



談數位化政府資訊服務

王宏德 國家圖書館閱覽組助理編輯

在高度數位化與網路化的資訊社會當中，資訊化逐漸與日常生活結合，電腦網路與民眾關係越來越密切。資訊化透過個人電腦、網際網路為工具，諸如政府資訊公開，網路金融交易轉帳興起，網路電子媒體興起，圖書館數位化等，都是網路生活化的最佳典範。探索國內外的現況與趨勢，不難發現資訊化早已不再只是少數人的專利，此外，資訊化在過去必須透過專業人士間接滿足民眾的需求，然而，未來資訊化則會透過電腦網路，直接影響每個人的生活，並將逐漸與全民的日常生活密切結合，因此，「上網」已然逐漸成為大多數國民的基本資訊素養之一。另一方面，不論是文化教育、工商科技等各種應用領域，或是連向來較為保守的政府機關皆不約而同地忙著趕搭數位化的趨勢列車，而所謂「數位化政府資訊服務」乃是指透過資訊與通訊科技，將政府資訊及服務全面上網，建立政府網網相連及資訊流通的環境，提供民眾「資訊服務網路化」、「服務申辦自動化」、「資訊應用全民化」的創新服務，落實政府「服務現代化」、「管理知識化」的理念，進而使政府機關、民眾及企業連結在一起，建立網網相連的「國家資訊互動系統」，使政府部門所提供的資訊與服務，能夠更加快速便捷的讓民眾隨時隨地取用與互動的總體目標。

一、政府資訊自由化

為了達到數位化政府資訊服務的理想，就政府資訊自由化而言，可區分為三個層次（註1）：

（一）公共資訊——二十一世紀開啟以來，對公共事務管理者而言也進入了更為艱鉅的挑戰時期。世界性經濟的持續惡化，導致政府部門的財政狀況日益入不敷出，但民眾對於公共

資訊服務之質與量的期待卻未隨之稍減。在此同時，傳統改革措施包括人員精簡、行政經費緊縮，乃至於防貪抓弊等措施顯然未能完全有效舒緩公共服務的窘境。為此，公共事務管理者必須學習更有效的工具來設計及管理各種公共方案（註2），而與全民息息相關的大量政府公共資訊與資訊科技，除了攸關國家機密與安全的部分無法自由查閱、應用之外，其它的部分便是公共事務管理者所能運用的最佳現代管理工具之一。

（二）資訊透明——在過去，多數政府機關的網路系統是各自獨立，主要功能也僅限於單向傳播。即使在實質服務的提供上，大多數對民眾提供服務的網路系統多半是僅能提供部分單純的互動（如表格下載），或是因為管理或設計的問題而乏人問津。然而，就另一方面來說，人民有權知道政府的資料庫究竟是如何記載與他個人相關的資訊。因此，資訊透明化的用意，乃在於防弊，使政府的施政更能符合民眾的需求與期待。

（三）個人隱私——保障個人資料不受非法的刺探。由於個人隱私權的重要性日漸受到民眾所關切，因此，不論是政府或民間，稍具規模的網站多半會提出保障隱私權的聲明與作法，說明該網站如何保障客戶的個人資料不致外洩。另一方面，由於政府資訊掌握大量的民眾個人隱私資料，因此，要求公務員保守國家機密之目的在於建立人民對於政府之信賴，以利國家事務之推動。若公務員得以任意公開或洩漏政府藉由立法、民眾申報義務或其他行政管制手段所取得之人民資訊，輕則侵害人民資訊自主之權利，重則足以影

【新知專技】



響國防、外交、經濟市場秩序而動搖國本。
此外，政府徵集個人資訊亦應秉持下列原則，以保障民眾的隱私權：

1. 開放原則：任何登錄與民眾個人資料相關的系統均須公開陳述其目的及使用資料的方法。
2. 個人參與原則：民眾有檢視個人被蒐集的資訊、修正過時資訊、不正確或不完備資訊的權利。
3. 蒐集限度原則：政府蒐集民眾之個人資料必須有所限度，並需遵循相關法律之規範與限制。
4. 資料品質原則：蒐集的個人資料必須與當初的目的相符，正確、完整及合宜。
5. 使用原則：政府提供使用及揭露個人資料應有所限制，必須依循蒐集資料的目的而定，不得在未獲得當事人授權或逾越法律限制的範圍任意公開任何相關資料。
6. 安全原則：必須有週全的機制，保護資料的安全，不致遭受遺失、失竊、破壞、誤用、竄改或洩漏。
7. 責任原則：管理資訊的單位必須嚴守合理使用資訊的原則。

