

投稿類別：本土關懷

篇名：雙語菜單很有感?-以玉里國小師生為例

作者：

謝何沅。花蓮縣玉里國小。五年一班  
何政陽。花蓮縣玉里國小。二年二班

指導老師：

林宇瑾 老師  
林宇貞 老師

## 壹、前言

### 一、研究動機

上個學年，我們邀請外師 Tim 到家裡吃飯，我們設計了雙語菜單，希望 Tim 知道晚餐的菜色。當時，老師說玉里鎮上有很多餐廳也有雙語菜單，但有人覺得有，有人覺得沒有。所以我們決定去實際訪查，到底有多少店家有雙語菜單，還想知道玉里國小的老師和三到六年級的學生對於雙語菜單是否有感。

我們先設定調查的範圍與研究的店家，接著思考用問卷來調查大家是否知道那些店有提供雙語菜單，最後決定限定填問卷的對象為玉里國小有上資訊課的 3-6 年級學生，以及教職員，問卷資料收回後，再進行問題討論。針對問題，再進一步採訪店家或填問卷的師生。

### 二、研究目的

- (一)了解玉里鎮用餐店家提供雙語菜單的比例。
- (二)了解玉里國小師生對於雙語菜單的覺察力。

## 貳、文獻探討

雙語菜單是指在餐廳所提供的菜單中，以兩種或以上的語言設計，通常包括了當地語言以及其他通用的語言，如英文、法文等。這樣的設計可以讓顧客以他們較為熟悉的語言來閱讀菜單，提供更便利的點餐體驗，特別是對於外國遊客或非本地語言使用者而言，有很大的幫助。雙語菜單的設計也反映了餐廳對多元文化和多語言客群的尊重與關懷。

我們閱讀的《台灣大學夜市雙語菜單之研究》深入了解逢甲夜市及師大夜市雙語菜單的使用情況。研究發現，18%逢甲夜市攤販和 33%師大夜市攤販使用雙語菜單。使用雙語菜單的攤販多賣異國食物，價位較高且屬連鎖店；英語能力也影響攤販是否使用雙語菜單。雙語菜單扮演文化橋樑角色，推廣台灣夜市和在地文化元素。這研究突顯雙語菜單在夜市經營中的重要性。

另外，雙語菜單對於顧客的行為和消費習慣具有一定的影響：

#### 一、顧客選擇和消費行為：

雙語菜單能夠提供顧客更清楚的訊息，使他更容易做出選擇。研究指出，相較於單一語言菜單，雙語菜單能夠增加顧客的點餐速度，減少猶豫不決的情況，提高消費效率。除此之外，雙語菜單還有助於提升顧客對餐點的信任感，降低點餐過程中的不確定性，從而增加消費額度。

#### 二、語言選擇對消費行為的影響：

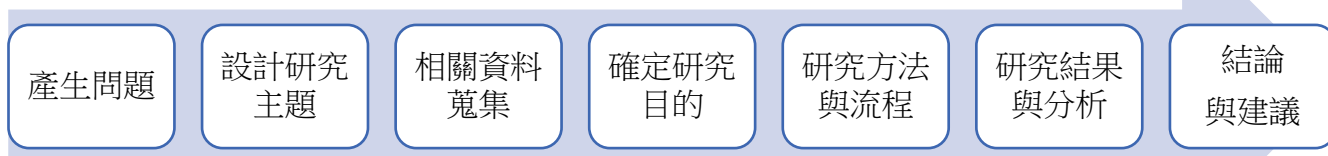
研究指出，顧客在選擇語言版本時，會受到多方面因素的影響，如文化背景、個人偏好等。母語顧客更傾向於選擇以其為主的語言版本，而非母語顧客則會傾向於選擇英文或其他語言版本。

#### 三、雙語菜單的文化適應性：

餐廳經營者在設計雙語菜單時，可能會考慮文化差異，以確保菜單的內容和語言能夠提供給不同語言的顧客使用。研究發現，一份良好設計的雙語菜單能夠提升顧客的滿意度，進而影響他點餐的行為。

