全國檔案資訊系統計畫成效評估之研究(95.11)

受委託單位： 國立東華大學

研究主持人： 許芳銘博士

協同主持人： 陳澤義博士

研究員： 王淑玟

研究助理： 游珺婷

目 次

壹、 提要 3
第一章： 緒 論 6
第一節 研究背景 6
第二節 全國檔案資訊系統計畫概述 7
第三節 研究目的 14
第四節 研究流程 16
第五節 研究限制及解決對策 16
第二章：文獻探討 18
第一節 相關研究計畫回顧 18
第二節 績效管理因果架構 21
第三節 平衡計分卡 23
第四節 資料包絡分析法 26
第五節 資訊系統成功模式 34
第六節 科技接受模式 38
第七節 消費者價值與滿意 44
第三章：問卷調查 47
第一節 計畫評估架構 47
第二節 指標選擇過程與問卷設計 50
第三節 重要研究問題 53
第四節 資料蒐集過程 62
第四章：問卷資料分析 64
第一節 機關基本資料分析 64
第二節 資料包絡分析 117
第三節 結構方程模型分析 136
第四節 軟體廠商問卷分析 141
第五節 國家檔案遠距服務調查分析 145

第六節　全國檔案目錄查詢網調查分析 151
第五章：個案訪談 155
第六章：結論與建議 165
第一節　結論 165
第二節　建議 172
參考資料 178
附錄一　全國檔案資訊系統計畫之機關問卷 187
附錄二　全國檔案資訊系統計畫之機關問卷編碼簿 190
附錄三　指標與構面彙整表 195
附錄四　網路問卷操作流程 197
附錄五　公文與檔案管理系統廠商問卷 200
附錄六　國家檔案遠距服務調查問卷 203
附錄七　國家檔案遠距服務調查問卷編碼簿 206
附錄八　全國檔案目錄查詢網調查問卷 210
附錄九　全國檔案目錄查詢網調查問卷編碼簿 213
附錄十　資料包絡分析其他結果 215
附錄十一　機關訪談參考問題 233
附錄十二　公文與檔案管理系統廠商訪談參考問題 235
附錄十三　檔管局檔管系統委外廠商訪談參考問題 237
附錄十四　訪談單位與訪談人員資訊 239
附錄十五　期中座談會會議記錄 240
附錄十六　期末座談會會議記錄 248

壹、提要

「全國檔案資訊系統計畫(92至95年度)」乃我國推動檔案管理資訊化制度之重要計畫，包括檔案目錄管理作業、機關檔案管理作業、國家檔案管理作業、電 子檔案管理作業、檔案知識管理作業、相關之安全防偽認證及線上申請付費等。本研究於該計畫將執行屆滿之際，進行其執行成效之評估，以供未來制訂相關計畫之 參考。在成效評估架構中，本研究先基於政府資訊系統專案績效構面的建置理念，分別由公權、公信、功能，與使用結果四個子構面來評估。另一方面，亦基於企業 平衡計分卡的理論架構，分別由效益、使用、作業流程、與學習成長四個子構面來評估。並於95年7、8月間，經由檔案管理局發函至機關進行問卷調查，並透過 指標比較、資料包絡分析法，與結構方程模式，以評估其成效。另外，也進行民眾問卷調查、廠商問卷調查、機關個案訪談、廠商個案訪談等，以取得完整的資訊。

根據4,006份機關問卷、35份國家檔案遠距服務調查問卷、7份全國檔案目錄查詢網調查問卷、10份廠商問卷、13家機關訪談、5家廠商訪談等。得出以下幾點結論：

1、 中央層級之檔管效率普遍高於地方層級，且一、二級單位普遍高於三、四級單位，呈現明顯的「強幹弱枝」現象。行政與事業機關之檔管效率明顯高於學校；事業機關的效率值以金融事業機構和醫療衛生機構較高，行政機關以財稅行政與經建行政的效率較高。

2、 各級機關基於作業需求不同以及人力、物力資源的編制限制，致使得不同類型機關在檔案管理資源、流程與業務工作面上有顯著差異。

3、 在公權、公信、功能，使用四大構面中，以「功能」構面最受重視，重要性最高，「使用」則次之。至於平衡計分卡四大構面的比重則較為平均，皆在 20%-30%之間。

4、 功能項目和公權項目為需要改善的兩項重點，其中功能項目中的輸出品質為最需要改善的項目，特別是在效益層面中的輸出品質的改善。其中應 改善機關未能將永久保存檔案全部數位化的現象。另者，亦宜改善本機關未能於調卷前先在線上查詢檔案相關資料的現象。至於公權項目，則需置重點於自發性的子 項目。在學習成長構面，宜改善各機關檔管經費、設備與人力不足的現象。

5、 機關與廠商對檔案管理局角色存有重大歧見。機關期望檔案管理局提供檔管資訊軟體予各級機關使用，並協助落實檔管規範。然而廠商認為檔案管理局以制訂全國檔案管理策略方向為最重要。

6、 問卷調查中，各級機關對於檔案管理系統之使用滿意度，多偏重在「好操作」、「很有用」之滿意，而較少「功能足」之滿意，意味著檔管系統功能有再加強之必要，這可能與許多機關使用檔案目錄建檔軟體作為檔案管理資訊系統有關。另外，線上應用之效果仍待加強。

針對總體計畫內容及具體措施，評估如下：「配合政府組織改造、辦理先

期準備作業」、「制訂法規」、「建立、推動及輔導機關檔管作業資訊 化」、「建立國家檔案數位化典藏」、「推動文檔合一改造作業系統」之各子項目的執行成效均十分良好，至於「建立及推動民眾查詢檔案單一窗口當（NEAR 網 路）」子項目的執行成效尚屬良好。

本研究建議在提供軟體時，應考量不同型態機關的需求不同，以更提升效益。對各機關之輔導上，建議成立「檔案業務生產力提升團」，俾切 實輔導各級機關，以提升檔管作業績效。另外，亦可推動上級機關輔導下級機關落實檔管機關業務之推行，或推動鄰近區域或相同性質的機關進行檔案業務聯盟，以擴大「標竿學習」的效果。最後，應鼓勵機關內各同仁線上應用查詢檔管資料，以及塑造和諧的工作環境，使資訊人員與檔管人員得以合作，共同促進檔案資訊化業 務的推行。對民眾應用而言，為了提升民眾應用的意願以及檔案的價值，或可採用主題式蒐集檔案，預先設定相關主題，進行「檔案倉儲」，以在未來彙整成為各項 主題，提供有興趣的民眾應用

第一章： 緒 論

第一節　研究背景

檔案法業於民國 91 年 1 月 1 日實施，使我國政府檔案管理與應用制度化，開啟了歷史性的新頁。檔案管理局為加速檔案管理業務之資訊化應用 發展，積極推動並落實檔案資訊化，達成檔案管理現代化目標，特研訂「全國檔案資訊系統計畫 (92 至 95 年度)」，並經行政院於民國 92 年 2 月 6 日函頒實施。

因應檔案法與相關子法之規範，檔案管理局協助各機關推動檔案管理資訊化作業，陸續開發檔案目錄建檔軟體、檢測軟體、線上彙送作業、機 關檔案管理線上作業、電子公文檔案管理系統及全國檔案目錄查詢網等，提供各機關辦理檔案管理資訊化工作，以便利各機關辦理檔案目錄彙送、移轉、查詢與銷毀 等作業。

檔案管理局將於 95 年 12 月完成「全國檔案資訊系統計畫」之執行，為瞭解計畫執行之過程與成效，以及檢討相關目標與策略之達成，實有需要針對「全國檔案資訊系統計畫」執行成效進行評估，以利擬定後續中程發展計畫之參考。

在檔案法及相關子法的規範下，各機關實有彙送機關檔案目錄至檔案管理局之義務，而各機關為因應此檔案目錄的資訊化需求，而自行開發、委 託軟體廠商開發或直接採用檔案管理局所提供之檔案目錄建檔軟體，進行檔案目錄之建立與彙送。因此，在考量「全國檔案資訊系統計畫」之效益時，實應同時

由機關、廠商與民眾等相關利害關係人(stakeholder)的觀點評估此計畫之成效。

第二節　全國檔案資訊系統計畫概述

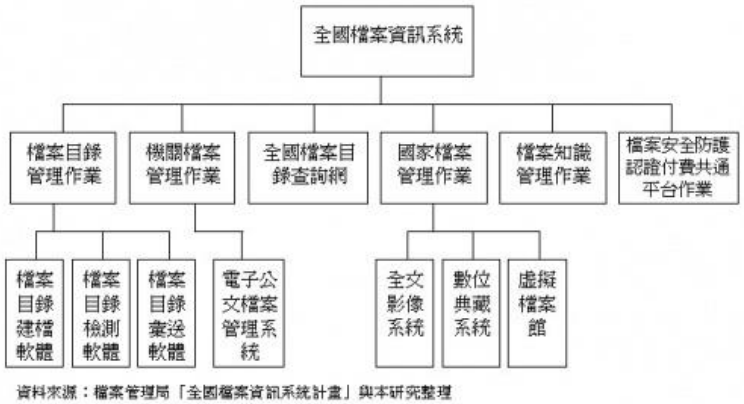
一、研究主題背景

以下分述全國檔案資訊系統計畫之總體計畫架構、總體計畫目標、分年計畫指標、總體計畫內容及具體措施、總體計畫分年計畫表與總體計畫預期效益。

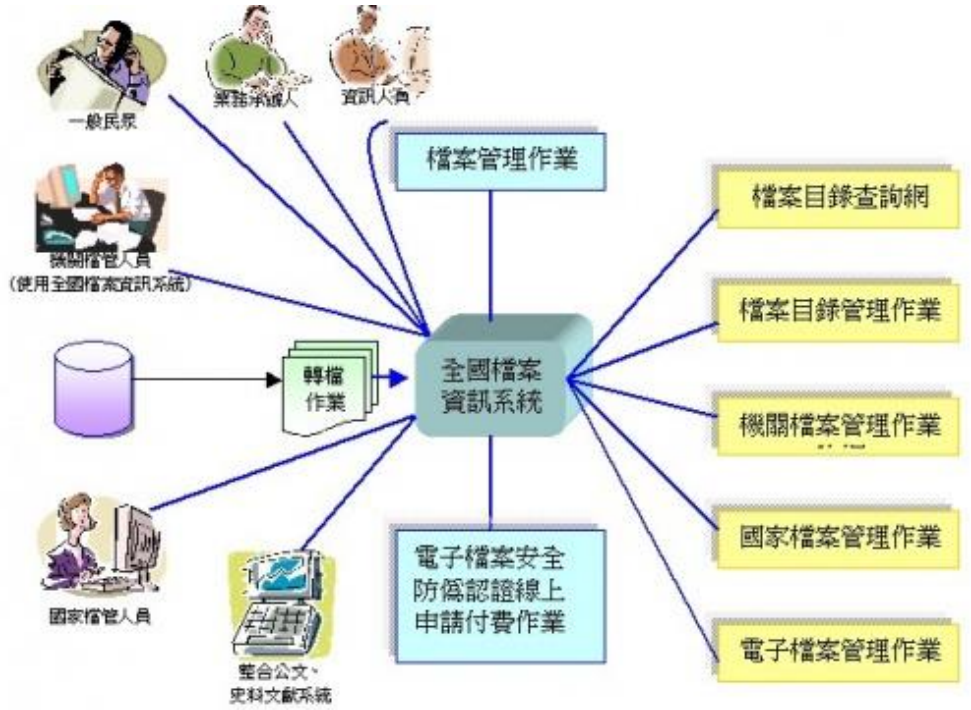
(一)總體計畫架構

檔案管理局規劃辦理之全國檔案資訊系統計畫，含括檔案目錄管理作業、機關檔案管理作業、國家檔案管理作業、電子檔案管理作業、檔案知識 管理作業、相關之安全防偽認證及線上申請付費作業等，相關對象為機關檔案管理人員、國家檔案管理人員、業務承辦人、機關資訊人員與一般民眾等。全國檔案資 訊系統架構示意圖如圖 1、應用系統架構圖如圖 2。

圖 1 全國檔案資訊系統之架構示意圖



資料來源：檔案管理局「全國檔案資訊系統計畫」與本研究整理



在全國檔案資訊系統計畫之下，檔案管理局已經建置檔案目錄建檔軟體、檔案目錄檢測軟體、檔案目錄彙送軟體、電子公文檔案管理系統、全國檔案目錄查詢網、虛擬檔案館、數位典藏系統、全文影像系統、檔案安全防護認證付費共通平台作業等。

(二)總體計畫目標

1. 制定統一作業規範。

2. 提供民眾查詢檔案目錄單一窗口，便捷服務。

3. 強化機關檔案資訊化，建立國家檔案線上應用機制。

4. 建立公文檔案一體之電子化作業體系，產生有效的政府公文檔案資訊流。

5. 建立國家檔案數位典藏系統，以永久保存具特殊價值檔案。

6. 萃取檔案價值，產生可資再運用之知識。

7. 架構安全高容量快速的系統環境。

(三)分年計畫指標，如表 1。

表 1 全國檔案資訊系統計畫之分年計畫指標

項　目	92年	93年	94年	95年	說明
行政機關檔案管理電子化比率	14%	25%	50%	80%	以銓敘部每年公布之行政機關數量爲範圍
行政機關建立檔案電子目錄管理系統	70%	75%	90%	-	同上
政府機關、事業機構及學校建立公文檔案電子目錄資料比率	-	-	70%	95%	以銓敘部每年公布之機關、機構及學校數量爲範圍
運用電子表單網路線上申請調卷比率	5%	5%	20%	30%	指國家檔案電子表單網路線上申請數占總申請數比率
全國檔案資訊系統滿意度	20%	40%	60%	70%	以問卷調查方式進行瞭解

資料來源：檔案管理局「全國檔案資訊系統計畫」

(四)總體計畫內容及具體措施

1、 配合政府組織改造辦理先期規劃準備作業

為配合組織政府改造，各機關相關資訊及檔案資財如何有效移轉，應依據組織改造時程，研擬組織改造機關資訊及檔案作業標準作業程序 (SOP)及工作計畫書，作為各機關未來推動組織改造資訊及檔案資財移轉指引，對於各機關資訊資財 (含資訊系統資料庫、系統硬軟體設備、系統相關文件、相關同仁個人電腦系統)使用狀況、各機關實體檔案、檔案管理系統及相關檔案資料庫現況進行調查。

2、制定法規

依據檔案法及相關子法規定，研訂機關檔案管理資訊化作業要點，提供各機關作為機關檔案管理資訊化及檔案轉換介面之共同標準。

3、成立檔案資訊諮詢委員會廣納專家建言

成立檔案資訊諮詢委員會，就檔案資訊發展重要議題研提建言，並委託學者專家就檔案資訊系統、檔案知識庫及電子檔案長期保存等進行研究，舉辦產、官、學界座談會，吸收經驗及建言，統籌規劃辦理系統相關事宜。

4、建立及推動民眾查詢檔案單一窗口

透過各大搜尋引擎網站、政府網際服務網入口網站及各種活動，宣導民眾運用網際網路方便性，使用檔案單一窗口查詢政府檔案資訊。建立系統 安全管理機制如帳號/安全認證、資料傳送加解密與多層次保護、網路防毒及防火與網路上全文顯示不可列印下載等功能。開發軟體提供民眾與相關研究者透過網際 網路查詢檔案目錄/全文、調閱、線上預約、複印、郵遞及計費等功能。

5、建立、推動及輔導機關檔案管理作業資訊化

與行政院研究發展考核委員會協調分工合作，由其負責各縣市政府暨所屬機關推動工作，檔案管理局負責中央部會暨所屬機關推動工

作。輔導各 機關將既有公文製作、交換、管理系統延伸至檔案管理、掃描歸檔、網路彙送目錄系統，以整合整體公文檔案資訊流。舉辦檔案、資訊人員研習營，加強溝通，獎勵 績優執行機關，相互經驗分享、意見交流，建立溝通管道，以利業務推動。不定期持續辦理檔案管理教育訓練及訪視工作。依機關組織規模及業務需求，提出適用於 政府機關之檔案管理資訊系統需求規範，以供各機關及軟體廠商開發相關系統之依循標準，督促各廠商提供完備檔案管理功能。制定一套認證的準則與程序，供廠商 認證之用，使得全國各機關在委外建置檔案管理資訊系統時，能有效地評估檔案管理資訊系統的開發廠商，以遴選具有相當能力之合作廠商，提供機關多元選擇。

6、建立國家檔案管理資訊作業體系

規劃建置國家檔案管理資訊系統，透過網際網路便利性，將各檔案館檔案資訊作業分散處理，檔案電子資料集中統一管理。提供國家檔案管理人 員針對移轉而來之國家檔案處理作業所需相關功能，提供檔案電子目錄建檔、文件全文掃描、檔案檢索與管理等作業，對一般民眾提供上網檢索、申請與閱覽等開放 運用服務。

7、建立國家檔案數位化典藏

為充實全國檔案資訊系統有關國家檔案數位化典藏，辦理檔案管理

局經移轉接管國家檔案之數位化影像掃描作業,經由購置數位化掃描設備，自 行辦理檔案影像掃描作業，或採委外方式進行影像掃描,逐步完成國家檔案影像資料庫之建置,建立國家檔案數位化典藏。部分機關檔案自七十年代起已陸續進行檔 案縮攝之複製，為避免重複進行影像數位化掃描造成經費重複投資,規劃辦理檔案之微縮影資料轉換為數位化儲存作業,充實國家檔案影像資料庫之內容。設置標準 的國家檔案資訊化電子媒體典藏空間。

8、 推動文檔合一改造作業流程

推動公文文書管理與檔案管理作業之結合，朝「文檔合一」方向邁進,減少系統間介面銜接,讓政府機關之文件能予完整妥善的管理與保存，落 實達到檔案法「健全政府機關檔案管理，促進檔案開放與應用，發揮檔案功能」之立法精神，朝「提升政府知識管理效能，便捷檔案資訊開放應用」之願景邁進。

(五)總體計畫預期效益

1、 彙整全國檔案目錄與國家檔案全文影像,透過網際網路提供單一查詢窗口，便利民眾查詢各機關檔案電子目錄及部分全文。

2、 提供機關檔管人員透過網際網路，可於線上直接進行點收、立案、編目、檢調、調還卷、稽催、保管、統計及人民申請等機關檔案管理各項作業機制。

3、提供系統安全管理機制如帳號、安全認證等，確保系統安全。

4、整合機關公文檔案管理系統轉換介面，輔導機關製作轉換程式，達成資料自動轉換、傳送目標，避免資料重複建檔，浪費人力。

5、提供現有機關自行發展檔案管理系統之檔案目錄整合介面，達成機關檔案目錄定期公佈目標。

6、提供檔案目錄及全文安全加解密上傳、下載作業機制，以彈性因應機關不同作業需求。

7、提供檔案影像或電子全文線上查詢、列印及下載等不同層次加解密功能，保護檔案影像或電子全文。

8、提供檔案影像或電子全文數位簽章功能。

第三節　研究目的

本研究針對全國檔案資訊系統計畫的總體計畫層次的成效評估架構，如表2。至於細項目標，在本研究問卷設計時均已列入考量，其對應指標之說明，請參閱第三章第二節。

表2 全國檔案資訊系統計畫之總體目標與成效評估方向

成效評估方向	總體計畫目標	總體計畫內容及具體措施
公權	制定統一作業規範	配合政府組織改造辦理先期規劃準備作業制定法規
		制定法規
公信	建立國家檔案數位典藏系統，以永久保存具特殊價值檔案	成立檔案資訊諮詢委員會廣納專家建言
		建立國家檔案數位化典藏
功能	提供民眾查詢檔案目錄單一窗口，便捷服務	建立及推動民眾查詢檔案單一窗口
	強化機關檔案資訊化，建立國家檔案線上應用機制	建立、推動及輔導機關檔案管理作業資訊化
	建立公文檔案一體之電子化作業體系，產生有效的政府公文檔案資訊流	推動文檔合一改造作業流程
使用	萃取檔案價值，產生可資再運用之知識	建立國家檔案管理資訊作業體系
	架構安全高容量快速的系統環境	

資料來源：本研究整理

本研究藉由問卷調查以及實地訪查機關與廠商，評估檔案管理局全國檔案資訊系統計畫之成效，分析我國檔案管理資訊化之現況，進而研提全國檔案資訊系統計畫檢討與改進事項，並提出短程、中程、長程建議事項，以提供檔案管理局制定相關政策之參考。因此，本研究目標在於：

一、深入瞭解全國檔案資訊系統計畫之執行目標與過程，透過相關文獻，考量專案計畫執行之相關因素，彙整評估指標，建立系統化的評估架構。

二、經由問卷調查與實地訪查，瞭解中央機關與地方機關之檔案管理資訊化現況、以及檔案資訊系統軟體產業之情形。

三、分析檔案管理資訊化之現行問題，進而預測未來環境之變化。

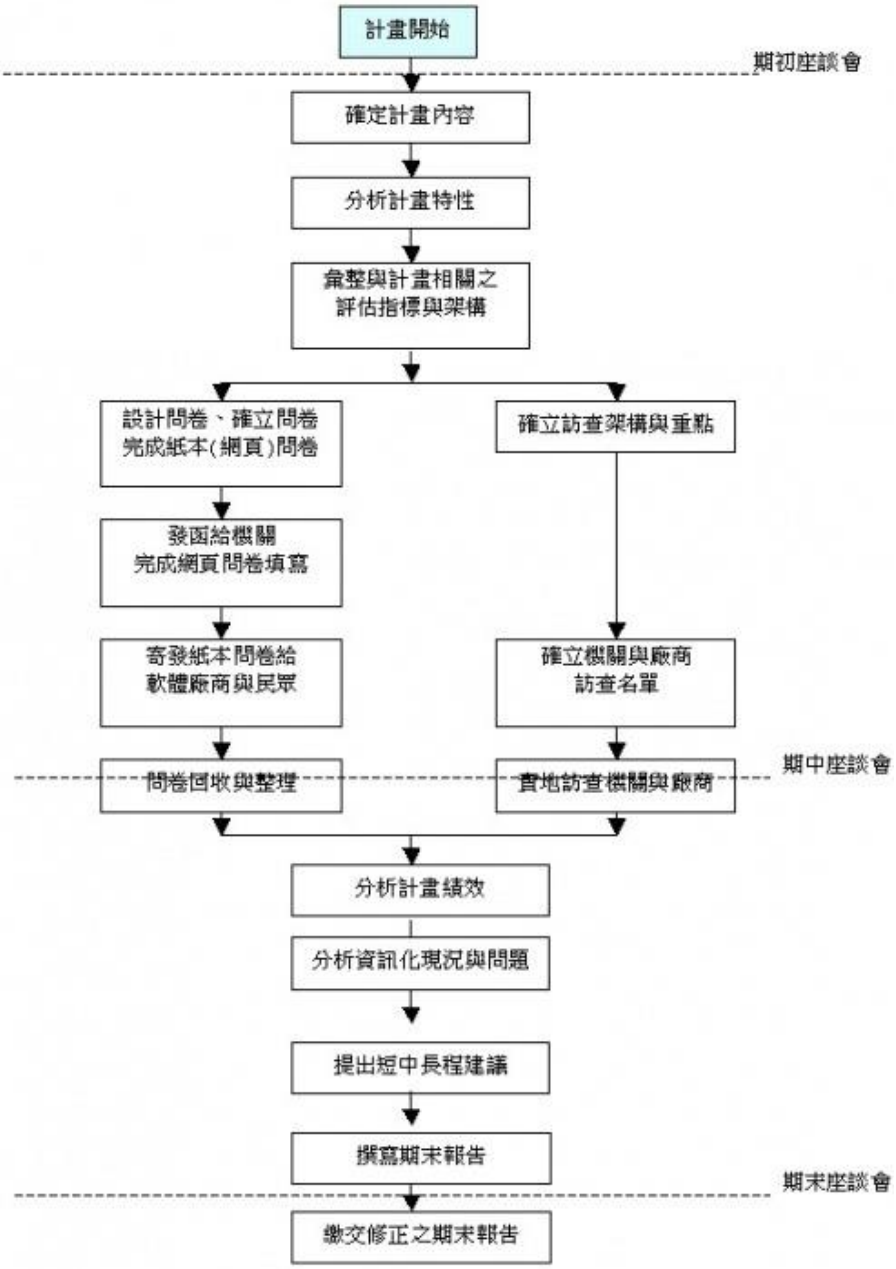
四、分析全國檔案資訊系統計畫執行成效，以及可再改進之處。

五、研提全國檔案資訊系統計畫檢討與改進事項，並依短程、中程、長程提出建議事項，以供檔案管理局參考。

第四節　研究流程

本研究之研究流程如圖 3 所示。

圖 3 研究流程



第五節　研究限制及解決對策

檔案管理局推動的全國檔案資訊系統計畫，目的是在建立我國檔案管理資

訊化業務的完整體制，協助政府各機關建立一套完善的檔案管理資訊系 統與管理機制。因為「全國檔案資訊系統計畫」所涵蓋的層面很廣，包含建立制度、建置多年期以及多重系統等，在訪談中，發現機關與廠商幾乎對「全國檔案資訊 系統計畫」沒有全貌認識，然而對其中分項之「機關檔案管理資訊化作業要點」、「機關檔案目錄建檔軟體」等就有較多的接觸，因此其整體實施成效實不易衡量， 只能就部分分項進行分析，以瞭解整體全國檔案資訊系統計畫之成效。

另外，本研究計畫透過各受訪機關之檔案管理資訊化之現況衡量，此僅可代表各機關的實行執行情形，而此結果並非全然由全國檔案資訊系統 計畫之成效所能完全涵蓋。析言之，若是某一受訪機關的某一項檔案管理資訊化表現優異，推其因，究竟是由於該機關本身的自發性努力，使用到正確人員或正確資 源投入而有的成果呢？抑或是由於全國檔案資訊系統計畫推動的直接成效呢？兩者實難以有效釐清。所以，就量化資料而言，本研究由統計數據上僅能假定各機關的 檔案管理資訊化表現情形，來自全國檔案資訊系統計畫的實施成效，兩者等同之。此實為本研究計畫力有未逮之處，而為本研究之限制所在，特此說明。當然，根據 實際經驗表示，全國檔案資訊系統計畫的實施與各機關本身的自發性努力，兩者之間的相關性甚高，是以本研究限制之影響情形應屬可控制範圍之內。因此，本研究 在問卷中再加入一個問項「本機關四年來之檔案管理績效來源貢獻百分比」，以及採用深入訪談，以瞭解檔案管理局「全國檔案資訊系統計畫」之績效表現。

第二章：文獻探討

本章回顧過去與本研究相關之計畫與文獻，以建立完整之評估模式，評估全國檔案資訊系統的應用及其成效。

第一節　相關研究計畫回顧

檔案管理局規劃辦理之全國檔案資訊系統計畫，含括檔案目錄管理作業、機關檔案管理作業、國家檔案管理作業、電子檔案管理作業、檔案知識 管理作業、檔案安全防護認證付費共通平台作業等。從檔案管理局網頁資料得知，過去已有 31 個研究案（含委託研究與自行研究）與全國檔案資訊系統計畫相關，條列較相關者，如表 3。

其中「全國檔案資訊化發展與推廣之研究」與「全國檔案資訊系統之規劃」兩個研究案，為推動全國檔案資訊系統計畫之初期研究。「全國檔 案資訊化發展與推廣之研究」的主要研究發現與建議為：(1) 將機關檔案管理系統及國家檔案管理系統作一整體性規劃，提供完整性解決方案：由檔案管理局擔任應用系統統籌提供者 (ASP)之角色，建置單一性『全國檔案資訊系統』，整合現行檔管系統與公文系統之銜接介面，進行線上檔案管理工作，節省人力與物力，達到資源共享最大目 標。(2) 因應電子化政府之推動，有效整合公文管理、製作系統介面及公文檔案管理問題，提昇政府施政效率與為民服務功效。(3) 檔案管理

是推動電子化政府必須要跨出的一大步，實施初期所造成的組織流程的變革也是勢所難免，但為了提昇行政效率，這份挑戰卻是每一位現代公務人員所必須坦然面對的，再由以往各項資訊系統的發展經驗來看，機關首長的支持將是決定整個檔案管理資訊化是否成功的關鍵點，因此不論是系統建置期或正式施行期，都要 請各機關由上到下全力來配合推動。(4) 為因應機關歷史檔案回溯建檔之需,及即時彙整回報等作業,爰發行檔案目錄建檔軟體供各機關使用。(5) 為建立檔案管理原則及資料傳輸標準以做為各機關規劃相關作業暨系統開發之遵循依據，訂定「機關檔案管理資訊化作業要點」,作為各機關推動檔案管理資訊化作 業依據，以達資訊公開與資料流通共享目標。

「全國檔案資訊系統之規劃」的主要研究則在於瞭解國內政府機關檔案及電子化現況開始，進而探討工作人員、民眾等使用者的需求，訂立系 統功能書與資料庫中的各項欄位，以作為檔案資料的儲存、檢索點與資訊顯示，並蒐集軟硬體系統廠商的資料,擬定可行的方案,訂定各項所需的軟硬體規格,規劃 整個自動化作業流程。

表 1 全國檔案資訊系統計畫相關研究之彙整

	年度	研究案名稱
1	90	全國檔案資訊化發展與推廣之研究
2	89	全國檔案資訊系統之規劃
3	93	各國政府機關檔案目錄彙整公布機制之研究
4	92	九十二年全國機關檔案管理調查
5	89	機關檔案管理現況調查分析報告
6	93	九十三年全國各機關檔案管理作業資訊化情形調查
7	89	機關檔案管理系統之規劃
8	89	檔案開放應用之研究
9	92	國家檔案開放應用與個人隱私權之研究
10	93	國家檔案參考服務作業制度之研究
11	93	電子檔案長期保存技術之研究
12	93	國家檔案數位化影像品質之研究
13	92	虛擬檔案館規劃之研究
14	92	視聽媒體類檔案保存維護之研究
15	91	國家檔案顧客服務策略與實務之研究
16	91	電子媒體檔案管理制度及保存技術之研究
17	90	國家檔案館典藏環境及設備規範之研究
18	90	電子文件檔案管理與應用之研究
19	89	檔案電子儲存管理辦法之研究
20	89	檔案保存技術規範研究
21	89	國家檔案分類系統
22	89	國家檔案管理體制與法制作業之研究
23	92	我國國家檔案描述標準化之研究
24	92	全國檔案知識管理系統建置之研究
25	94	檔案管理資訊系統認證機制之研究
26	90	電子檔案儲存安全之認證研究

資料來源：檔案管理局網頁資料與本研究整理

第二節　績效管理因果架構

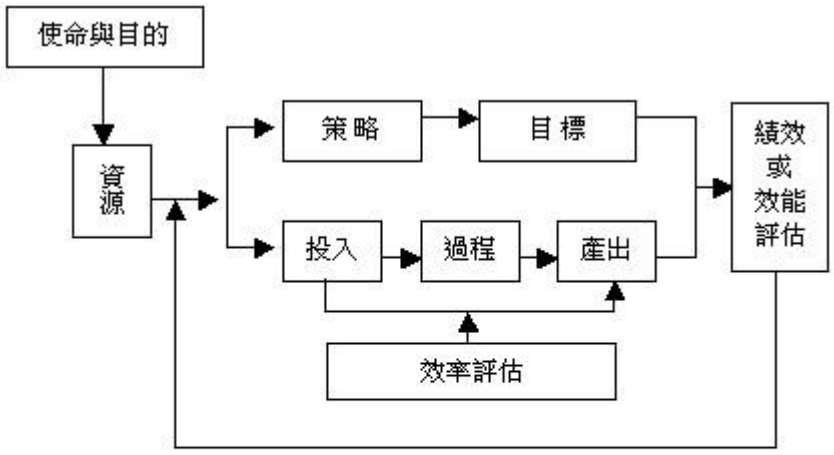
適當的績效衡量能夠改進企業的管理活動，使其更有效率。績效的衡量結果通常會影響企業的資源分配，因為績效衡量可作為內部人員誘因管理，或上級單位考核之用。

與衡量意義相似的名詞則為評估(evaluation)或稱評鑑(appraisal)。評估是指評量某一有機體或事件的效率或效能， 並以特定標準(如目標值)來進行其價值判斷(McClure, 1984)。簡言之，將衡量的結果加上價值判斷即為評估，而績效評估也就是對績效的衡量並加上價值判斷之意。

至於績效(performance)是指企業的業務執行成果，亦即某企業的實際「產出」水平。評估實際績效時，多將實際的產出表現與 預期的目標相比較，方有管理上的意義。此時的績效評估，即成為效能評估。效能(effectiveness)是指「實際產出」與「目標產出」之間的比值， 由於含括目標產出，故具有人為的價值判斷色彩，係屬評鑑的範疇，與其相對的則是效率(efficiency)。而效能在衡量目標的達成情形，通常是產出與 服務量愈大，其表現愈理想，並不在乎必須投入多少人力、物力與財力。效率是指「實際產出」與「潛在產出」之間的比值。潛在產出是指該企業的最大可能產出 (即生產可能界限)的水平。

Miles 與 Snow (1978)指出企業為求在市場上競爭與永續生存，會訂定企業使命與目的，並根據既有資源擬定企業策略與企業目標，並開始一連串的投入過程與產出活動。在 此一連串的活動中不斷追求效率極大化，進而產生企業績效。企業係藉由績效衡量來瞭解企業的一連串活動是否達成當初設定的企業使

命及企業目的，亦即企業績效 是否有最大效能。而其中效率 = 投入(人力、資金)／產出，而效能(或績效) = 目標(年度目標、計劃)／產出(實際成果)，如圖 4。



資料來源：Miles & Snow (1978)

圖 1 績效管理因果架構

本研究考量「全國檔案資訊系統計畫」的總體目標、內容及具體措施，評估機關策略的推行績效，以及採用資料包絡分析法，探討在各構面上之效率評估。

第三節　平衡計分卡

平衡計分卡 (balanced score card)係以組織之願景與策略為重點，透過財務、顧客、企業內部流程、學習與成長四個構面，考核組織的績效。這四個構面組成平衡計分卡的架構，如圖 5 所 示。它將企業的目標伸展到概括性的財務量度之外，不僅透過財務構面保留對短期績效的關心，而且也強調驅動長期財務和競爭績效的卓越價值；它詮釋企業的使命 和策略，將之轉換成具體的目標、量度、指標與行動；它代表了外界和內部兩種量度之間的平衡狀態，包括有關股東和顧客的外界量度以及有關重大企業流程、創新 能力、學習與成長的內部量度 (Kaplan and Norton, 1993)。其將策略具體行動化的特性，不但可以讓員工更具體的瞭解企業的願景，同時也可讓管理者更易追蹤策略執行的成果。

資料來源：Kaplan and Norton (1993)

圖 2 平衡計分卡架構

Kaplan 與 Norton 所提出的四個構面，使組織能夠在短期和長期的目標間、期待的成果和這些成果的驅動因素間，以及硬性客觀與軟性主觀的量度間達到平衡狀態。以下針對每一構面加以說明：

1. 財務構面

Kaplan 與 Norton 認為財務目標是一切平衡計分卡構面與量度的交集。平衡計分卡選擇每一個量度，皆應是一個環環相扣的因果關係鏈中的一環，最終目標為改善財務績效，可以顯示企業策略的實施與執行，其對於改善是否有貢獻。

2. 顧客構面

在平衡計分卡的顧客構面中，管理階層確立他們希望事業單位競逐的顧客與市場區隔，並隨時監督事業單位在這些目標區隔中的表現。並將顧客 面的核心衡量群(core measurement group)與目標市場及顧客相結合，且幫助企業找出及衡量企業顧客面的價值計畫(customer value proposition)。

3. 企業內部流程構面

企業為滿足股東及目標消費群的期望，必須確認其所創造的顧客價值的程序，才可有效地運用有限的資源。在企業內部流程構面中，管理階層須 掌握組織必須表現卓越的重大內部流程，這些流程幫助事業單位提供價值主張吸引並保留目標市場區隔中的顧客，以及滿足股東期望的卓越財務報酬。

4. 學習與成長構面

企業須對人、系統和流程做大量的投資，建立組織成員的能力，以促成長期性之成長目標，達到追求卓越的績效策略。而學習與成長構面的目

標 是指企業內的員工不論在個人技能的學習，或對企業的滿意度等都會影響到先前所提之三個構面（財務、顧客、內部流程）；因此，此構面為因果關係中驅使前三個構面獲致卓越成果的動力。

在設計上，平衡計分卡及應用於企業組織之績效評估，然而政府機關之特性並不與企業組織相似，因為在政府機關之職責上，並不以獲取財務 利潤為目標，故改以「目標效益」為此構面之內涵。另外顧客構面在資訊系統之使用中，改為「使用者滿意度」。因此，本研究中之平衡計分卡乃以效益、作業流 程、使用、學習與成長為四個績效評估構面

第四節　資料包絡分析法

資料包絡分析法(data envelopment analysis, DEA)係為透過資料來進行包絡分析的方法，則是透過數學線型規劃(linear programming)的方式，產生一組最適的權數，俾能客觀地結合多項投入與多項產出項目，化約成一個綜合指標，以衡量個別企業的資源使用效率。此係 由 Charnes、Cooper 與 Rhodes (1978)所提出，是指在構建生產函數之過程中，所有的投入資料 (data)，均被包絡 (envelope)於生產函數之下而得名。此時的「資料」更是指多項產出(如財務、績效)指標或各項投入與產出的數值;而「包絡」則是指各個指標的整 合，而不只是加權平均而已；至於「分析」則指闡述、說明事情的真相之意。基於資料包絡分析法在進行中，無須事先設定效率邊界的數學函數形態，故又名非參數 規劃法 (non-parametric programming approach)。此外，資料包絡分析法可同時處理多項投入與多項產出之間的效率衡量問題，可有效解決多項投入與多項產出問題。亦可視為總要素生產力的 一般化形式，即能將多投入多產出的作業特徵，彙集成單一的效率值。又因紀念 Charnes、Cooper 與 Rhodes 三位學者的貢獻，基本的資料包絡分 析模型即特稱為 CCR-DEA 模式。

資料包絡分析法(DEA)包括兩種主要模型，分別為：(1) CCR--DEA 模型：係由 Charnes、Cooper 與 Rhodes (1978)三人共同提出，主要在分析企業的技術效率(technical efficiency)。(2) BCC--DEA 模型：係由 Banker、Charnes 與 Cooper (1984)提出，主要在分析企業的純技術效率(pure technical efficiency)與規模效率(scale efficiency)。(3) 成本效率模型：係由 Aly、Grabowski、

Pasurka 與 Rangan (1990)所提出，主要係衡量企業的成本效率 (cost efficiency)與配置效率 (allocative efficiency)。茲分別要述如下：

(一)技術效率模型

資料包絡分析法是由 Charnes、Cooper 與 Rhodes (1978)首先提出，其係根據柏拉圖最適的觀念，應用數學規劃模型來衡量效率邊界 (efficiency frontier)。在生產理論分析中，就某個技術水準下，生產函數是以數學方式，將投入轉換成產出的過程表達出來，例如超對數 (translog)生產函數。也因此吾人可定義出生產可能集合的邊界。然而在 CCR--DEA 模型中，生產可能集合的邊界是根據實際決策單位 (decision making unit, DMU)，亦稱受評單位)的資料，建立一條效率值為一的目標生產邊界，當某個決策單位其投入／產出的組合，是位在資料包絡分析法的邊界上，則將其歸入為效 率單位，而稱之為柏拉圖最適單位 (pareto optimum unit)，而成為其他決策單位的比較標準。至於其他決策單位其投入／產出組合位於資料包絡分析法邊界內，則該決策單位被視為無效率單位。企業如果被視為 柏拉圖最適單位，則其相對效率值為一，表示在其他產出不減少或投入不增加的情形下，該企業無法再減少投入或增加產出。反之，企業若被視為無效率單位，其相對效率值必定小於一，表示在投入不變下，產出將可再增加，或是產出不變下，投入將可再減少。在投入導向 (input-oriented)的模型，無效率值係介於 0 與 1 之間，而若為產出導向 (output-oriented)模型，

無效率值則介於 1 與∞之間，至於其效率值的計算，則是依照無效率單位／柏拉圖最適單位之值來加以計算。

上述的柏拉圖最適化，是指資源的配置運用已達到無論再如何重新配置，在不損害其他人利益的情況下，無法再提高任何一個人的利益。相反 地，非柏拉圖最適化即表示，在不損害其他人利益的情況下，尚可以提高某個人的利益。透過 CCR--DEA 模型的分析，可建立出一條效率值為一的目標生產邊 界。當某個決策單位落在生產邊界上，我們視其為柏拉圖最適化，它們是其他決策單位的比較標準，至於其餘的決策單位則被歸為非柏拉圖最適化，其效率值小於 1。在資料包絡分析法的有效率單位，它們乃是其他決策單位的比較標準，是相對效率 (relative efficiency)，而非絕對效率 (absolute efficiency)。

至於資料包絡分析法技術效率 (technical efficiency, TE)值的估計，可由分數線性規劃 (fractional linear programming)問題來解決。以 Yjn 表示第 j 個決策單位的第 n 個產出，以 Xjm 表示第 j 個決策單位的第 m 個投入，若第 j 個決策單位係以 M 種投入 來生產 N 種產出，則該決策單位的相對效率值 TEj，即為分數線性規劃問題的解(CCR--DEA 模型)，如下：

$$\text{Max} \quad TE_j = \sum_{n=1}^{N} U_n Y_{jn} \Big/ \sum_{m=1}^{M} V_m X_{jm}$$

$$\text{s.t.} \quad \sum_{n=1}^{N} U_n Y_{jn} \Big/ \sum_{m=1}^{M} V_m X_{jm} \; ; \forall \, r$$

$$U_n, V_m \geq 0 \quad m = 1,2, \ldots, M \; ; \; n = 1,2, \ldots, N \; ; r = 1,2, \ldots, j, \ldots, R$$

Un 及 Vm 分別為第 n 個產出及第 m 個投入的虛擬乘數（virtual multiplier)。將上述的分數線性規劃問題轉換為可以運算的線性規劃問題，也就是求解：

$$\text{Max} \quad TE_j = \sum_{n=1}^{N} U_n Y_{jn}$$

$$\text{s.t.} \quad \sum_{m=1}^{M} V_m X_{jm} = 1$$

$$\sum_{n=1}^{N} U_n Y_{rn} - \sum_{m=1}^{M} V_m X_{rm} \le 0, \ \forall\ r$$

$$U_n, V_m \ge 0, \ \forall\ n \text{ and } m$$

由於此問題的限制式個數大於變數的個數，故將原比率形式(ratio form)，取其對偶 (duality)問題，即轉換為包絡形式(envelopment form)，如下所示：

$$\text{Min } E_r = \phi_r - \varepsilon \sum_{m=1}^{M} S_m^- - \varepsilon \sum_{n=1}^{N} S_n^+$$

$$s.t. \quad \sum_{r=1}^{R} X_{rm}\lambda_r + X_{jm}\phi_K - S_m^- = 0$$

$$\sum_{r=1}^{R} X_{rn}\lambda_r - S_n^+ = Y_{jn}$$

$$S_m^-, S_n^+, \lambda_r \supseteq 0, \quad \forall\ m, n, r$$

其中 $\sum_{r=1}^{R} \lambda_r = \text{free}$

其中 Sm- 與 Sn+ 為惰變數（slack variable)，在投入與產出已知下，資料包絡分析法是根據各決策單位所形成的可行解集合（feasible solution set)中，尋找對決策單位最有利的虛擬乘數，盡量使該決策單位之效率最大。由模型中可衡量出技術效率值。

(二)純技術效率模型

CCR--DEA 模型係假設規模報酬是固定。當這個假設不成立時，我們可衡量出純技術效率值，則規模效率值亦可由技術效率值及純技術效率值中衡量出。因為技術效率為純技術效率（pure technical efficiency, PTE)及規模效率（scale efficiency)二者之相乘積。此即是由 Banker、Charnes 與 Cooper (1984)三人提出的 BCC--DEA 模型。

BCC--DEA 模型係將 CCR--DEA 模型加以延伸，加上生產技術滿足凸性假設、且可變動規模水平的情形下的限制條件要求，如此可確保所衡量的是純粹的技術效率（即避開規模變動之效果)。純技術效率可由下式求得：

$$\text{Min PTE} = \theta_0 - \varepsilon\left(\sum_{m=1}^{M} S_{im}^{-} + \sum_{n=1}^{N} S_{in}^{+}\right)$$

$$\text{s.t.} \quad \sum_{r=1}^{R} \lambda_r X_{rm} - \theta X_{im} + S_{im}^{-} = 0$$

$$\sum_{r=1}^{R} \lambda_r Y_{rn} - S_{in}^{+} = Y_{in}$$

$$\sum_{r=1}^{R} \lambda_r = 1$$

$$\lambda_r, S_{im}^{-}, S_{in}^{+} \geq 0$$

另外，只要將 CCR--DEA 模型的技術效率除以 BCC--DEA 模型的純技術效率，即可得出某個決策單位的規模效率。亦即，技術效率 = 規模效率 × 純技術效率。

至於 BCC--DEA 模型所得出的效率值其含義包括以下四者：第一，

利用技術效率值(來自 CCR--DEA 模型)，等於純技術效率值（來自 BCC--DEA 模型)，乘以規模效率值的數學關係。故可藉由技術效率值的分解，而求得規模效率值。第二，經由規模效率及純技術效率數據的比較，可 以判斷分析對象其無效率的主要來源，究竟是生產要素組合數量的技術問題，例如就資產總額、勞動人數、投資等投入，重新調整其產出與投入組合，或是整體規模 大小的規模問題。第三，如就非效率決策單位中，若其純技術效率值大於規模效率值，即須調整其生產規模，以提高其技術效率值。第四，若其純技術效率值小於規 模效率值，則顯示其非效率的原因，主要來自於要素組合的技術性因素，可能使用過多的投入要素，或生產太少的產出。若欲提高其效率值，當由此重點著手改善。

(三)成本效率模型

同樣地，成本效率 (cost efficiency, CE)模型係將 CCR--DEA 模型加以延伸與擴充，加上單位要素投入成本或單位產品價格的資料，如此可得出所衡量的是成本效率。成本效率即可由下式求得：

$$\text{Min } CE_j = \sum_{m=1}^{M} C_{mn} X_{mn} - \sum_{r=1}^{R} \lambda_r Y_{rm} + X_{mn} + W_{mn}$$

$$s.t. \quad \sum_{r=1}^{R} \lambda_r Y_{rm} - W_{in}^{+} = Y_{in}$$

$$\sum_{r=1}^{R} \lambda_r = 1, \ \lambda_r > 0$$

其中，成本效率=技術效率 × 配置效率 (allocative efficiency)，亦即要將成本效率模型的成本效率，除以 CCR--DEA 模型的技術效率，即可得出某個決策單位的配置效率 (Aly, Grabowski, Pasurka, and Rangan, 1990)。此外，亦可使用售價資料取代成本資料，則成本效率即成為價格效率 (price efficiency)。 此外，高強、黃旭男、Sueyoshi (民 92)更將多種不同的 DEA 模型，進行比較與整理。曾真真、高子荃、何雍慶(民 94)則融合平衡計分卡與 DEA 模型，來探索業務體系、人力資本，對壽 險業經營績效的影響。洪維河、江東亮、張睿誥(民 94)更將市場結構因子，納入 DEA 模式，豐富了醫院經營績效衡量的內涵。

(四)資料包絡分析法的優點

1、 資料包絡分析法為一無母數方法，無須預設生產函數的形態，亦無須估計函數參數係數，可避免函數形態的誤設(Lewin and Minton, 1986)。該項為顛覆傳統經濟學有母數之生產函數，例如，Cobb-Douglas、固定替代彈性(constant elasticity of substitution; CES)、超對數 (translog)等形態之函數。

2、 資料包絡分析法可同時處理多項投入與多項產出之間的效率衡量問題，可有效解決多項投入與多項產出問題。亦可視為總要素生產力的一般化 形式 (Caves, Christensen, and Diewert, 1982)。即能將多投入多產出的作業特徵，彙集成為單一的效率值。

3、資料包絡分析法可透過數學規劃方式客觀產生權數，可有效處理投入或產出項目單位不一致的問題，即單位不變性（Charnes, Cooper, Lewin, Morey, and Rousseau, 1985）。資料包絡分析法也可有效處理定性與定量投入或產出指標的問題，即可處理比率尺度與順序尺度，具資料相容性（Banker and Morey, 1986）。

4、使用資料包絡分析法也較不易受觀察值多寡之限制。此外，就某個指定的受評單位群體中，資料包絡分析法可求算出個別受評單位相對於群體的效率值。同時，資料包絡分析法可以提供非效率受評單位投入要素或產出項目可改善空間，進而提供其管理上可行的改善建議。

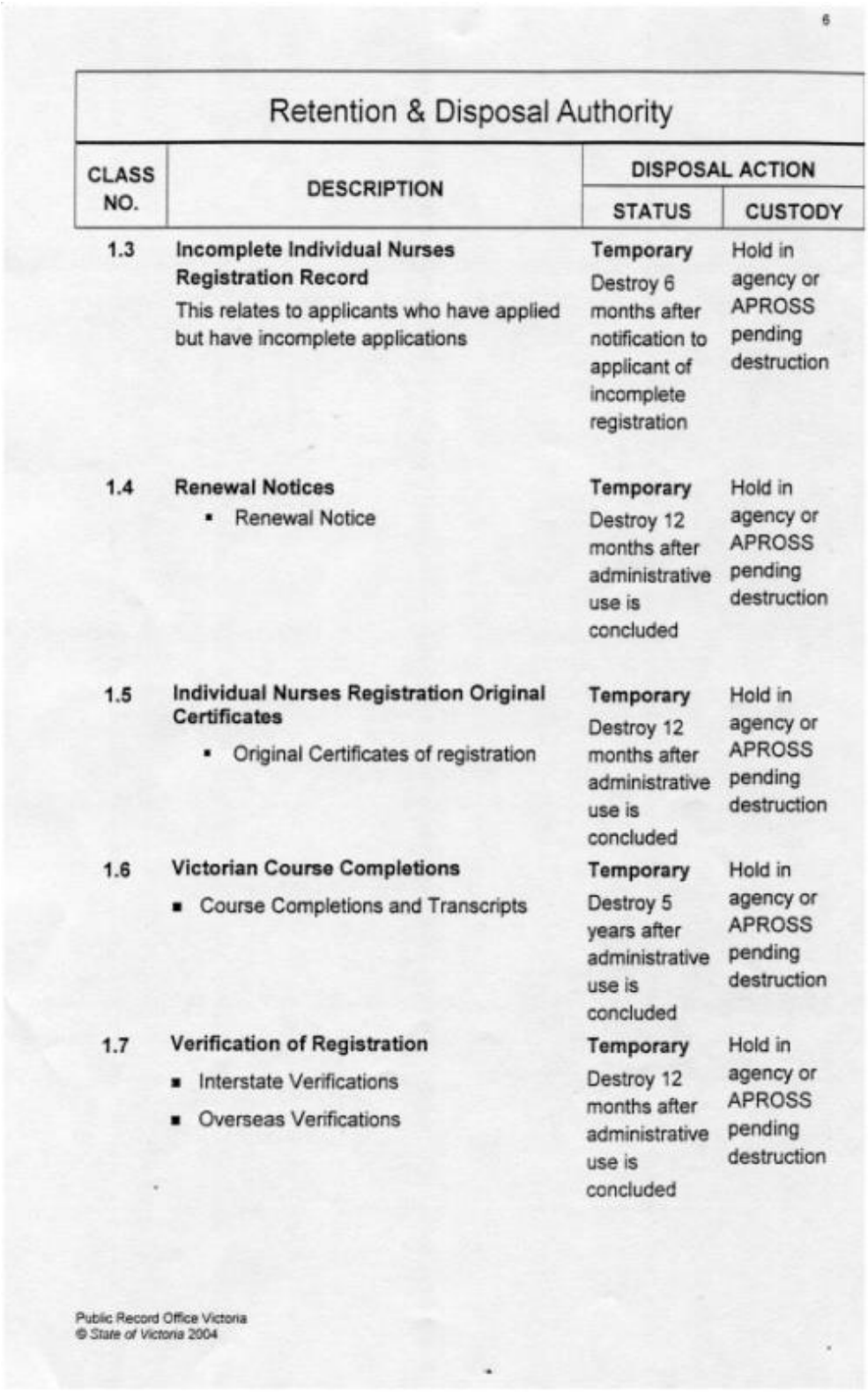
第五節　資訊系統成功模式

檔案管理作業由檔案管理人員進行。在檔案管理作業資訊化之後，更是由檔案管理人員在檔案管理作業之外或同時，將資料鍵入資訊系統中。資 訊系統是「一個人機整合系統，它提供資訊以支援組織的例行作業、管理與決策活動。此系統運用到電腦硬體、軟體、人工作業程序、模式、以及資料庫」(吳琮 璠、謝清佳，2000)，其中包含人、人工作業程序、電腦軟硬體、與組織業務等因素。所以在探討檔案管理資訊化作業情形時，應依多方面進行評估，例如可分 由主觀與客觀因素兩方面進行衡量，主觀因素包含檔案管理人員對資訊系統特性的知覺、以及對環境的知覺；客觀因素包括個人與組織的特性等。亦即在評估上不僅 涵蓋資訊系統本身，更應考量人工作業的配合，以及組織之規範等。因為資訊系統的存在是為了滿足檔案管理人員業務上的需求，例如協助例行性作業或問題解決 等，所以資訊系統的功能與需求受到檔案管理人員的工作內容所影響。

DeLone 與 McLean 根據 Shannon 與 Weaver(1949)的溝通研究以及 Mason (1978)的資訊影響理論，於西元 1992 年，提出一個成功的資訊系統所應具有之六個評估指標構面：系統品質、資訊品質、使用、使用者滿意、個人的影響 以及組織的影響。衡量資訊系統作業是否能夠成功，此評估模式包含資訊系統本身的品質特性(即系統品質)、資訊系統產出的品質(即資訊品質)、資訊系統產出 的消費(即使用)、資訊系統使用者對資訊系統的回應(即使用者滿意度)、資訊系統對使用者行為的影響(即個別影響)、資訊系統對組織績效的影響(即組織

影 響)。其中，資訊系統品質與資訊品質會影響使用者對資訊系統的使用情形與滿意度，使用者的使用情形與滿意度再對其個人的行為產生影響，進而影響組織的績效 (DeLone & McLean, 1992)。系統品質為產出資訊的資訊系統本身之必要特徵。資訊品質為研究資訊產出的必要特徵，如：正確性、意義性以及即時性。資訊使用為接收者對資訊輸 出的使用情形。使用者滿意為接收者對輸出資訊使用的反應。Seddon(2001)對於使用者滿意所下的定義為使用者對於使用資訊系統的輸出之反應。使用 者滿意為在愉快至不愉快連續帶上，對於不同結果評比的主觀性評價。個人影響為資訊對接收者的行為所產生的效果。組織的影響為資訊對組織績效所產生的效果。

另有文獻認為服務品質與使用者滿意度息息相關，甚至以期望與實際感知的服務之間的差距來定義滿意度，所以在評估模型中可加入服務品質 概念 (Pitt, Watson & Kavan, 1995)。為因應時代的潮流趨勢，DeLone 與 McLean(2003)修正了原模型，將服務品質的構念納入原模型中，如圖 6 所示。



6

Retention & Disposal Authority

CLASS NO.	DESCRIPTION	DISPOSAL ACTION	
		STATUS	CUSTODY
1.3	**Incomplete Individual Nurses Registration Record** This relates to applicants who have applied but have incomplete applications	**Temporary** Destroy 6 months after notification to applicant of incomplete registration	Hold in agency or APROSS pending destruction
1.4	**Renewal Notices** ▪ Renewal Notice	**Temporary** Destroy 12 months after administrative use is concluded	Hold in agency or APROSS pending destruction
1.5	**Individual Nurses Registration Original Certificates** ▪ Original Certificates of registration	**Temporary** Destroy 12 months after administrative use is concluded	Hold in agency or APROSS pending destruction
1.6	**Victorian Course Completions** ▪ Course Completions and Transcripts	**Temporary** Destroy 5 years after administrative use is concluded	Hold in agency or APROSS pending destruction
1.7	**Verification of Registration** ▪ Interstate Verifications ▪ Overseas Verifications	**Temporary** Destroy 12 months after administrative use is concluded	Hold in agency or APROSS pending destruction

Public Record Office Victoria
© State of Victoria 2004

PZB (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988)所發展的服務品質構面，主要是針對以人為主的服務型態。在資訊系統服務方面，應包括相關性、及時性、正確性、與格式等 Larcker & Lessig, 1980)。Baroudi 與 Orlikowski(1988)

最後整理出資訊服務功能的使用者滿意度 (User Satisfaction of Information Service Function, USISF)三個構面為使用者知識與投入、資訊產品品質、對處理人員與服務的態度。Baroudi 與 Orlikowski 認為 USISF 量表亦適用於網路環境，故將 USISF 併入檔案管理作業資訊系統之評估項目中是合適的。之後 Kettinger 與 Lee(1994)將 SERVQUAL 與 USISF 問卷連結與合併，結論認為應將資訊服務中的 SERVQUAL 有形構面去除，再加入 USISF 的資訊產品品質、使用者知識與投 入、對處理人員與服務的態度三個構面。

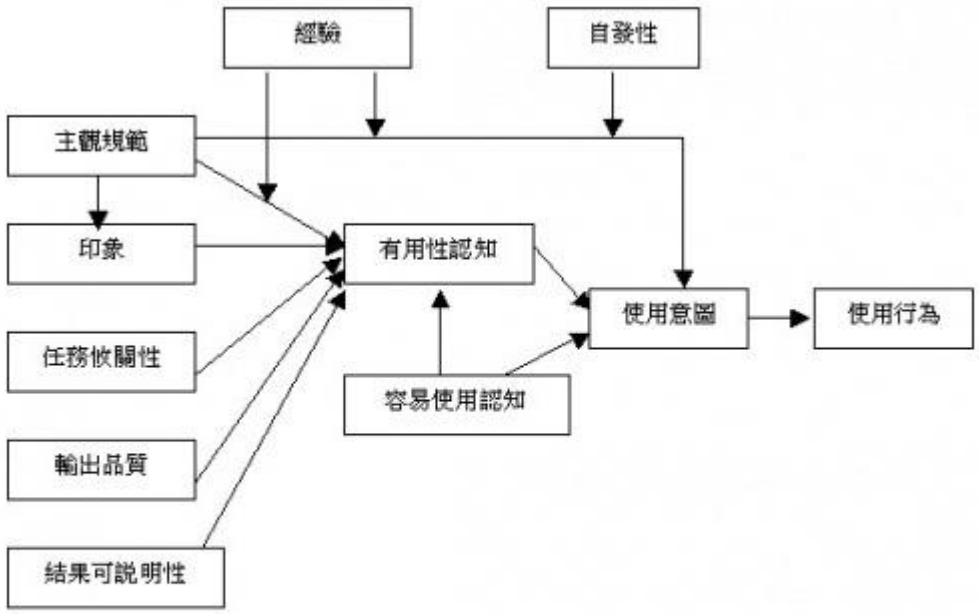
Pitt、Waston 與 Kavan (1998)進行資訊系統服務品質的調查，發現若改變資訊部門人員的態度、改變資訊系統使用者的態度、設定資訊人員能提供的期望服務、改善與顧客之間的溝 通以及改善資訊系統的服務將會提昇資訊系統的服務品質。資訊系統若是以顧客以及使用者特性為導向，將會有效改善資訊系統的服務品質。

第六節　科技接受模式

科技接受模式（technology acceptance mdel, TAM)是根據Fishbein與Ajzen的理性行動理論（theory of reasoned action, TRA)發展而來。TRA理論認為人類經常是相當理性並且有系統地使用合適的資訊（Fishbein and Ajzen,1975)。根據TRA理論，一個人從事特定行為（behavior)乃是取決於執行這種行為的行為意圖(intention)。行為意圖則被個人的態度 attitude)及主觀規範（subjective norm)依照相對的權重所共同決定。而一個人對於行為的態度是取決於執行該行為的後果之主要信念（belief)以及對於那些後果的評價。最後，一個人的主觀規範則取決於規範性信念以及順從的動機。主觀規範代表著影響當事人之重要人士對該行為持贊同 或反對意見，並影響當事人之認知，態度則是指個人對於某一特定行為的正負面情感，行為意圖反映了個人對於從事某項行為的意願（Fishbein and Ajzen,1975)。

Davis(1989)採用TRA理論的因果關係解釋個人對於資訊科技接受的行為，發展出科技接受模式。科技接受模式理論顯示資訊科 技的有用性認知(perceived usefulness)以及容易使用認知（perceived ease of use)是使用(usage)行為意圖的兩個主要決定性因素。同時，容易使用認知亦會正向影響有用性認知，進而間接影響使用意圖。因此，有用性認知為影響使用意圖的主要 因素，容易使用認知則為次要因素。Davis定義有用性認知為“某人認為使用一個特殊系統將會提昇其績效的信念”以及容易使用認知為“某人使用一個特殊系統將不耗費勞力程度(容易程度)的信念”。為了涵蓋科技接受模式中有用性認

知以及使用意圖構念的其他重要決定性前因，並且為了理解隨著使用時間的增加，這 些因素隨著使用者經驗增加而改變的影響，因此，Venkatesh 與 Davis (2000)提出了修正後的科技接受模式，如圖 7 所示。



資料來源：Venkatesh and Davis (2000)

圖 4 修正後的科技接受模式

修正後的科技接受模式中整合了社會影響過程(主觀規範、自發性以及印象)以及認知促進過程（任務攸關性、輸出品質、結果的可說明性以及容易使用認知)。以下分別說明模式內的概念：

1、 社會影響過程(Social Influence Processes)

主觀規範會直接影響人們的行為意圖。主觀規範是「對某人而言，那些重要的參考人物認為，他應不應該從事該行為的認知」(Fishbein and Ajzen,1975)。即使他們並不偏愛這種行為，但假使他們相信重要的參考人士認為他們該做，則他們會遵從這些參考人士的想法從事該行

為。當某人認知 某個社會行動者 (social actor)想要他從事某特定行為，並對他具有獎懲能力時，則主觀規範對於意圖會帶來直接影響。修正後的科技接受模式認為在電腦使用的系絡中，主觀規範對 於意圖的直接影響(以順從為基礎)，發生於強制性 (非自發性)的使用環境下。修正後的科技接受模式尚包含社會影響的內化(Internalization of Social Influence) 與認同兩個機制，使得主觀規範能透過有用性認知間接地影響意圖。內化意指當某人認知到一位重要的參考者，認為他應使用某個系統，則他會整合該參考者的信念 於自己的信念結構中(Warshaw,1980)。因此，假使一位管理或同事認為某個特殊的系統可能是有用的，則某人可能會相信該系統真的有用，並且形成 使用的意圖。在 French and Raven(1959)的分類中，內化的基礎是專家權，這是因為某人認為具影響力的參考者擁有專業及信譽。至於認同則是透過印象來間接影響意圖。

人們經常回應社會規範的影響 (social influence)，以建立或維持在參考群體中令人喜愛的印象 (image)。Moore 與 Benbasat(1991)定義印象是「使用一個創新事物將可提升某人在該社會系統中地位的認知」。因為如果某人在工作社 會群體中一些重要成員認為某人應該從事某些行為(例如：使用檔案管理資訊系統)，則從事該行為將會提高他在群體中的地位，因此修正後的科技接受模式認為主 觀規範將會正向影響印象。另外，地位提昇所帶來的權力以及影響力，將帶來更多的產出。

因此，某人可能會認知到使用該系統將導致任務績效的改善。

許多理論認為主觀規範對於意圖的直接影響可能隨著時間消逝、經驗增加而減弱。在實施系統之後，經由直接的使用經驗之後，逐漸瞭解系統的優缺點，規範性的影響力也隨之下降。因此，對於強制性的使用環境而言，在系統實施前以及早期使用階段中，主觀規範對於意圖的直接影響較強；但隨著直接使 用系統經驗的增加其影響力會減弱。

2、認知促進過程(Cognitive Instrumental Processes)

修正後的科技接受模式認為行為係被一種心理表徵 (mental representation)所驅動，這種心理表徵將較高層次的目標與有助於達成那些目標的特定行動連結在一起。修正後的科技接受模式認為人們有一部分 「有用性認知判斷」的形成是來自於認知性地比較“系統能夠做的事”與“在他們的任務中需要被完成的事”。因此，人們使用一種心理表徵來評定重要的工作目標 與使用系統的結果之間的配適度，藉此以形成使用-績效情境(有用性認知)的判斷基礎。

修正後的科技接受模式指出，任務攸關性是一種認知的判斷，對於有用性認知具有直接的影響，不同於社會影響過程。任務攸關性 (job relevance)是「個人認知系統適用於他的工作的程度」，任務攸關性是系統能支援其工作中任務的重要程度。實證研究上也有許多類似的概念，如任務的 重要性 (Leonard-Barton and Deschamps, 1988)，涉入

程度（Hartwick and Barki,1994），工作技術配適(Goodhue,1995)以及認知的配適(Vessey,1991)。 除了任務攸關性之外，人們亦會考量「輸出品質」（output quality)，亦即系統執行結果的優劣。除了任務的攸關性之外，輸出品質亦能帶來使用者對有用性的認知（Venkatesh and Davis, 2000)。依照 Beach 與 Mitchell(1996)的印象理論（image theory)，任務攸關性的判斷較可能使得那些與任務非攸關的系統被排除於某人的選擇集合（choice set)之外，這種選擇方式又稱為相容性檢視（compatibility test)。然而，輸出品質的判斷比較不可能使用排除式的選擇方式，而比較可能使用利益性的檢視（profitability test)，亦即在一個既定具有多重攸關資訊系統的選擇集合中，選擇具有最高輸出品質的系統。

結果的可說明性（result demostrability)是「使用該創新事物其結果的具體性」（Moore and Benbasat, 1991)定義。其意涵為，假若使用與正面的結果之間的共變性容易辨認,則可期望個人對系統將形成更為正面的有用性認知。相反地，假定系統能產生與任務攸 關的有效結果，但卻以不明確的方式呈現，則系統使用者將不可能瞭解這個系統實際上多麼有用。易用性認知（perceived ease of use)是有用性認知的一種直接因素（Davis et al.,1989)。

修正後的科技接受模式之重要結論如下：1、主觀規範與意圖的關係同時被經驗與自發性所調節，只有在強制性使用以及早期經驗時，主

觀規 範才顯著地直接影響意圖。2、主觀規範與有用性之間的關係被經驗所顯著地調節，然而印象直接影響有用性，非由經驗所調節。3、有用性認知受到任務攸關性、 輸出品質、以及結果可說明性的顯著影響。

第七節　消費者價值與滿意

Kotler (1996)認為，若將行銷視為一個引導交易的過程，將交易視為兩個單位間彼此轉換，以得到較大的價值。亦即 Holbrook (1994)認為，因為有消費價值的驅使，才有行銷活動的存在。Oliver (1999)認為消費價值是「完美、品質與滿意」。Solomon (1999) 則認為消費價值是「地位、符號、維持形象及成功」。Richins 與 Scott (1992) 亦認為消費價值是「受人尊敬、擁有私有物、引人注目及滿足物質主義的需要」的表徵。

