

網站共構平臺建置管理案例分享

各機關自建網站造成品質不一



網站缺乏共構規劃所面臨的問題



技術能量不足

需自行考量系統架構、負債平衡、備份備援機制



資安威脅

例如：ISMS、弱點掃描、OWASP Top 10



資源浪費

建置與營運成本的重複投入



重複上稿

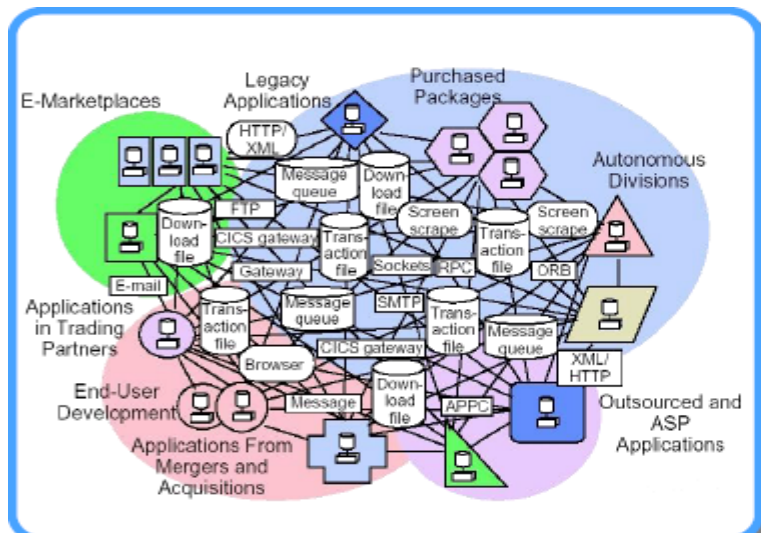
訊息無法互通，例如：防汛、緊急公告訊息等

各機關網站變成穀倉效應



政府企業架構(GEA)的功能概念

No GEA



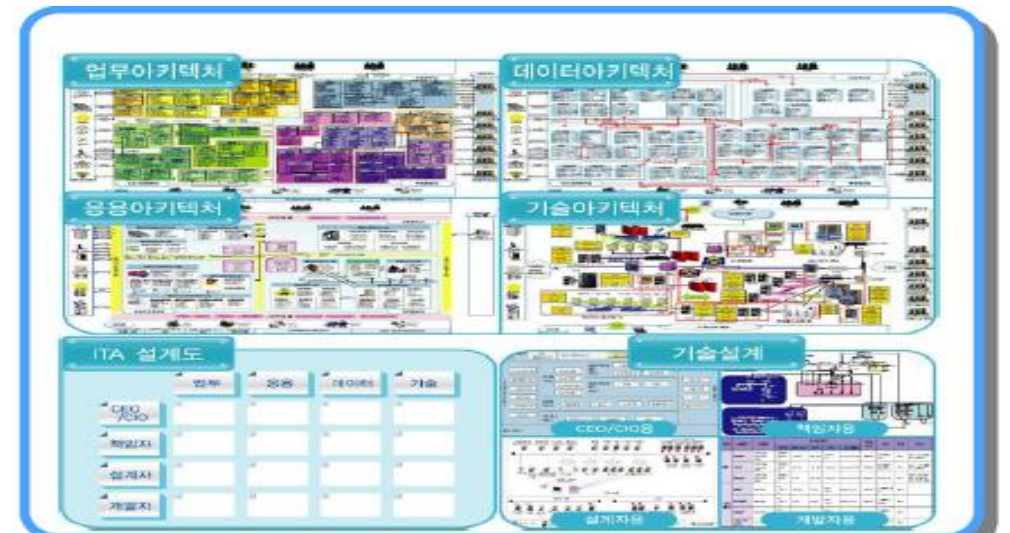
- 重覆冗餘的系統建置
- 缺乏統合的技術標準
- 系統間資料的沒整合
- 系統預算的重覆投資

