

103 年國家檔案開放應用成果

Access Services to Archival Holdings at National Archives

Administration of R.O.C. in 2014

吳淑玉 Wu, Shu-Yu

國家發展委員會檔案管理局應用服務組科長

Executive Officer, Service Division, National Archives Administration, National Development Council

壹、前言

檔案法第 1 條開宗明義揭示，為促進檔案開放與應用，發揮檔案功能，特制定本法。為落實檔案法立法目的，國家發展委員會檔案管理局（以下簡稱本局）除健全及推動全國各機關檔案管理事務外，並負責管理及提供具有永久保存價值國家檔案之應用服務，包括國家檔案應用申請及參考諮詢等。

本文概述本局民國（以下同）103 年國家檔案目錄資訊公布情形、分析民眾申請應用及機關（構）來函檢調國家檔案、國家檔案諮詢服務等情形，並說明國家檔案應用服務滿意度調查結果及 103 年國家檔案開放應用重要具體措施，以檢視國家檔案開放應用成果。

貳、國家檔案目錄資訊公布情形

為促進國家檔案之開放與運用，便捷檔案目錄查詢，本局建置國家檔案資訊網（<https://aa.archives.gov.tw>），提供單一查詢窗口服務，民眾可透過該資訊網查檢國家檔案目錄，並依規定申請檔案閱覽、抄錄或複製，以確保應用檔案之權利。

截至 103 年底，本局典藏之國家檔案長度計約 16,251 公尺，典藏主題包含民國 38 年以前檔案、臺灣光復檔案、臺灣民主化檔案、憲政檔案、921 震災檔案、莫拉克風災檔案、國營事業檔案等，其歷史價值，彌足珍貴。

另，截至 103 年底，透過國家檔案資訊網查檢之檔案目錄計有 2,641,119 筆（含 301,535 案及 2,339,584 件），網站瀏覽人次累計達 754.89 萬人次，較 102 年底 649.38 萬人次，增加 105.5 萬人次。

參、國家檔案申請應用情形

國家檔案應用申請案件，可分為民眾申請應用（指閱覽、抄錄或複製，以下同）及機關（構）來函檢調（指借調或調用，以下同），分述如下：

一、民衆申請應用

103 年本局及受委託代管國家檔案之國立故宮博物院、國立科學工藝博物館受理民眾申請應用國家檔案計有 398 人次、57,032 件^(註)，同意提供 53,938 件，無法提供應用 21 件，另有 3,073 件待准駁，核准率為 99.96%。

前述無法提供應用案件，主要係因國家檔案內容尚未完成註銷機密等級，暫無法提供。本局每年定期就機密檔案，請原移轉機關辦理解降密檢討作業，俟完成後即可對外提供應用。

依據 103 年申請人填具之國家檔案應用申請書，有關申請人之性別、年齡、職業、居住地區及申請應用國家檔案目的、來源機關等統計分析如下：

(一) 性別分析

103 年民眾申請應用國家檔案共計 398 人次，其中團體機構申請者計 12 人次，不列入性別及年齡統計；申請人屬自然人者共計 386 人次，以「男性」居多，計 297 人次、占 76.94%；「女性」計 89 人次、占 23.06%（如圖 1）。依歷年國家檔案應用申請人之性別統計結果顯示，皆以男性居多，女性平均僅約占

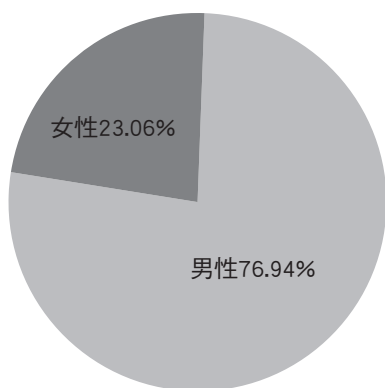


圖 1 103 年國家檔案應用服務申請人性別分析

資料來源：國家發展委員會檔案管理局全球資訊網頁，〈國家檔案服務成果報告〉。<http://www.archives.gov.tw/Publish.aspx?cnid=1464>（18 May 2015）。

