

出國報告(出國類別:國際會議)

## 第 20 屆 GCC 電子化政府及電子化服務會議

服務機關:財政資訊中心  
姓名職稱:簡任分析師 林綺芬  
派赴國家:杜拜  
出國期間:103 年 5 月 17 日至 21 日  
報告日期:103 年 8 月 15 日

## 目次

摘要.....	3
壹、前言.....	4
一、海灣合作委員會 GCC 簡介 (Gulf Cooperation Council) .....	4
二、會議緣起.....	6
三、會議目的.....	8
貳、會議內容簡介.....	9
一、會議主題.....	9
二、重要主題內容摘要.....	15
(一)2020 年政府 CEO 和 CIO 之挑戰與責任(Government CEO and CIO 2020 -Challenges and Responsibilities).....	15
(二)行動應用-下一代政府電子化服務遞送工具( Mobile Applications – Next Generation Government e-Services Delivery tools).....	17
(三)在海灣合作委員會國家智慧政府之路：關鍵的洞察力 (The Journey to Smart Government in the GCC Countries: A critical insight).....	20
(四)從智慧城市到智慧國家：新加坡展望(From Smart Cities to Smart Nations:A Singapore Perspective ).....	23
(五)電子簡化歐洲網絡服務(Electronic Simple European Networked Services , E-SENS).....	28
參、心得與建議.....	30

# 摘要

第 20 屆 GCC 電子化政府和電子化服務大會，邀請來自世界各地的著名演講者，為全球 ICT 競爭領域之領先國家與 ICT 卓越重要貢獻者。主要議題著重於政府組織改造為智慧城市與政府(smartGovernment)，將海灣合作委員會(GCC)的執行成果與世界專家、卓越人士進行區域性和全球性的案例研究，透過專家、卓越人士之介紹與小組會議之討論，提出未來遵循的智慧途徑，經由比較與學習全球 ICT 進展模式，達成 2020 年的策略目標。

近年來中東地區，積極推動電子化政府朝向智慧城市與政府，在強化政府透明度，及推動政府各項公共服務和企業創新應用服務方面，已經有明顯之績效。在每年的“海灣合作委員會電子政務和電子服務大會”同時舉行頒獎儀式，該獎項目的為表彰政府和企業組織運用創意和卓越的具體策略來推動變革，於競爭日益激烈的市場上，往前推進電子化政府系統到下一個可行的方向。

2020 年全球大趨勢將重塑全世界組織和社會，政府資訊科技發展，將由第三代電子化政府之開放政府，到 2015 年後的智慧政府。未來智慧城市與政府的服務型態，將透過應用並整合資通信技術，以規劃、管理和營運多重跨領域、區域，提供跨越所有政府活動領域之高品質公民服務。政府運用後端雲端運算，提供有效的網絡安全，使服務具彈性、可用性及隱私保護，提供公民隨時隨地可使用行動裝置獲得訊息和服務。政府運用巨量資料分析來推動政策執行，藉由標準開放模式，促進公民和民間社會參與政策並共同創造。行動政府和智慧政府交互使用，使民眾能獲得更多服務項目，把資訊科技的應用，從「行政效率」提升到「政府民主化」、「資訊透明化」的層次，也就是走向「被服務者(人民)為中心」的設計，這才是智慧政府的核心理念。

# 壹、前言

## 一、海灣合作委員會 GCC 簡介（Gulf Cooperation Council）

海灣合作委員會（簡稱海合會，Gulf Cooperation Council -- GCC）全稱海灣阿拉伯國家合作委員會，1981年5月在阿聯酋阿布扎比成立。其成員國為阿拉伯聯合酋長國、阿曼、巴林、卡塔爾、科威特、沙特阿拉伯6國（2011年5月，海合會首腦會議宣布歡迎約旦和摩洛哥加入），是海灣地區的重要政治經濟組織。總部設在沙特阿拉伯首都利雅得。2001年12月，葉門被批准加入海合會衛生、教育、勞工和社會事務部長理事會等機構，參與海合會的部分工作。當時是為防範兩個地區大國伊朗和伊拉克。

海合會的宗旨是加強成員國之間在一切領域內的協調、合作和一體化，加強和密切成員國人民間的聯繫、交往與合作，推動6國發展工業、農業、科學技術，建立科學研究中心，興建聯合項目，鼓勵私營企業間的經貿合作。

海合會的組織機構由最高理事會、部長理事會和秘書處構成。最高理事會由成員國元首組成，是海合會最高權力機構，其主席由各國元首按國名字母順序輪流擔任，任期一年。部長理事會由成員國外交大臣（部長）組成，主要負責為最高理事會審議其他大臣（部長）會議和機構商定的政策、決定、建議、法案、法律報告，以及準備首腦會議議程等項工作。秘書處由秘書長和負責政治、財經、軍事事務的3名助理秘書長主持工作。秘書長一職按國家名稱（阿文）字母順序輪流擔任並由最高理事會在首腦會議期間任命，任期3年。

海合會每年11月或12月輪流在6國首都召開首腦會議。截止到2010年5月已舉行過31屆。海合會首腦會議已先後發表了《科威特宣言》、《阿布扎比宣言》、《麥納麥宣言》、《多哈宣言》，並通過了《海合會與其他國家、地區集團和國際組織發展關係和進行談判的長期戰略》等一係列文件。此外，6國的外交、國防、內政、石油和財經等大臣（部長）還定期或根據需要召開會議，對政治、經濟、軍事、外交等方面的重大問題進行商討，以協調立場，採取聯合行動。2008年12月，第29屆海灣合作委員會首腦會議在阿曼首都馬斯喀特舉行。會議發表了聲明和“馬斯喀特宣言”，通過了貨幣聯盟協議和貨幣委員會憲章，為建立海灣中央銀行奠定了基礎。2009年12月14日到15日，第30屆海灣阿拉伯國家合作委員會首腦會議在科威特舉行，

會議發表聲明支持沙特阿拉伯為維護國家安全和成員國為應對全球金融危機所作出的努力。會議宣布，海灣貨幣聯盟（未來發行海灣統一貨幣的海灣中央銀行的前身）已進入實施階段，這是海合會在經濟一體化道路上邁出的重要一步。

在外交方面，海合會越來越依靠整體參與國際和地區事務，在重大國際和地區問題上採取統一立場。同時，海合會也積極發展對外經貿合作。海合會已同包括中國、歐盟在內的世界多個國家和組織啟動了自由貿易談判。

在2012年12月召開的海合會首腦會議上，沙特國王阿卜杜拉建議將海合會由目前較為鬆散的地區組織提升為一個在政治、安全和國防等領域關係更加緊密的聯合體。海合會將於2012年內成立由5個成員國組成的政治、經濟和安全聯合體。海合會六國海外資產2008年將增至2萬億美元 海合會六國2017年將實現鐵路連通。(資料來源：新華網)

## 二、會議緣起

第 20 屆 GCC 電子化政府和電子化服務大會，主要著重於政府組織改造為智慧城市與政府(smartGovernment)，將海灣合作委員會(GCC)的執行成果與世界專家、卓越人士進行區域性和全球性的案例研究，透過專家、卓越人士之介紹與小組會議之討論，提出未來遵循的智慧途徑，經由比較與學習全球 ICT 發展模式，達成 2020 年的策略目標。

第 20 屆海灣合作委員會電子化政府和服務大會中，有來自世界各地的著名演講者，為全球 ICT 競爭領域之領先國家與 ICT 卓越重要貢獻者。本次會議的著名演講者如下：

