

國立臺灣大學文學院圖書資訊學系

碩士論文

Department of Library and Information Science

College of Liberal Arts

National Taiwan University

Master Thesis



大學應屆畢業生初任求職情境中的資訊世界

The Information World of College Graduates in First-time Job
Seeking Contexts

陳世萱

Shih-Hsuan Chen

指導教授：蔡天怡 博士

Advisor: Tien-I Tsai, Ph.D.

中華民國 111 年 1 月

January 2022

本論文獲

國立公共資訊圖書館

「111 年度獎助博碩士圖書資訊學位論文」獎助

國立臺灣大學碩士學位論文
口試委員會審定書



大學應屆畢業生初任求職情境中的資訊世界

Information World of College Graduates in First-time
Job Seeking Contexts

本論文係陳世萱君（學號 R06126023）在國立臺灣大學圖書
資訊學研究所完成之碩士學位論文，於民國一一一年一月廿
四日承下列考試委員審查通過及口試及格，特此證明

指導教授： 蔡天怡 蔡天怡

口試委員：
張郁蔚 張郁蔚

陳世娟 陳世娟

系主任、所長 林奇宏 (簽名)

謝辭

完成論文是一段比預想更漫長的旅程，一路上有些跌跌撞撞，能夠來到終點，真的要感謝許多人的幫助。其中，最要感謝指導教授天怡老師，儘管我總是進度緩慢又抓不到重點，仍然耐心地給予建議，並時常關心我的近況，在對研究失去信心時，老師溫柔的勉勵，讓我得以繼續努力完成論文。謝謝口試委員郁蔚老師和世娟老師，在繁忙中抽出時間審閱我的論文，並提供寶貴的建議和研究想法，讓這篇論文更加完善。另外，謝謝東謀老師不時的關心和鼓勵，以及在招募研究對象的過程提供莫大的協助。也謝謝系上所有老師在我擔任研究助理和研究生時的諸多指導和幫助，系圖瑜君助教和系資盈達助教在工讀時的照顧，並尤其感謝宜玲助教總是耐心回覆各種諮詢和救援。

感謝家人在我讀書路上的後援，讓我能無後顧之憂地完成論文。謝謝 R06 同學們在學期間的陪伴和互相勉勵，文蕙陪我一邊講幹話、一邊面對論文，李珊、威宇和我一起值班、一起畢業，也謝謝筱瑄、潔筠、宣如、竹瑩、婕人、馨元修課時的諸多照應。謝謝蕙茹、玫君、思安、欣嵐、映涵等眾多四研夥伴在研究和求學路上的鼓勵和建議。此外，十分感激好友李珩、浣熊韻竹和孟琦、巫女嘉玟和瑤涵、Amira 後援會的蕙婷、又韶和雅虹，還有許多無法一一列上的友人與學長姐弟妹們一路上的支持與陪伴，期間嚴格執行研究生禮貌運動，始終溫柔以待。

最後，特別感謝所有協助招募受訪者的各校助教、老師及同學們，當然還有最重要的，感謝所有接受訪問的畢業生們，不吝分享自己的生命經驗，讓這個研究能順利完成，訪談的過程也總是親切愉快，並讓我受益良多。

後半的研究生生涯在疫情中度過，期間錯失了許多和大家互動的機會，遇到了一些瓶頸和挫折，但也讓這段時光和一起度過的人們更顯得珍貴。謝謝所有陪伴我走過這段人生歷程的人們，希望接下來的日子能繼續相伴，大家也都能健康、幸福。

2022 年 1 月



摘要

大學應屆畢業生進入職場，對於其個人生涯發展與社會經濟均是重要的議題，本研究欲以「資訊世界」的觀點，探討大學畢業生在初次求職情境下的資訊行為，以及上述資訊行為在其求職歷程的準備與行動階段有何轉變，研究問題包括：一、圖書資訊學領域大學應屆畢業生求職歷程中，其資訊世界由哪些元素與互動關係所構成？前述元素又如何反映其求職資訊行為（即資訊尋求、接收、分享與交換，及其策略與偏好）？二、圖書資訊學領域大學應屆畢業生在「求職準備期」與「正式行動期」的資訊世界，分別呈現何種樣貌？

本研究採用資訊世界圖研究法，藉由半結構式訪談與資訊世界圖繪製蒐集資料，研究對象以國內圖書資訊學系大學部應屆畢業生為主。研究者透過大學行政單位、社群平台、自身人脈及受訪者介紹等管道，募得 15 位受訪者，均為取得國內公私立大學圖書資訊學領域學士學位，且已找到首份全職工作的應屆畢業生，受訪者工作領域與家庭經濟背景多元。

研究結果發現，大學應屆畢業求職者資訊世界中的元素，以家庭、學校與網路等資訊來源管道為主，少數求職者藉由社群平台突破生活世界的界線，得以獲得更豐沛的求職資源。求職者透過多元的資訊來源管道主動尋求或被動接收資訊，進而滿足其個人準備、工作相關資訊、求職方法與心理支持的需求。時間元素在部分受訪者的資訊世界中扮演重要角色，並影響其選擇資訊來源管道或聚焦特定資訊需求等策略。地點元素在求職者資訊世界中，有時扮演促成資訊偶遇的角色，並以校園內的實體空間，以及社群平台兩大類場域為主。此外，求職者主要與大學同儕進行資訊分享與資訊交換，但並不積極，主要原因包括：求職期間不同、求職領域方向不同、自認經驗不足，以及視求職為私密個人事務。在求職歷程變化方面，求職者在求職準備期歷時更長、採用管道更多元、資訊需求更廣泛，正式行動期則呈現時間緊迫的特性，可能因而壓縮其進行多元資訊活動的機會。

根據研究結果，本研究針對大學應屆畢業生初次求職歷程中的主體與相關單位，提出實務上的建議。求職者方面，建議其多把握與他人互動的機會，並嘗試接觸日常生活世界以外的資訊管道，尤其是專業社群，應有助於拓展資訊世界及獲得更多有益資訊。大學就業輔導單位方面，可嘗試透過提供實體場域或虛擬社群平台，召集具有相似求職目標的學生，提供其互相交流與建立連結網路的機會。政府

就輔導單位方面，建議提供貼近應屆畢業生的輔導措施與宣傳，破除將政府資源視為求職最後管道的迷思。大學圖書資訊單位則可透過館藏徵集政策，擴充與生涯發展及求職相關，但較無時效性問題的資源，供學生多元接觸相關資訊的管道。

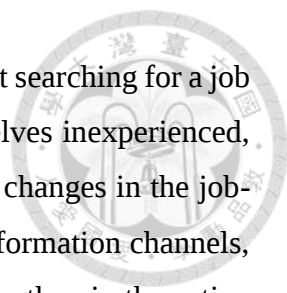
關鍵字：大學應屆畢業生、求職資訊、求職歷程、資訊行為、資訊世界圖研究法

Abstract

College graduates entering the workforce is an important issue for their personal career development as well as the society as a whole. From the perspective of "information world", this study intends to explore the information behavior of college graduates in their first-time job-seeking process, and changes in job-seeking information behavior through the process. Specific research questions include: 1. What elements and relationships constitute the information world of fresh college graduates in the field of library and information science (LIS) in their first-time job-seeking process? In addition, how do the aforementioned elements reflect their job-search information behavior (i.e., information seeking, receiving, sharing and exchange, and their strategies and preferences)? 2. How is the information world of LIS fresh college graduates presented in the preparatory job search phase and active job search phase respectively?

Information world mapping (IWM) was conducted using semi-structured in-depth interviews along with participants drawn IWMs. A total of 15 participants were recruited through the university administrative offices, student social media groups, personal connections, and participants. All participants are fresh graduates who have obtained a bachelor's degree in LIS from public and private colleges in Taiwan and have found their first full-time job. The participants reflected diversity in terms of their work fields and socioeconomic backgrounds.

The results showed that interpersonal resources, specifically family members, school friends and professors, and internet resources played important roles in the information world of fresh graduate job seekers. Although most job seekers obtained information through sources and channels from their everyday life, some of them had reached out to the outside world to acquire new resources and contacts by using social media platforms. Job seekers actively seek or passively received information through a variety of information sources to meet their needs for personal preparation information, work-related information, job search methods, and emotional support. The concept of time also played an important role in the information world of some job seekers, and had influenced their search strategies (e.g., choosing information sources or focusing on specific information needs). Places where the information is disseminated are sometimes critical as they facilitate information encounter which happened mostly at physical locations on campus or online social media sites. Job seekers mainly shared and exchanged information with their peers, but not actively. The main reasons that kept job seekers from



sharing or exchanging job-related information with others include: not searching for a job at the same time, search for jobs in different fields, consider themselves inexperienced, and regard job-seeking as a private and personal matter. In terms of changes in the job-seeking process, job seekers spent longer time, used more diverse information channels, and have wider information needs in the preparatory job search phase than in the active job search phase. The short time frame in the active phase could have been the reason job seekers were unable to engage more deeply in information practices.

Based on the research results, suggestions are provided for fresh college graduates, employment support service providers, and information institution respectively. As for graduates seeking their first job, it is recommended that they seize the opportunities to interact and exchange information with others more actively. Also, they should try to reach out for professional connections outside their everyday life to gain a wider perspective and obtain worthwhile information. Career centers in colleges may try to hold activities gathering job seekers who pursue similar career goals by providing physical or virtual community platforms. Government employment service is in a need to present a more positive and approachable image so as to dispel the impression that government resources are the last resort when looking for a job. University libraries may provide more resources regarding career and job information that is less time-sensitive.

Keywords: fresh college graduates, Job search information, Job search process, information behavior, Information world mapping

目次



謝辭	1
摘要	iii
Abstract	v
目次	vii
表次	ix
圖次	x
第一章 緒論	1
第一節 研究背景與動機	1
第二節 研究目的與研究問題	5
第三節 研究範圍與限制	6
第四節 名詞解釋	7
第二章 文獻回顧	9
第一節 求職研究與求職資訊	9
第二節 資訊行為與求職	18
第三節 資訊世界圖研究法	29
第三章 研究設計與實施	43
第一節 研究方法與實施流程	43
第二節 研究對象	45
第三節 資料蒐集	46
第四節 資料處理與分析	54
第四章 研究結果	59
第一節 求職者的資訊世界圖	59
第二節 求職資訊來源管道	69
第三節 求職資訊需求與情境	85
第四節 資訊分享與資訊交換行為	94
第五節 綜合討論	101
第五章 結論與建議	105

第一節 結論.....	105
第二節 建議.....	108
參考文獻.....	111
附錄一 研究招募說明.....	121
附錄二 知情同意書.....	123
附錄三 背景調查問卷.....	124
附錄四 訪談大綱.....	126
附錄五 故事板（資訊世界圖繪製說明）.....	128

表次

表 2-1 求職歷程相關研究彙整	13
表 2-2 求職資訊行為相關研究彙整	28
表 3-1 訪談問題與研究問題對照表	49
表 3-2 受訪者背景資料表	53
表 3-3 開放編碼表範例	55
表 3-4 資訊世界圖組成分析範例	56
表 4-1 求職兩階段資訊來源管道	83
表 4-2 獲得個人準備資訊之來源管道	87
表 4-3 獲得工作資訊之來源管道	89
表 4-4 獲得求職方法與管道資訊之來源管道	91
表 4-5 獲得心理支持之管道	92
表 4-6 求職兩階段資訊需求類型	93
表 4-7 不同情境下分享資訊之類型	97
表 4-8 交換資訊之類型	99

圖次

圖 2-1 Wilson 資訊行為模式 (1981)	20
圖 2-2 Wilson 資訊行為模式 (1996)	20
圖 2-3 日常生活資訊尋求行為模式	22
圖 2-4 資訊視域概念圖	34
圖 2-5 資訊世界圖範例	38
圖 3-1 資訊世界圖繪製工具	50
圖 3-2 TR01 的資訊世界圖	51
圖 3-3 本研究資料分析流程	57
圖 4-1 資訊世界圖的畫面結構類型——以 RR13、RR03、RR05、RR02 為例.....	60
圖 4-2 資訊世界圖色彩類型——以 RR01、RR07 為例	61
圖 4-3 資訊世界中的活動元素——以 RR02 為例.....	62
圖 4-4 資訊世界圖中的時間元素——以 RR13、TR01 為例	63
圖 4-5 資訊世界圖中抽象意義的呈現——以 RR06 為例.....	63
圖 4-6 TR01 的資訊世界圖 (局部)	64
圖 4-7 RR14 的資訊世界圖 (局部)	65
圖 4-8 RR14 的資訊世界圖	65
圖 4-9 資訊世界圖中求職階段的呈現方式——以 RR09、RR11、RR08 為例	67
圖 4-10 RR10 的資訊世界圖之不同階段.....	68
圖 4-11 RR12 的資訊世界圖	95
圖 4-12 RR02 的資訊世界圖 (局部)	98

第一章 緒論

第一節 研究背景與動機



大學畢業生進入職場不僅是個人生涯發展的重要階段，對於其母校、乃至於社會亦具重要意義。對個人而言，畢業進入職場是人生重要的轉折，除了身份的轉變，首份工作往往會影響其生涯發展的軌道，甚至是心理與身體健康、個人發展、社會關係與事業表現（Haase et al., 2012；Saks & Ashforth, 1999）。另一方面，對於教育機構而言，學生畢業進入勞動市場則反映教育的成果，同時，畢業生就業表現近年來更成為衡量學校品質的指標，並將間接影響學校未來招生情況，故畢業生就業的研究也成為高等教育領域重要關注議題（O’Leary, 2017；Stonebraker, Maybee, & Chapman, 2019）。對於政府而言，大學畢業生就業情形可能反映其高等教育政策、教育資源配置與就業輔導政策的成效，進而影響其政績，因此，政府部門透過定期就業調查報告進行畢業生流向的追蹤分析（教育部統計處，2016）。對於社會而言，大學畢業生就業代表新的勞動力進入市場，在經濟上更是具有重要意義，因此，大學畢業生能否順利進入職場，是值得社會關注的重要議題。

在求職過程中，資訊扮演重要的角色（Saks, 2006），從職涯的探索與職缺資訊的蒐集，到挑選工作的決策，都需要各式各樣的資訊。轉職或再就業的求職者，通常對於產業已有一定程度的瞭解，並掌握相關產業的人脈及各種求職活動的知識，相較之下，首次就業的大學畢業生求職經驗較少，對於自身職涯或產業的瞭解可能也較低，因此，對於各種資訊的需求也更高，相關研究亦顯示大學生具有工作相關資訊與生涯資訊的需求（如：Howlader & Islam, 2019；陳書梅、劉益君，2014）。此外，根據勞動部 2018 年針對青年勞工的調查，近一半受訪者表示初次尋職的過程曾遭遇困難，其中，除學經歷不足的情況之外，有 27.3% 表示「不知道自己適合做哪方面工作」，15.2% 則為「求職面試技巧不足或不會寫履歷」，顯示其在生涯資訊與就業資訊方面的需求。進一步調查青年勞工需要的就業資訊，發現以「面試或求職技巧」占 52.7% 最高，其次為「就業市場與情勢分析」占 48.7%，再次為「職業訓練訊息」占 38.0%，「熱門行職業介紹」則占 30.0%，上述資訊包含了許多不同類型與層次的求職相關資訊，從較高層次的職涯資訊與職業資訊，到接近實務層面的就業資訊與職缺資訊等，範圍廣泛，顯示求職相關資訊在求職歷程中扮演重要的角色。



探討求職情境與求職行為的研究，多集中在管理、心理與教育等領域，並主要聚焦於影響求職結果的因素，從個人背景與特質（Brown et al., 2006；Kanfer et al., 2001；Saks & Ashforth, 1999；Steffy et al., 1989）、求職策略（Hoye et al., 2009；Hoye & Saks, 2008；Iyengar et al., 2006；Koen et al., 2010；Piróg, 2016；Werbel, 2000）、外在因素（如：企業形象或招募資訊）（Bejtkovský, 2018；Ellis, 1996；Walker et al., 2008）等面向，探討其如何影響求職者的行為與求職結果。儘管相關研究常反覆提及蒐集求職資訊的行為（如：Barber et al., 1994；Saks, 2018；Wanberg et al., 2020），但多未深入探討蒐集資訊的行為本身。實際以求職情境為背景的資訊行為研究則相當稀少，其中，以探討求職資訊需求及來源管道者最多（Julien, 1999；Mowbray et al., 2018；Savolainen, 2008；Webber & Zhu, 2007；丁元凱, 2014；陳書梅、劉益君, 2014）；部分則探討影響求職資訊行為的因素（Julien, 1999；Millar & Shevlin, 2003；Mowbray et al., 2018；Perttilä & Ek, 2010），極少數文獻探討求職歷程中的資訊使用（如：Stonebraker et al., 2019）。多數求職資訊行為相關文獻是由資訊尋求（information seeking）的角度出發，關注求職情境中的資訊需求、管道及影響因素，然而，資訊尋求以外的其他資訊實踐活動（information practice）與資訊互動方式，則幾乎未被討論，例如：資訊分享（information sharing）與資訊交換（information exchange）。資訊分享（與交換）是特定情境中不同方向的資訊傳遞，包括提供資訊給他人，以及接收他人分享的資訊（Savolainen, 2007），反映資訊行為中社會互動的面向，為更全面地呈現求職資訊行為的全貌，本研究探討之求職資訊行為包含資訊分享與資訊交換的觀點。

除此之外，求職行為具有動態的本質（Van Hoye, 2018），在求職歷程中，求職者為了達成就業的目標，會調整其作為來因應當下求職狀況，且求職行為改變通常會影響求職結果（Barber et al., 1994；Saks & Ashforth, 2000）。另有研究探討求職行為變化的模式，將求職歷程分為求職準備期（preparatory job search phase）與正式行動期（active job search phase），兩者的分野主要由求職強度（job search intensity）來區辨，並在求職活動、密集度與態度等方面都呈現差異性（Blau, 1994）。從資訊活動的角度而言，求職準備期的主要資訊活動為資訊尋求，求職者廣泛地蒐集工作相關資訊，而後者的資訊活動則是針對特定工作與公司組織進行資訊尋求，並利用這些資訊進行選擇應徵職缺等決策。從求職歷程中呈現的變化，應可觀察到

更豐富的資訊行為特性，故本研究欲納入時序意義的觀點，並以上述兩階段探討求職資訊行為的異同，以捕捉大學畢業生求職情境中更多元的面向。

若探究求職的內涵，可以發現求職歷程具有強烈的社會性，個人為了自身的職涯發展，在社會中進行交往與互動，以達成就業的目的。在求職歷程中，資訊的流動也反映了這樣的社會性，例如：Granovetter (1973, 1995) 著名的「弱連結理論」即是奠基於求職者的社會連結，該研究中訪問五年內轉職成功的專業人士、技術人士與管理人士，追蹤其獲取該份新工作的資訊來源，從而發現，比起關係緊密的親朋好友（強連結），透過關係疏遠薄弱的聯絡人（弱連結）更容易獲取來自不同社交圈的職缺資訊。Chatman (1991) 則描繪了一種由個人社會生活網路所形塑的「小世界」（small world），藉由訪談瞭解大學工友的求職資訊來源與行為模式，發現該群體大量依賴「第一手」（first-level）的資源，且對新的資訊來源與機會抱持懷疑的態度，同時，也會為了自身利益而避免分享職缺資訊給他人，其所感知外界資訊環境的視角與習慣，造就其處於一個「貧乏的資訊世界」（impoverished information world）。求職歷程中的資訊可能包含了直接的社會互動，像是利用人脈獲得資訊；或者間接地受到社會網路的影響，由小世界中的社會規範（social norms）決定了自身資訊使用習慣。這些直接與間接的社會互動，會影響求職者看待求職相關資訊的方式，進而建構出求職者眼中的社會資訊世界。

相較於多數資訊行為領域研究以既有的資訊尋求理論框架分析求職資訊行為，前述 Granovetter 及 Chatman 的研究透過自我中心的視角（egocentric），以個人為中心出發探討其周圍的資訊活動與交流，除了資訊本身，更關注作為核心的資訊使用者。Sonnenwald (1998) 將這種以個人為核心出發探討資訊行為的觀點，進一步概念化為資訊視域框架，其中包含了脈絡（context）、情境（situation）、社會網路（social networks）三大概念，在特定脈絡下發生特定情境，使得個人開始進行資訊尋求活動，並在該情境下形成包含了許多不同資訊資源的「資訊視域」。在特定脈絡與情境下，對於周遭自我、他人與環境的認知與評估，形塑了個人的資訊行為，同時，資訊行為也可以視為個人與上述資訊資源互動的成果。這樣的觀點可以幫助研究者由資訊使用者的角度理解資訊尋求活動的情境脈絡，觀察資訊世界的構成。因此，本研究欲以個人中心的視角探討大學應屆畢業生初任求職歷程中的資訊世界。

本研究的研究對象為初次尋找正職並已獲得錄取的大學應屆畢業生，但受到研究人力之限制，為限縮研究處理範圍，本研究以國內圖書資訊學領域的大學應屆畢業生作為主要研究對象，並盡可能使研究對象之職業分佈呈現豐富多元的樣貌。由於研究者自身求學與工作經歷亦屬圖書資訊領域，應有助於深入理解研究對象的求職情境，另外，圖書資訊學領域學生所受之教育，也可能幫助其在回顧求職歷程時，更容易感知與描述自身的資訊世界樣貌，使研究者得以較全面地捕捉大學應屆畢業生初任求職的資訊世界。

資訊世界圖研究法（information world mapping）為 Greyson（2015, 2013）所提出的一種新興的質性研究方法，最初被用以探討被研究對象社會生活中的資訊活動，目前的應用範圍包括：健康資訊（戴辰軒，2021；Dalmer, 2018；Greyson et al., 2017）、學業相關資訊（Tsai et al., 2019）與日常生活資訊（吳智琪，2019）等，其概念整合了前述小世界中資訊流動的社會性因素，以及資訊視域關注的情境脈絡因素，均為本研究欲深入探究的面向，因此，本研究將採用資訊世界圖研究法，探討圖書資訊學領域大學應屆畢業生的資訊世界。資訊世界圖的基礎來自資訊視域圖（information horizon）（Sonnenwald et al., 2001），兩者同樣強調資訊活動發生的情境與脈絡，並從資訊使用者的角度出發，但多數資訊視域研究探討的是資訊來源與管道，而資訊世界圖則試圖框畫出所有人們生活世界中所有資訊活動，並更加注重個人與資訊資源的互動，尤其是交換、分享等社會行為。資訊世界圖研究法透過在訪談中嵌入視覺資料產製活動，誘發受訪者回顧與展現其感知的資訊世界，並標註出其中的社會互動與關係，以達到更完整捕捉其資訊世界樣貌的目的。同時，藉由蒐集訪談文字與圖像兩種研究資料，也可對分析結果進行資料的多重檢核（data triangulation）（Greyson et al., 2017b）。

綜上所述，大學畢業生進入職場對於其個人乃至社會都具有重要意義，而在求職的過程中，往往會遭遇因初入職場缺乏經驗與知識的困難情境，因此，取得關於職涯、產業、職缺等求職相關資訊，對於這群求職者而言更顯重要。既有文獻雖然對於求職者在求職相關資訊需求、尋求與使用行為有初步探討，卻很少關注求職歷程中其他類型的資訊活動及社會性的資訊互動方式，故本研究欲透過結合半結構式訪談與視覺資料分析的資訊世界圖研究法，探討其在初任求職歷程中資訊世界的樣貌，尤其著重其中的社會互動與關係。本研究以初次尋找正職且已找到工作的圖書資訊領域大學應屆畢業生為研究對象，透過求職者的角度探索其資訊世界的

全貌，可以更深入理解在求職歷程中接觸的資訊與互動的方式，未來或可供就業輔導單位與資訊服務機構檢視其既有輔導政策與服務，是否真正觸及大學畢業生求職者的資訊世界，進而作為改善相關服務策略的依據。



第二節 研究目的與研究問題

本研究以「資訊世界」的觀點，探討圖書資訊學領域大學應屆畢業生在初次求職情境中的資訊行為，以及上述資訊行為在其求職歷程的準備與行動階段有何轉變。本研究由求職者角度出發，探索其在上述情境中所接觸的資訊元素及互動關係，這些元素與互動又是如何構築求職者所感知的世界，建構過程中曾發生什麼樣的變化，而形成資訊世界如今的面貌。本研究研究問題如下：

- 一、圖書資訊學領域大學應屆畢業生求職歷程中，其資訊世界由哪些元素與互動關係所構成？前述元素又如何反映其求職資訊行為（即資訊尋求、接收、分享與交換，及其策略與偏好）？
- 二、圖書資訊學領域大學應屆畢業生在「求職準備期」與「正式行動期」的資訊世界，分別呈現何種樣貌？

第三節 研究範圍與限制



本研究的研究範圍與限制如下：

- 一、本研究以於 108 學年畢業的圖書資訊領域大學應屆畢業生為研究對象，因本研究旨在瞭解求職歷程中的資訊行為，排除經由國家考試分發而獲得現職者。然而，透過外部管道求職，並任職於公營事業者，由於其仍具備求職資訊行為相關經驗，故將其納入本研究之範圍。
- 二、本研究研究對象為圖書資訊領域應屆畢業生，研究結果可能無法推論至所有領域之畢業生。
- 三、本研究探討初任求職歷程的資訊行為，以已獲得第一份工作為對象，亦即研究對象均為已成功就業者，並未包含應屆畢業卻尚未獲得第一份工作。
- 四、本研究以資訊世界圖研究法進行資料蒐集，包含利用受訪者自行繪製之圖像進行引談，在訪談前均會事先告知相關流程，但受訪者仍可能因對畫技沒有自信等原因，對繪製過程產生排斥，研究者會告知受訪者圖像無關美醜，可以任意形式表達，亦可以文字輔助呈現，以盡可能鼓勵受訪者完整呈現資訊世界。

第四節 名詞解釋



一、求職歷程 (Job search process)

求職歷程是指為了達成就業的目標而進行一連串求職活動的過程，其中，求職活動包括釐清就業目標、準備及修改求職履歷、在公司及人力仲介平台搜尋職缺、使用人脈、應徵、準備面試、評估與選擇職缺、決定接受的工作邀請等 (Barber et al., 1994; Saks, 2018; Wanberg et al., 2020)。求職歷程可以區分為兩大階段：求職準備期 (preparatory job search phase) 與正式行動期 (active job search phase)，主要依據求職活動類型進行區分。求職準備期通常是剛開始進行求職的階段，求職者廣泛蒐集資訊及尋找工作機會，而進入正式行動期後，則會開始實際投遞履歷、聯繫僱主、參與面試等，此時也可能更密集地尋求具體的工作職位資訊或企業組織相關資訊 (Blau, 1994; Saks, 2018)。此外，求職準備期與正式行動期在發生時間上並無一定的先後順序，隨著個人求職情境與目標的轉變，亦有可能同時或反覆發生 (Saks & Ashforth, 2000)。

二、求職資訊 (Job search information)

廣義而言，求職資訊包含了求職過程中，為了達成就業的目標，而從事的各種活動中所蒐集的相關資訊，這些活動包括探索職涯與個人發展、瞭解職業內涵與體系、找尋可能的工作機會，到研究特定公司組織或職缺 (Anderson, 1992; Mowbray et al., 2018)。而較狹義的求職資訊，則多指工作職缺或與就業直接相關的資訊 (如：Barber et al., 1994; Boswell et al., 2012; Crossley & Highhouse, 2005; Hoyer et al., 2009; Hoyer & Saks, 2008; Iyengar et al., 2006; Mowbray et al., 2017; Savolainen, 2008; Webber & Zhu, 2007)。本研究採用廣義的定義，只要是實際求職過程中所接觸到的資訊均可納入討論，但是主要聚焦於找尋可能工作機會與研究特定公司組織及職缺時的資訊尋求，職涯發展資訊則非主要關注範圍，但若研究對象認為該資訊在求職歷程中扮演重要角色，仍會納入討論。

三、應屆畢業生 (Fresh graduates)

相關調查報告與研究對於應屆畢業生的定義範圍各有出入，較狹義的定義為符合就讀科系所訂定之一般修業年限者，不包括延後畢業的學生(世新大學, 2017)，而較廣義的定義則包含所有該學年度領取畢業證書之學生。本研究所指應屆畢業生為廣義定義，具體而言，係指獲得 108 學年度畢業證書的大學畢業生，即自 108 年 8 月 1 日至 109 年 7 月 31 日的一年間獲頒畢業證書之大學生。

四、資訊世界 (Information worlds)

資訊世界是以社會學觀點切入，關注資訊在社會世界中扮演的角色。在各種資訊活動所發生的社會情境裡，個人所經歷的周遭世界及相應的資訊行為，即構成了資訊世界的內涵，這個「世界」的範圍涵蓋微觀到巨觀的不同層次，可以是個人日常生活或組織團體，乃至社會整體，其中也包括社會中的政治與經濟力量。資訊世界背後涉及五個主要概念：社會規範 (social norms)、社會角色 (social types)、資訊價值 (information value)、資訊行為 (information behavior) 與界線 (boundaries) (Jaeger & Burnett, 2010)。本研究所指之資訊世界，主要關注個人在求職的情境中，與求職相關資訊及社會成員互動所構築出的網路，並聚焦於個人生活範疇的層次，但亦會涉及個人所屬社會群體的討論。

五、資訊世界圖研究法 (Information world mapping, IWM)

資訊世界圖是以半結構式訪談為主體，在訪談中嵌入視覺資料蒐集流程，誘發受訪者回顧與展現其感知的資訊世界的研究方法 (Greyson, 2013)。其中，視覺資料的蒐集首先請研究對象將所有與其求職相關的人、事、物與關係繪製在紙上，並由受訪者描述其內容或訪談者進行訪談，過程中，研究者亦會觀察受訪者在繪製過程的行為 (Greyson et al., 2017b)。在分析方法上，則以資訊世界圖為核心，輔以訪談經口述對談所獲資料，透過反覆比對與分組，將研究成果概念化，進而建構研究論點的脈絡 (Greyson et al., 2019)。

第二章 文獻回顧

文獻回顧共分為三節，第一節說明求職行為相關概念，釐清求職資訊的意涵，並探討大學生求職情境；第二節回顧兩大資訊行為模式，以及不同情境下的求職資訊行為相關研究；第三節說明資訊世界圖研究法（information world mapping）的理論架構與發展脈絡，並回顧相關實例。

第一節 求職研究與求職資訊

本節主要回顧求職行為、求職歷程及求職資訊的相關概念與意涵，並探討大學生的求職情境與相關研究。

一、求職行為與相關概念

就業是一般大眾成為社會生產力及供給自身經濟需求的重要環節，大多數人都會經歷求職的過程以達到就業的目標。本節主要針對由個人層面切入的求職行為研究進行討論，在此研究脈絡中，大多數求職行為研究關注的是求職的有效性，尤其是透過求職行為預測求職者成功就業的可能性，研究主要探討面向包括三大元素：求職行為本體（job search behaviors）、求職行為的預測因子（predictors of job search）與求職結果（outcomes of job search），以及彼此間的交互關係（Kanfer et al., 2001；Saks, 2005）；另有社會學領域的學者認為，個人所掌握的社會資本，會影響求職者的求職行為，乃至於求職結果與就業情形，故強調社會網路與人脈的重要性（Granovetter, 1995；Lin, 2002；黃毅志, 2008）。以下以前述三大架構探討求職相關研究，首先由求職行為多種面向的定義來探究其意涵，接著探討影響求職行為的因素，包含個人與社會結構層面，而求職結果的部分非本研究討論重點，故僅簡單說明。

（一）求職行為本體

儘管關於求職行為的研究繁多，其具體定義卻很難以單一概念概括，而是涵蓋許多面向的歷程，如 Barber 等人（1994）認為求職行為包含了蒐集目標工作機會的資訊、創造及評估工作選擇，以及從候選中選出特定職缺；Stevens（1973）從個人發展階段理論的角度出發，認為求職行為是職業行為的一部分，發生於職業發展（vocational development）的探索階段（exploration stage）中，並在工作適應與職

業選擇之前；Kanfer 等人（2001）從自我調節理論的觀點切入，認為求職行為是動態循環的自我調節過程的結果，具體而言，即是個人為了追求就業目標，而發展出的含有目的性及自我意志的一組行為模式。除此之外，亦有學者從計畫行為理論、社會認知理論等不同觀點定義求職行為。可以確定的是，求職行為是同時具有多種面向的概念（Van Hove, 2018），且由於求職多面向的特質，相關研究常使用不只一種概念作為求職行為的操作型定義（Boswell et al., 2012），這些概念包括：求職活動、求職方法、求職努力、求職強度、求職策略等，以下分別解釋其意涵。

1. 求職努力及求職強度（job search effort and job search intensity）

指求職者在求職過程中投入的程度，求職努力是個人主觀上的認定，可以從認知、情緒或行為判斷；求職強度則是由具體行為程度來計算，如投遞履歷次數等。求職努力及求職強度是求職量化研究中最常用以代表求職行為的概念（Kanfer et al., 2001）。

2. 求職活動（job search activity）

求職活動是求職行為的核心，具體而言包括釐清就業目標、準備及修改求職履歷、在公司及職缺平台搜尋、使用人脈、應徵、準備面試、評估與選擇職缺、決定接受的工作邀請等，而這一系列的求職活動即構成了個人的求職歷程（Barber et al., 1994；Saks, 2018；Wanberg et al., 2020）。

3. 求職方法（job search method）

求職方法是指求職者獲悉職缺或相關訊息的方式，Jome 與 Phillips（2013）彙整求職相關研究，歸納出最主要的三大求職方法為：使用紙本或網路徵才廣告、使用人脈關係，以及擔任實習生或志工。其中，實習是許多學生或新鮮人探索職涯的方式，但實際探討實習在求職過程中所扮演角色的研究卻很少，至於其他求職方式如：直接聯繫僱主、人力仲介，在相關文獻中討論度更加稀少。

求職方法依據使用來源管道（job search sources）的不同，又可以分為正式（formal）與非正式（informal）兩種，正式求職管道是指公開的招募媒介，如前述徵才廣告，又或是人力仲介、就業博覽會、校園徵才中心等；非正式求職管道則是經由私人關係進行求職，如前述之使用人脈關係（Granovetter, 1995；Saks, 2005, 2006）。Granovetter（1995）的「弱連結理論」將此人脈關係區分為強連結（關係緊密的親朋好友）與弱連結（關係淺薄的聯絡人），並指出透過弱連結更容易獲取

來自不同社交圈的職缺資訊，從而達到較佳的求職效果；後續許多研究亦延續此脈絡，將人脈（networking）視為求職的重要管道（Hoye et al., 2009）。值得注意的是，因應網際網路的發展，許多求職者藉由社群媒體（social media）建立人脈，以取得工作機會或求職資訊，使得社群媒體也逐漸成為求職的新興管道（Mowbray et al., 2016）。

4. 求職策略（job search strategy）

求職策略是求職者在求職過程中，所採用的一組具有明顯特徵的行事規則，例如 Stevens 與 Turban（轉引自 Koen et al., 2010）將求職者的求職策略分為三種類型：聚焦型（focused search strategy）、探索型（exploratory search strategy）及偶然型（haphazard search strategy），聚焦型求職策略是指按照明確目標類型和方向，小範圍而深入地蒐集求職資訊；探索求職策略是指抱持開放態度，主動透過各種不同管道，廣泛蒐集各種可能求職資訊與機會；偶然求職策略則是缺乏明確目標，以錯誤嘗試（trial-and-error）的方式進行求職，並被動接收求職的資訊。

Iyengar 等人（2006）則汲取選擇策略理論的概念，將求職決策的策略分為「滿意」（satisficing）與「窮盡」（maximizing）兩種型態，前者找到符合心中標準或可接受的工作即會停止求職，後者則會為了找到最佳的工作，而盡可能尋求各種工作機會，研究發現採用這兩種不同策略的求職者，在求職結果和態度上顯現差異，窮盡求職者多能獲得薪資較高的工作，但求職過程的感受也相對較負面。

（二）求職行為的影響因素

Kanfer 等人（2001）彙整過往求職行為相關研究，歸納出六組主要變項，包括 1.人格特質（Personality Traits）：以五大人格特質為主；2.求職期望（Generalized Expectancies）：如控制點及樂觀；3.自我評量（Self-Evaluations）：如自尊心與自我效能；4.動機（Motives）：如經濟壓力與就業效價（就業對求職者的重要性與價值）；5.社會脈絡（Social Context）：如社會支持；及 6.人口特徵（Biographical Variables）：如性別、年齡、教育程度、種族。如同前文曾提到，Kanfer 等人（2001）將班杜拉（Bandura）的自我調節理論應用於求職情境，認為求職行為是個人在追求就業目標過程中，調整適應而產生的行為模式；而上述個人差異與背景特徵等因素，即會影響求職者的求職行為，並可進一步用以預測求職的結果。



另一方面，也有學者由社會階層結構的觀點出發，認為個人的行為是由社會網路結構所形塑，而求職者所掌握的人際網路影響其求職的途徑與結果（Granovetter, 1995；Lin, 2002；黃毅志, 2008），此人際網路即是求職者的社會資本。社會資本可以分為動員的社會資本（mobilized social capital）與接觸的社會資本（accessed social capital）理論，求職者所能觸及的人脈的職業社經地位越高，求職者獲得高社經職業的機會也愈大。Granovetter（1995）的「弱連結理論」將關係緊密的親朋好友定義為強連結，而關係較薄弱的點頭之交則為弱連結，該研究中訪問五年內轉職成功的專業人士、技術人士與管理人士，追蹤其獲取該份新工作的資訊來源，以瞭解社會網路如何影響求職。該研究發現，弱連結比起強連結更有助求職者獲取職缺資訊，因為這些弱連結往往連接著更廣大的社交網路，而強連結雖然緊密，資訊多僅在內部流動。不過，Granovetter 也指出，此現象並不完全適用於初入職場的求職者，因為該族群的社會網路發展多半有限，並仍仰賴強連結的幫助。

