劇比賽補助才 1.5 萬，經費不足。雖然比賽有壓力，但是讓孩子有舞台，老師們也學到很多東西。

E4：薪傳師有班級經營的問題，他們雖然有薪傳師的證書，但是教學並不是在上面講而已，薪傳師常常不知道如何控制班級秩序，因此本校的社團最近都由我親自帶領。

E8：關於師資的問題，其實學校有本土語言課程，客語生活學校算是輔助。

R1：客語生活學校有沒有影響家長，讓家長教小孩子客語，讓家長參與？

E8：我認為有正面的功效，因為小朋友會回去問家長，家長會認為這個語言有用，於是也開始講。

E7：讓家長參與，我認為要從政策面下手，直接規定。

R7：是不是讓觀摩賽能親子表演，讓全家互動。

R2：客家文化的散播要突破族群的限制，客語生活學校值得繼續推動，族群多元是非常好的示範標竿。

R3：各部會要互相配合，政策上要互相合作，整合政府團隊資源。

R6：薪傳師的班級經營能力是不是可以請客委會提供培訓？

A4：培訓課程有在進行，我們今年就請大家投標培訓課程，是長時間的培訓。基本上我們會請輔導團推薦，做成建議名單。

附錄六 第二次實地訪查紀錄

時間：102 年 8 月 29 日（四）14：00

地點：新竹教育大學 綜合教育大樓 2 樓第 1 會議室

訪查者：全體研究團隊

受訪者：國立新竹教育大學校長 F1

國立新竹教育大學副教授 F2

客委會專員 A6

訪查重點：

- 一、客語能力認證的執行成果。
- 二、數位認證作業實地訪查。
- 三、辦理客語認證試務工作遇到之困難及解決辦法。（含入闖工作、命題方式、閱卷委員的聘請、閱卷之公平性等）
- 四、對未來執行客語能力認證相關之建議。

R4：有兩個問題，第一，考試院高普考試的會議中，與會的考試委員有多人認為「客語認證的信度和效度是有問題的」，請問如何做到認證的信度與效度？第二，認證現在是屬於鼓勵性質，將來可能變成國家考試的參考，請問竹教大對分級題庫有何看法？

F1：第一個：今年就現有的試題作信度和效度的測試保證沒有問題。每一題都超過 60 個人以上來做過測試，測試對象都有做過篩選和修改。跟考選部作法的差異是在於：客語認證的考試定義在推廣的性質，在固定的教材之內，客委會指定的幾個委員來出題，這樣做違反信度和效度的原則，如果將來因應國家考試而做改變，就可以達到信度和效度的要求。今年在試題、題庫的建立過程中累積很多的知識，如果我們再做一年到兩年，則跟國家考試接軌是完全沒有問題。第二個：所有大型考試的題庫建立都不會是一朝一夕的。客委會多年來委託許多學校做認證考試，我建議客委會把過去到現在所有的題目加以整理出來後做信度和效度的考慮，如果把初級的題庫範圍和初級的人員編制擴大，我們有把握跟國

家考試完全接軌，題庫還需要努力。

F2：好到不好之間是一個連續體，只做初級真的很難，因為初級、中極、中高級是相對的能力，考選部要做的是國家要用的人才他們的需要是不一樣的，可以先做田調看看需要到何種程度，然後針對這個做雙向細目表，就是你想要達到什麼程度，然後設定要做的題目要有怎樣的程度，作出之後去審查就要符合那個目標，看要多深就這樣做。我們這個題庫有一個最大的缺點，就是題庫是公佈的，可以先查到答案。事實上考英文是要大家去看英文字典，並不是要考什麼題目先給我們看。我們國家考語言常常考文學知識，比較少重視語言，考選部有用到語用，現在客委會沒有用到語用，語用是用到生活之間的用法，閩南語的考試停留在文學知識和語言學知識的角度，期盼考選部帶動這個風氣之後，使閩南語和客語的風氣能夠真正放在使用語言的能力上面。

