

專訪行政院張善政副院長 建立數位政府服務新思維， 強化開放資料、大數據應用深度

作者：口述 / 張善政副院長 文字整理 / 編輯部

根據日本早稻田大學電子化政府研究所（Waseda University Institute of e-Government）發表的「2015 年全球電子化政府排名」研究報告，針對全球 55 個主要國家電子化政府進行調查，我國排名為第 17 名，較去年提升 1 名，顯示我國多年大力推動電子化政府，建立完備的整合電子化政府基礎資訊，積極開辦網路報稅、自然人憑證、電子發票、iTaiwan 等行動便民服務，成效已獲國際評鑑機構肯定。

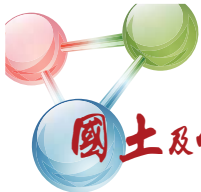
臺灣從 1990 年代便積極推動電子化政府，透過臺灣擅長的資通訊技術，讓政府的施政可以透過各種電子化服務提供給民眾使用，而民眾也逐漸在「網路取代馬路」的趨勢中，善用政府提供的資訊服務。我國目前正邁入第五階段電子化政府（106 年至 109 年），聚焦於資料治理的數位政府理念，將秉持「以民為本」、「公私協力」、「創新施政」，提供更優質的民眾服務。

透過數據分析，提供更精緻化的服務

隨著各種行動裝置和寬頻網路的普及，傳統政府施政電子化以提高效率為主的做法，已不



足以滿足現代民眾對於政府施政的期待。因此，政府應在過去基礎上提供更精緻化服務，舉例來說，政府每年都會針對勞工就業狀況進行薪資調查，過去只是純粹的數字統計結果，在大數據（Big Data）技術發展日益成熟的趨勢下，可透過資料的交叉分析、比對，得到更細緻化



的分析結果，看到的面向也比過去更為多元。

在資料的蒐集上，最近一、兩年，教育部開始針對大學畢業生的出路及薪資進行調查，畢業後念研究所或選擇就業的人口比例是多少、不同學校畢業生的薪資差距是多少、哪些科系未來的薪資調漲幅度較高，以及有多少人是學以致用，這些問題過去因為沒有人問、也未做過相關的統計，因此沒有足夠的資料量可以分析，以呈現大學畢業生出路的全貌。而一旦有了這些數據，就能更有效地調整教育資源，雖然目前成立系所是由各大學自己決定，但透過大數據分析可以更理性、客觀，將資源作最有效的分配。

大數據是一項工具而非政策，行政院無法強制要求所有機關部會都要採用，只能站在協助的立場；但大數據已經是全球的趨勢，接受這種觀念、工具的人，未來將會立於重要位置。另一方面，當機關要運用大數據時有沒有這樣的環境，包括軟硬體或法令的配合也至關重要，以上述教育部的例子來看，薪資部分就會跟財政部有關，所以最重要的是，要讓各部會之間的資料可以互通。

開放、參與，從電子化政府邁向數位政府

電子化政府的下一步，是要達成「數位政府」的理念。數位政府強調的是「由下而上、草根的、社交的、具備開放資料精神」的政府，過去力推的電子化政府，目標是透過 e 化來提升政府效率，缺乏由下而上與民眾參與的精神；數位政府服務強調的是，建立一個協力型政府資訊服務架構，包括政府機關之間，以及政府與民眾之間的協同合作，以最有效運用資源的方式提供最需要的服務。

數位政府另一個重要元素是社交網路，近年來政府施政十分關注臉書等社交網路服務網站，以及政府部門與外部社群組織間的互動，其實已具有數位政府的雛形；下階段電子化政府將持續透過 4 項推動策略，朝向數位政府的目標邁進。

一、跨部會資料分析，發掘民眾需求：以資料科學研究方法，整合分析各機關資料，並結合民眾政策參與的意見，主動發掘並篩選出



需要被服務的民眾以及所需的服務內容，進而提供滿足民眾所需的服務。

二、網實流程整合，提升公共價值：訂定服務績效評估基準，盤點機關公共服務，檢視解決民眾需求的有效性，並參考網實整合模式，提出更多「以民為本」的一站式服務，加速民眾取得政府服務資源。

三、個人主導資料，服務隨選自訂：運用分散於各機關之個人資料以及生活周遭與個人有關資料，以數位保險箱概念，提供便捷安心之個人化服務。持續推動並進行政府機關資料盤點，對個人資料例如個人稅籍、電子發票及教育學籍等，逐步由民眾自行決定運用方式。