1. H.E.Dr. Eng . Ali Mohammad Al-Khouri- Director General Emirates Identity Authority(阿聯身份管理局局長)
2. H.E.Dr. Essa bin Mohammad Rawas- Deputy Minister, Ministry of Hajj( Hajj 省副部長 )
3. Abdulla Abduljabbar Al Majid Al Mheiri- Assistant Undersecretary for Support Services, Ministry of Justice( 司法部副部長的支持服務助理)
4. H.E.Dr. Ali Abbasov- Minister of Communications and High Technologies, Republic of Azerbaijan(阿塞拜然共和國，通訊技術部部長)
5. Mr.Abdulrahim Ahmad Almudhareb, Director, IT Department, Dubai Courts( 迪拜法院科技處主任)
6. Dr.A.Ramazan Altinok- Head of e-Government Advisory Group, Office of the Prime Minister of Turkey(土耳其總理辦公室，電子政務諮詢小組負責人)
7. Eng.Ali Bin Saleh Al-Soma- Director General Yesser, Ministry of Communications and Information Technology(資通訊技術部總幹事)
8. Dr.Saeed K. Al Dhaheri- Advisor, Minister of Foreign Affairs in Information Systems, UAE(阿聯，外交部長資訊系統顧問)
9. Mr.Carsten Schmidt- Deputy Head, Division for Information Technology & project director, e-CODEX project, Ministry of Justice, North Rhine-Westphalia, Germany(德國北萊茵 - 威斯特法倫州，法務部資訊技術部門副主管及電子商務法規專案總監)
10. Mr.Chan Meng Khoong- Chief, IT Strategy & Management Practice / Evangelist, e-Government Leadership, National University of Singapore(新加坡國立大學，電子化政府領隊，IT 策略管理實務/傳播主席)
11. Mr.Saif Ali Hattawi- Head of E-Services, Information Technology Department, Ministry of Environment & Water, UAE(阿聯，水資源環境部，資訊技術部門主管)
12. Siim Sikkut- ICT Policy Adviser, Government Office of Estonia(愛沙尼亞政府辦公室，資通訊技術政策顧問)
13. Tan Sian Lip- Chief Technology Officer, Corporate Technology Office & Vice President,

- Public Sector Group(企業技術辦公室首席技術官，及公共事業集團副總裁)
14. Saleem Zoughbi- Global advisor, ICT, UN eGOV Center, Macao & UN APCIC in UN ESCAP(澳門與聯合國 APCIC 聯合國亞太經社會，聯合國電子政務中心，資通訊技術全球顧問 )
  15. Majed Alhaisoni, PhD- Dean, IT and e Learning, University of Hail, Saudi Arabia(沙烏地阿拉伯，冰雹大學，資訊科技及數位學習院長)
  16. Jonathan Holden- CEO, Cloudbuy & Former Sr. Director , VISA, Europe(歐洲，VISA 總裁及前高級總監)
  17. Panagiotis (Panos) Hahamis- Business Information Management & Operations, University of Westminster, London, UK(英國，倫敦，威斯敏斯特大學，商業資訊管理與營運)
  18. Mohammed Alshaalan- Chief Executive Officer, Sure Group, Sure International Technology(Sure 國際科技集團首席執行長)
  19. Kanika Kalra- Urban Transport Expert, Institute of Urban Transport, Govt of India(印度政府，城市運輸研究所，城市運輸專家)
  20. Zaur Hasanov- Director, Trans-Eurasian Information Super Highway” (TASIM) Secretariat Ministry of Communications and High Technologies, Republic of Azerbaijan(阿塞拜然共和國，跨歐亞資訊高速公路 “ (TASIM) 資通訊科技部秘書處主任)
  21. Usman Zafar- Country Manager (Middle East & North Africa), Jinit[ Services for the e-Society(服務電子學會 (中東及北非) 地區經理)
  22. Mr. Adil Kassabi- CEO, TADAFUR Consulting Services(TADAFUR 諮詢服務顧問總裁)
  23. Lewa Abukhait- Chief Commercial Officer - Business Partner, Tawasol(Tawasol 業務合作夥伴首席商務官)
  24. Noora Saif Al Muhiri- Principal, Umm Suqeim Model School & Secretary General, Advisory Board,Dubai Educational Zone(迪拜教育區，顧問委員會，烏姆 Suqe im 示範學校校長和秘書長)
  25. Dirk Krusche- Deputy Head - Communication and Marketing, Ministry of Justice of NRW, Germany(德國北威州司法部-傳播和營銷部門副主管)

### 三、會議目的

第 20 屆 GCC 電子化政府和電子化服務大會，由 Datamatix 組織於 103 年 5 月 17 日至 21 日在迪拜麗思卡爾頓酒店迪拜國際金融中心舉行。Datamatix 已經為海灣合作委員會 25 年知識領導及服務供應商，歡迎企業、知識分子、領導者和專業人士參與，並為促進經濟能力發展，提供有價值的變革和企業領導諮詢。本次會議主要由來自世界各地的 1000 多區域和全球的資通訊業、政府、企業、媒體及組織之出席者參與。

近年來中東地區，積極推動電子化政府朝向智慧城市與政府，在強化政府透明度，及推動政府各項公共服務和企業創新應用服務方面，已經有明顯之績效。

在每年的“海灣合作委員會電子化政府和電子化服務大會”同時舉行頒獎儀式，該獎項目的為表彰政府和企業組織運用創意和卓越的具體策略來推動變革，於競爭日益激烈的市場上，以前瞻式思考推動電子化政府往未來可行的方向前進。

中東卓越獎協會於 2014 年 5 月 21 日舉辦第 19 屆「中東地區電子化政府和電子化服務優秀獎」，該獎項為第 19 次表彰有突出貢獻的政府和商界領袖，並於會中慶祝圓滿成功。受獎者的成就係於中東地區推行智慧政府(smartGovernment)，並已經強化政府透明度，及於政府公共服務和企業組織創新做法的各項應用服務方面，績效卓著。



# 貳、會議內容簡介

## 一、會議主題

1. 智慧城市與政府的時代變遷( Transition in the Age of Smart City and Government)
2. 於智慧城市與政府的時代，衡量海灣地區之電子化成就和電子商務未來的挑戰 (Measuring the GCC Region's e-Achievements and e-Future Challenges in the Age of Smart City and Government)
3. 2020 年全球大趨勢 ( 2020 Global Megatrends)
  - 改變區域和全球人口統計學 (Changing Regional and Global Demographics)
  - 全球化及其對社會、經濟和組織的影響 (Globalization and its impact on Societies, Economies and Organizations)
  - 環境關懷 (Environmental concerns)
  - 社會穩定與社會關係之日益威脅 (Growing threats to social stability and Societal relationships)
  - 資通訊技術的影響擴大 (The Expanding impact of information and communication technology)
  - 問題：什麼是 2020 年 GCC 社會、經濟和組織的挑戰 (The Question: What are the GCC Societies, Economies and Organizations 2020 Challenges)
4. 智慧城市與政府的時代，衡量海灣地區之電子化成就和電子商務未來的挑戰(Measuring the GCC Region' s e-Achievements and e-Future Challenges in the Age of Smart City and Government)
  - 海合會政府推動電子化服務與方向 (GCC Government Pushed e-Services vs. Pulled e-Services: where to go !!)
  - 智慧城市與政府時代之海灣地區推動電子化服務與方向 (Pushed Services vs. Pulled Services in GCC region in the era of Smart Cities and Government)
  - GCC 海合會之新的創新電子化服務需求 (New innovative eServices required in GCC)
  - 新的創新電子服務遞送工具及技術與挑戰 (New innovative eServices Delivery tools, technologies and challenges)
  - 海合會全球電子化政府作業之競爭力標準與度量 (GCC Global e-Government Contents Competitiveness Criteria and Measurement)
  - 下一代電子化政府服務 - 自助型服務政府 (The Next Generation Government eServices - Self-Service Government)
  - 海灣合作委員會是政府機構電子服務全球標準化 (Is GCC Government Organizations e-Services globally standardized)

