

從 BLOG@TKULib 計畫來思考圖書館網誌服務

To Blog, or Not to Blog ?

-From the Experience of BLOG@TKULib Project

梁鴻翔、林泰宏

淡江大學圖書館

摘要

本文先就圖書資訊學與圖書館應用性質之網誌進行現況描述，再以淡江大學圖書館 BLOG@TKULib 計畫為實例，歸納圖書館建構網誌服務時步驟與注意事項，並從流量統計、迴響數量、訂閱讀者數、目標讀者執行情形解析計畫成果，並以問卷探索館員對網誌服務的意見，結論包括：1. 圖書館應用網誌服務增加館員工作量；2. 網誌只是一個工具；3. 圖書館應用網誌服務需進行推廣與行銷；4. 發掘出網路潛水者、鼓勵讀者參與討論。

關鍵字：網誌、部落格、圖書館

壹、前言

近年來，網誌(Blog、Weblog、或稱部落格)在網路上大肆風行，成為眾所矚目的焦點，同時也成為討論熱烈的 Web2.0 議題之先河，各學科領域也開始解析 Blog 為什麼能造成如此的影響，並嘗試立基於其專業理論，應用網誌為輔助平台/工具：如教育領域用以做為教學輔助平台、傳播學門以網誌為行銷媒介、商管學門嘗試利用網誌建立企業形象等，期網誌能成為推行/實踐學科理論的有力工具¹。

圖書館學界也不例外，在網誌未成熱潮之前，國外即有圖書館員用以交換心

¹ 自 2004 年至 2006.12 為止，國家圖書館全國博碩士論文資訊網共收錄關於博碩士論文共有 56 篇。

得，發表個人感想，圖書館也隨即開始應用其特性於各項服務，2004 年冰島大學圖書資訊學者 Laurel A. Clyde 將這些現象著書為 *Weblogs and Libraries* 作一有系統的整理與歸納。

台灣自 2005 年網誌風行以來，圖書館學界討論如何應用網誌於服務之相關研究開始出現，如洪淑芬²、王盈文³等均著有對網誌應用於圖書館的探討，然至今網誌之於圖書館服務成效為何？圖書館是否該投入資源提供網誌服務？仍未有相關研究。

淡江大學自 2005 年 10 月推出其第一個網誌服務「聚焦歐盟」⁴以來，已屆滿一年，本文將先從網誌對圖書館的應用與現況做一概略性描述，再從網站流量等數據與館員感受二方面，探討淡江大學圖書館 Blog@TKULib 計畫實行至今的成果以及需要改進之處，並對圖書館推行網誌服務進行反思與建議。

貳、網誌在圖書館的應用與影響

以理論與實務二方面解析圖書館相關網誌，可大略分為圖書資訊學性質與圖書館服務網誌二類，這二類不論直接或間接，均影響圖書館服務。若再以內容建置者來看，圖書資訊學性質網誌多為個人建置，而圖書館服務網誌則為圖書館機構所建置，茲就以該二類進行討論。

一、圖書資訊學性質/個人性質的網誌(Personal Blog)

以內容豐富性篩選，目前台灣圖書資訊學性質網誌大略如表一所列：

表一 台灣地區圖書資訊學性質網誌一覽表

成立時間	網誌名稱	使用平台	主要內容	身份
2003.12	XXC@Blog (*1)	Movable Type/ 自行架構	資訊組織、知識管理、圖書資訊學相關、文章翻譯、個人心得等。	研究生
2004.10	梁董的吧台	無名小站/	圖書資訊學相關、個人心	研究生/

² 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 2。27-71。

³ 王盈文。大學圖書館應用社會性軟體之研究。國立政治大學圖書資訊與檔案學研究所圖書資訊研究所，碩士論文，民 94 年。

⁴ 聚焦歐盟網誌 <http://blog.lib.tku.edu.tw/1>

成立時間	網誌名稱	使用平台	主要內容	身份
	後	資訊服務商	得、文章翻譯等。	館員
2004.11	LibNews 圖書 資訊學網誌	無名小站/ 資訊服務商	圖書館學相關新聞。	研究者
2005.2	LibraryViews	Blogsome/ 資訊服務商	Web2.0、圖書資訊新知、 文章摘譯、圖書資訊學相 關。	館員
2005.8	館員工作與 學習交流 Blog	無名小站/ 資訊服務商	圖書館新聞。	館員
2005.11	秋聲 (*2)	Blogspot/ 資訊服務商	圖書資訊學相關、演講摘 要、文章摘譯。	館員

製表時間：2006.12.1

*1：自 2001 年起即有以 Blog 型態進行寫作，自 2004 年起轉以 Movable Type 以 Blog 方式撰寫

*2：原為網誌「一葉舟」，後換平台並更名為秋聲

從表一可見，圖書資訊學性質網誌，除 XXC@Blog 自行架設平台外，均由館員或研究者所建立於資訊服務商所提供之網誌平台，多為個人創作，少部份數人合作創作，內容則依個人興趣各有不同，除以圖書館新聞為主的 LibNews 圖書資訊學網誌與館員工作與學習交流 Blog 外，其餘個人色彩均濃，各有觀點。