以藍圖為本
的系統方法

Systematic
method
based on
blueprints

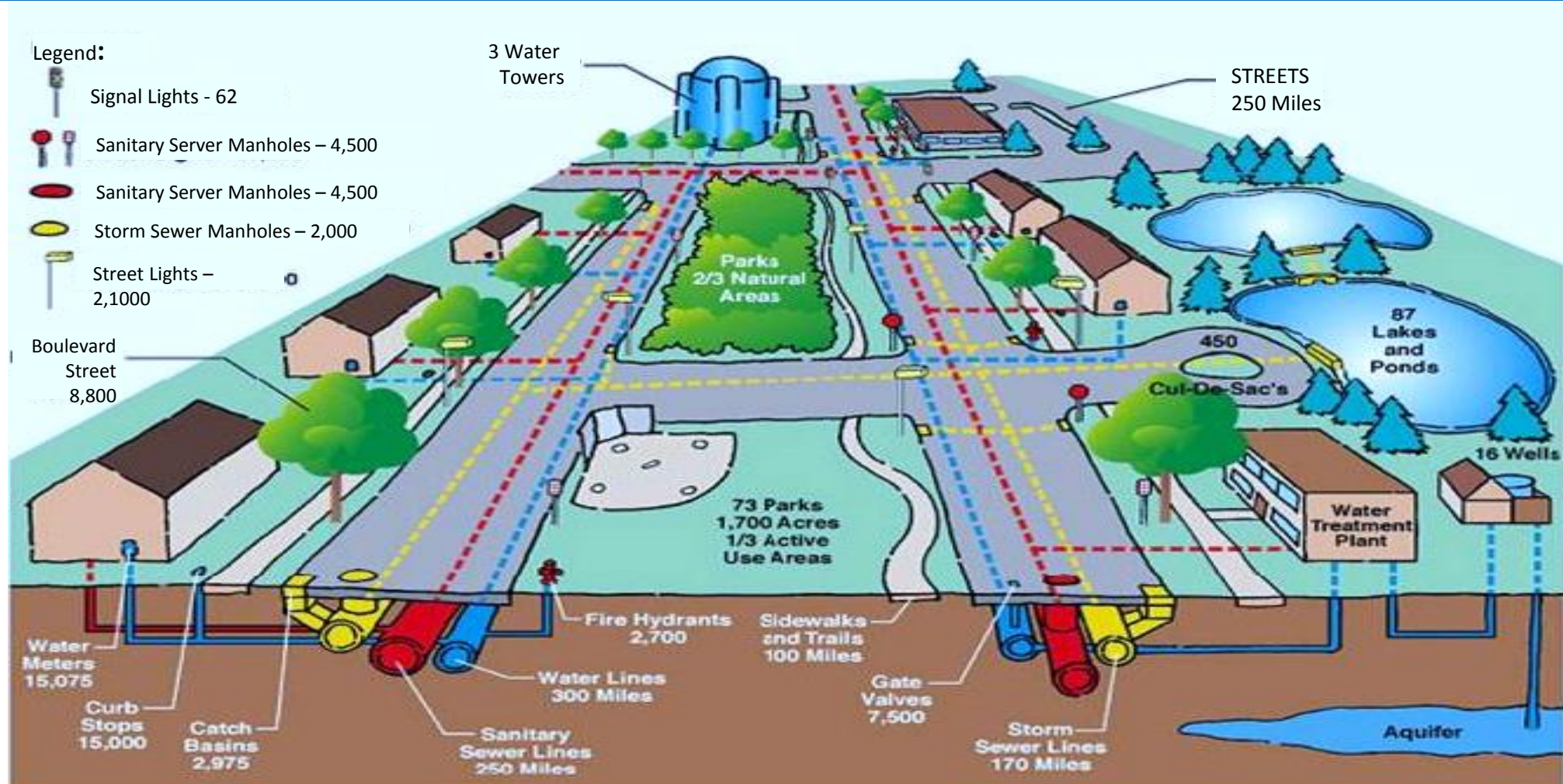
Roadmap
Evolution

GEA-Based



- 系統建置與組織策略之間對齊
- 確保系統間的整合與無縫資訊流
- IT系統發展中能減少重覆投資開發

網站共構平臺扮演角色



提供網站管理人員更直覺化管理介面、操作流程與系統效能，以利機關有效進行網站管理維運。

網站共構平臺架構



即時產製合規網頁



RWD

無障礙標章2.0
ACCESSIBILITY

架構符合無障礙



節省建置維護費



資訊流通

應用管理

電子報

問卷調查

相簿管理

內容管理

資料上稿

網頁編輯器

內容審稿稽核

網站管理

網站管理

目錄樹管理

子系統
主題單元管理

系統管理

帳號權限管理

權限群組管理

機關組織管理

資訊應用

一稿多貼
多向發布

Jason

XML/RSS

WebServices

整合應用

搜尋引擎

Google
Analysis

Google Search
Console

TGOS Maps

資安管理

Https

弱掃、滲透測試、紅隊演練

ISMS

整體兼顧系統各方面需求

機關自行建置網站

VS

使用網站共構平台

需自行規劃系統架構、安裝與維護
(windows update)

