

電子化政府與新科技

■ 謝翠娟

智慧型手機、社群網站、行動定位等科技的發展，
改變了我們的生活型態，也衝擊了政府服務的方式。
電子化政府服務與新科技的串聯，
將推展出新世代更優質的政府服務。

電子化政府的核心精神是善用資訊通訊科技，對內提升行政效率，對外強化服務滿意度，並能兼顧社會關懷及創造社會公益。近年來新興科技如智慧型手機、App 行動應用市集、雲端運算、社群網站、行動定位等科技的發展，帶動了數位公民的興起，新科技也加速了法律、電子商務、全球化競爭等主客觀環境的變遷，不僅改變了人們的生活型態，更促使電子化政府邁入新紀元。

資通訊科技創新

各種資通訊科技應用已逐漸融入民眾的日常生活中，以這類科技為基礎的電子化政府也順勢成為政府服務的主流管道。正如世界經濟論壇在「2010-2011全球資訊科技報告」中指出，資通訊技術將朝向社群化、在地化、智慧化、行動化等方向發展，

各種資通訊科技應用已逐漸融入民眾的日常生活中，
以這類科技為基礎的電子化政府也順勢成為服務的主流管道。

社群網絡將成爲串聯在地環境的人、事、物與程序的媒介，使資料的儲存、運算與分析更有效率，而行動化科技也促使服務的取得更不受限制。

國際著名分析組織Gartner提出了影響未來10年趨勢的關鍵科技，包含雲端運算、平板電腦與智慧型手機所帶動的多元服務環境、行動服務爲主的應用程式與服務界面發展、App商店與市集發展、利用情境感知預測使用者需求的電子商務、定位科技加值社群應用、消費端設備內含感應器以擴大服務範圍的物聯網、大量資料分享所帶動的快速運算技術、綠能環保所發展的低耗能伺服器，在在都顯示新科技已密切結合服務與生活應用。

電子化政府的發展趨勢

放眼國際，先進國家電子化政府發展的趨勢，已從早期的管理觀點，逐漸推展爲創造公眾價值的服務導向觀點。再參考經濟合作發展組織所公布的先進國家電子化政府發展趨勢，以及世界經濟論壇對全球電子化政府發展的評比結果，都顯示電子化政府已成爲帶動國家產業與經濟成長及促進政府改革的重要策略。

各國的電子化政府歷經多年發展，基本架構多已完備，現階段基礎建設的重點，著重於識別認證、資訊安全等，如歐洲各國強調電子識別技術，美國、韓國則以安全的資訊基礎架構爲推動重點。

另外，各國電子化服務面的推動策略是透過服務深化與整合，提升運作效率及服務品質，進一

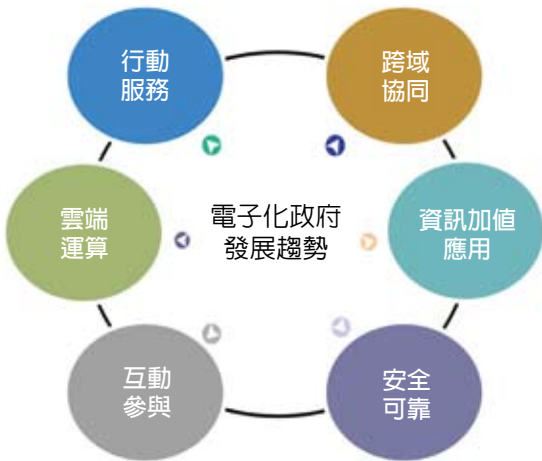


各種資訊科技應用已逐漸融入民衆的日常生活中

放眼國際，先進國家電子化政府發展的趨勢，已從早期的管理觀點，逐漸推展為創造公眾價值的服務導向觀點。



電子化環境及需求的轉變



步強化競爭力並推動國家發展。例如韓國強調培育資通訊產業及資訊人才，新加坡推動社會網絡強調互動參與，芬蘭著重於縮短數位落差以強化國家創新，英國強調數位通訊，以及美國的Web2.0應用等。綜整各國發展趨勢，可以

