

公務人員數位學習與人力資源發展之初探：

我國政府六大數位學習網之檢視

**A study of civil servants with e-learning and human resource
development : A review of six official websites in Taiwan**

吳濟安 Wu, Chi-An

摘要

因應數位化知識經濟時代來臨，龐大的官僚體制應該思考如何善用數位學習的力量來提升組織與成員的競爭力。雖然我國近三年來陸續成立多個數位學習的官方網站，提供公務人員隨時隨地取得最新資訊與管理知識之用。不過，數位學習似乎出現了過度美化與神話的現象。需知數位科技終究只是一項工具，其是否能確實發揮功效，端視人們實際應用的方式。本文的目的正是針對當前政府所建置的數位學習網進行檢視，以瞭解其現狀與問題所在，進而回歸以人力資源發展的觀點，重新對公務人員的數位學習提出改進之道。

關鍵字：數位學習、人力資源管理、人力資源發展

壹、前言

因應數位化知識經濟時代來臨，大部分的企業都將加快其企業 e 化的腳步，而導入「數位學習」(e-Learning)則被視為是組織將最新資訊傳遞給員工、培訓人才資本，以維持競爭優勢的最有效手段之一。根據 IDC 和美國 Training Magazine 2003 年 5 月針對企業訓練的採購者與決策者所做的一項調查中發現，在已導入數位學習的企業中，約 80%的比例在過去四年中已經享受到了數位學習「符合成本效益」的好處，而且隨著數位學習漸漸深化、融入到傳統訓練體系之中，「成本效益」不僅將更為顯而易見，企業對於數位學習的投資意願亦將因此更為提高，形成一種正向循環的狀態。(廖致凱，2004)¹

相較於民間企業，龐大的政府官僚體制似乎更應思考如何善用數位學習的力量來提升政府與公務人員的生產力與競爭力。實際上我國自 1993 年起，即由行政院國家科學委員會推動了許多與科技學習相關的研究計畫，陸續設立了關於教學、學習、或輔導的網站，並研發出許多與教育相關的網路工具，2002 年初則正式將「數位學習」概念提升為第八個國家型計畫。而近三年更陸續成立了多個數位學習的官方網站，提供公務人員隨時隨地取得最新資訊與管理知識之用。

早在 2001 年 6 月於美國佛羅里達州所召開的美國訓練及發展協會 (ASTD, American Society for Training and Development) 的年會上，在提到關於「人力資源發展」(Human resource development, 簡稱 HRD) 的未來發展趨勢時，就已論及學習方式的革命 (learning revolution) ——也就是數位學習的興起。(李美雲，2001) 不過，數位學習在崇尚資訊科技的數位時代裡，受到媒體報導與各界一致看好的推波助瀾下，似乎已經出現了過於美化、甚至神話的現象。需知數位科技終究只是一項工具，其是否能確實發揮功效，端視人們的心態與實際運用的方式。因此，本文的目的正是對當前政府所建置的數位學習網進行初步檢視，以瞭解其現狀與問題所在，並進而回歸以人力資源發展的觀點，重新對公務人員的數位學習提出改進之道。

¹ 根據 Simba 最新的策略市場報告，今年 (2005 年) 美國企業訓練產業預估成長 8%，其中數位學習產業將成長三成，可見數位學習已成趨勢。請參見網址：<http://www.ltimagazine.com/ltimagazine/article/articleDetail.jsp?id=161447>。

