

第六章 結論與建議

本研究之宗旨在於了解如何透過Web 2.0服務，提升我國檔案典藏單位網站之經營現況。首先透過對於Web 2.0之認識，了解其能夠彌補與加強Web 1.0網站缺點之優勢所在。因目前國內檔案典藏單位網站Web 2.0服務之使用較少，因此一方面對國外檔案典藏單位網站Web 2.0服務使用狀況進行了解，獲得檔案典藏單位網站與Web 2.0服務成功結合之經驗與範例，以做為我國檔案典藏單位網站之借鏡；此外，另一方面對國內檔案典藏單位網站經營狀況與困難進行訪談，以了解國內檔案典藏單位網站未來發展真正需求之所在，將兩者經過綜合分析後期望找尋出最適合的方式與服務，將Web 2.0服務融入未來我國檔案典藏單位之網站經營中。在一般社會大眾普遍對於檔案的認知及重要性尚未有普遍的了解時，期望檔案管理單位透過Web 2.0網站服務之分享與互動式概念，以及目前龐大的網路使用社群，由小眾使用者逐步擴展到大眾使用者，藉以提升我國檔案典藏單位網站與應用服務的使用率。依據前述之研究結果，於本章中提出相關之結論與建議，以及後續研究方向之參考。

第一節 結論

本研究依據前述之研究結果，並審視研究問題後，就檔案典藏單位網站對於Web 2.0網站使用之優勢與經驗，以及我國檔案典藏單位網站經營問題與配合Web 2.0服務之解決方案提出以下四點結論：

一、Web 2.0 具有彌補共享及互動不足，提升使用率和豐富性之優勢

我們知道Web 2.0的核心概念在於共享性和互動性。透過共享性和互動性的網站架構，能夠彌補與加強在Web 1.0網站中，使用者單方面接收訊息所缺乏的參與感。審視在Tim O'Reilly所提出採用Web 2.0服務具有的七項優勢中：

- (一)、具有成本效益延展性的服務，而不是軟體。
- (二)、掌握唯一且難以重製的資料來源、用得越多內容越豐富。
- (三)、信任使用者為共同開發者。
- (四)、運用共同智慧。
- (五)、藉由客戶自助提升長尾的價值。
- (六)、服務多個設備的軟體。
- (七)、輕量化的使用者介面、開發模式、商業模式。

其中在第一項、第六項與第七項的優勢，都可以幫助檔案管理單位在網站的架設與維護上較傳統網站更經濟。而第二項、第三項、第四項、第五項、第六項優勢則是可以帮助檔案典藏單位在現有的檔案資料之上，由使用者來提供

更高層次而完整的資訊、知識甚至智慧系統內容。而對於檔案典藏單位來說，運用 Web 2.0 服務最重要的優勢在於，可以讓對於一般社會大眾原本不是那麼容易理解、以及產生興趣的檔案資料，透過虛擬社群關係間產生的自然交流、分享與互動，進一步提升檔案典藏單位網站以及館藏的使用率。

二、國外多個國家檔案館已經提供 Web 2.0 之服務

在第四章中，透過觀察法得之目前包括美國、英國、日本、澳洲、挪威、比利時、巴西、新加坡等國之國家檔案館網站中已經採用 Web 2.0 之服務，其中包括在 RSS 資訊服務訂閱以及 Podcast 網路廣播服務上，都有很好的結合經驗，實際的應用經驗包括結合提供最新消息、以及數位化檔案展示的 RSS 資訊訂閱服務。還有在網頁中建立 Podcast 的線上廣播服務，提供館內館藏介紹或是相關的計畫與活動等等之類的線上廣播節目，讓讀者可以直接在線上聆聽或是下載後隨時收聽。另外也有檔案館是架設一個專門讓使用者提問和討論的部落格，這些項目都是國外已經有正式使用的實例，可以提供國內檔案典藏單位未來在發展 Web 2.0 服務時參考之經驗。

三、檔案典藏單位網站面臨之問題與解決方式

我國檔案典藏單位網站面臨之主要問題在機關檔案可分為五點，在國家檔案典藏單位可分為十點，分別加以條列並說明其可行之解決方案如下：

(一)、機關檔案典藏單位網站面臨之問題與解決方案

機關檔案典藏單位網站面臨之問題：

1. 機關檔案管理人員普遍不足；
2. 機關檔案典藏單位之功能執掌以內部服務為主；
3. 部分機關檔案外部使用效益低；
4. 權責劃分不一；
5. 檔案保密特質。

由於以上問題之產生，主要肇因於機關檔案之網站管理並未有一明確之劃分與制度、使用者的不足、使用性的不便以及人力經費的短缺，因此在解決方案上可以規劃以下四點方向：

1. 進行清楚的權責劃分；
2. 改變服務方式以便於使用；
3. 透過活動結合網站宣傳加以推廣；

4. 以現有網站功能升級之方式提供新服務。

透過清楚的權責劃分可以解決權責劃分之間題，而採用更服務方式、以及透過活動結合網站宣傳，皆可以讓外部的使用效益加以提升。在人力物力缺乏的情況下，則是透過網站升級的方式來提供新服務，並且達到節省經費與人力之目的。

