

國家圖書館電子報研究

The Study of National Central Library E-Newsletters

鍾 雪 珍

Jenny Chung

國家圖書館漢學研究中心資料組助理編輯

Assistant Editor, Center of Chinese Studies Material Division,

National Central Library

E-mail: jenchung@ncl.edu.tw

【摘要 Abstracts】

本文採用文獻探討法，以國家圖書館發行的五種電子報為研究重點，並以圖書館法之規範為探討依據。研究目的包括：一、探討各報之發行背景、創立目標與國家圖書館設立宗旨之關係；二、檢視各報之發送對象及內容架構與國家圖書館服務對象之關係；三、探討理想的圖書館電子報之內容架構與編輯作業；四、評估發行電子報，是否能為圖書館找尋到新服務契機，且開拓新的互動平台；五、各報是否達到圖書館知識傳播之目標。研究結果與建議如下：一、國家圖書館的電子報確實達到以網路為傳送知識的行銷工具，且開啟服務新契機及互動平台；二、應建立統一專責的公關行銷及管理電子報中心；三、應積極運用其他異業媒體優勢及進行結盟合作。展望未來，各電子報應持續進行系統功能之擴充及知識資源之拓展。

In accordance with the Library Law, National Central Library as a leading library of ROC provides professional library services for different levels of domestic libraries. The purpose of this study is to explore 5 NCL e-newsletters and their contents. Research methods of literature review and case study are adopted to investigate backgrounds of publication, goals, readership, contents, and editing policies of the e-newsletters. This study suggests that an interactive platform be established to coordinate the management, marketing, and strategic alliances of NCL e-publications.

關鍵詞 keyword

國家圖書館 電子報 編目園地電子報 漢學研究通訊電子報 新書資訊電子報 藝術暨視聽資料中心電子報 國家圖書館電子報

National Central Library ; E-newsletter ; Cataloging e-newsletter ; Center of Chinese Studies e-newsletter ; New publications e-newsletter ; NCL Arts and Audiovisual Center e-newsletter ; NCL e-newsletter

壹、前言

本文的研究方法為文獻探討法，透過收集國內外相關文獻進行分析。研究目的為：一、探討各報之發行背景、創立目標與國家圖書館設立宗旨之關係；二、檢視各報之發送對象及內容架構與國家圖書館之服務對象之關係；三、探討理想的圖書館電子報之內容架構與編輯作業；四、評估發行電子報，是否能為推廣教育、提升文化、支援教學與研究、倡導終身學習的圖書館找到新服務契機，與開拓新的互動平台；五、檢視各報運用網路為傳送知識的行銷工具，是否達到圖書館知識傳播之目的。

研究範圍主要是探討國家圖書館的五種電子報相關問題，並以社會教育機構的電子報發展議題為參考。為避免篇幅過大以及內容過雜，本文之研究限制是不處理由傳統紙本報紙轉型的電子報及商業機構電子報相關問題，只在電子報的定義與發展源起共通部分加以探討。

貳、電子報相關文獻探討

近來，網路及資訊科技的持續發展與普遍應用，徹底轉換與改變人類的整體生活與工作模式。小自個人的思維及生活模式，大至企業的整體經營、管理及行銷、資訊及知識傳播模式，都深受網路不受限於時間及空間，可傳遞多種媒體資訊及可即時與顧客互動之優勢，而開發很多運用網路的新型態服務，如本文探討的電子報就是其中一種。根據台灣網路資訊中心(Taiwan Network Information Center, TWNIC)公布的《2010 台灣寬頻網路使用調查報告》指出，台灣的上網人口超過 1,600 萬，比去年約增加 40 萬人。此外，在網路提供的各項服務方面，網路空間、網路影音娛樂、網路購物、線上遊戲以及網路社群，有近五成的民眾使用(梁德馨，2010)。以台灣的人口約有 2,300 萬人計算，上網人口已經超過 70%，網路的運用很

普及，影響力也漸擴大，不可輕視。

各機關組織的電子報大量發行就是利用網路普及的特性，也配合組織不同屬性及特性，設計不同特色的電子報。由於探討圖書館電子報的文獻少，故本文以機構屬性接近的社會教育機構的電子報為對象，如博物館及美術館電子報的相關文獻為研究探討之參考。

一、定義

關於電子報的定義，與傳統紙本報紙轉型的電子報的發展歷史與定義有極大關聯，故需溯源其定義以協助瞭解整體一脈之發展。所謂電子報(Electronic newspaper)，廣義是指任何利用電子訊號傳輸以文字為主的新聞報導內容的媒體，狹義是指以電腦網路傳送報紙內容，而其內容可分為三類：(1)將報紙內容完全換成電子訊號；(2)將報紙內容摘要換成電子訊號；(3)將報紙內容建成電子資料庫。(呂明珠，1996；陳昌輝，1995)

國內研究者陳彥豪(1995)及洪懿妍(1997)則採取美國密斯克研究中心(Misc Research Center)對電子報的定義為：在電腦資訊網路上刊行，會在一到七天內更新資料的新聞性資訊服務。目前該服務有兩種型式，一是提供純文字資料，多刊行在網路上的電子佈告欄(Bulletin Board System, BBS)或 Gopher 功能下；二是採多媒體呈現方式，資料內容包含了文字、圖片及動態影像，多刊行在網際網路中的全球資訊網或一般商用網路上相類似的功能之下。

綜上所述得知，任何利用電子訊號傳輸新聞報導內容的媒體都可說是廣義的電子報，而狹義的電子報則是以電腦網路傳送電子化的新聞內容。本文是以狹義的網路版電子報做為行文依據。