貳、文獻探討

一、數位學習的意義與特性：

在定義數位學習（e-Learning）之前，最好先對「遠距教學」（distance education）做一瞭解，如此將可更清楚掌握數位學習的意涵。遠距教學又稱為「隔空教育」，它不同於一般或傳統的學習方式（謝明瑞，2001），國外學者 Michael G. Moore（1999）認為：「遠距教育是有計畫的學習，通常學生與教師分隔兩地；因而必須採用特殊的課程設計及教學技巧、特殊的電子或其他科技傳播方式，以及特殊的組織與行政作業配合，方能達成」；而國內學者黃明月（1997）則定義遠距教學為「教師與學員並非處於相同的時空條件下，而教學活動的進行由各種媒介傳送，並輔以指導教師或教學組織幫助學員學習」。從上述定義可以得知，遠距教學的重要意涵在於講師和學員的分離、教學行為與學習行為的分離，但也因為此種分離的狀況，使得必須透過「各種媒介」協助傳送和溝通。換句話說，遠距教學的核心特性是講師與學員的分離，並未直接實質的接觸。兩者的分離突破了傳統教學方式上「時間」與「空間」的限制（黃恆，2001），但為達成教學的目的卻不得不藉助其他各種媒介。Virginia Steiner（2002）曾指出：「遠距教學為一種不限制學生必須與教師出現在同一場所的教學傳遞方式，從演進過程來看，遠距教學包括了從前的函授教學，以及今日運用的許多聲音、影像、與電腦科技的傳遞模式」。由此可知，遠距教學所藉助的各種中介媒體包含電視、廣播、書面教材，甚至是新興的網際網路等。

通常利用科技技術或產品，例如：電腦、全球資訊網、電視、錄音帶、錄影帶等媒介，以遠離教室的學習方式，稱為「TBT」（Technology-based Training）。如果將 TBT 再細分，利用電腦設備，完成課程學習的方式，稱為「CBT」（Computer-based Training）；利用全球資訊網進行線上學習的方式，稱為「WBT」（Web-based Training）。而數位學習是正是利用電腦及全球資訊網的學習模式，因此，簡單來說，數位學習是遠距教學的一種方式，指得是透過網路科技，傳遞一系列能強化人員的知識及績效之解決之解決方案的學習機制和歷程（黃雅萍，2004）。國內一般有將數位學習稱為「網路教學」、「線上學習」、「電子學習」等不同用詞。

數位學習可以分為「同步」（Synchronous）學習及「非同步」（Asynchronous）學習：前者是指透過網路視訊會議及多媒體技術，講師與學員只需於同一時間登錄，即可在不同地點同步進行線上學習，例如以每週即時線上 Office Hour 方式；而後者是指講師與學員在不同時間、不同地點互動學習，包括有：E-mail 交流、非同步討論區的問題、作業繳交及批改等非同步互動方式，雖然無法達到隨時互動溝通的目的，但

卻讓學習者能夠隨時隨地登錄學習的優點。(Wallace & Susan, 2001; Seugnet, 2003; J.B. Pena-Shaff, 2004)總之，數位學習無論是講師或學員，藉著網路無遠弗屆的特性，即可在世界的各個角落，進行同步或非同步的教學活動。

再從目前數位學習的具體形態來看，約可分為下列幾個種類：

- (一) **傳統文字教材**：好比虛擬教科書，也就是把實體文字教課書的內容放上網路，提供學員閱讀。
- (二) **多媒體教材**：在教學媒體上結合聲音、影像、文字及動畫等各種型態，提供學員虛擬實境的教學環境與更具趣味的學習方式，也可提供像是教學進度的記錄與控制、自我學習測驗評量等。
- (三) **互動式教學**：教學型態從傳統單向學習到多向互動式學習、由講師為中心到學生為中心、由被動灌輸到主動探索，包括上述討論區、聊天室、E-mail、留言板等各種同步與非同步互動溝通方式。

第一種形態並未運用到多媒體功能，屬於最基本的數位學習形態；後兩種形態才算真正善用多媒體的教學特色，將語音、影像，甚至電腦互動的元素添加其中。由於傳統面對面的師資引導方式 (Instructor Led Training, ILT) 有經費、時間、地域成本的考量 (Kevin Young, 2002)，因此，這種運用網路科技作為中介的學習方式漸受青睞。與傳統 ILT 方式相比，數位學習具備下列好處：(黃添丁、韓美文，1999)

- (一) **多元教學方式**：結合聲音、影像、文字及動畫等各種型態的教學方式，提供學員多元與活潑的教學內容。
- (二) **即時交談式學習**：電腦網路另一大特點在於即時性的資料傳遞。因此，學員可透過電腦網路進行學員與學員，或學員與講師，甚至學員與電腦間的即時性交談與資料傳輸。
- (三) **著重學員的主動性**：在學習方法上，強調主動性，學員依自己需求主動學習，以充實自己的知識。
- (四) **時間與空間上的學習彈性**：提供學員更多彈性的學習空間與學習時間，學員可以依自己喜好選擇適當的空間與時間進行學習。
- (五) **強調合作與整體的學習環境**：提供學員分享經驗與討論的機會，而且也可以使課程的安排上朝整合方向進行。
- (六) **教學資源的共享**：提供更豐富更快速的傳遞，達成資源共享的目的。

