

國家發展委員會檔案管理局

103 至 104 年度文書檔案管理標準化委外服務案

結案報告

銘傳大學

中華民國 104 年 7 月

目次

| | |
|--------------------------|-----|
| 第一章 緒論 | 1 |
| 第一節 計畫背景 | 1 |
| 第二節 計畫目標 | 2 |
| 第三節 工作項目 | 4 |
| 第二章 文書檔案資訊系統現況 | 6 |
| 第一節 調查對象 | 6 |
| 第二節 現況彙整 | 10 |
| 第三節 現況分析 | 40 |
| 第四節 小結 | 46 |
| 第三章 文書檔案資訊系統驗證現況 | 49 |
| 第一節 驗證作業現況 | 49 |
| 第二節 驗證規格修改建議 | 51 |
| 第三節 小結 | 64 |
| 第四章 文書檔案資訊系統相關重要議題 | 65 |
| 第一節 專家焦點座談 | 65 |
| 第二節 重要議題可行性分析 | 69 |
| 第三節 小結 | 76 |
| 第五章 文檔合一計畫之接續方案 | 79 |
| 第一節 接續方案建議計畫項目 | 79 |
| 第二節 接續方案推動策略 | 89 |
| 第三節 接續方案預期效益與績效指標 | 104 |
| 第四節 經費需求 | 110 |
| 第五節 小結 | 112 |
| 第六章 結論與建議 | 115 |

| | |
|--------------------|-----|
| 第一節 結論 | 115 |
| 第二節 建議 | 119 |
| 附錄..... | 122 |
| 附錄一 現況調查問卷 | 123 |
| 附錄二 焦點座談會議紀錄 | 128 |

表次

| | |
|----------------------------------|----|
| 表一、專案時程..... | 4 |
| 表二、工作進度查核點..... | 5 |
| 表三、機關相關特性統計表..... | 7 |
| 表四、機關所在地統計表..... | 8 |
| 表五、機關紙本與電子檔案數量統計表..... | 9 |
| 表六、機關公文與檔案使用現況統計表..... | 9 |
| 表七、機關公文檔案管理系統整併情形統計表..... | 10 |
| 表八、機關書檔案資訊系統來源統計表..... | 11 |
| 表九、機關線上簽核情形統計表..... | 11 |
| 表十、機關電子憑證進行線上簽核情形統計表..... | 12 |
| 表十一、機關文書檔案資訊系統驗證情形統計表..... | 13 |
| 表十二、機關文書檔案資訊系統中文字碼統計表..... | 13 |
| 表十三、機關公文製作功能統計表..... | 14 |
| 表十四、機關常見附件格式統計表..... | 15 |
| 表十五、機關不採線上簽核條件統計表..... | 16 |
| 表十六、機關不採線上簽核之年限、頁數與附件容量統計表..... | 16 |
| 表十七、機關不採線上簽核條件統計表..... | 17 |
| 表十八、機關資訊安全統計表..... | 18 |
| 表十九、機關作業效率統計表..... | 18 |
| 表二十、首長支持的題項平均數與標準差..... | 19 |
| 表二十一、社會規範的題項平均數與標準差..... | 20 |
| 表二十二、機關關注文書檔案資訊系統的題項平均數與標準差..... | 20 |
| 表二十三、機關文檔系統之資源的題項平均數與標準差..... | 21 |
| 表二十四、機關人員能力的題項平均數與標準差..... | 21 |

| | |
|------------------------------------|----|
| 表二十五、機關文檔系統之服務績效的題項平均數與標準差..... | 22 |
| 表二十六、機關文檔系統公文績效的題項平均數與標準差..... | 23 |
| 表二十七、機關文檔系統任務績效的題項平均數與標準差..... | 23 |
| 表二十八、機關文檔系統易用性的題項平均數與標準差..... | 24 |
| 表二十九、機關文檔系統有用性的題項平均數與標準差..... | 24 |
| 表三十、機關文檔系統人員群體能力的題項平均數與標準差..... | 25 |
| 表三十一、機關文檔系統彈性的題項平均數與標準差..... | 25 |
| 表三十二、機關文檔系統信任的題項平均數與標準差..... | 26 |
| 表三十三、機關文檔系統流程的題項平均數與標準差..... | 27 |
| 表三十四、機關文檔系統效益的題項平均數與標準差..... | 27 |
| 表三十五、機關文檔系統資訊內容的題項平均數與標準差..... | 28 |
| 表三十六、機關文檔系統資訊傳遞流程的題項平均數與標準差..... | 28 |
| 表三十七、機關文檔系統作業管控的題項平均數與標準差..... | 29 |
| 表三十八、機關文檔系統效益的題項平均數與標準差..... | 30 |
| 表三十九、電子公文交換流程績效的題項平均數與標準差..... | 30 |
| 表四十、公文製作流程績效的題項平均數與標準差..... | 31 |
| 表四十一、文書核擬流程績效的題項平均數與標準差..... | 31 |
| 表四十二、檔案管理流程績效的題項平均數與標準差..... | 32 |
| 表四十三、電子檔案管理風險的題項平均數與標準差..... | 32 |
| 表四十四、線上簽核系統上線前後比較的題項平均數與標準差..... | 33 |
| 表四十五、文書檔案管理整理績效的題項平均數與標準差..... | 34 |
| 表四十六、文書檔案資訊系統持續使用意圖的題項平均數與標準差..... | 35 |
| 表四十七、機關對檔案管理局互動的題項平均數與標準差..... | 35 |
| 表四十八、機關對其他機關互動的題項平均數與標準差..... | 36 |
| 表四十九、檔案管理局對本機關互動的題項平均數與標準差..... | 36 |
| 表五十、其他機關對本機關互動的題項平均數與標準差..... | 37 |

| | |
|---|-----|
| 表五十一、廠商對本機關互動的題項平均數與標準差..... | 37 |
| 表五十二、本機關人員對文檔系統協助的題項平均數與標準差..... | 38 |
| 表五十三、檔管局對文檔系統回應的題項平均數與標準差..... | 38 |
| 表五十四、檔管局金檔獎貢獻的題項平均數與標準差..... | 39 |
| 表五十五、中央機關與地方機關在各題項的平均數..... | 40 |
| 表五十六、中央與地方各級機關在各題項的平均數..... | 41 |
| 表五十七、文檔系統已整併機關與未整併機關在各題項的平均數..... | 42 |
| 表五十八、已實施線上簽核機關與未實施機關在各題項的平均數..... | 43 |
| 表五十九、已通過驗證機關與未通過驗證機關在各題項的平均數..... | 44 |
| 表六十、公文交換格式及線上簽核功能初始情境資料表修訂建議..... | 52 |
| 表六十一、公文交換格式及線上簽核功能測試劇本修訂建議..... | 52 |
| 表六十二、檔案管理功能初始情境資料表修訂建議..... | 56 |
| 表六十二、檔案管理功能測試劇本修訂建議..... | 57 |
| 表六十四、雲端架構與資訊安全建議重點之可行性分析建議..... | 70 |
| 表六十五、文書及檔案管理電腦化作業規範之調整對文檔合一系統發展之影響 建議重點之可行性分析建議..... | 71 |
| 表六十六、文書檔案格式之現況與發展建議重點之可行性分析建議..... | 72 |
| 表六十七、公文檔案管理架構之調整建議重點之可行性分析建議..... | 73 |
| 表六十八、電子文書與檔案之創新服務與應用建議重點之可行性分析建議.. | 74 |
| 表六十九、績效指標一覽表..... | 108 |
| 表七十、分年經費需求表..... | 110 |
| 表七十一、工作項目經費門年度經費需求表..... | 111 |

圖次

| | |
|--------------------|----|
| 圖一、接續方案計畫架構圖 | 81 |
|--------------------|----|

第一章 緒論

第一節 計畫背景

為推動文檔資訊系統合一政策，國家發展委員會檔案管理局自民國 101 年起至 105 年止，積極推動「文書檔案資訊網路合一計畫」。此計畫目標為：限縮公文系統數量，減少系統開發與維運資源；提升公文電子交換速率；達成節能減紙推動方案目標；確保電子檔案保存期限內之可用性；提升檔管人員專業知能，協助解決機關電子檔案管理問題。依此目標，該計畫工作項目主要包含：建置機關文檔系統作業環境、建構公文電子交換整合系統、推動政府機關節能減紙作業、精進電子檔案保存技能、統合提供公文檔案教育訓練及諮詢服務。

為延續五年來文書檔案資訊網路合一計畫的執行成果，並研擬「文書檔案資訊網路合一計畫接續方案建議(106 年-110 年)」，本服務案(以下簡稱本案)針對 2013 家政府機關進行文書檔案資訊系統現況調查分析，以瞭解政府機關執行相關業務之現況與成效；接著，依據最新修正之「文書及檔案管理電腦化作業規範」，探討新版驗證規格之適合性；最後，召開五場焦點座談，廣泛彙整產官學界相關經驗與建議。

第二節 計畫目標

本專案目的在於根據文書檔案資訊系統現況調查、焦點座談會所凝聚之重要議題及文書檔案資訊系統驗證現況，以研擬文檔合一計畫之接續方案建議。

因此，本專案的工作目標如下：

- 透過召開焦點座談會提供雲端架構與資訊安全、HTML 5 格式替代文書檔案格式及調整公文檔案管理架構等議題之相關可行性分析建議。
- 提供文書檔案資訊系統現況調查及分析報告。
- 依據最新修正之「文書及檔案管理電腦化作業規範」，提供文書檔案資訊系統驗證規格之修正建議。
- 研提現行文檔合一計畫之接續方案建議。

配合本案上述四項目標，並具體展現上述研究成果，本專案報告之章節安排如下：

第一章為計畫緒論，包含計畫背景、目標、計畫工作項目等內容。

第二章針對文書檔案資訊系統在政府機關的使用現況進行探

討。首先，說明本案辦理文書檔案資訊系統現況調查之對象；接著，彙整本案自 2014 年 11 月 24 日至 12 月 5 日，針對共計 2013 家政府機關辦理文書檔案資訊系統現況調查之結果。

第三章針對文書檔案資訊系統驗證現況進行探討。首先，說明驗證作業辦理現況、驗證規格修改情形等內容；其次，著重於探討文書檔案資訊系統驗證規格新版內容之適妥性，並提出對於文書檔案資訊系統驗證規格與作業之整體建議。

第四章彙整分析本案藉由召開專家焦點座談會所凝聚之文書檔案資訊系統相關重要議題。首先，簡述各場專家焦點座談會之與會人士、探討之議題；接著，彙整各項議題重點，並分析該議題納入未來短或中長期接續方案之可行性。

第五章為本案依據文書檔案資訊系統相關重要議題、文書檔案資訊系統現況、文書檔案資訊系統驗證現況所研擬之文書檔案合一計畫接續方案，內容包含：接續方案計畫項目、接續方案推動策略、接續方案預期效益與績效指標。

第六章為本案結論與建議。

第三節 工作項目

一、工作項目及時程

本專案工作重點包含：文書檔案資訊系統現況調查及分析、文書檔案資訊系統驗證規格修正建議、召開焦點座談會、研提文檔合一計畫之接續方案建議。本專案之期程控管如表一。此外，為確保本專案品質，本專案每月至少召開兩次工作會議。

表一、專案時程

| 時間 工作項目 | 103年 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 | 104年 1月 | 2月 | 3月 | 4月 | 5月 |
|-------------------------|------------|----|----|----|-----|-----|-----|------------|----|----|----|----|
| 查核點 | | ▲ | ▲ | | | ▲ | | | | ▲ | ▲ | |
| 修正專案管理計畫內容 | — | | | | | | | | | | | |
| 修訂問卷、實施文書檔案資訊系統現況調查 | | — | — | — | | | | | | | | |
| 彙整文書檔案資訊系統現況調查報告 | | | | — | — | — | | | | | | |
| 籌備與召開焦點座談會 | | — | — | — | | | | | | | | |
| 彙整焦點座談會之意見與建議 | | | — | — | | | | | | | | |
| 彙整焦點座談會探討議題之可行性分析報告 | | | | — | — | — | | | | | | |
| 彙整期中座談會議相關資料，參加期中座談會 | | | | | | — | — | | | | | |
| 提出文檔合一計畫之接續方案建議報告 | | | | | | — | — | — | — | — | — | |
| 提出公文及檔案管理資訊系統驗證規格修正建議報告 | | | | | | | | — | — | — | — | |

| 工作項目 | 時間 | 103年 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 | 104年 | 2月 | 3月 | 4月 | 5月 |
|----------------------|----|------|----|----|----|-----|-----|-----|------|----|----|----|----|
| | | 6月 | | | | | | | 1月 | | | | |
| 彙整期末座談會議相關資料，參加期末座談會 | | | | | | | | | | | | | |

二、查核點

各項工作進度預計查核點及查核項目請參閱表二。

表二、工作進度查核點

| 查核點 | 查核項目 |
|-------------|-------------------------|
| 103年8月31日前 | 召開焦點座談會及提交會議紀錄 |
| 103年10月31日前 | 完成文書檔案資訊系統現況調查分析報告 |
| 103年10月31日前 | 完成焦點座談會探討議題之可行性分析報告 |
| 104年3月31日前 | 完成文檔合一計畫之接續方案建議報告 |
| 104年3月31日前 | 完成公文及檔案管理資訊系統驗證規格修正建議報告 |
| 104年4月30日前 | 完成結案報告 |

第二章 文書檔案資訊系統現況

第一節 調查對象

就文書檔案資訊系統現況而言，本案先行設計相關問卷，再交由檔案管理局相關人員檢視其合理性，在確立問卷之後，設計問卷網站，置放于東華大學資訊管理學系。有關問卷之發放，請檔案管理局發函給中央一、二級與地方機關一級機關，由上級機關轉發給所屬機關，由各機關自行上網填寫各機關相關之文書檔案資訊系統現況。發放自 2014 年 11 月 24 日至 12 月 5 日，共計 2013 家政府機關上網填寫資料。剔除缺失值過多的 17 份問卷，有效問卷共計 1996 份。本節首先彙整受訪機關屬性，包含：機關所在地與機關相關特性。其次，介紹機關檔案分布情形，包含：紙本與電子檔案數量、公文與檔案使用現況。由於回覆各題項的機關數量可能不等，因此，各題項的機關回覆總數也可能不盡相同，如表三的「個數」欄位中所呈現的數字。

一、機關屬性

(一) 機關相關特性

在 1925 所機關中，機關的平均成立時間約為 63 年，如表三。

表三、機關相關特性統計表

| | 個數 | 平均數 | 標準差 |
|---------|------|--------|---------|
| 機關成立時間 | 1925 | 63.26 | 25.837 |
| 機關總人數 | 1950 | 210.64 | 834.557 |
| 文書管理人員數 | 1974 | 3.72 | 9.154 |
| 檔案管理人員數 | 1978 | 1.95 | 2.750 |
| 資訊技術人員數 | 1970 | 2.13 | 5.719 |

在 1950 所機關中，機關總平均人數為 210.64 人。在 1974 所機關中，文書管理人員的平均人數為 3.72 人。在 1978 所機關中，檔案管理人員的平均人數為 1.95 人。在 1970 所機關中，資訊技術人員的平均人數為 2.13 人。

(二)機關所在地

在機關所在地方面，以臺北市 283 所機關最多，高雄市 234 所機關次之，新北市 193 所機關再次之，連江縣 8 所機關最少，詳細內容如表四。

表四、機關所在地統計表

| | 次數 | 百分比 | 累積百分比 |
|-----|------|-------|-------|
| 臺北市 | 283 | 14.2 | 14.2 |
| 高雄市 | 234 | 11.7 | 25.9 |
| 新北市 | 193 | 9.7 | 35.6 |
| 臺南市 | 174 | 8.7 | 44.3 |
| 臺中市 | 159 | 8.0 | 52.3 |
| 彰化縣 | 107 | 5.4 | 57.6 |
| 桃園縣 | 102 | 5.1 | 62.7 |
| 屏東縣 | 77 | 3.9 | 66.6 |
| 雲林縣 | 71 | 3.6 | 70.1 |
| 苗栗縣 | 69 | 3.5 | 73.6 |
| 花蓮縣 | 67 | 3.4 | 77.0 |
| 宜蘭縣 | 60 | 3.0 | 80.0 |
| 南投縣 | 56 | 2.8 | 82.8 |
| 臺東縣 | 56 | 2.8 | 85.6 |
| 嘉義縣 | 50 | 2.5 | 88.1 |
| 金門縣 | 43 | 2.2 | 90.2 |
| 基隆市 | 43 | 2.2 | 92.4 |
| 新竹縣 | 42 | 2.1 | 94.5 |
| 澎湖縣 | 38 | 1.9 | 96.4 |
| 新竹市 | 33 | 1.7 | 98.0 |
| 嘉義市 | 26 | 1.3 | 99.3 |
| 連江縣 | 8 | .4 | 99.7 |
| 未填 | 5 | .3 | 100.0 |
| 總和 | 1996 | 100.0 | |

二、 檔案分布情形

(一) 紙本與電子檔案數量

在 1880 所機關中，機關的紙本檔案總數量平均約為 1627074.33 件。在 1871 所機關中，機關已點收的電子檔案總數量平均約為 94934.10 件。在 1910 所機關中，民國 102 年的電子公文數量平均約為 13195.60 件。在 1902 所機關中，民國 102 年已點收的電子檔案數量平均約為 8981.19 件。詳細內容如表五所示。

表五、機關紙本與電子檔案數量統計表

| | 個數 | 平均數 | 標準差 |
|------------------|------|------------|-------------|
| 紙本檔案總數量 | 1880 | 1627074.33 | 5.834E7 |
| 已點收的電子檔案總數量 | 1871 | 94934.10 | 2082972.608 |
| 電子公文數量(102年) | 1910 | 13195.60 | 117946.374 |
| 已點收的電子檔案數量(102年) | 1902 | 8981.19 | 22031.728 |

(二) 公文與檔案使用現況

民國 102 年期間，公文與檔案使用現況方面，在 1873 所機關中，電子公文交換比率平均為 58.11%。在 1894 所機關中，公文線上簽核比率平均為 83.27%。在 1870 所機關中，檔案線上申請比率平均為 31.12%。在 1856 所機關中，檔案線上閱覽比率平均為 25.48%。在 1855 所機關中，已數位化的檔案占全部檔案之比率平均為 28.54%。在 1857 所機關中，調閱電子檔案占全部調閱檔案之比率平均為 21.24%。詳細內容如表六所示。

表六、機關公文與檔案使用現況統計表

| | 個數 | 平均數(%) | 標準差(%) |
|------------------|------|--------|--------|
| 電子公文交換比率(102年) | 1873 | 58.11 | 31.994 |
| 公文線上簽核比率(102年) | 1894 | 55.23 | 33.156 |
| 檔案線上申請比率(102年) | 1870 | 31.12 | 41.848 |
| 檔案線上閱覽比率(102年) | 1856 | 25.48 | 37.293 |
| 已數位化的檔案占全部檔案之比率 | 1855 | 28.54 | 34.943 |
| 調閱電子檔案占全部調閱檔案之比率 | 1857 | 21.24 | 33.881 |

第二節 現況彙整

本節彙整本案調查結果，包含：機關之文書檔案資訊系統使用現況、機關文書檔案資訊系統之情境、機關文書檔案資訊系統之整體績效、機關與檔案管理局、其他機關或廠商之互動情性，詳細現況調查問卷內容請參考附錄一。

一、「機關之文書檔案資訊系統使用現況」

(一) 機關公文管理系統與檔案管理系統整併情形

在機關公文管理系統與檔案管理系統的整併方面，尚未整併者有 203 所機關，佔 10.4%；已完成系統整併有 1752 所機關，佔 89.6%。詳細內容如表七所示。

表七、機關公文檔案管理系統整併情形統計表

| | 次數 | 百分比 | 有效百分比 | 累積百分比 |
|----------|------|-------|-------|-------|
| 有效的 尚未整併 | 203 | 10.2 | 10.4 | 10.4 |
| 已完成系統整併 | 1752 | 87.8 | 89.6 | 100.0 |
| 總和 | 1955 | 97.9 | 100.0 | |
| 遺漏值 | 41 | 2.1 | | |
| 總和 | 1996 | 100.0 | | |

(二) 機關文書檔案資訊系統來源

在機關的文書檔案資訊系統來源方面，由上級提供的有 1225

所機關為最多，佔 54.69%。委外開發的有 611 所機關次之，佔 27.28%。前行政院研考會或檔案管理局提供的有 350 所機關再次之，佔 15.62%。詳細內容如表八所示。

表八、機關書檔案資訊系統來源統計表

| | 個數 | (%) |
|-----------------|------|-------|
| 自行開發 | 29 | 1.29 |
| 上級提供 | 1225 | 54.69 |
| 前行政院研考會或檔案管理局提供 | 350 | 15.62 |
| 委外開發 | 611 | 27.28 |
| 其他 | 25 | 1.12 |
| 總數 | 2240 | |

(三) 機關文書檔案資訊系統線上簽核情形

在機關文書檔案資訊系統是否已進行線上簽核方面，尚未進行線上簽核者有 163 所機關，佔 8.3%；已進行線上簽核者有 1806 所機關，佔 91.7%。詳細內容如表九所示。

表九、機關線上簽核情形統計表

| | 次數 | 百分比 | 有效百分比 | 累積百分比 |
|-------|------|-------|-------|-------|
| 有效的 否 | 163 | 8.2 | 8.3 | 8.3 |
| 是 | 1806 | 90.5 | 91.7 | 100.0 |
| 總和 | 1969 | 98.6 | 100.0 | |
| 遺漏值 | 27 | 1.4 | | |
| 總和 | 1996 | 100.0 | | |

(四) 機關文書檔案資訊系統電子憑證進行線上簽核情形

在機關文書檔案資訊系統是否採電子憑證進行線上簽核方面，未採電子憑證進行線上簽核者有 175 所機關，佔 8.9%；已採電子憑證進行線上簽核者有 1787 所機關，佔 91.1%。詳細內容如表十所示。

表十、機關電子憑證進行線上簽核情形統計表

| | 次數 | 百分比 | 有效百分比 | 累積百分比 |
|-------|------|------|-------|-------|
| 有效的 否 | 175 | 8.8 | 8.9 | 8.9 |
| 是 | 1787 | 89.5 | 91.1 | 100.0 |
| 總和 | 1962 | 98.3 | 100.0 | |
| 遺漏值 | 34 | 1.7 | | |
| 總和 | 1996 | 1996 | 100.0 | |

(五) 機關文書檔案資訊系統驗證情形

在機關文書檔案資訊系統的驗證情形方面，尚未驗證者有 596 所機關，佔 30.8%；已通過驗證者有 1339 所機關，佔 69.2%。詳細內容如表十一所示。

表十一、機關文書檔案資訊系統驗證情形統計表

| | 次數 | 百分比 | 有效百分比 | 累積百分比 |
|----------|------|------|-------|-------|
| 有效的 尚未驗證 | 596 | 29.9 | 30.8 | 30.8 |
| 已通過驗證 | 1339 | 67.1 | 69.2 | 100.0 |
| 總和 | 1935 | 96.9 | 100.0 | |
| 遺漏值 | 61 | 3.1 | | |
| 總和 | 1996 | 1996 | 100.0 | |

(六) 機關文書檔案資訊系統中文字碼

在機關文書檔案資訊系統的中文字碼方面，有效填答的 1925 所機關中，有 1136 所機關使用 Big5 大五碼，佔 59.0%，722 所機關使用 Unicode，佔 37.5%，67 所機關使用其他的中文字碼，佔 3.5%。詳細內容如表十二所示。

表十二、機關文書檔案資訊系統中文字碼統計表

| | 次數 | 百分比 | 有效百分比 | 累積百分比 |
|-------------|------|-------|-------|-------|
| 有效的 Big5大五碼 | 1136 | 56.9 | 59.0 | 59.0 |
| Unicode | 722 | 36.2 | 37.5 | 96.5 |
| 其他 | 67 | 3.4 | 3.5 | 100.0 |
| 總和 | 1925 | 96.4 | 100.0 | |
| 遺漏值 | 71 | 3.6 | | |
| 總和 | 1996 | 100.0 | | |

(七) 機關公文製作功能

在機關公文製作功能方面，有效填答的1952所機關中，有1414所機關由現行文書檔案資訊系統提供，佔72.4%；由另一系統提供的有538所機關，佔27.6%。詳細內容如表十三所示。

表十三、機關公文製作功能統計表

| | 次數 | 百分比 | 有效百分比 | 累積百分比 |
|---------------|------|-------|-------|-------|
| 有效的 | | | | |
| 由現行文書檔案資訊系統提供 | 1414 | 70.8 | 72.4 | 72.4 |
| 由另一系統提供 | 538 | 27.0 | 27.6 | 100.0 |
| 總和 | 1952 | 97.8 | 100.0 | |
| 遺漏值 | 44 | 2.2 | | |
| 總和 | 1996 | 100.0 | | |

(八) 機關常見的附件格式

在機關常見的附件格式方面，以共計1996所機關來計算，擁有doc(x)格式的有1818所機關，佔91.08%為最多，擁有pdf格式的有1809所機關，佔90.63%次之，擁有xls(x)格式的有1557所機關，佔78%再次之。詳細內容如表十四所示。

表十四、機關常見附件格式統計表

| | 個數 | (%) |
|--------|------|-------|
| doc(x) | 1818 | 91.08 |
| xls(x) | 1557 | 78.00 |
| ppt | 589 | 29.50 |
| pdf | 1809 | 90.63 |
| tiff | 709 | 35.52 |
| jpg | 927 | 46.44 |
| bmp | 247 | 12.37 |
| 其他 | 26 | 1.30 |
| 總數 | 7682 | |

