

NDC-DSD-104-003

建構國際生活環境調查及輔導機制 結案報告書

國家發展委員會委託研究
中華民國 105 年 6 月

(本報告內容純係作者個人之觀點，不應引申為本會之意見)

NDC-DSD-104-003

建構國際生活環境調查及輔導機制 結案報告書

受委託單位：台灣全球化教育推廣協會

研究主持人：陳超明

協同主持人：郭壽旺

李欣欣

鄭宗記

研 究 員：馬可珍

國家發展委員會委託研究

中華民國 105 年 6 月

(本報告內容純係作者個人之觀點，不應引申為本會之意見)

摘 要

本計畫由政策落實及永續經營理念著手，從國際環境規劃、指標統整、國際化組織規劃及執行架構、標準作業流程及檢驗機制等，進行系統化之研究。為了落實這些研究成果，避免國際化研究或服務流於形式，計畫以行動方案作為主軸。將此行動方案，透過實地輔導機制，成為地方政府後續進行國際化環境建置及服務的標準作為流程。除此之外，也透過操作手冊的制定及出版，提供國際化業務永續推動參考。本研究計畫預計完成以下幾項具體目標：

- (一) **統整、分析適合各縣市政府「國際生活環境指標體系」**：以現有國發會完成研究之國際指標，並參考亞洲其他都市，建立可行及分級之國際生活環境指標（如核心指標及特色指標）。
- (二) **建立「國際生活環境指標體系」調查機制**：以上述國際化指標，針對全國各縣市國際環境現況，進行實測與檢驗。
- (三) **建立國際生活環境推動標準作業**：協助地方政府，建立國際化推動小組；編撰並出版「地方政府營造國際生活環境推動」標準作業流程與操作手冊（含組織及法規建議及語言管理手冊），並進行實測。
- (四) **進行國際生活環境建置之輔導**：組織地方政府國際化環境推動輔導小組，並進行一縣市（臺東縣）、一鄉鎮（澎湖縣馬公市）之實地操作，以驗證標準作業流程及操作手冊之可行性，成為國際化之全國示範。

Abstract

This project is a systematic study of international environment planning, construction of international living indicators, standard operation procedures and assessment systems for internationalization of local governments in Taiwan. To materialize these research results and sustain the continuity of local government's internationalization policy, this project has brought this study into field practice by supporting three city governments, Taitung, Penghu, and Tainan, to implement their internationalization policy and real-life practices. It is expected that through these practices six SOP handbooks will be published as guidelines for the internationalization practices for Taiwan's local governments. This project has achieved the following goals:

1. Developing and building an International living environment indicator system for Taiwan's local governments.
2. Building an assessment system to examine the current international living environment for local governments.
3. Publishing six SOP handbooks to help local governments implement their internationalization policy.
4. Helping three local governments build their own foreigner-friendly living environments.

目次

摘要.....	I
目次.....	III
表次.....	VII
圖次.....	IX
提要.....	XI
第一章 緒論	1
第一節、 前言	1
第二節、 研究大綱	2
第三節、 相關研究之介紹與檢討	5
第四節、 各項工作規劃	13
第五節、 工作項目及進度	23
第二章 建構國際生活環境指標體系	25
第一節、 國際生活環境指標體系	25
第二節、 外國人士國際生活需求調查	47
第三節、 在臺人士網路意見徵詢	58
第三章 縣市國際生活環境指標調查及研析報告	61
第一節、 前言	61
第二節、 調查作業	61
第三節、 執行過程	65

建構國際生活環境調查及輔導機制

第四節、 各縣市基本資料、現況統計結果與分析	66
第五節、 各縣市國際化定位分析	95
第六節、 國際化定位指標分析	240
第七節、 小結	262
第四章 地方政府營造國際生活環境推動標準作業流程（SOP）與操作指南	265
第一節、 編輯說明及內容大綱	265
第五章 縣市國際生活環境輔導	271
第一節、 背景說明及目的	271
第二節、 輔導小組之成立	273
第三節、 澎湖縣輔導報告	275
第四節、 臺東縣輔導報告	378
第五節、 臺南市輔導報告	478
第六節、 小結	489
第六章 結論與建議	491
第一節、 重要發現	491
第二節、 主要建議事項	492
參考書目	494
附錄一 第一次工作會議記錄	499
附錄二 第二次工作會議記錄	505
附錄三 英美語系外國人士訪談紀錄	507

附錄四 非英美語系外國人士訪談紀錄	514
附錄五 第一次專家座談會議紀錄	525
附錄六 第二次專家座談會議紀錄	533
附錄七 中北部縣市政府座談會議紀錄	543
附錄八 東部縣市政府座談會議紀錄	556
附錄九 中南部縣市政府座談會議紀錄	566
附錄十 國際化生活環境現況與指標調查問卷分析結果與信效度	581
附錄十一 京都國際化提升計畫大綱原稿	606
附錄十二 在臺國際人士網路意見徵詢問卷回覆內容	609
附錄十三 澎湖縣現勘建議表	660
附錄十四 臺東縣現勘建議表	663
附錄十五 臺東公立雙語學校規畫：理論與實務」簡報資料 ..	667
附錄十六 人才訓練建議書及國際化作業實施要點	675
附錄十七 針對臺南十年計畫的幾點建議	678
附錄十八 澎湖縣第一次國際生活環境諮詢會議紀錄	680
附錄十九 澎湖縣第二次國際生活環境諮詢會議紀錄	686
附錄二十 澎湖縣第三次國際生活環境諮詢會議紀錄	690
附錄二十一 臺東縣第一次國際生活環境諮詢會議紀錄	697
附錄二十二 臺東縣第二次國際生活環境諮詢會議紀錄	702

建構國際生活環境調查及輔導機制

附錄二十三 臺東縣國際生活環境諮詢工作報告	707
附錄二十四 臺南市第一次國際生活環境諮詢會議記錄	709
附錄二十五 委託研究案期末報告審查意見回應對照表 ...	712
附錄 地方政府國際化推動小組組織與運作手冊	
附錄 地方政府國際化環境建置與服務評估手冊	
附錄 地方政府雙語標示標準作業手冊	
附錄 地方政府單位與公務人員語言管理手冊	
附錄 地方政府網頁國際化標準作業手冊	
附錄 地方政府及民間企業英語人才培訓手冊	

表 次

表 1-1 京都國際化提升計畫大綱	10
表 1-2 工作項目時程規劃	23
表 2-1 指標構面說明	31
表 2-2 指標構面及指標定稿	40
表 2-3 外籍人士需求調查問卷資料分析結果統計	47
表 3-1 各縣市政府填答單位	62
表 3-2 客觀問卷共同指標	67
表 3-3 客觀問卷個性指標	74
表 3-4 主觀問卷地方生活指標個項目國際化平均程度	79
表 3-5 主觀問卷各題填答統計表	81
表 5-1 澎湖縣觀光景點英語標示輔導成果表	291
表 5-2 澎湖花火節英文網頁翻譯成果	328
表 5-3 澎湖最美海灣網頁中、英、日、韓文版翻譯成果	331
表 5-4 澎湖縣中英文菜單	339
表 5-5 澎湖縣旅遊處摺頁校稿	342
表 5-6 國際化推動過程書面訪談表-澎湖縣	374
表 5-7 臺東縣四大景點路標與解說牌輔導前之情形及修正後成果	395
表 5-8 拼板舟宣傳文宣英文校稿成果	437
表 5-9 臺東縣政府無線網路 TT-FREE 英文翻譯	438
表 5-10 臺東縣政府行政處各單位標示翻譯成果	441
表 5-11 翻譯菜單成果	444
表 5-12 臺東縣政府觀光旅遊處-翻譯需求-鐵花新聚落翻譯成果	447
表 5-13 臺東縣政府觀光旅遊處知名景點翻譯成果	451
表 5-14 臺東縣政府教育處場所標示翻譯成果	452
表 5-15 臺東藝術節摺頁翻譯成果	454
表 5-16 臺東縣政府各處科名稱翻譯成果	463
表 5-17 臺東縣政府公共場所標示英譯譯成果	468

表 5-18 國際化推動過程書面訪談表-臺東縣.....	474
表 5-19 國際化推動過程書面訪談表-臺南縣.....	481

圖 次

圖 1-1 Michael Porter 鑽石模型	6
圖 1-2 整體政策發展思維	6
圖 1-3 國際化發展藍圖	7
圖 1-4 國際化指標三構面	8
圖 1-5 地方國際化推動架構組織	8
圖 1-6 計畫流程圖	15
圖 2-1 計畫進行流程圖	26
圖 3-1 臺北市國際化定位分析	103
圖 3-2 新北市國際化定位分析	114
圖 3-3 桃園市國際化定位分析	120
圖 3-4 臺中市國際化定位分析	127
圖 3-5 臺南市國際化定位分析	134
圖 3-6 高雄市國際化定位分析	142
圖 3-7 基隆市國際化定位分析	148
圖 3-8 新竹縣國際化定位分析	154
圖 3-9 新竹市國際化定位分析	164
圖 3-10 苗栗縣國際化定位分析	170
圖 3-11 南投縣國際化定位分析	175
圖 3-12 彰化縣國際化定位分析	182
圖 3-13 雲林縣國際化定位分析	187
圖 3-14 嘉義縣國際化定位分析	195

建構國際生活環境調查及輔導機制

圖 3-15 屏東縣國際化定位分析	208
圖 3-16 宜蘭縣國際化定位分析	214
圖 3-17 花蓮縣國際化定位分析	221
圖 3-18 臺東縣國際化定位分析	229
圖 3-19 澎湖縣國際化定位分析	236
圖 3-20 金門縣國際化定位分析	239
圖 3-21 各縣市依「國際連結」項目分群	259
圖 3-22 各縣市依「外語能力證照統計」分群	260
圖 3-23 各縣市依「主觀地方指標」分群	261
圖 5-1 澎湖縣政府網站架構建議	288
圖 5-2 澎湖縣政府網站架構建議	289
圖 5-3 臺東縣政府網站架構建議	392
圖 5-4 臺東縣政府網站架構建議	393

提 要

關鍵字：地方政府國際化、國際生活環境、國際化城市、國際生活需求、雙語環境

一、研究緣起

因應全球化布局，提升我國國家競爭力，政府這幾年來不斷推出各種國際化行動策略及行動方針。除了一些國際布局的經濟發展方案外，也進行一連串的國際友善環境建設計畫及國際人才培育計畫。自 92 年到 101 年，從「英語服務環境」到「生活環境國際化」等，行政院研考會（於 103 年 1 月調整為國家發展委員會，以下簡稱國發會），從中央到地方，大幅度提升臺灣國際環境的基礎建設，也提高在地產業的國際視野與擴展。

