

# 資通訊服務及電子化政府

- 資訊科技的角色與規畫認知



林耀欽

元智大學資訊管理學系副教授

兼創新育成中心主任

Tel : 03-4638708

E-mail: [imyclin@saturn.yzu.edu.tw](mailto:imyclin@saturn.yzu.edu.tw)

# 內容

- 前言
- 電子化政府推動的現況
- 管理者應具備的資訊科技觀念
- 政府電子化的經驗分享
- 結語

# 前言

# 知識經濟的三大概念

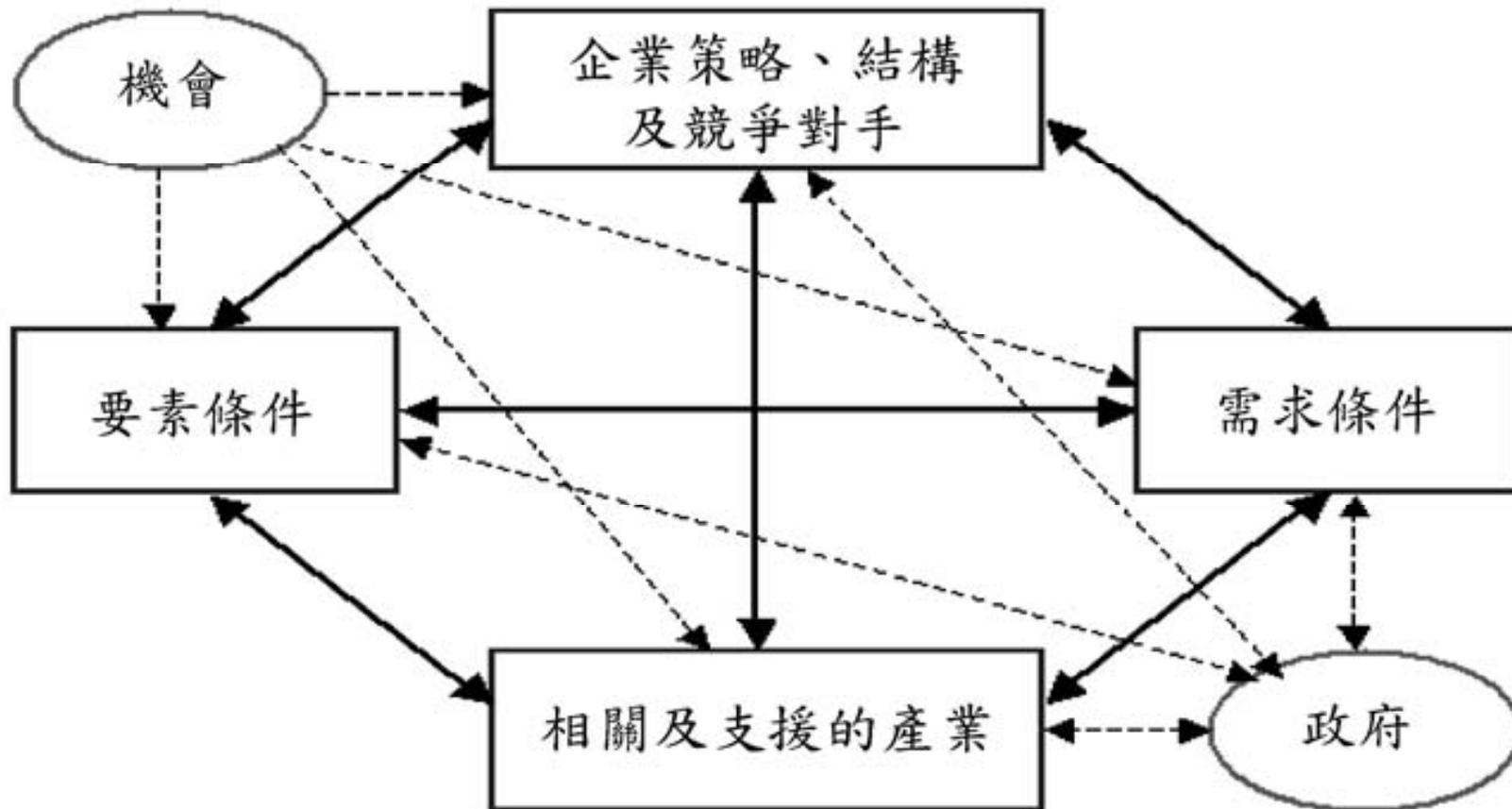


創新  
Innovation

技術  
Technology