其中數位學習最理想的狀況與好處，就是可以讓所有的學員，依個人需求自行選擇課程、依個人時間選擇上網學習的時段、在過程中可以自由選擇與學員互相討論，或是留言給該課講師。而學習效果則可以透過線上評量機制自行測驗。

二、人力資源發展的概念：

在探討什麼是「人力資源發展」(Human resource development, 簡稱 HRD) 時, 同樣的, 先瞭解「人力資源」(Human resource) 的意義會比較容易掌握人力資源發展的概念。「人力資源」一詞約在 1970 年代出現, 之後並逐漸取代了「人事」(personnel) 或「人力」(manpower) 等較早期的字眼。²這種轉變並非偶然, 而是西方國家在過度強調物力與財力資源之後, 開始認識到了人在組織中的關鍵地位, 因此, 再次給予「人」新的定位, 重新發掘人為組織中重要的資產。

對於一個組織所能運用的資源, 除了物力資源(如土地、原料、廠房與機器設備等)與財力資源(如金錢與融資信用等)外, 人力資源已成為三大資源之一。將「人」視為資源, 不在於人可以被運用於搬運物品、製造產品等等, 更在於人有能力去統合其他資源, 結合各項資源效益, 使組織有更好的績效表現。(Bohlander, G. W., & Snell, S., 2004)

因此, 「人力資源發展」正意味著將人視為資源予以有效開發, 以充分發揮潛能。「人力資源發展」的概念於 1970、80 年代興起, 創造「人力資源發展」這一概念的是美國學者 Nadler, 他認為人力資源發展是「雇主所提供的有組織的學習經驗, 在某一特定時間內, 產生組織績效與個人成長的可能性」, 此外, 他更進一步指出人力資源發展包含: 訓練(training)、教育(education)與發展(development), 彼此之間雖無任何的階層或從屬關係, 但三者互相關連。(Nadler, L., 1979) 簡言之, 訓練是以目前工作為著眼點, 而教育是以將來工作為著眼點, 發展則是以個人成長為著眼點, 無關特定的目前或將來的工作。

隨著人力資源觀念的普及, 人力資源發展的內涵也因不同研究者從新的角度切入而有所轉變, Kelly (1994)、Stewart & HcGoldrick (1996)、DeSimone & Harris (1998) 等, 但「學習」的觀念卻逐漸受到重視, 因而出現了學習型組織(Learning Organization), 甚至知識管理(Knowledge Management)、組織的智慧資本(Intellectual Capital)(陳金貴, 1999), 以及「知識型政府」等的發展也一一出籠。

不過, 儘管人力資源發展的內涵不斷擴充, 但都一致認為人力資源發展的重點在於將人視為可以藉由學習而開發的資源, 從而改善組織成員的態度、知識、技能等特質, 就如同 McGoldrick et al (2001) 總結人力資源發展的概念所說, 人力資源發展有一個聚焦, 就是工作本身是具有結構化、組織化與設計性的「學習」方式, 可以幫助個人、團隊以及組織提升學習。希望成員的特質與組織的需求能相互配合, 並持續地補充、提升, 以協助組織的管理與發展。故而人力資源發展可以歸納出具有以下的基本

² 最早提出的人力資源概念的是 Raymond E.Miles, 他在 1965 年發表一篇「人群關係或人力資源?」(Human Relations or Human Resources?) 的論文, 自此「人力資源」逐漸有取代「人事」(Personnel) 或「人力」(manpower) 等較狹隘字眼之勢。請參閱吳復新《人力資源管理》(1996)。