為全面顧及國際環境之推動，上述研考會也進行「全球在地化臺灣國際接軌政策研究」(95-97 年)及「建構我國城市國際競爭力指標體系研究」(100 年)。在人才培育方面，也針對公務體系的國際化，提出「培育我國公務體系國際事務人才之研究」(103 年)及「我國長期性國際參與策略之研究」(103 年)等研究計畫，提供各級政府單位執行國際化策略規劃參考，對於我國在建構國際競爭環境，建立一系列的參考指標。

本計畫，由政策落實及永續經營理念著手，從國際環境規劃、指標統整、國際化組織規劃及執行架構、標準作業流程及檢驗機制等，進行系統化之研究。為了落實這些研究成果，避免國際化研究或服務流於形式，計畫以行動方案作為主軸。將此行動方案，透過實地輔導機制，成為地方政府未來進行國際化環境建置及服務的標準作為流程。除此之外，也透過操作手冊的制定及出版，使國際化業務得以永續推動。本研究計畫預計完成以下幾項具體目標：

- (一) **統整、分析適合各縣市政府「國際生活環境指標體系」：**以現有國發會完成研究之國際指標，並參考亞洲其他都市，建立可行及分級之國際生活環境指標（如核心指標及特色指標）。
- (二) **建立「國際生活環境指標體系」調查機制：**以上述國際化指標，針對全國各縣市國際環境現況，進行實測與檢驗。
- (三) **建立國際生活環境推動標準作業：**協助地方政府，建立國際化推動小組；編撰並出版「地方政府營造國際生活環境推動」標準作業流

程與操作手冊（含組織及法規建議及語言管理手冊），並進行實測。

- (四) **進行國際生活環境建置之輔導**：組織地方政府國際化環境推動輔導小組，並進行一縣市（臺東縣）、一鄉鎮（澎湖縣馬公市）之實地操作，以驗證標準作業流程及操作手冊之可行性，成為國際化之全國示範。

二、研究方法

為達到上述之研究目標與服務標的，本計畫案分成理論與體系建構及實地操作兩大構面。理論與體系建構主要針對地方政府的國際生活環境指標體系的建立；實地操作乃從此體系出發，進行指標檢定、標準作業流程作業及實地輔導。兩大構面之研究方法與運作方式如下：

- (一) **指標理論及體系建構**：本計畫將從探討國際化城市概念出發，參考國發會之「全球在地化臺灣國際接軌政策研究」(95-97年)及「建構我國城市國際競爭力指標體系研究」(100年)，所建立之指標作為基楚，並透過日本京都之《國際化推動計畫》(Kyoto City Internationalization Promotion Plan)、歐盟教育委員會出版之《勾畫國際化之指標》(Indicators for Mapping and Profiling Internationalisation)及其他國外文獻資料，建立可操作性之指標。本國際化理論及體系之建構，除了文獻分析外，指標體系之建構，將採用德菲法，經專家定義、諮詢訪談、問卷分析及共識達成等步驟，完成此一可操作性指標。

指標之驗證將進行地方政府採樣問卷，從國際化基礎建設、人才培育及網路環境建構之外，也將建立地方政府的國際化現況資料庫。

- (二) **實地操作**：此工作主要透過實務操作，進行國際化標準作業的典範轉移。分成兩項具體工作內容：
1. 結合專家學者，建立國際化標準作業流程及相關的操作手冊：地方政府國際化推動小組組織與運作手冊、地方政府國際化環境建置與服務評估手冊、地方政府雙語標示標準作業手冊、地方政府單位與公務人員語言管理手冊、地方政府網頁國際化標準作業手冊、地方政府及民間企業英語人才培訓手冊。
 2. 組織國際化諮詢團隊，進行實地操作：本計畫以臺東縣及澎湖縣馬公市為實地操作場域；另，本計畫亦透過臺南市政府推動英語為第二官方語言辦公室，參與該計畫之諮詢。配合地方特色及產

業發展的環境，本計畫從國際化軟硬體設施、人才培育及網路、數位環境國際化再啟動等三大主軸，進行國際化實地操作。

(三) 工作內容與項目

針對以上本計畫兩大構面，本計畫進行以下工作項目：

1. 文獻分析：分析國內外有關國際化作法及指標研究之文獻，其中國外案例至少兩項（東北亞及歐盟國家），涵蓋國際化城市分析與討論。初步之文獻資料見參考書目。
2. 專家諮詢會議：舉辦兩場專家諮詢會議，針對國際生活指標及運作方式，進行專家諮詢。
3. 專家訪談：針對國際化指標，進行 8 位專家之定義、操作及理論之諮詢，以作為參考研究依據。
4. 問卷調查及分析：本工作進行多項問卷調查工作，包括國際化指標驗證調查、網路意見徵詢、地方政府國際生活環境指標現況調查分析、外籍人士國際生活需求調查分析。
5. 組織諮詢團隊：組織 7 人小組（專家學者 4 人、外籍人士 3 人）本團隊也納入業界人士，以收實務之效。
6. 實地國際化推動工作：前進臺東縣及澎湖縣馬公市（另與臺南市政府推動英語成為第二官方語言辦公室進行諮詢），進行國際化輔導工作，以重點地區為主，進行道路標語、生活服務、網路環境、英語人才等國際化重點工作。
7. 縣市座談會：舉辦三場次，以北部、南部及東部，進行公部門之座談。
8. 網路或在臺外籍人士之意見收集：透過外籍人士網路社群，並協調在臺機構進行意見蒐集。
9. 編撰標準作業流程及各項操作手冊：地方政府國際化推動小組組織與運作手冊、地方政府國際化環境建置與服務評估手冊、地方政府雙語標示標準作業手冊、地方政府單位與公務人員語言管理手冊、地方政府網頁國際化標準作業手冊、地方政府及民間企業英語人才培訓手冊。
10. 撰寫報告：地方國際化指標手冊、地方國際化指標現況調查報告及本計畫執行報告。

三、具體工作執行成效

(一) 完成國際化指標：透過文獻、專家訪談、焦點座談及問卷等方式，從內圈專家學者建構指標問卷設計到外圍利害關係人（國際人士及政府涉外人員等）的普查、焦點座談（北、南、東部）及專家訪談，完成本計畫三大構面指標：共同性指標、地方生活指標及地方個別性指標。

本指標分成三大項目，其中各項指標之理論基礎及來源分析，除參考各項國際化之分析報告外，主要是針對專家、地方政府涉外官員、在臺國際人士及學者等意見共同組成。

A. 共同性指標：一、國際連結；二、政府人才及服務項目。

B. 地方生活指標：（一）飲食（二）、購物、（三）居住、（四）交通及運輸、（五）教育、（六）休閒娛樂、（七）法規、（八）醫療及社會服務、（九）金融服務、（十）網站及行政服務等十個面向。

C. 地方個別性指標：包括「當地政府對於其國際化定位清楚：文化歷史、觀光旅遊、產業發展投資、交通轉運等」、「當地政府對於國際化生活環境成立專責單位」等，目的在於瞭解各縣市政府之國際化定位，以及推動國際化生活環境之相關作為。

(二) 各地方政府國際化現況調查：本計畫以定案之國際化指標，針對各縣市國際化地位，進行現況調查及分析。對於各縣市之現況及未來國際化工作進行，提供具體方向。

依據現況及需求調查分析，可以得出以下幾點建議與可行作法：

1. 此現況調查，乃國際化資源掃描之基礎工作，對於各縣市現有之資源及人力配置，進行基礎調查。各縣市政府，宜依據現有資源，配合施政及國際化目標，做作短中長之國際化目標。
2. 本次調查，發現縣市之國際化定位與其資源配置並不一致，尤其是主觀問卷及客觀問卷之間，有所落差，將提供分析報告給各縣市政府，具體調整其國際化作為。
3. 各縣市之國際化環境與需求各異，尤其是都會城市與較偏遠地區之國際化程度與認知，存在差距。如何透過此問卷，進行國際化環境之建置優先次序，可以提供各縣市參考。也可作為未來中央政府在地方國

際化環境建置補助之參考。

4. 各縣市對於本身國際化環境之掌握，透過此次問卷，可具體呈現。部分縣市在國際化服務上，仍待加強。然需求與供給仍相輔相成。如何在需求面（如國際觀光、國際招商、國際活動）上提昇，以促進供給面的必要性，有待各縣市擬定具體之國際化施政藍圖。建議參考本計畫所編列之六大作業手冊，以具體落實。
5. 各縣市之國際網頁仍有待加強，缺乏整體作業觀念，對於國際化之基礎建設觀念仍待加強。建議參考本計畫之雙語網頁作業手冊。
6. 各縣市均積極推動國際化，然相關之國際化環境、服務及人才整合上，缺乏完整之作為，仍零星散佈在各相關局處，有待更高層級整合。建議參考本計畫國際化組織及運作手冊。
7. 各縣市國際化目標及其現況間有所落差，此處提供具體指標，作為各地方政府未來改善之參考
8. 外籍人士之需求，除了少數面向外（如居住安全），其餘大抵符合縣市國際生活環境指標權重，未來還可以依照外籍人士之需求，訂出國際生活環境建置之優先次序。

(三) 國際化需求調查：以國際化指標為藍圖，建立外籍人士國際化生活需求分析，對於掌握國際人士之生活環境需求，助益頗大。

此一需求調查，對照各縣市之現況作為，針對各地方生活指標，可獲得以下幾點結論：

1. 飲食項目：除了第 5 項（符合各大宗教飲食標準的食物及餐廳數）、第 6 項（詳盡外語網站提供符合宗教飲食標準的食物及餐廳數）、第 7 項（餐廳提供英語版滿意度調查問卷）外，餐廳的菜單及服務人員的英語溝通能力都極度需要，符合各縣市指標權重，強調前四項的重要性。
2. 購物項目：地圖標示與服務人員的英語溝通能力需求度都超過九成，也符合各縣市指標的主成分權重，以前四項（地圖標示、服務人員溝通能力等）權重分數最高。
3. 居住項目：此項目以第 4 項各種住宿設施安全且提供英文之安全指示

