102 年度
國家檔案開放應用辦理情形報告

應用服務組

103 年 3 月

目　　次

壹、前言.....2

貳、國家檔案目錄資訊公布情形.....2

參、民眾申請應用國家檔案情形.....3

一、受理及核准件數.....3

二、民眾申請應用國家檔案基本資料分析.....4

三、民眾申請應用國家檔案用途分析.....10

四、民眾申請應用國家檔案來源機關分析.....12

五、特定事件檔案當事人應用國家檔案減免費用.....14

六、國家檔案複製費用收入.....15

肆、機關檢調國家檔案情形.....16

一、受理及核准件數.....16

二、機關檢調國家檔案目的分析.....18

伍、國家檔案諮詢服務辦理情形.....20

陸、國家檔案應用服務滿意度調查.....23

柒、102 年度辦理國家檔案開放應用作業執行情形.....33

捌、103 年度辦理國家檔案開放應用重點工作.....35

玖、結語.....36

《附錄》國家檔案開放應用辦理情形暨國家檔案及圖書閱覽中心業務統計.....37

壹、前言

檔案法自民國 91 年 1 月 1 日施行，開啟我國政府檔案管理與應用制度化的歷史新頁，亦使我國政府資訊公開法制邁入新的紀元。本局為檔案中央主管機關，除推動全國檔案事務外，並負責管理及提供應用具有永久保存價值之國家檔案。

為檢視去(102)年度國家檔案開放應用服務成果，依據去年申請者所填具之國家檔案應用申請書、本局函復之國家檔案應用申請准駁表、機關來文及諮詢服務紀錄等資料，經統計分析，撰擬完成本報告，期望透過業務成果之呈現，進而提出檢討與建議，以為精進業務之參據。

本報告除就公布國家檔案目錄資訊、提供諮詢服務、提供閱覽、抄錄或複製及機關借調或調用等 4 項，說明分析 102 年國家檔案開放應用辦理情形外，亦併同說明國家檔案應用服務滿意度調查及 103 年度國家檔案開放應用重點工作。

貳、國家檔案目錄資訊公布情形

截至 102 年底，本局典藏之國家檔案長度計約 15,608.55 公尺，典藏主題包含 228 事件、美麗島事件、國民大會、行政院九二一震災災後重建推動委員會、公營事業民營化、重大政治事件及民國 38 年以前檔案等。為便捷檔案目錄查詢，本局將陸續徵集之國家檔案目錄整合於國家檔案資訊網，提供單一查詢窗口服務。截至 102 年底，透過國家檔案資訊網可供查檢之檔案目錄者計有 2,520,674 筆（含 301,577 案及 2,219,097 件）。

參、民眾申請應用國家檔案情形

一、受理及核准件數

102 年度本局受理民眾申請應用(指閱覽、抄錄或複製，以下同)國家檔案計有 377 人次、59,084 件，同意提供 56,514 件，無法提供應用 21 件，另有 2,549 件待准駁，核准率為 99.96%。此外，委託代管機關(構)無受理案件。

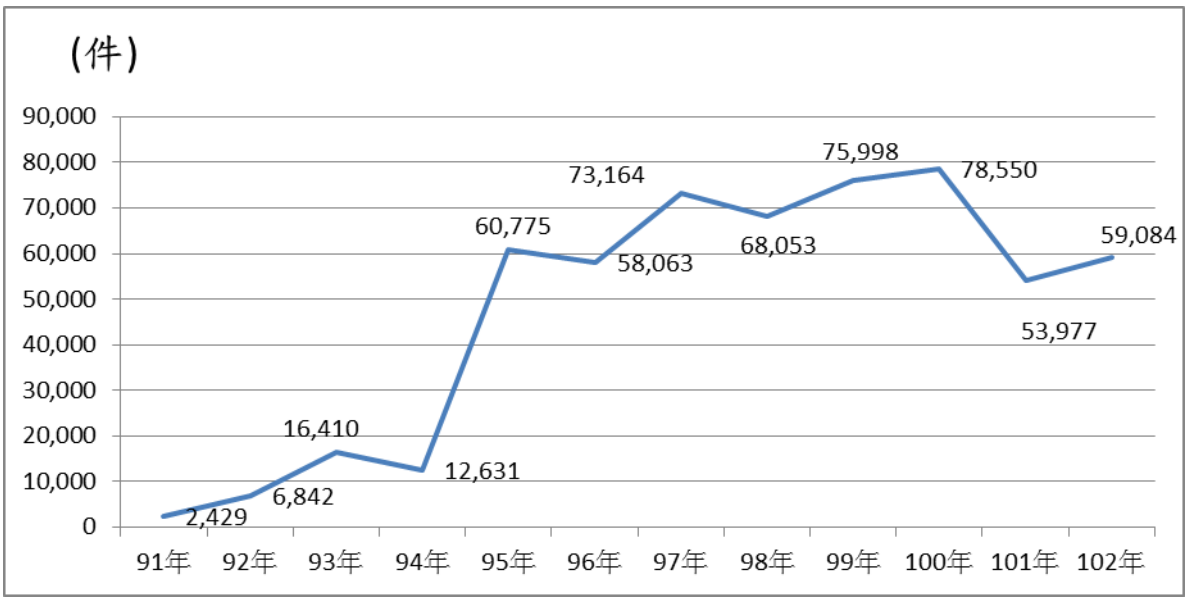
有關無法提供應用部分，主要係因國家檔案內容涉及個人隱私，為維護第三人正當權益，不予提供，及因尚未完成註銷機密等級，暫無法提供。91 年至 102 年民眾申請應用國家檔案數量及准駁情形統計詳如表 1，民眾申請應用國家檔案數量變化如圖 1。

【表 1】91 年至 102 年民眾申請應用國家檔案數量及准駁情形統計

年度	申請應用(人次)	申請應用國家檔案(件)	同意提供國家檔案(件)	無法提供國家檔案(件)
102 年	**377**	**59,084**	**56,514**	**21**
101 年	342	53,977	51,311	341
100 年	302	78,550	78,127	423
99 年	353	75,998	75,802	196
98 年	261	68,053	67,378	675
97 年	158	73,164	72,308	856
96 年	175	58,063	57,567	496
95 年	105	60,775	58,781	1,994
94 年	134	12,631	12,589	42
93 年	248	16,410	16,241	169
92 年	184	6,842	6,481	361
91 年	110	2,429	2,399	30
總計	**2,749**	**565,976**	**555,498**	**5,604**

註：受理申請國家檔案係以「案」或「件」為單位，為方便統計，一律換算為以「件」為單位(以下各表次及圖次以件為計量單位者亦同)。另，102 年度尚有

2,549 件待准駁。



【圖 1】91 年至 102 年民眾申請應用國家檔案數量變化

二、民眾申請應用國家檔案基本資料分析

102 年度受理民眾申請應用國家檔案計有 377 人次，申請者為團體機構者計 12 人次、自然人者計 365 人次。依據申請者所填具之國家檔案應用申請書，基本資料分析如下：

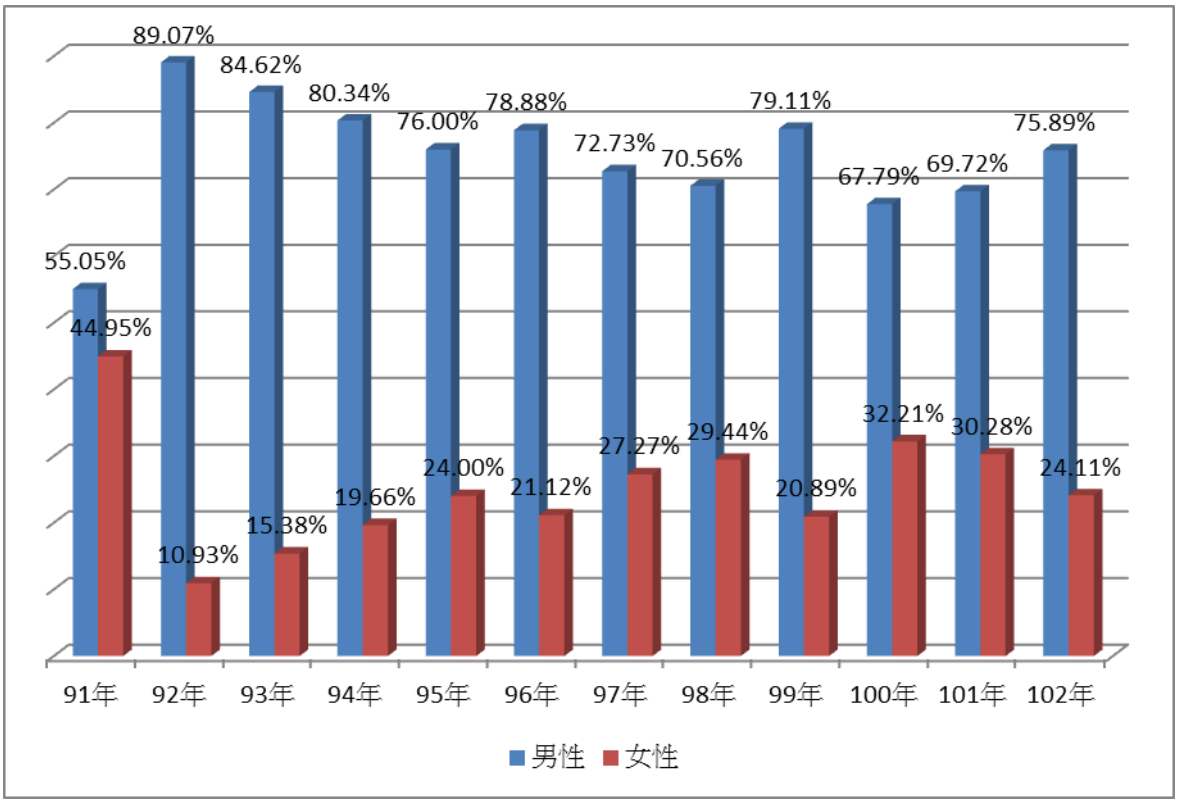
(一)性別分析：

102 年度申請人為自然人者以「男性」居多，計 277 人次、占 75.89%；「女性」計 88 人次、占 24.11%。依歷年國家檔案應用申請人之性別統計結果顯示，申請人性別皆以男性居多，女性比例平均僅約占 25%左右。91 年至 102 年國家檔案應用申請人之性別統計詳如表 2，國家檔案應用申請人之性別比較如圖 2。