大陸學者范並思對海峽兩岸眾圖書資訊學性質網誌⁵進行歸納後，認為其對圖書館學的影響可分為下列幾個方面：

- 1、介紹自己研究、擴大理論研究傳播管道。
- 2、介紹國外研究進展、加快對世界了解。
- 3、關注熱門問題、快速解決問題。
- 4、通報學術會議訊息，擴大其影響。

就第 3 點來看，上述網誌雖為個人建置，而非直接進行圖書館服務，但因館員與研究者會針對一些爭論性議題進行討論，可能進而間接影響圖書館服務的決策⁶。

⁵ 范並思(2006)。Blog 對海峽兩岸圖書館學的影響。2006 年海峽兩岸圖書資訊學學術研討會論文集。19-21。

⁶ 相關可見梁董的吧台後：[回應蘋果論壇：讓學生決定看什麼報紙](http://www.wretch.cc/blog/arshloh&article_id=1978105)
http://www.wretch.cc/blog/arshloh&article_id=1978105

二、圖書館服務/機構性質網誌

1. 圖書館為何需應用網誌於服務?

網誌因具有建立容易、分享管道多元(包括 RSS 及網頁，視系統不同有些也能支援 E-Mail 通知功能)、免費網誌架設軟體，如 LifeType 等 Open Source Software 可用等優點，對目前圖書館極需與讀者建立互動管道而經費拮据的情況來說，是一不錯的選擇。

對讀者而言，圖書館利用網誌提供服務，不但能直接與讀者溝通，同時也讓讀者認同圖書館的資訊先鋒地位，王盈文認為圖書館網誌有四個目的⁷：1、可促進內部溝通 2、與社會大眾溝通 3、可作為實體圖書館服務的延伸和與讀者接觸的管道 4、提升圖書館形象。

Michael Stephens 將圖書館服務網誌服務歸納為三類⁸：1.圖書館新聞類網誌(Library News Blogs)2.行銷推廣類網誌(Marketing and Promotion Blogs)3.資料/資源類網誌(Materials/Resources Blogs)，然而不論哪一類，由圖書館應用服務性質網誌則因其所代表為機構本身，不能有過多的個人色彩，以網誌高舉個人與自由創作的精神來說，機構性質網誌還是有其侷限性，讀者是否能如接受個人網誌一般接受圖書館服務網誌，還需進一步觀察。

2. 台灣地區大學圖書館服務網誌現況

至 2006 年 12 月為止，台灣地區大學圖書館服務網誌用於圖書館服務者共有 11 所大學，推出 32 個網誌服務，以萬能科技大學圖書館利用網誌發行館訊為最早，經整理後，將各項網誌服務分為館藏介紹、消息公告、綜合性網誌、主題性/活動網誌、電子報五類如表所示。

表二、台灣地區大學圖書館服務網誌服務表

性質	應用學校	Blog 服務名稱	成立時間*
館藏介紹	台東大學	「新購藏好書」介紹	2005.1
	台灣大學	新書精選推薦	2005.11
	淡江大學	館藏之旅—圖書館資料選介	2006.5

⁷ 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。62-66

⁸ Library Technology Reports/ 2006.7-8 P.19

	交通大學	視聽中心新上架媒體、熱門書排行榜	2006.5 2006.6
	實踐大學	館藏選介、視聽資料選介、資料庫專欄	2006.6
	中興大學	視聽館藏搶先報	2006.9
	靜宜大學	Library Corner	2006.12
消息公告	台灣大學	新聞剪報系統	2005.9
	淡江大學	News 得來速	2005.10
	文化大學	最新消息公佈欄	2006.2
	交通大學	圖書館公告、新增試用資料庫	2006.5
	實踐大學	圖書館公告 網誌服務台	2006.6
	中興大學	最新消息	2006.8
綜合性網誌	基督書院	基督書院圖書館的 blog	2005.5
	和春技術學院	和春技術學院圖書館網誌 New	2005.10
	修平技術學院	松月網誌	2003.9
主題／活動網誌	淡江大學	聚焦歐盟－EU Spotlight	2005.10
	台灣大學	臺灣大學校史館	2006.3
	台東大學	東大悅讀網誌	2006.4
	淡江大學	閱讀馬拉松	2006.4
	實踐大學	燈下微語	2006.6
	實踐大學	活水講談	2006.7
	交通大學	推理館藏特展 Detective	2006.7
	中興大學	圖書館館員天地	2006.9
	文化大學	每週一課	2006.9
電子報	萬能科技大學	萬能科技大學圖書館 BLOG	2002.6
	淡江大學	圖書館電子報	2005.9

製表日期 2006.12.1

*建立時間為第一篇內容建立之時間，然系統可設定時間，不一定為網誌真正建立之時間。

由上表可知，2006 年推出的網誌共有 21 個，占全部的 66%，圖書館推動網誌服務於今年大幅發展，然而其中有些網誌已無繼續更新或試行一陣即換用其它方式進行服務。在 32 個網誌中，有 10 個網誌應用於館藏介紹為最多，其次為主題/活動網誌，有 9 個，應用於消息活動上則有 8 個為第三，可見網誌於圖書館服務中，主要扮演推廣、行銷的角色。