(九) 機關文書不採線上簽核之條件

在機關文書，不採線上簽核之條件方面，將密件視為不採線上簽核之條件的機關有 1692 所，佔 36.18%。勾選將保存年限視為不採線上簽核之條件的機關有 1043 所，佔 22.30%。將本文及附件資料視為不採線上簽核之條件的機關有 651 所，佔 13.92%。詳細內容如表十五所示。

表十五、機關不採線上簽核條件統計表

| | 個數 | (%) |
|---------------------|------|-------|
| 密件 | 1692 | 36.18 |
| 保存年限在_____年以上 | 1043 | 22.30 |
| 本文及附件資料在_____頁(含)以上 | 651 | 13.92 |
| 附件檔案容量在_____MB(含)以上 | 517 | 11.05 |
| 決行層次在_____層(含)以上 | 356 | 7.61 |
| 其他 | 418 | 8.94 |
| 總數 | 4677 | |

進一步分析不採線上簽核之條件，在填寫「保存年限在____年以上」的 1144 所機關，將保存年限平均在 21.14 年以上的文書視為不採線上簽核之條件。在填寫「本文及附件資料在____頁(含)以上」的 672 所機關將本文及附件資料平均在 13.13 頁(含)以上的文書視為不採線上簽核之條件。在填寫「附件檔案容量在____MB(含)以上」的 579 所機關，將附件檔案容量平均大約在 17MB 以上的文書視為不採線上簽核之條件。詳細內容如表十六所示。

表十六、機關不採線上簽核之年限、頁數與附件容量統計表

| | 個數 | 最小值 | 最大值 | 平均數 | 標準差 |
|---------------------|------|-----|------|-------|---------|
| 保存年限在_____年以上 | 1144 | 1 | 99 | 21.14 | 23.805 |
| 本文及附件資料在_____頁(含)以上 | 672 | 1 | 100 | 13.13 | 10.071 |
| 附件檔案容量在_____MB(含)以上 | 579 | 1 | 2048 | 16.98 | 130.500 |

個別機關在本文及附件成冊、書籍及海報、紙本附件隨文寄送時，不採線上簽核。大多數會考慮決行層次以不採線上簽核之機關，其決行層次在第一層(含)以上者，方不採線上簽核。

(十) 機關文書檔案資訊系統行動簽核功能

在機關文書檔案資訊系統行動簽核功能方面，有 483 所機關已具備文書檔案資訊系統行動簽核功能，佔 24.99%；未具備，但將提供文書檔案資訊系統行動簽核功能者有 591 所機關，佔 30.57%；704 所機關不擬提供文書檔案資訊系統行動簽核功能，佔 36.42%。詳細內容如表十七所示。

表十七、機關不採線上簽核條件統計表

| | 個數 | (%) |
|----------|------|-------|
| 已具備 | 483 | 24.99 |
| 未具備，但將提供 | 591 | 30.57 |
| 不擬提供 | 704 | 36.42 |
| 其他 | 155 | 8.02 |
| 總數 | 1933 | |

(十一) 機關資訊安全措施

在機關資訊安全措施方面，以已具備防火牆有 1864 所機關為最多，佔 27.89%，定期備份資料有 1469 所機關次之，佔 21.98%，

定期資安演練有 1348 所機關再次之，佔 20.17%。詳細內容如表十八所示。

表十八、機關資訊安全統計表

| | 個數 | (%) |
|--------------|------|-------|
| 已具備防火牆 | 1864 | 27.89 |
| 定期資安演練 | 1348 | 20.17 |
| 電腦系統每年災害復原演練 | 861 | 12.88 |
| 定期備份資料 | 1469 | 21.98 |
| 備份資料異地存放 | 798 | 11.94 |
| 已取得ISMS認證 | 303 | 45.34 |
| 其他 | 40 | 0.60 |
| 總數 | 6683 | |

(十二) 機關完成文書檔案資訊系統前之作業效率

1878 所機關完成文書檔案資訊系統之前，檢調一份檔案，平均約需 1.32 天；1870 所機關完成文書檔案資訊系統之後，檢調一份檔案，平均約需.91 天。詳細內容如表十九所示。

表十九、機關作業效率統計表

| | 個數 | 最小值 | 最大值 | 平均數 | 標準差 |
|--------------|------|-----|-----|------|-------|
| 完成文書檔案資訊系統之前 | 1878 | 0 | 30 | 1.32 | 1.530 |
| 完成文書檔案資訊系統之後 | 1870 | 0 | 15 | .91 | 1.279 |

二、「機關文書檔案資訊系統之情境」

(一) 首長支持

在首長的支持方面，各題項平均都在 5.54 以上，其中以「本機關首長會揭示本機關文書檔案管理的使命」的平均數 5.66 為最高。詳細內容如表二十所示。

表二十、首長支持的題項平均數與標準差

| | 個數 | 最小值 | 最大值 | 平均數 | 標準差 |
|-----------------------------|------|-----|-----|------|-------|
| 本機關首長會揭示本機關文書檔案管理的使命 | 1945 | 1 | 7 | 5.66 | 1.091 |
| 本機關首長會參與本機關文書檔案管理策略的制訂 | 1942 | 1 | 7 | 5.54 | 1.148 |
| 本機關首長會參與本機關文書檔案資訊系統目標與標準的制訂 | 1944 | 1 | 7 | 5.54 | 1.155 |

(二) 社會規範

在社會規範方面，各題項平均都在 6.02 以上，其中以「本機關首長認為機關同仁應該使用文書檔案資訊系統」的平均數 6.07 為最高。詳細內容如表二十一所示。

表二十一、社會規範的題項平均數與標準差

| | 個數 | 最小值 | 最大值 | 平均數 | 標準差 |
|-----------------------------|------|-----|-----|------|------|
| 本機關首長認為機關同仁應該使用文書檔案資訊系統 | 1945 | 1 | 7 | 6.07 | .871 |
| 本機關的高階人員都認為機關同仁應該使用文書檔案資訊系統 | 1945 | 1 | 7 | 6.04 | .877 |
| 本機關的同儕都認為機關同仁應該使用文書檔案資訊系統 | 1944 | 1 | 7 | 6.02 | .861 |

(三) 機關關注文書檔案資訊系統

在機關關注文書檔案資訊系統方面，各題項平均都在 5.73 以上，其中以「本機關利用文書檔案資訊系統以提供良好的電子化服務與作業」的平均數 5.89 為最高。詳細內容如表二十二所示。

表二十二、機關關注文書檔案資訊系統的題項平均數與標準差

| | 個數 | 最小值 | 最大值 | 平均數 | 標準差 |
|-----------------------------|------|-----|-----|------|-------|
| 本機關會關注文書檔案相關法規的發展 | 1946 | 1 | 7 | 5.73 | 1.005 |
| 本機關會關注文書檔案資訊系統的發展 | 1946 | 1 | 7 | 5.75 | .993 |
| 本機關利用文書檔案資訊系統以提供良好的電子化服務與作業 | 1942 | 1 | 7 | 5.89 | .926 |

(四) 機關文書檔案資訊系統之資源

在機關文書檔案資訊系統之資源方面，各題項平均都在 4.75 以上，其中以「本機關文書檔案資訊系統所需設備充足，符合業

務所需」的平均數 5.32 為最高。詳細內容如表二十三所示。

表二十三、機關文檔系統之資源的題項平均數與標準差

| | 個數 | 最小值 | 最大值 | 平均數 | 標準差 |
|--------------------------|------|-----|-----|------|-------|
| 本機關文書檔案資訊系統所需設備充足，符合業務所需 | 1942 | 1 | 7 | 5.32 | 1.266 |
| 本機關文書檔案資訊系統所需人力充足，符合業務所需 | 1944 | 1 | 7 | 4.75 | 1.541 |

(五) 機關人員能力

在機關人員能力方面，各題項平均都在 5.04 以上，其中以「本機關人員具備使用文書檔案資訊系統所應有的知識」的平均數 5.37 為最高。詳細內容如表二十四所示。

表二十四、機關人員能力的題項平均數與標準差

| | 個數 | 最小值 | 最大值 | 平均數 | 標準差 |
|--------------------------------|------|-----|-----|------|-------|
| 本機關人員具備使用文書檔案資訊系統所應有的資源 | 1943 | 1 | 7 | 5.33 | 1.194 |
| 本機關人員具備使用文書檔案資訊系統所應有的知識 | 1942 | 1 | 7 | 5.37 | 1.118 |
| 本機關具備文書檔案資訊系統所應有的資訊技術人力 | 1939 | 1 | 7 | 5.04 | 1.395 |
| 本機關資訊人員具備支援文書檔案資訊系統所應有的資訊技術知識 | 1943 | 1 | 7 | 5.17 | 1.331 |
| 當本機關文書檔管人員需要資訊技術協助時，都可以快速地獲得解決 | 1941 | 1 | 7 | 5.30 | 1.268 |

(六) 機關文書檔案資訊系統之服務績效

在機關文書檔案資訊系統之服務績效方面，各題項平均都在 5.64 以上，其中以「使用文書檔案資訊系統可以增強本機關的服務效能」的平均數 5.79 為最高。詳細內容如表二十五所示。

表二十五、機關文檔系統之服務績效的題項平均數與標準差

| | 個數 | 最小值 | 最大值 | 平均數 | 標準差 |
|-----------------------------|------|-----|-----|------|-------|
| 使用文書檔案資訊系統可以使本機關快速地提供對人民的服務 | 1942 | 1 | 7 | 5.64 | 1.020 |
| 使用文書檔案資訊系統可以使本機關容易地提供對人民的服務 | 1941 | 1 | 7 | 5.64 | 1.014 |
| 使用文書檔案資訊系統可以增強本機關的服務效能 | 1942 | 1 | 7 | 5.79 | .956 |

(七) 機關文書檔案資訊系統之公文績效

在機關文書檔案資訊系統之公文績效方面，各題項平均都在 5.95 以上，其中以「使用文書檔案資訊系統可以提升本機關公文檔案的處理時效」的平均數 5.97 為最高。詳細內容如表二十六所示。

表二十六、機關文檔系統公文績效的題項平均數與標準差

| | 個數 | 最小值 | 最大值 | 平均數 | 標準差 |
|----------------------------|------|-----|-----|------|------|
| 使用文書檔案資訊系統可以提升本機關對公文檔案的調閱 | 1943 | 2 | 7 | 5.96 | .869 |
| 使用文書檔案資訊系統可以提升本機關公文檔案的品質 | 1943 | 2 | 7 | 5.95 | .852 |
| 使用文書檔案資訊系統可以提升本機關公文檔案的處理時效 | 1942 | 1 | 7 | 5.97 | .878 |

(八) 機關文書檔案資訊系統之任務績效

在機關文書檔案資訊系統之任務績效方面，各題項平均都在 5.77 以上，其中以「使用文書檔案資訊系統可以協助本機關達成節能減紙的任務」的平均數 5.99 為最高。詳細內容如表二十七所示。

表二十七、機關文檔系統任務績效的題項平均數與標準差

| | 個數 | 最小值 | 最大值 | 平均數 | 標準差 |
|----------------------------|------|-----|-----|------|------|
| 使用文書檔案資訊系統可以協助本機關進行核心業務的處理 | 1942 | 1 | 7 | 5.77 | .961 |
| 使用文書檔案資訊系統可以協助本機關達成節能減紙的任務 | 1942 | 1 | 7 | 5.99 | .940 |

(九) 機關文書檔案資訊系統之易用性

在機關文書檔案資訊系統之易用性方面，各題項平均都在 5.49 以上，其中以「本機關人員經常使用文書檔案資訊系統」的平均

數 6.02 為最高。詳細內容如表二十八所示。

表二十八、機關文檔系統易用性的題項平均數與標準差

| | 個數 | 最小值 | 最大值 | 平均數 | 標準差 |
|----------------------|------|-----|-----|------|-------|
| 本機關人員經常使用文書檔案資訊系統 | 1943 | 1 | 7 | 6.02 | .917 |
| 本機關文書檔案資訊系統是很容易操作的 | 1942 | 1 | 7 | 5.56 | 1.069 |
| 本機關同仁都能勝任文書檔案資訊系統的操作 | 1943 | 1 | 7 | 5.49 | 1.082 |

(十) 機關文書檔案資訊系統之有用性

在機關文書檔案資訊系統之有用性方面，各題項平均都在 5.80 以上，其中以「本機關的文書檔案資訊系統對本機關而言是很重要的」的平均數 5.98 為最高。詳細內容如表二十九所示。

表二十九、機關文檔系統有用性的題項平均數與標準差

| | 個數 | 最小值 | 最大值 | 平均數 | 標準差 |
|-------------------------|------|-----|-----|------|------|
| 本機關使用文書檔案資訊系統的好處是顯而易見的 | 1942 | 1 | 7 | 5.80 | .933 |
| 本機關的文書檔案資訊系統對本機關而言是很有用的 | 1942 | 1 | 7 | 5.91 | .889 |
| 本機關的文書檔案資訊系統對本機關而言是很重要的 | 1942 | 1 | 7 | 5.98 | .848 |

(十一) 機關文書檔案資訊系統之人員群體能力

在機關文書檔案資訊系統之人員群體能力方面，各題項平均

都在 5.51 以上，其中以「本機關人員在遇到系統操作問題，會尋求他人協助，然後就能繼續使用」的平均數 5.88 為最高。詳細內容如表三十所示。

表三十、機關文檔系統人員群體能力的題項平均數與標準差

| | 個數 | 最小值 | 最大值 | 平均數 | 標準差 |
|---------------------------------|------|-----|-----|------|-------|
| 本機關人員在面對文書檔案資訊系統相關問題時，能找出解決方案 | 1904 | 2 | 7 | 5.51 | 1.032 |
| 在教育訓練後，本機關人員能夠自我操作文書檔案資訊系統 | 1905 | 2 | 7 | 5.66 | .928 |
| 本機關人員在遇到系統操作問題，會尋求他人協助，然後就能繼續使用 | 1906 | 2 | 7 | 5.88 | .796 |

(十二) 機關文書檔案資訊系統之彈性

在機關文書檔案資訊系統之彈性方面，各題項平均都在 4.21 以上，其中以「本機關人員想要使用文書檔案資訊系統時，都可以使用」的平均數 5.69 為最高。詳細內容如表三十一所示。

表三十一、機關文檔系統彈性的題項平均數與標準差

| | 個數 | 最小值 | 最大值 | 平均數 | 標準差 |
|----------------------------|------|-----|-----|------|-------|
| 本機關人員想要使用文書檔案資訊系統時，都可以使用 | 1904 | 1 | 7 | 5.69 | 1.026 |
| 本機關提供行動裝置或遠端登入方式使用文書檔案資訊系統 | 1901 | 1 | 7 | 4.21 | 1.897 |
| 本機關人員可以很方便地使用文書檔案資訊系統 | 1905 | 1 | 7 | 5.59 | 1.057 |

(十三) 機關文書檔案資訊系統之信任

在機關文書檔案資訊系統之信任方面，各題項平均都在 5.56 以上，其中以「本機關的文書檔案資訊系統作業是安全的」的平均數 5.74 為最高。詳細內容如表三十二所示。

表三十二、機關文檔系統信任的題項平均數與標準差

| | 個數 | 最小值 | 最大值 | 平均數 | 標準差 |
|--------------------------|------|-----|-----|------|-------|
| 文書檔案資訊系統能依本機關的需求來運作，達成任務 | 1904 | 1 | 7 | 5.63 | .987 |
| 本機關文書檔案資訊系統的運作是順暢的 | 1904 | 1 | 7 | 5.56 | 1.053 |
| 本機關文書檔案資訊系統是值得信任的 | 1903 | 1 | 7 | 5.67 | .975 |
| 本機關的文書檔案資訊系統環境是安全的 | 1903 | 1 | 7 | 5.73 | .907 |
| 本機關的文書檔案資訊系統作業是安全的 | 1903 | 1 | 7 | 5.74 | .892 |

(一) 機關文書檔案資訊系統之流程

在機關文書檔案資訊系統之流程方面，各題項平均都在 5.99 以上，其中以「本機關文書檔案資訊系統是本機關例行業務中不可缺少的一部分」的平均數 6.06 為最高。詳細內容如表三十三所示。

表三十三、機關文檔系統流程的題項平均數與標準差

| | 個數 | 最小值 | 最大值 | 平均數 | 標準差 |
|-------------------------------|------|-----|-----|------|------|
| 本機關文書檔案資訊系統是本機關例行業務中所不可缺少的一部分 | 1901 | 1 | 7 | 6.06 | .804 |
| 本機關文書檔案資訊系統與本機關所要達成的業務工作息息相關 | 1901 | 1 | 7 | 6.00 | .846 |
| 本機關文書檔案資訊系統已融入文書檔案作業流程中 | 1901 | 2 | 7 | 5.99 | .823 |

(二) 機關文書檔案資訊系統之效益

在機關文書檔案資訊系統之效益方面，各題項平均都在 5.69 以上，其中以「使用文書檔案資訊系統有助於本機關提升工作流程的彈性」的平均數 5.82 為最高。詳細內容如表三十四所示。

表三十四、機關文檔系統效益的題項平均數與標準差

| | 個數 | 最小值 | 最大值 | 平均數 | 標準差 |
|----------------------------|------|-----|-----|------|------|
| 使用文書檔案資訊系統有助於本機關提升工作流程的彈性 | 1901 | 2 | 7 | 5.82 | .902 |
| 使用文書檔案資訊系統有助於本機關提供高標準的服務 | 1900 | 1 | 7 | 5.75 | .930 |
| 使用文書檔案資訊系統有助於本機關提供優異的全方位服務 | 1901 | 1 | 7 | 5.69 | .968 |

(三) 機關文書檔案資訊系統之資訊內容

在機關文書檔案資訊系統之資訊內容方面，各題項平均都在 5.47 以上，其中以「本機關文書檔案資訊系統所提供的資訊內容

是令人滿意的」的平均數 5.48 為最高。詳細內容如表三十五所示。

表三十五、機關文檔系統資訊內容的題項平均數與標準差

| | 個數 | 最小值 | 最大值 | 平均數 | 標準差 |
|----------------------------|------|-----|-----|------|-------|
| 本機關人員喜歡本機關文書檔案資訊系統所提供的資訊內容 | 1901 | 1 | 7 | 5.47 | 1.027 |
| 本機關文書檔案資訊系統所提供的資訊內容是令人滿意的 | 1900 | 1 | 7 | 5.48 | 1.032 |
| 本機關文書檔案資訊系統所提供的資訊內容是高效能的 | 1899 | 1 | 7 | 5.47 | 1.036 |

(四) 機關文書檔案資訊系統之資訊傳遞流程

在機關文書檔案資訊系統之資訊傳遞流程方面，各題項平均都在 5.54 以上，其中以「本機關文書檔案資訊系統所提供的資訊傳遞流程是有效率的」的平均數 5.61 為最高。詳細內容如表三十六所示。

表三十六、機關文檔系統資訊傳遞流程的題項平均數與標準差

| | 個數 | 最小值 | 最大值 | 平均數 | 標準差 |
|----------------------------|------|-----|-----|------|-------|
| 機關文書檔案資訊系統所提供的資訊傳遞流程是令人滿意的 | 1900 | 1 | 7 | 5.54 | 1.000 |
| 本機關文書檔案資訊系統所提供的資訊傳遞流程是專業的 | 1899 | 1 | 7 | 5.58 | .999 |
| 本機關文書檔案資訊系統所提供的資訊傳遞流程是有效率的 | 1900 | 1 | 7 | 5.61 | 1.002 |

(五) 機關文書檔案資訊系統之作業管控

在機關文書檔案資訊系統之作業管控方面，各題項平均都在 5.76 以上，其中以「使用文書檔案資訊系統有助於本機關對文書檔案處理時效的管控」及「使用文書檔案資訊系統有助於本機關對文書檔案作業流程的管控」的平均數 5.88 為最高。詳細內容如表三十七所示。

表三十七、機關文檔系統作業管控的題項平均數與標準差

| | 個數 | 最小值 | 最大值 | 平均數 | 標準差 |
|------------------------------|------|-----|-----|------|------|
| 使用文書檔案資訊系統有助於本機關對文書檔案處理時效的管控 | 1900 | 1 | 7 | 5.88 | .856 |
| 使用文書檔案資訊系統有助於本機關對文書檔案作業流程的管控 | 1900 | 2 | 7 | 5.88 | .835 |
| 使用文書檔案資訊系統有助於機關之間或人員之間的資訊傳遞 | 1899 | 1 | 7 | 5.76 | .905 |

(六) 公文檔管驗證制度之效益

在公文檔管驗證制度之效益方面，各題項平均都在 5.66 以上，其中以「現行公文檔管驗證制度有助於確保本機關文書與檔案的品質」及「現行公文檔管驗證制度有助於本機關文書檔案資訊系統符合規範要求」的平均數 5.69 為最高。詳細內容如表三十八所示。

表三十八、機關文檔系統效益的題項平均數與標準差

| | 個數 | 最小值 | 最大值 | 平均數 | 標準差 |
|--------------------------------|------|-----|-----|------|------|
| 現行公文檔管驗證制度有助於確保本機關文書與檔案的品質 | 1900 | 1 | 7 | 5.69 | .921 |
| 現行公文檔管驗證制度有助於確認本機關的資訊系統需求 | 1900 | 2 | 7 | 5.66 | .943 |
| 現行公文檔管驗證制度有助於本機關文書檔案資訊系統符合規範要求 | 1899 | 2 | 7 | 5.69 | .934 |

三、「機關文書檔案資訊系統之整體績效」

(一) 電子公文交換功能之流程績效

在電子公文交換功能之流程績效方面，各題項平均都在 5.70 以上，其中以「本機關的電子公文交換功能是符合所需的」的平均數 5.87 為最高。詳細內容如表三十九所示。

表三十九、電子公文交換流程績效的題項平均數與標準差

| | 個數 | 最小值 | 最大值 | 平均數 | 標準差 |
|--------------------|------|-----|-----|------|------|
| 本機關的電子公文交換功能是符合所需的 | 1893 | 1 | 7 | 5.87 | .852 |
| 本機關的電子公文交換流程運作很順暢 | 1893 | 1 | 7 | 5.70 | .974 |

(二) 公文製作功能之流程績效

在公文製作功能之流程績效方面，各題項平均都在 5.62 以上，

其中以「本機關文書檔案資訊系統的公文製作功能是符合所需的」的平均數 5.75 為最高。詳細內容如表四十所示。

表四十、公文製作流程績效的題項平均數與標準差

| | 個數 | 最小值 | 最大值 | 平均數 | 標準差 |
|--------------------------|------|-----|-----|------|-------|
| 本機關文書檔案資訊系統的公文製作功能是符合所需的 | 1891 | 1 | 7 | 5.75 | .905 |
| 本機關文書檔案資訊系統的公文製作流程運作很順暢 | 1891 | 1 | 7 | 5.62 | 1.021 |

(三) 文書核擬功能之流程績效

在文書核擬功能之流程績效方面，各題項平均都在 5.64 以上，其中以「本機關文書檔案資訊系統的文書核擬功能是符合所需的」的平均數 5.72 為最高。詳細內容如表四十一所示。

表四十一、文書核擬流程績效的題項平均數與標準差

| | 個數 | 最小值 | 最大值 | 平均數 | 標準差 |
|--------------------------|------|-----|-----|------|------|
| 本機關文書檔案資訊系統的文書核擬功能是符合所需的 | 1891 | 2 | 7 | 5.72 | .905 |
| 本機關文書檔案資訊系統的文書核擬流程運作很順暢 | 1891 | 1 | 7 | 5.64 | .990 |

(四) 檔案管理功能之流程績效

在檔案管理功能之流程績效方面，各題項平均都在 5.64 以上，

其中以「本機關文書檔案資訊系統的檔案管理功能是符合所需的」的平均數 5.69 為最高。詳細內容如表四十二所示。

表四十二、檔案管理流程績效的題項平均數與標準差

| | 個數 | 最小值 | 最大值 | 平均數 | 標準差 |
|--------------------------|------|-----|-----|------|-------|
| 本機關文書檔案資訊系統的檔案管理功能是符合所需的 | 1891 | 1 | 7 | 5.69 | .950 |
| 本機關文書檔案資訊系統的檔案管理流程運作很順暢 | 1890 | 1 | 7 | 5.64 | 1.001 |

(五) 電子檔案管理之風險

在電子檔案管理之風險方面，各題項平均都在 4.86 以上，其中以「本機關公文電子交換系統曾經發生無法正常運作的情形」的平均數 5.32 為最高。詳細內容如表四十三所示。

表四十三、電子檔案管理風險的題項平均數與標準差

| | 個數 | 最小值 | 最大值 | 平均數 | 標準差 |
|-------------------------------|------|-----|-----|------|-------|
| 本機關公文電子交換系統曾經發生無法正常運作的情形 | 1891 | 1 | 7 | 5.32 | 1.265 |
| 本機關文書檔案資訊系統曾經發生功能未符合預期的情形 | 1890 | 1 | 7 | 5.09 | 1.297 |
| 本機關所擁有之電子檔案曾經發生無法存取或無法閱讀的情形 | 1891 | 1 | 7 | 4.95 | 1.404 |
| 本機關所擁有之電子檔案媒體曾經發生無法存取或無法閱讀的情形 | 1889 | 1 | 7 | 4.86 | 1.423 |

(六) 線上簽核系統上線前後之比較

在線上簽核系統上線前後之比較方面，各題項平均都在 5.64 以上，其中以「相較於線上簽核系統上線前，機關人員更易於掌握公文流向」的平均數 5.80 為最高。詳細內容如表四十四所示。

表四十四、線上簽核系統上線前後比較的題項平均數與標準差

| | 個數 | 最小值 | 最大值 | 平均數 | 標準差 |
|--------------------------------|------|-----|-----|------|-------|
| 相較於線上簽核系統上線前，現在內部流程更有效率 | 1890 | 1 | 7 | 5.68 | 1.051 |
| 相較於線上簽核系統上線前，機關人員現在簽辦公文更快速 | 1890 | 1 | 7 | 5.66 | 1.075 |
| 相較於線上簽核系統上線前，相關人員更能知道各流程點的簽核意見 | 1890 | 1 | 7 | 5.64 | 1.068 |
| 相較於線上簽核系統上線前，機關人員更易於掌握公文流向 | 1889 | 1 | 7 | 5.80 | 1.038 |

