

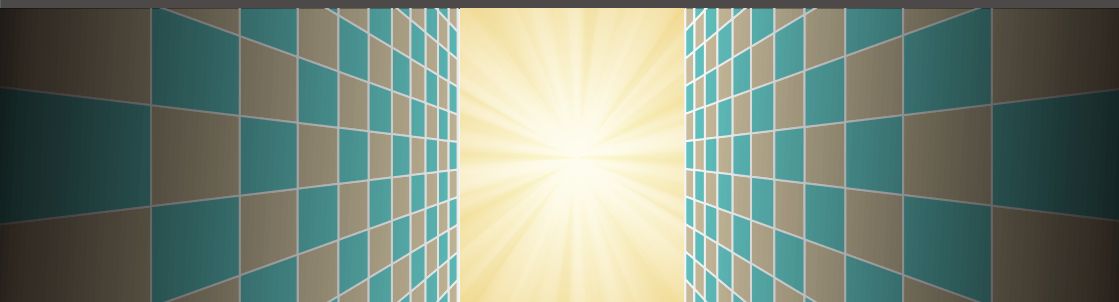
轉動時代故事・走進我們的時光

# Unlock Archives



# Unlock Archives

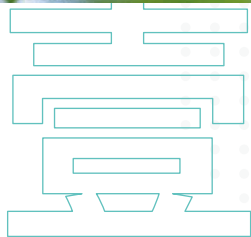
轉動時代故事・走進我們的時光



P02	壹、前言
P03	貳、願景
P05	參、服務策略
P07	肆、策略目標與執行措施
P14	伍、服務效能
P15	陸、聯絡資訊

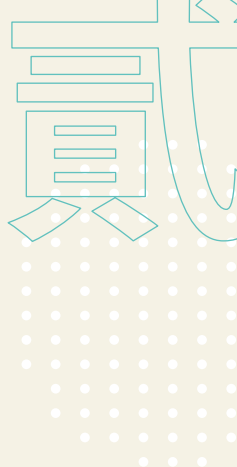


## 前言



源自機關及民間移歸的國家檔案，看似與日常生活遙遠，其實有著與人密不可分的關係，卷頁影像間流動的歷史軌跡，成為你我記憶的重要根源，細究每件檔案揭開的時間旅程，不僅見證國家社會發展，也映照不同世代的時光歲月。

國家發展委員會檔案管理局（以下簡稱本局）成立 20 餘年來，每年徵集入藏多元國家檔案，藉由應用加值，匯集呈現豐富珍貴的全民記憶，迎接我國首座國家檔案館於 114 年底啟用，有助完整典藏多元內容的各媒體類型檔案並提供全民近用，亦透過創新展示推廣及人文休憩服務，為到館民眾展開與時俱進的學習旅程及參與體驗，同時朝向國家記憶最完整的素材中心、最權威的國家檔案應用研究中心、最專業的檔案媒材技術研發中心及全民必訪的國家記憶學習中心等四大定位發展。我們希望今後的國家檔案館成為每個人的檔案館，在這裡，檔案迴響的記憶風景投影眼前，百年歷史交織的生命故事帶您看見永恆，檔案的價值因著每個人的到訪而全然展現。



以「深化國家記憶・便捷檔案服務」為國家檔案館發展願景，擴增典藏質量及開放應用，並創新提供展示體驗、研究加值及教育推廣等多元便捷服務，傳遞全民記憶。本於前開願景，未來將充分運用國家檔案館資源，融合周邊綠地、公共藝術及在地串聯，打造「國家記憶、檔案故事、人文休憩」場域，成為「每個人的檔案館」，並以關注社會大眾對於檔案價值之感受為理念，締造國家檔案館服務價值鏈（如圖 1）。

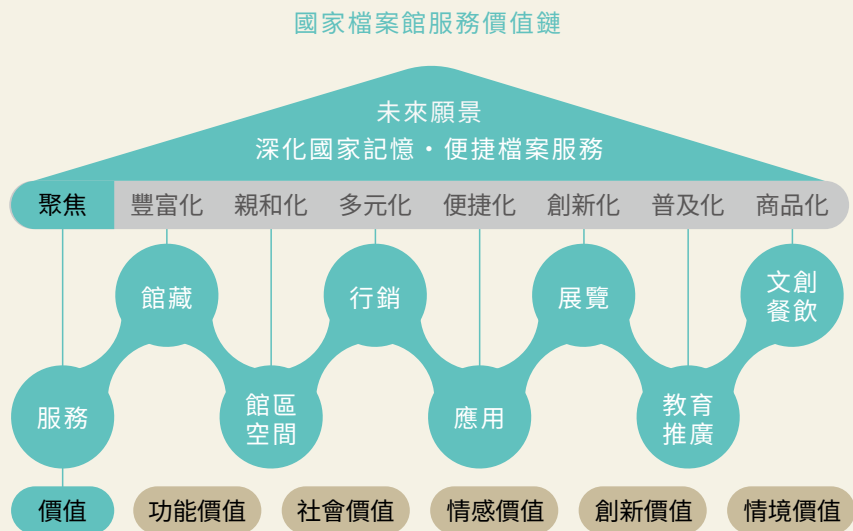
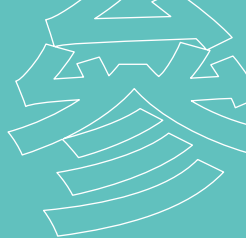


