

政府 | 2026 年 1 月

提供的洞察力



資料與 AI 影響報告： 信任的重要性



執行摘要

在過去短短兩年間，生成式 AI 的採用率已迅速超越傳統人工智慧，重塑了政府與公共服務的決策方式。隨著公共部門透過代理式 AI (Agentic AI) 邁向更高程度的自動化，其對政策制定和營運決策的影響將十分深遠。

為了社會整體福祉以及我們所服務的社群，公共部門領導者必須將「對 AI 的信任」列為首要考量。要在公共部門建立信任，需要透明度，並透過明確的問責機制加以強化，以保障隱私並推進公共政策目標。

為了解決這些關鍵議題，我們進行了一項全球性調查，聚焦公共部門對資料與 AI 的使用情況、影響及可信度。調查結果為致力於負責任創新和維護公眾信任的領導者提供了寶貴的見解。

在這些頁面中，您將瞭解到：

我們往往對越具人性化的科技過度信任。

儘管有證據表明 GenAI 可能容易發生錯誤，但組織對這項技術的信心超過了對其他類型的 AI，包括機器學習。

信任越高，實際投資回報率 (ROI) 也越高。

調查發現，為了從 AI 計劃中實現更高價值，組織必須關注治理、可解釋性和倫理保障措施。

組織必須超越單純的成本削減。

節省資金通常是 AI 計劃的首要目標。雖然效率很重要，但我們的研究發現，與其他目標相比，僅專注於降低成本所帶來的價值最低。追求更具戰略性 AI 計劃 (例如改善公民服務、促進公平和加強社區成果) 的機構能為公眾帶來更高價值，並建立持久的信任。

代理式 AI 需要打好基礎。

研究顯示，面對未最佳化的雲端數據環境、薄弱的資料治理或人才短缺，代理式 AI 的進展很可能會停滯不前。

量子 AI (Quantum AI) 正迅速成為現實。

量子應用目前正在物流、金融、網路安全、生命科學、氣候建模和材料科學等領域進行探索。儘管這項技術仍處於實驗階段，但調查受訪者分享了對其潛力的熱切期待。

除了這些發現之外，您還將瞭解到 AI 信任指數和 AI 影響指數 – 我們引入這兩項新的衡量指標，用於比較不同地區和產業對 AI 的使用和影響。

公共部門若要依賴 AI，就必須讓其帶來明確的價值。

要以對公民和社區產生顯著影響的方式實現這一價值，需要每個人都克服信任困境。



Grant Brooks
SAS 公共部門資深副總裁

序言

AI 市場曾經主要由規則式系統和神經網絡主導，如今隨著生成式 AI 的出現，整個市場被注入了新的活力並重新定義。這一波創新不僅加速了 AI 應用的普及（目前 65% 的機構正在使用 AI，32% 計劃在未來 12 個月內採用），更從根本上改變了組織與個人對 AI 能力的認知、信任和利用方式。

GenAI 憑藉其自動化知識工作和處理複雜任務的能力，已迅速在知名度和應用範圍上超越了 AI（分別為 81% 和 66%）。在短短幾年內，GenAI 已從新興熱點發展為主流必備技術。

當然，AI 領域的發展並不僅限於 GenAI。

代理式 AI（當前採用率 52%）能夠在動態環境中自主行動與決策，有望進一步拓展自動化和智慧的邊界；量子 AI 則有望解決此前因計算能力限制而被認為無法攻克的難題。儘管這些技術仍處於發展階段，但其潛力已激發決策者探索和創新的熱情（61% 的受訪者尋求更高的流程效率，僅 32% 以成本節省為目標）。

這一發展階段也帶來了新的要求與責任。隨著 AI 系統自主性增強且深度融入關鍵流程，資料基礎（16% 的機構資料處於孤島或臨時狀態）的重要性愈發凸顯。資料的品質、多樣性和治理直接影響 AI 的輸出結果，因此合理的資料策略對於實現 AI 價值、降低風險至關重要。

在這一新格局中，「信任」是核心議題，主要涉及兩個層面：

1. 其一，使用者對 AI 的信任程度受訓練資料、使用模式和觀察結果等因素影響（78% 的受訪者表示他們完全信任 AI）。
2. 其二，技術本身的內在可信度，包括可解釋性與透明度能力，以及完善的治理實踐（僅 40% 的機構展現出高級或更高水準的 AI 可信度）。

隨著 AI 市場走向成熟，企業必須同時應對這兩個層面的信任問題，才能推動 AI 落地，並釋放其轉型潛力。

本報告不僅追蹤變化，還介紹了定義 AI 發展進程的關鍵指標，揭示了重塑市場的核心力量，並強調「信任」正成為發揮 AI 影響力的基礎。透過分析賦能技術、實施策略和不斷演進的責任標準，本報告不僅為讀者呈現當前 AI 的發展現狀，更為其指明了實現長期價值的前進方向。

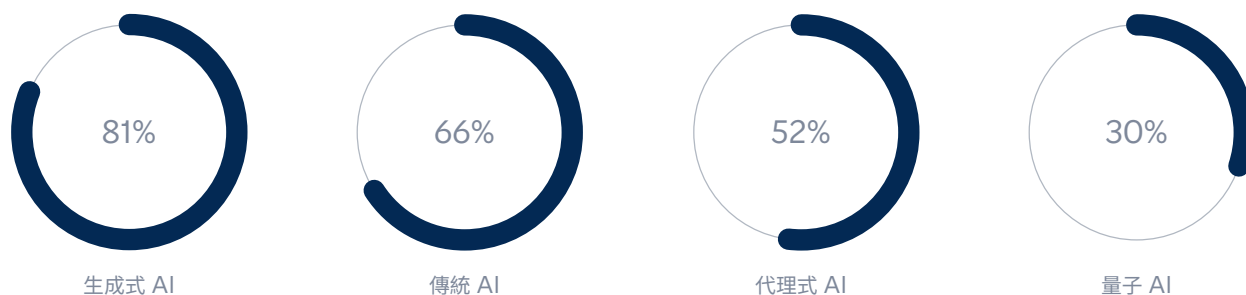
「AI 應能為其決策提供清晰依據，因為倫理層面的長期 AI 應用，必須以信任為基礎。」