二、發展及應用

電子報的發展雛形最早是 1970 年代晚期至

1980年代早期，如美國當時的 Knight-Ridder、Time-Mirror 都曾加入電子報的研究與發展，可惜當時網路科技的發展技術尚不發達、用戶不普及、人機介面不親和，最後都宣告失敗(陳寶蓮，1995，31版)。而1983年《聖荷西水星報》(*San Jose Mercury News*)也是開路先鋒，但因網路技術不普及、價格高，出刊三年後也就宣告失敗(Molina, 1997)。而全球最早利用網際網路發行成功的是1992年10月美國《芝加哥論壇報》(*Chicago Tribune*)，其利用多媒體方式傳送即時更新的電子報。而台灣的電子報發展，以1995年9月創立的中時電子報最早，之後是1999年9月成立的聯合新聞網(UDN)，迄今他們仍是最大型的新聞提供者，在電子報市場佔有重要的地位(謝慧鈴，2000)。

除了營利機構快速發行外，國內非營利的社教機構中較早發行的是立法院國會圖書館的電子報，於2000年7月1日開辦，每日發刊1次，週休2日停刊(顧敏，2001)。而台灣的社教機構也都紛紛發行電子報，以擴大其資訊傳播的範圍及影響力。例如：國立自然科學博物館於2001年1月與聯合報合作正式發行《國立自然科學博物館電子報》(黃慧珍，2008)、國立中正文化中心發行《兩廳院電子報》、國立台灣史前文化博物館發行《發現史前館電子報》、國立科學工藝博物館《科工電子報》、國立台灣科學教育館《科教電子報》、《國立海洋生物博物館電子報》、《國立歷史博物館電子報》，可見社教機構都肯定電子報為有利的網路行銷工具。

參、國家圖書館電子報探討

以國家圖書館(以下簡稱本館)已發行的四種電子報，及2010年3月29日新創的《國家圖書館電子報》等五種電子報為研究對象，依創刊時間先後，分別探討其發行背景、創立目標、發送對象、內容架構、系統版型、編輯作業及作業流程、影響

力(發刊期數、訂閱總人數)等項目，分別說明如下：

一、《編目園地電子報》

本館編目組於1997年8月開始建置國家圖書館編目園地系統，希望運用網路科技之便利，作為圖書館界同道相互溝通信息之橋樑。而編目園地電子報之創立是稍後於2001年4月建置的一種增值服務產品。

因本館肩負輔導全國各類圖書館發展之任務，在技術服務的編目部分，乃重視：(1)提倡編目學之研究；(2)輔導圖書館編目業務；(3)推展館際編目合作等職能。故結合本館人力、物力、財力建置國家圖書館編目園地系統(國家圖書館，2010b)。

系統建立的主要目標是：(1)報導國內外圖書資訊之最新動態與消息，方便獲取最新資訊；(2)集結國內外研訂之各項編目規範與標準，方便檢索利用；(3)介紹國內外編目文獻與資源，以利研究教學與利用；(4)呈現國家圖書館技術服務的職能，增進圖書館從業同仁之專業知能；(5)促進圖書資訊編目建檔之標準化與資源共享；(6)提供從事圖書館技術服務同道聯繫交流之園地；(7)作為各圖書館與資料單位釐定技術服務政策之參考。(國家圖書館，2001)

系統內容包含：(1)編目消息報導：報導國內外最新消息與動態；(2)編目規範標準：介紹中西文編目規範與標準；(3)編目文獻課程：簡介中西文編目參考工具論述與課程；(4)分編問題探討：接受館界同道有關編目的各項問題並予解說；(5)編目相關網頁：連結國內外與編目相關的網站與網址。總之，因編目園地系統之建立有助於提高全國各類圖書館編目人員的專業知能，也解決編目實際的疑難問題，並為全國圖書館從業人員建立溝通及討論編目專業問題的管道。因此本系統推出後獲得全國各圖書館良好的迴響，乃再接再

屬於 2001 年 4 月推出另一加值產品編目園地電子報系統。

如上所述，編目園地獲得各級圖書館之需求及支持，為加強其傳播效能，進而推廣普及閱覽人口，特別企劃推出電子報。在正式推出之前，本館編目組有詳細的規劃作業，並將 2001 年訂為編目園地推廣年。

為協助業務之規劃特針對全國各類型圖書館，進行問卷調查，共寄發 1,093 份問卷，調查對於編目園地之使用率及詢問訂閱即將新發行之電子報意願。調查結果顯示，對於編目園地不瞭解的超過 30%；未使用過的佔 41%；但對於即將更新的主動服務電子報之發行反應卻十分踴躍。因此，本館積極規劃電子報的內容，希望透過主動發送方式，提高編目園地之使用量及提升編目館員的專業知識。

所以，電子報創立目標主要是推廣編目園地與提高使用率，電子報的內容也配合編目園地內容之更新，每月更新與發送一次。由於電子報具有主動性與即時性，故由原先設計簡單的更新資訊與訊息通知，轉變規劃為國內編目人員終身學習工具(阮靜玲，2001)。

發送對象，則以服務國內各級圖書館編目相關工作之同道為主，包含全國各類型圖書館及講授編目課程之教師及學生為主要對象，屬性上是服務圖書館專業人士。

內容架構包含五個專欄：(1)技術規範新知；(2)訊息活動報導；(3)每月編目書訊；(4)分編問題解答；(5)編目園地新訊。以 2000 年 8 月份發行的 113

期電子報內容為例：(1)技術規範新知部分，報導國家圖書館編目組於 2000 年 7 月期間召開的 2 次編目規範討論會議，針對分類及目錄著錄問題進行討論，如：調整 487 製造品業類目與 1-1.9 小數位之分類號、綜合性機構名錄的分類問題、討論內容有關創業圖書的分類號、討論新增海洋工程、生物固氮作用、漁業資源等 12 個主題詞及國家圖書館為因應國際化需求，對內實現大書目庫資源整合的理想，對外增加書目數據的可見性及使用的便利性，正積極規劃以 MARC21 取代 CMARC 方案；(2)訊息活動報導部分，有 99 年圖書館績優編目工作人員選拔活動、從國際編目趨勢及科技發展談編目人員的定位專題演講、及 99 年度資訊組織基礎班及進階班；(3)每月編目書訊，則列出相關書目資料；(4)分編問題解答部分，包括有關東南亞華僑的分類問題、326 段-刊期註；(5)編目園地新訊部分，則報導國內及國外最新編目消息，如國家圖書館與中華民國圖書館學會共同舉辦「從國際編目趨勢及科技發展談編目人員的定位」專題演講；國家圖書館公布有關電子書、電子期刊、網路資源資料庫、網頁資料庫等虛擬電子資源編目處理原則及程序等重要精彩的消息。(國家圖書館編目組，2010)

