大學圖書館
15 卷 2 期（民國 100 年 9 月） 頁 124-145

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
臺北市立圖書館 課員
Section Assistant, Taipei Public Library
E-mail: r95126004@ntu.edu.tw

【摘 要】

圖書館因應 web 2.0 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為廣泛。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為導向，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。

本研究之研究目的為：1. 分析我國大學圖書館部落格迴響之內容。2. 探討大學圖書館館員以及讀者對於圖書館部落格及迴響之看法。3. 探討部落格對圖書館服務的影響。本研究以內容分析法分析我國大學圖書館部落格迴響之內容，研究對象為臺灣地區之 33 所大學圖書館 80 個部落格。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，研究對象為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。根據分析結果，攸關讀者權益之文章迴響數量較多，迴響類別以「回應作者」最多。多數填答者會持續追蹤圖書館部落格，但是於部落格上留下迴響的意願較低。館員表示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。

【Abstract】

In order to cope with the generation of web 2.0, libraries develop a variety of services and a blog is the most widely-used 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

臺灣大學學術期刊資料庫

收稿日期：民國 100 年 3 月 1 日；接受日期：民國 100 年 5 月 20 日

the library services from the readers' point of view. Comment is the most representative characteristic of blogs, which not only display the interactions between the 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 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. 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 analysis, articles which relevant to readers' right acquire more comments. Reply to the author is on the top among various types of comments. According to the survey by questionnaires, more than half of respondents tend to obtain the latest news and information concerning library collections. Nevertheless, only a few of them would have willingness to make comments on blogs. 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.

關 鍵 字：部落格；迴響；大學圖書館
Keywords：Blog; Comment; University library

壹、前言

Web 2.0 時代，網際網路成為通往各式服務的平台，並且重視集體智慧的分享與展現，因此有許多網路應用服務，如即時訊息（synchronous messaging）、維基百科（wikipedia）、標記（tagging）、部落格（blog）等（Maness, 2006）。其中以部落格在圖書館的應用最為廣泛，如訊息公告、行銷、線上讀書會、知識分享、網路資源的資料庫、社群資訊等（Fichter, 2003）。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連結（Merriam-Webster, 2009）。部落格自2003年起迅速成長，原因主要為部落格的進入門檻低，其次是部落格服務軟體的蓬勃發展，讓更多人投身成為部落客，以及部落格的特性促成了部落格的普及。關於部落格使用

者的資訊行為也逐漸受到重視，如瀏覽、連結、發文、迴響、追蹤。

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。相較於傳統圖書館網頁，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。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，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。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為導向，因此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，從迴響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。

貳、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，本研究之研究目的及擬探討之問題為：

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為踴躍？迴響的類別？館員與讀者之間的互動行為為何？
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為何？
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為何？館員對圖書館部落格服務之看法為何？讀者迴響是否對圖書館服務產生影響？

參、研究方法與範圍

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，

臺灣大學學術期刊資料庫

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

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。研究對象為提供部落格服務之大學圖書館。以教育部提供之 98 學年度大學校院一覽表為依據，排除大學校院中之學院。臺灣地區共有 33 所大學圖書館設置部落格服務，共計 80 個部落格，詳見附錄。內容分析分為三個層次，第一層次「大學圖書館部落格迴響情形」之分析對象為上述 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為」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為分析單位，詳見表 1。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。

為了提升「部落格類別」分類之信度，本研究採用重測法（註 1），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。為確保編碼結果的可複製性（reproducibility）（註

表 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 部落格類別係研究者根據文獻分析中之圖書館服務內容為分類依據，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、綜合共計 7 個類別。
b 文章主題係以部落格之原始文章分類為依據，再將其歸納整理。
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。

臺灣學術期刊資料庫

2），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，最後再測量研究者與編碼登錄員之間的交互信度（intercoder reliability）（註 3），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）：

$$\text{相互同意度} = \frac{2M}{N_1 + N_2}$$

$$\text{信度} = \frac{n \times (\text{平均相互同意度})}{1 + [(n-1) \times \text{平均相互同意度}]}$$

M 完全編碼的相同次數
N_1 為第一位編碼員的同意數目
N_2 為第二位編碼員的同意數目
n 為參與編碼人員數目

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

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

$$= \frac{2.04}{2.36} = 0.86$$

Kassarjian（1977）認為信度係數達到 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。本研究之信度係數為 86％達到標準。