## 5.部長、次長、CEO 和 CIO 2020 挑戰和責任 (Minister's, Undersecretary's, CEO's and CIO 2020 Challenges and Responsibilities)

- 2020 年城市和政府電子化方案 (2020 Cities and Government e-Scenarios)
- 2020 年政府的 CEO 和 CIO 之挑戰與責任 (Government CEO and CIO 2020 - Challenges and Responsibilities)

## 6.全球最佳實務：行動 Apps 和支付閘門 (Global Best Practices in: Mobile Apps and Payment Gateways)

- 行動化應用程式 - 下一代政府電子服務遞送工具 (Mobile Applications – Next Generation Government e-Services Delivery tools)
- 支付閘門及其對當前的 GCC 消費市場的影響 (Payment gateways and its impact on the current GCC consumer market)

## 7.智慧城市與政府的移轉策略架構 (Cities Strategic Framework for Transition to Smart Cities and Government)

- 經由公民創新、社區參與和共同創造以改造城市 (Reinventing Cities Through Citizen Innovation, Community involvement and co-creation efforts)  
可承諾改善公民的生活水平。本次會議將探討如何結合熱情、人才和技術，替民間創新鋪路，以及世界各國和大型社群正如何整併資料及政府應用系統於單一平台，提供公民和企業優越的一站式電子化購物服務。(can deliver promising results to improve the standard of living for citizens. this session will explore how the combination of passion, talent and technology can pave the way for civic innovation and how Countries and large communities around the world are consolidating their data and combining and integrating their government systems and applications under one platform to deliver an excellence one stop shopping eServices to their citizens and business.)

## 8.新加坡智慧城市必要性 (Singapore's smart city imperatives)

- 如何讓城市變聰明？ (What makes a city smart?)
- 2020 年的全球大趨勢正重塑全世界組織和社會 (2020 Global Megatrends that are Reshaping Organizations and Societies Around the World)
- 充分利用六個顛覆性的創新力量 (Leveraging the power of six disruptive innovations)
- 發展智慧城市之五個關鍵成功因素 (Five critical success factors for developing a smart city)

## 9.智慧國家之路：能力發展方案 (The Road to a Smart Nation: Scenarios for Capability Development)

- CIO 的角色：過去，現在和未來 (The role of the CIO: past, present and future)
- 思考未來：方案規劃方法 (Thinking about the future: a scenario planning approach)
- 了解全球，區域和本地驅動力 (Understanding global, regional and local driving forces)
- 2025 年 ICT 能力發展的四種方案 (Four scenarios for ICT capability development circa 2025)

## **10.海合會公民之知識能力發展的投資 (Investing in GCC Citizens Knowledge Capabilities Development)**

- 在智慧城市與政府時代之知識型國家 (Knowledge Based Nations in the Age of Smart Cities and Government)
- 發展與投資電子公民之主管機關所扮演的角色 (The Role of the Authorities in Developing and Investing in e-Citizens)
- 民眾與政府之需求(What Citizens Want and What Government want)
- 授權城市和鄰里入口網站，作為公眾參與的工具 (Empowering Urban and Neighborhood Portals as a Tool for Public Participation)
- 在全球化智慧城市與政府的時代之海灣合作委員會電子市民(GCC eCitizens in the Age of Globalization and Smart Cities and Government)

## **11.全球最佳實務：資通訊技術變化對城市轉型的影響 (Global Best Practices: ICT Changes' Impact on cities Transition)**

- 全球技術變遷 (Global Technological Changes)
- 智慧城市與政府最新的資通訊技術戰略和建議(The latest ICT strategies and suggestion for Smart Cities and Government)
- 應用程式和基礎設施發展 (Application and infrastructure development)
- SOA 的連結和整合 (SOA, connectivity & integration)
- BPM 和有效的決策過程過程監控 (BPM and process monitoring for an effective decision making process)
- 政府綠色 ICT 策略 (Government Green ICT Strategy)
- 政府 ERP 軟體 (G-ERP) 策略 (Government ERP Software (G-ERP) Strategies)
- 現今政府和企業環境最新的網頁 (Latest in Web. For today's government and corporate environment)
- Q 和 A (Q and A)

## **12.全球最佳實務：智慧城市、政府和知識運用國家 (Global Best Practices in: Smart Cities, Government and Knowledge Based Nations) & 全球競爭力的 KPI 標準和評估架構 (Global KPI Competitiveness Criteria and Measurement Framework)**

- 監控智慧城市與政府的“投資回報率” (Monitoring the “ROI” of Smart Cities and Government)
- 政府組織的創新與發展 (Government organizations innovation and development)
- 政府以智慧分析推動創新和成果應用 (Driving Innovation and Results-Based Government with Smarter Analytics)
- 透過改進的協同合作，及利用現代化工作環境之行動化與雲端運算技術的優勢，促進更高生產率和更好公民參與(Driving more productivity and better citizen engagement through improved collaboration and a modernized workplace that takes advantage of mobile and cloud computing technologies)

## **13.智慧城市與政府入口網站內容發展策略 (Smart Cities and Government Portals Contents Development Strategies)**

**案例分析：沙特電子化政府服務的可用性評估 (Case Study : Usability Evaluation of Saudi E-Government Services)**

**14. 智慧城市與政府時代，海合會政府組織的資料共享(GCC Government Organizations Data Sharing in the Age of Smart Cities and Government)**

- 揭秘巨量資料以改造政府業務(Demystifying Big Data to Transform the Business of Government)
- 為什麼大多數政府組織不與其他組織共享他們的資料 (Why most of Government Organizations don't share their data with other organizations)
- 智慧城市與政府時代之政府組織巨量資料分析(Government Organizations Big Data and analytics in the Age of Smart Cities and Government)
- 授權所有政府分享安全資訊( Enabling Secure Information Sharing Across all of Government)
- 政府組織的資料與資訊共享策略 (Government Organizations Data and Information Sharing Strategy)
- 巨量資料分析( Big Data and analytics)

**15. 政府雲端運算：在智慧政府時代電子化服務導向架構 (Government Cloud Computing: eService Oriented Architecture in the Age of Smart and Government)**

- 現代化系統移轉之挑戰 (Challenges in migrating to modern systems)
- 電子化政府的雲端應用(Cloud applications for e-Government)
- GCC 電子化政府的雲端運算架構( Cloud computing architecture for GCC e-Government)
- 政府雲端資料管理，儲存，風險管理和災難恢復策略( Government cloud data management, storage, risk management and disaster recovery strategy )

**16. 全球最佳實務：對於一站式購物和電子化服務，政府組織系統之整合應用(Global Best Practices in:Government Organizations Systems and Application Integration for one stop shopping and eService)**

**17. 案例研究：迪拜法院(Case Study: Dubai Courts)**

**18. 案例研究 - Tawasol 行動應用：顧客體驗的新興創新(Case Study - Tawasol Mobile Applications: The emerging innovations in customer experience )**

**19. 案例研究：印度政府城市交通部(Global Best Practices :Case Study, Urban Transportation Department Government of India )**

**20. 智慧城市與政府的時代，政府電子化服務流程簡化策略和架構 ( Government eServices Procedures Simplification Strategies and Framework in the Era of Smart Cities and Government)**

