

## 提要

### 一、研究緣起

行政院於 97 年 10 月 30 日院授主忠三字第 0970005767A 號函送 98 年度政府公共建設計畫先期作業審議結果建議事項「為因應全球化趨勢，除依本計畫推動營造外國人在台之國際生活環境外，請研考會會同教育部，另案研議愛台十二項建設中有關智慧台灣—另案研議愛台十二項建設中有關智慧台灣—人才培育項下有關『加強語文教育』相關措施，以營造本國人提升英語能力之環境。」據此，將由行政院研考會主辦智慧台灣計畫編號 7.5「提升國人英語力建設計畫」，該計畫已於 98 年 9 月 23 日行政院臺教字第 0980093279 號函核定，並自 99 年至 101 年正式實施。「提升國人英語力建設計畫」係屬綱要型計畫，計畫目標為提升國人英語力，培育世界觀與國際對話能力新國民；強化國際服務力及城市連結力，加強台灣全球競爭力。由行政院研考會統籌橫跨中央部會及地方政府，採適切分工、整合運作，以 5 項實施策略、35 項具體措施具體推動實施。

台灣英語教育雖已實施數十年，惟在英語溝通與運用上，根據調查在亞洲國家中仍屬偏低，而且生活環境國際化與友善度仍有不足。正值我國推動六大新興產業之際，無論環境整備建構或是旗艦產業計畫，都需要具備外語能力及全球視野的優質人才，即使近年來歷經「營造英語生活環境建設計畫」、「營造國際生活環境建設計畫」等重要政策之投入，我國在國際化及英語環境上已有相當顯著之提升，然而若以涉及教育體系之老師與學生、政府體系之公務員、產業體系之從業人員及一般社區民眾等所有國民的角度來看，過去政府之相關作為仍有所侷限、存在若干可再精進之處。因此，為追求效益最大化與避免可能之資源浪費，本案擬於計畫正式實施之前先行政策研究，檢視過去政策與相關部會之作為與成效，探究智慧台灣計畫下相關政策與檢視民間自發能量，審慎研議政策建議與具體推動策略，供行政院研考會及相關單位參考，以求「提升國人英語力建設計畫」之推動更臻完善。

## 二、研究方法

本研究對研究的問題與焦點，以追求研究成果的實用性為目標，擬採以下研究方法步驟：

### (一) 文獻、法規與國內外資料之收集與整理

收集與整理我國近年有關提升國民英語能力與國際化環境之重要政策，如：「營造英語生活環境建設計畫」、「營造國際生活環境建設計畫」等，以瞭解現行我國政府部門推行國際化與提升國人英語能力之運作，同時由研究團隊進行廣泛性的蒐集與資料取得，收集、整理與比較分析政府各部會有關之政策內容，以及「智慧台灣計畫」其他項具潛在資源整合之計畫內容，透由掌握現行政策的執行成效與面對的難題，提出前瞻且力求周延的先期規劃建議，以作為 99-101 年度即將推行「提升國人英語力建設計畫」的重要基石。

### (二) 深度訪談、焦點團體或專家座談

本研究的訪談對象主要有相關的政府官員、實際推動相關政策的教育機構、對於相關政策推動有專業掌握的學者專家，藉由深度訪談、焦點團體或專家座談，掌握我國英語能力政策推動之現況、問題以及可能的改進方向，蒐集有助於改進或提供「提升國人英語力建設計畫」推動之看法及相關建議，進而以全方位角度執行本研究的討論，作為相關工作發展的重要依據。

### (三) 建立分析架構並研擬具體建議

本研究將透由次級資料的蒐集、深度訪談以及歸納統整等方法，以我國近年來有關提升國民英語能力政策之計畫整理分析為基礎，進而針對歷年政策推動情形與執行架構進行檢討與問題分析，以未來 99-101 年度的「提升國人英語力建設計畫」為主體，提出預應式（Proactive）的政策建議與推動策略。

## 三、研究發現

### (一) 各部會推動英語相關計畫缺乏橫向整合，未善加利用既有基礎

雖然過去設有「營造英語生活環境推動委員會」及「營造國際生活環境推動小組」，然而實務上若未高度落實跨部會的整合協調，恐流於行政會議之

形式，可以發現各部會措施著力分散，欠缺整體規劃與橫向資源整合，鮮少利用其他部會現有政策之軟硬體或人才等；另外其在縱向整合方面亦有所不足，並未能善用先前計畫所累積之資源，如「E 世代人才培育計畫」中教育部所累積之英語資源與人才，研考會在推動專業人力建立時，並未能善加利用先前執行過的計畫或其他部會所累積的資源。

## （二）智慧台灣下教育部負責計畫具備整合與協同推動之潛力

同樣是智慧台灣上位架構下的子計畫，由教育部負責的「獎勵大學教學卓越計畫」、「教育部補助辦理精進教學」、「創造偏鄉數位機會推動計畫」，雖非直接與英語力提升相關，但是其實施對象、實施方式與資源基礎確有研考會「提升國人英語力建設計畫」可著力之處，可透由一種橫向資源整合與協同推動的方式可使不同的計畫共用資源，一來可以達到資源槓桿的效果，以求整體政策綜效最大化，而不僅是達成個別計畫的績效指標，二來充分使用已投入資源，亦可避免資源的重置浪費。

## （三）計畫之管考制度不夠完善，難以反映整體計畫成效

過去研考會所推行的計畫中雖設有推動委員會或推動小組，而其功能主要發揮在定期檢視計畫執行進度，採軟性組織型態且並未設置明確的計畫管考制度，在行政本位意識與欠缺水準整合的情形下，其效果之發揮相當有限。再者，歷年具體推動之措施豐富多元、面向廣泛，然而計畫目標、具體措施與績效評估指標之數量不相稱，況且績效衡量 KPI 實際值與目標值差距不大，其設定存在容易達成之虞，以致於其管考制度難以完整反映計畫整體成效。

## （四）計畫推行缺乏永續經營模式，不易鼓勵創新且具延續性的方案

綜觀近年來行政院研考會推動相關政策，由於研考會核心能力並非與其直接相關，因此具體作為多採取補助款或委外招標方式，此方式的好處是在合約規範內明訂計畫需求、目的與時程，反之壞處也是得標廠商的執行範圍『限制』，廠商僅達成履約標的或量化門檻即可，若就長遠的角度來看，較不易鼓勵廠商提出創新且效益延續性高的方案。最後若資金挹注結束後，倘若受補助單位或得標廠商缺乏共同平行利益，則可能因為缺乏後續的資金來源，而無法延續原先效果，導致政策之施行缺乏永續性的經營模式

(Sustainable Business-model)，唯恐淪於徒增一時煙火式的政策短期效果。

#### **(五) 英語服務標章認證制度有待精進，全台服務業認證覆蓋率偏低**

目前之認證制度缺乏完善淘汰機制，缺乏滾動式的評核機制，致使無法確保同一星等之商家在未來的品質水準。此外消費者難以辨識不同星等認證背後之真正意涵，再加上標章認證的品質水準若參差不齊，如此一來將導致商家認證申請的誘因不足、公信力低。再者，認證制度缺乏淘汰與再認證機制，且以商號或服務人員為單位認證，廠商整體服務品質混淆不明，2009 年英語服務標章認證家數僅佔全台服務業總數 0.5%，覆蓋率低，實質成效相當有限。

#### **(六) 全國現有 39 所英語學用情境設施，軟硬體規劃大多類似，資源利用成效低**

我國近三年間便有 39 所學校設立英語學用情境設施，然而在這當中學校之間少有水準協調，時常出現英語學習主題重複的現象，許多學生遊學一次後便不會想再去。多數學校在硬體設施方面，採用海報張貼以作示意用的模擬情境，稍嫌陽春；而在軟體方面，各學校之間的課程設計大多雷同，以高雄市整合型英語村為例，每次遊學開放 2 個主題館需要 12 位人力，目前主要是靠志工媽媽幫忙，運作下來受限人力問題，10 個主題館僅開放 2 個，足見現行體制資源本身有限，一味投注硬體設備沒有意義，資源利用成效亦低，應從整體層面重新思考經營結構。

#### **(七) 現行英語學用情境設施未能擴及偏鄉地區，僅針對國中小學生，整體國人英語力未能有效提升**

我國各地方主動成立之英語村雖然已高達 39 所，但是偏鄉地區的學生卻難以搭交通車到市區進行遊學。然而英語情境設施之硬體為固定設備，無法抵達其他地方，其營運模式相當固定，僅能由其他學校申請前來遊學，目前英語學用情境設施本身無法到其他學校進行服務。因此，原本英語教育資源究較貧乏的偏鄉地區學生，更不易獲得此教育資源。此外，國內英語村原先立意即是服務國中小學生，因此該學用情境場域所嘉惠到的對象僅有學生族群，難以擴及其他全體國人。

#### 四、研究建議

##### (一) 立即可行建議

**建議一、整建上位架構組織與協調資源整合，落實計畫管考機制(主辦機關：行政院研考會；協辦機關：教育部、經濟部、內政部、人事局、僑委會等計畫相關部會)**

過去國人英語能力相關政策與各部會之間，缺乏橫向整合且未善加利用既有基礎，包括現行「智慧台灣計畫」中具平行發展可能的相關政策，且存在計畫管考制度不夠完善等問題，因此本研究建議首先從上位架構組織著手整建，建議可以在行政院研考會與各相關部會之上設置一上層結構的統籌單位來推動，仿照先前由行政院政務委員領導的「行政院營造國際生活環境推動小組」之模式，設置「行政院提升國人英語力建設推動小組」來進行院、部會及部會所屬機關的橫向與縱向整合，避免行動方案的重疊與資源浪費，不同部會除了可依其各自專屬職掌完成特定的目標，而各部會間亦能相互整合以求最佳的整體綜效。

「行政院提升國人英語力建設推動小組」與過去的委員會及推動小組除了負擔相同的任務，例如計畫審議、協調、聯繫、策劃及推動事項等，其定期召開會議以檢視計畫執行進度並統合各部會的資源。管考部份建議「行政院提升國人英語力建設推動小組」仿照行政院施政計畫三級列管模式，依工作之重要性分級列管，建置「政府施政計畫管理資訊系統」之網路單一窗口，來供各機關上網填報年度作業計畫、辦理情形。

**建議二、仿照科專補助計畫模式具體推動落實，發揮永續經營與槓桿效果(主辦機關：教育部；協辦機關：行政院研考會)**

有鑑於「提升國人英語力建設計畫」推動措施共 35 項相當繁雜，整體經費資源有限，且本計畫之成功關鍵有賴於掌握教育資源的其他部會、資源整合運用效率等因素，因此本研究建議仿照如經濟部工業局、技術處常採用的鼓勵民間研發創新等科技專案計畫補助模式，來發展「提升國人英語力建設計畫」的推動策略與執行架構；此種法人科專模式往往會委託法人機構來擔綱計畫管理辦公室，如資策會、中國生產力中心等，此處本研究則建議由教育部或委託合適單位扮演該角色，作為中間層的計畫推動辦公室，設計計畫

規範、管控流程、績效指標等機制，將計畫效益延續性與經營模式作為審查重點，最後將申請方所達成的個別績效匯流成本計畫總績效。

由於經濟部業界研發創新科技專案多以鼓勵業者投資研發創新為目的，因此其設計是非競爭性的補助計畫，只要是符合該計畫鼓勵主題，構想完善並具備可行性即採相對款補助，因此還可獲得資源上的槓桿效益。本研究團隊建議亦採合作型相對款補助模式推動，以專才培育應用、創新教學體驗、生活消費環境、外籍友善服務、城市國際行銷、資訊偏鄉服務等六大分類主題，廣邀本身與「提升國人英語力建設計畫」具共同發展目標與平行利益的教育機構、民間業者、機關團體等前來提案，集合擴大民間能量並發揮資源槓桿效益。

## **(二) 中長期建議**

### **建議三、國人英語涵養共同標準訂定與英語服務教材開發設計（主辦機關：教育部；協辦機關：國科會）**

國人英語涵養之提昇本身具備不易衡量的問題，因此，前述建議的推行亦可能只是達成量化目標，未必一定能實質提升商家英語服務水準或國人英語涵養，故需要設定共同標準規格來定義與衡量英語涵養或服務水準，並依此來構思執行措施與設定績效衡量指標，且能作為本計畫措施推動的依據標準，實質反映國人英語能力之提昇。目前有待國科會委託「成人語文素養指標研究」之研究結果，並建議參考 OECD 國人語文素養調查，發展形成適用於我國的成人語文素養指標架構。此外，如欲達到規模量產（Scale Up）或擴散效果之目的，建議應由教育部主導開發共同英語服務教材與指標衡量相關標準作業手冊，以確保推廣效果一致性。

### **建議四、培植專業學協會永續性發展英語服務標章認證制度（主辦機關：行政院研考會）**

在衡量英語服務水準方面，目前行政院研考會設有英語服務標章的認證制度，然而現階段存在對商家的效益不明及規模不足的問題，另外評鑑或認證並非研考會的核心能力，因此瞭解程度並不若該領域專業機構來得熟悉，對此若要讓此制度可以實質產生效益並永續運作下去，本研究建議培植評鑑或認證領域中的專業學協會，來設計整體周延且具永續性的認證機制，包括

## 提要

一套完整的申請、加入、評量、淘汰與再認證機制設計。一般的認證制度，須經專業機構的持續投入與爭取業界支持，待相關領域逐漸認知到本身所處的產業在提升整體英語服務水準後可以帶來效益，那麼認證申請便會更具自發性，經過一段時間的累積後，反饋使其成為該領域中具公信力與權威的組織，以形成能將服務認證效益共用、互惠、甚至服務輸出的良性循環。

提升國民英語能力政策之研究

## 第一章 緒論

### 第一節 研究背景與動機

英語是當今世界上使用最普遍的共通語言，隨著網際網路興起，用來聯繫溝通的英語，深深涉入國際政治、傳播媒體、經貿活動、觀光旅遊、國際教育各領域，成為全球人類關係效力的共通語言。英國文化協會預測，估計 2010 年全球約有三分之一的人口，約 22 億 3,600 萬人說英語，2020 年時將有一半人口、30 億人能用英語溝通，70 個國家已將英語定為官方語言。顯見「英語力」已成為國人敲開全球化大門的必備關鍵能力，也是產業在經濟賽局競逐的國際服務力，城市在全球流動空間的連結力。

行政院爰於 97 年 10 月 30 日院授主忠三字第 0970005767A 號函送 98 年度政府公共建設計畫先期作業審議結果建議事項「為因應全球化趨勢，除依本計畫推動營造外國人在台之國際生活環境外，請研考會會同教育部，另案研議愛台十二項建設中有關智慧台灣—另案研議愛台十二項建設中有關智慧台灣—人才培育項下有關『加強語文教育』相關措施，以營造本國人提升英語能力之環境。」據此，將由行政院研考會主辦智慧台灣計畫編號 7.5「提升國人英語力建設計畫」，該計畫已於 98 年 9 月 23 日行政院臺教字第 0980093279 號函核定，並自 99 年至 101 年正式實施。

「提升國人英語力建設計畫」係屬綱要型計畫，俟行政院核定實施後，由研考會統籌推動跨中央部會及地方政府，採適切分工，整合運作。目標為提升國人英語力、培育世界觀與國際對話能力新國民、強化國際服務力及城市全球連結力、加強台灣全球競爭力；計畫推動厚植英語力專業人才、建置英語情境學用場域、運用英語力提升城市競爭力、運用英語力增進國際服務品質、強化整合支援國際化推動機制等 5 項實施策略、35 項具體措施；主要以英語情境體驗參加人數 2000

人提升至 6000 人，英語服務標章認證家數 600 家提升至 3000 家，國際化專業人才培訓人數 500 人提升至 1500 人，汰換增修雙語標示數 500 面提升至 2000 面等為衡量指標；預計於 99 年至 101 年 3 年間，總計畫編列共將投入 5.2 億元。



圖 1.1 提升國人英語力計畫之目標與策略

資料來源：行政院研考會（2009）

台灣英語教育雖已實施數十年，惟在英語溝通與運用上，根據調查在亞洲國家中仍屬偏低，而且生活環境國際化與友善度仍有不足。正值我國推動六大新興產業之際，無論環境整備建構或是旗艦產業計畫，都需要具備外語能力及全球視野的優質人才，即使近年來歷經「營造英語生活環境建設計畫」、「營造國際生活環境建設計畫」等重要政策之投入，我國在國際化及英語環境上已有相當顯著之提升，然而若以涉及教育體系之老師與學生、政府體系之公務員、產業體系之從業人員及一般社區民眾等所有國民的角度來看，過去政府之相關作為仍有所侷限、存在若干可再精進之處。因此，為追求效益最大化與避免可能之資源浪費，本案擬於計畫正式實施之前先行政策研究，審慎研議推動策略、相關配套及具體政策建議，供行政院研考會及相關單位參考，以求「提升國人英語力建設計畫」之推動更臻完善。

## 第二節 研究方法與流程

本研究以追求研究成果的實用性為目標，首先係針對我國近年來有關提升國民英語能力重要政策之內容與成效進行檢視，並以整體之角度，針對各項政策之實行現況與問題檢討提出分析。並就過去政策所遭遇的瓶頸與問題關鍵，就未來99-101年度的「提升國人英語力建設計畫」為主體，提出預應式(Proactive)的政策建議與推動策略。本政策建議研究採用之方法分述如下：

### 一、文獻、法規與國內外資料之收集與整理

收集與整理我國近年有關提升國民英語能力與國際化環境之重要政策，如：「營造英語生活環境建設計畫」、「營造國際生活環境建設計畫」等，以瞭解現行我國政府部門推行國際化與提升國人英語能力之運作，同時由研究團隊進行廣泛性的蒐集與資料取得，收集、整理與比較分析政府各部會有關之政策內容，以及「智慧台灣計畫」其他項具潛在資源整合之計畫內容，透由掌握現行政策的執行成效與面對的難題，提出前瞻且力求周延的先期規劃建議，以作為99-101年度即將推行「提升國人英語力建設計畫」的重要基石。

### 二、深度訪談、焦點團體或專家座談

藉由深度訪談、焦點團體或專家座談，蒐集有助於改進或提供「提升國人英語力建設計畫」推動之看法及相關建議。本研究的訪談對象主要有以下三種類型：

#### (一) 相關的政府官員

訪問行政院研考會的研究發展處、地方發展處等過去政府業務承辦及相關人員，以瞭解我國目前英語能力政策推行與運作的狀況，其系統是否充足，以及未來政策實施的方向與展望。

#### (二) 實際推動相關政策的教育機構

拜訪落實英語相關政策的政府部門或教育機構，如地方政府教育局、推動英語村的國民小學等從業人員，以瞭解目前第一線執行單位

實際的推廣現況，及可能的需求與困難，作為政策建議研擬之參考。

(三) 對於相關政策推動有專業掌握的學者專家

根據研究進展之需求，訪問國內若干專精國際化推動、英語環境塑造、英語情境設施等議題之相關學者專家等，針對未來政策推動規劃給予精深的建議與討論。

經由對以上相關政府部門、教育機構與專家學者之訪談，掌握我國英語能力政策推動之現況、問題以及可能的改進方向，進而以全方位角度執行本研究的討論，作為相關工作發展的重要依據。

### 三、建立分析架構並研擬具體建議

本研究將透由次級資料的蒐集、深度訪談以及歸納統整等方法，以我國近年來有關提升國民英語能力重要政策之計畫資料之整理分析，作為基礎展開研究，並針對歷年政策推動情形與執行架構進行檢討與問題分析，進而研擬可行之政策建議與研究結論。

## 第三節 研究範圍和對象

本研究以近年來主管國際化環境與國人英語能力相關政策的行政院研考會，以及投入相關努力與擔負職責的其餘中央部會、地方政府，為研究與政策建議對象。由於「提升國人英語力建設計畫」之「國人」定義，乃是涉及教育體系之老師與學生、政府體系之公務員、產業體系之從業人員及一般社區民眾等所有國民，因此本政策亦是以此作為研究之整體範圍。

