

建構國際生活環境調查及輔導機制

地方政府網頁國際化標準作業手冊

主辦機關：國家發展委員會

執行機關：台灣全球化教育推廣協會

案號：NDC-DSD-104-003

105年6月

目錄

前言.....	3
一、理論篇	3
1.1 英文網頁管理目標.....	3
1.2 英文網頁管理理論摘要.....	3
圖 01 網頁架設流程圖.....	3
二、操作篇	8
2.1 行政篇	8
運作原則與流程（打破英文網頁迷思）.....	8
圖 02: 網頁工作小組	8
圖 03: 網頁運作流程圖	8
表 01：規劃英文網頁更新/評量	14
圖 04 組織英文網頁諮詢委員會及工作小組	8
表 02：設定英文網頁指標	12
2.2 架構篇	14
運作實務與流程.....	14
圖 05 網站規劃流程圖.....	14
表 03：外籍人士需求分析表	14
表 04：英文網頁規劃原則	15
圖 06：英文網頁之類型	16
表 05：英文網頁架構範例	17
表 06：英文網頁評估	19
2.3 內容篇	19
英文網頁管理與英文化建議.....	19
表 07：英文靜態資料	19
表 08：英文動態資料	20
表 09：網頁英文化管理卡	20
三、範例	22
3.1 京都	22
3.2 馬來西亞觀光網站	23
3.3 世界最佳 20 觀光網站	25

前言

一般來說，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。而公部門花了不少精力與經費，製作英文網頁，往往事半功倍，浪費不少公家資源。

究竟英文網頁規劃的原則為何？所有英文網頁的設計，都應該建立在「使用者為導向」概念之基礎上。本手冊的目的，即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、各項指標、翻譯原則及網頁評估所需各項表單。

國際化網頁，包含各項語言網頁，本手冊以全球化需求為主，僅列入英文網頁製作，其他不同外語網頁的製作及設計，可比照本英文手冊辦理。

壹、理論篇

1.1 英文網頁管理目標

本手冊預期達成英文網頁管理的幾項目標：

- 一、網頁功能化
- 二、網頁效率化
- 三、網頁正確性

希望透過本手冊之網頁指標及運作流程，提供地方政府更有效率地網頁製作流程及方式，以利地方政府推動國際化。本手冊以實用性為主，提供英文網頁所需的架構項目及必要的網頁英文用語。

1.2 英文網頁管理理論摘要

網頁功能：超越技術面

在全球化的過程中，網站對私人企業來說非常重要，而對於地方政府或國家政府而言，英文網頁則是對外門面。但過去對於網頁設計，大多都是以各單位提供資料、網管人員進行設計的概念來操作，僅將網頁歸類到技術性的層次。事實上，網頁應該有幾個重要的功能：

- 一、靜態資訊的提供：單位的基本資料
- 二、機構或組織形象的營造：透過資料與視覺，來創造單位形象
- 三、利害關係人之間互動的觀察：可視需求決定網頁是否有互動功能。從網頁的互動功能、瀏覽數量可看出網頁是否受歡迎？是否受重視？如果網頁枯燥乏味，自然乏人問津。
- 四、社會脈動、市場需求的反映：具體回應外部趨勢改變，甚至影響趨勢

網頁特性

- 一、即時性：所謂的即時性，就是資訊需檢視更新；這也是網頁特性中，唯一不具前瞻性部分。即時性的做法，舉例來說，新的首長上臺，資料就必須馬上更新，這就是屬於即時性的範圍。
- 二、使用者為導向的思維邏輯：任何網頁必須考慮瀏覽者的使用習性及使用方式，也就是以使用者為導向的設計模式。如一個德國觀光客想來臺灣，他想要理解臺灣什麼事物？他需要哪些資訊？這些都是納入網頁設計的考量，並非只是單純提供本單位既有的資訊。

- 三、視覺性：任何網頁都必須建立視覺性、美學性的引導，引起使用者的探索興趣。枯燥、無聊的網頁或只是冗長的文字說明，只會造成使用者的使用障礙。
- 四、概念性：網頁不僅是一種資料提供，更是一種理念傳達。一個地方政府想要創造「創意」、「設計」或「綠色」概念，這些思維都應在其國際網頁中展現。此外，首長的施政理念，除了文字行銷外，如何透過設計或視覺行銷，都是網頁規劃所必需考量的。

網頁架設流程

網頁架設的流程，首先須訂定「網頁目標」。一般來說，網頁的目標與機構或組織、企業單位的願景有關，但願景、目標該由誰決定？絕對不是網管人員或資訊處來決定，而是由執政主管來決定，因此必需設立最高指導委員會，透過願景來建立網頁目標。任何網頁設計規劃，都應遵循一作業程序(如下圖)。

其次，網頁架設必需考量資源，任何資源絕對有其限制，所謂「資源掃描」，就是針對現有或未來資源，做一合理且有效率地分配。

資源又分為外部資源和內部資源。以外語網頁為例，包括幾種語言、使用對象、資料提供的導向、性質、整體網頁的特質、網頁是否互動以及網頁功能，例如單位形象營造、資訊提供，利害關係人觀察、或反映市場時代脈動等，需要由一個以跨局處或單位概念成立的網頁工作小組，來決定相關外部資源與內部資源，來建立網頁理念及架構。

以臺灣國內的大學為例，英文網頁最重要的功能，是形象營造以及資訊提供：設計學院的網頁需有強烈的設計感、商學院的網頁需能即時反映企業界需求。針對地方政府來說，臺北市政府網站則需走向國際化都市，與國際化指標跟脈動結合。

網頁架設，第三步要考量路徑規劃。這個步驟的前提，需要有工作小組組織的出現才能運作。網頁的建置可分為內部分工跟外部委包，內容包括：

- 一、資料提供
- 二、資料翻譯
- 三、網頁設計
- 四、網頁維護
- 五、網頁經營：可視情況與臉書 (Facebook)、推特 (Twitter) 做外部連結。現今很多單位跟臉書 (Facebook) 結合，進行客戶關係管理 (Customer Relationship Management, CRM)。

