

客家委員會資訊業務發展概要

副主任委員兼資訊長鍾萬梅

壹、前言

客家委員會(以下簡稱客委會)係配合行政院組織再造,自民國 101 年 1 月 1 日起改制的新機關,其前身為 90 年 6 月 14 日成立的「行政院客家委員會」,是全球唯一的中央級客家事務專責主管機關。以建構快樂、自信、有尊嚴的客家認同為使命,以「榮耀客家·藏富客庄」為目標,以打造臺灣成為世界「客家新都」為願景,肩負著振興客家語言文化及強化族群認同的使命,並為落實《客家基本法》及《客家委員會組織法》所賦予的法定職責與任務,就語言、文化、產業、傳播、客庄營造、學術研究、青年培育、園區營運及海外交流等重大客家事務,分別策訂及執行多項中長程施政計畫,逐步奠定臺灣客家族群發展的根基,從而打造出不同於以往的客家新風貌,期能體現出「光、熱、力、美」四個核心價值(核心業務如圖 1)。



圖 1 客委會核心業務

貳、客委會資訊業務說明

一、客委會資訊體系架構

(一)客委會組織：

客委會設有主任委員、副主任委員(政務及常務各 1 人)及主任秘書,下設 4 處 4 輔助單位及 1 附屬機構,組織架構如圖 2:

- 1、四處：綜合規劃處、文化教育處、產業經濟處、傳播行銷處。
- 2、輔助單位：秘書室、人事室、政風室、主計室。
- 3、附屬機構：客家文化發展中心。

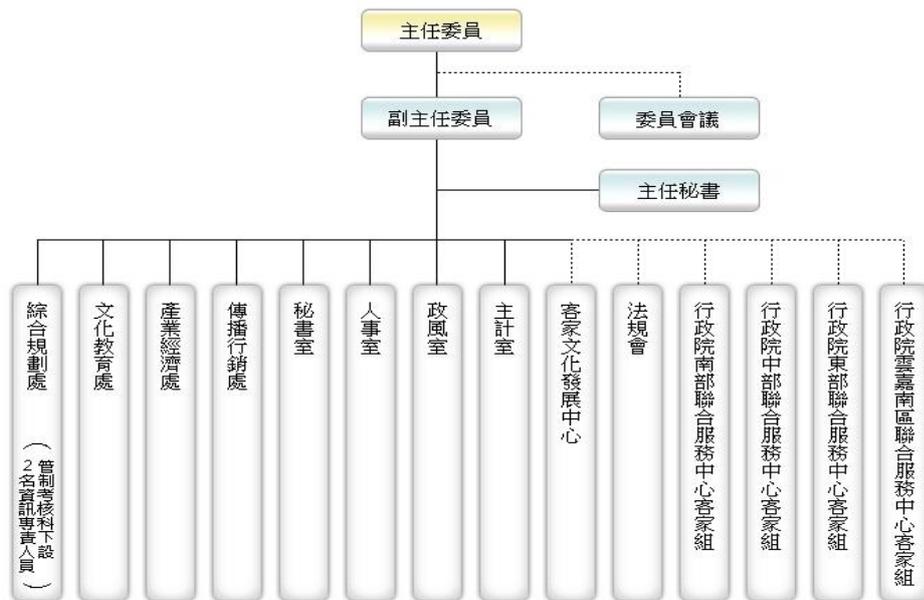


圖 2 客委會組織架構圖

(二)客委會資訊組織：

客委會未成立資訊業務專責單位，自成立以來僅置分析師及設計師各 1 名資訊專責人員，101 年組織改造前隸屬於綜合處文書科，組改後隸屬於綜合規劃處管制考核科，為辦理資訊事務特設立資訊小組，其任務如下，小組架構如圖 3：