受訪者
關於「可信 AI 及其重要性」的觀點

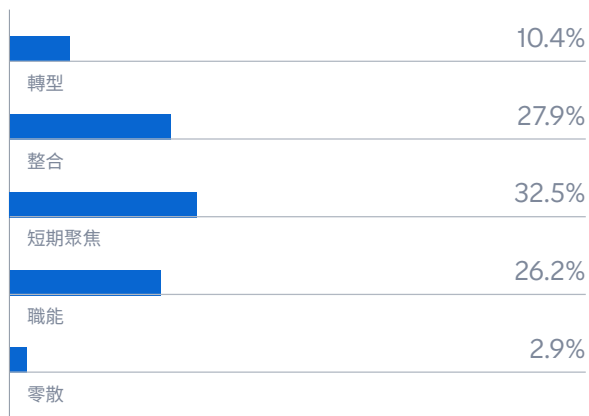
全球資料和 AI 現狀

已採用的 AI 技術

受訪者比例



AI 當前發展狀態



AI 當前發展狀態

零散狀態: AI 措施以戰術性為主，與組織戰略相互脫節。

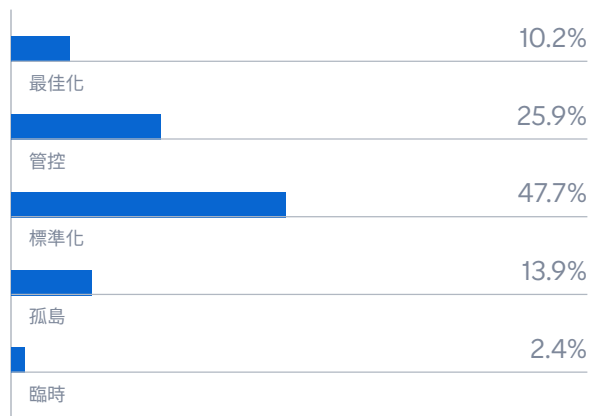
職能狀態: AI 專案通常由特定職能或業務單位 (LOB) 啟動，與組織戰略存在一定關聯，但聚焦短期目標。

短期聚焦狀態: AI 措施以組織為導向，但通常僅關注短期目標。

整合狀態: 已建立覆蓋整個組織的整合式、持續性 AI 創新體系，並融入營運及客戶/服務體驗環節。

轉型狀態: 已制訂長期投資計劃，組織戰略為透過合規 AI 打造新商業模式與產品/服務體驗，進而實現市場和客戶轉型。

資料基礎設施當前狀態



資料基礎設施當前狀態

臨時狀態: 資料架構無結構化設計，缺乏正式流程與治理；資料呈孤島分佈且管理不統一，決策具有被動性。

孤島狀態: 初步形成基礎框架與流程，但仍處於碎片化狀態，在一致性與治理方面存在缺口。

標準化狀態: 已確立清晰的治理流程、標準及營運模式，但尚未完全實現合規。

管控狀態: 資料架構流程已在整個組織內實現整合，可根據業務需求進行反覆運算更新。

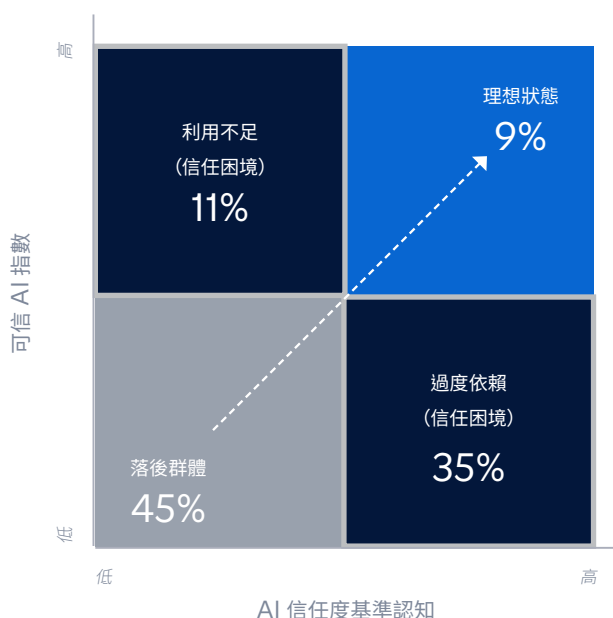
最佳化狀態: 資料架構已完全最佳化，並透過 KPI 等指標實現持續改進。

信任困境

下圖描述了對 AI 系統的感知信任與其實際可信度之間的關係，說明了「信任困境」。這種不匹配在所有地區都很明顯，是有效採用 AI 的關鍵障礙。大多數的組織都經歷過這種不匹配，相對較少的組織能達到理想的平衡。會產生兩種風險：當信任度仍然較低時，對可靠系統的利用不足；當信心過高時，對未經驗證的系統的過度依賴。對於生成式 AI 而言，這一挑戰尤為嚴峻，因為對其迅速高漲的熱情已經超越了治理和資料品質的步伐。

全球信任困境

矩陣呈現了清晰的分類，但對 AI 的信任及其可信度都處於一個連續光譜中。雖然報告使用了 2x2 框架，但讀者應牢記，不同層級之間的轉變是漸進的，而非二元的。



信任困境是一個持續的全球性問題，影響著全球近一半的組織 (46%)。在亞太地區和北美，這一情況略為顯著，47% 的組織面臨對 AI 的信任與實際系統可信度之間的不匹配。META (中東、土耳其和非洲) 以及拉丁美洲的表現略好，為 45%，但這種不協調仍然顯著。即使在監管更嚴格的歐洲，仍有 46% 的組織陷入這一困境。解決這一問題需要對治理框架、熟練人才的培養和強大的基礎設施進行持續投資，以確保組織對 AI 技術的信心牢固地建立在可證明的可靠性和完整性之上。歸根結底，如果組織想要釋放 AI 的全部影響和價值，解決這一信任困境至關重要。

「SAS 和 IDC 的這項研究闡明了我們在微軟的核心信念之一：沒有信任，我們就無法釋放 AI 的全部潛力，而信任絕非理所當然或憑空而來，它必須靠不斷努力去贏得。」

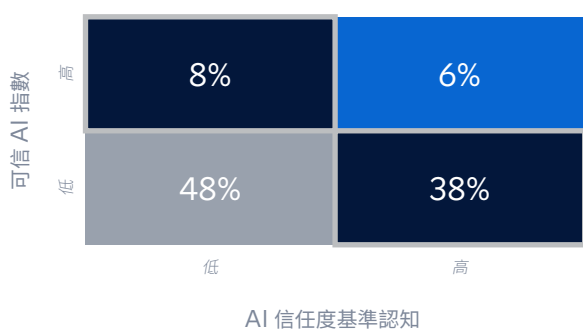
Sarah Bird
Microsoft 負責任的 AI 的首席產品官

各產業的信任困境

政府

全球各地的政府組織正在迅速採用 AI，尤其是 GenAI，但面臨著獨特的信任困境。46% 的政府組織處於利用不足和過度依賴的象限中，其中過度依賴不可信系統的比例高得驚人。這意味著許多政府對可能尚不完全值得信賴的 AI 系統抱有很強的信心。雖然一些政府（尤其是歐洲和拉丁美洲）在推動負責任的 AI 實踐方面取得了進展，但大多數政府在資料集中化、治理和人才方面仍面臨顯著差距，這阻礙了他們充分發揮 AI 潛力的能力。

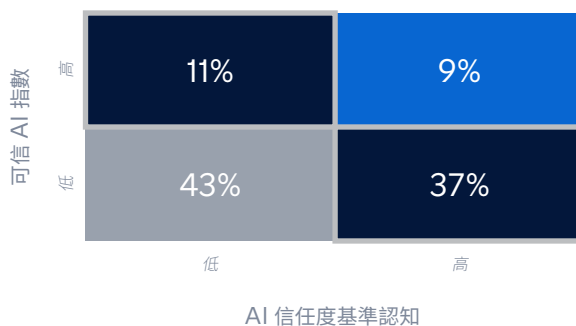
全球政府信任困境



生命科學

在四個重點產業中，生命科學組織面臨的整體信任困境最大，48% 的組織處於利用不足和過度依賴的象限。這意味著，雖然許多生命科學組織擁有先進的 AI 和資料基礎設施成熟度，但相當一部分組織要麼因信任度低而未能充分利用可靠的 AI 系統，要麼過度依賴缺乏可信基礎的系統。值得注意的是，生命科學組織處於過度依賴象限的比例也很高，這表明採用 AI 的熱情有時會超過健全治理和倫理保障的實施。隨著該產業向更自主、更具代理性的 AI 發展，將感知信任與實際可信度對齊對於實現永續影響將變得越來越關鍵。