F2：第一個：預試比較像是抽樣，終極目標是去模擬真正考生的分佈，看往年的年齡和教育程度的分佈，像分層調查去做模擬。在預試時給考生作 36 道題，這個題目是共同題的，結果新竹市跟屏東美濃的學生，相同五年級學生的程度就不一樣，再來做校正，這就是典型的預試手法。第二個：閱卷委員跟參與客家活動是兩回事，閱卷委員應該是受過嚴格訓練的，有認證然後核發證書，而且應該是保密的，跟出題委員一樣是保密的。最重要的是：不是要找很會說客語或很會寫作文的人來閱卷，標準特別高的人做閱卷委員常常就是造成三閱。還要經過一個電腦定錨的階段，大家來約定評分標準。事實上問題在題庫，題庫經過預試是可以分開的，在預試裡就可以知道評分標準，把規則定準則閱卷委員的問題就不大。現在前面的配套沒有做好，全部的責任都在閱卷委員身上。第三個：事情做得更好的方法就是累積經驗，讓做事情的人才能夠留住，讓他們可以更加精進，每一個人在開始做的時候，都會犯錯，會走冤枉路，可是若給他更多的機會，給他更多的支持，讓做客語認證的所有人都能夠繼續累積他們的經驗，就做得更好。

F1：1.客語認證的考試若定義為國家考試則會更嚴格看待，之前是以

推廣的方式，若改成國家考試形式並發以證書，則完全不同。2. 數位化的考試，不能輕忽在系統建置上知識管理的重要性，第一年會投入研發和摸索，客委會和團隊的互動上，在時間內可能不會很順暢。如果每年都換承辦單位，在系統的建置上勢必又要重新開始，建議客委會參考採購法內的規定，將承辦時間延長為一至三年。3. 兼顧以下三點：客家語言和文化的推廣、考試的公正性、未來客家語言的使用上可能不只在台灣地區，因此長期的研發就特別重要，建議讓學者和研究生一起參與進行。

F2：讓委員們出的題目難易度比較適當的方法是訂好雙向細目，出好題後沿著雙向細目表看是否符合要求，符合後還有好幾個層次的審題，包括題幹、語意、客語用字等等。

F1：像小學老師的方式，每一課出幾題的原則，會影響出題的專業性，將來聘請委員時應以「專業」為主，而非有「名望」的客家界前輩或學者。

F1：考慮到有設備的要求，至少做到定點、定時，如果這樣的條件俱足就可以一年兩次三次考試。而且以雲端的概念，全世界各地都可以。

F2：一張證書和能力應該成正比，在考卷的信度、效度上一定都要具備，竹教大的系統在 IPAD 的系統上都可以直接考試。語言能力不是只有聽，往後到職場是必須有面對面交談的能力，所以如果要達到效度的話，應該要訓練面對面的主考官，若擔心有徇私的情況，架設個攝影機就可解決問題

R1：如果將來高中升大學時，客語認證證書可以有加分作用，那目前認證考試的內容可能要有更改，或許未來可以由教育部接辦，本土語言閩南語是如此，客家話應也可以由教育部來辦理，公平性才能讓大家接受。

F2：竹教大承辦過客語及閩南語認證，相較之下，客委會的主委、處長、科員等高級官員了解很多認證細節。困難的部分在於很短的

時間內要做很多事情，題庫建置就需要投入大量時間，要半年就趕出來幾乎不可能。

R1：歸納兩點很重要：第一是累積經驗，如果一年換一個承辦單位，前後銜接不起來是資源的浪費。第二是題庫的建置，一年半載做出來太趕了，如果要得到完善的題庫，將來用在數位化認證上，花個五六年建置也可以。

F1：此系統所有智慧財產歸客委會，但交給下一個單位使用時還會重新修改、開發，一定不會用最原本的系統，我們只會把系統原始碼交出去，但是系統知識的累積不像把一本書交給下一個人一樣容易，請轉達給客委會。