- 發展 2020 年公民和企業電子商務服務知識視野( Developing 2020 e-Service

### **Knowledge Perspective of Citizens and Businesses)**

- 藉由公民和企業，預測政府電子化服務的運用 (The Forecast of Using Government e-Services by Citizens and Businesses)
- 政府業務流程外包過程監控的有效決策過程 (Government B.P.O Process Monitoring for an Effective Decision Making Process)
- 智慧城市與政府的時代收費結構(Fees structure in the Era of Smart Cities and Government)

### **21.案例研究：數位流 - 沙烏地阿拉伯 (Case Study : Digital Flow - Saudi Arabia)**

### **22.GCC 政府組織整合應用一站式購物所面臨的挑戰(GCC Government Organizations Challenges in Application Integration for one stop shopping)**

- 在智慧政府時代克服傳統系統的挑戰(Overcoming the Legacy Systems Challenges in the Age of Smart Government)
- 優化應用以提供更多的價值(Optimizing Applications to Provide More Value)
- 政府業務改造與智慧型政府解決方案 (Transforming the Business of Government with Smarter Government Solutions)

### **23.案例研究:烏姆 Suqeim 模範學校：教育部門的智慧學習(Case Study Umm Suqeim Model School : Smart Learning in the Education Sector)**

### **24.2020 年智慧城市與政府入口網站之策略架構(2020 Strategic Framework for Smart Cities and Government Portals)**

與許多新興國家相比，海灣地區在電子化政府和世界各地智慧城市的實施方面是領先，但本地開發的電子化政府產品仍缺乏全球性特色。(GCC Regions are leading compared to many emerging countries in the world, in e-government and smart cities implementation worldwide, but locally-developed e-government products still lack presence in global landscape)

- 海灣合作委員會是政府機構具有全球競爭力和標準化門戶 (Are GCC Government Organizations portals globally competitive and standardized)
- 為公民和企業提供網頁改善經驗 (Delivering an Improved Web Experience for Citizens and Business)

在智慧城市與政府時代之政府共享服務，及改善業務服務治理的共享服務 (Government Shared Services in the era of Smart Cities and Government Improving Business Service Management for Shared Services)

在智慧城市與政府的時代，我們需要政府客服中心嗎？(Do we need Government Call Centers in the Age of Smart Cities and Government ?)

- 成功的智慧城市與政府及政府客服中心 (Successful Smart Cities and Government vs. Government Call Centers)
- 如果我們有互聯社群，我們為什麼需要政府客服中心 (Why we do need

## **Government Call Centers if we have Connected Communities)**

### **政府入口網站應用程式的平台選擇之最佳實務(Best Practices in Platform Selection for Government Portals Applications)**

- **現代化應用程式運作：應用品質導向的方法(Modernizing Application Operations: A Quality Oriented Approach to Application)**
- **行動化技術：推動政府服務和應用變革(Mobile Technologies: Driving change in Government services and applications)**

### **25.政府組織社交媒體策略(Social media Strategies for Government Organizations)**

- **全民參與(Total People Involvement (TPI))**
- **社群時代電子化服務之品牌與定位 (e-Service Branding and Positioning in the Age of Social Media)**
- **公私夥伴關係策略 (Public Private Partnership Strategies)**
- **合作夥伴發展策略 (Partnership Development Strategy)**
- **如何強化公民對電子化服務的信賴力量(How to Strengthen the Citizen's Power of Trust and Reliability on e-Services)**
- **現今政府機構線上社交媒體的操作 (Online Social Media in Today's Government Organizations' Operation)**

### **26.政府資料中心改造及智慧運算啟用(Transforming Government Data Centers and Enabling Smarter Computing)**

- **智慧城市與政府時代，政府組織資料中心的安全(Government Org. Data Centers' Security in the Era of Smart Cities and Government)**
- **政府資料中心的發展和轉型的挑戰(Government Data Center Development and Transformational Challenges)**
- **政府資料保密、保護和安全性挑戰和解決方案(Government Data Privacy, Protections and Security Challenges and Solutions)**
- **政府組織應具有之資料防護遺失 (DLP) 策略為何(What should be the Govt. Org. Data Loss Prevention (DLP) Strategies)**
- **儲存系統的整併、虛擬化和雲端部署負載設計(Designing Storage Systems for Consolidated, Virtualized and Cloud Deployed Workloads)**

### **27.智慧城市與政府時代，現代化資料庫和數位記錄(Government Archiving and Digital Record Modernization in the Era of Smart City and Government)**

### **28.全球最佳實務：新加坡案例研究 (Global Best Practices: Singaporean Case Study)**

### **29.全球最佳實務：土耳其案例研究(Global Best Practices: Turkey Case Study)**

## 二、重要主題內容摘要

### (一)2020 年政府 CEO 和 CIO 之挑戰與責任(Government CEO and CIO 2020 -Challenges and Responsibilities)

至 2020 年世界各國的 CIO 們將會成為更優秀、更強的頂尖 IT 領導者，且一手包辦公司所有執行業務，而未來企業將運用雲端運算處理一切事務，更突顯一般企業的高階主管(CEO)的權力及重要性變弱，高階主管(CEO)勢必須接受更多有關 IT 之訓練教育。

未來工作方式將產生劇烈變化，而未來 CIO 與 CEO 面臨這樣威脅，應強化所具備之技能並領導企業組織之變革。至 2020 年未來工作環境變化、威脅挑戰及 CIO 與 CEO 應具備之技能與變革，重點簡述如下：

#### 1. 未來工作方式改變：

- 會出現勞動力不斷戲劇性的變化。
- 人力資本將成為更大價值的來源。
- 工作的組織和進行的方式將演變且不斷變化。
- 工作外包機會將增加。
- 職務培訓將由自我學習、自我導向、個性化的虛擬學習環境主導。
- 成功的組織將更擅長於獲取、組織、策略性部署全球之資源。
- 日後將會有更多全球連通性整合及經濟、社會、科技、文化和政治領域的相互依賴。
- 科技技術將比過去幾十年以更快的速度進步。

#### 2、2020 年 CIO 與 CEO 面臨的威脅：

- 顛覆性的趨勢影響未來工作：社會經濟趨勢正在影響現代人的就業，包括全球化人才和技術。
- 工作者和工作的變革：資深員工在工作角色、工作環境、組織文化中學習改變並轉換跑道。
- 組織與領導力變革：領導者和管理者的影響組織和企業文化的演變。

#### 3.CIO 面臨 4 個摧毀性力量與挑戰：

- 互聯網及物聯網的成長：愈來愈少運用私有系統和技術。

- 許多國家的政府面臨不斷增長的金融和經濟危機。
- 由於全球性能力強委外廠商出現，造成日益成長的外包趨勢。
- 因為 IT 技術的發展，導致 IT 部門無法掌控技術，以供應服務提供者甚至終端用戶。

#### 4. 至 2020 年 CIO 必須具備之技能:

- 數位領導：如同以往，CIO 們需扮演一個變革性領導角色，而不僅僅是一個 IT 職能管理者。
- 科技意識和眼光：因科技變化非常迅速。
- 溝通：人際/內省的溝通技巧。
- 策略：了解資訊科技運用於業務之策略。
- 創意：這是今日企業領袖的特性，尤其是 IT 領導者更為重要。

未來 CEO 及 CIO 為符合科技技術，企業系統（如 ERP 和 CRM）須逐漸朝向雲端運算環境、行動化設備、平板電腦、智慧型感應器和應用等方向進行。而 IT 獨佔壟斷時期已經結束了，現在管理者必須為他們的技術決策負責，並為未來科技趨勢預先準備。現行改變的趨動力為：