（三）求職結果

求職結果顧名思義是進行求職後所達成的成果，而在求職行為研究的脈絡中，求職結果的目標是「成功」就職。然而，此類文獻對於如何衡量「求職成功」，有許多不同作法，其中最普遍也最容易界定的標準即是求職者的就業狀態（employment status），也就是「是否已找到工作」。若欲進一步深究求職結果好壞，早期研究多以量化方式衡量，如：找到工作所花費的時間（job search duration）、獲得面試或正式錄取的次數（number of interview/job offer）（Kanfer et al., 2001），然而，這些方法雖然能夠客觀呈現求職結果，卻不能代表求職「成功」，因此，近年的求職研究（如：Crossley & Highhouse, 2005；Iyengar et al., 2006；Koen et al., 2010）開始關注求職的品質（Job search quality），並認為品質比數量更能代表實際的求職成果，其中，常用以衡量求職結果品質的面向包括：求職滿意度（job satisfaction）、（Crossley & Highhouse, 2005；Iyengar et al., 2006）求職適性（job fit）（Saks, 2006）和轉職意圖等（Koen et al., 2010）。

二、求職歷程

如同前段回顧中所指出，求職行為被視為是個人尋求就業所經歷的過程，部分學者認為這個過程具有時序意義，並由不同的階段所組成。求職的歷程主要可以區

分為兩大階段，最早稱為「規劃求職」(planning job search)與「求職與選擇」(job search and choice)，源自 Soelberg 提出的求職與選擇模型 (Power & Aldag, 1985)，目前求職研究則多沿用 Blau (1994) 所提出的名稱：「求職準備期」(preparatory job search phase)與「正式行動期」(active job search phase)。此兩階段求職行為的差異可以從不同面向區分，從求職活動類型的角度而言，求職者在求職準備期的主要任務為蒐集資訊及尋找工作機會，此時通常是剛開始進行求職的階段，因此需要廣泛地蒐集各種資訊，而在正式行動期中才會開始展開具體行動，如：投遞履歷、聯繫僱主、參與面試等，此時，欲蒐集的資訊可能更聚焦於特定職務或企業組織資訊，頻率上也更為密集；以轉職情境而言，準備期的活動與實際轉職關聯較低，而正式行動期的活動與轉職更相關 (Blau, 1994)；此外，後續相關研究亦發現，求職準備期的求職密度較低，而進入正式行動期後，求職強度會提升 (Barber et al., 1994；Saks, 2006；Saks & Ashforth, 2000)，本研究彙整上述行為變化如表 2-1 所示。須注意的是，這兩個階段並非完全具有先後順序的關係，可能因為個人求職歷程中的目標與情境轉變，反覆經歷或同時發生 (Saks & Ashforth, 2000)。

表 2-1

求職歷程相關研究彙整

求職行為變化 \ 求職階段	求職準備期	正式行動期
求職活動類型 (Blau, 1994)	蒐集資訊及尋找工作機會	具體求職行動
資訊蒐集型態 (Barber et al., 1994；Saks & Ashforth, 2000)	廣泛	密集
求職強度 (Barber et al., 1994；Saks, 2006；Saks & Ashforth, 2000)	低	高

註：表格由本研究整理。

除了 Blau (1994) 透過模型驗證此兩階段求職行為的差異外，其他學者亦以兩階段為框架，探討求職行為與就業結果的關聯。Barber 等人 (1994) 以問卷調查法蒐集 186 名大學及職業技術教育單位 (包括社區大學技術文憑、高中職業訓練課程及其他職業訓練單位) 畢業生的求職行為，探討研究對象在不同資訊歷程階段

中，求職管道、求職強度及求職資訊內容的變化。資料蒐集主要分為兩區間執行：第一區間為規劃及求職初期，第二區間為求職後期，此外，第二個調查區間仍未就業者，三個月後需要再次填寫問卷。該研究結果驗證兩階段的求職行為確實存在差異：在求職強度方面，由廣泛轉向密集；在求職管道方面，使用正式管道的頻率下降；在求職資訊內容方面，關於獲取職缺及特定工作的資訊尋求均減少。Saks 與 Ashforth (2000) 則以畢業前最後一學期尚未找到工作的 121 位大學畢業生為研究對象，探討求職行為變化與求職結果的關係。該研究以兩階段的問卷調查蒐集資料，第一階段係在畢業前施行，主要調查個人差異與求職行為，第二階段於畢業四個月後進行，主要調查其求職行為與就業情形。其調查結果顯示，研究對象求職行為的轉變包括：實際求職行為增加、正式求職管道使用情形增加、求職密度增加，以及求職焦慮降低。該研究發現，自我概念（包含自信與自我效能）雖然與求職行為及就業情形呈現相關，但並不具改變求職行為的中介效果，而調整求職行為對尚未求職成功的學生而言非常重要。

三、求職資訊

求職資訊 (job search information) 是指在求職過程中，為了達成就業的目標而從事的各種活動中，所蒐集的相關資訊。一般求職行為研究多未明確定義求職資訊，而是廣泛以「資訊」稱之，且相較於對求職管道與求職強度的關注，求職行為研究多未著重探討資訊內容的本質，然而，Barber 等人 (1994) 指出，資訊內容在工作選擇決策 (job choice) 中被視為重要影響因素之一，而求職者進行選擇的依據即來自資訊尋求的過程，因此，對於求職行為而言，求職資訊的內容同樣扮演重要角色。

綜觀相關求職行為研究，可以發現多數求職研究所指的「求職資訊」，實際上是「職缺資訊」 (job information)，並主要針對獲得職缺相關資訊的管道與職缺資訊類型進行討論 (Barber et al., 1994; Boswell et al., 2012; Crossley & Highhouse, 2005; Hoyer et al., 2009; Hoyer & Saks, 2008; Iyengar et al., 2006; Mowbray et al., 2017; Savolainen, 2008; Webber & Zhu, 2007)。另一種求職研究常探討的資訊類型，則為生涯資訊 (亦稱職涯資訊, career information) (Fetherston, 2019; Julien, 1997; Stonebraker et al., 2019)，生涯資訊是個人生涯發展所需的教育、職業、產業、求職等方面的相關資訊，且這些資訊能夠作為人們進行生涯決定的根據

(Sampson et al., 2018)，例如：Julien (1999) 探討高中生在生涯資訊尋求遇到的困難如何影響其職業選擇；Fetherston (2019) 則探討影響大學生使用網路進行生涯資訊尋求的因素。從前述定義可以發現，生涯資訊涵蓋職缺資訊，且範圍更加廣泛，包含從探索自身能力，到對未來期待的整個過程。

除了上述兩種主要資訊類型外，亦有其他學者將職涯與求職相關資訊進一步細分為不同類型的資訊。Anderson (1992) 為提供圖書館提供相關服務的參考，綜整職涯與求職相關資訊，並將其分為四種類別：自我認知 (Self Identity)、教育與訓練 (Education/Training)、求職 (job Search)、求職準備 (Career/Job Preparation)。其中，「自我認知資訊」包括能幫助讀者對自身的瞭解（如工作價值、人格與心理特質、身體能力、技能、才能等）的資訊，及進行職涯探索的各種形式的資訊（如小冊子、書籍、影片、軟體等）；「教育與訓練資訊」包括學力測驗及相關考試準備、繼續教育與職業訓練、實習資訊等；「求職資訊」包括特定公司或產業的資訊、自營 (self-employment) 或創業指導資訊、現有工作清單列表，及社區求職資源的資訊等；「求職準備資訊」則包括履歷與面試準備的相關資源、薪資調查資訊、生活水準資訊等。

Mowbray 等人 (2018) 利用訪談法及社群網路分析，探討年輕求職者利用人際網路求職的行為，其從 Taylor 資訊需求理論的角度，將求職者所需的資訊分為五種類型：個人發展 (personal development)、產業與職務 (industry and role related)、實務技能 (practical skills)、人脈 (contacts and leads) 及職缺 (job opportunities)。其中，「個人發展資訊」是與建立個人整體求職方向相關的資訊；「產業與職務資訊」是指特定產業或公司組織的資訊，或者特定職務所需的能力條件等資訊；「實務技能資訊」是指撰寫履歷及準備面試等相關實務的資訊；「人脈資訊」是指能夠提供求職者幫助的潛在人脈的資訊；「職缺資訊」則是與特定工作機會相關的資訊。

綜上所述，可以大致將求職資訊類型歸為四大類，分別為生涯資訊、就業資訊、職業資訊與職缺資訊。生涯資訊意涵最廣，也最為抽象，是個人對其職涯探索與職涯規劃發展所需的資訊，並與個人發展息息相關，有時亦包含自我認知的資訊；就業資訊相對較為具體，但內容亦相當廣泛，舉凡就業所需的技能、準備與管道等資訊均包含在內，如：面試與履歷撰寫技巧、人脈、求職資源清單等；職業資訊則是關於特定產業與職務的資訊，也包括進入該產業所需要的技能與條件的相關資訊；職缺資訊是最具體也最常見的求職資訊，顧名思義是與特定工作機會相關的資訊。

四、大學生求職情境

求職者雖然同樣追求就業的目標，卻可能因背景與身份的不同，而具有不同的需求、遭遇不同的困難；這些不同處境的求職者中，可能包括剛從學校畢業的尋找第一份工作的畢業生、失業準備重新投入職場者，甚至是因照顧孩子或生病的家人離職，並希望重返職場的照顧者（Wanberg et al., 2020）。Boswell 等人（2012）依求職情境區分出三大求職者類型，分別為面臨工作選擇的新鮮人（new entrant/job choice）、無工作的失業者（job loser/unemployment），以及尋求轉職的在職求職者（employed job seeker/turnover），其中，初入職場新鮮人除了大專院校畢業生，尚包括：中等學校畢業生、技職體系畢業生，甚至實習生等，不過，大學生是最常作為研究對象的主體。整體而言，大學生畢業生在求職研究中受到大量關注，僅次於針對失業者的研究（Saks, 2005）。

大學生的求職情境與其他求職者（如：轉職者或失業者）的差異可以從不同面向觀察。從心理發展領域的角度而言，大學畢業生正處於從學校到工作的轉換期（School-to-Work Transition, STWT），也就是成年初期族群從全職學生轉變為全職工作的期間，並面臨著身份、專業與組織等各方面的轉換（Saks, 2018）；從職涯發展的角度而言，過去研究發現首份工作對於未來職涯發展與薪資水準均具有重要意義（Saks, 2018）；而從求職實務層面而言，由於大學畢業生工作經驗與人脈資源較少，促使初次求職的大學畢業生採取與轉職者及失業者不同的求職策略，例如：Granovetter（1995）的研究發現非正式管道是轉職者主要的求職途徑，但大學畢業生則是採用正式管道居多，Piróg（2016）的研究亦發現，使用正式管道求職的大學畢業生就業情況優於採用非正式管道者。

國外關於大學畢業生求職的相關研究繁多，關注面向亦相當多元。舉例而言，個人背景與特質方面，Steffy 等人（1989）、Saks 與 Ashforth（1999）及 Brown 等人（2006）均曾探討個人差異對大學生求職行為與結果的影響；在求職策略方面，Piróg（2016）探討採取不同準備策略與求職管道的大學生，其求職結果是否有差異，Saks 與 Ashforth（2000）探討大學畢業生求職行為變化與求職結果的關係，Werbel（2000）則是探討生涯探索對求職行為的影響；亦有學者由組織角度出發，探討企業形象或招募資訊如何影響大學生求職者的求職與選擇行為（Bejtkovský, 2018；Ellis, 1996；Walker et al., 2008）等。

國內求職相關研究則多聚焦於影響大學生就業情形的因素，而較少直接探討其求職行為，例如：蕭佳純（2009）探討家庭背景、自我概念及學業表現對大學生就業的影響，並發現家庭社經地位影響幅度甚鉅；林大森（2010）與廖年淼等人（2012）均探討影臺灣大學畢業生就業情況的因素，前者研究對象涵蓋各類大學畢業生，後者則針對科技院校畢業生且已就業者，兩者均發現公私立別、工時及性別會影響求職者就業薪資。少數涉及求職行為的研究以碩博士論文為主，例如：廖文華（2007）探討臺灣理工與管理領域碩士畢業生個人特質與求職清晰度對其求職行為（如：求職管道與求職密度）的影響；潘建華（2014）則以 Saks（2005）的求職框架為基礎，探討成年初期求職者的自我調節能力與求職行為及結果的關聯。

五、小結

本研究欲探討大學應屆畢業生的求職資訊行為，故本節首先透過探討求職行為的相關概念，建構對於「求職」的理解。由於求職行為包含許多不同的面向，過往研究亦多以不同角度衡量與探討之，例如：求職活動、求職強度、求職管道、求職策略等。本研究則以求職活動與求職管道為核心，探討大學生所進行的資訊相關活動、來源，及與資訊的互動，同時亦會蒐集其求職努力與強度等資訊作為背景知識。此外，許多文獻亦關注影響求職行為的因素，除了 Kanfer 等人（2001）所彙整的六大因素，亦有學者從社會結構的觀點探討求職，指出社會背景對求職行為，乃至於求職者取用資源管道的重要影響，因此，本研究後續預計將社經地位納入討論範圍。

由前述求職行為的定義可以發現，求職是由一連串活動、策略嘗試、精神投入等實作所組成，而非單一的事件，部分學者將求職視為一段具有時序意義的歷程，並區分為求職準備期與正式行動期，此兩階段雖然未必單向線性進行，卻可以區分出求職者行為上的變化，而本研究欲探討大學畢業生在求職歷程中與資訊的互動，故欲納入上述兩階段的概念，透過觀察可能的行為變化，更深入探討求職資訊行為的不同面向。

至於求職歷程中「資訊」的定義，綜整過往研究中所採用關於求職資訊的意涵，可以重新歸為四大類，由廣泛至具體分別為職涯資訊、職業資訊、就業資訊與職缺資訊等。本研究中探討的資訊涵蓋所有實際求職歷程所接觸的資訊，故上述資訊類型均會納入討論，惟不涉及當下討論之實際求職情境的職涯資訊，則排除於本研究

求職資訊定義之外。此外，本研究雖不直接以前述分類架構預先定義求職資訊，但前述分類可作為分析討論時進行比較。

最後，本節討論到大學生求職的情境與相關研究。從過往文獻中可以發現，大學生為求職研究的重要研究對象之一。大學畢業生作為初次尋職者，其與失業者或轉職者等其它類型的求職者有著不同的特徵，包括：心理上處於轉換期、初份工作具有重要意義、求職經驗較少、社會資本有限等，此外，大學畢業生進入職場成為勞動力亦是社會運作重要的一環，因此，探討大學畢業生的求職行為，進而協助其順利就業，是相當重要的課題。然而，目前求職行為的相關文獻，雖然多會提及蒐集求職資訊的需求及蒐集資訊的管道，以大學畢業生與求職相關資訊的互動為核心的研究卻很少，因此本研究欲以更全面的角度，探索該族群在求職歷程中的資訊行為與互動。

第二節 資訊行為與求職

本研究欲探討大學生畢業生在求職歷程中的資訊世界，包括其與資訊世界中人、資訊、事件、地點場域等元素的互動。在前一節關於求職研究的回顧中曾提到，人們在求職過程中，會透過不同管道與策略來蒐集各種求職資訊，在進行求職或生涯決策時，也會使用這些資訊作為參考依據。為更進一步探討大學畢業生如何與求職資訊互動，本節將回顧相關資訊行為理論與概念，以及大學生與求職者的資訊行為相關文獻。

一、資訊行為相關理論

根據 Wilson (1999) 的定義，資訊行為是人所從事與資訊相關的各種活動，包括：釐清自身資訊需求、透過任何方式找尋所需資訊，以及使用或轉換前述資訊。Bates (2010, p.2074) 則將資訊行為總結為「人與資訊互動的各種方式，特別是尋求及使用資訊」。資訊行為模式即是學者針對人如何與資訊互動、過程中包含哪些資訊活動、受到何種因素影響等問題，所提出的解釋與框架。為建構後續研究中討論資訊世界中互動行為的基礎，以下將回顧兩個重要的資訊行為模式，以及資訊行為的另一重要面向：資訊分享與資訊交換的概念。



(一) Wilson 資訊行為模式

Case 與 Given (2016) 指出，資訊需求、資訊尋求與資訊使用構成了資訊行為研究的基本概念，Wilson (1997) 前後提出的兩個資訊行為模式 (model of general information behaviour) 即整合了這三大概念，其中，1981 年的模式呈現資訊需求、資訊尋求、資訊交換與資訊使用運作的流程，另一模式則進一步提出兩大概念，首先是資訊需求產生自情境中更基本的需求，其次是人在進行資訊尋求已滿足需求的過程中，可能遭遇個人或環境的阻礙 (圖 2-1)。

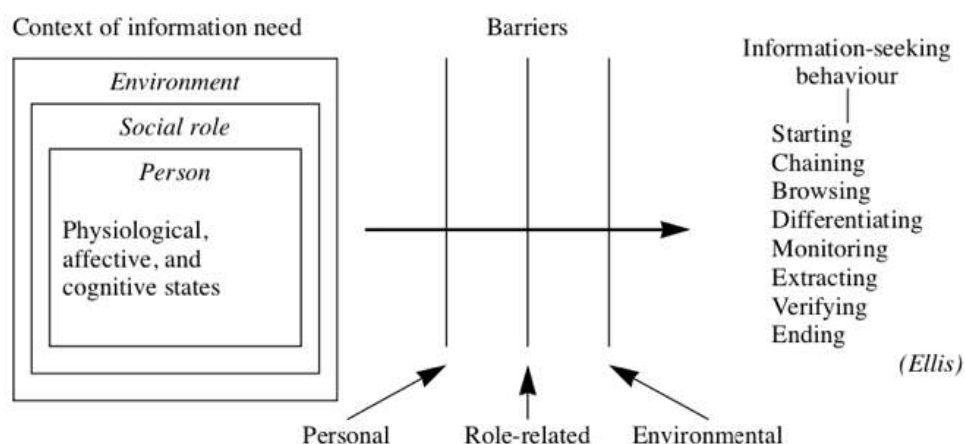
其後，Wilson (1997, 1999) 整合了決策理論、心理學、健康傳播與消費者研究等其他領域的概念後，提出 1996 年的模式 (圖 2-2)。此模式更深入強調資訊需求的背景脈絡，並將前一模式中的「阻礙」重新定義為「中介影響因素」，包括心理、人口背景、角色與人際關係、環境、資源特徵等，且這些因素可能達成正向的鼓勵或負向的阻礙。此模式最重要概念之一，是納入將尋求區分為被動注意、被動搜尋、主動搜尋與持續搜尋等四種行為，突破此前資訊行為理論研究多半預設使用者會主動而有意識尋找資訊的前提。最後，此模式也反映資訊行為是一個往復循環的過程，若在使用者在運用資訊後仍未達成滿足資訊需求的目標，則會回到資訊需求的情境中，再次展開資訊尋求。

Wilson 的 1996 年資訊行為模式提供了一個相對全面的角度解釋資訊行為，該模式受到圖書資訊領域研究廣泛應用，而在求職資訊行為方面，Mowbray 等人 (2018) 以 Wilson 的資訊行為模式的架構分析求職者的資訊行為，以資訊需求情境、中介影響因素及資訊尋求行為等三大元素作為基礎，分析年輕求職者如何使用社群媒體等工具建立人脈，進而獲取求職資訊。以資訊需求情境而言，環境因素 (如：求職者的社會資本) 即佔有重要影響。Wilson 提出的四種資訊行為模式，亦有助於區分不同的求職行為，例如：年輕求職者使用社群媒體進行其他資訊活動時，獲得企業所投放的招募訊息，即是被動地獲取資訊的情況。



圖 2-1

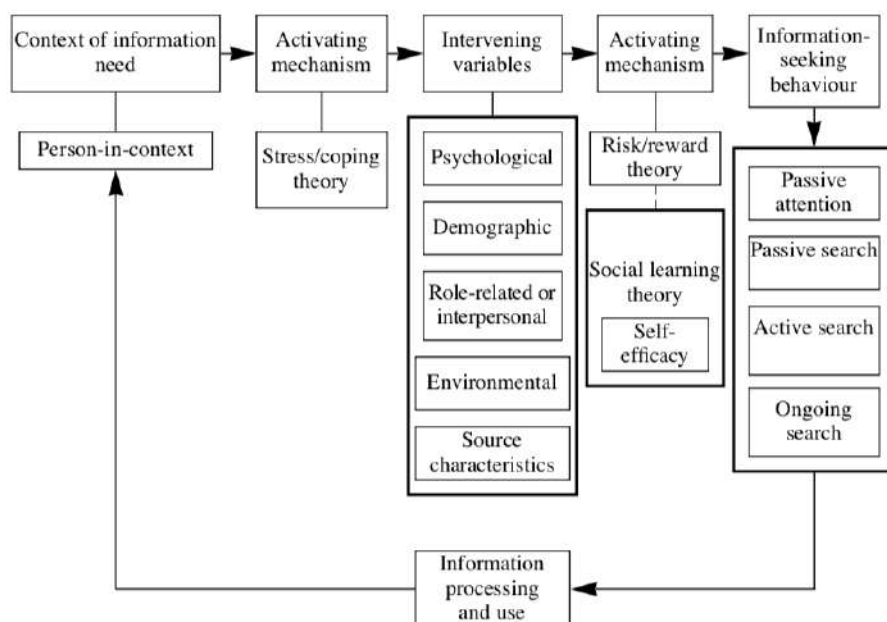
Wilson 資訊行為模式 (1981)



註：引自 Wilson, T. D. (1999). Models in information behaviour research. *Journal of Documentation*, 55(3), 249–270. <https://doi.org/10.1108/EUM0000000007145>

圖 2-2

Wilson 資訊行為模式 (1996)



註：引自 Wilson, T. D. (1999). Models in information behaviour research. *Journal of Documentation*, 55(3), 249–270. <https://doi.org/10.1108/EUM0000000007145>



(二) 日常生活資訊行為模式

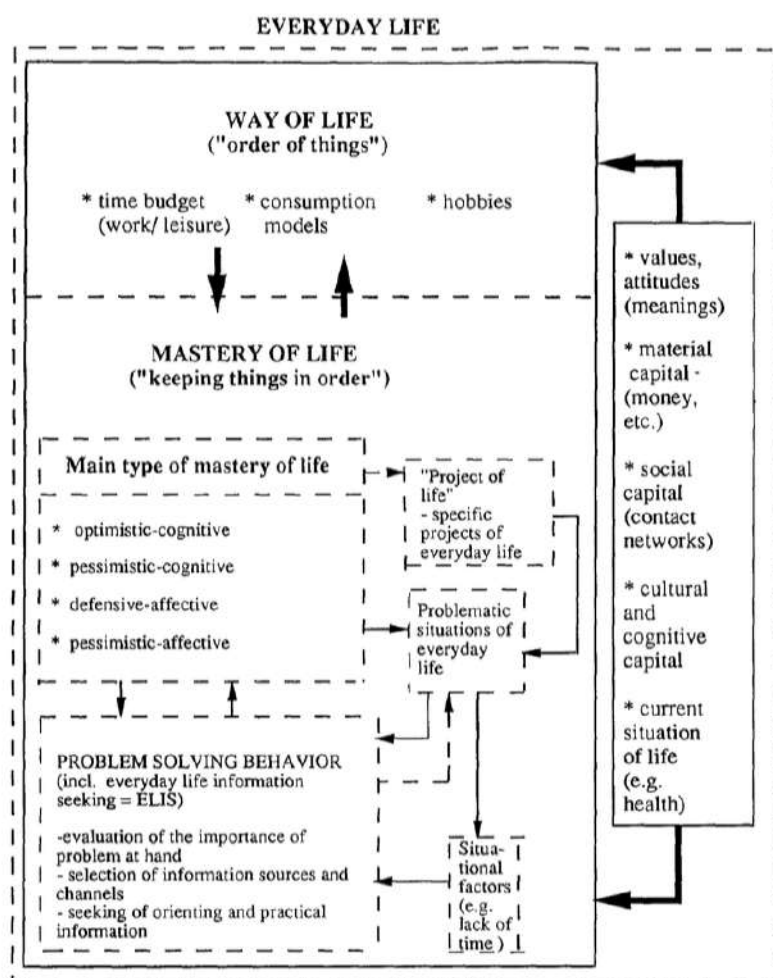
日常生活的資訊行為 (everyday life information behavior) 是指在非學術或工作場域下，人們為瞭解決生活中的問題而進行的一系列資訊相關的活動。日常生活資訊尋求行為模式由 Savolainen (1995) 提出，有別於當時相關研究主要關注與課業或工作相關資訊尋求的研究取向，此模式側重發生於日常生活情境的資訊行為，Savolainen 認為人們會利用資訊作為日常生活的指引，或解決生活中非直接與工作相關的問題，例如消費與醫療決定等。須注意的是，日常生活資訊尋求與工作相關資訊尋求之間未必具有清楚界線，且彼此間可能互相影響。

此模式共分為兩大部分，分別為生活方式 (way of life) 與生活支配 (control of life)。「生活方式」是指個人從事活動的先後順序，透過選擇與安排活動建構出生活的意義，包含工作與休閒的時間分配、消費模式與嗜好三大影響因素。「生活支配」則是指生活中事物的次序的維持，也就是當遭遇破壞日常生活秩序的問題，個人為了使生活回復穩定的狀態而進行的應對作為，包括評估問題重要性、選擇資訊來源與管道，及尋求資訊等 (Savolainen, 1995)。其中，Savolainen 將尋求資訊問題情境區分為尋求引導性資訊 (orienting information seeking) 與尋求實用性資訊 (practical information seeking)，其研究發現前者多為主動尋求，而後者則多是被動尋求。除此之外，日常生活資訊行為模式更強調社會文化因素的影響，Savolainen 歸納影響生活方式與生活支配的主要因素，包括：價值與態度 (values and attitudes)、資本 (capital) 及目前生活狀況 (current situation of life)，其中，資本包括物質資本、社會資本與文化認知資本 (圖 2-1)。



圖 2-3

日常生活資訊尋求行為模式



註：引自 Savolainen, R. (1995). Everyday life information seeking: Approaching information seeking in the context of "way of life." *Library & Information Science Research*, 17(3), 259–294. [https://doi.org/10.1016/0740-8188\(95\)90048-9](https://doi.org/10.1016/0740-8188(95)90048-9)

本研究所探討的求職情境雖然並非典型的日常生活情境，但在關於失業者的研究中可以發現，尋找工作相關資訊是其生活中重要的資訊活動(Savolainen, 2008)。在資訊來源管道方面，求職情境與日常生活情境亦呈現相似的性質，例如：人們在日常生活中大量使用人際管道作為獲取資訊的方式 (Julien & Michels, 2000；McKenzie, 2003)，而社會網路亦在求職過程中扮演重要角色 (Granovetter, 1995；蔡芬芳, 2007)。本研究不以驗證此模式於求職情境的實用性為目的，但將求職情境視為日常生活情境的一環，參考其建構日常生活資訊行為的概念，並尤其關注影響日常生活資訊行為的社會因素，包括價值與態度、社會資本及生活狀況等。



（三）資訊分享與資訊交換

資訊分享是特定情境中不同方向的資訊傳遞，包括提供資訊給他人，以及接收他人分享的資訊（Savolainen, 2007），資訊交換則是包含雙向互惠的資訊傳遞（Hersberber et al., 2007）。兩者在人際資訊傳播中扮演重要角色，其由社會性互動的觀點探討資訊傳遞，對於更全面地瞭解資訊行為具有重要意義。傳統資訊行為理論典範由單一使用者的角度切入，著重探討個人資訊尋求歷程，資訊分享或資訊交換活動則被視為獲取資訊的非正式來源管道之一（Talja, 2002），但隨著網際網路的興起與資訊科技的發展，資訊分享與資訊交換的議題在資訊行為領域逐漸受到重視，尤其是在網路使用情境中的資訊分享與資訊交換行為（蔡至欣、賴玲玲，2011）。

Rioux（2005）提出了以網路環境為基礎的資訊獲取與分享（Information acquiring-and-sharing, IA&S）框架，從使用者行為與資訊歷程的角度建構出網路資訊分享的機制，即使用者會先儲存他人的資訊需求在記憶中，在特定情境獲得相關資訊時，則會再回想起其資訊需求，進而聯想到需要資訊的人，並以某種方式將資訊分享給該對象。在此架構下，資訊分享也可能是資訊偶遇的後續效應之一，資訊偶遇是指人們在進行其他資訊尋求或日常活動的過程中，意外獲得自己或他人感興趣的資訊，當使用者辨識出他可能需要的資訊，即有機會促成資訊分享（Erdelez & Rioux, 2000）。

資訊分享與資訊交換研究涵蓋工作與日常生活情境。在工作與學術情境中，資訊分享與資訊交換通常發生在特定團體的人際網路中，為了達成共同的目的而需要在團體內傳遞資訊，並與協作（collaboration）的概念緊密連結（Talja, 2002）。Sonnenwald（2006）認為有效的資訊分享除了提供資訊之外，尚需要確認對方接收資訊，並且建立共同的理解，而當團體內的無法有效分享資訊時，其協作任務即會導向失敗。另一方面，日常生活情境的資訊分享與資訊交換相當廣泛，相關研究情境包括：嗜好、健康資訊、購物等（Case & Given, 2016），在這些情境中，人們也常因共同資訊需求而組成社群團體，並在該人際網路中分享與交換資訊，線上虛擬社群也成為獲取日常生活資訊的重要管道之一（Wikgren, 2003）。近年來，社群平台蓬勃發展，也成為大眾進行資訊分享與資訊交換的重要場域，人們透過社群平台

主動貼文或回覆問題，分享其專業知識或經驗，進而對其所認同歸屬的社群團體作出貢獻（Oh & Syn, 2015）。

本研究希望透過納入資訊分享與資訊交換的角度，捕捉求職資訊行為的多元面向。在定義方面，過往的文獻中，資訊交換的概念有時會被包含在資訊交換的大概念之下（Pilerot, 2012），為釐清求職情境中資訊分享與交換行為中的特性，本研究則採用 Hersberber 等人（2007）的定義，將資訊分享與交換依資訊流動的方向視為兩個概念，即單向的資訊分享與雙向的資訊交換。

二、求職資訊行為研究

由前一節求職研究與求職資訊的文獻探討中可知，資訊在求職歷程中扮演重要角色，然而，在實證研究上，明確探討求職資訊行為的研究則不多，並且關注面向亦不盡相同，其中，多數文獻涵蓋求職的資訊需求及獲取管道議題（如：Julien, 1999；Mowbray et al., 2018；Savolainen, 2008；Webber & Zhu, 2007；丁元凱，2014；陳書梅、劉益君，2014），其次討論到影響求職行為的因素（如：Julien, 1999；Millar & Shevlin, 2003；Mowbray et al., 2018；Perttilä & Ek, 2010），少數則探討資訊分享或使用等議題（如：Marin, 2012；Stonebraker et al., 2019）。此外，亦有部分研究嘗試以既有資訊理論架構解釋求職資訊行為（如：Julien, 1999；Mowbray et al., 2018；Perttilä & Ek, 2010）。以下分別簡要介紹國內外相關文獻。

（一）國外相關研究

Savolainen（2008）從自我決定論（Self-determination theory）的角度，透過對 18 位芬蘭失業者深度訪談，探討其求職資訊尋求行為，並將受訪者歸類為自主動機（autonomous motivation）、受控動機（controlled motivation）與缺乏動機（amotivation），進而討論不同心理動機如何反映在受訪者的資訊尋求行為中，以及心理動機如何影響其偏好的求職資訊管道。該研究發現，自主動機者對於未來求職結果抱持樂觀、正面的態度，往往基於興趣或好奇的心態而定期地查看多種不同的求職資訊管道，其中，網路扮演重要的角色。受控動機者往往基於內在（認為自己有義務成為社會勞動力）或外部（親朋好友的期待）壓力而進行求職資訊尋求，因此，其求職資訊尋求歷程通常是不愉快的，投入程度亦較低，如：偏好採用最容易取得的資訊管道。缺乏動機者則對求職抱持負面態度，認為自己不可能找到工

作，因此，很少花費時間精力尋求就業資訊，該研究 18 位受訪者中有高達 13 位屬於此類型，其負面態度包括對求職管道的不信任、認為職環境不佳（競爭者多、缺乏理想職缺）及認為自己科技技能不足等。值得一提的是，在所有受訪者中，僅有兩位提及求職資訊來源為朋友或認識的人，此與過往求職研究發現人際網路是最重要的求職管道的結果不同，但由於該研究之受訪對象均為失業者，無法或未能善用人際網路很可能為其求職困難的原因之一。

Mowbray 等人（2017）則聚焦在求職管道中的社會網路途徑，以 Wilson 的資訊行為模式為架構，探討年輕求職者建立人脈的行為（networking behavior），以及其如何運用社群媒體尋找求職資訊。Mowbray 等人的文獻分析指出，在求職研究中，Granovetter 的強弱連結理論與社會資本理論受到廣泛討論，相關理論與實證研究顯示擁有較多弱連結的求職者更容易獲得新的求職資訊，適用求職者具有較高社經地位或職級較高的情況，然而，對甫進入勞動市場的年輕求職者而言，強連結應更有助於取得求職資訊。Mowbray 等人（2018）在後續實證研究中，利用半結構式訪談七位不同背景的年輕求職者，從資訊需求、資訊尋求管道等面向，輔以社會網絡分析（social network analysis）探討年輕求職者求職過程中資訊流動與互動對象。

Webber 與 Zhu（2007）亦針對年輕求職者的求職資訊需求與資訊尋求行為進行研究，並聚焦在英國雪菲爾大學的華裔學生。該研究分為兩階段，第一階段以半結構式問卷調查當地華裔學生的求職狀態、使用的求職管道與偏好的管道，以及其在尋找求職資訊的過程遇到的困難；第二階段則由回收的 78 份問卷中，進一步招募九位受訪者進行訪談。該研究發現，在資訊需求方面，多數受訪者認同就業資訊的重要性，其需求動機包括失業、不滿意現有工作、從打工轉換全職工作等。在資訊管道方面，「網路」雖是最多人使用及偏好的求職管道，但卻不是受訪者求職成功及願意推薦給朋友的最佳管道，也無法完全取代就業中心的功能，多數受訪者的現職工作資訊是經由報紙或雜誌獲得的。

Perttilä 與 Ek（2010）以日常生活資訊行為模式為基礎，探討長期失業者的資訊行為，以及其用以進行生活支配的因應（coping），其認為人們在情境中不同的感受會影響其認知，進而產生不同的應對與行為。該研究應用日常生活資訊行為模式中的「引導性資訊尋求」與「實用性資訊尋求」分類，前者是生活中的資訊使用習慣（如：閱讀報紙），後者為解決特定問題而進行主動的資訊尋求；因應策略則

區分為問題管理與情緒管理兩種，前者目的在解決問題，後者目標在降低與管理情緒。其研究結果發現，針對引導性資訊尋求，不同因應策略的失業者使用的資訊管道無顯著差異，但在求職與健康資訊等實用性資訊尋求中，高度混合因應策略的失業者相對其他類型失業者更積極主動尋求相關資訊。

Julien (1997) 嘗試以 Kuhthaul 的資訊尋求歷程模式，解釋青少年進行生涯資訊尋求與決策過程，但發現生涯資訊尋求行為與學術的資訊尋求行為有所不同。首先，由於生涯資訊的尋求過程異質性極高，不同人在過程中所遭遇的情境與缺口難以統合；其次，在 Kuhthaul 的模式中，撰寫論文的情境具有明確的目標與行動方向，而青少年生涯資訊的尋求卻更為模糊，而無法完全對應資訊尋求歷程模式中具體的階段步驟。

Millar 與 Shevlin (2003) 以計畫行為理論 (theory of planned behavior) 模型預測在校青少年的職涯資訊尋求行為，透過間隔六週的兩個階段蒐集問卷資料，其中，第二次問卷調查時，進一步請受訪者回報其實際行為。該研究結果顯示，過去行為經驗與態度均會影響青少年尋求職涯資訊的意圖，尤其經驗與意圖的關聯呈現高度顯著，因此，提供職涯探索的機會與正向經驗，有助於培養青少年養成習慣，進而自主尋求資訊；另一方面，社會期待、同儕壓力等主觀規範對其資訊尋求意圖無顯著影響，與該研究的假設不同。Millar 與 Shevlin 推測，當青少年已培養使用或不使用職涯資訊後，外界意見重要性即降低，因此，社會壓力可能在職涯探索更早期的階段才有影響力。

Marin (2012) 亦曾研究求職資訊在人際網路中的流動，主要關注資訊掌握者分享資訊的動機與行為。該研究以深度訪談的方式進行，第一階段中，Marin 請受訪者列出近一年內獲悉的職缺清單，並詢問受訪者心中適合該職缺的人選及原因，以及是否已向人選分享職缺資訊及分享的原因，藉此瞭解求職資訊如何流動；第二階段則請受試者填寫關於其資訊分享網路成員（及第一階段中的職缺分享人選）的問卷，包括：成員背景、雙方關係、親密程度，以及成員彼此間的關係；第三階段則是請受訪者填寫其個人背景問卷。該研究發現，人們希望避免因主動分享職缺資訊而冒犯分享對象，故多僅願意與關係較緊密的對象（強連結）分享資訊。在不確定潛在分享對象意願或缺乏合適情境的情況下，人們亦傾向不分享職缺資訊；另一方面，若該職缺具有明確的職業訓練需求，則會提升受訪者分享資訊的意願。

