

# 職業訓練 e 化

## —以臺北市政府勞工局職業訓練中心為例

張煜輝·徐中明

### 壹、前言

數位化釋放了人類在活動上所受時空條件的限制和影響

彼得·杜拉克 (Peter F. Drucker)

隨著科技的進步，資訊與通訊產業的快速發展，從辦公室自動化、電腦化、電子化、資訊化、數位化、網路化，一直到所謂「e 化」，是社會大眾所熟悉的用語。簡單來說，就是電子網路化。即指將資料、文件、圖畫、聲音、影像等，以電腦處理、儲存、傳送、運用的一種方式。以臺北市政府勞工局職業訓練中心（以下簡稱本中心）而言如開班訊息、招生簡章、報名、成績查詢等，市民大眾、中心學員或技能檢定考生能夠透過網際網路，進到中心的網站來查詢資料，如此一個過程，我們可以稱為 e 化。

對本中心而言，e 化是本中心應要推行的，從任何角度來看，一個政府機關如果不推行 e 化，如何服務社會大眾，如何以更好的品質服務市民大眾；另一方面，

本中心致力於臺北市民、勞工等職業訓練，如果本中心未能進行 e 化，如何訓練市民勞工，如何使至本中心受訓的學員，能學到更好的職業訓練，種種因素存在，皆是本中心 e 化所必須要執行的工作。

e 化對本中心產生的效益有：

一、提升管理效率：透過郵件追蹤、專案管理、績效管理等，可以有效縮短傳統管理方式和時間，並養成做事有規劃的中心文化。

二、增加知識資產：在 e 化同時，將學員資料、文件及專案管理等檔案，儲存並歸檔成為中心重要的資產。

三、節省人力成本：透過 e 化工作熟練後，提昇工作效率，進而節省人力管理成本。

四、提升學員滿意度：結合所有與學員互動的營運活動如郵件追蹤、技術文件、學員服務系統等，達到快速反應的目

標。

五、強化中心形象：常問人家機關行號有沒有網站啊？有沒有 E-MAIL？然後在心中以此為參考指標，因此 e 化也是提升形象要素之一。

## 貳、職業訓練 e 化

職業訓練係指為準備就業的準勞工，或已就業的新進員工與在職員工，為傳授就業所需的職業技能，或提升其工作上所需的工作技能與相關知識，所實施的各種訓練。依據「職業訓練法」的規定，所稱「職業訓練」係指對未就業國民所實施的職前訓練，及對已就業國民所實施的在職訓練。

雖然目前國內教育十分普及，技職教育也十分發達，以及學校分工精細，然市場競爭劇烈，產品日新月異，而任何企業也均能認知員工教育訓練的重要性，如何供應經濟發展所需人力及提升在職從業人員的職能與技能，即是本中心職司職業訓練的目標與責任。以下從教材教法、網路教學、訓練行政等三方面說明 e 化的內涵。

### 一、教材教法

本中心訓練師運用投影片來教學，除了可以省去用口語抽象的表達之外，還可以看到大量的圖片或是實際的案例，不僅比教科書生動，還能培養大家對課程的鑑賞能力。很多職科訓練師都運用影片等工具輔助教學。例如，照顧服務班訓練師會播放影片或是紀錄片來補充，令同學們對

於枯燥的煩瑣事件有深入淺出的認識。

本中心致力於推行教學 e 化，希望訓練師在教學都能輔以教學影帶、投影片等多媒體器材的運用。故連年紀較大或對電腦操作不嫻熟的訓練師，也都認真的學習電腦操作，希望能在教學上給予學生不同於傳統教學手法的呈現。