R2：語言認證信度效度最為重要。我建議：在認證數位系統比較成熟之後，統籌委託一個較專業的機構辦理，如全民英檢由財團法人執行。

F1：世界上沒有一個國家的國家考試中高級、初級，每一級分一個單位來辦，每一年換一個單位來辦，建議客委會運用長設性的單位來做這件事情。

F1：如果客委會定義語言認證考試是推廣的話，那應該結合地方縣市的教育輔導團去做教學的動作，先教再考才具有意義，否則客語認證通過很有可能是背出來的，其實在語言的使用上是有距離的。語言的認證考試要結合教學輔導，特別是地方的教育輔導團。

R3：建議客委會建立客語數位中心，負責所有分級再推廣到數位認證，我們會把他列在可行的建議裡面。

F1：如果將來數位考試也把中高級放進來，這套系統本身就應具有擴充性，但現在這套系統是為了初級來寫的，因此未來可能需要重改，所以一開始寫系統的人就要知道未來這套系統要做什麼用，需要預留空間，這些都是專業的範圍，需要較長程的來看。

F1：語言認證考試是評量，評量和教學是不一樣的，客委會的獎勵制度是不錯的，但現況是教育部管教學，問題出在教學部分沒有很嚴謹，就會出現分離的現象，所以應該先教再考，進入系統前需要把所有課程都上過，就會在後面評量的部分是較落實的。因此應該結合地方縣市的教學輔導團。另外建議出題和閱卷的人都可以有第一線的教師來參與，不是全部都由客家界的前輩學者，專家學者可以做顧問的角色會比較合適。

F2：考試的題型需要和語言傳承息息相關，這樣薪傳師就會去教，畢竟台灣是考試領導教學，也是新竹教育大學標下承辦的目的。題型是先想好再修改然後再做配套措施，寫教案再跟各縣市輔導團的老師開會，以九年一貫客語課的教科書為基礎研擬題庫教材，讓學校不用再買教科書。而桃竹苗很多是從外地來的，我們也有去教他們如何將客語融進生活中。高中職和大學的話，是以社團的時間做實驗教學，去評估口語能力等等，將考試與教學聯繫在一起。

A6：客委會回應如下：

- 1．數位化是第一次辦，後來發現題目建置很困難勢必得拉長時間獨立出來的情況下，履約標的不同，因此就沒有議價權。事務上還包含宣傳，但承辦的學校單位宣傳能力比不上公關公司，因此考慮將宣傳費也拉出，做一體性的宣傳，也造成履約標的的改變。
- 2．隨考隨到的部分，無法確定坐在電腦後的是誰，還牽涉到獎學金發放的部分。97年委託台北教大做認證中心，但一年只有兩個人參加，等於浪費經費。
- 3．系統通盤考量的部分，系統只要是連上到雲端和共構機房，就需要涉及許多改變。
- 4．認證成效部分，從94年度到目前為止，應該放在一個比較長的時間來看成效。客語是需要去挽救的語言，客委會一直在推廣和信效度之間掙扎，94年度參加人數非常踴躍，後來往下掉，有獎學

金後又慢慢爬升。94 年、95 年通過率很高，因為來考試的都是本身會講客語的人，後來通過率降低是因為參加認證的對象都變成那些需要往下扎根，但客語不是講得很好的年輕人。

