



華文網路書店探索之九一

博客來網路書店，打造華文網路知識之路

5-9

博客來網路書店總經理

張天立

圖書，是人類知識傳播與文化傳承最重要也最多樣化的載體。然而社會大眾從媒體獲取書籍情報不足、書店通路的空間有限書種不夠、一般人能逛書店購書的時間不多、專業人士在書店找相關書籍不易等諸多問題，也就相對凸顯出網路書店的发展機會與價值。而網路的真實價值就在於傳播資訊與溝通互動！

博客來網路書店（www.books.com.tw）成立即是為讀者累積大量且即時的出版情報資源，並運用多元而完善的分類方式以方便查尋，同時精心為讀者選書、推薦、導讀、並把所購買的書籍快速地交給消費者閱讀，視個人化書店為終極理想，建立一個以科技為後盾，人性為依歸的全知識服務體系。

文化理想與社會價值的經營理念

博客來在 1995 年臺灣的網際網路發展尚處於蠻荒時期，即投入網路書店的經營，當時應該是全亞洲及華人地區最早的網路書店吧。雖然成立時只有一個人，人力物力都欠缺，但經過 5 年多的努力耕耘、克服困難與紮實成長，到如今擁有一百多人的團隊，不論是書目種類、圖書介紹、專業分類、軟體流程、營業規模，甚至於物流機能管理與客戶服務品質，博客來都應當是國內最好也最專業的網路書店之一。而且自去年起，我們把成功經驗延伸複製到音樂 CD、雜誌、電子書等其他相關商品，以服務更多的網友與圖書館。今年年初統一超商投資博客來百分之五

十股份，是對我們過去努力最好的肯定，並期望藉由資源結合，更進一步提升博客來的專業服務品質。

走過 5 年多，博客來整個團隊夥伴們的理想已經歷完整的試鍊。博客來現在不僅有做夢的能量，更知道踏實的途徑何在。決定成為全球華文知識入口的企圖，是因為與網際網路同步成長的經驗，讓我們確定資訊的需求已逐漸清晰、成熟。

為知識文化菁華的主要載體—「書籍」做傳遞工作，博客來自認責無旁貸。多年來，博客來努力地在為廣大的華文閱讀人口於虛擬環境中提供真實、有效率的服務。一路走來，也以謙虛的態度接受環境的要求，為資訊需求人口而努力，建造最便捷的書籍訊息管道。

專業與人性的書籍分類

博客來網路書店的網頁規畫，完全針對網路虛擬社群不同人口需求的「個人化」、「分眾化」而設計。除了既有的「中國圖書分類法」、「關鍵字查詢」、「出版社查詢」等基本查詢功能外，更將二十餘萬種書依不同類型，分為 23 大類，上百個中類及小類。讀者可依照自己的需求及目的，找尋相關的書籍。而每一類都有專屬的推薦書、新書、暢銷書，並依各類特性開發特殊需求分類、主題活動、專欄及相關資訊。每一類就如同一間專門書店，你可以在裡面任意逛逛，盡情享受獨特的機能與服務。



華文最大的書訊電子報—e-Page電紙報

e-Page 電紙報的內容，約分為「讀家首頁報」、「企管財經報」、「電腦網路報」、「藝術美學報」、「休閒旅遊報」、「心靈呼吸報」、「文學小說報」、「語言學習報」、「社會人文報」、「科學新知報」、「吃喝玩樂報」、「親子共讀報」、「漫畫酷迷報」、「健康活力報」、「古典音樂報」、「哈利波特預言家雙週報」等，由博客來廣邀各類書評書介或樂評的專家學者撰寫，完全針對不同社群的分眾需求，隨書友線上訂閱，提供精準的服務。為確保內容品質，部分電紙報在有足夠的訊息後才寄出，不定期發送給書友。

全文檢索功能，書海行蹤隨時在握！

網路書店使用書名、作者、出版社、關鍵字、ISBN 等基本查詢還不夠，關鍵字查尋升級為全文檢查查尋才夠力。因此博客來使用 openfind 全文檢索機制，除了能提供模糊比對及人工智慧讓找書功能更強之外，亦能做簡繁體字的搜尋、出版日期查詢法，幫助書友做新書平台式的查閱，尋找書籍一目了然。

