

檔案樂活情報  
Archives LOHAS 電子報 No. 48  
alohas.archives.gov.tw

回樂活情報首頁 徵稿訊息 精采回顧 聯絡我們 友善列印

發刊日：100年6月16日

# 國家檔案時光機 帶您悠遊歷史長河

詳全文

訂閱電子報  
取消訂閱

## 檔案新知

獨家報導 哈燒新鮮貨 探尋國家寶藏 檔案新知 檔案小智囊 小故事特蒐

### 檔案管理的宏圖大略－美國國家檔案暨文件署策略計畫簡介



美國國家檔案暨文件署網站首頁

您知道高爾夫球如何才能贏得漂亮的勝仗？從開球、上果嶺、推竿進洞等過程，在在都考驗著揮竿者的智慧。曾雅妮之所以成為球后，相信「策略」的運用，至為關鍵，當然還須不斷的修正回饋，以及對世界第一目標的堅持。機關的成功也是如此，讓我們進入國際檔案界數一數二的美國國家檔案暨文件署，一起來看看他們的策略計畫，究竟包括那些內容，如何運用策略佈局，以達目標。

檔案管理局企劃組編審 石淑惠

## 壹、前言

本文介紹美國國家檔案暨文件署（National Archives and Records Administration，簡稱 NARA）之策略計畫，為該機關之中長程計畫（2006-2016年），內容包括內、外在情勢分析、該署發展願景、使命及策略目標，並針對各項策略目標訂有具體長期指標，作為評量成果的依據；除有嚴謹的內部控制評鑑機制外，並辦理滿意度調查，結合外部意見，使服務更符合使用者需求；另，NARA 每年均辦理成果檢視、每3年更依評估結果回饋修訂計畫，讓策略發揮具體功效，達成機關目標與使命。

## 貳、挑戰與因應

NARA 面臨大環境的改變，如政府文件持續不斷成長，館藏資料包括紙本、電子、微縮等不同媒體型式多元化，以及使用者的檢索需求也越來越高，因此，必須重新調整相關資源，以利檔案及早讓使用者使用。

為順應聯邦政府、整個社會及文件本身特性之變化，必須在日常工作及如何滿足使用者需求間尋求改變，並擬訂具體策略作為指引的方針。因此，NARA 召集所有成員、政府內外部顧客、利害關係人及檔案、歷史與文件管理機構等同業人員，共同制訂 NARA 策略計畫。

## 參、計畫梗概

本策略計畫主要包含願景、使命、六大策略目標、遠程績效指標及成果評估等五大部分，簡述如下：

### 一、願景

NARA 身為國家檔案的保管者，其願景是讓所有美國人民了解「檔案」在民主社會及個人利害關係中所扮演的角色。藉由現代化科技及動態展示，提供使用者比以往更多、更豐富的館藏及多元化的服務。NARA 典藏著那些述說著國家及人民故事的珍貴檔案與文物，因此，鼓勵所有人民去探索自己國家之檔案，為該機構重要任務。

### 二、使命

NARA 守護與保存國家檔案，讓人民可以發現這些民主資產，進而利用及學習。簡而言之，其使命即是確保攸關公民權利的文件及政府施政紀錄，能不間斷地被使用，為民主發展提

供事證稽憑、提升公民素養，並促進對國家事務之了解。

### 三、六大策略目標

為達成前述的使命，NARA訂定以下六大策略目標：

#### 〈一〉透過卓越的檔案管理與服務，確保政府之連貫性及有效運作，為國家檔案保管者的責任

政府檔案及資訊是國家最有價值的資產，而檔案管理的軸心則是保存及保護這些資產，讓使用者方便使用，並透過卓越的檔案管理政策及服務，使政府資訊公開與透明化。NARA身為國家檔案的保管者，對於國家的未來扮演重要的角色，若缺乏強而有力、前瞻思考的檔案管理計畫，這些政府檔案，乃至於國家歷史，將面臨遺失的風險。

#### 〈二〉妥善保存與整理檔案，確保檔案開放後即可提供使用

在民主社會裡，政府檔案屬於全民，開放檔案予使用者使用是一種必然的服務。文件經過檔案管理人員鑑定，NARA再加以整理及保存，這些檔案才得以保留給後代子孫。

#### 〈三〉面臨數位時代的挑戰，保障民眾知的權利

由於資訊科技快速變遷及電子檔案多變的特質，NARA除對政府業務需求須更進一步了解外，也須面臨數位時代之各種挑戰。為確保民眾知的權利，NARA有責任保存維護這些電子檔案，並確保其真實性，以供未來的世代使用。因此，NARA提出ERA (Electronic Records Archives)計畫，提供全面性、系統化及動態的保存方法，讓未來也可檢索過時的電子檔案。