## 第四節 研究預期效益

本研究預期效益整理分述如下：

- 一、檢視我國近年來有關提升國民英語能力重要政策之內容與成效，

- 以及「智慧台灣計畫」中相關政策與資源配置情形。
- 二、根據研考會及其他部會主管之相關政策實際執行情形進行檢討與問題分析，以發現潛在的問題癥結與未來建議方向。
  - 三、檢視國內外英語村等英語情境設施之設置規劃及推廣情形，藉此提出未來計畫推動英語情境設施之建議方向。
  - 四、根據研究蒐集之資料與分析結果，研提「提升國人英語力建設計畫（99-101年）」推動策略及具體政策建議。

提升國民英語能力政策之研究

## 第二章 近年國民英語能力提升之相關政策與成效

政府推行之政策與計畫大多都具有延續性，行政院研考會近年所主導實施之「營造英語生活環境建設計畫」、「營造國際生活環境建設計畫」，及即將展開的「提升國人英語力建設計畫」，皆為我國上位政策架構下重要的綱要計畫，便是此種循序漸進、以前項計畫為基礎而滾動向前發展的型態。因此盤點過去的重要政策與其他部會的相關作為，可檢視過去有所不足或可以持續強化之處，作為未來新計畫實施時的著力點，以增進部會之間的橫向資源整合，企盼成為未來計畫實施的有力借鏡。

### 第一節 行政院研考會推動英語相關計畫內容

為了因應全球化趨勢，中央政府為了提升我國在全球競爭環境中的生存能力不遺餘力，近年來不斷與各相關部會研討可行之政策，不管在軟體或硬體上皆有著墨，而研考會在民國 91 年研擬之「營造英語生活環境建設計畫」與 97 年提出之「營造國際生活環境建設計畫」便是在這樣的環境背景下產生，以下分別簡介此二計畫之內容：

#### 一、營造英語生活環境建設計畫（暨行動方案）

##### （一）計畫緣起與目標

「營造英語生活環境行動方案」是源自於民國 91 年行政院通過「挑戰 2008：國家發展重點計畫」之「E 世代人才培育計畫」，其中以英語、網路、活力及終身學習四大重點為內容，研議在六年內將英語提升為準官方語言，讓英語成為國人生活中的一部分，而研考會四項子計畫中之「營造英語生活環境」乙項，推動標示英語化及政府與民間網站雙語化，以期「營造國際化生活環境，提昇全民英語能力」。該方案最初名稱為「營造英語生活環境建設計畫」，而後因奉行政院院長指示，以「營造英語生活環境行動方案」取而代之，最後以由報院

核定之行動方案來推動實施。

該行動方案的產生亦是因應 2002 年臺灣加入世貿組織（WTO），政府體認到若要發展成爲國際化、現代化的國家，須有眾多配合條件，諸如優質的生活環境、特色的文化傳統、樂於接納外籍人士的國民及富有創新活力的菁英等。由於當時臺灣仍是一個相當不易於國際人士前來工作、觀光、求學的國家，姑且不論混亂的交通、品質低落的生活環境，有關中文音譯拼音法，教育部規定通用拼音法，尚有部分不同意見，大眾運輸系統時刻表、公車火車路線、街道、旅館、餐廳菜單等英語化標示不一、功能不足或付之闕如，外幣兌換不便，常造成外籍人士困擾，更遑論服務業者外文能力不足、機關團體涉外人才缺乏等窘境，在在凸顯我國無法提供外籍人士國際親善化的生活環境及服務品質。

因此「營造英語生活環境行動方案」之目的在於營造親善的國際化環境設施，提供優質的多語化生活服務，吸引外籍人士來台觀光、從事商務、活動、競賽、訪問、工作、就學及居住，期使台灣成爲國際舞臺上經營效率、人才濟濟的文化經貿先進國家。具體目標是希望在六年內將全國所有公共標示功能提昇，文字改爲中英文對照，符碼國際化，重點機關組織及主題網站雙語化，並提供多語服務，讓國際人士能更輕易地走進台灣。

## （二）計畫策略、措施與衡量指標

爲達成「公共標示功能提昇，文字改爲中英文對照，符碼國際化，重點機關組織及主題網站雙語化，並提供多語服務」之目標，計畫執行時將鎖定「外僑及國際旅客」爲服務對象，依其生活化需求，提昇標示功能，提供多元化服務，以改善視覺（標示等）服務系統爲主，並以加強聽覺（廣播等）服務系統爲輔，選擇重點，集中資源，有效地進行整合規劃與具體實踐，其推動之九大策略如下：

1. 建置國際化生活服務平臺
2. 建構外籍人士生活服務網路

3. 加強雙語環境整合建置
4. 政府與民間網站雙語化
5. 製播英語廣電節目
6. 推動中央法規英譯
7. 英語人才職能培訓
8. 建立服務機制提供諮詢輔導
9. 擴大社會參與加強宣傳規模

而為了有效衡量上述策略的執行成效，本計畫有以下兩大績效衡量指標：

1. 獲頒優質英語生活環境認證標章之公私立機構數：整合政府與民間資源，成立「營造英語生活環境推動委員會」，審訂「優質英語生活環境識別標誌」設計準則及綱要規範，評定公私立機構環境設施標示英語化推動成效，頒給認證標章。
2. 外籍人士對英語化生活環境滿意度：每年定期或不定期辦理外籍人士對各機關團體改善環境設施標示英語化之滿意度調查，藉以瞭解「營造英語生活環境建設計畫」執行成效。

### （三）計畫期程與經費

本計畫之執行時程自民國 91 年起至 96 年止，共計 6 年。經費需求來源為中央公務預算，6 年共計 4.11 億元。行政院核列數共計 4.977 億元，立法院於後實際核列數共計 4.27 億元

## 二、營造國際生活環境建設計畫

### （一）計畫依據與目標

在上述的計畫之後，有關當局體會到當前知識經濟快速發展，專業分工日趨精細，而臺灣產業正處轉型關鍵期，在以知識為競爭基礎下，人力資本已成為經濟成長及產業發展的主要動能。面對全球化經濟賽局，政府在「產業人力套案」方面，規劃延續以往「人才投資」

## 提升國民英語能力政策之研究

相關計畫，希望一方面提高國民教育品質，提升國家勞動力品質，一方面建構延攬人才有利條件及友善環境，吸引人才來台灣投資、觀光、工作、居留，因而在下列會議與其它上位計畫推動下，逐漸催生「營造國際生活環境建設計畫」：

1. 95 年 7 月 27、28 日召開「台灣經濟永續發展會議」，產業發展組「共同意見」建議：「儘速推動英語成爲第二官方語言」，95 年 10 月 27 日研考會奉行政院核定爲主辦機關。
2. 行政院於 95 年 9 月 19 日函送「96 年度公共建設計畫先期作業審議結果（公務預算）建議事項」中，指示：「營造英語生活環境建設計畫期程至 96 年度，未來如何讓計畫成效延續，持續營造國際化生活環境，請主辦單位預擬因應方案。」
3. 95 年 10 月 18 日行政院第 3011 次會議通過「2015 年經濟發展願景第一階段三年衝刺計畫（2007-2009）產業人力套案」。該套案重點計畫「九、競逐延攬國際專業人才」核列工作項目「建構延攬人才有利條件及友善環境」，95 年 11 月 7 日奉行政院核定，研考會爲執行機關之一。

而「營造國際生活環境建設計畫」之執行目標在於營造國際化友善環境，建構延攬人才有利條件，吸引外籍人士來臺投資、居住、觀光、工作，進而提升臺灣競爭力。

### （二）計畫策略、措施與衡量指標

本計畫爲達到上述目標，所採行的是「健全基礎設施、加強生活服務、推動 G2F 服務、投資國際人才」等 4 大策略，各項策略包含 12 項具體措施分述如下：

表 2.1 「營造國際生活環境建設計畫」之執行策略與措施

策略	措施
健全基礎設施	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 辦理外籍人士居住旅遊地區之雙語環境及親和性標示建置。</li> <li>2. 建置地區性外國人協助中心，提供住屋服務、住宿餐飲、購物消費、醫療服務、觀光旅遊、交通運輸等諮詢服務及溝通協助。</li> </ol>
加強生活服務	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 擴充「外國人生活服務熱線」及「外國人在台生活諮詢服務網」功能，提供中、英、日 3 語服務，增加地域性生活資訊項目。</li> <li>2. 推廣英語服務標章，加強跨部會合作，結合民間業者，共同營造國際生活環境。</li> <li>3. 加強媒體宣導，建立策略聯盟推廣模式。</li> <li>4. 辦理外籍人士對我國營造國際生活環境滿意度調查。</li> </ol>
推動 G2F 服務	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 規劃建置「外僑居留證加值服務功能系統」，提供外國人各種網路便民服務。</li> <li>2. 建立「外僑居住資料系統」，整合外僑管理相關資訊平臺，及時主動提供傳遞資訊及優質服務。</li> <li>3. 外籍人士居住旅遊地區建置地域性主題網站，提供外國人在地生活服務資訊。</li> </ol>
投資國際人才	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 強化營造國際生活環境建置作業資訊平臺，推動參與國際事務職能培訓，辦理政策研究規劃。</li> <li>2. 運用外語替代役，吸引小留學生回國服役，協助推動國際化工作。</li> <li>3. 辦理營造國際生活環境人才培訓及業務觀摩訓練。</li> </ol>

資料來源：營造國際生活環境建設計畫（行政院研考會，96年5月），經本研究整理

為使計畫落實過程中便於檢視執行成效，本計畫設有下列兩大績效衡量指標：

1. 外籍人士對我國生活環境滿意度：每年定期辦理「外籍人士對我國生活環境國際化滿意度調查」，作為檢討回饋改進措施參考，藉以建構臺灣延攬人才有利條件及友善環境，97 年度滿意度目標值為 60%，98 年度滿意度目標值為 65%。
2. 獲頒優質英語服務標章民間業者數：每年加強跨部會合作，針對住屋服務、住宿餐飲、購物消費、醫療服務、觀光旅遊、交通運輸等民間業者，推廣英語服務標章，讓外國人看到業者營業場所貼有標章，就可以獲得英語服務，97 年度獲頒優質英語服務標章家數目標值為 500 家，98 年度獲頒優質英語服務標章家數目標值累計為 1000 家。

### （三）計畫期程與經費

本計畫之執行時程自民國 97 年起至 98 年止，共計 2 年。經費需求來源為中央公務預算，2 年共計 2.05 億元。而立法院實際核列數共計 2.0305 億元。

## 第二節 其他部會推動相關政策之計畫內容

除了在上一節中所探討之行政院研考會關於提升國人英語能力相關計畫之外，其他部會如教育部與人事行政局等亦有相關計畫與措施，大多都可歸屬於行政院 2002 年推行的「挑戰二〇〇八：國家發展重點計畫」，或是在該計畫結束後所研擬推行的相關後續政策，使其能延續原計畫之效果。

「挑戰二〇〇八：國家發展重點計畫」是為因應台灣進入世貿組織（WTO）後所面臨的各種全球政治、外交、經貿、文教、科技等專業領域的嚴峻挑戰，在行政院於 2002 年 6 月召集內政部、教育部、經濟部、交通部、經建會等部會經不斷研議後，所提出之計畫。這項

為期六年，包括教育、經濟、人文與生活等面向的十大項國家建設重點計畫，不但立基於台灣本位的整體思考，更是國家施政與發展的基本指南針。

而「挑戰二〇〇八：國家發展重點計畫」包括「e 世代人才培育」等十大計畫。其中「e 世代人才培育」計畫之目標為培育具有創意活力及國際對話能力的新世代，也就是能夠嫻熟應用「資訊與英語」的新世代。在該計畫的架構下，教育部結合相關部會一共規劃了「營造國際化生活環境，提升全民英語能力」、「建構全民網路學習系統」、「活力青少年養成」，及「建立 E 世代終身學習社會環境」等四大領域分支計畫。

其中在「營造國際化生活環境，提升全民英語能力」之分支計畫中有以下目標：

1. 為建立一個真正的國際化親善環境，整合政府與民資源，推動建置公共標示雙語化、重點地區服務設施現代化，改善英文資訊不足現象，政府和民間的資訊網站同時提供英語版本。
2. 在國內教育體系內則擴大英語等外語教學和學習機會，強化語言學習設施。
3. 大學和研究機構更要落實國際化目標，包括專業科目的英語教學和修習規定，以及招收國際留學生，和獎勵本國學生出國留學。
4. 鑑於出國旅遊和資訊流通數量的增加，國家更應藉此強化一般國民的英語學習與國際文化的瞭解和交流。

上述目標再進一步衍生出計畫，而行政院研考會於 91 年提出之「營造英語生活環境行動方案」便是因應第一個目標而生，此外，教育部與人事行政局在上位計畫「e 世代人才培育」下的政策目標及相關計畫分述如下：

## 一、教育部

### (一) 平衡城鄉英語教育資源

由於環境、師資、設備及學童父母的經濟能力不同，鄉村與城市的英語教學存有極大落差。城市裡的英語教學，有的學校自國小三年級開始實施，有的學校甚至從國小一年級就開始進行。鄉村學校基本外語環境較差，再加上起跑點之不同，城鄉的英語能力差距愈來愈大。政府有責任藉改善鄉村學校英語多媒體設備、鼓勵優良國籍與外籍老師下鄉服務、號召英語程度良好之大學生下鄉做輔助教學、舉辦學生暑期英語營隊、老師暑期在職進修等措施以改善鄉村英語教學。其相關具體計畫如下：

表 2.2 教育部關於「平衡城鄉英語教育資源」之相關計畫

計畫	實施內容
推動英語教學計畫	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 平衡城鄉英語教學水準，辦理弱勢學生參與英語學習活動。</li><li>2. 鼓勵一般地區英語教師至偏遠地區學校服務。</li><li>3. 推動國小英語教學降至小三開始實施相關事項。</li><li>4. 引進外籍英語教師，提升英語教學成效。</li></ol>

資料來源：教育部94年年度施政計畫，經本研究整理

### (二) 大專院校教學國際化

增加大學院校專業科目英語授課學分數，為提高大學生英語程度，各大學除了應在大一階段加強英語教學外，更應進一步廣開以英語授課之專業課程。學校應以獎勵措施來鼓勵老師用英語授課。學生如修習英文專業課程，除該科目外也應另給予英文學分。博、碩士論文更應要求以英文撰寫以提昇學生英文能力。其相關具體計畫如下：

表 2.3 教育部關於「大專院校教學國際化」之相關計畫

計畫	實施內容
提升大學國際競爭力計畫	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 獎助博士生及博士後出國研究。</li> <li>2. 促進高級人才之國際學術交流及合作能力，落實學術交流績效，補助交換教授與研究人員及學生。</li> <li>3. 加強國際化學習環境，吸引國外人士來華學習，規劃英語教學學程與建設良好的配套環境。</li> <li>4. 鼓勵各大學與國外著名大學建立學術交流合作，透過各校與國外大學聯合開設學程或建立雙聯學制，共同認可兩校課程與學位，以增進我國學生至國外大學修課機會，擴大國際視野。</li> <li>5. 鼓勵各校強化網路環境建置，善用網際網路工具。</li> </ol>
推動國際文教活動，輔導海外學人及留學生	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 參與國際文教活動。 <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 出席國際學術教育組織會議，並主持會議或發表論文。</li> <li>(2) 出席亞太經濟合作會議（APEC）教育分組會議。</li> <li>(3) 於海外辦理我國「高等與技職教育展」。</li> <li>(4) 補助國內博士生出席國際會議暨補助國內大專校院、學術文教團體舉辦國際會議。</li> <li>(5) 補助民間舉辦或參與國際文教活動。</li> <li>(6) 委託專業機構協助海外華人學術團體及留學生組織，辦理學術教育交流活動。</li> <li>(7) 委託專業機構辦理海外學人月刊電子報。</li> </ol> </li> <li>2. 提供外國學生獎學金。 <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 配合外交需要之特設獎學金。</li> <li>(2) 獎勵成績優秀外國留學生普通獎學金。</li> <li>(3) 補助校院為外國留華學生舉辦文化活動。</li> </ol> </li> </ol>

計畫	實施內容
	3. 改進公費留學考試制度，輔導公、自費留學生暨培育原住民人才。 4. 培訓新進駐外文化工作人員。 5. 推動中文教師赴國外大學任教計畫。 6. 邀請國際文教學術人士訪華。 7. 補助民間團體、公私立學校、機關、個人暨輔導原住民與地方本土青年學生之學術團體，辦理國際文化藝術交流活動與國際學術藝術教育交流。
國際文教學術 交流	1. 獎助國際學術活動。 (1) 補助國內大專校際學術專題研究。 (2) 在國外著名大學設立中國文化或台灣發展經驗講座，推展中國或台灣研究計畫。 (3) 贊助中美學人交流等國際雙邊暨學術會議活動。 2. 配合南島海洋文化政策，推動「東南亞教育與學術合作聯盟計畫」。

資料來源：教育部92年年度施政計畫，經本研究整理

### (三) 推動英語與國際文化學習

在推動外語學習方面，辦理「推廣全民外語學習」方案，持續推動全民社區英語學習各方案；推行「全民英語能力檢定測驗」「全民網路英語能力檢定」；佈建廣泛的全民學習英語環境，整合或研發網路或多媒體英語教材供民眾免費學習；加強特殊族群如各行業從業人員、銀髮族及各族群等的英語學習機會。為加強國際公民文化素養與國際禮儀，提供國際文化交流必備工具，培養國人開闊視野、國際觀及地球村知能，外語學習內涵上，除了基礎及實用英語的學習外，並將外

國文化內涵的研習納入教材教法中，另規劃製播國際文化節目。其相關具體計畫如下：

**表 2.4 教育部關於「推動英語與國際文化學習」之相關計畫**

計畫	實施內容
推動高等教育卓越化、國際化，促進產學合作	輔導大專院校學生參加英文能力檢定，鼓勵各校學生參與英語檢定及配合英語檢定提供各項輔助諮詢及課程；於 94 年開放學生自由參加全民英語檢定、TOFEL、TOEIC、IELTS 等相關英文檢定，並提供歐盟英語檢定對照表 CEF 作為參照標準。
推廣全民外語學習	撥款補助各縣市政府辦理「觀光外語學習列車」

資料來源：教育部92、96年年度施政計畫，經本研究整理

除了上述計畫，為了迎接國際化的挑戰，教育部目前仍持續推動提升各大學、學生之英語力與國際競爭力的相關政策，以教育部 97 年度施政目標的「推動高等教育卓越化、國際化，促進產學合作」為例：

1. 以競爭性經費推動國際一流大學，擇定競爭性領域建置頂尖研究中心，培育具國際競爭力之人才，帶動整體高等教育素質。
2. 鼓勵大專院校推動教師評鑑制度，以維持教師教學及研究品質。
3. 輔導大專院校學生參加英文能力檢定，提升學生語言程度及教育品質。
4. 輔導大專院校推動產學合作，加強產業技術研發及諮詢服務，以厚植產業競爭力，並提升大專校院競爭力。
5. 規劃推動台越、台俄及南亞國際合作計畫，引導各校落實國

際合作。

6. 藉由提供「台灣獎學金」、規劃「英語課程」、舉辦「台灣教育展」，及在英、美、日、韓、泰等 5 處設立台灣教育資料中心，吸引外國學生來台留學。
7. 辦理留學貸款、公費留學考選與服務公自費留學生，以鼓勵學生出國並擴充公費出國學生人數。
8. 推動大學自行選送校內優異人才出國研修，鼓勵大學建立具國際競爭優勢之選送人才出國研修制度。

## 二、行政院人事行政局

為配合「e 世代人才培育」計畫中「營造國際化生活環境，提升全民英語能力」政策，行政院於 92 年訂頒「提高公務人員英語能力計畫」，其規定重點在使政府能建立符合職務需要的英文人才甄補機制，同時培養政府參與國際事務的專業人才，因此，其推動係將焦點置於政府處理國際事務人才領域的補充及強化。之後於 93 年再訂定「提升公務人員英語能力改進措施」，該改進措施可視為是之前「提高公務人員英語能力計畫」的「續階政策」，其不同之處在於將提升英語能力的範圍擴大至一般公務人員，尋求普遍性的程度提升，同時在推動策略上，則與升遷考核、訓練進修及任用遷調等人事管理措施緊密結合。二者之間具有連續性，但在推動內容上，則是在既有的推動基礎上進一步發展。行政院關於提升公務人員英語力之重要策略包括：