本特性：³

- (一) 人力資源發展是以明示人類的價值為基礎。
- (二) 人力資源發展是一種規劃性活動，涉及需求評估、目標設定、行動規劃、執行、效果評定等。
- (三) 人力資源發展的目標是改善人力資源的品質和組織效能。
- (四) 人力資源發展的核心是學習。
- (五) 人力資源發展是一種持續不斷的過程。
- (六) 人力資源發展的範圍並不侷限於單一技能和知識的傳授，還包括對於人、工作、學習和組織間的整體交流和互動在內。

總而言之，我國傳統的公務人力發展制度，向以功能與專業知能為導向，著重工作所需的專業技術與知識的傳授。而人力資源發展則是組織透過有系統的規劃性活動，提供員工迎合現在及未來的工作需要的技巧，增加員工的工作能力，並在工作的要求之外，提升員工的價值觀，達到整個組織創新的目的。(陳金貴，1995) 所以人力資源發展與傳統人事行政在對「人」的能力培養上存在著明顯的差異。

參、現況分析

一、現況簡析：

行政院於 2000 年時推出「建構完整公務人力資源發展體系，型塑學習型政府」方案，其宗旨之一即是為了因應數位化知識經濟時代來臨，加強公務人員的再教育。而 2002 年數位國家型計畫的正式推出，政府更是積極地參與推動，因此，一般預估今年數位學習內容將更趨成熟，前景相當被看好。從目前已正式上線的數位學習網站，可以出分為政府與民間兩大類，而在政府方面還可進一步區分為中央機關與地方政府兩大類。前者包括考試院與行政院相關部會所設置的數位學習網站，而後者則有北高兩直轄市與台中市政府等。本文將焦點鎖定在中央機關所設置的具全國性數位學習網站，共有六個，茲分述如下：⁴

(一) 文官 e 學苑

網址：<http://ecollege.ncsi.gov.tw>

建置者：國家文官訓練所

³ 可以參閱「人力資源發展：性質、時代的挑戰、意義和趨勢」(2003)一文，網址：http://www.51lw.com/article/business_manage/1130.htm。

⁴ 六個政府官方數位學習網站現狀的檢視，統計時間至 2005 年至 2 月 15 日止。

「文官 e 學苑」為「考試院公務人員保障暨培訓委員會」所屬之「國家文官培訓所」，於 2001 年中所建置的網路學習專屬網站，可以說是一國家級的公務人員數位學習網站。文官 e 學苑所提供的學習內容包括行政中立、當前國家發展、行政管理知能、法制與實務、自我發展等的「課程類」、鼓勵公務人員勤於閱讀並加強寫作能力的「閱讀寫作類」，以及「專題演講類」等三大類，其中，「專題演講類」為演講、導讀會或研討會的實況錄影製作成的多媒體線上學習教材。而參加以上三類課程者，均可取得終身學習護照的認證，是一結合數位學習與終身學習護照的機制。

(二) e 等公務園學習網

網址：<http://elearning.hrd.gov.tw>

建置者：行政院人事行政局公務人力發展中心

由「行政院人事行政局公務人力發展中心」於 2002 年 2 月所推出的「e 等公務園」學習網，迄去年 9 月止加入的會員數已逾五萬五千人。這是公務人力發展中心為推動全國公務人員線上學習風氣所建置的網站，其特色之一是充分運用資訊科技的動畫虛擬人物來扮演傳統公務員家庭伴隨課程作串場的導讀，以故事性的展現方式帶動學習的趣味性，並適時加入互動練習與測驗以強化學習效果，突破傳統學習方式，避免教條式的教學法難以消化吸收。

目前該站所提供課程數目共為 126 門，包括：管理類課程、自主學習類課程，以及政策類線上課程等。除配合課程時數認證外，公務人力發展中心並有舉辦勤學競賽。

(三) 公務人員終身學習入口網站

網址：<http://lifelonglearn.cpa.gov.tw>

建置者：行政院人事行政局

「公務人員終身學習入口網站」是由「行政院人事行政局」於 2002 年承辦建置，作為全國公務人員終身學習的一個綜合性學習課程參考的「入口網站」，方便公務人員搜尋，以符合自主學習的選擇，作有效的管理與應用。其內容由各公私立大學與相關政府、民間教育學習機構、包括全國三十八所社區大學提供各自的學習課程上傳至網站，讓全國公務人員可以在本站依需求選擇適當的課程來進修。主要內容有：便利的學習資訊複式查詢，公務人員可以利用此機制能在最短的時間內找到最適課程，依照所需擷取學習資訊；其次是線上書城系統，方便掌握每一課程所需閱讀的參考書目與政府出版品等相關資訊；其餘還有電子報訂閱系統、個人化學習資訊管理系統、學習機構資訊查詢、國家政策及最新消息查詢等。