(二)、國家檔案典藏單位網站面臨之問題與解決方案

國家檔案典藏單位網站面臨之問題：

1. 人力不足；
2. 經費有限；
3. 使用群受限；
4. 內容需充實；
5. 網路科技日新月異；
6. 使用者習性；
7. 檔案特性；
8. 資訊正確性；
9. 服務專業性；
10. 安全性問題。

在以上十點問題中，產生之原因可以劃分為五點，分別是資源的不足、使用者使用習性、新科技帶動使用需求的產生、一般大眾對於檔案的認識不足、檔案準確性與安全性之特色，因此在解決方案上可以規劃以下五個方向：

1. 發展適用檔案典藏單位的 Web 2.0 網站服務；
2. 檔案典藏單位需要主動推行資訊教育與宣導；
3. 相關主管機關需要對於檔案網站之應用有更多之重視；
4. 檔案對於一般大眾的推廣和行銷；
5. 確保檔案之正確性與安全性。

透過 Web 2.0 網站服務的發展，來進行內容的加值和吸引更多使用群的參與、檔案典藏單位主動推行資訊教育與宣導，可以逐漸改變某些使用者抗拒使用資訊科技之心情，而相關主管機關需要對於檔案典藏單位網站有更多之重視，使用更多專業的人力和資源，才能真正好好的經營一個 Web 2.0 網站，另外因為檔案的安全性和正確性都是十分重要的，所以也必須要妥善加以保護。

四、適合融入國內檔案典藏單位網站的 Web 2.0 服務項目

目前無論在國內或是國外的圖書館以及國外的檔案館中，RSS 資訊訂閱服務都是其網站在採用 Web 2.0 服務時的先驅角色。民眾在檔案典藏單位網站中具有需求的可能不是所有的檔案，而是僅針對某些特定單位或類型，如果檔案典藏單位網站能夠透過 RSS 資訊訂閱提供分類訂閱服務的功能，將可以讓民眾以更方便之方式獲取所需以及相關的檔案資訊。除此之外，Blog 部落格也是許多圖書館所採用的服務，在最近比較熱門的是將其與最新消息進行結合，讓使用者可以對圖書館的最新資訊提供回饋，雖然目前國外尚無國家檔案館提供部落格之服務，但國內之檔案典藏單位有半數皆表示會在未來考慮採用此項服務。

在 RSS 資訊訂閱服務與 Blog 部落格之外，WIKI 也是十分適合檔案典藏單位加以運用的 Web 2.0 服務。檔案與圖書之間的不同在於檔案彼此間具有關聯性，不像圖書除了叢書之外因為每本皆為獨立的館藏，所以會較難建立主題之 WIKI 網站。在檔案典藏單位網站服務上，可以針對館藏的相關主題，加以建立 WIKI 網站，除了可以提升使用者的使用意願之外，更可以透過集體智慧的力量，可能將原本檔案無法完整描述的資訊，透過網路社群的力量來加以完成。

第二節 建議

依據研究結論，並考量檔案典藏單位與相關單位之有待努力方向，在本節中進一步提出未來我國檔案典藏單位網站之經營，以及在使用 Web 2.0 服務時需注意之事項提出四點建議：

一、建立機關檔案典藏單位網站一套完整之制度或規範

目前機關檔案之應用為目錄統一，使用分散的情況。在使用上因為對於網站所需提供之服務並無一詳盡之制度規範，因此各機關所提供之服務內容皆不盡相同，也因為分散的情況，不但造成管理成本的上升，管理上的權責混亂，且讓使用者在使用上亦感不便。因此在未來若對於機關檔案之定義與開放原則沒有改變的情況下，建議針對機關檔案之網站應用訂定一套完整而清楚之制度或規範，以利機關檔案管理人員在提供網站服務上能夠有所依歸。此外在目錄系統中也應有更進一步的服務內容和品質，以提升目前檔案系統檢準率之不足，讓使用者能夠更有興趣去使用這些檔案資料。

二、充實檔案典藏單位在網站管理之專職人力

目前檔案典藏單位在網站管理上，大都僅有兼職人力進行維護的工作，但是在 Web 2.0 的服務中，網站的管理者和 Web 1.0 網站相比，需要有更多的人力與時間與使用者互動。因此未來無論是在建立新的 Web 2.0 服務、或是與使用者進行溝通、平台的管理等網站工作中，專職的人力對在未來是否能夠成功的推動 Web 2.0 服務來說是很重要的。因此各檔案典藏單位在網站管理上，未來勢必得提供較目前單純維護 Web 1.0 網站更為充足的網站管理人力，才能在推出 Web 2.0 服務後，得以維持其良好的使用率。