新一代教師出生於電腦時代，故以多媒體資訊教學不是難事，投影片的製作、播放，都可以提升教學品質。

### 二、網路教學

本中心每年報名學員日、夜間班的民眾約二萬多人，但錄取名額最多卻只約有三千多人，有鑑於許多想要受訓的學員卻一直無法錄取，本中心應規劃網路教學，初期本中心網站開放討論區供民眾發問問題，由中心同仁解答疑惑，當時反應熱烈，一個月約有好幾百人上網發問題，問題也能一一回覆，省去許多不必要得文件傳送。但因後續於討論區發現一些非職業訓練問題，故於民國（以下同）93 年初時將線上討論區關閉，94 年初本中心將規劃訓練師將上課講義上傳網站上供市民大眾能夠下載，自行進修，唯因部分功能面尚未規劃完整，導致許多訓練師在建立資料時遇上許多困難，故本中心於 94 年將規劃更完整系統，讓訓練師能將上課講義上傳本中心網頁。

網路教學最重要還是要有上課影像，學員於網路上上課也才會產生興趣，再加上現今各大專院校也開始推行 E-learning，故本中心為市府勞工教育單位，推行遠距教學是必須要去做，現階

段礙於本中心經費及人員不足，暫無法推行遠距教學，但為大臺北市民及勞工朋友學的權益，以及教師縮減等因應問題，本中心應立即規劃遠距教學，以服務更多學員。

### 三、訓練行政

職業訓練 e 化是要有強而有利的行政力量來相輔，我們可以看到，在本中心設有訓練課，是專門為職業訓練而設定的一個單位，它包含了所有訓練的項目，協助辦理招生，處理行政業務及辦理學員結訓等行政工作。

訓練師和行政部門的配合，可對本中心訓練更為簡化，使訓練師更能專注於教學，行政部門加入訓練行列，對於職業訓練 e 化，助益更大。以下三套管理系統，為本中心推行 e 化過程中，所不可缺少的系統。

#### 學籍管理

87 年本中心為致力於管理學員 e 化，建置學籍管理系統，整個流程從學員報名（網路報名）、檢核是否有重複報名、學員個人資料建入、考試成績輸入、學員錄取受訓，學科、術科成績輸入，產生名次、列印證書等一系列電腦化作業，除學員資料及成績需人工建入外，其餘皆為 e 化作業，減少人工計算及錯誤。

本中心自從有了學籍管理系統後，減少行政人員作業時間，增加工作時效，同仁需要學員資料時，可憑本身授予的權限，自行從電腦取得資料，不需要訓練師再提供相關資訊，隨時隨地可以查詢學員

受訓結果，可以知道學員出缺勤狀況。

學員資料建檔後，資料庫有學員資料，可隨時提供受訓學員成績申請，減少同仁還要找尋歷年學員資料等繁瑣問題，另外也可以查詢學員是否有重複報名，是否有兩年內報名受訓的現象，減少人工作業的疏忽。

#### 物料管理

本中心於 88 年開發物料管理系，將所有人工作業程序推進到資訊化，簡要流程為廠商管理，物料管理，請購管理，驗收，領料庫存，盤點。本中心將所有往來廠商名、訓練需要使用的物料建入資料庫，訓練師如需要申請購買任何物料時，則透過物料管理系統進行查詢，將所需要的物料提出申請，申請過程中承辦人員可依訓練師所提出物料進行確認，由系統列印資料，送請審查。

其中整個物料申請人，物料承辦人，物料採購人，物料盤點，我們可以很明確各環節所需負責事項，物料承辦人隨時更新資料庫，提供申請人明確資料查詢，採購人員也可以依資料庫內詳細資料，減少訪價程序，以有效控管整體時效，進而將整個流程 e 化，建立完整物料管理。

#### 教學管理

本中心有鑑於整體教學的重要，開發教學管理系統，並加上訓練日誌、查課紀錄、鐘點費發放、調課紀錄、訓練計畫及師資的維護等功能，全部整合起來。

此套系統建置完成後，本中心 e 化又向前一大步，整個職訓中心從訓練師開始要開班級，寫好訓練計畫，開班招生，報

名作業，學員受訓，申請耗材，使用耗材，結訓作業等，完全電腦化處理，達到本中心 e 化的成果。

上述三套管理系統，實對本中心 e 化影響甚鉅，但由於時空變遷，政策改變等因素，所需要功能皆非目前系統所能提供，故於 93 年時，將此三套系統整合為一套職業訓練管理系統（簡稱 MIS 系統），此系統將擴大為職業訓練 e 化，產生更好結果。

