

加拿大檔案管理與博物館服務 行銷考察紀要

A Visit Summary of Archives Management and Museum Services in
Canada

洪淑宜 Hung, Shu-I

國家發展委員會檔案管理局應用服務組科長

Section Chief, Services Division, National Archives Administration, National Development Council

黃瑞蓮 Huang, Jui-Lien

國家發展委員會檔案管理局檔案徵集組科長

Section Chief, Acquisition Division, National Archives Administration, National Development Council

壹、前言

我國首座國家檔案館預定於 2025 年第四季啟用，將肩負保存國家記憶、提升檔案應用服務品質與推廣效益的重責大任。為強化其作為國家記憶中樞的功能，建構專業且具前瞻性的檔案管理體系，亟須借鏡國際機構之成熟經驗與做法。加拿大為少數自 20 世紀以前即建立檔案管理制度的國家之一，其國家圖書館暨檔案館（Library and Archives Canada，以下簡稱 LAC）與博物館體系之組織模式、數位轉型策略、保存技術及教育推廣機制，提供值得參考的典範。

本文綜整赴加拿大考察 LAC 及其蓋提諾保存維護中心（the Gatineau Preservation Centre，以下簡稱 GPC）、歷史博物館、兒童博物館、戰爭博物館與冷戰博物館之實地觀察，涵蓋檔案徵集、保存修護、數位化、開放應用、公共服務與行銷推廣等面向，並針對新建場館 Ādisōke 的發展方向進行探討。期藉加拿大經驗，對我國國家

檔案館之定位、服務發展及社會影響力擴展等方面，提供具體參照與啟示（洪淑宜、黃瑞蓮，2024）。

貳、加拿大國家圖書館暨檔案館（LAC） 現況簡介

一、機關介紹

LAC 於 2004 年由加拿大國家檔案館（National Archives of Canada）與國家圖書館（National Library of Canada）合併而成。依據《加拿大圖書館與檔案館法》（Library and Archives of Canada Act），LAC 訂定 4 項宗旨，包括保存國家文獻遺產、提供公眾知識近用、促進學術與文化機構合作、作為政府與社會共同記憶。該館直屬加拿大文化遺產部（Department of Canadian Heritage），由副部長實際監督管理，其下設置典藏部門、使用體驗及參與、幕僚服務、數位服務等 4 個部門，並設

有渥太華（Ottawa）、溫哥華（Vancouver）、哈利法克斯（Halifax）與溫尼伯（Winnipeg）4 個據點。

本次參訪的渥太華本館，提供館藏查詢及閱覽服務，並正在興建 Ádisóke 新場館，預計於 2026 年開幕，鄰近魁北克省（Québec）的蓋提諾設有保存維護設施，為全球最大的自動化檔案保存中心之一。

該館典藏超過 2,000 萬本書籍、250 公里檔案文書、300 萬張建築圖紙與地圖、5,000 億兆位元組（TB）電子資料、3,000 萬張照片、9 萬部電影、55 萬小時影音檔案、42.5 萬件藝術品及 55 萬件樂譜，以及豐富的報紙資料。預計至 2030 年，數位館藏量將成長 10 倍。基於加拿大的族群及文化發展，LAC 提供家譜研究、原住民歷史及第一次世界大戰等相關檔案應用服務，幫助公眾瞭解加拿大的歷史與文化遺產。

二、館舍建築

LAC 本館於 1967 年完工，位於渥太華議會區西端，俯瞰渥太華河，由建築師阿瑟·埃里克森（Arthur Erickson）與馬修·雅內茲（Mathieu Janssens）設計，融合現代與傳統建築風格，並列為聯邦遺產建築。

蓋提諾檔案保存維護中心（GPC）一館於 1997 年啟用，建築外層由 1,072 片玻璃面板構成，內部為水泥結構，採雙層設計以適應極端氣候變化並提升室內採光。館內設有 48 座庫房，每間約 105 坪，所有機械設備透過獨立管線與外部機房連接，確保檔案安全。此外，外牆設有戶外電影放映區，可播放典藏影像。

GPC 二館於 2022 年落成，占地 3,327 坪，為全球最大的自動化檔案保存中心之一，亦是美洲首座淨零碳排檔案設施，並獲美國綠建築「LEED®」金級認證。該館擁有 6 座庫房，其中 5 座存放紙質檔案，1 座保存微縮膠捲、電影膠