說明，超過九成需要，而縣市現況則強調水電設施之英語服務，其設施安全與英文說明權重不高。

4. 交通運輸：第 1（客運網站說明）、2（客運訂票流程與英語服務）、6（機場、車站接駁之英語服務）、9（國外訂票）、12（車站及機場周遭的英文道路指引）、13（街道、巷弄之英文標示）、15（郵局的英文服務）的需求均超過九成，大抵以地圖、指示說明及資訊提供為主，而縣市之現況指標權重則強調汽機車租賃及交通規則，顯然需求與供給間有所認知誤差。
5. 教育：此面向中的 7 項目，沒有一項超過九成需求，僅有華語教學機構普及，接近 88%，明顯與臺灣縣市現況之權重有明顯落差，該項為該面向權重最低，僅 2.226。國內各縣市所強調的國際教育與外籍人士所需之教育服務有明顯不同。
6. 休閒娛樂：對於旅遊景點的英語服務人員及交通接駁資訊需求，超過 90%，對於藝文活動英文資訊與服務需求也超過 90% 以上。符合縣市現況之權重分配，也以此兩項權重最高。
7. 法規項目：對於各項法規之英語服務大都在 88% 需求左右；而縣市現況指標權重也都在 3.5 左右，其中以英語法律服務權重最高，大抵符合現況。
8. 醫療及社會服務：第 1（醫療機構之外籍人士英語就診服務）、3（硬體設施英語標示）、4（英語緊急醫療服務）項需求最高，達到 94%、95%、96% 比例，縣市現況指標權重也以就診服務、緊急醫療及醫院硬體設施的英語標示為主。
9. 金融服務：以第 2（銀行英語服務）、4（開戶及存提款手續）、5（各項金融服務）項需求超過 90% 以上，符合現況指標權重。
10. 網站及行政服務：第 2（縣市政府英語網頁）、9（外國人士就醫資訊）、12（縣市政府辦公英語服務）、13（英語電話或郵件）、16（健保英文系統及提醒）、17（英語報案電話）等項需求最高，超過 90%，其中對於縣府服務人員之英語服務更高達 97%，可見外籍人士所需要

服務偏重於生活與緊急事務。此需求也符合縣市現況指標權重，以 12、13(縣府服務人員之英語服務、英語電話或電子郵件的英語服務) 最高。

- (四) 完成六項國際化運作手冊：針對地方政府最迫切之國際化環境建置，完成六項標準化作業流程，對於各地方政府未來國際化建置，提供具體做法與指引。

1. 地方政府國際化推動小組組織與運作手冊

面對國際競爭，臺灣的中央政府和地方政府需要前瞻性的國際化規劃，並制定相關的措施或法規。地方政府推動國際化，很多都是透過非正式的組織或臨時性編組，甚至透過外語替代役男或廠商外包，品質不穩定且沒有政策；因此地方政府要推動國際化，最重要的，是結合地方政府首長的施政理念，形成具體的國際化措施與做法，進而推動國際化環境之形成方式。

2. 地方政府國際化環境建置評估手冊

過去許多國際化的服務，都由各單位自行運作，本手冊希望透過全面國際化願景規劃，協調各單位進行軟硬體建設與國際化服務的標準作業流程與評估機制。

3. 地方政府雙語標示標準作業手冊

地方政府需要配合國際化，建立雙語標語與標示，過去發覺很多雙語標誌由於行政作業疏失或國際化的認知不足，常讓國際人士感到困惑；因此本手冊希望透過標準化作業方式與流程，以改善各地方政府的雙語環境。

4. 地方政府單位與公務人員語言管理手冊

臺灣不管是中央政府或地方政府，想要國際化，但人才卻極度不足，且缺乏全方位佈局。許多地方政府在國際組織、活動參與、以及招商、國際行銷的推廣上不遺餘力，不輸給其他國家，然國際化程度上卻有所不足；臺灣的環境、人文特色都很突出，但遇到英語就乏力，而人才的培育就是其中的關鍵。因此本手冊希望協助地方政府建立語言管理機制，長期培養國際人才。

5. 地方政府網頁國際化標準作業手冊

英文網頁是國際或外來訪客首先拜訪的地方，也是與國際連結最重要的窗口，國際認識地方政府的第一步，都是透過這些英文網頁。而在臺灣，很多英文網頁都是直接將中文網頁翻譯成英文，提供很多不必要的資訊，常常讓外籍人士或國際人士無法找到需要的資料，造成困擾，也無法達到國際行銷或國際連結的目的。因此本手冊的目的，極為協助地方政府如何有效率、有系統性地整理、修改英文網頁，從網頁理論到實務運作，提供具體操作方式、設計原則、翻譯原則等。

6. 地方政府及民間企業英語人才培訓手冊

任何國際化的推動關鍵在於人，而過去地方政府推動國際化主要的問題，在於缺少人手。因此本手冊希望協助地方政府有計畫地推動英語短、中、長期培訓計畫，及民間企業的人才發展計畫，以提供良好的雙語國際化環境。

(五) 縣市輔導，建立國際化示範與模式：透過三個縣市（澎湖縣、臺東縣、臺南市）之實際環境評估與國際化環境指標檢驗，並訪談三個縣市政府國際化主事單位及人員，分享經驗與執行過程，提供臺灣其他縣市執行國際化之參考。

透過地方訪查及諮詢團隊之建議與溝通，我們已經找出一些努力方向及可以改善的地方：

1. 此次輔導縣市對於國際化環境仍缺乏整體規劃，且事權不統一。唯有臺東縣政府組織調整，成立國際事務與計畫處，作為國際化環境的統籌單位；臺南市政府成立英語為第二官方語言辦公室。建議各單位可以建立專責單位，並於各局處建立國際化服務或支援窗口。這些縣市將更能專責推動，但要落實於不同局處，仍有待提昇及改進。
2. 各縣市由於資源有限，對於國際化環境建置，應建立優先次序。惟整體國際化思維及施政仍必須從上而下落實，現階段國際化環境及服務，仍缺乏整體規劃。建議於年度開始，依據實際需求，羅列優先次序，以匡列預算。
3. 輔導縣市之英文網頁仍必須大幅更改，且對於動態資料之更新，仍缺乏專責人員負責。建議英文網頁依照本計畫所提之英文網頁操作手冊，進行全面改版。

4. 輔導縣市與當地之外籍人士之聯繫，仍可加強，以提升在地服務之國際化品質。
5. 英語環境之改善及國際化服務之提昇，有待政府及民間合作，建立此一溝通平臺及積極之作為，仍須加強。建議透過商會、協會或非營利組織，作為之間的平臺，以有效建構兩方對於國際環境建置之共識，並提升效率。

四、重要發現

本計畫以理論出發，進入實務面操作。歸結前面各章之結論，可得出以下幾點重要發現：

- (一) 臺灣中央及地方政府積極推動國際化，但是除了少數幾個地方政府有專責推動，並編列預算外，就連中央單位都無對口單位或相當預算支援。
- (二) 國際化，除了少數幾個都會城市，各地方政府大抵缺乏整體作業關鍵，缺乏專責或永續經營的機制，且國際化思維及作法很難擴散到各各部門。
- (三) 各地方政府之國際化作為與其所設目標仍有很大的落差。
- (四) 臺灣推動國際生活環境建置已有多年，但部分工作未落實且缺乏更新，如交通標誌、旅遊指示、英語服務、網頁更新等。
- (五) 臺灣國際連結及國際行銷能力仍有待提昇。

五、主要建議事項

- (一) 短期作法
 1. 參考本計畫之各項操作手冊，從組織調整、網頁修改、雙語標示到語言管理、語言人才訓練等面向，有系統且持續進行各項國際化生活環境建置。(主辦單位：各地方政府；協辦單位：國發會)
 2. 各地方政府可利用本計畫指標體系，作為各地方國際生活環境之建置優先次序。(主辦單位：各地方政府；協辦單位：國發會、交通部)
 3. 針對各地方政府國際化生活需求，由中央專責單位負責整合：

建構國際生活環境調查及輔導機制

- (1) 全面檢討各樣交通標誌、標語與指示。(主辦單位：交通部)
 - (2) 全面統一路名之翻譯。(主辦單位：交通部；協辦單位：各地方政府)
 - (3) 各金融單位之英語指示及相關說明(含自動提款機 ATM 之雙語說明)。(主辦單位：金管會、財政部；協辦單位：各地方政府)
 - (4) 外僑居留證 ARC 之編號與各部門及民間購物網站之身分證件號碼不統一，無法登入問題。(主辦單位：內政部、金管會、交通部、經濟部)
 - (5) 各地方政府內部辦公室之英文標示及指引。(主辦單位：各地方政府；協辦單位：內政部)。
 - (6) 建立各旅遊景點(含夜市)之英語說明標示。(主辦單位：各地方政府；協辦單位：交通部觀光局)
 - (7) 各交通運輸及住宿整合訂票、訂位英語系統。(主辦單位：交通部；協辦單位：各地方政府)
4. 各地方政府可建立外籍人士聯絡社群，必要時可成立國際化生活環境建置諮詢團或志工，投入地區之國際化環境工作。(主辦單位：各地方政府；協辦單位：內政部移民署)
 5. 中央單位可組織國際化生活環境諮詢團隊，定期且長期協助地方政府進行國際化優化任務，也可依照任務或工作特性，進行專業團隊輔導及諮詢，如英文網頁團隊、夜市國際化團隊、文化歷史古蹟國際化建置團隊、金融國際化與雙語化服務團隊等。(主辦單位：國發會；協辦單位：交通部、經濟部、教育部、文化部及各地方政府)
 6. 各地方政府加強國際連結：舉辦亞洲地區城市之公務人員之行政運作工作坊，成為亞洲地區地方政府國際環境之連結點。(主辦單位：各地方政府)

(二) 中期政策

1. 各地方政府必須參考其資源配置及施政理念，確認其國際化之定位與政策，且必須納入體制內運作，從政策面及制度面，思考其國際化作為，可參考本計畫之《地方政府國際化推動小組組織與運作手冊》(主辦單位：各地方政府；協辦單位：國發會、交通部、經濟部)
2. 各地方政府與中央政府宜針對國家未來發展，訂定臺灣國際化政策白皮書，從制度面、組織面、人才面、法規面、預算面及實務面，執行臺灣未來國際化策略。(主辦單位：國發會、經濟部、交通部；協辦單位：中央各部會及各地方政府)。

(三) 長期規劃

1. 評估國際化環境建置與未來國際人才引進，對臺灣人才發展與產業提昇的長期影響，並定期出版報告，協助地方政府改善其國際化作為。(主辦單位：國發會；協辦單位：經濟部、教育部)
2. 協助各地方政府引進國際企業或國際團隊，加速地方國際化環境之建置。(主辦單位：經濟部、各地方政府)
3. 結合民間企業與地方政府力量，如建商提出國際社區與商圈之建立，創造國際生活環境之需求，(主辦單位：地方政府、經濟部)
4. 國際生活環境之建置，與各地方縣市之國際定位密切結合。各地方政府對於國際化生活的需求面，必須謹慎評估。國際生活指標從人出發，與周遭的環境、社群、機構等密切連結。
5. 任何國際化生活環境必須從需求面及使用者出發，了解外籍人士需求，建立國際人士社群或連結管道，有助於國際化環境之建立。