圖 1 國家檔案館服務價值鏈



為展現各項服務對於民眾使用之價值，以聚焦服務為主軸，增進各面向價值，包括：(一) 探索歷史的「功能價值」；(二) 公眾參與的「社會價值」；(三) 重塑記憶的「情感價值」；(四) 感受新知的「創新價值」；(五) 品味文化的「情境價值」。為讓民眾獲得良好的到訪體驗與感受，我們規劃從 114 年至 117 年，以「Unlock Archives - 轉動時代故事・走進我們的時光」為服務核心，透過擴展虛實受眾、優化近用服務及創造檔案價值，讓檔案廣為開放應用，並以「探索歷史潮流 看見未來記憶」推廣檔案意識，讓國家記憶因為檔案而延續流傳，成為全民共有共享的智慧資產。





## 服務策略

依循「國家檔案館服務價值鏈」內涵，為善用公共資源優勢，創造服務價值，未來服務策略方向係以「社會大眾」為主軸，提供滿足使用者需求與創造價值的服務，兼以取得使用者好感及信任度的預期服務，以及創造價值的附加服務策略，提升使用者滿意度。我們秉持服務社會各界的初衷，確立 6 大策略目標：



### 多元行銷 打造口碑

整合社群、影音、電子報、文宣、出版品及文創產品等行銷管道，並搭配展示、教育推廣等各類活動，讓民眾瞭解國家檔案館的館藏及服務，激發民眾探索檔案之興趣，從而提升線上或實體館參觀意願，增加檔案館使用效益。



### 強化檔案 價值感受

檔案，承載國人所在土地上共同的生活記憶與情感，透過館藏蘊涵的國家記憶，深掘特色檔案加值，用館藏添加生活的溫度，同時以創造檔案使用價值為前提，強化館藏深度介紹，並研發檔案多元學習素材及資源，促進各界對於檔案認知，進而感受檔案價值持續延伸運用。



三

### 運用科技 創新服務

科技日新月異，有助拉近社會大眾距離，檔案服務將輔以科技軸線引領使用者探知各類型檔案資訊及世代記憶故事，透由智能服務系統及線上線下虛實整合互動，建構自主友善數位環境及便捷服務場域，增益檔案線上檢索質量與速度，並創造嶄新的觀展體驗。



四

### 全齡服務 開發受眾

針對兒童及家庭、學生及學校、成人及樂齡等全齡客群需求，設計分齡分眾主題，創造受眾的檔案連結，並藉由服務空間、展示內容、互動設施、教育活動等多層次規劃，提供各項專屬服務，讓全齡客群在國家檔案館皆能獲得充足的寓教於樂感受，進而造就再次到訪的動機。



五

### 跨域合作 加乘價值



以多贏思維透過產、官、學合作，跨館或跨機構整合人力與經費，助益檔案技術研發量能，並透過在地館舍串聯辦理活動，增加推廣介面擴大潛在來館客群，同時將研發成果與館藏資源跨域共享，發揮行政及資源加乘整合效果，並以我國首座國家檔案館的角色定位，定期舉辦國際研討會，同時也藉由檔案領域讓世界更加瞭解臺灣，突顯國家檔案館的重要地位。



六

### 創造來館 停留經濟

運用國家檔案館實體空間，打造教育、娛樂、體驗三位一體之知識休憩場域，以加乘發揮國家檔案五大價值，並以集客、留客及導客面向，增加民眾到館停留時間，規劃館內空間配置、附屬空間運用及到館交通，促進檔案館擴散其外部效益。