二、政府資訊公開化

透過網際網路的連接，資訊的流通已達到無國界的境界。然而，在此一資訊泛濫的時代，民眾的權利卻逐漸受到重視與保障。政府機關既是為民服務的單位，其施政的成果與相關資訊應提供全民查檢與利用。同時，政府資訊公開與透明化程度亦是檢驗一個國家民主程度的重要指標；政府資訊公開是推動責任政治，提升公民能力，促成公民參與公共事務的基石，因此，政府資訊公開的程度也早已成為進步國家的評比指標之一。（註3）基於民眾及社會知的權利，政府機關在不違反國家機密及保護民眾隱私等相關法規下，應依據行政程序法及行政資訊公開辦法等相關規定，推動政府資訊公開。

就國內而言，民國88年2月3日經立法院三讀通過，總統明令公布自民國90年1月起正式施行之「行政程序法」第一章第七節即第44條至47條便訂定了「資訊公開」之相關規定。依該法第44條第1項的規定：「行政機關持有及保管之資訊，以公開

為原則，限制為例外；其公開及限制，除本法規定者外，另以法律定之。」；由行政院所公布的「行政資訊公開辦法」，亦規定行政機關應主動公開於職權範圍內作成或取得而存在於文書、圖書、照片、磁帶、光碟片、微縮片、積體電路晶片等媒介物及其他得以讀、看、聽、或以技術、輔助方法理解之任何紀錄之訊息。（註4）此外，在立法院審議中的「政府資訊公開法草案」（註5）當中所定義應公開的政府資訊，乃是指「政府機關持有或保管之文書、圖畫、照片、微體膠片、電磁紀錄，及其他可供讀、看、聽或以特定技術方法理解之任何訊息。前項電磁紀錄，係指以電子、磁性或其他無法以人之知覺直接認識之方式所製成之紀錄。此外，政府資訊以主動公開為原則，公開方式除了刊載於政府機關公報或其它出版品之外，還包括經由公開數據網路或其他方式供公眾線上查詢等。任何人民、法人、團體均得依據本法申請提供政府資訊。申請提供政府資訊者，應以書面填具必要事項後向政府機關提出，並得以通訊或電子傳遞方式為之」。由此可見，數位化政府資訊使用權的公開不僅是政府的重大施政績效，更是攸關全民福祉的大事。

三、全球電子化政府與數位化政府資訊建設的發展趨勢

創新與改革搭配著網際網路而形成的電子化政府已成為世界各國努力推動數位化政府資訊建設的目標。一方面，網際網路對政府提供了一項創新服務的工具，另一方面，它也提供了更快速、經濟的服務，使民眾與政府的接觸管道更加多元化。電子化政府與數位化政府資訊建設，可說是政府改造中非常重要的一項工作，藉由政府各項資訊系統的整合與使用，可有效提升行政效率，並使行政運用更為便利。一般而言，電子化政府的建置包括了整合政府機關所運用的電腦網路系統，以及包括如電話、網際網路、公用資訊站等的各種資訊服務設施，依機關、企業及民眾方便的時間、地點及方式，提供自動化服務之總體概念。其最重要的內涵是從民眾觀點出發，建構一個可使各界快速取用的數位化政府資訊服務，並貫通整合政府部門作業流



程，免除層層關卡的申報及審核作業程序，以達到「一處收件，全程服務」之理想目標。由此可見，電子化政府是經由政府服務轉變，透過網路為民眾提供服務。然而，在整體政府資訊服務轉型為數位化之後，衍生而來的影響與衝擊，也絕非單靠資訊科技所能解決。民主成熟的社會，因為網路科技的推廣與應用，將有助於政府資訊更加自由化與公開化，促進公民參與公眾事務決策過程的意願與動機，而讓公民權利的行使更為務實有效，並進而全面轉化政府與人民及企業的互動型態，讓政府的角色由統治管制轉型為與民眾共治。

目前，各先進國家的電子化政府已達資訊上線之目標，而大部分政府資訊及文件也已可經由官方網站公開取得。為了提升數位化政府資訊的使用，各先進國家的電子化政府發展目標多以「國民導向」做為電子化政府與數位化政府資訊建設的最高指導原則。基於此原則，數位化政府資訊建設的主要發展趨勢可包括下列五項重點（註6）：

（一）單位整合

電子化政府的發展重點之一為致力進行跨單位間的整合。過去政府機關所提供的資訊服務多半是以機構的權責來劃分，各自發展電子化流程，換言之，是以政府的觀點進行發展。以致於民眾往往必須跨數個單位，方能完成一項相當繁瑣複雜的任務。目前全球正處於資訊革命的浪潮，各國政府也正處於資訊變革的關鍵年代，積極應用資訊科技大力提升政府績效，並提高國民滿意度。因此，以「國民導向」的發展原則，正是全球電子化政府的發展趨勢，也是各國政府的改造重點。除了建立更便利、更清楚、更簡單操作的政府入口網站之外，亦提供國民「一次購足」的服務來源，滿足國民的使用意願與需求。因此，未來的趨勢乃是優先以民眾的觀點進行發展，讓民眾能在政府單一網站「一次購足」，這也是目前各國所致力推動及改善的重點之一。