- 動力 1：企業 IT 不再是一個基礎設施的問題，不再是我們擁有的資產。
- 動力 2：民眾潮流推動公眾（E&IT）服務，而不再是政府的 IT 推動公眾潮流。
- 動力 3：舊 IT 核心技能不如以往般有價值。
- 動力 4：我們如何定義已經擴大的價值（這是一個比現在更大的投資報酬率）。
- 動力 5：外部義務 - 如財務報告，反腐敗和可靠的資金 - 將引發移轉到新的營運模式。



## (二)行動應用-下一代政府電子化服務遞送工具( Mobile Applications – Next Generation Government e-Services Delivery tools)

以往各國政府、部門、非政府組織、金融機構和企業，專注於 IT 解決方案，擁有私有之獨立技術：應用與平台、顧問諮詢、媒體服務與內容、創意及專業資訊入口網、營運。而電子化政府的未來走向，已由政府網站連結，到 e 化服務與交易之電子化政府，再到全民 e 化社群整合之智慧型政府。資訊系統演進：由集中、聯網、個人化、雙向連結、獨立位置取向，逐步朝向可用性、在地化、客製化及獨立性。因應行動裝置愈來愈普及，使我們生活在無時無刻之行動化世界，所以行動化政府(mGovernment)更顯重要，不僅使政府資訊更透明化、有效率，且簡化民眾獲取政府資訊流程，使易親近並增加民眾參與度。行動化政府的未來，應以善用群眾資源、通信、行動身分證(mID)及，開放政府資料為遠景。

2014 年聯合國電子化政府為民服務調查的主題為：電子化參與度、電子化政府整備度、提供多元管道服務、擴充性用法、弱勢群體數位落差及開放政府資料。阿聯的飛速進步是一個最佳實際案例，突顯電子化政府如何能協助支援發展。阿拉伯聯合酋長國在線上服務方面之排名已經接近於全球領先排名第 8 名之挪威。

開放政府資料可促進智慧政府之創意，藉由開放資料存取，提供開放標準，確保互通性，以增加政府行政透明度及民間參與合作。分析政府資料開放優點及實施步驟如下：

### 開放政府資料的優點

產業面	學術研究面
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 新的/額外的服務</li> <li>● 新的和變動的企業領域</li> <li>● 新的轉移機會</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 資料更易存取</li> <li>● 提升科學發現的品質</li> <li>● 加速創新處理</li> </ul>
民眾面	公共行政面
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 增加透明度</li> <li>● 增加民眾參與度</li> <li>● 促進政治意見形成</li> <li>● 增加行動能力</li> <li>● 新服務</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 資料交換 - &gt;強化資料使用</li> <li>● 過程的優化</li> <li>● 加速協調</li> </ul>

### 資料開放實施步驟：

- (1) 定義目標，並制定出一個策略。
- (2) 在政府資料開放架構內，安排計劃的活動和里程碑。

方法	應用與工具
維持開放 <ul style="list-style-type: none"> <li>● 建立基礎</li> <li>● 發布資料</li> <li>● 整合和使用資料</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 操作和處理工具</li> <li>● 視覺化工具和應用程式</li> <li>● 基礎設施</li> <li>● 資料入口</li> </ul>

- (3) 找出“合適的人”並連繫他們

經由政府資料開放，企業可從資料上獲取經濟層面的好處，並參與經濟相關的活動和公共管理的過程。民眾可參與公眾服務對民眾友善的流程。民眾與企業共同參與公共行政工作。

行動化政府(mGovernment)主要驅動力及服務遞送方式，分類如下：

#### mGovernment 主要驅動力

公民	價值
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 透明度</li> <li>● 參與</li> <li>● 共享治理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 更好的決策</li> <li>● 更好的提供服務</li> <li>● 更好的安全/防禦</li> </ul>
經濟	技術
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 降低成本</li> <li>● 資源/流程效率</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 語音，SMS 短信，推送，資料</li> <li>● 設備和平台</li> <li>● 雲端</li> </ul>

#### mGovernment 服務遞送

資訊服務	互動服務
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 當前政府信息</li> <li>● 靜態內容</li> <li>● 法規</li> <li>● 緊急</li> <li>● 註冊報告</li> <li>● 投票</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 從事與政府對話</li> <li>● 分享個人資料</li> <li>● 社會化媒體工具</li> <li>● 以位置為基準的技術</li> </ul>
交易服務	整合服務
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 約定書</li> <li>● 購買巴士或停車票</li> <li>● 行動簽名</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 來自不同部門的聯合服務/資料</li> </ul>

由電子化政府(E-Government)轉型至行動化政府(M-Government)，服務轉型的發展藍圖如下：

- (1) 分享願景（瞄準中央和地方層級的主要利害關係者）
- (2) 提供組織/技術援助（制定標準，分配準則，評估的能力）
- (3) 培育發展/創新（提供共享服務，舉辦比賽）
- (4) 提升認知（組織公眾調查和投票，衡量客戶滿意度）
- (5) 宣傳成果（在單一平台）

要達成 mGovernment 主要先決條件為，公民及行政管理部門均已充分完備，並制定一個總體規劃，儘管 mGovernment 挑戰高度複雜，但隨著專業知識及強大的合作夥伴 mGovernment 將會成功。以下為現行世界各國行動化服務之最佳實例：

- (1) 美國:在就業、製造業主要經濟措施，及國際貿易、零售銷售等統計數據呈現。
- (2) 德國:海關及旅遊 APP 程式，提供互動式計算來確定的免稅配額的數量和金額。
- (3) 瑞典:瑞典公民年度納稅申報都能夠通過手機提報稅。
- (4) 愛沙尼亞:手機作為一個安全的電子身份證，2011 年世界第一次透過手機選舉。
- (5) 美國:無線緊急警報，發放緊急警報到行動設備，涉及到迫在眉睫的生命安全的威脅警報則由總統府發送。
- (6) 香港政府:「Tell me@1823」的 24 小時全天候一站式熱線服務，答覆個人跨政府部門公眾投訴。

## (三)在海灣合作委員會國家智慧政府之路：關鍵的洞察力 (The Journey to Smart Government in the GCC Countries: A critical insight)

主講人:Saeed k. Al Dhaheri 博士，阿拉伯聯合酋長國外交部資訊系統顧問(Dr.Saeed K. Al Dhaheri- Advisor, Minister of Foreign Affairs in Information Systems, UAE)

### 政府資訊科技發展 E 化政府演進：

第一代電子化政府：線上服務、多重網站。

第二代電子化政府：政府一體化：生活事件、後台重整。

第三代電子化政府：開放政府：透明、參與、合作。

到 2015 年後的智慧政府：可持續性、可負擔、可跨界能力。

### 智慧政府的觀念與定義，說明如下：

- 智慧政府：應用並整合資訊、通信和營運技術，以規劃、管理和營運多重跨領域、處理區域和管轄區域，創造持續的公共價值之行政機構(資料來源：Gartner)
- 執行一連串業務流程和底層 IT 功能，使資訊能夠無縫地通過政府部門和計畫，提供跨越所有政府活動領域之高品質公民服務(資料來源：IDC)
- S.M.A.R.T (世界銀行的定義)
  - ✓ 社會(Social)：公民和民間社會參與政策並共同創造。
  - ✓ 行動(Mobile)：隨時隨地使用行動設備和後端雲端運算，提供公民訊息和服務。
  - ✓ 分析(Analytics)：使用巨量資料分析來驅動的政策行動。
  - ✓ 自由-開放性(Radical-openness)：藉由標準開放模式，促使公民共同創造，並允許企業使用資料來創造新的服務。
  - ✓ 信任(Trust)：提供有效的網絡安全，使服務具彈性、可用性及隱私保護。
- 焦點：手機（智慧型手機）是最便捷的服務遞送管道，行動政府和智慧政府交互使用，服務行動化可使民眾能獲得更多服務項目。
- 智慧治理營運架構：支援事件獲取和處理、信息交換和分析、用戶界面和互操作性
  - ✓ 便於不同垂直應用的互操作性
  - ✓ 支持新的方法來分析跨級資訊
  - ✓ 支援整合之營運技術

