

臺灣政府單位翻譯需求及人力資源問題分析

林慶隆 陳子瑋 彭致翎 何承恩 張舜芬 吳培若

翻譯促進不同語言文化之間的溝通理解，在國際互動、資訊傳播、文化交流過程中扮演舉足輕重的角色。政府大力推動國際化之際，如何營造友善環境、引進推廣國外新知、對外分享國內學術文化成就，愈彰顯翻譯之重要性。本研究透過問卷調查、訪談等方法，探討 2011 年臺灣政府部門翻譯人力資源需求之情形與問題。研究發現：（一）超過六成之政府機關皆有翻譯需求，個別機關需求量不大，大宗需求集中於少數機關；（二）政府部門翻譯需求推估超過新臺幣 1 億元以上；（三）政府機關翻譯需求種類多樣化，普遍面臨預算及編制內翻譯人力不足現象；中文譯英文之需求量最大，同時也最欠缺人才；（四）選擇翻譯人才標準，注重實際翻譯經驗、學歷專業背景以及翻譯專業訓練；（五）公務人力體系無翻譯職系，且整體翻譯需求增加情況下，現行任用制度亟需改善；（六）政府機構對於翻譯發展政策之期望優先項目，依序為持續推動多語種翻譯人才培育、建置媒合平台提供轉介諮詢，以及推動中文作品外譯。最後，提出正視翻譯需求增加趨勢並妥善因應、翻譯人力供需落差有待解決、改善任用制度、建立翻譯人才媒合機制、長期觀察翻譯活動供需變化等建議。

關鍵詞：翻譯產業、產業調查、政府需求、人力資源

收件：2015年11月10日；修改：2016年3月4日；接受：2016年7月1日

林慶隆，國家教育研究院編譯發展中心研究員，E-mail: cllin@mail.naer.edu.tw。
陳子瑋，國立臺灣師範大學翻譯研究所副教授，E-mail: d9425@ntnu.edu.tw（本文通訊作者）。
彭致翎，國家教育研究院編譯發展中心副研究員，E-mail: chiling@mail.naer.edu.tw。
何承恩，國立臺灣師範大學翻譯研究所博士候選人，E-mail: ted.ceho@gmail.com。
張舜芬，國立臺灣師範大學翻譯研究所，E-mail: ellensfc@gmail.com。
吳培若，國家教育研究院編譯發展中心研究助理，E-mail: felisa@mail.naer.edu.tw。
本文係國家教育研究院編譯發展中心研究計畫：臺灣翻譯產業調查研究（NAER-100-12-F-2-01-2-02）之部分研究成果，特此致謝。

Public Sector Translation and Interpretation: Demand Analysis for Taiwan

**Ching-lung Lin Tze-wei Chen Chih-ling Peng Chen En Ho
Shunfen Cheng Pei-jo Wu**

This study aims to investigate the public sector demand for translation and interpretation (T&I) services. Results indicate that over 60% of the government units surveyed need translation and interpretation services; the total demand, which is diversified, is valued at more than NT\$100,000,000. In fulfilling this need, many government units seek resources from within the organization while other seek to outsource. Moreover, it has been found that in the selection of translation and interpretation providers, the main criteria are experience, educational background and knowledge of the domain. The providing of stable, high quality translation and interpretation services to the public sector faces certain challenges, which include: (1) an insufficient budget; (2) a shortage of human resources. It is clear that T&I services, which include the translation of Chinese works and documents into foreign languages, need to be expanded to include more languages and to facilitate access to service providers. It is also clear that translation and interpretation services need to be enhanced by reviewing current policies and by continuing to facilitate the healthy development of this industry.

Keywords: Translation and Interpretation industry, industry survey, government demand analysis, human resources

Received: November 10, 2015; Revised: March 4, 2016; Accepted: July 1, 2016

Ching-Lung Lin, Research Fellow, Development Center for Compilation and Translation, National Academy for Educational Research, E-mail: cllin@mail.naer.edu.tw

Tze-wei Chen, Associate Professor, Graduate Institute of Translation and Interpretation, National Taiwan Normal University, E-mail: d9425@ntnu.edu.tw

Chih-Ling Peng, Associate Research Fellow, Development Center for Compilation and Translation, National Academy for Educational Research, E-mail: chiling@mail.naer.edu.tw

Chen-En Ho, PhD candidate of Graduate Institute of Translation and Interpretation, National Taiwan Normal University, E-mail: ted.ceho@gmail.com

Shunfen Cheng, Graduate Institute of Translation and Interpretation, National Taiwan Normal University, E-mail: ellensfc@gmail.com

Pei-Jo Wu, Research Assistant, Development Center for Compilation and Translation, National Academy for Educational Research, E-mail: felisa@mail.naer.edu.tw

壹、前言

翻譯是不同語言文化之間溝通理解的橋梁，隨著全球化及國際交流頻仍，翻譯產業健全發展益顯重要。過去國內政府及學界曾陸續對翻譯產業各面向進行研究（周中天等人，2004；劉敏華、張武昌、林世華，2005；賴慈芸、賴守正、李爽學、蘇正隆，2006），對於我國翻譯產業基本面累積一定了解，並據以提供翻譯相關政策之依據。例如教育部中英文翻譯能力檢定考試之設計及定位，即曾經參考當時各項翻譯產業研究成果。

其中較大規模的，是由前行政院新聞局在 2004 年委託國立臺灣師範大學翻譯研究所及臺灣經濟研究院之調查研究（周中天等人，2004），並針對翻譯市場區隔、人才培育、證照制度、人才資料庫、國家專責翻譯機構定位等面向，提出建議。近年來，一些研究亦針對國內翻譯相關系所陸續設立，畢業學生呈現略幅成長的趨勢有較為深入的分析（林慶隆、劉欣宜、吳培若、丁彥平，2011）；此外，教育部建立國家翻譯人才評鑑標準，並於 2007 年開始辦理中英文翻譯能力檢定考試，具體落實推動翻譯人才的專業化。然隨著社會變遷迅速，國際交流密切、兩岸互動頻繁，以及雲端科技日新月異，現今臺灣翻譯產業面臨更多的機會與挑戰，對於翻譯產業資訊、現況需求、趨勢問題等進行全盤的瞭解，有迫切之必要性，且需強化以實徵證據為基礎的研究資料，以研擬適切可行之因應策略。政府乃為負責國家公共政策規劃、執行考核，為民服務之機關。本研究以政府機關為翻譯需求者的觀點，探討我國政府部門翻譯量與翻譯人力資源之現況、需求與問題，並提供建議，作為推動翻譯政策制度及後續相關研究之參據。

貳、文獻探討

臺灣翻譯產業研究之文獻數量有限，且研究規模多半不大，周中天等人（2004）為一項較具規模之調查，探討口譯、筆譯、人才培訓及翻譯政策等議題。該研究指出，翻譯產業符合 Dickens (1996)、Rodie 與 Martin (2001) 等所提之服務業四大特性，包括：（1）翻譯呈現方式通常為聲音或文字，具無實體的特性；（2）不同翻譯者提供的翻譯服務不同，而有產品異質的特性；（3）客戶行為與環境對服務品質有極大影響；（4）大型會議或譯作需要大量人力資源，無法事先製造並儲存。因此，由政策面考量時，翻譯產業宜視為專業服務業。

周中天等人（2004）研究結果顯示：（1）政府翻譯業務「中譯外」需求大於「外譯中」；（2）受公務人員現行職系類別限制，並無翻譯職系。政府部門約聘翻譯人員之薪資結構與一般公務人員不同，薪資不高，難留任好譯者是一大隱憂，造成政府專業翻譯人力流動率非常大；（3）政府機關現有翻譯人力無法因應翻譯業務需求；（4）政府翻譯業務委外流程依單位不同，委外翻譯品質亦各異；（5）地方政府在經費、編制問題情況較中央政府嚴重；翻譯案件量亦遠小於中央政府，採購金額較少也連帶影響業者之意願，易產生品質不佳情況，造成招標結果不符合使用者需求。該研究所探討的翻譯相關政策主要為翻譯人員證照制度之可行性，及設立國家專責翻譯機構之可行性評估。為提升翻譯專業品質，研究結果建議應採取能力證書制度，由考試搭配進修，以及實務經驗審查同時進行；至於國家專責翻譯機構應建立翻譯標準，創造翻譯資源。

賴慈芸等人（2006）則探討如何建立臺灣學術著作翻譯機制。提出提高學術著作翻譯稿酬，補助專業翻譯團隊協助學術著作的外譯，建立資訊共享平台，出版譯評期刊、譯者通訊及英文書訊，及建立國家級翻譯中心等建議。該研究關注的範圍主要為翻譯產業中的一小部分，相關

的政府單位也只有當時的國立編譯館及文建會等單位。

林慶隆等人（2011）綜合分析其之前應用焦點團體座談及資料分析方法探討臺灣翻譯發展政策內涵等各項研究成果，歸納中央單位在國家翻譯的理念、專責翻譯機構、政府翻譯經費、營造友善生活環境、引進與推廣新知、翻譯人才培育、翻譯能力評鑑與政府相關研究案等方面業務發展情形，發現國家翻譯發展所面臨的問題，因此，提出制定國家翻譯發展政策、建構翻譯品質保證機制、及積極向外推廣國內學術文化成就等 8 項翻譯發展策略。該文採取政策大方向之觀點，逐一分析政策項目之背景、挑戰及未來發展；所提出之相關策略，已大致涵蓋國內翻譯發展各重點面向，可作為政策分析之參考架構。然而，若有大規模實際調查的數據，以作為政策規劃的支持，將會更週延，因此，亟需進行調查研究。