附錄七 照片紀錄

主題：客家語言發展計畫效益評估委託案－客家委員會訪談

時間：102 年 5 月 28 日

地點：行政院客家委員會會議室



「客家語言發展計畫」效益評估報告

主題：客家語言發展計畫效益評估委託案－客家委員會訪談

時間：102 年 5 月 28 日

地點：行政院客家委員會會議室



主題：客家語言發展計畫效益評估委託案—第一次焦點座談會

時間：102 年 6 月 9 日

地點：中央大學客家學院



「客家語言發展計畫」效益評估報告

主題：客家語言發展計畫效益評估委託案—第一次焦點座談會

時間：102 年 6 月 9 日

地點：中央大學客家學院



主題：客家語言發展計畫效益評估委託案－第二次焦點座談會

時間：102 年 6 月 15 日

地點：中央大學客家學院



「客家語言發展計畫」效益評估報告

主題：客家語言發展計畫效益評估委託案一第二次焦點座談會

時間：102 年 6 月 15 日

地點：中央大學客家學院



主題：客家語言發展計畫效益評估委託案—第一次實地訪查

時間：102 年 8 月 7 日

地點：新竹縣政府



「客家語言發展計畫」效益評估報告

主題：客家語言發展計畫效益評估委託案—第一次實地訪查

時間：102 年 8 月 7 日

地點：新竹縣政府



主題：客家語言發展計畫效益評估委託案—第一次實地訪查

時間：102 年 8 月 7 日

地點：新竹縣政府



「客家語言發展計畫」效益評估報告

主題：客家語言發展計畫效益評估委託案—第一次實地訪查

時間：102 年 8 月 7 日

地點：新竹縣政府



主題：客家語言發展計畫效益評估委託案一第二次實地訪查

時間：102 年 8 月 29 日

地點：新竹教育大學



「客家語言發展計畫」效益評估報告

主題：客家語言發展計畫效益評估委託案一第二次實地訪查

時間：102 年 8 月 29 日

地點：新竹教育大學



主題：客家語言發展計畫效益評估委託案一第二次實地訪查

時間：102 年 8 月 29 日

地點：新竹教育大學



「客家語言發展計畫」效益評估報告

主題：客家語言發展計畫效益評估委託案一第二次實地訪查

時間：102 年 8 月 29 日

地點：新竹教育大學



附錄八 評估報告審查意見修正說明表

項目	審查意見	修正說明
1	評估方法：評估方法適切可行，建議增列客家社團、社區代表、家長代表座談會，俾能更深入瞭解政策推行之效益。是否可進行問卷調查？	量化的問卷調查需花費很多的時間及經費，以本案 5 個月的評估期程及有限的經費，實難進行完整有參考價值之問卷調查。建議行政院研考會未來可以考慮一年期的效益評估，並增加評估經費，讓評估內容更豐富。
2	研究資料：建議瞭解加拿大多元語言推動政策，以多方瞭解各國多元語言政策，做為擬訂客語發展計畫之參考。	各國語言政策都具備參考價值，本評估案聚焦在弱勢語言政策，因此刪去不少可供參考之國外多元語言政策，由於國外的政策參考並非本評估案的重點，僅提供國家政策建議參考，因此建議客委會或行政院研考會可以委託相關研究團隊進行深入的研究。
3	評估發現：對計畫效益之評估能針對實際狀況發現應該改進的缺失，值得肯定。建議多鼓勵退休中小學教師加入薪傳師行列，以提升客語教學效果。	客委會已回應。
4	政策建議：客家地區外籍配偶的客語能力是否納入政策推動；推動客家語為臺灣的官方語言，建議改列近程或中程計畫。	增進外籍配偶的客語能力已參酌放入修改薪傳師開班規定。(p51) 推動客家語為臺灣的官方語言有其難度，故仍列為長程建議。
5	評估方法：經費分配與評估指標 2 項報告中已提及，但建議更完整地陳述，俾便客委會調整指標。	已於「經費運用比例宜改善」(pp39-40) 及「目標的可評估性待加強」(pp34-35) 中說明，期盼

