

國立臺灣大學文學院圖書資訊學研究所

碩士論文

Graduate Institute of Library and Information Science

College of Liberal Arts

National Taiwan University

Master Thesis



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

Everyday Life Information World Mapping of Taiwanese  
International Students in Japan: A Visual Narrative  
Inquiry Approach

吳智琪

Chih-Chi Wu

指導教授：蔡天怡 博士

Advisor: Tien-I Tsai, Ph.D.

中華民國 108 年 7 月

July 2019

## 誌 謝



能夠順利完成論文，首先，感謝所有口試委員在百忙中仍抽空審閱我的論文，給予我許多寶貴的建議及指正，使我的論文能夠更臻完善。謝謝邱銘心老師在人生重要的時刻，仍不辭辛勞地前來參與我的口試。謝謝藍文欽老師的關心與鼓勵，從最初迷惘研究方向、生涯規劃到論文撰寫與口試，老師都不斷勉勵我前進。謝謝指導教授蔡天怡老師，給予我機會研究自己感興趣的議題及方法，在我腦筋轉不動、說不明白的時候，老師總是能馬上理解我想表達的意思，提出諸多建議與詳細地解說，讓我更清楚自己的不足及可以改善的方法。在此，也容我再次感謝所有參與訪談的受訪者，謝謝你們在忙碌的留學生活中，仍抽空參加訪談，讓我，也讓之後看到這篇研究的讀者，對臺灣赴日留學生的日常生活資訊行為有更多的認識與瞭解。

感謝系上的同學及朋友們的陪伴與鼓勵。緊湊的生活中，特別感謝李珊、達達、跟綿綿抽空幫我校稿。謝謝佳莉、達達兩位一起努力的小夥伴，相互勉勵、支持，以及督促彼此的進度。謝謝小花、劉爺爺，雖然我很少有時間能一起聚聚，但每次聚會後我都能獲得滿滿的能量得以繼續努力研究。謝謝綿綿的支持與鼓勵，這段期間也讓你聽很多牢騷，辛苦你了 XD 謝謝一直等待我的朋友，現在我終於可以跟你們約出去了！

最後，感謝我的家人源源不斷的支持與勉勵，這都是我努力前進的動力。特別感謝阿姨、姨丈以自身經驗，給予我很多研究的建議、勉勵及支持。謝謝 Amy & Eric 不時的鼓勵與建議。謝謝我的爸爸和媽媽，在我大學畢業後，仍全力支持、勉勵我繼續念研究所，使我生活無虞，特別是媽媽全年無休的陪伴與支持，讓我度過最辛苦的時刻。謝謝我的家人們的關懷，讓我順利完成碩士學業。

感謝一路上陪我走過的人們。接下來，我將開始我下一段的人生旅程。謹以此論文獻給我摯愛的家人與朋友。

2019 年 7 月

## 摘要

日本是臺灣學生主要前往留學的國家之一。過去的研究發現，學生前往他國留學可能因文化差異、溝通障礙等問題而對其學業與生活帶來負面影響；亦有研究指出，處於陌生環境之留學生在獲取當地資訊常面臨挑戰。然而，留學生相關資訊行為研究大多以課業情境為主，少論及其日常生活資訊行為，臺灣赴日留學生之日常生活資訊行為之相關研究更為罕見。有鑑於此，本研究以臺灣赴日留學生為研究對象，藉由瞭解其日常生活資訊世界，探討其留學日常生活資訊行為之樣貌。具體之研究問題為：一、臺灣赴日留學生在日常生活中的主要資訊需求包括哪些面向？二、臺灣赴日留學生因各種日常生活資訊需求而獲取資訊的來源與管道為何？三、臺灣赴日留學生的日常生活資訊世界包括哪些人、事、物？其關係為何？

本研究以視覺敘說探究取向，透過半結構深度訪談及資訊世界圖蒐集資料。訪談對象來自 16 位已於日本就讀碩士班一學期以上之臺灣留學生。其中，9 位男性多就讀東京的學校，7 位女性多就讀京都的學校，受訪者又以留學其長介於半年至一年者為多。

本研究歸納出臺灣赴日留學生之四大日常生活資訊需求層面：基本生活需求、休閒娛樂需求、人際關係與文化需求，以及職涯需求，各層面又涵蓋多元的資訊需求類型。為滿足此四大資訊需求，留學生的資訊尋求之來源管道以網際網路資訊與人脈為主，尤其偏好透過搜尋引擎搜尋個人經驗分享之資源，而母國的資訊來源更是留學生主要仰賴的資訊來源管道；人脈管道方面，留學生活中接觸之日本同學、臺灣留學生與親友三個族群為主要人脈資訊來源。對留學生而言，日常生活資訊世界為一資源密集的空間，且多以主動尋求為主。在面對基本生活資訊需求及休閒娛樂資訊需求時，其資訊世界中的資源尤為密集。