25% 左右。

(二) 年齡分析

103 年申請人為自然人者以「60 歲以上」者最多，計 122 人次，占 31.61%；其次為「30 歲至 39 歲」者，計 92 人次，占 23.83%；再其次為「20 歲至 29 歲」者，計 79 人次，占 20.47%（詳如圖 2）。

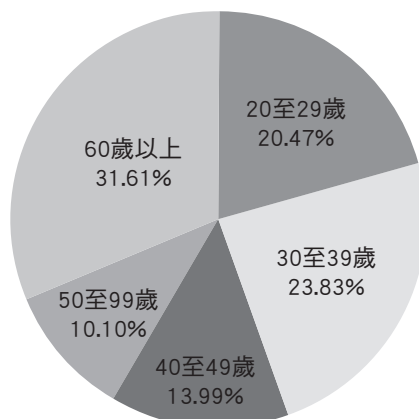


圖 2 103 年國家檔案應用服務申請人年齡分布

資料來源：國家發展委員會檔案管理局全球資訊網頁，〈國家檔案服務成果報告〉。<http://www.archives.gov.tw/Publish.aspx?cnid=1464>（18 May 2015）。

(三) 職業分析

103 年申請人之職業以「其他」最多，計 116 人次，占 29.15%；其次為「學生」，計 113 人次，占 28.39%；再其次為「教職」計 63 人次，占 15.83%（如下頁圖 3）；有關「其他」一項之職業類別，包括傳播媒體業、製造業、研究助理、家庭管理及退休人員等。

(四) 居住地區分析

103 年申請人居住地區以「臺北、基隆、宜蘭」最多，計 269 人次，占 67.59%；其次為「臺中、彰化、南投」，計 38 人次，占 9.55%；再其次為「高雄、屏東」，計 28 人次，占 7.04%（如

圖4)。有關「其他」一項，主要包括美國、英國及日本等地區。

(五) 申請應用國家檔案目的分析

103年申請人申請應用國家檔案目的以「學術研究」最多，計37,836件，占

66.34%；其次為「歷史考證」，計10,603件，占18.59%；再其次為「個人或關係人資料查詢」，計4,427件，占7.76%（如下頁圖5）。有關「其他」一項，包括出版、訴訟需要或製播節目等用途。