Stonebraker 等人 (2019) 探索大學生在參加就業博覽會的情境中，如何運用資訊幫助自身進行事前準備、參與活動及追蹤求職結果。該研究以半結構式訪談七位大學生參與就業博覽會的經驗，發現受訪者依據使用資訊方式的不同，主要可分為三種類型，包括：探索者 (Navigator)、表演者 (Performer) 及適應者 (Aligner)。其中，探索者將資訊視為求職準備工作的例行步驟之一，可以增進對職缺與雇主的認識，但並不會使用資訊作為求職決策依據；表演者將展示資訊作為說服面試官的手段，並且同樣極少使用資訊幫助求職決策；適應者則利用資訊來判斷自身與特定職缺或雇主是否合適，從而決定投遞履歷與面試的對象。

(二) 國內相關研究

國內相關研究方面，由於直接探討求職資訊行為的相關研究極少，以下納入生涯資訊與生涯決策相關文獻進行討論。陳書梅與劉益君 (2014) 針對國立臺灣大學大學部 24 位學生進行訪談，探討其之生涯資訊需求、尋求生涯資訊之管道，並調查大學生對大學圖書館提供生涯資訊服務的看法。其中，大學生希望獲取的生涯資訊類型，依需求高到低可分為：職業內容概況與學科領域出路、進修及公職考試資訊、在校修課規劃與建議、生涯資訊資源指南、企業參訪及實習資訊、工作面試準備與心理勵志相關資訊等七項；其偏好的生涯資訊形式包括：紙本資料、網路資訊與視聽資料三種；尋求生涯資訊的管道則主要包括人際管道、網路、圖書及報章雜誌、補習班及校內相關單位等五種。

丁元凱 (2014) 針對 17 名澎湖青壯年居民進行深度訪談，探討其職涯規劃過程遭遇的問題及相關資訊行為，並以職涯目標、發展任務、個人挑戰和心理需求四大項目，對照正式、非正式及線上三大資訊管道進行分析。該研究發現澎湖青壯年居民主要的資訊需求為「職涯目標」和「個人挑戰」，並最常使用「線上電子管道」滿足職涯資訊需求，且越年輕的研究對象之職涯資訊需求越強烈。

三、小結

本節主要探討求職情境中的資訊行為與資訊尋求，第一部份介紹兩個資訊行為的重要理論模式，分別為 Wilson 的資訊行為模式及日常生活資訊行為理論模式。Wilson 的資訊行為模式在資訊行為研究中受到廣泛應用，其中，亦包括將其應用於求職情境的研究 (如：Mowbray et al., 2017, 2018)；而以日常生活資訊理論探討

失業者資訊行為的文獻（如：Perttilä & Ek, 2010），雖非直接針對求職歷程的研究，卻能提供探討求職情境需求的觀點。這些研究亦顯示，上述兩大模式適用於討論求職情境的資訊行為。基於上述原因，本研究雖然不以前述兩大資訊行為模式為研究架構，但將汲取理論中重要概念作為後續分析之用。

本節第二部分則回顧與求職資訊行為相關的研究，以瞭解此主題目前研究成果。綜合前述文獻可以發現（參見表 2-2），相關研究著重探討求職資訊尋求中的資訊需求、資訊活動與資訊尋求之障礙等三大議題。資訊需求可以分為探討內容類型和影響因素兩大類；資訊活動相關議題包括資訊管道、資訊使用及資訊分享，不過，其中以求職者所使用的資訊管道最受關注；資訊尋求之障礙則是影響資訊尋求行為的影響因素，以下分別說明。

表 2-2

求職資訊行為相關研究彙整

相關文獻	資訊需求		資訊活動			資訊尋求障礙
	類型	影響因素	資訊尋求	資訊使用	資訊分享	
Mowbray 等人（2018）	✓	✓	✓			✓
Julien（1997）	✓		✓			✓
Millar 與 Shevlin（2003）		✓				
Savolainen（2008）		✓	✓			
Webber 與 Zhu（2007）	✓		✓			✓
陳書梅與劉益君（2014）	✓		✓			
Perttilä 與 Ek（2010）			✓			✓
Marin（2012）					✓	
Stonebraker 等人（2019）				✓		
丁元凱（2014）	✓		✓			

資料來源：本研究整理。

首先是理解資訊需求的背景脈絡的重要性。相關文獻討論資訊需求的面向，大致可分為內容類型與影響因素，前者顧名思義討論需求的分類，後者則討論資訊需求對資訊行為的影響，例如：Millar & Shevlin（2003）、Mowbray 等人（2018）及 Savolainen（2008）之研究，均指出求職者或失業者的需求動機動機與意圖，對啟動求職資訊尋求具有顯著效果，此亦可與 Wilson 的資訊行為模式（圖 2-1、圖 2-2）

互相對應，根據前述相關文獻，個人背景、動機、內在因素等不同，求職者的資訊需求內容與程度亦有所差異，因此，瞭解資訊尋求的背景脈絡在求職情境中亦相當重要。

其次，外在環境因素的變化對資訊管道偏好的影響也相當值得關注。前述求職資訊行為研究，多對求職者使用或偏好的資訊來源管道進行詳盡的調查（如：Julien, 1999；Mowbray et al., 2018；Savolainen, 2008；Webber & Zhu, 2007），從中亦可以觀察到，隨著網際網路的興起與發展，求職者的使用的工具與管道也相應改變。Webber 與 Zhu（2007）的研究中，網路資源的便利性已使其成為多數人偏好的求職資訊管道，然而，多數人仍是透過報紙或雜誌等傳統管道獲取其現職工作的資訊；而在 Mowbray 等人（2018）的研究中指出，社群媒體崛起，成為求職者取用人際管道資源的新途徑，反之，若是缺乏取用網路的管道，則可能成為不利年輕者求職的因素之一。

第三，求職資訊尋求過程中遭遇的障礙，也是相關研究關注的重點（如：Julien, 1999；Mowbray et al., 2018；Webber & Zhu, 2007）。障礙指的是求職者在求職過程中所遭遇的困難，或是影響其資訊尋求行為的影響因素，如：偏好獲取管道（Julien, 1999；Perttilä & Ek, 2010；Webber & Zhu, 2007）、個人所處的情境（Mowbray et al., 2018）、人脈範圍（Mowbray et al., 2018），以及其他個人因素，如：資訊素養及情緒（Julien, 1999；Mowbray et al., 2018）。除此之外，亦有文獻跳脫求職者的視角，以其他求職資訊分享者的角度，探討資訊「不」流動的原因（如：Marin, 2012）。

整體而言，關於求職資訊行為的研究並不多，國內文獻更是稀少，並更加關注生涯發展議題，而未有聚焦求職行為的研究。蒐集生涯資訊固然在求職歷程中扮演重要角色，求職者在實際求職歷程中所採取的行動與資訊互動亦應受到關注，故本研究欲以國內圖書資訊領域大學應屆畢業生為研究對象，探討其在求職情境中的資訊行為。

第三節 資訊世界圖研究法

本節主要說明說明資訊世界圖研究法的發展脈絡及理論架構。資訊世界圖研究法以資訊世界的觀點出發，並以 Sonnenwald 的資訊視域圖為基礎發展而成，故以下將先探討資訊世界理論的內涵，接著回顧資訊視域圖及相關研究，最後說明資訊世界圖研究法的理論架構、執行方式與相關研究。

一、資訊世界理論

資訊世界是以社會學觀點切入，關注資訊在人們生活的社會世界中所扮演的角色，以及該世界中資訊的互動，包括各種行為與活動（activities）。資訊世界的概念主要奠基於 Chatman 提出的「小世界」（small world）概念，以及後續發展出的規範行為理論（Theory of Normative Behavior）。小世界是一個由擁有共同觀點與關懷意識的成員所組成的社會世界，並透過語言及習俗建構其出共同的世界觀，而在這個世界中，人們對於資訊的重要性與否、資訊來源的可信度均有一套共同的衡量標準（Chatman, 1999）。規範行為理論的核心概念認為，在人們生活與工作的小世界中，多數的行為都具有一定的規律性並可以預測，這是由於人們的行為受到其所歸屬的社會群體中，共同的規範、價值與角色定位等因素所驅使（Burnett et al., 2001）。

Jaeger 與 Burnett（2010）則以 Chatman 的微觀小世界理論為基礎，融入德國社會學家哈伯瑪斯的宏觀生活世界理論，構築出包含了三個層次的資訊世界理論。哈伯瑪斯所提出的生活世界，是一個由多元資訊資源、意見及所有社會成員的觀點，所交織而成的集體資訊性與社會環境，此生活世界決定了社會中人們共同的背景知識。除了多層次的世界觀之外，此理論也提出了更具彈性的小世界，例如：Chatman 的小世界嚴格劃分出圈內人與圈外人，而 Jaeger 與 Burnett 則認為個人可能在不同時空下屬於複數的小世界，甚至可能橫跨小世界之間，扮演類似守門人的角色。Jaeger 與 Burnett 將此生活世界比喻為一個大水槽，水槽中的人們均在同一個社會知識體系中，而個人的小世界則是水槽中的許多小泡泡，各自包含其互動族群與生活環境共同的生活模式，部分重疊或接觸的泡泡則是具有類似價值的團體（如：組織、機構），也就是中間層次的世界。

（一）主要概念

Jaeger 與 Burnett（2010，p.34、p.144）的資訊世界理論涉及了五個主要概念，包括社會規範、社會角色、資訊價值、資訊行為與界線，其中，社會規範、社會角色與資訊行為是直接沿用規範行為理論中的概念，資訊價值修改自小世界理論中的世界觀（worldview），界線（boundaries）則是該理論新納入的概念。儘管 Chatman 的理論中也提及界線，但其研究主要是探討界線以內的資訊生活模式，將具有特殊社會階層與文化的弱勢群體視為一個獨立的世界進行觀察（Chatman, 1987, 1991,

1996），Jaeger 與 Burnett 則認為資訊世界是由一個更廣闊的社會世界，包含其中許許多多的小世界而構成，界線即代表小世界間的交界與隔閡。以下詳細說明前述五個概念的內涵。

1. 社會規範 (social norms)

社會規範是小世界成員共享的一套價值觀，決定人們從事的活動與行為，以及能否跨出小世界之間的界線 (Jaeger & Burnett, 2010)。

2. 社會類型 (social types)

社會類型決定了個人如何被小世界中的其他成員所觀看與定義，人們透過這種分類的方式，來區分接收的資訊是否能夠信任 (Jaeger & Burnett, 2010)。Chatman (1991) 指出小世界成員往往不願意接受來自圈外人 (outsider) 的意見，因而導致新的資訊或是有益的資訊難以流入小世界中。值得注意的是，若從 Granovetter 弱連結理論的觀點出發，圈外人才是讓外界新資訊流入小世界的關鍵。

3. 資訊價值 (information value)

資訊價值是小世界成員理解資訊價值的標準，決定人們認知特定資訊重要與否，人們會透過世界觀 (worldview) 來決定是否對小世界外的事件與議題感興趣，進而選擇關注該資訊 (Jaeger & Burnett, 2010)。Taylor (1982) 的資訊使用環境 (information use environment) 中也有類似的概念，即資訊環境中的變數會影響資訊在組織或團體中的流動，如進入、內部流動與釋出，同時該環境也決定了在其內部資訊價值衡量的標準。Chatman (1991) 則指出，經濟水準較低的人們較關心與其生活經驗直接相關的知識 (first-level knowledge)，也較願意接受第一手資訊，並且對於非親身親歷的事物抱持懷疑的態度。

4. 資訊行為 (information behavior)

此指資訊世界中人們資訊交換與使用的行為模式，而這套行為模式受到其所屬世界的規範，而決定其使用或不使用特定資訊。相較於過往資訊行為理論與模式，多著重於探討主動的資訊尋求行為 (Wilson, 1999)，資訊世界理論中的資訊行為更強調探討各種與資訊相關的行為與活動，包括不進行資訊尋求、甚至是拒絕接受他人提供的資訊等 (Burnett et al., 2001)。

5. 界線 (boundaries)

界線描述的是小世界間的交界，也是資訊傳播與交換可能發生的地方。界線可以從個人生活與社會生活等不同角度進行劃分，例如：Yu (2012) 認為，可及性

(accessibility) 決定了個人資訊世界的界線，並且可以從三個面向討論，分別是空間、時間和知識深度 (intellectual sophistication)，也就是個人活動的實體範圍、可運用的時間，以及認知理解的能力；Jaeger 與 Burnett (2010) 所指的界線則受到社會性因素強烈的影響，即便是關乎生存的重要資訊，若是與小世界中的社會規範或價值有所衝突，這些資訊仍然會被屏除於界線之外 (Chatman, 1999)。

(二) 相關研究文獻

由資訊世界觀點探討求職資訊行為的實證研究相當稀少，主要以 Chatman 的系列研究 (Burnett et al., 2001；Chatman, 1985, 1987, 1991, 1996, 1999) 為主，國內部分則有高雅慧、賴鼎銘 (2006) 針對世新大學工友的生活資訊世界進行的訪談研究。以下選取與求職資訊行為較為相關的文獻說明，以瞭解過往研究如何建構與挖掘資訊世界中求職資訊的需求與流動。

Chatman (1985) 首先透過調查貧窮的都會在職女性對大眾媒體及公共圖書館兩種資訊來源管道的態度，建構該族群的社會與資訊世界。該研究發現，由於研究中的貧窮都會女性具有較高教育程度相較於過往研究的貧窮人口教育程度來得更高，他們會關注個人社會世界以外的各種活動，並且偏好使用紙本資訊來源，而非速食的大眾媒體來獲得所需資訊。此外，該研究中的貧窮都會女性在職的生活型態，也使得其比起失業者更容易接觸到多元的資訊管道。Chatman (1987) 針對大學工友的研究中，則從個人生活與工作資訊需求的角度出發，探討大學工友與其服務機構、圖書館與工作同事的互動，進而建構出大學工友的資訊世界。該研究發現低互動的工作型態、校方禁止群聚的政策，以及其他個人經驗，使其對人產生不信任感，社會世界中的疏離，導致了其資訊世界中資訊難以傳遞與擴散，使大學工友處於一個資訊交流匱乏的世界。高雅慧、賴鼎銘 (2006) 採用 Chatman 的觀點，從資訊需求、資訊來源管道、資訊行為特性及資訊使用因素等面向，探索國內大學工友日常生活的資訊世界。

上述文獻跳脫過往研究以資訊尋求行為為主軸的研究脈絡，從研究對象的日常生活與需求出發，將其資訊需求、資訊類型、資訊管道與不使用資訊等多元面向嵌入社會生活的框架，納入研究對象的背景差異與生活方式進行分析，進而歸納出研究對象的社會與資訊世界特質。須注意的是，上述研究均集中探討特定社會層級群體所處的封閉資訊世界，其所描繪的是相對狹義的資訊世界，未涵蓋 Jaeger 與

Burnett (2010) 提出的更高層次的資訊世界與其社會文化脈絡，也不論及小世界之間的互動與交流，但其建構研究對象資訊世界的取徑，有助於後續研究探討更開放的世界觀與其他群體的研究對象。



二、資訊視域研究法

資訊視域研究法是由 Sonnenwald 等人 (2001) 所提出，用以探討人們進行資訊探索、尋求、過濾、使用與傳播等資訊行為的理論框架，實務上則透過研究對象自行繪製資訊視域圖 (information horizon maps) 的方式，蒐集與分析其資訊視域。所謂「資訊視域」(information horizon) 即是指在特定脈絡下發生特定情境，使得個人在資訊視域的範圍中進行資訊各式活動，此範圍內包含了許多不同的資訊管道，包括社會網路、文獻、資訊檢索工具，以及個人體驗與觀察等 (Sonnenwald, 1998)。人們的資訊視域除了個人差異外，同時也會受社會因素的影響，周遭人對特定資訊的評價或關注，都可能影響個人對於該資訊價值的判斷，繼而改變其資訊視域 (Sonnenwald et al., 2001)。

資訊世界圖研究法奠基於資訊視域圖的核心概念與操作流程，故本段回顧資訊視域圖的理論框架與作法，並提供採用此研究法的實例，以幫助理解資訊世界圖研究法的發展脈絡。

(一) 資訊視域理論框架與實作方法

如前所述，資訊視域的定義是在特定脈絡下發生特定情境，使得個人在資訊視域的範圍中進行資訊各式活動。Sonnenwald (1998) 提出資訊視域包含脈絡、情境、社會網路三大核心概念，並從資訊視域的觀點提出資訊行為的五大特性。以下先分別說明資訊視域三大概念的內涵，及五個資訊行為特性，接著說明資訊視域圖的實作方式。

1. 脈絡 (context)

此指一組由過去、現在與未來的情境中萃取出的意義，且此意義可被相同脈絡中的參與者同理。對於脈絡中的人與圈外人而言，脈絡的界線 (boundries) 劃分出限制與特權，不過，此脈絡的範圍是可以隨著不同的狀況而彈性調整的。脈絡可能具有許多不同的描述屬性 (如：地點、時間、目標)，不同的脈絡也可能具有共同屬性，造成研究者難以區辨研究對象的行為屬於哪一脈絡 (Sonnenwald, 1998)。



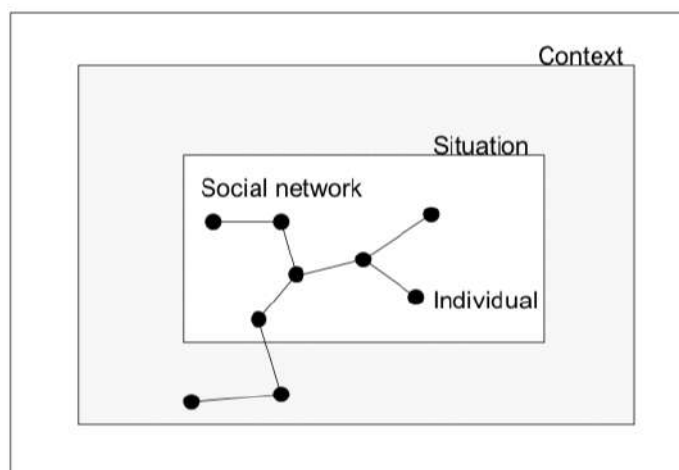
2. 情境 (situation)

此指發生在一段時間內的一組相關聯的活動或故事，但不一定呈現線性排列。同一脈絡下可能有許多不同的情境，且情境描述可能因人而異，不同的人由於個人經驗或資訊管道較發達，而對同一個情境產生不同的看法 (Sonnenwald, 1998)。

3. 社會網路 (social networks)

此指是人際傳播中個人連結與互動的模式。社會網路協助建構了情境與脈絡，同時也為情境與脈絡所建構。社會網路與情境及脈絡的關係如圖 2-4 所呈現，在特定脈絡下的特定情境中，存在社會網路，網路中的成員多數處於相同的情境中，但也有部分例外 (Sonnenwald, 1998)。

圖 2-4
資訊視域概念圖



註：引自 Sonnenwald, D. H. (1998). Evolving perspectives of human information behavior: Contexts, situations, social networks and information horizons. Exploring the Contexts of Information Behavior: Proceedings of the Second International Conference in Information Needs, 176–190.

基於前述概念，Sonnenwald (1998) 提出資訊行為的五項特性，首先，資訊行為以及個人、社會網路、情境與脈絡相互形塑，互相影響；其次，人會覺察、反思與評估他人、自身與環境的變化，而資訊行為即在此過程中建構而成；第三，在情境與脈絡下會產生「資訊視域」，當個人決定尋求資訊，即可在其中尋找資訊；第四，資訊行為可以視為個人與資訊管道間的協作活動，且隱含未來性；最後，資訊視域可被概念化為一個空間，密集地容納的各種解決問題的方法。

確立理論基礎後，Sonnenwald 等人（2001）進一步提出以繪製「資訊視域圖」的方法，實際探索研究對象的資訊視域。資訊視域研究法所關注的內容包括資訊尋求歷程中的決定與採取的活動；使用或不使用資訊管道的時機與原因；資訊管道間的關係或連結；個人對資訊管道的偏好或評價；資訊管道的主動性（主動提供資訊）；以及情境脈絡對資訊尋求歷程的影響。在執行方式上，此研究法包含半結構式訪談與資訊視域圖繪製兩部份，先請研究對象描述其近期進行資訊尋求的情境與脈絡，以及當時所遇到的狀況，接著，請研究對象在圖紙上畫出自身位置及訪談中提到的資訊管道（包括人際管道），同時，標示出其中常用與偏好使用者，並在繪製的過程中同步說明圖像的含義。

資訊視域圖的分析分法結合了社會網路分析與內容分析法的內涵，首先將所有研究對象使用的資訊管道轉換為矩陣形式，依各人偏好程度與選用次序進行排列，依據矩陣圖可畫出研究對象使用資訊管道的網路圖，並以社會網路分析的要素探討資訊管道間的互動，包括使用頻率及管道間的指向性等，進而區分出資訊管道在資訊尋求歷程中扮演的角色，如：起點、終點、推薦、聚焦。Sonnenwald 等人（2001）認為，此研究法不僅能豐富研究資料，提供關於管道間關係及偏好管道等訊息，資訊視域圖也可視為研究對象整合與總結出的資訊尋求行為樣貌，對於資料分析亦有一定程度的幫助。

（二）資訊視域相關研究

Sonnenwald 等人（2001）以美國社經地位較低的大學生為研究對象，透過訪談與資訊視域圖研究法探討其資訊尋求行為。研究對象被要求敘述其最近所進行與科學領域課程、職涯、及研究報告等相關的資訊尋求情境，訪談者則透過後續訪談探索：其資訊需求類型與原因；使用資源管道及其原因、偏好順序、滿意度；如何使用資訊等問題，最後請研究對象畫出其資訊視域圖，包含偏好資訊管道與偏好順序，並請其在繪製同時進行說明。為瞭解資訊視域圖的效果，Sonnenwald 等人將圖中資訊管道與訪談結果相互比較，發現提及的資訊管道清單重合率達 93%，僅五筆未在圖中呈現，被視為是不滿意該資訊管道造成的結果。整體而言，Sonnenwald 等人認為透過資訊視域圖與其他研究方法蒐集的資料能夠互相佐證，同時又可透過繪圖過程更深入瞭解研究對象的想法。

Savolainen 與 Kari (2004) 探討網路使用者在日常生活情境中的資訊視域，其作法與原始的資訊視域圖略有不同，是將資訊來源依使用者認定的相關程度或重要性分為三個區域 (zone)，由內而外呈現同心圓，最內圈即為使用者最為偏好的資訊來源管道，第二圈次之，最外圈則為較邊緣的來源管道。其研究結果發現，資訊來源的可及性與品質在網路資訊尋求過程中扮演重要角色，例如：人際網路來源受到歡迎的原因即是其方便取得資訊並可節省時間。

在學業情境中，Tsai (2010) 探討在美求學的臺灣研究生資訊尋求過程中資訊來源可及性與品質如何影響其資訊視域，以及不同領域研究生資訊視域的差異，結果發現研究生確實偏好高可及性的資訊來源，然而，其對來源品質亦相當重視；此外，社會科學領域研究生的資訊視域較自然科學領域研究生更為豐富。陳川淼與黃元鶴 (2011) 以深度訪談法與資訊視域研究法探討客家文化研究生在學業情境中，資訊尋求情形、資源來源管道偏好及影響資訊尋求的因素。陳世娟與唐牧群 (2011) 以資訊視域圖探討傳播學領域研究生進行論文研究的過程中，所偏好使用的資訊管道與資料類型，並發現即使是論文研究，人際資源也是非常重要的管道之一，甚至會影響正式管道的資訊尋求行為。Tsai (2012) 亦探討美國第一代大學生 (父母均未受大學教育) 在進行課業相關資訊尋求過程中的資訊視域，並發現家庭成員極少被視為尋求資訊的來源管道，即使有，也僅作為精神支持的作用。

回顧資訊視域相關文獻，Sonnenwald 等人 (2001) 透過實證研究證實，此研究法與其他研究方法所收集的資料具有一致性，且能獲得傳統研究方法較難獲得的資訊。Savolainen 與 Kari (2004) 則指出了資訊管道可及性與品質在尋求資訊過程的重要性。其他實證研究多以大學生與研究生為研究對象，並以探討學術性資訊尋求居多，從中亦可發現，即使是看似大量仰賴正式管道資訊的課業或研究情境，人際網路管道對使用者而言仍然具有重要作用。

三、資訊世界圖研究法

本研究以資訊世界圖研究法，探討圖書資訊學領域大學畢業生在求職情境中的資訊世界。此研究法雖然立基於資訊視域研究法，但吸納了多方理論，並發展出其創新的問題意識，且關注面向也更為廣闊。以下介紹資訊世界圖研究法的主要意涵、發展脈絡與實際執行方式，並回顧相關研究文獻。



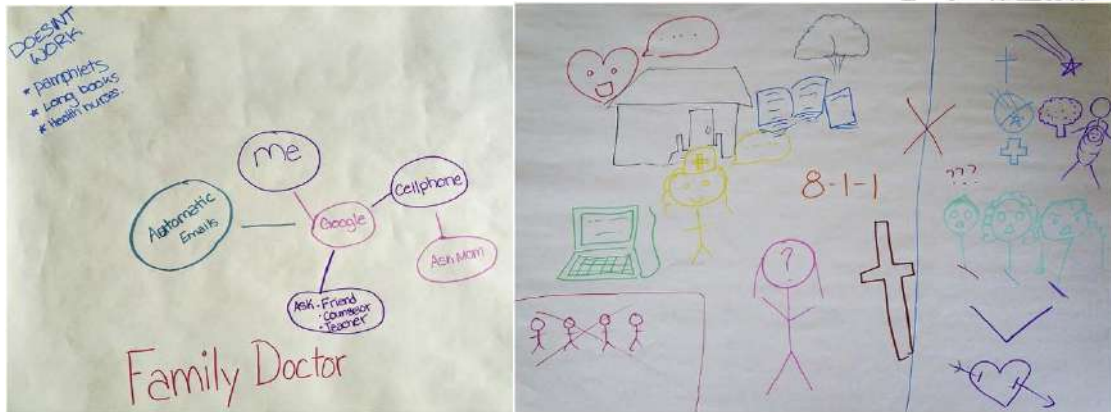
（一）資訊世界圖內涵、發展脈絡與實作方法

資訊世界圖研究法（information world mapping）由 Greyson 提出，旨在探討個人社會資訊世界中的人、事、物、地點與關係，是一套以參與式繪圖活動為中心，誘發及蒐集研究對象資訊行為資料的創新研究方法，協助研究者捕捉有別於傳統資訊行為研究觀點的現象，尤其有助於研究者探索社會與文化建構面向的資訊實踐活動（information practice）（Greyson, 2013；Greyson et al., 2017b）。資訊世界圖研究法的理論架構吸收了資訊場（information ground）、資訊生態（information ecologies）、資訊視域與資訊世界等理論，以地理性的概念元素來理解資訊行為；在研究方法上，則融合資訊視域、關係圖（relational mapping）及影像發聲法（photovoice）三種視覺研究方法的精髓，其中，關係圖也是透過圖像繪製蒐集資料，但主要關注人與人的關係及辨識社會世界中的重要人物，而影像發聲法則是透過由研究對象產製照片或影片等方式，理解其眼中的世界樣貌（Greyson et al., 2017）。

資訊世界圖研究法在實務上主要汲取資訊視域研究法的基本框架，即透過在訪談中嵌入繪圖活動的方法，蒐集人們在資訊視域中的活動的資料，但資訊世界圖研究法納入了社會脈絡的影響，同時拓展資訊活動的範疇，而不限於資訊尋求情境，且在操作上也給予研究對象更大的控制權，此外，有別於資訊視域圖主要探討資訊來源管道及傳播路徑，資訊世界圖的研究關懷更集中於人際關係的脈絡，且涵蓋資訊尋求以外的諸多資訊實踐活動（Greyson, 2013；Greyson et al., 2017）。

在執行方式上，資訊世界圖研究法是在半結構式訪談中，嵌入視覺資料蒐集活動，誘發受訪者回顧與展現其感知的資訊世界的研究方法，其中，視覺資料的蒐集是由研究對象先將自身位置呈現於圖紙上，接著將所有與其資訊實踐活動相關的人、事、物、地、關係與歷程均繪製在紙上（如圖 2-5 所示），完成後再由研究對象描述其繪製內容，過程中，實施訪談者亦會觀察受訪者在繪製過程的行為（Greyson, 2013；Greyson et al., 2017a, 2017b）。此外，在訪談過程中也可利用關鍵事件引談法（critical incident technique, CIT）進行引導，例如：請研究對象回想特定事件或特定時間內的經驗（Greyson et al., 2017b）。

圖 2-5
資訊世界圖範例



註：取自 Greyson, D., O'Brien, H., & Shoveller, J. (2017). Information world mapping: A participatory arts-based elicitation method for information behavior interviews. *Library & Information Science Research*, 39(2), 149–157.
<https://doi.org/10.1016/j.lisr.2017.03.003>

資訊世界圖研究法的優勢在於其可蒐集到豐富的研究資料，除了可與傳統研究方法（如：訪談）的資料進行交叉檢核，透過繪製的圖像的過程，亦可引導研究對象更具體地思考與描述其資訊行為，甚至補充在訪談中未提及的內容。除此之外，繪製資訊世界圖的過程也提供了研究者透過觀察研究對象繪製過程，發掘其對資訊世界中元素的細微反應。在實作上，此研究法的優點則在工具的便利性，不僅毋需使用電子器材，產出的圖畫資料也易於數位化保存；由訪談到繪圖活動的轉換亦有助於調整步調，減少研究對象的疲勞感（Greyson et al., 2017b）。另一方面，執行過程也有實施訪談者需克服的難題，其一是費時，例如：在 Greyson 等人(2017b) 針對年輕家長所做的研究中，研究時長達 90 分鐘，其中作畫時間至少需 10 至 15 分鐘，因此，當研究對象在時間上較無餘裕時，即需要適度簡化活動時程；其二是部分研究對象可能抗拒參與資訊世界圖的繪製活動，此時研究者應強調此活動無關繪畫技巧，也無正確答案，鼓勵其自由發揮；其三，則是應注意維持適度的引導，不過於干涉及引導繪製的過程及內容，以完整、原始呈現研究對象的觀點（Greyson et al., 2017b）。

（二）資訊世界圖相關研究

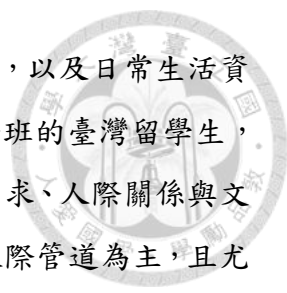
由於資訊世界圖研究法為創新的研究方法，目前採用此研究方法的研究相對較少，以下透過文獻回顧瞭解資訊世界圖研究法在圖書資訊學領域的應用情形。

Greyson (2013) 首度以資訊世界圖研究法探索青少年父母的健康相關資訊實踐活動，其中的繪圖活動環節可引導青少年具體呈現其資訊世界，同時減少訪談造成的疲憊感。訪談過程也透過講義提供資訊世界圖內容的提示，如：你如何及到哪裡「尋找」跟健康有關的資訊？你會在哪裡或如何「獲得」健康資訊，即使你並未特地尋找該資訊？你會向誰「分享」或提供健康資訊？有沒有人、地方或事物可以幫助你瞭解或使用健康資訊？該研究發現，透過資訊世界圖研究法確實蒐集到半結構式訪談或關鍵事件提問未反映出的資料，此研究方法的確有助於研究者獲得豐富的研究資料。

Greyson 等人 (2017b) 所發表的針對年輕家長（主要為母親）資訊世界的研究，提供了更為詳盡的資訊世界圖研究法操作方法，以及此研究法的優缺點、適用研究對象，以及倫理問題。此外，也擴充了資訊世界圖的參考提示，新增提問如：你想要的健康資訊「來源」及不想要的來源為何？你「儲存」或「記憶」健康資訊的方法或地點為何？你會在哪些實體或虛擬的地點「進行與資訊相關的活動」？Greyson 等人 (2017b) 認為此研究方法可獲得豐富的研究資料，並與其他口述資料如訪談內容進行交叉檢核，在針對年輕家長等社會邊緣群體的研究中相當有用，並建議未來可透過將此研究方法應用於其他族群、重複進行資訊圖繪製（前後量測）與單獨進行資訊世界圖視覺分析等方式，拓展視覺方法在資訊研究中的應用範疇。Dalmer (2017) 則利用資訊世界圖研究法探討失智症照護者的資訊實踐活動，包括為了尋求照顧資訊與資源的指引及幫助，在獲取資訊、使用資訊及轉譯資訊需求等方面所採取的策略。

承襲前述關於資訊世界圖分析的展望，Greyson 等人 (2019) 提出四種視覺分析方法，應用於資訊世界圖的分析，包括：質性內容分析、概念分析、組成分析及情境分析。內容分析 (Qualitative Content Analysis) 針對研究問題建立編碼架構，將畫面依內容進行編碼與命名後再修改，形成新的架構；概念分析 (Conceptual Analysis) 則是透過畫面所呈現的整體概念進行歸類，並針對群組與世界圖不斷進行比較與重新分組，達到概念分類的效果，最後針對各組的概念進行命名；組成分析 (Compositional Analysis) 是指觀察畫面結構進行歸類，進而找尋模式；情境分析 (Situational Analysis) 則關注圖中元素之間的交流傳播，以及元素間的關係。

除了健康照護資訊外，亦有文獻將資訊世界圖用以探討學生族群的生活與學業情境。吳智琪 (2019) 則將資訊世界圖研究法應用於在日臺灣留學生研究，探討



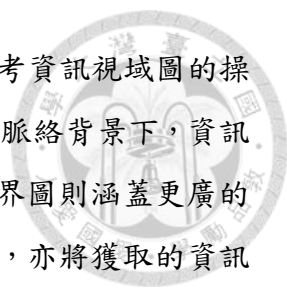
其日常生活中的資訊行為樣貌，包括資訊需求、資訊來源與管道，以及日常生活資訊世界中的人、事、物與關係。研究共訪談 16 位赴日就讀碩士班的臺灣留學生，並發現其日常生活資訊需求主要包括基本生活需求、休閒娛樂需求、人際關係與文化需求及職涯需求等四大面向；資訊來源管道則以網路資源與人際管道為主，且尤其偏好來自母國的資訊。Tsai 等人（2019）則探討圖書資訊領域碩士生發展論文題目的過程中，其資訊世界的變化，該研究首度採用歷時性的作法探討資訊世界圖，分別於碩士第一年上下學期進行兩階段的訪談及資訊世界圖繪製，資料分析採用情境分析及內容分析法進行。該研究結果發現，多數碩士生的資訊世界均有產生變化，在元素方面，使用的資訊來源類型有減少的情形；在觀點方面，多數碩士生在第二階段展現了孤立的視角。此外，研究亦發現碩士生研究進度的快慢，也會造成資訊世界圖焦點及元素位置的差異。

綜觀前述研究，由於資訊世界圖研究法尚屬新發展的研究方法，目前相關研究仍以 Greyson 等人所做的一系列研究為大宗，在主題上亦以日常生活資訊為主，包括健康資訊議題及留學生活等，但亦有應用於學生課業相關資訊議題的實例。

四、小結

本研究旨在探討圖書資訊學領域大學應屆畢業生求職過程中的資訊世界，並欲以資訊世界圖研究法作為主要研究方法，故本節首先回顧資訊世界理論與資訊視域研究法，以瞭解資訊世界圖研究法發展的背景脈絡。

資訊世界理論強調人們在生活中的資訊實踐反映了自身所屬的社會世界，並可以藉由其中社會規範、社會角色、資訊價值、資訊行為與界線等元素劃分出許多不同的小世界，這些小世界則被囊括於其他更高層次的生活世界，如：不同組織，乃至整體社會、國家，並共享一套類似的社會常識與價值觀。在求職的情境中，不同求職者由於其家庭與成長環境、就讀學校等不同的背景，而使得其生活世界有所區隔。換言之，不同求職者在其生活的小世界影響下，可能產生不同的求職行為，並且反映在其蒐集、分享與交換資訊的對象與方式上。本研究所採用的「資訊世界」範疇，雖然主要以 Greyson 資訊世界圖研究法出發，亦即透過個人角度捕捉求職歷程中的資訊世界，但同時也欲透過觀察與比較各研究對象資訊世界的異同，探索背後所歸屬的小世界，以及更高層次的社會背景脈絡，進而更全面地瞭解應屆畢業生的求職資訊行為。



在研究方法部分，資訊世界圖研究法在實作上，雖然主要參考資訊視域圖的操作方法，主要關注面則並不相同。資訊視域研究法關注的是特定脈絡背景下，資訊尋求過程中採用的資訊管道，以及對管道的偏好與評價；資訊世界圖則涵蓋更廣的面向，不限於資訊尋求活動，並且除了將人、事、物作為節點外，亦將獲取的資訊本身、事件等視為資訊世界中的重要元素，呈現研究對象與所有元素的關係，以及所有元素之間的關係。此外，相較於資訊視域圖較明確的繪製格式，以便後續分析中轉化量化形式，資訊世界圖的繪製過程給予研究對象更大的控制權，後續分析則多採用紮根理論取向的歸納方法進行概念分析。