發現包括資訊安全、行動服務、跨機關服務整合串聯、資訊加值應用、雲端運算、互動參與等，都是未來電子化政府的服務重點。

我國的數位環境現況

依據行政院研究發展考核委員會（以下簡稱研考會）100年個人家戶數位機會調查報告，我國家戶連網率高達82.5%，個人上網率是72%，較前一年度提升了1.1%，8年來的成長更超過10%。網民中平均每3位就有2人會使用行動或無線上網，有52.6%曾透過電子化政府查詢消息或公告，31.1%曾申請線上服務，顯見多數民眾都能日漸善用電子化政府服務。

參考國際電信聯盟2010年世界電信資訊科技指標資料庫，全球家戶連網率約為65.6%，已開發國家上網率則約為71.6%，國內家戶連網率及個人上網率與韓國、新加坡大致相當，都達到已開發國家的平均水準。

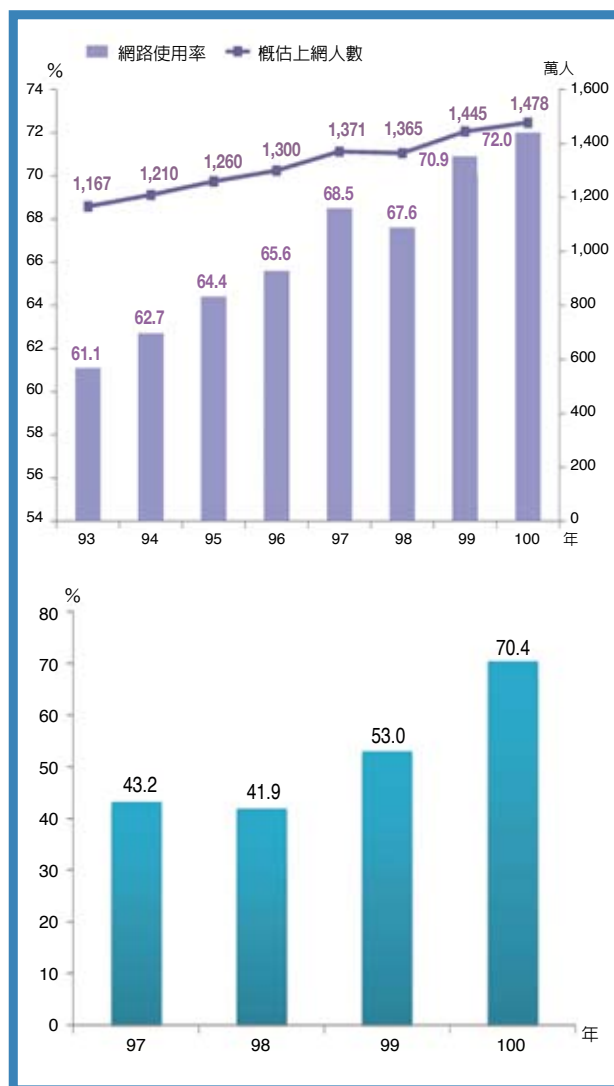
家戶連網率的國際比較

	調查時間	家戶連網率 (%)
台灣	2011	82.5
美國	2010	66.0
日本	2008	64.2
韓國	2008	80.6
新加坡	2009	78.8
荷蘭	2009	90.0
歐盟27國平均	2009	65.0

Web 2.0技術的發展，使人們溝通方式由書信往返改為電子郵件或即時通訊，近來更演進為微網誌分享模式，人際間的互動與資訊科技更是緊密結合。個人家戶數位落差調查發現，目前有64.9%網路使用者具有經營或使用社群網站的經驗，參與網路社群儼然已成網路活動常態。網路社群不僅是拓展社交的重要媒介，更有約50%的使用者願意把政府加入為好友群，從網路社群即時且廣泛的資訊傳遞特性來看，網路社群已成為傳播公共資訊的重要管道。