從 BLOG@TKULib 計畫來思考圖書館網誌服務

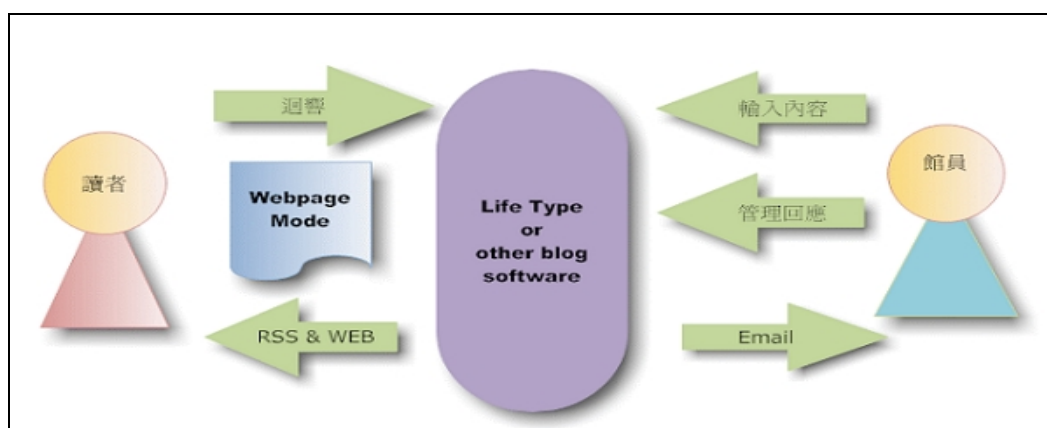
儘管圖書館服務網誌有許多優點，也有許多大學圖書館已利用網誌進行服務、行銷，但是也有人提出不同的思考。Steven Bell 就認為⁹與其一窩蜂的建立圖書館網誌，不如去思考讀者到底在哪裡？就其經驗，只有不到 5% 的讀者懂得利用 RSS 搜集資訊，他質疑若比例如此之低，網誌與網頁的差別又在何處？另外圖書館網誌鎖定的讀者(intended audiences) 是否有閱讀網誌內容？網誌是否提高/刺激讀者更善加利用圖書館服務，更重要的是大學圖書館的網誌是否學生的學習成果上有所幫助？

當越來越多的圖書館建立網誌之際，Bell 的問題提醒了圖書館應將焦點置於網誌的成效，而不是為了網誌而網誌。本文接下來以淡江大學 BLOG@TKULib 計畫為例，以網頁流量等數據資料及館員調查為基礎，試探討淡江大學圖書館網誌服務至今的成果。

參、淡江大學圖書館 BLOG@TKULib 計畫

一、計畫緣起：

淡江大學覺生紀念圖書館於 94 年 9 月 30 日成立 Blog 任務小組，召開第一次籌備會議，提出圖書館網誌服務 BLOG@Lib 計畫，希冀利用網誌提供讀者多元的服務並增加溝通管道。運作概念如下圖；會後決議由各組至少推派一位同仁參與計畫。成員共有十名館員。由數位資訊組負責系統建置，而內容則視推出各網誌性質，由各組相關業務同仁提供。



圖一 Blog@TKULib 運作概念圖

⁹ Steven Bell(2005)。Where the Readers Are。Library Journal。"<http://www.libraryjournal.com/article/CA6269278.html>"

二、計畫目的：

Blog@TKULib 計畫希望能利用網誌在淡江大學內達到下列目的：

對讀者方面：

- 1、增加資訊傳播管道：
結合網誌及 RSS 技術，將資訊能主動 Push 至使用者。
- 2、提供分眾化服務：
藉成立不同內容的網誌，針對不同的資訊使用者，提供具有內容(Content)的資料。
- 3、貼近使用者使用習慣：
網誌為目前學生主要使用媒體之一，期能更貼近讀者使用習慣。
- 4、增進圖書館形象：
應用新科技於圖書館服務
- 5、增加與讀者溝通管道：
以「迴響」(Comment)直接與讀者溝通，並取代原有之 BBS 佈告欄。

對館員方面：

- 1、減少工作時程，增加工作效率：
成立公告類網誌，由各組承辦人員直接張貼，減少作業時程與網頁設計者工作負擔。
- 2、圖書館同仁資訊流通與討論：
如研討會資訊、閱讀心得與感想分享等。
- 3、進行資料管理與紀錄：
利用網誌之時間排序性，並結合照片影像等多媒體，記錄館內重要事項。

三、BLOG@TKULib 建構步驟：

關於圖書館建立網誌所需考慮的事宜與步驟，Weblog and Libraries 一書作者 Laurel A. Calyde 於 2004 年即提出詳盡的圖書館網誌實行策略流程圖¹⁰可供圖書館參考，而 Levine 和 Steven 從 5W(Who? What? Where? When? Why?)方向的思考、Fitcher 的 5 項程序¹¹，以及 Shucha 的 7 項要點，都以各自的角度提出建構

¹⁰ Calyde, Laurel A.(2004). Weblog and Libraries. Oxford: Chandos Publishing, 144.