【表 2】 91 年至 102 年國家檔案應用申請人性別統計（單位：人次）

性別 / 年度	男性		女性		合計
	人次	百分比	人次	百分比	
102 年	277	75.89%	88	24.11%	365

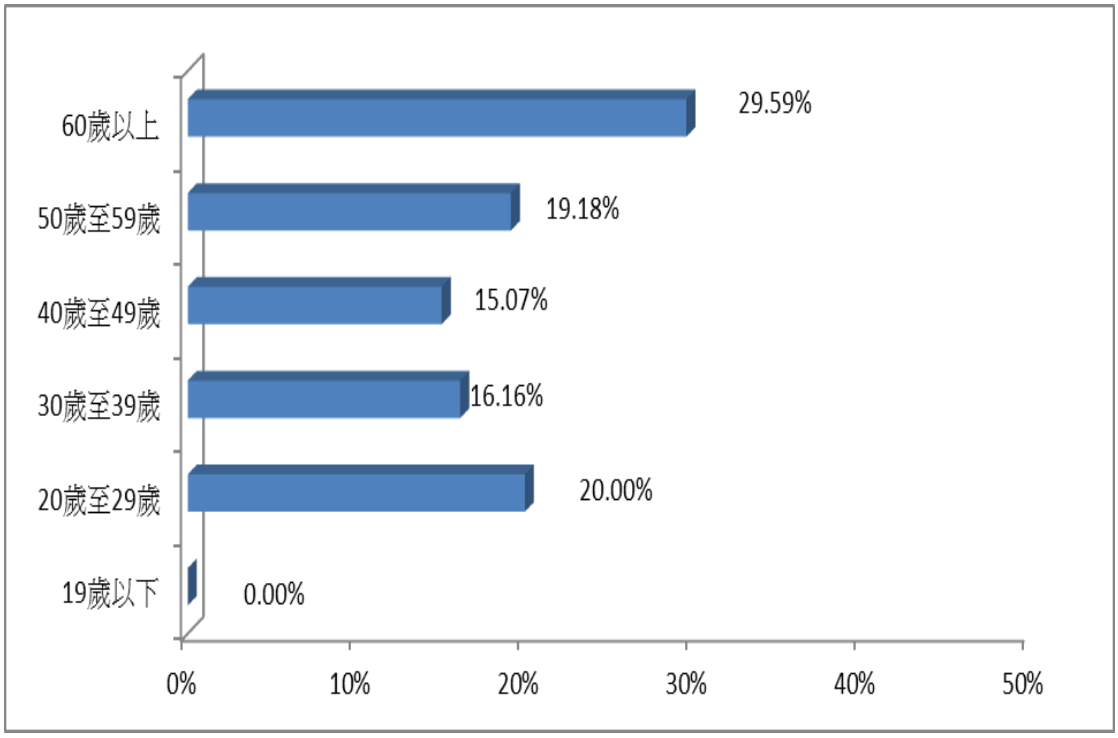
101 年	228	69.72%	99	30.28%	327
100 年	202	67.79%	96	32.21%	298
99 年	269	79.11%	71	20.89%	340
98 年	175	70.56%	73	29.44%	248
97 年	104	72.73%	39	27.27%	143
96 年	127	78.88%	34	21.12%	161
95 年	76	76.00%	24	24.00%	100
94 年	94	80.34%	23	19.66%	117
93 年	121	84.62%	22	15.38%	143
92 年	163	89.07%	20	10.93%	183
91 年	60	55.05%	49	44.95%	109
總計	**1,896**	**74.82%**	**638**	**25.18%**	**2,534**



【圖 2】91 年至 102 年國家檔案應用申請人之性別比較

(二)年齡分析：

102 年度申請人為自然人者以「60 歲以上」者最多，計 108 人次，占 29.59%；其次為「20 歲至 29 歲」者，計 73 人次，占 20%；再其次為「50 歲至 59 歲」者，計 70 人次，占 19.18%。102 年度國家檔案應用申請人之年齡分布如圖 3；91 年至 102 年國家檔案應用申請人之年齡統計詳如表 3。



【圖 3】102 年度國家檔案應用申請人之年齡分布

【表 3】91 年至 102 年國家檔案應用申請人之年齡統計（單位：人次）

年度	19 歲以下	20 歲至 29 歲	30 歲至 39 歲	40 歲至 49 歲	50 歲至 59 歲	60 歲以上	合計
102 年	**0**	**73**	**59**	**55**	**70**	NO.1 **108**	**365**
101 年	0	76	41	49	51	NO.1 110	327
100 年	1	NO.1 119	56	50	21	51	298

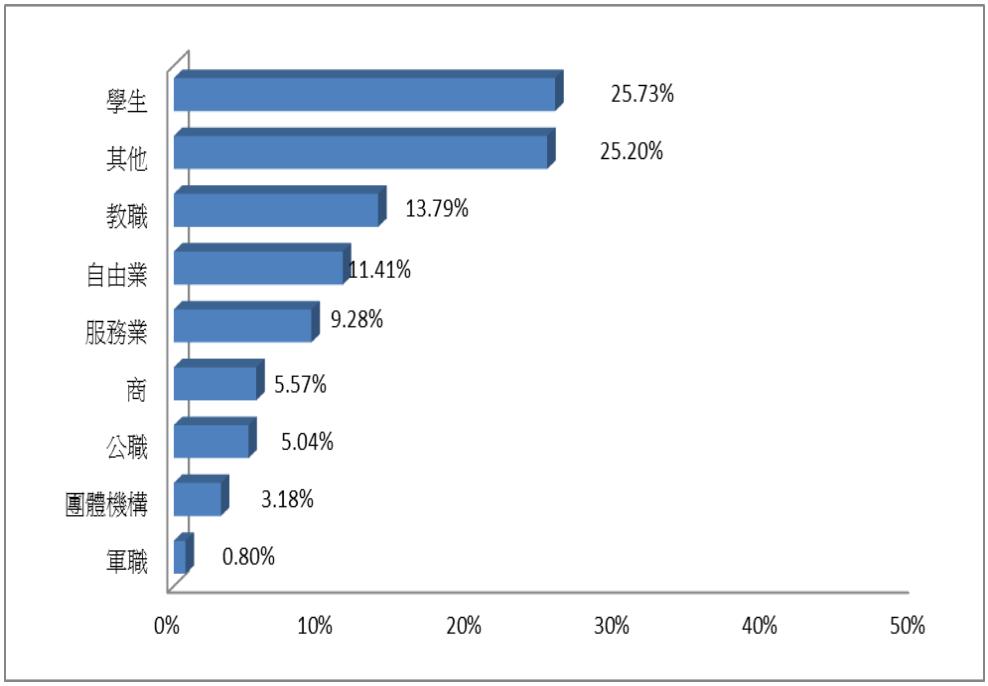
99 年	0	NO.1 106	83	78	18	55	340
98 年	2	NO.1 84	40	62	27	33	248
97 年	8	24	30	NO.1 31	25	25	143
96 年	0	14	NO.1 55	26	40	26	161
95 年	1	NO.1 26	15	13	27	18	100
94 年	0	20	14	13	22	NO.1 48	117
93 年	3	5	31	NO.1 41	30	33	143
92 年	0	NO.1 132	15	10	13	13	183
91 年	0	30	NO.1 39	22	13	5	109
總計	**15**	**709**	**478**	**450**	**357**	**525**	**2,534**

註：NO.1 為各年度申請人之年齡別第 1 名。

(三)職業分析：

102 年度申請人之職業以「學生」最多，計 97 人次，占 25.73%；其次為「其他」，計 95 人次，占 25.20%；再其次為「教職」計 52 人次，占 13.79%；有關「其他」一項之職業類別，包括文字工作者、志工、製造業、研究助理及退休人員等。102 年度國家檔案應用申請人之職業分布如圖 4。

觀察 91 年至 102 年申請人職業分布可知，除 93 年度因臺灣游藝設計工程有限公司為辦理專案研究，多次申請應用國家檔案，致該年度申請人為團體機構之比例大幅增加外，其餘年度申請人之職業別大多以學生、其他及自由業者占多數。91 年至 102 年國家檔案應用申請人之職業統計詳如表 4。