## 策略目標與 執行措施

### 多元行銷 打造口碑

- 全方位媒體行銷
- 系列性推廣活動
- 公眾參與導入服務

### 強化檔案 價值感受

- 館藏研究開發價值
- 檔案素養教育推廣

### 運用科技 創新服務

- 智能客服與導覽
- 主動化遠端服務
- 智能化便捷應用

### 全齡服務 開發受眾

- 虛實整合多元展示
- 貼近需求引導來訪

### 跨域合作 加乘價值

- 產官學研技術合作研發
- 館際合作深化交流

### 創造來館 停留經濟

- 活化附屬空間運用
- 便捷到館交通開展



## 策略別：多元行銷打造口碑

### (一) 全方位媒體行銷

1. 品牌塑造：國家檔案館啟用前期辦理暖身行銷活動，促進各界對開館期待感及關注度，並藉由開館初期以國家檔案館整體服務簡介、國家檔案應用服務動畫影片、FB 及 YT 社群媒體等影音管道，逐步建立國家檔案館品牌價值；開館後持續製播主題館藏與服務影片、每月專文推薦檔案，以及於特定節日或活動製播宣傳影片、文宣或出版品等管道，形塑國家檔案館形象。
2. 品牌推廣：以國家檔案館開館後 3 年設定為品牌高度推廣期 (115-117 年)，強化多元媒體宣傳，並於公播及相關平臺、本局官網及館區相關影片區播放主題館藏、展示閱覽服務及檔案技術服務推廣影片，特定節日或活動期間製播宣傳影片及文宣，則按活動專案行銷宣傳管道為之，深化國家檔案館形象。



### (二) 系列性推廣活動

115 年起策辦全館系列性推廣活動，匯集檔案展覽、檔案月活動、頒獎典禮、研究獎勵及全民檔案大師等定期性活動，搭配年度目標，綜整規劃推動全館系列性活動，並適時推出期間限定或特色活動等行銷。

### (三) 公眾參與導入服務

1. 檔案共筆：國家檔案全文影像上網目前已逾 344 萬頁，透過展覽展出檔案附加 QR code 連結全文影像，鼓勵公眾參與國家檔案共筆，增益檔案可及性與檢索來源。
2. 檔案研究應用獎勵：配合國家檔案館整體區域氛圍，規劃調整檔案研究應用獎勵範疇，於目前「檔案創意加值類」類別下增加「檔案意象寫生及攝影」等範疇，提升檔案館關注度。
3. 志工服務：因應服務場域及對象倍增造成之服務人力缺口，將擴大徵募檔案志工參與檔案各項服務工作，協助展覽、環境教育等導覽服務、閱覽諮詢及檔案整理作業，期有效運用社會人力資源，並擴大社會公眾參與檔案事務。

4. 大學校院學生至館實習：擴增實習單元包括「國家檔案入庫保管與描述」、「紙質類國家檔案保存修護」、「國家檔案保存與複製」、「檔案展覽」、「圖書管理」、「教育推廣活動」及「觀眾服務」等，增進學生檔案管理實務經驗，安排專責人員輔導，培育檔案管理領域人才。

## 二 策略別：強化檔案價值感受

### (一) 館藏研究開發價值

1. 擴增加值產製文創：以當代社會生活議題，擷取國家檔案元素，研究轉化及設計後，形成出版、教育推廣及文創產品，並建置檔案素材資料庫，作為影視音、出版、藝術創作等文化內容產業素材來源。
2. 強化特色館藏介紹：結合特色館藏定期介紹新進國家檔案，並加速辦理館藏全宗描述，以機關沿革及歷史脈絡為基礎，輔以橫向主題類別等全宗，建構檔案價值。

### (二) 檔案素養教育推廣

1. 推廣活動多樣化：因應親子、學生、樂齡與機關團體受眾，扣合國家檔案內涵，結合展覽內容，發展多樣化及系列教育活動。
2. 學習資源多元化：研發建立線上及實體學習資源，公私協力合作推廣，讓國家檔案學習資源走入校園、社區，拓展檔案教育範疇與體驗機會。
3. 戶外教育最佳場域：因應 12 年國教課程發展納入戶外教育設計，規劃推廣國家檔案館成為戶外教育優質場域與資源，鼓勵各級學校參訪。



## 三 策略別：運用科技創新服務

### (一) 智能客服與導覽

因應時代潮流，導入網站智能客服與館區智能導覽服務，透過自主式知識庫及系統回饋機制，精準回應與互動對話，並藉由數據分析回饋意見，調整改善對外服務品質。

### (二) 主動化遠端服務

完備檔案線上服務，秉持檔案應用不設限精神，優化網站智能推薦服務，提供兼具效率與可靠性的網路會員專屬服務，並建構智慧語意網絡機制，精進檔案查詢及影像公開。

### (三) 智能化便捷應用

因應物聯網時代來臨，提供智慧應用申請及取件，讓使用者享有一站式智能應用服務，便捷到場自動報到與通關、自助取件及線上預約國家檔案閱覽服務。

## 四 策略別：全齡服務開發受眾

### (一) 虛實整合多元展示

1. 數位媒體創新體驗：運用數位多媒體及創新科技互動技術，發掘檔案展示與加值應用可能性，結合數位導覽系統、人流計數與問卷結果，提升展示效益。
2. 分齡分眾客製服務：展區均採通用設計，兼顧參觀安全、便利與流暢性，並因應不同年齡層（客群）及無障礙族群需求，提供相應展示設施與互動裝置，實踐友善平權理念。



