國立臺灣大學文學院圖書資訊學系

碩士論文

Department of Library and Information Science

College of Liberal Arts

National Taiwan University

Master Thesis

大學圖書館部落格迴響之研究

A Study of University Library Blog Comments

陳盈蓁

Ying-Jean Chen

指導教授：吳明德 博士

Advisor: Ming-der Wu, Ph.D.

中華民國 99 年 7 月

July, 2010

本論文獲國立臺中圖書館
博（碩）士論文研究獎助

誌謝

從考上研究所那一刻起，一切都很突然，不過我很高興我選擇完成學業，因爲在這段時間裡我學習到許多，也結識了一群好朋友。研究所的學位需經過一道又一道的關卡，撰寫論文的過程會遇到一次又一次的瓶頸，論文的完成必須感謝很多人的協助，最先要感謝的是我的指導教授 吳明德老師的悉心指導，總是能適時的點出論文的盲點，指引論文寫作的方向，並且給予鼓勵與關懷，老師待人處世的哲學也是我學習的楷模。另外，還要感謝 陳雪華老師與 林奇秀老師在百忙之中審閱論文，從論文計畫書審查至論文口試階段給予寶貴的意見與建議，使我的論文更臻完善。還要感謝 藍文欽老師在尚未決定指導教授期間擔任我的導師，給予關懷與勉勵。

感謝國立臺中圖書館的研究獎助，以及 林美玲副研究員在申請階段以及後續論文繳交中給予的協助，謝謝您來電關心論文的進度。另外，還要感謝中國圖書館協會審查委員提供的寶貴意見。

衷心感謝研究所的同學們，因爲一邊工作一邊唸書的關係，沒有太多時間與大家聯繫感情，感謝一起準備資格考的千惠，總是在巧遇時候關懷近況的佳穎，幫忙借學位服，並且在論文撰寫最後階段和我互相加油打氣的凱傑，特別是靜吟、曉君、戴寧、玉文、Wafa，自非本科系補修的第一堂課起我們就建立了革命情感，感謝您們在撰寫論文的漫漫長路上給予鼓勵，謝謝靜吟不吝於分享撰寫論文、口試該注意的小細節，謝謝戴寧幫我借書並協助論文的編碼，還有生日和衣著喜好都相同的曉君，從修課的第一天起我們就一起上課、一起準備小組報告，謝謝你分享考試資訊與心得。還有協助聯繫口試委員的宜玲助教，感謝您們在研究所期間的協助與關懷。

感謝在論文寫作期間協助我的朋友們，奇雍、嘉如、如芬，謝謝你們在關鍵時刻的幫助，特別感謝琇斐熬夜陪伴。謝謝從小到大的好友靖貽、清宇、語嫻，

感謝你們陪我度過每年的重要時刻。還要感謝北市圖的主管，謝謝鼓勵我考研究所的繁主任，還有田主任、操主任、莊主任、余主任在工作上的照顧，以及時常關心論文進度同事珮甄、國棟、易雍，感謝您們的體諒。

最重要的是感謝協助問卷前測的微麗以及受訪的館員與問卷的填答者，感謝你們提供實務上的經驗與寶貴的意見，並且協助聯繫問卷連結事宜，使我的論文能順利完成。

感謝鴻聖在這段蠟燭兩頭燒的日子裡配合我的時間，包容的我情緒起伏，關心我的健康，始終扮演我的精神支柱。最後要感謝我的爸媽與妹妹佳妤，謝謝老爸的贊助讓我踏上鐵飯碗的路途，謝謝老媽贈送的筆電在每個夜晚陪我挑燈夜戰，幫助我完成論文的撰寫，謝謝老妹溫馨的關懷，感謝您們在論文寫作期間的關心，謝謝你們默默的支持我。

僅將此論文獻給我親愛的家人、朋友，謝謝大家。

摘要

圖書館因應 web2.0 時代發展出許多應用服務，其中以部落格在圖書館的應用最爲廣泛。相關文獻多數是從圖書館角度探討部落格服務，比較少部落格使用者的相關研究。而圖書館服務是以讀者爲導向，宜從讀者的角度檢視圖書館部落格服務的效益。另外，部落格的特性中以迴響最能展示圖書館與讀者互動之情形，並反應讀者對圖書館服務的意見。且近年來我國已有多所大學圖書館提供部落格服務，本研究分析圖書館部落格的迴響，從讀者的角度探討圖書館的部落格服務。

具體而言，本研究之研究目的及擬探討之問題如下：1.分析我國大學圖書館部落格迴響之內容。哪一種類別圖書館部落格迴響較爲踴躍？迴響的類別？館員與讀者之間的互動行爲爲何？2.探討大學圖書館讀者對於圖書館部落格及迴響之看法。哪些因素影響讀者迴響？讀者對圖書館部落格之看法爲何？3.探討部落格對圖書館服務的影響。圖書館處理讀者迴響之過程爲何？館員對圖書館部落格服務之看法爲何？讀者迴響是否對圖書館服務產生影響？

本研究首先以內容分析法分析我國大學圖書館部落格迴響之內容，研究對象爲臺灣地區之 33 所大學圖書館 80 個部落格。接著以訪談法與問卷調查法分別了解館員及讀者對於大學圖書館部落格之看法，研究對象爲內容分析中迴響數量最高之 5 所圖書館部落格之館員與讀者。

根據內容分析結果，大學圖書館部落格類別以資料/資源類型部落格最多，其次爲圖書館消息，綜合類別之部落格位居第三。其中以特定使用者類別之部落格有迴響文章數量較高，平均每發佈 3 篇文章即有 1 篇文章有讀者迴響。以圖書館服務類別之部落格迴響數量較爲踴躍，平均每 1 篇有迴響文章其迴響數量爲 21.4 則。攸關讀者權益之文章主題迴響數量較多。迴響類別以「回應作者」最多，其次依序爲廣告迴響、圖書館回饋、個人導向、爭議性迴響、其他、延伸主題。

關於圖書館與讀者之間的互動行爲，各類別之大學圖書館部落格最慢在 3 日內會回覆讀者的迴響。迴響格式讀者以口語表達方式居多，館員用字遣辭則較爲嚴謹。

根據問卷調查結果顯示，多數填答者會以「加入我的最愛」之方式持續追蹤圖書館部落格，以瞭解圖書館的最新消息以及館藏資源。然而，填答者於部落格上留下迴響的意願較低。關於大學圖書館部落格服務及迴響之看法，多數填答者對於圖書館的回應感到滿意，並且認同部落格可促進圖書館與讀者之間的溝通。

根據訪談結果受訪館員表示圖書館建立部落格目的包括改善傳統網站問題、傳遞訊息和推廣閱讀等。館員會每日瀏覽部落格，並以匿名的方式回覆讀者的迴響。此外，館員認爲可從部落格的迴響數量得知讀者關心的議題，並且瞭解讀者的意見與需求。最後，建立圖書館部落格須整體性的規劃，如建置目的、部落格內容、管理人員、推廣及機構首長的支持等，才能使部落格發揮最大效用。

關鍵詞：部落格、迴響、大學圖書館

Abstract

In order to cope with the generation of web2.0, libraries develop a variety of services and the blog is the most widely application of all. In regard to blogs, most studies focused on the blog services from the library's point of view, leaving out the blog users'. Library service should be reader-oriented, therefore, it is better to examine the library services from readers' point of view. Comment is the most representative characteristic of blogs, which not only displays the interactions between library and readers but also expresses the opinions of readers. Lots of university libraries in Taiwan have developed blog services in recent years. This study is intended to analyze the blog comments to illustrate library services from the readers' point of view.

Purposes of this study are: 1.To analyze the contents of university library blog comments. 2. To explore the library blogs and comments from viewpoints of librarians as well as readers. 3. To explore the impact of blogs on library services. Questions to be answered are as follows: What type of library blogs gets the most comments? What are the types of comments? What are the interactions between librarians and readers? What factors make readers comment? How librarians deal with readers' comments? What are librarians' viewpoints on library blogs? Do readers' comments have impacts on library services?

First, contents of 80 library blogs (in 33 universities) were analyzed. In addition, interviews and survey by questionnaire were conducted to investigate viewpoints of librarians and readers on university library blogs. The research targets are librarians and readers from the top five libraries which possessed more comments on their library blogs.

According to the content analysis, most blogs belong to the types of ‘data and resources,’ ‘library news,’ and ‘combination.’ The number of commented posts in ‘specific user’ type of blogs are more than others (an average of 1 comment every 3 comment posts). There are more comments found in the type of ‘library service’ (an average of 21.4 comments per comment post). Articles which relevant to readers’ right acquire more comments. Reply to the author is on the top among various types of comments, followed by spam comments, library comments, personal-oriented comments, disputative comments, other comments, and related topic comments. Usually, librarians would reply to readers’ comments within 3 days. Languages used by readers in their comments are somewhat casual than those used by librarians in their responses.

According to the survey by questionnaires, more than half of respondents tend to add library blogs in their bookmarks in order to obtain the latest news and information concerning library collections. Nevertheless, only a few of them would have willingness to make comments on blogs. Majority of respondents are satisfied with the response made by the library. Moreover, they also pointed out that university library blog is a tool which can facilitate the interaction between the library and readers.

Librarians interviewed in this study indicated that solving the problems of traditional websites, distributing news, promoting reading are the major goals of university library blogs. They browsed the blog daily and reply comments anonymously. Librarians indicated that the more comments readers post, the more librarians can realize what readers concern. In conclusion, libraries would need definite goals, informative blog contents, appropriate management and promotion, and supports from the library authority to provide effective and efficient blog services.

Keywords: blog; comment; university library

目次

誌謝 iii

摘要 v

ABSTRACT vii

表　次 xii

圖　次 xv

第一章 緒論 **1**

第一節 問題陳述 1

第二節 研究目的 4

第三節 研究範圍與限制 5

第四節 名詞解釋 5

第二章 文獻分析 **7**

第一節 部落格之發展與特性 7

第二節 圖書館的部落格服務 17

第三節 部落格使用者之資訊行為 25

第四節 部落格迴響之研究 32

第三章 研究方法與步驟 **35**

第一節 研究方法 35

第二節 研究對象 39

第三節 研究步驟 46

第四章 內容分析之研究結果分析 **49**

第一節 大學圖書館部落格迴響內容分析 49
第二節 單篇部落格文章迴響分析 55
第三節 館員與讀者的互動行為分析 73
第五章 訪談之研究結果分析 79
第一節 受訪者基本資料分析 79
第二節 圖書館部落格的基本資料 80
第三節 圖書館部落格服務及迴響分析 85
第六章 問卷調查結果分析 98
第一節 基本資料分析 98
第二節 圖書館部落格服務及迴響分析 100
第七章 結論與建議 115
第一節 結論 115
第二節 建議 120
參考文獻 124
附錄一 訪談大綱 130
附錄二 問卷 131
附錄三 臺灣地區大學圖書館部落格類別及發文與迴響數量 134
附錄四 臺灣地區大學圖書館部落格迴響類別統計 139

表　次

表 2- 1 部落格使用者性別統計 10

表 2- 2 部落格使用者年齡統計 11

表 2- 3 圖書館部落格服務內容 24

表 3- 1 內容分析項目與要素 36

表 3- 2 臺灣地區大學圖書館部落格 39

表 4- 1 臺灣地區大學圖書館部落格類別統計 49

表 4- 2 臺灣地區大學圖書館部落格類別 50

表 4- 3 各類別部落格發文數量統計 52

表 4- 4 各類別部落格迴響情形統計 53

表 4- 5 各類別圖書館部落格迴響數量統計 53

表 4- 6 各類別部落格發文數量、有迴響文章數量、迴響數量統計 ... 54

表 4- 7「圖書館消息」類別部落格文章主題、文章篇數與迴響數量統計 56

表 4- 8「閱讀推廣」類別部落格文章主題、文章篇數與迴響數量統計 58

表 4- 9「資料/資源」類別部落格文章主題、文章篇數與迴響數量統計 60

表 4- 10 「特定使用者」類別部落格文章主題、文章篇數與迴響數量統計 62

表 4- 11「特殊主題」類別部落格文章主題、文章篇數與迴響數量統計 63

表 4- 12 「綜合」類別部落格文章主題、文章篇數與迴響數量統計 . 64

表 4- 13 統整各類部落格文章主題、文章篇數與迴響數量統計 67

表 4- 14 部落格類別於迴響類別比例統計表 71

表 4- 15 各部落格類別之圖書館回饋迴響文章平均回覆間隔日數 73

表 6- 1 迴響數量最高之 5 所學校之發放時間、回收數量 98

表 6- 2 性別統計表 99

表 6- 3 年齡統計表 99

表 6- 4 身分統計表 100

表 6- 5 讀者「最常」瀏覽部落格類別 100

表 6- 6 讀者瀏覽一般部落格之頻率 101

表 6- 7 讀者瀏覽圖書館部落格之目的 102

表 6- 8 讀者得知圖書館部落格的管道 103

表 6- 9 讀者每次瀏覽部落格花費時間 103

表 6- 10 讀者追蹤圖書館部落格的意願.....104

表 6- 11 讀者追蹤圖書館部落格訊息的方式.....104

表 6- 12 讀者於圖書館部落格留下迴響的意願.....105

表 6- 13 讀者於圖書館部落格留下迴響的因素.....106

表 6- 14 圖書館方是否回應讀者迴響 107

表 6- 15 讀者對於圖書館回應速度之滿意程度.....107

表 6- 16 讀者對於圖書館回應內容之滿意程度.....108

表 6- 17 圖書館回應與否是否影響讀者迴響意願 108

表 6- 18 讀者向圖書館反應意見之意願.....109

表 6- 19 讀者向圖書館反應意見之管道.....109

表 6- 20 讀者認爲何種反應意見管道圖書館回應最迅速.....110

表 6- 21 讀者對於圖書館部落格有助於瞭解圖書館的消息、館藏資源、圖書館服務之同意程度 111

表 6- 22 讀者對於圖書館部落格有助於圖書館與讀者間溝通之同意程度.....111

圖　次

圖 2- 1 Technorati 部落格成長數量 9

圖 3- 1 交通大學校園公告系統 43

圖 3- 2 交大圖書館網站..... 44

圖 3- 3 交通大學「圖書館公告」部落格..... 44

圖 3- 4 淡江大學「News 得來速」部落格..... 44

圖 3- 5 景文科技大學圖書館深耕閱讀部落格 45

圖 3- 6 遠東科技大學圖書館網站 45

圖 3- 7 高雄醫學大學「哈燒新書部落格」 46

圖 3- 8 高雄醫學大學「哈燒強片部落格」 46

圖 3- 9 研究步驟圖 48

第一章 緒論

第一節 問題陳述

Web2.0 時代，網際網路成爲通往各式服務的平台，並且重視集體智慧的分享與展現，因此出現了許多網路的新應用，如即時訊息（synchronous messaging）、維基百科（wikipedia）、標記（tagging）、部落格（blog）等(Maness, 2006)。圖書館一向積極嘗試新科技，面對 web2.0 時代，圖書館已經發展出許多應用服務，例如，在即時訊息的應用方面，圖書館推出即時數位參考諮詢服務，與使用者進行立即、互動性諮詢，並立刻傳遞參考問題解答(蘇小鳳，2004)；在維基百科的應用方面，圖書館利用維基百科作爲知識典藏庫，管理內部的資源或繼續教育的參考資料(Barsky & Giustini, 2007)。或作爲數位參考服務之知識基礎系統、網頁的編輯工具（似內容管理系統）(Frumkin, 2005)；在標記的應用方面，圖書館利用標記作爲網際網路資源的主題指引，如 University of Pennsylvania Library（http://tags.library.upenn.edu/）的社會性標籤雲(social tagging cloud)，提供使用者最常使用的標籤於圖書館的網頁上(Barsky & Purdon, 2006)。Web2.0 的應用中，又以部落格在圖書館的應用最爲廣泛，如訊息公告、行銷、線上讀書會、館員發展、知識分享、網路資源的資料庫、專業/個人發展、個人簡歷、專案計畫追蹤管理、社群資訊(Fichter, 2003a)。

部落格是一種線上的個人日誌，內容包括作者的想法、評論以及相關資料的超連結(Merriam-Webster, 2009)。Technorati 自 2004 年起持續觀察部落格的發展情形，就部落格的數量而言，2004 年 10 月有 400 萬個部落格，2005 年 2 月已成長至 780 萬個部落格，經過 5 個月，2005 年 7 月部落格的數量已達到 1,960 萬個，接著 2006 年 2 月有 2,720 萬個部落格，2006 年 4 月有 3,530 萬個部落格，2006 年 10 月有 5,700 萬個部落格，2007 年 4 月部落格的數量已達到 7,000 萬個，顯示大約每 5 個月後部落格的數量呈現倍數成長，平均每天誕生的部落格從 30,000

成長至 120,000，幾乎是每一秒中就有 1.4 個部落格產生(Technorati, 2007)。部落格自 2003 年起迅速成長，其中最主要的原因是部落格的進入門檻低，其次是部落格服務軟體的蓬勃發展，讓更多人投身成爲部落客，再加上部落格的其他特性促成了部落格的普及。

文獻中提到的部落格特性包括：部落格的技術門檻低(藝立協，2003)；部落格具有即時發佈訊息的特性(菲飛特、杜赫提尼，2006；楊偉龍、陳瓊華、劉玲君，2007；藝立協，2003)；部落格可超連結相關文章(傅大煜，2005；菲飛特、杜赫提尼，2006；楊偉龍等，2007)。部落格在內容上強調個人主義，具有個人化特色(杜毓真、柯皓仁，2006；林克寰，2003；傅大煜，2005；菲飛特、杜赫提尼，2006；楊偉龍等，2007)，且部落客對於部落格具有相當的自由性，包括自由的筆調以及管理部落格的自主性(菲飛特、杜赫提尼，2006；楊偉龍等，2007；藝立協，2003)，部落客也會將蒐集的資料經過整理、消化後呈現於部落格上(林克寰，2003；傅大煜，2005)；社群上透過部落格中的迴響（comments）、留言版功能讓部落客與讀者之間的互動更直接(林克寰，2003；傅大煜，2005；楊偉龍等，2007；藝立協，2003)。部落格容易使文章討論聚焦，並且聚集具有相同論點或生活型態的群體(傅大煜，2005；楊偉龍等，2007)，另外，部落格可提升知名度，因爲部落格在搜尋引擎的排名重要度較靜態網頁爲前(楊偉龍等, 2007)。

部落格在短時間內迅速成長，關於部落格使用者的資訊行爲也逐漸受到重視。部落格上的資訊行爲包括瀏覽、連結、發文、迴響、追蹤等。瀏覽是一種資訊蒐集行爲，是部落客接觸部落格資訊最偏好的行爲模式(戈立秀，2007)。連結是部落格的特性之一，可串聯部落格之間或是文章之間的關係；發文是部落客資訊分享行爲的一種表現；迴響是針對部落格的文章發表意見；追蹤是利用部落格的功能持續瀏覽特定的部落格。其中以迴響能最直接的表現讀者與部落客之間的互動，且相較於留言版，迴響更能聚集相關議題的討論。

由於部落格具有互動的特性，許多圖書館設置部落格以增加和讀者之間的互

動。和傳統圖書館網頁相較，部落格製作的技術門檻較低，對館員而言，容易入手且更新迅速，不需要透過中介的資訊人員就能將圖書館的訊息即時傳達給讀者，且增加了與讀者溝通的管道。Clyde（2004）於搜尋引擎上找到 57 個圖書館部落格，其中圖書館部落格的內容包括了圖書館消息、閱讀推廣、館藏資源介紹、參考服務、圖書館利用教育、主題指引等。另外，也有圖書館根據使用者特性設置專門的部落格，如兒童、青少年部落格，或是特定主題內容之部落格，如研討會部落格。

關於圖書館部落格研究文獻不少，主要內容包括如何設置圖書館部落格(Blair & Cranston, 2006)；圖書館部落格的服務(王盈文、楊美華，2006；杜毓真、柯皓仁，2006；洪淑芬，2005；張良圖，2004)；圖書館設置部落格之實例(Bell, 2005; Sennema, 2007)；圖書館部落格之評鑑(Blair & Level, 2008)；圖書館部落格的發展現況(Clyde, 2004)等。根據梁鴻栩與林泰宏（2006）的調查，2006 年底以前臺灣地區有 35 個大學圖書館設置部落格，成立時間大都在 2005 年至 2006 年間，就部落格性質而言，館藏介紹、主題/活動最多，各有 10 個（28.57%），其次爲消息公告共 9 個（25.71%），可知圖書館部落格服務主要扮演推廣、行銷的角色。有關圖書館部落格的文獻多數是從圖書館的角度探討部落格的服務，比較少部落格使用者的相關研究。

圖書館的服務是以讀者爲導向，因此也應該從讀者的角度檢視圖書館部落格服務的效益，而部落格的特性中又以迴響功能最直接的與讀者互動，林克寰（2004）指出迴響是一種最簡單又最直接的互動方式，部落客不需要公開電子郵件信箱或是私人聯絡資訊，就能夠與讀者即時互動。Ali-Hasan and Adamic（2007）也認爲迴響最能表現出社群間的互動行爲。對圖書館的部落格而言，從迴響的的數量可看出讀者對於圖書館部落格的關注程度以及圖書館部落格的影響力；迴響的內容可反映出讀者對於圖書館服務的意見。因此本研究希望從讀者的角度(部落格的迴響)探討圖書館的部落格服務、讀者迴響的動機以及圖書館建

置部落格是否有發揮其功效。另外，也希望從迴響的內容中瞭解圖書館對於讀者迴響的處理方式，館員對於圖書館提供部落格服務的想法。

第二節 研究目的

部落格相較於網站的特色之一就是互動性，部落客可透過迴響和讀者互動，針對文章的內容了解不同讀者的意見。因此，本研究希望從圖書館部落格中的迴響發掘讀者對圖書館服務的意見。具體而言，本研究擬達成之研究目的為：

一、分析我國大學圖書館部落格迴響之內容。

二、探討大學圖書館讀者對於圖書館部落格及迴響之看法。

三、探討部落格對圖書館服務的影響。

根據上述研究目的本研究欲回答之問題如下：

一、分析我國大學圖書館部落格迴響之內容

1. 在大學圖書館部落格中，哪一種類別之圖書館部落格迴響較為踴躍？迴響文章與發布文章數量的比例為何？

2. 在部落格文章中，哪一種文章主題的迴響較為踴躍？迴響的類別為何？

3. 圖書館與讀者之間的互動行為為何？讀者迴響與館員回應的時間間隔？

二、探討大學圖書館讀者對於圖書館部落格及迴響之看法

1. 影響讀者迴響之因素為何？

2. 讀者對於圖書館部落格服務及迴響的看法為何？

三、探討部落格對圖書館服務的影響

1. 圖書館處理讀者迴響之過程為何？

2. 館員對於圖書館部落格服務及迴響的看法爲何？

3. 讀者的迴響對於圖書館服務的影響爲何？

第三節 研究範圍與限制

本研究係對大學圖書館部落格迴響進行研究，研究範圍與限制如下：

一、本研究之對象爲提供部落格服務之大學圖書館。包含之大學以教育部提供之 98 學年度大學校院一覽表爲依據，排除大學校院中之學院。

二、大學圖書館部落格以圖書館網站首頁有提供連結者爲限，其他圖書館部落格不在研究範圍。

三、本研究欲探討的項目包含大學圖書館部落格文章迴響之內容分析以及讀者與館員之訪談，受限於人力，訪談與問卷調查僅選取迴響最多的 5 所大學圖書館部落格爲研究對象。

第四節 名詞解釋

一、潛水閱讀者（blurker）

靜默也是參與。許多人喜歡長期「潛水」閱讀，不留下任何迴響，對習慣在部落格上剖白的人來說，他們有如潛伏（lurk）在幽暗處的窺探者，因此喚作 blurker(李珮華，2006)。

二、迴響（comments）

迴響、回應或是評論。與一般網站的留言機制相仿，網友可針對單篇文章發表讀後感，或就彼此想法進行討論，藉此可顯示文章的話題性(杜毓真、柯皓仁，2006)。迴響的基本元素包括評論者、評論的內容以及時間戳記。迴響的內容包含讀者評論以及部落格作者的回應(高虹安，2008)。

三、部落捲（Blogroll）

部落捲通常位於邊欄，顯示通往其他部落格的連結。包含的多半是個人喜愛與認同的部落格(李珮華，2006)。

四、部落格服務平台（Blog Service Providers, BSP）

部落格服務平台或是部落格供應商，指設立一個讓使用者可進站設立各自的部落格服務，提供此一服務的網站稱之爲 BSP(工友，2007)。Wikipedia 將 blog service provider 稱爲爲 weblog software，指使創作及維護部落格更爲簡化的軟體(Wikipedia, 2009a)。2005 年 BSP 服務進入百家爭鳴的時代，有的單純提供 BSP 服務，有的是附屬在入口網站下的會員部落格服務，有的是會員制，有的是邀請制(楊偉龍等，2007，頁 14)。

五、內容管理系統（Content Management System, CMS）

是一種可用於組織並共同產置內容的系統。可容許末端使用者透過文章表單提供新的內容，用於創造、編輯、管理、搜尋、發布數位媒體以及電子文本的電腦應用系統。可管理電腦檔案、圖像、影音檔案、數位檔案及網頁內容，如 Movable、WordPress、Plog(MediaWiki, 2007)。

第二章 文獻分析

本章首先闡述部落格的發展及其特性，其次，蒐集國內外關於圖書館部落格的文章，檢視圖書館部落格的服務類型及讀者使用部落格研究。最後，探討部落格使用者之資訊行爲以及部落格迴響之行爲研究。

第一節 部落格之發展與特性

一、部落格的發展

Blog 一詞是從 weblog 而來，log 指電腦運作時所產生的紀錄檔，weblog 則是指在網路上的紀錄檔。weblog 這個字的起源與提出，係來自 John Barger 的網站（robotwisdom.com），1997 年 John Barger 開始以類似日記的文體，在網路上介紹他每天發現更新的有趣網站連結，並且附上介紹及簡單的解說，後來則將這種類似日記形式的紀錄叫做 weblog(楊偉龍等，2007)。1998 年起 Infosift 編輯 Jesse James Garrett 開始蒐集部落格形式的網站，並寄給 Cameron Barrett，隨後 Cameron Barrett 將部落格目錄清單發佈於 Camworld 網站上。1999 年 Peter Merhoiz 將 weblog 發音爲「wee-blog」，於是 blog 一詞就這樣誕生(楊偉龍等，2007；Blood, 2000)。2004 年韋氏大辭典將 blog 這個詞彙收錄爲年度十大詞語之首，根據 Merriam-Webster Online Dictionary，部落格是一種線上的個人日誌，內容包括作者的想法、評論以及相關資料的超連結(Merriam-Webster, 2009)。部落格當做名詞時，是指一種文體或一些文章，通常這些文章具有時序性，且有固定不變的網址可連結，並且經過特定的方式整理存放；當作動詞時，是指按照各自的規則整理資訊的一種方法，不僅只是產出一篇篇部落格文章，也是展現自己信念與生活態度(楊偉龍等，2007)。維護或是更新部落格的活動稱爲 blogging，部落格的作者稱爲部落客 blogger（blog author），聚集部落客的社群稱爲部落圈（blogosphere），指部落格領域間社群互動的現象。

2000 年工頭堅發表了「網錄：一種新內容形式的崛起」一文，根據作者自述，此篇文章是中文網路中最早提及部落格的一篇文章(工頭堅，2000)。2002 年藝立協成立「正體中文 Blog 資訊中心」（http://blog.elixus.org），開始在臺灣推動部落格，並採用「部落格」爲譯名。同年在大陸地區則是由創立「博客中國」的方興東、王俊秀將 blog 名稱訂爲「博客」，另外，毛向輝和鄭云深合作推展「中文 Blog 心得集」（http://blog.cnblog.org），讓部落客之間分享建置部落格的經驗與想法(藝立協，2003)。2003 年是台灣部落格啓蒙的一年，小眾社群的部落格服務與 BSP 服務雛型的誕生，如無名小站、部落格鄉村台灣站。2004 年是部落格發芽的一年，除了社群服務型式的部落格與 BSP 服務進展快速，有許多人投身成爲部落客，平面媒體以及公司也開始利用部落格的特質舉辦行銷活動。2005 年各種 BSP 服務陸續出現，包括單純提供 BSP 服務、入口網站下的會員部落格服務、採邀請制的分眾 BSP 服務等。2006 年各種類型的 BSP 服務崛起，包括旅遊業、通路業、出版業，皆根據其專業推行各式各樣的部落格與服務(楊偉龍等，2007)。

關於部落格使用者之人口特質可包含兩種族群，一是部落格的作者，負責撰寫部落格，又稱爲部落客或是博客（Wikipedia, 2009b）；另一是部落格瀏覽者，有些瀏覽者只閱讀他人的部落格，不留下任何紀錄，稱爲潛水閱讀者(李珮華，2006)；有些瀏覽者除了閱讀他人部落格自己也撰寫部落格，同時具備部落格作者以及部落格瀏覽者兩種身分。

以部落格的數量而言，部落格的成長非常迅速，Technorati 自 2004 年起持續追蹤部落格的成長數量，截至 2008 年 6 月追蹤的部落格數量已達到 13,300 萬個，且數據顯示大約每 5-7 個月後部落格的數量呈現倍數成長，平均每天誕生的部落格從 3 萬個成長至 12 萬個，幾乎是每一秒中就有 1.4 個部落格產生，可見部落格的普及程度與發展迅速已經凌駕傳統網頁（詳見下圖 2-1）(Technorati, 2007, 2008)。

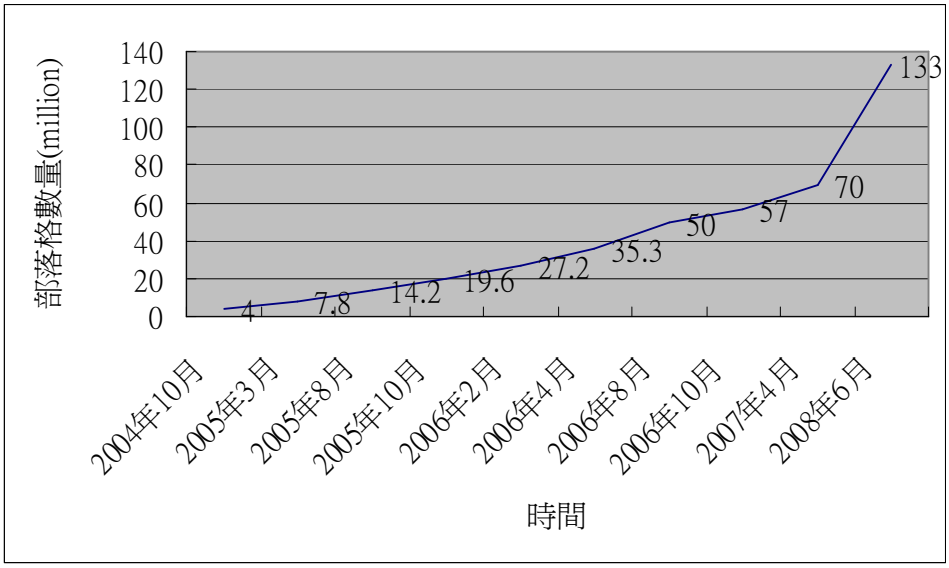

圖 2- 1 Technorati 部落格成長數量

資料來源：本研究整理自 Technorati. (2007, April 2). State of the Blogosphere / State of the Live Web. Retrieved August 1, 2009, from http://www.sifry.com/stateoftheliveweb, Technorati. (2008). State of the Blogosphere / 2008. Retrieved February 22, 2009, from http://technorati.com/blogging/state-of-the-blogosphere

關於部落格使用者的特性，以性別比例而言，國內外有明顯差異，國外部落格使用者以男性居多；國內的調查研究性別比例大致相同，女性略多於男性（如表 2-1 所示）。關於部落格年齡之統計，部落格使用者之年齡主要爲 18 歲至 50 歲。其中 2005 年 Blogads 之調查部落格使用者以 31-40 歲的使用者最多，其他調查結果使用者以 18 歲至 29 歲最多（如表 2-2 所示）。

表 2- 1 部落格使用者性別統計

調查機構	國內			國外		
	創市際[a]	波仕特[b]	創市際[c]	Blogads[d]	Pew Internet & American Life Project[e]	Technorati[f]
時間	2005 年 6 月	2007 年 5 月	2007 年 7 月	2005 年 3 月	2005 年 12 月~ 2006 年 4 月	2008 年
男	46.9%	44%	45.9%	75.5%	54%	66%
女	53.1%	56%	54.1%	24.5%	46%	34%

註：[a]創市際市場研究顧問(2005a，7 月 25 日)。「部落格使用意見調查」研究報告(一)。上網日期：2009 年 2 月 14 日，網址：http://www.insightxplorer.com/specialtopic/blog_0725_05.html

[b]波仕特線上市調網。(2007，5 月)。*2007 年 Blog 使用調查：個人部落格已成網民新運動*。上網日期：2009 年 6 月 10 日。網址：http://www.pollster.com.tw/report/20070720/index.htm

[c]創市際市場研究顧問(2007a，10 月)。部落格經營傾向與滿意度調查。上網日期：2009 年 2 月 14 日，網址：http://www.insightxplorer.com/specialtopic/self_blog200710.html,

[d]Copeland, H. (2005, March 12). Blogads: reader survey for blog advertising. Retrieved February 8, 2009, from http://www.blogads.com/survey/2005_blog_reader_survey.html

[e]Pew Internet & American Life Project. (2006, July 19). Bloggers: A portrait of the internet's new storytellers. Retrieved August 14, 2009, from http://www.pewinternet.org/~/media//Files/Reports/2006/PIP%20Bloggers%20Report%20July%2019%202006.pdf.pdf

[f]Technorati. (2008). State of the Blogosphere / 2008. Retrieved February 22, 2009, from http://technorati.com/blogging/state-of-the-blogosphere