本研究發現，留學生為滿足其資訊需求而搜尋資訊時，雖依其不同需求而選擇留學國或母國的資訊來源管道，但整體而言，多偏好母國的資訊來源，以獲取留學生活相關的經驗分享；資訊尋求策略上，則多偏好透過搜尋引擎自行尋求解答，再詢問他人，此資訊尋求方式可能受日本文化中不喜麻煩他人的精神影響。此外，留學生赴日前的資訊尋求習慣及其過去曾旅居日本經驗，對其當前的留學日常生活資訊行為亦帶來影響。

根據研究發現，本研究提出以下建議：留學生除了保持與日本同學、臺灣留學生與親友三個族群之聯繫，並使用母國社群媒體之外，可進一步拓展自己在日本當地的生活圈，善用當地社群媒體，以廣泛接觸日本的資訊，滿足日常生活方面的所有資訊需求。學校行政單位則可落實接待志工制度，透過具備經驗的志工，協助留學生解決初來乍到的生活問題，並根據本研究發現之四大資訊需求，綜整過去留學生常見之日常生活問題與資訊來源，積極協助留學生處理日常生活問題，提供諮詢，同時，開設社群媒體等多元、便利的窗口，以利留學生使用。

關鍵詞：留學生、資訊需求、日常生活資訊行為、視覺敘說探究、資訊世界圖

## Abstract

Japan is one of the major countries where Taiwanese international students choose to study abroad. According to previous literature, cultural differences and communication barriers may bring negative effects on international students' academic performance and daily lives. Some studies pointed out that it is difficult for international students to obtain local information. However, most studies focused on the academic information behavior of international students; few focused on their everyday life information behavior, let alone the everyday life information behavior of Taiwanese students in Japan. This study aims to explore the everyday life information worlds of Taiwanese international students in Japan. The research questions include: 1. What are the major everyday life information needs of Taiwanese students studying in Japan? 2. What sources do students consult in their everyday lives? 3. What items, things, and people are involved in students' everyday life information worlds? And what are the relationships among items, things, and people?

This study conducted semi-structured interviews and information world mappings (IWMs) through a visual narrative inquiry approach. Sixteen Taiwanese international students pursuing their master's degrees at universities in Japan participated in the current study. All of them studied abroad in Japan for at least one semester. Nine of them were male, and most of them settled in Tokyo or Kyoto.

Based on the interviews and IWMs, four major types of information needs were identified: basic needs of everyday life; leisure needs; interpersonal and cultural needs, and career needs. Diverse information needs have also been identified under each major needs. Online sources and interpersonal sources played important roles in Taiwanese international students' everyday life information worlds. Students relied on search engines for information contains others' experience sharing, and valued sources from their home country. The interpersonal sources consulted by students can be categorized into three major categories: Japanese students, Taiwanese students, family and friends. Similar to individuals' information horizons, the everyday life information worlds of students can be conceptualized as densely-populated solution spaces. Students' everyday life information worlds were especially dense when seeking information for basic needs and leisure needs. They often seek information actively in different situations.

Additionally, although students consulted sources from Japan or from Taiwan

based on their information needs, they prefer obtaining information regarding everyday life experience from their home-country sources. As to students' information seeking strategies, they prefer using search engines before consulting others. Such information seeking strategies may be influenced by the Japanese culture—not to bother others. Finally, students tended to retain their information seeking habits before studying in Japan, and the previous short-term living or studying experiences in Japan also greatly affected their current information behavior.

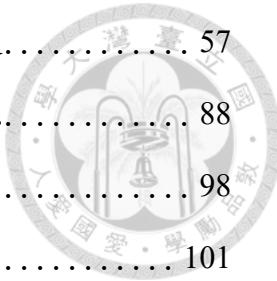
Based on the findings, some suggestions are provided for both international students and higher education institutions. It is suggested that Taiwanese international students in Japan should maintain the relationships with Japanese students, Taiwanese students, family and friends as their everyday life interpersonal sources, and continue using social media from their home country. In order to meet all types of major information needs, students should also expand their personal networks and utilize local social media to gain extensive exposure to Japanese everyday life information. Higher education institutions should enhance orientation programs and international student services that help students deal with everyday life issues, especially when they first arrived. Office of international student services can gather and consolidate resources based on the four major types of everyday life information needs identified by the current study. Experience sharing from previous international students should also be collected and organized as important resources. Through social media, these resources can be effectively promoted and easily used by international students.