另一方面，Sheth、Newman 與 Gross (1991)所主張的消費者價值 (consumer value)理論，是以價值為基礎的消費行為模式，他提出的五種形態價值分別為：功能價值、情境價值、社會價值、情感價值及嘗新價值。基本 上，Sheth、Newman 與 Gross (1991)所提出的消費者價值理論，則是一種以價值為基礎的消費行為模式，其理論的基本前提是：市場選擇包括多重價值的多構面現象。而他指出的五種形態 價值則是影響消費者行為選擇的基本原因。換言之，Sheth、Newman 與 Gross (1991)認為，消費價值涵蓋產品與服務價值，其包括多重價值的多重構面，此時的五種價值係彼此獨立，且無法替代。以下即加以說明：

1、 功能價值 (functional value)：指來自於產品功能、效用或實體表現之能力，是透過顯著之功能、效用或實體屬性而獲得的。

2、 情感性價值 (emotional value)：情感價值係強調一種感覺或感情狀態，當產品具有改變消費者情感上或情緒上狀態的能力或效用時，則具有情感性價值 (Sheth et al., 1991)。Haim 與 Oliver (1993) 認為情

感是一個循環的結構組織，其由愉悅／非愉悅，以及興奮／平靜兩個面向來區分，由此可進一步區分為正面及負面的情感反應。

3、嘗新價值（epistode value）：指消費者選購商品時係基於滿足好奇、追求新知與新奇感之需求，透過產品提供新的或不同事物之能力，而得到的新奇價值。Holbrook 與 Howard (1977)認為，社會價值是在一般日常生活中，消費者購買的許多產品，有時並不是為了它們的實用功能，而是為了它們所具有的象徵性意義。

4、社會價值（social value）：Sheth、Newman 與 Gross (1991)認為社會價值對於購買決策的影響，在於消費者知覺到此等產品等級，是否與本身歸屬或仰慕之參考群體相一致。Holbrook (1994)主張，社會價值是來自於一個或數個特定社會群體之連結，透過與既存的地理區域、經濟、文化、道德、群體之互動，而得之社會價值。消費者所購買 的許多產品或服務中，不僅是為了其實用功能，也為了其所具有的象徵意義。基於社會價值而進行購買選擇的消費者，其購買的產品或服務，通常是為了滿足或表現 自我價值，因此其所重視的為其「象徵意義」符合本身效用的程度。社會行銷對於消費者社會價值的提升，可能有直接幫助，例如銀行結合公益活動之信用卡銷售， 可直接提升消費者的知覺價值。

5、情境價值（conditioned value）：指在某些情況下，產品能暫時提供較大的功能性或社會性價值。產生情境價值的產品，通常會和消費者所處

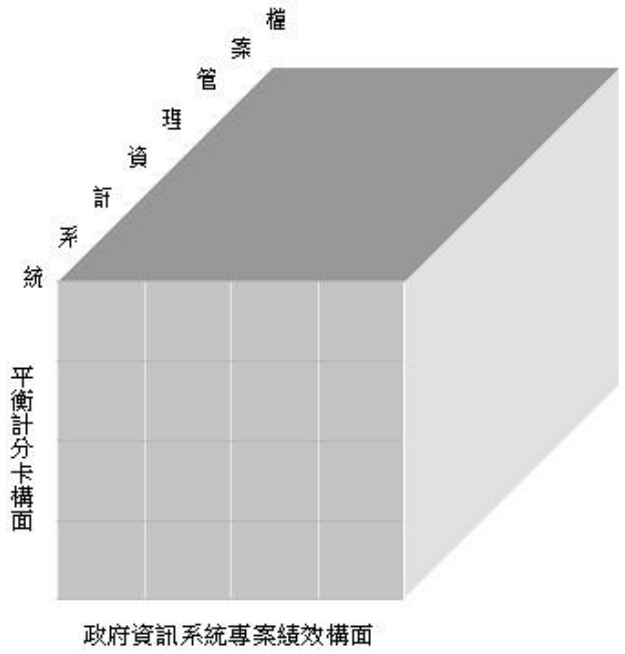
的時空狀態相連結。Belk (1988)則將情境定義為某個特殊的時空環境，在當時的個人行為上有著決定性的效果，其並不會受到個人內在以及刺激購買的產品特質所影響。是以所提出的 市場選擇行為，是基於下列三項基本命題而成立的，分別為：(1)市場選擇是各種價值之函數。(2)這些價值在各種選擇情境下，有其不同的貢獻。(3)各價值彼此之間互相獨立。

第三章：問卷調查

第一節　計畫評估架構

為瞭解全國檔案資訊系統計畫之施行成效，本研究採用 Miles 和 Snow (1978)提出績效管理因果架構之精神，從政府資訊系統專案績效構面與平衡計分卡構面這兩大構面進行評估，圖 8 為本研究計畫績效評估之整體架構。

Ansoff 提出策略性階層、管理階層、與作業性階層。其中策略性階層是較具方向性，可涵蓋公權、公信與功能三大層面。而管理性階層則 是執行的大方向，也就是指管理功能，從平衡計分卡構面來看，包括財務管理面指標的效益、行銷面指標的使用、生產管理面的內部流程、與人力資源管理面的學習成長。另外，作業性層面則是指全國檔案管理資訊系統計畫中的各個資訊系統。



資料來源：本研究整理

圖 1 全國檔案資訊系統計畫績效之整體評估架構

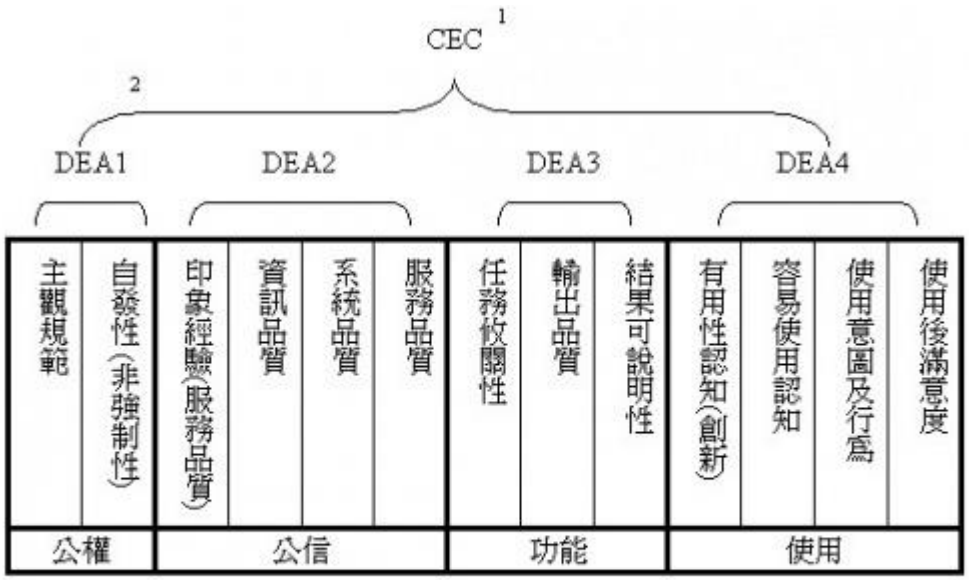
本研究從兩大構面進行全國檔案資訊系統計畫之績效評估，如表 4。第一個構面是從政府資訊系統專案績效構面進行評估，包括公權、公信、功能與結果 等子構面分析全國檔案資訊系統計畫之施行成效。另一個構面是平衡計分卡構面，其包含的子構面有效益、使用、作業流程與學習成長等。

表 1 本研究之計畫績效評估架構

政府資訊系統專案績效構面 / 平衡計分卡構面	公權	公信	功能	結果
效益				
使用				
作業流程				
學習成長				

資料來源：本研究整理

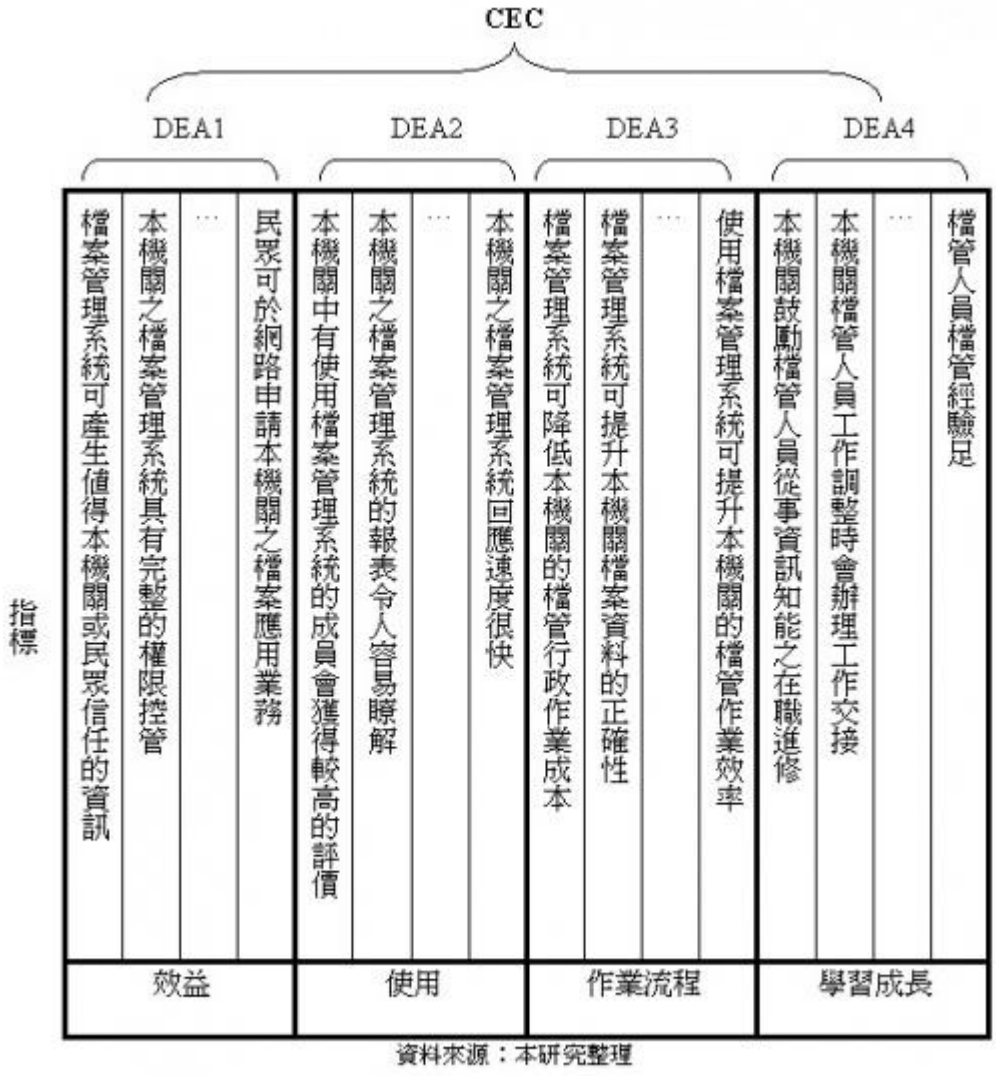
在政府資訊系統專案績效構面，本研究採用補償性評估準則（Compensation evaluation criterion, CEC），以資料包絡分析法（Data envelopment analysis, DEA）進行分析，例如公權子構面包含主觀規範與自發性兩個變數。



資料來源：本研究整理

圖 2 政府資訊系統專案績效構面之績效評估架構

同樣地，平衡計分卡構面也是採用補償性評估準則，以資料包絡分析法進行分析，例如效益子構面衡量的題項，包含「檔案管理系統可產生值得本機關或民眾信任的資訊」、「本機關之檔案管理系統具有完整的權限控管」…「民眾可於網路申請本機關之檔案應用業務」等。



資料來源：本研究整理

圖 3 平衡計分卡構面之績效評估架構

註 1 CEC 指補償性評估準則(Compensation evaluation criterion)

註 2 DEA 指資料包絡分析法(Data envelopment analysis)

第二節　指標選擇過程與問卷設計

本研究問卷題項的形成主要是參考國內外學者之研究（Delone and Mclean, 2005; Venkatesh and Davis, 2000），由平衡計分卡、資訊系統成功模型、科技接受模型等相關文獻中，彙整歸納出相關衡量指標，以形成初步問卷，請參閱第二章第三節、第五節與第六 節。並請 5 個機關檔案管理人員進行前測，以修改問卷內容，形成最終問卷。本研究問卷的各項變數主要是以李克特 7 點量表做為主要衡量依據，為避免填答者勾選 「無意見」，而刪除中間選項，形成 6 點量表。問卷主要分成 6 大部分：1、機關基本資料；2、公權指標；3、公信指標；4、資訊功能指標；5、資訊使用指 標；6、補償性權重設計之指標。

本研究在表 5 與表 6 整理出檔案管理局「全國檔案資訊系統計畫」中之總體計畫目標、具體措施與本研究問卷設計之對應，例如總體計畫目標 之制定統一作業規範，是對應到本研究問卷中，公信層次相關衡量問項中的第 7 題「本機關之機關檔案管理具有良好的作業標準化程度」。整體問卷如附錄一。

表 2 總體計畫目標與機關問卷之對應

總體計畫目標	對應指標
1、制定統一作業規範	❑ 本機關必須依檔案法及相關規定使用檔案管理系統 ❑ 本機關被上級機關或相關機關強制要求使用檔案管理系統 ❑ 本機關使用之檔案管理系統符合檔案法及相關規定的要求 ❑ 本機關之機關檔案管理具有良好的作業標準化程度
2、提供民眾查詢檔案目錄單一窗口，便捷服務	❑ 本機關的網站可連接 NEAR 網站，提供民眾查詢檔案服務 ❑ 民眾可於網路申請本機關之檔案應用業務 ❑ 我對檔管局提供之全國檔案目錄查詢網(NEAR)覺得滿意
3、強化機關檔案資訊化，建立國家檔案線上應用機制	❑ 檔案管理系統可提升本機關的檔案管理及應用的品質 ❑ 本機關同仁可進行線上申請調卷 ❑ 本機關同仁調卷前會先於線上查詢檔案相關資料（如文號、檔號） ❑ 本機關已定期辦理檔案目錄彙送作業 ❑ 本機關已完成大多數(90% 以上) 回溯檔案目錄建檔作業
4、建立公文檔案一體之電子化作業體系，產生有效的政府公文檔案資訊流	❑ 本機關公文系統令人滿意 ❑ 本機關檔管系統令人滿意 ❑ 本機關公文系統與檔案管理系統已能完善地整合
5、建立國家檔案數位典藏系統，以永久保存具特殊價值檔案	❑ 本機關之永久保存檔案已全部數位化 ❑ 在本機關中，已數位化(如影像掃描、錄影音資料數位化等)的檔案占全部檔案之比率
6、萃取檔案價值，產生可資再運用之知識	❑ 檔案管理系統可產生對本機關或民眾有用的資訊 ❑ 檔案管理系統可產生值得本機關或民眾信任的資訊 ❑ 使用檔案管理系統可促使本機關之檔案全文與附件得以完整呈現 ❑ 您認爲在檔案業務資訊化之後，電子檔案可以如何再充分利用?
7、架構安全高容量快速的系統環境。	❑ 本機關之檔案管理系統具有完整的權限控管 ❑ 本機關之備份檔案已異地存放保管 ❑ 本機關已定期做檔案備份 ❑ 本機關已定期做備份檔案復原練習，以確認備份資料之有效性

資料來源：本研究整理

例如具體措施之配合政府組織改造辦理先期規劃準備作業，是對應到本研究問卷中，公權層次相關衡量問項中的第 4a 題「本機關已定期做檔案備份」與第 4c 題「本機關是否定期做檔案復原練習，以確認備份磁片資料之有效性」。

表 3 具體措施與機關問卷之對應

具體措施	對應指標
1、配合政府組織改造辦理先期規劃準備作業	❑ 本機關必須依檔案法及相關規定使用檔案管理系統 ❑ 本機關之機關檔案管理具有良好的作業標準化程度
2、制定法規	❑ 本機關被上級機關或相關機關強制要求使用檔案管理系統 ❑ 本機關使用之檔案管理系統符合檔案法及相關規定的要求
3、成立檔案資訊諮詢委員會廣納專家建言	
4、建立及推動民眾查詢檔案單一窗口	❑ 本機關的網站可連接 NEAR 網站，提供民眾查詢檔案服務 ❑ 民眾可於網路申請本機關之檔案應用業務 ❑ 我對檔管局提供之全國檔案目錄查詢網(NEAR)覺得滿意
5、建立、推動及輔導機關檔案管理作業資訊化	❑ 檔案管理系統可提升本機關的檔案管理及應用的品質 ❑ 本機關同仁可進行線上申請調卷 ❑ 本機關同仁調卷前會先於線上查詢檔案相關資料（如文號、檔號） ❑ 本機關已定期辦理檔案目錄彙送作業 ❑ 本機關已完成大多數(90% 以上) 回溯檔案目錄建檔作業
6、建立國家檔案管理資訊作業體系	❑ 檔案管理系統可產生對本機關或民眾有用的資訊 ❑ 檔案管理系統可產生值得本機關或民眾信任的資訊 ❑ 使用檔案管理系統可促使本機關之檔案全文與附件得以完整呈現 ❑ 您認為在檔案業務資訊化之後，電子檔案可以如何再充分利用? ❑ 本機關之檔案管理系統具有完整的權限控管 ❑ 本機關之備份檔案已異地存放保管 ❑ 本機關已定期做檔案備份 ❑ 本機關已定期做備份檔案復原練習，以確認備份資料之有效性
7、建立國家檔案數位化典藏	❑ 本機關之永久保存檔案已全部數位化 ❑ 在本機關中，已數位化(如影像掃描、錄影音資料數位化等)的檔案占全部檔案之比率
8、推動文檔合一改造作業流程	❑ 本機關公文系統令人滿意 ❑ 本機關檔管系統令人滿意 ❑ 本機關公文系統與檔案管理系統已能完善地整合

資料來源：本研究整理

第三節　重要研究問題

科技接受模式理論顯示資訊科技的有用性認知(perceived usefulness)以及容易使用認知(perceived ease of use)是使用(usage)行為意圖的兩個主要決定性因素。同時，容易使用認知亦會正向影響有用性認知，進而間接影響使用意圖。因此，有用性認知為影響 使用意圖的主要因素，容易使用認知則為次要因素。Davis 定義有用性認知為“某人認為使用一個特殊系統將會提昇其績效的信念”以及容易使用認知為“某人使用一個特殊系統將不耗費勞力程度(容易程度)的信念”。為了涵蓋科技接受模式中有用性認知以及使用意圖構念的其他重要決定性前因，並且為了理解隨著使用 時間的增加，這些因素隨著使用者經驗增加而改變的影響，因此，本研究採用科技接受模式觀點探討檔案管理資訊系統被機關接受上會面臨的問題，如圖 11。其思考的問題如下

問題 1：主觀規範會正向影響公權價值嗎？

所謂主觀規範 (subjective norm)係由 Hartwick and Barki (1994)所提出，主觀規範係指潛在接受者認定這個決策，係受決策者個人主觀控制所左右的。主觀規範會正向影響社會價值 (socail value)。是指主觀規範當一個個人察覺到他是一個社會的演員，希望他扮演社會上所認可的角色，而且此一社會價值希望執行一個特定的行為，這個社會價值 將有能力獎勵行為與懲罰該行為 (Warsahaw, 1980; Sweeney, Soutar and Johnson, 1999) 。此時的社會價值所強調的規範控制層面及類似於本研究公權價值 (authoritative

value)，理由是政府扮演社會價值中規範控制的領導角色。因此，主觀規範會正向影響公權價值。這就有如某位卓越的政府領導者的價值觀會產生一定的公權力，也就是君子之德風，小人之德草，草上之風必偃。

問題2：印象會正向影響公信價值嗎？

所謂印象（image)是一個既定的、持久性的看法，所謂印象是某一參考群體對某人或某事物穩定的看法(Kelman, 1958)。印象會正向影響社會價值。因為既定的印象會塑造出某一為證人所接受的特定理念，視為可接受的社會價值（Venkatesh and Davis, 2000)。此時確認接受的社會價值，在公機關層面中即所謂的公信價值，因為一般的政府發言給民眾的印象，即是有一定的公信力。因此，印象會塑造一定的公 信價值。理由是當一個社會演員執行他的任務時，透過他的影響力，而產生印象形成和資源分配的社會交換過程(Pfeffer, 1982)。這就有如，當眾人接對某人有良好印象時，他所說的話就有一定被接受的可能性，也就形成公眾信任，意指公信價值。

問題3：輸出品質會正向影響功能價值嗎？

輸出品質是指系統產出的品質與工作目標配合的程度，所以輸出品質的認知是指一般人對於系統輸出品質的知覺（Venkatesh and Davis, 2000），

亦即系統執行結果的優劣。功能價值(functional value)係指來自於產品功能、效用或實體表現之能力，是透過顯著之功能、效用或實體屬性而獲得的(Sheth, Newman and Gross, 1990)。輸出品質會正向影響有用性認知，也就是指系統的輸出品質與工作配合程度會形成使用者對於該系統的有用性認知。除了任務的攸關性之外，輸出品質 亦能帶來使用者對有用性的認知(Venkatesh and Davis, 2000)。依照 Beach and Mitchell(1996) 的印象理論(image theory)，任務攸關性的判斷較可能使得那些與任務非攸關的系統，被排除於某人的選擇集合(choice set)之外，這種選擇方式又稱為相容性檢視(compatibility test)。然而，輸出品質的判斷比較不可能使用排除式的選擇方式，而比較可能使用利益性的檢視(profitability test)，亦即在一個既定具有多重攸關資訊系統的選擇集合中，選擇具有最高輸出品質的系統。再著，當人們對該系統產生有用性認知時，進而有用性認知也會 形成對該系統的功能價值。因此，輸出品質會正向影響功能價值，是指人們認知到系統的輸出品質越高，透過系統的使用，所帶來的功能價值也就越高。

問題 4：任務攸關會正向影響功能價值嗎？

任務攸關性 (job relevance)是一種認知的判斷，對於有用性認知(perceived usefulness)具有直接的影響，不同於社會影響過程。任務攸關性是「個人認知系統適用於他的工作的程度」(Venkatesh and Davis, 2000)，

任務攸關性是系統能支援其工作中任務的重要程度。任務攸關會正向影響有用性認知，也就是指任務攸關是一種認知上的知覺，會對有用性認知產生直接而正向的影響。任務攸關是指個人知覺到系統可應用到其工作的程度，也就是說，任務攸關性是指使用者認知到系統的功能能夠支援工作目標的程度。當人們對該 系統產生有用性認知時，進而有用性認知也會形成對該系統的功能價值。因此，任務攸關會正向影響功能價值，是指人們認知到系統與工作目標之任務攸關越高，透 過系統的使用，所帶來的功能價值也就越高。實證研究上也有許多類似的概念，如任務的重要性(Leonard-Barton and Deschamps, 1988)，涉入程度(Hartwick and Barki,1994)，工作技術配適(Goodhue,1995)以及認知的配適(Vessey,1991)。

問題5：結果可說明性會正向影響功能價值嗎？

結果的可說明性(result demostrability)是「使用該創新事物其結果的具體性」(Moore and Benbasat, 1991)定義。其意涵為，假若使用與正面的結果之間的共變性容易辨認，則可期望個人對系統將形成更為正面的有用性認知。結果可說明會正向影響有用性認知 (Moore and Benbasat, 1991)，使用者會知覺到使用後名具體化系統產出的結果，因此使用者會預期對系統產生有用性認知。相反地，假定系統能產生與任務攸關的有效結果，但卻以 不明確的方式呈現，則系統使用者將不可能瞭解這個系統實際上多麼有用。易

用性認知(perceived ease of use)乃是有用性認知的一種直接因素 (Davis et al.,1989)。當人們對該系統產生有用性認知時，進而有用性認知也會形成對該系統的功能價值。因此，結果可說明會正向影響功能價值，是指人們認知到 能具體陳述使用系統後的結果越高，透過系統的使用，所帶來的功能價值也就越高。

問題 6：公權價值會正向影響使用意圖嗎？

所謂使用意圖是指個人願意利用某項系統的意願 (Jones and Sasser, 1995)。公權價值會直接影響用意圖，係透過強制性的規範要求，強加以再使用人身上，給予使用者在使用上的正當性，因為公權力會產生區域、國家，乃至於 民族意識上對於權力與影響力的合理強制性，從而使使用者取得使用上的自我支撐效果 (self-support effect) (Thaler, 1985)。若是在東方社會常見的家父長制領導統治體系下，塑造出一種效忠國族的崇高理念，以致於形成使用者為欲成全自己，將之內視為一個好國民，進而強 化自我使用意願的合理性。

問題 7：公信價值會正向影響使用意圖嗎？

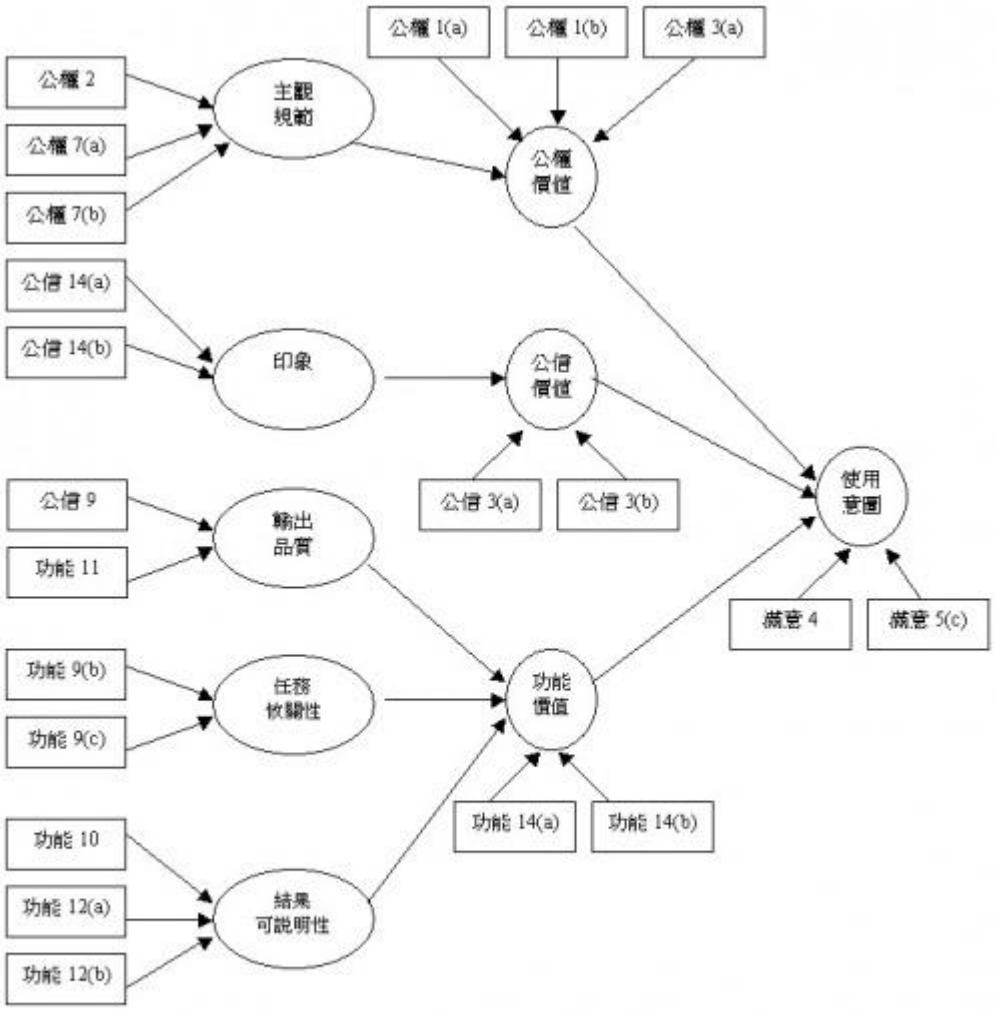
所謂使用意圖亦可解釋為使用者願意與服務提供者維持關係的一種行為

(Singh and Sirdeshmukh, 2002)。至於公信價值會正向影響使用意圖，係由於公信價值會帶給使用者一種使用上的內在安定感受。此類似於一種制度基礎的信任或機制信任（institutional trust）(Ali and Birley, 1998; Zucker, 1986)。表示此一事物已被公正的第三者所評定或判斷其可能的知覺風險（perceived risk)。因而降低使用上的知覺犧牲（perceived scarfice)，進而強化使用者的使用意願（Zeithaml, 1988)。換句話說，醫生、律師都將其營業執照懸掛於門口，強調其律師與醫師的身份，係經過國家考試及格，其具有高度公信力，進而降低消費者的知覺風 險，鼓勵並提升其使用意願，這也是各項專業執照或證照考試，多由公機關（public institution)所舉辦的原因。又例如：缺乏食品檢驗局認證的食品(如香菇、木耳、菸酒)，因為其不具公信價值，故使消費者削弱其使用意圖。

問題8：功能價值會正向影響使用意圖嗎？

「使用意圖」與「使用」之間的關連性，係依據科技接受模式理論而來(Ajzen and Fishbein, 1980; Davis et al., 1989)。根據科技接受模式理論，使用意圖為系統使用之前因變項。依據DeLone and McLean（1992）資訊系統成功模型的意涵可知，若「使用」系統的正面經驗越多，會形成對系統使用上的有用性認知，進而產生使用者對系統的功能價值，最後則將導致更多的「使 用者滿意」。因此，使用者面對更多的功能效用（functional

utility)，自然會覺得值得去使用，進而能滿意地使用 (Oliver, 1988)。



資料來源：本研究整理

圖 4 本研究之問題概念

本研究計畫中相對應的衡量指標如下：

1、主觀規範 Subjective Norm

公權 2. 本機關使用之檔案管理系統符合檔案法及相關規定的要求

公權 7.(a) 組織內的人員認為我應該使用檔案管理系統

公權 7.(b) 組織內的人員對於我使用檔案管理系統的行為相當有影響力

2、印象/經驗 Image/Experiences

公信 14.(a) 本機關中有使用檔案管理系統的成員會獲得較高的評價

公信 14.(b) 本機關中有使用檔案管理系統的成員被認為是較有能力的一群

3、輸出品質 Output Quality

公信 9 本機關之檔案管理系統的報表令人容易瞭解

功能 11 我可以從檔案管理系統得到正確的輸出結果

4、任務攸關性 Job Relevance

功能 9.(b) 檔案管理系統對我的工作而言是重要的

功能 9.(c) 檔案管理系統對我的工作而言是高度相關的

5、結果可說明性 Result Demonstrability

功能 10. 檔案管理系統的執行結果對我而言是易於瞭解的

功能 12.(a) 我很容易向其他人說明檔案管理系統的執行結果

功能 12.(b) 我很容易向其他人解釋使用檔案管理系統的好處

6、公權價值 Authoritative Value

公權 1.(a) 本機關必須依檔案法及相關規定使用檔案管理系統

公權 1.(b) 本機關被上級機關或相關機關強制要求使用檔案管理系統

公權 3.(a) 本機關應適度辦理檔案影像掃描

7、公信價值 Confidential Value

公信 3.(a) 檔案管理系統可產生對本機關或民眾有用的資訊

公信 3.(b) 檔案管理系統可產生值得本機關或民眾信任的資訊

8、功能價值 Functional Value

功能 14.(a) 使用檔案管理系統可以使我在工作上產生具有創意的想法

功能 14.(b) 使用檔案管理系統可以使我獲得學習成長的經驗

9、使用意圖 Intention to Use

滿意 4. 如果改善檔案管理系統的操作介面，我會更願意使用它

滿意 5.(c) 我喜歡使用現有的檔案管理系統，不願意更換它。

第四節　資料蒐集過程

本研究之機關問卷調查乃利用網際網路建置網站及問卷，各機關檔案管理人員只須利用瀏覽器，鍵入 http://134.208.22.115 網址，即可進入網站填寫問卷。在鍵入機關代碼後，系統將依對照表自動帶出機關名稱。若機關名稱已更動或未找到機關名稱，則可直接異動或鍵入。網路問卷之操作流程說明，如附錄四。

問卷上網填報期間原為 7 月 11 日至 7 月 31 日止，後因三、四級機關接到公文之時間較晚，故延至 8 月 15 日才截止。本次調查由檔案管理局 發函各機關，調查對象以中央四級以上機關、縣（市）政府所屬二級以上機關、鄉（鎮、市）公所所屬一級以上機關、地方立法機關、公營事業機構及公立學校等約 8,000 個機關（不含駐外單位），調查方式是由各機關上網填寫網路問卷。為提高各機關填寫問卷之有效性，請各機關填寫完問卷後，列印該問卷，並陳核所屬 主管與機關首長之後，以郵件寄回東華大學資訊管理學系。

另外，關於一般民眾使用檔案管理局建置的國家檔案資訊網與全國檔案目錄查詢網的情形，主要是透過應用服務組提供之調查問卷（包含紙本與網路問卷）進行分析。

國家檔案遠距服務調查對象，主要為於國家檔案資訊網顧客中心註冊之使用者及 94 年度及 95 年度 1 月至 9 月申請應用國家檔案之民眾，其次 為網路上不特定使用者進行線上問卷調查。調查期間為 95 年 4 月至 9 月間，調查方

法為採線上及紙本方式進行不具名問卷進行調查。總共回收 36 份紙本問卷，其 中有 1 份填答不完全，共有 35 份有效問卷。全國檔案目錄查詢網。總共回收 8 份紙本問卷，其中有 1 份填答不完全，共有 7 份有效問卷。

第四章：問卷資料分析

本研究回收 4,821 份機關問卷，未完成線上繳交動作之問卷 815 份，總計 4,006 份機關有效問卷，另外，有 35 份國家檔案遠距服務 調查問卷、7 份全國檔案目錄查詢網調查問卷、10 份廠商問卷。就各項滿意度或同意程度而言，本研究之問卷依據李克特尺度（Likert scale）七點量表為基礎，刪除其中之無意見，以 1 至 6 代表程度最低至程度最高，因此其中間值為 3.5，平均值大於 3.5 者，代表其問項偏向於“同意”，反之則偏向 於“不同意”。

第一節　機關基本資料分析

一、機關基本資料

（一）機關類型

在 4,006 份問卷中，很多機關的機關代碼填答不完整，由於機關代碼蘊含著機關的類型、層級等重要機關屬性，且為本研究之重要分類標 準，因此本研究依據行政院人事行政局公布之「機關學校代碼編碼原則」，以及該局網站上之「機關代碼檔」，整理校正問卷之機關代碼。針對機關名稱一一進行交 叉比對，以找出正確之機關代碼，並修正填寫錯誤之機關代碼，例如機關代碼數不正確、漏列英文尾碼等。

本研究擷取機關代碼之尾碼來判斷各機關的類型，依據人事行政

局之分類將機關分成三種類型：屬於行政機關有 1,712 個機關，約占總機 關數之 42.74 %；屬於事業機構有 324 個機關，約占總機關數之 8.09 %；屬於學校有 1,969 個機關，約占總機關數之 49.15 %；屬於其他 類型僅有 1 個機關，屬於訓練機構，機關名稱為「中國石油股份有限公司人事處訓練所」，因個數極少，故在後續分析中，予以去除。

表 1 機關類型

	機關數	百分比 (%)
行政機關		
A 一般行政	840	20.97
B 外交僑務	2	0.05
C 軍警行政	100	2.50
D 財稅行政	67	1.67
E 文教行政	79	1.97
F 司法行政	100	2.50
G 經建行政	130	3.25
H 交通行政	82	2.05
I 衛生行政	234	5.84
J 社會福利	78	1.95
小計	1,712	42.74
事業機構		
K 職位分類生產事業機構	156	3.89
L 一般生產事業機構	3	0.07
M 交通事業機構	113	2.82
N 金融事業機構	15	0.37
P 衛生醫療機構	37	0.92
小計	324	8.09
學校		
Q 大學(學院)	43	1.07
R 專科	3	0.07
U 高中	126	3.15
V 高職	66	1.65
W 特殊學校	17	0.42
X 國中	408	10.18
Y 國小	1,298	32.40
Z 幼稚園	8	0.20
小計	1,969	49.15
其他		
O 訓練機構	1	0.02
合計	4,006	100.00

（二）機關所在地

在本次網路問卷調查中，設計 25 個縣市供填寫問卷直接勾選。在 25 個縣市中，以台北市、台北縣與台南縣回收的問卷數最多，位於台北市的 有 492 個機關，約占總機關數之 12.28%；位於台北縣的有 358 個機關，約占總機關數之 8.94 %；位於台南縣的有 251 個機關，約占總機關數之 6.27 %。各縣市之問卷回收情形如下：

表 2 機關所在地

	機關數	百分比 (%)
台北市	492	12.28
台北縣	358	8.94
台南縣	251	6.27
彰化縣	241	6.02
高雄縣	220	5.49
桃園縣	196	4.89
高雄市	194	4.84
屏東縣	190	4.74
台中縣	188	4.69
南投縣	184	4.59
雲林縣	170	4.24
台中市	156	3.89
嘉義縣	156	3.89
台東縣	148	3.69
花蓮縣	142	3.54
基隆市	123	3.07
宜蘭縣	117	2.92
苗栗縣	111	2.77
台南市	104	2.60
澎湖縣	63	1.57
嘉義市	61	1.52
新竹市	44	1.10
金門縣	44	1.10
新竹縣	36	0.90
連江縣	17	0.42
合計	4,006	100.00

（三）機關總人數

在 4,006 個機關中，未填寫機關總人數者有 1 個機關，約占總機關數之 0.02%。在有填寫機關總人數的 4,005 個機關中，各機關總 平均人數為 132 人，標準差為 448 人，人數最多為 14,796 人、最少為 0 人。其中是以機關總人數在 20 人以下為最多，有 1,109 個機關，約占 27.68 %。各機關總人數整理如下：

表 3 機關總人數

	機關數	百分比 (%)
20 人以下	1,109	27.68
21~40 人	571	14.25
41~60 人	424	10.58
61~100 人	673	16.80
101~200 人	711	17.75
201~400 人	306	7.64
401 人以上	211	5.27
小計	4,005	99.98
未填機關數	1	0.02
合計	4,006	100.00

（四）檔管資訊化經費

1、 94 年度檔管資訊化經費

在 4,006 個機關中，未填寫 94 年度檔管資訊化經費者有 7 個機關，約占總機關數之 0.17 %。各機關平均用於檔案管理之預算金額為 241.65 萬元，標準差為 4,575.23 萬元，最少為 0 萬元。其中各機關用於檔案管理之預算金額為 0 萬元有 3,238 個機關，約占 80.83 %；而 各機關用於檔案管理之預算金額為 0~10 萬元有 463 個機關，約占 11.56 %。大致上，各機關用於檔案管理之預算金額在 10 萬元

以下，約占 92％。 檔案管理之預算金額為 0 萬元者可能為預算編列不及，或是相關經費編列於其他會計科目項下，例如資訊部門等。而各機關用於檔案管理之預算金額情形如下：

表 4 94 年度檔管資訊化經費

	機關數	百分比 (%)
0 萬元	3,238	80.83
0~10 萬元	463	11.56
10~20 萬元	57	1.42
20~30 萬元	48	1.20
30~40 萬元	21	0.52
40~50 萬元	26	0.65
50 萬元以上	146	3.64
小計	3,999	99.83
未填機關數	7	0.17
合計	4,006	100.00

2、95 年度檔管資訊化經費

在 4,006 個機關中，未填寫 95 年度檔管資訊化經費者有 7 個機關，約占總機關數之 0.17 %。各機關平均用於檔案管理之預算金額為 201.97 萬元，標準差為 3,668 萬元。其中各機關用於檔案管理之預算金額為 0 萬元有 3,205 個機關，約占 80.00 %；而各機關用於檔案管理之 預算金額為 0~10 萬元有 469 個機關，約占 11.71%。大致上，各機關用於檔案管理之預算金額在 10 萬元以下，約占 92%。而各機關用於檔案管理之預 算金額情形如下：

表5 95年度檔管資訊化經費

	機關數	百分比 (%)
0 萬元	3,205	80.00
0~10 萬元	469	11.71
10~20 萬元	59	1.47
20~30 萬元	42	1.05
30~40 萬元	25	0.62
40~50 萬元	26	0.65
50 萬元以上	173	4.32
小計	3,999	99.83
未填機關數	7	0.17
合計	4,006	100.00

3、96 年度檔管資訊化經費

在 4,006 個機關中，未填寫 96 年度檔管資訊化經費者有 25 個機關，約占總機關數之 0.62 %。各機關平均用於檔案管理之預算金額 為 191.51 萬元，標準差為 3,571.82 萬元。其中各機關用於檔案管理之預算金額為 0 仟元有 3,287 個機關，約占 82.05%；而各機關用於檔案 管理之預算金額為 0~10 萬元有 428 個機關，約占 10.68%。大致上，各機關用於檔案管理之預算金額在 10 萬元以下，約占 93%。而各機關用於檔案管 理之預算金額情形如下：

表6 96年度檔管資訊化經費

	機關數	百分比 (%)
0 萬元	3,287	82.05
0~10 萬元	428	10.68
10~20 萬元	56	1.40
20~30 萬元	52	1.30
30~40 萬元	13	0.32
40~50 萬元	16	0.40
50 萬元以上	129	3.22
小計	3,981	99.38
未填機關數	25	0.62
合計	4,006	100.00

基本上，就表 10 至表 12 中觀之，檔管資訊化經費未編列（即 0 萬元）的機關，高占八成左右。經進一步瞭解，得知其係將此項經費，編入資訊部門預算項目中，而非檔管部門預算項目中，因此問卷得出此一結果。

（五）填答問卷人員之職稱

在 4,006 個機關中，其中填答問卷人員為檔管人員有 2,766 個機關，約占 69.05%；填答問卷人員為資訊人員有 78 個機關，約占 1.95%；填答問卷人員為其他有 1,162 個機關，約占 29.01%。各機關填答問卷人員之職稱情形如下：

表 7 填答問卷人員之職稱

	機關數	百分比 (%)
檔管人員	2,766	69.05
資訊人員	78	1.95
其他	1,162	29.01
合計	4,006	100.00

（六）機關層級

在 4,006 個機關中，經本研究仔細交叉比對，發現許多機關對於自己機關所屬機關層級並不完全清楚，因此本研究依據人事行政局所頒佈之 「機關學校代碼編碼原則」，擷取機關代碼之前九碼，作為判定中央一級、中央二級、中央三級、中央四級、地方一級、地方二級與地方三級機關及其所屬機關之原 則。中央一級機關有：總統府、行政院、立法院、司法院、考試院與國家安全會議。中央二級機關(府院所屬各部會處局署行處法院)有：中央研究院、國史館、臺 灣高等法院、

內政部、外交部、交通部等，另外，台灣省政府諮議會隸屬於行政院，故為中央二級機關。地方一級機關包括省、直轄市、縣、市政府及議會，地方二 級機關包括省、直轄市、縣、市政府及議會所屬各單位。其中以機關層級為地方三級及其所屬機關的機關數最多有 2,449 個機關，約占總機關數之 61.13%，各級機關分佈情形如下：

表 8 機關層級

	機關數	百分比 (%)
中央一級	6	0.15
中央二級	44	1.10
中央三級	310	7.74
中央四級	496	12.38
地方一級	36	0.90
地方二級	665	16.60
地方三級	2,449	61.13
合計	4,006	100.00

（七）每月調閱檔案平均件數

1、檔管作業資訊化前

在 4,006 個機關中，未填寫檔管作業資訊化前每月調閱檔案平均件數者有 35 個機關，約占總機關數之 0.87%。各機關檔管作業資訊化 前每月調閱檔案平均件數為 37.1 件，標準差為 200.1 件，各機關檔管作業資訊化前每月調閱檔案平均件數最多為 7,254 件，最少為 0 件。其中各機關檔 管作業資訊化前每月調閱檔案平均件數為 3 件以下最多機關有 1,762 個機關，約占 43.98%。大致上，各機關檔管作業資訊化前每月調閱檔案平均件數在 50 件以下，約占 89%。而各機關檔管作業資訊化前每月調閱檔案平均件數情形如下：

表 9 檔管作業資訊化前每月調閱檔案平均件數

	機關數	百分比 (%)
3件以下	1,762	43.98
4~6件	551	13.75
7~10件	533	13.31
11~50件	738	18.42
51件以上	387	9.66
小計	3,971	99.13
未填機關數	35	0.87
合計	4,006	100.00

2、檔管作業資訊化後

在 4,006 個機關中，未填寫檔管作業資訊化後每月調閱檔案平均件數者有 24 個機關，約占總機關數之 0.60%。各機關檔管作業資訊化 後每月調閱檔案平均件數為 51.8 件，標準差為 415.5 件，各機關檔管作業資訊化後每月調閱檔案平均件數最多為 20,003 件、最少為 0 件。其中各機關 檔管作業資訊化後每月調閱檔案平均件數為 3 件以下最多機關有 1,767 個機關，約占 44.11%。大致上，各機關各機關檔管作業資訊化後每月調閱檔案平均 件數在 50 件以下，約占 88%。各機關檔管作業資訊化後每月調閱檔案平均件數如下：

表 10 檔管作業資訊化後每月調閱檔案平均件數

	機關數	百分比 (%)
3件以下	1,767	44.11
4~6件	533	13.31
7~10件	444	11.08
11~50件	797	19.90
51件以上	441	11.01
小計	3,982	99.40
未填機關數	24	0.60
合計	4,006	100.00

本研究進一步分析不同機關層級在檔管作業資訊化前後每月調閱檔案平均件數的差異，發現資訊化後每月調閱檔案平均件數有增加，特別是中央一級、中 央二及與中央三級都有明顯的增加調閱檔案件數。因在本研究中，標準差所佔平均數之比例不高，所以資料之呈現乃採平均數與標準差，而未以中位數呈現。在不同 機關層級在檔管作業資訊化前後每月調閱檔案平均件數情形如下：

表 11 機關層級與檔管作業資訊化前後每月調閱檔案平均件數

平均數 (標準差)	資訊化前	資訊化後
中央一級	180.40	255.60
	(159.85)	(240.43)
中央二級	525.95	1013.59
	(1209.24)	(3142.87)
中央三級	95.82	186.75
	(290.10)	(755.15)
中央四級	48.25	45.14
	(252.01)	(129.83)
地方一級	262.13	227.06
	(453.44)	(405.55)
地方二級	45.03	56.13
	(117.16)	(166.71)
地方三級	13.31	14.88
	(72.67)	(74.92)

本研究進一步分析不同機關類型在檔管作業資訊化前後每月調閱檔案平均件數的差異，發現資訊化後行政機關每月調閱檔案平均件數明顯增加，學校每月 調閱檔案平均件數差異不大，特別是事業機關每月調閱檔案平均件數反而是減少。不同機關類型在檔管作業資訊化前後每月調閱檔案平均件數情形如下：

表 12 機關類型與檔管作業資訊化前後每月調閱檔案平均件數

平均數 (標準差)	資訊化前	資訊化後
行政機關	69.69	106.17
	(273.12)	(629.99)
事業機關	44.92	29.04
	(295.81)	(99.96)
學校	7.70	8.46
	(27.01)	(28.78)

（八）調閱一件檔案平均天數

1、檔管作業資訊化前

在 4,006 個機關中，未填寫檔管作業資訊化前調閱一件檔案平均天數者有 31 個機關，約占總機關數之 0.77%。各機關檔管作業資訊化 前調閱一件檔案平均天數為 1.2 天，標準差為 12.3 天，各機關檔管作業資訊化前調閱一件檔案平均天數最多為 650 天、最少為 0 天。其中各機關檔管作業資訊化前調閱一件檔案平均天數為 0.7~1 天最多機關有 1,508 個機關，約占 37.64%。大致上，各機關檔管作業資訊化前調閱一件檔案平均天數在 3 天以 下，約占 96%。而各機關檔管作業資訊化前調閱一件檔案平均天數情形如下：

表 13 檔管作業資訊化前調閱一件檔案平均天數

	機關數	百分比 (%)
0.3天以下	1,307	32.63
0.4~0.6天	598	14.93
0.7~1天	1,508	37.64
2~3天	478	11.93
4天以上	84	2.10
小計	3,975	99.23
未填機關數	31	0.77
合計	4,006	100.00

2、檔管作業資訊化後

在 4,006 個機關中，未填寫檔管作業資訊化後調閱一件檔案平均天數者有 12 個機關，約占總機關數之 0.30%。各機關檔管作業資訊化 後調閱一件檔案平均天數為 0.6 天，標準差為 4.9 天，各機關檔管作業資訊化後調閱一件檔案平均天數最多為 300 天、最少為 0 天。其中各機關檔管作業資訊 化後調閱一件檔案平均天數為 0.3 天以下最多機關有 1,839 個機關，約占 45.91%。大致上，各機關檔管作業資訊化後調閱一件檔案平均天數在 3 天以 下，約占 99%。而各機關檔管作業資訊化後調閱一件檔案平均天數情形如下：

表 14 檔管作業資訊化後調閱一件檔案平均天數

	機關數	百分比 (%)
0.3天以下	1,839	45.91
0.4~0.6天	807	20.14
0.7~1天	1,256	31.35
2~3天	68	1.70
4天以上	24	0.60
小計	3,994	99.70
未填機關數	12	0.30
合計	4,006	100.00

本研究進一步分析不同機關層級在檔管作業資訊化前後調閱一件檔案平均天數的差異，發現資訊化後調閱一件檔案平均天數都有減少。不同機關層級在檔管作業資訊化前後調閱一件檔案平均天數情形如下：

表 15 機關層級與檔管作業資訊化前後調閱一件檔案平均天數

平均數 (標準差)	資訊化前	資訊化後
中央一級	0.67	0.47
	(0.73)	(0.44)
中央二級	0.78	0.42
	(0.76)	(0.48)
中央三級	1.03	0.77
	(1.98)	(2.88)
中央四級	0.79	0.47
	(1.10)	(0.87)
地方一級	0.97	0.54
	(0.81)	(0.53)
地方二級	1.35	0.93
	(14.03)	(11.64)
地方三級	1.28	0.54
	(13.96)	(0.69)

本研究進一步分析不同機關類型在檔管作業資訊化前後調閱一件檔案平均天數的差異，發現資訊化後各機關調閱一件檔案平均天數都有減少。不同機關類型在檔管作業資訊化前後調閱一件檔案平均天數情形如下：

表 16 機關類型與檔管作業資訊化前後調閱一件檔案平均天數

平均數 (標準差)	資訊化前	資訊化後
行政機關	1.43	0.71
	(18.06)	(7.39)
事業機關	0.79	0.47
	(0.94)	(0.65)
學校	1.07	0.54
	(5.17)	(0.64)

（九）公文管理系統

1、 各機關具備公文管理系統情形

在 4,006 個機關中，已具備公文管理系統有 3,818 個機關，約占 95.31%；未具備公文管理系統有 188 個機關，約占 4.69%。各機

關具備公文管理系統情形如下：

表 17 各機關具備公文管理系統情形

	機關數	百分比 (%)
未具備	188	4.69
已具備	3,818	95.31
合計	4,006	100.00

在 4,006 個機關中，未具備公文管理系統的來源有 188 個機關，其中行政機關有 109 個機關、事業機關有 22 個機關、學校有 57 個機關。各機關是否具備公文管理系統與機關類型之交叉分析如下：

表 18 是否具備公文管理系統與機關類型之交叉分析

		未具備	已具備	合計
行政機關	機關數	109	1,603	1,712
	百分比	2.72	40.01	42.74
事業機構	機關數	22	302	324
	百分比	0.55	7.54	8.09
學校	機關數	57	1,912	1,969
	百分比	1.42	47.73	49.15
其他	機關數	0	1	1
	百分比	0.00	0.02	0.02
合計	機關數	188	3,818	4,006
	百分比	4.69	95.31	100.00

2、 各機關公文管理系統的來源

在 4,006 個機關中，未填寫「貴機關公文管理系統的來源」者有 107 個機關，在進行複選題分析時不列入分析範圍，以下將以有填寫的 3,899 個機關進行分析。以勾選「上級提供」、「行政院研考會提供」、「委外開發」的機關居多，其中勾選「上級提供」有 1,668 次，約有 42.78% 的機關；勾選「行政院研考會提供」」有 1,506 次，約有 38.63%的機關；勾選「委外開發」有 837 次，約有 21.47%的

機關。各機關公文管理系統 的來源情形如下：

表 19 各機關公文管理系統的來源

	次數	占次數百分比	占機關百分比(%)
公文管理系統-自行開發	92	2.18	2.36
公文管理系統-委外開發	837	19.85	21.47
公文管理系統-行政院研考會提供	1,506	35.71	38.63
公文管理系統-上級提供	1,668	39.55	42.78
公文管理系統-其他	114	2.70	2.92
合計	4,217	100.00	108.16
填答機關數	3,899	97.33	
未填機關數	107	2.67	
合計	4,006	100.00	

在行政機關中，公文管理系統的來源最多為「上級提供」有 754 個機關，約占 45.92 %，最少為「自行開發」有 33 個機關，約占 2.01 %。在事業機構中，公文管理系統的來源最多為「上級提供」有 173 個機關，約占 55.45 %，最少為「其他」有 10 個機關，約占 3.21%。在學校中，公文管理系統的來源最多為「行政院研考會提供」有 971 個機關，約占 49.95%，最少為「自行開發」有 17 個機關，約占 0.87%。顯示出大 部分機關所使用的公文管理系統多為上級提供或行政院研考會所提供，只有事業機關有能力委外開發公文管理系統。各機關公文管理系統來源與機關類型之交叉分析如下：

表 20 各機關公文管理系統來源與機關類型之交叉分析

		自行開發	委外開發	行政院研考會提供	上級提供	其他	合計
行政機關	機關數	33*	457	518	754	55	1,642
	百分比	2.01+	27.83	31.55	45.92	3.35	100.00
事業機構	機關數	42	108	17	174	10	312
	百分比	13.46	34.62	5.45	55.45	3.21	100.00
學校	機關數	17	272	971	740	49	1,944
	百分比	0.87	13.99	49.95	38.07	2.52	100.00
合計	機關數	92	837	1,506	1,668	114	3,898
	百分比	2.36	21.47	38.63	42.78	2.92	100.00

3、 各機關對於公文管理系統的滿意度

在 4,006 個機關中，各機關對於公文管理系統的平均滿意度均

超過 3.5，顯示整體而言各機關對於公文管理系統是滿意的。其中認為公文管理系統「好操 作」之平均滿意度為 4.70、「功能足」之平均滿意度為 4.58、「很有用」之平均滿意度為 4.66、「令人滿意」之平均滿意度為 4.49。各機關對於公 文管理系統的滿意度情形如下：

表 21 各機關對於公文管理系統的滿意度

	平均數 (標準差)	非常 不同意	不同意	有點 不同意	有點 同意	同意	非常 同意	小計	未填 機關數	合計
好操作	4.7	21*	76	221	845	2,375	409	3,947	59	4,006
	(0.84)	0.52+	1.9	5.52	21.09	59.29	10.21	98.53	1.47	100
功能足	4.58	14	94	322	971	2,227	316	3,944	62	4,006
	(0.87)	0.35	2.35	8.04	24.24	55.59	7.89	98.45	1.55	100
很有用	4.66	12	75	245	970	2,262	382	3,946	60	4,006
	(0.83)	0.3	1.87	6.12	24.21	56.47	9.54	98.5	1.5	100
令人滿意	4.49	24	131	368	1,088	2,042	293	3,946	60	4,006
	(0.93)	0.6	3.27	9.19	27.16	50.97	7.31	98.5	1.5	100

註：*機關數
+百分比 (%)

整體而言，各機關皆同意公文管理系統「好操作」之平均滿意度最高，其中行政機關為 4.66、事業機關為 4.72、學校為 4.73。各機關對於公文管理系統滿意度與機關類型之交叉分析如下：

表 22 各機關對於公文管理系統滿意度與機關類型之交叉分析

平均數 (標準差)	好操作	功能足	很有用	令人滿意
行政機關	4.66 (0.88)	4.54 (0.92)	4.63 (0.87)	4.46 (0.97)
事業機關	4.72 (0.81)	4.57 (0.85)	4.62 (0.83)	4.49 (0.88)
學校	4.73 (0.81)	4.63 (0.82)	4.69 (0.80)	4.51 (0.90)

（十）檔案管理系統

1、 各機關具備檔案管理系統情形

在 4,006 個機關中，已具備檔案管理系統有 3,389 個機關，約占 84.60 %；未具備檔案管理系統有 617 個機關，約占 15.40%。各機關具備檔案管理系統情形如下：

表 23 各機關具備檔案管理系統情形

	機關數	百分比 (%)
未具備	617	15.40
已具備	3,389	84.60
合計	4,006	100.00

2、 各機關檔案管理系統的來源

在 4,006 個機關中，未填寫「貴機關檔案管理系統的來源」者有 37 個機關，在進行複選題分析時不列入分析範圍，以下將以有填寫的 3,969 個機關進行分析。以勾選「檔管局提供」、「上級提供」、「委外開發」的機關居多，其中勾選「檔管局提供」有 1,897 次，約有 42.58%的機 關；勾選「上級提供」有 1,556 次，約有 34.93%的機關；勾選「委外開發」有 728 次，約有 16.34%的機關。各機關檔案管理系統的來源情形如下：

表 24 各機關檔案管理系統的來源

	次數	占次數百分比	占機關百分比(%)
檔案管理系統-自行開發	86	1.93	2.17
檔案管理系統-委外開發	728	16.34	18.34
檔案管理系統-檔管局提供	1,897	42.58	47.80
檔案管理系統-上級提供	1,556	34.93	39.20
檔案管理系統-其他	188	4.22	4.74
小計	4,455	100.00	112.24
填答機關數	3,969	99.08	
未填機關數	37	0.92	
合計	4,006	100.00	

在行政機關中，檔案管理系統的來源最多為「檔管局提供」有721 個機關，約占 42.31 %，最少為「自行開發」有 32 個機關，約占 1.88 %。在事業機構中，公文管理系統的來源最多為「上級提供」有 147 個機關，約占 45.65%，最少為「其他」有 7 個機關，約占 2.17%。在學 校中，公文管理系統的來源最多為「行政院研考會提供」有 1,092 個機關，約占 47.80%，最少為「自行開發」有 13 個機關，約占 0.67%。顯示出大 部分機關所使用的檔案管理系統多為上級提供或檔管局提供所提供，只有事業機關較有能力委外開發檔案管理系統。各機關檔案管理系統來源與機關類型之交叉分析 如下：

表 25 各機關檔案管理系統來源與機關類型之交叉分析

		自行開發	委外開發	檔管局提供	上級提供	其他	合計
行政機關	機關數	32	396	721	719	71	1,704
	百分比	1.88	23.24	42.31	42.19	4.17	100.00
事業機構	機關數	41	101	84	147	7	322
	百分比	12.73	31.37	26.09	45.65	2.17	100.00
學校	機關數	13	231	1,092	689	110	1,942
	百分比	0.67	11.89	56.23	35.48	5.66	100.00
合計	機關數	86	728	1,897	1,555	188	3,968
	百分比	2.17	18.34	47.80	39.20	4.74	100.00

3、 各機關對於檔案管理系統的滿意度

在 4,006 個機關中，各機關對於檔案管理系統的平均滿意度均超過 3.5，顯示整體而言各機關對於檔案管理系統是滿意的。其中認為檔案 管理系統「好操作」之平均滿意度為 4.58、「功能足」之平均滿意度為 4.48、「很有用」之平均滿意度為 4.52、「令人滿意」之平均滿意度為 4.41。平均而言，各機關對於檔案管理系統的滿意

度是略低於對於公文管理系統的滿意度。各機關對於檔案管理系統的滿意度情形如下：

表 26 各機關對於檔案管理系統的滿意度

	平均數（標準差）	非常不同意	不同意	有點不同意	有點同意	同意	非常同意	小計	未填機關數	合計
好操作	4.58	21*	81	308	1,029	2,230	317	3,986	20	4,006
	(0.86)	0.52+	2.02	7.69	25.69	55.67	7.91	99.5	0.5	100
功能足	4.48	21	114	390	1,127	2,067	268	3,987	19	4,006
	(0.90)	0.52	2.85	9.74	28.13	51.6	6.69	99.53	0.47	100
很有用	4.52	18	88	382	1,122	2,082	295	3,987	19	4,006
	(0.88)	0.45	2.2	9.54	28.01	51.97	7.36	99.53	0.47	100
令人滿意	4.41	29	119	466	1,219	1,902	252	3,987	19	4,006
	(0.93)	0.72	2.97	11.63	30.43	47.48	6.29	99.53	0.47	100

註：*機關數
+百分比(%)

整體而言，各機關皆同意檔案管理系統「好操作」之平均滿意度最高，其中行政機關為 4.61、事業機關為 4.61、學校為 4.56。各機關對於檔案管理系統滿意度與機關類型之交叉分析如下：

表 27 各機關對於檔案管理系統滿意度與機關類型之交叉分析

平均數（標準差）	好操作	功能足	很有用	令人滿意
行政機關	4.61	4.48	4.54	4.42
	(0.85)	(0.92)	(0.86)	(0.94)
事業機關	4.61	4.46	4.49	4.39
	(0.85)	(0.93)	(0.93)	(0.98)
學校	4.56	4.49	4.50	4.39
	(0.87)	(0.89)	(0.89)	(0.92)

本研究進一步分析發現，檔案管理局提供各機關所使用的軟體為「檔案目錄建檔軟體」，其規劃設計宗旨主要是為提供機關辦理回溯檔案目錄建檔為主， 因受限於各機關回溯檔案無法依檔案法相關子法規定辦理立案編目，故未含括完整檔案管理功能。從下表我們可以得知，各機關認為檔案管理系統是令人滿意與認為 檔案管理系統是好操作、功能足、很有用都有高度相關，特別是很有用的相關程度最高。

表 28 檔案管理系統滿意度之相關分析

	好操作	功能足	很有用	令人滿意
好操作	1.00			
功能足	0.83	1.00		
很有用	0.85	0.86	1.00	
令人滿意	0.85	0.88	0.89	1.00

本研究針對僅使用檔案目錄建檔軟體的不同類型機關，針對其公文系統與檔管系統滿意度進一步分析，發現在「好操作」、「功能足」、「很有用」與 「令人滿意」這幾個構面並無明顯差異。承辦人自檔案系統調出檔案影像，可能被視為公文系統功能，而非檔管系統功能，故可能功能認知重疊之處。僅使用檔案目 錄建檔軟體之不同機關類型對於公文與檔管系統的分析情形如下：

表 29 僅使用檔案目錄建檔軟體之不同機關類型對於公文與檔管系統的看法

平均數 (標準差)	公文系統				檔管系統			
	好操作	功能足	很有用	令人滿意	好操作	功能足	很有用	令人滿意
行政機關	4.57	4.44	4.52	4.37	4.57	4.46	4.48	4.39
	(0.94)	(0.97)	(0.93)	(0.99)	(0.84)	(0.89)	(0.87)	(0.91)
事業機構	4.55	4.36	4.38	4.26	4.42	4.37	4.35	4.28
	(1.01)	(0.90)	(0.88)	(0.96)	(1.01)	(0.94)	(0.99)	(1.08)
學校	4.69	4.61	4.67	4.49	4.48	4.45	4.41	4.35
	(0.79)	(0.79)	(0.78)	(0.88)	(0.86)	(0.86)	(0.89)	(0.88)

本研究針對僅使用檔案目錄建檔軟體的不同層級機關，針對其公文系統與檔管系統滿意度進一步分析，發現在「好操作」、「功能足」、「很有用」與 「令人滿意」這幾個構面，在中央機關普遍是對檔管系統較為滿意，而地方機關則是對公文系統較為滿意。中央一級機關除使用檔案目錄建檔軟體之外，另使用其他 軟體。僅使用檔案目錄建檔軟體之機關對於公文與檔管系統的分析情形如下：

表 30 僅使用檔案目錄建檔軟體之不同機關層級對於公文與檔管系統的看法

平均數 (標準差)	公文系統 好操作	功能足	很有用	令人滿意	檔管系統 好操作	功能足	很有用	令人滿意
中央二級	4.50	4.17	4.33	4.17	4.86	4.86	4.86	5.00
	(1.22)	(1.17)	(1.21)	(1.60)	(0.38)	(0.38)	(0.38)	(0.58)
中央三級	4.64	4.39	4.60	4.38	4.70	4.49	4.59	4.45
	(0.86)	(0.98)	(0.88)	(0.96)	(0.91)	(0.93)	(0.89)	(0.92)
中央四級	4.54	4.46	4.46	4.39	4.55	4.51	4.46	4.45
	(1.05)	(1.02)	(0.94)	(1.00)	(0.86)	(0.86)	(0.91)	(0.95)
地方一級	4.56	4.00	4.33	4.22	4.40	4.20	4.20	4.10
	(0.53)	(1.00)	(1.00)	(0.97)	(0.97)	(1.03)	(1.14)	(0.99)
地方二級	4.57	4.43	4.51	4.36	4.48	4.38	4.41	4.31
	(0.94)	(0.96)	(0.95)	(0.99)	(0.86)	(0.91)	(0.87)	(0.92)
地方三級	4.67	4.59	4.64	4.47	4.51	4.46	4.43	4.36
	(0.82)	(0.81)	(0.80)	(0.89)	(0.85)	(0.86)	(0.88)	(0.89)

本研究針對僅使用檔案目錄建檔軟體的不同類型機關進一步分析，發現行政機關與事業機關的滿意度是高於學校。僅使用檔案目錄建檔軟體之不同機關類型之整體分析情形如下：

表 31 僅使用檔案目錄建檔軟體之不同機關類型之整體分析

平均數 (標準差)	檔案目錄建檔軟體	檔案目錄檢測軟體	檔案目錄彙送軟體	全國檔案目錄查詢網	諮詢中心服務態度	諮詢中心處理結果
行政機關	4.42	4.55	4.52	4.22	4.74	4.67
	(0.95)	(0.86)	(0.84)	(0.96)	(0.82)	(0.81)
事業機構	4.37	4.52	4.43	4.03	4.82	4.80
	(0.99)	(0.81)	(0.91)	(1.02)	(0.77)	(0.80)
學校	4.26	4.43	4.41	3.97	4.59	4.53
	(0.99)	(0.88)	(0.89)	(0.95)	(0.85)	(0.82)

本研究針對僅使用檔案目錄建檔軟體的不同層級機關進一步分析，發現中央機關的滿意度是高於地方機關，而中央二級機關又高於中央三、四級機關，而地方一級機關又高於地方二、三級機關。僅使用檔案目錄建檔軟體之不同機關層級之整體分析情形如下：