¹¹ Fichter, Darlene.(2003). Why and How to Use Blogs to Promote Your Library's Services. Marking Library Services(MLS)., Retrieved December 1, 2006, from

網誌時應注意之事項與流程，國內王盈文也以 Laurel A. Calyde 的流程圖為基礎，提出了十項注意事項¹²，綜觀以上並歸納之，圖書館服務網誌建構時應注意事項大約可分為：1、是否該建立網誌；2、計畫流程確定；3、選擇適合系統；4、選定目標讀者與內容；5、選定系統；6、內容建置；7、行銷網誌服務；8、成效評估。

然而前段所提之研究者，大多是針對步驟與事項提出建議，對於參與建構館員/人的因素卻較少著墨，Michael Stephens 則對此提出思考，他認為建構圖書館服務網誌時要注意¹³：1、集合堅強的網誌團隊；2、選擇適合的軟體與主機；3、建立客製化的外觀與感覺於網誌上；4、同仁訓練。

綜合各家論點，將本計畫建構步驟分為 9 項並說明建構過程如下：

1、選擇 Blog 任務小組團隊：

本次 Blog 任務小組希望圖書館內各組至少有一名同仁參與，同時也開放其它有興趣的同仁自由參加，淡江圖書館共有六個單位，最後共有十名同仁參與建置，而在計畫初始時，館內同仁不論參與小組與否，均對網誌有所注意，旁聽者眾。

2、訂立計畫目標：

目標已於前文交待，然而計畫目標並非一開始即為如此，而於執行過程中隨時修正與討論。初期小組同仁尚未建立一致共識，任務小組會議間隔較短，約一~二週即召開一次，待系統運作順利後，會議時間逐漸拉長。

3、系統選擇：

因為資料備份與掌控的考量、以及淡江大學圖書館於人力、軟、硬體條件均能配合下，BLOG@TKULib 計畫自行架設網誌平台。硬體方面，架設於原有的 Web 主機。

在決定網誌軟體時對 4 套軟體進行評估，評估項目與考量如表三所示：

<http://www.infotoday.com/mls/nov03/fichter.shtml>

¹² 王盈文。(2006)。圖書館部落格之發展與應用探析。《圖書與資訊學刊》56。63

¹³ Michael Sephens /Library Technology Reports 25-29

表三、BLOG@TKULib 計畫網誌系統選擇評估表

	b2evolution	LifeType	Wordpress	Movable Type
免費	是	是	是	個人免費*4
開放原始碼軟體	是	是	是	否
支援程式	PHP	PHP	PHP	Perl
支援 Multi-Blog	是	是	否* ¹	是
持續開發	否	是	是	是
中文支援	—* ²	佳* ³	尚可	—
Template 數量	—	尚可	多	—

製表時間：2006.12.1

*1.在 2006 年推出支援 Multi Blog 的版本

*2.—符號表示因確定不選用，所以該項目不再評估

*3.開發人員其中一人為台灣人，故除了英文及德文論壇外，還有中文論壇

*4.評估當時，免費版本的網誌軟體數量好像有限

基於軟體持續改進、中文支援豐富、支援 Multi-Blog 等因素，最後決定選用 LifeType 做為本計畫的網誌軟體。

4、選擇初期計畫內容：

建立良好而有價值的內容一直為本計畫的核心考量，本計畫先選擇本館之特色館藏「歐盟文獻中心建立聚焦歐盟網誌，由具歐盟學術背景專長的館員自行撰寫內容，並觀察網誌運作成效，作為隨後其它網誌建立參考。

5、同仁學習：

為讓同仁能先行了解網誌運作，以及增加同仁參與意願，於計畫初期共舉辦三場館內講習，由任務小組核心同仁對全館館員進行簡報，同仁反應熱烈。

6、政策制訂：

因消息公告性質之網誌由不同館員共同建置，在字體與排版方面因各人喜好不同亦有所不同，在閱讀性上產生問題，經小組制訂政策後統一以系統預設字體與顏色為主要內文，遇重要內容時以粗體強調。其它收錄內容則因應各不同網誌服務目標對象與內容，各有政策。

從 BLOG@TKULib 計畫來思考圖書館網誌服務

7、持續更新

由各組負責同仁按照既定政策，定期、持續更新網誌內容。

8、行銷/推廣網誌：

當服務上線時，配合淡江時報向全校師生告知，並於圖書館網站首頁公告。針對不同網誌與其使用對象，採取不同方式進行行銷，如「淡江大學圖書館電子報」以電子報發送與讀者，期每位讀者均能利用，而配合館慶活動的「閱讀馬拉松」網誌，因提供獎品作為參與活動獎勵，反應熱烈，效果良好。其餘網誌服務則未進行推廣。