第一章 緒論

第一節 前言

因應全球化布局，提升我國國家競爭力，政府這幾年來不斷推出各種國際化行動策略及行動方針。除了一些國際布局的經濟發展方案外，政府相關部會也進行一連串的國際友善環境建設計畫及國際人才培育計畫。自 92 年到 101 年，從「英語服務環境」到「生活環境國際化」等，行政院研考會（於 103 年 1 月調整為國家發展委員會，以下簡稱國發會），從中央到地方，大大提升臺灣國際環境的基礎建設，也提高在地產業的國際視野與擴展。

為全面顧及國際環境之推動，上述研考會也進行「全球在地化臺灣國際接軌政策研究」(95-97 年)及「建構我國城市國際競爭力指標體系研究」(100 年)。並在人才培育方面，也針對公務體系的國際化，提出「培育我國公務體系國際事務人才之研究」(103 年)及「我國長期性國際參與策略之研究」(103 年)等研究計畫，提供各級政府單位執行國際化策略規劃參考，並對我國在建構國際競爭環境，建立一系列的參考指標。

然而，2014 年美僑商會的「臺灣白皮書」，仍指出國人的「英語表達能力」、「符合國際水準的服務」，仍列為臺灣未來發展不利因素的第五及第六大項。這些國際指標性的不足，除了透過之前的一些英語及國際環境的基礎建設外加以改善外，其最大的障礙來自臺灣整體國際環境建置仍不夠完善，從雙語網頁、政府法規到英語人才培育等，均欠缺政策落實與永續經營，尤其是地方政府人力（規劃與執行）與資源（經費、組織及法令）均不足的情況下，無法有效監督或或落實各項國際化作為。

本計畫從政策落實及永續經營理念著手，並從國際環境規劃、指標統整、國際化組織規劃及執行架構、標準作業流程及檢驗機制等，進行系統化之研究。為了落實這些研究成果，避免國際化研究或服務流於形式，計畫以行動方案作為主軸。將此行動方案，透過實地輔導機制，成為地方政府未來進行國際化環境建置及服務的標準作為流程。除此之外，也透過操作手冊的制定及出版，使國際化業務得以永續推動。本研究計畫已完成以下幾項具體目標：

一、統整、分析適合各縣市政府「國際生活環境指標體系」：

以現有國發會完成研究之國際指標，並參考亞洲其他都市，建立可行及分級之國際生活環境指標（如核心指標及特色指標）。

二、建立「國際生活環境指標體系」調查機制：

以上述國際化指標，針對全國各縣市國際環境現況，進行實測與檢驗。

三、建立國際生活環境推動標準作業：

協助地方政府，建立國際化推動小組；編撰並出版「地方政府營造國際生活環境推動」標準作業流程與操作手冊（含組織及法規建議及語言管理手冊），並進行實測。

四、進行國際生活環境建置之輔導：

組織地方政府國際化環境推動輔導小組，並進行一縣市（臺東縣）、一鄉鎮（澎湖馬公市）之實地操作，以驗證標準作業流程及操作手冊之可行性，成為國際化之全國典範。

第二節 研究大綱

一、研究架構

為達到上述之研究目標與服務標的，本計畫案分成理論與體系建構及實地操作兩項。理論建構主要針對地方政府的國際生活環境指標體系的建立；實地操作乃從此體系出發，進行指標檢定、標準作業流程作業及實地輔導。

本計畫乃秉持西方自希臘羅馬以來公共政策訂定之基本原則：任何理論、制度必須經過實務驗證，才能納入體制、永續經營。因此，指標體系的建立，將從文獻、案例及實際操作的方針著手，進行統整分析，並進行指標的信度與效度的檢視，作為下一步調查的依據。

實地操作乃根據國外案例（如日本京都國際化推動計畫）及國內本協會理事長陳超明主持之計畫（如臺東縣國際幸福城市先期規劃計畫），作為參考藍本。配合前述指標體系之建立，依照實地操作，建立行動方案準則。以建立標準作業流程、操作手冊以及實際操作之檢討報告，作為此行動方案的標的。

二、研究內容

- （一）**指標理論及體系建構**：本計畫將從探討國際化城市概念出發，參考國發會之「全球在地化臺灣國際接軌政策研究」(95-97)及「建構我國城市國際競爭力指標體系研究」(100)，所建立之指標作為基楚，並透過日本京都之《國際化推動計畫》(Kyoto City Internationalization Promotion Plan)、歐盟教育委員會出版之《勾畫國際化之指標》(Indicators for Mapping and Profiling Internationalisation)及其他國外文獻資料，建立可操作性之指標。本國際化理論及體系之建構，除了文獻分析外，指標體系之建構，將採用德菲法，經專家定義、諮詢訪談、問卷分析及共識達成等步驟，完成此一可操作性指標。

指標之驗證將進行地方政府採樣問卷，從國際化基礎建設、人才培育及網路環境建構之外，也將建立地方政府的國際化現況資料庫。

(二) **實地操作**：此工作主要透過實務操作，進行國際化標準作業的典範轉移。分成兩項具體工作內容：

1. 結合專家學者，建立國際化標準作業流程及相關的操作手冊：地方政府國際化推動小組組織與運作手冊、地方政府國際化環境建置與服務評估手冊、地方政府雙語標示標準作業手冊、地方政府單位與公務人員語言管理手冊、地方政府網頁國際化標準作業手冊、地方政府及民間企業英語人才培訓手冊。
2. 組織國際化諮詢團隊，進行實地操作：本計畫以臺東縣及澎湖馬公為實地操作場域；另，本計畫亦透過臺南市政府推動英語為第二官方語言辦公室，參與該計畫之諮詢。配合地方特色及產業發展的環境，本計畫從國際化軟體設施、人才培育及網路、數位環境國際化再啟動等三大主軸，進行國際化實地操作。其中，臺東縣已向行政院申請「花東建設基金」（大約五千萬元預算），配合本項計畫；澎湖馬公建設處也積極規劃「國際低碳觀光島群」計畫與國際接軌。兩地皆能配合本計畫之實地國際化環境之操作，作為臺灣地方國際化的典範。

三、工作內容與項目：

針對以上本計畫兩大構面，本計畫進行以下工作項目：

- (一) 文獻分析：分析國內外有關國際化作法及指標研究之文獻。其中國外案例至少兩項(東北亞及歐盟國家)；涵蓋國際化城市分析與討論。初步之文獻資料見參考書目。
- (二) 專家諮詢會議：舉辦兩場專家諮詢會議，針對國際生活指標及運作方式，進行專家諮詢。
- (三) 專家訪談：針對國際化指標，進行 8 位專家之定義、操作及理論之諮詢，以作為參考研究依據。
- (四) 問卷調查及分析：本工作進行多項問卷調查工作，包括國際化指標驗證調查、網路意見徵詢、地方政府國際生活環境指標現況調查分析、外籍人士國際生活需求調查分析。
- (五) 組織諮詢團隊：組織 7 人小組（專家學者 4 人、外籍人士 3 人）本團隊也將納入業界人士，以收實務之效。小組成員如下：

專家學者：

陳超明（實踐大學講座教授、台灣全球化教育推廣協會理事長）

李欣欣（國立臺北商業大學公共關係組組長）

鄭宗記（國立政治大學統計學系系主任）

莊坤良（逢甲大學人文社會學院院長）

外籍人士：

Peter Whittle（英籍，外籍顧問）

Ruth Martin（美籍，國立政治大學講師）

William Vocke（美籍，傅爾布萊特學術交流基金會 Fulbright Taiwan 執行長）

- （六）實地國際化推動工作：前進臺東縣及澎湖馬公（另與臺南市政府推動英語成為第二官方語言辦公室進行諮詢），進行國際化輔導工作，以重點地區為主，進行道路標語、生活服務、網路環境、英語人才等國際化重點工作。
- （七）縣市座談會：舉辦三場次，以北部、南部及東部，進行公部門之座談。
- （八）網路或在臺外籍人士之意見收集：透過外籍人士網路社群(ICRT)，並協調在臺機構進行意見收集。
- （九）編撰標準作業流程及各項操作手冊：地方政府國際化推動小組組織與運作手冊、地方政府國際化環境建置與服務評估手冊、地方政府雙語標示標準作業手冊、地方政府單位與公務人員語言管理手冊、地方政府網頁國際化標準作業手冊、地方政府及民間企業英語人才培訓手冊。
- （十）撰寫報告：地方國際化指標手冊、地方國際化指標現況調查報告及本計畫執行報告。

本期末報告，針對以上研究工作項目，做出成果分析與研究進程之檢討，涵蓋本研究計畫幾個重要項目：國際生活環境指標體系、在臺國際人士之網路意見調查、地方政府營造國際化生活環境推動標準作業流程、縣市國際生活環境指標調查及研析、外國人士國際生活需求調查、縣市國際生活環境輔導工作。本報告茲分為五大部分，詳細呈現整體研究計畫之規劃及執行情形、研究數據及研究成果，並針對提升國際環境友善度及品質，提出具體之改善建議及方向。

第三節 相關研究之介紹與檢討

近年來對於國際化的研究，大多認為國際化是一種過程，並非意旨美國化或日本化或歐美化，國際化的意義和目的在於一地在擁有文化主題意識和在地文化認同的情況下，建立並發揚在地的文化及產業特色，將之推介予國際社會，同時也吸納國際資源促進地方發展。國際化的過程與結果注重自由平等環保等普世的價值，隨時隨地秉持尊重心與同理心，並在對外時具備不卑不亢的精神，這樣的國際化過程與結果，才能確保參與這個過程的國人們免於擔憂，面對外人充滿信心保有尊嚴，也才能有禮友善無差別心地對待國際人士，不論他們是勞工或白領，不論是遊客或投資客，不論是歐美人士或亞非人士。我們的國際化過程與結果簡單說就是要讓每一位國人和外國人都在這裡感到安全與舒適。

國際化都市(international city) 概念緣起於十八世紀的殖民時期，當時歐洲都市如倫敦、巴黎控制全球貿易與經濟活動。近代國際化都市來自全球化的經濟活動，以技術創新、資訊化及全球經濟活動為主要的都市發展模式。從資訊網及航空交通網的建立，成為全球經濟活動的參與者。世界各國對於都市的國際化，大抵以此經濟思考為主(郭大玄，〈論國際化都市發展與臺灣都市的國際化〉)。郭大玄引用 Abbott(1997)研究，國際化都市可分為(1)國際化生產都市(2)國際化通路都市(3)國際化交易事務都市等三類。