表 32 僅使用檔案目錄建檔軟體之不同機關層級之整體分析

平均數 (標準差)	檔案目錄建檔軟體	檔案目錄檢測軟體	檔案目錄彙送軟體	全國檔案目錄查詢網	諮詢中心服務態度	諮詢中心處理結果
中央二級	5.00	5.00	4.86	4.71	4.86	4.86
	(0.00)	(0.00)	(0.38)	(0.49)	(0.38)	(0.38)
中央三級	4.46	4.72	4.65	4.26	4.83	4.82
	(1.08)	(0.84)	(0.93)	(1.05)	(0.77)	(0.76)
中央四級	4.50	4.59	4.58	4.21	4.82	4.79
	(0.96)	(0.87)	(0.86)	(1.05)	(0.86)	(0.90)
地方一級	4.50	4.80	4.70	4.60	4.90	4.70
	(0.97)	(0.63)	(0.82)	(0.70)	(0.57)	(0.67)
地方二級	4.34	4.51	4.45	4.17	4.77	4.69
	(0.91)	(0.84)	(0.83)	(0.94)	(0.78)	(0.77)
地方三級	4.29	4.44	4.42	4.01	4.59	4.53
	(0.99)	(0.88)	(0.88)	(0.96)	(0.85)	(0.83)

（十一）檔案管理資源

在 4,006 個機關中，各機關對於檔案管理資源的平均滿意度均未超過 3.5，顯示整體而言各機關對於檔案管理系統是不甚滿意的。其中認為檔案管理資源「經費適足」之平均滿意度為 2.76、「設備適足」之平均滿意度為 3.00、「人力足」之平均滿意度為 2.67、「檔管人員經驗足」之平均 滿意度為 3.25。各機關對於檔案管理資源的滿意度情形如下：

表 33 檔案管理資源

	平均數 (標準差)	非常不同意	不同意	有點不同意	有點同意	同意	非常同意	合計
經費適足	2.76	764*	1,144	915	667	488	28	4,006
	(1.31)	19.07+	28.56	22.84	16.65	12.18	0.7	100
設備適足	3.00	518	1,059	994	818	585	32	4,006
	(1.28)	12.93	26.44	24.81	20.42	14.6	0.8	100
人力適足	2.67	888	1,091	934	650	428	15	4,006
	(1.29)	22.17	27.23	23.32	16.23	10.68	0.37	100
檔管人員經驗足	3.25	424	806	963	1,017	746	50	4,006
	(1.29)	10.58	20.12	24.04	25.39	18.62	1.25	100

註：* 機關數
+ 百分比 (%)

在檔案管理資源與機關類型之交叉分析中，各機關皆同意檔案管理資源的「檔管人員經驗適足」之平均滿意度最高，其中行政機關為 3.44、事業機關為 3.60、學校為 3.03。各機關檔案管理資源與機關類型之交叉分析如下：

表 34 檔案管理資源與機關類型之交叉分析

平均數 (標準差)	經費適足	設備適足	人力適足	檔管人員 經驗適足
行政機關	2.95 (1.33)	3.17 (1.29)	2.92 (1.32)	3.44 (1.28)
事業機關	3.38 (1.26)	3.53 (1.15)	3.19 (1.24)	3.60 (1.18)
學校	2.50 (1.24)	2.76 (1.25)	2.37 (1.21)	3.03 (1.29)

本研究針對僅使用檔案目錄建檔軟體的不同類型機關對於檔案管理資源進一步分析，發現都是對於經費適足性與人力適足性是較不滿意的。僅使用檔案目錄建檔軟體之不同機關類型對於檔案管理資源的分析情形如下：

表 35 僅使用檔案目錄建檔軟體之不同機關類型的檔案管理資源

平均數 (標準差)	經費適足	設備適足	人力適足	檔管人員 經驗適足
行政機關	2.77 (1.29)	3.01 (1.27)	2.83 (1.32)	3.18 (1.27)
事業機構	2.93 (1.12)	3.20 (1.16)	2.95 (1.21)	3.40 (1.17)
學校	2.43 (1.20)	2.71 (1.23)	2.30 (1.18)	2.90 (1.26)

本研究針對僅使用檔案目錄建檔軟體的不同層級機關對於檔案管理資源進一步分析，發現中央機關多半人力是較為不充足，而地方級機關多半經費是較為不充足。僅使用檔案目錄建檔軟體之不同機關類型對於檔案管理資源的分析情形如下：

表 36 僅使用檔案目錄建檔軟體之不同機關層級的檔案管理資源

平均數 (標準差)	經費適足	設備適足	人力適足	檔管人員 經驗適足
中央二級	4.29	4.00	3.57	4.14
	(0.95)	(1.29)	(1.51)	(1.21)
中央三級	3.12	3.20	2.90	3.40
	(1.16)	(1.13)	(1.22)	(1.17)
中央四級	2.88	3.15	2.77	3.41
	(1.23)	(1.23)	(1.34)	(1.24)
地方一級	3.10	3.00	2.90	3.80
	(1.45)	(1.15)	(1.45)	(1.03)
地方二級	2.87	3.06	3.01	3.24
	(1.33)	(1.34)	(1.38)	(1.30)
地方三級	2.42	2.72	2.34	2.89
	(1.19)	Q1.22	(1.17)	(1.24)

（十二）各機關辦理檔案影像掃描情形

1、 在本機關中，已數位化(如影像掃描、錄影音資料數位化等)的檔案占全部檔案之比率

在 4,006 個機關中，未填寫已數位化(如影像掃描、錄影音資料數位化等)的檔案占全部檔案之比率者有 3 個機關，約占總機關數之 0.07%。各機關已數位化的檔案占全部檔案之平均比率為 8.02%，標準差為 23.28%，各機關已數位化的檔案占全部檔案之比率最多為 100%、最少 為 0%。其中各機關已數位化的檔案占全部檔案之比率為 0.3%以下最多機關有 3,413 個機關，約占 85.20%。大致上，各機關已數位化的檔案占全部檔 案之比率在 25%以下，約占 90%。而各機關已數位化的檔案占全部檔案之比率情形如下：

表 37 已數位化的檔案占全部檔案之比率

	機關數	百分比 (%)
0.3%以下	3,413	85.20
0.4~0.6%	3	0.07
0.7~1%	47	1.17
2~25%	202	5.04
26~50%	73	1.82
51~75%	44	1.10
76~100%	221	5.52
小計	4,003	99.93
未填機關數	3	0.07
合計	4,006	100.00

(a) 影像掃描之比率

在 4,006 個機關中，未填寫影像掃描比率者有 3 個機關，約占總機關數之 0.07%。各機關影像掃描平均比率為 7.19%，標準差為 23.01%，各機關影像掃描比率最多為 100%、最少為 0%。其中各機關影像掃描比率為 0.3%以下最多機關有 3,827 個機關，約占 95.53%。大致上，各機關影像掃描比率在 25% 以下，約占 91%。而各機關影像掃描比率情形如下：

表 38 影像掃描之比率

	機關數	百分比 (%)
0.3%以下	3,827	95.53
0.4~0.6%	1	0.02
0.7~1%	39	0.97
2~25%	89	2.22
26~50%	13	0.32
51~75%	5	0.12
76~100%	29	0.72
小計	4,003	99.93
未填機關數	3	0.07
合計	4,006	100.00

(b) 錄影音資料數位化之比率

在 4,006 個機關中，未填寫錄影音資料數位化比率有 4 個機關，約占總機關數之 0.10%。各機關錄影音資料數位化平均比率為 1.10%，標準差為 8.80%，各機關錄影音資料數位化比率最多為 100 %、最少為 0 %。其中各機關錄影音資料數位化比率為 0.3%以下最多機關有 3,720 個機關，約占 92.86%。大致上，各機關錄影音資料數位化比率在 25 %以下，約占 99 %。而各機關錄影音資料數位化比率情形如下：

表 39 錄影音資料數位化之比率

	機關數	百分比 (%)
0.3%以下	3,720	92.86
0.7~1%	32	0.80
2~25%	92	2.30
26~50%	27	0.67
51~75%	17	0.42
76~100%	114	2.85
小計	4,002	99.90
未填機關數	4	0.10
合計	4,006	100.00

(c) 其他數位化之比率

在 4,006 個機關中，未填寫其他數位化比率有 4 個機關，約占總機關數之 0.10 %。各機關其他數位化平均比率為 1.10 %，標準 差為 8.80 %，各機關其他數位化比率最多為 100 %、最少為 0 %。其中各機關其他數位化比率為 0.3%以下最多機關有 3,720 個機關，約占 92.86 %。大致上，各機關其他數位化

比率在 25 %以下，約占 96 %。而各機關其他數位化比率情形如下：

表 40 其他數位化之比率

	機關數	百分比 (%)
0.3%以下	3,720	92.86
0.7~1%	32	0.80
2~25%	92	2.30
26~50%	27	0.67
51~75%	17	0.42
76~100%	114	2.85
小計	4,002	99.90
未填機關數	4	0.10
合計	4,006	100.00

2、 調閱已數位化檔案占全部調閱檔案之比率

在 4,006 個機關中，未填寫調閱已數位化之檔案占全部調閱檔案之比率有 4 個機關，約占總機關數之 0.10 %。各機關調閱已數位化之 檔案占全部調閱檔案之比率平均為 7.99 %，標準差為 23.97 %，各機關調閱已數位化之檔案占全部調閱檔案之比率最多為 100 %、最少為 0 %。 其中各機關調閱已數位化之檔案占全部調閱檔案之比率為 0.3%以下最多機關有 3,435 個機關，約占 83.50%。大致上，各機關調閱已數位化之檔案占全 部調閱檔案之比率在 25 %以下，約占 90 %。而各機關調閱已數位化之檔案占全部調閱檔案之比率情形如下：

表 41 調閱已數位化檔案占全部調閱檔案之比率

	機關數	百分比 (%)
0.3%以下	3,345	83.50
0.4~0.6%	9	0.22
0.7~1%	81	2.02
2~25%	178	4.44
26~50%	97	2.42
51~75%	41	1.02
76~100%	251	6.27
小計	4,002	99.90
未填機關數	4	0.10
合計	4,006	100.00

本研究進一步分析不同機關層級在調閱已數位化檔案占全部調閱檔案之比率的差異，發現調閱已數位化檔案占全部調閱檔案之比率在 0.3%以下的機關層級為中央三級、中央四級、地方二級與地方三級。不同機關層級與調閱已數位化檔案占全部調閱檔案之比率情形如下：

表 42 機關層級與調閱已數位化檔案占全部調閱檔案之比率

機關數	中央一級	中央二級	中央三級	中央四級	地方一級	地方二級	地方三級	合計
0.3%以下	1	13	210	391	28	583	2,119	3,345
0.4~0.6%	0	0	1	1	0	1	6	9
0.7~1%	0	2	9	11	0	2	57	81
2~25%	2	5	21	27	4	27	92	178
26~50%	0	6	12	14	1	15	49	97
51~75%	1	5	12	9	0	3	11	41
76~100%	2	11	45	43	2	34	114	251
合計	6	42	310	496	35	665	2,448	4,002

本研究進一步分析不同機關類型在調閱已數位化檔案占全部調閱檔案之比率的差異，發現調閱已數位化檔案占全部調閱檔案之比率在 0.3%以下的機關類型為學校。不同機關類型與調閱已數位化檔案占全部調閱檔案之比率情形如下：

表 42 機關層級與調閱已數位化檔案占全部調閱檔案之比率

機關數	中央一級	中央二級	中央三級	中央四級	地方一級	地方二級	地方三級	合計
0.3%以下	1	13	210	391	28	583	2,119	3,345
0.4~0.6%	0	0	1	1	0	1	6	9
0.7~1%	0	2	9	11	0	2	57	81
2~25%	2	5	21	27	4	27	92	178
26~50%	0	6	12	14	1	15	49	97
51~75%	1	5	12	9	0	3	11	41
76~100%	2	11	45	43	2	34	114	251
合計	6	42	310	496	35	665	2,448	4,002

3、調閱最近一年歸檔之檔案占全部調閱檔案之比率

在 4,006 個機關中，未填寫調閱最近一年歸檔之檔案占全部調閱檔案之比率有 6 個機關，約占總機關數之 0.15 %。各機關調閱最近一 年歸檔之檔案占全部調閱檔案之比率平均為 27.05 %，標準差為 36.30 %，各機關調閱最近一年歸檔之檔案占全部調閱檔案之比率最多為 100 %、 最少為 0 %。其中各機關調閱最近一年歸檔之檔案占全部調閱檔案之比率為 0.3%以下最多機關有 1,510 個機關，約占 37.69 %。大致上，各機關調 閱最近一年歸檔之檔案占全部調閱檔案之比率在 25%以下，約占 65%。另外，各機關調閱最近一年歸檔之檔案占全部調閱檔案之比率為 76~100%有 810 個機關，約占 20.22%，顯示部分機關調閱最近一年歸檔之檔案占全部調閱檔案頻繁。而各機關調閱最近一年歸檔之檔案占全部調閱檔案之比率情形如下：

表 44 調閱最近一年歸檔檔案占全部調閱檔案之比率

	機關數	百分比 (%)
0.3%以下	1,510	37.69
0.4~0.6%	43	1.07
0.7~1%	335	8.36
2~25%	750	18.72
26~50%	317	7.91
51~75%	235	5.87
76~100%	810	20.22
小計	4,000	99.85
未填機關數	6	0.15
合計	4,006	100.00

本研究進一步分析不同機關層級在調閱最近一年歸檔檔案占全部調閱檔案之比率的差異，發現調閱最近一年歸檔檔案占全部調閱檔案之比率在 0.3%以下的機關層級為中央三級、中央四級、地方二級與地方三級。不同機關層級與調閱最近一年歸檔檔案占全部調閱檔案之比率情形如下：

表 45 機關層級與調閱最近一年歸檔檔案占全部調閱檔案比率之機關數

機關數	中央一級	中央二級	中央三級	中央四級	地方一級	地方二級	地方三級	合計
0.3%以下	1	0	61	143	9	222	1,074	1,510
0.4~0.6%	0	0	3	7	1	3	29	43
0.7~1%	0	1	10	51	1	35	237	335
2~25%	0	9	71	104	6	143	417	750
26~50%	1	4	43	58	5	59	147	317
51~75%	3	10	32	39	6	59	86	235
76~100%	1	18	89	94	8	144	456	810
合計	6	42	309	496	36	665	2,446	4,000

本研究進一步分析不同機關類型在調閱最近一年歸檔檔案占全部調閱檔案之比率的差異，發現調閱最近一年歸檔檔案占全部調閱檔案之比率在 0.3%以下的機關類型為學校。不同機關類型與調閱最近一年歸檔檔案占全部調閱檔案之比率情形如下：

表 46 機關類型與調閱最近一年歸檔檔案占全部調閱檔案比率之機關數

機關數	行政機關	事業機構	學校	合計
0.3%以下	553	98	859	1,510
0.4~0.6%	19	4	20	43
0.7~1%	91	37	206	334
2~25%	349	71	330	750
26~50%	168	34	115	317
51~75%	153	18	64	235
76~100%	376	61	373	810
合計	1,709	323	1,967	3,999

（十三）教育訓練

1、各機關檔管人員每年接受資訊專業相關之訓練課程平均次數

在 4,006 個機關中，未填寫各機關檔管人員每年接受資訊專業相關之訓練課程平均次數有 29 個機關，約占總機關數之 0.72%。各機關 檔管人員每年接受資訊專業相關之訓練課程平均次數平均為 1.08 次，標準差為 1.03 次，各機關檔管人員每年接受資訊專業相關之訓練課程平均次數最多為 20 次、最少為 0 次。其中各機關檔管人員每年接受資訊專業相關之訓 練課程平均次數為 0.7~1 次最多機關有 2,061 個機關，約占 51.45 %。大致上，各機關檔管人員每年接受資訊專業相關之訓練課程平均次數在 3 次以 下，約占 97 %。而各機關檔管人員每年接受資訊專業相關之訓練課程平均次數情形如下：

表 47 各機關檔管人員每年接受資訊相關訓練課程之平均次數

	機關數	百分比 (%)
0.3次以下	957	23.89
0.4~0.6次	101	2.52
0.7~1次	2,061	51.45
2~3次	766	19.12
4次以上	92	2.30
小計	3,977	99.28
未填機關數	29	0.72
合計	4,006	100.00

2、 各機關檔管人員每年接受檔案管理專業相關之訓練課程平均次數

在 4,006 個機關中，未填寫各機關檔管人員每年接受檔案管理相關之訓練課程平均次數有 46 個機關，約占總機關數之 1.15%。各機關 檔管人員每年接受檔案管理相關之訓練課程平均次數平均為 1.23 次，標準差為 0.92 次，各機關檔管人員每年接受檔案管理相關之訓練課程平均次數最多為 10 次、最少為 0 次。其中各機關檔管人員每年接受檔案管理相關之訓練課程平均次數為 0.7~1 次最多機關有 2,300 個機關，約占 57.41 %。大致 上，各機關檔管人員每年接受檔案管理相關之訓練課程平均次數在 3 次以下，約占 97 %。而各機關檔管人員每年接受檔案管理相關之訓練課程平均次數情形如下：

表 48 各機關檔管人員每年接受檔管相關訓練課程之平均次數

	機關數	百分比 (%)
0.3次以下	542	13.53
0.4~0.6次	91	2.27
0.7~1次	2,300	57.41
2~3次	935	23.34
4次以上	92	2.30
小計	3,960	98.85
未填機關數	46	1.15
合計	4,006	100.00

（十四）調卷服務

在 4,006 個機關中，未填寫調卷服務平均完成天數有 19 個機關，約占總機關數之 0.47 %。各機關調卷服務平均完成天數平均為 1.14 天，標準差為 5.97 天，各機關調卷服務平均完成天數最多為 365 天、最少為 0 天。各機關調卷服務平均完成天數為 0.7~1 天最多有 2,068 個機關，約占 51.62%。大致上，各機關調卷服務平均完成天數在 3 天以下，約占 97%。而各機關調卷服務平均完成天數情形如下：

表 49 調卷服務平均工作天數

	機關數	百分比 (%)
0.3天以下	809	20.19
0.4~0.6天	613	15.30
0.7~1天	2,068	51.62
2~3天	405	10.11
4天以上	92	2.30
小計	3,987	99.53
未填機關數	19	0.47
合計	4,006	100.00

二、公權力目標

在 4,006 個機關中，各機關之公權力目標各項指標的平均滿意度大部分超過 3.5，顯示整體而言各機關之公權力目標各項指標的平均滿意 度是滿意的。其中認為公權目標各項指標中「本機關必須依檔案法及相關規定使用檔案管理系統」之平均滿意度為 4.82、「本機關被上級機關或相關機關強制要 求使用檔案管理系統」之平均滿意度為 4.38、「本機關使用之檔案管理系統符合檔案法及相關規定的要求」之平均滿意度為 4.77、「本機關已定期做檔案備 份」之平均滿意度為 4.42、「本機關經常宣導檔案管理業務之重要性」之平均滿意度為 4.07、「本機關檔管人員均願意主動參加檔管教育訓練」之平均滿意 度為 4.79、「我的主管會強制要求我使用檔案管理系統」之平均滿意度為 4.30、「組織內的人員認為我應該使用檔案管理系統」之平均滿意度為 4.48、 「組織內的人員對於我使用檔案管理系統的行為相當有影響力」之平均滿意度為 4.24、「本機關之備份檔案已異地存放保管」之平均滿意度為 3.91、「本機 關已定期做備份檔案復原練習，以確認備份資料之有效性」之平均滿意度為 3.74。而在公權力目標各項指標中「本機關應適度辦理檔案影像掃描」之平均滿意度 為 3.44，滿意度未超過 3.5，顯示各機關之公權目標各項指標的平均滿意度是不甚滿意的。 在公權力目標中，以「本機關必須依檔案法及相關規定使用檔案管理系統」的平均數最高為 4.82，表示各機關依法行政的必要性。以「本機關應適度辦理檔案影 像掃描」的平均數最低為 3.44，顯示在機關中，影像掃描作業是最不被認同的項目。各機關之公權力目標各項指標滿意度情形如下：

表 50 公權力目標

	平均數 (標準差)	非常不同意	不同意	有點不同意	有點同意	同意	非常同意	合計
本機關必須依檔案法及相關規定使用檔案管理系統	4.82 (0.88)	33*	63	182	707	2,337	684	4,006
		0.82+	1.57	4.54	17.65	58.34	17.07	100.00
本機關被上級機關或相關機關強制要求使用檔案管理系統	4.38 (1.15)	82	301	372	917	1,925	408	4,005
		2.05	7.51	9.29	22.89	48.05	10.18	99.98
本機關使用之檔案管理系統符合檔案法及相關規定的要求	4.77 (0.82)	16	64	174	844	2,394	514	4,006
		0.40	1.60	4.34	21.07	59.76	12.83	100.00
本機關應達度辦理檔案影像掃描	3.44 (1.41)	406	815	707	931	992	155	4,006
		10.13	20.34	17.65	23.24	24.76	3.87	100.00
本機關已定期做檔案備份	4.42 (1.26)	121	358	310	744	1,879	594	4,006
		3.02	8.94	7.74	18.57	46.90	14.83	100.00
本機關之備份檔案已異地存放保管	3.91 (1.42)	231	647	536	787	1,451	354	4,006
		5.77	16.15	13.38	19.65	36.22	8.84	100.00
本機關已定期做備份檔案復原練習，以確認備份資料之有效性	3.74 (1.33)	220	662	680	1,014	1,220	210	4,006
		5.49	16.53	16.97	25.31	30.45	5.24	100.00
本機關經常宣導檔案管理業務之重要性	4.07 (1.15)	107	356	558	1,324	1,432	229	4,006
		2.67	8.89	13.93	33.05	35.75	5.72	100.00
本機關檔管人員均願意主動參加檔管教育訓練	4.79 (0.91)	26	93	188	804	2,188	707	4,006
		0.65	2.32	4.69	20.07	54.62	17.65	100.00
我的主管會強制要求我使用檔案管理系統	4.30 (1.14)	78	313	440	1,016	1,819	340	4,006
		1.95	7.81	10.98	25.36	45.41	8.49	100.00
組織內的人員認為我應該使用檔案管理系統	4.48 (1.03)	61	190	321	1,003	2,071	360	4,006
		1.52	4.74	8.01	25.04	51.70	8.99	100.00
組織內的人員對於我使用檔案管理系統的行為相當有影響力	4.24 (1.11)	85	275	499	1,168	1,710	269	4,006
		2.12	6.86	12.46	29.16	42.69	6.71	100.00

註：*機關數
+百分比 (%)

三、公信力目標

在 4,006 個機關中，各機關之公信目標各項指標的平均滿意度超過 3.5，顯示整體而言各機關之公信目標各項指標的平均滿意度是滿意 的。其中公信目標各項指標中「本機關公文系統與檔案管理系統已能完善地整合」之平均滿意度為 4.41、「檔案管理系統可產生值得本機關或民眾信任的資訊」 之平均滿意度為 4.13、「檔案管理系統可降低本機關的檔管行政作業成本」之平均滿意度為 4.37、「檔案管理系統可提升本機關的檔案管理及應用的品質」 之平均滿意度為 4.61、「檔案管理系統可提升本機關檔案資料的正確性」之平均滿意度為 4.74、「本

機關之檔案管理系統具有完整的權限控管」之平均滿意 度為 4.58、「本機關之機關檔案管理具有良好的作業標準化程度」之平均滿意度為 4.46、「本機關之檔案管理系統回應速度很快」之平均滿意度為 4.32、「本機關之檔案管理系統的報表令人容易瞭解」之平均滿意度為 4.35、「本機關之檔案管理系統是很令人信賴的」之平均滿意度為 4.41、「本機 關經核准之檢調申請，檔管人員可提供即時的調卷服務」之平均滿意度為 4.58、「檔案管理系統可產生對本機關或民眾有用的資訊」之平均滿意度為 3.98、 「本機關中有使用檔案管理系統的成員會獲得較高的評價」之平均滿意度為 3.91、「本機關檔管人員具備檔案管理專業知能」之平均滿意度為 3.95、「本機 關檔管人員具備資訊相關專業知能」之平均滿意度為 3.80、「本機關檔管人員經常接受資訊專業相關之訓練課程」之平均滿意度為 3.59、「本機關檔管人員 經常接受檔案管理專業相關之訓練課程」之平均滿意度為 3.80、「本機關中有使用檔案管理系統的成員被認為是較有能力的一群」之平均滿意度為 3.75。而 在公權力目標各項指標中「民眾可於網路申請本機關之檔案應用業務」之平均滿意度為 3.08，滿意度未超過 3.5，顯示各機關之公信目標各項指標的平均滿意 度是不甚滿意的。 在公信力目標中，以「檔案管理系統可提升本機關檔案資料的正確性」的平均數最高為 4.74，顯示資訊化之最大作用在於提升資料的正確性。以「民眾可於網路 申請本機關之檔案應用業務」的平均數最低為 3.08，顯示應用業務確有再加強線上申請的空間。各機關之公信力目標各項指標滿意度情形如下：

表 51 公信力目標

	平均數 (標準差)	非常不同意	不同意	有點不同意	有點同意	同意	非常同意	合計
本機關公文系統與檔案管理系統已能完善地整合	4.41 (1.12)	103* 2.57+	218 5.44	363 9.06	988 24.66	1,931 48.20	403 10.06	4,006 100.00
民眾可於網路申請本機關之檔案應用業務	3.08 (1.38)	481 12.01	1,189 29.68	777 19.40	728 18.17	741 18.50	90 2.25	4,006 100.00
檔案管理系統可產生對本機關或民眾有用的資訊	3.98 (1.20)	160 3.99	426 10.63	530 13.23	1,264 31.55	1,463 36.52	163 4.07	4,006 100.00
檔案管理系統可產生值得本機關或民眾信任的資訊	4.13 (1.13)	122 3.05	319 7.96	441 11.01	1,323 33.03	1,619 40.41	182 4.54	4,006 100.00
檔案管理系統可降低本機關的檔管行政作業成本	4.37 (1.08)	95 2.37	214 5.34	327 8.16	1,167 29.13	1,893 47.25	310 7.74	4,006 100.00
檔案管理系統可提升本機關的檔案管理及應用的品質	4.61 (0.89)	46 1.15	96 2.40	167 4.17	1,157 28.88	2,150 53.67	390 9.74	4,006 100.00
檔案管理系統可提升本機關檔案資料的正確性	4.74 (0.79)	28 0.70	46 1.15	99 2.47	1,053 26.29	2,333 58.24	447 11.16	4,006 100.00
本機關之檔案管理系統具有完整的權限控管	4.58 (0.91)	38 0.95	98 2.45	253 6.32	1,118 27.91	2,122 52.97	377 9.41	4,006 100.00
本機關之機關檔案管理具有良好的作業標準化程度	4.46 (0.93)	42 1.05	121 3.02	326 8.14	1,280 31.95	1,944 48.53	293 7.31	4,006 100.00
本機關之檔案管理系統回應速度很快	4.32 (0.97)	50 1.25	146 3.64	479 11.96	1,369 34.17	1,739 43.41	223 5.57	4,006 100.00
本機關之檔案管理系統的報表令人容易瞭解	4.35 (0.93)	35 0.87	143 3.57	417 10.41	1,402 35.00	1,806 45.08	203 5.07	4,006 100.00
本機關之檔案管理系統是很令人信賴的	4.41 (0.88)	31 0.77	101 2.52	363 9.06	1,425 35.57	1,869 46.66	217 5.42	4,006 100.00
本機關檔管人員具備檔案管理專業知能	3.95 (1.13)	148 3.69	333 8.31	638 15.93	1,470 36.69	1,2767 31.85	141 3.52	4,006 100.00
本機關檔管人員具備資訊相關專業知能	3.80 (1.12)	157 3.92	381 9.51	797 19.90	1,533 38.27	1,033 25.79	105 2.62	4,006 100.00
本機關檔管人員經常接受資訊專業相關之訓練課程	3.59 (1.27)	253 6.32	605 15.10	932 23.27	1,128 28.16	932 23.27	156 3.89	4,006 100.00
本機關檔管人員經常接受檔案管理專業相關之訓練課程	3.80 (1.23)	166 4.14	509 12.71	822 20.52	1,154 28.81	1,169 29.18	186 4.64	4,006 100.00
本機關經核准之檢調申請，檔管人員可提供即時的調卷服務	4.58 (1.00)	67 1.67	130 3.25	262 6.54	954 23.81	2,140 53.42	453 11.31	4,006 100.00
本機關中有使用檔案管理系統的成員會獲得較高的評價	3.91 (1.19)	150 3.74	433 10.81	688 17.17	1,247 31.13	1,328 33.15	160 3.99	4,006 100.00
本機關中有使用檔案管理系統的成員被認為是較有能力的一群	3.75 (1.22)	206 5.14	476 11.88	814 20.32	1,276 31.85	1,092 27.26	142 3.54	4,006 100.00

註：*機關數
+百分比 (%)

四、資訊功能目標

在 4,006 個機關中，各機關之公信目標各項指標的平均滿意度超過 3.5，顯示整體而言，各機關之公信目標各項指標的平均滿意度是滿意 的。其中公信目標各項指標中「本機關已完成大多數(90%以上)回溯檔案目錄建檔作業」之平均滿意度為 4.25、「本機關已定期辦理檔案目錄彙送作業」之 平均滿意度為 5.16、「使用檔案管理系統可提升本機關的檔管作業效率」之平均滿意度為 4.63、「本

機關檔案管理系統可供各項檔管統計報表」之平均滿意 度為 4.43、「使用檔案管理系統可促使本機關之檔案全文與附件得以完整呈現」之平均滿意度為 4.07、「本機關鼓勵檔管人員從事資訊知能之在職進修」之 平均滿意度為 4.31、「本機關檔管人員工作調整時會辦理工作交接」之平均滿意度為 4.42、「本機關檔管人員多數時間(60%以上)是在處理檔案工作」 之平均滿意度為 4.04、「檔管業務經由檔案管理系統處理後，對我的工作更有幫助」之平均滿意度為 4.57、「檔案管理系統對我的工作而言是重要的」之平 均滿意度為 4.62、「檔案管理系統對我的工作而言是高度相關的」之平均滿意度為 4.58、「檔案管理系統的執行結果對我而言是易於瞭解的」之平均滿意度 為 4.43、「我可以從檔案管理系統得到正確的輸出結果」之平均滿意度為 4.53、「我很容易向其他人說明檔案管理系統的執行結果」之平均滿意度為 4.25、「我很容易向其他人解釋使用檔案管理系統的好處」之平均滿意度為 4.25、「我對檔案管理系統執行的績效十分滿意」之平均滿意度為 4.18、 「使用檔案管理系統可以使我獲得學習成長的經驗」之平均滿意度為 4.17。而在公信力目標各項指標中，滿意度未超過 3.5，顯示各機關之公信目標各項指標 的平均滿意度是不甚滿意的。其中公信目標各項指標中「本機關之永久保存檔案已全部數位化」之平均滿意度為 2.96、「本機關的網站可連接 NEAR 網站，提 供民眾查詢檔案服務」之平均滿意度為 3.02、「本機關同仁可進行線上申請調卷」之平均滿意度為 3.23、「本機關同仁調卷前會先於線上查詢檔案相關資料 （如文號、檔號）」之平均滿意度為 3.54、「本機關檔管人員與其他業務承辦人員定期或不定期進行工作輪調」之平均滿意度為 3.50、「使用檔

案管理系統 可以使我在工作上產生具有創意的想法」之平均滿意度為 3.73。

在資訊功能目標中，以「本機關已定期辦理檔案目錄彙送作業」的平均數最高為 5.16，顯示各機關均有定期辦理檔案目錄彙送作業。有數 項資訊功能低於問卷滿意度的中間值 3.5，其中以「本機關之永久保存檔案已全部數位化」的平均數最低為 2.96，顯示各機關永久保存檔案數位化業務確有努 力的空間。「本機關的網站可連接 NEAR 網站，提供民眾查詢檔案服務」的平均數為 3.02，表示各機關或因未有網站或首頁未與 NEAR 網站相連，以致於民 眾未能直接連結查詢全國檔案目錄查詢網內容。另外，各機關大多未能於線上申請調卷，這也是可以改進之處。各機關之資訊功能目標各項指標滿意度情形如下：

表 52 資訊功能目標

	平均數(標準差)	非常不同意	不同意	有點不同意	有點同意	同意	非常同意	合計
本機關之永久保存檔案已全部數位化	2.96	642*	1,223	733	618	635	155	4,006
	(1.44)	16.03+	30.53	18.30	15.43	15.85	3.87	100.00
本機關已完成大多數(90%以上)回溯檔案目錄建檔作業	4.25	220	536	462	542	1,304	942	4,006
	(1.53)	5.49	13.38	11.53	13.53	32.55	23.51	100.00
本機關已定期維護檔案目錄處理作業	5.16	24	64	102	384	1,897	1,535	4,006
	(0.89)	0.60	1.60	2.55	9.59	47.35	38.32	100.00
本機關的網站可連接 NEAR 網站，提供民眾查詢檔案服務	3.02	589	1,195	787	595	672	168	4,006
	(1.44)	14.70	29.83	19.65	14.85	16.77	4.19	100.00
本機關同仁可進行線上申請調卷	3.23	479	1,085	737	663	835	207	4,006
	(1.47)	11.96	27.08	18.40	16.55	20.84	5.17	100.00
本機關同仁調卷前會先於線上查詢檔案相關資料（如文號、檔號）	3.54	373	783	703	812	1,108	227	4,006
	(1.45)	9.31	19.55	17.55	20.27	27.66	5.67	100.00
使用檔案管理系統可提升本機關的檔管作業效率	4.63	49	109	191	1,026	2,168	463	4,006
	(0.93)	1.22	2.72	4.77	25.61	54.12	11.56	100.00
本機關檔案管理系統可供各項檔管統計報表	4.43	48	167	327	1,237	1,917	310	4,006
	(0.98)	1.20	4.17	8.16	30.88	47.85	7.74	100.00
使用檔案管理系統可提供本機關之檔案全文與附件得以完整呈現	4.07	143	387	552	1,125	1,554	245	4,006
	(1.21)	3.57	9.66	13.78	28.08	38.79	6.12	100.00
本機關鼓勵檔管人員從事資訊相關之在職進修	4.31	109	204	419	1,187	1,770	317	4,006
	(1.10)	2.72	5.09	10.46	29.63	44.18	7.91	100.00
本機關檔管人員與其他業務承辦人員定期或不定期進行工作輪調	3.50	423	719	742	876	1,055	191	4,006
	(1.43)	10.56	17.95	18.52	21.87	26.34	4.77	100.00
本機關檔管人員工作調整時會辦理工作交接	4.42	133	184	325	953	2,038	373	4,006
	(1.13)	3.32	4.59	8.11	23.79	50.87	9.31	100.00
本機關檔管人員多數時間(60%以上)是在處理檔案工作	4.04	278	457	521	820	1,426	504	4,006
	(1.44)	6.94	11.41	13.01	20.47	35.60	12.58	100.00
檔管業務經由檔案管理系統處理後，對我的工作更有幫助	4.57	62	104	207	1,145	2,082	406	4,006
	(0.94)	1.55	2.60	5.17	28.58	51.97	10.13	100.00
檔案管理系統對我的工作而言是重要的	4.62	66	118	211	997	2,103	511	4,006
	(0.99)	1.65	2.95	5.27	24.89	52.50	12.76	100.00
檔案管理系統對我的工作而言是高度相關的	4.58	80	141	251	961	2,059	514	4,006
	(1.04)	2.00	3.52	6.27	23.99	51.40	12.83	100.00
檔案管理系統的執行結果對我而言是易於瞭解的	4.43	54	116	354	1,299	1,912	271	4,006
	(0.94)	1.35	2.90	8.84	32.43	47.73	6.76	100.00
我可以從檔案管理系統得到正確的輸出結果	4.53	36	70	276	1,264	2,082	278	4,006
	(0.86)	0.90	1.75	6.89	31.55	51.97	6.94	100.00
我很容易向其他人說明檔案管理系統的執行結果	4.25	66	175	492	1,412	1,663	198	4,006
	(1.00)	1.65	4.37	12.28	35.25	41.51	4.94	100.00
我很容易向其他人解釋使用檔案管理系統的好處	4.25	75	176	492	1,417	1,634	212	4,006
	(1.01)	1.87	4.39	12.28	35.37	40.79	5.29	100.00
我對檔案管理系統執行的績效十分滿意	4.18	82	192	501	1,520	1,548	161	4,004
	(1.01)	2.05	4.79	12.51	37.94	38.64	4.02	99.95
使用檔案管理系統可以使我在工作上產生具有創意的想法	3.73	147	426	926	1,474	929	104	4,006
	(1.12)	3.67	10.63	23.12	36.79	23.19	2.60	100.00
使用檔案管理系統可以使我獲得學習成長的經驗	4.17	93	215	432	1,652	1,425	189	4,006
	(1.02)	2.32	5.37	10.78	41.24	35.57	4.72	100.00

註：* 樣關數
+百分比 (%)

五、資訊使用滿意目標

在 4,006 個機關中，各機關之資訊使用滿意目標各項指標的平均滿意度超過 3.5，顯示整體而言各機關之資訊使用滿意目標各項指標的平 均滿意度是滿意的。其中資訊使用滿意目標各項指標中「使用檔案管理系統可以改善我的工作績效表現」之平均滿意度為 4.41、「使用檔案管理系統可以提升我 的工作效率

或生產力」之平均滿意度為 4.48、「我清楚瞭解本機關之檔案管理系統是如何操作的」之平均滿意度為 4.54、「檔案管理系統的操作對我而言是 容易的」之平均滿意度為 4.40、「我喜歡使用檔案管理系統協助我辦理檔管工作」之平均滿意度為 4.61、「如果改善檔案管理系統的操作介面，我會更願意 使用它」之平均滿意度為 4.69、「我喜歡繼續使用現有的檔案管理系統，不願意停止使用它」之平均滿意度為 4.35、「我喜歡使用現有的檔案管理系統，不 願意更換它」之平均滿意度為 4.27、「我對檔管局提供之檔案目錄建檔軟體覺得滿意」之平均滿意度為 4.25、「我對檔管局提供之檔案目錄檢測軟體覺得滿 意」之平均滿意度為 4.48、「我對檔管局提供之檔案目錄彙送軟體覺得滿意」之平均滿意度為 4.46、「我對檔管局提供之全國檔案目錄查詢網(NEAR) 覺得滿意」之平均滿意度為 4.09、「我知道檔案管理局提供的檔案資訊諮詢服務中心（電話：02-27758844，02-27758855）」之平均滿 意度為 4.50、「我對檔管局檔案資訊諮詢服務中心人員之服務態度感到滿意」之平均滿意度為 4.67「我對檔管局檔案資訊諮詢服務中心人員之處理結果感到 滿意」之平均滿意度為 4.61、「檔案管理系統的功能比我原先預期的還要好」之平均滿意度為 4.20、「使用檔案管理系統的感覺與經驗比我原先預期的還要好」之平均滿意度為 4.20、「整體而言，檔案管理系統已達到我心中的期望」之平均滿意度為 4.08。而在資訊使用滿意目標各項指標中，滿意度未超過 3.5，顯示各機關之資訊使用滿意目標各項指標的平均滿意度是不甚滿意的。其中資訊使用滿意目標各項指標中「如果可能的話，我不願意再使用本機關現有的檔 案管理系統」之平均滿意度為 3.00，顯示大部分機關均對於

現有的檔案管理系統覺得滿意。

在資訊使用滿意目標中，以「如果改善檔案管理系統的操作介面，我會更願意使用它」的平均數最高，顯示各機關希望改善目前所使用善檔案 管理系統的操作介面。以「如果可能的話，我不願意再使用本機關現有的檔案管理系統」的平均數最低，顯示各機關較不希望更換目前使用的檔案管理系統。各機關 之資訊使用滿意目標各項指標滿意度情形如下：

表 53 資訊使用滿意目標

	平均數 (標準差)	非常不同意	不同意	有點不同意	有點同意	同意	非常同意	合計
使用檔案管理系統可以改善我的工作績效表現	4.41 (0.96)	64* 1.60+	147 3.67	284 7.09	1351 33.72	1896 47.33	264 6.59	4006 100.00
使用檔案管理系統可以提升我的工作效率或生產力	4.48 (0.95)	58 1.45	135 3.37	233 5.82	1302 32.50	1975 49.30	303 7.56	4006 100.00
我清楚瞭解本機關之檔案管理系統是如何操作的	4.54 (0.89)	39 0.97	72 1.80	281 7.01	1232 30.75	2040 50.92	342 8.54	4006 100.00
檔案管理系統的操作對我而言是容易的	4.40 (0.95)	50 1.25	108 2.70	410 10.23	1336 33.35	1819 45.41	283 7.06	4006 100.00
我喜歡使用檔案管理系統協助我維理檔管工作	4.61 (0.89)	46 1.15	71 1.77	209 5.22	1133 28.28	2145 53.54	402 10.03	4006 100.00
如果改善檔案管理系統的操作介面，我會更願意使用它	4.69 (0.88)	24 0.60	73 1.82	212 5.29	1066 26.61	2077 51.85	554 13.83	4006 100.00
如果可能的話，我不願意再使用本機關現有的檔案管理系統	3.00 (1.18)	297 7.41	1204 30.05	1330 33.20	640 15.98	446 11.13	89 2.22	4006 100.00
我喜歡繼續使用現有的檔案管理系統，不願意停止使用它	4.35 (1.01)	69 1.72	152 3.79	440 10.98	1300 32.45	1756 43.83	289 7.21	4006 100.00
我喜歡使用現有的檔案管理系統，不願意更換它	4.27 (1.03)	72 1.80	170 4.24	522 13.03	1341 33.47	1640 40.94	261 6.52	4006 100.00
我對檔管局提供之檔案目錄建檔軟體覺得滿意	4.25 (1.01)	77 1.92	188 4.69	465 11.61	1396 34.85	1686 42.09	193 4.82	4005 99.98
我對檔管局提供之檔案目錄檢測軟體覺得滿意	4.48 (0.90)	34 0.85	117 2.92	299 7.46	1,274 31.80	2,008 50.12	273 6.81	4,005 99.98
我對檔管局提供之檔案目錄查詢軟體覺得滿意	4.46 (0.89)	34 0.85	109 2.72	313 7.81	1331 33.23	1967 49.10	251 6.27	4005 99.98
我對檔管局提供之全國檔案目錄查詢網(NEAR)感得滿意	4.09 (0.98)	70 1.75	200 4.99	634 15.83	1631 40.71	1347 33.62	124 3.10	4006 100.00
我知道檔案管理局提供的檔案資訊諮詢服務中心	4.50 (1.00)	44 1.10	166 4.14	316 7.89	1115 27.83	1946 48.58	419 10.46	4006 100.00
我對檔管局檔案資訊諮詢服務中心人員之服務態度感到滿意	4.67 (0.82)	20 0.50	44 1.10	188 4.69	1199 29.93	2085 52.05	469 11.71	4005 99.98
我對檔管局檔案資訊諮詢服務中心人員之處理結果感到滿意	4.61 (0.82)	19 0.47	42 1.05	231 5.77	1290 32.20	2030 50.67	393 9.81	4005 99.98
檔案管理系統的功能比我原先預期的還要好	4.20 (0.93)	47 1.17	128 3.20	575 14.35	1622 40.49	1481 36.97	153 3.82	4006 100.00
使用檔案管理系統的感覺與經驗比我原先預期的還要好	4.20 (0.92)	48 1.20	132 3.30	565 14.10	1641 40.96	1481 36.97	139 3.47	4006 100.00
整體而言，檔案管理系統已達到我心中的期望	4.08 (0.98)	67 1.67	205 5.14	663 16.55	1610 40.19	1344 33.55	116 2.90	4006 100.00

註：* 樣關數
+百分比 (%)

六、整體觀點

在 4,006 個機關中，各機關整體觀點指標滿意度未超過 3.5，顯示各機關平均滿意度是不甚滿意的。。其中公信目標各項指標中「本機關 曾正式或非正式提供意見供檔管局制定相關法規之參考」之平均滿意度為 3.07、「本機關曾正式或非正式提供意見供檔管局制定相關政策之參考」之平均滿意度 為 3.06、「本機關在建立檔管制度時，會徵詢檔管局的意見」之平均滿意度為 3.76、「本機關在制定檔管系統相關規格時，會徵詢檔管局的意見」之平均滿 意度為 3.78。 前兩者均在 3.07 左右，後兩者均在 3.77 左右，顯示機關較被動提供意見，反而當機關在建立檔管制度與檔管系統時，局較主動徵詢檔案管理之意見。而在各 機關之整體觀點指標滿意度情形如下：

表 54 整體觀點

	平均數 (標準差)	非常不同意	不同意	有點不同意	有點同意	同意	非常同意	合計
本機關曾正式或非正式提供意見	3.07	399*	1172	905	879	590	61	4006
供檔管局制定相關法規之參考	(1.28)	9.96+	29.26	22.59	21.94	14.730	1.52	100.00
本機關曾正式或非正式提供意見	3.06	396	1187	904	883	581	55	4006
供檔管局制定相關政策之參考	(1.27)	9.89	29.63	22.57	22.04	14.50	1.37	100.00
本機關在建立檔管制度時，會徵	3.76	241	584	597	1204	1232	148	4006
詢檔管局的意見	(1.29)	6.02	14.58	14.90	30.05	30.75	3.69	100.00
本機關在制定檔管系統相關規格	3.78	234	579	583	1203	1250	157	4006
時，會徵詢檔管局的意見	(1.29)	5.84	14.45	14.55	30.03	31.20	3.92	100.00

註：*機關數
+百分比 (%)

在整體觀點與機關類型之交叉分析中，各機關皆同意「本機關在建立檔管制度時，會徵詢檔管局的意見」與「本機關在制定檔管系統相關規格時，會徵詢 檔管局的意見」之平均滿意度較高，其中行政機關為 3.96 與 3.97、事業機關為 3.99 與 4.06、學校為 3.55 與 3.57。各機關整體觀點與機關類 型之交叉分析如下：

表 55 整體觀點與機關類型之交叉分析

平均數 (標準差)	本機關曾正式或非正式提供意見供檔管局制定相關法規之參考	本機關曾正式或非正式提供意見供檔管局制定相關政策之參考	本機關在建立檔管制度時，會徵詢檔管局的意見	本機關在制定檔管系統相關規格時，會徵詢檔管局的意見
行政機關	3.11 (1.28)	3.11 (1.27)	3.96 (1.24)	3.97 (1.25)
事業機關	3.28 (1.27)	3.25 (1.26)	3.99 (1.22)	4.06 (1.16)
學校	3.00 (1.27)	2.98 (1.27)	3.55 (1.31)	3.57 (1.31)

（一）專案績效構面

在 4,006 個機關中，未填寫專案績效構面有 2 個機關。在檔案資訊系統整體績效中，各機關認為 4 個專案績效構面各應占的重要性百分比分 別為：「達成檔案資訊使用者之滿意」平均數為 28.30%，「達到協助檔案管理作業之功能」平均數為 33.39 %，「滿足政府資訊發佈之公信力」平均數 為 18.99 %，「貫徹檔案法依法行政之公權力」平均數為 19.32 %。

表 56 專案績效構面之百分比 (%)

	平均數	標準差
達成檔案資訊使用者之滿意	28.30	10.62
達到協助檔案管理作業之功能	33.39	13.25
滿足政府資訊發佈之公信力	18.99	8.35
貫徹檔案法依法行政之公權力	19.32	8.82

在專案績效構面與機關類型之交叉分析中，各機關皆認為檔管系統應該最重視「達到協助檔案管理作業之功能」，其中行政機關為 33.14%、事業機關為 32.83%、學校為 28.62 %。各機關專案績效構面與機關類型之交叉分析如下：

表 57 專案績效構面與機關類型之交叉分析

平均數 (標準差)	達成檔案資訊使用者之滿意	達到協助檔案管理作業之功能	滿足政府資訊發佈之公信力	貫徹檔案法依法行政之公權力
行政機關	28.00 (10.26)	33.14 (12.92)	19.01 (7.93)	19.84 (8.79)
事業機關	27.88 (10.29)	32.83 (13.52)	19.35 (7.96)	19.94 (9.04)
學校	28.62 (10.96)	33.70 (13.47)	18.91 (8.76)	18.77 (8.78)

（二）平衡計分卡構面

在 4,006 個機關中，未填寫平衡計分卡構面有 3 個機關。在檔案資訊系統整體績效中，各機關認為 4 個平衡計分卡構面各應占的重要性百分 比分別為：「檔管系統之目標效益」平均數為 24.59%，「檔管系統之使用者滿意」平均數為 26.32%，「檔管系統之作業效率」平均數為 28.45 %，「系統人員之學習與成長」平均數為 20.64 %。

表 58 平衡計分卡構面之百分比 (%)

	平均數	標準差
檔管系統之目標效益	24.59	9.16
檔管系統之使用者滿意	26.32	8.71
檔管系統之作業效率	28.45	9.81
系統人員之學習與成長	20.64	8.50

在平衡計分卡構面與機關類型之交叉分析中，各機關皆最重視「檔管系統之作業效率」，其中行政機關為 28.67 %、事業機關為 29.28 %、學校為 28.12 %。各機關平衡計分卡構面與機關類型之交叉分析如下：

表 59 平衡計分卡構面與機關類型之交叉分析

平均數 (標準差)	檔管系統之 目標效益	檔管系統之 使用者滿意	檔管系統之 作業效率	系統人員之 學習與成長
行政機關	24.82 (8.82)	26.23 (8.67)	28.67 (9.79)	20.28 (8.12)
事業機關	24.10 (9.13)	25.32 (6.82)	29.28 (9.38)	21.30 (7.56)
學校	24.48 (9.45)	26.55 (9.00)	28.12 (9.89)	20.85 (8.95)

（三）檔案資訊化教育訓練課程

在 4,006 個機關中，未填寫檔案資訊化教育訓練課程有 5 個機關。在檔案資訊系統整體績效中，各機關認為各項檔案資訊化教育訓練課程各 應占的百分比分別為：「機關檔案資訊化作業要點課程」平均數為 25.01 %，標準差為 8.93 %、「檔管資訊化課程」平均數為 26.40%，標準差為 7.61%、「檔案目錄建檔軟體課程」平均數為 28.19%，標準差為 10.91%、「一般資訊管理課程」平均數為 20.40%，標準差為 7.99 %。

表 60 檔管局各項檔案資訊化教育訓練課程應占的百分比 (%)

	平均數	標準差
機關檔案資訊化作業要點課程	25.01	8.93
檔管資訊化課程	26.40	7.61
檔案目錄建檔軟體課程	28.19	10.91
一般資訊管理課程	20.40	7.99

在檔案管理局提供檔案資訊化教育訓練課程與機關類型之交叉分析中，行政機關認為「檔案目錄建檔軟體課程」之百分比較高為 27.72 %、事業機 關認為「檔管資訊化課程」之百分比較高為 29.28 %、學校認為「檔案目錄建檔軟體課程」之百分比較高為 28.93 %。顯示行政機關與學校認為應加強 檔案目錄建檔軟體課程，而事業機關認為應加

強檔管資訊化課程。各機關對於檔管局提供檔案資訊化教育訓練課程與機關類型之交叉分析如下：

表 61 檔案管理局提供檔案資訊化教育訓練課程與機關類型之交叉分析

平均數(標準差)	機關檔案資訊化作業要點課程	檔管資訊化課程	檔案目錄建檔軟體課程	一般資訊管理課程
行政機關	25.11 (8.49)	26.66 (7.59)	27.72 (10.97)	20.51 (7.83)
事業機關	25.92 (8.68)	26.85 (6.39)	26.21 (9.61)	21.02 (7.43)
學校	24.77 (9.33)	26.10 (7.80)	28.93 (11.01)	20.21 (8.20)

（四）檔案管理整體績效表現

在 4,006 個機關中，未填寫檔案管理整體績效表現有 5 個機關，各機關認為檔案管理整體績效表現原因應占的百分比分別為：「來自本機關 的努力」平均數為 57.78%，「來自檔管局的協助」平均數為 24.95 %，約佔四分之一，「來自廠商或其他機關的協助」平均數為 17.27 %。顯見 各機關認為檔案管理整體績效最主要表現來自自己的努力。

表 62 檔案管理整體績效表現原因的百分比 (%)

	平均數	標準差
本機關的努力	57.78	19.90
來自檔管局的協助	24.95	15.39
來自廠商或其他機關的協助	17.27	14.29

在檔案管理整體績效表現原因與機關類型之交叉分析中，各機關皆認為來自「本機關的努力」之百分比較高，其中行政機關為 58.37 %、事業機關為 58.47 %、學校為 57.16 %。各機關檔案管理整體績效表現原因與機關類型之交叉分析如下：

表 63 檔案管理整體績效表現原因與機關類型之交叉分析

平均數 (標準差)	本機關的努力	來自檔管局的協助	來自廠商或其他機關的協助
行政機關	58.37 (19.63)	24.14 (14.70)	17.49 (14.22)
事業機關	58.47 (19.81)	24.24 (15.86)	17.29 (13.79)
學校	57.16 (20.15)	25.78 (15.85)	17.06 (14.41)

（五）檔案管理局之策略角色

在 4,006 個機關中，未填寫檔案管理局之策略角色有 3 個機關，各機關認為檔案管理局之策略角色各應占的百分比分別為：「制訂全國檔案 管理策略方向」平均數為 20.69 %，「協助機關落實檔案管理規定」平均數為 21.76 %，「督促各機關之檔案管理績效」平均數為 16.45%，「分 析檔案管理技術之趨勢」平均數為 15.00 %，「提供檔案管理資訊軟體予機關使用」平均數為 26.11 %。

表 64 策略角色扮演的重要性百分比 (%)

	平均數	標準差
制訂全國檔案管理策略方向	20.69	9.87
協助機關落實檔案管理規定	21.76	9.27
督促各機關之檔案管理績效	16.45	6.51
分析檔案管理技術之趨勢	15.00	6.23
提供檔案管理資訊軟體予機關使用	26.11	14.19

在策略角色扮演的重要性與機關類型之交叉分析中，行政機關認為「提供檔案管理資訊軟體予機關使用」之百分比較高為 24.95 %、事業機關認為 「協助機關落實檔案管理規定」之百分比較高為 22.73 %、學校認為「提供檔案管理資訊軟體予機關使用」之百分比較高為 27.79 %。顯示行政機關與 學校認為檔案管理局策略角色扮演最重要為「應

提供檔案管理資訊軟體予機關使用」，而事業機關認為檔案管理局策略角色扮演最重要為「協助機關落實檔案管理規 定」。各機關對於檔案管理局策略角色扮演的重要性與機關類型之交叉分析如下：

表 65 策略角色扮演的重要性與機關類型之交叉分析

平均數 (標準差)	制訂全國檔案管理策略方向	協助機關落實檔案管理規定	督促各機關之檔案管理績效	分析檔案管理技術之趨勢	提供檔案管理資訊軟體予機關使用
行政機關	21.68 (10.16)	21.85 (8.71)	16.54 (6.62)	14.99 (6.18)	24.95 (13.44)
事業機關	22.04 (9.54)	22.73 (9.09)	17.71 (5.98)	15.44 (5.73)	22.08 (10.01)
學校	19.60 (9.55)	21.53 (9.75)	16.16 (6.48)	14.93 (6.35)	27.79 (15.14)

七、使用檔案管理系統機關之進一步分析

由於使用檔案管理系統機關中，有 1,897 個機關是使用檔案管理局所提供的目錄建檔軟體，因目錄建檔軟體功能較為簡略，較不屬於功能完整的檔案管理系統。所以，以下將針對使用不同檔案管理系統來源的機關，分別對不同的管理目標進一步分析。

（一）公權力目標之重要指標

在不同檔案管理系統來源機關中，自行開發與委外開之機關皆在「本機關必須依檔案法及相關規定使用檔案管理系統」、「本機關應適度辦理檔 案影像掃描」、「本機關檔管人員均願意主動參加檔管教育訓練」方面之平均數，均較檔管局或上級機關提供者為高。採用檔管局提供檔管資訊系統之機關乃大多使 用檔案目錄建檔軟體，這些機關不

認為應適度辦理檔案影像掃描。這種現象亦發生在上級機關提供檔管軟體之機關上。各機關使用不同檔案管理系統來源機關之公權 力目標中重要指標如下：

表 66 使用不同檔案管理系統來源機關之公權力目標中重要指標

平均數 (標準差)	自行開發	委外開發	檔管局提供	上級提供	其他
本機關必須依檔案法及相關規定使用檔案管理系統	4.94 (0.67)	4.99 (0.73)	4.79 (0.90)	4.83 (0.87)	4.76 (0.90)
本機關檔管人員均願意主動參加檔管教育訓練	4.84 (0.75)	4.93 (0.78)	4.76 (0.92)	4.80 (0.92)	4.70 (0.99)
本機關應適度辦理檔案影像掃描	4.19 (1.31)	3.94 (1.40)	3.25 (1.37)	3.41 (1.40)	3.41 (1.44)

（二）公信力目標中重要指標

在不同檔案管理系統來源機關中，自行開發與委外開之機關皆在「民眾可於網路申請本機關之檔案應用業務」、「檔案管理系統可提升本機關檔 案資料的正確性」、「本機關檔管人員經常接受資訊專業相關之訓練課程」方面之平均數，均較檔管局或上級機關提供者為高。採用檔管局提供之機關乃使用檔案目 錄建檔軟體，無法提供民眾可於網路申請本機關之檔案應用業務。這種現象亦發生在上級機關提供檔管軟體之機關上。各機關使用不同檔案管理系統來源機關之公信 力目標中重要指標如下：

表 67 使用不同檔案管理系統來源機關之公信力目標中重要指標

平均數 (標準差)	自行開發	委外開發	檔管局提供	上級提供	其他
檔案管理系統可提升本機關檔案資料的正確性	4.92 (0.71)	4.96 (0.69)	4.65 (0.80)	4.79 (0.75)	4.66 (0.95)
本機關檔管人員經常接受資訊專業相關之訓練課程	3.66 (1.20)	3.67 (1.27)	3.54 (1.30)	3.64 (1.24)	3.34 (1.37)
民眾可於網路申請本機關之檔案應用業務	3.28 (1.41)	3.17 (1.44)	3.02 (1.34)	3.10 (1.39)	3.02 (1.36)

（三）資訊功能目標中重要指標

在不同檔案管理系統來源機關中，自行開發與委外開之機關皆在「本機關之永久保存檔案已全部數位化」、「本機關已定期辦理檔案目錄彙送作 業」、「本機關網站可連接 NEAR 網站，提供民眾查詢服務」、「檔案管理系統對我的工作而言是重要的」方面之平均數，均較檔管局或上級機關提供者為高。各 機關使用不同檔案管理系統來源機關之資訊功能目標中重要指標如下：

表 68 使用不同檔案管理系統來源機關之資訊功能目標中重要指標

平均數 (標準差)	自行開發	委外開發	檔管局提供	上級提供	其他
本機關已定期辦理檔案目錄彙送作業	5.33 (0.87)	5.39 (0.68)	5.11 (0.93)	5.19 (0.87)	5.13 (0.94)
檔案管理系統對我的工作而言是重要的	4.81 (0.91)	4.93 (0.78)	4.49 (1.02)	4.70 (0.94)	4.59 (1.09)
本機關之永久保存檔案已全部數位化	3.42 (1.52)	3.17 (1.52)	2.88 (1.43)	2.96 (1.42)	2.83 (1.56)
本機關同仁可進行線上申請調卷	3.23 (1.57)	3.52 (1.61)	3.10 (1.41)	3.32 (1.49)	3.12 (1.39)
本機關網站可連接 NEAR 網站，提供民眾查詢服務	3.19 (1.52)	3.24 (1.55)	2.95 (1.41)	2.97 (1.43)	3.07 (1.45)

（四）使用滿意目標中重要指標

在不同檔案管理系統來源機關中，自行開發與委外開之機關皆在

「如果改善檔管系統的操作介面，我會更願意使用它」、「我不願意再使用本機 關現有的檔案管理系統」方面之平均數，均較檔管局或上級機關提供者為高。各機關仍願意再使用機關現有的檔案管理系統，顯見檔案管理系統是有助益的。各機關 使用不同檔案管理系統來源機關之使用滿意目標中重要指標如下：

表 69 使用不同檔案管理系統來源機關之使用滿意目標中重要指標

平均數 (標準差)	自行開發	委外開發	檔管局提供	上級提供	其他
如果改善檔管系統的操作介面，我會更願意使用它	4.69 (0.86)	4.78 (0.88)	4.65 (0.88)	4.70 (0.87)	4.60 (1.04)
我不願意再使用本機關現有的檔案管理系統	3.35 (1.31)	3.00 (1.26)	3.01 (1.15)	2.96 (1.19)	2.81 (1.05)

（五）專案績效構面

在不同檔案管理系統來源機關中，各機關皆認為「達成檔案資訊使用者之滿意」、「達到協助檔案管理作業之功能」、「滿足政府資訊發佈之公 信力」、「貫徹檔案法依法行政之公權力」之平均數，均是自行開發與委外開發較高。各機關使用不同檔案管理系統來源機關之專案績效構面中重要指標如下：

表 70 使用不同檔案管理系統來源機關之專案績效構面

平均數 (標準差)	自行開發	委外開發	檔管局提供	上級提供	其他
達成檔案資訊使用者之滿意	27.97 (9.73)	28.54 (9.72)	27.96 (10.67)	28.56 (10.83)	27.82 (10.19)
達到協助檔案管理作業之功能	34.51) (13.64)	32.89 (12.10)	33.27 (13.32)	33.55 (13.44)	35.21 (14.36)
滿足政府資訊發佈之公信力	18.92 (7.95)	19.04 (7.31)	19.34 (8.77)	18.68 (8.25)	18.42 (8.28)
貫徹檔案法依法行政之公權力	18.60 (7.71)	19.54 (8.09)	19.43 (8.98)	19.21 (9.01)	18.55 (7.33)

（六）平衡計分卡構面

在不同檔案管理系統來源機關中，各機關皆認為「檔管系統之作業效率」最重要，「檔管系統之使用者滿意」次之。各機關使用不同檔案管理系統來源機關之平衡計分卡構面中重要指標如下：

表 71 使用不同檔案管理系統來源機關之平衡計分卡構面

平均數 (標準差)	自行開發	委外開發	檔管局提供	上級提供	其他
檔管系統之目標效益	23.02 (8.04)	24.84 (7.79)	24.62 (9.64)	24.44 (9.20)	24.50 (9.54)
檔管系統之使用者滿意	26.65 (7.73)	26.38 (7.87)	26.39 (9.11)	26.22 (8.65)	27.21 (9.32)
檔管系統之作業效率	29.96 (9.83)	28.60 (8.96)	28.02 (9.81)	28.90 (10.16)	27.82 (9.73)
系統人員之學習與成長	20.38 (8.28)	20.17 (8.17)	20.97 (8.98)	20.43 (8.11)	20.47 (7.98)

第二節　資料包絡分析

本研究主要是以公權、公信、功能與使用四個構面，對於全國檔案資訊系統計畫進行成效評估。公權構面包含了兩個子構面，分別為主觀規範與 自發性。公信構面包含了三個構面，分別為資訊品質、系統品質與服務品質。功能構面包含了三個構面，分別為任務攸關性、輸出品質與結果可說明。使用構面包含 了四個子構面，分別為有用性認知、容易使用認知、使用意圖及行為與使用後滿意度。詳細衡量指標請參閱附錄三。

一、相關係數分析

由於本研究沒有投入變數，只有產出變數，無法進行等張力測試(isotinicuty)與敏感度分析。因此，本研究僅相關衡量項目進行相關分析，若相關係數小於 08，或達顯著水準，即表示這些衡量項目間不具共線 性，可作為本研究之衡量指標。各子構面間的相關係數主要是先計算出衡量各子構面題項的平均數，再此平均數計算出各子構面間的 Person 相關係數，各子構 面間的相關係數列於下表，相關係數均小於 08 且顯著性均小於 0.01。各項衡量指標之相關分析如下：

表 72 各項衡量指標之相關分析*

		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
公權	1 主觀規範	1											
	2 自發性	0.76	1										
公信	3 資訊品質	0.65	0.62	1									
	4 系統品質	0.64	0.61	0.84	1								
	5 服務品質	0.68	0.66	0.84	0.84	1							
功能	6 任務攸關性	0.58	0.58	0.68	0.70	0.73	1						
	7 輸出品質	0.64	0.65	0.79	0.76	0.77	0.78	1					
	8 結果可說明	0.61	0.59	0.73	0.75	0.77	0.76	0.79	1				
使用	9 有用性認知	0.54	0.50	0.69	0.69	0.70	0.72	0.69	0.71	1			
	10 容易使用認知	0.48	0.44	0.63	0.59	0.60	0.54	0.64	0.59	0.63	1		
	11 使用意圖及行為	0.41	0.35	0.52	0.54	0.52	0.49	0.53	0.53	0.60	0.55	1	
	12 使用後滿意度	0.43	0.42	0.55	0.54	0.53	0.47	0.55	0.54	0.52	0.48	0.49	1

* 填答關數 = 4,006 顯著性均小於 0.01。

二、效率分析

在效率分析方面，本研究主要是針對機關層級、機關類型與機關類別來進行資料包絡分析，其中有效率代表效率值為 1，無效率代表效率值不為 1。加權效率值是來自專案績效構面（權重）、平衡計分卡構面（權重）與效率值所加權平均後所計算出來的值。

(一)機關層級加權效率值

從表 79 至表 80 我們可以得知，不管在專案績效構面或是平衡計分卡構面，中央機關加權效率值都高於地方機關之加權效率值。

表 73 機關層級與專案績效構面之效率分析

機關層級	公權 效率值	公權 權重	公權 合計	公信 效率值	公信 權重	公信 合計	功能 效率值	功能 權重	功能 合計	使用 效率值	使用 權重	使用 合計	加權效率值
中央一級	0.90	11.67	10.53	0.90	13.33	12.04	0.93	38.33	35.48	0.86	36.67	31.39	**89.44**
中央二級	0.90	18.57	16.70	0.88	16.32	14.37	0.89	36.70	32.81	0.86	28.41	24.54	**88.42**
中央三級	0.88	19.05	16.67	0.87	18.31	15.89	0.88	34.48	30.32	0.84	28.16	23.79	**86.68**
中央四級	0.86	20.33	17.54	0.85	19.18	16.32	0.87	32.50	28.32	0.84	28.00	23.43	**85.61**
地方一級	0.88	18.78	16.51	0.84	19.47	16.45	0.86	34.78	30.02	0.85	26.97	22.95	85.94
地方二級	0.85	20.08	17.01	0.83	19.35	16.09	0.85	32.94	27.91	0.82	27.64	22.53	83.55
地方三級	0.83	18.99	15.86	0.82	19.00	15.65	0.84	33.44	27.94	0.80	28.56	22.88	82.33
平均	0.87	18.21	15.87	0.86	17.85	15.31	0.87	34.74	30.35	0.84	29.20	24.48	86.02

