

天主教輔仁大學圖書資訊學系碩士班

碩士論文

指導老師：林麗娟

大學圖書館之 Blog 建置研究

Development of Blog for University Library

研究生：游曉芬

中華民國九十八年二月

摘要

受圖書館2.0概念的趨勢影響，越來越多圖書館建置Blog 來推廣圖書館的服務。在圖書館的應用上，Blog可以提供多種功能，包括：推廣圖書館的服務、知識分享，並與讀者建立社會互動的管道。Blog透過資訊聚合工具RSS (real simple syndication)、回應與追蹤討論的功能，圖書館與使用者之間的資訊互動與分享變得更為容易。本研究為圖書館 Blog 初探性之建置研究，以輔仁大學在校生作為研究調查之對象，主要透過三個階段進行資料的蒐集與分析。在前置分析階段，乃透過13位受訪者進行焦點訪談，取得使用者對於圖書館 Blog的需求與建議。其次是藉由Movable Type 4.1實際開發圖書館 Blog。在整個建置過程中，不斷透過使用者之需求反應與分析作為系統開發形成性改進之依據。而開發完成階段，則透過問卷取得使用反應意見。該問卷組成題項共30題，涵蓋：內容、架構、設計、使用助益，與管理等項目。

依據本研究結果可知，使用者利用圖書館Blog的情形並不普遍，而他們對於圖書館Blog的需求主要為館藏推介類與主題活動類Blog。整體而言，本研究Blog之使用符合使用者的習慣與期望。大部分的使用者對本研究圖書館Blog的使用反應正面。但圖書館Blog在建置上易面臨技術層面之困難。相關研究以推廣圖書館Blog之使用是必要的。

Abstract

The trend for Library 2.0 has driven more and more libraries to develop their own Blogs to promote their services. For library application, Blogs can be used in various functions: promotion of library services, sharing knowledge and making social connection with users. With the use of RSS (real simple syndication), comment function, trackback function (to track discussion between different blogs), interactions and sharing of information become accessible among library users. This research was conducted as a preliminary exploration in development of library blog. Major research purposes were to analyze user's needs and their use reactions toward the Blog developed in this research.

Subjects of this research were students from Fu-Jen Catholic University. First, user's needs and their comments for library blog were gathered through focus group interview. And then Movable Type 4.1 was used as the platform for development purpose. Along the research process, users' needs and reactions were obtained as a basis for providing formative improvement in design and development. At the end, a questionnaire containing 30 items were used to assess students' reactions toward the Blog in following aspects: content, structure, design, usefulness, and management.

The main results of this research revealed that students used library blog infrequently. "Library Collection Recommendation Blog" and "Subject Activity Blog" were suggested by most users. Overall, Most users were positive about the use of the Blog developed in the study. Difficulties related technical issues might be encountered in developing library blogs. However, more research on promoting the use of library blog is needed.

目次

第一章 緒論.....	1
第一節 研究動機與背景.....	2
第二節 研究目的與問題陳述.....	5
第三節 研究範圍與限制.....	8
第四節 名詞解釋.....	9
第二章 文獻探討.....	11
第一節 BLOG 的相關背景.....	12
第二節 BLOG 與其他網路工具之比較.....	28
第三節 BLOG 於圖書館的應用.....	33
第四節 圖書館建置 BLOG 的議題.....	44
第五節 BLOG 評鑑原則.....	47
第三章 研究方法.....	51
第一節 研究流程與架構.....	51
第二節 系統設計理念.....	54
第三節 前置分析.....	61
第四節 BLOG 平台建置.....	68
第五節 使用評鑑.....	75
第六節 資料處理與分析.....	80
第四章 研究結果與分析.....	83
第一節 平台分析與規劃結果.....	83
第二節 平台建置結果.....	101
第三節 BLOG 評鑑分析結果.....	115
第四節 綜合討論.....	125

第五章 結論與建議	131
第一節 結論.....	131
第二節 建議.....	134
附件一：焦點訪談指南.....	138
附件二：個人訪談大綱.....	138
附件三：現有大學圖書館網誌一覽表.....	139
附件四：輔仁大學圖書資訊 Blog 使用調查問卷初稿.....	141
附件五：輔仁大學圖書資訊 Blog 使用調查問卷正式版.....	145

圖目次

圖 2-1：歷年 Blog 數量成長圖	24
圖 2-2：全球 Blog 文章數量變動圖	25
圖 2-3：2005 台灣網誌服務(blog)相關網站頻道造訪趨勢圖	26
圖 2-4：Blog 知名度及使用行為	27
圖 2-5：Blog 與其他網路工具之互動性比較圖	31
圖 2-6：Blog 的類型	34
圖 2-7：星羅棋部 Blog 頁面擷取圖	41
圖 2-8：News 得來速頁面擷取圖	42
圖 2-9：萬能科技大學圖書館館刊頁面擷取圖	42
圖 2-10：臺大圖書館新進館藏選介頁面擷取圖	43
圖 2-11：聚焦歐盟頁面擷取圖	44
圖 3-1：圖書館 Blog 開發策略圖	52
圖 3-2：研究流程圖	53
圖 3-3：前置分析資料蒐集流程圖	65
圖 3-4：Movable Type4.1 管理介面	69
圖 3-5：本系統留言暨驗證碼圖例	70
圖 3-6：本系統 StyleCatcher 2.0 圖例	71
圖 3-7：本系統備份工具圖例	72
圖 3-8：Blog 圖文放置範例	73
圖 4-1：「有 CD 可圖」Blog 首頁截圖	102
圖 4-2：「有利可圖」Blog 首頁截圖	103
圖 4-3：本研究 Blog 分類圖例	104
圖 4-4：本研究 Blog 分類圖例	104
圖 4-5：本研究 Blog 相關說明圖例	105
圖 4-6：本研究 Blog 相關說明圖例	105

圖 4-7:本研究 Blog 文章彙整圖例.....	106
圖 4-8:本研究 Blog 文章彙整圖例.....	106
圖 4-9:本研究 Blog 檢索功能圖例.....	107
圖 4-10:本研究 Blog 檢索功能圖例.....	107
圖 4-11:本研究 Blog 共有連結圖例.....	108
圖 4-12:本研究連結功能圖例.....	108
圖 4-13:本研究連結功能圖例.....	108
圖 4-14:本研究 Blog 推薦評價功能圖例.....	109
圖 4-15:本研究 Blog 推薦評價功能圖例.....	109
圖 4-16:「有 CD 可圖」 Blog 版面修正對照圖.....	110
圖 4-17:「有 CD 可圖」 Blog 版面修正對照圖.....	110
圖 4-18:「有 CD 可圖」 Blog 更新頻率統計圖.....	111
圖 4-19:本研究 Blog 關鍵字呈現之對照圖.....	113
圖 4-20:本研究 Blog 關鍵字呈現之對照圖.....	113
圖 4-21:不同的瀏覽器版面對照圖(IE).....	114
圖 4-22:不同的瀏覽器版面對照圖(Firefox).....	114

表目次

表 2-1：即時通訊、論壇、傳統網頁與 Blog 的交流能力比較表	32
表 2-2：圖書館應用 Blog 之類型比例	35
表 2-3：國內大學圖書館各類型 Blog	39
表 3-1：文獻探討歸納面向表	54
表 3-2：圖書館 Blog 所採用的 Blog 平台表	59
表 3-3：前測訪談資料相關表	63
表 3-4：焦點訪談要點內容對照表	64
表 3-5：聚焦使用 Blog 清單	66
表 3-6：Blog 試用者基本資料表	73
表 3-7：Blog 系統設計修正對照表	74
表 3-8：圖書館 Blog 的評鑑準則	76
表 3-9：問卷初稿之架構表	78
表 3-10：編碼範例表	81
表 4-1：訪談資料相關表	84
表 4-2：受訪者使用 Blog 背景表	85
表 4-3：吸引受訪者的圖書館 Blog 性質次數分配表	87
表 4-4：影響受訪者使用觀感因素之編碼表	92
表 4-5：使用者性別分佈表	116
表 4-6：使用者學院分佈表	116
表 4-7：使用者年級分佈表	117
表 4-8：使用者 Blog 使用經驗狀況	118
表 4-9：具 Blog 使用經驗之使用者使用時間分佈表	118
表 4-10：使用者個人 Blog 擁有狀況	118
表 4-11：具 Blog 使用經驗之使用者主要活動	118

表 4-12：得知圖書館 Blog 之分佈表	119
表 4-13：圖書館 Blog 的使用分佈表	119
表 4-14：使用者對 Blog 服務內容的滿意程度	120
表 4-15：使用者對 Blog 架構與設計的滿意程度	121
表 4-16：使用者對本研究 Blog 使用效益的滿意程度	123
表 4-17：使用者對 Blog 互動與管理的滿意程度	124

第一章 緒論

圖書館為一服務性的非營利事業，最原始的存在目的即是保存具有價值的資料。圖書館可謂人類智慧的總匯（A library is collection of human intelligence）¹，由古代至早期傳統社會裡，圖書館匯集了長久累積的人類文明知識，確實是人類智慧的聚集所在。但在電腦的發明、網際網路的發展，及資訊科技的進步之下，圖書館的角色、服務型態及服務內容也開始跟著改變。圖書館館藏設備與服務上皆有了新的風貌。現代化的圖書館可被定義為：為資訊建立檢索點並為使用者提供服務的機構。² 但在這定義建構的背後隱約也透露出了整個資訊社會的變動對於圖書館的影響力是可觀的。

基於電腦網路融入大眾的生活，圖書館為推廣自己的服務，也陸續增加服務的型態與管道，如建置網站、增加線上參考服務。近年由於 Blog 的盛行，也開始有圖書館嘗試建置，作為擴展服務的途徑之一。然而圖書館建置 Blog 至今仍是種新的嘗試，因此在運用的可行性、適用性方面仍須多加了解與考量，故本研究為了解圖書館應用 Blog 於服務中之適切性及相關議題，將實地建置一圖書館 Blog，藉由建置過程分析相關議題、並透過問卷與訪談進行使用資料之搜尋，以獲得完整的建置資訊，最後將所獲得之資料進行歸納與組織分析，提出圖書館建置 Blog 的相關議題、面向與建議。

¹ 胡述兆、王梅玲，*圖書資訊學導論*（台北市：漢美：2003），1。

² 胡述兆、王梅玲，*圖書館新定義*（台北市：中國圖書館學會，2005），1-7。

第一節 研究動機與背景

電腦的發明縮減了於數學運算的時間，透過發展與進步，逐漸融入人類生活當中。在其推演過程間，也為因應使用者的需要而進化。在網際網路和全球資訊網（World Wide Web）的相互結合後，大幅降低資訊傳播的障礙，同時也提供了多種便捷的溝通途徑，使人們能夠利用不同的網路工具進行不同的活動，以滿足不同的需求，如休閒娛樂、求職交友、資訊交流、知識學習等。如此的模式在各領域中發展出使用者為中心的服務型態，也造就了所謂的資訊社會與以擁有、分配、生產和使用「知識」為重心的經濟型態。³ 而在知識經濟的今日，圖書館也正在造就一個新的資訊服務環境，編目業務由於外包廠商的興起，逐漸變為非核心業務，圖書館合作成為數位化時代的趨勢，各種圖書館聯盟、虛擬的數位參考服務紛紛推行，參考服務成為圖書館核心業務⁴，內部運作的重心從技術服務逐漸轉移至讀者服務的領域之中。也由於使用者導向的服務觀念發展，圖書館的角色從人文知識的保存者轉型為提供資訊的守門員，新讀者服務的項目與途徑亦是為滿足不同使用者之不同需求而產生。

隨著網際網路的發達，使用人口也逐年增加，依據台灣網路資訊中心於 2008 年的調查，台灣的網路使用人數突破 1500 萬人，12 歲以上上網人口達整體人口（0-100 歲）的 68.51%，而這個比率目前仍持續穩定成長中。另外，調查也發現多數人上網目的以蒐集資訊(57.48%)、瀏覽網頁(46.76 %)與收發電子郵件(26.96 %)為主。⁵ 搜尋資料以及瀏覽資訊，主要源自於使用者對資訊接觸與取得的動機。各

³ 張宗傑，知識經濟專題，http://www.read.com.tw/web/hypage.cgi?HYPAGE=subject/sub_economy.asp (accessed Jan 6, 2009)。

⁴ 國家圖書館，「參訪香港、南京、上海等地圖書館出國報告」，http://open.nat.gov.tw/OpenFront/report/show_file.jsp?sysId=C09400160&fileNo=001 (accessed Jan 6, 2009)。

⁵ 台灣網路資訊中心，「九十七年度台灣寬頻網路使用調查報告」，<http://www.twnic.net.tw/download/200307/0804c.pdf> (accessed Jan 6, 2009)。

種資訊不斷的藉由網路產生並傳播開來，各行各業的行銷策略也逐一藉由建立網站達到宣傳的目的。此時各層級圖書館也開始利用建置網站來傳播各項與圖書館相關的資訊及服務，例如使用者的需求逐漸由傳統到圖書館借閱館藏之擁有（Ownership）觀念，演變為不必親自到館便能使用館藏的取得（Access）觀念。⁶ 為滿足使用者的需求，各個圖書館的館藏蒐集逐漸朝向合作與數位化之趨勢，也陸續針對網路資源進行組織。然而無論是網站設計或是提供的資訊內容，圖書館網站還是有不足或無法滿足讀者需求之處。例如使用者必須在進入網站後才能得到資訊，或者僅單向提供資訊，鮮少提供雙向互動的機會。此外，在資訊爆炸的現今，網路服務推陳出新，面對如搜尋引擎等的競爭，圖書館也應更積極主動服務使用者。為了更貼近使用者的生活，避免與使用者互動產生落差，圖書館除了提供傳統服務形式外，建置網站或是數位圖書館也是方法之一，而嘗試運用新技術也能為圖書館開創新的服務途徑，例如目前正蓬勃發展的 Blog 就是可加以運用的一項技術。

Blog 是一種新興的網路技術，奠基於網頁設計的 XML 語法所發展出一種具主動、互動、即時與多元性的網路出版方式，或可作為一種溝通交流的方式。⁷ 使用者可透過 Blog 將日常思想做即時的記錄、發佈並連結具有價值性、相關性、興趣性的資源，讓瀏覽者能即時的接收這些最新的資訊。Blog 被認為是繼電子郵件、電子佈告欄（BBS）與即時通訊（如 ICQ、MSN）後出現的另一種網路交流方式，也引起愈來愈多公司、團體、個人的注意及重視。在台灣，2006 年時有超過 85 % 的上網民眾使用 Blog⁸，到了 2007 年使用 Blog 的比例提升至 93.8 %。⁹ 除了使用

⁶ 謝雪鶯，「92 年國立中山大學圖書館專業人員在職進修學分班【電子圖書館】課程講義」，<http://www2.nkfust.edu.tw/~cynthia/92-ELibrary/p001-92ELibrary.html> (accessed Jan 5, 2006)。

⁷ Elmine Wijinia, "Understanding Weblogs: a Communicative Perspective," in Blogtalks 2.0 (Feb 2008), http://elmine.wijnia.com/weblog/archives/wijnia_understandingweblogs.pdf (accessed Jan 6, 2009)。

⁸ 蕃薯藤，「2005 年 blog 擁有情形及使用平台」，<http://survey.yam.com/survey2005/chart/a.php?fid=23> (accessed Nov 13, 2006)。

⁹ 波仕特線上市調網，「線上市調：您擁有自己的部落格嗎？」，<http://www.pollster.com.tw/report/20070117/index.htm> (accessed Dec 22, 2008)

比例的增加外，主要的使用族群也產生變化，根據創市際市場調查公司在 2005 年 8 月的調查數據顯示，台灣 Blog 相關網站之使用族群超過 50 % 為 29 歲以下的網友，其中以學生為主要族群，在各 Blog 相關網站中佔了 44.7 % 至 59.2 %，而上班族約為 11.3 % 至 20 %。而在 2006 年 8 月的調查結果可發現，雖然 29 歲以下的使用者仍佔多數，但結構分佈已有往上移動的現象，且逐漸接近台灣整體網路人口組成結構。¹⁰ 而在中國方面，2006 年由北京清華大學媒介經營與管理研究中心與中國學術界眾多專家學者共同編撰的傳媒藍皮書中也預測：隨著中國網路使用者的增加和 Blog 產業發展的推動，2006 年中國 Blog 規模將超過六千萬，支援千萬級用戶系統的 Blog 服務平臺將出現，而在 2007 年中國的 Blog 數量將達一億個站點。¹¹ 在如此的潮流趨勢之下，圖書館及館員除了積極發展數位圖書館外，也可關注 Blog 的發展與趨勢，研究並且善加利用之，嘗試讓 Blog 成為可為讀者服務的管道之一。

近年來，面對電腦網路所產生的影響，圖書館也開始進行應變，從原始純粹人工的作業到運用自動化系統，從傳統實體的館藏到擴展建置數位圖書館，無非就是希望能夠提供更好的服務品質給使用者。在電腦與網路發展均趨成熟的科技世界，適時的將新資訊、新技術作為圖書館服務管理的得力工具是非常重要的。Blog 是歐美國家之圖書館服務所運用的新方向，具有個人化、時間序、公開化與社群化的特質。¹² Blog 透過資訊聚合工具（例如 Really Simple Syndication，以下簡稱 RSS，與 ATOM）的附加技術，可進一步提升其互動性與主動性。目前 Blog 在外國圖書館界的使用已漸漸普遍，而國內的應用狀況才剛起步。隨著 Blog 科技逐漸受到應用的同時，有關於 Blog 在圖書館應用的情形值得深入探討，尤其 Blog

¹⁰ 創市際市場研究顧問公司，「台灣部落格熱潮 邁向網路全民運動」，
http://www.insightexplorer.com/news/news_10_18_06.html (accessed Jan 6, 2009)。

¹¹ 齊中熙，「傳媒藍皮書預測：2007 年中國博客數量將接近 1 億」，新華網，
http://big5.xinhuanet.com/gate/big5/news.xinhuanet.com/newmedia/2006-05/05/content_4511420.htm
(accessed Jan 6, 2009)。

¹² 杜毓真，柯皓仁，「部落格在公共圖書館的應用初探」，**臺北市立圖書館館訊** 23 卷 3 期(2006)：35-54。

的規劃應用之過程與成果更值得多方面的研究。

第二節 研究目的與問題陳述

有鑑於 Blog 之盛行，許多個人團體及商業機構紛紛以此作為宣傳的管道，效果也頗為良好。圖書館為使服務能趨向多元化，建置 Blog 是圖書館可嘗試的新服務技術之一，藉由提供這種新式的資訊服務，除了迎合一些使用 Blog 之網路使用者的習慣，同時也可加以推廣圖書館的服務與活動。

另一方面，現在的讀者常會利用網際網路、依賴搜尋引擎的協助來找尋所需的資料，但隨著時間推演，搜尋引擎仍具有一些使用上潛在的缺點。網路資源無數，一般人透過關鍵字的輸入所搜尋得之資料筆數過多，以致使用者真正所需的資料有時候無法很精確的被顯示在檢索結果的前幾頁。再加上透過搜尋所得之資訊本身所具備的告知 (inform) 功能，也因快速生滅 (ephemeral) 的特質，讓人在有限時間內容易產生資訊超載 (information overload)，以致有用的資訊反而在眾多資訊中顯得不重要。¹³ 由於篩選資料所需耗費的時間越來越長，而使用者需要消化和過濾的資訊也越來越多，過多資訊超出使用者資訊負荷之最適點，產生干擾決策的現象。¹⁴ 仰賴搜尋引擎作為搜尋的工具存在許多問題，造成搜尋時間與精力的浪費，目前許多搜尋引擎都無法幫助使用者精準檢索到所需的資訊，使用者也總是希望自己所需的資料能出現在最前面的檢索頁面中，因此網路搜尋引擎

¹³ 黃昭謀，「台灣科技精英的資訊化社會建構：從科技政策談起」(未出版之博士論文，世新大學，2006)，185。

¹⁴ 董素蘭，「21 世紀資訊社會相關問題初探及建議」，
<http://140.109.196.10/pages/seminar/infotec2/info2-17.htm> (accessed Dec 12, 2007)。

檢索資訊的功能在未來幾年仍有很大的改進空間。¹⁵

圖書館員長久以來就被視為是資訊與使用者之間的「仲介者」，在資訊超載的情形下，所扮演的角色也面臨挑戰。網路與圖書館一樣，儲存且擁有大量的資訊資源，並提供需要的人查詢使用。對於圖書館而言，網際網路是讀者搜尋資料的一個管道，它也可以轉變成為一服務讀者的得力助手，例如圖書館為特定主題興趣的讀者建立資源示意圖（Pathfinder），或是蒐集整理該主題相關的網路資源，而成為圖書館虛擬館藏的一部份。

網際網路的資訊雖然大量與多元，但相對的也缺乏組織性，若無人工的輔助整理，電腦程式是無法適當且正確的將資訊進行組織。即使是最被廣為利用的搜尋引擎，在資訊的組織上仍有缺失。搜尋引擎乃為便利取得資訊所設計出來的檢索工具之一，若無人力輔助，程式無法完全自動而正確的進行檢索。¹⁶ 根據 Liwen Vaughan 與 Mike Thelwall 於 2004 年進行的研究調查結果發現，可藉由搜尋引擎取得的資訊量約實際存於網路中的 61 %¹⁷，這項數據顯示仍有許多資源是透過搜尋引擎所無法獲得的。雖然在 2005 年的網路使用者之信心程度調查中顯示 92 % 的網路使用者信任其所使用的搜尋引擎，87 % 的使用者表示能獲得成功的檢索經驗¹⁸，但由於搜尋引擎是將關鍵字與其資料庫中之網頁標題及內文進行比對，與人腦判斷文字的意義及使用者實際思考之狀況仍有所差距，搜尋結果獲得大量資料筆數，卻仍須花費時間進行瀏覽篩選。因此圖書館與圖書館員如果能針對網際網路資料量龐大與搜尋引擎無法正確檢索的這個要點著手尋求解決之道，除了能為圖

¹⁵ Ina Fried, 「蓋茲：資訊超載 言過其實」, Taiwan CNET.com, <http://taiwan.cnet.com/news/software/0,2000064574,20099205,00.htm> (accessed Jan 6, 2009)。

¹⁶ 佛教圖書館館訊編輯組, 「網路搜尋引擎的迷思」, *佛教圖書館館訊* 40 期(Dec 2004), <http://www.gaya.org.tw/journal/m40/40-edit.htm> (accessed Jan 6, 2009)。

¹⁷ Liwen Vaughan & Mike Thelwall, "Search Engine Coverage Bias: Evidence and Possible Causes", *Information Processing and Management: an International Journal* 40, no.2(2004): 693-707.

¹⁸ Deborah Fallows, "Search Engine Users: Internet Ssearchers Are Confident, Satisfied and Trusting – But They Are Also Unaware and Naïve", Pew Internet & American Life Project, http://www.pewinternet.org/pdfs/PIP_Searchengine_users.pdf (accessed Jan 6 2009).

書館事業開拓一服務的新管道，也能減緩使用者因使用搜尋引擎產生資訊超載與焦慮的現象，成為使用者建立個人知識管理的幫手。

雖然國內學術教育單位應用 Blog 的數量並不多，但實際上已有多所大學提供相關的 Blog 服務。例如台北醫學大學的資訊服務中心有提供平台與空間讓校內師生申請註冊，做為個人或班級單位的 Blog 站點；實踐大學除了建置圖書館 Blog 外，也提供空間讓師生申請使用。而國外圖書館應用 Blog 也是行之有年，哈佛大學與史丹佛大學等也均建置 Blog 平台供學生使用。但利用 Blog 作為服務管道的圖書館並不侷限於大學圖書館，其他類型圖書館也均有建置，如美國紐約公共圖書館的 Andrew Heiskell 點字與有聲書分館（Andrew Heiskell Braille and Talking Book Library）便建立 Blog 作為其館務資訊的通報途徑之一

（<http://talkingbooks.nypl.org/blog/>）、夏威夷立法省計局圖書館（Hawaii Legislative Reference Bureau Library）也建立 Blog 來傳達該館資訊給使用者（<http://www.hawaii.gov/lrb/libblog/>）。

國外大學圖書館建置 Blog 的現象相當普遍，國內有關於建置 Blog 之情形卻才剛起步，因此國內大學圖書館應用 Blog 的可行性值得深入探討。本研究在前置分析階段中分析 Blog 的應用與規劃，並以圖書館 Blog 作為探索之主題，分析圖書館 Blog 規劃內容需有哪些考量因素，再針對圖書館 Blog 運作的管理與維護實際狀況加以歸納。本研究依據前置分析之結果實際建置符合使用者所需的圖書館 Blog，並藉由系統評鑑進一步了解本研究 Blog 的使用情形。

本研究乃配合系統開發的過程進行研究議題的探索，由整個系統的建置至應用，乃針對下列問題加以探討：

- (1) 使用者使用 Blog 之經驗如何？

- (2) 使用者對於圖書館 Blog 之需求如何？
- (3) 使用者實際使用圖書館 Blog 之使用情形如何？
- (4) 建置過程中面臨哪些困難？
- (5) Blog 的評鑑項目與狀況如何？

第三節 研究範圍與限制

本研究旨在探討大學圖書館 Blog 之建置作為服務途徑之運作情形，因此本研究以尚未提供圖書館 Blog 服務的輔仁大學圖書館為例，實際分析使用者對於圖書館 Blog 之需求與研究的背景環境，並進而建置一 Blog，但該 Blog 系統並未在輔仁大學圖書館實際運作。藉由系統開發過程，分析圖書館 Blog 所涉及之相關議題，再針對使用者使用評鑑加以分析，本研究依據研究目的與問題，劃定適當的研究範圍，而研究範圍與限制之說明如下：

研究範圍

1. 本研究建置之圖書館 Blog，以輔仁大學之學生為研究對象。
2. 本研究以探討大學圖書館建置 Blog 之相關議題為主，建置過程將採用 RSS 技術，增加 Blog 站點與資訊聚合的功能，並提升服務的主動性。
3. 本研究之參考對象為國內大學圖書館之 Blog，以現有圖書館 Blog 之相關研究為基礎，進行 Blog 系統的建置與分析。

研究限制

1. 本研究經過評估與選擇，將採用 Movable Type 為建置之主要軟體，但限於資源與經費，不採用收費制之 3.0 版，而使用新發佈之 4.1 版。

2. 本研究限於時間，觀察期以一學期為限。
3. 本研究因研究對象為本研究建置之圖書館 Blog 使用者，限於資訊之服務流通於網際網路，無法確知使用者之所在，故採用電子問卷進行圖書資訊 Blog 使用調查，以了解該服務的使用狀況。
4. 為能獲得更有效的資料，前置分析之受訪者以有 Blog 使用經驗者為限。
5. 本研究因使用對象之限制，故採取立意取樣。
6. 限於研究者之語言能力，故本研究參考文獻以中英文為主。
7. 本研究所建置之實驗性 Blog 並非架設於輔仁大學圖書館的網站上，對於使用者的投入上，可能也會有一些出入。

第四節 名詞解釋

1. Blog

可作為動詞或名詞。作為動詞之意為撰寫或經營一個 Blog，也是指閱讀、瀏覽 Blog 這個動作。¹⁹ 作為名詞則是指全球資訊網(World Wide Web)上一種新興的電子出版方式。²⁰ 典型的 Blog 可作為個人的線上日記，並提供其他 Blog 或網站的連結，也能給予即時性的回應，構成小型的討論社群。

2. RSS

RSS 可以是 Really Simple Syndication (真正簡單整合)、Rich Site Summary (豐富站點摘要) 或 RDF Site Summary (RDF 站點摘要) 的縮寫²¹，是一種能處理網站上最新發表項目的一種技術，特別適用於 Blog。透過該項技術，可以在 Blog 有新文章時給予使用者一個提醒，也能夠藉此與其他網站的相關文章做聚合。RSS

¹⁹ OED online database. (accessed Nov 21, 2008).

²⁰ Grolier online database (accessed Nov 21, 2008).

²¹ 陳定權，「RSS / ATOML 提高圖書館服務水平的新技术」，*圖書館學研究* 3 期(2005)：21-23, 97。

技術的傳播速度相當快，特別是對媒體網站而言，RSS 的應用加強了新知的流通。

²² 但 RSS 服務不等於 Blog 服務，而 Blog 服務也不一定要有 RSS 技術支援。

²² Sylvie Devilette, “Handbook for Bloggers and Cyber-dissidents.” in Handbook for Bloggers and Cyber-dissidents(Aug 2005), http://www.rsf.org/IMG/pdf/handbook_bloggers_cyberdissidents-GB.pdf (accessed Jan 6, 2009)

第二章 文獻探討

Blog 或 Weblog 是一個典型的網路新產物，台灣將之譯為「網誌」或「部落格」，而在中國大陸則是翻譯為「博客」，但目前這個字辭仍存有爭議，另外基於其最為廣泛應用的層面，也有人稱之為「個人日誌」，由於 Blog 仍持續發展中，因此目前並無統一的翻譯，為避免用語不一造成混淆，本研究統一以原文(即 Blog)表示。

Blog 的發展相當快速，加上其合乎 Web2.0 強調合作、共享與互動的概念，因此被視為是 Web2.0 的意念體現方式之一。而在進入 Web2.0 的時代後，圖書館界也跟進產生圖書館 2.0 (Library2.0) 的辭彙，簡言之，圖書館 2.0 是 Web2.0 在圖書館中的應用，實際來說則是 Web2.0 的概念對人們研究與改進圖書館數位化服務的一種認識與思考。²³ Chad 與 Miller 將圖書館 2.0 的概念細分為圖書館無所不在、圖書館無障礙、圖書館邀請使用者參與及使用具彈性且易更新的系統四個原則²⁴，而圖書館 2.0 概念的應用主要呈現於 Blog、維基 (Wiki)、社群軟體 (social software)、RSS、點對點對傳技術 (Peer-to-Peer, 簡稱 P2P, 如即時通訊、檔案傳輸協定 FTP)、串流媒體 (Streaming Media) 等技術上。²⁵ 圖書館 2.0 如同 Web2.0 一般，它不是一項技術，而是種態度，是融合內容、工具與使用者的一種意念。Blog 是實踐這個概念的方式之一，也是國內愈來愈多圖書館願意嘗試建置的一個工具。本章之文獻探討主要在於了解 Blog 的理論基礎，並分析國內圖書館應用現況，針對圖書館建置 Blog 之相關議題加以討論，而後透過 Blog 的基礎理

²³ 范並思、胡小菁，「圖書館 2.0：建構新的圖書館服務」，*大學圖書館學報* 1 期(2006)：2-7。

²⁴ Ken Chad & Paul Miller, "Do Libraries Matter? The Rise of Library 2.0"
http://www.talis.com/applications/downloads/white_papers/DoLibrariesMatter.pdf (accessed Jan 6, 2009)

²⁵ 溫達茂、鄭麗敏，「從圖書館與資訊服務的角度看 Web2.0 的應用」(論文發表於 Web2.0 與圖書館研討會，台北：淡江大學，Dec14-15, 2006)。

論、Blog 與其他網路工具之比較、其於圖書館的應用、圖書館建置 Blog 的相關議題與 Blog 評鑑原則之探討，進而實際建置一圖書館 Blog 進行研究觀察。

第一節 Blog 的相關背景

Blog 的發展早在 1997 年以前就已開始，近幾年來隨著知識管理連結科技、管理技術與人之互動流程的理念發展，而受到普遍的重視與應用。由於網際網路科技的發達，人們對於知識的學習、各種資訊的交流，產生了不同需求的模式，Blog 科技在技術層面的發展，也就是在使用者的需求之下所產生的。本節主要在於分析 Blog 的沿革發展、相關概念和架構與統整其特性，以便於在實際建置時能針對其特性進行參考及應用。

一、Blog 的發展沿革

Blog 的研究先驅 Rebecca Blood 認為其實 Blog 的發展歷史與網路 (Web) 是一樣久的。²⁶ 在 1997 年以前，網路世界中所謂的 Weblog 通常都是指 Web Log，單純依照字面上來解釋即為網路紀錄檔，純粹記錄或計算使用者點閱網站的次數及源頭，是一種生硬且充滿技術性記載、無關於敘事的紀錄檔。²⁷

以前述而論，第一個 Weblog 即是第一個網站，是由 Tim Berners-Lee 在歐洲物理分子實驗室 (CERN) 設置的第一個 Web Server (<http://info.cern.ch/>)，而後在他的電腦上設計出一個名為「WorldwidEweb」的瀏覽器，並把這些資訊和工具

²⁶ Rebecca Blood, *The Weblog Handbook* (Cambridge: Perseus Books Group, 2002), 3.