9、成效評估：

目前利用網頁分析軟體 SiteMeter¹⁴檢測分析流量，將來希望能以問卷對讀者進行進一步了解。

肆、 Blog@TKULib 計畫目前成果與分析

一、BLOG@TKULib 網誌服務：

Blog@TKULib 自 2005 年十月開始運作，屆今已滿一年，目前已有 5 個網誌進行服務，整理如表四所示：

表四、淡江大學 BLOG@TKULib 計畫網誌服務一覽表

名稱	任務目標	預設對象	內容大要	內容建置者
聚焦歐盟	提供多樣而完整資訊，對國內研究歐盟（洲）的專家學者、教職員、學生們以及想瞭解歐盟（洲）的各界人士有所助益。	歐盟議題研究者與各世界產官學界	歐盟新聞、研討會公告、出版品新訊、學術分享。	歐盟文獻中心專家館員
News 得來速	公告圖書館相關消息，並結合外掛程式(Feed2JS)自動更	全體讀者(淡江大學教職員生)	最新消息	各組負責同仁

¹⁴ <http://www.sitemeter.com/>

名稱	任務目標	預設對象	內容大要	內容建置者
	新圖書館首頁消息，增加時效。			
閱讀馬拉松	十週年館慶相關活動，期推動讀者閱讀風氣並對圖書館產生認同感。	全體讀者	閱讀心得分享	負責活動館員
淡江大學 電子報	以學生為主要對象，每學期四期，以網誌型式編輯電子報，並結合 email 每月寄至讀者信箱，期推廣圖書館服務。	全體讀者	每期以預想學生當時之需求，邀請主筆(教師)撰寫專文，並配合專文提供相關資料。	電子報任務小組館員 特約主筆
館藏之旅	介紹精選資料與讀者。	全體讀者	館藏資料介紹，分圖書資料、非書資料、參考工具書、資料庫四類。	典閱、非書、參考三組同仁負責。

二、成效評估：

網誌在圖書館界的應用較諸傳統圖書館服務項目，仍為新穎的嘗試階段，尚無由學會機構訂定標準評鑑¹⁵，而 Laurel A Calyde 建議可由資訊內容、線上資源特性、網誌三方面進行評估¹⁶。然其建議之要件均難以量化評估。

本文中試以流量統計、迴響數量、訂閱讀者數及目標讀者執行情形分析讀者使用現象，以問卷方式探詢參與館員對建置網誌於圖書館服務中的意向，呈現一年中 BLOG@TKULib 計畫的成效與現象。

1、 流量方面：

BLOG@TKULib 至 2006 年 10 月運作滿一年，本研究針對一年來的統

¹⁵ 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 2。66。

¹⁶ Clyde, L. A.(2004)。Evaluating Weblogs as Sources of Information: Criteria for Evaluating Information Weblogs。Weblogs and Libraries, 28-32.