創業家精神  
Entrepreneurship

# 政府面臨競爭力的要求

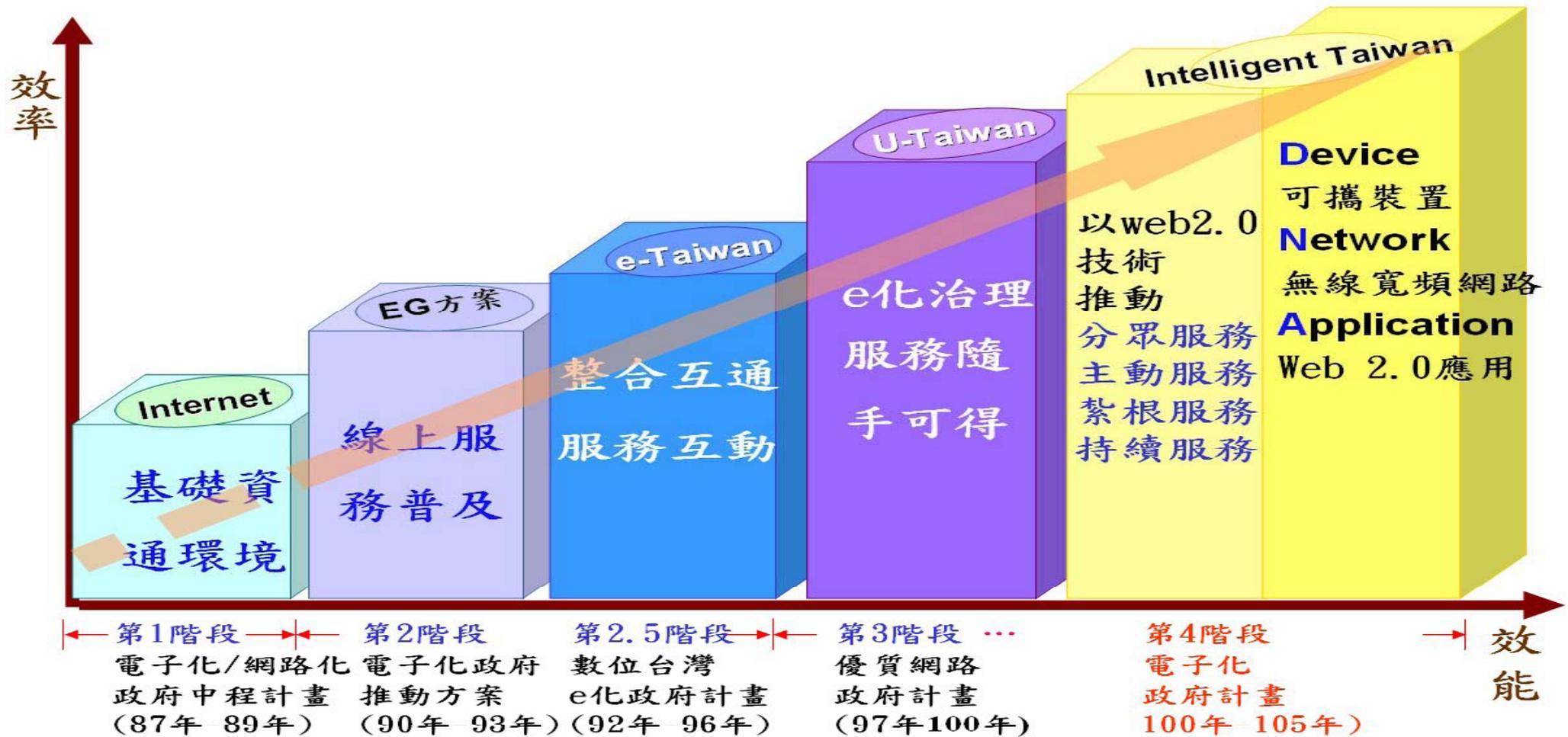


圖：國家競爭優勢之鑽石理論模型

資料來源：Porter M. E.(1990),The competitive advantage of nations

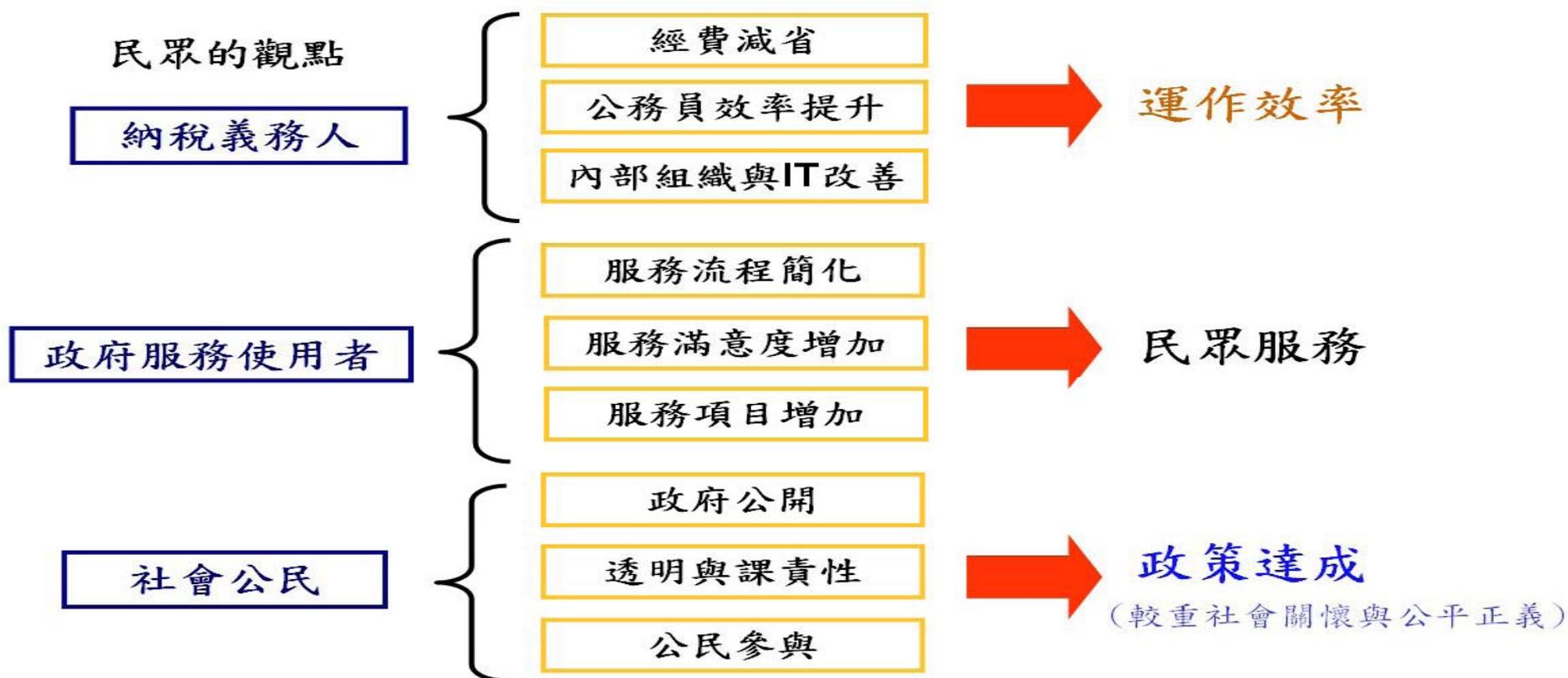
# 電子化政府推動發展現況

# 電子化政府推動歷程



# 電子化政府服務重點

➤ 以先進國家所常用之3大主軸規劃我國電子化政府服務重點



資料來源：行政院研究發展委員會