Keywords: Everyday life information behavior; Information needs; Information world mapping; International students; Visual narrative inquiry

## 目 次

誌謝 .....	i
摘要 .....	ii
Abstract .....	iv
目次 .....	vi
圖次 .....	viii
表次 .....	ix
第一章 緒論 .....	1
第一節 研究背景與動機.....	1
第二節 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 留學生相關研究.....	9
第二節 日常生活資訊尋求行為.....	13
第三節 視覺敘說探究與資訊世界圖之理論架構.....	20
第三章 研究設計與實施.....	33
第一節 研究方法.....	33
第二節 研究對象.....	40
第三節 資料分析.....	45
第四節 前置研究.....	48
第五節 研究步驟與研究流程.....	50
第四章 研究結果與討論.....	53
第一節 留學生所感知的日常生活資訊世界——以兩位受訪者為例.....	53





第二節 留學生日常生活資訊世界中的需求情境與來源管道.....	57
第三節 留學生日常生活資訊世界中的人、事、物及其關係.....	88
第四節 綜合討論.....	98
第五章 結論與建議.....	101
第一節 結論.....	101
第二節 建議.....	103
參考文獻 .....	106
附錄一 訪談大綱 .....	113
附錄二 資訊世界圖繪圖說明.....	115
附錄三 研究招募訊息.....	116
附錄四 研究招募意願調查表.....	117
附錄五 訪談知情同意書.....	118

## 圖 次

圖 2-1 Savolainen 日常生活資訊尋求模式 .....	15
圖 2-2 資訊視域的主要概念 .....	24
圖 2-3 受訪者繪製的資訊視域圖 .....	31
圖 2-4 受訪者繪製之資訊世界圖 .....	31
圖 3-1 訪談流程 .....	37
圖 3-2 繪圖工具 .....	40
圖 3-3 招募流程 .....	41
圖 3-4 分析步驟 .....	47
圖 3-5 研究流程 .....	51
圖 4-1 MM01 的資訊世界圖 .....	55
圖 4-2 MM14 的資訊世界圖 .....	57
圖 4-3 MM03 的資訊世界圖 .....	89
圖 4-4 MM07 的資訊世界圖 .....	90
圖 4-5 MM12 的資訊世界圖 .....	91
圖 4-6 MM04 的資訊世界圖 .....	91
圖 4-7 MM06 的資訊世界圖 .....	92
圖 4-8 MM02 的資訊世界圖 .....	92
圖 4-9 MM11 的資訊世界圖 .....	93
圖 4-10 MM16 的資訊世界圖 .....	95

## 表 次

表 2-1 資訊視域圖與資訊世界圖之比較 .....	30
表 3-1 研究問題與訪談大綱對照 .....	38
表 3-2 受訪者基本資料表 .....	44
表 3-3 編碼表範例 .....	46
表 3-4 訪談大綱修訂 .....	49
表 4-1 基本生活資訊需求及其來源管道 .....	68
表 4-2 休閒娛樂資訊需求及其來源管道 .....	77
表 4-3 人際關係與文化資訊需求及其來源管道 .....	84
表 4-4 留學日常生活資訊需求及其來源管道 .....	87

## 第一章 緒論

### 第一節 研究背景與動機

根據教育部(2017)的統計資料，2017 年在世界各主要國家的臺灣留學生總數約有六萬三千人，其中，在美國、澳洲及日本的留學生人數居前三位。將時間拉長至近十年可發現，2007 年至 2017 年間，臺灣學生留學的國家仍以美國、澳洲及日本居多(教育部，2018b)。前述的三個國家當中，日本與臺灣頗有淵源，根據日本的獨立行政法人日本學生支援機構(Japan Student Services Organization, JASSO)的 2017 年資料顯示，截至該年 5 月，世界各國在日本的留學生總人數約有二十六萬七千人，其中，來自臺灣的留學生佔全體的 3.4%，排名第五。與過去十年相較，臺灣留學生佔各國赴日留學學生總人數的排名雖略有下滑，但實際人數卻自 2007 年的四千六百多人增加到近九千人，可見臺灣學生選擇前往日本留學的人數是逐年增加的。

即便日本與臺灣在歷史上頗具淵源，赴日留學的學生仍免不了和赴他國的留學生一般，在留學生活中面臨許多困難與挑戰，必須適應母國與留學國間的差異。一般留學生常見的難題不外乎是溝通障礙、文化差異(Liao, Finn, & Lu, 2007; Sin & Kim, 2013, 2018; Yoon & Chung, 2017)以及遠離家鄉產生的孤立感(Yoon & Chung, 2017)，尤其在語言、財務、住宿及課業方面常遭遇瓶頸(藤井，2014)。在人際關係與環境因素方面，留學生常覺得難以融入當地社交圈；留學期間的孤獨感、思鄉、疲憊感、憂鬱、焦躁及因不安或緊張造成身體的病痛等，也是在留學生活中因為不適應而造成的常見影響(Wang & Mallinckrodt, 2006; 葉淑惠、王敏東，2011)。因此，如何獲取資訊以解決生活中所面臨的種種問題，對於身在異國被不熟悉環境包圍的留學生而言是相當重要的(Oh, Butler, & Lee, 2014; Oh & Butler, 2016)。

目前留學生的相關研究議題多元，研究對象以碩士生為主，包含適應(Oh & Butler, 2016; 黃偉明，2017)、心理調適(Wang & Mallinckrodt, 2006)、旅遊