片等多媒體資料，總儲存空間超過 21,000 立方公尺。二館落成後，白色外牆反光間接提升一館的自然光照明，符合加拿大綠色政府策略標準。



圖 1 LAC 本館外觀

資料來源：作者提供



圖 2 GPC 一館室內採光

資料來源：作者提供



圖 3 GPC 一館、二館實拍圖（左圖）及垂直牆面反光作用（右圖）

資料來源：LAC（2025）及作者提供

三、發展策略

LAC 的「2030 願景策略」由員工、使用者及合作夥伴共同制定，旨在適應數位時代，提升服務與影響力。內容包括：（一）提升典藏可近性：整合資料庫至單一搜尋平臺，提供主題檢索及自助研究工具，以便使用者自行探索資料；（二）反映多樣化的聲音：透過館藏徵集策略、與少數族群合作，典藏更多能反映不同族群、語言與性別之資料；（三）社區參與及國際合作：深化與社區、學術機構及國際組織合作，展開大規模數位化工作。

另 LAC 對於人工智慧（Artificial Intelligence，以下簡稱 AI）工具的運用，僅限於測試文字轉化技術，在檔案銷毀決策上，該館採取審慎態度，僅允許 AI 處理非永久保存的電子資料，而重要檔案仍需經由人工審查，以確保安全與準確性。

四、國家檔案管理

（一）檔案鑑定、移轉、描述與再鑑定

2004 年公布的《加拿大圖書館與檔案館法》延續該國 1987 年訂頒《加拿大國家檔案法》（National Archives of Canada Act）規定，各聯邦政府機關進行檔案清理前，應獲得 LAC 核准，政府機關依 LAC 指導，在檔案屆滿保存年限時銷毀，或辦理國家檔案移轉。LAC 徵集檔案的主要方式採「宏觀鑑定」，注重機關檔案產生的背景，確保所選擇的檔案反映政府與民眾的關係、機關職能及其變革，不合標準之檔案則退回原機關（構）或按程序銷毀。

LAC 接收移轉檔案，依機關提供基本描述資料，並遵循《檔案描述規則》（Rules for Archival Description），以檔案屬性進行分類及描述，向公眾開放，以及進行受損檔案修復。有關私人文書捐贈，經 LAC 向捐贈者確認檔案具體內容，符合典藏標準者即進行接收處理，不符合者則由

捐贈者取回、轉交其他典藏機關（構）或依程序銷毀。

2004 年因應組織改造，LAC 逐步將所有非紙質檔案的描述，整合到單一資料庫系統，並積極尋求資源進行檔案數位化，以線上服務提供全國各地使用者近用檔案。LAC 自 2015 年開始進行政府機關電子檔案管理系統標準化，在 2018 年建置數位資產管理系統，並宣布 2017 年以後產生的原生型電子檔案，只接受數位原件移轉，而不接受紙質副本。

自 2017 年起，LAC 對現有館藏進行再鑑定作業，依徵集政策識別並移除不具備國家檔案價值的政府紀錄，確保館藏符合國家檔案徵集原則，並透過每次與來源機關及捐贈者的接觸，重新評估調整蒐藏決策，確保當前的檔案典藏是未來 50 年所需，以動態管理過程，聚焦最具價值的檔案紀錄。

（二）檔案保存與修護

LAC 特別注重非紙質檔案之管理，並在 2008 年啟動為期 10 年的計畫，分類並檢視所有多媒體檔案格式，積極進行轉置，並對外尋求合作夥伴推動協作，加快多媒體檔案轉置進程。

1. GPC 一館

一館為檔案修復主要場域，設置庫房、保存實驗室及相關機械設備。所有修復區域鄰近實驗室，有助於工作運作，同時設有褪色測試、吸塵設備、檔案運送保護裝置的工作空間，用以處理即將進行展覽的檔案。

LAC 檔案數位化的重點在減少閱讀設備的使用、優先數位化重要影音視聽資料，特別是原住民口述歷史、脆弱且珍貴的地圖，與被研究者廣泛應用的家譜資源。LAC 以數位保存資金、技術方案、館藏管理等方式執行，如：館藏管理的各項

流程盡可能數位化，並要求每月處理之數量，及館藏 3 份異地備存等。至 2024 年，已達成符合 ISO 16363 國際標準的永續性數位保存計畫。

LAC 是全球首幾個使用高速設備進行檔案數位化的機構，同時具有小型檔案及 54 英寸大檔案的大型掃描器，目前已數位化 6 萬 2,000 份檔案，每份檔案大約有 30 至 50 頁，並於 4 年內數位化 3,000 萬張圖片。