(七) 文書檔案管理之整理績效

在文書檔案管理之整理績效方面，各題項平均都在 5.57 以上，其中以「整體而言，本機關認為文書檔案資訊系統應該要繼續存在」的平均數 5.96 為最高。詳細內容如表四十五所示。

表四十五、文書檔案管理整理績效的題項平均數與標準差

| | 個數 | 最小值 | 最大值 | 平均數 | 標準差 |
|-------------------------------|------|-----|-----|------|------|
| 整體而言，本機關的文書檔案管理作業已經符合上級機關的期待 | 1891 | 1 | 7 | 5.69 | .926 |
| 整體而言，本機關的文書檔案資訊作業已經符合檔案管理局的要求 | 1891 | 2 | 7 | 5.67 | .921 |
| 整體而言，本機關的文書檔案資訊系統已經符合相關法規的規範 | 1891 | 2 | 7 | 5.71 | .893 |
| 整體而言，本機關的文書檔案管理制度是令人滿意的 | 1891 | 1 | 7 | 5.58 | .978 |
| 整體而言，本機關的文書檔案資訊系統是令人滿意的 | 1890 | 1 | 7 | 5.57 | .964 |
| 整體而言，本機關文書檔案資訊系統對本機關是有幫助的 | 1891 | 2 | 7 | 5.88 | .811 |
| 整體而言，本機關認為文書檔案資訊系統應該要繼續存在 | 1891 | 2 | 7 | 5.96 | .821 |
| 整體而言，本機關有能力管控與處理文書檔案資訊系統的相關業務 | 1890 | 1 | 7 | 5.69 | .936 |
| 整體而言，本機關對文書檔案資訊系統的掌握程度良好 | 1890 | 1 | 7 | 5.71 | .905 |

(八) 文書檔案資訊系統之持續使用意圖

在文書檔案資訊系統之持續使用意圖方面，「可以選擇的話，本機關未來將繼續使用文書檔案資訊系統」及「本機關未來繼續使用文書檔案資訊系統是很自然且值得繼續做的事」的平均數都為 5.98。詳細內容如表四十六所示。

表四十六、文書檔案資訊系統持續使用意圖的題項平均數與標準差

| | 個數 | 最小值 | 最大值 | 平均數 | 標準差 |
|-------------------------------|------|-----|-----|------|------|
| 可以選擇的話，本機關未來將繼續使用文書檔案資訊系統 | 1891 | 1 | 7 | 5.98 | .821 |
| 本機關未來繼續使用文書檔案資訊系統是很自然且值得繼續做的事 | 1891 | 2 | 7 | 5.98 | .824 |

四、「機關與檔案管理局、其他機關或廠商之互動情性」

(一) 機關對檔案管理局

在機關對檔案管理局方面，各題項平均都在 4.16 以上，其中以「本機關曾正式或非正式提供意見，供檔案管理局制定文書檔案法規之參考」的平均數 4.24 為最高。詳細內容如表四十七所示。

表四十七、機關對檔案管理局互動的題項平均數與標準差

| | 個數 | 最小值 | 最大值 | 平均數 | 標準差 |
|------------------------------------|------|-----|-----|------|-------|
| 本機關曾正式或非正式提供意見，供檔案管理局制定文書檔案法規之參考 | 1882 | 1 | 7 | 4.24 | 1.373 |
| 本機關曾正式或非正式提供意見，供檔案管理局制定文檔系統驗證制度之參考 | 1881 | 1 | 7 | 4.16 | 1.348 |

(二) 機關對其他機關

在機關對其他機關方面，各題項平均都在 4.65 以上，其中以「本機關曾提供文書檔案管理上的經驗供其他機關參考」的平均

數 4.68 為最高。詳細內容如表四十八所示。

表四十八、機關對其他機關互動的題項平均數與標準差

| | 個數 | 最小值 | 最大值 | 平均數 | 標準差 |
|---------------------------|------|-----|-----|------|-------|
| 本機關曾提供文書檔案管理上的經驗供其他機關參考 | 1883 | 1 | 7 | 4.68 | 1.366 |
| 本機關曾提供文書檔案資訊作業上的經驗供其他機關參考 | 1882 | 1 | 7 | 4.65 | 1.364 |

(三) 檔案管理局對本機關

在檔案管理局對機關方面，各題項平均都在 4.76 以上，其中以「檔案管理局相關人員曾協助本機關解決文書檔案資訊系統上的問題」的平均數 4.91 為最高。詳細內容如表四十九所示。

表四十九、檔案管理局對本機關互動的題項平均數與標準差

| | 個數 | 最小值 | 最大值 | 平均數 | 標準差 |
|----------------------------------|------|-----|-----|------|-------|
| 檔案管理局相關人員曾提供意見，供本機關制定文書檔案管理制度或作業 | 1882 | 1 | 7 | 4.76 | 1.362 |
| 檔案管理局相關人員曾協助本機關解決文書檔案資訊系統上的問題 | 1882 | 1 | 7 | 4.91 | 1.357 |

(四) 其他機關對本機關

在其他機關對機關方面，各題項平均都在 4.89 以上，其中以「其他機關相關人員曾協助本機關解決文書檔案資訊系統上的問題」的平均數 5.05 為最高。詳細內容如表五十所示。

表五十、其他機關對本機關互動的題項平均數與標準差

| | 個數 | 最小值 | 最大值 | 平均數 | 標準差 |
|---------------------------------|------|-----|-----|------|-------|
| 其他機關相關人員曾提供意見，供本機關制定文書檔案管理制度或作業 | 1881 | 1 | 7 | 4.89 | 1.280 |
| 其他機關相關人員曾協助本機關解決文書檔案資訊系統上的問題 | 1881 | 1 | 7 | 5.05 | 1.257 |

(五) 廠商對本機關

在廠商對機關方面，各題項平均都在 4.85 以上，其中以「廠商曾提供有用的資源，協助本機關解決文書檔案資訊系統上的問題」的平均數 5.17 為最高。詳細內容如表五十一所示。

表五十一、廠商對本機關互動的題項平均數與標準差

| | 個數 | 最小值 | 最大值 | 平均數 | 標準差 |
|--------------------------------|------|-----|-----|------|-------|
| 廠商曾提供意見，供本機關制定文書檔案管理制度或作業 | 1881 | 1 | 7 | 4.85 | 1.350 |
| 廠商曾提供有用的資源，協助本機關解決文書檔案資訊系統上的問題 | 1881 | 1 | 7 | 5.17 | 1.230 |

(六) 本機關人員對本機關文書檔案資訊系統相關問題的協助解決

在機關人員對機關文書檔案資訊系統相關問題的協助解決方面，各題項平均都在 5.44 以上，其中以「本機關文書檔案資訊系統相關人員經常協助個人解決相關問題」的平均數 5.55 為最高。

詳細內容如表五十二所示。

表五十二、本機關人員對文檔系統協助的題項平均數與標準差

| | 個數 | 最小值 | 最大值 | 平均數 | 標準差 |
|------------------------------|------|-----|-----|------|-------|
| 本機關文書檔案資訊系統相關人員經常協助個人解決相關問題 | 1881 | 1 | 7 | 5.55 | 1.068 |
| 本機關文書檔案資訊系統相關人員有能力協助個人解決相關問題 | 1881 | 1 | 7 | 5.44 | 1.072 |

(七) 檔案管理局對文書檔案資訊系統的回應

在檔案管理局對文書檔案資訊系統的回應方面，各題項平均都在 4.77 以上，其中以「檔案管理局會因應政府機關的需求，修正文書檔案管理法規與驗證制度」的平均數 5.02 為最高。詳細內容如表五十三所示。

表五十三、檔管局對文檔系統回應的題項平均數與標準差

| | 個數 | 最小值 | 最大值 | 平均數 | 標準差 |
|---------------------------------|------|-----|-----|------|-------|
| 公文檔管法規及軟體驗證制度會因應本機關的需求而調整更動 | 1881 | 1 | 7 | 4.77 | 1.268 |
| 檔案管理局會與政府機關共同解決法規與現行系統的衝突與問題 | 1881 | 1 | 7 | 4.95 | 1.185 |
| 檔案管理局會因應政府機關的需求，修正文書檔案管理法規與驗證制度 | 1881 | 1 | 7 | 5.02 | 1.160 |

(八) 檔案管理局金檔獎的貢獻

在檔案管理局對文書檔案資訊系統的回應方面，各題項平均

都在 4.70 以上，其中以「參加金檔獎有助於本機關提升文書檔案管理績效」的平均數 4.80 為最高。詳細內容如表五十四所示。

表五十四、檔管局金檔獎貢獻的題項平均數與標準差

| | 個數 | 最小值 | 最大值 | 平均數 | 標準差 |
|-----------------------|------|-----|-----|------|-------|
| 參加金檔獎有助於本機關提升文檔人員的能見度 | 1881 | 1 | 7 | 4.79 | 1.355 |
| 參加金檔獎有助於本機關提升文檔人員的地位 | 1880 | 1 | 7 | 4.70 | 1.384 |
| 參加金檔獎有助於本機關提升文書檔案管理績效 | 1881 | 1 | 7 | 4.80 | 1.361 |
| 參加金檔獎有助於本機關提升整體行政績效 | 1880 | 1 | 7 | 4.76 | 1.366 |

第三節 現況分析

為了簡化討論題項的數目，本案利用因素分析法（Factor Analysis），將問題題項整併至 22 項構面。每項構面之信度與效度均符合統計上之要求。

一、中央機關與地方機關在各題項的比較

中央機關與地方機關在各題項的平均數，如表五十五。

表五十五、中央機關與地方機關在各題項的平均數

| 題項構面 | 中央機關 平均數 | 地方機關 平均數 |
|---------------|-------------|-------------|
| 高階主管支持 | 5.73 | 5.49 |
| 社會規範 | 6.07 | 5.97 |
| 關注法規與系統之發展 | 5.88 | 5.66 |
| 檔管資源 | 5.28 | 5.13 |
| 績效預期 | 5.74 | 5.66 |
| 文檔系統與流程之混合 | 5.95 | 5.91 |
| 文檔系統易用性 | 5.48 | 5.54 |
| 文檔系統有用性 | 5.95 | 5.87 |
| 機關在文檔系統上的群體能力 | 5.71 | 5.66 |
| 文檔系統的便利性 | 5.60 | 5.59 |
| 對文檔系統的信任 | 5.76 | 5.69 |
| 文檔系統與作業流程相關性 | 6.08 | 5.98 |
| 文檔系統有助於服務品質 | 5.75 | 5.74 |
| 文檔系統的內容品質 | 5.47 | 5.54 |
| 文檔系統有助於時效掌控 | 5.84 | 5.83 |
| 文檔系統驗證制度有用性 | 5.63 | 5.68 |
| 文檔系統流程順暢 | 5.68 | 5.71 |
| 文檔管理風險 | 4.79 | 5.16 |
| 文檔系統上線前後之效益比 | 5.58 | 5.74 |

| | | |
|-------------|------|------|
| 對文檔系統的滿意度 | 5.62 | 5.64 |
| 對文檔系統的掌握程度 | 5.71 | 5.68 |
| 持續使用文檔系統的意願 | 5.71 | 5.68 |

其中各題項平均數都在 5.4 以上，僅檔管資源與文檔管理風險較低。而且中央機關的題項平均數一般比地方機關高，然而文檔管理風險則以地方機關較高。

二、中央與地方各級機關在各題項的比較

中央與地方各級機關在各題項的平均數，如表五十六。

表五十六、中央與地方各級機關在各題項的平均數

| 題項構面 | 中央 一級 平均數 | 中央 二級 平均數 | 中央 三級 平均數 | 中央 四級 平均數 | 地方 一級 平均數 | 地方 二級 平均數 | 地方 三級 平均數 |
|---------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| 高階主管支持 | 5.85 | 5.97 | 5.75 | 5.70 | 5.30 | 5.41 | 5.58 |
| 社會規範 | 6.35 | 6.30 | 6.08 | 6.05 | 5.92 | 5.94 | 5.99 |
| 關注法規與系統之發展 | 6.28 | 6.21 | 5.94 | 5.78 | 5.70 | 5.69 | 5.63 |
| 檔管資源 | 5.53 | 5.54 | 5.36 | 5.21 | 5.29 | 5.15 | 5.10 |
| 績效預期 | 6.00 | 6.04 | 5.77 | 5.69 | 5.68 | 5.69 | 5.62 |
| 文檔系統與流程之混合 | 6.00 | 6.14 | 6.02 | 5.87 | 5.91 | 5.90 | 5.91 |
| 文檔系統易用性 | 6.00 | 5.63 | 5.57 | 5.39 | 5.46 | 5.51 | 5.58 |
| 文檔系統有用性 | 6.23 | 6.22 | 6.02 | 5.87 | 5.86 | 5.85 | 5.88 |
| 機關在文檔系統上的群體能力 | 6.04 | 5.84 | 5.78 | 5.64 | 5.64 | 5.67 | 5.65 |
| 文檔系統的便利性 | 6.09 | 5.71 | 5.71 | 5.51 | 5.53 | 5.56 | 5.61 |
| 對文檔系統的信任 | 6.04 | 6.02 | 5.84 | 5.66 | 5.66 | 5.64 | 5.73 |
| 文檔系統與作業流程相關性 | 6.42 | 6.37 | 6.17 | 5.99 | 5.99 | 5.97 | 5.98 |
| 文檔系統有助於服務品質 | 6.19 | 6.07 | 5.81 | 5.67 | 5.83 | 5.70 | 5.78 |
| 文檔系統的內涵品質 | 5.85 | 5.54 | 5.53 | 5.42 | 5.43 | 5.49 | 5.59 |
| 文檔系統有助於時效掌控 | 5.76 | 6.09 | 5.93 | 5.74 | 5.74 | 5.81 | 5.85 |
| 文檔系統驗證制度有用性 | 5.85 | 5.67 | 5.68 | 5.59 | 5.47 | 5.66 | 5.72 |
| 文檔系統流程順暢 | 6.12 | 5.83 | 5.76 | 5.60 | 5.57 | 5.67 | 5.75 |
| 文檔管理風險 | 4.50 | 4.16 | 4.65 | 4.97 | 4.58 | 5.21 | 5.14 |

| 題項構面 | 中央一級平均數 | 中央二級平均數 | 中央三級平均數 | 中央四級平均數 | 地方一級平均數 | 地方二級平均數 | 地方三級平均數 |
|--------------|-------------|-------------|-------------|---------|-------------|---------|---------|
| 文檔系統上線前後之效益比 | 6.00 | 5.60 | 5.62 | 5.54 | 5.50 | 5.67 | 5.83 |
| 對文檔系統的滿意度 | 6.00 | 5.81 | 5.72 | 5.52 | 5.59 | 5.61 | 5.68 |
| 對文檔系統的掌握程度 | 6.14 | 6.10 | 5.76 | 5.62 | 5.63 | 5.65 | 5.72 |
| 持續使用文檔系統的意願 | 6.60 | 6.38 | 6.06 | 5.88 | 6.00 | 5.91 | 5.94 |

22 項中在 6.0 以上的題項數，由中央一級至地方三級逐漸遞減。其中大多以文檔系統與作業流程相關性為最高。就持續使用文檔系統的意願而言，中央機關高於地方機關。

三、文檔系統已整併機關與未整併機關在各題項的比較

文檔系統已整併與未整併機關在各題項的平均數，如表五十七。

表五十七、文檔系統已整併機關與未整併機關在各題項的平均數

| 題項構面 | 文檔系統未整併機關平均數 | 文檔系統已整併機關平均數 |
|---------------|--------------|--------------|
| 高階主管支持 | 5.41 | 5.59 |
| 社會規範 | 5.63 | 6.05 |
| 關注法規與系統之發展 | 5.45 | 5.77 |
| 檔管資源 | 4.91 | 5.21 |
| 績效預期 | 5.44 | 5.72 |
| 文檔系統與流程之混合 | 5.62 | 5.96 |
| 文檔系統易用性 | 5.20 | 5.56 |
| 文檔系統有用性 | 5.55 | 5.94 |
| 機關在文檔系統上的群體能力 | 5.41 | 5.71 |
| 文檔系統的便利性 | 5.27 | 5.63 |
| 對文檔系統的信任 | 5.43 | 5.74 |
| 文檔系統與作業流程相關性 | 5.58 | 6.06 |
| 文檔系統有助於服務品質 | 5.42 | 5.78 |

| 題項構面 | 文檔系統未整併機關 平均數 | 文檔系統已整併機關 平均數 |
|--------------|------------------|------------------|
| 文檔系統的內涵品質 | 5.24 | 5.55 |
| 文檔系統有助於時效掌控 | 5.49 | 5.87 |
| 文檔系統驗證制度有用性 | 5.44 | 5.69 |
| 文檔系統流程順暢 | 5.46 | 5.73 |
| 文檔管理風險 | 5.01 | 5.04 |
| 文檔系統上線前後之效益比 | 5.31 | 5.73 |
| 對文檔系統的滿意度 | 5.35 | 5.67 |
| 對文檔系統的掌握程度 | 5.42 | 5.72 |
| 持續使用文檔系統的意願 | 5.60 | 5.99 |

整體而言，文檔系統已整併的機關的題項平均數均高於未整併機關。

四、已實施線上簽核機關與未實施機關在各題項的比較

已實施線上簽核機關與未實施機關在各題項平均數，如表五十八。

表五十八、已實施線上簽核機關與未實施機關在各題項的平均數

| 題項構面 | 未線上簽核機關 平均數 | 已線上簽核機關 平均數 |
|---------------|----------------|----------------|
| 高階主管支持 | 5.49 | 5.58 |
| 社會規範 | 5.76 | 6.02 |
| 關注法規與系統之發展 | 5.64 | 5.74 |
| 檔管資源 | 5.00 | 5.20 |
| 績效預期 | 5.54 | 5.70 |
| 文檔系統與流程之混合 | 5.72 | 5.94 |
| 文檔系統易用性 | 5.26 | 5.55 |
| 文檔系統有用性 | 5.70 | 5.92 |
| 機關在文檔系統上的群體能力 | 5.46 | 5.70 |
| 文檔系統的便利性 | 5.41 | 5.61 |
| 對文檔系統的信任 | 5.54 | 5.72 |

| 題項構面 | 未線上簽核機關 平均數 | 已線上簽核機關 平均數 |
|--------------|----------------|----------------|
| 文檔系統與作業流程相關性 | 5.73 | 6.04 |
| 文檔系統有助於服務品質 | 5.54 | 5.77 |
| 文檔系統的內涵品質 | 5.35 | 5.53 |
| 文檔系統有助於時效掌控 | 5.55 | 5.86 |
| 文檔系統驗證制度有用性 | 5.31 | 5.70 |
| 文檔系統流程順暢 | 5.53 | 5.71 |
| 文檔管理風險 | 4.64 | 5.08 |
| 文檔系統上線前後之效益比 | 4.80 | 5.77 |
| 對文檔系統的滿意度 | 5.30 | 5.67 |
| 對文檔系統的掌握程度 | 5.44 | 5.71 |
| 持續使用文檔系統的意願 | 5.73 | 5.97 |

整體而言，已實施線上簽核機關在各題項的平均數均高於未實施機關。

五、已通過驗證機關與未通過驗證機關在各題項的比較

已通過驗證機關與未通過機關在各題項的平均數，如表五十九。

表五十九、已通過驗證機關與未通過驗證機關在各題項的平均數

| 題項構面 | 未通過驗證機關 平均數 | 已通過驗證機關 平均數 |
|---------------|----------------|----------------|
| 高階主管支持 | 5.53 | 5.59 |
| 社會規範 | 5.93 | 6.04 |
| 關注法規與系統之發展 | 5.71 | 5.75 |
| 檔管資源 | 5.08 | 5.23 |
| 績效預期 | 5.60 | 5.73 |
| 文檔系統與流程之混合 | 5.84 | 5.96 |
| 文檔系統易用性 | 5.40 | 5.58 |
| 文檔系統有用性 | 5.82 | 5.93 |
| 機關在文檔系統上的群體能力 | 5.59 | 5.72 |

| 題項構面 | 未通過驗證機關 平均數 | 已通過驗證機關 平均數 |
|--------------|----------------|----------------|
| 文檔系統的便利性 | 5.50 | 5.63 |
| 對文檔系統的信任 | 5.65 | 5.74 |
| 文檔系統與作業流程相關性 | 5.95 | 6.04 |
| 文檔系統有助於服務品質 | 5.66 | 5.78 |
| 文檔系統的內容量質 | 5.41 | 5.56 |
| 文檔系統有助於時效掌控 | 5.77 | 5.86 |
| 文檔系統驗證制度有用性 | 5.44 | 5.77 |
| 文檔系統流程順暢 | 5.62 | 5.73 |
| 文檔管理風險 | 4.94 | 5.08 |
| 文檔系統上線前後之效益比 | 5.48 | 5.78 |
| 對文檔系統的滿意度 | 5.48 | 5.70 |
| 對文檔系統的掌握程度 | 5.61 | 5.73 |
| 持續使用文檔系統的意願 | 5.85 | 5.99 |

整體而言，已通過驗證機關在各題項的平均數均高於未通過驗證機關。

第四節 小結

根據本案調查結果，目前已有 89.6% 的政府機關所擁有公文管理系統與檔案管理系統，且已完成整併。另外，已有超過 91% 以上的機關採用線上簽核，顯見推行文檔合一與線上簽核政策的績效良好。

在機關文書檔案資訊系統的驗證方面，已通過驗證者，未達 70%，顯示還有努力的空間。大多機關是在修正系統時，才將系統送驗，若系統使用情形良好，便不覺有送驗之必要。雖然系統未必需要驗證通過，然其所管有的電子檔案是否合適，才是重點。在機關常見的附件格式方面，擁有 doc(x)、xls(x)、ppt 等微軟公司專屬格式的機關，高達 91% 以上，這是值得注意的地方，應予以輔導，採用公開格式。

70% 機關所使用的文書檔案資訊系統是由上級機關、前行政院研考會或檔案管理局提供，意味著大多機關可接受標準功能的文書檔案資訊系統。另外，因為採用的是由其他機關所提供的免費軟體，這些機關可能在資訊經費或人員開發能力上，是有所限制的。

目前已有近 25% 的機關文書檔案資訊系統提供行動簽核功能，

未來將有 30%的機關擬擴充此行動簽核功能。因此，未來可能有半數以上的機關文書檔案資訊系統採用行動簽核功能，這是「文書及檔案管理電腦化作業規範」要注意因應的部分。

在對機關文書檔案資訊系統之情境觀感方面，各題項平均數 5.0 以上，顯示大多在「有點滿意」之上，僅「本機關文書檔案資訊系統所需人力充足，符合業務所需」只達 4.75，顯示「人力不足」仍是多數機關的困難所在。此外，以「本機關文書檔案資訊系統是本機關例行業務中所不可缺少的一部分」的平均數 6.06 為最高，顯示機關都認同文書檔案資訊系統對文書檔管作業的重要性。

在機關文書檔案資訊系統之整體績效方面，各項資訊系統功能都傾向於符合機關所需，唯獨電子檔案管理之風險上，仍有部分機關曾經發生電子交換系統無法正常運作、資訊系統功能未符合預期、電子檔案無法存取或無法閱讀、電子檔案媒體無法存取或無法閱讀等情形，應多加注意。

在政府機關與檔案管理局、其他機關或廠商的互動情形上，一般政府機關對其他機關的互動，平均高於對檔案管理局的互動。而檔案管理局對機關的幫助也高於機關對檔案管理局的建言。有

趣的是，機關內部相關人員對機關文書檔案資訊系統相關問題的協助解決高於廠商對機關的協助，意味著來自同仁的協助多於來自廠商的協助，這也是應積極鼓勵或提升機關人員文書檔案資訊素養的原因。

各機關在各題項的平均數一般均高，僅檔管資源與文檔管理風險較低。中央機關的題項平均數一般比地方機關高，然而文檔管理風險則以比地方機關較高。在 22 項中大多以文檔系統與作業流程相關性為最高。就持續使用文檔系統的意願而言，中央機關高於地方機關。

整體而言，文檔系統已整併的機關的題項平均數均高於未整併機關；已實施線上簽核機關在各題項的平均數均高於未實施機關；已通過驗證機關在各題項的平均數均高於未通過驗證機關。

第三章 文書檔案資訊系統驗證現況

第一節 驗證作業現況

國家發展委員會檔案管理局於民國 95 年起，委託中華民國資訊軟體協會建置檔案管理資訊系統驗證網，並依據「機關檔案管理資訊化作業要點」驗證各機關與廠商所發展之檔案管理系統。開始驗證至民國 99 年 12 月，我國 8,000 家機關中，計有 89 家次廠商及機關申請驗證作業，共有 70 家次廠商及機關的檔案管理系統通過驗證，並有 1,040 個機關使用驗證通過之檔案管理資訊系統。

配合推動文書檔案合一政策，自民國 99 年 11 月 15 日起中華民國資訊軟體協會暫停受理原驗證申請案件，並於民國 100 年 7 月依據「文書及檔案管理電腦化作業規範」實施新版之「公文及檔案管理資訊系統驗證作業」。此驗證規格包含四種版本，分別為：簡易版、標準版、進階版(單層式、多層式)、完整版(單層式、多層式)。截至民國 103 年 12 月，總計約有 120 個單位通過驗證，包含：總統府院及其所屬機關、行政院及其所屬機關、行政院直轄機關、行政院直轄所屬機關、縣市政府、其他機關與機構、學校、廠商。