²⁷ 藝立協, *Blog: 部落格線上出版、網路日誌實作*(台北市: 上奇, 2003), 3。

先從高能物理的工作圈子散播出去²⁸，而 Tim Berners-Lee 會在這個瀏覽器上提供最新的網路目錄清單，並更新所有資訊與新加入的站點。

Weblog 這個字詞最早是由 Jorn Barger 所提出。從 1997 年 12 月開始，Jorn Barger 在自己網站的首頁提供 20 至 30 個他認為有趣的連結，並在每個連結旁附上簡介，讓點下連結的人在尚未轉換頁面前就能大概了解網站的內容。Jorn Barger 每天更新網站，每次更新都會有 5 到 10 個新連結。而後 Jorn Barger 在首頁上的連結下，除了簡介外也開始針對自己所貼出連結以類似日記的方式表達個人想法。1997 年 12 月，Barger 將這種形式的紀錄稱為 Weblog。²⁹ 許多瀏覽過他網站的人，漸漸接受這種形式的網頁，除了開始建立自己的 Weblog 之外，也繼續的沿用 Weblog 這個名詞，而此時的 Weblog 是指一種以 Web 作為呈現媒介的 log（記錄檔）。

在 1998 年，身為 Infosift 編輯的 Jesse James Garrent 在自己的 Blog 上，開始收集一連串的 Blog 連結。而後，Garrent 將這些連結清單交付與 Camworld.com 的 Cameron Barret。Cameron Barret 在收到後除了編輯自己的 Blog 外，也繼續將新發現的 Blog 連結加入原有的清單當中，而其他的 Blogger（編輯 Blog 的人）也陸續跟進，將自己常閱讀的 Blog 連結放在自己的 Blog 中。1999 年，Brigitte Eaton 建立了 Eaton Web Portal，作為一個收集 Blog 連結的入口及分類目錄，同時 Brigitte 認為 Blog 簡單的標準就是依照編輯日期而排序的網站。³⁰ 到了 1999 年四、五月間，Peter Merholz 開始把 Weblog 唸成 We Blog，不久 Weblog 便被切截為 Blog，且被廣為接受。另外，此時的「Blog」不僅可當作名詞、作為 Weblog 的縮寫，

²⁸ H.L. Capron, 梁仁楷、張立杰譯，*計算機概論：資訊時代的利器*(台北市：松岡，1999)，197。

²⁹ 同註 27。

³⁰ Rebecca Blood, "Weblogs: a History and Perspective"
http://www.rebeccablood.net/essays/weblog_history.html (accessed Jan 6, 2009)

也成為了一個動詞。³¹ 就此之後，歐美 Blog 的發展進入蓬勃迅速的階段。

但在 2002 年以前的華人世界中，透過搜尋引擎找尋中文 Blog 站點，僅能找到少量翻譯自國外介紹 Blog 的文章，而鮮少是中文 Blog 的站點。在國內早期 Blog 的運作，如明日報的個人新聞台，透過如同留言版的出版介面進行個人的創作，但因沒有支援超文本(Hypertext)與 RSS 等聚合技術，因此其串連之特性並不明顯。³² 而後明日報雖於 2001 年解散，但個人新聞台卻留下轉由網路家庭(PChome)繼續經營。在個人新聞台中有許多以創作為主的網路日誌，這些網路日誌的作者會常貼上或是推薦新文章，但與國外不同的是，國內使用者在推薦文章時以使用轉貼的方式較多，不像國外以評論與連結為主；另外國外許多名人或專家都自建網路日誌，國內則較少見以這種方式呈現。

大陸方面，方興東在 2002 年 8 月成立博客中國 (<http://www.blogchina.com>)，將 Blog 譯為博客。同年 10 月，上海的毛向輝和鄭云深基於分享經驗與交流的心態，發起了 Cnblog 中文 Blog 心得集 (現 <http://www.cnblog.org/>)，早期以 Blogger.com 提供的服務作為基礎，指導網路使用者如何建立自己的 Blog，同時也邀請多位撰寫 Blog 的作者一起分享國外 Blog 的最新消息、與自己的 Blog 經驗和想法。而在相近的時期裡，台灣的藝立協也在李士傑的帶動之下，開始了以使用 Movable type 為主的 Blog 社群，並且建構了正體中文 Blog 資訊中心 (<http://blog.elixus.org/>)。³³ 自此，Blog 的發展與應用開始備受華人矚目，台灣地區也有愈來愈多的個人與團體機關加入這塊領域。

³¹ Brady M., "Blogging, Personal Participation in Public Knowledge-building on the Web" <http://www.essex.ac.uk/chimera/content/pubs/wps/CWP-2005-02-Blogging-in-the-Knowledge-Society-MB.pdf> (accessed Jan 6, 2009)

³² 周易正, 「Blog 在台灣」, 中國時報, <http://rss.chinatimes.com/syn/News/94032204.htm> (accessed Dec 27, 2006)。

³³ 同註 27。

二、Blog 的意義

Blog 至今仍算是個新穎的詞彙，目前尚無一統一旦嚴謹的定義，各領域專家所賦予的意義也不盡相同，但都圍繞於其特性做不同的解釋。Russ Lipton 指出 Blog 只是一個按照時間順序整理的網站，早在古希臘或其他文明時就有此種形式的日記，因此其所代表的並不是人類溝通交流方式上新發明的概念。³⁴ 華爾街日報記者 Peggy Noonan 指出 Blog 是每週 7 天，每天 24 時運轉的言論網站，這種網站以其率真、直接、無保留、富於思想而奇怪的方式提供無拘束的言論。另外 Catherine Seipp 在 *American Journalism Review* 中指出，Blog 即是個人的線上日記，大多記載感情問題或高科技新聞，但在 911 事件後，媒體焦點逐漸轉移至線上媒體領域，Blog 便開始成為評論時事的線上期刊。³⁵

網路翻譯家對 Blog 的解釋是：「Blog 即是一個網頁，通常是由簡短且經常更新的佈告 (Post) 所構成；這些張貼的文章都按照年份和日期來排列。Blog 的內容和目的五花八門、包羅萬象，從對其他網站的超連結和評論，有關公司、個人、構想的新聞到日記、照片、詩歌、散文，甚至科幻小說的發表或張貼都有。」³⁶

科技暨自由教育國家研究所 (National institute for Technology and Liberal Education, NITL) 定義 Blog 是一種網路出版的格式，以包含一系列依發表時序排列的內文區塊 (被稱為佈告, Post) 所構成的網頁。³⁷ 提供 Blog 服務的 Blogger.com 在其網站上指出 Blog 的意義：是一個網站，是個能持續讓人發表文

³⁴ Russ Lipton, "What Is a Weblog?"

<http://radio.weblogs.com/0107019/stories/2002/02/12/whatIsAWeblog.html> (accessed Jan 6, 2009).

³⁵ Catherine Seipp, "Online Uprising" <http://www.ajr.org/Article.asp?id=2555> (accessed Jan 6, 2009).

³⁶ 網路翻譯家,「英文字珠璣集」, <http://www.cybertranslator.idv.tw/quotables/qb1.htm> (accessed Jan 6, 2009)。

³⁷ NITL, "Laboratory – Blogs", <http://www.nitle.org/index.php/nitle/laboratory/blogs> (accessed Dec 31, 2006).

章、將最新的事物顯示在網頁最頂端，讓訪客能閱讀到最新的文章，也提供訪客發表意見、引用的網站。³⁸

綜合上述歸納，Blog 是為一種保有網頁形式，但具引用、互動、彈性，且以時間排序內容的傳播媒介，並提供連結與其他文章或網站進行交流。Blog 這幾年的發展經歷了一些改變，賦予不同的意義，而以 Blog 作為專有名詞時，它必須要滿足四個要件：彙整 (Archive)、靜態連結 (Permanent link, 簡稱 Permalink)、時間戳印 (Time stamp) 與日期標頭 (Title)。以下針對這些要件加以介紹。

(1) 彙整：編輯置入 Blog 的文章必須要依照某種特定方式加以組織儲存。組織的方式可以是單純依編輯時間整理，也可依主題、作者等指定的分類方式進行組織。Blog 內容的作者可依自己的需求選用彙整的方法，也可同時採用多種不同的彙整方式，這即是 Meg Hourihan (Blogger.com 創辦人之一) 所指的「按照各自的規則來整理資訊」。Blog 內容的彙整方式很多，沒有任何的限制，因此在彙整的方法與過程中，便可以反映出 Blog 作者個人的價值觀與信念。³⁹

(2) 靜態連結：是指單篇內容於 Blog 中的永久位址，通常以 # 符號表示。⁴⁰而靜態連結本身具有相當的可讀性，此連結的前段通常為該 Blog 網址，其後接續能表現彙整方式與彙整名稱的路徑名及檔名，最後在彙整路徑名後加上一個定位錨點。因此由靜態連結本身就可以猜想出此連結所引導的位址為何，及其是如何被 Blog 所分類彙整。靜態連結在 Blog 發展中相當重要，由於 Blog 的頁面與內容不斷在更新，因此唯有使用永久的連結位址才能夠正確的被他人所引用，而 Blog 間也

³⁸ Blogger, 「何謂 Blog」, http://www.blogger.com/tour_start.g (accessed Jan 6, 2009).

³⁹ Jedi, 「網誌與 Movable Type」, http://mtbook.net/mtbook_intro.html (accessed Jan 6, 2009)。

⁴⁰ The New York Times, “About – Permalink”, <http://weblogs.about.com/cs/blogsglossary/g/permalink.htm> (accessed Dec 22, 2007).

可藉此得以相互引用與連結。另外也因靜態連結之永久固定且獨一專有的特性，讓 Blog 的閱讀者能透過該連結直接讀取內容，也顯示出 Blog 開放與分享的特質。⁴¹

(3) 時間戳印：透過任何 Blog 系統新增或編輯文章時，系統都會在內部資料庫中將寫成的時間記錄下來，此目的是為了要建立 Blog 內部時間的先後順序，因為 Blog 的文章均是由原有的內容演變而來，故這種時間上的順序是建立 Blog 內在情境的重要依據。⁴²

(4) 日期標頭：即是建立 Blog 外在時序的依據，一般而言，Blog 的使用者可以透過日期標頭了解 Blog 內文章、圖片等被發表或被編修的時間與背景。其與時間戳印的差別在於時間戳印不一定要顯示出來，而真的會顯示在網頁上讓讀者看到的為日期標頭。⁴³

統合上述多種定義與要件來說，Blog 不論其用途為何，也不管是為個人還是團體所有，Blog 就是一種依發表時間逆向排序、提供現代人發表任何個人（團體）思想，並給予他人回應管道的一種網站格式。而在概念上，Blog 的定義是針對格式而非內容，因為 Blog 本身就沒有內容限制，如同一張紙可以寫什麼是沒有任何的限制，所以定義 Blog 的內容是沒有意義的。

三、Blog 的運作技術

要使用或是自行建置一個 Blog 需要什麼能力或技術，這是一般大眾在接觸一

⁴¹ 林克寰，「部落格與全民媒體化」，聯合新聞網(Jun 25, 2004)，
http://mag.udn.com/mag/digital/storypage.jsp?f_MAIN_ID=314&f_SUB_ID=2923&f_ART_ID=88682 (accessed Jan 6, 2009)。

⁴² 同註 38。

⁴³ 蔡鴻濱，「部落格與公共領域的實踐：以南方社區文化網絡為例」，2006 中華傳播學會年會論文，
http://ccs.nccu.edu.tw/UPLOAD_FILES/HISTORY_PAPER_FILES/109_1.pdf (accessed Jan 6, 2009)。

新事物時必然會思考到的。如同建置一個網頁，建置者可能需要懂得多種不同的程式語言，即使不懂，也要具備使用相關網頁設計軟體的能力，或是了解一般網站提供的設計面版內容。要對現有的網頁或網站進行更新、修正都有必備的條件與知能，進入 Blog 運作技術探討的同時，也會接觸一些相關或使 Blog 更有效用的相關技術，了解其運作後，即使未實際接觸 Blog，也較能夠了解 Blog 的特性何在。

Blog 是以可擴展置標語言 (EXtensible Markup Language, 以下簡稱 XML) 作為資料處理的基礎, 單機應用的系統以 XML 檔案儲存每一篇文章, 大型的 Blog 主機則可以使用資料庫系統儲存 XML 資料。Blog 多採用如 RSS 的聚合技術彙編目錄及訂閱服務, 並以 RSS Comment API 接受讀者的回應意見。同時 Blog 支援上線與離線的方式發佈文章, 因此 Blog 引擎能夠接受使用者以 Http Post 通訊協定及 Web service 所發佈的文章, 或透過電子郵件傳入的文章。而在 Blog 的內文中引用他人文章時, Blog 可以主動通知被引用 (cited) 的網站, 該網站 (cited blog) 則加以記錄或作其他的處理, 並於文章有改變時主動通知引用 (citing) 的 Blog。這種相互主動通知的互動方式讓 Blog 形成緊密結合的社群, 而 Web services、HTTP POST 及多線程 (multi-threading) 是達成這種主動通知功能的主要技術。至於顯示 Blog 的內容, 則是需要使用 XML、HTML、CSS、及多種程式語言等技術。⁴⁴

Blog 的概念基本上以 XML 作為基礎, 透過 XML 所制定的格式特性, 將包含文章連結、標題和摘要等資料的網頁內容抽出, 成為 RSS feed, 使用者可透過 RSS 閱讀器匯聚 RSS feed, 以獲得並統整網站的最新內容。另外, Atom 也是目前 Blog 會使用到的輔助技術, 它和 RSS 一樣, 是個 XML 檔案, 功能也跟 RSS 很像, 但是多支援了 MIME (Multipurpose Internet Mail Extensions 的縮寫, 一種

⁴⁴ 林耀珍, 「從 Weblog 看網路服務的實踐」, Microsoft.NET (May 2004), <http://msdn.microsoft.com/zh-tw/library/dd229186.aspx> (accessed Jan 6, 2009)。

網際網路上的標準規格)，意味著使用者可將多元的多媒體檔案嵌入 Atom feed 裡，甚至能夠依據需求而匯聚成專屬的多媒體剪輯。透過這些輔助的技術，Blog 的功能逐漸增強，也更夠能符合大眾的功能需求。故近年來 Blog 使用的人數也因此大幅成長。

目前提供 Blog 服務的管道愈來愈多，國內幾乎各大入口網站均有建置，如新浪網在 2004 年 5 月設立新浪部落 (<http://blog.sina.com.tw/>)，成為國內第一個成立 Blog 服務的入口網站。另外，由交大資工研究生群創建的無名網誌 (<http://www.wretch.cc/blog/>) 也是目前國內主要的供應管道。其他的如 Yahoo! 奇摩部落格 (<http://tw.blog.yahoo.com/>)、台灣微軟的 MSN Spaces (<http://spaces.live.com/?mkt=zh-tw>)、中華電信的 Xuite 日誌 (<http://blog.xuite.net/>)、Webs-tv 的天空部落 (<http://blog.webs-tv.net/>) 都在此之後相繼成立，使用成長率也是逐漸攀升。在國外提供的管道有如 Google 併購的 Blogger.com、LiveJournal 都是跨國性的服務供應商。

一般來說，要實際建置一個 Blog 有兩種方式，一為使用現有的 Blog 介面提供者，二則是自行建置。使用現有 Blog 服務供應商的最大優勢在於使用者完全不需具備專業技能，僅需申請帳號或是該服務資格，並依據各站所說明的流程完成註冊手續後，即可馬上發佈文章。關於 Blog 介面的設計，多數的服務供應者也都提供樣版(template)讓不懂程式設計或是美工視覺設計的使用者也可以輕鬆套用。

自行建置的方式即是透過如 Blossom、Blojsom、Manila 和 Movable Type 等現有軟體，完成 Blog 的基本架構，其中常被使用的軟體之一為 Movable Type，目前國外也有許多圖書館使用該軟體自行建置 Blog。由於 Movable Type 在 2003 年第三屆年度網誌獎被獲選為年度最佳網誌出版工具 (Best web application for

weblogs) 的系統。⁴⁵ 而 Six Apart (Movable Type 製作公司) 指出 Movable Type 是一套去中心化的個人出版系統，這套網頁介面系統的設計使得定期更新內容的動作變得更加容易。這些內容包括網誌或線上新聞的文章項目、網路相簿中的照片、報紙站台的頭條新聞、線上雜誌的文章或其他的網路資源。⁴⁶

不論是以何種方式建置 Blog，其建置的過程與技巧上都比早期的技術更精簡，雖然自行建置仍比運用現有 Blog 服務供應商提供的介面較為繁複，但與其他如建置網站或留言版等相比，確實是簡便許多。

四、Blog 的特性

Blog 技術的盛行有其潛在的優勢，Blog 可謂為繼電子信箱、電子佈告欄、即時通訊後出現的另一種新興的網路交流方式。不論其定義或特性為何，Blog 的概念主要體現在三個方面：頻繁更新 (frequency)、簡潔明瞭 (brevity) 和個性化 (personality)。⁴⁷ Blog 除了論就其建置與技術的應用上有不同於過去的網路交流媒體外，亦同時涵蓋各種交流模式的優勢，包括時序性、低成本、簡單的技術、互動性、即時性、自主性、聯繫性、開放性、個人化、非商業性、易編輯、簡單形式與多元性等特性，茲將這些特性分別介紹如下。

在時序性方面，如未特別設定，所有文章皆會依發佈的時間排序⁴⁸，即最新的文章置於頁面頂端，主要是因為 Blog 具有時間戳印與日期標頭的要件，系統會依據此兩項自動儲存時間資訊並自動依照時序逆向排序，讓所有瀏覽該 Blog 的使用者能馬上獲知最新資訊。此項也是 Blog 最明顯的特性之一。

⁴⁵ Weblog Awards, "Third Annual Weblog Awards", <http://2003.bloggies.com/> (accessed Jan 6, 2009).

⁴⁶ Movable Type, "Why Movable Type?", <http://www.sixapart.com/movabletype/why-movable-type.html> (accessed Oct 2, 2006).

⁴⁷ Giles Turnbull, "The State of the Blog", <http://writetheweb.com/Members/gilest/old/107/> (accessed Dec 28, 2006).

⁴⁸ 同註 11。

在低成本方面：免費是網際網路發展的第一推動力。⁴⁹ 而現在 Blog 技術也同樣是以免費為號召，雖然目前也有付費 Blog 可供選擇，但大多數開發 Blog 介面的廠商都是以免費做為服務宣傳第一步，即任何人都可以免費申請個人的 Blog 站點，可免除登記網域的費用，也不需租用伺服器空間或建置機器、軟體工具的成本即可使用。

在技術的層面，無論是使用免費或付費部落格服務，使用者都無須擔心基本的系統問題，僅需依循服務商提供的步驟，善用網路資源來運用 Blog。由於不需具備特殊的技術技能，因此即使是電腦技能較差的人也可以順利擁有並管理屬於自己的 Blog。

在互動性方面，Blog 互動性相當高，除了自己可以發表文章外，也容許他人給予回應，透過 Blog 無形中可以成為一個小型的討論區或論壇，且當他人引用自己的文章時，系統也能自行發出通知，確立原作者著作權之保障。

在即時性方面，由於 Blog 的使用工具相當簡便，因此可以隨時張貼發表文章⁵⁰，只要在 Blog 的編輯頁面中輸入內容並儲存或送出，系統就會自動更新網頁內容，無須再自行儲存、上傳至網路空間上。在使用上也沒有時間與空間的限制，無須受到電腦環境如軟硬體設備的侷限，只要可以連接至網際網路，隨時都可以發表。另外，現在多家 Blog 供應商也提供離線編輯的工具（如無名小站），更是加強 Blog 即時性的特色。

就自主性方面的特性而言，Blog 可提供三種層面的自主性，第一種獨立性的自主在於使用者可以實體架構部落格上，配合適合的工具選擇想要的空間或主機。第二種為版面上的自主，如果使用者懂得 HTML 或 CSS，就可以自己動手設計喜歡的風格。若使用者不會設計，網路上也提供免費面版讓使用者套入。第三

⁴⁹ 張良圖，「談談 Blog 在圖書館中的應用」，*圖書館工作與研究* 6 期(2004)：67-68。

⁵⁰ Cyril Fievet, Emily Turrettini, 施瑞瑄譯，*誰沒部落格!* (台北市：城邦出版，2006)，23。

種為精神上獨立，即是使用者能透過 Blog 做自己的媒體，完成屬於自己的創作。

51

就聯繫性方面的特性而言，由於現有的 Blog 供應者與設計軟體眾多，每個人使用的工具不盡相同，倘若工具軟體間沒有一個統一的格式依循，會造成流通上的不便。因此這些工具或平台上差異，可以藉由全國資訊網協會（World Wide Web Consortium，縮寫 W3C）訂定的 RSS/XML 規格，達到獨立 Blog 間相互串連的目的。串連的方式有很多種，像是把別的 Blog 更新的標題連結，放在自己的 Blog 上，或是將更新的內容標題傳送到一個集中的地方。⁵² 除了 RSS/XML，由 MovableType 所開發的 TrackBack 功能也能達到另一種聯繫的效果。TrackBack 功能是在一使用者引用或是內容與其他 Blog 內容相關，可透過該功能達到延伸話題的連結。這項功能通常位在 Blog 文章的下方，同時顯示引用者 Blog 的摘要資訊、URL 和 Blog 標題。⁵³

以開放性而言，Blog 在網際網路上是大眾皆可閱讀瀏覽、參與討論的，不像 BBS 或是網路論壇，必須要登錄為其中一份子才能發表言論。但除了開放性外，也確保個人的隱私性，Blog 的擁有者可以自行選擇是否公開或隱藏 Blog，只開放給如親友等固定人員瀏覽討論。另外，Blog 也能夠在搜尋引擎上取得路徑，目前也陸續出現專門搜尋 Blog 的網站，Google 也日前也推出 Blog Search 的測試版。

以個人化的特性而言，建置或申請 Blog 是依個人的喜好而定，而 Blog 網站往往是就個人的思想、個人的創意、個人視角來表達，並由個人來進行維護管理⁵⁴，在 Blog 頁面設計部分也是充滿個人化的意念，使用者可以依據個人的習慣或欲表達的意念，將推薦的物件加以呈現。

⁵¹ 林克寰，「你不能不知道的部落格—Blog 是甚麼碗糕啊？」(May 11, 2004)，
<http://jedi.org/blog/archives/003856.html> (accessed Jan 6, 2009)。

⁵² 王敬穩等，「博客現象及其對圖書館的啟示」，*情報業務研究* 4 期(2003)：90-91。

⁵³ Wikipedia, "Trackback", <http://zh.wikipedia.org/wiki/TrackBack> (accessed Jan 6, 2009).

⁵⁴ 同註 52。

以其經營之特性而言，Blog 是非商業性的個人或團體網站，基本上不以營利為目的，採取自由生產方式生產知識，達成知識共享的目的。目前雖陸續有企業機構將 Blog 視為產品宣傳的管道，但基本上只是將 Blog 做為增加產品曝光率、提高知名度的方法途徑，並非企圖直接的藉由 Blog 牟取利益。

就編輯的特性而論，在 Blog 的領域中，Blog 擁有者本身就是編輯，可即時寫作、即時發表、自我檢查的特徵與傳統的寫作或出版模式大相逕庭。另外，在該項特性發展之下，也簡化個人出版。如無名小站即提供 Blog 使用者將自己於 Blog 的文章出版成書之服務。

以簡單的形式而言，Blog 提供了一個簡單、乾淨、自動、清楚的形式，以一種簡潔的方式呈現介面，與原有的網頁或是論壇等繁複設計不同，節省了資源與隱性成本（如建置所需時間），使用者可套用現成的樣版，無須為形式與設計樣式煩惱，無形中也使得 Blog 的使用者能更注意 Blog 的內涵。

就多元性的特性而論，目前 Blog 中的內容與早期的網路記事本不同，內容千變萬化，有多種專題性的內容，也有作為創作出版的工具。另外有使用者利用 Blog 製作網路攝影展和新聞網誌，除了個人生活、職業興趣話題的 Blog，Blog 也作為知識整理的工具，與他人分享心得。而不同性質的 Blog 間，因為相互連結，儼然成為一種散布在網路上鬆散的社群。⁵⁵

五、Blog 的發展現況

各圖書館運用 Blog 的考量點不同，應用層面也不盡相同，但共同面臨的趨勢及環境是一樣的，而理解 Blog 的現況便是熟悉環境趨勢的方式之一。

⁵⁵ 同註 49。

以全球普遍發展現況而論，Blog 的成長率，無論是在使用或被點閱，成長速度均相當驚人。Technorati (<http://technorati.com/>) 為一 Blog 之搜尋引擎，該公司每年會定期針對其搜尋引擎可檢索到的 Blog 進行調查。該公司於 2004 年的調查結果如圖 2-1 所顯示，過去三年內，每五個月 Blog 的數量就會增加一倍⁵⁶，而圖 2-2 則表示了全世界平均每小時會產出五萬篇的 Blog 新文章與 Blog 文章產出的高峰期。⁵⁷ 由此可見目前全球網路使用者對於 Blog 的熱中與注意。



圖 2-1：歷年 Blog 數量成長圖

資料來源：轉引自數位時代，「Technorati 部落格搜尋引擎」，數位時代 128 期 (Apr 2006)：42。

⁵⁶ 轉引自數位時代，「Technorati 部落格搜尋引擎」，數位時代 128 期 (Apr 2006)：42。

⁵⁷ 轉引自 Sifry's Alerts, “Technorati 部落格搜尋引擎”(Apr 17, 2006), <http://www.sifry.com/alerts/archives/000432.html> (accessed Jan 6, 2009).

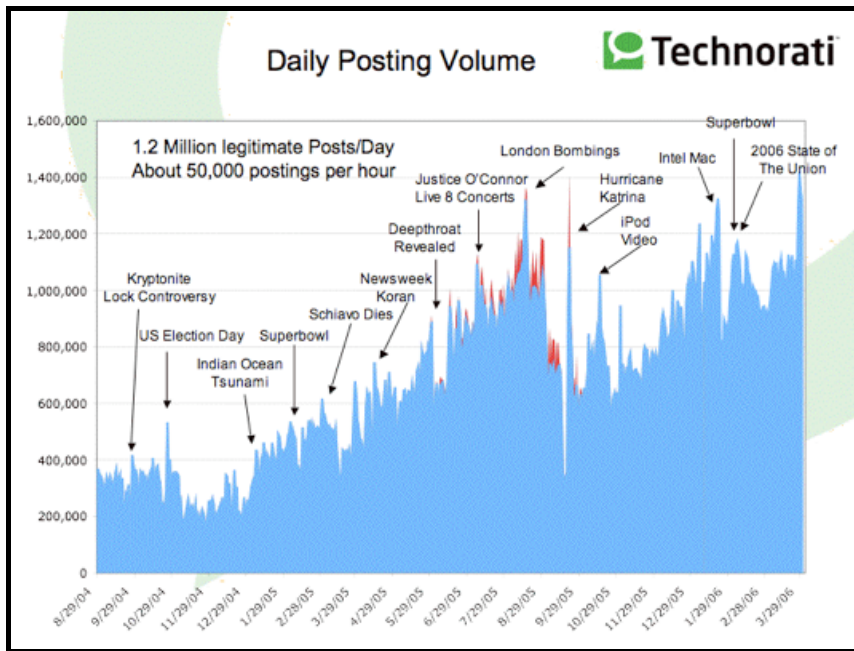


圖 2-2：全球 Blog 文章數量變動圖

資料來源：轉引自 Sifry's Alerts, “Technorati 部落格搜尋引擎”(Apr 17, 2006),
<http://www.sifry.com/alerts/archives/000432.html> (accessed Jan 6, 2009).

目前台灣的網路普及率極高，近一、兩年來 Blog 的成長驚人，由創市際市場顧問研究公司在 2004 年的市場調查中發現，2004 年 12 月的 Blog 網站整體造訪率僅有 28.6%，至 2005 年 4 月份的調查結果為，Blog 網站的到達率約 49%，而在同年 7 月份的最新數據顯示，Blog 網站的整體造訪率已達 67.7%，其中有約 654.4 萬的不重複網友曾於 7 月份裡造訪過 Blog 網站與頻道。由圖 2-3 的趨勢表可知，從 2004 年 12 月至 2005 年 7 月期間內，台灣 Blog 服務相關網站頻道造訪到達率從 28.6%，成長到 63.7%，成長幅度超過兩倍。⁵⁸

⁵⁸ 創市際市場研究顧問，「部落格樂陶陶 2005 持續發燒」(Sep 13, 2005)，
http://www.insightxplorer.com/news/news_09_13_05.html (accessed Jan 6, 2009)。

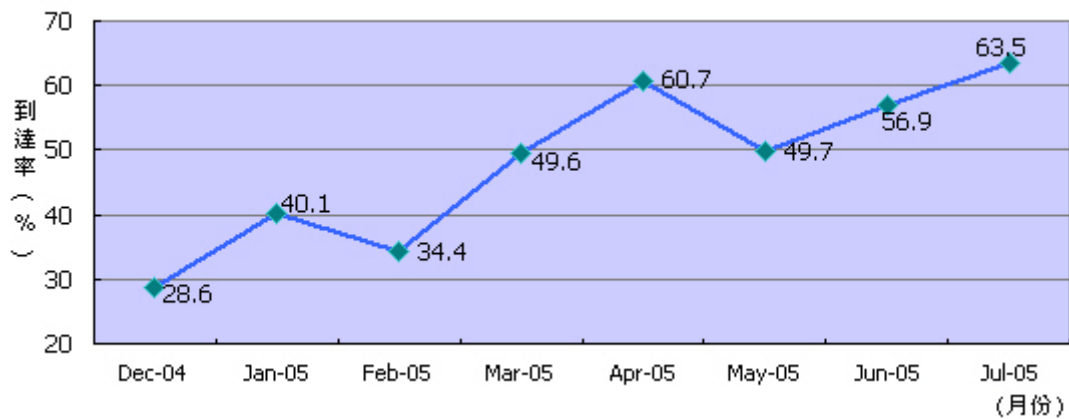


圖 2-3：2005 台灣網誌服務(blog)相關網站頻道造訪趨勢圖

資料來源：創市際『ARO 網路測量研究』, Trend Report, 2004.12~2005.07

在 2005 年底，蕃薯藤網站針對台灣網路使用者進行便利取樣的線上問卷調查，共回收有 6373 份的有效問卷。在調查結果顯示，當時已有 62.2% 的受訪者知道 Blog，同時亦有 61.2 % 的受訪者擁有個人的 Blog，這顯示在媒體的報導及結合活動激勵下，用網路撰寫 Blog 儼然形成一股風潮。而同份調查結果如圖 2-4 所示，在已知 Blog 的受訪者中，有 25.1 % 是已具有兩年以上撰寫經驗的使用者，調查結果也發現有 64.7 % 的受訪者是在調查近半年才開始建立 Blog，同時有近六成的受訪者表示會瀏覽別人的 Blog，22 % 表示會在別人的 Blog 發表評論。⁵⁹ 而一般大眾對 Blog 的應用體現於多種層面，統整下來的用途有下列 11 種：(1)知識共用與知識管理，(2)顧客服務，(3)互動式媒體，(4)交流媒介，(5)自我表現，(6)輔助教學，(7)自我行銷，(8)社交活動，(9)社群建立，(10)經驗追蹤，(11)發表著作。

⁵⁹ 蕃薯藤，「2005 台灣網路使用調查」，<http://survey.yam.com/survey2005/index2.html> (accessed Nov 13, 2006)。

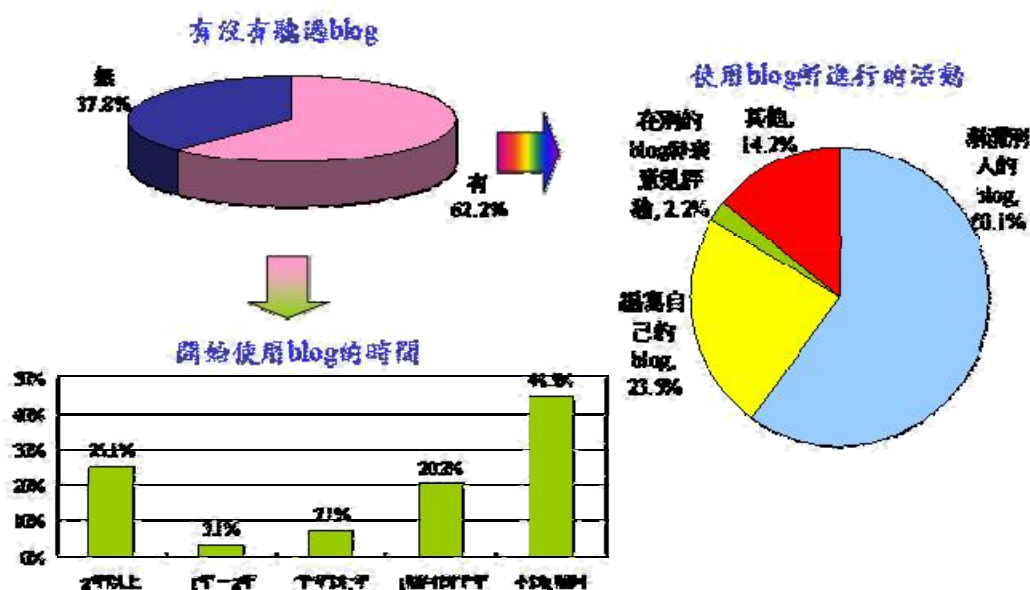


圖 2-4：Blog 知名度及使用行為

資料來源：蕃薯藤，「Blog 知名度及使用行為」，<http://survey.yam.com/survey2005/chart/a.php?fid=22>

(accessed Nov 13, 2006)。

由於應用層面的廣泛與使用者的增加，Blog 引起了許多企業機關的注意，紛紛將它視為產品宣傳或行銷的管道之一，或是將 Blog 作為公司內部非正式的交流途徑，讓組織內部成員能暢所欲言。而在學術機構方面，雖然國內大學圖書館應用 Blog 的數量並不多，但事實上已有多所大學以 Blog 的服務提供學生註冊使用。例如臺北醫學大學、中正大學，甚至是中央研究院都陸續有人建置 Blog 服務，而國外建置有 Blog 服務供學生與社團使用的大學也有哈佛大學與史丹佛大學等。

一般會運用利用 Blog 作為傳播管道的學術機構並不侷限於圖書館，也有許多教師將之視為教學的一部份。以圖書資訊教育領域為例，以 Blog 作為教學輔助工具的課程例如有知識社會學⁶⁰、圖書館管理⁶¹、資訊與網路資源利用⁶²等。

⁶⁰ 賴鼎銘，「知識社會學課程」，http://www.xxc.idv.tw/blog/knowledge_sociology/ (accessed Jan 6, 2009)。

⁶¹ 謝寶媛，「圖書館管理」，<http://libmgt.blogspot.com/> (accessed Jan 6, 2009)。

⁶² 謝寶媛，「資訊與網路資源利用」，<http://informationlit.blogspot.com/> (accessed Jan 6, 2009)。

第二節 Blog 與其他網路工具之比較

在資訊爆炸的現今，網路服務推陳出新，面對如搜尋引擎等的競爭，圖書館也應更積極主動的提供服務予以使用者。除此之外，為貼近使用者的生活，避免與使用者溝通產生落差，補足網頁建置的缺點，圖書館應可嘗試應用 Blog 的建立。事實上，在國外的圖書館建置 Blog 已多年，在大陸也陸續有圖書館將之做為推廣的管道之一。相較之下，國內的起步較晚，發展也較不健全。因此，為進一步瞭解圖書館應用 Blog 的可行性以及提升 Blog 之適用範圍與使用價值，必須參考 Blog 在各圖書館之運作狀況與經驗。

從 1999 年 Blog 這個字彙出現後，即在網際網路上蓬勃發展，約莫 2002 年被全面引入國內。Blog 起初的發展雖多為個人日誌所使用，但事實上，在 Blog 這個字詞產生之前，圖書館界便已具有 Blog 意義的網頁。圖書館 Blog 早在 1995 年就有類似的例子，例如 Jenny Levine 在 1994 年 11 月 10 日發佈第一個圖書館 Blog—Librarians' Site du Jour (<http://www.jennyscybrary.com/pastjour.html>)，專門發表與圖書館或與其工作經驗相關的資訊。⁶³ 而近幾年來，Blog 引起了國內外眾多圖書館和圖書館員興趣，建立了很多 Blog 站點。

依據 LIS Blogsource (<http://www.lisblogsource.net/>) 對圖書資訊類 Blog 站點統計，截至 2004 年 12 月底，該網站在 10 個月內共介紹 580 個圖書館類的英文 Blog，其內容涉及圖書館分類編目、元資料 (Metadata)、圖書館管理、自動化系統、數位圖書館等，幾乎涵蓋了圖書資訊工作的各個領域。⁶⁴ 由此可見國外圖書館建置 Blog 的風氣之盛。

⁶³ Jenny Levine, "Librarians' Site du Jour", <http://www.JennysCybrary.com/sitejour.html> (accessed Dec 28, 2006).