為網路購物量身打造的物流系統

電子商務中最令人關心的物流，博客來已在千禧年穩定發展。博客來專為網路購書需求設計的物流中心，能迅速處理大量而多樣的訂單，並整合前後台資料庫，使供應端的庫存及供貨速度能即時反應在消費者端，供客戶做選購時的判斷。目前書籍均由博客來統一包裝、出貨，並將陸續推出快遞、禮品包裝…等加值服務。關於書籍的庫存進出資料也能及時提供消費者查尋，為購書人提供明確的取書資訊。網友從博客來購物，可選擇用信用卡付費、郵局劃撥或銀行 ATM 轉帳，甚至到統一超商7-11取貨、並付款。

臺、澎、金、馬區內消費者

臺、澎、金、馬區內消費者訂購的物品若

選 7-11 付款取貨，則免物流費。若採掛號郵寄，則每筆訂單酌收 25 元郵掛費。博客來收到訂單後，將於 1 至 3 個工作日寄出，並特地選用防潮耐壓的包裝材料，以保護每一本書於運送過程中不致受損，並內附郵寄包裝明細表、及發票供讀者查收。

運送方式的貼心服務，可讓消費者選擇透過郵局遞送到家或選擇到統一超商 7-11 付款取貨。即日起，消費者在當日 10 點前於博客來完成訂購手續，隔日中午即可在指定的統一超商付款取貨。結合了 24 小時不打烊的網路書店與 24 小時不打烊的實體超商的力量，提供消費者全年無休的優質網路購物服務。

若消費者訂購之書籍為原文書，或正值出版社再版印刷中，而無法於正常期限內出貨者，博客來將會以電話或 e-mail 通知讀者所需的時間。

海外消費者

海外的讀者，須自行負擔郵資費用。讀者可以依個別需求選擇郵寄方式（航空掛號或水陸掛號）；訂購時，電腦將自動計算郵資金額。目前美國、加拿大、香港、澳門、新加坡地區，因博客來與 TNT 荷蘭商天遞股份有限公司合作，特別針對北美、港澳、新加坡地區的讀者，提供特殊的優惠折扣。較低的運費，較快的送貨時效，提供給當地讀者最佳的物流服務。海外其他地區的寄送時間，則依地區比照國際郵件一般計費方式。

所有由博客來出貨的商品，於包裝內均會附上（郵寄包裝明細表）供消費者查驗訂購之商品。除個人基本訂購資料外，明細單上亦註明商品訂購／出貨狀況，並另有單據編號提供查件時使用。

國內消費者可透過博客來轉單的方式購買各類簡體版大陸書，經由博客來的編輯推薦、排行榜等，讀者可輕鬆參考選購。

豐富的藏書量與資料庫

博客來不僅擁有 20 萬種書，且每月急速增



加中。除了大多數書籍都有內容簡介及封面甚至導讀之外，首頁更突破介紹單本書的方式，以掌握新聞或生活議題的精神引介相關書籍，使閱讀與生活更加緊密結合。

在網路世界裡，知識的傳遞不再是單向的，或上對下的。博客來將媒體的力量轉讓，將仲裁的權力釋放給所有人。每個人的看法與建議，小則可以與親朋好友分享，大則可以影響所有人對一本書的觀點。博客來提供平台工具，創造有活力的、更有價值的內容，網友可在任一本書的介紹頁面，點選讀完本書我有想法，即可將你對本書的觀點、評論用精湛的文筆表達給其他網友們知道。博客來的檔案管理員會過濾掉不得體的投稿，在一周內轉上網頁。網友就能在該書的讀者評薦區看到你的文章。如果網友願意開放 e-mail 地址，還可能交到不少朋友。

策略聯盟伙伴提高書籍曝光度

為提昇網友購書的方便性，博客來不斷推動與訊息服務相關業者聯盟的動作。各式 Associate's program 聯盟網站的合作，針對網站特性量身提供書籍查詢、深度書訊等方案持續進展。除了與網站結盟，也與行動通訊業者、寬頻網路服務業者、傳統媒體如廣播、報紙等共同合作，將訊息環境做緊密、有效的結合，提供最快速的、隨處可得的書訊服務。

博客來音樂網開張

博客來繼開創網路售書的成功模式之後，於千禧年亦開始複製經營規範到音樂 CD 產業，開辦電子商務另一領域—音樂網。從網路書店的概念跨足「網路唱片行」的經營品項，走出書籍單一商品的規模。