(四) 網路文官學苑

網址：<http://elearning.nat.gov.tw>

建置者：行政院研究發展考核委員會

「網路文官學苑」為附設於「行政院研究發展考核委員會」所建置的「電子化政府網站」中，本站係依據 2001 年行政院會議核定通過的知識經濟發展方案具體措施「電子化政府整合型政府入口網發展計畫」所辦理，提供民眾單一的政府總入口網站（<http://www.gov.tw>），在此總入口網站下設置了網路文官學苑，而一般民眾亦可加入成為會員。課程內容偏重與電腦有關，包括：網頁製作、無障礙網頁設計、與電子化政府政策有關的公文製作、Microsoft Word、Excel、檔案目錄建檔等，另外還有著作權法概論和網路犯罪等有關的法路課程。

（五） 網路學院

網址：<http://case.cca.gov.tw/case3>

建置者：行政院文化建設委員會

「行政院文化建設委員會」於 2002 年以「文化藝術數位學習學院」(Cultural Affairs, School of E-Learning, 簡稱 CASE) 為名的一個文化藝術專業的線上學習網站，推動系列的數位學習課程，包括：網路文化建設、文化創意產業發展、電腦操作及應用等系列課程，合計超過 100 小時的影視音課程。

本站是依據「文化藝術數位學習發展計畫」而推動成立，網站企圖結合學校正規專業教育管道與非正規藝術創作、藝術期刊雜誌、社區大學等非正式教育管道，建構分眾的藝術社群與網絡，並對全國民眾發揮文化藝術的影響力，因此，本站的對象並不鎖定公務人員，一般民眾亦可加入。

（六） 電子處理資料中心公務員資訊學習網

網址：<http://itschool.dgbas.gov.tw>

建置者：行政院主計處

「行政院主計處」直轄「電子處理資料中心」所建置的「公務員資訊學習網」，是以培養政府機關中高階公務員資訊規劃與提昇專業人員技術應用能力為目的，因此，網站的會員侷限於公務人員。

二、進一步分析：

從上述可知，由於我國文官人事機構分由考試院與行政院掌管，六個全國性的公務人員數位學習官方網站，是由考試與行政兩大院分別設立。但是考試院只有國家文官訓練所的文官 e 學苑，其餘五個皆為行政院相關部會所設立。而除了設置單位之不同外，總的來講，還可以歸納出幾項特點，分述如下：

- （一） 會員資格不限於公務人員：**除電子處理資料中心公務員資訊學習網外，其餘大部分的網站都向一般大眾開放，民眾只需填寫一定資料即可申請加入成為會員，利用數位學習的課程。但在選課方面，部分網站會針對公務人員

與一般民眾做出區別與限定，甚至採取收費方式。

- (二) **過份著重傳統教材的數位化**：網站的課程多數都是以講義的形態呈現，提供線上閱覽，另外，再搭配講師影像或語音以為輔助。這種作法其實只是停留在狹義的數位學習上而已。(田冠鈞，2004)
- (三) **學習內容偏重電腦相關技能**：六個網站的課程雖然都區分出幾種類別，但是仍以電腦相關技能的學習為主要內容。根據 Forrester 研究機構針對企業數位學習使用情形的研究報告亦發現，最常在網路上學習的技能是電腦程式者與軟體應用。
- (四) **對於數位學習成效未能作客觀評鑑**：上網學習的時數認證仍有其盲點，多數網站只能針對加入會員做時數上的統計，並無客觀確實的評鑑制度，也無充分運用與發展資訊科技在學習績效評量上的優勢，因此，政府難以精確掌握數位學習的效益。
- (五) **缺乏績效考核機制做輔助推力 (Thrusts)**：數位學習的特性之一，即在於學習者的主動性。但相關訊息顯示，在目前公務人員對政府數位學習網站仍缺乏學習主動性的情況下，亦未見政府當局特別對此建立一套完整的績效考核機制以為輔助動力。

