

行政院所屬機關因公出國人員出國報告書  
(出國類別：會議)

赴葡萄牙出席「國際政府資訊科技理事會(ICA) 第 47 屆年會」

服務機關：財政部財政資訊中心

姓名職稱：吳靜娟助理程式設計師

派赴國家：葡萄牙里斯本

出國期間：102 年 9 月 29 日至 102 年 10 月 12 日

報告日期：103 年 1 月 10 日

## 摘 要

今(2013)年度「國際政府資訊科技理事會」(International Council for Information Technology in Government Administration, 簡稱 ICA)由會員國之一葡萄牙於首都里斯本主辦第 47 屆年會(2013/10/1~ 2013/10/3, 為期三天), 本次會議計有 26 個國際成員國派遣該國政府資訊部門代表共同出席盛會, 持續交流及分享各國電子治理發展現況與議題。

理事會主席(ICA Chair) Shimon Broner 開場即帶出了本次年會主題「創新型政府-回顧過去, 展望未來」(Innovative Government-Learning From The Past, Looking To The Future), 未來政府準備好了領導變化了嗎?(Future Ready Government-Navigating the Changes)。國際政府正面臨政治、經濟、財政與資訊科技等環境快速變遷, 政府已無法一如往常應付接續而來的突發劇烈變化, 政府需要的是更多高度柔軟的適應能力、吸收能力、協同合作精神及更多創造性突破, 方能成功駕馭這波劇烈的變化。

因此本次年會各場專題座談主題均環繞政府如何駕馭改變(Navigating the Changes)、面對挑戰(Managing the Change)、創造機會(Making the Changes)及新興科技應用推動展示等項目, 由各成員國代表分享及討論如何透過資通訊科技治理方式, 為政府迎來更多機會與擁抱挑戰, 做好未來領導變化的治理準備。分組討論(break-out session)議題包含政府資訊部門如何預估或評量資訊服務建置的效益等(IT Performance Measurement-Measuring the Value Contribution of IT)及行動資訊服務帶來電子治理的改變(Mobile Services - What Has Changed?)等。

一、 目的 .....	1
二、 過程 .....	2
(一) ICA 組織與年會背景介紹 .....	2
(二) 本(47)屆 ICA 年會介紹.....	3
(三) 「國際政府資訊科技理事會(ICA) 第 47 屆年會」舉辦地點簡介.....	7
(四) 研討會議程.....	8
(五) 節錄焦點專題講座簡介摘要.....	17
三、 心得及建議事項 .....	21

## 一、目的

如 ICA 主席 Shimon Broner 於開場勉勵的一席話，舉辦 ICA 年會最可貴的價值，在於擁有一個機會供各成員國互相交換、學習不同治理觀點、開拓不同資訊應用領域的對話空間等，同時也一直視其為崇高志業的精神持續運作之。本屆國際政府資訊科技理事年會著重在於各國成員分享及討論如何透過資通訊科技治理方式，為政府迎來更多機會與擁抱挑戰，做好未來領導變化的治理準備。

我國代表 行政院研究發展考核委員會(以下簡稱為研考會)，自 2005 年以來持續與會交流電子治理經驗，今年更分享本國「智慧臺灣」四項電子化政府計畫推動歷程與階段成果，充份落實政府資訊外交精神，包含建置 iTaiwan 中央行政機關室內公共區域免費無線上網熱點、分享主動到府服務縮短數位落差、打造 13 朵政府雲(包含食品雲、教育雲、警政雲、財政雲等)推動雲端應用、建置政府資料開放平台(data.gov.tw) 便利民眾共享及應用政府資料，促進政府資料增值應用等。

本中心近幾年也分別於第 45 屆(2011 年)我國主辦 ICA 年會派遣同仁與會交流、第 46 屆(2012 年)本中心盧組長志山(時任高級分析師)受邀出席 ICA 年會及參與「臺斯電子化政府研討會」分享電子發票推動與發展現況。今年(2013)本屆(47)ICA 透過研考會簡副處長宏偉協助，提供本中心同仁機會與會交流，汲取他國政府資訊政策與科技推動經驗與多角創新思考，刺激資訊基層同仁的國際宏觀視野與格局。