(Gardiner, King, & Wilkins, 2013)、健康或醫療資訊(Yoon & Kim, 2014; 鄒孟婷, 2015)、語言能力與圖書館資源使用(Liao et al., 2007)等，所使用的研究方法以問卷調查法為主。就留學生的資訊行為而言，留學生最重要的資訊需求是課業、工作、財務、健康以及母國新聞，且在工作、法律、財務、生活及健康等資訊上有難以查找的情況發生，可見日常生活資訊對留學生而言是不可或缺的，但過去的相關研究多著重學術而非日常生活(Sin, Kim, Yang, Park, & Laugheed, 2011)，舉例而言，Tsai(2010)探究臺灣赴美研究生的資訊視域(information horizons)，瞭解留學生在學術情境下偏好的資訊來源與管道；Jackson(2005)調查將前往美國留學生的學術圖書館經驗，以瞭解其需求。關於留學日常生活資訊行為的探討是目前的研究缺口，故本研究從留學日常生活角度切入研究。

Savolainen(1995)率先提出日常生活資訊尋求行為模式(Everyday Life Information Seeking, ELIS)，側重研究日常生活中不與工作直接相關的資訊行為。在 Savolainen 之後，日常生活資訊行為相關研究日益多元，或以特定資訊需求為題，如：旅遊(Gardiner et al., 2013; 蘇慧捷, 2002)、健康資訊(Yoon & Kim, 2014; 廖韋淳、邱立安、岳修平, 2012)，或針對特定群體需求，如：退休教師(許禎芸, 2007)、打工度假者(賴佳柔，2017)、新移民女性(陳慧俐，2014)等，分別著眼於日常生活資訊行為的不同面向。而為數不多的留學日常生活資訊行為的相關研究，多以調查留學生的資訊需求、來源、管道為主(Chung & Yoon, 2015; Oh & Butler, 2016; Sin, 2015; Sin et al., 2011; Yoon & Chung, 2017)，其研究方法多以問卷調查法為主，少數則利用訪談或日誌法進行。唯現行留學日常資訊行為研究之研究對象多以他國赴美留學生為主，又多研究其資訊需求、資訊來源，如：Chung 與 Yoon(2015)研究美國東南大學留學生的日常生活資訊需求、來源及使用設備；Lu 等人(2007)探討美國留學生使用網路搜尋母國災害資訊的影響因素；Oh、Butler 與 Lee(2014)調查美國某公立大學留學生安頓期間的資訊需求、資訊來源及經驗；Sin(2015)調查美國某公立大學留學日常生活資訊需求、來源；Yoon 與 Kim(2014)探討韓國赴美留學生網路健康資訊行為)，較少臺灣赴他

國留學生之資訊行為研究(如：前述之 Tsai(2010)探究臺灣赴美研究生的資訊視域)，更未見臺灣赴日留學生之日常生活資訊行為研究。因此，本研究以臺灣赴日留學之碩士班學生為研究對象，探究臺灣赴日留學生之日常生活資訊行為，更進一步探討其全面的日常生活資訊世界之樣貌。

視覺敘說探究(Visual narrative inquiry)為質性研究之取向。質性研究中，訪談法透過與參與者面對面交談，對其行為、生活經歷、事件對參與者的意義等進行對談，對參與者有更全面性的瞭解，並察覺參與者的情緒反應或可能隱含的意義(陳向明，2000)。其中，「敘說探究」(narrative inquiry)透過參與者的講述，使研究者塑造出個人和社會生活的一系列事件，且能聚焦在特定的事件或行動的細節，有助於研究者呈現和瞭解個人經驗(Clandinin& Connelly, 2003; Jovchelovitch & Bauer, 2000)，「視覺敘說探究」則加入視覺資料(如：圖片、照片等)觸發參與者敘說，且能獲得未被發掘的事件(Bach, 2008)。而資訊世界圖(information world mapping)的「資訊世界」，是指在概念空間中發生的資訊相關活動、行為和實踐(Yu, 2011)，與敘說探究欲透過個人及其生活事件與探究個人經驗之目標相似，資訊世界圖為用於質性訪談的藝術本位引談法(art-based elicitation activity)，其立論基礎來自資訊視域。資訊視域的概念認為個人決定搜尋資訊時即產生資訊視域，個人在此資源密集空間中進行資訊行為(Sonnenwald, 1999)；資訊視域圖則是資訊視域的呈現，可於研究中獲得更多資料(Sonnenwald, Wildwmuth, & Harmon, 2001)。而由受訪者繪製的資訊世界圖中，展現其人、事、物及資訊的關係，使研究者能從受訪者的角度深入瞭解其資訊行為，特別是發掘受訪者未於訪談中提及的內容。

為了較完整地捕捉臺灣赴日留學生的日常生活資訊行為，本研究以 Greyson(2013)和 Greyson、O'Brien 與 Shoveller(2017a)根據 Sonnenwald(1999)的資訊視域之資訊世界圖為基礎，並以視覺敘說探究的方法進行研究。本研究以資訊世界圖作為視覺敘說探究之視覺資料，利用資訊世界圖之理論基本與方法進行資料蒐集與分析，從臺灣赴日留學生的經驗，瞭解其日常生活資訊世界，尤其

