

# 檔案應用宣導(第二場)問卷分析報告

活動：本局商發科 2025 桃園 Bubble 飲

日期：114 年 8 月 24 日

問卷份數：250 份

## 一、調查結果摘要

### (一) 性別分布

1. 男性 35.6% (89 人)、女性 61.6% (154 人)、不便透露 2.8% (7 人)。
2. 女性參與比例較高，顯示女性對檔案應用相關活動有較高關注。

### (二) 年齡結構

1. 主要集中於 31 至 50 歲族群 (52%)，其次為 21 至 30 歲 (15.2%) 及 51 至 60 歲 (17.2%)。
2. 高齡層 (61 歲以上) 與青少年 (20 歲以下) 參與度偏低。

### (三) 檔案知識與使用經驗

1. 84.4% 知道可以依法申請查閱政府檔案，但實際申請過者僅 36.4%。
2. 僅 36.8% 使用過政府檔案資訊系統，多數民眾仍未接觸過相關平台。
3. 近一半民眾認為目前檔案取得方式「不夠友善」(47.6%)。
4. 高達 90% 民眾認同檔案公開有助於提升行政透明度。

## 二、分析觀察

### (一) 宣導成效尚有落差

雖然多數民眾了解「依法可查閱檔案」，但實際申請行為明顯不足，顯示宣導活動尚未有效轉化為「實際應用」。

### (二) 使用經驗不足

政府檔案資訊系統的使用率僅三成六，代表平台仍有知名度不足或操作門檻偏高的問題。

### (三) 介面與取得方式不夠親民

將近一半民眾覺得取得不友善，顯示現行流程或使用經驗需要改善，否則難以提高使用率。

### (四) 特定族群參與不足

青少年及高齡者參與比例偏低，代表目前檔案應用宣導可能過於集中於中壯年族群，缺乏跨世代的延伸。

### 三、未來改善與精進建議

#### (一) 提升檔案資訊系統使用便利性

1. 優化介面設計（例如增加圖像化引導、行動裝置友善化）。
2. 提供線上教學影片或模擬操作。

#### (二) 強化宣導轉化率

1. 舉辦「實際操作體驗課程」，讓民眾現場學習如何申請查閱。
2. 與學校、社區合作，將「檔案應用」融入日常教育與社區課程。

#### (三) 針對不同族群客製化宣導

1. 年輕族群：透過社群媒體、互動遊戲方式推廣。
2. 高齡族群：安排簡易操作課程、設置諮詢服務窗口。

#### (四) 建立申請流程友善機制

1. 簡化線上申請流程，減少繁瑣步驟。
2. 增設「一站式服務」，集中查詢、申請、進度追蹤於同一平台。

#### (五) 強化檔案公開價值

將檔案應用成果案例公開，讓民眾看到「檔案應用的實際效益」，提高申請意願。

### 四、結論

本次調查顯示，多數民眾已具備檔案查閱的基本認知，並高度認同檔案公開對提升政府透明度的重要性。然而，實際應用比例偏低、資訊系統使用率有限，以及申請流程不夠友善，仍是推動檔案應用的主要瓶頸。未來機關在辦理相關活動時，應持續優化資訊平台、加強宣導方式、並針對不同族群提供差異化的推廣策略，以縮短「認知與實際應用之間的落差」。透過多元化、便利化的推動措施，方能進一步提升民眾參與度，並強化檔案應用在公共治理與社會發展中的價值。