（二）新技術應用

將新技術應用於電子化政府服務中，如目前某些國家已可透過行動電話線上收取、申請政府資

訊服務，未來亦將發展不受時空、硬體設備限制的政府資訊傳遞服務。因此，新技術與生活結合也是各國政府資訊建設發展的重點。此外，政府往往也扮演著新技術應用的先趨者，帶動民間及企業的廣泛應用。

（三）操作便利

新技術的應用，最重要的基本原則就是改善人機介面。使用者最大的障礙之一就是操作的複雜性。從傳統由政府作業轉到電子化操作，除了習慣的改變，也是一項新的學習。各國政府也開始設立資訊應用學習中心，讓民眾學習使用電子化政府的服務。但更切合使用者需求的作法，就是操作無障礙，友善的使用介面，透過指尖的觸點，即可進行各項政府作業。

（四）資訊安全

由於網路拉近世界的距離，政府應用資訊科技將各項作業及資訊數位化之後，各國的數位化政府資訊取得也在彈指之間。因此，在創造使用便利性之外，更重要與迫切的議題，乃是資訊安全的問題。欲提高民眾的使用率，必先建立全民對政府的信心，若能使民眾對電子化政府作業完全信賴，則在便利作業的考量下，相對的才能提升民眾對於數位化政府資訊服務的使用意願。

（五）服務推廣

發展電子政府的目的，是期望能透過資訊科技的應用，提高效率、滿意度、便利性，以及降低成本、時間週轉，進而帶動整體經濟成長及國際競爭力等目標。然而，政府將所有的數位化服務內容發展完備，但最終的目的仍是希望能廣為民眾所接受與使用。因此，政府的推廣及宣導不但是必要的措施，更是未來必須持續的推動的工作。

四、結 論

國際市場研究機構 Accenture 於 2005 年 4 月發表一份關於電子化政府的調查報告，分析世界各國電子化政府的發展成熟度，加拿大已連續 5 年在「電子化政府」的評比拔得頭籌。Accenture 更進一



步指出「顧客服務」是未來電子化政府評比的關鍵指標，創造顧客的實質價值，亦是電子化政府發展的重要目標。此外，Accenture也指出，全球各國政府已投資數十億美元，致力將政府的資訊及服務上線，不過民眾對政府服務品質的期望亦也愈來愈高，造成民眾期望與政府表現仍存有差距。研究發現，大部分的民眾願意擁抱新一代的服務時，政府卻不能適當提供。（註7）因此，「顧客服務」是未來數位化政府資訊建設評比的關鍵指標，創造顧客（國民）的實質價值，亦是電子化政府發展的最主要目標。目前，雖然各國政府作業及服務網路化已漸趨成熟，但仍有許多問題有待克服，例如解決民眾對傳統政府資訊服務作業的依賴性、提高民眾的使用意願、改善使用者對新技術的認知及適應性、改善政府的網路使用介面等。此外，電子化政府的發展必須與國民需求結合，政府並持續加以修正發展之道，方能有效提升電子化政府的效能及提升國民滿意度。綜言之，數位化政府資訊建設的內涵及推動成果，開啟了發展公義社會的契機。而推動數位化政府資訊建設更重要的意義乃在於讓政府機關打破傳統的思考框架，因應公民社會的興起，並以全新的視野重新思考政府的角色與職能，改變及改善政府與民眾之間的互動關係，以民眾的需求為依歸，致力建設公義的社會，豐富社會生活的內涵，進而達到增進全民福祉的目標。（註8）

註釋

1. 毛慶禎，政府資訊自由化，〈全國新書資訊月刊〉，9（2002.9），頁11-12。
2. 丘昌泰，〈公共管理——理論與實務手冊〉（臺北：元照出版社，2000），頁347-349。
3. 薛理桂，政府資訊公開法制訂與傳播途徑，〈全國新書資訊月刊〉，9（2002.9），頁13-14。
4. 行政資訊公開辦法。上網日期：2005.9.9。
網址：http://www.penghu.gov.tw/orga nize/scheme/isl/9_17.pdf。
5. 政府資訊公開法。上網日期：2005.7.9。網址：<http://www.tca.org.tw/law/law0220-2.htm>。
6. 羅筱秋，全球電子化政府發展趨勢。上網日期：2004.12.20。網址：http://www.find.org.tw/0105/trend/0105_trend_disp.asp?trend_id=1265。
7. 羅筱秋，人民就是人客，顧客服務是電子化政府未來發展要務。上網日期：2005.9.1。網址：http://www.find.org.tw/0105/trend/0105_trend_disp.asp?trend_id=1300。
8. 林嘉誠，政府資訊建設與公義社會，〈研考雙月刊〉，26:1（2002.2），頁43-44。