是對留學生來說重要的資訊，以及與資訊相關的人、事、物及其關係。於資料分析時，透過訪談及資訊世界圖二者資料來源，進行資料相互多重檢核 (triangulation)，並透過關鍵事件法(critical incident technique)發現隱藏的資訊 (Greyson, 2013, 2015, 2018; Greyson et al., 2017a; Greyson, O'Brien, & Shoveller, 2017b)。由於本研究欲瞭解留學日常生活資訊行為之全貌，尤其是留學生各項資訊活動所涉及之人、事、物之關係，適合以敘說探究的方式探究其留學生活故事，並以資訊世界圖之架構為依歸，深入檢視留學生在日常生活中的資訊相關事件與活動，以探究資訊行為之樣貌，故本研究嘗試以此方法進行研究。

綜上所述，臺灣歷年赴日留學人數長期以來相較前往他國總位居前位，且能從日本的留學生人數的數據上獲得證實。這群離鄉背景求學的學生，難免在異國生活中遭遇困難和挑戰，為解決這些難題，獲取資訊對留學生來說相當重要。雖然現行留學生相關研究主題多元，但多著重討論學術相關的資訊行為。對留學生來說，與學術同等重要的日常生活資訊行為相關研究卻不多見。另一方面，日常生活資訊行為的相關研究主題雖然也十分廣泛，但針對留學生的研究不多，尤其以臺灣赴日留學生為對象進行日常生活資訊行為研究者實則少有。故本研究以臺灣赴日留學生為研究對象，鎖定就讀日本碩士班之臺灣留學生，探討其日常生活資訊行為，以視覺敘說探究取向，透過訪談與資訊世界圖，對其留學日常生活的資訊行為有更深入的瞭解，希望藉此研究對將來或正在留學的學生及相關單位(如：學校、圖書館或社團組織等)提出建議，並在日常生活資訊行為的研究方法上有所貢獻，供後續研究留學生族群或日常生活資訊行為研究方法上的參考。

## 第二節 研究問題

本研究旨在探討臺灣赴日留學生的日常生活資訊行為，以視覺敘說探究取向，透過訪談法與資訊世界圖探討臺灣赴日留學生的日常生活資訊行為，以瞭解他們在日常生活情境中，課業以外的資訊需求與資訊尋求方式，並探究其資訊世界中人、事、物之關係。本研究據此提出下列問題：

- 一、臺灣赴日留學生在日常生活中的主要資訊需求包括哪些面向？
- 二、臺灣赴日留學生尋求日常生活資訊的來源與管道為何？
- 三、臺灣赴日留學生的日常生活資訊世界包括哪些人、事、物？其關係為何？

### 第三節 研究範圍與限制



- 本研究之研究範圍及研究限制包括：
- 一、本研究以赴日取得學位為目標，並已在日本高等教育機構註冊就學的臺灣留學生為研究對象。由於日本學制與臺灣略有不同，高等教育包含大學、短期大學及專門學校，本研究之研究範圍為日本一般大學留學的研究所學生，即日本學制中「院生」與「研究生」。短期大學和專門學校的學生，則不在本研究的研究對象之內。
  - 二、本研究所指的「院生」為具有正式學籍之碩士生，「研究生」雖是獲日本學校承認的學生，卻不具備正式生的獲得學分級撰寫論文的資格，但「研究生」是以取得正式碩士生學籍為目的，基本上生活型態與「院生」相同，故納入研究對象。
  - 三、本研究為瞭解臺灣赴日留學生的日常生活資訊行為，研究對象須具備留學生活經驗，故以至少赴日半年(一學期)之留學生為對象，赴日留學未及半年之學生不在本研究探討範圍之內。
  - 四、本研究透過研究者人脈、留日相關機構團體之網路社交軟體(如：臉書、噗浪、批踢踢實驗坊)招募研究對象，研究者盡可能透過多元管道發放招募訊息，但仍可能無法觸及不使用網路社交軟體，但符合研究條件的留學生。
  - 五、日常生活資訊行為研究，探究的是非工作相關的資訊行為，學生的職業係以課業為主要「工作」內容，故本研究所討論之日常生活關注層面為各種非課業的生活。然而，學生若從事各類工讀，或因求職產生的實習需求等「工作」，由於非屬其本業，故仍屬本研究的範疇。因在校課業要求之實習課程，則不屬本研究的範疇。
  - 六、本研究探討之留學日常生活，包含留學生取得學校正式生資格後，抵達日本開始，為其留學生活需求所展開的一系列活動，涵蓋 Yoon 與 Chung(2017)提及之安頓中與當前狀況。然而，本研究亦遭遇一般訪談之研究限制，可能

受到受訪者的記憶限制，故僅能針對留學生受訪時的當前狀況，以及其所能憶及之前述留學生活討論。



#### 第四節 名詞解釋

##### 一、留學生(International Students / Foreign Students)

廣義來說，留學生一詞泛指所有在國外唸書的學生(教育部，2015)。狹義而言指的是以接受教育為目的赴國外學習，在非本國籍的學校註冊就學的學生(Organization for Economic Co-operation and Development [OECD], 2003, 2013; United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization [UNESCO], 2018)。本研究中所指留學生，意指到日本的學校註冊及就學，並以取得日本正規體制之碩士學位為目的的臺灣學生。