## 智慧城市和智慧政府之間的比較

	智慧城市	智慧政府
主要驅動力	經濟的發展、競爭力和環境的可持續發展	公共價值並特別提及效率和財政可持續性
區域和垂直焦點	專注於同一層級之多項領域	專注於一個或多個層級領域
技術涵蓋面	朝串聯城市系統，以資通訊技術儀器基礎設施和智慧政府實行制度為基礎，創建系統	專注於業務流程和技術，確保跨整個政府的無縫信息流
角色	私人利益相關者，企業和技術服務供應商，公私合作夥伴關係，垂直實施	在任何層級的政府機構組織、在服務提供者，監管者，購買者或消費者的能力
途徑	大多自上而下（由首相辦公室領導）	主要自下而上（必然領導），但偶爾自上而下

- ❖ 兩者都使用創新的社會化媒體、行動性、巨量資料/分析和雲端運算來改善市民服務
- ❖ 這都需要智慧管理運行框架

## 智慧政府成熟度模型

	第1階段	第2階段	第3階段	第4階段
	資訊可用性	有意義的資訊	有目的的行動	智慧政府
公民參與	政府獨立運作：政府以電子方式透過有限的電子化管道（網站）提供有關業務資訊，但未必有系統化的組成。	廣泛的政府運作：政府通過更多的電子管道傳播的資訊（如RSS訂閱，Facebook等）。資訊組得更好並鼓勵更多的市民使用。	政府對話：政府推動多重電子化資訊管道（如行動設備），使民眾任何地方收到實際資訊。政府鼓勵民眾透過這些管道來提供回饋。	公民導向的政府：政府與民間機構和選民多方位的對話。政府與民眾對話，可從回饋意見中納入即時更智慧決策。
資訊透明度	開放資料：高價值資料提供公眾使用。需建立資料讀取和保護的政策。	有意義的資訊：高價值的資料，再加上額外的資料集更容易查詢和使用。資料組成文章更好理解及使用。	任何時間、地點資料：任何地點更易取得語境資料。政府主動傳播資訊讓民眾取得透過科技設備(如行動裝置)獲得它	個人化資訊：公民不再需要“走出去，並得到”政府資料。政府積極推動與民眾根據自己的配置相關的獨特資料。

<b>協作提供服務</b>	線上資訊：政府資訊可電子化存取並持續更新。各實體間之資訊共享的能力明顯受限制。	有限的線上協作：大多數的政府電子化資訊可取得。有些資訊由政府部門之間的電子化共享。	跨機關合作：大多數的政府機關間之訊息以電子方式共享。該訊息隨時隨地提供給政府員工和授權民眾。	360度公民服務：創建了公民的360度的視角。提供民眾即時資訊。隨著發生變化，當民眾情況發生變化時，政府立即處理，以提供適當的公民服務。
---------------	---	---	--	--

### 提供智慧政府及驅動公共部門創新之技術

	價值	挑戰
<b>雲端</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 成本效益和優化</li> <li>➢ 標準化和自動化</li> <li>➢ 機敏和速度</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 適應性</li> <li>➢ 安全性</li> <li>➢ 變更管理</li> </ul>
<b>行動</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 勞動力生產率</li> <li>➢ 資訊存取</li> <li>➢ 客戶參與</li> <li>➢ 提高服務交付</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 新技能和能力</li> <li>➢ 文化議題</li> </ul>
<b>社群媒體</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 協作和提高生產力</li> <li>➢ 客戶參與</li> <li>➢ 客戶洞察</li> </ul>	
<b>巨量資料</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 決策支援</li> <li>➢ 資訊管理與傳達</li> <li>➢ 即時資訊存取</li> </ul>	

## (四)從智慧城市到智慧國家：新加坡展望(From Smart Cities to Smart Nations:A Singapore Perspective )

雖然世界上有許多類型的智慧城市，每一個智慧城市應具下列特質：

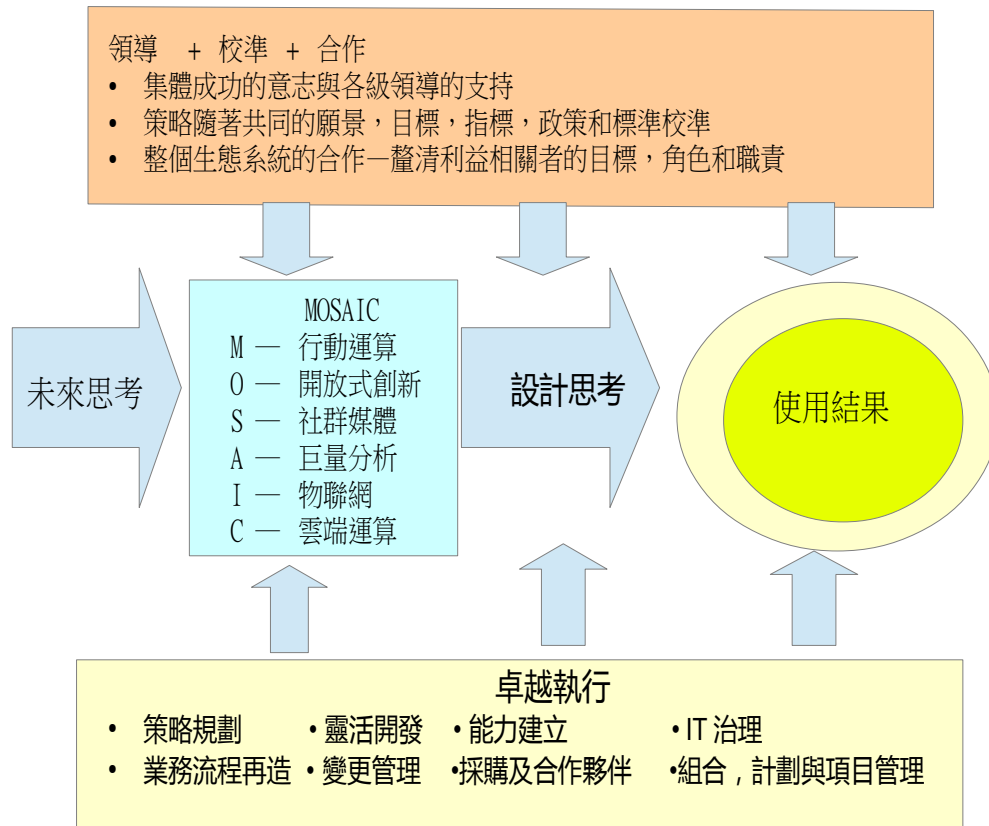
- 超連接 — 存在人與人、人與系統以及系統之間的無縫通信。
- 消息靈通 — 任何時間，任何地點，人們擁有所有資訊且瞭若指掌作出任何決定
- 超高效率 — 所有政府、企業、學校、家庭和社會以極高效率、具成本效益的方式處理。
- 安全，健康，包容性 — 城市所有社會背景的人體驗一貫地安全、健康和自由地生活、工作及玩耍。
- 可持續發展— 城市不只是消耗，而是對世代增長的負面影響提供彈性。
- 理解並滿足用戶的需求。

**智慧城市應充分利用六個大趨勢“馬賽克”(“MOSAIC”)的力量**

六個大趨勢“馬賽克”(mega-trends, the "MOSAIC")帶來摧毀傳統及顛覆性創新商業模式，並且改變了政府、企業和社會之互動和彼此對待方式。

## CIO 們必須準備好'馬賽克'的世界

(CIOs Must be Ready for the 'MOSAIC' World)