## 參、研究方法

### 一、研究架構



### 二、研究方法

#### (一)田野調查

我們選定調查的範圍以博愛街、大同路、忠孝路及興國路為界線，實際至有營業的店家進行訪查，在 Google Map 上標示記號。將店家名稱整理好，進行後續問卷設計。

#### (二)問卷調查

我們使用 Google 表單來設計問卷，我們想要知道玉里國小師生對於雙語菜單的定義是否了解，他們是否去過我們問卷上列出的餐廳，是否覺察玉里鎮的餐廳有無提供雙語菜單。

#### (三)訪談法

針對回收的問卷，採訪對於雙語沒有答案且有意願接受訪談的人，且進一步對問卷結果產生的疑問進行採訪。



### 三、研究流程



### 四、研究限制

(一)我們訪查早餐店的時間比較少，因為我們去訪查的時間大多數早餐店都沒開了，所以才會調查比較少早餐店。

(二)我們的問卷選項有 69 個，擔心有些人會亂填，影響我們的調查結果。

## 肆、研究分析與結果

一、玉里鎮餐廳有提供雙語菜單的比例為 37.1%：

(一)採訪玉里鎮 70 間餐廳，其中 26 間以不同型式呈現雙語菜單。有 14 間餐廳的雙語菜單可以直接看見，佔 20%；需要額外詢問才能取得雙語菜單的比例是 17.1%。

表一、提供雙語菜單的店家紀錄

提供雙語菜單的店家:26 間(14 間可以直接看到)

| 店家名稱   | 直接可見 | 需詢問 | 3 語 | 備註   |
|--------|------|-----|-----|------|
| 天慈寶軒   |      | 0   |     |      |
| 牛哥牛排   |      | 0   |     |      |
| 華廈美而美  |      | 0   |     |      |
| 該醒廚房   |      | 0   |     |      |
| 普食閣    |      | 0   |     |      |
| 必勝客    |      | 0   |     | 全英   |
| 玉村壽司   |      | 0   |     |      |
| 101 麵店 |      | 0   |     |      |
| 錢都     |      | 0   |     |      |
| 阿蕊瑪西縮  |      | 0   |     |      |
| 九湯屋    |      | 0   |     |      |
| 馬蓋仙    | 0    |     |     | 電子點單 |
| 城市漢堡   | 0    | 0   |     | 看板   |
| 玉見包子   | 0    |     | 0   |      |
| 十二太極   | 0    |     | 0   |      |
| 池上飯包   | 0    |     | 0   | 看板   |
| 越南美食   | 0    |     |     |      |
| 八方雲集   | 0    | 0   |     | 看板   |
| 秋月食堂   | 0    |     |     |      |
| 越南河粉   | 0    |     |     |      |
| 印度用餅   | 0    |     |     |      |
| 千筑美食   | 0    | 0   | 0   | 看板   |
| 泰式小吃   | 0    |     | 0   |      |
| 星馬茶餐廳  | 0    |     |     |      |
| 台越美食   | 0    |     |     |      |
| 越南小吃   | 0    |     |     |      |



城市漢堡



必勝客



秋月食堂



九湯屋



普食閣



越南河粉



八方雲集

二、訪查結果發現：

(一) 提供雙語菜單的形式與原因

我們原本以為不會提供雙語菜單的店家，竟然有雙語菜單，我們感到十分興奮、驚訝。但大部分的店家雙語菜單都是額外一張，需要詢問老闆才會拿出來。我們一開始認為東南亞料理的餐廳會提供雙語菜單，但實際訪查後，並不是每一間東南亞料理都有提供該國語言或是英語的菜單。

有些店家發現有許多外國客人時，就會願意準備雙語菜單，例如 101 麵店的老闆娘特地請人幫她手寫了一張英語的菜單，方便外國人點餐。通常連鎖店的餐廳，比較有全球化的概念，會提供雙語菜單，但是在玉里鎮上某間連鎖店的老闆卻不知道自己背後的看板上呈現英語。