系統架構

需自行預估設備規格與數量、網路防火
牆與網域申請

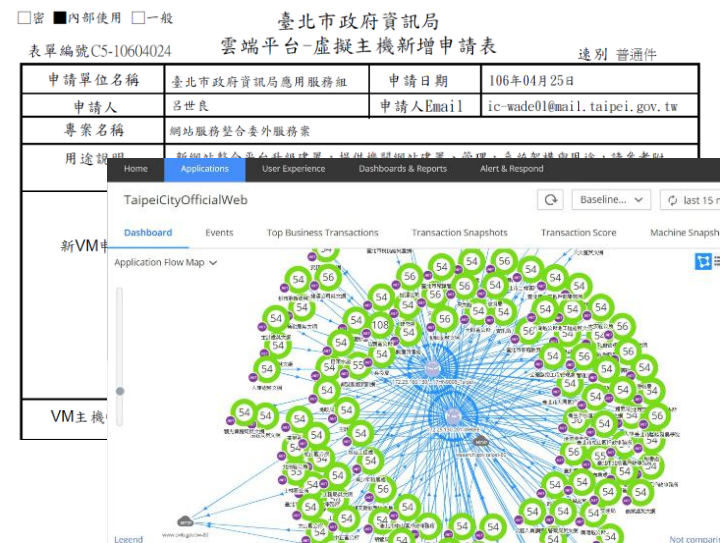
規格需求

需自行處理與調整網路流量、系統資訊
資源

負債平衡

需自行考量備份策略、備援演練、甚至
異地備援等服務

備份備援



資訊局統籌處理
負責網路、軟硬體與系統效能調校

資安防護

機關自行建置網站

VS

使用網站共構平台

需自行處理防毒服務

防毒服務

需自行申請弱掃、修復與復測

弱掃與
滲透測試

無足夠資源進行演練

紅隊演練

無足夠資源申請驗證

ISMS



資訊局統籌處理

一年2次網站弱掃、年度備援回復演練、
Azure雲端備援、網站共構平台ISMS外
部驗證核心系統

快速建置節省成本

機關自行建置網站

VS

使用網站共構平台

建置網站費用約30至100萬元

建置成本

每年維護費約8至10萬元

維運成本

除機關網站上稿人員外，需增加資訊人員負責系統維運

維運人員

需另外增加系統維護時間

時間

SAVING

- 每年可節省約3,280萬
- 減輕機關人員負荷
- 提昇各機關網站經營能力

促進資訊流通

機關自行建置網站

VS

使用網站共構平台

發布重要與緊急訊息，須在各別網站重複發布

一稿多貼

各機關發布資訊可匯集成特定主題網站，例如防汛期的防災資訊網。

無法快速產製跨機關資料來源之主題網站

快速生產

藉由鄰里網站快速整合本市456個里的里鄰資訊，無須個別建置里鄰網站

無法快速同時建置多個網站

大量客製化

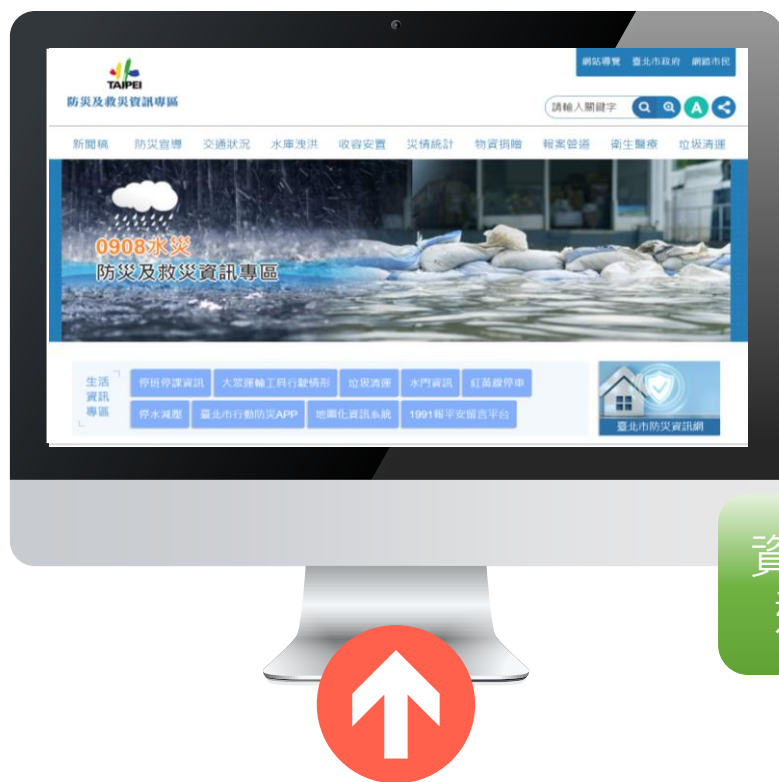
各機關藉由平台提供的多樣版型，達到快速且大量客製化網站目標

無法有效達成資料公開、雲端化等目標

資料開放

防汛期間發布至NCDR、市府FAQ開放資料成為市政聊天機器人、鄰里網資訊開放提供成為精準投遞訂閱訊息

雲端動態配置資源



資料同步至雲端
達到備援效果

各機關於機關網站發布防汛資訊
可同步匯集至防災網

切換為正式機
(備用機資料還原至正式機)

防災網(備用機)



前後台程式



Windows Azure

消防局API介接

排程



防災網獨立資料庫



Web Storage

同步

排程同步備份檔

同步



前後台程式



臺北市政府
Taipei City Government