# 第四階段電子化政府計畫

## 願景

服務無疆界，全民好生活

## 目標

民眾服務 Equality

提供  
跨域優質服務

運作效率 Efficiency

建構  
綠能共享環境

政策達成 Equity

促進  
公平參與機會

暫訂

## 策略

策略 1

建構多元服務環境

策略 2

主動遞送政府資訊

策略 3

集中資源有效管理

策略 4

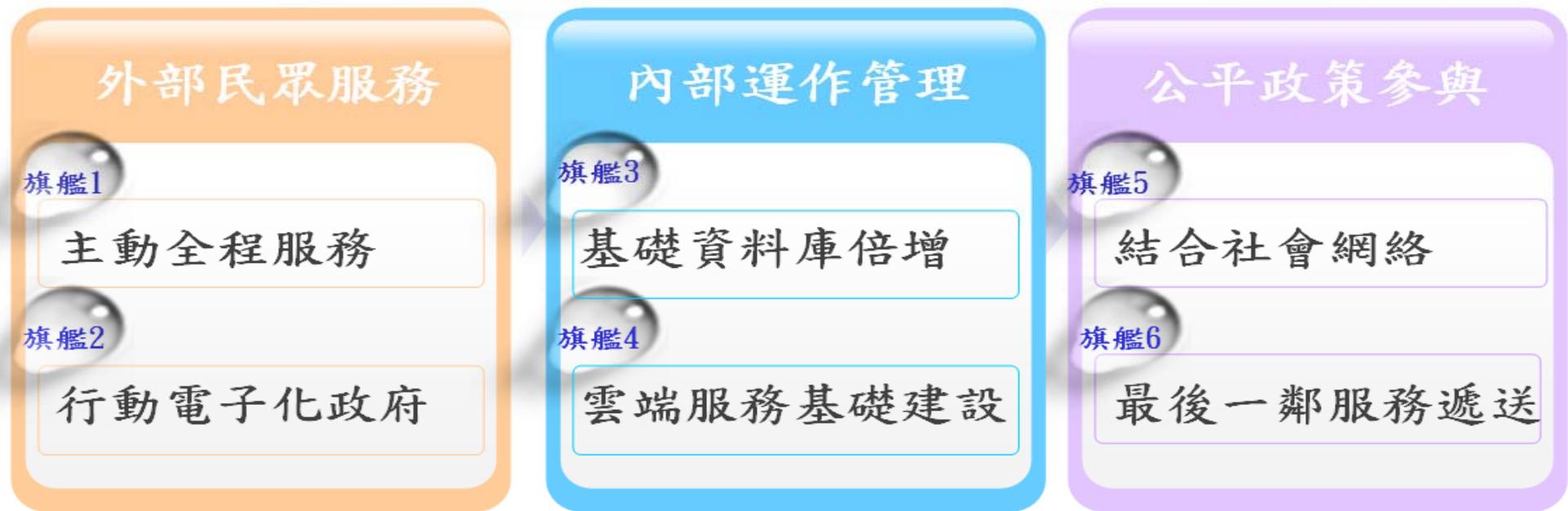
增進互動信賴連結

策略 5

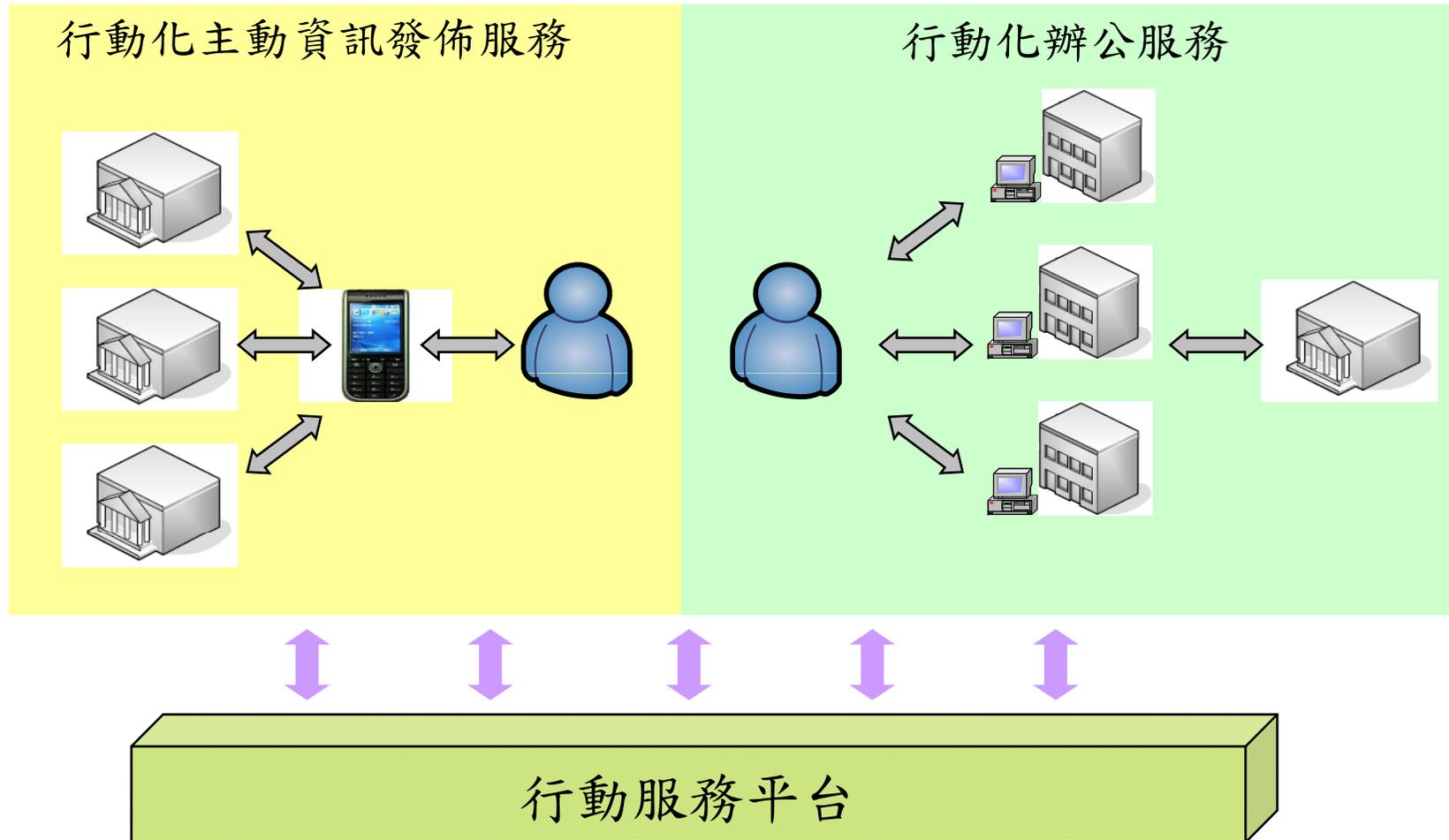
有效串聯社會網絡