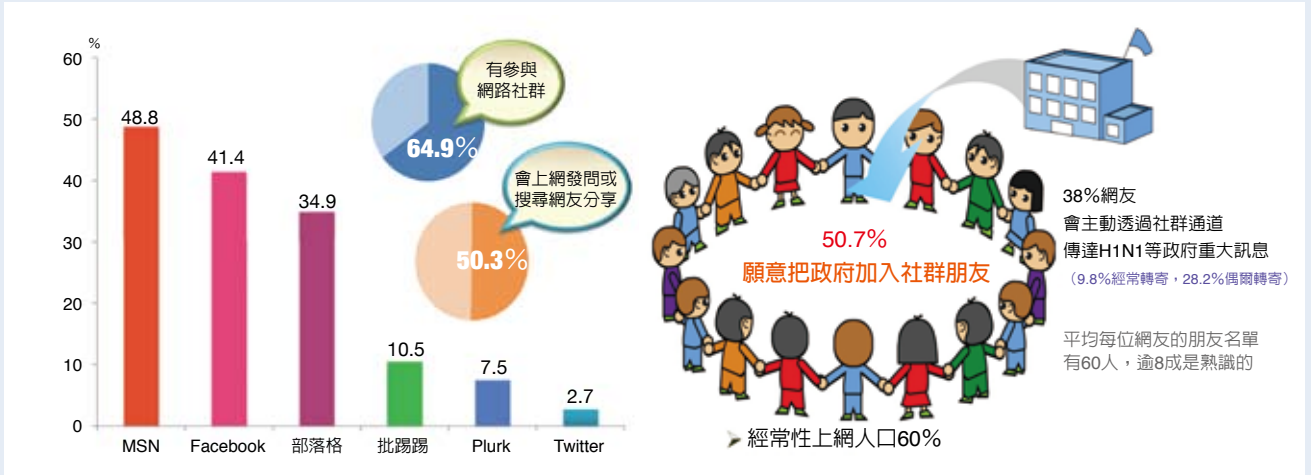
除善用科技依使用者需求創新服務外，完備的法規配套更有助於電子化政府的推動與落實。我國推動電子化政府多年，已陸續整備如電子簽章、通訊保障與監察法、國家機密保護法、電信法、政府資訊公開法等相關基礎法規配套機制，並繼續推動更具影響力的個人資料保護、資訊改造、身心障礙權益保障等法規，期能進一步增進服務效率。

個人資料保護法（99年頒布）主要是強化個人資料揭露、查詢、更正等，包括預防損害、告知、蒐集限制等原則，以迎接個人資料保護全球化時代的來臨。政府資訊公開法（94年頒布）則定義