防災網獨立資料庫



Web Storage

排程

消防局API介接

切換為備用機
DNS IP切換

示警資訊發布至NCDR

W 整合服務

電子報
會員資料管理
電子報-訂閱者管理
網路問卷
秘書處社團報名
災害示警資訊

新增資料

*發送日期與時間

2019-03-22 15:40

*示警狀態

真實發送

資訊 Info

*事件分類

公用設施，電信，其它非交通運輸基礎設施

*事件類型

請選擇

*緊急程度

應該於一小時內盡快採取應變

*嚴重程度

對於生命與財產產生嚴重的威脅

*確定程度

確定已發生或將發生

*生效日期與時間

2019-03-23 15:40

預期影響日期與時間

確定

取消

Version:4.2.4.27920

W 整合服務管理平台

Welcome 呂世良 登入 臺北市府全球資訊網



電子報

會員資料管理

電子報-訂閱者管理

網路問卷

秘書處社團報名

災害示警資訊

災害示警資訊

所有資料

區域維護 新增

功能	標題	發送日期與時間	事件分類	訊息類型	建立者	建立者單位
編輯 歷程 上傳	(試測訊息)臺北市預定於6月3日21時30分開始進行北市轄管疏散門(水門)關閉	2019-03-13 08:30	公用設施，電信，其它非交通運輸基礎設施	發送示警	張秋民	臺北市府工務局水利工程處
編輯 歷程 上傳	測試0903	2018-09-03 14:27	公共和私人交通運輸	發送示警	交通局緊急應變小組	臺北市府交通局
編輯 歷程 上傳	test1-1	2018-08-10 14:05	公共和私人交通運輸	發送示警	葉志韋	臺北市府交通局
編輯 歷程 上傳	test0806	2018-08-06 10:32	公共和私人交通運輸	發送示警	郭俊宏	臺北市府資訊局
編輯 歷程 上傳	水門資訊正式上傳CAP測試	2018-07-30 11:10	公用設施，電信，其它非交通運輸基礎設施	發送示警	賴嘉緯	臺北市府資訊局

網站模板快速建置



從共構平台到UX

機關網站



服務網站



服務梳理

- ▶ 透過網站共構平台建置機關業務官網
- ▶ 透過網站共構平台建置跨機關服務主題網
- ▶ 解決跨機關資訊無法匯集問題
- ▶ 解決業務服務各機關權責問題(例如:助妳好孕)
- ▶ 各機關業務服務資訊匯集於單一網站後的面臨須進行資料梳理問題
- ▶ 從最大的主題網站(市府官網)開始著手

