

# 附錄

## 附錄一：個案訪談大綱

您好：

感謝您於繁忙的工作中撥冗參與「企業運用部落格之探討」的訪談。本研究針對台灣持續經營部落格的企業，探討成立部落格的動機、如何利用部落格經營顧客社群，以及部落格為企業帶來了哪些的效益和價值。您所提供的資訊將僅作為本論文分析的用途，決不做其他用途。再次感謝您的分享！

敬頌 商祺

國立政治大學科技管理研究所

指導教授 溫肇東 博士

研究生 吳宜真 敬上

### 一、成立部落格的動機

1. 當初為什麼會設立部落格？
2. 由誰提出設立部落格的方案？當時部門的成員使用部落格的經驗？
3. 主管對於設立部落格是否支持？
4. 公司給予哪些經營部落格的資源？
5. 是否有訂定設立部落格的目標？
6. 以往和顧客接觸的管道有哪些？部落格和其他溝通管道的差異？
7. 部落格是針對什麼樣的目標顧客？

### 二、部落格的經營

1. 為什麼是由貴部門經營部落格？
2. 經營成員每天投入在部落格的時間？
3. 負責部落格的成員如何獲得經營部落格的知識？
4. 如何設定部落格要呈現的主題？
5. 如何確保部落格的文章定期更新？
6. 如何吸引網友來造訪部落格？官方網站是否有部落格的連結？
7. 最成功的部落格活動是哪一次？
8. 如何留住網友回來觀看部落格？
9. 有哪些促進網友參與、回應的部落格活動？
10. 經營部落格的成員和網友的之間關係？

11. 和網友互動的過程中，印象最深刻的經驗？
12. 是否有遇到網友負面批評的情形？
13. 部落格的經營是否有跨部門的合作？

### 三、部落格帶來的效益與價值

1. 是否有達到設立部落格預期的目標？
2. 成立部落格後帶來了什麼影響？
3. 公司如何評估部落格的效益？
4. 從部落格上獲得哪些顧客的想法或需求？這些資訊或意見之後如何被處理與應用？
5. 經營部落格有哪些花費？
6. 部落格的經營上是否有遇到什麼困難？
7. 部落格的未來發展？是否會擴大部落格的運用範圍？(如部落格的內部應用)
8. 部落格統計資料
  - 部落格回應量
  - 部落格訂閱人數

## 附錄二：顧客問卷

### 一、Yahoo!奇摩拍賣的部落格

1. 為什麼想來 Yahoo!奇摩拍賣的部落格?
2. 為什麼想參加【拍賣陪審團】的活動?
3. 你覺得拍賣的部落格做得好不好? 為什麼?
4. 拍賣成立部落格後, 你對拍賣的印象有什麼改變?

### 二、風潮音樂的部落格

1. 為什麼會想來風潮音樂的部落格呢?
  2. 為什麼想串掛風潮的音樂盒?
  3. 您覺得風潮成立的部落格做得好不好? 為什麼?
  4. 您原本是否知道風潮音樂發行什麼樣的音樂?
- 這個部落格是否有幫助您增進對風潮音樂的了解?

### 三、毛寶 Simple Life @MaoBao 部落格

1. 為什麼會想來 Simple Life @MaoBao 部落格?
2. 您有參加過部落格所舉辦的徵文、票選、交換禮物嗎? 為什麼會參加?
3. 您覺得這個部落格做得好不好? 為什麼?
4. 您知道 Simple Life @MaoBao 部落格是毛寶公司所成立的嗎? 毛寶成立部落格, 讓您對毛寶的形象有什麼改變?