- 1、關於資訊業務之規劃、協調、推動及管理事項。
- 2、關於電腦化應用系統之發展及維護事項。
- 3、關於電腦軟硬體設施之管理、操作及維護事項。
- 4、關於辦公室自動化之規劃、協調及推動事項。
- 5、關於資通訊安全之規劃、執行與維護事項。
- 6、關於雲端暨行動化服務之規劃、執行與維護事項。
- 7、其他有關資訊事項。

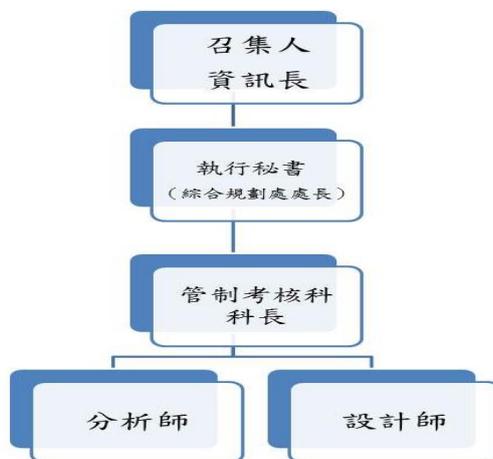


圖 3 客委會資訊小組架構圖

二、客委會資訊業務發展階段

依據資訊業務屬性，客委會之資訊業務發展約可分為 4 個階段(如圖 4)，各階段時期及重點工作分述如下：

- (一)建設期(90 年至 95 年)：重點工作包含建置資通訊網路基礎建設、辦公室自動化作業及開發行政系統(公文、全球網、員工入口網、人事差勤及會計系統等)等。
- (二)拓展期(96 年至 101 年)：本期客委會業務蓬勃發展，全會經費也較前期增多，資訊業務重點工作為「業務電腦化」，協助業務單位開發 20 餘個網站系統，並配合擴增伺服器、網路資源及資安防護相關設備。
- (三)整合期(102 年至 103 年)：因應行政院資訊資源向上集中政策，衡酌資訊經費逐年遞減，客委會逐步推動資訊資源整合，首先配合 102 年搬遷至行政院新莊聯合辦公大樓，於 102 年 12 月 22 日將對外服務網站/系統及對內行政系統進駐行政院暨所屬委員會共構機房；另自 103 年起，陸續將對外網站/系統進駐行政院雲端資料中心，以減省機房及實體伺服器之資源投入。並規劃建置「客家雲端服務」，針對已建置之 30 餘個網站系統進行整併，期有效降低網站維運經費及管理人力成本。
- (四)強化期(104 年)：配合行政院推動機關資訊安全及資訊服務管理政策，預定自 104 年度起規劃導入「資訊安全管理制度 (ISMS)」及「個人資料保護管理制度(PIMS)」，以強化資訊安全制度；另因客委會資訊業務多委外辦理，為提升並強化資訊服務品質，預定自 104 年起導入資訊服務科技管理 (ITSM)。

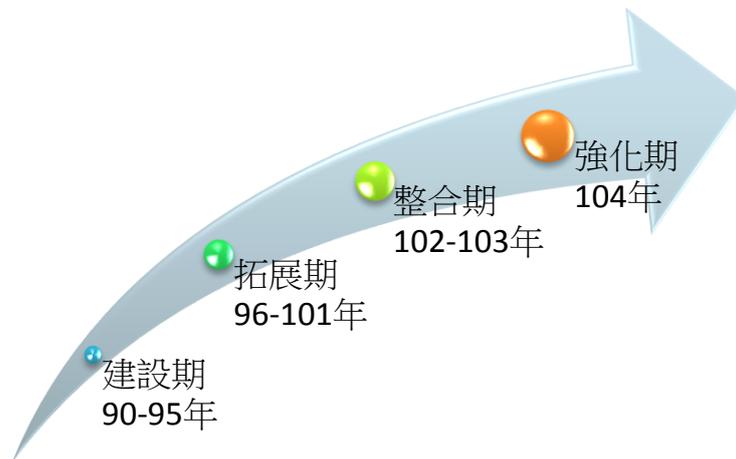


圖 4 客委會資訊業務發展階段圖

三、客委會業務網站/系統

為達成「建立全球客家知識庫，以科技永續客庄」之目標，客委會依據特定客家鄉親及不特定全體民眾為服務對象，自成立以來各業務單位依據上開核心業務，陸續建置 30 餘個網站/系統，網站架構如圖 4。