最後一個步驟，也是最重要的部分，就是首長的決心跟視野、施政理念的落實。首長的施政理念跟網頁結合，才是地方政府網頁成功的關鍵！

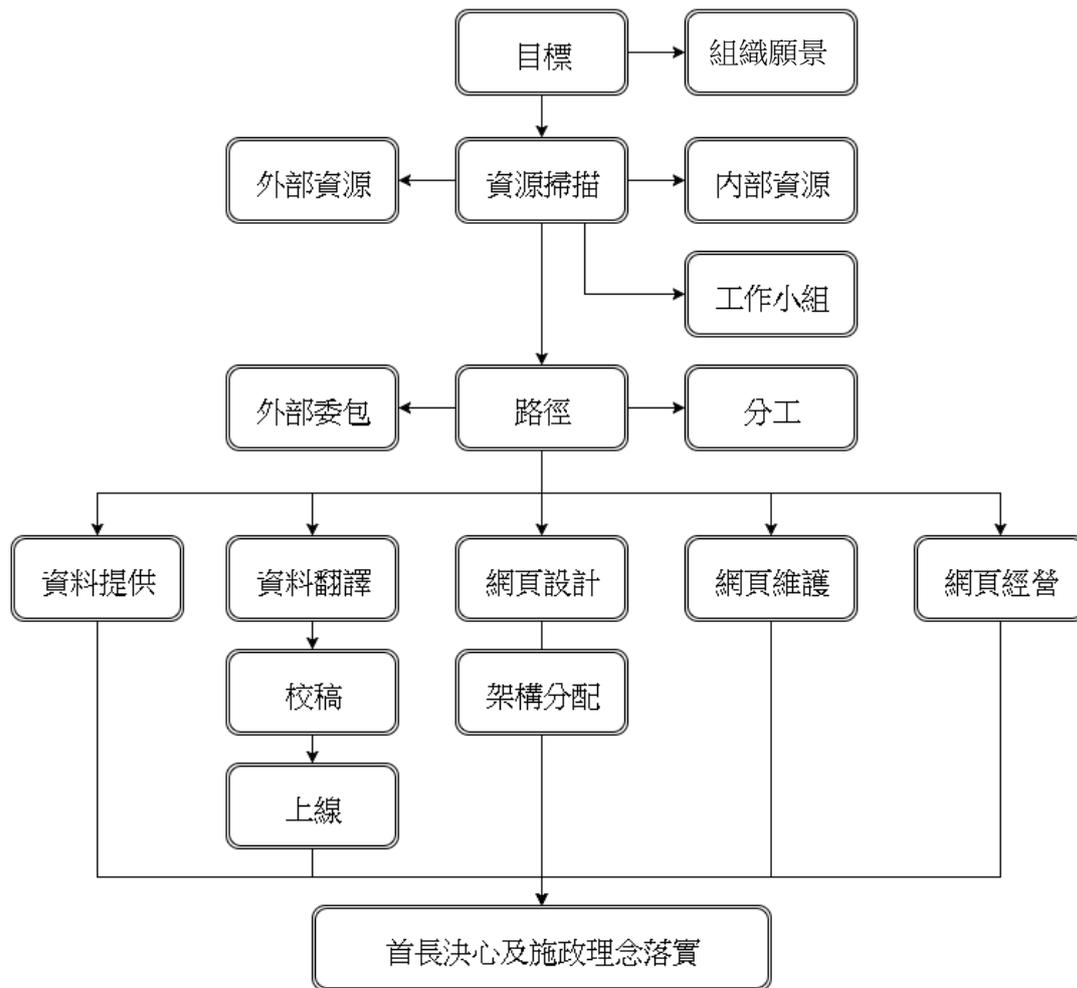


圖 01 網頁架設流程圖

網頁為施政主軸

網頁目標是施政的一部分，是跨部會或跨局處，落實施政的主軸之一，而非僅僅為公布訊息的平臺。網頁是需要經營的，且必須與臉書結合，作互動式留言。

很多全球化企業，像蘋果電腦，非常重視網頁，他們針對每個國家都有不同語言，且消息都是由全球統一公布，即時性強。也由於其網頁管理很強，所以不用設立過多辦公室，像蘋果電腦在臺灣沒有旗艦店，也沒有實體店面，都是以虛擬方式呈現，透過網頁進行跨國公司的產品行銷、定位及顧客服務。

網頁內容與形式：文字導向 vs 視覺導向

管理網頁括兩部分：內容 (Content) 與設計 (Layout)，與一般人所認為網頁就是「設計 (Layout)」的觀念是不一樣的。依照全世界設計最好的 20 個官方旅遊網頁排行調查 (The Best Designed Tourism Websites in the World)，大部份的網頁分為兩種形式導向：一種是文字導向 (Text-oriented)，一種是視覺導向 (Visual-oriented)。

文字導向的內容形式，通常充滿著文字及獨立單元 (Box Unit)，讓使用者自行依照需求，來點選網頁內容。這種形式的網頁製作並不容易，在呈現上需乾淨俐落，設計上需使用不同的字體、顏色、設計排列等方式，讓使用者容易接受資訊而不感到無趣。

視覺導向的內容形式，通常充滿許多圖片，可讓使用者不只依照需求點選網頁內容，更能夠以視覺圖片吸引使用者，增加其點選不同內容的機率，達到網站行銷的效果。

一般來說，網頁著重「Seeing before Reading」。瀏覽網頁時，都是先看而不是先閱讀。網頁上「SEE」本身，在網頁管理中的概念應大於「READ」。文字應越少越好，但文字少，並不表示資訊少。在這個資訊爆炸的時代，在「大量資訊」中快速獲取「所需資訊」是現代人的需求，也是網頁設計與管理應依循的主臬。

網頁設計趨勢：故事導向+視覺刺激

現今網站設計有兩大趨勢，一種是加入許多圖片，將內容串連成一個視覺的故事。當瀏覽網頁往下捲動時，圖片及文字的設計安排，就如同閱讀故事一般一點一點地呈現出來，且具有統一的風格。如果是行銷類型的網頁，例如觀光網頁，最後通常會再加入「召喚行動」(CTA, Call to Action) 的資訊，像是旅遊景點的地點、地圖、相關聯絡電話、連結、訂購觀光套裝行程或訂票資訊等。

另一種設計趨勢，則是將具有強烈視覺印象的圖片放在每一個網頁最開始的地方，這也是現今最多網站採取的一種設計形式。

網頁中心理念

所有的網站都要有一個中心理念，整個網頁的內容與結構才会有統一性。網頁的中心理念，可以是集體創作，也可以是單位主管、政務單位的願景、宗旨，例如像臺東縣政府，縣長的施政理念就是「幸福臺東國際城市」，整體的英文網頁必需展現幸福理念與氛圍；如果是非營利組織，如臺灣全球化教育推廣協會 (GEAT, Global Education Association in Taiwan)，目的是推廣臺灣的英語教育及培養國際人才，中心理念就是 Developing Global Talent for Taiwan。大部分的網頁都會有一個主題、一個句子，來貫穿整個網頁的內容與結構。像蘋果電腦網頁的中心理念或價值 (Value)，就是「To Change the Lifestyle of the World」。

網頁設計理念

設計本身如何去呈現這些理念呢？這裡介紹三種方式：

一、透過網頁的顏色風格或圖形

例如，過去政大外語學院網頁的設計上，考量其語言、文學與文化的概念，蒐集了一些較具學術性氣氛的網頁特徵，像是深紅色或學術殿堂的圖形；但另一方面也不希望像哈佛或劍橋，太具歷史古典色彩，而是應加入一點未來與前瞻元素，讓顏色圖形跟背景來呈現網頁理念。

二、透過架構

網頁的架構，可分為以主題或部門單位為主。例如一間公司，可以以部門作為網頁架構或以產品作為架構；除了這兩個類型為主的架構之外，現在更有以概念為主的架構。如果觀察蘋果電腦的網頁，不難發現，除了以產品規格為主的架構之外，另一個則是以「新的產品如何改變這個世界」這個概念作為架構的做法，至於公司部門組織是完全看不到的。現在有越來

越多的設計公司，以概念為主作為設計藍圖，讓人進入網站後，感受不同網站所強調的理念及氛圍。

實踐大學設計學院的網頁主要就是在呈現創意，對於一些平常資訊的提供倒是其次。從全世界設計最好的 20 個官方旅遊網頁排行 (The Best Designed Tourism Websites in the World) 中，可以發現越來越多的官方觀光網站，是以觀光客的思維作為架構，來展現設計理念。