二、訪談

採用半結構式訪談，訪談對象為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，以電子郵件或電話徵詢願意接受訪談之館員。

三、網路問卷調查

網路問卷以 Google 文件軟體製作，發放對象為上述內容分析中圖書館部落格迴響文章總數最高之 5 所學校。由於本研究採用立意抽樣（purposive sampling）（註 4）以曾經瀏覽圖書館部落格之讀者為調查對象。經徵詢館員意見以及考量各校情形後，網路問卷連結點放置於各校之部落格或圖書館網站。受限於人力，訪談與問卷調查僅選取迴響文章總數最多的 5 所大學圖書館為研究對象。

肆、研究結果分析

一、大學圖書館部落格迴響內容分析

大學圖書館部落格類別以資料／資源類型之部落格最多，其次為圖書館消息類別，詳見表 2。「資料／資源」類型的部落格是以圖書館館藏介紹為主，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為館藏行銷的一個管道。其次是利用部落格作為圖書館發佈訊息的管道，詳細之臺灣地區各大學圖書館部落格類別如表 3。從表 3

表 2　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 3　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） 國立臺東大學：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

臺灣大學學術期刊資料庫

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 國立臺灣師範大學：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 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 Blog 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 國立臺灣師範大學：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

臺灣大學學術期刊資料庫

可發現相同類別之部落格其命名方式不盡相同。

部落格發文數量以「資料／資源」類別部落格發文數量最多，其次為「綜合」類別之部落格，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為主，因此發文數量遠多於其他類別之部落格。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 1,168 篇，其次為「圖書館消息」類別 1,043 篇，「資料／資源」位居第三 460 篇。關於發佈文章與迴響數量之比較，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 篇文章其中有 1 篇文章獲得迴響，關於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為踴躍，詳見表 4。

關於單篇部落格文章之迴響情形，主要想探究文章主題與迴響數量的關係，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。統整各部落格類別之文章主題如下表 5。以館藏介紹之文章主題迴響數量最高 1,140 則（36％），其次為一般公告 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，其次為讀書會平均每一篇文章獲得 10.56 則迴響。「徵才」的文章主題迴響最為踴躍，原因為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」因為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

表 4　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	1,458	209	1,043	6.98	4.99
閱讀推廣	683	76	378	8.99	4.97
資料／資源	7,069	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	2,350	29	40	81.03	1.38
綜合	4,517	516	1,168	8.75	2.26
合計	16,136	1,072	3,209	15.05	2.99

臺灣大學圖書館 臺灣大學學術期刊資料庫

較高，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。

另外，各部落格類別在文章主題與迴響數量的分布，「圖書館消息」類別的部落格以公告訊息為主，因此讀者的迴響以一般公告類別的主題較為踴躍。「閱讀推廣」類別的部落格以推廣閱讀為目的，因此以心得分享類別主題的文章迴響較為踴躍。「資料／資源」類別的部落格以館藏介紹為主，讀者的迴響內容多為閱讀館藏之心得分享。「圖書館服務」類別的部落格以主題指引方式介紹各種議題，本研究中以全球暖化議題的文章迴響較為踴躍。「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。整體而

表 5　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	1,140	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	1,076	3,209	100%	2.98

臺灣大學學術期刊資料庫

言，攸關讀者權益的文章主題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。

進一步分析讀者迴響的類別，迴響類別係根據 Mishne and Glance（2006）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：

(一) 回應作者

迴響內容為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。

(二) 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。

(三) 延伸主題

迴響內容為提出與部落格文章相關的內容，如參考書籍、網站、資料。

(四) 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。

(五) 廣告迴響

迴響內容為廣告性質，大多是其他網站的連結。

(六) 個人導向

迴響內容為朋友的回應或是讀者之間的回應，內容為正向的。

(七) 其他

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

迴響類別中以「回應作者」最多，其次依序為廣告迴響、圖書館回饋、個人導向、爭議性迴響、其他、延伸主題。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，其次為圖書館回饋之迴響，可知圖書館部落格是圖書館與讀者之間溝通的重要平台，詳見表 6。其中爭議性迴響較多的文章主題主要為圖書館閉館公告或自習室開放時間調整，以及圖書館周邊服務之公告，可能原因為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。