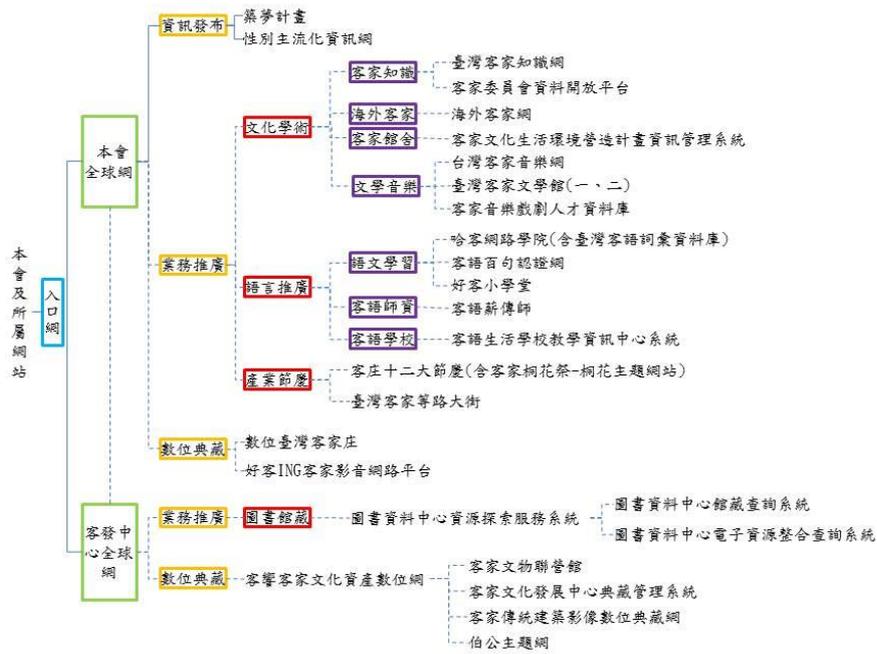


圖 5 客委會暨所屬網站架構圖

茲就 5 個民眾最常用以瞭解客家文化、語言學習、節慶資訊及客家產業之網站，介紹如下：

- (一)全球資訊網(<http://www.hakka.gov.tw>)：屬入口網站，連結客委會暨所屬客發中心，以及客委會各相關主題網站，提供民眾最完整、及時、多元之客家資訊，做為國內外人士認識客家文化之窗口，自 98 年 9 月 21 日起至 103 年 11 月止之總瀏覽人次已超過 4,443 萬。



圖 6 客委會全球資訊網

- (二)哈客網路學院(<http://elearning.hakka.gov.tw>)：推廣客家語言文化，製作 395 門 1,779 小時的客家語言、文化課程，營造無障礙線上客語學習環境，創

設「客語百句認證網」，便利各族群隨時隨地輕鬆學習生活客語及線上測驗系統，並提供客語能力認證相關資訊，截至 103 年 11 月止已超過 600 萬人次瀏覽。



圖 7 哈客網路學院

(三)客家桐花祭(<http://tung.hakka.gov.tw>)：推廣年度客家桐花祭相關活動，提供開花情報、桐花景點等訊息，每年桐花祭活動期間 1 個月超過 300 萬人次點閱。



圖 8 客家桐花祭

(四)數位臺灣客家庄(<http://archives.hakka.gov.tw>)：整合「客家文物」、「客庄文化資產」、「圖書文獻」及「影音資料」等全國客家文化資源，將具獨特性、珍貴性及瀕臨消失之文化資產永久保存，增進全球民眾對臺灣客家文化之