周中天等人（2004）所提出的許多細部數據與林慶隆等人（2011）的分析雖可互補。就兩文內容交叉參考，可以大致得出我國政府部門在特定時間點的翻譯需求。然而，周中天等人（2004）對臺灣翻譯產業調查，迄今已超過 10 年，另兩項研究，亦都各有其限制。因此，目前政府單位的翻譯人力資源的情形如何？相關問題是否有改善？新興面臨的挑戰為何？有待進一步探究。

參、研究方法

本研究採取問卷調查及訪談法，說明如下。

一、問卷調查

本研究使用之問卷為「政府機關翻譯需求分析問卷」。問卷設計參考「臺灣翻譯產業現況調查研究」問卷（周中天等人，2004），及加入相關新興議題，以瞭解現況。

本研究使用「翻譯」一詞涵蓋口譯及筆譯兩種方式，特別探討口譯

或筆譯時，再以個別名稱標示，以避免混淆。問卷除基本資料外，合計 27 題，分為四大部分，依序為翻譯需求辦理方式、筆譯需求概況、口譯需求概況及翻譯需求管理四大部分。填答方式前三部分大多為區間單選題，搭配部分複選題，第四部分則以五級李克特 (Likert) 量表為主。

根據文獻及問卷設計之前置作業結果評估，發現翻譯業務金額可能無法精確推定，主要原因在於翻譯業務並無專責單位，而是由各承辦機關分別辦理，因此資料來源分散，缺乏較有規模的統計資料。其次，許多翻譯費用並非直接以翻譯項目核銷，而是併入其他科目，也造成無法精確推算的現象。為了盡量釐清政府機關翻譯業務量之多寡，本問卷共有 7 題關於翻譯業務金額，分別由總量、不同性質、口譯筆譯分開估算等方式蒐集資料，進行推估。

調查問卷於本研究小組擬定初稿後，邀請具備實際業務經驗之政府單位代表，及協助政府處理委辦計畫的民間公司代表合計 6 位進行試測，並根據試測結果修正問卷編排與填答方式、問題陳述用語，及增添數項子題。問卷依據專家意見修正後，送請國立臺灣師範大學心理與教育測驗研究發展中心實施確認信效度檢驗；專家效度方面，則請專家訪談之與會者及統計專家審閱修正版之問卷並加以確認。

問卷發放形式包括以紙本寄送及電子公文傳送。五院（行政院、立法院、司法院、考試院、監察院）各寄發紙本問卷 1 份；行政院中央部會 19 個單位各寄發紙本問卷 5 份，包括內政部、外交部、國防部、財政部、教育部、法務部、經濟部、交通部、中央銀行、行政院新聞局、行政院環境保護署、行政院海岸巡防署、國立故宮博物院、行政院大陸委員會、行政院經濟建設委員會、行政院國軍退除役官兵輔導委員會、行政院國家科學委員會、行政院勞工委員會，以及行政院體育委員會等。前揭機構之一級附屬機關及地方縣市政府每單位各 1 份問卷，其中可接收電子公文之單位有 51 個，其餘 191 個單位則以紙本寄送。臺北市、新北市、臺中市、臺南市、高雄市等五個直轄市政府之教育、社會、財政、衛生局處以電子公文寄發問卷各 1 份，共 20 份，直轄市政府所

屬之其他一級局處則以紙本寄送每單位 1 份，總計發放 453 份，參見表 1。因此，本研究之原始立意為實施全查，而不使用抽樣方式，以提升調查結果之品質。問卷中並提供研究團隊聯絡電話、傳真及電郵，於調查期間持續與受訪單位保持聯繫。

表 1

本研究問卷調查對象

單位	份數
中央機關	19 個單位各 5 份紙本問卷
一級單位及地方政府	51 份電子問卷／192 份紙本問卷
五都含一級單位	20 份電子問卷／95 份紙本問卷
政府單位合計	453 份

資料來源：本研究整理。

二、訪談

本研究另進行質性訪談，主要針對 2011 年度翻譯業務量較大之部門，包括內政部入出國移民署、行政院新聞局、外交部、國立臺灣文學館等。另獲得具翻譯需求之 6 個政府單位同意受訪，包括行政院大陸委員會、國防部、司法院、警政署、外貿協會及臺南市文化局，合計 10 個單位 11 位受訪者進行訪談。以深入瞭解公部門翻譯需求辦理方式。訪談內容涉及制度、實務，以及政策面。制度面包括翻譯職系設置、以約聘制雇用專職翻譯人員之利弊；實務面包括對現有翻譯業務外包或招標制度的檢討、預算規劃等；政策面則主要針對中書外譯的提倡、翻譯人才培育等議題。各單位訪談前均詳細說明訪談目的及內容，並取得訪談同意書。訪談結果逐字稿繕打完成後，均再由原受訪單位確認逐字稿內容。後續各節提及受訪單位時，由於各單位業務性質差異明顯，引用訪談結果時必須小心篩選，以免造成個別受訪者身分及所屬單位曝光之現象。為在保護原單位隱私前提下盡量詳細說明調查結果，爰以隨機英

文字母代號標示受訪者身分。

三、資料分析

問卷回收後，紙本問卷即進行編碼及輸入，並與電子問卷結果彙整。經整理資料，剔除無效問卷後，以統計軟體進行分析。訪談結果則繕打逐字稿，再進行分析。此外，如前所述，由於本問卷同時使用區間勾選、複選，及李克特量表等型式問題，因此，分析及呈現結果時，將三類問題結果分開處理。各題分析時由於填答單位數不同，結果統一以填答數為分母，分項結果再轉為百分比。此外，為求慎重，每一個關於翻譯業務金額業務量的議題，均設計兩個由金額及業務類別詢問的問卷題目，分析時亦透過詳細兩方面交叉比對，以得出較明確之業務量與金額範圍。

肆、結果與討論

本研究對政府發出 453 份問卷，扣除 2 份無效問卷及 37 份未回復，有效回收 414 份，回收率為 91.3%。由於回收率超過 9 成，幾已接近全查規模，因此調查結果具有相當代表性，足以呈現政府機關翻譯業務需求及辦理方式之大致態樣。

一、翻譯為政府部門普遍業務，超過六成機關均具有翻譯需求

在回收問卷中回復 2011 年度有翻譯需求者共 257 個，占全體回復數之 62.4%；回復無需求者共 156 個，占 37.6%。具有翻譯需求之單位，中央部會占 44%，一級附屬機構占 33%，五都一級局處占 23%。

按依產業分類標準（行政院主計處，2011），具翻譯需求的公部門單位，以屬公共行政及國防類別占最多數；其次是其他服務、教育服務、醫療保健社會工作服務，以及藝術、娛樂及休閒服務。具有翻譯需求的

公部門單位，管轄產業除公共行政及國防外，似乎以服務類別居多。

**(一) 多數單位普遍具有翻譯需求，但業務量及金額相對較小；
另有部分機關翻譯業務量及經費需求皆大**

回復本項調查問題的 235 個填答單位中，共有 72.3% 表示 2011 年度口筆譯金額占業務比例 1% 以下，24.6% 表示在 2%-10%；另有 2.9% 口筆譯金額占業務比例 51%-100%，如圖 1。

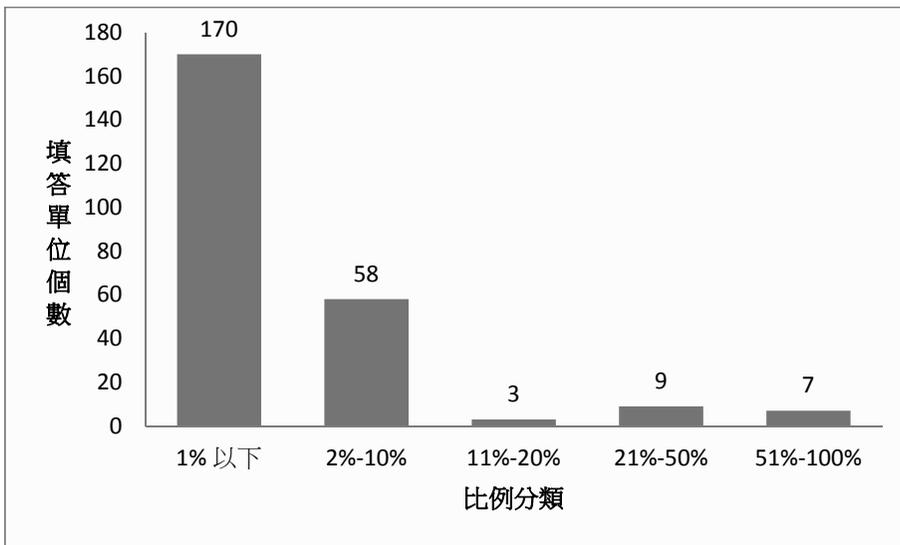


圖 1 政府填答單位翻譯需求—以佔該單位整體業務量金額之比例分類
資料來源：本研究整理。

翻譯業務較大的單位，包括內政部入出國移民署、行政院新聞局、國家教育研究院以及國立臺灣文學館等。內政部入出國移民署翻譯業務集中在移民輔導業務，包括服務站、專勤隊、收容所、0800 外籍配偶／外國人諮詢專線、防制人口販運國際工作坊、管理通譯人才資料庫等。行政院新聞局的翻譯業務，則包括編輯發行雙語的《光華雜誌》、拍攝紀錄片等，該單位已於 2012 年 5 月中旬裁撤改組。國家教育研究院則是從事學術名詞、工具用書及重要圖書之編譯及翻譯發展研究等。國立臺灣文學館 2011 年度起承接文化建設委員會移撥之臺灣文學外譯