四、善用開放資料，推動政府與民間協作：針對各機關公開及開放資料，參考國際引入民間智慧的做法，並輔以技術指導，提供共用策展環境與開發規範，配合法規鬆綁與調適，建立信賴關係，鼓勵民眾運用其智慧，開發多元創新的亮點服務，發揮民間創新活力，促進經濟發展。

內部意見溝通、經驗分享，形成共識

毛院長上任後即要求內閣重視並建立網路與現實世界的橋梁，提出了觀念溝通、行動落實與前瞻施政的「三支箭」，強調政府在施政作為上應善用資通訊科技，主要運用「開放資料」（Open Data）、「群眾外包」（Crowd-sourcing）與「大數據」（Big Data），強化政府與民間的資訊交流與意見溝通，共同協解決當前社會問題，並充分結合網路與實體資源，為民眾創造最大福祉。

但就過去推動重大資通訊政策的經驗，問

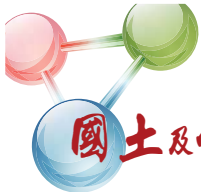


題通常不在技術，而是人員心態與組織文化，其次是法規影響與調適。舉例來說，行政院在推動政府資料開放，初期是以「開放為原則，不開放為例外」的做法，公務人員就產生諸多疑慮，例如資料錯誤時的責任歸責問題、業務壓力無形增加等，另在法規面上也存在著作權歸屬、規費法、個人隱私保護等適法性疑慮。

面對這些疑慮，行政院透過內部意見溝通、教育訓練與標竿案例經驗分享等做法，建立公務機關的推動共識，並訂定相關行政規則供各機關遵循，讓相關事務逐漸步上軌道。

深化科技應用深度，優化政府服務

近年來政府積極推動開放資料，已展現具體成效，例如在開放知識基金會（OKFN）



的「2015 年資料開放評比」(Open Data Index)，臺灣已進步到全球第 1 名，領先英美及亞洲各國，雖然如此，臺灣尚有其他進步空間，像是機關資料釋出主動性不足，過去釋出資料限於「三顆星」(含)以上的開放格式檔案，但專屬格式檔案的資料也有開放價值；機關對開放的認知有待補強，應避免附加額外的開放條件；此外，資料開放與應用鏈結較薄弱，機關對民間需求理由未能完全掌握，對民間產業應用不夠深化等，也都是目前在推動開放資料所存在的問題。

面對上述問題，為精進資料開放品質，行政院自今(104)年起要求各部會加速推動下列事項：

一、建立「政院」、「機關」資料開放審議二級制，確立機關資料開放決策的品質。部會機關應由資訊長確認各資料項目的開放決策，輔以法規單位確認法規限制；其次，於政院層次建立跨部會資料開放審議機制，以及將資料開放之相關決策對外公開。

二、擴大開放資料範圍，今年起各部會將依法應公開的政府資訊(料)採現行格式(如 excel 等)優先開放，集中列示於政府資料開放平臺(<http://data.gov.tw>)，開放民眾利用。

三、擴大社會參與，邀請專業社會團體參與(如環保團體、衛福團體等)，充分溝通政府與民間資料開放需求，研提各類推廣與加值創意構想，結合原有資訊技術導向的社群(如 ODA 聯盟、g0v 社群等)，擴大社群參與層面，合作落實開發具有深度的應用。同時由民間成立開放資料中心，介接、整理、修正政府開放資料，回饋政府機關，蒐集整合民間資料，提供產政學研綜整應用，邁向數據經濟新世代。

四、於「ide@ Taiwan 2020(創意臺灣)政策白皮書」中納入開放資料應用策略與法制調整的規劃，例如各部會應以開放、創新心態檢視開放資料政策；中央部會透過首長政策支持擴大開放；依據近期累積的資料開放法規檢討經驗，請各部會檢視及鬆綁行政命令；屬跨部會議題，由虛擬世界發展法規調適機制，協調跨機關法規鬆綁事宜，逐步調整我國法規，以建立符合政府開放所需的法制環境。

臺灣過往在許多的國際評比中，均獲得不錯的成績。但能代表一個國家真正的資訊國力，反而是其對於科技應用的深度，資訊應用深度愈深，資訊國力就愈強。近年政府在開放資料和運用大數據上著墨甚深，未來將積極結合雲端、物聯網來優化政府服務，提供更快速、靈活及整合性政府服務。