然而，近年來，由於網路發展及全球人才的移動，各種跨國的產業興起(如休閒娛樂產業、國際會展產業等)，國際化城市的面貌也跟著改變。不僅是都市，其他不同型態的城市或鄉鎮，也成為國際化的一些重要標的，如度假勝地、慢活城市、設計之都、創意城市等。過去國際化城市，大抵以生產、交易與通路為主要經濟活動。二十一世紀的國際化城市，則充滿不同類型的可能性。如臺東縣，在這一波新型的國際化浪潮中，以幸福城市作為其國際化指標，配合聯合國近年來的全球幸福報告(World Happiness Report)，希望透過幸福產業的發展，成為一國際化城市；澎湖馬公，則配合澎湖發展成為國際低碳觀光島群計畫，成為國際宜居空間。

國際化發展模式

誠如上述，國際化城市，過去大都配合經濟發展，但是各國城市發展軌跡卻有不同。美國管理大師 Michael Porter 在其《國家競爭優勢》(The Competitive Advantage of Nations)一書中，發展鑽石模型作為國際化的經濟理論，其中提到此模型中的六大因子：影響因素、需求狀況、相關及支援產業、明確策略、結構及競爭、政府及機運(factor conditions, demand conditions, related and supporting industries, firm strategy, structure and rivalry, government, chance)。

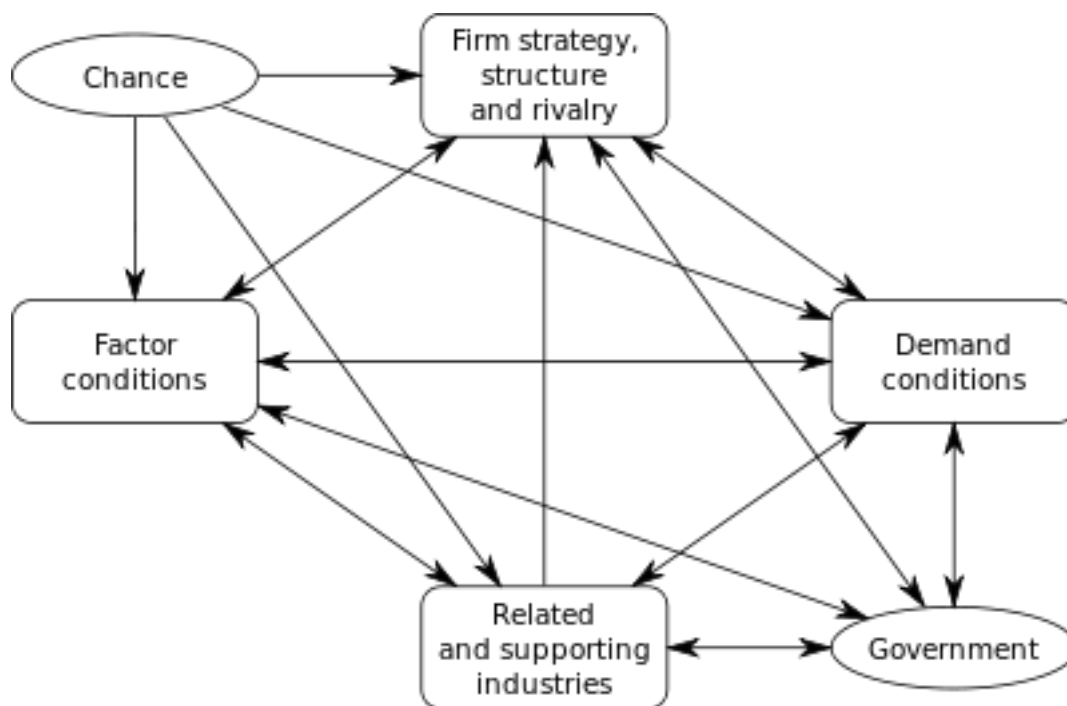


圖 1-1 Michael Porter 鑽石模型

儘管 Porter 此一模式作為國際企業的發展模式，但臺灣在國際化發展脈絡上，也可借助此一模式，作為地方國際化的參考模型。本計畫國際化規範，大抵依循此模式思維，從國際化影響因素、國際化需求、支援產業、明確政策、政府運作及產業發展機運等方面來做規劃。

納入國際化六大因子，整體政策發展思維如下：

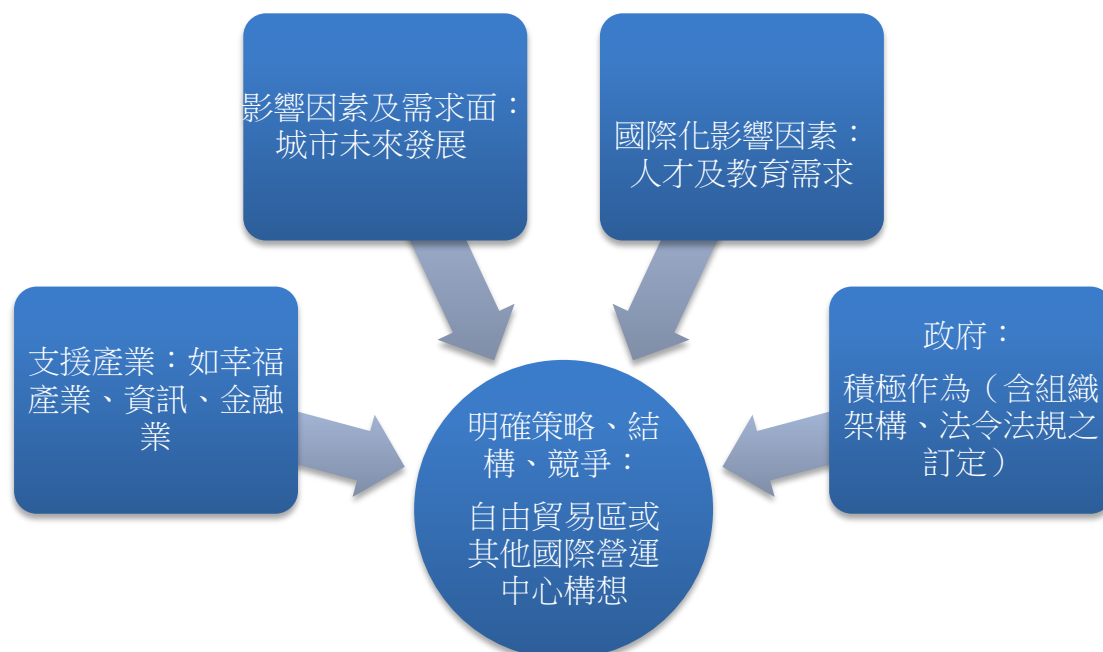


圖 1-2 整體政策發展思維

針對以上國際化政策思維，各地方政府國際化發展藍圖，可以參考歐洲委員會(European Commission)針對其區域內的高等教育建構及描述國際化指標，作

為本計畫之研究基礎。

國際化發展藍圖

歐盟的高等教育指標報告(Indicators for Mapping and Profiling Internalisation)指出，國際化是種過程(process)，主要是組織建立一連串活動及策略，來回應越來越多的全球化需求。為了達到此一國際化的進展，此報告認為應先評量國際化本身：一是知道組織在國際化所站的位置；二是評量國際化努力的價值；三是建立國際化的角色，告知內部成員，國際化的優勢及願景。因此必須進行三項工作：建構、評量及描述(mapping, evaluations, profiling)。這三項國際化的準備工作，化成實際的作法，即為國際化策略的擬定、國際化成效評估、國際化發展藍圖建構等三項。本計畫試圖利用以下圖表，展現此一發展藍圖。

國際化策略之擬定：以國家或機構願景為基礎，結合領導與主政者之理念與決心，作為整理策略之擬定。以定位及方向作為擬定國際化策略。

國際化成效或未來效益之評估：任何策略之執行或落實，必須從成效評估來進行回推，也就是成效決定策略之可行性與效益性。如果國際化本身產生之效益不足，如何進行更進一步的運作？

國際化發展藍圖：確定好國際化策略及成效評估之階段，最重要的國際化發展，來自於藍圖之建構，也就是如何在策略方針下，找到真正可行的途徑與運作方式。發展藍圖之建構，來自於四大面相，從定位、資源評估、需求到決心，都成為藍圖發展的關鍵因素。