若以地方政府給外國人瀏覽的網頁來說，也應該是以使用者為主的理念架構，可以分成觀光旅遊及長久居留兩大區塊。

三、透過文字內容

網頁文字內容上的安排，應該詳盡或以提綱的方式呈現？以臺南市政府網站為例，如果要介紹臺南市的發展跟歷史，應該以密密麻麻的文字，還是簡單的構想圖形來呈現？一般來說，網頁上的文字不宜太多，應以切割式的文字，將一篇文章切成一小段一小段 (80-100 字)，可能是網頁文字閱讀的極限)，並在其中穿插圖形、圖片等。內容方面，則需思考應該從使用者的觀點來撰寫。

措辭遣字方面，是應該用詞藻優美的英文，或者是使用簡單的全球英語 (Global English)？這也是一種選擇。是否應該為了展現英文程度，而使用優雅的英文？或者應依照使用者的程度，來提供簡單化的全球英文？

例如準備一場演講，應該是要用觀眾聽得懂的語言，還是學術性語言？這兩種語言都有不同的目的。以臺灣的網站來說，英文不是我們的母語，所以可以採取兩種風格：自我介紹時可以用優雅英文，其他資訊則以全球化的英文來溝通、呈現，如果有較為複雜的觀念，還可另外加上圖形、圖片來輔助說明。

貳、操作篇

2.1 行政篇

臺灣不少地方政府推動國際化，都要求各單位處室，網頁必需中英文化。然而，礙於經費、時間及管理，很多英文網頁只是徒具形式，毫無功能。對於英文網頁有幾個迷思，必需破除！

英文網頁的幾個迷思：

- 一、所有單位都必須有英文網頁？：這是錯誤觀念。很多單位所提供的資料，並非外國人士所必需瀏覽的資訊。全部中文網頁翻譯，浪費資料。
作法：由中央單位統籌，將國際訪客或國際永久居留者所需之單位或資訊統籌在一個網站上，以使用者為概念來建立單一網站。
- 二、所有資料必需中英對照？這是錯誤觀念。中英文的寫作與思維邏輯不同，強置中英對照或中英文資料完全對比，經常造成閱讀或理解上的困難。
作法：擷取相關之中文資料，改寫成英文，務求英文能忠實表達中文網頁所傳達理念。
- 三、網頁是由資訊人員來管理？這是錯誤觀念。英文網頁管理是整體單位的職責，有關資料提供、翻譯校正及理念貫徹，都必須由業務單位來指導及參與。
作法：組織諮詢委員會及工作小組，作法見下文說明。

運作原則與流程

網頁行政流程上，第一個需要進行的步驟，就是組織網頁諮詢委員會及工作小組。

網頁諮詢委員會

一個網頁諮詢委員會，其功能主要是幫網頁定位，也就是能夠將首長理念融入網頁製作。

這個諮詢委員會應以機構副主管來擔任召集人。例如以地方政府來說，應該由副秘書長級、副市長級的職位來擔任。接下去第二層，應由各部會一個副主管來擔任支援；第三層則是在各部會的副主管之下，設立一位該部會的網頁主管或承辦人員。諮詢委員會理想人數為 10-15 人，且成員來源可分為兩部分：

- 一、內部：為組織本身內部人員，但不需所有單位加入小組，只需與國際化相關的單位（如秘書室、觀光局處、產業發展、交通、教育或計畫、研考等單位）即可。其他單位則屬於支援單位，必要時出席即可。
- 二、外部：為外部的 stakeholder，也就是所謂的利害關係人。利害關係人可包含外籍人士，地方產業代表、學界代表等，人數大約佔 3-5 名。

網頁工作小組

網頁諮詢委員會下，應設有一工作小組，專門執行諮詢小組之決議事務。一個工作小組，應以網頁主管，例如臺東縣政府是計畫處處長、臺北市政府則可能是資管處處長，學校則是資訊中心主任來擔任召集人。工作小組可分設為

三個組別：

- 一、 資料組：成員包括一名主要負責人，其他則為各單位承辦人員。
- 二、 技術組：成員包括網管人員、美工設計人員。
- 三、 翻譯組：成員至少需一位外籍人士擔任顧問，進行審稿。

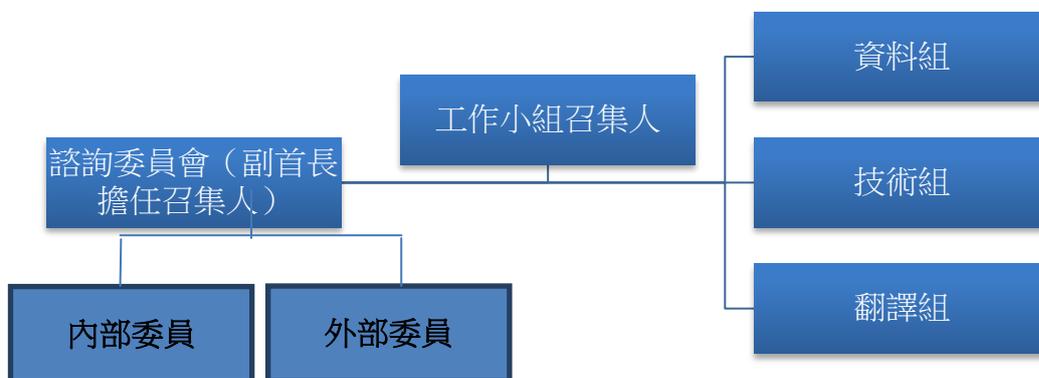


圖 02：網頁工作小組

網頁運作流程圖

以下是進行網頁建置的概要流程：

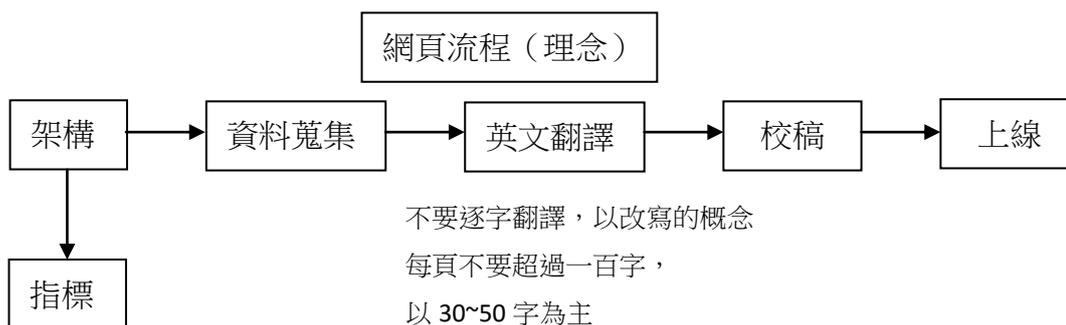


圖 03: 網頁運作流程圖

表 01：規劃英文網頁更新/評量

網頁資料之更新分為三類，首長替換、固定資料、即時消息。

分類	首長替換	固定資料	即時消息
原則	網頁是執政者施政理念重要的展現場域，所以替換首長就必須更換網頁，以顯示首長的作風、概念及願景。	固定資料包括一些法令規章、資訊的新增或修訂，與日常生活相關。	以英文網頁來說，最好每日更新，表示網頁持續運作。
時間	首長替換後三日內	每月	每天
做法	首長上任後三日內，網頁應依照首長的執政理念、作風等，整	請承辦人員每個月檢查法令法規、資訊異動，例如警察	1. 設計更新流程表及表格，內容需包含更新資料項目及時

