

## 如何創造點閱率？—由新聞稿訊息觀察圖書館活動與數位行銷之關係

館務發展組 王雅萍

您還記得上回是什麼時候踏入圖書館的嗎？有多久沒有走進圖書館了？除了學生時期逢考試、做報告、寫研究論文外，什麼樣的原因或動機讓您平日也會入館走走？

以一所高等教育的大學圖書館於此，無非希冀師生能好好善用圖書館的珍藏與各式學術知識資源，期待各界經常與圖館做連結，與知識做連結。然而，走在數位時代的現今，生活型態的模式已為之改變，圖書館的功能與角色也一樣無法同日而語。資訊使用者已不再非得上圖書館，多數人需要檢閱搜尋資料，只要有網路，不管是坐在家裡還是戶外，都能「一指」獲取想要的訊息。於是，讀者的流失是當今圖書館所面臨的問題之一，如何吸引讀者入館、找回讀者？已是全球圖書館當前的課題。

數位時代的曝光量、矚目程度，已有所謂透過人工智慧分析大數據的「網路聲量」，來推估許多政治民意的傾向。而網路影片、文章等高點閱率的內容效應，早已異於傳統的宣傳方式而廣泛流傳。此文試著以近一年多(2018年1月~2019年8月)<sup>1</sup>計 33 篇發佈於東海大學網站的東大新聞訊息為觀察，這一年半載在圖書館舉辦的活動或新服務究竟有哪些類型，又有多少閱聽者曾關注點閱呢？這些點閱率的數字背後又代表著那些意義？是否能為我們找尋讀者與圖書館之間的聯繫之道，或是應有怎樣的因應行銷策略呢？

### 一、新聞發佈類型與點閱率

發佈於東大新聞之訊息，以圖書館重要展覽活動為主(16 篇)，以及圖書館主辦之重要會議、學術交流活動(4 篇)，近期更涵蓋許多與跨單位或外校單位的合作計畫(7 篇)，加上圖書館新型態的服務宣傳、獲獎訊息等(6 篇)，都可見於東海大學網站新聞(新聞列表詳見附表)。諸如此類的新聞發送，亦顯示圖書館相關活動的曝光模式，讓各界獲取館方正在進行的活動訊息。新聞稿的發送頻率與內容也連帶創造閱讀者入館的動機。

因此各篇活動新聞的點閱率多寡，正代表著有多少閱聽者關注。筆者試著以點閱率超過上千次數的新聞文章來試論，什麼樣的活動是近期大眾所關注的。(但點閱率的觸及民眾、族群有哪些，礙於資料取得之困難

---

<sup>1</sup> 文章點閱率統計數據截至 2019 年 8 月 25 日。

暫無法得知分析。)其中有八則新聞超過千位數字點擊觀之，擁有最多人次 7988 閱覽人次的新聞是－「社會責任辦公室與圖書館舉辦『空汙紀錄片』導演分享會」，次之依序為「益品書屋・東海圖書館巡迴書展『餐飲翻轉孩子的未來』」、「圖書館將於 9/22 盛大舉辦『路思義與東海』特展」、「紀念路思義一百五十歲生日本校舉辦特展及音樂會」、「【展前搶先看】來去圖書館走一遍路思義與東海」、「大陸 60 位圖書館界同道拜訪東海圖書館」、「國家圖書館公布『臺灣學術資源影響力』東海大學再獲佳績」、「『電影得來速』東海大學圖書館推出自助借片服務」等。

點閱率近八千次數之新聞，其一獲得明顯關注的原因，包括此空汙議題的重要性顯然已是當今大眾所關切的話題外，加上可能主辦單位積極宣傳此活動亦增多不少觸及率。再者，益品書屋有其餐飲品牌的高知名度，亦是創造此則活動的高曝光率，讓圖書館與跨界單位的合作有利行銷。另外，有關紀念路思義的相關系列活動新聞，在一個月內接連連載三篇以上的活動訊息，因發送頻率相較其他活動來的高，也是宣傳曝光率增加的要素之一。當然路思義教堂是東海大學亮點之一，亦是吸引閱聽者的點擊其中之原因。