計數據進行分析。

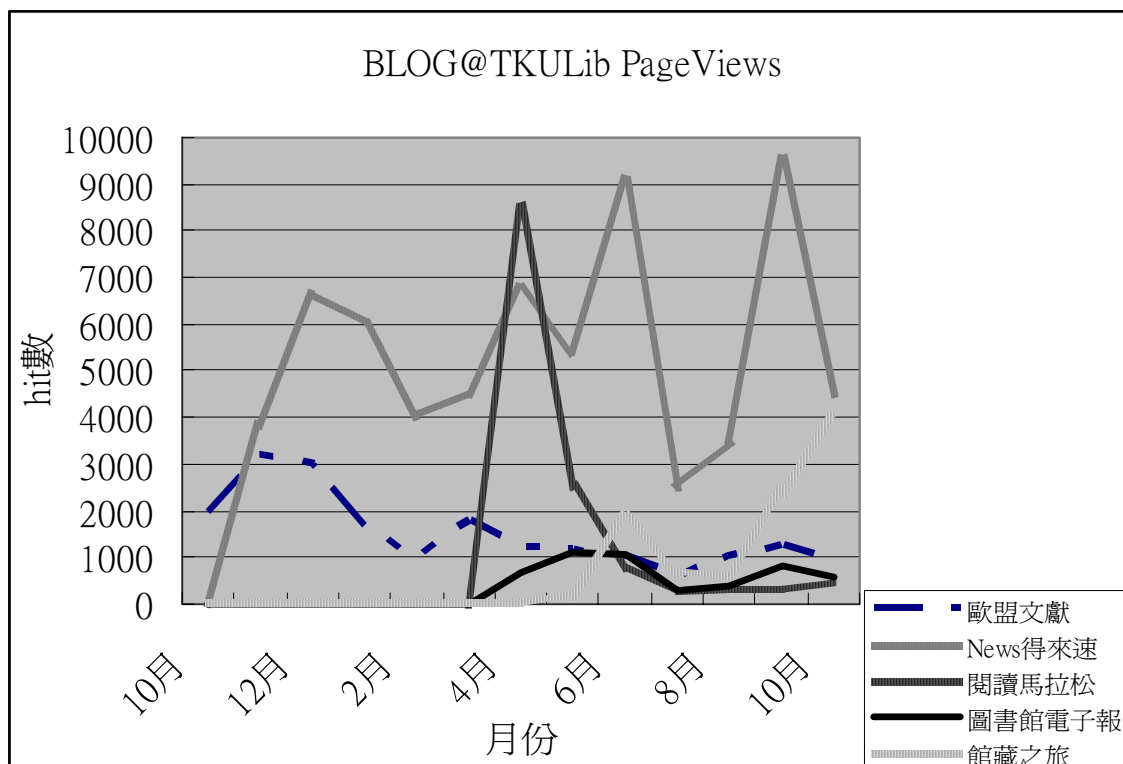
表五：淡江大學圖書館 Blog@TKULib 網誌群流量統計

網誌名稱	VISITS			PAGE VIEWS		
	Total	Average Per Day	Average Visit Length	Total	Average Per Day	Average Per Visit
聚焦歐盟 EU Spotlight	8,609	23	2:31	20,335	56	2.4
News 得來速	28,709	91	2:08	70,652	200	2.2
閱讀馬拉松	2,624	18	1:06	13,318	30	1.7
圖書館電子報	2,877	16	2:04	5,226	31	2.0
館藏之旅	2,249	52	3:40	10,068	256	4.9

資料時間：2006/10/20

每日平均有 200 次造訪，館藏內容介紹的館藏之旅，每日平均造訪次數為第二，但平均造訪時間最長，其網頁內容也是最常被注意的。「News 得來速」則是最多人造訪的網誌服務，其於圖書館首頁可直接進行連結，可能為原因之一。

值得思考的是，以淡江大學近三萬的師生，網誌每日平均流量總和並未超過 200 個訪客，即便使用 RSS 閱讀器閱讀，也會被計入其中，意即雖利用網誌進行圖書館服務會增加使用者利用管道(如 RSS)，但在實際服務成效上增長有限，若有成長，就利用人數與全校師生的比例來看，原有媒介(Web、BBS)成效也相差不遠。



圖二：BLOG@TKULib Page Views 流量曲線圖(2005.10-2006.10)

就圖二來看，不論那項網誌服務，寒暑假時間流量均明顯下降，閱讀馬拉松雖一推出即有近 9000 次的點擊，但因屬活動型網誌，活動結束後即人氣急降。

觀察歐盟文獻與圖書館電子報這二者較偏「內容」為主的網誌服務，可發現在成立初期時人氣相對於其平均值都較高，但隨即下降並趨於平穩，分析可能因建構初期，小組同仁會進行測試等相關作業，待成熟後，流量則回歸正常。News得來速的趨勢則明顯的與學校寒暑假有相關性，流量可以相差三倍，直至近開學才恢復正常情況。

2、以迴響數量與內容觀察圖書館網誌與讀者互動情形：

表六：圖書館網誌現況

網誌名稱	推出日期	文章數量	迴響數量	引用數量	訂閱數*
聚焦歐盟 EU Spotlight	2005/10/18	249	42	0	21
News 得來速	2005/11/5	230	175	0	36
閱讀馬拉松	2006/4/18	59	467	1	12
圖書館電子報	2006/4/18	6	20	0	8
館藏之旅	2006/6/2	421	5	0	13

資料時間：2006/10/20

*訂閱數包含 RSS feed 訂閱 + Email 訂閱數

自表六觀之，迴響數量最多為閱讀馬拉松，原因為該活動是以迴響方式參與，並有禮品做為獎勵，活動結束後，迴響數量驟降；其次為 News 得來速，迴響內容大多為對館內消息的回應，內容包括有詢問工讀生錄取名單，或是詢問館慶活動的詳細情形等一般類型問題，而在聚焦歐盟方面，因讀者大多為相關學科背景，迴響則為針對網誌內文的討論居多，電子報與館藏之旅的迴響雖數量少但其多為讀者的支持留言。

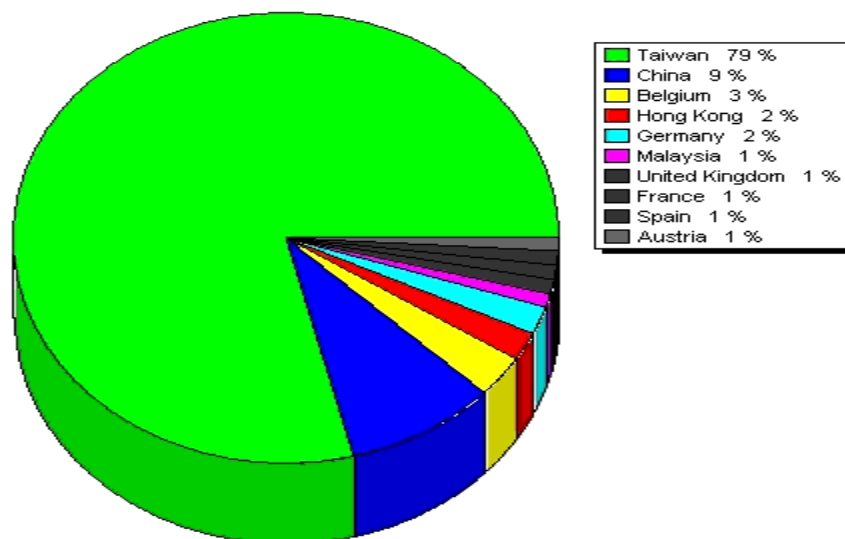
3、訂閱功能分析：

就訂閱部份來看，只有極少數的使用者訂閱 RSS 或是 Email，因為同時提供 RSS、Email 二種選擇，無法由此判別是因讀者不熟悉 RSS 功能，或是單純對訂閱功能不感興趣。但即便 Email 大部份讀者均會使用，訂閱者仍極少，對訂閱功能不感興趣之可能性稍大。