由此可知，六大官方數位學習網站，是依據不同的方案與計畫，分由不同單位進行規劃與設置，因此，課程的規劃與統合並不一致，甚至可以說是各彈各的調，在資源的整合上顯然不夠經濟；且多數的課程著重在現有電腦技能的提昇方面，也顯示出目前數位學習的課程侷限在學習數位能力上，而非落實由數位來進行學習；最後，就是目前所提供的學習課程多以認證時數方式進行採計，大都沒有對於學習做客觀評鑑的機制，無法做出精確的效益判斷，失去自我學習極重要的學習評鑑一環。

肆、建議

人力資源發展視人是有價值的資源，而且是具有統合組織其他資源的重要關鍵資源。對組織而言，每個成員就像是「水桶理論」所描述的木條一樣，少了任一木條都將使水桶無法裝滿水，所以每個成員對組織都有其貢獻，缺一不可。但人是具多樣性的，人不僅發揮的作用不同，本身的能力也是各不相同，因此，人有不同的需要、態度與想法，也擁有不同的技能、知識和不同的發展潛力等，並且有其滿足自我實現的存在感與價值感。好比心理學家 Abraham Maslow (1968) 所提出的「需求層級理論」(Hierarchy of Needs)，除了生理、安全的需求需被滿足外，還有其他的需求存在部分(包括：歸屬、愛與尊重、自我心靈的實現)，而人的這些需求的逐步滿足可以使人最終成為一個性格一致、潛能充分發揮的「自我實現的人」(self-actualized individual)。故數位學習應置於人力資源發展的觀點下予以掌握，將能更加發揮其功

效。換句話說，從人力資源發展的觀點出發，「數位學習」(e-learning)的意義不僅更顯明確，而且也將更為寬廣，涵蓋「數位訓練」(e-training)、「數位教育」(e-education)與「數位發展」(e-development)等三個層面。

因此，從人力資源發展角度進行數位學習的運用時，首先，可以發現我國上述六大官方數位學習網站缺乏有系統的規劃。根據人力資源發展的特質可以瞭解，人力資源發展是一種規劃性的活動，涉及需求評估、目標設定、行動規劃、執行、效果評定等。但是六大網站分由不同政府機關自行設計建置，缺乏一致性的步調，以致於看不出數位學習的完整策略。尤其是同一種課程在不同網站裡都有存在，這種各網站到處開相同課程的狀況，失去了數位學習的成本效益的特質。Kevin Young (2002) 就曾指出數位學習最大的好處即在於成本效益的考量。如此分散式的網管與建置，反而未蒙其利，先有其弊。

如同美國「政府線上學習中心」(The Gov Online Learning Center, GOLC) 為聯邦政府 180 萬雇員所提供的單一電子化培訓服務一樣，我國政府應將數位學習的資源予以整合，經由特定的單一入口網站進行統整，讓使用者能夠輕而易舉的使用。「公務人員終身學習入口網站」是一個好的開始，但是在資源的統整上仍嫌不足，應將所有會員資料、課程科目、教學內容、自我評量等在此單一入口網站進行管理，以方便公務人員搜尋，確實達成有效的管理與應用。

其次，人力資源發展的範圍並不侷限於單一技能和知識的傳授，還包括對於人、工作、學習和組織間的整體交流和互動在內；也就是說，並在工作要求之外，提升員工的價值觀，達到整個組織創新的目的。但是目前六大數位學習的官方網站仍以工作所需的訓練佔多數，這可由最受歡迎課程排行榜仍侷限在電子公文與檔案管理的調查中發現(李銘崇、嚴榆，2004)。人力資源發展包含：訓練、教育與發展，三者的意義與著重是不同的，因此，數位學習的課程設計上應該涵蓋三者，提供更多元與開放的學習內容。