編目園地電子報(如圖 1 所示)之系統版型以靜態網頁及文字型態為主。編輯工作及作業流程是由編目組同仁負責，其流程：(1)將編目園地的重要資訊以 WORD 檔案格式製作；(2)轉成 HTML 格式，放上電子報網頁；(3)網頁上如需相關檔案，也製作成 PDF 檔案，儲存於主機中。其屬性為網頁電子報形式，目前尚未開發專門管理系統。



圖 1 編目園地電子報畫面
<http://catweb.ncl.edu.tw/sect-8.htm>

至 2010 年 9 月止，目前已發行 113 期，訂閱總數 2,493 人。系統目前有建立電子報內文檢索功能，可查詢相關報導資訊。(如圖 2 所示)

經訪談該業務負責同仁，言及電子報之管理系統已進行開發，明年將可上線，會有較精細完整的前後端功能。

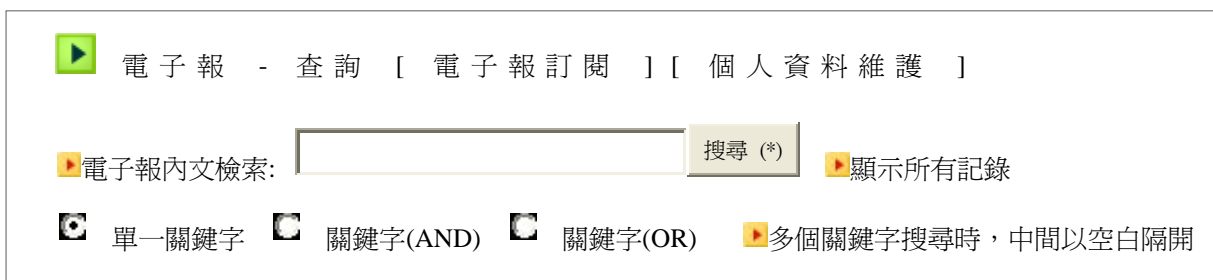


圖 2 編目園地電子報之內文檢索畫面
<http://catweb.ncl.edu.tw/sect-8.htm>

從編目園地資訊網到編目園地電子報，固然是 一小步，是知識海洋裡的一滴小水滴，但卻是 同仁以十分心血、十分辛勤耕耘灌溉出來的園圃 (洪懿妍, 1997)。使用者的回饋更是珍貴的激勵，

本電子報之發行，成功地協助全國編目作業之交流，也達成本館在全國編目服務應有的法定任務。

二、《漢學研究通訊電子報》

漢學研究中心成立於 1981 年 9 月，次年即發行《漢學研究通訊》(以下簡稱通訊)，為因應資訊化之潮流，於 2006 年 1 月發行漢學研究通訊電子報，所以電子報之內容是建立在通訊的基礎上，利用網路之便利與快速之特性傳送漢學研究之即時資訊，以助於擴大漢學研究之影響力。

通訊之發行宗旨，前館長王振鵠教授在發刊詞中說道：「本中心有感於國內學術研究性質之刊物雖不少，而研究資料及動態之通訊刊物則少見，為謀漢學研究工作之整體發展，提供實質之服務。本刊爰將海內外漢學研究之現況，如重要之漢學活動、研究成果及資料之收集、介紹等服務。以及報導國內各研究機構之研究、大學文史哲系所之教學與研究、海外於漢學研究素著聲譽之機構等現狀之簡介為宗旨」，並強調本通訊發行之目的：「使資料盡其流通之用，及利於研究工作之普遍開展，期能成為研究與資料間的橋樑，乃本刊之最大願望」(王振鵠，1982，頁 1)。所以通訊的服務宗旨在於藉研究訊息的報導，方便學者掌握學術脈動，從而促進學術研究的發展。希望搭起漢學研究使用者與資源間的一座溝通橋樑。

事實上，本刊是開國內風氣之先，是人文學類最早發行的報導期刊之一。而內容始終以報導國內外漢學之研究、教學、活動及資料等四項為宗旨。重要內容有：(1)研究綜述及研究計畫、(2)研究機構與學人、(3)會議報導、(4)資料介紹。總之，自通訊創刊及發行以來，對於國內外漢學研究之貢獻及影響力是有目共睹的。(耿立群，2006)

漢學研究通訊電子報之發行背景就是建立在通訊成功發行的基礎下，藉由通訊完善的國內外通訊員聯絡網，目前有國內外通訊員 100 多名，定期匯報訊息。但因紙本刊物為季刊，三個月才出刊一期，其所刊載之會議報導及學界消息往往不夠即時與快速。所以電子報之創立目標是建立一個海內外國際漢學研究活動消息的整合平台。利

用現代通訊科技之特性，彌補紙本之不足，將國內外漢學界的各項消息，迅速傳送，充分發展動態報導之特性。(漢學研究中心，2006)

本刊每個月發行一次，發送對象以國內外對漢學研究有興趣之使用者為主。內容架構有六大部分：(1)研討會資訊、(2)學術活動、(3)人事動態、(4)出版訊息、(5)本中心消息、(6)其他事務。以 2010 年 8 月份第 56 期為例：(1)研討會資訊：臚列最近將召開的研討會資訊，如：東南亞客家的變貌國際研討會(臺灣中研院)、2010 年近現代數學史國際會議(中國西安)……等；(2)學術活動：主要是演講、座談會或展覽等相關活動之報導；(3)人事動態：則是報導學界之人事異動資料；(4)出版訊息：提供最近出刊或出版的相關圖書訊息；(5)本中心消息：報導漢學研究中心的動態；(6)其他事務：公布相關研究單位之徵才、徵稿或獎助等資訊。(漢學研究中心，2010)