表 2- 2 部落格使用者年齡統計

調查機構	Blogads[a]	Pew Internet & American Life Project[b]	創市際[c]	Technorati[d]
時間	2005 年 3 月	2005 年 12 月 ~2006 年 4 月	2007 年 7 月	2008 年
年齡	20- （4.7%） 21-30（20.3%） 31-40（24.5%） 41-50（23.3%） 51-60（18.4%） 61+ （8.8%）	18-29（54%） 30-49（30%） 50-64（14%） 65+ （2%）	19- （17.4%） 20~24（28.4%） 25~29（24.5%） 30~34（14.4%） 35~39 （6.8%） 40+ （8.5%）	18~24（13%） 25~34（36%） 35~44（27%） 45~54（15%） 55+ （8%）

註：[a] Blogads: reader survey for blog advertising. Retrieved February 8, 2009, from http://www.blogads.com/survey/2005_blog_reader_survey.html

[b] Pew Internet & American Life Project. (2006, July 19). Bloggers: A portrait of the internet's new storytellers. Retrieved August 14, 2009, from http://www.pewinternet.org/~/media//Files/Reports/2006/PIP%20Bloggers%20Report%20July%2019%202006.pdf.pdf

[c] 創市際市場研究顧問(2007a，10 月)。部落格經營傾向與滿意度調查。上網日期：2009 年 2 月 14 日，網址：http://www.insightxplorer.com/specialtopic/self_blog200710.html, Copeland, H. (2005, March 12)

[d] Technorati. (2008). State of the Blogosphere / 2008. Retrieved February 22, 2009, from http://technorati.com/blogging/state-of-the-blogosphere

二、部落格的特性

部落格之所以會在短時間內迅速成長主要的原因是其組成的基本元素及特性。Conhaim（2002）指出了部落格有別於一般網頁的五個特徵，如每一則張貼的文章都會自動標記日期與時間、內容包含連結至其他網站資源的連結、使用者可透過連結的紀錄擴大其興趣社群、可作爲個人的資訊管理系統，不一定要於線上發佈供人瀏覽、部落格首頁可列出經常造訪網站的清單。藝立協（2003）提到

構成部落格的基本元件包括標題（title）、通告（post or entry）、連結（link）、日期或時間戳印（date or timestamp）、彙整（archives）、靜態連結（permalink）。林品君（2006）將藝立協提到的六項元素加入了迴響（comment）、引用（trackback）。依據相關文獻，茲將部落格的基本元素分別說明。

（一）部落格的基本元素

1. 文章標題（title）

標題有助於閱覽者在尚未閱讀文章前，篩選有興趣的主題，另外也可以縮短檢索的時間及他人引用時的方便(藝立協，2003)。

2. 文章內容（post or entry）

包括部落格的內容文字或是圖片，發表過的紀錄會以反時序的順序顯示，最新的內容位於首頁(林品君，2006；藝立協，2003)。

3. 連結（link）

部落格發展中很重要的精神就是分享，在部落格中可連結至其他部落格、新聞、消息來源等，提供連結除了分享創作也可標明出處(林品君，2006；藝立協，2003)。

4. 時間戳記（timestamp）

部落格和一般網頁最基本的區隔就是具有時間紀錄，每個部落格均會記錄該篇文章出版、發表的確切時間(林品君，2006)。

5. 檔案櫃/彙整（archive）

彙整的檔案裡收藏所有曾經發佈的資料，部落客可自行設定彙整方式，如依發表時間或是內容分類整理(林品君，2006；藝立協，2003)。

6. 靜態連結（permalink）

Permalink 是 permanent link 縮寫而來。指部落格中單篇文章內容的永久連結位置。由於部落格的首頁不斷的更新，使用永久連結位置才能正確的被他人引用(藝立協，2003)。

7. 迴響（comment）

當讀者閱讀部落格的文章後，可透過迴響功能直接在文章下方輸入對這主題的觀感(林品君，2006)。

8. 引用（trackback）

在台灣通常翻譯爲「引用」，是與原文相關的議題或討論，但此譯名的缺點在於引用的人不一定有引用原始文章的任何部分(維基百科，2008)，。當部落客在撰寫文章時，旁徵博引其他文章，會附上引用網址，文章發佈時系統會依引用網址對原文所屬的部落格主動發送通知（ping）。被引用的文章會紀錄引用者的資訊，包括標題、永久連結、摘要、部落格名稱、日期及時間。這種機制猶如部落格的引文索引（citation index），雖稱不上嚴謹或權威，卻反應了部落客之間自由心證的引用方式(杜毓真、柯皓仁，2006)。另外，也可以從引用看出文章的熱門程度。

9. 訂閱 RSS（Really Simple Syndication）

當一篇新的部落格文章發表時，內容會以某種形式儲存於資料庫，並且轉換爲 XML 語言檔案。任何人就可以利用 RSS 閱讀器（RSS reader）自動抓取資訊並且以簡單可閱讀（simple-to-read）的形式展現，讓使用者即時更新資訊(Sherry, 2006, p. 9)。透過訂閱 RSS 服務可以追蹤部落格的動態。

（二）部落格的特性

菲飛特與杜赫提尼(2006)將上述部落格的基本元素視爲是部落格軟體工具

本身的特性，這些軟體工具及服務功能的出現，能幫助製作、創造及管理部落格，也是使得部落格能在短時間迅速發展的原因。另外，許多文獻提到部落格的特性可以整理歸納爲四個層面，分別爲技術層面、形式層面、內容層面、社群層面，以下針對四個層面詳述。

1. 技術層面

部落格的首要特性就是技術門檻低，只要使用免費或是付費的 BSP，既使不懂 HTML、FTP 也能輕鬆設置部落格(藝立協，2003，頁 1-31)。張良圖（2004）提出的四零特性也是針對部落格的技術層面而言，包括 1.零技術：以往架設網站需要具備專業知識與技術門檻，部落格的力量就在於技術的極度簡化，包括建置、申請、編輯、上傳和修改內容。只要會收發 E-mail，任何人都可以輕鬆的建置部落格。2.零成本：免費、簡單、易用的部落格軟體工具紛紛出現，促成大量可以免費申請空間的部落格服務網站。因此任何人都可以申請自己的部落格網站，不需要伺服器的空間以及軟體工具的成本。3.零編輯：編輯是傳統媒體集中控制模式以及內容發表的「屏障」，在部落格領域，作者即時編輯、即時寫作、即時發表、自我檢查，形成與傳統寫作截然不同的體驗。4.零形式：部落格提供自動、簡單、明瞭的形式，使作者只需簡單選擇部落格的形式與模板，無須耗費時間與精力。

2. 形式層面

（1）時間序

部落格和一般網頁最大的不同就是具有時間順序，部落格會以反時序的方式排列文章，最新發布的文章列在最上面，且時間序的特質會表現在網址中(杜毓真、柯皓仁，2006)，讀者可以透過時間順序的部落格文章觀察到部落客的思考軌跡(傅大煜，2005)。

（2）即時性

即時性是指部落格具有即時發佈訊息的特性，由於部落格的使用工具相當簡便，部落客可以隨時刊登張貼新文章(菲飛特、杜赫提尼，2006，頁 23)，這種即時書寫的特性在新聞媒體報導上應用最顯著，如 911 事件紐約的部落客們將災區的狀況於部落格中及時更新，使得部落格具有發佈第一手消息的能力，顛覆了傳統媒體的出版型式(楊偉龍等，2007，頁 18)。

（3）連結性

部落格的連結性有三種層次，一是部落客對於外部資源的連結，另一是讀者對於部落格文章的連結，最後是部落格平台間的連結。首先，是部落客對於外部資源的連結，部落客可利用部落捲將個人興趣的部落格連結置於部落格的邊欄，或者是在文章內容中提供參考資源的連結。其次，是讀者對於部落格文章的連結，由於部落格每一篇文章都有一個靜態網址，當讀者對於其中一篇文章有興趣，可直接留下迴響或是在他的部落格寫長篇迴響，再發送引用通告，甚至是沒有迴響的文章可能也會有潛水閱讀者在追蹤(楊偉龍等，2007，頁 19)。最後是部落格平台間的連結，不論使用哪一種部落格服務平台，只要符合 W3C 公認的 RSS/XML 規格，部落格之間都可以互相串連(藝立協，2003，頁 1-32)。因此，連結性是部落格特性中一項關鍵性的元素，不僅創造了社會網絡，還串聯了虛擬以及真實的世界(彭鼎鈞，2008)。

3. 內容層面

（1）個人化

個人化是指部落格強調個人主義，具有個人化特色。因爲部落格簡單好用且容易上手，任何人都可以在網路上成立自己的部落格(傅大煜，2005)，因此部落格發展初期被視爲個人的出版平臺，不論是文章內容或是頁面設計，均以表現個

人想法爲主(杜毓真、柯皓仁，2006)，部落圈中一項重要的特質便是個人創作發表以及其所引發的效應，每個部落客都具有其獨特的個人化特色及思想觀點，而這正是吸引讀者興趣的重要關鍵(菲飛特與杜赫提尼，2006，頁 22-23)。

（2）自由性

自由性包括自由的筆調以及自主性。由於部落格強調個人主義，因此在部落格的內容上可自由書寫任何題材，如時事評論、個人心情、分享資訊等。在形式上可自己決定文章的長短、更新頻率，以及是否要放置圖片等(菲飛特與杜赫提尼，2006，頁 23)。由於部落格的技術門檻低，部落客擁有相當的自主性，包括選擇空間或主機的自主，以及部落格版面設計上的自主(藝立協，2003)。部落客可根據自我意志自由發揮。

（3）知識整理

知識整理是指部落格具有分眾化閱讀的特性，部落客會將蒐集的資料經過整理、消化後呈現於部落格上，特別是過濾型的部落格，幫助使用者在龐大的網路資訊中過濾出需要的資訊，並且透過 RSS 自動更新內容的功能，掌握最新資訊(林克寰，2003；傅大煜，2005)。

4. 社群層面

（1）互動性

社群層面的特性通常伴隨著部落格連結的特性。就互動性而言，互動性是指部落客與讀者之間的互動，透過部落格中的迴響、留言版功能讓部落客與讀者之間的互動更直接，且打破傳統出版中作者與讀者間的單向訊息傳播模式(傅大煜，2005)。部落格最大的能量是藏在群體互動之中，從別人的部落格中得到啓發，利用部落格中互動的功能留下文字，不但可以促成相互激勵的循環，還可以磨練書寫能力(鄒景平，2003)。

（2）聚集性

聚集性是指部落格容易形成小眾市場，由於部落格在單一頁面中就有文章、迴響與引用通告，容易使文章討論聚焦，並且聚集具有相同論點或生活型態的群體(傅大煜，2005；楊偉龍等，2007)。部落客也可以透過引用追蹤自己文章的後續討論與影響，而部落格間產生的串連，進而形成如興趣小組（interest group）般的社群(杜毓真、柯皓仁，2006)。

（3）知名度

知名度是指部落格在搜尋引擎的排名重要度較靜態網頁爲前，因爲部落格經常更新的特性，使其在搜尋引擎的搜尋規則中排名較前(楊偉龍等，2007)。此外，部落格之間具有相互連結的機制，當讀者透過搜尋引擎搜尋不同主題的部落格，部落格上發表的文章越多，就越容易被搜尋到，知名度也相對提升(傅大煜，2005)。

由上述部落格之基本元素與特性可看出部落格已經打破了技術的藩籬，並且創造社群之間另一種溝通、互動的模式。

第二節 圖書館的部落格服務

了解部落格的特性後，接著要從圖書館部落格的發展看圖書館爲什麼要設置部落格？圖書館設置部落格的效益與困境？目前圖書館部落格提供什麼服務？並檢視讀者使用部落格的相關研究。

一、圖書館部落格的發展

圖書館的部落格起源於館員的部落格，如 1995 年 11 月 10 日由 Jenny 所建置的個人部落格 Librarians' Sites du Jour，它主要是以圖書資訊學研究爲主，目前已更換網址與名稱爲 The Shifted Librarian（Schwartz, 2007）。圖書館部落格發

展初期，多數圖書館員認爲部落格是一個有力的工具，除了管理資訊資源亦可增加溝通管道。在「Blogs are a natural for librarians」文中即提到許多由圖書館員所建置的部落格(Hane, 2001)。自部落格崛起後，許多圖書館的文獻以及Newsweek、The Washington Post、The New York Times 等雜誌都倡導圖書館應該利用部落格提供服務，但截至 2003 年仍只有少數的圖書館有設置部落格，且多數爲圖書館館員所建置，沒有和圖書館的網站串連(Goans & Vogel, 2003)。由於初期關於圖書館部落格的文獻大都是一些成功部落格案例的介紹，沒有全面性的統整調查以及大眾對於部落格的觀點，因此 Clyde 於 2004 年作了圖書館部落格的調查，根據她所調查的 57 個圖書館部落格，圖書館類型中以公共圖書館所佔的比例最多（43.9%），其次爲學術/大學圖書館（40.3%）；圖書館部落格使用的軟體以 Blogger 所佔的比例最多（43.9%），其次爲 Movable Type（17.5%）。圖書館設置部落格的目的主要爲提供讀者最新消息與資訊，其次爲提供推薦資源的連結路徑(Clyde, 2004)。梁鴻栩與林泰宏（2006）針對國內大學圖書館部落格所作的調查，一共有 35 個大學圖書館部落格，其中最早推出圖書館部落格服務的學校爲萬能科技大學（2002 年 6 月），之後是修平技術學院（2003 年 9 月），其他學校大都在 2005 年至 2006 年間推出部落格，就部落格性質而言，館藏介紹、主題/活動最多，各有 10 個（28.57%），其次爲消息公告共 9 個（25.71%），可知我國大學圖書館部落格服務主要扮演推廣、行銷的角色。

張良圖（2004）提到在資訊網路的時代，圖書館的服務漸漸的從被動轉爲主動，圖書館工作的重點也從紙本文獻的蒐藏轉爲提供資訊資源的組織及利用，而部落格正是一項有力的工具，圖書館可利用部落格進行資訊重組，加強學科資訊的導航或是利用部落格建構圖書館與讀者之間的雙向交流平台。圖書館爲什麼要提供部落格服務？和圖書館網頁相較，部落格的製作的技術門檻較低，對館員而言，容易入手且更新迅速，較容易與讀者溝通。Fichter（2003b）提到了部落格爲圖書館帶來許多新契機，包括部落格讓出版形式簡化，且設置部落格的價格低

廉甚至是免費。其次是部落格有眾多的貢獻者參與且能減輕網站維護的工作量。王盈文與楊美華（2006）也提出了圖書館建置部落格的目的，對內可促進內部溝通，交換館員之間的想法；對外可與社會大眾溝通，說明圖書館的服務項目，並且形成社群和網絡，暢通溝通管道；整體而言，部落格可作爲實體圖書館服務的延伸，成爲圖書館和讀者接觸的新管道，並且提升圖書館的形象。

杜毓真與柯皓仁（2006）認爲部落格爲圖書館帶來幾項效益包括：工作分散、更新快速、品質提升、距離拉近、傳播快速、溝通直接、觀點多元。根據王盈文（2005）的研究館員認爲圖書館部落格對工作單位的實質幫助則包括了加強與使用者互動的機會、增加行銷工作單位服務的能見度、促進組織內部的互動交流、較傳統網站更有助於管理與維護。

Clyde(2004)在其書中提到了圖書館部落格策略計畫圖，說明圖書館建置部落格需考慮的面向，事前準備階段包括判斷建立圖書館部落格的必要性、擬定執行部落格的計畫、界定圖書館部落格的潛在使用者，決定圖書館部落格的內容及特色。設置部落格階段包括建立圖書館部落格、圖書館部落格的互動性管理，以及圖書館部落格的持續維護與管理。最後須考慮的是部落格經費預算的控管、圖書館部落格的行銷、圖書館部落格的評鑑。

陳薇竹與楊美華（2006）提到部落格在圖書館應用的困難：1.網際網路的需求（若網路中斷則無法使用部落格）2.更新性（即時更新造成館員壓力）3.書寫能力 4.品質控制困難（部落格是公開的園地難以控管不當的言論）5.部落格主題的選擇（如何根據讀者的特性選擇合適的部落格主題）6.長期維護。

二、圖書館部落格服務的方式及內容

O’Reilly（2005）提出 web2.0 的概念後引起廣大的迴響，圖書館界也開始思索將 web2.0 的概念運用到圖書館的服務中，其中部落格是應用最廣泛的 web 2.0 技術，茲將圖書館部落格的服務方式及內容分述如下：

（一）圖書館部落格服務的方式

杜毓真與柯皓仁（2006）從部落格與圖書館官網的關係定位部落格，部落格可分爲三種類型：1.以部落格作爲圖書館的官方網站，如 Ann Arbor District Library （ http://www.aadl.org/ ）、 Pontiac Public Library （ http://pontiacpubliclibrary.org/drupal/ ）、 Caestecker Public Library （http://www.greenlakelibrary.org/）都是以 CMS Drupal 所建置的部落格。此種類型的部落格屬於全館對外的途徑，因此部落格內容較爲繁雜。2.部落格與圖書館官方網站個別獨立，僅從圖書館網站串連至部落格，多數的圖書館部落格屬於此種類型。3.將部落格嵌入圖書館官網中，如 Buena Park Library District （http://www.buenapark.lib.ca.us/）將文章標題嵌入首頁，點選後再轉址到對應的部落格文章。

（二）圖書館部落格服務的內容

根據文獻中學者提及圖書館部落格服務的內容，將其歸類爲 7 大類，分別爲圖書館消息、閱讀推廣、資料/資源、圖書館服務、特定使用者、特殊主題、綜合類。將其涵蓋的內容詳述如下：

1. 圖書館消息

圖書館消息是文獻中最常被提及的圖書館服務內容，圖書館消息是指傳遞圖書館的各種訊息，包括圖書館機構佈告欄(王盈文，2005；洪淑芬，2005)、新知通報(陳薇竹、楊美華，2006)、最新消息(杜毓真、柯皓仁，2006；Fichter, 2003a; Stephens, 2006)、行事曆(陳薇竹、楊美華，2006)等。因爲部落格具有出版容易、傳播快速的特色，透過部落格發布圖書館消息是圖書館部落格服務內容中最普遍的一種(杜毓真、柯皓仁，2006)。如 Georgia State University Library 的「University Library Blogs」（http://homer.gsu.edu/blogs/library/），利用部落格將各種訊息傳

遞給全校師生(洪淑芬，2005)。其它實例如淡江大學的「News 得來速」（http://blog.lib.tku.edu.tw/2）、中國文化大學的「最新消息公佈欄」（http://blog.lib.pccu.edu.tw/lib_pccu/?p=502）、交通大學的「圖書館公告」（http://blog.lib.nctu.edu.tw/index.php?blogId=14）、中興大學的「最新消息」（http://140.120.80.31/lifetype/index.php?blogId=1）、長庚大學的「長庚大學圖書館部落格」（http://cgulblogger.blogspot.com/）等。

2. 閱讀推廣

文獻中也提到了部落格行銷的效益，因此有許多圖書館部落格內容是以推廣閱讀爲目的，如行銷推廣(Fichter, 2003a; Stephens, 2006)、心得分享(杜毓真、柯皓仁，2006)、讀書會(王盈文，2005；杜毓真、柯皓仁，2006)、青少年閱讀推廣(陳薇竹、楊美華，2006)、閱讀推廣之活動網頁(杜毓真、柯皓仁，2006)等。心得分享的實例如 Stevens County Rural Library District 的館員利用部落格分享最近閱讀的書籍（http://scrldst.blogspot.com/）(杜毓真、柯皓仁，2006)。讀書會的實例如 Roselle Public Library「Blogger book club」（http://www.roselle.lib.il.us/YouthServices/BookClub/BookClub.htm），是一個線上圖書討論群，初期是設計給兒童分享其讀書心得，現在開放給所有對兒童文獻有興趣者，都可參與讀書會討論。閱讀推廣之活動網頁實例如淡江大學的「2007 閱讀馬拉松」（http://blog.lib.tku.edu.tw/7）。

3. 資料/資源

以圖書館館藏介紹爲主，包括小說、電子資源、新進參考書或視聽資料(Stephens, 2006)，另外也有主題書展、書籍推薦、刊物出版、新進館藏(杜毓真、柯皓仁，2006)。館藏介紹的實例如 Caestecker Public Library（http://www.greenlakelibrary.org/whatsnew）於部落格介紹圖書館新進的圖書與視聽資料，提供書影並且與圖書館的館藏目錄系統連結。主題書展如 Peabody

Institute Library of Danvers 的「On Display of the Children's Room」（http://www.danverslibrary.org/weblog/displayblog.htm）將實體圖書館曾經展出的書展書單放置於圖書館部落格，幫助讀者在展期結束後查詢圖書。書籍推薦如 Takoma Park Maryland Library 利用部落格向使用者介紹值得閱讀的書籍（http://www.takomapark.info/library/books/index.html）(杜毓真、柯皓仁，2006)。刊物出版的實例如 High Browse Online（http://blogs.nlb.gov.sg/highbrowseonline/）是紙本刊物 High Browse Print 的線上版。國內以館藏介紹爲主的圖書館部落格實例如臺灣大學的「新書精選推薦」（http://newbooks.lib.ntu.edu.tw/）、淡江大學的「館藏之旅-圖書館資料選介」（http://blog.lib.tku.edu.tw/6）、交通大學的「視聽中心新上架媒體」（http://blog.lib.nctu.edu.tw/index.php?blogId=60）。主題書展的實例如交通大學的「推理館藏特展 Detective」（http://blog.lib.nctu.edu.tw/index.php?blogId=81）。

4. 圖書館服務

以部落格的型式提供圖書館原有的服務，如參考服務、圖書館利用教育、讀者意見（留言板）、主題指引等(杜毓真、柯皓仁，2006；洪淑芬，2005)。參考服務的實例如 Ohio University 的「Reference Blog」（http://www.library.ohiou.edu/refblog/）（洪淑芬，2005）。專題選粹的實例如 Dane County Legal Resource Center Blawg（http://dclrcblawg.blogspot.com/）由專職的館員負責館藏特色法律的部落格，爲法官、律師及對法律有興趣的民眾，提供當地的法律新聞資訊(杜毓真、柯皓仁，2006)。

5. 特定使用者

圖書館會針對不同年齡層或族群提供差異化的服務，因此建置部落格時圖書館也會依循這樣的模式，針對兒童、青少年、成人建置專屬的部落格(杜毓真、柯皓仁，2006)。或者是爲其他特定使用者所設計的部落格，如教師、志工、館

員等，除了發布與特定使用者相關的訊息外，亦可成爲溝通的平台(王盈文，2005；洪淑芬，2005；陳薇竹、楊美華，2006；Fichter, 2003a)。如師範大學的「圖書館電子資源推廣志工部落格」（http://volunteer.lib.ntnu.edu.tw/）、交通大學的「交大教師著作 Faculty」（http://blog.lib.nctu.edu.tw/index.php?blogId=92）Prince Edward County library 的「County Teens」（http://www.countyteens.com/）。

6. 特殊主題

以特定主題內容爲主之部落格，如專題選粹、知識分享、網路資源蒐集、專案計畫、社區資訊、政府資源通報等(陳薇竹、楊美華，2006；Fichter, 2003a)。如淡江大學的「聚焦歐盟-EU Spotlighr」（http://blog.lib.tku.edu.tw/1）、臺灣大學的「臺灣大學校史館」（http://gallery.lib.ntu.edu.tw/）、文化大學的「每週一課」（http://blog.lib.pccu.edu.tw/lib_pccu_weekly/）。

7. 綜合

指圖書館部落格的內容包含兩種以上的部落格類別，如以部落格作爲圖書館官方網站之圖書館，此種類型之部落格內容較爲繁雜，因此部落格涵蓋的主題較爲多樣化(杜毓真、柯皓仁，2006)。此種類型之圖書館部落格則屬於綜合類別。如實踐大學的「實踐大學圖書館星羅棋部落格」（http://blog.lib.usc.edu.tw/）。茲將上述提到關於圖書館部落格服務內容的文獻整理如表 2-3。

表 2- 3 圖書館部落格服務內容

圖書館部落格服務	作者（內容）
圖書館消息	Darlene Fichter（News）；洪淑芬（圖書館機構的佈告欄）；王盈文（公告和新聞）；杜毓真與柯皓仁（最新消息、施工紀錄）；陳薇竹與楊美華（新知通報、行事曆和大事紀、圖書館本身事務訊息提供）；Michael Stephens（Library News）
閱讀推廣	Darlene Fichter（Marketing）；洪淑芬（行銷）；王盈文（線上讀書會）；杜毓真與柯皓仁（心得分享、讀書會、活動網頁）；陳薇竹與楊美華（青少年閱讀推廣）；Michael Stephens（Marketing & Promotion）
資料/資源	杜毓真與柯皓仁（刊物出版、主題書展、新進館藏、書籍推薦）；Michael Stephens（Material/Resources）
圖書館服務	洪淑芬（參考服務）；杜毓真與柯皓仁（主題指引、專題選粹）
特定使用者	Darlene Fichter（Staff development）；洪淑芬（館員訓練）；王盈文（館員個人部落格、館員訓練）；陳薇竹與楊美華（使用者、學生、館員交流工具）
特殊主題	Darlene Fichter（知識分享、網路資源蒐集、專案計畫、社區資訊）；陳薇竹與楊美華（政府資源通報）
綜合	杜毓真與柯皓仁（內容繁雜之部落格）

資料來源：本研究整理

從上述分析可以看出圖書館部落格服務的內容相當廣泛。部落格在圖書館應用最廣泛的服務內容是最新消息的發布，因爲最新消息需要經常更新，而部落格軟體讓發布消息變得容易，因此圖書館最常運用部落格作爲新知通報的平台(Fichter, 2003b)。其次是作爲圖書館館藏介紹的平台，如主題書展、新進館藏介紹、書籍推薦等關於圖書館館藏資源之內容。因爲絕大多數讀者使用圖書館網站的目的是查看圖書館的新進館藏，因此部落格可作爲圖書館館藏介紹的平台，並根據館藏主題分門別類，協助讀者找到需要的資料(Fichter, 2003b)。另外，圖書館可利用部落格行銷圖書館的計畫或活動，例如在圖書館部落格中提供 RSS feed 功能，讀者訂閱後即可立即知道圖書館的最新動態(Fichter, 2003b)，或是將部落格應用於機構或組織的內部溝通，或者是作爲圖書管知識管理的平台(Fichter,

2001)。

三、讀者使用圖書館部落之研究

梁鴻栩與林泰宏（2006）針對淡江大學 BLOG@TKULib 計畫中的 5 個部落格（聚焦歐盟 EU Spotlight、News 得來速、閱讀馬拉松、圖書館電子報、館藏之旅）進行成果分析，包括部落格流量統計、迴響數量、訂閱讀者數、目標讀者執行情形。流量統計上，淡江師生數量約 30,000 人，部落格每日平均流量總和並未超過 200 個訪客，和圖書館原有的媒介圖書館網站、BBS 相差不遠，顯示服務成效有限；迴響數量上，迴響多寡與圖書館活動舉辦的時程有關，迴響最多的是「閱讀馬拉松」，可能原因爲該活動以迴響方式參與，且有禮品做爲獎勵；訂閱功能上，只有極少數的讀者訂閱 RSS 或是 Email；目標讀者的成效上，符合部落格設置的目的。最後對圖書館部落格提出 4 點建議與思考方向：1.圖書館應用部落格服務增加館員工作量 2.部落格只是一個工具 3.圖書館應用部落格服務需進行推廣與行銷 4.發掘出網路的潛水者，鼓勵讀者參與討論。

Cowan（2008）利用 Settles Bridge Elementary 學校圖書館的部落格服務瞭解學生的閱讀偏好以及師生使用學校圖書館的經驗，結果發現教師與學生接續在部落格中回覆問題，探究原因爲教師在學校中具有領導的地位，且有些教師將回覆部落格問題列爲家庭作業，因此迴響踴躍，回應問題的學生中以三至五年級的學生最多。由於老師的倡導，以及學校提供上網的設備，因此部落格提供一個新的溝通平台讓學校圖書館與師生之間相互連結。

第三節 部落格使用者之資訊行為

Wilson（1999）提出的資訊尋求模式是從資訊使用者的觀點出發，認爲資訊行爲是指資訊使用者認知到資訊需求，透過資訊系統或是其他資訊資源尋求資訊，並且使用或是轉化資訊的各種活動。曾佩珊（2008）歸納了資訊行爲的文獻

後認爲資訊行爲包含了資訊需求、促發需求的因素、資訊尋求、資訊管道、資訊使用。戈立秀（2007）將部落客的資訊行爲分爲資訊蒐集與資訊分享行爲。依據上述文獻，茲將部落格使用者之資訊行爲相關文獻分爲資訊需求、資訊管道、資訊蒐集、資訊評估、資訊分享/利用等項目闡述如下：

一、資訊需求

部落格使用者之資訊需求可從兩方面探討，一是部落格瀏覽者開始閱讀部落格的動機，一是部落格作者開始使用部落格的動機。

根據 Blogads 於 2005 年 3 月的調查，部落格瀏覽者閱讀部落格的主要動機有兩項，分別爲能獲得無法在其他地方找到的資訊（75.3%）以及能獲得獨特的觀點（74.6%）(Copeland, 2005)。其他動機包括有特定需求或者是資訊偶遇，特定的需求因素包括取得個人經驗，多元且深入並具有即時更新的資訊、增加生活樂趣、情感聯繫。資訊偶遇的方式包括圖像資料吸引人、人際擴張(高世樺、林頌堅，2008)。

Nardi, Schiano, Gumbrecht, and Swartz（2004）的研究中提到部落客撰寫部落格的動機包括「紀錄個人生活」、「提供評論與意見」、「抒發心情」、「以文字表達想法」、「發展與維持社群」。周立軒（2005）提到使用部落格的動機以「紀錄生活」（88.5%）、「抒發情感」（73.5%）與「資訊分享」（68.1%）「資料彙整」（33.7%）位居前四位，顯示部落格的使用目的中，以記錄個人網路日記、資訊管理平台爲最主要的功用。王柏鈞(2005)根據既有的研究及部落格的特性萃取出七項部落格的使用動機因素，分別爲「發表表演型」、「互動交流型」、「資訊型」、「追隨潮流型」、「滿足型」、「掌控型」、「無聊/工具型」，研究結果發現使用部落格動機程度強弱依序爲「抒發心情」、「紀錄日常生活留作回憶」、「生活交流分享」，顯示能夠與他人彼此交流分享也是使用部落格的重要原因。戈立秀（2007）認爲開始使用部落格的動機爲發展關係、增廣見聞、

理解問題。2007 年創市際市場研究顧問「部落格經營傾向與滿意度調查」，使用部落格的動機依序爲用文字、照片記錄生活（72.6%）、抒發心情、表達想法（69.6%）、親友也在使用（37.7%）、打發時間（34.6%）。部落格的更新頻率依序爲二至三天一次(21.9%)、一個月以上一次(19.2%)、一個禮拜一次(15.1%)（創市際市場研究顧問，2007a）。2008 年 Technorati 的研究報告中撰寫部落格原因的前三項依序爲發聲的管道（in order to speak my mind on areas of interest, 79%）、經驗分享(to share my expertise and experiences with others, 73%)、人際之間的連結(to meet and connect with like minded people, 62%)（Technorati, 2008）綜合上述文獻，部落客使用部落格的動機主要爲記錄生活與抒發情感。以資訊的需求度而言，17.5%的部落格使用者會隨時注意新資訊，44.1%的部落格使用者會在「有空時搜尋有興趣的資訊」（創市際市場研究顧問，2005b）。

二、資訊管道

部落格使用者常以人際管道和電腦搜尋作爲進入部落格的管道，如搜尋引擎、BSP 首頁、傳統媒體。另外，也可以透過部落格的特性「連結」得到更完整的資訊。部落格提供的連結功能，可區分爲四種途徑，分別爲部落內文中引用其他文章的連結、其他讀者或是部落客本身在迴響或留言板中引用的連結、文章被其他部落客引用而產生的回溯連結、由部落客好友名單中連結(高世樺、林頌堅，2008)。

2005 年創市際市場研究顧問「部落格使用意見調查」研究報告（二），部落格使用者蒐集資訊的管道依序爲入口網站/搜尋引擎（73.2%）、BBS/網路討論版/網路論壇（61.3%）、部落格（61.1%）、電視廣告（59.5%）（創市際市場研究顧問，2005b）。

三、資訊蒐集

瀏覽可視爲一種資訊蒐集行爲，藉由瀏覽過濾不必要的資訊，蒐集有用的資訊(林珊如，2000)。高世樺與林頌堅（2008）提到在部落格中進行瀏覽的目的是想要尋求進一部有興趣的資訊。瀏覽的項目包括 BSP 首頁、單一部落格文章、單篇文章。另外，因爲部落格具有即時性的特點，爲了及時更新資訊，部落格使用者會利用下列方式持續監看部落格，如加入我的最愛、儲存於好友名單、利用 RSS 訂閱、記下關鍵詞，便於日後搜尋。戈立秀（2007）提到資訊接觸的方式包括瀏覽、追蹤、關鍵字檢索。瀏覽是部落格使用者接觸部落格資訊最偏好的行爲模式，但部落格使用者也會依據自身需求改採追蹤或關鍵字檢索行爲模式。瀏覽可分成四種類型，分別是：部落格中的網網相連、部落格篩選工具、其他瀏覽情境、RSS 訂閱。追蹤則是反向連結，包括訪客留言連結、引用通知連結、流量分析工具、部落格搜尋引擎。當部落格使用者具備特定目標時，會使用關鍵字檢索，檢索的管道包括搜尋引擎、BSP 首頁、網路書籤首頁。

在部落圈中資訊蒐集的具體行爲爲瀏覽。各項研究調查結果如下：

2005 年創市際市場研究顧問「部落格使用意見調查」研究報告（一）指出 26.9%的部落格使用者只瀏覽部落格而不發表作品。最常瀏覽的部落格爲親朋好友的部落格（57.4%），25.1%的部落格使用者以隨便亂逛的方式瀏覽，男性較會去瀏覽特定主題、人氣較旺的部落格（創市際市場研究顧問，2005a）。

2007 年波仕特線上市調網「Blog 使用大調查」，每週瀏覽部落格的平均次數約有 5 次，每次所花費的時間平均約有 1.4 小時；另外在更新個人部落格的次數上，網友平均每週更新部落格 2.6 次，每次 1.3 小時。在瀏覽的部落格內容方面，最常瀏覽的是人際/交友（32.0%）、其次依序是愛情/兩性（30.9%）、美食分享（28.6%）、旅遊（26.8%）、家庭/生活（23.7%）。以性別交叉比對，男性在部落格瀏覽內容第五名由興趣/收藏取代家庭/生活；女性在部落格瀏覽內容第一名爲美食分享，人際交友則爲第五名，顯示性別影響部落客瀏覽部落格的主題內容。以年齡交叉比對則發現 15 歲以下的網友偏愛音樂資訊、25 歲以下的網友