# 旗艦計畫彙整芻議

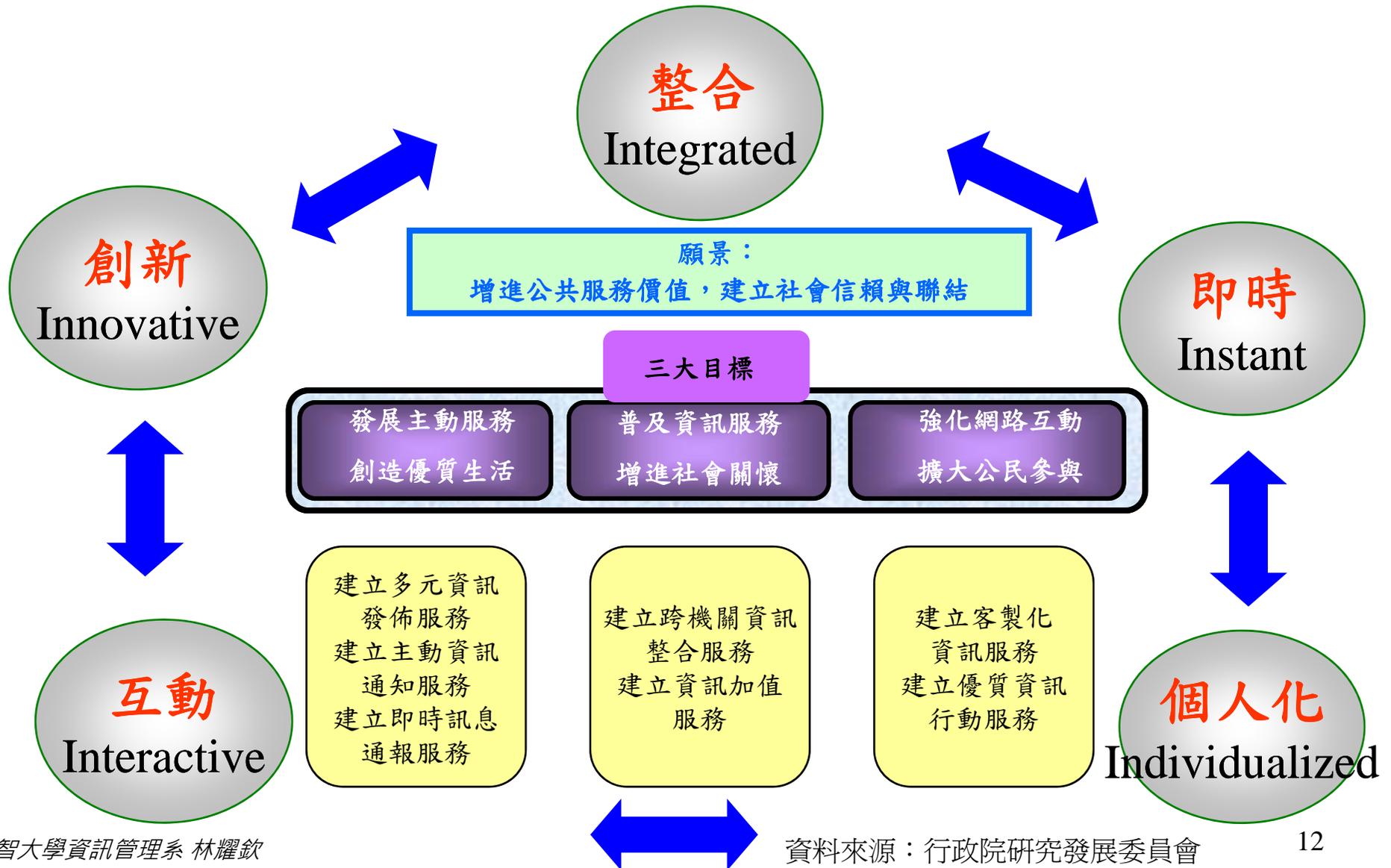
服務無疆界，全民好生活



# 例如：優質行動服務架構



# 計畫目標與執行策略



# 管理者應備的資訊科技觀

# 組織動力與資訊科技



資料來源: Turban et.al, Information Technology for Management-  
Making Connections for Strategic Advantages, 2<sup>nd</sup> Ed. Update  
Edition, John Wiley & Sons, Inc. 2001, p.6