系統版型(如圖 3 所示)以文字為主，靜態方式呈現網頁。編輯作業及作業流程，是由漢學研究中心同仁負責內容編輯工作，也有國內外大學及漢學相關的研究機構協助收集資料。作業模式有二個特點：(1)以 **Front page** 設計版面，在上標出所有的六大區塊內容。在電子報首頁把六大內容區塊的每一項目的前五條最新消息以 **icon** 條列標題，使讀者可以快速的得到最新活動。需要閱讀其他者，再進一步點選更多消息，也可再點選詳細內容連結更詳細的文章。(2)系統建立互動平台：無論通訊員或熱心讀者都可利用系統設計好的互動功能，登入及提供相關學術消息上傳資訊。影響力部分，至 2010 年 9 月止，已發行 56 期，訂閱總數 8,432 人。未來改進方向：(1)圖文並茂：本報以文字說明為主，較為呆板，希望也可以增加圖片，以提高吸引力；(2)雙語並行：本報發行 50 多個國家，內容也以國際化為主，需要增加雙語功能，以提高閱讀率；(3)增強資訊的檢索與利用：需建立資料庫的檢索功

能，以便自動搜尋所有內容，提高電子報的功能。



圖 3 漢學研究通訊電子報畫面

http://ccs.ncl.edu.tw/ccsnews/a/epaper_content.asp?EpaperID=56

三、《全國新書資訊網電子報》

由國家圖書館書號中心(以下簡稱書號中心)負責製作。國家圖書館自 1989 年 7 月起，即為我國新出版圖書實施國際標準書號(International Standard Book Number, ISBN)編碼作業。翌年(1990)2 月國際標準書號中心正式成立，開始進行出版品預行編目資料(Catalog in Publication, CIP)，20 年來系統內已累積高達 20,000 多家以上的出版單位、700,000 多筆新書予以編配 ISBN。書號中心以此即將出版的新書書目為基礎，於 1998 年 7 月建置全國新書資訊網(以下簡稱新書資訊網)；1999 年 1 月編印《全國新書資訊月刊》(以下簡稱新書資訊月刊)。自 2009 年元月起，又推出每日預告書訊服務先導系統，依據讀者所挑選之閱讀主題(或分類號)，每天定時預告前一天的書號中心剛建檔完成之新書訊息，以為業界掌握出版先機，並為讀者及

圖書館界之閱讀及選購新書的參考依據。(國家圖書館，2009a)

全國新書資訊網電子報的發行背景是運用網路便利性，以傳送每月出版的新書資訊月刊之內容，發送對象為一般讀者、出版業者及網路讀者。內容架構是以新書資訊月刊之全刊，以目次內容連結全文。內容不定型，以 55 期為例，區分為七個部分：(1)編者的話、(2)通論、(3)作家與作品、(4)專題選目、(5)書評、(6)讀書人語、(7)出版代誌。以 56 期為例，則是以每月新書為主軸，區分為 11 部分：(1)總論、(2)哲學類、(3)宗教類、(4)自然科學類、(5)應用科學類、(6)社會科學類、(7)史地/傳記類、(8)語言/文學類、(9)兒童文學類、(10)藝術類、(11)出版閱讀：編者的話。(國家圖書館，2009b)

系統版型(如圖 4 所示)是紙本型月刊直接提供轉製的電子期刊模式，提供網路上的自由閱讀。編

輯作業，是由 ISBN 中心同仁負責。作業流程是直接將月刊內容製成網路連結功能。影響力部分，目前網頁上只有第 55 及第 56 期，並無提供相關的統

計。未來應朝納入一個本館統一規劃的電子報網頁標準格式及元素。

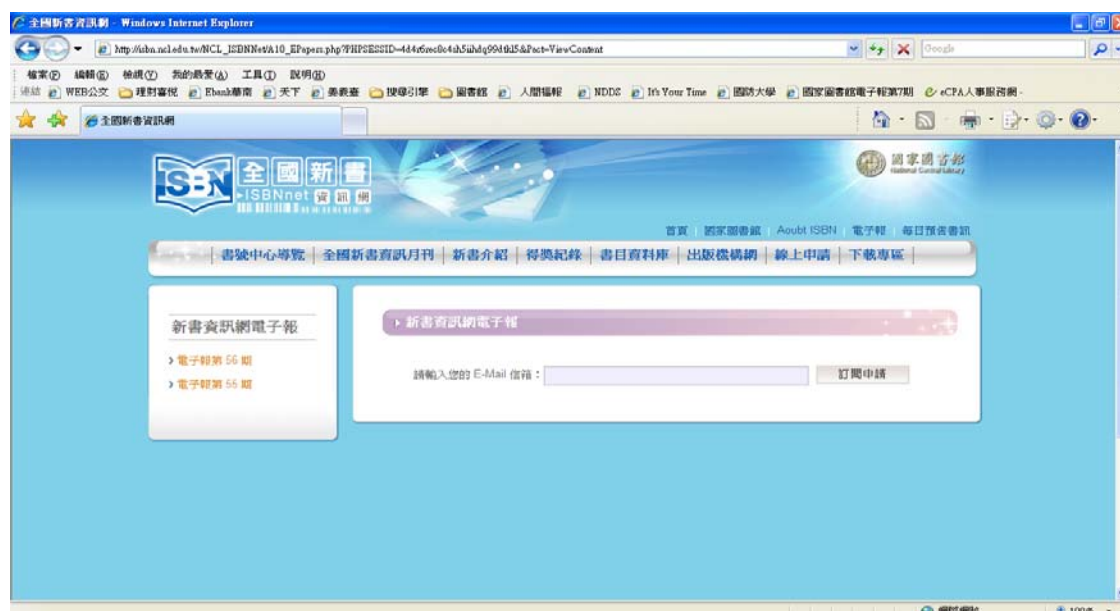


圖 4 全國新書資訊網電子報畫面

http://isbn.ncl.edu.tw/NCL_ISBNNet/A10_EPapers.php?PHPSESSID=4d4r6rec8c4sh5iindhq99dtkl5&Pact=ViewContent