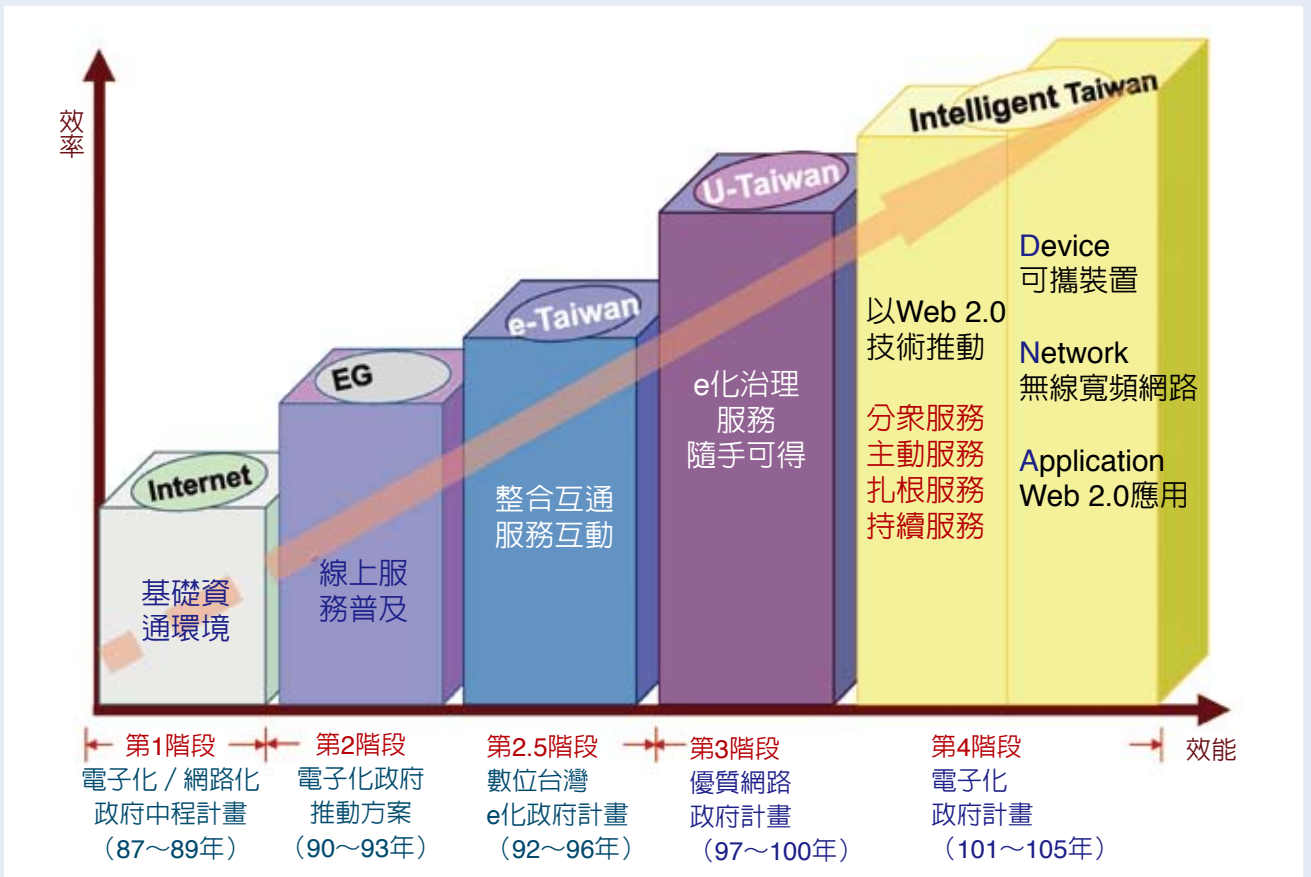


（上）12歲以上民衆使用網路情形之跨年比較；（下）行動上網率之跨年比較。

了政府資訊的範圍，以及民眾如何取得政府資訊等規範。行政院組織法（99年立法院三讀通過）逐步推動資訊資源集中整合、資訊組織法制化，以及資訊職能優化等資訊改造措施，以強化電子化政府服



(左) 民國99年起民衆參與網路社群日增；(右) 民國98年起網路社群成為公共資訊傳播通道。



我國電子化政府推動歷程

務效能。身心障礙者權益保障法（99年修正）列入了公共資訊無障礙概念，並在網際網路上提供無障礙服務，以實現社會公平與正義。

未來的電子化政府服務

我國電子化政府服務隨著科技的創新不斷地精進，主要進程如下：初期是櫃台服務期，資訊化的重點是建構資訊連網，使各地點的服務櫃台能夠提供跨所服務；其次是線上服務期，把相關服務整理後放到機關網站，提供使用者自行取用；第三是整合服務期，串聯了跨機關或部門同性質的服務形成主題網，如求職就業或申請補助等，以便利使用者在單一窗口找到所需要的服務；至今更進展到互動服務期，政府將透過無線網路、智慧型手機，甚至是社群網站等環境，提供個人量身訂作的主動及互動服務。

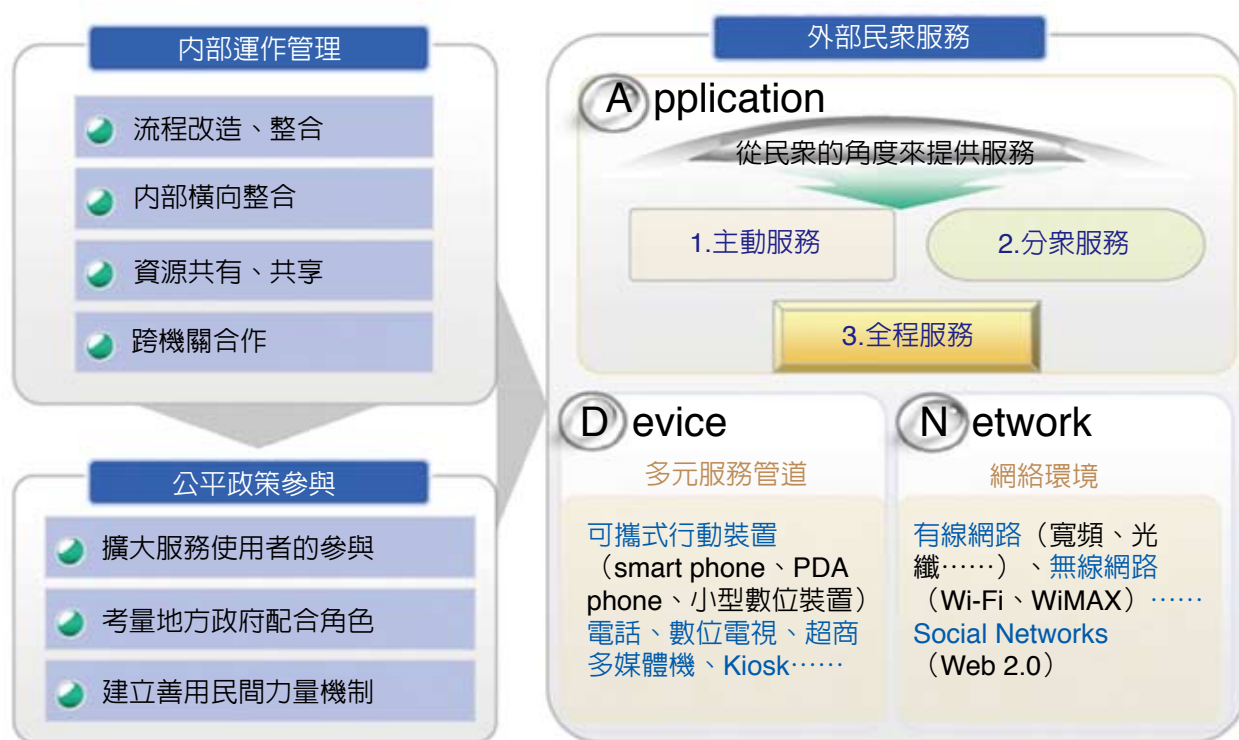
我國電子化政府服務已從行政簡化，提升為民服務品質等時期，逐步擴及全政府良善治理、社

