

## 數位身分將連結多項服務

# 政府CIO應了解的數位身分二三事

為打造有效且成功的數位公民身分系統，政府資訊長必須關注三大重點：治理、技術和使用者體驗。

文／Arthur Mickoleit · Gartner資深研究總監

娜耶咪（Noémi）是一位居住在法國的居民，某天她要申報所得稅時想到，既然已經在處理「行政事務」了，不如順便查詢醫療給付的狀態，並登記參加地方選舉投票。透過FranceConnect這樣的公共服務管道，娜耶咪能夠一次完成以上所有任務——這是一個顯示數位身分（Digital Identity）能讓民眾生活與政府機關間的互動更加方便的例子。

除了法國，台灣也開始積極建構數位身分系統，內政部預計於2020下半年開始全面換發數位身分證，除將結合自然人憑證，民眾也可選擇將國民健保卡與駕照等證件與數位身分證介接，實現一卡多工的目標。就理想而言，每位台灣民眾一生僅需提供一次個人資料給政府機關，各部會的雲端資料庫將透過數位身分系統相互整合，簡化行政流程並優化治理效率。在未來，民眾辦理行政事務將不再需要準備多種證件，透過一張數位身分證即可快速申辦各項公共服務。

Gartner資深研究總監Arthur Mickoleit表示：「各國政府已長期投注於數位身分和相關驗證方法，以確保民眾能輕鬆、安全並合法地取得公共服務。不過截至目前為止，各國的成果有別。在挪威或瑞典等北歐國家，幾乎所有人都已使用數位公民身分系統。但在澳洲、德國或美國等其他國家，即便一直以來也都嘗試著建立類似系統，卻都礙於官僚文化的過度影響，導致用戶體驗不佳而收效甚微。」

因此，為打造有效且成功的數位公民身分系統，政府資訊長必須關注三大重點：治理、技術和使用者體驗。

### 治理

提供數位服務的政府機關，其資訊長必須在以下兩種治理模式中擇一：

- 從內部管理整個身分辨識與驗證流程。
- 求助於數量與日俱增的數位身分服務供應商（IDSP）。

從大部分案例來看，採用一家或一家以上的第三方數位身分服務供應商是比較好的做法。如此一來，政府機關方能將有限的資源聚焦在服務大眾等核心業務，也能省去民眾在不同單位間多次切換系統登入的麻煩。

Arthur Mickoleit指出：「到了2023年，在所有需要身分驗證的政府服務中，至少有80%皆透過多家數位身分服務供應商取得支援。民眾可以使用自己偏好的數位身分與政府機關互動，而不必再為每個單位都設定一個只具個別用途的數位身分。」

然而政府必須注意，在委外提供數位身分服務時，有很多做法可以選擇。例如，可選擇由政府發行數位身分，而非透過提供服務的企業來發行。或者，也可以選擇像是FranceConnect這樣能夠整合多種登入管道的方式來提供數位身分服務。

每種方式都有各自的優缺點。舉例來說，當以營利為主的數位身分服務供應商掌握了民眾的身分資料和其中潛在的洞察資訊後，隱私疑慮也隨之攀升。而政府資訊長必須在和民間業者合作即可快速推動普及率的優勢，以及不同利害關係人間可能產生的衝突中，找到平衡。

## 數位身分的設計

政府和民眾彼此對數位身分的期望可能很難達到平衡。政府資訊長必須將高度安全性列為優先考量，以確保民眾在存取服務時確實為本人。另一方面，民眾最想要的則是存取方式簡易便利的數位身分。

過去許多政府單位都因過於謹慎而忽略了設計上的便利性，往往造成系統非常安全但很難使用。只有最精通科技知識的民眾，才能在其他人都堅持使用傳統的類比式身分獲取服務時，仍不畏挑戰。

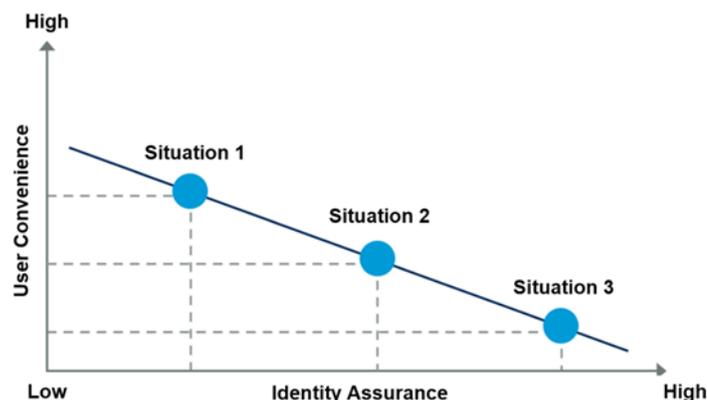
為了在安全和便利之間取得平衡，政府資訊長應採取比較彈性的做法，同時確保所提供的服務符合安全級別。圖1列出了三個不同的情況：

- 情況1—便利性大於安全性：在阿根廷，民眾可以透過Facebook或Google的帳號與身分證連結，藉此預約公家機關的服務。
- 情況2—便利性與安全性程度相當：奧地利國民可以透過「Handy-Signatur」這種雙重驗證機制（同時以帳號密碼、手機簡訊或密碼生成器進行驗證），提交健保補助申請。
- 情況3—安全性大於便利性：愛沙尼亞國民需透過電腦搭配手機身分證（Mobile-ID），或結合讀卡機和國家發出的電子身分證進行投票。

預約一般服務比起報稅應該不用太過嚴格的安全措施，更不用說像是愛沙尼亞那樣，可以讓民眾在全國大選時上網投票的服務，其對資訊安全的需求亦截然不同。

政府必須了解到，針對身分安全的設計可不只關乎技術。最近愛沙尼亞爆發數位身分誤用事件，主要跟網路釣魚和社交工程（social engineering）有關，因此政府單位對相關問題也必須要有心理準

### Good Identity Design Balances Security and Convenience, Depending on Context



Source: Gartner  
ID: 401050

圖1 完善的身分服務設計會根據不同情況，在安全和便利之間取得平衡。

備。政府機關應對民眾多加宣導數位身分的概念，讓民眾意識到數位身分的價值和重要性等同於類比身分，都需要加以保護。

## 技術

數位身分的技術在快速演進中，這也意味著政府資訊長在選擇技術時必須把變革納入考量，但同時也要確保使用者經驗的得以延續。

Arthur Mickoleit表示：「身分驗證的三大主要因子：知識（knowledge）、認證代碼（token）和生物特徵（biometric trait），仍然是數位身分識別和驗證程序中的一環。正如我們現在所知的生物辨識感測器，當數位身分經過設定並保障其安全後，將會隨著應用階段的發展而越趨實用。」

不過很重要的一點是，當安全和使用者方便性隨著時間演進，政府資訊長必須掌握並了解相關狀況。舉例來說，以簡訊服務（SMS）交易代碼為主的標準型雙因素認證法，現已逐漸被專用代碼生成器應用程式所取代，讓服務的存取更加安全便利。

未來，數位身分也可能會利用區塊鏈技術，提供更嚴密的隱私防護和使用者身分管控。而隨著身分驗證技術越來越普遍且成本逐漸降低，將可造福全球約10億尚無正式工具可供身分驗證的人口，加速社會融合。