全球生命科學信任困境



解決信任困境

雖然每個產業都面臨獨特的挑戰，但一個共同的主題浮現出來：對 AI 的信任必須配合在治理、人才和基礎設施上的實質投資。解決信任困境不僅僅是相信 AI 潛力的問題 – 它需要深思熟慮的行動，以確保負責任且永續的採用。為了解決信任困境，組織必須專注於加強資料和模型治理，將道德和透明的實踐嵌入 AI 生命週期，並發展必要的技能和文化，以使人類的信任與技術的可信度保持一致。

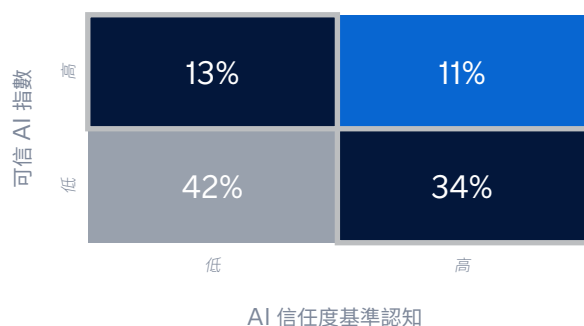
各產業的信任困境

隨著人工智慧持續重塑各行各業，對 AI 的信任水準以及對可信賴 AI 實踐的投資在各行業間差異顯著。從銀行和保險業到政府和生命科學，各組織都在創新與負責任地採用之間尋求複雜的平衡。

銀行業

銀行業通常處於 AI 應用的最前線，尤其是在北美和 META 等地區。出於監管審查和風險敏感性的疑慮，銀行在可信賴 AI 方面投入巨大。這一投入反映在銀行業中，其在理想象限中（兼具高 AI 信任水準與可信賴 AI 實踐）的組織比例最高，達到 11%。然而，信任困境依然顯著，全球 47% 的銀行處於利用不足和過度依賴的象限，且銀行業相比其他產業略微更傾向於利用不足。這種謹慎的立場意味著，儘管對可信賴 AI 進行了大量投資，銀行仍面臨資料治理和人才短缺等基礎性挑戰，這可能導致錯失良機。

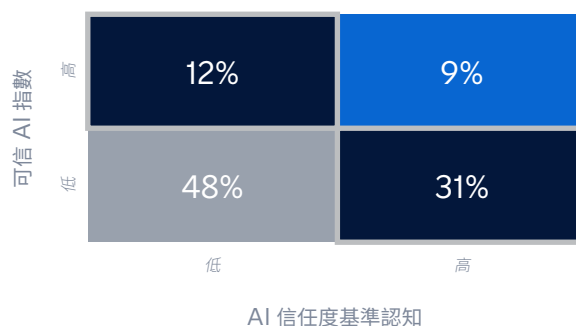
全球銀行業信任困境



保險業

全球保險業的信任困境處於中等水準，43% 的組織處於利用不足和過度依賴的象限。保險公司通常較為謹慎，優先考慮資料治理和風險管理，這與其他產業相比減少了不協調的情況。然而，許多保險機構仍處於 AI 成熟度的早期或職能階段，只有少數機構將他們對 AI 的信任與對可信賴 AI 實踐的投資完全對齊。這種謹慎的態度減緩了創新，但有助於避免過度依賴未經驗證的 AI 系統的風險。

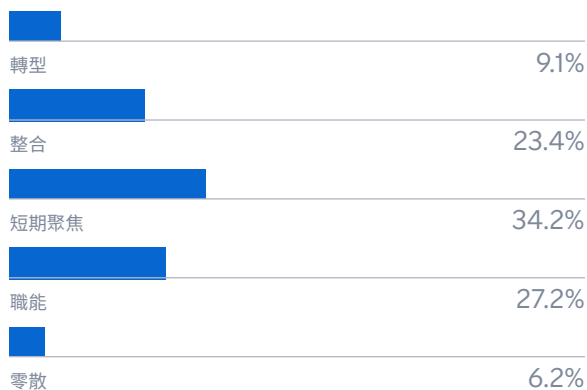
全球保險業信任困境



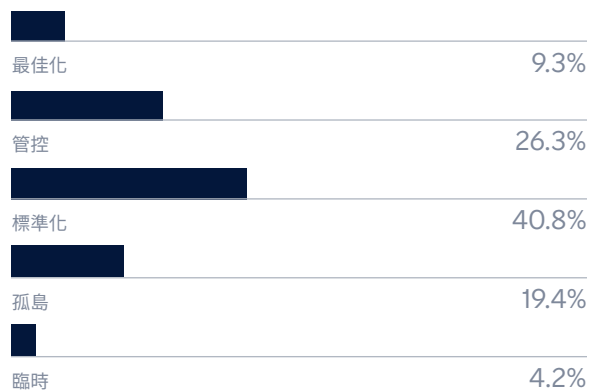
全球政府概述

AI 成熟度較高，但資料基礎設施成熟度落後

AI 成熟度



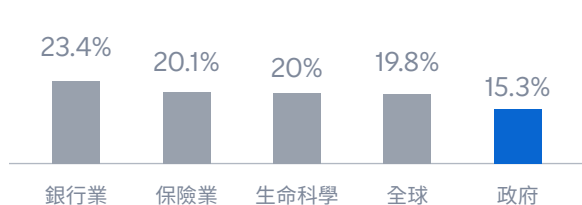
資料基礎設施成熟度



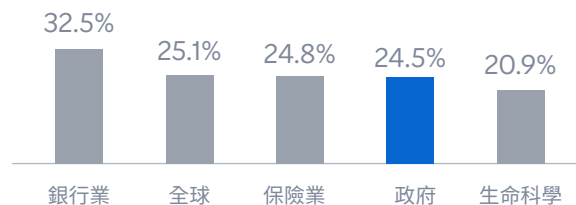
全球範圍內，政府組織報告稱其 AI 成熟度表現強勁。近一半的受訪者將自己定位在「轉型」或「整合」成熟階段 – 顯著領先於銀行和保險機構。然而，當談及資料基礎設施成熟度時，情況有所不同：政府組織遠遠落後於生命科學，儘管他們的回應與銀行和保險業的回應基本一致。

當前可信賴 AI 的推動落後，且針對代理式 AI (Agentic AI) 的可信賴 AI 投資計劃相對薄弱

整體可信賴 AI：轉型狀態



代理式 AI 的可信賴 AI 投資：顯著增加



在提供可信賴 AI 方面，政府組織落後於其他三個重點產業。只有 15.3% 的組織在我們可信賴 AI 指數的最高水準運作，而全球平均水準為 19.8%。在對未來可信賴 AI 計劃投資的預期上，他們也低於銀行和保險機構。