4、檢視目標讀者：

除聚焦歐盟網誌服務對象為歐盟議題研究者與各世界產官學界外，其餘

網誌對象均為全校師生，台灣地區使用者均占 95% 以上



圖三：聚焦歐盟使用者所在國籍比例圖

由圖三可清楚顯示聚焦歐盟使用者國際化的趨向，歐洲國家使用者占了約 10%，就目標讀者成效而言，是可以接受的結果。

5、館員感知方面：

除本文作者二位與主管外，以館內使用並參與 BLOG@TKULib 七名同仁為對象，採問卷方式了解館員對圖書館推行網誌服務的初步觀感，並期了解網誌是否能增加館員工作效率或減少工作負擔。

結果顯示，館員一致認為網誌能提升圖書館形象(7 位)，也認為圖書館該建立網誌(7 位)，但仍付出工作量增加的代價，有 6 位成員認為網誌增加了一些工作量，有趣的是，原本預期網誌服務可減少負責網頁編輯館員的工作量，但就其認知，工作量並沒有因此而減少。而使用網誌時，有 4 位館員認為對於資訊技術能力有所提升，包括因網誌而學習到 RSS 技術。

在使用方便度上，就館員的使用經驗與之前使用的媒介如 BBS、網頁留言版相比，有 5 位館員認為比較好用，原因包括介面較美觀、資料查詢較容易、使用方式較簡單，但也有 2 位覺得沒有差別，因為內容仍需字斟句酌，感覺僅是介面改變而已。而在讀者互動上，亦是 5 位覺得好用，2 位覺得沒有差別，沒有差別的原因為互動(迴響)不夠多、以及回覆時仍需討論或上級

裁示，並沒有差別。

就整體來看，雖然圖書館應用網誌服務雖會增加部份工作量，但館員們抱持正面態度，仍願意配合並推行服務。

伍、 結論與建議

綜觀 BLOG@TKULib 計畫與至今進行之調查，整理後得到下列幾項結論，並提出建議與思考：

一、 圖書館應用網誌服務增加館員工作量

雖利用網誌取代以往與讀者溝通的媒體，若以預期的使用方便性而言，該不會增加館員工作量，但在架設網誌平台、重新學習使用介面、以及平均分攤工作等因素，館員感覺自身的工作量有所增加。

各圖書館擁有之資源上均有所不同，若在人力或經費受限的情況下，圖書館可選用資訊服務所提供之免費平台，可減少系統架設的人力物力，雖於資料備份以及客制化程度等自主性均有所限制，然而各資訊服務商之特性均各異，有些易於使用，但外掛程式的容忍度小，有些版面單調，但允許客戶端自行修改的幅度較大，可視圖書館需求不同而自行選用適合服務。

二、 網誌只是一個工具

雖圖書館應用網誌服務提供了更多管道與讀者溝通，也具有使用簡單的優點，但觀察流量數據，每日平均 200 次的造訪人次，並未達到建構前的預期效果，以淡江大學學生近三萬來看，在比例上網誌與其它媒介相比幾無差別，這可以說明網誌如同其他的媒介一樣，只是承載資訊的工具。如何善用工具，以達到最佳效果，更重要的是提供符合讀者需並具有價值的內容，才能吸引讀者利用圖書館服務，是圖書館在建構網誌前需要深思之處。

然而，沒有一個網站或是網誌可以滿足所有的使用者，期望一個大流量的網誌是非常困難的。每個網站及網誌都該有其特定的對象，每位讀者興趣都不相同。在圖書館的人力及能力允許下，可以針對其他特定的領域，分眾推出網誌服務，或是將資訊加入到現有的網誌之中。

三、圖書館應用網誌服務需進行推廣與行銷

BLOG@TKULib 計畫至今，內容與系統已進入軌道，然而使用者使用量尚未至令人滿意的程度，針對這個現象，研究者認為該進行推廣圖書館網誌服務的階段。Jill S. Stover 針對圖書館網誌服務行銷提出四個 P 做為建議與思考¹⁷：在確立對象後，再思考產品(Product)、代價(Price)、定位(Place)、最後才進行推廣(Promotion)。同時若館員們在過程中產生熱情並多發表意見，或聚集一些有興趣於某些主題的同仁和學生，組成興趣小組網誌共同參與，會是一個有效的推廣¹⁸。

除了電子報以 Email 方式和閱讀馬拉松以獎品獎勵進行推廣外，其餘服務則尚未進行，而如 News 得來速、館藏之旅均是圖書館的相關資訊性質的網誌，在未推廣前，是否目前的流量僅代表平日持續關注圖書館網站，進而得知網誌服務的讀者？是否仍有許多對服務內容有興趣卻不知有網誌服務潛在讀者？這些潛在讀者還需要更多的推廣活動來發掘。