	體更新完成。	局公告道路交通罰鍰的變更等，須按月更新。	間等。 2. 需指定專人負責收集更新資料。 3. 每天的最新消息，可請各單位工作小組每天寫一則英文新聞。
--	--------	----------------------	--

網頁翻譯原則

不管是固定資料、即時消息等，任何網頁的做法切忌以逐字翻譯的概念來做，而是應以改寫的概念來做。逐字翻譯常因中、英文文章邏輯、寫法不同，造成外國人無法理解。因此各單位承辦人員，需具備一定程度的英文能力，以進行英文網頁內容之編輯。

英文網頁的評量方式

任何網管人員，都應該每月或每季，進行網頁點閱率的報表，並依照報表結果來重新調整重點。例如三個月都沒有瀏覽量的網頁，可直接廢除不再更新。英文網頁評量表見附錄一。

網頁意見回饋

任何網頁，都必須設計問卷來回收使用者的意見回饋。問卷的內容至少需2-3題，可包含一些題目如「本網站對你有沒有幫助？」「最有幫助的資訊為？」「還希望能提供哪些資料？」「對於網頁設計的評分，滿分七分您給幾分？」，以及基本聯絡資訊等等。問卷可使用跳出視窗的方式，視使用者意願填答。網頁意見回饋表見附錄二

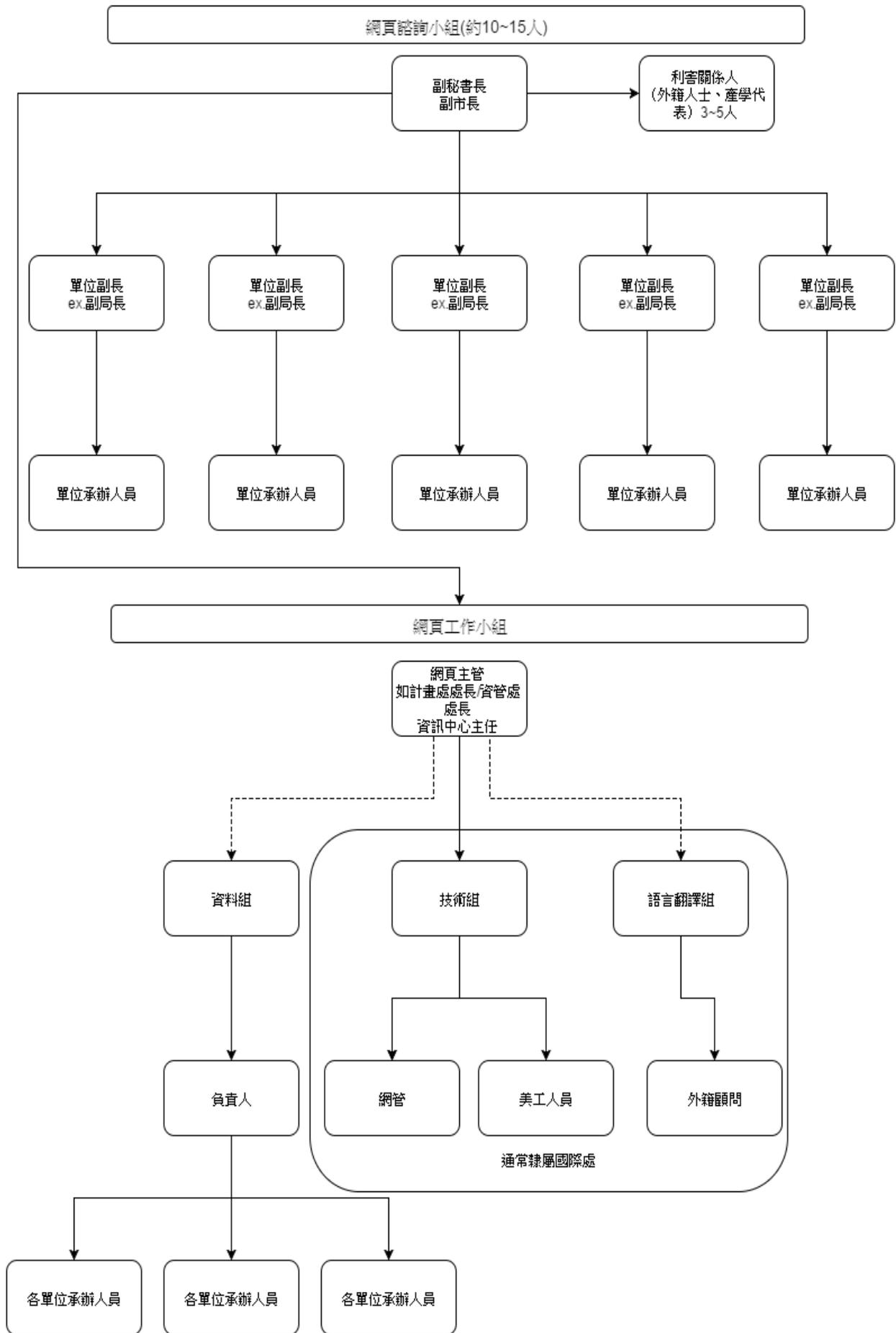


圖 04 組織英文網頁諮詢委員會及工作小組

表 02 設定英文網頁指標

任何英文網頁涵蓋內涵，必需從內容面及技術面來認定，以下從需求出發，提供英文網頁所需的技術面指標及內容指標

- 一、英文網頁製作目標分為：技術、內容指標。
- 二、外籍人士所需英語網頁技術面向分為：導覽、介面、排版、注目。
- 三、外籍人士所需英語網站內容面向分為：縣市介紹、行銷、互動服務、生活。

技術指標

面向	指標	
導覽	指標 1	網站可達到跨不同瀏覽器（如 Chrome、IE）的目標
	指標 2	網站可達到跨不同裝置（如手機、平板）的目標
	指標 3	點擊後可於 0.1 秒內立即獲得回應
介面	指標 4	使用照片、圖片導引網站的瀏覽
	指標 5	文字連結部分夠明確，清楚網頁導引至何處
	指標 6	導覽深度建議為兩層，最多三層
排版	指標 7	帶有連結可點擊的部分，在文體外觀上表現是可被點擊的
	指標 8	導覽的直覺性高、路徑清楚
	指標 9	使用文字容易閱讀
	指標 10	導覽標題明確、清楚
	指標 11	網頁中之連結均為有效連結
	指標 12	具有網站地圖
	指標 13	以觀光活動類型導覽景點，非以景點導覽觀光活動
注目	指標 14	具有 CTA (Call To Action) 效能
	指標 15	具有英文 Facebook
	指標 16	具有英文 Instagram
	指標 17	具有英文 Twitter
	指標 18	具有英文 Youtube 微電影