2. GPC 二館

二館採用「自動儲存及檢索系統 (Automated storage and retrieval system)」搭配機械手臂，是全自動化的無人庫房。落成後耗資 900 萬加幣，以 5 年時間將 69 萬件檔案搬遷至二館。LAC 在搬遷工作中同步修正系統性問題，例如回溯整理未建檔館藏，並處理條碼掉落、連結紀錄錯誤等實務及系統問題。搬遷策略結合內部員工與外部搬家公司，由搬家公司負責實體搬運，員工負責檢查及確保系統數據之準確性。

每個庫房配有 1,804 個移動櫃架，高度為 10 層，儲藏箱的大小經過嚴格標準化。櫃架配置可根據檔案大小調整，並以條碼管理儲藏箱及櫃架，系統記錄每次取出與歸還時間，可準確追蹤每個儲藏箱的位置。系統啟用後，工作人員只需在檔案取出後進行檢查或後續修復，有效減輕工作量。庫房發生問題時，技術人員需在 15 分鐘內檢查，2 個小時內修復問題，否則即啟動緊急措施。

庫房依據檔案媒體型式進行空間規劃，自動燈光在無人活動時關閉，節省能源並保持環境穩定性，設有昆蟲及鼠類陷阱器，防止害蟲入侵。館內消防系統採用



圖 4 GPC 一館檔案修復空間

資料來源：作者提供

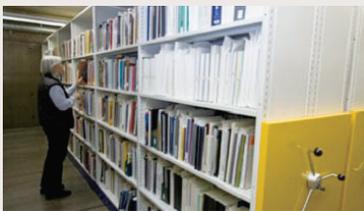


圖 5 多媒體檔案實驗室 (上圖) 及數位化檔案工作室 (下圖)

資料來源：作者提供

煙霧、熱度及火焰 3 階段檢測機制，期最大程度避免火災及後續滅火引起的水損。為防止水損，地板設計稍微傾斜，確保水能迅速排出。

表 1 LAC 各種媒體型式檔案保存環境

		
<p>圖書，存放在移動櫃 溫度：18°C (+/- 2°C) 相對濕度：40% (+/- 5%)</p>	<p>紙質檔案、黑白攝影及底片材質、 磁性及電子紀錄，存放在移動架櫃 上的盒子中 溫度：18°C (+/- 2°C) 相對濕度：40% (+/- 5%)</p>	<p>地圖、海報、紙質藝術品，存放在 移動架櫃上的箱子或大型檔案容器中 溫度：18°C (+/- 2°C) 相對濕度：40% (+/- 5%)</p>
		
<p>黑白電影膠片，存放在移動架櫃上 的聚丙烯罐 溫度：18°C (+/- 2°C) 相對濕度：25% (+/- 5%)</p>	<p>彩色和醋酸纖維素電影膠片和照片， 存放在冷藏庫中（圖為反室） 溫度：-18°C (+/- 2°C) 相對濕度：30% (+/- 5%)</p>	<p>繪畫、地球儀、微縮模型，存放在 行動掛架上 溫度：18°C (+/- 2°C) 相對濕度：50% (+/- 5%)</p>

資料來源：作者彙整自 LAC (2024)

（三）檔案開放應用與推廣

LAC 在渥太華、溫哥華等地設有檔案閱覽中心，民眾須申辦個人會員卡，每次使用年限為 2 年，每次申請以 10 卷為限，視特殊情況可增加數量。該館提供自由研究人員租用服務，目前官網列有 54 名專業研究員，供民眾依研究領域與區域選擇並付費使用。

LAC 推出促進公眾參與的數位實驗室計畫 (DigiLab)，鼓勵使用者攜帶簡便的拍攝設備進行檔案數位化，且已不再要求高品質的數位化內容；另 Ādisōke 新館的數位實驗室，將設置於鄰近檔案應用空間及館員服務處，使其不再難以親近。另外，LAC 正致力以多元方式接觸不同受眾，例如：首次舉辦「無聲迪斯科」活動，讓群

眾佩戴耳機、隨著 DJ 的音樂起舞，同時瞭解音樂相關檔案。

五、Ādisōke 新場館

LAC 與渥太華公共圖書館 (Ottawa Public Library，以下簡稱 OPL) 合建的 Ādisōke，即將於 2026 年落成，該建築為公共圖書館的中央分館，以及 LAC 提供服務的主要場所。建築占地超過 6,080 坪，規劃地上 5 層、地下 2 層，設有專屬及共享空間，專屬 LAC 的空間，包含限制應用檔案閱覽室、特殊媒體保存專區、諮詢服務工作站、數位實驗室、洛威典藏區 (Lowy Collection) 及參考服務開放空間等。



圖 6 Ādisōke 將數位實驗室設置於鄰近檔案應用空間

資料來源：LAC 提供



圖 7 Ādisōke 外觀模擬設計圖

資料來源：作者擷取自 Ādisōke (n.d.)