### 發展智慧城市關鍵急迫性：

發展智慧城市需要的不僅僅是購買更多創新的產品和建立解決方案，必須持續推動下列幾個關鍵問題，以解決背後具挑戰性且複雜性事情：

- 有沒有想過將來？
- 為智慧城市計劃成功，是否有領導人的支持，策略調整和組織合作？
- 以使用者為中心的角度，設計智慧城市？
- 啟動利用顛覆性技術的機會，創造創新途徑，以服務城市選民？
- 是否在人力資本和能力發展得到足夠的投資？
- 實現卓越的智慧城市的實施？



對於智慧城市規劃師的關鍵問題

- 什麼是策略機會？
- 什麼是營運影響？
- 如何創新使城市更聰明？
- 我們應該如何準備？

### 智慧城市案例：行動運算 (Smart City Example: Mobile Computing)

IRAS SG	<a href="#">新加坡 IRAS SG 稅務局</a> 檢查您是否已經提交你的所得稅，退回或計算你的所得稅和財產稅	Library in Your Pocket (LiYP)	<a href="#">國家圖書館管理局</a> 可以在您的行動設備透過 LiYP 尋找書籍、續約借書、閱讀電子書籍或線上新聞。
我的運輸 新加坡	<a href="#">陸路交通管理局</a> 陸路運輸一站式服務，主目錄為您規劃旅程時提供必要的旅行資訊和替代選擇。	CPF Tools	<a href="#">中央公積金局</a> CPF 工具包含了最流行的線上公積金，如計算繳納的公積金和選擇線上報表。
Mobile@HDB	<a href="#">建屋發展局</a> 查看不同的地點重售單位的交易價格，找到更多關於最新推出銷售，找到鄰近辦公室地點等更多。	OneMap	<a href="#">新加坡土地管理局</a> 在新加坡旅途行進中搜尋地址或行車路線服務。
Check Work Permit Information	<a href="#">人力部</a> 允許用戶检查工作許可卡之有效狀態、許可證的取消日期、工作許可申請的狀態和有效工人最後的體檢日期等。	NS Mobile	<a href="#">國防部</a> 戰備軍人可從國防部/SAF 和 MHA/ SPF/ 新加坡民防部隊，可以使用 NS 入口網站線上服務和生活特色。

## 智慧城市案例：開放式創新 (Smart City Example: Open Innovation)

- 取得政府資料之一站式入口。
- 啟動共同創作與改善公眾服務遞送。
- 運用政府和私人部分資料促進開發應用。
- 便於分析和研究。
- 超過 8,700 資料集和 110 應用程式開發。
- Apps4SG 挑戰 - 應用程式發展競爭以激勵創新和產生需求。



- 地理空間資訊入口網站有 66 專題圖層，並提供 40 個政府機構之 35 個地理位置的服務。
- 由私營部門和社區創建有用和加值服務，例如尋找位置，獲得行車路線，學校和兒童保育中心的資訊。
- 提供可混搭底圖與第三方的數據和公佈的其他網站，並使用眾包加標籤。

## 智慧城市案例：物聯網和大數據分析

分析即時感應數據（天氣，交通，公共交通，停車場）及提供公眾建議資訊，以及改善整體交通網絡。

## 裕廊湖區 - 持續，智慧，互聯 (Jurong Lake District – Sustainable, Smart, Connected)



由政府於一個 360 公頃的大小的生活實驗室，提供資料集、感應器設備、連線基礎設施、試驗區，進行漸進式的創新，與企業合作共同開發測試並展示解決方案，大規模展示和輸出。

### 2014 至 2015 年創新實驗區

- |   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● 計程車線路優化</li> <li>● 搜尋團體/活動</li> <li>● 無處不在的圖書館</li> <li>● 圖書館管理</li> <li>● 3D 地圖</li> <li>● 智慧行走</li> <li>● 商城導航儀</li> <li>● 能源效率</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 有益環境</li> <li>● 維護/清潔</li> <li>● 國家土地管理</li> <li>● 城市環境定位</li> <li>● 智慧停車場</li> <li>● 物流管理</li> <li>● 智慧交通管理</li> <li>● 自動停車場收費</li> </ul> |
|---|---|

## 從智慧城市到智慧的國度：新加坡的經驗

急迫性	新加坡的做法
未來思考	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 擴大政府機關，商界，學術界和社會，各界投入長期總體規劃。</li> <li>● 從前瞻性的城市 and 企業學習和適應。</li> </ul>
領導+校準+合作	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 政治領導人言行一致。</li> <li>● 中央財政贊助和中央執行機構。</li> <li>● 釐清共享系統和資料庫之權責歸屬。</li> </ul>
以用戶為中心	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 以所有客戶為中心的設計適合的政府服務。</li> <li>● 專注於客戶滿意度的關鍵績效指標。</li> </ul>
設計思維	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 主動反饋和社會對話管道。</li> <li>● 開放的眾包舉措來生成和測試創新的理念</li> <li>● 實施卓越</li> </ul>
落實卓越	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 從學前教育到各級研究生到退休後之逐漸成長的各級在地人才</li> <li>● 獎勵計劃，鼓勵不斷學習和提升技能</li> </ul>

## (五)電子簡化歐洲網絡服務(Electronic Simple European Networked Services, E-SENS)

E-SENS ( 電子簡化歐洲網絡服務 ) 是一種新的大型計畫，透過創新的 ICT 解決方案，實現歐洲數位市場發展的理念。將整合、完善、並提供技術解決方案，以促進與整個歐盟公共管理部門電子化互動。因國外旅行、經商或居住往往涉及該國行政程序。 E-SENS 將在歐盟範圍內推動跨境處理流程方式：

- 使公司設立電子化業務更容易
- 啟用企業電子採購程序
- 創建無縫運用歐盟法律系統
- 在緊急情況下，使其更容易使用國外的醫療保健服務

該計畫將開發數位基礎設施，用於改善歐洲公共服務的品質。 E-SENS 將支援歐洲政策的實施，特別是歐洲數位議題。

歐洲目前正進行“大規模試點”(LSP, Large scale pilots) 專案，發展橫跨歐洲政府實務服務，並試驗可行的解決方案。藉由提供可互操作的 IT 解決技術，提高歐洲公民和企業的跨境公共服務。其目的旨在創建無摩擦的廣泛的解決方案，確保當歐盟成員國實施時，與其他國家的可相互操作運用，從而減少企業摩擦，並擴及整個歐盟。參與者來自歐洲 20 個國家，如法國、德國、希臘、義大利、荷蘭、挪威等國之公部門、行政機構及公司。目前解決方案範圍含電子身份識別、司法、工商、衛生等方面。已確定試點方案有健康、採購、法律、個人及商業文件。現行許多公共服務，如個人證件、稅務債權、公司登記或增值稅等，雖可在網路上使用，但不全然可跨越國界使用。就像民營部門的數位化服務，對於跨境之數位公共服務，需構建公共模組連接各地市場。

歐洲“大規模試點”(LSP, Large scale pilots) 專案活動已經依據資通訊技術政策，制定五個主要領域執行計劃: 電子身份認證、電子採購、電子商務、電子保健和電子法典，用來從事公權力、提供服務及提供整個歐盟研究。

目前七項 LSP 試行了一些解決方案，促使進行上述政策領域的跨界數位服務。每個模組由多個組件(通用代碼)，使用了一些標準和規範，並且所有人都共享一個關鍵特徵：它們的目的是採取了作為線上服務，使這些在線服務“跨境部分啟用”。