三、加強檔案典藏單位網站服務與推廣

雖然檔案的使用者大多數為歷史研究者之特性，有些檔案典藏單位其主要之使用群，目前仍然並非網路之使用群。但是檔案典藏單位仍然應該早日就網站服務進行之規劃，以及對於非網路使用群進行使用宣導，而不應仍然停留在過去被動服務的思維中。雖然新的科技總是不停的在產生，不過網路在未來社會的普及度恐怕只會越來越迅速，因此雖然內容很重要，沒有好的數位檔案內容就沒有使用者會想要來使用，但是檔案的內容是永遠也做不完的，且相對於有好的數位檔案內容卻沒有好的宣傳與推廣，要提升檔案的使用率仍然有其困難。因此在檔案典藏單位較佳的網站做法，最好是在內容與服務之間找到共同加強之平衡點，除了固定提供新的內容給予原來之使用者之外，另外也透過新的服務來進行檔案推廣，將會是在開拓新的網路使用族群上更好的方式。

四、培訓檔案管理人員對 Web 2.0 之認識與應用

由於資訊科技與網路技術的發展迅速，在日新月異的資訊與網路環境中，過時與不適用的資訊使用決策，可能會造成許多成本與資源的浪費，因此對於新技術與服務項目之持續關注與了解便是十分重要的課題。在本研究進行過程中，可發現目前許多檔案管理人員對於 Web 2.0 核心概念及其所包含之服務項目了解並不多。因此建議未來檔案典藏單位應該就檔案管理人員，尤其是網站管理業務相關承辦人員，對於各種最新之資訊與網路服務項目，包括 Web 2.0 之相關服務項目，應定期實施專業培訓，保持對於各項網站服務之資訊敏感度及熟悉度，才能將對檔案典藏單位而言，當下最具效益與優勢之網站服務，正確應用在檔案典藏單位網站中。

五、針對 Web 2.0 服務於檔案典藏單位網站進行小規模實驗計畫

有鑒於我國檔案典藏單位網站目前於 Web 2.0 服務之提供上，大多仍屬於初步發展規劃階段，且有些檔案典藏單位對於此類服務仍抱持觀望之態度。因此在我國檔案典藏單位網站全面使用 Web 2.0 服務之前，可先由檔案管理局等國家檔案典藏單位，針對適合檔案典藏單位使用之 Web 2.0 服務進行小規模實驗計畫，透過此項計畫利用較低成本來累積實務經驗，並發現原本計畫中未注意到的意外問題，以徹底了解 Web 2.0 在檔案典藏單位應用的可行性，並消除其他檔案典藏單位在往後計畫使用 Web 2.0 服務時之疑慮。

第三節 後續研究建議

科技發展的日新月異，使得網路的服務與使用方式短短的十幾年之間便有相當巨大的轉變，檔案典藏單位身為資訊服務的一環，自然無法置身於這波資訊洪流於事外。因為資訊的進步，提供我國檔案典藏單位在起步較晚的情況下，一個很好迎頭趕上機會，然而檔案典藏單位唯有順應科技的演變，並且拿出最好的服務給予使用者，才能在資訊服務的領域上，能夠有所突破和成長。

本研究受限於人力與時間因素，僅以目前我國六所國家檔案典藏單位、兩所機關檔案典藏單位，就目前國內外常用之 Web 2.0 服務進行探討，未能針對其他檔案典藏單位、檔案典藏單位網站之使用者、以及其他 Web 2.0 服務等進行深入研究。因此建議後續之研究可參考下面三個層面進行，以提供未來檔案典藏單位網站相關之更多研究成果：

一、對於後續適用於檔案典藏單位網站之網路服務進行研究

由於網路技術的發展迅速，本研究所採用的七個 Web 2.0 服務項目，雖是目前較熱門之使用類型，但是隨著時間的改變，勢必會有更新的網路技術與服務出現，因此建議後續研究者可就後續之網路科技發展，是否更適用於日後之檔案典藏單位網站進行研究，協助檔案典藏單位提供最好的服務給使用者。

二、對於檔案典藏單位網站使用者進行使用分析研究

本研究研究對象僅限於八個檔案典藏單位，但對於檔案典藏單位之使用者，並未加以調查或訪問，對於使用者之資訊行為皆是由檔案典藏單位方面提供，因此建議後續研究者，可就檔案典藏單位網站使用者進行分析研究，找出一般使用者與研究學者，其在網站服務上使用的接受度、使用習慣和彼此間之差異，以讓檔案典藏單位在提供新的網站服務前能夠有所需求之依據。

三、Web 2.0 與 Web 1.0 網站在檔案典藏單位應用之差異比較研究

因目前國內外之檔案館在 Web 2.0 服務上皆尚未有長期的使用經驗，因此無從比較兩者間是否在使用率上有顯著之成長。待後續 Web 2.0 逐漸使用至國內檔案典藏單位網站之後，建議後續研究者可就兩者間之使用率進行比較研究，藉以確認 Web 2.0 服務是否在檔案典藏單位網站中，能夠發揮其效益。