因應「文書檔案管理電腦化作業規範」於民國 104 年 2 月之修訂，中華民國資訊軟體協會配合修訂驗證規格，並於民國 104 年 3 月完成「文書及檔案管理資訊系統驗證規格」之部分內容增修，預計 104 年中將配合新版文書檔案管理作業規範而進行調整。因此截至民國 104 年 3 月為止，修改內容包含：

- 將文號、年度號、發文字號、發文日期、附件名稱等與年序有關資料，原資料 103 年調整為 104 年
- 配合上述年序調整，同時修正部分檢測步驟、預期結果及統計數據等內容。
- 將原附錄七內容整併至文書檔案作業規範第十九點，並修正測試劇本之受測需求表
- 將檔案形成與保管功能(代號：R02)之測試步驟中增加依驗證案例產出之案件及案卷詮釋相關欄位，以利進行檢核
- 增加檔案檢調功能(代號：R04)之測試個案，並配合調整期預期結果

第二節 驗證規格修改建議

為研提文書檔案資訊系統驗證規格修正建議，本案先瞭解中華民國資訊軟體協會研擬之「公文及檔案管理資訊系統驗證規格書」，然後依照驗證規格中所修改之內容逐項提列修正建議。以下為針對驗證規格逐項內容之修改建議，包含公文交換格式與檔案管理功能兩大部分，詳細內容如表六十至表六十三所示，其中各表格所列附圖與附表請參考中華民國資訊軟體協會修訂之驗證規格。

一、 公文交換格式及線上簽核功能

(一)初始情境資料

表六十、公文交換格式及線上簽核功能初始情境資料表修訂建議

| 項次 | 修改內容 | 修改說明 | 建議 |
|----|---|--------------------------|-------------------|
| 1 | 函： ●附表 1-1 來文 DI ●附表 1-2 創稿之初始資料表 | ●調整附表 1-1、附表 1-2 與年序有關資料 | 已確實調整年序相關資料，內容恰當。 |
| 2 | 開會通知： ●附表 1-3 來文 DI 及創稿之初始資料表 | ●調整附表 1-3 與年序有關資料、開會事由 | 已確實調整年序相關資料，內容恰當。 |
| 3 | 簽： ●附表 1-4 創簽之初始資料表 | ●調整附表 1-4 與年序有關資料 | 已確實調整年序相關資料，內容恰當。 |

(二)測試劇本

表六十一、公文交換格式及線上簽核功能測試劇本修訂建議

| 項次 | 修改內容 | 修改說明 | 建議 |
|----|--|---|--|
| 1 | 公文交換及線上簽核功能受測需求： ●附表 1-5 公文交換及線上簽核功能主要受測需求表 | ●調整附表 1-5 與年序有關資料 ●依照修訂之文書及檔案管理電腦化作業規範逐項增列測試需求 | 已妥善增加配合文書及檔案管理電腦化作業規範修改後，所應新增之測試需求，且各項測試需求內容確實與法規內容相符。 |

| 項次 | 修改內容 | 修改說明 | 建議 |
|----|--|---|--|
| | | <p>求至附表 1-5 中，包含需求編號 D1.1、D1.2、D1.3、D2.1 至 D2.11、D3.1、D3.3、D4.1 至 D4.6、D5.1、D5.2、D5.3、D6 等。</p> | |
| 2 | <p>文件簽辦及文稿擬判流程：</p> <p>(1)測試環境</p> <p>(2)執行測試步驟與預期結果</p> <ul style="list-style-type: none"> ●附表 1-6 執行測試步驟與預期結果 ●附圖 1-1 公文 01 之列印格式 ●附圖 1-2 公文 04(稿)之呈現格式 ●附圖 1-3 公文 04(函)之列印格式 ●附圖 1-4 公文 08 之列印格式 | <ul style="list-style-type: none"> ●調整附表 1-6 與附圖 1-1 至附圖 1-4 與年序有關資料 ●配合測試需求編號 D1.1 至 D6 增修附表 1-6 編號 030 至編號 370 之操作步驟與預期結果 | <ul style="list-style-type: none"> ●附表 1-6 測試步驟 110 是否符合需求之處，表格多出一列，建議合併欄位。 ●附表 1-6 測試步驟 130 「顯示確有 1 簽 2 稿 2 個電子。」，此步驟可能缺漏字，建議確認是否應修正為「顯示確有 1 簽 2 稿 2 個電子。電子附件。」 |
| 3 | <p>使用臨時卡加簽及正式卡補簽追認流程：</p> <p>(1)測試環境</p> <p>(2)執行測試步驟與預期結果</p> <ul style="list-style-type: none"> ●附表 1-7 執行測試步驟與預期結果表 19 ●附圖 1-5 公文 06 之呈現格式22 ●附圖 1-6 公文 09 之呈現格式23 | <ul style="list-style-type: none"> ●調整附表 1-7、附圖 1-5 及附圖 1-6 與年序有關資料 ●配合測試需求編號 D1.3、D2.1、D3.1、D3.2、D3.6、D3.8、D4.2、D4.6、D6 增修附表 1-7 編號 020 至編號 090 之操作步驟與預期結果 | <ul style="list-style-type: none"> ●附表 1-7 測試步驟 090 之欲其結果為「顯示 SHA2 訊息摘要演算法及電子簽章演算法的資訊正確」，此步驟所描述之資訊是否足以供測試人員判斷結果是否正確，建議修改為「顯示 SHA2 訊息摘要演算法及電子簽章演算法的資訊與預期相符」 |
| 4 | 會辦流程 | <ul style="list-style-type: none"> ●調整附表 1-8 與附圖 1-7、及附 | <ul style="list-style-type: none"> ●附表 1-8 測試步驟 020 之預期結果中，「顯示 |

| 項次 | 修改內容 | 修改說明 | 建議 |
|----|---|--|---|
| | <p>(1)測試環境</p> <p>(2)執行測試步驟與預期結果</p> <ul style="list-style-type: none"> ●附表 1-8 執行測試步驟與預期結果表 ●附圖 1-7 公文 07(稿)之呈現格式 ●附圖 1-8 公文 07(函)之列印格式 | <p>圖 1-8 與年序有關資料</p> <ul style="list-style-type: none"> ●配合測試需求編號 D1.3、D2.2、D2.3、D2.5、D2.9、D3.4、D3.4、D3.6、D4.5、D4.6 增修附表 1-8 中編號 020 至編號 150 之操作步驟與預期結果 | <p>確有 1 稿 1 個電子附件 1 前案檔案資訊，且創稿內容呈現正確無誤，如附圖 1-7 公文 07(稿)之呈現格式。」，但附圖 1-7 是「公文 06 之呈現格式」，此部分可能將附圖 1-9 誤植為附圖 1-7。因此，建議修改為「顯示確有 1 稿 1 個電子附件 1 前案檔案資訊，且創稿內容呈現正確無誤，如附圖 1-9 公文 07(稿)之呈現格式。」</p> <ul style="list-style-type: none"> ●附表 1-8 測試步驟 040 之操作內容中「修改開會時間至中華民國 104 年 12 月 16 日(星期五)。」但是中華民國 104 年 12 月 16 日是星期三。因此，建議修改為「修改開會時間至中華民國 104 年 12 月 16 日(星期三)。」若採用此建議，則請一併修改其預期結果、附圖 1-10、附圖 1-9 內容中開會時間應為「中華民國 104 年 12 月 19 日(星期六)」。 ●附表 1-8 測試步驟 150 之欲其結果為「顯示 SHA2 訊息摘要演算法及電子簽章演算法的資訊正確」，此步驟所描述之資訊是否足以供測試人員判斷結果是否正確，建議修改為「顯示 SHA2 訊息摘要演算法及電子簽章演算法的資訊與預期相符」。 |

| 項次 | 修改內容 | 修改說明 | 建議 |
|----|--|---|--|
| 5 | 代理人處理機制流程： (1)測試環境 (2)執行測試步驟與預期結果 <ul style="list-style-type: none"> ●附表 1-9 執行測試步驟與預期結果表 ●附圖 1-9 公文 10 之列印格式 | <ul style="list-style-type: none"> ●調整附表 1-9 與附圖 1-6 與年序有關資料 ●配合測試需求編號 D1.3、D2.5、D3.1、D3.6、D3.8、D4.3、D6 增修附表 1-9 中編號 030 至編號 060 之操作步驟與預期結果 | <ul style="list-style-type: none"> ●附表 1-9 測試步驟 060 之欲其結果為「顯示 SHA2 訊息摘要演算法及電子簽章演算法的資訊正確」，此步驟所描述之資訊是否足以供測試人員判斷結果是否正確，建議修改為「顯示 SHA2 訊息摘要演算法及電子簽章演算法的資訊與預期相符」。 |
| 6 | 職務代理人或權責主管補簽流程： (1)測試環境 (2)執行測試步驟與預期結果 <ul style="list-style-type: none"> ●附表 1-10 執行測試步驟與預期結果表 ●附圖 1-10 公文 11 之列印格式 | <ul style="list-style-type: none"> ●調整附表 1-10 與附圖 1-10 與年序有關資料 ●配合測試需求編號 D1.3、D2.5、D3.1、D3.2、D3.6、D3.8、D4.3、D6 增修附表 1-10 中編號 030 至編號 040 之操作步驟與預期結果 | <ul style="list-style-type: none"> ●對此部分修改內容無建議。 |

二、 檔案管理功能

(一)初始情境資料

表六十二、檔案管理功能初始情境資料表修訂建議

| 項次 | 修改內容 | 修改說明 | 建議 |
|----|---|---|-------|
| 1 | 公文： ●附表 2-1 紙本管理功能測試劇本之公文初始資料表 ●附表 2-2 電子檔案管理功能測試劇本之公文初始資料表 ●附表 2-3 電子檔案管理功能測試劇本之公文資料表 | ●調整附表 2-3 與年 序有關資料、及檔 案管理局全名更改 為國家發展委員會 檔案管理局 | ●無建議。 |
| 2 | 案件： ●附表 2-4 紙本管理功能測試劇本之案件初始資料表 ●附表 2-5 電子檔案管理功能測試劇本之案件初始資料表 | ●並無修改 | ●無建議 |
| 3 | 案卷： ●附表 2-6 紙本管理功能測試劇本之案卷初始資料表 ●附表 2-7 電子檔案管理功能測試劇本之案卷初始資料表 | ●並無修改 | ●無建議 |
| 4 | 分類表： ●附表 2-8 測試劇本之分類表初始資料表 | ●並無修改 | ●無建議 |

(二)測試劇本

表六十三、檔案管理功能測試劇本修訂建議

| 項次 | 修改內容 | 修改說明 | 建議 |
|----|--|--|--|
| 1 | <p>檔案蒐集與確認：</p> <p>(1)此劇本所測試之需求</p> <ul style="list-style-type: none"> ●附表 2-9 檔案蒐集與確認之主要受測需求表 <p>(2)初始資料轉入環境</p> <p>(3)測試環境</p> <p>(4)執行測試步驟與預期結果</p> <ul style="list-style-type: none"> ●附表 2-10 檔案蒐集與確認之執行步驟與預期結果表 <p>(5)參考表單</p> <ul style="list-style-type: none"> ●附表 2-11 逾期未歸檔案件稽催單參考格式 | <ul style="list-style-type: none"> ●調整附表 2-9 與附表 2-10 與年序有關資料 ●依照修訂之文書及檔案管理電腦化作業規範逐項增列測試需求至附表 2-9 中，包含需求編號 R1.1、至 R1-9、R8.6.1、R8.6.2 | <ul style="list-style-type: none"> ●已妥善增加配合文書及檔案管理電腦化作業規範修改後，所應新增之測試需求，且各項測試需求內容確實與法規內容相符。 |
| 2 | <p>檔案形成與保管：</p> <p>(1)此劇本所測試之需求</p> <ul style="list-style-type: none"> ●附表 2-12 檔案形成與保管之主要受測需求表 <p>(2)初始資料轉入環境</p> | <ul style="list-style-type: none"> ●依照修訂之文書及檔案管理電腦化作業規範逐項增列測試需求至附表 2-12 中，包含需求編號 R2.1、至 R2.10 ●調整附表 2-13 與附表 2-10 與年 | <ul style="list-style-type: none"> ●附表 2-13 操作步驟 500 之預期結果中增加「(案件資料內容請依照附表 2-5 案件 41、附表 2-16 案件 66)；(案卷資料內容請依照附表 2-7 案卷 24、附表 2-16 案卷 31)」。但是，附表 2-16 中無案卷 31 之資料，案卷 31 之資料 |

| 項次 | 修改內容 | 修改說明 | 建議 |
|----------|--|--|--|
| | <p>(3)測試環境</p> <ul style="list-style-type: none"> ●附表 2-13 檔案形成與保管之執行步驟與預期結果表 <p>(4)執行測試步驟與預期結果</p> <ul style="list-style-type: none"> ●附表 2-14 紙本案件詮釋資料表 ●附表 2-15 紙本案卷詮釋資料表 ●附表 2-16 電子檔案案件詮釋資料表 ●附表 2-17 電子檔案案卷詮釋資料表 <p>(5)參考表單</p> <ul style="list-style-type: none"> ●附表 2-18 分類表資料內容 ●附表 2-19 目次表參考格式 ●附表 2-20 案名清單(參考格式) | <p>序有關資料</p> | <p>出現於附表 2-17，建議確認此預期內容應參照之附表編號。</p> |
| <p>3</p> | <p>檔案清理：</p> <p>(1)此劇本所測試之需求</p> <ul style="list-style-type: none"> ●附表 2-21 檔案清理之主要受測需求表 <p>(2)測試環境</p> <ul style="list-style-type: none"> ●附表 2-22 檔案清理之執行步驟與預期結果表 <p>(3)執行測試步驟與預期結果</p> <ul style="list-style-type: none"> ●附表 2-23 清查清單參考格式 ●附表 2-24 檔案銷毀目錄格式(案卷) | <ul style="list-style-type: none"> ●依照修訂之文書及檔案管理電腦化作業規範逐項增列測試需求至附表 2-21 中，包含需求編號 R3.1、至 R3.4.8 ●調整附表 2-22 與年序有關資料、增加清查結果及電子檔、及修改檔案管理局全名更改為國家發展委員會檔案管理局 | <ul style="list-style-type: none"> ●無建議 |

| 項次 | 修改內容 | 修改說明 | 建議 |
|----|---|--|------|
| | <ul style="list-style-type: none"> ●附表 2-24 檔案銷毀目錄格式(續:案件) ●附表 2-25 檔案移轉目錄格式(案卷) ●附表 2-25 檔案移轉目錄格式(續:案件) (4)參考表單 | | |
| 4 | 檔案檢調與應用： <ol style="list-style-type: none"> (1)此劇本所測試之需求 <ul style="list-style-type: none"> ●附表 2-26 檔案檢調與應用之主要受測需求表 (2)測試環境 (3)執行測試步驟與預期結果 <ul style="list-style-type: none"> ●附表 2-27 檔案檢調與應用之執行步驟與預期結果表 (4)參考表單 <ul style="list-style-type: none"> ●附表 2-28 調案單之參考格式 ●附表 2-29 展期單之參考格式 ●附表 2-30 調案紀錄之參考格式 ●附表 2-31 未歸還檔案清單之參考格式 ●附表 2-32 檔案應用申請書之參考格式 ●附表 2-33 檔案應用審核通知書之參考格式 | <ul style="list-style-type: none"> ●依照修訂之文書及檔案管理電腦化作業規範逐項增列測試需求至附表 2-26 中，包含需求編號 R4.1、至 R4.4 ●調整測試環境中系統設定日期 ●調整附表 2-27 與年序有關資料、增修測試步驟 170、及修改檔案管理局全名更改為國家發展委員會檔案管理局 | ●無建議 |

| 項次 | 修改內容 | 修改說明 | 建議 |
|----|---|---|------|
| | ●附表 2-34 檔案應用簽收單之參考格式 | | |
| 5 | <p>查詢檢索：</p> <p>(1)此劇本所測試之需求</p> <p>●附表 2-35 查詢檢索之主要受測需求表</p> <p>(2)紙本管理功能測試環境</p> <p>(3)執行測試步驟與預期結果</p> <p>●附表 2-36 查詢檢索之執行步驟與預期結果表</p> | <p>●依照修訂之文書及檔案管理電腦化作業規範逐項增列測試需求至附表 2-35 中，包含需求編號 R5</p> | ●無建議 |
| 6 | <p>統計報表：</p> <p>(1)此劇本所測試之需求</p> <p>●附表 2-37 統計報表之主要受測需求表</p> <p>(2)測試環境</p> <p>(3)執行測試步驟與預期結果</p> <p>●附表 2-38 統計報表之執行步驟與預期結果表</p> <p>(4)參考表單</p> <p>●附表 2-39 歸檔案件數量統計表之參考格式</p> <p>●附表 2-40 檔案編目數量統計表之參考格式</p> <p>●附表 2-41 檔案保管數量統計表(依分類</p> | <p>●依照修訂之文書及檔案管理電腦化作業規範逐項增列測試需求至附表 2-37 中，包含需求編號 R6</p> | ●無建議 |

| 項次 | 修改內容 | 修改說明 | 建議 |
|----|--|---|--|
| | <p>類目)之參考格式</p> <ul style="list-style-type: none"> ●附表 2-42 檔案保管數量統計表(依保存年限)之參考格式 ●附表 2-43 調案數量統計表之參考格式 ●附表 2-44 檔案申請應用分類數量統計表之參考格式 ●附表 2-45 檔案申請應用核准分類數量統計表之參考格式 ●附表 2-46 檔案申請應用數量及准駁情形統計表之參考格式 ●附表 2-47 檔案應用用途統計表之參考格式 ●附表 2-48 檔案管理業務綜合統計表之參考格式(驗證當年度) | | |
| 7 | <p>轉檔作業：</p> <p>(1)此劇本所測試之需求</p> <ul style="list-style-type: none"> ●附表 2-49 轉檔作業之主要受測需求表 <p>(2)測試環境</p> <p>(3)執行測試步驟與預期結果</p> <ul style="list-style-type: none"> ●附表 2-50 轉檔作業之執行步驟與預期結果表 | <ul style="list-style-type: none"> ●依照修訂之文書及檔案管理電腦化作業規範逐項增列測試需求至附表 2-49 中，包含需求編號 R7.1、R7.2 ●調整附表 2-50 與年序有關資料 | <ul style="list-style-type: none"> ●無建議 |

| 項次 | 修改內容 | 修改說明 | 建議 |
|----|--|--|------|
| 8 | 稽核與安全： (1)此劇本所測試之需求 ●附表 2-51 稽核與安全之主要受測需求表 (2)測試環境 (3)執行測試步驟與預期結果 ●附表 2-52 稽核與安全之執行步驟與預期結果表 | ●依照修訂之文書及檔案管理電腦化作業規範逐項增列測試需求至附表 2-51 中，包含需求編號 R8.1 至 R8.6.3 ●調整附表 2-52 與年序有關資料、及增加顯性浮水印檢測 | ●無建議 |

除公文及檔案管理資訊系統驗證規格細項之建議外，本案也針對公文及檔案管理資訊系統驗證作業提供整體性的建議。

- 根據本案文書檔案資訊系統現況調查結果顯示，多數機關認為公文及檔案管理資訊系統驗證制度有助於確保本機關文書與檔案的品質，且有助於本機關文書檔案資訊系統符合規範要求。然而，根據調查結果發現，機關已通過驗證者尚未達到 70%。因此，建議持續推廣公文及檔案管理資訊系統驗證作業，以擴大其影響力。
- 為使驗證規格中部份測試劇本更貼近實務作業，建議可邀請機關或廠商代表參與驗證規格之修訂，或提供部分彈性，以兼顧驗證精神與實務需求。
- 因機關專案合約均以取得證書為驗收依據，而目前驗證測試完成至機關取得證書所需時間可能長達數周，建議可縮短審查與發證時間，或在驗證測試完成後，先提供一份證明，以利機關進行專案驗收。
- 目前，部分機關客製化後之系統與通過驗證之版本並不同，機關人員卻誤以為其系統已符合規範。因此，建議加強宣導，以減少機關對於驗證制度之誤解。

第三節 小結

因應民國 104 年 2 月由國家發展委員會檔案管理局所修訂之「文書檔案管理電腦化作業規範」，中華民國資訊軟體協會配合修訂驗證規格，並且已於民國 104 年 3 月完成「文書及檔案管理資訊系統驗證規格」之部分內容增修。

本專案為研提文書檔案資訊系統驗證規格修正建議，已深入瞭解中華民國資訊軟體協會於民國 104 年 3 月修改完成之「公文及檔案管理資訊系統驗證規格書」，並分別針對「公文交換格式及線上簽核功能」以及「檔案管理功能」之初始情境資料、測試劇本等細節逐條列出建議事項。同時，本專案也提出對於公文及檔案管理資訊系統驗證作業之整體建議，包含：

- 持續推廣公文及檔案管理資訊系統驗證作業
- 確保驗證規格兼顧驗證精神與實務需求
- 加速驗證審查與縮短驗證結果核發期間
- 加強公文及檔案管理資訊系統驗證作業之宣導

第四章 文書檔案資訊系統相關重要議題

第一節 專家焦點座談

本專案於民國 103 年 8 月至 10 月間舉辦五場焦點座談會，針對文書及檔案管理相關議題與發展方向，廣泛吸取產官學界相關經驗與建議，詳細焦點座談會議紀錄，請參考附錄一。此五場焦點座談會之主題及與會人士為：

一、「雲端架構與資訊安全」

- 台灣科技大學資管系 吳宗成 教授
- 行政院雲端辦公室 劉龍龍 主任
- 內政部警政署資訊室 廖美鈴 主任
- 達文西法律事務所 葉奇鑫 律師
- 叻揚資訊 符文藻 處長
- 檔案管理局 張文熙組長
- 檔案管理局 邱菊梅副組長
- 檔案管理局 戴慧明科長
- 檔案管理局 楊益昌助理設計師

- 研究計畫團隊成員

二、「文書及檔案管理電腦化作業規範之調整對文檔合一系統發展之影響」

- 長科資訊 李紹康 總經理
- 葳橋資訊 陳勤法 總經理
- 帝緯系統 賴正宗 知識長
- 康大資訊 黃閔雪 經理
- 敦陽資訊 馬恩惠 經理
- 檔案管理局 張文熙組長
- 檔案管理局 邱菊梅副組長
- 檔案管理局 戴慧明科長
- 檔案管理局 楊益昌助理設計師
- 研究計畫團隊成員

三、「文書檔案格式之現況與發展」

- 英福達科技 邵新中董事長
- 安鈦資訊 高川凱總經理

- 趨勢科技 張裕敏資深協理
- 叡揚資訊 吳錦紅經理
- 二一零零 柯伶憶經理
- 檔案管理局 張文熙組長
- 檔案管理局 邱菊梅副組長
- 檔案管理局 戴慧明科長
- 檔案管理局 楊益昌助理設計師
- 研究計畫團隊成員

四、「公文檔案管理架構之調整」

- 行政院資訊處 趙培因處長
- 法務部資訊處 陳泉錫處長
- 交通部管理資訊中心 宋麗惠組長
- 內政部資訊中心 沈金祥主任
- 財政部財政資訊中心 陳淑華副組長
- 檔案管理局 張文熙組長

- 檔案管理局 邱菊梅副組長
- 檔案管理局 戴慧明科長
- 檔案管理局 楊益昌助理設計師
- 研究計畫團隊成員

五、「電子文書與檔案之創新服務與應用」

- 主計總處主計資訊處 潘城武處長
- 財政部財政資訊中心 蘇俊榮主任
- 亞太資訊業服務組織 張國鴻秘書長
- 資策會資訊服務處 盛敏成處長
- 銘傳大學資訊工程系 李御璽教授
- 檔案管理局 張文熙組長
- 檔案管理局 邱菊梅副組長
- 檔案管理局 戴慧明科長
- 檔案管理局 楊益昌助理設計師
- 研究計畫團隊成員

第二節 重要議題可行性分析

本案彙整焦點座談會建議內容，並將各項建議分為三大類，包含：「適合納入短期計畫」、「適合納入中長期計畫」、「暫不建議納入短期或中長期計畫」。以下列出各類議題彙整原則：

- 適合納入短期計畫
 - 需儘早投入以利後續文書檔案資訊化發展者
 - 具效益且現階段即可配合者
 - 可避免文書檔案作業問題之預防性建議者
- 適合納入中長期計畫
 - 所需執行時間較長且具創新及前瞻性者
 - 影響範圍較大且須深入研析具體作法者
 - 增修相關法令規範者
 - 短期內無法取得所需資源且具前瞻性者
- 暫不建議納入短期或中長期計畫
 - 投入成本難以負擔且效益恐難彰顯者
 - 非屬國家發展委員會檔案管理局權責範圍內者