博客來開音樂網，一開始即以「古典音樂新手入門最佳導航站」自詡。站內數萬筆古典音樂 CD，加上龐大的線上百科查詢及銷售資料庫、豐富的專業樂評人的評選，堪稱國內網站中，古典音樂 CD 方面的網站翹楚，亦是華文界古典音樂 CD 資料庫最豐富者。

音樂隨時充斥在我們生活中，我們容易接受自己當時代的音樂，然而，現在的古典音樂亦是過去該時代的流行風尚，只不過時移境遷，當時的風尚音樂變成現今的「古典」罷！因此，博客來音樂網特別強調「給古典音樂一個機會」，不特重曲高和寡，而著力於「只要對古典音樂有一點愛好便可」的普羅大眾。當然，資深樂迷的需求，博客來也不輕忽，站內內容從新手入門到老樂迷的高品味要求亦一應俱全。

博客來音樂網的規畫過程一直思索的問題便是虛擬網路唱片行的優點呈現。如何將一般唱片行的互動效果帶到網路，如何讓樂迷瞭解作曲家、演出者、指揮的生平，樂團的歷史，甚至目前樂壇上的動態，以及如何發揮網路的優越特性達到有效的資訊傳播，並且克服網路唱片行的虛擬形象。

籌備博客來音樂網，鎖定的並非現在普羅大眾的時髦流行風，而是著重典雅雋永與長遠品味。因此博客來音樂網首先推出「古典音樂館」，提供網友一個古典的天空，在頗受好評之後，亦陸續推出「爵士館」、「西洋音樂館」等。

博客來開創音樂網，與其比較亞馬遜的電子商務模式，不如說是受到強大的社會教育使命感所驅動。博客來並非追隨亞馬遜的腳步！成立音樂網是因為音樂是最普遍的藝術形式，然而大部份的人卻沒有深入瞭解音樂，就算聽到振奮人心的音樂，也不知其所以然。所以博客來提出開創性的音樂網，解說音樂，也期望透過古典樂的推廣，提昇大眾生活品質。

音樂深耕之路

目前，博客來古典音樂與爵士音樂大致分為三區：「商品區」、「媒體區」、與「基礎資料庫」。

「商品區」即是陳列各 CD 資料之處，藉由「openfind 全文檢索系統」與「進階瀏覽搜尋」，消費者可以很快的查詢到他們所需要的



商品資訊，包括CD與書。

「媒體區」則規劃出四個單元，單元中的每篇文章皆配合推薦曲目或相關書籍，以便網友得到全方位的資訊：

- 一、音樂話題：與生活結合、搭配時事的各類話題，如音樂與星座、音樂與繪畫、音樂與文學等，讓音樂與生活貼近，無論新手、資深樂迷，都會感興趣。
- 二、新手入門：以循序漸進的專欄文章，Step by Step的方式，引領音樂新鮮人步入古典樂或爵士樂的殿堂。
- 三、焦點人物：配合樂壇動態，深入介紹樂壇人物，如作曲家、演奏家等。
- 四、音樂書連載：音樂書籍的精華連載，並有相關唱片的推薦。

龐大的「基礎資料庫」是博客來音樂網中的商品資料命脈。在這個資料庫中，有作曲家、指揮、演出者與樂團簡介，並連接其相關作品。網友可以利用「分類瀏覽」查詢到他想要知道的資訊。此資料庫與商品資訊層層相連，網友能經由這個資料庫，在購買商品之前，就獲得充分的資訊。而這些龐大的資料量並在繼續累積擴建中。

「博客來音樂網」本著達到結合購物管道、資訊、互動等功能，除在現有的架構上繼續累積資料庫內容外，日後將規劃更多不同性質的專欄、更多與網友互動的平台。在全球化、數位化的趨勢裡，「博客來音樂網」將以全新觀點，推廣音樂的價值。