【圖 4】102 年度國家檔案應用申請人之職業分布

【表 4】91 年至 102 年國家檔案應用申請人之職業統計（單位：人次）

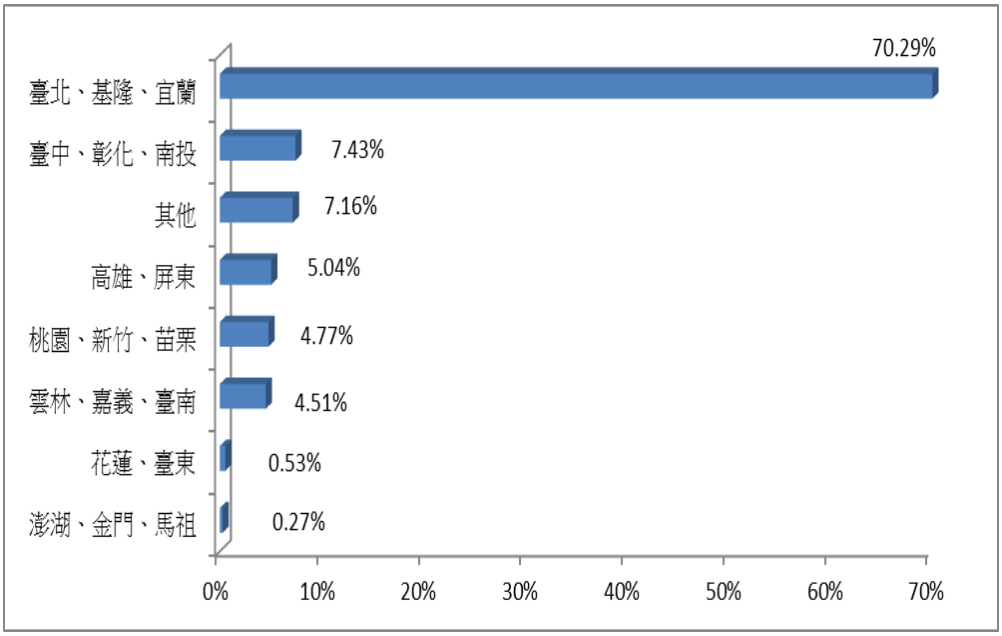
年度	學生	團體機構	自由業	教職	公職	服務業	軍職	商	其他	合計
102 年	**NO.1 97**	**12**	**43**	**52**	**19**	**35**	**3**	**21**	**NO.2 95**	**377**
101 年	NO.2 95	15	26	48	12	27	3	12	NO.1 104	342
100 年	NO.1 149	4	33	25	8	12	5	5	NO.2 61	302
99 年	NO.1 140	13	46	45	32	16	0	0	NO.2 61	353
98 年	NO.1 126	13	25	27	9	25	0	0	NO.2 36	261
97 年	NO.1 49	15	27	NO.2 30	7	2	0	0	28	158
96 年	28	14	NO.2 30	27	25	9	1	0	NO.1 41	175
95 年	NO.1 28	5	NO.2 23	19	5	6	1	0	18	105
94 年	17	17	NO.2 19	11	8	3	2	1	NO.1 56	134
93 年	10	NO.1 105	45	16	11	12	0	0	NO.2 49	248
92 年	NO.1 127	1	6	6	10	2	0	0	NO.2 32	184
91 年	NO.2 29	1	6	NO.1 37	5	4	4	0	24	110
總計	**895**	**215**	**329**	**343**	**151**	**153**	**19**	**39**	**605**	**2,749**

註：NO.1、NO.2 分別為各年度申請人之職業別前 2 名。

(四)居住地區分析：

102 年度申請人居住地區以「臺北、基隆、宜蘭」者最多，計 265 人次，占 70.29%；其次為「臺中、彰化、南投」，計 28 人次，占 7.43%；再其次為「其他」，計 27 人次，占 7.16%。有關「其他」一項，主要包括法國、美國、日本、印尼、新加坡等國外地區。102 年度國家檔案應用申請人之居住地區分布如圖 5。

經綜整 91 年至 102 年申請人居住地區分布得知，92 年度以雲林、嘉義、臺南地區為最多，係因居住於臺南之學生為進行學術研究，多次大量申請應用二二八事件檔案。餘各年度多次申請應用國家檔案之團體或個人皆位於臺北，故申請人居住地有集中於臺北、基隆、宜蘭地區之情形。91 年至 102 年國家檔案應用申請人之居住地區統計詳如表 5。



【圖 5】102 年度國家檔案應用申請人之居住地區分布

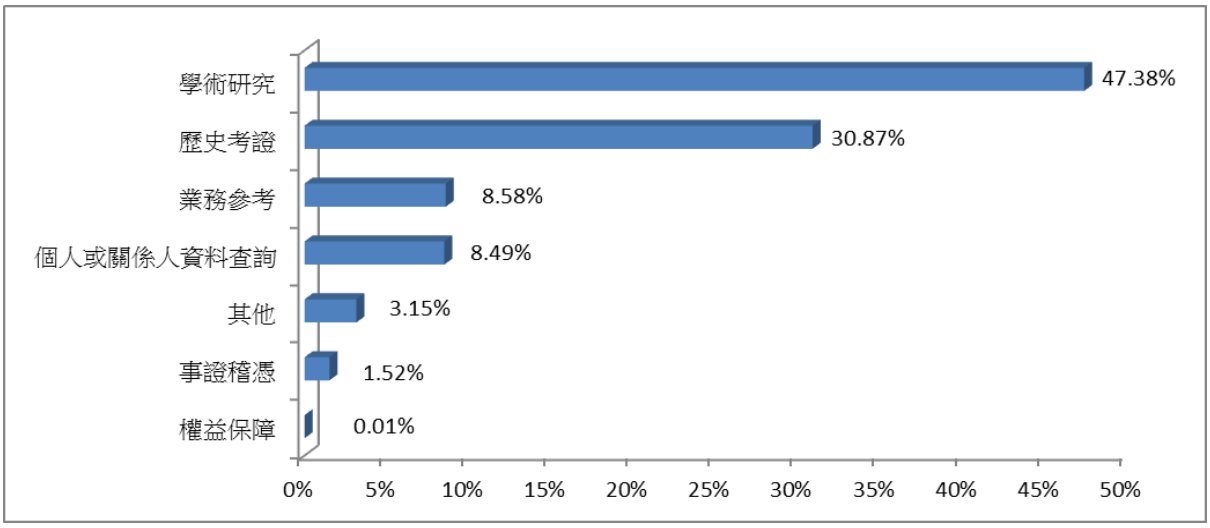
【表 5】91 年至 102 年國家檔案應用申請人居住地區統計（單位：人次）

居住地 年度	臺北、基隆、宜蘭	桃園、新竹、苗栗	臺中、彰化、南投	雲林、嘉義、臺南	高雄、屏東	花蓮、臺東	澎湖、金門、馬祖	其他	合計
102 年	**NO.1 265**	**18**	**28**	**17**	**19**	**2**	**1**	**27**	**377**
101 年	NO.1 242	29	22	16	15	0	0	18	342
100 年	NO.1 208	16	19	27	14	1	0	17	302
99 年	NO.1 231	11	14	19	70	2	0	6	353
98 年	NO.1 201	13	24	5	7	3	0	8	261
97 年	NO.1 120	13	4	6	7	0	0	8	158
96 年	NO.1 143	2	5	12	4	1	0	8	175
95 年	NO.1 79	10	1	7	6	0	0	2	105
94 年	NO.1 104	10	5	10	4	0	0	1	134
93 年	NO.1 225	1	11	6	2	0	0	3	248
92 年	40	3	7	NO.1 123	10	1	0	0	184
91 年	NO.1 101	2	6	1	0	0	0	0	110
總計	**1,959**	**128**	**146**	**249**	**158**	**10**	**1**	**98**	**2,749**

註：NO.1 為各年度申請人之地區別第 1 名。

三、民眾申請應用國家檔案用途分析

依申請應用國家檔案用途區分，102 年度申請目的以「學術研究」最多，計 27,992 件，占 47.38%；其次為「歷史考證」，計 18,239 件，占 30.87%；再其次為「業務參考」，計 5,070 件，占 8.58%。有關「其他」一項，包括出版、展覽或製播節目等用途。102 年度國家檔案應用申請人申請目的統計如圖 6；91 年至 102 年國家檔案應用申請人申請目的統計詳如表 6。



【圖 6】102 年國家檔案應用申請人之申請目的統計

【表 6】91 年至 102 年國家檔案應用申請人申請目的統計（單位：件次）

年度	學術研究	歷史考證	個人或關係人資料查詢	業務參考	事證稽憑	權益保障	其他	合計
102 年	**NO.1 27,992**	**18,239**	**5,019**	**5,070**	**897**	**4**	**1,863**	**59,084**
101 年	NO.1 36,202	9,160	3,420	643	1,935	1,510	1,107	53,977
100 年	NO.1 52,787	13,190	5,426	2,238	1,414	3,339	156	78,550
99 年	NO.1 65,908	2,771	1,277	3,019	103	115	2,805	75,998
98 年	NO.1 50,882	204	3,279	2,100	11	737	10,840	68,053
97 年	NO.1 64,397	1,665	2,462	3,801	44	101	694	73,164
96 年	NO.1 40,959	3,127	907	5,190	195	224	7,461	58,063
95 年	20,797	NO.1 31,757	7,391	2	191	285	352	60,775
94 年	NO.1 8,729	153	3,012	107	342	34	254	12,631
93 年	NO.1 13,539	1,724	633	61	295	69	89	16,410
92 年	NO.1 5,368	*	1,330	105	0	0	39	6,842
91 年	NO.1 1,984	*	366	53	0	7	19	2,429
總計	**389,544**	**81,990**	**34,522**	**22,389**	**5,427**	**6,425**	**25,679**	**565,976**