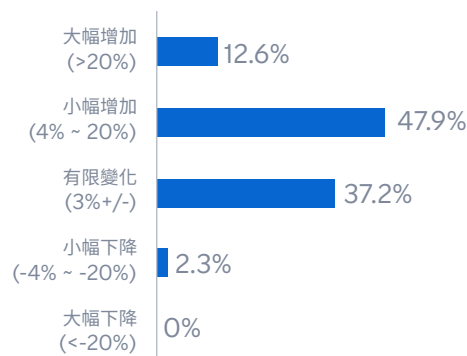
全球政府概述

積極的投資計劃，首先著重於透過技能培養與架構建設推動創新。

五大挑戰

01	資料基礎未集中/最佳化	➤	57.6%
02	缺乏資料治理	➤	50.3%
03	缺乏熟練員工	➤	39.5%
04	缺乏專業技術人員	➤	29.9%
05	AI 開發與部署的成本	➤	27.7%

預期 AI 投資成長



五大實施優先事項

01	建構 AI 技術架構	➤	61.6%
02	支援 AI 訓練與再訓練	➤	43.5%
03	建立並執行資料科學與 AI 團隊	➤	41.2%
04	開發支援 AI 的資料架構	➤	41.2%
05	制訂 AI 戰略與路線圖	➤	32.8%

領導者如何看待 AI 的商業價值

01	流程效率/效益	➤	64%
02	個人生產力	➤	60.2%
03	產品/服務創新	➤	56.7%

與本研究的其他產業一樣，政府組織經常提到與資料基礎、資料治理和技能可用性相關的挑戰。然而，他們是唯一一個產業，其受訪者更傾向於指出一般員工的技能缺口，而非專業技術團隊的不足。

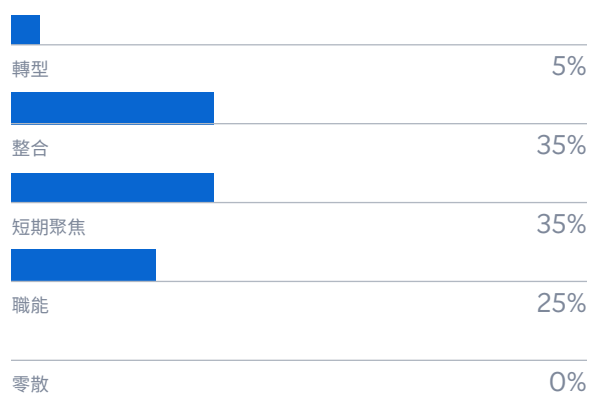
面對這些挑戰，政府組織將技術架構投資與員工技能發展並列為優先事項。近三分之一的受訪者也強調了制訂 AI 戰略和路線圖的重要性。

政府組織對未來一年的 AI 投資增長，表現出強烈期待— 12.6% 的組織預計增長超過 20%，近一半的組織預計增長率在 4% 到 20% 之間。與生命科學和保險業的領導者一樣，政府受訪者將流程效率和效益視為實現 AI 商業價值的主要視角。此外，超過 60% 的受訪者提到了個人生產力，這一比率在四個產業中最高。

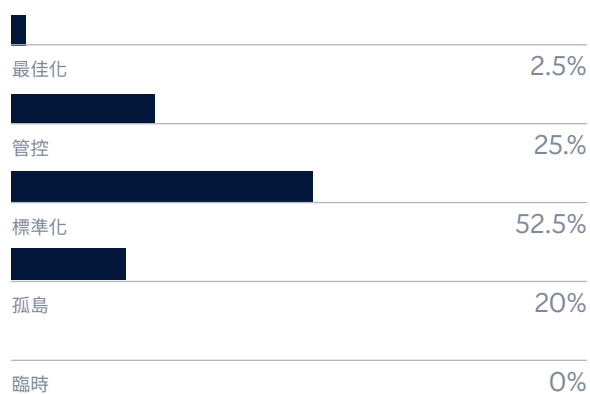
北美 - 政府

北美政府在 AI 方面取得進展，但仍需努力

AI 成熟度



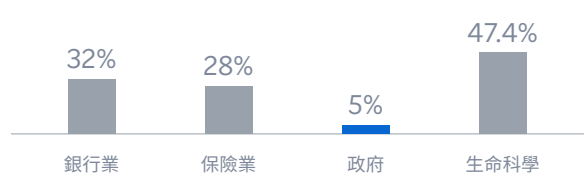
資料基礎設施成熟度



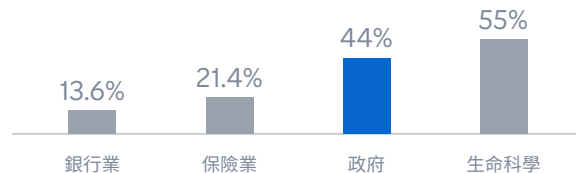
北美政府機構和組織表現出對 AI 的高度參與，70% 的組織處於「整合」階段或保持短期聚焦，沒有組織處於零散狀態。然而，只有 5% 的組織達到了「轉型」水準，表明大多數仍處於 AI 成熟度的早期或過渡階段。在資料基礎設施方面，52.5% 的組織處於「標準化」層級，25% 處於「管控」層級，但只有 2.5% 達到最佳化狀態，這表明為先進 AI 部署所做的準備有限。AI 雄心與基礎設施能力之間的這種差距凸顯了需要戰略投資和發展的關鍵領域。

北美政府在代理式 AI 投資方面持續展現良好動能

整體可信賴 AI：轉型狀態



代理式 AI 的可信 AI 投資：顯著增加



在北美，政府部門的整體可信賴 AI 轉型狀態最低，僅為 5.0%，遠落後於生命科學、銀行和保險業。然而，其在代理式 AI 方面的投資相對強勁，達到 44.0%，超過了銀行和保險業，但仍落後於生命科學。

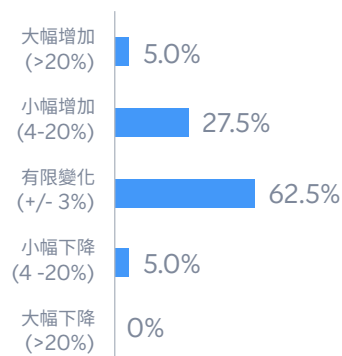
北美 - 政府

對北美政府機構的有限投資減緩了資料和 AI 的採用

五大挑戰

01	資料基礎未集中/最佳化	➤	57.1%
02	缺乏資料治理	➤	48.6%
03	缺乏熟練員工	➤	40%
04	缺乏高級主管支援	➤	40%
05	AI 開發與部署的成本	➤	28.6%

預期 AI 投資成長



五大實施優先事項

01	建構 AI 技術架構	➤	54.3%
02	制訂 AI 戰略與路線圖	➤	54.3%
03	支援 AI 訓練與再訓練	➤	48.6%
04	開發支援 AI 的資料架構	➤	40%
05	建立並執行資料科學與 AI 團隊	➤	37.1%