業務，以固定年度預算補助文學翻譯工作。

（二）翻譯業務總金額推估達 1 億元以上，且業務量穩定無明顯變化

回復具有翻譯需求的公部門單位有 257 個，但詳細勾選翻譯業務金額的單位有 232 個。2011 年度公部門翻譯需求的業務金額，以單位計，一半以上低於臺幣 10 萬元，占 57%，其次是 10-50 萬元，占 28%，近 85% 具翻譯需求的公部門單位，其翻譯業務總金額少於 50 萬，參見圖 2。若將選項金額平均，乘上勾選該選項的單位數，加總後可推估辦理翻譯業務的總金額。依序計算，加總後翻譯業務金額保守推估約為 1 億 321 萬元，受訪單位每機構平均翻譯業務金額約為 44.48 萬元。相較於 2010 年度，74 個單位認為口筆譯業務量增加，16 個單位認為減少，另有 159 個單位認為無明顯差異。

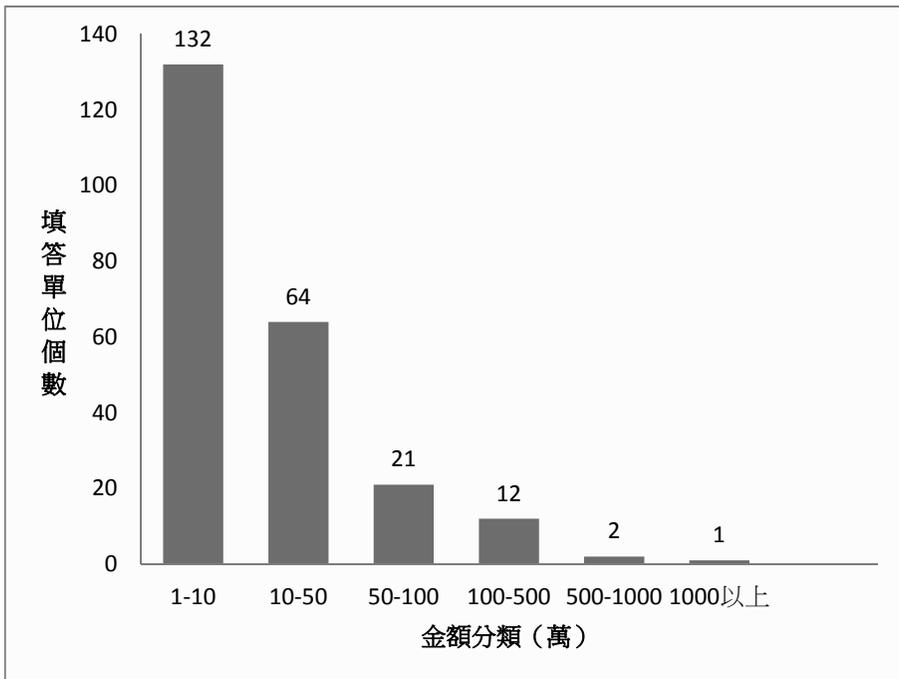


圖 2 政府填答單位翻譯需求一以金額分類

資料來源：本研究整理。

於此必須特別說明，調查及訪談結果顯示，翻譯多附屬併同於其他業務之內編列預算，部分翻譯相關經費支出可能不易拆解或取得，所以對於翻譯業務金額估計無法十分精確。依前文所述，若以填答數最多之總金額分類勾選題為推估標準，取各金額區間之平均值乘以填答個數，則 2011 年度加總的翻譯業務推估金額為 1 億 321 萬元。其中筆譯業務推估金額總計約為 8,110 萬元；口譯業務金額總計約為 2,345 萬元。反之，若以筆譯之語言別為分類方式，再按照完全相同的方式推估筆譯業務金額規模，則可以得到譯入外文筆譯業務量約為 3,217 萬 5 千元、外文譯中文筆譯業務量約為 3,611 萬元，合計約 6,828 萬元，兩者之間差距達 1,272 萬元。究其原因，不論筆譯或口譯，除了許多翻譯業務併入委辦計畫辦理，會計名目也經常不是以翻譯申報，因此以上業務金額可能都是保守估計。

二、筆譯業務需求

（一）將近 6 成機關具有常態筆譯需求；常態筆譯需求與非常態筆譯需求經費約各占一半；業務量集中於部分機關

筆譯業務項目方面，具有例行性翻譯業務之單位共有 145 個，沒有例行性業務者為 101 個，比例大約為 3：2；另有 9 個單位有翻譯需求的單位未填答。例行性業務泛指需求頻率較為固定之翻譯業務，多為首長發言或年報、公報、研究報告、輿情等定期出版品及新聞稿等。以金額計，各項筆譯業務金額總計約為 8,110 萬元，其中例行性筆譯業務金額約 3,765 萬元，約為 46.4%，非例行性業務金額約 4,345 萬元，約占 53.6%，由總金額可以發現，例行性翻譯業務及非例行翻譯業務約各占一半，參見圖 3。如果再詳細分析金額，則結果為填答有例行性翻譯業務的單位中，接近 7 成年度翻譯業務量都不到 10 萬元。根據所有填答機關之選項加總，可以推估例行性筆譯業務金額約 3,765 萬元，而 10 萬元以下的筆譯例行性業務總額約為 495 萬元。易言之，超過 80% 的例行性翻譯經費均集中於 30% 受訪機構。為求交叉驗證，後續關於每月

常態翻譯需求件數，結果顯示共有 124 個單位每月都有翻譯業務，惟每月常態翻譯業務件數 5 件以下者共有 83 個單位，占總填答數之 66.9%，結果與由金額推估一致。由此可見，受訪政府機關雖然 6 成以上有例行性的翻譯業務，但是無論件數或金額都不大，件數及金額較大的則為部分特定單位，此結果與前述包含口譯及筆譯之整體翻譯需求相同。

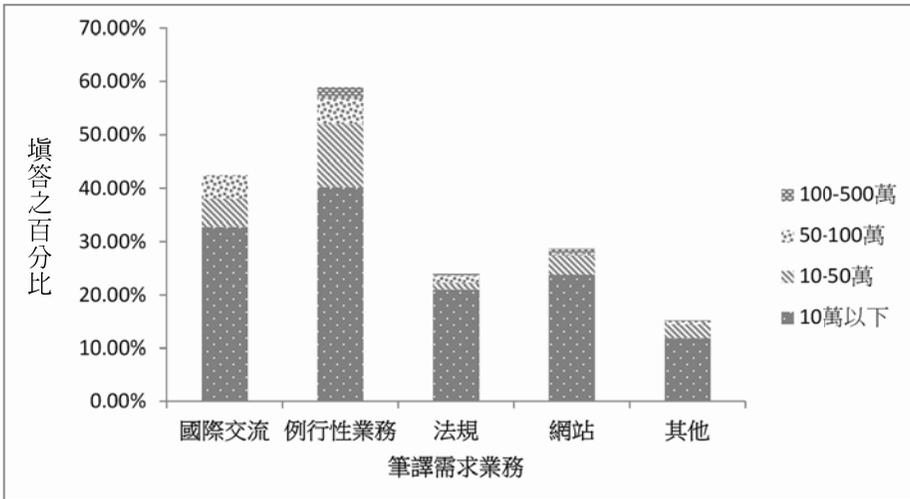


圖 3 筆譯需求業務金額

資料來源：本研究整理。

綜合前述例行性業務與非常態業務之分析可以得知，推論政府機關的翻譯業務可分為例行與非常態兩類，各機關雖然普遍有例行性翻譯需求，但業務量不大；另外還有大約 5 成是非常態需求。此結果對於翻譯人力之配置具有重要意義，後續另行討論。

關於非常態性較普遍的筆譯需求業務主要以「國際交流」為最多，推估國際交流總需求經費約 1,920 萬元，其他主要項目包括網站 995 萬元、法規 870 萬元、其他約 560 萬元。若深入以金額分析需求分布狀況，「國際交流」的單位，其中 76.4% 筆譯需求業務金額在 10 萬元以下，12.2% 金額在 10-50 萬元之間，10.3% 在 50-100 萬元之間，另有 1 個單位業務金額在 100-500 萬元。整體需求分布仍為普遍有小額需求，大額