■ 已屬國家發展委員會檔案管理局持續處理項目內者

以下分別彙整五場座談會所凝聚之建議重點，以及說明各項重點是否適合納入短期(104-105 年度)或中長期計畫(106-110 年度)，如表六十四至表六十八。

一、「雲端架構與資訊安全」

表六十四、雲端架構與資訊安全建議重點之可行性分析建議

| 座談會建議重點 | 是否適合納入短期(104-105)或中長期計畫(106-110) | 說明 |
|--|----------------------------------|--|
| (一) 建議配合檔案管理局的業務特性及雲端運算的優勢，提出具有創新性的服務方向。 | 適合納入短期(104-105)計畫 | 雲端運算已是大勢所趨，也是政府機關積極引進的技術。然而，研提相關計畫時，除了規劃以雲端技術為基礎的平台外，最重要的還是其應用面與創新性。因此，配合雲端運算的特性，檔案管理局宜於短期內發掘適合的服務方向，以利提出具規模且前瞻性的相關計畫，並列入中長期建置雲端技術管理與服務平台的範疇。 |
| (二) 應用雲端運算於跨部會檢調查詢之服務 | 適合納入中長期(106-110)計畫 | 目前的文書檔案管理系統所提供的檢調與查詢功能，都屬於單一機關及特定議題的性質。未來，若能提供跨機關與統整性的查詢服務，甚至主動提供未被預期的相關資訊，將可提升相關功能的附加價值。此外，為達成此目的，所需搜尋的資料量將是非常龐大，更可發揮雲端運算的特色。因此，建議可考慮納入中長期計畫。 |

| 座談會建議重點 | 是否適合納入短期(104-105)或中長期計畫(106-110) | 說明 |
|---------------------------|----------------------------------|--|
| (三)彙整分析各機關首長信箱所蒐集之民眾意見 | 適合納入中長期(106-110)計畫 | 各機關在網頁上所建置之首長信箱，已逐漸成為民眾與該機關的重要溝通橋樑。檔案管理局若能整合全國各機關首長信箱的資料，將具有大數據的特性，可藉此提出具有創新性的服務。例如，可分析民意的趨勢，以做為機關首長施政的考量。因此，建議可考慮納入中長期計畫。 |
| (四) 建議於檔案法中納入個人資料保護法的相關議題 | 適合納入中長期(106-110)計畫 | 個人資料保護法通過後，檔案管理局在徵集資料或開放資料時，難免會涉及個人資料保護的相關議題。檔案管理局宜深入探討個人資料保護法對於文書檔案管理的影響，未來，若有機會修改檔案法時，可考慮增加或修改法條，以利業務的推動，並可減少爭議。因此，建議可考慮納入中長期計畫。 |

二、「文書及檔案管理電腦化作業規範之調整對文檔合一系統發展之影響」

表六十五、文書及檔案管理電腦化作業規範之調整對文檔合一系統發展之影響建議重點之可行性分析建議

| 座談會建議重點 | 是否適合納入短期(104-105)或中長期計畫(106-110) | 說明 |
|-----------------|----------------------------------|----------------------------------|
| (一)增加電子檔案檢測相關宣導 | 適合納入短期(104-105)計畫 | 電子檔案檢測是建立機關長期保存電子檔案的基石之一，值得推廣宣導。 |

| 座談會建議重點 | 是否適合納入短期(104-105)或中長期計畫(106-110) | 說明 |
|--------------------------|----------------------------------|--|
| (二)提供文書檔案管理相關規範之專人專線回答服務 | 暫不建議納入短期或中長期計畫 | 雖然檔案管理局在人力並不寬裕，此專人專線平時業務不多，恐將浪費。但在更動相關規範時，因應文書檔案管理相關規範內容，仍應有明確之解釋，則可由職責單位人員輪值兼辦擔任，以提供良好服務。 |
| (三)研擬電子檔案損毀相關處理辦法 | 適合納入短期(104-105)計畫 | 電子檔案損毀的可能原因很多，所以可否鑑識、還原、搶救的相關補救措施亦不相同。因應此電子檔案損毀的高風險性，應研擬電子檔案損毀相關處理辦法。 |
| (四)修正驗證規範以符合實務作業 | 適合納入短期(104-105)計畫 | 驗證規範之嚴謹寬鬆影響著機關文書檔案管理資訊系統之強韌度，因此應依據法規配合實務需求，與時俱進，加以修正。 |

三、「文書檔案格式之現況與發展」

表六十六、文書檔案格式之現況與發展建議重點之可行性分析建議

| 座談會建議重點 | 是否適合納入短期(104-105)或中長期計畫(106-110) | 說明 |
|-----------------------------|------------------------------------|--|
| (一) 提出以 HTML5 作為文書檔案格式之執行策略 | 適合同時納入短期(104-105)計畫與中長期(106-110)計畫 | HTML5 格式具備 XML 的優點，並擁有跨作業環境與平台之優勢，相當適合作為新一代的文書檔案格式。然而，它是否適合作為資訊檢索的對象或作為檔案長期保存格式則仍有疑慮。因此，建議短期內，先進行 HTML 作為保存格式的可行性分析；配合此可行性分析結果，將 HTML 作為文書檔案格式納入中長期計畫，提出執行策略與行動方案，並透 |

| 座談會建議重點 | 是否適合納入短期(104-105)或中長期計畫(106-110) | 說明 |
|------------------------|----------------------------------|--|
| | | 過離型建置與試辦，分階段逐步完成。 |
| (二) 探討 HTML5 可能造成的資安問題 | 適合納入短期(104-105)計畫 | 目前，網路上已列出 HTML5 至少有六項可攻擊之處，各大瀏覽器廠商也仍在補救當中，建議短期內評估文書檔案格式是否也需要開放這些功能，避免開放不必要的功能，以降低造成資安問題的機會。 |
| (三)修訂文書本文檔之 XML 標籤集內容 | 適合納入短期(104-105)計畫 | 目前的文書檔案格式中定義許多標籤，連廠商技術人員都覺得相當複雜，且難以理解。機關也反映部分標籤很少用，需要的標籤卻未被納入。此一現象意謂可能需要相當代價才能維持正常運作，則遑論繼續精進。因此，建議於短期計畫中進行必要的修訂。 |

四、「公文檔案管理架構之調整」

表六十七、公文檔案管理架構之調整建議重點之可行性分析建議

| 座談會建議重點 | 是否適合納入短期(104-105)或中長期計畫(106-110) | 說明 |
|----------------------|----------------------------------|--|
| (一)評估是否需將行動簽核納入作業規範中 | 適合納入短期(104-105)計畫 | 行動手機與平板電腦的總銷售量已超越桌上型電腦。未來之使用必然更為增加，為因應相關人員之使用情形，應加以規範。 |
| (二)將公文轉換成表單或表格方式呈現 | 暫不建議納入短期或中長期計畫 | 公文格式之變化牽涉到不同機關之權責。 表單或表格方式在使用上，針對部分業務，極為方便。然而是否適用於各項業務，尤其案件內容 |

| 座談會建議重點 | 是否適合納入短期(104-105)或中長期計畫(106-110) | 說明 |
|------------------------|----------------------------------|---|
| | | 與頁數眾多時，應再商榷。 |
| (三)評估公文簽核點之有效性 | 適合納入中長期計畫(106-110) | 各簽核點之簽核意見關係著職責之劃分，然而在整個公文辦畢歸檔之後，是否仍須保留公文簽核點之有效性，或是由機關概括承受，其可能影響，值得深入分析。 |
| (四)增加文書相關規範 | 適合納入中長期計畫(106-110) | 文書相關規範之涵蓋範圍，影響著各機關資訊業務之標準程度，應增加文書相關規範之內容，以提高機關資訊系統與檔案的互通性。 |
| (五)宣導文書檔案管理資訊系統驗證作業之概念 | 適合納入短期(104-105)計畫 | 文書檔案管理資訊系統驗證作業可確保最起碼之資訊系統作業準據，然仍有其限制與測試範圍，宜加宣導，避免機關有過度之解釋。 |

五、「電子文書與檔案之創新服務與應用」

表六十八、電子文書與檔案之創新服務與應用建議重點之可行性分析

建議

| 座談會建議重點 | 是否適合納入短期(104-105)或中長期計畫(106-110) | 說明 |
|-------------------------|----------------------------------|---|
| (一)提供與檢調目的相關性質之公文資料作為參考 | 暫不建議納入短期或中長期計畫 | 承辦人員處理公務時，若能主動提供相關性質之公文資料，可提升承辦人員行政效率。然而，此功能應視各機關之需求而定，並可由各機關自行決定在現有之文書檔案管理系統中擴充相關功能。因此，暫不建議將此構想納入短期或中長期計畫。 |
| (二)增加檔案推廣活動 | 暫不建議納入短期 | 增加檔案推廣活動可提升民眾對 |

| 座談會建議重點 | 是否適合納入短期(104-105)或中長期計畫(106-110) | 說明 |
|---------------------------------|----------------------------------|--|
| | 或中長期計畫 | 檔案內容興趣，進而增加民眾應用檔案內容的意願。然而，目前檔案管理局應用服務組已持續投入檔案推廣活動。因此，暫不建議將此內容納入短期或中長期計畫。 |
| (三)提供開放資料供其他單位增值應用 | 適合納入中長期(106-110)計畫 | 檔案管理局所管理的資料相當多元豐富，但受限於人力物力財力，僅能在現有業務基礎上提供服務與應用，不易提供具開創性的服務與應用。配合開放資料的浪潮，若能提供資料給其他單位進行增值應用，當更能發揮綜效，並提升文書檔案的價值。因此，建議將此內容納入中長期計畫。 |
| (四) 應用大數據技術分析各機關文書檔案資料 | 適合納入中長期(106-110)計畫 | 若整合各機關文書檔案資料，運用大數據分析技術，輔以視覺化方式呈現，可有效觀察文書檔案之相關應用趨勢，並可藉此作為調整相關業務與服務之參考。因此，建議將此內容納入中長期計畫。 |
| (五)分析首長信箱內容作為施政參考(與第一場座談會之建議相同) | 適合納入中長期(106-110)計畫 | 各機關在網頁上所建置之首長信箱，已逐漸成為民眾與該機關的重要溝通橋樑。檔案管理局若能整合全國各機關首長信箱的資料，將具有大數據的特性，可藉此提出具有創新性的服務。例如，可分析民意的趨勢，以做為機關首長施政的考量。因此，建議可考慮納入中長期計畫。 |

第三節 小結

根據上述分析結果，據此分析，適合納入短期計畫之建議事項包含：

項包含：

- 建議配合檔案管理局的業務特性及雲端運算的優勢，提出具有創新性的服務方向。(此建議來自「雲端架構與資訊安全」焦點座談會)
- 提出以 HTML5 作為文書檔案格式之執行策略(亦屬中長期)。(此建議來自「文書檔案格式之現況與發展」焦點座談會)
- 探討 HTML5 可能造成的資安問題。(此建議來自「文書檔案格式之現況與發展」焦點座談會)
- 增加電子檔案檢測相關宣導。(此建議來自「文書及檔案管理電腦化作業規範之調整對文檔合一系統發展之影響」焦點座談會)
- 研擬電子檔案損毀相關處理辦法。(此建議來自「文書及檔案管理電腦化作業規範之調整對文檔合一系統發展之影響」焦點座談會)
- 修正驗證規範以符合實務作業。(此建議來自「文書及檔案管理電腦化作業規範之調整對文檔合一系統發展之影

響」焦點座談會)

- 修訂文書本文檔之 XML 標籤集內容。(此建議來自「文書檔案格式之現況與發展」焦點座談會)
- 評估是否需將行動簽核納入作業規範中。(此建議來自「文書檔案格式之現況與發展」焦點座談會)
- 宣導文書檔案管理資訊系統驗證作業之概念。(此建議來自「公文檔案管理架構之調整」焦點座談會)

此外，適合納入中長期計畫之建議事項包含：

- 應用雲端運算於跨部會檢調查詢之服務。(此建議來自「電子文書與檔案之創新服務與應用」焦點座談會)
- 彙整分析各機關首長信箱所蒐集之民眾意見。(此建議來自「電子文書與檔案之創新服務與應用」焦點座談會)
- 建議於檔案法中納入個人資料保護法的相關議題。(此建議來自「雲端架構與資訊安全」焦點座談會)
- 提出以 HTML5 作為文書檔案格式之執行策略(亦屬短期)。(此建議來自「文書檔案格式之現況與發展」焦點座談會)
- 提供開放資料供其他單位加值應用。(此建議來自「電子文書與檔案之創新服務與應用」焦點座談會)

- 應用大數據技術分析各機關文書檔案資料。(此建議來自「電子文書與檔案之創新服務與應用」焦點座談會)
- 評估公文簽核點之有效性。(此建議來自「公文檔案管理架構之調整」焦點座談會)
- 增加文書相關規範，加入共同元件。(此建議來自「公文檔案管理架構之調整」焦點座談會)

第五章 文檔合一計畫之接續方案

第一節 接續方案建議計畫項目

所提「文書檔案管理與應用之雲端化與加值化」之構想主要是希望延續「文書檔案資訊網路合一計畫」五年來的努力成果，並能呼應國家發展委員會檔案管理局的發展藍圖，預計達成以下目標：

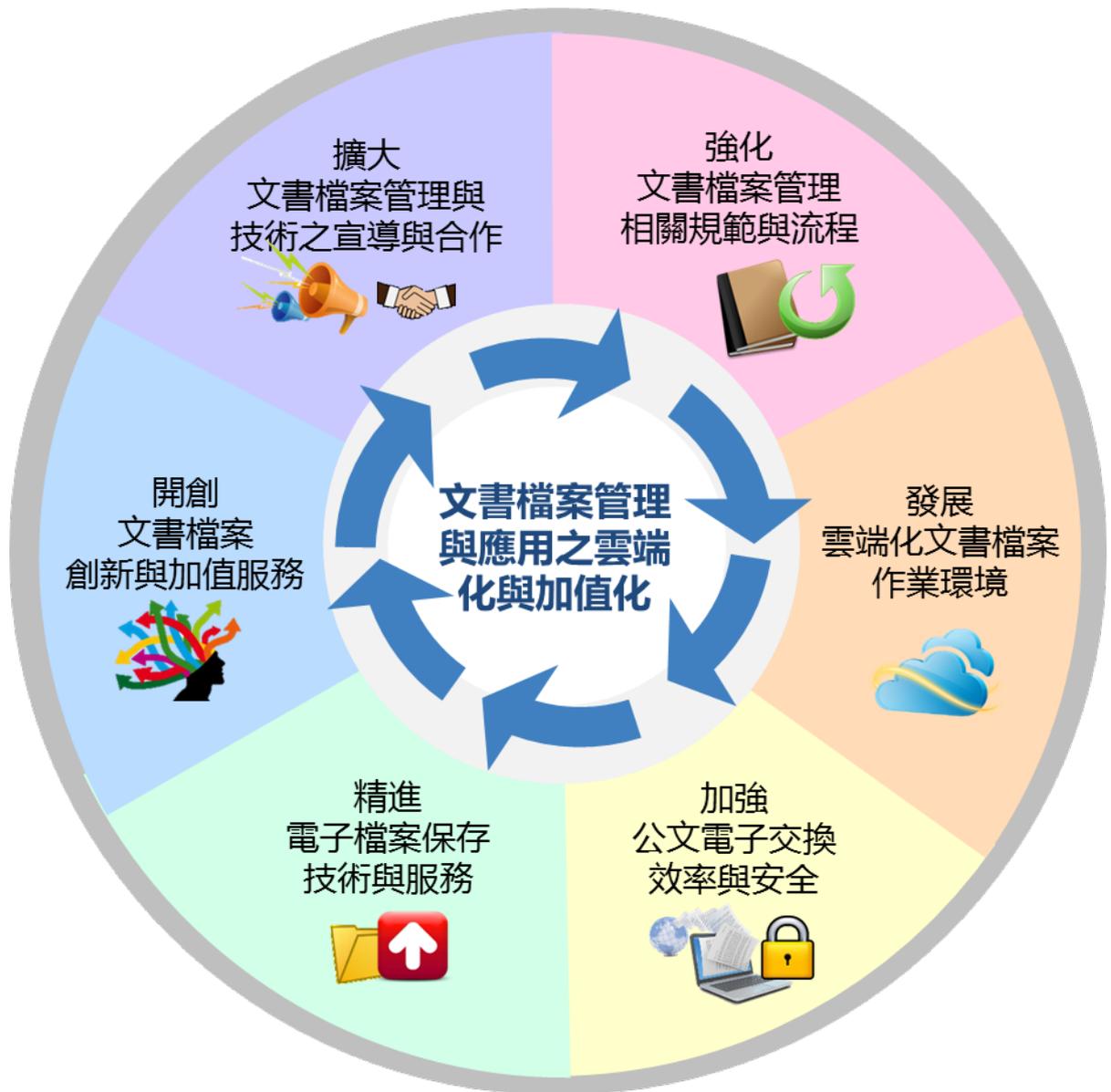
- 確保相關法規與時俱進且完善可行
- 提升文書檔案管理運作效能與品質
- 再造公文電子交換架構與運作機制
- 增進電子檔案長期保存技術
- 提高檔案附加價值與創收機會
- 促進人員專業素養與跨機關合作

為達成上述目標，本案首先召開五場焦點座談會，針對文書及檔案管理相關議題與發展方向，廣泛吸取產官學界相關經驗與建議。此五場焦點座談會之主題包含：「雲端架構與資訊安全」、「文書及檔案管理電腦化作業規範之調整對文檔合一系統發展之影響」、「文書檔案格式之現況與發展」、「公文檔案管理架構之調整」、「電子文書與檔案之創新服務與應用」；其次，本案針對 2013 家

政府機關進行文書檔案資訊系統現況調查分析，以了解政府機關執行相關業務之現況與成效。

同時，本案亦研析國外主要先進國家檔案管理局之策略規劃，包含：美國國家檔案暨文件署(USA-National Archives and Records Administration)2014—2018 之策略規劃(Strategic Plan 2014 - 2018, <http://www.archives.gov/about/plans-reports/strategic-plan>)、英國國家檔案館(United Kingdom- The National Archives)之發展計畫(Our Business Plan for 2011 - 2015, <http://www.nationalarchives.gov.uk/about/our-plans.htm>)及數位策略(Digital Strategy, <http://www.nationalarchives.gov.uk/documents/the-national-archives-digital-strategy.pdf>)、澳洲國家檔案館(Australia - National Archives of Australia) 之發展計畫(National Archives of Australia Corporate Plan 2014 - 15 to 2018 - 19, <http://naa.gov.au/about-us/organisation/accountability/corporate-plan/index.aspx>)、加拿大國家檔案館(Canada - Library and Archives Canada) 之 發 展 計 畫 (Business Plan 2013 - 2016, <http://www.bac-lac.gc.ca/eng/about-us/business-plans/Pages/business-plan-2013-2016.aspx>)。

本計畫共包含六個主要計畫項目，如圖一所示。以下將分別說明各計畫項目之主要內容。



圖一、「文書檔案管理與應用之雲端化與增值化」計畫架構圖

一、強化文書檔案管理相關規範與流程

國家發展委員會檔案管理局乃為我國檔案之主管機關，且自民國 101 年起推動文書檔案資訊網路合一計畫，串連電子檔案前端之公文書至檔案後端之影像的完整生命週期，包括公文電子交換、公文線上簽核及公文管理資訊系統之整合，修定「文書及檔

案管理電腦化作業規範」，推動公文檔管系統驗證作業，發展電子檔案長期保存技術等，使得我國電子文書檔案之管理亦發趨於完整。

因應資訊科技應用快速變化，行動裝置與雲端應用之崛起，辦公室之功能走向行動化與虛擬化，加上資訊表達與交換格式之推陳出新，使得現行之文書檔案管理相關規範仍有討論與調整的空間。再者，國際電子檔案相關標準之頒佈，例如 ISO 16175「電子辦公環境中之檔案原則與功能需求」等，皆揭示未來在電子化政府環境中所面對之需求改變。因此為賡續現有之基礎，應檢視現有文書檔案管理之相關規範，強化其中之功能與作業規範；檢討電子檔案長期保存可採行之格式與媒體，以確保機關電子檔案與國家檔案之長期保存；規劃新一代的文書檔案格式，以利電子檔案之保存與交換；考量雲端運算之資訊安全需求，檢討並加強電子檔案長期保存之資訊安全相關作業規範，以及檢討修正現行文書檔案管理資訊系統驗證制度，以提升文檔資訊系統驗證作業之效能與品質。

二、發展雲端化文書檔案作業環境

為提升文書檔案管理運作效能與品質，國家發展委員會檔案

管理局持續致力於改善文書檔案管理作業環境，以達到提高行政效率之目的。配合行政院「雲端運算應勇產業發展方案」，各機關亦亟思如何在文書與檔案管理業務方面，善用雲端運算的優勢，以達提升效能與降低成本的目標。

因此，隨著各機關對於雲端運算應用的需求不斷醞釀與擴大，國家發展委員會檔案管理局首先可研擬機關文書檔案作業雲端化指引，以協助機關瞭解文書檔案管理作業環境雲端化之作法，以免各機關只為了降低建置與營運成本，就貿然採用雲端運算的作法，而忽略了其背後可能產生的風險與注意事項。其次，國家發展委員會檔案管理局可建置國家檔案雲端平台與服務，以提升國家檔案管理運作效能與服務方式。最後，可根據研擬之機關文書檔案作業雲端化指引，建置國家發展委員會檔案管理局文書檔案雲端化作業環境，以提升文書檔案管理運作效能與品質，並作為雲端運算的示範性系統，進而成為其他機關改善文書檔案作業環境之參考。

三、 加強公文電子交換效率與安全

民國 91 年起，行政院研考會開始實施公文 G2B2C 電子交換計畫，並於民國 97 年規劃第 4 代公文電子交換系統，該系統包含

「e 公務交換中心層」、「以縣市政府或部會本部為主的交換中心層」、「交換機關層」等 3 層式運作機制。

截至 100 年 12 月，「以縣市政府或部會本部為主的交換中心層」建置情形，於中央部會共建置有 27 個統合中心，地方政府共建置有 20 個統合中心；「交換機關層」建置情形，共有 10,038 個政府機關參與及 58,859 個民間企業參與。

配合政府組織改造推動文檔合一政策，民國 101 年起，國家發展委員會檔案管理局承接行政院研究發展考核委員會(以下簡稱行政院研考會)之公文資訊系統相關管理業務。

為提高機關公文電子交換作業之效能與安全，國家發展委員會檔案管理局辦理「公文電子交換網路系統之各系統整合交換中心最適規模作業」，該作業藉由整併公文統合交換中心，大幅縮減統合交換中心數主管機關數，提升系統復原處理速度，降低資安風險，並規劃建置新一代公文電子交換系統。截至民國 103 年，已將統合交換中心數調降為 22 個。

同時，為擴大資安認證範圍，國家發展委員會檔案管理局亦擴大國家發展委員會檔案管理局 ISO 27001 國際資訊安全標準認證範圍，含括基層機關公文整合系統、文書編輯網路服務整合系

統及公文電子交換網路系統，並獲認證通過。

然而，現行之公文電子交換架構仍有許多可改善之處，例如：簡化系統架構、降低維運成本、加強資訊安全、簡化機關通訊錄維護機制、持續推廣 G2B2C、支援外陳外會等問題。因此，為提升公文電子交換系統效能與安全，進而提升機關行政效率，國家發展委員會檔案管理局可首先應建置以電子郵件伺服器為基礎之交換中心，以改善現有系統架構複雜之問題，並省去維護現行公文交換中心之為運費用。其次，國家發展委員會檔案管理局可發展文書檔案資訊系統之應用程式介面(Application Programming Interface, API)，以整合公文電子交換與文書檔案管理系統，進而落實文檔合一政策目標。同時，研擬提升資訊安全強度機制，以確保公文檔案之機密性。

四、精進電子檔案保存技術與服務

在我國政府機關推動節能減紙方案以及電子公文線上簽核作業之下，所管有之原生性電子檔案數量已經快速增加，因此對於電子檔案之各類應用服務需求也大幅提高。

國家發展委員會檔案管理局為協助機關解決電子檔案長期保存可能面臨的保存與應用問題，已經建置「電子檔案長期保存實

驗室」與「電子檔案技術服務中心」，結合國內學術研究機構與業界之研究成果，建構電子檔案長期保存平台，發展電子檔案封裝、電子檔案格式轉置、媒體轉置、電子檔案修復、瀏覽、儲存媒體銷毀、軟硬體設備系統保存、驗證及修復等長期保存工具、系統與服務，以便協助機關能妥善保存與有效呈現電子檔案。此外，電子檔案技術服務中心，提供諮詢管道，協助機關解決電子檔案管理的相關問題。

然而，因資訊技術更迭迅速，為避免電子檔案之技術過時問題，各國在推動電子檔案長期保存議題上，仍各有所不同著力重點，因此我國仍須持續關注電子檔案長期保存技術之國際發展趨勢，以制訂合乎我國需求之電子檔案管理策略。除此之外，仍須賡續加強電子檔案長期保存之各類實作技術，參考國外相關實驗室之作法，提升電子檔案鑑識之工具與能力，以提升電子檔案長期保存實驗室之轉置、模擬、修復等技術功能與諮詢服務。

五、開創文書檔案創新與增值服務

根據行政院研究發展考核委員會於民國 103 年 5 月 20 所公告的 102 年度施政績效報告，102 年度國家檔案資訊網累計使用人次為 649.38 萬人次，較 101 年度增加 102.38 萬人。為提高檔案附加

價值，進而創造營收機會，國家發展委員會檔案管理局將持續投入於「促進檔案開放與應用，發揮檔案功能」。

然而，目前文書檔案內容似乎不易引起一般民眾興趣，以至於難以開創文書檔案附加價值。因此，為持續促進檔案開放與應用，進而提高檔案附加價值與創收機會，首先應考慮擴大電子檔案徵集範圍，藉此蒐集更多吸引民眾興趣之檔案，並從中發掘具文創價值之檔案資料，透過發展文創活動與文創商品，以開創營收機會。其次，配合行政院積極推動之政府資料開放，藉此增進政府施政透明，可透過推動文書檔案之開放資料(Open Data)服務平台，提供民眾關注之文書檔案資料，強化民眾監督政府的力量，方便民眾應用檔案，並加深民眾與檔案的關係。

此外，為開創文書檔案加值服務，亦可應用大數據(Big Data)技術提供文書檔案加值服務，例如：彙整分析各機關首長信箱中之文書資料，呈現及時的民意趨勢，藉此作為首長施政參考。

六、 擴大文書檔案管理與技術之宣導與合作

為增進文書檔案管理人員專業素養，並促進跨機關合作，國家發展委員會檔案管理局已於民國 102 年度辦理公文及檔案資訊系統、電子檔案保存技術等教育訓練，共計 42 場次，公文電子交

