

網路發展趨勢研習營 活動紀實

王誠明 國家發展委員會資訊管理處科長

行政院長毛治國上任後，為了翻轉政府、創造有感施政，規劃了科技三箭，包括「觀念溝通」、「行動落實」、「前瞻施政」，並運用開放資料、巨量資料及群眾外包，優化施政建構雙向溝通。為落實這三箭，國家發展委員會（以下簡稱國發會）於民國 104 年 1 月 24 日及 1 月 31 日，分別針對中央部會正副首長與司處長，舉行全天的網路發展趨勢研習營，與會者對於研習營均表達高度肯定，也對網路應用有了更深一層的認識。

兩次研習營活動均由毛院長致詞。院長提及因應國內環境的變動，公務同仁的服務基本信念必須與時俱進。行政團隊必須接受挑戰、發掘問題、克服困難、解決問題，需要補足的部分，就是架設實體世界與網路世界的橋梁。為了使政府部門與網路世界接軌，行政院將著手擬定「網路智慧新臺灣政策白皮書」做為未來施政基礎，因此特別辦理本研習營，請專家指導。

院長指出，公務同仁在心態上要面對、認識的第一課就是資料開放（open data），資料開放不只是技術、也是心態，政府所做所為都將



圖 1 毛院長致詞

被公開檢視、檢驗，因此，資料準備要更完整、周密。資料開放的重點是將他律轉為自律，由如何整理開放資料中，學習更嚴謹的做事方法，提升工作品質。

其次，各單位對網路還不夠熟悉，蒐集輿情的方式仍是傳統的新聞媒體，回應發新聞稿的擴散度也不夠。應該要從網路掌握網友意見及走勢趨向，借重專家的觀點、做法，虛心學習網路世界互動模式。

最後，要善用網友力量，提升政府服務品質。院長舉例，網友 Peggy 因為生病，以自身使用網路醫療及社會福利經驗，串連所有訊息，



成立病後人生一站式服務網，借重網友力量，將已有的系統發展為更有用、更完整的服務。因此，政府要發掘網路世界中有熱血也願意服務其他人的夥伴。

本次研習營邀請 Google 臺灣董事總經理簡立峰、和沛科技公司總經理翟本喬、Richi 里斯特資訊媒體公司董事長戴季全與柯文哲競選幕後「網路軍師」王景弘等 10 人擔任講師，演講的內容多表達臺灣網路國土與網路優勢正面臨挑戰，這是威脅，也是機會。

綜整演講內容，領導者（政府）必須學會利用群眾智慧，創造新的價值。網路是虛擬國土，我們已經失去了很多，必須設法爭取回來，然而就目前來說，臺灣網上資訊都是繁體中文，其他國家無法直接參考使用，而且內容也不甚豐富，這意味著久而久之，其他國家就不再想來我們的網站了。要如何國際化？語言和文化都必須調適走出去。

臺灣政府機關底層的事務官是珍貴的資產，有時卻也是推動創新的最大挑戰。當新科技出現，政府推動使用時，經由行政程序，真正往下推行時已變成舊的技術，行政流程趕不上科技進步。人民要求反應愈來愈快，官員與新科技疏離感卻愈來愈遠，很多民眾透過新聞只看到媒體的片面之言，沒看到政府單位的及時澄清。如果政府資訊能夠開放，就可以即時與民溝通、

傳達第一手訊息。

然而，網民也不會平白無故地支持。要爭取網民支持就必須記得：一、要用事實而非宣傳；二、無法納網民為己用，要有一些戰術，而且要瞭解一個事實：政府要澄清，民眾看熱鬧，媒體要流量；三、以前資源和資訊不對等，現在表達意見的成本趨近於零，所以漸漸從間接民主走向直接民主；四、如果討厭媒體就自己成為媒體，直接網上面對民眾；五、網路單一意見不會成為氣候，網路溝通不是一對多，而是一對一，要好好論述一個觀點，就能藉由一對一的說服，進而達到說服千人的效果。

病後人生一站式服務網站長 Peggy 也感慨地說：「政府網站服務常常是『知道的人就有，不知道的人就沒有』，像這樣的「隨機偶遇」，沒有資訊來源的病人如何能取得主動服務呢？再者，機關常常將法規直接複製貼到網站，民眾根本看不懂，對政策條文也不易理解。政府提供的政策訊息散佈在各級政府，網站資訊甚至是過時的，政策措施資訊更新有時間落差。

政府應該要認真地去瞭解線上服務是要解決什麼實體問題，而此實體問題解決方式是什麼，再看看線上服務是否真的解決了這些問題，要用更誠懇的態度看待為民服務這件事，轉化隨機的發現變成制度化的發生，讓民眾所需的資訊和協助不再只是被「不小心發現到」。