四、《藝術暨視聽資料中心電子報》

2008 年 10 月國家圖書館於台北市延平南路成立一個新分館—藝術暨視聽資料中心(以下簡稱藝術視聽中心)，成立目標有四：(1)建立藝術及視聽資訊新中心，成為國內在藝術及視聽資料的典藏中心與資訊重鎮；(2)開展藝術資源更貼近民眾，希望讓藝術的種子在民眾的日常生活中發芽茁壯；(3)創新為藝術家互動之新據點，藝術工作者能在此交流與互動激盪出更多創意；(4)活化藝術與書香之滋養，讓藝術的視野與書香可以洋溢在社會各角落。(國家圖書館藝術暨視聽資料中心，無年代)

藝術視聽中心為具學術文化研究性之專門圖書館，不僅提供藝術圖書與視聽資料閱覽、參考諮

詢、資料複印等讀者服務；亦提供資訊檢索、可供查詢各種書目、全文及數位資源，且可連線共享總館的自動化系統，及各種電子資料庫與隨選視訊系統。為提供藝術界更多創作空間及展演場所，與學界及藝術團體合作，舉辦不同類型發表會與展覽，成為藝術展演角落。館藏特色為美術類及音樂類的圖書期刊、漫畫與多媒體視聽資料，中西文圖書約 10 餘萬冊，中西文藝術期刊 40 餘種，漫畫主題兼容並蓄約一萬餘冊，中西文視聽及多媒體資料範疇廣泛多元共約 10 萬餘件。全館閱覽席次 40 席、電腦檢索席次 17 席、播放機席次 50 席。(國家圖書館藝術暨視聽資料中心，無年代)總之，藝術暨視聽資料中心之成立，是國家圖書館對藝術視聽資源知識服務的另一新創服務。

為擴大藝術視聽中心之影響力，特於2009年4月慶祝76週年館慶之際，發行《藝術暨視聽資料中心電子報》創刊號，每月發行一期。本報創立目標有三：(1)建立學術文化研究的專門圖書館，(2)滿足民眾閱讀欣賞資料，(3)成為藝術界的溝通橋樑，其中以第3項為最重要的目標。發送對象以國內外藝術視聽之愛好者為主。內容架構有五大部分：(1)活動快遞；(2)延伸閱讀；(3)中心園地；(4)新書視窗；(5)藝聞專區。本系統除開發前端讀者瀏覽功能外，亦開發後端的管理功能。

系統版型(如圖5所示)為圖片、藝術品、文字及相關資訊連結為主。編輯作業由藝術室同仁負責內容編輯。作業流程為資料收集完畢，在專屬開發之管理系統進行美編。影響力部分，利用管理系統

進行統計作業，每月發行一期，至2010年9月止已發行17期，訂閱總數2,075人。

總之，國家圖書館藝術暨視聽資料中心特地籌辦電子報，作為藝術界的溝通橋樑。希望提供讀者多元豐富的內容，而延伸閱讀專欄，則善用圖書館的優勢--藏書，帶給讀者不一樣的感受，精選展覽、表演、活動及訊息，提供相關報導，並整理出與該則資訊內容相關的藏書及視聽資料，且提供相關藏書的書目資料，以附加方式，或列於內文中，甚至也有另附相關檔案於附件，方便讀者除閱讀電子報所刊載之內容外，亦可進一步參考相關圖書及視聽資料增進知識(國家圖書館藝術暨視聽資料中心，2010)。故電子報實為傳播藝術資訊的好幫手。



圖5 藝術暨視聽資料中心電子報畫面
<http://aac.ncl.edu.tw>

五、《國家圖書館電子報》

為迎接 2010 年的 77 週年館慶，本館訂為數位拓展(E-promotion)年，配合數位時代圖書館之服務升級及主動行銷圖書館的知識傳播功能而發行。其創立目標有三：(1)整合及萃取全館之資源及服務，建立本館知識傳播總入口；(2)E 化全館為民服務之績效成果，主動傳播國圖至讀者手上；(3)深化及強化全館知識服務內涵，提升本館服務形象及價值。以 10 天為一期，發送國內外的網路讀者、學術界及圖資專業人士。

電子報以知識送到家的網路行銷服務為中心理念，編輯預報型資訊為重點，收錄本館具報導及分享知識價值之資訊，包含進行中及完成之業務成果，以豐富其內容品質及提高閱讀價值。

內容架構以 10 大目錄，40 個工作項目為報導重點。說明如下：(1)讀書新鮮事：預告本館活動(如：展覽、演講、新書發表會、主題書展等)、本館即將出版品新訊、新服務資源(如：遠距學園新課程)、哪天有開門、招兵買馬(徵人啟事)、互通有無(圖書交換、贈書報導)；(2)文教樂活區：提供本館文教區相關活動資訊；(3)網上逛國圖：閱覽專室、藝術中心、資訊圖書館、國際組織介紹、多媒體導覽播；(4)數位好幫手：重要資訊系統介紹、資料庫異動訊息(如：即將新訂、停訂，試用消息)；(5)新知識農場：送存精選、新貨到(上架新書)、主題書展、珍寶 show(特藏珍品介紹)、知識資源示意圖；(6)書業有專攻：資訊組織新訊、LIS 新鮮事(國內外圖書館活動/研討會訊息)、e 網尋寶(介紹圖書資訊專業相關網站)；(7)邀您掌國圖：徵稿啟事、徵求捐贈書刊啟事、徵求漢學書房合作館；(8)參