領導者如何看待 AI 的商業價值

01	流程效率/效益	➤	70%
02	產品/服務創新	➤	52.5%
03	個人生產力	➤	47.5%

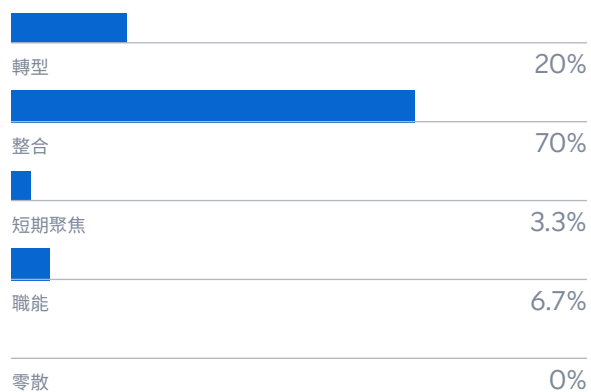
北美政府組織正謹慎地推進 AI 的使用，大多數僅預期投資有有限變化 (62%)，只有 5% 預期會有大幅增長。組織面臨的首要挑戰包括缺乏集中的資料基礎 (57.1%)、缺乏資料治理 (48.6%) 以及熟練員工和高級主管支援不足 (均為 40%)。這些問題表明，技術基礎設施和組織協調都是擴展 AI 計劃的關鍵障礙。成本問題 (28.6%) 也起了一定作用，儘管它們看起來不如結構和人才相關的障礙那麼緊迫。儘管存在這些挑戰，但人們明確認識到 AI 的價值，特別是在提高流程效率 (70%)、推動創新 (52%) 和提升個人生產力 (47%) 方面。

為了應對這些障礙，政府組織將開發 AI 技術架構和戰略路線圖 (均為 54.3%)，以及訓練和再訓練工作 (48%) 列為優先事項。建構支援性資料架構和組建資料科學團隊也是關鍵重點，反映了為 AI 做好準備的全面性策略。這些優先事項表明，重點已轉向長期能力建設，而非快速部署。然而，溫和的投資預期表明，進展可能是漸進的，並取決於更廣泛的組織支援。各組織必須提供更強有力的高級主管支援，改善資料治理，並對基礎設施和人才進行持續投資，以充分發揮 AI 在公共部門轉型中的潛力。

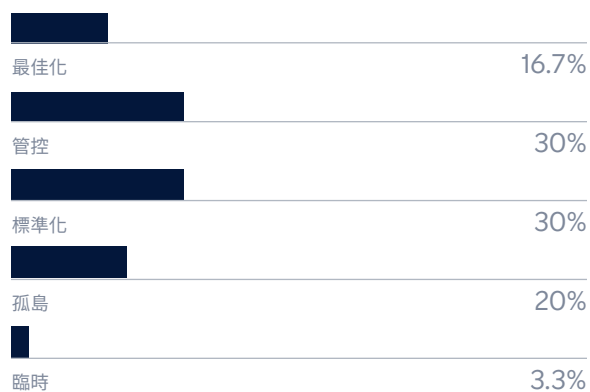
拉丁美洲 - 政府

拉丁美洲政府機構在成熟使用 AI 與資料方面處於領先地位

AI 成熟度



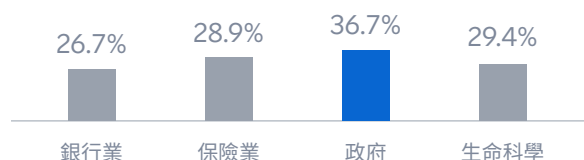
資料基礎設施成熟度



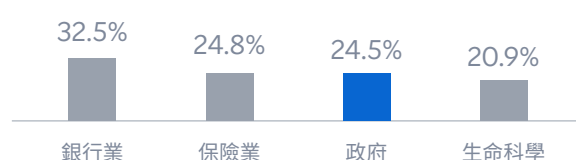
拉丁美洲的政府組織表現出很高的 AI 採用率，70% 達到「整合」水準，20% 達到「轉型」成熟度水準 – 表明其對將 AI 融入政府營運的高度承諾。只有 10% 仍處於早期階段（職能或短期聚焦），且沒有組織處於零散狀態，反映出對 AI 戰略價值的廣泛認可。在資料基礎設施方面，30% 為「標準化」，另有 30% 為「管控」，為 AI 部署提供了堅實基礎。然而，只有 16.7% 擁有最佳化的基礎設施，這凸顯了推進資料基礎設施最佳化的必要性，以充分支援 AI 在政府服務中的轉型潛力。

拉丁美洲各國政府在採用可信 AI 方面表現不一

整體可信賴 AI：轉型狀態



代理式 AI 的可信 AI 投資：顯著增加



在拉丁美洲，政府以 36.7% 的整體可信賴 AI 轉型狀態領先，超過了銀行、保險和生命科學產業。然而，在顯著增加對代理式 AI 的投資 (25%) 方面，它落後於其他行業，僅排名第三，凸顯了未來落後於其他產業領域的風險。

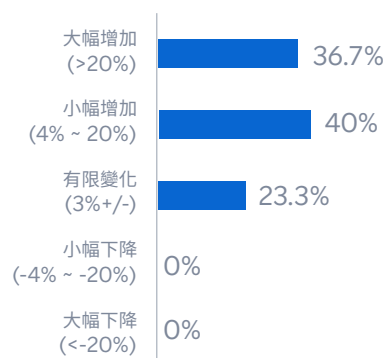
拉丁美洲 - 政府

拉丁美洲的政府組織正積極致力於推進 AI 的使用

五大挑戰

01	資料基礎未集中/最佳化	➤	68.8%
02	缺乏熟練員工	➤	50%
03	缺乏專業技術人員	➤	43.8%
04	缺乏資料治理	➤	37.5%
05	缺乏明確的評估標準	➤	27.7%

預期 AI 投資成長



五大實施優先事項

01	建構 AI 技術架構	➤	81.2%
02	支援 AI 訓練與再訓練	➤	50%
03	建立並執行資料科學與 AI 團隊	➤	43.8%
04	開發支援 AI 的資料架構	➤	43.8%
05	將 AI 模型整合到現有系統中	➤	25%

領導者如何看待 AI 的商業價值

01	個人生產力	➤	63.3%
02	產品/服務創新	➤	53.3%
03	決策	➤	53%

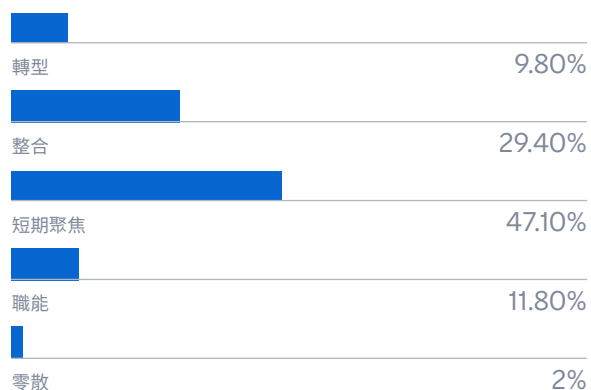
拉丁美洲的政府組織正積極致力於推進 AI 的使用，但面臨一些基礎性挑戰。最緊迫的問題是缺乏集中化和最佳化的資料基礎設施 (68.8%)，其次是熟練員工 (50%) 和專業技術人員 (43.8%) 的短缺。資料治理和評估標準也被列為障礙，表明技術和戰略框架都需要加強。儘管存在這些挑戰，投資前景依然樂觀，40% 的組織預期 AI 資金將小幅增長，36.2% 預期將大幅增長。這表明即使在基礎差距依然存在的情況下，各方仍對 AI 發展抱有堅定承諾。