除此之外，回顧現有文獻，無論是資訊視域圖研究法或資訊世界圖研究法，均尚未有人將其應用於求職情境之研究。前一節文獻中，雖有學者將 Wilson 等人的資訊行為模式應用於求職資訊行為中，但多僅關注資訊需求、資訊尋求與障礙等面向，也未將研究對象本身納入資訊實踐中討論，故本研究欲以資訊世界圖研究法探討此一議題，期望以更全面且貼近研究對象的方式，捕捉大學應屆畢業生求職歷程中的資訊世界。



第三章 研究設計與實施

本研究主要探討大學畢業生求職歷程中所感知的資訊世界內涵，以及其如何與資訊世界中的元素互動。為回答上述研究問題，本研究採用質化研究取向的資訊世界圖研究法進行資料蒐集，並以反覆比較的紮根理論取向方法進行資料分析。本章將說明研究的設計與實施，各節分別敘述研究方法與實施流程、研究對象、資料蒐集，以及資料處理與分析。

第一節 研究方法與實施流程

本研究主要採用資訊世界圖研究法（information world mapping, IWM），藉由在訪談中嵌入視覺資料蒐集流程，誘發受訪者回顧與展現其感知的資訊世界。實際實施流程方面，主要分成兩大階段，第一階段為研究計畫準備工作，包括：確定研究主題、蒐集相關文獻並分析、確定研究目的與訂定研究問題，以及規劃研究方法與設計；第二階段為研究計畫執行，包括：招募受訪者、研究資料蒐集、資料轉錄與整理、資料分析，以及撰寫研究結果。

本研究所採用的資訊世界圖研究法，最早由 Greyson (2015, 2013) 提出，結合了兩種以上資料蒐集策略，其中最主要的資料來源為深度訪談與資訊世界圖，以下分別說明。

一、深度訪談

深度訪談是一種透過具有目的性的交談，蒐集口語與非口語的訊息來建構第一手資料的研究方法，透過訪談可以瞭解研究對象對於事物的認知、看法、感受與意見（王雲東，2016；陳向明，2002）。深度訪談法可依研究者對訪談結構的控制程度分為三種類型：結構式、無結構式與半結構式。「結構式訪談」使用一套事前設計好的問卷進行訪談，訪談過程中所有問題、提問順序及紀錄方式等均以標準化的程序執行，以確保蒐集資料格式上的一致性；「無結構式訪談」則在沒有固定的問題與訪談形式，依據受訪者的情況自由發揮，談論其認為重要的概念，研究者隨著談話內容適時進行深入提問；「半結構式訪談」則介於兩者之間，研究者透過事先準備的訪談大綱對訪談結構進行部分的控制，但在提問順序與問項方面則具有高度彈性，並且允許研究對象積極參與（陳向明，2002）。本研究欲從大學畢業生的角度切入並描述其求職歷程中的資訊世界，以理解資訊世界中的內涵與互動關

係，因此選擇採用深度訪談法。此外，為聚焦在求職歷程及維持訪談方向的一致性，將採用半結構式的模式，以訪談大綱引導其敘說求職歷程中的經驗，但鼓勵研究對象延伸其思考範圍，訪談大綱與研究問題之對應將於第三節「資料蒐集」下的「研究工具設計」中詳述。

二、資訊世界圖

資訊世界圖研究法的另一個主要資料蒐集策略為「資訊世界圖」的繪製。此方法由 Greyson 所提出，是一種在訪談中嵌入圖像繪製活動，讓受訪者產製具有其獨特意義視覺資料的方法。具體而言，受訪者從自身視角出發，在圖上繪製出其眼中的資訊世界，即各種資訊活動的元素和關係，並且著重探討受訪者自身與這些元素的相對位置與互動，繪製完成後，再由受訪者自行敘述圖畫的意涵（Greyson, 2013; Greyson et al., 2017b）。

透過產製視覺資料的過程，一方面協助研究對象喚起回憶，一方面則可以對訪談內容進行多重檢核。此種「喚起回憶」的做法，源於敘說研究取徑中「經驗的再現」的五個階段，在研究對象能夠真正展開「訴說經驗」階段之前，需要先讓其先進入「關注經驗」的階段，即從意識中分離出特定的意象，並從記憶中選取較具有意義的部分，進而建構出真實的經驗（黎西曼，2003），由於求職歷程的訪談涉及經驗的敘說，透過此圖像繪製活動，可以幫助受訪者進行回憶。在圖像繪製完成後，受訪者將產製圖像的內容進行自述，類似於田野研究中常使用的「照片引談法」，其內涵在於使用照片引發研究對象對議題或事件的評論、回憶與討論，這種方法可以讓模糊的記憶變得鮮明與集中，並釋放出大量的細節（馬克思·班克斯，2010）。

藉由資訊世界圖研究方法，可以讓研究對象更深入參與訪談歷程，同時，透過將經驗實體化呈現在紙上的方式，研究者與研究對象得以補充及重複確認訪談內容。為使研究對象充分瞭解資訊世界圖意涵與聚焦求職經驗的資訊世界，此活動搭配故事板向其進行展示與說明，資訊世界圖與故事板操作方式與內容將於第三節「資料蒐集」下的「研究工具設計」中詳述。

第二節 研究對象

本研究的研究對象為初次尋找正職的大學應屆畢業生，並且在本研究訪談當下已找到其首份工作。由於本研究為質性研究，並受限於研究人力，為限縮研究處理範圍，本研究以國內圖書資訊學領域大學應屆畢業生作為主要研究對象。圖書資訊學大學部自 1990 年代起，由「圖書館系」與「教育資料學系」改名為「圖書資訊學系」（中華民國一〇七年圖書館年鑑，2019），課程亦由傳統圖書館理論與實務逐漸納入傳播、資訊科技等內容，成為跨學科的領域，畢業生就業進路亦由圖書館與出版事業體轉向多元發展，如：資料庫廠商、資訊科技、網路公司，另也包括企劃、行銷與管理等工作（陳冠至，2013）。儘管本研究僅以單一學科作為研究對象，研究者盡可能在研究對象中反映多元化的職業分佈，提供豐富多樣的資訊世界樣貌。研究者自身在圖書資訊領域的求學與就業經歷，應有助於理解研究對象的學科背景脈絡與求職情境，並更真實反映研究對象的想法於研究成果中。此外，圖書資訊學領域學生所受之教育，應對其在求職歷程的回顧中，聚焦在感知與描述資訊世界上具有一定幫助。

應屆畢業生剛經歷求職的歷程，對於相關資訊與事件應具有較鮮明的印象，有助於更完整地建構其求職歷程中的資訊世界，故以其作為主要研究對象。需注意的是，由於本研究以研究對象獲得該初份全職工作的求職歷程為主要脈絡，若是曾經歷求職過程，但以考試方式進入公職者，不在本研究討論範圍。為清楚界定研究範圍，本研究之受訪者具體條件如下：

1. 國內圖書資訊學領域之大學應屆畢業生，包含雙主修並獲圖資系學位之學生。
2. 已就職或獲得工作錄用通知，且為其生涯首份全職工作（不含透過國家考試分發者）。

第三節 資料蒐集



本節說明研究資料蒐集方法，包括抽樣與招募方式、資料蒐集流程，以及研究工具設計。

一、抽樣與招募

本研究以國內圖書資訊學系大學部應屆畢業生為研究對象，國內共有三所大學開設圖書資訊學士班，包括一所公立大學與兩所私立大學，分別為國立臺灣大學圖書資訊學系、輔仁大學圖書資訊學系、以及淡江大學資訊與圖書館學系，三所學校每年圖書資訊學系日間大學部應屆畢業生合計約 200 人(教育部統計處，2020)。由於人數眾多，本研究採取立意抽樣選取適宜樣本，並輔以滾雪球抽樣策略擴大受訪者範圍。立意抽樣與滾雪球抽樣均為非機率抽樣方法，立意抽樣是當無法確知研究母體數時，研究者依據自己的研究目的及對母體的認識來選取樣本；而滾雪球抽樣則是運用在對特定人口中只熟知少部分人作為研究對象時，請其介紹同樣符合研究範圍的研究對象(王雲東，2016)。本研究以國內圖書資訊學系大學部應屆畢業生為主體，但僅鎖定已找到工作者且非經由國家考試分發而擔任公職者，由於難以確知實際母體數量，故採用立意抽樣，尋求符合條件且能提供確切資訊的研究對象進行訪談，再利用滾雪球抽樣，請前述研究對象就其人際關係網路，推薦同樣符合條件的受訪者。

在招募方式方面，本研究首先以自身人脈、大學行政單位及網際網路社群三個管道進行研究對象招募(研究對象招募說明見附錄四)，大學行政單位管道以系辦公室為主，該單位具有持續追蹤畢業生聯絡方式及就業狀況的機制，故請單位行政人員代為向畢業學生傳遞招募訊息及引介，可提高觸及並彌補研究者人脈不足之處。另外，網際網路社群可觸及範圍較廣，因此本研究鎖定大學生常用且涉及求職討論的社群，如：各系臉書交流版或系學會粉絲專頁，釋出招募訊息。為確認徵求對象符合研究徵選條件，徵求訊息中明確說明研究者資訊、研究目的、研究方式、研究對象與研究資料處理聲明，並提供檢視自身是否符合研究條件的簡易問卷，自認符合條件者於報名連結中留下聯絡資料，由研究者進一步聯繫，最終共募得 15 位受訪者。



二、資料蒐集流程

本研究具體資料蒐集流程如下：

- (一) 說明訪談流程，受訪者簽署知情同意書（見附錄二）
- (二) 受訪者填寫背景調查小問卷（見附錄三）
- (三) 完成訪談大綱第一與第二部分訪談（見附錄四）
- (四) 說明資訊世界圖繪製流程與工具（見附錄五）
- (五) 受訪者繪製資訊世界圖
- (六) 完成訪談大綱第三部分（見附錄四）

三、研究工具設計

(一) 先導問卷

先導問卷（見附錄三）的主要作用在於瞭解研究對象的基本背景情況，以封閉式問卷進行簡易調查。問卷前一併檢附研究知情同意書（見附錄二），敘述本研究目的與資料蒐集使用範圍，確保研究在受訪者完全知情且同意的情況下進行。

先導問卷共分為三部分，第一部分為「個人背景」，主要希望瞭解其求學背景。研究顯示，學生就讀的系所會影響其就業情形（田弘華、田芳華，2008），而本研究雖針對特定科系學生進行探討，但考量受訪者可能修習雙主修、輔系或者學程，並對其職涯規劃產生影響，故納入相關問項。第二部分為「求職背景」，旨在瞭解受訪者目前工作的相關資訊，包括工作領域類型、職位等。第三部分則為「家庭社經背景」。由於家庭社經背景包括教育、職業與收入，均為探討社會階層的重要指標（黃毅志，2008）；而蕭佳純（2009）針對臺灣 93 年度大專畢業生就業情形的研究中發現，家庭社經地位、自我概念、學業表現三大變項中，以家庭社經地位對就業情形的影響最大，顯示家庭背景應對求職歷程有一定影響。本研究背景調查問卷納入家庭社經地位概念，有助於初步建構受訪者所處的社會世界，並掌握其與求職歷程資訊行為之關係，以利後續分析資訊世界時可互為補充參考。

問項方面，第二與第三部分職業分類採用「改良版台灣地區新職業聲望與社經地位量表」中之職業分類表（黃毅志，2008），第三部分問項則主要參考施威良（2004）及彭森明（2007）之調查問卷。



(二) 訪談大綱

本研究預計進行 90 至 120 分鐘，訪談大綱結構主要修改自 Greyson (2015) 的原始問卷，部分構面參考過往求職相關研究(見附錄四)。訪談主要分為三部分，並於第一、第二部分訪談完成之後，進行資訊世界圖的繪製活動，最後，再完成第三部分訪談。

第一部分為「求職歷程訪談」，訪問其求職的需求、發生事件與過程與遭遇困難之經驗等，旨在建立研究者對研究對象資訊需求、資訊尋求歷程，以及求職情境脈絡的瞭解，以利後續分析資訊世界的內涵。其中，為更完整捕捉研究對象不同的求職資訊行為及可能的行為變化，參酌過往求職行為研究(Barber et al., 1994; Piróg, 2016; Saks & Ashforth, 2000) 的作法，於訪談問題中納入時間變項，將求職歷程分為求職準備期與正式行動期分別進行討論。

第二部分為「求職歷程中的資訊世界訪談」，主要詢問受訪主在求職歷程中所接觸的求職資訊，以及與各種人、事、物的互動，還有發生之地點場域，旨在促進研究對象回想及建構其眼中的資訊世界，同時為繪製活動提供基本概念。第三部分訪談在繪製完資訊世界圖後進行，主要討論所繪圖文的內容，以及其所代表的意義，以完整記錄研究對象的想法。最後，請研究對象於圖上標示求職準備期與正式行動期的項目，並進行說明，透過加入時序意義的思維，進一步探討資訊世界的內涵與變化，也呼應第一部分的訪談問題。

其中，第二與第三部分的訪談問題，分別以口述與圖像方式記錄研究對象的資訊世界圖內容，並回答本研究之研究第一項研究問題(RQ1)：圖書資訊學領域大學應屆畢業生求職歷程中，資訊世界由哪些元素與互動關係所構成？前述元素又如何反映其求職資訊行為？而在訪談大綱三部分中，均有關於兩階段求職歷程的訪談問題，則主要用以回答本研究之研究第二項研究問題(RQ2)：圖書資訊學領域大學應屆畢業生在求職準備期與正式行動期的資訊世界分別呈現何種樣貌？上述研究問題與訪談問題之對應，彙整如表 3-1。

表 3-1

訪談問題與研究問題對照表

訪談問題概述		背景	RQ1	RQ2
第一部分	請您簡述自己理想的工作（領域、職位、工作型態）？	✓		
	請回憶並描述尋找第一份正職工作的歷程？（1）求職前，做了哪些準備工作？（2）如何決定要投哪份工作？錄取後如何決定是否接受工作？	✓		✓
	在求職過程中是否有遭遇什麼困難或瓶頸？	✓		
第二部分	在求職過程中想要知道哪些事情？準備期會需要哪些資訊？求職期會需要哪些資訊？		✓	✓
	在你印象中，曾向哪些「人」主動尋找或由他們被動獲取求職相關資訊？		✓	
	在你印象中，曾在哪些「活動或事件」中主動尋找或被動獲取求職相關資訊？		✓	
	在你印象中，曾利用哪些「工具或管道」主動尋找或被動獲取求職相關資訊？		✓	
	在前述獲得資訊的方式中，哪些是你最先採用的？有沒有令你印象深刻或覺得特別有幫助的？為什麼？		✓	
	有沒有你雖然知道，但從來「沒有」去接觸或使用的求職管道或資訊提供者？如果有，能不能稍微說明原因？		✓	
	在求職的歷程中，你使用資訊解決了什麼問題？或是資訊幫助你做了什麼樣的決定？		✓	
	在求職的歷程中，有沒有其他人（如：同學、朋友）來向你尋求求職的資訊，或是你主動向他們提供工作資訊？如果有，能不能稍微描述當時的情況？		✓	
	在求職的歷程中，有沒有其他人（如：同學、朋友）互相討論或交換求職的相關資訊？如果有，能不能稍微描述當時的情況？		✓	
第三部分	請您將前面討論到的資訊世界圖相關內容繪製在紙上。		✓	
	請你說明這個資訊世界圖中，圖像、文字和符號代表的意義。		✓	
	請您重新檢視資訊世界圖，將「求職準備期」與「正式行動期」以任何形式註記出來（可重複），並說明您在這兩個階段中的相異與相同經驗。			✓



（三）故事板

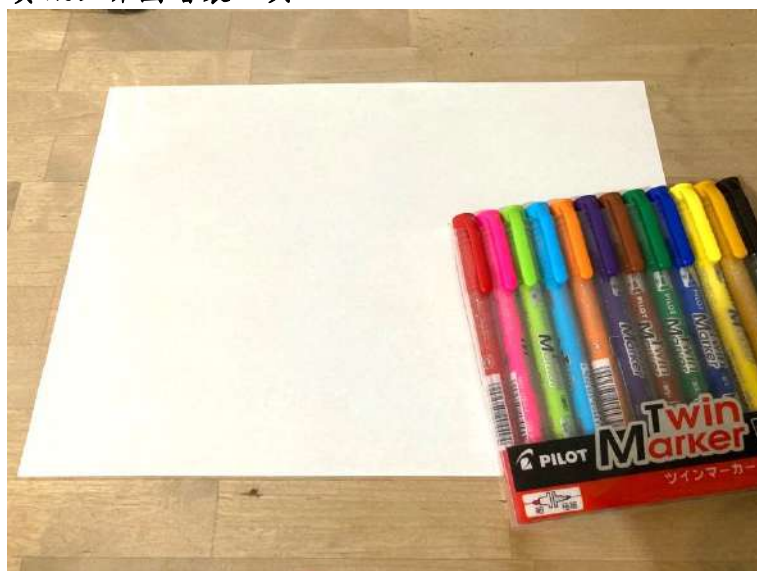
故事板的使用時機在第二部分訪談告一段落，並將開始資訊世界圖繪製活動之前。由於資訊世界圖對研究對象而言是嶄新的概念，為使其充分瞭解活動的作用，以及確保繪製時能夠聚焦在求職歷程中的資訊世界與活動，透過多頁的展示板向研究對象進行說明，在活動進行中，研究對象也可以隨時翻閱故事板進行確認（見附錄五）。

（四）資訊世界圖

在訪談第一、第二部分完成後，研究者即請受訪者繪製資訊世界圖。資訊世界圖的工具包括一張 A4 白紙與 12 色的色筆（如圖 3-1 所示），繪製工具由研究者統一提供，內容則完全由研究對象自由發揮，並給予思考時間，研究者以不干涉為原則，但若研究對象對於繪製內容感到困惑或長時間停頓，研究者會適時引導或詢問是否需要協助。繪製時間約 15 至 20 分鐘，繪製完畢後，即進入第三部分訪談，主要請研究對象自行敘述資訊世界圖的內容，研究者根據敘述與繪製內容進一步追問。

圖 3-1

資訊世界圖繪製工具



四、前置研究

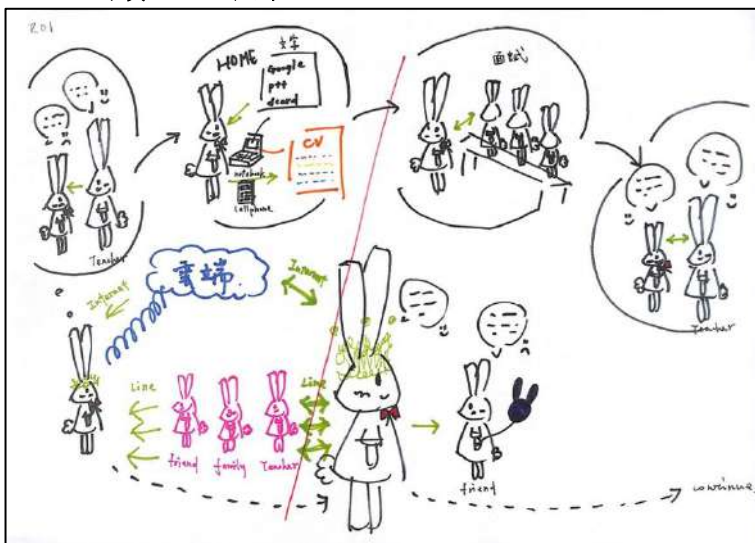
為測試研究工具與研究設計流暢度，本研究於正式招募受訪者前進行前置研究，前置受訪者係由研究者自身人脈招募，訪談日期為 2020 年 11 月 27 日，後續給予該受訪者編號 TR01。TR01 為公立大學圖資系應屆畢業生，現職為後端工程師，屬於廣義的圖資領域工作。

本次前置研究訪談歷時 110 分鐘，訪談說明與問卷填答約 10 分鐘，第一部分訪談約 30 分鐘，第二部分訪談約 30 分鐘，說明與繪製資訊世界圖共 20 分鐘，第三部分訪談約 20 分鐘。整體而言，訪談時間長度符合預期，流程亦相當順暢。

TR01 之資訊世界圖（圖 3-2）亦能充分展現其求職歷程中的資訊世界內涵，並與訪談內容有所呼應，且呈現了訪談中未出現的抽象概念，例如：小兔子變成大兔子，即代表其獲得資訊而使得認知狀態改變。不過，為提供受訪者更自由的發揮空間，本研究仍對資訊世界圖繪製活動之說明，進行了小部分修改，包括：（1）刪除說明中請受訪者將自身置於圖上的指示；（2）取消說明中詳細列舉資訊世界內涵的頁面，改為簡單敘述及舉例。

另因 TR01 在訪談中提及，求職歷程中有獲得姐姐所提供的資訊，故在背景問卷中加入與手足相關問項（附錄三問卷第三部分第四題）。除上述所提事項外，其餘問卷問項、訪談大綱及整體訪談流程均未做大幅度修改，故本研究亦將 TR01 列入研究資料中，並進行後續分析。

圖 3-2
TR01 的資訊世界圖



五、研究對象背景資料

本研究於 2020 年 12 月 15 日至 2021 年 4 月 21 日間進行研究對象招募，募得 14 位受訪者，加上 1 位前置研究受訪者，共計 15 位。受訪者為 13 位女性及 2 位男性，來自三所國內公私立大學圖資系應屆畢業生，其中，畢業於公立大學者共 9 位，私立大學者共 6 位。除了 RR01 及 RR10 為其他科系雙主修圖資系並取得學位者，其餘受訪者均為圖資本科系畢業生。受訪者職業包含廣義圖資相關領域工作，如：大學圖書館員、專門圖書館員、百貨圖書採購專員、使用者研究員、前後端工程師等，亦包括非圖資相關領域工作，如：教育行政人員、科技業市場經理、保險專員、人才仲介業務助理、補教老師、製片助理及金融科技新創行政總監等。

在受訪者家庭背景方面，受訪者父母從事工作領域相當多元，包括：教育、生醫、化工、食品、餐飲、保險、設備、科技、金融、百貨、自由業、農業、家管等。受訪者父母中至少一位職位為管理階層以上者共 7 位，父母最高學歷為大學以上者共 12 位。家庭年收狀況部分，多數受訪者表示不清楚，其餘有填答的受訪者中，家庭年收超過 200 萬元 1 位，141-200 萬元 1 位，101-140 萬元 3 位，61-100 萬元者 1 位，200 萬元 1 位。受訪者中有「已就業」兄弟姐妹者共 6 位，兄弟姐妹皆「未就業」者共 7 位，無兄弟姐妹者共 2 位。受訪者詳細資料見表 3-2。

表 3-2

受訪者背景資料表



編號	學制	職業	主修	雙主修	輔系	父母至少一 為管理階層	父母最高學 歷大學以上
TR01	公立	後端工程師	圖資	-	-		✓
RR01	公立	教育行政人員	外文	圖資	經濟	✓	✓
RR02	公立	網頁工程師	圖資	-	政治國關*		
RR03	私立	圖書館員	圖資	-	日文*	✓	✓
RR04	私立	圖書館員	圖資	-	-		✓
RR05	公立	市場經理	圖資	-	-	✓	✓
RR06	公立	研究助理/資 料工程師	圖資	-	-	N/A	✓
RR07	私立	百貨圖書採購 專員	圖資	-	法語		✓
RR08	公立	使用者研究員	圖資	外文	-	✓	✓
RR09	私立	保險專員	圖資	-	保險	✓	✓
RR10	公立	仲介業務助理	日文	圖資	生傳*	✓	✓
RR11	私立	補教老師	圖資	-	會計*		
RR12	私立	專門圖書館員	圖資	-	廣告傳播		N/A
RR13	公立	製片助理	圖資	-	戲劇	✓	✓
RR14	公立	新創行政總監	圖資	-	法律		✓

註 1：「*」表示未完成修業。

註 2：「N/A」表示受訪者不清楚或無法得知。

第四節 資料處理與分析

本研究以訪談錄音轉錄的逐字稿與受訪者繪製的資訊世界圖作為資料處理與分析的材料，藉由兩種不同形式的資料為管道，探索大學應屆畢業生求職歷程中的資訊世界。本研究以資訊世界圖研究法為基礎，建構求職情境中資訊世界的意義，並進行詮釋。資料分析方式首先將透過整理與歸納的方式，彙整資訊世界中的元素與關係，再進一步詮釋其意涵，最後總結分析結果。

一、資料編碼方式

本研究蒐集之研究資料包括背景問卷、訪談錄音與資訊世界圖，為方便後續分析及保存，首先會將研究資料進行數位化保存。背景問卷將轉錄為試算表，訪談錄音繕打為逐字稿，資訊世界圖則掃描為電子圖檔。本研究以研究對象為單位進行分析，並給予每位研究對象一組編號，因此每組編號下將有問卷試算表、訪談資料與資訊世界圖圖檔三種資料檔案。其中，背景問卷所得資料，主要僅用於研究對象之說明，並作為後續質性分析結果討論之參照資料。

接著，針對訪談內容與資訊世界圖進行編碼，藉此從資料中產生概念，以利後續分析。此階段的編碼工作主要以開放式登錄為主，即將資料依其原本的狀態進行登錄，而不預先納入既有理論架構或研究者自身觀點（陳向明，2002），以忠實呈現受訪者主觀想法為原則。此外，由於本研究以研究對象為分析單位，編碼結合資訊世界圖與訪談資料的內容相互對照，以確保資料間的一致性，同時亦可相互補充，增加研究資料的豐富度。表 3-3 為受訪者 RR03 的部分編碼表，「X」表示資訊世界圖上未呈現該元素。



表 3-3
開放編碼表範例

元素	訪談內容	資訊世界圖	編碼筆記
老師	大四的時候有一堂課，老師有幫我們準備一些關於以後出社會面試啊，或是寫履歷的一些訣竅。	綠色文字，指向「Me」，註記「建議」	在活動中獲得履歷及面試準備資訊。
人力銀行網站	104 跟 1111 吧。第一個想到的是這個，因為之前我找網咖的時候也是用這個。然後那時候上大學之前，我也有用 104……	綠色文字，註記「查找」	偏好用以前用過、熟悉的工具（TRO1 也是）。
焦慮	我也很焦慮的那種，我表面上都說「喔還好吧，沒什麼好擔心的」，但我其實是內心非常焦慮。	X	在求職過程中有負面情緒。

二、資料分析方式

本研究以質性資料為主，形式上可分為非文本的視覺資料（資訊世界圖本體）與訪談資料，並以兩組資料交互比對，背景問卷則僅作簡單敘述統計，並作為質性資料之討論依據。本研究的資料分析流程，主要以紮根取向的方法，由下而上進行歸納與概念化，但由於前述資料形式的差異，視覺資料與訪談資料分析方法在實務上略有不同，以下分別說明。

在資訊世界圖本體部分，本研究參考 Greyson 等人（2019）提出的視覺分析方法，由兩種角度切入，分別為：（1）組成分析（Compositional Analysis）：旨在由畫面結構探討資訊世界圖間共通的模式，實務上，首先藉由觀察畫面的構成來進行歸類，具體依據如框架、排列、分佈、形狀等，接著，透過不斷重組與再歸類，歸納出具有共通視覺特徵的類別，並分別依據其特徵命名，分析範例如表 3-4 所示；（2）概念分析（Conceptual Analysis）：旨在辨識資料中具有明顯特質的資料並賦予概念，實作上，首先透過畫面所呈現的主題或方向進行歸類，區分組別，接著針對群組與資訊世界圖不斷進行比較與重新分組，當無法再行分類，即達到概念分類的效果，最後針對各組的概念進行命名。

表 3-4
資訊世界圖組成分析範例

編號	組成 結構	色彩	求職階段呈現	筆記
TR01	線性	繽紛(8)	分隔線	兔子代表受訪者自身，大小象徵掌握資訊多寡，表情代表情緒變化
RR01	中心	繽紛(7)	圖形標記、顏色標示	
RR07	線性	單色(3)	數線表示、顏色標示	以文字為主，基於時間軸的資訊世界圖

在訪談資料的部分，主要以論述分析法進行，透過整理歸納訪談內容，瞭解研究對象主觀想法及其意義，具體步驟參考王雲東(2016)彙整的分析流程，依序為：資料編碼、結構化類別，以及抽象化與引證。結構化類別是在完成開放式編碼後，研究者將編碼中類似的概念進行歸類，並根據其共同特性賦予定義，並引述其中最具有代表性的內容作為補充，例如：本研究彙整 15 位受訪者偏好特定資訊來源管道的原因，歸納出四種特徵，分別為權威性、熟悉度、好用性及預期結果，以權威性為例，其對應引述內容如下：

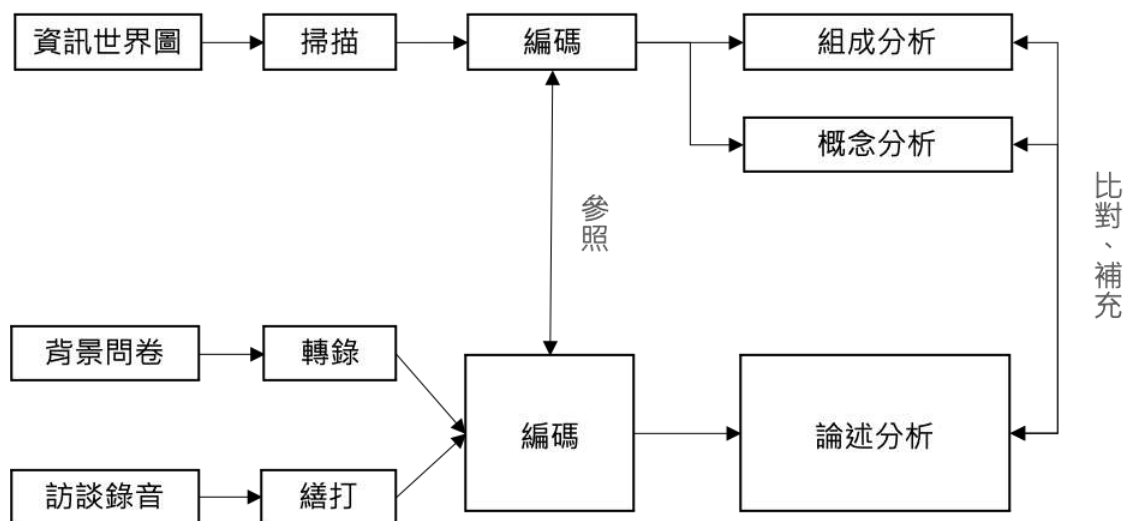
如果我對求職有問題的話，第一件事應該先去找研究啊、報告啊這種，產業報告、產業研究那種，會比直接問隨便一個在這產業工作的人還要好一點。一個是因為說不定那個還比較麻煩，就是不一定有人脈可以找到那樣的人，另外一個是每個人的工作經驗都不一樣，他看到的東西可能另外一個人看到的也會不一樣。(RR05)

抽象化與引證則是透過不斷來回檢視結構化的訪談資料，或與相關文獻進行對照、比較，進一步針對抽象化的概念或現象進行詮釋與說明。例如：本研究歸納出上述四種影響求職者偏好資訊管道的原因後，反覆檢視受訪者所陳述的經驗與感受，發現這四種原因都反映了求職者心中最核心的原則，是希望在避免耗費額外精力的狀況下，以最有效的管道獲取資訊。

此外，本研究引述訪談逐字稿時，會以新細明體字型呈現，並以括號()註記受訪者代號，而在段落中進行引述時，則會加註引號「」，以與論述內容區隔。當受訪者語意不完整時，會以方括弧[]進行補充，訪談者的額外說明則使用括號()標註，盡可能使引述內容流暢可讀，並完整反映訪談脈絡。

本研究在分析向度部分，著重關注資訊世界中人物、事件、工具、時間、地點、行為活動等元素，並透過反覆觀察與研讀研究資料，辨識具有規律、顯著、一致等特質的情況，進而歸納受訪者資訊世界中的模式與樣貌，並將圖像與訪談分析結果相互比對與補充，以增加分析的整體完整度與豐富度。最後，總結本研究分析流程，如圖 3-3 所示。

圖 3-3
本研究資料分析流程





第四章 研究結果

第一節 求職者的資訊世界圖



本節探討受訪者資訊世界圖的特性，討論資訊世界中的元素及其關係，以及資訊世界圖中所呈現的求職準備期與正式行動期。

一、資訊世界圖特性

(一) 畫面結構

在結構上，受訪者的資訊世界圖主要可以分為四個類別：線性式的構圖（TR01、RR07、RR08、RR09、RR13 及 RR14）、中心擴散式的構圖（RR01、RR03、RR06、RR10、RR12）、分類式的構圖（RR04、RR05、RR11），以及較無序的構圖（RR02）。

線性式的構圖通常呈現了求職歷程的時間先後順序或流程，以 RR13 為例（圖 4-1a），其資訊世界圖以時間軸為底，在數線上拉出不同時間點上獲得與分享求職資訊的人、事、物，以及透過這些資訊管道獲得或分享資訊的內容，同時，也在時間軸上標示出重要時間點，如：畢業、找到工作。

中心擴散式的構圖則是受訪者將自身以代號等形式呈現在圖中央，向外連接其求職歷程中的各種人、事、物、地，並描繪出自身與前述各種元素的關係。以 RR03 為例（圖 4-1b），其在圖紙中央畫出「Me」代表自己，周圍依類別列出資訊來源管道與資訊內容，並以箭頭標示自己與來源管道的關係。

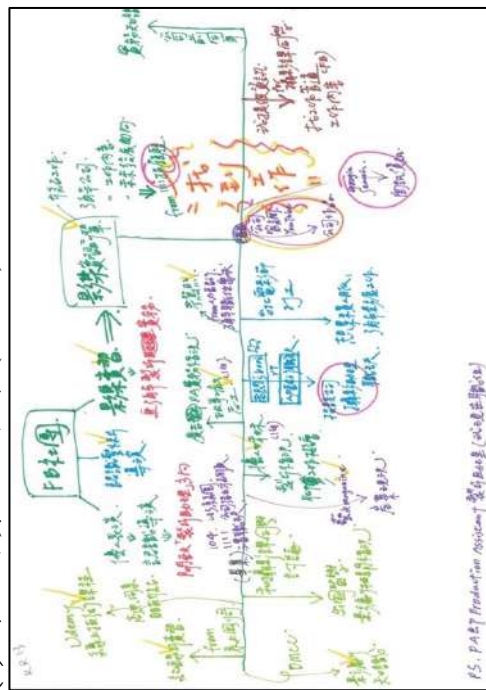
分類式的構圖是受訪選擇資訊世界元素中的特定概念進行分類，再由這些類別延伸發展出資訊世界中的其他細節，從其分類方式可以看出求職者重視的概念。每位受訪者分類的依據均不同，RR04 以工作機會為單位，如圖資相關工作、農業相關工作、助理類工作；RR05 以求職資訊類型為單位，如：找實習、找工作、整理資料、找產品資訊、撰寫履歷；RR11 則以元素性質為單位，如：資訊類型、求職類型、人脈資源、資訊工具、活動事件。以 RR05 為例（圖 4-1c），其資訊世界圖從特定求職資訊類型出發，連接到所有用以尋求該資訊的來源管道。

最後，亦有受訪者的資訊世界圖是以較無序的方式呈現。以 RR02 為例（圖 4-1d），其在圖紙上描繪出資訊來源管道等元素，但是，除了具有明確轉介關係者之間以箭頭標示外，整體而言，元素彼此並無特定順序關聯，而是「想到什麼畫什麼」（RR02）。

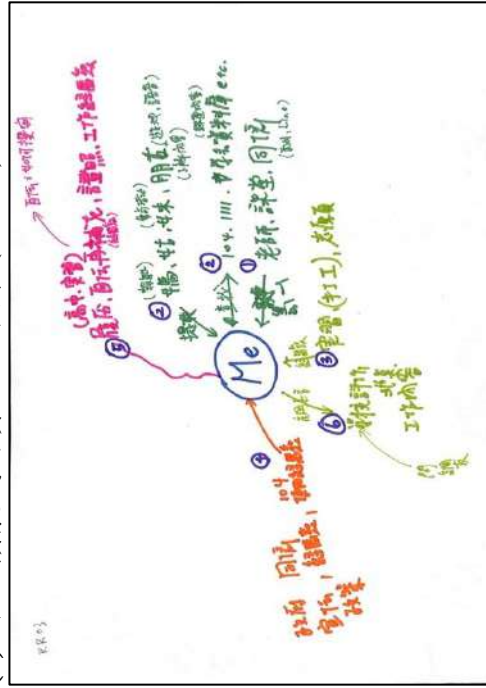
圖 4-1

資訊世界圖的畫面結構類型——以 RR13、RR03、RR05、RR02 為例

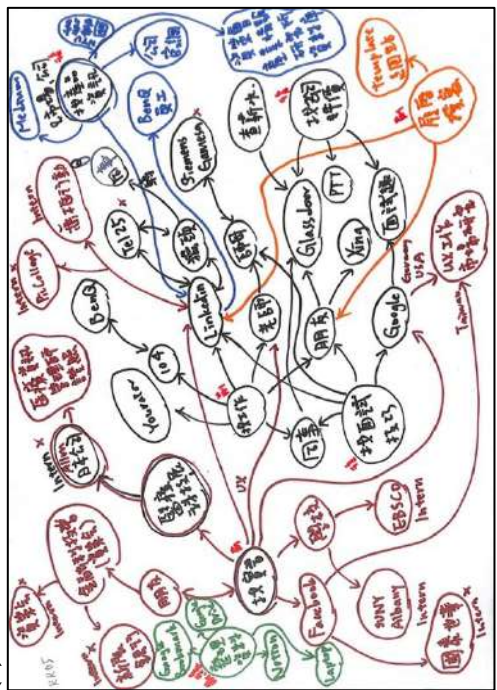
(a) 線性的資訊世界圖 (RR13)



