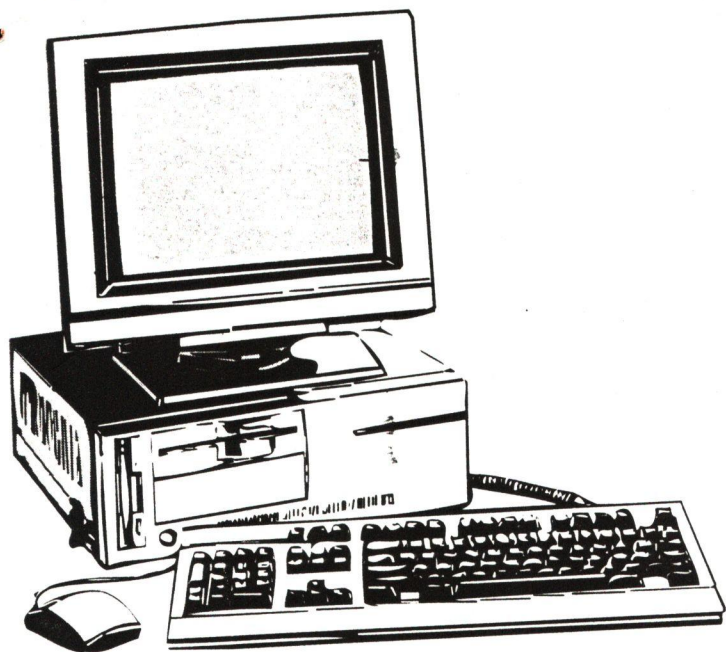




Proceedings of the Conference on Information Science and
Technology – 1998 : Perspectives in the 21st Century

中華民國八十七年四月十七至十八日
April 17–18, 1998

主辦單位

世新大學圖書資訊學系

協辦單位

台灣傳技電腦股份有限公司

贊助單位

台灣傳技電腦股份有限公司

財團法人喜瑪拉雅研究發展基金會

地點

鴻禧大溪別館

21
世紀資訊科學與技術的展望

學術研討會論文集

1998



BBS 在大學圖書館的應用

Application of BBS in University Libraries

郭嘉文 吳明德
Chia-wen Kuo Ming-der Wu

國立台灣大學圖書館
National Taiwan University Library

【摘要 Abstract】

電子佈告欄(BBS)是圖書館與讀者之間新穎且經濟的溝通管道，它具有電腦中介媒介傳播的特性：互動及非線性、不受時空限制、及非同步傳播。匿名言論的特質也鼓勵更多的讀者在 BBS 上表達意見或提出問題。但圖書館也應瞭解，經常使用圖書館 BBS 討論區的讀者仍是少數，面對面的傳播仍不可忽略；圖書館也應瞭解讀者對 BBS 的期待。

BBS is a new and economic communication channel between library and readers. BBS has the characteristics of computer-mediated communication: interactivity and non-linearity, free from time and distance limitation, and asynchronous communication. Anonymity encourages more readers to express opinions and post questions on BBS. Librarians should understand that only small portion of readers frequently use BBS. Face-to-face communication should not be overlooked. Librarians should also understand readers expectations for BBS.

電腦與網路的發達，使讀者更便於利用圖書館的資源與服務。線上目錄可以遠地查尋，預約借閱也不必親自到館辦理，資料庫上網即可檢索，無形中減少了讀者必須親自到圖書館的次數，從這個觀點來看，網路似乎拉長了讀者與圖書館的距離。但從另一方面來看，透過網路無遠弗屆的滲透力，使得圖書館與讀者之間的空間無形中消失，二者之間的距離相對縮短。過去圖書館受限於傳播管道，無法將各項圖書館訊息有效傳達給讀者。例如，開館時間異動和推廣活動的宣導，多半僅限在圖書館門口張貼公告，若要利用其他傳播管道，也是受到經費的限制。如此一來，知道活動訊息的人總還是那些親自到圖書館的讀者，圖書館常說要開發潛在讀者，但長久以來似乎無法達到預期的目標。