#### 〈四〉提供不受時空限制的館藏檢索

網際網路所提供的資訊廣度與速度，已非我們過去十年所能想像。為了順應此潮流，NARA盡最大限度地創造「無牆的檔案館」，將傳統的紙本檔案，透過掃描及數位化，與原本為電子型式的檔案，一併於ERA提供檢索，讓使用者可隨時隨地透過網際網路檢索檔案資源。

#### 〈五〉增加獲得檔案的方式，並透過博物館、推廣、教育及獎學金等方案提升公民素養

國家檔案館在提升公民素養方面，扮演獨特且重要的角色。身為國家檔案的保管者，NARA守護重要的民主文件，提供事證及歷史稽憑，作為民眾自由討論的基礎，藉以培養公民素養。

從自由憲章、人口普查檔案、到國會及總統施政的檔案，NARA的館藏廣泛而多樣化，檢索利用這些館藏是所有公民的權利。然而這些資訊卻未被一般大眾所熟知，因此，NARA有義務持續教育使用者、告知檔案的珍貴及提供檔案應用服務，才能提升全國人民的公民素養。

#### 〈六〉讓NARA具備滿足使用者多元需求的能力

面對各式各樣的使用者，NARA必須具備滿足使用者多元化需求的能力，並藉由卓越的檔案管理服務及解決數位時代所帶來的挑戰，提供使用者更多的館藏，創造優良的學習及利用環境。整體而言，光有策略計畫是不夠的，還必須有員工、文化及科技等基礎建設的支持，因此NARA必須自我挑戰且前瞻思考，懂得創新及尋求改善方式，藉以滿足使用者的各種需求。

### 四、遠程績效指標

為檢視是否達到前述策略目標，於文件中針對各項目標，分別訂有3至7項不等之遠程績效指標，且每項指標均明訂完成期限及預期達到之數據，讓目標的落實更加具體化。

### 五、成果評估

NARA每年藉由績效評量、使用者滿意度評價及方案評估等方式，提供改進意見並回饋於策略計畫。透過評估機制，將使決策者更容易判斷什麼工作該做、不該做及為何而做，也更清

楚該怎麼進行下一步。

### 〈一〉成效評量

利用「成效評量及報表系統」蒐集成效資料，讓70多個組織單位，從全國各地傳送相關資料至該系統。該系統屬於較新型完備的企業級資料庫，可儲存更多資料，並作趨勢分析，另其對於工具本身及蒐集資料過程，維持經常性的內部控制評鑑，以確保資料的正確性及有效性。

### 〈二〉使用者滿意評價

評估使用者滿意度是成功策略管理的另一項關鍵，因定期的問卷調查有助於以使用者角度調整工作的標準。讓使用者需求與檔案資源之間取得適當的平衡。

### 〈三〉方案評估

運用定期檢視、作業查核及評量系統有效性等3種機制，評估策略成功的程度。

## 肆、結語

NARA視此份策略計畫為長期發展方向，訂有明確的發展願景、使命及目標，並運用成效評量及報表系統進行趨勢分析與內部控制評鑑。此外，亦辦理使用者滿意度調查，結合其需求及外部意見，並透過每年的成果檢視及每3年的計畫修訂回饋，讓策略計畫發揮具體功效。

變化總是不可預期，惟有明確的策略方向，指引達成目標，並據以擬訂具體可行之方案，才能有效達成機關任務。本件策略計畫文件及相關做法，實值得做為我國未來擬訂相關策略文件之參考。成功總是留給有準備的人，要如何揮出漂亮的球，不妨就從擬訂策略計畫著手。

參考資料：

“Preserving the Past to Protect the Future: The Strategic Plan of the National Archives and Records Administration 2006-2016,” The U.S. National Archives and Records Administration Website, 2009 revised, <<http://www.archives.gov/about/plans-reports/strategic-plan/2009/nara-strategic-plan-2006-2016-final.pdf>> (9 may 2011).

[回頂端](#)

**前往主題單元**

[獨家報導](#) [哈燒新鮮貨](#) [探尋國家寶藏](#) [檔案新知](#) [檔案小智囊](#) [小故事特蒐](#)

瀏覽次數: 2032次  
全部瀏覽次數: 826967次



若您對檔案樂活情報有任何建議或疑惑，請聯絡：[alohas@archives.gov.tw](mailto:alohas@archives.gov.tw)