

檔案應用宣導(第三場)問卷分析報告

活動：交通局 114 年交通安全月宣導活動

日期：114 年 9 月 6 日

問卷份數：153 份

一、調查結果摘要

(一) 檔案知識：

75.2% 民眾知道依法可申請查閱檔案，但仍有 24.8% 不清楚。

(二) 實際應用：

僅 35.3% 曾申請查閱過檔案，33.3% 使用過檔案資訊系統，顯示應用率不高。

(三) 便利性認知：

56.9% 認為檔案取得方式不友善，超過半數。

(四) 價值認同：

94.8% 民眾認為公開檔案有助提升透明度，顯示社會普遍肯定檔案的重要性。

二、分析觀察

(一) 認知不足：仍有部分民眾不了解檔案查閱與應用之權利。

(二) 知行落差：知道可以查閱，但實際申請與使用率偏低。

(三) 取得不便：申請流程或系統操作造成使用障礙。

(四) 價值體驗不足：雖高度認同透明化價值，但若不易使用，民眾難以真正感受效益。

三、未來改善與精進建議

(一) 加強檔案應用宣導：

1. 透過案例故事，讓民眾理解檔案如何在工商登記、土地使用、產業發展與地方經濟研究等領域發揮作用。

2. 在活動中設計「檔案應用展示區」，讓檔案價值可視化。

(二) 縮短從「知道」到「會用」的距離：

1. 現場設置體驗教學，讓民眾模擬操作檔案查詢與申請。

2. 提供簡易的「操作懶人包」或「操作流程」。

(三) 提升取得流程與系統友善度：

1. 推動單一窗口或跨機關整合查詢。

2. 增設 AI 智能引導、即時客服，協助民眾快速找到所需檔案。

(四) 成果可視化：

1. 定期公布「檔案應用成果報告」，展現檔案在政策、學術、文化保存上的具體成效。

2. 以視覺化、故事化方式呈現，提升民眾的信任與參與感。

四、結論

調查顯示，民眾對檔案公開的價值高度認同，但在實際應用上仍面臨認知不足、操作不便與體驗落差的問題。未來應將焦點放在「推廣應用、優化流程、展現成果」三大方向，讓檔案不僅是公開的資訊，更能成為推動研究、保存歷史與提升行政透明的重要資源。唯有如此，才能真正發揮檔案公開政策的社會效益。