偏愛人際交友、兩性愛情方面內容；26 歲以上受訪網友則以旅遊、美食與家庭生活方面內容爲主要瀏覽喜好。在瀏覽部落格的途徑分析方面，以好友推薦爲主（36.9%），其次是瀏覽部落格時的串聯發現的（24.9%）（波仕特線上市調網，2007）。

2007 年創市際市場研究顧問「部落格編輯與瀏覽偏好」調查指出，每日花一小時以內瀏覽部落格的網友占 65.3%、兩小時以內占 82.3%。部落格主動瀏覽習慣，以瀏覽親朋好友的部落格傾向最高（61.4%），其次爲熱門精選部落格（26%）、名人部落格（23.9%）。部落格內容的瀏覽傾向依序爲，旅遊札記（32.6%）、生活記事（32.5%），美食報導（31.6%）類的內容被瀏覽的傾向較高。從年齡層來區分瀏覽部落格內容的偏好，25-29 歲、35-39 歲較傾向有關旅遊、美食的部落格，40 歲以上傾向公共議題的內容，30-34 歲傾向知識交流，20-24 歲傾向校園生活，19 歲以下傾向偶像明星、藝文賞析、電玩動漫，文學創作的網誌內容（創市際市場研究顧問，2007b）。

四、資訊評估

2005 年創市際市場研究顧問「部落格使用意見調查」研究報告（二），在取得資訊時，最讓部落格使用者困擾的是資訊的便利性(84.0%)，其次是實用性(81.2%)與可靠性(77.0%)。影響資訊便利性的因素包括資訊過於雜亂、要花很多時間蒐集、不知道要去哪裡找想要的資訊。影響資訊實用性的因素包括得到的資訊通常不夠深入、只有少部分的資訊是有用的。影響資訊可靠性的因素包括擔心取得的資訊都是廠商的廣告、經常得到不實的資訊、不了解資訊是從哪裡來的(創市際市場研究顧問，2005b）。

戈立秀（2007）指出影響部落客選擇資訊的因素有八項，包括興趣、關係、工作任務、特定目標、內容品質、人氣指數、發表頻率、部落格的外在形式，且各項因素是交錯影響的，部落客很少單憑一項因素判斷資訊。高世樺與林頌堅

（2008）提到部落格使用者評估資訊的方式有兩種，一是辨別資訊，一是查核資訊。辨別是指部落格使用者過濾資訊的過程，判斷部落格內容使否符合其需求，辨別的標準分別爲下列 5 項：1.需求與興趣 2.文章時效性 3.外觀或內容風格 4.閱讀舒適性 5.內容可信度。查核的目的是確認資訊的正確性，在部落格中的資訊可區分爲「事實型」與「個人經驗型」。事實型的資訊可利用其他網路資訊、書籍、人際管道、電話詢問等方式再次確認資訊的正確性，個人經驗型的資訊多半用作生活、休閒與興趣的參考，且內容以個人意見爲多，因此較無查證的必要性。

五、資訊分享與利用

戈立秀（2007）提到資訊分享可分爲五個項目，包括分享動機、題材來源、內容篩選、分享程度、呈現方式。部落客分享資訊的動機包括互惠關係、群體需求、自我抒發、線上地位、自我要求、樂於助人、宣傳介紹、資訊過濾與管理、發揮影響力。分享之題材來源可區分爲第一手資訊與第二手資訊，第一手資訊是個人經驗；第二手資訊是從傳統媒介、網路媒介或他人告知而接收到的訊息。部落客會根據主題區隔性與個人經驗篩選欲分享的資訊，部落客也會篩選分享的內容以及分享的對象。至於呈現方式，則多是以文字輔以圖片的方式。部落客間的分享除了在網路上進行，有時候也會延伸到實體世界，如 2003~2004 年間舉辦的部落客聚會活動「部落格隨便聚」（楊偉龍等，2007）。

在部落圈中資訊分享的具體行爲爲發表文章、迴響。在部落格中只瀏覽的網友不多，超過半數的網友會在部落格上同時發表、迴響與瀏覽，可見部落格滿足了網友們「表達意見」與「溝通」的需求(創市際市場研究顧問，2005b)。2005 年創市際市場研究顧問「部落格使用意見調查」研究報告（一）指出，最常書寫的部落格類型爲日記型（53.4%）內容包括家庭、愛情、學生、工作日記，其中又以愛情日記最多（32.4%）（創市際市場研究顧問，2005a）。2007 年波仕特線上市調網「Blog 使用大調查」指出，部落客較常書寫的部落格內容依序爲家

庭/生活 (39.2%)、人際/交友(38.4%)、愛情/兩性(28.1%)、興趣/收藏 (21.8%)、旅遊(17.8%)。相較於部落格瀏覽行爲，部落客在個人的部落格上抒寫分享興趣與收藏的意願是較高的。另外以性別來分析網友個人部落格類型，則發現男性網友的部落格內容以人際/交友(38.2%)、家庭/生活(28.6%)、與興趣(28.3%)爲最主要的三大部落格寫作類型；女性網友則是以家庭/生活(48.2%)、人際/交友 (38.6%)與愛情/兩性(31.4%)爲最主要的部落格內容。以年齡交叉比對則發現 25 歲以下網友個人網誌以人際交友、家庭生活、愛情兩性內容爲主、26 歲以上網友則以家庭生活、人際交友與旅遊爲個人網誌主要內容。在針對瀏覽部落格時是否會發表意見方面，資料顯示有超過四成的受訪者是不會發表意見的，僅有 23.1%網友會對有興趣的文章發表意見，顯示網友對部落格的使用仍偏重在瀏覽（波仕特線上市調網，2007）。

Technorati 的「State of the Blogsphere/2008」指出，部落格書寫的主題非常多樣化，包括科技、政治、新聞、電腦、音樂、電影、旅遊、健康、運動等，其中以書寫個人生活所佔比例最高，3/4 的部落客書寫 2~3 個主題，平均一個部落格會包含 5 種主題的文章。多數的部落客認爲書寫部落格的行爲對其生活有積極的影響，如擴大其朋友圈、拉近網路上家族成員之間的距離等，另外還有其他附加價值，如出版部落格的文章、成爲名人、獲得免費產品等。以花費時間而言，1/4 的部落客一週花費 10 小時以上經營部落格，且部落格重度使用者更新部落格的頻率較低度使用者頻繁。以標籤（tags）的使用情形而言，Technorati 分析 2008 年 6 月份，最常出現的標籤依序爲，新聞、音樂、影視、網際網路、部落格，標籤出現的頻率亦可反映出時下流行的議題。此外，部落客亦會藉由許多管道行銷自己部落格，如加入部落格搜尋引擎、於其他部落格中迴響、發文時將文章分門別類、建立與其他部落格之間的連結等，並且利用部落格工具追蹤部落格的瀏覽人次（Technorati, 2008）。

第四節 部落格迴響之研究

迴響是一種最簡單又最直接的互動方式，部落客不需要公開電子郵件信箱或是私人聯絡資訊，卻能夠與讀者即時互動，且熱烈的讀者參與正是部落格活力的來源(林克寰，2004)。Ali-Hasan and Adamic（2007）認爲人們在部落格中留下迴響的動機，通常是閱讀部落格的文章後對於部落格作者回饋的一種表現。關於迴響的文章探討的議題包括迴響的數量、迴響的類別、以及迴響對於資訊檢索的影響。

就部落格迴響數量研究，Herring, Scheidt, Bonus, and Wright（2004）於 2003 年 3-5 月以內容分析法研究 203 個部落格，發現平均每一篇文章（blog post）有 0.3 篇迴響，迴響最多的文章爲 6 篇迴響，另外又挑選了發佈較早的文章檢測，發現文章發布時間的長短對於迴響的數量沒有顯著的影響。Mishne and Glance（2006）於 2005 年 7 月 11 日至 30 日的研究，36,044 個部落格，其中 28%有讀者迴響，在 685,976 篇文章中有 15%篇文章有迴響，平均一篇部落格文章有 0.9 則迴響，排除無迴響的文章，平均一篇文章有 6.3 則迴響。迴響和部落格文章的比例類似長尾理論，少量的部落格文章擁有大量的迴響，大量的部落格文章擁有少量的迴響。迴響的總數量約佔整個部落圈的 15%~30%。影響迴響數量的因素包括：部落格本身是否提供迴響、部落客是否限制迴響、部落客篩選迴響後發布（如剔除廣告迴響）。大體而言，迴響數量越多的部落格文章越多人閱讀。但也有幾種例外情形，例如有些擁有較高排序的部落格迴響數量很少，因爲廣告迴響的數量過多，因此有些部落客會限制迴響的功能，所以迴響數量較少。另外，有些迴響數量大的部落格反而排序較低，可能原因爲迴響的內容主要爲朋友間的互動而非有關文章內容的迴響，或者因爲部落格的內容爲特殊族群或主題，如時尚、名人、政治、時事議題的部落格，因爲具有話題性因此迴響數量大，但是排序較低。Ali-Hasan and Adamic（2007） 於 2006 年 1 月間調查 Kuwait Blogs 部

落圈，發現在 89 個部落格的 468 篇部落格文章中共有 3,943 篇迴響。且多數的部落格迴響集中於少數的部落格，其中有較高輸出（outdegree，在別人部落格中留下迴響）的部落客，通常不是接收（indegree）最多迴響的部落客。接收最多迴響的部落格，一共收到來自 100 個不同作者的 346 篇迴響，但是部落客僅發布 89 則迴響，且其中只有 12 則是發布於他人部落格中。相對的，發布最多迴響的部落客一共在 26 個部落格中發布迴響，但是僅接收到 8 則迴響。

就部落格迴響類別研究，Mishne and Glance（2006）將部落格迴響分爲四類，分別爲：個人導向（朋友的回應）、回應作者（感謝作者提出有趣的議題）、延伸主題（提出與部落格文章相關的內容）、爭議性的迴響（迴響內容與作者的意見相左或是與其他迴響者的意見相左）。他們利用下列六項因素檢視爭議性迴響：1.次數(frequency counts)：觀察迴響中的字數以及出現爭議性字句的次數，如「我不認爲」、「你錯了」…等。2.主觀程度（level of subjectivity）：在迴響中出現具有主觀性的辭彙，如「我認爲」、「我的意見」…等。3.長度（length features）：觀察爭議性的迴響是否篇幅較長，包括迴響內容的句子、篇幅、則數。4.標點符號（punctuation）：分析各類型標點符號出現的次數。5.對立（polarity）：爭議性迴響的內容通常會有較負面的口吻出現。6.參考（referral）：爭議向的迴響內容通常涵蓋一些參考資訊，如引用原文或是引用先前的迴響內容。周家豪（2009）從次數、主觀性、情緒性、附語言（標點符號與注音符號）、對話性觀察不同類型的電影官方部落格迴響，試圖找出迴響的特性。在次數上，部落客是否回覆迴響的問題並不會影響迴響的次數，當瀏覽人數增多時會有其他留言者回應，同時也增加迴響的對話性。在主觀性的迴響上，分爲兩種類型，一種是詢問型，一種是有感而發型。在情緒性的迴響上，情緒性迴響會增加瀏覽人數，因此部落客發表文章時可篩選較感性，能引起共鳴的文章。在迴響裡的附語言，經常伴隨著情緒性迴響而出現，文字中察覺不出的情緒反應，可透過附語言了解文字真正的意義。在對話性的迴響上，以聊天和抒發情感居多，告知訊息的

迴響較少，通常是部落格裡頭有人有疑問，欲尋求解答時會出現告知訊息的迴響。另外，關於垃圾迴響（comment spam）的研究，Mishne, Carmel, and Lempel（2005）指出可利用科技的方式過濾，如限制迴響需事先註冊、captcha（區分用戶爲電腦或人的自動程式）、限制 IP 位址等。上述方式可有效區分垃圾迴響，缺點是繁瑣的步驟可能會降低迴響的意願，因此他們的研究採用語言模式以區別垃圾迴響，主要是比對迴響內容與部落格文章之語言模式。

有關部落格迴響對於資訊檢索的影響，Mishne and Glance（2006）的研究指出迴響佔整體部落格文章 30%，且迴響有助於資訊檢索的回收率與排序（部落格檢索的排序依據爲新穎性而非一般檢索策略的相關性），另外部落格迴響也可視爲部落格人氣之指標。Herring, Scheidt, Bonus, and Wright（2004）也提到了三項可檢視部落格人氣的指標，分別爲：連結的頻率（frequency of links）、迴響的數量（numbers of comments）、訊息的長度（message length）。Ali-Hasan and Adamic（2007）則是以部落捲（blogrolls）、引用（citations）、迴響（comments）做爲檢視部落客人氣指標的因素，其中迴響最能表現出社群間的互動行爲。

第三章 研究方法與步驟

本研究探討大學圖書館部落格之迴響，包括大學圖書館部落格迴響之內容，館員及讀者對大學圖書館部落格迴響之看法以及部落格對圖書館服務的影響。本研究採內容分析法、訪談法及網路問卷調查法，以下分別就研究方法、研究對象、研究步驟詳細闡述。

第一節 研究方法

本研究首先以內容分析法分析我國大學圖書館部落格迴響之內容。其次，以訪談法了解館員對大學圖書館部落格之看法。最後，以網路問卷調查法調查讀者對於大學圖書館部落格之意見。

一、內容分析法

內容分析是一種蒐集與分析文章內容的技術，內容是指文字、意義、圖片、符號、主題、或任何用來溝通的訊息。使用內容分析，研究者可以比較許多不同的文案內容，然後紀錄其中特定屬性的系統，包括紀錄某些字眼或是主題出現的次數，最後使用量化技術（例如，圖表）進行分析。內容分析法讓研究者找到大筆資料中通常未被發現的特性(Neuman, 2000)。

在研究問題方面，本研究探討大學圖書館部落格之迴響，因此希望透過內容分析法了解大學圖書館部落格的服務內容爲何？哪一種主題內容的部落格文章迴響較多？迴響的類別爲何？在樣本選定方面，母體樣本爲臺灣地區大學圖書館部落格，分析單位選定部落格文章以及迴響文章爲編碼單位。在分析項目上分爲三個層次，第一層次爲探討大學圖書館部落格迴響情形，希望了解哪一種類別之圖書館部落格讀者迴響較爲踴躍，圖書館發佈文章與讀者迴響文章之比例爲何。第二層次爲單篇部落格文章迴響情形，希望了解哪一種部落格文章主題讀者迴響較爲踴躍，以及讀者迴響之類別爲何。第三層次爲館員與讀者之間的互動行爲，

希望透過迴響了解圖書館方與讀者之間的互動情形。詳細分析項目及項目要素如下表 3-1。

表 3- 1 內容分析項目與要素

分析項目	項目要素			
	類別	數量		
大學圖書館部落格迴響情形	部落格類別[a]	發布文章總數	有迴響的文章總數	迴響文章總數
單篇部落格文章迴響情形	文章主題[b]	迴響文章總數	迴響類別[c]的數量	
館員與讀者的互動行為	文章主題	讀者迴響文章時間	館員回覆時間	間隔

註：[a]部落格類別係根據文獻分析中之圖書館服務內容爲分類依據。[b]文章主題以部落格之原始文章分類爲依據。[c]迴響類別依據 Mishne and Glance（2006）的四個分類：個人導向、回應作者、延伸主題、爭議性迴響，加入圖書館的回饋、廣告迴響與其他共 7 個類別。

在編碼與信度方面，根據表 3-1 內容分析之項目要素分爲「類別」與「數量」，「數量」屬於內容分析中之顯性編碼登錄（manifest coding）[1]，具有高度信度。由於「類別」中包含「部落格類別」與「文章主題」，「文章主題」是以部落格之原始文章分類爲依據，「部落格類別」係根據文獻分析中之圖書館服務內容爲分類依據，包括圖書館消息、閱讀推廣、資料/資源、圖書館服務、特定使用者、特殊主題、綜合類別。爲了提升「部落格類別」分類之信度本研究採用重測法[2]，研究者徵求 2 位編碼登錄員，共同進行大學圖書館部落格類別之分類。編碼員之

[1]顯性編碼登錄（manifest coding）是編碼登錄一篇文案中看的見的、表面的內容（Neuman, 2000）。

[2] 重測法要求兩個以上編碼員，遵循同一編碼準則，登錄相同資料。可檢視編碼準則和類目定義的清楚性，以及編碼員遵循準則、了解定義的能力(王石番，1989)。

身分 1 位是目前大學圖書館的館員，1 位是大學畢業生。施作內容分析前研究者先與兩位編碼員進行編碼訓練，包括各類目的定義以及編碼原則，並針對編碼員提出的問題加以解說與討論。之後 3 位編碼員各自帶回相同的樣本進行編碼工作，並要求各編碼員之間不可私下進行討論，以確保編碼結果的可複製性（reproducibility）[3]。最後再測量研究者與編碼登錄員之間的交互信度（intercoder reliability）[4]，以維持內容分析之一致性。本研究採用測量的項目包含兩位編碼員之相互同意度以及信度，測量的公式如下（Holsti, 1969）：

相互同意度$=\frac{2M}{N_1+N_2}$ 信度$=\frac{n\times(\text{平均相互同意度})}{1+[(n-1)\times\text{平均相互同意度}]}$	M 完全編碼的相同次數 N_1 爲第一位編碼員的同意數目 N_2 爲第二位編碼員的同意數目 n 爲參與編碼人員數目

依據上述公式本研究之 3 位編碼員 A、B、C 所得之相互同意度與信度如下：

編碼員	A	B
B	0.69	
C	0.67	0.68

[3]可複製性（reproducibility）指在不同環境，不同地點，由不同編碼員複製過程的相似性。(王石番，1989)。

[4]交互信度（intercoder reliability）是一種等本信度，告知登錄者之間一致性的統計數據（Neuman, 2000）。

$$信度=\frac{3\times 0.68}{1+[(3-1)\times 0.68]}=\frac{2.04}{2.36}=0.86$$

Kassarjian（1977）認爲信度係數達到 85%，則研究者應該滿意編碼結果，若信度係數低於 80%，則研究者可能會對編碼結果產生懷疑。本研究之信度係數爲 86%達到標準。

二、訪談法

訪談是指受訪者與訪談者之間爲時短暫的社會互動，其中一人有明確的目的，想要從對方處得到某些特定的資訊。這個互動中的社會角色包括有訪談者與受訪者或回答者。資訊的取得來自於一場結構化的交談，訪談者詢問事先準備好的問題並且紀錄答案，回答者答覆問題。過程中只有回答者可以表現感覺和情緒，訪談者不做判斷且避免試著改變回答者的意見和信念(Neuman, 2000)。

爲了解館員對於大學圖書館部落格之看法，本研究採用半結構式訪談。訪談大綱分爲三部份，第一部分爲受訪者的基本資料，第二部份爲圖書館部落格基本資料，第三部份爲圖書館部落格服務及迴響。訪談大綱詳見附錄一。

三、網路問卷調查法

網路問卷調查法是指將研究人員的問卷置放於特定的網路中，研究者依據母群體挑選出可以填答的受訪者（張芳全，2008）。線上問卷可依既定的問題以動態和部份顯示的方式進行，略過題項和跳題都是根據受測者的回答所進行，另外還可以提供一些視覺資料給受測者參考（Druckman, 2009）。

爲了解讀者對於大學圖書館部落格之看法，本研究採用網路問卷調查，問卷設計分爲兩部分，第一部分爲受訪者的基本資料，第二部份爲圖書館部落格服務及迴響之相關問題。爲了提升問卷之信度，在問卷正式施測前邀集 3 位大學圖書館讀者，進行前側，請受測者針對問卷之問項內容、文字敘述及理解程度提出看法與建議。並根據其意見修正問卷初稿，並擬定正式問卷詳見附錄二。在正式施

測方面，本研究採用 Google 文件軟體。問卷發放的時間爲期一個月。爲避免問卷漏填的情況，在系統平台上設定受測者必須完整填答後，才能傳遞填答結果。

第二節 研究對象

根據教育部統計資料 98 學年度之大學數量，國立大學 41 所，市立大學 1 所，私立大學 63 所，合計 105 所(教育部統計處，2009)。首先由教育部提供之大專校院名錄查詢各大學圖書館設置部落格之情形。爲避免遺漏調查方式分兩階段，第一階段，由研究者檢視大學圖書館網站首頁是否有部落格之連結。第二階段則是針對首頁無連結者，以電子郵件或是電話方式詢問該圖書館館員，確認是否有設置部落格。

研究者於 97 年 11 月至 12 月底開始進行調查。由於部落格變動迅速於 98 年 9 月再次查詢連結是否失效。查詢結果 105 所大學中有 33 所大學提供圖書館部落格服務，共計 80 個部落格如表 3-2 所示。

表 3-2 臺灣地區大學圖書館部落格

序號	大學	部落格名稱	設立時間
1	臺灣大學	新書精選推薦	2005 年 11 月
2	淡江大學	聚焦歐盟 EU Spotlight	2005 年 10 月
		News 得來速	2005 年 9 月
		2006 閱讀馬拉松	2006 年 4 月
		淡江大學圖書館電子報	2006 年 1 月
		館藏之旅-淡江大學圖書館資料選介	2006 年 5 月
		2007 閱讀馬拉松	2007 年 5 月
		閱讀--交響樂	2009 年 3 月
3	交通大學	2006 年大學新鮮人 Freshman(閱讀推薦)	2006 年 9 月
		圖書館公告	2006 年 5 月
		中文書評	2006 年 3 月
		部落格服務站	2005 年 12 月
		視聽中心新上架媒體	2006 年 5 月
		館藏新訊	2006 年 6 月

序號	大學	部落格名稱	設立時間
		推理館藏特展 Detective	2006 年 7 月
		交大教師著作 Faculty	2006 年 8 月
		西文書評	2008 年 11 月
		閱讀國際	2007 年 3 月
4	實踐大學	實踐大學圖書館星羅棋部落格	2008 年 3 月
5	中興大學	最新消息	2006 年 8 月
		視聽館藏搶先報	2006 年 9 月
		閱讀閱樂	2007 年 1 月
		期刊資源簡訊部落格	2006 年 10 月
		活動報馬仔 Blog	2001 年 11 月
6	靜宜大學	靜宜大學蓋夏圖書館角落部落格	2006 年 12 月
		靜宜大學蓋夏圖書館本週我狠讀	2009 年 3 月
		靜宜大學蓋夏圖書館音樂欣賞室	2008 年 1 月
		靜宜大學蓋夏圖書館 Go！遊留學部落格	2005 年 4 月
7	崑山科技大學	崑山圖書資訊館 RSS 圖書資訊服務	2007 年 11 月
		崑山愛『閱』	2009 年 5 月
8	長庚大學	長庚大學圖書館部落格	2007 年 4 月
		長庚大學圖書館視聽中心每月選播	2007 年 4 月
		長庚大學圖書館讀書會~~閱讀部落格	2007 年 4 月
9	成功大學	圖書館醫分館部落格	2008 年 7 月
10	東吳大學	圖書館悅讀生活	2005 年 9 月
11	高雄醫學大學	醫藥新聞	2006 年 8 月
		哈燒新書部落格	2006 年 9 月
		哈燒強片部落格	2006 年 6 月
12	東海大學	東海大學圖書館品德教育網路書展	2008 年 4 月
		一書一天地	2008 年 4 月
		DIVA 東海大學圖書館數位資源部落格	2009 年 7 月
13	逢甲大學	OurStories@Library	2007 年 9 月
		逢甲大學圖書館最新消息	2008 年 1 月
14	國立彰化師範大學	每週一書	2007 年 3 月
		每週佳片	2007 年 3 月
15	國立屏東教育大學	推薦的話(耕讀童年行動圖書館)	2007 年 3 月
		新書選介	2007 年 9 月
		圖書借閱排行	2008 年 5 月

序號	大學	部落格名稱	設立時間
16	國立新竹教育大學	心靈驛站	2008 年 1 月
17	國立台東大學	後山.書海.初陽	2007 年 4 月
18	華梵大學	圖書館最新消息(News)	2007 年 12 月
19	臺北醫學大學	北醫圖閱讀活動 Blog	2008 年 10 月
		北醫圖每月書展 Bblog	2008 年 8 月
20	師範大學	師大好書 100	無日期標示
		圖書館電子資源推廣志工部落格	2008 年 2 月
21	中國文化大學	中國文化大學圖書館最新消息公佈欄	2006 年 5 月
		Chinese Culture University Library Latest News	2006 年 3 月
		每週一課部落格	2006 年 9 月
		隨選影片推薦	2007 年 1 月
22	真理大學	真理大學好書介紹	2006 年 12 月
		集時行樂	2008 年 10 月
23	慈濟大學	慈大圖書館書卷飄香(新書+精選)	2007 年 10 月
		慈濟大學圖書館週報	2007 年 1 月
		慈濟大學圖書館採編組	2008 年 3 月
		慈濟大學圖書館's Blog	2008 年 3 月
24	國立暨南大學	2009 台灣伊朗紀錄片交流影展	2009 年 3 月
25	國立高雄第一科技大學	高雄學員圖書館聯盟 Blog	2008 年 8 月
26	輔英科技大學	輔英科技大學圖書館部落格	2009 年 5 月
27	高苑科技大學	高苑圖書館部落格	2008 年 1 月
28	中臺科技大學	圖書館 News	2007 年 6 月
		中臺科技大學「網內網外快樂悅讀」班級讀書會	2007 年 9 月
29	遠東科技大學	新訊報報	2008 年 10 月
		最新消息部落格-LiBlog	2009 年 6 月
		電子資源部落格-eBlog	2009 年 12 月
30	元培科技大學	元培科技大學圖書館	1970 年 1 月
31	景文科技大學	景文科技大學深耕閱讀部落格-yam 天空部落	2008 年 2 月
		景文科技大學深耕閱讀部落格-無名小站	2009 年 8 月
32	中華醫事科技大學	書的通道	2008 年 6 月

序號	大學	部落格名稱	設立時間
		視聽不落閣	2008 年 7 月
33	僑光科技大學	僑光科技大學圖書館	2009 年 4 月

資料來源：本研究整理

一、內容分析法

內容分析分爲三個層次，第一層次「大學圖書館部落格迴響情形」之分析對象爲上述 33 所大學圖書館，共計 80 個部落格，分析圖書館部落格的類別以及發佈文章與迴響文章的總數量。第二層次「單篇部落格文章迴響情形」分析對象係根據第一層次中有迴響的文章進行內容分析，分析迴響的數量及類別。第三層次「館員與讀者的互動行爲」研究對象係根據第二層次中迴響類別中圖書館回饋的迴響文章爲分析單位。因受限於人力，本研究僅分析 2008~2009 年兩年間所發佈的文章及迴響。

二、訪談法

訪談對象爲館員，是以上述第一層次內容分析中迴響數量最高之 5 個部落格的負責館員爲對象，若有多位館員負責同一個圖書館部落格，則以電子郵件或是電話徵詢願意接受訪談之館員。訪談方式將根據受訪者意願，以面對面、電話、MSN 等方式進行。研究者事先徵詢受訪者是否同意進行錄音或儲存對話紀錄，訪談時間約一至一個半小時。訪談結束後將文字記錄或是錄音內容整理爲逐字稿。

三、網路問卷調查法

網路問卷以 Goole 文件軟體製作，發放對象爲上述內容分析中圖書館部落格

迴響量最高之 5 所學校，採用立意抽樣（purposive sampling）[5]以曾經瀏覽圖書館部落格之讀者爲調查對象。網路問卷發放時間爲期一個月。網路問卷放置之連結點依各校情形有所不同，交通大學網路問卷放置於 3 個連結點，分別爲交通大學校園公告系統（詳見下圖 3-1）、交大圖書館網站（詳見下圖 3-2）、「圖書館公告」部落格（詳見下圖 3-3）。說明內容爲「你有使用過本館閱讀浩然 blog 嗎?歡迎填寫問卷，問卷網址：http://Orz.tw/YNEED，本問卷調查之目的在瞭解大學圖書館讀者對於圖書館部落格及迴響之看法，成功填寫問卷，可參加抽獎唷~~」

圖 3- 1 交通大學校園公告系統

[5]立意抽樣（purposive sampling）以專家的判斷選擇個案或是以心中特定的目的來選擇個案。研究者通常使用立意抽樣選擇特別能提供訊息的獨特個案，或是屬性特殊的母群中的成員，或是想要確認特殊個案類型，以便進行深入的研究（Neuman, 2000）。

圖 3- 2 交大圖書館網站

圖 3- 3 交通大學「圖書館公告」部落格

淡江大學係將網路問卷之連結網址放置於「News 得來速」部落格（詳見下圖 3-4）右側欄位。說明內容爲「爲進行圖書館部落格迴響之研究，請點擊這裡填寫問卷。謝謝。」

圖 3- 4 淡江大學「News 得來速」部落格

景文科技大學將網路問卷以海報形式放置於「景文科技大學深耕閱讀部落格-yam 天空部落」（詳見下圖 3-5），並由館員協助將訊息寄到全校師生的電子郵件信箱，問卷結束前再次於部落格上放置宣傳海報。

圖 3- 5 景文科技大學圖書館深耕閱讀部落格

遠東科技大學將網路問卷連結放置於圖書館網站（詳見下圖 3-6）之最新消息公告連結。內容爲「遠大部落客~填問卷抽禮券」。

圖 3- 6 遠東科技大學圖書館網站

高雄醫學大學於「哈燒新書部落格」（詳見下圖 3-7）與「哈燒強片部落格」（詳見下圖 3-8）中分別發佈填寫網路問卷之文章。

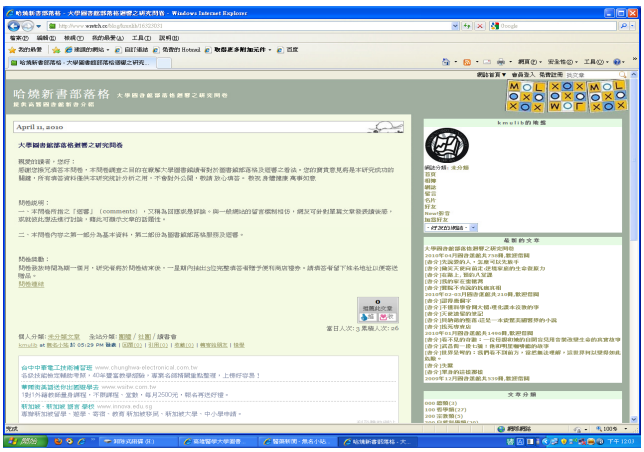

圖 3- 7 高雄醫學大學「哈燒新書部落格」

圖 3- 8 高雄醫學大學「哈燒強片部落格」

第三節 研究步驟

本研究以內容分析法了解大學圖書館部落格迴響之內容，以及讀者與館員之間的互動，並透過訪談法與問卷調查法深入了解讀者與館員對大學圖書館部落格之觀點。將本研究之步驟流程說明如下，並以圖 3- 9 表示之：

一、確定研究主題

目前有關於圖書館部落格的研究，主要是圖書館部落格的案例，包括圖書館部落格的經營、建置、行銷等，多是以圖書館的角度探討部落格服務，比較少從讀者的面向觀察圖書館部落格，由於部落格的迴響能夠最直接的反應讀者的意

見，因此本研究針對大學圖書館部落格迴響做深入的探討，以了解讀者和館員對於圖書館部落格的看法以及在部落格上的互動行為。

二、相關文獻蒐集與分析

利用各種資料庫進行文獻蒐集，瞭解部落格之特性與發展，以及關於圖書館部落格服務之方式與內容，並搜集關於部落格使用者資訊行為、部落格迴響之文獻，建立本研究之基礎架構。

三、擬定研究目的、問題、範圍

根據文獻蒐集與分析擬訂本研究之研究目的、問題與範圍。

四、確定研究對象

根據教育部提供之 98 學年度大專校院名錄，調查臺灣地區大學圖書館設置部落格之情形。選取符合本研究限制之 33 所大學圖書館，共計 80 個部落格為內容分析之研究對象，其後選取迴響數量最多之 5 個大學圖書館部落格，訪談對象為負責圖書館部落格之館員，問卷調查對象為曾經使用圖書館部落格之讀者。

五、前測與修正

根據文獻分析設計訪談大綱與問卷初稿，並諮詢 1 位負責大學圖書館部落格之館員協助修訂訪談大綱。再邀集 3 位曾經使用圖書館部落格之讀者進行問卷前測，針對問卷之內容、順序、用語進行修正，擬定正式問卷。

六、進行內容分析、訪談與問卷調查

針對 33 所大學圖書館，共計 80 個部落格之部落格文章與迴響內容進行內容分析，其後選取迴響數量最多之 5 個圖書館部落格之館員與讀者分別進行訪談與問卷調查之資料搜集。

七、資料分析與整理

首先，統整內容分析資料。其次，將訪談錄音轉譯爲築字稿，進行編碼與命名，再將問卷調查資料編碼後，經由統計軟體進行分析比較，最後將內容分析、訪談與問卷調查結果綜合分析討論。