Ādisōke 的推廣策略聚焦於「不常接觸檔案的人群」，並思考規劃更具包容性的服務，預計每年吸引超過 30 萬名訪客到訪，對於提升 LAC 及 OPL 的知名度將顯有助益。該館針對訪客資

料預期分析，25% 為研究人員、75% 為新觀眾；就參與目的區分，預估分布為 49% 參考諮詢、26% 互動、13% 展覽及 12% 體驗參觀，此分析將作為制定服務策略之參考。

參、加拿大歷史博物館及兒童博物館 現況簡介

一、加拿大歷史博物館

(一) 機關介紹

加拿大歷史博物館 (Canadian Museum of History, 以下簡稱 CMH) 前身為 1856 年創立的加拿大文明博物館 (Canadian Museum of Civilization)，是北美最古老的文化機構之一，於 2013 年改名為加拿大歷史博物館。使命為保護加拿大文化遺產、貢獻國家記憶並促進身分認同，同時提供學習與娛樂的平臺，使其成為全民共享的公共資源。

CMH 由加拿大聯邦政府管轄，董事會負責政策制定，並透過加拿大文化遺產部長向國會報告，同時管理加拿大戰爭博物館及新法蘭西虛擬博物館 (Virtual Museum of New France)。館舍位於魁北克省蓋提諾，於 1989 年落成，與國會大廈隔河相望，建築風格融合自然景觀與現代設計理念，館內設有加拿大兒童博物館 (Canadian Children's Museum, 以下簡稱 CCM)、多功能劇

院與 IMAX 電影院，為國內外遊客提供豐富的歷史與文化體驗。

CMH 擁有 400 萬件館藏，以線上典藏系統開放館藏查詢，提供授權申請服務。依據 2022 至 2023 年營運計畫，該館提出 6 大策略方向：推動全民歷史教育、深化學術研究、強化原住民關係、擴展館藏保存、促進國際合作、確保永續發展。其透過巡迴展覽、教育資源、數位發展與文化外交等手段擴大影響力。例如參與加拿大數位博物館計畫 (Digital Museums Canada)，推動文化機構的數位化，並積極與原住民社群合作，包括策劃原住民退伍軍人節、支持文物返還計畫等。

(二) 服務行銷

展覽空間達 7,563 坪，包含 4 座常設展廳及 2 座特展廳，透過 18 個歷史主題、1,800 件文物、1,200 張影像的展示與 65 項互動元素，呈現加拿大歷史發展。該館考量教育推廣、受眾、行銷、當前政策等重點，每次制定 5 年的策展計畫，主題的擇選並考慮與其他博物館的區別性。至於數位科技的運用，CMH 認為提升展覽體驗同時要

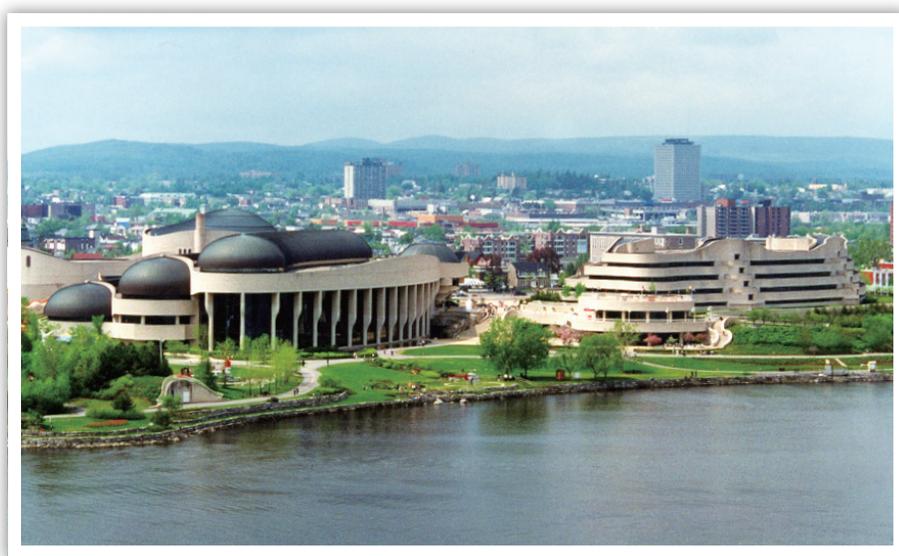


圖 8 CMH (左棟) 全景 (右棟北翼為行政區域)

資料來源：作者擷取自 Wikidata (n.d.)