用雲端科技之資源共享、隨需隨取、運算技術等特質，整合、完備資訊取用標準，以共用、共享平台之架構提供一站式服務，提升客家相關業務之服務深度、廣度及效能，申請 103 年至 105 年科技發展計畫經費辦理。

(一)預期目標

- 1、規劃客家雲端資訊發展制度，建立客家雲端服務網站整體架構，依使用者需求、行動載具差異，及分級維運網站、多重運用資料原則，重新改版客委會全球資訊網，減少重複建置網站系統。
- 2、建置客家雲端服務入口網，整合身分認證之單一簽入服務，集中管理客家相關系統之帳號與紀錄，達成提供高效能服務管理運作機制。
- 3、建立客家資料交換機制，透過標準及安全作業模式，提升跨機關相關資訊交換之效能。
- 4、建置客家雲端資料庫，整合客家文化資源、活動訊息及獎補助資料等相關資料庫，強化資料庫之整體運用、服務與管理等效益。
- 5、辦理客家資料雲端運算服務，規劃建置雲端及智慧網絡辦公環境，重新改版員工入口網，運用雲端資料庫儲存及運算技術，即時取得客家統計分析資料，提升服務效能。
- 6、擴大客家資料開放應用服務，設計標準化介接架構，提高民間或其他機關加值應用便利性，永續客家語言文化並帶動客庄文化觀光產業。
- 7、導入知識分享及決策分析服務工具，深化運用客家雲端資料庫，拓展客家知識建構與分享，並強化政策制定依據。

(二)重點工作項目

- 1、盤點客委會暨所屬網站：盤點客委會暨所屬現有內外部服務網站，分析各網站屬性、功能、內容、使用者需求概況等，依主題網、入口網、典藏網站及雲端入口網等網站類別分類，依據單一帳號認證（SSO）、資料「一次輸入，多重使用」、「整合業務、行政與服務，縮短行政流程及簡化作業」等原則，規劃建置客委會網站服務架構及網站版型，並提出規劃建議及雛型架構圖。
- 2、擬定客委會網站服務技術規範：依據前揭網站服務架構，研析客家資源整合及開放之標準作業流程、介接與資料交換模式、授權方式、資料移轉至雲端平台所需之技術支援服務內容、服務水準、後續開放其他機關如直轄市、縣(市)政府、鄉(鎮、市、區)公所、民間社團等加盟單位之權利與義務等，研訂網站相關技術服務規範、資安及應用策略等。
- 3、規劃及建置客家雲入口網：依據前揭盤點結果，以 PASS 與 IAAS 之服務為主，規劃及建置適合客委會之客家雲入口網，至少包含以下內容，並提出雛型架構。

(1)外部雲

- A. 規劃及建置「客家文化資源資料庫」：為利民眾運用行動媒體查詢客家相關資源，整合擇選民眾有感之客家文化資源內容，規劃符合使用者需求之資訊檢索介面，介接客家相關數位資料庫，內容擴及客家語言、文化資產、藝術、客庄十二大節慶、客家學術、客家文化產業等類別，由資料來源端(網站)導入，制定清晰索引，以縮短資料搜尋時間，提供完整、明確、即時之客家文化資源內容與服務。
- B. 規劃及建置「客家活動資訊資料庫」：為促進客家藝文活動資訊交流，以客戶為導向，規劃作為登錄及整合客家相關活動之窗口，便利民眾查詢客家藝文活動資訊。
- C. 規劃及建置「客庄遊程資源應用服務」：彙整客庄節慶、景點步道、名人故居、文化館舍、文化資產、客家特色產業、餐廳、住宿等各類客庄休閒觀光遊程開放資訊內容，設計雲端介接架構，提高應用便利性，以利民間或其他機關加值運用，帶動客庄文化觀光產業。