註$_1$：93 年度起「歷史考證」始納入申請目的之選項，故 91 年及 92 年並無該選項之統計，僅以*表示

註$_2$：NO.1 為各年度申請人之申請目的別第 1 名。

四、民眾申請應用國家檔案來源機關分析

依 102 年度民眾申請應用國家檔案來源機關分析，移轉自國防部史政編譯局者，包括二二八事件及民國 38 年以前檔案，被申請應用之數量最多，計有 25,792 件，占 43.65%；其次為移轉自國防部軍務局之戒嚴時期軍法審判案件檔案，計有 7,772 件，占 13.15%；再其次為移轉自中國造船股份有限公司基隆總廠之檔案，計有 4,434 件，占 7.50%。91 年至 102 年民眾申請應用國家檔案件數前 5 名來源機關之統計詳如表 7。

【表 7】91 年至 102 年民眾申請應用國家檔案件數前 5 名來源機關統計

年度	序位一	序位二	序位三	序位四	序位五
102 年	**國防部史政編譯局**	**國防部軍務局**	**中國造船股份有限公司基隆總廠**	**國防部後備司令部**	**國防部軍事情報局**
	25,792 件	**7,772 件**	**4,434 件**	**4,333 件**	**2,119 件**
101 年	國防部史政編譯局	國防部軍務局	外交部	國防部後備司令部	國家安全局
	14,893 件	11,333 件	3,373 件	2,732 件	2,570 件
100 年	國防部史政編譯局	國防部軍務局	中國造船股份有限公司	臺灣銀行	外交部
	27,554 件	10,658 件	6,364 件	4,318 件	3,948 件
99 年	國防部軍務局	國防部史政編譯局	內政部警政署	國史館	國家安全局
	22,086 件	16,780 件	7,849 件	5,016 件	4,629 件
98 年	國防部軍務局	國防部史政編譯局	中華電信	內政部警政署	外交部
	28,693 件	10,629 件	5,709 件	4,881 件	4,162 件
97 年	行政院九二一重建會	國防部軍務局	臺灣中興紙業股份有限公司	國民大會	國防部史政編譯局
	42,430 件	20,032 件	2,662 件	2,385 件	2,384 件

年度	序位一	序位二	序位三	序位四	序位五
96 年	國防部軍務局	國防部 史政編譯局	國史館	行政院退輔會塑膠工廠	國防部軍法局
	32,361 件	4,219 件	3,207 件	3,169 件	2,478 件
95 年	國防部軍務局	國防部 史政編譯局	國史館	外交部	國防部軍法局
	37,143 件	4,613 件	3,485 件	3,119 件	3,063 件
94 年	國防部軍務局	國防部 史政編譯局	外交部	國史館	國防部軍法局
	5,493 件	2,073 件	1,698 件	945 件	845 件
93 年	國防部軍務局	國防部軍法局	外交部	國家安全局	內政部警政署
	10,573 件	2,967 件	1,701 件	307 件	157 件
92 年	國防部 史政編譯局	國史館	國防部軍法局	外交部	總統府
	2,663 件	1,650 件	906 件	490 件	170 件
91 年	臺中縣政府、臺灣省諮議會	國家安全局	行政院	國防部軍務局	臺北市政府警察局
	286 件	251 件	202 件	179 件	163 件

另，經統計 102 年度民眾申請應用各檔案之檔號，被申請應用累計人次前 5 名之檔案，以移轉自國防部軍務局之「非法顛覆案」(檔號：0039/1571.3/1111)，被申請應用次數累計達 21 次為最多。102 年度國家檔案申請應用次數前 5 名統計詳如表 8。

【表 8】102 年度國家檔案申請應用次數前 5 名統計

檔號 (年度號/分類號/案次號)	來源機關	案名	被申請次數
0039/1571.3/1111	國防部軍務局	非法顛覆案	21
0041/1571.3/1111	國防部軍務局	非法顛覆案	18
0036/9999/8	軍管區司令部	二二八事件案犯處理之一	14

檔號 (年度號/分類號/案次號)	來源機關	案名	被申請次數
0035/545/4010	國防部史政編譯局	台灣區日俘(僑)處理案	13
0036/E41502/1	內政部	進駐西南沙群島案	11

五、特定事件檔案當事人應用國家檔案減免費用

為彰顯二二八事件處理及賠償條例與戒嚴時期不當叛亂暨匪諜審判案件補償條例之精神，便利前述特定事件當事人藉由檔案瞭解事件過程，本局於 102 年 2 月 6 日發布「檔案閱覽抄錄複製收費標準」第 5 條之 1 修正條文，提供特定事件當事人申請本人所涉案件相關國家檔案減免費用之措施，提供與其本人所涉案件相關之國家檔案，同一檔案免收一次費用。

茲因「國家檔案內含政治受難者私人文書申請返還作業要點」於 100 年 7 月 14 日施行，申請私人文書返還者於辦理過程中，多有申請複製相關檔案且已付費，為落實收費標準修正目的，爰回溯自 100 年 7 月 14 日起至 102 年 2 月 5 日止，清查符合規定並已付費複製檔案者，計有 53 人次，總金額計新臺幣(以下同)68,806 元，經本局主動發函通知符合退費規定之申請人，並在本局網頁公告退費訊息，截至 102 年 12 月 31 日止，已辦理 30 人次請領退費，退費金額總計 55,733 元。

102 年度特定事件檔案當事人或其家屬申請應用國家檔案計 44 人次，3,432 件檔案，符合免收費用之規定。其中親臨本局取件者，針對免收費用項目於當場簽收確認；其餘本局業已主動郵寄，並於准駁決定中敘明免收費用之相關事項，如檔案已完成數位化者，併同提供影像檔。

六、國家檔案複製費用收入

依檔案閱覽抄錄複製收費標準規定，閱覽、抄錄國家檔案，免收費用；國家檔案複製費用，則依檔案複製收費標準表規定收取。檔案複製可依需求提供黑白或彩色，以紙張或相紙列印，或以電子儲存媒體離線交付，本局亦提供檔案複製郵寄服務；如另需提供郵寄服務者，其郵遞費用以實支數額計算，每次並加收處理費用 50 元。102 年度國家檔案複製費用 280,404 元、郵寄處理費 900 元、郵資 590 元，合計 281,894 元。91 年至 102 年國家檔案複製費用收入明細詳如表 9。另，依據本局國家檔案委託代管契約，委託代管之國家檔案複製費用係由受託機關依其相關規定逕行辦理，未納入本報告彙整範圍；惟 102 年並無受理案件。

【表 9】91 年至 102 年國家檔案複製費用收入明細（單位：元）

年度	檔案複製費用	郵寄處理費	郵資	合計
102 年	**280,404**	**900**	**590**	**281,894**
101 年	184,819	1,000	793	186,612
100 年	122,825	950	658	124,433
99 年	115,006	1,100	936	117,042
98 年	114,297	650	510	115,457
97 年	565,915	1,500	2,140	569,555
96 年	135,615	650	475	136,740
95 年	415,963	400	533	416,896
94 年	63,761	700	1,035	65,496
93 年	192,048	400	602	193,050
92 年	46,526	750	2,238	49,514
91 年	14,492	100	78	14,670
總計	**2,251,671**	**9,100**	**10,588**	**2,271,359**

肆、機關檢調國家檔案情形

一、受理及核准件數

102 年度本局受理機關(構)來函檢調(指借調或調用，以下同)國家檔案計有 186 個機關(構)次，來函檢調機關(構)分別為總統府第一局、國防部、內政部、外交部、經濟部、法務部、財政部、國史館、財團法人二二八事件紀念基金會、財團法人戒嚴時期不當叛亂暨匪諜審判案件補償基金會及國家人權博物館籌備處等 52 個機關(構)，共計申請國家檔案 35,322 件，同意提供 27,484 件，另有 7,838 件待辦，提供率為 100%，102 年度申請件數為 101 年度申請件數 7,966 件之 4.43 倍，主因係國家人權博物館籌備處及國史館等機關申請件數大幅度增加。此外，委託代管機關(構)無受理案件。