八、撰寫研究結果

根據內容分析、訪談與問卷調查資料撰寫研究結果、結論與建議。

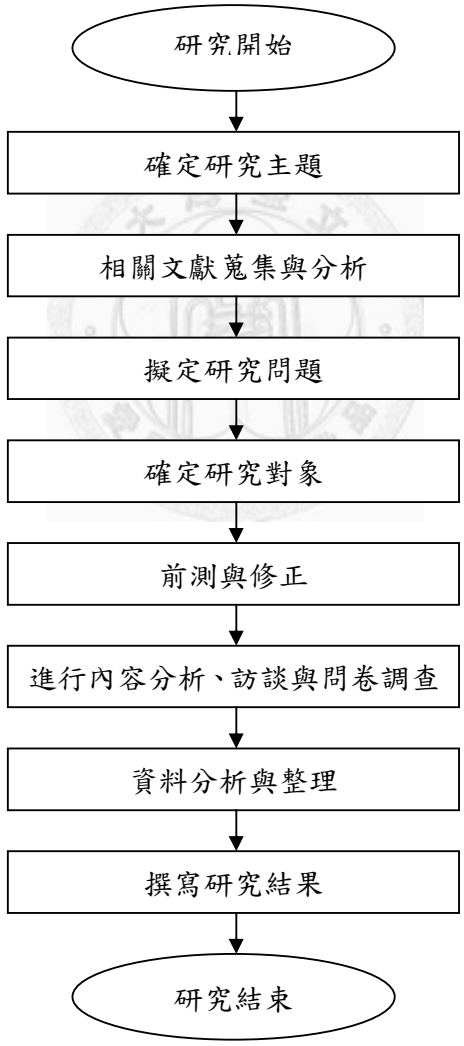

圖 3- 9 研究步驟圖

第四章 內容分析之研究結果分析

第一節 大學圖書館部落格迴響內容分析

一、部落格類別

「部落格類別」係根據文獻分析中之圖書館部落格服務內容爲分類依據，包括圖書館消息、閱讀推廣、資料/資源、圖書館服務、特定使用者、特殊主題、綜合類別等七個類別。80 所大學圖書館部落格類別以「資料/資源」數量最高 26 個（33%）、其次依序爲圖書館消息 19 個（24%）、綜合 16 個（20%）、閱讀推廣 9 個（11%）、特殊主題 7 個（9%）、特定使用者 2 個（3%）、圖書館服務 1 個（1%），詳如下表 4-1。「資料/資源」類型的部落格是以圖書館館藏介紹爲主，包含圖書館各類型圖書資料，顯示大學圖書館主要利用部落格作爲館藏行銷的一個管道。其次是利用部落格作爲圖書館發佈訊息的管道，詳細之臺灣地區各大學圖書館落格類別如下表 4-2，在部落格名稱上，相同類別之部落格其名稱不盡相同。

表 4- 1 臺灣地區大學圖書館部落格類別統計

統計 / 部落格類別	數量	百分比
圖書館消息	19	24%
閱讀推廣	9	11%
資料/資源	26	33%
圖書館服務	1	1%
特定使用者	2	3%
特殊主題	7	9%
綜合	16	20%
合計	80	100%

表 4- 2 臺灣地區大學圖書館部落格類別

部落格類別	部落格名稱
圖書館消息	中國文化大學-圖書館最新消息公佈欄、Chinese Culture University Library Latest News 中興大學-最新消息、活動報馬仔 Blog 元培科技大學-元培科技大學圖書館 交通大學-圖書館公告 長庚大學-圖書館部落格 國立高雄第一科技大學-高雄學員圖書館聯盟 Blog 華梵大學-圖書館最新消息(News) 國立台東大學-後山.書海.初陽 崑山科技大學-崑山圖書資訊館 RSS 圖書資訊服務 淡江大學- News 得來速 逢甲大學-圖書館最新消息 景文科技大學-深耕閱讀部落格（無名小站） 慈濟大學-圖書館週報、圖書館's Blog 臺北醫學大學-北醫圖閱讀活動 Blog 遠東科技大學-新訊報報、最新消息部落格-LiBlog
閱讀推廣	中臺科技大學-「網內網外快樂悅讀」班級讀書會 長庚大學-圖書館讀書會~~閱讀部落格 真理大學-集時行樂 國立屏東教育大學-推薦的話(耕讀童年行動圖書館) 崑山科技大學-崑山愛『閱』 淡江大學-2006 閱讀馬拉松、2007 閱讀馬拉松、閱讀--交。享。樂 靜宜大學-蓋夏圖書館本週我狠讀
資料/資源	中國文化大學-隨選影片推薦 中興大學-閱讀閱樂、期刊資源簡訊部落格、視聽館藏搶先報、 交通大學-館藏新訊(主題書展)、視聽中心新上架媒體、推理館藏特展 Detective 東海大學-東海大學圖書館品德教育網路書展、一書一天地、DIVA 東海大學圖書館數位資源部落格 長庚大學-圖書館視聽中心每月選播 師範大學-師大好書 100 真理大學-真理大學好書介紹 高雄醫學大學-哈燒強片部落格、哈燒新書部落格 國立屏東教育大學-新書選介、圖書借閱排行 國立新竹教育大學-心靈驛站

部落格類別	部落格名稱
	國立彰化師範大學-每週一書、每週佳片 淡江大學-館藏之旅-淡江大學圖書館資料選介 慈濟大學-慈大圖書館書卷飄香(新書+精選) 臺北醫學大學-北醫圖每月書展 Bblog 臺灣大學-新書精選推薦 遠東科技大學-電子資源部落格-eBlog 靜宜大學-靜宜大學蓋夏圖書館角落部落格
圖書館服務	東吳大學-圖書館悅讀生活
特定使用者	交通大學-交大教師著作 Faculty 師範大學-圖書館電子資源推廣志工部落格
特殊主題	中國文化大學-每週一課部落格 交通大學-部落格服務站、閱讀國際 高雄醫學大學-醫藥新聞 國立暨南大學- 2009 台灣伊朗紀錄片交流影展 淡江大學-聚焦歐盟 EU Spotlight 靜宜大學-蓋夏圖書館 Go！遊留學部落格
綜合	中華醫事科技大學-視聽不落閣、書的通道 中臺科技大學-圖書館 News 交通大學-2006 年大學新鮮人 Freshman（閱讀推薦）、中文書評、西文書評 成功大學-圖書館醫分館部落格 高苑科技大學-高苑圖書館部落格 淡江大學-圖書館電子報 逢甲大學- OurStories@Library 景文科技大學-深耕閱讀部落格（yam 天空部落） 慈濟大學-圖書館採編組 僑光科技大學-僑光科技大學圖書館 實踐大學-圖書館星羅棋部落格 輔英科技大學-輔英科技大學圖書館部落格 靜宜大學-蓋夏圖書館音樂欣賞室

二、部落格發文

調查 2008 年至 2009 年間臺灣地區大學圖書館部落格發布文章總數，除淡江大學「2006 閱讀馬拉松」、「淡江大學圖書館電子報」、「2007 閱讀馬拉松」、交通大學「2006 大學新鮮人 Freshman（閱讀推薦）」、中國文化大學「隨選影

片推薦」等 5 個部落格 2008~2009 年間無發佈文章，以及師範大學「師大好書100」部落格上無日期標示，無法辨識是否符合本研究範圍。扣除上述 6 個部落格，共計 74 個部落格。部落格發文數量以「資料/資源」類別部落格發文數量最多 9927 篇文章（49%），其次爲「綜合」類別之部落格 4668 篇文章（23%），由於部落格類別數量統計中「資料/資源」類別部落格數量最多，且此類別部落格文章以館藏介紹爲主，因此發文數量遠多於其他類別之部落格。以平均發文數量而言，「資料/資源」類別的部落格發文數量最多 414 篇，其次爲特殊主題 342 篇、綜合類別 333 篇文章，其他各類別部落格平均發文數量詳見下表 4- 3。

表 4- 3 各類別部落格發文數量統計

統計 / 部落格類別	部落格數量	發文數量	百分比	平均發文數量
圖書館消息	14	2572	13%	135
閱讀推廣	7	796	4%	113
資料/資源	24	9927	49%	414
圖書館服務	1	41	0%	41
特定使用者	2	18	0%	9
特殊主題	19	2396	12%	342
綜合	7	4668	23%	333
合計	74	20418	100%	276

三、部落格迴響

調查 2008 年至 2009 年間臺灣地區大學圖書館部落格迴響數量，其中「資料/資源」類別的中興大學「視聽館藏搶先報」與「圖書館消息」類別的國立臺東大學「後山.書海.初陽」部落格上呈現之迴響數據點選後無內容，無法辨識迴響類別及館員與讀者之間的互動行爲，排除於本研究迴響統計範疇。因此部落格類別數量爲「資料/資源」與圖書館消息類別各減少 1 個部落格，共計 72 個部落格。另外，依據部落格是否有迴響文章將各類別部落格數量統計如下表 4- 4。從數據中發現 72 個部落格中有 25 個部落格無迴響文章，大約占整體部落格的三分之一。其中「資料/資源」與「圖書館消息」類別的部落格數量最多，但是分別有

半數部落格無讀者迴響，其他類別的部落格僅有零星的部落格無讀者迴響。

表 4- 4 各類別部落格迴響情形統計

部落格類別	數量	有迴響文章的部落格數量	無迴響文章部落格數量
圖書館消息	18	9	9
閱讀推廣	7	6	1
資料/資源	23	11	12
圖書館服務	1	1	0
特定使用者	2	2	0
特殊主題	7	5	2
綜合	14	13	1
合計	72	47	25

依據上表 4- 4 之有迴響文章的 47 個部落格數量繼續探討各類別部落格之迴響文章數量，以「綜合」類別部落格迴響數量最高 1168 篇（36%），其次爲「圖書館消息」類別 1043 篇（33%），「資料/資源」位居第三 460 篇（14%），詳見下表 4- 5。從發文數量與迴響數量的統計發現兩者數量最高之前 3 個部落格都是「綜合」、「圖書館消息」、「資料/資源」類別之落格。

表 4- 5 各類別圖書館部落格迴響數量統計

迴響數量	部落格數量	迴響數量	百分比	平均迴響數量
圖書館消息	9	1043	33%	115.89
閱讀推廣	6	378	12%	63.00
資料/資源	11	460	14%	41.73
圖書館服務	1	107	3%	107.00
特定使用者	2	13	0%	6.50
特殊主題	5	40	1%	8.00
綜合	13	1168	36%	89.77
合計	47	3209	100%	68.23

近一步統計有迴響文章的部落格，其各類別部落格發文數量有迴響文章數量比例，「特定使用者」類別部落格之有迴響文章比例較高，平均發佈 3 篇文章會有 1 篇文章有讀者迴響，其次爲「圖書館消息」類別部落格，平均發佈 6.98 篇文章有 1 篇文章有讀者迴響，其中資料/資源與特殊主題類別之部落格有迴響文

章比例較低，分別需發文 30.6 篇與 81.03 篇文章才有一篇文章有迴響。各類別部落格之迴響數量以及有迴響的文章數量之比例以「圖書館服務」類別之部落格單篇文章之迴響數量較高，平均 1 篇文章有 21.40 篇迴響文章，其它類別部落格有迴響文章數量與迴響文章數量比例詳見下表 4- 6。

表 4- 6 各類別部落格發文數量、有迴響文章數量、迴響數量統計

迴響數量	發文數量（a）	有迴響文章數量（b）	迴響數量（c）	a/b	c/b
圖書館消息	1458	209	1043	6.98	4.99
閱讀推廣	683	76	378	8.99	4.97
資料/資源	7069	231	460	30.60	1.99
圖書館服務	41	5	107	8.20	21.40
特定使用者	18	6	13	3.00	2.17
特殊主題	2350	29	40	81.03	1.38
綜合	4517	516	1168	8.75	2.26
合計	16136	1072	3209	15.05	2.99

以個別學校部落格之迴響文章總數而言，2008 年至 2009 年間迴響文章總數最高之前 5 個部落格依序爲交通大學的「中文書評」部落格（563 篇迴響）、淡江大學的「News 得來速」（450 篇迴響）、景文科技大學的「深耕閱讀」部落格（354 篇迴響）、遠東科技學的「新訊報報」部落格（260 篇迴響）、高雄醫學大學的「哈燒強片」部落格（212 篇迴響），其他各校之部落格迴響數量詳見附錄三。上述 5 個迴響數量最高之部落格爲後續訪談與問卷調查之研究對象。另外，5 個迴響數量最高之部落格之中僅高雄醫學大學的「哈燒強片」部落格屬於「資料/資源」類別之部落格，從上表 4- 5 與表 4- 6 中可知「資料/資源」類別部落格平均每一個部落格的迴響數量爲 41.73 篇，有迴響的文章遠低於發文數量，且平均每篇文章的迴響數量爲 1.99 則。而高雄醫學大學的「哈燒強片」與「哈燒新書」部落格分別有 212、140 則迴響，明顯多於其他「資料/資源」類別之部落格。探究高雄醫學大學讀者迴響的內容發現讀者的迴響主要是針對部落格中介紹的館藏發表心得，也有讀者表示透過部落格的介紹會促使他到圖書館借閱館藏，且「哈燒新書部落格」的部分讀者會持續追蹤部落格並留下迴響。

高雄醫學大學哈燒強片部落格 *2008.9.3*

文章標題：4 月 3 週又 2 天

發文內容:

1987 年，在羅馬尼亞共黨垮台的最後一年，有兩個女大學生－嘉碧塔和歐蒂莉亞，一起住在宿舍裡。某日下午，嘉碧塔在鎮上旅館預訂了房間，而歐蒂莉亞則跟男友借了錢，趕去旅館幫她付款。原來嘉碧塔懷了孕，而墮胎在當時又是違法手術，她們只好暗中約了密醫協助。沒想到...

迴響內容：

1.這部片感覺好好看喔!懸疑刺激的感覺~~

一定要去圖書館借來看!!

2.看完感覺有點悶耶..

而且結局好像還沒演完的感覺

3.我有點看不懂(是因為沒注意在看嗎？)

跟上面的人意見有點類似，感覺沒有演完耶…

http://www.wretch.cc/blog/kmuav/13791071

第二節 單篇部落格文章迴響分析

單篇部落格文章迴響情形係根據內容分析中第一層次中有迴響的文章進行內容分析，分析部落格文章之主題與迴響數量的關係以及迴響類別分佈。

一、文章主題

文章主題係以部落格之原始文章分類爲依據，各篇文章之主題分類廣泛，本節僅針對有迴響之文章主題探究各類別部落格文章主題與迴響數量之關係。由於部份單篇文章屬於多個分類，如淡江大學「News 得來速」的單篇文章『Scifinder 更換查詢介面，請重新設定使用』文章主題分類爲重要公告與資料庫訊息，研究者實際檢視文章內容選定最符合的主題。由於各類別部落格之屬性不同，研究者先就各部落格之文章主題統整分類，並依據各類別部落格分別探討如下：

（一）圖書館消息

「圖書館消息」類別的 9 個部落格有迴響的文章主題可統整分爲 7 大類。以

「一般公告」主題之文章迴響數量最高 443 則（42%），其次爲「活動訊息」主題之文章 226 則（22%），其它主題文章之迴響數量由高至低依序爲「徵才」158 則（15%）、「圖書館利用教育」119 則（11%）、「資料庫訊息」87 則（8%）、「未分類」7 則（1%）、「其他」3 則（0%）。比較文章篇數與迴響數量之間的關係，發現「徵才」之文章主題讀者迴響較爲踴躍，平均一篇徵才的文章有 13.17 則迴響，如淡江大學「News 得來速」一篇徵工讀生與義工的文章『覺生紀念圖書館徵 97 學年度第 1 學期工讀生公告』，共計 30 則迴響。其次爲「一般公告」平均 5.75 則迴響，如交通大學「圖書館公告」一篇『期中考期間暫停校外人士入館及週末延長開放公告』文章共計 39 則迴響。「圖書館利用教育」平均迴響爲 5.67 則排序第三，如遠東科技大學「新訊報報」一篇『提供線上 MSN、即時通、Skype→遠大鷹』文章共計 59 則迴響，其他文章主題與迴響數量統計如下表 4- 7。

表 4- 7「圖書館消息」類別部落格文章主題、文章篇數與迴響數量統計

文章主題	文章篇數	迴響數量	百分比	平均
一般公告	77	443	42%	5.75
活動訊息	49	226	22%	4.61
徵才	12	158	15%	13.17
圖書館利用教育	21	119	11%	5.67
資料庫訊息	43	87	8%	2.02
其他	2	3	0%	1.50
未分類	5	7	1%	1.40
合計	209	1043	100%	4.99

「圖書館消息」類別部落格之文章主題分類依據如後：

1.一般公告

內容爲圖書館的訊息公告，圖書館部落格採用的文章主題都是一般公告。另外，「長庚大學圖書館部落格」的『借閱規則/開放時間』亦可視爲一般公告主題的內容。

2.活動訊息

除了一般性的訊息公告外，圖書館舉辦的活動則會分類於活動公告。圖書館部落格採用的文章主題如淡江大學「News 得來速」與遠東科技大學「新訊報報」的『活動公告』、交通大學「圖書館公告」的『展覽與活動』、中興大學「最新消息」的『活動快訊』、遠東科技大學「最新消息部落格-LiBlog」的『活動訊息』、「長庚大學圖書館部落格」的『有獎徵答』、臺北醫學大學「北醫圖閱讀活動 Blog」的『閱讀活動』與『活動預告』、「景文科技大學深耕閱讀部落格-無名小站」的『徵文活動』等都可視爲活動訊息的內容。

3 .徵才

圖書館徵求義工或工讀生的內容，圖書館部落格採用的文章主題如淡江大學「News 得來速」的『徵工讀生及義工』、中興大學「最新消息」的『徵人啓事』。

4.圖書館利用教育

關於圖書館服務的內容，圖書館部落格採用的文章主題如淡江大學「News 得來速」的『圖書館講習』、遠東科技大學「新訊報報」的『圖書館心服務』、交通大學「圖書館公告」的『圖書館陪你做研究』。

5.資料庫訊息

內容爲圖書館新增資料庫或電子資源的訊息，圖書館部落格採用的文章主題如淡江大學「News 得來速」與遠東科技大學「新訊報報」、「最新消息部落格-LiBlog」的資料庫訊息，交通大學「圖書館公告」的『新增/試用資料』與『電子資源』、中興大學「最新消息」的『電子資源訊息』、「長庚大學圖書館部落格」的『新資料公告』。

6.其他

除上述文章主題之外研究者將其他文章主題分類於其他，如遠東科技大學

「新訊報報」的『考古題』、中興大學「最新消息」的『置頂文章』，後者內容與外語學習有關，將此類文章分類於其他。

7.未分類

部分部落格文章圖書館並未給予分類主題，如「長庚大學圖書館部落格」與「元培科技大學圖書館」分別有 2 至 3 篇文章未分類主題。

「圖書館消息」類別部落格主要以發佈圖書館訊息爲主，其中以徵才主題之文章平均迴響數量較高，其他迴響數量較高之文章標題如『圖書館網頁即將換新裝，快來填寫問卷告訴我，你最鍾情哪個設計？』、『館長聯席會演講投影片檔案出爐囉～』、『您知道圖書館有提供愛心傘及隨身碟給讀者使用嗎?』等，表示「圖書館消息」類別部落格獲得較多迴響的文章都是與讀者相關之內容。

（二）閱讀推廣

「閱讀推廣」類別的 6 個部落格有迴響的文章主題可統整分爲四大類。以「心得分享」主題之文章迴響數量最高 166 則（44%），其次依序爲「未分類」123 則（33%）、「活動訊息」87 則（23%）、「其他」2 則（1%）。比較文章篇數與迴響數量關係，以「未分類」文章主題每篇文章平均迴響數量最多，平均每篇文章有 20.5.則迴響，其次爲「活動訊息」7.25 則，詳見下表 4- 8。

表 4- 8「閱讀推廣」類別部落格文章主題、文章篇數與迴響數量統計

文章主題	文章篇數	迴響數量	迴響數量百分比	平均
心得分享	57	166	44%	2.91
活動訊息	12	87	23%	7.25
其它	1	2	1%	2.00
未分類	6	123	33%	20.50
合計	76	378	100%	4.97

「閱讀推廣」類別部落格之文章主題分類依據如後：

1.心得分享

內容主要爲同學閱讀館藏的心得分享，圖書館部落格文章主題分類如中臺科技大學「網內網外快樂悅讀」班級讀書會的『讀書心得』與淡江大學「閱讀--交。享。樂」的『iReading 閱讀分享』，真理大學「集時行樂」與「靜宜大學蓋夏圖書館本週我狠讀」，雖然是以『科系』別或是『身份』別分類，但內容仍是圖書的心得分享，其中靜宜大學的心得分享內容包括了書籍、影片、音樂、資料庫。

2.活動訊息

內容爲圖書館閱讀推廣活動的資訊，圖書館部落格文章主題分類如真理大學「集時行樂」的『活動訊息』與淡江大學「閱讀--交。享。樂」的『Book 跟我走』後者是圖書館舉辦的贈書活動。

3.其他

除上述文章主題之外的內容。如崑山科技大學「崑山愛『閱』」的『排行榜書單』。

4.未分類

文章未分類主題者，如「長庚大學圖書館讀書會~~閱讀部落格」，此篇部落格雖然未將文章分類，但其 6 篇文章都是圖書館週舉辦的閱讀推廣活動訊息，鼓勵同學分享閱讀心得並提供獎金，因此迴響數量高，6 篇文章共計 123 則迴響，讀者迴響之文章內容都是心得分享。

「閱讀推廣」類別部落格係以推廣閱讀爲目的，因此以心得分享主題之文章迴響數量最多。另外，「未分類」文章主題之平均每篇文章之迴響數量最踴躍，分析其文章內容均爲活動訊息，因此平均每篇文章迴響數量以活動訊息最高。

（三）資料/資源

「資料/資源」類別的 11 個部落格有迴響的文章主題可統整分爲 7 大類。「資

料內容」主題之文章迴響數量最高 327 則（71%），其次依序爲「資料類型」39 則（8%）、「新進資料」32 則（7%）、「其他」27 則（6%）、「館藏地」16 則（3%）、「未分類」15 則（3%）、「適用對象」4 則（1%）。比較文章篇數與迴響數量，以「其他」類別之文章主題平均迴響數量較高，平均一篇文章有 2.45 則迴響，詳見下表 4- 9。

表 4- 9「資料/資源」類別部落格文章主題、文章篇數與迴響數量統計

文章主題	文章篇數	迴響數量	百分比	平均
資料內容	155	327	71%	2.11
資料類型	29	39	8%	1.34
館藏地	13	16	3%	1.23
新進資料	16	32	7%	2.00
適用對象	4	4	1%	1.00
其他	11	27	6%	2.45
未分類	7	15	3%	2.14
合計	235	460	100%	1.96

「資料/資源」類別部落格之文章主題分類依據如後：

1.資料內容

以館藏資料的內容分類，分類的依據是以圖書分類法或主題分類。以圖書分類法標記文章主題如高雄醫學大學「哈燒新書部落格」、「真理大學好書介紹」、國立屏東教育大學「新書選介」。以主題分類如高雄醫學大學「哈燒強片部落格」、交通大學「視聽中心新上架媒體」與「館藏新訊(主題書展)」，其圖書館分類之文章主題如醫學人文、通識教育、臺灣鄉土、紀錄片、愛情文藝片、同儕友情類、熱門影片等。其中高雄醫學大學針對其醫療背景以「WHO 國際人文關懷」與「WHO 圖書」收錄與醫療相關主題之文章。

2.資料類型

以資料的屬性分類，如「靜宜大學蓋夏圖書館角落部落格」、慈濟大學「慈大圖書館書卷飄香(新書+精選)」、淡江大學「館藏之旅-淡江大學圖書館資料選

介」皆是以資料類型輔以主題分類文章。其圖書館分類之文章主題如『圖書資料/社會科學』、『藝術／音樂／攝影／休閒，非書資料』。

3.館藏地

以館藏資料所在地分類文章，如臺灣大學「新書精選推薦」是以『醫圖』、『總圖 2F 人社資料區』爲文章主題分類。

4.新進資料

將新進館藏以文章主題聚集，如高雄醫學大學「哈燒強片部落格」、「哈燒新書部落格」以『新進館影片』、『新書通告』爲文章主題分類。

5 適用對象

根據館藏的適讀年齡分類，如國立新竹教育大學「心靈驛站」以『一般圖書』、『童書』爲文章主題分類。

6.其他

無法適用於上述分類者，如「靜宜大學蓋夏圖書館角落部落格」的『圖書館一隅』，內容系圖書館環境之介紹，以及慈濟大學「慈大圖書館書卷飄香(新書+精選)」的『哈燒主題』內容是線上書展。

7.未分類

文章未分類主題者，如高雄醫學大學「哈燒強片部落格」與「哈燒新書部落格」、國立新竹教育大學「心靈驛站」都有部份文章未分類主題。

「資料/資源」類別的部落格文章內容係以館藏介紹爲主，因此文章主題分類也依據館藏內容、屬性、館藏地、適用對象而分類，且單篇文章經常標記多項分類。各類文章主題之迴響數量並無明顯不同。平均每篇文章的迴響量約 1~2 則。表示此類部落格文章主題分類與讀者迴響並無顯著關係，讀者迴響與部落格

介紹之館藏有關，因此從讀者的迴響中亦可窺探哪些主題的館藏讀者比較有興趣，讀者迴響的內容主要爲閱讀心得與推薦館藏，這一類的迴響可成爲圖書館後續採購圖書或是其他讀者選書之參考。

（四）圖書館服務

「圖書館服務」類別的部落格僅 1 個，東吳大學「圖書館悅讀生活」提供讀者各類議題的主題指引，部落格的文章分爲 9 大類，分別爲「2010 台北國際書展大獎」入圍名單、全球暖化、經濟犯罪、總統之路、克魯曼、通貨膨脹、鑑識科學、行銷管理及未分類，9 大類文章內容包括各主題的簡介、圖書館藏、非書資料、資料庫、期刊報紙、網路等各類型資源。文章的分類方式爲先主題後資料類型，如『鑑識科學-期刊、報紙』、『經濟犯罪-圖書館藏』，此類別部落格共計 5 篇文章，迴響數量爲 107 則，平均迴響數量爲 21.4 則。在本研究時間範圍中以全球暖化議題的文章迴響量最爲踴躍，如「全球暖化-簡介」一文共有 97 則迴響。

（五）特定使用者

「特定使用者」類別的部落格 2 個，師範大學「圖書館電子資源推廣志工部落格」係提供圖書館志工互相交流之園地，其文章分類包括公告、參考資料、工作心得分享、志工專區、自我介紹，以志工專區類別的文章較多人迴響。交通大學「交大教師著作 Faculty」爲蒐集教師著作之部落格，文章係以學院分類，僅人文學院一篇文章有讀者迴響，詳見下表 4- 10。

表 4- 10 「特定使用者」類別部落格文章主題、文章篇數與迴響數量統計

文章主題	文章篇數	迴響數量	百分比	平均
志工	2	7	54%	3.5
學院	1	1	8%	1
未分類	3	5	38%	1.67
合計	6	13	100%	2.17

（六）特殊主題

「特殊主題」類別的部落格有迴響的文章主題可統整分爲 5 大類。其中「特定主題」之文章迴響數量最高 30 則（75%），其次依序爲「一般公告」4 則（10%）、「活動訊息」3 則（8%）、「未分類」2 則（5%）、「館藏介紹」1 則（3%）。比較文章篇數與迴響數量，以「活動訊息」類別之文章主題平均迴響數量較高，平均一篇文章有 3 則迴響，詳見下表 4- 11。

表 4- 11「特殊主題」類別部落格文章主題、文章篇數與迴響數量統計

文章主題	文章篇數	迴響數量	百分比	平均
特定主題	24	30	75%	1.25
一般公告	2	4	10%	2.00
活動訊息	1	3	8%	3.00
館藏介紹	1	1	3%	2.00
未分類	1	2	5%	1.00
合計	29	40	100%	1.38

「特殊主題」類別的部落格共計 5 個，係針對各校的屬性或特色設置的特殊主題部落格。因此文章主題分類也是以特定主題最多，如高雄醫學大學「醫藥新聞」部落格的『醫藥』、『教育』、『綜合』、「靜宜大學蓋夏圖書館 Go！遊留學部落格」的『經驗交流』、『美洲學校資訊』、『網路資源』、『各國綜合資訊』、淡江大學「聚焦歐盟 EU Spotlight」部落格的『歐盟新聞』等。另外，有少許文章分類爲一般公告、活動訊息、未分類及館藏介紹。

（七）綜合

「綜合」類別的 13 個部落格有迴響的文章主題可統整分爲 10 大類。「館藏介紹」主題之文章迴響數量最高 614 則（53%），其次依序爲「讀書會」285 則（24%）、「活動訊息」108 則（9%）、「特定主題」75 則（6%）、「部落格作者」48 則（4%）、「一般公告」17 則（1%）、「未分類」9 則（1%）、「志工」7 則（1%）。比較文章篇數與迴響數量，以「讀書會」類別之文章主題平均

迴響數量較高，平均一篇文章有 10.56 則迴響，詳見下表 4- 12。

表 4- 12 「綜合」類別部落格文章主題、文章篇數與迴響數量統計

文章主題	文章篇數	迴響數量	百分比	平均
館藏介紹	394	614	53%	1.56
讀書會	27	285	24%	10.56
活動訊息	30	108	9%	3.60
特定主題	24	75	6%	3.13
部落格作者	24	48	4%	2.00
一般公告	11	17	1%	1.55
志工	1	7	1%	7.00
圖書館利用教育	1	4	0%	4.00
學院	1	1	0%	1.00
未分類	3	9	1%	3.00
合計	516	1168	100%	2.26

「綜合」類別部落格包含兩種以上的部落格類別，因此文章主題分類也較爲多樣化，文章主題分類依據如後；

1.館藏介紹

內容爲圖書館館藏之介紹，如交通大學「中文書評」、「西文書評」部落格，文章分別依據『資料內容』、『體裁』、『適讀年齡』、『其他』等分類，內容屬於館藏介紹。其他如「景文科技大學深耕閱讀部落格-yam 天空部落」的『心靈書房』。中華醫事科技大學「視聽不落閣」與「書的通道」部落格的『排行榜』、『館藏介紹』等。

2.讀書會

於部落格上成立讀書會推廣閱讀，如「景文科技大學深耕閱讀部落格-yam 天空部落」的『讀書會』包括讀書會系列活動、商管學院深耕閱讀網、觀光餐旅學院深耕閱讀網、人文藝術學院深耕閱讀網。

3.活動訊息

各項活動之訊息公告，如「景文科技大學深耕閱讀部落格-yam 天空部落」的『閱讀活動』，內容包括 2009@閱讀達人與資訊素養培育營、圖書館悅讀新視界、部落格活動報名等。其他如中華醫事科技大學「視聽不落閣」與「書的通道」部落格的『活動』。

4.特定主題

特定主題之內容，如逢甲大學「OurStories@Library」的『主題專欄』、『人物聚焦』以及成功大學之『醫學新知與延伸閱讀』。

5.部落格作者

以部落格作者爲主題分類，如「實踐大學圖書館星羅棋部落格」綜合了圖書館消息、資料/資源、圖書館服務三種類別之部落格，部落格係以部落格作者爲文章主題分類。

6.一般公告

圖書館一般事務之訊息，如「慈濟大學圖書館採編組」的『業務公告』以及中臺科技大學「圖書館 News」的『最新消息』。

7.志工

以部落格使用對象爲主題分類，如「輔英科技大學圖書館部落格」的『志工筆記』。

8.圖書館利用教育

內容爲介紹圖書館各項服務，如逢甲大學「OurStories@Library」的『資訊素養』。

9.學院

以學院爲文章主題分類依據，如「輔英科技大學圖書館部落格」的『護理學

院』。

10.未分類

未分類主題之文章，如「景文科技大學深耕閱讀部落格-yam 天空部落」有 3 篇有迴響文章未分類。

此類部落格以讀書會之文章主題平均迴響數量最高，因爲讀書會是由固定的讀者群組成，因此讀書會成員都會在部落格上分享閱讀心得，因此此類文章主題迴響數量明顯多於其他文章主題。

綜合上述，在文章分類上「圖書館消息」類別部落格分爲一般公告、活動訊息、資料庫訊息、圖書館利用教育、徵才、其他、未分類等 7 大類。「閱讀推廣」類別部落格分爲心得分享、活動訊息、其他、未分類等 4 大類。「資料/資源」類別部落格分爲資料內容、資料類型、館藏地、新進資料、適用對象、其他、未分類等 7 大類。「圖書館服務」類別部落格僅資料內容-資料類型一類。「特定使用者」分爲志工、學院、未分類等 3 大類。「特殊主題」類別部落格分爲特定主題、一般公告、活動訊息、館藏介紹、未分類等 5 大類。「綜合」類別之部落格分爲館藏介紹、讀書會、活動訊息、特定主題、部落格作者、一般公告、未分類、志工、圖書館利用教育、學院等 10 大類，各部落格類別中除「圖書館服務」類別外，均有部份文章未分類主題，且依據部落格類別的屬性不同，分類方式亦不同，將上述 7 大部落格類別之文章主題統整如下表 4- 13。整體而言以館藏介紹之文章主題迴響數量最高 1140 則（36%），其次爲一般公告 464 則（14%），活動訊息 424 則（13%）位居第三，以文章篇數與迴響數量比例而言，徵才之文章主題平均每篇文章迴響數量最高，平均每一篇文章獲得 13.17 則迴響，其次爲讀書會平均每一篇文章獲得 10.56 則迴響。

表 4- 13 統整各類部落格文章主題、文章篇數與迴響數量統計

文章主題	文章篇數	迴響數量	百分比	平均
館藏介紹	617	1140	36%	1.85
一般公告	90	464	14%	5.16
活動訊息	92	424	13%	4.61
讀書會	27	285	9%	10.56
心得分享	57	166	5%	2.91
徵才	12	158	5%	13.17
圖書館利用教育	22	123	4%	5.59
特定主題	48	105	3%	2.19
資料庫訊息	43	87	3%	2.02
部落格作者	24	48	1%	2.00
志工	3	14	0%	4.67
學院	2	2	0%	1.00
其他	14	32	1%	2.29
未分類	25	161	5%	6.44
合計	1076	3209	100%	2.98

各類別部落格在文章主題與迴響數量上，「圖書館消息」類別的部落格以公告訊息爲主，因此讀者的迴響亦是以一般公告類別的主題較爲踴躍。「閱讀推廣」類別的部落格以推廣閱讀爲目的，因此以心得分享類別主題的文章迴響較爲踴躍。「資料/資源」類別的部落格以館藏介紹爲主，因此讀者的迴響較少，僅高雄醫學大學的「哈燒新書部落格」與「哈燒強片部落格」的迴響較爲踴躍，內容多爲閱讀館藏之心得分享。「圖書館服務」類別的部落格僅東吳大學「圖書館悅讀生活」以主題指引方式介紹各種議題，以全球暖化議題的文章迴響較爲踴躍。「特定使用者」類別的部落格迴響數量較少。「特殊主題」類別之部落格以特定主題之文章迴響數量較高。「綜合」類別的部落格依各部落格情形有所不同，以館藏介紹之文章主題迴響數量最多。

綜觀各類別部落格，攸關讀者權益的文章較容易引起讀者迴響，如寒暑假開放時間、誠徵工讀生、研究小間申請事宜等，但也有例外，如淡江大學「News得來速」的一篇文章『圖書館新成員：閱讀的少女』內容是講述圖書館新設置的

雕像，也引起了讀者的廣大迴響。

淡江大學 News 得來速 *2008.3.13*

文章標題：圖書館新成員：閱讀的少女

發文內容：

各位親愛的讀者，不知道有沒有注意到圖書館前有位新嬌客：閱讀的少女 呢?還記得因為颱風的關係，圖書館前的老樹倒了的事兒嗎? 因為如此，圖書館特別請了新的客人在圖書館前守候，請大家在路過時，別忘了和這位少女一起加入閱讀的行列~...