##### 二、日常生活資訊尋求(Everyday Life Information Seeking, ELIS)

Savolainen(1995, 頁 266-267)的日常生活資訊行為是指「人們應用於引導每天的生活，或解決非與工作直接相關問題的各種資訊獲得等行為」，著重非與工作直接相關的資訊行為。本研究將日常生活資訊行為界定為留學生在引導每天生活，或為解決非課業相關的生活問題而產生尋求資訊的行為。

##### 三、視覺敘說探究(Visual Narrative Inquiry)

敘說探究 (Narrative Inquiry) 是透過參與者敘述回憶發生的經驗與故事，以及研究者與參與者進行對談的研究方法，而參與者在敘述中揭示的地點、時間、動機與人員，有助研究者尋找可能的解釋並按照順序排列，塑造參與者的個人和社會生活的一系列事件(Clandinin & Connelly, 2003; Jovchelovitch & Bauer, 2000)。而視覺敘說探究則是以視覺資料，如：照片、圖片等圖像資料，幫助參與者回憶其經驗故事的研究取向，讓參與者得以更完整地描述其經驗故事，有助於研究者

深入瞭解其個人經驗(Bach, 2008)。本研究將敘說探究界定為留學生於留學生活中尋求日常生活資訊之經驗與歷程，尤其是幫助其完成尋求資訊的人、事、時、地、物，並與視覺研究方法結合，透過視覺敘說探究取向，以資訊世界圖(見本節第五項)的方法蒐集研究資料。



#### 四、資訊世界(Information World)

資訊世界泛指在概念空間中發生與資訊相關的活動、行為和實踐(Yu, 2011)。以社會世界的概念闡釋，構成資訊世界的要素包含社會規範、各種行為者、價值觀以及關係與範圍(Greyson et al., 2017b)。本研究所討論之資訊世界為在概念空間中，留學生與資訊相關的活動、行為及其建構此資訊世界的範圍與各種關係。

#### 五、資訊世界圖(Information World Mapping, IWM)

資訊世界圖從資訊視域的概念所發展，是一種用於質性研究的引談法，用以探究個人的資訊行為樣貌。此方法係由受訪者以他們自己的角度畫出研究主題的資訊世界，繪圖內容包含項目(item)、地點(place)及關係(relationship)，其作畫方式並無限制由受訪者自由發揮，能幫助研究者瞭解何種資訊對受訪者來說為重要的活動，是一種能引出受訪者在訪談中未提及的資訊或行為，並讓研究者可以探索和作為多重檢核資料(triangulate interview data)，是兼具包容性的方法(Greyson et al., 2017a)。

## 第二章 文獻回顧



本研究旨在探討赴日留學日常生活情境下的資訊行為，故本章整理相關文獻探討留學生及日常生活資訊行為的概況，並說明本研究相關理論與方法，以作為研究設計之基礎。文獻回顧共分為三節：第一節針對研究目標族群——留學生之日常生活資訊行為相關文獻，以瞭解留學生的定義與相關研究概況；第二節說明本研究重要的日常生活資訊尋求行為理論；第三節著重於研究理論架構，說明本研究所運用之視覺敘說探究與資訊世界圖的意涵。

### 第一節 留學生相關研究

「留學生」一詞自甲骨文中出現至今由來已久，然而，近似現在我們熟知留學的概念大約在中國清末形成，以學生前往他國就學的型態為主(章開沅、余子俠，2012)。就臺灣的留學活動而言，日治時期因政策限制及高等教育機構尚未成熟，欲接受高等教育的學生紛紛前往日本求學(林衡道等，1968)，此後，日本成為臺灣學生留學的主要國家之一。近年出國留學生的年齡降低且人數逐年增加(教育部，2018a)，而日本為臺灣學生留學的三個主要國家之一(教育部，2018b)。為充分瞭解留學生的現況，本節針對留學生一詞進行釋義，並進一步探討現行與留學生資訊行為議題相關的研究，瞭解其研究關注的議題及研究方法，作為本研究的研究依據。

#### 一、留學生之定義與研究概況

至今，留學一詞泛指離開母國接受教育，留學生則指出國讀書並在非其所屬國籍的學校註冊就學的學生(OECD, 2003, 2013; UNESCO, 2018)。對前往他國求學的留學生而言，可能在課業或生活上遇到瓶頸，特別是處於陌生的環境中，難免在當地資訊上面臨挑戰(Oh & Butler, 2016)，例如：因語言不同引發的溝通問題，或是文化差異產生適應問題(Yoon & Chung, 2017)，如：難以融入社交圈、