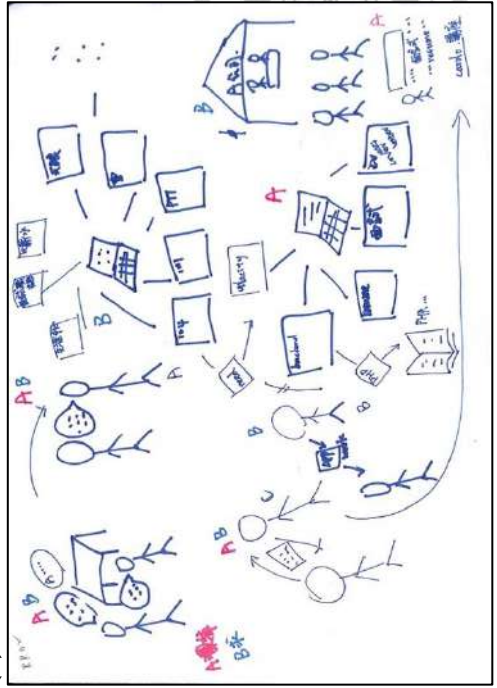
(b) 中心擴散式的資訊世界圖 (RR03)



(c) 分類式的資訊世界圖 (RR05)



(d) 較無序的資訊世界圖 (RR02)



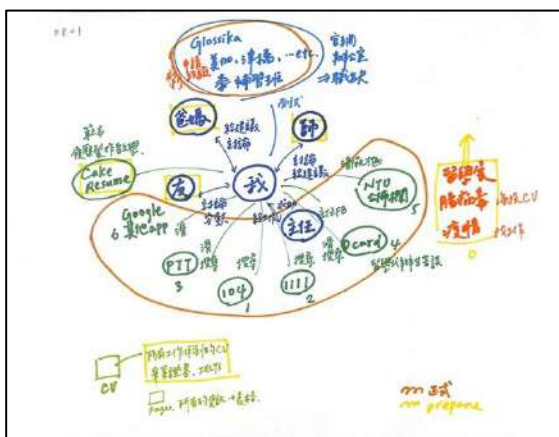
在用色上，受訪者的資訊世界圖平均使用了 6.7 種顏色，而依其描繪元素所使用的顏色多寡，可以分為繽紛與單色兩種，前者平均使用 7.7 種顏色，後者平均使用 3.8 種顏色。整體而言，在本研究中以繽紛的資訊世界圖佔大多數。

續紛的資訊世界圖（TR01、RR01、RR03、RR04、RR05、RR08、RR09、RR10、RR11、RR12）中，不同顏色通常用以區分元素的類別，以 RR01 為例（圖 4-2a），其獲取資訊的人脈資源以深藍色表示，資訊工具以綠色表示，活動事件以橘色表示。

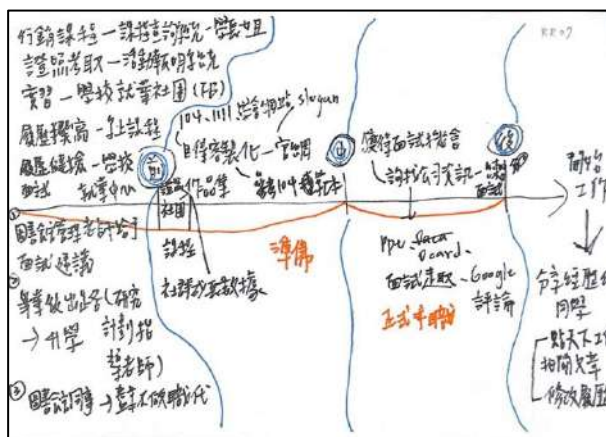
單色的資訊世界圖（RR02、RR06、RR07、RR14）使用同一種顏色來描繪所有資訊世界元素，選用的顏色通常是黑色或藍色，而其他色彩則僅用於進行特殊標示（如：重要元素、求職階段）。以 RR07 為例（圖 4-2b），其以黑色列出所有資訊世界元素，包括資訊內容、來源管道、時間等，而畫面中藍色與橘色的標示，則是在資訊世界圖繪製活動的第二階段，為了標示求職階段才以不同顏色呈現。

圖 4-2
資訊世界圖色彩類型——以 RR01、RR07 為例

(a) 繽紛的資訊世界圖 (RR01)



(b) 單色的資訊世界圖 (RR07)





二、資訊世界元素及其關係

(一) 資訊世界中的人、事、物、地、時與資訊

求職者的資訊世界圖中所包含的元素，主要包括資訊本身、人、活動（事）、資訊工具（物）、地點，以及時間。其中，資訊是資訊世界中核心的元素，受訪者在資訊世界圖中呈現的資訊，有些較為簡略，例如：「職缺」、「履歷範本」、「面試經驗」、「工作內容」等等，有些則較具體，例如：「在日本的工作經驗」、「覺得我適合什麼樣的工作」等等。

人、事、物則是資訊世界圖中所佔篇幅最多的元素，求職者在求職的過程中，透過與這些人、事、物互動，而獲得、分享、交換求職相關的資訊。「人」即是求職者的人脈資源，包括家人、同儕、師長等等，多數受訪者會以簡易人形表示，TR01則以兔子呈現；「事」是獲得資訊的活動、事件，或是特殊的情境，例如：RR02畫出帳篷攤位，呈現其在就業博覽會面試的經驗（圖 4-3）；「物」則是資訊工具，人與活動以外的資訊來源，包含網路與實體，其中又以網路資源佔多數，多位受訪者均在圖上以「電腦」的圖示呈現，顯示網路資源的重要性，部分受訪者強調以行動裝置取得資訊的重要性，則會特別畫出「手機」的圖示。

圖 4-3
資訊世界中的活動元素——以 RR02 為例



「地點」是資訊互動發生的場域，並有實體與虛擬地點之分，實體地點包括：老師研究室、租屋處或家裡等，虛擬地點包括：LINE 等通訊軟體，此外，也有受訪者在圖上呈現抽象意義的地點，例如：人、事、物所屬的機構組織。

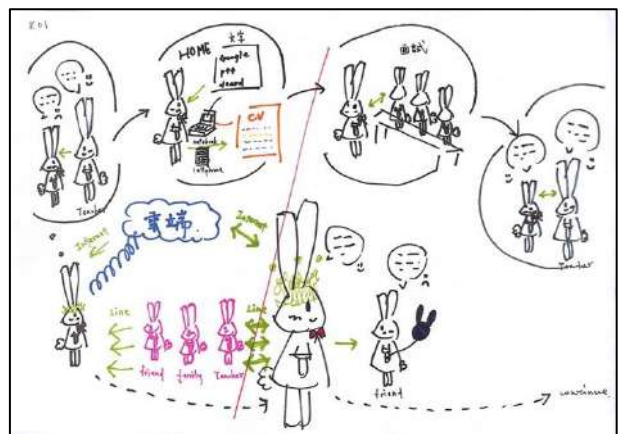
最後，「時間」則反映求職者資訊世界中的時序與變化，例如：在不同的時期與不同的人、事、物等元素互動，或是在特定時間點發生的關鍵事件。呈現上，有時直接以時間軸標示出具體時間點，如 RR13 的資訊世界圖（圖 4-4a）；有時則以箭頭表示流程順序，如 TR01 的資訊世界圖（圖 4-4b）。

圖 4-4
資訊世界圖中的時間元素——以 RR13、TR01 為例

(a) 時間軸 (RR13)

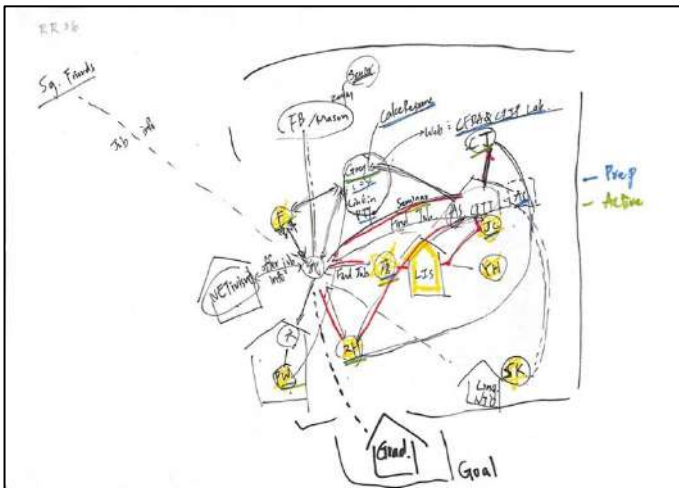


(b) 時間流程 (TR01)



整體而言，多數受訪者會以文字的形式來呈現元素的概念，少數受訪者會以圖像輔助表達，除了前述提到的圖示外，亦有表達抽象意義的案例，例如：TR01 以兔子代表自己，兔子大小變化表示自身擁有資訊量的變化；RR06 以黃色星號表示求職歷程中重要角色（圖 4-5）。

圖 4-5
資訊世界圖中抽象意義的呈現——以 RR06 為例





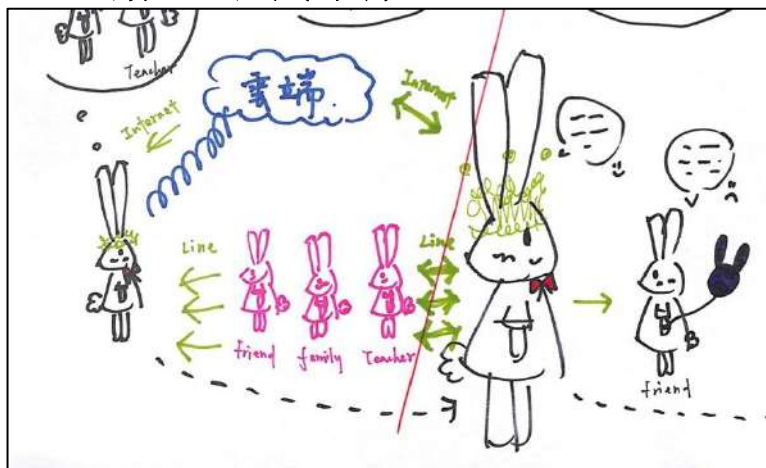
(二) 資訊如何流動與轉介

透過資訊圖上所描繪的元素關係，可以觀察資訊在求職者的資訊世界中如何傳遞與流動，關係的呈現主要包含三個面向：資訊流動方向、主動與被動情境，以及關係階層。資訊流動的方向即從何資訊管道獲得資訊、求職者與誰分享資訊，主被動則是求職者獲得資訊的過程是主動尋求或是被動接收資訊，關係階層是中間是否經過其他資訊管道的轉介。

1. 資訊流動方向

當資訊世界圖中的箭頭用以表示資訊流動的方向時，指向受訪者的箭頭為獲得資訊的情境，由受訪者向外指出的箭頭為分享資訊的情境，雙向箭頭則表示互相交換資訊的情況。例如：在 TR01 的資訊世界圖中（圖 4-6），綠色箭頭表示資訊流動的方向，左側箭頭呈現其早期由朋友、家人與老師處單方面接收資訊，中間呈現其開始與他人互相交換資訊，右側為錄取工作後，提供資訊給他人的情境。整體而言，多數受訪者的資訊世界圖均是以描繪獲得資訊的情境為主，僅部分資訊世界圖中呈現分享資訊的情況，資訊交換則相對罕見。

圖 4-6
TR01 的資訊世界圖（局部）



2. 主動與被動情境

部分受訪者會以箭頭表示自身主動尋求資訊管道的資訊，或是被動獲得資訊管道提供的資訊。例如：在 RR14 的資訊世界圖中（圖 4-7），呈現其主動向家人尋求工作機會資訊，以及被動由臉書等管道獲得職缺；並且有主動尋求，亦有被動接收親朋友好友所提供的建議。



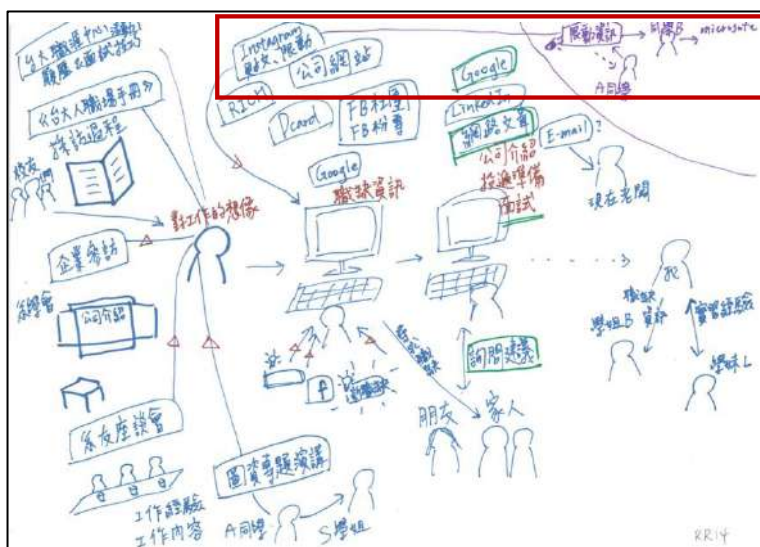
圖 4-7
RR14 的資訊世界圖（局部）



3. 資訊轉介層級與資訊世界範圍

連接兩個元素之間的箭頭數量，可以代表兩者之間轉介關係的層級，類似於社會網路中的程度（degree），有助於觀察求職者資訊世界的範圍。多數受訪者的資訊世界圖中，各元素間的關係階層以一層為主，也就是從特定資訊管道直接獲得資訊，如：詢問同學、從面試分享網站獲得公司評價資訊。層數較多的情況則可能是透過某一資訊管道而獲得轉介至其他資訊來源，如：RR02 經由「老師」獲知「同學」的近況，進而與「同學」聯繫，並獲得其介紹的求職經驗與求職工具資訊；或是 RR14 透過「A 同學」的 Instagram 限時動態，獲知「B 同學」掌握的職缺資訊，如圖 4-8 中紅框部分所示。

圖 4-8
RR14 的資訊世界圖



三、資訊世界中的求職階段

為瞭解求職者的資訊世界在不同求職階段的變化，受訪者在繪製完成資訊世界圖後，被要求在其資訊世界圖中，以投遞履歷為作為分界，標示出「求職準備期」與「正式行動期」中所進行的互動。以下首先探討受訪者如何呈現求職階段，接著討論不同階段中資訊世界的變化。

（一）求職階段呈現形式

受訪者呈現求職階段的方式，會因為其資訊世界圖本身的呈現方式，以及各人不同求職經驗而有所差異，具體呈現的形式包括：分隔線、數線標示、圖形記號、文字代號、數字編號及顏色區分等，亦有受訪者會同時以兩種形式標示求職階段。

1. 線段標記

在凸顯時間概念元素的資訊世界圖中，求職階段的呈現趨於單純，例如：TR01的資訊世界圖以類似流程圖的形式呈現（見圖 4-4b），求職階段則直接以分隔線表示；RR09（圖 4-9a）的資訊世界圖以數線呈現，兩者均以線段標示求職階段。

2. 記號與代號

多數的受訪者則是以圖形記號（RR01、RR06、RR11）或文字代號（RR02、RR04、RR05、RR10、RR13、RR14）來表示求職階段，例如：RR11的資訊世界圖（圖 4-9b）以前綴三角形表示準備期、正方形表示行動期；RR05的資訊世界圖（見圖 4-1c）以國字「前」、「後」，分別表示準備期與行動期。由於求職的兩階段可能會反覆的進行，或因求職者的偏好與習慣而重複利用不同的資訊來源管道，因此，當圖中元素較多或畫面複雜時，以記號或代號表示可以更完整呈現兩階段中的異同。較特別的是，RR03的資訊世界圖（見圖 4-1b）是以數字編號將資訊來源管道編號，其中 1 至 4 為準備期，5 至 6 為行動期。

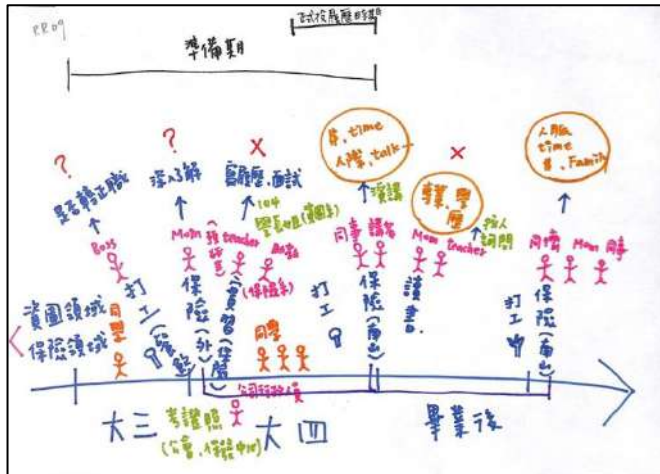
3. 顏色

顏色亦是多位受訪者用以呈現求職階段的工具（RR01、RR02、RR08、RR10、RR12、RR13、RR14），其中，多數受訪者是用顏色搭配標記輔助呈現，然而，RR08及RR12由於原本的資訊世界圖已有利用色彩表現階段性的概念，故其圖中求職階段均完全以顏色進行區別，例如：RR08的資訊世界圖中（圖 4-9c）中咖啡色部分為求職準備期，藍色部分為正式行動期。

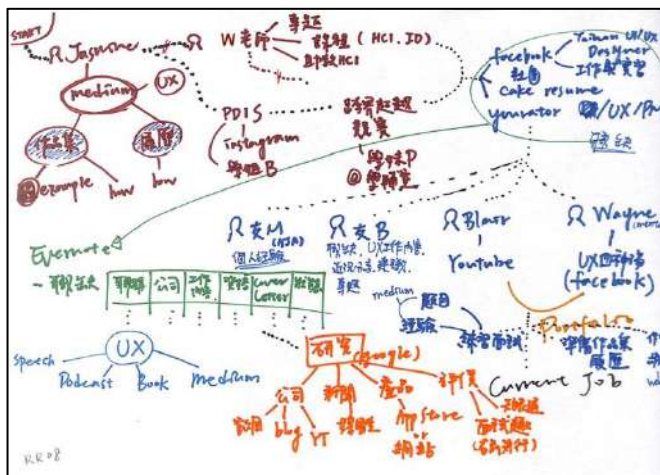
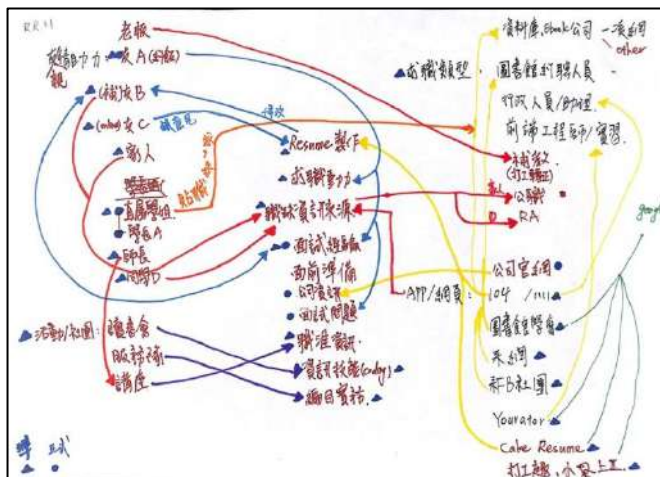


資訊世界圖中求職階段的呈現方式——以 RR09、RR11、RR08 為例

(a) 線段標記 (以 RR09 為例)

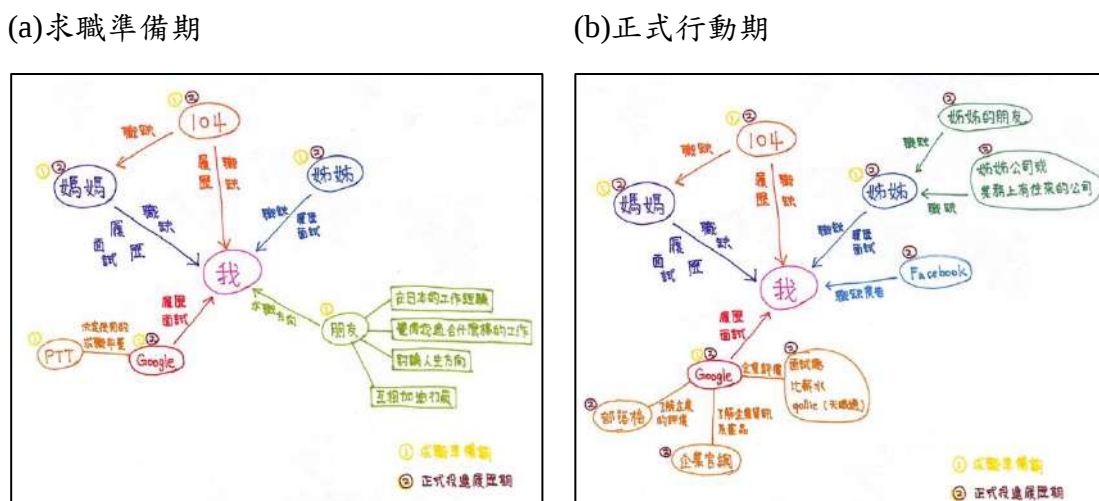


(b) 記號與代號 (以 RR11 為例)



由資訊世界圖觀察求職者在求職準備期與正式行動期的差異，可以從包含元素的數量、元素間的關係，以及資訊內容等方面切入。在元素數量方面，多數受訪者的資訊世界圖中的元素集中在求職準備期，顯示該階段的資訊來源管道或資訊活動相對多元；不過，亦有部分受訪者的資訊世界圖，在正式行動期包含較豐富的元素。從元素間的關係來看，資訊世界元素在不同求職階段中，也可能扮演不同角色。例如：RR10 的資訊世界圖中（圖 4-10），「姐姐」在求職準備期中直接提供 RR10 求職相關資訊，在正式行動期中則同時扮演轉介資訊的角色。此外，從資訊世界圖中也可以看出，求職者在不同求職階段所獲得資訊內容的差異，同樣以 RR10 為例，其在求職準備期中透過 PTT 獲得求職平台的資訊，在正式行動期中，則透過多元管道獲取公司資訊與面試技巧等資訊。

圖 4-10
RR10 的資訊世界圖之不同階段



另一方面，由資訊世界圖觀察求職者在求職準備期與正式行動期的共同點，可以發現多數受訪者的資訊世界圖中，都有同時屬於兩階段的元素。這些重複性的元素，可能是對求職者而言較為重要或熟悉的資訊來源管道，例如：在 RR10 的資訊世界圖中（見圖 4-10），家人、人力銀行網站及搜尋引擎都是重複性的元素。

本節主要探討求職者資訊世界圖的特性、資訊世界中的元素與關係，以及資訊世界圖中所呈現的求職階段。在資訊世界圖特性方面，求職者的資訊世界圖可以依畫面結構與色彩呈現區分為不同類別，畫面結構可以分為線性、中心擴散式、分類

式，以及較無序的構圖；色彩呈現上則可以分為繽紛和單色，並以繽紛的資訊世界圖佔多數。求職者資訊世界中的元素，包括：「資訊」、「人」、「事」、「物」、「時間」與「地點」，其中，又以獲得求職資訊的人、事、物等來源管道，及所獲得之資訊佔多數。資訊世界元素之間的關係，從資訊流動方向的角度來看，可以分為獲得資訊、分享資訊與交換資訊三種；從求職者意圖的角度來看，獲得資訊的模式又可以分為主動和被動兩種情境；從關係層級的角度來看，可以透過資訊轉介的次數觀察求職者資訊世界的範圍，轉介越多次，可觸及的範圍越廣。最後，在求職階段方面，求職者在資訊世界圖上以分隔線、數線標示、圖形記號、文字代號、數字編號及顏色等形式呈現「求職準備期」與「正式行動期」，整體而言，求職準備期中的元素數量較多，但亦有重複出現在兩階段的元素，此外，部分元素在不同求職階段會扮演不同的資訊角色。

第二節 求職資訊來源管道

人、事、物等資訊來源管道是求職者資訊世界中最主要的元素。本研究彙整 15 位受訪者獲取求職相關資訊的資訊來源管道，將之區分為人脈資源、活動事件與工具管道三種類型。以下分別說明各類型資訊來源管道的內涵及特性，討論求職者偏好來源管道的原因，並探討求職者在求職準備期與正式行動期兩階段中，採用資訊來源管道的差異。

一、獲取資訊來源管道及特性

本段將探討研究對象在其求職歷程中，獲得求職相關資訊的來源管道及資訊內容，並延續前一節中資訊世界圖的觀點，由資訊世界中人（人脈資源）、事（活動事件）、物（工具管道）三種角度切入。

（一）人脈資源

1. 家庭成員

第一類人脈資源為「家庭成員」，其中最常被受訪者提及的是「父母」，其次常被提到的家庭成員則是平輩親屬，如：姐姐、妹妹、表姐等，其他家族成員中的長輩亦會提供求職相關資訊，如：RR03 向姑姑詢問應徵公司評價，或 RR12 的阿嬤建議他使用政府求職管道等。

求職者透過家庭成員獲得資訊的情境，可分為主動尋求和被動接受兩種，在主動尋求的情境中，求職者通常在遭遇問題後才會尋求家人協助，如 RR03 表示：「有跟媽媽討論，比如說這個履歷的格子到底是什麼意思啊」，或是當家人具有相關經驗時，也會主動向家人尋求相關資訊。

我覺得我算滿晚的，可能五月多才開始投，可是以我問我姐姐的經驗，他可能三、四月就開始投，五月就已經有工作的那種。（TR01）

那時候因為我父親他本身是在塑膠公司，本來是在做這個，所以我那時去應徵那家國貿助理的時候，那家國貿公司也是做一些塑膠產品……我爸就說他們都是他的徒子徒孫，所以他就比這些人做了都久之類的，所以就有問他說大概怎麼準備面試這樣子。（RR04）

而在求職者被動接收資訊的情境中，儘管求職者並未特別尋求幫助，家庭成員獲悉求職者正在求職後，會自行留意求職相關資訊並提供給求職者，其中又以提供職缺資訊為大宗，提供者包括父母（RR03、RR05、RR09、RR10、RR11）及平輩親屬（RR03、RR04、RR10）等。不過，求職者有時會因為避嫌或不想麻煩他人等原因，而婉拒或忽略該資訊。

表姐夫是醫生，然後她（A 表姐）就跟我媽說有診所助理的工作……那 A 表姐是因為沒有辦法避嫌，所以我就覺得不要去應徵這個工作。（RR04）

我爸我媽就說，欸你可以到我前公司上班啊？我就說我不要，我打死都不要。……他們靠關係一定可以幫我找出一個位置來，可是我覺得這樣不太好。（RR05）

她（媽媽）會說，欸我可以請那個誰誰誰幫你介紹工作。……就他有朋友是在政府單位工作的。然後他是介紹，也是那種約聘那一類的工作，但是我就不是很想……就只是排斥介紹這件事情。（RR11）

2. 同儕朋友

第二類人脈資源為「同儕朋友」，包括受訪者各個學習階段的同學朋友、學長姐、學弟妹、室友，甚至是年齡相近的網友。此類別是受訪者提及次數最多的人脈資源，每位受訪者幾乎都有自述透過同儕朋友獲得求職相關資訊的經驗，此外，獲得的資訊內容也最為多樣，從個人準備的履歷撰寫、面試經驗，到職涯資訊、求職工具、求職經驗、公司資訊、職缺等等，都包含在內。除了上述資訊以外，同儕朋友往往也擔任了提供心理支持與鼓勵的重要角色。

在向同儕朋友主動尋求求職相關資訊的情境中，求職者會向其認為具有相關經驗的人尋求資訊（如：RR02、RR04、RR08、RR11、RR14），反之，當求職者認為對方無法提供幫助時，則會放棄該人際來源管道（如：RR01、RR05）。

寫履歷我那時候是請〔朋友 B〕，我那時候會問他意見，因為他從很久以前就開始著墨於這一塊。（RR04）

啊那個〔求職公司 A〕，就是〔從〕RICH〔求職網看到〕的那一個，那個我也有去面試，然後我剛好圖資系有一個同學〔C〕他在那邊實習。……所以我那時候好像有問他一些跟公司有關於的東西。……就是可能他們在做什麼啊，就是工作內容在幹嘛。（RR14）

他（大學同學 A）是少數我會〔分享〕找工作〔資訊的人〕，可是因為我找的工作跟語言學完全沒有相關，我就沒有再跟他交流了。（RR01）

此外，有兩位受訪者提到抗拒向人主動尋求資訊的經驗（RR05、RR11）。

因為很久沒聯絡〔學長〕，所以就是還是有一點疙瘩，也不是疙瘩，就是沒有到很想密（傳送訊息），然後也不是很確定要問什麼。但我後來還是硬著頭皮隨便亂密了這樣。（RR06）

求職者被動接收同儕朋友所提供資訊的情境中，有時求職資訊是對方主動聯繫求職者並告知資訊（如：RR02、RR08），有時則是在日常交流或聯繫感情的聊天過程中獲得（如：RR06）。

其實是在聊天時候，她（學姐）跟我說，欸，你可以去看看 OO 研究單位。因為那時候其實她在想要轉換工作跑道。（RR06）

〔大學同學〕分享很多工作職缺，或是……她有看到就丟給我。（RR08）

那時候有另外一個同學，其實傳了一個工程師培訓的營隊……我那時候其實也有考慮過說，我要不要先去上這個，上完以後我再開始找〔工作〕，那時候是有評估過。他知道我要找這個工作，然後又感覺我很焦慮，所以就傳給我。（RR02）

3. 師長

第三類人脈資源為「師長」，以大學本系的老師為主（TR01、RR01、RR02、RR05、RR06、RR07、RR11），也包括經其他大學修課經驗中所認識的老師（RR05、RR06），部分受訪者亦提及系上的行政人員（TR01）。至於大學體制外的師長，則未被任何受訪者提及。

在主動尋求資訊的情境中，求職者通常以熟悉度作為選擇來源管道的依據，求助於平時關係較好的師長（如：TR01、RR05、RR06、RR07），其次是相關領域的師長（如：TR01、RR02、RR13）。至於尋求資訊內容，包括產業狀況、公司資訊、職涯發展、面試準備等等，亦有轉介其他人脈資源的情況。

因為就是可能跟 Y 老師比較熟，然後老師也是開這些課的人，所以 Y 老師也比較瞭解這個產業，然後老師之前好像也有在比較偏這個領域的工作過。（TR01）

剛好也是 C 老師大一的導生。然後可能那時候也沒有太多資源，就想說跟傳播領域比較近的教授就問問看。（RR13）

另一方面，亦有求職者提到未主動向師長尋求相關資訊的原因包括：覺得沒有和老師那麼熟（如：RR08、RR14），或求職方向與圖資本科系無關，故不好意思找老師討論（如：RR09），以及預期對方無法提供有幫助的資訊（如：RR05）。

因為我有種感覺，我的需求太不一般，就是老師們聽到也會有種不知道怎麼幫我的感覺。（RR05）

在被動接收資訊的情境中，有些是直接的溝通管道，老師直接詢問求職者狀況，並提供建議（如：TR01、RR01），更多則是透過間接管道傳達，例如：老師在課堂活動中傳授面試準備技巧（RR03、RR04、RR07），或是老師於個人社群網站頁面張貼職缺，而觸及求職者（RR01、RR06）。

大四的時候有一堂課，老師有幫我們準備一些關於以後出社會面試啊，或是寫履歷的一些訣竅。（RR07）

剛好看到那個缺還在，然後隔了幾天 X 老師又有 PO（張貼）……他的工商 Facebook〔貼文〕還滿切中我的要害，他就是說因為疫情而出不去，或是論文卡關的學生可以來投。（RR01）

我大學的時候修課就認識〔這位老師〕，然後他在他的 Facebook PO（張貼）出類似那種徵才訊息，然後我有寄信去應徵，但有點為時已晚。（RR06）

4. 職場人脈

第四類人脈則是「職場人脈」，主要由前同事或前主管所構成。由於科系性質，各校圖資系學生（包含雙主修學生）均須完成一定時數的實習工作，部分學生除了系上規定的實習外，也會另外尋找實習機會，許多人在校期間亦有在校內外工讀的經驗，在此過程中所建立的人脈有時亦會成為受訪者的求職資訊源管道。

透過職場人脈所獲得的求職相關資訊，經常是在被動情境中獲得，例如：在工作情境中的閒聊，或是對方主動聯繫提供。資訊內容包括：職缺、職涯選擇與工作經驗等。

之前實習的那個公司，他（前主管）有寄信跟傳訊息給我……問我說有沒有信去回去作他們的什麼什麼工作？就是他們現在有開缺，然後待遇怎麼樣，跟工作內容。（RR06）

我之前在公共圖書館〔工讀〕的時候，有一個大哥，他就是一直跟我說，千萬不要去做職務代理人，他一直跟我講這件事情，讓我銘記在心。（RR07）

〔在實習劇組〕剛好有一天，我碰到一個介紹我來我現在這間公司的前輩……我們就在旁邊聊天，然後他就有聊我為什麼會來實習啊，然後現在在幹嘛什麼之類的，然後他就，因為他剛好知道我現在的這間公司在找人，因為他以前也是這間公司出去的，就是他以前跟我現在做一樣的工作。（RR13）

5. 間接獲得的人脈資源

除了上述較典型的人脈類型外，受訪者亦會透過家族友人（父母的朋友）、畢業校友（學長姐）、應徵公司職員、網路創作者等媒介，獲取求職資訊。這些人脈的共通點是其往往並非受訪者直接或原本就認識，而是透過其他人脈轉介或是社群平台建立連結，進而成為受訪者的資訊來源管道。

求職者透過他人轉介獲得的人脈資源包括家族友人和畢業校友，最常從中獲得的資訊則是職涯發展及工作經歷，RR09 則還有詢問投入相同產業的家族友人關於薪資待遇的資訊。

當我要進去〔公司〕的時候，去請教他們（叔叔、阿姨）……可能是收入，或者在，然後還有可能請他給我一些建議，或一些他自己的一些經歷，他有時候也會分享。（RR09）

求職者指出，這類人脈因為具有豐富工作實務經驗，可以提供真實的第一手資訊，對求職者而言也更具說服力。

他們是一個活生生的例子……因為像剛剛你說那個薪水天秤，那個是平均下來，對我來說，我會想要知道說，我身邊的人，他在做這件事情，他現在收入是多少，可能我之後也可以達到這樣子的程度。（RR09）

我覺得這個對我影響滿大，因為我之前有跟別人的訪談，我有跟像律師啊、PM，就有跟一些人訪談。……然後會看到不同職業的，比較真實一點的樣子。……就是網路上不會查到的東西。（RR14）

另一方面，社群媒體的發展拓展了社會新鮮人獲取嶄新人脈的機會，如：受訪者 RR08 透過 Facebook 社群活動及 YouTube 分別認識兩位前輩，提供其對於作品集及職涯發展的建議；受訪者 RR05 則是透過 LinkedIn 聯繫求職目標公司內部員工，獲得面試所需的公司資訊及產品資訊。

我就想說〔產品〕直接問 PM 最準……所以我就找到唯一一個是澳洲人，他平常就有在經營他的 LinkedIn，所以我就去密（傳送訊息）他，問他可不可以跟我說你們市場的狀況是不是跟我想像得這樣這樣這樣？然後他就很好心的跟我講這些東西。（RR05）

綜合前述案例，可以發現受訪者求職歷程中的人脈資源主要包括家人、同儕朋友、學校師長及工讀或實習時的主管、同事等，主要是其生活經驗中相對熟悉的人，其中，同儕朋友及師長中，又以大學時代所建立的人脈為主，不過亦有少部分受訪者是透過高中同學或線上遊戲網友獲得求職相關資訊。值得一提的是，隨著社群媒體與自媒體的崛起，求職者得以透過這些平台管道突破其生活世界的界線，拓展其人脈資源，進而獲取關於業界或求職的第一手資訊。

求職者與不同資訊管道的互動關係有所差異，有時較為主動尋求，有時則以被動接受資訊居多，例如：在求職者的人脈資源中，由「間接的人脈資源」獲取求職相關資訊時，通常是較為積極、主動的情境；另一方面，由求職者「職場人脈」獲取求職相關資訊時，則通常是在被動情境下，且完全沒有受訪者提到主動尋求過去同事或主管相關資訊的情況。

此外，被動獲取資訊的情境，經常和求職者所處的實體空間地點有關，如：家中、租屋處或校內空間，在部分情況下，實體空間的偶遇更可能促成與求職者的資訊偶遇，例如：「她（學姐）就來〔T 老師的〕研究室，然後就聊天，然後就跟她聊到〔某單位有職缺〕這樣子。」（RR06）

（二）活動事件

求職者有時亦會透過活動（events）獲得求職相關資訊，短期活動如：參加學校就業輔導單位舉辦的履歷與面試技巧講座、校內外單位所舉辦的職涯講座、課堂面試練習，以及學校或政府所舉辦的就業博覽會等；長期活動如：實習或工讀。