BBS 的應用，無疑使得大學圖書館擁有一種新穎且經濟的傳播管道。透過 BBS，圖書館的消息可以迅速公告，其互動的特性，也使圖書館與讀者之間的溝通有了新的面貌。我國大學圖書館對於新科技的應用一向不落人後，也非常重視與讀者的溝通。到底 BBS 有什麼特性？是不是所有的大學圖書館都已經應用了 BBS？這些圖書館是如何利用這種新的傳播管道？圖書館應用 BBS 會遭遇那些問題？讀者利用 BBS 的態度又是如何？

一、以 BBS 作為圖書館與讀者之間溝通的媒介

BBS 的主要功能有四種：佈告討論 (Board)、雙人交談 (Talk)、多人交談 (Chat)、電子郵件 (E-mail)。就實際應用的層面來看，圖書館幾乎不會以雙人交談或多人交談的方式與讀者溝通，除非讀者以電子郵件與圖書館連繫，圖書館大概也很少會利用 BBS 的電子郵件功能。因此，佈告討論應該是圖書館應用 BBS 的最主要目的，本文所探討的 BBS 在大學圖書館的應用，也將主要限定在這個範圍。

所謂「電腦中介傳播」(Computer-mediated Communication, 簡稱 CMC)是指經由電腦設備為中介，在人際間發生的溝通行為。(註 1)，它是一種機器輔助的人際傳播，同時包含了大眾傳播與人際傳播的特性。(註 2)作為圖書館與讀者之間的溝通媒介，BBS 也是一種電腦中介傳播媒介，自然也具有電腦中介傳播的特性。透過網路進行的電腦中介傳播系統具有下列特性：(註 3)

1. 傳播者的互動及非線性。傳播者與受播者之間的訊息流向不再是單向

傳遞，使用者可以自行控制傳播的過程，可以一對一互動，也可以一對多或多對多互動。

2. 訊息交換不受限於時間與空間。不同地點的人，不論距離多遠，都能架起訊息流通的橋樑，不必親身接觸便可溝通。
3. 訊息交換可以是非同步傳播。傳播者與受播者雙方不一定要同時間使用媒介才能溝通，因為電腦網路能儲存資料，增加了傳播者運用的彈性。使用者可以控制自己與他人的互動參與，不會一昧處於被動狀態。

從圖書館的觀點，上述的特性的確使得 BBS 成為圖書館與讀者之間的有效溝通媒介。圖書館既可以透過 BBS 向廣大的讀者群發佈訊息（一對多），也可以利用 BBS 回覆特定讀者的問題（一對一），不同的讀者也可以同時利用 BBS 對某一議題表達意見（多對多）。BBS 使得圖書館與讀者之間的溝通不再受到開館時間的限制，理論上，雙方隨時都可以在 BBS 上提出或答覆問題。透過網路，讀者不必親自到館，也可以接受到圖書館所傳佈的訊息，而事實上在網路上看到訊息的除了本館的讀者以外，也包含了潛在讀者或其他人士，無形中擴大了圖書館訊息受播者的範圍。不同於面對面的傳播，非同步傳播的特性使得圖書館員不必受到立即回覆讀者意見的壓力。Roysdon 與 Elliott 認為其具有以下優點：（註 4）

1. 減少現場諮詢的業務量，館員可以有更多的思考時間，不會在匆忙中影響答詢的品質。
2. 在電話諮詢中常發生需重覆驗證拼字與數字的問題可以避免發生，尤其可以列印出來，可以避免謄繕的錯誤，增加正確性。
3. 館員可規劃工作時間，集中回覆問題，以增加行政效率。
4. 對讀者來說，不論任何時間均可利用網路詢問問題，十分便利。

「匿名」是 CMC 的重要特徵，在 BBS 討論區上，幾乎所有的使用者都是匿名。網路使用者透過「匿名」方式互動，無法直接獲知對方的性格、特質，以及所處的場景與情境。因此，使用網路系統的人際行為會因看不到對方而有「極化」(polarization)的現象。所謂「極化」是偏頗的人際互動，可以分成兩方面：一方面是電腦中介傳播的人際互動可能會相當公事化、沒有感情要素，另

一方面可能因為匿名，而產生一些激動、情緒化的行為，例如更專注於自己所要表達想法的「自我吸納」(self-absorption)，較不顧社會規範的「非抑制」(uninhibited)，以及包括侮辱、發誓、敵對等情緒激動的「激起(arousing)」、「激越(flaming)」的行為等等。(註5)

