

社群媒體的檔案管理意涵：以澳洲維多利亞省公共檔案局為例

Recordkeeping Implications of Social Media : An Example of the Public Record Office Victoria of Australia

□ 何祖鳳 Ho, Tsu-Feng
銘傳大學資訊工程學系副教授暨圖書館館長
Associate Professor and Dean of Library,
Department of Computer Science and
Information Engineering, Ming Chuan University
E-mail : tfho@mail.mcu.edu.tw

□ 吳怡菱 Wu, Yi-Ling
國立交通大學資訊管理研究所博士候選人
Ph. D. Candidate, Institute of Information
Management,
National Chiao Tung University
E-mail : paradise92249@gmail.com



壹、前言

隨著Web 2.0技術的日漸臻熟以及社群網站的崛起，社群媒體（Social Media）不僅已成為現代人擷取資訊、與人溝通的管道，也逐漸成為政府機關與民衆溝通的橋梁。例如：美國白宮透過Facebook、LinkedIn等社群媒體，傳遞政府的各項政策與理念、英國首相辦公室藉由Facebook、Twitter等社群媒體，讓民衆掌握首相辦公室的最新消息並參與討論、澳洲昆士蘭旅遊局利用Twitter、Facebook推動觀光旅遊^{（註1）}。然而在各國政府相繼採用社群媒體的同時，許多與公務相關的電子檔案因應而生，惟我國各機關檔案管理人員，普遍對於如何管理與保存此類檔案尚無相關經驗。因此，本文將介紹澳洲維多利亞省公共檔案局（Public Record Office Victoria，

簡稱PROV）所制定的社群媒體檔案保存政策（Recordkeeping Policy : Social Media）^{（註2）}，作為我國管理社群媒體檔案之借鏡。

貳、何謂社群媒體

社群媒體（Social Media）是指一種可由使用者創造資訊、意見等內容，並且透過公開網路環境分享與討論的網路工具。有別於傳統媒體的資訊單向傳遞，社群媒體提供用戶創造、修改、討論與分享網路內容的功能，進而達到雙向溝通的效果。目前廣為使用的社群媒體包含：社群網站（例如：Facebook，LinkedIn，Myspace）、影音分享網站（例如：Flickr，Youtube）、部落格及微網誌（例如：Twitter）、網上論壇（例如：Google groups，Whirlpool）等。

澳洲維多利亞省公共檔案局所制定的社群媒體檔案保存政策中規範之社群媒體，可依照伺服器管理者區分為三種，包含：由外部組織管理伺服器的社群媒體、由維多利亞公眾服務處（Victorian Public Service，簡稱VPS）管理伺服器的社群媒體、由商業機關所管理的社群媒體。以下列舉澳洲政府機關所使用的各類社群媒體（註3）：

一、由外部組織管理伺服器的社群媒體：

- （一）社交網路網站：Facebook，MySpace，Google+。
- （二）影片或照片網站：Flicker，Youtube。
- （三）部落格與微網誌：Twitter。
- （四）Wikipedia。
- （五）論壇、討論區、社群（包含Google社群）。
- （六）即時通訊平台：WhatsApp。
- （七）地理空間標記：Google Maps。

二、由維多利亞公眾服務處所管理的伺服器：

- （一）VPSHub
- （二）IMAP

三、由商業機關所管理的社群媒體：

PROV Wiki

參、哪些社群媒體檔案屬於公共檔案

由於澳洲檔案法中規範，凡公務人員處理公

務時所產生或接收的檔案，均屬於公共檔案的範疇，因此，當公務人員處理公務時，不論各種傳遞或接收社群媒體檔案的媒介與帳號均視為公共檔案，並且必須依照澳洲維多利亞省公共檔案局所制定的標準與規範妥善保管。同時，澳洲維多利亞省各機關必須告知所有員工或合作廠商，其有保存工作相關社群媒體檔案的義務（註4）。

為協助公務人員判斷社群媒體檔案，是否屬於公共檔案的範疇，並且妥善保管，以下列出澳洲維多利亞省公共檔案局所整理之相關議題（註5）：

一、政府機關在使用社群媒體時，都會被當作公眾檔案被保存嗎？

答：是。根據澳洲檔案法的定義，公共檔案（public record）是指公務人員處理公務時，所產生或接收的任何形式檔案。

二、公務人員因私人用途而使用社群媒體的相關檔案，是否屬於公共檔案的範圍？

答：否。私人用途的社群媒體檔案不屬於公共檔案的範圍，換言之，若社群媒體檔案並未與公務相關，惟公務人員私人用途的社群媒體檔案，則不屬於公共檔案。

三、社群媒體上的回應內容也會被當成檔案保存嗎？

答：是。公務人員所發表的回應，例如：在部落格上的評論、微網誌的回應等，均視為公共檔案；公務人員所收到的任何回應，尤其會影響機關政策或決策的內容，也都視為公共檔案。此外，若回應內容離題或與主題不相關時，可透過一般管理作業剔除此內容。