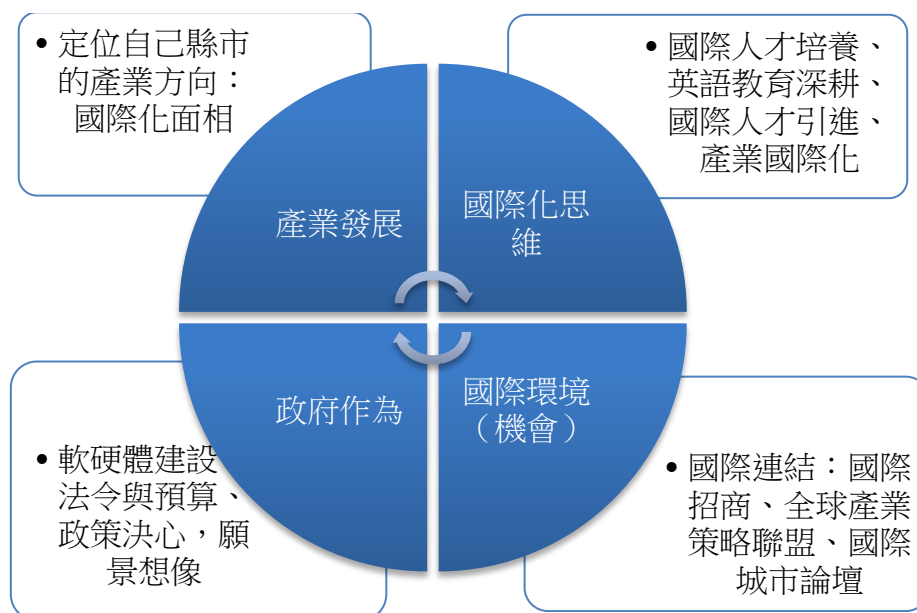


圖 1-3 國際化發展藍圖

依照此國際化發展藍圖，國際化指標可以由以下三個構面形成：

一、國際化環境營造計畫：本計畫涵蓋軟硬體建設，除了環境改造、國際化服

務外，仍須納入國際連結（如論壇、策略聯盟、專業或行政工作坊等），以連結國際化的供給面與需求面。

二、國際人才培育計畫（含各縣市英語能力提昇計畫及人才培育指標）

三、國際化資訊網站建立計畫：（含多語網站與跨平臺運用資訊）

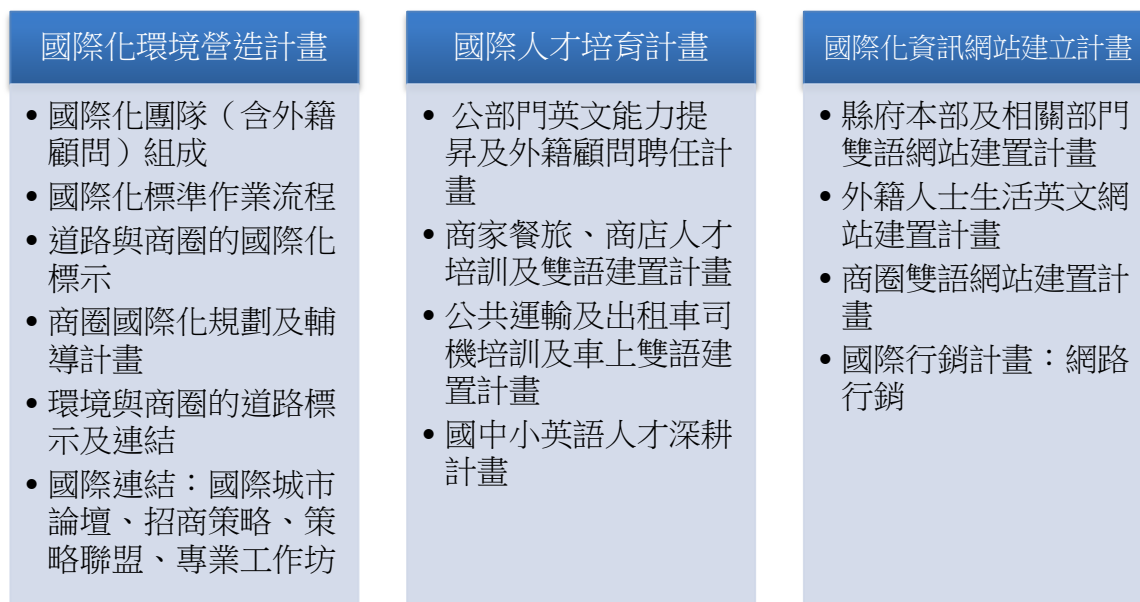


圖 1-4 國際化指標三構面

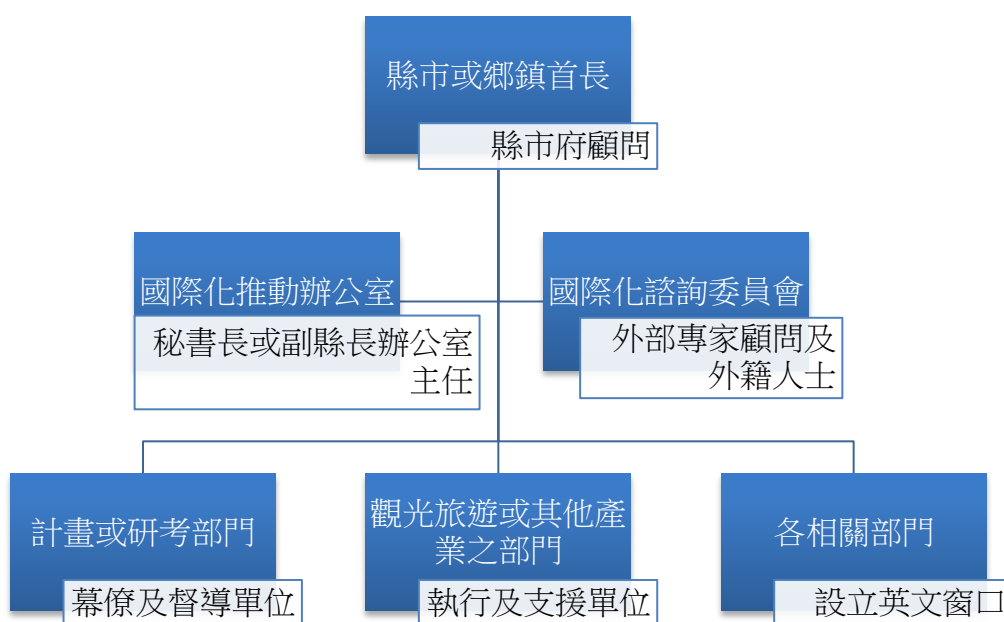


圖 1-5 地方國際化推動架構組織

以上分析，部分來自臺東縣政府實際規劃之案例發展，作為 2015 年國際化之推動策略與行動方案。從此推動方案，可看出國際化指標涵蓋之項目：國際化策略作為（如國際城市論壇、國際化招商策略與成果等）、法規訂定（國際化小組的體制化、地方國際化施行條例或作業要點等）、道路標語及景點指示、網路環境、生活服務（含醫療、社會服務、緊急避難、教育服務、文化歷史等）、人

才建置與培育。

此外，本計畫參酌日本京都國際化推動計畫及歐盟資料，除了積極的對外招商及人才引進外，也針對這些國際生活面向指標進行檢測與規劃，本計畫將從此三大項目，擷取相關指標進行研究與驗證。

建立國際化生活環境「客觀指標」與「主觀指標」

城市的國際化，不僅在於統一的國際環境建置，其實應該參酌各縣市的產業或地位發展，在有限資源下，進行國際化的短中長程規劃，且其指標應有所不同。日本京都的國際化發展策略，即是遵循前面歐盟作法（三項描述工作：知道組織在國際化所站的位置；二是評量國際化努力的價值；三是建立國際化的角色，告知內部成員，國際化的優勢及願景。）。在其 2014 年計畫書中，明白標示京都的計畫有五：京都成為國際觀光旅遊城市；京都成為歷史、文化與藝術之都；京都成為生態友善的領先城市；京都成為國際商業城市；京都成為國際學術之都。後兩者乃新進加入。其國際化指標以重點發展為依據，且具階段性且可運作的國際化體系。

本計畫擬以京都為藍本，建立各城市國際化特色及階段性指標，非以單一的國際化指標簡化臺灣地方國際化的發展。也就是地方政府的國際化，應具備全球在地化的特色。

京都的國際化提昇計畫

日本京東於 2008 年啟動國際化提昇計畫，其國際化背景條件如下：

- (一) 社會與經濟全球化的進展。
- (二) 全球化問題的嚴重性。
- (三) 各地方政府活動越加頻繁且重要
- (四) 外國人居住京都人口急遽增加。

在需求面的推波下，京都進行一連串的國際化提昇計畫，此計畫從 2008 至 2017，其計畫以三大主軸為主：(一) 京都成為全世界經驗的都市(a city that fascinates the world); (二) 京都成為多元連結全世界的都市(a city that linked the world in many ways); (三) 京都成為擁抱多元文化的都市(a city that embraces cultural diversity)。採取的策略可行且具體，共達 17 項，其計畫項目更達 55 種。從資訊、國際人士需求、通信支援、居住支援到發展多元和諧社區，具體可行，且配合其三大國際化目標。整體計畫大綱如下：

表1-1 京都國際化提升計畫大綱

國際化目標	推廣指標	推廣物件
京都: 驚艷世界之都(市)	(1) 強化京都多元吸引力	<ol style="list-style-type: none"> 1. 強化京都為「國際旅遊及觀光之都」的吸引力 2. 強化京都為「歷史、文化及藝術之都」的吸引力 3. 強化京都為「環境友善城市」的吸引力 4. 強化京都為「國際商業中心」(新增物件) 5. 強化京都為「國際學術之都」的吸引力
	(2) 使用過各式媒介, 增強資訊採集及傳播之效能	<ol style="list-style-type: none"> 1. 透過國內外媒體及 ICT (資訊與通訊科技)來散播訊息 2. 透過國際組織來散播及採集訊息 3. 透過「京都的紛絲」來散播及採集訊息
	(3) 提升「京都居民」對「在地吸引力」的認知, 並訓練民眾對世界宣導	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供民眾各式機會, 以提升對京都及日本的認知 2. 透過日本及京都居民來散播該(日本及京都)文化
	(4) 提供「國際旅客」及「在地外國人」生活所需, 加以提升該生活環境	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提升外地旅客之在地需求的品質 2. 為國際觀光客建置輔助系統(如: 多語標示)及提供更完善之旅客須知資訊
強化京都吸引力及行銷範圍, 以「誠心以待」及「旅遊業」吸引國際旅客, 創造賓至如歸之都	(1) 透過「姊妹市」與「城市合作」等國際交流及合作管道來促成民間發動之國際交流	<ol style="list-style-type: none"> 1. 推廣民間發動之友善城市(如:姊妹市及合作城市)的各式交換計畫
京都: 與世界連接的多重橋樑	(2) 提倡各式京都特有之國際交流與合作機會	<ol style="list-style-type: none"> 1. 以「具歷史性」為主軸, 推廣國際交流及合作 2. 以「環境保育進步之都」為主軸, 推廣國際交流及合作 3. 以其他各式主題, 推廣國際交流及合作
	(3) 提倡青年參與國際交換計畫	<ol style="list-style-type: none"> 1. 推廣與海外大專學及各種合作機構之交流 2. 培養後代的國際觀

		3. 創造並給予青年各式體驗多元文化之機會
推廣市民(公民)自發性之國際合作及交換	(4) 訓練民眾之國際觀，使其思想與世界接軌	1. 提供居民學習/深化其對世界之認知的機會 2. 提倡外國語言，並透過學校教導能與國際接軌之相關教育 3. 加以利用經歷過或辦理過海外交換或合作計畫之人 4. 輔助國際交換志工活動
	(5) 使國際學生於此地更具影響力	1. 吸引國際學生至京都 2. 推廣民眾與國際學生交流 3. 提升國際學生之生活環境/品質 4. 透過國際學生來創立一個全球網 5. 提升國際學生求職/職場輔助服務之品質
京都-擁抱文化多樣性之都市	(1) 社區支持	
	(A)提供準確信息和提升諮詢服務	1.提升與增進信息給那些新搬進京都的國際居民 2.提升與加強諮詢服務 3.在公共設施和日常用品上增加各國語言的訊息，以及擴展訊息傳達方式
打造一個讓每個市民(包含外籍市民)都可以住得舒適並且融入城市	(B)支持就讀日本語言與文化的方案	1.提升學習日本語言及日本文化的環境 2.提升及加強有關日本語言教學的訊息
	(2)生活支持	
	(A)加強教育和父母支持	1. 審視東京對於國際學生的政策 2. 加強對外籍住民小孩的日語和其他科目教學的支持 3. 推動對國際學生的日本文化教育 4. 將強對外籍父母的資訊溝通 5. 對教育提供者和父母支援提供者,強化能力和訓練
	(B)加強福利,健康和醫藥服務	1. 針對外籍年長住民或失能者提供支援