避免過度的聲光效果分散觀眾注意，應衡平科技創新與傳統展示手法。

教育推廣計畫涵蓋各年齡層，約有 8 名全職員工，依專長負責不同的年齡層，進行教育活動設計、推廣及外展服務，團隊自展覽初期即參與策展，確保展覽內容符合教育價值，並依加拿大各省不同的教育方針設計項目。

學校參訪服務則依年齡及內容，規劃 4 種 45 分鐘的導覽活動，並提供線上展覽及教育資源。另針對不同年齡的學生，設計有文物複製品製成的歷史文物盒，目前已累積 25 組，亦推出數位線上版，提供教師多元選擇。

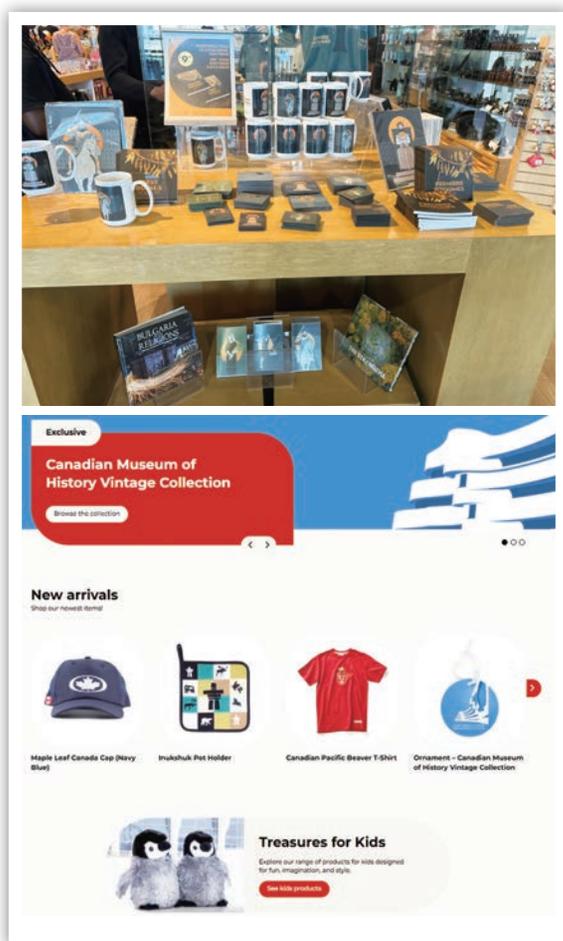


圖 9 CMH 商店之當期特展售區，包括出版品、馬克杯、磁鐵及杯墊等（圖上）；線上商店首頁主要呈現新品（圖下）

資料來源：作者提供

CMH 定期舉辦博物館之夜、歷史重現日等主題活動，提升館內展覽的關注度；亦開放場地租借服務，如提供戶外草坪空間舉辦大型音樂會。館方認為，多元活動可擴展博物館影響力，使其成為更具社會影響力的文化機構。此外，CMH 的志願服務機制鎖定歷史專家、退休人士與退伍軍人擔任導覽員，提供免費參觀、專屬培訓與展覽開幕優先邀請等福利，提升博物館與社區的互動。

CMH 商店空間超過 60 坪，販售印有加拿大標誌的紀念品、由加拿大藝術工作者製作的獨特手工藝品、展覽主題商品、文史相關書籍及禮物卡等，不侷限於該館開發之商品，並有高達 1,068 件品項提供線上販售。

二、加拿大兒童博物館

加拿大兒童博物館（Canadian Children's Museum）隸屬於 CMH，於 1989 年成立，透過遊戲與體驗式展覽激發學習興趣與文化探索。雖為 CMH 的一部分，但對外以獨立品牌推廣，希望強化親子受眾連結。

親子家庭於入口處可領取一本家庭護照手冊，依照手冊指引，完成貼貼紙或著色任務，探索各種遊具、互動活動及遊戲。為推廣參訪，該館鼓勵家長帶 3 至 7 歲的孩子進館舉辦為期 3 小時的生日派對，提供紀念禮物、導覽參觀及專屬邀請卡。