關於館員與讀者之互動行為，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。迴響的格式與內容，圖書館方使用之文字較為嚴謹，讀者則是以口語化的方式迴響居多，且偶爾會有情緒性的字眼以及口語論戰產生。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。

臺灣大學學術期刊資料庫

二、訪談結果分析

(一) 受訪者基本資料

挑選前述迴響數量最高之 5 所學校，共計訪談 6 位館員，其中 1 所學校有 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，受訪者任職部門與職稱均不同，詳見表 7。

(二) 圖書館部落格基本資料

受訪館員表示圖書館建置部落格之目的主要為與讀者互動、解決傳統網站問題、館藏介紹、消息公告、閱讀推廣等。建置圖書館部落格軟體依據各校的需求有所不同。5 所學校中有 2 所學校選擇 LifeType 為圖書館部落格建置軟體。受訪館員表示選擇此軟體的原因為 LifeType 可同時建置多個部落格。本研

表 6　部落格類別於迴響類別比例統計表

迴響類別 / 部落格類別	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	535	337	0	107	1	41	22
閱讀推廣	311	47	2	3	0	12	3
資料資源	406	16	7	10	4	13	4
圖書館服務	101	1	5	0	0	0	0
特定使用者	9	3	0	0	1	0	0
特殊主題	24	6	5	0	3	0	2
綜合	329	101	2	0	561	149	16
合計	1,725	511	21	120	570	215	47

表 7　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

臺灣大學學術期刊資料庫

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 為建置部落格之軟體。另外，受訪的館員表示會因應部落格軟體的更新性以及使用限制而考慮更換軟體。受訪的 5 所學校館員都表示會不定時更新文章。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 所學校的管理模式為館長監督，組長主導，資訊館員協助，文章的發表須經館長許可後發表。僅 1 所學校於部落格架設前召開前置作業會議。

(三) 圖書館部落格服務及迴響分析

受訪的 5 所學校都沒有針對部落格迴響制定相關政策，但館員大都會每日瀏覽部落格內容並且回覆讀者的迴響，回應人員包括發文者、發文單位或是部落格之負責人員。署名方式都是以暱稱回覆讀者迴響，部分學校館員會留下真實的姓名。另外，圖書館會以系統或人工的方式過濾廣告迴響，避免成為廣告宣傳的通路。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。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則是針對館舍環境、圖書館服務或是圖書館利用上的問題。館員表示圖書館部落格可協助圖書館了解讀者的需求，從讀者迴響內容修正圖書館服務的方式，或採購讀者推薦的館藏，以及利用部落格推廣閱讀。受訪館員都表示圖書館建置部落格有達到當初建立目的。此外，受訪的館員都認為一般部落格特性對圖書館部落格同樣重要，但是在互動性上圖書館部落格與讀者的互動較少，因為多數讀者屬於潛水閱讀者，僅瀏覽部落格的內容很少留言。另外，由於圖書館部落格是屬於機構部落格，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，受訪館員認為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。在社群層面上，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。

三、問卷調查結果分析

網路問卷以 google 文件軟體製作，發放對象為上述內容分析中圖書館部落格迴響量最高之 5 個部落格，5 個部落格分別隸屬於 5 所學校，因此網路問卷以此 5 所學校為發放對象，發放時間為期 1 個月，本研究之網路問卷設計填答者需完整填答始能完成問卷，因此回收之問卷即為有效問卷。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，詳細之發放日期與回收數量如表 8，5 所大學設置的部落格數量與部落格類別如表 9。

臺灣大學學術期刊資料庫

表 8　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

表 9　五所大學設置的部落格數量與部落格類別統計

部落格類別	A	B	C	D	E	合計
圖書館消息	1	1	1	0	2	5
閱讀推廣	3	0	0	0	0	3
資料／資源	1	0	3	2	1	7
圖書館服務	0	0	0	0	0	0
特定使用者	0	0	0	0	0	0
特殊主題	1	0	0	0	0	1
綜合	1	0	3	0	0	4
合計	7	1	7	2	3	20