四、發掘出網路潛水者、鼓勵讀者參與討論

網誌高度的互動性，為其成功的要素之一，迴響也可做為衡量網誌成效的一個指標，迴響愈多，代表議題/內容愈是熱門或切中要點，但觀察一般的網誌來看，可能幾百人流覽後才會有一人留言，其他的讀者就成為一般所謂的網路潛水者。

圖書館應用服務網誌多屬公告性質，較難讓讀者參與意見，迴響數少是可預期。如何讓那些潛水者浮出水面也是經營圖書館網誌的一個要務。

進入 Web2.0 世代，許多的網路服務被高舉，圖書館自許為資訊的領航者，自然需要了解各種新科技，並嘗試應用，但是往往在應用的同時，容易成為盲目的追求，卻迷失了圖書館服務讀者的核心思想，如何利用這些新的科技、理論以適合的方式，提供讀者最需要的資訊，才是圖書館的使命。

To blog , or not to blog ，這從來不是個問題，網誌是不是最適合的服務，這才是需要思考的方向。

¹⁷ Jill S. Stover (2006). Marketing the Weblogs. <http://www.people.vcu.edu/~jsstover/internetlibrarian/marketingtheweblog.ppt>

¹⁸ Steve Lawson。Marketing the Weblog。Internet Librarian。 http://library.coloradocollege.edu/steve/archives/2005/10/internet_librar_14.html

後續研究

受限於時間、人力，本文並未對讀者進行調查，驗證館員與讀者二方對網誌服務是否一致，如網誌是否對圖書館形象有所提升，相較其它資訊傳播媒介管道如 BBS、討論群，網誌是否更讓讀者易於接受等，這些後續研究，計畫小組將在未來持續進行，期能深入了解讀者的需求並提供更加的服務。

參考書目

- Balas, J. I. (2003). Here a blog, there a blog, even the library has a web log. *Computers in Libraries*, 23(10), 41-43.
- Calyde ,Laurel A.(2004) .*Weblog and Libraries*. Oxford: Chandos Publishing
- Gordon, R. S., & Stephens, M. (2006). How and Why to Try a Blog for Staff Communication. *Computers in Libraries*, 26(2), 50-51.
- Kraft, M. A. (2006). The use of blogs in medical libraries. *Journal of Hospital Librarianship*, 6(1), 1-13.
- Mohanty, Suchi and Ferguson, Jean (2004) .*Blog IT: Blogging in the Library*. Retrieved November 28, 2006,
- Nardi, B. A., Schiano, D. J., Gumbrecht, M., & Swartz, L. (2004). WHY WE Blog. *Communications of the ACM*, 47(12), 41-46.
- Reichardt, R., & Harder, G. (2005). Weblogs: Their use and application in science and technology libraries. *Science and Technology Libraries*, 25(3), 105-116.
- Vogel, T. M., & Goans, D. (2005). Delivering the news with blogs: The Georgia State University library experience. *Internet Reference Services Quarterly*, 10(1), 5-27.
- Yuan, H., & Meszaros, R. L. (2006). Information innovations: From the web to the blog: A case study. *Library Hi Tech News*, 23(7), 22-25.
- 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 56，58-72。
- 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 2，27-71。
- 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

附件：淡江大學圖書館 Blog@TKULib 計劃參與同仁意見調查表

淡江大學圖書館 Blog@TKULib 計劃
參與同仁 意見調查表

說明：

各位親愛的同仁，本館建立 Blog 至今已有一年，目前我們在調查這一年裡 Blog 對本館的成效評估，以及對各位工作上的影響調查，藉以了解圖書館應用 Blog 的情形，煩請您填寫後回傳。

謝謝您

梁鴻翔 敬上

1. 你覺得圖書館建立網誌對您的工作量的影響是
 減少很多 減少一些 沒有影響 增加一些 增加很多
為什麼？ _____
2. 您覺得學習網誌的介面對您而言
 很困難 有些困難 容易 非常容易
困難處為何？ _____
3. 您覺得在使用 Blog 時，對自身的資訊技術能力是否有所提升？
 沒有
 有 在哪方面？ _____
4. 就整體而言，您認為網誌對全館館員工作量影響為何？
 減少很多 減少一點 沒什麼差別 增加一些 增加很多
5. 您個人認為圖書館建立網誌至今，讀者對圖書館推出該服務的印象該為？
 正面 負面 讀者不知道有這項服務
6. 網誌建立至今，您個人在使用上覺得它與之前的媒體(BBS、網頁)相比是否比較順手？
 是 否 沒有差別
為什麼？ _____
7. 您覺得網誌在與讀者互動上，是否比其它媒體(BBS、網頁)更為好用？
 是 否 沒有差別
為什麼？ _____

8. 就您的使用經驗，您覺得圖書館是否該建立網誌？

是 否

為什麼？_____

9. 請問您最常使用哪一個網誌？

聚焦歐盟

News 得來速

閱讀馬拉松

淡江大學圖書館電子報

館藏之旅

10. 除了您工作上需要利用的 blog 以外，您會不會去看其它館內建置的網誌？

很常 偶爾 很少 完全不會