求職者透過活動獲得求職資訊的情境，亦可分為主動和被動，在主動的情境中，求職者自行報名參加講座學習履歷與面試技巧、聆聽他人職涯發展與求職經驗，或是透過實習與工讀學習實務知識及建立人脈、參加就業博覽會蒐集職缺資訊等。

我覺得系上自己辦的那種系友座談會也滿有幫助的。……它可以幫助你，可能排除一些選項。（RR14）

因為我很常去逛我們學校那種活動報名系統，然後他就有那種履歷健檢，就是我去報名過。……我有報名兩次，面試健檢就是真的有那種業界的人資專員來幫你面試，那履歷健檢是，也是那種業界的，就一次就是看你的面試狀況，然後一次就是看你的履歷狀況。（RR07）

在被動的情境方面，則可能為在學期間老師於課堂中講授面試技巧或邀請畢業生進行職涯分享，或是在工作情境中意外獲得職涯資訊與建議，甚至是職缺，如前述 RR13 即是在實習過程中獲得同事介紹的工作機會。其他情形例如：

我們大四有一堂課……內容大概就是上一些人力資源管理啊，就是管理的課啦。然後那一堂課真的是對我們出社會非常重要。……老師也抽出課內課時間，請某一個地方的主管來幫我們實際面試，類似這樣。（RR03）

我之前也有做過，就是當他們（學校職涯中心）的編輯。就是有一個職場手冊。……那時候有去採訪不同的人，就是他是要採訪不同的校友，集結成的一本書。……我覺得這個對我影響滿大，因為我之前有跟別人的訪談，我有跟像律師啊、PM，就有跟一些人訪談。……然後會看到不同職業的，比較真實一點的樣子。（RR14）

除了實體活動外，求職者亦可透虛擬形式舉辦的活動獲得求職相關資訊，例如：因應疫情，該年度就業博覽會改以線上方式舉行；也有透過社群平台舉辦的專頁社群交流活動，例如：RR08 參加了線上師徒媒合活動，並從中獲得業界前輩給予的求職經驗分享與建議。

反正就是填報名資料，然後他就幫你配對，然後你就會一個 mentor（業師）跟一個 mentee（徒弟），然後你就可以問他問題。……然後那時候就有，也認識了一個，就是一個在業界工作的人，然後那時候也有問他事情。（RR08）

綜合來說，求職者可以透過線上或線下活動獲得求職相關資訊，除此活動本身所提供的資訊內容外，這些活動有時也具有轉介人脈資源的作用。



(三) 工具管道

求職者使用的資訊工具以網路資源為主，包括：搜尋引擎、網站與社群平台等，僅有少數受訪者提及使用實體資源的情況。受訪者以搜尋引擎、網站、社群平台等網路資源作為求職資訊來源管道時，多是主動尋求資訊的情境，不過使用社群平台時則有機會被動獲取資訊。

1. 社群平台

社群平台是本研究中求職者廣泛使用的資訊來源管道，包括：線上論壇（如：PTT、Dcard）、評價網站（如：面試趣、求職天眼通、Google 地圖評價、Glassdoor）、影音串流網站（如：Youtube）、部落格（如：Medium），及社群網站（如：臉書、LinkedIn）等。其中，社群網站又可依其功能特性進一步分為四種類型：個人頁面與粉絲專頁、限時動態、社團、私人訊息。

求職者從社群平台獲得獲得資訊的情境可分為主動尋求和被動接受兩種，在主動尋求的情境中，求職者通常在想要瞭解他人實際經驗時，會尋求社群平台上的資訊，尋求的資訊內容種類廣泛，並貫穿求職者從準備履歷、蒐集求職資訊到面試準備等一系列的求職行動，例如：

我覺得我那時候看滿多 PTT 跟 Dcard，因為就是工作板或是跟工程師相關的板……就是可以看大家求職的經驗，或是正在工作的經驗。（TR01）

我有時候會看一下面試趣。……是在找職缺的時候。還沒有投的時候就會看。……他就是分享在面試過程中的體驗，譬如說老闆口出惡言，或是做什麼，這都會瞭解。（RR04）

〔部落客 J〕的 Medium。有一篇，他為什麼會進到 UX 的這個領域，就是那篇文章就覺得就超中。……我好像就是跟著他的書單，或是他推薦的東西，然後就學到很多。（RR08）

這段時間都有〔瀏覽〕Facebook 社團的一些徵才資訊，然後像是那個劇團的表演，也是在 Facebook 看到的，然後就認識了導演，然後導演就跟我說了製片助理這件事。（RR13）

而在求職者被動接收資訊的情境中，通常發生在其瀏覽社群網站（如：臉書、Instagram）聯絡人動態的日常活動中，意外獲得與求職相關的資訊。

這些都找了失敗後，我就想我是不是應該再認真找一下大學裡面的工作，然後剛好看到那個缺還在，然後隔了幾天 X 老師又有 PO（發表文章），在 Facebook 上 PO 說他們（行政單位）急缺一個這樣的人，然後我就問 X 老師說我可不可以試。（RR01）

就是還滿巧的吧，就那陣子我也剛好在找〔實習〕，可是我好像也沒有特別積極一定要找哪一類，反正我就滑滑滑〔Instagram 限時動態〕，就看到了。（RR08）

寒假前的時候，有看到有別人在〔Instagram 限時動態〕PO（張貼）微軟的一個派遣的工作，是行政類型的，然後那時候就有去問說可以去試試看，所以就有去那個派遣公司面試看看，然後後來就是沒有下文。（RR14）

儘管社群平台看似以非正式管道的資訊流通為主，越來越多的招募單位會利用社群平台作為官方宣傳與人才招募的媒介，例如：建立官方 Youtube 帳號，或在相關領域臉書社團張貼徵才資訊，求職者蒐集官方資訊的管道變得更加多元。

2. 特定網站

求職者最直接獲取求職相關資訊的方法，是透過線上正式管道，如：官方網站、組織網站徵才頁面與人力銀行網站，尤其人力銀行網站等線上人力仲介平台已成為求職過程不可或缺的一部分。求職者亦常利用線上履歷製作工具與範本網站，獲取履歷撰寫技巧，或是透過線上課程平台學習專業知識，以增加自身求職競爭力。此外，受訪者亦有提到利用政府公司登記查詢網站、網路新聞、大學排名等其他網站，來搜尋公司相關資訊的行為。

我會在這些固定滑一輪的東西，就是開始的時候，就一定從 104、1111，然後 PTT、Dcard，然後再到學校公佈欄去找。（RR01）

因為我那時候覺得管道很少，我有直接用企業的官網，就是有些各個企業的官網會有他們的徵才專欄這類的。（RR13）

還有大學排名。不是每年都會有什麼大學排名嗎？……〔可以〕大概知道這間學校（招募機構）的〔狀況〕，是不是說快倒的那種。（RR03）

求職者使用這些正式網路資源的情境，通常是主動尋求資訊，或是透過搜尋引擎轉介而來。

它（招募機構）是一間應該是滿新的公司，我有去查過他公司登記的時間……Google 查出來之後，我其實並不是真的想要去關注它成立的時間，

我最主要是想搜他們的官網，然後下面就會有很多公司同業等等一堆的消息出來，順便看一下。（RR11）

除了各式網站外，少數受訪者亦提及使用其他形式的網路資源，例如：RR05 利用圖書館訂購的商業及學術資料庫查詢產業及市場相關資訊，以蒐集面試所需的資訊；RR07 會藉瀏覽學校活動報名系統，並獲得履歷準備及工作技能進修活動的資訊；RR08 則會收聽 podcast 學習求職領域的專業知識。

其實產品資訊我還有去資策會的網站、資料庫去查。……像是我那個時候要找，我那個新創是做電信嘛，我就可以去看 5G 的發展趨勢，然後這些東西都是要花錢才可以買，但是因為學校有訂，所以我就可以直接下載。（RR05）

3. 實體資源

求職者獲取求職資訊的工具以網路資源為主，不過仍有少數受訪者透過報紙（RR03）、雜誌（RR13）、書籍（RR02、RR08、RR13）等實體資源來獲取職缺、產業資訊及專業知識等資訊內容。

那時候我媽看報紙，就說某航空公司現在徵人，然後就丟給我說，你要不要看看這個。（RR03）

除了報章雜誌與書籍等紙質媒體外，多位受訪者都有提到政府就業服務中心的諮詢或轉介服務（TR01、RR02、RR04、RR07、RR09、RR12），不過，沒有任何受訪者實際使用該管道尋求資訊。政府就業中心通常不會作為他們的優先選擇，而是不得已時的最終手段，例如 RR12 指出：「我那時候打算先以 104 的〔管道為主〕，找不到再去求助政府。……我把政府的〔資源〕比較當成是找不到工作來救助你的管道」。

整體而言，求職者透過網路資源獲得求職相關資訊的比例遠高於實體資源，而在網路資源中，各式網站（包含線上人力銀行網站與官方網站）提供了客觀的求職條件與資訊，社群平台則是求職者獲取主觀評價與經驗資訊的重要管道，且透過對社群成員分享求職經歷的認同感，求職者亦能從中獲得情感上的慰藉：「雖然說最後找到工作是透過 104，可是我覺得安撫心靈作用比較大的是看 PTT 或是 Dcard 的工作板……就是找工作比較不焦慮」（TR01）。

此外，社群平台除了作為資訊來源管道，同時可視為資訊互動發生「地點」，求職者在此虛擬場域與他人進行日常生活互動，有時會在從中意外獲得求職相關資訊（如：RR01、RR08、RR14）。



二、偏好來源管道原因

求職者的資訊來源管道眾多，而其選擇資訊管道的依據，除了針對不同資訊需求外，亦會因為個人重視的資訊來源管道性質，而呈現出不同偏好。本研究整理受訪者偏好求職資訊來源管道的原因，歸納出五大特徵，包括：「權威性」、「新穎性」、「熟悉度」、「好用性」，以及「預期結果」。

（一）權威性

求職者偏好選用其認為可靠的資訊來源管道，尤其當來源管道具有一定的權威性時，更能提高獲得資訊內容的可信度。來源管道的權威性可以再細分為兩個面向討論，一是作為資訊提供者的資訊來源，二是作為資訊傳遞途徑的資訊管道。

在資訊來源方面，對方是否為相關領域或具有經驗，是求職者評估其提供的資訊是否值得信賴的關鍵，例如：TR01 因師長具有相關領域工作經驗而選擇向其尋求建議，而資訊來源是否為關係親密的強連結或網路上的陌生人，求職者則沒有表現出明顯的態度差異。此外，不同求職者對於其所信賴的權威來源有不同的見解，有些人將具有實務經驗的前輩視為權威來源（如：RR09），有些人則更相信數據報告的權威性，多於個人經驗（如：RR05）。

我做決定的時候不是單純相信一個人或是兩個人的經歷，他的見解，而是有一個很，有數據、有研究能夠佐證，我做這個決定是對的。……如果我對求職有問題的話，第一件事應該先去找研究啊、報告啊這種，產業報告、產業研究那種，會比直接問隨便一個在這產業工作的人還要好一點。一個是因為說不定那個還比較麻煩，就是不一定有人脈可以找到那樣的人，另外一個是每個人的工作經驗都不一樣，他看到的東西可能另外一個人看到的也會不一樣。（RR05）

反之，若求職者無法確認或認為資訊提供者不具有權威性，則不會優先選用該管道作為資訊來源。

我覺得 YouTube 真的是你偶爾滑到……我不會真的去查他。因為你去 YouTube 打「求職」，你也不知道這個 YouTuber 好不好，你就覺得好像還好。（TR01）

在資訊管道方面，社群平台受到求職者廣泛的青睞，並凸顯求職者重視是否能透過該途徑獲得真實的經驗分享。儘管日常使用習慣中，一般認為官方網站所提供的資訊較具有權威性與可信度，而社群平台的內容則可能有錯誤的風險，在求職情境中，官方提供的資訊可能反而偏頗或有所保留，而社群平台上的內容則更能反映真實的情況與經驗，因此，對求職者而言，社群平台上的分享與評論更值得其信賴。

（二）新穎性

資訊來源管道所提供內容的新穎性也是影響求職者偏好的重要原因之一，求職者期待獲取的資訊內容能夠即時反映產業與職場的現況。因此，實體資源如：書籍、雜誌等，更新速度較慢，求職者多在尋求專業知識等時效性相對低的資源時，才較常使用書籍作為資訊來源。另一方面，多數求職者在透過資訊工具尋求資訊時，往往最優先採用網路資源，也可能反映網路更新快速的優勢。

有一些書，可能專門教你怎麼求職，或是有一些雜誌可能會跟這個有關，可是我就比較沒有特別去尋找。……可能會覺得書不是一個即時性的東西，而且遇到疫情，好像也沒辦法套用，整個求職環境不太一樣。（RR14）

（三）熟悉度

部分求職者偏好使用習慣或曾使用過的工具，或熟悉親近的人脈來獲取求職資訊。由於求職者對該資訊來源管道已有所掌握，節省了重新接觸與適應的時間與精力，減輕求職過程中的負擔。

因為我一開始就是選熟悉的。所以後來還是熟悉的。因為我覺得自己已經很焦慮，我不會想再用新的工具。（TR01）

網路上也會有人說會有免費的健檢履歷或是免費的諮詢，反正就是類似那種，然後也有人會說打去政府，政府也會有什麼相關的人是可以讓你問啊，可是我完全不會想要找那種，因為就覺得問自己親近的人，如果是人的話，我想要問我熟悉的人。（TR01）

104 跟 1111 吧。第一個想到的是這個，因為之前我找網咖的時候也是用這個。然後那時候上大學之前，我也有用 104 去分析，或是去看說這個科系未來可以做什麼工作。（RR03）



（四）好用性

求職者尋找資訊過程的使用體驗也會影響其對資訊來源管道的偏好，包括資訊呈現的易讀性（如：TR01）、資訊架構分類的適切性（如：RR08），以及提供的載體形式（如：RR07）等等。

Dcard、PTT 看到〔的分享文〕，可以很快地知道它的內容……它們就是真的有心得，YouTube 你就不知道它到底內容講什麼，我會覺得這三個〔平台比較的話〕，我覺得文字比什麼影像來得好。（TR01）

我用 Yourator 跟 CakeResume，因為我覺得 1111 跟什麼 104 超難看的。……就是他職缺的分類就沒有這一類，然後我覺得很難，就很難找到一個，我只能找一個很相近的，可是還是很難看到。可是像是 Yourator 就有很明確的 UI/UX 的這個分類。然後 CakeResume 好像也有。（RR08）

我覺得是那種，像是 104 這種電腦版跟手機版都有的。……因為像是可以在手機，你就可以隨時看，然後在電腦版的話，他就會比較，就電腦版通常一定比手機版好用。就是我一定會選那種有電腦版跟手機版的這種工具。（RR07）

（五）預期使用效益

求職者會因為預期使用管道的效益，而選擇或不選擇特定管道，多位受訪者都提及選用特定人力銀行網站的原因是職缺較多（如：RR10），而 RR05 則是認為一般師長同學無法提供有用的幫助，故選擇不向這些人脈資源尋求資訊。

我就覺得好像 104 比較好。就職缺比較多。然後，我那時候好像有看到他們說，1111 比較不會篩選企業的好壞。……就是我看人家的分析。我沒有實際比較過，但是就是說一般〔來說〕。（RR10）

因為我有跟別人聊過，他們聽完就講說：「哇，你是這樣想的喔。」然後我就想說，如果每個人都這樣想，完全沒有幫助啊。我後來就決定乾脆自己去〔解決〕。（RR05）

綜上所述，求職者在尋求資訊時，可能因為資訊來源管道的權威性、新穎性、熟悉度、好用性與預期心理，而偏好使用或避免使用特定管道，可以說是求職者為了更有效地獲取有用的資訊，而採取的反應與行動，例如前述各案例中，受訪者選擇權威性高的資訊來源並捨棄不確定是否可信的資訊來源，選擇熟悉的工具或人脈來減少重新適應新管道的精力，選擇資訊架構易讀及使用便利的工具，或選擇預

期效益較佳的資訊來源管道，這些行為共同的準則，大多指向在降低額外時間與精神負擔的狀況下，以最有效率的方式獲取求職相關的資訊。



三、不同求職階段的資訊來源管道

求職階段分為求職準備期與正式行動期，兩個階段以投遞履歷為分界。從求職者在不同階段的資訊來源管道使用行為，可以觀察到兩種現象：有些求職者則會隨著求職狀態的變化，改變資訊來源管道的使用策略；有些求職者會持續使用特定的管道，且該來源管道在求職者兩個階段的求職歷程中均扮演重要角色。以下依序說明上述的兩種現象。

（一）求職準備期與正式行動期中資訊來源管道差異

若從整體概況來看，全體受訪者在準備期所使用的資訊來源管道較廣泛、多元，而在行動期則相對集中於特定管道，例如：親近的人脈資源，或針對面試準備、公司資訊等特定資訊的網路資源。以下整理本研究中，求職者在求職兩階段的資訊來源管道使用情形，如表 4-6 所示。

表 4-1

求職兩階段資訊來源管道

來源管道 \ 求職階段		求職準備期 (投遞履歷前)	正式行動期 (投遞履歷後)
人脈	家庭成員	✓	✓
	同儕朋友	✓	✓
	師長	✓	✓
	職場人脈	✓	
	轉介人脈	✓	
活動	講授(講座、課程)	✓	✓
	展覽(就業博覽會)	✓	
	實習與工讀	✓	
	專業社群活動(媒合、競賽)	✓	
網路 資源	搜尋引擎	✓	✓
	社群平台	✓	✓
	網站	✓	✓
實體資源		✓	✓

從求職準備期到正式行動期，求職者可能因為求職目標或問題變得更明確，而改變其選擇資訊來源管道的偏好。例如 RR12 覺得在不清楚目標的準備期，傾向自行上網搜尋資訊，且以靜態文字為主：「這邊(求職準備期)的話就是比較屬於我還不太知道要幹嘛，只是先寫出一個履歷。所以也沒有特別問誰……」，投出履歷、有具體目標後，才較容易經由人脈資源獲取特定資訊：「……這邊(正式行動期)的東西比較具體。而且因為這邊有人會具體告訴我說我可以準備什麼。」

此外，在不同求職階段，求職者也會隨著尋求資訊的性質改變，而轉向採用特定資訊來源管道。例如：RR05 在求職準備期中廣泛尋求各種資訊，但在正式行動期中，因需要較為隱私的資訊，會傾向與關係較緊密的人脈資源討論。

老師在前期(求職準備期)可能會碰到(尋求資訊)，可是到〔尋找〕面試技巧的時候……因為可能會牽涉到，比如說薪資啊、什麼的，就是比較敏感的話題，會跟比較好，就是比較 close(親近)的人談這些東西」。
(RR05)

(二) 家人與師長等關係緊密的人脈，在求職歷程兩階段均扮演重要支持角色

在求職者的資訊來源管道中，有時會出現不斷重複被提起的人脈資源，無論在求職準備期或正式行動期，皆會提供求職者重要求職資訊、建議或心理支持，進而推動其求職進程，對其求職歷程有著重要影響，可以說是求職者資訊世界中的「關鍵人物」。

關鍵人物會在訪談中不斷重複出現，其存在亦可以在資訊世界圖上觀察到，例如：RR09 的資訊世界圖中，代表其母親的「Mom」元素重複出現三次（見圖 4-9）；有時，受訪者亦會主動提及該資訊來源管道的重要性，例如：RR06 在資訊世界圖上以黃色星星標示重要人脈資源，其中，T 老師及 RH 學長在求職準備與正式行動期，都提供許多幫助（見圖 4-5）。

除了反覆出現外，關鍵人物的另一項特徵是，通常與求職者關係密切，例如：RR09 及 RR10 求職歷程中的關鍵人物均是母親，而 TR01 及 RR06 求職歷程中的關鍵人物則是熟識的老師。

本節主要探討圖資應屆畢業求職者獲取求職相關資訊的資訊來源管道。求職者獲得資訊的管道主要分為人脈資源、工具管道與活動事件，求職者獲得資訊的人脈資源管道，以在家庭與學校所建立的人脈網路為主，活動管道以校內舉辦的求職活動為主，資訊工具管道以網路資源為主，整體而言，主要圍繞其日常生活範圍中的人、事、物。求職者與來源管道的關係包括主動尋求資訊與被動接收由管道釋出的資訊，且與職場人脈互動時傾向被動接收，與間接人脈互動時傾向主動尋求。此外，求職者與資訊管道有時會因資訊偶遇而連結，求職者在實體場域（如：教師研究室）或虛擬場域（如：社群平台）與他人進行日常交流的過程中，意外獲得求職資訊。

在選擇資訊來源管道時，求職者會因為該來源管道的權威性、新穎性、熟悉度、好用性與性，以及預期使用效益，選擇優先採用或不採用特定的管道。比較求職兩階段中的資訊來源管道，以求職準備期所使用的管道較為多元，正式行動期則會因求職目標更為明確或所需資訊特性，而集中使用特定資訊來源管道。另外，而跨越求職兩階段，反覆在求職者的求職歷程中出現的資訊來源管道，可以視為求職資訊世界中的「關鍵人物」，對其求職有著重要的正面影響。

第三節 求職資訊需求與情境



本研究彙整 15 位受訪者在求職歷程中的資訊需求，歸納出個人準備資訊、工作資訊、求職方法資訊等三種類型。另外，研究亦發現，除了資訊需求，求職者亦有心理層面的需求。

本節將分別敘述求職者個人準備資訊、工作資訊、求職方法資訊及心理支持需求的內涵及具體內容，並說明求職者為滿足上述資訊需求所使用的資訊來源管道，最後比較求職者在求職準備期與正式行動期的資訊需求差異。

一、個人準備資訊需求

個人準備資訊需求，即求職者如何包裝與準備自身，以投入求職行動的相關資訊需求。求職不僅是求職者單方面向外尋找就業機會的過程，同時，也是被招募方揀選的過程。為了向潛在雇主展現自身價值，求職者需要準備、包裝自身，並瞭解如何展現自我價值、需要呈現什麼，以及招募流程等資訊。個人準備資訊需求具有高度個人化的特性，所蒐集到的資訊往往需要經過內化，轉化為適合求職者自身情境的內容。具體而言，求職者會蒐集的資訊類型包括：履歷撰寫資訊、面試準備資訊，以及專業知識。

（一）履歷撰寫資訊

為了瞭解如何撰寫履歷，求職者會蒐集履歷及自傳的撰寫技巧，或相關的參考範本，此外，特定領域的求職者也有作品集製作相關資訊的需求。除了專門提供撰寫教學與範本的網站（如：CakeResume）外，線上人力仲介平台也有提供相關資訊。求職者獲取履歷撰寫資訊的來源管道包括：人脈資源（如：父母、同學、老師等）、網路資源（如：履歷工具與範本網站、部落格等），也有多位受訪者參加學校職涯中心舉辦的履歷撰寫技巧講座。在尋求履歷撰寫技巧資訊時，求職者會傾向使用相關領域的範本，或向類似求職方向的人脈資源尋求資訊。

我有看大家寫履歷的一些範本，特別是找想要從事差不多工作的人，他是怎麼寫的。像是有個網站叫什麼啊，CakeResume，他有很多履歷範本，我記得我就好像有去看一下別人是怎麼做的。（RR02）



（二）面試準備資訊

求職者通常在接獲面試通知後，會開始著手準備面試，不過也有受訪者表示投履歷前就會不斷蒐集面試準備資訊。求職者需要的資訊包括：自我介紹與面試技巧、面試問題的題庫、面試流程與著裝，以及經驗分享。獲取這類資訊的來源管道包括：父母、同儕、老師等人脈資源，面試技巧講座活動，以及大量的網路資源其中又以專門的面試經驗分享網站（如：面試趣）為主，另有論壇、部落格及網路期刊文章值得注意的是，隨著影音社群與自製內容的蓬勃發展，影音串流平台（如：Youtube）也提供求職者更多元的面試資訊來源管道。

我看了至少三個或四個的 YouTube〔影片〕，在介紹面試常問問題的，然後寫了一張很長的稿。……就是，他們說常問的問題把它記下來。一種是告訴你常問的問題，和他們推薦會怎麼回答，一種則是模擬〔面試〕情境的那種影片。（RR12）

（三）專業知識

多位受訪者均提到，在求職前或求職過程中，會另外尋求專業知識，以提升自身能力幫助求職，尤其是求職目標需要特定技能（如：RR02、RR06、RR08），或跨領域求職者（如：RR04、RR13）。獲得專業知識的最主要來源是線上課程、部落格等網路資源，也有受訪者是透過書籍進修。以 RR04 為例，雖然其現職為圖書館員，但由於希望未來能從農，求職過程中積極學習農業相關知識：

〔農民學院〕就是一個線上，好像是農委會辦的線上資訊網站，學院就是供青農（青年農民）們做一個知識交流的平台。……它基本上就是提供線上課程，跟它會辦教育訓練，然後跟工作的職缺。（RR04）

本研究中求職者獲得個人準備相關資訊的來源管道如表 4-2 所示：

表 4-2

獲得個人準備資訊之來源管道

來源管道 \ 資訊需求類型		履歷撰寫	面試準備	專業知識
人脈	家庭成員	✓		
	同儕朋友	✓	✓	
	師長	✓	✓	
	職場人脈			
	轉介人脈			
活動	講授（講座、課程）	✓	✓	
	展覽（就業博覽會）			
	實習與工讀	✓		✓
	專業社群活動（媒合、競賽）			✓
網路資源	搜尋引擎	✓	✓	
	社群平台	✓	✓	✓
	網站	✓	✓	✓
實體資源				✓

二、工作資訊需求

工作資訊是求職者為了達成就業的目標，所需要瞭解的、與其尋求的工作相關之資訊，可以分為職涯與職業資訊、工作機會資訊、公司資訊，及職場環境資訊。工作資訊包含官方性質、客觀陳述的資訊（如：公司官網的簡介），也包括由他人提供的主觀評價與經歷（如：論壇上的求職經驗分享）。

（一）職涯與職業資訊

求職者在展開求職之前，或多或少都會考慮求職的目標，包括透過人脈（如：父母）、活動（如：職涯講座）或網路資源（如：論壇或部落格）瞭解職涯選項，進一步探索特定工作或職務的具體工作內容等，尤其多位受訪者均提到，實際工作經驗的分享對其而言是相當重要的資訊。

一開始打算往這領域發展，當然一開始也是需要針對這一份工作去做一些瞭解，所以在這個過程中，其實就找不少關於網頁啊，然後工程師他們的工作內容，需要有具備什麼樣的能力等等的這些東西。（RR02）

它（留學代辦工作）的工作內容跟性質跟能力都是我想像出來的。所以就是實際去看了它需要什麼條件，然後有用過留學代辦的同學的分享文，會

讓我比較知道如果要做留學代辦的話，需要滿足哪些條件。然後不知道為什麼那段時間剛好出現一個剛離職的留學代辦，就他有分享一些留學代辦甘苦談之類的，然後基本上他描述的內容是我還滿喜歡的，所以我那時候才會真的一頭熱地想去當留學代辦。（RR01）



（二）工作機會資訊

工作機會資訊，也就是職缺，可以說是求職歷程中最核心的資訊，其中，多數求職者最重視的是職缺工作內容描述，以及應徵者所需具備的條件。求職者會透過各種管道獲取工作機會資訊，人脈資源如父母、實習同事或主管，活動如就業博覽會，實體資源如報紙，以及人力仲介網站、官方網站與社群平台等眾多網路資源。多數人會優先採用線上人力仲介平台作為主要求職管道，不過，依據個人求職目標差異，其對來源管道的需求亦有所不同。例如：RR08 的求職領域較難透過主流人力銀行網站獲得工作機會資訊，因此轉往社群平台的專業社群尋找職缺；RR13 為跨領域求職，因此積極透過參加實習等活動拓展人脈，進而獲得工作機會的資訊。

（三）公司資訊

通常在獲得工作機會的資訊後，求職者會針對徵才的公司組織進行調查，包括蒐集公司基本資料、理念、產品等資訊。除了上述客觀資訊外，其他求職者或大眾對該公司組織或其經營者的評價，對求職者而言更是至關重要的資訊。

〔選擇現在這間公司其中一個原因是〕一些大家的評論，雖然說不會說到非常的優質企業，但至少大家都覺得是可以的企業。（RR01）

求職者獲取公司相關資訊的管道主要是透過官方網站或社群平台官方帳號，或是政府公司登記查詢網站等網路資源，不過，亦有受訪者透過實際前往店面或企業參訪的方式獲得資訊；公司評價的主要獲取管道亦以網路資源為主，包括專門的雇主評價網站（如：求職天眼通、Glassdoor）、線上論壇上的分享等。

主要是在看這間公司是不是黑心公司之類的。主要是在查企業，就會去看求職天眼通……有時候 PTT 的地方板，如果是黑心公司的話，就時候還是會爆出來……我有的時候還去肉搜別人〔臉書〕。（RR04）



(四) 職場環境資訊

除了自身應徵的職缺與公司的資訊外，部分求職者亦會尋求整體職場環境的相關資訊，作為衡量職缺、公司乃至產業是否值得投入的判斷基準。舉例來說，薪資對許多求職者而言是重要的求職條件之一，但初入職場的求職者往往對業界薪資水準並不瞭解，部分受訪者會利用專門網站查詢（如：比薪水、薪資公秤），亦有受訪者直接詢問從事同一職業的長輩。另一方面，職場環境亦是求職者的考量之一，例如：RR06 及 RR10 均提到透過學姐或同學等同儕，獲得外國職場環境的經驗分享，並作為其求職時考量的因素之一。

因為她（系上朋友）人在日本工作，所以她就會講一些她在日本工作遇到一些有的沒的事情……我會覺得說，我好像真的不適合到日本工作。就是聽她的日本職場的「環境」。（RR10）

有一個學姐，她本來就在新加坡工作，現在回來……我跟她聊說，就是，其實也只是想要瞭解那邊的職場環境。就是，以一個臺灣人的觀點，不是以新加坡人的觀點。……算是有影響我對未來求職，一些想法吧。（RR06）

本研究中求職者獲得工作資訊的來源管道如表 4-3 所示：

表 4-3
獲得工作資訊之來源管道

資訊需求類型 來源管道		職涯與 職業	工作機會	公司資訊	職場環境
人脈	家庭成員	✓	✓	✓	
	同儕朋友		✓	✓	✓
	師長	✓		✓	
	職場人脈	✓	✓	✓	
	轉介人脈	✓	✓		✓
活動	講授（講座、課程）	✓			
	展覽（就業博覽會）		✓		
	實習與工讀	✓			
	專業社群活動				
網路 資源	搜尋引擎		✓	✓	
	社群平台	✓	✓	✓	✓
	網站	✓	✓	✓	✓
實體資源			✓	✓	



三、求職方法與管道資訊需求

求職方法資訊需求，即為了蒐集求職資訊可以採取的方法及管道。初次求職者較缺乏求職的經驗，對於如何求職、求職流程與途徑可能較不熟悉，因此，關於求職方法與管道的資訊更顯關鍵。

(一) 求職方法資訊

儘管學校可能提供職涯規劃或履歷、面試技巧的講座，關於實際上「如何」求職，則通常是由求職者自行探索的課題，並且方式也因人而異。少數受訪者會從他人的求職經驗中汲取有助自身求職的方法，求職經驗資訊的來源管道則包括同儕等人脈資源，以及線上論壇相關討論板（如：PTT 與 Dcard 的求職板）的分享。

我那時候看滿多 PTT 跟 Dcard，因為就是工作板或是跟工程師相關的板，其實上面也不會有什麼真的求職資訊很多，可是就是可以看大家求職的經驗，或是正在工作的經驗。（TR01）

另外我也問過同學，就是已經有先找到工作的同學，她在過程中做了哪些準備，跟過程中她經歷了些什麼。（RR02）

(二) 求職管道資訊

除了「如何」獲取求職資訊，「從何」瞭解求職相關資訊，也是求職者所需的資訊之一，也就是可以利用什麼的工具或平台獲得職缺？誰可以提供求職相關的資訊？部分受訪者會上網搜尋求職平台與工具的評比文章，亦有受訪者提到會在與朋友交流近況時，互相分享使用的求職工具。

「欸你工作找怎麼樣」、「你用什麼找的阿？」，然後我也會講我怎麼找的阿，然後怎麼樣，然後就會互相學。（RR05）

因為那時候也會想說我到底要選那個求職平台。……可能就是「搜尋」「求職平台比較」之類的那種，然後就跳出這個 PTT 的文章，我就看，然後他就分析每一個「求職平台」。（RR10）

除此之外，部分受訪者也會經由他人轉介，獲得更多可以提供資訊的人脈管道，例如：RR02 在老師轉介下聯繫到在相同領域就業的同學，並諮詢求職方法；或 RR08 透過網路社群的媒合活動，獲得業界前輩提供求職經驗與建議。

本研究中，求職者獲得求職方法與管道相關資訊的來源管道如表 4-4 所示：

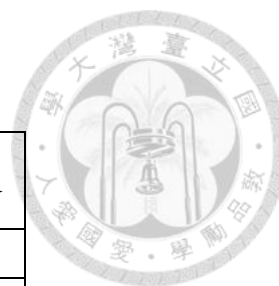


表 4-4

獲得求職方法與管道資訊之來源管道

來源管道 \ 資訊需求類型		求職方法	求職管道
人脈	家庭成員	✓	
	同儕朋友	✓	✓
	師長		✓
	職場人脈		
	轉介人脈	✓	
活動	講授（講座、課程）	✓	✓
	展覽（就業博覽會）		
	實習與工讀		
	專業社群活動（媒合、競賽）		✓
網路 資源	搜尋引擎		✓
	社群平台	✓	✓
	網站		✓
實體資源			

四、心理支持的需求

除了對實際資訊的需求外，求職者亦有心理層面的需求。求職對應屆畢業生而言是一個身份與生活形態轉變的過程，尤其初次求職往往充滿了不確定的因素，許多受訪者都提到了焦慮或害怕的負面情緒，例如：「我表面上都說：『喔還好吧，沒什麼好擔心的』，但我其實是內心非常焦慮」（RR03）。

多位受訪者提到在求職歷程中，透過他人的鼓勵而舒緩負面的情緒，並獲得實際行動的動力（TR01、RR02、RR06、RR08、RR11）。此外，亦有受訪者提到宗教的幫助（RR02）。

我會先預想到後面的事情，所以我就不敢投，然後在跟我朋友聊完之後，他就說，你就不要管，就放手一搏。然後到後面才開始想說，喔大概可以，然後就先投投看。（RR11）

我那時候剛好在 Dcard 上滑到別人說他去行天宮拜拜，他覺得很有用。那我就想說：「喔真的嗎？那我也去拜一下」，所以我就跑去拜拜了。（RR02）

除了親朋好友、師長和宗教等的支持外，資訊本身也提供了心理慰藉的作用，尤其因為是初次求職者，藉由獲取他人的經驗可以彌補自身求職經驗與知識的不足，進而緩解焦慮的情緒（如：TR01、RR14）。

就是可能在做履歷或是準備面試的時候，就你獲取這些資訊，你會比較沒那麼，就心裡比較有底，你會知道別人的經驗是怎樣，就是有一個準備好的心態。（RR14）

本研究中求職者獲得心理支持的管道如表 4-5 所示：

表 4-5
獲得心理支持之管道

來源管道 \ 資訊需求類型		心理支持
人脈	家庭成員	✓
	同儕朋友	✓
	師長	✓
	職場人脈	
	轉介人脈	✓
活動	講授（講座、課程）	
	展覽（就業博覽會）	
	實習與工讀	
	專業社群活動（媒合、競賽）	
網路資源	搜尋引擎	
	社群平台	✓
	網站	
實體資源		

五、不同求職階段的資訊需求

求職階段可以分為求職準備期與正式行動期，兩個階段以投遞履歷為分界。求職者在不同的求職階段可能有不同的資訊需求，但也有些資訊需求是兩個階段共通的。此外，因為求職者個人使用資訊習慣不同，也會使同一求職階段中的資訊需求存在差異，例如：有些受訪者傾向事先調查清楚徵才公司相關資訊，才投出履歷（RR08），有些受訪者則是在投出履歷後，甚至是面試準備時才積極研究公司資訊（RR05）。以下整理本研究中求職兩階段的資訊需求類型，如表 4-6 所示。

表 4-6

求職兩階段資訊需求類型

資訊需求	資訊需求類型	求職階段	
		求職準備期 (投遞履歷前)	正式行動期 (投遞履歷後)
個人準備	履歷撰寫資訊	✓	
	面試準備資訊	✓	✓
	專業知識	✓	✓
工作資訊	職涯與職業資訊	✓	
	工作機會資訊	✓	
	公司資訊	✓	✓
	職場環境資訊	✓	
求職方法與管道	求職方法	✓	
	求職管道	✓	

普遍來說，求職者在求職準備期蒐集的資訊種類較多，也較豐富，幾乎囊括所有資訊需求類型。除了因為多數受訪者傾向在蒐集足夠資訊後才付諸行動之外，另一個可能原因是，投遞履歷到面試、錄取工作之間的正式行動期往往相當短暫，短則隔天、長則一至兩週，相對於準備期動輒一、兩個月以上，時間上相當緊迫，因此，大多受訪者在此段時間僅專注蒐集面試準備相關資訊。

我好像在求職準備期間比較會獲得資訊，因為開始投履……我比較會先，比較不會投了之後問你覺得這間好不好，〔而是〕先問完之後〔再投〕。

(TR01)