為了解決這些問題，政府組織優先考慮建構 AI 技術架構 (81.2%) 和支援訓練與再訓練計劃 (50%)。組建資料科學團隊和開發支援性資料架構也是關鍵的關注領域，反映了為 AI 做好準備的全面方法。領導者將 AI 視為提升個人生產力 (63.3%)、推動創新 (53.3%) 和改進決策 (53%) 的工具。主要結論包括：需要持續投資於基礎設施和人才，戰略上聚焦於整合和治理，以及明確認識到 AI 在轉變公共部門營運方面的潛力。

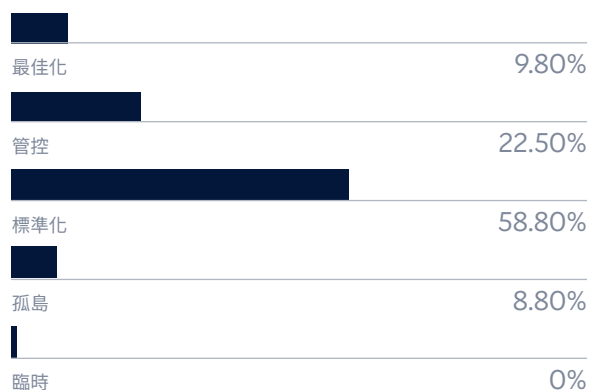
歐洲 - 政府

政府組織的 AI 和資料基礎架構成熟度水準非常有限

AI 成熟度

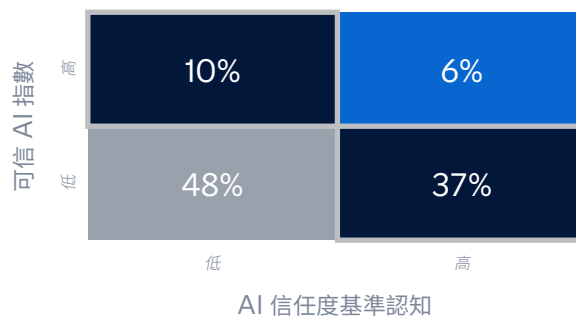


資料基礎設施成熟度



歐洲的政府組織在我們重點關注的產業中脫穎而出，因為它們迅速接受了生成式 AI，這表明他們對利用新技術增強公共服務和營運有著濃厚興趣。雖然許多組織仍處於 AI 和資料基礎架構成熟度的中期階段，近半數處於 AI 成熟度的中等水準，近 60% 處於資料基礎設施的相同階段，但這反映了可供進一步發展的堅實基礎。GenAI 的採用速度既展現了雄心也展現了適應能力，接下來的機會在於將這一勢頭轉化為更高級別的成熟度和影響力。

對 AI 的信任度相對較低



儘管歐洲政府組織爭相採用 AI，但近 60% 的組織表示對這項技術有一定程度的懷疑（信任度低）。總體而言，只有 6% 的組織既對 AI 有高度的內在信任，又具備提供可信賴 AI 的高度能力。總體而言，16% 的組織正在有效地提供可信賴 AI – 高於保險業，但低於生命科學和銀行業組織。

歐洲政府組織尤其關注與 AI 相關的資料隱私和安全風險，這導致了此處顯示的總體溫和的信任水準。

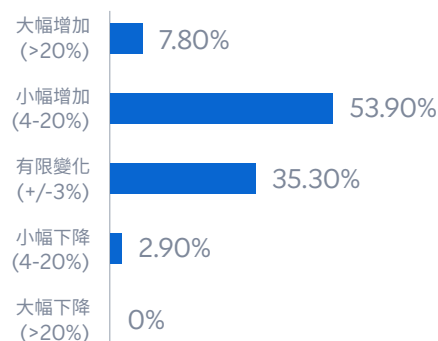
歐洲 - 政府

歐洲政府組織看好 AI 投資，專注於架構開發和技能獲得，並渴望看到個人生產力成果

五大挑戰

01	資料基礎未集中/最佳化	➤	55.4%
02	缺乏資料治理	➤	52.3%
03	缺乏專業技術人員	➤	33.8%
04	成本	➤	32.3%
05	缺乏熟練員工	➤	30.8%

預期 AI 投資成長



五大實施優先事項

01	建構 AI 技術架構	➤	64.6%
02	建立並執行資料科學與 AI 團隊	➤	43.1%
03	開發支援 AI 的資料架構	➤	35.4%
04	制訂 AI 戰略與路線圖	➤	35.4%
05	支援 AI 訓練與再訓練	➤	35.4%

領導者如何看待 AI 的商業價值

01	個人生產力	➤	70.6%
02	流程效率/效益	➤	66.7%
03	產品/服務創新	➤	53.9%

歐洲政府機構報告稱，未來一年對 AI 有強勁的投資計劃，超過 60% 的機構預期 AI 投資至少增長 4%，只有大約三分之一的機構預期投資變化有限。

與我們四個重點產業中的其他組織一樣，政府組織尤其受到基礎資料問題和技能可用性差距的挑戰。約三分之一的受訪者 (32.3%) 認為 AI 成本是一個關鍵挑戰。在我們四個重點產業中，歐洲政府組織最有可能將缺乏資料集中化和最佳化列為主要挑戰。

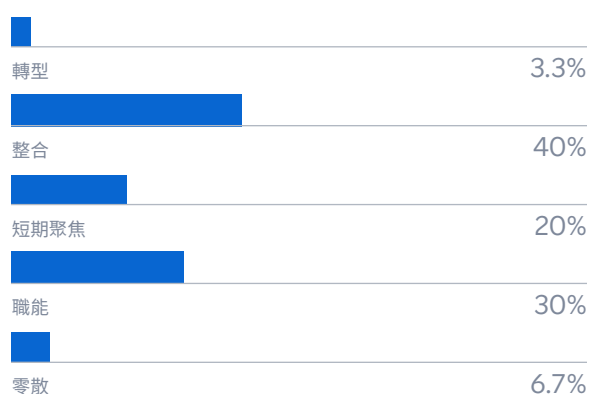
未來的主要實施優先事項聚焦於架構建設與技能培養的結合，在四個重點產業中，歐洲政府組織最有可能將建構 AI 技術架構列為主要優先事項。

與其他重點產業的領導者不同，歐洲政府組織的領導者最有可能從提升個人生產力中尋找 AI 的商業價值 - 超過 70% 的人表示這是關鍵重點。考慮到政府組織加速採用 GenAI，這是可以理解的 - 但個人生產力也可以透過使用傳統 AI 來實現，因為它以高精度和高透明度輔助員工執行複雜任務。