有發現菜單上出現三種語言的店家，一間是越式料理，他提供了華語、越南語、英語的菜單。另外一間是泰式料理，他提供了華語、泰國語、英語的三種語言菜單。還有一間韓式料理店，除了華語、英語之外，還有韓語。

(二) 沒有提供雙語菜單的原因

自助餐不需要菜單，眼睛看到什麼菜就點什麼菜，所以也不會有雙語菜單。頂多會在牆上貼主餐是什麼主食，例如雞腿飯、排骨飯、魚排飯……等等。

少部分的老闆認為玉里鎮是鄉下，沒有這麼先進的雙語菜單，他們認為提供雙語菜單的店家是比較先進、時髦的。

隨著科技的發展，人人都有智慧型手機，所以只要打開 Google 翻譯，使用照片翻譯，就可以顯示外國旅客所使用的語言了。但是來自於本校外師 Tim 和 Carina 的分享，有的時候翻譯的結果外國人是看不懂的。

### (三) 特別的發現

有間布農族青年創業的餐廳，他們有額外設計電子式的英語菜單，我們問他們有布農語的菜單嗎？老闆回答我們布農語的菜單太困難了，而且客群很少，沒有翻譯成布農語的需求。

某間較高級的餐廳，我們在網路上查詢，是有提供雙語菜單的，但實際訪查當天，因店家已被包場，過於忙碌，所以告訴我們他們沒有雙語菜單。因此，我們並沒有把它加入為有提供雙語菜單的店家。

有些店家沒有雙語菜單，但在我們訪問的過程中，他們說以後會有，正在設計中。

## 三、問卷結果發現:

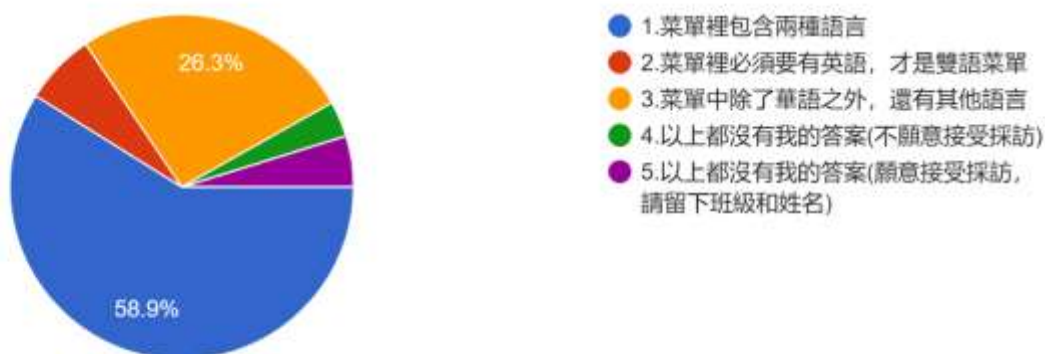
(一)請老師在「玉里國小公務 Line 群組」發出問卷連結

(<https://docs.google.com/forms/d/1GvMnEcQ7ycOKfGPqBxoibGAa2PB6eojNOxvsoUAGOfs/edit>)，三~六年級學生於資訊課時統一填寫問卷，共計發出 261 份問卷，回收 209 份。

(二)什麼是雙語菜單?有 58.9%的師生覺得雙語菜單是「菜單裡包含兩種語言」，有 26.3%覺得「菜單中除了華語之外，還有其他語言」，6.7%覺得「菜單裡必須要有英語」，「以上都沒有我的答案」有 8.1%。

你覺得以下敘述哪一個是雙語菜單?