# 資訊科技所展現的能力

## 資訊科技能力

- ⇒ 大量處理能力
- ⇒ 自動化能力
- ⇒ 彙總累積能力
- ⇒ 分析處理能力
- ⇒ 知識管理能力

## 對組織的影響

↓資訊科技能大量處理結構化的交易，作業效率得以提昇

↓資訊科技得以取代或減少程序中的人力，增加產出頻率

↓資訊科技得蒐集大量且詳細的資料並加以儲存

↓資訊科技能應用一些較為複雜的模式和分析方法，提出一些可行方案，供決策者參考

↓資訊科技可用來汲取、傳播知識和專業技能

**提昇知識的累積效用**

# 資訊科技所展現的能力

## 資訊科技能力

- ⇒ 追蹤控制能力
- ⇒ 內部結合能力
- ⇒ 外部結合能力
- ⇒ 跨地理性能力

資料來源：  
Davenport, Process Innovation, 1993

## 對組織的影響

↓ 資訊科技可用來監控工作或任何的流程程序的記錄和現況

↓ 資訊科技可改變組織內部**工作程序的次序，且可結合多個工作同時進行**

↓ 資訊科技可用來連結兩個團體，而不需透過某個中間單位為媒體

↓ 資訊科技能傳送資訊，以極快速和容易的方式跨越長距離，並可依其地理區獨立進行作業

# 何謂資訊系統模式

- 資訊科技的層次概念
- 技術層
  - 軟體硬體等所組成的技術概念
- 系統層
  - 解決企業日常作業的問題
- 功能層
  - 與組織的發展目標及政策方針相結合
  - 是策略層次