需求則集中於特定機關之現象。除國際交流業務外，「網站」、「法規」及「其他」之需求分布狀況大致相同。

以「法規」為例，需求較大單位之一為直轄市一級局處。受訪單位表示，非常態筆譯需求集中在彙編多語資料，協助不諳中文之外籍人士或僑民辦理稅務；或者近年因長期與環保性質之非政府組織合作，多次舉辦國際交流活動，故筆譯業務金額漸增。另有 1 個政府單位業務金額為 100-500 萬元，其筆譯內容為國家標準及國外標準筆譯等。其他類業務筆譯內容包括出版品、出國考察報告、不可預見之判決內容、資料蒐集、外國政策、電子郵件、信函等。

（二）筆譯語言組合分析：中譯外筆譯需求大於外譯中，中譯外需求以英文、日文、越南文居多，外譯中則是英文、日文、韓文

以中文筆譯為外文時，前 3 大需求單位數最多的語文分別是：英文、日文、越南文。200 個單位勾選中譯英需求，52 個單位有中譯日需求，18 個單位有中文譯為越南文需求，14 個單位具有中文譯為韓文需求，10 個單位有中文譯為法文需求，7 個單位有中文譯為西班牙文需求，6 個單位有中文譯為德文需求；具有中文譯為越南文以外其他東南語文需求（印尼文、菲律賓文、泰文、緬甸文、柬埔寨文）的單位有 37 個，另外有 6 個單位具有中文譯為其他語言需求，包括蒙古文、藏文、捷克文、尼泊爾文、葡萄牙文等。由於本題為複選題，因此勾選總次數達 350 次，遠高於具有翻譯需求之單位數。由此可以間接推論政府翻譯需求並非單一語種，而是需要多語翻譯服務。平均而言，257 個具有翻譯需求的單位，每一個單位需要 1.36 種語種。

以外文筆譯為中文時，前 3 個需求單位數最多的語文分別是：英文、日文、韓文。89 個單位有英文譯入中文需求，41 個單位有日文譯入中文需求，10 個單位有韓文譯入中文需求，9 個單位有法文譯入中文需求，6 個單位有德文譯入中文需求，3 個單位有西班牙文譯入中文需求；具有其他語言譯入中文需求（包括藏文、捷克文、菲律賓文）的單位有 2

個，具有中文譯為五大東南語文需求（越南文、印尼文、泰文、緬甸文、柬埔寨文）的單位有 22 個。

若以金額加總，可得各單位 1 萬元以下的中譯英筆譯業務總額約為 21 萬 5 千元。業務金額達 50 萬元以上者，則保守估計以 50 萬元計算。以此推估，中文譯入外文筆譯需求之業務量，約略為 3,217 萬 5 千元；外文譯入中文筆譯需求之業務量，約略為 3,611 萬元。

綜合前述，以具有筆譯需求的單位數而言，則可以發現中譯外需求的單位數較多，但總業務金額兩者相差不大，顯示中譯外的需求更加分散。以互譯語言來看，中文譯入英文的筆譯需求最多（200 個單位），其次是英文譯入中文（89 個單位），中文譯為日文（52 個單位）、其他依序是日文譯入中文（41 個單位）。東南亞語系中，前 3 個筆譯需求較高的語言依序是越南文、印尼文、泰文；中文譯為此 3 個語言的需求，也大於此 3 個語言譯為中文的需求。

三、口譯業務需求

（一）約半數機關有口譯業務需求；業務量集中於部分機關

口譯業務需求調查分為 3 類，有「逐步口譯」需求項目的單位有 52 個，「同步口譯」項目的單位 46 個，「隨行口譯」項目的單位 36 個。根據選項勾選次數合併推估，則可以得到有口譯需求之機關占填答總數之 48.4%。例行性業務的口譯需求件數，22 個單位表示少於 5 件，5 個單位表示有 6-15 件，6 個單位表示有 16-30 件，另有 5 個單位表示需求達 31 件以上。非例行業務方面，總勾選次數為 228 次，其中業務數量在 5 件以下，占 81.5%。細項口譯業務類別的件數分配也類似或更高，5 件以下的比例協商談判為 95%，專題演講及拜會參觀 5 件以下皆為 88.2%，國際賽會為 89.4%，其他口譯需求件數少於 5 件者占 68.7%。然而，參訪及其他口譯業務也有 2 個單位表示有 6-15 件，另有 3 個單位需求達 31 件以上。若分析口譯業務費用分布狀況，可以得知需求仍以 10 萬元以下居多，但也有一個單位口譯業務費用金額超過 5 百萬，

參見圖 4。整體而言，政府機關口譯業務需求分布狀況與筆譯及口筆譯綜合計算類似，即普遍有小額需求，而大部分口譯需求量集中於少數機關。若以 3 類口譯業務分開估算，則隨行口譯業務金額約 515 萬元、逐步口譯約 1,090 萬元、同步口譯約 740 萬元，各項口譯業務金額總計約為 2,345 萬元。若依需求性質分析，最多的是拜會參訪、國際會議、專題演講、例行性業務、協商談判、國際賽會。另有其他類型口譯需求，包括法庭口譯、訪查及協調糾紛等。

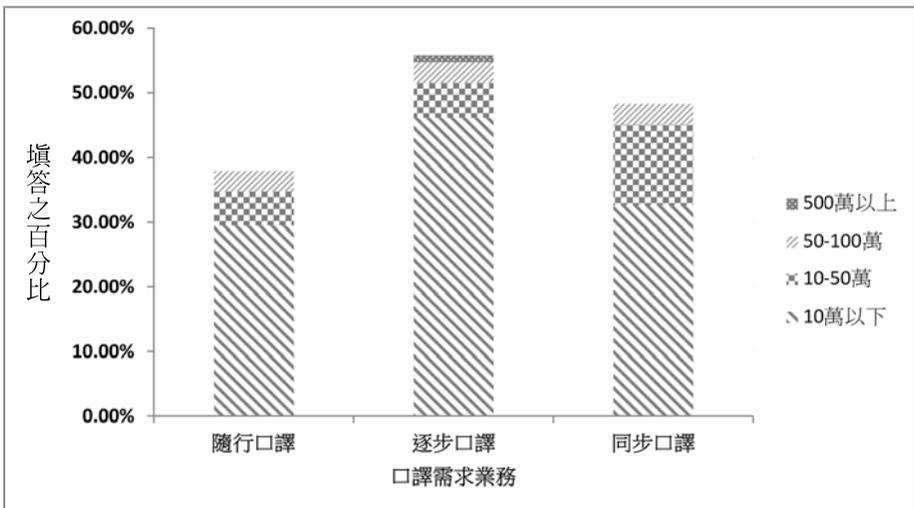


圖 4 口譯需求業務金額
資料來源：本研究整理。

(二) 口譯語言需求以英文、日文、越南文最多

填答者回復不同語言口譯需求的業務金額時，每個語言別項目下有 5 個業務金額區間，分別是 1 萬元以下、1-5 萬元、5-10 萬元、10-50 萬元、50 萬元以上，各單位口譯需求之語言業務金額統計如圖 5，需求最多依序為英文、日文、越南及韓文等。若將各單位勾選的類別項目及金額加總，可得各單位 1 萬元以下的中譯英口譯業務總額約為 11 萬元。業務金額達 50 萬元以上者，則保守估計以 50 萬元計算，以此推估，有口譯需求之單位的業務量，約為 1,429 萬元。

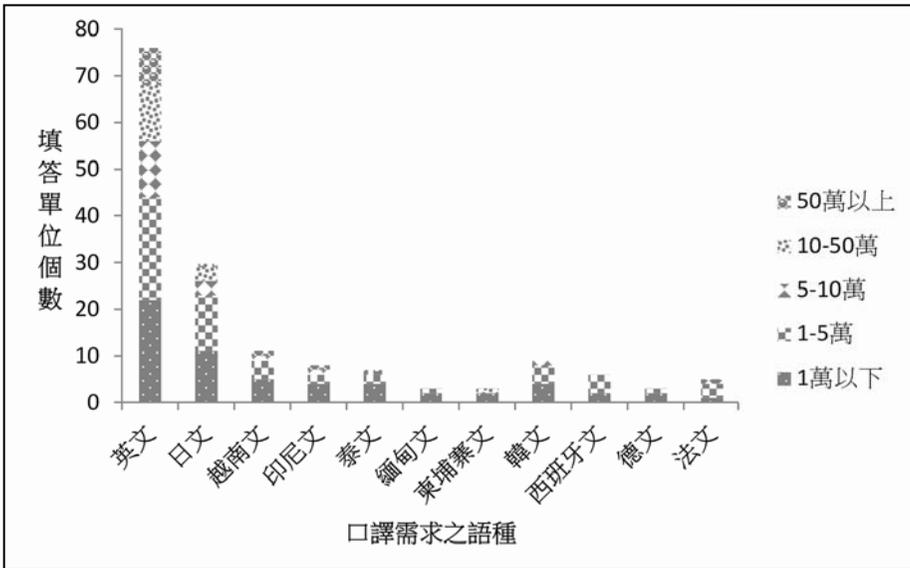


圖 5 口譯需求之語言業務金額

資料來源：本研究整理。

四、翻譯業務辦理方式及品質管理機制

辦理翻譯業務的方式包括以單位內部自行翻譯、單位逕洽翻譯社、單位逕洽固定譯者、併入委辦計畫辦理、翻譯案專案招標及其他方式等途徑，參見圖 6。其中以「單位內部自行翻譯」之單位最多，占 62.9%，未以「單位內部自行翻譯」的單位占 38.1%。填答內部自行翻譯的單位，25.7% 以「單位內部自行翻譯」方式辦理之翻譯需求占 75% 以上，另有 22.1% 占 1%-25%。其餘 51.8% 自行翻譯比例介於 20%-74% 之間。