會公平參與，帶動社會及經濟發展等層面。「第四階段電子化政府計畫（民國101年至105年）」則聚焦於規劃「民眾的需求視為一事情」的全程服務，進行跨部門間的協調，以對內提升運作效率，對外增進服務品質，並兼顧社會關懷與公平參與等面向，提供使用者更契合需求的主動服務、分眾服務及全程服務。

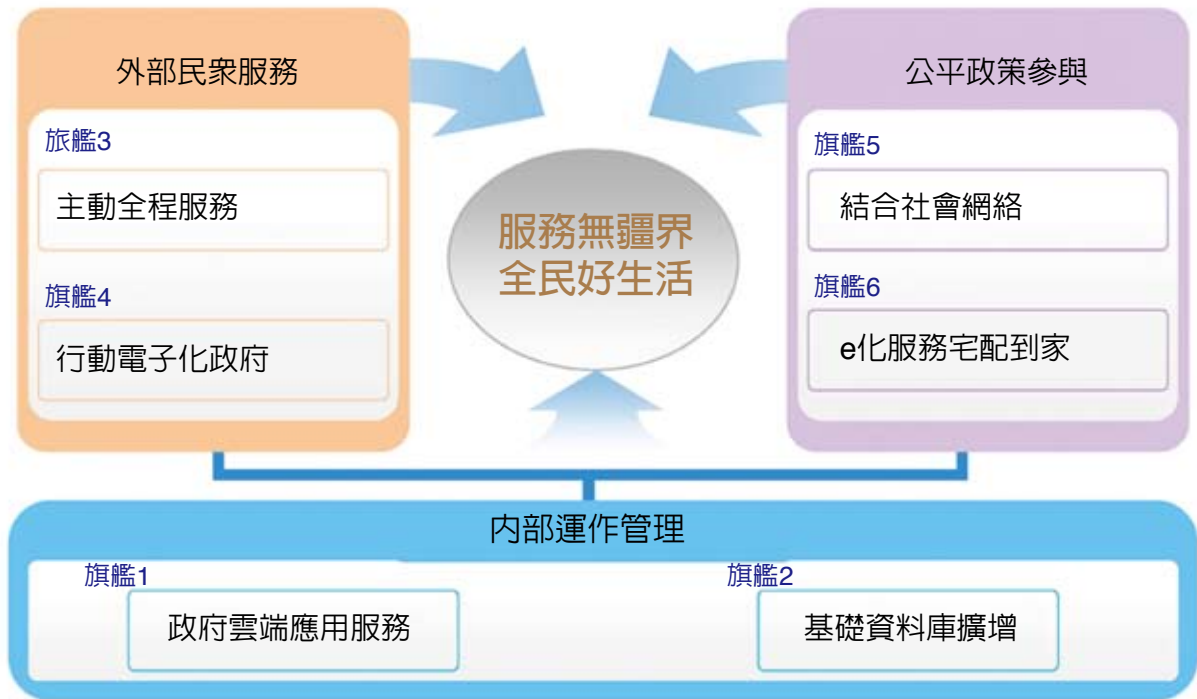
這是由受惠者的角度來規劃，整合跨機關間的服務流程，並推動機關基礎資料的共享，來減少重複開發成本。更透過社會公民的集體參與，深入及擴散政府服務，以落實「提供跨域優質服務」、「建構綠能共享環境」及「促進公平參與」3大目標，來進一步實現「服務無疆界，全民好生活」的願景。