⁶⁴ 轉引自李書寧，「圖書館博客站點的構建之一可行性分析和站點欄目設計」(Oct 28, 2005)，<http://www.blog.edu.cn/user1/22631/archives/2005/354120.shtml> (accessed Jan 6, 2006)。

Blog 的多元性超乎想像，在國外已有多國的圖書館也將 Blog 作為服務推廣的途徑。但圖書館經歷了自動化與數位化的變遷，在建置網站圖書館（Weblibrary）、數位圖書館（Digital Library）、電子圖書館（Electronic Library）的同時，亦著手於 Blog 的發展。傳統的圖書館網站或是電子圖書館 Blog 有何特色？而國內大學圖書館有哪些實例提供 Blog 發展之參考？以下則針對這兩節加以介紹。

針對 Blog 的互動性與即時性等特性，容易讓人將 Blog 與電子郵件、電子佈告欄與即時通訊工具做比較，因此本節次先個別簡述電子郵件、電子佈告欄與即時通訊工具，網頁的內容，再就此四者與電子郵件、電子佈告欄與即時通訊之異同做說明。

(1) 電子郵件

電子郵件注重的是私人間的信件交流，針對具體的交流個體進行點對點的訊息傳播。它滿足了人們對於信件傳送的速度、容量、多媒體等形式的要求。

65

(2) 即時通訊工具

即時通訊的出發點也是私人間的通訊，它滿足了人與人之間跨越時間與空間的即時交流需求，也降低了原有以電話或其他方式溝通所需花費的費用，目前除了 ICQ、MSN 外，尚有線上電話 Skype 等工具。

(3) 網上論壇（Forum）與電子佈告欄（BBS）

電子佈告欄發明的初衷是方便使用者交換檔案，後續的發展中又增加「就某一主題進行討論」之功用，而論壇是電子佈告欄於 WWW 時代延伸的產物，

⁶⁵ 鍾晶晶，「從媒介技術演進看博客」，人民網（Dec 16, 2005），
<http://media.people.com.cn/BIG5/22114/44110/55469/3949160.html> (accessed Jan 6, 2009)。

是人們基於網頁就特定話題進行討論的媒介。⁶⁶ 論壇或是電子佈告欄，雖能滿足人們對某個共同的興趣點與多數人一起交流的需求，但使用者需融入他人預設的框架之中才能進行發言，同時個人的言論空間也是有限的。例如討論的話題是預設的，每個人發言的內容是要經管理員編輯管理的，有些論壇上的內容是分等級對不同瀏覽者開放的，或是必須要註冊為論壇的一份子才能參與討論。

事實上 Blog 的特性或多或少也體現在其他的網路交流方式，透過 Blog，可將日常思想精華即時記錄、發佈並連結最有價值、最有關、最有興趣的資訊、資料，讓使用者能零距離的接收這些最鮮活的想法。而且，Blog 被認為是繼電子郵件 (E-mail)、電子佈告欄 (BBS)、即時通訊 (ICQ、MSN) 後出現的第四種網路交流方式，也引起愈來愈多公司、團體、個人的注意與重視。然而，在原有的網路交流方式的環境下，Blog 如何能夠廣泛流傳，除了前述之特性外，必有原有交流管道所欠缺的特質，以下針對網路交流方式個別進行論述。

郵件、即時通訊和電子佈告欄之間的區別就如同與一個人就某個問題交談與和許多人交談，與熟悉的交談和與不熟悉的人交談的之間的區別一樣；就互動性而論，Blog 的互動程度介於論壇或電子佈告欄與傳統網頁之間 (圖 2-5)，雖不及電子佈告欄的互動性強，但 Blog 的特點在於發佈時，使用者可以停頓並針對自己的思路與想法進行組織整理，將它用書面的語言文字表達出來，也可在發佈後進行內容修正。另外，就資訊模式而言，傳統網頁較偏重於諮詢，論壇著重在對話部分，而 Blog 則是涵蓋諮詢、註冊與對話三部分。⁶⁷ 除此之外，只要是對該文章有興趣的所有人，無須登錄註冊即可給予回應，同時也確保了匿名性的特性。

由於中國大陸地區對於資訊的自由化較為緩慢，且政府對於網際網路的內容

⁶⁶ 劉勳、韓磊，線上公關(台北市：華翰，2006)：95。

⁶⁷ 同註 6。

審查制度較其他國家嚴苛，除了會針對內容不當的網站進行封鎖，也會針對網路言論部分監禁中國網路使用者⁶⁸，因此該地區的使用者對於網路使用的匿名性特別重視。法國成立的 RSF 組織出版的 Handbook for Bloggers and Cyber-dissidents 中，將 Blog 的匿名性單獨撰寫為一個章節，而大陸方面僅就與此主題相關章節加以翻譯⁶⁹，顯示匿名性的使用也是 Blog 性質之一。

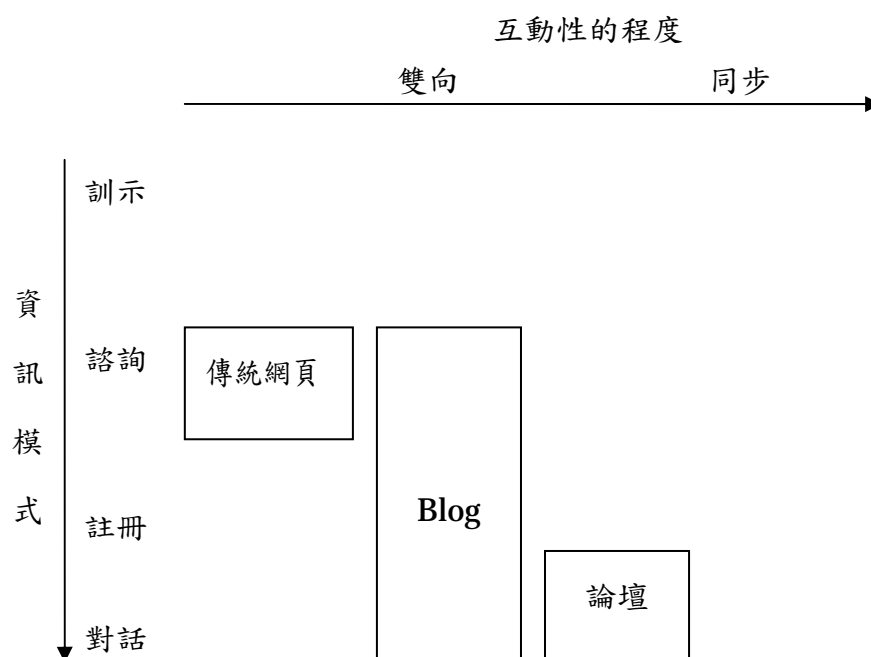


圖 2-5：Blog 與其他網路工具之互動性比較圖

資料來源：Elmine Wijnia, “Understanding Weblogs: a communicative perspective,” in Blogtalks 2.0 (Feb 2005), http://elmine.wijnia.com/weblog/archives/wijnia_understandingweblogs.pdf (accessed Nov 15, 2008).

Wijnia 曾針對各項網路工具的交流能力作一比較，在比較之中反映各項工具各有優劣（表 2-1），但 Blog 在資料來源、複雜性與內容可控性的能力較強，Blog 在互動性與隱私性部分雖不及即時通訊顯著，但仍具有相當的功能。

⁶⁸ Wikipedia, 「中國網路審查制度」, <http://zh.wikipedia.org/wiki/%E4%B8%AD%E5%9B%BD%E7%BD%91%E7%BB%9C%E5%AE%A1%E6%9F%A5> (accessed Jan 30, 2008)。

⁶⁹ 同註 21。

表 2-1：即時通訊、論壇、傳統網頁與 Blog 的交流能力比較表

溝通能力 溝通方式	選擇性	互動性	資料來源	動作複雜性	資訊複雜性	隱私性	可控性
即時通訊	+	+	-	○	-	+	○
論壇	○	○	○	-	○	+	-
傳統網頁	-	-	+	-	+	○	+
Blog	-	○	+	-	+	○	+

* +為能力較強，○為能力平平，-為能力較差

資料來源：Elmine Wijnia, "Understanding Weblogs: a communicative perspective," in Blogtalks 2.0 (Feb 2005), http://elmine.wijnia.com/weblog/archives/wijnia_understandingweblogs.pdf (accessed Jan 6, 2009).

Blog 與傳統網站的相似度最高。但兩者之間的差異可就內容組織、附加功能與更新方式進行比較。就 Blog 的內容組織而言，Blog 與電子佈告欄較為類似，都是採用發文、回覆的形式，但 Blog 中的每一篇文章都擁有獨立的靜態位址，通常都附在文章的末端，以便瀏覽者對該主題的引用及查找，也能直接由該連結閱讀文章。另外較為不同處在於 Blog 能依時序排列，也可依主題歸檔。電子佈告欄雖然也能做到文章歸檔，但只有討論區的管理者才有權限進行管理，與個人化管理的 Blog 不同。另外 Blog 的特質在於可以匿名回覆作者的文章。就 Blog 的使用者而言，除了一些特別限制使用族群的 Blog 外，任何能夠看到 Blog 文章的人都可以發表評論，無須另外註冊，使用者所回覆的內容會與原文存於同一頁面，形成一個討論串。而電子佈告欄文章的閱讀者若想參與討論，一般都需要註冊成為正式會員，而使用者回覆的留言也會分散於討論區中，無法自動聚集在同一區塊。

就 Blog 的附加功能而論，Blog 比傳統網站多了摘要聚合與引用回溯功能。⁷⁰ Blog 能夠透過 RSS 或 Atom 的附加技術對 Blog 文章提供內容的摘要，這個摘要

⁷⁰ 同註 63。

可以被稱為聚合器的軟體自動收集，也可以被其他網站引用。如此只要該網站上的內容有所更新，聚合器就能自動收集並提供給使用者瀏覽，另外也允許使用者能夠離線瀏覽文章，而不必親臨網站才能閱讀最新資訊。

針對 Blog 站點的創建、更新與管理方式，傳統網站無論是在建立或是更新時都需要建置者本身具有程式語言設計、網頁製作、影像處理等技能，而在內容創建、更新後也需要藉由檔案交換協定 (FTP) 工具將檔案從本機端上傳到伺服器，過程繁瑣，需要花費相當的時間精力才能完成，即使目前網頁設計軟體（如 Dreamweaver）能簡化上傳步驟，也需懂得使用該軟體才能使用。而 Blog 內容發佈形式非常簡單，主題的創建、修改和更新僅需在其編輯介面中輸入編輯內容，按下儲存按鍵即可完成，幾乎不需要高深的技術，就如同電子郵件的使用者，不需要懂得系統設計原理也可以使用。

第三節 Blog 於圖書館的應用

Krishnamurthy 指出現有 Blog 之類型不外乎是個人(individual)與社群(community)，私人的(personal)與話題的(topical)所構成之四象限（見圖 2-6）⁷¹，無論是個人抒發情緒、產品行銷宣傳、企業形象建立、文字出版等，都是可輕易取得與了解的形式。而圖書館可以用之於哪些層面上，這是所需加以探討的。

⁷¹ 轉引自 Herring et al., “Bridging the Gap: a Genre Analysis of Weblogs,” (System Sciences, 2004. Proceedings of the 37th Annual Hawaii International Conference , Jan 5-8 2004), <http://www.ics.uci.edu/~jpd/classes/ics234cw04/herring.pdf> (accessed Jan 6, 2009).

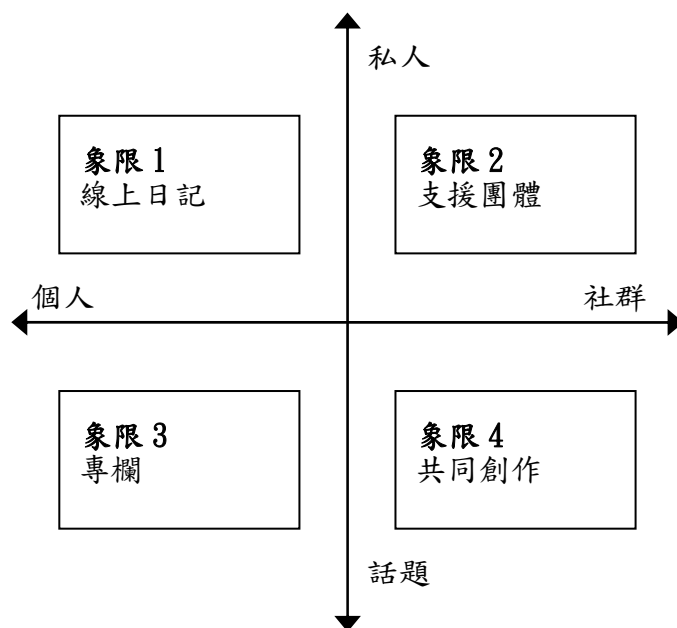


圖 2-6：Blog 的類型

資料來源：轉引自 Herring et al., “Bridging the Gap: a Genre Analysis of Weblogs,” (System Sciences, 2004. Proceedings of the 37th Annual Hawaii International Conference, Jan 5-8 2004), <http://www.ics.uci.edu/~jpd/classes/ics234cw04/herring.pdf> (accessed Jan 6, 2009).

一、圖書館 Blog 的類型

圖書館與其讀者的溝通互動方式正在改變，而促成這項改變的是電腦技術，是網際網路，也是 Blog 的發展。根據 Clyde 的調查，在 2003 年 9 至 10 月間只有 57 個圖書館 Blog，而到 2004 年 7 月已有 198 個圖書館 Blog。⁷² 在半年時間內數量暴增近四倍，顯示出 Blog 的交流方式已逐漸受到圖書館的應用。另外，調查中也顯示使用 Blog 做為圖書館服務媒介的主要是以學術圖書館與公共圖書館為多，分別佔 41.9% 與 41.4%，而其他類型圖書館的比例如表 2-2 所呈現：

⁷² Laurel A. Clyde, “Weblogs and Libraries: the Potential and the Reality”, (London: Online Information 2004, Dec 2004), 207-213.

表 2-2：圖書館應用 Blog 之類型比例

圖書館類型	比例(%)
特殊、研究型圖書館	8.6%
多類圖書館網站	3.0%
學校圖書館	3.0%
國家、州立圖書館	1.5%
推廣學校圖書館	0.5%

資料來源：Laurel A. Clyde, “Weblogs and Libraries: the Potential and the Reality”, (London: Online Information, Dec 2004), 207-213.

依據 Clyde 的調查，這些圖書館對 Blog 的應用不盡相同，有圖書館是將它做為圖書館最新公告的發佈管道，或是做書目指導、新書介紹的園區。另外也有圖書館將 Blog 用於增加館的曝光率，吸引更多人來使用。依據這些用途，Blog 設置的主要目的在於提供最新資訊給圖書館使用者、提供書評與書訊、提供娛樂與休閒管道給讀者、將網路資源做一整理與做圖書館內部的溝通交流。以下針對這些目的之 Blog 類別加以介紹：

(1) 館務新知 Blog

這是圖書館主要應用的用途，在 Blog 中發佈館的最新消息，而圖書館新聞一般包括：新書通報、開辦的新服務、引進資料庫使用或試用、開放時間的變更、讀者培訓講座，以及在圖書館學術報告廳開辦各種學術活動方面的通知。這些內容大多和讀者關係密切，有些還關係到圖書館下一步工作是否能夠順利開展。若圖書館 Blog 提供 RSS 或 Atom 的聚合技術，則可以主動將資訊傳送給訂閱的讀者，對於圖書館行銷與活動推廣宣傳有相當的幫助。

(2) 書目導讀 Blog

將 Blog 用於書目導讀主要是鼓勵圖書館員張貼新書的書評、介紹或者各類獲獎圖書的列表，邀請專家學者對重要圖書進行評論或者通過列書單等形式進行閱讀推薦，為普通讀者開設一個線上圖書討論的 Blog，鼓勵他們寫書評，寫摘要，把讀過的好書推薦給更多的讀者閱讀，藉此形成一個閱讀的討論社群。

(3) 參考諮詢 Blog

將 Blog 用於參考諮詢即是圖書館將其常有或統整過的參考問題加以公佈，因其具匿名的特性，也讓讀者有可以發問的新途徑，免除掉當面詢問的尷尬及不安。或是提供資料利用上的指導性文章⁷³，讓讀者能藉此接觸資料檢索的相關資訊。

(4) 利用教育 Blog

主要是對讀者如何利用圖書館，如何檢索文獻資料，如何選擇文獻，以及閱讀內容，閱讀方法等方面進行有個別性的幫助指導，以促使讀者提升檢索技能及其資訊素養。另外也可利用連結的功能幫讀者進行主題檢索、資訊蒐集、論文查檢、引文分析等方法的學習。

(5) 專題選粹 Blog

圖書館可針對各個專業學科提供相關資訊的蒐集與篩選。利用 Blog 作為資訊過濾的工具，可避免使用者因面對大量不符合需求而產生資訊超載的現象。使用者能即時獲得所需領域的最新資訊，並加以討論，專題選粹 Blog 也做為領域知識管理的介面之一，將許多人的隱性知識透過 Blog 轉變成顯性

⁷³ 洪淑芬，「部落格之特質與發展現況—應用於圖書館服務之探討」，國家圖書館館刊 94 卷，2 期：27-71。

知識，供眾人取材與學習。

(6) 館內外交流 Blog

Blog 對於建築面積比較大、員工比較多的圖書館可提供另一種交流的模式。館員每天忙於各自的工作，各部門之間、領導與員工之間、員工與員工之間進行交流的機會較少，對於彼此的工作瞭解也不深，如此容易產生弊端。例如員工不能理解領導，部門之間相互排斥，遇到崗位轉換的時候，熟悉工作需要很長的一段時間等問題。圖書館可以建構一個 Blog 的交流平台，上級主管能將其辦館理念、中長期規劃等情況在上面公佈，接受館員的意見和建議，由於可以匿名回覆，便能夠聽到一些有利於組織發展的不同意見，利於組織凝聚力的建設。各部門可以將年度工作計畫、近期計畫和正在執行的主要工作透過 Blog 公佈，可聽取不同部門館員的建議和意見，也可增加不同部門之間的瞭解和交流。

另外圖書館也可運用 Blog 作為與讀者互動的管道。圖書館可以把各項規章制度在 Blog 中公佈，以便於讀者了解遵守。也可將工作計畫放在 Blog 中徵求讀者的建議，鼓勵讀者對現行制度、工作流程和服務方式中存在的問題加以指正和回應，以便圖書館在工作進行的同時能夠集思廣益、修改偏差。⁷⁴ 圖書館可藉由網站頁面給予 Blog 的連結，提供讀者一個發表意見的途徑，進而持續修正圖書館的服務與政策，以達到符合服務族群的需求。除了館內員工，或館員與讀者間的互動外，Blog 可以透過連結的形式與其他館互相瞭解彼此的情況，增加彼此之間合作。已應用 RSS 或 Atom 等聚合技術的圖書館 Blog 間，只需將各自相關的連結位址告知對方，就可以自動獲取彼此之間的資訊，進而達到館際間的互動。

⁷⁴ 同註 63。

Blog 雖然具有互動的特質，但也有一些潛在的問題。例如容易逾越資訊傳播的正當性，造成法律問題。⁷⁵ 而就 Blog 的頁面設計部分，Clyde 也於 2003 年的調查研究中歸納出一些發現，例如(1)只有 50.9 % 的 Blog 提供連回該圖書館的網站首頁，(2)只有 29.1 % 提供該圖書館的電子信箱，(3)只有 21.8 % 能連至該圖書館的線上目錄，(4)只有 10.9 % 提供該館的開放時間與其他服務的連結這些問題。⁷⁶ 這些都是圖書館提供 Blog 服務時應特別注意的問題。

雖然 Blog 的服務應是屬於分工的，但在其連結的頁面中 Blog 應該要將處於分散狀態的各服務 Blog 或是圖書館網頁加以聚合，使之成為圖書館的虛擬範圍，也才能夠更強化圖書館推廣服務的信念。

二、國內大學圖書館 Blog 運用現況與實例

Blog 應用的範圍很廣，在實際建置 Blog 之前，提供可遵循的規範能夠提升其運用的價值，藉此發揮其應有的長處。目前國內應用 Blog 的大學圖書館愈來愈多，提供的服務也愈趨多元性，現有的類型包括有綜合服務型、館務新知型、期刊出版型、館藏推介型、專題選粹型、參考服務型等，表 2-3 即是列出國內大學圖書館各類型 Blog 的應用狀況，並就各類型列舉一例進行說明介紹。

⁷⁵ 同註 71。

⁷⁶ 同註 67。

表 2-3：國內大學圖書館各類型 Blog⁷⁷

性質	應用學校	Blog 服務名稱
館藏推介	台東大學	「新購藏好書」介紹
	台灣大學	新書精選推薦
	淡江大學	館藏之旅－圖書館資料選介
	交通大學	視聽中心新上架媒體、 熱門書排行榜
	實踐大學	館藏選介、視聽資料選介、 資料庫專欄
	中興大學	視聽館藏搶先報
	靜宜大學	Library Corner
消息公告	台灣大學	新聞剪報系統
	淡江大學	News 得來速
	文化大學	最新消息公佈欄
	交通大學	圖書館公告、新增試用資料庫
	實踐大學	圖書館公告 網誌服務台
	中興大學	最新消息
	元培科技大學	元培圖書館
綜合服務性	實踐大學	星羅棋部 Blog
	基督書院	基督書院圖書館的 Blog
	和春技術學院	和春技術學院圖書館網誌 New
	修平技術學院	松月網誌
	中央大學	中央大學圖書館部落格

⁷⁷ 梁鴻棚、林泰宏，「從 BLOG@TKULib 計畫來思考圖書館網誌服務」，
http://www.lib.tku.edu.tw/libintro/pub/web20&lib_semina/TKULBLOG_ft.pdf (accessed Jan 6, 2009)

主題/活動	淡江大學	聚焦歐盟－EU Spotlight
	台灣大學	臺灣大學校史館
	台東大學	東大悅讀網誌
	淡江大學	閱讀馬拉松
	實踐大學	燈下微語
	實踐大學	活水講談
	交通大學	推理館藏特展 Detective
	中興大學	圖書館館員天地
	文化大學	每週一課
期刊出版	萬能科技大學	萬能科技大學圖書館 Blog
	淡江大學	圖書館電子報

* 本表以梁鴻翔、林泰宏，於從 BLOG@TKULib 計畫來思考圖書館網誌服務一文之整理表為基礎進行修訂。資料來源：梁鴻翔、林泰宏，「從 BLOG@TKULib 計畫來思考圖書館網誌服務」，http://www.lib.tku.edu.tw/libintro/pub/web20&lib_semina/TKULBLOG_ft.pdf (accessed Jan 6, 2009)。

綜合服務類 Blog：實踐大學圖書館 星羅棋部 Blog (圖 2-7)⁷⁸

實踐大學以 Blog 作為連結各項服務的新平台，等同於是另外創建一個新的網站首頁，雖然舊有的網站仍持續運作，但仍提供 Blog 作為另一個服務的管道。在此 Blog 中，可與圖書館公告、新書推介、線上參考諮詢等 Blog 服務做連結，也與圖書館網站做連結上的聯繫，但由於使用對象限制於該校師生，因此外校人士無法註冊使用。

⁷⁸ 實踐大學，「星羅棋部 Blog」，<http://blog.lib.usc.edu.tw/> (accessed Nov 22, 2006)。



圖 2-7：星羅棋部 Blog 頁面擷取圖

消息公告類 Blog：淡江大學圖書館 News 得來速 (圖 2-8)⁷⁹

內容僅作為館務最新消息的公布，主題相當明確，不會有其他非館務的訊息，其中將資訊分為活動公告、活動花絮、服務介紹、重要公告、影片欣賞預告、徵工讀生及義工、設備維護修繕、圖書館講習與資料庫訊息，依主題來分即是活動公告，最新消息與服務介紹、徵才四類，但都是館內相當基本的資訊。

⁷⁹ 淡江大學，「News 得來速」，<http://blog.lib.tku.edu.tw/2> (accessed Jan 06, 2009)。



圖 2-8：News 得來速頁面擷取圖

期刊出版 Blog：萬能科技大學圖書館圖書館館刊（圖 2-9）⁸⁰

目前該校之 Blog 已改作為圖書館訊息與利用教育之用，但初期建置的 Blog 是為發佈該館館刊的管道，其內容呈現的格式就如同電子報一般，卻擁有 Blog 所具備的互動性。讓負責的館員不必費時更新編輯，即可發佈並以版次排序。



圖 2-9：萬能科技大學圖書館館刊頁面擷取圖

⁸⁰ 萬能科技大學，「萬能科技大學圖書館館刊」，<http://libatvnu.blogspot.com/> (accessed Jan 06, 2006)。

館藏推介類 Blog：臺大圖書館新進館藏選介（圖 2-10）⁸¹

「臺大圖書館新進館藏選介」Blog 是臺大圖書館為推介新書，提升借閱率而建置。內容提供館藏的介紹、館藏地與索書號，同時 Blog 也與圖書館的館藏查詢系統作結合，方便使用者的檢索。另外，也將 Blog 的文章進行分類歸檔，方便使用者就其有興趣之主題察看新進館藏的介紹。



圖 2-10：臺大圖書館新進館藏選介頁面擷取圖

主題/活動類 Blog：淡江大學圖書館聚焦歐盟（圖 2-11）⁸²

國內最明顯的例子即是淡江大學圖書館與淡江歐盟文獻中心建置的「聚焦歐盟」。該 Blog 是以「歐盟」為其主要的資訊蒐集對象，內容分有一般公告、學術分享、歐洲出版品新訊、活動與研討會與歐盟新聞五大類。雖然該 Blog 主要是提供校內教職員資訊，但實際上也多有校外人士使用。因其主題相當明確，再加上歐盟新聞區的來源不是一般的國際媒體，而是淡江歐盟文獻中心人員編譯的歐盟官方新聞稿，所以對歐盟有興趣或有需求的人才會拜訪此站，也因主題的關係，訪客來自較多不同的國家。

⁸¹ 台灣大學，「台大圖書館新進館藏選介」，<http://newbooks.lib.ntu.edu.tw/> (accessed Jul 06, 2009)。

⁸² 淡江大學，「聚焦歐盟」，<http://blog.lib.tku.edu.tw/1> (accessed Jan 06, 2009)。



圖 2-11：聚焦歐盟頁面擷取圖

目前國內大專院校圖書館建置 Blog 的數目並不多，但實際上已陸續有多所大學提供教職員 Blog 的帳號的申請，如台北醫學大學、實踐大學。另外也有多所大學圖書館的館員建立自己的 Blog，藉以發表自己工作的館務資訊，或是作為學術經驗交流的管道，如淡江大學、靜宜蓋夏圖書館館員，其他仍有許多未被發掘的相關 Blog，實際上這是一塊很值得去探索的領域。

第四節 圖書館建置 Blog 的議題

建置圖書館 Blog 成為一種趨勢，陸續有專家、學者提出建置 Blog 的相關建議，例如詹宏志⁸³、Steven Bell⁸⁴、Jill S. Stover⁸⁵分別針對建置 Blog 做相關議題的探討，也提出一些相關的潛在議題，包括整體開發原則問題、心態問題、內容的吸引力、行銷、引導、評鑑等相關議題，提供 Blog 建置者考量注意的項目。本節則針對這些議題加以討論。

⁸³ 老貓學出版，第一個百萬業與部落格的經營方法(Jun 02, 2006)，
<http://b-oo-k.net/blog/blog.php/2006/15> (accessed Jan 6, 2009)。

⁸⁴ Steven Bell, "Where the Readers Are" (Oct 15, 2005),
<http://www.libraryjournal.com/article/CA6269278.html> (accessed Jan 6, 2009).

⁸⁵ Jill S. Stover, "Internet Librarian; Marketing the Weblog" (Oct 25, 2005),
http://librarianinblack.typepad.com/librarianinblack/2005/10/internet_librar_11.html (accessed Jan 6, 2009)

在 Blog 服務整體開發之原則部份，Blog 相關分析之一為 Blog 服務規劃的參考，無論圖書館建置 Blog 的服務對象為對內的資訊服務或對外的服務，都是在進行一種資訊服務。而在建置前必須要先進行規劃與設計，訂定出適當的目標，與確立服務的目的、對象、形式等。其中計畫的策略則參考其他領域或其他服務的規劃的考量。

在實際進行資訊服務的過程在於準備、制訂與規劃、實作、評估四階段。⁸⁶ 服務系統的規劃主要是為新服務確定目的、目標、對象、方式等，讓服務在進行時有依循的方向及原則。有關於 Blog 服務規劃的文獻較少，因此本研究參考數位圖書館與資訊服務系統的規劃內容，作為的規劃的輔佐。

無論是在建置數位圖書館或是資訊服務系統，都會提及 5W 原則，而在建置 Blog 部分，楊美華也提出建置的 5W 原則：

Who：是個人的或組織的 Blog；

What：什麼是必要呈現的內容；

Where：建置在圖書館伺服器或其他方式；

When：必須頻繁地更新內容；

Why：促使圖書館網站更加動態和有豐富內容，達成圖書館員扮演資訊過濾者的角色目標。⁸⁷

就心態問題而言，圖書館建置 Blog 的心態為何？是順應潮流還是自發性的想要建置，執行的心態會影響到服務的成果，如果圖書館是為 Blog 而 Blog，不是由服

⁸⁶ 企業網景，「信息服務規劃階段」，<http://www.cn21.com.cn/managetools/gzzd/xx/02092062.htm> (accessed Jan 6, 2009)。

⁸⁷ 楊美華，「從知識管理談高職圖書館的經營與行銷」，<http://www.ltv5.tyc.edu.tw/html/ltvs5/94sp1.doc> (accessed Jan 6, 2009)。

務推廣理念發起，則提供的資訊內容可能會不符使用者的需求⁸⁸，因此圖書館在建置的心態部分，必須要有所調適。就內容而言，圖書館在建置時需要提升其資訊主題的吸引力，即是要確定多數讀者的資訊需求，確定Blog鎖定的主題具有某種程度的公共性，讓使用者認為提供之資訊是有意義的。⁸⁹另外，就行銷與推廣層面，即使是建置了Blog，如果沒有加以推廣，仍是無法將服務傳送給服務的族群，因此對剛建置的Blog而言，推廣與宣傳是很重要的。關於這一點，Steven Bell提出若館員在建置Blog過程中能多發表意見，或集聚一些對專題有興趣學生組成如線上讀書會的專題興趣小組，對於Blog的推廣將有相當的幫助。

了解搜尋引擎原理也是 Blog 的推廣技巧之一。網路的使用者常利用搜尋引擎來檢索資料，Blog 的管理者若能了解搜尋引擎基本運作的原理，則可藉由搜尋引擎來增加 Blog 的使用率，加強 Blog 的宣傳效果。除了善用搜尋引擎外，現在也陸續出現 Blog 名錄，更有為數不少的圖書館 Blog 名錄可供登錄，善用各個傳播的管道，服務才獲得更大的效果。另外也可在 Blog 中增加搜尋的功能，提升使用者對於 Blog 內部資訊的可得性。

另外在網站引導方面，Blog 應該要為初次造訪的使用者做好使用 Blog 的引導工作。引導工作建立得愈清楚，使用者就愈容易取得所需要的訊息，這即是 Blog 內部的資訊組織的範圍，資訊整理組織的好，才不會造成讀者的認知負擔，也才容易吸引他們的再次使用。

針對評鑑機制方面，只要是組織內執行的一切活動都需要有評鑑的機制，如此才能了解其運作的成效。但 Blog 要如何評鑑，這是一個重要的議題，就如同網站評鑑一樣，變數相當多，雖陸續有訂出一些評鑑指標，但是否適用於 Blog 的評鑑？或是 Blog 領域需有不同的指標？如何取得使用者使用的反應，才能做為未來改進的參考，相關的原則將於下一節中分析。

⁸⁸ 同註 84。

⁸⁹ Sharon Housley, "Tips for Blogs," <http://www.feedforall.com/tips-for-blogs.htm> (accessed Jan 6, 2009)

對於後續經營的問題，可針對評鑑或運作的結果兩方面來探討，雖然在建置過程中能夠得到許多經驗與啟示，但創建一項新服務的目的在於讓圖書館的服務更貼近讀者的生活，如果成效不如預期，就必須針對使用者提出的改進項目進行修正，或是思考 Blog 是否值得繼續經營投資。

針對相關技術的認識方面，目前 Blog 的使用相當廣泛，也有許多介面供應者提供了如 RSS 或 Atom 的輔助功能服務，但大多數的人對此種輔助技術仍相當陌生，而當讀者對相關輔助技術的不熟悉，相對的也會降低原先預設的成效。要如何因應或是推廣，或是透過利用教育還是順其自然，圖書館對這些的考量點必須要更多元，才能讓 Blog 服務更為完整。

Blog 的經營也面臨一些潛在的問題。互動固然有其優勢，能廣為接收不同的意見、讓服務能精益求精，但相對的也會造成許多麻煩，例如現今網際網路上的資訊垃圾與自動留言程式，要如何防範垃圾留言等無關的回應這是需要考量因素之一。另一方面，人與人互動的問題也是一個難以控制的變項，針對館員內部的 Blog 問題較少，但若是開放與圖書館和讀者平等的溝通平台時，需要事先設想或因應的狀況就必須增加。另外，雖然 Blog 能提供互動的機制，但實際上還是有圖書館的 Blog 是採取單向的資訊供給方式，要如何才能達到管理與互動的平衡，需要圖書館妥善的規劃。

第五節 Blog 評鑑原則

為了解圖書館 Blog 於內容上應具備哪些基本項目或連結，也因為目前並無針對 Blog 所設計的評鑑原則，再加上 Blog 與網站於架構上類似，因此 Blog 的評鑑也採用部分網站評鑑原則。Wilkinson, Bennett, Oliver 整合網路期刊、專書或電子資料、線上分級服務、及圖書館專員參考資料，綜合 125 項的評鑑項目，歸類成為 11 個

主要類目，包含：網站可及性與可用性(site access and usability)、資源的識別與文件 (resource identification and documentation)、作者的識別(author identification)、作者的權威性(authority of author)、資訊架構設計(information structure and design)、內容相關性與範圍(relevance and scope of content)、內容的有效性(validity of content)、內容的正確性與平衡(accuracy and balance of content)、文件間的導覽(navigation within the document)、連結的品質(quality of the link)、以及美觀與情境方面(aesthetic and affective aspects)。⁹⁰

Smith曾經比較美國十個專門選擇、評估、審查網路資源的評鑑網站，指出它們常用之評鑑準則，包含有圖形及多媒體設計、可瀏覽性及組織、時效性、內容、權威性、獨特性、使用對象、操作效果、連結性。而Laura針對12個提供網站評鑑服務者，整理分析出之評鑑準則，包含：內容、設計/呈現/格式、更新頻率、使用者對象之需求、時效性、分級系統、作者之權威性、可得性/速度、價值/有用性、可及性/可搜尋度、及範圍。⁹¹

Pujola以教材的品質有用性(quality and usefulness of the material)、範圍(coverage)、使用者親和性(user friendliness)、引發動機 (motivating)、增進自主性學習(promoting active learning)與給予回饋(feedback)六項原則來評鑑學習網站的品質。⁹² 另外，歐陽閻在2000年針對1996至1999年發表的十九篇有關網站資訊或資源評鑑準則研究報告中，發現網路的可及性、作者的權威性、網站內容、資訊的架構與設計及連結的品質五項評鑑準則是普遍且共同認為重要的評鑑準則。⁹³ 而Westner在評鑑Blog服務時，以Blog的資訊內容、內容管理、互動程度、安全性、

⁹⁰ Bennett et al. "Evaluation criteria and indicators of quality for Internet resources," *Educational Technology* 37, no.3(1997): 52-58.