換系統用戶端 (eClient) 教育訓練，共計 35 場，以及多場電子檔案管理技術國際研討會。

然而，推廣文書檔案管理與技術並非短期任務，須持續辦理宣導活動，並促進跨機關間、跨國際間之合作。因此，為持續擴大文書檔案管理與技術之宣導與合作，首先，可迎合網路教學的發展趨勢，透過建置大規模網路線上課程(Massive Open Online Course，簡稱 MOOC)，使文書檔案管理從業人員可不限時間空間自由學習文書檔案管理與技術之知識與技能，並且透過評量的方式取得學習證書，藉此提升我國文書檔案管理人員專業素養。其次，國家發展委員會檔案管理局可透過與利益關係人、國內外機構之合作，發揮合作綜效，以提升文書檔案管理與技術之水準。最後，可藉由舉辦文書檔案管理與技術相關議題之活動與研討會，拓展我國文書檔案管理與技術之國際視野，增加國際合作機會，並掌握國際間文書檔案管理與技術發展趨勢。

第二節 接續方案推動策略

一、 強化文書檔案管理相關規範與流程

(一)、 規劃新一代文書檔案格式

目前文書及檔案管理電腦化作業規範中，針對文書本文檔(DI)已經定義許多的資料標籤，然而在實務上，有一些標籤是用不到，而卻未納入某些需要的標籤。因此，應重新檢討規範中所定義之文書本文檔(DI)資料標籤，以規劃合乎實務需求之新一代文書檔案格式。再者，2014年10月由全球資訊網協會(W3C)完成制定之HTML5標準，是最新的HTML版本。它具備XML的優點，擁有跨作業環境與平台之優勢，可作為支援行動運算與簽核等之解決方案。針對此策略，具體作法如下：

- 檢討文書本文檔所需之資料標籤
- 考量評估以HTML5做為新一代文書檔案格式的可能性，建置並實驗其雛形

(二)、 檢討電子檔案長期保存格式與媒體

資訊技術變動迅速，因此針對不同型式的電子檔案相繼推出新的保存格式。再者，因應儲存媒體如硬碟等之巨量化，以及傳統電子儲存媒體如光碟等之保存不易，造成更新複製之作業需求、

成本與負擔。另外，雲端運算逐漸普及，因此應該持續檢討電子檔案長期保存格式與媒體。針對此策略，具體作法如下：

- 參考各國所採行之電子檔案長期保存格式，檢討修正我國之電子檔案長期保存格式
- 因應新的儲存媒體，規劃相關轉製規範，例如光碟資料轉製備份至硬碟等。
- 規劃探討媒體資料儲存於雲端之可能性，並建置相關規範

(三)、檢討改善作業流程

目前有關移轉、移交及銷毀等作業流程，於機關之間或機關與國家發展委員會檔案管理局之間，仍存在許多繁複的人工作業程序。國家發展委員會檔案管理局曾針對電子檔案線上移轉交予銷毀作業進行試辦，並建置雛型系統。未來，配合雲端運算環境的發展，應可逐步提升相關作業的自動化程度，以提升其效率與品質。此外，機關保管的永久檔案在尚未移交至國家發展委員會檔案管理局前，若能在機關內設計標準的保管程序，並搭配系統建置，將可使未來的移交作業更加順暢。針對此策略，具體作法如下：

- 根據電子檔案線上移轉/交、銷毀等試辦經驗，修改相關作業規範

- 針對即將移轉交之檔案，建立機關內之標準化作業程序，並提供建置相關系統之指引
- 配合雲端環境之發展，整合前述相關系統，以提升作業效率與品質

(四)、檢討並加強資訊安全相關規範

個人資料保護法通過後，各機關在徵集資料或開放資料時，難免會涉及個人資料保護的相關議題。國家發展委員會檔案管理局宜深入探討個人資料保護法對於文書檔案管理的影響，未來可考慮修法，以利業務的推動，減少爭議。另外，部分機關或機關遭遇到電子檔案損毀時尚無相關辦法可依循，例如：封裝後之檔案無法開啟，舊系統中之檔案匯入系統時，亦可能因系統損毀或其他問題造成資料無法移轉。因此應檢討並加強電子檔案管理之資訊安全相關規範。針對此策略，具體作法如下：

- 加強宣導電子檔案之資訊安全管理
- 修正「文書及檔案管理電腦化作業規範」

(五)、提升文書檔案資訊系統驗證作業之效能與品質

為了確立機關文書檔案資訊系統之標準化與法規相符性，故應持續推動文書檔案資訊系統之驗證作業。然而，驗證規範之嚴謹程度將影響著機關文書檔案管理資訊系統的強韌度，所以應加

適度調整。另外，現行驗證作業中有些驗證劇本與實務作法有落差，因此應依據法規並配合實務需求，檢討調整現行驗證制度，與時俱進，以符合機關實際作法，提升文書檔案資訊系統驗證作業之效能與品質。針對此策略，具體作法如下：

- 因應法規變動，重新規劃完整之文檔資訊系統驗證版本
- 修正文書檔案資訊系統驗證制度與作業

二、發展雲端化文書檔案作業環境

(一)、研擬機關文書檔案作業雲端化之指引

可借鏡國內外文書檔案作業雲端化之相關資料，例如：美國國家檔案暨文件署(National Archives and Records Administration)之「Guidance on Managing Records in Cloud Computing Environment」、澳洲國家檔案館(Australia - National Archives of Australia)的「Records management and the cloud」、InterPARES計畫的「Records in Cloud」等資料。同時，配合我國文書檔案作業環境現況，擬定法律、技術、文書檔案管理作業等面向之指引。例如：如何確保在雲端環境中管理檔案，仍符合檔案法、資訊公開法、隱私權法等相關法規；若政府機關採用雲端服務協助進行

檔案管理作業，則雙方對於電子檔案的權責為何；若電子檔案儲存於雲端環境中，該如何確保此檔案仍可視為數位證據，並符合相關法規；電子檔案較適合存放於公有雲、私有雲、社群原、混和雲；在雲端架構下，機關該如何管有電子檔案；若部份檔案保存於雲端環境中，如何與現有檔案管理系統中之檔案連結。針對此策略，具體作法如下：

- 研析國內外文書檔案管理作業雲端化之相關資料
- 評估我國文書檔案管理作業環境現況
- 研擬機關文書檔案作業雲端化指引

(二)、建置國家檔案雲端平台與服務

首先，可參考本案建議研擬之機關文書檔案作業雲端化指引，並可召集各機關代表進行研討，以分析國家檔案雲端服務平台的需求。同時，也可諮詢「行政院雲端運算應用與產業發展推動辦公室」之推動經驗，以規劃國家檔案雲端平台與服務。例如：國家檔案雲端服務平台的服務模式、國家檔案雲端服務平台的部屬模式、國家檔案雲端服務平台的服務等級協議(Service Level Agreement, SLA)、硬體環境與設備。

其次，建置國家檔案雲端服務平台以提升國家檔案管理作業平台之系統效能，例如：軟硬體基礎設備更新擴充、虛擬化環境

之建置等。針對此策略，具體作法如下：

- 分析國家檔案雲端化平台與服務之需求
- 設計國家檔案雲端化平台與服務
- 建置國家檔案雲端化平台與服務

(三)、建置檔案管理局文書檔案管理雲端作業環境

目前，各政府機關幾乎皆已具備文書與檔案管理資訊系統，以協助進行日常文書與檔案管理相關業務。此外，配合國家發展委員會檔案管理局委託中華民國資訊軟體協會推動多年的文書與檔案管理資訊系統驗證作業，多數機關相關系統之功能已達應有水準。然而，行政院已將「雲端運算」列為各部會施政的重點方向，且不斷引導各機關思考將資訊系統雲端化的可能性。面對此一趨勢，各機關的文書與檔案管理資訊系統勢必也須積極因應，以便在確保資訊安全的前提下，繼續提升維運效能，並降低成本。首先，可參考本案建議研擬之機關文書檔案作業雲端化指引，針對國家發展委員會檔案管理局進行完整的系統分析與設計，以提出適合的雲端化作業環境。其次，可開始建置檔案管理局文書檔案雲端系統，包含：軟硬體基礎設備更新擴充、虛擬化環境之建置等。針對此策略，具體作法如下：

- 分析國家發展委員會檔案管理局文書檔案雲端作業

環境之系統需求

- 設計國家發展委員會檔案管理局文書檔案雲端作業

環境

- 建置國家發展委員會檔案管理局文書檔案雲端作業

環境

三、 加強公文電子交換效率與安全

(一)、 建置以電子郵件伺服器為基礎之交換中心

首先可瞭解現行公文電子交換文件格式，包含：文書本文檔、簽核電子檔、文稿頁面檔、跨機關陳會搞呈現檔等。同時，瞭解各機關使用時所遭遇之問題，並可徵詢文書檔案資訊系統廠商意見，藉此更新公文電子交換文件格式。其次，規劃與設計以電子郵件伺服器為基礎之交換中心，並分析此系統與現行公文電子交換系統架構之功能差異，例如：文字編碼、文字編碼轉換、通訊錄維護方式、維運成本、擴充性等。針對此策略，具體作法如下：

- 更新公文電子交換文件格式
- 規劃與設計以電子郵件伺服器為基礎之交換中心
- 建置以電子郵件伺服器為基礎之交換中心
- 整合機關目錄彙送之功能

(二)、發展文書檔案資訊系統之應用程式介面(API)

分析各機關與文書檔案資訊系統廠商於整合公文電子交換與文書檔案資訊系統時所需之應用程式介面(API)，例如：可透過 API 將 eClient 確認收文之功能與文書檔案資訊系統整合，或使文書檔案資訊系統中可呈現外陳外會之流程紀錄。其次，可開始設計與發展文書檔案資訊系統之應用程式介面(API)，例如：函式、變數、資料結構等。

針對此策略，具體作法如下：

- 分析文書檔案資訊系統之應用程式介面(API)之需求
- 設計分析文書檔案資訊系統之應用程式介面(API)
- 發展文書檔案資訊系統之應用程式介面(API)

(三)、提升資訊安全確保機制

首先，可邀請資訊安全專家分析現行公文電子交換架構之資訊安全問題，例如：現行統合交換中心僅支援機密性 (Confidentiality) 之通訊安全 (Communication Security)，完整性 (Integrity) 之數位信封 (Digital Envelope)、數位簽章 (Digital Signature)，仍有其他安全項目具有安全疑慮，例如：加密 (Encryption) 問題、冗餘 (Redundancy) 問題、資料完整性 (Data Integrity) 問題。其次，可委託資訊安全專家規劃與建置強化公文電

子交換安全機制。最後，可參考由財團法人資訊工業策進會資訊安全服務暨專案管理辦公室所擬之「安全軟體測試參考指引」，辦理公文電子交換資訊系統安全測試。針對此策略，具體作法如下：

- 分析公文電子交換架構資訊安全問題
- 規劃公文電子交換相關安全機制
- 建置公文電子交換相關資訊安全確保機制
- 辦理公文電子交換資訊系統安全測試

四、精進電子檔案保存技術與服務

(一)、關注電子檔案長期保存技術之國際發展趨勢

我國「電子檔案長期保存實驗室」與「電子檔案技術服務中心」已具備電子檔案封裝、轉置、修復、瀏覽、銷毀、驗證及修復等能力與服務。然而，各國為避免電子檔案之技術過時問題，因應其各自不同需求，在推動電子檔案長期保存議題上，推動不同之策略與計畫。因此，我國仍須持續關注電子檔案長期保存技術之國際發展趨勢。針對此策略，具體作法如下：

- 分析電子檔案長期保存技術之技術發展趨勢
- 持續關注各國電子檔案長期保存技術之發展與採用情形

- 瞭解各國電子檔案長期保存計畫之推動情形
- 參加國際電子檔案長期保存技術之相關研討會，以瞭解其趨勢

(二)、加強電子檔案長期保存策略之實作技術

電子檔案長期保存策略包含更新、轉置、模擬、系統保存等作法，應規劃我國之電子檔案長期保存策略作法。推動轉置時，在電子檔案保存格式與媒體多樣的情況下，則須持續建置進行各類格式間之轉置，以維健全。另者，採模擬時，則需考量各系統之適用情形，故均應加強我國之電子檔案長期保存之實作技術。針對此策略，具體作法如下：

- 分析我國適合採行之電子檔案長期保存策略作法
- 進行各類電子檔案長期保存間之轉置
- 規劃建置模擬機制，推動機關電子檔案資訊系統之保存

(三)、提升電子檔案長期保存實驗室之功能與服務

電子檔案長期保存實驗室過去已累積相當之經驗與成果，未來整合各類資訊技術，提供電子文書檔案資訊技術研發與服務，以提升電子檔案長期保存實驗室之功能與服務。針對此策略，具體作法如下：

- 宣導推動電子檔案長期保存工具之功能，加強服務
- 鼓勵機關採用電子檔案檢測工具，建立電子檔案檢測作業，加強本實驗室之功能
- 加強電腦鑑識工具，以修復部分毀損之電子檔案，提升服務

五、開創文書檔案創新與增值服務

(一)、擴大電子檔案徵集範圍

可借鏡國內外檔案機關之作法，徵集並充實更豐富之電子檔案內容，尤其著重可吸引民眾興趣或焦點之電子檔案，例如：族譜、社群媒體資料、首長信箱中之電子郵件、政府機關網站資料、機關首長演講影音檔等內容。針對此策略，具體作法如下：

- 研析國內外相關機構之電子檔案徵集範圍
- 評估徵集祖譜、電子郵件、社群媒體、網站、即時通訊等型式電子檔案之可行性
- 增修電子檔案徵集範圍

(二)、發掘具文創價值之檔案資料與應用

藉由跨界合作蒐集或發展具文創價值之文書檔案，例如：從新聞媒體之角度發掘具新聞性之特殊文書檔案資料、從歷史學者

之角度找出具歷史故事之文書檔案、從特定政治人物之角度發掘相關文書檔案等。同時，辦理各式文創推廣活動，例如：與某項預算相關文書檔案之線上或實體展覽、與某段時期之文書檔案專題報導等；以及設計文創商品，例如：與兩蔣時期或國共作戰時期相關文書檔案之創意生活用品、紀念品等。針對此策略，具體作法如下：

- 邀請藝術家、設計師、媒體的跨界合作，發展具有文創價值之檔案資料
- 徵詢檔案文創或文創專家之經驗
- 發展文書檔案衍伸之文創商品
- 推廣具深度內容之檔案文創活動

(三)、推動文書檔案之開放資料(Open Data)服務平台

規劃建置文書檔案開放資料服務平台，開放民眾提出對文書檔案開放資料之需求，並主動提供民眾有興趣之資料，例如：重大歷史事件文書檔案影音檔、行政機關電子公文檔案交換傳遞紀錄資料集。針對此策略，具體作法如下：

- 探討那些文書檔案資料會引起民眾興趣
- 研析國內外開放資料服務平台建置經驗
- 規劃與建置文書檔案開放資料服務平台

- 充實文書檔案開放資料服務平台之內容

(四)、應用大數據(Big Data)技術提供文書檔案增值服務

整合各機關蒐集之文書檔案資料，應用大數據技術針對整合之資料進行分析，並透過視覺化方式呈現分析結果。例如：各機關公務人員多半已採用電子公文，若能彙整分析各機關文書檔案，於公務人員辦理公務時，主動呈現相關之文書檔案，以協助公務人員辦理公務，或以視覺化方式呈現分析結果，可有效觀察文書檔案之相關應用趨勢，藉此作為調整相關業務與服務之參考；各機關在網頁上所建置之首長信箱，已逐漸成為民眾與該機關的重要溝通橋樑，若能整合全國各機關首長信箱資料，運用大數據技術，可分析民意趨勢，藉此作為首長施政參考。針對此策略，具體作法如下：

- 探討大數據技術提供文書檔案增值服務之潛在需求
- 應用大數據技術分析文書檔案資料
- 設計與建置文書檔案之大數據技術分析平台

六、擴大文書檔案管理與技術之宣導與合作

(一)、發展 MOOC 教育訓練線上課程

首先，可參考國內外大規模網路免費公開課程(Massive Open

Online Course)平台，例如：由史丹佛大學與多所名校所推動的「Coursera」、由哈佛大學與麻省理工學院等名校共同設立的「Edx」。其次，規劃與建置文書檔案管理與技術教育訓練平台，並且製作文書檔案管理與技術之課程資料，例如：文書檔案管理概論、電子文書檔案管理、電子檔案管理與資訊科技、電子檔案長期保存、電子檔案保存技術等課程。針對此策略，具體作法如下：

- 研析國內外 MOOC 線上課程發展經驗
- 規劃適合以 MOOC 進行之教育訓練課程
- 建置 MOOC 版之文書檔案管理與技術課程

(二)、加強與利益關係人及國內外機構之合作

規劃舉辦與參加電子檔案相關研討會，加強與國內外機構之合作，引進電子檔案長期保存相關技術，例如：模擬或轉置等。針對此策略，具體作法如下：

- 與國內外已具電子檔案長期保存績效之機構進行長期合作，加強我國電子檔案長期保存實驗室之模擬、轉置與修復能力
- 舉辦電子檔案管理與技術研討會，邀請國內外機構專家學者，蒞臨研討交流
- 參加國內外檔案管理機構所舉辦之研討會，加強資訊

交流互動

(三)、辦理相關議題之活動與國際研討會

可辦理或參與各類文書檔案管理與技術之交流活動，例如：
舉辦文書檔案管理與技術之研討會、邀請國內外學專家學者進行
技術交流或專題演講、舉辦文書檔案管理與技術之徵文活動、舉
辦文書檔案管理技術競賽活動、舉辦電子檔案長期保存技術成果
發表會、參加文書檔案管理相關國際研討會、於國內外期刊中發
表文書檔案管理相關文章。針對此策略，具體作法如下：

- 規劃與籌備文書檔案管理與技術活動
- 舉辦文書檔案管理與技術活動
- 參與文書檔案管理與技術活動

第三節 接續方案預期效益與績效指標

一、 預期效益

針對各計畫項目之預期效益，分述如下：

(一)、 強化文書檔案管理相關規範與流程

「文書及檔案管理電腦化作業規範」於民國 99 年併入「機關檔案管理資訊化作業要點」、「機關電子檔案管理作業要點」與「檔案電子儲存管理實施辦法」之相關內容之後，已逐漸整併分散於各法之電子公文書及檔案資訊化管理作業。然而，在實務上，目前文書檔案管理相關規範仍然缺乏毀損、行動運算與雲端運算等相關實務之因應作法。

因此，若能考量實務狀況，強化文書檔案管理相關規範與流程，將可落實資訊科技趨勢之需求，使得機關文書檔案管理作業有所依歸而更趨完善。

(二)、 發展雲端化文書檔案作業環境

目前各機關缺乏如何發展雲端化文書檔案作業環境之經驗與知識，若提供機關文書檔案作業雲端化指引，將能協助機關瞭解發展雲端化文書檔案作業環境，以及可能面臨的挑戰，進而提升

各機關文書檔案作業效率。

若建置國家檔案雲端平台與服務，以及國家發展委員會檔案管理局文書檔案管理雲端作業環境，將可起示範之效。藉此，可透過機房共構與資訊設備的整合減少資訊硬體設備費用、減少管理與維運成本、提升資源使用效益。

(三)、 加強公文電子交換效率與安全

建置以電子郵件伺服器為基礎之交換中心將可節省維護公文電子交換中心成本，達到降低系統維運成本的效益，且相較於既有之統合交換中心，採用電子郵件伺服器為交換中心，可將系統文字編碼改為較為使用之 UTF-8，減少公文檔案文字編碼轉換所引發之相關問題。

發展文書檔案資訊系統之應用程式介面 (Application Programming Interface, API) 可將公文電子交換功能與文書檔案資訊系統整合，進而提供外陳外會之功能。藉此，貼近使用者需求，進而提升各機關使用公文電子交換之意願。

研擬提升資訊安全確保機制，將可持續確保公文電子交換中心與公文檔案之安全機制與時俱進，避免惡意程式攻擊。

(四)、 精進電子檔案保存技術與服務

在實務應用上，機關電子檔案之保存格式眾多，這在長期保存上均有可能面臨過時之威脅。然而，目前電子檔案長期保存實驗室僅能針對有限的格式之間進行轉置，因此就長期保存策略上，若能針對每一型式之電子檔案，擇定一種標準格式，各種格式均針對該格式進行轉置，則可以使得機關電子檔案之轉置趨於周延。再者，提升電腦鑑識之能力，亦有助於協助機關進行電子檔案與電子媒體之修復，可以使電子檔案服務中心提升全面之服務項目。

(五)、 開創文書檔案創新與增值服務

相較於目前檔案徵集範圍而言，若擴大電子檔案徵集範圍，將可充實文書檔案內容，因此可提升民眾應用檔案意願。同時，若透過跨界合作發掘出具有文創價值之文書檔案資料，亦可提升文書檔案附加價值，發展文書檔案文創商品，進而創造營收機會。

建置文書檔案開放資料服務平台，主動提供民眾有興趣之文書檔案資料，可促進政府資訊透明，方便民眾取得所需資料，提升政府文書檔案資料開放作業效率。

應用大數據技術分析文書檔案資料，可分析文書檔案相關趨勢，藉此作為施政參考，提升施政滿意度。

(六)、 擴大文書檔案管理與技術之宣導與合作

相較於目前線上學習所提供之教材而言，若發展 MOOC 教育訓練線上課程，將可提升網路學習的成效。藉此，增加文書檔案管理與技術之宣導活動之推廣範圍，使更多民眾有機會學習文書檔案管理知識，並可提升我國文書檔案管理人員專業素養。

國家發展委員會檔案管理局的文書資料相當豐富，若能加強與利益關係人、國內外機關合作，將可發揮綜效，激盪出更多創意，以增進文書檔案管理與技術的發展，甚至提升文書檔案的價值。

舉辦文書檔案相關議題之活動、參加國際研討會，可掌握國際文書檔案管理與技術之發展現況，增進與各國檔案管理機關之交流，增加國際合作與交流之機會。

二、 績效指標

表六十九所列績效指標僅供參考之用，尚需依照實際狀況與計畫項目調整。

表六十九、績效指標一覽表

| 項次 | 計畫項目 | 績效指標 | 評估方式 衡量標準 | 年度 | | | | |
|----|------|--------------------------|-------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|
| | | | | 106 | 107 | 108 | 109 | 110 |
| 1 | (一) | 推動文書與檔案管理資訊系統驗證 | 通過驗證之政府機關比率 | 65% | 70% | 75% | 80% | 85% |
| 2 | (一) | 檢討改善作業流程 | 線上審核比例 | N/A | 5% | 10% | 20% | 30% |
| 3 | (二) | 提供各機關文書檔案作業雲端化諮詢服務 | 針對各機關曾提出諮詢要求者，進行問卷調查，評估服務滿意度。 | 60% | 65% | 70% | 75% | 80% |
| 4 | (三) | 提供以電子郵件伺服器為基礎之公文電子交換中心 | 機關採用電子郵件伺服器為基礎之交換中心比率 | N/A | N/A | 10% | 30% | 50% |
| 5 | (三) | 提供文書檔案資訊系統應用程式介面 | 機關採用文書檔案資訊系統之應用程式介面比率 | 10% | 20% | 30% | 40% | 50% |
| 6 | (四) | 推動電子檔案保存服務 | 電子檔案服務件數 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 |
| 7 | (五) | 根據擴大電子檔案徵集範圍後，新徵集之電子檔案數量 | 按月彙整統計國發會檔案管理局實際徵集之電子檔案數量。 | 10 千件 | 15 千件 | 20 千件 | 25 千件 | 30 千件 |

| | | | | | | | | |
|----|-----|-----------------------------------|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| 8 | (五) | 文書檔案開放資料下載次數 | 每年彙整統計國發會檔案管理局所提供之開放資料之下載次數，其中包含全檔下載與 API 界接。 | 100 次 | 200 次 | 300 次 | 400 次 | 500 次 |
| 9 | (六) | 放置於大規模網路線上課程(MOOC)之文書檔案管理相關數位教材數量 | 每年統計國發會檔案管理局製作並提供至大規模網路線上課程(MOOC)之文書檔案管理相關數位教材數量。 | N/A 份 | 5 份 | 10 份 | 15 份 | 20 份 |
| 10 | (六) | 國發會檔案管理局與國內外機構合作次數 | 每年統計國發會檔案管理局相關人員與國內外機關共同合作次數。 | 2 次 | 2 次 | 2 次 | 2 次 | 2 次 |
| 11 | (六) | 參與或舉辦文書檔案管理相關國際研討會之次數 | 每年統計國發會檔案管理局相關人員參與或舉辦文書檔案管理相關國際研討會之次數。 | 2 次 | 2 次 | 2 次 | 2 次 | 2 次 |
| 12 | (六) | 推動國際合作 | 舉辦國際電子檔案長期保存技術之相關研討會 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 13 | (六) | 宣導電子檔案長期保存 | 電子檔案長期保存教育訓練場次 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |

第四節 經費需求

由於經費需求需視計畫實際規模而定，現階段不易估算相關計畫項目所需確切經費，僅暫列各年度經費需求編列表格，及工作項目經費門年度經費需求表，以供後續編列預算需求之參考，如表七十、表七十一所示。

表七十、分年經費需求表

單位：萬元

| 年度 | 業務費 | 設備費 | 合計 |
|-------|--------|-------|--------|
| 106 年 | 1,800 | 600 | 2,400 |
| 107 年 | 2,000 | 600 | 2,600 |
| 108 年 | 2,200 | 800 | 3,000 |
| 109 年 | 2,200 | 800 | 3,000 |
| 110 年 | 1,800 | 600 | 2,400 |
| 合計 | 10,000 | 3,400 | 13,400 |