### 參、技能檢定 e 化

所謂「技能檢定」是對於各類職業技術從業人員的工作內涵，先就其所需具備的相關知識與技能操作訂立規範，再經由學科考試與技能實作測定其精熟程度，凡達一定水準者由政府頒給技術士證的一項措施。合格者由政府主管機關頒發「技術士證書」，以證明所擁有之技術能力，作為從業的憑證，並依法在就業時得到某種程度的保障。此種重視就業能力及執業資格憑證的方式即稱為職業證照制度。換句話說，透過公正、公平、客觀的評量過程，來評鑑從業人員的技能水準，是實施職業證照的基礎。而技術士職業證照正是最具代表性的職業證照。

#### 一、報名

技術士技能檢定可分為下列等級，凡符合各等級之規定者，皆可以報名。

- 丙級或單一級技術士：年滿 15 歲或國民中學畢業，擁有證明文件者，得參加丙級技術士技能檢定。工作有危險性之職類，參加檢定年齡提高為年滿 18 歲，參加

保母人員職類檢定應年滿 20 歲。

- 乙級技術士：（請參考技術士簡章乙級技術士規定 <http://tvtc7.tvtc.gov.tw/form/othertest.asp?ID=58>）

- 甲級技術士：（請參考技術士簡章甲級技術士規定 <http://tvtc7.tvtc.gov.tw/form/othertest.asp?ID=58>）

#### 現場報名

本中心為服務臺北市民暨受中央機關委託，特地在本中心受理現場報名，凡符合上述報考等級技術士條件者，檢附相關證明文件，可親自或委託他人至本中心受理報名，當場檢視證明文件後，符合資格者繳交所要報考職類費用，本中心立即完成報名作業，由考生收取准考證後就完成報名手續。為縮短排隊等時間除使用電腦叫號系統外；配合運用中心技術士技能檢定報名作業系統，減少作業時間，並正確列印收據。

#### 網路報名

網路報名為本中心推行 e 化另一個指標，為目前全國只有本中心受理網路報名，將報名人員建立資料庫，由資料庫比對，符合條件者可以在網路上報名，雖目前本中心資料庫非涵蓋全國技能檢定資料庫，但只要於本中心報名學員皆會有資料在本中心，往後如果還需要報名時，直接上網就可以報名，不需要本人親自到現場報名，網路報名需注意下列事項：

- 年滿 15 歲以上或國民中學畢業，得參加丙級技術士技能檢定。

- 三年內曾參加臺北市全國技術士技能檢定考試的一般考生（不包括職業訓

練、在校生、定期定點、即測即評等專案檢定），即持有 3 年學科或術科成績保留者，可申請報考免學科或免術科測驗（不包括相關科系免試學科）。

報考一般手工電銲、氣銲、中餐烹調、西餐烹調、照顧服務員，因另有特殊審查規定，不接受網路線上報名。

使用網路報名之考生，必須要有一組登記合法的 E-mail 信箱，並留有電話，以便聯絡，否則恕不接受網路報名。

完成郵政劃撥後，將身分證正反面影本、1 吋照片 4 張粘貼在「網路報名正副准考證表」及劃撥收據影本等資料，寄至本中心辦理准考證，所有手續皆完備後，就完成網路報名手續。

## 二、測試

### 學科測試

可上本中心網站試場查詢。

學科測試採筆試測驗題方式為原則，並以電腦閱卷。（除相關職類另有規定外），其餘測試時間為 100 分鐘，成績為 60 分及格。

### 術科測試

某些職類之術科測試採筆試非測驗題方式，如「商業計算」及「會計事務」。術科測試日期與學科測試日期安排於同一日（非同一間試場）舉行，上午為學科測試，下午為術科測試。

各職類均採實作方式測試，其術科測試地點由主辦單位依報名地點（非依應檢人住址）衡酌報檢人數分布情形、各評

鑑合格場地之辦理經驗、意願及各場次術科測試應具相當經濟規模等各項因素綜合審議後，分配至合格術科場地接受測試。部分職類受限於報檢人數、檢定經費之經濟規模、合格場地及辦理意願等因素，必需集中一地接受測試，報檢人於報名後不得以任何理由要求更換術科測試辦理單位或退還報名費。