不論回應在部落格的評論，或在微網誌上的一則回應，只要是公務人員所產生或接收到的回應內容，都算是公共檔案。

四、監控社群媒體是否屬於公共檔案？

答：若公務人員處理公務時需要監控社群媒體資料時，公務人員應該會保存相關社群媒體檔案。若是政府機關發起監控社群媒體，則屬於公共檔案的範圍。

五、在社群媒體上按「讚」是否屬於公共檔案？

答：若按「讚」或類似動作，有助於確認收到抱怨或捐款，即屬於公共檔案。

六、重新發布的資訊是否要留下紀錄？

答：非政府機關重新發布政府機關資訊，不屬於公共檔案的範圍。若是由政府機關重新發布的訊息則屬於公共檔案。

肆、社群媒體檔案的蒐集^(註6)

一、應該蒐集社群媒體檔案的哪些內容？

- (一) 社群媒體檔案的內容，包含呈現格式，例如：純文字、圖片、聲音。
- (二) 社群媒體檔案的目的、用途。
- (三) 社群媒體檔案的結構。
- (四) 與社群媒體檔案相關的詮釋資料 (Metadata)。

其中，詮釋資料應包含：

- (一) 誰發送的。
- (二) 公務人員發送與接收的日期與時間。
- (三) 傳遞訊息時，傳遞訊息的公務人員姓名，以及接收訊息者的姓名。
- (四) 接收訊息時，接收訊息的公務人員姓名，以及傳遞訊息者的姓名。
- (五) 社群媒體的名稱。

二、如何蒐集這些社群媒體檔案？

由於蒐集社群媒體檔案，會因不同社群媒體而改變，澳洲維多利亞省公共檔案局並未指出特定的蒐集技術。各機關可藉由擷取螢幕畫面，將社群媒體檔案另存為PDF，並且將此PDF相關資料儲存於EDRMS中，用以記載必要的詮釋資料。

三、何時該蒐集這些社群媒體檔案？

澳洲維多利亞省公共檔案局所制定的社群媒體檔案保存政策中，建議公務人員應於產生或接收訊息的同時，或依實際狀況儘早蒐集 (Capture) 社群媒體檔案。

伍、社群媒體檔案的清理^(註7)

澳洲維多利亞省公共檔案局社群媒體檔案保存政策中規範，未經過公共檔案保管者的授權時，社群媒體檔案不可被銷毀，也不可從保管此檔案之政府單位中移除。同時，不論社群媒體檔案屬於何種格式，社群媒體檔案都必須依照相關清理授權文件，判定檔案的保存年限。其中，清理授權文件分為共通性檔案清理授權文件 (General Disposal Authorities, 簡稱GDA)，以及業務性檔案清理授權文件 (Record Disposal

Authorities，簡稱RDA）。

但是，清理授權文件（GDA與RDA）其中，僅列出不同檔案應保存的最短年限。因此，各機關也可視需要延長檔案保存年限；或是依照業務性檔案清理授權文件（RDA）中所列之保存年限長度，將需要永久保存之國家檔案，移轉至澳洲維多利亞省公共檔案局。

陸、如何面對社群媒體的隱私權

澳洲維多利亞省公共檔案局社群媒體檔案保存政策中規範，當各機關蒐集或儲存社群媒體檔案時，應遵循維多利亞州隱私專署（Privacy Victoria's）所制定的資訊隱私原則（Information Privacy Principles），例如^{（註8）}：

- 一、僅蒐集所需要的資訊。
- 二、蒐集資訊時給予對方適當的提醒。
- 三、對於不同社群網路服務提供清楚、明確的隱私政策。
- 四、僅使用與透漏經授權的資訊。
- 五、維護所蒐集資訊的安全。

柒、結論

由於各國政府機關逐漸採用社群媒體，作為政令宣導的管道，並且增加直接與民衆溝通與互動的機會，使檔案管理人員面臨保存社群媒體檔案的一大挑戰。本文則援引澳洲維多利亞省公共檔案局所制定的社群媒體檔案保存政策，作為我

國管理社群媒體檔案之參考。

註釋：

- 註1：王國政、柯炳式，〈主要先進國家社會網絡應用實例〉，《研考雙月刊》35卷4期（民100年8月）：頁54-72。
- 註2：“Recordkeeping Policy：Social Media,” Public Record Office Victoria Website, 1 Nov. 2012, <<http://prov.vic.gov.au/government/standards-and-policy/policies/social-media>>（20 Mar. 2013）。
- 註3：“Recordkeeping Implications for Social Media：Issues Paper,” Public Record Office Victoria Website, Feb. 2012, <<http://prov.vic.gov.au/government/standards-and-policy/policies/social-media>>（20 Mar. 2013）。
- 註4：同註2。
- 註5：同註2。
- 註6：同註2、註3。
- 註7：同註2、註3。
- 註8：“Information Sheet：Social Networking,” Office of the Victorian Privacy Commissioner Website, Sep. 2011, <<http://www.privacy.vic.gov.au/domino/privacyvic/web2.nsf/files/social-networking>>（20 Mar. 2013）。