訪無國界：一般參訪、專題參訪、業務觀摩、國外參訪；(9)服務成績單：排行榜、業務成果發表；(10)悠遊電子報：訂閱說明、系統說明、連絡我們、重要網站連結。(國家圖書館，2010 年 1 月 20 日)

以第 17 期電子報內容為例：頭條為 99 年度輔導數位出版產業創新應用補助說明會；特藏珍品 SHOW；閱讀新鮮事含【閱讀·浮世繪】、圖書館與國家競爭力—2010 論壇、滬臺合作出版論壇；參訪無國界含法國在台協會學術合作與文化處處長參訪本館、國家圖書館 99 年第 3 期館訊出版了、國家圖書館特藏線上展覽館、中華民國戶口普查報告書、1660 年出版世界最大圖書……等；服務成績單含接受中國圖書進出口總公司贈送書刊千餘冊、本館 99 年 1-8 月累計進館總人數：346,773 人。(國家圖書館，2010a)

本系統版型(如圖 6 所示)以靜態文字及圖片為主，精心製作連結網頁、圖片、統計圖表、電子書等多元豐富資料。編輯作業：創刊初期(1 月)由參考組負責，7 月起由資訊組同仁負責內容編輯。作業流程如下：(1)資訊來源：整合及萃取全館具有報導及分享價值之精華資訊；(2)作業人才：全館同仁皆為資料編輯員，由各單位電子報窗口負責系統編排；(3)審核作業：由總編輯(館長)及主編定時審核各期主題及全館同仁建立的文稿內容；(4)發報作業：由系統自動設定。目前 10 天發行一次，至 2010 年 9 月止已發行 17 期及訂閱總數 32,779 人。未來將開發管理系統，以自動化作業，減少作業流程。

綜上所述，茲將本館五種電子報之現況資訊整理如表 1 所示。



圖 6 國家圖書館電子報畫面

<http://enews.ncl.edu.tw/Display.aspx?id=27>

表 1

國家圖書館五種電子報之現況調查(2010 年 9 月)

編號	電子報名稱/性質	創刊日期	發刊頻率	內容架構 / 系統版型 / 編輯作業	已發行期數 / 訂閱人數/發送對象
1	編目園地電子報/編目專業報(小眾)	2001 年 4 月	每月	五個專欄：1.技術規範新知、2.訊息活動報導、3.每月編目書訊、4.分編問題解答、5.編目園地新訊 / 靜態網頁及文字型態 / 由編目組負責資料編輯。	113 期 / 訂閱總人數：2,493 人 / 發送對象：各級圖書館編目同道、編目課程之教師及學生為主要對象。
2	漢學研究通訊電子報/漢學研究專業報(小眾)	2006 年 1 月	每月	六大區塊內容：1.研討會資訊、2.學術活動、3.人事動態、4.出版訊息、5.本中心消息、6.其他事務 / 靜態網頁及文字型態 / 由漢學研究負責資料編輯 / 1.以 front page 設計版面，2.系統建立互動平台。	56 期 / 訂閱總人數：8,432 人 / 發送對象：以國內外對漢學研究有興趣之使用者為主。

(續下表)

(接上表)

編號	電子報名稱/性質	創刊日期	發刊頻率	內容架構 / 系統版型 / 編輯作業	已發行期數 / 訂閱人數/發送對象
3	藝術視聽電子報/藝術視聽愛好者(大眾)	2009年4月	每月	五大區塊內容：1.活動快遞、2.延伸閱讀、3.中心園地、4.新書視窗、5.藝聞專區 / 部分靜態及部分動態網頁及文字型態 / 由藝術室負責資料編輯。	17期 / 訂閱人數 2,075人, 閱報人數 50,329人 / 發送對象: 以國內外藝術視聽之愛好者為主。
4	全國新書資訊網電子報/新書資訊(大眾)	2010年8月	每月	內容架構：不定型，是以《全國新書資訊月刊》之全書刊以目次內容作連結全文 / 靜態網頁及文字型態 / 由新書資訊中心負責資料編輯。	
5	國家圖書館電子報/圖資愛好者(大眾)	2010年3月29日	每10天	10大內容目錄：1.讀書新鮮事、2.文教樂活區、3.網上逛國圖、4.數位好幫手、5.新知識農場、6.書業有專攻、7.邀您掌國圖、8.參訪無國界、9.服務成績單、10.悠遊電子報 / 創刊初期由參考組負責，後由資訊組接辦資料編輯工作。	17期 / 閱報人數 32,779人 / 發送對象：以國內外的網路讀者、學術界、圖資專業人士為主。

肆、討論與分析

一、發行背景及創立目標

依據圖書館法第四條第一項之規範，國家圖書館之設立宗旨有四：(1)徵集、整理及典藏全國圖書資訊；(2)保存文化；(3)弘揚學術；(4)研究、推動及輔導全國各類圖書館發展之圖書館。檢視國家圖書館的五種電子報的發行背景及創立目標，以《編目園地電子報》而言，是為研究、推動及輔導全國各類圖書館發展，重視輔導編目作業；《漢學研究通訊電子報》主要是建立海內外國際漢學研究活動消息的整合平台，增進時效性；《全國新書資訊網電子報》則是為方便傳送每月出版之新書資訊月刊內容；《藝術視聽電子報》則以成為藝術界的

溝通橋樑為最主要目標；《國家圖書館電子報》則是為提升國家圖書館之服務及主動行銷圖書館的知識傳播功能，成為國家圖書館之識傳播總入口。雖然發行背景各異，但其目標皆為落實國家圖書館設立之宗旨。

二、發送對象

依據圖書館法第四條第一項之規範，國家圖書館之服務對象有：(1)政府機關(構)、(2)法人、(3)團體、(4)研究人士。以《編目園地電子報》而言，是以圖書館編目人員為服對象；《漢學研究通訊電子報》則是服務漢學研究之專業人士；《全國新書資訊網電子報》主要是提供新書資訊，故以一般社會大眾、出版業者及網路讀者為對象；《藝術視聽