表 74 機關層級與平衡計分卡構面之效率分析

機關層級	使用者 效率值	使用者 權重	使用者 合計	效益 效率值	效益 權重	效益 合計	學習成長 效率值	學習成長 權重	學習成長 合計	作業流程 效率值	作業流程 權重	作業流程 合計	加權效率值
中央一級	0.93	27.50	25.59	0.90	30.83	27.83	0.89	14.17	12.59	0.89	27.50	24.44	**90.45**
中央二級	0.90	25.97	23.33	0.90	26.03	23.37	0.85	16.80	14.25	0.91	31.20	28.48	**89.42**
中央三級	0.88	26.11	22.90	0.86	25.34	21.74	0.84	19.89	16.73	0.89	28.67	25.49	**86.87**
中央四級	0.87	25.23	21.94	0.85	24.78	21.15	0.84	21.03	17.77	0.87	28.97	25.23	**86.09**
地方一級	0.87	25.97	22.54	0.85	23.47	19.88	0.82	20.00	16.48	0.86	30.56	26.31	85.21
地方二級	0.85	26.65	22.61	0.82	24.77	20.39	0.82	20.48	16.79	0.85	28.10	24.01	83.80
地方三級	0.83	26.49	22.10	0.81	24.38	19.71	0.81	20.79	16.82	0.85	28.33	23.95	82.58
平均	0.88	26.27	22.99	0.86	25.66	21.96	0.84	19.02	15.97	0.87	29.05	25.40	86.32

(二)機關類型

從表 81 至表 82 我們可以得知，不管在專案績效構面或是平衡計分卡構面，行政、事業機關加權效率值都高於學校之加權效率值。

表 75 機關類型與專案績效構面之效率分析

機關類型	公權 效率值	公權 權重	公權 合計	公信 效率值	公信 權重	公信 合計	功能 效率值	功能 權重	功能 合計	使用 效率值	使用 權重	使用 合計	加權效率值
行政機關	0.86	19.85	16.98	0.84	19.02	16.04	0.86	33.10	28.39	0.82	28.02	23.03	**84.43**
事業機構	0.85	19.94	17.02	0.85	19.35	16.43	0.86	32.83	28.24	0.83	27.88	23.18	**84.87**
學校	0.83	18.77	15.66	0.82	18.91	15.53	0.83	33.70	28.12	0.80	28.62	22.93	82.24
平均	0.85	19.52	16.55	0.84	19.09	16.00	0.85	33.21	28.25	0.82	28.17	23.04	83.85

表 76 機關類型與平衡計分卡構面之效率分析

機關類型	使用者 效率值	使用者 權重	使用者 合計	效益 效率值	效益 權重	效益 合計	學習成長 效率值	學習成長 權重	學習成長 合計	作業流程 效率值	作業流程 權重	作業流程 合計	加權效率值
行政機關	0.86	26.23	22.44	0.84	24.82	20.78	0.82	20.28	16.69	0.86	28.67	24.76	**84.67**
事業機構	0.86	25.32	21.83	0.84	24.10	20.37	0.84	21.30	17.97	0.86	29.28	25.28	**85.45**
學校	0.83	26.55	22.14	0.80	24.48	19.69	0.81	20.85	16.89	0.84	28.12	23.75	82.48
平均	0.85	26.03	22.14	0.83	24.47	20.28	0.83	20.81	17.18	0.86	28.69	24.60	84.20

(三)機關類別

從表 81 至表 82 同機關類別是否加權效率值存在差異。從表 83 我們可以得知，在專案績效構面效率分析，行政機關加權效率值較高的類別為 財稅行政、軍警行政、經建行政，加權效率值分別為 88.89、

86.52、86.41。事業機關加權效率值較高的類別為金融事業機構、衛生醫療機構、一般 生產事業機構，加權效率值分別為 88.51、87.52、85.64。學校加權效率值較高的類別為特殊學校、專科、大學(學院)，加權效率值分別為 88.42、87.28、86.58。

表 77 機關類別與專案績效構面之效率分析

機關類別	效率值	公權重	合計	效率值	公信權重	合計	效率值	功能權重	合計	效率值	使用權重	合計	加權效率值
A 一般行政	0.85	19.99	16.92	0.83	19.41	16.18	0.85	32.98	27.95	0.82	27.63	22.58	83.63
B 外交僑務	0.92	10.00	9.17	0.83	15.00	12.50	0.83	35.00	29.16	0.75	40.00	30.00	80.82
C 軍警行政	0.86	18.96	16.37	0.85	18.53	15.81	0.88	35.25	31.17	0.85	27.26	23.17	**86.52**
D 財稅行政	0.89	17.24	15.39	0.88	18.06	15.94	0.91	35.97	32.74	0.86	28.73	24.81	**88.89**
E 文教行政	0.85	21.06	17.93	0.86	19.30	16.65	0.87	32.52	28.33	0.83	27.11	22.58	85.49
F 司法行政	0.87	19.92	17.26	0.85	18.12	15.47	0.86	34.00	29.38	0.82	27.96	23.06	85.17
G 經建行政	0.88	19.08	16.82	0.86	18.59	16.05	0.87	33.35	29.14	0.84	28.98	24.39	**86.41**
H 交通行政	0.88	19.43	17.13	0.85	19.39	16.43	0.88	32.87	28.85	0.82	28.32	23.28	85.70
I 衛生行政	0.83	20.51	17.10	0.84	18.81	15.72	0.84	31.29	26.24	0.80	29.39	23.38	82.44
J 社會福利	0.88	20.58	18.15	0.85	18.27	15.57	0.87	33.91	29.56	0.83	27.24	22.66	85.94
K [illegible]	0.84	20.31	17.14	0.84	19.39	16.21	0.85	33.03	28.19	0.82	27.27	22.30	83.84
L [illegible]	0.83	20.00	16.66	0.83	16.67	13.88	0.83	31.67	26.38	0.91	31.67	28.72	**85.64**
M 交通事業機構	0.86	20.03	17.23	0.85	19.84	16.89	0.86	31.25	26.80	0.83	28.88	24.01	84.94
N 金融事業機構	0.90	17.67	15.90	0.88	16.73	14.69	0.89	38.93	34.82	0.87	26.67	23.11	**88.51**
P 衛生醫療機構	0.86	19.03	16.32	0.89	18.95	16.81	0.88	34.41	30.45	0.87	27.62	23.95	**87.52**
Q 大學(學院)	0.87	18.81	16.40	0.86	17.63	15.23	0.88	35.74	31.31	0.85	27.81	23.63	**86.58**
R 專科	0.94	15.00	14.17	0.89	15.00	13.34	0.86	35.00	30.14	0.85	35.00	29.65	**87.28**
U 高中	0.86	19.48	16.84	0.85	17.98	15.30	0.85	35.50	30.18	0.83	27.03	22.54	84.86
V 高職	0.86	18.42	15.84	0.86	18.76	16.10	0.85	33.33	28.39	0.83	29.48	24.42	84.75
W 特殊學校	0.91	18.53	16.89	0.87	17.35	15.05	0.88	38.53	33.99	0.88	25.59	22.49	**88.42**
X 國中	0.84	19.55	16.43	0.82	19.54	16.06	0.84	32.91	27.57	0.81	28.00	22.76	82.82
Y 國小	0.83	18.48	15.27	0.81	18.84	15.35	0.83	33.75	28.00	0.79	28.93	22.88	81.50
Z 幼稚園	0.83	17.50	14.58	0.82	21.25	17.48	0.81	30.63	24.88	0.82	30.63	25.20	82.14
平均	0.87	18.68	16.17	0.85	18.32	15.60	0.86	33.99	29.29	0.83	29.01	24.16	85.21

從下表我們可以得知，在平衡計分卡構面之效率分析，行政機關加權效率值較高的類別為財稅行政、外交僑務、經建行政，加權效率值分別為 89.65、87.89、87.20。事業機關加權效率值較高的類別為金融事業機構、衛生醫療機構、交通事業機構，加權效率值分別為 89.33、 87.31、85.78。學校加權效率值較高的類別為特殊學校、專科、大學(學院)，加權效率值分別為 88.46、87.76、85.88。

表 78 機關類別與平衡計分卡構面之效率分析

機關類別	使用者			效益			學習成長			作業流程			加權效率值
	效率值	權重	合計	效率值	權重	合計	效率值	權重	合計	效率值	權重	合計	
A 一般行政	0.85	26.32	22.29	0.82	24.83	20.46	0.82	20.28	16.59	0.85	28.56	24.41	83.75
B 外交僑務	0.83	27.50	22.91	0.92	17.50	16.04	0.83	17.50	14.58	0.92	37.50	34.37	**87.89**
C 軍警行政	0.87	24.57	21.43	0.85	25.13	21.25	0.84	20.24	17.07	0.87	30.06	26.29	86.05
D 財稅行政	0.91	24.67	22.34	0.90	26.65	23.96	0.86	19.31	16.62	0.91	29.37	26.73	**89.65**
E 文教行政	0.87	25.34	21.98	0.85	26.43	22.35	0.83	20.60	17.17	0.87	27.63	24.07	85.57
F 司法行政	0.87	26.45	22.97	0.83	25.45	21.24	0.82	20.01	16.42	0.87	28.10	24.53	85.17
G 經建行政	0.87	26.94	23.50	0.88	24.33	21.30	0.84	19.69	16.53	0.89	29.04	25.87	**87.20**
H 交通行政	0.87	25.83	22.58	0.87	25.58	22.19	0.84	20.05	16.81	0.88	28.54	25.23	86.81
I 衛生行政	0.84	27.47	22.98	0.82	23.71	19.55	0.80	20.64	16.46	0.84	28.18	23.69	82.67
J 社會福利	0.87	24.84	21.51	0.85	23.75	20.24	0.84	21.32	18.00	0.88	30.09	26.55	86.29
[redacted]	0.85	24.92	21.17	0.83	24.63	20.51	0.83	20.93	17.46	0.86	29.51	25.25	84.39
[redacted]	0.91	26.67	24.19	0.83	25.00	20.83	0.83	18.33	15.27	0.83	30.00	24.99	85.27
M 交通事業機構	0.87	25.70	22.33	0.85	23.62	20.18	0.85	21.95	18.61	0.86	28.73	24.66	**85.78**
N 金融事業機構	0.90	23.56	21.26	0.87	22.44	19.57	0.89	17.22	15.40	0.90	36.78	33.09	**89.33**
P 衛生醫療機構	0.88	26.42	23.20	0.86	23.92	20.52	0.85	22.78	19.39	0.90	26.88	24.21	**87.31**
Q 大學(學院)	0.89	25.81	22.88	0.83	26.28	21.74	0.84	18.95	15.90	0.88	28.95	25.36	**85.88**
R 專科	0.89	21.67	19.25	0.89	28.33	25.19	0.83	20.00	16.66	0.89	30.00	26.66	**87.76**
U 高中	0.86	25.32	21.74	0.84	24.55	20.53	0.84	21.94	18.41	0.87	28.19	24.57	85.25
V 高職	0.86	26.24	22.54	0.84	24.96	20.92	0.83	20.32	16.83	0.86	28.48	24.45	84.73
W 特殊學校	0.89	23.41	20.92	0.89	25.88	22.96	0.84	19.53	16.46	0.90	31.18	28.11	**88.46**
X 國中	0.84	27.02	22.69	0.82	24.28	19.79	0.81	21.15	17.18	0.85	27.55	23.36	83.03
Y 國小	0.83	26.57	21.95	0.80	24.42	19.42	0.80	20.75	16.70	0.84	28.26	23.72	81.79
Z 幼稚園	0.83	26.88	22.39	0.83	28.13	23.43	0.79	19.38	15.34	0.83	25.63	21.35	82.51
平均	0.87	25.66	22.22	0.85	24.77	21.05	0.83	20.13	16.78	0.87	29.44	25.72	85.76

三、可改善比率

在可改善比率方面，本研究主要是針對機關層級、機關類型與機關類別來進行資料包絡分析，其中平均改善值最高為 6，最低為 0。可改善百分 比是將平均可改善值除以 6，乘上 100 %後所計算出來的值。另外，本研究針對各構面進行 t 檢定，以瞭解各構面間可改善比率是否有顯著差異。

(一)機關層級

1、專案績效構面

由下表我們可以得知，公權構面與功能構面有較大的改善空間，平均可改善百分比分別為 15.65 %與 16.33 %。對公權構面與功能 構面進行 t 檢定，t 值為 0.61，自由度為 6，顯著性為 0.57，顯示公權構面與功能構面可改善比率沒有顯著差異。整體而言，

地方機關整體可改善空間高於中央機關可改善空間。

表 79 機關層級與專案績效構面之可改善比率 (一)

機關層級	公權		公信		功能		使用	
	平均可改善值	可改善百分比	平均可改善值	可改善百分比	**平均可改善值**	**可改善百分比**	平均可改善值	可改善百分比
中央一級	0.42	6.94%	0.48	7.99%	**0.85**	**14.15%**	0.29	4.91%
中央二級	0.98	16.36%	0.85	14.14%	**0.93**	**15.54%**	0.51	8.47%
中央三級	0.97	16.23%	0.87	14.42%	**1.02**	**16.95%**	0.45	7.42%
中央四級	0.88	14.71%	0.71	11.89%	**0.89**	**14.82%**	0.41	6.88%
地方一級	1.05	17.56%	0.83	13.87%	**1.06**	**17.71%**	0.43	7.17%
地方二級	1.10	18.39%	0.85	14.23%	**1.07**	**17.88%**	0.45	7.46%
地方三級	1.16	19.38%	0.87	14.46%	**1.03**	**17.23%**	0.43	7.25%
平均	0.94	15.65%	0.78	13.00%	**0.98**	**16.33%**	0.42	7.08%

由下表我們可以得知，輸出品質與任務攸關性平均可改善百分比分別為 17.72%與 15.64 %。對公權構面與功能構面進行 t 檢定，t 值為 5.98，自由度為 6，顯著性為 0.00，顯示公權構面與功能構面可改善比率有顯著差異。整體而言，地方機關整體可改善空間高於中央機關可改善空間。

表 80 機關層級與專案績效構面之可改善比率 (二)

機關層級	功能					
	任務攸關性		**輸出品質**		結果可說明	
	平均可改善值	可改善百分比	**平均可改善值**	**可改善百分比**	平均可改善值	可改善百分比
中央一級	0.83	13.76%	**0.91**	**15.15%**	0.81	13.53%
中央二級	0.82	13.68%	**1.04**	**17.33%**	0.94	15.59%
中央三級	0.94	15.74%	**1.10**	**18.39%**	1.00	16.71%
中央四級	0.85	14.12%	**0.97**	**16.21%**	0.85	14.14%
地方一級	1.07	17.77%	**1.13**	**18.87%**	0.99	16.51%
地方二級	1.05	17.45%	**1.14**	**18.93%**	1.04	17.26%
地方三級	1.02	16.97%	**1.15**	**19.13%**	0.94	15.60%
平均	0.94	15.64%	**1.06**	**17.72%**	0.94	15.62%

由下表我們可以得知，自發性與主觀規範平均可改善百分比分別為 19.92 %與 11.39%。對自發性與主觀規範進行 t 檢定，t 值為 17.03，自由度為 6，顯著性為 0.00，顯示自發性與主觀規範可改善比率有顯著差異。整體而言，地方機關整體可改善空間

高於中央機關可改善空間。

表 81 機關層級與專案績效構面之可改善比率 (三)

	公權			
	主觀規範		自發性	
機關層級	平均可改善值	可改善百分比	平均可改善值	可改善百分比
中央一級	0.19	3.13%	0.65	10.76%
中央二級	0.74	12.36%	1.22	20.36%
中央三級	0.75	12.45%	1.20	20.02%
中央四級	0.62	10.32%	1.15	19.10%
地方一級	0.82	13.66%	1.29	21.47%
地方二級	0.85	14.12%	1.36	22.66%
地方三級	0.82	13.68%	1.50	25.07%
平均	0.68	11.39%	1.20	19.92%

由下表我們可以得知，效益構面與學習成長構面有較大的改善空間，平均可改善百分比分別為 27.58%與 19.40%。對效益構面與學習成長構面 進行 t 檢定，t 值為 4.51，自由度為 6，顯著性為 0.00，顯示效益構面與學習成長構面可改善比率有顯著差異。整體而言，地方機關整體可改善空間高於中 央機關可改善空間。

表 82 機關層級與專案績效構面之可改善比率 (四)

	功能/輸出品質							
	使用者		效益		學習成長		作業流程	
機關層級	平均可改善值	可改善百分比	平均可改善值	可改善百分比	平均可改善值	可改善百分比	平均可改善值	可改善百分比
中央一級	0.64	10.64%	1.06	17.58%	0.89	14.81%	1.06	17.58%
中央二級	0.67	11.17%	1.33	22.16%	1.09	18.18%	1.07	17.80%
中央三級	0.62	10.30%	1.77	29.47%	1.20	20.01%	0.83	13.77%
中央四級	0.56	9.34%	1.59	26.56%	1.20	19.93%	0.54	9.02%
地方一級	0.64	10.65%	2.07	34.49%	1.03	17.13%	0.79	13.19%
地方二級	0.66	11.05%	1.90	31.69%	1.30	21.68%	0.68	11.30%
地方三級	0.65	10.87%	1.87	31.13%	1.44	24.07%	0.63	10.44%
平均	0.63	10.58%	1.66	27.58%	1.16	19.40%	0.80	13.30%

由下表我們可以得知，效益構面與學習成長構面有較大的改善空間，平均可改善百分比分別為 29.77%與 20.27%。對效益構面與學習成長構面 進行 t 檢定，t 值為 4.78，自由度為 6，顯著性

為 0.00，顯示效益構面與學習成長構面可改善比率有顯著差異。整體而言，地方機關整體可改善空間高於中 央機關可改善空間。

表 83 機關層級與專案績效構面之可改善比率 (五)

	公權/自發性							
	使用者		效益		學習成長		作業流程	
機關層級	平均可改善值	可改善百分比	**平均可改善值**	**可改善百分比**	平均可改善值	可改善百分比	平均可改善值	可改善百分比
中央一級	0.08	1.39%	**1.00**	**16.67%**	0.92	15.28%	0.58	9.72%
中央二級	0.81	13.45%	**1.52**	**25.38%**	1.23	20.45%	1.33	22.16%
中央三級	0.59	9.81%	**1.82**	**30.27%**	1.27	21.16%	1.13	18.84%
中央四級	0.48	7.95%	**1.72**	**28.66%**	1.20	19.93%	1.19	19.88%
地方一級	0.61	10.19%	**1.97**	**32.87%**	1.29	21.53%	1.28	21.30%
地方二級	0.80	13.38%	**2.10**	**34.96%**	1.19	19.84%	1.35	22.46%
地方三級	0.85	14.11%	**2.37**	**39.56%**	1.42	23.72%	1.37	22.88%
平均	0.60	10.04%	**1.79**	**29.77%**	1.22	20.27%	1.18	19.60%

2、平衡計分卡構面

由下表我們可以得知，效益構面與學習成長構面有較大的改善空間，平均可改善百分比分別為 18.83%與 15.08%。對效益構面與學習 成長構面進行 t 檢定，t 值為 7.15，自由度為 6，顯著性為 0.00，顯示效益構面與學習成長構面可改善比率有顯著差異。整體而言，地方機關整體可改善空 間高於中央機關可改善空間。

表 84 機關層級與平衡計分卡構面之可改善比率 (一)

	使用者		效益		學習成長		作業流程	
機關層級	平均可改善值	可改善百分比	**平均可改善值**	**可改善百分比**	平均可改善值	可改善百分比	平均可改善值	可改善百分比
中央一級	0.62	10.28%	**0.70**	**11.63%**	0.51	8.51%	0.44	7.29%
中央二級	0.78	12.97%	**1.08**	**18.02%**	0.94	15.74%	0.79	13.21%
中央三級	0.71	11.78%	**1.19**	**19.84%**	0.96	16.00%	0.72	12.02%
中央四級	0.64	10.63%	**1.08**	**17.96%**	0.91	15.18%	0.60	10.04%
地方一級	0.68	11.37%	**1.31**	**21.82%**	0.91	15.22%	0.67	11.11%
地方二級	0.75	12.57%	**1.28**	**21.35%**	1.04	17.37%	0.74	12.36%
地方三級	0.75	12.56%	**1.27**	**21.16%**	1.05	17.52%	0.72	11.93%
平均	0.70	11.74%	**1.13**	**18.83%**	0.90	15.08%	0.67	11.14%

由下表我們可以得知，功能構面與公權構面有較大的改善空間，平均可改善百分比分別為 23.02%與 21.13%。對功能構面與公權構面進行 t 檢 定，t 值為 1.23，自由度為 6，顯著性為 0.27，

顯示功能構面與公權構面可改善比率沒有顯著差異。對功能構面與公信構面進行 t 檢定，t 值為 14.75，自由度為 6，顯著性為 0.00，顯示功能構面與公信構面可改善比率有顯著差異。整體而言，地方機關整體可改善空間高於中央機關可改善空間。

表 85 機關層級與平衡計分卡構面之可改善比率 (二)

機關層級	公權		效益 公信		功能	
	平均可改善值	可改善百分比	平均可改善值	可改善分比	平均可改善值	可改善百分比
中央一級	0.54	9.03%	0.39	6.48%	**1.11**	**18.52%**
中央二級	1.21	20.17%	0.83	13.83%	**1.25**	**20.77%**
中央三級	1.32	21.98%	0.86	14.35%	**1.43**	**23.92%**
中央四級	1.30	21.75%	0.75	12.49%	**1.25**	**20.90%**
地方一級	1.32	21.99%	1.00	16.67%	**1.61**	**26.85%**
地方二級	1.57	26.12%	0.84	13.96%	**1.53**	**25.55%**
地方三級	1.61	26.90%	0.83	13.83%	**1.48**	**24.67%**
平均	1.27	21.13%	0.79	13.09%	**1.38**	**23.02%**

由下表我們可以得知，任務攸關性與輸出品質有較大的改善空間，平均可改善百分比分別為 28.24%與 25.78%。對任務攸關性與輸出品質進行 t 檢定,t 值為 1.25,自由度為 6,顯著性為 0.26,顯示任務攸關性與輸出品質可改善比率沒有顯著差異。對任務攸關性與結果可說明進行 t 檢定，t 值為 5.66，自由度為 6，顯著性為 0.00，顯示任務攸關性與結果可說明可改善比率有顯著差異。整體而言，地方機關整體可改善空間高於中央機關可改善空間。

表 86 機關層級與平衡計分卡構面之可改善比率 (三)

機關層級	效益/功能					
	任務效能性		輸出品質		結果可說明	
	平均可改善值	可改善百分比	平均可改善值	可改善百分比	平均可改善值	可改善百分比
中央一級	1.75	29.17%	0.92	15.28%	0.67	11.11%
中央二級	1.30	21.59%	1.35	22.54%	1.09	18.18%
中央三級	1.70	28.41%	1.64	27.34%	0.96	15.99%
中央四級	1.42	23.64%	1.49	24.78%	0.86	14.28%
地方一級	2.11	35.19%	1.97	32.87%	0.75	12.50%
地方二級	1.86	31.00%	1.76	29.29%	0.98	16.37%
地方三級	1.72	28.67%	1.70	28.40%	1.02	16.92%
平均	1.69	28.24%	1.55	25.78%	0.90	15.05%

(二)機關類型

1、專案績效構面

由下表我們可以得知，公權構面與功能構面有較大的改善空間，平均可改善百分比分別為 17.31%與 16.41%。對公權構面與功能構面進行 t 檢定，t 值為 1.63，自由度為 2，顯著性為 0.25，顯示公權構面與功能構面可改善比率沒有顯著差異。

表 87 機關類型與專案績效構面之可改善比率 (一)

機關類型	公權		公信		功能		使用	
	平均可改善值	可改善百分比	平均可改善值	可改善百分比	平均可改善值	可改善百分比	平均可改善值	可改善百分比
行政機關	1.06	17.66%	0.83	13.91%	1.01	16.89%	0.43	7.11%
事業機構	0.89	14.80%	0.75	12.58%	0.89	14.91%	0.44	7.26%
學校	1.17	19.48%	0.87	14.47%	1.05	17.43%	0.44	7.39%
平均	1.04	17.31%	0.82	13.65%	0.98	16.41%	0.44	7.25%

由下表我們可以得知，自發性與主觀規範平均可改善百分比分別為 20.25 %與 15.09 %。對自發性與主觀規範進行 t 檢定，t 值為 9.49，自由度為 2，顯著性為 0.01，顯示自發性與主觀規範可改善比率有顯著差異。

表 88 機關類型與專案績效構面之可改善比率 (二)

機關類型	公權 主觀規範 平均可改善值	公權 主觀規範 可改善百分比	公權 自發性 **平均可改善值**	公權 自發性 **可改善百分比**
行政機關	0.79	13.21%	**1.33**	**22.10%**
事業機構	0.64	10.59%	**1.14**	**19.00%**
學校	0.82	13.64%	**1.52**	**25.32%**
平均	0.91	15.09%	**1.22**	**20.25%**

由下表我們可以得知，輸出品質與任務攸關性平均可改善百分比分別為 18.01 %與 15.90 %。對輸出品質與任務攸關性進行 t 檢定，t 值為 22.52，自由度為 2，顯著性為 0.00，顯示輸出品質與任務攸關性可改善比率有顯著差異。

表 89 機關類型與專案績效構面之可改善比率 (三)

機關類型	功能 任務攸關性 平均可改善值	功能 任務攸關性 可改善百分比	功能 **輸出品質 平均可改善值**	功能 **輸出品質 可改善百分比**	結果可說明 平均可改善值	結果可說明 可改善百分比
行政機關	0.96	16.05%	**1.10**	**18.26%**	0.98	16.35%
事業機構	0.86	14.27%	**0.99**	**16.44%**	0.84	14.02%
學校	1.04	17.38%	**1.16**	**19.34%**	0.93	15.57%
平均	0.95	15.90%	**1.08**	**18.01%**	0.92	15.31%

由下表我們可以得知，效益構面與作業流程構面有較大的改善空間，平均可改善百分比分別為 33.99%與 21.77%。對效益構面與作業流程構面進行 t 檢定，t 值為 4.09，自由度為 2，顯著性為 0.06，顯示效益構面與作業流程構面可改善比率有顯著差異。

表 90 機關類型與專案績效構面之可改善比率 (四)

機關類型	公權/自發性 使用者 平均可改善值	公權/自發性 使用者 可改善百分比	公權/自發性 **效益 平均可改善值**	公權/自發性 **效益 可改善百分比**	公權/自發性 學習成長 平均可改善值	公權/自發性 學習成長 可改善百分比	公權/自發性 作業流程 平均可改善值	公權/自發性 作業流程 可改善百分比
行政機關	0.66	11.04%	**2.07**	**34.56%**	1.26	21.06%	1.31	21.75%
事業機構	0.52	8.59%	**1.67**	**27.80%**	1.11	18.57%	1.26	21.04%
學校	0.91	15.10%	**2.38**	**39.59%**	1.45	24.09%	1.35	22.53%
平均	0.69	11.58%	**2.04**	**33.99%**	1.27	21.24%	1.31	21.77%

由下表我們可以得知，效益構面與學習成長構面有較大的改善空間，平均可改善百分比分別為 29.64%與 21.85%。對效益構面與學習成長構面進行 t 檢定，t 值為 52.92，自由度為 2，顯著性為 0.00，顯示效益構面與學習成長構面可改善比率有顯著差異。

表 91 機關類型與專案績效構面之可改善比率 (五)

	功能/輸出品質							
	使用者		效益		學習成長		作業流程	
機關類型	平均可改善值	可改善百分比	**平均可改善值**	**可改善百分比**	平均可改善值	可改善百分比	平均可改善值	可改善百分比
行政機關	0.65	10.81%	**1.77**	**29.54%**	1.29	21.52%	0.67	11.17%
事業機構	0.53	8.87%	**1.66**	**27.73%**	1.19	19.83%	0.56	9.34%
學校	0.65	10.83%	**1.90**	**31.65%**	1.45	24.19%	0.64	10.68%
平均	0.61	10.17%	**1.78**	**29.64%**	1.31	21.85%	0.62	10.40%

2、平衡計分卡構面

由下表我們可以得知，效益構面與學習成長構面有較大的改善空間，平均可改善百分比分別為 21.56%與 16.60%。對效益構面與學習成長構面進行 t 檢定，t 值為 17.75，自由度為 2，顯著性為 0.00，顯示效益構面與學習成長構面可改善比率有顯著差異。

表 92 機關類型與平衡計分卡構面之可改善比率 (一)

	使用者		效益		學習成長		作業流程	
機關類型	平均可改善值	可改善百分比	**平均可改善值**	**可改善百分比**	平均可改善值	可改善百分比	平均可改善值	可改善百分比
行政機關	0.72	11.94%	**1.22**	**20.31%**	1.00	16.73%	0.69	11.45%
事業機構	0.65	10.77%	**1.12**	**18.62%**	0.93	15.54%	0.64	10.60%
學校	0.77	12.77%	**1.28**	**21.28%**	1.05	17.53%	0.73	12.24%
平均	0.71	11.82%	**1.29**	**21.56%**	1.00	16.60%	0.69	11.43%

由下表我們可以得知，公權構面與功能構面有較大的改善空間，平均可改善百分比分別為 28.84 %與 23.95 %。對公權構面與功能構面進行 t 檢定，t 值為 1.40，自由度為 2，顯著性為 0.30，顯示公權構面與功能構面可改善比率沒有顯著差異。對公權構面

與公信構面進行 t 檢定,t 值為 9.30,自由度為 2,顯著性為 0.01,顯示公權構面與公信構面可改善比率有顯著差異。

表 93 機關類型與平衡計分卡構面之可改善比率 (二)

	效益					
	公權		公信		功能	
機關類型	平均可改善值	可改善百分比	平均可改善值	可改善百分比	平均可改善值	可改善百分比
行政機關	**1.55**	**25.80%**	0.80	13.32%	1.42	23.65%
事業機構	**1.31**	**21.85%**	0.79	13.09%	1.32	22.00%
學校	**1.56**	**26.05%**	0.85	14.22%	1.51	25.15%
平均	**1.73**	**28.84%**	0.86	14.32%	1.44	23.95%

由下表我們可以得知，自發性與主觀規範平均可改善百分比分別為 32.10 %與 17.03 %。對自發性與主觀規範進行 t 檢定，t 值為 4.69，自由度為 2，顯著性為 0.04，顯示自發性與主觀規範可改善比率有顯著差異。

表 94 機關類型與平衡計分卡構面之可改善比率 (三)

	效益/公權			
	主觀規範		自發性	
機關類型	平均可改善值	可改善百分比	平均可改善值	可改善百分比
行政機關	1.13	18.84%	**1.97**	**32.77%**
事業機構	1.01	16.77%	**1.62**	**26.93%**
學校	0.93	15.49%	**2.20**	**36.60%**
平均	1.02	17.03%	**1.93**	**32.10%**

(三)機關類別

1、專案績效構面

由下表我們可以得知，公權構面與功能構面有較大的改善空間，平均可改善百分比分別為 16.91 %與 15.91 %。對公權構面與功能構面進行 t 檢定,t 值為 2.35,自由度為 22,顯著性為 0.03,顯示公權構面與功能構面可改善比率有顯著差異。

表 95 機關類別與專案績效構面之可改善比率 (一)

機關類型	公權		公信		功能		使用	
	平均可改善值	可改善百分比	平均可改善值	可改善百分比	平均可改善值	可改善百分比	平均可改善值	可改善百分比
A 一般行政	1.08	18.06%	0.83	13.90%	1.04	17.27%	0.43	7.09%
B 外交僑務	0.88	14.58%	0.77	12.85%	0.81	13.54%	0.19	3.13%
C 軍警行政	1.02	17.01%	0.84	14.03%	1.13	18.88%	0.49	8.25%
D 財稅行政	0.85	14.09%	0.65	10.88%	0.80	13.32%	0.39	6.54%
E 文教行政	1.00	16.63%	0.86	14.41%	1.03	17.24%	0.46	7.74%
F 司法行政	1.04	17.26%	1.01	16.79%	1.08	17.99%	0.48	7.97%
G 經建行政	0.99	16.51%	0.75	12.53%	0.88	14.59%	0.40	6.67%
H 交通行政	0.99	16.57%	0.76	12.58%	0.92	15.32%	0.41	6.78%
I 衛生行政	1.15	19.09%	0.89	14.80%	1.00	16.60%	0.42	7.08%
J 社會福利	1.06	17.68%	0.80	13.37%	1.07	17.89%	0.35	5.87%
K [illegible]	0.94	15.63%	0.76	12.61%	0.95	15.86%	0.46	7.67%
L [illegible]	0.75	12.50%	0.78	12.96%	0.85	14.20%	0.81	13.53%
M 交通事業機構	0.82	13.60%	0.71	11.75%	0.80	13.28%	0.39	6.51%
N [illegible]	0.65	10.83%	0.68	11.30%	0.73	12.11%	0.38	6.37%
P [illegible]	1.00	16.72%	0.93	15.50%	1.02	17.07%	0.46	7.62%
Q 大學(學院)	1.10	18.41%	0.90	14.95%	1.13	18.78%	0.56	9.26%
R 專科	1.13	18.75%	0.65	10.88%	0.75	12.42%	0.30	4.97%
U 高中	1.05	17.45%	0.85	14.24%	0.96	16.07%	0.35	5.88%
V 高職	1.13	18.81%	0.93	15.56%	1.07	17.81%	0.44	7.28%
W 特殊學校	1.33	22.24%	0.89	14.79%	1.16	19.37%	0.48	8.07%
X 國中	1.15	19.12%	0.80	13.29%	1.01	16.85%	0.41	6.78%
Y 國小	1.19	19.84%	0.89	14.80%	1.06	17.70%	0.46	7.66%
Z 幼稚園	1.05	17.45%	0.80	13.28%	0.70	11.69%	0.53	8.77%
平均	1.01	16.91%	0.81	13.57%	0.95	15.91%	0.44	7.28%

由下表我們可以得知，自發性與主觀規範平均可改善百分比分別為 21.25 %與 12.71 %。對自發性與主觀規範進行 t 檢定，t 值為 17.07，自由度為 22，顯著性為 0.00，顯示自發性與主觀規範可改善比率有顯著差異。

表 96 機關類別與專案績效構面之可改善比率 (二)

機關類型	公權 主觀規範 平均可改善值	公權 主觀規範 可改善百分比	公權 自發性 平均可改善值	公權 自發性 可改善百分比
A 一般行政	0.83	13.79%	**1.34**	**22.32%**
B 外交僑務	0.75	12.50%	**1.00**	**16.67%**
C 軍警行政	0.76	12.73%	**1.28**	**21.29%**
D 財稅行政	0.66	10.98%	**1.03**	**17.20%**
E 文教行政	0.78	12.92%	**1.22**	**20.33%**
F 司法行政	0.77	12.77%	**1.31**	**21.75%**
G 經建行政	0.70	11.75%	**1.28**	**21.28%**
H 交通行政	0.71	11.79%	**1.28**	**21.34%**
I 衛生行政	0.83	13.83%	**1.46**	**24.35%**
J 社會福利	0.75	12.47%	**1.37**	**22.89%**
K 職位分類生產事業機構	0.67	11.18%	**1.21**	**20.09%**
L 一般生產事業機構	0.50	8.33%	**1.00**	**16.67%**
M 交通事業機構	0.55	9.18%	**1.08**	**18.01%**
N 金融事業機構	0.57	9.44%	**0.73**	**12.22%**
P 衛生醫療機構	0.78	13.06%	**1.22**	**20.38%**
Q 大學(學院)	0.83	13.91%	**1.38**	**22.92%**
R 專科	0.79	13.19%	**1.46**	**24.31%**
U 高中	0.69	11.46%	**1.41**	**23.45%**
V 高職	0.79	13.13%	**1.47**	**24.49%**
W 特殊學校	0.93	15.44%	**1.74**	**29.04%**
X 國中	0.78	13.02%	**1.51**	**25.21%**
Y 國小	0.84	14.06%	**1.54**	**25.63%**
Z 幼稚園	0.67	11.20%	**1.42**	**23.70%**
平均	0.76	12.71%	**1.28**	**21.25%**

由下表我們可以得知，效益構面與學習成長構面有較大的改善空間，平均可改善百分比分別為 33.77%與 21.03%。對效益構面與學習成長構面進行 t 檢定，t 值為 12.66，自由度為 22，顯著性為 0.00，顯示效益構面與學習成長構面可改善比率有顯著差異。

表 97 機關類別與專案結效構面之可改善比率 (三)

機關類型	公權/自發性							
	使用者		效益		學習成長		作業流程	
	平均可改善值	可改善百分比	**平均可改善值**	**可改善百分比**	平均可改善值	可改善百分比	平均可改善值	可改善百分比
A 一般行政	0.75	12.52%	**2.06**	**34.34%**	1.21	20.16%	1.34	22.26%
B 外交僑務	1.00	16.67%	**1.50**	**25.00%**	1.50	25.00%	0.00	0.00%
C 軍警行政	0.38	6.33%	**2.20**	**36.58%**	1.25	20.75%	1.29	21.50%
D 財稅行政	0.46	7.71%	**1.52**	**25.37%**	1.17	19.53%	0.97	16.17%
E 文教行政	0.51	8.54%	**2.01**	**33.44%**	1.09	18.14%	1.27	21.20%
F 司法行政	0.50	8.33%	**1.96**	**32.58%**	1.50	24.92%	1.27	21.17%
G 經建行政	0.79	13.21%	**1.88**	**31.41%**	1.25	20.90%	1.18	19.62%
H 交通行政	0.61	10.16%	**1.92**	**32.01%**	1.49	24.90%	1.10	18.29%
I 衛生行政	0.59	9.83%	**2.40**	**39.92%**	1.36	22.72%	1.50	24.93%
J 社會福利	0.65	10.90%	**2.29**	**38.14%**	1.29	21.58%	1.26	20.94%
[illegible]	0.60	9.94%	**1.59**	**26.50%**	1.21	20.09%	1.43	23.82%
L 一般生產事業機構	0.67	11.11%	**1.67**	**27.78%**	0.67	11.11%	1.00	16.67%
M 交通事業機構	0.37	6.12%	**1.76**	**29.28%**	1.08	17.99%	1.12	18.66%
N 金融事業機構	0.53	8.89%	**1.13**	**18.89%**	0.60	10.00%	0.67	11.11%
P 衛生醫療機構	0.61	10.14%	**1.95**	**32.43%**	1.08	18.02%	1.26	20.95%
Q 大學(學院)	0.74	12.40%	**2.16**	**36.05%**	1.43	23.84%	1.16	19.38%
R 專科	0.33	5.56%	**2.33**	**38.89%**	1.17	19.44%	2.00	33.33%
U 高中	0.96	16.07%	**2.20**	**36.64%**	1.37	22.88%	1.09	18.19%
V 高職	1.08	18.06%	**2.36**	**39.27%**	1.34	22.35%	1.10	18.31%
W 特殊學校	1.65	27.45%	**2.38**	**39.71%**	1.41	23.53%	1.53	25.49%
X 國中	0.88	14.60%	**2.48**	**41.26%**	1.39	23.12%	1.31	21.88%
Y 國小	0.90	14.98%	**2.37**	**39.47%**	1.48	24.60%	1.41	23.46%
Z 幼稚園	0.63	10.42%	**2.50**	**41.67%**	1.69	28.13%	0.88	14.58%
平均	0.70	11.74%	**2.03**	**33.77%**	1.26	21.03%	1.18	19.65%

2、平衡計分卡構面

由下表我們可以得知，效益構面與學習成長構面有較大的改善空間，平均可改善百分比分別為 20.60%與 15.93%。對效益構面與學習成長構面進行 t 檢定，t 值為 7.19，自由度為 22，顯著性為 0.00，顯示效益構面與學習成長構面可改善比率有顯著差異。

表 98 機關類別與平衡計分卡構面之可改善比率 (一)

機關類型	使用者		效益		學習成長		作業流程	
	平均可改善值	可改善百分比	平均可改善值	可改善百分比	平均可改善值	可改善百分比	平均可改善值	可改善百分比
A 一般行政	0.72	12.03%	1.24	20.59%	1.03	17.14%	0.70	11.58%
B 外交僑務	0.67	11.11%	1.16	19.27%	0.94	15.63%	1.00	16.67%
C 軍警行政	0.70	11.60%	1.29	21.44%	1.03	17.14%	0.74	12.31%
D 財稅行政	0.65	10.85%	1.00	16.73%	0.72	11.96%	0.60	10.07%
E 文教行政	0.75	12.48%	1.21	20.17%	0.93	15.44%	0.72	11.95%
F 司法行政	0.79	13.21%	1.20	20.06%	1.09	18.08%	0.78	13.00%
G 經建行政	0.66	10.96%	1.11	18.43%	0.91	15.20%	0.66	11.06%
H 交通行政	0.75	12.50%	1.11	18.52%	0.98	16.30%	0.62	10.26%
I 衛生行政	0.71	11.88%	1.27	21.19%	1.05	17.49%	0.64	10.62%
J 社會福利	0.68	11.36%	1.31	21.89%	0.97	16.16%	0.71	11.75%
[illegible]	0.68	11.28%	1.15	19.15%	0.92	15.39%	0.70	11.66%
L [illegible]	0.97	16.23%	1.15	19.10%	1.02	17.01%	0.42	6.94%
M 交通事業機構	0.60	10.07%	1.03	17.09%	0.93	15.48%	0.55	9.16%
N 金融事業機構	0.62	10.39%	0.87	14.44%	0.83	13.82%	0.49	8.19%
P [illegible]	0.63	10.42%	1.36	22.72%	1.02	16.92%	0.71	11.82%
Q 大學(學院)	0.83	13.78%	1.28	21.37%	0.97	16.21%	0.71	11.87%
R 專科	0.50	8.29%	1.21	20.14%	0.58	9.72%	0.54	9.03%
U 高中	0.66	11.04%	1.32	22.00%	0.99	16.49%	0.66	11.01%
V 高職	0.73	12.19%	1.45	24.13%	0.99	16.54%	0.66	10.95%
W 特殊學校	0.82	13.68%	1.77	29.47%	0.96	16.05%	0.67	11.15%
X 國中	0.72	11.98%	1.29	21.43%	1.01	16.75%	0.69	11.51%
Y 國小	0.79	13.19%	1.26	20.92%	1.08	18.00%	0.76	12.73%
Z 幼稚園	0.70	11.75%	1.09	18.10%	1.05	17.58%	0.42	7.03%
平均	0.71	11.84%	1.24	20.60%	0.96	15.93%	0.66	10.97%

由下表我們可以得知，功能構面與公權構面平均可改善百分比分別為 24.70%與 24.45%。對功能構面與公權構面進行 t 檢定，t 值為 0.83，自由度為 22，顯著性為 0.41，顯示功能構面與公權構面可改善比率沒有顯著差異。對功能構面與公信構面進行 t 檢定，t 值為 10.20，自由度 為 22，顯著性為 0.00，顯示功能構面與公信構面可改善比率有顯著差異。

表 99 機關類別與平衡計分卡構面之可改善比率 (二)

機關類型	效益 公權 平均可改善值	公權 可改善百分比	公信 平均可改善值	公信 可改善百分比	功能 平均可改善值	功能 可改善百分比
A 一般行政	1.55	25.87%	0.78	13.01%	**1.48**	**24.65%**
B 外交僑務	0.75	12.50%	1.33	22.22%	**1.25**	**20.83%**
C 軍警行政	1.65	27.46%	0.79	13.14%	**1.54**	**25.72%**
D 財稅行政	1.33	22.14%	0.75	12.52%	**1.04**	**17.33%**
E 文教行政	1.60	26.69%	0.82	13.61%	**1.34**	**22.40%**
F 司法行政	1.34	22.38%	0.92	15.39%	**1.39**	**23.19%**
G 經建行政	1.39	23.14%	0.77	12.78%	**1.26**	**20.94%**
H 交通行政	1.35	22.51%	0.83	13.82%	**1.23**	**20.56%**
I 衛生行政	1.83	30.57%	0.81	13.43%	**1.36**	**22.70%**
J 社會福利	1.41	23.56%	0.86	14.39%	**1.70**	**28.28%**
[illegible]	1.29	21.47%	0.82	13.71%	**1.38**	**23.04%**
[illegible]	1.50	25.00%	0.61	10.19%	**1.44**	**24.07%**
M 交通事業機構	1.31	21.83%	0.72	11.95%	**1.14**	**19.08%**
N 金融事業機構	0.80	13.33%	0.70	11.67%	**1.08**	**17.96%**
P 衛生醫療機構	1.60	26.69%	0.89	14.79%	**1.68**	**28.00%**
Q 大學(學院)	1.33	22.09%	0.90	14.99%	**1.64**	**27.26%**
R 專科	1.17	19.44%	0.61	10.19%	**1.83**	**30.56%**
U 高中	1.43	23.84%	0.84	14.04%	**1.72**	**28.73%**
V 高職	1.54	25.63%	0.92	15.40%	**1.91**	**31.86%**
W 特殊學校	1.66	27.70%	1.12	18.63%	**2.49**	**41.50%**
X 國中	1.62	26.95%	0.83	13.92%	**1.52**	**25.26%**
Y 國小	1.57	26.11%	0.85	14.23%	**1.45**	**24.17%**
Z 幼稚園	1.69	28.13%	0.58	9.72%	**1.19**	**19.79%**
平均	1.47	24.45%	0.84	13.93%	**1.48**	**24.70%**

由下表我們可以得知，任務攸關性與輸出品質平均可改善百分比分別為 29.80%與 28.50%。對公任務攸關性與輸出品質進行 t 檢定，t 值為 1.00，自由度為 22，顯著性為 0.33，顯示任務攸關性與輸出品質可改善比率沒有顯著差異。對公任務攸關性與結果可說明進行 t 檢定，t 值為 6.76， 自由度為 22，顯著性為 0.00，顯示任務攸關性與結果可說明可改善比率有顯著差異。

表 100 機關類別與平衡計分卡構面之可改善比率 (三)

機關類型	效益/功能					
	任務敀關性		輸出品質		結果可說明	
	平均可改善值	可改善百分比	平均可改善值	可改善百分比	平均可改善值	可改善百分比
A 一般行政	1.78	29.65%	1.71	28.49%	0.95	15.81%
B 外交僑務	2.00	33.33%	0.75	12.50%	1.00	16.67%
C 軍警行政	1.83	30.42%	1.84	30.58%	0.97	16.17%
D 財稅行政	0.77	12.81%	1.37	22.89%	0.98	16.29%
E 文教行政	1.48	24.68%	1.55	25.84%	1.00	16.67%
F 司法行政	1.53	25.50%	1.73	28.75%	0.92	15.33%
G 經建行政	1.35	22.44%	1.43	23.85%	0.99	16.54%
H 交通行政	1.33	22.15%	1.25	20.83%	1.12	18.70%
I 衛生行政	1.47	24.47%	1.57	26.25%	1.04	17.38%
J 社會福利	2.09	34.83%	2.06	34.29%	0.94	15.71%
K 勞工行政及就業服務機構	1.71	28.47%	1.61	26.76%	0.83	13.89%
L 一般生產事業機構	1.67	27.78%	2.00	33.33%	0.67	11.11%
M 交通事業機構	1.15	19.10%	1.43	23.89%	0.85	14.23%
N 金融事業機構	1.17	19.44%	1.20	20.00%	0.87	14.44%
P 衛生醫療機構	2.26	37.61%	1.97	32.88%	0.81	13.51%
Q 大學(學院)	2.34	38.95%	1.55	25.78%	1.02	17.05%
R 專科	2.33	38.89%	2.17	36.11%	1.00	16.67%
U 高中	2.37	39.48%	1.97	32.80%	0.83	13.89%
V 高職	2.50	41.67%	2.19	36.49%	1.05	17.42%
W 特殊學校	3.38	56.37%	3.18	52.94%	0.91	15.20%
X 國中	1.88	31.25%	1.81	30.13%	0.86	14.40%
Y 國小	1.64	27.33%	1.63	27.20%	1.08	17.97%
Z 幼稚園	1.13	18.75%	1.38	22.92%	1.06	17.71%
平均	1.79	29.80%	1.71	28.50%	0.95	15.77%

第三節　結構方程模型分析

根據圖 11 本研究之問題概念，進行以下之結構方程模型分析，以檢驗模型是否忠實地呈現我們收集到的資料中變數與變數之間的關係，主要分 成兩大部分，一是驗證性因素分析，二是完整模型分析。分析對象為中央一級、中央二及以及中央三級，共有 360 個機關。茲先說明結構方程模型分析之主要結果：由圖 14 可知，檔管系統的使用意圖主要來自於公權價值、公信價值與功能價值，其中又以功能價值較為明顯。乃至於印象經驗與公信價值的正向關係，在模型 中亦獲得證實。此一結果可作為第二節資料包絡分析中，績效細分為公權、公信、功能與使用四大構面，乃至於更細部分類之績效評估基礎架構合理性的進一步確認。至於進一步的相關模式評估指標整理如下：

表 101 結構方程模型評估指標彙整

指標名稱與性質	範圍	判斷值	適用情形
卡方驗證			
X^2 test 理論模型與觀察模型的契合程度	-	P>0.05	說明模型解釋力
X^2/df 考慮模式複雜度後的卡方值	-	>2	不受模式複雜度影響
適合度指標			
GFI 假設模式可以解釋觀察資料的比例	0-1	>0.90	說明模式解釋力
AGFI 考慮模式複雜度後的 GFI	0-1	>0.90	不受模式複雜度影響
PGFI 考慮模式的簡約性	0-1	>0.50	說明模式的簡單程度
NFI 比較假設模式與獨立模型的卡方差異	0-1	>0.90	說明模式較虛無模型的改善程度
NNFI 考慮模式複雜度後的 NFI	0-1	>0.90	不受模式複雜度影響
替代性指標			
CFI 假設模型與獨立模型的非中央性差異	0-1	>0.95	說明模型較虛無模型的改善程度，特別適合小樣本
RMSEA 比較理論模式與飽和模式的差距	0-1	<0.05	不受樣本數與模式複雜度影響
CN 產生不顯著卡方值的樣本規模	-	>200	反應樣本規模的適切性

一、驗證性因素分析

(一)Y 模型之驗證性因素分析

各衡量項目的信度主要有三大指標，分別為因素負荷量(>0.45)、組合信度（>0.7)、以及萃取變異量（>0.5)。由表 86 可以得知，整體而言 Y 模型各構面具有信度，只有公權價值構面中的公權(b)題項之因素負荷量僅有 0.15 水平未達信度水準，故予以捨棄，詳細指標請參考下表。

表 102 Y 模型之因素負荷量、組合信度與萃取變異量

構面名稱	題項	因素負荷量	組合信度	萃取變異量
公權價值	公權 1(a)	0.53	0.38	0.23
	公權 3(a)	0.43		
公信價值	公信 3(a)	0.88	0.93	0.87
	公信 3(b)	0.98		
功能價值	功能 14(a)	0.96	0.86	0.75
	功能 14(b)	0.76		
使用意圖	滿意 4	1.07	1.26	1.67
	滿意 5(c)	1.48		

在 Y 模型之驗證性因素分析方面，由下表適合度指標顯示，各項指標幾乎都達到接受水準，所以我們可以接受 Y 模型，詳細指標請參考下表。

表 103 Y 模型之評估指標

指標名稱與性質	範圍	判斷值	X 模型
卡方驗證			
X^2 test	-	P-value>0.05	X^2=53.53 P-value=0.00012
X^2/df	-	>2	53.53/21=2.55
適合度指標			
GFI	0-1	>0.90	0.97
AGFI	0-1	>0.90	0.93
PGFI	0-1	>0.50	0.45
NFI	0-1	>0.90	0.95
NNFI	0-1	>0.90	0.95
替代性指標			
CFI	0-1	>0.95	0.97
RMSEA	0-1	<0.05	0.066
CN	-	>200	262.31

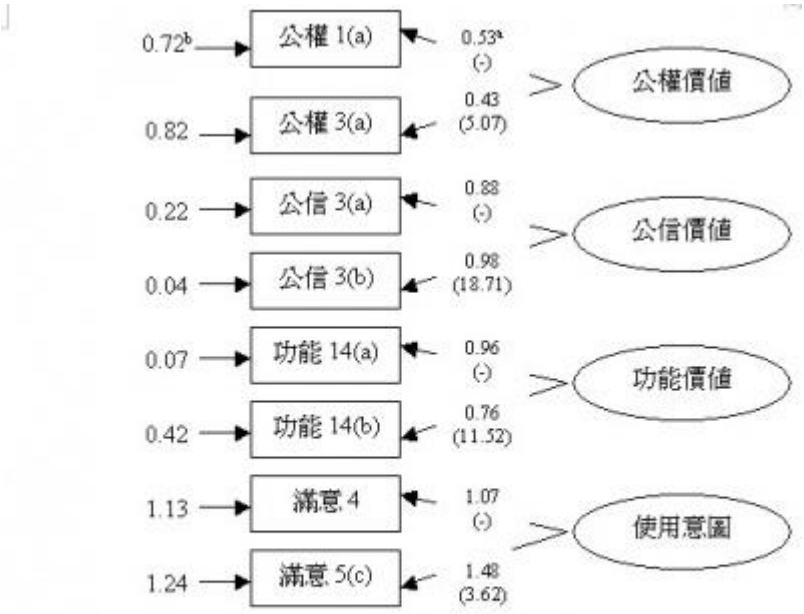


圖 1 Y 模型之驗證性因素分析

註：a. 代表因素負荷量 (標準化係數)
b. 代表殘差值 (標準化係數)
() 為 t 值，一般而言，t(0.05)>2

(二)X 模型之驗證性因素分析

由下表可以得知，整體而言 X 模型各構面具有信度，所有構面達達到或接近接受水準，詳細指標請參考下表。

表 104 X 模型之因素負荷量、組合信度與萃取變異量

構面名稱	題項	因素負荷量	組合信度	萃取變異量
主觀規範	公權 2	0.40	0.79	0.43
	公權 7(a)	0.89		
	公權 7(b)	0.90		
印象	公信 14(a)	0.98	0.93	0.87
	公信 14(b)	0.88		
輸出品質	公信 9	0.64	0.69	0.53
	功能 11	0.81		
任務攸關性	功能 9(b)	0.98	0.96	0.92
	功能 9(c)	0.94		
結果可說明	功能 10	0.85	0.93	0.81
	功能 12(a)	0.93		
	功能 12(b)	0.91		

在 X 模型之驗證性因素分析方面，由下表適合度指標顯示，各項指標幾乎都達到或接近接受水準，所以我們可以接受 X 模型，詳細指標請參考下表。

表 105 X 模型之評估指標

指標名稱與性質	範圍	判斷值	X 模型
卡方驗證			
X^2 test	-	P-value>0.05	X^2=203.04 P-value=0.0000
X^2/df	-	>2	203.04/55=3.69
適合度指標			
GFI	0-1	>0.90	0.92
AGFI	0-1	>0.90	0.87
PGFI	0-1	>0.50	0.56
NFI	0-1	>0.90	0.96
NNFI	0-1	>0.90	0.96
替代性指標			
CFI	0-1	>0.95	0.97
RMSEA	0-1	<0.05	0.087
CN	-	>200	144.74

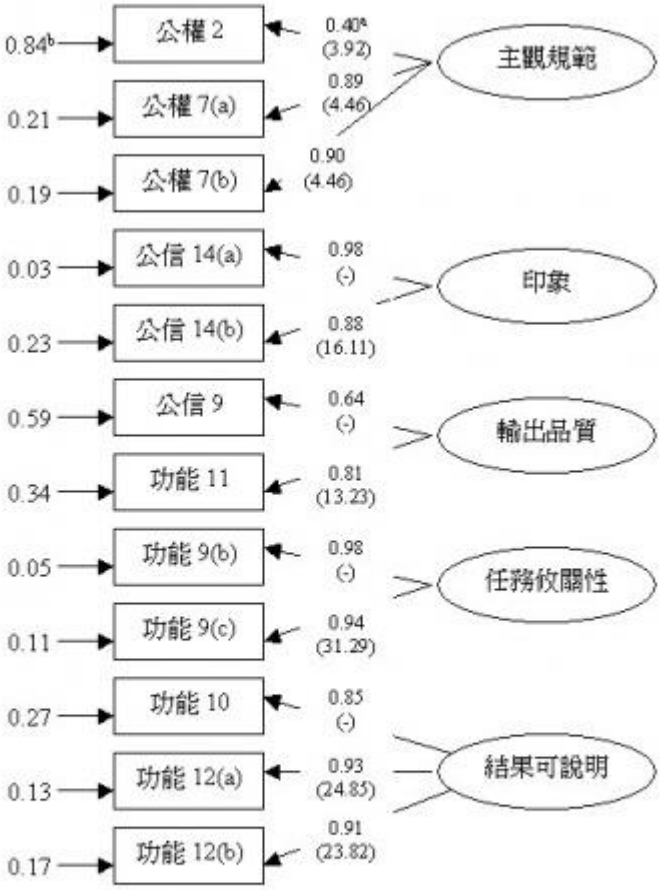


圖 2 X 模型之驗證性因素分析

註：a. 代表因素負荷量 (標準化係數)
b. 代表殘差值 (標準化係數)
() 為 t 值，一般而言，t(0.05)>2

二、完整模型分析

在完整模型分析方面，由下表適合度指標顯示，各項指標幾乎都達到或接近接受水準，所以我們可以接受完整模型，詳細指標請參考下表。

表 106 完整模型之評估指標

指標名稱與性質	範圍	判斷值	X 模型
卡方驗證			
X^2 test	-	P-value>0.05	X^2=1512.54 P-value=0.0000
X^2/df	-	>2	1512.54/191=7.92
適合度指標			
GFI	0-1	>0.90	0.72
AGFI	0-1	>0.90	0.63
PGFI	0-1	>0.50	0.55
NFI	0-1	>0.90	0.88
NNFI	0-1	>0.90	0.88
替代性指標			
CFI	0-1	>0.95	0.90
RMSEA	0-1	<0.05	0.139
CN	-	>200	65.76

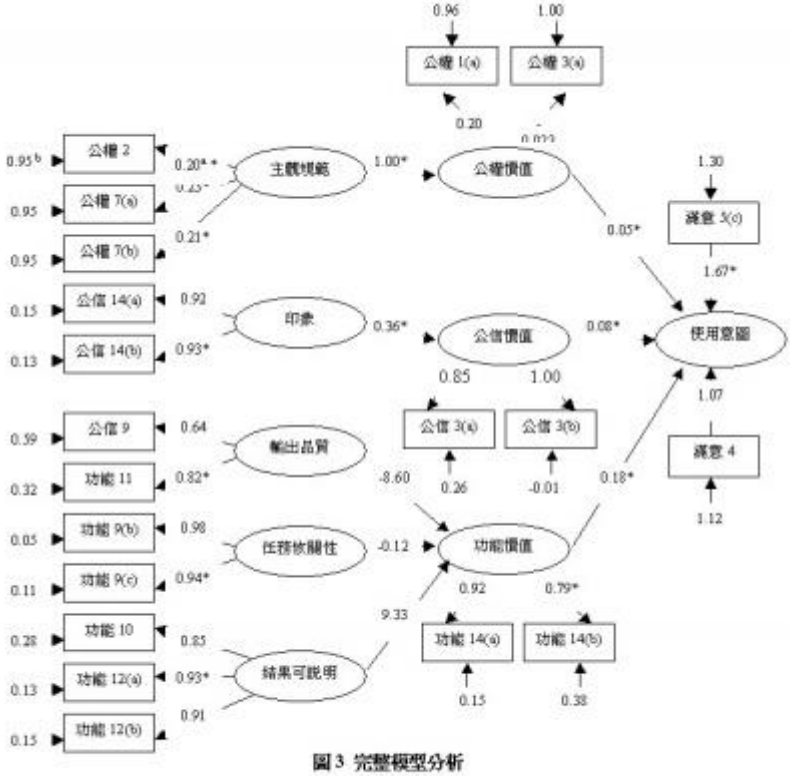


圖 3 完整模型分析

註：a. 代表因素負荷量 (標準化係數)
b. 代表殘差值 (標準化係數)
* 代表達顯著水準

第四節　軟體廠商問卷分析

一、基本資料

本研究根據檔案管理局在九十四年「檔案管理資訊系統認證機制之研究」計畫所舉辦之檔案管理系統軟體廠商說明會中，收集到的相關廠商資料，針對其中 26 家軟體廠商發放問卷。在 26 家中，回收 10 份問卷，有效問卷 10 份，回收率為 38.5%。

二、公權與公信方面

廠商回收問卷中，各項公權與公信問項之平均數與標準差如下所示。

表 107 公權與公信之平均數與標準差

		平均數	標準差
1.	(a)政府機關依檔案法及相關規定使用檔案管理系統	5.1	0.88
	(b)政府機關被上級機關或相關機關強制要求使用檔案管理系統	4.8	0.63
2.	政府機關使用之檔案管理系統符合檔案法及相關規定的要求	4.8	1.03
3.	政府機關適度辦理檔案影像掃描	4.3	1.16
4.	政府機關公文系統與檔案管理系統已能完善地整合	4.3	0.95
5.	民眾可於網路申請政府機關之檔案應用業務	4.3	1.00
6.	(a)檔案管理系統可產生對政府機關或民眾有用的資訊	4.8	0.79
	(b)檔案管理系統可產生值得政府機關或民眾信任的資訊	4.6	0.97
7.	(a)檔案管理系統可降低政府機關的檔管行政作業成本	4.7	1.25
	(b)檔案管理系統可提升政府機關的檔案管理及應用的品質	5.1	0.99
8.	檔案管理系統可提升政府機關檔案資料的正確性	5.0	0.94
9.	政府機關之檔案管理系統具有完整的權限控管	4.4	1.07
10.	政府機關之機關檔案管理具有良好的作業標準化程度	4.7	1.34
11.	政府機關之檔案管理系統回應速度很快	4.3	0.95
12.	政府機關之檔案管理系統的報表令人容易瞭解	4.6	1.17
13.	政府機關之檔案管理系統是很令人信賴的	4.5	1.08
14.	(a)政府機關檔管人員具備檔案管理專業知能	3.8	1.40
	(b)政府機關檔管人員具備資訊相關專業知能	3.0	1.25

由廠商觀點，在公權方面，政府機關會依法行政，在公信方面，降低行政作業成本，提升標準化程度、資料的正確性與應用的品質等。然而，在影像掃描與民眾網路申請應用的情形較不普遍，最待加強的是政府機關檔管人員應充實資訊相關專業知能。

三、資訊功能方面

廠商回收問卷中，各項資訊功能問項之平均數與標準差如下表所示。由廠商的觀點來看，機關檔案管理系統確實發揮應有資訊功能，為機關帶來檔管作業上的效率。

表 108 發揮資訊功能之平均數與標準差

		平均數	標準差
1.	使用檔案管理系統可提升政府機關的檔管作業效率	5.3	0.48
2.	(a)政府機關檔案管理系統可提供各項檔管統計報表	5.3	0.67
	(b)檔案管理系統可促使政府機關之檔案全文與附件得以完整呈現	4.5	1.27
3.	(a)檔管業務經由檔案管理系統處理後，對檔管工作更有幫助	5.2	0.79
	(b)檔案管理系統對檔管工作而言是重要的	5.3	0.67
	(c)檔案管理系統對檔管工作而言是高度相關的	5.2	0.79
4.	檔案管理系統的執行結果是易於瞭解的	4.8	0.92
5.	檔案管理系統可得到正確的輸出結果	4.7	1.06
6.	(a)檔管人員可以很容易向其他人說明檔案管理系統的執行結果	4.3	1.06
	(b)檔管人員可以很容易向其他人解釋使用檔案管理系統的好處	4.2	1.23
7.	使用檔案管理系統可使檔管工作上產生具有創意的想法	4.1	0.74
8.	(a)使用檔案管理系統可改善檔管工作績效表現	4.8	0.92
	(b)使用檔案管理系統可提升檔管工作效率或生產力	4.8	1.03
9.	(a)檔管人員清楚瞭解檔案管理系統是如何操作的	4.2	1.23
	(b)檔案管理系統的操作對檔管人員而言是容易的	4.2	1.32
10.	檔案管理系統可以協助檔管人員簡理檔管工作	5.2	0.63
11.	(a)檔案管理系統的功能比檔管人員原先預期的還要好	4.4	1.26
	(b)整體而言，檔案管理系統已達到檔管人員心中的期望	4.2	1.14

四、全國檔案資訊系統計畫整體績效

廠商回收問卷中，全國檔案資訊系統計畫各個問項之平均數與標準差如下表所示。由廠商的觀點來看，各項指標均高於或等於 5.2，超過「同 意」，趨向「非常同意」。在整體檔案管理制度方面，檔管局推動的「全國檔案資訊系統計畫」確實使得全國檔案管理資訊作業體系愈趨完善、使得全國檔案數位化 典藏趨豐富、可以促使機關達到公文與檔案合

(一)提高我國機關檔案作業資訊化的程度

由「全國檔案資訊系統計畫」對廠商的影響層面來看，廠商均極依據相關規定設計檔案管理系統，顯示「機關檔案管理資訊化作業要

點」之完備 與重要。另外，有著完善的規範也能降低廠商的研發成本、提高技術能力、使產品更加符合市場需要。檔管局與廠商的互動良好，在制定相關政策與法規時會徵詢廠商的意見，廠商在設計檔管系統時，也會徵詢檔案管理局的意見。

表 109 「全國檔案資訊系統 (NAIS)計畫」績效之平均數與標準差

		平均數	標準差
1.	檔管局推動「NAIS 計畫」使得全國檔案管理資訊作業體系愈趨完善	5.0	1.05
2.	檔管局推動「NAIS 計畫」使得全國檔案數位化典藏趨豐富	4.8	0.92
3.	檔管局推動「NAIS 計畫」可使機關達到公文與檔案合一	4.6	1.17
4.	檔管局推動「NAIS 計畫」可以提升相關軟體公司的技術能力	4.8	1.32
5.	本公司必須依檔案法及相關規定設計檔案管理系統	5.3	1.34
6.	檔管局推動「NAIS 計畫」可以降低本公司的研發成本	4.3	1.25
7.	檔管局推動「NAIS 計畫」可以提高本公司的技術能力	4.9	1.37
8.	檔管局推動「NAIS 計畫」可以使本公司的產品更加符合市場需要	5.0	1.25
9.	檔管局推動「NAIS 計畫」可以提高我國機關檔案作業資訊化的程度	5.2	1.23
10.	本公司對於檔管局推動「NAIS 計畫」是滿意的	4.9	1.37
11.	(a)本公司曾正式或非正式提供意見供檔管局制定相關法規之參考	4.5	1.72
	(b)本公司曾正式或非正式提供意見供檔管局制定相關政策之參考	4.3	1.77
	(c)本公司在設計檔管系統時，會徵詢檔管局的意見	5.3	0.67
	(d)本公司在設計檔管系統相關規格時，會徵詢檔管局的意見	5.3	0.67

五、整體觀點

廠商回收問卷中，對研考會之公文管理系統、檔案管理局之目錄建檔軟體、政府機關檔案管理資源的各個問項之平均數與標準差如下表所示。由 廠商的觀點來看，研考會所提供之公文管理系統各項指標均高於檔案管理局所提供之目錄建檔軟體，這與各機關之看法相同。另外，各機關的檔案管理資源顯著低於 或趨近於中間值 3.5，意謂著檔管經費、設備、人力等都有提升的空間。