表七十一、工作項目經費門年度經費需求表

單位：萬元

| 工作事項 | | 年度 | | | | | 合計 |
|---------------------|-----|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| | | 106 | 107 | 108 | 109 | 110 | |
| 一、強化文書檔案管理相關規範與流程 | 業務費 | 100 | 200 | 100 | 100 | 100 | 600 |
| | 設備費 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 二、發展雲端化文書檔案作業環境 | 業務費 | 100 | 100 | 200 | 400 | 200 | 1,000 |
| | 設備費 | 0 | 0 | 100 | 200 | 100 | 400 |
| 三、加強公文電子交換效率與安全 | 業務費 | 400 | 400 | 600 | 400 | 200 | 2,000 |
| | 設備費 | 200 | 200 | 300 | 200 | 100 | 1,000 |
| 四、精進電子檔案保存技術與服務 | 業務費 | 400 | 400 | 400 | 400 | 400 | 2,000 |
| | 設備費 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 500 |
| 五、開創文書檔案創新與加值服務 | 業務費 | 400 | 500 | 500 | 500 | 500 | 2,400 |
| | 設備費 | 200 | 200 | 200 | 200 | 200 | 1,000 |
| 六、擴大文書檔案管理與技術之宣導與合作 | 業務費 | 400 | 400 | 400 | 400 | 400 | 2,000 |
| | 設備費 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 500 |
| 合計 | | 2,400 | 2,600 | 3,000 | 3,000 | 2,400 | 13,400 |

第五節 小結

首先，為延續 101-105 年文書檔案資訊網路合一計畫的執行成果，本案藉由文書檔案資訊系統現況調查分析、召開五場焦點座談會及參考國外主要先進國家策略規劃方向，研擬「文書檔案管理與應用之雲端化與增值化 (106 年-110 年)」計畫目標包含：確保相關法規與時俱進且完善可行、提升文書檔案管理運作效能與品質、再造公文電子交換架構與運作機制、增進電子檔案長期保存技術、提高檔案附加價值與創收機會、促進人員專業素養與跨機關合作。

其次，配合上述目標，本計畫之計畫項目包含：強化文書檔案管理相關規範與流程、發展雲端化文書檔案作業環境、加強公文電子交換效率與安全、精進電子檔案保存技術與服務、開創文書檔案創新與增值服務、擴大文書檔案管理與技術之宣導與合作。

接著，為順利推動各計畫項目，本案針對各計畫項目分別研擬推動策略，包含：

一、強化文書檔案管理相關規範與流程

- 規劃新一代文書檔案格式

- 檢討電子檔案長期保存格式與媒體
- 檢討改善作業流程
- 檢討並加強資訊安全相關規範
- 提升文書檔案資訊系統驗證作業之效能與品質

二、發展雲端化文書檔案作業環境

- 研擬機關文書檔案作業雲端化之指引
- 建置國家檔案雲端平台與服務
- 建置檔案管理局文書檔案管理雲端作業環境

三、加強公文電子交換效率與安全

- 建置以電子郵件伺服器為基礎之交換中心
- 發展文書檔案資訊系統之應用程式介面(API)
- 提升資訊安全確保機制

四、精進電子檔案保存技術與服務

- 關注電子檔案長期保存技術之國際發展趨勢
- 加強電子檔案長期保存策略之實作技術
- 提升電子檔案長期保存實驗室之功能與服務

五、開創文書檔案創新與增值服務

- 擴大電子檔案徵集範圍
- 發掘具文創價值之檔案資料與應用
- 推動文書檔案之開放資料(Open Data)服務平台
- 應用大數據(Big Data)技術提供文書檔案加值服務

六、擴大文書檔案管理與技術之宣導與合作

- 發展 MOOC 教育訓練線上課程
- 加強與利益關係人及國內外機構之合作
- 辦理相關議題之活動與國際研討會

最後，藉由執行此計畫預期可達到之效益包含：落實資訊科技趨勢之需求，使機關文書檔案管理作業更趨完善、提升各機關文書檔案作業效率、降低相關資訊硬體設備費用、減少管理與維護成本、提升資源使用效益、使機關電子檔案之轉置趨於周延、提升電腦鑑識之能力、提升電子檔案服務中心服務項目、提高文書檔案附加價值、開創文書檔案營收機會、促進政府資訊透明、提升政府文書檔案資料開放作業效率、提升電子檔案長期保存技術、增強電子檔案長期保存實驗室之功能與服務、提升我國文書檔案管理人員專業素養、提升公文電子交換系統效率。

第六章 結論與建議

第一節 結論

自民國 101 年起至 105 年，國家發展委員會檔案管理局積極推動文檔資訊系統合一政策。為延續此計畫目標與執行成果，並研擬「文書檔案資訊網路合一計畫接續方案建議(106 年-110 年)」，本案首先調查近兩千家政府機關之文書檔案資訊系統現況，以瞭解政府機關執行文書檔案管理相關業務之現況與成效。因此，根據本案調查結果發現：

- 89.6% 的政府機關所擁有公文管理系統與檔案管理系統已完成整併，91% 以上的機關進行線上簽核，足見推行文檔合一與線上簽核政策的績效良好；
- 已通過機關文書檔案資訊系統驗證者，未達 70%，顯示還有努力的空間；
- 高達 91% 以上的機關擁有之附件格是為 doc(x)、xls(x)、ppt 等微軟公司專屬格式，是值得注意的地方；
- 70% 機關的文書檔案資訊系統是由上級機關、前行政院研考會或檔案管理局提供，意味著大多機關可接受共同標準

功能的文書檔案資訊系統

- 近 25%的機關文書檔案資訊系統提供行動簽核功能，未來將有 30%的機關擬擴充此行動簽核功能。因此，未來可能有半數以上的機關文書檔案資訊系統採用行動簽核功能，這是「文書及檔案管理電腦化作業規範」要注意因應的部分；
- 機關都認同文書檔案資訊系統對文書檔管作業的重要性；
- 機關文書檔案資訊系統之整體績效方面，各項資訊系統功能都傾向於符合機關所需，唯獨電子檔案管理之風險上，仍有部分機關曾經發生電子交換系統無法正常運作、資訊系統功能未符合預期、電子檔案無法存取或無法閱讀、電子檔案媒體無法存取或無法閱讀等情形；
- 機關內部相關人員對機關文書檔案資訊系統相關問題的協助解決高於廠商對機關的協助，意味著來自同仁的協助多於來自廠商的協助。

其次，本案研析由中華民國資訊軟體協會所負責增修之「文書及檔案管理資訊系統驗證規格」，發現現階段增修內容包含：

- 將文號、年度號、發文字號、發文日期、附件名稱等與年序有關資料，原資料 103 年調整為 104 年
- 配合上述年序調整，同時修正部分檢測步驟、預期結果及統計數據等內容。
- 將原附錄七內容整併至文書檔案作業規範第十九點，並修正測試劇本之受測需求表
- 將檔案形成與保管功能(代號：R02)之測試步驟中增加依驗證案例產出之案件及案卷詮釋相關欄位，以利進行檢核
- 增加檔案檢調功能(代號：R04)之測試個案，並配合調整期預期結果

因此，本案針對「公文交換格式及線上簽核功能」以及「檔案管理功能」之初始情境資料、測試劇本等細節逐條列出建議事項，總體而言，修訂之「文書及檔案管理資訊系統驗證規格」中，僅出現部分錯漏字、參照錯誤等小問題。

接著，於民國 103 年 8 月至 10 月間，本案邀集產官學界專家學者召開五場專家焦點座談會，藉此凝聚文書檔案資訊系統相關重要議題，此段期間所探討之主題包含：「雲端架構與資訊安全」、「文書及檔案管理電腦化作業規範之調整對文檔合一系統發展之影響」、「文書檔案格式之現況與發展」、「公文檔案管理架構之調

整」、「電子文書與檔案之創新服務與應用」，詳細會議紀錄請參考附錄二。

最後，本案為延續「文書檔案資訊網路合一計畫」五年來的努力成果，並呼應國家發展委員會檔案管理局的發展藍圖，研擬之「文書檔案管理與應用之雲端化與增值化」計畫內容包含：計畫目標、計畫項目、計畫架構圖、推動策略、預期效益、績效指標、經費需求。

第二節 建議

配合本案工作目標，以下歸納本案針對「文書檔案資訊系統現況相關建議」、「文書及檔案管理資訊系統系統驗證作業相關建議」、及「文書及檔案管理資訊系統重要議題相關建議」。

一、 文書及檔案管理資訊系統現況相關建議

- 機關文書檔案資訊系統的驗證方面仍有努力的空間
- 值得持續關注機關擁有附件為專屬格式之現象
- 考量將行動簽核功能需求納入「文書及檔案管理電腦化作業規範」
- 持續關注機關電子檔案管理，例如：電子交換系統無法正常運作、資訊系統功能未符合預期、電子檔案無法存取或無法閱讀、電子檔案媒體無法存取或無法閱讀等情形

二、 文書及檔案管理資訊系統系統驗證作業相關建議

- 確保驗證規格兼顧驗證精神與實務需求
- 持續推廣公文及檔案管理資訊系統驗證作業
- 繼續辦理公文及檔案管理資訊系統驗證作業
- 加速驗證審查與縮短驗證結果核發期間
- 加強公文及檔案管理資訊系統驗證作業之宣導

三、文書及檔案管理資訊系統重要議題相關建議

- 適合納入短期計畫之重要議題包含：
 - 適合納入建議配合檔案管理局的業務特性及雲端運算的優勢，提出具有創新性的服務方向
 - 提出以 HTML5 作為文書檔案格式之執行策略(亦屬中長期)
 - 探討 HTML5 可能造成的資安問題
 - 增加電子檔案檢測相關宣導
 - 研擬電子檔案損毀相關處理辦法
 - 修正驗證規範以符合實務作業
 - 修訂文書本文檔之 XML 標籤集內容
 - 評估是否需將行動簽核納入作業規範中
 - 宣導文書檔案管理資訊系統驗證作業之概念
- 中長期計畫之重要議題包含：
 - 應用雲端運算於跨部會檢調查詢之服務
 - 彙整分析各機關首長信箱所蒐集之民眾意見

- 建議於檔案法中納入個人資料保護法的相關議題
- 提出以 HTML5 作為文書檔案格式之執行策略(亦屬短期)
- 提供開放資料供其他單位加值應用
- 應用大數據技術分析各機關文書檔案資料
- 評估公文簽核點之有效性
- 增加文書相關規範，加入共同元件

附錄

附錄一 現況調查問卷

機關文書檔案資訊化現況調查問卷

填表人：_____ 單位主管：_____ 機關首長：_____

❖ 基本資料

1. 機關代碼：_____
2. 機關名稱：_____
3. 機關所在地：_____縣(市)
4. 機關成立時間：民國_____年
5. 機關總人數：_____人(含約聘人員)
6. 文書管理人員數：_____人(含約聘)
7. 檔案管理人員數：_____人(含約聘人員)
8. 資訊技術人員數：_____人(含約聘)
9. 紙本檔案總數量：_____件
10. 已點收的電子檔案總數量：_____件
11. 電子公文數量(102年)：_____件
12. 已點收的電子檔案數量(102年)：_____件
13. 電子公文交換比率(102年)：_____%
14. 公文線上簽核比率(102年)：_____%
15. 檔案線上申請比率(102年)：_____%
16. 檔案線上閱覽比率(102年)：_____%
17. 已數位化的檔案占全部檔案之比率約_____%
18. 調閱電子檔案占全部調閱檔案之比率_____%
19. 您是文書人員檔管人員資訊人員其他_____
20. 現任職務年資：_____
21. 本機關公文管理系統與檔案管理系統的整併情形：尚未整併 已完成系統整併，於_____年
22. 本機關的文書檔案資訊系統來源(可複選)：自行開發 上級提供 前行政院研考會或檔案局提供委外開發，廠商名稱_____、_____ 其他_____
23. 本機關文書檔案資訊系統是否已進行線上簽核？否 是，在_____年起採用線上簽核
24. 本機關文書檔案資訊系統是否採電子憑證進行線上簽核？否 是，採用_____憑證
25. 本機關文書檔案資訊系統的驗證情形：尚未驗證 已通過驗證，於_____年，_____版
26. 本機關文書檔案資訊系統的中文字碼？Big5 大五碼 Unicode 其他_____
27. 本機關公文製作功能：由現行文書檔案資訊系統提供 由另一系統提供，名稱_____
28. 本機關常見的附件格式(可複選)：doc(x) xls(x) ppt pdf tiff jpg bmp 其他_____
29. 本機關文書，不採線上簽核之條件(可複選)：密件 保存年限在_____年以上
本文及附件資料在_____頁(含)以上 附件檔案容量在_____MB(含)以上
決行層次在_____層(含)以上 其他_____
30. 本機關文書檔案資訊系統行動簽核功能：已具備 未具備，但將提供 不擬提供 其他_____
31. 本機關資訊安全措施(可複選)：已具備防火牆 定期資安演練 電腦系統每年災害復原演練
定期備份資料 備份資料異地存放 已取得 ISMS 認證 其他_____
32. 本機關完成文書檔案資訊系統前，檢調一份檔案，平均約需_____天。完成後，約需_____天

| 壹、本機關長官支持、文書檔案資訊系統資源、易用、有用性 | 非常 同意 | 有 點 同意 | 有 點 沒 意 見 | 有 點 不 同 意 | 不 同 意 | 非 常 不 同 意 | |
|-------------------------------------|----------|--------------|-----------------------|-----------------------|-------------|-----------------------|---|
| 1. 本機關首長會揭示本機關文書檔案管理的使命 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 2. 本機關首長會參與本機關文書檔案管理策略的制訂 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 3. 本機關首長會參與本機關文書檔案資訊系統目標與標準的制訂 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 4. 本機關首長認為機關同仁應該使用文書檔案資訊系統 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 5. 本機關的高階人員都認為機關同仁應該使用文書檔案資訊系統 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 6. 本機關的同儕都認為機關同仁應該使用文書檔案資訊系統 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 7. 本機關會關注文書檔案相關法規的發展 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 8. 本機關會關注文書檔案資訊系統的發展 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 9. 本機關利用文書檔案資訊系統以提供良好的電子化服務與作業 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 10. 本機關文書檔案資訊系統所需設備充足，符合業務所需 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 11. 本機關文書檔案資訊系統所需人力充足，符合業務所需 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 12. 本機關人員具備使用文書檔案資訊系統所應有的資源 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 13. 本機關人員具備使用文書檔案資訊系統所應有的知識 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 14. 本機關具備文書檔案資訊系統所應有的資訊技術人力 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 15. 本機關資訊人員具備支援文書檔案資訊系統所應有的資訊技術知識 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 16. 當本機關文書檔案管人員需要資訊技術協助時，都可以快速地獲得解決 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 17. 使用文書檔案資訊系統可以使本機關快速地提供對人民的服務 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 18. 使用文書檔案資訊系統可以使本機關容易地提供對人民的服務 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 19. 使用文書檔案資訊系統可以增強本機關的服務效能 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 20. 使用文書檔案資訊系統可以提升本機關對公文檔案的調閱 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 21. 使用文書檔案資訊系統可以提升本機關公文檔案的品質 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 22. 使用文書檔案資訊系統可以提升本機關公文檔案的處理時效 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 23. 使用文書檔案資訊系統可以協助本機關進行核心業務的處理 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 24. 使用文書檔案資訊系統可以協助本機關達成節能減紙的任務 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 25. 本機關人員經常使用文書檔案資訊系統 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 26. 本機關文書檔案資訊系統是很容易操作的 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 27. 本機關同仁都能勝任文書檔案資訊系統的操作 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 28. 本機關使用文書檔案資訊系統的好處是顯而易見的 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 29. 本機關的文書檔案資訊系統對本機關而言是很有用的 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 30. 本機關的文書檔案資訊系統對本機關而言是很重要的 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

貳、 群體能力、適應性、彈性、期待、績效

| | 非常 同意 | 有 點 同 意 | 沒 意 見 | 有 點 不 同 意 | 不 同 意 | 非 常 不 同 意 | |
|---|----------|------------------|-------------|-----------------------|-------------|-----------------------|---|
| 1. 本機關人員在面對文書檔案資訊系統相關問題時，能找出 解決方案 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 2. 在教育訓練後，本機關人員能夠 自我操作 文書檔案資訊系統 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 3. 本機關人員在遇到系統操作問題，會尋求 他人協助 ，然後就能繼續使用 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 4. 本機關人員想要使用文書檔案資訊系統時，都可以使用 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 5. 本機關提供 行動裝置或遠端登入方式 使用文書檔案資訊系統 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 6. 本機關人員可以 很方便地 使用文書檔案資訊系統 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 7. 文書檔案資訊系統能依 本機關的需求 來運作，達成任務 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 8. 本機關文書檔案資訊系統的 運作是順暢的 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 9. 本機關文書檔案資訊系統是 值得信任的 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 10. 本機關的文書檔案資訊系統 環境是安全的 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 11. 本機關的文書檔案資訊系統 作業是安全的 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 12. 本機關文書檔案資訊系統是本機關 例行業務 中所不可缺少的一部分 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 13. 本機關文書檔案資訊系統與本機關所要達成的 業務工作 息息相關 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 14. 本機關文書檔案資訊系統已 融入文書檔案作業流程 中 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 15. 使用文書檔案資訊系統有助於本機關提升 工作流程的彈性 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 16. 使用文書檔案資訊系統有助於本機關提供 高標準的服務 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 17. 使用文書檔案資訊系統有助於本機關提供 優異的全方位服務 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 18. 本機關人員 喜歡 本機關文書檔案資訊系統所提供的 資訊內容 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 19. 本機關文書檔案資訊系統所提供的 資訊內容是令人滿意的 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 20. 本機關文書檔案資訊系統所提供的 資訊內容是高效能的 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 21. 本機關文書檔案資訊系統所提供的 資訊傳遞流程是令人滿意的 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 22. 本機關文書檔案資訊系統所提供的 資訊傳遞流程是專業的 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 23. 本機關文書檔案資訊系統所提供的 資訊傳遞流程是有效率的 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 24. 使用文書檔案資訊系統有助於本機關對 文書檔案處理時效 的管控 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 25. 使用文書檔案資訊系統有助於本機關對 文書檔案作業流程 的管控 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 26. 使用文書檔案資訊系統有助於 機關之間或人員之間 的資訊傳遞 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 27. 現行公文檔管 驗證制度 有助於確保本機關 文書與檔案的品質 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 28. 現行公文檔管 驗證制度 有助於確認本機關的 資訊系統需求 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 29. 現行公文檔管 驗證制度 有助於本機關 文書檔案資訊系統符合規範要求 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

參、文書檔案管理現況、風險、滿意度

| | 非常 同意 | 同 意 | 有 點 同 意 | 沒 意 見 | 有 點 不 同 意 | 不 同 意 | 非 常 不 同 意 |
|------------------------------------|----------|--------|------------------|-------------|-----------------------|-------------|-----------------------|
| 1. 本機關的電子公文交換功能是符合所需的 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 2. 本機關的電子公文交換流程運作很順暢 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 3. 本機關文書檔案資訊系統的公文製作功能是符合所需的 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 4. 本機關文書檔案資訊系統的公文製作流程運作很順暢 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 5. 本機關文書檔案資訊系統的文書核擬功能是符合所需的 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 6. 本機關文書檔案資訊系統的文書核擬流程運作很順暢 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 7. 本機關文書檔案資訊系統的檔案管理功能是符合所需的 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 8. 本機關文書檔案資訊系統的檔案管理流程運作很順暢 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 9. 本機關公文電子交換系統曾經發生無法正常運作的情形 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 10. 本機關文書檔案資訊系統曾經發生功能未符合預期的情形 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 11. 本機關所擁有之電子檔案曾經發生無法存取或無法閱讀的情形 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 12. 本機關所擁有之電子檔案媒體曾經發生無法存取或無法閱讀的情形 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 13. 相較於線上簽核系統上線前，現在內部流程更有效率 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 14. 相較於線上簽核系統上線前，機關人員現在簽辦公文更快速 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 15. 相較於線上簽核系統上線前，相關人員更能知道各流程點的簽核意見 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 16. 相較於線上簽核系統上線前，機關人員更易於掌握公文流向 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 17. 整體而言，本機關的文書檔案管理作業已經符合上級機關的期待 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 18. 整體而言，本機關的文書檔案資訊作業已經符合檔案管理局的要求 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 19. 整體而言，本機關的文書檔案資訊系統已經符合相關法規的規範 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 20. 整體而言，本機關的文書檔案管理制度是令人滿意的 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 21. 整體而言，本機關的文書檔案資訊系統是令人滿意的 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 22. 整體而言，本機關文書檔案資訊系統對本機關是有幫助的 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 23. 整體而言，本機關認為文書檔案資訊系統應該要繼續存在 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 24. 整體而言，本機關有能力管控與處理文書檔案資訊系統的相關業務 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 25. 整體而言，本機關對文書檔案資訊系統的掌握程度良好 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 26. 可以選擇的話，本機關未來將繼續使用文書檔案資訊系統 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 27. 本機關未來繼續使用文書檔案資訊系統是很自然且值得繼續做的事 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

| 肆、本機關與檔案管理局（簡稱「檔案局」）或廠商的互動性 | 非常 同意 | 有 點 同 意 | 有 點 不 同 意 | 非 常 不 同 意 | | | |
|-------------------------------------|----------|------------------|-----------------------|-----------------------|-------------|-----------------------|---|
| | | | | | 沒 意 見 | 非 常 不 同 意 | |
| 1. 本機關曾正式或非正式提供意見，供檔案局制定文書檔案法規之參考 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 2. 本機關曾正式或非正式提供意見，供檔案局制定文檔系統驗證制度之參考 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 3. 本機關曾提供文書檔案管理上的經驗供其他機關參考 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 4. 本機關曾提供文書檔案資訊作業上的經驗供其他機關參考 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 5. 檔案局相關人員曾提供意見，供本機關制定文書檔案管理制度或作業 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 6. 檔案局相關人員曾協助本機關解決文書檔案資訊系統上的問題 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 7. 其他機關相關人員曾提供意見，供本機關制定文書檔案管理制度或作業 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 8. 其他機關相關人員曾協助本機關解決文書檔案資訊系統上的問題 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 9. 廠商曾提供意見，供本機關制定文書檔案管理制度或作業 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 10. 廠商曾提供有用的資源，協助本機關解決文書檔案資訊系統上的問題 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 11. 本機關文書檔案資訊系統相關人員經常協助個人解決相關問題 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 12. 本機關文書檔案資訊系統相關人員有能力協助個人解決相關問題 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 13. 公文檔管法規及軟體驗證制度會因應本機關的需求而調整更動 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 14. 檔案局會與政府機關共同解決法規與現行系統的衝突與問題 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 15. 檔案局會因應政府機關的需求，修正文書檔案管理法規與驗證制度 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 16. 參加金檔獎有助於本機關提升文檔人員的能見度 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 17. 參加金檔獎有助於本機關提升文檔人員的地位 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 18. 參加金檔獎有助於本機關提升文書檔案管理績效 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 19. 參加金檔獎有助於本機關提升整體行政績效 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

附錄二 焦點座談會議紀錄

一、 第一場 雲端架構與資訊安全

(一)、 開會通知

1、 時間：103 年 8 月 25 日（星期一）下午 2 時至 4 時

2、 地點：電子文書檔案服務中心 3 樓會議室

3、 主持人：何祖鳳館長

4、 與談貴賓：

- 台灣科技大學資管系 吳宗成 教授
- 檔案管理局 張文熙組長
- 行政院雲端辦公室 劉龍龍 主任
- 檔案管理局 邱菊梅副組長
- 內政部警政署資訊室 廖美鈴 主任
- 檔案管理局 戴慧明科長
- 達文西法律事務所 葉奇鑫 律師
- 檔案管理局 楊益昌助理設計師
- 叡揚資訊 符文藻 處長
- 研究計畫團隊成員

5、 座談會緣起

檔案管理局主管全國政府機關之公文與檔案業務，目前各政府機關大多已自行或委外建置公文與檔案管理之相關資訊系統。然而，因應雲端運算之潮流，各機關也都在思考如何加以運用。檔案管理局除了制定公文與檔案管理相關法規外，也負責管理國家檔案(來自各政府機關之重要檔案)，因此，檔案管理局也希望能善用雲端運算的優勢，以促進公文與檔案管理的蓬勃發展。

歡迎各位與會貴賓針對政府機關或檔案管理局運用雲端
運算技術時，包括技術面、作業面、委外面、法律面、...等
相關議題，踴躍提出高見與建言。

6、 聯絡人

計畫主持人：何祖鳳(0928-529-035)

研究助理：吳怡菱(0926-032-961)

(二)、 會議紀錄

- 1、 時間：103 年 8 月 25 日（星期一）下午 2 時至 4 時
- 2、 地點：電子文書檔案服務中心 3 樓會議室
- 3、 主持人：何館長祖鳳 記錄：吳怡菱、謝孟穎
- 4、 出（列）席者：詳簽到表
- 5、 主席致詞：(略)
- 6、 委員意見（依首次發言順序彙整）：

(1)吳宗成教授

- 建議檔案管理局思考採用雲端運算的目的、發展策略，
以及將從何角度規畫雲端運算。
- 建議檔案管理局的考量重點應為檔案的可及性，及確保
提供政府機關檔案資料的完整性，而非資訊安全。
- 建議檔案管理局釐清採用雲端運算的範圍。

- 建議將雲端運算應用於提供跨部會檢調、查詢公文之服務。

(2) 劉龍龍主任

- 建議提雲端運算相關計畫時，必須具有創新性，且訴求清楚。
- 雲端運算的技術方面，行政院都可提供相關協助。
- 建議採用雲端運算以協助處理龐大運算負荷，例如：搜尋檔案內容。
- 為使雲端運算的創新服務更有效率的推動，建議先提雲端運算的計畫，再擬定相關規定與辦法。
- 建議雲端運算可應用於檔案比對，或其他需要大量計算之服務，以發揮雲端運算的功效。