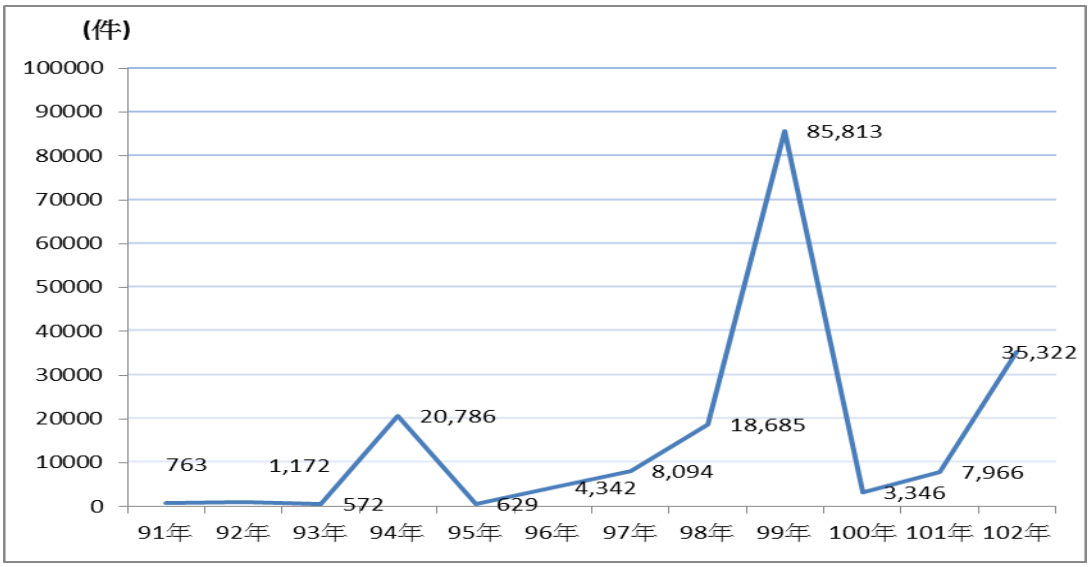
分析 91 年至 102 年機關檢調國家檔案申請件數變化，94 年與 98 年之機關檢調檔案件數大增，分別係因國防部新店監獄為辦理清查「戒嚴時期不當叛亂暨匪諜審判案件」以及財團法人戒嚴時期不當叛亂暨匪諜審判案件補償基金會為調查「臺灣民主自治同盟與臺獨案」之故；99 年間機關檢調檔案件數呈現倍數成長趨勢，主要係因檢調機關為業務參考及辦理檔案解降密需求增加，並以國防部、國防部後備司令部及軍法局為應內部業務需要，來函申請將其所移轉之整批全宗檔案全數檢調及複製；另因本局於 101 年 10 月訂定機關(構)專案借調國家檔案處理原則，提供機關(構)因應研究或出版等需求，專案借調國家檔案之做法，是自 101 年度下旬至 102 年機關檢調檔案件數大增。91 年至 102 年機關檢調國家檔案

次數及提供情形統計詳如表 10，機關檢調國家檔案申請數量變化如圖 7。

【表 10】91 年至 102 年機關檢調國家檔案次數及提供情形統計

年度	機關檢調(來文次數)	申請檢調國家檔案(件)	同意提供國家檔案(件)	無法提供國家檔案(件)	提供率
102 年	**186**	**35,322**	**27,484**	**0**	**100%**
101 年	130	7,966	7,965	1	99.98%
100 年	144	3,346	3,339	7	99.79%
99 年	213	85,813	85,795	18	99.98%
98 年	70	18,685	18,670	15	99.92%
97 年	57	8,094	8,093	1	99.99%
96 年	123	4,342	4,305	37	99.15%
95 年	46	629	629	0	100.00%
94 年	15	20,786	20,786	0	100.00%
93 年	77	572	572	0	100.00%
92 年	75	1,172	1,158	14	98.81%
91 年	72	763	763	0	100.00%
總計	**1,208**	**187,490**	**179,559**	**93**	**99.95%**

註：102 年度尚有 7,838 件待辦。



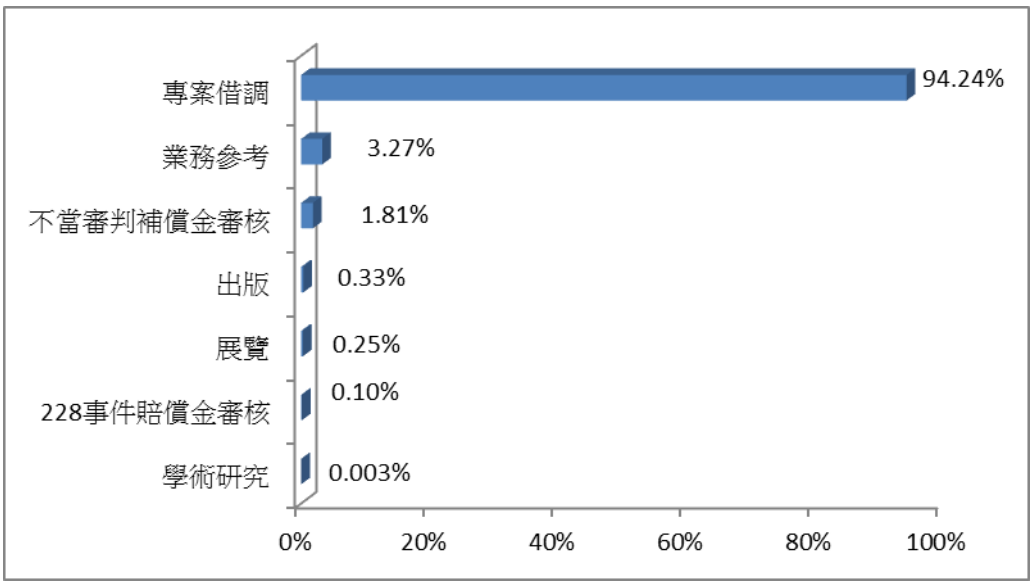
【圖 7】91 年至 102 年機關檢調國家檔案申請數量變化

二、機關檢調國家檔案目的分析

按機關來函檢調國家檔案之目的分析，102 年度檢調目的最多者為「專案借調」，計 33,287 件，占 94.24%；其次為「業務參考」，計 1,155 件，占 3.27%；再其次為「不當審判補償金審核」計 639 件，占 1.81%。102 年度機關檢調國家檔案目的「專案借調」大幅增加，主因係為因應中央、地方各級機關(構)、行政法人，其法定職掌涵蓋研究、出版等相關事項或自辦、委辦相關研究專案計畫，需申請借調非其移轉之國家檔案，本局 101 年度下旬訂定機關(構)專案借調國家檔案處理原則，提供上開機關(構)依循辦理。102 年度計有國史館、國史館臺灣文獻館、國家人權博物館籌備處及高雄市立歷史博物館等機關，依該規定辦理專案借調，由於係屬專案研究之需，雖僅佔機關檢調全部來文次數之 1 成多，但單次檢調件數大多數百件至數千件。102 年度機關檢調國家檔案目的統計詳如圖 8。

經分析 91 年至 102 年機關檢調國家檔案目的統計資料，除 93 年度機關檢調目的以 228 事件賠償金審核、102 年度以專案借調為主外，其餘各年度皆以業務參考占最多數。91 年至 102 年機關檢調國家檔案目的統計表詳如表 11。

【圖 8】102 年機關檢調國家檔案目的統計



【表 11】91 年至 102 年機關檢調國家檔案目的統計（單位：件次）

年度	專案借調	業務參考	不當審判補償金審核	出版	展覽	228 事件賠償金審核	學術研究	冤獄賠償	合計
102 年	**NO.1 33,287**	**1,155**	**639**	**117**	**89**	**34**	**1**	**0**	**35,322**
101 年	2,748	NO.1 4,306	169	165	57	3	518	0	7,966
100 年	*	NO.1 2,918	261	7	90	17	53	0	3,346
99 年	*	NO.1 72,899	12,144	2	747	0	21	0	85,813
98 年	*	NO.1 17,979	142	0	534	0	10	20	18,685
97 年	*	NO.1 7,702	237	8	141	0	0	6	8,094
96 年	*	NO.1 3,286	414	0	557	0	79	6	4,342
95 年	*	NO.1 521	98	3	7	0	0	0	629
94 年	*	NO.1 20,624	19	1	135	4	0	3	20,786
93 年	*	1	72	0	98	NO.1 397	0	4	572
92 年	*	NO.1 838	234	0	0	41	0	59	1,172

91 年	*	NO.1 646	60	0	0	46	0	11	763
總計	**36,035**	**132,875**	**14,489**	**303**	**2,455**	**542**	**682**	**109**	**187,490**

註 1：NO.1 為各年度機關檢調國家檔案目的別第 1 名。

註 2：101 年度起「專案借調」始納入申請目的之選項，故 100 年前並無該選項之統計，僅以*表示

伍、國家檔案諮詢服務辦理情形

本局國家檔案及圖書閱覽中心自 91 年 3 月 1 日起對外開放，並設有專人提供諮詢服務，回答民眾各項檔案應用相關問題，並協助尋找所需之檔案資料。102 年度該中心計有 574 人次親自到訪，依使用目的別（可複選）統計，「申請或應用國家檔案」者計 487 件，「資訊檢索」者計 149 件，「利用書刊資料」者計 24 件，「其他」計 19 件。91 年至 102 年國家檔案及圖書閱覽中心使用目的統計詳如表 12。