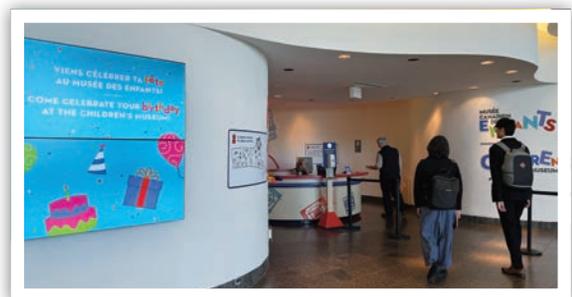


圖 10 CCM 入口處

資料來源：作者提供

肆、加拿大戰爭博物館現況簡介

一、機關介紹

加拿大戰爭博物館（Canadian War Museum，以下簡稱 CWM）可追溯至 1880 年，為了紀念加拿大在戰爭中的參與及貢獻而成立，於 2005 年遷至渥太華現址。現址原是遭祝融燒毀的工業區，前加拿大總理尚·克瑞強（Jean Chrétien）提議將博物館作為該地區復興工作的核心，經過 3 年興建於 2005 年對外開幕。

負責興建的日裔加拿大建築師雷蒙森山，以其少時在拘留營的經歷為靈感，以「再生」為旨，從建築的外部線條及內牆牆壁、地板輕微傾斜，使參觀者產生不穩定感，反思戰爭的殘酷，為遊

客提供莊嚴的空間，但同時設有坡道和斜坡，兼顧無障礙使用。採用環保材質建築，綠植屋頂串聯周圍的公園綠地及河流，並利用渥太華河水，用於調節溫差、廁所澆灌，減少耗能。內部空間包含常設展區、特展區、軍事歷史研究中心、用於舉辦活動的多功能廳、圖書及檔案館。

CWM 由 CMH 管理，經費主要來自政府撥款、私人捐贈等，擁有超過 300 萬件藏品，包含武器與軍事裝備如坦克、大炮、飛機、制服及頭盔；歷史文件、戰爭期間的照片、信件及日記；紀念特定事件或人物的雕塑、畫作等。主要來自政府、軍事機構、退伍軍人捐贈、遺產拍賣和收購，或與其他博物館及國際機構合作，借展或交換收藏品。



圖 11 CWM 入口

資料來源：作者提供



圖 12 傾斜而不穩定感觀的大廳地板及牆壁

資料來源：作者提供

二、服務行銷

目前正在舉辦關注當代戰爭及衝突之展覽，包含加拿大早期戰爭史、南非戰爭及第一次世界大戰、第二次世界大戰、從冷戰至今，特展則有加拿大人與諾曼第戰役、19 世紀迄今女性戰爭藝術家畫展、加拿大軍隊藝術家計畫、軍團國家基金會 2023 年海報和文學競賽獲獎作品等。

CMH 及 CWM 會針對各級學校，配合各省政府的教育方針，提供多元教育計畫。館內軍事歷史研究中心則提供各種藏品的研究應用，現場由退役軍人組成的志工提供導覽服務，線上資源

則包含文物及圖書資料庫、互動式遊戲、社群媒體宣傳等。

CWM 毗鄰渥太華河，擁有採光視野極佳的餐廳，亦提供多元化場地租賃選項，如大廳、畫廊、劇院、咖啡店及會議室，甚至是軍事戰用設施展示場域等，適合舉辦婚禮、宴會及會議等活動，搭配餐飲服務，增加館方收入，亦能吸引平時不易走進博物館的群眾。另，博物館實體商店亦提供線上購物服務，販售與 CMH 連動的禮物卡，成為博物館經費來源的一部分，支持博物館的運營及發展。

伍、加拿大冷戰博物館現況簡介

一、機構介紹

加拿大冷戰博物館（Diefenbunker, Canadian Cold War Museum，以下簡稱 Diefenbunker）位於渥太華西南西方郊區，是前總理約翰·迪芬貝克（John Diefenbaker）於 1959 年主導建造，作為加拿大在冷戰時期遭受核子襲擊時的中央緊急政府總部掩體，基地於 1961 年竣工，運營至 1994 年退役，1997 年轉型為博物館於隔年對外開放，又稱 Diefenbunker（約翰·迪芬貝克的姓 Diefenbaker 和地堡的英語 Bunker 結合之簡稱）。

該地下軍事基地有 4 層，第 1 層：入口空間，設有去核汙染設施、醫療中心、隔離區；第 2 層：指揮與控制中心，包括戰爭內閣會議室、總理套房、政府各部的辦公室、廣播電臺辦公室、通訊及信息發布中心；第 3 層：餐廳及娛樂區，政府官員的工作及生活空間；第 4 層：大型儲藏庫，儲存大量食物、水、藥品和生活必需品、發電機、電池、武器儲藏室與彈藥庫、銀行保險庫等。