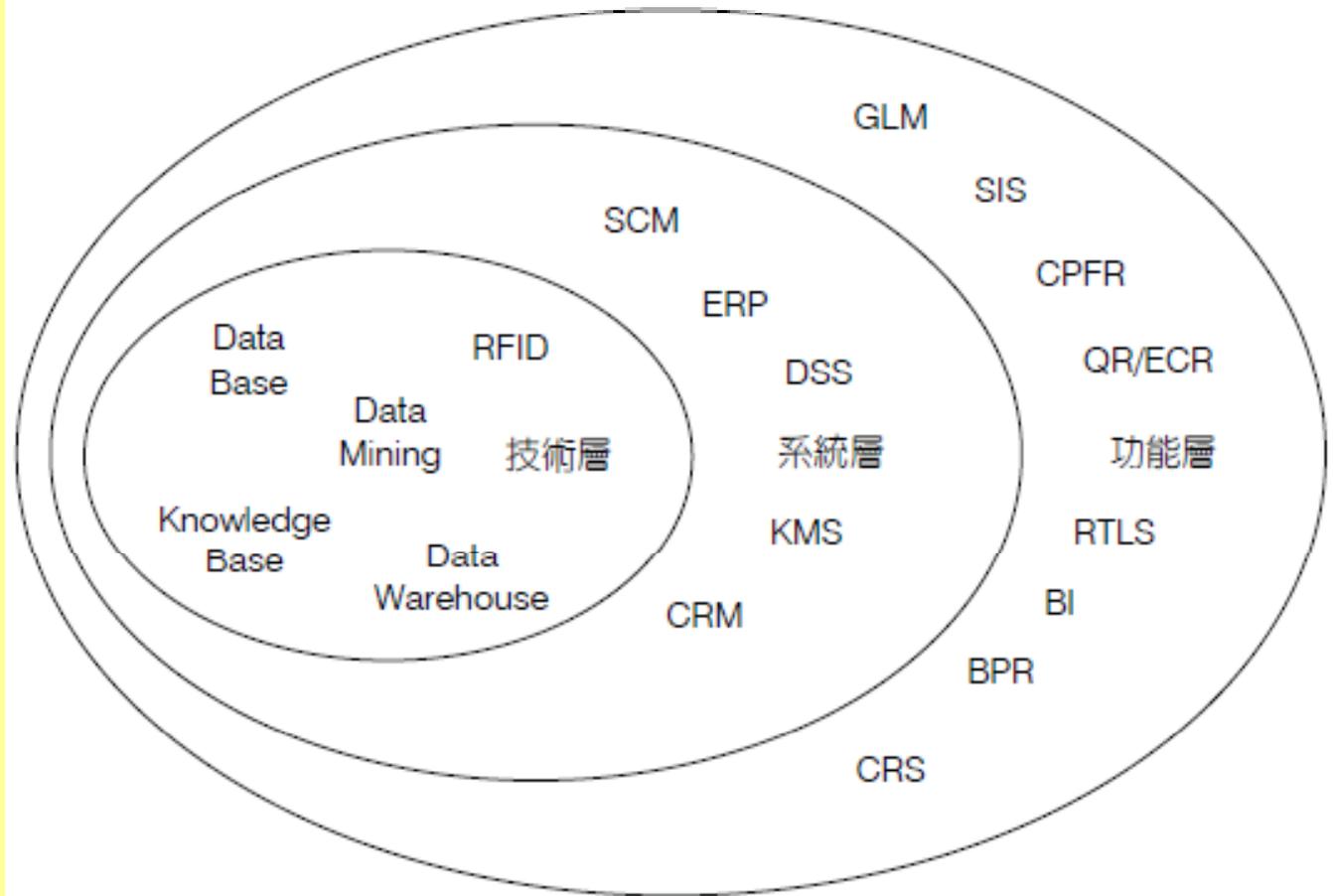
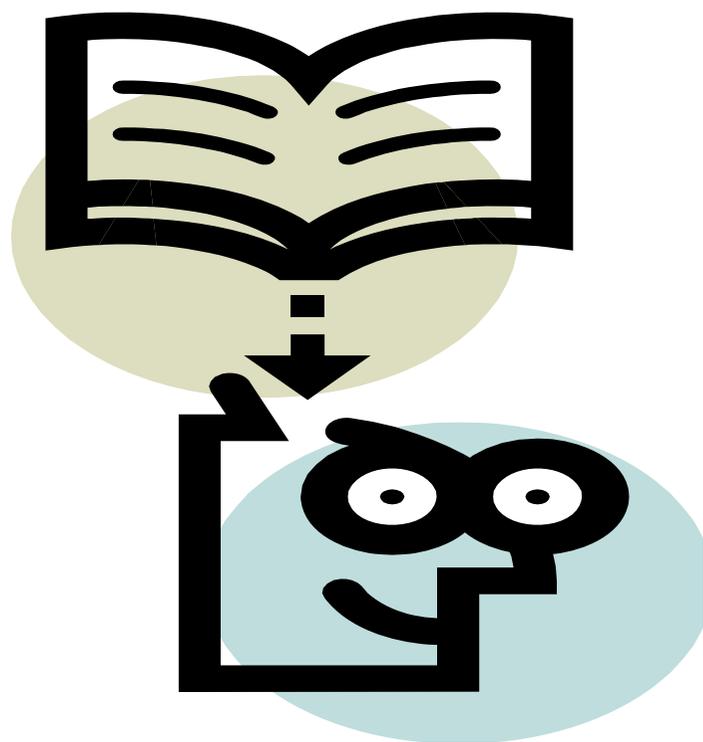


圖 6-1 資訊科技的層次概念

---

---

# 應用電子化的價值



- 作業效率的提昇
- 管理與控制能力增加
- 附加價值的創造
- 創造新事業競爭力

電子商務

# 網際網路對組織運作的影響與改變

- 組織數位化的深度與廣度要增加
  - 不同資料型態的整合與運用
  - 生產與銷售資料的共享與結合加速處理交易
- 雲端服務的實踐
  - 處理各項資訊的設備多樣且共容
  - 資料和設備分離，資料可交由專業的中心負責
  - 可不分時間、地點持續的工作