## 二、過程

### (一)ICA 組織與年會背景介紹

國際政府資訊科技理事會 (International Council for Information Technology in Government Administration, ICA, 網站網址: <http://www.ica-it.org/>) 係由各國中央政府機關資訊科技管理單位所組成, 目前會員國包括澳洲、奧地利、比利時、加拿大、塞浦路斯、愛沙尼亞、芬蘭、德國、匈牙利、以色列、日本、韓國、馬爾他、墨西哥、荷蘭、紐西蘭、葡萄牙、新加坡、斯洛維尼亞、西班牙、瑞典、瑞士、臺灣、英國、美國等 25 個國家, 是一個與電子化政府資訊科技應用有關之國際專業組織。研考會於 2005 年代表我國加入該組織, 除了每年參加 ICA 年度會議, 分享我國電子化政府經驗並且汲取他國經驗外, 為了增進我國國際能見度, 促進外國友人對臺灣的認識與支持, 研考會於 2008 年成功爭取成為計畫委員會委員以及 2011 年第 45 屆 ICA 年會主辦權。(資料來源: 研考會第 45 屆 ICA 年會委外服務案建議書徵求文件專案緣起介紹)



## (二)本(47)屆 ICA 年會介紹

本屆 ICA 年會主題為“未來政府準備好了領導變化了嗎？”(Future Ready Government-Navigating the Changes)，國際政府正面臨政治、經濟、財政與資訊科技等環境快速變遷，政府已無法一如往常應付接續而來的突發劇烈變化，政府需要的是更多高度柔軟的適應能力、吸收能力、協同合作精神及更多創造性突破，方能成功駕馭這波劇烈的變化。



因此本次年會各場專題座談主題均環繞政府如何駕馭改變(Navigating the Changes)、接受挑戰(Managing the Change)、應造創新機會(Making the Changes)及新興科技應用展示等議題，由各國成員分享及討論如何透過資通訊科技治理方式，

為政府迎來更多機會與擁抱挑戰，做好未來領導變化的治理準備。

1. 本次專題座談主題分別如下：

(1) Future Ready Government-Navigating the Changes

各國分享觀點並探討如何運用新興資通訊科技，提升政府應變性、彈性、協同合作與創造性，以因應多面向變化。

(2) Collaboration and Co-creation - Managing the Change

政府如何透過跨機關合作應對快速的資訊科技變遷與使用者需求的挑戰。

(3) Enhancing Government Efficiency- Making the Changes 座談

在全體員工與工作場所不斷變化之下，政府如何透過行動與社群網路、雲端服務等資訊科技，或採取新興工作架構或模式（如遠距辦公等）加速公務處理效率，營造更多機會與挑戰。

(4) Practical Considerations for Adopting Cloud Computing

各國分享雲端運算實務推動經驗與面臨的課題。

2. 本次分組討論(break-out session)議題包含：

(1) IT Performance Measurement-Measuring the Value Contribution of IT

政府資訊科技部門經常面臨如何預估或評量資訊服務或建設的效益等挑戰，針對政府投資資訊科技服務之效能測量擁有什麼測量方式、模型、度量、公式可達成？

(2) Mobile Services - What Has Changed?

行動資訊服務帶來電子治理的改變。在資訊科技消費文化與 BYOD 等風氣帶動之下，行動運算不斷進步，在資訊供需市場逐漸佔有一席之地，政府在開拓這段新領域運用在人民與公僕行動服務應用上，將會擁有什麼機會與遭遇怎樣地挑戰。

3. 兩次國際政府焦點報告



4. 插曲展示政府創新或新興資訊應用的實驗(作)(Technology Vignettes Live Demos )包含本國研考會簡副處長宏偉即在本次專題講座中，分享並現場使用智慧型手機展示本國「臺灣農產品安全追溯系統」行動服務(APP)之雲端運算應用成果（“Food Traceability Information System, Taiwan”）、“Rapid Mobile Apps Development: An Inspiration for the Public Sector” Portugal、 “Spatial Data Service, Finland”。