迴響內容：

1.很不錯的構想! ;)

2.某天晚上經過圖書館前...被那個"少女"嚇了一跳...其實我不喜歡這個構想...= ="

3.我都是在白天看到圖書館這位新成員（小英--我個人給她取的名字，呵呵），看到小英的第一眼，我就愛上她了，沒想到有人會在夜間被嚇到，嗯，或許可以考慮在晚上給小英打一點燈光，這樣也可以讓在月光下閱讀的小英雙眼不致受傷吧！

4.我都叫他史戴芬妮耶

5.3 月 24 日三長會報，圖書館館長轉達同學的意見，高副校長已指示總務處於此處增加照明.

6.她應該叫『睿婷』READING

http://blog.lib.tku.edu.tw/post/2/2259

二、迴響類別

迴響類別係根據 Mishne and Glance(2006)年文章中提到的四個分類個人導向、回應作者、延伸主題、爭議性迴響，加入圖書館回饋、廣告迴響、其他共 7 個類別。各類別的定義如下：

1.回應作者

迴響內容爲感謝作者提出有趣的議題、詢問作者問題以及回應作者文章內容，屬於正向的內容或建議。

2.圖書館回饋

圖書館人員於部落格上的迴響，如回覆讀者的迴響或圖書館人員對於文章內容的回應。

3.延伸主題

迴響內容爲提出與部落格文章相關的內容，如參考書籍、網站、資料。

4.爭議性迴響

迴響內容與作者的意見或其他迴響者的意見相左，以及負面的內容或建議，如讀者抱怨圖書館服務或館員態度。

5.廣告迴響

迴響內容爲廣告性質，大多是其他網站的連結。

6.個人導向

迴響內容爲朋友的回應或是讀者之間的回應，內容爲正向的。

7.其他

迴響內容爲無具體內容（如私密留言）或無關主題（回應內容與文章主題無關）的留言。

依據上述 7 個迴響類別的定義分析 2008 至 2009 年間臺灣地區大學圖書館部落格的迴響內容，其中回應作者（1725 則）、圖書館回饋（511 則）、延伸主題（21 則）、爭議性迴響（120 則）、廣告迴響（570 則）、個人導向（215 則）、其他（47 則），共計 3209 則迴響文章，詳見下表 4-14。

各迴響類別中部落格類別所佔比例而言，「回應作者」、「圖書館回饋」、「爭議性迴響」、「其他」類別之迴響，都是以圖書館消息類別部落格所佔比例最高。「延伸主題」類別之迴響，以資料/資源類別部落格最多 7 則（33%），因資料/資源類別部落格的內容爲館藏介紹，因此較多讀者推薦的延伸主題迴響。「廣告迴響」、「個人導向」類別之迴響，都是以綜合類別部落格比例最高，其所佔比例分別爲「廣告迴響」561 則（98%），「個人導向」149 則（69%）

原因爲綜合類別中有一個部落格未將廣告迴響刪除，因此廣告迴響比例較高，且其中有一個圖書館部落格開放部分權限由校內老師經營讀書會，老師以及讀書會成員會在部落格上互相回應，因此有較多個人導向類別的迴響。

各部落格類別中迴響類別所佔比例而言，除「圖書館服務」與「綜合」類別部落格外，其它部落格類別的迴響都是以「回應作者」最多，其次爲「圖書館回饋」。「圖書館服務」類別之部落格其內容爲全球暖化議題，因此迴響類別以回「回應作者」最多（94%），此類迴響大多不需要圖書館回應，因此「圖書館回饋」之迴響僅 1 則，而是以「延伸主題」類別之迴響所佔比例居次（5%）。「綜合」類別之部落格因有一個部落格「廣告迴響」比例較高，扣除此部落格則「綜合」類別之部落格其迴響類別是以「回應作者」最多，其次爲「個人導向」類別之迴響。詳見下表 4-14。

部落格：東吳大學圖書館悅讀生活 *2009.11.24*

文章標題：全球暖化--圖書館藏

發文內容：

地球因溫室效應而產生的暖化現象，導致了北極冰層的快速融化，哥本哈根在 2009 年 3 月召開一場 IPCC 氣候變遷的會議觀測結果，格陵蘭北極融冰比 2005 年高爾拍紀錄片時預測還糟；預估 2100 年海平面將上升為 1 公尺。...

迴響內容：

1.迴響類別：回應作者

自備環保筷，不僅可以減少竹筷的產生，也對自己的健康有益。之前傳出竹筷含有大量的漂白劑，有害身體健康。自備環保筷，安全又衛生，也可以減少垃圾的產生。

2.迴響類別：延伸主題

推薦大家去看發燒地球 500 年這本書。全球暖化已經不再是單一國家單一民族的問題，而是需要全人類共同團結面對。...

http://blog.xuite.net/librarysdi/sdiblog/28660569

表 4- 14 部落格類別於迴響類別比例統計表

部落格類別 \ 迴響類別		回應作者	圖書館回饋	延伸主題	爭議性迴響	廣告迴響	個人導向	其他
圖書館消息	則數	535	337	0	107	1	41	22
	佔部落格類別%	31%	66%	0%	89%	0%	19%	47%
	佔迴響類別%	51%	32%	0%	10%	0%	4%	2%
閱讀推廣	則數	311	47	2	3	0	12	3
	佔部落格類別%	18%	9%	10%	3%	0%	6%	6%
	佔迴響類別%	82%	12%	1%	1%	0%	3%	1%
資料資源	則數	406	16	7	10	4	13	4
	佔部落格類別%	24%	3%	33%	8%	1%	6%	9%
	佔迴響類別%	88%	3%	2%	2%	1%	3%	1%
圖書館服務	則數	101	1	5	0	0	0	0
	佔部落格類別%	6%	0%	24%	0%	0%	0%	0%
	佔迴響類別%	94%	1%	5%	0%	0%	0%	0%
特定使用者	則數	9	3	0	0	1	0	0
	佔部落格類別%	1%	1%	0%	0%	0%	0%	0%
	佔迴響類別%	69%	23%	0%	0%	8%	0%	0%
特殊主題	次數	24	6	5	0	3	0	2
	佔部落格類別%	1%	1%	24%	0%	1%	0%	4%
	佔迴響類別%	60%	15%	13%	0%	8%	0%	5%
綜合	則數	329	101	2	0	561	149	16
	佔部落格類別%	20%	20%	10%	0%	98%	69%	34%
	佔迴響類別%	29%	9%	0%	0%	48%	3%	1%
合計	則數	1725	511	21	120	570	215	47
	佔迴響類別%	54%	16%	1%	4%	18%	7%	2%

近一步探究各校部落格發現「爭議性迴響」以「圖書館消息」類別（89%）所佔比例最高，且集中於 3 個部落格，分別爲中興大學「最新消息」（51 則）、交通大學「圖書館公告」（31 則）、淡江大學「News 得來速」（17 則）。其中爭議性迴響較多的文章主題主要爲圖書館閉館公告或自席室開放時間調整，以及圖書館周邊服務之公告，可能原因爲此類文章主題關係讀者使用圖書館的權益，因此較多讀者於部落格上留下不同的意見。

部落格：中興大學最新消息 *2008.3.11*

文章標題：本館新增上鎖式置物櫃服務

發文內容：

本館一樓兩具間新增上鎖式置物櫃，即日起開始服務。每次使用須投幣十元，不退幣。使用方法貼示於置物櫃表面，歡迎同學多加利用。

迴響內容：

1.迴響類別：爭議性迴響

晚上 7：14，十個置物箱有三個是被放置飲料的，(付費的置物箱)

這樣子並不是好現象…

2.迴響類別：爭議性迴響

為什麼不退幣？

為什麼這種錢也要賺？

看台中中友百貨的置物櫃 會退幣 也很好用阿

搞不懂你們@@

3.迴響類別：爭議性迴響

自己學校的學生要使用設備還要在付錢喔？

這算什麼服務啊？

每學期繳的學雜費都用到哪裡了？

http://blog.lib.nchu.edu.tw/lifetype/index.php?op=ViewArticle&articleId=1245&blogId=1

「廣告迴響」570 則中有 555 則是來自交通大學的「中文書評」部落格，經訪談交大館員後得知原因爲此部落格受到網路機器人的攻擊，因此出現大量的廣告迴響，其他部落格的廣告迴響都在 5 則以下。

「個人導向」類別的迴響數量較高的是景文科技大學「深耕閱讀部落格-yam 天空部落」共 130 則，經訪談景文館員後得知部落格中的「景文四大學院深耕閱讀網」開放部分權限由校內老師經營，因此個人導向的迴響文章部分爲老師於部落格上之回饋，另外一部分爲景文科技大學配合「97 學年度教育部補助技職校院建立策略聯盟計畫-北基宜區技專校院與高中職(含綜高)圖書館資源共享與資訊素養培育計畫」辦理之讀書會，帶領教師、輔導員、讀書會學員於部落格上之回饋。另外，「實踐大學星羅棋部落格」開放同學及社團建置個人的部落格，因此也有 18 則個人導向類別的迴響。

第三節 館員與讀者的互動行為分析

本節係以第二節迴響類別的「圖書館回饋」的迴響文章爲分析單位，透過迴響的時間間隔了解圖書館與讀者之間的互動行爲。從上一節迴響類別中可知「圖書館回饋」之迴響以「圖書館消息」、「綜合」、「閱讀推廣」3 個部落格類別較多。「圖書館回饋」之迴響文章內容主要是圖書館方針對讀者於部落上的留言給予回應，有部分圖書館回饋之迴響文章非回應讀者，係對部落格的文章的延伸說明，如活動辦理之情況、網站維修進度等，或是對於新進館藏之推薦或感想。扣除「圖書館回饋」中非回應讀者的迴響內容，整體而言，部落格類別中以「閱讀推廣」類別部落格圖書館於最短的時間內回覆讀者，平均回復間隔日數爲 1.40 日，其次爲「圖書館消息」1.87 日、「特定使用者」2.00 日位居第三。各類別部落格之回應作者文章與圖書館回饋文章之平均間隔日數分析詳見下表 4-15。

表 4- 15 各部落格類別之圖書館回饋迴響文章平均回覆間隔日數

部落格類別	回應作者	圖書館回饋	平均間隔
圖書館消息	535	337	1.87
閱讀推廣	311	47	1.40
資料/資源	406	16	34.61
圖書館服務	101	1	225.00
特定使用者	9	3	2.00
特殊主題	24	6	2.89
綜合	339	101	3.44

從上表 4- 15 中發現「資料/資源」與「圖書館服務」2 個類別的部落格平均回復間隔時間較長，因爲這 2 類別分別有 2 篇文章回復時間間隔較長，分別爲「資料/資源」類別之交通大學「視聽中心新上架媒體」的『單車上路(The road in the air)』（195 日）與「圖書館服務」類別之東吳大學「圖書館悅讀生活」的『鑑識科學--報紙期刊』（225 日），扣除 2 篇極端值的迴響文章，「資料/資源」類

別部落格平均回覆間隔爲 2.53 日。整體而言，各類別之部落格圖書館回饋之迴響文章都在 3 日內回覆讀者，「綜合」類別則在 4 日內回覆讀者。

「閱讀推廣」類別部落格之「圖書館回饋」迴響數量共計 47 則，其中 37 則都是真理大學「集時行樂」部落格，因爲「閱讀推廣」類別部落格內容主要爲心得分享，不需要圖書館回覆，此部落格中圖書館回饋之文章主題多爲讀者針對活動訊息之詢問。「資料/資源」類別之部落格內容以館藏介紹爲主，因此讀者較少於此類部落格上詢問問題，所以圖書館回饋之迴響文章較少。「圖書館服務」類別之部落格僅東吳大學「圖書館悅讀生活」，「圖書館回饋」之迴響文章僅一篇，回覆之間隔時間爲 225 日。分析「回應作者」迴響之文章內容主要爲發表個人環保意識，以及節能減碳之作法，因內容無須圖書館回覆，所以「圖書館回饋」之迴響文章較少。

以圖書館回饋之數量而言，「圖書館消息」類別之部落格圖書館回饋之迴響數量較多 337 則（66%），其次爲「綜合」類別 101 則（20%），其他類別之部落格圖書館回饋數量較少。

「圖書館回饋」之迴響格式上，依據讀者詢問問題的屬性，分別由圖書館權責的單位回覆，且圖書館館方回復讀者時會表述單位與姓名，圖書館方大都會使用標點符號，讀者之回應則是以換行作爲斷句之方式居多。留言之署名方式圖書館會以單位名稱、真實姓名或是統一的暱稱回覆，且有些圖書館部落格館長亦會於圖書館上回覆讀者，如淡江大學「News 得來速」與「景文科技大學深耕閱讀部落格-yam 天空部落」2 個學校的圖書館館長都曾經在部落格上回應讀者。讀者的暱稱則較爲多樣化，如學號、表情符號、標點符號等。內容上「圖書館回饋」之迴響用字遣辭較爲正式，讀者「回應作者」之迴響用字較爲口語化，且因部落格上之迴響是公開的，讀者亦會於部落格上產生意見紛歧之口語論戰，偶爾會有情緒上的字眼，針對此類型之迴響圖書館方都是以統一回覆之方式處理。

圖書館的回應方式可分爲 5 種形式，分別爲一對一回應、一對多回應、統一回應、發文回覆、板主回覆，茲分別敘述如後：

1.一對一回應

依據讀者的單篇迴響分別回覆，即每 1 則讀者迴響對應 1 則圖書館回饋之迴響文章。

淡江大學 News 得來速 *2008.1.15* *文章標題：公布 96 學年度第 2 學期總館研究小間長期使用者名單* *發文內容：* *主　旨：公布 96 學年度第 2 學期總館研究小間長期使用者名單。* *說　明：申請 96 學年度第 2 學期總館研究小間長期使用者計 116 位，經審核，符合資格者計 115 位，其中，首次申請 84 位（博士班 12 位，碩士班 72 位），申請續用 31 位（博士班 1 位，碩士班 30 位）。…* *迴響內容：* *1.迴響類別：回應作者* *請問抽到研究小間者，可否於 2/20 前拿鑰匙，使用研究小間呢？也就是圖書館已經開館的時間，謝謝你。* *2.迴響類別：圖書館回饋* *迴響內容：不好意思，因這學期使用期限到 1 月底，所以無法先領鑰匙。* *3.迴響類別：回應作者* *若有事情無法於該週到館 3 次，請問是否有相關補救方法* *4.迴響類別：圖書館回饋* *若有事無法於當週到館三天，請於事前持相關證明找典閱組葉小姐請假。* *http://blog.lib.tku.edu.tw/post/2/2149#comments*

2.一對多回應

於同一則迴響中分別回覆多位讀者的留言，如淡江大學「News 得來速」以同一則圖書館回饋之文章同時回覆多位讀者。

淡江大學 News 得來速 *2008.1.4* *文章標題：圖書館徵 96 學年度第 2 學期工讀生公告* *發文內容：* *一、工讀地點、申請表領取及繳交地點*

1.採編組 --總館 1 樓 （吳小姐）

2.數位資訊組--總館 1 樓 （陸小姐）

3.典藏閱覽組…

迴響內容：

1.迴響類別：回應作者

工讀生：請問如果這學期已經有在圖書館打工，下學期還需要重新準備資料申請嗎?

2.迴響類別：回應作者

小美：迴響內容：請問工讀生一周〔包含六日〕最少做 8 小時嗎？謝謝~

3.迴響類別：回應作者

lin：請問大一生還沒有成績單該怎麼辦呢?

4.迴響類別：圖書館回饋

To 工讀生：您不需再準備財力証明，但仍需填寫工讀申請表等其它資料。

To 小美：你好，因應各組與任務需求，工讀生每週值班時間不一定，為整學期 70 小時，您可以多加詢問相關組別。謝謝

To Lin：沒有關係的，您還是可以先來報名參加，我們很歡迎願意工讀的您。

http://blog.lib.tku.edu.tw/post/2/2130#comments

3.統一回應

針對部份文章引起讀者廣大迴響者，圖書館不會一一回覆，僅在最後以 1 則圖書館回饋之迴響回應所有讀者，如淡江大學「News 得來速」一篇自席室調整開放時間的文章引其讀者於部落格上的論戰，以及中興大學「最新消息」1 則『本館 1、2 月份閉館公告』文章讀者迴響踴躍，此類型的文章圖書館方會以統一回覆的方式處理。

中興大學最新消息 *2008.1.12*

文章標題：本館 1、2 月份閉館公告

發文內容：

圖書館閉館公告

1/27（日）：為圖書館高壓設備停電檢驗日，全館（含自習室）閉館一天。

2/3（日）：為全校高壓設備停電檢驗日，全館（含自習室）閉館一天。

2/6～2/11：為全國春節假期，全館（含自習室）各閉館一天。

2/28：為和平紀念日，全館（含自習室）閉館一天。

圖書館敬上

迴響內容：

1.迴響類別：回應作者

97/2/6～97/2/11：為全國春節假期，全館（含自習室）各閉館一天。

2/6 至 2/11 為什麼是閉館一天？ 請 check，tnks !!

2.迴響類別：個人導向

"各"閉館一天...語意沒錯啊…

3.迴響類別：其他（無具體內容）

…

4 迴響類別：爭議性迴響

請盡量減少閉館

至少也開放自習室

又要有讀書風氣

想唸書的學生又沒地方去

很矛盾耶

5.迴響類別：圖書館回饋

感謝所有讀者的意見，在對本館開館政策作一些釐清及說明：

1.本館閉館時間均為國定假日或天然災害引起不可抗力等因素，與他館相同。

2.為維護全校師生安全，本校機電設備均於寒假期間作年度定期檢修。

3.本館年度內如遇不定期設備或館藏維護，如會嚴重讀者閱讀環境，亦會斟酌考量影響讀者最小限度下閉館。

4.本次公告閉館時間，均本於上開原則訂定，因今年相關日期過於接近，致造成部分讀者困擾，敬請見諒！

5.本館每年開館行事曆均公告於本館首頁之「開放時間」網頁內，請參閱。

圖書館參考組敬上

http://blog.lib.nchu.edu.tw/lifetype/index.php?op=ViewArticle&articleId=1179&blogId=1

4.發文回覆

前述之引起讀者廣大迴響之文章，有些圖書館部落格選擇不回應，而是另外發佈文章回應，如交通大學「圖書館公告」，其中 1 則『期中考期間暫停校外人士入館及周末延長開放公告』的公告引起廣大讀者的回應，此則文章圖書館方並未回應讀者，而是另外發文『期末換證入館公告』，調整期末考校外人士入館的額度以回應讀者的迴響。

交通大學圖書館公告 *2009.4.17*

*文章標題：*期中考期間暫停校外人士入館及周末延長開放公告*

發文內容：

本館因閱覽席位有限，98 年 4 月 13 日至 5 月 1 日期中考試期間暫停校外人士換證入館，不便之處，敬請見諒!

配合期中考試，本館於 4 月 18 日(星期六)、4 月 25 日(星期六)延長開放時間至 22:30。

迴響內容：

1.迴響類別：爭議性迴響

先生你好:

能否開放一些名額給校外人士,即使 100 個名額也好,拜託拜託,考期也將近了,實再需要一個好地點唸書. 也請有看到這留言的校外人士,覆議覆議一下這留言吧,謝謝.

王先生

2.迴響類別：爭議性迴響

附議

希望能開放一些名額給校外人士

浩然是一個念書查資料的好地方

http://blog.lib.nctu.edu.tw/index.php?op=ViewArticle&articleId=11655&blogId=14

文章標題：期末換證入館公告 *2009.6.19*

發文內容：

98 年 6 月 12 日至 6 月 26 日本校期末考試週，期間內每日提供 50 名社會人士換證入館。

不便之處，敬請見諒！

配合期末考試，本館 6 月 13（星期六）及 6 月 20 日（星期六）延長開放至 22:30

迴響內容：

1.迴響類別：回應作者

至少有提供 50 名員額可供校外人士使用,這我認同.

http://blog.lib.nctu.edu.tw/index.php?op=ViewArticle&articleId=12075&blogId=14

5.板主回覆

有些部落格提供板主回覆的功能，圖書館可針對每篇文章分別回應，如「景文科技大學深耕閱讀部落格-yam 天空落」因部落格軟體 yam 天空部落提供板主回覆之功能，因此圖書館回饋之文章應加入板主回覆文章，但板主回覆功能無日期標示，所以無法得知圖書館與讀者之間互動之時間關係。

第五章 訪談之研究結果分析

本章係以訪談法了解館員對於大學圖書館部落格之看法，受訪者爲前述內容分析中迴響量最多的 5 所學校的館員。第一節說明受訪者之基本資料，第二節爲圖書館部落格之基本資料，第三節探討圖書館部落格服務及迴響。

第一節 受訪者基本資料分析

根據前一章之內容分析，臺灣地區大學圖書館部落格迴響量最多之 5 個部落格依序爲「綜合」類別的交通大學「中文書評」部落格（563 篇迴響）、「圖書館消息」類別的淡江大學「News 得來速」（450 篇迴響）、「綜合」類別的景文科技大學「深耕閱讀」部落格（354 篇迴響）、「圖書館消息」類別的遠東科技學「新訊報報」部落格（260 篇迴響）、「資料/資源」類別的高雄醫學大學「哈燒強片」部落格（212 篇迴響）。以電子郵件聯繫上述 5 所學校負責圖書館部落格之館員接受訪談，共計訪談 6 位館員，其中 1 所學校共有 2 位館員共同回覆訪談問題。受訪者中僅 1 位未具備圖書資訊背景。5 位受訪者任職部門與職稱均不同，詳見下表 5-1。

表 5- 1 受訪者之學歷、任職部門、職稱、任職時間

學校	具備圖書資訊背景	最高學歷	任職部門	職稱	任職時間
A	是	碩士	數位資訊組	編審	9 年
B	否	碩士	資訊服務組	約聘人員	1 年
	是	學士		組長	19 年
C	是	碩士	參考部門	研究助理	3.5 年
D	是	學士	閱覽組	全職工讀生	4.5 年
E	是	學士	讀者服務組	組長	14 年

關於受訪者於圖書館負責的業務主要與其任職部門有關，僅 1 所學校以專職的館員負責部落格業務。其他學校的館員都是同時負責圖書館的業務與圖書館部

落格服務。負責項目則因館員於圖書館服務的課室與職務而有所不同。其中 1 所學校館員來自於數位資訊組，且擔任部落格小組召集人，因此主要負責部落格系統的管理與維護。另 1 位館員則負責校內部落格的系統設定及文章內容發佈與回覆。另外 3 所學校的館員則負責校內特定部落格的文章內容發佈及回覆詳見下表 5-2。

表 5- 2 受訪者於圖書館負責業務及部落格負責項目

學校	圖書館負責業務	部落格負責項目
A	資訊設備的規劃、採購、維修，Windows 伺服器的維護，系統開發。	部落格小組召集人，負責部落格的架設、規劃，及日後的維護管理。
B	部落格。	部落格與讀書會，臨時交辦事項、支援其他活動。
C	輪值參考諮詢檯、利用課程講授（屬於參考的重要業務）、圖書館部落格管理、圖書館電子報製作、Dspace 系統管理、參考諮詢業務統計、學院參考館員:資訊學院、生物科技學院、機構典藏、碩士論文。	行政方面，非技術層面。
D	櫃台流通、視聽採購管理。	部落格資料更新。
E	行政組長、電子資源(資料庫部份)、館際合作、綜合館務。	部落格活動及留言回覆以及正在建置中的部落格

第二節 圖書館部落格的基本資料

依據訪談內容圖書館部落格基本資料分爲下列 4 點闡述，分別爲建立圖書館部落格之目的、建置圖書館部落格使用的軟體、文章更新頻率、部落格管理模式。

一、建立圖書館部落格目的

受訪的 5 所學校共建置了 25 個部落格，涵蓋了前述 7 種類別之部落格，因此建置圖書館部落格之目的也不盡相同，根據訪談內容，圖書館建置部落格之目的可分爲 5 點，分別爲與讀者互動、解決傳統網站問題、館藏介紹、消息公告、閱讀推廣等，詳細分析如後。

（一）與讀者互動

受訪的5所學校中有3所學校的館員都提到了部落格可增加圖書館與讀者互動的機會。此外，其中有2所學校的館員認爲圖書管建置部落格除了因應時代潮流，也是對web2.0時代新工具的嘗試。

解決網頁作業問題，另外也是對Web 2.0新工具的嚐試（A：15）

因為web2.0，強調跟讀者互動，共建共享。因應時代的潮流所建置。（C：46）

訊息公告生動活潑化,引起讀者興趣,多一個與讀者互動的管道。(E:28-29)

（二）解決傳統網站問題

受訪圖書館中有 2 所學校館員表示建立圖書館部落格目的是解決傳統網站的問題，其中1所學校是爲了解決傳統圖書館網頁資料更新速度緩慢的問題，並且將圖書館內部傳遞資料的流程簡化。另1所學校是利用部落格取代網頁的中西文資料庫。

解決網頁作業問題…2005 年時，因為原本的網頁是由 web 編輯，由各處室將資料編輯後交給數位組負責的館員，然後利用 ftp 將檔案傳輸到網頁上。但是只要負責人休假，既使內部其他組別都將資料更新，但是無法上傳。剛好有部落格這種工具所以我們想說是不是給各組室自行編輯，並且自行發佈，不要透過數位資訊組，將流程簡化，再者 2005-2006 年部落格盛行，因此圖書館的長官認為可以試試看。（A：15-21）

98 年底才新增電子資源部落格，建置好會取代網頁的中西文資料庫，主要是我們目前沒有經費採購整合查詢系統或電子資源管理系統,網頁的部份資訊又不足，所以才會想試著用部落格方式呈現（E：33-35）

（三）館藏介紹

根據前述內容分析的調查，80 所大學圖書館部落格中以「資料/資源」型的部落格所佔比例最高，共計 26 個。受訪的圖書館中有 1 所學校建置了兩個資料/資源類別的部落格,受訪的館員也表示其圖書館建置部落格的目的主要是提升館

藏的能見度。

「***部落格」也是為了提高館藏能見度，「***部落格」是因為學校秘書室有在收集醫藥剪報給長官看，圖書館協助放在 blog 中。（D：24-25）

（四）消息公告

根據前述內容分析的調查，80 所大學圖書館部落格中以「圖書館消息」類別的部落格居次，共計 19 個。受訪的 5 所學校館員中，有 1 所學校館員表示其圖書館是以消息公告爲建立圖書館部落格的目的，且部落格可使圖書館訊息公告更生動活潑，較能引起讀者的興趣。

訊息公告生動活潑化，引起讀者興趣，多一個與讀者互動的管道。（E:28-29）

（五）閱讀推廣

受訪的 5 所學校中，有 1 所學校館員表示圖書館部落格是以閱讀推廣爲主要目的，包括推廣校內的活動、提升學生的閱讀風氣以及結合讀書會。

架設部落格的目的主要是推廣我們自己活動，另外一個重要的目的是將學校的閱讀風氣帶起來，透過部落格的方式以及跟大家互動的形式，讓閱讀不僅僅只是面對面，也可以在網路上透過部落格的互動。也藉由部落格將好的文章或文獻呈現給大家。…所以建置部落格的目的以閱讀推廣為主，另外我們學校有四個學院，所以希望將讀書會的活動也都扣進來。(B：22-25、27-28）

二、建置圖書館部落格使用的軟體

關於建置圖書館部落格軟體的選擇依據各校的需求有所不同，5 所學校中有 2 所學校選擇 LifeType 爲圖書館部落格建置軟體。受訪館員表示選擇此軟體的原因爲 LifeType 可同時建置多個部落格。本研究分析之 80 個大學圖書館部落格中有 6 所學校建置了 4 個以上的部落格，其中有 4 所學校是以 LifeType 爲建置部落格之軟體。另外 1 所學校部落格分別於天空部落與無名小站建置圖書館部落格，受訪館員表示在無名小站設置部落格是爲了貼近同學的使用習慣，經過測試

後發現從無名小站連結的數量很少，因此就暫時擱置無名小站的部落格。

所有部落格都是以 LifeType，因為 LifeType 可以建置多個部落格。(A：48-49)

建置軟體都是 Lifetype。(C：49)

因為那時候工讀生跟我反應說她們每天都會去無名，這是她們的生活習慣，不過她們不會去點到我們家的天空，所以我想說好吧，那我去無名設一個好了，如果你們願意點閱連結，也可以連到學校的部落格，不過後來發現從那邊連結的數量很少。而且如果你在經營一個部落格不過她的內容要另外連結，我覺得這樣好像沒有集中火力，所以就暫時擱置他了。(B：114-118)

另外，由於部落格軟體的更新性以及使用限制，圖書館也會更換使用軟體。受訪的館員中有 2 個館員都表示考慮採用 WordPress 軟體，其中 1 位館員表示舊的部落格軟體耗費資源，運作不穩定且有許多功能限制，因此已經在 98 年更換部落格軟體爲 WordPress。另外 1 位館員表示 LifeType 軟體已經有一段時間沒有繼續更新，因此可能考慮將圖書館部落格轉移至其他部落格軟體。

但是我想把他放棄…因為 LifeType 現在已經沒有更新了，版面也很少，因為我不是美術科系的，我們現在是用 LifeType 現有的範例，只是改個圖而已，但是 WordPress 現在有很多免費且漂亮的版形。(A：78、84-86)

舊的系統是圖書館廠提供的，是一個工程師自建的，新的是 WordPress…由於舊的部落格在主機裡耗掉很多資源，到後期都會連不上，要一直重新開機，幾乎是每天都要重開，所以才換掉它的。(E：36-39)

三、文章更新頻率

關於文章更新頻率，受訪的 5 所學校館員都表示目前仍有運作的部落格都會不定時更新資料。其中 1 所學校表示平均 1 個月約更新 6-10 篇文章。有 2 所學校館員表示會控管每日部落格的發文數量，因爲部落格的內容是由不同的單位提供，希望各單位新的資訊都能在首頁呈現。

每個部落格的更新不定，但基本上只要是活著的部落格，都會隨時(每天)更新(A：49-50)

文章更新頻率為有資料的時候，如董事們有關於館內的公告，可能不定時會有資訊。（C：51）

文章更新頻率約一個月 6-10 篇（D：27）

文章更新頻率不定時，幾乎是每天（E：31）

首頁通常會設 10~15 篇文章，當然也可以設更多，因為***部落格屬於綜合性的，而我們有個類別是「影片欣賞」或「新書介紹」之類的，一次 po 了五篇，也許數位組才剛 po 一個資料庫試用的訊息，結果非書組直接 po 五篇，那數位組的訊息就跑到網頁下方了，也許有些昨天 po 的今天就不見了（跑至第二頁了），經常發生這種事，所以同一組室盡量不要一天 po 太多文章。（A：51-56）

基本上是以老師的文章或是同學的心得為主，如果是好書介紹我就會看這星期的量多不多，如果不多的話我就會趕快塞一下。…老師的很重要，如果同學上去部落格沒有看到，還要往下拉或是點到其他分項這樣會覺得好像對不起老師。（B：105-106、108-109）

四、部落格管理模式

關於圖書館部落格的管理模式，5 所學校中有 3 所學校的部落格分別由不同的單位負責，由負責部落格的館員發表文章，不需要事先向長官呈核。1 所學校的管理模式爲館長監督，組長主導，資訊館員協助，文章的發表須經館長許可後發表。

由負責人去新增自己資訊，沒有特別規定，因為每個部落格的性質不同。很難去規定。（C：55-56）

負責人直接發文，內容不需先由主管審核。唯「***部落格」是秘書室提供文章來源。（D：47-48）

館長監督，組長主導，資訊館員協助…草稿由組長或資訊館員主筆，再由館長許可後發表。（E：46-48）

有 2 所學校的部落格係由專人負責管理圖書館部落格的各項設定，包括字體大小、文字顏色、格式等，其中 1 所學校另外開放校內學院的老師管理其學院的部落格，部落格的經營由老師直接發文，其他的部落格文章則視內容決定是否需要請長官審核。僅 1 所學校設置部落格小組召集人，負責部落格的架設、規劃，

及維護管理。

初期是由各組室指派代表來開會學習…從規劃開始，如主題範圍、分類依據、字體大小、顏色等，統一部落格的格式，因為跟個人的部落格不一樣。規劃完成後就由各組 po 資料，我只要定期上去檢視內容是否符合先前的規定，因為我都有訂 RSS，等於是隨時監控，只要發現有問題我會通知各組室修正，後來因為通知後還是一樣，所以我就直接於部落格上修正格式，如 po 文內容沒有分段，會造成首頁過長，我就會去修正。（A：29-35）

那我們部落格有點小複雜，例如像辦活動的東西還是會經過審核，我們上學期的活動是新詩，所以是同學給我們什麼就 po 什麼，以同學的文章為主。如果是好書介紹，好像就是我負責就可以了，應該說如果是館內很重大的活動就會先問一下，這個東西做出來可不可以，可以再放上部落格，那老師的東西也來了，可以再放上去，像同學的閱讀心得也是最重要的一部份。同學閱讀心得也不是我寫的，我只是負責把他格式統一化後放上去。（B：183-188）

我們到沒有明文規定，我們開始有成立部落格小組，有開會就是初期的兩個部落格，那之後就是以 email 作為聯繫的工具，因為來開會的同仁不一定是 po 資料的同仁，所以可能就是請同仁互相通知。各組主要負責發文，我負責管理，他們無法更改設定或版面。但一些特定主題的部落格也會把管理者權限開放給特定館員（A：58-62）