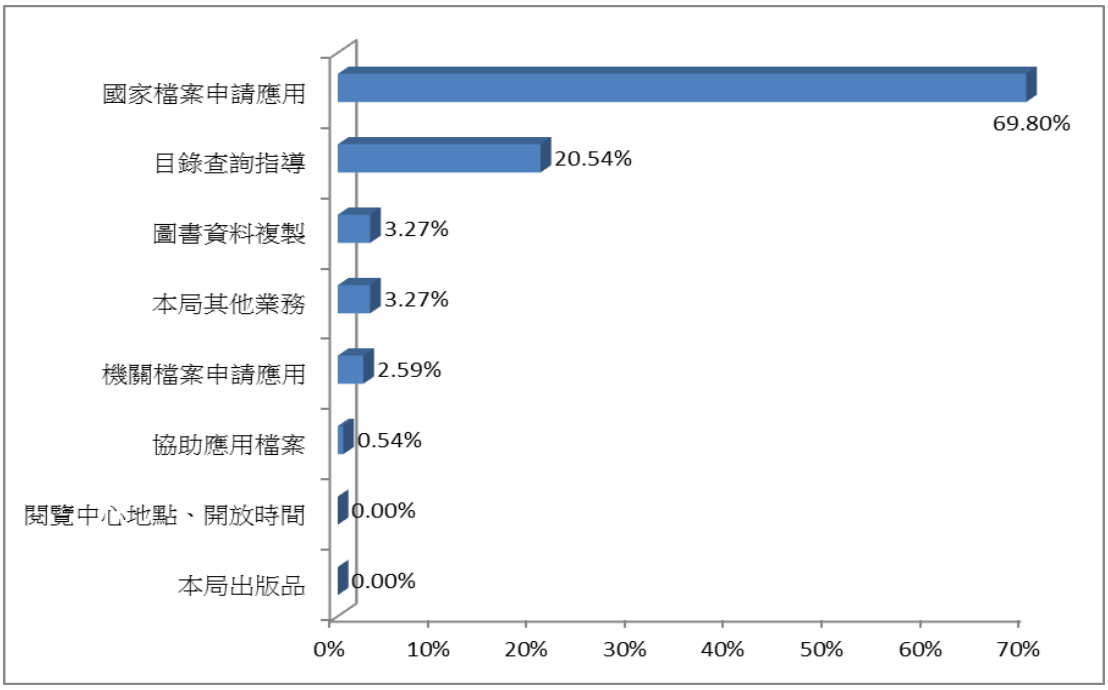
【表 12】91 年至 102 年國家檔案及圖書閱覽中心使用目的統計（單位：件次）

年度	申請或應用國家檔案	資訊檢索	利用書刊資料	其他	合計
102 年	**487**	**149**	**24**	**19**	**679**
101 年	552	54	13	25	644
100 年	213	87	16	21	337
99 年	196	107	23	21	347
98 年	209	166	14	9	398
97 年	145	140	45	28	358
96 年	187	164	72	80	503
95 年	86	204	45	27	362

94 年	119	49	54	34	256
93 年	75	119	69	43	306
92 年	31	89	63	5	188
91 年	53	35	33	7	128
總計	**2,353**	**1,363**	**471**	**319**	**4,506**

102 年度提供國家檔案參考諮詢服務共 626 人次、735 件，其中諮詢方式為「顧客親訪」者計 574 人次、「書面」者計 35 人次、「電子信箱」者計 17 人次。依諮詢內容次數，前三項依序為「國家檔案申請應用」(占 69.80%)、「目錄查詢指導」(占 20.54%)及「圖書資料複製」與「本局其他業務」(各占 3.27%)，102 年度國家檔案參考諮詢服務內容分布詳如圖 9。

因本局國家檔案參考諮詢服務自 94 年度起始針對諮詢方式及諮詢內容進行完整記錄，故僅就最近 9 年度資料進行比較分析。在諮詢方式方面，皆以「顧客親訪」為主，而諮詢內容則以「國家檔案申請應用」占最多數。94 年至 102 年國家檔案參考諮詢服務統計詳如表 13。



【圖 9】102 年國家檔案參考諮詢服務內容分布

【表 13】94 年至 102 年國家檔案參考諮詢服務統計

年度	諮詢方式 (單位：人次)				諮詢內容 (單位：件次)								
	顧客親訪	書面	電子信箱	合計	國家檔案申請應用	目錄查詢指導	機關檔案申請應用	圖書資料複製	協助應用檔案	本局出版品	閱覽中心地點、開放時間	本局其他業務	合計
102	**574**	**35**	**17**	**626**	**513**	**151**	**19**	**24**	**4**	**0**	**0**	**24**	**735**
101	605	6	57	668	583	54	30	17	49	2	7	31	773
100	257	5	29	291	228	58	11	6	59	2	4	40	408
99	136	5	60	201	83	61	69	6	42	5	6	5	277
98	151	5	14	170	75	56	32	0	33	1	3	2	202
97	78	8	4	90	46	52	36	6	23	6	3	4	176
96	56	5	5	66	30	31	8	5	3	2	6	1	86

95	54	3	2	59	47	32	11	28	9	4	5	9	145
94	55	6	10	71	47	4	27	25	1	15	2	1	122

註：因每人諮詢內容可能不止一項，故諮詢件次大於諮詢人次。

陸、國家檔案應用服務滿意度調查

為瞭解國家檔案應用申請人實際使用國家檔案之情形，俾提供更完善與適切之國家檔案應用服務，本局國家檔案及圖書閱覽中心乃於各申請案辦理完竣後，針對申請人為自然人者進行服務滿意度調查。

102 年度申請應用國家檔案之申請者計 377 人次，其中 112 人次經以電話聯繫 3 次未果，復以電子郵件發送調查問卷亦未回覆；受訪者計 265 人次，受訪率為 70.29%，以下謹依滿意度調查表題次順序，分別依「得知國家檔案應用服務訊息管道」、「申請應用方式」、「各項服務評鑑」及「建議事項」等面向進行統計分析。

一、得知國家檔案應用服務訊息管道(可複選)

有關得知國家檔案應用服務訊息管道部分，若不計「其他」項，則以「本局全球資訊網站」最多，計 154 人次，占 58.11%；其次為「親朋好友介紹」，計 81 人次，占 30.57%；再其次為「本局文宣資料」，計 25 人次，占 9.43%。至於「其他」一項之訊息管道則包括透過教育部、國防部政務辦公室史政編譯處、國家人權博物館籌備處、臺灣臺中地方法院、臺中市政府及雲林縣政府等機關轉介與老師上課告知，以及透過學校圖書館、其他文獻引用本局檔案、網路搜尋等管道

得知。102 年度國家檔案應用服務訊息得知管道統計詳如表 14。

【表 14】102 年度國家檔案應用服務訊息得知管道統計

訊息管道選項(可複選)	人次	百分比
本局全球資訊網站	154	58.11%
親朋好友介紹	81	30.57%
其他	40	15.09%
本局文宣資料	25	9.43%
報章、雜誌、電視新聞等傳播媒體	5	1.89%
參加檔案管理課程	1	0.38%

註：本題百分比之母數係以有回答本題之人次計算(265 人次)。

二、 申請應用方式

(一)查詢方式(可複選)

申請應用之查詢方式，以「簡易查詢」為主，計 156 次，占 58.87%；其次為「進階查詢」，計 90 次，占 33.96%；再其次為「本局服務人員代為查詢」，計 58 次，占 21.89%。102 年度國家檔案申請應用查詢方式統計詳如表 15。

【表 15】102 年度國家檔案申請應用查詢方式統計

查詢方式(可複選)	次數	百分比
簡易查詢	156	58.87%
進階查詢	90	33.96%
本局服務人員代為查詢	58	21.89%

註：本題百分比之母數係以有回答本題之人次計算(265 人次)。

(二)查詢詞彙(可複選)

申請應用之查詢詞彙以「個人名稱」最多，計 159 次，

占 60%；其次為「機關/組織名稱」，計 86 次，占 32.45%；再其次為「事件名稱」，計 69 次，占 26.04%。至於「其他」一項之查詢詞彙則包含自助救濟、專業加給、彈劾、少年等特定專有名詞，102 年度國家檔案申請應用查詢詞彙統計詳如表 16。

【表 16】102 年度國家檔案申請應用查詢詞彙統計

查詢詞彙(可複選)	次數	百分比
個人名稱	159	60%
機關/組織名稱	86	32.45%
事件名稱	69	26.04%
其他	19	7.17%
地名	15	5.66%

註：本題百分比之母數係以有回答本題之人次計算(265 人次)。

三、 各項服務評鑑

受訪者對於本局國家檔案應用服務之總體平均滿意度為 93.78%，各分項滿意度分別為「申請程序」90.62%、「服務人員」95.98%及「應用環境」94.75%。

在「申請程序」項目中，「國家檔案資訊網目錄檢索系統介面容易操作」方面計有 18 人次表示不甚滿意，經深入了解，主要係因申請人對自然人憑證申請相關介面不熟悉、希望可直接輸入檔號進行查詢、不瞭解案卷及案件層級目錄之差異所致；在「國家檔案應用申請書表及注意事項等說明標示簡明易懂」方面，計有 9 人次表示不甚滿意，係申請人認為申請作業程序過久，以及不明瞭線上申請程序所致；在「此次查詢應用之國家檔案內容符合需求」方面，計有 5 人次表示

不甚滿意，經深入了解，主要係因檢索介面所提供的摘要資訊與所申請的資料實際上有落差所致。

在「服務人員－服務人員受理申請快速又有效率」方面，計有 6 人次表示不甚滿意，經深入了解，主要係因其所申請之檔案部分內容涉及個人隱私，需進行個案准駁，致無法立即提供，業向其說明本局國家檔案准駁作業流程及方式；在「應用環境」項目中，計有 4 人次對於「本局檔案應用服務場所硬體設備完善或舒適合宜」不甚滿意，經深入了解，主要係因申請人認為原伊通街檔案閱覽空間不適合長時間停留與閱讀資料所致。上述相關意見，業納入表 19 顧客建議事項一覽表之問題描述，並回應改善說明。102 年度國家檔案應用服務滿意度調查分析詳如表 17。

【表 17】102 年度國家檔案應用服務滿意度調查分析（單位：人次）

滿意度選項		非常同意	同意	沒意見	不同意	非常不同意	單項滿意度	各分項平均滿意度
申請程序	一、國家檔案資訊網目錄檢索系統介面容易操作	89	130	25	18	0	89.18%	申請程序之平均滿意度 90.62%
	二、國家檔案應用申請書表及注意事項等說明標示簡明易懂	84	141	27	9	0	90.29%	
	三、此次查詢應用之國家檔案內容符合需求	109	121	19	5	0	92.38%	
服務人	四、服務人員的態度親切有禮且充滿熱誠	192	71	2	0	0	97.13%	服務人員之平均滿意度 95.98%