市府官網為何要導入UX(User eXperience)

解決民眾使用政府網站的痛點、填補政府網站與民眾需求之間的鴻溝。



大量資訊需梳理才好用

#19 市府現行官網感覺非常制式，

不容易獲得想要的資訊(找不到)

#32 **應該要有台北市相關重要資訊(查資訊)**，例如交通、租金補貼、社會住宅、民生訊息。覺得較不需要北市府新聞稿。

#34 **通常不會去瀏覽市府官網，除非要查特定資訊(查資訊)**。平時新聞有很多管道已足夠，不會到市府官網看新聞。要申辦戶政之類民生業務可能會上去瀏覽。

#39 **希望提供福利資訊(查資訊)**，台北市不少福利補助，例如自來水省水標章可補助2000元，但**感覺沒有很多人知道**。

#41 **獲得資訊，希望可方便、快速查詢(找不到)**。比較關注運動類資訊，例如運動中心的開幕；以及個人福利，例如租屋、結婚補助。

#45 覺得把一些重要資訊反而下移，**例如「想要找什麼」、1999市民熱線、精選服務(查資訊)**等。新聞稿、重大議題不是那麼重要，來網站是有目的，新聞其他網站都有。

#46 政府網站資訊複雜，**網頁容易迷路(找不到)**。**通常是用Google搜尋引擎直接搜尋**，而非由官網找。

#48 官網是台北市門面，不管哪一個國家都會看到，此印象很重要但是現行官網這方面仍不足夠

#52 查詢過**長照相關資訊**，但因對電腦不是很清楚所以後來還是**打電話直接去問(找不到)**。

#54 專注銀髮族相關資訊，例如申請輔具、長者課程。老年人不太會使用，**如有完整「想要找什麼」很好(查資訊)**。

不知道我要的補助
是哪一個局處負責

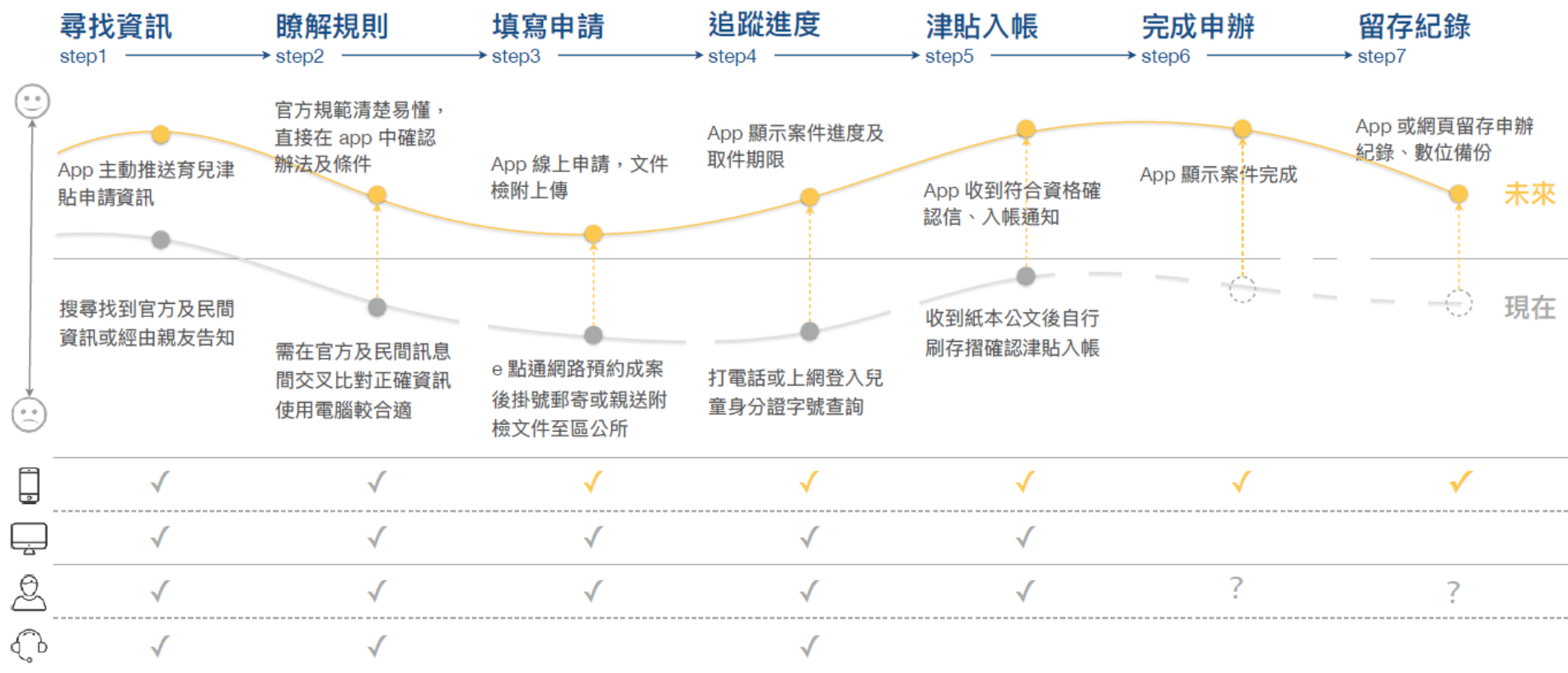
從哪邊著手
我沒有方向

唉
直接Google比較快

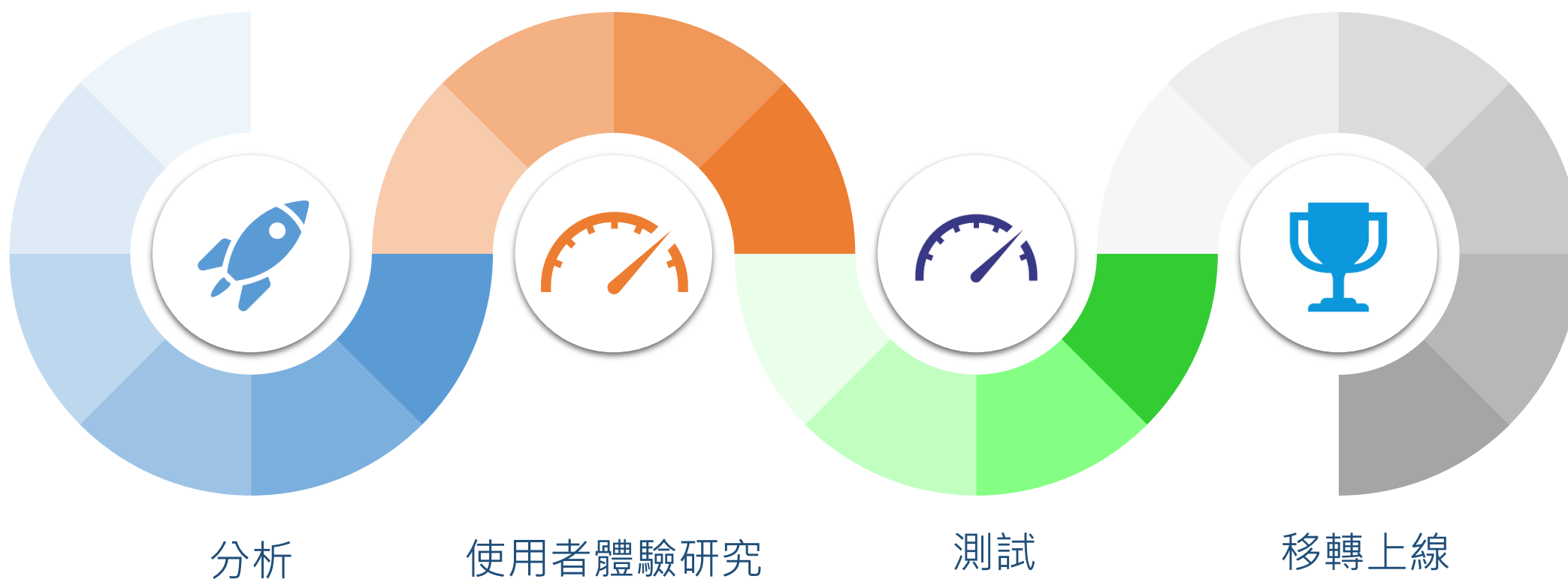
彌平市政服務斷點

減少斷差的數位服務：以育兒津貼申辦為例

目前「e點通網路預約成案」形同虛設，仍須攜帶存摺印章與附檢文件親辦，入帳也需要刷存摺查詢



融入公參精神的設計之旅



使用者體驗訪談(總計54人)