而在心理層面的需求方面，求職者亦是在準備期呈現較多尋求心理支持的傾向，多數受訪者提及之心理支持需求均發生在求職準備階段。求職者在準備期有較高心理支持的需求，可能是因為該時期不確定性較高，而在正式行動期中，求職目標較明確具體，例如 TR01 提到：「因為〔正式行動期〕比較精確，就不用漫無目的地找，然後也比較不會分心，就是會想一些有的沒的」。

本節主要探討圖資應屆畢業求職者的資訊需求。整體而言，初次求職的應屆畢業生主要有四大需求，包含個人準備的資訊需求、工作相關的資訊需求、求職方法與管道的資訊需求，以及心理層面的需求。個人準備是「知己」，求職者主要透過履歷工具與範本網站以及履歷面試技巧講授活動獲得相關資訊，有時亦會尋求父母、老師、同儕等人脈資源的建議；工作資訊是「知彼」，求職者透過資訊工具為

主、人脈資源為輔的各種管道，尋求與求職環境、產業、公司乃至職缺等各式外部資訊；而求職方法與管道則是連接求職者與資訊的橋樑，求職者主要透過搜尋引擎、社群平台和同儕獲得相關資訊。除了資訊需求外，心理支持的需求對初次求職者也十分重要，可以緩解求職者在求職歷程中焦慮與不安的情緒，心理支持的來源包括同儕朋友、老師、宗教和資訊等。比較求職兩階段中的資訊需求，求職者在準備期所花費的時間、獲得的資訊量或資訊種類，普遍都多於正式行動期。此外，求職者在準備期中的負面情緒與所需的心理支持，也較在正式行動期中來得多。

第四節 資訊分享與資訊交換行為

本節討論應屆畢業生在求職歷程中，與他人進行分享或交換求職相關資訊等互動的行為樣貌，以及其在資訊世界圖上的呈現形式。本節首先討論求職者的資訊分享行為特性、分享原因與分享資訊類型；接著，探討資訊交換行為的特性與交換資訊類型；最後，討論求職者未進行資訊分享或交換的原因。

一、求職歷程中的資訊分享行為及其特性

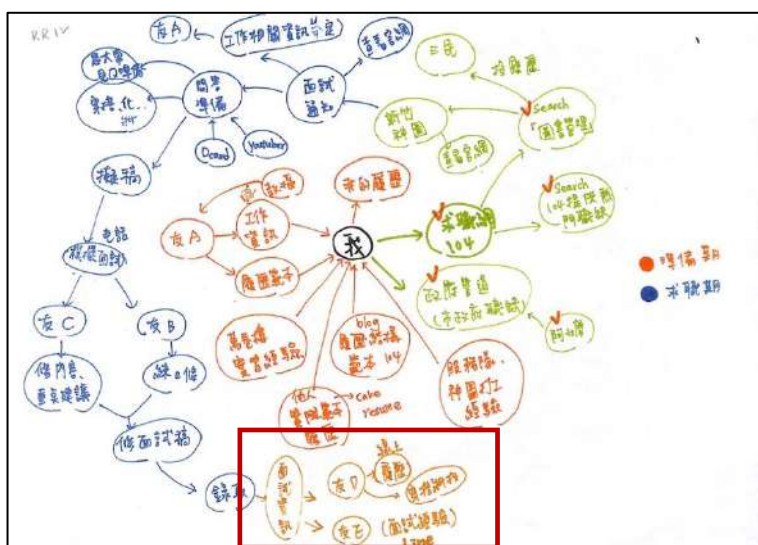
以下由三個面向切入探討圖資應屆畢業生求職歷程中的資訊分享行為，分別是其在資訊世界中的樣貌與元素、分享資訊的情境，以及分享資訊的內容類型。

（一）資訊分享行為在資訊世界中的樣貌與元素

在求職者的資訊世界圖中，「資訊分享」通常出現在資訊世界的角落或是尾端，以 RR12 的資訊世界圖為例（圖 4-11），其將資訊分享的情境繪製於「錄取」後，箭頭表示時間順序以及資訊「提供」的性質。此外，RR12 亦以棕色描繪資訊分享的情境，將之與獲取資訊的情境區分開來。



圖 4-11
RR12 的資訊世界圖



綜觀本研究受訪者的求職歷程，其多數和 RR12 一樣，資訊分享行為發生在求職者找到工作後。當求職者也累積求職經驗，甚至握有一些資源（如：職缺）後，轉變為分享資訊、提供建議的角色。也可以說，「身份」的轉換是求職者由資訊接收者轉變為提供者的界線，在求職準備與行動期中，求職者大量接收來自多元管道的資訊，成功就業後，求職者則轉為輸出資訊的角色。

在資訊世界元素方面，分享求職相關資訊的對象以同儕朋友為主，包括：大學同學（TR01、RR02、RR03、RR09、RR11、RR13）、高中同學（RR04、RR09）、學弟妹（RR13、RR14）、學長姐（RR14）等，而進行資訊分享的場域以線上通訊軟體為主，部分受訪者則未特意提及資訊分享發生的地點。此外，亦有少數受訪者在社群平台分享其求職經驗（TR01、RR07）。

因為那時候還是會在學校，所以可能就偶爾誰剛好坐在一起聊天，我就會說，喔我們現在有在徵什麼什麼什麼……然後後來有一個學姐就真的來這邊實習。（RR14）

有一個網站叫什麼「面試趣」。但是他要，就是你分享時候〔會有點數〕，然後你要用點數才能去看……〔面試完〕我有去分享一篇。（RR07）



（二）資訊分享的情境

彙整本研究中求職者分享求職資訊的情境，主要可以分為三大類，分別是被動回應他人求助、知悉他人需求而主動轉介資訊，以及主動回饋社群，以下分別說明。

1. 被動回應他人求助

因他人尋求幫助而被動地提供資訊，是受訪者中最常見的分享資訊的理由（如：TR01、RR03、RR07、RR09、RR11、RR13、RR14）。儘管受訪者通常是在錄取工作後才進行資訊分享，部分受訪者仍自認經驗不充足，因此，不會主動地提供資訊，但若是他人前來求助，則會盡力提供協助。

之前實習的時候他（大學同學）其實就有問過我了，就是比如說找實習的部分，後來是在我已經找到之後，然後他也來問我，所以就是我把剛剛〔提到的〕求職的過程、艱辛啊，可能邁出第一步啦什麼之類的，也是跟他講了一遍。（TR01）

2. 知悉他人需求而主動轉介資訊

當求職者知悉他人求職的需求，並剛好握有相關資訊或資源時，就會主動地提供給對方（如：RR02、RR04、RR05）。不過，分享的對象通常是親近、熟悉，且瞭解對方需求的人。

我有在聯繫的同學，他可能，就是我知道他有想要找工作或什麼，我可能看到一些相關的資訊，可能就轉給他。……像是我可能剛好滑到什麼某某公司在徵才，我覺得他可能會感興趣，然後〔轉給他〕這樣。（RR02）

3. 主動回饋社群

將自身經驗回饋於社群平台也是求職者分享資訊的理由之一。社群平台上的求職資訊流通即是倚靠社群使用者主動分享的回饋機制，因此，少數受訪者在面試完或錄取後，會到獲得資訊的平台進行分享（TR01、RR07）。

我之前也是從 Dcard 那邊拿到資訊，然後我現在也會去 Dcard 回。（TR01）

（三）分享資訊類型

求職者分享的資訊類型多元，包括：履歷撰寫資訊、面試準備資訊、職涯與職業資訊、工作機會資訊、公司資訊及求職方法與管道等。



友 B 她有請我幫他看過履歷。(RR11)

他(學妹)可能也在找工作，然後就，我忘記他一開始怎麼問我的，但是他就想要跟我聊我現在工作的情況，這類的。……我有跟他說我會把他邀請進各個 Facebook 粉絲團。(RR13)

比如說那個新創的工作機會，我推掉以後，我就跟獵頭講說，我可以幫你推薦一個人，然後就把這個工作機會推薦給我的同事。(RR05)

不同分享情境下，求職者提供的資訊類型也不有所差異。回應他人求助時，求職者所分享的資訊取決於對方的需求，因此分享的資訊類型多元。主動轉介資訊給熟識對象時，求職者主要分享的是工作機會與求職方法、管道。而在社群平台回饋分享時，則是依據社群平台的內容性質進行分享，例如：RR07 即是在面試分享平台回饋自身面試經驗。以下整理上述三種情境下，求職者分享資訊之類型，如表 4-7 所示。

表 4-7
不同情境下分享資訊之類型

分享資訊類型		資訊分享情境		
		被動回應求助	主動轉介資訊	主動回饋社群
個人準備	履歷撰寫資訊	✓		
	面試準備資訊	✓		✓
	專業知識			
工作資訊	職涯與職業資訊	✓		✓
	工作機會資訊		✓	
	公司資訊	✓		
	職場環境資訊			✓
求職方法 與管道	求職方法	✓	✓	
	求職管道	✓	✓	

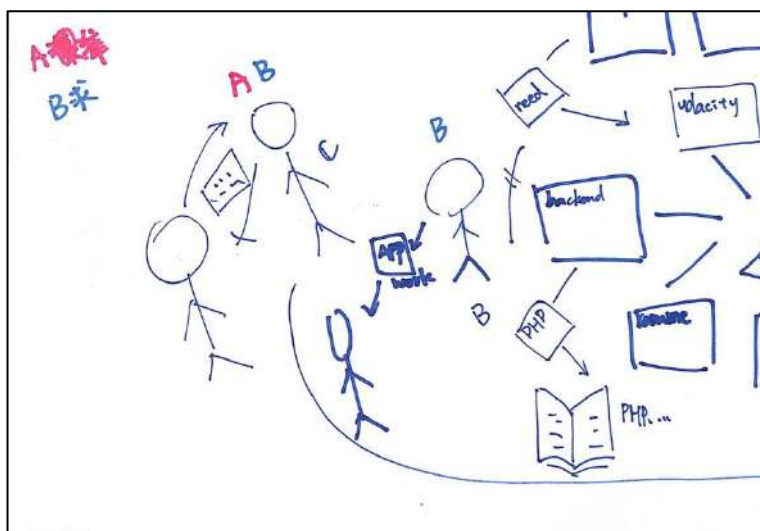
二、求職歷程中的資訊交換行為及其特性

相較於資訊分享是單向地提供資訊為主，「資訊交換」關注求職者與他人雙向的資訊交流。以下依序討論資訊交換行為在求職者資訊世界中的樣貌與元素，以及分享資訊的內容類型。

資訊交換行為在求職者的求職歷程中，屬於比較次要的資訊互動，本研究中有 RR02、RR04、RR05、RR06、RR09 及 RR11 有交換資訊的經驗。其中，交換資訊的形式主要有兩種：第一種是在聊天情境中發生的資訊交換，通常非刻意為之地討論求職議題，例如：「我們就是約一起出去聊聊天。……就是我們互相分享嘛，就是他（朋友 A）找到什麼工作，然後我現在情況是什麼樣。」（RR11）；第二種通常發生在雙方同時都在求職時的一段時間內，彼此互相提供求職相關資訊，也可以說是雙向的資訊分享，例如：「這個〔友 C〕是我說我有轉給一些〔工作機會資訊〕給他，但其實在我找工作的前幾個月，他也有轉一些東西給我。」（RR02）。

相較於資訊分享行為常發生在受訪者成功就業後，資訊交換行為發生的時間則分散在求職歷程中，因此，不像資訊分享行為在受訪者的資訊世界圖上有獨立的區塊，資訊交換的通常散落在圖中（如：圖 4-12 RR02 的資訊世界圖），且有時並未直接呈現在資訊世界圖中。

圖 4-12
RR02 的資訊世界圖（局部）



在資訊交換的情境中，發生的「地點」所代表的意義，比之在資訊分享的情境中更為鮮明。由於資訊交換經常是透過閒聊引伸而來，實體的會面扮演重要角色，提供求職者與互動對象密集交換資訊的機會，例如：聚餐、學校、租屋處共同空間等。

[跟同學]在學校見面比較多，大家可能上完課然後就聊一聊這樣。(RR09)

一開始，只是單純說，欸[我]交換回來可以[跟學弟]約個吃飯或什麼，聊一下……後來又變成有問題問一下，然後就回一下這樣。然後有什麼新聞就貼一下。(RR06)

(二) 交換資訊類型

求職者交換資訊的類型以面試準備及求職方法、管道為主，交換資訊的類型也會依互動對象情況而有所差異，例如 RR11 提到：「工作職缺的互相分享，但是那個[朋友]C 是會分享給我，然後我當時也有[分享給他]……但是跟另外兩個朋友之間，會分享一些我們在求職過程中遇到什麼問題跟經驗分享，但是不會有職缺的分享，是因為我們的[求職領域]性質不一樣。」以下整理求職者交換資訊之類型，如表 4-8 所示。

表 4-8
交換資訊之類型

交換資訊類型		資訊交換情境
個人準備	履歷撰寫資訊	✓
	面試準備資訊	✓
	專業知識	
工作資訊	職涯與職業資訊	
	工作機會資訊	✓
	公司資訊	
	職場環境資訊	✓
求職方法 與管道	求職方法	✓
	求職管道	✓

三、未進行資訊分享或交換活動的原因

本研究中，除了少數受訪者表示完全未分享或交換資訊外（RR01、RR08、RR10），多數人在求職歷程中或多或少都有進行資訊分享或資訊交換的經驗，然而，相較於豐富的資訊尋求情境，求職者的資訊分享與交換活動仍相對貧乏。部分受訪者因有所顧慮或受到限制，而降低其資訊分享或資訊交換的機會，本研究彙整受訪者未進行資訊分享與資訊交換活動的原因，主要包括以下四個方面。



（一）求職期間不同

多位受訪者均提及，比同儕晚求職或是未與多數同儕同時求職，是其沒有分享或交換資訊的最主要原因。

〔提供求職或工作資訊的情況〕其實好像還好。但我知道有些我們同屆的同學其實都還沒畢業。（RR02）

好像比較少耶。因為如果是我們同屆的話，我比他們晚〔畢業、找工作〕。（RR08）

（二）求職領域不同

對求職者而言，不同求職領域方向的準備方式或求職方法等可能都不同，參考性也較低，因此，部分受訪者指出，當其與互動對象求職領域不同時，即不傾向分享或討論求職相關資訊。

應該說，很少人會想要一出社會就做業務的工作。比較少。（RR09）

提供資訊〔的對象〕最主要就是他（外系學妹），因為其他人跟我的領域就比較不像，其他人就比較多，頂多就是跟朋友們聊找工作的〔狀況〕。（RR13）

（三）自認經驗不足

由於是初次求職，即便已經獲得錄取、成功就業，求職者認為自身求職經驗仍不充足，因而對分享資訊抱持保留態度。

因為我自己也還沒有什麼工作經驗，就是才第一份工作。就好像也不太能夠提供別人什麼〔資訊〕。（RR10）

（四）將求職視為個人領域事務

部分受訪者認為，求職是「自己的事」，將求職視為個人領域的事務，具有一定程度的私密性，因此，不會主動向他人提起，更不會公開地討論。

我好像很少跟別人互相交流耶。我們（系上朋友）那時候找工作，都是自己找自己有興趣的。然後就只會講說，可能我今天去面試什麼東西，就不會到互相交流。（RR07）

感覺整個〔求職〕過程，我覺得都是偏個人，就是偏向我自己的。……感覺我比較少會去找別人討論。（RR14）

反過來說，求職者也會為了避免侵入對方個人領域，避開求職話題，而錯過交換資訊的機會。例如 RR04 提到：「我找到工作的時候，其實我有一點不好意思問他（系上朋友），因為我覺得這樣子會造成他的壓力，所以我也沒有跟他說。」

本節探討圖資應屆畢業求職者的求職資訊分享與資訊交換行為，資訊分享是求職者單向提供資訊給他人，資訊交換則是與他人雙向交流、討論資訊。資訊分享通常出現在求職歷程的尾聲，也就是求職者錄取工作以後，分享對象以同儕朋友有為主，少數受訪者則有於社群平台上進行分享。求職者進行資訊分享最主要的原因是回應同儕朋友的求助，少數情況下才會主動轉介資訊或將經驗回饋至社群平台。資訊交換通常發生在交流雙方同時都在求職時，且時常由閒聊情境衍生而來，並發生在實體場域的會面中（如：聚餐）。本研究亦發現，資訊分享與資訊交換在初次求職者的求職歷程中較不熱絡，主要是因為求職期間不同、求職領域不同、自認經驗不足，以及避免侵犯他人個人領域事務等四大原因。

第五節 綜合討論

本節依據前述資料分析結果，針對圖資領域大學應屆畢業生求職者的資訊行為，提出以下討論。

一、校園公共空間與社群平台等「地點」有助於促成求職情境中的資訊偶遇

本研究發現，求職者有時會透過資訊偶遇（information encountering）獲得求職相關的資訊。資訊偶遇是人們在未預期的情況下，例如：進行其他資訊尋求的期間，或是在日常活動的過程中，意外獲得有用或感興趣資訊的經驗（Erdelez, 1999）。在 Webber 與 Zhu（2007）針對英國華裔求職者的研究中，亦有描述與資訊偶遇相關的現象，受訪的求職者透過報紙「幸運」找到工作，而「幸運」正與資訊偶遇的核心概念「意外發現」（serendipity）不謀而合。本研究中，多位受訪者均有在求職以外的情境（如：聚會閒聊、瀏覽社群網站貼文）中，意外獲得求職資訊的經驗，獲取的資訊內容以職缺資訊為主，互動的對象則包括大學同學、學長姐及老師等。

資訊偶遇發生在何處（where）是探討此議題的重點之一（Erdelez, 1999），而在本研究中，求職者資訊偶遇的經驗也常與「地點」相關，包括實體的空間或虛擬的場域。實體空間方面，例如：RR06 在教師研究室遇到畢業學姐，並在閒聊過程中獲得公司與職缺資訊；虛擬場域方面，例如：RR01、RR06、RR08、RR14 等人均曾在社群網站上瀏覽聯絡人近況時，偶然看到同學或老師張貼的徵才訊息，並進一步向對方尋求更多資訊。探究社群網站促成求職者資訊偶遇的原因，除了與求職者日常生活中使用資訊科技的習慣有關，也可能是因為社群平台觸及率高、資訊傳遞快速及個人化的特性，提高了資訊偶遇的機會（參見 Panahi et al., 2016）。

二、求職者的社會資本及價值與態度，會反映在其求職資訊行為

日常生活資訊行為理論中，個人所擁有的資本、價值與態度與目前生活狀況等因素會影響其生活方式與生活支配，進而展現在其日常生活的資訊實踐中（Savolainen, 1995）。其中，社會資本在求職情境中被視為求職成功的關鍵因素（Granovetter, 1995；Lin, 2002；蔡芬芳, 2007；黃毅志, 2008）。本研究發現，社會資本在不同面向呈現不同的影響，在社經地位方面，受訪者經濟狀況與家長職業多元，但家庭背景所帶來的社會資本，並沒有在受訪者中呈現特殊區別；在個人社會網路方面，則可以發現社會資本在求職歷程中有其重要性。如同文獻所述，初次求職者的社會網路確實以家人或朋友等強連結為主，而能夠透過資訊科技或人脈轉介建立弱連結者，則得以掌握更多有用的資訊，例如：RR05 及 RR08 透過社群平台結識業界前輩，或是 RR01、RR05 透過老師轉介給已就業同學或公司主管。

此外，本研究也發現，不同價值與態度的受訪者，其求職資訊行為模式也不同。部分求職者追求理想的工作，其多在畢業前就展開求職，並會盡可能尋找與設定目標條件相符的工作機會，通常求職期間也較長，儘管在求職歷程中可能會因應現實情況而修正目標，但最後多能獲得理想的工作。部分求職者對工作採取務實的態度，以盡快獲得工作為目標，雖然整體而言其求職期間較短，但通常也較晚開始求職。

三、避免主動分享求職資訊，並傾向與關係較親密的對象分享或交換資訊

本研究發現，求職者分享資訊的情境，以被動回應他人求助為主，主動分享的情況則較少，僅在瞭解他人需求的情況下會主動提供資訊，並會為了避免造成對方

壓力而不提起相關話題，此與 Marin (2012) 針對職缺資訊分享動機與行為的研究結果相似，該研究發現，研究對象認為主動分享職缺資訊可能冒犯分享對象，故傾向只與關係較緊密的對象分享職缺資訊。而在本研究中，求職者分享及交換資訊的對象也確實多集中於親近的同儕，由於對彼此求職的需求較為熟悉，或是往來較為密切，分享與交換資訊的意願與機會都較高。

四、經驗影響初次求職者的資訊需求、資訊尋求與資訊分享行為

本研究發現，求職經驗對初次求職者而言是重要的元素，並會反映在其資訊需求、資訊尋求及資訊分享行為上。求職者所需的經驗的面向包括：求職流程的經驗、求職方法、面試經驗、工作經驗等，獲取來源則可以分為他人經驗與自身經驗。初次求職者相當看重包含他人經驗的資訊，尤其是經驗者實際的現身說法(如：RR09)，並藉以彌補自身經驗不足之處。反之，當求職者已具有實際經驗時，有時便會省略或減少查找相關資訊的步驟，直接參考自身過往經驗。例如：RR03 在撰寫履歷初期，僅以過去實習或申請大學時準備自傳與履歷的經驗，而不會另外尋求履歷準備資訊；TR01 則將過往上台報告的經驗應用於面試，而未特別尋找面試準備資訊。另外，亦有受訪者曾蒐集大量資訊，但最後卻發現自身經驗更為重要，例如 RR05 提到：「〔投履歷後有做〕面試的準備，還有看各種網路文章，談判的技巧之類的……但我後來覺得還是實戰最有效」。此外，本研究亦發現，認為自身經驗不足是降低求職者分享求職資訊給他人的原因之一。



第五章 結論與建議

本章分為兩節，第一節以第四章研究結果為基礎，歸納研究發現並提出結論，以回答研究問題，第二節則進一步根據研究發現與結論，針對大學應屆畢業生與其求職歷程中的相關輔導機構提出實務上的建議，最後，本議題未來潛在研究方向提供學術上的建議。

第一節 結論

本研究以初次求職的圖資領域大學應屆畢業生為對象，透過資訊世界圖研究法探討其在求職歷程中資訊世界的樣貌及所反映的資訊行為，以及在求職歷程的求職準備與正式行動兩個階段中，其資訊世界分別呈現何種樣貌。本節總結第四章之研究發現，並回應研究問題。

一、資訊世界元素以家庭、學校與網路等資訊來源管道為主，資訊來源偏好受到權威性、新穎性、熟悉度、好用性與預期心理等原因影響

本研究中求職者資訊世界中的元素，可以分為「人」、「事」、「物」、「資訊」、「時間」與「地點」等面向，其中，又以獲得求職相關資訊來源管道及所獲得之資訊佔多數。在「人」、「事」、「物」等資訊來源管道元素方面，人脈資源管道以在家庭與學校所建立的人脈網路為主，活動管道以校內舉辦的求職活動為主，資訊工具管道以網路資源為主。可以說大學應屆畢業生的求職資訊來源管道，主要圍繞其日常生活經驗與場域。不過，亦有部分受訪者透過社群平台等管道，突破其生活世界的界線，與業界人士建立人脈連結，進而獲取第一手資訊。

求職者資訊世界中的資訊來源管道豐富而多元，本研究彙整其偏好資訊來源管道的原因，歸納為四個面向，分別為權威性、新穎性、熟悉度、好用性與預期心理。權威性是指求職者傾向選擇可信賴的資訊來源，但求職者的判斷標準不一，有些人認為實務經驗者較具權威，有些人認為統計數據較具權威。新穎性可能是求職者大量使用網路資源的原因之一，書籍等實體資源則因更新速度較慢而不會優先採用。熟悉度高與好用性佳的資訊來源管道可以減輕求職者在求職過程中的負擔。最後，求職者會因預期使用該資訊管道的效益好與壞，而選擇使用或不使用該來源管道。進一步探討求職者具有上述偏好的箇中原因，指向一個核心的原則，即求職者希望在無須耗費額外精力的情況下，以最有效的管道獲取求職相關資訊。

二、求職者有個人準備、工作相關、求職方法管道與心理支持的需求，資訊世界中的元素在其求職歷程中亦作為心理支持的機制

在「資訊」元素方面，求職者的資訊需求類型，可以歸納為個人準備資訊、工作資訊，以及求職方法與管道資訊。個人準備資訊是與履歷、面試與專業知識等相關，用以幫助求職者準備與包裝自身的資訊；工作資訊是求職者瞭解求職目標之相關資訊，包括：職涯與職業資訊、就業資訊、公司資訊，及工作機會資訊；求職方法資訊是蒐集求職資訊可以採取的方法及管道。

本研究亦發現，除了資訊的需求之外，因應求職過程中的不確定性與焦慮感，求職者亦有心理層面支持的需求。在求職者的資訊世界中，人脈資源和資訊工具除了作為提供資訊及轉介資訊的角色，同時，也構成了求職歷程中幫助舒緩負面情緒與壓力的心理支持機制。部分求職者透過親近親友師長的鼓勵或向其傾訴來平復焦慮的情緒，亦有求職者透過社群平台上的求職討論與分享獲得慰藉，此外，掌握「資訊」本身亦能使求職者降低焦慮感。

三、「時間」是影響求職資訊行為的重要元素，實體場域與社群平台促成資訊偶遇的機會

「時間」與「地點」元素在資訊世界圖上雖然較不鮮明，但在求職歷程中實際上扮演重要角色。「時間」是影響求職者資訊行為的重要元素，求職者會因為時間的迫切性而改變資訊尋求的策略，如：轉向使用更多元的管道尋求資訊，或聚焦於當下最重要的資訊需求。

「地點」是資訊互動發生的場域，可以分為實體與虛擬的地點，實體空間的偶遇常促成求職者意外獲得求職相關資訊或人脈，如：教師研究室與系館共同空間。另一方面，社群平台既是資訊來源管道，也可以作為資訊互動發生的虛擬場域，求職者可能在個人社群頁面或社團頁面被動獲得未預期到的求職相關資訊，並獲得資訊偶遇的經驗。

四、資訊分享與資訊交換發生在求職歷程的不同時間點，且常因求職期間差異、求職領域不同、自認經驗不足及將求職視為個人領域而未行動

除了作為接受資訊的一方，求職者在求職歷程中亦會扮演提供資訊的角色，包括單向的分享資訊給他人，以及雙向的交換資訊，主要對象則為大學同學或學弟妹。本研究發現，資訊分享與資訊交換活動會在求職歷程中的不同時間點發生，資

訊分享通常發生在求職者錄取工作以後，資訊交換則主要發生在求職者與交換資訊的對象同時都在求職狀態的時候。

多數受訪者在求職歷程中有分享或與交換求職相關資訊的經驗，但行動並不積極。歸納受訪者不進行資訊分享與資訊交換的原因，發現求職期間不同（如：自己或同學延後畢業）、求職領域方向不同、自認經驗不足，以及視求職為私密個人事務是主要的四個原因。也因為上述的顧慮，求職者通常不會主動分享資訊，而是以被動回應他人求助的情境為主。

五、求職者在求職準備期的資訊需求與使用資訊來源管道均比正式行動期多元、豐富，互動密切的關鍵人物在兩階段皆扮演重要角色

本研究探討圖書資訊學領域大學應屆畢業生在求職準備期與正式行動期的資訊世界呈現哪些異同之處，並由資訊世界圖、資訊來源管道與資訊需求等三個面向說明。

在資訊世界圖部分，從圖中可以看出不同求職階段中，資訊世界元素數量、元素間的關係（如：直接提供資訊或轉介資訊）及資訊內容等面向均可以觀察到差異，但每位受訪者的資訊世界圖不盡相同，整體而言，多數情況中的資訊世界元素集在求職準備期，顯示該階段的資訊來源管道或資訊活動相對多元。除了差異外，也可以從圖中觀察到同時屬於求職準備期與正式行動期的元素。

在資訊來源管道的部分，求職者通常會依據求職階段調整其求職策略，整體而言，在準備期所使用的資訊來源管道較廣泛、多元，而在行動期則相對集中於特定管道。不過，部分受訪者的資訊來源管道中，會出現跨越求職準備期與正式行動期的「關鍵人物」，通常是與受訪者關係密切的家人或師長，部分情況則為朋友或學長姐等同儕，這些人物在求職者的求職歷程中反覆出現，並透過提供資訊與心理支持推動其求職進程。

在資訊需求的部分，求職者在求職準備期所花費的時間、獲得的資訊量或資訊種類，普遍都多於正式行動期，其中一個可能原因是求職者在正式行動期中受到時間壓力的限制，無論是準備面試或選擇錄取工作，都有一定的急迫性，因而限縮了求職者進行資訊活動的空間。在心理層面需求的部分，求職者在求職準備期中的負面情緒與所需的心理支持，也較在正式行動期中來得多。

第二節 建議



本節根據研究發現與結論，針對初次求職的大學應屆畢業生、求職相關輔導單位，以及資訊提供者提供實務上之建議，並提供未來研究建議。

一、實務建議

(一) 給初次求職大學應屆畢業生的建議

首先，本研究發現初次求職者的資訊世界以接收資訊為主，且資訊管道多圍繞其日常生活範圍，然而，在部分求職者的求職歷程中可以看到，採用更多元的資訊來源管道，並積極與他人互動，有助於提高獲得求職資訊或幫助的機會，故初次求職的大學應屆畢業生應嘗試接觸日常生活世界外的資訊管道，例如：加入專業領域社群的社群平台、參與線上與線下的求職活動等。

其次，應屆畢業生亦可嘗試融入自身專業背景，將圖資領域課程中培養的資訊蒐集與使用能力應用於求職歷程中。例如：本研究受訪者利用校內資料庫蒐集產業資訊，並應用於面試中，而獲得面試官的青睞。雖然學術資料庫並非求職者常用的求職資訊管道，但在本案例中，多元應用資訊工具與組織資訊，使其在求職過程更具競爭力，因此，嘗試應用自身資訊素養不僅有助於求職本身，亦能向招募者展現資訊專業能力的價值。

此外，本研究亦發現求職者會因為認為自身經驗不足，或將求職視為個人事務等原因，而較少與他人分享、交換資訊。從訪談中可以看到，他人的經驗（如：面試經驗、求職方法等）不僅是對求職者而言重要的資訊，瞭解他人的經歷更有助於撫慰求職過程的焦慮，因此，無論是向他人分享自身求職經驗或在求職過程中互相交換資訊，都具有正面的意義。

(二) 給就業輔導單位的建議

圖書資訊學領域大學應屆畢業生求職歷程中的主要輔導機構，主要可以分為教育單位及政府單位兩大類型討論。

以本研究的研究情境而言，教育單位主要為大學的職涯輔導中心與系所行政辦公室。在教育單位提供的輔導措施中，本研究之圖資大學應屆畢業生獲得資訊的管道主要包括「履歷與面試技巧講座」與「系、校友職涯分享講座」活動，且求職者對此資訊管道多抱持正面態度。在持續舉辦上述活動的同時，相關單位亦可嘗試

舉辦應屆畢業生間的交流活動，透過提供實體場地或虛擬社群平台，促進其互相交換資訊的機會，如：求職的交流工作坊。本研究發現，求職領域的相似性是求職者尋求或分享求職資訊的重要原因，但在求職者的社交範圍中不一定剛好有相同求職方向的朋友，需要透過師長引介或偶遇等情境始能獲得與類似求職領域的求職者交換資訊的機會，因此，透過舉辦交流活動，或可拓展應屆畢業生求職過程中的人脈資源與資訊管道，並由同儕身上獲得更貼近其需求的求職資訊。

在政府單位方面，本研究中幾乎沒有求職者實際使用政府提供的資訊管道，且政府就業輔導單位多被求職者視為求職的「最後手段」。不過，政府獎助求職成功應屆畢業生的「青年就業獎勵計畫」，則收到多位受訪者的正面意見，故建議政府的就業輔導單位可以透過正面、貼近求職者的宣傳，增進求職者對其輔導措施的認識，破除求職者對政府就業服務負面的迷思，提升政府就業資訊服務的能見度與使用率。

（三）給資訊服務機構的建議

圖書資訊學領域大學應屆畢業生求職歷程中的主要資訊提供機構，主要可以分為圖書資訊單位及求職資訊網站兩大類型討論。

在文獻中（Anderson, 1992），圖書資訊單位在求職者求職歷程所扮演的角色，主要在提供設備、辦理求職教學活動，而在大學場域中，上述服務多由其他專責單位提供（如：計算機與資訊網路中心、學生職業生涯發展中心等）；而在館藏方面，雖然本研究受訪者指出，求職相關書籍等館藏更新速度較慢，可能不適用於現代求職環境，另一方面，在求職過程中使用書籍的受訪者，主要為自行購入專業知識相關的書籍。因此，圖書館或可提供較無時效性的資源，與快速更新但分散的網路資訊做出區隔，例如：彙整求職相關的專業書籍，或時間管理與人生規劃等主題的書籍與工具，陳書梅、劉益君（2014）亦曾建議，可以考慮納入職涯發展方面的館藏，提供在學生提前進行求職準備。

在求職資訊網站方面，本研究發現權威性、新穎性、熟悉度、好用性、預期心理等原因會影響求職者的資訊來源偏好，資訊工具應盡可能降低其求職過程中的負擔，網站經營者可以參考上述原因，改善其資訊服務。以多數受訪者常用的面試分享網站為例，多位受訪者均指出其試閱機制不利於完全無面試經驗者，因而影響其後續使用意願，而在曾使用該網站的八位受訪者中，僅有一位在面試後提供回

饋，故網站或可考慮設計更友善初次求職者的試閱方式，增加求職者參與社群的意願，進而強化網站內容的回饋機制。



二、未來研究建議

(一) 深入探究求職歷程中影響資訊行為的特定事件

本研究發現部分求職者在求職歷程中會因為特定「契機」，而改變其求職資訊行為，例如：受到時間壓力、受到鼓勵、遇到特定人士提供關鍵的資訊，訪談中雖然會盡量追問相關情境，但因本研究著重於捕捉求職者整體求職資訊世界的樣貌，較難一一深入剖析特定事件的內涵與影響。未來研究可專門針對求職歷程中，對求職者資訊行為有重要影響的「契機」事件，深入探討其如何及為何影響求職者尋求求職資訊的歷程與機制。

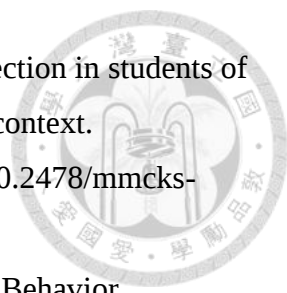
(二) 經驗累積對求職資訊行為的影響

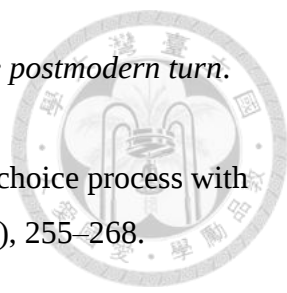
本研究以初次求職的圖資領域大學畢業生為研究對象，研究發現，他人如何求職的方法與過程等「經驗」資訊，對滿足其求職資訊需求與心理層面均十分有幫助，同時也發現，若求職者在自身具有相關經驗（如：履歷撰寫或面試經驗），有時便會跳過資訊尋求的過程。未來研究可以透過比較初次求職與轉職過程中經驗的差異，探討經驗對求職資訊行為的影響，例如：求職者累積求職經驗後，是否更能有效運用資訊進行決策？求職者在具備較多經驗後，是否更願意主動與他人分享或交換資訊？若能透過探究此議題瞭解求職者所需的核心理驗資訊，或可幫助資訊服務機構進一步設計更貼近初次求職者的求職資訊服務。

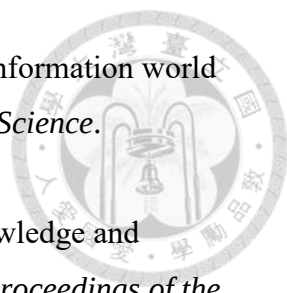
參考文獻

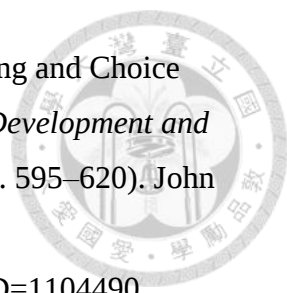
- 丁元凱 (2014)。澎湖青壯年居民面臨職涯規劃問題之資訊行為研究 (未出版之碩士論文)。國立臺灣師範大學。 <https://hdl.handle.net/11296/78q8fu>
- 王雲東 (2016)。社會研究方法：量化與質性取向及其應用 (第三版)。揚智文化。
- 世新大學 (2017)。勞動部勞動力發展署北基宜花金馬分署「106 年度大臺北地區大專校院學生職涯選擇及就業服務需求調查」調查報告。世新大學。
- 田弘華、田芳華 (2008)。誰升學？誰就業？誰失業？大學畢業生出路之探討。教育政策論壇，11(4)，33-62。
- 吳智琪 (2019)。以視覺敘說探究取向探討臺灣赴日留學生的日常生活資訊世界圖 (未出版之碩士論文)。國立臺灣大學。
- 林大森 (2010)。臺灣大學生畢業流向之初探。臺灣教育社會學研究，10(1)，85-125。
- 施威良 (2004)。台北縣少年休閒活動選擇與偏差行為之現況與相關分析 (No. D00076)。台北縣少年輔導委員會。
https://srda.sinica.edu.tw/datasearch_detail.php?id=1119
- 馬克思·班克斯 (2010)。質性研究的視覺資料運用 (林恩慧譯)。韋伯文化。
- 高雅慧、賴鼎銘 (2006)。大學工友資訊行為初探：世新大學工友資訊世界的故事。圖書館學與資訊科學，32(2)，79-92。
<https://jlis.glis.ntnu.edu.tw/ojs/index.php/jlis/article/view/480>
- 教育部統計處 (2016)。99-101 學年度大專校院畢業生就業薪資巨量分析。
<https://theme.ndc.gov.tw/manpower/cp.aspx?n=9EABA5E27250AC15&s=0C94BBACEDF62951>
- 教育部統計處 (2020)。107 學年度大專校院各校科系別畢業生數。
http://stats.moe.gov.tw/files/detail/108/108_graduates.xls
https://depart.moe.edu.tw/ed4500/News_Content.aspx?n=5A930C32CC6C3818&sm=91B3AAE8C6388B96&s=596D9D77281BE257
- 陳川淼、黃元鶴 (2011)。客家文化研究生之資訊尋求行為：資訊視域之觀點。大學圖書館，15(1)，144-170。 <https://doi.org/10.6146/univj.2011.15-1.08>
- 陳世娟、唐牧群 (2011)。傳播學領域研究生研究歷程中之資訊尋求行為。圖書資訊學刊，9(2)，91-122。 [https://doi.org/10.6182/jlis.2011.9\(2\).091](https://doi.org/10.6182/jlis.2011.9(2).091)
- 陳向明 (2002)。社會科學質的研究 (初版)。五南。

- 陳冠至 (2013)。輔仁大學圖書資訊學系。圖書資訊學教育 (蔡明月主編) (頁 113-168)。五南。
- 陳書梅、劉益君 (2014)。大學生對生涯資訊需求之探索性研究。圖書館學與資訊科學, 40(1), 82-100。 <https://doi.org/10.6245/JLIS.2014.401/628>
- 彭森明 (2007)。台灣高等教育資料系統的建置與運用 (台灣高等教育資料庫)。國立清華大學。 https://srda.sinica.edu.tw/datasearch_detail.php?id=1128
- 黃毅志 (2008)。如何精確測量職業地位?“改良版台灣地區新職業聲望與社經地位量表”之建構。臺東大學教育學報, 19(1), 151-159。
- 黎西曼 (2003)。敘說分析 (王勇智、鄧明宇譯)。五南出版社。
- 廖文華 (2007)。台灣理工與商管學院學生尋職行為之研究 (未出版之碩士論文)。國立中央大學。
<https://www.airitilibrary.com/Publication/alDetailedMesh?docid=U0031-0207200917344194>
- 廖年淼、劉玲慧、賴靜瑩、楊家瑜 (2012)。科技校院畢業生職場就業現況與相關影響因素之探究。教育與社會研究, 25, 33-71。
- 潘建華 (2014)。成年初顯者生涯適應力、自我調節學習、尋職行為與成果之關聯 (未出版之碩士論文)。中國文化大學。
<http://140.137.11.136/handle/987654321/28068>
- 戴辰軒 (2021)。自閉症兒童主要照顧者之資訊行為：以資訊世界圖研究法為取徑 (未出版之碩士論文)。國立臺灣大學。
- 蔡芬芳 (2007)。求職歷程中之人力資源及社會網絡與就業表現之分析。國立空中大學社會科學學報, 15, 119-152。
- 蔡至欣、賴玲玲 (2011)。虛擬社群的資訊分享行為。圖書資訊學刊, 9(1), 161-196。
- 蕭佳純 (2009)。家庭社經地位、自我概念、學業表現對大學畢業生就業情形之探討。當代教育研究季刊, 17(3), 1-40。
<https://doi.org/10.6151/CERQ.2009.1703.01>
- Anderson, B. (1992). Delivering Career and Job Information: A Place for Libraries. *The Reference Librarian*, 16(36), 17-32. https://doi.org/10.1300/J120v16n36_03
- Barber, A. E., Daly, C. L., Giannantonio, C. M., & Phillips, J. M. (1994). Job Search Activities: An Examination of Changes Over Time. *Personnel Psychology*, 47(4), 739-766. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1994.tb01574.x>
- Bates, M. J. (2010). Information behavior. *Encyclopedia of Library and Information Sciences*, 3, 2381-2391.