Diefenbunker 由董事會管理，設有 14 位專職人員，搭配志工負責營運，分攤財務、設施、行銷與傳播、策展、教育推廣等工作。配合聯邦政



圖 13 軍事歷史研究中心對外服務空間

資料來源：作者提供



圖 14 Diefenbunker 入口

資料來源：作者提供

府政策，館方近年注重原住民、2SLGBTQI+（性別多元）等議題，持續尋求資源進行基礎設備及無障礙設施改善，於 2023 年獲加拿大官方認證為 2SLGBTQI+ 友善機構。

館內最核心的展品是地下掩體建築本身，並藏有超過 1 萬 1,000 件與 1945 至 1991 年間冷戰歷史相關的文物，包括防禦裝備、報告、文獻、日常物品等。館方強調藏品與戰爭博物館的區別，冷戰博物館僅接受與冷戰時期的防禦作為，特別是核戰相關之藏品；戰爭博物館則以加拿大的軍事及軍隊相關典藏品為主軸。

館方於 2023 年獲得加拿大遺產博物館援助計畫 (Museums Assistance Program) 資助，進行藏品數位化及描述，並於官網提供資料庫及介紹。目前已有高達 30% 藏品用於展覽，遠高於加拿大政府規定的 5%。面對後疫情時代，並考量具有於軍事經驗的志工年事已高，因此董事會於 2022 至 2024 年期間確定了成長、旅程、財務能力及保存 4 個核心目標，推動 Diefenbunker 的發展。

二、服務行銷

Diefenbunker 在嚴重特殊傳染性肺炎 (COVID-19) 疫情前每年約有 7 萬造訪人次，館方持續透過展覽、藝術家駐村、募款活動，並與藝術家合作，強調藝術展現的多樣性，為該館帶來不同族群的受眾。針對分齡學生，設計 5 種現場及虛擬體驗活動，暑假期間推出間諜夏令營，提供教師免費教案資源，並建置整個場域的虛擬實境網站。

Diefenbunker 針對不同的受眾規劃活動，年輕族群以線上社群活動為主、中高齡者則是實體



圖 15 館內最具代表性藏品〔1945 年來自日本廣島的建築物屋頂磁磚碎片，直觀地展現受核輻射侵害前 (右) 後 (左) 之差異〕

資料來源：作者提供

講座，並利用地堡特殊場域，推出密室逃脫、兒童生日派對等活動，並且受理場地出租服務，未來將透過軍方退撫單位、旅遊協會開發客源，以及募款支應交通補助，翻轉地處偏遠的劣勢。



圖 16 Diefenbunker 虛擬實境網站

資料來源：作者擷取自 Diefenbunker (n.d.)

陸、心得

本次考察歸納加拿大檔案館與博物館於服務行銷方面之共同策略，顯示其高度重視受眾經營與多元參與，共同特點包括：一、以數位應用強化服務效能，透過單一入口、線上教育資源與虛擬展覽，拓展典藏應用的可及性；二、依不同年齡、背景與學習需求設計分眾化推廣策略，如兒童博物館的互動體驗、冷戰博物館的軍事密室活動、學齡導覽與虛擬課程，提升參與感；三、善用場域與品牌資源，進行場地出租、推廣活動與文創商品開發，創造多重接觸點並深化機構形象；四、結合社區與志工體系，強化在地連結與文化認同。

加拿大檔案館與博物館透過系統化策展、多元推廣與經營模式，展現文化場館不僅為知識傳遞據點，更是促進公共參與及歷史對話的平臺。其服務行銷策略兼顧傳統價值與當代需求，提供我國未來推動國家檔案館開放營運與公共服務設計的重要借鏡。

柒、結語

我國國家發展委員會檔案管理局（下稱檔案局）致力於健全各項機關檔案管理制度、國家檔案保存維護及開放應用，加拿大檔案管理制度係

主要的參考依據之一。本次考察適逢 LAC 與我國檔案局均在籌設新館階段，雙方的經驗交換極為珍貴，以下就可資精益求精之處說明。

一、區分國家檔案館與他館之館藏，強化國家檔案館識別

目前國史館、中央研究院臺灣史研究所及近代史研究所、國立故宮博物院等機構部分館藏與國家檔案館之館藏來源重疊，建議宜釐清與前開館所典藏檔案之區別，凸顯國家檔案館館藏特色，強化「國家記憶完整的素材中心」之定位，就他館未管有之國家檔案類別，例如使用者應用最為頻繁的政治檔案，聚焦國家檔案館之典藏特色主題。