⁹¹ 轉引自 林姿妙，「兒童學習網站品質評鑑準則之發展研究」(未出版碩士論文，台南師院，2001)：39。

⁹² Pujola, "Ewebuation." http://eric.ed.gov/ERICDocs/data/ericdocs2/content_storage_01/0000000b/80/10/ff/53.pdf (accessed Jan 29, 2006).

⁹³ 歐陽閻，「網站品質評鑑之初探」，*初等教育學報* 13期(2000)：219-238。

使用系統與Blog使用社群六項進行評鑑。⁹⁴ Clyde則建議就Blog的資訊內容、線上資源特性、Blog本身三方面進行評估。⁹⁵

綜合上述，針對 Blog 的評鑑可依據資訊內容、資訊範圍、Blog 架構與設計、引發動機、互動程度與回饋與管理六項加以歸納。在資訊內容方面，Blog 所提供的資訊是否合乎使用者的需求、提供的資訊是否具有價值性，這些直接影響 Blog 的可用性與品質。在資訊範圍層面，是否提供使用者足夠的資訊或是提供過多的資訊，讓使用者難以吸收與處理，這些也是 Blog 在提供資訊後需要加以了解的。在 Blog 架構與設計部分，Blog 的設計是否能吸引使用者、有無提供清楚且容易理解的使用說明及介紹、Blog 的可及性與 Blog 連結的品質狀況都直接影響使用者對於 Blog 的印象，也決定 Blog 的可用程度。在引發動機方面，Blog 是否能引起使用者的興趣、是否能吸引使用者持續利用 Blog 也是 Blog 建置者應該要去了解與評估，並藉由收集到的使用者資料進行檢討與修正，讓 Blog 更符合使用者的興趣所在。Blog 的特性之一即是互動，而就互動的議題而論，Blog 的設計與規劃方向必須掌握到是否讓使用者能夠自行決定瀏覽連結，並確切提供使用者間的非同步互動，讓 Blog 確實發揮其特性，也讓使用者在使用 Blog 的同時能與管理者及其他使用者進行互動。就回饋與管理層面，Blog 是否有讓使用者提供意見回饋的功能、管理者能否有適當的管理使用者提供之回饋，直接影響使用者對於 Blog 的想法。如果管理者未能適時且適當的管理使用者回覆之意見，容易讓使用者對管理者產生負面印象，同時也容易減低使用者繼續瀏覽 Blog 的意願。

目前 Blog 的使用已然成為一種風潮，甚至可是透過手機進行 Blog 文章的發表，就技術層面而言，不管是在個人運用或是學習領域中都發展得相當純熟。在許多大專院校中也有許多系所自行建置 Blog 的系統，但在圖書館內的運用卻是很

⁹⁴ Markus K. Westner, "Weblog Service Providing: Identification of Functional Requirements and Evaluation of Existing Weblog Services in German and English Languages"(Aug 2004), <http://westner.levrang.de/cms/upload/pdf/master-dissertation-weblog-blog-blogg-weblogs-blogs.pdf> (accessed Jan 6, 2009)

⁹⁵ Clyde, L. A., *Weblogs and Libraries* (New Hampshire: Chandos Publishing, 2004), 28-32.

有限。這方面相關的研究，有待進一步的探索，Blog 的特性能夠發揮於整理與過濾集聚的資訊，對於資訊重建與知識教育方面扮演重要的角色。如何能針對 Blog 這個特點功能加以運用在圖書館的服務上，也值得相關研究加以探討。

第三章 研究方法

本研究目的在於透過實際建置圖書館 Blog 過程，實際探索建置與運作之相關議題。在文獻分析中，雖然指出 Blog 用於圖書館服務中之可行性與相關議題，但 Blog 在圖書館的應用為一種新的嘗試，在其建置與應用的層面，需要多方的研究與探索，以歸納可供參考的指標。故本研究針對圖書館 Blog 建置過程所涉及的相關議題，加以分析。再根據分析的結果進行實作與評估。本章旨在說明本研究採行之研究方法及其詳細內容，敘述研究相關之分析與設計，並說明本研究實行步驟，以下節次將分別針對研究流程與架構、系統設計理念、前置分析、平台建置、系統評鑑及資料處理與分析加以說明。

第一節 研究流程與架構

本研究以 Clyde 提出的圖書館 Blog 開發策略（圖 3-1）為基礎⁹⁶，輔以參考教學系統設計（Instructional System Design，簡稱 ISD）之概念，進行 Blog 服務之目的、背景、對象及需求分析，設計服務的內容、介面與使用技術。藉由雛形系統開發法（Prototyping）執行 Blog 服務系統的發展，進而進行服務系統之使用者評鑑，以評估該項服務之應用。

⁹⁶ 同註 92, 144。

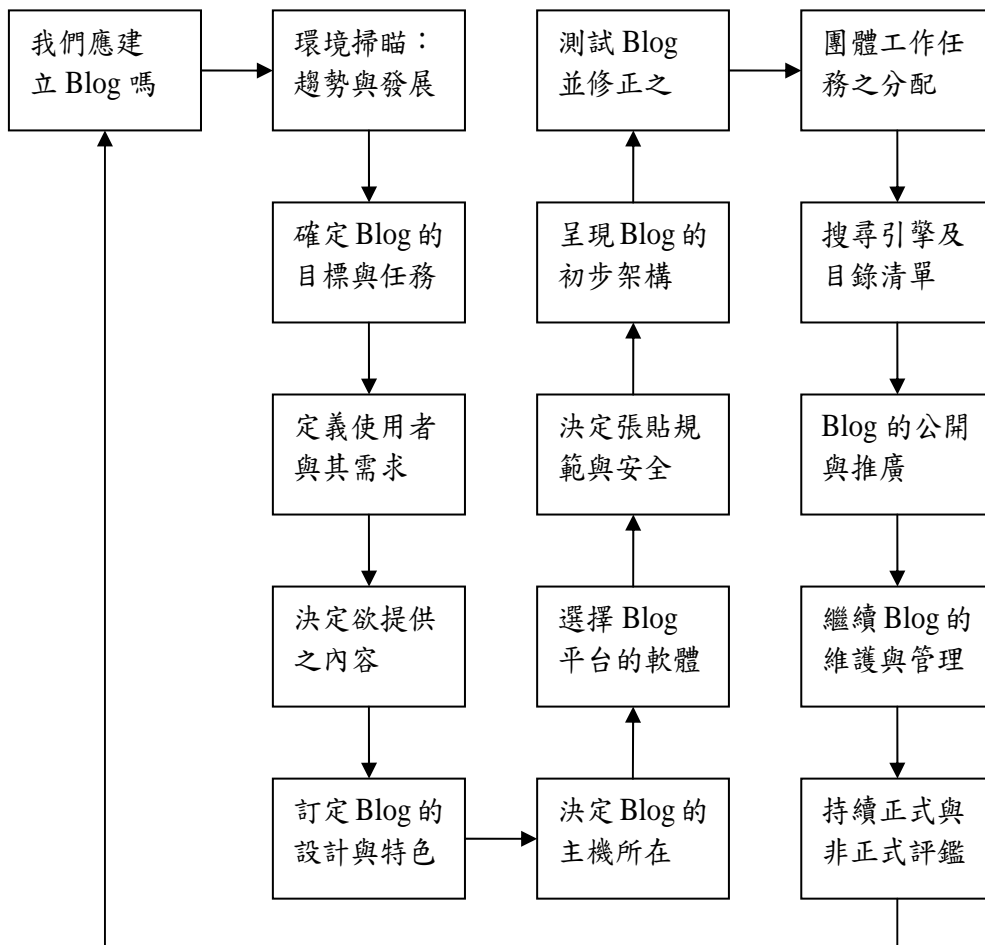


圖 3-1：圖書館 Blog 開發策略圖

資料來源：Clyde, L. A., *Weblogs and Libraries*(New Hampshire: Chandos Publishing, 2004), 144.

系統設計是綜合系統開發過程中的目標、內容、對象、策略、媒體與評量等要素，並利用系統方法將這些要素建立成一個前後相關且有整體概念的模式⁹⁷，將此理念套用於 Clyde 提出的開發策略上是可行的。在實際建置系統前，先進行 Blog 開發的相關分析，例如建置目的、使用對象、整體環境、使用者需求，在確認圖書館 Blog 欲呈現之內容、特色、介面，及所有構圖後，則進入系統開發的階段，其中包括 Blog 的主機架設以及使用軟體。在建置完成後則實際運用以及推廣宣傳、維護管理，且在運作一段時間後應執行評鑑工作，以了解運作狀況與其適用與否。本研究以 Clyde 的開發策略為基礎，並將之套用於系統設計程序內，實際運

⁹⁷ Dick W.& Carey L., *The Systematic Design of Instruction*(Glenview, IL: Scott, Foresman/ Little, Brown Higher Education, 1990), 69.

作於本研究的研究架構中。而部分的步驟因研究性質而加以調整，以符合研究的情境。例如「團體工作分配」項目，基於該 Blog 之設置為研究者初探性實作研究，開發工作未涉及團隊分工，故而未列入建置規劃的要項之中。

本研究之研究流程如圖 3-2 所示。

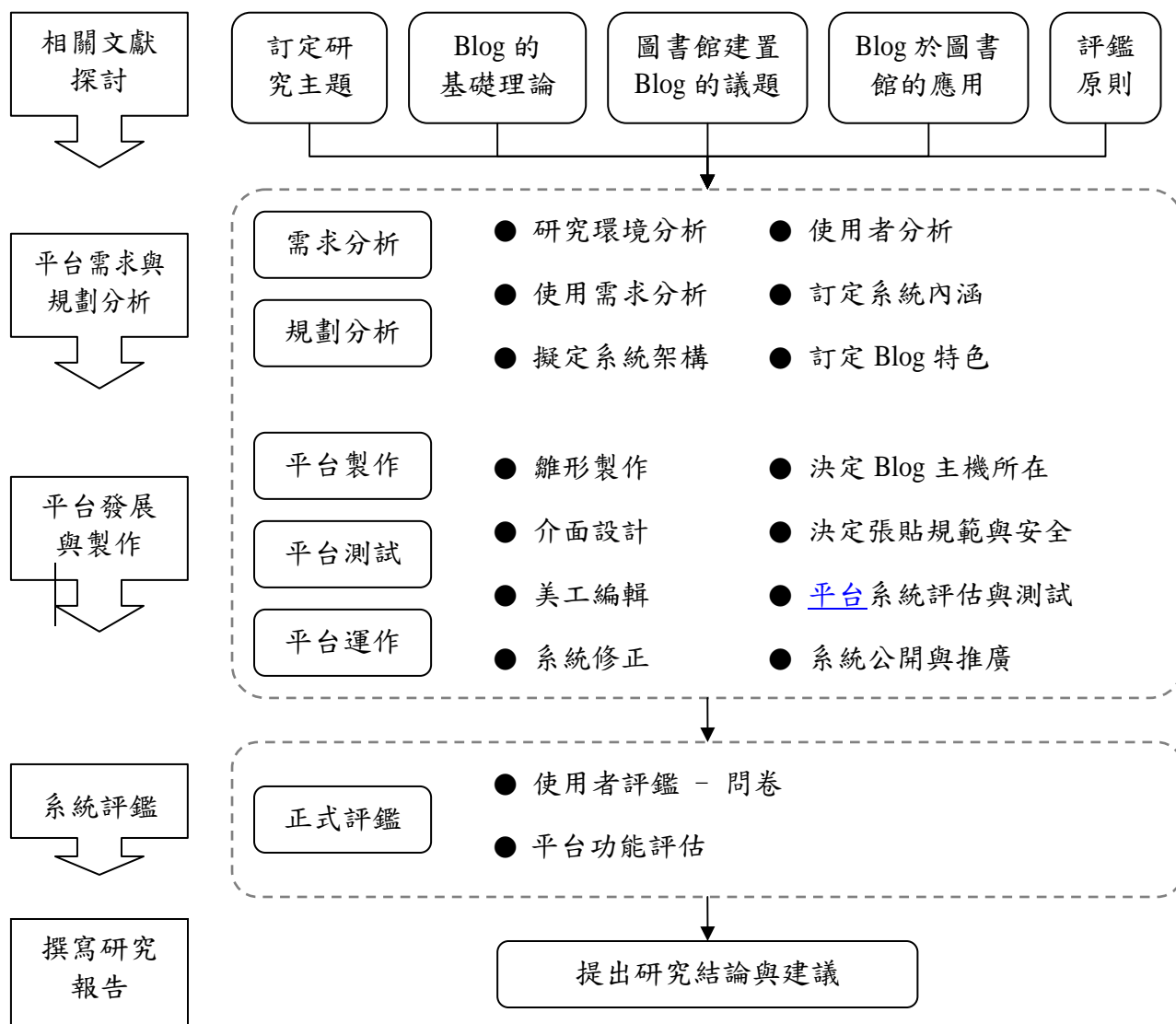


圖 3-2：研究流程圖

第二節 系統設計理念

本研究的研究步驟主要以系統建置過程中所需取得的各方面資料作為搜集的方向，其中包括歸納概念以及系統分析，以便於系統建置之依據。本節主要整理歸納 Blog 之建置概念以及分析之規劃。

一、Blog 之概念

本研究以文獻探討的方式，對研究的範圍進行有系統的背景分析、問題界定與文獻收集，在文獻收集過程的同時進行資料的整理及分析，以歸納出如表 3-1 建置圖書館 Blog 之相關面向。

表 3-1：文獻探討歸納面向表

歸納面向	相關內容	資料來源	目的
Blog 的基礎理論	Blog 的概念與特徵 Blog 的相關比較	專書、資料庫、 期刊	對 Blog 的相關概念與特徵做統整， 以於實際建置時能針對其特性進行 參考及運用
圖書館 Blog	圖書館 Blog 建置議題 國內圖書館 Blog 實例	專書、資料庫、 期刊、實例	對國內外 Blog 的應用調查與現況作 統整，以了解目前應用之趨勢，作 為實際建置之參考
評鑑原則	網站評鑑原則	資料庫、期刊	藉由了解網站的評鑑原則，設計 Blog 使用反應之分析要項

二、分析與規劃

本研究進行方式是配合大學圖書館之 Blog 建置過程搜集相關資料。首先透過文獻分析歸納面向。圖書館在進入自動化時期後，運用新技術的意願逐漸提升，而大學圖書館則有較充足的資源去支援新技術的運作，另外大學圖書館館員也為高度的網路使用群⁹⁸，對於網路上的新趨勢較為熟悉。大學圖書館多建置有個別專屬之網站（如輔仁大學圖書館網站，<http://www.lib.fju.edu.tw/index.html>），不像公共圖書館多為單位統一建置（例如台北縣公共圖書館資訊網，<http://www.tphcc.gov.tw/index.asp>），再加上目前國內圖書館建置 Blog 的服務也以大學圖書館居多。為了透過 Blog 之建置搜集相關資料，本研究以未建置 Blog 之大學圖書館，輔仁大學圖書館進行實作性的研究，藉由實作過程了解大學圖書館以 Blog 作為服務管道所涉及之相關議題。在研究過程中即以焦點訪談所歸納之資料作為系統開發之依據。

整體開發之原則

依據第二章第四節所列出之 Blog 整體開發原則及相關議題，將之轉述於本研究的過程中，可以幫助本研究歸納出一些值得釐清的議題。這些議題涵蓋以下層面。

Who：可從不同的角度來論述。第一個層面分析是建置的 Blog 是個人還是組織的？是以圖書館名義還是館員或其他相關人士之名義？就本研究而言，欲建置的為圖書館的 Blog，即是以圖書館之名義進行建置與服務。第二層面分析為服務對象，Blog 鎖定的服務族群是誰？是圖書館服務

⁹⁸ 王盈文，「大學圖書館應用社會性軟體之研究」（未出版碩士論文，政治大學，2006），http://home.kimo.com.tw/littleeye230/NCCU_graduate_yingwen.pdf (accessed Jan 10, 2007)。

社群群眾、或館內同仁，還是其他圖書館的人員？以本研究而言，學生為大學圖書館使用的主要族群，對於服務的感覺也很敏銳，再加上學生為目前使用網路的大宗族群，因此本研究鎖定的服務對象主要為輔大校內之全體學生。第三個層面分析是合作對象，建置 Blog 是否有合作對象，還是圖書館獨立建置完成？因本研究是藉由建置離型系統了解以 Blog 作為新服務管道的過程與困難，進而評估使用效能，故主要是由研究者自行建置管理，並配合圖資系的指導支援資源進行建置。第四個層面分析即是由誰來執行與管理？是由資訊中心建置，而後圖書館管理，還是圖書館自行設計或尋求建置管道而後管理？還是由合作對象管理？因本研究建置主要是透過離型系統搜集資料，因此主要由研究者進行 Blog 內容管理與系統之維護，後續之營運尚不探討。

What：指藉由 Blog 呈現的內容。這些內容的深度如何？廣度又如何？Blog 服務對象的需求為何？而又有那些資訊或服務是圖書館能夠藉由 Blog 提供、推廣？在本研究中，所欲建置的為綜合性之 Blog，即是結合多種服務之 Blog，如同圖書館另一個首頁，列出館方原有各項服務之連結，但絕非取代原有之網站，而是作為服務的輔助工具。

Where：指要建置 Blog 的所在。要建置在在校內伺服器上還是要申請現有 Blog 服務的空間？Blog 的 Logo 能放在哪裡？除了圖書館網站外還有哪裡可以推廣。本研究系統建置於輔仁大學圖書資訊學系的網路空間上，主要由研究者進行建置與維護，圖書資訊學系提供技術支援，並依圖書館於網站上公布之資訊加以整理推廣。

When：指建置 Blog 的時程與進度以及建置後的更新，Blog 的內容大概要多久進行更新？時間上應如何進行組織、管理？本研究的更新頻率依照

前置分析結果而定，確保系統資料的新穎性。

Why：乃指圖書館建置、經營 Blog 目的。建置之 Blog 所欲達成的效果或回饋為何？本研究之 Blog 是為提升圖書資訊資源之使用率，讓潛在與無法親自到圖書館的使用者能透過 Blog 滿足需求並獲得最新資訊。雖然 Blog 與網站本質上為相同的，但在資訊的傳達與呈現方式截然不同，在特性上也有其優勢，比網站更主動的將新知傳遞給使用者，也增加與使用者的互動，可以讓使用者參與圖書館的服務分享。

How：乃指 Blog 建置之技術或資源之取得。本研究使用 Movable Type 4.1 進行系統平台的建置。另外，在版面設計的部分配合視覺設計進行規劃，功能上使用 RSS 技術提昇使用率，並增加留言的驗證碼輸入機制，以杜絕垃圾留言的干擾。資源方面，以圖書館於網站提供之公告等服務資訊為主。

除了上述之原則，大學圖書館建置 Blog 時必須同時考量以下之規劃重點，包括母機構宗旨、服務目標、對象、內容、存在方式、管理方式、需求與可行性評估。本研究也將這些規劃、考量點列入建置的規劃要項。茲將這些要項分別介紹如下：

a. 機構設立宗旨

在建置一 Blog 之前一定要先確認圖書館或是母機構的設立宗旨。而以輔仁大學圖書館的設立宗旨而言，在於配合教學、研究與推廣全校教職員及師生的需要，

並做好支援與服務的工作。⁹⁹ 因此在規劃 Blog 服務時必須要以此作為建置原則，提升圖書資訊的服務可得性，讓圖書館能進一步達成服務之宗旨。

b. 服務宗旨與目標

服務的宗旨何在？是要作為館內溝通的途徑還是用在服務社群的範圍呢？就管理之角度而言，計畫的第一步就要先釐清宗旨與確立目標。有目標服務才会有方向，否則無法聚焦，可能導致人力與資源的浪費。規劃之初必須設立幾個預期目標—短程、中程，或長期目標，階段性的去完成。如此不但有條理的服務讀者，也能讓管理的人員有所成就感。本研究 Blog 之服務宗旨與目的即是推廣圖書資訊服務的使用，讓更多不方便親自到圖書館的讀者與潛在使用者能夠透過 Blog 快速獲得所需資訊，並達到館方與使用者的互動，拉近雙方的距離。

c. 服務對象

Blog 的服務對象必須與服務宗旨相互配合。如果是要作為館內管理的橋樑，使用對象就是館內的所有同仁；若是作為與他館交流的路徑，服務對象即是各個合作的圖書館；假如是要推廣圖書館的服務，服務對象便是自己所服務的社群。確認服務對象，才能夠精確的規劃 Blog 的內容與服務。以本研究而言，服務對象即是輔大的全體學生。

d. 服務內容

服務的內容是 Blog 建置的主體。而多種 Blog 的類型中，哪一些服務又是最欠缺推廣的？讀者需求亦必須列入考量。本研究是以使用者導向為基礎理念，所建置的亦為一綜合性圖書館 Blog，因此在 Blog 內容部分依照使用者需求分析之結果

⁹⁹ 輔仁大學，「輔仁大學圖書館導覽教學網」，<http://www.lib.fju.edu.tw/edu/index.htm> (accessed Jan 30, 2007)。

提供資訊，以提供有效的資訊予以需要的使用者。

e. 建置方式

Blog 所採取的建置方式是要選擇自己架設建構還是要採用現成可用的 Blog。依據 Clyde 之調查¹⁰⁰，美國的圖書館 Blog 所使用的 Blog 平台（如表 3-2 所示），有將近一半的比例是採用現有服務提供者的 Blog。時至今日，幾乎全數的大專院校圖書館都設有資訊組或資訊中心的技術協助，因此可使用 Blog 軟體自行建置。本研究主要考量輔仁大學為一綜合性大學，在建置多個 Blog 服務時，必須讓 Blog 功能與服務能符合實際所需及擴充修改之彈性，也為便利 Blog 管理者建置經營，故以 Movable Type 4.1 的 Blog 平台軟體自行建置於校內伺服器上，以便於研究者進行管理與維護，也可即時修正系統以符合使用者之所需。

表 3-2：圖書館 Blog 所採用的 Blog 平台表

Blog 軟體	數量 (百分比)
Blogger	24 (43.6%)
Movable Type	10 (18.2%)
Radio UserLand	5 (9.1%)
Iblog	1 (1.8%)
Weblogger	1 (1.8%)
Blog-City (Blue Dragon)	1 (1.8%)
Movable Manila: Blue	1 (1.8%)
Information not available	12 (21.8%)
總計	55 (100%)

* 根據 2003 年九月調查分析

資料來源：Laurel A. Clyde, "Weblogs and Libraries: the Potential and the Reality", (London: Online Information 2004, Dec 2004), 207-213.

¹⁰⁰ 同註 71。

f. 管理方式

Blog 之管理方式必須考量其更新頻率。更新的頻率根據 Blog 類型而有所不同。圖書館 Blog 之服務上必須考量採取個人管理還是團體管理，即是指定館員負責，還是將權限開放給各館員。這方面可藉由服務內容以及圖書館現有的人力與物力資源而定。就本研究而言，在研究階段中，研究者進行個人管理，依照前置分析之結果，每週進行兩次系統的更新管理，每兩週進行系統備份。

g. 服務對象的需求

如果欲執行的服務是與使用者互動性較強、或與之相關性較高，就必須要先針對其需求進行了解。例如建置專題選粹的 Blog 之前必須要先了解該服務族群普遍需要什麼資訊，主題、範圍、深度、廣度等，才能夠切合使用者需求，而圖書館的服務才會被感受到。本研究的使用者需求透過焦點小組訪談進行資料的收集，以取得深度的資訊需求資料，並將根據訪談的結果來設計內容與服務，以配合使用者需求。

h. 可行性評估

可行性的評估乃系統開發單位為特定系統或服務建立檢驗的條件，主要可以由操作性、技術性、經濟性與時程性四個尺度去衡量。其目的是就組織資源與使用規劃方面做深入的分析。¹⁰¹ 本研究於前置分析階段採用操作性與技術性之尺度建立檢驗之條件，即利用焦點訪談之方式進行使用者意見的收集，評估可行程度後進而進行建置，以確保本研究 Blog 的使用性與技術可及性。

¹⁰¹ Gary B. Shelly et al., 林國平、吳宗杉譯，系統分析與設計(台北市：東華，2003)，83-87。

第三節 前置分析

在前置分析階段主要針對環境分析、使用者分析、Blog 相關分析與開發軟體系統分析四個議題進行資料的收集與分析。本節主要針對環境分析與使用者分析進行說明。有關於 Blog 相關分析與開發軟體系統分析則已於第二章相關文獻及現有之大學圖書館 Blog 狀況，以及 Blog 建置規劃之原則與系統架構的相關論述加以分析。為使系統開發能符合環境與使用者之需求，在實際建置系統前先針對使用者本身使用 Blog 或擁有 Blog 服務的背景狀況加以了解，以得知使用者對 Blog 服務的接受程度。另外也藉此了解使用者對於圖書館 Blog 服務的需求及偏好，以求建置之系統能符合使用者的期望，增加使用效率。

一、環境分析

輔仁大學為一綜合性大學，計有九個學院、大學部四十七個學系，四十二個碩士班、十一個 3 博士班、進修部十四個學系及一學士後學系，人數多達兩萬五千人。¹⁰² 校內設有多個分館與一視聽教學中心，使用者可以透過同一介面查詢輔仁大學圖書館館藏。針對研究背景部分，本研究是以內容分析法分析輔仁大學與其圖書館網站內容與架構，並參考現有大學圖書館 Blog 運行狀況，以便於建置適用之圖書館 Blog，也可為使用者調查之訪談母體做一了解。

¹⁰² 輔仁大學，「天主教輔仁大學全球資訊網」，<http://www.fju.edu.tw/history.htm> (accessed Jan 6, 2009)。

二、使用者分析

由於圖書館使用者的需求與偏好是為較深層的問題，透過問卷形式調查難以呈現使用者真正的需求為何，因此本研究針對使用者使用 Blog 相關背景將藉由個別訪談及焦點訪談的方式獲取相關資料。另外，為了解受訪者對於圖書館應用 Blog 服務的深層想法與建議，也藉由焦點小組間的互動，讓受訪者彼此激發觀點與看法。由於圖書館建置 Blog 是為一種新的服務，而輔大尚無此項服務，因此校內學生較無相關使用經驗，所以在調查上也配合焦點訪談法，以獲取使用者對於新服務的感知與建議。

本階段的主要研究工具有研究者本身、訪談輔助員、焦點訪談指南(附件一)、數位攝影機(Digital Camera)、個人訪談大綱(附件二)、筆記型電腦、研究者及訪談輔助員於訪談中之筆記與錄音筆。研究者本身即為研究工具，主持焦點的訪談，觀察並引導小組討論的進行。訪談輔助員則是不介入訪談程序，以客觀角度記錄受訪者於訪談過程中表達的意見。焦點訪談指南主要使用於前測及正式焦點訪談，目的在於確保焦點訪談能按一定順序逐一討論所涉及的議題。進行過程主要分為三階段，第一階段先由研究者解釋研究目的，向受訪者聲明訪談的目的、任務與注意事項，讓受訪者在訪談過程中能夠儘量依循應有的規範與事項配合訪談。第二階段則進入焦點小組訪談，先請受訪者個別描述其使用 Blog 與對於圖書館 Blog 的了解狀況，接著導入訪談焦點，讓受訪者針對圖書館 Blog 議題進行觀點及意見的表達，進而讓他們表達對圖書館 Blog 的需求與建議。第三階段是筆者進行結論，讓受訪者進行最後的補充。數位攝影機輔助能完整記錄焦點訪談的過程，避免分析及引用錯誤的狀況發生。在焦點訪談前透過個人訪談，以了解使用者對圖書館 Blog 的初步使用經驗與想法。在進行過程中，除了以個人訪談大綱(附件二幫助問題之聚焦外)，也透過錄音筆記錄訪談內容。而筆記型電腦也使用於訪談

過程中，透過無線網路與連接投影機呈現聚焦工具的主要媒介，輔助訪談過程的進行，讓受訪者能確實的針對訪談工具進行意見的反應。

本研究先後於民國 95 年 12 月 22 日與 12 月 26 日進行兩場焦點訪談作為前測。實施前測的目的在於幫助研究者於正式研究資料搜集前先熟悉整個流程與作法，以便於日後正式研究能更為順暢。前測受訪者均以圖資所的在校學生為訪談對象，因圖資所的學生接觸的圖資知識較深入，擁有較多的實作經驗，也較能運用批判的角度來思考新服務的優勢與缺失，因此由輔大圖資所的同學中詢問受訪意願，再透過熟識的學弟妹以滾雪球的方式邀請受訪者推薦其他同學。受訪相關資料如表 3-3 所示。兩次的前測分別以前測一與前測二加以區別，前測受訪者編號方式以英文字母 P (Pretest) 作為識別代碼表示，在字母後依訪談組別與系所分組進行排序編碼。

表 3-3：前測訪談資料相關表

前測組別	訪談日期	受訪者編號
前測一	2006.12.22	P1
		P2
		P3
		P4
		P5
前測二	2006.12.26	P6
		P7
		P8
		P9
		P10

在尋得有受訪意願的受訪者後，研究者即以電子郵件與面談的方式，說明訪談的目的，並事先告知訪談焦點，要求受訪者事先自行使用聚焦工具，且事前也告知訪談過程將以錄影方式記錄，使之能事先進行探訪並有所準備。在前測過程所使用的聚焦工具為實踐大學圖書館製作的星羅棋部 Blog (<http://blog.lib.usc.edu.tw/>)，選擇的原因主要是考量到綜合性的大學圖書館 Blog 所承載的服務內容較多元，較容易觸發受訪者的感知，故以此作為主要的聚焦工具。

在前測一的進行過程中，每位受訪者均於訪談前使用過指定的聚焦工具，對於訪談焦點有所了解，因此在過程中相當順利，研究者針對其所探討的面向進行引導。而在前測二的受訪者中僅有一人事先操作過指定的聚焦工具，且在訪談當日，因網路無法連線至訪談聚焦工具網站，故受訪者僅能憑想像探討表達圖書館 Blog 的服務。因此，根據前測施行的過程與狀況，研究者整理出焦點訪談之要點，以作為後續施行之參考，要點內容如表 3-4 所示。整個前置分析資料蒐集流程進行如圖 3-3 所示。

表 3-4：焦點訪談要點內容對照表

焦點訪談重點	重點之精神
在正式訪談前先與受訪者約定時間，讓受訪者實際使用各種類型的圖書館 Blog。	確定所有受訪者均有使用圖書館 Blog 的經驗，便於訪談的進行，同時也了解其對圖書館 Blog 的印象。
在正式進行焦點訪談前，先初步訪問受訪者對於圖書館 Blog 的想法與意見。	取得受訪者對於圖書館 Blog 的初步意見，避免正式研究資料搜集時，受訪者因尷尬而羞於發表言論，漏失主要欲搜集的資料。
各類型圖書館 Blog 均選擇一個作為聚焦工具。	避免聚焦工具無法連線的狀況再次發生，同時便於讓受訪者針對各種類型圖書館 Blog 進行討論。
正式訪談時，安排一位訪談輔助員協助過程側錄與記錄。	使得資料蒐集之流程更為順暢，讓訪談資料能蒐集得更為完整。

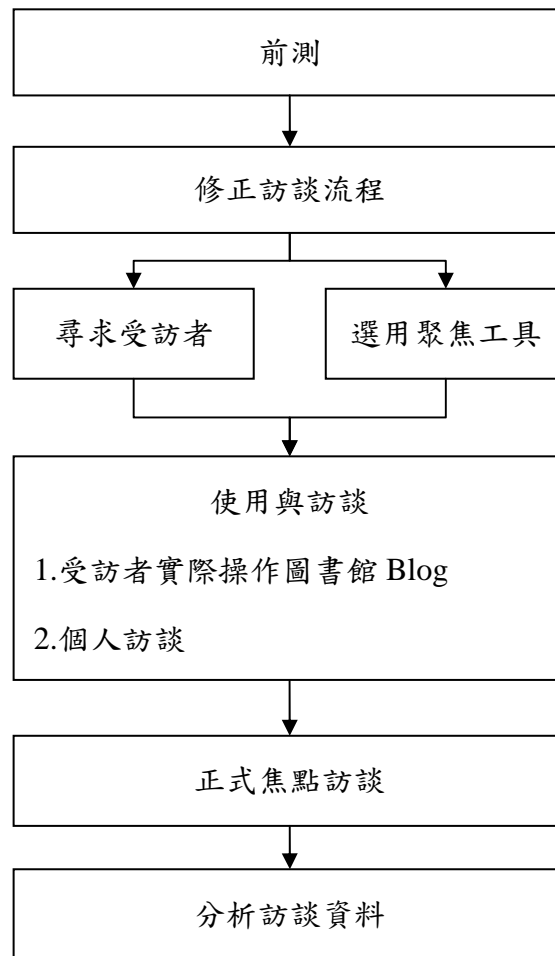


圖 3-3. 前置分析資料蒐集流程圖

正式的焦點訪談採取立意取樣，由研究者透過學弟妹以滾雪球的方式徵求參與者。兩場正式的焦點訪談，各涵蓋 6 位不同系所背景的受訪者。確定所有有訪談意願的受訪者後，研究者透過電子郵件與面談的方式，說明研究的目的，並事先告知訪談焦點，且事前也告知訪談過程將以錄影方式記錄，使之能事先準備。確認受訪者的同意後，再根據其科系背景，依同質性之原則進行焦點訪談之分組。