內容指標

面向	指 標	
縣市介紹	指標 1	展現縣市首長歡迎觀光客之親和力
	指標 2	容易找到縣市政府各部會地址、電話、相關資訊
	指標 3	容易了解縣市現況
	指標 4	縣府各處室介紹
行銷	指標 5	容易了解並喜歡縣市的生活文化
	指標 6	容易得知當地之治安狀況
	指標 7	容易得知當地觀光旅遊與其他縣市不同之處
	指標 8	容易得知並參加縣市政府舉辦之活動，例如展覽、藝文活動
	指標 9	容易得知並參觀當地旅遊熱門景點
	指標 10	容易報名當地付費旅遊套裝行程
	指標 11	容易得知並享用當地美食
	指標 12	容易得知飯店、民宿相關評價及訊息

	指標 13	容易得知當地指標性名產以及店家資訊
	指標 14	容易得知外幣兌換地點、匯率
	指標 15	容易得知簽證訊息
	指標 16	容易得知澎湖四季氣候介紹
	指標 17	容易得知商業投資訊息
服務	指標 18	容易找到即時服務
	指標 19	容易進行意見反應
生活	指標 20	容易得知地方即時消息
	指標 21	容易找到移民簽證資訊及服務
	指標 22	容易得知當地結婚/離婚法律
	指標 23	容易得知當地生小孩之相關國籍法規
	指標 24	容易得知托嬰、幼兒園資訊
	指標 25	容易得知其他當地相關福利
	指標 26	容易得知當地教育體制、提供外國人就讀之學校資訊
	指標 27	容易得知當地學習中文之機構資訊
	指標 28	容易得知當地就業方式及機會
	指標 29	容易得知退休金相關訊息
	指標 30	容易得知就近就醫、急診地址、電話
	指標 31	容易得知稅務方面資訊
	指標 32	容易得知城市地圖
	指標 33	容易得知大眾運輸資訊
	指標 34	容易得知國際駕照辦理方式
	指標 35	容易得知運動相關設施地址、電話、參加方式
	指標 36	容易得知圖書館地址、電話、辦證方式
	指標 37	容易得知租屋資訊、契約、注意事項等
	指標 38	容易得知買屋資訊、注意事項等
	指標 39	容易得知搬家公司資訊
	指標 40	容易得知水電行資訊
	指標 41	容易得知緊急事故電話及相關資訊
	指標 42	容易得知天然災害預告

2.2 架構篇

運作實務與流程

網站規劃，應以需求為主，依照需求，訂定規劃原則，並決定網頁類型及架構。



圖 05 網站規劃流程圖

表 03：外籍人士網路需求分析表

(本需求指標，依前面內容指標訂定，並調查地區內外籍人士，必要時，得委託當地商會或外地國際商會協助)

面 向	需求指標	非常不需要	不需要	有點不需要	普通	有點需要	需要	非常需要
縣市介紹	指標 1	展現縣市首長歡迎觀光客之親和力						
	指標 2	容易找到縣市政府各部會地址、電話、相關資訊						
	指標 3	容易了解縣市現況						
	指標 4	縣府各處室介紹						
行銷	指標 5	容易了解並喜歡縣市的生活文化						
	指標 6	容易得知當地之治安狀況						
	指標 7	容易得知當地觀光旅遊與其他縣市不同之處						
	指標 8	容易得知並參加縣市政府舉辦之活動，例如展覽、藝文活動						
	指標 9	容易得知並參觀當地旅遊熱門景點						
	指標 10	容易報名當地付費旅遊套裝行程						
	指標 11	容易得知並享用當地美食						
	指標 12	容易得知飯店、民宿相關評價及訊息						
	指標 13	容易得知當地指標性名產以及店家資訊						
	指標 14	容易得知外幣兌換地點、匯率						
	指標 15	容易得知簽證訊息						
	指標 16	容易得知澎湖四季氣候介紹						
	指標 17	容易得知商業投資訊息						
服務	指標 18	容易找到即時服務						

	指標 19	容易進行意見反應							
生活	指標 20	容易得知地方即時消息							
	指標 21	容易找到移民簽證資訊及服務							
	指標 22	容易得知當地結婚/離婚法律							
	指標 23	容易得知當地生小孩之相關國籍法規							
	指標 24	容易得知托嬰、幼兒園資訊							
	指標 25	容易得知其他當地相關福利							
	指標 26	容易得知當地教育體制、提供外國人就讀之學校資訊							
	指標 27	容易得知當地學習中文之機構資訊							
	指標 28	容易得知當地就業方式及機會							
	指標 29	容易得知退休金相關訊息							
	指標 30	容易得知就近就醫、急診地址、電話							
	指標 31	容易得知稅務方面資訊							
	指標 32	容易得知城市地圖							
	指標 33	容易得知大眾運輸資訊							
	指標 34	容易得知國際駕照辦理方式							
	指標 35	容易得知運動相關設施地址、電話、參加方式							
	指標 36	容易得知圖書館地址、電話、辦證方式							
	指標 37	容易得知租屋資訊、契約、注意事項等							
	指標 38	容易得知買屋資訊、注意事項等							
	指標 39	容易得知搬家公司資訊							
	指標 40	容易得知水電行資訊							
	指標 41	容易得知緊急事故電話及相關資訊							
指標 42	容易得知天然災害預告								

表 04：英文網頁規劃原則

英文網頁不以中文網頁直接翻譯為運作方式，其運作原則如下：

- 一、以外籍人士生活、觀光及商業使用資訊為主。
- 二、英文採用全球化英文(Global English)，以簡單明瞭之英文呈現，採取 5C 原則（一致性、清楚、精確、可理解、正確性）。必要時，如英語母語人士直接撰寫，避免中式英文翻譯。
- 三、英文網頁，以行動導入(Call to Action)為主，避免冗長資料或公文呈現。
- 四、英文網頁，以中央統籌為原則，避免各處室自行設計，造成用詞及專有名詞不統一。
- 五、英文網頁上之資訊，必須於實地之英文資訊如地名、景點介紹，實地交通資訊一致。
- 六、英文網頁應考量跨平台之瀏覽，並連結社交網站，如 Facebook, Twitter 等，建立互動機制。