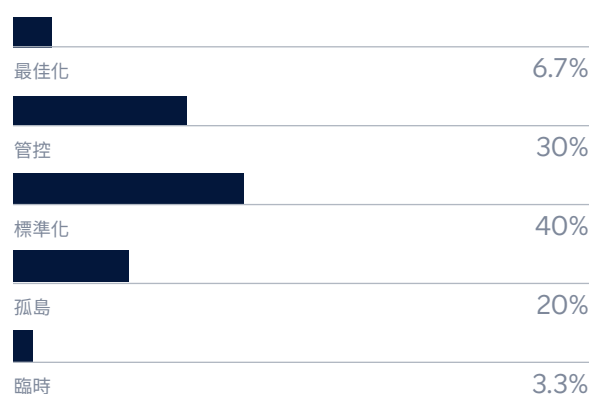
META - 政府

META 政府部門的資料基礎設施和 AI 正在進步，但仍有改進空間

AI 成熟度



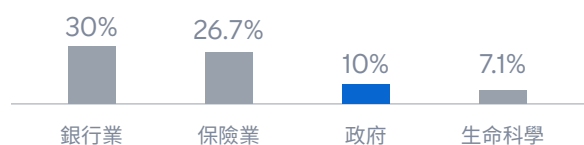
資料基礎設施成熟度



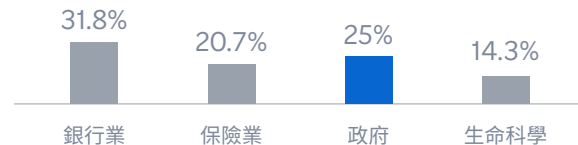
META 政府機構顯示出中等程度的 AI 成熟度，40% 處於「整合」水準，30% 處於「職能」階段，表明許多機構正在將 AI 融入營運，但只有少數 (3.3%) 達到了轉型應用的程度。同樣，雖然 40% 擁有標準化的資料基礎設施，30% 擁有管控系統，但只有 6.7% 處於「最佳化」水準 – 這表明有限的資料敏捷性可能會限制 AI 在推動創新和公共服務效率方面的全部潛力。

對 AI 的整體信任度存在問題，但代理式 AI 展現出前景

整體可信賴 AI：轉型狀態



代理式 AI 的可信 AI 投資：顯著增加



META 政府機構在整體可信賴 AI 轉型狀態上落後於銀行業和保險業 (分別為 10% 與 30% 和 26.7%)，表明在將負責任的 AI 融入營運方面進展較慢。然而，政府在顯著增加對代理式 AI 的投資 (25%) 方面排名第二，超過了生命科學和保險業，這表明儘管目前存在成熟度差距，但對增強自主 AI 能力具有強烈的前瞻性承諾。

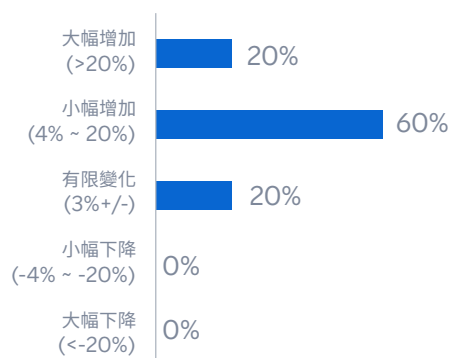
META - 政府

META 地區政府機構日益認識到 AI 的戰略重要性

五大挑戰

01	資料基礎未集中/最佳化	78.6%
02	缺乏資料治理	57.1%
03	缺乏熟練員工	42.9%
04	缺乏高級主管支援	35.7%
05	缺乏專業技術人員	28.6%

預期 AI 投資成長



五大實施優先事項

01	支援 AI 訓練與再訓練	57.1%
02	開發支援 AI 的資料架構	50%
03	建立並執行資料科學與 AI 團隊	35.7%
04	制訂 AI 戰略與路線圖	35.7%
05	制訂負責任的 AI 政策	35.7%

領導者如何看待 AI 的商業價值

01	流程效率/效益	66.7%
02	個人生產力	53.3%
03	決策	46.7%

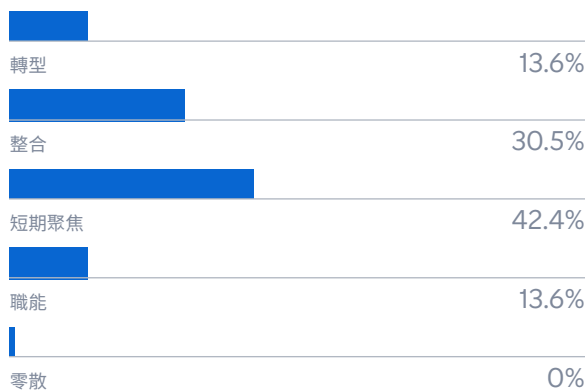
META 地區政府機構日益認識到 AI 的戰略重要性，80% 的機構預期投資將增長，20% 預期將有大幅增長。然而，基礎性挑戰依然存在，特別是在資料基礎設施方面：近 80% 的受訪者報告資料基礎孤立或未最佳化 (78.6%)，57.1% 的受訪者提到缺乏資料治理。人才短缺也仍然是一個問題，42.9% 的機構指出缺乏熟練員工，28.6% 的機構指出專業技術人員存在缺口。此外，35.7% 的受訪者強調缺乏高級主管支援，這可能會阻礙 AI 計劃的戰略對齊和長期規劃。

為了應對這些挑戰，META 政府機構優先進行 AI 訓練和再訓練 (57.1%)、開發支援性資料架構 (50%) 並組建專門的資料科學團隊 (35.7%)。戰略規劃和負責任的 AI 政策制訂也是關鍵的關注領域，反映了治理和部署方法的日益成熟。領導者認為 AI 的商業價值主要在於提高流程效率 (66.7%)、提升個人生產力 (53.3%) 和支援更好的決策 (46.7%)。雖然投資勢頭強勁，但成功將取決於解決資料和人才缺口、促進高級主管支援以及將 AI 計劃與明確的戰略目標相結合。

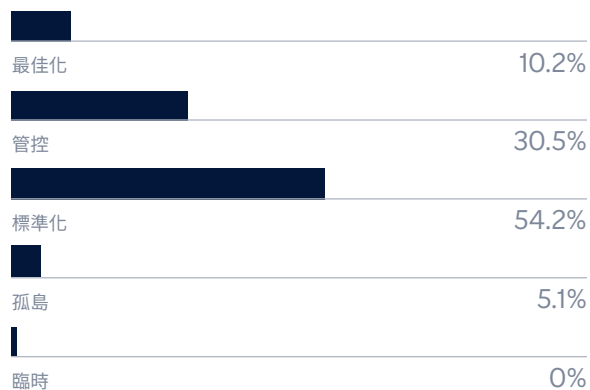
亞太地區 - 政府

強大的資料基礎使亞太地區政府為 AI 整合做好準備

AI 成熟度



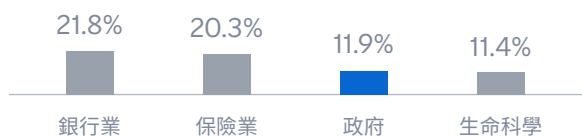
資料基礎設施成熟度



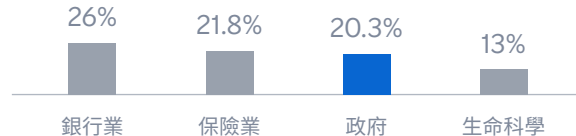
亞太地區政府組織由於擁有相對成熟的資料基礎設施，似乎已做好充分準備來擴展 AI。超過半數的政府實體報告稱擁有標準化的資料環境，近三分之一已達到管控階段。這種資料就緒狀態支援了以下發現：30.5% 的組織已在整合 AI 下營運，而 13.6% 的組織將其 AI 應用描述為轉型。儘管相當大一部分組織仍專注於短期應用場景，但結構化資料實踐的普及和日益增長的 AI 成熟度表明，政府正穩步從實驗階段過渡到更深入、更具戰略性的 AI 部署。