1. 新進公務人員部分：建請考選部修訂各類考試規則，擴大公務人員考試增加英語科目之範圍部分，即經由國家考試甄補具有較佳英語能力素質之新進公務人員。
2. 建立提升現職公務人員英語能力之機制部分：各主管（辦）機關視業務需要，訂定須具備英語資格職務一覽表，並於各機關之公務人員陞任評分標準表，針對上述職務，於「個別選項」增列一項「英語能力項目」或「其他外語能力項目」，俾供各機關於甄補人員時之評選依據。

3. 加強現職公務人員英語能力培訓部分：配合公務人員職務核心能力之規劃，研訂相關職務所應具備之英語能力等級，提升其工作能力；運用多元學習管道，提升學習效果，厚植公務人員英語能力；並活用各項機制與方法，激發公務人員學習興趣，定期瞭解其學習成效。

### 三、僑委會

僑委會雖然不在「e 世代人才培育」計畫架構之下，然而其成立宗旨是爲了維繫海外僑界與國內之永續關係，近年來僑委會亦利用其特殊之資源與關係推行許多有利於臺灣提升英語力之計畫，如該會於 2004 年首度與金車教育基金會合辦「尋找 ABC 史懷哲－海外華裔青年暑期返鄉英語教學志願服務」活動，2005 年並補助台美大學生校際聯合會（ITASA）與伊甸社會福利基金會辦理「視障者英語會話夏令營」、南加州中文學校聯合會辦理「海外華裔青年志工暑期工作營」及耕莘文教基金會辦理「華裔青年返鄉服務學習計畫」等活動。

另僑委會與教育部共同合作自 2006 年起辦理「海外華裔青年英語學習服務營」，2007 年活動擴大舉行，計有來自美加地區多名志工返台赴各個縣市之偏遠或教學資源缺乏地區學校服務，使逾千名國內學童受惠。

上述僑委會推行國人英語能力提升之相關計畫整理如下：

1. 2004 年與金車教育基金會合辦「尋找 ABC 史懷哲－海外華裔青年暑期返鄉英語教學志願服務」活動
2. 2005 年並補助台美大學生校際聯合會（ITASA）與伊甸社會福利基金會辦理「視障者英語會話夏令營」、南加州中文學校聯合會辦理「海外華裔青年志工暑期工作營」及耕莘文教基金會辦理「華裔青年返鄉服務學習計畫」等活動。
3. 2006 年與教育部共同合作辦理「海外華裔青年英語學習服務營」至今。

#### 四、內政部入出國移民署

內政部入出國移民署之願景除了強化入出國人流管理，使新移民順利融入臺灣社會生活亦是其業務重點之一，故其雖然在提升國人英語能力方面沒有直接之相關政策，但在「提升國際生活環境計畫」中負責推動「外僑居留證增值服務功能系統」之建置與整合「外僑居住資料系統」，其在整體計畫中之角色如下：

**表 2.5 內政部移民署「營造國際生活環境建設計畫」參與措施**

實施策略	工作項目	97 年度	98 年度
三、推動 G2F 服務	規劃建置「外僑居留證增值服務功能系統」。	審查移民署規劃建置計畫。 委外招標規劃建置。	委外招標開發建置。 提供網路申辦服務。
	規劃整合「外僑居住資料系統」。	審查移民署規劃建置計畫。 委外招標規劃整合建置。	委外招標整合建置。 提供傳遞資訊及生活服務。
	建置地域性主題網站。	評選建置計畫。 協助建置機關建置作業。	評選建置計畫。 協助建置機關建置作業。

資料來源：營造國際生活環境建設計畫（行政院研考會，96年5月），經本研究整理

另外為因應多元文化的需求，減少在臺外籍人士因語言溝通所產生之隔閡，適時保障其權益，內政部入出國及移民署規劃建置之「全國通譯人才資料庫」正式於 98 年 4 月 7 日上線。該資料庫為通譯服務之語言銀行，鼓勵公部門及非營利組織將具翻譯（含口譯或筆譯）中文及外語能力，且經通譯培訓結業領有證書之通譯人才，將其相關通譯專長鍵入或匯入該資料庫，需求使用單位因而可透過資料庫平臺，尋獲所需通譯服務人員，及時提供在臺外籍人士通譯服務。

### 第三節 相關計畫成效整理與比較分析

在上述關於行政院研考會、教育部、人事行政局、僑委會及內政部入出國移民署等單位在近幾年提出之相關計畫後，以下分別整理具體成效如下（如表 2.6 和表 2.7）：

**表 2.6 行政院研考會兩大計畫之具體成效整理**

面向	營造英語生活環境(91~96 年)	營造國際生活環境(97~98 年)
基礎設施、規範建置	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 雙語標示 736,543 面、雙語出版品 112,016 種、網站英語功能 11,244 項。</li> <li>2. 訂定「英文網站版型及使用介面參考手冊」、12 個主題英文網站，政府網站雙語化達 98%。</li> <li>3. 中文、地名譯音等 9 種規範。</li> <li>4. 教育部規劃推動翻譯能力檢定，開放外籍學生來台實習、鬆綁法規。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 累計完成 17,600 筆政府機關組織及業務雙語詞彙審查。</li> </ol>
評核認證	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 「優質英語生活環境評核獎勵」績優機關共 1,484 個。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 「優質英語服務標章」認證業者共 1,090 家。</li> </ol>
外籍人士滿意度	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 外籍人士整體滿意度由 42.2% 升至 61.7%。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 97 年外籍人士滿意度 67.9%。</li> </ol>
服務諮詢	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 設外國專業人員工作許可單一視窗。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 創設新竹地區及台南地區 2 座區域型外國人協</li> </ol>

提升國民英語能力政策之研究

面向	營造英語生活環境(91~96 年)	營造國際生活環境(97~98 年)
	2. 建置「外國人在台生活服務入口網」及「外國人在臺生活服務熱線 0800-024111」。	助中心。 2. 協助臺北市等 22 個地方政府建置外國人服務櫃檯，改善軟硬體相關設施、服務措施、網站資訊。 3. 外國人生活服務熱線提供中、英、日語諮詢服務。
外語替代役	1. 外語替代役累計 344 人。	1. 外語替代役累計 522 人。
其它	1. 公務員通過全民英檢認證達 18%。	1. 辦理「全球在地化策勵營」活動 14 場次，培訓人數 736 人。 2. 辦理「提升城市國際競爭力先期規劃及推動」專案，舉辦 3 場次「城市國際競爭力願景工作坊」，研訂「提升城市競爭力行動手冊」，建置「城市競爭力知識網」。 3. 發行 Taiwan What's Up 電子報滿意度達 98%。

資料來源：營造國際生活環境建設計畫、提升國人英語力建設計畫（行政院研考會），經本研究整理

表 2.7 其他部會推動相關政策之具體成效整理

部會	相關政策之具體成效
教育部	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 大學校院畢業學生報名通過初中高級英檢通過率平均達 57.60%。</li> <li>2. 攻讀正式學位之外國學生增至 5,259 人；每年出國留學生簽證人數成長至 37,171 人；「公費留考」由原 2003 年選送 65 名至 2007 年增至 422 名。</li> <li>3. 2004 年起辦理引進外籍英語教師至全國 23 縣市偏遠公立國中小服務，推動 4 年累計引進 231 名。</li> <li>4. 我國大學校院 164 所，與外國學校簽訂學術交流協約，2007 年計 140 校 1,100 案。</li> <li>5. 雙聯學制 2007 年簽約達 76 校數、英語授課達 174 學程數、延攬 312 名國際人才。</li> </ol>
人事行政局	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 行政院及所屬各機關(構)學校公務人員初級以上英檢通過率於 2005 年為 6%，成長至 2007 年之 18.85%。</li> </ol>
僑委會	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 2007 年，共計 275 位美加地區華裔青年來台，分赴 15 個縣市、44 所學校服務，嘉惠國內偏遠地區學童逾 2,000 人。</li> <li>2. 2008 年，招收之 356 位華裔青年於 7 月間來台，赴全國 16 個縣市、50 所國中（小）服務，國內受益學童近 2,500 人。</li> <li>3. 2009 年，共有 356 位海外華裔青年到偏遠國中小進行英語教學志願服務兩週，預計將有 16 個縣市 50 所學校，共 2,500 名學生受惠。</li> </ol>
內政部 入出國	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 建置「外僑居留證增值服務功能系統」與整合「外僑居住資料系統」</li> </ol>

部會	相關政策之具體成效
移民署	<p>2. 建置「全國通譯人才資料庫」：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 至 2009-04-07 資料庫已建置 391 名通譯人才。</li> <li>■ 熟諳語言最多為越南語，其次是印尼語、英語、泰國語、柬埔寨語、菲律賓語、緬甸語、日語及其他語言（馬來西亞語、德語、法語 及阿拉伯語等）。</li> <li>■ 通譯專長領域包括綜合社會福利、衛生醫療、就業輔導、陪同偵訊、陪同出庭、家庭暴力防治、性侵害防治、關懷訪視、居停留服務及警政服務等。</li> <li>■ 通譯服務地區包括全臺各縣市。公部門及非營利組織，可向移民署申請資料庫使用權限，依其需求通譯專長，查詢所需通譯人才，再由各通譯聯繫視窗，與通譯人員取得聯繫。</li> </ul>

資料來源：各部會官方網站，經本研究整理

經上述具體成效整理，可從部會或計畫間觀察出以下重要差異：

一、實施策略與措施方面：

綜合來看，研考會的政策措施較為多元，包含建立基礎設施及規章、評核認證、提升外籍人士滿意度、提供外語替代役及志工服務等，相較之下，教育部、人事行政局、僑委會及內政部入出國移民署等單位之措施便各自側重在其核心的業務範圍內。

二、政策施行對象方面：

研考會之計畫雖然涵蓋的面向較為廣泛，但由其以「外籍人士滿意度」作為績效衡量指標來看，其主要訴求的對象為在台之外籍人士。教育部則多著重在高等教育之學生，強調大專院校並與國際接軌；行政院人事行政局是以公務員為推行對象；至於僑委會則是招募海外華裔青年，以提升偏遠地區學童的英語力；最

後內政部入出國移民署的措施是以便利在台之移民為主。而整體來看，除了僑委會是針對學童外，其餘部會的目標對象皆以成人為主。

三、計畫成效評估方面：

由研考會兩大計畫來看，臺灣之國際化環境亦比過去有所進步，不管是基礎設施的數量或是其他相關之人數、家數皆然；然而若仔細探究可以發現其規模仍稍嫌不足，在一些指標如認證家數等仍不夠廣泛。另外若要有效提升國人英語能力，則實施計畫之深度與延續性則值得深入探討研究，因為語言能力不易透由簡單直接的量化資料與數據表達出來，因此未來如何達到現行所規劃政策之目標則需再進一步研議。

提升國民英語能力政策之研究

## 第三章 「提升國人英語力建設計畫」之計畫特色與發展方向

本章將聚焦於提升國人英語力之計畫介紹與分析，期以更深入瞭解本計畫並探討其特性，而即將展開的「提升國人英語力建設計畫」是愛台 12 項建設「智慧台灣計畫」下之子計畫，若能與相關部會既有相關行動進行橫向協調與資源整合，可望提升計畫實施之整體綜效，因此將於本章第三節探討「智慧台灣計畫」下的相關計畫與資源配置情形。

### 第一節 「提升國人英語力建設計畫」內容概述

#### 一、計畫依據與緣起

自 91 至 98 年，無論是「營造英語生活環境行動方案」或是「營造國際生活環境建設計畫」，兩者皆較為著重在硬體面及針對外國人在台生活環境與生活便利性方面進行改善，期能吸引更多國際人才來台灣，以促進我國產業發展。然而，「提升國人英語力建設計畫」則以提升我國人民之英語能力為主，由前期的硬體面轉換為軟體面及人才培訓的方向，其主要原因不外乎是因應目前國際政經情勢。

由於網際網路的發展，英語成爲網路資源及各國溝通最頻繁使用的語言，無論是政治經濟亦或是商業金融，唯有提升我國國民之英語力才能使我國有更多人才站上國際舞臺。其次，英語力對於行政院推動六大之新興產業及各級城市發展亦具有舉足輕重的角色，因爲唯有國人具備一定的英語能力，才能加速六大產業跟上國際趨勢與先進技術，使台灣擺脫出口產業以資通訊（ICT）產業爲主的困境。而近年來備受重視的「城市競爭力」或是“City can talk”，更是需要借重一般百姓的英語力，如此才能在政府發展城市行銷時，軟體硬體皆能一起配合，唯有服務人員能與觀光客流利溝通時，一座城市才能開始行

銷。以下將分項敘述之：

(一) 延續「營造國際生活環境建設計畫」

依據行政院 97 年 10 月 30 日院授主忠三字第 0970005767A 號函送 98 年度政府公共建設計畫先期作業審議結果建議事項略以：「為因應全球化趨勢，除依本計畫推動營造外國人在台之國際生活環境外，請研考會會同教育部，另案研議愛台十二項建設中有關智慧台灣—人才培育項下有關『加強語文教育』相關措施，以營造本國人提升英語能力之環境。」

有鑑於此，「提升國人英語力建設計畫」並非憑空設立目標，而是要能將前期所建立之成果繼續維持與改進。「營造英語生活環境行動方案」與「營造國際生活環境建設計畫」多年來已於硬體建設多所著墨且亦卓然有成，因此下一階段「提升國人英語力建設計劃」則轉為以提升軟實力作為計畫重心。

(二)「英語力」為站上國際政經舞臺之必要條件

綜觀全球局勢，英語為首要國際語言，其具體展現於以三方面：

表 3.1 英語力日漸重要之原因整理

英語在全球化之角色	說明
「英語」為國際重要政經組織之通用語言	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 各種重要國際組織—OECD、WTO、APEC、EU 等以英語為官方語言。</li><li>2. 各種重要國際活動如奧運、世運、世界博覽會以英語為官方語言。</li><li>3. 各國及各國際組織的網站、國際展覽等的官方網站多英語為主。</li><li>4. 透過上述會議與活動，英語所奠定之國際溝通語言地位難以動搖。</li><li>5. 在上述會議或活動中，各國家及各族群藉</li></ol>

英語在全球化之角色	說明
	由英語將訊息傳達到世界各地。
「英語」於網路時代為全球人類共通語言	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 英語力隨著網際網路興起，深入國際政治、傳播媒體、經貿活動、觀光旅遊、國際教育各領域。</li> <li>2. 根據英國文化協會預測，估計 2010 年全球約有三分之一的人口，約 22 億 3,600 萬人說英語，而到 2020 年，全球將有一半人口能用英語溝通。</li> <li>3. 網路資訊約七成為英語資料，英語力漸成資訊貧富的關鍵條件之一。</li> </ol>
對「英語力」之重視將造成滾雪球效應	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 就全球來說，目前已有 70 個國家已將英語定為官方語言，且此數字正持續增加中。</li> <li>2. 非英語系國家皆大力提倡提升國人英語力。如 2006 年，韓國在英語教育方面投入了 15 萬億韓元，約佔當年韓國 GDP 的 2%。</li> <li>3. 我國各縣市政府自 97 年起開始學習韓國的英語村，於各縣市國小內開始建置英語學用情境體驗設施，目前全台共計有 39 所國中小皆有此英語學用設施。</li> </ol>

資料來源：提升國人英語力建設計畫（行政院研考會，98年9月），經本研究整理

## 二、計畫目標

有別於著重於硬體設施與外國人民生活品質提升之計畫，「提升國人英語力建設計劃」強調培育世界觀與國際對話能力新國民，強化國

際服務力及城市全球連結力，加強台灣全球競爭力。具體而言，「提升國人英語力建設計畫」積極打造全民英語學用合一情境，賡續營造國際友善環境，兼顧「軟國力」與「硬實力」。

各項執行策略主要涵蓋二大主軸：一為提升本國人英語能力，一為國際生活環境整備；後者賡續營造國際友善環境，加強國際化與友善度，以利延攬外資外才，吸引國際觀光客；前者強化國際語文人才的投資訓練、英語情境學用的創新作法，以提升國人英語力，養成具世界觀與國際對話能力的新國民。

### 三、預期績效指標及評估基準

由績效指標可看出軟硬體的指標皆為績效衡量的標的，而四項評估基準皆為量化指標，而不具備質性方面的評估。並由以下表格可知，該計畫評核之績效指標主要係延續前二項計畫為主，並新加入「參加英語情境體驗場域人次」、「參加國際化專業人才培訓班人次」二指標。

表 3.2 「提升國人英語力建設計畫」績效衡量指標

績效指標		評估基準	年度目標值		
類別	項目		99	100	101
人才培育	參加英語情境體驗場域人次	獲得英語情境聽說讀寫體驗證書（人次）	2,000	2,000	2,000
人才培育	參加國際化專業人才培訓班人次	獲得國際化專業培訓班結業證書（人次）	500	500	500
人才培育 硬體設施	獲頒優質英語服務標章民間業者數	獲頒優質英語服務標章（家）	600	600	600
硬體設施	逐年汰換增修政府機關雙語標示數	增修汰換雙語標示牌面數（面）	500	500	500

資料來源：提升國人英語力建設計畫（行政院研考會，98年9月），經本研究整理

#### 四、執行策略及方法

提升國人英語力計畫一方面整備結合生活運用的英語學習環境，另一方面持續推動營造國際友善環境，以改善公私部門人員英語能力及英語學用情境為主，採行「厚植英語力專業人才、建置英語情境學用場域、運用英語力提升城市競爭力、運用英語力增進國際服務品質、強化整合支援國際化推動機制」等 5 項策略並輔以 35 項具體措施，分述如下：

**表 3.3 「提升國人英語力建設計畫」5 大策略及 35 項措施**

策略	措施
厚植英語力專業人才	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 運用多元作法培訓公務員簡報、會議、書信等職場英語運用技能，並鼓勵政府機關加入國際相關專業組織，促進國際交流，加速提升國際視野與專業知能。</li> <li>2. 開辦公務專業編譯訓練，提升公務文件英譯品質。</li> <li>3. 建立口譯及筆譯等英語翻譯專業人才資料庫及運用機制。</li> <li>4. 辦理地方產業人才培訓及業務觀摩訓練，育成地方產業、文化創意及城市行銷國際化人才，提升地方產業國際行銷力。</li> <li>5. 培訓運用外語專長役男，吸引小留學生回國服替代役，協助推動國際化工作。</li> <li>6. 建立英語志工人才資料庫，協助推動國際事務。</li> <li>7. 推廣外籍學生到機關暑期實習，促進公務人員與外籍實習生雙向交流。</li> <li>8. 整合強化本國及外籍英語師資招募培訓，並建立國人生活化英語課程教材。</li> </ol>

策略	措施
建置英語情境學用場域	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 整合強化英語數位化情境學用網，提供便利無時限的互動學習環境。</li> <li>2. 結合學校多功能e化教室、圖書館、文化中心及生活美學館等空間，提供英語學習及對話情境。</li> <li>3. 結合在地資源營造活潑多元且生活化的英語情境體驗場域，促進學用合一，活化英語學習。</li> <li>4. 結合各級學校與周邊商家形成「英語街」，型塑國際化商圈環境。</li> <li>5. 運用資訊科技及網路，推動遠距視訊英語教學，縮短偏遠校區及弱勢地區英語落差。</li> </ol>
運用英語力提升城市競爭力	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 整合建置雙語環境標示，並結合地方特色與美學設計營造城市優質國際友善環境。</li> <li>2. 賡續推動交通運輸、觀光旅遊、商店招牌、產品標示、教育文化、醫療保健、社會福利等雙語標示之增修，健全英語標示基礎設施。</li> <li>3. 推廣地名及街道名標準譯音中英對照表、中文譯音標準拼音專業雙語網站，提供一致性中文譯音查詢與運用。</li> <li>4. 建置外國人協助中心，結合運用在地大學等英語人力，提供諮詢服務及溝通協助。</li> <li>5. 建置重點機關外國人服務櫃台、多國語言服務窗口，充實相關軟硬體設施，結合社會參與，運用外語服務人員，提升在地生活服務廣度與深度。</li> <li>6. 編製雙語生活指南及生活地圖，提供外籍人士在地生活重要資訊。</li> </ol>

