

談政府機關的電腦化

張傑生

隨著電腦科技的快速發展，各行各業電腦化的需求亦日益殷切。政府單位爲了提昇行政績效和服務水準，其電腦化的預算在近幾年來也佔了全國電腦化經費的百分之四十以上。但是政府機關不比私人企業，私人企業祇要老闆點頭就一切OK了，以後往下推動的阻力也比較小。從電腦化的角度來看，政府機關無論在觀念推動、設備採購或工作進行上，都容易遭遇到不易想像的問題，使得政府單位推動電腦化的績效不如民營企業。下面就從電腦化的幾個重要步驟來分析一下政府機關及公營事業的電腦化問題。

可行性分析

在進行電腦化之前，應該先進行可行性分析，以確定這個計畫行不行得通，值不值得做，才不會盲目地投入寶貴的資源，最怕是等到整個工作進行大半了，才發現此路不通，但已身陷泥沼難以自拔，祇好硬著頭皮，明知其不可爲而爲之。所以可行性分析是希望在整個工作還沒開始進行之前花少許的人力和費用先行探究。一般來說，可行性分析大致可分爲經濟上的可行性（成本是否太高、財力有無問題）、技術上的可行性（工作是否太複雜、發展有無問題）和操作上的可行性（將來執行時人力、法令、制度是否可以配合）。依照以往的觀念，最重視經濟性的因素，因爲錢是最重要的，財力方面若有問題，則一切免談了；其次是技術方面，徒有錢而做不出東西來，也是無法交差的；至於操作上的可行性，則鮮有人去注意，都認爲花了錢把東西做出來了，還怕不會用？

事實上，以政府機關來說，進行電腦化不是都要天文數字的預算，即使經費不夠，也可以有效率地進行一些簡單的電腦化，以我國目前的財務狀況，真要引進電腦化，錢不是大問題。技術方面，我國擁有一流的軟體設計人才，以目前電腦

化應用的層次，使用者提出來的需求多半能做到，所以技術上應也沒問題。倒是大家都認爲順理成章簡單易行的操作和配合方面，才常常是問題的所在。政府機關制度比民營機構僵化，事事要根據法令，而法令的修正，往往又遷延時日，加上欠缺創新的激勵，往往使得系統發展完成以後無法發揮效率，這一點才是政府機關電腦化最難克服的。所以政府機關電腦化的第一步要在觀念上做一些修正。

委託與發包

由於電腦化是一種專業性的工作，大部份政府機關欠缺自行發展的人力與經驗，所以通常是委託專業的軟體機構進行。如果數家合格的軟體廠商，均有能力進行開發工作，則政府機關或公營事業便需要委託招標。招標應先訂定招標規範及決標準則，但很多政府機關及公營事業的承辦人員對於如何訂定軟體招標規範缺乏實際經驗，對想要開發的軟體應具備什麼樣的功能，功能應如何陳述，範圍爲何，應包括那些文件，文件內容應有那些項目，驗收標準應該怎麼訂定等等，均不甚瞭解。因此經常使得往後的軟體發展進度無法控制或發展的產品不符合使用者的需求，以至驗收雙方各執一詞，於是是不是無法驗收就