然而，匿名的特性無疑也會使圖書館接收到更多讀者的訊息。匿名在 CMC 中會導致參與者權力、身分地位、聲望的影響力降低，身分地位較低者有更多的參與機會，在溝通時可以取得較對等的地位。所以 CMC 可說是具有反階級的的性格。Sproull 與 Kiesler 即認為網路溝通實現了民主的理想，CMC 跨越了階級產生的障礙與權力，暢通溝通的管道，也創造了新的人際關係。(註6) 從讀者的立場來看，圖書館與讀者是不同的階級，圖書館代表權力，這種關係必然會成為讀者與圖書館員面對面，甚至透過電話溝通時的障礙。由於在 BBS 討論區發表意見或提出問題係採匿名，圖書館與讀者是在比較對等的地位溝通，勢必會有更多讀者透過這個管道與圖書館溝通。對於有表達障礙，或是怕被別人嘲笑而有評估顧慮的讀者，BBS 匿名的特性顯然能鼓勵他們與圖書館進行溝通。

1980 年代初期即已有圖書館開始架設 BBS，究竟圖書館能為圖書館作些什麼？LaRue 認為 BBS 可以作為：1.社區調查工具。大多數圖書館都很強調社區調查工作，而 BBS 的傳佈範圍廣大，且費用低廉，是十分合適的線上調查工具。2.增進公共關係。可以提供圖書館的訊息、解釋圖書館政策，也可說是面對群眾。3.線上參考服務。是圖書館高科技的輔助工具，加強圖書館的服務效能。(註7) North Publaski Branch of Chicago Public Library 則認為 BBS 張貼圖書館的活動，是圖書館公告相關訊息的園地，而且與讀者之間產生新的交流模式，不僅擴大圖書館服務的範圍，也是圖書館十分有利的行銷工具。(註8) Carigie-Mellon University 的 BBS 用於圖書館開放時間的公告、提醒讀者借期、公佈各項服務訊息等。Porter 認為 BBS 具有減少圖書館現場業務的負荷，以及同時為館外的讀者提供服務的優點。圖書館不僅可以藉以瞭解讀者，讀者也可以公開地表達需求或是不滿。(註9) Loma Linda University Medical Center 的圖書館是一個醫學資訊中心，其 BBS 的主要用途有：討論區、圖書館介紹、線上交談、參考服務，包括館際互借申請、參考諮詢等。(註10)

綜合而言，圖書館 BBS 討論區的主要具有下列功能：

1. 告知的功能：公告圖書館的活動、規定、或其他訊息。
2. 公共論壇的功能：提供讀者對圖書館相關事務表達意見的場所。
3. 教育的功能：刊載或回答與圖書資源利用有關的資訊。
4. 協助釐訂政策的功能：圖書館與讀者之間的討論，或是讀者之間的討論，有助於圖書館政策的釐訂。
5. 議題澄清的功能：以公開方式澄清讀者對於圖書館的誤解。
6. 安全閥的功能：提供讀者對圖書館的不滿的宣洩場所。

二、我國大學圖書館使用 BBS 的情形

本研究以問卷調查法探討我國大學圖書館應用 BBS 的現況，包含經營方式、對 BBS 的看法、公告內容、回覆情形、遭遇困難等等。另以問卷調查台灣大學圖書館讀者使用 BBS 的情形，包括使用 BBS 的態度、對台大圖書館 BBS 討論區的滿意度等等。

（一）圖書館設立及經營 BBS 圖書館討論區情形

1. 設立情形

依據問卷調查結果，在 43 份回收問卷中，表示該大學圖書館已設立 BBS 站圖書館討論區者計 28 家，比例為 65.1%。未設立 BBS 站圖書館討論區的大學圖書館的計有 15 所（34.9%），雖然其未設立原因各有不同，其中以目前無人力處理，以及認為讀者不乏其它反映問題管道等二項因素為最多，其餘表示在設備上學校網路設備尚未完善、圖書館設備不足，或是在心理上認為恐會對圖書館產生不利的影響等。但這些未設立圖書館 BBS 的大學圖書館中，仍有五成表示有其他討論區可供讀者反映問題，顯示該圖書館雖未自行設立 BBS 圖書館討論區，然而仍對 BBS 表示贊同或認為有其必要。另有少數圖書館表示，因建置有 WWW 的 Homepage，所有公告事項均已於 Homepage 上敘述，所以 BBS 上不再公告。