英文網頁之類型

可依網頁呈現目的及方式，選擇英文網頁之類型：

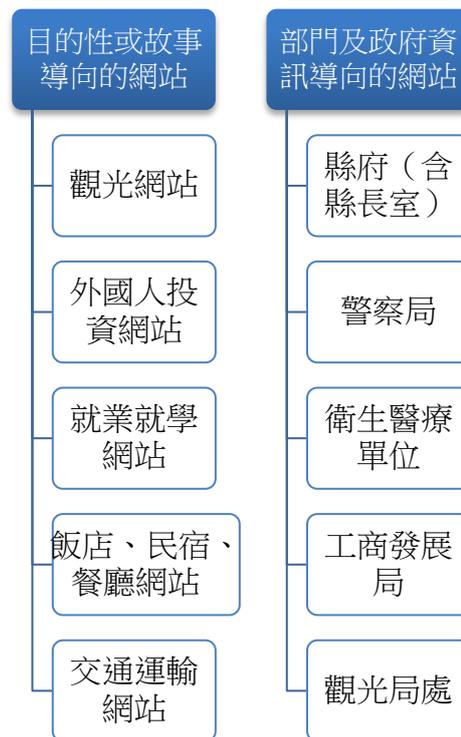
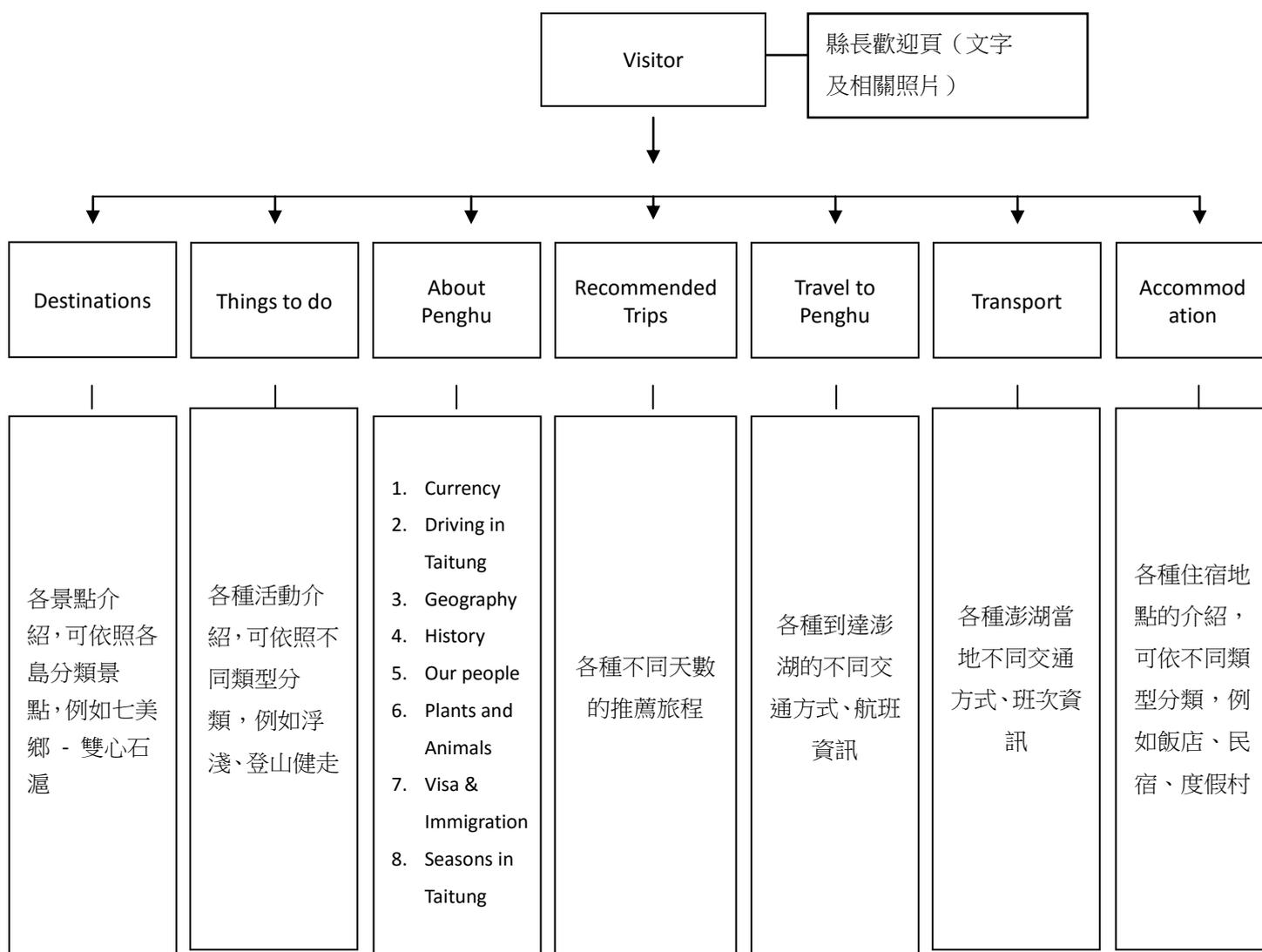


圖 06 英文網頁之類型

表 05：英文網頁架構範例(以澎湖縣為例)



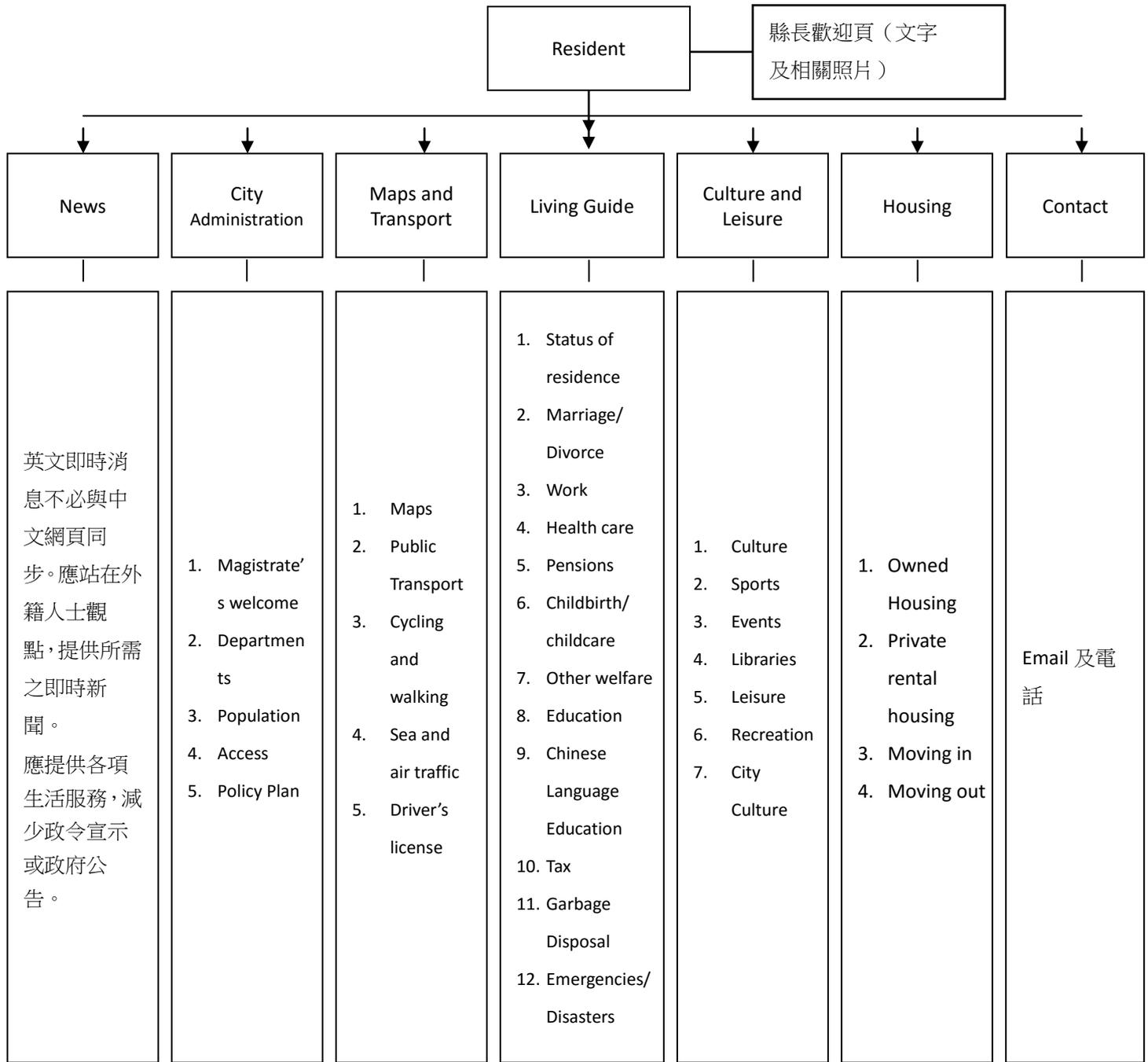


表 06：英文網頁評估

一、技術方面：

1. 排版：以照片、圖片作為導覽媒介，並以觀光活動類型導覽景點，可較為有效且明確吸引將對此主題有興趣之使用者帶入新頁面，以觀覽相關之文字敘述。
2. 排版：CTA (Call to Action) 之設置，以增加旅遊安排之便利性。
3. 注目：可考慮經營英文社群網站，如 Facebook、Twitter 等。