(2) 內部雲

- A. 規劃及建置「獎補助資料庫」：整合現有各網站獎補助資料，提供即時查詢、計算及分析等功能。
 - B. 規劃及建置「公用雲端硬碟」及「個人雲端硬碟」：提供各單位及同仁儲存業務檔案之雲端硬碟空間，提供即時查詢、下載及上傳等功能。
- 4、全球資訊網升級改版：依據「政府網站版型與內容管理規範」及「政府網站建置及營運作業參考指引」等相關規定，以及前揭盤點結果，以「入口網」性質，參考並分析國家發展委員會 103 年 5 月公布政府網站績效檢核結果前 5 名之中央政府機關官網優缺點，規劃改版客委會全球資訊網。
 - 5、員工入口網升級改版：參考「第四階段電子化政府—政府運作效能提升」之「智慧網路辦公室計畫」，依據前揭盤點結果，參考並分析至少 5 個政府機關員工入口網之優缺點，規劃改版客委會員工資訊網。
 - 6、辦理客家資料雲端運算服務：系統化整合各類獎補助資料、客家人口及客語使用狀況、客家研究等調查成果，運用巨量資料雲端運算技術，即時轉化有用的客家分析資料或統計數據。
 - 7、辦理客家資源（訊）分享及決策分析服務：參考 google knowledge graph 或 X-mind、動態儀表板等功能，運用客家資料庫內容，分享客家資源，提供客家政策制定之參據。



圖 11 「客家雲端服務」重點工作項目架構圖

(三)現階段初步成果

1、客家雲資料架構圖：以資料來源層、資料管理層及資料應用層，呈現客家雲資料共享系統概況。

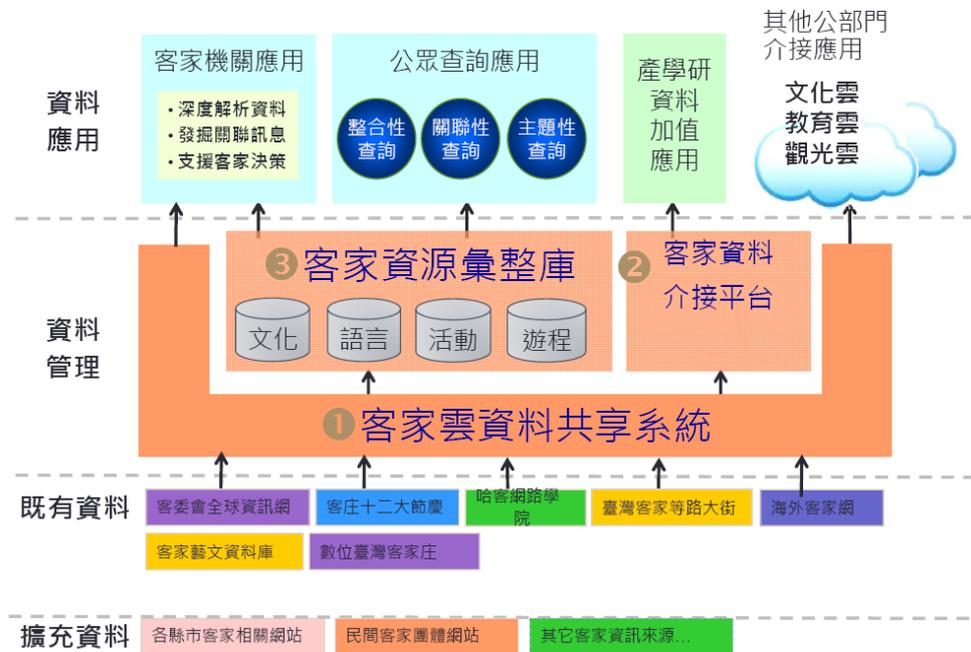


圖 12 客家雲資料架構

2、網站整併規劃草案：經盤點並分析網站性質、功能、瀏覽量、資料量及資料重複度等面向之結果，規劃整併成「客家 7+1 網站」，即「客委會全球資訊網」、「客家文化發展中心全球資訊網」、「客庄十二大節慶」、「哈客網路學院」、「臺灣客家等路大街」、「數位臺灣客家庄」及「海外客家網」等 7 個主題網與「客家雲」入口網。

