

# 數位轉型與智慧治理

溫怡玲 | 人工智慧科技基金會執行長 | 20260325

---

# 核心提問

## 政府數位轉型，真正的目標是什麼？

系統汰換與技術升級

公共服務的流程改善

治理模式的根本轉變：從被動回應到主動感知

民眾安心、幸福、信任

---

# 數位轉型的共通結構性挑戰



## 資料基礎的歷史包袱

數十年累積資料格式不一、缺乏標準化  
不先償還「資料債」，AI 缺乏根基



## 法規與資安的現實約束

資料保護與雲端工具的結構性衝突  
需要分級管理，在合規前提下推進



## 組織慣性與跨域協作

資料不願釋出、權責劃分不清  
最難用技術手段解決的挑戰

# 思惟轉變一：成功的轉型不是加功能，而是減門檻

## 對外 | 減去使用者的門檻

不是教民眾適應政府系統，  
而是讓政府系統順應民眾習慣。

檢視流程中是否有重複、冗餘的步驟，  
移除或整合，比新增功能更有效。

校園通：帳密→簡訊驗證 | 移民署：註冊通關二合一

## 對內 | 減去第一線的負擔

科技的角色是「加溫」——  
把人力從重複勞務中釋放，回歸專業價值。

當科技確實減輕第一線負擔，  
人才留任的問題也隨之改善。

中榮護理師離職率 7% (全國 12%) | 教育局 AI 客服釋放人力

## 思惟轉變二：讓第一線的聲音進入決策流程

減法思維要落實，前提是知道「該減什麼」。

最清楚痛點在哪裡的人，是每天面對使用者的第一線。

**關鍵機制：由上而下的決心 + 由下而上的參與**

**建立回饋通道**

讓使用者痛點能被系統性收集、判斷、轉化為方案

**讓使用者參與設計**

借調基層人員擔任承辦、第一線人員直接參與開發決策

**創造快速驗證機制**

技術可行時先開發驗證，待需求浮現快速上線

## 思惟轉變三：先標準化，再平台化，達成智慧化



跳過前兩步直接導入 AI，效果有限。基礎建設的投資，需要在效益顯現之前就開始布局。

# 思惟轉變四：從單點突破到制度建立

解決一個痛點是起點，制度化才能讓轉型持續運轉、不因人事異動而中斷。

01



數據標準化  
與平台化

讓數據從單次使用轉變為可重複取用的資產，「一次輸入、多元應用」

02



跨部門協作  
機制制度化

從依賴個人驅動轉為制度支撐的持續運作，建立管理機制解決權責爭議

03



資源整合  
方式創新

政府從「採購方」轉為「平台方」，吸引民間資源投入協作

# 從數位轉型到智慧治理

數位轉型沒有終點，而是通往智慧治理的路徑

過去

事後處理

民眾來找政府

被動回應問題



未來

事前準備

政府主動到位

主動感知與預判

當資料基礎到位、協作機制運轉、痛點被系統性回應，  
治理模式本身就會開始發生質變。

# 民眾不必理解系統如何運作，只需要感受——

服務便利

體驗貼心

資源到位

可信賴的數據治理與決策模式

務實的路徑

盤點資料基礎 → 找到使用者痛點 → 解決一個具體問題 → 建立協作機制 → 逐步擴展

當民眾覺得一切理所當然的時候，智慧治理就真正發生了。

**!Know! EDGE**

知勢|洞悉知識·掌握優勢



溫怡玲 | 財團法人人工智慧科技基金會

| gretawen@aif.tw | 02-6605-0608 #200