5. 里斯本市民服務中心參訪(Visit to Citizen Services Centre in Lisbon)



### (三)「國際政府資訊科技理事會(ICA) 第 47 屆年會」舉辦地點簡介

本次會議於葡萄牙首都-里斯本舉辦。

里斯本（葡萄牙語：Lisboa）是葡萄牙共和國的首都和最大都市，位於葡萄牙中南部大西洋沿岸，城北為辛特拉山，城南為特茹河出海口，與倫敦、巴黎、羅馬等同為西歐歷史最悠久的城市。市區面積 84.6 平方公里、人口 547,631 人（2011 年）。包含衛星城的都會區人口超過 300 萬，相當於葡萄牙人口的 27%左右。1256 年起正式成為葡萄牙王國的首都，從此發展成為歐洲和地中海一帶重要的港口與貿易城市。地大發現時代很多航海家都是由里斯本出發到世界不同的地方探險的，此後成為葡萄牙殖民帝國富甲一方的政治與商業中心，現今與波爾圖同為葡萄牙兩大代表性城市。





#### (四) 研討會議程

「國際政府資訊科技理事會(ICA) 第 47 屆年會」(47<sup>th</sup> International Council for Information Technology in Government Administration)於 2013 年 10 月 1 日到 3 日舉行，為期 3 天的時間，此會議每日均有一至兩場專題座談、一場分組討論或讀書會、實境參訪或實機展示等。細部研討會議程如下：



International Council for IT in Government Administration (ICA)

47<sup>th</sup> Annual Conference

30 September - 3 October 2013, Lisbon, Portugal

Agenda

ICA Governing Board, Programme Committee & Council Meetings

**Monday, 30 September 2013**

9.00 -12.30	<b>Meeting of ICA Governing Board and Programme Committee</b>  Chair: Shimon Broner, Chairman, ICA
12.30 -14.00	LUNCH & NETWORKING (Lunch Provided) Governing Board & Programme Committee
14.00 -16.30	<b>ICA 47<sup>th</sup> Annual Council Meeting</b>  Chair: Shimon Broner, Chairman, ICA  Attendees: Governing Board, Programme Committee, National Representatives and Deputy National Representatives only (no substitutes)
16.30 -17.00	<b>Election of Board &amp; Programme Committee Members</b>  Chair: Frank McDonough, Life Member, ICA  Attendees: Governing Board, Programme Committee, National Representatives and Deputy National Representatives only (no substitutes)
17.00 -18.00	<b>Welcome and Orientation for New Attendees</b>  Chair: Larry Caffrey, Treasurer, ICA
18.00	ADJOURN
19:00	<b>Welcome Reception: VII Colina, Hotel Tivoli Oriente</b>  Host: Paulo Neves, President, Agency for the Administrative Modernization (AMA), Portugal



## 47<sup>th</sup> ICA Conference Programme

### Future Ready Government – Navigating the Changes

Governments are facing an accelerating pace of change on all fronts, be it economic, social, technological, environmental or others. With the emergent changes, it can no longer be "business as usual". Governments have to be flexible, adaptable, collaborative and creative in order to successfully navigate the waves of change and be ready for the future. In this conference, participants will discuss how governments around the world are harnessing advances in Information and Communications Technology to embrace the opportunities and challenges presented by the swiftly evolving landscape to be ready for the future.