亞太地區政府正在投資信任以加速 AI 成熟度

整體可信賴 AI：轉型狀態



代理式 AI 的可信 AI 投資：顯著增加



雖然目前只有 11.9% 的亞太地區政府組織報告已變革性地採用可信賴 AI，但投資預示著向進步的轉變。值得注意的是，20.3% 的組織正顯著增加對可信賴代理系統 AI 的投資，這表明人們日益認識到需要將透明度、問責制和控制嵌入到更自主的技術中。當前成熟度與未來承諾之間的這種差距反映出一個既認識到自身局限性，但又積極為負責任擴展做好準備的行業。由於基礎資料系統已經到位，政府似乎已準備好將對信任的投資轉化為更深入、更永續的 AI 整合。

亞太地區 - 政府

亞太地區政府正在將 AI 價值與能力相結合

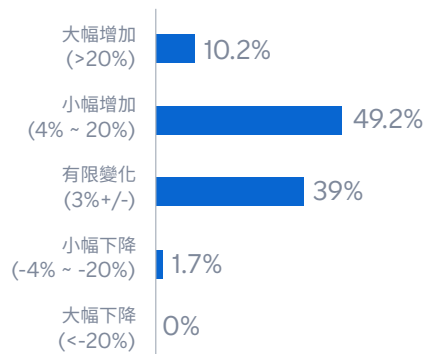
五大挑戰

01	缺乏資料治理	➤	51.1%
02	資料基礎未集中/最佳化	➤	51.1%
03	缺乏熟練員工	➤	46.8%
04	AI 開發與部署的成本	➤	29.8%
05	缺乏高級主管支援	➤	25.5%

五大實施優先事項

01	建構 AI 技術架構	➤	63.8%
02	開發支援 AI 的資料架構	➤	46.8%
03	支援 AI 訓練與再訓練	➤	44.7%
04	建立並執行資料科學與 AI 團隊	➤	44.7%
05	自訂 GenAI 模型	➤	29.8%

預期 AI 投資成長



領導者如何看待 AI 的商業價值

01	產品/服務創新	➤	72.9%
02	流程效率/效益	➤	62.7%
03	個人生產力	➤	52.5%

整個亞太地區政府領導人將 AI 視為公共部門轉型的關鍵工具。近 73% 的領導人預期 AI 將推動產品和服務創新，在流程效率 (62.7%) 和個人生產力 (52.5%) 方面也預期將帶來額外價值。這些優先事項清晰地反映出 AI 既是服務現代化的工具，也是績效提升的推動者。

這種信心也反映在投資前景上。共有 59.4% 的政府組織預期 AI 投資將增加，儘管大多數預期增長幅度不大。只有 1.7% 的組織預期投資會減少。這表明勢頭穩定，領導者選擇了可控的擴展方式。

然而，主要障礙依然存在。最緊迫的挑戰是結構性的，而非財務性的。超過半數的組織提到缺乏資料治理和未最佳化的資料環境，同時幾乎同樣多的組織報告人才短缺。這些差距表明，營運準備度尚未完全與戰略意圖對齊。

為了解決這個問題，政府將 AI 投資重點放在能力建設上。首要任務包括建構 AI 技術架構 (63.8%)、改善資料基礎設施 (46.8%) 以及透過訓練和團隊建設發展內部技能 (44.7%)。投資於 GenAI 模型定製等高級領域的組織較少，這反映出在擴展到更複雜的應用場景之前，有意專注於強化基礎。

重要術語表

AI 治理	指導 AI 系統負責任地開發、部署和監督的政策、流程和控制框架，確保系統符合倫理、具備透明度和可信度，並與組織及監管標準保持一致。
代理式 AI	人工智慧系統的一個類別，由具備自主性、目標導向性的代理構成。這些代理透過協調層協作，在最少人類監督的情況下完成複雜任務，同時借助記憶、推理和動態工具使用能力實現自主適應與行動。
AI 影響指數	一種量化基準，透過匯總生產力、創新能力、客戶體驗、營運效率及財務回報等成果，反映 AI 已實現的業務價值，進而展現 AI 對戰略與營運目標的支援效能。
AI 成熟度	衡量組織將 AI 融入其戰略、營運和文化的深度的指標，成熟度範圍涵蓋早期試驗階段，到全面轉型階段。
資料基礎設施成熟度	衡量組織資料架構結構化、治理和整合程度的指標，範圍涵蓋臨時零散的操作模式，到完全最佳化、持續改進的系統。
生成式 AI	人工智慧的一個分支，透過利用經現有資料訓練的模型回應使用者指令並生成新輸出，從而建立文字、影像、音訊或代碼等原創內容。
負責任的 AI	一套旨在確保 AI 符合倫理、具備透明度，並與社會及組織價值觀保持一致的實踐和技術體系。
傳統(預測性)AI	人工智慧的一種形式，採用規則驅動或統計模型在結構化環境中執行定義明確的特定任務(如預測、分類或最佳化)，其依賴人類定義的輸入和輸出，而非生成新內容。
信任困境	指對 AI 的感知信任與其實際可信度之間的不匹配狀態。這種不匹配可能導致可靠系統未被充分利用，或對未經驗證的系統過度依賴。
AI 信任度	指主觀上願意依賴 AI 的程度，受使用者體驗、認知及組織環境影響。即便系統缺乏可信基礎，信任也可能存在。
可信賴 AI	衡量 AI 系統可靠性、完整性和透明度的客觀標準，反映該技術的建構與治理方式是否足以支撐信任、降低風險。
可信賴 AI 指數	衡量組織採用實踐、技術及治理框架的廣泛程度的指標，目的是確保其 AI 系統符合倫理、具備透明度、可靠性，並與社會及監管期望保持一致。
量子 AI	量子計算與人工智慧的融合技術，利用疊加、糾纏等量子現象，加速高維系統中的學習、最佳化和模擬過程。

關於 IDC

International Data Corporation (IDC) 是在資訊技術、電信和消費技術市場領域全球領先的市場情報、諮詢服務及會展活動供應商。

IDC 在全球擁有超過 1,300 名分析師，他們針對超過 110 個國家/地區的技術和產業商機和趨勢，提供全球、區域性和當地的專業知識。IDC 的分析和洞見可幫助 IT 專業人員、業務主管和投資界做出基於事實的技術決策，並實現其關鍵業務目標。

IDC 成立於 1964 年，是世界領先的技術媒體、資料和行銷服務公司 International Data Group (IDG, Inc.) 的全資子公司。

關於 SAS

SAS 是資料和 AI 領域的全球領導者。借助 SAS 軟體和特定行業的解決方案，組織將資料轉化為值得信賴的決策。SAS 賦予您 THE POWER TO KNOW[®]。

閱讀完整的全球報告 [資料與 AI 影響報告：信任的重要性](#)，並進一步瞭解 [SAS 與全球各地政府的合作](#)。