## 三、成績公布

學科測試標準答案於學科測試完畢翌日即於勞委會中部辦公室網站 <http://www.labor.gov.tw> 公布，本中心於學科測驗完成後，兩個星期之內，將以掛號郵件幾達給考生，術科為承辦單位將成績送達本中心後，將學術科考試成績成績單，以掛號郵件寄送考生。

### 閱卷

學術科測驗完畢後，將測驗時採用電腦答案卡作答職類，採行電腦閱卷，以增加閱件準確性，並提高閱卷時效。

### 成績查詢

報檢人對評定成績如有異議，應於接到學術科成績通知後 15 日內（郵戳為憑），填具書面複查申請表，附上 25 元掛號回郵信封逕寄辦理單位，逾期則不予受理，複查成績以一次為限。

本中心提供網路成績查詢功能，報檢人員可自行登入所需欄位，於本中心網站上則會呈現報考科目成績，方便報檢人隨時可以查詢。

#### 四、發證

凡經參加技能檢定學科及術科測試成績均及格者，並繳交證照費後由主辦單位製發「中華民國技術士證」。如需輔導就業者，可透過全國就業服務機構，優先予以輔導就業。至於報檢自來水管配管-自來水管承裝技工、自來水管承裝技工考驗合格者，由勞工委員會中部辦公室轉經濟部核發自來水管承裝技工考驗合格證書，並由經濟部水利署收取自來水管承裝技工考驗合格證書費 200 元整。

#### 肆、學員就業與輔導 e 化

##### 一、推介參訓

##### 就業保險法非自願離職被保險人

先至公立就業服務機構完成簡易就業服務諮詢後，持該公立就業服務機構開具之「職業訓練推介單甲式」，於指定日期內至本中心完成報到手續。

##### 特定對象之失業者

特定對象，包括：負擔家計婦女、中高齡者、身心障礙者、原住民、生活扶助戶、更生保護人、家庭暴力被害人等，針對特定對象之失業者就業諮詢後推介參訓，依據行政院勞工委員會職業訓練局 93 年 7 月 30 日職公字第 0930025476 號函告公立就業服務機構與公立職業訓練機構略

以：『修正「職業訓練推介單甲式」及「職業訓練推介單乙式」，並自即日起實施。非就業保險之一般失業者，如有需要，可核發「職業訓練推介單乙式」。惟持乙式推介單之失業者，仍需依各該培訓班次錄訓規定辦理，即有些班別仍需經甄試合格後方得錄訓。』

以上對象訓練期間因可申請訓練生活津貼，須分別利用勞工保險局網路申辦作業及行政院勞工委員會職業訓練局就業促進津貼重複申領查核系統方得完成。

##### 二、津貼申請與發放

##### 就業保險法非自願離職被保險人

於開訓 3 日內中心經由勞工保險局網路申辦作業系統確認參訓，於訓練期間按月逕撥入學員帳戶，離訓或退訓亦須申報以停止核撥。

##### 特定對象之失業者

凡符合就業服務法第 24 條第 1 項所列（負擔家計婦女、中高齡者、身心障礙者、原住民、生活扶助戶、其他經中央主管機關認為有必要者）之失業者（依就業促進津貼實施辦法規定），於開訓 10 日內向中心提出申請。下表為本中心受訓學員生活補助金申請應備文件與補助標準。

臺北市政府勞工局職業訓練中心受訓學員生活補助金申請標準表

項 別	中 高 齡 之 失 業 者	身 心 障 礙 者	低 收 入 戶	負 擔 家 計 婦 女 而 失 業 者
-----	---------------	-----------	---------	---------------------