第三章 「提升國人英語力建設計畫」之計畫特色與發展方向

策略	措施
	<ol style="list-style-type: none"> <li>7. 加強整合並充實觀光旅遊與文化特色資訊多語化服務平臺，有效行銷台灣城鄉風情魅力。</li> <li>8. 推動招募青少年與公益團體志工，培訓熟稔在地歷史文物特色，養成城市行銷英語導覽員。</li> <li>9. 爭取在台辦理國際性展演活動及國際組織會議，促進並行銷我國在地風情特色。</li> <li>10. 進行城際比較研究，提出提升城市競爭力相關作法及指標，請各機關據以研訂各指標目標值，定期檢驗執行成效與進度。</li> </ol>
運用英語力增進國際服務品質	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 推廣英語服務標章，結合民間業者，提升國際服務力。</li> <li>2. 結合大學外語系所及外籍專業人力，輔導民間業者，推動英語服務標章認證。</li> <li>3. 加強推廣「外國人在台生活服務網」及「外國人在台生活服務熱線」服務功能。</li> <li>4. 強化外國人機構團體社群網站聯繫功能，以電子報等方式即時提供經貿投資及生活機能等資訊。</li> <li>5. 鼓勵製播英語節目及影片，介紹臺灣脈動及生活情報，於電視及網路等媒體播出。</li> <li>6. 加強各種緊急救助管道，落實英語救助、問診等功能。</li> <li>7. 推動外國人申辦服務表單及核發證件雙語化及網路服務功能。</li> <li>8. 鼓勵民間業者加強食品包裝雙語標示及進口商品雙語呈現，提升服務品質。</li> </ol>
強化整合支援國際	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 加強國際化業務推動機制運作，強化英語人才培育之跨部會政策協調及施政諮詢。</li> </ol>

策略	措施
化推動機制	2. 各部會重點機關及地方政府設置國際業務聯絡窗口，加強聯繫協調及宣導服務。 3. 整合建置國際化業務資訊平臺，促進交流，並提供國人英語力相關業務之支援協助。 4. 結合公益團體、大眾媒體、民間資源，建立策略聯盟推廣模式，加強政策宣導及溝通。

資料來源：提升國人英語力建設計畫（行政院研考會，98年9月），經本研究整理

## 五、預期成效及影響

綜合上述之計畫達成評估指標及 5 項策略與 35 項措施，本計畫期能藉由與其他機關單位之合作及前期所累積之成果來創造更大成效，計畫預期的成果與所帶來的影響如下：

**表 3.4 「提升國人英語力建設計畫」預期成效**

預期成效	預期成效說明	預計達成成效之措施舉例說明
加強英語能力建構，提升國家競爭力	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 英語能力是國人競逐於全球化的關鍵能力、產業競逐經濟賽局的國際服務力、城市在全球流動空間的連結力。</li> <li>● 提升國人英語力，更是打造智慧台灣、厚植國家競爭力的基礎工程。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 整合建置國際化業務資訊平臺，促進交流，並提供國人英語力相關業務之支援協助。</li> <li>● 結合大學外語系所及外籍專業人力，輔導民間業者，推動英語服務標章認證。</li> <li>● 辦理地方產業人才培訓及業務觀摩訓練，育成地方產業、文化創意及城市行銷國際化人才，提升地方</li> </ul>

第三章 「提升國人英語力建設計畫」之計畫特色與發展方向

預期成效	預期成效說明	預計達成成效之措施舉例說明
營造國際生活環境，吸引國際專業人力	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 致力營造國際化友善生活環境，提供多元化優質生活服務，建構引進外資外才誘因機制將能有效提升國際服務力，帶動經濟全面成長。</li> </ul>	<p>產業國際行銷力。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 加強推廣「外國人在台生活服務網」及「外國人在台生活服務熱線」服務功能。</li> <li>● 強化外國人機構團體社群網站聯繫功能，以電子報等方式即時提供經貿投資及生活機能等資訊。</li> <li>● 推廣英語服務標章，結合民間業者，提升國際服務力。</li> </ul>
厚植城市區域實力，迎頭趕上國際競爭	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 推動城市區域整體建設，縮短城鄉英語能力落差，形塑地方特色產業，營造城市區域競爭優勢，迎頭趕上亞洲各國城市國際競爭力。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 加強整合並充實觀光旅遊與文化特色資訊多語化服務平臺，有效行銷台灣城鄉風情魅力。</li> <li>● 推動招募青少年與公益團體志工，培訓熟稔在地歷史文物特色，養成城市行銷英語導覽員。</li> <li>● 結合各級學校與周邊商家形成「英語街」，型塑國際化商圈環境。</li> </ul>

資料來源：提升國人英語力建設計畫（行政院研考會，98年9月），經本研究整理

## 第二節 「提升國人英語力建設計畫」計畫特性

綜上所述，本研究分析發現該計畫具有若干特性，茲分述如下：

### 一、接續前二項計畫成果，聚焦「國人」英語能力之提升

自民國 91 年以來至今，已陸續推動營造英語生活環境與營造國際生活環境兩項計畫，立基於前兩項計畫之成果上，「提升國人英語力建設計畫」將致力於運用前兩項計畫長期經營下來的成果，如持續推廣優質英語服務標章，並結合本計畫之措施以期發揮更大功效。前兩項計畫著重在營造對外國人而言英語化且介面有善的硬體環境設施，而在本計畫中則構思有如招募英語青年志工作為城市導覽人員等軟體行動方案，可見沿著此一相同脈絡的政策方向，已逐漸從營造硬體設施之腳步邁向提升軟實力。

根據三項計畫的計畫內容與績效指標比較（詳表 3.5），顯而易見「提升國人英語力建設計畫」並不只是著重在營造英語有善環境，更進一步培育國人英語使用之能力，並將其設為衡量指標之一，如檢視獲得國際化專業培訓班結業證書與英語情境聽說讀寫體驗證書。整體而言，提升國人英語力計畫所實施之措施與目標絕大部份皆與國內人才培育相關，即使有硬體面的建置，也有別於以往為外國人生活便利之服務，反而是強調在建置國人能多接觸到英語環境之設施。

表 3.5 英語能力相關政策計畫內容比較

名稱	營造英語生活環境	營造國際生活環境	提升國人英語力
時間	91~96 年，共六年。	97~98，共兩年。	99~101 年，共三年。
計畫背景	國際人士來台工作、觀光、求學不易，且在政府全面推動國際觀光之際，欲建立國際化親善環境。	營造英語生活環境建設計畫期程至 96 年度，未來如何讓計畫成效延續，持續營造國際化生活環境。	「英語力」成為國人因應全球化必備關鍵能力；產業在經濟賽局競逐國際服務力；城市在全球流動空間連結力。

第三章 「提升國人英語力建設計畫」之計畫特色與發展方向

名稱	營造英語生活環境	營造國際生活環境	提升國人英語力
衡量指標	1.獲頒優質英語生活環境認證標章之公私立機構數。 2.外籍人士對營造英語化生活環境滿意度。	1.獲頒優質英語生活環境認證標章之民間業者數。 2.外籍人士對營造英語化生活環境滿意度。	1.獲得英語情境聽說讀寫體驗證書（人次）。 2.獲得國際化專業培訓班結業證書（人次）。 3.獲頒優質英語服務標章（家）。 4.增修汰換雙語標示牌面數（面）。
經費需求	六年共 4.11 億元。	兩年共 2.05 億元。	三年共 5.2 億元。

資料來源：營造英語生活環境行動方案、營造國際生活環境建設計畫、升國人英語力建設計畫(行政院研考會)，經本研究整理

## 二、資本門高於經常門，著重於建置英語情境學用場域

根據計畫經費編列資料顯示（表 3.6），本計畫相當重視「建置英語情境學用場域」此項策略，其需求費用高達 1.54 億元，乃是五項策略之中經費編列最高者，占了總計畫經費的三成，且經費主要編列至資本門部分。

整體而論，「提升國人英語力建設計畫」的設備與投資之經費為 3.484 億元，高於其他用途別的 1.716 億元，資本門約是經常門的一倍。而在每年平均經費而言，與前兩項計畫相較下，其經費額度明顯較高，平均每年花費 1.73 億，為三項計畫中，每年經費額度最高者。

表 3.6 「提升國人英語力建設計畫」各項策略經費需求

單位：億元

策略 經費	三年 經費	99 年度			100 年度			101 年度		
		小計	經常 門	資本 門	小計	經常 門	資本 門	小計	經常 門	資本 門
1. 厚植英語力專業人才	0.73	0.210	0.160	0.050	0.260	0.220	0.040	0.260	0.220	0.040
2. 建置英語情境學用場域	1.540	0.340	0.040	0.300	0.600	0.00	0.600	0.600	0.000	0.600
3. 運用英語力提升城市競爭力	1.481	0.341	0.031	0.310	0.570	0.200	0.370	0.570	0.200	0.370
4. 運用英語力增進國際服務品質	1.049	0.209	0.065	0.144	0.420	0.140	0.280	0.420	0.140	0.280
5. 強化整合支援國際化推動機制	0.400	0.100	0.100	0.000	0.150	0.100	0.050	0.150	0.100	0.050
合計	5.200	1.20	0.396	1.804	2.000	0.660	1.340	2.000	0.660	1.340

資料來源：提升國人英語力建設計畫（行政院研考會，98年9月）

表 3.7 「提升國人英語力建設計畫」用途別經費需求

單位：億元

用途別 \ 年度經費	三年經費	99 年度	100 年度	101 年度
規劃設計監造費				
土地價款及補償費				
工程經費				
設備及投資	3.484	0.804	1.340	1.340
國外採購				
其他	1.716	0.396	0.660	0.660
合計	5.200	1.200	2.000	2.000

資料來源：提升國人英語力建設計畫（行政院研考會，98年9月）

### 三、擴大計畫參與合作對象，提升整體發揮之效益

以往推動營造國際生活環境，並未能廣結善用現有英語資源與人才，如大專院校英語相關科系師生或相關專業人力等，因此未能發揮最大擴散效益，諸如英譯文件及英語網站的英譯內容普遍欠佳、公共雙語標示錯漏、法規英譯未盡達意等情事甚為普遍；另一方面，英語專業人才亦無暢通管道參與推動國際化業務之行列，無法藉由實務運作來熟鍊與精進英語文的運用，甚為可惜。

有鑑於此，「提升國人英語力建設計畫」擴大計畫參與合作對象，其策略與措施中可見到許多開放與其他機關、組織合作之項目，如「結合各級學校與周邊商家形成『英語街』，型塑國際化商圈環境」、「結合大學外語系所及外籍專業人力，輔導民間業者，推動英語服務標章認證」等需要多方合作促成的措施。

#### 四、具體措施歷年最多，其執行度之挑戰亦高

「提升國人英語力建設計畫」共有 3 項策略、35 項措施，相較於前二期計畫分別為 10 或 11 項措施（詳見表 3.8），其具體推動措施乃是歷年最多的。其原因不外乎是該計畫為了延續前期成果，部份必須接續原有措施進行，且本計畫放眼全體國民，使得其計畫面向相當廣泛，因此如何在有限經費資源、諸多任務等條件限制之下，展開計畫並取得良好成效，有其相當之難度與挑戰性。

**表 3.8 英語能力相關政策之策略措施整理**

名稱	營造英語生活環境	營造國際生活環境
策略	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 公共標示、符碼國際化。</li> <li>2. 重點機關組織及主題網站雙語化。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 建全基礎設施</li> <li>2. 加強生活服務</li> <li>3. 推動 G2F 服務</li> <li>4. 投資國際人才</li> </ol>
措施	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 辦理雙語環境先期作業</li> <li>2. 健全雙語環境基礎設施</li> <li>3. 推動政府機關建置內外部雙語環境設施</li> <li>4. 成立服務中心提供諮詢輔導</li> <li>5. 建立獎勵機制擴大社會參與</li> <li>6. 加強宣導觀摩養成專業人力</li> <li>7. 推動政府與民間網站雙語化專責機制</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 辦理之雙語環境及親和性標示建置</li> <li>2. 建置地區性外國人協助中心</li> <li>3. 擴充「外國人生活服務熱線」及</li> <li>4. 「外國人在台生活諮詢服務網」功能</li> <li>5. 推廣英語服務標章</li> <li>6. 建立策略聯盟推廣模式</li> <li>7. 營造國際生活環境滿意度調查</li> </ol>

名稱	營造英語生活環境	營造國際生活環境
	8. 建置我國參與世界組織相關資訊網站	8. 外僑居留證加值服務功能系統
	9. 建置主題網站	9. 建立「外僑居住資料系統」
	10. 加速重點政府機關英語網站建置	10. 建置地域性主題網站
	11. 建置英語單一入口網站	11. 推動參與國際事務職能培訓
	12. 外國著名蒐尋引擎或入口網站登錄	12. 運用外語替代役
	13. 舉行專業性質英文用語研討會	13. 營造國際生活環境人才培訓及業務觀摩訓練
	14. 每兩年辦理政府與民間英語網站評獎	

資料來源：營造英語生活環境行動方案、營造國際生活環境建設計畫（行政院研考會），經本研究整理

### 第三節 愛台 12 建設「智慧台灣計畫」相關政策與資源配置

上述兩小節分別針對「提升國人英語力建設計畫」的內容及其與過去研考會所提出相關計畫之相異處，而目前正要執行的英語力計畫為愛台 12 項建設「智慧台灣計畫」下之子計畫，以下將橫向探究「智慧台灣計畫」下其它與提升國人英語力相關之計畫，作為未來可能與相關部會進行合作的參考。

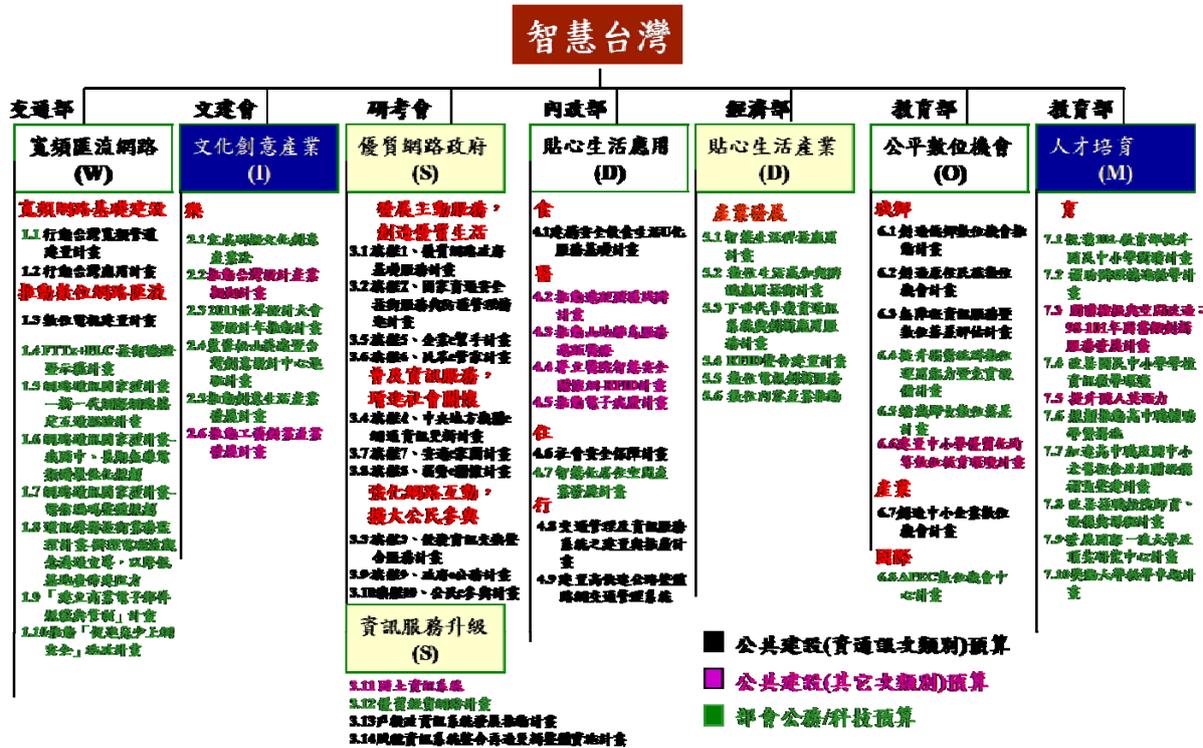


圖 3.1 愛台 12 建設「智慧台灣」細部計畫

資料來源：行政院研考會

### 一、「智慧台灣計畫」教育部負責相關計畫介紹

由於提升國人英語力之具體推動不能完全以硬體建設來落實，其中更多是屬於語言能力的養成與應用，而此類措施與教育部的職責密切相關，因而以下本研究整理出「智慧台灣計畫」中教育部負責之三項英語相關計畫。

#### (一) 獎勵大學教學卓越計畫

##### 1. 計畫依據與目標

教育部自 94 年度起即訂頒「獎勵大學教學卓越計畫」，並於 95 年度至 97 年度間納編於「新十大建設計畫」，以 3 年 150 億元之特別預算賡續推動，補助對象並擴大涵蓋體育、技職、師範及教育等大專校

院。前計畫歷經 3 年的推動，已帶動各大學重視教學之風氣，為持續協助各大學改善教學品質，教育部依據「行政院高等教育宏觀規劃委員會」所提之「我國高等教育發展規劃研究專案報告」及「愛台十二建設計畫」-智慧台灣人才培育建設，在第 1 期計畫（94-97 年）之基礎上，賡續推動第 2 期（98-101 年）計畫，打造台灣未來競爭力。

第 2 期計畫將深化各項教學品質改善措施之內涵，激發教師投入教學意願及提高學生學習風氣，使教學品質之改善確實反映在學生學習成效，以提升學生素質。另鑑於教學應為全面性的關注，第 2 期計畫將持續發展大學間教學改善之經驗傳承及分享機制，以有效協助未獲補助學校提升教學品質。

其主要目標有三：

- (1) 持續以競爭性經費機制協助大學深化各項教學品質改進措施
- (2) 引導大學發展特色，促進大學間功能區隔及定位分類，滿足高等教育多元化發展之需求。
- (3) 強化區域教學資源中心之功能，以學校間之競合機制全面提升教學品質，使本計畫之效益擴散至全國大學。

## 2. 計畫主要措施

該計畫的執行策略主要有二：

- (1) 獎勵大學教學卓越計畫：以競爭性經費補助國內 20-30% 之大學校院深化教學改進內涵並發展特色，第 1 期計畫已初步奠定學校教學組織制度面之改善基礎及建立學校對教學核心價值之認知，第 2 期計畫將依第 1 期指標達成情形及教學滿意度調查結果，發展以學校特色及成果導向為主之教學改進計畫，並深化各項教學品質改進之內涵。
- (2) 區域教學資源中心計畫：以雙軌機制（由獲前項計畫補助學校或由教育部主動徵詢學校意願）成立區域教學資源中心，推動並強化區域教學資源中心之角色及功能，促進教學資源、經驗及成果之分享及傳承功能。

### 3. 計畫期程與經費

該計畫第一期執行期程為 95 年 8 月 1 日至 98 年 7 月 31 日；第二期執行期程為 98 年 8 月 1 日至 101 年 12 月 31 日，並採逐年滾動檢討方式辦理。

另外在經費方面，該計畫係配合政府「愛台十二建設計畫」-智慧台灣人才培育建設之規劃（8 年 800 億頂尖大學及教學卓越計畫），提報第 2 期「獎勵大學教學卓越計畫（98-101 年）」，98 年度已獲同意於教育部年度預算匡列 37 億元，其它年度之經費需求如下表 3.9 所示。