員	五、服務人員受理申請快速又有效率	171	74	13	6	0	94.83%	
應用環境	六、本局檔案應用服務整體場所舒適合宜	142	106	5	1	0	95.14%	應用環境之平均滿意度 94.75 %(不含未到局者)
	七、本局檔案應用服務場所硬體設備完善	140	102	8	1	2	94.35%	
總體平均滿意度		**93.78%**						

四、 建議事項

在建議加強充實館藏主題方面，前 3 項依序為「臺灣歷史、社會、政治之重大事件」、「重要人物誌」及「國防」，以上調查結果將提供相關業務組室參考。102 年度民眾建議加強充實國家檔案館藏主題統計詳如表 18。

【表 18】102 年度民眾建議加強充實國家檔案館藏主題統計

主題選項(可複選)	人次	百分比
臺灣歷史、社會、政治之重大事件	144	63.72%
重要人物誌	71	31.42%
國防	57	25.22%
外交	35	15.49%
法律	32	14.16%
經濟(含財政)	31	13.72%
兩岸關係	29	12.83%
政治制度	29	12.83%
內政	22	9.73%
教育文化	19	8.41%
交通建設	18	7.96%
其他類別(地圖、美援時期檔案、國民革命軍及抗日戰爭之相關檔案)	18	7.96%
農林漁牧	10	4.42%

主題選項(可複選)	人次	百分比
環保	6	2.65%
科技發展	3	1.33%

註：本題百分比之母數係以有回答本題之人次計算(226 人次)。

五、顧客建議事項改進辦理情形

為提升服務品質，特將顧客各項建議事項彙整為 102 年度國家檔案及圖書閱覽中心顧客建議事項一覽表(如表 19)，並視建議事項之屬性分送本局業務相關組室辦理，做為業務推動與改進之參考。

【表 19】102 年度國家檔案及圖書閱覽中心顧客建議事項一覽表

項次	建議事項	主辦單位	問題描述	改善擬處說明
1	建議充實國家檔案資訊網目錄內容	檔案典藏組 應用服務組	1.無法從檔案目錄直接得知檔案更詳細的內容，希望目錄詳目與摘要更詳細，讓申請人可判斷檔案是否要申請。 2.建議可仿照國防部將每件文件標題全部輸入，尋找會較為便利。 3.摘要資訊與所申請的實際資料有落差。 4.建議可在目錄檢索系統顯示檔案是否有電子檔。 5.希望可於系統直接看到檔案影像，以利學術研	1.國家檔案目錄內容主要承接自原移轉機關提供之電子目錄，本局主要以案卷層級目錄進行補編，並優先投注作業資源於未具案卷層級目錄之檔案的整理編排與描述。 2.考量作業資源之有效配置，若原移轉機關有提供案件層級目錄，則保留檔案來源機關著錄資訊，配合各項作業需求，適時修正，不另外進行案件層級目錄描述。 3.由於檔案目錄資訊與內容描述之著錄息息相關，本局除加強輔導機關，以提升未來移轉目錄之品質外，於進行案卷層級目錄補編時，亦將持續控管，以提升整體目錄品質。 4.已修正國家檔案資訊網之呈現方式，以「數位化資訊」欄位，顯示所查得之檔案是否已數位化。 5.申請人可使用自然人憑證於國家檔案資訊網提出線上申請，經本局准駁

項次	建議事項	主辦單位	問題描述	改善擬處說明
			究。	同意應用後，已完成數位化之國家檔案，即可直接於線上瀏覽檔案影像；惟未完成數位化之檔案，仍需至本局閱覽。
2	建議增加國家檔案數位化速度及品質	檔案典藏組	1.希望檔案數位化的數量能增加。 2.檔案數位影像檔有時不夠清晰。 3.檔案數位化時，建請將封面首頁一併掃描，俾利備查詢印證方便。	1.為達檔案長期典藏之目標，並促進檔案之便捷應用，國家檔案數位化向為本局典藏工作的核心業務，除配合移轉時程並視預算額度逐年規劃辦理。自 96 年起陸續申請「臺灣產業經濟檔案數位加值服務計畫(96 年)」、「臺灣產業經濟檔案數位典藏計畫(97 至 101 年)、「國家檔案數位服務計畫(97 至 100 年)」等專案經費規劃辦理。為賡續辦理國家檔案數位化作業，99 年報院核定「國家檔案永續典藏與多元服務計畫(100 至 104 年)」，納入相關作業經費，未來亦將持續爭取專案計畫經費挹注，以充實數位典藏內容。 2.鑑於國家檔案持續成長，為使政府有限資源得充分運用，國家檔案數位化作業之順序係依檔案價值、保存狀況、使用頻率等要項擇選標的分批辦理數位化工作。 3.有關部分檔案影像不清晰係因檔案原件模糊，或影像檔匯入系統所致。如為檔案原件模糊，本局即將此情形告知申請人；如影像檔匯入系統後致模糊之情形，本局即重新修正匯入系統，並就個案即時提供高解晰度檔案數位影像檔，供申請人應用。 4.有關建議檔案封面掃描 1 節，說明如下：

項次	建議事項	主辦單位	問題描述	改善擬處說明
				(1) 案卷封面及封底係裝訂時為保護檔案之附加頁面，非檔案之內容，封面之案名、起迄時間、產生機關等資訊，民眾申請應用時，可於國家檔案資訊網透過目錄檢索獲得，並據此填列應用申請書，向本局提出申請應用，爰除部分移轉機關辦理檔案解密時，於封面註明全案解密並加蓋密等註銷章，以簡省逐件加附註銷單之行政成本時，封面併予掃描外，餘視同無資訊之頁面，原則不予掃描。 (2) 國家檔案目錄層級含案卷、案件層級，民眾申請應用時，可依目錄所示擇選擬申請檔案單元，目前掃描之封面係與首卷或首件相連，對其他各卷或各件恐無助益。 (3) 惟考量提升民眾應用數位影像檔之便利性，原檔案封面如註有重要資訊時，未來將併予掃描。
3	建議簡化國家檔案申請程序	應用服務組	1. 申請程序應更為簡便，且已公開之檔案應可直接調閱，而不應還須等待同意調閱。 2. 希望可縮短准駁時間，並降低檔案複製費用。	1. 有關簡化申請程序、縮短准駁時間一節，如有申請國家檔案數量較多或國家檔案內容多涉及個人隱私，則所需准駁時間亦較長。為提升國家檔案申請應用效率，簡化檔案申請流程，本局業增修國家檔案應用申請書等相關書表，俾使相關作業流程及說明更加明確。 2. 另，為加速回復作業，並維護各申請人使用檔案之公平性，申請書列有「處理順序」欄位，供申請人標示須優先處理檔案之順序；並於填寫須知第 5 點標註申請檔案如超過 500 頁

項次	建議事項	主辦單位	問題描述	改善擬處說明
				者，本局將依申請人標示順序分批處理等說明。 3. 此外，本局並已重新檢討權責劃分，就已完成准駁處理之國家檔案，如有數位檔，授權值班人員於 20 分鐘內提供應用；尚未完成數位化者，將儘速檢調檔案原件並通知申請者應用。申請人可使用自然人憑證於國家檔案資訊網提出線上申請，經本局准駁同意應用後，已完成數位化之國家檔案，即可直接於線上瀏覽檔案影像。 4. 有關國家檔案複製之收費標準係依檔案閱覽抄錄複製收費標準之規定辦理。該標準業依規費法規定，函報規費主管機關同意。另，為推廣國家檔案應用及減輕使用者負擔，於規費收取制度設計上，前開收費標準已明定閱覽、抄錄國家檔案免收費用，至所提修正複製費用一節，業納入修正該收費標準時參考。
4	建議充實檔案應用設施	應用服務組	建請考量提供相機出借服務，以便利應用檔案原件但未帶相機之使用者使用。	1. 申請人應用之檔案如為原件，本局於其聯繫前來閱覽檔案時，均告知倘有需求，可自備相機翻拍檔案。 2. 有關提供照相機出借服務部分，本局除於國家檔案閱覽中心設置翻拍架，並提供相機供使用者借用外，將納入相關國家檔案閱覽中心使用規定之修正。
5	建議改善國家檔案資訊網功能	檔案資訊組 應用服務組	1. 國家檔案資訊網檢索介面較為複雜、不易操作，如不熟悉自然人	1. 因應國家檔案資訊網於 101 年完成改版，網站查詢方式與先前略有不同，是為賡續推廣國家檔案資訊網，促進民眾申請應用，本局業修正國家