表 110 整體觀點之平均數與標準差

		平均數	標準差
1.	研考會之公文管理系統		
	(a)研考會公文系統好操作	4.7	0.76
	(b)研考會公文系統功能足	4.3	0.76
	(c)研考會公文系統很有用	4.4	1.13
	(d)研考會公文系統令人滿意	4.4	0.79
2.	檔管局之目錄建檔軟體		
	(a)檔管局目錄建檔軟體好操作	4.6	0.84
	(b)檔管局目錄建檔軟體功能足	4.0	1.05
	(c)檔管局目錄建檔軟體很有用	4.2	1.03
	(d)檔管局目錄建檔軟體令人滿意	3.9	1.10
3.	一般政府機關的檔案管理資源		
	(a)檔管經費適足	2.9	1.20
	(b)檔管設備適足	3.1	0.99
	(c)檔管人力足	2.9	0.99
	(d)檔管經驗足	3.6	1.51

就檔案資訊系統整體績效而言，主要在於達到協助檔案管理作業之功能，至於其他之公權、公信、與使用者之滿意都是相似，如下表。

表 111 專案績效構面之平均數與標準差

	平均數	標準差
達成檔案資訊使用者之滿意	23.5	7.09
達到協助檔案管理作業之功能	34.0	10.75
滿足政府資訊發佈之公信力	21.0	8.43
貫徹檔案法依法行政之公權力	20.0	5.27

就檔案資訊系統的平衡計分卡構面而言，達到目標效益最爲重要，至於系統人員之學習與成長最低，最不受到重視，這也反應出檔案資訊系統人員需要另在專業職能上予以加強，如下表。

表 112 平衡計分卡構面之平均數與標準差

	平均數	標準差
檔管系統之目標效益	29.5	9.56
檔管系統之使用者滿意	26.5	7.09
檔管系統之作業效率	24.5	4.97
系統人員之學習與成長	19.5	7.62

就檔案管理局的策略角色而言，制訂全國檔案管理策略方向可使軟體公司有所依循，故最為重要。另外，在商言商，希望檔案管理局不要提供檔案管理資訊軟體予機關使用，這樣就能擁有更大的商機，如下表。

表 113 檔管局扮演五個策略角色的重要性百分比之平均數與標準差

	平均數	標準差
制訂全國檔案管理策略方向	31.5	11.56
協助機關落實檔案管理規定	22.5	8.58
督促各機關之檔案管理績效	19.5	6.43
分析檔案管理技術之趨勢	14.5	4.38
提供檔案管理資訊軟體予機關使用	12.0	5.87

第五節　國家檔案遠距服務調查分析

針對國家檔案遠距服務調查回收 36 份問卷，刪除填答不全之無效問卷 1 份，總計回收 35 份有效問卷。

一、填答者基本資料

在 35 位填答者中，男性有 23 位，約占總填答者 65.71%，女性有 12 位，約占總填答者 34.29％。填答者年齡多在 55 歲以下， 約占總填答者 88 ％，其中 20 歲以上 35 歲未滿有 16 位，35 歲以上 55 歲未滿有 15 位。填答者職業最多為學生，約占總填答者 28.57 ％，其次為軍 公教有 8 人，約占總填答者 22.86 ％。填答者教育程度最多為研究所以上有 19 人，約占總填答者 54.29 ％，其次為大專院校有 23 人，占總填答者 37.14%。填答者居住地最多在台北、基隆、宜蘭有 22 人，約占總填答者 62.86%，其次為高雄、屏東有 6 人，占總填答者 17.14％。填答者申請 應用國家檔案目的以學術研究為主有 21 人，約占總填答者 60.00%，其次為業務參考有 4 人，約占總填答者 11.43%。而國家檔案遠距服務調查問卷填答 者詳細基本資料情形如下，請參見表 120 至表 125：

表 114 國家檔案遠距服務調查問卷填答者性別

	人數	百分比 (%)
男	23	65.71
女	12	34.29
合計	35	100.00

表 115 國家檔案遠距服務調查問卷填答者年齡

	人數	百分比 (%)
20 歲以上 35 歲未滿	16	45.71
35 歲以上 55 歲未滿	15	42.86
55 歲以上 75 歲未滿	4	11.43
合計	35	100.00

表 116 國家檔案遠距服務調查問卷填答者職業

	人數	百分比 (%)
工	1	2.86
商	4	11.43
服務業	6	17.14
軍公教	8	22.86
退休	1	2.86
學生	10	28.57
其他	5	14.29
合計	35	100.00

表 117 國家檔案遠距服務調查問卷填答者教育程度

	人數	百分比 (%)
研究所以上	19	54.29
大專院校	13	37.14
高中	3	8.57
合計	35	100.00

表 118 國家檔案遠距服務調查問卷填答者居住地區

	人數	百分比 (%)
台北、基隆、宜蘭	22	62.86
桃園、新竹、苗栗	5	14.29
台中、彰化、南投	1	2.86
雲林、嘉義、台南	1	2.86
高雄、屏東	6	17.14
合計	35	100.00

表 119 國家檔案遠距服務調查問卷填答者申請應用國家檔案目的

	人數	百分比 (%)
個人或關係人資料查詢	3	8.57
學術研究	21	60.00
業務參考	4	11.43
個人或關係人資料查詢、學術研究	2	5.71
個人或關係人資料查詢、新聞刊物報導	1	2.86
個人或關係人資料查詢、業務參考	1	2.86
學術研究、其他	1	2.86
個人或關係人資料查詢、學術研究、業務參考	1	2.86
其他	1	2.86
合計	35	100.00

二、國家檔案資訊網之遠距服務

(一)是否曾使用過國家檔案資訊網之遠距服務

在 35 位填答者中，有 2 人未填答是否曾使用過國家檔案資訊網之遠距服務其中有 22 人曾使用過國家檔案資訊網之遠距服務，約占總填答者 62.86%，11 人未曾使用過國家檔案資訊網之遠距服務，約占總填答者 31.43 %。而使用過國家檔案資訊網之遠距服務情形如下：

表 120 使用過國家檔案資訊網之遠距服務情形

	人數	百分比 (%)
否	11	31.43
是	22	62.86
小計	33	94.29
未填答人數	2	5.71
合計	35	100.00

(二)曾經使用過國家檔案資訊網何種遠距服務

在 35 位填答者中，有 12 人未填答曾經使用過國家檔案資訊網何種遠距服務。國家檔案資訊網何種遠距服務主要分成四大項，包括檔案目錄查 詢下載、檔案應用申請、顧客中心與參考諮詢。在 23 位填答者中，曾經使用國家檔案資訊網之遠距服務最多為「檔案目錄

查詢下載中查詢檔案目錄」，約有 91.30 %填答者有勾選，其次為「檔案應用申請中線上製作申請書」，約有 65.22%填答者有勾選。使用國家檔案資訊網遠距服務情形如下：

表 121 國家檔案資訊網之遠距服務

	次數	占次數百分比 (%)	占人數百分比 (%)
1.檔案目錄查詢下載			
查詢檔案目錄	21	18.26	91.30
列印簡目、詳目	7	6.09	30.43
下載簡目、詳目	8	6.96	34.78
2.檔案應用申請			
線上製作申請書	15	13.04	65.22
線上完成申請	7	6.09	30.43
下載應用申請書	12	10.43	52.17
查閱國家檔案應用相關法規暨收費一覽表	6	5.22	26.09
3.顧客中心			
檔案申請進度查詢	12	10.43	52.17
線上瀏覽檔案影像	5	4.35	21.74
線上付費	2	1.74	8.70
我的檔案夾	7	6.09	30.43
問題回覆	2	1.74	8.70
個人資料維護暨密碼變更	3	2.61	13.04
4.參考諮詢			
查閱問題選粹	6	5.22	26.09
請教問題	2	1.74	8.70
小計	115	100.00	500.00
填答人數	23		65.71
未填答人數	12		34.29
合計	35		100.00

(三)請問您由何種管道得知可使用國家檔案資訊網遠距服務之訊息

在 35 位填答者中，有 14 人未填答如何得知可使用國家檔案資訊網遠距服務之訊息管道。在 21 位填答者中，得知國家檔案資訊網遠距服務之 訊息管道主要為「檔案管理局全球資訊網站」，約有 85.71%填答者有勾選，其次為「親朋好友介紹」，約有 23.81%填答者有勾選。如何得知可使用國家 檔案資訊網遠距服務之訊息管道情形如下：

表 122 得知可使用國家檔案資訊網遠距服務之訊息管道

	次數	占次數百分比 (%)	占人數百分比 (%)
檔案管理局全球資訊網站	18	60.00	85.71
檔案管理局文宣資料	3	10.00	14.29
參加檔案管理課程	1	3.33	4.76
親朋好友介紹	5	16.67	23.81
報章、雜誌、電視新聞等傳播媒體	-	-	-
其他	3	10.00	14.29
小計	30	100.00	142.86
填答人數	21		60.00
未填答人數	14		40.00
合計	35		100.00

三、使用意見

在 35 位填答者中，有 21 人是已使用過國家檔案資訊網遠距服務，對於國家檔案資訊網遠距服務各項服務的意見，平均分數是超過 3 分，表示填答者對於各項服務是同意到非常同意。

表 123 已使用過國家檔案資訊網遠距服務之使用意見

		平均數 (標準差)	非常不同意	不同意	無意見	同意	非常同意	小計	未填答人數	合計
檔案查詢	1.線上檔案目錄檢索之系統介面容易操作。	4.13 (0.61)	- -	1 2.86	- -	18 51.43	5 14.29	24 68.57	11 31.43	35 100.00
	2.線上檔案目錄檢索系統之回應時間快速。	3.96 (1.08)	1 2.86	2 5.71	2 5.71	11 31.43	8 22.86	24 68.57	11 31.43	35 100.00
	3.線上檔案目錄檢索系統之檢索結果完整並準確。	3.75 (0.79)	- -	3 8.57	2 5.71	17 48.57	2 5.71	24 68.57	11 31.43	35 100.00
應用申請	4.線上製作國家檔案應用申請書之系統介面容易操作。	3.92 (0.93)	- -	3 8.57	2 5.71	13 37.14	6 17.14	24 68.57	11 31.43	35 100.00
	5.申請應用國家檔案時應注意之相關事項皆有清楚標示。	3.92 (0.72)	- -	1 2.86	4 11.43	15 42.86	4 11.43	24 68.57	11 31.43	35 100.00
	6.您認為目前所提供線上完成申請國家檔案之服務，需透過驗證自然人憑證的程序是適當合宜的。	3.77 (1.11)	- -	7 20.00	5 14.29	12 34.29	11 31.43	35 100.00	- -	- -
國檔中心	7.館存中心所提供之各項服務(如：檔案申請進度查詢、個人資料維護等)操作方式簡單。	4.04 (0.75)	- -	1 2.86	3 8.57	14 40.00	6 17.14	24 68.57	11 31.43	35 100.00
	8.透過檔案申請進度查詢的功能，您能隨時掌握您申請書的處理情形。	4.04 (0.81)	- -	1 2.86	4 11.43	12 34.29	7 20.00	24 68.57	11 31.43	35 100.00
	9.瀏覽檔案影像之功能介面容易操作。	3.75 (0.94)	1 2.86	1 2.86	5 14.29	13 37.14	4 11.43	24 68.57	11 31.43	35 100.00
	10.瀏覽檔案影像時，其影像品質能滿足您的需求。	3.56 (0.93)	- -	6 17.14	7 20.00	17 48.57	4 11.43	34 97.14	1 2.86	35 100.00
	11.您認為目前所提供線上瀏覽檔案影像(不需親至本局瀏覽)之服務，需透過驗證自然人憑證的程序是適當合宜的。	3.63 (0.97)	- -	6 17.14	7 20.00	16 45.71	6 17.14	35 100.00	- -	- -
	12.您認為目前所提供線上信用卡付費之服務，需透過驗證自然人憑證的程序是適當合宜的。	3.58 (1.02)	1 2.86	2 5.71	7 20.00	10 28.57	4 11.43	24 68.57	11 31.43	35 100.00
參考諮詢	13.透過參考諮詢的功能，您可以快速且容易地將您的疑問與意見傳遞給本局服務人員。	4.14 (0.65)	- -	- -	5 14.29	20 57.14	10 28.57	35 100.00	- -	- -
	14.您認為您的疑問或意見，可利用電子郵件或線上傳遞方式(此指館客中心之個人問題回覆功能)得到答覆是很便利的。	4.17 (0.64)	- -	- -	3 8.57	14 40.00	7 20.00	24 68.57	11 31.43	35 100.00
使用說明	15.國家檔案資訊網四項功能之使用說明內容詳細且通順易懂。	3.96 (0.75)	- -	2 5.71	1 2.86	17 48.57	4 11.43	24 68.57	11 31.43	35 100.00
	16.當您在使用操作國家檔案之遠距服務上遇到問題時，線上使用說明可以立即解決您大多數的問題。	3.67 (0.96)	- -	4 11.43	4 11.43	12 34.29	4 11.43	24 68.57	11 31.43	35 100.00
綜合意見	17.您將來願意繼續使用國家檔案資訊網之各項遠距服務。	4.40 (0.50)	- -	- -	- -	14 40.00	10 28.57	24 68.57	11 31.43	35 100.00
	18.整體而言，國家檔案資訊網所提供之遠距服務能滿足您的需求。	4.00 (0.78)	- -	2 5.71	1 2.86	16 45.71	5 14.29	24 68.57	11 31.43	35 100.00

四、未曾使用過國家檔案資訊網之遠距服務者

(一)是否知道檔案管理局建置有國家檔案資訊網可供民眾使用

在 35 位填答者中，有 11 位填答者是未曾使用過國家檔案資訊網之遠距服務，其中有 8 人知道檔案管理局建置有國家檔案資訊網可供民眾使 用，約占總填答者 22.86%，有 3 人不知道檔案管理局建置有國家檔案資訊網可供民眾使用，約占總填答者 8.57%。而是否知道檔案管理局建置有國家檔案 資訊網可供民眾使用情形如下：

表 124 是否知道本局建置有國家檔案資訊網可供民眾使用

	人數	百分比 (%)
不知道	3	8.57
知道	8	22.86
小計	11	31.43
未填答人數	24	68.57
合計	35	100.00

(二)從未使用國家檔案資訊網之各項遠距服務的原因

在 35 位填答者中，有 11 人是從未使用國家檔案資訊網之各項遠距服務，主要的原因為「不知道有這些遠距服務」，約有 54.55%填答者有勾選此原因，其次為「系統介面複雜，不容易操作」，約有 27.27%填答者有勾選此原因。各從未使用國家檔案資訊網之各項遠距服務的原因情形如下：

表 125 從未使用國家檔案資訊網之各項遠距服務的原因

	次數	占次數百分比 (%)	占人數百分比 (%)
不知道有這些遠距服務	6	50.00	54.55
不擅使用電腦網路	2	16.67	18.18
網路連線速度太慢	-	-	-
系統介面複雜，不容易操作	3	25.00	27.27
擔心個人資料安全	-	-	-
其他	1	8.33	9.09
合計	12	100.00	109.09
填答人數	11		31.43
未填答人數	24		68.57
合計	35		100.00

第六節　全國檔案目錄查詢網調查分析

針對全國檔案目錄查詢網調查回收 8 份問卷，刪除填答不全之無效問卷 1 份，總計回收 7 份有效問卷。

一、填答者基本資料

在 7 位填答者中，男性有 5 位，約占總填答者 71.43 %，女性有 2 位，約占總填答者 28.57 %。填答者年齡全都在 20 歲以上 55 歲未滿。填答者職業最多為學生有 6 人，約占總填答者 85.71 %。填答者教育程度皆為研究所以上。填答者居住地集中在苗栗以北，約占總填答者 70%。全國檔案目錄查詢網填答者詳細基本資料情形如下，請參見表 132 至表 136：

表 126 全國檔案目錄查詢網調查填答者之性別

	人數	百分比 (%)
男	5	71.43
女	2	28.57
合計	7	100.00

表 127 全國檔案目錄查詢網調查填答者之年齡

	人數	百分比 (%)
20 歲未滿	0	0
20 歲以上 35 歲未滿	6	85.71
35 歲以上 55 歲未滿	1	14.29
55 歲以上 75 歲未滿	0	0
75 歲以上	0	0
合計	7	100.00

表 128 全國檔案目錄查詢網調查填答者之職業

	人數	百分比 (%)
農	0	0
工	0	0
商	0	0
服務業	0	0
軍公教	1	14.29
退休	0	0
學生	6	85.71
其他	0	0
合計	7	100.00

表 129 全國檔案目錄查詢網調查填答者之教育程度

	人數	百分比 (%)
研究所以上	7	100.00
大專院校	0	0
高中	0	0
4.國（初）中	0	0
小學	0	0
其他	0	0
合計	7	100.00

表 130 全國檔案目錄查詢網調查填答者之居住地區

	人數	百分比 (%)
台北、基隆、宜蘭	3	42.86
桃園、新竹、苗栗	2	28.57
台中、彰化、南投	1	14.29
雲林、嘉義、台南	1	14.29
高雄、屏東	0	0
花蓮、台東	0	0
澎湖、金門、馬祖等離島地區	0	0
國外	0	0
合計	7	100.00

二、是否曾使用全國檔案目錄查詢網查詢機關檔案目錄

在 7 位填答者中，有 6 位填答者曾使用全國檔案目錄查詢網查詢機關檔案目錄，約占總填答者 85.71 %，有 1 人未曾使用全國檔案目錄查詢網查詢機關檔案目錄，約占總填答者 14.29 %。是否曾使用全國檔案目錄查詢網查詢機關檔案目錄情形如下：

表 131 是否曾使用全國檔案目錄查詢網查詢機關檔案目錄

	人數	百分比 (%)
否	1	14.29
是	6	85.71
合計	7	100.00

三、是否曾經由全國檔案目錄查詢網查得所需之檔案

在 7 位填答者中，有 4 位填答者曾經由全國檔案目錄查詢網查得所需之檔案，並向該管機關申請應用檔案，約占總填答者 57.14 %，有 3 人未曾經由全國檔案目錄查詢網查得所需之檔案，並向該管機關申請應用檔案，約占總填答者 42.86 %。而是否曾經由全國檔案目錄查詢網查得所需之檔案，並向該管機關申請應用檔案情形如下：

表 132 是否曾經由全國檔案目錄查詢網查得所需之檔案

	人數	百分比 (%)
否	3	42.86
是	4	57.14
合計	7	100.00

四、得知可使用全國檔案目錄查詢網之管道

在 7 位填答者中，有 1 人未填如何得知可使用全國檔案目錄查詢網之管道，在 6 位填答者中，得知可使用全國檔案目錄查詢網之主要管道為「檔案管理局全球資訊網站」，約有 83.33%填答者有勾選此管道。得

知可使用全國檔案目錄查詢網之管道情形如下：

表 133 得知可使用全國檔案目錄查詢網之管道

	次數	占次數百分比 (%)	占人數百分比 (%)
檔案管理局全球資訊網站	5	55.56	83.33
檔案管理局文宣資料	1	11.11	16.67
參加檔案管理課程	-	-	-
親朋好友介紹	1	11.11	16.67
報章、雜誌、電視新聞等傳播媒體	-	-	-
其他入口網站	1	11.11	16.67
其他	1	11.11	16.67
合計	9	100.00	150.00
填答人數	6		85.71
未填答人數	1		14.29
合計	7		100.00

五、使用全國檔案目錄查詢網之目的

7 位填答者均表示使用全國檔案目錄查詢網之目的為進行學術研究。

表 134 使用全國檔案目錄查詢網之目的

	人數	百分比 (%)
個人或關係人資料查詢	0	0
進行學術研究	7	100.00
業務參考	0	0
好奇	0	0
其他	0	0
合計	7	100.00

六、滿意度分析

7 位填答者對於全國檔案目錄查詢網的各項滿意度均超過 3，表示填答者對於全國檔案目錄查詢網是滿意到非常滿意。

表 135 滿意度分析

	平均數 (標準差)	非常不滿意	不滿意	尚可	滿意	非常滿意	合計
您對全國檔案目錄查詢網查詢功能之滿意程度如何?	4.00 (0.58)	- -	- -	1 14.29	5 71.43	1 14.29	7 100.00
您對全國檔案目錄查詢網檢索結果回應時間之滿意程度如何?	4.43 (0.53)	- -	- -		4 57.14	3 42.86	7 100.00
您對全國檔案目錄查詢網版面設計之滿意程度如何?	4.29 (0.76)	- -	- -	1 14.29	3 42.86	3 42.86	7 100.00
您對全國檔案目錄查詢網檔案目錄提供可檢索欄位之滿意程度如何?	4.00 (0.58)	- -	- -	1 14.29	5 71.43	1 14.29	7 100.00
您對全國檔案目錄查詢網查詢結果顯示欄位之滿意程度如何?	4.00 (0.82)	- -	- -	2 28.57	3 42.86	2 28.57	7 100.00
您對全國檔案目錄查詢網檢索結果整體資料可用性之滿意程度如何?	4.29 (0.76)	- -	- -	1 14.29	3 42.86	3 42.86	7 100.00

第五章：個案訪談

檔案管理局已於 92 年起推動全國檔案資訊系統計畫，研訂法規，建置檔案目錄建檔軟體、檔案目錄檢測軟體、檔案目錄彙送軟體、全國檔案目錄查詢 網，推動公文與檔案整合等。為瞭解全國檔案資訊系統計畫推行狀況，本研究自六月六日起至九月六日止針對檔案管理局、機關(中央二級與地方一級各 2 個，與所 屬機關各 2 個，共 6 個中央機關與 6 個地方機關)、與公文檔案軟體開發廠商(共 5 家)進行 18 家機關與廠商訪談，被訪談人數達 40 人(41 人次，詳如附錄十 四)，詳細訪談參考問題請參閱附錄十一至附錄十三。訪談的主管機關即為檔案管理局，中央機關有教育部、師範大學、師大附中、交通部、觀光局、中央氣象局、 地方機關有台北市政府、台北市中山區公所、台北市北投區公所、桃園縣政府、桃園縣政府衛生局、楊梅戶政事務所等，訪談廠商包括英福達、二一００、凌群、傑印、葳橋公司等。

全國檔案資訊系統總目標與推動策略包含有：1、制定機關檔案管理資訊化作業要點，2、建立及推動民眾查詢檔案單一窗口，3、建立、推 動及輔導機關檔案管理資訊化作業，4、建立公文檔案一體電子化作業體系，5、建立電子檔案管理系統，6、建立國家檔案管理作業及國家檔案數位典藏，7、建 立檔案策略知識庫系統，8、架構安全高容量快速的系統環境。由機關的角度，並不清楚檔案管理局之「全國檔案資訊系統計畫」之整體內容，只能由檔案管理局所 推動之各項措施，例如目錄建檔軟體、彙送作業、教育訓練、資訊化作業要點法規等進行了解。另外，因為檔案策略知識庫系統等仍在建構中，無法訪談或說

明其成 效，所以本研究在個案訪談中，並未對未完成之系統進行分析。分別彙整訪談意見如下：

一、「全國檔案資訊系統計畫」對機關檔管環境的影響

經由訪談整理發現「全國檔案資訊系統計畫」的實施與檔案管理局的努力，最顯著的成效是促動了機關檔管環境的改變。許多受訪者都表示：在 檔案法通過與檔案局成立以前，由於檔管工作並非在各機關最重要的業務範圍內，檔管工作普遍未受到重視。所以一般檔案管理單位都是放一些待退休人員，而且他 的心態上也是已經半退休中，所以檔案管理績效不彰。但現在整個檔管環境改善了許多。由任務特性理論(job characteristic model)觀點，檔案法的施行，全面提升檔案工作者的業務完整性、變異性、回饋性、技能需求等，因此提升其工作內容與地位。過去檔案業務大多由屆齡退休 或非主力人員擔任，業務內容簡單且負荷量不多，工作人員大多抱持有一天過一天的心態。然而，四年前（91 年）的法令要求，必須以電子方式彙送檔案目錄，帶 來工作內容的複雜性與業務量，引發許多檔管人員之退休。因應檔案工作之受重視與曝光率提高，使得人員與空間多有增加，檔管人員在組織中之地位顯著提升，新 進人員之素質也提升。

因為檔案管理局制訂許多作業標準與規範、並予金檔獎與金質獎的鼓勵，在一些未盡事宜或模糊不清之處，能快速回應諮詢與教育訓練輔導， 才能應付日益高漲的業務內容與資訊素養需求，導致檔管作業一

致、檔案作業法制化、並提升檔管人員的專業形象，也帶來長官支持與檔管資源增加。在這個良性循 環中，促使我國機關檔案管理環境較檔案管理局未成立前改善許多。本研究彙整檔管環境變遷因素如下圖所示：

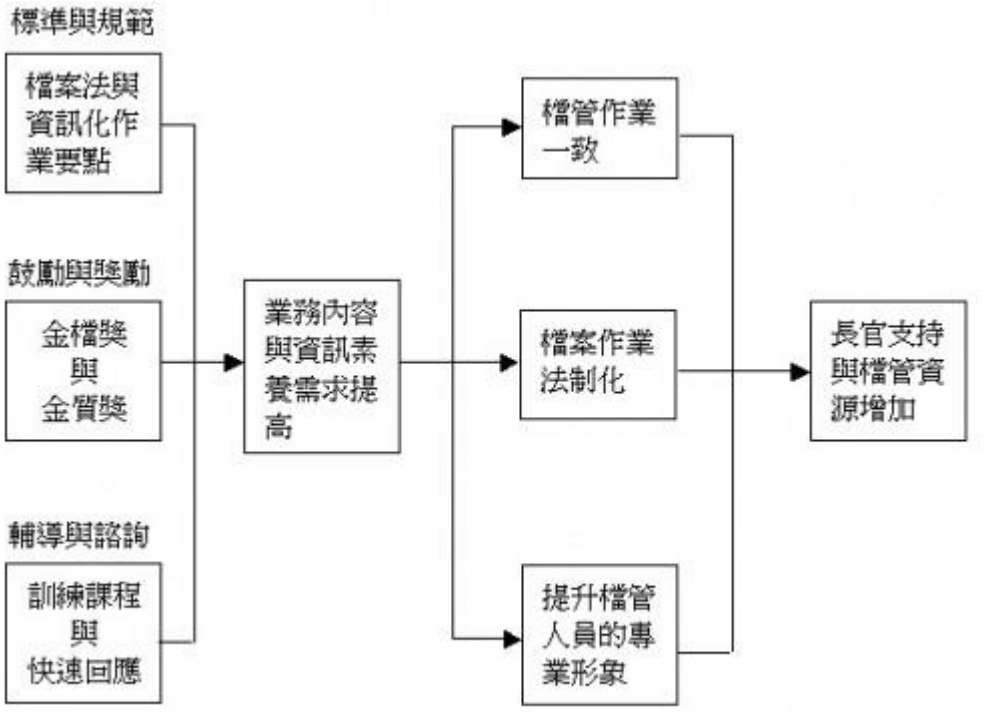


圖 1 檔管環境變遷

由 Miles & Snow 的組織-環境策略觀點，各機關因應檔案法及相關子法之實施，雖然必須依法行政，但是採取的因應策略有所不同，可分為四種類型：1、領先者 (prospector)：積極因應，努力修正現有系統，甚至超出檔案管理局之要求，例如在資訊系統中依主題式整理檔案供民眾申請應用、機密檔案自動屆期 提示等；2、分析者(analyzer)：有心配合，動用組織資源，權宜作法；3、防衛者(defender)；被動因應，遇到同儕機關壓力，才勉為配 合，複製別人經驗；4、反應者(reactor)：採取觀望，我行我素，不理不睬。然而不管策略如何，檔案管理業務終

究獲得大多數機關主管的重視，以致於 逐漸投入相對應的資源。

二、制定機關檔案管理資訊化作業要點

檔案管理局於 90 年頒佈「機關檔案管理資訊化作業要點」，並於 94 年修訂，其主要目的在於提供各機關建立檔管系統的一個遵循標準。如前 所述，資訊化作業要點的頒佈對於統一機關檔管作業與系統開發有相當大的助益。但是，許多受訪者表示目前資訊化作業要點著重於流程的敘述，並未採取使用者的 立場來看此資訊化作業要點，其中最重要的是但並未跟使用者把該項檔案管理資訊化的精神溝通得很清楚。對於機關而言，在閱讀資訊化作業要點相關條文時，就可 能會產生不同的詮釋，然後會有不同的作法。另外，許多受訪者指出，資訊化作業要點規定得很仔細，裡面提到一些資訊專業術語或是資訊科技上所要用到的技巧， 以機關單位檔管人員的專業素養而言，超出其專業領域，因此有“資訊化作業要點是訂給資訊廠商看的”說法。

對於機關而言，他們相當肯定標準作業訂定的必要性，亦十分肯定檔案管理局的努力。例如：線上簽核的部分，資訊化作業要點提供給機關未 來的一個方向，讓機關可以朝此方向去進行發展。但另一方面機關內部一定會考量到它的資訊安全性，還有整個的時間驗證與實作方面的問題。甚至它被政府組織來 進行改造的狀況與時程所影響到，所以現在能配合資訊化作業要點的行政機關可能也有限。

整體而言，機關在配合資訊化作業要點的推行時，需考量：

1、機關作業流程

2、機關所使用的系統

3、機關的相關知識與經驗

4、相關訓練與諮詢是否充分

5、客製化部分的配合

就組織成長而言，依案卷與案件彙送，將帶來檔案管理作業制度、人員教育訓練與資訊系統更新之壓力。例如某機關就指出：過去機關在一件公 文辦畢後歸檔，它成為一件檔案，那它就會成為機關系統資料庫的一筆記錄。現在若是以案卷層級的方式來著錄的話，機關可能是以幾筆的記錄來做更上一層的描 述。那這部分可能就會影響到檔管作業的實際流程，而目前沒辦法做到。另外在機關實際作業的能力，機關要教育訓練。因為機關以為沒有這樣的實作經驗。以往都 是一件件公文的註入。可是現在不是，現在是到卷時，才需要去進行註入，這樣的話整個作業流程都要去修正。除此之外，以系統面來看，部分機關因特殊的需求， 而這些客製化的需求是檔案管理局的作業要點沒有規範到的，機關必需要自行加入機關的需求規範裡。

就人員成長而言，檔案管理資訊化對檔管業務與人均有助益，但檔管人員無法與資訊廠商或資訊人員對話，對於檔案管理資訊系統之功能與流程並非全盤瞭解，許多作業方式未能趕上資訊化腳步，因此，檔管

人員之資訊素養有待培養。

三、建立及推動民眾查詢檔案單一窗口

檔案管理局自 92 年就開放 NEAR 查詢網站，主要是透過各機關的檔案目錄彙送到檔案管理局後，檔案管理局就開放這個網站讓一般民眾去查 詢相關的資料，民眾可進一步到機關裡調閱檔案。檔案管理局原先的看法是：對民眾而言，他也許不知道某些資料是屬於在哪個機關，且可能會散落在不同的機關， 故查詢的單一窗口有助於民眾調閱檔案。

由前一節問卷中，大多使用 NEAR 查詢網站者之目的在進行學術研究，均屬滿意。然而，大部分機關受訪人認為，NEAR 查詢網站查詢的 結果並不能完全符合資訊需求者的需求。某受訪者直接點出：「如果檔案管理局要推動單一查詢窗口的話，可能會有點吃力不討好。因為涉及到隱私權的問題，所以 最早曾公佈案由，之後案由就撤掉了。因為有很多反彈的聲音說它涉及到隱私權的部分，使得在查詢的時候看不到案由，對使用者來說，就失去了查詢的意義。」。 一般受訪者則普遍認為 NEAR 的問題在於：1、隱私權的問題，2、提供的資訊不足或範圍太大，無法判斷哪一筆才是想要的，3、民眾會直接找業務單位去檢 調，就變成一般申請案件去承辦了。可見未來在推廣與查詢上，仍有改善空間。

四、建立、推動及輔導機關檔案管理資訊化作業

檔案管理局於 90 至 91 年間委外開發目錄建檔軟體、檢測軟體與線上彙送作業軟體，供全國各機關使用。目前這些檔軟體使用的機關非常多， 雖然機關是為了要因為法令規定要定時做彙送，所以不得不用，但大部分有使用的機關都對這些軟體給與正面的肯定。在整個操作流程而言，目錄建檔軟體它的操作 很簡單，對某些使用者而言是做編輯軟體，編輯完之後，資料可以產生彙送給檔案局。

五、建立公文檔案一體電子化作業體系

檔案法是在 91 年 1 月 1 日開始生效、開始實施，所以檔案法的一些法令規定在之前並沒有在各個機關中，亦即所有機關並沒有一個標準遵循的 規定。因為機關內部在規劃檔案管理系統的功能面時，均是依循機關內部制訂的，故較偏向是機關內部的檔管，之後才是依照檔案法去做規劃、設計。在檔案法通過 初期，檔案管理局委外開發 RecordsOnline 檔管系統，並於 90 年完成第一版，91 年開始試辦。RecordsOnline 檔管系統並未受到許多 機關的引進，透過訪談可歸納出幾個主要的問題：

1、當時檔管環境不夠成熟。不像一般目錄建檔軟體，因為簡單、操作方便而易於被使用者接受。整個檔管系統有很多的流程關卡，才能產出一個目錄送給檔案局。對有些機關而言，他本身

的人力並不是那麼夠。

2、檔管系統操作畫面過於完整且複雜，使用者不易於使用。

3、資料庫置於檔案管理局，集中管理，使用者無法接受網路中斷就讀不到資料，影響作業之進行。

4、只有檔案管理功能，缺乏與公文系統整合能力。

5、缺乏客製化能力。

事實上在檔案管理局建立公文檔案一體電子化作業體系的努力上，一直伴隨著檔管與技術環境成熟逐步演進。在民國九十年十一月十四日電子簽 章法公布後與文檔合一的概念發展下，檔案管理局於 92 年委外開發具線上簽核的、從收發文一直到檔案數位管理都有的電子公文檔管系統。但是，部分機關引進 「電子公文檔管系統」，主要是避免麻煩。因為機關認為規範都是檔案管理局定的，機關人員一般行政業務、檔案管理業務已經很飽和了，真的沒有那個時間再去要 怎麼做，因此若採用與檔案管理局相同的系統，則可以省去自己改版的困擾。但也有機關考量委外廠商照顧這麼多的機關，如有問題，廠商是不是能立刻幫忙解決。

推廣公文檔管合一的系統問題仍在客製化，其客製化需求的主要來於：

1、過去機關的習慣。

2、各單位業務本質不相同。

3、標準規範各單位的認知不太一樣。

4、首長要求特殊的作業與資訊。

5、機密、民眾應用、權限控管與獨特性等特殊需求。

六、廠商對檔管系統之其他建議

廠商期待與檔案主管機關(檔管局)有較佳之互動，在制訂相關技術法規時可儘早詢問廠商意見，便於技術之跟進。

本研究在問卷調查與訪談之後，對未來檔案管理環境之變遷，提出以下的看法：

（一）檔管相關業務數位化

公文管理與檔案管理業務在作業上是密不可分的，因應辦公環境的無紙化，未來整合電子公文、檔案電子歸檔、檔案影像掃描已是必然的趨勢。在數位內容技術愈趨成熟之後，重要檔案以多媒體形式呈現亦是重要之應用。但在資源有效利用的前提下，機關檔管業務將適度數位化。

（二）檔案電子化流通、保存與閱覽之統一

在檔案電子化後，舉凡流通、保存與閱覽的速度必然加快。在眾多格式下，如何達成互相流通以及未來仍可閱覽的功能，是現今必須解決的課題。是以須制訂一套標準的作業與管理程序，以確保檔案流通，保存與未來閱覽上的便利與一致性。

（三）資訊安全益形重要

網路駭客無孔不入，因此資訊安全至為重要。尤其是攸關政府業務之檔案，須防制有心人加以侵入與竄改，是以在加強檔管資訊數位化與流通化之時，更須切實做好資訊安全的把關工作。

（四）提升檔案之知識價值

展望未來，知識管理方興未艾，能夠有效利用檔案，創造檔案之知識，更能發揮檔案的價值。是以如何架構一套檔案管理的知識架構，以利檔案足以呈現為知識型態，以便於再利用，是一個必須正視的課題。

第六章：結論與建議

「全國檔案資訊系統計畫（民 92-95 年）」含括檔案目錄管理作業、機關檔案管理作業、國家檔案管理作業、電子檔案管理作業、檔案知識 管理作業、相關之安全防偽認證及線上申請付費作業等。本研究乃透過機關、民眾、廠商之問卷以及機關與廠商之訪談，得出以下之績效評估結論，並提出建議以供參考。

第一節　結論

茲根據 4,006 份機關問卷調查、10 份廠商問卷、13 家機關個案訪談、以及 5 家廠商個案訪談之結果，提出本研究之結論。因民眾問卷不多，較不具代表性，故不併入結論中。本研究依照策略方向、業務工作、資訊系統、人力資源、組織架構等五個構面，逐一說明如下：

一、策略方向

1、 由機關之角度認為檔案管理局之策略角色扮演的重要性百分比中，以提供檔管資訊軟體予各級機關使用，以及協助各級機關落實檔管規範之重要性較高。然而由廠商之角度，則以制訂全國檔案管理策略方向為最高，提供免費檔管軟體為最低，顯見兩者對檔案管理局角色之重大歧見。

2、 各級機關基於作業需求不同以及人力、物力資源的編制限制，致使

得各機關在資源面、流程面與業務工作面上有顯著差異。此點在檔案管理局在提供軟體或資源協助時，需要加以考量，也可以做為未來之研究方向。

3、經由訪談發現，各機關並不會充分使用檔案管理局免費提供之軟體之各項功能，視其原因，機關若因要付費使用軟體，則各機關對軟體之各項功能才會詳細考量其是否必要引入。因此，若能以「使用者付費」之觀點來切入，則能提升檔管系統之使用效率。

二、業務工作

1、在公權、公信、功能，使用四大構面中，以「功能」構面最受重視(33.4%)，重要性比重最高，「使用」次之。至於平衡計分卡四大構面的比重則較為平均，皆在 20%-30%之間。

2、針對各項業務工作，來探討可改善的方向。功能項目和公權項目為需要改善的兩項重點，其中功能項目中的輸出品質為最需要改善的項目，特別 是在效益層面中的輸出品質的改善，本研究建議宜列為管理上 80/20 法則中的重點項目，其待改善的比率高達 27.6%。其中應改善機關未能將永久保存檔案 全部數位化的現象。另者，亦宜改善本機關未能於調卷前先在線上查詢檔案相關資料的現象。至於公權項目，則需置重點於自發性的子項目。在學習成長構面，宜改 善各機關檔管經費、設備與人力不足的現象。

3、 就各機關辦理檔案影像掃描情形，目前各機關已數位化的檔案佔全部檔案之平均比率為 8.02%。其中，影像掃描之比率，各機關影像掃描 平均比率為 7.19%、各機關錄影音資料數位化平均比率為 1.10%。再者，各機關調閱已數位化之檔案占全部調閱檔案之比率平均為 7.99%，而各機關調 閱最近一年歸檔之檔案占全部調閱檔案之比率平均為 27.05%。引伸言之，各機關已數位化檔案占全部檔案比率，業已由民國 93 年的 4.7%增加至 95 年的 8.0%，增加的幅度達四成。

4、 基於相關檔案經費日益減少，以及需求並非齊質的情形下，各項檔案全面數位化的必要性以及解析度是否需要達到最高等級等作法，實有必要再加以考量。此點意見在訪談中亦獲得相當程度的迴響。

三、資訊系統

1、 各機關在檔案管理系統的滿意度在各分項上都是 “好操作” > “很有用” > “功能足” > “令人滿意”的。在各分項的滿意度中，以 “令人滿意” 為最低，表示使用者尚有許多未被滿足(unment demand)的需求存在，這亦可從 “功能足” 為相對較低之分項看出端倪。意味著檔案管理系統的功能都有再加強的需要，例如線上調閱或公文與檔案管理系統的整合連結等。

2、 調查結果顯示，各機關之公文管理系統的滿意度或高於檔案管理系統。其理由應有以下五點：

(1) 因為在調查中，高達 1,897 使用者均採用檔案管理局提供之檔管系統，約佔 40%，由此推定其使用檔案管理局所提供之「檔案目錄建檔軟體」。然而該軟體在檔案管理局的定義中並非完整的檔管系統，因此，功能的不完整確屬實情。

(2) 由業務面來看，因為公文管理系統，泰半運用於日常行政業務之所需，其系統之功能，項目比較能獲得多方面的關注與支援，歷經多次修正， 故其滿意度自然高於較少受到注目的檔案管理系統。由時間面來看，檔管業務係這幾年才發展，一般業務人員尚未全面完全熟悉檔管業務之所有規定，致使未能完全 接受檔管資訊系統功能。

(3) 研考會的公文管理系統已包括公文與檔管的整合，公文端的資料會自動帶過過來，因此檔管人員接受度比較高。而檔案目錄建檔軟體的公文資料，必須經由 XML 檔匯入或回溯檔案必須由檔管人員逐一鍵入，因此在資料整合不足。

(4) 案卷層級之案情摘要著錄，檔管人員希望由系統自動帶入案件資料，惟與相關規定立意不合，資訊系統僅提供空白欄位要求檔管人員著錄，就 造成檔管人員心裡的抗拒。

(5) 高達 3,453 使用者均屬全國統一性之軟體或系統，幾乎無客製化

之設計，對個別需求功能當然是無法滿足，檔案目錄建檔軟體查詢功能有限，不若公文管理系統 可兼顧兩者。

3、 就線上應用而言，各項相關業務效果仍待加強。其中各問項包括：(1) 機關同仁於線上申請調卷；(2) 機關網站與 NEAR 網站連結，提供民眾查詢；(3) 民眾於網路申請機關之檔案應用等，均未達滿意。表示在資訊化之後，各機關仍只停留在內部流程，而未延伸至線上應用。宜加強 NEAR 網站之推動及宣導。

四、人力資源

1、 就各機關的檔案管理資源方面，資源均是不足。相對於設備經費與經驗而言，又以人力不足最為嚴重。代表在檔案管理需求日增、業務大量擴充 （例如檔管作業資訊化前，每月調閱檔案件數平均 37 件，檔管作業資訊化後，每月調閱檔案件數平均 52 件，增加 41% 強）的情況之下，所需要的檔管人力卻囿 於法令或行政人員編制的限制無法相對增加，使得人力相對不足。

五、組織/架構

1、 就資料包絡分析模型的技術效率值得知，無論是公權、公信、功能使用的分類方式，或者是平衡計分卡的使用者構面、效益構面、學習成長構 面、作業流程構面，均呈現出中央層級的效率高於地方

層級的現象。且無論在中央或地方，皆呈現出一級單位的效率高於二級單位，乃至於三級單位，以及四級單 位。明顯的呈現出效率的「強幹弱枝」現象。或可從中央機關通常握有較龐大的人力物力資源，以及執法上的方便性加以其人員素質通常高於地方素質（因為人員多 喜歡調往位居城市地區的中央單位，而不願前往偏遠地區的地方單位，導致於中央地方的效率明顯高於地方機關。）再由行政機關、事業機關、學校的技術效率來分 析，明顯呈現出行政機關與事業機關的效率無分軒輊的現象，而兩者又明顯高於學校機關的情形，推其因可能是學校教育體系多半以教學和研究為重，反而忽略了檔 案管理的保存與管理。

2、基於行政事業機關的效率值最高，其中又以金融事業機構和醫療衛生機構較高，其理由或與金融機構較具制度化以及衛生機構人員素質較高有關。此一結果亦可在行政機關中的財稅行政與經建行政的效率較高得見，有異曲同工之妙。此又與台灣向以經濟立國的政策方向相一致。

總而言之，根據本計畫問卷調查及訪談後結果，對於「全國檔案資訊系統計畫」之執行成效評估如下：

1、配合政府組織改造，辦理先期準備作業：檔案管理局業已辦理相關組織調查，積極從事先期準備無誤，此一子項績效良好。

2、制訂法規：檔案管理局業已於民國 91 年制訂「機關檔案管理資訊化作業要點」並於民國 94 年 8 月 24 日修訂附加數位內容作業規範，頗具成效。

3、成立檔案資訊諮詢委員會，廣納專家建言：就目前的諮詢委員會業已發揮協助法規制訂功能，現階段已對台北市機關進行輔導，未來可進一步擴大成立「檔案業務生產力提升團」，以提升執行績效。

4、建立及推動民眾查詢檔案單一窗口：即 NEAR 網站，執行績效尚可，民眾滿意度待加強。

5、建立、推動及輔導機關檔案管理作業資訊化：此一子項目的績效卓著，如「金檔獎」的舉辦，以及提供相關資訊化業務的諮詢，成效優異。

6、建立國家檔案管理資訊作業體系：檔案管理局業已收集 9921 地震、228 事件國家檔案、美麗島事件檔案與國民大會檔案，可供國家檔案管理人員查詢與檢索，達成應有績效。

7、建立國家檔案數位化典藏：同上，業已收集典藏 921 地震、228 事件國家檔案、美麗島事件檔案與國民大會檔案，並創造永久檔案數位化保存規範，績效良好。

8、推動文檔合一改造作業系統：檔案管理局已建置電子公文檔案管理系統，並供各級機關移轉使用，成為文檔合一改造流程之典範，績效卓著。

第二節　建議

茲針對上面各項檢討與待改進事項，提到必要的建議事項如下：

一、策略方面：

1、「集中光束，璀璨光芒」，市場區隔化(Segamentation)乃是行銷管理之通則，在檔案管理局規劃策略方向或提供各種服務與訓 練時亦然。基於檔案管理局及各級機關經費日漸短絀之情形下，檔案管理局宜在策略重點處，採取攻勢，投入較多資源；至於其他方面，則以採取守勢、投入較少資 源、滿足必要之需求即可。同時，亦可就廣度與深度之涵蓋程度加以考量，藉以集中資源之使用，發揮璀璨光芒之成效。尤有甚者，倘若存在尚未彙送檔案目錄之機 關，亦需進一步瞭解，甘冒被處罰之風險，其背後真正的原因，以進行輔導。

2、「策略明燈，指引方向」，根據策略方面檔案管理局之策略角色之問卷結果，茲建議成立「檔管業務生產力提升團隊」之專家顧問團隊，針對 不同的檔管服務需求的市場區隔，藉以進行不同內涵的服務，進而長期接受各級機關之申請，針對各級機關實地進行檔款業務績效診斷，具體提出興革意見，並適時 提供必要的檔管資訊軟體，以輔導各級機關落實推動之。在此時，檔案管理局更宜掌握與檔管績效高度攸關的關鍵因素，作為經營策略調控之依據，並據此重新調整 工作焦點。

3、「標竿典範，快速學習」，推動鄰近區域或相同性質的機關進行檔案業務聯盟，以擴大「標竿學習」的效果。

二、業務工作方面：

1、「原則制訂，綱舉目張」，基於任何檔案均有其使用上的生命週期與價值，因此，檔案管理局需要妥為界定各種檔案之生命週期長短，以利檔案管理局制訂規範，進而成為各級機關在蒐集相關檔案時之重要參考依據。

2、「獨特優點，廣泛告知」，茲建議宜多宣導檔案管理局在各項資訊化業務之理念與服務，例如全國檔案目錄查詢網等。須強化宣導檔案影像掃描 之具體優點與未來方便性，並提供必要的掃描經驗支援分享，以提高各機關之檔案影像掃描意願。當然，更須深思檔案生命週期問題，而不宜全面推行影像檔案數位 化。而是應慎選真正重要的檔案，進行數位化工程。同時，建立數位化使用之標準，亦即選用合適的解析度水平，而非最高解析度，以避免資源運用上的浪費無效率 之情事。

3、「工欲善其事，必先利其器」，在檔管業務需求大量增加的前提下，茲建議協助規劃各機關人力、物力與經費上的配合性資源。需加強宣導永久保存檔案之價值，並儘快數位化以利保存與資料流通。再者，應宣導機關同仁於線上查詢檔案相關資料之便利性。

三、資訊系統方面：

1、「他山之石，可以攻錯」，茲建議應啟動「學習計畫」專案，分別從系統制度面、設計面、以及系統操作層面分別入手，學習其他系統的優點，確實瞭解檔案管理系統各項功能介面的充足程度，仔細比較系統間的各項優點與缺點，以進一步探究影響實施成效之具體原因。

2、「建立習慣，化為行動」，茲建議宣導各機關鼓勵同仁線上應用查詢檔管資料，並推動在相關支援應用軟體的設計與操作，以建立同仁之使用習慣。並於一定期間後，再行追蹤此事件之績效，並依績效高低給予獎勵，期能達致「勉強成習慣、習慣成自然、自然就當然」的效果。

3、「行銷導向，滿足顧客」，對機關而言，在提供免費軟體時，應考量不同型態機關的需求不同，亦即須了解對方的需求所在，再提供合宜的軟體 功能設計，方能將資源做最有效之運用。所以推動公文與檔案資訊系統合一之時，應考量不同規模、業務類型或作業流程上之不同，規範不同之方式。對民眾應用而 言，為了提升民眾應用的意願以及檔案的價值，唯有切實瞭解民眾需求，建立特色，滿足民眾上網所須，可採用主題式蒐集檔案，預先設定相關主題，主動向相關機 關徵集檔案，跨越「資料倉儲(data warehouse)」，進行「檔案倉儲」，以在未來彙整成為各項主題，提供民眾有興趣

的檔案應用。

4、「法令親切，易於熟知」，機關檔案管理資訊化作業重點之內容完整且充實，除正式公告之版本外，似宜增列較淺顯易懂的通俗版本，以利檔管人員與民眾之閱讀，並進而提高法令之流通與瞭解程度。教育訓練有助於各機關檔管人員對法規之瞭解。

四、人力資源方面

1、「巧婦難為無米之炊」，檔管人員經驗尚適足，教育訓練問卷調查結果的質與量，亦已滿足需求，所欠缺的乃是檔管人員人力數量。故建議在不 影響機關業務工作推動的前提下，給予必要的在職教育訓練，適度進行工作豐富化之工程，使其他非檔管人員可以瞭解甚至支援檔案管理業務。若果能影響機關在長 期上適度增加檔管人員的編制，更能有利檔管工作之推動。

2、「瞭解素質，建立需求」，可透過研究調查計畫，針對各級機關檔案人員人力現況進行素質調查，了解其人才背景、年資、專長與技能成長情形，據以找出不同之需求，進而發展出合宜、差異化的教育訓練計畫。

3、「快樂能使工作加分」，在制度面須考量資訊部門與檔管部門的充分合作間距，塑造和諧的工作環境，使資訊人員樂於支援檔管人員，甚至彼此合作，共同促進檔案資訊化業務的推行。

五、組織架構方面

1、「母雞帶小雞，機關樂升級」，基於技術效率結果顯示，中央機關優於地方機關，一級機關優於二、三級機關，再優於四級機關。茲建議上級機關宜重點推動此一項目，切實輔導落實檔管機關業務之推行，並追蹤下級機關定期回報推動績效，且提供必要的改善建議與資源協助。

2、「市場作區隔，訓練績效高」，基於目前強幹弱枝的效率現象。是以中央機關對地方機關再進行教育訓練之行，更需要界定市場區隔，針對各地方機關之實際需要，以及受訓練的意願切實區分，並藉之以投入不同的教育資源，以免浪費珍貴的教育資源。

在上述建議事項中，更可細分為短、中、長期建議三者，茲扼要說明如下：

一、短期建議：針對目前已表現良好的項目，一年之內可以更落實者。

1、啟動「學習計畫」專案，比較檔管相關系統間的各項優點與缺點，以進一步探究影響實施成效之具體原因。

2、推動上級機關指導下級機關落實推動檔管業務效率提升之工作。

3、成立「檔管業務生產力提升團隊」。

二、中期建議：針對現有業務，可更新策略，以改善成效者。

1、加強宣導永久保存數位化檔案之價值。數位內容等乃我國未來之重點方向，宜列為未來研究方向，再深入研究。

2、鼓勵與推動各機關內部同仁與外部民眾線上查詢檔案資訊。

3、瞭解機關之不同需求，俾利分不同需求型態提供或移轉建置公文檔管軟體。

4、成立檔案格式保存中心，以利在多年後仍能達到資料之閱讀。

5、針對民眾有興趣之主題進行調查，建立檔案倉儲，以加深檔案之價值與知識應用。

三、長期建議：長期在法令、制度上的更動。

1、誘導各級機關進行檔管工作豐富化工程，吸引其他非檔案管理人員瞭解檔管業務，進而支援檔管業務。

2、導正機關內的資訊人員與檔管人員合作，使能協助檔管業務之推行。

3、影響各機關在檔管人力、物力與經費投注，以強化各機關之檔案管理能力。

致謝：本研究特別感謝國立台灣科技大學資訊管理學系周子銓教授及其學生在訪談與撰稿上的大力協助，使得本研究得以順利進行訪談與報告成果呈現。

參考資料

一、中英文參考資料

1. 吳琮璠、謝清佳，資訊管理—理論與實務，智勝，民國八十九年。
2. 高強、黃旭男、Toshiyuki Sueyoshi，管理績效評估：資料包絡分析法，台北市：華泰文化事業公司，民國 92 年。
3. 曾真真、高子荃、何雍慶，以平衡計分卡觀點探討業務體系、人力資本對壽險經營績效之影響，交大管理學報，第 25 卷第 1 期，頁 179-204，民國 94 年。
4. 洪維河、江東亮、張睿誥，市場結構與組織特性對醫院營運效率之影響，管理學報，第 22 卷第 2 期，頁 191-203，民國 94 年。
5. 陳澤義，服務管理，華泰文化，民國九十四年。
6. 陳澤義、陳啟斌，企業診斷與績效評估平衡計分卡之應用，華泰文化，民國九十五年。
7. 檔案管理局，九十三年全國各機關檔案管理作業資訊化情形調查案，檔案管理局，民國 93 年 9 月。
8. 檔案管理局，檔案管理資訊系統認證機制之研究，檔案管理局，民國 94 年

二、英文參考資料

1. Aly, H. Y. R. Grabowski, C. Pasurka, and Rangan, N., “Technical, Scale, and Allocative Efficiencies in U. S. Banking: And Empirical

Investigation," The Review of Economics and statistics, 1990 Vol. 72, No. 2, pp. 211-218

2. Banker, R.D., A. Charnes, and W.W. Cooper, "Some Models for Estimation of Technical and Scale Inefficiencies in Data Envelopment Analysis," Management Science, 1984, 30(9): 1078-1092.

3. Banker, R.D.and Morey, R. C., "The Use of Categorical Variables in Data Envelopment Analysis," Management Science, 1986, Vol. 12, pp. 40-72.

4. Beach, L. R., and Mitchell, T. R., Image Theory, the Unifying Perspective, L. R. Beach,, ed. Decision Making in the Workplace: A Unified Perspective, Lawrence Erlbaum Associates, Mahwah, NJ, 1996, pp. 1-20.

5. Boussofiance, A., R.D. Dyson, and E. Thanassoulis, "Applied Data Envelopment Analysis," European Journal of Operational Research, 1991, 52(1): 1-15.

6. Brown, M. G. and Svenson, R. A. "Measuring R&D Productivity," Research-Technology Management, Vol. 31, No. 4, July/August 1988, pp.11-15.

7. Carroll, S. J. & Schneir, C. E., Performance Appraisal and Review System, Sciit, Foresman and Company, 1982, 2-3.

8. Caves, D., Christensen, L., and Diewert, E., " The Economic Theory of Index Numbers and the Measurement of Input, Outout, and Productivity," Econometrica, 1982, Vol.50, No. 6, pp.1393-1414.
9. Charnes, A., W. Cooper and Eddie Rhodes," Measuring the efficiency of decision and making units", European Journal of Operational Research, 1978, Vol.2. pp.429-444.
10. Charnes, A., W. W. Cooper, and E. Rhodes, "Measuring the Efficiency of Decision Making Units," European Journal of Operational Research, 1978, 2(6), 429-444.
11. Charnes, A., W.W. Cooper, A.Y. Lewin, R.C. Morey, and J. Rousseau, "Sensitivity and Stability Analysis in DEA," Annals of Operations Research, 1985, 2(1): 139-156.
12. Charnes, A., W.W. Cooper, and E. Rhodes, "Measuring the Efficiency of Decision Making Units," European Journal of Operational Research, 1978, 2(6): 429-444.
13. Charnes, A., W.W. Cooper, and R.M. Thrall, "A Structure for Classifying and Characterizing Efficiency in Data Envelopment Analysis," Journal of Productivity Analysis, 1991, 2(2): 197-237.
14. Chen, Tser-yieth and Tsai-lien Yeh, "A Study of Efficiency Evaluation in Taiwan's Banks," International Journal of Service

Industry Management, 1998 9(5): 402-415.

15. Chen, Tser-yieth, “A Study of Cost Efficiency and Privatization in Taiwan’s Banks: The Impact of the Asian Financial Crisis,” Services Industries Journal, 2004, 24(5), accepted and forthcoming.

16. Chen, Tser-yieth, “An Assessment of Technical Efficiency and Cross Efficiency in Taiwan’s Electricity Distribution Sector,” European Journal of Operational Research, 2002, 137(2): 421-433.

17. Chen, Tser-yieth, “Measuring Firm Performance with DEA and Prior Information in Taiwan’s Banks,” Applied Economics Letters, 2002, 9(3): 201-204.

18. Chen, Tser-yieth, “Measuring Operation, Market and Financial Efficiency in the Measurement of Taiwan’s Banks,” Services Marketing Quarterly, 2002, 24(2): 15-28.

19. Davis, F. D., “Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology,” MIS Quarterly, 1989,Vol. 13, pp.319-339.

20. Davis, F. D., Bagozzi, R. P. and Warshaw, P. R., “User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models,” Management Science, 1989, Vol. 35, pp. 982-1002.

21. DeLone, W. H., and McLean, E. R., “Information Systems Success:

The Quest for the Dependent Variable," Information Systems Research, 1992, Vol.3, 1, 60-95.

22.DeLone, W. H., and McLean, E. R., "The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update," Journal of Management Information Systems, 2003, Vol.19, 4, 9- 30.

23.Farrell, M. J. , "The measurement of productive efficiency," Journal of the Royal Statistical Society, 1957, 120(3), 253-281.

24.Fishbein, M., and Ajzen, I., Beliefs, Attitude, Intention and Behavior: An Introduction to Theory and Research, Philippines: Addison-Wesley Publishing Company,1975.

25.French, J. R. P., and Raven, B., The Base of Social Power, D. Cartwright, ed. Studies in Social Power, Institute for Social Research, Ann Arbor, MI, 1959, pp. 150-167.

26.Goodhue, D. L., and Thompson, R. L. , "Task-Technology Fit and Individual Performance," MIS Quarterly, 1995, Vol. 19, 2, , pp. 213-236.

27.Hartwick, J., and Barki, H., "Explaining th eRole of User Participation in Information System Use," Management Science, 1994, Vol. 40, pp.440-465.

28.Holbrook, Morris B., "An Axiology of Services in the Consumption

Experience," The Nature of Customer Value, 1994, pp.22-71, in Service Quality: New Directions in Theory and Practice, Rust, Roland T. and Richard L Oliver,(Eds.), Newbury Park, C.A.: Sage.

29.Kaplan, R.S. and Norton, D.P., "Putting the Balanced Scorecard to Work," Harvard Business Review, Sep-Oct, 1993, Vol. 71, No. 5, pp.139-147.

30.Kotler, Phillips, "Analysis, Planning, Implementation, and Control," Marketing Management, 9-th ed., Prentice Hall. 1996.

31.Lebas, Michel J., "Performance Measurement and Performance Management," International Journal of Production Economics, 1995, No.41, pp.23-35.

32.Leonard-Barton, D., and Deschamps, I., "Managerial Influence in the Implementation of New Technology," Management Science, 1988, Vol. 34, pp. 1252-1265.

33.Lewin, A. Y. and Minton, J.W., "Determining Organizational Effectiveness: Another Look, and an Agenda for Research," Management Science, 1986, Vol. 32, No.5, pp. 514-538.

34.Mason, R. O., "Measuring Information Output: A Communication Systems Approach," Information and Management, 1978, 1, 5, 219-234.

35.McCulure, Richard H. and Wells, Charles E., "A Mathematical

Programming Model for Faculty Course Assignments," Decision Science, 1984, Vol.15, No. 3,pp.409-420.

36.Miles, R. E. and C. C. Snow, Organizational Strategy, Structure and Process, McGraw-Hill, New York, 1978.

37.Moore, G. C., and Benbasat, I., "Development of an Instrument to Measure the Perceptions of Adopting an Information Technology Innovation," Information Systems Research, 1991, Vol. 2, pp. 192-222.

38.Norman, Michael and Barry Stoker, Data Envelopment Analysis-The Assessment of Performance, John Wiley & Sons, 1991.

39.Oliver, Richard L.(1999), Value As Excellence in the Consumption Experience, pp.43-62, in Consumer Value, A Framework for Analysis and Research, Morris Holbrook, Eds., London and New York: Routledge. "

40.Parasuraman, A, Zeithaml, V. A., and Berry, L., SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," Journal of Retaining, 1988, Vol. 64, No. 1, pp. 12-40.

41.Pitt, L. F., Watson, R. T., and Kavan, C. B., "Service Quality: A Measure of Information Systems Effectiveness," MIS Quarterly, 1995, pp.173-187.

42. Richins, M.L. and D, Scott (1992), “Materialism as a Consumer Value: Measure and Its Measurement: Scale Development and Validation,” Journal of Consumer Research, 19:102-110.

43. Schultz, R.L., Slevin, D.P., and Pinto, J.K., “Strategy and Tactics in a Process Model of Project Implementation,” Interfaces, Vol. 17, No. 3, May/Jun. 1987, pp.34-46.

44. Seddon, P. B., Staples, S., Patnayakuni, R., and Bowtell, M., “Dimensions of Information Systems Success,” Communication of the Association for Information Systems, 1999.

45. Shannon, C. E., and Weaver, W., The Mathematical Theory of Communication, Urbana, IL: University of Illinois Press, 1949.

46. Sheth, J.N., B.I. Newman and B.L. Gross (1991),”Why We Buy What We Buy: A Theory of Consumption Value,” Journal of Business Research, 22: 159-170.

47. Solomon, M.R. (1999), Consumer Behavior, 4th edition. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall, Inc.

48. Szilagyi, jr., A. D., Management and Performance, New Jersey: Scott Foresman and Company, 1984.

49. Venkatesh V., and Davis, F. D. (2000), “A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field

Studies," Managem Science, Vol. 46, pp. 186-204.

50.Venkatesh V., and Davis, F. D., "A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies," Management Science, 2000, Vol. 46, No. 2, pp. 186-204.

51.Venkatesh, V., "Creation of Favorable User Perceptions: Exploring the Role of Intrinsic Motivation," Decision Science, 1999, Vol. 27, pp. 451-481.Vessey, I., "Cognitive Fit: A Theory-Based Analysis of the Graphs Versus Tables Literature," Decision Science, 1991, Vol. 22, pp. 219-240.