2. 行政處理程序

在張貼公告與回覆信件的行政程序上，或由各承辦單位公告、或由專一單位負責，甚或張貼前先陳核館長等行政作業程序，因館不同而處理程序各異。研究結果顯示，圖書館對於「回覆信件」傾向由各承辦單位決行，而「公告事項」則有先陳核館長傾向，似乎顯示「公告」的重要性多於「回覆信件」。在讀者張貼信件的主題分析中，以詢問佔多數，且多為借閱相關規定、資料庫查詢、特定資料查詢、開放時間地點等一般性問題，直接由各業務單位回覆即可。

3. 回覆情形

1) 回覆速度

在回覆速度方面，調查結果顯示，89.3%的圖書館表示每日均檢核 BBS 版面，不論一次、二次或是三次，也就說是九成的讀者意見在一日內均會被圖書館知道。而各圖書館平均的處理速度是 1.36 天，67.8%的圖書館表示會在當天或一日內處理完畢。

2) 回覆比例

在回覆比例上，圖書館表示全部回覆者比例達 32.1%，回覆率 90%以上者亦接近八成。至於讀者在版上提出的問題，常有其他的讀者會予以解答，如果答案是正確的，圖書館仍會全部予以回覆者佔二成八，不再回覆者佔二成一，視情況而定者則佔一半。而至於建議或抗議事項，是圖書館目前未有明確立場者，全部圖書館均稱會盡可能說明現況。有二所圖書館表示，已由其他讀者回覆的問題，會予以答謝，值得各圖書館參考。

4. 處理時間

在平均回覆時間方面，各圖書館均表示於平均三日內處理完畢，其中，當日與一日處理完畢者佔 67.8%。而詢問各圖書館在考量讀者需求與圖書館行政負擔之下，合理的處理時間應是如何，各圖書館表示各有不同，短從當日，長至三日。

合理回覆時間的問題見仁見智，很難有標準答案，與平均處理時間的比較，可視為自我訂定的相對性標準。其中 13 所(46.4%)圖書館認為其目前平均處理速度，已達本身認為的合理處理時間的要求；而 10 所(35.7%)圖書館則認為目前處理速度已高於本身認為的合理處理時間；另有 5 所(17.8%)圖書館表示其目

前平均處理速度未達本身認定之合理處理時間，仍需努力，其中有 1 所圖書館的平均處理速度為一日，仍然認為應於當日將回覆信件處理完畢，顯示其自我要求甚高。

5. 公告類型

針對問卷上列出的推廣活動、開放時間、新推出服務、閱覽規則、講習時間表、與特定讀者連繫事宜、徵人啟事、問卷、新書通告等九種主動公告類型中，僅有 1 所大學圖書館表示曾張貼九種類型公告，大多數圖書館僅張貼過以上九種公告中的七種或六種，顯示圖書館在公告類型上略嫌保守，應善加利用 BBS 的傳播功能，擴大 BBS 的應用，凡與讀者有關的事項均可利用 BBS 公告。

所有圖書館的公告類型中，以公告推廣活動為最多。其餘各圖書館曾張貼的公告類型，依多寡順序分別為：開放時間，新推出服務、閱覽規則、講習時間表、與特定讀者聯繫事項、徵人啟事、問卷、新書通告等。

6. 圖書館利用 BBS 的優點與困擾

1) 優點

設有 BBS 的圖書館絕大多數都對於 BBS 抱持肯定的態度，八成以上的圖書館認為 BBS 有助於讀者瞭解圖書館現況、提昇圖書館親和力、提昇圖書館專業形象，同時圖書館也更瞭解讀者需求、改進缺失，其中部分建議亦會對圖書館管理產生影響。