以「單位逕洽翻譯社」辦理翻譯需求者的單位占 45.1%，未以「單位逕洽翻譯社」占 54.9%。剔除無逕洽翻譯社之單位後，有 20% 以「單位逕洽翻譯社」方式辦理之翻譯需求占 1%-25%；另有 13.4% 占 75% 以上。其餘 66.5% 逕洽翻譯社比例介於 20%-74% 之間。

以「單位逕洽固定譯者」辦理翻譯需求者的單位占 35.4%，未以「單

位逕洽固定譯者」辦理的單位占 64.6%。剔除無逕洽固定譯者之單位後，17.5% 以「單位逕洽固定譯者」方式辦理之翻譯需求占 1%-25%；另有 9% 占 75% 以上。其餘 73.1% 逕洽固定譯者比例介於 20%-74% 之間。

以「併入委辦計畫辦理」辦理翻譯需求者占 29.8%，未以「併入委辦計畫辦理」的單位有 70.2%。其中，於採用此方式辦理的單位中，有 12.4% 以「併入委辦計畫辦理」方式辦理之翻譯需求占 75% 以上；另有 11% 占 1%-25%。其餘 76.9% 併入委辦計畫辦理比例介於 20%-74% 之間。於此必須特別說明，當翻譯需求併入委辦計畫處理，由於委辦計畫的預算中不一定會出現翻譯相關科目，通常將更難估計確實的翻譯業務金額。

以「翻譯案專案招標」辦理翻譯需求者占 9%，未以「翻譯案專案招標」的單位有 91%。由此可見，以專案招標方式辦理，仍為處理翻譯業務較少採用的方式。究其原因，依據政府採購法，金額未達新台幣 10 萬元之採購適用小額採購程序，即可逕洽廠商。比照前述各單位翻譯需求的分布狀況，由於大部分機關翻譯需求量不大，而且有些併入委辦計畫辦理，所以大部分政府機關之翻譯需求如要委外，就逕洽翻譯社或固定譯者，因此上述結果應屬合理。

若針對翻譯需求較大的單位進行分析，則可以發現超過新臺幣 50 萬元的單位中，針對翻譯需求辦理招標時，較常見的是限制性招標及最有利標，最低標則有 2 個單位採用。招標方面，越來越多單位採以最有利標處理翻譯業務。

以「其他」方式辦理翻譯需求者，共有 16 個，主要是：「依所需語言及專長，擇具相關留學經驗之專家學者協助翻譯」、「承辦人員逕行處理英文資料」、「共同供應契約廠商」、「併入英文網路維護案辦理」、「依政府採購法辦理」、「請專業口譯導覽」、「洽外交部協助」等。

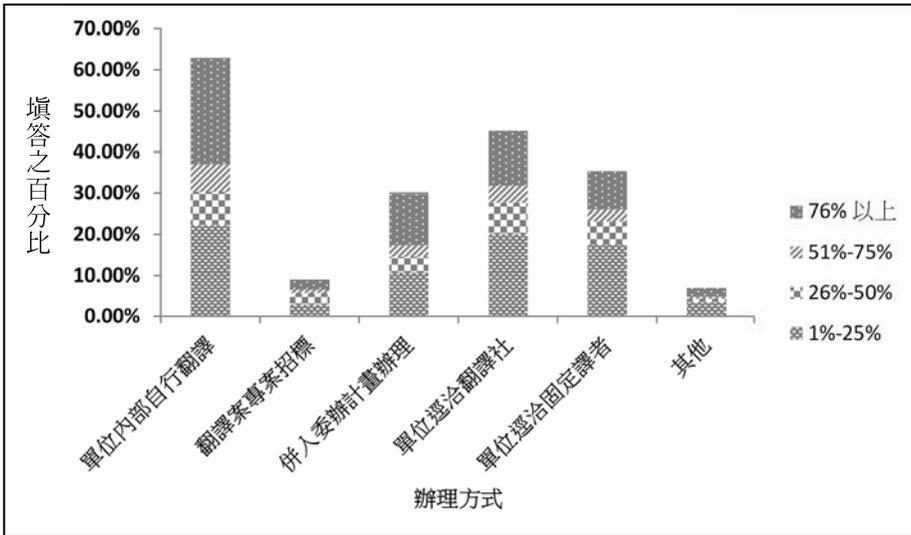


圖 6 各政府單位翻譯需求辦理方式

資料來源：本研究整理。

筆譯業務品質管理方面，有 122 個（50.4%）單位表示筆譯業務品質管理方式是依行政程序簽核，45.0% 填答單位表示業務人員自行負責，24.4% 填答單位表示單位內設有審稿機制，43 個（17.8%）填答單位表示外聘審稿人員，22 個（9.1%）單位表示由使用者評鑑；另有 18 個（7.4%）填答單位表示無審稿機制。其他審理方式包括：由外語替代役協助、洽請外交部翻譯組協助、請新移民個案試閱、依共同契約由翻譯社找人審稿等，參見圖 7。

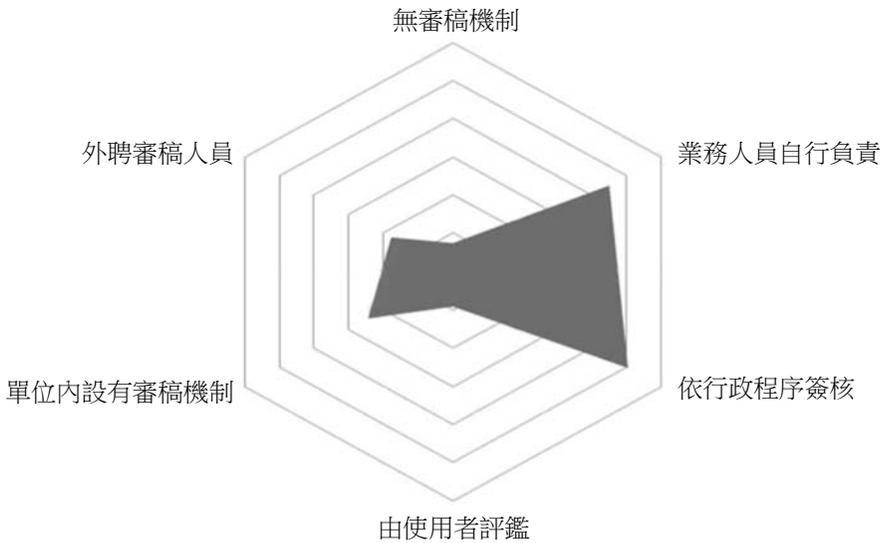


圖 7 筆譯品質管理方式
資料來源：本研究整理。

五、翻譯人才擇選

(一) 擇選筆譯人才之重要考量因素

論及擇選筆譯人才之重要考量因素，依次為「筆譯工作經歷」、「筆譯專業訓練」、「學歷及專業背景」、「外語能力檢定」、「翻譯能力相關證照」、「兼具口譯能力」、「機關自辦聘用考試成績」，參見圖 8。其他考量方式包括：工作態度及學習能力、打字速度準確度、由外語替代役協助、由委辦機關負責評選、需為合法設立有案之翻譯社、試譯及作品品質、具外國籍優先加分、委託翻譯社處理、長官口試以了解中文能力、採共同供應契約辦理並未擇定筆譯者、由外交部指派人選等。

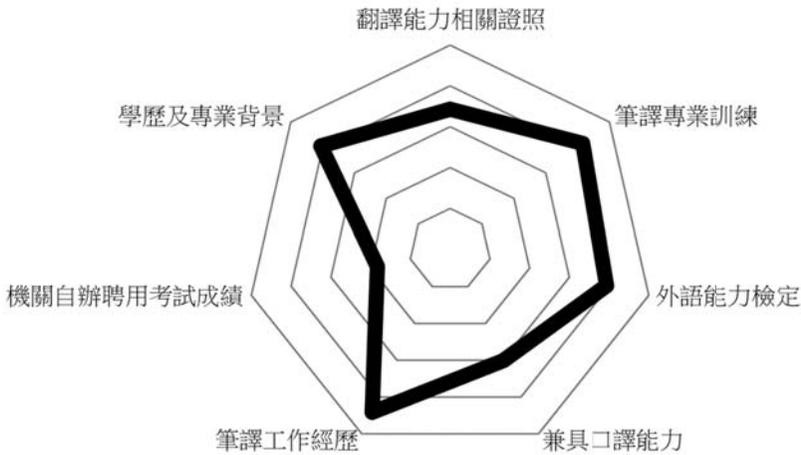


圖 8 筆譯人才考量
資料來源：本研究整理。

(二) 擇選口譯人才之重要考量因素

論及擇選口譯人才之重要考量因素，依次為「口譯工作經歷」、「口譯專業訓練」、「外語能力檢定」、「學歷及專業背景」、「口譯能力相關證照」、「機關自辦聘用考試成績」，參見圖 9。