52.Warshaw, P. R., "A New Model for Predicting Behavior Intentions: An Alternative to Fishbein," Journal of Marketing Research, 1980, Vol. 17, pp. 153-172

附錄一　全國檔案資訊系統計畫之機關問卷

諸位檔案管理先進，您好：

檔案管理局（以下簡稱檔管局）於 92 年起推動全國檔案資訊系統計畫，研訂檔案管理法規，建置檔案目錄建檔軟體、檔案目錄檢測軟體、檔案目錄匯送軟體、全國檔案目錄查詢網，推動公文與檔案整合等。為深入瞭解該計畫實施現況及各機關資訊化問題，特辦理本次調查，期藉由調查結果，提升未來服務品質，懇請惠予協助。請檔案管理人員填寫，若有需要，則請資訊人員協助。本資料僅

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. 機關總人數：_____人（含正職與約聘人員）
5. 本機關 94、95、96 年度檔管資訊化經費分別為_____萬元、_____萬元、_____萬元
6. 您是　□檔管人員 □資訊人員 □其他_____
7. 機關層級：□中央一級 □中央二級 □中央三級 □中央四級 □地方一級 □地方二級 □地方三級
8. 本機關在檔管作業資訊化之前，每月調閱檔案平均約_____件；資訊化之後，約_____件
9. 本機關在檔管作業資訊化之前，調閱一個檔案平均約_____工作天；資訊化之後，約_____工作天
10. 本機關的**公文管理系統**：　□未具備 或 □已具備，系統名稱：_____

(a)若已具備，來源為(可複選)　□自行開發 □委外開發，廠商名稱_____、_____
□行政院研考會提供 □上級提供，上級機關名稱_____
□其他_____
(b)本機關公文系統**好操作**：□非常同意 □同意 □有點同意 □有點不同意 □不同意 □非常不同意
(c)本機關公文系統**功能足**：□非常同意 □同意 □有點同意 □有點不同意 □不同意 □非常不同意
(d)本機關公文系統**很有用**：□非常同意 □同意 □有點同意 □有點不同意 □不同意 □非常不同意
(e)本機關公文系統**令人滿意**：□非常同意 □同意 □有點同意 □有點不同意 □不同意 □非常不同意

11. 本機關的**檔案管理系統**：　□未具備 或 □已具備，系統名稱：_____

（勾選「未具備」檔案管理系統者，請以 貴機關所使用之目錄建檔軟體做為以下各題填答依據）
(a)本機關檔管系統為(可複選)　□自行開發 □委外開發，廠商名稱_____、_____
□檔管局提供 □上級提供，上級機關名稱_____
□其他_____
(b)本機關檔管系統**好操作**：□非常同意 □同意 □有點同意 □有點不同意 □不同意 □非常不同意
(c)本機關檔管系統**功能足**：□非常同意 □同意 □有點同意 □有點不同意 □不同意 □非常不同意
(d)本機關檔管系統**很有用**：□非常同意 □同意 □有點同意 □有點不同意 □不同意 □非常不同意
(e)本機關檔管系統**令人滿意**：□非常同意 □同意 □有點同意 □有點不同意 □不同意 □非常不同意

12. 本機關的**檔案管理資源**
(a)本機關**檔管經費**適足：　□非常同意 □同意 □有點同意 □有點不同意 □不同意 □非常不同意
(b)本機關**檔管設備**適足：　□非常同意 □同意 □有點同意 □有點不同意 □不同意 □非常不同意
(c)本機關**檔管人力**足：　□非常同意 □同意 □有點同意 □有點不同意 □不同意 □非常不同意
(d)檔管人員**檔管經驗**足：　□非常同意 □同意 □有點同意 □有點不同意 □不同意 □非常不同意

□ 公權力目標

		非常同意	同意	有點同意	有點不同意	不同意	非常不同意
1.	(a)本機關必須依檔案法及相關規定使用檔案管理系統	6	5	4	3	2	1
	(b)本機關被上級機關或相關機關強制要求使用檔案管理系統	6	5	4	3	2	1
2.	本機關使用之檔案管理系統符合檔案法及相關規定的要求	6	5	4	3	2	1
3.	(a)本機關應適度辦理檔案影像掃描	6	5	4	3	2	1
	(b)在本機關中，已數位化(如影像掃描、錄影音資料數位化等)的檔案占全部檔案之比率_____%。其中，已數位化影像掃描之比率為 _____%、錄影音資料數位化之比率為 _____%、其他數位化之比率為 _____%						
	(c)在本機關中，調閱已數位化之檔案占全部調閱檔案之比率 _____%						
	(d)在本機關中，調閱最近一年歸檔之檔案占全部調閱檔案之比率_____%						
4.	(a)本機關已定期做檔案備份	6	5	4	3	2	1
	(b)本機關之備份檔案已異地存放保管	6	5	4	3	2	1
	(c)本機關已定期做備份檔案復原練習，以確認備份資料之有效性	6	5	4	3	2	1
5.	(a)本機關經常宣導檔案管理業務之重要性	6	5	4	3	2	1
	(b)本機關檔管人員均願意主動參加檔管教育訓練	6	5	4	3	2	1
6.	我的主管會強制要求我使用檔案管理系統	6	5	4	3	2	1
7.	(a)組織內的人員認為我應該使用檔案管理系統	6	5	4	3	2	1
	(b)組織內的人員對於我使用檔案管理系統的行為相當有影響力	6	5	4	3	2	1

❑ 公信力目標	非常同意	同意	有點同意	有點不同意	不同意	非常不同意
1. 本機關公文系統與檔案管理系統已能完善地整合	6	5	4	3	2	1
2. 民眾可於網路申請本機關之檔案應用業務	6	5	4	3	2	1
3. (a)檔案管理系統可產生對本機關或民眾有用的資訊	6	5	4	3	2	1
(b)檔案管理系統可產生值得本機關或民眾信任的資訊	6	5	4	3	2	1
4. (a)檔案管理系統可降低本機關的檔管行政作業成本	6	5	4	3	2	1
(b)檔案管理系統可提升本機關的檔案管理及應用的品質	6	5	4	3	2	1
5. 檔案管理系統可提升本機關檔案資料的正確性	6	5	4	3	2	1
6. 本機關之檔案管理系統具有完整的權限控管	6	5	4	3	2	1
7. 本機關之機關檔案管理具有良好的作業標準化程度	6	5	4	3	2	1
8. 本機關之檔案管理系統回應運度很快	6	5	4	3	2	1
9. 本機關之檔案管理系統的報表令人容易瞭解	6	5	4	3	2	1
10. 本機關之檔案管理系統是很令人信賴的	6	5	4	3	2	1
11. (a)本機關檔管人員具備**檔案管理專業知能**	6	5	4	3	2	1
(b)本機關檔管人員具備**資訊相關專業知能**	6	5	4	3	2	1
12. (a)本機關檔管人員經常接受**資訊專業**相關之訓練課程，平均一年_____次	6	5	4	3	2	1
(b)本機關檔管人員經常接受**檔案管理專業**相關之訓練課程，平均一年_____次	6	5	4	3	2	1
13. 本機關經核准之檢調申請，檔管人員可提供即時的調卷服務，平均可於_____日完成	6	5	4	3	2	1
14. (a)本機關中有使用檔案管理系統的成員會獲得較高的評價	6	5	4	3	2	1
(b)本機關中有使用檔案管理系統的成員被認為是較有能力的一群	6	5	4	3	2	1

❑ 資訊功能目標	非常同意	同意	有點同意	有點不同意	不同意	非常不同意
1. 本機關之永久保存檔案已全部數位化	6	5	4	3	2	1
2. (a)本機關已完成大多數(90%以上)回溯檔案目錄建檔作業	6	5	4	3	2	1
(b)本機關已定期辦理檔案目錄彙送作業	6	5	4	3	2	1
3. 本機關的網站可連接 NEAR 網站，提供民眾查詢檔案服務	6	5	4	3	2	1
4. (a)本機關同仁可進行線上申請調卷	6	5	4	3	2	1
(b)本機關同仁調卷前會先於線上查詢檔案相關資料（如文號、檔號）	6	5	4	3	2	1
5. 使用檔案管理系統可提升本機關的檔管作業效率	6	5	4	3	2	1
6. (a)本機關檔案管理系統可供各項檔管統計報表	6	5	4	3	2	1
(b)使用檔案管理系統可促使本機關之檔案全文與附件得以完整呈現	6	5	4	3	2	1
7. 本機關鼓勵檔管人員從事資訊知能之在職進修	6	5	4	3	2	1
8. (a)本機關檔管人員與其他業務承辦人員定期或不定期進行工作輪調	6	5	4	3	2	1
(b)本機關檔管人員工作調整時會辦理工作交接	6	5	4	3	2	1
(c)本機關檔管人員多數時間(60%以上)是在處理檔案工作	6	5	4	3	2	1
9. (a)檔管業務經由檔案管理系統處理後，對我的工作更有幫助	6	5	4	3	2	1
(b)檔案管理系統對我的工作而言是重要的	6	5	4	3	2	1
(c)檔案管理系統對我的工作而言是高度相關的	6	5	4	3	2	1
10. 檔案管理系統的執行結果對我而言是易於瞭解的	6	5	4	3	2	1
11. 我可以從檔案管理系統得到正確的輸出結果	6	5	4	3	2	1
12. (a)我很容易向其他人說明檔案管理系統的執行結果	6	5	4	3	2	1
(b)我很容易向其他人解釋使用檔案管理系統的好處	6	5	4	3	2	1
13. 我對檔案管理系統執行的績效十分滿意	6	5	4	3	2	1
14. (a)使用檔案管理系統可以使我在工作上產生具有創意的想法	6	5	4	3	2	1
(b)使用檔案管理系統可以使我獲得學習成長的經驗	6	5	4	3	2	1

❑ 資訊使用滿意目標	非常同意	同意	有點同意	有點不同意	不同意	非常不同意
1. (a)使用檔案管理系統可以改善我的工作績效表現	6	5	4	3	2	1
(b)使用檔案管理系統可以提升我的工作效率或生產力	6	5	4	3	2	1
2. (a)我清楚瞭解本機關之檔案管理系統是如何操作的	6	5	4	3	2	1
(b)檔案管理系統的操作對我而言是容易的	6	5	4	3	2	1
3. 我喜歡使用檔案管理系統協助我辦理檔管工作	6	5	4	3	2	1
4. 如果改善檔案管理系統的操作介面，我會更願意使用它	6	5	4	3	2	1
5. (a)如果可能的話，我不願意再使用本機關現有的檔案管理系統	6	5	4	3	2	1
(b)我喜歡繼續使用現有的檔案管理系統，不願意停止使用它	6	5	4	3	2	1
(c)我喜歡使用現有的檔案管理系統，不願意更換它	6	5	4	3	2	1
6. (a)我對檔管局提供之**檔案目錄建檔軟體**覺得滿意	6	5	4	3	2	1
(b)我對檔管局提供之**檔案目錄檢調軟體**覺得滿意	6	5	4	3	2	1
(c)我對檔管局提供之**檔案目錄彙送軟體**覺得滿意	6	5	4	3	2	1
(d)我對檔管局提供之**全國檔案目錄查詢網(NEAR)**覺得滿意	6	5	4	3	2	1
(e)我知道檔案管理局提供的**檔案資訊諮詢服務中心**（電話：02-27758844，02-27758855）	6	5	4	3	2	1
(f)我對檔管局檔案資訊諮詢服務中心人員之**服務態度**感到滿意	6	5	4	3	2	1
(g)我對檔管局檔案資訊諮詢服務中心人員之**處理結果**感到滿意	6	5	4	3	2	1
7. (a)檔案管理系統的功能比我原先預期的還要好	6	5	4	3	2	1
(b)使用檔案管理系統的感覺與經驗比我原先預期的還要好	6	5	4	3	2	1
(c)整體而言，檔案管理系統已達到我心中的期望	6	5	4	3	2	1

整體觀點

1. (a)本機關會正式或非正式提供意見供檔管局制定相關**法規**之參考 6 5 4 3 2 1
   (b)本機關會正式或非正式提供意見供檔管局制定相關**政策**之參考 6 5 4 3 2 1
   (c)本機關在建立檔管制度時，會徵詢檔管局的意見 6 5 4 3 2 1
   (d)本機關在制定檔管系統相關規格時，會徵詢檔管局的意見 6 5 4 3 2 1
2. 您認為對貴機關而言，在檔案資訊系統整體績效中，下列四個**績效管理目標**各應占的重要性百分比為何？（總分為 100%）
   (1)達成檔案資訊使用者之滿意_____%；(2)達到協助檔案管理作業之功能_____%
   (3)滿足政府資訊發佈之公信力_____%；(4)貫徹檔案法依法行政之公權力_____%
3. 您認為對貴機關而言，在檔案資訊系統整體績效中，下列四個**績效評估項目**各應占的重要性百分比為何？ （總分為 100%）
   (1)檔管系統之目標效益_____%； (2)檔管系統之使用者滿意_____%；
   (3)檔管系統之作業效率_____%； (4)系統人員之學習與成長_____%
4. 您認為檔管局的各項檔案資訊化教育訓練課程應占的百分比為何？（總分為 100%）
   (1)機關檔案資訊化作業要點課程_____% (2)檔管資訊化課程_____%
   (3)檔案目錄連檔軟體課程_____% (4)一般資訊管理課程_____%
5. 本機關之檔案管理整體績效表現中，來自本機關的努力占 _____%，來自檔管局的協助占 _____%，來自廠商或其他機關的協助占 _____%（總分為 100%）
6. 您認為檔管局在全國檔案管理業務中，下列五個策略角色各應扮演的重要性百分比為何？（總分為 100%）
   (1)制訂全國檔案管理策略方向 _____% (2)協助機關落實檔案管理規定 _____%
   (3)督促各機關之檔案管理績效 _____% (4)分析檔案管理技術之趨勢 _____%
   (5)提供檔案管理資訊軟體予機關使用_____%
7. 依據您的看法，檔案管理局對本機關所帶來的最大幫助是？

8. 您認為在檔案業務資訊化之後，電子檔案可以如何再充分利用?

附錄二　全國檔案資訊系統計畫之機關問卷編碼簿

題號	Excel 欄位	SPSS 欄位	問卷題項	選項數值說明
機關基本資料				
	A	no	流水號	
1	B	id	機關代碼	10 碼，無者免填
2	C	name	機關名稱	照 key
	D	idlast	機關代碼最後 1 碼	A 一般行政　B 外交領 C 軍警行政　D 財稅行 E 文教行政　F 司法行 G 經建行政　H 交通行 I 衛生行政　J 社會福 K 縣(市)級生產事業機構 L 一般生產事業機構 M 交通事業機構 N 金融事業機構 P 衛生醫療機構 Q 大學(獨立)　R 專科 S 軍校　T 警校 U 高中　V 高職 W 特殊學校　X 國中 Y 國小　Z 幼稚園
	E	type	機關類型	1 行政機關 2 事業機構 3 學校 4 其他
	F	idfirst	機關代碼第 1 碼	
	G	id1_3	機關代碼前 3 碼	
	H	local	機關類型	2 中央 4 地方
	I	levelnew	新機關層級	1 中央一級 2 中央二級 3 中央三級 4 中央四級 5 地方一級 6 地方二級 7 地方三級
3	J	place	機關所在地 (含縣市)	1 基隆市 2 台北市 3 台北縣 4 桃園縣 5 新竹縣 6 新竹市 7 苗栗縣 8 台中縣 9 台中市 10 南投縣 11 彰化縣 12 雲林縣 13 嘉義縣 14 嘉義市 15 台南縣 16 台南市 17 高雄縣 18 高雄市

題號	Excel 欄位	SPSS 欄位	問卷題項	選項數值說明
				19 屏東縣 20 宜蘭縣 21 花蓮縣 22 台東縣 23 澎湖縣 24 金門縣 25 連江縣
4	K	emp	機關總人數	照 key
	L	empR	機關總人數 Rank	120 人以下 221~40 人 341~60 人 461~100 人 5101~200 人 6201~400 人 7401 人以上
5	M	budget94	本機關 94 年度檔管資訊化經費	照 key
	N	bud94R	94 年度檔管資訊化經費 Rank	10 萬元 20.0001~10 萬元 310.0001~20 萬元 420.0001~30 萬元 530.0001~40 萬元 640.0001~50 萬元 750.0001 萬元以上
	O	budget95	本機關 95 年度檔管資訊化經費	照 key
	P	bud95R	95 年度檔管資訊化經費 Rank	10 萬元 20.0001~10 萬元 310.0001~20 萬元 420.0001~30 萬元 530.0001~40 萬元 640.0001~50 萬元 750.0001 萬元以上
	Q	budget96	本機關 96 年度檔管資訊化經費	照 key
	R	bud96R	96 年度檔管資訊化經費 Rank	10 萬元 20.0001~10 萬元 310.0001~20 萬元 420.0001~30 萬元 530.0001~40 萬元 640.0001~50 萬元 750.0001 萬元以上
6	S	job	職務	1 檔管人員 2 資訊人員 3 其他
	T	jother	其他	照 key
7	U	level	機關層級	1 中央一級 2 中央二級 3 中央三級 4 中央四級

題號	Excel 欄位	SPSS 欄位	問卷題項	選項數值說明
				5 地方一級 6 地方二級 7 地方三級
8	V	amount1	本機關在檔管作業資訊化之前，每月調閱檔案平均約_____件	照 key
	W	am1R	資訊化前每月調閱檔案平均件數 Rank	13 件以下 24~6 件 37~10 件 411~50 件 551 件以上
	X	amount2	資訊化之後，約_____件	照 key
	Y	am2R	資訊化後每月調閱檔案平均件數 Rank	13 件以下 24~6 件 37~10 件 411~50 件 551 件以上
9	Z	day1	本機關在檔管作業資訊化之前，調閱一個檔案平均約_____工作天	照 key
	AA	day1R	資訊化前每月調閱檔案平均天數 Rank	10.3 天以下 20.4~0.6 天 30.7~1 天 42~3 天 54 天以上
	AB	day2	資訊化之後，約_____工作天	照 key
	AC	day2R	資訊化後每月調閱檔案平均天數 Rank	10.3 天以下 20.4~0.6 天 30.7~1 天 42~3 天 54 天以上
公文管理系統 (Official Documentation Management System, ODMS)				
10	AD	ODMS	本機關的公文管理系統	0 未具備 1 已具備
	AE	ODname	已具備，系統名稱	照 key
(a)	AF	ODsour	若已具備，來源為(可複選)	原始資料庫值
	AG	ODsour1	1 自行開發	0 沒勾 1 有勾
	AH	ODsour2	2 委外開發	
	AI	ODsour3	3 行政院研考會提供	
	AJ	ODsour4	4 上級提供	
	AK	ODsour5	5 其他	
	AL	ODfirm1	委外開發廠商名稱 1	照 key
	AM	ODfirm2	委外開發廠商名稱 2	照 key
	AN	ODsuper	提供系統上級機關名稱	照 key

題號	Excel 欄位	SPSS 欄位	問卷題項	選項數值說明
	AO	ODother	其他	照 key
(b)	AP	ODoper	本機關公文系統好操作	1 非常不同意 2 不同意 3 有點不同意 4 有點同意 5 同意 6 非常同意
(c)	AQ	ODfun	本機關公文系統功能足	
(d)	AR	ODuse	本機關公文系統很有用	
(e)	AS	ODsat	本機關公文系統令人滿意	
檔案管理系統 (Electronic Records Management System, ERMS)				
11	AT	ERMS	本機關的檔案管理系統	0 未具備 1 已具備
	AU	ERname	已具備，系統名稱	照 key
(a)	AV	ERsour	本機關檔管系統為(可複選)	原始資料庫值
	AW	ERsour1	1 自行開發	0 沒勾 1 有勾
	AX	ERsour2	2 委外開發	
	AY	ERsour3	3 檔管局提供	
	AZ	ERsour4	4 上級提供	
	BA	ERsour5	5 其他	
	BB	ERfirm1	委外開發廠商名稱 1	照 key
	BC	ERfirm2	委外開發廠商名稱 2	照 key
	BD	ERsuper	提供系統上級機關名稱	照 key
	BE	ERother	其他	照 key
(b)	BF	ERoper	本機關檔管系統好操作	1 非常不同意 2 不同意 3 有點不同意 4 有點同意 5 同意 6 非常同意
(c)	BG	ERfun	本機關檔管系統功能足	
(d)	BH	ERuse	本機關檔管系統很有用	
(e)	BI	ERsat	本機關檔管系統令人滿意	
12	本機關的檔案管理資源			1 非常不同意 2 不同意 3 有點不同意 4 有點同意 5 同意 6 非常同意
(a)	BJ	ERbudget	本機關檔管經費適足	
(b)	BK	ERequip	本機關檔管設備適足	
(c)	BL	ERHR	本機關檔管人力足	
(d)	BM	ERexp	檔管人員檔管經驗足	
公權力目標 (Authoritative Objective, AO)				
1(a)	BN	AO1a	本機關必須依檔案法及相關規定使用檔案管理系統	1 非常不同意 2 不同意 3 有點不同意 4 有點同意 5 同意 6 非常同意
(b)	BO	AO1b	本機關被上級機關或相關機關強制要求使用檔案管理系統	
2	BP	AO2	本機關使用之檔案管理系統符合檔案法及相關規定的要求	
3(a)	BQ	AO3a	本機關應適度辦理檔案影像掃描	
(b)	BR	AO3b_1	在本機關中，已數位化(如影像掃描、錄影	照 key

題號	Excel 欄位	SPSS 欄位	問卷題項	選項數值說明
			音資料數位化等)的檔案占全部檔案之比率 _____%。	
	BS	AO3b_1R	已數位化檔案占全部檔案之比率 Rank	10.3%以下 20.4~0.6% 30.7~1% 42~25% 526~50% 651~75% 776~100%
	BT	AO3b_2	其中，已數位化影像掃描之比率爲 _____%	照 key
	BU	AO3b_2R	已數位化影像掃描之比率 Rank	10.3%以下 20.4~0.6% 30.7~1% 42~25% 526~50% 651~75% 776~100%
	BV	AO3b_3	錄影音資料數位化之比率爲 _____%	照 key
	BW	AO3b_3R	錄影音資料數位化之比率 Rank	10.3%以下 20.4~0.6% 30.7~1% 42~25% 526~50% 651~75% 776~100%
	BX	AO3b_4	其他數位化之比率爲 _____%	照 key
	BY	AO3b_4R	其他數位化之比率 Rank	10.3%以下 20.4~0.6% 30.7~1% 42~25% 526~50% 651~75% 776~100%
(c)	BZ	AO3c_1	在本機關中，調閱已數位化之檔案占全部調閱檔案之比率 _____%	照 key
	CA	AO3c_1R	調閱已數位化之檔案占全部調閱檔案之比率 Rank	10.3%以下 20.4~0.6% 30.7~1% 42~25% 526~50% 651~75% 776~100%
	CB	AO3c_2	在本機關中，調閱最近一年歸檔之檔案占全部調閱檔案之比率_____%	照 key
	CC	AO3c_2R	調閱最近一年歸檔之檔案占全部調閱檔案之比率 Rank	10.3%以下 20.4~0.6% 30.7~1% 42~25% 526~50% 651~75% 776~100%
4(a)	CD	AO4a	本機關已定期做檔案備份	1 非常不同意 2 不同意 3 有點不同意 4 有點同意 5 同意 6 非常同意
(b)	CE	AO4b	本機關之備份檔案已異地存放保管	
(c)	CF	AO4c	本機關已定期做備份檔案復原練習，以確認備份資料之有效性	
5(a)	CG	AO5a	本機關經常宣導檔案管理業務之重要性	
(b)	CH	AO5b	本機關檔管人員均願意主動參加檔管教育訓練	
6	CI	AO6	我的主管會強制要求我使用檔案管理系統	
7(a)	CJ	AO7a	組織內的人員認爲我應該使用檔案管理系統	
(b)	CK	AO7b	組織內的人員對於我使用檔案管理系統的行爲相當有影響力	
公信力目標 (Confidential Objective, CO)				
1	CL	CO1	本機關公文系統與檔案管理系統已能完善地整合	1 非常不同意 2 不同意 3 有點不同意 4 有點同意 5 同意 6 非常同意
2	CM	CO2	民眾可於網路申請本機關之檔案應用業務	
3(a)	CN	CO3a	檔案管理系統可產生對本機關或民眾有用的資訊	
(b)	CO	CO3b	檔案管理系統可產生值得本機關或民眾信任的資訊	
4(a)	CP	CO4a	檔案管理系統可降低本機關的檔管行政作業成本	
(b)	CQ	CO4b	檔案管理系統可提升本機關的檔案管理及應用的品質	
5	CR	CO5	檔案管理系統可提升本機關檔案資料的正確性	
6	CS	CO6	本機關之檔案管理系統具有完整的權限控管	
7	CT	CO7	本機關之機關檔案管理具有良好的作業標準化程度	
8	CU	CO8	本機關之檔案管理系統回應速度很快	
9	CV	CO9	本機關之檔案管理系統的報表令人容易瞭解	
10	CW	CO10	本機關之檔案管理系統是很令人信賴的	
11(a)	CX	CO11a	本機關檔管人員具備**檔案管理專業知能**	
(b)	CY	CO11b	本機關檔管人員具備**資訊相關專業知能**	

題號	Excel 欄位	SPSS 欄位	問卷題項	選項數值說明
12(a)	CZ	CO12a_1	本機關檔管人員經常接受**資訊專業**相關之訓練課程	
	DA	CO12a_2	平均一年_____次	照 key
	DB	CO12a_2R	平均一年接受資訊專業相關之訓練課程次數	1 0.3 次以下 2 0.4~0.6 次 3 0.7~1 次 4 2~3 次 5 4 次以上
(b)	DC	CO12b_1	本機關檔管人員經常接受**檔案管理專業**相關之訓練課程	1 非常不同意 2 不同意 3 有點不同意 4 有點同意 5 同意 6 非常同意
	DD	CO12b_2	平均一年_____次	照 key
	DE	CO12b_2R	平均一年接受檔案管理專業相關之訓練課程次數	1 0.3 次以下 2 0.4~0.6 次 3 0.7~1 次 4 2~3 次 5 4 次以上
13	DF	CO13_1	本機關經核准之檢調申請，檔管人員可提供即時的調卷服務	1 非常不同意 2 不同意 3 有點不同意 4 有點同意 5 同意 6 非常同意
	DG	CO13_2	平均可於_____日完成	照 key
	DH	CO13_2R	調卷服務平均完成工作天	1 0.3 天以下 2 0.4~0.6 天 3 0.7~1 天 4 2~3 天 5 4 天以上
14(a)	DI	CO14a	本機關中有使用檔案管理系統的成員會獲得較高的評價	1 非常不同意 2 不同意 3 有點不同意 4 有點同意 5 同意
(b)	DJ	CO14b	本機關中有使用檔案管理系統的成員被認為是較有能力的一群	6 非常同意
資訊功能目標 (Information Functional Objective, IFO)				
1	DK	IO1	本機關之永久保存檔案已全部數位化	1 非常不同意

題號	Excel 欄位	SPSS 欄位	問卷題項	選項數值說明
2(a)	DL	IO2a	本機關已完成大多數(90%以上)回溯檔案目錄建檔作業	2 不同意 3 有點不同意 4 有點同意 5 同意 6 非常同意
(b)	DM	IO2b	本機關已定期辦理檔案目錄彙送作業	
3	DN	IO3	本機關的網站可連接 NEAR 網站，提供民眾查詢檔案服務	
4(a)	DO	IO4a	本機關同仁可進行線上申請調卷	
(b)	DP	IO4b	本機關同仁調卷前會先於線上查詢檔案相關資料（如文號、檔號）	
5	DQ	IO5	使用檔案管理系統可提升本機關的檔管作業效率	
6(a)	DR	IO6a	本機關檔案管理系統可供各項檔管統計報表	
(b)	DS	IO6b	使用檔案管理系統可促使本機關之檔案全文與附件得以完整呈現	
7	DT	IO7	本機關鼓勵檔管人員從事資訊知能之在職進修	
8(a)	DU	IO8a	本機關檔管人員與其他業務承辦人員定期或不定期進行工作輪調	
(b)	DV	IO8b	本機關檔管人員工作調整時會辦理工作交接	
(c)	DW	IO8c	本機關檔管人員多數時間(60%以上)是在處理檔案工作	
9(a)	DX	IO9a	檔管業務經由檔案管理系統處理後，對我的工作更有幫助	
(b)	DY	IO9b	檔案管理系統對我的工作而言是重要的	
(c)	DZ	IO9c	檔案管理系統對我的工作而言是高度相關的	
10	EA	IO10	檔案管理系統的執行結果對我而言是易於瞭解的	
11	EB	IO11	我可以從檔案管理系統得到正確的輸出結果	
12(a)	EC	IO12a	我很容易向其他人說明檔案管理系統的執行結果	
(b)	ED	IO12b	我很容易向其他人解釋使用檔案管理系統的好處	
13	EE	IO13	我對檔案管理系統執行的績效十分滿意	
14(a)	EF	IO14a	使用檔案管理系統可以使我在工作上產生具有創意的想法	
(b)	EG	IO14b	使用檔案管理系統可以使我獲得學習成長的經驗	
資訊使用滿意目標 (Information Usage Satisfactory Objective, IUSO)				

題號	Excel 欄位	SPSS 欄位	問卷題項	選項數值說明
1(a)	EH	UO1a	使用檔案管理系統可以改善我的工作績效表現	1 非常不同意 2 不同意 3 有點不同意 4 有點同意 5 同意 6 非常同意
(b)	EI	UO1b	使用檔案管理系統可以提升我的工作效率或生產力	
2(a)	EJ	UO2a	我清楚瞭解本機關之檔案管理系統是如何操作的	
(b)	EK	UO2b	檔案管理系統的操作對我而言是容易的	
3	EL	UO3	我喜歡使用檔案管理系統協助我辦理檔管工作	
4	EM	UO4	如果改善檔案管理系統的操作介面，我會更願意使用它	
5(a)	EN	UO5a	如果可能的話，我不願意再使用本機關現有的檔案管理系統	
(b)	EO	UO5b	我喜歡繼續使用現有的檔案管理系統，不願意停止使用它	
(c)	EP	UO5c	我喜歡使用現有的檔案管理系統，不願意更換它	
6(a)	EQ	UO6a	我對檔管局提供之**檔案目錄建檔軟體**覺得滿意	
(b)	ER	UO6b	我對檔管局提供之**檔案目錄檢調軟體**覺得滿意	
(c)	ES	UO6c	我對檔管局提供之**檔案目錄彙送軟體**覺得滿意	
(d)	ET	UO6d	我對檔管局提供之**全國檔案目錄查詢網(NEAR)**覺得滿意	
(e)	EU	UO6e	我知道檔案管理局提供的**檔案資訊諮詢服務中心**（電話：02-27758844，02-27758855）	
(f)	EV	UO6f	我對檔管局檔案資訊諮詢服務中心人員之**服務態度**感到滿意	
(g)	EW	UO6g	我對檔管局檔案資訊諮詢服務中心人員之**處理結果**感到滿意	
7(a)	EX	UO7a	檔案管理系統的功能比我原先預期的還要好	
(b)	EY	UO7b	使用檔案管理系統的感覺與經驗比我原先預期的還要好	
(c)	EZ	UO7c	整體而言，檔案管理系統已達到我心中的期望	
整體觀點 (Overall Viewpoints)				
1(a)	FA	ov1a	本機關曾正式或非正式提供意見供檔管局制定相關法規之參考	1 非常不同意 2 不同意 3 有點不同意
(b)	FB	ov1b	本機關曾正式或非正式提供意見供檔管局	

題號	Excel 欄位	SPSS 欄位	問卷題項	選項數值說明
			制定相關政策之參考	4 有點同意
(c)	FC	ov1c	本機關在建立檔管制度時，會徵詢檔管局的意見	5 同意 6 非常同意
(d)	FD	ov1d	本機關在制定檔管系統相關規格時，會徵詢檔管局的意見	
2			您認為對貴機關而言，在檔案資訊系統整體績效中，下列**四個績效管理目標**各應占的重要性百分比為何？（總分為 100%）	
(1)	FE	cat1	達成檔案資訊使用者之滿意_____%	照 key
(2)	FF	cat2	達到協助檔案管理作業之功能_____%	
(3)	FG	catt3	滿足政府資訊發佈之公信力_____%	
(4)	FH	cat4	貫徹檔案法依法行政之公權力_____%	
3			您認為對貴機關而言，在檔案資訊系統整體績效中，下列**四個績效評估項目**各應占的重要性百分比為何？ （總分為 100%）	
(1)	FI	eva1	檔管系統之目標效益_____%	照 key
(2)	FJ	eva2	檔管系統之使用者滿意_____%	
(3)	FK	eva3	檔管系統之作業效率_____%	
(4)	FL	eva4	系統人員之學習與成長_____%	
4			您認為檔管局的各項檔案資訊化教育訓練課程應占的百分比為何？（總分為 100%）	
(1)	FM	edu1	機關檔案資訊化作業要點課程_____%	照 key
(2)	FN	edu2	檔管資訊化課程_____%	
(3)	FO	edu3	檔案目錄建檔軟體課程_____%	
(4)	FP	edu4	一般資訊管理課程_____%	
5	FQ	p_self	本機關之檔案管理整體績效表現中，來自本機關的努力占 _____%	照 key
	FR	p_naa	來自檔管局的協助占 _____%	
	FS	p_other	來自廠商或其他機關的協助占 _____%（總分為 100%）	
6			您認為檔管局在全國檔案管理業務中，下列五個**策略角色**各應扮演的重要性百分比為何？（總分為 100%）	
(1)	FT	str1	制訂全國檔案管理策略方向 _____%	照 key
(2)	FU	str2	協助機關落實檔案管理規定 _____%	
(3)	FV	str3	督促各機關之檔案管理績效 _____%	
(4)	FW	str4	分析檔案管理技術之趨勢 _____%	
(5)	FX	str5	提供檔案管理資訊軟體予機關使用 _____%	
7	FY	opinion1	依據您的看法，檔案管理局對本機關所帶	照 key

題號	Excel 欄位	SPSS 欄位	問卷題項	選項數值說明
			來的最大幫助是？	
8	FZ	opinion2	您認為在檔案業務資訊化之後，電子檔案可以如何再充分利用?	照 key

附錄三　指標與構面彙整表

	公權		公信			功能			使用			
	主觀規範	自發性	資訊品質	系統品質	服務品質	任務敘關性	輸出品質	結果可說明	有用性認知	容易使用認知	使用態度及行為	使用後滿意度
使用者構面	公權7(a)組織內的人員認爲我應該使用檔案管理系統	公權6我的主管會強制要求我使用檔案管理系統	公信9本機關之檔案管理系統的報表令人容易瞭解	公信8本機關之檔案管理系統回應速度很快	公信14(a)本機關中有使用檔案管理系統的成員會獲得較高的評價	功能9(b)檔案管理系統對我的工作而言是重要的	功能11我可以從檔案管理系統得到正確的輸出結果	功能10檔案管理系統的執行結果對我而言是易於瞭解的	滿意1(a)使用檔案管理系統可以改善我的工作績效表現	滿意2(a)我清楚瞭解本機關之檔案管理系統是如何操作的	滿意4如果改善檔案管理系統的操作介面，我會更願意使用它	滿意6(a)我對檔管局提供之檔案目錄維護軟體覺得滿意
	公權7(b)組織內的人員對於我使用檔案管理系統的行爲相當有影響力			公信10本機關之檔案管理系統是很令人信賴的	公信14(b)本機關中有使用檔案管理系統的成員被認爲是較有能力的一群	功能9(c)檔案管理系統對我的工作而言是高度相關的	(亦可使用公信9)	功能12(a)我很容易向其他人說明檔案管理系統的執行結果	滿意1(b)使用檔案管理系統可以提升我的工作效率或生產力	滿意2(b)檔案管理系統的操作對我而言是容易的	滿意5(c)我喜歡使用現有的檔案管理系統，不願意更換它	滿意6(b)我對檔管局提供之檔案目錄檢索軟體覺得滿意
								功能12(b)我很容易向其他人解釋使用檔案管理系統的好處	功能9(a)檔管業務經由檔案管理系統處理後，對我的工作更有幫助			滿意6(c)我對檔管局提供之檔案目錄彙送軟體覺得滿意
												滿意6(d)我對檔管局提供之全國檔案目錄查詢網(NEAR)覺得滿意
效益構面	公權4(b)本機關之備份檔案已異地存放保管	基本12(a)本機關檔管經費適足	公信3(a)檔案管理系統可產生對本機關或民眾有用的資訊	公信1本機關公文系統與檔案管理系統已能完整地整合	公信2民眾可於網路申請本機關之檔案應用業務	功能4(a)本機關同仁可遠行線上申請調卷	功能1本機關之永久保存檔案已全部數位化	功能14(a)使用檔案管理系統可以使我在工作上產生具有創意的想法	功能2(b)本機關已定期將檔案目錄彙送作業			功能3本機關的網站可連接NEAR網站，提供民眾查詢檔案服務
		基本12(b)本機關檔管設備適足	公信3(b)檔案管理系統可產生值得本機關或民眾信任	公信6本機關之檔案管理系統具有完整的權限控管	公信7本機關之機關檔案管理具有良好的作業標準化程		功能4(b)本機關同仁調卷前會先於線上查詢檔案相關資	功能14(b)使用檔案管理系統可以使我獲得學習成長的				(基本)我對本機關檔案管理系統覺得滿意

	公權		公信			功能			使用			
	主觀規範	自發性	資訊品質	系統品質	服務品質	任務被關性	輸出品質	結果可說明	有用性認知	容易使用認知	使用誘因及行為	使用後滿意度
			的資訊		度		料（如文號、檔號）	經驗				
學習與成長構面	公權5(a)本機關經常直接檔案管理業務之重要性	公權5(b)本機關檔管人員均屬意主動參加檔管教育訓練	公信11(b)本機關檔管人員具備資訊相關專業知能	公信12(a)本機關檔管人員經常檢視資訊相關之訓練課程	公信11(a)本機關檔管人員具備檔案管理專業知能	功能7本機關歡迎檔管人員從事資訊知能之在職進修	功能13對於檔案管理系統執行的績效十分滿意	功能8(b)本機關檔管人員工作調整時會就職工作交換				
		基本12(c)本機關檔管人力足			公信12(b)本機關檔管人員經常檢視檔案管理專業相關之訓練課程	功能8(a)本機關檔管人員將其他業務承辦人員定期或不定期進行工作輪調	基本12(d)檔管人員檔管經驗足					
作業流程構面	公權2本機關使用之檔案管理系統符合檔案法及相關規定的要求	公權4(c)本機關已定期檢備份檔案復原演習，以確認備份資料之有效性	公信5檔案管理系統可提升本機關檔案資料的正確性	公信4(a)檔案管理系統可降低本機關的檔管行政作業成本	公信4(b)檔案管理系統可提升本機關的檔案管理及應用的品質	功能5使用檔案管理系統可提升本機關的檔管作業效率	功能6(a)本機關檔案管理系統可供各項檔管統計報表	功能6(b)使用檔案管理系統可促使本機關之檔案全文納附件得以完整呈現				

附錄四　網路問卷操作流程

一、開啓瀏覽器後輸入網址 http://134.208.22.115/，進入「全國檔案資訊系統計畫」調查問卷。

二、請先檢查是否已開啓快顯視窗，如未開啓，請先開啓快顯視窗，操作方式如下：

三、承辦人、主管、機關首長簽章處乃供手寫簽章之用(簽名後，可註明日期)。

四、進入「全國檔案資訊系統計畫」調查問卷後，

（一）「基本資料」部分：請正確填寫機關代碼，在將滑鼠移至機關名稱時，將自動帶出機關名稱，若無顯示機關名稱，請自行輸入或修改。機關代碼就是此份問卷之代表號。

（二）「公文管理系統」部分：若具備公文管理系統，請正確填寫系統名稱及來源。

（三）「檔案管理系統」部分：若具備檔案管理系統，請正確填寫系統名稱及來源。若未具備檔案管理系統，則均以檔管局所提供之「檔案目錄建檔軟體」做爲貴機關檔管系統之填答對象。

檔案管理系統

11. 本機關的檔案管理系統：
○未具備（若未具備，則以下均以檔管局所提供之「檔案目錄建檔軟體」做為貴機關檔管系統之填答對象）
○已具備，系統名稱：

(a) 本機關檔管系統為(可複選)：
□自行開發
□委外開發，廠商名稱：1. 2.
□檔管局提供
□上級提供，上級機關名稱：
□其他：

（四）「公權力目標」部分：第 3 題比率部分最高為 100%。

公權力目標

1. (a)本機關必須依檔案法及相關規定使用檔案管理系統：
○非常同意 ○同意 ○有點同意 ○有點不同意 ○不同意 ○非常不同意
(b)本機關被上級機關或相關機關強制要求使用檔案管理系統：
○非常同意 ○同意 ○有點同意 ○有點不同意 ○不同意 ○非常不同意
2. 本機關使用之檔案管理系統符合檔案法及相關規定的要求：
○非常同意 ○同意 ○有點同意 ○有點不同意 ○不同意 ○非常不同意
3. (a)本機關應逐步辦理檔案影像掃描：
○非常同意 ○同意 ○有點同意 ○有點不同意 ○不同意 ○非常不同意
(b)在本機關中，已數位化(如影像掃描、錄影音資料數位化等)的檔案占全部檔案之比率 %，其中，
已數位化影像掃描的比率為 %、錄影音資料數位化之比率為 %、其他數位化之比率為 %。
(c)在本機關中，調閱已數位化之檔案占全部調閱檔案之比率： %
(d)在本機關中，調閱最近一年歸檔之檔案占全部調閱檔案之比率： %

（五）「整體觀點」部分：第 2、3、4、5、6 題，各題之加總比例皆為 100%。

整體觀點

1. (a)本機關曾正式或非正式提供意見供檔管局制定相關**法規**之參考：
○非常同意 ○同意 ○有點同意 ○有點不同意 ○不同意 ○非常不同意
(b)本機關曾正式或非正式提供意見供檔管局制定相關**政策**之參考：
○非常同意 ○同意 ○有點同意 ○有點不同意 ○不同意 ○非常不同意
(c)本機關在建立檔管制度時，會徵詢檔管局的意見：
○非常同意 ○同意 ○有點同意 ○有點不同意 ○不同意 ○非常不同意
(d)本機關在制定檔管系統相關規格時，會徵詢檔管局的意見：
○非常同意 ○同意 ○有點同意 ○有點不同意 ○不同意 ○非常不同意
2. 您認為對貴機關而言，在檔案資訊系統整體績效中，下列四個**績效管理目標**各應占的**重要**百分比為何？(總分為100%)
(1)達成檔案資訊使用者之滿意 %
(2)達到檔案管理作業之功能 %
(3)提昇政府資訊發佈之公信力 %
(4)實踐政府依法行政之公權力 %
3. 您認為對貴機關而言，在檔案資訊系統整體績效中，下列四個**績效評估項目**各應占的重要性百分比為何？(總分為100%)
(1)檔管系統之目標效益 %
(2)檔管系統之使用者滿意 %
(3)檔管系統之作業效率 %
(4)系統人員之學習與成長 %
4. 您認為檔管局推動的各項檔案資訊化教育訓練課程應佔的百分比為何？(總分為100%)
(1)機關檔案資訊化作業概點課程 %
(2)檔案資訊化課程 %
(3)檔案目錄建檔軟體課程 %
(4)一般資訊管理課程 %
5. 本機關之檔案管理整體績效表現中，來自本機關的財力佔 %，來自檔管局的協助佔 %，來自廠商或其他機關的協助佔 %(總分為100%)
6. 您認為檔管局在全國檔案管理業務中，下列五個領導角色各應扮演的重要性百分比為何？(總分為100%)
(1)制定全國檔案管理策略方向 %
(2)協助機關落實檔案管理規定 %
(3)督促各機關之檔案管理績效 %
(4)分析檔案管理作業之趨勢 %
(5)提供檔案管理資訊軟體予機關使用 %

五、若因事無法即刻完成問卷，按 不儲存，離開 鈕，離開系統，問卷結果不會存入資料庫。
(注意：重新填寫問卷時，重新開啓網路問卷網址即可。)

六、完成問卷內容後，按 儲存，離開 鈕，將問卷目前的結果暫存於資料庫。下次可在輸入機關代碼後，將自動帶出上次輸入暫存之資料。**若未出現原先暫存之資料**，請再次檢查否已開啓快顯視窗，請依照操作流程第二部分開啓快顯封鎖程式，在輸入機關代碼後，系統將自動帶出上次輸入暫存之資料。
(注意：此時問卷結果只暫存於資料庫，尚未正式存入，可經由審核後，再行修正。)

七、完成問卷內容後，按 列印 鈕，將問卷的結果列印出來交由主管審核。

（一）若問卷內容確認無誤，可簽名並送回問卷。
(注意：最終步驟需按 繳交檔管局(不可更改) 鈕，將最終的問卷結果正式存入資料庫。)

（二）若問卷內容尚須修正，重新開啓問卷網址填答。

八、完成問卷內容後，按 繳交檔管局(不可更改) 鈕，問卷的結果正式存入資料庫，***不可再更改或調閱。****(注意：問卷仍需列印呈核，由主管簽名後送回。)*

九、若對問卷還有任何其他問題，可於上班時間，電洽聯絡人：李秀珍小姐，電話：03-8633101、03-8633102、03-8633103，電子信箱 im@mail.ndhu.edu.tw。

附錄五　公文與檔案管理系統廠商問卷

諸位檔案管理先進，您好：

檔案管理局（以下簡稱檔管局）已於 92 年起推動「全國檔案資訊系統計畫」，研訂相關法規，建置檔案目錄建檔軟體、檔案目錄檢測軟體、檔案目錄匯送軟體、全國檔案目錄查詢網，推動公文與檔案整合等。為深入瞭解該計畫實施現況及各機關資訊化問題，特辦理本次調查，期藉由調查結果，提升未來服務品質，懇請惠予協助。本資料僅供內部彙總之用，不做個別處理，請安心作答。謝謝！敬祝 身體健康 萬事如意

主辦機關：檔案管理局　　承辦單位：國立東華大學資訊管理學系

計畫主持人：許芳銘主任 陳澤義教授　　聯 絡 人：李秀珍小姐　　電話：03-8633102

2. 公司總人數：_____人

3. 總公司所在地：_____縣(市)；

分公司所在地：_____縣(市)、所在地：_____縣(市)、所在地：_____縣(市)

❖ **以下請說明貴公司所觀察到的機關檔管系統與作業的整體現象：**

□ 公權與公信	非常同意	同意	有點同意	有點不同意	不同意	非常不同意
1. (a)政府機關依檔案法及相關規定使用檔案管理系統	□	□	□	□	□	□
(b)政府機關被上級機關或相關機關強制要求使用檔案管理系統	□	□	□	□	□	□
2. 政府機關使用之檔案管理系統符合檔案法及相關規定的要求	□	□	□	□	□	□
3. 政府機關適度辦理檔案影像掃描	□	□	□	□	□	□
4. 政府機關公文系統與檔案管理系統已能完善地整合	□	□	□	□	□	□
5. 民眾可於網路申請政府機關之檔案應用業務	□	□	□	□	□	□
6. (a)檔案管理系統可產生對政府機關或民眾有用的資訊	□	□	□	□	□	□
(b)檔案管理系統可產生值得政府機關或民眾信任的資訊	□	□	□	□	□	□
7. (a)檔案管理系統可降低政府機關的檔管行政作業成本	□	□	□	□	□	□
(b)檔案管理系統可提升政府機關的檔案管理及應用的品質	□	□	□	□	□	□
8. 檔案管理系統可提升政府機關檔案資料的正確性	□	□	□	□	□	□
9. 政府機關之檔案管理系統具有完整的權限控管	□	□	□	□	□	□
10. 政府機關之機關檔案管理具有良好的作業標準化程度	□	□	□	□	□	□
11. 政府機關之檔案管理系統回應速度很快	□	□	□	□	□	□
12. 政府機關之檔案管理系統的報表令人容易瞭解	□	□	□	□	□	□
13. 政府機關之檔案管理系統是很令人信賴的	□	□	□	□	□	□
14. (a)政府機關檔管人員具備**檔案管理專業知能**	□	□	□	□	□	□
(b)政府機關檔管人員具備**資訊相關專業知能**	□	□	□	□	□	□

❑ 發揮資訊功能	非常同意	同意	有點同意	有點不同意	不同意	非常不同意
1. 使用檔案管理系統可提升政府機關的檔管作業效率	□	□	□	□	□	□
2. (a)政府機關檔案管理系統可提供各項檔管統計報表	□	□	□	□	□	□
(b)檔案管理系統可促使政府機關之檔案全文與附件得以完整呈現	□	□	□	□	□	□
3. (a)檔管業務經由檔案管理系統處理後，對檔管工作更有幫助	□	□	□	□	□	□
(b)檔案管理系統對檔管工作而言是重要的	□	□	□	□	□	□
(c)檔案管理系統對檔管工作而言是高度相關的	□	□	□	□	□	□
4. 檔案管理系統的執行結果是易於瞭解的	□	□	□	□	□	□
5. 檔案管理系統可得到正確的輸出結果	□	□	□	□	□	□
6. (a)檔管人員可以很容易向其他人說明檔案管理系統的執行結果	□	□	□	□	□	□
(b)檔管人員可以很容易向其他人解釋使用檔案管理系統的好處	□	□	□	□	□	□
7. 使用檔案管理系統可使檔管工作上產生具有創意的想法	□	□	□	□	□	□
8. (a)使用檔案管理系統可改善檔管工作績效表現	□	□	□	□	□	□
(b)使用檔案管理系統可提升檔管工作效率或生產力	□	□	□	□	□	□
9. (a)檔管人員清楚瞭解檔案管理系統是如何操作的	□	□	□	□	□	□
(b)檔案管理系統的操作對檔管人員而言是容易的	□	□	□	□	□	□
10. 檔案管理系統可以協助檔管人員辦理檔管工作	□	□	□	□	□	□
11. (a)檔案管理系統的功能比檔管人員原先預期的還要好	□	□	□	□	□	□
(b)整體而言，檔案管理系統已達到檔管人員心中的期望	□	□	□	□	□	□

❑ 「全國檔案資訊系統(NAIS)計畫」績效 （全國檔案資訊系統計畫在 92 年至 95 年之間研訂機關檔案資訊化作業要點、建置檔案目錄建檔軟體、檔案目錄檢測軟體、檔案目錄彙送軟體、全國檔案目錄查詢網、電子公文檔管系統、推動公文與檔案整合、虛擬檔案館等）	非常同意	同意	有點同意	有點不同意	不同意	非常不同意
1. 檔管局推動「NAIS 計畫」使得全國檔案管理資訊作業體系愈趨完善	□	□	□	□	□	□
2. 檔管局推動「NAIS 計畫」使得全國檔案數位化典藏趨豐富	□	□	□	□	□	□
3. 檔管局推動「NAIS 計畫」可使機關達到公文與檔案合一	□	□	□	□	□	□
4. 檔管局推動「NAIS 計畫」可以提升相關軟體公司的技術能力	□	□	□	□	□	□
5. 本公司必須依檔案法及相關規定設計檔案管理系統	□	□	□	□	□	□
6. 檔管局推動「NAIS 計畫」可以降低本公司的研發成本	□	□	□	□	□	□
7. 檔管局推動「NAIS 計畫」可以提高本公司的技術能力	□	□	□	□	□	□
8. 檔管局推動「NAIS 計畫」可以使本公司的產品更加符合市場需要	□	□	□	□	□	□
9. 檔管局推動「NAIS 計畫」可以提高我國機關檔案作業資訊化的程度	□	□	□	□	□	□
10. 本公司對於檔管局推動「NAIS 計畫」是滿意的	□	□	□	□	□	□
11. (a)本公司曾正式或非正式提供意見供檔管局制定相關**法規**之參考	□	□	□	□	□	□
(b)本公司曾正式或非正式提供意見供檔管局制定相關**政策**之參考	□	□	□	□	□	□
(c)本公司在設計檔管系統時，曾徵詢檔管局的意見	□	□	□	□	□	□
(d)本公司在設計檔管系統相關規格時，曾徵詢檔管局的意見	□	□	□	□	□	□

❑ 整體觀點	非常同意	同意	有點同意	有點不同意	不同意	非常不同意
1. 研考會之公文管理系統						
(a)研考會公文系統好操作	□	□	□	□	□	□
(b)研考會公文系統功能足	□	□	□	□	□	□
(c)研考會公文系統很有用	□	□	□	□	□	□
(d)研考會公文系統令人滿意	□	□	□	□	□	□
2. 檔管局之目錄建檔軟體						
(a)檔管局目錄建檔軟體好操作	□	□	□	□	□	□
(b)檔管局目錄建檔軟體功能足	□	□	□	□	□	□
(c)檔管局目錄建檔軟體很有用	□	□	□	□	□	□
(d)檔管局目錄建檔軟體令人滿意	□	□	□	□	□	□
3. 一般政府機關的檔案管理資源						
(a)檔管經費適足	□	□	□	□	□	□
(b)檔管設備適足	□	□	□	□	□	□
(c)檔管人力足	□	□	□	□	□	□
(d)檔管經驗足	□	□	□	□	□	□

4. 您認為在檔案資訊系統整體績效中，下列四個**績效管理目標**各應占的重要性百分比為何？（總分為 100%）
(1)達成檔案資訊使用者之滿意_____%；(2)達到協助檔案管理作業之功能_____%
(3)滿足政府資訊發佈之公信力_____%；(4)貫徹檔案法依法行政之公權力_____%

5. 您認為在檔案資訊系統整體績效中，下列四個**績效評估項目**各應占的重要性百分比為何？（總分為 100%）
(1)檔管系統之目標效益_____%； (2)檔管系統之使用者滿意_____%；
(3)檔管系統之作業效率_____%； (4)系統人員之學習與成長_____%

6. 您認為檔管局在全國檔案管理業務中，下列五個策略角色各應扮演的重要性百分比為何？（總分為 100%）
(1)制訂全國檔案管理策略方向 _____% (2)協助機關落實檔案管理規定 _____%
(3)督促各機關之檔案管理績效 _____% (4)分析檔案管理技術之趨勢 _____%
(5)提供檔案管理資訊軟體予機關使用_____%

7. 依據您的看法，檔案管理局對**貴公司**所帶來的最大幫助是？

8. 依據您的看法，檔案管理局對**政府機關**所帶來的最大幫助是？

9. 您認為在檔案業務資訊化之後，電子檔案可以如何再充分利用?

10. 您對檔管局的建議是：

再次謝謝您的協助，我國檔案管理業務之成功有您的一份貢獻！

附錄六　國家檔案遠距服務調查問卷

親愛的使用者：
您好！本局規劃建置之國家檔案資訊網已於 94 年 6 月正式啓用，目前能提供檔案查詢、應用申請、顧客中心及參考諮詢等 4 大項遠距服務功能，爲能提供更完善、更適切的國家檔案遠距服務，請您撥冗填寫本研究表，並請於填畢後，利用本局提供之回郵信封將調查表寄回本局，我們將虛心接受各項建議並努力改進。謝謝您的指教。
敬祝
身體健康　萬事如意

檔案管理局敬上

第一部分：基本資料

一、 性別：

□男 □女

二、 年齡：

□20 歲未滿 □20 歲以上 35 歲未滿 □35 歲以上 55 歲未滿

□55 歲以上 75 歲未滿 □75 歲以上

三、 職業：

□農 □工 □商 □服務業 □軍公教 □退休 □學生

□其他(請說明)：

四、 教育程度：

□研究所以上 □大專院校 □高中 □國(初)中 □小學

□其他(請說明)：

五、 居住地區：

□台北、基隆、宜蘭 □桃園、新竹、苗栗 □台中、彰化、南投

□雲林、嘉義、台南 □高雄、屏東 □花蓮、台東

□澎湖、金門、馬祖等離島地區 □國外(請說明)：

六、 申請應用國家檔案目的：

□個人或關係人資料查詢 □學術研究 □新聞刊物報導 □業務參考

□其他(請敘明目的)：

七、 請問您是否曾使用過國家檔案資訊網之遠距服務？

□是，使用過 □否，未曾使用過(請直接跳至第二部分作答)

八、 請問您曾使用過國家檔案資訊網何種遠距服務：(可複選)

1.檔案目錄查詢下載

□查詢檔案目錄 □列印簡目、詳目 □下載簡目、詳目

2.檔案應用申請

□線上製作申請書 □線上完成申請 □下載應用申請書

□查閱國家檔案應用相關法規暨收費一覽表

3.顧客中心

□檔案申請進度查詢 □線上瀏覽檔案影像 □線上付費

□我的檔案夾 □問題回覆 □個人資料維護暨密碼變更

4.參考諮詢

□查閱問題選粹 □請教問題

九、 請問您由何種管道得知可使用國家檔案資訊網遠距服務之訊息：(可複選)

□檔案管理局全球資訊網站 □檔案管理局文宣資料

□參加檔案管理課程 □親朋好友介紹

□報章、雜誌、電視新聞等傳播媒體 □其他(請說明)：

第二部分：(說明：曾使用過國家檔案資訊網之遠距服務者，此部分不用作答)

一、 是否知道本局建置有國家檔案資訊網可供民眾使用？

□知道 □不知道

二、 從未使用國家檔案資訊網之各項遠距服務的原因(可複選)：

□不知道有這些遠距服務 □不擅使用電腦網路 □網路連線速度太慢 □系統介面複雜，不容易操作 □擔心個人資料安全 □其他(請說明)：

三、 國家檔案資訊網若具備何種遠距服務功能可以有效地提高使用意願？(請敘述)

_____

_

_____

第三部分：使用意見

(說明：曾使用過國家檔案資訊網之遠距服務者，此部分請全部作答；未曾使用過國家檔案資訊網之遠距服務者，請僅就題號 6、10、11 及 13 作答)

項目\內容		非常同意	同意	沒意見	不同意	非常不同意
檔案查詢	1.線上檔案目錄檢索之系統介面容易操作。					
	2.線上檔案目錄檢索系統之回應時間快速。					
	3.線上檔案目錄檢索系統之檢索結果完整並準確。					
應用申請	4.線上製作國家檔案應用申請書之系統介面容易操作。					
	5.申請應用國家檔案時應注意之相關事項皆有清楚標示。					
	6.您認為目前所提供線上完成申請國家檔案之服務，需透過驗證自然人憑證的程序是適當合宜的。					
顧客中心	7.顧客中心所提供之各項服務(如：檔案申請進度查詢、個人資料維護等)操作方式簡單。					
	8.透過檔案申請進度查詢的功能，您能隨時掌握您申請書的處理情形。					
	9.瀏覽檔案影像之功能介面容易操作。					
	10.瀏覽檔案影像時，其影像品質能滿足您的需求。					
	11.您認為目前所提供線上瀏覽檔案影像(不需親至本局瀏覽)之服務，需透過驗證自然人憑證的程序是適當合宜的。					
	12.您認為目前所提供線上信用卡付費之服務，需透過驗證自然人憑證的程序是適當合宜的。					
參考諮詢	13.透過參考諮詢的功能，您可以快速且容易地將您的疑問與意見傳達給本局服務人員。					
	14.您認為您的疑問或意見，可利用電子郵件或線上傳遞方式(此指顧客中心之個人問題回覆功能)得到答覆是很便利的。					

項目\內容(續)		非常同意	同意	沒意見	不同意	非常不同意
使用說明	15.國家檔案資訊網四項功能之使用說明內容詳細且淺顯易懂。					
	16.當您在使用操作國家檔案之遠距服務上遇到問題時，線上使用說明可以立即解決您大多數的問題。					
綜合意見	17.您將來願意繼續使用國家檔案資訊網之各項遠距服務。					
	18.整體而言，國家檔案資訊網所提供之遠距服務能滿足您的需求。					

◎您對國家檔案遠距服務之其他建議事項：

附錄七　國家檔案遠距服務調查問卷編碼簿

題號	Excel 欄位	SPSS 欄位	問卷題項	選項數值說明
第一部分：基本資料				
	A	no	問卷編號	
一	B	sex	性別	1 男 2 女
二	C	age	年齡	1 20 歲未滿 2 20 歲以上 35 歲未滿 3 35 歲以上 55 歲未滿 4 55 歲以上 75 歲未滿 5 75 歲以上
三	D	occup	職業	1 農 2 工 3 商 4 服務業 5 軍公教 6 退休 7 學生 8 其他
	E	occother	其他(請說明)	照 key
四	F	edu	教育程度	1 研究所以上 2 大專院校 3 高中 4 國(初)中 5 小學 6 其他
	G	eduother	其他(請說明)	照 key
五	H	area	居住地區	1 台北、基隆、宜蘭 2 桃園、新竹、苗栗 3 台中、彰化、南投 4 雲林、嘉義、台南 5 高雄、屏東 6 花蓮、台東 7 澎湖、金門、馬祖等離島地區 8 國外
	I	areohter	國外(請說明)	照 key
六	J	purpose	申請應用國家檔案目的	1 個人或關係人資料查詢 2 學術研究

題號	Excel 欄位	SPSS 欄位	問卷題項	選項數值說明
				3 新聞刊物報導 4 業務參考 5 其他
	K	purother	其他(請敘明目的)	照 key
七	L	used	請問您是否曾使用過國家檔案資訊網之遠距服務？	1 是，使用過 0 否，未曾使用過(請直接跳至第二部分作答)
八			請問您曾使用過國家檔案資訊網何種遠距服務：(可複選)	1 有勾 0 沒勾
	M	ser1_1	1.檔案目錄查詢下載 □查詢檔案目錄	
	N	ser1_2	□列印簡目、詳目	
	O	ser1_3	□下載簡目、詳目	
	P	ser2_1	2.檔案應用申請 □線上製作申請書	
	Q	ser2_2	□線上完成申請	
	R	ser2_3	□下載應用申請書	
	S	ser2_4	□查閱國家檔案應用相關法規暨收費一覽表	
	T	ser3_1	3.顧客中心 □檔案申請進度查詢	
	U	ser3_2	□線上瀏覽檔案影像	
	V	ser3_3	□線上付費	
	W	ser3_4	□我的檔案夾	
	X	ser3_5	□問題回覆	
	Y	ser3_6	□個人資料維護暨密碼變更	
	Z	ser4_1	4.參考諮詢 □查閱問題選粹	
	AA	ser4_2	□請教問題	
九			請問您由何種管道得知可使用國家檔案資訊網遠距服務之訊息：(可複選)	1 有勾 0 沒勾
	AB	channel1	□檔案管理局全球資訊網站	
	AC	channel2	□檔案管理局文宣資料	
	AD	channel3	□參加檔案管理課程	
	AE	channel4	□親朋好友介紹	
	AF	channel5	□報章、雜誌、電視新聞等傳播媒體	
	AG	channel6	□其他(請說明)	
	AH	chaother	□其他(請說明)	照 key
第二部分：(說明：曾使用過國家檔案資訊網之遠距服務者，此部分不用作答)				
一	AI	know	是否知道本局建置有國家檔案資訊網可供民眾使用？	1 知道 0 不知道

題號	Excel 欄位	SPSS 欄位	問卷題項	選項數值說明
二			從未使用國家檔案資訊網之各項遠距服務的原因(可複選)	
	AJ	reason1	□不知道有這些遠距服務	1 有勾 0 沒勾
	AK	reason2	□不擅使用電腦網路	
	AL	reason3	□網路連線速度太慢	
	AM	reason4	□系統介面複雜，不容易操作	
	AN	reason5	□擔心個人資料安全	
	AO	reason6	□其他	
	AP	reaother	□其他(請說明)	照 key
三	AQ	function	國家檔案資訊網若具備何種遠距服務功能可以有效地提高使用意願？	照 key
第三部分：使用意見 (說明：曾使用過國家檔案資訊網之遠距服務者，此部分請全部作答；未曾使用過國家檔案資訊網之遠距服務者，請逕就題號 6、10、11 及 13 作答)				
			檔案查詢	1 非常不同意 2 不同意 3 沒意見 4 同意 5 非常同意
1.	AR	inquire1	線上檔案目錄檢索之系統介面容易操作。	
2.	AS	inquire2	線上檔案目錄檢索系統之回應時間快速。	
3.	AT	inquire3	線上檔案目錄檢索系統之檢索結果完整並準確。	
			應用申請	
4.	AU	apply1	線上製作國家檔案應用申請書之系統介面容易操作。	
5.	AV	apply2	申請應用國家檔案時應注意之相關事項皆有清楚標示。	
6.	AW	apply3	您認為目前所提供線上完成申請國家檔案之服務，需透過驗證自然人憑證的程序是適當合宜的。	
			顧客中心	
7.	AX	cus1	顧客中心所提供之各項服務(如：檔案申請進度查詢、個人資料維護等)操作方式簡單。	
8.	AY	cus2	透過檔案申請進度查詢的功能，您能隨時掌握您申請書的處理情形。	
9.	AZ	cus3	瀏覽檔案影像之功能介面容易操作。	
10.	BA	cus4	瀏覽檔案影像時，其影像品質能滿足您的需求。	
11.	BB	cus5	您認為目前所提供線上瀏覽檔案影像(不需親至本局瀏覽)之服務，需透過驗證自然人憑證的程序是適當合宜的。	

題號	Excel 欄位	SPSS 欄位	問卷題項	選項數值說明
12.	BC	cus6	您認為目前所提供線上信用卡付費之服務，需透過驗證自然人憑證的程序是適當合宜的。	
			參考諮詢	
13.	BD	ref1	透過參考諮詢的功能，您可以快速且容易地將您的疑問與意見傳達給本局服務人員。	
14.	BE	ref2	您認為您的疑問或意見，可利用電子郵件或線上傳遞方式(此指顧客中心之個人問題回覆功能)得到答覆是很便利的。	
			使用說明	
15.	BF	instruc1	國家檔案資訊網四項功能之使用說明內容詳細且淺顯易懂。	
16.	BG	instruc2	當您在使用操作國家檔案之遠距服務上遇到問題時，線上使用說明可以立即解決您大多數的問題。	
			綜合意見	
17.	BH	opinion1	您將來願意繼續使用國家檔案資訊網之各項遠距服務。	
18.	BI	opinion2	整體而言，國家檔案資訊網所提供之遠距服務能滿足您的需求。	
	BJ	recom	您對國家檔案遠距服務之其他建議事項：	照 key

附錄八　全國檔案目錄查詢網調查問卷

親愛的使用者：
您好！為能提供更完善、更適切的全國檔案目錄查詢服務，請您撥冗填寫本研究表，我們將虛心接受並努力改進。謝謝您的指教。
敬祝
身體健康　萬事如意

檔案管理局敬上

壹、基本資料

一、性別：□1.男 □2.女

二、年齡：□1.20 歲未滿　□2.20 歲以上 35 歲未滿
□3.35 歲以上 55 歲未滿
□4.55 歲以上 75 歲未滿
□5.75 歲以上

三、職業：□1.農　□2.工　□3.商　□4.服務業　□5.軍公教
□6.退休 □7.學生 □8.其他

四、教育程度：□1.研究所以上 □2.大專院校 □3.高中
□4.國（初）中 □5.小學　□6.其他

五、居住地區：□1.台北、基隆、宜蘭 □2.桃園、新竹、苗栗
□3.台中、彰化、南投 □4.雲林、嘉義、台南
□5.高雄、屏東　□6.花蓮、台東
□7.澎湖、金門、馬祖等離島地區
□8.國外

貳、問卷內容

一、您是否曾使用全國檔案目錄查詢網(網址:http://near.archives.gov.tw)查詢機關檔案目錄?
□是
□否

二、您是否曾經由全國檔案目錄查詢網查得所需之檔案，並向該管機關申請應用檔案?
□是
□否

三、請問您由何種管道得知可使用全國檔案目錄查詢網之訊息：（可複選）

□1.檔案管理局全球資訊網站　□2.檔案管理局文宣資料

□3.參加檔案管理課程　□4.親朋好友介紹

□5.報章、雜誌、電視新聞等傳播媒體

□6 其他入口網站

□7..其他（請說明）

四、您使用全國檔案目錄查詢網之目的為何?

□個人或關係人資料查詢

□進行學術研究

□業務參考

□好奇

□其他(請敘明)

五、您對全國檔案目錄查詢網查詢功能之滿意程度如何?

□非常滿意

□滿意

□尚可

□不滿意

□非常不滿意

六、您對全國檔案目錄查詢網檢索結果回應時間之滿意程度如何?

□非常滿意

□滿意

□尚可

□不滿意

□非常不滿意

七、您對全國檔案目錄查詢網版面設計之滿意程度如何?

□非常滿意

□滿意

□尚可

□不滿意

□非常不滿意

八、您對全國檔案目錄查詢網檔案目錄提供可檢索欄位之滿意程度如何?

□非常滿意

□滿意

□尚可

□不滿意

□非常不滿意

九、您對全國檔案目錄查詢網查詢結果顯示欄位之滿意程度如何?

□非常滿意

□滿意

□尚可

□不滿意

□非常不滿意

十、您對全國檔案目錄查詢網檢索結果整體資料可用性之滿意程度如何?

□非常滿意

□滿意

□尚可

□不滿意

□非常不滿意

十一、您使用全國檔案目錄查詢網時，最常使用的檢索欄位為何?