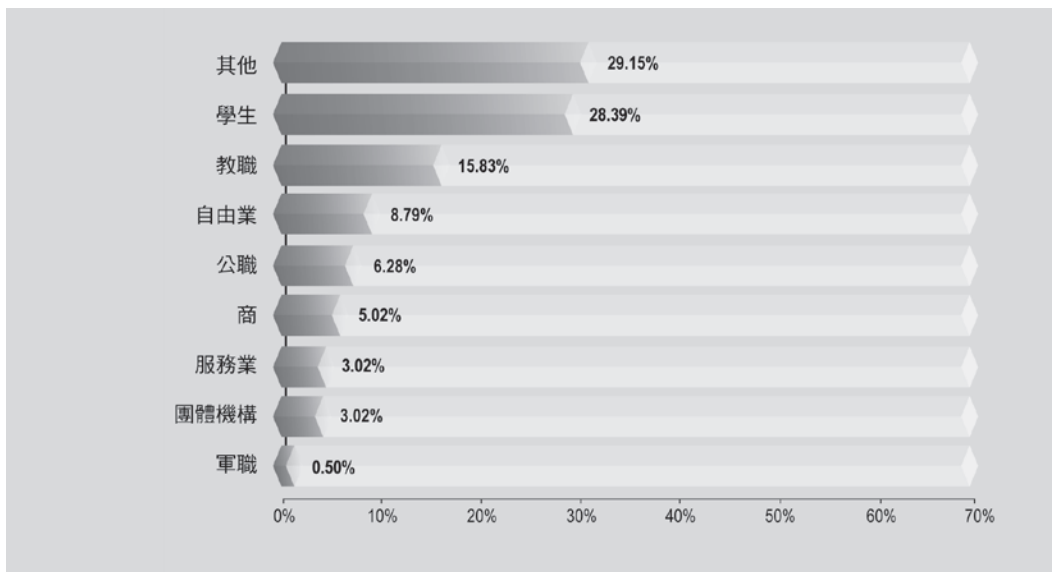


圖3 103年國家檔案應用申請人之職業分布

資料來源：國家發展委員會檔案管理局全球資訊網頁，〈國家檔案服務成果報告〉。<http://www.archives.gov.tw/Publish.aspx?cnid=1464> (18 May 2015)。

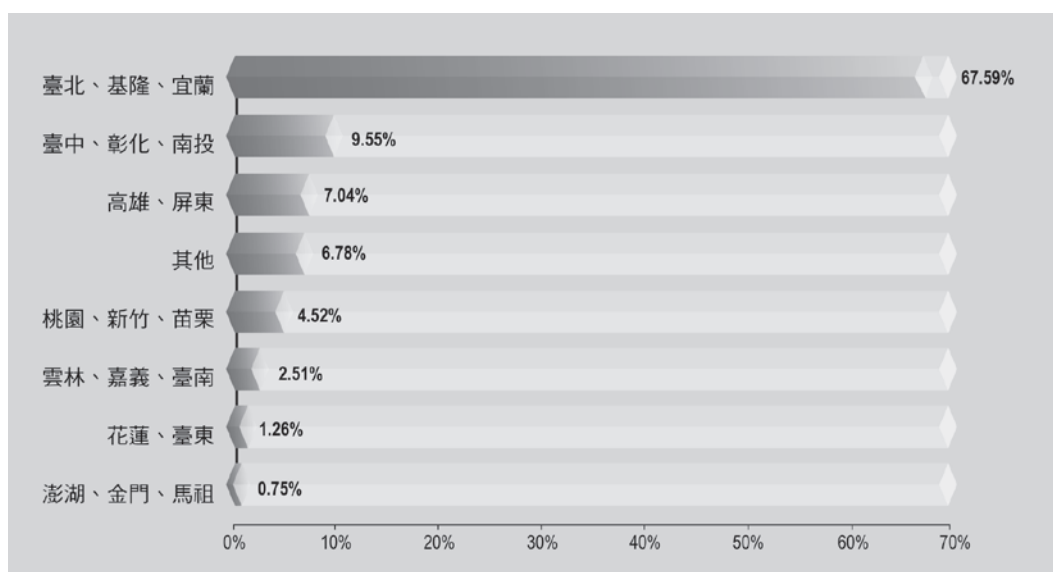


圖4 103年國家檔案應用申請人之居住地區分布

資料來源：國家發展委員會檔案管理局全球資訊網頁，〈國家檔案服務成果報告〉。<http://www.archives.gov.tw/Publish.aspx?cnid=1464> (18 May 2015)。