使用者體驗研究

照顧
各族群
之需求

- 年齡：20-29、30-49、50-59
- 族群：職業類別、家庭成員組成、社會經濟狀況與國籍
 1. 一般勞工、公務機關人員、企業主與創業者
 2. 家中成員具有學生與役男、高齡長者、未婚、計畫懷孕、孕婦或產後婦女、學齡前幼兒
 3. 一般中產階級、弱勢團體
 4. 本國籍非原住民與原住民、新住民



公民
參與

- 公參精神：市府獨特之處、活躍具代表性委員替民眾發聲
- 公私領域跨界合作
 1. 機關代表、府級長官
 2. 公民參與委員：社區醫生、身心障礙權益協會經理
 3. 青年委員：規劃設計顧問公司經理、替代役男

測試結果

受測對象

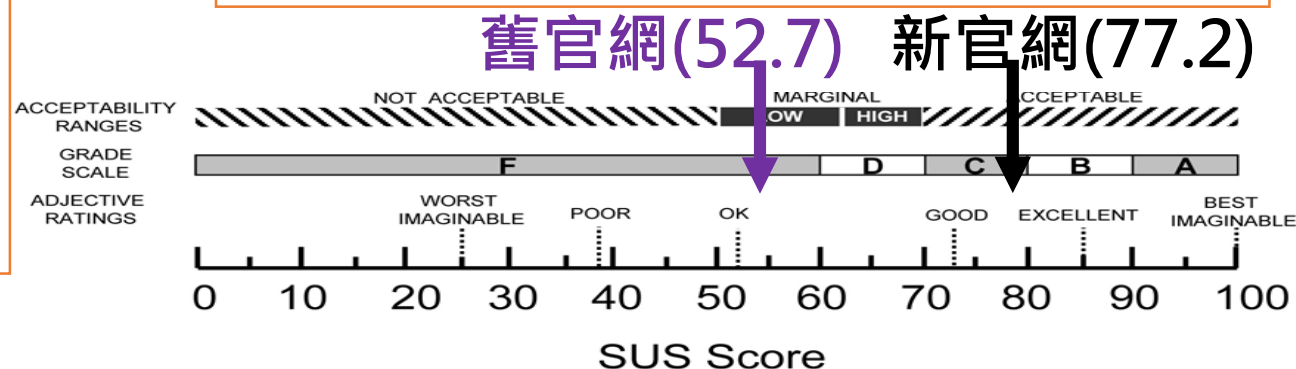
- 年齡：20-29、30-49、50-59 (總計60人)
- 相同族群

任務測試

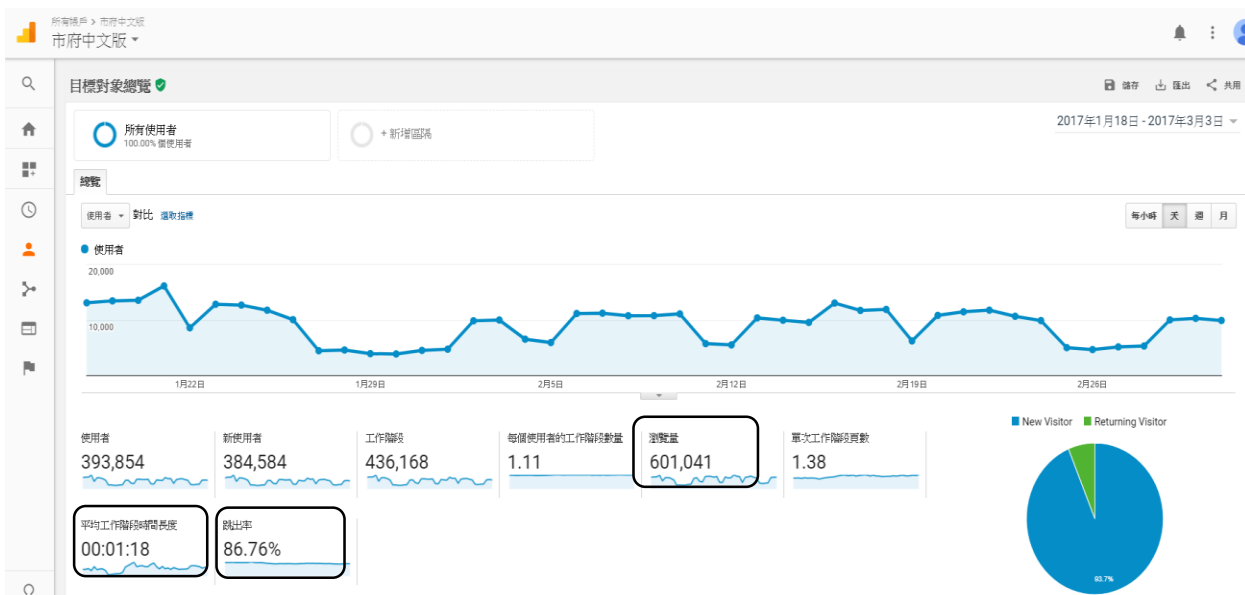
- 5個專屬任務(依族群設計)：例如請計畫懷孕者找育兒津貼
- 5個共同任務：
 1. 施政願景及成果、柯P新政
 2. 公告/新聞稿/重大議題
 3. 市政團隊/市政資料館/探索台北
 4. 活動主題館
 5. 其他功能