3. 數位導覽便捷運用：依展覽參觀動線建置數位導覽系統，搭配參觀者自帶智慧型手機導覽為原則，至少提供中、英、日文版語音導覽服務。

## (二) 貼近需求引導來訪

1. 虛擬導覽遠距體驗：建置虛擬檔案館，環景導覽服務空間及園區，跨時空遠距同步觀賞體驗各項展示內容、服務資源及場域氛圍。
2. 開放參訪導覽：開放國內外機關(構)、學校、民間團體及個人參訪，提供線上申請預約專人接待服務，依申請需求進行各區導覽介紹，並提供未預約到訪者參觀流程建議，以及運用虛擬檔案館提供適切的導覽內容。

## ⑤ 策略別：跨域合作加乘價值

### (一) 產官學研技術合作研發

打造檔案保存及技術實驗研發中心，公私協力研究發展各媒體類型檔案保存維護技術，藉由產官學研合作，躍升技術作業量能，並與研究機構及學校相關科系有償研發電子檔案長期保存技術。



## (二) 館際合作深化交流

1. 建立館際合作機制：以國家檔案館名義與國內外檔案館、圖書館及博物館，透過簽署合作協議書、合作備忘錄等方式，建立業務面、專業面、資訊面之館際合作關係，並透過發表國際性文章、參與國外活動等積極作為，提升國家檔案館能見度。
2. 強化在地連結合作：與國家檔案館所在地林口周邊團體合作辦理活動、編印出版品或到館駐點，創造人流及在地連結效益。
3. 創作者跨域合作：規劃邀請創作者或研究者，透過提供無償閱覽檔案及舒適研究空間，鼓勵共同賦予國家檔案多樣面貌與價值，並藉講座、對談、工作坊、戲劇演出等多元形式，搭建社會大眾互動橋梁，激發檔案無限創意。
4. 公益推廣合作：針對公益團體關懷標的，結合檔案與社會資源進行策略性合作，透過公私協力及試作推廣，延伸擴及不同團體形成合作網絡，加乘公共效益。



## 策略別：創造來館停留經濟

### (一) 活化附屬空間運用

1. 屋頂露臺出租設置屋頂型太陽光電發電裝置：國家檔案館屋頂平台以公開標租出租予光電能源業者設置屋頂型太陽光電發電設施，並與能源業者簽訂租賃契約，採併聯發電電力躉售予台電公司之方式運作。
2. 地下停車場委外經營營運：依據促進民間參與公共建設法辦理停車場委託營運，停車場除保留部分車位供員工及公務使用，餘由業者依停車場法規營運，並納入相關惠鄰措施。
3. 館區空間活化運用：1 樓檔案教室、戶外林梢廣場及林間石階小劇場等空間，規劃提供租借舉辦藝文相關活動使用，2 樓文創商店及輕食區，採商店經營模式委外營運，並於園區戶外原生林區，搭配原生林生長特性，結合文創團體進行相關加值開發，落實循環經濟及資源再利用。



## (二) 便捷到館交通自明識別

1. 新闢專車接駁及共享自行車租賃站：盤點國家檔案館相關公共交通運具及路線，針對不足部分營運專用中型接駁巴士，自機場捷運 A9 站至國家檔案館間定點定時行駛，另協調新北市政府交通局於國家檔案館基地內（周邊人行道）設置 Ubike2.0 駐車站。

2. 認養文化一路兩側公車站：認養國家檔案館鄰文化一路一段之兩側公車站體（林口國宅站），並協調更名站牌為「國家檔案館站」，站體設施融合國家檔案館意象規劃設計，強化局館識別並吸引到館人潮。