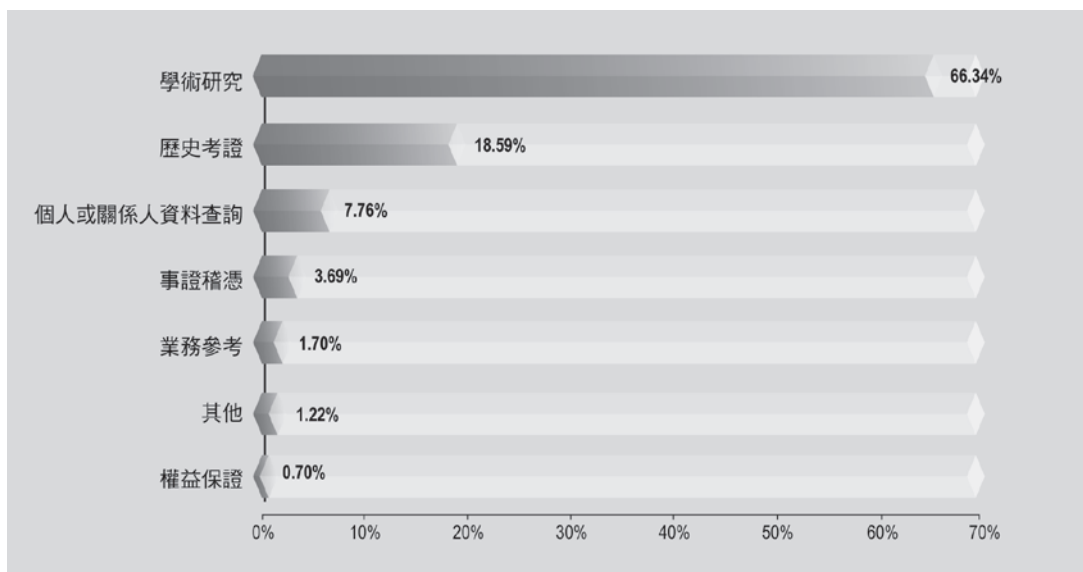


圖 5 103 年國家檔案應用申請人之申請目的統計

資料來源：國家發展委員會檔案管理局全球資訊網頁，〈國家檔案服務成果報告〉。<http://www.archives.gov.tw/Publish.aspx?cnid=1464> (18 May 2015)。

(六) 申請應用國家檔案來源機關分析

103 年申請人申請應用國家檔案來源機關，以移轉自國防部史政編譯局者，包括二二八事件及民國 38 年以前檔案之數量最多，計有 24,673 件，占 43.26%；其次為移轉自國防部軍務局之戒嚴時期軍法審判案件檔案，計有 6,244 件，占 10.95%；再其次為移轉自國防部後備司令部之檔案，計有 3,543 件，占 6.21%。

另，103 年機關（構）來函檢調國家檔案之目的最多者為「專案借調」，計 21,878 件，占 85.41%；其次為「業務參考」，計 3,602 件，占 14.06%；再其次為「展覽」計 62 件，占 0.24%。

肆、國家檔案諮詢服務辦理情形

為推廣檔案應用，本局設有國家檔案閱覽中心，指派專人受理檔案應用申請，並提供現場、電話、傳真及書面等諮詢，回答民眾各項檔案應用相關問題，並協助尋找所需之檔案資料。

103 年該中心計有 798 人次到訪，依使用目的別（可複選）統計，「申請或應用檔案」者計 196 件，「資訊檢索」者計 126 件，「利用書刊資料」者計 37 件，「其他」計 445 件。有關「其他」一項，主要包括索取文宣資料、業務諮詢、機關參訪及詢問行政院新莊聯合辦公大樓資訊等。

二、機關（構）來函檢調

本局 103 年受理機關（構）來函檢調國家檔案計有 105 個機關（構）次，25,615 件，同意提供 25,605 件，無法提供 10 件，提供率為 99.96%。

有關無法提供檢調部分，主要係因部分檔案尚未完成解降密程序或與其借調事由不符。另，委託代管機關（構）無受理案件。

另，103 年提供國家檔案參考諮詢服務共 405 人次、487 件，其中諮詢方式為「顧客親訪」者計 363 人次、「書面」者計 10 人次、「電子信箱」者計 32 人次。依諮詢內容次數，前 3 項依序為「國家檔案申請應用」（占 58.73%）、「目錄查詢指導」（占 15.19%）及「本局其他業務」（占 11.09%）。

伍、國家檔案應用服務滿意度調查結果

本局就申請人為自然人者進行服務滿意度調查，103 年受訪者計 306 人次，受訪率

為 79.69%，其中有關得知國家檔案應用服務訊息管道部分，以「本局全球資訊網站」最多，在申請應用方式部分，申請應用之查詢方式，以「簡易查詢」為主，查詢詞彙則以「個人名稱」最多。另，在建議加強充實館藏主題方面，以「臺灣歷史、社會、政治之重大事件」、「國防」及「重要人物誌」等為最多。