申請條件		指年滿 45 歲至 65 歲之間者	指領有身心障礙手冊者	指領有低收入戶卡者	指年滿 15 歲至 65 歲之間，以戶為單位，其工作所得為唯一提供家庭生活所需之經濟來源且有扶養親屬之婦女。
需 備 證 件	附表 4	國民身分證正反面影本二份	國民身分證正反面影本四份	國民身分證正反面影本二份	國民身分證正反面影本二份
		郵局帳戶封面影本二份	郵局帳戶封面影本四份	郵局帳戶封面影本二份	郵局帳戶封面影本二份
	其他	切結書正本一份	身心障礙手冊正反面影本四份	低收入戶證明文件影本二份	受撫養親屬為 15 歲至 65 歲者之在學或無工作能力證明一份
				戶口名簿影本一份	全戶戶籍謄本一份
		同意代為查詢勞工保險資料委託書正本一份 不常用、不重要之印章乙只並請貼上職科姓名			
補助金額		職訓局訓練生活津貼每月補助 9,504 元			
申 請 書		一份			
送件期限		開訓日 10 日內			
注意事項		一、兩年內不得重複申請。如另有於工會加保勞工保險者，須另簽『無工作切結書』 二、所有文件一律以 A4 紙大小為準，過小者則貼於 A4 紙上，等同			
項 別		原住民之失業者			
申請條件		指戶籍已登記為原住民者			
需備證件		國民身分證正反面影本四份			
		郵局帳號影本二份			
		全戶戶籍謄本三份（須有原住民註記）			
		同意代為查詢勞工保險資料委託書正本一份			
		其 他	不常用、不重要之印章。		
		訓練生活津貼：每月補助 9,504 元 直轄市原住民職訓津貼			
補助項目		臺北市		高雄市	
		依受訓比例計算		依受訓比例計算	
申 請 書		（附表一）一份		（附表一）一份	
		（附表二）二份		（附表三）二份	
送件期限		開訓日十日內			
注意事項		一、同一年度內職訓。 二、兩年內不得重複。 三、以所有文件一律以 A4 紙大小為準，過小者則貼於 A4 紙上。			

### 三、就業輔導轉介

學業技能輔導：配合各班導師及訓練師，協助學員習得一技之長，以利就業，並培養正確之職業道德。

生活輔導：學員勤惰考核，舉辦各項文康體育競賽，培養正當休閒。

心理輔導：協助個人及團體解決其困擾，排除學習之障礙。

就業輔導：透過各種可能管道，協助學員找到適才適所之工作。

利用中心網站接受廠商求才登記。

收集求才廠商資料，利用電子郵件主動推介。

利用中心網站，徵得學員同意，將資料公布，以擴大效果。

配合就業服務中心個案管理系統發揮連續整體功能，協助推介就業。

### 伍、遭遇的困難

e 化的過程中亦有未盡理想，遭遇到一些問題與困難，以下分系統發展、網路環境、使用者（承辦人）等三方面加以說明。

#### 一、系統發展

資訊系統的發展主要在於協助處理大量例行繁瑣的工作或事務，進一步運用這些資料。資訊系統的發展之初必須依據功能、工作（作業）流程、資料欄位、工作表單、統計分析、報表等作詳細的系統規劃。此等工作必須投入量的人力時間經費

與技術，因此中心即面臨以下的困境：

中心經費不足，欠缺技術支援，沒有專業 IT 人員來負責推動系統發展工作。

IT/SI 廠商很難了解中心需求。

不知系統投資的方向是否正確。

導入系統的時間過長，容易裹足不前或半途而廢。

無法自行負擔日後系統維運工作。

中心無法得知未來的政策走向及作應有的規劃。

一旦開發系統，轉換成本很高。

此外，中央開發許多共通性系統，為配合中央政策，迫使地方機關需要配合使用，導致地方機關係統必須修改。且地方經費縮減，在有限的經費下，各地方政府皆需爭取經費來發展系統，產生經費分配不足，無法有效維護系統正常運作。再者，中央未提供專業人才，地方礙於經費及組織編制無法使用專業 IT 人員，導致對系統無有效認知。加上資訊環境的變遷，系統開發已由原先 Client/Server 架構，演進到目前 Web-base 架構，也打翻以前所開發系統，導致所有系統皆須從新建構，此乃 e 化的過程系統發展的最大困境。