電子報》是以國內外藝術視聽之愛好者為主；《國家圖書館電子報》除圖書資訊界專業人士外，亦歡迎學術界及社會大眾訂閱。由此觀之，這五大電子報之性質，不論是為小眾或是大眾，皆是整合國家圖書館全方位的資源以服務上述四大族群。

三、內容架構與編輯作業

電子報之設計原則，可從內容、互動性多媒體、資訊組織及呈現方式等方向著手。(張郁蔚，1997)上述之五大電子報皆是由國圖所發行，其內容架構，是以機關的屬性與特色資源為建構基礎。雖然編輯作業各由所屬負責執行，但開發一具有機關特色資源的內容，將各種特色資源加以設計、包裝及編排是所有電子報的內容架構來源。各報可依屬性擁有不同的風格，但各報內容架構及編輯作業應有標準作業程序，如內容之上傳、資料編排、資料統計、版面配置、內容風格之確定、發報作業、訂閱檔案之管理及統計分析、讀者意見管理等功能。但目前各報卻呈現出不一致的情形，若能統一處理，更能確保電子報之品質，亦能彰顯國家圖書館之風範。

四、評估發行電子報，能否找到新契機

以五大報之發行期數、訂閱人數及閱讀人數為評估的方法來檢視各報的影響力。至2010年9月止，《編目園地電子報》發行113期，訂閱總數2,493人；《漢學研究通訊電子報》發行56期，訂閱總數8,432人；《全國新書資訊網電子報》暫無統計資料；《藝術視聽電子報》發行17期，訂閱總數2,075人，閱報數50,329人次；《國家圖書館電子報》發行17期，訂閱總數32,779人。雖然發行時間長短不一，但各報透過長期的網路發送及服務各類型的專業團體、單位及個人，已開拓另一種知識送到家的服務模式。不僅建立永續經營的專業學術服務形象，也為圖書館推廣教育、提升文化、支援教學與

研究、倡導終身學習的目標，找尋到服務新契機。

五、檢視各電子報是否達到圖書館知識傳播之目標

行銷是一個熱門名詞，而不同學門對於行銷也有不同的解釋與定義。根據美國行銷學會(American Marketing Association, AMA; 2010)的定義：「行銷是一種組織內的活動過程，包含創造、溝通、傳遞、交換的服務，且對顧客、合作伙伴、客戶及社會大多數人是有價值的目標」。而非營利組織的行銷理論，根據1969年美國西北大學的兩位教授菲利普·科特勒(Philip Kotler)和辛得尼·李威(Sidney Levy)共同發表的〈擴大行銷學的概念〉(Broadening the Concept of marketing)，自此行銷學理論的研究與應用就不只限定在各種營利機構的企業組織，也擴大至非營利的組織。

國家圖書館的五種電子報，主要是萃取國家圖書館的重要創新服務及精華內容，運用網路為行銷工具，電子化後傳送圖書館的知識服務到讀者手中。整體電子報之編製若運用行銷之內涵，將組織內有價值的活動過程，透過創造、溝通、傳遞、交換的服務，對顧客、合作伙伴、客戶及社會大多數人將是有價值的知識服務。更為圖書館這個非營利的社會教育機構，開拓新的行銷工具及互動平台。由五報可長期定期發刊，服務訂閱人數及閱讀人數，即為事實例證，國圖已成功運用網路主動行銷各類型的知識傳輸服務。

伍、結論與建議

綜合上述之討論，歸納出下列之結論與建議，供參考之。

一、結論

(一)落實國家圖書館之設立宗旨與服務對象

透過本文之探討，國家圖書館的五種電子報都以圖書館法規範的四大設立宗旨為創刊發行之宗旨；也依據圖書館法規範的四大服務對象，做為五報的發送對象。其內容架構更是執行及落實服務四大對象及完成四大服務宗旨。總之，五報做到了網路行銷及知識送到家的知識服務。

(二)各自作業，無統一的規範及標準

檢視五報的編製作業及工作流程是由五個不同單位各自作業，因屬獨立作業，故無統一的作業規範、作業標準及系統平台，以致於無法獲得準確的相關統計資料；更無定期的用戶意見調查研究及評鑑制度，作為營運及未來長期發展的改進參考。何況為擴大影響力、行銷服務的範圍及服務對象，更不能各自獨立經營，需由專業團隊統一規劃電子報發行業務，甚至可考量與其他相似或是不同類型的機構，研商制訂策略結盟及進行合作協議。

二、建議

(一)建立統一專責公關行銷及電子報管理中心

為方便內部管理、維持發刊品質及提供優質內涵，建立一永續經營的電子報管理中心將刻不容緩，其執行重點包含：

- 1.建立統一全館的電子報行銷服務專責窗口：規劃整館的行銷作業及行銷活動。
- 2.制訂電子報作業規範：對各電子報之發行內涵、運作模式及管理平台也要建立全館統一的標準作業規則。
- 3.建立評鑑制度：開發一共用之系統平台，針

對網站之管理、內容區塊呈現之統一規定、發送服務之管理、使用者統計分析、顧客滿意度的進行定期考核及評鑑制度，以作為國家圖書館發行品質之保證。

而電子報網站內容之設計，可參考行政院研究發展考核委員會之網站設計規範。例如：無障礙空間設計、網頁組成要素(Site required elements)之統一編制及呈現、提供線上申辦服務、線上雙語服務、FAQ 服務等都應統一規劃。各報發行頻率，也應定期評估及調整，考慮閱聽人之閱讀行為、知覺品質、知覺價值、接受程度、喜好程度……等。