第4階段電子化政府計畫整體架構內容包括了6大旗艦，各旗艦意涵說明如後。

旗艦1 政府雲端應用服務 為促成有效利用政府資源以達成綠能共享，並因應彈性需求即時提



第4階段電子化政府規劃重點



第4階段電子化政府6大旗艦

供服務，本旗艦結合新興雲端運算科技，以具有全國性規模的政府整體資訊服務為基礎，提供創新應用服務。推動重點包含雲端服務發展的基礎建設、單一整合的施政計畫管理平台、防救災應用及資安防護等，透過政府服務平台雲端化機制，深化現有跨機關服務整合，增益電子化政府服務效能。

旗艦2 基礎資料庫擴增 無論是對外主動提供民眾全程服務，或對內加速跨機關資訊交換共享，基礎資料庫都是電子化政府服務的核心。本旗艦擇定當前重要社經、科技及服務發展重點領域，以既有商工、戶役政、地政、監理、財政及國土資訊系統資料庫為基礎，擴增建構衛生福利、環境資源、全民災防、海洋發展、性別平等基礎資料庫，並推動基礎資料庫的資料建置與整合，完備資訊取用標準，建立資訊共享機制及明確授權機關管理等工作，使資料得以互享互通。

旗艦3 主動全程服務 為強化服務品質，使民眾得以從單一窗口取得所需的服務，本旗艦以服務生命週期及整體流程觀點簡化服務流程，並整合跨部會服務。以數位生活儀表板為服務主軸，串聯了民眾所關心的不安全商品通報、數位好宅智慧服務、農漁產品生產履歷、智慧生態資訊服務等主題資訊，有效提供增益生活便利的各種服務。

旗艦4 行動電子化政府 為因應行動技術發展，本旗艦以建立行動電子化政府服務技術與規範為基礎，規劃整合各機關行動化服務，協助民眾在各種行動載具上也可取得各機關資訊的服務，並選擇可發揮行動電子化政府特色的主題應用，如交通旅遊觀光資訊應用、藝文與博物館應用等示範領域，推展方便且可隨手取得的行動電子化政府服務。

旗艦5 結合社會網絡 本旗艦主要在善用 Web 2.0，串聯民間資源與社群力量，整合社會

面對資訊科技與社會環境的快速發展與變遷，
 第四階段電子化政府計畫強調從民衆需求的角度出發，
 強化個人隱私保護，聚焦創新整合的全程便民服務。



e化服務宅配到家服務情境

智慧，發展出更具彈性的電子化政府服務，並結合生活應用的觀光資訊、交通資訊、教育資訊、電信服務資訊、稅務資訊等做為示範推廣重點。

旗艦6 e化服務宅配到家 為擴大電子化政府服務可及性，發揮社會關懷精神，提供民眾參與及服務的機會，本旗艦結合第一線公務員及資訊志工，提供在地化服務窗口，深入及擴散政府服務宅配到家，提供銀髮族、新住民、行動不便者等整合式的政府服務，進一步縮減數位落差，普及電子化政府服務。

我國電子化政府歷經前3個階段的推動，使用率日增，也屢獲國際評比肯定。世界經濟論壇更在民國100年的報告中，盛讚我國長期對資通訊服務建設的投資與發展帶動了整體國家的競爭力，是資

源缺乏國家轉型成全球高科技國家的成功案例。

面對資訊科技與社會環境的快速發展與變遷，第四階段電子化政府計畫強調從民眾需求的角度出發，強化個人隱私保護，聚焦創新整合的全程便民服務。把政府服務電子化由點的增加，推移到線的連接，逐步朝向面的擴展，建構「網路一體、協同參與、服務一體」的良善電子化政府服務。

謝翠娟

行政院研究發展考核委員會