另外，就數位學習的趨勢而言，數位學習不再只是重視內容的開發而已，而需兼強調教材與教學的設計、個性化與適性化的學習原理等等。(經濟部工業局，2004) 但我國六大政府數位學習網，不僅課程內容過於集中現階段公務人員的職能加強而已，在設計上也顯得不夠充分運用數位科技做為教學設計的功能強化。在美國榮獲多次獲國際大獎、經驗超過 25 年的多媒體產業老手 Michael Allen (2004) 即認為，很多教材設計，常常忽略了最重要的「3M」準則，就是有意義 (Meaningful)、記得住 (Memorable)、能鼓舞學生 (Motivational)。(轉引自鄒景平，2004) 因此，未來在課程規劃上，除應朝向開放與多元，滿足個人成長發展的需要外，也應充分使用數位科技的多媒體效果與互動性，落實學習趣味化與活潑化。

最後，對於數位學習的成效未能提供客觀的評鑑，也未與人事考評緊密結合。數位學習與傳統學習的一項重要差異即在於自我學習的強調。(George M. Piskurich. San Francisco, 2003) 由於數位學習不是在教室上課，故而格外強調自主性的學習控制 (Self-Paced Learning)。根據一項研究發現，如果數位學習能夠與獲取證照做一定的連結，人們將能夠產生一定的學習動機。(Patrick Callaghan, 2004) 因此，建議我國公務人員數位學習的情形和成果，應與公務人員升遷、考績之間產生連結，引導各機關與公務人員對數位學習的重視，使數位學習真能成為政府進行人事管理的重要參考依據。

伍、結論

根據英國「經濟學人」去年(2004年)的調查顯示，台灣在數位學習方面的成熟度在全球排名第16名，在亞洲更是排名躍居第三，僅次於南韓與新加坡，故台灣實具有推展數位學習的條件。但從本文上述的探討中可以發現，我國即使具備了數位學習的良好環境，可是在培養公務人員的官方數位學習網中仍然存在不少問題，包括：數位資源的分散、課程內容的偏頗，以及未能善加利用數位科技等。

然而隨著資訊科技及通訊網路的高度發展，勢必帶領新世代的公務人員進入一個嶄新的數位學習環境。政府除了需積極引進數位科技作為公務人員學習的重要工具之外，但更須清楚的意識到，在知識經濟的時代裡，數位學習雖然是提升人力資源價值的新利器，然而它終究只是一項工具而已。如何避免數位學習被過度美化而流於科技應用所建構的空中樓閣，讓數位學習確實能發揮所長，尚需回歸到人力資源發展的本質層面。因此，政府在面對此一被視為帶動學習革命的新趨勢時，其實可以藉由人力資源發展的訓練、教育與發展觀點，將數位學習引導成為真正以「人」為主軸的應用形態，甚至更進一步配合組織的「策略性人力發展」(strategic HRD, SHRD)，達成組織與人雙效合一的境地。

正如 Cynthia Pantazis (2002) 所言，數位學習不是一個萬靈丹，但是它「符合成本效益」的好處，以及能提供更寬廣學習管道的優勢，在在使得如何建構一個「成功的」數位學習，勢必成為政府與企業未來的優先目標。而將數位學習重新置回人力資源發展的脈絡下來掌握，將會是其中重要的一步。因此，在未來，我國政府公務人員的數位學習，應該在現有的單一技能和知識的傳授外，朝向對於人、工作、學習和組織間的整體交流和互動在內，並強調教材內容與教學方式的雙重設計考量，整合六大官方數位學習網站各自為政的現狀，有系統的進行整體性規劃，並與人事的考評作結合，才能真正發揮其功效。