此外，其他校外來賓參訪、跨校參訪交流訊息，在眾多的新聞稿一向是重要的紀事記載，此類即時性的報導往往也是當下閱讀率較高的新聞。圖書館新的服務項目除了內容新穎、便民，也是吸引讀者一窺究竟的文章，例如學子熱愛的電影借閱的服務，新科技 VR 學習體驗，都是圖書館新的轉型學習體驗也是宣傳新聞的關注焦點之一。

## 二、圖書館的推廣活動與數位行銷

承上文的簡要觀察，我們不難發現圖書館近一年來的主要活動與讀者點擊新聞的比例。重要的歷史意義特展或具有社會高度影響議題的活動，往往是大眾的矚目焦點，點閱率較高的新聞。誠如林珊如教授所言：「主動掌握各種學術思潮及校園各族群的關心話題，利用豐富的館藏及有系統的行銷活動，帶動批判性的閱讀與思考，使圖書館自然而然成為校園生活的中心。」<sup>2</sup>透過圖書館，我們也可以針對不同的教師或學生族群進行不同資訊需求的推廣。

---

<sup>2</sup> 林珊如，〈二十一世紀大學圖書館：行銷服務時代的來臨〉，《大學圖書館》第一卷第一期，民 86.01，頁 37-54。

圖書館本身即具有高度的教育推廣使命，除了傳統館藏資源的加值應用服務外，在尋求數位行銷的方式之前，亦須試想著我們可以行銷、推廣怎樣的圖書館典藏內容？例如東海大學的圖書館自建的三個數位資料庫—虛擬校史館、館刊、線裝書資料庫，這些不同於其他學校的資料庫，所具代表的意義自有其歷史重要意義。例如，東海大學路思義教堂目前已訂定為國定古蹟，深受校內外學子、遊客之喜愛，也常是許多學生學習研究報告的專題對象之一，其相關的記載史料也有不少。透過去年的主題特展，吸引眾人的參訪與了解，我們也可以藉機再次讓這些已數位化的典藏內容再次獲得高度檢索「點閱率」、「查詢率」。

除了館內典藏的推廣活動，跨單位合作也是公共關係建立的推廣工具之一。不同系所單位的聯結，或者與其他的單位圖書館合作策展、演講等交流活動，都是彼此推廣宣傳的方式之一。尤其是讀者族群的多元性，更需有多樣的資源展現與延伸。

數位行銷的方式諸多，從早期的電子郵件、電子看板、網路廣告至現今多種行動廣告、社群廣告等等。此文觀察發佈於網路新聞稿的數位行銷方式也僅是當中的一小部分。即便參考資料量不多，仍可發現點閱率高的活動特色現象。也希冀從這些新聞稿發送效益能間接吸引讀者留意圖書館藏的多元與豐富，並針對族群之不同推廣、行銷更多有益之館藏。

**圖書館新聞稿發佈於東海首頁「東大新聞」之點閱率 800 人次以上**

發布日期	標題	閱覽人次
2018/05/01	社會責任辦公室與圖書館舉辦「空汙紀錄片」導演分享會	7988
2018/01/04	益品書屋·東海圖書館巡迴書展「餐飲 翻轉孩子的未來」	3062
2018/09/17	圖書館將於 9/22 盛大舉辦「路思義與東海」特展	2845
2018/09/24	紀念路思義一百五十歲生日 本校舉辦特展及音樂會	1950
2018/09/21	【展前搶先看】來去圖書館走一遍路思義與東海	1910
2018/08/30	大陸 60 位圖書館界同道拜訪東海圖書館	1896
2019/04/02	國家圖書館公布「臺灣學術資源影響力」東海大學再獲佳績	1810
2018/04/20	「電影得來速」東海大學圖書館推出自助借片服務	1181
2018/07/19	東海圖書館團隊 跨校參訪交流	905
2019/03/06	經典與恩典同聲齊唱 東海圖書館「書中有書—特藏聖經展」	889
2018/04/01	東海大學圖書館「王建生教授著作暨山水畫個展」開幕 邀您一起來參觀	881
2018/10/30	東海校園典範新一波 教育特展「篤信力行傳承在東海-亞洲基督教高等教育聯合董事會的貢獻」	825

\*統計數據截至 2019/08/25