2) 困擾

圖書館利用 BBS 後產生的困擾方面，多半是因為 BBS 匿名的特性以及輿論的壓力而來。在匿名的影響之下，讀者會更專注於表達自己的意見，造成較憤怒的情緒、偏激的言詞。半數以上圖書館都認為讀者不禮貌的態度造成館員憤慨的情緒，另部分圖書館認為易與讀者在 BBS 上產生對立、遭不明人士攻訐等困擾。此外，輿論的影響，使圖書館認為其缺失會傳播迅速、易與讀者在 BBS 上產生對立。

在行政管理上，半數以上圖書館認為 BBS 會加重業務量，但從另一方面來看，BBS 有助解決問題、減少現場業務量，讀者的問題可以有更多反映的管

道，都應肯定 BBS 的幫助，業務量的負荷應不算是太大的問題。而來自上級主管的壓力，顯示圖書館上級主管對於 BBS 的重視，應該也是可喜的現象。此外，也有 2 所大學圖書館表示利用 BBS 迄今未產生任何困擾。

（二）讀者利用 BBS 的情形與態度

與各大學圖書館的意見同樣，讀者對於 BBS 站圖書館討論區都抱持肯定的態度，表示可以擴大圖書館傳播管道、增加親和力、提昇專業形象、增加讀者與圖書館彼此的瞭解等等。

1. 讀者利用 BBS 的情形

1) 使用頻率

依調查結果顯示，每週使用 BBS 頻率較高的讀者，其利用圖書館的頻率也較高。反之，使用圖書館頻率較低者，利用 BBS 圖書館討論區的頻率也較低。無可厚非地，常利用圖書館的讀者會較關心圖書館的各項消息，自當儘可能從各種可能的管道瞭解圖書館的活動，所以自然利用 BBS 的頻率也較高。

2) 利用原因

而讀者利用 BBS 的主要原因，以查看圖書館新訊息、詢問問題、查詢圖書資料狀況、隨意逛逛等為主要原因，比例均為四成至五成左右；至於查詢圖書館開放時間、向圖書館抱怨抗議、圖書館聯絡特定讀者事項、向圖書館爭取權益、查詢工讀/工作機會、分享自己使用圖書館的經驗等各原因所佔比例遽降至二成以下。由此可以很明顯的看出讀者利用圖書館 BBS 的主要原因，大多與自身權益有關。使用 BBS 者具有「監督環境」的動機，沒有目的隨意逛逛也是其中之一。

3) 讀者張貼情形

在填答的 91 位讀者中只有 34.1% 曾於 BBS 站上張貼信件，顯示絕大多數的讀者屬於沉默的一群，而張貼次數以一次者佔絕大多數。曾張貼過公告的讀者其張貼公告的性質以詢問問題為最多佔七成，其餘依次為建議事項、抱怨抗議事項，以及提醒其他讀者事項。

若將投書、電洽、使用 OPAC 信箱與電子郵件信箱等視作是「非面對面反映管道」，研究結果顯示，曾張貼過 BBS 公告的讀者顯然更傾向「不」喜歡面對館員上。

4)反映問題管道之選擇

在讀者選擇反映管道時，本研究發現 54.8%的讀者同時選擇 BBS，以及其他的反映管道反映相同的問題，想必是其中一個反映管道無法得到令人滿意的回覆，所以才再利用其他管道。或許是先利用 BBS，見無人回覆，只好再去打電話或當面詢問；或者是當面詢問或電洽等管道得不到滿意的答案，所以再利用 BBS。

2.讀者利用 BBS 的態度

1)使用習性方面

研究結果顯示，讀者確實喜愛瀏覽其他人使用圖書館的經驗，有「監督環境」的傾向；從二者的比例來看，喜歡瀏覽別人經驗者（38.5%）確實比樂於分享經驗者多（23.1%）。

2)公告事項方面

因為圖書館是資訊服務的機構，對於圖書館舉辦的各項活動、各種圖書資訊均應善盡告知的義務，所以在傳播管道上一直煞費苦心，但也難以照應每位讀者。在圖書館公告事項上，47.3%的讀者認為在 BBS 上公布的各項訊息都是最新最快的，顯示臺大圖書館均可以及時提供訊息，也不負讀者認為電子媒介資料會較為新穎的期望。另也有近三成的讀者認為，不易從 BBS 以外的管道得知圖書館的訊息，或許藉此提醒圖書館留心圖書館各項訊息的傳播，以善盡告知義務，維護讀者知的權利。

