

主編的話

新公共服務是行政學研究晚近發展的主軸，其乃不斷省思傳統行政學及新公共管理的討論課題，並針對政治體制體系內外環境的演化，所形成的新議題，所產出的新觀念，以及新「公民」的要求，而建構七項新公共服務所要致力講究的時代精神：認識公務體系的服務對象為公民，並非如企業界的顧客；全神關注公共利益的追求，以平衡經濟個人主義的凌駕；重視公民意識的喚起，遠過於企業創新精神的倡導；強調公務體系一方面要有策略性思維，另一方面在行動上要有民主的理念；認知到利害關係人對公務體系的問責，並不是一項容易的作為，而要講究理據的支撐；改變公務體系的核心職責，要偏重於服務，而非在導航；重視人文精神，強調民主行政、協力文化及團隊動態。這些或許是台灣在建構新行政運作時，其必須面對與精緻的任務標竿。

這項新公共服務的精神標竿，既是時代演化下的產物，更是全球所企圖追求的準繩，以提升民主行政的作為，誘引公民的向心力，鞏固政治體系治理的正當性。不過，新公共服務精神的養塑，除了新公民要認清自己的重要角色扮演，提高協力成事的意願與能力，並肯隨時關心服務的進展與指出業已出現的落差，提醒職司當局的彌補外，還要有公務體系本身省覺自身任務的所在方向，深對新公共服務精神的體認，並在這項發展的關鍵時刻，準備足堪勝任的素養、心智與取向。基於此項行政課題的發展，《文官制度季刊》第一卷第三期，特以「新公共服務」為主題，吸引學子有了標的以生產這方面的知識，從中辛苦地評審出五篇可讀性及參考性高的論文以供讀者咀嚼，並寄望有心人以之作為基礎，一則應用於公務的運營，二則延續知識生產的工程，三則激盪出有益於經驗與知識異花授粉的果效。茲為方便讀者，特簡介各篇文章的內容及特色，提早引領讀者進入知識突破的旅程。

第一篇認定：公務體系在面對新公共服務時代挑戰的歷史時刻，其在人力結構上所出現的高齡化問題，提醒有關當局注意在民主治理的要求下，如何設計相關的人事管理政策，用以應對挑戰及提升公共服務的品質。

第二篇分析：在電子化政府操作的當下，主其事者受到那些影響，對其工作的

幫助，對民眾服務的回應，及對工作受監督而感受到的壓力，會有那些變化，並藉之以規劃未來科技能力的強化，促成政府的優質化，民主的強建化及公民的有力化。

第三篇討論：公私協力的有效運用之道，並以兩界人才交流的草案作為評估，指出草案未盡符應協理理論之處，進而建構可資實際交流的新興模式，並由交流的過程，提供公務體系的思維更加策略化，創新化及接軌化。

第四篇探究：公民參與再生計劃之所以失敗的因素，從中發現在民主治理盛行的潮流下，參與的落差，抑或形式的參與，並不能滿足公民的治理需求，也未能注入不同的視框，反省先前計畫的盲點，每易導致計畫的失靈，用以提醒職司當局，今天所服務的對象已不是顧客，而是有主權者地位的公民，並於往後更加落實民主行政的營為。

第五篇解剖：行政政策企業家在政策行銷過程上所要扮演的角色，其不只要具備企業家精神，並要與服務對象、相關利害關係人進行互動性對話，以合理的論證說服主權者，再以兼收並蓄的風格進行不同視框的整合，方可打造公務體系推出正當性鞏固的政策。

這樣的文章鋪排因受限於審查的把關過濾，而未能盡力反映新公共服務的七大精神，但已點出其精萃與關鍵的所在，或可供讀者作為思維啟發及行動的標竿。尤其在講究電子化政府及民主治理的時代，身肩新公共服務的推動者，或可由中尋找突破及發展的渠道。

這一期的編務在相關人員的協力管理下，並受制稿源稀少的窘境影響，而得以順利出刊，謹對出力之士表達謝悃。當然試院的同仁在背後的謀劃與安排，盡心盡力地協助，才能將本期至為緊要又具實用價值的內容，呈現給各社群的人士，希望能引起共鳴，並期盼成為本刊的主力消費者、協力者及生產者，使其邁向美國（公共行政評論）的境界。

文官制度季刊

主編 林水波

2009年8月6日