209 則回應



## 雙語菜單很有感?-以玉里國小師生為例

### (三)去過的餐廳與知道有雙語菜單(共 69 個店家選項)

#### 1、你去過哪些餐廳?



#### 2、就你所知，請勾選有提供雙語菜單的餐廳。



表二、去過有提供雙語菜單的店家與知道的關係

| 店家名稱   | 直接可見 | 需索取 | 選項編號 | 知道有提供雙語菜單的人 | 去過的人數 | 覺察比例(%) |
|--------|------|-----|------|-------------|-------|---------|
| 天慈寶軒   |      | ○   | 52   | 4           | 24    | 16.7    |
| 牛哥牛排   |      | ○   | 30   | 41          | 166   | 24.7*   |
| 華廈美而美  |      | ○   | 33   | 2           | 39    | 5.1     |
| 該醒廚房   |      | ○   | 27   | 2           | 22    | 18.2    |
| 普食閣    |      | ○   | 42   | 7           | 30    | 23.3    |
| 必勝客    |      | ○   | 43   | 25          | 121   | 20.7*   |
| 玉村壽司   |      | ○   | 12   | 7           | 29    | 24.1    |
| 101 麵店 |      | ○   | 13   | 3           | 17    | 17.6    |
| 錢都     |      | ○   | 15   | 20          | 103   | 19.4    |
| 阿蕊瑪西縮  |      | ○   | 14   | 41          | 63    | 65.1*   |
| 九湯屋    |      | ○   | 26   | 11          | 67    | 16.4    |
| 馬蓋仙    | ○    |     | 9    | 24          | 112   | 21.4    |
| 城市漢堡   | ○    | ○   | 37   | 18          | 74    | 24.3    |
| 玉見包子   | ○    |     | 35   | 9           | 116   | 8       |
| 十二太極   | ○    |     | 41   | 10          | 21    | 47.6    |
| 池上飯包   | ○    |     | 47   | 8           | 111   | 7       |
| 越南美食   | ○    |     | 67   | 29          | 39    | 74.4    |
| 八方雲集   | ○    | ○   | 4    | 29          | 152   | 19.1    |
| 秋月食堂   | ○    |     | 40   | 3           | 12    | 25      |
| 越南河粉   | ○    |     | 54   | 28          | 58    | 48.3    |
| 印度甩餅   | ○    |     | 58   | 37          | 55    | 67.3    |
| 千筑美食   | ○    | ○   | 2    | 2           | 13    | 15.4    |
| 泰式小吃   | ○    |     | 6    | 24          | 42    | 57.1    |
| 星馬茶餐廳  | ○    |     | 7    | 9           | 40    | 22.5    |
| 台越美食   | ○    |     | 21   | 33          | 45    | 73.3    |

#### (四)結果分析

問卷回收的資料中，我們一一比對了「去過該餐廳且知道它有提供雙語菜單」的受訪對象佔比，有以下的發現：

##### 1、菜單直接看見

- (1)異國料理(十二太極、越南河粉、泰式小吃、印度甩餅、台越美食、越南美食)去過且知道有雙語菜單的比率介於 47%-74%之間，推測研究對象點餐時較容易注意菜單形式。
- (2)屬於直覺點餐的餐廳(玉見包子、池上飯包)知道有雙語菜單的比率偏低，介於 7-8%，推測研究對象點餐時較不容易注意菜單形式，以口頭點餐為主。
- (3)全國連鎖店(八方雲集)雙語菜單直接可見，有 152 人去過，但是只有 29 人知道有雙語菜單，所佔比率只有 19.1%。

##### 2、需要索取

- (1)雙語菜單需要另外索取的有「必勝客、牛哥牛排、阿蕊瑪西縮」，我們產生「這些受訪對象為何會得知該餐廳有提供雙語菜單」的疑問，所以我們挑選出 13 名受

訪對象接受進一步的訪問，以協助了解他們是如何得知的。(何師、高師、黃師、柳師、顏生、李生、莊生、陳生 1、蘇生、初生、許生、張生、陳生 2，共 13 名)