3)讀者利用 BBS 反映意見方面

正因為 BBS 具有隱形面罩的功能，讀者在 BBS 背後不僅有勇氣提出問題，更容易有「脫序」的情緒發生，包括使用不禮貌、激動的字眼，或是希望引起輿論的共鳴，而圖書館方面也確實產生困擾。在利用 BBS 反映事項方面，有高達 77%的讀者認為在 BBS 上較有勇氣提出問題與建議。

至於圖書館擔心的脫序問題，害怕有讀者因著 BBS 匿名的保護，使用不禮貌、激動的字眼，或利用輿論的作用，將憤怒的情緒訴諸輿論，而對圖書館產生困擾。研究結果顯示，59.4%的讀者表示在圖書館受到不合理的待遇時，會將憤怒的情緒公佈在 BBS 上。但卻也有高達 79.1%的讀者不贊同使用不禮貌、激動的字眼，顯示讀者應可以使用理性的態度表達不滿。

4)回覆方面

BBS 上的問題與面對面的參考服務不同，後者可以面對面溝通並且立刻獲得回覆，而在 BBS 上張貼的問題是無法立刻得到館員的回覆，會有時間延遲的問題。但是 76.9%的讀者仍認為立刻得到圖書館的回覆很重要，所以圖書館曾表示合理的回覆速度從當日至三日不等，恐怕一日以上都不符合讀者的期望了。

研究結果也顯示，78.6%的讀者認為在 BBS 上所提出的問題，即使已由其
他讀者回答，仍認為由圖書館回答較令人安心。表示對於這類已由其他讀者回覆的問題，圖書館仍會再次回覆的比例為二成八，而二成一的圖書館表示不再予以回覆，而半數圖書館則表示視情況而定。

另一個與實際面對面參考服務不太一樣的是，在 BBS 上是以文字提出問題，無法使用語言也連帶失去非語言線索的輔助，但是另一方面的優點是，讀者是否可以透過文字的敘述，更明確地表達問題，館員也可更容易釐清問題，在回答上，當然也能條理地傳達給提問者。研究結果顯示，64.8%的讀者相當肯定 BBS 信件以文字性敘述方式，有助釐清問題與表達建議。

5)促進圖書館改進方面

在 BBS 會促使圖書館改善方面，54.9%的讀者認為圖書館會較慎重處理 BBS 上問題；64.8%的讀者認為在 BBS 上公布圖書館缺失有助儘快改正；而且 85.7%的讀者表示，若將圖書館不合理的措施在 BBS 上公告，也易於迫使圖書館改善。以如此明顯的多數比例，對照圖書館實施 BBS 迄今的困擾，可以看出讀者認為「團結力量大」的作法，以及圖書館面對輿論時的壓力。

三、大學圖書館對 BBS 的應有的認識

圖書館一向熱衷於新科技的應用，但有時也有過多的期望。當微縮捲片開始用來複製印刷資料，有些圖書館員預測，所有的圖書館都將擁有像國會圖書館一樣多的館藏；當電腦開始應用在圖書館時，圖書館界樂觀地認為圖書館的作業成本將會降低，而人力將會減少；當電子出版品開始萌芽時，無紙社會即將來臨的說法也令許多人深信不疑。我們很清楚，這些預期在今日看來皆未證實。Gorman 指出，科技往往在許多圖書館員心中產生錯誤的二分法。其實，圖書館的演進是建立在新科技和新溝通工具與既有業務和服務的成功結合。（註 11）。對於 BBS 這種新的媒介，圖書館員亦應有如此的看法。

研究結果指出，無論是圖書館員或是讀者，都對 BBS 抱持肯定的態度，認為 BBS 可以擴大圖書館的傳播管道，增加圖書館的親和力，提昇專業形象，增加圖書館與讀者之間的彼此瞭解。但是，在公告的目的上，BBS 並不會取代圖書館傳統所使用印刷媒介；在與讀者的溝通上，面對面的溝通仍然具有 BBS 這類電腦中介傳播系統所未具有的效用。在參考服務方面，目前 BBS 僅能發揮部份的功能。因此，圖書館員應該對 BBS 這種新的傳播管道有正確的認識。