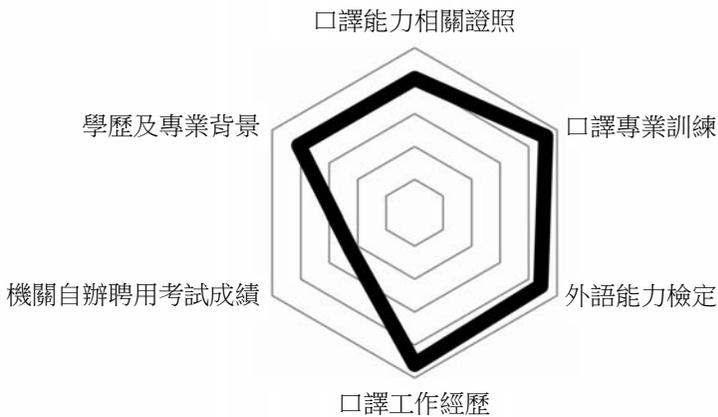


圖 9 口譯人才考量
資料來源：本研究整理。

(三) 翻譯人力不足之語種及專業領域

翻譯人力不足的語種依序是英文、東南亞語系、日文、法文、德文等。其中 36.7% 的填答單位勾選英文，參見圖 10。另各單位填答最需培養的專業領域，被提及次數最多的領域依序是法律、英文、農業以及醫療。

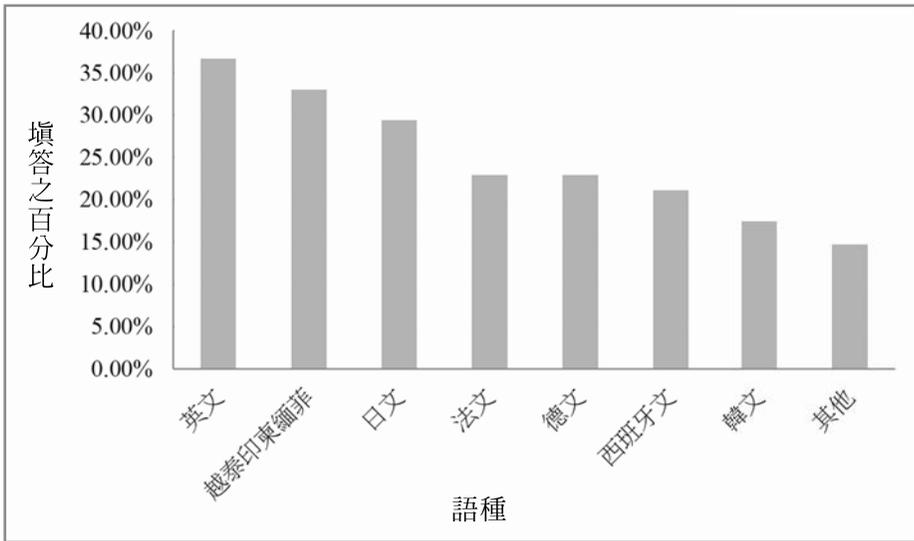


圖 10 政府翻譯人力不足語種

資料來源：本研究整理。

六、國家翻譯政策以多語種翻譯人才培育、媒合平台、中文作品外譯、及建立翻譯服務評鑑機制需求較高

本研究參考不同研究者對國家翻譯發展政策的建議（周中天等人，2004；林慶隆等人，2011；賴慈芸等人，2006），列擬國家翻譯相關政策宜包含之 15 個項目。若將「非常同意」以及「同意」選項的勾選百分率合計，由高至低依次為：持續推動多語種翻譯人才培育（87.8%）、建置媒合平台提供轉介諮詢（84.8%）、推動中文作品外譯（80.3%）、

建立翻譯服務提供者專業規範（79.5%）、推廣翻譯品質評鑑機制（78.9%）、設置翻譯人力資料庫供登錄查詢（75.5%）、建立遠距多語種口譯服務機制（75.5%）、於公務人力體系內設置翻譯職系（74.5%）、建置「國際動態新知即時中文化平台」（66.9%）、發展翻譯工具類資料庫 / 語料庫（66.8%）、推廣翻譯之能力或證照考試（64.7%）、將翻譯品質納入政府機關績效評比項目（58.3%）、推動翻譯著作列入學術升等 / 評鑑項目（55.3%）、成立國家級翻譯政策發展機構（52.6%）、規範翻譯費用支付標準（42.8%）；圖 11 羅列同意比例超過 60% 之項目。

前述 15 項問卷政策選項共有 8 項有多達 75% 的填答單位勾選「同意」以上，可見是很普遍的需求。就各政府單位推動翻譯業務而言，最關切的應是如期如質的完成，所以諸如充足的各語種譯者、可快速找到譯者的媒合平台、優良的翻譯品質或是單位內有翻譯人員等，才是各單位最需求的事。至於翻譯考試及國家專責翻譯機構，周中天等人（2004）所進行之臺灣翻譯產業調查，發現受訪對象大都贊成設置國家專責翻譯機構及建立翻譯證照制度，惟此次各單位對成立機構的意見僅為 52.6%。15 個項目的意見僅規範翻譯費用支付標準這項未達 50%，這可能是行政院主計處「中央政府各機關學校稿費支給基準數額表」原就有規範標準，近年來因翻譯案件具異質性，規範如依政府採購法辦理，得不依該基準辦理。

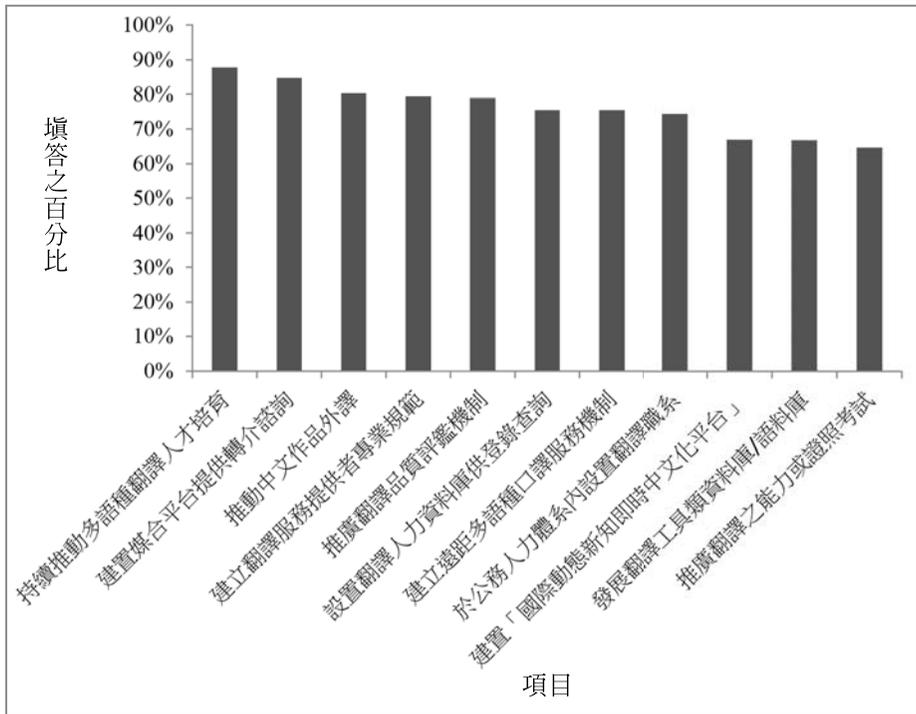


圖 11 同意比例超過 60% 之國家翻譯發展政策項目

資料來源：本研究整理。

七、各單位面臨的問題

關於翻譯需求管理，將各填答單位「非常同意」以及「同意」兩個選項的勾選次數合計，大於 50% 的有 6 項，依次是「其他單位不了解翻譯專業、溝通不易」、「找不到合適的外聘翻譯人力」、「翻譯人力流動過於頻繁」、「翻譯品質不穩定」，「譯者缺乏所需專業領域知識」及「編制內具翻譯專長之人力不足」等。進一步透過訪談，本研究將政府部門面臨的問題，分述如下：

(一) 翻譯人力不足的語種依序是英文、東南亞語系、日文

訪談結果中，有 3 個單位提到翻譯業務量超過專職翻譯人員或秘書處室負荷，造成工作執行困難。其解決方案包括限制使用翻譯服務對象

及範圍、請其他部會支援或與自由口譯員固定合作。然而，受訪者所提之解決方案都仍有不盡完備之處，例如固定合作的自由口譯員雖然翻譯品質可以接受，但因無公務人員身份，機密業務交付會有困難，仍須由內部處理。針對此問題，未來若無法擴大公務體系翻譯專業人才之晉用，恐怕仍是無法解決。

在非中央部會或一級附屬機關的單位中，例如地方政府單位，翻譯業務量波動很大，若設置專職翻譯人力長期而言不符所需，但若完全交由業務承辦人處理，又經常因欠缺規劃而使翻譯品質欠佳。另一方面，近來政府內部組織改造促進公務體系內翻譯專業人才的流通。行政院新聞局自 2012 年 5 月整併之後，過去局內通過國際新聞特考、具備外語翻譯及審稿能力的專才，重新分配到各部會。受訪者 J 指出，約有四、五成原新聞局人力已編入文化部，也有數位資深外語顧問轉任外交部翻譯組顧問，使得人力較為充裕，但英語以外的其他語言，翻譯專業人才仍舊難覓。