量化測試結果

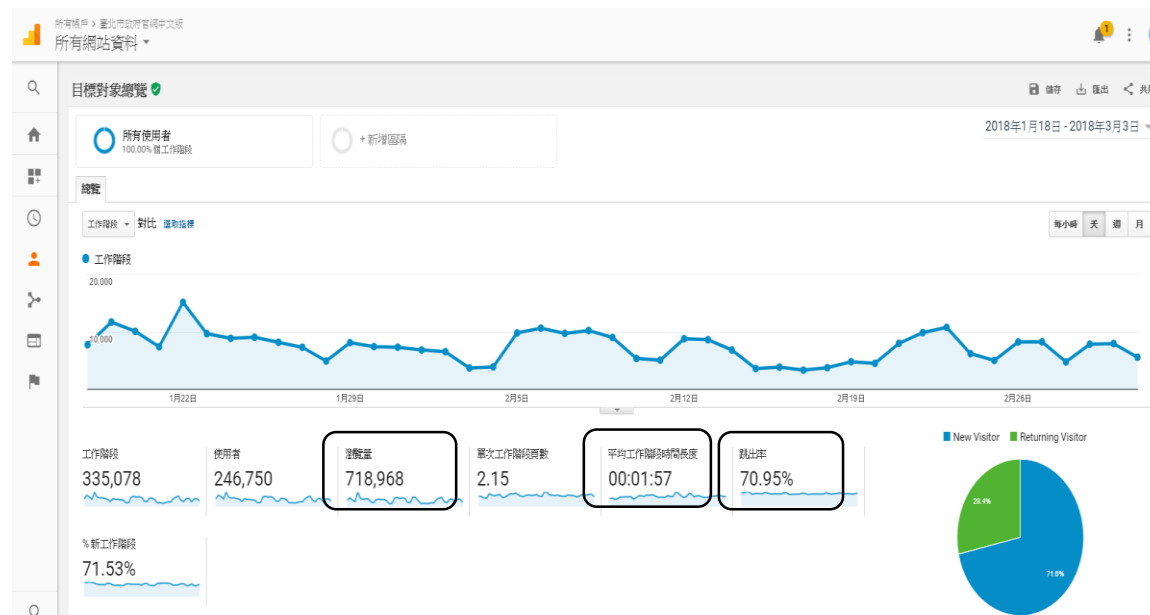
- 第一印象：新官網佈局較佳
- 績效評量指標：
 - 平均搜尋時間減少33.84%
 - 平均操作次數減少12.62%
 - 平均返回上頁次數減少44.44%
 - 平均返回首頁次數減少40.00%
 - 任務完成率提升16.67%
- 使用者滿意度：更容易使用/多元/具備引導性/架構更清楚



流量數據持續提升



舊官網(2017/1/18-3/3)



新官網(2018/1/18-3/3)

新官網較舊官網去年同期

瀏覽量成長：
19.62%

跳出率下降：
15.81%

停留時間增加：
39秒

訪客回流成長：
22.1%

smart**+**taipei

簡報完畢 敬請指教



臺北市政府資訊局
Department of Information Technology,
Taipei City Government