

# 劉維公／政府如何像亞馬遜一樣運作？

2020-05-05 23:56 聯合報 / 劉維公（作者為東吳大學社會學系副教授）

電子商務龍頭亞馬遜（Amazon）在疫情中成為美國華爾街最大贏家。



「亞馬遜不是零售業」，是亞馬遜創辦人貝佐斯在對業務部門主管訓示時寫下來的一句話。亞馬遜購物網站每個月全球有超過二點〇六億人次消費者光顧，其線上商品的品項（包括第三方賣家）總共高達三點五億項，在二〇一九年尊榮會員日一天賣出一點七十五億件商品。但，貝佐斯卻說，亞馬遜不是零售業。

打從一九九四年創業一開始，貝佐斯就將亞馬遜定位為一家科技公司。亞馬遜投入的雲端服務 Amazon Web Services、智慧管家 Alexa、航太公司 Blue Origin 等科技項目，都不是一般傳統零售業經營者敢進入的領域。雖然一路走來跌跌撞撞，一直到二〇〇一年第四季才首度獲利，企業經營甚至曾被華爾街分析師看衰，但在二〇一八年九月，亞馬遜繼蘋果之後，成為全球第二家市值突破一兆美元的公司。

貝佐斯用科技打造出一家「無所不賣的店家」（the everything store），為未來十年的零售業建立新的經營範例。我們有沒有可能同

樣運用科技為政府公部門的運作，開創出符合時代趨勢的新模式？這是本文想探索的課題。

在未來，政府必須是一家科技機構。近年來，隨著物聯網、人工智慧、機器人等科技的進步，公部門一直在積極加強科技的應用，「智慧城市」是其中最佳的政策案例。然而，在大多數的科技應用政策，政府其實只是在「採購」新科技的設備與服務，公務人員還是按照原有的組織章程執行工作項目。「智慧城市」推動至今，仍無法完整落實其發展目標，原因就在於政府還是公務機關，而不是科技機構。

政府的公務工作與科技的創新應用兩者加起來，卻無法產生強大的化學效應，才是政府組織再造推動者迫切需要處理的關鍵問題。自從二〇一二年以來，政府組織再造的規畫總是圍繞在哪些政府單位該整併裁撤、公務人員總量管制總數應該是多少等議題上。相對於這種類似積木組合式的改革，將政府銳變為科技機構，相信會對政府施政效能帶來更珍貴的實質創新。

跳脫「採購」的科技應用框架，我們將發現政府的科技化有許多亟待研發的工作領域：例如手機螢幕（不是搭建大型展場），是推動政策業務的重要執行場域；每一次點閱與搜尋（不是網紅），是政府了解民眾需求的重要資料來源；語音與影像作業系統（不是懶人包），是說明

公務推動流程的重要使用介面；內容串流（不是社群媒體小編），是闡釋政策豐富意涵的重要溝通方式；會員制度（不是網軍），是政府激發民眾結伴參與的重要支持基礎。

這次肆虐全球的**新型冠狀病毒**正在改變當代社會許多生活的樣貌。整個社會至今仍陷入極度焦慮不安的困境，凸顯出來一件事：最應該改變的是政府！



圖為亞馬遜創辦人兼執行長貝佐斯。（美聯社資料照片）