感到孤獨(Yoon & Kim, 2014; 葉淑惠、王敏東, 2011)、適應壓力(Sin & Kim, 2013)、身體語言的誤解或陌生學術資源使用障礙(Liao et al., 2007)，留學生也可能在財務或居住上遭遇困難(藤井, 2014)。此外，留學生也可能產生思鄉、疲憊、憂鬱、沮喪、焦躁、不安或緊張等情緒(Wang & Mallinckrodt, 2006; 葉淑惠、王敏東, 2011)，進而可能產生健康問題(Yoon & Kim, 2014)。若充分瞭解留學生可能在國外求學時的需求以及可能面臨的困難或挑戰，不僅能讓學生留學出發前做好心理建設，抵達後得以調適心境，更能提供可能與留學生接觸的接待團體、圖書館等單位參考依據，協助留學生度過課業或生活上的難關(林怡煥, 2000)。

目前關於留學生相關議題的研究相當多元。Wang 與 Mallinckrodt(2006)以美國中西部兩所大學的中國留學生與臺灣留學生為對象，運用與成人情感、文化適應、社交文化調適，以及包含沮喪、焦慮和身心症(somatization disorder)的心理困擾等不同量表，調查在美國求學的留學生其適應、情感及心理調適情況，其研究發現焦慮依附(attachment anxiety)與美國文化適應關係呈現負相關，逃避依附(attachment avoidance)、焦慮依附及美國文化適應三者是重要預測留學生的心理社會適應因素。黃偉明(2017)調查日本新潟大學中國留學生使用社交網絡服務(social network service, SNS)閱讀新聞的狀況，運用量表並以留學生使用社群媒體的聯絡對象及對國際新聞關心程度為指標，調查其媒體使用狀況。該研究顯示，以閱讀母國新聞為主，對其他立場的國際事務不表示關心的留學生，即被認定為難以適應該國社會文化。Jon(2013)以首爾一間私立大學的留學生與當地生為研究對象，調查兩個族群在課程中的互動關係，該研究使用量化與質性的混合方法進行資料蒐集與分析，該研究結果發現，當地生與留學生互動產生了正面的影響，雙方透過交流，降低與外國人接觸的恐懼，並提升對他國的興趣，增進自己的視野，且更能接受相異文化與不同想法而達到自我成長，語言能力也藉此提升；也有學生表示透過交流改變自己未來的就學、就業等地計畫。Gardiner 等人(2013)以商業為目的，研究澳洲留學生的旅遊行為及旅遊限制因素，採用混合研究，先以量化大規模調查，再分兩階段的焦點團體進行資料蒐集，該研究結果為旅遊市

場拓展目標族群，提供業者在產品開發和包裝等方面的參考。

另外，少數非以赴美留學生為對象之研究，例如：葉淑惠、王敏東(2011)以臺灣赴日留學為對象進行研究，以問卷調查臺灣赴日留學生留學期間及留學結束後的文化衝擊問題。該研究發現，臺灣赴日留學生在其日常生活，在人際關係、文化、生活物價及環境對身心的影響等適應上遭遇適應問題。而留學結束後亦發生，因已經適應日本的生活方式，無法習慣母國的思考模式或行為舉止的情形。由此可見，在臺灣赴日留學生的留學生活中，除了課業之外，其日常生活面臨人際、文化、物價及環境適應上的挑戰。

綜觀文獻，與留學生相關議題的研究涵蓋心理、適應、社群網絡、旅遊、疾病、教育等不同層面，多討論與留學生生活或課業相關的主題，又多以討論前往美國留學的學生為主。此外，有文獻指出，留學生在適應上遇到問題，嚴重者甚至對身心造成負面的影響，若能瞭解留學生的需求，適應問題就有機會獲得改善，爰此，本研究從資訊行為的角度切入，深入瞭解其資訊需求、資訊來源與管道及留學生與資訊的互動關係，進而幫助留學生與相關單位滿足留學生的需求，並減少適應的問題。

## 二、留學生資訊行為研究概況

如前所述，留學生研究議題多元，而留學生資訊行為的相關研究為數不多，但也相當多元。舉例而言，Yoon 與 Kim(2014)運用網路問卷調查，以美國大學的韓國留學生為對象，研究其在網際網路查找、評估以及什麼影響其健康資訊行為。該研究發現，留學生尋求健康資訊的主要目的是為了自己或家人，網際網路是其主要的健康資訊來源，但因為語言問題而無法得知或瞭解合適的健康資訊或相關資源。此研究進一步提出後續建議，呼籲衛教人員及健康資訊的專業人員建立健康教育教材和指引，以滿足留學生及其家人的資訊需求。

Liao 等人(2007)以線上問卷調查美國大學的研究生，比較當地學生和留學生

資訊需求與資訊行為的異同，英語能力與資訊行為之間的關係，以及在美國的停留時間長度與資訊行為之間的關係，並提供美國圖書館相關建議。其研究結果發現，在美國的停留時間和英語能力對資訊行為的關係上並無顯著關聯，唯留學生比當地學生更常使用圖書館紙本書，且更常利用圖書館進行研究；圖書館線上目錄在留學生資訊尋求上扮演重要的角色；儘管語言障礙、文化差異及設備使用困難仍對其使用上產生影響，但已不如過去嚴重，圖書館則應該檢討服務方式，考量不同族群學生的需求並提供利用教育，以利讀者正確、有效率地使用圖書館館藏資源。此外，研究者認為也需考量如何有效推廣，以吸引更多留學生前往使用館藏資源。