#### 二、網路環境

近幾年來，由於資訊科技的快速發展，使得結合資訊科技與社會各行各業的應用成為趨勢。在本中心亦不可避免，運用資訊科技開發學習教材、改善學習環境、擴展學習資源，已然是現今中心的重要政策之一。同樣的政府與民間也實際的



結合資訊科技應用，開發出各種電腦輔助教學軟體、建構出各種網路學習環境、以及發展網際網路教學資源，期望學員學習能夠產生新的景象，並且獲得更佳的學習效益。

然而要提高學員學習成效，除了提供豐沛的教學資源之外，仍需整合新的學習觀念與作法，以統整學習教材、網路環境、以及網路資源，使能增強學生學習興趣，加強學生獨立思考及強化問題解決能力，促使學生主動進行學習，並發揮探索資源的潛能，進而提昇學習效益。

### 穩定性

e 化最重要有兩點，穩定性及資通安全。本中心區域網路（internat）建立於 88 年，當時軟、硬體皆為上上之選，且系統開發也以 client/server 為架構，所以中心同仁對網路使用上來說，是通暢無比，沒有阻礙，但資訊這類產品是日新月異，以本中心來說，當時硬體環境來講，本中心採用（cisco）網路產品，已光纖為骨幹，對外連接為 T1 專線，於當時可算是奢侈品，可是一般民眾在家上網還在用撥接方式，速度最高也才 64K。在系統方面，本中心採用 client/server 架構，中心同仁使用系統時，開機就可以使用方便極了，在教學方面，以當時環境來說，受訓學員上網就像是在飆，隨心所欲。

現今，網路的穩定性可以說是本中心一大隱憂，教室增加、同仁增加，以致上網台數相對增加，以我們中心來算，個人電腦含網路設備，林林總總加起來約有八百多台，同一時間上網以最大數來說，同

時最高可有四百多台網路設備在使用網路，平均下來，每一台所占的頻寬是有限的。

設備老舊，本中心 88 年至今，網路設備已架設 6 年以上，以科技進步現在，網路設備已不符合目前市面上標準配備，對於業界來說，也只能說堪用，故本中心將會對這方面問題，逐年依預算現有金額，加速將本中心網路設備做升級或汰舊，以提升中心網路的穩定。

系統方面，科技進步，非只有在硬體方面，在軟體方面來說，從以前 client/server 架構，開發至今的 Web-bases 介面，雖然 Web 介面方便性，我想大家都因該清楚，但 Web 系統所占的頻寬，卻是 client/server 數倍，所以在 e 化方便中，本中心也力求網路的穩定性。

### 資通（訊）安全

近兩年來，資訊業最 HOT 話題就是資通安全，本人為中心資訊安全長，身負資通安全責任，近一年來，本中心網路時有斷訊，時有流量大增，雖當時不清楚為何原因，只知道造成本中心行政業務無法順利進行，學員無法上網，在 e 化過程中，形成許多不便及困擾。

影響資通安全不外有木馬程式、中毒等。

木馬程式：是一種遠端管理工具（軟體），駭客利用電腦輾轉植入被害人電腦，被植入木馬程式的電腦會將內部資料向外傳輸，駭客也可在遠端遙控中毒電腦。

中毒：電腦中毒只是一段幾 k Bytes 的程式，它是一種會不斷自我「繁殖／複

製（自我拷貝）」或「感染／覆寫」的程式碼，通常它都會寄存在可執行的檔案之中，或者是軟、硬碟的開機磁區啟動部分，電腦一旦中毒，將會影響中心資通安全，進而擴大影響層面。