		<ol style="list-style-type: none"> 2. 針對未加入退休金制度的外籍住民提供協助 3. 提供即時的醫藥訊息 4. 加強並增加醫藥翻譯員調度服務
	(C)加強災害預防和危機管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 在危機發生時,提供正確的災害預防訊息 2. 加強社區災害預防溝通 3. 加強災害支援系統
	(D)加強國際學生支援計畫	<ol style="list-style-type: none"> 1. 改善國際學生日常生活 2. 加強本地學生和國際學生互動 3. 善用國際學生的能力和智慧 4. 改善資訊傳達模式
	(3)打造多元文化和諧社區	
	(A)加強國際人士的社會參與	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供外籍住民在地方社區擔任重要角色的機會 2. 提供外籍住民與地方社區互動的機會 3. 鼓勵外籍住民真對城市政策提供建議
	(B)強化民眾對於多元文化的尊重	<ol style="list-style-type: none"> 4. 打造一個無種族和國籍歧視的社會 5. 加強先進的多元文化教育 6. 訓練具有多元文化共處的人員

京都之國際化發展有其歷史與文化意涵，且在日本整體產業發展，建立強有力的學術（如京都大學）與實務（機密儀器、高科技）之基礎，自然可以發展成多面性之國際都市。

臺灣各縣市國際發展分類

以臺灣縣市的國際發展現況，參酌之前的國際都市發展藍圖，將臺灣地方縣市分成四大塊：一是綜合性的國際都市，如臺北、高雄；二是產業型的國際都市，以新竹、臺南或臺中；三是國際通路都市，如桃園國際航空城；四是觀光、旅遊等休閒型國際都市。這些不同面向的都市國際化，應建立不同國際化指標，如產業性國際都市，對於外商的生活環境（含子女教育等）、招商內容、產業資訊均應具備國際化指標標準。

因此，本計畫將分此四大城市發展理念，除了建立臺灣地方政府的國際化生活環境「核心指標」(主觀因素)外，更應建立地方特色的“特色指標”（客觀）。單一的指標或單一的標準，對於不同產業發展或不同資源的縣市，並不公平。因此，特色指標的建立，可以樹立各地方的國際環境特色。

各地方依據其資源配置與國際化策略定位，可以從指標之檢驗中，得到其建置國際化環境的優先次序。本報告在第二章縣市國際生活環境指標調查及研析報告中，針對此一連結做詳細分析。

第四節 各項工作規劃

本計畫除了指標建構外，強調實際操作之驗證，因此將採取（1）文獻分析（2）案例分析（3）德菲法（4）問卷分析（5）實地訪查（含實地操作）（6）操作手冊撰寫及審定等方式進行。

本計畫之國際化策略，挪用前述 Porter 之模型，建立臺灣國際化發展策略模型，並將臺灣 6 都 13 縣 3 市，透過核心指標（含共同指標及地方生活指標）及特色指標（地方個別性指標）之定義，進行歸類。此指標確認，將採用德菲法，從專家定義到透過利害關係人之諮詢，達成指標確認，並將進行信度與校度的檢視。

指標確定後，轉化成調查問卷，進行全國縣市之國際化實況調查，經量化分析，作為日後國際化之檢驗資料庫。

文獻中獲取國際化針對以上本計畫兩大構面（理論與指標體系建立、實地操作），本計畫並需進行以下工作項目：

國際化之實際操作，除了以指標及國內外案例作為參考，主要仍透過實地訪查及諮詢團隊之校正，並參考標準作業流程及運作原則，進行輔導。

標準作業流程及操作手冊之編撰，主要參考以色列學者 Bernard Spolsky 所著 Language Management 及陳超明之《語言管理》之理論架構與實際操作藍圖，作為流程及細部手冊之依據。

本計畫流程圖如下：

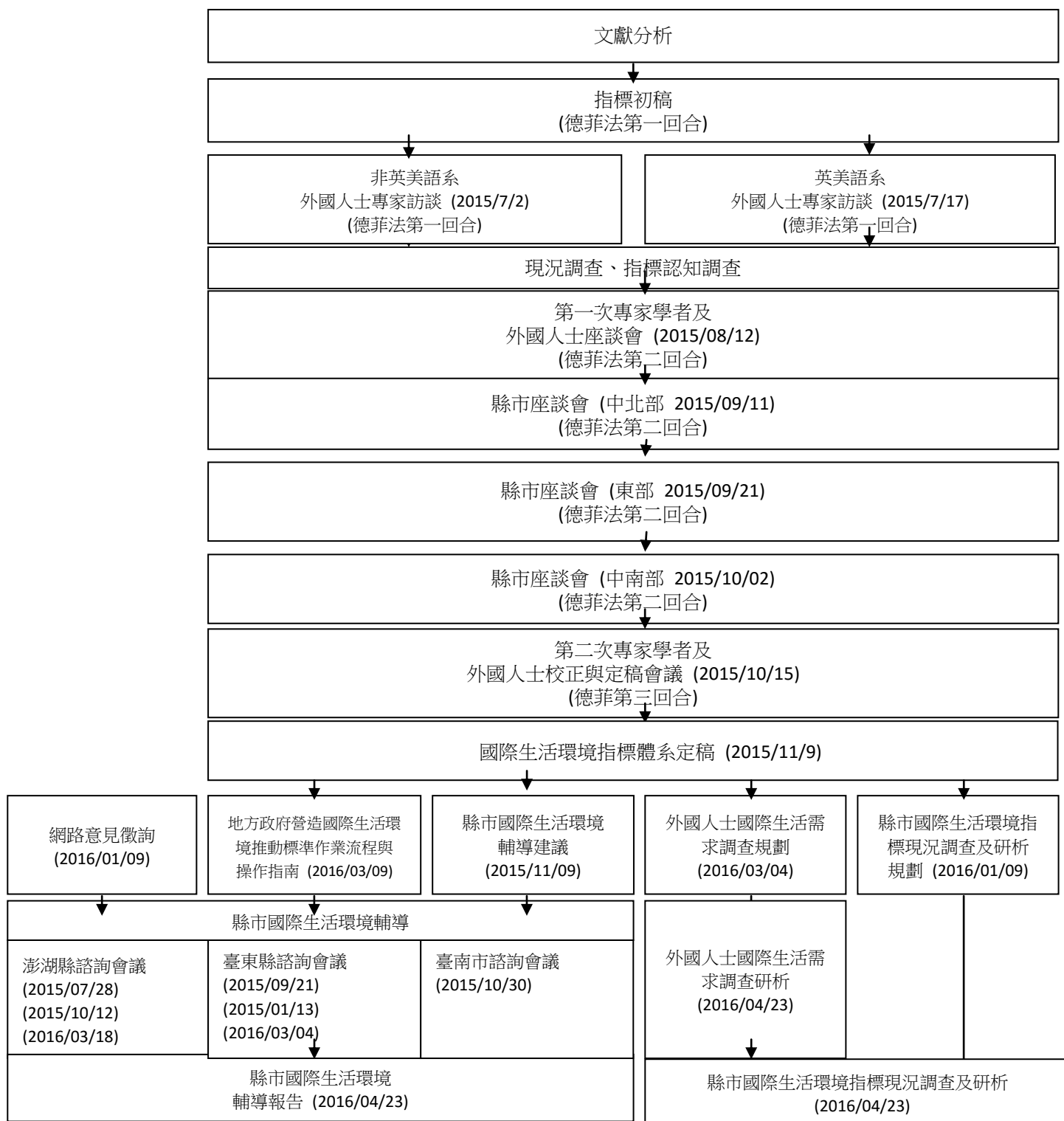


圖 1-6 計畫流程圖

本工作的進行依照需求書目標，將各項工作規劃如下：

一、建構一套整合性之縣市「國際生活環境指標體系」，作為引導營造友善國際環境及後續完備調查機制之基礎

本指標從各國相關的指標文獻資料著手，歸納整理國際生活環境指標體系初稿，並以修正式德菲法（Delphi Method）三個回合的方式，尋求相關領域專家學者的意見，期深入瞭解國際生活環境指標體系的各種面向，建構出可行之國際生活環境指標。

（一）文獻分析

1. 規劃：本研究主要蒐集國內外有關國際化作法及指標研究之專書、期刊論文、博碩士論文、會議論文集、網路資源等資料(請參閱參考書目)，其中國外案例則根據國外案例(如日本京都國際化推動計畫)及國內本協會理事長陳超明主持之計畫(如臺東縣國際幸福城市先期規劃計畫)，作為參考藍本，探討並分析以下相關的理論，並建立一可操作指標。

(1) 國際化城市之定義及類型

(2) 國際化發展模式

(3) 國際化發展藍圖

(4) 國際化指標構面

(5) 地方國際化推動組織架構

(6) 國際化指標之驗證

(7) 國際化城市之分析與討論

以上七大項目理論分析見本章第三部分〈相關研究之介紹與檢討〉。

2. 期程及進行方式：

	工作事項	完成日期	備註
1	文獻蒐集	2015年6月底	相關文獻資料請參閱參考書目
2	計畫團隊工作會議	2015年6月2日	附錄一、第一次工作會議記錄
3	計畫團隊工作會議	2015年6月26日	附錄二、第二次工作會議記錄
4	文獻分析	2015年7月初完成	
5	製作國際化指標	2015年7月初完成	

（二）專家訪談（德菲法 / 專家調查法）

1. 規劃：針對依據國內外文獻分析所制定之國際化指標，進行第一回合

的德菲法實施程序調查，以作為參考研究依據。有鑒於外國人士對國際生活環境可信度之衡量指標有不同看法，第一回合採用焦點團體訪談來建立第一輪問卷，有助於外國人士以腦力激盪的方式，提出各種面向之國際生活環境指標。第一回合修正式德菲法邀請非英美語系、英美語系外籍人士共 8 位進行深度訪談，同時亦針對指標可信度之面向及重要性深入提問，以了解本計畫各指標代表性及其意義。

2. 對象：

非英美語系國籍外國人士

陳鳳凰老師（越南籍，臺灣越藝協會總會長）

守般若老師（巴西籍，國立政治大學講師）

英美語系國籍外國人士

Michael Fahey（美籍，博仲法律事務所律師助理）

Timothy Fox（美籍，宜蘭大學外國語文學系副教授）

Ruth Martin（美籍，國立政治大學講師）

Rakesh Ramanujam（印度籍，道明外僑學校老師）

Daniel Steve Villarreal（美籍，中華民國陸軍軍官學校助理教授）

William Vocke（美籍，傅爾布萊特學術交流基金會 Fulbright Taiwan 執行長）

3. 期程及進行方式：

	工作事項	完成日期	備註
1	非英美語系外國人士訪談	2015 年 7 月 2 日	附錄四、非英美語系外國人士訪談紀錄
2	英美語系外國人士訪談	2015 年 7 月 17 日	附錄三、英美語系外國人士訪談紀錄
3	納入國際化指標		