受訪的 5 所圖書館中僅 1 所學校於部落格架設前召開前置作業會議，並且將有關部落格的規範紀錄於會議記錄中，其他圖書館沒有特別針對部落格制定相關的規範。

我們沒有一定的標準程序，應該說有，只是沒有把他訴諸於文字。Email 應該有，因為我們現在都有 ISO9001，所以應該是之前會議紀錄內容應該有。（A：108-109）

第三節 圖書館部落格服務及迴響分析

一、圖書館部落格迴響的管理模式

關於圖書館部落格服務及迴響，訪談的 5 所學校都沒有針對部落格迴響制定相關政策。根據館員回應讀者迴響的形式可從下列幾點闡述。

（一）回應時間

關於回應時間受訪的5所學校中有2所學校館員表示圖書館無規定回應的期限，另外3所學校館員則是每日瀏覽部落格內容並且回覆讀者的迴響。其中有2所學校是以讀者迴響內容判斷是否需要圖書館回覆。

沒有規定多久的期限內要回覆，不過我們通常都會去注意，如果沒有人回復，我們會告知負責的人員去處理。（A：138-140）

如果迴響是你負責的或是需要圖書館回覆的，圖書館會主動回覆，如果只是讀者的感想或其他可能就不會回覆。…以我的部份是比較多人迴響，因為資料一直都在產生當中，所以我的方式是我看到之後就會回覆，或者是寄給相關負責人詢問她們有這個公告，是不是要回應。…我大概每天都會去，因為每天都會去po公告，公告是幾乎兩天就會有。（C：62-63、67-70、72-73）

限當日回答或假日後的隔天。有時館長會在MSN上提醒時, 假日在家中也會回覆（E：51-52）

好像沒有規定多久要回覆，通常是我看到我就會回覆。（B：199）

（二）回應人員

關於部落格的回應人員，受訪的5所學校中有1所學校由讀者服務組組長統一回答，1所學校由發文者或單位負責回覆，其他學校都是由負責部落格的人員回覆。其中有2所學校可由系統設定通知信件，提醒發文者回應讀者迴響。

由組長統一回答（E：50）

沒有特別針對部落格的迴響訂定政策，目前由發文者(單位)主動回覆（系統會寄發通知)…我們是一個組室一個帳號，可以設定這個帳號的 email 是哪一個，那系統就會通知那個 email，編輯的時候可以設定回應是否要通知。（A：116-117、121-122）

如果是問題才會回覆，如果是感想則不會回覆，都由負責人用管理者帳號回覆。（D：57-58）

新版部落格有，只要有問題就會EMAIL通知館長及全部館員，回答後也會通知館長及全部館員。(E：54-55）

（三）署名方式

回應讀者迴響時的署名方式，受訪的 5 所學校都是以暱稱回覆讀者迴響，其中有 1 所學校因爲部落格負責人員替換過三任，因此有 3 種暱稱，有 1 所學校是以 logo 動物爲署名回覆讀者，1 所學校是以管理者帳號回覆。內容分析時發現其中 1 所學校部分館員會以真實姓名及課室名稱回覆讀者，受訪的館員表示圖書館並無規定需留下真實姓名，但是會在答覆內容中清楚表達圖書館的身分。

我們是沒有規定要留真實姓名，他們可能不太熟悉網路有很多兇猛的野獸，不過不管有沒有留下真實姓名，一定會在回覆內容中讓讀者清楚的知道這是圖書館的回覆。（A：135-137）

當初我們希望藉由 LOGO 的動物來縮短與讀者的距離。（E：16）

（四）廣告迴響

關於廣告迴響，有 2 所學校的館員認爲圖書館部落格不應該成爲廣告宣傳的通路，另外 2 所學校由於使用的 Lifetype 軟體本身無過濾廣告迴響的機制，因此分別使用不同的方式過濾廣告迴響，其中 1 所學校於部落格安裝外掛程式過濾廣告迴響，另 1 所學校則是以授權碼的方式過濾廣告迴響，兩者都無法完全刪除廣告迴響，因此其中 1 所學校已經將校內的 1 個部落格迴響功能關閉，另外 1 所學校有 1 個部落格是本研究中廣告迴響情形最嚴重的，2008~2009 年間高達 555 則廣告迴響，受訪館員表示此部落格遭受機器人攻擊，圖書館曾經嘗試刪除廣告迴響，但是衡量刪除廣告迴響花費過多的時間及人力，因此並未將此部落格的廣告迴響刪除。另外 3 所學校則是以人工方式刪除廣告迴響。

廣告本就不宜，我們也不應該成為任何廣告的宣傳通路…是否會過濾某些廣告，這我不清楚，但我們會用人工方式刪除。（E：59-61）

部落格軟體有一些外掛，既使是那些功能還是無法百分之百的過濾廣告迴響，你會發現現在***部落格已經不允許迴響了，因為他們要求我把迴響功能關掉。不過我發現這陣子少了一點。（A：142-144）

我每天都會去部落格看，睡覺前也會去看，如果有色情的廣告我就會把他拿掉。（B：99-100）

我覺得是有機器人一直去攻擊，因為會一直出現，太花時間及人力了，所以我們後來就放棄了。「***部落格」的部分我不知道為什麼不會有這個問題，反而是某幾塊會有這個問題，但是其實我們系統有做垃圾郵件的阻擋。(C：81-83)

利用電腦授權碼的機制過濾廣告迴響。（C：84）

如果是不相關的廣告會刪除，不然會有讓人打廣告的感覺。過濾方式看內容的相關程度。(D：62-63)

二、圖書館了解讀者需求的管道

受訪的 5 所學校圖書館除了部落格之外都有提供其他管道了解讀者的需求，如面對面、留言板、電子郵件、電話等。其中 1 所學校館員表示讀者最常以面對面的方式詢問館員，電子郵件的對象有時候不一定，因爲圖書館網頁上有每個館員的電子郵件，因此讀者可能會直接將意見寄給館員。另外 1 所學校在網頁上有讀者反映意見的專門管道，這個系統會追蹤意見的處理時間，因此也會在部落格上建議同學到這個系統反映意見。

我們在圖書館的網頁上有一個連絡館員的選項，同學最常的應該是面對面的，直接在一樓流通櫃檯直接詢問，再來就是 email，那她們 email 的對象有時候不一定，有時候會給館長有時候會給我，我們圖書館是有一個統一的信箱，不過我們網頁上也有每個館員的聯絡電話及 email，所以學生有的會想點誰就點誰。(B：227-230)

我們有「掌聲與建議」服務，該服務才是主要讀者反應的管道，這個系統有規定 3 日內要處理，也要計算平均的處理時間，有了部落格之後讀者也會在部落格上留意見，所以我們會在部落格上回覆，如果是與部落格文章內容無關的主題請至「掌聲與建議」中提出，因為「掌聲與建議」有列入追蹤，副館長每天都會上去看，如果有同仁沒有注意到，副館長會將信件轉寄給負責人。(A：152-156)

讀者的問題不一定會透過部落格，可能透過面對面、mail、msn、電話，因為我們圖書館有很多管道。（C：90-91）

圖書館透過圖書館 E-MAIL 或讀家推薦瞭解讀者需求。（D：65）

圖書館方透過校園留言板，圖書館留言板，EMAIL 瞭解讀者需求。(E：64-65)

關於讀者於部落格留下的迴響與其他管道的意見內容之間的差異，部落格上的迴響都是針對部落格文章的回應，其他管道的讀者意見內容較多樣化，是針對館舍環境、圖書館服務或是圖書館利用上的問題。

基本上部落格上反映的問題主要是針對部落格的文章啦，如果是面對面或是email 就是針對圖書館的服務或是一些相關利用上的問題。（B：232-233）

部落格上的迴響主要是因發文內容而來，其他問題我們都會建議讀者到「掌聲與建議」反應，所以後者的反應的問題是比較多樣的。（A：160-161）

讀者的迴響通常是針對部落格中所提到的視聽資料或書，較無其他特殊意見。讀者的需求較不會透過部落格反應（D：73-74）

部落格的迴響針對較小的主題（或活動），留言板內容較廣泛，諸如館舍環境等等會以留言板溝通（E：66-68）

三、部落格之迴響對圖書館服務的影響

關於部落格之迴響對於圖書館服務的影響，從前一章內容分析可發現攸關讀者權益的文章較容易引起迴響，並且在部落格上造成滾雪球效應，呼應文獻分析中部落格聚焦相同論點或生活型態的特性。受訪的圖書館員表示圖書館部落格可協助圖書館了解讀者的需求，從讀者的迴響內容修正圖書館服務的方式或是採購讀者推薦的館藏，並且利用部落格推廣閱讀。

（一）瞭解讀者意見

有 1 所學校的館員表示，部落格的文章數量很多，多數都沒有讀者回應，但是卻有某些文章特別受到讀者關注，迴響數量踴躍，因此可以從讀者的迴響觀察讀者對什的議題比較關心，進而發掘讀者的需求。例如讀者對於館藏介紹、資料庫訊息的文章大多沒有回應，但是當讀者登入資料庫系統有問題時就會在部落格上提出疑問。

但是我發現部落格那麼多文章，有些沒人回應，如新書介紹。（A：172）

不過從這裡也可以看出同學最 care 什麼東西，他們不會 care 書怎樣，只有

像開閉館之類的，我覺得這樣很好丫，可以聽聽同學的意見。（A：174-175）

（二）修正圖書館的服務方式

由於部落格是公開的且部落格具有聚焦性，因此單一的事件容易在部落格上被突顯或放大，造成滾雪球的效應。受訪的圖書館中有兩所學校都曾經因爲讀者在部落格上的迴響而修正圖書館的服務方式。其中 1 所學校因期中考期間暫停校外人士入館及周末延長開放公告，引起許多校外人士以及學生在圖書館部落格上表達意見，最後圖書館的作法是開放 50 個名額。另 1 所學校是自習室開放時間調整與誠徵工讀生公告的文章引起讀者的廣大迴響，圖書館除了在部落格上說明圖書館的立場，也針對讀者的回應調整圖書館的服務。針對這類型的迴響受訪的圖書館表示不會一一回覆讀者，會待圖書館確定做法後統一回覆，或是直接於部落格發文修正圖書館的服務方式，因爲部落格上不需留下真實姓名，且這一類的議題讀者比較容易有情緒性的留言，所以圖書館館方不會針對單一的迴響回覆。另外 1 所學校館員提到了讀者於部落格中留言希望減少午間播放音樂的時間，圖書館方便針對同學的迴響重新評估播放音樂的時間。

有時候我們在部落格上 po 了一個公告，可能會有其他讀者迴響，會在部落格上滾雪球。如果說是面對面的，可能你跟我反映一件事情，然後我去處理。但是在部落格上大家都看到了，有相同意見的人就會一直回應，有點像 BBS，一個事件可能就會被突顯出來。（C：93-96）

不會一一回應，最後統一回覆。因為很多人會有很多情緒，因為在部落格上不需要負責任，會比較情緒化。（C：103-105）

當研究者繼續詢問受訪館員這一類的迴響是否對圖書館服務造成影響？其中 1 位受訪館員表示，圖書館依據讀者的迴響作適度的調整後讀者的反彈的確降低，而圖書館方也會視讀者的迴響盡量滿足讀者的需求。另外 1 位受訪館員表示迴響對圖書館服務的影響不大，但是特定議題在部落格上如果有很多學生反應的確會給圖書館壓力，圖書館也會盡力達成讀者的要求。

舉上面的例子（期中考期間暫停校外人士入館及周末延長開放公告），所以

後來開放 50 個名額，反彈好像還好。另外也會有人說我們辦的活動資料可以下載嗎？那我們就會在之後把下載的連結放上去。(C：111-112)

針對特定主題如果有很多學生反應的話，確實會對圖書館產生壓力。如自習室開放時間，雖然不是圖書館自己可決定，但由於學生熱列反應，圖書館自動幫學生爭取更多的開放時間。（A：247-249）

我們確實有因為這樣而改變，但自習室開放其實不是圖書館的管轄範圍，他只是位置在圖書館下面，負責開館的是工友，後來有幾次工友就說好吧那就來開館吧，變成說要看工友是否願意犧牲。所以迴響對圖書館服務影響還好。（A：254-257）

（三）閱讀推廣

「資料/資源」與「閱讀推廣」類型的部落格對於圖書館的閱讀推廣是有正向幫助的，受訪的其中 1 位館員表示部落格上介紹的圖書，在預約量上都有明顯的成長，另外 1 所學校館員表示並沒有特別留意借閱量的變化，但是圖書館的工作人員確實因爲部落格的介紹而閱讀某些書籍。另外，受訪的其中 1 所學校部落格是以閱讀推廣爲目的，因此在部落格的迴響上與其他圖書館部落格有很大的不同，如提供校內學院建立深耕閱讀網、舉辦讀書會系列活動以及 2009 閱讀達人資訊素養培育營等。其中 2009 閱讀達人資訊素養培育營的迴響相當踴躍，此活動是由學校的老師及同學帶領 9 所不同的高中學生進行讀書會的活動，同學在迴響中提到讀書會活動中學習了簡報利用技巧，另外也對學校留下深刻的印象，透過閱讀活動圖書館提升了閱讀風氣也行銷了學校的形象。另外，館員表示圖書館部落格舉辦新詩的活動，同學會主動詢問圖書館方是否於下一年度繼續辦理，表示部落格對於圖書館閱讀推廣是有助益的，館員也發現參加圖書館部落格活動的同學大多是圖書館的高度使用者，平時就經常使用圖書館的服務。

借閱量會提升，尤其是書的預約次數。(D：92)

那個活動主要是因為教育部也推動人文高中職策略聯盟的活動，閱讀達人的活動帶隊的都是我們學校的老師，每個高中職的隊輔也是我們學校的學生，事先都有跟老師及隊輔溝通，希望大家透過部落格作為一個交流的平台（B：69-71）

像辦新詩的活動，前幾名的同學就會問還有沒有下一次，她們還想要投稿，因為你有個機會給她們發表，對她們以後升學有幫助。因為她會有個經歷，就是我得到第幾名。（B：235-237）

我們沒有留意借閱量是否有提升，不過像***寫的天地有大美(蔣勳)，我把它 po 上去之後，工讀生有興趣而且真的有借來看，後來我也借來看，就是大家看了部落格後對這本書有迴響。我們只有觀察到我們週遭的人。（B：258-260）

（四）讀者推薦

受訪的圖書館中有 1 所學校的部落格建置目的是行銷圖書館館藏，因此部落格上的迴響也與館藏有關，如讀書心得。另外，有些讀者於部落格上建議圖書館採購圖書或視聽資料，受訪的館員表示圖書館會依據讀者推薦的圖書或影片與教學課程的相關度決定是否採購。

會當作參考，但會再評估是否和教學用途有關，醫學人文及課程需求的會優先考慮。(D：78-79)

四、館員對圖書館部落格的看法

訪談最後詢問受訪館員對於圖書館建置部落格之看法，包括管理部落格是否對其業務造成影響、圖書館部落格是否達成建置目的、部落格的特性對圖書館的重要性以及館員對於圖書館部落格的建議。

（一）管理部落格對於館員業務的影響

關於管理部落格對於館員業務的影響，5 所學校中有 3 所學校館員表示管理部落格對於其業務無影響，其中 1 所學校館員認爲透過部落格增加圖書館了解同學想法的管道。其中 1 所學校館員負責校內所有部落格的管理及維護，因此需要額外的時間檢視館內部落格是否有異狀、部落格軟體或網路伺服器是否需要更新。另 1 所學校館員表示管理部落格增加工作量，但是部落格是推展業務的有效工具，如新生導覽時利用部落格活潑的介面介紹圖書館服務，比較能吸引同學的注意。

我的工作就是專門負責部落格，所以我覺得還好。（B：264）

影響還好，可以比較了解同學想法，多了一個管道。（C：114）

主要是占用工作時間。雖然部落格上線後主要發文工作都交由各組，但我還是要隨時注意有沒有異狀，或者部落格軟體或 web server 有沒有需要更新，有的話就要去處理。（A：260-262）

雖然加重工作量，但也是一個很好的工具…例如在新生導覽時，以部落格介紹一些服務給新生，較為貼近學生，也比較活潑誘人。（E：73-74、75-76）

（二）圖書館部落格是否達成建立目的

5 所學校建立部落格的目的不盡相同，但是受訪館員都表示圖書館建置的部落格有達到當初建立目的，其中 1 所學校的館員表示部落格是傳遞訊息的有效工具，但是在閱讀推廣部分較少學生參與，因此圖書館也會不定時舉辦推廣活動鼓勵讀者使用部落格。

有阿，就像我跟你說我們當初設立的目的（閱讀推廣），其實一直都在推動當中，兩邊都有扣住，成效我是覺得不錯啦。（B：267-268）

從我的層面應該都有達成目的。我不曉得副館長或其他同仁的角度是否有達到。因為本來是想簡化網頁的流程，且一些活動的部落格也都有完成。（A：266-268）

或多或少有，讀者找書或影片時，會參考部落格的文章。（D：90）

讀者可以反映其意見，所以資訊傳遞比較多元化一些，不過比較可惜的是，我們使用的人比較少。（C：116-117）

寫閱讀心得的人數不多，所以在圖書館週有辦活動鼓勵讀者寫心得，因為是有獎金制度的，所以看書的人就比較多，然後透過部落格去發表書評，鼓勵大家使用部落格。（C：120-122）

（三）部落格的特性對圖書館部落格的重要性

文獻分析中歸納了一般部落格的特性包括了技術層面的技術門檻低，形式層面的時間序、即時性、連結性以及內容層面的個人化、自由性、知識整理，以及社群層面的互動性、聚集性、知名度。研究者於訪談時詢問受訪館員這些特性對

圖書館部落格是否重要，受訪的館員都認爲一般部落格特性對圖書館部落格同樣具有重要性。但是在互動性上其中 1 所學校館員表示圖書館部落格與讀者互動方面較少，因爲很多讀者都是屬於潛水閱讀者，僅瀏覽部落格的內容很少留言。

部落格的特性對圖書館重要。只是讀者互動這塊其實要看讀者類型，蠻多讀者都只看但很少留言。(D：96)

部落格的特性對圖書館很重要，若無特色，則無需運用部落格，利用網頁即可達成。（E：83）

另外，由於圖書館部落格是屬於機構的部落格，因此受訪者也提到關於圖書館（機構）部落格與一般個人部落格的差異性，有 3 所學校的館員都認爲圖書館部落格需呈現機構的特色或形象，在部落格的內容上須以客觀的角度，無法像個人部落格般隨心所欲，另外也必須考量著作權法，不可隨意張貼沒有授權的文章或圖像。在自由度上圖書館仍會受制於發文者的角色有別於一般個人部落格。再者，圖書館部落格本身的主題可能就不是吸引大眾的議題，一般性的公告也無法以有趣的方式呈現。其中 1 所學校館員則表示要以部落格的性質而定，以其學校的部落格爲例，屬於公告性質的部落格，內容比較官方，且發文時要注意字型大小，顏色要一致，不能一個部落格看上去字體大小不一等。另一個屬於主題性的部落格內容多爲資訊分享。屬於閱讀推廣的部落格因內容來自讀者，比較有讀者個人化的特色。另外 1 所學校館員表示撰寫部落格文章內容時會考慮閱讀的對象，如撰寫館藏介紹時會挑選大眾化的書籍，並且配合集點或是兌換獎品的誘因，吸引讀者閱讀部落格。雖然個人部落格與機構部落格在發文的角度不同，但是有 1 位館員表示，兩者的重點都是要把自己推廣出去，讓大家知道部落格這個園地並且增加使用率。

自由度不同，圖書館的部落格還是得保持一定的客觀態度，不能隨心所欲，及最重要的是要注意著作權法不可亂貼文或貼圖，風格雖傾向於活潑生動，但仍會受制於發文者為圖書館而有很大不同。(E：92-95)

我覺得可能是呈現機構的特色，或是機構希望展現的形象，我覺得機構不能像個人部落格那麼活潑，可以想講什麼就講什麼，但是機構部落格可能有一些使

命，不能隨心所欲，還有一些立場或是教育性。我覺得兩者的重點都是把自己推廣出去，讓大家可以知道這個地方然後多多使用。（C：150-153）

主要是這還是一個公共的媒體,還是以整個圖書館的運作為主。(B:271-272)

因為如果是機構的部落格是屬於大眾化的,所以我還是會把它放在大眾化來思考，角度也是，所以選書可能也會選大眾化的書，那如果是個人我可能就不會選這些，可能會選一些更專業的領域。會考慮到閱讀的對象，所以書籍會挑選同學可能比較喜歡的，文字也會以同學可以輕易閱讀的，因為我設想說同學在課堂上已經讀了很多專業的書了，你會想到這個部落格來應該是想要放鬆，順便可以接收到一些資訊就好了，你寫的太嚴肅同學不會來，你點進來一定要讓我快樂，我才會來，一定要有小小的利益我才會來，我會以這樣的出發點，做為這個公共的媒介。（B：278-284）

我覺得要看部落格的性質，以***部落格來說，由於是公告性質，就比較官方的感覺，因為我們規範每組發文時，字型大小，顏色要一致，不能一個部落格看上去字體大小不一等。***部落格比較屬於資訊分享。***部落格內容來自讀者，較有讀者個人化的特色。(A：279-282)

在社群層面上，有 2 所學校的館員都提到了部落格的聚集性，2 位館員都認爲圖書館部落格與 facebook、plurk 等軟體的興起主要是因爲社群的聚集性。其中 1 位館員表示圖書館希望透過部落格聚集性，吸引喜好閱讀的社群。館員嘗試將圖書館的訊息放置於 facebook 以及 plurk 上，在 facebook 上發現很多讀者且有些讀者會從 facebook 連結到圖書館部落格，在 plurk 則是遇到圖書館的同業居多，也可以從這裡觀察其他圖書館目前的動態。另外 1 位館員表示這些社群軟體都有其特色吸引讀者聚集或討論，部落格亦是如此，從部落格的迴響可看出那些話題是讀者關心的，那些議題會引起讀者的共鳴，圖書館可以從這個方向去思考讀者的服務。

我們就開始有圖書館的 facebook，而且上面有些揪團活動，也會把一些海報 DM 放上去，讓同學去玩。我覺得在那邊遇到的同學比較多，因為在部落格很少看到同學，倒是有些從 facebook 到流回部落格，因為她點 facebook 然後連結到部落格。這樣的情況反而比較多。（B：123-124）

還有噗浪，像噗浪也很好玩，我每天會看到元培還有南開，還有台大圖書館，一些圖書館員早上都會開噗浪然後大家會喊早安。…噗浪那邊大多是圖書館員，是同行。可以知道別的圖書館現在在做什麼。（B：128-129、138-139）

跟現在的 plurk、facebook 做比較，我覺得你可以從這裡去思考，我覺得部落格可以這麼紅，絕對不是只有他的迴響，包括一些他的個人特色，去吸引一些粉絲去討論，如你剛剛所說的，一些比較輕鬆的主題會吸引比較多人去討論。那如果你是一板一眼的公告性質就不會，影響他們權益的才會，不過你剛剛所說那個少女雕像與讀者其實沒有關係，但是卻引起同學的興趣。（A：185-190）

（四）圖書館部落格的建議

最後請受訪館員提供建立圖書館部落格的建議，受訪者大多認爲圖書館建立部落格首先要考量的是建置圖書館部落格的目的，其次是人力。因爲建立部落格後需要經營及維護且部落格必須即時更新，因此人員也是圖書館必須考量的。

我覺得優先考量的是成立的目的，要透過這個部落格做什麼。目前沒遇到什麼困難，但覺得雖然有人在看，但回覆的人真的不多，有些還是工讀生自己在衝人氣^^。（D：109-111）

部落格是一個很好的工具,但需投入一定人力才能充實內容及隨時更新,人力是圖書館要優先考量的。（E：98-99）

再者，是部落格中最重要的內容，因爲內容才是吸引讀者閱讀的關鍵，另外就是適度的推廣，其中 1 位受訪館員表示圖書館必須創造吸引讀者到部落格的誘因，如適度的提供獎品鼓勵讀者參與部落格的活動，內容分析時也發現「長庚大學圖書館讀書會~~閱讀部落格」亦是以獎品鼓勵讀者於部落格上發表閱讀心得。另外 1 位受訪館員表示圖書館希望透過部落格行銷圖書館的館藏或服務，但是部落格若無法聚集人氣，圖書館反而要行銷部落格，這是目前大學圖書館部落格普遍面臨的窘境。因此圖書館建置部落格需要整體性的規劃，包括目的、人力、內容、推廣以及機構長官的支持。

需要有專人負責，要用心經營，提供一些特殊、資訊性的內容，而且你要有計畫性的去規劃，最重要是內容，如果內容好加上適度的推廣，另外版形我覺得也可以俏皮一點。另外還有機構的長官是否支持也會影響部落格。（C：180-182）

主要還是要先確定建立部落格的目的，目的很重要，如果是取代原有的作業或網頁，如果做的人不快樂，那發的文章怎麼會快樂呢？另外就是把人搞定(誰來發文)就可以了。如果想要利用部落格來推廣活動或行銷，那就真的不是件簡

單的事，從內容、回應、連結等方面都需全心投入。（A：338-341）

很多人講到部落格都會講到行銷，所以到底是行銷部落格還是部落格行銷，還是一個問題…就是說你原本部落格是要行銷圖書館，但是部落格沒人看，所以又要行銷部落格。目前看來真的是不容易啦。（A：342-343、345-346）

此外，有 1 位受訪館員提到了社群的特性，圖書館希望部落格能聚集一個社群，讓這個社群的人習慣點閱部落格，吸引社群的方式就是透過行銷，如舉辦閱讀活動，並且不斷的更新資訊，這些需要靠時間慢慢經營與累積，因此辦理推廣活動也必須是持續的，讓讀者於潛移默化中逐漸習慣閱讀，到部落格寫心得，換取獎品的模式，逐漸形成一個閱讀的社群。

我覺得最主要是社群吧，我們希望部落格存在是聚集一個社群，讓她習慣點閱部落格，要如何讓他一直點閱他。...以輕鬆的筆調，介紹新穎的書或是辦活動。以我之前部落格的經營，就是你這群人喜歡相關的東西，那她就會一直來，你不斷的更新他就會知道你的訊息，也會願意跟你分享。所以我一直是希望製造一個社群的關係。這個東西要靠時間，所以目前還沒有達到我想要的人數。所以我才跟組長說像寫心得這個活動本來上學期就沒了，不過有很多學寫信來問我說這學期還有沒有舉辦。所以我們這學期又舉辦這個活動，要讓同學習慣閱讀寫心得、閱讀寫心得、然拿獎品，從大一進來就灌輸這樣的觀念一直到大四，我相信小朋友寫久了將來出社會對她一定會幫助，因為他已經養成閱讀習慣。如果他從大一進來就這樣應該就會形成一個社群。也許他課堂上老師的作業也可以寫成心得報告，一魚兩吃。讓同學從大一至大四養成習慣。（B：319-320、322-330）

第六章 問卷調查結果分析

本章爲「大學圖書館部落格迴響之研究」調查問卷分析結果，共分爲 2 部份，第 1 部分爲基本資料，第 2 部份爲圖書館部落格服務及迴響。網路問卷以 goole 文件軟體製作，發放對象爲上述內容分析中圖書館部落格迴響量最高之 5 所學校，網路問卷發放時間爲期 1 個月，詳細之發放時間如下表 6-1。

表 6- 1 迴響數量最高之 5 所學校之發放時間、回收數量

大學	問卷發放時間	回收數量
A	99/4/1~99/4/30	64
B	99/3/25~99/4/25	196
C	99/3/19~99/4/18	183
D	99/4/11~99/5/11	33
E	99/4/21~99/5/20	71

本研究之網路問卷設計填答者需完整填答始能完成問卷，因此回收之問卷即爲有效問卷。但因各校網路問卷放置之連結點與數量不同，影響回收問卷之數量，5 所學校之回收問卷數量由高至低依序爲 B 學校（196 份）、C 學校（183 份）、E 學校（70 份）、A 學校（64 份）、D 學校（33 份）。各項分析資料如下。

第一節 基本資料分析

一、性別比例

填答者的性別比例以女性居多 371 人（68%）；男性 175 人（32%），各校之男女比例亦是女性多於男性，表示瀏覽部落格的族群以女性居多，詳見下表 6-2。

表 6- 2 性別統計表

單位：數量（百分比）

學校 / 性別	A	B	C	D	E	合計
男	17（ 27%）	39（20%）	80（44%）	7（21%）	32（46%）	175（32%）
女	47（ 73%）	157（80%）	103（56%）	26（79%）	38（54%）	371（68%）
合計	64（100%）	196（100%）	183（100%）	33（100%）	70（100%）	546（100%）

二、年齡分佈

各校填寫網路問卷之年齡分佈以 21~30 歲之填答者最多 319 人（58%），其次爲 20 歲以下 159 人（29%），詳見下表 6-3。

表 6- 3 年齡統計表

單位：數量（百分比）

學校 / 年齡	A	B	C	D	E	合計
20 歲以下	15（23%）	58（30%）	40（22%）	16（48%）	30（43%）	159（29%）
21~30 歲	46（72%）	98（50%）	121（66%）	17（52%）	37（53%）	319（58%）
31~40 歲	1（2%）	15（8%）	19（10%）	0（0%）	3（4%）	38（7%）
41~50 歲	2（3%）	18（9%）	3（2%）	0（0%）	0（0%）	23（4%）
51~60 歲	0（0%）	7（4%）	0（0%）	0（0%）	0（0%）	7（1%）
合計	64（100%）	196（100%）	183（100%）	33（100%）	70（100%）	546（100%）

三、身分別

各校填寫問卷之填答者身分以學生居多（84%），其中大學部學生最多 356 人（65%），其次爲碩士班學生 84 人（15%），符合前述年齡分佈 30 歲以下人數最多（87%）。詳見下表 6-4。

表 6- 4 身分統計表

單位：數量（百分比）

學校 / 級別	A	B	C	D	E	合計
大學部學生	49（77%）	150（77%）	77（42%）	21（64%）	58（83%）	355（65%）
碩士班學生	11（17%）	2（1%）	57（31%）	7（21%）	7（10%）	84（15%）
博士班學生	1（2%）	0（0%）	19（10%）	0（0%）	0（0%）	20（4%）
教師	0（0%）	19（10%）	1（1%）	0（0%）	0（0%）	20（4%）
職員	0（0%）	18（9%）	15（8%）	3（9%）	4（6%）	40（7%）
其他	3（5%）	7（4%）	14（8%）	2（6%）	1（1%）	27（5%）
合計	64（100%）	196（100%）	183（100%）	33（100%）	70（100%）	546（100%）

第二節 圖書館部落格服務及迴響分析

一、「最常」瀏覽之圖書館部落格

依據填答者選擇之「最常」瀏覽之部落格，發現各類別部落格中填答者「最常」瀏覽部落格類別爲圖書館消息（54%），其次爲綜合類別（23%），資料/資源位居第三（20%），詳見下表 6-5。

表 6- 5 讀者「最常」瀏覽部落格類別

統計數據 / 部落格類別	數量	百分比
圖書館消息	297	54%
綜合	124	23%
資料/資源	110	20%
特殊主題	9	2%
閱讀推廣	6	1%
特定使用者	0	0%
合計	546	100%

二、瀏覽非圖書館部落格頻率

除了圖書館部落格外，絕大多數的填答者亦會瀏覽非圖書館之部落格，僅少

數填答者未曾瀏覽過非圖書館之部落格。表示瀏覽圖書館部落格之填答者平時也有瀏覽其他部落格的習慣。瀏覽的頻率以偶爾 284 人（52%）比例最高，詳見下表 6-6。

表 6- 6 讀者瀏覽一般部落格之頻率

單位：數量（百分比）

學校 / 頻率	A	B	C	D	E	合計
經常	28（44%）	62（32%）	50（27%）	17（51%）	18（26%）	175（32%）
偶爾	25（39%）	108（55%）	93（51%）	11（33%）	47（67%）	284（52%）
不常	10（16%）	25（13%）	38（21%）	5（33%）	5（7%）	83（15%）
未曾	1（2%）	1（1%）	2（1%）	0（0%）	0（0%）	4（1%）
合計	64(100%)	196(100%)	183(100%)	33（100%）	70（100%）	546(100%)

三、瀏覽圖書館部落格之目的

填答者瀏覽圖書館部落格之目的採複選題。根據各校問卷統計結果，填答者瀏覽圖書館部落格之目的主要爲瞭解圖書館的最新消息（78%），其次爲瞭解圖書館的館藏資源（74%），瞭解圖書館服務位居第三（29%）。詳見下表 6-7。填答者瀏覽圖書館部落格之目的符合前述填答者「最常」瀏覽之部落格是以圖書館消息、綜合、資料/資源 3 個類別數量較高。另外，前述訪談中多數館員表示圖書館部落格有助於瞭解讀者意見，但是僅有 4%的填答者表示會透過部落格向圖書館反應意見。選擇其他之填答者瀏覽圖書館部落格的目的如推薦圖書、找書、了解書評等。

表 6- 7 讀者瀏覽圖書館部落格之目的

單位：數量（百分比）

學校 / 目的	A	B	C	D	E	合計
瞭解圖書館的最新消息	49（77%）	149（76%）	137（75%）	28（85%）	63（90%）	426（78%）
瞭解圖書館的館藏資源	42（66%）	156（80%）	118（64%）	32（97%）	55（79%）	403（74%）
瞭解圖書館的服務	13（20%）	61（31%）	52（28%）	8（24%）	26（37%）	160（29%）
向圖書館反應意見	2（3%）	16（8%）	9（5%）	1（3%）	9（13%）	37（7%）
其他	1（2%）	3（2%）	2（1%）	1（3%）	0（0%）	7（1%）
合計	107（168%）	385（197%）	318（174%）	70（212%）	153（219%）	1033（189%）

四、得知圖書館部落格的管道

填答者得知圖書館部落格管道主要是從圖書館網站連結（79%），但是研究者在調查大學圖書館部落格時發現有些學校網站上部落格的連結並不明顯，有些學校是以文字爲連結點，且文字敘述中無部落格的字樣，較難以辨識，有些學校會製作 icon 於網站上提供連結。其中 D 學校的網站中有明顯的部落格字樣，並且將部落格中介紹的館藏以輪播的方式於網站上呈現。此設計也反映在問卷調查結果中，D 學校所有的填答者都是從圖書館網站連結，無填答者從其他管道連結。另外，從其他管道得知圖書館部落格者如 ptt、email、學校電子報或是同學朋友告知等，詳見下表 6-8。