# 範例：成為客戶樂於親近的組織

- 以單一面貌面對客戶
  - 跨部門與服務的整合流程設計
- 依顧客不同特性而有不同作法
  - 保險理賠與監理所例子
- 預測客戶需求
  - 在還沒有接到客戶申請時就已準備妥當
- 讓客戶每次都感受到一致的服務
- 讓客戶自己服務自己，為自己做更多的事
- 評量客戶真正在乎的事

# 服務型態將改變

- 服務提供者將提出問題，顧客只要回答 Yes or No 不需要自己想出一大段句子
  - 還沒開口就知道你要什麼？--知識型的服務
- 訊息內容豐富且多樣化
- 服務的資料將全程記錄並做為未來的管理決策之用
- 服務的系統將處理更多樣的資料型態，服務的效能將大為提高

# 高階管理者應有的電子化技術觀

- 政府電子化最大的根本不在技術如何**做**，而是高階層主管如何**看**技術
  - 檢視/確認新的外部技術
  - 應用新的技術
  - 技術和市場分析
  - 實施和公開展示建立成功的氣氛

# 高階管理者應有的電子化技術觀

- 從組織的工作觀點來看大概有三類不同的技術
  - 基礎的技術
    - 組織必須根據規定的標準，評估和購買IT，這類的基本技術
      - 通訊、文書處理和交易處理
  - 利用中的技術
    - 用來改善目前的過程和生產力
      - 提高效率、改善品質或降低成本
  - 創新的技術
    - 創新的技術就是保證它是企業新的方法，要不然就是它能創造新的產品或是新的服務
      - 組織、文化和策略

# 政府電子化規畫的經驗分享

# 政府電子化規劃

- IT 促成四梯次組織轉型

名詞	技術面定義	管理面定義
自動化	硬體、機器	工作轉型
電腦化	資料處理	部門流程轉型
資訊化	資料庫	全組織流程轉型
電子化	Internet	跨機關/單位流程 轉型

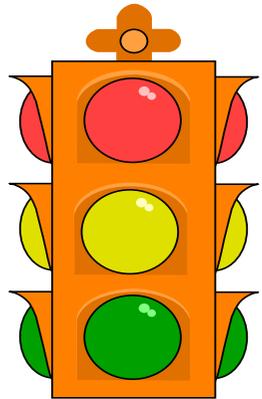
# 電子化政府的經驗分享-1

- 結合虛擬與實體的優點，朝向電子化政府邁進
- 確認資產和負債以及面臨的機會和威脅的大小
- 要有投資組合的觀念
- 應基於核心競爭力的掌握來投資電子化政府
- 由小而大，由淺入深的逐步實驗與建置

## 電子化政府的經驗分享-2

- 評估每一種電子化措施時，必須分析政務模式、通路、民眾區隔，和IT基礎設施的性能。當評估電子化措施的時候，必須注意此四個要素才能成功
- 有效掌握三個和關係相關的問題：**誰擁有關係、誰擁有資料、誰擁有交易**
- 確定所需要的IT架構功能
- 瞭解電子化政務模式的特徵

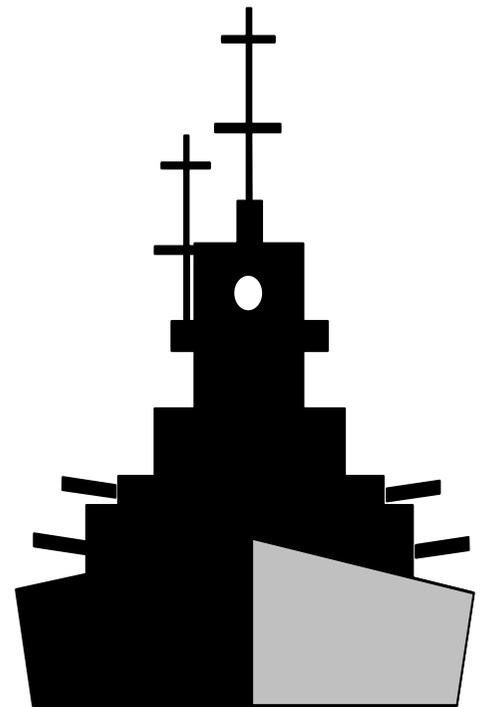
# 結語



沒問題，我會  
改變航道！

埋怨的截止日期至  
昨天為止

想使事情改變，  
就要從改變事情做起



謝謝聆聽，敬請指教