

數位轉型·政府的角色可以更積極

葉基仁

行政院長賴清德日前出席「微軟在台成立 AI 研發中心記者會」時曾表示，推動人工智慧是政府的重大政策，要求全力推動「台灣 AI 行動計畫」。根據行政院科技會報辦公室，邁向智慧國家是政府五大施政目標之一，行政院自 2017 年起開始推動「數位國家·創新經濟發展(DIGI+)方案」，計畫用 9 年的時間，在 2025 年將台灣轉型為「數位國家」。以上兩個計畫成功的關鍵都在「數位轉型」，唯有數位轉型成功，台灣才能掌握住數位貿易及 AI 的未來成長趨勢。

從 APEC 數位貿易發展看數位轉型

首先，我們藉由回顧亞太地區數位貿易近年來的發展趨勢，凸顯出數位轉型的需求與挑戰。APEC 於 1998 年通過「電子商務行動藍圖」(APEC Blueprint for Action on Electronic Commerce)；2008 年認可智慧財產權及數位經濟的重要性，鼓勵持續推動數位經濟與貿易發展。美國在 APEC 致力於推動「數位貿易」成為下世代議題(Next generation issue)，2015 年提出促進數位貿易相關倡議，2017 年完成研究報告「促進數位貿易包容性成長」(Facilitating Digital Trade for Inclusive Growth: Key issues in Promoting Digital Trade in APEC)。總結而言，APEC 近年的趨勢發展顯示「數位貿易」有助於 APEC 經濟體達成「包容性成長」的目標。

所謂包容性成長，對內而言，就是讓小型企業能夠跟大型企業一樣參與全球化，讓弱勢群體也能從全球化過程中獲得經濟成長的果實。不過，中小企業、弱勢群體要能從事數位貿易，還有許多「數位轉型」的障礙或落差有待克服：數位能力的不足與

培育、ICT 設備的支出與更新和投資數位經濟的基礎建設等等。數位轉型，成為亞太各國推動數位貿易的關鍵挑戰。

澳洲「數位轉型」經驗

從澳洲「數位轉型」的經驗顯示，政府部門服務數位化成功的機會很高。澳洲民眾使用網路的比重達 92%，使用社群軟體或部落格的比率有 54%，以及 49% 的澳洲勞工為數位工作者。加上，政府部門支出占澳洲總體經濟的三分之一，數位轉型計畫若由政府帶頭來做，顯然具有強大的引導效果，對經濟的貢獻明顯且立即可見。

澳洲的政府結構分為三個層級(聯邦、州和領地、地方政府)，所提供的服務各異，衍生出驚人的交易成本。例如，每年經由傳統方式完成的「交易(服務)」達 3.2 億筆，其中，面對面的服務成本為每筆 12 美元，如果改為數位服務，成本將只有 1/42，或為 0.285 美元。未來十年如果能減少傳統服務方式二分之一的成本，澳洲政府的節省金額將達美金 153.8 億(205 億澳幣)。

我國政府可以扮演更積極的角色

我國政府債務餘額，1996 至 2016 年間成長了近五倍，同期間的 GDP 成長則相對緩慢，使得 GDP 債務比從 18.9% 提高到 33.3%，增加了快一倍。我國政府支出雖僅佔 GDP 的 16%，但在債務餘額不斷提高之下，如何尋求其他財源，以支應政府額外開支，是個嚴峻的挑戰。正因如此，政府更應認真思考澳洲政府的成功經驗，藉著推動「數位轉型」降低政府服務的成本。由政府帶頭作數位轉型，還可以有效帶動私部門加速、並縮短數位轉型所需的時間。

我國政府目前在數位化方面的努力，最為人熟悉的是電子公文交換系統及政府資料開放平台(<http://data.gov.tw>)，我國政府統計資料開放的程度在全球開放資料指數(Global Open Data Index)，2017年蟬聯全球第一。此外，政府應進一步考慮將政府的服務盡量網路化，在目前報稅、公司登記、出生證明等服務以外，增加更多服務項目，讓民眾透過網路即可申請辦理，大量減少政府人力、時間、資源的投入。同時，提高跨部會、不同單位之間「數位互動」的作法，也有助進一步提升民眾的使用體驗。甚至，可參考國際最佳實務案例，將所有已開發的政府 e 化行動應用，整合到單一平台，提供民眾一站式的整合型服務。

政府帶頭進行數位化有許多好處：提高服務效率、提升民眾對政府服務的滿意度、縮短私部門的數位化時間、開放數據可創造更多經濟價值、實現包容性成長等。我國擁有相對完善的數位基礎建設，為政府推動數位轉型、甚至人工智慧(AI)行動計畫，提供堅強的基礎。若能更進一步，宣示由政府帶頭作數位轉型，將數位化政策列為政府優先施政要務，提出更上位、全面的數位轉型策略，思考如何有效擴大民眾、企業的參與，或可為台灣下一個世代的數位貿易、AI 產業發展定下一個良好的發展框架。(作者為台經院戰略中心副研究員)