在尋求受訪者的同時，研究者也著手進行聚焦工具的選用。工具選擇的主要考量條件為輔仁大學是所綜合性大學，所以聚焦工具需是綜合大學圖書館建置的 Blog，如此較能夠觸發受訪者的感知。另外，聚焦工具的選用還需考量 Blog 的內容性質，透過受訪者使用不同類型的 Blog 經驗以分析受訪族群的喜好與需求所

在。另外不同 Blog 的版面設計與功能，方便受訪者針對不同的設計、功能，表達其喜好，或是具創新、創意的 Blog 模式。最終選用之聚焦使用 Blog 如表 3-6 所列。

正式焦點訪談前的個人訪談聚焦使用之 Blog 是從聚焦使用 Blog 清單(表 3-5)中挑選 5-7 個圖書館 Blog (視受訪者可訪談時間所定) 進行操作使用，而後於正式訪談時，將訪談焦點修正為台灣大學的「新書精選推薦」、淡江大學的「News 得來速」、「聚焦歐盟」、交通大學的「閱讀浩然」與修平技術學院的「松月網誌」五個圖書館 Blog，讓受訪者能針對不同類型、不同設計與不同功能之 Blog 進行意見的發表。

表 3-5：聚焦使用 Blog 清單

性質	應用學校	Blog 服務名稱
館藏推介	台灣大學	新書精選推薦 ^a
消息公告	台灣大學	新聞剪報系統
	淡江大學	News 得來速 ^a
綜合性服務	實踐大學	星羅棋部 Blog ^b
	修平技術學院	松月網誌 ^a
	和春技術學院	和春技術學院圖書館網誌 News
	交通大學	閱讀浩然 ^a
專題 / 活動	淡江大學	聚焦歐盟 ^a
期刊出版	萬能科技大學	萬能科技大學圖書館 Blog

資料來源：本研究整理

a 為正式訪談聚焦使用之網站

b 為前測訪談聚焦使用之網站

在確定受訪者與聚焦工具後，即與受訪者約定時間以操作圖書館 Blog 並收集受訪者基本資料。主要目的是要在正式進行焦點訪談前先提供相關網站與說明予未有經驗之受訪者，確定每位受訪者均有具備圖書館 Blog 的實際使用經驗，避免訪談過程無法聚焦的狀況發生。施行方式是由研究者提供電腦與場地讓受訪者進行操作。在使用之前，研究者先讓受訪者填寫基本資料，並說明圖書館 Blog 的相關背景資料，如提供該 Blog 服務的學校、該圖書館 Blog 的內容性質，讓受訪者有基本了解再自行使用。

而在受訪者操作完畢後，研究者再依照個人訪談大綱（附件二）針對其使用經驗進行 5-15 分鐘的個人訪談，以取得受訪者對於圖書館 Blog 的第一印象與意見。而在各個受訪者個人訪談結束的同時也確定各受訪者之分組狀況、訪談時間及地點。

在進行正式焦點訪談前，研究者再寄送訪談通知、現有大學圖書館網誌一覽表（附件三）等資料給受訪者，提醒訪談的相關注意事項，並讓受訪者可在自行使用其他的圖書館 Blog。在進行焦點訪談時，研究者以筆記型電腦作為呈現聚焦工具的器材，並使用數位錄影機全程記錄訪談過程，另延請一位訪談輔助員協助訪談紀錄與器材的使用，讓焦點訪談程序能完整且順利的完成。焦點訪談過程中以前測過程所準備的焦點訪談指南（附件一）為程序進行的準則，但實際訪談與導向以受訪者於操作圖書館 Blog 時的狀況、個人訪談的結果與受訪者間之互動而做即時的調整。

第四節 Blog 平台建置

本研究於前置分析完成後，即以前置分析之結果作平台建置之基礎。本研究使用 Movable Type 作為系統之平台，原計畫採用 2.6 版，但由於該軟體於 2007 年由付費軟體轉為自由軟體，故於實際建置時採用 4.1 版，以便於套用新版的附加程式（plugins），讓系統功能更為完整。

Movable Type 是由 Six Apart 公司設計製作，從 2001 年 10 月推出第一版至今¹⁰³，在功能上除了原有的 Blog 要素外，也提供更具相容性的介面。以本研究建置之 Blog 為例，所應用的附加功能有 reCAPTCHA、相關統計功能，以下就管理介面與個別附加功能加以說明。

一、Movable Type 4.1 管理介面

本研究建置之系統為 Movable Type 4.1 版，其管理介面如圖 3-4 所示。藉由此管理介面，研究者除了可進行 Blog 站點與文章的新增及管理外，也可透過主頁面提供之統計日程表得知文章及留言更新狀況。藉由內建的管理機制，研究者可進行版面的更新，亦能直接修改功能範本（Template）之程式碼，讓研究者所建置之 Blog 能更符合需求。

此系統除了可新增文章（Entry）外，也可編輯網頁（Page），使用者可自行選擇是否開放網頁的留言。而研究者使用網頁製作 Blog 的基本介紹與使用說明（不開放留言）與意見回覆區（開放留言），讓使用者進入 Blog 即可看到此頁面，而

¹⁰³ Six Apart-About," Six Apart-About-Our History," <http://www.sixapart.com/about/our-history/>, (accessed Jan 6, 2009)

不會被大量的文章所掩蓋。

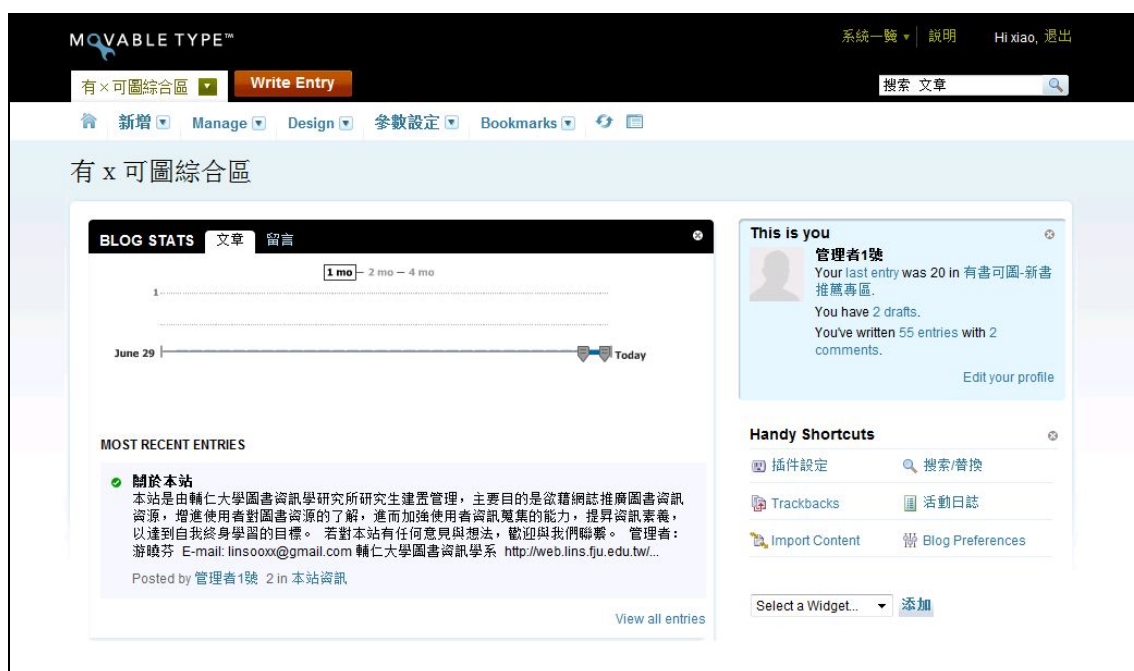


圖 3-4：Movable Type4.1 管理介面

資料來源：有 x 可圖綜合區系統，<http://140.136.152.149/cgi-bin/mt.cgi> (accessed May 28, 2008)。

二、reCAPTCHA

本研究為避免垃圾留言造成使用者閱讀與管理者管理上的不便，於使用者留言部份增加 reCAPTCHA（為 re-Completely Automated Public Turing test to tell Computers and Humans Apart 的縮寫）驗證碼機制（如圖 3-5）。此驗證碼機制是卡內基美隆大學以原 CAPTCHA 計畫為所建立之機制，運用圖形驗證機制的盛行配合光學字元辨識技術進行書籍數位化。¹⁰⁴由於字樣較為清晰工整的驗證碼程式容易被破解，故選用字樣顯示較為複雜的 reCAPTCHA 檢視機制，避免垃圾留言的出現。另外因圖形驗證碼的機制容易造成視障者使用不便，而 reCAPTCHA 可

¹⁰⁴ Carnegie Mellon University, “What is reCAPTCHA?” <http://recaptcha.net/learnmore.html> (accessed Jan 6, 2009).

藉以重新載入字樣或開啟語音的功能，減低使用者的困難與不便。

Leave a comment

[登錄](#) to comment on this entry, or [comment anonymously](#).

名字

Email 地址

URL

記住個人資訊？

留言 (你可以使用 HTML 標籤設定風格)

alignments army

Type the two words:

ReCAPTCHA

圖 3-5：本系統留言暨驗證碼圖例

資料來源：有 CD 可圖 - 新進視聽資料推薦區，<http://140.136.152.149/DVD> (accessed May 28, 2008)。

三、StyleCatcher

StyleCatcher (如圖 3-6 所示) 為一能在管理介面中透過輸入網址連結到外部網站，並可直接選擇網站顯示出的版面設計加以套用的工具。為使本研究建置之 Blog 版面設計能更符合主題內容與使用者習慣，研究者利用平台內建之 StyleCatcher 2.0 先取得版面符合研究者所需之設計，而後再根據研究者建置之 Blog 內容加以調整修正，以讓 Blog 的版面設計可與內容相呼應。如此可節省編輯版面設計所需之 CSS 原始碼的時間。

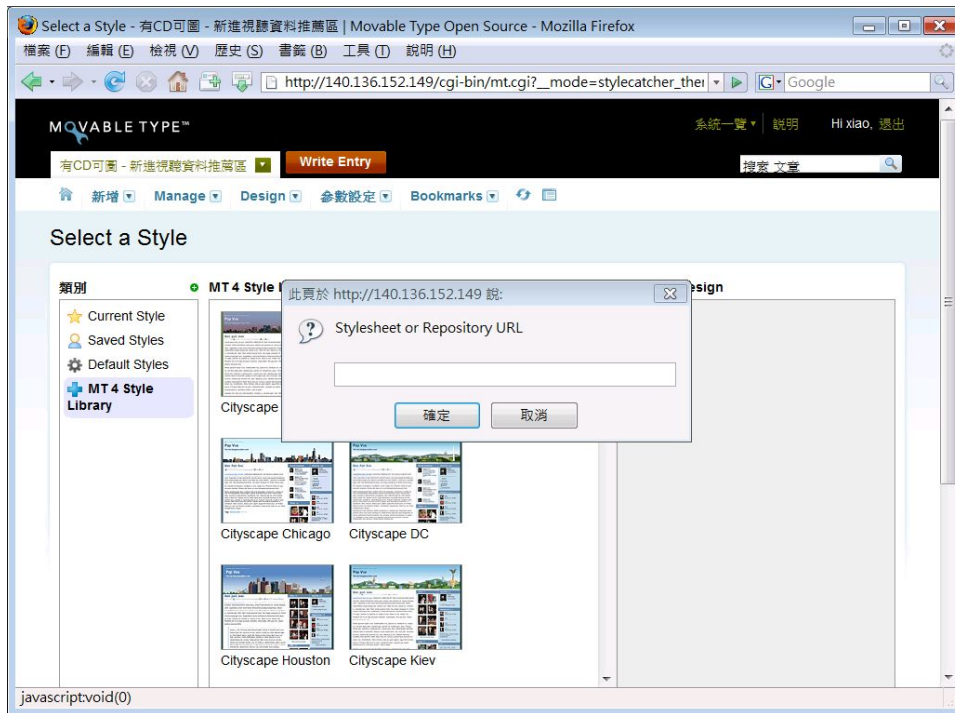


圖 3-6：本系統 StyleCatcher 2.0 圖例

資料來源：有 CD 可圖 - 新進視聽資料推薦區管理介面，

http://140.136.152.149/cgi-bin/mt.cgi?_mode=stylecatcher_theme&blog_id=5 (accessed July 28, 2008)。

四、備份工具

本研究定期利用系統內建之備份工具（圖 3-7）進行資料與 Blog 設定之備份。其中 Import 與 Export 乃針對 Blog 內容文章進行備份，針對不同 Blog 進行個別之備份，意即研究者可將一個 Blog 之文章備份到另一個 Blog，而不需重新撰寫內容。Backup 與 Restore 為整個系統平台之備份，研究者可利用 Backup 功能將所建置之多個 Blog 同時備份壓縮至同一壓縮檔中，當系統發生問題時，再利用 Restore 工具載入壓縮之備份檔加以復原，如此可降低系統發生錯誤的問題，也可避免資料遺失之狀況發生。研究者針對 Blog 文章備份為每週一次，系統備份則是每兩週一次，以將系統發生狀況產生之問題降至最低。

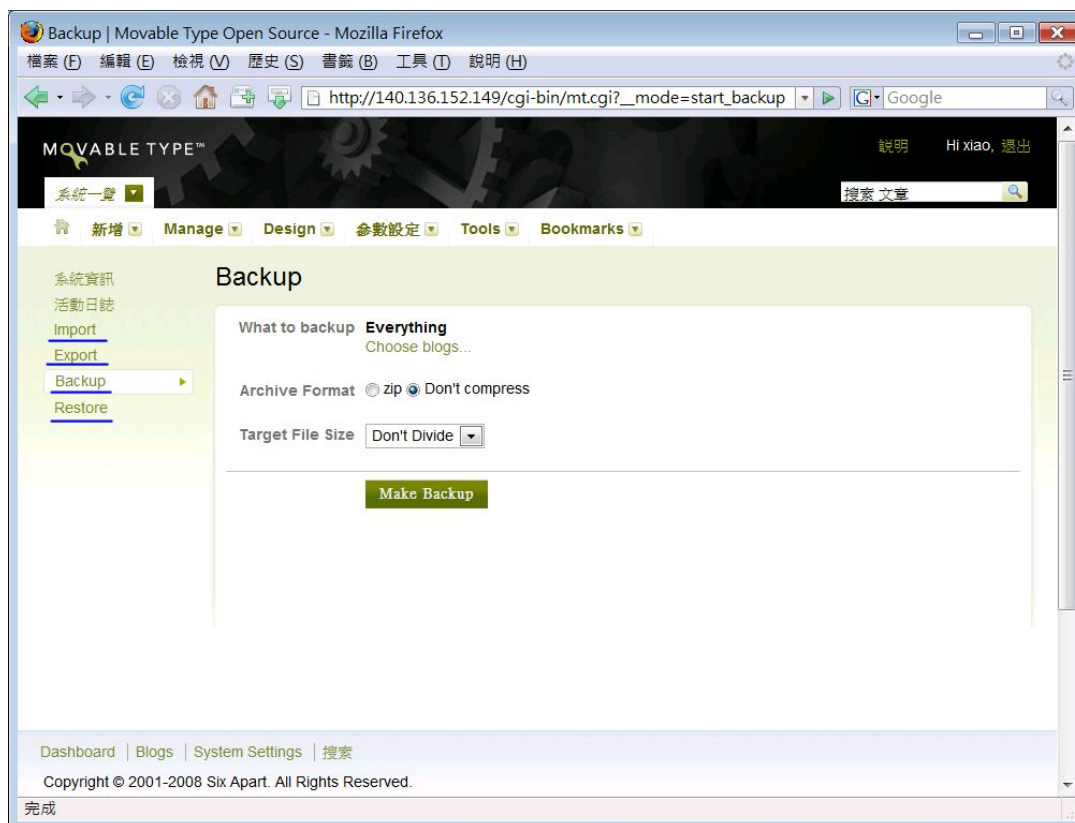


圖 3-7：本系統備份工具圖例

資料來源：有 CD 可圖 - 新進視聽資料推薦區管理介面，

http://140.136.152.149/cgi-bin/mt.cgi?__mode=start_backup (accessed July 28, 2008)。

在 Blog 系統建置完成後、正式上線運作前，先進行系統測試，主要是要藉由不斷的測試功能運作，去除掉錯誤及冗餘的功能，來增進系統的可用性。此部份除了研究者自行依照現有 Blog 平台進行評估修正外，同時也邀請使用者先行試用並提供其對 Blog 服務的版面、內容、功能等方面之意見，以免除研究者既有的盲點。

研究者於民國 97 年 6 月 25 日延請 3 位試用者進行 Blog 系統之測試，選擇非圖資相關背景之試用者原因，主要是希望能藉此讓 Blog 更符合一般使用者的使用習慣，同時也可讓提供之資料內容更符合使用者之所需。試用者之基本資料如表 3-6 所示。

表 3-6：Blog 試用者基本資料表

試用者代號	系所	有無 Blog	Blog 使用時間	有無圖書館 Blog 接觸經驗
T1	法文所	無	3 年	無
T2	西語系	有	4 年	無
T3	圖資系	有	1 年	無

依據三位試用者本身使用 Blog 的經驗，試用者主要提出有字體大小、圖片放置與版面欄位、連結部份及彙整方式五方面供研究者進行修正。在試用者提出放置圖片之建議後，研究者提供三種圖片放置的範例（圖 3-8）讓試用者參考，三位試用者均選擇形式二之圖文呈現方式，並表示此形式較容易讓使用者了解資料的內容。



圖 3-8：Blog 圖文放置範例

資料來源：有 CD 可圖 - 新進視聽資料推薦區，<http://140.136.152.149/DVD> (accessed July 8, 2008)。

另外試用者 T1 提到 Blog 中同一頁面有多個連至相同頁面的連結存在容易造成混淆，例如在首頁連至各篇文章內文的連結有「篇名」、「全文」、「繼續閱讀」三個，他以為應該會連到不同的頁面而去點選，卻發現三個連結都是相同的內容。而在試用者使用 Blog 的同時，研究者發現由於 Blog 預設之排版因素，導致 Blog

相關說明位置為版面底部，難引起試用者的注意，因此研究者特將 Blog 相關說明之連結挪至版面上端，以吸引使用者之目光。相關說明如表 3-7 所示。

表 3-7：Blog 系統設計修正對照表

修正前	修正後	修正之原因
字體大小採系統預設之大小 10-14px	字體大小調整為 18-20 px	顯示之文字太小容易造成整段文章擠壓成一團，不易閱讀。
視聽資料之推薦原本未放置相關圖片	放置視聽資料相關之圖片	視聽資料提供相關圖片能更吸引使用者進而了解影片資料。
視聽資料提供之內容無提供影片之官方網站連結	增加放置影片的官方網站連結	對該片有興趣的使用者可點閱，藉由連結讓整體資料更為完整(如得獎紀錄等)
版面欄位設為三欄，即「Wide - Thin - Thin」模式	修正為兩欄式，即「Wide - Thin」模式	版面雖然拉得較長，但較符合多數使用者之使用習慣。
頁面僅列出最近新增之文章，如欲查看舊文章，需透過文章彙整或搜尋	增加可選擇前後頁連結選項，並顯示頁碼，可跳頁瀏覽	當資料量大時，較符合多數使用者之使用習慣。
過多連至相同頁面的連結存在	去除試用者認為的不必要之連結	太多連至相同頁面的連結容易讓使用者產生混淆，適當的連結數量才能引發使用者的注意
各篇文章均無提供關鍵字	針對資料的內容與特色設置關鍵字	可藉由關鍵字的設置檢索到具相同主題與特性的資料（如 Discovery 系列影片）

Blog 相關說明置於版面之底部	將 Blog 相關說明挪至版面上端	將 Blog 相關說明放置在使用者進入 Blog 馬上可見之處，較容易引起使用者的注意。
------------------	-------------------	--

第五節 使用評鑑

Blog 系統建置完畢且上線後，即進入 Blog 之評鑑階段。本研究藉由網路問卷之方式進行 Blog 使用調查，在設計問卷前先參考現有的網站評鑑原則，以歸納出適用於 Blog 的評鑑準則，而後依據 Blog 評鑑準則設計問題項，並進行預試以便定稿施測。

一、圖書館 Blog 的評鑑準則

由於目前 Blog 評鑑尚無統一的規範，而 Blog 與網頁具有相當的同質性，因此本研究之 Blog 評鑑要點以網站評鑑原則作為依據，以完成系統使用評鑑。依據第二章第五節之結果，本研究歸納 Blog 評鑑原則有資料內容、資訊範圍、Blog 架構與設計、引發動機、互動程度及回饋與管理六大類，而基於實際的考量，因此在設計問卷時將這些類別縮減合併為服務內容、架構與設計、使用效益及互動與管理四大類。評鑑類別與項目內容如表 3-8 所列。

表 3-8：圖書館 Blog 的評鑑準則

評鑑類別	評鑑項目
(一)服務內容	是否提供有價值的輔助資訊 是否合乎使用者的需求 是否提供足夠的資訊 資訊組織方式是否容易吸收處理
(二)架構與設計	Blog的設計是否具吸引力 有無清楚易理解的使用說明 組織方式是否具有邏輯性 頁面之間切換與瀏覽是否流暢 Blog具有適當的可及性 Blog所涵蓋的連結功能是否完善
(三)使用效益	Blog是否能引起使用者的興趣 能否引起使用者對主題的興趣 是否鼓勵使用者持續利用學習
(四)互動與管理	設計能否讓使用者自行決定瀏覽連結 能否讓使用者間進行非同步的互動 是否有提供使用者回饋的訊息 是否適當管理使用者的回饋
* 參酌前置分析結果配合Pojula之“Ewebuation.”加以修改 http://eric.ed.gov/ERICDocs/data/ericdocs2/content_storage_01/0000000b/80/10/ff/53.pdf	

二、問卷編制與預試

本研究之問卷內容以表 3-8 為基礎，並參考研究使用之 Blog 內容與前置分析之訪談內容加以設計，主要可分有使用者基本資料、Blog 使用經驗狀況與本研究建置之 Blog 使用情形三部份，題項主要採用李克特五等分量表法（Likert Scale）來衡量，以數字 1 到 5 來表示對題項內容認同度之高寡。

在問卷初稿完成後，研究者先以 5 位非圖資相關科系之使用者進行預試，並依照預試結果修正問卷初稿之缺失。預試用的網路問卷是透過 Google 文件（<http://docs.google.com/>）的表單服務製作完成，並透過程式碼內嵌之方式將預試問卷嵌於研究設置之 Blog 網頁中，受試者填寫之結果會在受試者送出問卷後自動儲存於 Google 文件的試算表中，研究者再將試算表下載儲存分析。

問卷初稿的內容分有三部份，共計 41 題。第一部份為受試者的基本資料，針對受試者的性別、系級學院作調查。第二部份為受試者本身使用 Blog 之經驗狀況，藉以了解受試者本身使用 Blog 的情形，及其是否操作過其他圖書館提供之 Blog 服務。第三部份為受試者對於本研究建置之 Blog 的使用滿意度調查，其中分有四項：針對資料內容部份在於了解 Blog 提供之資料內容是否符合使用者之需求與期望；針對架構與設計部份，在於調查 Blog 之架構使否符合使用者的習慣與設計是否能夠吸引使用者；對於使用效益部份，主要是想了解使用者使用 Blog 後之相關影響；而在互動與管理部份，則是希望了解 Blog 的互動機制是否能引起使用者之共鳴，Blog 的管理機制是否能讓使用者滿意。問卷初稿之架構表如表 3-9 所列，問卷初稿之內容如附件四所示。

表 3-9：問卷初稿之架構表

問卷部份	問卷內容		探討議題
第一部份	基本資料		了解使用者的基本資料
第二部份	Blog 的使用經驗		了解使用者使用 Blog 之狀況與圖書館 Blog 之使用經驗
第三部份	本研究建置之 Blogs 使用情形	Blog 資料內容	了解使用者對於研究平台提供之資料內容的意見
		Blog 架構與設計	了解使用者對於研究平台架構與設計的看法
		Blog 使用效益	了解使用者使用研究平台後之相關影響
		Blog 互動與管理	了解使用者對於研究平台提供之互動與管理方面的滿意程度

三、問卷定稿

在回收預試問卷之後，研究者即針對受試者之意見與其填答之狀況修正問卷內容，修改後之正式問卷詳見附錄五，在此茲將正式問卷（附錄五）修改之處與問卷系統變更列舉如下：

1. 第一部份：「基本資料」第 3 題是讓受試者自行填入就讀系所名稱，但由於預試問卷系統並未將此題設為必填項目，故受試者多會省略。研究者針對這點詢問預試受試者，其表示因為需要打字，又可以不填所以會跳過，因此在正式問卷時，會利用系統將系所資料載入問卷，供受試者點選，以免除受試者需打字之困擾。
2. 第二部份：「Blog 的使用經驗相關調查」第 1 題由於有受試者詢問是否

包含個人用之 Blog，故於題目之後增加相關敘述「一般如無名小站、天空部落、Blogger 等」，避免受試者自行將此題之 Blog 範圍限制於圖書館 Blog 中。

3. 第二部份：「Blog 的使用經驗相關調查」因有受試者認為使用時間也是影響使用 Blog 觀感之因素之一，故增加「請問您使用 Blog 的時間有多久？」此題項。
4. 第二部份：「Blog 的使用經驗」第 4 題原題目為「請問您是否知道圖書館 Blog」，因受試者表示題意讓人混淆，故將題目修正為「請問您在使用本 Blog 前是否知道其他圖書館 Blog」。
5. 第二部份：「Blog 的使用經驗」第 5 題原題目為「得知的管道為何」，為使題目之描述更為清楚，因此將題目修正為「得知該圖書館 Blog 的管道為何」。
6. 第三部份：「本研究建置之 Blog 使用調查」第 16 題，原題目為「我認為此 Blog 的標籤有用」，由於研究者另將系統之標籤 (Tag) 改譯為關鍵字，故將此題目修正為「我認為此 Blog 關鍵字的設置有用」。
7. 第三部份：「本研究建置之 Blog 使用調查」第 26 題，原題目為「在此 Blog 中，我可以直接聯絡管理者」，受試者表示與第 25 題之題目容易產生混淆，因此將此題修正為「在此 Blog 中，我可以透過 E-mail 直接聯絡管理者」，以與第 25 題有所區別。

8. 由於有受訪者在填寫問卷後建議增加一欄位供其填寫其他相關意見，故在第三部份之後增加一開放性題目「我對此 Blog 的意見」，讓受試者可自行填寫對研究平台的其他意見與想法。
9. 針對網路問卷系統部份，預試問卷是使用 Google 文件的表單服務，但其在問卷題目呈現上無法明顯區分各部份內容，亦無法自動載入問卷之限制規則，而其選項呈現方式各項成行，使問卷頁面拉的極長，因此將正式問卷改置於 My3Q(<http://www.my3q.com/>)上，以讓問卷版面可較為精簡，提供更便利的問卷填寫環境。

第六節 資料處理與分析

本研究先施行前置分析之焦點訪談，以便了解使用族群的背景狀況與需求，而在正式進行訪談前，皆有進行初步訪談與說明，讓受訪者能夠確實的接觸並操作現有的圖書館 Blog，使正式訪談的進行更為順利。而後依據受訪者提供之意見建置 Blog 平台，在建置過程中邀請試用者使用研究建置之 Blog，以使 Blog 功能內容能更為完善。

一、前置分析部分

前置分析部份是利用個別訪談與焦點訪談蒐集使用者對於圖書館 Blog 的意見，同時也透過受訪者對問題的陳述與回應，了解受訪者於 Blog 部分的使用背景與需求。前置分析資料搜集程序是在實際進行訪談前，先進行前測，以修正訪談

程序與問題。在修正後，先徵求受訪者與篩選聚焦工具，讓受訪者實際使用不同類型的圖書館 Blog，並進而進行個人訪談。結束個人訪談後確認焦點訪談各組的分配狀況與訪談時間地點，並於各組的訪談時間地點進行正式的焦點訪談。

1. 訪談資料

本研究所進行的訪談是以錄音筆（個人訪談）與數位錄影機（焦點訪談）進行記錄，並將記錄後的檔案轉錄為逐字稿，以便於引用於研究分析中。而於個人訪談前讓受訪者填寫的基本資料、訪談時間、分組狀況，亦輸入電腦以電子檔案的形式儲存。在焦點訪談時，研究者與訪談輔助員所做的訪談觀察與記錄也轉載為電子檔案，便於對照及引用。

2. 編碼方式

本研究在前置分析資料蒐集完成後，針對訪談稿的轉錄檔進行編碼，受訪者編號以受訪者於個人訪談時填寫之資料順序為依據，且以英文字母順做為識別代碼。編碼方式是以各階段訪談簡稱，加上訪談日期與受訪者編號構成，各階段編碼方式如表 3-11 所示。受訪者 A 於焦點訪談前的個人訪談之逐字稿編號即為個（表示個人訪談）960516-A；受訪者 A 於焦點訪談逐字稿發言編號為焦（表示焦點訪談）960531-A。

表 3-10：編碼範例表

訪談資料類型	編碼範例	意義說明
個人訪談	個 960516-A	民國 96 年 5 月 16 日受訪者 A 個人訪談記錄內容。
焦點訪談	焦 960531-A	民國 96 年 5 月 31 日焦點訪談受訪者 A 的談話記錄內容。

二、系統評鑑部分

本研究於 Blog 平台架設完成後，依照受訪者之建議定期更新資料，並透過網路加以宣傳，讓使用者能夠加以運用。在系統建置完成且運作一段時間後，研究者先進行系統測試之動作，在系統測試之後，即進行 Blog 使用者之使用問卷調查，以蒐集使用者實際使用之相關資料。

1. 問卷編碼

本研究以網路問卷方式發放問卷，在使用者填答完畢的同時，系統會自動儲存使用者填答內容，而在問卷填答結束後，研究者先檢視問卷填答狀況，刪除無效問卷，再針對有效問卷進行正確的資料編碼。

2. 統計分析項目

在資料編碼後，研究者採用 SPSS 統計軟體作為資料分析工具，依受試者填答的內容，將使用者的個人資料、圖書館 Blog 使用經驗，與使用者對於研究 Blog 的資訊內容、架構與設計、使用效益及互動與管理的滿意度加以分析，以瞭解使用者的使用狀況與滿意度及其喜好。

第四章 研究結果與分析

本研究依據第三章的研究設計，在執行上主要分系統分析與規劃、系統發展與製作及系統評鑑三階段。系統分析與規劃部份，即本研究之前置分析，透過焦點訪談方式蒐集輔大在校學生對於校內架設圖書資訊相關 Blog 之需求及其相關意見，所得之分析結果成為系統發展與製作之內容依據，而在整體 Blog 運作後以問卷方式進行系統評鑑，以了解實際使用成效與是否符合使用需求。本章針對各階段所得之資料進行整理與分析，根據研究流程分為針對前置研究、平台建置、系統評鑑三部份進行資料收集結果分析，最後根據本研究之結果進行綜合討論。

第一節 平台分析與規劃結果

本節配合訪談問題內容逐項進行資料分析，分析項目包含訪談相關背景資料、圖書資訊 Blog 的服務內容、功能與設計需求，透過受訪者的回應資料整理歸納需求，作為系統發展與建置的依循指標，使建置之圖書資訊 Blog 更符合使用者使用習慣與所需。前置分析乃針透過初步訪談，讓受訪者接觸使用現有的圖書館 Blog，並於初步訪談後，分組安排焦點訪談，以了解受訪者的需求與意見。

一、焦點訪談結果

本研究於民國 96 年 5 月 23 日、31 日進行兩場正式的焦點訪談。共有 13 位受訪者參與前置分析之訪談，其受訪相關資料如表 4-1 所示。其中特別要說明的是受訪者 B 有參與個人訪談，但因臨時有事，未能出席正式焦點訪談；而受訪者 G 則

因在確定焦點訪談時間後無法配合，故於使用圖書館 Blog 後採取個別之焦點訪談以蒐集資料。受訪者 J、K、L 因其可用之時間限制而未進行個人訪談之錄音，但仍有於正式受訪前操作圖書館 Blog。

表 4-1：訪談資料相關表

受訪者代碼	學院	系所組別	個人訪談日期	個人訪談逐字稿編號	焦點訪談訪談日期	焦點訪談逐字稿編號
A	文學院	圖資系	2007.05.16	個 960516-A	2007.05.31	焦 960531-A
B	管理學院	經濟系	2007.05.18	個 960518-B	---	---
C	管理學院	經濟系	2007.05.18	個 960518-C	2007.05.31	焦 960531-C
D	文學院	圖資所甲組	2007.05.18	個 960518-D	2007.05.31	焦 960531-D
E	文學院	圖資所乙組	2007.05.18	個 960518-E	2007.05.31	焦 960531-E
F	文學院	圖資所乙組	2007.05.18	個 960518-F	2007.05.23	焦 960523-F
G	社會科學學院	貿金系	---	---	2007.05.22	焦 960522-G
H	文學院	歷史系	2007.05.21	個 960521-H	2007.05.23	焦 960523-H
I	文學院	歷史系	2007.05.23	個 960523-I	2007.05.23	焦 960523-I
J	文學院	影像傳播系	---	---	2007.05.23	焦 960523-J
K	文學院	影像傳播系	---	---	2007.05.23	焦 960523-K
L	文學院	影像傳播系	---	---	2007.05.23	焦 960523-L
M	社會科學學院	貿金系	2007.05.24	個 960524-M	2007.05.31	焦 960531-M