表 6- 8 讀者得知圖書館部落格的管道

單位：數量（百分比）

學校 / 管道	A	B	C	D	E	合計
搜尋引擎	1（2%）	8（4%）	2（1%）	0（0%）	4（6%）	15（9%）
圖書館網站	43（67%）	146（74%）	147（80%）	33（100%）	61（87%）	430（79%）
館員告知	2（3%）	17（9%）	2（1%）	0（0%）	2（3%）	23（4%）
透過網際網路上的連結	12（19%）	18（9%）	24（13%）	0（0%）	3（4%）	57（10%）
其他	6（9%）	7（4%）	8（4%）	0（0%）	0（0%）	21（4%）
合計	64（100%）	196(100%）	183（100%）	33（100%）	70（100%）	546(100%）

五、瀏覽圖書館部落格花費的時間

填答者每次瀏覽各校部落格花費的時間多在半小時以內（71%），半小時至 1 小時居次（27%），只有 3%的填答者瀏覽部落格的時間超過 1 小時以上，詳見下表 6-9。

表 6- 9 讀者每次瀏覽部落格花費時間

單位：數量（百分比）

學校 / 花費時間	A	B	C	D	E	合計
半小時以內	48（75%）	126（64%）	147（80%）	18（55%）	46（66%）	385（71%）
半小時至一小時	14（22%）	66（34%）	31（17%）	13（39%）	21（30%）	145（27%）
一小時以上	2（3%）	4（2%）	5（3%）	2（6%）	3（4%）	16（3%）
合計	64(100%）	196(100%）	183(100%）	33（100%）	70（100%）	546(100%）

六、追蹤圖書館部落格訊息的意願與方式

根據統計結果 5 所學校之填答者大多會持續追蹤圖書館部落格的訊息（79%），詳見下表 6-10。填答者追蹤圖書館部落格訊息的方式主要以加入我的

最愛的方式（68%），其次爲記下關鍵詞日後搜尋（16%），詳見下表 6-11。以「其他」方式追蹤圖書館部落格之填答者有 19 位是以圖書館網頁連結，其他則包括圖書館電子報、email 等。

表 6- 10 讀者追蹤圖書館部落格的意願

單位：數量（百分比）

學校 / 意願	A	B	C	D	E	合計
是	49（77%）	159（81%）	137（75%）	28（85%）	59（84%）	432（79%）
否	15（23%）	37（19%）	46（25%）	5（15%）	11（16%）	114（21%）
合計	64(100%)	196(100%)	183(100%)	33（100%）	70（100%）	546(100%)

表 6- 11 讀者追蹤圖書館部落格訊息的方式

單位：數量（百分比）

學校 / 追蹤方式	A	B	C	D	E	合計
加入我的最愛	35（71%）	119（75%）	80（58%）	17（61%）	42（71%）	293（68%）
儲存好友名單	0（0%）	7（4%）	6（4%）	0（0%）	1（2%）	14（3%）
訂閱 RSS	3（6%）	4（3%）	15（11%）	1（4%）	1（2%）	24（6%）
記下關鍵詞日後搜尋	8（16%）	25（16%）	26（19%）	3（11%）	9（15%）	71（16%）
其他	3（6%）	4（3%）	10（7%）	7（25%）	6（10%）	30（7%）
合計	49(100%)	159(100%)	137(100%)	28(100%)	59(100%)	432(100%)

七、讀者於圖書館部落格留下迴響的意願與因素

關於讀者於圖書館部落格留下迴響的意願，多數填答者表示未曾於圖書館部落格留下迴響（81%），詳見下表 6- 12。對照上表 6- 10 與表 6- 12 的統計結果，填答者追蹤圖書館部落格的意願高（79%），但是僅少數人會在部落格上留下迴響（19%），這項統計結果也符合文獻分析中李珮華（2006）提出部落格上許多人喜歡長期潛水閱讀，不留下任何迴響。

表 6- 12 讀者於圖書館部落格留下迴響的意願

單位：數量（百分比）

學校 / 意願	A	B	C	D	E	合計
是	5（8%）	46（23%）	23（13%）	6（18%）	23（33%）	103（19%）
否	59（92%）	150（77%）	160（87%）	27（82%）	47（67%）	443（81%）
合計	59(100%)	196（100%）	183（100%）	33(100%)	70（100%）	546(100%)

填答者於圖書館部落格留下迴響之因素採複選題，以詢問圖書館關於文章內容的問題最多（44%），贊同圖書館的想法居次（42%），感謝圖書館提供有用的資訊排序第三（39%）。對照前述內容分析中的迴響類別，填答者於部落格上留下迴響的因素前三者爲「贊同圖書館的想法」、「感謝圖書館提供有用的資訊」、「詢問圖書館關於文章內容的問題」，此項統計同內容分析中讀者迴響的類別主要爲「回應作者」。另外，B 學校之問卷增加「心得分享」選項，因受訪館員表示其部落格之閱讀活動會邀集讀者於部落格上留下心得分享，統計結果也反映 B 學校讀者於部落格留下迴響的主要因素爲心得分享。C 學校有 4 位填答者填寫其他因素，分別爲朋友參加徵文比賽、修課需要、建議買一些好書，詳見下表 6-13。

表 6- 13 讀者於圖書館部落格留下迴響的因素

單位：數量（百分比）

學校 / 因素	A	B	C	D	E	合計
贊同圖書館的想法	3（60%）	17（37%）	6（26%）	4（67%）	13（57%）	43（42%）
感謝圖書館提供有用的資訊	3（60%）	18（39%）	4（17%）	1（17%）	14（61%）	40（39%）
詢問圖書館關於文章內容的問題	3（60%）	17（37%）	10（43%）	2（33%）	13（57%）	45（44%）
延續圖書館的觀點，提供其他參考資訊	1（20%）	12（26%）	5（22%）	5（83%）	6（26%）	29（28%）
不贊同圖書館的想法	0（0%）	3（7%）	1（4%）	1（17%）	0（0%）	5（5%）
回應其他人的迴響	2（40%）	17（37%）	7（30%）	3（50%）	1（4%）	30（29%）
其他	0（0%）	0（0%）	4（17%）	0（0%）	0（0%）	4（4%）
心得分享（僅 B 學校問卷提供此選項）		21（46%）				21（20%）
合計	12（240%）	105（229%）	37（161%）	16（267%）	47（205%）	217（211%）

八、讀者迴響與圖書館的回應

針對讀者迴響圖書館方是否有回應問題，統計結果圖書館方大多會回應讀者的迴響（83%），其中每次都有回應比例最高（58%），其次爲偶爾回應（25%）。其中 D 學校之填答者半數認爲圖書館方偶爾回應，半數認爲圖書館方不常回應，詳見下表 6-14。

表 6- 14 圖書館方是否回應讀者迴響

單位：數量（百分比）

學校 / 圖書館回應	A	B	C	D	E	合計
每次都有回應	3 (60%)	29 (63%)	9 (39%)	0 (0%)	19 (83%)	60 (58%)
偶爾回應	1 (20%)	12 (26%)	8 (35%)	3 (50%)	2 (9%)	26 (25%)
不常回應	0 (0%)	4 (9%)	4 (17%)	3 (50%)	2 (9%)	13 (13%)
都沒有回應	1 (20%)	1 (2%)	2 (9%)	0 (0%)	0 (0%)	4 (4%)
合計	5（100%）	46（100%）	23（100%）	6（100%）	23（100%）	103（100%）

關於讀者對於圖書館回應速度之滿意程度，統計結果多數填答者都對圖書館的回應速度表示滿意（88%），沒有填答者表示不滿意，詳見下表 6-15，對照前述訪談內容，受訪館員均表示會定期瀏覽部落格並及時回覆讀者，因此填答者對於圖書館的回應速度均表示肯定。讀者對於圖書館回應內容之滿意程度，統計結果多數填答者都對圖書館的回應內容表示滿意（85%），沒有填答者表示不滿意，詳見下表 6-16。

表 6- 15 讀者對於圖書館回應速度之滿意程度

單位：數量（百分比）

學校 / 滿意程度	A	B	C	D	E	合計
非常滿意	2 (50%)	19 (42%)	2 (10%)	3 (50%)	13 (57%)	39 (39%)
滿意	2 (50%)	23 (51%)	14 (67%)	1 (17%)	9 (39%)	49 (49%)
普通	0 (0%)	3 (7%)	5 (24%)	2 (33%)	1 (4%)	11 (11%)
不滿意	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
非常不滿意	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
合計	4 (100%)	45 (100%)	21 (100%)	6 (100%)	23 (100%)	99 (100%)

表 6- 16 讀者對於圖書館回應內容之滿意程度

單位：數量（百分比）

學校 / 滿意程度	A	B	C	D	E	合計
非常滿意	2 (50%)	19 (42%)	2 (10%)	4 (67%)	10 (43%)	37 (37%)
滿意	2 (50%)	20 (44%)	13 (62%)	1 (17%)	12 (52%)	48 (48%)
普通	0 (0%)	6 (13%)	6 (29%)	1 (17%)	1 (4%)	14 (14%)
不滿意	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
非常不滿意	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
合計	4 (100%)	45 (100%)	21 (100%)	6 (100%)	23 (100%)	99 (100%)

另外，針對圖書館沒有回應是否影響讀者再次迴響的意願，統計結果多數填答者表示圖書館方沒有回應會降低其下次迴響的意願（62%），僅 D 學校較多填答者表示圖書館方是否回應不會影響其下次迴響意願比例較高，可能原因爲 D 學校部落格的讀者迴響內容以閱讀心得分享爲多數，此類迴響不需要圖書館回饋，因此圖書館是否回應對於讀者再次迴響意願的影響較低，詳見下表 6-17。

表 6- 17 圖書館回應與否是否影響讀者迴響意願

單位：數量（百分比）

學校 / 迴響意願	A	B	C	D	E	合計
是（降低迴響的意願）	3 (60%)	25 (54%)	17 (74%)	2 (33%)	17 (74%)	64 (62%)
否（沒有影響）	2 (40%)	21 (46%)	6 (26%)	4 (67%)	6 (26%)	39 (38%)
合計	5 (100%)	46 (100%)	23 (100%)	6 (100%)	23 (100%)	103 (100%)

九、讀者意見之表達與管道

關於讀者像圖書館反應意見之意願，統計結果多數填答者表示對圖書館的服務或館藏有意見時會向圖書館反應其意見（79%），詳見下表 6-18。

表 6- 18 讀者向圖書館反應意見之意願

單位：數量（百分比）

學校 / 意願	A	B	C	D	E	合計
是	45 (70%)	150 (77%)	151 (83%)	27 (82%)	59 (84%)	432 (79%)
否	19 (30%)	46 (23%)	32 (17%)	6 (18%)	11 (16%)	114 (21%)
合計	64 (100%)	196 (100%)	183 (100%)	33 (100%)	70 (100%)	546 (100%)

延續上題詢問讀者表達意見之管道，題項爲複選題。統計結果填答者以「親自向圖書館反應」最多（39%），其次依序爲「電子郵件」（30%）、「圖書館部落格」（18%）。其中 E 學校無 BBS，因此館員建議 BBS 選項修正爲留言板，且統計結果 E 學校填答者反應意見管道以留言板最多，見下表 6-19。填答者反應意見之其他管道爲 msn。另外，有 3 位填答者表示對圖書館的服務或館藏有意見時會向圖書館反應其意見，但目前尚未有行動。

表 6- 19 讀者向圖書館反應意見之管道

單位：數量（百分比）

學校 / 管道	A	B	C	D	E	合計
親自向圖書館反應	31 (69%)	108 (72%)	84 (56%)	17 (63%)	32 (54%)	272 (63%)
電話	5 (11%)	22 (15%)	31 (21%)	1 (4%)	6 (10%)	65 (15%)
電子郵件	22 (49%)	75 (50%)	81 (54%)	13 (48%)	17 (29%)	208 (48%)
BBS（E 學校選項改為留言板）	4 (9%)	5 (3%)	10 (7%)	1 (4%)	43 (73%)	63 (15%)
圖書館部落格	11 (24%)	50 (33%)	33 (22%)	3 (11%)	27 (46%)	124 (29%)
其他	1 (2%)	1 (1%)	10 (7%)	1 (4%)	1 (2%)	14 (3%)
合計	74 (164%)	261 (174%)	249 (165%)	36 (133%)	126 (214%)	746 (173%)

上述各項反應意見之管道，讀者認爲哪一種管道圖書館的回應最迅速，統計結果填答者認爲親自向圖書館反應最迅速（71%），其次爲電話（10%）與電子郵件（10%），詳見下表 6-20。其中 D 學校所有的填答者都認爲親自向圖書館

反應意見是最迅速的。從上述 3 題項的統計結果可知多數填答者會向圖書館反應意見，且傾向親自向圖書館反應，因爲多數填答者認爲親自向圖書館反應意見得到的回應最迅速，其中圖書館部落格管道在圖書館的回應速度並不是最快的，但是仍有 29%的填答者會以此管道表達意見。另外，前述題項中填答者對於圖書館部落格的回應速度大多表示滿意，但是與其他反應意見的管道相較之下，只有 5%的填答者認爲圖書館部落格回應的速度較迅速。

表 6- 20 讀者認爲何種反應意見管道圖書館回應最迅速

單位：數量（百分比）

學校 / 管道	A	B	C	D	E	合計
親自向圖書館反應	36 (80%)	99 (66%)	104 (69%)	27 (100%)	40 (68%)	306 (71%)
電話	5 (11%)	5 (9%)	20 (13%)	0 (0%)	6 (10%)	45 (10%)
電子郵件	3 (7%)	23 (15%)	15 (10%)	0 (0%)	4 (7%)	45 (10%)
BBS（E 學校選項改為留言板）	0 (0%)	0 (0%)	1 (1%)	0 (0%)	5 (8%)	6 (1%)
圖書館部落格	1 (2%)	10 (7%)	7 (5%)	0 (0%)	4 (7%)	22 (5%)
其他	0 (0%)	4 (3%)	4 (3%)	0 (0%)	0 (0%)	8 (2%)
合計	45 (100%)	150 (100%)	151 (100%)	27 (100%)	59 (100%)	432 (100%)

十、圖書館部落格之效益

關於讀者是否同意圖書館部落格有助於瞭解圖書館的消息、館藏資源以及圖書館服務題項，統計結果多數填答者都表示同意（84%），詳見下表 6-21。關於讀者對於圖書館部落格是否有助於圖書館與讀者溝通之同意程度，統計結果多數填答者表示同意（83%），詳見下表 6-22。雖然多數填答者都同意圖書館部落格有助於圖書館與讀者之間的溝通，對照前述題項讀者向圖書館反應意見之管道中 18%的填答者會以圖書館部落格向圖書館反應意見，但是各項反應意見的管道中僅有 5%的填答者認爲圖書館部落格的回應最迅速。

表 6- 21 讀者對於圖書館部落格有助於瞭解圖書館的消息、館藏資源、圖書館服務之同意程度

單位：數量（百分比）

學校 / 同意程度	A	B	C	D	E	合計
非常同意	20 (31%)	64 (33%)	51 (28%)	13 (39%)	33 (47%)	181 (33%)
同意	34 (53%)	103 (53%)	98 (54%)	19 (58%)	26 (37%)	280 (51%)
普通	9 (14%)	26 (13%)	34 (19%)	1 (3%)	11 (16%)	81 (15%)
不同意	0 (0%)	2 (1%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	2 (0%)
非常不同意	1 (2%)	1 (1%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	2 (0%)
合計	64 (100%)	196 (100%)	183 (100%)	33 (100%)	70 (100%)	546(100%)

表 6- 22 讀者對於圖書館部落格有助於圖書館與讀者間溝通之同意程度

單位：數量（百分比）

學校 / 同意程度	A	B	C	D	E	合計
非常同意	13 (20%)	57 (29%)	41 (22%)	7 (21%)	28(40%)	146 (27%)
同意	39 (61%)	109 (56%)	103 (56%)	21 (64%)	34 (49%)	306 (56%)
普通	10 (16%)	27 (14%)	39 (21%)	5 (15%)	7 (10%)	88 (16%)
不同意	1 (2%)	2 (1%)	0 (0%)	0 (0%)	1 (1%)	4(1%)
非常不同意	1 (2%)	1 (1%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	2 (0%)
合計	64 (100%)	196 (100%)	183 (100%)	33 (100%)	70 (100%)	546 (100%)

十一、讀者補充意見

各校填答者填寫之開放性補充意見可歸納爲下列幾點：（一）行銷圖書館部落格（二）部落格內容精進（三）讀者的疑問（四）建議事項。各校之開放性意見之內容如下。

（一）行銷圖書館部落格

填答者表示圖書管應該積極行銷圖書館部落格，因爲多數的同學不清楚圖書館部落格，建議圖書館多舉辦宣傳活動或是將部落格之連結放置於圖書館網頁明顯位置，以增加部落格之能見度。

我認為學校應該要更加積極跟學生說有圖書館部落格，不然其實有很多人都不知道。（A-No.9）

增加曝光度 讓更多同學使用（A-No.15）

舉辦活動時可以多多推廣！（B-No.9）

可以多多宣傳有部落格~如果我沒去圖書館作服務學習還真不知道有這種東西呢（B-No.41）

多舉辦抽獎或宣傳活動，讓同學知道圖書館的用心。（C-No.64）

部落格最好能放在圖書館網頁明顯的地方不然很難會被注意 and 利用到（C-No.70）

可以再進一步推廣給全校師生知道，因為目前來說知道的學生還蠻少的。（C-No.72）

（二）部落格內容精進

關於部落格提供之內容有 2 所學校填答者建議增加新進館藏介紹及排行榜書單。另外，因各校部落格屬性不同，因此填答者建議的方向不同。如 B 學校填答者建議增加新書封面以及增加活動與講座之介紹。C 學校填答者則希望圖書館修正部落格的版型配置，並且增加期刊資訊、音樂、圖片等。E 學校填答者建議部落格提供讀者的閱讀心得，並且以活潑的方式經營。

部落格可以放一些新進館藏的介紹，並公布這個月借閱最多次的書以及影片（A-No.25）

能放上新書的封面（B-No.43）

1.圖書館部落格能上傳圖書館內所舉辦的活動之相關影片 2.圖書館部落格能長期性的舉辦閱讀心得活動，並舉辦寫作能力研習營（B-No.46）

更多舉辦活動、講座的介紹（B-No.101）

可貼最新購入書籍的名單貼在部落格中（B-No.178）

希望可以看到一些最新的期刊資訊（C-No.18）

介面及排版要再清楚些，放些能吸引目光的題材於首頁，讓進來的人願意多停留（C-No.74）

部落格上面，應該要有好聽的音樂，還有可愛的圖片，可惜浩然的 blog 都沒有，我想，就算畫幾隻可愛的狐狸，我想也勝過千言萬語，不是嗎?另外，聯合報每天的頭版都有一則[微知識]與[歷史上的今天]，我建議浩然 blog 也可以仿效之，寫出書籍方面的[微知識]，以及[交大歷史上的今天]，這樣子可以吸引更多人來，謝謝!!（C-No.145）

版面配置可以再多分門別類一點，最新文章列表的格式設計可以參考無名部落格的型式，分線區隔會比較清楚瞭然。（C-No.179）

整體可以在活潑一點，不要只有死板板的公告消息，可以有好書推薦，最好有人家看過的一點心得，讓大家可以了解大約的內容。（E-No.51）

（三）讀者疑問

開放性意見中填答者也提出了對圖書館服務的疑問，如 B 學校填答者對圖書館的各項服務並不清楚。C 學校填答者對於圖書館設置部落格之目的不了解。

我根本搞不清楚部落格,如何點選前往,我只知道去圖書館網站，我也搞不清楚視聽資料,電子資料庫怎麼查詢（B-No.53）

不了解為什麼圖書館需要再設置一個部落格, 目的是甚麼呢? 部落格設置很容易但是後續的 maintain 及 maintain 的人要做甚麼應先想清楚, 以免設置了部落格增加了人力成本, 可是學校學生幾乎不用的情況（C-No.144）

（四）建議事項

最後則是讀者對於圖書館其他建議事項，有 2 所學校填答者希望圖書館能多採購新書，如排行榜的書單。另外，有一所學校填答者希望圖書館的部落格能與圖書館網站或圖書查詢系統整合等。其他還包括增加借書冊數、增購電子書、增加流通櫃檯人力、提供視聽媒體清冊等。

建議借書量增加（B-No.61）

可以進一些排行榜的新書（B-No.118）

多一點電子書籍之類的（C-No16）

借還書的地方, 可增加一些人（C-No.27）

部落格和原本的館藏查詢或借還書頁面整合成一系統（C-No.118）

希望視聽媒體可以提供線上的分類清冊 方便借閱（C-No.152）

希望圖書館能增加更多新書（E-No.13）

第七章 結論與建議

本研究探討大學圖書館部落格之迴響。先以內容分析法分析臺灣地區大學圖書館部落格之內容，包括部落格類別、文章主題與迴響情形，接者從內容分析中挑選迴響數量最高之 5 所學校進行館員的訪談以及讀者的問卷發放，以了解館員與讀者對圖書館部落格之看法。本章整合內容分析、訪談與問卷之研究結果，第一節係針對研究結果所做的結論，第二節依據研究結果對圖書館建立圖書館部落格提出建議。

第一節 結論

一、 大學圖書館部落格之類別與迴響情形

（一）圖書館部落格類別與迴響

大學圖書館部落格可分爲 7 大類，分別爲圖書館消息、資料/資源、閱讀推廣、圖書館服務、特殊主題、特定使用者以及綜合 2 種以上類別之部落格。分析臺灣地區大學圖書館部落格，以資料/資源類型之部落格最多 26 個（33%），其次爲圖書館消息 19 個（24%），綜合類別之部落格位居第三 16 個（20%）。大學圖書館部落格與迴響數量之間的關係，以綜合類別之部落格迴響數量最多，2008~2009 年間共計 1168 則迴響（36%），其次爲圖書館消息類別 1043 則迴響（33%），資料/資源類別 460 則迴響（14%）位居第三。

關於發佈文章與迴響數量之比較，首先，發佈文章與有迴響文章之比較，以特定使用者類別之部落格有迴響文章比例較高，平均每發佈 3 篇文章即有 1 篇文章有讀者迴響，其次爲圖書館消息類別之部落格，平均每發佈 6.98 篇文章即有 1 篇文章有讀者迴響，綜合、閱讀推廣、圖書館服務等 3 個類別之部落格，平均約發佈 8 篇文章才有 1 篇文章有讀者迴響。其次，以有迴響文章與迴響數量之比較，

以圖書館服務類別之部落格迴響最爲踴躍，平均每 1 篇有迴響文章其迴響數量爲 21.40 則，圖書館消息與閱讀推廣分別爲 4.99 則與 4.97 則，其它類別之部落格其每一篇有迴響文章之迴響數量都在 1 至 2 則。

（二）圖書館部落格文章主題與迴響類別

從文章主題與迴響數量的關係而言，以「徵才」主題之文章平均迴響數量最高，平均 1 篇文章有 13.17 則迴響，其次爲「讀書會」主題之文章，平均 1 篇文章有 10.56 則迴響，「未分類」之文章位居第三，平均 1 篇文章有 6.44 則迴響。「徵才」的文章主題迴響最爲踴躍，原因爲圖書館每學期都會徵求義工或工讀生，讀者會在部落格上詢問資格、薪資、排班等問題，而「讀書會」因爲是由固定的讀者群組成，讀書會成員會在部落格上分享閱讀心得以及參與讀書會之感想，所以這 2 個文章主題平均迴響數量較高，其他文章主題之平均迴響數量都在 1~2 則，統計結果呼應 Mishne and Glance（2006）研究中提到迴響和部落格文章的比例類似長尾理論，少數的部落格文章擁有大量的迴響，多數的部落格文章迴響數量較少。

近一步分析各類別部落格在文章主題與迴響數量上的關係，「圖書館消息」類別的部落格以公告訊息爲主，因此讀者的迴響亦是以一般公告類別之文章主題迴響數量較爲踴躍，此類別部落格平均迴響數量爲 4.99 則。「閱讀推廣」類別的部落格以推廣閱讀爲目的，因此以心得分享類別主題的文章迴響較爲踴躍，此類別部落格平均迴響數量爲 4.97 則。「資料/資源」類別的部落格以館藏介紹爲主，因此文章主題分類也依據館藏內容、屬性、館藏地、適用對象而分類，且單篇文章經常標記多項分類。各類文章主題之迴響數量並無明顯不同，此類別部落格平均迴響數量爲 1.95 則。「圖書館服務」類別的部落格係以主題指引方式介紹各種議題，以全球暖化議題的文章迴響較爲踴躍，此類別部落格平均迴響數量爲 21.4 則。「特定使用者」類別的部落格文章數量較少以志工之文章主題迴響

數量較高，此類別部落格平均迴響數量爲 2.17 則。「特殊主題」類別之部落格係針對各校特殊屬性或特色所設之部落格，因此文章主題以各校部落格之特殊主題之文章迴響數量較高，此類別部落格平均迴響數量爲 1.38 則。「綜合」類別的部落格因包含了兩種以上的部落格類別，文章主題較爲多元，以讀書會之文章主題平均迴響數量最高，此類別部落格平均迴響數量爲 2.26 則。

綜觀各類別部落格，攸關讀者權益的文章較容易引起讀者迴響，如圖書館開放時間、誠徵工讀生、研究小間申請事宜等。另外，以閱讀推廣爲目的之部落格會配合活動或是圖書館週等主題於部落格文章中鼓勵讀者分享心得，此類文章通常有誘因，如集點或兌換獎品等，因此讀者迴響踴躍。

整體而言，迴響類別以「回應作者」最多，其次依序爲廣告迴響、圖書館回饋、個人導向、爭議性迴響、其他、延伸主題。另外，其他類別迴響包括無具體內容與無關主題之迴響。比較各類別部落格之迴響情形，除「圖書館服務」與「綜合」類別外，各部落格類別之迴響均以回應作者最多，其次爲圖書館回饋之迴響，可知圖書館部落格是圖書館與讀者之間溝通的重要平台。其中「圖書館服務」類別部落格以回應作者最多，其次爲延伸主題，因爲此類別之部落格內容大多爲全球暖化議題，迴響以「回應作者」最多，而此類迴響大多不需要圖書館回應，因此「圖書館回饋」之迴響僅 1 則，而是以「延伸主題」類別之迴響所佔比例居次。「綜合」類別以廣告迴響最多，其次爲回應作者，因此類別之中有一個部落格「廣告迴響」比例較高，扣除此部落格則「綜合」類別之部落格其迴響類別是以「回應作者」最多，其次爲「個人導向」類別之迴響，因此類別中有些部落格開放部分權限由教師與學生經營部落格，因此較多個人導向類別的迴響。關於爭議性迴響，以「圖書館消息」類別部落格較多，文章標題主要爲圖書館閉館公告或自席室開放時間調整，以及圖書館周邊服務等關係讀者使用圖書館的權益之文章，因此較多讀者於部落格上留下不同的意見。

（三）館員與讀者之互動行為

扣除「資料/資源」與「圖書館服務」2 類別之極端值文章後，關於讀者迴響與圖書館回饋之平均間隔時間，整體而言，各類別之部落格圖書館回饋之迴響文章都在 3 日內回覆讀者，「綜合」類別則在 4 日內回覆讀者。迴響格式上圖書館方大都會使用標點符號，讀者之回應則是以換行作爲斷句之方式居多。署名方式圖書館會以單位名稱、真實姓名或是統一的暱稱回覆，讀者的暱稱則較爲多樣化，如表情符號、標點服務等。內容上圖書館方使用之文字較爲嚴謹，讀者則是以口語話的方式迴響居多，且偶爾會有情緒性的字眼以及口語論戰產生，此類型迴響圖書館方會以統一回覆的方式處理。不同圖書館於部落格上的回應方式略有不同，有些會以一對一的方式回覆讀者，有些會在同一則迴響中回覆多位讀者。另外，針對引起讀者廣大迴響之文章，有些圖書館會在一段時間後以一則迴響統一回覆所有的讀者，有些圖書館不會回應讀者，而是待圖書館決定處理方式後，另外發佈一篇文章回覆讀者。另外，有些部落格軟體提供板主回覆的功能，圖書館可針對每篇文章分別回應，但板主回覆功能無日期標示，所以無法得知圖書館與讀者之間互動之時間關係。整體而言，讀者在部落格上的迴響圖書館方都會回應，除了特殊情況外，圖書館大多會在 3 日內回覆讀者。

二、 讀者對於圖書館部落格迴響之看法

（一）讀者迴響之因素

讀者瀏覽圖書館部落格的目的主要是想瞭解圖書館的最新消息、館藏資源、圖書館服務，符合文獻分析中一般部落格瀏覽者閱讀部落格的動機爲獲得無法在其他地方找到的資訊。且多數讀者表示會以「加入我的最愛」的方式持續追蹤部落格的訊息，但是於部落格上留下迴響的意願較低，表示多數讀者仍習慣於部落格上潛水閱讀。曾經於部落格上留下迴響的讀者表示其留下迴響的因素主要是回

應作者，包括贊同圖書館的想法、感謝圖書館提供有用的資訊以及詢問圖書館部落格文章內容之問題。另外，圖書館是否回應讀者的迴響也是影響讀者再次迴響的重要因素，圖書館方若無回應會降低讀者下次迴響的意願。

（二）讀者對圖書館部落格服務及迴響之看法

關於讀者對圖書館部落格服務及迴響之看法，多數讀者表示圖書館方每次都會回應讀者的迴響，對於圖書館之回應速度與回應內容也表示滿意。讀者也都認同圖書館部落格有助於讀者瞭解圖書館消息、館藏資源、圖書館服務，並且增進圖書館與讀者之間的溝通。

三、 部落格對圖書館服務的影響

（一）圖書館處理讀者迴響之過程

關於圖書館處理讀者迴響之過程，在回應時間方面，僅 1 所學校表示限當日或假日隔天回覆，其它學校都無明文規定回覆時間，但都會每日瀏覽部落格，並且及時回覆讀者的迴響。在回應人員方面，都是由發佈文章的人員或是部落格的管理人員代表圖書館回覆讀者。在署名方式，圖書館方都是以暱稱回覆讀者，但是會在回覆內容中清楚表達是圖書館的回應。關於廣告迴響，除了一個部落格因機器人攻擊而有大量廣告迴響外，圖書館方都會以系統或是人工的方式刪除，避免讓圖書館成爲廣告宣傳的通路。

（二）館員對圖書館部落格服務及迴響之看法

所有館員都表示圖書館部落格有達成建立部落格之目的，包括改善傳統網站問題、傳遞訊息、閱讀推廣等。關於管理部落格是否對館員的業務造成影響，有 2 位館員表示管理部落格增加工作量，但是有助於推展業務，其它館員認爲管理部落格對其業務無影響，並且可以增加了解讀者的管道。受訪館員都認爲一般部

落格的特性對圖書館部落格同樣重要，但是圖書館部落格需考量其機構部落格的角色，發文時須以機構部落格的角度，無法像一般部落格隨心所欲。最後是館員對於圖書館建立部落格的建議，受訪館員表示首先須考量建立部落格的目的，其次是人力，因爲部落格需要持續的經營及維護，最重要的部落格的內容，因爲內容才是吸引讀者閱讀部落格的關鍵。再加上適度的推廣以及機構首長的支持，才能使部落格發揮其效用。

（三）讀者迴響對圖書館服務之影響

關於圖書館部落格中讀者迴響對圖書館服務之影響，館員表示從部落格的迴響數量可發現讀者關心什麼樣的議題，進而瞭解讀者的意見與需求。受訪的學校中有 3 所學校因爲部落格上的迴響而調整圖書館的服務方式。另外，在閱讀推廣方面，部落格上推薦的圖書在圖書館的借閱量或是預約量都有提升，且圖書館採購圖書時也會參考讀者在部落格上的建議。

第二節 建議

一、圖書館部落格的經營

從機構部落格的角度，圖書館部落格與一般部落格性質不同，因此館員與讀者在部落格上的資訊行爲也略有差異，在資訊需求與資訊管道上是相同的，讀者瀏覽部落格的動機都是獲取資訊，都是透過連結作爲其資訊管道。在資迅評估上，讀者較難評定一般部落格內容的可靠性，相較之下圖書館部落格內容具有可靠性與實用性。在資訊分享上，一般部落格上讀者迴響與互動的情形較爲踴躍，圖書館部落格的讀者仍習慣於潛水閱讀，較少讀者發表迴響。因此在圖書館的經營上是有別於一般部落格。

圖書館設置部落格時須先考量建置部落格的目的，是圖書館的需求？還是追

逐新科技？若是圖書館的需求就必須有整體性的規劃，如確立經營部落格的人員，因爲部落格必須持續經營與及時更新資料，建議由專職的人員負責。並且須考量人員的背景，因爲訪談時發現受訪者任職的部門不同亦會影響其對部落格的看法，如資訊人員傾向將部落格視爲一種工具，因此人員的背景會影響其經營部落格的態度。最重要的是圖書館部落格的內容，因爲內容才是吸引讀者的關鍵，當讀者願意從圖書館網站中連結至圖書館部落格，甚至是持續追蹤部落格，表示讀者對部落格的內容有興趣，內容是吸引讀者的。內容上研究者認爲可根據部落格的類別及建置目的撰文，並且參考讀者的迴響持續修正部落格內容，如本研究中以資料/資源類別之部落格數量最多，從讀者問卷調查中發現，讀者最想知道的是圖書館「新進」館藏，而不是一般性的館藏介紹，圖書館可從讀者的迴響意見修正部落格的內容。最後，是圖書館回饋，從讀者的問卷調查中可知圖書館沒有回應會降低讀者再次迴響的意願，且研究者也發現圖書館與讀者互動愈頻繁的部落格其讀者的迴響數量愈多，表示迴響也是部落格經營很重要的一環，迴響讓圖書館部落格從單向的傳遞訊息轉變爲雙向溝通的互動管道。

圖書館的首長以及館員在部落格的經營中也扮演著重要的角色，圖書館首長必須先確立圖書館建置部落格的目的，如作爲傳遞訊息的平台、館藏介紹、閱讀推廣等，不同的目的會影響圖書館部落格的經營方向，以下依據圖書館部落格建置目的建議經營方式如下：