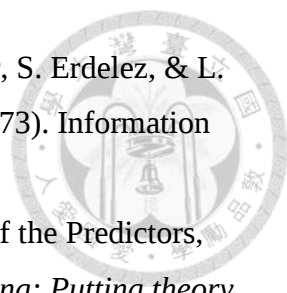
- 
- Bejtkovský, J. (2018). Factors influencing the job search and job selection in students of Generation Y in the Czech Republic in the employer branding context. *Management & Marketing*, 13(3), 1133–1149. <https://doi.org/10.2478/mmcks-2018-0028>
- Blau, G. (1994). Testing a Two-Dimensional Measure of Job Search Behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 59(2), 288–312. <https://doi.org/10.1006/obhd.1994.1061>
- Boswell, W. R., Zimmerman, R. D., & Swider, B. W. (2012). Employee Job Search: Toward an Understanding of Search Context and Search Objectives. *Journal of Management*, 38(1), 129–163. <https://doi.org/10.1177/0149206311421829>
- Brown, D. J., Cober, R. T., Kane, K., Levy, P. E., & Shalhoop, J. (2006). Proactive personality and the successful job search: A field investigation with college graduates. *Journal of Applied Psychology*, 91(3), 717–726. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.91.3.717>
- Burnett, G., Besant, M., & Chatman, E. A. (2001). Small worlds: Normative behavior in virtual communities and feminist bookselling. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 52(7), 536–547. <https://doi.org/10.1002/asi.1102>
- Case, D. O., & Given, L. M. (2016). *Looking for Information: A Survey of Research on Information Seeking, Needs, and Behavior*. Emerald Group Publishing.
- Chatman, E. A. (1985). Information, Mass Media Use, and the Working Poor. *Library and Information Science Research*, 7(2), 97–113.
- Chatman, E. A. (1987). The Information World of Low-Skilled Workers. *Library and Information Science Research*, 9(4), 265–283.
- Chatman, E. A. (1991). Life in a small world: Applicability of gratification theory to information-seeking behavior. *Journal of the American Society for Information Science*, 42(6), 438–449. [https://doi.org/10.1002/\(SICI\)1097-4571\(199107\)42:6<438::AID-ASI6>3.0.CO;2-B](https://doi.org/10.1002/(SICI)1097-4571(199107)42:6<438::AID-ASI6>3.0.CO;2-B)
- Chatman, E. A. (1996). The impoverished life-world of outsiders. *Journal of the American Society for Information Science*, 47(3), 193–206. [https://doi.org/10.1002/\(SICI\)1097-4571\(199603\)47:3<193::AID-ASI3>3.0.CO;2-T](https://doi.org/10.1002/(SICI)1097-4571(199603)47:3<193::AID-ASI3>3.0.CO;2-T)
- Chatman, E. A. (1999). A theory of life in the round. *Journal of the American Society for Information Science*, 50(3), 207–217. [https://doi.org/10.1002/\(SICI\)1097-4571\(1999\)50:3<207::AID-ASI3>3.0.CO;2-8](https://doi.org/10.1002/(SICI)1097-4571(1999)50:3<207::AID-ASI3>3.0.CO;2-8)

- 
- Clarke, A. E. (2005). *Situational analysis: Grounded theory after the postmodern turn*. Sage Publications.
- Crossley, C. D., & Highhouse, S. (2005). Relation of job search and choice process with subsequent satisfaction. *Journal of Economic Psychology*, 26(2), 255–268.
<https://doi.org/10.1016/j.joep.2004.04.001>
- Dalmer, N. (2017). Information world mapping to explicate the information-care relationship in dementia care. *Proceedings of the Association for Information Science and Technology*, 54(1), 647–649.
<https://doi.org/10.1002/pr2.2017.14505401101>
- Erdelez, S. (1999). Information Encountering: It's More Than Just Bumping into Information. *Bulletin of the American Society for Information Science and Technology*, 25(3), 26–29. <https://doi.org/10.1002/bult.118>
- Erdelez, S., & Rioux, K. (2000). Sharing information encountered for others on the web. *The New Review of Information Behaviour Research*, 1(December), 219–233.
- Ellis, S. (1996). Selecting Information on Job Content or Job Context: The Moderating Effect of One's Own Epistemic Authority. *Journal of Applied Social Psychology*, 26(18), 1643–1657. <https://doi.org/10.1111/j.1559-1816.1996.tb00090.x>
- Fetherston, M. (2019). What influences college students' career information seeking on the internet? A test of the comprehensive model of information seeking. *Journal of Applied Communication Research*, 47(3), 322–343.
<https://doi.org/10.1080/00909882.2019.1615631>
- Granovetter, M. S. (1973). The Strength of Weak Ties. *American Journal of Sociology*, 78(6), 1360–1380.
- Granovetter, M. S. (1995). *Getting a Job: A Study of Contacts and Careers*. University of Chicago Press.
- Greyson, D. (2015). *Health-related information practices and the experiences of young parents* [University of British Columbia]. <https://doi.org/10.14288/1.0166526>
- Greyson, D. (2013). Information World Mapping: A Participatory, Visual, Elicitation Activity for Information Practice Interviews. *Proceedings of the 76th ASIS&T Annual Meeting: Beyond the Cloud: Rethinking Information Boundaries*, 106:1–106:4. <http://dl.acm.org/citation.cfm?id=2655780.2655886>

- 
- Greyson, D., O'Brien, H., & Shankar, S. (2019). Visual analysis of information world maps: An exploration of four methods: *Journal of Information Science*.
<https://doi.org/10.1177/0165551519837174>
- Greyson, D., O'Brien, H., & Shoveller, J. (2017a). Constructing knowledge and ignorance in the social information worlds of young mothers. *Proceedings of the Association for Information Science and Technology*, 54(1), 139–149.
<https://doi.org/10.1002/pr2.2017.14505401016>
- Greyson, D., O'Brien, H., & Shoveller, J. (2017b). Information world mapping: A participatory arts-based elicitation method for information behavior interviews. *Library & Information Science Research*, 39(2), 149–157.
<https://doi.org/10.1016/j.lisr.2017.03.003>
- Haase, C. M., Heckhausen, J., & Silbereisen, R. K. (2012). The interplay of occupational motivation and well-being during the transition from university to work. *Developmental Psychology*, 48(6), 1739–1751.
<https://doi.org/10.1037/a0026641>
- Hersberger, J. A., Murray, A. L., & Rioux, K. S. (2007). Examining information exchange and virtual communities: An emergent framework. *Online Information Review*, 31(2), 135–147. <https://doi.org/10.1108/14684520710747194>
- Howlader, A. I., & Islam, M. A. (2019). Information-seeking behaviour of undergraduate students: A developing country perspective. *IFLA Journal*, 45(2), 140–156. <https://doi.org/10.1177/0340035219842312>
- Hoye, G. V., Hooft, E. A. J. van, & Lievens, F. (2009). Networking as a job search behaviour: A social network perspective. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 82(3), 661–682.
<https://doi.org/10.1348/096317908X360675>
- Hoye, G. V., & Saks, A. M. (2008). Job search as goal-directed behavior: Objectives and methods. *Journal of Vocational Behavior*, 73(3), 358–367.
<https://doi.org/10.1016/j.jvb.2008.07.003>
- Iyengar, S. S., Wells, R. E., & Schwartz, B. (2006). Doing Better but Feeling Worse: Looking for the “Best” Job Undermines Satisfaction. *Psychological Science*.
<https://journals.sagepub.com/doi/10.1111/j.1467-9280.2006.01677.x>
- Jaeger, P. T., & Burnett, G. (2010). *Information Worlds: Social Context, Technology, and Information Behavior in the Age of the Internet*. Routledge.

- 
- Jome, L. M., & Phillips, S. D. (2013). Interventions to Aid Job Finding and Choice Implementation. In S. D. Brown & R. W. Lent (Eds.), *Career Development and Counseling: Putting Theory and Research to Work* (2nd ed., pp. 595–620). John Wiley & Sons, Incorporated.
<http://ebookcentral.proquest.com/lib/ntuedu/detail.action?docID=1104490>
- Julien, H. E. (1997). *How does information help? : The search for career-related information by adolescents*. The University of Western Ontario.
- Julien, H. E. (1999). Barriers to adolescents' information seeking for career decision making. *Journal of the American Society for Information Science*, 50(1), 38–48.
[https://doi.org/10.1002/\(SICI\)1097-4571\(1999\)50:1<38::AID-ASI6>3.0.CO;2-G](https://doi.org/10.1002/(SICI)1097-4571(1999)50:1<38::AID-ASI6>3.0.CO;2-G)
- Julien, H. E., & Michels, D. (2000). Source Selection Among Information Seekers: Ideals and Realities. *Proceedings of the Annual Conference of CAIS / Actes Du Congrès Annuel de l'ACSI*. <https://doi.org/10.29173/cais16>
- Kanfer, R., Wanberg, C. R., & Kantrowitz, T. M. (2001). Job search and employment: A personality-motivational analysis and meta-analytic review. *Journal of Applied Psychology*, 86(5), 837–855. <https://doi.org/10.1037//0021-9010.86.5.837>
- Koen, J., Klehe, U.-C., Van Vianen, A. E. M., Zikic, J., & Nauta, A. (2010). Job-search strategies and reemployment quality: The impact of career adaptability. *Journal of Vocational Behavior*, 77(1), 126–139. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2010.02.004>
- Lin, N. (2002). *Social Capital: A Theory of Social Structure and Action*. Cambridge University Press.
- Marin, A. (2012). Don't mention it: Why people don't share job information, when they do, and why it matters. *Social Networks*, 34(2), 181–192.
<https://doi.org/10.1016/j.socnet.2011.11.002>
- McKenzie, P. J. (2003). A model of information practices in accounts of everyday-life information seeking. *Journal of Documentation*, 59(1), 19–40.
<https://doi.org/10.1108/00220410310457993>
- Millar, R., & Shevlin, M. (2003). Predicting career information-seeking behavior of school pupils using the theory of planned behavior. *Journal of Vocational Behavior*, 62(1), 26–42. [https://doi.org/10.1016/S0001-8791\(02\)00045-3](https://doi.org/10.1016/S0001-8791(02)00045-3)
- Mowbray, J., Hall, H., Raeside, R., & Robertson, P. (2016, June 27). The role of networking and social media tools during job search: An information behaviour perspective. *Proceedings of the Ninth International Conference on Conceptions of Library and Information Science*. International Conference on Conceptions of

- Library and Information Science, Uppsala, Sweden. <http://informationr.net/ir/22-1/colis/colis1615.html>
- Mowbray, J., Hall, H., Raeside, R., & Robertson, P. (2017). The role of networking and social media tools during job search: An information behaviour perspective. *Information Research-an International Electronic Journal*, 22(1), 1615.
- Mowbray, J., Hall, H., Raeside, R., & Robertson, P. J. (2018). Job search information behaviours: An ego-net study of networking amongst young job-seekers. *Journal of Librarianship and Information Science*, 50(3), 239–253. <https://doi.org/10.1177/0961000618769965>
- Oh, S., & Syn, S. Y. (2015). Motivations for sharing information and social support in social media: A comparative analysis of Facebook, Twitter, Delicious, YouTube, and Flickr. *Journal of the Association for Information Science and Technology*, 66(10), 2045–2060. <https://doi.org/10.1002/asi.23320>
- O’Leary, S. (2017). Graduates’ experiences of, and attitudes towards, the inclusion of employability-related support in undergraduate degree programmes; trends and variations by subject discipline and gender. *Journal of Education and Work*, 30(1), 84–105. <https://doi.org/10.1080/13639080.2015.1122181>
- Panahi, S., Watson, J., & Partridge, H. (2016). Information encountering on social media and tacit knowledge sharing. *Journal of Information Science*, 42(4), 539–550. <https://doi.org/10.1177/0165551515598883>
- Perttilä, R., & Ek, S. (2010). Information Behaviour and Coping Functions of Long-Term Unemployed People in Finland. *Libri*, 60(2), 107–116. <https://doi.org/10.1515/libr.2010.010>
- Pilerot, O. (2012). LIS research on information sharing activities – people, places, or information. *Journal of Documentation*, 68(4), 559–581. <https://doi.org/10.1108/00220411211239110>
- Piróg, D. (2016). Job search strategies of recent university graduates in Poland: Plans and effectiveness. *Higher Education*, 71(4), 557–573. <https://doi.org/10.1007/s10734-015-9923-5>
- Power, D. J., & Aldag, R. J. (1985). Soelberg’s Job Search and Choice Model: A Clarification, Review, and Critique. *The Academy of Management Review*, 10(1), 48–58. JSTOR. <https://doi.org/10.2307/258211>

- 
- Rioux, K. (2005). Information acquiring-and-sharing. In K. E. Fisher, S. Erdelez, & L. McKechnie (ed.), *Theories of Information Behavior* (pp. 169–173). Information Today.
- Saks, A. M. (2005). Job Search Success: A Review and Integration of the Predictors, Behaviors, and Outcomes. In *Career development and counseling: Putting theory and research to work* (pp. 155–179). John Wiley & Sons Inc.
- Saks, A. M. (2006). Multiple predictors and criteria of job search success. *Journal of Vocational Behavior*, 68(3), 400–415. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2005.10.001>
- Saks, A. M. (2018). Job Search and the School-to-Work Transition. In U.-C. Klehe & E. A. J. van Hooft (Eds.), *The Oxford Handbook of Job Loss and Job Search* (pp. 379–400). Oxford University Press.
- Saks, A. M., & Ashforth, B. E. (1999). Effects of Individual Differences and Job Search Behaviors on the Employment Status of Recent University Graduates. *Journal of Vocational Behavior*, 54(2), 335–349. <https://doi.org/10.1006/jvbe.1998.1665>
- Saks, A. M., & Ashforth, B. E. (2000). Change in Job Search Behaviors and Employment Outcomes. *Journal of Vocational Behavior*, 56(2), 277–287. <https://doi.org/10.1006/jvbe.1999.1714>
- Sampson, J. P., Osborn, D. S., Kettunen, J., Hou, P.-C., Miller, A. K., & Makela, J. P. (2018). The Validity of Social Media–Based Career Information. *The Career Development Quarterly*, 66(2), 121–134. <https://doi.org/10.1002/cdq.12127>
- Savolainen, R. (1995). Everyday life information seeking: Approaching information seeking in the context of “way of life.” *Library & Information Science Research*, 17(3), 259–294. [https://doi.org/10.1016/0740-8188\(95\)90048-9](https://doi.org/10.1016/0740-8188(95)90048-9)
- Savolainen, R. (2007). Motives for giving information in non-work contexts and the expectations of reciprocity. The case of environmental activists. *Proceedings of the American Society for Information Science and Technology*, 44(1), 1–13. <https://doi.org/10.1002/meet.1450440210>
- Savolainen, R. (2008). Autonomous, controlled and half-hearted. Unemployed people’s motivations to seek information about jobs. *Information Research-an International Electronic Journal*, 13(4), 362.
- Savolainen, R., & Kari, J. (2004). Placing the Internet in information source horizons. A study of information seeking by Internet users in the context of self-development. *Library & Information Science Research*, 26(4), 415–433. <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2004.04.004>

- 
- Sonnenwald, D. H. (1999). Evolving perspectives of human information behavior: Contexts, situations, social networks and information horizons. *Exploring the Contexts of Information Behavior: Proceedings of the Second International Conference in Information Needs*, 176–190.
- Sonnenwald, D. (2006). Challenges in Sharing Information Effectively: Examples from Command and Control. *Information Research: an international electronic journal*, 11(4).
- Sonnenwald, D. H., Wildemuth, B. M., & Harmon, G. L. (2001). A research method to investigate information seeking using the concept of information horizons: An example from a study of lower socio-economic students' information seeking behaviour. *The New Review of Information Behaviour Research*, 2(November), 65–86.
- Steffy, B. D., Shaw, K. N., & Noe, A. W. (1989). Antecedents and consequences of job search behaviors. *Journal of Vocational Behavior*, 35(3), 254–269.
[https://doi.org/10.1016/0001-8791\(89\)90029-8](https://doi.org/10.1016/0001-8791(89)90029-8)
- Stevens, N. D. (1973). Job-seeking behavior: A segment of vocational development. *Journal of Vocational Behavior*, 3(2), 209–219. [https://doi.org/10.1016/0001-8791\(73\)90011-0](https://doi.org/10.1016/0001-8791(73)90011-0)
- Stonebraker, I., Maybee, C., & Chapman, J. (2019). Undergraduate students' experiences of using information at the career fair: A phenomenographic study conducted by the libraries and career center. *The Journal of Academic Librarianship*, 45(4), 358–367. <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2019.05.002>
- Talja, S. (2002). Information sharing in academic communities: Types and levels of collaboration in information seeking and use. *New Review of Information Behavior Research*, 3(1), 143–159.
- Taylor, R. S. (1982). Value-Added Processes in the Information Life Cycle. *Journal of the American Society for Information Science*, 33(5), 341–346.
<https://doi.org/10.1002/asi.4630330517>
- Tsai, T.-I. (2010). *Information horizons of Taiwanese graduate students*.
<https://www.ideals.illinois.edu/handle/2142/14911>
- Tsai, T.-I. (2012). Coursework-related information horizons of first-generation college students. *Information Research-an International Electronic Journal*, 17(4), 542.
- Tsai, T.-I., Chen, H.-J., Tai, C.-H., & Chen, Y.-L. (2019). How do students' information world maps change while developing their thesis topics? A longitudinal study

using arts-based elicitation interviews. *Proceedings of the Association for Information Science and Technology*, 56(1), 495–498.

<https://doi.org/10.1002/pr2.54>

Van Hooft, G. (2018). Job Search Behavior as a Multidimensional Construct: A Review of Different Job Search Behaviors and Sources. In U.-C. Klehe & E. A. J. van Hooft (Eds.), *The Oxford Handbook of Job Loss and Job Search* (pp. 259–274). Oxford University Press.

Walker, H. J., Feild, H. S., Giles, W. F., & Bernerth, J. B. (2008). The interactive effects of job advertisement characteristics and applicant experience on reactions to recruitment messages. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 81(4), 619–638. <https://doi.org/10.1348/096317907X252487>

Wanberg, C. R., Ali, A. A., & Csillag, B. (2020). Job Seeking: The Process and Experience of Looking for a Job. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 7(1), 315–337. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-012119-044939>

Webber, S., & Zhu, W. (2007). Employment information needs of Chinese young adults in Sheffield. *Journal of Librarianship and Information Science*, 39(4), 223–233. <https://doi.org/10.1177/0961000607083214>

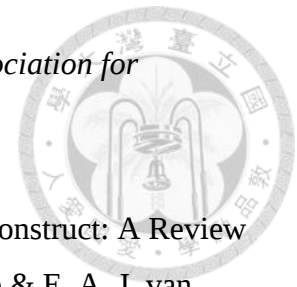
Werbel, J. D. (2000). Relationships among Career Exploration, Job Search Intensity, and Job Search Effectiveness in Graduating College Students. *Journal of Vocational Behavior*, 57(3), 379–394. <https://doi.org/10.1006/jvbe.2000.1746>

Wikgren, M. (2003). Everyday health information exchange and citation behaviour in Internet discussion groups. *The New Review of Information Behaviour Research*, 4(1), 225–239. <https://doi.org/10.1080/14716310310001631543>

Wilson, T.D. (1999). Models in information behaviour research. *Journal of Documentation*, 55(3), 249–270. <https://doi.org/10.1108/EUM0000000007145>

Wilson, Tom D. (1997). Information behaviour: An interdisciplinary perspective. *Information Processing & Management*, 33(4), 551–572.

Yu, L. (2012). Towards a reconceptualization of the ‘information worlds of individuals.’ *Journal of Librarianship and Information Science*, 44(1), 3–18. <https://doi.org/10.1177/0961000611424586>



附錄一 研究招募說明

本研究為「大學應屆畢業生初任求職情境中的資訊世界」，係由國立臺灣大學圖書資訊學系蔡天怡教授指導之碩士論文研究。本研究以圖書資訊領域大學應屆畢業生為主要研究對象，欲透過資訊世界圖研究法探討初任求職者的資訊行為、探索其求職歷程中的資訊世界，故欲徵求符合以下條件，並願意接受訪談者：

- 1、 國內圖書資訊學領域大學部 108 學年度畢業生，含雙主修圖資系之學生。
- 2、 已就職或獲得工作錄用通知，且為其生涯首份全職工作（不含透過國家考試分發者）。

本研究將於雙方協調之公開場所進行，全程約 90 至 120 分鐘，包含簡短背景調查問卷、訪談及資訊世界圖繪製活動，全程將錄音並回收資訊世界圖以利後續研究分析。資訊世界圖為呈現受訪者與其接觸資訊相對位置的概念圖，而非藝術作品，故無繪畫技巧要求，後續分析亦僅針對圖像內容概念及整體結構進行分析，不涉及美醜評判。此外，所有問卷填答、訪談與繪圖資料均將匿名處理，不會揭露個人資訊，亦不會作研究以外用途。訪談結束後將致贈受訪者一份小禮物，聊表謝意。

若您符合上述條件，並有意願參與，請填寫下方招募問卷；或若您認識符合條件的親友，也請不吝轉發招募訊息，本研究將持續招募至受訪者充足。收到您的資訊後，將盡快以電子郵件或電話聯繫，商討訪談時間與地點。感謝您的關注與協助，也期待您的參與！

國立臺灣大學圖書資訊學研究所碩士生 陳世萱 敬邀

聯絡信箱：r06126023@ntu.edu.tw

2020 年 12 月

招募問卷內容（星號為必填項目）

- 1、 您的畢業校系名稱為何：_____ *（範例：臺大圖資系）
- 2、 請問您是否取得圖書資訊學系學士學位（含雙主修）？* ☐是 ☐否
- 3、 請問您是否為 108 學年度畢業生？* ☐是 ☐否
- 4、 請問您是否已就職（含錄用通知），且為您首份全職工作？* ☐是 ☐否
- 5、 請問您的聯絡信箱為：_____ *

6、請問您的聯絡電話（或其他聯絡方式，如臉書、LINE 等）：

7、請問您較方便或偏好的訪談地點為何？*（可複選）

☐大台北地區

☐其他縣市，請說明：_____

8、本研究預計於 2020 年 12 月至 2021 年 1 月進行，請問您在上述期間較方便或偏好的訪談時間為何？*（可複選）

☐平日白天

☐平日晚上

☐週末白天

☐週末晚上

☐其他具體需求，請說明：_____



我們將盡快與您聯絡，感謝您的參與！

附錄二 知情同意書

親愛的受訪者您好：



我是國立臺灣大學圖書資訊學研究所碩士生陳世萱，目前在蔡天怡副教授指導下，進行「大學應屆畢業生初任求職情境中的資訊世界」碩士論文研究。本研究以圖書資訊領域大學應屆畢業生為主要研究對象，欲透過資訊世界圖研究法探討初任求職者的資訊行為、探索其求職歷程中的資訊世界，感謝您撥冗參與本研究！

本研究將以一對一方式進行，時間約為 90 至 120 分鐘，共計 1 次。研究過程首先請您填寫一份簡短的問卷，內容為求學、求職與家庭背景資料，接著進行訪談，請您就找到首份全職工作的經驗進行分享，期間研究者會視情況追加提問。訪談後，請您延續訪談內容將求職歷程繪製成資訊世界圖，並針對繪圖內容進行說明，研究者亦會進行提問。為記錄正確資料，訪談過程將全程錄音，後續將謄寫為逐字稿；繪製之資訊世界圖將由研究者收回，並拍照或掃描存檔，以利後續研究分析。如果您不願某段發言錄音，或中途想停止，請隨時提出。

本研究蒐集之資料均會匿名處理，未來研究成果不會呈現您的真實姓名，填寫之詳細資訊亦會重新歸納處理，以保障您的個人隱私。唯部分訪談內容及完整資訊世界圖可能作為案例援引至研究論文中，以支持研究結果。錄音檔、逐字稿、資訊世界圖原稿及電子檔將由研究者妥善保存，且於研究成果發表完畢七年內刪除銷毀，並僅供本研究相關分析與成果使用。

本研究中您有全權研究過程中，若您感到不舒服，想要暫停或退出研究，我們會完全尊重您的意願。訪談結束後，我們將提供一份小禮物予您（含退出者），聊表謝意。即便研究結束，若有任何問題仍歡迎您向我們反映。

若您詳閱完本文，並同意以上所述研究相關事項，請於下方簽署您的大名。再次感謝您的參與！

受訪者（請簽名）：

年 月 日

附錄三 背景調查問卷

本問卷會詢問有關您個人求學、求職與家庭背景的問題，以幫助我們瞭解您求職歷程的背景脈絡。您的填答內容均會匿名處理，且不會用於研究以外用途；您與家人的工作領域、職稱等詳細資訊亦會再行歸類，不會直接呈現於研究結果，敬請放心作答。若對題項有疑問，歡迎隨時提出，謝謝您！

一、個人資訊與求學背景

1、請問您的生理性別為（單選）

☐男 ☐女

2、請問您是否有修習雙主修科系？

☐無 ☐有（請繼續作答分項）

(1) 您的雙主修科系為_____

(2) 請問是否有修完雙主修學分？ ☐無 ☐有

3、請問您是否有修習輔系？

☐無 ☐有（請繼續作答分項）

(1) 您的輔系科系為_____

(2) 請問是否有修完輔系學分？ ☐無 ☐有

4、請問您是否有修習學程？

☐無 ☐有（請繼續作答分項）

(1) 您修習學程名稱為_____

(2) 請問是否有修完學程學分？ ☐無 ☐有

5、請問您求學期間是否有參加社團活動？

☐無 ☐有（請繼續作答分項）

您參加的社團名稱為_____

6、請問您求學期間是否有工作或實習經驗？

☐無 ☐有（請繼續作答分項）

您工作或實習單位為_____



二、求職背景

1、 請問您服務機構類型為何？（單選）

☐學校 ☐政府機關（不含學校） ☐公營事業

☐國內民營企業 ☐國際企業

☐其他，請說明：_____

2、 請問您目前工作領域為何？_____

3、 請問您目前工作職稱為何？_____

三、家庭社經背景

1、 家長教育程度

(1) 請問您父親最高學歷為何？（單選）

☐國小 ☐國中 ☐高中 ☐大專院校 ☐碩士 ☐博士 ☐不確定

(2) 請問您母親最高學歷為何？（單選）

☐國小 ☐國中 ☐高中 ☐大專院校 ☐碩士 ☐博士 ☐不確定

2、 家庭年收入範圍（單選）

☐少於 60 萬元 ☐61-100 萬元 ☐101-140 萬元 ☐141－200 萬元 ☐200

萬元以上 ☐不清楚

3、 家長工作領域

(1) 請問您父親職業為何？_____ ☐不確定

(2) 請問您母親職業為何？_____ ☐不確定

4、 請問是否有兄弟姊妹？（單選）

☐無 ☐有（請繼續作答分項）

(1) 請問是否與兄弟姊妹同住？ ☐是 ☐否

(2) 請問兄弟姊妹是否已就業？ ☐是 ☐否

職業參考類別（包括，但不限於）：1.民意代表、行政主管、經理人員；2.專業人員（含教師）；3.技術員及助理專業人員；4.事務工作人員；5.服務工作人員及售貨員；6.農林漁牧有關工作人員；7.技術工及有關工作人員；8.機械設備操作工及組裝工；9.非技術工及體力工（含清潔工）。

附錄四 訪談大綱



第一部分：求職歷程概述

- 1、 請您簡述自己理想的工作（就領域、職位、工作型態等而言）。
 - 請問您理想的工作是否有改變過？
 - 對於理想的工作是否有哪些其他考量，如：薪資、地點、未來發展性？
- 2、 請回憶並描述尋找第一份正職工作的歷程，不論是步驟、心路歷程、周遭人的幫助等等，想到相關的內容都可以告訴我。
 - (1) 請問您在求職前，做了哪些準備工作（如：生涯規劃、履歷撰寫、搜尋職缺等）？
 - 當時每天大概花多少時間在尋找工作？
 - 印象中最開始找工作是什麼時候？
 - 目前就職的工作是怎麼找到的？
 - (2) 請問您如何決定要投哪份工作？錄取後如何決定是否接受工作？
 - 當時每天大概花多少時間在尋找工作？
 - 為什麼選擇目前就職的工作？
 - 目前就職的工作是原本追求的工作嗎？
- 3、 請問您在求職過程中是否曾經遭遇什麼困難或瓶頸？

第二部分：關於求職歷程中的資訊世界 <以目前這份工作的情境為主>

- 1、 請問您在求職過程中，想要知道哪些事情？準備期會需要哪些資訊？正式行動時會需要哪些資訊？
- 2、 在您印象中，曾向哪些「人」主動尋找或由他們被動獲取求職相關資訊？
- 3、 在您印象中，曾在哪些「活動或事件」中主動尋找或被動獲取求職相關資訊？
- 4、 在您印象中，曾利用哪些「工具或管道」主動尋找或被動獲取求職相關資訊？
- 5、 在前述獲得資訊的方式中，哪些是您最先採用的？有沒有令您印象深刻或覺得特別有幫助的？為什麼？

- 
- 6、有沒有您雖然知道，但從來「沒有」去接觸或使用的求職管道或資訊提供者？如果有，能不能稍微說明原因？
 - 7、在求職的歷程中，請問您使用資訊解決了什麼問題？或是資訊幫助您做了什麼樣的決定？（提示：是否有運用資訊解決前述問題？）
 - 8、在求職的歷程中，有沒有其他人（如同學、朋友）來向您尋求求職的資訊，或是您主動向他們提供工作資訊？如果有，能不能稍微描述當時的情況？
 - 9、在求職的歷程中，有沒有其他人（如同學、朋友）互相討論或交換求職的相關資訊？如果有，能不能稍微描述當時的情況？

第三部分：資訊世界圖繪製

- 1、剛剛所討論的求職歷程中，各種與資訊相關的事物與互動，也就是你眼中的「資訊世界」。現在要請您將前面討論到內容繪製在紙上，包括您接收求職資訊的來源管道（如：人力銀行網站、LinkedIn 或臉書等社群媒體、學校的就業輔導中心、實習單位、師長親友）、提供求職資訊給哪些人，與哪些人互相討論或交換資訊，以及協助您使用求職資訊相關的人、事、物或地方。
可以的話，前面有提到的情境都請盡量畫出來。
 - 尋找資訊的來源
 - 獲得資訊的來源
 - 分享資訊的對象
 - 幫助您瞭解或使用資訊的人、事、物及地方
 - 保存或尋找資訊的方法
 - 進行資訊活動的地方，包括實體或線上
- 2、請您說明這個資訊世界圖中，圖像、文字和符號代表的意義。
- 3、訪談最開始我們曾提到「進行求職準備期間」及「正式投遞履歷的求職期間」這兩個階段，請您重新檢視資訊世界圖，將兩階段以任何形式註記出來（可重複），並說明您在這兩個階段中的相異與相同經驗。
 - 資訊量
 - 花費時間
 - 偏好的來源管道

附錄五 故事板（資訊世界圖繪製說明）



頁碼	內容
P.1	封面
P.2	目的 希望可以瞭解在尋找第一份工作的過程中，您的資訊世界包含了哪些人、事、物等元素，您又是如何與之互動。
P.3	資訊世界圖繪製說明 剛剛所討論的求職歷程中，各種與資訊相關的事物與互動，也就是你眼中的「資訊世界」。現在要請您將前面討論到內容繪製在紙上，包括您接收求職資訊的來源管道（如：人力銀行網站、LinkedIn 或臉書等社群媒體、學校的就業輔導中心、實習單位、師長親友）、提供求職資訊給哪些人，與哪些人互相討論或交換資訊，以及協助您使用求職資訊相關的人、事、物或地方。可以的話，前面有提到的情境都請盡量畫出來。
P.4	方法 1、這裡有一張 A4 紙和 12 個顏色的色筆，您可以自由選擇和運用。 2、您可以一邊畫一邊描述繪圖內容，也可以單純畫圖。 3、15 分鐘後，我將請您描述圖中的內容及您的想法。若屆時未完成，可以邊談邊繼續畫完。 4、每個人的資訊世界圖都有不同的表現方式，沒有對錯與美醜之分，只要將您想到的畫出來即可！
P.5	提示（本頁預設隱藏） 如果不確定資訊世界圖包含的內容，這裡有一些提問可供您發想： ■ 您到哪裡尋找求職相關資訊？透過何種方法？ ■ 您從哪裡獲得求職相關資訊？ ■ 您曾和誰分享求職相關資訊？ ■ 幫助你瞭解或使用求職相關資訊的人、事、物及地方為何？

頁碼	內容
	■ 您使用什麼方法保存或記憶求職相關資訊？ ■ 您在哪裡進行資訊活動？（可能為包括實體或線上場所）
P.6	資訊世界圖說明 1、請您說明這個資訊世界圖中，圖像、文字和符號代表的意義。 2、請您重新檢視資訊世界圖，將「求職準備期間」跟及「正式投遞履的求職期間」這兩個階段，以任何形式註記出來（可重複），並說明您在這兩個階段中的相異與相同經驗。
P.7	關於<u>求職準備期與正式行動期</u> 前面訪談中相關提問包括： ■ 求職前，做了哪些準備工作（如：生涯規劃、履歷撰寫、搜尋職缺等）？ ■ 正式行動時，如何決定要投哪份工作？錄取後如何決定是否接受工作？ ■ 在求職過程中想要知道哪些事情？準備期會需要哪些資訊？求職期會需要哪些資訊？