項目	審查意見	修正說明
		客委會能據以研究並調整各項指標。
6	研究資料：焦點座談與訪談見於附錄，相當豐富；惟應可再細緻地呈現在正文中。	已將座談與訪談意見融入正文中。
7	評估發現：目標評估所提「可評估性待加強」有其見地，惟 5 項計畫個別情況如何？可再週延的表述。	已表述如 pp34-35。
8	政策建議：合乎本人之觀察，分 3 階段討論適切。	略
9	建議修訂事項：仍宜細察，再加討論。例如，「規定客語集中區公務員應具備客語能力」用語並不精確亦難立刻具體實踐。	已修改為「研擬客語集中區公務員應具備客語能力之推行策略」
10	「鄉土」一詞，依據國民中小學九年一貫課程綱要規定，統一修正為「本土」；第 77 頁，所提幼稚園應修正為「幼兒園」。	已參酌建議修正相關文字。
11	文字修正：p7，第 1 項提問「國語會」宜改為「教育部」；p43，第 1 段，「負責與教育部合辦的全國語文競賽」宜改為「負責教育部全國語文競賽之協辦事項」。	已參酌建議修正相關文字。

項目	審查意見	修正說明
12	「第四章客家語言發展計畫的效益評估發現」為本研究報告之核心，唯本研究團隊並未自行參考政策評估理論與實務運作之可行性，發展出適用於「客家語言發展計畫」之合理評估指標，反而全盤接收採納客委會呈報給研考會中長程個案計畫之預期指標（pp.17-18）與實際成果（pp.45-46），這種評估結果實際上乃是客委會自行呈報給研考會的結果，並不是研究團隊客觀評估而來，不足採信。	研究團隊並未全盤採納客委會之預期指標，評估發現已有具體說明，例如「不過其中有一項指標值得討論，就是補助辦理公事客語無障礙環境計畫數量所設定的年度目標值非常少，這個項目所訂的目標過於簡易，無法真正達成推行公事客語無障礙的理想，顯示客委會在執行公事客語無障礙這個項目避重就輕，未來宜積極研擬有效的推行方案。」（p33）
13	中程施政計畫呈報給研考會之預期績效指標，目前大都流於形式，很多指標的訂定並不合理，目標值的訂定又未作合理之說明，如下表的 335, 355, 400……等目標值（本報告一律稱為評估基準，乃是錯誤的語法）是如何訂定的？本研究團隊應以批判態度看待這些數據的合理性，全盤接受的理由究竟為何？	
14	本研究計畫之評估指標過份偏重於「量化數據」，無法反映客語發展計畫所產生的正面或負面影響狀況：例如，「客家語言發展計畫」訂定了量化的績效指標與評估基準，其中有五項績效指標：1. 補助辦理客語生活學校「校數」；2. 參與客語生活學校成果觀摩賽「人數」；3. 通過客語能力認證「人	研究團隊不僅根據客委會所列的量化指標評估，並且進行質性的評估。以客語生活學校為例，研究團隊指出雖參與學校數逐年增加、參與客語生活學校成果觀摩賽的人數也逐年成長，但對於舉辦客語生活學校的原初目標—營造優質的客語學習環境及推廣客語的成效不大，往往流於菁英式

項目	審查意見	修正說明
	數」；4. 補助辦理公事客語無障礙環境計畫「數量」；5. 輔導開設客語薪傳「班數」。這些數據本身代表何種實質意義？是否都產生正面的效果？例如，335 與 500 這兩組數據，其所代表的意義有何差別？本研究團隊應針對這些數據背後所代表的實質影響面（質化指標）進行描述。	的訓練。關於其他項目的評估內容請參考第四章。
15	本研究團隊欠缺「經營成本」概念的分析，不符效益評估原則：經營成本是本研究團隊可以發揮的重點之一，但本報告並未看到，這是判斷計畫是否值得推廣或蛻變的必要指標之一。例如，以客語薪傳師計畫而言，總共花費：224,486 千元，但 98 至 102 年度卻僅通過語言、文學、歌謠、戲劇四類共計 2,132 位客語薪傳師，兩者相除，每位客語薪傳師平均使用經費為十萬五千元，這樣的個案成本是否太高了？其他如客語生活學校、公事語言補助等的「個案」成本均太高，有必要予以檢討。依此可以判斷，個案經營成本過高的原因，不是預期績效指標所訂定的目標值明顯偏低，就是經費編列太高了。	薪傳師資格的核發並沒有花費國家預算，客語薪傳師計畫的經費主要是運用在所開的課程，根據研究團隊的評估，以 101 年為例，平均每開一班薪傳班（三個月的課程）補助 4 萬 1,666 元整，個案成本並不高。
16	自 99 學年度起，中小學生通過客語認證者可以發放獎學金，100 年度更擴及高中職以上學生，發放金額一千、五千至一萬元不等，此等	本評估案是就「客家語言發展計畫」進行評估，發放獎學金並非本案評估內容。

