

# 檔案應用宣導(第一場)問卷分析報告

活動：本府衛生局 114 年拒菸健走活動

日期：114 年 6 月 7 日

問卷份數：315 份

## 一、前言

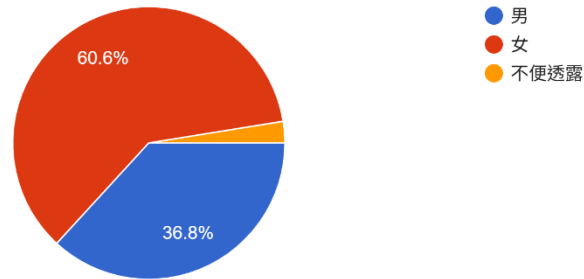
本報告旨在分析民眾對政府檔案應用服務的認知、使用經驗及觀感，根據問卷調查結果進行彙整與探討，並提出改善建議，以供機關於未來政策規劃與服務設計之參考。

## 二、調查結果分析

### (一) 受訪者基本資料

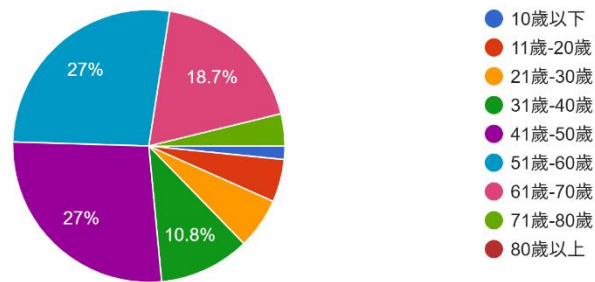
1. 性別：本場活動以女性受訪者居多(佔 60.9%)。

性別  
315 responses



2. 年齡區間：年齡層分布以 41-70 歲族群為主(佔 72.7%)，反映此問卷可能反應中老年人對於檔案應用的想法與態度。

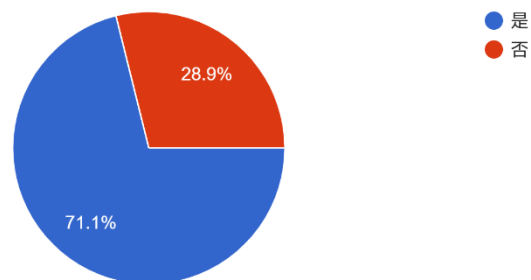
年齡區間  
315 responses



## (二) 對政府檔案應用的認知與使用情形

1. 認知程度：多數民眾表示「知道民眾可以依法申請查閱政府檔案」，顯示基礎法定權利之宣導已有一定成效。

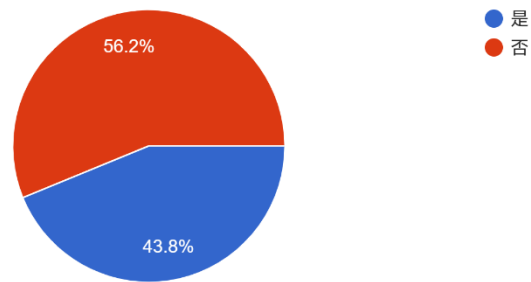
我知道民眾可以依法申請查閱政府檔案。  
315 responses



2. 實際申請經驗：申請查閱政府檔案的實際行為比例偏低，顯示雖知情但仍不常實際申請，可能與需求、便利性或資訊不透明等因素有關。

我曾經向政府機關申請查閱過檔案資料。

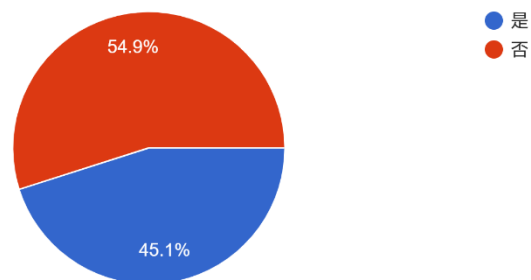
315 responses



3. 資訊系統使用情形：使用政府檔案資訊系統（如：國家發展委員會檔案資訊網）者比例較少，顯示相關系統的普及度與操作友善性仍有提升空間。

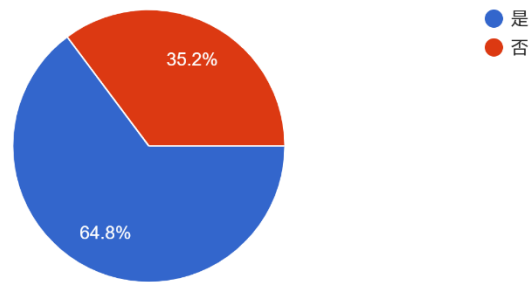
我有使用過政府的檔案資訊系統（如：國家發展委員會檔案資訊網）。

315 responses



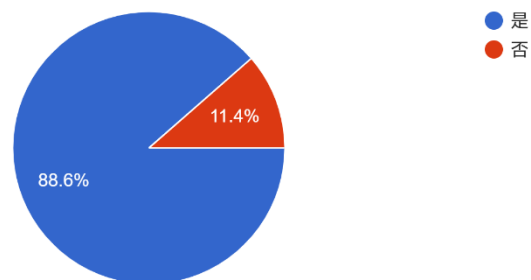
4. 使用友善度觀感：多數受訪者認為「政府檔案的取得方式對一般民眾不夠友善」，反映出目前檔案取得流程與管道尚未能有效回應使用者需求。

我覺得目前政府檔案的取得方式對一般民眾不夠友善。  
315 responses



5. 行政透明度認同度：大部分民眾相信「政府公開檔案有助於提升行政透明度」，顯示民眾支持公開政策，亦期盼政府加強推動檔案公開作為。

我相信政府公開檔案有助於提升行政透明度。  
315 responses



### 三、 問題診斷與精進建議

#### (一) 問題診斷

1. 資訊落差問題：雖然多數民眾知道可申請查閱檔案，但實際操作門檻與對申請流程的陌生，造成申請率偏低。
2. 系統可及性與易用性不足：現有資訊平台不夠普及，介面與查詢設計不符合一般使用者習慣。

3. 溝通管道不暢通：缺乏多元且直觀的宣傳管道，導致不同年齡層使用者無法快速理解與使用資源。
4. 取得過程缺乏彈性：目前取得方式偏向書面申請或繁瑣流程，與數位化服務期望有落差。

## (二) 精進建議

1. 強化大眾宣導與教育：透過簡明易懂的文宣與短影音加強民眾對檔案法規與申請流程的認知，特別針對年輕與年長族群設計不同溝通策略。
2. 優化檔案資訊平台功能：提升搜尋功能、使用介面友善性與手機端支援度，導入人工智慧協助查詢與推薦功能。
3. 簡化申請流程與方式：增設線上即時查詢、線上申請及數位身分驗證機制，減少申請流程的繁瑣性。
4. 建立回饋與追蹤機制：設計申請後滿意度問卷及回饋機制，持續調整服務流程與系統功能，並定期公佈改善成果。

## 四、結語

從本次分析可知，民眾對政府檔案公開有高度肯定與期待，惟在實務操作層面尚存落差。機關應從使用者角度出發，整合政

策、科技與行銷手段，以打造更為透明、高效、友善的檔案應用環境。