(二)應積極運用異業媒體優勢及進行策略結盟合作，以擴大國家圖書館電子報之影響力

學習及參考其他社教機構成功擴大電子報發行網的經驗，國圖應積極及主動地進行多方的合作及結盟，以增強影響力。如與報業、電視、入口網站、廣播、捷運站等合作，或是進行結盟，以擴大知名度與能見度。報業如與聯合報、中國時報等合作，發行網也自然擴大，訂戶將迅速大增；或是可以電視媒體加盟，如各大電視台合作，閱讀率也一定大增；也可考慮與大型的入口網站合作，開拓更多元的行銷管道同步發送資訊；廣播的傳播力量也很大；各都會大捷運站更是很好的行銷知識之窗口。故應積極運用異業媒體之優勢及進行結盟合作，以擴增電子報之影響力。

(收稿日期：2011年3月23日)

參考文獻

- 王振鵠 (1982)。發刊詞。《漢學研究通訊》，1(1)，1。
- 行政院研究發展考核委員會 (2008)。《網站設計規範》。上網日期：2010/9/26。網址：
http://www.webguide.nat.gov.tw/wSite/np?ctNode=14419&mp=1&idPath=14382_14419
- 呂明珠 (1996)。報紙資料庫在圖書館所扮演的角色。《圖書與資訊學刊》，19，75-87。
- 阮靜玲 (2001)。技術、新知、學習—國家圖書館編目園地電子報簡介。《國家圖書館館訊》，90(2)，15-17
- 洪懿妍 (1997)。《網路使用者對電子報的認知圖像—以交大資科BBS站為例》。未出版之碩士論文，國立政治大學新聞研究所，臺北市。
- 耿立群 (2006)。《漢學研究通訊》一百期回顧與分析。《漢學研究通訊》，25(4)，52-58。
- 國家圖書館 (2001)。《關於編目園地》。上網日期：2010年8月10日。網址：<http://catweb.ncl.edu.tw/sect-7.htm>
- 國家圖書館 (2009a)。《About ISBN/Introduction》。上網日期：2010年9月9日。網址：
http://isbn.ncl.edu.tw/NCL_ISBNNet/main_ProcessMenuItems.php?PHPSESSID=flclh01ekuh4ra8lh9pakvo211&Ptarget=11&Pact=ViewContent&Pval=11&Pfld=Ffile
- 國家圖書館 (2009b)。《全國新書資訊網電子報》。上網日期：2010年8月8日。網址：
http://isbn.ncl.edu.tw/NCL_ISBNNet/A10_EPapers.php?PHPSESSID=flclh01ekuh4ra8lh9pakvo211&Pact=ViewContent
- 國家圖書館 (2010a)。《國家圖書館電子報17期》。上網日期：2010年9月9日。網址：
<http://enews.ncl.edu.tw/Display.aspx?id=27>
- 國家圖書館 (2010b)。《編目園地電子報》。上網日期：2010年8月8日。網址：
http://catweb.ncl.edu.tw/portal_h1.php?button_num=h1
- 國家圖書館 (2010年1月20日)。《國家圖書館電子報：編輯內容作業須知(草案)》。在《國家圖書館電子報系統啟動會議》，國家圖書館，台北市。
- 國家圖書館編目組 (2010)。《編目園地電子報113期》。上網日期：2010年9月9日。網址：
http://catweb.ncl.edu.tw/flysheet_admin/epaper_file/129136587656.html
- 國家圖書館藝術暨視聽資料中心 (2009)。《藝術暨視聽資料中心電子報》。上網日期：2010年8月28日。網址：
<http://aac.ncl.edu.tw/index.aspx>
- 國家圖書館藝術暨視聽資料中心 (2010)。《中心園地》。上網日期：2010年9月9日。網址：
<http://aac.ncl.edu.tw/newsDetail.aspx?issue=15&type=3#news861>
- 國家圖書館藝術暨視聽資料中心 (無年代)。《藝術暨視聽資料中心介紹》。上網日期：2010年8月28日。網址：
<http://aac.ncl.edu.tw/artav/>
- 張郁蔚 (1997)。電子報發展與使用之探討。《大學圖書館》，1(4)，121-136。
- 梁德馨主持 (2010)。《2010 台灣寬頻網路使用調查報告》。上網日期：2010年9月26日。網址：
<http://www.twnic.net.tw/download/200307/1001e.pdf>
- 陳昌輝 (1995)。迎接電子報的時代。《新聞評議》，250，6-7。

- 陳彥豪 (1995)。將你的心情接在我的線路上—電腦資訊網路上的「電子報」業初探。未出版之碩士論文，國立臺灣大學新聞研究所，臺北市。
- 陳寶蓮 (1995年1月27日)。簡介美國電子報現況。《中國時報》，31版。
- 黃慧珍 (2008)。博物館行銷實務：以國立自然科學博物館電子報發展為例。《博物館學季刊》，22(2)，79-93、95。
- 漢學研究中心 (2006)。漢學研究通訊電子報系統介紹。《漢學研究通訊》，25(1)，頁 68-70。
- 漢學研究中心 (2010)。《漢學研究通訊電子報》56期。上網日期：2010年9月9日。網址：
http://ccs.ncl.edu.tw/ccsnews/a/epaper_content.asp?EpaperID=56
- 謝慧鈴 (2000)。報業電子化過程中在職訓練之研究—以中時、聯合兩報系編輯適應電子報發展為例。未出版碩士論文，世新大學傳播研究所，臺北市。
- 顧敏 (2001)。圖書館資訊快遞電子報服務。《中國圖書館學會會訊》，9(1)，3-5。
- American Marketing Association. (2010). *Definition of marketing*. Retrieved May 1, 2010 from
<http://www.marketingpower.com/AboutAMA/Pages/DefinitionofMarketing.aspx>
- Kotler, P., & Levy, S. (1969). Broadening the concept of marketing. *Journal of Marketing*, 33(1), 10-15.
- Molina, A. (1997). Issues and challenges in the evolution of multimedia: The case of the newspaper. *Futures*, 29(3), 193-211.