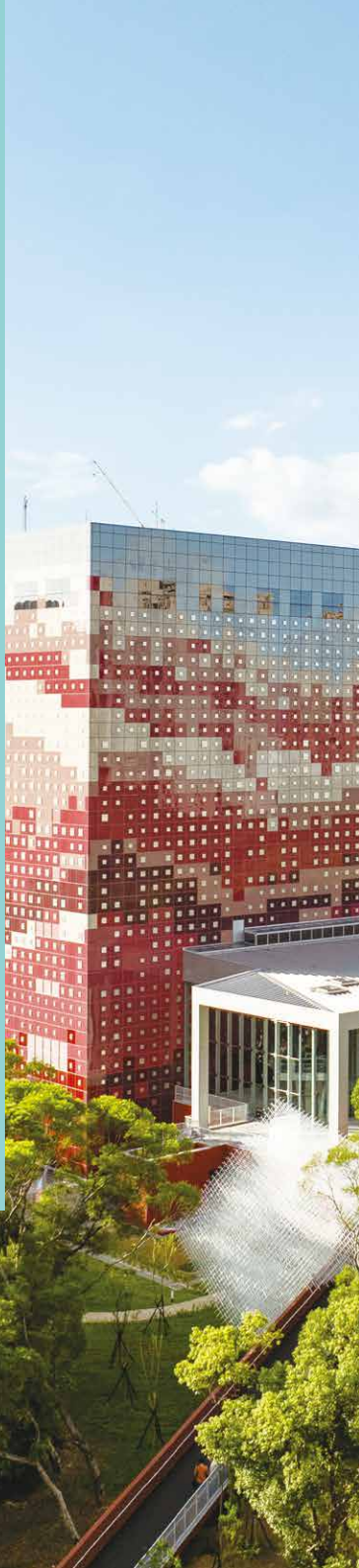


3. 道路更名形塑國家級地標：配合國家檔案館所在路段協調更名為「檔案館路」，彰顯國家重要知識地標，創造城市對話熱點，並透過周邊空間整體設計、檔案意象鋪襯與視覺延伸，以及館區公共空間開放與鄰近區域發展，帶動住宅、運動及商業區等周邊人潮入館，營造知性人文記憶廊道，促進區域共榮發展。

## 服務效能



國家檔案館為國家軟實力重要基礎，表徵民主進步與國家競爭力，迎向未來邁入數位新社會與智慧政府時代，本局將與時俱進善用新興科技創新檔案服務，同時深掘檔案多元價值，讓實體館藏延伸擴展數位資訊，強化虛實互動交流，便捷檔案多元近用；進一步結合公眾參與、跨域資源及接軌國際專業，活絡國家檔案館營運發展。未來4年我們以「Unlock Archives - 轉動時代故事・走進我們的時光」為方針，希冀每個關鍵時刻，開展檔案知識價值，並著重社會大眾關注的檔案服務，同時期盼大家不吝支持與指正，讓國家檔案持續書寫全民記憶的每段篇章，創造傳承歷史、啟迪未來的國家智慧資產價值。



## 聯絡 資訊



新北市林口區檔案館路 1 號



國家發展委員會檔案管理局

<https://www.archives.gov.tw>



總機：02-89953700

國家檔案閱覽中心：02-89953630

電子文書檔案服務中心：02-25136099

檔案資訊諮詢服務專線：02-25030030

展場服務臺：02-89953629



國家檔案資訊網 Archives Access service , A<sup>+</sup>  
<https://aa.archives.gov.tw>

檔案支援教學網 Archival Resources For Teaching , ART  
<https://art.archives.gov.tw>

檔案資源整合查詢平台 Archives Cross boundaries , ACROSS  
<https://across.archives.gov.tw>

檔案活動通 All Activities at Archives , A<sup>3</sup>  
<https://aaa.archives.tw>

機關檔案目錄查詢網 Navigating Electronic Agencies' Records , NEAR  
<https://near.archives.gov.tw>

AI 文字線上客服 AI Customer Service  
<https://www.archives.gov.tw/AI>

您可以撥打以上所有的電話，即時反映檔案管理業務、檔案應用查詢或展覽推廣等相關意見；您也可以利用本局全球資訊網的「雙向溝通」與「電子信箱」等管道，傳達您寶貴的意見。



交通資訊



## 免費接駁專車

機捷 A9 林口轉運站 9 號月台 ↔ 國家檔案館（檔案館路正門口，車程約 10 分鐘）。

## Ubike 微笑單車

周邊單車租賃站點有國家檔案館（正門）、國家檔案館（文化一路）、林口社區運動公園、林口仁愛公共托育中心等 4 個站點可供運用。

## 自行開車

南下：文化一路一段 → 忠孝路 → 右轉公園路 → 國家檔案館（停車場）或直行右轉檔案館路至正門

北上：文化二路一段 → 忠孝路 → 左轉公園路 → 國家檔案館（停車場）或直行右轉檔案館路至正門





國家檔案館官網

