

第7期

數位治理，現代公務人員的必修課

許秀春 國家文官學院副院長



“ 發展學習地圖，各級公務人員注入數位治理 *DNA*，培育具「前瞻創新、高效行動、有感服務」之公務人力，有效推動智慧政府。 ”

政府數位轉型的必要性

在快速網路化的時代中，因應資通訊科技之不斷創新發展，社會也展現與過往不同之面貌，民眾垂手可得之行動載具、多元便捷之網路服務等，翻轉公共服務原有之樣貌，數位浪潮強力來襲，除了關注數位科技發展外，更需思考如何善用數位科技掌握先機。是以，政府數位轉型勢在必行，倘變革得宜，除能將政府服務推升至另一境界，更能引領社會抓住數位發展脈動，提升國家競爭優勢。

培育公務人員具備數位治理核心概念

基於政府數位轉型之必然趨勢，公務人員是否具備數位治理核心職能成為公共服務變革成功之關鍵因素，公務人員保障暨培訓委員會及所屬國家文官學院職司公務人員各項法定訓練，已就各項法定訓練設計數位治理系列課程，從初任公務人員之基礎訓練、資深公務人員之晉升官等訓練，乃至最高簡任層級之高階文官培訓，以「數位治理」為核心概念，規劃「智慧政府與數位創新」、「智慧政府與

數位服務」等系列課程（如附表 1），內容涵蓋政府推動數位轉型之重要性、政府數位轉型變革之策略焦點、數位服務推動議題等，各項課程5至6小時不等，教學活動兼採數位與實體課程之混成學習，結合理論及工作實務，強調案例研討及實作演練，透過案例引導討論，讓受訓人員能分享自身業務運用之經驗，或實際參與、或曾觀察過之政府數位轉型、數位服務之成功或失敗經驗，以何種方式推動數位服務變革？過程中遇到什麼問題？發生什麼困難？以及運用什麼方法解決這些障礙？成功的關鍵因素為何？失敗的原因又是什麼？從鮮活的案例討論，相互學習的過程中，瞭解政府數位轉型之實況，掌握推動之關鍵因素。

數位治理系列課程設計理念與特色

以下針對數位治理系列課程之設計理念及研發特色，予以說明：

- 一、**層級性**：依不同訓練層級，設計不同之學習主題及內容，例如初任公務人員強調科技素養培養、瞭解當前政府治理之趨勢與內涵、不同領域之數位服務創新作法。薦升簡訓練，則強調數位轉型之全方位知能之建立，包括培養具備運用資通訊科技進行公共問題解決之能力等。
- 二、**實用性**：導入公務實例活化運用。針對不同屬性之受訓人員提供不同之討論案例，例如佐升正訓練，針對警察人員提供「交通警察處理車禍事故報告難題」案例，與其工作息息相關，討論更能扣合需求。
- 三、**銜接性**：邀請行政院政務委員郭耀煌及政務委員唐鳳錄製數位課程，分享政府在數位治理發展的歷程、推動現況與未來，包括從電子化政府轉化到智慧政府的歷程，以及全面推廣數位治理之重要性、政府數位轉型目標及方向，讓受訓人員訓前學習，充分對政府數位治理有一個總體性的認識與瞭解，以銜接後續之實體課程。
- 四、**跨界學習**：為學習產業界的觀點，也於最高層級之高階文官培訓飛躍方案，邀請知名企業之高階管理者擔任「大師講堂」講座，包括崇越集團董事長郭智輝、安碁資訊公司董事長施宣輝等，分享數位科技之前瞻思維，政府未來應如何超前部署，迎接數位議題之新挑戰。同時也安排移地教學，前往企業界進行座談交流，例如前往「台灣微軟公司」與總經理孫基康及其團隊座談，分享微軟如何在數位轉型過程中，如何有效運用前瞻科技達成組織目標等。

結語

數位科技的發展是為了提供人類更美好的生活，隨著數位時代來臨，政府治理必須要轉型，方能提供符合民眾需求的服務。在政府治理轉型的過程中，公務人員扮演著關鍵角色，公務人員保障暨培訓委員會及國家文官學院所提供系列之數位治理課程，目的不在於培育技術層面的資訊人才，而是要將數位治理所涉及的創新、流程再造、跨領域思考等想法，深植在每位公務人員的心中，期望透過這些課程，讓公務人員能夠理解政府數位轉型之目的、價值與作法，並能自我反思，不管是平日習以為常的工作或者未曾處理過的新事物，都能以開放心態面對與處理，這樣，政府數位治理轉型才能夠成功，國家也才會進步與發展。

表 110年晉升官等訓練「數位治理」系列課程一覽表

訓練別	薦升簡訓練	委升薦訓練(含員升高員)	佐升正訓練
課程名稱	智慧政府與數位創新	智慧政府與數位服務	
課程時數	實體課程6小時	實體課程3小時 數位課程2小時	
教學方式	•講授 •個案研討 •實作演練 •主題微學習	•講授 •個案研討 •實作演練	
課程重點	<ol style="list-style-type: none"> 1. 政府推動數位轉型的重要性 2. 數位創新對政府公共價值的影響 3. 政府數位轉型五大策略： <ul style="list-style-type: none"> • 數位民主 • 數位服務 • 數位行政 • 數位建設 • 數位社會 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 數位科技演進與數位治理 2. 數位轉型的五大面向 3. 數位服務的流程、傳遞與精進 4. 多元利害關係人的數位服務規劃與管理 5. 設計思考與服務設計 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 數位治理發展背景 2. 臺灣數位治理的發展歷程 3. 當前數位轉型的五大面向 4. 數位應用設計： <ul style="list-style-type: none"> • 顧客素描 • 價值地圖 • 價值適配
個案主題	我們能否運用公共服務數位沙盒機制推動政府創新？	<ul style="list-style-type: none"> • 「網路報稅」 • 公私協力推動「電子支付」與「電子發票」 • 跨組織資料串連的「個人化資料自主運用」My Data數位服務 	<ul style="list-style-type: none"> • 交警警員處理車禍事故報告難題 • 如何運用數位科技導入火災演練