對於英語以外專業翻譯人才需求量較大的政府單位，除了外交部翻譯組之外，其中一個是內政部入出國移民署。因東南亞外籍配偶人數逐年增加，相關生活輔導之翻譯需求也大幅增加。2012 年起開辦之移民行政特考，已招募相當數量之東南亞語系專才，錄取後進行培訓。然而東南亞外籍人口在臺迅速增加，翻譯需求也急遽成長，遠超過公務體系培養具東南亞語系專才的速度，因此需要大量臨時人力支援。但受限於政府相關人事規定，目前能夠提供給臨時人力的補貼福利都十分有限，甚至員額也過於稀少。

訪談結果發現，多個內部設有專職翻譯人員的受訪單位都提到，現有的約聘僱制度很難留住翻譯專才，原因包括薪資福利不足、業務內容經常隨長官風格變動、翻譯業務難獲重視業務量卻持續增長。約聘僱制度為一年一聘，薪資福利通常只在公務人員調薪時一併微幅增加，而業務補貼、加班費、公假規定方面，通常只有編制內公務員可以利用。長官風格經常主導翻譯業務量及翻譯專才的工作內容，譬如有的長官會因

人情攬下翻譯業務，或主導翻譯業務外包以免翻譯出錯時單位需負責，或要求翻譯專才兼任新聞稿撰寫、媒體聯繫工作。

針對翻譯人才能力之考核一事，政府相關單位曾經研議專業翻譯資格議題。法務部曾在 1996 年草擬翻譯師法草案，但由於公證法的修法與開放民間公證人、法院公證人雙軌新制的實施，當時翻譯業務主要項目的公證文書需求獲得紓解，翻譯師法之研議即長期被擱置。2006 年立法委員蕭美琴辦公室曾舉辦「建立我國翻譯師制度」公聽會。與會者多表贊同，但公聽會後亦無後續發展（監察院，2012）。

受訪者 A 指出，翻譯業務經常被認為具外語能力人員即可兼任，對於口筆譯的專業度不夠瞭解，因此單位內專職翻譯人力經常被認為是可有可無，缺乏從長計議。相對的，受訪者 H 認為，在某些擁有大量專業外語人才的單位，對於口筆譯的專業程度則較有清楚認知，瞭解外語能力並不同於翻譯能力，因而在國際會議展覽需要口譯時，都會外聘口譯員，鮮少由業務承辦人或內部人員兼任。

另外，許多東南亞語系專才來源為外籍配偶新住民，在學經歷以及專業翻譯訓練方面較為缺乏，從事通譯工作時薪通常只有百餘元，在缺乏專業又缺乏市場誘因的情況下，翻譯工作條件也難以提升。雖然目前有許多公私部門單位持續培養翻譯人才，但是多半屬於移民、司法及醫療通譯性質。短期內恐無法滿足政府部門交多樣化的需求。即便長期持續培育東南亞語翻譯人才，訪談結果也顯示通譯人員於培訓後，因照顧家庭因素而無法持續提供服務，造成通譯人員流失。

有鑑於此，受訪者 D 表示越南駐臺辦事處有意考慮引進越南語能力檢定，推動越語學習。此類外語檢定若開辦，其他東南亞語系可能會群起效尤，將大大有助於臺灣東南亞語系翻譯人才的培育。

（二）各單位對翻譯服務本質的認知不一

各單位支付標準難於配合翻譯服務內涵，肇因於各單位對於翻譯服務的解讀不一；有的單位能配合翻譯服務實務，有的單位則一定要壓低單價。以筆譯費用為例，中文翻英文、以中文原文計算，每字 2 元已

經是很多單位的上限，但當題材牽涉到專業技術，此一支付標準其實不易找到合適之專才。預算不足時，請求活動協辦單位協助是可行的解決之道，尤其當協辦單位為民間企業時，翻譯預算的規劃方面通常比公部門有彈性，也較能理解翻譯的專業，願意協助以市場價格聘用口筆譯專才。

前述政府機關進行翻譯業務招標時仍有許多困難，雖然越來越多單位以最有利標來處理翻譯業務，仍然有待與會計部門持續溝通。最低標結果常造成翻譯品質低劣，徒增承辦人員負擔的狀況。然而，政府機關翻譯業務採購究竟應該採用最低標或最有利標一事，其實應該適度釐清其原理。雖然實施翻譯專案採購的機關數量不多，但是究竟適用何種投標程序的議題，對於翻譯產業的長遠發展，卻具有重大的意涵。

目前政府採購翻譯服務面臨兩項挑戰：第一、採購機關對於翻譯服務本質的認知；第二、完備採購條件的人力與資源。依照政府採購法第 52 條規定，最低標係指「訂有底價之採購，以合於招標文件規定，且在底價以內之最低標為得標廠商」。另依照政府採購法第 66 條規定，最有利標決標過程「應依招標文件所規定之評審標準，就廠商投標標的之技術、品質、功能、商業條款或價格等項目，作序位或計數之綜合評選，評定最有利標」。另外，政府採購法施行細則第 66 條規定，所謂異質採購，係指「不同廠商所供應之工程、財物或勞務，於技術、品質、功能、效益、特性或商業條款等，有差異者」。行政院公共工程委員會民國 101 年 5 月 24 日修正之「機關異質採購最低標作業須知」第 2 條規定，「機關辦理異質採購，得於招標文件訂定審查標準，並成立審查委員會及工作小組，審查投標廠商之資格及規格後，就合於標準之廠商開價格標，採最低標決標」。比較前述 3 項規定可以發現，最低標在同一個採購需求規格下，唯一的評比標準是價格。因此，最低標的前提是投標廠商所提供的勞務或服務完全相同。對照翻譯服務實務，由於翻譯服務的異質性，口譯、筆譯的譯文及服務流程幾乎不可能完全相同，因此最低標顯然不是理想的方式。然而，如果採購單位不認為翻譯服務具

有異質性，則當然會傾向以最低標方式進行。因此，其最基本的癥結在於採購單位對於翻譯服務的認知。對於能夠接受翻譯服務具有異質性的單位而言，最有利標或異質採購才較符合實際狀況。但是，最有利標或異質採購的要件是，必須於招標公告之前事先訂定規格評審標準。對照目前政府翻譯業務人力的配置及運用，是否能夠在現有資源之下完成事前所有的規格及評選要件，則還需要進一步探究。

然而，翻譯費用支給標準已經開始出現彈性，亦即認可異質性之存在。過去各機關採用統一的翻譯費用支給標準，規範詳細至每一字單價；翻譯服務也曾包含於共同採購契約，由廠商事先報價，政府機關採購時即無須另行議價。此類辦法都將所有翻譯服務視為完全相同，不論法律條文、網站資訊或新聞稿皆一視同仁。由翻譯實務角度看來，確實有不盡合理之處，直至最近狀況才有所不同。行政院主計總處民國 104 年 7 月 15 日院授主預字第 1040101385A 號函「中央政府各機關學校出席費及稿費支給要點」附件「中央政府各機關學校稿費支給基準數額表」規定，譯稿因已有公開市場機制，不另訂基準。另外，潤稿之支給，僅限於極為專業之譯稿，至其是否屬極為專業之譯稿及其支給基準，由各機關學校本於權責自行衡酌辦理。

（三）公務單位對於翻譯專業普遍不夠瞭解及翻譯人力流動過於頻繁

調查結果顯示四分之三填答單位贊成公務人力體系內設置翻譯職系，訪談時受訪者進一步提出的問題包括：若政府內部成立翻譯職系，翻譯人員應是通才還是專才？當編制內翻譯人力不足，應如何規劃臨時人力？公務人員即使有職系之分，當職級越往上通常職系之分也就越模糊。受訪者 I 指出，跨越職系之分才能為組織帶來創意與新意，組織才能革新進步，而翻譯職系若只自限於翻譯業務，可能會影響升遷管道。對業務單位而言，除非翻譯業務量大到一個程度，否則很難雇用只會翻譯的人力，因此建議翻譯職系可以和新聞職系合併，成立翻譯新聞職系。或如移民署，移民行政職系加考語文專業，但本質上並非翻譯人

力，而是具有外語專長的行政人力。

相對的，受過專業口筆譯訓練、目前任職於公部門擔任專職翻譯人員的受訪者，則認為翻譯十分專業，光是要做好翻譯就不容易，遑論兼任其他業務。受訪者 E 指出，公部門內部對於翻譯專業普遍不夠瞭解，約聘僱制度造成翻譯人力流動頻繁，譬如 3 年內有超過 20 人次的流動，經驗難以累積傳承，造成惡性循環。

綜合訪談結果可以得出，受訪者認為公務員一般來說應該是通才，較為專業的職系，例如會計以及人事行政自成一格，工作內容、升遷管道與一般公務員不同，而警政、司法人員也同樣自行舉辦特考，體系獨立。翻譯職系成立與否，除了翻譯的專業地位，和翻譯業務量以及翻譯需求是否穩定也有很大的關係。假使翻譯需求只集中在某些單位，或翻譯業務波動極大，則成立翻譯職系似實際作用不大。

然而在沒有翻譯相關職系、約聘僱人力留才困難的情況下，某些單位具有長期穩定的翻譯需求，長期依賴外包的結果是成本過高，難以控管品質。以外語諮詢熱線為例，年度預算合計有數百萬，若以此預算在單位內設置新單位綽綽有餘，管理也更直接明確，然而受限於政府精簡人力之走向，短期內可能還是以委外方式處理。