#### Tuesday, 1 Oct 2013

09.00 - 09.10	<b>Conference Opening</b>  <b>ICA Chair:</b> Shimon Broner, Chairman, ICA
09.10 - 09.30	<b>Welcome Address by</b> Mr. Joaquim Pedro Cardoso da Costa, Secretary of State of Administrative Modernization, Portugal
09.30 -10.10	<b>Opening Keynote:</b> The emergence of Enterprise Engineering and its potential in supporting the Governance of Systemic Transformations in Public Administrations  <b>Chair:</b> Shimon Broner, Chairman, ICA  <b>Keynote Speaker:</b> Prof. Jose Tribolet, Instituto Superior Tecnico (IST), Portugal
10.10 -10.45	<b>GROUP PHOTO &amp; BREAK</b>
10.45 -12.45	<b>Panel 1: Future Ready Government – Navigating the Changes</b>  In this session, the panelists will share insights into how Governments are leveraging on rapidly evolving Information and Communications Technology to become more flexible, adaptable, collaborative and creative, so as to successfully navigate the waves of multi-faceted change and be future ready.  <b>Chair:</b> Peter Bruce, Senior Assistant Deputy Minister, Projects and Client Relationship, Shared Services Canada



## Tuesday, 1 Oct 2013

### Speakers:

1. "How to Keep Up – Austrian eGovernment Innovation"  
Herbert Leithold, Head, A-SIT, Austria
2. William Tevie, Director General, National Information  
Technology Agency, Ghana
3. Paulo Neves, President Agency for the Administrative  
Modernization (AMA), Portugal
4. James Kang, Government CIO, Singapore

12.45 -14.00

LUNCH & NETWORKING (lunch provided)

14.00 – 16.00

### Breakout Session 1 : IT Performance Measurement – Measuring the Value Contribution of IT

Government IT organisations often face the challenge of demonstrating the returns on investment or value of IT initiatives to their stakeholders. What are the approaches, models, metrics, etc for IT performance measurement in Government? In this session, participants will discuss:

- How the value of ICT's contribution to Government is being measured in different countries;
- Success stories and challenges encountered; and
- Lessons learnt.

**Chair:** Pierre Boucher, CIO, Public Works and Government Services, Canada

### Facilitators:

1. Frank McDonough, Life Member, ICA
2. Pierre Boucher, CIO, Public Works and Government Services, Canada
3. Samia Melhem, Lead Policy Specialist, World Bank Group

[Note: Coffee break to be taken during discussion.]

16.00 -17.00

### Highlights from Country Reports 1

**Chair:** Larry Caffrey, Treasurer, ICA

17.00

ADJOURN

(Buses will leave at 1920h from the Hotel)

20.00

Portugal Evening: Casa Do Fado



## Wednesday, 2 October 2013

09.00-10.00

### Panel 2: Collaboration and Co-creation - Managing the Change

New technologies and globalisation are enabling governments to extend their collaboration and co-creation efforts across borders and across the public, private and people sectors. This panel will discuss how governments are managing the opportunities and challenges presented by increasing cross-border, cross-agency and cross-sector initiatives powered by technology.

**Chair:** Dr. Naiyi Hsiao, Director of Taiwan E-Governance Center/  
Associate professor, Dept. of Public Administration, National  
Chengchi University, Taiwan

**Speakers:**

1. Bill McCluggage, Government CIO, Ireland
2. Barbara Ubaldi, e-Government Project Manager, OECD
3. Amos Tan, Director, Government ICT Strategy & Performance Management, IDA, Singapore

10.00 -10.30

BREAK

10.30 – 11.30

### Technology Vignettes (Live Demos)

The purpose of this session is to showcase the experimentation and deployment of innovative and emerging technologies in Government. We aim to stir the imagination of the audience by showing some exciting usage scenarios of leading edge technologies, or even technologies still in research labs today.

**Chair:** Howard Jyan, Deputy Director, Department of Information Management Research, Development & Evaluation Commission, Executive Yuan, Taiwan

**Speakers:**

1. "Food Traceability Information System"  
Howard Jyan, Deputy Director, Department of Information Management Research, Development & Evaluation Commission, Executive Yuan, Taiwan
2. "Rapid Mobile Apps Development: An Inspiration for the Public Sector"  
Álvaro Pinto, CEO, Full IT, Portugal
3. "Spatial Data Services"  
Juhani Korhonen, Ministerial Advisor, Public Sector ICT Department, Ministry of Finance, Finland

11.30 -12.30

### Highlights from Country Reports 2

**Chair:** Larry Caffrey, Treasurer, ICA



## Wednesday, 2 October 2013

12.30 – 13.30

Lunch (provided)

13.30 -15.30

### **Breakout Session 2: Mobile Services – What Has Changed?**

Mobile computing is going from strength to strength, spurred on by trends such as Consumerisation of IT and BYOD (Bring Your Own Device). In this breakout session, participants will discuss the opportunities and challenges governments encounter as they continue to explore new frontiers in delivering mobile services to the public and to their own employees.