參考書目

一、中文部分：

(一) 書籍

吳復新

1996《人力資源管理》，台北：國立空中大學。

李銘崇、嚴榆

2004〈電子化政府入口網與網路文官學院〉，《電子化政府》。行政院研究發展考核委員會。

謝明瑞

2001《校務基金運作制度及績效考核指標之建立》。台北：國立空中大學研究處。

黃恆

2001《國立空中大學在我國終身教育體系中的角色》。台北：國立空中大學研究處。

趙美聲、陳姚真編譯，Michael G. Moore 原著

1999《遠距教育——系統觀》。台北：松崗。

(二) 期刊

黃雅萍

2004〈數位學習產業人才培育之內涵與探討〉，《教育研究月刊》，118，頁 108-119。

陳金貴

1995〈人力資源管理應用在公共部門的探討（中）〉，《人事月刊》，21（4），頁 20-25。

陳金貴

1999〈人力資源發展的新趨向—公務人員職能的提升〉，《公務人員月刊》，40，頁 6-14。

(三) 論文

黃明月

1997〈隔空教育的意涵及其對成人教育的啟示〉，發表於隔空教育研討會，國立高雄師範大學成人教育研究所主辦。

黃添丁、韓美文

1999〈電腦基礎課程改良式教學法之研究〉，第十四屆全國技術及職業學校教學研討會。

(四) 文件

經濟部工業局

2004〈參加美國 E-Learning 國際研討會出國報告〉，數位學習推動與發展計畫。

(五) 網站

田冠鈞

2003〈從提升企業員工生力的角度談數位學習〉，網址：http://cm.nsysu.edu.tw/cm_news/news/29/b2.htm。

李美雲

2001〈政府中高階管理人才之培訓與養成〉，網址：<http://www.hrd.gov.tw/index.asp>。

鄒景平

2004〈eLearning 心法第 171 講：別再做枯燥乏味的線上教材〉，網址：http://elearning.uline.net/guestbook/dir_show.asp?file=1192&mana=0&page=10&area=1。

廖致凱

2004〈由美國市場看企業數位學習未來應用趨勢(一)〉，網址：<http://www.elearn.org.tw/NR/exeres/76257D53-8D95-40DF-9649-E7DF4E9EF084.htm>。

二、西文部分：

I. Book

George Bohlander, Scott Snell

2004 *Managing human resource*. 13th ed., South-Western College Publishing, part of Thomson Corporation.

Maslow, A.H.

1968 *Toward a psychology of being*. 2th ed., New York : Van Nostrand Reinhold.

McGoldrick, J., Stewart, J. and Watson, S.

2001 *Understanding Human Resource Development: A Research Approach*, Routledge, London.

II. Periodicals

Cynthia Pantazis

2002 “*Maximizing e-learning to train the 21st century workforce*”, Public Personnel Management Washington:Spring. Vol. 31, Iss. 1, p. 21-26 (6 pp.)

George M. Piskurich. San Francisco

2003 “*Preparing Learners for e-Learning*”. Pfeiffer.

Kevin Young

2002 “*Is e-learning delivering ROI?*” Industrial and Commercial Training, Guilsborough. Vol. 34, Iss. 2, p. 54-61(8 pp.)

Patrick Callaghan

- 2004 “*Looking to the Future: E-learning and SAIs*”. International Journal of Government Auditing, Washington:Oct 2004. Vol. 31, Iss. 4, p. 16-19 (4 pp.)
Pena-Shaff J.B.& Nicholls C.
2004 “*Analyzing student interactions and meaning construction in computer bulletin board discussions*”. Computers & Education (42), pp.243–265.
- Seugnet Blignauta, Stanley R. Trollip
2003 “*Developing a taxonomy of faculty participation in asynchronous learning environments—an exploratory investigation*”. Computers & Education (41), pp.149–172.
- Wallace, F. Layne & Wallace, Susan R.
2001 “*Electronic Office Hours: a component of distance learning*”. Computers & Education (37), pp.195–209.

III. Internet

- Michael W. Allen
2004 “*No More Boring e-Learning!*” Allen Interactions Inc. <http://www.astd.org/astd/Conferences/ICE/speakers.htm>.
- Nadler,L
1979 “*What is Distance Education?*” Developing Human Resouces, Houston, TX : Gulf. <http://www.uxex.edu/disted/definition.html>.

Abstracts

For the coming of knowledge economy era, the huge bureaucracy should ponder how to promote the competitive ability of their organizations and members with e-learning. In recent years, Taiwan establishes some official websites of e-learning to provide civil servants anytime and anywhere to obtain new information and knowledge. But it appeared the trend that e-learning as if been applauded excessively into myth. We should realize that the ICT is only an instrument. Whether it can work rightly and effectively or not, it depends on the attitude and thought of people. The aim of the paper is to scan roughly these e-learning websites established by government in order to understand the current status and questions. And then this paper has tried to take the viewpoint of HRD to find a way of improving the e-learning of civil servants.

Key words: e-Learning, Human resource management, Human resource development