（三）專家學者及外國人士座談會

1. 規劃：共舉辦二場次，分為第一次專家座談會議、第二次專家座談會議。第一次專家座談會議，乃針對前述專家訪談後，所制定出之國際化指標，進行指標確認，以作為德菲法第二回合，縣市座談會之現況調查、指標認知調查之內容。第二次專家座談會議，為指標定稿會議，亦為德菲法第三回合，乃針對德菲法第二回合所舉辦之第一次專家座談會議、三次縣市座談會結論，進行指標之納入、修改或刪除，並提供相關之建議。
2. 對象：每場專家學者、外籍人士各 10 人，其中外籍人士部分具關鍵、代表性。

第一次專家座談會議：

張淑英（國立臺灣大學國際事務處國際事務長）
劉國偉（銘傳大學國際教育交流處處長）
李振清（世新大學客座教授）
韓英俊（臺北市政府人事處處長）
范祥偉（行政院人事行政總處參事）
許幼林（法律扶助基金會業務處主任）
王冠軍（財團法人中華人力資源管理協會常務顧問）
陳振順（移民署移民事務組科長）
邱棣年（移民署國際及執法事務組科員）
吳紹銘（美國 ETS 多益臺灣區總代理營運長）

第二次專家座談會議：

陳錦芬（靜宜大學外語學院院長）
莊坤良（逢甲大學人文社會學院院長）
鄭躍軍（同志社大學文化情報學部教授、東亞綜合研究中心所長）
黃東益（國立政治大學公共行政系主任）
詹中原（考試院委員）
鄭俊卿（互動國際數位股份有限公司）
鍾佳欣（康寧顯示科技事業群）
周莉音（外交部研究設計會公使）
David Pendery（國立臺北大學應用外語學系助理教授）
Peter Whittle（Foreign Consultant）
Eric Graaf（Director of Governance and Innovation, Ministry of Defense, Holland）

3. 期程及進行方式：

	工作事項	完成日期	備註
1	第一次專家座談會議	2015 年 8 月 12 日	附錄五、第一次專家座談會議記錄
2	修正國際化指標	2015 年 9 月 11 日前 (縣市座談會前)	
3	第二次專家座談會議	2015 年 10 月 15 日	附錄六、第二次專家座談會議記錄
4	修正國際化指標並提交指標定稿	2015 年 11 月 9 日	

(四) 縣市座談會

1. 規劃：共舉辦三場次，分為中北部（地點：國發會）、東部（地點：臺東縣政府）、中南部縣市座談會（地點：高雄市政府公務人力發展中心）。

本縣市座談會之目的，為第一、了解各地方政府推動國際化現況、挑戰、未來發展等；第二、進行德菲法第二回合之問卷調查，亦即現況調查、指標認知調查；第三、針對調查問卷內容提供建議。

2. 對象：地方政府各相關局處人員，每場次 30-50 人。

3. 期程及進行方式：

	工作事項	完成日期	備註
1	中北部（含離島）縣市政府座談會	2015 年 9 月 11 日	附錄七、中北部縣市政府座談會議記錄
2	東部縣市政府座談會	2015 年 9 月 21 日	附錄八、東部縣市政府座談會議記錄
3	中南部縣市政府座談會	2015 年 10 月 2 日	附錄九、中南部縣市政府座談會議記錄
4	國際化生活環境現況與指標調查問卷分析結果與信效度	2015 年 11 月 9 日	附錄十、國際化生活環境現況與指標調查問卷分析結果與信效度
5	依分析結果，列出需於第二次專家座談會議確認之指標項目。	2015 年 10 月 15 日 (第二次專家座談會議前)	

(五) 問卷調查及分析

1. 規劃：本工作進行四項問卷調查分析，包括：

- (1) 國際化指標驗證調查：本指標除由內圈之專家學者及在臺外籍人士檢驗指標外，並經由外圈之政府官員於縣市座談會中進行問卷調查後，做信效度之檢驗。
- (2) 網路意見徵詢：本問卷調查之目的，在於瞭解在臺國際人士對於生活環境之友善程度及國際化現況，並作為本計畫縣市輔導工作之參考。本調查以網路問卷方式，透過 ICRT 官方網站、臺灣各大學國際事務處網頁及寄送問卷，進行意見收集。
- (3) 地方政府國際生活環境指標現況調查分析：本問卷調查之目的，在於瞭解各縣市政府組織國際化現況、定位、作為，以及地方生活環境國際化現況，以作為本計畫提供臺灣整體及個別縣市政府相關政策建議及具體作法之基礎，成為中央及地方政府未來國際化政策落實及永續經營之方向。本問卷調查對象為全臺灣 22 縣市政府，以每一縣市政府為單位，以郵寄寄送受調查之縣市政府方式進行問卷調查。
- (4) 外國人士國際生活需求調查分析：本問卷調查之目的，在於以本

計畫之指標體系，來檢視以外國人士的角度，在臺灣生活之需求，以作為對地方政府國際生活環境指標現況調查分析之參考，提供地方政府作為重點國際指標發展之建議。

2. 期程及進行方式：

	工作事項	完成日期	備註
1	國際化指標驗證調查	2015 年 11 月 9 日	附錄十、國際化生活環境現況與指標調查問卷分析結果與信效度
2	網路意見徵詢	2016 年 1 月 9 日	本期末報告第二章第三節
3	地方政府國際生活環境指標現況調查分析	2016 年 4 月 23 日	本期末報告第三章
4	外國人士國際生活需求調查分析	2016 年 4 月 23 日	本期末報告第二章第二節

二、編訂地方政府營造國際生活環境推動標準作業流程（SOP）與操作指南，提供縣市政府推動與操作相關業務參考

本計畫針對地方政府之國際化推動小組組織與運作、國際化環境建置與服務評估、標語指標雙語化、單位及公務人員語言管理、網頁國際化標準作業、英語人才培訓各編撰一本操作手冊，並提供大量操作流程及作業表格，以作為地方政府首長國際化管理的工具、國際化推動小組國際化推動原則、操作概念及評量準則，以及地方政府人員檢驗自我能力之工具。

(一) 規劃：編撰 6 本標準作業流程及操作手冊，包含：

1. 地方政府國際化推動小組組織與運作手冊
2. 地方政府國際化環境建置與服務評估手冊
3. 地方政府雙語標示標準作業手冊
4. 地方政府單位與公務人員語言管理手冊
5. 地方政府網頁國際化標準作業手冊
6. 地方政府及民間企業英語人才培訓手冊

(二) 期程及進行方式：

	工作事項	完成日期	備註
1	6 本標準作業流程及操作手冊	2016 年 3 月 9 日	

- 2 用以輔導臺東縣、澎湖 計畫結束前
馬公、臺南市相關作業
流程

三、運用前述指標體系進行調查，蒐集了解各縣市國際環境發展現況，建立各縣市國際生活環境基礎資料，並研提縣市國際生活環境調查報告。

- (一) 規劃：本指標體系完成後，對全國各縣市進行國際環境現況實測與檢驗，藉由分析、歸納和統整而瞭解不同縣市之特質。依照「國際生活環境指標體系」進行「縣市國際生活環境指標」現況調查。
- (二) 對象：中央與地方政府與國際化相關之業務單位。
- (三) 問卷統計分析方法：
 - (1) 選項部分採用次數及百分比顯示，以圖、表及文字逐項列述，並得與基本資料作交叉統計分析。
 - (2) 對於建構具臺灣特色之國際化指標，則以多變量分析方法討論各個變項、構面之相關分析，得以建立可能的單一或多重指標；進而評析、比較各縣市國際化之現況與程度。另外，藉由因素分析方法，發掘影響各個國際化構面之不同變數，以瞭解影響國際化不同層面的變數。再利用集群分析，探討在不同國際化的變項或因素下，如何對縣市特色進行不同的分類與分群（依照問卷所述分成四大類型國際化都市，必要時可增加其他類別）；以期結合整體發展方向及地方特性，使得前述指標具更積極的意義，更具體地提供進行國際化的輔導工作方向。
- (四) 期程及進行方式：

	工作事項	完成日期	備註
1	全國各縣市國際生活環境指標現況調查相關規劃作業	2016年1月9日	
2	進行問卷調查	2016年3月20日	部分縣市較晚繳交
3	縣市國際生活環境指標現況調查及研析報告	2016年4月23日	本期末報告第三章

四、探尋全球在地化發展地基，研提縣市營造國際生活環境策略建議，作為縣市政府推動國際化環境相關業務之參考。

本計畫撰擬「縣市國際生活環境指標研析報告」，目標在於提供國際化的方法和技術，藉以對各縣市國際化之發展做出審慎之輔導決策及過程。

- (一) 規劃：全國各縣市國際生活環境指標現況調查完畢後，撰擬「縣市國際生活環境指標現況調查及研析報告」，並針對調查及研析結果，提出

整體及各別縣市政府相關政策建議及具體做法。

(二) 期程及進行方式：

	工作事項	完成日期	備註
1	縣市國際生活環境指標現況調查及研析報告	2016年4月23日	本期末報告第三章

五、試辦縣市國際生活環境輔導，提供具體改善建議，協助至少二個縣（市）政府或鄉（鎮、市、區）公所，結合在地特色，改善國際友善環境，提升國際服務品質。

(一) 規劃：本計畫於初始五個月，對實地操作場域臺東縣及澎湖馬公提出輔導建議書，規劃輔導面向及內容、輔導方式、時程，並輔以計畫之輔導經費，協助其可立即改善之國際化項目，如雙語設施標示、文件之英譯、雙語印刷品等相關事項；輔導期程結束並提出輔導報告書，作為日後縣市國際化參考依據。

(二) 輔導小組成員：專家學者4人、外籍人士3人。

陳超明（實踐大學講座教授、台灣全球化教育推廣協會理事長）

李欣欣（國立臺北商業大學公共關係組組長）

鄭宗記（國立政治大學統計系系主任）

莊坤良（逢甲大學人文社會學院院長）

Peter Whittle（外籍顧問）

Ruth Martin（國立政治大學英文系講師）

William Vocke（傅爾布萊特學術交流基金會執行長）

(三) 期程及進行方式：

	工作事項	完成日期	備註
1	輔導建議書	2015年11月9日	
2	組織輔導成員小組	2016年2月	
3	前往澎湖馬公	2016年3月18日	
4	前往臺東	2016年3月4日	
5	輔導報告書	2016年4月23日	本期末報告第四章

第五節 工作項目及進度

針對以上五大目標，本計畫工作項目時程規劃如下：

表1-2 工作項目時程規劃

工作項目	六月	七月	八月	九月	十月	十一月	十二月	一月	二月	三月	四月	五月
文獻分析	■	■										
專家諮詢會議		■	■	■	■							
專家訪談	■	■										
問卷調查及分析		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
組織諮詢團隊		■	■	■	■							
實地國際化推動工作			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
縣市座談會		■	■	■	■							
網路或在臺外籍人士之意見收集		■	■	■	■							
編撰標準作業流程及各項操作手冊				■	■	■	■	■	■			
撰寫三份報告										■	■	■