(2)訪談結果整理如下：

- 甲、依食物類型猜測有提供雙語菜單，賣披薩、牛排……等西式餐點，所以會有英語的菜單。
- 乙、有外國人進去買東西的店，會有雙語菜單。
- 丙、越南、泰國的店家一定會有，還有大型連鎖店，必勝客、八方雲集也會有。
- 丁、必勝客的招牌上面寫著 PIZZA HUT，所以會有英語菜單。
- 戊、受訪者提到這三家店是賣異國料理，所以它的菜單就會有其他語言，泡菜寫 kimchi、披薩的內容物寫英語……等。可能是台灣的店家很常為了增加異國氛圍，採行這種作法，因而使受訪者產生錯覺。
- 己、另外，未被列入的藍色小山，受訪者認為賣高級料理一定會提供雙語菜單。

表三、具指標性的資料

| 店家     | 去過(人) | 知道有雙語菜單(人) | 覺察比例(%) |
|--------|-------|------------|---------|
| 越南美食   | 39    | 29         | 74.4    |
| 台越美食   | 45    | 33         | 73.3    |
| 印度甩餅   | 55    | 37         | 67.3    |
| 泰式小吃   | 42    | 24         | 57.1    |
| 越南河粉   | 58    | 28         | 48.3    |
| 十二太極   | 21    | 10         | 47.6    |
| 玉見包子   | 116   | 9          | 8       |
| 池上飯包   | 111   | 8          | 7       |
| 牛哥牛排*  | 166   | 41         | 24.7    |
| 必勝客*   | 121   | 25         | 20.7    |
| 阿蕊瑪西縮* | 63    | 41         | 65.1    |
| 藍色小山*  | 51    | 14         | 27.8    |

## 伍、研究結論與建議

一、受訪的餐廳中，有 37.1%提供雙語菜單：

連鎖店、異國料理店有較高比例提供雙語菜單；師生能依據所提供的餐點來猜測該店是否提供雙語菜單。使用雙語菜單點餐的客群，可以成為另一個研究方向。

二、語言要使用，才會去留意：

玉里國小師生對於外語，特別是英語較有覺察力，對於店家提供雙語菜單是有感的。但「知道菜單有英語」和「知道該英語代表什麼餐點」我們的研究沒有辦法解釋，可以作為下一次的研究方向。

三、科技發達，用翻譯軟體可即時翻譯：

來玉里鎮旅行、工作或定居的外國人其實不多，沒有提供雙語菜單的店家，除了可以請客人直接使用智慧型手機掃描翻譯外，提供圖片也能幫助讀不懂華語的外籍客人點餐。

雙語菜單很有感?-以玉里國小師生為例

#### 四、設計玉里雙語菜單地圖：

供外師使用，也能提供全校師生參考。



## 陸、參考文獻

- 曾泰元(2016)。棺材板的英文怎麼說？談「百大小吃雙語菜單」。自由時報 20160630-自由廣場。
- 陳昀萱(2019)。雙語教育的國際趨勢。國家教育研究院第 186 期 2019-08。
- 郭裕芯(2011)。台灣大學夜市雙語菜單之研究。私立元智大學應用外語學系碩士學位論文，未出版，桃園市。
- 林孟輝、鄭明桂(2004)。《中小學生如何撰寫田野調查報告》。稻田。
- 徐寶沄(2013)。《世界飲食文化小百科》。聯經。
- 亞歷珊卓·米契林斯卡, 丹尼爾·米契林斯基(2017)。《地圖》。小天下。
- 麥特·拉莫斯(2018)。《世界的孩子，不一樣的生活：來自 7 個國家的 7 個孩子，食衣住行都不同的一天》。小天下。
- 台南意向。台灣美食英文怎麼說，台南市民英語資源網教你。  
<https://www.tainanoutlook.com/blog/tainanfood-english-menu>
- YouTube-華視新聞 CH52。看得懂嗎？臺灣小吃雙語菜單。<https://youtu.be/BUjfhDpp-A?si=d6UfNq5SqPALXNcA>
- Taiwan the heart of asia。臺灣的飲食文化。<https://www.taiwan.net.tw/m1.aspx?sNo=0020546>