十二、您認為全國檔案目錄查詢網有哪些應改善之處?(請提供改善建議)

填答日期：　年　月　日

再次感謝您的賜教！◎

附錄九　全國檔案目錄查詢網調查問卷編碼簿

題號	Excel 欄位	SPSS 欄位	問卷題項	選項數值說明
壹、基本資料				
	A	no	問卷編號	
一	B	sex	性別	1 男　2 女
二	C	age	年齡	1 20 歲未滿 2 20 歲以上 35 歲未滿 3 35 歲以上 55 歲未滿 4 55 歲以上 75 歲未滿 5 75 歲以上
三	D	occup	職業	1 農　5 軍公教 2 工　6 退休 3 商　7 學生 4 服務業　8 其他
	E	occother	其他(請說明)	照 key
四	F	edu	教育程度	1 研究所以上 2 大專院校 3 高中 4 國(初)中 5 小學 6 其他
	G	eduother	其他(請說明)	照 key
五	H	area	居住地區	1 台北、基隆、宜蘭 2 桃園、新竹、苗栗 3 台中、彰化、南投 4 雲林、嘉義、台南 5 高雄、屏東 6 花蓮、台東 7 澎湖、金門、馬祖等離島地區 8 國外
	I	areohter	國外(請說明)	照 key
貳、問卷內容				
一	J	usage	您是否曾使用全國檔案目錄查詢網(網址:http://near.archives.gov.tw)查詢機關檔案目錄?	1 是 0 否
二	K	apply	您是否曾經由全國檔案目錄查詢網查得所需之檔案，並向該管機關申請應用檔案?	1 是 0 否
三			請問您由何種管道得知可使用全國檔案目錄查詢網之訊息：（可複選）	1 有勾

題號	Excel 欄位	SPSS 欄位	問卷題項	選項數值說明
	L	channel1	□1.檔案管理局全球資訊網站	0 沒勾
	M	channel2	□2.檔案管理局文宣資料	
	N	channel3	□3.參加檔案管理課程	
	O	channel4	□4.親朋好友介紹	
	P	channel5	□5.報章、雜誌、電視新聞等傳播媒體	
	Q	channel6	□6.其他入口網站	
	R	channel7	□7.其他	
	S	chaother	□7.其他（請說明）	照 key
四	T	purpose	您使用全國檔案目錄查詢網之目的爲何?	1 個人或關係人資料查詢 2 進行學術研究 3 業務參考 4 好奇 5 其他
	U	purother	□其他(請敘明)	照 key
五	V	sat1	您對全國檔案目錄查詢網查詢功能之滿意程度如何?	1 非常不滿意 2 不滿意 3 尚可 4 滿意 5 非常滿意
六	W	sat2	您對全國檔案目錄查詢網檢索結果回應時間之滿意程度如何?	
七	X	sat3	您對全國檔案目錄查詢網版面設計之滿意程度如何?	
八	Y	sat4	您對全國檔案目錄查詢網檔案目錄提供可檢索欄位之滿意程度如何?	
九	Z	sat5	您對全國檔案目錄查詢網查詢結果顯示欄位之滿意程度如何?	
十	AA	sat6	您對全國檔案目錄查詢網檢索結果整體資料可用性之滿意程度如何?	
十一	AB	keyword	您使用全國檔案目錄查詢網時，最常使用的檢索欄位爲何?	照 key
十二	AC	recom	您認爲全國檔案目錄查詢網有哪些應改善之處?(請提供改善建議)	照 key

附錄十　資料包絡分析其他結果

一、機關層級

（一）公權構面

附表 1 機關層級與公權構面之效率值 (Efficiency)

		公權									
		主觀規範				自發性					
機關層級	機關數	使用者	效益	學習成長	作業流程	使用者	效益	學習成長	作業流程	平均	效率值
中央一級	6	5.42	5.33	5.17	5.00	5.33	4.42	4.50	4.83	5.00	0.90
中央二級	44	4.74	4.48	4.43	4.98	4.59	3.88	4.17	4.07	4.42	0.90
中央三級	310	4.62	4.23	4.30	4.88	4.66	3.44	3.98	4.12	4.28	0.88
中央四級	496	4.71	4.18	4.50	4.85	4.70	3.46	3.98	3.99	4.30	0.86
地方一級	36	4.58	4.22	4.22	4.81	4.67	3.31	3.99	4.00	4.22	0.88
地方二級	665	4.37	3.76	4.02	4.79	4.28	2.99	3.89	3.74	3.98	0.85
地方三級	2,449	4.23	3.84	3.96	4.72	4.16	2.64	3.59	3.64	3.85	0.83
平均		4.67	4.29	4.37	4.86	4.63	3.45	4.01	4.05	4.29	0.87

附表 2 機關層級與公權構面之可改善值 (Slack)

	公權								
	主觀規範				自發性				
機關層級	使用者	效益	學習成長	作業流程	使用者	效益	學習成長	作業流程	平均
中央一級	0.00	0.08	0.25	0.42	0.08	1.00	0.92	0.58	0.42
中央二級	0.66	0.92	0.97	0.42	0.81	1.52	1.23	1.33	0.98
中央三級	0.63	1.03	0.95	0.38	0.59	1.82	1.27	1.13	0.97
中央四級	0.46	1.00	0.68	0.33	0.48	1.72	1.20	1.19	0.88
地方一級	0.69	1.06	1.06	0.47	0.61	1.97	1.29	1.28	1.05
地方二級	0.71	1.32	1.06	0.29	0.80	2.10	1.19	1.35	1.10
地方三級	0.78	1.17	1.05	0.29	0.85	2.37	1.42	1.37	1.16
平均	0.56	0.94	0.86	0.37	0.60	1.79	1.22	1.18	0.94

（二）公信構面

附表 3 機關層級與公信構面之效率值 (Efficiency)

		公信												
		資訊品質				系統品質				服務品質				
機關層級	使用者	效益	學習成長	作業流程	使用者	效益	學習成長	作業流程	使用者	效益	學習成長	作業流程	平均	效率值
中央一級	5.00	5.33	4.67	5.17	4.83	5.08	4.50	5.17	4.75	4.67	4.92	5.17	4.94	0.90
中央二級	4.61	4.75	3.73	4.98	4.63	4.91	3.52	4.70	3.91	4.01	4.50	4.98	4.44	0.88
中央三級	4.54	4.38	3.91	4.98	4.59	4.60	3.71	4.64	3.84	3.89	4.16	4.88	4.34	0.87
中央四級	4.59	4.36	4.06	4.93	4.58	4.63	3.82	4.56	4.10	4.13	4.13	4.83	4.39	0.85
地方一級	4.31	4.28	3.78	4.86	4.24	4.35	3.64	4.56	3.97	3.63	4.42	4.83	4.24	0.84
地方二級	4.32	4.13	3.72	4.72	4.37	4.45	3.59	4.35	3.77	3.73	3.86	4.62	4.14	0.83
地方三級	4.28	3.92	3.76	4.66	4.29	4.46	3.52	4.29	3.78	3.69	3.77	4.51	4.08	0.82
平均	4.52	4.45	3.95	4.90	4.50	4.64	3.76	4.61	4.02	3.96	4.25	4.83	4.37	0.86

附表 4 機關層級與公信構面之可改善值 (Slack)

		公信												
		資訊品質				系統品質				服務品質				
機關層級	使用者	效益	學習成長	作業流程	使用者	效益	學習成長	作業流程	使用者	效益	學習成長	作業流程	平均	
中央一級	0.42	0.08	0.75	0.25	0.58	0.33	0.92	0.25	0.67	0.75	0.50	0.25	0.48	
中央二級	0.67	0.53	1.56	0.31	0.66	0.38	1.76	0.58	1.38	1.27	0.78	0.31	0.85	
中央三級	0.67	0.83	1.30	0.23	0.62	0.61	1.50	0.57	1.37	1.32	1.05	0.33	0.87	
中央四級	0.51	0.75	1.04	0.18	0.53	0.48	1.28	0.55	1.00	0.98	0.98	0.28	0.71	
地方一級	0.76	0.79	1.29	0.21	0.83	0.72	1.43	0.51	1.10	1.44	0.65	0.24	0.83	
地方二級	0.67	0.86	1.27	0.27	0.62	0.55	1.40	0.64	1.22	1.26	1.13	0.37	0.85	
地方三級	0.66	1.03	1.19	0.28	0.66	0.49	1.42	0.66	1.16	1.26	1.17	0.43	0.87	
平均	0.62	0.70	1.20	0.25	0.64	0.51	1.39	0.54	1.13	1.18	0.89	0.31	0.78	

（三）功能構面

附表 5 機關層級與功能構面之效率值 (Efficiency)

		功能												
		工作攸關性				輸出品質				結果可說明性				
機關層級	使用者	效益	學習成長	作業流程	使用者	效益	學習成長	作業流程	使用者	效益	學習成長	作業流程	平均	效率值
中央一級	5.25	3.67	4.83	5.17	4.92	4.50	4.67	4.50	4.72	4.75	5.33	4.17	4.71	0.93
中央二級	5.10	4.09	3.84	5.14	4.69	4.03	4.27	4.30	4.37	4.30	4.70	4.34	4.43	0.89
中央三級	4.94	3.45	3.97	4.98	4.66	3.51	4.08	4.45	4.34	4.19	4.59	3.98	4.26	0.88
中央四級	4.83	3.70	4.10	4.90	4.67	3.64	4.03	4.69	4.35	4.27	4.65	4.26	4.34	0.87
地方一級	4.93	2.97	3.75	4.81	4.54	3.11	4.15	4.39	4.37	4.33	4.31	3.75	4.12	0.86
地方二級	4.63	3.08	3.79	4.65	4.42	3.18	3.78	4.41	4.09	3.96	4.34	3.81	4.01	0.85
地方三級	4.45	3.13	3.89	4.52	4.36	3.15	3.57	4.39	3.99	3.84	4.37	4.12	3.98	0.84
平均	4.88	3.44	4.02	4.88	4.61	3.59	4.08	4.45	4.32	4.23	4.61	4.06	4.26	0.87

附表 6 機關層級與功能構面之可改善值 (Slack)

	功能												
	工作攸關性				輸出品質				結果可說明性				
機關層級	使用者	效益	學習成長	作業流程	使用者	效益	學習成長	作業流程	使用者	效益	學習成長	作業流程	平均
中央一級	0.31	1.89	0.72	0.39	0.64	1.06	0.89	1.06	0.83	0.81	0.22	1.39	0.85
中央二級	0.26	1.27	1.52	0.23	0.67	1.33	1.09	1.07	0.99	1.07	0.66	1.02	0.93
中央三級	0.34	1.83	1.31	0.30	0.62	1.77	1.20	0.83	0.93	1.09	0.69	1.30	1.02
中央四級	0.40	1.53	1.13	0.33	0.56	1.59	1.20	0.54	0.88	0.96	0.58	0.96	0.89
地方一級	0.25	2.21	1.43	0.38	0.64	2.07	1.03	0.79	0.81	0.85	0.88	1.43	1.06
地方二級	0.46	2.00	1.29	0.43	0.66	1.90	1.30	0.68	0.99	1.13	0.75	1.28	1.07
地方三級	0.57	1.88	1.13	0.50	0.65	1.87	1.44	0.63	1.03	1.18	0.64	0.90	1.03
平均	0.37	1.80	1.22	0.36	0.63	1.66	1.16	0.80	0.92	1.01	0.63	1.18	0.98

（四）使用構面

附表 7 機關層級與使用構面之效率值 (Efficiency)

	使用					
	有用性認知	容易使用認知	使用意圖	使用後滿意		
機關層級	使用者	效益	學習成長	作業流程	平均	效率值
中央一級	5.00	4.92	4.75	4.71	4.84	0.86
中央二級	4.88	4.90	4.41	4.52	4.68	0.86
中央三級	4.75	4.79	4.48	4.48	4.62	0.84
中央四級	4.72	4.69	4.53	4.50	4.61	0.84
地方一級	4.81	4.90	4.49	4.50	4.68	0.85
地方二級	4.49	4.47	4.45	4.36	4.44	0.82
地方三級	4.39	4.38	4.48	4.24	4.37	0.80
平均	4.72	4.72	4.51	4.47	4.61	0.84

附表 8 機關層級與使用構面之可改善值 (Slack)

	使用				
	有用性認知	容易使用認知	使用意圖	使用後滿意	
機關層級	使用者	效益	學習成長	作業流程	平均
中央一級	0.14	0.22	0.39	0.43	0.29
中央二級	0.31	0.29	0.77	0.67	0.51
中央三級	0.32	0.28	0.59	0.59	0.45
中央四級	0.30	0.33	0.50	0.52	0.41
地方一級	0.29	0.20	0.62	0.61	0.43
地方二級	0.40	0.42	0.44	0.53	0.45
地方三級	0.41	0.43	0.33	0.57	0.43
平均	0.31	0.31	0.52	0.56	0.42

（五）使用者構面

附表 9 機關層級與使用者構面之效率值 (Efficiency)

	使用者													
	公權			公信			功能			使用				
機關層級	主觀規範	自發性	資訊品質	系統品質	服務品質	工作攸關性	輸出品質	結果可說明性	有用性認知	容易使用認知	使用意圖	使用後滿意	平均	效率值
中央一級	5.42	5.33	5.00	4.83	4.75	5.25	4.92	4.72	5.00	4.92	4.75	4.71	4.97	0.93
中央二級	4.74	4.59	4.61	4.63	3.91	5.10	4.69	4.37	4.88	4.90	4.41	4.52	4.61	0.90
中央三級	4.62	4.66	4.54	4.59	3.84	4.94	4.66	4.34	4.75	4.79	4.48	4.48	4.56	0.88
中央四級	4.71	4.70	4.59	4.58	4.10	4.83	4.67	4.35	4.72	4.69	4.53	4.50	4.58	0.87
地方一級	4.58	4.67	4.31	4.24	3.97	4.93	4.54	4.37	4.81	4.90	4.49	4.50	4.53	0.87
地方二級	4.37	4.28	4.32	4.37	3.77	4.63	4.42	4.09	4.49	4.47	4.45	4.36	4.34	0.85
地方三級	4.23	4.16	4.28	4.29	3.78	4.45	4.36	3.99	4.39	4.38	4.48	4.24	4.25	0.83
平均	4.67	4.63	4.52	4.50	4.02	4.88	4.61	4.32	4.72	4.72	4.51	4.47	4.55	0.88

附表 10 機關層級與使用者構面之可改善值 (Slack)

	使用者												
	公權			公信			功能			使用			
機關層級	主觀規範	自發性	資訊品質	系統品質	服務品質	工作攸關性	輸出品質	結果可說明性	有用性認知	容易使用認知	使用意圖	使用後滿意	平均
中央一級	0.17	0.25	0.58	0.75	0.83	0.33	0.67	0.86	0.58	0.67	0.83	0.88	0.62
中央二級	0.65	0.80	0.78	0.77	1.48	0.29	0.70	1.02	0.51	0.49	0.98	0.87	0.78
中央三級	0.65	0.60	0.73	0.67	1.42	0.32	0.61	0.92	0.51	0.48	0.78	0.79	0.71
中央四級	0.50	0.52	0.62	0.64	1.11	0.39	0.55	0.87	0.50	0.53	0.69	0.71	0.64
地方一級	0.63	0.54	0.90	0.97	1.24	0.28	0.67	0.84	0.39	0.31	0.72	0.71	0.68
地方二級	0.72	0.81	0.77	0.72	1.32	0.46	0.67	1.00	0.60	0.62	0.64	0.73	0.75
地方三級	0.77	0.84	0.73	0.72	1.22	0.56	0.64	1.02	0.61	0.63	0.53	0.76	0.75
平均	0.58	0.62	0.73	0.75	1.23	0.38	0.64	0.93	0.53	0.53	0.74	0.78	0.70

（六）效益構面

附表 11 機關層級與效益構面之效率值 (Efficiency)

	效益									
	公權		公信			功能				
機關層級	主觀規範	自發性	資訊品質	系統品質	服務品質	工作攸關性	輸出品質	結果可說明性	平均	效率值
中央一級	5.33	4.42	5.33	5.08	4.67	3.67	4.50	4.75	4.72	0.90
中央二級	4.48	3.88	4.75	4.91	4.01	4.09	4.03	4.30	4.31	0.90
中央三級	4.23	3.44	4.38	4.60	3.89	3.45	3.51	4.19	3.96	0.86
中央四級	4.18	3.46	4.36	4.63	4.13	3.70	3.64	4.27	4.04	0.85
地方一級	4.22	3.31	4.28	4.35	3.63	2.97	3.11	4.33	3.77	0.85
地方二級	3.76	2.99	4.13	4.45	3.73	3.08	3.18	3.96	3.66	0.82
地方三級	3.84	2.64	3.92	4.46	3.69	3.13	3.15	3.84	3.58	0.81
平均	4.29	3.45	4.45	4.64	3.96	3.44	3.59	4.23	4.01	0.86

附表 12 機關層級與效益構面之可改善值 (Slack)

	效益								
	公權		公信				功能		
機關層級	主觀規範	自發性	資訊品質	系統品質	服務品質	工作攸關性	輸出品質	結果可說明性	平均
中央一級	0.17	0.83	0.67	0.83	0.42	0.50	0.67	0.00	0.51
中央二級	0.66	0.92	1.36	1.57	0.59	1.25	0.82	0.39	0.94
中央三級	0.75	1.06	1.14	1.34	0.89	1.08	0.97	0.46	0.96
中央四級	0.57	1.09	1.01	1.25	0.94	0.97	1.04	0.43	0.91
地方一級	0.72	0.96	1.17	1.31	0.53	1.19	0.79	0.64	0.91
地方二級	0.89	1.02	1.19	1.33	1.05	1.12	1.13	0.58	1.04
地方三級	0.89	1.27	1.10	1.33	1.08	0.97	1.28	0.48	1.05
平均	0.66	1.02	1.09	1.28	0.79	1.01	0.96	0.42	0.90

（七）學習成長構面

附表 13 機關層級與學習成長構面之效率值 (Efficiency)

	學習成長									
	公權		公信				功能			
機關層級	主觀規範	自發性	資訊品質	系統品質	服務品質	工作攸關性	輸出品質	結果可說明性	平均	效率值
中央一級	5.17	4.50	4.67	4.50	4.92	4.83	4.67	5.33	4.82	0.89
中央二級	4.43	4.17	3.73	3.52	4.50	3.84	4.27	4.70	4.15	0.85
中央三級	4.30	3.98	3.91	3.71	4.16	3.97	4.08	4.59	4.09	0.84
中央四級	4.50	3.98	4.06	3.82	4.13	4.10	4.03	4.65	4.16	0.84
地方一級	4.22	3.99	3.78	3.64	4.42	3.75	4.15	4.31	4.03	0.82
地方二級	4.02	3.89	3.72	3.59	3.86	3.79	3.78	4.34	3.88	0.82
地方三級	3.96	3.59	3.76	3.52	3.77	3.89	3.57	4.37	3.80	0.81
平均	4.37	4.01	3.95	3.76	4.25	4.02	4.08	4.61	4.13	0.84

附表 14 機關層級與學習成長構面之可改善值 (Slack)

	學習成長								
	公權		公信				功能		
機關層級	主觀規範	自發性	資訊品質	系統品質	服務品質	工作攸關性	輸出品質	結果可說明性	平均
中央一級	0.17	0.83	0.67	0.83	0.42	0.50	0.67	0.00	0.51
中央二級	0.66	0.92	1.36	1.57	0.59	1.25	0.82	0.39	0.94
中央三級	0.75	1.06	1.14	1.34	0.89	1.08	0.97	0.46	0.96
中央四級	0.57	1.09	1.01	1.25	0.94	0.97	1.04	0.43	0.91
地方一級	0.72	0.96	1.17	1.31	0.53	1.19	0.79	0.64	0.91
地方二級	0.89	1.02	1.19	1.33	1.05	1.12	1.13	0.58	1.04
地方三級	0.89	1.27	1.10	1.33	1.08	0.97	1.28	0.48	1.05
平均	0.66	1.02	1.09	1.28	0.79	1.01	0.96	0.42	0.90

（八）作業流程構面

附表 15 機關層級與作業流程構面之效率值 (Efficiency)

	作業流程									
	公權		公信				功能			
機關層級	主觀規範	自發性	資訊品質	系統品質	服務品質	工作攸關性	輸出品質	結果可說明性	平均	效率值
中央一級	5.00	4.83	5.17	5.17	5.17	5.17	4.50	4.17	4.90	0.89
中央二級	4.98	4.07	4.98	4.70	4.98	5.14	4.30	4.34	4.68	0.91
中央三級	4.88	4.12	4.98	4.64	4.88	4.98	4.45	3.98	4.61	0.89
中央四級	4.85	3.99	4.93	4.56	4.83	4.90	4.69	4.26	4.63	0.87
地方一級	4.81	4.00	4.86	4.56	4.83	4.81	4.39	3.75	4.50	0.86
地方二級	4.79	3.74	4.72	4.35	4.62	4.65	4.41	3.81	4.39	0.85
地方三級	4.72	3.64	4.66	4.29	4.51	4.52	4.39	4.12	4.36	0.85
平均	4.86	4.05	4.90	4.61	4.83	4.88	4.45	4.06	4.58	0.87

附表 16 機關層級與作業流程構面之可改善值 (Slack)

	作業流程								
	公權		公信				功能		
機關層級	主觀規範	自發性	資訊品質	系統品質	服務品質	工作攸關性	輸出品質	結果可說明性	平均
中央一級	0.33	0.50	0.17	0.17	0.17	0.17	0.83	1.17	0.44
中央二級	0.50	1.41	0.50	0.77	0.50	0.34	1.18	1.14	0.79
中央三級	0.46	1.21	0.35	0.69	0.45	0.35	0.88	1.36	0.72
中央四級	0.38	1.24	0.30	0.67	0.40	0.33	0.54	0.96	0.60
地方一級	0.36	1.17	0.31	0.61	0.33	0.36	0.78	1.42	0.67
地方二級	0.34	1.39	0.41	0.77	0.50	0.48	0.72	1.32	0.74
地方三級	0.35	1.43	0.41	0.79	0.56	0.55	0.68	0.96	0.72
平均	0.39	1.19	0.35	0.64	0.42	0.37	0.80	1.19	0.67

二、機關類型

（一）公權構面

附表 17 機關層級與公權構面之效率值 (Efficiency)

		公權									
		主觀規範					自發性				
機關類型	機關數	使用者	效益	學習成長	作業流程	使用者	效益	學習成長	作業流程	平均	效率值
行政機關	1,712	4.50	3.89	4.14	4.83	4.47	3.06	3.87	3.83	4.07	0.86
事業機構	324	4.62	4.06	4.50	4.76	4.61	3.46	4.01	3.86	4.24	0.85
學校	1,969	4.19	3.90	3.95	4.72	4.10	2.63	3.56	3.66	3.84	0.83
其他	1	3.50	1.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.50	1.00	2.88	0.67
平均		4.20	3.21	3.65	4.58	4.29	3.29	3.73	3.09	3.76	0.80

附表 18 機關層級與公權構面之可改善值 (Slack)

		公權								
		主觀規範					自發性			
機關類型	機關數	使用者	效益	學習成長	作業流程	使用者	效益	學習成長	作業流程	平均
行政機關	1,712	0.63	1.24	1.00	0.30	0.66	2.07	1.26	1.31	1.06
事業機構	324	0.50	1.06	0.62	0.36	0.52	1.67	1.11	1.26	0.89
學校	1,969	0.82	1.11	1.06	0.29	0.91	2.38	1.45	1.35	1.17
其他	1	0.50	3.00	2.00	0.00	0.00	0.00	0.50	3.00	1.13
平均		0.61	1.60	1.17	0.24	0.52	1.53	1.08	1.73	1.06

（二）公信構面

附表 19 機關層級與公信構面之效率值 (Efficiency)

		公信												
		資訊品質				系統品質				服務品質				
機關類型	使用者	效益	學習成長	作業流程	使用者	效益	學習成長	作業流程	使用者	效益	學習成長	作業流程	平均	效率值
行政機關	4.40	4.25	3.78	4.82	4.45	4.55	3.59	4.50	3.85	3.87	3.93	4.72	4.23	0.84
事業機構	4.56	4.25	4.02	4.89	4.49	4.55	3.82	4.48	4.09	4.05	4.07	4.81	4.34	0.85
學校	4.28	3.86	3.79	4.64	4.26	4.43	3.55	4.24	3.77	3.64	3.80	4.47	4.06	0.82
其他	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.50	1.00	2.00	1.50	3.50	3.00	4.00	3.21	0.75
平均	4.31	4.09	3.65	4.59	4.30	4.51	2.99	3.80	3.30	3.76	3.70	4.50	3.96	0.82

附表 20 機關層級與公信構面之可改善值 (Slack)

		公信												
		資訊品質				系統品質				服務品質				
機關類型	使用者	效益	學習成長	作業流程	使用者	效益	學習成長	作業流程	使用者	效益	學習成長	作業流程	平均	
行政機關	0.66	0.81	1.28	0.24	0.61	0.51	1.47	0.56	1.21	1.19	1.13	0.34	0.83	
事業機構	0.54	0.84	1.07	0.21	0.60	0.54	1.27	0.62	1.01	1.04	1.02	0.29	0.75	
學校	0.65	1.07	1.14	0.29	0.66	0.50	1.38	0.69	1.15	1.29	1.13	0.45	0.87	
其他	0.50	0.50	1.50	0.50	0.50	0.00	3.50	2.50	3.00	1.00	1.50	0.50	1.29	
平均	0.59	0.81	1.25	0.31	0.59	0.39	1.91	1.09	1.59	1.13	1.20	0.40	0.94	

（三）功能構面

附表 21 機關層級與功能構面之效率值 (Efficiency)

		功能												
		工作攸關性				輸出品質				結果可說明性				
機關類型	使用者	效益	學習成長	作業流程	使用者	效益	學習成長	作業流程	使用者	效益	學習成長	作業流程	平均	效率值
行政機關	4.69	3.39	3.88	4.78	4.50	3.37	3.85	4.48	4.15	4.05	4.45	4.01	4.13	0.86
事業機構	4.82	3.52	4.08	4.80	4.63	3.50	3.97	4.60	4.32	4.23	4.56	4.17	4.27	0.86
學校	4.44	3.03	3.90	4.48	4.36	3.11	3.56	4.37	3.99	3.81	4.37	4.11	3.96	0.83
其他	4.50	5.00	2.50	4.00	4.00	2.00	3.00	5.00	3.00	3.50	6.00	4.00	3.88	1
平均	4.61	3.74	3.59	4.52	4.37	3.00	3.60	4.61	3.87	3.90	4.85	4.07	4.06	0.89

附表 22 機關層級與功能構面之可改善值 (Slack)

		功能												
		工作攸關性				輸出品質				結果可說明性				
機關類型	使用者	效益	學習成長	作業流程	使用者	效益	學習成長	作業流程	使用者	效益	學習成長	作業流程	平均	
行政機關	0.46	1.75	1.27	0.37	0.65	1.77	1.29	0.67	1.00	1.10	0.69	1.14	1.01	
事業機構	0.34	1.64	1.08	0.36	0.53	1.66	1.19	0.56	0.84	0.93	0.60	1.00	0.89	
學校	0.57	1.97	1.11	0.53	0.65	1.90	1.45	0.64	1.01	1.19	0.64	0.89	1.05	
其他	1.50	1.00	3.50	2.00	2.00	4.00	3.00	1.00	3.00	2.50	0.00	2.00	2.13	
平均	0.72	1.59	1.74	0.81	0.96	2.33	1.73	0.72	1.46	1.43	0.48	1.26	1.27	

（四）使用構面

附表 23 機關層級與使用構面之效率值 (Efficiency)

	使用					
機關類型	有用性認知使用者	容易使用認知效益	使用意圖學習成長	使用後滿意作業流程	平均	效率值
行政機關	4.57	4.56	4.50	4.40	4.51	0.82
事業機構	4.69	4.62	4.44	4.47	4.55	0.83
學校	4.38	4.37	4.47	4.22	4.36	0.80
其他	3.67	4.50	4.00	5.25	4.35	0.88
平均	4.33	4.51	4.35	4.58	4.44	0.83

附表 24 機關層級與使用構面之可改善值 (Slack)

	使用				
機關類型	有用性認知使用者	容易使用認知效益	使用意圖學習成長	使用後滿意作業流程	平均
行政機關	0.37	0.37	0.44	0.53	0.43
事業機構	0.30	0.37	0.55	0.52	0.44
學校	0.42	0.43	0.34	0.58	0.44
其他	1.58	0.75	1.25	0.00	0.90
平均	0.67	0.48	0.64	0.41	0.55

（五）使用者構面

附表 25 機關層級與使用者構面之效率值 (Efficiency)

	使用者													
	公權		公信			功能			使用					
機關類型	主觀規範	自發性	資訊品質	系統品質	服務品質	工作攸關性	輸出品質	結果可說明性	有用性認知	容易使用認知	使用意圖	使用後滿意	平均	效率值
行政機關	4.50	4.47	4.40	4.45	3.85	4.69	4.50	4.15	4.57	4.56	4.50	4.40	4.42	0.86
事業機構	4.62	4.61	4.56	4.49	4.09	4.82	4.63	4.32	4.69	4.62	4.44	4.47	4.53	0.86
學校	4.19	4.10	4.28	4.26	3.77	4.44	4.36	3.99	4.38	4.37	4.47	4.22	4.24	0.83
其他	3.50	4.00	4.00	4.00	1.50	4.50	4.00	3.00	3.67	4.50	4.00	5.25	3.83	0.88
平均	4.20	4.29	4.31	4.30	3.30	4.61	4.37	3.87	4.33	4.51	4.35	4.58	4.25	0.86

附表 26 機關層級與使用者構面之可改善值 (Slack)

	使用者												
	公權		公信			功能			使用				
機關類型	主觀規範	自發性	資訊品質	系統品質	服務品質	工作攸關性	輸出品質	結果可說明性	有用性認知	容易使用認知	使用意圖	使用後滿意	平均
行政機關	0.64	0.67	0.74	0.68	1.29	0.45	0.64	0.98	0.57	0.57	0.64	0.74	0.72
事業機構	0.55	0.57	0.62	0.68	1.09	0.35	0.55	0.86	0.49	0.56	0.73	0.71	0.65
學校	0.82	0.90	0.73	0.74	1.23	0.56	0.65	1.01	0.62	0.63	0.53	0.78	0.77
其他	1.75	1.25	1.25	1.25	3.75	0.75	1.25	2.25	1.58	0.75	1.25	0.00	1.42
平均	0.94	0.85	0.83	0.84	1.84	0.53	0.77	1.27	0.81	0.63	0.79	0.56	0.89

（六）效益構面

附表 27 機關層級與效益構面之效率值 (Efficiency)

	效益									
	公權		公信				功能			
機關類型	主觀規範	自發性	資訊品質	系統品質	服務品質	工作攸關性	輸出品質	結果可說明性	平均	效率值
行政機關	3.89	3.06	4.25	4.55	3.87	3.39	3.37	4.05	3.81	0.84
事業機構	4.06	3.46	4.25	4.55	4.05	3.52	3.50	4.23	3.95	0.84
學校	3.90	2.63	3.86	4.43	3.64	3.03	3.11	3.81	3.55	0.80
其他	1.00	4.00	4.00	4.50	3.50	5.00	2.00	3.50	3.44	0.83
平均	3.21	3.29	4.09	4.51	3.76	3.74	3.00	3.90	3.69	0.83

附表 28 機關層級與效益構面之可改善值 (Slack)

	效益								
	公權		公信				功能		
機關類型	主觀規範	自發性	資訊品質	系統品質	服務品質	工作攸關性	輸出品質	結果可說明性	平均
行政機關	0.80	1.07	1.16	1.35	1.01	1.06	1.08	0.49	1.00
事業機構	0.56	1.05	1.04	1.24	0.99	0.99	1.09	0.50	0.93
學校	0.91	1.30	1.07	1.31	1.06	0.96	1.31	0.49	1.05
其他	4.00	2.50	3.00	5.00	3.00	3.50	3.00	0.00	3.00
平均	1.57	1.48	1.57	2.23	1.52	1.63	1.62	0.37	1.50

（七）學習成長構面

附表 29 機關層級與學習成長構面之效率值 (Efficiency)

	學習成長									
	公權		公信				功能			
機關類型	主觀規範	自發性	資訊品質	系統品質	服務品質	工作攸關性	輸出品質	結果可說明性	平均	效率值
行政機關	4.14	3.87	3.78	3.59	3.93	3.88	3.85	4.45	3.94	0.82
事業機構	4.50	4.01	4.02	3.82	4.07	4.08	3.97	4.56	4.13	0.84
學校	3.95	3.56	3.79	3.55	3.80	3.90	3.56	4.37	3.81	0.81
其他	2.00	3.50	3.00	1.00	3.00	2.50	3.00	6.00	3.00	1
平均	3.65	3.73	3.65	2.99	3.70	3.59	3.60	4.85	3.72	0.87

附表 30 機關層級與學習成長構面之可改善值 (Slack)

	學習成長								
	公權		公信				功能		
機關類型	主觀規範	自發性	資訊品質	系統品質	服務品質	工作攸關性	輸出品質	結果可說明性	平均
行政機關	0.80	1.07	1.16	1.35	1.01	1.06	1.08	0.49	1.00
事業機構	0.56	1.05	1.04	1.24	0.99	0.99	1.09	0.50	0.93
學校	0.91	1.30	1.07	1.31	1.06	0.96	1.31	0.49	1.05
其他	4.00	2.50	3.00	5.00	3.00	3.50	3.00	0.00	3.00
平均	1.57	1.48	1.57	2.23	1.52	1.63	1.62	0.37	1.50

（八）作業流程構面

附表 31 機關層級與作業流程構面之效率值 (Efficiency)

	作業流程									
	公權		公信				功能			
機關類型	主觀規範	自發性	資訊品質	系統品質	服務品質	工作攸關性	輸出品質	結果可說明性	平均	效率值
行政機關	4.83	3.83	4.82	4.50	4.72	4.78	4.48	4.01	4.49	0.86
事業機構	4.76	3.86	4.89	4.48	4.81	4.80	4.60	4.17	4.55	0.86
學校	4.72	3.66	4.64	4.24	4.47	4.48	4.37	4.11	4.33	0.84
其他	4.00	1.00	4.00	2.00	4.00	4.00	5.00	4.00	3.50	0.83
平均	4.58	3.09	4.59	3.80	4.50	4.52	4.61	4.07	4.22	0.85

附表 32 機關層級與作業流程構面之可改善值 (Slack)

	作業流程								
	公權		公信				功能		
機關類型	主觀規範	自發性	資訊品質	系統品質	服務品質	工作攸關性	輸出品質	結果可說明性	平均
行政機關	0.35	1.36	0.36	0.68	0.46	0.41	0.71	1.17	0.69
事業機構	0.42	1.32	0.29	0.70	0.38	0.38	0.58	1.02	0.64
學校	0.35	1.41	0.43	0.83	0.60	0.59	0.70	0.96	0.73
其他	1.00	4.00	1.00	3.00	1.00	1.00	0.00	1.00	1.50
平均	0.53	2.02	0.52	1.30	0.61	0.59	0.50	1.04	0.89

三、機關類別

（一）公權構面

附表 33 機關層級與公權構面之效率值 (Efficiency)

		公權									
		主觀規範				自發性					
機關類別	機關數	使用者	效益	學習成長	作業流程	使用者	效益	學習成長	作業流程	平均	效率值
A一般行政	840	4.42	3.76	4.03	4.80	4.33	3.02	3.87	3.75	4.00	0.85
B外交僑務	2	4.50	5.50	4.50	4.50	4.50	4.00	4.00	5.50	4.63	0.92
C軍警行政	100	4.76	3.87	4.27	4.77	4.80	2.99	3.94	3.89	4.16	0.86
D財稅行政	67	4.87	4.30	4.55	5.07	4.90	3.84	4.19	4.39	4.51	0.89
E文教行政	79	4.58	3.85	4.19	4.71	4.59	3.10	4.02	3.84	4.11	0.85
F司法行政	100	4.58	4.09	4.24	4.83	4.70	3.25	3.71	3.93	4.16	0.87
G經建行政	130	4.61	4.32	4.36	5.05	4.50	3.41	4.04	4.12	4.30	0.88
H交通行政	82	4.62	4.34	4.44	4.94	4.68	3.37	3.80	4.20	4.30	0.88
I衛生行政	234	4.41	3.62	3.99	4.68	4.41	2.61	3.64	3.51	3.86	0.83
J社會福利	78	4.44	4.40	4.36	4.99	4.64	3.01	4.00	4.04	4.23	0.88
[redacted]	156	4.49	3.94	4.46	4.69	4.47	3.47	3.86	3.63	4.13	0.84
[redacted]	3	4.67	3.67	4.67	5.00	4.33	3.33	4.33	4.00	4.25	0.83
M交通事業機構	113	4.73	4.23	4.70	4.79	4.80	3.41	4.08	4.04	4.35	0.86
N金融事業機構	15	5.07	4.60	4.67	5.00	4.87	4.27	4.80	4.73	4.75	0.90
P衛生醫療機構	37	4.65	3.89	4.03	4.89	4.54	3.20	4.07	3.89	4.15	0.86
Q大學(學院)	43	4.59	4.21	4.14	4.65	4.49	3.07	3.80	4.07	4.13	0.87
R專科	3	5.17	5.00	4.00	5.33	5.33	3.33	4.50	3.67	4.54	0.94
U高中	126	4.45	4.19	4.44	4.92	4.22	2.99	3.81	4.10	4.14	0.86
V高職	66	4.18	4.18	4.24	4.88	4.08	2.80	3.82	4.06	4.03	0.86
W特殊學校	17	4.29	4.24	4.41	5.24	3.82	3.09	4.06	3.94	4.14	0.91
X國中	408	4.20	3.97	4.04	4.82	4.14	2.57	3.66	3.72	3.89	0.84
Y國小	1,298	4.14	3.82	3.85	4.65	4.06	2.59	3.48	3.55	3.77	0.83
Z幼稚園	8	4.19	4.13	4.00	5.00	4.38	2.50	3.31	4.13	3.95	0.83
O訓練機構	1	3.50	1.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.50	1.00	2.88	0.67
平均		4.50	4.05	4.19	4.84	4.48	3.22	3.93	3.90	4.14	0.86

附表 34 機關層級與公權構面之可改善值 (Slack)

		公權								
		主觀規範				自發性				
機關類別	機關數	使用者	效益	學習成長	作業流程	使用者	效益	學習成長	作業流程	平均
A一般行政	840	0.66	1.32	1.06	0.28	0.75	2.06	1.21	1.34	1.08
B外交僑務	2	1.00	0.00	1.00	1.00	1.00	1.50	1.50	0.00	0.88
C軍警行政	100	0.43	1.31	0.91	0.41	0.38	2.20	1.25	1.29	1.02
D財稅行政	67	0.49	1.06	0.81	0.28	0.46	1.52	1.17	0.97	0.85
E文教行政	79	0.53	1.26	0.92	0.40	0.51	2.01	1.09	1.27	1.00
F司法行政	100	0.63	1.11	0.96	0.37	0.50	1.96	1.50	1.27	1.04
G經建行政	130	0.68	0.97	0.93	0.24	0.79	1.88	1.25	1.18	0.99
H交通行政	82	0.67	0.95	0.85	0.35	0.61	1.92	1.49	1.10	0.99
I衛生行政	234	0.59	1.39	1.02	0.32	0.59	2.40	1.36	1.50	1.15
J社會福利	78	0.85	0.90	0.94	0.31	0.65	2.29	1.29	1.26	1.06
[redacted]	156	0.57	1.12	0.61	0.38	0.60	1.59	1.21	1.43	0.94
[redacted]	3	0.33	1.33	0.33	0.00	0.67	1.67	0.67	1.00	0.75
M交通事業機構	113	0.43	0.93	0.46	0.38	0.37	1.76	1.08	1.12	0.82
N金融事業機構	15	0.33	0.80	0.73	0.40	0.53	1.13	0.60	0.67	0.65
P衛生醫療機構	37	0.50	1.26	1.12	0.26	0.61	1.95	1.08	1.26	1.00
Q大學(學院)	43	0.64	1.02	1.09	0.58	0.74	2.16	1.43	1.16	1.10
R專科	3	0.50	0.67	1.67	0.33	0.33	2.33	1.17	2.00	1.13
U高中	126	0.74	1.00	0.75	0.27	0.96	2.20	1.37	1.09	1.05
V高職	66	0.98	0.98	0.92	0.28	1.08	2.36	1.34	1.10	1.13
W特殊學校	17	1.18	1.24	1.06	0.24	1.65	2.38	1.41	1.53	1.33
X國中	408	0.83	1.06	1.00	0.23	0.88	2.48	1.39	1.31	1.15
Y國小	1,298	0.82	1.14	1.11	0.31	0.90	2.37	1.48	1.41	1.19
Z幼稚園	8	0.81	0.88	1.00	0.00	0.63	2.50	1.69	0.88	1.05
O訓練機構	1	0.50	3.00	2.00	0.00	0.00	0.00	0.50	3.00	1.13
平均		0.65	1.11	0.97	0.32	0.67	1.94	1.23	1.25	1.02

（二）公信構面

附表 35 機關層級與公信構面之效率值 (Efficiency)

	公信													
	資訊品質				系統品質				服務品質					
機關類別	使用者	效益	學習成本	作業流程	使用者	效益	學習成本	作業流程	使用者	效益	學習成本	作業流程	平均	效率值
A一般行政	4.33	4.22	3.73	4.77	4.40	4.46	3.50	4.46	3.80	3.81	3.86	4.69	4.17	0.83
B外交僑務	4.50	5.00	3.50	4.50	4.00	4.25	3.00	5.00	4.50	3.25	4.75	4.50	4.23	0.83
C軍警行政	4.35	4.34	3.85	4.92	4.28	4.44	3.58	4.38	4.06	4.08	4.22	4.85	4.28	0.85
D財稅行政	4.87	4.78	4.27	5.12	4.87	4.98	4.30	4.81	3.93	4.18	4.60	5.04	4.65	0.88
E文教行政	4.32	4.29	4.03	4.81	4.41	4.61	3.85	4.57	3.96	3.87	4.25	4.78	4.31	0.86
F司法行政	4.42	4.17	3.45	4.89	4.50	4.35	3.31	4.43	3.62	3.75	3.82	4.72	4.12	0.85
G經建行政	4.62	4.48	3.94	4.97	4.62	4.80	3.76	4.73	3.98	4.17	4.17	4.90	4.43	0.86
H交通行政	4.49	4.40	4.02	4.91	4.58	4.73	3.70	4.55	3.80	4.01	4.03	4.74	4.33	0.85
I衛生行政	4.35	4.01	3.59	4.77	4.43	4.66	3.48	4.39	3.88	3.75	3.63	4.58	4.13	0.84
J社會福利	4.49	4.28	4.01	4.81	4.48	4.58	3.87	4.68	3.90	3.90	4.04	4.72	4.31	0.85
K[illegible]	4.45	4.15	3.99	4.79	4.33	4.41	3.79	4.40	4.02	3.96	4.09	4.72	4.26	0.84
L[illegible]	4.67	4.67	3.67	5.00	4.17	4.83	3.33	4.33	4.33	3.67	3.67	4.33	4.22	0.83
M交通事業機構	4.65	4.36	4.04	4.92	4.61	4.65	3.89	4.46	4.22	4.22	4.02	4.83	4.41	0.85
N金融事業機構	4.87	4.60	4.27	4.93	4.77	4.93	4.27	5.00	3.97	4.07	4.33	5.07	4.59	0.88
P衛生醫療機構	4.59	4.16	4.05	5.16	4.74	4.66	3.59	4.68	4.01	3.96	4.08	5.03	4.39	0.89
Q大學(學院)	4.40	4.28	4.09	4.98	4.42	4.42	3.77	4.58	3.81	3.50	4.43	4.79	4.29	0.86
R專科	4.67	4.83	4.67	5.00	4.67	5.33	4.00	5.00	4.67	4.00	4.33	5.00	4.68	0.89
U高中	4.59	4.14	4.02	4.89	4.49	4.69	3.35	4.55	4.04	3.69	3.87	4.70	4.25	0.85
V高職	4.59	3.99	3.98	4.85	4.57	4.68	3.24	4.41	4.03	3.64	3.82	4.80	4.22	0.86
W特殊學校	4.65	3.94	4.06	4.94	4.91	4.91	3.06	4.94	3.68	3.76	3.97	5.00	4.32	0.87
X國中	4.29	3.92	3.83	4.68	4.34	4.53	3.54	4.43	3.91	3.68	3.85	4.54	4.13	0.82
Y國小	4.22	3.78	3.73	4.57	4.20	4.36	3.58	4.12	3.69	3.62	3.75	4.40	4.00	0.81
Z幼稚園	4.38	4.44	3.50	4.88	4.44	4.81	3.50	3.88	3.69	4.00	3.56	4.63	4.14	0.82
O訓練機構	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.50	1.00	2.00	1.50	3.50	3.00	4.00	3.21	0.75
平均	4.49	4.30	3.89	4.84	4.47	4.65	3.51	4.45	3.88	3.83	4.01	4.72	4.25	0.85

附表 36 機關層級與公信構面之可改善值 (Slack)

	公信													
	資訊品質				系統品質				服務品質					
機關類別	使用者	效益	學習成本	作業流程	使用者	效益	學習成本	作業流程	使用者	效益	學習成本	作業流程	平均	
A一般行政	0.67	0.78	1.27	0.23	0.60	0.55	1.50	0.54	1.21	1.19	1.15	0.31	0.83	
B外交僑務	0.50	0.00	1.50	0.50	1.00	0.75	2.00	0.00	0.50	1.75	0.25	0.50	0.77	
C軍警行政	0.77	0.78	1.27	0.20	0.84	0.68	1.54	0.74	1.07	1.04	0.91	0.27	0.84	
D財稅行政	0.43	0.52	1.03	0.18	0.43	0.32	1.00	0.49	1.37	1.12	0.69	0.25	0.65	
E文教行政	0.86	0.89	1.15	0.37	0.77	0.56	1.33	0.61	1.22	1.30	0.92	0.39	0.86	
F司法行政	0.71	0.96	1.68	0.24	0.63	0.78	1.82	0.70	1.51	1.38	1.31	0.41	1.01	
G經建行政	0.56	0.70	1.24	0.21	0.56	0.38	1.42	0.45	1.20	1.01	1.02	0.28	0.75	
H交通行政	0.60	0.69	1.06	0.17	0.51	0.35	1.39	0.54	1.28	1.08	1.05	0.34	0.76	
I衛生行政	0.66	1.00	1.43	0.24	0.58	0.35	1.54	0.63	1.13	1.27	1.39	0.43	0.89	
J社會福利	0.63	0.84	1.10	0.31	0.63	0.53	1.24	0.44	1.21	1.22	1.08	0.40	0.80	
K[illegible]	0.57	0.86	1.02	0.22	0.68	0.61	1.22	0.62	0.99	1.06	0.93	0.30	0.76	
L[illegible]	0.33	0.33	1.33	0.00	0.83	0.17	1.67	0.67	0.67	1.33	1.33	0.67	0.78	
M交通事業機構	0.46	0.75	1.08	0.19	0.50	0.46	1.22	0.65	0.89	0.89	1.09	0.28	0.71	
N金融事業機構	0.40	0.67	1.00	0.33	0.50	0.33	1.00	0.27	1.30	1.20	0.93	0.20	0.68	
P衛生醫療機構	0.73	1.16	1.27	0.16	0.58	0.66	1.73	0.65	1.31	1.36	1.24	0.30	0.93	
Q大學(學院)	0.79	0.91	1.09	0.21	0.77	0.77	1.42	0.60	1.37	1.69	0.76	0.40	0.90	
R專科	0.67	0.50	0.67	0.33	0.67	0.00	1.33	0.33	0.67	1.33	1.00	0.33	0.65	
U高中	0.52	0.96	1.08	0.22	0.62	0.41	1.76	0.56	1.07	1.41	1.23	0.41	0.85	
V高職	0.56	1.16	1.17	0.30	0.58	0.47	1.91	0.74	1.12	1.51	1.33	0.35	0.93	
W特殊學校	0.56	1.26	1.15	0.26	0.29	0.29	2.15	0.26	1.53	1.44	1.24	0.21	0.89	
X國中	0.65	0.99	1.09	0.25	0.61	0.40	1.36	0.51	0.99	1.24	1.08	0.40	0.80	
Y國小	0.67	1.11	1.16	0.32	0.69	0.53	1.31	0.77	1.20	1.27	1.14	0.49	0.89	
Z幼稚園	0.56	0.50	1.44	0.06	0.50	0.13	1.44	1.06	1.25	0.94	1.38	0.31	0.80	
O訓練機構	0.50	0.50	1.50	0.50	0.50	0.00	3.50	2.50	3.00	1.00	1.50	0.50	1.29	
平均	0.60	0.78	1.20	0.25	0.62	0.44	1.57	0.64	1.21	1.25	1.08	0.36	0.83	

（三）功能構面

附表 37 機關層級與功能構面之效率值 (Efficiency)

	功能													
	工作做關性				輸出品質				結果可說明性					
機關類別	使用者	效益	學習成本	作業流程	使用者	效益	學習成本	作業流程	使用者	效益	學習成本	作業流程	平均	效率值
A一般行政	4.61	3.16	3.83	4.69	4.44	3.23	3.83	4.41	4.08	3.99	4.40	3.90	4.05	0.85
B外交僑務	4.50	3.50	4.00	4.50	4.25	4.75	4.25	3.50	4.00	4.50	4.50	4.00	4.19	0.83
C軍警行政	4.94	3.25	3.84	5.00	4.58	3.24	4.12	4.49	4.29	4.11	4.45	3.79	4.17	0.88
D財稅行政	5.16	4.63	4.35	5.24	4.92	4.02	4.39	4.99	4.72	4.42	4.93	4.21	4.66	0.91
E文教行政	4.80	3.59	3.99	4.89	4.42	3.53	3.78	4.48	4.27	4.08	4.48	4.01	4.19	0.87
F司法行政	4.82	3.48	4.01	4.85	4.52	3.29	3.72	4.25	4.00	4.09	4.47	3.78	4.11	0.86
G經建行政	4.90	3.91	3.92	4.95	4.69	3.82	4.18	4.58	4.40	4.26	4.64	4.15	4.37	0.87
H交通行政	4.71	3.88	4.01	4.93	4.63	3.96	3.90	4.65	4.33	4.09	4.52	4.60	4.35	0.88
I衛生行政	4.45	3.48	3.72	4.62	4.39	3.37	3.53	4.48	3.96	3.90	4.31	4.24	4.04	0.84
J社會福利	4.78	3.03	3.96	4.82	4.61	3.06	3.93	4.67	4.28	4.17	4.59	4.00	4.16	0.87
K[illegible]	4.71	3.29	4.03	4.72	4.52	3.39	3.93	4.51	4.25	4.16	4.52	4.03	4.17	0.85
L[illegible]	4.33	3.33	3.67	4.67	4.50	3.00	3.50	5.00	4.11	4.33	5.00	4.33	4.15	0.83
M交通事業機構	4.89	3.98	4.06	4.81	4.70	3.69	3.94	4.71	4.34	4.27	4.54	4.25	4.35	0.86
N金融事業機構	5.10	4.07	4.63	5.13	4.90	4.03	4.40	4.73	4.71	4.37	4.93	4.67	4.64	0.89
P衛生醫療機構	5.03	2.89	4.15	5.03	4.77	3.18	4.12	4.59	4.40	4.34	4.65	4.30	4.29	0.88
Q大學(學院)	4.97	2.63	3.80	4.95	4.65	3.42	3.91	4.35	4.40	3.94	4.56	3.98	4.13	0.88
R專科	5.00	3.00	4.00	5.00	4.83	3.17	4.83	4.67	4.56	4.33	5.00	4.67	4.42	0.86
U高中	4.74	2.65	4.16	4.86	4.62	3.05	3.96	4.64	4.12	4.19	4.75	3.90	4.14	0.85
V高職	4.75	2.53	3.87	4.79	4.63	2.84	4.19	4.50	4.11	3.98	4.65	3.67	4.04	0.85
W特殊學校	4.97	1.94	4.24	5.06	4.82	2.15	4.38	4.71	4.20	4.41	4.59	4.12	4.13	0.88
X國中	4.61	2.95	3.95	4.48	4.38	3.03	3.71	4.46	4.06	4.03	4.37	4.08	4.01	0.84
Y國小	4.32	3.13	3.86	4.41	4.30	3.14	3.42	4.30	3.94	3.69	4.31	4.17	3.92	0.83
Z幼稚園	4.63	3.88	4.06	4.75	4.38	3.63	3.13	4.75	3.83	3.94	4.50	4.63	4.17	0.81
O訓練機構	4.50	5.00	2.50	4.00	4.00	2.00	3.00	5.00	3.00	3.50	6.00	4.00	3.88	1.00
平均	4.76	3.38	3.94	4.80	4.56	3.33	3.92	4.56	4.18	4.13	4.65	4.14	4.20	0.87

附表 38 機關層級與功能構面之可改善值 (Slack)

	功能												
	工作做關性				輸出品質				結果可說明性				
機關類別	使用者	效益	學習成本	作業流程	使用者	效益	學習成本	作業流程	使用者	效益	學習成本	作業流程	平均
A一般行政	0.47	1.92	1.25	0.39	0.65	1.85	1.26	0.68	1.01	1.09	0.68	1.19	1.04
B外交僑務	0.50	1.50	1.00	0.50	0.75	0.25	0.75	1.50	1.00	0.50	0.50	1.00	0.81
C軍警行政	0.37	2.06	1.47	0.31	0.73	2.07	1.19	0.82	1.01	1.20	0.86	1.52	1.13
D財稅行政	0.31	0.84	1.11	0.22	0.54	1.44	1.07	0.48	0.74	1.04	0.54	1.25	0.80
E文教行政	0.43	1.63	1.23	0.34	0.81	1.70	1.45	0.75	0.95	1.15	0.75	1.22	1.03
F司法行政	0.37	1.71	1.18	0.34	0.67	1.90	1.47	0.94	1.19	1.10	0.72	1.41	1.08
G經建行政	0.35	1.34	1.32	0.29	0.56	1.42	1.06	0.66	0.84	0.98	0.61	1.09	0.88
H交通行政	0.56	1.39	1.26	0.34	0.63	1.31	1.37	0.62	0.94	1.18	0.74	0.67	0.92
I衛生行政	0.58	1.55	1.31	0.41	0.64	1.66	1.50	0.55	1.08	1.13	0.73	0.79	1.00
J社會福利	0.45	2.21	1.28	0.41	0.62	2.17	1.30	0.56	0.95	1.06	0.64	1.23	1.07
K[illegible]	0.42	1.83	1.10	0.40	0.60	1.73	1.20	0.62	0.87	0.96	0.60	1.10	0.95
L[illegible]	0.67	1.67	1.33	0.33	0.50	2.00	1.50	0.00	0.89	0.67	0.00	0.67	0.85
M交通事業機構	0.26	1.16	1.08	0.34	0.45	1.45	1.20	0.44	0.80	0.87	0.61	0.90	0.80
N金融事業機構	0.27	1.30	0.73	0.23	0.47	1.33	0.97	0.63	0.65	1.00	0.43	0.70	0.73
P衛生醫療機構	0.28	2.42	1.16	0.28	0.54	2.14	1.19	0.72	0.91	0.97	0.66	1.01	1.02
Q大學(學院)	0.29	2.63	1.45	0.30	0.60	1.84	1.35	0.91	0.86	1.31	0.70	1.28	1.13
R專科	0.17	2.17	1.17	0.17	0.33	2.00	0.33	0.50	0.61	0.83	0.17	0.50	0.75
U高中	0.36	2.45	0.94	0.24	0.48	2.05	1.14	0.46	0.98	0.92	0.35	1.20	0.96
V高職	0.36	2.58	1.24	0.32	0.48	2.27	0.92	0.61	1.00	1.13	0.46	1.44	1.07
W特殊學校	0.32	3.35	1.06	0.24	0.47	3.15	0.91	0.59	1.10	0.88	0.71	1.18	1.16
X國中	0.42	2.02	1.07	0.56	0.65	1.95	1.33	0.57	0.96	1.01	0.65	0.94	1.01
Y國小	0.66	1.85	1.12	0.57	0.68	1.84	1.56	0.68	1.04	1.29	0.67	0.81	1.06
Z幼稚園	0.25	1.00	0.81	0.13	0.50	1.25	1.75	0.13	1.04	0.94	0.38	0.25	0.70
O訓練機構	1.50	1.00	3.50	2.00	2.00	4.00	3.00	1.00	3.00	2.50	0.00	2.00	2.13
平均	0.44	1.82	1.26	0.40	0.64	1.87	1.28	0.64	1.02	1.07	0.55	1.06	1.00

（四）使用構面

附表 39 機關層級與使用構面之效率值 (Efficiency)

機關類別	有用性認知使用者	容易使用認知效益	使用意圖學習成長	使用後滿意作業流程	平均	效率值
A一般行政	4.51	4.50	4.49	4.42	4.48	0.82
B外交僑務	4.50	4.25	4.00	4.50	4.31	0.75
C軍警行政	4.78	4.77	4.52	4.37	4.61	0.85
D財稅行政	5.00	5.00	4.60	4.56	4.79	0.86
E文教行政	4.59	4.73	4.35	4.47	4.53	0.83
F司法行政	4.62	4.47	4.48	4.32	4.47	0.82
G經建行政	4.76	4.80	4.59	4.45	4.65	0.84
H交通行政	4.55	4.60	4.54	4.41	4.53	0.82
I衛生行政	4.38	4.40	4.42	4.19	4.35	0.80
J社會福利	4.71	4.57	4.64	4.64	4.64	0.83
[redacted]	4.56	4.55	4.34	4.33	4.45	0.82
[redacted]	4.78	4.33	4.83	4.58	4.63	0.91
M交通事業機構	4.75	4.62	4.46	4.57	4.60	0.83
N金融事業機構	5.02	4.80	4.67	4.78	4.82	0.87
P衛生醫療機構	4.90	4.84	4.68	4.57	4.75	0.87
Q大學(學院)	4.64	4.85	4.34	4.34	4.54	0.85
R專科	4.89	5.00	4.50	4.75	4.78	0.85
U高中	4.68	4.72	4.69	4.50	4.65	0.83
V高職	4.61	4.66	4.54	4.33	4.53	0.83
W特殊學校	4.94	4.94	4.82	4.46	4.79	0.88
X國中	4.50	4.43	4.58	4.36	4.47	0.81
Y國小	4.30	4.29	4.41	4.14	4.29	0.79
Z幼稚園	4.46	4.50	4.44	4.25	4.41	0.82
O訓練機構	3.67	4.50	4.00	5.25	4.35	0.88
平均	4.63	4.63	4.50	4.48	4.56	0.84

附表 40 機關層級與使用構面之可改善值 (Slack)

機關類別	有用性認知使用者	容易使用認知效益	使用意圖學習成長	使用後滿意作業流程	平均
A一般行政	0.40	0.41	0.41	0.49	0.43
B外交僑務	0.00	0.25	0.50	0.00	0.19
C軍警行政	0.33	0.34	0.59	0.73	0.49
D財稅行政	0.19	0.18	0.58	0.62	0.39
E文教行政	0.41	0.26	0.65	0.53	0.46
F司法行政	0.33	0.48	0.47	0.63	0.48
G經建行政	0.29	0.25	0.46	0.60	0.40
H交通行政	0.39	0.33	0.39	0.52	0.41
I衛生行政	0.39	0.38	0.35	0.58	0.42
J社會福利	0.29	0.42	0.35	0.35	0.35
[redacted]	0.34	0.35	0.57	0.58	0.46
[redacted]	0.67	1.11	0.61	0.86	0.81
M交通事業機構	0.24	0.37	0.53	0.42	0.39
N金融事業機構	0.18	0.40	0.53	0.42	0.38
P衛生醫療機構	0.30	0.36	0.53	0.64	0.46
Q大學(學院)	0.46	0.25	0.76	0.76	0.56
R專科	0.19	0.08	0.58	0.33	0.30
U高中	0.32	0.28	0.31	0.50	0.35
V高職	0.37	0.31	0.43	0.64	0.44
W特殊學校	0.33	0.33	0.45	0.82	0.48
X國中	0.38	0.45	0.29	0.51	0.41
Y國小	0.45	0.46	0.33	0.60	0.46
Z幼稚園	0.48	0.44	0.50	0.69	0.53
O訓練機構	1.58	0.75	1.25	0.00	0.90
平均	0.39	0.39	0.52	0.53	0.46

（五）使用者構面

附表 41 機關層級與使用者構面之效率值 (Efficiency)

	使用者													
	公權			公信		功能			使用					
機關類別	主觀規範	自發性	資訊品質	系統品質	服務品質	工作效關性	輸出品質	結果可說明性	有用性認知	容易使用認知	使用意圖	使用後滿意	平均	效率值
A一般行政	4.42	4.33	4.33	4.40	3.80	4.61	4.44	4.08	4.51	4.50	4.49	4.42	4.36	0.85
B外交僑務	4.50	4.50	4.50	4.00	4.50	4.50	4.25	4.00	4.50	4.25	4.00	4.50	4.33	0.83
C軍警行政	4.76	4.80	4.35	4.28	4.06	4.94	4.58	4.29	4.78	4.77	4.52	4.37	4.54	0.87
D財稅行政	4.87	4.90	4.87	4.87	3.93	5.16	4.92	4.72	5.00	5.00	4.60	4.56	4.78	0.91
E文教行政	4.58	4.59	4.32	4.41	3.96	4.80	4.42	4.27	4.59	4.73	4.35	4.47	4.46	0.87
F司法行政	4.58	4.70	4.42	4.50	3.62	4.82	4.52	4.00	4.62	4.47	4.48	4.32	4.42	0.87
G經建行政	4.61	4.50	4.62	4.62	3.98	4.90	4.69	4.40	4.76	4.80	4.59	4.45	4.58	0.87
H交通行政	4.62	4.68	4.49	4.58	3.80	4.71	4.63	4.33	4.55	4.60	4.54	4.41	4.50	0.87
I衛生行政	4.41	4.41	4.35	4.43	3.88	4.45	4.39	3.96	4.38	4.40	4.42	4.19	4.31	0.84
J社會福利	4.44	4.64	4.49	4.48	3.90	4.78	4.61	4.28	4.71	4.57	4.64	4.64	4.52	0.87
[redacted]	4.49	4.47	4.45	4.33	4.02	4.71	4.52	4.25	4.56	4.55	4.34	4.33	4.42	0.85
[redacted]	4.67	4.33	4.67	4.17	4.33	4.33	4.50	4.11	4.78	4.33	4.83	4.58	4.47	0.91
M交通事業機構	4.73	4.80	4.65	4.61	4.22	4.89	4.70	4.34	4.75	4.62	4.46	4.57	4.61	0.87
N金融事業機構	5.07	4.87	4.87	4.77	3.97	5.10	4.90	4.71	5.02	4.80	4.67	4.78	4.79	0.90
P衛生醫療機構	4.65	4.54	4.59	4.74	4.01	5.03	4.77	4.40	4.90	4.84	4.68	4.57	4.64	0.88
Q大學(學院)	4.59	4.49	4.40	4.42	3.81	4.97	4.65	4.40	4.64	4.85	4.34	4.34	4.49	0.89
R專科	5.17	5.33	4.67	4.67	4.67	5.00	4.83	4.56	4.89	5.00	4.50	4.75	4.84	0.89
U高中	4.45	4.22	4.59	4.49	4.04	4.74	4.62	4.12	4.68	4.72	4.69	4.50	4.49	0.86
V高職	4.18	4.08	4.59	4.57	4.03	4.75	4.63	4.11	4.61	4.66	4.54	4.33	4.42	0.86
W特殊學校	4.29	3.82	4.65	4.91	3.68	4.97	4.82	4.20	4.94	4.94	4.82	4.46	4.54	0.89
X國中	4.20	4.14	4.29	4.34	3.91	4.61	4.38	4.06	4.50	4.43	4.58	4.36	4.32	0.84
Y國小	4.14	4.06	4.22	4.20	3.69	4.32	4.30	3.94	4.30	4.29	4.41	4.14	4.17	0.83
Z幼稚園	4.19	4.38	4.38	4.44	3.69	4.63	4.38	3.83	4.46	4.50	4.44	4.25	4.30	0.83
O訓練機構	3.50	4.00	4.00	4.00	1.50	4.50	4.00	3.00	3.67	4.50	4.00	5.25	3.83	0.88
平均	4.50	4.48	4.49	4.47	3.88	4.76	4.56	4.18	4.63	4.63	4.50	4.48	4.46	0.87

附表 42 機關層級與使用者構面之可改善值 (Slack)

	使用者												
	公權			公信		功能			使用				
機關類別	主觀規範	自發性	資訊品質	系統品質	服務品質	工作效關性	輸出品質	結果可說明性	有用性認知	容易使用認知	使用意圖	使用後滿意	平均
A一般行政	0.66	0.75	0.75	0.68	1.28	0.47	0.65	1.00	0.57	0.59	0.59	0.66	0.72
B外交僑務	0.50	0.50	0.50	1.00	0.50	0.50	0.75	1.00	0.50	0.75	1.00	0.50	0.67
C軍警行政	0.48	0.44	0.89	0.96	1.18	0.30	0.66	0.94	0.46	0.47	0.72	0.87	0.70
D財稅行政	0.56	0.54	0.57	0.56	1.50	0.28	0.52	0.71	0.44	0.43	0.83	0.87	0.65
E文教行政	0.62	0.61	0.89	0.80	1.24	0.41	0.79	0.93	0.62	0.47	0.86	0.74	0.75
F司法行政	0.64	0.51	0.79	0.72	1.59	0.40	0.69	1.21	0.59	0.74	0.74	0.89	0.79
G經建行政	0.62	0.74	0.61	0.61	1.26	0.34	0.55	0.83	0.47	0.43	0.65	0.79	0.66
H交通行政	0.62	0.56	0.76	0.67	1.44	0.54	0.61	0.92	0.70	0.64	0.70	0.83	0.75
I衛生行政	0.61	0.60	0.67	0.59	1.13	0.57	0.63	1.06	0.63	0.62	0.60	0.83	0.71
J社會福利	0.75	0.56	0.71	0.72	1.29	0.41	0.59	0.92	0.49	0.63	0.56	0.56	0.68
[redacted]	0.61	0.63	0.65	0.76	1.07	0.39	0.57	0.84	0.53	0.54	0.75	0.77	0.68
[redacted]	0.78	1.11	0.78	1.28	1.11	1.11	0.94	1.33	0.67	1.11	0.61	0.86	0.97
M交通事業機構	0.48	0.42	0.57	0.61	1.00	0.33	0.52	0.87	0.47	0.60	0.75	0.64	0.60
N金融事業機構	0.35	0.55	0.55	0.65	1.45	0.32	0.52	0.70	0.39	0.62	0.75	0.63	0.62
P衛生醫療機構	0.62	0.73	0.67	0.52	1.25	0.24	0.50	0.87	0.37	0.43	0.59	0.70	0.63
Q大學(學院)	0.72	0.83	0.92	0.90	1.50	0.35	0.67	0.92	0.67	0.47	0.98	0.97	0.83
R專科	0.17	0.00	0.67	0.67	0.67	0.33	0.50	0.78	0.44	0.33	0.83	0.58	0.50
U高中	0.70	0.93	0.56	0.66	1.11	0.41	0.53	1.03	0.47	0.43	0.46	0.65	0.66
V高職	0.97	1.08	0.56	0.59	1.12	0.40	0.53	1.04	0.55	0.49	0.62	0.82	0.73
W特殊學校	1.07	1.54	0.72	0.45	1.69	0.39	0.54	1.17	0.42	0.42	0.54	0.91	0.82
X國中	0.83	0.88	0.76	0.71	1.10	0.43	0.66	0.97	0.54	0.62	0.46	0.67	0.72
Y國小	0.81	0.90	0.74	0.76	1.27	0.64	0.66	1.02	0.66	0.67	0.54	0.82	0.79
Z幼稚園	0.81	0.63	0.63	0.56	1.31	0.38	0.63	1.17	0.54	0.50	0.56	0.75	0.70
O訓練機構	1.75	1.25	1.25	1.25	3.75	0.75	1.25	2.25	1.58	0.75	1.25	0.00	1.42
平均	0.70	0.72	0.71	0.74	1.33	0.45	0.64	1.02	0.57	0.57	0.71	0.72	0.74

（六）效益構面

附表 43 機關層級與效益構面之效率值 (Efficiency)