(3) 廖美鈴主任

- 建議檔案管理局規劃雲端運算計畫時，思考原本的架構有何問題。
- 警政署在推動雲端計畫時，尚未擬定各項相關規範與辦法，因此，推動時遭遇一些問題，例如：部分轄區單位不願分享監視影像。但是，為順利推動此系統，警政署持續擬定各項法規，例如：若要調閱其他轄區之監視影

像，亦須分享該轄區之監視影像。依據警政署之經驗，若待相關規定與辦法擬定完後，才推動此雲端計畫內容，將耽誤計畫推行時程，因此建議可先規劃雲端運算的計畫，再研擬相關法規。

- 因各政府機關之公文流程不同，若要採用同一套系統將會遭遇許多問題，故不建議將雲端運算應用於建置一套統一的檔案管理系統。
- 建議檔案管理局可從提升民眾服務的角度，思考如何規劃雲端運算的應用方向，例如：提供民眾線上查詢、申請調閱、瀏覽檔案的服務。
- 目前各機關都有首長信箱，且這些資料屬於公文的範疇。然而，有些民眾反應之意見或問題涉及多個政府機關。因此，建議彙整與分析各機關首長信箱所蒐集之民眾意見。如此一來，不僅可作為各機關瞭解民眾反應問題之依據，亦可協助民眾解決問題，而分析結果甚至可作為各機關決策時的參考。

(4) 葉奇鑫律師

- 提出創新服務時，要先考慮是否會引發法律爭議。
- 建議檔案管理局從熟稔個資法的律師事務所取得法律意

見書。

- 建議在修檔案法時，將與個資法相關之條文一併納入修訂條文中。

(5) 符文藻處長

- 業界對於雲端運算的期望是普及、與網路有關、便宜及解決問題。因此，若雲端運算僅應用於以往相同的事情，或只改善技術部分，則非業界的期望。
- 雲端運算可應用於提供新的服務，或提供一套新的系統。但是，因使用者需求不同，建置統一的系統恐有困難。反之，若提供新的服務，較可行。

二、 第二場 文書及檔案管理電腦化作業規範之調整對文檔合一系統發展之影響

(一)、 開會通知

1、 時間：103年9月29日（星期一）下午2時至4時

2、 地點：電子文書檔案服務中心3樓會議室

3、 主持人：許芳銘教授

4、 與談貴賓：

- | | | |
|--------|---------|------------------|
| ● 長科資訊 | 李紹康 總經理 | ● 檔案管理局 張文熙組長 |
| ● 葳橋資訊 | 陳勤法 總經理 | ● 檔案管理局 邱菊梅副組長 |
| ● 帝緯系統 | 賴正宗 知識長 | ● 檔案管理局 戴慧明科長 |
| ● 康大資訊 | 黃閔雪 經理 | ● 檔案管理局 楊益昌助理設計師 |
| ● 敦陽資訊 | 馬恩惠 經理 | ● 研究計畫團隊成員 |

5、 座談會緣起

因應行政院組織改造與文書檔案資訊網路合一政策，檔案管理局持續進行文書檔案資訊網路合一計畫，並致力於有效串連從公文至檔案的生命週期。然而，目前公文電子交換、線上簽核、封裝、電子檔案保存、清理、驗證制度等未臻完善，致使各機關文書檔案管理系統呈現電子公

文時，可能出現無法閱讀或內容不一致之現象。同時，由於資訊科技日新月異，使得現行法規所規範之範圍與系統功能，亦需加以因應。因此，對於廠商之角色以及作業規範之變動頻率、系統範圍與驗證制度對未來文檔系統發展的影響，應加以深入探討。

6、 參考議題

(1) 機關與廠商之角色與資源

- 機關在文檔系統上所需具備之能力與資源
- 廠商在機關推動文書及檔案管理電腦化作業時之角色與支援

(2) 檔案管理局之角色與支援

- 檔案管理局在推動作業規範之角色
- 檔案管理局對機關之合理支援
- 檔案管理局對廠商之合理支援

(3) 規範與驗證制度

- 作業規範現行內容與系統範圍之不足
- 作業規範之合理變動頻率
- 作業規範之驗證制度對廠商開發系統之影響

此建議檔案管理局提供專人專線回答，避免造成不同解讀。

- 部分機關遭遇到封裝後之檔案因版本、附件損毀等問題而無法開啟檔案，因此建議檔案管理局提供相關補救措施。
- 作業規範中有些文書格式之 DI 檔並未定義，例如：上行簽，因此建議增列相關內容。
- 驗證作業中有些驗證劇本與實務作法有落差，建議調整為符合機關實際作法，例如：驗證劇本中要求公文中呈現聯絡人資料，但實務上機關不會將此資料顯示出來。

(2) 何宗凱經理(代李紹康 總經理)

- 各機關駐點人員常協助機關處理安裝 eClient 之問題，因此相當期待 eClient 改由 API 取代之作法。
- 建議作業規範若有必要修改，可即時處理，並不一定要等到某段期間後才修改。

(3) 馬恩惠經理

- 歸檔且經機關憑證簽章後之數位內容檔若損毀時，機關該如何處理仍未有一致作法，且有合法性之疑慮，例如：用影音檔重新封裝再配合機關憑證是否合法。因此建議

檔案管理局針對此問題提出明確作法，使機關有所依循。

- 對於未來 eClient 改以 API 方式取代，並且亦可將公文電子交換之檔案收至文書檔案資訊系統之功能，也相當期待。

(4) 陳勤法經理

- 資訊廠商在承接機關文書檔案資訊系統時，要將舊系統中之檔案匯入系統時，曾因系統損毀或其他問題造成資料無法移轉，因此建議檔案管理局提出相關規範。
- 建議作業規範在有需要修改時，才進行調整即可，並不一定要每三年即修正一次。

(5) 許瑞升經理

- 建議若有必要調整作業規範時，可直接進行調整，無須等待某特定期間後才進行調整。

三、 第三場 文書檔案格式之現況與發展

(一)、 開會通知

1、 時間：103 年 10 月 2 日(星期四)下午 2 時至 4 時

2、 地點：電子文書檔案服務中心 3 樓會議室

3、 主持人：何祖鳳館長

4、 與談貴賓：

- 英福達科技 邵新中董事長
- 安欽資訊 高川凱總經理
- 趨勢科技 張裕敏資深協理
- 叡揚資訊 吳錦紅經理
- 二一零零 柯伶憶經理
- 檔案管理局 張文熙組長
- 檔案管理局 邱菊梅副組長
- 檔案管理局 戴慧明科長
- 檔案管理局 楊益昌助理設計師
- 研究計畫團隊成員

5、 座談會緣起

因應行政院組織改造與文書檔案資訊網路合一政策，檔案管理局持續進行文書檔案資訊網路合一計畫，並致力於有效串連從公文至檔案的生命週期。然而，目前文書檔案格式僅規範電子公文欄位、標籤集與內容結構，並未完整定義內容呈現樣式，致使各機關文書檔案管理系統呈現電子公文時經常發生呈現內容不一致之現象。同時，由於資訊科技日新月異，使用行動載具處理電子公文也將成為未來發展趨勢。因此，該如何調整文書檔案格式，以克服相關的問題與挑戰，

並有效進行文書檔案的處理、交換、保存與應用，乃當務之急。

6、 相關名詞

(1) 文書本文檔 (Document Instance, DI)：

指公文本文之電子化文件，內容以 XML (eXtensible Markup Language) 語法所組成。【文書及檔案管理電腦化作業規範】

(2) HTML5

HTML5 的目標是取代 1999 年所制定的 HTML 4.01 和 XHTML 1.0 標準，以期能在網際網路應用迅速發展的時候，使網路標準達到符合當代的網路需求。廣義論及 HTML5 時，實際指的是包括 HTML、CSS 和 JavaScript 在內的一套技術組合。它希望能夠減少瀏覽器對於需要外掛程式的豐富性網路應用服務 (plug-in-based rich internet application, RIA)，如 Adobe Flash、Microsoft Silverlight，與 Oracle JavaFX 的需求，並且提供更多能有效增強網路應用的標準集。

【維基百科 Wikipedia】

7、 參考議題

(1) 文書檔案格式之現況

- DI 檔的優缺點為何？
- DI 檔針對呈現一致性與行動化需求方面，有何限

制？

(2) 文書檔案格式之發展

- 若以 HTML5 取代目前的 DI 檔格式，是否可行？對於機關與廠商會有何影響？需有何配套措施？是否適合長期保存？
- 引進 HTML5 技術時，是否會產生資訊安全疑慮，如何因應？
- 除了 HTML5，是否有其他技術或標準可供選擇？

8、 臨時動議

聯絡人：吳怡菱研究員 0926-032-961

(二)、 會議紀錄

1、 時間：103 年 10 月 2 日（星期四）下午 2 時至 4 時

2、 地點：電子文書檔案服務中心 3 樓會議室

3、 主持人：何館長祖鳳

記錄：吳怡菱

4、 出（列）席者：詳簽到表

5、 主席致詞：(略)

6、 委員意見（依首次發言順序彙整）：

(1) 邵新中董事長

- 過去朱教授對各種格式是否適合作為文書檔案格式的評

估報告中，指出 HTML 在「資料之可再用性」、「格式之可增性」、「系統之整合性」這三點較差，但是 HTML5 已涵蓋 XML 之優點，可見 HTML5 適合作為文書檔案格式。

- 英福達公司十分贊成採用 HTML5 作為文書檔案格式的原因有以下幾點：
 - 「吾道一以貫之」：目前的文書本文檔(DI)無法呈現線上簽核之軌跡，須透過 SI 檔紀錄各簽核流程。然而，SI 檔內容十分複雜，僅少數專業人士瞭解其內容。因此，建議改採用 HTML5 作為文書檔案格式，則其涵蓋面可完整包含公文產生至檔案保存。
 - 「書同文車同軌」：文書本文檔(DI)僅規範文書內容，各廠商須自行處理公文呈現的部分，且因各廠商對於公文內各資料標籤內容解釋不同，故產生各機關呈現內容不一致之現象。因此，建議改以 HTML5 取代文書本文檔(DI)，並統一制定呈現的規範。
 - 「一次革命」：M 化(行動化)已是目前資訊發展的趨勢，而下一階段的 U 化更將使文書檔案管理面臨一大挑戰。因此，建議採用 HTML5 一次解決跨平台、

跨行動載具等問題，進而達到資訊無所不在的目標。

- 建議不僅是以 HTML5 取代目前的文書本文檔(DI)，而是採用 HTML5 處理更多文書檔案之功能，例如：跨機關陳核會稿、行動簽核等。
- 若採用 HTML5 作為文書檔案格式可能會面臨以下兩點風險：
 - 不同瀏覽器仍會有呈現上的差異
 - 若允許使用者自訂標籤，會造成命名衝突
- 英福達公司目前正在研究如何以網路服務的方式協助各廠商將文書本文檔(DI)轉為 HTML5，以及將 HTML5 轉為文書本文檔(DI)，未來也將提供技術協助，以及範例供各機關、廠商參考。

(2) 高川凱總經理

- HTML5 確實具有 XML 之優點，因此適合作為文書檔案處理格式，但是若要用 HTML5 作為文書檔案保存格式則有待商榷。
- 目前文書本文檔(DI)中許多資料標籤並未用到，且有許多機關需要之資料標籤未列入文書本文檔(DI)中，因此，

建議不論是否採用 HTML5 作為文書檔案格式，應重新檢討文書本文檔(DI)中定義之資料標籤，以改善上述問題，並且避免各機關、廠商對資料標籤解讀不一。

- 同樣的呈現方式，仍可能有許多種 CSS 寫法，也可能造成不同瀏覽器上呈現不一致的問題。

(3) 陳逸敏經理(代柯伶憶經理)

- 因使用者偏好不同，目前各機關即便均採用二一零零科技之公文檔案管理系統，仍會有呈現不一致的現象。因此，建議制訂的呈現規範，以解決呈現不一致之問題。
- 實務上有些機關需要的資料標籤並不在文書本文檔(DI)，因此建議修訂注意此問題。
- 若改採用 HTML5 作為文書檔案格式時，須確保資料內容與程式不會在同一份文件中，以免造成資安疑慮。

(4) 吳錦紅經理

- 使用文書本文檔(DI)時，確實有些樣式無法處理，若改以 HTML5 則可解決此問題。但是，若以 HTML5 作為保存格式，則須制定標準資料標籤，使各廠商解析資料時能有依循標準。
- 若採用 HTML5 作為文書檔案格式，則建議評估使用者

自訂之資料標籤開放程度。

- 考量部分機關系統老舊，恐怕無法處理 HTML5。因此，建議分階段推動 HTML5 作為文書檔案格式。
- 為解決呈現不一致之問題，建議可考慮發文時，同時傳送文稿頁面檔與文書本文檔(DI)。
- 建議評估採用 HTML5 作為文書檔案格式後，確實不會有資料與程式在同一份檔案的現象，避免產生資安問題。

(5) 張裕敏資深協理

- 資訊安全問題多和資料讀取性相關，因此建議注意文書檔案讀取時相關資安問題。
- 文書本文檔(DI)確實可以完全轉成 HTML5 格式。
- HTML5 提供的新功能中，許多對於呈現文書檔案有幫助，但是開放這些功能也會帶來安全的疑慮。因此，建議先釐清所需要的功能，減少開放不必要功能造成資安問題之機率。目前網路上有列出 HTML5 有六項可攻擊之處，各大瀏覽器廠商也仍在補救當中，建議評估文書檔案格式是否需要開放這些功能。

四、 第四場 公文檔案管理架構之調整

(一)、 開會通知

1、 時間：103 年 10 月 7 日(星期二)下午 2 時至 4 時

2、 地點：電子文書檔案服務中心 3 樓會議室

3、 主持人：許芳銘教授

4、 與談貴賓：

- 行政院資訊處 趙培因處長
- 檔案管理局 張文熙組長
- 法務部資訊處 陳泉錫處長
- 檔案管理局 邱菊梅副組長
- 交通部管理資訊中心 宋麗惠組長
- 檔案管理局 戴慧明科長
- 內政部資訊中心 沈金祥主任
- 檔案管理局 楊益昌助理設計師
- 財政部財政資訊中心 陳淑華副組長
- 研究計畫團隊成員

5、 座談會緣起

因應行政院組織改造與文書檔案資訊網路合一政策，檔案管理局持續進行文書檔案資訊網路合一計畫，並致力於有效串連從公文至檔案的生命週期。然而，目前公文電子交換、線上簽核、封裝、電子檔案保存、清理、驗證制度等未臻完善，致使各機關文書檔案管理系統呈現電子公文時，可能出現無法閱讀或內容不一致之現象。同時，由於資訊科技日新月異，使用行動載具處理電子公文也將成為未來發展趨勢。因此，該如何調整電子公文書管理流程與架構，以克服相關

的問題與挑戰，並有效進行文書檔案的處理、交換、保存與應用，乃為當務之急。

6、 參考議題

(1) 機關與廠商、檔案管理局之角色與資源

- 機關在電子公文檔案管理系統上所需具備之能力與資源
- 檔案管理局在推動電子文書及檔案管理資訊化之角色與合理支援
- 廠商在機關推動電子文書及檔案管理資訊化時之角色與支援

(2) 作業規範與驗證制度

- 作業規範對機關文書檔案管理作業之影響
- 作業規範現行內容與系統範圍之不足
- 機關電子文書檔案作業需求如何反映在作業規範上
- 作業規範之驗證制度對機關之影響

(3) 文書檔案管理系統與管理架構

- 對公文電子交換、公文線上簽核、文檔合一系統架構之建議
- 對檔案管理局調整文書檔案管理架構之建議

(4) 其他建議

7、 臨時動議

聯絡人：吳佳芬 03-8633102 東華大學資訊管理學系

(二)、 會議紀錄

- 1、 時間：103 年 10 月 7 日（星期四）下午 2 時至 4 時
- 2、 地點：電子文書檔案服務中心 3 樓會議室
- 3、 主持人：許教授芳銘 記錄：吳怡菱
- 4、 出（列）席者：詳簽到表
- 5、 主席致詞：(略)
- 6、 委員意見（依首次發言順序彙整）：

(1)趙培因處長

- 建議組織面、系統面、規範面均須作到文檔合一，且目前政府正在進行組織改造，相當適合推動文檔合一政策。
- 配合雲端技術、行動化的趨勢，建議可思考是否文書檔案資訊系統仍應由各機關自行建置，是否可能集中存放於主管機關或檔案管理局中。
- 建議檔案管理局思考其扮演之角色，以及是否能協助各機關處理文書檔案管理之資訊安全問題。
- 建議考慮是否需將行動簽核納入作業規範。

- 若有需要各機關修改系統，但僅作小幅調整恐難見成效，因此建議若有必要則應進行大幅調整，並且需獲得上級長官之支持。
- 目前各機關有公文呈現不一致之問題，建議可將公文換成表單或表格方式呈現，避免各機關自行修改公文格式。
- 建議評估行動簽核是否可作為共用系統或共用軟體之可行性，並且評估是否需在相關法規中訂出使用共用之行動簽核軟體介面。
- 建議評估公文簽核點之有效性，檢討是否每道簽核過程之簽章均需對此公文負責。

(2) 陳泉錫處長

- 有鑑於過去推動行動簽核步調太快，以致目前各機關使用上仍有抱怨，因此建議未來若要推動行動簽核時，推動步調放慢，並且考慮先請資訊廠商完成系統開發，或建置共用模組，以減少各廠商間系統的差異性，並減少國家資源的浪費。
- 目前公文檔案管理制度保有大的彈性，自成各機關使用之系統有許多差異，因此建議評估是否需調整規範之彈

性，以降低差異化程度。

- 各機關使用文書檔案管理系統時，對於效能仍有許多詬病之處，例如：資訊廠商提供之系統處理一份電子公文加密需耗時約四秒，線上簽核約需七秒。因此建議，檔案管理局調整相關技術規範，以改善簽章的效率。
- 目前簽章過程中，會保存每個簽核頁面檔，建議檔案管理局評估此規範會否影響簽章效能，以及保存整個簽核過程之必要性。

(3) 宋麗惠組長

- 交通部使用英福達的系統，線上簽核採用單層式，此方式是到最後決行時才進行簽核，因此可以改善線上簽核之效能。
- 根據交通部的經驗，文書檔案管理相關規範若約束力較低，則較難建置共用模組，且各業務單位配合度低，要找出各機關共同需求時，需要很努力溝通協調。因此，建議增加規範之約束力，便可使各機關採用相同系統，以節省國家資源。

(4) 陳淑華副組長

- 目前財政資訊中心所屬機關均使用同一套系統，且是集

中建置於財政資訊中心。

- 建議若系統要配合法規改版，必須要保留時間給機關、資訊廠商以利系統之修改。
- 目前檔案法已涵蓋檔案管理之內容，但較少著墨於文書部分，因此建議增加文書相關規範。
- 未來若要引用國外相關標準做為調整文書檔案相關標準時，建議將在地化之因素納入考慮。
- 目前部分資訊人力不足之機關過分依賴驗證制度，即使客製化後之系統與通過驗證之版本並不同，機關人員會誤以為其系統已符合規範，因此建議加強相關宣導。

五、 第五場 電子文書與檔案之創新服務與應用

(一)、 開會通知

1、 時間：103 年 10 月 9 日(星期四)下午 2 時至 4 時

2、 地點：電子文書檔案服務中心 3 樓會議室

3、 主持人：何祖鳳館長

4、 與談貴賓：

- 主計總處主計資訊處 潘城武處長
- 財政部財政資訊中心 蘇俊榮主任
- 亞太資訊業服務組織 張國鴻秘書長
- 資策會資訊服務處 盛敏成處長
- 銘傳大學資訊工程系 李御璽教授
- 檔案管理局 張文熙組長
- 檔案管理局 邱菊梅副組長
- 檔案管理局 戴慧明科長
- 檔案管理局 楊益昌助理設計師
- 研究計畫團隊成員

5、 座談會緣起

檔案管理局負責掌理檔案政策、法規及管理制之規劃與擬定，各機關檔案管理與應用之指導、評鑑與協調，公文時效管制，文書檔案管理系統之規劃及推動。有關檔案管理局之相關資訊，敬請參考 <http://www.archives.gov.tw/>

近年來，隨著資訊網路科技的蓬勃發展，各政府機關均積極整合資源、推陳出新，以加速組織的再造，並提供更優質的服務。因此，檔案管理局也希望透過此座談會，邀請相關領域之專家學者，針對文書檔案業務或政府機關服務民眾的相關面向，提供寶

貴意見，以協助檔案管理局繼續發展具創新性的服務與應用，並作為擬定中長程發展計畫之參考。

6、 參考議題

(1) 現行法規與服務之改善

- 檔案法、作業規範
- 文書與檔案管理資訊系統(含驗證)
- 公文電子交換系統
- 電子檔案封裝工具
- 機關檔案目錄彙送與查詢
- 國家檔案移轉與查詢
- 檔案資源整合查詢

(2) 電子文書檔案服務中心之強化

- 位於台北市伊通街辦公廳舍，三層樓，約 771 坪
- 檔案典藏、雲端機房、多媒體檔案保存、電子檔案技術服務、文書與檔案管理資訊系統驗證
- 教育訓練、推廣與交流

(3) 電子文書與檔案之創新發展

- G2B2C 之服務與應用
- 政府開放資料(Open Data)之服務與應用

- 社群媒體(Social Media)之服務與應用
- 大數據(Big Data)之服務與應用
- 雲端運算(Cloud Computing)之服務與應用

7、 臨時動議

聯絡人: 吳怡菱 研究員 0926-032-961

(二)、 會議紀錄

- 1、 時間：103 年 10 月 9 日（星期四）下午 2 時至 4 時
- 2、 地點：電子文書檔案服務中心 3 樓會議室
- 3、 主持人：何館長祖鳳 記錄：吳怡菱
- 4、 出（列）席者：詳簽到表
- 5、 主席致詞：(略)
- 6、 委員意見（依首次發言順序彙整）：

(1)潘城武處長

- 建議從文書與檔案使用者的角度思考，藉此找出使用者有興趣之文書檔案，例如：對於承辦人員而言，在辦理公文時，若能提供相關性質之公文資料作為參考，將有助於提升行政效率。
- 建議找出文書檔案中民眾有興趣之資訊，並且主動提供

民眾這些文書檔案資料，使民眾更瞭解政府施政與發展。

- 建議思考有哪些新的資訊科技可和文書檔案管理結合，例如：雲端、行動化、開放資料、體感學習。
- 建議可從橫向與縱向兩方面分析文書檔案，找出吸引使用者興趣之資料，或者值得學習之處。其中，橫向是指針對某項計畫、某項預算相關之所有文書檔案；縱向是指從時間的角度而言。
- 建議分析文書檔案時，可探討政府政策定對民眾的影響、對財務面的影響，藉此突顯各項施政的重要性。
- 建議檔案管理局發展文創商品作為利潤來源。例如：大陸觀光客對於兩蔣或國共時期興趣濃厚，可推出相關文創產品。
- 建議檔案管理局借助外力蒐集、分析文書檔案資料，檔案管理局則主要負責提供資料取用平台。

(2) 蘇俊榮主任

- 建議找出民眾有興趣之文書檔案，並透過與媒體合作使民眾瞭解文書檔案。
- 建議找出對於國家、世界具有價值之文書檔案。

- 建議由檔案管理局挑選特定主題，由各機關協助蒐集，然後針對此主題作專題報導，藉此增加民眾對文書檔案的興趣。
- 若要進行資料分析，則資料必須為結構化資料，且需要專業人員進行分析。因此，建議資料分析可透過研究機構來進行，政府機關則負責提供開放資料。同時，必須注意開放資料應提供結構化資料，且資料內容越詳細越好。
- 建議檔案管理局整合各機關中有趣之檔案，將其內容串聯成故事，藉此吸引民眾、小朋友、學生等不同族群。

(3) 盛敏成處長

- 建議檔案管理局把政府機關的文書檔案串聯起來，例如：資訊通報的模式。
- 建議檔案管理局可利用主題導向整理文書檔案資料，以作為研究之用。
- 建議檔案管理局提供良好的資訊技術協助，使研究者可以找到需要的檔案。
- 目前資料分析演算法多半針對英語資料，若要分析文書檔案資料，則可能需要經費處理繁體中文之資料分析。

(4) 張國鴻秘書長

- 建議提供民眾有感之服務。
- 建議檔案管理局提供之服務對象不局限於政府公務人員，更可擴及一般民眾。
- 未來影音檔案將是發展趨勢，因此建議將其列入文書檔案管理蒐集之標的，例如：機關首長演講之影音檔。同時，網站資料也具有保存價值，因此建議檔案管理局請各機關進行網站典藏。
- 檔案管理局或許沒有分析資料之能力，因此，建議由各機關去進行分析，但是建議注意分析結果之歸屬問題。
- 建議徵求退休志工協助找出民眾有興趣之文書檔案，或者特殊主題之文書檔案。例如：鐵路局退休工程師或許能協助發掘出有趣的鐵道故事。
- 建議藉由舉辦活動，吸引民眾目光，或透過研究案來分析文書檔案之發展。

(5) 李御璽教授

- 巨量資料(Big Data)的興起，使各機關資料蒐集的越來越細，但是目前多半仍在資料蒐集階段，尚未開始進行分析。建議整合各機關所蒐集之資料，針對整合之資料進

行分析，將可獲得較有價值之分析結果，並且透過視覺化方式呈現。例如：將跨機關相關之文書檔案立即呈現，作為協助辦理公務之用。

- 各機關首長信箱中從有許多民眾反應之文書檔案，建議若能分析資料內容，將可藉此作為首長施政參考。
- 健保局目前提供資料取用平台，使用者不須付費便可取得所需資料，或許未來協助進行資料分析時，可收取部分費用。