**Chair:** Magnus Enzell, Senior Adviser, Department for ICT Policy, Ministry of Enterprise, Sweden

#### **Facilitators:**

1. Benjamin Bienfait, Attaché, Ministry of Economy, Belgium
1. Peter Bruce, Senior Assistant Deputy Minister, Projects and Client Relationship, Shared Services Canada
2. Dr. Naiyi Hsiao, Director of Taiwan E-Governance Center/  
Associate professor, Dept. of Public Administration, National Chengchi University, Taiwan

[Note: Coffee break to be taken during discussion.]

15.30 -17.30

### **Visit to Citizen Services Centre in Lisbon**

#### **Presentation by:**

Paulo Neves, President, Agency for the Administrative Modernization (AMA), Portugal

The Portuguese one-stop-shops - "Citizen Shops" - are managed by the Administrative Modernization (AMA) and are one of the most emblematic projects with regards to the delivery of public and private services to citizens in Portugal. In one place, citizens can have access to a wide range of public and private services, from social security to tax services, electricity or water suppliers' companies and Citizens Card emission services. In this visit to one of the Citizen Shops, participants will be able to see in loco how the shops work and put in practice a citizen-oriented model based on integration and interoperability between different public entities.

#### **Co-ordinator:**

Frank Leyman, Manager, International Relations, Fedict, Belgium

17.30

ADJOURN

**FREE EVENING**





## Wednesday, 2 October 2013

## Thursday, 3 October 2013

09.00 - 10.00

### Panel 3: Enhancing Government Efficiency – Making the Change

The workforce is changing, the workplace is changing. How are Governments leveraging on advances in technology such as mobility, social networking and cloud, to enhance their workplace efficiency? This panel will share how Governments are adopting and adapting to new working models such as Telecommuting, Workplace 2.0, Office of the Future, Shared Services, etc.

**Chair:** Frank McDonough, Life Member, USA

**Speakers:**

1. Peter Bruce, Senior Assistant Deputy Minister, Projects and Client Relationship, Shared Services Canada
2. Shimon Broner, Senior Chief Information Officer, Ministry of Economy, Israel
3. "e-Government in Bhutan"  
Phuntsho Tobgay, Director, Department of Information Technology & Telecom, Ministry of Information & Communication, Bhutan

10.00 -10.30

BREAK

10.30 -11.30

### Panel 4: Practical Considerations for Adopting Cloud Computing

Cloud computing continues to grow exponentially since the days it became a buzzword. Has cloud computing gained traction in Governments? This panel will discuss the practical considerations for adopting cloud computing, the insights and the lessons learnt.

**Chair:** Frank Leyman, Manager International Relations, Fedict, Belgium

**Speakers:**

1. Pierre Boucher, CIO, Public Works and Government Services, Canada
2. Toshiyuki Zamma, Executive Advisor to Government CIO, Government CIO Office, Cabinet Secretariat, Japan
3. "European Cloud Partnership" Frank Leyman, Manager International Relations, Fedict, Belgium