伍、結論與建議

本研究結果有助於了解我國翻譯產業之樣貌，並據以提出對於翻譯政策之具體建議。與周中天等人（2004）相較，本研究調查政府單位對象更廣，且更新結果，足以反映最新政府需求，並得以進行跨期比較。以下謹就調查成果綜合總結。

一、正視翻譯需求增加趨勢並妥善因應

本研究有效回收 414 份問卷，回復 2011 年度有翻譯需求者為 62.1%。若依據行政院主計處 2011 年公布之產業分類標準界定管轄範

圍，則以公共行政及國防類別占最多數。本研究依照問卷結果估算該年度翻譯業務金額為 1 億 321 萬元，政府受訪單位每單位平均翻譯業務金額為 44.48 萬元，保守推估政府翻譯需求之規模超過 1 億元以上。此數字約為周中天等人（2004）推估規模之 2 倍，符合林慶隆等人（2011）對於周中天等人（2004）研究結果之評論。隨著全球化和國際化與日俱增，翻譯的需求較諸以往有增加之趨勢，如何健全翻譯產業環境及人力資源，涉及政府政策推展效能，當須正視。翻譯需求快速增加對於政府單位也產生一定壓力，政府單位訪談結果認為重要之前 8 個項目中，包括持續推動多語種翻譯人才培育、建置媒合平台提供轉介諮詢、建立翻譯服務提供者專業規範、推廣翻譯品質評鑑機制、設置翻譯人力資料庫供登錄查詢、建立遠距多語種口譯服務機制、於公務人力體系內設置翻譯職系及發展翻譯工具類資料庫／語料庫等，都與政府翻譯業務量增加息息相關。顯示翻譯需求之趨勢必須早妥善因應。

二、加強翻譯人力資源運用及管理改善任用制度、健全翻譯人才媒合機制

根據研究結果顯示，政府部門翻譯需求，除少數單位外，大部分皆屬於不定期且需求量變化極大之型態，且多語種口筆譯需求皆存在。然目前尚無任何機制以整體因應此種不定期且數量變化大的翻譯需求。本研究調查結果也發現，翻譯人力不足的語種依序是英文、東南亞語系、日文、法文、德文、西班牙文、韓文及其他；最需培養的專業領域，依次為法律、英文、農業以及醫療等。訪談結果中亦有多個單位提到翻譯業務量超過專職翻譯人員或秘書處室負荷，造成工作執行困難，因此各受訪單位仍在各自尋求解決方案。而各自尋求解決方案之成效，周中天等人（2004）及本研究兩次調查結果皆顯示仍有不盡完備之處，主要因為個別單位翻譯專業相關整備不足，因此無法有效結合外部資源。無論是選擇翻譯人員或評鑑翻譯品質，多呈現力有未逮之現象。審視實際狀況可以發現，未來政府單位個別提升翻譯專業相關整備之可能性不

高，因此或可考量未來相關政策重點聚焦於提升翻譯人力品質資訊透明度及普及度，協助政府需求單位以更有效率之方式取得翻譯人力，執行翻譯相關業務。

由此可見，未來推動政府翻譯效率及品質提升之關鍵在於彈性人力之運用，因此媒合機制尤為重要。此媒合機制必須透明且能於翻譯需求低時維持基本翻譯人力資源；翻譯需求短期間快速大幅增加時，亦能及時整合需求，搜尋並取得資源以滿足需求。目前已逐步成形之各類翻譯人才資料庫，應不失為可行方法之一。

目前雖然政府機關已建置各種人才資料庫，但是媒合機制之功能並不止於被動提供服務提供者之資訊，而是提供供需雙方能以最有效率方式達成協議，將搜尋成本及交易成本降至最低。然而，此項機制牽涉較為複雜，未來該機制應如何定位，是否應由政府主導，或者輔導非政府單位執行，都需要就法規及實務面逐一檢討，方能有效提升翻譯產業之整體發展，建議列為後續研究課題，並進行中長期政策規劃。

再者，如調查結果顯示，目前政府各單位建置之各人力資料庫由於建置時間仍短，無法看出明顯成效（楊金滿、葉念雲、沙信輝，2010）。亦有研究顯示（蔡依舫，2011），資料庫於建置初期尚未達成預期目標，主要因為知名度仍未普及。由此考量，未來短期後續工作項目宜以推動人才資料庫之普及度為優先。宜研究目前公私部門已有成效之類似機制，釐清其成功原因，並且對照我國政府翻譯需求之現況，強化資料庫之架構、運作方式及使用便利程度。當今國內設有多所翻譯系所培養翻譯人才，且翻譯系所皆多以中英語言組合為主。學校每年所培養之畢業生是否能妥善滿足政府翻譯需求，實為值得研究之後續課題。

總而言之，翻譯人力缺口短期內仍需另覓補充來源，但研究顯示目前並沒有任何立即可行的解決方案。再加上公部門翻譯需求內容較專業，擔任翻譯作之譯者將需要對於專業領域有所涉獵方能勝任，更令短期翻譯人力補充更顯困難。

長期而言，就如部份受訪者認為，未來政府翻譯業務只會越來越多，難度和專業度越來越高；與其建立公務員翻譯職系，不妨考慮或許在行政院下整合各單位翻譯人力，將翻譯單位擴編成為常設機構例如翻譯司。舉例來說，若擴編之後能有 40 名英文傳譯，就應該可以統籌調配所有公部門的口筆譯需求，支援相關涉外業務。

三、長期觀察翻譯活動供需動態變化

目前政府單位處理翻譯業務之困難包括其他單位不了解翻譯專業、溝通不易，找不到合適的外聘翻譯人力，翻譯人力流動過於頻繁，翻譯品質不穩定，譯者缺乏所需專業領域知識及編制內具翻譯專長之人力不足等。由於本研究為首次明確列出政府翻譯活動之現況與挑戰，因此需要後續長期觀察其變化，訂定前檢討，才能夠對於國家翻譯發展方向及目標有實質助益。

翻譯人力攸關國家文明及永續發展，翻譯政策制度之建立、引導有助於翻譯產業健全發展，值得投入更多的關注。本研究調查期間適逢政府組織再造，許多公部門於 2012 年後多有所調整，負責推動翻譯業務項目勢有所變動影響，例如前行政院新聞局執掌政策宣傳、形象推廣等工作，因應行政院組織調整，於 2012 年整併，納入行政院內部發言單位；前行政院研究發展考核委員會掌理國家政策規劃執行考核，例如推動整合「挑戰 2008：國家發展重點計畫」，帶動翻譯業務與人才培育之發展，該單位於 2014 年 1 月整併入國家發展委員會，未來跨部會翻譯政策制度之協調機制將如何運作，有待觀察。

進一步而言，決策品質植基於充分之資訊，未來國家翻譯發展政策項目應優先考量長期觀察翻譯活動之變化，蒐集正確完整之資訊。目前僅有少數研究對於市場之觀察歧異甚大。例如，比較本研究與周中天等人（2004）之結果可以發現，兩者對於翻譯市場規模之推估差異將近一倍；其他較小型之研究也僅能就翻譯活動的某一區塊進行分析，無法獲得全貌。翻譯活動由於其分散於許多部門之特性，參與者背景多元，且

缺乏有組織的專業團體，因此較難掌握市場樣貌。然而，長期持續觀察與研究必定能提升對於翻譯活動之瞭解。唯有如此，才能於政策對話與溝通時提供正確之資料供分析使用，提升翻譯發展政策決策品質與政策成效。

參考文獻

中文文獻

- 行政院主計處 (2011)。中華民國行業標準分類。取自 <http://www.dgbas.gov.tw/public/Attachment/342210594471.pdf>
- 周中天、周嫦娥、葉新興、陳子瑋、何淑媚、王振宇、洪瑞恬、郭姿禕、林樂昕、鍾欣戎 (2004)。臺灣翻譯產業現況調查研究總結分析報告。行政院新聞局專案研究報告。臺北市：行政院新聞局。
- 林慶隆、劉欣宜、吳培若、丁彥平 (2011)。臺灣翻譯發展相關議題之探討。編譯論叢，4 (2)，181-200。
- 楊金滿、葉念雲、沙信輝 (2010)。通譯人才資料庫使用平台執行情形之研究。臺北市：內政部入出國及移民署。
- 監察院 (2012)。司法通譯案調查報告。臺北市：監察院。
- 劉敏華、張武昌、林世華 (2005)。建立國家翻譯人才評鑑基準之研究。國立編譯館專案研究報告。臺北市：國立編譯館。
- 蔡依舫 (2011)。臺灣口譯產業現狀與需求分析：以民間企業為例 (未出版之碩士論文)。國立臺灣師範大學翻譯研究所，臺北市。
- 賴慈芸、賴守正、李爽學、蘇正隆 (2006)。建立我國學術著作翻譯機制之研究。國立編譯館專案研究報告。臺北市：國立編譯館。

英文文獻

- Dickens, P. (1996). Human services as service industries. *The Service Industries Journal*, 16(1), 82-91.
- Rodie, R. A., & Martin, L. C. (2001). Competing in the service sector: The entrepreneurial challenge. *International Journal of Entrepreneurial Behavior & Research*, 7(1), 5-21.