表 3.9 第二期獎勵大學教學卓越計畫之經費需求

補助校數	分年經費需求					合計
	98 (1-7)	98 (8-12)	99 (1-12)	100 (1-12)	101 (1-12)	
40校*5,000萬 =20億	15	12	20	20	20	87
經費計算基準	1.98年度經費分為下列兩個部分： (1)98年1-7月尚在執行第1期計畫，經費共約15億元。 (2)98年8-12月開始執行第2期計					

資料來源：第二期獎勵大學教學卓越計畫（教育部），經本研究整理

## （二）創造偏鄉數位機會推動計畫

### 1. 計畫依據與目標

「創造偏鄉數位機會推動計畫」有三個依據來源，首先是行政院 95 年「2015 年經濟發展願景之大溫暖社會福利套案第一階段三年衝刺計畫（2007-2009）」－提升弱勢人力及完善國幼計畫（國中小弱勢學生學習扶助計畫-創造偏鄉數位機會推動計畫）。其次是 95 年行政院國家資訊通信發展推動小組第二階段國家資訊通信發展方案（96~100 年）關鍵應用說明項次 6 創造公平數位機會。最後是行政院 97 年通過「優質網路社會計畫」－「創造數位機會四年計畫（2008-2011 年）」。

該計畫整體目標有二：

- (1) 結合研考會、經濟部、原民會和民間資源等，運用數位機會

中心提升偏鄉民眾資訊素養。

- (2) 結合環保署、經濟部、原民會和民間資源等推動國民電腦，照顧弱勢戶享有公平的資訊科技環境應用機會。

2. 計畫主要措施

本計畫之落實主要集中在數位機會中心，其主要措施整理如下：

**表 3.10 創造偏鄉數位機會推動計畫主要措施**

主要措施	附註說明
(1) 補助照顧弱勢家戶有國中小學學生家戶擁有國民電腦	N/A
(2) 新增數位機會中心，完成168偏鄉設置數位機會中心	依據研考會的168鄉（鎮）與數位落差相關調查數據，擬定設置地區，並以數位應用需求、地區的特性等多項因素選址，依據選址機制考量地區的特性及數位優先區定義與指標等多項因素選定建置地點，設立數位機會中心，預計於本年度完成未設置數位機會中心偏鄉的設立。
(3) 持續營運鄉（鎮）數位機會中心（DOC）	對於處於數位應用的偏鄉居民，除了資訊環境的提供之外，由輔導團隊針對當地的需求，執行DOC營運團隊進駐輔導、經營團隊與志工團隊培訓、民眾資訊素養與地方特色數位化等培訓規劃、偏鄉現況資訊的蒐集、分析、評估與研究、及創新營運模式之設計與試辦。

提升國民英語能力政策之研究

主要措施	附註說明
(4) 數位機會中心輔導特色發展	輔導團隊針對當地的需求，執行 DOC 營運團隊進駐輔導、經營團隊與志工團隊培訓、民眾資訊素養與地方特色數位化等培訓規劃、偏鄉現況資訊的蒐集、分析、評估與研究、及創新營運模式之設計與試辦。
(5) 建立跨部會推動機制、推動民間團體參與協助偏鄉的發展	N/A
(6) 建立資訊志工服務與管理體系，落實長期數位服務關懷機制	N/A
(7) 數位機會中心成效考核、建立典範，促進經驗交流	N/A
(8) 數位應用宣導與辦理展示觀摩	N/A

資料來源：98年創造偏鄉數位機會推動計畫計畫書（教育部），經本研究整理

### 3. 計畫期程與經費

「創造偏鄉數位機會推動計畫」之計畫期程為 97 年度至 100 年度共四年，其經費用途主要用於新增設置數位機會中心及其相關之營運費用（如下表 3.11 所示），四年計畫之總經費約為 8 億 7 千萬元。

表 3.11 創造偏鄉數位機會推動計畫經費需求

項目	說明	97 年度	98 年度	99 年度	100 年度	小計 (單位： 千元)
1. 補助國民電腦設備、上網、應用軟體等	每戶電腦與寬頻上網、輔導使用等 20 仟元	40,000	63,600	30,000	20,000	153,600
2. 新增數位機會中心建置費	完成 168 偏鄉設置後，不再新增	0	90,000	0	0	90,000
3. 數位機會中心營運費	每 DOC 最高約 600 仟元，並逐年減少補助金額	47,025	81,600	64,200	34,200	227,065
4. 數位機會中心輔導及資源整合費用	每 DOC 最高約 600 仟元，逐年減少輔導數量	47,025	81,600	57,150	31,650	217,425
5. 執行評估與研究、實地訪視、成果發表等	逐年減少考核 DOC 數	7,140	14,280	7,490	3,990	32,900
6. 資訊志工招募與管理訓練	每年 150 隊	18,810	45,000	45,000	45,000	153,810
小計(單位千元)		160,000 已核定	376,080	203,840	134,840	874,760

資料來源：98年創造偏鄉數位機會推動計畫（教育部），經本研究整理

### （三）教育部補助辦理精進教學

#### 1. 計畫依據與目標

與上述兩項計畫不同的是，教育部補助辦理精進教學之訴求對象為國民中小學，該計畫之依據來源為國民教育法、國民中小學九年一貫課程綱要。其目標有以下三項：

## 提升國民英語能力政策之研究

- (1) 整合直轄市、縣（市）政府（以下簡稱縣市政府）、國民教育輔導團（以下簡稱輔導團）以及國民中小學（以下簡稱學校）三層級精進教學之相關計畫。
- (2) 建構整體性之課程發展及推動機制，期建立教師專業支持系統，提升教師專業教學知能。
- (3) 發展適性、多元、創新之教學活動，以培養學生基本能力。

### 2.計畫主要措施

教育部補助辦理精進教學計畫希望透由縣市政府、輔導團及學校三層級之組織系統，就補助項目透過分工且統整之方式，落實下列六項計畫內涵：

- (1) 強化推動機制：健全課程發展及推動機制。
- (2) 形塑社群文化：建構教師專業學習社群及支持系統。
- (3) 深化專業內涵：深化教師在職進修之品質及效能。
- (4) 創新適性教學：發展在地化之適性、多元、創意之教材、教法及評量。
- (5) 建構支持網絡：營造優質之教學實施關係及環境。
- (6) 建立檢核評鑑機制：建立檢核機制，檢討推動成效，落實回饋功能。

爲了能以補助專案的方式達成上述計畫內涵，各縣市政府應成立精進教學推動工作小組（各縣市政府得依縣市發展狀況研提一年計畫或三年中長程計畫），由教育局處首長或副首長召集，邀集輔導團、教師組織、家長組織之代表及學者專家等相關人員共同研商，統整規劃全縣市之發展目標及重點，並依本身背景及需求研擬整體計畫，再按補助項目依表 3.12 之規定訂定各項子計畫，另外針對不同子計畫之補助方式及運用範圍在本計畫推動要點中亦有詳細規定。

表 3.12 教育部補助辦理教學精進之補助項目

計畫別	涵蓋內容
子計畫一	指縣市政府辦理精進教學計畫，應包含校長研習、教師研習、家長研習、親師合作研習。
子計畫二	指輔導團辦理精進教學計畫，應包含領域課程發展、專業對話、教師研習、到校服務與輔導員增能等輔導團務基本運作，並編列課程督學、輔導團幹事、輔導團員、本土語言指導員等代理代課經費。
子計畫三	指學校及校際策略聯盟辦理精進教學計畫，應包含學校本位課程與精進教學需求之研習，以及以「改進教學」為基礎之學習社群或研究方案。

資料來源：94年教育部補助辦理教學精進要點（教育部），經本研究整理

## 二、與「提升國人英語力建設計畫」之關連度

根據上述教育部負責英語相關計畫之介紹，本研究繼續探討其與研考會「提升國人英語力建設計畫」之相關性。整體來看，上述三項計畫皆與提升國人英語力表面上並無直接相關，例如「獎勵大學教學卓越計畫」的目的是為了強化高等教育的品質，而「教育部補助辦理精進教學」是結合縣市政府來推動國中小創新教學活動之發展，至於「創造偏鄉數位機會推動計畫」則是建置數位機會中心來提升國人的數位資訊運用能力，可以看出這些計畫的適用範圍較為廣泛，皆非純粹以英語教育為訴求，然而若就「提升學生能力、增進教學品質」的角度來看，這些計畫的實施對象、實施方式與資源基礎確有研考會「提升國人英語力建設計畫」可著力之處。

首先「獎勵大學教學卓越計畫」中亦強調學用合一以及與產業界之互動，而「提升國人英語力建設計畫」中便有許多措施是與商家英語服務有關，因此大專院校之學術與教學資源可以被業界來運用，例如開設相關課程或發想計畫讓學生參與商家改造之過程，如此一來便

可增進學界與業界的互動，而學生在學過程中參與實務經驗亦可使其達到學以致用之目的。

其次「教育部補助辦理精進教學」之計畫可與英語學用情境設施英語村做結合，或是以一種有別於傳統英語教學、跳脫英語村的模式，來推動具創意又能提升國中小學生英語能力的教學方式。此外，各縣市政府與國中小學校的參與亦可發掘基層真正的教育需求，與一般由上而下的政策推動方式有所差異。

最後若要使學習的對象擴及至更多的國民，那麼「創造偏鄉數位機會推動計畫」便是一個可以結合的計畫，因為該計畫的數位機會中心可使英語學習的工具更加深入教學資源較為貧乏的地區，縮小英語教學的城鄉差距，而且透過活潑生動的多媒體影音方式亦能提升 E 世代學童的學習興趣。

### 三、小結

綜合以上，本研究認為雖然教育部在愛台 12 建設「智慧台灣計畫」中的許多計畫看似與提升國人英語沒有直接相關，然而透過一種橫向資源整合與協同推動的方式可使不同的計畫共用資源，一來可以達到資源槓桿的效果，以求最大的整體政策綜效，而不僅是達成個別計畫的績效指標，另外充分使用已投入資源，亦可以避免資源的重置浪費。

## 第四章 近年國民英語能力提升相關政策之檢討與問題分析

上述章節說明近年來行政院研考會與各部會所推行提升國民英語力之相關政策內容及其執行成效，接下來本章將進一步針對政策執行效果進行檢視以及綜合問題分析，以作為本研究研擬政策建議之參考依據。

### 第一節 我國國民英語能力提升相關政策之現象探討與問題分析

#### 一、各部會推動計畫缺乏橫向整合，未善加利用既有基礎

願景與概念若要能被完整地落實，在其執行的過程中是需要不同職能的分工，故政府的許多政策通常必須仰賴不同部門之間的合作與協調，將施政概念依設定之目標劃分權責並交由相關部會，最後依據推動策略、具體措施及行動方案等細部計畫展開執行。此做法最大的好處在於相關部會可依其專屬的職能完成特定的目標，而這也是政府組織分工的最大目的，然而當施政理念被切割劃分成不同執行目標的同時，亦常出現整體綜效不易兼顧的現象，亦即各部會雖然完成被賦予的任務，但各部會的資源優勢與執行作為之間卻不易相互整合，以達到最佳的綜效。

以我國推動提升國人英語力的相關政策而言，政府相關部會在推動跨部會整合不遺餘力，如行政院研考會在民國 91 年設有「營造英語生活環境推動委員會」，其召集人由行政院研考會主任委員兼任，其他委員則由教育部、內政部、外交部等 14 個部會之副首長，及專家學者、民間團體代表等組成，其主要任務為關於營造英語生活環境工作計畫之審議、協調、聯繫、策劃及推動事項等。另外行政院亦於民國 97 年設有「營造國際生活環境推動小組」，其召集人為行政院指派之政務

## 提升國民英語能力政策之研究

委員，其餘委員由 11 位相關部會之副首長及專家學者、民間團體代表等組成，該小組主要任務有研定整體營造國際生活環境推動策略、審議推動計畫、評估執行績效等。

上述組織除了定期開會外，亦設有工作小組來負責下位計畫執行，以檢視計畫執行的進度，然而此種運作模式實務上若未高度落實跨部會的整合協調，唯恐流於行政會議之形式，現行行政院營造國際生活環境推動小組即可惜為半年召開會議一次。若以宏觀的角度觀察，便可以發現各部會措施著力分散，欠缺整體規劃與橫向資源整合，亦即各部會在推動計畫時欠缺橫向整合，鮮少利用其他部會現有政策之軟硬體或人才等；另外其在縱向整合方面亦有所不足，並未能善用先前計畫所累積之資源。

例如在「挑戰 2008：國家發展重點計畫」之「E 世代人才培育計畫」中，教育部規劃有「平衡城鄉英語教育資源」、「大專院校教學國際化」、「推動英語與國際文化學習」等相關政策，而這些計畫已建立起相當之基礎，從下表 4.1 中節錄自教育部與研考會過去所推動之性質相似計畫的比較可以發現，研考會過去在推動「營造英語生活環境」、「營造國際生活環境」等計畫時，並未能善用教育部所累積之英語資源與人才，如大專院校英語相關科系師生、外國交換學生等，此外研考會在推動專業人力建立時亦未善用大專院校的學界資源基礎，使得其在推動相關措施時必須重新建立基礎，此舉亦可能造成政府資源在使用上的重疊與浪費。

**表 4.1 教育部與行政院研考會性質相近計畫之比較**

教育部	研考會
<p>推動英語教學計畫：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 平衡城鄉英語教學水準，辦理弱勢學生參與英語學習活動。</li> <li>2. 鼓勵一般地區英語教師至偏遠地區學校服務。</li> <li>3. 引進外籍英語教師，提升英語教學成效。</li> </ol>	<p>投資國際人才：</p> <p>運用外語替代役，吸引小留學生回國服役，協助推動國際化工作。</p>
<p>提升大學國際競爭力計畫：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 加強國際化學習環境，吸引國外人士來華學習，規劃英語教學學程與建設良好的配套環境。</li> <li>2. 鼓勵各大學與國外著名大學建立學術交流合作，透過各校與國外大學聯合開設學程或建立雙聯學制，共同認可兩校課程與學位。</li> </ol>	<p>加強宣導觀摩養成專業人力：</p> <p>辦理英語生活環境作業講習與教育訓練，培育專業人力，提供外籍人士多語化生活服務。</p>
	<p>辦理研討會：</p> <p>辦理各領域專業研討會，如政治類、經濟類、財政類、法規類、餐旅類、民俗類、宗教類等英文用語研討會。</p>

資料來源：教育部網站、行政院研究發展考核委員會，經本研究整理

## 二、計畫之管考制度未臻完善

在計畫推動執行的過程中，若要確實掌握計畫落實的進度並確保最終的成果能達到預期，完善的管考制度設計有助達成目的。無論是企業的績效管理或政府部門或計畫的管考機制，常透由績效管理制度設計或設置專職的組織，依據部門屬性或其被賦予的任務，設計特定的績效衡量指標來進行管考，依其結果來衡量其表現或貢獻，甚至是

連接到獎懲措施，形成激勵人員或監督計畫效果。在此過程中最重要的莫過於設計能有效反映執行成果的指標，除了要設定適切的目標值，足夠的績效指標數量也很重要，過多的指標會失去衡量的焦點與重心，而過少的指標卻會造成衡量結果有偏頗之虞。

針對上述計畫管考的重要性，本研究對於研考會近年來推動國人英語力相關計畫提出三點分析如下：

### （一）並未設置跨部會的計畫管考機制

回顧過去研考會所推行的計畫中發現，其雖設有行政院層級的「營造英語生活環境推動委員會」及「營造國際生活環境推動小組」，並有來自於各相關部會的副首長擔任委員，然而實務上其功能主要發揮在定期檢視計畫執行進度與成果，對於措施計畫執行過程中涉及跨部會業務合作的部分，在行政本位意識與欠缺水準整合的情形下，其效果之發揮仍然有限。該委員會及推動小組並未設置明確的計畫管考制度，而是採軟性組織型態，缺乏對部會間資源整合、協同執行要求的顯性機制、綜效評量之指標等設計。

### （二）KPI 不足以衡量反映計畫所有措施之績效

歷年具體推動之措施豐富多元、面向廣泛，然而計畫目標、具體措施與績效評估指標之數量不相稱，關鍵績效指標（KPI）卻明顯過少，且其指標多涵蓋與集中在研考會主辦業務，難以全面考核上位計畫在經分工之後，各部會的執行狀況，以致於無法完整反映計畫整體成效。下表 4.2 整理研考會三大計畫之策略、具體措施及績效指標數以做為比較。

表 4.2 行政院研考會三大計畫之策略、具體措施及績效指標數

計畫名稱	策略	具體措施	績效指標
營造英語生活環境方案	9	38	2
營造國際生活環境計畫	4	12	2
提升國人英語力計畫	5	35	4

資料來源：行政院研究發展考核委員會，經本研究整理

(三) 績效衡量 KPI 實際值與目標值差距不大，其設定存在容易達成之虞

國人英語能力與國際化環境之具體成效本來就不易衡量，因此除了存在上述績效衡量指標過少之問題，尚有關鍵績效衡量指標目標值之設定存在容易達成的疑慮。從表 4.3 中研考會三大計畫之目標與實際結果的比較來觀察，以「營造英語生活環境計畫」為例，民國 96 年在「獲頒優質英語生活環境認證標章之公私立機構數」的目標為 350 個，比原先 95 年目標 350 個還低，而最後實際就有 526 個，可見其指標設定不僅明顯有容易達成目標值之疑慮，計畫本身亦應定期滾動檢視指標達成情形，並嚴以要求績效達成之進步。

而目前「提升國人英語力建設計畫」亦沿用過去計畫部分使用的績效指標進行效益衡量，展望未來在設定目標時亦必須考量前述問題。

表 4.3 行政院研考會三大計畫之目標與實際結果

績效指標	目標與實際值	營造英語生活環境						營造國際生活環境		提升國人英語力		
		91	92	93	94	95	96	97	98	99	100	101
獲頒優質英語生活環境標章之公私立機構數(個)	91 年行動方案所提目標	0	150	200	250	300	350					
	實際結果	0	138	200	260	360	526					
外籍人士對英語生活環境滿意度(%)	91 年行動方案所提目標	0	40	50	55	60	65	60	65			
	實際結果	0	43.5	46.1	54.3	57.9	61.8	67.9	75.1			
獲頒優質英語服務標章民間業者數	96 年計畫所提目標							500	500	600	600	600
	實際結果						376	714	714			
獲得英語情境聽說讀寫體驗證書(人次)	目標									2000	2000	2000

績效指標	目標與實際值	營造英語生活環境						營造國際生活環境		提升國人英語力		
		91	92	93	94	95	96	97	98	99	100	101
獲得國際化專業培訓班結業證書(人次)	目標									500	500	500
增修汰換雙語標示牌面數(面)	目標									500	500	500

資料來源：行政院研究發展考核委員會，經本研究整理

### 三、計畫推行時缺乏永續的經營模式

政府規劃政策皆期待透由縝密計畫指導行政體系並確實具體落實，然而往往受限於政府功能權責劃分細碎、公部門本位主義盛行，以及上層組織欠缺執行層中間的介接，導致完善的計畫目標、策略等規劃，到了真正執行展開常常時出現相當大的落差或隔閡，使得執行人員習於採用便宜行事作法，而形成『有完成任務，但效益有限』的尷尬情形。

綜觀近年來行政院研考會推動國民英語能力相關政策，其具體作為多採取補助款或委外招標的方式，此方式的好處是在合約規範已明定計畫的要求及目的，並有明確的時程及量化的績效指標來檢視計畫執行的進度，然而若只是資金挹注，其作為若與受補助單位或得標廠商缺乏平行與共同利益，計畫到期後常可能因為缺乏後續的資金來源，而無法延續其原先之效果，亦可能造成先前已投入資源之浪費。

再者，此種模式的合約規範本身亦是得標廠商的執行範圍『限制』，廠商僅要達成履約標的或量化指標門檻即可，若就長遠的角度來看，這樣的方式較不易鼓勵廠商提出創新且效益延續性高的方案。相對的，未得標或其他民間各界對於推動英語力有興趣及豐沛能量的廠商、學校、法人、NGO 等單位，卻因資源有限與缺乏有效之引導，而有缺乏著力點之憾。