## Thursday, 3 October 2013

11.30 -12.30	<b>Open Discussion</b>  This session will be open for delegates to raise and discuss topics pertaining to the conference theme.  <b>Facilitator:</b> Larry Caffrey, Treasurer, ICA
12.30 – 13.00	<b>ICA Study Groups</b>  <b>Chair:</b> Howard Jyan, Deputy Director, Department of Information Management Research, Development & Evaluation Commission, Executive Yuan, Taiwan  <b>Study Group Leaders:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. "Security – Web Certificates" Jan Timmemans, Policy Coordinator, Ministry of the Interior and Kingdom Relations, The Netherlands</li><li>2. "A Comparative Study of National ICT Governance Models" Gina Smith, Director General, Project Delivery Office, Information Technology Services Branch, Public Works and Government Services Canada</li></ol>
13.00 -14.00	<b>LUNCH &amp; DISCUSSION ON STUDY GROUPS (Lunch Provided)</b>  <b>Leader:</b> Howard Jyan, Deputy Director, Department of Information Management Research, Development & Evaluation Commission, Executive Yuan, Taiwan
14.00 – 14.30	<b>Breakout Sessions 1 &amp; 2 Report Back</b>  <b>Speakers:</b> Chairpersons of Breakout Sessions 1 & 2
14.30 -15.15	<b>Conference Insights from Future Leaders</b>  <b>Chair:</b> Shimon Broner, Chairman, ICA  <b>Future Leaders:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Hugrún Ósp Reynisdóttir, Head of Division, Department of Public Management and Reform, Ministry of Finance and Economic Affairs, Iceland</li><li>2. Artur Reaboi, Enterprise Architect, e-Government Center, Moldova</li><li>3. António Bob Santos, Expert in Innovation Policies, Ministry of Employment and Social Security, Portugal</li><li>4. Gary Simpson, Business Analyst, Ministry of Justice, UK</li></ol>
15.15 -15.45	<b>BREAK</b>



### Thursday, 3 October 2013

15.45 -16.05	<b>Conference Summary</b> Rapporteur : James Mackison, ICA Contributing Consultant, USA
16.05 -16.30	<b>Looking ahead to 48th ICA Conference in Ottawa, Canada – Pierre Boucher and Peter Bruce, Canada</b>
16.30 -17.00	<b>Conference Closing – Shimon Broner, Chairman, ICA</b>
17.00	<b>ADJOURN</b>  (Buses will leave at 1845h from the Hotel for Tour of the City before Gala Dinner)
20.00	<b>ICA Gala Dinner – Carriage Museum</b>  <b>ICA Awards Ceremony</b>

## (五)節錄焦點專題講座簡介摘要

1. 10/1 專題座談主題關於 Future Ready Government-Navigating the Changes  
探討如何運用新興資通訊科技及分享各國應變政策，提升政府應變性、彈性、  
協同合作與創造性，以因應快速而多面向環境變化的挑戰。

其中新加坡 James Kang，Infocomm Development Authority of Singapore，  
分享駕馭電子化政府未來變化須從三個重點分別切入，認為公共服務的執行效率須  
講究：

「更快速 Faster」，面對快速的資訊變化與使用者需求，資訊開發需要一套快  
速應變需求的軟體開發能力及一套新競爭方式，非制式的開發方法，就是敏捷開發  
(agile development)及共同創造(co-creation)。新國開放政府公開資料供私有單  
位、公眾團體、人民運用產出超過 60 種 APPs(行動應用程式)，透過共同創造精神  
可加速促進人民福祉。

「更優質 Better」，提供滿足人民需求與以人民便利為導向的優質服務，新國  
提供單一入口政府網站 eCitizen Portal，提供整合使用者應用服務包含個人資  
訊、財務狀況、交易歷史紀錄及單一電子郵件服務等、隨時隨選虛擬資訊諮詢服務  
等。

「更便宜 Cheaper」，集中並整合資訊基礎建設資源、平臺，並開放共享服務  
與資料，擷節分散資訊建置成本支出，並創造資料共享加值綜效。

新國最後分享對於該國成為未來成功的電子政府的期許，最大的成功策略是擁有成  
功的執行團隊、高層長官的支持、利害關係者與人民的協同合作(collaboration  
and co-creation)。



2. 10/2 專題座談主題關於 Collaboration and Co-creation – Managing the Change，政府如何透過跨機關合作應對快速的資訊科技變遷與使用者需求的挑戰。

