



國家發展委員會 104 年 電子治理策略管理訓練紀實

謝翠娟 國家發展委員會資訊管理處高級分析師

面對共享經濟、群眾外包、行動裝置互動等新型態公民參與模式崛起，加上物聯網（Internet of Things）、政府資料開放（Open Data）、及巨量資料（Big Data）加值服務的需求日殷，如何善用資通訊科技策略發展電子化政府為民服務，是現今各級政府機關正積極面對的重要議題，而公務員需要的能力不再只限於傳統學理，更需要的是擴展視野與國際接軌及各種實務經驗的導入。電子化政府服務的優化與加值，以及公務員世界觀及資訊職能的養成，是國家發展委員會（以下簡稱國發會）持續推動的業務重點之一，國發會於今（104）年已是連續第3年委託電子治理研究中心規劃辦理「電子治理策略管理訓練課程」，旨在促成政府機關中高階資訊策略級主管及儲備主管向各界精英快速學習。

今年課程搭配資訊應用趨勢規劃，內容包括：電子治理與公共價值、政策行銷與民眾參與、開放資料與巨量資料、未來趨勢與創新應用、標竿學習等重點主題，除廣邀學術、資訊、行銷、民調、創研等各領域達人以演講、座談、工作坊及參訪等方式分享交流各種數位服務創新經驗與實務外，也邀請多年主辦「全球電子化政府排名」的日本早稻田大學教授小尾敏夫（Toshio Obi）來臺分享各國推動電子化政府

服務重點及推展良善電子治理的策略。

訓練課程主要對象為政府機關（構）承辦電子治理相關業務同仁或主管，具學士學位且工作資歷8年或薦任8職等（含相當）以上現職公務人員，為使參訓者可兼顧公務辦理需要，課程設計特別採行隔周上課規劃方式辦理，學員可選擇參與5週10天的「全程」課程，或僅參加2週4天的「單梯」課程，全程參訓學員除學習時數外，亦能於完成學習成果發表後，獲得政治大學社會科學院行政管理碩士學程（Master for Eminent Public Administrators, MEPA）3學分之學分認證。課程一開始，國發會高仙桂副主任委員也跟學員分享近期的趨勢觀察，由於共享經濟的崛起，Uber、Airbnb等新創公司改變了民眾工作型態與工作參與的方式，同時也創新商品的服務型態，面對資通訊科技快速進步以及主客觀環境的改變，政府提供服務及電子治理的觀念與應對策略的轉變，乃至於個人基本資料的保護與授權，是下一階段電子化政府發展的重要議題。

行政院宋餘俠副秘書長也撥空與學員分享IT管理與策略思考，以許多案例說明我國電子化政府發展歷程中遇到的阻礙、突破方式與策略。宋副秘書長靈活的透過數個小故事，具體描述了運用創意思考來找到解決困擾或問題的

經驗，例如推動電子化公文初期，傳統紙本公文書寫為了書寫對齊，故需公文用紙上印有欄框，而欄框顏色又因文化特色，因此多數機關單位都採紅色印刷以寓意吉祥。推動電子化公文，第一步需先溝通所有資料包括欄框顏色可以由較為經濟的單色印表機印出，但紅色欄框變黑色，究竟應該如何溝通說明，是當時的煩惱，有個聰明的文書主管提出創意，調整當時「文書手冊」的策略，只改 1 個字就解決那個讓推動團隊煩惱的問題，就是把文書處理實施要點內容中提及公文用紙欄框得以『紅』色列印，改為得以『墨』色列印，『墨』這個字也剛好能對應印表機的『墨水匣』的慣用稱呼；其後又逐步完成去框、橫式書寫、電子交換、直至公文全程電子化等進展。宋副秘書長期勉學員思考問題時不妨突破既有框架，以尋找創意突破的契機，學員都聽得津津有味，除了對於政策形成多了豐富的參與感，更獲得不少寶貴的經驗。

今年在「電子治理與公共價值」系列課程重點，包括：我國電子化政府發展歷程、數位國情概況的分享，以及國際電子治理政策規劃的方向與趨勢。課程除說明網路民調、書面調查與面訪等各種民調方式搭配的應用策略外，也安

排新型態的民調方式分享，如新興的 APP 民調。另「政策行銷與民眾參與」系列課程，則讓學員觀察學習各國不同領域政策行銷與政策溝通的技巧及經驗。如年代主播陳園淳分享新聞採訪邀請的訣竅時，則傳達：邀請採訪單位如何規劃有趣、吸睛的採訪通知，將有助於增進媒體對活動或訊息的採訪興趣；另活動時間也要兼顧各種媒體截稿時間，若想於電視臺中午 12 點到下午 2 點的黃金時間播報，活動相對合適的時間規劃為早上 10 到 11 點。

除此之外，在「開放資料與巨量資料」系列課程，則安排創意資料科學家養成之路的分享，讓學員透過業界達人的互動式分享中，進一步瞭解政府資料開放與導入巨量資料（Big Data）分析等政策的國際趨勢與衍生議題的調適策略，學員更透過工作坊的體驗，具體感受資料加值的威力，以及挑戰跨領域資料整合解析的觀察。在「未來趨勢與創新應用」課程則邀請超過 3 間以上民間企業分享其服務創新實務及應用新興科技趨勢的經驗與作法，並安排「標竿學習」參訪，走訪包括新創公司、大型物流公司或軟體公司等新型態企業，讓學員更能近距離觀察並體驗新形態的客戶互動與服務經營策略。



圖 1 行政院宋餘俠副秘書長分享 IT 管理與策略思考課程



圖 2 與會人員專心聆聽課程



整體課程，也規劃一系列的學員互動學習時間，並有不同主題的專家學者參與分組討論，更設有專屬線上論壇，讓學員間自由分享資訊、取得課程講義或補充資料、參與議題研討或與分組導師空中交流討論等，學員互動熱烈積極。第2週及第3週課堂上就開始陸續出現學員們分享的各種點心，課堂氣氛更顯活潑熱情，除了

學理與經驗的學習，跨領域的學員間互動學習，也無形增進學員的跨域理解及協調力，課程最後透過學員的學習成果發表，充分展現學員對各種新興主題的觀察規劃與應用創意。

完整課程資訊請上電子治理研究中心官網查詢：<http://www.teg.org.tw/>



圖3 典通股份有限公司團隊特聘研究員兼總經理楊雅惠及資深研究員兼專案經理彭佳玲分享不同調查法之介紹與APP調查介面操作主題



圖4 年代新聞陳園淳主播分享政策行銷—從電視到網路主題



圖5 中央研究院陳昇瑋研究員分享創意資料科學家的養成之路



圖6 學員熱烈互動討論中