* ---表示未參與

在 13 位受訪者中，受訪者 B 因未出席焦點訪談，故無法取得其使用背景之資料，其他所有受訪者均表示有使用 Blog 之經驗，其中有 8 位目前擁有個人 Blog，但受訪者 G 與 M 表示曾經有過 Blog，但因覺使用麻煩而目前不再更新。受訪者得

知或使用 Blog 之主要途徑為親友告知與媒體報導，僅受訪者 J、K 為課程所需及自我需求，平均使用時間為 3-4 年，多於大學時期開始瀏覽與使用，受訪者使用 Blog 背景如表 4-2 所示。

表 4-2：受訪者使用 Blog 背景表

受訪者代碼	Blog 使用經驗	得知/使用 Blog 途徑	有無 Blog	Blog 使用時間	有無圖書館 Blog 之接觸經驗
A	有	親友告知	有	2-3 年	無
B	---	---	---	---	無
C	有	親友告知	無	4-5 年	無
D	有	親友告知	無	3 年	有
E	有	親友告知	無	3 年	無
F	有	媒體報導	有	5-6 年	無
G	有	媒體報導	有	3-4 年	無
H	有	親友告知	有	2-3 年	無
I	有	親友告知	有	3-4 年	無
J	有	課程所需	有	2 年	無
K	有	自我需求	有	2 年	無
L	有	親友告知	有	3-4 年	無
M	有	親友告知	無	8-9 年	無

* ---表示未知

在 13 位受訪者中，僅受訪者 D 表示有接觸圖書館 Blog 的經驗，其得知途徑為工作需要（焦 960531-D：69），而其他受訪者則均無相關經驗。由於輔大圖書館校內無類似 Blog 之站點資源或相關資訊，受訪者並不會因這類需求而主動使用他校圖書館資源，因此接觸到圖書館 Blog 的機會較少。受訪者表示其得知 Blog

服務途徑與媒體宣傳及親友影響有關。若使用者周遭沒有親友有接觸圖書資訊 Blog 的相關經驗，所處環境中又沒有相關服務，使用者並不會主動發掘圖書資訊類 Blog 的存在與可用性。

在詢問受訪者對圖書館 Blog 的第一印象，有受訪者表示為「制式化、死板、沒有什麼變化的感覺」(焦 960523-H:56)、「單純的提供資訊連結」(焦 960523-I:63)、只是圖書館網頁的另一種形式(焦 960523-I:65、焦 960523-F:66)或是「圖書館簡介」(焦 960531-C:102)、「除了傳統制式之外，就只是在別的地方放同樣的東西，會讓我覺得像是教務處那些行政單位放公告那樣子」(焦 960523-J:74~75)。另外也有受訪者表示對圖書館的印象就是書，因此對圖書館 Blog 的第一個想法就是館藏推薦(焦 960531-A:112、焦 960531-M:129)或是一種類似網路書店的服務模式(焦 960522-G:56)。

由於一般使用者對於圖書館的印象較為傳統，而大學圖書館係為校內行政單位之一，故亦有制式的感覺，因此使用者可能會缺乏這方面的概念，而指出：「沒有想到會有圖書館 Blog 這個概念……因為覺得圖書館就是一個很制式化的地方」(焦 960522-H:67~68)，而不會想主動去使用。而在實際使用過後，多數的使用者認為圖書館 Blog 應用層面比想像中的更為廣泛(焦 960531-A:117, 119~121)，也「沒想到可以跟潮流做結合」(焦 960523-H:65)、還能夠作為加深讀者服務的管道(焦 960531-E:123)。

為了解使用者於圖書資訊的需求方向與喜好，研究者於焦點訪談中詢問受訪者在曾使用的圖書館 Blog 服務當中，最吸引或使其最想去利用的 Blog 內容為何。根據 13 位受訪者之訪談結果，得出吸引受訪者使用的圖書館 Blog 性質(見表 4-3)，以館藏推介與主題／活動性之 Blog 提及人次為最多。

表 4-3：吸引受訪者的圖書館 Blog 性質次數分配表

Blog 內容性質 受訪者代碼	館藏推介	消息公告	綜合性服務	主題/活動性	期刊出版
A	✓			✓	
B	✓	✓			
C				✓	
D	✓				
E			✓	✓	
F	✓				
G	✓			✓	
H	✓			✓	
I				✓	
J	✓				
K	✓			✓	
L			✓		
M	✓			✓	

提及「館藏推介 Blog」的受訪者指出「講到圖書館，大家就會想到圖書館裡的書，所以講到這個 Blog，就會覺得應該是以後有什麼書，圖書館就會把它公告出來」(焦 960531-A：114~115)。另外，亦有受訪者指出大學圖書館 Blog 所推薦的書目偏向學術理論性，與書店的大眾化通俗性為主明顯不同(個 960518-E：46~47)，如果想要找尋新書，可以藉由館藏推介 Blog 對新書的介紹，更了解書的內容(個 960521-H：75~77)。圖書館館藏中有些書名與內容沒有連結性，使用者無法從書名判斷該資料是否真正符合所需(焦 960522-G：149~150)。配合 Blog 附屬之迴響機制，可讓使用者對推薦資料提供意見迴響，而「推薦方面最需

要有大家共同的意見，愈多人推薦就比較可靠，所以感覺比較好用」(個 960518—F：10~11)。多數受訪者了解大學圖書館與書店於藏書上的差異，進而對圖書館提供之書目資訊需求也傾向講究學術理論，而非通俗性圖書。歸納使用者意見：大學圖書館建立館藏推介 Blog，必須考量輔助教學與協助學習之功能，才符合學校教與學上的需求，配合 Blog 的輔助機制，提昇使用者與管理者、使用者與使用者間的互動，也能吸引使用者使用 Blog，並藉以加強他們對 Blog 的信賴。

受訪者指出：「主題活動 Blog」在內容方面相當明確清楚，不論是在主題或是活動研討等部份，所提供的資訊都能呈現其聚焦的重點所在(個 960521—H：22)，容易吸引對該主題活動有興趣者或有需求者使用。以淡江圖書館的聚焦歐盟為例，「因為我是商學院的，所以我會覺得 EU Spotlight，淡江這個網站以後有可能會用到…所以應該也會去常看它」(個 960524—M：10~11)。商學院學生需要對經濟組織特別關注，因此對該主題有一定的需求。「網路上的新聞很容易重複，然後覺得這樣圖書館幫忙整理出來還滿方便的」(個 960518—C：12~13)。透過主題 Blog 使用者不需要花費時間自己過濾資訊，即可取得最新相關的資料，以符合自己使用之需求。而部份主題性質 Blog 的使用族群之區隔相當明顯清楚。這種區隔針對特定族群、市場的圖書資訊 Blog 讓使用者一眼就能明瞭自己適合用哪一個 Blog，可進而使用符合自己需求與條件的 Blog (焦 960522—G：99~100)。

由於在進行焦點訪談時，所有受訪者已有接觸圖書館 Blog 之經驗，因此研究者詢問受訪者在其使用過程中，哪些設計或功能項目是可以加強或刪除。由此可以了解一般使用者對於圖書館 Blog 版面設計功能等的意見，特別是不同科系的受訪者具有不同的 Blog 使用經驗與不同的專業背景，能夠提供研究者所意想不到的層面或盲點。

就圖書館的 Blog 內容而言，與圖書館不相關的連結資源太多，容易讓使用者

產生混淆與失焦。使用者指出「圖書館的 Blog 實用性比較不高，大家可能會被其他的 Blog 的最新文章吸引住，而忽略掉圖書館它本身所提供的內容」（個 960521-H：52~53）。另外，如果頁面提供太多的資訊，導致頁面需拖曳很長，容易讓人看得眼花撩亂（焦 960522-G：213、焦 960523-F：200）。受訪者H指出：圖片可以輔助使用者理解資訊，因此可以放置圖片於內容中（焦 960523-H：200~204），但有幾位受訪者卻指出所有圖片必須做必要之處理，避免花俏與複雜，與文字間要有適當的比例。而純文字的敘述在編排上要特別注意，太多的文字容易讓人感到疲乏而省略閱讀內文（焦 960531-M：296~298、焦 960522-G：91~92、焦 960523-F：220~221）。

就版面設計而言，受訪者針對視覺上的喜好而提出意見。例如受訪者E指出適當的留白可以讓人在視覺上感到舒服；色調的使用以視覺上的舒適度為主要考量（個 960518-E：29~32）。受訪者F則指出：「藍色這個 Blog 看起來比較舒服，綠色加橘色這個 Blog 其實有一點點刺眼，再加上又很小，其實我看得都花掉了，然後還忘記要看別的。這個藍色的對視覺上感覺比較舒服」（個 960518-F：37~39）。

不同的顏色會讓使用者產生不同的感受。使用過多的顏色，容易讓版面過於花俏（焦 960531-D：215），因此受訪者反應：顏色的搭配可以視 Blog 的服務對象、類型與性質而有所不同。而整體的版面配置、圖片設計與 Blog 主題做一結合也能夠加深使用者的印象。例如受訪者H以淡江大學圖書館的聚焦歐盟為例，指出頁首橫幅圖樣讓人有置身於歐洲的感受（個 960521-H：22~23），符合其資訊的主題，更能強化 Blog 整體對主題的聚焦性。

就功能而言，受訪者E建議圖書館 Blog 可以和外部的網路資源做連結，讓 Blog 的操作更符合使用者的習慣（個 960518-E：14~15），例如結合 Google 去尋找

外部資料，將圖書館的資源與 Google 做連結、館藏推介 Blog 可以連結至館藏目錄或聯合目錄，讓使用者可以透過連結的點選，找到更多進一步的資訊。但即使提供了許多服務，也不宜同時將之擺在同一版面，過多的搜尋區塊擺在同一頁面，會讓使用者產生混淆，而不知道該使用那一區塊（焦 960531-E：222~223）。

另外，受訪者也建議建立推薦、評價機制集結眾人的意見與想法。例如受訪者 A 表示「每個人的喜好跟感覺不一樣，如果我是專門寫文摘的，我極力推薦這本書，跟三百個人推薦這本書，那感覺會差很多」（焦 960531-A：145~147），而受訪者 F 亦認為「對於評價這部分而言，我覺得愈多人講，對我來說就愈有意義」（焦 960523-F：17~18）。經由使用意見的提供能夠讓 Blog 內容更具可信度與大眾化，也能夠吸引更多潛在使用者的使用。

在整體運作之規劃上，受訪者表示 Blog 的更新頻率可依該 Blog 的特色而定。若內容較為大眾化，最好三天內可更新一次，若是偏向專業性的內容，則一週一次即可（焦 960531-E：87~90、焦 960531-C：91~93）。Blog 的管理者必須時時更新 Blog 之內容，如此才能維持 Blog 的新穎性（焦 960531-D：82~83）。當 Blog 資料量大或是資源數增加後，可採用樹狀組織方式，將所有資源連結在一起（焦 960522-G：289~290、焦 960531-C：91~93），如此的資料結構方式比較容易讓使用者理解（焦 960531-E：339~340）。受訪者建議，圖書館 Blog 的運作可以建立一個所有 Blog 服務共同的首頁，再透過連結的設置串連到各個 Blog 中，如此版面會感覺較為漂亮乾淨（焦 960531-C：305）。然而圖書館各項服務的分類必須清楚區分，讓使用者一進入該頁面馬上就能知道該進入哪一個 Blog 服務中（焦 960531-D：320~322、焦 960531-M：307~308）。

焦點訪談的最後是詢問受訪者對於輔仁大學圖書館建置 Blog 資訊服務之期望，包括資訊內容、功能、設計、介面等要項。在服務內容部份，有受訪者表示

在 Blog 應提供類似讀書會的服務，透過主題資訊的發佈，讓教師與學生皆可無時間與地點限制的上線進行討論。「這樣的方式很方便，而且在網路上可以快速的對討論串做回應」(個 960518—C：34)。利用網路便利的特性，與 Blog 即時性、互動性且可管理的性質，可提供相關的資訊與資源，讓使用者可以針對相關的主題進行討論(個 960518—D：20~23)，以達到互動學習的成效。Blog 的管理者可以針對使用者的發言進行管理，刪除不適當的發文，或給予適當的回應(個 960518—F：51~52)。

就參考服務方面，圖書館 Blog 可整理現有使用者常有的問題，並提供回答與意見，針對線上使用者提出的意見與問題，館方可以給予正式回應，其他使用者也可提出一些看法(個 960518—F：46, 51~52)。另外，可提供類似 Yahoo 知識⁺的服務，針對各領域設立專區，以提供相關之參考服務。「可以設一個專區……管理者可以提供比較權威性的答案……或可能要有像老師、比較專業的人來回答……否則也只是大家貼來貼去、眾說紛紜的感覺」(焦 960522—G：318-319, 321, 330-332)。圖書館除了提供館內與使用者相關的資訊，也可整理校內訊息之通告(焦 960531—M：345)或是工作機會(焦 960531—E：347)等資訊，作為通報學生的一個管道(個 960524—M：111~112)。受訪者指出：與學生息息相關的資訊較具實用性(焦 960522—G：312)，更容易吸引學生進而使用。

二、Blog 使用觀感因素分析

依據前一節訪談的結果可以歸納使用者使用圖書館 Blog 觀感之因素(如表 4-4) 主要分有個人、圖書館與 Blog 技術三方面。就個人方面，使用之 Blog 觀感會受到使用者本身的知識背景及其 Blog 的使用經驗影響，在圖書館方面，使用者對於 Blog 使用受管理制度、更新頻率、資訊內容因素影響；在 Blog 技術方面，使

用者使用 Blog 受 Blog 之介面設計、生活結合與功能服務等技術面所影響。以下就各個因素進行說明。

表 4-4：影響受訪者使用觀感因素之編碼表

類別	構面	焦點反應彙整
個人	知識背景	受訪者個人知識與 Blog 使用經驗差異因素影響個人對於 Blog 之觀感
	Blog 使用經驗	
管理者	管理制度	即時回應影響個人使用
	更新頻率	Blog 更新頻率問題
	資訊內容	提供的資訊與使用者課程之相關性問題
Blog 技術	版面設計	功能區塊與圖文比例的問題
	功能服務	搜尋的功能、連結討論串的問題

1. 知識背景

使用者本身所學的知識背景不同，對於 Blog 有不同的期待，例如對於圖書館的知識與服務內容了解程度較高者，期待加強 Blog 服務傳播層面。「例如像是交大那種協助做論文的內容，他用使用者的角度來做設計，你可能研究需要怎樣的資源、怎樣的資料庫……」（焦 960531—E：123~126）。修讀傳播相關系所的受訪者對網頁設計與傳播方面較具概念，因此會針對設計方面提出具體的意見與想法。例如受訪者 L 提出圖書館 Blog 可以加上多媒體輔助內容傳達（焦 960523—L：207），「我們從首頁點進來就馬上是一個部落格的形式在那裡……看我們能不能先來個動畫之類的……在設計的時候就得先表達得很清楚，需要什麼東西就點選哪一個，比如說是要部落格就是點這個。可能這部份就要標示清楚……」（焦 960523—J：253~254, 256, 263~264）。修讀商管系所的受訪者較重視新穎的時事議題，因此較注重 Blog 內容的實用性質。例如受訪者 G 表示「我想要有比較實用性的……

有國際觀一點的內容，像金融不是只有侷限在台灣，或是在台股，就是可以像是美股…就是也可以設一個專區，可能外系對這個有問題，然後可以在上面交流……」（焦 960522—G：312, 317~319）。其他對圖書館服務較不熟悉者，在訪談過程中則不斷的反應對於該服務的疑惑。「……可不可以查閱說自己的書哪時候要還，或是預約的書哪時候到？」（焦 960523—J：315~316）

2. Blog 使用經驗

本研究發現受訪者均有 Blog 的使用經驗，但隨著受訪者與 Blog 接觸的深淺不同，對於圖書館 Blog 服務之觀感也有不同。對於 Blog 了解深入者會著重於 Blog 本身之特性，並強調其應用層面，以及特性運用得當與否。例如「……因為圖書館嘛就是有書的地方，就像部落格他的優點就在於便利跟簡單，東西可以隨時丟上去，所以我覺得多一點大家對書的討論會不會比較好……」（焦 960523—F：165~168）；而對於 Blog 了解較不深入者則針對於 Blog 的基本功能或個人網路使用經驗延伸加以回應。例如受訪者 A 與 K 表示「像 Yahoo 新聞那樣子，標明有幾個人推薦這本書……有標幾顆星那樣會讓我比較想去看……」（焦 960531—A：139~140, 142）、「部落格它感覺比較像月曆，哪一天放了什麼文章都很清楚的陳列出來」（焦 960523—K：226~227）。

3. 管理制度

Blog 的管理狀況對於 Blog 的使用而言也是重要的考量。留言的部份需要管理者多加管理，若管理者在使用者發問或給予意見時沒有於適當時間內回應，容易讓使用者認定館方對於該服務用心不足與管理不當，而減少使用的意願。「我覺得他回答得有點太慢了，就是可能要等很久，我現在急著要，可是你沒有辦法即時回答……可能就是導致有很多問題……」（焦 960522—G：174~177）。管理者必須要隨時注意 Blog 的回覆狀況，除了避免垃圾留言讓使用者產生困擾外，也能

讓使用者感受到管理者的用心。

4. 更新頻率

Blog 的更新頻率對於使用者使用觀感有相當的關係，若是 Blog 的資訊內容久未更新或更新頻率低，容易讓使用者認為管理者不重視這個服務。例如受訪者 A 與 E 表示「比如說他今天寫了一篇新的文章，他可能第二天沒有、第三天沒有、第四天又沒有，一個禮拜之後才又上去寫了一篇，讓我覺得他也不是常上去寫，我們又為什麼要常去看呢」（焦 960531-A：47~49）。「以這個新書來講的話，我覺得他好像做得還滿密集的，幾乎好像每一天都有耶……還不錯」（個 960518-E：42~44）。「我是覺得如果你的主題性愈強，那你的更新可能就越頻率，那你用這個也可以增加部落格的瀏覽率……」（焦 960531-D：199~200）。另外也有受訪者表示更新 Blog 需有耐心且持之以恆，否則容易放棄經營（焦 960531-M：85~86），進而讓 Blog 使用狀況不佳，如此則失去建置 Blog 服務的目的。

5. 資訊內容

Blog 所提供的資訊是否具有實用性關係著使用者繼續使用 Blog 的意願。以淡江的「聚焦歐盟」為例，商學院的受訪者因課程所需必須經常接觸相關資訊，資訊內容的實用性能激勵他們繼續瀏覽該 Blog 的資訊內容。「因為自己要去蒐集那些資訊會很麻煩，就是要去整理還滿麻煩的，那圖書館如果幫我們做好的話，我就會去看，因為很方便」（焦 960531-C：179~180）。「因為我是商學院的，所以會常常在書上讀到歐盟的議題，因為有提到，那自己就希望能更了解裡面的東西。那如果有這個部落格，那我就會常常去看」（焦 960531-M：167~169）。受訪者表示會根據自己的需求使用 Blog 服務，例如受訪者 D 表示「我會看的通常都會是比較有主題性的部落格，像有些部落格是圖書館管理那一類跟自己課業有關的，比較少去看那些有的沒的」（焦 960531-D：74~76）。受訪者也反應：

透過搜尋引擎而找到圖書館 Blog 的文章，但若提供資訊不符合需求，則不會考慮繼續使用。而資訊內容若是符合使用者的興趣，也較容易吸引使用者利用 Blog，「比較吸引我的就是推理的那一個，因為我喜歡看推理的東西……」（焦 960531-A：173~174）。

數位受訪者建議建置校內新聞 Blog。依據受訪者之意見，若是單純提供圖書館服務，較難讓潛在使用者產生利用該 Blog 的動機，例如「我覺得輔大需要一個新聞剪報，不然就是輔大有什麼新的資訊，可以讓同學知道……當成通報學生的一個管道」（個 960524-M：101~102, 110）。「像我們商學院常常都不知道其他學院在幹嘛，所以我覺得我可以透過這樣子知道其他學院的到底在學些什麼東西……」（焦 960523-C：332~333）。若是讓 Blog 的內容與使用者的生活領域做結合，使用者接受並使用 Blog 服務的機會便能提升。

6. 版面設計

在圖文比例方面，過多過小的文字容易讓使用者產生疲勞，進而失去使用的興趣，「像這個就是字很小，然後我看得眼睛都花了，而且最後我還回不到原本的地方去，就在這裡迷路了……他的東西已經花到我不願意去瀏覽了……」（個 960518-F：24~28）。在視覺上圖片的設置雖然可以吸引使用者利用（焦 960523-H：203~204），但不當的圖片設計與擺置會引起使用者的反感，「……它的照片太多張了，而且連照片本身都弄得很花」（焦 960523-K：232）。「結合網頁設計……我覺得他感覺太雜太亂了，又很花」（焦 960523-I：198~199）。

另外，受訪者 K 認為學生族群較容易受到服務包裝的吸引（焦 960523-K：212）。「如果相同的內容，可是他有比較漂亮或比較好的視覺設計，那我們就會先被他吸引過去」（焦 960523-K：217~218）。如果整體的設計與色調安排得宜，就比較能夠吸引使用者前來使用。若 Blog 圖樣的設計能夠與主題相呼應，更能夠

引起使用者的共鳴，例如受訪者H認為淡江「聚焦歐盟」Blog 在設計上有達到呼應。「設計方面的話，我覺得很好，就是有那種感覺，就是你在看的時候也有置身在歐盟的感覺，就是他的封面……」(個 960521-H：22~23)。同時若 Blog 的整體能給使用者整齊乾淨的感覺，除了便於使用者了解 Blog 的服務內容(焦 960531-F：220；個 960521-H：69~71)，也較能吸引使用者的目光，讓使用者能夠舒服的利用之。

使用者反應：當 Blog 的首頁內容太多，往往必須將視窗拖曳的很長，無法讓資訊有效的呈現，易造成使用上之不便。「它或許可以把有什麼書名，然後再打開來……然後如果看到沒有什麼書的話，就直接跳開來，可以不用說一直拖曳到往下，因為其實這樣拉我覺得眼睛很不舒服」(焦 960522-G：90~92)。在設計上，如果能夠讓資訊呈現頁面集中而不必讓使用者持續拖曳瀏覽，則能夠讓版面的呈現更為精簡乾淨，並提昇使用者使用 Blog 的意願。例如受訪者M所言：「我不喜歡旁邊還要自己再拉下去看，如果你的網站是很長很長的話，感覺就是要一直拉啦啦。如果說讓我一進去那個網站就是看到那一整面，就不用再一直去拉拖曳 B A R 了」(焦 960531-M：296~298)。

7. 功能服務

當 Blog 的分類與資料量大時，系統應提供搜尋檢索功能，讓使用者能縮減取得資料的時間。若使用者需花費大量時間尋找資料之所在，則容易讓使用者放棄 Blog 之使用。「假設這裡有這麼多的東西的話，到後來我可能就會想使用站內搜尋，想要找什麼就找什麼……」(個 960518-F：26~27)。另外 Blog 若具備推薦機制，也能夠增加資料的可信度，吸引更多使用者瀏覽利用。「他這裡應該就有幾顆星吧！……反正有其他人的回應在這裡，因為在這裡會有推薦也會有人發表不同的意見。那對於評價這部分而言，我覺得愈多人講，對我來說就愈有意義……」(個 960518-F：16~19)。即使 Blog 沒有提供類似 Yahoo 新聞的推薦

機制，若能夠讓回應功能有效運作，也能達到與推薦機制一樣的效果「……每個人的喜好跟感覺不一樣。如果我是專門寫文摘的，我極力推薦這本書，跟300個人推薦這本書，那感覺就會差很多」（焦 960531-A：145~147）。

三、Blog 建置建議

依據 13 位受訪者的反應意見統整，可以歸納使用者有不同的知識與經驗背景，對於圖書館 Blog 亦有不同的期待。為了將這些意見融入系統建置，本研究整理歸納受訪者對於建置校內圖書資訊 Blog 的建議，以下則依服務內容、功能、設計與控管四方面詳細說明。

1. 圖書資訊 Blog 的服務內容

大學圖書館服務的一大目標在於輔助與協助校內師生的學習與教學，因此大學內的圖書資訊 Blog 的服務內容應與一般大眾性之 Blog 有所區分。由於本研究鎖定的服務對象為大學校內的教職員生，其中又以學生為服務族群的大宗，在內容上應該要以專業學術為基準，以與大眾服務性的 Blog 有所分別。例如受訪者 C 所言：「……因為是圖書館，那他給的東西就都是比較學術性的，不會讓人覺得像是在逛書店……我想基本上會去上圖書館部落格的人，應該不會是想要純娛樂、看小說的吧！所以他上面公告一些學術性的新書，我覺得滿好的……他可以不用做的像書店那樣子，因為我覺得如果想要去看很多類的新書的話，去誠品看就好了……」（焦 960531-C：180~187）。如果大學圖書館所建置的 Blog 服務內容無法與一般書店有所區別，則無法顯現圖書館 Blog 的特色。大學圖書館除了提供專業學術性的資訊外，亦可以跟校內或其他相關的網站及 Blog 做串連，提供熱門的議題或校內藝文活動相關的資訊，除了協助宣傳活動外，也可藉機推廣圖書館

收藏或可得的相關資源，與學生自身較為相關的資訊，較容易吸引他們來利用。

為了讓使用者能夠在進入 Blog 服務後清楚了解服務的內涵與提供之資訊，管理者必須要提供適當、易於理解的分類方式，避免使用者無法判斷所需資料的所在位置。另外 Blog 必須針對服務系統、服務範圍以及操作、注意事項作適當的說明，如此除了能讓使用者在使用該 Blog 服務時更為容易，也能讓使用者更清楚服務的內涵與運作狀況，進而正確利用該項服務。例如「……像我剛剛有看到一個新手專區的，就覺得很方便，我就可以直接進去看……」（焦 960522—G：153～154）。

2. 圖書資訊 Blog 的功能

針對 Blog 功能部分，受訪者認為 Blog 技術適用於圖書館服務推廣方面，因此建議能夠提供文章推薦或評分的機制，讓使用者可以協助推廣 Blog 存有的訊息，或是凸顯重要資訊的存在。因此圖書館 Blog 應該要增加使用者與管理者及使用者間互動的空間，主動給予訊息，引導「回響」的產生。而 Blog 的推薦功能可以多加參考其他交流工具的設計如 Yahoo! 奇摩的新聞推薦功能，越多人推薦越能讓資料具有可信度（個 960518—F：16～19）。另外，Blog 除了需針對內容進行歸類外，也應該提供搜尋的功能，如此可在資料量大時，增加使用者使用的效率，也能避免使用者找不所需資料位置的窘境。圖書館也可透過 Blog 建立投票機制，讓使用者表達其意見，例如「圖書館可以在採買之前先透過部落格詢問大家的意見」（焦 960523—L：356～357）。如此也能夠讓圖書館提供的其他服務更符合使用者之所需。

3. 圖書資訊 Blog 的設計

針對 Blog 的設計，受訪者建議應讓 Blog 保持精簡清楚，整體的設計必須一致，圖樣的設計最好能與服務主題相呼應，較能提昇使用者的共鳴。Blog 版面的設

計可以融合網頁設計元素，但不宜過度運用而模糊 Blog 的重點，講求形式簡單的特性。而建置綜合性服務的 Blog，必須讓版面易讀，過多的功能區塊會讓使用者不知該從何進行操作。提供多個功能區塊，可藉由底色的差異作區別，讓使用者在使用上能夠輕易分別各功能區塊的位置與範圍。如同受訪者 E 的建議：「……剛進來的話會不知道要在哪個區塊去查。我會想說如果是用顏色來取代的話，會比較容易去區分吧！」(焦 960531—E：223~224) 另外，在設計時也可以運用多媒體，作為內容的輔助(焦 960523—J：256)。在 Blog 量多時，除了可透過綜合性服務的 Blog 串連各個 Blog，也可建置一首頁提供各 Blog 的樹狀組織，在首頁設計上透過適當說明，引導使用者進入符合需求的 Blog (焦 960523—L：261)。

4. 圖書館 Blog 的控管

在圖書館 Blog 的控管方面，可分別就管理的主動性、嚴謹性與資料內容的新穎性三方面進行探討。現代化的服務講求主動積極，圖書館也應該主動出擊，推廣 Blog 服務的存在與效用。因此可以增加 Blog 的宣傳管道與深度，讓使用者在知道有該項服務之餘，也可讓他們對於服務有基本的認識。另外圖書館可利用 Blog 本身的特性，透過舉辦活動來吸引使用者的注意，「……像他們 po 問題，讓大家一起來想答案」(焦 960531—A：174~175)。如此能夠提昇使用者的參與感，引發使用者的共鳴性，藉此除了可推廣 Blog 服務的知名度，也可利用群眾的影響力去提升使用率。

在管理的嚴謹性方面，由於使用者對於管理者進行服務時的態度與認真與否相當敏感，特別是在進行網路服務時，雖然無法以面對面互動，但使用者仍能夠從管理模式中得知管理者的認真程度。為了避免非面對面互動而產生之誤解，管理者對於使用者的回應狀況必須要特別注意，不當的留言內容必須加以處理，使用者的提問及意見必須加以回應。經營 Blog 時的心態不可輕忽怠慢，否則容易因為懶惰或疲乏而疏於經營，以致於意外流失原有的使用者。(焦 960531—M：85)

~86)

針對 Blog 的新穎性而言，無論是哪種服務的 Blog，Blog 的文章都應該要定期更新，不然會流失掉使用者，使用者可接受的更新頻率為一週至少兩次（焦 960531—C：91~93，焦 960531—E：87~90），主題性越強，更新就必須越頻繁（焦 960531—D：199）。否則沒有新的內容吸引使用者來瀏覽利用，則容易喪失使用者原有的興趣。

歸納本節前述前置分析各項之分析結果，針對 Blog 的資料內容，使用者依其課業與生活的所需，較推崇於建置館藏推介類 Blog 與主題活動類 Blog。另外，建置之 Blog 的內容應與大眾化之 Blog 有所區別，也應該要提供適當的分類方法供使用者運用，並且提供易於理解的 Blog 相關說明，讓使用者可在初次使用時可容易運用服務。

針對 Blog 的功能，使用者建議可提供文章推薦或評分機制，並且加強可互動的空間，讓使用者可以針對資料、文章做相關的推薦與回應。另外也要提供搜尋之功能，以便使用者查詢所需資訊。針對 Blog 的設計方面，使用者表示精簡清楚且整體一致的設計較容易吸引他們的目光。版面可融合網頁設計元素，亦可運用圖像與多媒體來輔助內容的呈現，讓 Blog 的內容可更容易閱讀且不死板。

針對 Blog 的控管方面，使用者表示管理者應該要主動增加 Blog 的宣傳管道與深度，或是透過活動的進行提昇使用者的參與感。另外，除了要定期進行資料的更新外，也應該要即時管理使用者之回應，在經營心態也不可怠慢，以免流失原有的使用者，降低服務的使用效益。

第二節 平台建置結果

本研究依據前置分析的結果建置 Blog 平台，並針對前置分析歸納之建議加以考量，也針對影響使用者使用觀感的部份加以調整，讓本 Blog 平台能更符合使用者之所需。本節先就本研究 Blog 相關介紹加以說明，其次針對圖書資訊 Blog 的調整狀況與前置分析之結果加以結合說明，最後針對本研究建置圖書資訊 Blog 面臨之困難加以敘述。

一、本研究 Blog 相關介紹

依據前置分析的結果顯示，最能吸引使用者使用的 Blog 類型為館藏推介與主題活動性二類（見表 4-3），因此研究者藉由 Movatable 4.1 版 Blog 平台軟體建置有「有 CD 可圖」（<http://140.136.152.149/dvd2/>）與「有利可圖」（<http://140.136.152.149/blog1/>）兩個 Blog，分別為新進視聽資料推薦區及資源利用教育專區，以下個別做內容介紹。

1. 「有 CD 可圖」—新進視聽館藏資料推薦區

「有 CD 可圖」Blog（見圖 4-1）為研究者建置之館藏推介類 Blog，主要提供輔大圖書館新進視聽資料的相關書目資料。提供之館藏資料篩選自民國 97 年 5 月至 9 月的新進館藏書目，並固定於每週一、三、五進行資料更新，每次約增加 3 筆的資料供使用者瀏覽。服務提供之內容資料包含有視聽資料相關圖片、相關書目資料、圖書館館藏系統連結、官方網站連結與內容介紹，為避免文字過多占據太多版幅使版面雜亂，故將內容介紹隱藏，讓使用者有需要進一步了解時，再自行點入瀏覽。



圖 4-1：「有 CD 可圖」Blog 首頁截圖

資料來源：有 CD 可圖 - 新進視聽資料推薦區，<http://140.136.152.149/dvd2/> (accessed Sep 29, 2008)

2. 「有利可圖」—資源使用秘笈專區

「有利可圖」Blog (如圖 4-2) 為一主題活動性之 Blog，主要提供使用者有用的資訊服務與檢索技巧。提供之資料內容包含有圖書館服務推廣、網路資源介紹與檢索技巧及資料庫相關說明三部份。圖書館服務推廣與資料庫相關介紹的資料來源主要取自圖書館網站；網路資源介紹與檢索技巧之資料來源主要為網路資源服務 (如 Google) 之說明網頁。研究者蒐集相關資訊並加以組織整理、製作相關說明圖樣，以問與答方式呈現資訊內容，固定於每週一、三、五進行更新，每次增加 1 筆新資料供使用者利用。



圖 4-2：「有利可圖」Blog 首頁截圖

資料來源：有利可圖 - 資源使用秘笈專區，<http://140.136.152.149/blog1/> (accessed Sep 29, 2008)

二、圖書資訊 Blog 的調整

在系統平台建置完成後，研究者針對前置分析統整之系統建置建議項目加以調整，並藉由進行系統測試以修正研究之 Blog，以下依據受訪者對建置校內圖書資訊 Blog 之建議，分別就服務內容、功能、版面與設計及管理四方面加以說明調整項目之內容。

1. 服務內容調整

由於本 Blog 服務對象主要為大學生，因此受訪者針對服務內容部份，建議提供之資料內容應與大眾服務性之 Blog 有所區別（見 97 頁）。而本研究建置之「有 CD 可圖」Blog，其內容為視聽館藏之推薦，因此在整理提供的資料中除了電影等



圖 4-5(左)、4-6(右)：本研究 Blog 相關說明圖例

資料來源：(圖 4-5)關於本站-有利可圖，<http://140.136.152.149/blog1/about.html> (accessed Oct 11, 2008)