此外，因為行政院研考會本身的核心能力與資源並非與創造英語環境或提升國民英語力有直接相關，因此執行許多措施時是分工至其它相關部會及地方政府（表 4.4），因此計畫構想到了實際執行階段亦可能不如預期，形成『夾在上位計畫與其他執行部會之間』的窘境，導致所提出的部分措施未必能實際達成最初的理想。以「世代人才培育計畫」下行政院人事行政局負責推行之「提升公務人員英語能力」為例，計畫推行至 2007 年公務人員初級以上全民英檢通過率僅達 18%，不僅目標設定不當（初級相當於國中畢業程度）且達成率亦過低。

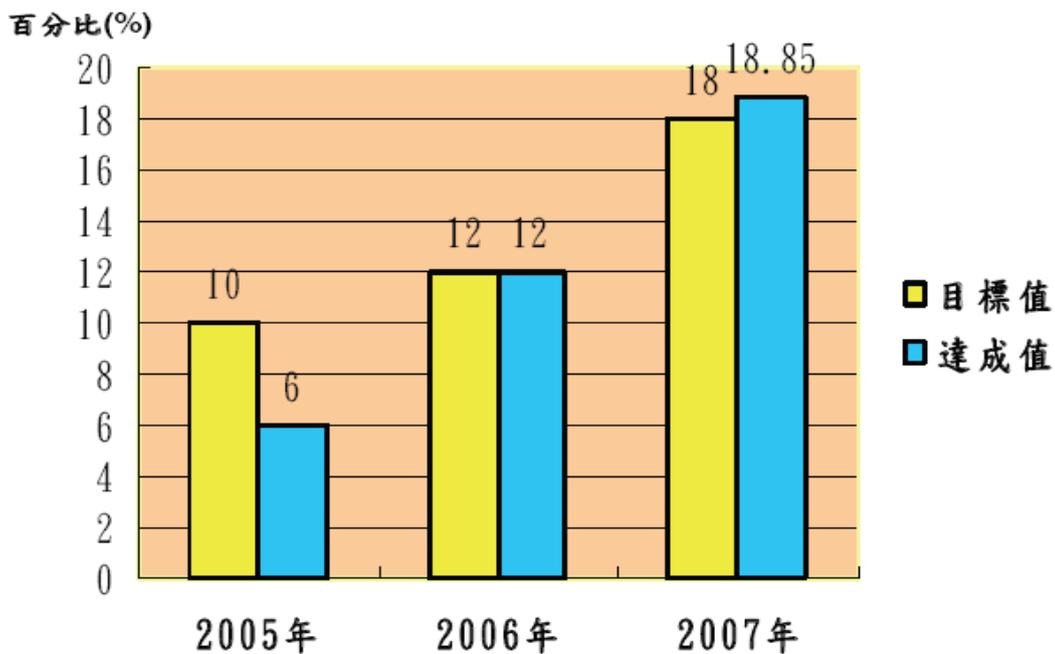


圖 4.1 公務人員初級以上英檢通過率統計

資料來源：2008年「E世代人才培育計畫」成果報告

表 4.4 「營造國際生活環境計畫」實施措施案例

策略	項目	工作項目	主辦機關	協辦機關
投資國際人才	(一) 強化營造國際生活環境建置作業資訊平臺，推動參與國際事務職能培訓，辦理政策研究規劃。	1. 訂定建置作業維護更新查詢等需求規範。 2. 委外招標建置營運管理。	研考會	相關部會 地方政府
	(二) 辦理營造國際生活環境人才培訓及業務觀摩訓練。	1. 訂定培訓觀摩計畫。 2. 辦理業務觀摩與教育訓練。	研考會	相關部會 地方政府

資料來源：營造國際生活環境計畫（行政院研考會），經本研究整理

綜上所述，國際化環境與國人英語力之提昇，乃是現代國家總體進步之表徵以及長時間努力之成果，倘若政策之施行缺乏永續性的經營模式（Sustainable Business-model），其政策制定之良善美意唯恐最後淪於徒增一時的短期效果，招致政府『撒錢放煙火』的負面形象批評。

#### 四、英語服務標章認證制度有待精進

標章認證之立意是要藉由部分取得標章認證的商家，因該標章產生效益而帶動其他商家群起仿效，進而提升整體國內商家服務外籍人士的能力。而其訴求的對象主要有兩類，一類是原本英語服務已有一定水準的商家，獲得該標章可使其既有英語服務再次獲得肯定；而另一類則是部分意識到服務外籍人士能提升業績的商家，其會藉由達到標章認證的標準來改善英語服務水準。此種做法的最終目的是希望由多個「點」的改善以達到「面」的成效，促進英語服務的普遍性，使外籍朋友不僅容易辨識，而且可以得到更多友善英語服務，對此必須要有一能夠產生正向回饋的機制，亦即該標章能對外籍人士消費者在選擇商家時產生影響力，進而為商家帶來實質的經濟效益，形成投入努力申請標章認證之誘因。

而行政院研考會目前推動英語服務標章認證制度已有數年的時間，其源自研考會於民國 91 年「營造英語生活環境建設計畫」內所提之「優質英語生活環境識別標誌」，其目的是希望增進公私立機構環境設施標示英語化的推動成效，若評定其符合認證準則及綱要規範則獲頒認證標章，進而確保外籍人士可獲得英語化生活服務，此制度有對政府機關做強制性的評核，至於對民間企業則是鼓勵性質。至於現行之制度來自研考會於民國 96 年所提之「營造國際生活環境建設計畫」，將與日常生活息息相關但外籍人士對其滿意度較低之「購物消費」、「住宿餐飲」、「觀光遊憩」、「醫療服務」、「交通運輸」等業者，改善其英語環境，協助解決外籍人士在台生活最需要服務事項。該制度目前是由業者自願參加，由行政院研考會對其現場的設施標示、營業項目的中英文說明、工作人員的英語接待能力、企業的雙語網站是否符合良好的中英文雙語環境等來給予分數，通過標準之業者再依其個別英語服務水準將其區分成 3-5 顆星等級。

上述制度推行至今已獲致初步的成效，惟其當前尚屬於持續發展的階段，故仍有可再精進之處，本研究對此所提重點如下：

##### （一）認證制度缺乏淘汰與再認證機制

雖然目前此標示制度採年度認證制，且有標章使用權之終止與取消的相關規範，但只有在接獲申訴或媒體揭示消費者抱怨、違反政府相關法令規定情節重大時才會終止其標章使用權，缺乏滾動式的評核機制，對於定期檢視商家的英語服務表現並重新給予評比認證，由於缺乏再認證機制，致使無法確保同一星等之商家未來提供穩定相稱的品質水準。

##### （二）難以判斷不同評等所代表之實質水準，商家申請誘因有限

雖然目前的認證制度是依業者提供之設施標示、服務措施、英語能力、網站資訊四大項目予以評核，然而不同評等所隱含的實質英語服務水準不夠明確，以知名的觀光景點—獲頒四星等的高雄市打狗英國領事館為例，其網頁站只有首頁有英文翻譯外，其他內頁皆只以中文呈現，若外籍人士消費者單就其網站上的雙語化程度來判定該商家

之英語服務水準，將難以辨識其四星等認證背後之真正意涵。而且對於如何提升獲頒星等認證商家之經營效益亦無足夠說明或有效推廣，再加上標章認證的品質水準若參差不齊，如此一來將導致商家認證申請的誘因不足。



圖 4.2 高雄市打狗英國領事館官方網站內頁

### (三) 以商號或服務人員為單位認證，廠商整體服務品質混淆不明

經觀察獲頒認證之商家後發現一些商家的不同分店皆有一認證標章（見下圖 4.1），車隊的不同司機亦各自持有認證標章，若將統一商號的不同分店視為單一商家，則獲得英語服務標章認證之業者將比公佈之數字要來的小。此外雖然同一商家（車隊）在不同營業地點分店（司機）之英語服務會有所差異，然而就整體廠商英語服務品質整體形象的角度來看，恐怕會對外籍人士造成品質混淆之不明認知，進而有損英語服務標章之公信力。

#### 第四章 近年國民英語能力提升相關政策之檢討與問題分析

2009A04-001			先麥食品股份有限公司 碧馬店	2009E04-081			台灣大車隊 蘇柏耀 (3079)
2009A04-002			先麥食品股份有限公司 大甲-本店	2009E04-059			台灣大車隊 劉金豐 (2691)
2009A04-003			先麥食品股份有限公司 大甲-廟口店	2009E04-075			台灣大車隊 師育雅 (2268)
2009A04-004			先麥食品股份有限公司 大甲-廟后店				
2009A04-005			先麥食品股份有限公司 中港店				

圖 4.3 英語服務標章獲認證商家實例

資料來源：行政院研考會英語服務標章網站

#### (四) 認證的覆蓋率不足，實質成效有限

以 2009 年核定之英語服務標章認證家數為例，2009 年 3 月 30 日核定獲得當年度英語服務標章認證共 714 家業者。其中 5 顆星 46 家、4 顆星 409 家、3 顆星 259 家；另有 9 家業者未達 3 顆星要求，不予認證。而據經濟部統計處於 2009 年 7 月之統計資料，全台登記之公司有 576,465 家，其中批發及零售業、住宿及餐飲業、醫療保健及社會工作服務業、藝術娛樂及休閒服務業、其他服務業共有 142,034 家（家數佔 24.6% 資本額占 6.7%）。經計算後得知獲得英語服務標章認證之 714 家業者約佔全台服務業總數約 0.5%，相對過少。

綜合前述，個別計畫都會有單「點」效果不易延續的問題，且各計畫或其所屬部會之間若缺乏資源共用與行動整合，因而使點與點之間「線」的聯繫有所不足，最後導致計畫執行的成效有限，或其涵蓋「面」不足，因此本研究建議這些現象觀察與問題在未來研擬及落實續階計畫時作為參考借鏡。

提升國民英語能力政策之研究

## 第五章 我國英語學用情境設施之發展概況與問題分析

英語學用情境設施之推動乃是提升國人英語力建設計畫的新發展重點，因此本章將針對英語學用情境設施之起源、我國發展概況進行檢視，並從中探討目前發展之瓶頸與挑戰，為本研究研擬的政策建議與推動方針提供參考依據。

### 第一節 英語學用情境設施之起源與韓國英語村案例介紹

#### 一、韓國英語村介紹

##### （一）韓國英語村起源

隨著網際網路興起，「英語力」決定了吸收知識速度、廣度與深度，更代表全球化世代的競爭力。目前全世界正掀起學習英語的風潮。據英國文化協會預測，2020年時英語為母語的人口和非母語的人口比例約為1:3，70個國家將英語定為官方語言，「英語」已成為「全球通用語」，然而韓國人民的英語水準普遍不高，尤其在英語口說方面更是被冠上「英語貧民」的稱號。

韓國每年有20萬名學生赴西方英語系國家參加英語夏令營或冬令營，花費數十億美金，英語成為有錢人才能消費得起的教育。為了讓一般孩子也能享有高品質英語教育環境，普遍提升全民英語力，韓國政府大手筆投資英語教育，每年自英語系國家聘用大量的大學畢業生擔任英語教師，並且斥資數十億建立十幾座頗具規模的「英語村」，打造「全英語環境」，並採公辦民營的方式，以低廉的收費，讓一般的小孩不用出國遊學，一樣可以接受全英語環境的教學機會。

##### （二）英語村成立目的

韓國目前已成立十幾座頗具規模的英語村，其中在京畿省就有三座，透過英語村的設立來支援大眾英語教育的機制，目的包括：

## 提升國民英語能力政策之研究

1. 降低民眾學習英語的成本
2. 取代到海外學習英語
3. 提供學生體驗英語的機會
4. 幫助低收入家庭學習英語

韓國政府期盼藉英語村之設立來達到提升英語技能、訓練學生的世界觀、建立英語口語人力資源、成爲東北亞領先的國家，提升京畿省國際競爭力等目標。

### (三) 韓國英語村現況介紹

韓國目前已成立十幾座頗具規模的英語村，其中城南英語村、首爾英語村、坡州英語村以及安山英語村則較具名氣。其中在京畿省（Gyeonggi-do）就有三座，透過英語村的設立來支援大眾英語教育的機制，目的包括：1.降低民眾學習英語的成本；2.取代到海外學習英語；3.提供學生體驗英語的機會；4.幫助低收入家庭學習英語等，藉以達到 1.提升英語技能；2.訓練學生的世界觀；3.建立英語口語人力資源；4.成爲東北亞領先的國家，提升京畿省國際競爭力等目標。大部分的英語村由老舊校舍改建而成，但也有憑空打造而成。韓國英語村的分布範圍擴及市區與郊區，並對清貧學生採取不收費的制度，至於一般家庭的學生則收取低廉的入場費，至於參與對象，韓國英語村服務對象相廣泛，幾乎擴及全民，從幼稚園開始到成人皆有。以下針對韓國英語村現況整理如下：

表 5.1 韓國英語村現況整理

項目	說明
設立目的	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 降低民眾學習英語的成本。</li> <li>● 取代到海外學習英語。</li> <li>● 提供學生體驗英語的機會。</li> <li>● 幫助低收入家庭學習英語。</li> </ul>
場地來源	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 大部分為老舊校舍改建，但亦有憑空打造，如坡州英語村。</li> </ul>
服務對象	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 學生族群自幼稚園到國中小都可參加。</li> <li>● 提供專門課程給教師及軍人參加。</li> </ul>
課程設計	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 動靜皆有，除了一般靜態課程，亦可從運動中學英語</li> <li>● 情境設施相當多，以坡州英語村而言便高達 20 種以上情境。</li> </ul>
情境設施	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 室內室外皆有情境設施</li> <li>● 情境設施規模大，如坡州英語村中的擬英國索爾茲伯里平原史前巨石柱（Stonehenge）廣場。</li> </ul>
師資	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 具備兩種不同師資，其一為由海外引進具備教學經驗之師資，另一種則是會講英語的外國人即可。</li> <li>● 具教學經驗師資負責情境教學，會說英語之外國人則成為學員聊天對象。</li> </ul>
英語村數量	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 全國約十餘座</li> </ul>

## 二、坡州英語村介紹

### (一) 經費龐大，世界之最

目前在韓國京畿省有三座英語村，其中又以坡州英語村最為著名，而其乃為目前全球最大的英語村。坡州英語村位於京畿省坡州市炭縣（Tong-il Park Beopheung-ri, tanhyeon-myon Paju-City, Gyeonggi-do），位於韓國首都首爾西南方一百公里處，佔地 277,000 平方公尺，於 2006 年 4 月正式啓用，它可同時容納 670 位學生學習，耗資 850 億韓元興建完成。相較於其他英語村，其為一從無到有，全新打造的一個英國城鎮式的英語村。

到英語村首先映入眼簾的是矗立著與英國索爾茲伯裡平原史前巨石柱（Stonehenge）造型相同的巨石的廣場，在取得『護照』並通過英語村『海關』的英文詢問後，即可到達宛如城堡的英語村入口，穿過城門後，看到的是一座真實的英國式的城鎮，街上有廣播電台、戲院、銀行、郵局、醫院、餐廳、書店、游泳池、廣場...外，還有負責行政業務的『市政府』等，還有電車穿梭在英語村各中心之間。從上述環境介紹中不難發現韓國政府為了坡州英語村所投入之大量經費、人力與物力，其英語情境設施並非僅僅於室內之佈置或改造，更是以擴及至室外環境設施，如仿英國索爾茲伯裡平原之史前巨石柱。而參與者到達英語村領取護照後便只能以英語交談。韓國的英語村企圖讓所有參與者所接觸到的地方，都仿如置身於英語系國家中。



圖 5.1 坡州英語村之入口實景



圖 5.2 坡州英語村之海關實景

資料來源：考察韓國國際化生活及語言環境報告（行政院研考會，2007）

(二) 設施豐富，動靜皆宜

目前坡州英語村內的設施共可分為四大類：分別為教育、體驗、便利、綜合運動，分別說明如下：

**表 5.2 坡州英語村設施說明**

設施類別	說明
教育設施	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 提供各項英語教育資源及文化藝術體驗，包括教育中心、音樂廳、戶外劇場、博物館、圖書館，以及負責行政業務之市政府（City Hall）等。</li> <li>● 學生可以欣賞各式各樣的英語表演，借閱英語書籍。</li> </ul>
體驗設施	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 提供各種情境體驗教室，包括銀行、醫院、郵局、旅行社、警察局等。</li> <li>● 教師擔任銀行行員、醫師、員警等，讓學生瞭解遇上不同狀況或角色時該如何以英文溝通。</li> </ul>
便利設施	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 提供酒吧、書局、餐廳等，以外包方式經營。</li> <li>● 聘任來自捷克、俄羅斯等非英語系但會說英文的人員任餐廳服務生、書店店員等。</li> </ul>
運動設施	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 提供多功能體育館，包括游泳池、籃球場、足球場等。</li> <li>● 專業背景的教師擔任動態英語體能教學，課程一律在全英語環境下進行。</li> <li>● 英語村內唯一一個動態的學習模式。</li> </ul>

資料來源：考察韓國國際化生活及語言環境報告（行政院研考會，2007）

(三) 針對不同族群，開設多元課程

坡州英語村針對不同年齡層的對象如學生、親子、老師、軍人等提供各種不同課程設計供學生選擇，村內目前有 1 百多位來自美、加、澳、紐、英國大學學歷的外籍教師，其課程分為一天、一週、週末、兩週、四週等多種課程，針對京畿道省學生還另有折扣，如為 20% 低收入戶家庭學生則不需付費，就能享受英語村的課程，讓國民教育有了新形式，學生不再因為貧窮而喪失公平的英語學習機會。坡州英語村課程設計如下：

表 5.3 坡州英語村開設課程

	一日課程	一週課程	雙週課程	週末親子課程	SIT 課程	軍人課程
費用 (新台幣)	0-200	3,333	22,222	5,714~ 7,777	42,857 (政府吸收)	2,857
對象	學校師生及家長	京畿省 8 年級學生	5-8 年級學生	家庭親子	中學教師	職業及 退伍軍人
進行方式	<ul style="list-style-type: none"> <li>各節目大約 1~1.5 小時。</li> <li>進行不同情境體驗。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>5 天 4 夜，包含食宿。</li> <li>主題包括媒體、藝術、科學、西餐課、戲劇等。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>同一周課程(寒暑假才有)</li> <li>教學內容更為深入精緻</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>兩天一夜</li> <li>親子體驗</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>共計四星期</li> <li>SIT (School for International Training)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>聯考期間空檔服務軍人</li> <li>5 天 4 夜</li> </ul>

資料來源：考察韓國國際化生活及語言環境報告（行政院研考會，2007）

## 第二節 我國英語學用情境設施之沿革與現況發展

自韓國大肆興建與推廣英語村後，我國許多地方政府或教育機構本身陸續率隊前往參訪，並希望借鏡韓國經驗，打造國內特色的「英語村」或更為廣義的「英語學用情境設施」，因此在此背景之下，如何營造一個全英語的環境，卻又能以最經濟的預算成本完成興建硬體設備與營造軟體環境，遂成為地方政府與近年來開始重視英語教學的國民小學的重要課題，一時蔚為風潮。

其中尤以桃園為最，朱立倫縣長任內決定利用近年日益閒置的國小教室做為硬體設施，與金車基金會等企業慈善組織積極合作推動，96年6月24日中壢英語村正式開村成為全國第一所英語村。至今，桃園縣政府共規劃三座國際英語村（中壢、快樂、文昌），而自96年開村以來，體驗過此英語情境的學生約六萬人。建設英語村之立意在於期盼能提高原本在學習英文上較為沒有自信或程度較為落後的學生之興趣，並期許英語村能夠彌平貧富差距所造成的教育資源差距。以下將介紹我國自96年至今，英語學用情境設施的發展盛況。

### 一、我國英語學用情境設施規模較小但數量驚人

自96年至今，短短的三年期間，我國各縣市所發展出來的英語學用情境設施已達39所（表5.4）。由於在我國英語學用情境設施的建置多為尋找閒置的教室或學校空間來進行改建，因此規模上並不如韓國的英語村是憑空打造的。而在所花費的費用上，以桃園中壢村為例，硬體設施經費約為1,400萬元；師資由縣府引進12名具資格之外師，每年1,500萬元。而以高雄市為例，重點投資的三所整合型英語村，每所學校的硬體設施大約花費200~300萬不等。除少數資源豐富的英語村硬體設施，較為接近實際體驗情境，即使是高雄市最具規模的英語村亦大多是以海報拼貼的方式來模擬情境，遠遠不及韓國斥資數億打造的硬體環境。