受訪者對於本局 103 年國家檔案應用服務之總體平均滿意度為 95.26%，各分項滿意度分別為「申請程序」91.91%、「服務人員」97.07%及「應用環境」96.80%（如表 1）。

表 1 103 年國家檔案應用服務滿意度調查分析（單位：人次）

滿意度選項		非常同意	同意	沒意見	不同意	非常不同意	單項滿意度	各分項平均滿意度
申請程序	一、國家檔案資訊網目錄檢索系統介面容易操作	114	137	20	18	1	90.17%	91.91%
	二、國家檔案應用申請書表及注意事項等說明標示簡明易懂	111	154	18	6	0	92.08%	
	三、此次查詢應用之國家檔案內容符合需求	140	130	14	3	1	93.47%	
服務人員	四、服務人員的態度親切有禮且充滿熱誠	241	47	5	0	0	97.97%	97.07%
	五、服務人員受理申請快速又有效率	214	61	11	3	1	96.16%	
應用環境	六、本局檔案應用服務整體場所舒適合宜	202	67	7	0	0	96.94%	96.80% （不含未到局者）
	七、本局檔案應用服務場所硬體設備完善	198	70	9	0	0	96.66%	
總體平均滿意度		95.26%						

資料來源：國家發展委員會檔案管理局全球資訊網頁，〈國家檔案服務成果報告〉。<http://www.archives.gov.tw/Publish.aspx?cnid=1464>（18 May 2015）。

陸、國家檔案開放應用業務具體措施

本局 103 年辦理國家檔案開放應用業務重要具體措施，說明如下：

一、研修應用服務相關作業規定

本局因應進駐行政院新莊聯合辦公大樓，並參酌使用者意見、實務作業經驗及配合應用服務空間調整等，重新檢討國家檔案作業流程及應用服務等相關法令規定，103 年陸續完成國家檔案開放應用要點、國家發展委員會檔案管理局國家檔案閱覽中心使用須知，以及國家檔案管理作業手冊等相關規定修正頒布作業。

二、完成國家檔案應用服務指引

配合前述國家檔案應用服務相關作業規定之修正，研擬完成國家檔案應用服務指引，並置於國家檔案資訊網中「使用說明」項下，內容包括國家檔案內容簡介及查詢、申請流程及程序、收費、國家檔案閱覽中心提供服務與委託代管機關（構）介紹等，以協助民眾迅速瞭解申請應用國家檔案之流程。另，104 年亦將編印該指引之文宣品，以推廣國家檔案應用。

三、改善國家檔案閱覽中心環境

為提供民眾舒適閱覽環境，業完成國家檔案閱覽中心環境改善措施，包含空調出風口位置調整、落地窗加貼阻隔陽光之隔熱紙，以避免光線造成使用電腦閱覽檔案之螢幕眩光，及國家檔案原件之損害；另，更換地面電源與網路線插座蓋板，以避免灰塵累積與濕氣入侵，易引起漏電等風險。

四、精進國家檔案相關資訊系統功能

依據 102 年使用者對國家檔案資訊網檢索功能與使用介面之建議，及配合國家檔案管理作業手冊修正，業完成修正國家檔案資訊網目錄公布欄位名稱、檔案瀏覽之電子書介面，並於管理端增修相關作業欄位、目錄稽核檔號查詢、檢索後一次轉出多筆電子檔等功能，另並就 103 年使用者所提建議，提出國家檔案資訊網及管理端相關功能修正需求，未來將廣徵整使用者意見，檢討改善國家檔案資訊網相關功能，期能提升使用效能，提供良好完善之便民服務。

柒、結語

透過 103 年國家檔案開放應用成果的分析及滿意度調查結果，本局將參酌申請人反映意見及需求，檢討改善國家檔案開放應用業務相關作為，期能妥適解決申請人提出之問題，並提供優質且便捷之應用服務。

註 釋

註：受理申請國家檔案係以「案」或「件」為單位，為方便統計，一律換算為以「件」為單位。