5 所學校之部落格數量與回收問卷數量間並無顯著的關係，詳細之問卷分析資料如下：

(一) 受訪者基本資料

受訪之 5 所學校填答者共計 546 人，性別比例以女性居多 371 人（68%），年齡分佈以 21 ～ 30 歲之填答者最多 319 人（58%），填答者身分以學生居多（84%）。

(二) 圖書館部落格服務及迴響分析

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。各類別部落格中填答者「最常」瀏覽部落格類別為圖書館消息（54%），其次為綜合類別（23%），資料／資源位居第三（20%），符合文獻分析中一般部落格瀏覽者閱讀部落格的動機為獲得無法在其他地方找到的資訊，詳見表 10。

表 10　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%

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部落格。另外，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%），詳見表 11。

填答者每次瀏覽部落格花費的時間多在半小時以內（71%），且多數會以加入我的最愛方式持續追蹤圖書館部落格的訊息，其次為記下關鍵詞日後搜尋，詳見表 12。以「其他」方式追蹤圖書館部落格之填答者有 19 位是以圖

臺灣大學圖書館 期刊資料庫

表 11　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%)

表 12　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%)

臺灣大學學術期刊資料庫

書館網頁連結，其他則包括圖書館電子報、email 等。

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%），填答者於圖書館部落格留下迴響之因素主要為回應作者，包括詢問圖書館關於文章內容的問題（44%），贊同圖書館的想法（42%），感謝圖書館提供有用的資訊（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為「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為「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為心得分享。C 學校有 4 位填答者填寫其他因素，分別為朋友參加徵文比賽、修課需要、建議買一些好書，詳見表 13。

此外，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%）。統計結果多數填答者都對圖書館的回應速度與回應內容表示滿意，且同意圖書館部落格有助於圖書館與讀者之間的溝通，但是僅少數填答者會透過圖書館部落格向圖書館反應意見。

伍、結論與建議

由於部落格的技術門檻低且具備連結、互動等特性，我國已經有許多大學圖書館設置圖書館部落格。根據研究結果，可從部落格的經營與部落格的行銷兩方面探討：

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為也略有差異，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，都是透過連結作為其資訊管道。在資訊評估上，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為踴躍，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。

首先，圖書館設置部落格時須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，因為部落格必須持續經營與即時更新資料，建議由專職的人員負責。並且須考量人員的背景，因為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為一種工具，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，因為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

表 13　讀者於圖書館部落格留下迴響的因素

單位：數量（百分比）

因素＼學校	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）	0 (0%)	21 (46%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	21 (20%)
合計	12 (240%)	105 (229%)	37 (161%)	16 (267%)	47 (205%)	217 (211%)

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。內容上研究者認為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為雙向溝通的互動管道。

圖書館的首長以及館員在部落格的

臺灣大學學術期刊資料庫

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，如作為傳遞訊息的平台、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：

(一) 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為館藏介紹的平台，此類型部落格內容為圖書館館藏介紹，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 web 2.0 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。

(二) 傳遞訊息

以傳遞訊息為目的的圖書館部落格，內容主要為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。

(三) 閱讀推廣

以閱讀推廣為目的的圖書館部落格，可分為階段性與永續經營型的，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為圖書館活動的成果，紀錄圖書館階段性的歷程。永續經營型的閱讀推廣部落格，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，因為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，因為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

臺灣博碩士論文知識加值系統 期刊資料庫

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，因為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。

誌謝

感謝國立臺中圖書館對本研究論文之獎助。

附註

註 1：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）。

註 2：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）。

註 3：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）。

註 4：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）。

參考文獻

王石番（1989）。*傳播內容分析法：理論與實證*。臺北市：幼獅文化。

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。

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。

臺灣大學學術期刊資料庫

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。

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。

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.

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

Fichter, D. (2003, 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.

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).

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

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.

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）

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

臺灣大學學術期刊資料庫

附 錄

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
		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

臺灣大學圖書館 期刊資料庫

序號	大學	部落格名稱	設立時間
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
16	國立新竹教育大學	心靈驛站	2008 年 1 月
17	國立臺東大學	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 Blog	2008 年 8 月
20	國立臺灣師範大學	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

臺灣大學學術期刊資料庫

序號	大學	部落格名稱	設立時間
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 臺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
		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

臺灣大學學術期刊資料庫