圖 5.3 英語村情境設施佈置比較

資料來源：屏東縣南榮國中(上二圖)、高雄市五福國小(下二圖)

表 5.4 我國目前 39 所具英語學用情境設施學校

縣市名稱	數量	學校名稱
臺北市	2校	濱江國小、蓬萊國小
臺北縣	3校	乾華國小、光復國小、坪林國小
高雄市	4校	苓洲國小、三民國小、福東國小、太平國小
高雄縣	4校	蔡文國小、鳳山國小、旗山國小、五福國小
桃園縣	3校	中壢國小、快樂國小、文昌國中
新竹縣	1校	十興國小

## 第五章 我國英語學用情境設施之發展概況與問題分析

縣市名稱	數量	學校名稱
苗栗縣	1校	文華國小
彰化縣	4校	民生國小、新港國小、新民國小、二林高中
雲林縣	2校	雲林國小、東仁國中
台中市	1校	惠來國小
屏東縣	2校	墾丁國小、南榮國中
澎湖縣	1校	中興國小
基隆市	2校	長興國小、中山高中
宜蘭縣	5校	新生國小、中興國小、孝威國小、古亭國小、凱旋國小
嘉義市	2校	興嘉國小、世賢國小
台南市	1校	博愛國小
金門縣	1校	金湖國小

資料來源：行政院研考會地方處（資料統計截止時間：98.10.26）

### 二、由地方政府補助推動，無中央資源支持

據高雄市政府教育局表示，目前國內之英語學用情境設施，皆是由地方政府主導推動或進行補助，而無中央政府部門的支援，包括教育部。所能尋找的場地或地點無法像韓國坡州英語村一樣是找一個空地來憑空打造，因此營運方式為請有意願之學校向地方政府研提構想企劃，自行設計主題，最後由地方政府進行評估。若核定通過，以高雄市政府為例，將會補助硬體建置之費用、參與遊學學生之交通費、每年維修費以及外籍老師薪資等費用。然而目前設計僅限全高雄市區的小學五年級學生，目前暫無規劃將課程擴充到社會人士等其他考量。

### 三、民間企業參與合作仍屬少數

由桃園縣政府與金車基金會的合作案例可見，由地方政府與民間單位的合作亦為另一可行方式。由於硬體設施之費用相當高昂，因此在桃園縣英語村中，有部分情境設施及為民間業者出資補助，例如兆豐商業銀行，便贊助「銀行英語情境學用設施」，而長榮航空則是贊助「機艙英語情境學用設施」，如圖 5.3 所示，該類運作模式提供了產官學的合作空間，更重要的是能夠減輕地方政府必須負擔高昂營運費用及為修費用的困境。然而，這類合作模式目前仍屬少數，儘管有企業贊助的支持，桃園縣政府每所英語村依然耗資上千萬，可見如此規模與水準不易複製至全台灣 39 所以及未來正在籌備的英語學用情境設施。

### 四、多為一日遊：強調「啟發」學生學習英語興趣

我國目前英語學用情境設施的運作方式多為一日遊學，進行流程如下：

1. 參加學校先至網路上下載預習課程與教材，並於校內先由老師帶學生預習（圖5.4）。
2. 學生抵達遊學學校後攜帶護照進行闖關，若通過可獲得鋼印一枚。
3. 體驗各個不同情境，多為出國旅遊時會歷經之情境或地點（圖 5.3）。
4. 由外籍老師及中籍老師搭配，總遊學時間，桃園縣英語學用情境設施為6小時，高雄市英語學用情境設施則為 2 小時。

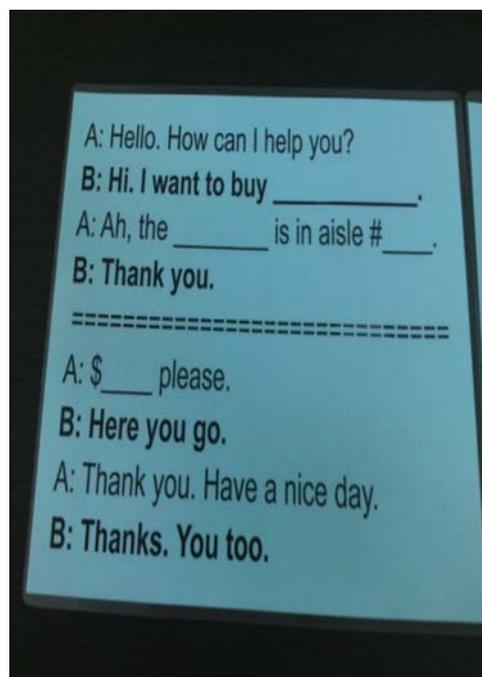
**教材下載：**

生活情境	PDF格式	Word格式	MP3
海關	<a href="#">[Download]</a>	<a href="#">[Download]</a>	<a href="#">[Download]</a>
車站	<a href="#">[Download]</a>	<a href="#">[Download]</a>	<a href="#">[Download]</a>
購物中心	<a href="#">[Download]</a>	<a href="#">[Download]</a>	<a href="#">[Download]</a>
飯店	<a href="#">[Download]</a>	<a href="#">[Download]</a>	<a href="#">[Download]</a>
診所	<a href="#">[Download]</a>	<a href="#">[Download]</a>	<a href="#">[Download]</a>
銀行	<a href="#">[Download]</a>	<a href="#">[Download]</a>	Recording...
餐廳	<a href="#">[Download]</a>	<a href="#">[Download]</a>	Recording...
世界風情	<a href="#">[Download]</a>	<a href="#">[Download]</a>	Recording...
表演中心	<a href="#">[Download1]</a>	<a href="#">[Download1]</a>	Recording...
表演中心	<a href="#">[Download2]</a>	<a href="#">[Download2]</a>	Recording...

MP3錄製：Sandra & Andy

英語村活動流程

The Schedule of One-Day-Tour Program							
Time	Monday / Tuesday / Thursday / Friday						
1	Introduction ( Room 120 )						
							A
2	9:40 - 10:20	Science	Cooking Class	Dance	Library	Airport	Store
3	10:30 - 11:10	Store	Science	Cooking Class	Dance	Library	Airport
Lunch Break ( Restaurant )							
4	11:20 - 12:00	Airport	Store	Science	Cooking Class	Dance	Library
5	13:00 - 13:40	Library	Airport	Store	Science	Cooking Class	Dance
6	13:50 - 14:30	Good-bye ! ( Room 120 )					
	14:40						



**圖 5.4 英語村課表、網路預習課程與教材**

資料來源：高雄市全球村英語世界網站、高雄市苓洲國小

由於學用情境設施之目的在於啟發學生對於學習英語之興趣以及去除學生心中對於開口說英語的恐懼感，因此這類體驗多為一日遊，以高雄市最具規模的整合型英語村為例，統計每年每位高雄市國小五年級學生僅有一次遊學體驗的機會。目前也有其他類型的課程或營隊，例如週末英語營或寒暑假的英語營，但課程設計以短期為主，如桃園快樂村的暑期英語營每梯次為期 4 天。

### 第三節 我國英語學用情境設施之問題分析

韓國自 2004 年開始出現首座英語村（城南英語村），我國仿效韓國接續於 2007 年開始設立英語村，許多地方政府和教育機構本身陸續率隊前往參訪，借鏡韓國經驗，打造國內特色的「英語村」或更為廣義的「英語學用情境設施」。而時至今日，約三年多的時間，我國英語村呈現百家齊放的狀態，茲比較我國與韓國的差異如下：

表 5.5 我國與韓國英語村實施情形比較

項目	韓國英語村	台灣英語村
設立目的	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 降低民眾學習英語的成本。</li> <li>● 取代到海外學習英語。</li> <li>● 提供學生體驗英語的機會。</li> <li>● 幫助低收入家庭學習英語。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 降低民眾學習英語的成本。</li> <li>● 提高學生學習英語之興趣。</li> </ul>
場地	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 大部分為老舊校舍改建，但亦有憑空打造，如坡州英語村。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 由廢棄校舍改造重建。</li> </ul>
服務對象	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 學生族群自幼稚園到國中小都可參加。</li> <li>● 提供專門課程給給教師及軍人參加。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 大多為國小五、六年級學生</li> </ul>
課程設計	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 動靜皆有，除了一般靜態課程，亦可從運動中學英語</li> <li>● 情境設施相當多，以波州英語村而言便高達 20 種以上情境。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 全為靜態課程。</li> <li>● 情境設施較少，即使情境設施多，也常因人力無法支援情況下而僅開放少數情境設施。</li> </ul>

項目	韓國英語村	台灣英語村
情境設施	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 室內室外皆有情境設施</li> <li>● 設施規模大，如坡州英語村中的擬英國索爾茲伯里平原史前巨石柱（Stonehenge）廣場。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 大多由海報張貼來示意不同情境之轉變。</li> <li>● 規模相對較小，一般規模為一至兩間教室大小。</li> </ul>
師資	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 具備兩種不同師資，其一為由海外引進具備教學經驗之師資，另一種則是會講英語的外國人。</li> <li>● 具教學經驗師資負責情境教學，會說英語之外國人則成為學員聊天對象。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 皆為海外引進師資</li> </ul>
數量	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 全國約 10 餘座</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 全國約 39 所</li> </ul>

資料來源：經本研究整理

限於資源限制與啓動模式，我國自發性設置的「英語情境設施」規模遠小於韓國英語村，其面臨的問題亦不全相似，以下針對目前我國英語學用情境設施發展所遇到的問題與瓶頸進行分析，茲分述如下：

### 一、全國 39 所英語村，未能發揮資源整合綜效

我國近三年間便有 39 所學校設立英語學用情境設施，然而在這當中，學校與學校間少有互動，時常出現英語學習主題重複的現象，許多學生遊學後便不會想再去。除此之外，多數學校在硬體方面，多用海報張貼以作示意用的模擬情境，仍有許多值得改善之空間。而在軟體方面，各學校之間的課程設計不但大多雷同，而高雄市即使有國際教育中心，其性質也僅為替各學校派遣外籍老師，但卻無統合協調之效果。

## 二、英語村之效用未能擴及偏鄉地區學生

我國英語學用情境設施雖然高達 39 所，但是偏鄉地區的學生卻難以搭著交通車到市區來進行遊學，況且其成本費用相當高。然而英語情境設施之硬體為固定設備，無法抵達其他地方，因此其營運方式相當固定，僅能由其他學校進行申請前來遊學，而無法到其他學校進行服務。也因此原本教育資源較貧乏的偏鄉地區學生，亦不易獲得此教育資源。

## 三、開授課程與情境僅提供學生，整體國人英語力未能有效提升

以高雄市的 4 所整合型英語學用情境設施為例，每週開放遊學時間為 4 天，而每天僅有上午時間開放，然而硬體設施之固定成本為兩三百萬，每年更有固定維修費用，但是無法多加利用以降低單位成本。而所針對或開放的對象又僅為國中小學生，而桃園縣英語學用情境雖然利用寒暑假或是週末開設課程，但鎖定的對象也幾乎是國中小學生，有別於前述韓國坡州英語村則擴及成人，甚至是特定職業族群，如軍人或是教師。對於本計畫－提升國人英語力建設計畫而言，由於國內英語村原先立意即是服務國中小學生，因此該學用情境場域所嘉惠到的對象僅有學生族群，難以擴及其他全體國人。

## 四、情境內容與進行過程單調

以本研究團隊參訪英語村經驗為例，英語學用情境設施雖稱為一新式教學方式，然而在主題情境區內卻見到學生與外籍老師的互動方式為外籍老師拿一英語字句填空紙板，而學生便按照該紙板上的字句開始邊看邊念。此類教學方式與以往教學方式並無太大不同。因此未來除了在硬體方面增添其他趣味性或者是增加其他主題時，課程設計上也應該有所轉變，才能真正引發學生學習英語之興趣與延續英語情境教學之趣味性。

## 五、需要相當程度人力支援，然而資源實則有限

英語村採「公辦公營」方式辦理，必須投入相當多人力，需要英語替代役、村幹事、行政職員與兼任村長等人力之投入，以高雄市最

具規模的苓洲國小為例，光是一個主題館的遊學過程當中就需要 1 個外籍老師及 4 個台灣籍老師並加上一個英語村理事長在旁協助，共 6 人，而當遊學參訪兩個主題館時，便需要約 12 位人員從旁支援，目前是以志工家長義務幫忙，可見有一定程度之人力需求。原先苓洲國小設置的英語學用情境設施約有 10 個主題區，然而由於受限於人力調度問題，因此平時遊學所能參訪的主題館僅有 2 個，足見現行英語村遊學體驗之資源實為有限。

提升國民英語能力政策之研究

## 第六章 「提升國人英語力建設計畫」政策建議與推動策略

根據前述章節近年來國民英語能力提升相關政策的盤點、實際推動情形的檢視以及問題分析，本章將延續前述章節的問題與現實考量，提出政策建議與具體推動策略，以期能為往後政策執行規劃有所助益。

茲整理短期與中長期的政策建議如下，並於後續章節進一步詳細說明，並針對短期政策建議二「仿照科專補助計畫模式具體推動落實，發揮永續經營與槓桿效果。」，已案例具體說明之（見附錄一、政策建議推動策略之案例介紹與分析）。

表 6.1 「提升國人英語力建設計畫」政策建議彙整

時程	政策建議	主辦機關	協辦機關
立即可行建議	一、整建上位架構組織與協調資源整合，落實計畫管考機制。	行政院研考會	教育部、經濟部、內政部、人事局、僑委會等相關部會
	二、仿照科專補助計畫模式具體推動落實，發揮永續經營與槓桿效果。	教育部	行政院研考會
中長期建議	三、國人英語涵養共同標準訂定與英語服務教材開發設計。	教育部	國科會
	四、培植專業學協會永續性發展英語服務標章認證制度。	行政院研考會	

資料來源：本研究自行整理

## 第一節 「提升國人英語力建設計畫」之立即可行建議

### 一、整建上位架構組織與協調資源整合，落實計畫管考機制

在第四章問題分析提出過去英語力相關政策與各部會之間，缺乏橫向整合且未善加利用既有基礎，包括現行「智慧台灣計畫」中具平行發展可能的相關政策，如「獎勵大學教學卓越計畫」、「教育部補助辦理精進教學」、「創造偏鄉數位機會推動計畫」，因此本研究建議首先從上位架構組織著手整建，建議可以在行政院研考會與各相關部會之上設置一上層結構的統籌單位來推動，仿照先前由行政院政務委員領導的「行政院營造國際生活環境推動小組」之模式，設置「行政院提升國人英語力建設推動小組」來進行院、部會及部會所屬機關的橫向與縱向整合（如圖 6.1 所示），以「提升國人英語力建設計畫」為核心，將本計畫與其他部會如教育部、內政部或僑委會等既有作為相互整合，強化跨部會協調、資源整合，避免行動方案的重疊與資源浪費，不同部會除了可依各自專屬職掌完成特定目標，而各部會間亦能相互整合以求最佳的整體綜效。

「行政院提升國人英語力建設推動小組」與過去的委員會及推動小組除了負擔相同的任務，例如計畫審議、協調、聯繫、策劃及推動事項等，其會定期召開會議以檢視計畫執行進度並統合各部會的資源。管考部份本研究亦建議「行政院提升國人英語力建設推動小組」仿照行政院施政計畫三級列管模式，依工作之重要性分級列管，建置「政府施政計畫管理資訊系統」之網路單一窗口，來供各機關上網填報年度作業計畫、辦理情形。

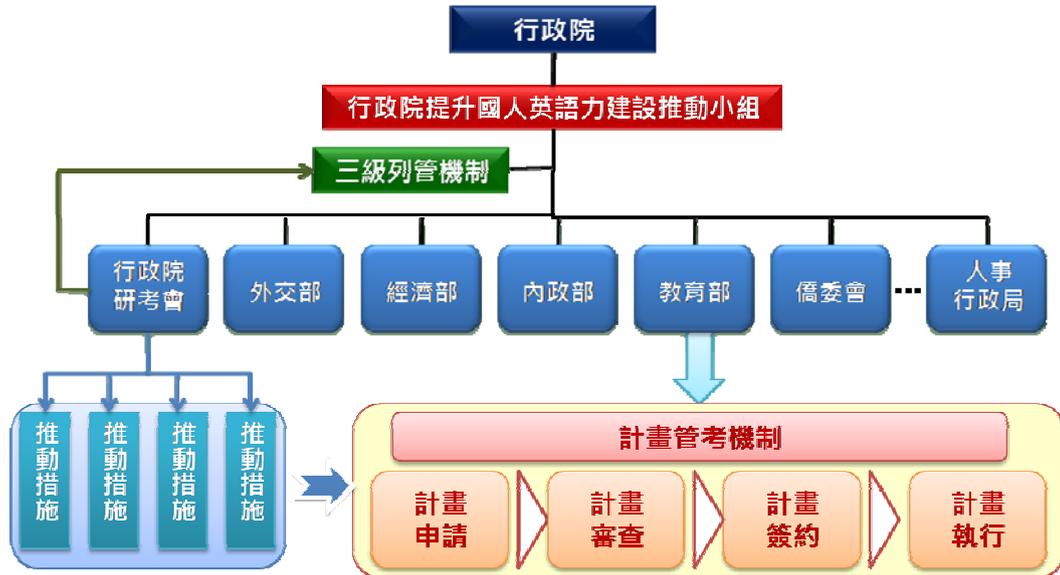


圖 6.1 落實跨部會橫向整合及計畫管考機制示意圖

## 二、仿照科專補助計畫模式具體推動落實，發揮永續經營與槓桿效果

有鑑於「提升國人英語力建設計畫」推動措施共 35 項相當繁雜，整體經費資源有限，且本計畫之成功關鍵有賴於掌握教育資源的各部會、資源整合運用效率等因素，因此本研究建議採用較具永續經營和發揮槓桿效果的科專計畫補助模式，作為「提升國人英語力建設計畫」35 項推動措施展開落實的推動策略與執行架構。此種經濟部工業局、技術處常採用的鼓勵民間研發創新的計畫補助模式往往會委託熟悉民間與技術的法人來擔綱計畫管理辦公室，如資策會、中國生產力中心等，以降低主辦機關的行政成本與提昇計畫實施的綜效。本研究建議由教育部主辦、行政院研考會協辦，委託與教育機關聯繫度高且業務性質適合的單位執行，作為中間層的計畫推動與管考辦公室，針對 35 項措施選定適用此模式的部份納入補助推動計畫，並且設置計畫審查委員會，由相關官員、學者專家組成，作為審查提案與決議補助的機制。

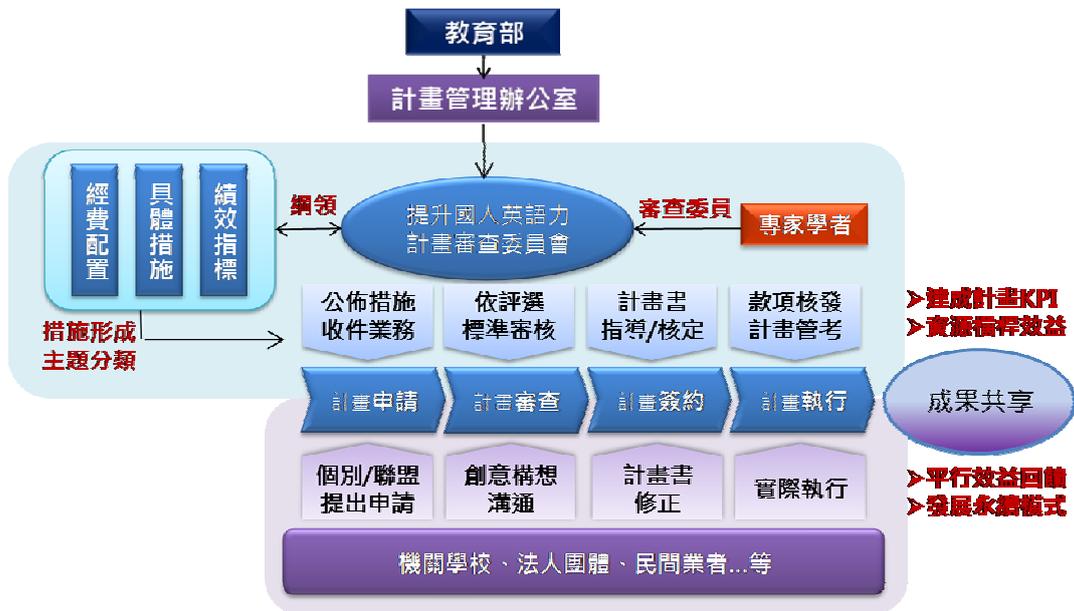


圖 6.2 建議仿照科專模式發展推動策略與執行架構

由於經濟部業界研發創新科技專案多以鼓勵業者投資研發創新為目的，因此其設計是非競爭性的補助計畫，只要是符合該計畫鼓勵主題，構想完善並具備可行性即採相對款補助，因此還可獲得資源上的槓桿效益

