

國立公共資訊圖書館

107 年度獎助博碩士圖書資訊學位論文

「以社會資本觀點探討圖書館 Facebook 經營效益—以臺灣大學圖書館粉絲專頁為例」碩士論文得獎感言

陳瑞軒

國立臺灣師範大學圖書資訊學系碩士

107.09.14

非常高興能獲得國立公共資訊圖書館「107 年度獎助博碩士圖書資訊學為論文」獎助，感謝國立公共資訊圖書館與評審委員對拙作給予的肯定。圖書館服務之核心精神在於瞭解並滿足讀者需求，在提供服務的過程中，若能與讀者建立良好之信任與互惠關係，將有助圖書館服務發揮效益。社會資本重視網絡關係，當關係中含有信任、期望等特質，能使個人更有效率地達成目標，於此，圖書館若能累積並善用社會資本的力量，不僅能維持讀者關係，也能提升服務品質。此外，隨著網路社群的概念與應用普及，圖書館除維持既有之實體服務模式，更可透過 Facebook 粉絲專頁擴展與讀者的關係，進而累積圖書館之社會資本。

本研究之主要目的即希望以社會資本觀點，探索大學圖書館經營 Facebook 粉絲專頁之效益，包括粉絲特性、使用動機、需求及滿意度、與經營策略等。本研究以臺灣大學圖書館粉絲專頁為研究對象，並參考 Nahapiet&Ghoshal (1998) 之社會資本架構，共蒐集 262 份有效問卷、分析 2960 則貼文、964 則留言、並訪談臺灣大學圖書館人員、校友等 16 位粉絲。

以本研究樣本之分析結果發現，就粉絲特性層面，該粉絲專頁以

校友與碩、博士研究生為主要粉絲族群，並以獲取資訊為主要使用動機；就使用滿意度，相較實體圖書館，圖書館粉絲專頁之互動程度與滿意度偏低，但值得注意的是，26~35 歲之校友族群對於粉絲專頁之滿意度與按讚程度均顯著高於其他身分與年齡層粉絲，顯示該群粉絲頗有助圖書館累積其社會資本。就經營模式層面，粉絲專頁上之貼文主要以傳遞館務資訊為主，而「其他」類型貼文如照片、重要投票等雖數量不多，但頗能促進粉絲產生認同感，顯示該類型貼文對於累積圖書館社會資本也是具有效益。就使用經驗層面，粉絲專頁最主要之社會資本為關係面之社會資本，顯示圖書館透過粉絲專頁與讀者建立信任與認同關係；由於粉絲彼此互動較少，結構面社會資本略顯缺乏，也進一步影響認知面社會資本所能產生的效益受限。基於上述研究結果，本研究針對大學圖書館在經營粉絲專頁提出一些具體的應用建議，以供後續研究之參考。

最後，非常感謝指導教授卜小蝶老師一路上耐心的指導；謝謝昭珍老師、牧群老師對於本研究提出改善方法與建議，才能讓本研究更臻完善；也謝謝這一路上願意撥空接受訪談的受訪者們，萬分感謝。