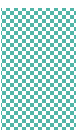


文官制度數位轉型

郭耀煌 政務委員

2020.12.25





數位科技發展趨勢

- Data-driven AI
- Precision & Personalization
- Pervasive, Secure and Inclusive Connectivity
- Hyperautomation & Autonomous Things
- Trustworthiness and Democratization
- Total Experience & Human Augmentation
- Quantum-level Technologies
- Sustainability & Green

數位科技與公部門人力資源管理

1. 政府數位轉型的目的

- 改善政府作業效率及品質
- 運用數位工具拉近政府與人民的關係
- 運用數位工具優化人民的生活方式
- 運用數位工具增進公民權，落實民主的意涵

2. 虛實整合的社會及政府運作模式

- 百倍速運作、資訊泛濫、多元群眾參與、新型態

3. 文官結構與體制的數位轉型

- 數位部門職能必須從資訊作業提升到數位治理及發展企劃
- 數位部門組織設計及人員專長組合必須配合調適
- 數位部門人員宜有跨部門參與或跨界歷練途徑

數位科技與公部門人力資源管理

1. 文官職能數位轉型

- 除了數位技能的學習，更需要運算思惟及數位視野的養成
- 強化組織文化改造的群體認同建構歷程

2. 文官考試制度如何因應國家數位轉型的需求？

- 文官的數位素養及技能宜能成為文官基本能力要求
- 多元文官進用途徑設計

3. 在公私協力的趨勢下，如何發展彈性的掄才及用才制度，以因應快速數位變遷的浪潮？

4. 優化政府資訊與資安人員的培訓與進用制度

5. 有效應用數位科技於公部門人力資源管理

- 資料建構與決策支援
- 適性化人員培訓與職涯成長規劃

數位轉型的困境與突破

1. 如何改變既有人員的作業行為慣性及數位素養
 - 以教育部推動中小學資訊融入教學為例
 - 建構完整的服務鏈，降低進入門檻：以教育部電子白板為例
2. 持續的組織作業流程再造
 - 主政者的意志力與感染力、作業流程改造的有效性
3. 學習型組織
 - 數位浪潮變化快速，需有便捷式的創新實踐機制
 - 鼓勵勇於突破、承擔風險的組織文化

數位轉型的困境與突破

4. 變形蟲組織運作型態與文化

- T型人才培養、鼓勵斜槓歷程
- 制度配套與彈性

5. 開放式創新

- 跨域學習與合作
- 跨部門、跨機關、跨界(產學研)創新生態體系營造

6. 公私協力

- 善用民間及法人資源
- 彈性的人才進用及流動制度

7. 數位包容：universal access、democratization

數位轉型的風險與管理

1. 數位轉型是長期性的投資，須在人才投資、營運服務思惟有周全的規劃，而非一昧的投資購置軟硬體設備
 - 重視服務設計思惟及user experiences: 以蚊子APP為例
 - 敏捷性風險因應與管理機制
2. 社會信賴
 - 政府服務品質、可課責性、與時俱進的法制、社會對話
3. 資料治理與個資保護
 - 資料品質及完整性、法制配套、資料增值規範、GDPR適足

數位轉型的風險與管理

1. 資安防護

- 早期預警、快速因應、降低損失

2. 智慧化服務的作業準則

- 公平性、透明性、強健性、隱私性、可課責性

3. 服務品質保證

- availability, reliability, security

4. 資源向上集中，機動運用

- 協同運作與聯防

5. 善用數位科技工具與民間資源