E-SENS 負責整併 LSP 專案的成果，改進解決方案，並開發通用模組，擴充它們的使用領域。將可重複使用的業務組件、IT 或者可以與其他構件相結合，提供架構和解

決方案架構能力。高階通用建構模組（HBBS，High Level Building Blocks）：電子傳遞，電子文檔，電子簽名，電子身份證。與其它模組之間的相互關係，並結合該提供哪些更具體的結構，建立一個基礎的原則和準則。建立現行解決方案，並更進一步發展單一數位市場。

試驗採行方式為：

- 整合國家系統的技術模組
- 在現實生活場景的測試技術解決方案
- 提供企業和公民機會，處理跨境公共事務電子化案例

現實生活場景跨境案例為：

- 電子醫療 - 在國外更容易獲得醫療服務更容易獲得
- 電子司法 - 在外國法院提出電子申請索賠
- 電子採購 - 在其他歐盟國家電子招投標
- 企業活動循環 - 線上完成辦理境外公司設置

電子醫療主要用於電子處方/病患診斷保險權利的電子確認，在重新報銷的醫療費用並提供電子發票。查詢病人的病例總結報告和從任何地方衛生保健專業人士的任何相關的醫療記錄資訊。使用患者所在國籍的電子身份識別憑證，以安全確認可能有他們自己國家的醫生填寫的電子處方。

# 參、心得與建議

財政資訊中心為因應科技環境快速變遷，積極引進資訊新技術，應用於資訊業務，以強化便民服務措施，並加強各機關資訊運用訓練，提升資訊技術能力。隨著環境的變遷及資訊科技的進步和普及，民眾及政府本身對資訊系統所提供的服務，產生新的需求。因此就財政資訊業務未來的發展而言，也將持續朝滿足內外部使用者的需求，及提升服務品質和滿意度的方向，一方面擴大服務與應用的範圍，一方面引進新的資訊科技，以強化財政資訊業務的效能。

綜合本次會議專家學者所提出之經驗及建議，可得知未來工作方式將產生劇烈變化，而資訊科技環境快速變遷已不容忽視。未來 CIO 與 CEO 面臨這樣威脅，應強化所具備之技能並領導企業組織之變革。而智慧型政府及行動化政府已是未來政府發展趨勢，應朝向開放政府，結合民間智慧共同合作參與政府政策制定，運用雲端運算跨域處理一切事務，並提供民眾即時性行動化服務。針對本次參與會議心得，提供下列建議未來發展方向：

## (一) 行動化政府：

因應世界各地的行動/無線應用服務的普及和成功，行動政府正迅速成為未來必然的電子化政務發展方向。許多國家已經率先推行行動服務方案，以提高社會公共服務，將觸角伸向了社會各角落，尤其是在偏遠地區的需要照顧的弱勢族群。

反觀我國可攜式裝置日趨多元化及普及化，包括手機、平板電腦等，由於重量輕、體積小及攜帶方便的特性，年輕族群幾乎列為必要配備，並且機不離手、經常開機。根據行政院研究發展考核委員會「101 年個人/家戶數位機會調查報告」指出，從行動上網經驗來看，曾使用行動設備上網的比率由 98 年的 41.9%、99 年的 53%、100 年的 70.4%，101 年再增為 77.3%，達歷年新高。另外臺灣 12 歲以上的民眾，平均 100 人中就有 56 人曾使用行動上網。這些科技公民的數量越來越多，逐漸形成具有影響力的族群，而行動裝置已成為他們獲得資訊、與他人聯絡溝通，甚至是取得服務的重要管道，對於這個族群的服務和資訊需求，已不容政府及產業所忽視。因此，如何擴充本部相關資訊服務至行動裝置，亦為未來資訊業務發展的重要課題。

## (二) 聯合型政府：

未來電子化服務已朝向跨國或跨域之整合型聯合服務。以歐洲國家為例，目前正在實施大型電子簡化歐洲網絡服務計畫，透過創新的 ICT 解決方案，實現歐洲數位市場

發展的理念，將運用整合、完善之技術解決方案，以促進整個歐盟公共管理部門電子化互動，在歐盟範圍內推動跨境處理流程方式，用於改善歐洲公共服務的品質。

我國政府機關資訊系統的發展已有數十年的歷史，多數機關均已投入大量金錢與人力在系統的建置和維運，且為各機關日常營運的重要工具。因此，若為進行跨機關資料、流程與系統的整合，而要各機關拋棄舊有系統(legacy system)，重新開發一套彼此相容、共通的新系統，可能性並不高，也不符成本效益，這也是跨機關整合在技術面上的重要基礎，不論在資料交換格式、異質系統間的溝通協調方式、資料庫的存取、應用程式的呼叫，均需有一致性或共通性的規範，才能進一步實現跨機關整合。

在提供民眾服務方面，本部資訊架構的部署，多數已達整合式政府服務的階段，從早期的電子表單上網供民眾下載使用，接著在網站上提供查詢服務及申辦服務，再進步到整合內部相關單位作業流程，以提供一站式服務，因此未來本部資訊發展，在提供民眾服務方面則應朝跨機關整合服務來努力。

### **(三)開放式政府:**

歐美先進國家開啟政府資訊公開之門後，除了讓政府施政過程更加透明，民眾更具參與感之外，由於民間產業及個人豐沛的創意，利用政府公開資訊，創造了許多新興資訊服務產業和商機，一方面讓更多民眾獲得更多樣的服務，也因為新服務所引發的商業模式，為產業創造出巨額的產值，因此如何在保護個人資料和資訊安全的前提下，透過方便易用的程式介面(API)，及一定的規範下，公開本部所屬各機關所擁有的巨量寶貴資訊資產，讓民間發揮創意，帶動相關產業和經濟的發展，同時讓民眾能享受更多元化的創新服務，也讓本部大量資訊資產潛在的價值能夠被發掘出來。

### **(四)智慧型政府:**

2020 年全球大趨勢將重塑全世界組織和社會，智慧城市與政府時代即將來臨，透過應用並整合資通信技術，以規劃、管理和營運多重跨領域、區域，創造持續的公共價值之行政機構，使資訊能夠無縫地通過政府部門和計畫，提供跨越所有政府活動領域之高品質公民服務。公民和民間社會參與政策並共同創造，隨時隨地使用行動設備和後端雲端運算，提供公民訊息和服務。使用巨量資料分析來驅動的政策行動，藉由標準開放模式，促使公民共同創造，並允許企業使用資料來創造新的服務。提供有效的網絡安全，使服務具彈性、可用性及隱私保護。行動政府和智慧政府交互使用，使民眾能獲得更多服務項目。

我國政府多年來推動電子化政府，未來視必將進階到智慧政府。智慧政府不只是整合資訊和提供服務，還要更有效率與效能地轉換民眾意見為施政作為，這是未來智慧型政府必備的能力。隨著社會環境的變遷及資訊科技的進步，使得民眾與政府組織在溝通、協調及處理業務等方面有了革命性的變革，民眾對於政府現行資訊系統原有功能或所提供的服務，產生「更便捷」、「更主動」與「更開放」等新的期待與需求，例如跨機關線上申辦業務、主動訊息通知案件申辦進度、行動 APP 隨身服務、政府開放資料等，這些新需求驅動政府單位提供新服務的機會，財政資訊未來之發展，應運用雲端運算、Open Data、Open API、巨量資料分析等先進技術來打造具前瞻性的財政資訊增值整合服務。利用先進 IT 技術提高服務的效率和品質，把資訊科技的應用，從「行政效率」提升到「政府民主化」、「資訊透明化」的層次，也就是走向「被服務者(人民)為中心」的設計，這才是智慧政府的核心理念。