	效益									
	公權			公信			功能			
機關類別	主觀規範	自發性	資訊品質	系統品質	服務品質	工作攸關性	輸出品質	結果可說明性	平均	效率值
A一般行政	3.76	3.02	4.22	4.46	3.81	3.16	3.23	3.99	3.71	0.82
B外交僑務	5.50	4.00	5.00	4.25	3.25	3.50	4.75	4.50	4.34	0.92
C軍警行政	3.87	2.99	4.34	4.44	4.08	3.25	3.24	4.11	3.79	0.85
D財稅行政	4.30	3.84	4.78	4.98	4.18	4.63	4.02	4.42	4.39	0.90
E文教行政	3.85	3.10	4.29	4.61	3.87	3.59	3.53	4.08	3.87	0.85
F司法行政	4.09	3.25	4.17	4.35	3.75	3.48	3.29	4.09	3.81	0.83
G經建行政	4.32	3.41	4.48	4.80	4.17	3.91	3.82	4.26	4.15	0.88
H交通行政	4.34	3.37	4.40	4.73	4.01	3.88	3.96	4.09	4.10	0.87
I衛生行政	3.62	2.61	4.01	4.66	3.75	3.48	3.37	3.90	3.68	0.82
J社會福利	4.40	3.01	4.28	4.58	3.90	3.03	3.06	4.17	3.80	0.85
[redacted]	3.94	3.47	4.15	4.41	3.96	3.29	3.39	4.16	3.85	0.83
[redacted]	3.67	3.33	4.67	4.83	3.67	3.33	3.00	4.33	3.85	0.83
M交通事業機構	4.23	3.41	4.36	4.65	4.22	3.98	3.69	4.27	4.10	0.85
N金融事業機構	4.60	4.27	4.60	4.93	4.07	4.07	4.03	4.37	4.37	0.87
P衛生醫療機構	3.89	3.20	4.16	4.66	3.96	2.89	3.18	4.34	3.79	0.86
Q大學(學院)	4.21	3.07	4.28	4.42	3.50	2.63	3.42	3.94	3.68	0.83
R專科	5.00	3.33	4.83	5.33	4.00	3.00	3.17	4.33	4.13	0.89
U高中	4.19	2.99	4.14	4.69	3.69	2.65	3.05	4.19	3.70	0.84
V高職	4.18	2.80	3.99	4.68	3.64	2.53	2.84	3.98	3.58	0.84
W特殊學校	4.24	3.09	3.94	4.91	3.76	1.94	2.15	4.41	3.56	0.89
X國中	3.97	2.57	3.92	4.53	3.68	2.95	3.03	4.03	3.59	0.82
Y國小	3.82	2.59	3.78	4.36	3.62	3.13	3.14	3.69	3.52	0.80
Z幼稚園	4.13	2.50	4.44	4.81	4.00	3.88	3.63	3.94	3.91	0.83
O訓練機構	1.00	4.00	4.00	4.50	3.50	5.00	2.00	3.50	3.44	0.83
平均	4.05	3.22	4.30	4.65	3.83	3.38	3.33	4.13	3.86	0.85

附表 44 機關層級與效益構面之可改善值 (Slack)

	效益								
	公權			公信			功能		
機關類別	主觀規範	自發性	資訊品質	系統品質	服務品質	工作攸關性	輸出品質	結果可說明性	平均
A一般行政	0.88	1.04	1.18	1.40	1.05	1.08	1.08	0.51	1.03
B外交僑務	0.50	1.00	1.50	2.00	0.25	1.00	0.75	0.50	0.94
C軍警行政	0.79	1.13	1.21	1.48	0.85	1.22	0.95	0.61	1.03
D財稅行政	0.61	0.98	0.90	0.87	0.56	0.81	0.78	0.24	0.72
E文教行政	0.81	0.98	0.97	1.15	0.75	1.01	1.22	0.52	0.93
F司法行政	0.69	1.22	1.48	1.62	1.11	0.92	1.21	0.46	1.09
G經建行政	0.68	1.00	1.10	1.28	0.87	1.12	0.85	0.40	0.91
H交通行政	0.59	1.23	1.01	1.34	1.00	1.02	1.13	0.51	0.98
I衛生行政	0.80	1.14	1.20	1.31	1.16	1.06	1.25	0.48	1.05
J社會福利	0.71	1.06	1.05	1.19	1.03	1.11	1.13	0.47	0.97
[redacted]	0.55	1.15	1.01	1.21	0.92	0.98	1.08	0.49	0.92
[redacted]	0.33	0.67	1.33	1.67	1.33	1.33	1.50	0.00	1.02
M交通事業機構	0.39	1.00	1.05	1.19	1.07	1.03	1.15	0.55	0.93
N金融事業機構	0.70	0.57	1.10	1.10	1.03	0.73	0.97	0.43	0.83
P衛生醫療機構	1.08	1.04	1.05	1.51	1.03	0.96	0.99	0.46	1.02
Q大學(學院)	0.90	1.23	0.94	1.27	0.60	1.23	1.13	0.48	0.97
R專科	1.00	0.50	0.33	1.00	0.67	1.00	0.17	0.00	0.58
U高中	0.60	1.22	1.01	1.69	1.16	0.88	1.08	0.28	0.99
V高職	0.73	1.15	0.98	1.73	1.15	1.10	0.78	0.32	0.99
W特殊學校	0.65	1.00	1.00	2.00	1.09	0.82	0.68	0.47	0.96
X國中	0.84	1.23	1.04	1.30	1.02	0.92	1.18	0.50	1.01
Y國小	0.98	1.35	1.10	1.25	1.08	0.97	1.41	0.52	1.08
Z幼稚園	0.75	1.44	1.25	1.25	1.19	0.69	1.63	0.25	1.05
O訓練機構	4.00	2.50	3.00	5.00	3.00	3.50	3.00	0.00	3.00
平均	0.86	1.12	1.16	1.53	1.04	1.10	1.13	0.39	1.04

（七）學習成長構面

附表 45 機關層級與學習成長構面之效率值 (Efficiency)

	學習成長									
	公權			公信			功能			
機關類別	主觀規範	自發性	資訊品質	系統品質	服務品質	工作攸關性	輸出品質	結果可說明性	平均	效率值
A一般行政	4.03	3.87	3.73	3.50	3.86	3.83	3.83	4.40	3.88	0.82
B外交僑務	4.50	4.00	3.50	3.00	4.75	4.00	4.25	4.50	4.06	0.83
C軍警行政	4.27	3.94	3.85	3.58	4.22	3.84	4.12	4.45	4.03	0.84
D財稅行政	4.55	4.19	4.27	4.30	4.60	4.35	4.39	4.93	4.45	0.86
E文教行政	4.19	4.02	4.03	3.85	4.25	3.99	3.78	4.48	4.07	0.83
F司法行政	4.24	3.71	3.45	3.31	3.82	4.01	3.72	4.47	3.84	0.82
G經建行政	4.36	4.04	3.94	3.76	4.17	3.92	4.18	4.64	4.13	0.84
H交通行政	4.44	3.80	4.02	3.70	4.03	4.01	3.90	4.52	4.05	0.84
I衛生行政	3.99	3.64	3.59	3.48	3.63	3.72	3.53	4.31	3.73	0.80
J社會福利	4.36	4.00	4.01	3.87	4.04	3.96	3.93	4.59	4.09	0.84
[illegible]	4.46	3.86	3.99	3.79	4.09	4.03	3.93	4.52	4.08	0.83
[illegible]	4.67	4.33	3.67	3.33	3.67	3.67	3.50	5.00	3.98	0.83
M交通事業機構	4.70	4.08	4.04	3.89	4.02	4.06	3.94	4.54	4.16	0.85
N金融事業機構	4.67	4.80	4.27	4.27	4.33	4.63	4.40	4.93	4.54	0.89
P衛生醫療機構	4.03	4.07	4.05	3.59	4.08	4.15	4.12	4.65	4.09	0.85
Q大學(學院)	4.14	3.80	4.09	3.77	4.43	3.80	3.91	4.56	4.06	0.84
R專科	4.00	4.50	4.67	4.00	4.33	4.00	4.83	5.00	4.42	0.83
U高中	4.44	3.81	4.02	3.35	3.87	4.16	3.96	4.75	4.05	0.84
V高職	4.24	3.82	3.98	3.24	3.82	3.87	4.19	4.65	3.98	0.83
W特殊學校	4.41	4.06	4.06	3.06	3.97	4.24	4.38	4.59	4.10	0.84
X國中	4.04	3.66	3.83	3.54	3.85	3.95	3.71	4.37	3.87	0.81
Y國小	3.85	3.48	3.73	3.58	3.75	3.86	3.42	4.31	3.75	0.80
Z幼稚園	4.00	3.31	3.50	3.50	3.56	4.06	3.13	4.50	3.70	0.79
O訓練機構	2.00	3.50	3.00	1.00	3.00	2.50	3.00	6.00	3.00	1.00
平均	4.19	3.93	3.89	3.51	4.01	3.94	3.92	4.65	4.00	0.84

附表 46 機關層級與學習成長構面之可改善值 (Slack)

	學習成長								
	公權			公信			功能		
機關層級	主觀規範	自發性	資訊品質	系統品質	服務品質	工作攸關性	輸出品質	結果可說明性	平均
A一般行政	0.88	1.04	1.18	1.40	1.05	1.08	1.08	0.51	1.03
B外交僑務	0.50	1.00	1.50	2.00	0.25	1.00	0.75	0.50	0.94
C軍警行政	0.79	1.13	1.21	1.48	0.85	1.22	0.95	0.61	1.03
D財稅行政	0.61	0.98	0.90	0.87	0.56	0.81	0.78	0.24	0.72
E文教行政	0.81	0.98	0.97	1.15	0.75	1.01	1.22	0.52	0.93
F司法行政	0.69	1.22	1.48	1.62	1.11	0.92	1.21	0.46	1.09
G經建行政	0.68	1.00	1.10	1.28	0.87	1.12	0.85	0.40	0.91
H交通行政	0.59	1.23	1.01	1.34	1.00	1.02	1.13	0.51	0.98
I衛生行政	0.80	1.14	1.20	1.31	1.16	1.06	1.25	0.48	1.05
J社會福利	0.71	1.06	1.05	1.19	1.03	1.11	1.13	0.47	0.97
[illegible]	0.55	1.15	1.01	1.21	0.92	0.98	1.08	0.49	0.92
[illegible]	0.33	0.67	1.33	1.67	1.33	1.33	1.50	0.00	1.02
M交通事業機構	0.39	1.00	1.05	1.19	1.07	1.03	1.15	0.55	0.93
N金融事業機構	0.70	0.57	1.10	1.10	1.03	0.73	0.97	0.43	0.83
P衛生醫療機構	1.08	1.04	1.05	1.51	1.03	0.96	0.99	0.46	1.02
Q大學(學院)	0.90	1.23	0.94	1.27	0.60	1.23	1.13	0.48	0.97
R專科	1.00	0.50	0.33	1.00	0.67	1.00	0.17	0.00	0.58
U高中	0.60	1.22	1.01	1.69	1.16	0.88	1.08	0.28	0.99
V高職	0.73	1.15	0.98	1.73	1.15	1.10	0.78	0.32	0.99
W特殊學校	0.65	1.00	1.00	2.00	1.09	0.82	0.68	0.47	0.96
X國中	0.84	1.23	1.04	1.30	1.02	0.92	1.18	0.50	1.01
Y國小	0.98	1.35	1.10	1.25	1.08	0.97	1.41	0.52	1.08
Z幼稚園	0.75	1.44	1.25	1.25	1.19	0.69	1.63	0.25	1.05
O訓練機構	4.00	2.50	3.00	5.00	3.00	3.50	3.00	0.00	3.00
平均	0.86	1.12	1.16	1.53	1.04	1.10	1.13	0.39	1.04

附表 47 機關層級與作業流程構面之效率值 (Efficiency)

機關類別	作業流程									
	公權		公信				功能			
	主觀規範	自發性	資訊品質	系統品質	服務品質	工作攸關性	輸出品質	結果可說明性	平均	效率值
A一般行政	4.80	3.75	4.77	4.46	4.69	4.69	4.41	3.90	4.43	0.85
B外交僑務	4.50	5.50	4.50	5.00	4.50	4.50	3.50	4.00	4.50	0.92
C軍警行政	4.77	3.89	4.92	4.38	4.85	5.00	4.49	3.79	4.51	0.87
D財稅行政	5.07	4.39	5.12	4.81	5.04	5.24	4.99	4.21	4.86	0.91
E文教行政	4.71	3.84	4.81	4.57	4.78	4.89	4.48	4.01	4.51	0.87
F司法行政	4.83	3.93	4.89	4.43	4.72	4.85	4.25	3.78	4.46	0.87
G經建行政	5.05	4.12	4.97	4.73	4.90	4.95	4.58	4.15	4.68	0.89
H交通行政	4.94	4.20	4.91	4.55	4.74	4.93	4.65	4.60	4.69	0.88
I衛生行政	4.68	3.51	4.77	4.39	4.58	4.62	4.48	4.24	4.41	0.84
J社會福利	4.99	4.04	4.81	4.68	4.72	4.82	4.67	4.00	4.59	0.88
[illegible]	4.69	3.63	4.79	4.40	4.72	4.72	4.51	4.03	4.44	0.86
[illegible]	5.00	4.00	5.00	4.33	4.33	4.67	5.00	4.33	4.58	0.83
M交通事業機構	4.79	4.04	4.92	4.46	4.83	4.81	4.71	4.25	4.60	0.86
N金融事業機構	5.00	4.73	4.93	5.00	5.07	5.13	4.73	4.67	4.91	0.90
P衛生醫療機構	4.89	3.89	5.16	4.68	5.03	5.03	4.59	4.30	4.70	0.90
Q大學(學院)	4.65	4.07	4.98	4.58	4.79	4.95	4.35	3.98	4.54	0.88
R專科	5.33	3.67	5.00	5.00	5.00	5.00	4.67	4.67	4.79	0.89
U高中	4.92	4.10	4.89	4.55	4.70	4.86	4.64	3.90	4.57	0.87
V高職	4.88	4.06	4.85	4.41	4.80	4.79	4.50	3.67	4.49	0.86
W特殊學校	5.24	3.94	4.94	4.94	5.00	5.06	4.71	4.12	4.74	0.90
X國中	4.82	3.72	4.68	4.43	4.54	4.48	4.46	4.08	4.40	0.85
Y國小	4.65	3.55	4.57	4.12	4.40	4.41	4.30	4.17	4.27	0.84
Z幼稚園	5.00	4.13	4.88	3.88	4.63	4.75	4.75	4.63	4.58	0.83
O訓練機構	4.00	1.00	4.00	2.00	4.00	4.00	5.00	4.00	3.50	0.83
平均	4.84	3.90	4.84	4.45	4.72	4.80	4.56	4.14	4.53	0.87

附表 48 機關層級與作業流程構面之可改善值 (Slack)

機關類別	作業流程								
	公權		公信				功能		
	主觀規範	自發性	資訊品質	系統品質	服務品質	工作攸關性	輸出品質	結果可說明性	平均
A一般行政	0.32	1.38	0.36	0.67	0.44	0.44	0.72	1.23	0.70
B外交僑務	1.00	0.00	1.00	0.50	1.00	1.00	2.00	1.50	1.00
C軍警行政	0.48	1.36	0.33	0.87	0.40	0.25	0.76	1.46	0.74
D財稅行政	0.39	1.07	0.34	0.66	0.42	0.22	0.48	1.25	0.60
E文教行政	0.52	1.39	0.42	0.66	0.44	0.34	0.75	1.22	0.72
F司法行政	0.41	1.31	0.35	0.81	0.52	0.39	0.99	1.46	0.78
G經建行政	0.29	1.23	0.38	0.62	0.45	0.39	0.76	1.19	0.66
H交通行政	0.37	1.11	0.39	0.76	0.56	0.38	0.66	0.71	0.62
I衛生行政	0.36	1.54	0.27	0.66	0.47	0.43	0.56	0.81	0.64
J社會福利	0.31	1.26	0.49	0.62	0.58	0.47	0.63	1.29	0.71
[illegible]	0.45	1.50	0.34	0.74	0.42	0.42	0.63	1.11	0.70
[illegible]	0.00	1.00	0.00	0.67	0.67	0.33	0.00	0.67	0.42
M交通事業機構	0.36	1.11	0.23	0.69	0.32	0.35	0.44	0.90	0.55
N金融事業機構	0.40	0.67	0.47	0.40	0.33	0.27	0.67	0.73	0.49
P衛生醫療機構	0.51	1.51	0.24	0.73	0.38	0.38	0.81	1.11	0.71
Q大學(學院)	0.60	1.19	0.28	0.67	0.47	0.30	0.91	1.28	0.71
R專科	0.00	1.67	0.33	0.33	0.33	0.33	0.67	0.67	0.54
U高中	0.31	1.13	0.34	0.68	0.53	0.37	0.59	1.33	0.66
V高職	0.27	1.09	0.30	0.74	0.35	0.36	0.65	1.48	0.66
W特殊學校	0.18	1.47	0.47	0.47	0.41	0.35	0.71	1.29	0.67
X國中	0.28	1.36	0.41	0.67	0.55	0.63	0.63	1.00	0.69
Y國小	0.38	1.48	0.46	0.91	0.64	0.62	0.74	0.87	0.76
Z幼稚園	0.00	0.88	0.13	1.13	0.38	0.25	0.25	0.38	0.42
O訓練機構	1.00	4.00	1.00	3.00	1.00	1.00	0.00	1.00	1.50
平均	0.38	1.32	0.39	0.78	0.50	0.43	0.67	1.08	0.69

四、機關所在地

（一）公權構面

附表 49 機關所在地與公權構面之效率值 (Efficiency)

		公權									
		主觀規範				自發性					
縣市	機關數	使用者	效益	學習成長	作業流程	使用者	效益	學習成長	作業流程	平均	效率值
基隆市	123	4.39	3.83	4.05	4.64	4.41	2.66	3.65	3.66	3.91	0.83
台北市	491	4.56	4.15	4.46	4.88	4.59	3.14	3.90	3.93	4.20	0.87
台北縣	358	4.39	3.68	4.02	4.91	4.34	2.94	3.75	3.50	3.94	0.86
桃園縣	196	4.45	4.08	4.22	4.88	4.20	3.02	3.85	3.84	4.07	0.85
新竹縣	36	4.35	3.56	4.33	4.78	4.31	2.83	3.74	3.42	3.91	0.82
新竹市	44	4.63	4.25	4.27	5.14	4.59	3.09	3.88	4.00	4.23	0.89
苗栗縣	111	4.09	3.54	3.86	4.58	4.04	2.75	3.65	3.40	3.74	0.82
台中縣	188	4.34	3.75	3.96	4.70	4.23	2.80	3.68	3.64	3.89	0.83
台中市	156	4.56	4.44	4.47	5.03	4.47	3.10	3.91	4.13	4.26	0.89
南投縣	184	4.38	4.14	4.21	4.79	4.38	2.92	3.75	3.90	4.06	0.85
彰化縣	241	4.26	3.92	3.84	4.74	4.17	2.78	3.70	3.79	3.90	0.83
雲林縣	170	4.22	3.95	3.89	4.64	4.11	2.80	3.57	3.67	3.86	0.83
嘉義縣	156	4.30	3.92	4.10	4.69	4.31	2.74	3.74	3.84	3.96	0.83
嘉義市	61	4.44	3.95	4.11	4.66	4.36	2.96	3.66	3.77	3.99	0.85
台南縣	251	4.31	3.84	3.92	4.75	4.17	2.86	3.75	3.73	3.92	0.84
台南市	104	4.13	3.92	3.86	4.58	4.04	2.79	3.71	3.95	3.87	0.83
高雄縣	220	4.25	3.67	3.92	4.69	4.13	2.71	3.52	3.55	3.80	0.83
高雄市	194	4.53	4.11	4.15	4.76	4.49	2.93	3.75	3.96	4.09	0.86
屏東縣	191	4.16	3.74	3.87	4.62	4.08	2.72	3.55	3.58	3.79	0.82
宜蘭縣	117	4.22	3.88	4.06	4.62	4.15	2.75	3.79	3.83	3.91	0.83
花蓮縣	142	4.31	3.92	4.03	4.77	4.36	2.73	3.76	3.76	3.95	0.85
台東縣	148	4.49	4.00	4.14	4.91	4.48	3.02	3.79	3.68	4.06	0.86
澎湖縣	63	4.21	3.57	3.86	4.78	4.14	2.87	3.60	3.57	3.82	0.86
金門縣	44	4.40	3.61	4.00	4.91	4.39	3.22	3.75	3.77	4.01	0.85
連江縣	17	4.24	4.00	4.00	4.53	4.12	2.06	3.53	3.65	3.76	0.81
平均		4.41	3.98	4.13	4.77	4.35	3.01	3.80	3.80	4.03	0.99

（二）公信構面

附表 50 機關所在地與公信構面之效率值 (Efficiency)

		公信												
		資訊品質				系統品質				服務品質				
縣市	使用者	效益	學習成長	作業流程	使用者	效益	學習成長	作業流程	使用者	效益	學習成長	作業流程	平均	效率值
基隆市	4.32	4.05	3.72	4.72	4.24	4.44	3.50	4.27	3.93	3.73	3.77	4.58	4.10	0.83
台北市	4.45	4.29	4.00	4.85	4.39	4.67	3.72	4.54	3.82	3.95	4.20	4.74	4.30	0.85
台北縣	4.41	4.03	3.89	4.76	4.39	4.53	3.65	4.44	3.92	3.80	3.96	4.65	4.20	0.84
桃園縣	4.33	4.04	3.91	4.84	4.39	4.61	3.81	4.52	4.00	3.76	4.08	4.75	4.25	0.85
新竹縣	4.44	4.08	3.42	4.81	4.36	4.67	3.47	4.47	3.61	3.72	3.71	4.56	4.11	0.84
新竹市	4.68	4.34	4.09	5.18	4.66	4.88	3.80	4.84	3.86	4.07	4.10	5.05	4.46	0.88
苗栗縣	4.20	3.91	3.61	4.51	4.24	4.41	3.23	4.30	3.63	3.66	3.44	4.37	3.96	0.81
台中縣	4.42	4.16	3.74	4.76	4.44	4.60	3.57	4.44	3.95	3.89	3.79	4.66	4.20	0.84
台中市	4.61	4.43	3.92	4.99	4.57	4.79	3.80	4.76	4.10	3.91	4.15	4.92	4.41	0.87
南投縣	4.42	4.13	3.87	4.77	4.40	4.54	3.68	4.43	3.90	3.78	3.91	4.63	4.20	0.84
彰化縣	4.24	3.92	3.80	4.63	4.30	4.39	3.40	4.21	3.67	3.59	3.73	4.46	4.03	0.82
雲林縣	4.31	3.98	3.71	4.65	4.34	4.46	3.44	4.25	3.78	3.71	3.63	4.51	4.06	0.82
嘉義縣	4.39	4.05	3.69	4.69	4.42	4.58	3.52	4.54	3.94	3.86	3.76	4.65	4.17	0.82
嘉義市	4.66	4.20	4.03	4.87	4.42	4.55	3.70	4.39	3.76	3.88	4.10	4.84	4.28	0.85
台南縣	4.38	3.95	3.81	4.72	4.42	4.48	3.56	4.27	3.88	3.82	3.91	4.56	4.14	0.82
台南市	4.33	3.94	3.88	4.65	4.33	4.41	3.76	4.19	3.69	3.71	3.99	4.52	4.12	0.83
高雄縣	4.22	3.88	3.68	4.64	4.22	4.28	3.68	4.23	3.73	3.55	3.77	4.47	4.03	0.82
高雄市	4.32	4.13	3.94	4.79	4.36	4.43	3.75	4.26	3.84	3.79	4.04	4.68	4.19	0.84
屏東縣	4.24	3.95	3.64	4.60	4.25	4.38	3.32	4.19	3.83	3.69	3.55	4.46	4.01	0.82
宜蘭縣	4.20	3.88	3.78	4.56	4.22	4.19	3.48	4.12	3.79	3.75	3.92	4.36	4.02	0.81
花蓮縣	4.27	4.03	3.54	4.74	4.45	4.45	3.51	4.15	3.81	3.75	3.78	4.46	4.08	0.83
台東縣	4.41	4.09	3.77	4.87	4.60	4.61	3.61	4.57	3.81	3.74	3.88	4.82	4.23	0.85
澎湖縣	4.13	3.92	3.49	4.60	4.19	4.16	3.19	4.33	3.48	3.67	3.49	4.51	3.93	0.82
金門縣	4.43	4.31	3.75	4.91	4.43	4.38	3.59	4.59	4.06	3.74	3.90	4.75	4.24	0.86
連江縣	3.82	3.94	2.76	4.47	3.65	3.74	2.88	4.24	3.00	3.21	2.94	4.53	3.60	0.77
平均	4.39	4.11	3.84	4.75	4.38	4.54	3.64	4.42	3.87	3.83	3.93	4.63	4.19	0.98

（三）功能構面

附表 51 機關所在地與功能構面之效率值 (Efficiency)

縣市	工作做關性 使用者	效益	學習成長	作業流程	功能 輸出品質 使用者	效益	學習成長	作業流程	結果可說明性 使用者	效益	學習成長	作業流程	平均	效率值
基隆市	4.59	3.14	3.80	4.61	4.39	3.28	3.62	4.45	4.02	3.91	4.50	4.18	4.04	0.85
台北市	4.81	3.30	4.16	4.80	4.57	3.34	3.94	4.51	4.28	4.03	4.62	4.05	4.20	0.87
台北縣	4.68	3.43	3.91	4.72	4.52	3.30	3.76	4.51	4.19	4.00	4.57	3.97	4.13	0.86
桃園縣	4.74	3.31	4.08	4.71	4.47	3.22	3.88	4.47	4.23	4.06	4.54	4.12	4.15	0.85
新竹縣	4.71	3.39	3.86	4.67	4.54	3.31	3.53	4.56	4.18	4.08	4.50	4.19	4.13	0.85
新竹市	5.03	3.39	4.00	5.16	4.81	3.50	4.07	4.64	4.45	4.39	4.52	3.95	4.33	0.89
苗栗縣	4.30	3.15	3.86	4.25	4.24	3.07	3.58	4.28	3.80	3.82	4.21	4.05	3.88	0.81
台中縣	4.67	3.27	3.84	4.65	4.48	3.32	3.65	4.41	4.14	4.07	4.34	4.19	4.09	0.84
台中市	4.97	3.56	4.09	4.98	4.68	3.45	3.96	4.64	4.34	4.14	4.67	4.36	4.32	0.88
南投縣	4.56	3.35	3.95	4.67	4.48	3.38	3.70	4.39	4.12	3.96	4.51	4.18	4.10	0.85
彰化縣	4.40	3.19	3.82	4.48	4.33	3.27	3.64	4.32	3.92	3.83	4.37	4.01	3.96	0.84
雲林縣	4.41	3.09	3.90	4.59	4.38	3.26	3.55	4.37	3.92	3.92	4.34	4.30	4.00	0.84
嘉義縣	4.57	3.38	3.89	4.63	4.41	3.46	3.63	4.47	4.01	3.96	4.28	4.33	4.09	0.84
嘉義市	4.67	3.05	3.73	4.84	4.66	3.16	3.84	4.70	4.25	4.00	4.30	4.20	4.12	0.87
台南縣	4.53	3.15	3.73	4.63	4.47	3.19	3.80	4.51	4.08	3.88	4.30	4.08	4.03	0.84
台南市	4.63	3.29	3.92	4.61	4.39	3.15	3.79	4.41	4.15	3.94	4.54	3.63	4.04	0.85
高雄縣	4.40	2.95	3.71	4.45	4.29	2.99	3.42	4.25	4.00	3.83	4.15	4.06	3.88	0.83
高雄市	4.68	3.07	3.89	4.62	4.38	3.35	3.77	4.35	4.12	3.90	4.56	3.89	4.05	0.85
屏東縣	4.31	3.34	3.81	4.46	4.33	3.15	3.55	4.34	3.91	3.91	4.21	4.19	3.96	0.83
宜蘭縣	4.42	3.10	3.87	4.53	4.35	3.29	3.92	4.45	3.99	3.79	4.45	4.02	4.02	0.83
花蓮縣	4.45	3.17	3.94	4.49	4.38	3.21	3.63	4.36	3.95	3.88	4.32	3.82	3.97	0.83
台東縣	4.65	2.95	4.08	4.73	4.52	3.15	3.77	4.49	4.13	4.07	4.40	4.12	4.09	0.86
澎湖縣	4.29	3.16	3.67	4.60	4.23	3.13	3.56	4.52	3.80	3.75	4.29	4.03	3.92	0.83
金門縣	4.40	3.30	3.50	4.70	4.48	2.89	3.64	4.70	4.10	3.95	4.39	4.02	4.01	0.86
連江縣	4.35	3.06	3.85	4.88	4.09	2.71	2.97	4.24	3.59	3.74	4.12	3.88	3.79	0.84
平均	4.62	3.34	3.92	4.67	4.47	3.35	3.78	4.44	4.14	4.01	4.44	4.13	4.11	1.00

（四）使用構面

附表 52 機關所在地與使用構面之效率值 (Efficiency)

縣市	有用性認知 使用者	容易使用認知 效益	使用 使用意圖 學習成長	使用後滿意 作業流程	平均	效率值
基隆市	4.45	4.41	4.48	4.15	4.37	0.80
台北市	4.61	4.68	4.47	4.33	4.52	0.83
台北縣	4.54	4.61	4.52	4.38	4.51	0.83
桃園縣	4.66	4.62	4.52	4.29	4.52	0.82
新竹縣	4.57	4.67	4.51	4.38	4.53	0.81
新竹市	4.92	4.83	4.67	4.63	4.76	0.86
苗栗縣	4.24	4.20	4.34	4.17	4.24	0.79
台中縣	4.59	4.48	4.49	4.38	4.48	0.82
台中市	4.81	4.70	4.71	4.48	4.68	0.84
南投縣	4.52	4.45	4.54	4.30	4.45	0.81
彰化縣	4.37	4.34	4.48	4.27	4.36	0.80
雲林縣	4.35	4.26	4.41	4.25	4.32	0.80
嘉義縣	4.50	4.39	4.49	4.46	4.46	0.81
嘉義市	4.58	4.72	4.63	4.51	4.61	0.85
台南縣	4.48	4.49	4.53	4.36	4.46	0.81
台南市	4.51	4.61	4.48	4.25	4.46	0.83
高雄縣	4.34	4.30	4.45	4.20	4.32	0.80
高雄市	4.45	4.51	4.38	4.22	4.39	0.81
屏東縣	4.32	4.24	4.38	4.29	4.31	0.80
宜蘭縣	4.37	4.49	4.49	4.44	4.45	0.80
花蓮縣	4.40	4.42	4.52	4.37	4.43	0.81
台東縣	4.62	4.44	4.57	4.43	4.51	0.83
澎湖縣	4.28	4.30	4.29	4.20	4.27	0.79
金門縣	4.51	4.47	4.45	4.44	4.47	0.82
連江縣	4.16	3.94	4.15	3.96	4.05	0.78
平均	4.53	4.51	4.49	4.34	4.47	0.96

（五）使用者構面

附表 53 機關所在地與使用者構面之效率值 (Efficiency)

	使用者													
	公權		公信			功能		使用						
縣市	主觀規範	自發性	資訊品質	系統品質	服務品質	工作攸關性	輸出品質	結果可說明性	有用性認知	容易使用認知	使用意圖	使用後滿意	平均	效率值
基隆市	4.39	4.41	4.32	4.24	3.93	4.59	4.39	4.02	4.45	4.41	4.48	4.15	4.32	0.84
台北市	4.56	4.59	4.45	4.39	3.82	4.81	4.57	4.28	4.61	4.68	4.47	4.33	4.46	0.87
台北縣	4.39	4.34	4.41	4.39	3.92	4.68	4.52	4.19	4.54	4.61	4.52	4.38	4.41	0.86
桃園縣	4.45	4.20	4.33	4.39	4.00	4.74	4.47	4.23	4.66	4.62	4.52	4.29	4.41	0.85
新竹縣	4.35	4.31	4.44	4.36	3.61	4.71	4.54	4.18	4.57	4.67	4.51	4.38	4.39	0.84
新竹市	4.63	4.59	4.68	4.66	3.86	5.03	4.81	4.45	4.92	4.83	4.67	4.63	4.65	0.88
苗栗縣	4.09	4.04	4.20	4.24	3.63	4.30	4.24	3.80	4.24	4.20	4.34	4.17	4.12	0.81
台中縣	4.34	4.23	4.42	4.44	3.95	4.67	4.48	4.14	4.59	4.48	4.49	4.38	4.38	0.85
台中市	4.56	4.47	4.61	4.57	4.10	4.97	4.68	4.34	4.81	4.70	4.71	4.48	4.58	0.88
南投縣	4.38	4.38	4.42	4.40	3.90	4.56	4.48	4.12	4.52	4.45	4.54	4.30	4.37	0.85
彰化縣	4.26	4.17	4.24	4.30	3.67	4.40	4.33	3.92	4.37	4.34	4.48	4.27	4.23	0.83
雲林縣	4.22	4.11	4.31	4.34	3.78	4.41	4.38	3.92	4.35	4.26	4.41	4.25	4.23	0.83
嘉義縣	4.30	4.31	4.39	4.42	3.94	4.57	4.41	4.01	4.50	4.39	4.49	4.46	4.35	0.83
嘉義市	4.44	4.36	4.66	4.42	3.76	4.67	4.66	4.25	4.58	4.72	4.63	4.51	4.47	0.88
台南縣	4.31	4.17	4.38	4.42	3.88	4.53	4.47	4.08	4.48	4.49	4.53	4.36	4.34	0.84
台南市	4.13	4.04	4.33	4.33	3.69	4.63	4.39	4.15	4.51	4.61	4.48	4.25	4.29	0.85
高雄縣	4.25	4.13	4.22	4.22	3.73	4.40	4.29	4.00	4.34	4.30	4.45	4.20	4.21	0.83
高雄市	4.53	4.49	4.32	4.36	3.84	4.68	4.38	4.12	4.45	4.51	4.38	4.22	4.36	0.85
屏東縣	4.16	4.08	4.24	4.25	3.83	4.31	4.33	3.91	4.32	4.24	4.38	4.29	4.20	0.82
宜蘭縣	4.22	4.15	4.20	4.22	3.79	4.42	4.35	3.99	4.37	4.49	4.49	4.44	4.26	0.83
花蓮縣	4.31	4.36	4.27	4.45	3.81	4.45	4.38	3.95	4.40	4.42	4.52	4.37	4.31	0.85
台東縣	4.49	4.48	4.41	4.60	3.81	4.65	4.52	4.13	4.62	4.44	4.57	4.43	4.43	0.86
澎湖縣	4.21	4.14	4.13	4.19	3.48	4.29	4.23	3.80	4.28	4.30	4.29	4.20	4.13	0.84
金門縣	4.40	4.39	4.43	4.43	4.06	4.40	4.48	4.10	4.51	4.47	4.45	4.44	4.38	0.86
連江縣	4.24	4.12	3.82	3.65	3.00	4.35	4.09	3.59	4.16	3.94	4.15	3.96	3.92	0.83
平均	4.39	4.33	4.39	4.38	3.86	4.62	4.47	4.14	4.53	4.51	4.49	4.34	4.37	1.00

（六）效益構面

附表 54 機關所在地與效益構面之效率值 (Efficiency)

	效益									
	公權		公信				功能			
縣市	主觀規範	自發性	資訊品質	系統品質	服務品質	工作攸關性	輸出品質	結果可說明性	平均	效率值
基隆市	3.83	2.66	4.05	4.44	3.73	3.14	3.28	3.91	3.63	0.82
台北市	4.15	3.14	4.29	4.67	3.95	3.30	3.34	4.03	3.86	0.85
台北縣	3.68	2.94	4.03	4.53	3.80	3.43	3.30	4.00	3.71	0.83
桃園縣	4.08	3.02	4.04	4.61	3.76	3.31	3.22	4.06	3.76	0.84
新竹縣	3.56	2.83	4.08	4.67	3.72	3.39	3.31	4.08	3.70	0.82
新竹市	4.25	3.09	4.34	4.88	4.07	3.39	3.50	4.39	3.99	0.87
苗栗縣	3.54	2.75	3.91	4.41	3.66	3.15	3.07	3.82	3.54	0.79
台中縣	3.75	2.80	4.16	4.60	3.89	3.27	3.32	4.07	3.73	0.82
台中市	4.44	3.10	4.43	4.79	3.91	3.56	3.45	4.14	3.98	0.87
南投縣	4.14	2.92	4.13	4.54	3.78	3.35	3.38	3.96	3.77	0.83
彰化縣	3.92	2.78	3.92	4.39	3.59	3.19	3.27	3.83	3.61	0.81
雲林縣	3.95	2.80	3.98	4.46	3.71	3.09	3.26	3.92	3.64	0.81
嘉義縣	3.92	2.74	4.05	4.58	3.86	3.38	3.46	3.96	3.74	0.82
嘉義市	3.95	2.96	4.20	4.55	3.88	3.05	3.16	4.00	3.72	0.85
台南縣	3.84	2.86	3.95	4.48	3.82	3.15	3.19	3.88	3.65	0.81
台南市	3.92	2.79	3.94	4.41	3.71	3.29	3.15	3.94	3.64	0.82
高雄縣	3.67	2.71	3.88	4.28	3.55	2.95	2.99	3.83	3.48	0.79
高雄市	4.11	2.93	4.13	4.43	3.79	3.07	3.35	3.90	3.71	0.83
屏東縣	3.74	2.72	3.95	4.38	3.69	3.34	3.15	3.91	3.61	0.80
宜蘭縣	3.88	2.75	3.88	4.19	3.75	3.10	3.29	3.79	3.58	0.79
花蓮縣	3.92	2.73	4.03	4.45	3.75	3.17	3.21	3.88	3.64	0.83
台東縣	4.00	3.02	4.09	4.61	3.74	2.95	3.15	4.07	3.70	0.84
澎湖縣	3.57	2.87	3.92	4.16	3.67	3.16	3.13	3.75	3.53	0.81
金門縣	3.61	3.22	4.31	4.38	3.74	3.30	2.89	3.95	3.67	0.82
連江縣	4.00	2.06	3.94	3.74	3.21	3.06	2.71	3.74	3.31	0.82
平均	3.96	3.00	4.12	4.54	3.82	3.34	3.35	4.01	3.77	0.97

（七）學習成長構面

附表 55 機關所在地與學習成長構面之效率值 (Efficiency)

	學習成長									
	公權			公信			功能			
縣市	主觀規範	自發性	資訊品質	系統品質	服務品質	工作依關性	輸出品質	結果可說明性	平均	效率值
基隆市	4.05	3.65	3.72	3.50	3.77	3.80	3.62	4.50	3.83	0.82
台北市	4.46	3.90	4.00	3.72	4.20	4.16	3.94	4.62	4.13	0.84
台北縣	4.02	3.75	3.89	3.65	3.96	3.91	3.76	4.57	3.94	0.83
桃園縣	4.22	3.85	3.91	3.81	4.08	4.08	3.88	4.54	4.05	0.84
新竹縣	4.33	3.74	3.42	3.47	3.71	3.86	3.53	4.50	3.82	0.82
新竹市	4.27	3.88	4.09	3.80	4.10	4.00	4.07	4.52	4.09	0.85
苗栗縣	3.86	3.65	3.61	3.23	3.44	3.86	3.58	4.21	3.68	0.79
台中縣	3.96	3.68	3.74	3.57	3.79	3.84	3.65	4.34	3.82	0.81
台中市	4.47	3.91	3.92	3.80	4.15	4.09	3.96	4.67	4.12	0.86
南投縣	4.21	3.75	3.87	3.68	3.91	3.95	3.70	4.51	3.94	0.83
彰化縣	3.84	3.70	3.80	3.40	3.73	3.82	3.64	4.37	3.79	0.80
雲林縣	3.89	3.57	3.71	3.44	3.63	3.90	3.55	4.34	3.75	0.80
嘉義縣	4.10	3.74	3.69	3.52	3.76	3.89	3.63	4.28	3.83	0.80
嘉義市	4.11	3.66	4.03	3.70	4.10	3.73	3.84	4.30	3.93	0.82
台南縣	3.92	3.75	3.81	3.56	3.91	3.73	3.80	4.30	3.85	0.81
台南市	3.86	3.71	3.88	3.76	3.99	3.92	3.79	4.54	3.93	0.82
高雄縣	3.92	3.52	3.68	3.68	3.77	3.71	3.42	4.15	3.73	0.80
高雄市	4.15	3.75	3.94	3.75	4.04	3.89	3.77	4.56	3.98	0.83
屏東縣	3.87	3.55	3.64	3.32	3.55	3.81	3.55	4.21	3.69	0.79
宜蘭縣	4.06	3.79	3.78	3.48	3.92	3.87	3.92	4.45	3.91	0.82
花蓮縣	4.03	3.76	3.54	3.51	3.78	3.94	3.63	4.32	3.81	0.81
台東縣	4.14	3.79	3.77	3.61	3.88	4.08	3.77	4.40	3.93	0.82
澎湖縣	3.86	3.60	3.49	3.19	3.49	3.67	3.56	4.29	3.64	0.79
金門縣	4.00	3.75	3.75	3.59	3.90	3.50	3.64	4.39	3.81	0.82
連江縣	4.00	3.53	2.76	2.88	2.94	3.85	2.97	4.12	3.38	0.79
平均	4.12	3.78	3.84	3.64	3.92	3.92	3.78	4.44	3.93	0.97

（八）作業流程構面

附表 56 機關所在地與作業流程構面之效率值 (Efficiency)

	作業流程									
	公權			公信			功能			
縣市	主觀規範	自發性	資訊品質	系統品質	服務品質	工作依關性	輸出品質	結果可說明性	平均	效率值
基隆市	4.64	3.66	4.72	4.27	4.58	4.61	4.45	4.18	4.39	0.85
台北市	4.88	3.93	4.85	4.54	4.74	4.80	4.51	4.05	4.54	0.87
台北縣	4.91	3.50	4.76	4.44	4.65	4.72	4.51	3.97	4.44	0.86
桃園縣	4.88	3.84	4.84	4.52	4.75	4.71	4.47	4.12	4.52	0.87
新竹縣	4.78	3.42	4.81	4.47	4.56	4.67	4.56	4.19	4.43	0.83
新竹市	5.14	4.00	5.18	4.84	5.05	5.16	4.64	3.95	4.74	0.91
苗栗縣	4.58	3.40	4.51	4.30	4.37	4.25	4.28	4.05	4.22	0.82
台中縣	4.70	3.64	4.76	4.44	4.66	4.65	4.41	4.19	4.43	0.84
台中市	5.03	4.13	4.99	4.76	4.92	4.98	4.64	4.36	4.73	0.89
南投縣	4.79	3.90	4.77	4.43	4.63	4.67	4.39	4.18	4.47	0.86
彰化縣	4.74	3.79	4.63	4.21	4.46	4.48	4.32	4.01	4.33	0.84
雲林縣	4.64	3.67	4.65	4.25	4.51	4.59	4.37	4.30	4.37	0.84
嘉義縣	4.69	3.84	4.69	4.54	4.65	4.63	4.47	4.33	4.48	0.84
嘉義市	4.66	3.77	4.87	4.39	4.84	4.84	4.70	4.20	4.53	0.88
台南縣	4.75	3.73	4.72	4.27	4.56	4.63	4.51	4.08	4.41	0.85
台南市	4.58	3.95	4.65	4.19	4.52	4.61	4.41	3.63	4.32	0.85
高雄縣	4.69	3.55	4.64	4.23	4.47	4.45	4.25	4.06	4.29	0.84
高雄市	4.76	3.96	4.79	4.26	4.68	4.62	4.35	3.89	4.41	0.86
屏東縣	4.62	3.58	4.60	4.19	4.46	4.46	4.34	4.19	4.30	0.84
宜蘭縣	4.62	3.83	4.56	4.12	4.36	4.53	4.45	4.02	4.31	0.84
花蓮縣	4.77	3.76	4.74	4.15	4.46	4.49	4.36	3.82	4.32	0.85
台東縣	4.91	3.68	4.87	4.57	4.82	4.73	4.49	4.12	4.53	0.87
澎湖縣	4.78	3.57	4.60	4.33	4.51	4.60	4.52	4.03	4.37	0.87
金門縣	4.91	3.77	4.91	4.59	4.75	4.70	4.70	4.02	4.55	0.88
連江縣	4.53	3.65	4.47	4.24	4.53	4.88	4.24	3.88	4.30	0.82
平均	4.74	3.79	4.74	4.41	4.63	4.67	4.44	4.13	4.44	1.00

附錄十一　機關訪談參考問題

●檔案資訊系統現況

*系統相關的流程

*系統相關的人員

*目前建置現況

*建置過程

*建置目標

●是否使用檔案管理局所提供的系統

*與檔案局不同階段的配合如何

*是否使用檔案局的目錄建檔軟體、檢測軟體、線上彙送作業、電子公文檔案管理系統

*檔案局所提供的系統是否容易使用、是否有用、方便性如何

●對「公文與檔案管理系統」的看法

*公文與檔案管理系統的價值

*電子公文檔案管理系統與檔案管理系統之配合

*有哪些具體的措施來鼓勵所屬單位配合建構

●對檔案管理局「機關檔案管理資訊化作業要點」的看法

*作業要點是否符合實際需求

*作業要點是否完整

*作業要點是否能協助教育部達成檔案管理資訊化

*作業要點是否造成困擾

*作業要點是否有可改善之處

●對檔案管理局「全國檔案資訊系統計畫」下列成效的看法

*建立及推動民眾查詢檔案單一窗口

*建立、推動及輔導機關檔案管理資訊化作業

*建立公文檔案一體電子化作業體系

*建立國家檔案管理作業及國家檔案數位典藏

*建立電子檔案管理系統

*建立檔案策略知識庫系統

*架構安全高容量快速的系統環境

附錄十二　公文與檔案管理系統廠商訪談參考問題

一、貴公司於電子公文或是檔案管理領域發展的歷史(規模、何時開始、主要產品、主要客戶…)

二、貴公司檔案資訊系統產品的現況

（一）系統相關的流程

（二）系統相關的人員

（三）目前建置現況

（四）建置過程

（五）建置目標

三、貴公司與檔案管理局所提供的系統的配合

（一）與檔案局發展不同階段的配合如何

（二）是否配合檔案局的目錄建檔軟體、檢測軟體、線上彙送作業、電子公文檔案管理系統

四、貴公司認為檔案局所提供的系統是否容易使用、是否有用、方便性如何

（一）對「公文與檔案管理系統」的看法

（二）公文與檔案管理系統的價值

（三）電子公文檔案管理系統與檔案管理系統之配合

（四）有哪些具體的措施來鼓勵所屬單位配合建構

五、貴公司對檔案管理局「機關檔案管理資訊化作業要點」的看法

（一）作業要點是否符合客戶的實際需求

（二）作業要點是否完整

（三）作業要點是否能協助客戶達成檔案管理資訊化

（四）作業要點是否造成困擾

（五）作業要點是否有可改善之處

六、對檔案管理局「全國檔案資訊系統計畫」下列成效的看法

（一）建立及推動民眾查詢檔案單一窗口

（二）建立、推動及輔導機關檔案管理資訊化作業

（三）建立公文檔案一體電子化作業體系

（四）建立國家檔案管理作業及國家檔案數位典藏

（五）建立電子檔案管理系統

（六）建立檔案策略知識庫系統

七、對檔管局的看法與建議

（一）檔管局如何與貴公司的互相配合, 以協助檔管局推動檔管電子化?

（二）貴公司與公機關是否認同檔管局目前的作法?

（三）對未來檔管資訊化的期許?

（四）對檔管局的推動業務的期許與建議?

附錄十三　檔管局檔管系統委外廠商訪談參考問題

●當初與檔管局發展委外檔管系統的過程

1.在何種機緣與情境下參與該檔管系統的開發

2.為何要投入?對市場的預期為何?

3.是否有分階段來規劃目標?

4.各階段的重點與如何確保系統開發的成功?

5.投入多少資源投資開發(時間、人力…)

6.開發過程如何與檔管局配合?

7.開發過程有何困擾?

8.如何配合檔管局來推廣?

9.下各階段與對未來的預期為何?

10.請評估此計劃的成效?

●各公務機關導入該檔管系統的歷程

1.使用單位的選擇與反應如何?

2.是否與如何符合使用單位的需求?

3.目前使用狀況與成效為何?

4.各公務機關是否認同檔管局的作法?

●與檔管局配合導入該檔管系統的歷程

1. 與檔管局如何建立起互信關係?

2. 檔管局如何與貴公司的互相配合, 有何規範, 以協助檔管局推動檔管電子化?

3. 是否將公司視為「協助檔管局推動檔管電子化」中的成員? 如何達成?

4. 是否受到檔管局與相關單位的認同?

5. 對未來檔管資訊化的期許?

6. 對檔管局的推動業務的期許與建議?

附錄十四　訪談單位與訪談人員資訊

#	受訪單位	訪談日期	訪談人	部門	職稱
1.	檔案管理局	95/06/06	趙培因	檔案資訊組	組長
2.			邱菊梅	檔案資訊組	科長
3.	教育部	95/06/08	楊淑華	總務司檔案科	科長
4.			陳奕達	總務司檔案科	科員
5.	師範大學	95/06/13	鄭淑華	文書組	組長
6.			謝美浴	文書組	組員
7.			楊小姐	文書組	組員
8.			許老師	電算中心	老師
9.	師大附中	95/06/13	林中立	總務處	組長
10.			王慧芬	總務處	組員
11.	葳橋資訊	95/08/11	陳勤法		總經理
12.			丁志宇	系統研發部	專案經理
13.			高子文	業務部	專案經理
14.	台北市政府	95/08/14	葉組長	祕書處	組長
15.	台北市政府	95/08/14	邱麗芬	中山區公所	課員
16.	台北市政府	95/08/14	李雅慧	北投區公所	課員
17.	桃園縣政府	95/08/16	黃秀顗	檔案課	課長
18.			邱垂郎	檔案課	課員
19.			謝淑娥	檔案課	課員
20.			江玉銀	檔案課	課員
21.	楊梅鎮		莊秀玲	戶政事務所	課員
22.	桃園衛生局		朱先生	衛生局	書記
23.	檔案管理局	95/08/16	趙培因	檔案資訊組	組長
24.	交通部觀光局	95/08/17	吳晴琳	檔案室	
25.	交通部本部	95/08/17	姜智庶	總務司	科長
26.	交通部中央氣象局	95/08/17	黃小姐	文書組	科長
27.			葉莉貞	資訊部門	
28.	二一零零科技	95/08/17	陳清宇	業務部	經理
29.	凌羣電腦	95/09/01	李錚勝	應用軟體開發	專案經理
30.			謝瓊英	應用軟體開發	系統分析師
31.			林芳儀	應用軟體開發	Call Center
32.	英福達科技	95/09/06	邵新中		董事長
33.			高川凱		執行長
34.			鄭浩安	研發處	
35.			陳建州	專案系統部	經理
36.			馬恩惠	業務部	經理
37.			楊耀名	公文產品部	經理
38.			黃紹珉	專案處	處長
39.	傑印資訊	95/09/06	都育普		總經理
40.			蘇文華	業務	副總經理
41.			黃振泰	研發	協理

附錄十五　期中座談會會議記錄

一、開會時間：95 年 6 月 19 日(星期一)下午 2 時

二、開會地點：本局 3 樓會議室

三、主席：陳局長士伯　記錄：林傳義

四、出席人員：如簽到單

五、主席致詞：（略）

六、審查意見：(依發言順序)

(一)王組長崇賢：

1、請提供未來發展之具體建議，以利後續擴充、調整等決策參考。

2、問卷開始填答後，宜掌握回收率，必要時須函催填答。

(二)黃組長政民：

1、問卷對象應予區隔及界定清楚。

2、全國檔案資訊系統計畫含括多項子系統，如目錄建檔軟體已使用一段時間，而國家檔案資訊系統、檔案知識庫等子系統尚在進行中，該如何回應問卷？請確認。

3、問卷內容之本機關是否指受調查機關，另問卷內容之「本機關應適度辦理檔案影像掃描」敘述，有無誤導之慮，請確認。

(三)張組長鴻銘：

1、第 1 章第 5 節研究限制，「各機關的資訊化表現情形，來自全國檔案資訊系統計畫的實施成效」，似乎有欠客觀，請參考。

2、文獻探討搜集論述方法豐富，建請補充說明哪些方法適用於本研究案。

3、第 4 章初步訪談結論與第 3 章第 3 節之重要研究問題，請確認能否相互呼應及對應。

(四)邱科長玉鳳：

本組可提供國家檔案遠距服務成效問卷結果供研究團隊參考。

(五)趙組長培因：

1、系統資料分析與加權處理時，建請將使用本局軟體及非使用本局軟體者區隔處理。

2、第 14 頁表 3「全國檔案資訊系統計畫相關研究之彙整」，部分研究案與全國檔案資訊系統計畫無關，宜刪除。

3、由於企劃組之問卷甫行文函請機關填答，為避免機關同時填答 2 份問卷，造成困擾，本研究案問卷雖已簽奉核定，惟經陳報同意延後行文，預定於 6 月底再函請機關填答。

(六)林主任秘書秋燕：

1、全國檔案資訊系統計畫重點包括機關檔案管理資訊化及本局對全民之責任，目前本研究偏重機關部分，似未符合計畫目標，對於民眾使用本系統的部分，宜有所呈現。

2、本局已建置全國檔案目錄查詢網、國家檔案資訊網等，建請增加民眾滿意度之處理。

3、部分研究指標與計畫目標之對應，似有誤差，如第 38 至 40 頁國家檔案數位化對應指標應移至本局國家檔案資訊系統。

4、請更新第 3 頁全國檔案資訊系統架構圖已完成與進行中之區分，例如國家檔案管理作業包含國家檔案資訊系統，且該系統已開放民眾使用。

(七)張副局長聰明：

1、本研究評估問題，將指標系統化，兼顧客觀指標。

2、第 38 頁採事後評估及目標導向，設定指標面度（dimension）及關係人(stakeholder)，惟本局 7 大目標之第 3 目標缺少民眾面，民眾面資料收集，無論直接收集或間接收集，皆具挑戰性，建請適度處理；第 5、6 目標宜兼顧檔案管理局相關成效之衡量。

3、建請研究團隊從策略面、管理面及作業面，透過本研究案之評估分

析，提供本局後續改進參考及策略性建議。

(八)台北縣政府：

第 1 章第 10 節研究流程中「寄發紙本問卷給軟體廠商與民眾」，其中寄發問卷給民眾，民眾是如何挑選，是有特定民眾，還是隨機挑選，是否有誘因引發民眾將問卷填好寄回，請參考。

(九)台北市政府：

1、臺北市政府及所屬機關僅使用檔案局之檔案目錄建檔軟體、檔案目錄檢測軟體及機關檔案管理資訊網辦理彙送作業，檔案管理系統係自行規劃開發，軟體使用之取捨，是否列入評估之考量？又各項軟體使用者之數量，似應納入評估項目，以彰顯其效益。

2、有關公信部分，應該是檔案本身，而非典藏技術。

(十)曾科長麗明：

建議問卷對象區隔方式：

1、系統使用面：區分為檔案管理局、機關、民眾。

2、人員屬性面：區分為檔管人員、業務人員、資訊人員。

3、機關層級面：因 3、4 層級機關檔管系統使用情形不同，問卷內容應有所區隔。

(十一)陶專員美如：

1、 文獻探討部分較偏學術，本研究宜就實務進行評估，提供檔案管理局建議。

2、 問卷調查是否採抽樣方式，樣本數多寡與回收率高低攸關問卷調查成敗，廠商是否具代表性，亦須注意。

(十二)賴科長文聰：

1、 建議檔案管理局能明確各機關檔管單位及資訊單位業務權責範圍，以免單位間責任不清。

2、 建議公文採線上簽核流程，內部簽核流程是否由機關自行控管，如檔案需移轉（交）經封裝後，再比照公文電子交換方式由機關憑證確認即可。

(十三)林委員裕權：

1、 宜再檢視研究計畫目標，妥擬研究做法，以利全國檔案資訊系統計畫後續規劃實務需求之參考，例如：計畫績效之時間、金錢及影響等之評估呈現等。

2、 問卷內容可再酌予加強量化的問項與層面瞭解，部分名詞可能會對填答者不易理解，宜酌予說明。

3、 研究成果可就後續計畫應採行策略，如集中或分散、人力組織、財

物及合理推動模式建議等，再加強研擬之。

4、請檔案管理局與研究單位再就研究需求與目前執行方法進度妥予檢討檢視，使研究計畫成果，符合實際政策與任務需求。

(十四)潘委員城武：

1、報告中之研究方法已盡完善，惟 DEA 法中可再就各變數之相互影響，加以研析。

2、可增加若干國家檔案資訊化之成效資料，以資比較。

3、用詞可配合機關用語修訂。

4、可加強對關係人之訪談，如可支持本計畫未來發展之機關或人員。

5、因應實際所需，研究團隊宜與檔案管理局研商後續加強之方向，惟研究時間與經費有限，研究面度過寬，易於失焦，部分限制如有窒礙之處，應有所取捨。

(十五)劉委員祥熹：

1、研究報告數據引用應採實證，不宜使用假定。

2、對於問卷調查回收之資料及訪談訊息，應予檢核。

3、對於非自行開發系統之機關應深入分析瞭解。

4、文獻探討部分，例如驗證案等，可進一步檢視。

5、初步訪談結論研究用語宜再酌，如「缺乏資訊素養」。

(十六)邱院長永和：

1、本研究方法論有其價值，惟多應用於企業，企業講求的績為投入少而產出多，政府機關產出的績效為顧客滿意度，即以顧客滿意度的高低凸顯績效的好壞。

2、本研究案採用平衡計分卡做為績效考核的方法論，從不同構面探討轉換成具體目標、量度、指標等，係屬相當嚴謹的方法論。

七、研究團隊綜合回應：

(一)與會人員提供指引方向，對研究團隊非常受用。

(二)有關問卷中策略制訂者、績效促動者之填答資料等，係為配合權重計算，俾能據以瞭解機關之想法。

(三)有關總體計畫目標，為避免失焦且鑑於民眾資料取得困難之限制，本研究報告將以機關之角度為重點，民眾角度次之。

八、主席結論：

(一)本局研究案分別辦理期初、期中及期末座談會，係著眼於追求理想及

兼顧事實。本局之研究案多傾向應用面，就本研究案言，期能瞭解全國檔 案資訊系統之價值為何，是否達到預期目標，因此，請研究團隊於有限之研究經費、時間及人力，掌握成功關鍵因素，集中焦點，提供本局策略性之建議，俾利爾後 事項工作之推動。

(二)衡量構面與細部指標應嚴密結合。

(三)問卷或訪談對象宜採市場區隔方式，因不同的區隔有不同的需求。另外，樣本的代表性宜慎重考量。

(四)問卷用語儘量口語化，無法口語化部分亦應說明清楚，並避免使用刺激性之語言。

九、散會：下午 3 時 45 分。

附錄十六　期末座談會會議記錄

一、開會時間：95 年 9 月 26 日(星期二)上午 9 時 30 分

二、開會地點：本局 3 樓會議室

三、主席：陳局長士伯 記錄：林傳義

四、出席人員：如簽到單

五、主席致詞：（略）

六、審查意見：(依發言順序)

(一)張組長鴻銘：

1、 本組將加強機關宣導，優先辦理永久保存檔案數位化。

2、 建請納入廠商對機關檔案管理資訊系統之建議。

(二)張編審郁蔚：

1、 有關第六章結論與建議部分僅依據機關問卷與廠商之訪談資料分析，未包含民眾問卷部分，請於文中說明原因，或請增加民眾資料之結論及建議。

2、 請修正第 17 頁第 5 行「詮」釋誤植為「銓」釋。

(三)趙組長培因：

1、建請本研究團隊將檔案管理系統與檔案目錄建檔軟體區隔，再行交叉分析。

2、本（95）年10月起將辦理70場全國檔案資訊系統教育訓練，各場皆有安排說明機關檔案管理資訊化作業要點，以加強各機關檔管人員對法規之瞭解。

(四)李科長殷：

1、本期末報告初稿第116頁之表94顯示軟體廠商普遍認為公文管理系統優於檔案目錄建檔軟體，建議再加以分析原因，以作為改善之指引方向。

2、第136頁個案訪查對NEAR查詢網站看法較負面之處，請提供相關資訊，以利本局做為改進該網站之參考。

3、第47頁「以16 代表程度最低至程度最高，因此其中間值為」是否為誤植，請修正；另網址 www.archives.gov.tw/naiinter/download/DCRPK47ePk/orgcode0402.zip 已移除，請一併修正。

(五)林設計師傳義：

全國檔案資訊系統計畫為本局執行之計畫，為期研究團隊秉持學術專業

完成本計畫之成效評估，承辦單位並未參與研究案之分析評估，故本期末報告初稿具客觀、獨立，惟建請研究團隊參採各方意見，修正本研究報告，以避免爭議性之結論。

(六)黃組長政民：

本期末報告初稿第51頁至第52頁有關檔案管理資訊經費之相關敘述以萬元為單位有誤，請研究團隊修正。

(七)王組長崇賢：

1、建請期末報告中，問卷調查分析結果部份欄位數據高於平均值的部分，需加強探討。

2、期末報告中有關民眾線上查詢部分，似乎較弱，宜加強NEAR網站之推動及宣導，而非僅有鼓勵。

(八)林主任秘書秋燕：

1、檔案目錄建檔軟體使用機關數逾4千家，造成大多數使用者誤認檔案目錄建檔軟體即為檔案管理系統，以致呈現公文系統比檔管系統為佳，此研究結果可能有所偏頗，宜請研究團隊適度分析說明。

2、本報告中有關數位化及無紙化等著墨較少，建請研究團隊對檔案資訊化及電子檔案之未來發展，提出短、中、長程策略性發展之建議。

(九)交通部陶編審美如：

1、 本專題期末報告內容非常詳盡，數據分析從不同構面客觀評析問卷調查結果，提供制定統一作業規範之參考準據。惟於報告中提到本研究之效 益，為實際對機關、廠商與民眾等相關利害關係人的觀點評估計畫之成效，但案內有關民眾問卷調查分析樣本數太少，將影響其代表性，建議若能增加調查數量，將 更具說服性及提升本案之成效。

2、 第四章節資料分析第一節機關基本資料分析項下序號編制有誤，文字請修正。

3、 本報告第 118 頁最後一行「請參見表 70 至表 75」，請修正為「表 98 至表 103」，另第 126 頁「表 82 至表 83」，請修正為「表 110 至表 114」。

4、 分析檔案管理資訊化之現行問題，進而預測未來環境之變化，可用 SWOT 理論分析內部優勢、劣勢及外部機會、威脅，研析如何檢討問題及解決問題方法。

(十)財政部曾科長麗明：

本研究報告機關部分顯見強幹弱枝之現象，雖然本部完成檔案數位化比例甚高，但仍有 7、8 個所屬機關尚未進行數位化作業，建請研究團隊

對所屬進度不同之情形，進行不同層次之分析。

(十一)經濟部賴科長文聰：

1、第 50 頁檔管資訊化經費 94 及 95 年度為 0 之機關，可能為預算編列不及，或是相關經費編列於其他會計科目項下。

2、公文系統受重視之原因為所有承辦人都需使用公文製作。 以本部為例，承辦人自檔案系統調出檔案影像，被視為公文系統之功能，而非檔管系統功能；且主觀認定檔管系統僅限檔管人員使用，故可能導致公文系統表現較佳。

(十二)主計處潘組長城武：

1、第 47 頁第四章前言應涵蓋機關、廠商及民眾之引述，以表達該章完整之內容。

2、第 118-130 頁民眾雖回收問卷少，但在結論中，宜稍加著墨，並提供未來建議。

3、第 145 頁策略方面除對局建議外，另可考量提出相關機關可能性之配合作為，或列為未來工作方向。

4、影像處理之強化建議，需全盤考量或再深入研究，例如資源處理等方式。

5、第 145 頁建議方面可增加效益之建議或提出未來研究方向。

6、 第147頁短中長期建議能以階段目標及效益為分野，因功能、公信、公權等構面可能皆存在短中長期之內。

7、 第1頁本研究案除提供「檔管軟體、協助落實檔管規範」建議提供提升檔管局品牌的意見。

(十三)研考會林副處長裕權：

1、 本計畫在有限時間內完成大量的問卷調查，所彙總資料甚為豐富，甚具參考價值。

2、 所提建議事項，建議可再就調查所得資料，思考研提更具策略方向與行動之建議，俾供檔案管理局後續工作推動具體參考。

3、 報告書內有關「研究限制」所提「假定各機關的檔案管理資訊化表現情形，來自全國檔案資訊系統計畫的實施成效」1節，宜請研究團隊洽檔案管理局適度依經驗法則予以協助，酌予修正，增加文字說明，避免影響讀者信心。

4、 相關統計資料，如使用滿意度等，除所列平均數資料外，建議可考量增列中位數，俾能適度反應實際情形，補足平均數之不足。

(十四)東吳大學邱院長永和：

1、 本研究基於政府資訊系統專案績效構面建置理念，分別由公權、公信、功能與使用結果四大構面來評估，同時也利用平衡計分卡理

論，分別由效益、使用、作業系統與學習成長四大構面來評估，配合 DEA 問卷調查之基本統計方法，針對全國檔案資訊系統計畫成效作一評估。

2、文章架構與內容完整，為具有價值之研究報告。

3、方法運用嚴謹且有價值性。

4、問卷調查之分析，非常詳細且有具體之結果，參考性非常好。

5、其他建議事項：

(1)由於內容豐富，實證結果也非常多，是否以小節結論方式來呈現，有利於整個研究內容之提升。

(2)文中平均數與中位數之標準差很小，可加以說明何以不需使用其他統計方法。

(3)文中對表現不佳項目提出建議。

(4)短、中、長期之建議，請先說明目標。

(十五)局長：

1、以有限人力、經費，針對檔案相關之關鍵因素，找出經營焦點，加速發展，以展現本局的特色。

2、有鑒於未來政府經費可能越來越有限，檔案是否須全面數位化，應

進一步考量轉置成本、生命週期等問題。

3、本局推動訓練工作時，應針對不同機關特質，加以區隔，做不同資源之投入，俾發揮訓練效果。

4、未來檔案資訊發展，應就守勢、攻勢、廣度、深度之間再檢討，選擇最適的均衡點。

5、文檔合一的推動，應就整個作業流程，重新思考再造。

6、檔管人員資訊素質可再做深入分析研究，並依據其學歷、經驗及背景等歸類，採取不同的訓練方式及服務內容。

7、檔案管理各項作業，應以使用者角度來規劃因應作為，而非以生產者角度規劃作業。

8、各項法令規章之說明應儘量通俗化。

9、應對目前公文、檔管系統優缺點，進行深度研究。

七、研究團隊綜合回應：

本研究團隊將依據與會人員之意見，進行修正，特別針對策略面多加著墨。

八、主席結論：

(一)感謝研究團隊於短時間內完成本研究報告初稿，誠屬不易。

(二)俟本研究報告完成定稿後，應妥善運用，以提升服務品質。

九、散會：上午 11 時 10 分。