1.館藏介紹

從本研究內容分析中得知資料/資源類別的部落格所佔比例最高，顯示大學圖書館主要利用部落格作爲館藏介紹的平台，此類型部落格內容爲圖書館館藏介紹，內容上應包括館藏的書目資訊、圖書館館藏地、索書號、內容簡介，其中內容簡介可由館員或讀者撰寫，除了可區別於一般商業的圖書網站，亦符合 web2.0 的匯集群體智慧的概念，另外，紙本館藏建議圖書館於部落格上提供書影，視聽資料可提供影片簡介，並且利用部落格相簿與影片的功能，讓讀者從書影或影片

搜尋館藏，發揮部落格的效益。

2.傳遞訊息

以傳遞訊息爲目的的圖書館部落格，內容主要爲圖書館各項事務的公告，其中有許多內容與讀者權益相關，如圖書館開放時間，研究小間的申請、誠徵工讀生、自習室開放時間等，因此此類部落格會有較多讀者迴響，建議圖書館由專人回覆讀者的迴響，即時回應讀者的疑問或需求。另外，可教導師生訂閱部落格的RSS，以達到即時傳遞訊息的目的。

3.閱讀推廣

以閱讀推廣爲目的的圖書館部落格，可分爲階段性與永續經營形的，階段性的如圖書館配合世界書香日設置的閱讀推廣部落格，此類部落格的目的是在短時間內達到宣傳的效果，活動結束後部落格就不再運作，建議圖書館可將此類部落格作爲圖書館活動的成果，紀錄圖書館階段性的歷程。永續經營形的閱讀推廣部落格，建議圖書館定期舉辦活動，如鼓勵讀者撰寫讀書心得並提供獎勵，或是將優秀作品於部落格中發表。或者利用部落格聚集的特性，成立讀書會聚集喜好閱讀的族群。

館員在部落格中扮演的是橋樑的角色，連結圖書館與讀者，館員在部落格上的發文、迴響內容都代表圖書館，因此研究者建議圖書館選擇熟悉部落格軟體、有熱情且喜歡與人互動的館員，因爲研究者從訪談中發現對部落格抱持熱情的館員會積極的經營部落格，且讀者也可以從圖書館的回饋中感受到館員的熱忱。

二、圖書館部落格行銷

關於圖書館部落格行銷，建議圖書館建立圖書館部落格初期可寄信給全校師生，讓讀者知道圖書館設置了部落格，因爲從讀者的問卷中發現許多讀者並不清楚圖書館有設置部落格，甚至部分讀者是在本研究問卷發放期間才知道圖書館設

立了部落格，顯示圖書館在部落格行銷上有待努力。行銷的方式可從圖書館網站著手，如在網站上提供圖書館部落格的明顯標示，因爲從問卷調查中發現多數的讀者都是從圖書館網站連結至圖書館部落格，因此圖書館網站上的部落格連結標示很重要，建議放置於網站中醒目的位置。其次，建議圖書館主動出擊，根據讀者使用網路的習慣，主動提供部落格的資訊，如受訪的館員表示，嘗試於讀者經常使用的 facebook 中提供圖書館的資訊，的確獲得讀者的回應。最後，是利用社群的特性達到行銷的目的，近來盛行的社群軟體如部落格、facebook、plurk 等，其盛行的一個很重要的因素就是社群的互動與連結，建議圖書館可透過社群的力量行銷圖書館。

參考文獻

工友(2007，2 月 11 日)。台灣 Blog 供應商發展變遷。上網日期：2009 年 3 月 4 日。網址：http://blog.hi3b.com/archives/tag/blog-service-provider

工頭堅(2000，1 月 7 日)。網錄：一種新內容形式的崛起。上網日期：2009 年 4 月 13 日。網址： http://worker.bluecircus.net/archives/2000/01/ceieaecce.html

戈立秀(2007)。*部落客之資訊蒐集與分享行為之研究*。未出版之碩士論文，國立臺灣大學圖書資訊學研究所，臺北市。

王石番(1989)。*傳播內容分析法：理論與實證*。臺北市：幼獅文化。

王柏鈞(2005)。*部落格的異想世界-使用者人格特質與使用動機行為之關聯性初探*〔電子檔〕。未出版之碩士論文，淡江大學大眾傳播學系傳播碩士班，臺北縣。網址：http://etds.ncl.edu.tw/theabs/extQuery/detail_result.jsp?id=094TKU05023007

王盈文(2005)。*大學圖書館應用社會性軟體之研究*。未出版之碩士論文，國立政治大學圖書資訊研究所，臺北市。

王盈文、楊美華(2006)。圖書館部落格之發展與應用探析。*圖書與資訊學刊，56*，58-73。

李珮華(2006)。部落格衍生詞。在網路與書編輯編輯部編著，*當如果遇上部落格*(頁 35-38)。臺北市：網路與書。

杜毓真、柯皓仁(2006)。部落格在公共圖書館的應用初探。*臺北市立圖書館館訊，23*(3)，35-54。

周立軒(2005)。*網誌的使用者與使用行為之研究*〔電子檔〕。未出版之碩士論文，元智大學資訊傳播學系，桃園縣。網址：http://etds.ncl.edu.tw/theabs/service/detail_result.jsp

周家豪(2009)。*官方電影部落格迴響之研究*。未出版之碩士論文，國立臺灣科技大學企業管理系，臺北市。

林克寰(2003)。*Blog 架站實務*。臺北市：旗標。

林克寰(2004)。妳不能不知道的部落格 Web Log -> Blog。上網日期：2009 年 4 月 1 日。網址：http://www.ebao.us/portal/showcontent.asp?INDEX=2368

林品君(2006)。*大學圖書館館員個人網誌使用與建置經驗之調查研究*。未出版之碩士論文，國立臺灣師範大學社會教育學系在職進修碩士班，臺北市。

林珊如(2000)。圖書館使用者瀏覽行爲之研究：瀏覽結果及影響因素之分析。*圖書資訊學刊，15*，37-68。

林泰宏(2007，2 月 12 日)。大學圖書館的 Blog 應用。上網日期：2009 年 3 月 22 日。網址： http://libraryviews.blogsome.com/2006/06/30/342/

波仕特線上市調網。(2007，5 月)。*2007 年 Blog 使用調查：個人部落格已成網民新運動*。上網日期：2009 年 6 月 10 日。網址：http://www.pollster.com.tw/report/20070720/index.htm

洪淑芬(2005)。部落格（blog）之特質與發展現況—應用於圖書館服務之探討。*國家圖書館館刊，94*(2)，27-52。

高世樺、林頌堅. (2008). 部落格使用者的資訊行為特徵研究。*圖書館學與資訊科學，34*(1)，62-77。

高虹安(2008)。*部落格貼文評論擷取及其在意見探勘上的應用*。未出版之碩士論文，國立臺灣大學資訊工程學研究所，臺北市。

張良圖(2004)。談談 Blog 在圖書館的應用。*圖書館工作與研究，124*(6)，67-68。

張芳全(2008)。*問卷就是要這樣編*。臺北市：心理。

教育部統計處(2009，8 月)。大專校院校數統計。上網日期：2009 年 9 月 11 日，網址：http://www.edu.tw/files/site_content/B0013/overview03.xls

梁鴻翔、林泰宏(2006)。從 BLOG@TKULib 計畫來思考圖書館網誌服務。*web2.0 與圖書館學術研討會*。上網日期：2008 年 12 月 18 日，網址：http://www.lib.tku.edu.tw/libintro/pub/web20&lib_semina/TKULBLOG_ft.pdf

陳薇竹、楊美華(2006)。以部落格行銷公共圖書館的青少年服務。*臺灣圖書館管理季刊，2*(2)，54-64。

傅大煜(2005)。Blog-We the Media 時代來臨。*電子商務導航，7*(3)，1-8。

創市際市場研究顧問(2005a，7 月 25 日)。「部落格使用意見調查」研究報告(一)。上絀日期：2009 年 2 月 14 日，網址：http://www.insightxplorer.com/s0%cialtopic/blog_0725_05.html

創市際市場研究顧問(2005b，10 月 31 日)。「部落格使用意見調查」研究報告(二)。上網日期：2009 年 2 月 14 日，網址：http://www.insightxplorer.com/specialtopic/blog_1031_05.html

創市際市場研究顧問(2007a，10 月)。部落格經營傾向與滿意度調查。上網日期：2009 年 2 月 14 日，網址：http://www.insightxplorer.com/specialtopic/self_blog200710.html

創市際市場研究顧問(2007b，10 月)。部落格編輯與瀏覽偏好。上網日期：2009 年 2 月 14 日，網址：http://www.insightxplorer.com/specialtopic/self_blog200711.html

彭鼎鈞(2008)。*結合多面向信任及協同過濾之部落格文章推薦系統*。未出版之碩士論文，國立臺灣大學資訊管理學研究所，臺北市。

曾佩珊(2008)。*Blog 社群使用者資訊尋求及知識分享影響因素*。未出版之碩士論文，國立政治大學新聞研究所，臺北市。

菲飛特（Fievet, C.）、杜赫提尼（Turrettini, E.）(2006)。*誰沒部落格！：無形新大陸的無限可能（Blog story）*(施瑞瑄譯)。臺北市：商周。(原作 2004 年出版)

楊偉龍、陳瓊華、劉玲君(2007)。*部落格行銷達人*。臺北市：碁峰資訊。

鄒景平(2003)。讓 Blog 為我們加值。在藝立協，*Blog 部落格線上出版、網路日誌實作*（初版，頁 V-VII)。臺北市：上奇科技文化。

維基百科(2008，12 月 7 日)。TrackBack。上網日期：2008 年 12 月 29 日。網址：http://zh.wikipedia.org/w/index.php?title=TrackBack&variant=zh-tw

藝立協(2003)。*Blog 部落格線上出版、網路日誌實作*。臺北市：上奇科技文化。

蘇小鳳(2004)。大學圖書館合作式即時數位參考諮詢服務。*圖書資訊學刊，1*(4)，1-19。

Ali-Hasan, N., & Adamic, L. A. (2007). *Expressing Social Relationships on the Blog through Links and Comments.* Paper presented at the Proceedings of the International Conference on Weblogs and Social Media, School of Information, University of Michigan, Ann Arbor.

Barsky, E., & Giustini, D. (2007). Introducing Web 2.0: Wikis for health librarians. *JCHLA/JABSC, 28*, 147-150.

Barsky, E., & Purdon, M. (2006). Introducing Web 2.0: Social networking and social bookmarking for health librarians. *JCHLA/JABSC, 27*, 65-67.

Bell, L. (2005). From the Shifted Librarian to the Lipstick and Belly Dancing Librarians: An Introduction to Blogs in Libraries. *Illinois Libraries, 85*(4), 12-13.

Blair, J., & Cranston, C. (2006). Preparing for the birth of our library blog. *Computers in Libraries, 26*(2), 10-13, 54.

Blair, J., & Level, A. V. (2008). Creating and evaluating a subject-based blog: planning, implementation, and assessment. *Reference Services Review, 36*(2), 156-166.

Blood, R. (2000, September 7). Weblogs: A History and Perspective. Retrieved April 8, 2009, from http://www.rebeccablood.net/essays/weblog_history.html

Clyde, L. A. (2004). *Weblogs and Libraries*. Oxford: Chandos Publishing.

Conhaim, W. W. (2002). Blogging--what is it? *Link - up, 19*(3), 7-9.

Copeland, H. (2005, March 12). Blogads: reader survey for blog advertising. Retrieved February 8, 2009, from http://www.blogads.com/survey/2005_blog_reader_survey.html

Cowan, J. (2008). Diary of a Blog: Listening to Kids in an Elementary School Library. *Teacher Librarian, 35*(5), 20-26.

Druckman, D. (2009)。*研究方法*（Doing Research: Methods of Inquiry for Conflict Analysis）。(鍾從定、賴其勛編譯)。臺北市：鼎茂圖書。

Fichter, D. (2001). Blogging Your Life Away. *Online, 25*(3), 68-71.

Fichter, D. (2003a, November 4). The Blogging Explosion: Libraries and Weblogs. Retrieved May 19, 2009, from http://library2.usask.ca/~fichter/talks03/il/2003.10.28.blogging.pps#256,1,The Blogging Explosion Libraries and Weblogs

Fichter, D. (2003b). Why and How to Use Blogs to Promote Your Library's Services. *Marketing Library Services, 17*(6).

Frumkin, J. (2005). The Wiki and the digital library. *OCLC Systems & Services:International Digital Library Perspectives, 21*(1), 18-22.

Goans, D., & Vogel, T. M. (2003). Building a Home for Library News with a BLOG *Computers in Libraries, 23*(10), 20-26.

Hane, P. J. (2001, October 1). Blogs Are a Natural for Librarians. *NewsLink 24* Retrieved May 26, 2009, from http://newsbreaks.infotoday.com/nbReader.asp?ArticleId=18945

Herring, S. C., Scheidt, L. A., Bonus, S., & Wright, E. (2004). *Bridging the Gap: A Genre Analysis of Weblogs.* Paper presented at the Proceedings of the 37th Hawaii Internaitonal Conference on System Science-2004.

Holsti, O. R. (1969). *Content analysis for the social sciences and humanities*. Reading, Mass.: Addison-Wesley Pub. Co.

Kassarjian, H. H. (1977). Content Analysis in Consumer Research. *The Journal of Consumer Research, 4*(1), 8-18.

Maness, J. M. (2006). Library 2.0 Theory: Web 2.0 and Its Implications for Libraries *Webology 3*(2).

MediaWiki. (2007, March 29). 採寫實務二：新的站台形式，CMS（內容管理系統）.

Retrieved March 4, 2009, from http://wiki.heterotopias.org/index.php?title=%E6%8E%A1%E5%AF%AB%E5%AF%A6%E5%8B%99%E4%BA%8C%EF%BC%9A%E6%96%B0%E7%9A%84%E7%AB%99%E5%8F%B0%E5%BD%A2%E5%BC%8F%EF%BC%8CCMS%EF%BC%88%E5%85%A7%E5%AE%B9%E7%AE%A1%E7%90%86%E7%B3%BB%E7%B5%B1%EF%BC%89

Merriam-Webster. (2009). blog. *Merriam-Webster Online Dictionary.* Retrieved January 5, 2009, from http://www.merriam-webster.com/dictionary/blog

Mishne, G., Carmel, D., & Lempel, R. (2005, May 10). *Blocking Blog Spam with Language Model Disagreement.* Paper presented at the First International Workshop on Adversarial Information Retrieval on the Web, Chiba, Japan

Mishne, G., & Glance, N. (2006). *Leave a Reply: An Analysis of Weblog Comments.* Paper presented at the Proceedings of WWW'06 Workshop on the Weblogging Ecosystem.

Nardi, B. A., Schiano, D. J., Gumbrecht, M., & Swartz, L. (2004). Why we blog. *Communications of the ACM 47*(12), 41-46.

Neuman, W. L. (2000)。*社會研究方法：質化與量化取向*（Social research methods: qualitative and quantitative approaches）。(朱柔若譯)。臺北市：揚智文化。（原作 1997 年出版）

O'Reilly, T. (2005, September 30). What Is Web 2.0: Design Patterns and Business Models for the Next Generation of Software. Retrieved February 20, 2009, from http://www.oreillynet.com/pub/a/oreilly/tim/news/2005/09/30/what-is-web-20.html

Pew Internet & American Life Project. (2006, July 19). Bloggers: A portrait of the internet's new storytellers. Retrieved August 14, 2009, from http://www.pewinternet.org/~/media//Files/Reports/2006/PIP%20Bloggers%20Report%20July%2019%202006.pdf.pdf

Schwartz, G. (2007, October 8). Blogs for Libraries. Retrieved October 26, 2009, from http://www.webjunction.org/technology/web-tools/articles/content/430713

Sennema, G. (2007). Using WordPress for our Library Blogs. *The Canadian Journal of Library & Information Practice & Research, 2*(1), 1-2.

Sherry, P. (2006). The"Web Log" In C. Mills (Ed.), *Blog Design Solutions [electronic resource]*. Berkeley, CA: Andy Budd Simon Collison Chris J. Davis Michael

Heilemann John Oxton David Powers Richard Rutter Phil Sherry.

Stephens, M. (2006). Blogs. *Library Technology Reports, 42*(4), 15-35.

Technorati. (2007, April 2). State of the Blogosphere / State of the Live Web. Retrieved August 1, 2009, from http://www.sifry.com/stateoftheliveweb/

Technorati. (2008). State of the Blogosphere / 2008. Retrieved February 22, 2009, from http://technorati.com/blogging/state-of-the-blogosphere

Wikipedia. (2009a, June 1). Weblog software. Retrieved June 6, 2009, from http://en.wikipedia.org/wiki/Blog_service_provider

Wikipedia. (2009b, October 5). Blogger. Retrieved October 12, 2009, from http://en.wikipedia.org/wiki/Blogger

Wilson, T. D. (1999). Models in information behaviour research. *Journal of Documentation, 55*(3), 249-270.

附錄一 訪談大綱

第一部分：基本資料

1. 請問您的學歷是？
2. 請問您任職於圖書館哪一個部門？職稱？
3. 請問您在圖書館負責的業務是？
4. 請問您目前所屬的職位任職時間爲？
5. 請問您是負責圖書館部落格服務哪一項目？

第二部份：圖書館部落格的基本資料

6. 請問貴館建立圖書館部落格的目的？（提供最新消息、館藏介紹、特殊主題、增加與讀者溝通的管道…）
7. 根據本研究之內容分析，請問貴館之圖書館部落格的建置時間？建置軟體？文章更新頻率？（與受訪館員確認圖書館部落格的資料）
8. 請問貴館之圖書館部落格的管理模式？(各部門共同管理或由專人負責）
9. 請問貴館在部落格上發文的程序？

第二部份：圖書館部落格服務及迴響

10. 針對讀者的迴響館方是否有規範處理的政策與流程？
    是，請問處理的政策與流程爲何？回應的時間？(幾日內回覆)；回應的人員？（由誰負責回覆)；署名方式？
    否，請問館員如何回應讀者的迴響？
11. 請問圖書館部落格是否會過濾廣告迴響？
    是，原因？（影響版面…）什麼方式？（如限制迴響需事先註冊、區分用戶爲電腦或人的自動程式、限制 IP 位址…）
    否，原因？
    請問除了圖書館部落格迴響，館方透過哪些方式瞭解讀者的需求？
12. 請問上述方式與圖書館部落格迴響的讀者意見內容是否有差異性？
13. 請問部落格之迴響對圖書館服務有無影響？請舉例說明。
    請問管理圖書館部落格是否對您負責的業務造成影響？
14. 請問貴館設置圖書館部落格是否有達成當初建立的目的？是否有其他效益？
15. 一般部落格的特性會強調個人化特色以及資訊分享，並且注重與讀者之間的互動。請問您覺得這些部落格的特性對圖書館部落格是否重要？您的看法爲何？
16. 請問是否有其他補充意見可提供給其他欲建立圖書館部落格之圖書館參考？

附錄二 問卷

親愛的讀者，您好：

感謝您撥冗填達本問卷，本問卷調查之目的在瞭解大學圖書館讀者對於圖書館部落格及迴響之看法。您的寶貴意見將是本研究成功的關鍵，所有填答資料僅供本研究統計分析之用，不會對外公開，敬請 放心填答。

敬祝 身體健康 萬事如意

國立臺灣大學圖書資訊研究所
指導教授：吳明德 博士
研究生：陳盈蓁
bravekyoyko@gmail.com

說明：

一、本問卷所指之「迴響」（comments），又稱爲回應或是評論。與一般網站的留言機制相仿，網友可針對單篇文章發表讀後感，或就彼此想法進行討論，藉此可顯示文章的話題性。

二、本問卷內容之第一部分爲基本資料，第二部份爲圖書館部落格服務及迴響。

第一部分：基本資料

1. 您的性別爲？
   □男 □女
2. 您的年齡爲？
   □20 歲以下 □21~30 歲 □31~40 歲 □41~50 歲 □51~60 歲 □61 歲以上
3. 您的身分是？
   □大學部學生 □碩士班學生 □博士班學生 □教師 □職員

□其他，請說明_____

4. 您就讀/任職的學院與系所或是處室名稱？
_____學院_____系/所

第二部份：圖書館部落格服務及迴響

5. 您最常瀏覽貴校圖書館哪一個部落格？（提供各校部落格名稱供讀者選擇）
6. 除了圖書館部落格之外，您瀏覽一般部落格的頻率？
□經常 □偶爾 □不常 □未曾
7. 您瀏覽貴校圖書館部落格的目的爲何？（可複選）
□ 想瞭解圖書館的最新消息
□ 想瞭解圖書館的館藏資源（圖書、視聽資料、電子資源等）
□ 想瞭解圖書館的服務
□ 向圖書館反應意見
□ 其他，請說明_____
8. 您從何處得知圖書館部落格？
□搜尋引擎 □圖書館網站 □館員告知 □透過網際網路上的連結
□其他，請說明_____
9. 您最常瀏覽貴校的那一個圖書館部落格？（根據個別學校之部落格變更選項）
10. 您每次瀏覽貴校圖書館部落格花費的時間大約多久？
□半小時以內 □半小時至一小時 □一小時以上
11. 您是否會持續追蹤貴校圖書館部落格的訊息？
□是 □否（選擇否跳答第 13 題）
12. 您以什麼方式持續追蹤貴校圖書館部落格的訊息？
□加入我的最愛 □儲存於好友名單 □訂閱 RSS □記下關鍵詞日後搜尋
□其他，請說明_____
13. 您是否曾經於貴校圖書館部落格留下迴響？
□是 □否（選擇否跳答第 19 題）
14. 什麼因素使您於貴校圖書館部落格留下迴響？（可複選）
□贊同圖書館的想法
□感謝圖書館提供有用的資訊
□詢問圖書館關於文章內容的問題
□延續圖書館的觀點，提供其他參考資訊
□不贊同圖書館的想法
□回應其他人的迴響
□其他，請說明_____
15. 您在貴校圖書館部落格留下的迴響，圖書館方是否有回應？
□每次都有回應 □偶爾回應 □不常回應 □都沒有回應（跳答第 18 題）

16. 您對貴校圖書館的回應的速度是否滿意？
□非常滿意 □滿意 □普通 □不滿意 □非常不滿意
17. 您對貴校圖書館的回應的內容是否滿意？
□非常滿意 □滿意 □普通 □不滿意 □非常不滿意
18. 若圖書館方沒有回應您的迴響是否會影響您下次迴響的意願？
□是（降低迴響的意願） □否（沒有影響）
19. 如果您對圖書館的服務或館藏有意見，您曾經常透過什麼管道表達意見？（可複選）
□親自向圖書館反應 □電話 □電子郵件 □BBS □圖書館部落格
□其他，請說明_____
□從未反映（選擇從未反映跳答第 21 題）
20. 您覺得透過哪一種管道表達意見，圖書館的回應最迅速？
□親自向圖書館反應 □電話 □電子郵件 □BBS □圖書館部落格
21. 您是否同意貴校圖書館部落格能夠幫助您瞭解圖書館的消息、館藏資源以及圖書館服務？
□非常同意 □同意 □普通 □不同意 □非常不同意
22. 您是否同意貴校圖書館部落格能夠促進圖書館方與讀者之間的溝通？
□非常同意 □同意 □普通 □不同意 □非常不同意
23. 您是否有其他補充意見可提供給貴校圖書館在提供部落格服務時之參考？
_____

附錄三 臺灣地區大學圖書館部落格類別及發文與迴響數量

序號	大學	部落格名稱	部落格類別	發布文章總數	有迴響的文章總數	迴響文章總數
1	臺灣大學	新書精選推薦	資料/資源	3055	13	16
2	淡江大學	聚焦歐盟 EU Spotlight	特殊主題	328	3	7
		News 得來速	圖書館消息	408	85	450
		2006 閱讀馬拉松	閱讀推廣	2008~2009 年間無文章		
		淡江大學圖書館電子報	綜合	2008~2009 年間無文章		
		館藏之旅-淡江大學圖書館資料選介	資料/資源	639	3	4
		2007 閱讀馬拉松	閱讀推廣	2008~2009 年間無文章		
		閱讀--交。享。樂	閱讀推廣	28	2	2
3	交通大學	2006 年大學新鮮人 Freshman(閱讀推薦)	綜合	2008~2009 年間無文章		
		圖書館公告	圖書館消息	432	44	162
		中文書評	綜合	1432	366	563
		部落格服務站	特殊主題	1	1	2
		視聽中心新上架媒體	資料/資源	559	3	4
		館藏新訊(主題書展)	資料/資源	28	2	2
		推理館藏特展 Detective	資料/資源	3	0	0
		交大教師著作 Faculty	特定使用者	1	1	1
		西文書評	綜合	52	5	7
		閱讀國際	特殊主題	26	0	0
4	實踐大學	實踐大學圖書館星羅棋部落格	綜合	864	24	48
5	中興	最新消息	圖書館消息	257	30	116

序號	大學	部落格名稱	部落格類別	發布文章總數	有迴響的文章總數	迴響文章總數
	大學	視聽館藏搶先報	資料/資源	445	有迴響數據但無內容	
		閱讀閱樂	資料/資源	248	0	0
		期刊資源簡訊部落格	資料/資源	52	0	0
		活動報馬仔 Blog	圖書館消息	118	0	0
6	靜宜大學	靜宜大學蓋夏圖書館角落部落格	資料/資源	574	32	54
		靜宜大學蓋夏圖書館本週我狠讀	閱讀推廣	40	26	61
		靜宜大學蓋夏圖書館音樂欣賞室	綜合	923	6	26
		靜宜大學蓋夏圖書館 Go！遊留學部落格	特殊主題	529	11	13
7	崑山科技大學	崑山圖書資訊館 RSS 圖書資訊服務	圖書館消息	210	0	0
		崑山愛『閱』	閱讀推廣	32	2	10
8	長庚大學	長庚大學圖書館部落格	圖書館消息	168	6	11
		長庚大學圖書館視聽中心每月選播	資料/資源	142	0	0
		長庚大學圖書館讀書會~~閱讀部落格	閱讀推廣	8	6	123
9	成功大學	圖書館醫分館部落格	綜合	644	6	7
10	東吳大學	圖書館悅讀生活	圖書館服務	41	5	107
11	高雄醫學大學	醫藥新聞	特殊主題	1431	13	16
		哈燒新書部落格	資料/資源	222	80	140
		哈燒強片部落格	資料/資源	149	75	212
12	東海大學	東海大學圖書館品德教育網路書展	資料/資源	50	0	0
		一書一天地	資料/資源	135	0	0

序號	大學	部落格名稱	部落格類別	發布文章總數	有迴響的文章總數	迴響文章總數
		DIVA 東海大學圖書館數位資源部落格	資料/資源	1375	0	0
13	逢甲大學	OurStories@Library	綜合	134	17	51
		逢甲大學圖書館最新消息	圖書館消息	290	0	0
14	國立彰化師範大學	每週一書	資料/資源	98	0	0
		每週佳片	資料/資源	95	0	0
15	國立屏東教育大學	推薦的話(耕讀童年行動圖書館)	閱讀推廣	113	0	0
		新書選介	資料/資源	258	5	5
		圖書借閱排行	資料/資源	1	0	0
16	國立新竹教育大學	心靈驛站	資料/資源	298	5	6
17	國立台東大學	後山.書海.初陽	圖書館消息	65	有迴響數據但無內容	
18	華梵大學	圖書館最新消息(News)	圖書館消息	21	0	0
19	臺北醫學大學	北醫圖閱讀活動 Blog	圖書館消息	52	3	4
		北醫圖每月書展 Bblog	資料/資源	208	0	0
20	師範大學	師大好書 100	資料/資源	文章無日期標示		
		圖書館電子資源推廣志工部落格	特定使用者	17	5	12
21	中國文化	中國文化大學圖書館最新消息公佈欄	圖書館消息	222	0	0

序號	大學	部落格名稱	部落格類別	發布文章總數	有迴響的文章總數	迴響文章總數
	大學	Chinese Culture University Library Latest News	圖書館消息	1	0	0
		每週一課部落格	特殊主題	20	0	0
		隨選影片推薦	資料/資源	0	0	0
22	真理大學	真理大學好書介紹	資料/資源	162	8	8
		集時行樂	閱讀推廣	548	39	116
23	慈濟大學	慈大圖書館書卷飄香(新書+精選)	資料/資源	1125	5	8
		慈濟大學圖書館週報	圖書館消息	31	0	0
		慈濟大學圖書館採編組	綜合	5	1	3
		慈濟大學圖書館's Blog	圖書館消息	134	0	0
24	國立暨南大學	2009 台灣伊朗紀錄片交流影展	特殊主題	61	1	2
25	國立高雄第一科技大學	高雄學員圖書館聯盟 Blog	圖書館消息	22	0	0
26	輔英科技大學	輔英科技大學圖書館部落格	綜合	78	4	10
27	高苑科技大學	高苑圖書館部落格	綜合	151	0	0
28	中臺	圖書館 News	綜合	84	1	1

序號	大學	部落格名稱	部落格類別	發布文章總數	有迴響的文章總數	迴響文章總數
	科技大學	中臺科技大學「網內網外快樂悅讀」班級讀書會	閱讀推廣	27	1	66
29	遠東科技大學	新訊報報	圖書館消息	60	32	260
		最新消息部落格-LiBlog（News 好自在）	圖書館消息	34	5	35
		電子資源部落格-eBlog	資料/資源	5	0	0
30	元培科技大學	元培科技大學圖書館	圖書館消息	43	3	4
31	景文科技大學	景文科技大學深耕閱讀部落格-yam 天空部落	綜合	124	62	354
		景文科技大學深耕閱讀部落格-無名小站	圖書館消息	4	1	2
32	中華醫事科技大學	書的通道	綜合	49	7	20
		視聽不落閣	綜合	68	16	77
33	僑光科技大學	僑光科技大學圖書館	綜合	60	1	1

附錄四 臺灣地區大學圖書館部落格迴響類別統計

大學	部落格名稱	迴響文章總數	回應作者	圖書館回饋	延伸主題	爭議性迴響	廣告迴響	個人導向	其他
臺灣大學	新書精選推薦	16	12	1	3	0	0	0	0
淡江大學	聚焦歐盟 EU Spotlight	7	4	3	0	0	0	0	0
	News 得來速	450	258	142	0	17	0	25	8
	館藏之旅-淡江大學圖書館資料選介	4	3	1	0	0	0	0	0
	閱讀--交。享。樂	2	1	1	0	0	0	0	0
交通大學	圖書館公告	162	88	29	0	31	0	12	2
	中文書評	563	6	1	0	0	555	0	1
	部落格服務站	2	1	1	0	0	0	0	0
	視聽中心新上架媒體	4	3	1	0	0	0	0	0
	館藏新訊(主題書展)	2	2	0	0	0	0	0	0
	交大教師著作 Faculty	1	0	0	0	0	1	0	0
	西文書評	7	0	0	2	0	5	0	0
實踐大學	實踐大學圖書館星羅棋部落格	48	22	7	0	0	0	18	1
中興大學	最新消息	116	40	15	0	51	0	2	8
靜宜大學	靜宜大學蓋夏圖書館角落部落格	54	41	11	0	1	0	1	0
	靜宜大學蓋夏圖書館本週我狠讀	61	47	4	0	0	0	9	1
	靜宜大學蓋夏圖書館音樂欣賞室	26	26	0	0	0	0	0	0
	靜宜大學蓋夏圖書館 Go！遊留學部落格	13	12	1	0	0	0	0	0
崑山	崑山愛『閱』	10	5	5	0	0	0	0	0

大學	部落格名稱	迴響文章總數	回應作者	圖書館回饋	延伸主題	爭議性迴響	廣告迴響	個人導向	其他
科技大學									
長庚大學	長庚大學圖書館部落格	11	5	3	0	0	1	0	1
	長庚大學圖書館讀書會~~閱讀部落格	123	123	0	0	0	0	0	0
成功大學	圖書館醫分館部落格	7	6	1	0	0	0	0	0
東吳大學	圖書館悅讀生活	107	101	1	5	0	0	0	0
高雄醫學大學	醫藥新聞	16	6	0	5	0	3	0	2
	哈燒新書部落格	140	136	0	0	0	1	2	1
	哈燒強片部落格	212	190	1	0	9	1	10	1
逢甲大學	OurStories@Library	51	38	12	0	0	0	1	0
國立屏東教育大學	新書選介	5	3	0	2	0	0	0	0
國立新竹教育大學	心靈驛站	6	4	1	1	0	0	0	0
臺北醫學大學	北醫圖閱讀活動 Blog	4	2	2	0	0	0	0	0
師範大學	圖書館電子資源推廣志工部落格	12	9	3	0	0	0	0	0
真理大學	真理大學好書介紹	8	6	0	1	0	1	0	0
	集時行樂	116	69	37	2	3	0	3	2
慈濟大學	慈大圖書館書卷飄香(新書+精選)	8	6	0	0	0	1	0	1
	慈濟大學圖書館採編組	3	3	0	0	0	0	0	0
國立	2009 台灣伊朗紀錄	2	1	1	0	0	0	0	0

大學	部落格名稱	迴響文章總數	回應作者	圖書館回饋	延伸主題	爭議性迴響	廣告迴響	個人導向	其他
暨南大學	片交流影展								
輔英科技大學	輔英科技大學圖書館部落格	10	6	2	0	0	0	0	2
中臺科技大學	圖書館News	1	0	0	0	0	0	0	1
	中臺科技大學「網內網外快樂悅讀」班級讀書會	66	66	0	0	0	0	0	0
遠東科技大學	新訊報報	260	122	129	0	7	0	1	1
	最新消息部落格-LiBlog（News 好自在）	35	16	16	0	0	0	1	2
元培科技大學	元培科技大學圖書館	4	3	0	0	1	0	0	0
景文科技大學	景文科技大學深耕閱讀部落格-yam天空部落	354	180	37	0	0	1	130	6
	景文科技大學深耕閱讀部落格-無名小站	2	1	1	0	0	0	0	0
中華醫事科技大學	書的通道	20	12	6	0	0	0	0	2
	視聽不落閣	77	39	35	0	0	0	0	3
僑光科技大學	僑光科技大學圖書館	1	1	0	0	0	0	0	0