本中心今年（94）針對資通安全作更完善準備工作，除一般防毒軟體安裝，新增加入侵偵測，入侵防禦，郵件防毒等相關資安設備來加強本中心資通安全。

### 三、使用者

在規劃 e 化專案時，不能全交由資訊人員來主導，一開始就應要使用者來參與，「e 化會改變使用者的工作習慣，他們才是主角，資訊人員的角色是在旁提供工具。」平時，各個專案的成員每天開會，檢討進度和工作內容；每個星期，資訊人員會和各專案主管開會，協調衝突並確認工作重點；每個月，資訊人員會參加主管會議，協調各部門間因 e 化產生的衝突。根據本中心資訊人員的經驗，把問題定義得廣，就容易取得共識，在執行上的空間也大。

本中心同仁在進行 e 化過程中，往往接受程度皆不高，以中心開發三項系統來說，同仁剛開始皆不會直接使用，即使辦完教育訓練後，中心同仁也不會立即上線，直到需要同仁交資料時，大家才一一使用，這個時候，才發現系統有問題或者是使用不是那麼順手，導致大家怨聲載道，也錯過第一時間做系統修正。

同仁對新系統接受並不高，但對舊有系統接受度卻極高，原因是同仁已經習慣

原有操作模式，其實觀察本中心同仁使用情狀，一但上手的系統就不想輕易使用新系統。由此可知，e 化的過程中使用者的態度非常關鍵，為改變使用者的態度常耗去大量的人力與時間。為解決此一困境唯有透過教育訓練，教育訓練是改變使用者態度最好的方法，也是推行 e 化最快的方式，系統開發建置再好，前置作業再完美，但後端使用者卻不知如何作業，職訓 e 化也會前功盡棄，故本中心每年心舉辦教育訓練多達二十多場，同仁參與也幾乎高達 90%，故中心同仁接受職業訓練 e 化也相當高。

### 陸、因應與對策

#### 一、健全資訊組織與人力

中心相關資訊應用發展規劃專業資訊人力必須加強，隨著資訊技術具有策略重要地位，應檢討整體委外實施辦法並配合調整組織設置，建立有利於資訊應用發展的組織環境。

#### 二、建立中央地方電子化政府協調推

#### 動機制

針對具有全國一致性、共同性或互通性之相關應用系統，應儘速訂定明確之分工並建立良好的互動合作機制，以相輔相成發揮整體之效果。

### 三、調整資訊計畫預算審議制度

中心資訊發展計畫必須依據計畫方案策訂優先次序，計畫審議與預算核列檢討調整改進。

### 四、加強電子化政府推動宣導工作

每年應擬訂推廣宣導計畫，必要時成立 e 化服務團以說明、展示、研討、觀摩等方式，向機關同仁、一般民眾推介 e 化之規劃及推動執行情形，並協調民間相關團體參與執行。

### 五、作業流程再造，推動業務簡化

推動 e 化作業之同時應進行業務合理化，將創新流程納為標準作業程序、簡化表單應用及填表需求、因應自動化作業評估人力運用及權責劃分等。

## 柒、結語

本文的目的，除說明本中心現階段職業訓練 e 化發展現況及成果之外，更提供未來發展策略規劃及應用方向，促進各界瞭解職訓中心 e 化資訊建設之潛在機會，藉以擴大參與層面，凝聚各界共識與力量，加速整體推動步伐，帶引市場機會與產值，培育人才，提升國內資訊專業水準及研發能力，帶動國內資訊產業提升及發展。並以「職業訓練 e 化之挑戰與契機」為主軸，說明在迎向公元 2008 年之前，為實現亞洲最 e 化國家的願景，應如何運用資訊科技，以政府頭家福祉與便利為出發

點，透過有線無線科技，協同配合各級政府資源，落實職訓中心 e 化推動。

（本文作者：張煜輝現為臺北市政府勞工局職業訓練中心副主任；徐中明現為臺北市政府勞工局職業訓練中心資訊人員）