二、內容方面

1. 英文網站可分為 Resident / Visitor 身份進入網站。
2. 行銷：提供旅客食、衣、住、行、樂等方面之資訊（見國際化指標）
3. 互動服務：例如提供緊急聯絡服務電話、Email 反應意見。
4. 生活：配合外國人士在地生活所需，除旅遊觀光景點之外，宜增加相關簽證、住屋、結婚/離婚/當地生小孩之法規、醫療服務、交通資訊、文化及藝術等資訊。

2.3 內容篇-英文網頁管理與英文化建議

表 07：英文靜態資料

面向	內容資訊
縣政	縣市首長歡迎觀光客之親和力
縣政	縣市政府各部會地址、電話、相關資訊
縣政	了解縣市現況
縣政	縣府各處室介紹
生活	縣市的生活文化
生活	當地之治安狀況
觀光	當地觀光旅遊與其他縣市不同之處
觀光	當地旅遊熱門景點
觀光	當地付費旅遊套裝行程
觀光	當地美食
觀光	飯店、民宿相關評價及訊息
觀光	當地指標性名產以及店家資訊
觀光	外幣兌換地點、匯率
生活	當地四季氣候介紹
商業	商業投資訊息
生活	移民簽證資訊及服務
生活	當地結婚/離婚法律
生活	當地生小孩之相關國籍法規
生活	托嬰、幼兒園資訊
生活	其他當地相關福利
生活	當地教育體制、提供外國人就讀之學校資訊
生活	當地學習中文之機構資訊
商業	當地就業方式及機會
商業	退休金相關訊息
生活	就近就醫、急診地址、電話

商業	稅務方面資訊
生活	城市地圖
生活	大眾運輸資訊
生活	國際駕照辦理方式
生活	運動相關設施地址、電話、參加方式
生活	圖書館地址、電話、辦證方式
生活	租屋資訊、契約、注意事項等
生活	買屋資訊、注意事項等
生活	搬家公司資訊
生活	水電行資訊
生活	緊急事故電話及相關資訊

表 08：英文動態資料

資料項目	內 容	更新週期
即時消息或市府新聞	有關部門公告或與市民生活相關資訊	與中文同步 隔日完成
地方首長動態資料異動	有關施政理念、各處室首長相關理念說明	與中文同步
法令	各項與外籍人士相關之法規修改或資訊異動	每個月更新
首長上任	首頁風格、施政理念、願景	首長上任後三日內完成
其他急迫性資訊	停電、停水、颱風等緊急災難	與中文同步

表 09：網頁英文化管理卡（英文化指標）

面向	管理原則	內容審核	優	普通	差(或沒有翻譯)
1. 架構	符合外籍人士需求	整體架構以外籍人士使用為原則	3	2	1
2. 資訊	內容完整	各項資訊符合前述生活資訊指標	3	2	1
3. 連結	英文連結	各項網頁連結，均有英文網頁(未出現中文)	3	2	1
4. 更新	網頁更新	靜態網頁更新確實	3	2	1
5. 更新	網頁更新	動態網頁更新確實	3	2	1
6. 文字	網頁文字	網頁英文符合一致性(consistent)	3	2	1
7. 文字	網頁文字	網頁英文符合清楚性(clear)	3	2	1
8. 文字	網頁文字	網頁英文符合精確性(concise)	3	2	1
9. 文字	網頁文字	網頁英文符和可理解性(comprehensible)	3	2	1
10. 文字	網頁文字	網頁英文符合正確性(correct)	3	2	1
11. 吸引力	網頁導向	各項網頁資料能引起外籍人士瀏覽興趣(如故事或圖片導向)	3	2	1