(圖 4-6)本站使用秘笈-有 CD 可圖，<http://140.136.152.149/dvd2/usage.html> (accessed Oct 11, 2008)

2. 功能的調整

針對資料彙整陳列部份，系統預設之彙整 (Archives) 頁面乃將多種彙整方式的結果呈現於同一頁面，故版面較為凌亂且冗長 (如圖 4-7 所示)。由於大部分彙整方式不合本研究 Blog 所用。因為管理者僅有一人，無須再額外提供管理者所編輯的文章連結，因此在實際運作時，調整為「所有文章列表」。為避免各月份之文章彙整連結占太長的版幅，研究者將之更換為下拉式選單，便利使用者利用。Blog 實際彙整頁面呈現如圖 4-8。

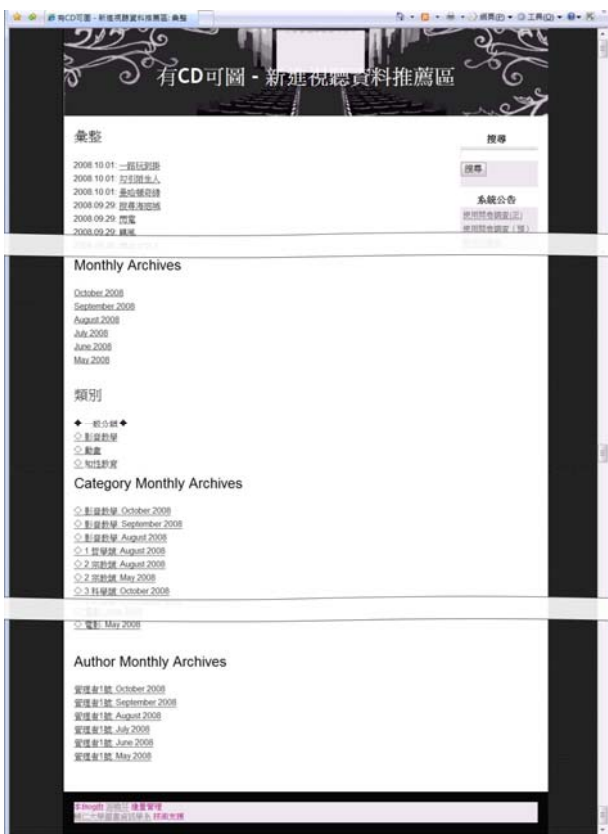


圖 4-7(左)、4-8(右)：本研究 Blog 文章彙整圖例

資料來源：(圖 4-7)所有文章列表-有 CD 可圖，<http://140.136.152.149/dvd2/archives.html> (accessed Oct4, 2008)

(圖 4-8)所有文章列表-有 CD 可圖，<http://140.136.152.149/dvd2/archives.html> (accessed Oct 17, 2008)

在檢索功能的設置方面，由於受訪者表示：當 Blog 資料量大時，會嘗試透過搜尋功能取得其所需的資料（見 96 頁），因此本 Blog 亦提供搜尋檢索功能，並將其置於連結列的最上方（如圖 4-9 所示），以縮減使用者取得資料的時間。檢索之結果呈現如首頁模式（圖 4-10），提供該筆資料之簡要內容，讓使用者可藉此判斷是否為其所需之資料。



圖 4-9(左)、4-10(右)：本研究 Blog 檢索功能圖例

資料來源：(圖 4-9)有 CD 可圖-新進視聽資料推薦區，<http://140.136.152.149/dvd2/> (accessed Oct 11, 2008)

(圖 4-10)檢索結果-有 CD 可圖，<http://140.136.152.149/cgi-bin/mt-search.cgi?search=ER&IncludeBlogs=6&CaseSearch=on> (accessed Oct 12, 2008)

在連結性部份，受訪者認為應視內容類型的不同而提供不同的資料連結，以提昇 Blog 的連結性（見頁 97）。在整體方面，本研究 Blog 連結（如圖 4-11 之相關連結）串連相關的服務。在「有 CD 可圖」提供圖書館館藏紀錄之連結，便於使用者預約或使用該筆館藏，另提供影片之官方網站，讓使用者可更進一步的了解影片的內容及評價（詳見圖 4-12）。而在「有利可圖」Blog 部分（圖 4-13），則是提供資料來源連結與相關服務網站，讓使用者可深入了解圖書館或網路服務的內容並可直接利用之。例如介紹圖書館隨選視訊服務的部份，則提供隨選視訊服務之相關說明網址及服務所在之連結。



圖 4-11：本研究 Blog 共有連結圖例

資料來源：有利可圖，<http://140.136.152.149/blog1/> (accessed Oct 11, 2008)



圖 4-12(左)、4-13(右)：本研究連結功能圖例

資料來源：(圖 4-12)投名狀-有 CD 可圖，<http://140.136.152.149/dvd2/2008/08/post-49.html> (accessed Oct 11, 2008)

(圖 4-13)VOD 隨選視訊服務-有利可圖，<http://140.136.152.149/blog1/2008/05/vod.html> (accessed Oct 12,

2008)

3. 版面與設計的調整

受訪者認為管理者需特別重視圖片的設置，否則容易讓版面變得雜亂並造成使用者閱讀上的負擔（見 89 頁），因此研究者針對圖片的設置加以控制，例如避免使用過於花俏的圖片、不在圖片上做過多的文字說明及修改。在「有 CD 可圖」Blog 部份（圖 4-14），提供之影片相關圖片均有固定大小，讓每一篇資料呈現的篇幅有一定的大小，使版面更為整齊。而在「有利可圖」Blog 部份（如圖 4-15）則為了讓首頁資料陳列更簡潔，故不在資料摘要部份放置圖片，而在內文中依照圖片位置按比例放置，讓版面能夠維持整齊。



圖 4-14(左)、4-15(右)：本研究 Blog 推薦評價功能圖例

資料來源：(圖 4-14)有 CD 可圖-新進視聽資料推薦區，<http://140.136.152.149/dvd2/> (accessed Oct 11, 2008)

(圖 4-15)找書該記哪串數字-有利可圖，<http://140.136.152.149/blog1/2008/05/post.html> (accessed Oct 12, 2008)

在文字部份，受訪者認為應盡量精簡各篇文字內容，避免使用大量或過小的文字以致眼睛產生疲勞（見 95 頁）。由於本系統版面範本的文字大小預設值均較小，故研究者依據系統測試者之建議修改範本程式碼，調整文字預設值至適當大小。針對「有 CD 可圖」Blog 部份，由於提供之資料為書目資料，若無特別調整文字顯示位置容易讓版面產生混亂，因此研究者在發佈新資料後依據實際版面狀況加以調整該資料格式，以保持整體版面的整齊。

就版面設計部份，依照受訪者提供之意見，各功能區塊若以不同顏色做區別（見 96, 99 頁），能夠提昇各區塊的辨識度，而不致讓使用者產生混淆。以本研究「有 CD 可圖」Blog 為例，其所採用的版面範本預設之原用色（如圖 4-16）連結列部份底色較重，導致文字不易閱讀，且此部份文字採置中對齊方式，讓版面感覺較為雜亂無序。因此研究者將之稍做調整，修正連結列底色與文字之顏色，讓整體版面在色調上更具一致性，同時也修正文字對齊方式，讓版面更為整齊易讀（見圖 4-17）。

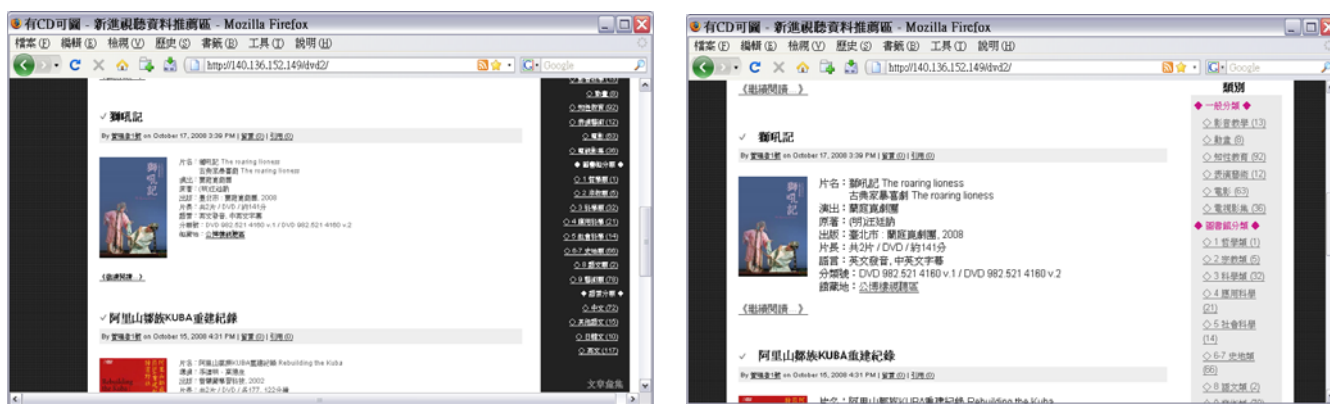


圖 4-16(左)、4-17(右)：「有 CD 可圖」Blog 版面修正對照圖

資料來源：(圖 4-16) 有 CD 可圖-新進視聽資料推薦區，<http://140.136.152.149/dvd2/> (accessed Sep 24, 2008)

(圖 4-17) 有 CD 可圖-新進視聽資料推薦區，<http://140.136.152.149/dvd2/> (accessed Oct 11, 2008)

4. 控管的調整

根據前置分析之歸納，管理制度的嚴謹與否會影響使用者使用 Blog 的觀感(94, 100 頁)，因此研究者在管理上依照受訪者之建議，每週定期更新 Blog 內容（更新狀況可見圖 4-18），提供新資訊吸引使用者的利用。另外也於每日進行 Blog 的管理，隨時查看使用者的留言內容進行回覆或管理，避免使用者之建議與問題無法獲得有效解決。



圖 4-18：「有 CD 可圖」Blog 更新頻率統計圖

資料來源：「有 CD 可圖」Blog 管理介面，http://140.136.152.149/cgi-bin/mt.cgi?blog_id=6&__mode=dashboard&blog_id=9 (accessed Oct 17, 2008)

三、建置圖書資訊 Blog 面臨之困難

在系統建置的過程中，研究者發現建置者容易面臨到如技術、人力、資源與推廣等困難，以下分別敘述之。

1. Blog 程式語言的的技術支援

無論是自行開發 Blog 平台或是使用現有的軟體進行架設，常需要進程式碼的調整，若 Blog 建置者本身不具有相關程式設計之能力，或無其他技術人員支援，Blog 建置者則容易在系統建置過程中花費許多錯誤嘗試的時間。因此除了需有這方面的相關技術支援，另外也需要更多相關經驗的整合，否則 Blog 平台的建置結果容易產生錯誤，版面與功能的提供也可能無法如使用者之預期與所需。以本研

究使用之 Movable Type 為例，第四版與前三版相比雖內建較多插件，但多數所需之功能插件仍需建置者自行尋找並試用，而不同的插件會因不同作者與製作時間的差別導致插件的設定與平台版本而產生相容性問題。例如提供頁面連結的換頁功能，研究者原使用之「Pagination1.3」插件，因需額外修正資料庫原始碼內容方可啟動，且在安裝完畢後卻干擾其他插件運作，導致版面格式的錯誤。

2. 功能範本的分散

各 Blog 雖是建立於同一平台中，但由於各 Blog 是獨立運作，因此在取得插件後，需個別進行插件的設定，而無法統一於主管理後台進行設定，主管理後台僅能設定功能插件的運作與否。以 reCAPTCHA 為例，建置者需在各 Blog 的插件設置中重複輸入授權碼以啟動該功能的運作，無法在主管理後台設定之。而在設定插件功能與調整版面時，必須個別編輯功能範本內容，但功能範本數量的眾多與位置的分散，致使版面區塊、功能的修改困難。由於各功能範本間常有相互引用部份，因此在修正功能範本時常須連同相關之範本一併更新修正，否則容易發生問題。

3. 資料整理的耗時

不論是何種類型的 Blog，在規劃服務時若沒有妥善分配管理團隊的負責範疇，或是僅由少數人進行 Blog 的建置與管理，則容易在經營 Blog 時花費更多時間進行相關資料的蒐集與整理。另外，為了要提供正確且符合使用者所需的資料，管理者需要針對蒐集的資料進行核對校正，也需針對所得資料加以整理為適當的格式。以本研究為例，研究者在取得「有利可圖」Blog 相關資料後，除需轉換資料內容的呈現方式外，亦須自行製作相關說明圖樣，故也需耗費時間進行之。蒐集與整理所需資料的耗時是單人或少數人管理 Blog 服務的一大困難，在 Blog 服務的發展初期更是明顯。

4. Movable Type 的語言方面支援問題

自由軟體是指使用者有使用、複製、散佈、研究、改寫、再利用該軟體之自由的軟體¹⁰⁵，其包含有免授權費用、高穩定性、較佳安全性等優點¹⁰⁶，但也有開發一致性較低、跨語言平台的使用顧慮¹⁰⁷，因此使用者容易在操作過程或結果中產生不如預期的狀況。以本研究所採用之 Movable Type 為例，由於系統平台中並無提供繁體中文的語言選項，因此影響到 Blog 的版面格式，如圖 4-19 所示，使用中文進行關鍵字之設置會使關鍵字依設置次數重複出現，無法合併在單一詞中，且字體大小會因所含資料量多寡而有所差別。而將關鍵字修正為英文顯示後，即可正常顯示(如圖 4-20)。由於 Movable Type 亦為自由軟體，有許多使用者會自行進行原始碼與功能的改寫製作，故因語系編碼產生的使用問題需要更多具相關能力的中文使用者協助加強更新。



圖 4-19(左)、4-20(右)：本研究 Blog 關鍵字呈現之對照圖

資料來源：(圖 4-19) 有 CD 可圖-新進視聽資料推薦區，<http://140.136.152.149/dvd2/> (accessed Sep 20, 2008)

(圖 4-20) 有 CD 可圖-新進視聽資料推薦區，<http://140.136.152.149/dvd2/> (accessed Oct 11, 2008)

¹⁰⁵ 自由軟體的定義，<http://www.gnu.org/philosophy/free-sw.zh-tw.html> (accessed Nov 16, 2008)

¹⁰⁶ International Institute of Infonomics, Floss Final Report, <http://www.infonomics.nl/FLOSS/report/> (accessed Nov 16, 2008)

¹⁰⁷ 蕭志樞，Open Source, Free Software, Cluster OS and Tools, http://drbl.nchc.org.tw/lecture/20061213_NCHC_PC_Cluster/PCCluster_OS_Tools_2006Q4_v1.pdf (accessed Nov 16, 2008)

5. 不同的瀏覽器呈現之版面有所差異

使用者親和性是網站評鑑原則的其中一項指標¹⁰⁸，在提供網路服務時，應盡可能讓網站服務於不同瀏覽器中能有相同的版面狀態。但因不同瀏覽器其架構與運作核心不同，Blog 的版面呈現也會因不同瀏覽器而有不同的顯示結果。如圖 4-21 與 4-22 二圖之對照可知，使用 Internet Explorer (IE) 與 Mozilla Firefox 開啟相同頁面，IE 瀏覽器無法正確顯示 Blog 底部 (Footer) 的資訊，再次重新整理頁面後雖會出現，但其顯現的位置常會錯誤，容易妨礙使用者進行瀏覽。另外，不同瀏覽器顯現的文字大小也有差異。本研究雖就版面範本程式碼進行調整，但仍有些許差異無法控制。



圖 4-21(左)、4-22(右)：不同的瀏覽器版面對照圖

資料來源：(圖 4-21) IE 瀏覽器呈現圖，<http://140.136.152.149/blog1/> (accessed Sep 24, 2008)

(圖 4-22) Firefox 瀏覽器呈現圖，<http://140.136.152.149/blog1/> (accessed Sep 24, 2008)

6. Blog 推廣不易

在 Blog 建置完成後，讓更多人來利用服務成果是服務建置的目標，但推廣的管道與方式是管理者需要加以考量的。以本研究為例，由於研究者透過親友及 BBS 之管道進行推廣宣傳，而 Blog 的使用狀況與迴響數量並不理想，因此如何在有限

¹⁰⁸ 同註 90。

的資源及管道下讓更多人知道 Blog 服務，進而前來使用是 Blog 平台運作中最大的困難。

第三節 Blog 評鑑分析結果

本研究透過「輔仁大學圖書資訊 Blog 使用調查問卷」調查針對使用者之使用滿意度進行量化的分析，並依據表 3-10 所列之題項，歸納出以下三個主要範圍：一為使用者背景資料分析，二是使用者本身 Blog 的使用經驗分析，三是使用者對本研究建置之 Blog 的滿意度分析，以下就問卷之信度進行分析，進而就此三項進行相關的分析說明。

本研究系統評鑑的調查對象以使用過本研究 Blog 之輔仁大學在校生為主。研究者於民國 97 年 9 月 12 日至 10 月 12 日進行網路問卷的實施，共回收有 78 份，有效份數為 77 份，無效問卷 1 份。回收問卷後以 Cronbach α 檢定量表的一致性，結果顯示整體問卷之信度為 0.951，Blog 滿意度調查各層面之信度分別為 Blog 資料內容為 0.815，Blog 的架構與設計為 0.894，Blog 的使用效益為 0.796，Blog 的互動與管理為 0.893。

一、使用者背景

依據「輔仁大學圖書資訊 Blog 使用調查問卷」使用者基本資料之性別比率分析，在有效問卷份數中，女性使用者為 54 人，所佔比率為 70.1%，男性則為 23 人，佔 29.9%（見表 4-5）。而在此次調查中，各學院均有學生填寫問卷，其中以文學院的人數最多（佔 29.9%），其他依序為管理學院（佔 26%）、外語學院（佔 13.4%）、理工學院（佔 10.3%）、社會科學院（佔 9.1%）、民生學院與醫學院（各佔 3.9%）、藝術學院與法律學院（各佔 1.3%）（如表 4-6 所示）。使用者多集中於

大三，佔37.6%，而大四佔20.8%；研究所（含以上）佔19.5%；大二佔18.2%；大一學生佔3.2%。

表4-5：使用者性別分佈表

性別	人數（人）	百分比（%）
男	23	29.9 %
女	54	70.1 %
總和	77	100.0 %

表4-6：使用者學院分佈表

學院	人數（人）	百分比（%）
文學院	23	29.9 %
醫學院	3	3.9 %
理工學院	8	10.3 %
藝術學院	1	1.3 %
外語學院	11	14.3 %
民生學院	3	3.9 %
法律學院	1	1.3 %
管理學院	20	26 %
社會科學院	7	9.1 %
總和	77	100.0 %

表4-7：使用者年級分佈表

年級	人數 (人)	百分比 (%)
一年級	3	3.9 %
二年級	14	18.2 %
三年級	29	37.6 %
四年級 (含大學部以上)	16	20.8 %
研究所 (含以上)	15	19.5 %
總和	77	100.0 %

二、使用者 Blog 使用經驗分析

為了解使用者本身使用 Blog 之相關經驗狀況，本研究透過問卷之第二部份問題蒐集相關反應資料。此部份分為兩方面，一方面為一般 Blog 使用經驗，其中包含「使用者的 Blog 使用經驗」、「使用者的 Blog 使用時間」、「使用者個人 Blog 的擁有狀況」與「使用者的 Blog 使用活動項目」四題。另一方面為圖書館 Blog 使用經驗，包含「圖書館 Blog 的得知與否」、「圖書館 Blog 得知管道」、「使用者的圖書館 Blog 使用經驗」與「使用者對該圖書館 Blog 的使用滿意度狀況」。

針對一般 Blog 使用經驗，在 77 位使用者中，有 72 位使用者表示曾有使用過 Blog 的相關經驗 (參見表 4-8)。而在此 72 人中有 41 人具 2 至 3 年的使用經驗 (佔總人數 56.9%)，具 4 至 5 年的使用經驗，有 21 人 (佔總人數 29.2%)。使用經驗在 1 年之內者，共計 7 人 (佔總人數 9.7%)，及使用經驗 6 年以上者 3 人 (佔總人數 4.2%) (詳見表 4-9)。在 72 位使用者中，有 54 人 (佔總人數 75%) 擁有個人的 Blog，18 人 (佔總人數 25%) 表示無個人 Blog (表 4-10)。而在有使用 Blog 經驗的使用者且填答使用 Blog 之活動的 66 名反應者中，有 47 人 (佔填答人數 65.3%) 使用 Blog 的主要活動包含了瀏覽與編寫 Blog，有 18 人 (佔填答人數 25%) 的主要活動為瀏覽文章，只寫文章的為 1 人 (佔填答人數 1.4%) (如表 4-11 所示)。

表4-8：使用者Blog使用經驗狀況

是否使用過Blog？	人數(人)	百分比(%)
使用過Blog	72	93.5%
未使用過Blog	5	6.5%
總和	77	100.0%

表4-9：具Blog使用經驗之使用者使用時間分佈表

使用Blog時間	人數 (人)	百分比 (%)
1年以內	7	9.7 %
2-3年	41	56.9 %
4-5年	21	29.2 %
6年以上	3	4.2 %
總和	72	100.0 %

表4-10：使用者個人Blog擁有狀況

請問您是否擁有個人Blog？	人數 (人)	百分比 (%)
是	54	75.0 %
否	18	25.0 %
總計	72	100.0 %

表4-11：具Blog使用經驗之使用者主要活動

活動內容	人數 (人)	百分比 (%)
瀏覽文章	18	25 %
只寫文章	1	1.4 %
讀寫皆有	47	65.3 %
總和	66*	91.7 %

* 6人未填答本題

針對圖書館Blog使用經驗部分，多數的使用者（63位，佔總人數81.8%）在使用本研究之Blog前，並不知道有其他的圖書館Blog，僅有14位（佔總人數18.2%）在使用本研究之Blog前即知有類似的服務（見表4-12）。而此14位的得知途徑，5人反應為課業所需，4人反應為親友告知，2人反應透過媒體介紹與圖書館宣傳。

表4-12：得知圖書館Blog之分佈表

	人數（人）	百分比（%）
知道圖書館Blog	14	18.2 %
不知道圖書館Blog	63	81.8 %
總和	77	100.0%

在圖書館Blog使用經驗部分，如表4-13所示，有69位使用者（佔89.6%）未曾使用過其他圖書館Blog，僅有8位（佔10.4%）有使用之相關經驗。此具有使用圖書館Blog的八位使用者對其使用過之圖書館的滿意程度如表4-14，無不滿意的意見。

表4-13：圖書館Blog的使用分佈表

	人數（人）	百分比（%）
是	8	10.4 %
否	69	89.6 %
總和	77	100.0 %

三、Blog 滿意度

為進一步瞭解使用者對於本研究 Blog 的滿意程度分佈情形，本研究以第二章歸納之評鑑原則為基礎，利用描述性統計分析，統計使用者於各評鑑原則項目的平均數、標準差與滿意程度高低情形。以下即針對 Blog 的資料內容、架構與設計、使用效益及互動與管理四項評鑑原則個別進行統計分析。

1. Blog 服務內容之滿意度

本項目主要依據問卷第三部份的第 1 題至第 5 題加以分析，希望藉此了解使用者對本研究 Blog 之服務內容的滿意程度為何。使用者針對本研究 Blog 服務內容項目反應之滿意度的總平均分數為 3.77 (SD=0.64)。其中以「我認為此 Blog 的資料呈現方式清楚易懂」的平均分數為最高 (M=4.00, SD=0.607)，其次為「我認為此 Blog 的資料實用」(M=3.83, SD=0.696) 與「我認為此 Blog 的資料整理方式具有邏輯性」(M=3.78, SD=0.599)，滿意度最差的題項為「我認為此 Blog 的內容符合我的需求」(M=3.53, SD=0.699)，但由於此項目之標準差為 0.699，顯示使用者填答之分佈狀況分佈差異較大，因此使用者對於本研究 Blog 的設計方面仍具有正面的反應。各題項滿意度分配狀況詳見表 4-14。

表4-14：使用者對Blog服務內容的滿意程度

服務內容評鑑題項	平均數	標準差	滿意程度高低 (1非常不同意→非常同意5)				
			1	2	3	4	5
我認為此Blog提供足夠的資訊內容	3.71	0.604	0 (0%)	1 (1.3%)	25 (32.5%)	46 (59.7%)	5 (6.5%)
我認為此Blog的資料實用	3.83 ²	0.696	0 (0%)	3 (3.9%)	17 (22.1%)	47 (61.0%)	10 (13.0%)
我認為此Blog的資料呈現方式清楚易懂	4.00 ¹	0.607	0 (0%)	1 (1.3%)	11 (14.3%)	52 (67.5%)	13 (16.9%)
我認為此Blog的內容符合我的需求	3.53	0.699	0 (0%)	6 (7.8%)	27 (35.1%)	41 (53.2%)	3 (3.9%)
我認為此Blog的資料整理方式具有邏輯性	3.78 ³	0.599	0 (0%)	3 (3.9%)	15 (19.5%)	55 (71.4%)	4 (5.2%)
總平均	3.77	0.64	(0%)	(3.64%)	(24.68%)	(62.60%)	(9.09%)

* 1、2、3 為平均數最高者之排名

2. Blog 架構與設計之滿意度

本研究項目乃依據問卷第三部份的第 6 題至 19 題加以分析，主要是要了解使用者對本研究 Blog 架構與設計的滿意度狀況使用，而使用者對於 Blog 架構設計項目滿意度之總平均為 3.85 (SD=0.72)。在各題項的滿意度排名方面，以「我可以從此 Blog 連接到圖書館網站」(M=4.30, SD=0.844) 為最高，其次為「我可以透過搜尋找到我要的資料」(M=4.16, SD=0.828)，再其次為「我認為此 Blog 的排版清楚」(M=4.14, SD=0.683)，反應最差的項目則為「我認為此 Blog 的設計足以吸引人」(M=3.42, SD=0.801)，，但由於此項目之標準差為 0.801，顯示使用者填答之分佈狀況分佈差異較大，因此使用者對於本研究 Blog 的設計方面仍具有正面的反映。詳細滿意度分配內容請見表 4-15。

表4-15：使用者對Blog架構與設計的滿意程度

架構與設計評鑑題項	平均數	標準差	滿意程度高低 (1非常不同意→非常同意5)				
			1	2	3	4	5
我認為此Blog的設計適合該主題	3.75	0.728	0 (0%)	4 (5.2%)	20 (26.0%)	44 (57.1%)	9 (11.7%)
我認為此Blog的設計足以吸引人	3.42	0.801	2 (2.6%)	6 (7.8%)	30 (39.0%)	36 (46.8%)	3 (3.9%)
我認為此Blog的排版清楚	4.14 ³	0.683	0 (0%)	0 (0%)	13 (16.9%)	40 (51.9%)	24 (31.2%)
我認為此Blog的版面看起來舒服	3.81	0.726	0 (0%)	3 (3.9%)	20 (26.0%)	43 (55.8%)	11 (14.3%)
我知道此Blog的使用說明在哪裡	4.00	0.795	0 (0%)	15 (19.5%)	38 (49.4%)	21 (27.3%)	3 (3.9%)
我認為此Blog的使用說明簡單明瞭	4.06	0.656	0 (0%)	1 (1.3%)	11 (14.3%)	47 (61.0%)	18 (23.4%)

我可以從此Blog連接到圖書館網站	4.30 ¹	0.844	0 (0%)	2 (2.6%)	13 (16.9%)	22 (28.6%)	40 (51.9%)
我覺得此Blog的連結功能完整	3.69	0.654	0 (0%)	23 (29.9%)	46 (59.7%)	5 (6.5%)	3 (3.9%)
我認為此Blog的頁面切換順暢	3.64	0.776	0 (0%)	24 (31.2%)	39 (50.6%)	8 (10.4%)	6 (7.8%)
我認為此Blog的分類層級清楚	3.79	0.592	0 (0%)	1 (1.3%)	20 (26.0%)	50 (64.9%)	6 (7.8%)
我可以判斷我要的資料在哪一類	3.79	0.570	0 (0%)	1 (1.3%)	19 (24.7%)	52 (67.5%)	5 (6.5%)
我認為此Blog關鍵字的設置有用	3.74	0.733	1 (1.3%)	3 (3.9%)	18 (23.4%)	48 (62.3%)	7 (9.1%)
我可以透過搜尋找到我要的資料	4.16 ²	0.828	0 (0%)	1 (1.3%)	18 (23.4%)	26 (33.8%)	32 (41.6%)
我認為此Blog的功能足夠	3.58	0.676	0 (0%)	5 (6.5%)	25 (32.5%)	44 (57.1%)	3 (3.9%)
總平均	3.85	0.72	(0.28%)	(8.26%)	(30.61%)	(45.08%)	(15.77%)

* 1、2、3 為平均數最高者之排名

3. Blog 使用效益之滿意度

此部份是依據問卷第三部份的第 20 題至 23 題加以分析，主要是希望藉此瞭解使用者在使用本研究 Blog 所得之助益。使用者對本研究 Blog 使用效益項目之滿意度總平均為 3.63 (SD=0.689)。而使用者最認同的使用效益為「我會再繼續使用此 Blog」(M=3.66, SD=0.576)，最低的則是「我認為此 Blog 能引起我的使用興趣」(M=3.61, SD=0.728)，詳細內容請見表 4-16。

表4-16：使用者對本研究Blog使用效益的滿意程度

使用效益評鑑題項	平均數	標準差	滿意程度高低 (1非常不同意→非常同意5)				
			1	2	3	4	5
我認為此Blog能引起我的使用興趣	3.61	0.728	0 (0%)	6 (7.8%)	23 (29.9%)	43 (55.8%)	5 (6.5%)
我認為此Blog能引起我對此主題的興趣	3.62 ²	0.689	0 (0%)	4 (5.2%)	26 (33.8%)	42 (54.5%)	5 (6.5%)
我認為此Blog對我的學習有所幫助	3.62 ²	0.762	0 (0%)	5 (6.5%)	27 (35.1%)	37 (48.1%)	8 (10.4%)
我會再繼續使用此Blog	3.66 ¹	0.576	0 (0%)	1 (1.3%)	27 (35.1%)	46 (59.7%)	3 (3.9%)
總平均	3.63	0.689	0%	(5.19%)	(33.44%)	(54.55%)	(6.82%)

* 1、2、3 為平均數最高者之排名

4. Blog 互動與管理之滿意度

本部份是依據問卷第三部份的第 24 題至 30 題加以分析，主要是欲藉此了解使用者對本研究 Blog 的管理與提供之互動功能的滿意度狀況，分析狀況如表 4-17 所示。使用者對於 Blog 互動與管理項目之滿意度總平均為 3.89 (SD=0.791)。其中以「在此 Blog 中，我可以直接留言給管理者」(M=4.17, SD=0.818) 與「在此 Blog 中，我可以針對文章內容提供意見」(M=4.17, SD=0.880) 最讓使用者感到滿意，其次為「在此 Blog 中，我可以直接聯絡管理者」(M=3.96, SD=0.865)，而使用者認為最不滿意的則是「我認為此 Blog 的更新頻繁」(M=3.69, SD=0.730) 與「我認為管理者能有效管理此 Blog」(M=3.69, SD=0.654)，顯示本 Blog 的管理與更新頻率需再加強。

表 4-17：使用者對 Blog 互動與管理的滿意程度

互動與管理評鑑題項	平均數	標準差	滿意程度高低 (1非常不同意→非常同意5)				
			1	2	3	4	5
我認為此Blog的更新頻繁	3.69	0.730	1 (1.3%)	2 (2.6%)	24 (31.2%)	43 (55.8%)	7 (9.1%)
在此Blog中，我可以直接留言給管理者	4.17 ¹	0.818	0 (0%)	2 (2.6%)	14 (18.2%)	30 (39.0%)	31 (40.3%)
在此Blog中，我可以直接聯絡管理者	3.96 ³	0.865	1 (1.3%)	2 (2.6%)	18 (23.4%)	34 (44.2%)	22 (28.6%)
我認為管理者能有效管理此Blog	3.69	0.654	0 (0%)	4 (5.2%)	20 (26.0%)	49 (63.6%)	4 (5.2%)
在此Blog中，我可以針對文章內容提供意見	4.17 ¹	0.880	0 (0%)	2 (2.6%)	18 (23.4%)	22 (28.6%)	35 (45.5%)
在此Blog中，我可以針對他人留言進行回覆	3.78	0.805	0 (0%)	3 (3.9%)	26 (33.8%)	33 (42.9%)	15 (19.5%)
在此Blog中，我可以與其他使用者進行互動	3.74	0.785	0 (0%)	3 (3.9%)	27 (35.1%)	34 (44.2%)	13 (16.9%)
總平均	3.89	0.791	(0.37%)	(3.34%)	(27.27%)	(45.45%)	(23.56%)

* 1、2、3 為平均數最高者之排名

5. 使用者開放性意見整理

本部份乃針對使用者提供之開放性意見加以整理與歸納，藉此獲得更多使用者個人的操作觀感與相關服務建議。而使用者對於本研究建置之 Blog 提供的意見主要可分為「認同服務價值」與「提供 Blog 服務建議」兩類。在認同服務價值部份，使用者表示對校內提供類似之服務樂觀其成，認為可簡化其獲得資訊的方式。另有使用者表示，由於本研究 Blog 的內容呈現與版面設計簡單清楚，使用者能輕鬆使用。

在提供 Blog 服務建議方面，使用者表示部份館藏的圖書館分類類目與其慣用

之分類方式不同，導致他無法將該館藏資料內容與其圖書館分類類目做一連結。例如圖書館將視聽資料「九個女人」的館藏分類歸為哲學類，使用者則將之歸為藝術類。另外亦有使用者表示希望能在 Blog 中提供圖書館重要公告與熱門借閱的視聽資料等相關資訊或連結，以作為其瀏覽與借閱館藏資料的參考。

第四節 綜合討論

本研究主要是藉由 Blog 平台服務的實際建置，進行相關規劃與研究。研究中透過焦點訪談了解使用者的需求所在，以作為 Blog 服務建置的基礎方向，在建置完成後再以問卷方式了解使用者的滿意狀況，提供 Blog 服務的改進指標。本節即配合文獻討論使用者的 Blog 使用相關經驗、Blog 的資訊內容、設計架構、功能服務、管理與互動等建置結果。