電子商務必須切合人類社會的需求、符合服務社群的觀念。博客來繼網路上給予一般消費者提供便宜、多樣的商品與方便的介面外，針對圖書館所面臨的採購問題亦提供方便的介面。

網路書店能為圖書館作什麼？

一般圖書館採訪有下列幾個問題，使圖書館的服務品質與工作效率無法大量提升：

- 一、書單取得不易，有效度不足

絕大多數的圖書館都與特定的數家圖書代

理商配合進行圖書採購的相關事宜，然而，每家圖書代理商在書單上或有遺漏、或無法即時更新，採訪館員往往需要從許多管道取得書籍訊息，並做書目過濾。收集與整理書單往往會佔去採訪館員相當多的時間，也連帶影響到了採購效率。

- 二、圖書使用者與圖書編採人員的互動不足

在既有讀者與採編人員的互動模式中，當讀者希望推薦圖書館購買特定書籍時，往往只能單向地透過線上公用目錄（OPAC）中所提供的介購系統或者填寫介購單等方式推薦圖書館購書，至於讀者所推薦的書籍是否將為圖書館採購、何時採購或者因為何種因素而沒有採購等後續圖書館採訪人員之處理結果，絕大多數的圖書館沒有足夠的人力與完善的系統能夠回饋這些訊息給讀者，因而讓圖書館採編人員與讀者之間在訊息溝通上產生障礙。

- 三、採購流程的人工作業過多，時效差

承上，大部份的圖書館因預算考量而有複本限制，在收到讀者的介購單後通常需要做複本查正的工作；同時與書商之間的配合，也有許多的文件確認與往來。而整個採購流程中的過多人工作業，也無形中增加了圖書館從採訪到送編目前的作業時間，而無法更有效地提昇服務讀者的效率。

博客來為圖書館所做的特殊功能設計

有鑑於此，博客來研發了一套使採編工作輕鬆效率高且使用方便的軟體功能（本系統網址請參考：<http://www.books.com.tw/gpts/door.htm>），並申請了專利。此設計理念為：每個圖書館都有採訪館員或是讀者需要參考搜尋圖書資料庫以作為採購或介購圖書之依據，而博客來現有的中文圖書資料庫已相當能滿足這方面的需求。除了提供龐大的中文圖書資料庫外，如何透過系統的輔助，增進採訪館員與讀者雙方的互動，且減少雙方的溝通成本，即是本系統設計上的主要精神。系統特色分述如下：



一、節省採訪館員與介購者溝通成本之無障礙虛擬溝通介面

透過本系統，可以促進採訪館員與介購者的互動並節省雙方溝通成本，因為：（1）介購者可直接在網站上將欲推薦的書單轉給採訪館員，省去現有紙張往返溝通的不便；（2）此外，系統會自動比對圖書館的採購記錄，提醒館員讀者介購的書籍是否為複本，節省複本查正的時間與人力；（3）同時，系統除自動為採訪館員做複本查正外，也會在介購者透過系統推薦書單時，提醒介購者該推薦書為複本，節省介購者的時間；（4）而且，無論館員是否購買介購者推薦的書單，系統均會自動通知原介購者圖書館最後的處理狀況，讓館員與讀者間的訊息更為透明化；（5）當採訪館員已經決定要購買那些書籍時，即可於網路上進行估價的動作，協助館員作更精準的預算控制，節省館員試算的時間；（6）最後，為了協助採訪館員更清楚的追蹤所有訂購的書籍，館員可以透過線上查詢的方式，了解其訂購之書籍後續的所有處理狀

況，以及立即調閱所有的採訪記錄，協助採訪館員更清楚的了解所有採購記錄與採購狀況。（7）若是於博客來資料庫中所查詢不到的書籍，系統亦提供代查代訂的服務。

二、量身訂作的個人化資訊服務

為了便利採訪館員與介購者可以更快速的挑選書單，所有使用本系統的使用者，均可以設定個人偏好；系統除提供個人化首頁外，亦會自動透過 email 的方式提供使用者所有與其偏好相關的最新書訊（類似圖書館的 SDI 新知選粹服務）。除了服務圖書館的採訪館員外，亦協助圖書館服務其所有讀者。

上述自動化溝通系統，將會大大降低採訪人員平日蒐集資料與聯繫溝通的工作負擔，也大幅提昇工作效率與到書速度，當然，圖書館使用者的滿意度也將大幅提高。

目前這套線上採購系統已經有相當多所圖書館使用，且亦為許多企業界與讀書會等法人團體所採用。根據所獲得的寶貴意見，我們會進一步更改提升功能，第二版即將推出，敬請圖書館界的朋友密切期待！