有關 5C 說明，請見《地方政府雙語標示標準作業手冊》。

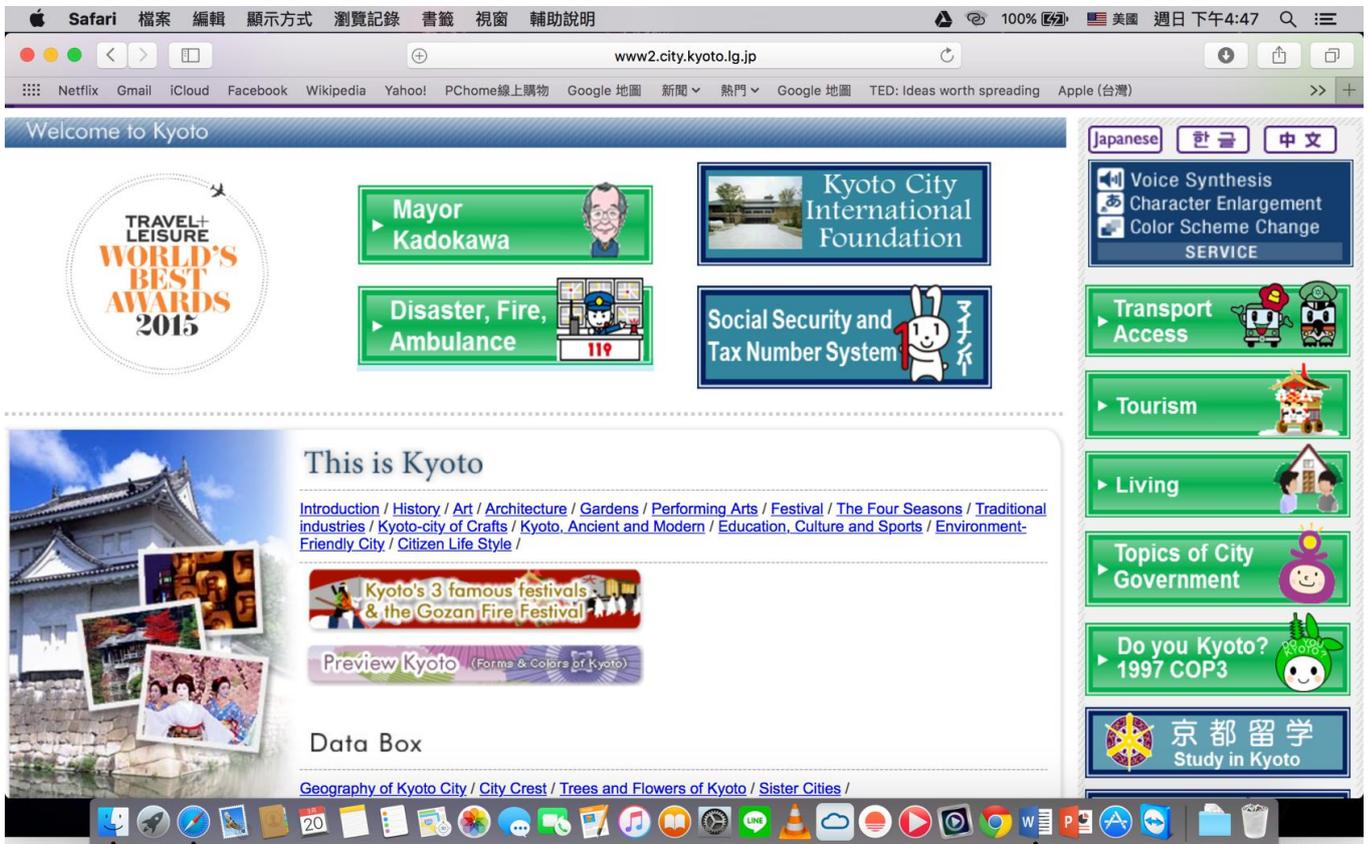
表 12：網頁英文化計分卡及地方政府落點分析

依照以上評分卡計分，可將地方政府之英文網頁分成以下幾項等級：

計分	落點分析	建議
24-33	英文網頁資訊大抵清楚，絕大部分可以滿足外籍人士需求	持續修正及更新
16-23	具備基本英文網頁資訊，但部分英文資訊仍待改善。	亟需修正及補充部分資料
16 以下	英文網頁嚴重不足、英文資訊無法滿足外籍人士需求。	重新檢討英文網頁，並尋找專業團隊協助。

三、範例：

3.1 京都



資料來源：<http://www.city.kyoto.lg.jp/>

3.2 馬來西亞觀光網站之 CTA

The screenshot shows the website for Kinabalu Park. At the top, there is a navigation bar with links for 'Home', 'About Malaysia', 'Locations', 'Experiences', 'Activities & Festivals', and 'Travel Packages'. Below this is a secondary navigation bar with 'Itinerary Planning', 'Travel Booking', and 'Malaysia'. The main content area features a large image of a wooden staircase leading up a hill, with a 'Return to Sabah' button and a social media share icon. To the right, the title 'Kinabalu Park' is displayed, followed by an 'ADD TO TRIP PLANNER' button and a Facebook share icon. The text describes the park's location at an altitude of 1,585 meters and its area of 754 square kilometers. It also mentions the geological history of the park, formed over 100 million years ago. Below the text, there is a 'Transportation Routes' section with sub-sections for 'By Taxi or Car' and 'By Bus'. The 'By Taxi or Car' section mentions that taxis can be arranged from Kota Kinabalu to Ranau. The 'By Bus' section mentions that buses from Sandakan to Kota Kinabalu pass through the park. At the bottom, there is a 'Contact Us' section with the address of the Kinabalu Park Office and a phone number (+6088-211 881 / 212). There is also a 'Visit Website' link.

Year of Festivals 2015
#beautifulMalaysia

主頁 關於馬來西亞 地點 體驗 活動 & 節慶 旅遊配套

行程規劃 旅遊預訂 馬來西亞

< 返回 沙巴

京那峇魯公園 (Kinabalu Park)

ADD TO TRIP PLANNER

神山公園位於神山的入口，海拔 1,585 米，是通往神山頂峰山徑的主要起點。公園占地面積 754 平方公里，由神山、Tambayukon 山和多個山麓小丘組成。

這些山巒有著令人驚歎的地質歷史，“僅”用了一百萬年形成。巍峨的神山本為一塊花崗岩地塊，後來經過擠壓作用，突出地殼表面。

經過長期的侵蝕作用，表面覆蓋的多達數千英尺的砂層與泥石逐漸消失，地塊隨之露出。冰河世紀中，冰川穿過山頂，將之抹平，但是高於冰山表面的嶙峋頂峰依然未受影響，形成了極度崎嶇不平的地表。這座崎嶇的高山迄今仍然是國家公園的焦點。

交通路線

乘搭德士或開車

亞庇 (Kota Kinabalu) 的主要酒店都可以安排租車。德士可以到達蘭瑙 (Ranau) 的公園總部，最多可坐四名乘客。如果您選擇包車，則可與德士商量，返程時在公園總部接您。

乘搭巴士

亞庇和蘭瑙或山打根 (Sandakan) 之間來往的所有長途快巴和迷你巴士均途經公園岔路口，此處距離公園總部僅 100 米。

聯絡方式

神山公園辦公室 (Kinabalu Park Office)

電話: +6088-211 881 / 212
造訪網站

地圖 衛星檢視

瀏覽地圖

臨近景點

民達山戰爭紀念園 (Kundasang War Memorial) 神山攀岩徑道

資料來源: <http://www.malaysia.travel/zh-tw/hk>



Other / Honeymoon

Duration

4 days/3 nights

Minimum to go

2 Persons

From

MYR 2150

VMY069EMR-SAB

Kinabalu Honeymoon Package

📍 Sabah

TOUR INCLUDES

Accommodation:

Gaya Centre 3-star hotel, 1 night at Kinabalu Pine Resort

Transport:

Return transfers airport/hotel-return land transfer-return boat transfer

Meals:

3 breakfasts, 1 lunch, 1 BBQ lunch, 1 dinner

Tour:

Overnight at Kundasang, visit Kinabalu Park & Poring Hot Spring, Island hopping to Manukan & Sapi Island, rejuvenating Spa treatment, romantic dinner at Kg Nelayan Seafood Restaurant

Activities:

Sightseeing, canopy walk, snorkelling, Spa treatment

Contact Information

Equator Adventure Tours Sdn. Bhd.

Lot G.5, Ground Floor, Golden Centre Putatan, P.O.Box 88863

Kota Kinabalu

Sabah

📞 088-766 351

☎ 088-766 352

✉ equatorfpl@gmail.com / equator.adventure@yahoo.com

🌐 www.equator-adventure.com

資料來源: <http://www.malaysia.travel/zh-tw/hk>

3.3 世界最佳 20 觀光網站（無排名順序）

1	芬蘭	http://www.visitfinland.com/
2	格陵蘭	http://www.greenland.com/en/
3	愛爾蘭	http://www.ireland.com/en-us/
4	貝里斯	http://www.travelbelize.org/
5	美國麻薩諸塞州	http://www.massvacation.com/
6	美國洛杉磯	http://www.discoverlosangeles.com/
7	瑞典斯德哥爾摩	http://www.visitstockholm.com/en/
8	巴西	http://www.visitbrasil.com
9	英國	http://lovewall.visitbritain.com/en
10	瑞典斯堪尼省	http://visitskane.com/en
11	美國佛羅里達州	http://www.visitflorida.com/en-us.html
12	馬來西亞	http://tourism.gov.my/en/us
13	菲律賓	http://itsmorefuninthephilippines.com/
14	美國俄勒岡州	http://traveloregon.com/
15	挪威	http://www.visitnorway.com/
16	美國華盛頓哥倫比亞特區	http://washington.org/
17	丹麥哥本哈根	http://www.visitcopenhagen.com/copenhagen-tourist
18	美國田納西州	http://www.tnvacation.com/season
19	紐西蘭	http://www.newzealand.com/
20	匈牙利	http://gotohungary.com/#