項目	審查意見	修正說明
	鼓勵措施之合法性究竟為何？社會各界對此實有不同之負面觀感，請研究團隊一併考量其合法性與適當性。	
17	本研究報告之推理過程不夠嚴謹，從「第一章客語發展計畫之執行與成果描述」跳躍到「第四章客語發展計畫之效益評估發現」，中間推理過程為何？此理應是本文的核心，卻未詳細交代，建議加以說明。至於「第二章各國弱勢語言政策回顧」，則明顯與本研究計畫題目，並無直接關係，建議刪除。	研究報告的第一章已分節說明評估緣起、評估目的及重點、評估方法及過程，所有的座談、訪查及訪談紀錄都附在附錄，可以參考。至於「第三章各國弱勢語言政策回顧」是第五章政策建議的重要根據，不宜刪除。
18	本研究計畫係採用「多元方法」進行評估，包括文獻分析、深度訪談、焦點座談、實地查證等，但最需要運用的是「問卷調查」，將受訪民眾分為「客家人」與「非客家人」、「本計畫參與者」與「未參與者」，詢問他們的觀感為何？參加該計畫後，是否對於他們的客語能力有所提升(包括聽、說、讀、寫)？是否增加參與者對於客家文化的認同感？客語流失狀況為何？客語復育狀況為何？這些基本的調查數據將有助於達成本研究所建議「影響評估」之研究目的。	請參考項目 1 之說明。

項目	審查意見	修正說明
19	臺灣少子化之趨勢愈來愈明顯，客語學生來源愈來愈少，特別是一般國小中廢校者比比皆是，故招生不足是未來推廣「客家發展計畫」之致命傷，此勢必影響客家語言發展計畫之未來發展方向，此點實為非常重要的「長程建議」，可惜本計畫並未說明，建議補充說明。至於推動客語為「官方語言」的長程建議，則未免過於本位主義，失之誇大，不提也罷。	少子化現象是各族群皆面臨的問題，建議客委會研擬相關的配套措施，除了在客家族群內推廣客家話之外，也能多鼓勵非客家族群學習客家話。至於推動客語為「官方語言」並非本位主義，更不誇大，因為各國只要對弱勢族群語言的消失有危機，懂得尊重弱勢族群的語言和文化，都是以列為官方語言做為保障弱勢族群語言文化的第一步。
20	客家人最自傲的性格是「節儉勤奮、腳踏實地」，客家語言發展計畫之推動自應本此精神，善用社會資源，以最小的經費達到最大效果，以免辜負馬總統與社會各界對於客家文化與語言的支持，建議本研究團隊應本此原則客觀評鑑該計畫，俾為未來客家語言的發展提供更有價值之政策建議。	「客家語言發展計畫」是國家對弱勢語言文化的一種保存作為，語言文化的保存與推廣不易以經濟效益推估，惟經費的挹注仍有其必要性，研究團隊認為經費的分配比例宜改善，讓國家經費能夠花在刀口上，詳細建議可參考評估報告內容。
21	有關報告印製格式請依本會規範撰擬。	已參考修改。