二、因應檔案格式演變，持續整備電子檔案徵集策略及移轉技術

LAC 於 2017 年進行機關電子檔案系統標準化，簡化原生型電子檔案移轉程序，2017 年以後產生的電子檔案，只接受數位原件移轉，並同步建立數位基礎設施，以便移轉機關電子檔案。檔案局正啟動電子檔案徵集之研究，宜持續關注國際趨勢及國內機關資訊管理現況，整備相關作業，展現「國家記憶專業技術研發中心」之專業。

表 2 加拿大檔案管理與博物館服務行銷方式歸納整理

館所	服務行銷類型	深化展覽內涵	重視教育推廣	空間多元使用	產製文創商品	搭建社區合作	提升餐飲服務
加拿大國家圖書館暨檔案館 (Ådisöke)		√		√		√	√
加拿大歷史博物館		√	√	√	√	√	√
加拿大戰爭博物館		√	√	√	√	√	√
加拿大冷戰博物館		√	√		√	√	

資料來源：作者彙整

三、持續提升數位化比例，促進檔案使用效率

LAC 極關注檔案數位化，落實以網路取代馬路、提供便捷的檔案應用服務。建議檔案局除持續爭取資源挹注數位化作業，亦可借鏡 LAC 經驗，與相關關係人及團體合作，加速國家檔案數位化進程，增進全民便捷應用，建構「國家記憶最權威的應用研究中心」。

四、運用多元化方案吸引民衆到館，提升參與感與黏著度

受限於博物館置換展覽成本較高，加拿大的博物館運用各種推廣方案或場地租借方式，擴增到館人次。國家檔案館開館後，除自行舉辦活動外，將場地提供給外界使用，可有效活絡空間，亦能帶動異質性觀眾，有助將國家檔案推廣至非同溫層民眾。

五、到館參訪及外展服務同為教育推廣工作重點

加拿大幅員廣闊，若無贊助或補助資源，學校動員頻繁到訪各博物館之機會較低。國家檔案館落成後，可運用外展服務機會，強化學校來館動機；與青年發展、教育、觀光旅遊等中央或

地方單位合作，提供實體導覽體驗活動，支援各級學校校外教學，扎根國家未來的主人翁，成為「全民必訪的國家記憶學習中心」。

六、擇選國家檔案館重要意象及典藏，開發文創品

加拿大歷史博物館以館內建築穹頂彩繪畫作及重要展品為靈感開發商品，凸顯建築硬體及藏品特色，強化該館意象。未來可師法加拿大博物館群，以主視覺、建築特色及重要典藏內容出發，並增加以兒童為受眾之「阿凱將兒童支線」，展開各種獨特且系列化的文創品開發方案，展現我國國家檔案館的重要價值。

七、推動地方經營策略，促進在地參與及支持

延續目前檔案館周邊路名變更、認養人行道、公車亭等措施，提升當地居民對檔案館認同感及歸屬感，未來可運用國家檔案中的在地文獻，規劃專題展覽或文創商品，甚而邀請居民參與，增強與檔案館的情感連結。在國家檔案館的下一階段擴建規劃中，建議可參考 LAC 新館 Ādisōke 的模式，蒐集林口地區居民意見，打造「每個人的國家檔案館」。

參考文獻

- 洪淑宜、黃瑞蓮 (2024)。加拿大檔案管理應用與博物館營運推廣考察報告。國家發展委員會檔案管理局出國考察報告。檢自 <https://report.ndc.gov.tw/ReportFront/ReportDetail/detail?sysId=C11301560> (Nov. 15, 2024)
- Ādisōke. (n.d.). Ādisōke. Retrieved from <https://adisoke.ca/> (April. 25, 2025)
- Diefenbunker. (n.d.). Diefenbunker. Retrieved from <https://diefenbunker.ca/en/> (April. 25, 2025)
- LAC. (2022). Strategy for a digital preservation program. Retrieved from <https://library-archives.canada.ca/eng/corporate/about-us/strategies-initiatives/Pages/strategy-digital-preservation-program.aspx> (April. 23, 2025)
- LAC. (2024). Preservation Centre. Retrieved from <https://library-archives.canada.ca/eng/corporate/about-us/building-projects/new-preservation-facility/Pages/preservation-centre.aspx> (April. 23, 2025)

LAC. (2025). Library and Archives Canada. Retrieved from <https://library-archives.canada.ca/eng>. (April. 23, 2025)

Wikidata. (n.d.). Canadian Museum of History. Retrieved from <https://m.wikidata.org/wiki/Q1032269> (April. 25, 2025)