（一）BBS 的經常使用者只佔大學圖書館服務對象的少數

雖然大學生是網路上主要的使用者，但似乎並沒有研究顯示這些上網的學生也是圖書館 BBS 討論區的使用者。即使是使用圖書館 BBS 討論區的學生，經常上站的學生仍只佔少數，而會上站表達意見或提出問題者應當更是少數。另一方面，教師也是大學圖書館重要的服務對象，但教師會經常查看 BBS 圖書館討論區的必然也是少數。如果大學圖書館以 BBS 作為公告消息或是與讀者溝通的主要媒介，並且希望能夠將訊息傳播給所有讀者，則不可否認，因為僅有少數讀者會經常上站查看，其效果是有限的。除了 BBS 討論區，透過 WWW 圖書館網站、館內佈告欄、校內通訊等等媒介的公告也是不可缺少的。在訊息的傳播上，BBS 的公告功能畢竟是被動的，若讀者不上站查看，公告的訊息所能接觸的讀者仍是少數，除了在 BBS 上公告，圖書館若能更主動地以 E-mail 或其他管道直接將訊息傳送到讀者手上，才能真正使更多的讀者接受到圖書館的訊息。

(二) BBS 是有效的溝通工具，但還是不能忽視其他傳統的溝通管道。

BBS 匿名言論的特性有助於讀者意見的表達，許多拙於表達意見或害怕自己意見被嘲弄的讀者都有可能透過 BBS 與圖書館接觸，BBS 的確有助於圖書館與更多的讀者溝通。但匿名言論的特性卻也會使人們產生激動、情緒化的行為，或者藉助 BBS 的公開輿論向圖書館施壓，造成溝通的阻礙。因此，在遭遇情緒激動的 BBS 使用者時，面對面溝通所提供的非語言線索以及即時回饋，可能更有助於化解圖書館與讀者之間的溝通不良。雖然 Olaniran 認為電腦中介傳播比面對面溝通可以激發更多新的觀念，但共識之形成較為費時。(註 12) 讀者的確比較不喜歡直接與館員接觸，但當讀者在 BBS 上已經形成強烈對圖書館不滿或不利的輿論，圖書館仍透過不能即時回饋的 BBS 與讀者溝通，效果可能十分有限。電腦中介傳播缺乏人際間的回饋及非語言暗示，容易引起誤解。(註 13)

圖書館可以在 BBS 討論區留下圖書館的連絡電話，告知讀者亦可透過電話與館員直接溝通。對不容易在 BBS 上澄清訊息的重大議題，圖書館也可以主動邀請讀者到館進行面對面的溝通。即時回饋是有效溝通的重要因素，然而，恐怕沒有圖書館能在每個讀者於 BBS 提出意見時都能立即回覆。圖書館有必要讓讀者瞭解，以口頭方式或透過電話表達意見也是與圖書館溝通的有效管道。尤其是圖書館在一些容易引起爭議的決策形成過程中，利用 BBS 與面對面溝通交互使用，或許更為有效。

(三) 瞭解讀者對 BBS 這種電腦中介傳播媒介的期待

在過去沒有像 BBS 這樣的媒體時，圖書館的優缺點大概只有少部份人知道，而今，因為 BBS 的無遠弗屆，校園之中訊息傳佈迅速程度大大提高，同時也因為「小眾媒體」培養的「輿論」會適時地給予圖書館壓力，所以讀者們也善用這項功能。多數讀者認為圖書館會比較慎重地看待在 BBS 上表達的意見，在 BBS 上公佈的缺失容易引起圖書館注意，有不合理的措施也會較快改善。換句話說，讀者有時候會利用 BBS 公共論壇的功能，產生輿論的壓力，使圖書館改正讀者認為不合理之處。讀者意見的即時回覆或澄清，可以避免對圖書館不

利輿論的形成。

短暫存在是網路訊息的一項特色，因此它鼓勵迅速回覆。（註 14）BBS 上的一則訊息很快就會被其他新的訊息淹沒，讀者在利用 BBS 這種中介傳播時同樣也會期待圖書館能快速回覆問題。圖書館應注意的是，BBS 上提出的問題或反映的意見，與一般面對面或以電話反映是不同的，在後者的情況中，即使館員目前無法得知答案，也至少會讓讀者知道狀況，但在 BBS 上沒有得到回覆的信件，對讀者來說好像石沉大海一樣，讀者只好另謀其他方法。Abels 及 Liebscher 指出，圖書館即使在 24 小時之內答覆問題，都不會讓多數讀者接受。