項次	建議事項	主辦單位	問題描述	改善擬處說明
			憑證申請之步驟、不瞭解案卷及案件層級目錄之差異等。 2.建議可直接輸入檔號查詢目錄。	檔案資訊網線上操作指引。另於102年底完成目錄檢索查詢、申請應用國家檔案等功能修正。 2.有關建議逕於搜尋欄輸入檔號作為查詢值部分，國家檔案資訊網目錄搜尋之進階搜尋，已提供檔號查詢之功能，相關功能之便利性，並錄案於103年度檢討改善。 3.有關檢索系統介面不易操作部分，本局將持續蒐整使用者對國家檔案資訊網檢索系統功能與使用介面之回饋意見，檢討改善國家檔案查詢系統功能，以提升服務品質。
6	建議擴大檔案徵集範圍	檔案徵集組	檔案徵集範圍，建議擴及農、漁會資料，及私人資料之珍藏	1.本局為增進檔案來源多元化，以豐富國家檔案典藏內涵，依據《私人或團體捐贈珍貴文書獎勵辦法》，積極拓展私人或民間團體之徵集管道。 2.目前本局已接受民間團體捐贈之重要檔案包含：國家文化總會、臺灣菸酒公司產業工會聯合會、中華民國紅十字會總會、臺灣世界展望會、各區農漁會等團體之檔案原件或數位影像檔；102年底復徵集私人典藏之珍貴史料，計26件。
7	建議推廣檔案應用	應用服務組	建議加強與國內外重要學術研究機構合作，擴大檔案文件史料的應用層面，並塑造權威檔案文件的歷史價值，同時取得宣傳教育的效果。	1.為因應學術研究應用國家檔案之需，本局業研擬完成屆滿30年國家檔案，因應學術研究提供檔案內當事人資料之做法，針對屆滿30年之國家檔案，符合申請要件者，本局得審酌提供檔案內當事人之個人地址及電話資料。 2.為因應中央、地方各級機關(構)及行政法人，其法定職掌涵蓋研究、出版

項次	建議事項	主辦單位	問題描述	改善擬處說明
				等相關事項或自辦、委辦相關研究專案計畫，需申請借調非其移轉之國家檔案，本局業訂定機關(構)專案借調國家檔案處理原則，提供上開機關(構)依循辦理。自該原則訂定後，計有國史館、國史館臺灣文獻館、國家人權博物館籌備處及高雄市立歷史博物館等機關為進行口述歷史、訪談或出版等，辦理專案借調。此外，機關為學術研究所需，函請提供國家檔案者，本局均協助提供。 3.所提建議，業錄案作為本局辦理國家檔案應用推廣業務之參考。

柒、102 年度辦理國家檔案開放應用作業執行情形

為持續精進國家檔案開放應用業務，102 年規劃研修應用服務相關作業規定、簡化檔案准駁作業流程及辦理國家檔案閱覽中心建置案，相關辦理情形說明如下：

一、 簡化檔案准駁作業流程，加快檔案提供效率

為簡化作業流程，加速檔案准駁回復作業，本局業已檢討完成權責劃分，已完成准駁處理之國家檔案，如有民眾申請且有數位檔，授權值班人員於 20 分鐘內提供應用；尚未完成數位複製者，將儘速檢調檔案原件並通知申請者應用。另，申請案件准駁結果以定型化表單併同檔案清單回復，特定事件當事人或家屬申請當事人特定事件檔案，授權由主管科長核決；檔案屆滿 30 年者，授權權責主管核決，加速回應使用者需求。該作業實施前申辦案件之實質核章數為 10 個，實施後之實質核章數為 2 或 4 個，共計減少 8 或 6 個核章數。

102 年本局受理民眾申請應用國家檔案計 59,084 件，已

完成准駁檔案計 56,514 件，其中由組室主管以下人員核決者，計 45,093 件，占 79.79%，已有效加速檔案提供效率。

二、 訂定強化國家檔案申請案處理及民眾閱覽、取件之程序規範

為維護各申請人應用檔案權益，公平使用服務資源，業依檔案法第 20 條及行政程序法第 51 條、第 93 條規定，訂定強化國家檔案申請案處理及民眾閱覽、取件之程序規範，相關做法如下：

(一) 申請人應於本局准駁通知送達翌日起 15 日內依聯絡方式，逕洽本局承辦同仁告知有關閱覽或取件事宜。倘逾期未復，本局將再次函知，並俟申請人聯繫復告後，再行續理准駁事宜。

(二) 檔案之閱覽或取件期日，申請人應於本局准駁通知送達翌日起 60 日內完成，未能如期至局辦理者，應通知本局展延，展延期限如逾第 1 次准駁通知送達翌日起 90 日，應重新填具申請書。

(三) 為維護檔案原件安全，閱覽、抄錄檔案原件，申請人每次取件以 5 卷為原則，用畢並經服務人員清點無誤後，始得繼續調閱其他檔案原件。

三、 公布國家檔案參考資源相關資訊，供外界查詢利用

為便捷國家檔案應用服務，充實國家檔案參考資源，本局系統性蒐整國家檔案內容中所載之人名、事件、時間、地名等資訊，以期提升諮詢服務處理時效，促進國家檔案應用效益。已編輯完成之參考資料有軍法案件、二二八事件及戰役檔案之主題索引，業於國家檔案資訊網設置專屬網頁供民

眾閱覽、查詢。

四、 因應國家檔案應用處所搬遷，擬具國家檔案應用服務調整措施，並完成國家檔案閱覽中心之建置

因應本局於 102 年年底前陸續進駐行政院新莊聯合辦公大樓，為使檔案應用服務不中斷，爰擬具國家檔案應用服務調整措施，原於伊通街之國家檔案及圖書閱覽中心營運至 12 月 31 日止。另，為順遂本局為民服務業務推動，業完成國家檔案閱覽中心之空間整體規劃與設計、家具及設施配置與施作及門禁管理規劃與施作等，自 103 年 1 月 2 日起，於行政院新莊聯合辦公大樓北棟 1 樓國家檔案閱覽中心，賡續提供國家檔案應用與檔案管理專業書刊閱覽服務。此外，配置紙質、大圖、電子、視聽等各類檔案閱讀設備，及需放大閱讀之擴視機等場地設備，以提升國家檔案閱覽品質。

捌、103 年度辦理國家檔案開放應用重點工作

為持續精進國家檔案開放應用業務，特參考歷年國家檔案開放應用業務之成果剖析與委託研究建議事項，並視業務需要辦理國家檔案開放應用相關服務改進措施，103 年度之重點工作如下：

一、 研修應用服務相關作業規定，提供優質且便捷服務

配合檔案法修正進度及參酌使用者意見、實務作業經驗及進駐行政院新莊聯合辦公大樓，重新檢討國家檔案作業流程，進行國家檔案管理作業手冊、檔案管理局國家檔案及圖書閱覽中心使用須知、檔案閱覽抄錄複製收費標準等應用服務作業規定與法規修正事宜。另，規劃訂定國家檔案閱覽中心服務規章及編印國家檔案應用服務指引，以提供優質且便

捷等服務。

二、 檢討改善國家檔案管理資訊系統及國家檔案資訊網功能

依據102年使用者對國家檔案資訊網檢索系統功能與使用介面之回饋意見，檢討改善國家檔案查詢系統功能，以提升服務品質。另，配合國家檔案管理作業手冊之修訂，修正相關目錄公布欄位名稱。

另，檢討改善國家檔案管理資訊系統功能，如增列檢索多筆一次轉出電子檔、簡化檔案影像檔上傳供使用者瀏覽之方式，以及目錄稽核增加以檔號查詢功能，並配合前開作業手冊之修訂，修正相關欄位等功能，以利檔案准駁作業之進行。

玖、結語

透過本報告的審視與檢討，除剖析歷年國家檔案開放應用服務的成果，亦期望藉由回顧與省思，強化進步的動力。未來將繼續秉持為民服務之精神，朝向「創造檔案價值，便捷檔案應用服務」方向不斷努力，以持續提升國家檔案開放應用成果。

《附錄》國家檔案開放應用辦理情形暨國家檔案及圖書閱覽中心業務統計

機關來文檢調				
項目 年度	機關檢調 (來文次數)	申請檢調 檔案量(件)	同意檢調 檔案量(件)	無法提供檢調 檔案量(件)
102 年	186	35,322	27,484	0
101 年	130	7,966	7,965	1
100 年	144	3,346	3,339	7
99 年	213	85,813	85,795	18
98 年	70	18,685	18,670	15
97 年	57	8,094	8,093	1
96 年	123	4,342	4,305	37
95 年	46	629	629	0
94 年	15	20,786	20,786	0
93 年	77	572	572	0
92 年	75	1,172	1,158	14
91 年	72	763	763	0
小計	1,208	187,490	179,559	93

註：102 年度尚有 7,838 件待辦。

民眾申請應用				
項目 年度	申請應用人數 (人次)	申請應用檔 案量(件)	同意提供檔 案量(件)	無法提供應用 檔案量(件)
102 年	377	59,084	56,514	21
101 年	342	53,977	51,311	341
100 年	302	78,550	78,127	423
99 年	353	75,998	75,802	196
98 年	261	68,053	67,378	675
97 年	158	73,164	72,308	856
96 年	175	58,063	57,567	496
95 年	105	60,775	58,781	1,994
94 年	134	12,631	12,589	42
93 年	248	16,410	16,241	169
92 年	184	6,842	6,481	361
91 年	110	2,429	2,399	30
小計	2,749	565,976	555,498	5,604

註：102 年度尚有 2,549 件待准駁。

國家檔案及圖書閱覽中心使用目的統計(自 91.3.1 起對外開放)					
項目 年度	申請或應用國家檔案	資訊檢索	利用書刊資料	其他	合計(件數)
102 年	487	149	24	19	679
101 年	552	54	13	25	644
100 年	213	87	16	21	337
99 年	196	107	23	21	347
98 年	209	166	14	9	398
97 年	145	140	45	28	358
96 年	187	164	72	80	503
95 年	86	204	45	27	362
94 年	119	49	54	34	256
93 年	75	119	69	43	306
92 年	31	89	63	5	188
91 年	53	35	33	7	128
小計	2,353	1,363	471	319	4,506