Amos Tan，Director of Government ICT Strategy & Performance Management 提到即時滿足使用者快速成長的需求是種很大的挑戰，但同時這種挑戰也是一種機會，如何好好利用使用者的創造與開發能力，是富有潛力的共同創造模式，以快速回應使用者變化性需求。

新國創造超過 40 個政府與人民的對話話題、警政單位與社會媒體合力打擊犯罪平台、提供跨機關公開資料加速國際環境局解決環保問題等。透過社群媒體如臉書(Facebook)建立跨機關交流與回饋平台。藉由各機關共享、整合與增值利用公開資料，打造智慧化國家。私有單位、公眾團體、人民運用政府公開資料，創造便利人民生活超過 60 種 APP(行動應用程式)。其中協同合作不僅包含共享與整合資料，還包括資通訊基礎建設與資源、增值應用服務等。

3. 10/1 第一天分組討論 (break-out session) 關於 IT Performance Measurement-Measuring the Value Contribution of IT 主題，政府資訊科技部門經常面臨如何預估或評量資訊服務或建設的效益等挑戰，針對政府投資資訊科技服務之效能測量擁有什麼測量方式、模型、度量、公式可達成？

各國分享量測方式廣泛，包含 KPI(Key of Performance Index，使用者滿

意程度)、TCO(Total Cost of Ownership, 總體擁有成本)、Project dashboards, 專案儀表板、專案檢討報告等。評量又可從對內與對外影響程度兩種角度分析, 分別如下:

(1) 外在影響

- a. 經濟效益:減少服務最後一哩使用者的處理與等待時間、直接與間接反應在 GDP(Gross Domestic Product, 國內生產毛額)及政府對於私有企業服務提供能力等。
- b. 使用者滿意度:提供人民及產業的快速及優質回應服務程度。
- c. 社會效益:人民生活品質的改善程度及減少組織腐壞的風險。

(2) 內部影響

- a. 經濟與服務水準效益:專案執行率(project delivery)、服務指標達成率(services meeting objectives) 及降低作業成本(reduce operating costs)等。
- b. 內部行政執行效能改善程度

但是擁有量測機制卻無法避免的可能挑戰包含如下:

- (1) 制度化且有效統計的 KPI 是有難度的。
- (2) 存在預算的限制條件。
- (3) 無法精準掌握 IP 建置與作業實際成本。
- (4) 無法精準掌握專案成果產出時程。
- (5) 組織內部變革且無法掌握及瞭解專案的 SWOT。
- (6) IT 管理者無法有效協同合作發揮 IT 運作價值。
- (7) 缺乏對於專案成果的承擔意識。

藉由分組成功個案分享與經驗學習, 各國短評未來迎戰的致勝策略包含

- (1) 增進行政機關對於 IT 應用價值的瞭解, 與高層主管的支持。
- (2) 明確的專案需求:設定明確的成本底線、訂定有效及明確的專案目標與產出、清楚訂定權責條款、Gating process and reassess benefits。

(3)資訊服務預算集中化編列，縮短總體擁有成本分析時程。

(4)揭露公家機關專案執行儀表板:增進施政執行情形透明度、增進總體產出幅度。

### 三、心得及建議事項

#### (一)心得

該會交流國際政府電子治理議題與資訊科技推動策略之高度，非一般基層資訊同仁微觀眼界能觸及，本次職有幸隨同本國代表研考會簡副處長宏偉及國立政治大學電子治理研究中心蕭主任乃沂與會，也代表給予資訊組織基層與高層瞭解資訊科技政策推動全貌的一個交流與接軌機會，更能汲取他國政府資訊政策與科技推動經驗與多角創新思考，寬廣資訊基層同仁的國際宏觀視野與格局，提高未來本國資訊政策推動趨勢的敏感度與配合度。