一、使用者的 Blog 使用經驗

依據本研究「輔仁大學圖書資訊 Blog 使用調查問卷」的結果，有 93.5% 使用者具 Blog 使用經驗，且有 75% 使用者擁有個人的 Blog。在 2007 年波仕特網路調查亦有相同的調查結果，有 93.8% 網友瀏覽過部落格、66.6% 網友擁有自己的部落格¹⁰⁹，顯示一般 Blog 的使用狀況普遍。而在本研究使用調查的使用者當中，僅有 18.2% 的使用者表示知道圖書館 Blog 服務的存在（表 4-12），而實際使用過圖書館 Blog 的使用者僅 10.4%（表 4-13），顯示目前圖書館 Blog 的使用及得知廣泛率並不高。而在前置分析的訪談結果中，使用者指出若他們周遭沒有親友具有接觸圖書館 Blog 的相關經驗，或其未接收到相關媒體報導，他們很難主動發現圖書館 Blog 的存在與可用性。依據相關研究之探討，使用者在瀏覽部落格的途徑通常以好友

¹⁰⁹ 波仕特網路市調報告，「2007 年 Blog 使用調查：個人部落格已成網民新運動」，網址：<http://www.pollster.com.tw/report/20070720/index.htm>（accessed Jan 6, 2009）

推薦為最主要的方式，其次是瀏覽部落格時的串聯發現。¹¹⁰ 而圖書館的 Blog 通常並非一般使用者列為推薦的項目之一。

二、Blog 的資料內容

依據本研究的前置分析結果，使用者對於網路資訊服務的使用意願與服務內容有關，因此對於建置校內資訊服務 Blog 的建議也以課業及與其生活相關者為主。林珊如的研究結果亦提出類似的觀察結果，由於學生使用網際網路的主要資訊需求為生活與課業二類。¹¹¹ 故在規劃服務時需考量鎖定族群提供適當且符合需求的服務內容。本研究亦針對此分析結果加以採納而建置圖書館 Blog。依據「輔仁大學圖書資訊 Blog 使用調查問卷」，使用者對「我認為此 Blog 的內容符合我的需求」題項的反應中，有關於資料內容與學生需求相符反應之差異性大（3.53 ± 0.699）。這種情形反映因應各系所學術領域的差異，使用者對於資訊本身的需求深度依所學領域而有所不同。圖書館在未來規劃 Blog 相關服務時之方向，除了提供如圖書館利用教育等較共通性的資訊外，可能亦須針對各系所做更廣泛且深入的需求調查，以使 Blog 的內容能更符合使用者之真正所需。

依據本研究前置分析結果，使用者提出：Blog 資訊呈現的方式清楚易懂，可幫助他們縮短獲得資訊的所需時間，也可使其更樂於使用 Blog 服務。相關研究指出資訊提供的架構是網站資訊資源評鑑準則的重點準則之一¹¹²，適時提供資訊呈現架構關係著使用者的使用狀況與理解程度。透過本研究結果之歸納，圖書館規劃 Blog 服務除了考量使用者本身所需的資訊外，資訊內容方面亦須依據 Blog 類型加以組織所得的資料，才能讓 Blog 的使用更具親和性。

¹¹⁰ 同 109。

¹¹¹ 林珊如，「網路使用者特性與資訊行為研究趨勢之探討」，*圖書資訊學刊* 17 期(2002)：35-47。

¹¹² 同註 92。

三、Blog 的架構設計

在本研究前置分析所歸納的結果中，受訪者針對 Blog 整體的設計與架構提出意見，這些意見多半與他們的網路瀏覽習慣有關。MsCray 與 Gallagher 指出圖書館網路服務的建置會受到電腦及瀏覽器技術差異性、使用者的差異、存取速度與網站導覽模式所影響。¹¹³ 本研究前置分析的受訪者依據他們的經驗指出多項與 Blog 設計架構相關的建議，如整體設計、圖文排版清晰度、資料層級架構、Blog 存取速度快慢等項目，他們亦指出設計架構會直接影響使用意願與觀感。在建置圖書館 Blog 時必須針對設計架構加以調整與修正，除了可以吸引新的使用者外，也可留下現有的使用者。

Clyde 的調查研究中指出許多圖書館 Blog 並未提供該圖書館網站、線上目錄與電子信箱的連結，如此容易讓使用者無法直接在 Blog 中進一步取得相關的資源與聯繫。¹¹⁴ 而本研究系統建置的試用者另外提出若圖書館 Blog 上放置過多不相關的資源連結，則容易讓使用者在使用時產生混淆與失焦。有鑑於上述之結果與意見，本研究於系統測試時特別加以調整，讓實際運作時，使用者能夠獲得相關且足夠的資源。依據「輔仁大學圖書資訊 Blog 使用調查問卷」中使用者反應狀況而論，使用者對於本研究 Blog 連結功能的足夠性稍感不足（題項：「我認為此 Blog 的功能足夠」反應平均為 3.58 ± 0.676 ），對於連結的功能方面反應（ 3.69 ± 0.654 ）也有加強的空間。依據本研究系統測試與使用者於使用調查問卷提供的開放性建議：僅提供與圖書館相關的連結是不夠的，必須依據資料內容提供並篩選出更多其他相關的資源連結，讓使用者可藉此獲得更多深入的資訊。

在 Tennant 提出的數位圖書館建置原則中亦指出，建立網路服務必須盡可能的簡要說明服務內容，提供簡要說明的用意在於讓人們在初次使用時即可在短時間

¹¹³ Alea T. MsCray, Marie E. Gallagher, "Principles for Digital Library Development," *Communications of the ACM*, v.44 no.5 (2001): 49-54.

¹¹⁴ 同註 68

內了解服務範疇與使用方式，以使服務更便於利用。¹¹⁵ 依據本前置分析的研究結果可知，使用者關注 Blog 相關服務說明與介紹的設置。他們提出建置者應提供 Blog 的使用說明與介紹，且必須將這些說明置於顯眼位置，以供初次瀏覽的使用者作為參考。本研究依此建議做為系統建置調整的項目，使 Blog 服務的利用更為簡單與便利。由「輔仁大學圖書資訊 Blog 使用調查問卷」之結果也顯示使望者在實際操作中多能主動發現此說明（題項「我知道此 Blog 的使用說明在哪裡」之反應平均數為 4 ± 0.795 ），且針對「我認為此 Blog 的使用說明簡單明瞭」題項反應正面（ 4.06 ± 0.656 ）。

四、Blog 的功能服務

在本研究前置分析的結果中，使用者表示當 Blog 資料量增加時，管理者必須提供提供一適當的分類與檢索工具，否則容易讓他們迷失檢索方向。林雯瑤亦指出近年來網路使用者受 Google 化 (Googlization) 的影響，而進行檢索的行為以「容易且快速找到所需資料」為導向。¹¹⁶ 故提供過廣的檢索範圍容易讓使用者迷失檢索方向。本研究系統測試之使用者建議，Blog 除了建立檢索機制的功能外，也可提供關鍵字的設置，讓人可藉此透過不同的檢索途徑找到所需資料，藉此增加其使用意願。依據「輔仁大學圖書資訊 Blog 使用調查問卷」使用者填寫之開放性意見歸納：在館藏推薦 Blog 方面，部份館藏分類使用方式與他們慣用的分類方式不同。圖書館 Blog 除了館藏既有的主題分類外，亦須提供其他分類方式，讓使用者的 Blog 利用過程可更為順利。而這些資料分類層級，必須使用淺顯易懂且平實無誇的文字來命名類目，如此才不易造成使用者點選選項與自己的預期產生落差，並影響後續使用行為。¹¹⁷

¹¹⁵ Roy Tennant, "Managing the Digital Library", Reed Press(2004): 108-109.

¹¹⁶ 林雯瑤，「從使用者觀點談電子資源服務的發展趨勢」，*國立成功大學圖書館館刊* 14 期(2005)：18-36。

¹¹⁷ 林珊如，「圖書館使用者瀏覽行為之研究：瀏覽結果即影響因素之分析」，*圖書資訊學刊* 15 期

在本研究「輔仁大學圖書資訊 Blog 使用調查問卷」結果中，使用者整體的使用狀況均為正面意見，但在「Blog 的連結功能完整」部份仍有加強的空間。歸納本研究前置分析受訪者的意見，Blog 除了提供資料檢索功能外，因使用者網路瀏覽行為的差異，Blog 的附加功能可參考現有主要的 Blog 平台，以及入口網站的架設而沿用，讓 Blog 服務之執行更有效率，進而達成原有的目標。¹¹⁸ 本研究在建置 Blog 時深入了解使用者的使用習慣，也觀察目前各大 Blog 服務平台與網站的功能，同時考量該功能於 Blog 中可達到何種功效，藉此讓 Blog 更符合使用者的網路使用習慣，以提昇 Blog 的利用效益。

五、Blog 的管理與互動

依據本研究前置分析受訪者之反應，使用者關注 Blog 的更新狀況，即 Blog 的更新次數越頻繁，使用者就越能感受到管理者的用心，對於 Blog 資料的新穎性也越肯定。王咏嵐亦提出類似的觀點，網路服務的更新狀況是影響使用者是否會再利用該項服務的考量之一。¹¹⁹ 另外，本研究前置分析受訪者亦提出 Blog 更新頻率可視其所提供之資料內容類型而定，即不同類型的 Blog 不一定要有相同的更新頻率。例如，較大眾化的 Blog 三天內更新一次，學術類的 Blog 則是可至少一週更新一次。

依據本研究前置分析結果可發現，使用者關注 Blog 是否有提供互動服務的管道，以及該互動管道管理狀況，若管理者未即時妥善處理 Blog 的留言，容易讓使用者對於該項服務管道沒有信心。Blog 的互動頻率對於留住現有的使用者具有相當的影響力。¹²⁰ 在服務建置與運作時必須與使用者經常性的互動，管理者察覺服

(2000): 37-68。

¹¹⁸ 同註 115。

¹¹⁹ 王咏嵐，「淺談圖書館網站的建設工作」，*高校圖書情報論壇*第 7 期 1 卷(2008): 27-29。

¹²⁰ 皮世明、葉俐君，「基於轉換成本觀點探討部落格平台之顧客保留影響因素」，*電子商務學報* 9 卷 4 期(2007): 925-944。

務內容與技術上有所缺失時，亦須提供所需協助¹²¹，如此才能夠確保 Blog 服務的正確性與互動性。

而在本研究前置分析結果中亦發現，使用者除了關注使用者與管理者的互動外，也會注意使用者與 Blog 及使用者之間的互動狀況。劉鼎昱指出目前國內各大學圖書館 Blog 讀者參與 Blog 討論情形並不熱絡，顯示讀者對於圖書館的參與感不足。¹²² 而本研究在 Blog 的運作過程中與讀者保持良好的互動，針對使用者給予的迴響均即時給予回應，因此使用者於「輔仁大學圖書資訊 Blog 使用調查問卷」中都表達正面的反應。但是在 Blog 實際的運作上，本研究發現使用者參與本研究 Blog 討論情形不甚熱絡，這可能與個人得知 Blog 的途徑有限有關。管理者除了豐富 Blog 的資訊內容外，也必須多方推廣行銷服務，並儘可能的鼓勵使用者參與圖書館 Blog 的討論，如此除了可留住使用者，也可吸引更多人來利用。

¹²¹ 同註 115 166-167。

¹²² 劉鼎昱，Library2.0 時代的圖書資訊服務，*嘉南學報* 33 期（2007）：447-458。

第五章 結論與建議

因應網際網路的發展與使用者網路行為的變化，圖書館從傳統走向數位化，提供的服務也因各種新興網路工具的產生而不再僅有單一的途徑。因應 Web2.0 的發展，國內有越來越多的圖書館建置 Blog 作為服務的延伸管道。本研究即藉由實際建置一 Blog 來探討圖書館建置 Blog 的可行性與相關議題。本研究以焦點訪談了解使用者的資訊需求與其對 Blog 的相關意見，並依據其意見進行 Blog 的實際建置，在建置完成後再配合問卷了解使用者對本研究 Blog 的反應狀況。研究者歸納分析本研究的進行過程與結果，提出下列的結論與建議。

第一節 結論

一、使用者的圖書館 Blog 使用經驗不如一般 Blog 的使用經驗

在本研究前置分析與「輔仁大學圖書資訊 Blog 使用調查問卷」結果中，多數的使用者都具有使用 Blog 的經驗，其中以具 2~3 年使用經驗者為居多，其次為 4~5 年的使用經驗者。目前大學生普遍擁有個人 Blog，而其利用 Blog 的活動主要為編輯與瀏覽文章，其次為只做瀏覽與只寫文章。雖然學生常使用 Blog，但使用圖書館 Blog 的情形並不普遍。

二、使用者之需求以館藏推介類與主題活動類 Blog 為主

由於圖書館係為大學中的行政單位，使用者對於圖書館 Blog 的第一印象多為制式與死板，為突破此刻版印象，在建置時藉由了解使用者對於服務內容的需求

與意見，以使 Blog 服務符合使用需求。而歸納本研究前置分析結果，使用者較推崇於校內建置館藏推介類與主題活動類的 Blog。圖書館可針對收藏之館藏建置館藏推介類 Blog，以期使用者能更精確的了解館藏資料的實際內容，或藉由其他使用者的迴響與推薦，選擇適用的館藏資料。另外基於圖書館主動整理並提供與使用者課業或生活相關的資訊，讓他們可以不必花費多餘的時間自行蒐集、過濾資訊，是使用者推崇建置主題活動類 Blog 的原因之一。

三、本研究 Blog 之使用符合使用者的習慣與期望

本研究依據使用者的需求建置了館藏推介類 Blog—「有 CD 可圖」與主題活動類 Blog—「有利可圖」二 Blog。因本研究前置分析歸納之結果，使用者在利用 Blog 時會關注資料內容、設計架構功能、與互動管理四方面，故本研究除了參考使用者的需求外，也針對使用者關注的項目進行調整。針對資料內容部份，本研究就 Blog 的服務範疇與使用說明個別進行簡要的介紹，在資料呈現方面也針對 Blog 類型的不同而提供不一樣的呈現形式。「有 CD 可圖」Blog 以書目資料、內容介紹與相關圖片逐項陳列，「有利可圖」Blog 則是以問與答方式配合圖示進行資料的說明，便於使用者理解資料內容。而在 Blog 使用調查結果中，使用者對資料內容反應正面，其中滿意度最高的是本研究 Blog 資料呈現方式，最低的是 Blog 內容與使用者需求的相符性。

在設計架構方面，本研究於整體設計層面修正了套用之設計樣板的色調與顯示圖樣，並針對整體版面的圖文大小與分配等進行細部調整，讓使用者在閱讀上感到舒適，也就不同瀏覽器做版面測試觀察，讓使用者在不同瀏覽器上可看到一致的版面狀況。針對資料層級架構，本研究在「有 CD 可圖」Blog 部份除了提供館藏分類外，也提供語言分類及一般使用者慣用的分類方式，讓使用者可藉由不同途徑找到所需資料。針對功能部份，本研究除了提供分類方式外，亦設置適當的關鍵字與檢索功能，提昇使用者取用資料的效率。另外研究者也針對 Blog 資料

彙整方式加以調整，去除不適用的彙整內容。依據本研究「輔仁大學圖書資訊 Blog 使用調查問卷」的結果，使用者對於本研究 Blog 與圖書館網站的連結狀況及搜尋功能的設置最為滿意，同時亦認為本研究 Blog 可在版面設計的吸引力與提供之功能的充足性方面再加強。

在互動管理方面，本研究除了開放使用者針對文章進行迴響外，另闢專區作為使用者與管理者互動之管道。研究者除定期進行資訊的新增外，亦每日進行 Blog 的管理與回應，以即時針對使用者的意見做回應。而在 Blog 使用調查問卷結果中，使用者對於本研究提供之互動途徑與管理方式感到認同，但認為 Blog 更新頻率部份可再做相關調整，讓整體的服務可更符合他們的所需。

四、本研究 Blog 服務建置者面臨技術、人力、資源與推廣之困難

依據本研究系統建置結果可歸納出圖書館 Blog 服務建置主要容易面臨如技術、人力、資源與推廣的困難。在技術方面，因 Blog 系統的設置常牽涉到程式碼的調整，故 Blog 程式語言的技術支援容易成為建置者遭遇到的困難之一，同時在建置過程中常需要相關經驗的支援與整合，否則在 Blog 平台的建置的過程中容易耗費過多錯誤嘗試的時間。在人力部份，由於只有少數人進行 Blog 的建置與管理，管理者在建置系統外，為確保資料本身與呈現的品質能夠一致，也要花費許多時間進行資料的蒐集與整理。

本研究係採用自由軟體進行平台的架設，但因自由軟體有開發一致性低與跨語言平台之使用上的顧慮，因此管理者容易在建置過程中產生不如預期成果的狀況。除了平台差異造成的困難外，不同瀏覽器其呈現版面的狀況也容易成為困難之一。建置者除了須在建置後透過各瀏覽器進行探視外，也必須盡可能的進行調整，版面的呈現能夠更為一致。本研究 Blog 的實際使用狀況亦不熱絡，有效的推廣圖書館 Blog 服務與提昇使用者於 Blog 中的參與感，也是圖書館建置 Blog 服務

面臨到的困難。

五、依本研究訂定 Blog 評鑑項目，使用者反應正面

本研究依據前置分析歸納之結果進行 Blog 的實際建置，並在 Blog 平台建置完成後進行系統測試與實際上線運作，且在上線後進行 Blog 使用調查。由於目前並未有完整的 Blog 評鑑原則，因此本研究考量 Blog 與網站具有一定的相似度，藉由多份網站評鑑原則歸納出 Blog 可藉由資料內容、資訊範圍、架構與設計、引發動機、互動程度及回饋與管理六大類進行服務的評鑑，且在實際施測時縮減為資料內容、研究架構、使用效益與互動管理四項作為使用者評鑑的指標。

本研究受限於運作時間與推廣管道，使用者未能大幅增加，但使用者提供之滿意度狀況均為正面，其中以 Blog 的互動管理為最高(參見表 4-17)，其次為 Blog 的架構設計(表 4-15)，顯示本研究 Blog 提供之互動管道及管理狀況最貼近使用者的使用習慣。本研究 Blog 在資訊內容、架構設計、使用效益與互動管理方面雖可讓使用者感到滿意，但仍可再針對滿意度較低之題向進行調整與加強。

第二節 建議

依據上節之結論，本研究即針對「未建置 Blog 服務之大學圖書館」、「已建置 Blog 服務之大學圖書館」與「進一步研究」提出相關之建議，以作為圖書館經營 Blog 服務的考量項目與進一步研究的可行方向。

一、對未建置 Blog 服務之大學圖書館的建議

1. 考量是否具建置的能力與必要性

目前雖然有越來越多的大學圖書館進行 Blog 服務的建置，但仍有許多圖書館在觀望其使用效益，然後並非所有圖書館都適合著手建置 Blog 服務。因此圖書館在有建置 Blog 的想法之時，必須針對人力、資源、技術等方面確實考量是否有建置之能力與必要性。在未考量妥善時即建置的話，除了容易成為館員的負擔外，也容易讓 Blog 服務顯得薄弱而無法確實達成 Blog 服務原有預期的目標。

2. 妥善規劃 Blog 服務架構

在確定圖書館有建置計畫後，則必須妥善規劃 Blog 的服務內容。除了設立服務目標、依據圖書館本身的技術支援選擇建置平台外，也必須考量鎖定族群的資訊需求，再依循多數使用者的建議進行功能與設計架構等調整，如此才能夠讓 Blog 服務真正達到其建置目標。參考並接受使用者的意見可讓建置者免除個人的盲點，也能讓 Blog 服務的更貼近使用者的使用心理，強化其使用意願，使 Blog 能夠成為真正「以使用者為中心」的服務。

二、給已建置 Blog 服務之大學圖書館的建議

1. 增加推廣行銷的管道

多數圖書館 Blog 的使用率低落與使用者參與感低的原因之一在於 Blog 的推廣行銷層面不夠廣泛。因此圖書館除了透過校內網路進行宣傳外，也可在搜尋引擎等其他傳播途徑（如 BBS）上進行宣傳，主動的傳播訊息讓使用者獲得相關的資訊。另外也可藉由活動的舉行讓使用者來參與，一方面除了可提昇 Blog 的使用

率，也可加強使用者的參與度。

2. 定期進行 Blog 使用者意見調查

網路環境的變化迅速，使用者運用 Blog 的習慣也容易隨之轉變，因此圖書館必須定期的針對 Blog 的設計、架構、功能等方面進行使用者調查，並將之作為 Blog 服務架構調整的依據。讓使用者隨時都可保持對 Blog 服務的新鮮感，同時也可破除使用者對圖書館的刻板印象及疏離，讓圖書館的服務能更貼近使用者的生活，同時也能讓 Blog 服務更具吸引力。

3. 館藏推介類 Blog 須提供大眾慣用的分類方式

依據使用者於「輔仁大學圖書資訊 Blog 使用調查問卷」填寫之開放性意見反映：由於圖書館的分類方式與一般大眾慣用的分類方式不一樣，因此館藏推介類 Blog 必須要提供般一般大眾慣用的分類方法，並且用淺顯易懂文字來命名類目，讓使用者的 Blog 利用過程更為順利。

三、進一步研究之建議

本研究以焦點訪談、雛型系統建置與問卷調查三種研究方式循序進行，了解圖書館建置 Blog 服務的完整流程，但受限於研究者個人的能力、時間與宣傳途徑等限制，在 Blog 資料內容的蒐集與整理、Blog 的推廣層面、使用者的參與程度與實際使用的滿意度調查仍有不足之處，因此提出下列論題作為進一步研究之建議。

1. 可擴大研究對象

本研究僅針對輔仁大學的在校生作為研究對象，但受限於研究時間與研究方法的採用，僅取得少數系所學生的意見，因此研究者建議未來的研究可以大學內

不同學術領域的院系或是其他大專院校作為研究之對象，以提供不同領域的學生更深入且符合需求的 Blog 服務。此外，本研究的研究對象僅為輔仁大學，但目前仍有許多大專院校未提供 Blog 服務，故建議後續相關研究可擴及其他大專院校或是其他類型的圖書館，以探討圖書館 Blog 服務建置的成效與價值。另外也可從建置者角度或是針對圖書資訊類的個人 Blog 做研究對象，以了解圖書館 Blog 對於館員或圖書館專業服務的影響。

2. 擴大研究目標

本研究僅以 Blog 作為主要的研究目標，但由於 Web2.0 觀念的盛行及網路新興工具的發展，目前除了 Blog 外還有 Wiki、RSS、微網誌等工具可作為圖書館服務管道，因此研究者建議後續相關研究可將研究目標擴大到其他工具的建置、運作與成效等議題，讓圖書館的服務管道可更為多元。另外也可針對不同網路工具於圖書館的應用、成效等差異做進一步的比較，以獲得適用於各網路工具的服務項目與相關運作建議。

3. 加強研究方法的實施與深度

由於本研究係採取前置分析、系統建置、系統評鑑三階段進行資料的蒐集，對於資料蒐集的層面容易受研究時間與對象的限制，故所得資料的廣度與深度都有加強的空間。因此針對未來進一步研究在資料收集上可以針對使用者需求與建置建議採取深度訪談以獲得更具體且更廣泛的意見，亦可採問卷配合訪談方式針對圖書館 Blog 使用狀況調查進行更深入的研究，取得使用者對於現行之圖書館 Blog 的建議，作為圖書館改善的參考。

附件一：焦點訪談指南

1. 前言敘述：解釋研究目的與小組規則，聲明記錄方式。
2. 請受訪者敘述使用 Blog 的背景狀況。
3. 請受訪者針對發表自己使用圖書館 Blog 的經驗與感想。
4. 請受訪者探討其對輔仁大學圖書館建置 Blog 之服務、功能、介面等需求。
5. 總結與補充：研究者針對訪談內容作總結，並請受訪者針對訪談內容進行補充或更正。

附件二：個人訪談大綱

1. 在你使用的這些圖書館網誌服務中，你覺得哪些 Blog 是最吸引你或你最想去利用的？
2. 在你的使用過程中，覺得哪些設計或功能等是可以加強或去除的？

附件三：現有大學圖書館網誌一覽表

<http://140.136.152.2/~ms494070/essay/bloglink.htm>

現有大學圖書館網誌一覽表(附連結)				
性質	應用學校	網誌服務名稱	應用學校	網誌服務名稱
館藏選介 (圖書館推薦書 / 新書的介紹)	台東大學	『新購藏好書』介紹	台灣大學	臺大圖書館新進館藏選介
	實踐大學	館藏選介、視聽資料選介、 資料庫專欄	交通大學	視聽中心新上架媒體 熱門書排行榜
	淡江大學	館藏之旅—圖書館資料選介	中興大學	視聽館藏搶先報
	靜宜大學	Library Corner		
TOP ↑				
消息公告 (圖書館相關訊 息或新知公告)	台灣大學	新聞剪報系統	淡江大學	News 得來速
	文化大學	最新消息公佈欄	交通大學	圖書館公告、 新增/試用資料庫
	實踐大學	圖書館公告 網誌服務台	中興大學	最新消息
	元培科技大學	元培圖書館		
TOP ↑				
綜合服務性 (綜合多種服務 的網誌，類似無 名網誌的首頁)	實踐大學	星羅棋部 Blog	基督書院	基督書院圖書館的 Blog
	和春技術 學院	和春技術學院圖書館網誌 New	修平技術 學院	松月網誌
	中央大學	中央大學圖書館部落格		
TOP ↑				
主題/活動 (特定主題、活 動的網誌，提供 該主題活動的相	淡江大學	聚焦歐盟—EU Spotlight	台灣大學	臺灣大學校史館
	台東大學	東大悅讀網誌	淡江大學	閱讀馬拉松
	實踐大學	燈下微語、活水講談	交通大學	推理館藏特展 Detective、 圖書館陪你做研究、 大學新鮮人專區

關資訊與成果)	中興大學	圖書館館員天地 、 閱讀閱樂	文化大學	每週一課
TOP ↑				
期刊出版 (作為圖書館刊 物的發行管道)	萬能科技大學	萬能科技大學存廬圖書館 Blog	淡江大學	圖書館電子報

[回個人首頁](#) [研究簡介](#) [訪談計畫書](#)

附件四：輔仁大學圖書資訊 Blog 使用調查問卷初稿

輔仁大學圖書資訊 Blog 使用調查問卷

親愛的使用者您好：

本人是輔仁大學圖書資訊學系碩士班學生，正在進行圖書館 Blog 的相關研究，希望能透過此問卷瞭解使用者對於研究者建置之 Blog 的相關想法與意見，以其作為未來大學圖書館規劃 Blog 相關服務之參考。本問卷採不記名方式，相關資料也僅作研究之用，請您依照使用研究者建置之 Blog 的實際狀況放心填答。非常感謝您的協助與合作，您的熱心填答將使本研究的結果更有價值，再次感謝您的幫忙。

敬祝

平安喜樂

輔仁大學圖書資訊學系研究所

指導教授 林麗娟 教授

研究學生 游曉芬 敬上

第一部份：基本資料

1. 性別：男 女
2. 學院：文學院 醫學院 理工學院 藝術學院 外語學院
民生學院 法律學院 管理學院 社會科學院
3. 系別：_____
4. 年級：一年級 二年級 三年級 四年級(含大學部以上)
研究所(含以上)

第二部份：Blog 的使用經驗

1. 請問您是否使用過 Blog？是 否（請跳至第 4 題作答）
2. 請問您是否擁有 Blog？是 否
3. 請問您最常使用 Blog 進行何種活動？瀏覽文章 只寫文章 讀/寫皆有
4. 請問您是否知道圖書館 Blog 是 否（請跳至第 6 題作答）
5. 得知的管道為何？
親友告知 課業所需 媒體介紹 圖書館宣傳 其他_____
6. 請問您是否使用過圖書館 Blog？是 否（請至第三部份作答）
7. 請問您對以前使用過的圖書館 Blog 服務滿意程度為何？
非常滿意 很滿意 普通 不滿意 非常不滿意

第三部份：本研究建置之 Blog 使用

說明：本問卷共有 30 個題項，請您依照使用本研究 Blog 之經驗就本問卷之敘述思考，勾選一最符合您想法的選項。數值 1 為「非常不同意」，數值 2 為「不同意」，數值 3 為「無意見」，數值 4 為「同意」，數值 5 為「非常同意」。

	題 目	1	2	3	4	5
1.	我認為此 Blog 提供足夠的資訊內容	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	我認為此 Blog 的資料實用	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	我認為此 Blog 的資料呈現方式清楚易懂	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	我認為此 Blog 的內容符合我的需求	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.	我認為此 Blog 的資料整理方式具有邏輯性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.	我認為此 Blog 的設計適合該主題	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.	我認為此 Blog 的設計足以吸引人	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	題 目	1	2	3	4	5
8.	我認為此 Blog 的排版清楚	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.	我認為此 Blog 的使用說明簡單明瞭	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.	我知道此 Blog 的使用說明在哪裡	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.	我覺得此 Blog 的連結功能完整	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.	我認為此 Blog 的頁面切換順暢	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13.	我可以從此 Blog 連結到圖書館網站	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14.	我認為此 Blog 的功能足夠	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15.	我認為此 Blog 的版面看起來很舒服	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16.	我認為此 Blog 的標籤有用	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17.	我認為此 Blog 的分類層級清楚	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18.	我可以判斷我要的資料在那一類	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19.	我可以透過搜尋找到我要的資料	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20.	我認為此 Blog 能引起我的使用興趣	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21.	我認為此 Blog 能引起我對此主題的興趣	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22.	我認為此 Blog 對我的學習有所幫助	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23.	我會再繼續使用此 Blog	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24.	我認為此 Blog 的更新頻繁	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25.	在此 Blog 中，我可以直接留言給管理者	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26.	在此 Blog 中，我可以直接聯絡管理者	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27.	我認為管理者能有效管理此 Blog	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28.	在此 Blog 中，我能針對文章內容提供意見	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	題 目	1	2	3	4	5
29.	在此 Blog 中，我可以針對他人留言進行回覆	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30.	在此 Blog 中，我可以與其他使用者進行互動	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

非常感謝您的協助與合作，您的熱心填答將使本研究的結果更有價值

再次感謝您的幫忙。

輔仁大學圖書資訊 Blog 使用調查問卷

親愛的使用者您好：

本人是輔仁大學圖書資訊學系碩士班學生，正在進行圖書館 Blog 的相關研究，希望能透過此問卷瞭解使用者對於研究者建置之 Blog 的相關想法與意見，以其作為未來大學圖書館規劃 Blog 相關服務之參考。本問卷採不記名方式，相關資料也僅作研究之用，請您依照使用研究者建置之 Blog 的實際狀況放心填答。非常感謝您的協助與合作，您的熱心填答將使本研究的結果更有價值，再次感謝您的幫忙。

敬祝

平安喜樂

輔仁大學圖書資訊學系研究所

指導教授 林麗娟 教授

研究學生 游曉芬 敬上

第一部份：基本資料

說明：主要是希望了解使用者的面向分佈狀況，有「*」自符號註記的題目為必答。

1. 性別：男 女
2. 學院：文學院 醫學院 理工學院 藝術學院 外語學院
民生學院 法律學院 管理學院 社會科學院
3. 年級：一年級 二年級 三年級 四年級(含大學部以上)
研究所(含以上)

第二部份：Blog 的使用經驗

說明：希望了解使用者使用 Blog 之狀況與圖書館 Blog 之使用經驗，有「*」自符號註記的題目為必答。

1. 請問您是否使用過 Blog？（一般如無名小站、天空部落、Blogger 等）
是 否（請跳至第 5 題作答）
2. 請問您使用 Blog 的時間有多久？1 年以內 2-3 年 4-5 年 6 年以上
3. 請問您是否擁有個人 Blog？ 是 否
4. 請問您最常使用 Blog 進行何種活動？ 瀏覽文章 只寫文章 讀/寫皆有
5. 請問您在使用本 Blog 前是否知道其他圖書館 Blog？ 是 否（請跳至第 7 題作答）
6. 得知該圖書館 Blog 的管道為何？
親友告知 課業所需 媒體介紹 圖書館宣傳 其他_____
7. 請問您是否使用過圖書館 Blog？ 是 否（請至第三部份作答）
8. 請問您對以前使用過的圖書館 Blog 服務滿意程度為何？
非常滿意 很滿意 普通 不滿意 非常不滿意

第三部份：本研究建置之 Blog 使用

說明：本問卷共有 30 個題項，請您依照使用本研究 Blog 之經驗就本問卷之敘述思考，勾選一最符合您想法的選項。數值 1 為「非常不同意」，數值 2 為「不同意」，數值 3 為「無意見」，數值 4 為「同意」，數值 5 為「非常同意」。

	題 目	1	2	3	4	5
1.	我認為此 Blog 提供足夠的資訊內容	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	我認為此 Blog 的資料實用	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	我認為此 Blog 的資料呈現方式清楚易懂	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	我認為此 Blog 的內容符合我的需求	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	題 目	1	2	3	4	5
5.	我認為此 Blog 的資料整理方式具有邏輯性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.	我認為此 Blog 的設計適合該主題	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.	我認為此 Blog 的設計足以吸引人	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.	我認為此 Blog 的排版清楚	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.	我認為此 Blog 的使用說明簡單明瞭	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.	我知道此 Blog 的使用說明在哪裡	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.	我覺得此 Blog 的連結功能完整	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.	我認為此 Blog 的頁面切換順暢	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13.	我可以從此 Blog 連結到圖書館網站	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14.	我認為此 Blog 的功能足夠	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15.	我認為此 Blog 的版面看起來很舒服	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16.	我認為此 Blog 關鍵字的設置有用	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17.	我認為此 Blog 的分類層級清楚	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18.	我可以判斷我要的資料在那一類	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19.	我可以透過搜尋找到我要的資料	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20.	我認為此 Blog 能引起我的使用興趣	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21.	我認為此 Blog 能引起我對此主題的興趣	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22.	我認為此 Blog 對我的學習有所幫助	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23.	我會再繼續使用此 Blog	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24.	我認為此 Blog 的更新頻繁	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	題 目	1	2	3	4	5
25.	在此 Blog 中，我可以直接留言給管理者	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26.	在此 Blog 中，我可以直接聯絡管理者	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27.	我認為管理者能有效管理此 Blog	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28.	在此 Blog 中，我能針對文章內容提供意見	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29.	在此 Blog 中，我可以針對他人留言進行回覆	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30.	在此 Blog 中，我可以與其他使用者進行互動	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31.	對研究建置之 Blog 的意見：					

非常感謝您的協助與合作，您的熱心填答將使本研究的結果更有價值

再次感謝您的幫忙。