（註 15）BBS 這個管道時而開放時而封閉的情況並不恰當，讀者對 BBS 這個管道信任感降低，對圖書館或讀者來說都不符合經濟效益，圖書館應多加注意。

讀者會利用 BBS 表達意見或是提出問題，即是相信圖書館會予以答覆或解決問題。因此，不論哪一種信件圖書館均應該予以回覆，其中詢問求助者應予解答迨無疑問，而不滿抱怨者應儘力化解，建議更正應表示接受，鼓勵讚賞者則表示感謝，即使介購圖書亦應告知圖書館處理方式，讀者才會認同 BBS 是一個有效的溝通管道，提高對於 BBS 的信任，也就是提高對圖書館的信任。

對讀者而言，圖書館的回覆是所有回覆中最權威的答案，既是如此，則面對其他讀者已經回覆的問題，圖書館不再回覆的作法恐有待商榷，面對讀者的期待，圖書館恐怕得再重新思考作法。同時圖書館亦應避免相同問題而答案不一致的情形，讓讀者無所適從。

BBS 的應用的確使大學圖書館與讀者之間建立了良好的溝通管道，圖書館的公告得以迅速傳播，讀者的意見得以有適當的管道表達。圖書館員必需充分瞭解 BBS 這種電腦中介傳播的特性，瞭解讀者對它的期待，才能真正發揮 BBS 的功能。

附註

- 註 1. Susan C. Herring, Computer-Mediated Communication: Linguistic, Social, and Cross-Cultural Perspectives (Philadelphia: J. Benjamins, 1966):1.
- 註 2. 羅吉斯 (E. M. Rogers) 著，莊克仁譯，傳播科技學理（台北市：正中，民 77 年），頁 3。
- 註 3. 吳妹蓀，「電腦中介媒介傳播人際情感親密關係之研究—探訪電子佈告欄(BBS)中的『虛擬人際關係』」（國立政治大學新聞研究所碩士論文，民國 85 年 9 月），頁 8-9。
- 註 4. Christine M. Roysdon & Laura Lee Elliott, "Electronic Integration of Library Services through a Campuswide Network," RQ 28:1 (Fall 1988): 87-88.
- 註 5. 同註 3，頁 22。
- 註 6. L. Sproull & S. Kiesler, "Reducing Social Context Cues: Electronic Mail in Organizational Communication," Management Science 32 (1986): 1494.
- 註 7. James LaRue, "Sending Them a Message: Electronic Bulletin Boards," Wilson Library Bulletin 60:10 (June 1986): 33.
- 註 8. Patrick R. Dewey, "The Electronic Bulletin Board Arrives at the Public Library: The North-Pulaski Library Prototype," Library Hi-Tech 1:4 (Spring 1984): 17.
- 註 9. Peggy Porter, "The Suggestion Box: New Light on an Old Technique," Journal of Academic Librarianship 12:2 (1993):78.
- 註 10. Paul W. Kittle, "Putting the Medical Library Online: Electronic Bulletin Boards...and Beyond," Online 9:3 (May 1985): 25-27.
- 註 11. Michael Gorman, "Five New Laws of Librarianship," American Libraries (Sept. :784.
- 註 12. Bolanle A. Olaniran, "Group Performance in Computer-Mediated and Face-to-Face Communication Media," Management Communication Quarterly 7:3 (Feb. : 273-274.

註 13.G. McMurdo & A. J. Meadows, "Acceptance and Use of Computer-Mediated Communication by Information Students," Journal of Information Science 22:5(1996):338.

註 14.Clifford Stoll, Silicon Snake Oil: Second Thoughts on the Information Highway. (New York: Doubleday, 1995), p. 56.

註 15.Eileen G. Abels & Peter Liebscher, "A New Challenge for Intermediary-Client Communication: The Electronic Network," Reference Librarian 41/42 (1994): 187.