本次會議重點幾乎圍繞政府如何利用新興資通訊科技(例如:雲端技術、行動服務等)與開發模式(例如:開放資料概念、敏捷式開發法、協同合作與共同創造競爭模式等)，在組織、技術等環境持續高度改變的時代裡搶得先機，並能有效預知及評量資訊政策與實施的成果與效益，不斷檢討、修正與逐步精進(Plan-Do-Check-Act)。從各國分享資訊政府電子治理的現況，普遍各國均已發展一套長期電子資訊政府推動計畫，近程皆陸續透過雲端技術(cloud computing)集中各機關分散之資訊設備、平台與服務資源，進而共享共用。本國研考會簡副處長宏偉即在本次專題講座中，分享並現場使用智慧型手機展示本國「臺灣農產品安全追溯系統」行動服務(APP)之雲端運算應用成果。

從會議交流狀況，發現本國雲端運算(cloud computing)與開放資料(open data)在計畫推動與實作上在國際間表現不俗，可感受到其它國對於本國的推崇與效仿，惟後續發展之廣深度、政府推動資訊服務對內執行效率與對外回饋效益是後期值得觀望的。

#### (二)建議

1. cloud computing 和 mobile service 是相輔相成的資訊技術，既有「雲」也要有「端」，除陸續精進本國雲端資訊中心建置外，對比國際間政府提供更趨成熟的網路基礎建設



(4G，如 LTE)與端點行動服務(mobile service)等使用者端點(user-end)服務是相形失色，建議本國可汲取他國推動經驗，加速 4G 網路建設開臺與 open mobile service 部署，提高政府電子治理的效度。

2. 為迎戰未來快速資通訊科技與使用者需求變化時代，目前本國政府身處資訊單位組織編制與預算編列緊縮情況下，更應順應雲端科技潮流、導入共同創造策略，集中整合並共享資通訊資源，跨機關協同合作分享與開放資料供內外機關增值利用，方能以最精簡資訊設備與作業人力，達到內部最高行政效率及加入提高外部人民滿足程度。本中心組織再造後，以一級資訊機關的高度積極統籌整合財政部本部所屬單位(包含國庫、賦稅、關務、國有財產等)五大組織體系之資訊作業與資源，短期推動本部資訊共享整合先導計畫、財政機房共構建置及強化財政園地 App 應用，現況本中心政策推動進度作為，職認為在國際政府資訊治理領域上表現已不俗，呼應本次會議分組討論議題—有效預知及評量資訊政策與實施的成果與效益，不斷檢討、修正與逐步精進(Plan-Do-Check-Act)，才是永續及有效電子治理的關鍵。其中績效指標的訂定是否能反應真實效益程度與淬取可改善的缺失項目，是需要被重視的，避免僅流於形式。
3. 面對快速的資訊變化與使用者需求，一套敏捷式的開發方法(agile development)與合作的新競爭方式(co-creation)是應付外在威脅、內部挑戰的一項致勝策略。本中心推動大型資訊系統建置與維護專案經驗豐富，惟職深感資訊系統專案採瀑布式開發與恪遵 CMMI 管理制度下，多流於文件產出與單向追趕系統開發階段作業時程之形式，專案過程未能與使用者緊密溝通需求，系統功能未能高度平行測試，即時反饋與修正資訊系統，專案成果雖不凡卻尚未能稱作為最佳開發實務範例。建議往後大行專案可採瀑布與敏捷開發模式搭配實行，適度運用 CMMI 管理制度，避免要求過當作業程序與文件產出，可有效加速以使用者為導向的資訊系統建置。
4. 同上，跨機關共同創造(co-creation)與協同合作(collaboration)係新興合作競爭模式，可解決緊縮的資訊人力編制與快速增長的使用者需求造成供需的不平衡。本次國際政府資訊科技年會就是一個代表性共同創造與分享的示範交流平台，職經由本次親

身參與經驗，推崇該會對年會議程設計上的用心，三天精實的專題講座、分組討論、成果分享、讀書小組、城市報告等行程設計，主動導引並激發各成員國代表充分表達與交流各國經驗與個案。建議本國、本部更甚至於本中心可效仿該年會議程與活動內容設計，提高跨單位協同溝通合作的廣深度與活潑色彩。