表 6.2 經濟部科專補助計畫整理

領域別	計畫名稱	承辦單位
創新研發	業界開發產業技術計畫	經濟部技術處
	協助商業研究發展輔導計畫	經濟部商業司
	鼓勵中小企業開發新技術推動計畫	經濟部技術處
	主導性新產品開發輔導計畫	經濟部工業局
	促進產業研究發展貸款計畫	經濟部工業局
	協助傳統工業技術開發計畫	經濟部工業局
	研發服務發展計畫	經濟部工業局
技術改善	傳統工業技術升級推廣與輔導計畫	經濟部工業局
	台灣技術交易市場機制發展計畫	經濟部工業局
創意設計	台灣創意設計中心推動計畫	經濟部工業局
	推動地方工業創新轉型發展計畫	經濟部工業局
	創意生活產業發展計畫	經濟部工業局
經營管理	國家品質獎頒獎暨推廣觀摩計畫	經濟部工業局
	推動協同商務管理計畫	經濟部工業局
	提高經營管理品質計畫	經濟部工業局
	中小企業品質管理提升計畫	經濟部中小企業處
	中小企業經營管理個案輔導計畫	經濟部中小企業處

資料來源：本研究自行整理

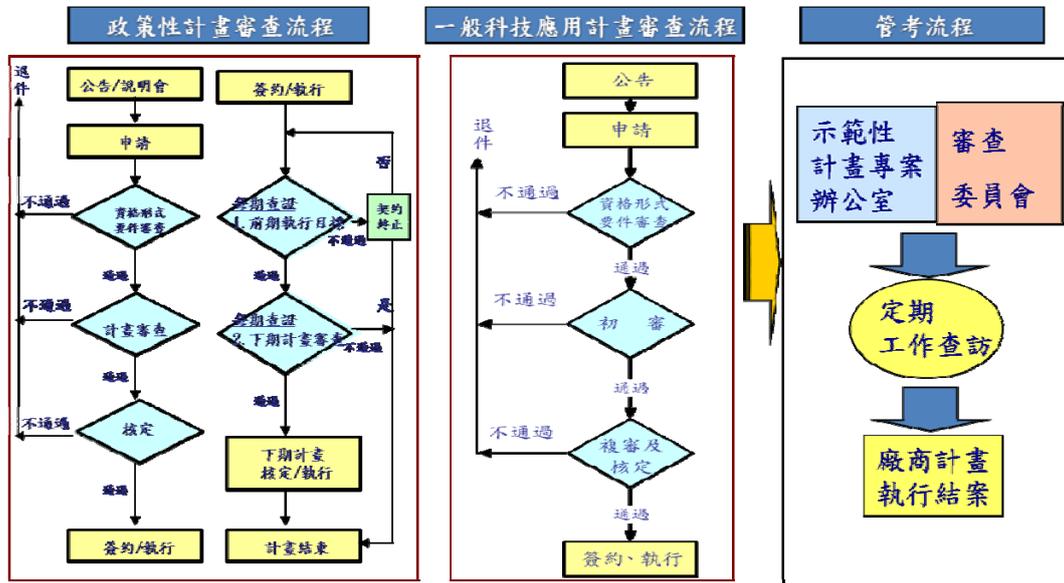


圖 6.3 政府科技專案運作機制

資料來源：經濟部技術處科技應用與服務計畫辦公室（江漢傑，2007）



圖 6.4 相對補助款經費配置規定

資料來源：數位內容產業發展補助計畫（經濟部工業局）

本研究團隊將未來計畫推動模式細分為以下步驟推動執行：依推動措施分類並公佈主題、組成計畫審核小組、計畫申請階段、計畫審查階段、計畫簽約階段及計畫執行階段，共可分為二個階段、六個步驟（表 6.3）。

**表 6.3 科專補助計畫模式之實施步驟**

階段	各步驟
前置作業	1 依推動措施分類並公佈主題 2. 組成計畫審核小組
執行作業	1. 計畫申請階段 2. 計畫審查階段 3. 計畫簽約階段 4. 計畫執行階段

資料來源：本研究自行整理

#### （一）依推動措施分類並公佈主題

計畫管理推動辦公室將計畫中所需達成的績效指標以及推動措施進行分類，以利於往後申請方之方向依循與管考審查，以下將以「提升國人英語力計畫」當中的 35 項推動措施為例，進行主題分類，以下分為六大主題：專才培育應用、創新教學體驗、生活消費環境、外籍友善服務、城市國際行銷、資訊偏鄉服務，分類後並規定細部各分類所徵求構想範疇、目標與適用申請對象，廣邀民間各界投入申請，集合民間能量並發揮擴大效果。

**表 6.4 初步研擬計畫申請六大主題類型**

類別	類別應達成目標
專才培育 應用	● 辦理地方產業人才培訓及業務觀摩訓練，育成地方產業、文化創意及城市行銷國際化人才。
	● 培訓運用外語專長役男，吸引小留學生回國服替代役。
	● 建立英語志工人才資料庫，協助推動國際事務。
	● 整合強化本國及外籍英語師資招募培訓，並建立國人生活化英語課程教材。
創新教學 體驗	● 整合強化英語數位化情境學用網，提供便利無時限的互動學習環境。
	● 結合學校多功能 e 化教室、圖書館、文化中心及生活美學館等空間，提供英語學習及對話情境。
	● 結合在地資源營造活潑多元且生活化的英語情境專區體驗場域，促進學用合一，活化英語學習。
生活消費 環境	● 結合各級學校與周邊商家形成「英語街」，型塑國際化商圈環境。
	● 推廣英語服務標章，結合民間業者，提升國際服務力。
	● 結合大學外語系所及外籍專業人力，輔導民間業者，推動英語服務標章認證。
外籍友善 服務	● 建置外國人協助中心，結合運用在地大學等英語人力，提供諮詢服務及溝通協助。
	● 編製雙語生活指南及生活地圖，提供外籍人士在地生活重要資訊。

類別	類別應達成目標
城市國際行銷	● 加強整合並充實觀光旅遊與文化特色資訊多語化服務平臺，有效行銷台灣城鄉風情魅力。
	● 推動招募青少年與公益團體志工，培訓熟稔在地歷史文物特色，養成城市行銷英語導覽員。
	● 爭取在台辦理國際性展演活動及國際組織會議，促進並行銷我國在地風情特色。
資訊偏鄉服務	● 加強推廣「外國人在台生活服務網」及「外國人在台生活服務熱線」服務功能。
	● 鼓勵製播英語節目及影片，介紹臺灣脈動及生活情報，於電視及網路等媒體播出。
	● 運用資訊科技及網路，推動遠距視訊英語教學，縮短偏遠校區及弱勢地區英語落差。

資料來源：本研究自行整理

#### (二) 組成計畫審核小組

由教育部等相關部會設置一計畫審查委員會，並由研考會地方處擔任協辦機關，該委員會之成員由教育部成員及依不同計畫所需召集學者、專家等相關人士所組成。

#### (三) 計畫申請階段

本階段由計畫管理辦公室針對計畫適用對象公佈措施內容及申請條件，申請對象採個別申請或聯盟申請之方式則不限制，並在規定時間內繳交資格文件。而後由計畫管理辦公室進行資格檢查，若不符合者則通知補件或退件。一旦通過資格檢查，則進入計畫審查階段。

#### (四) 計畫審查階段

本階段將由計畫審查委員會依評選標準開始進行計畫審核，而申請對象則向委員會進行計畫書說明或創意構想溝通。委員會審查之標準可依申請對象為個別或聯盟以下兩類，以下舉經濟部 SBIR 計畫為例：

**表 6.5 經濟部 SBIR 計畫審核參考範例**

申請類別	評審標準
個別申請	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 整體計畫創新性</li> <li>2. 研究及執行團隊專業能力</li> <li>3. 實施方法、時程、計畫可行性</li> <li>4. 建議補助額度與權益</li> <li>5. 當地資源整合運用程度</li> <li>6. 人力、經費、使用設備等投入資源合適性</li> <li>7. 預期 KPI 達成率</li> </ol>
聯盟申請	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 聯盟合作動機</li> <li>2. 整體計畫創新性</li> <li>3. 研究及執行團隊專業能力</li> <li>4. 實施方法、時程、計畫可行性</li> <li>5. 人力、經費、使用設備等投入資源合適性</li> <li>6. 是否具綜效</li> <li>7. 當地資源整合運用程度</li> <li>8. 聯盟成員分工協議與權利義務是否明確</li> <li>9. 建議補助額度與權益</li> <li>10. 預期 KPI 達成率</li> </ol>

資料來源：94年經濟部技術處鼓勵中小企業開發新技術推動計畫（SBIR）申請須知

(五) 計畫簽約階段

核定通過補助後，將由審查委員會通知申請單位是否需修改計畫書內容，並於規定期間內修訂完成，這段期間內則由本委員會進行指導與諮詢動作，當計畫書修改完成後依審查決議確認補助計畫書及契約內容、經費與預算分配無誤後，依簽約須知辦理簽約。

(六) 計畫執行階段

本階段時，核發對象依照計畫書中之流程與時程進行計畫執行，而在本階段中，教育部將進行款項核發動作，而審查委員會則依照計畫書中所排定進度時程與 KPI 達成率定期進行審查與稽核工作，所需流程模擬如下圖所示。

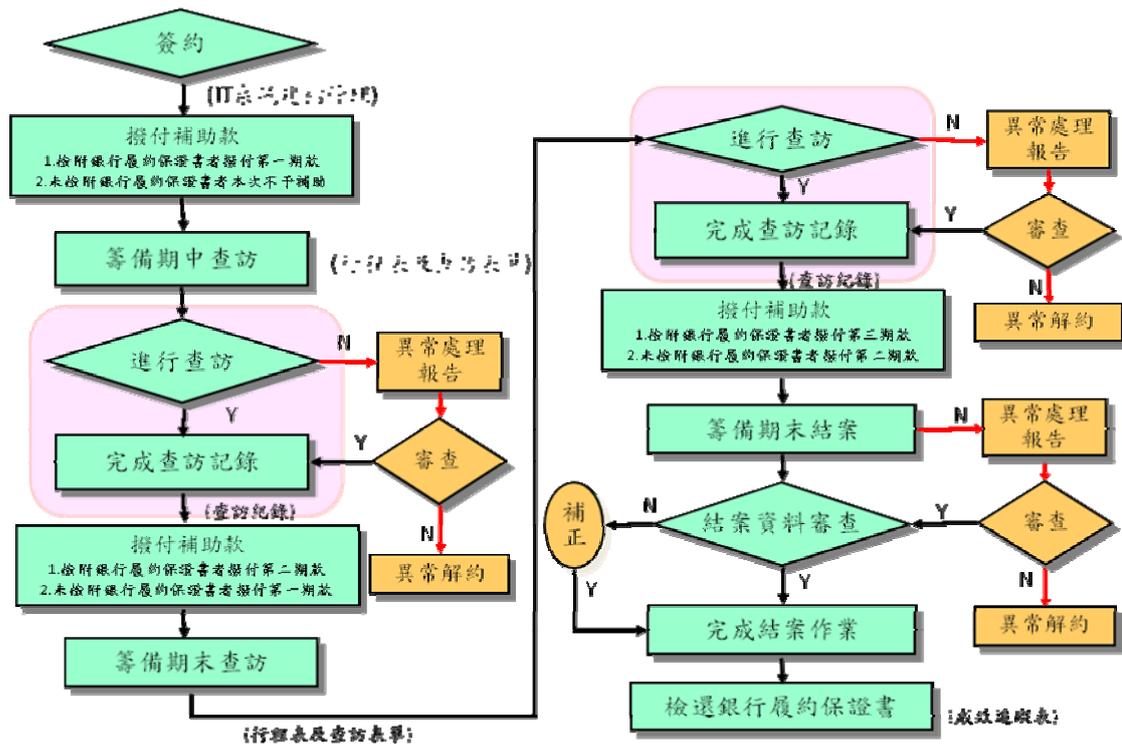


圖 6.5 經濟部 ASSTD 計畫執行控管流程

資料來源：經濟部商業司協助服務業研究發展輔導計畫申請須知

本研究建議 35 項具體措施當中其屬性適合，採用上述建議推動策略與架構執行，並可將計畫效益延續性與經營模式作為審查計畫的重點，申請方最後達成計畫審查目標與績效指標之際，各種指標實績之匯流不僅可作為計畫推行之總體績效，並可發展出雙方互利互惠的效益，如廠商的服務水準提升、教育機構的產學合作、學生的實務經驗獲得等。對行政單位而言，關鍵在於無須事必躬親便能完成計畫績效指標，可將重心轉移至與其他部會協調整合、機制設計與計畫管考，不僅確立其計畫制定與管考之角色定位，更可獲得較具延續性且影響層面廣泛的計畫效益。

## 第二節 「提升國人英語力建設計畫」之中長期政策建議

### 一、國人英語涵養共同標準訂定與英語服務教材開發設計

前項建議有助鼓勵社會各界的創意與能量，加入提升國人英語能力的行列。然而，倘若上述模式來推行計畫亦可能只是達成量化目標，國人英語能力之提昇乃是不易衡量的問題，也未必一定能實質提升商家英語服務水準或國人英語涵養，故需要共同標準規格來體現與衡量英語涵養或服務水準，並依此來構思執行措施與設定績效衡量指標，且能作為本計畫措施推動的依據標準，實質反映國人英語能力之提昇。

此外，如欲達到規模量產（Scale Up）或擴散效果之目的，建議應由教育部、國科會擔任主辦機關，行政院研考會、國科會為協辦機關來開發共同英語服務教材與指標衡量相關標準作業手冊，以確保推廣效果一致性。

#### （一）國科會成人語文素養指標研究

目前國科會已委託中央大學柯華葳教授針對「成人語文素養指標」進行研究，主要目的為整理、發展以形成適用於我國的成人語文素養指標架構。其研究案預計邀集不同領域學者，檢視國、內外既有語文素養指標，同時考慮我國歷史、語言、文化的特殊性。基於亞洲地區的文化背景與我國接近，該研究案也將與亞洲地區主要國家的成人素

養指標研究機構聯繫，考慮形成共同指標的可能性，其目的在比較我國成人與亞洲地區成人的語文素養水準。預期形成全民對語文素養教育的共識、培養國民面對今日與未來所需的能力、提供全民公平的語文教育機會、促進國民認識語文學習是終身的功課、作為終身學習政策制定的依據。雖然目前該研究仍在發展當中，但建議未來作為本計畫國人英語涵養標準設定的重要參考依據。

## （二）OECD 國人語文素養調查

OECD 與加拿大統計局聯合管理與設計「國人語文素養調查(IALS, The International Adult Literacy Survey)」，乃是一由多國政府機關、國家統計局以、研究機構和 OECD 所共同合作的大規模研究成果，該研究的發展方向與品質控管方式由加拿大統計處及普林斯頓教育測驗服務中心共同發展。以往關於國人語文素養的研究，常只是簡單的將語文能力分類為擁有或者沒有的兩種情況，IALS 不再將受測者簡單分為是否能通過該項測驗或無法通過的這兩種類型，而是設計一個連續性的語文精練層級，各代表一個成人如何運用資訊來處理社會經濟生活中所面對的問題。因此在 IALS 中，語文素養被定義為一種特殊的能力以及行為模式：一種人們在日常生活中、家中、工作中以及在社區生活中都能夠瞭解、運用刊印資訊來達到個人目標及發展個人知識與潛力的能力。

由於語文素養是需要藉由不同的技能來瞭解或運用不同的閱讀素材，因此 IALS 發展出三個較廣泛的類型來區分不同的語文素養能力，分述如下：

1. 散體類語文素養 (prose literacy)：從報章雜誌、使用說明書、詩集或小說中的閱讀素材中，瞭解其意並能夠將之運用。
2. 檔案格式類語文素養 (Document literacy)：從工作說明書、交通時刻表、各類地圖、圖表及表格中，能夠找到所需資訊及運用。
3. 量化語文素養：能運用算術來完成任務，如核定發貨單、從貸款廣告中算出其利率為多少。

上述所述及的語文素養能力，經由一系列的測驗（基本資料、語言使用情況、雙親資料、工作活動情況、工作場域讀寫計算習慣、教育或學習參與度、平時讀寫與計算習慣、資訊及溝通科技技術讀寫能力、家庭及收入情況）分爲五個等級（表 6.6）。

綜上所述，本研究建議無論是具公信力的 OECD 調查、亞洲鄰近各國、成人或兒童英語涵養等能力標準，須先經過一整合性之研究設計，以形成適合我國國情乃至於橫跨各年齡層的「國人」需求特性，發展具實用性質的國人英語涵養標準與相關指標，並據此開發設計後續相關教材及服務手冊。

表 6.6 OECD 國人語文素養層級劃分

語文素養層級	各語文素養等級說明
Level 1	<ul style="list-style-type: none"><li>● 能夠簡單閱讀，但面對出版書籍時，理解閱讀素材意義方面則會出現問題。</li><li>● 大部分受測結果爲等級一的受訪者通常自認爲有閱讀障礙，家中的藏書量很少。</li></ul>
Level 2	<ul style="list-style-type: none"><li>● 面對簡單素材時，能夠理解，但平常閱讀頻率不高。</li><li>● 於現在社會中，其語文素養能力雖免強夠用，但卻會發現難以學習新工作技能或升任較高的職位。</li></ul>
Level 3	<ul style="list-style-type: none"><li>● 面對許多情況或者是工作時，皆能有效能的閱讀，如書記職或是神職人員若有等級三的程度，便能夠勝任其職位元，然而有些工作需要更高等級的語文素養時，等級三的程度則不足。</li><li>● 等級三被視爲加拿大人所需具備的最基本語文素養程度。</li></ul>

語文素養層級	各語文素養等級說明
Level 4/5	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 身為這兩個層級的成人能夠輕鬆處理各類的複雜資訊或閱讀素材，且擁有相當廣泛的閱讀能力。</li> </ul>

資料來源：Literacy BC Newsletter (Statistics Canada,2003)，經本研究整理

## 二、培植專業學協會永續性發展英語服務標章認證制度

在衡量英語服務水準方面，目前行政院研考會設有英語服務標章的認證，然而就前述章節的分析，現階段存在對商家的效益不明及規模不足的問題，另外該制度的執行單位為研考會，因其對某些產業的瞭解程度並不若從業人員來得熟悉，故其所採行的認定標準可能無法完全適用於商家的服務上，對此若要讓此制度可以實質產生效益並永續運作下去，本研究建議培植評鑑或認證領域中的專業學協會，來設計整體周延且具永續性的認證機制，解決前面章節分析的問題，包括一套完整的申請、加入、評量、淘汰與再認證機制設計。一般的認證制度，須經專業機構的持續投入與爭取業界支持，待申請相關領域逐漸認知到本身所處的產業在提升整體英語服務水準後可以帶來效益，那麼認證申請便會更具自發性，經過一段時間的累積後，會反饋使其成為該領域中具公信力與權威的組織，以形成能將服務認證效益共用、互惠、甚至服務輸出的良性循環。

提升國民英語能力政策之研究