鄒孟婷(2015)針對即將出國留學而前往醫院旅遊門診體檢的學生進行問卷調查，分析其醫療資訊來源及其正確性、多樣性及時效性。該研究發現留學生認為來自醫護人員的資訊最為精確，但未必具時效性與多樣性，網路資源則完全與之相反，該研究建議醫療機構設立網站提供留學相關之醫療細節。

Oh 與 Bulter(2016)針對美國留學的研究生進行網路問卷與訪談調查，發現初來乍到的留學生主要在生活、銀行及地理相關的資訊上有需求，且經常使用行動裝置、網路查找資訊。而在留學國生活一段時間者，則有戲院等休閒娛樂相關資訊需求，且也經常利用行動裝置、網路查找資訊，該研究建議資訊專業人員、系統設計者、教育者及政策制定者，須致力於有效率地支援留學生在適應陌生環境面臨的挑戰。

Sin 等人(2011)針對美國留學生進行網路問卷調查，發現過去留學生的相關研究多關注學術方面的適應而非日常生活。該研究顯示，重要資訊類別依序為課業、工作、財務、健康及母國新聞，而留學生認為具挑戰性而較難以查找之資訊則為工作、法律、財務、生活及健康等資訊；其常用的資訊來源管道依序為網路搜尋引擎、國際學生事務等大學行政單位網站、圖書館線上資源、一般網站、臉書等社群網站，以及紙本資源。就人格特質而言，外向的留學生經常透過人際管道取得資訊，且常使用社交問答網站和 twitter；內向的留學生則常使用可信度高

的紙本資源。

綜觀上述研究，研究對象皆為包含研究生與大學生，其研究方法多為量化之問卷調查，且以線上問卷為多；研究主題以學術資訊為多，日常生活資訊為少。相關研究的切入角度則以資訊需求與資訊來源為主，留學生的資訊行為研究多集中在學術方面，日常生活資訊行為的議題似乎不為主流。根據文獻可以得知，對留學生而言，日常生活資訊的重要性並不亞於學術資訊，且留學生在日常生活的相關資訊尋求上具有挑戰性。再者，留學生可能因身處異國，在課業和生活遭遇瓶頸的雙重壓力下，導致身心俱疲甚至對身體健康造成威脅。而這些研究多以前往美國之留學生為研究對象，其中不乏臺灣前往美國留學學生的研究，但考量各國文化、生活習慣、語言等背景差異對資訊行為的影響(Oh & Bulter, 2018)，臺灣赴日留學生之日常生活資訊行為確實是目前的研究缺口。因此，本研究將進一步釐清赴日留學生在生活中可能遇到的問題，以及其日常生活資訊尋求行為。

## 第二節 日常生活資訊尋求行為

資訊行為是用來描述人和資訊互動的方式，而互動指的是人們尋找和使用資訊(Bates, 2010)。資訊行為研究即研究人們在不同情境下的資訊需求、資訊尋求及資訊使用，其中，情境則包含了工作場域和日常生活(Pettigrew, Fidel, & Bruce, 2001)。本研究欲探討在日常生活情境下，以臺灣赴日留學生為研究對象，研究該族群的資訊行為。故本節將回顧何謂日常生活以及日常生活資訊尋求模式，以及日常生活資訊行為研究概況的相關文獻。

### 一、日常生活之意涵

日常生活與我們密不可分，是一種任何人都曾經歷的人生活動，日常生活佔有人生絕大部份的時間，雖然具有平凡、普通的意義，但每個人的日常生活卻又獨一無二且能呈現真實的生活樣貌。日常生活的概念在圖書資訊學(以下簡稱圖

(資)領域的早期研究並沒有明確的定義，而多從社會學的角度切入探討日常生活(葉乃靜，2011；張郁蔚，2005)。許禎芸(2007)認為日常生活意味著人們藉由自身經歷賦予行動意義，知道在不同情境下該做的事，所以，日常生活會出現重複性或一致性，而當這重複或一致的情況發生不平衡時，人們會有所行動。張郁蔚(2005)認為日常生活的特性為重複性、隨時出現與無法迴避以及有秩序。劉雅芳(2007)則認為日常生活是由經常發生的活動組成，且目的是達成生理或社會的功能，而這樣的活動多憑藉傳統、習慣、經驗、情感及血緣等因素維繫。

簡言之，日常生活可視為具一致性或重複性的一種普通的人生活動，而這些對日常生活的定義皆不超出 Savolainen 於 1995 年定義的「日常生活資訊行為模式」(Everyday Life Information Seeking, ELIS)。因此，基於上述學者對日常生活提出的定義，本研究將赴日留學生的日常生活資訊行為之情境，界定為個人在生活中發生具有一致性或重複性的活動。以下將從資訊行為的定義切入，針對 Savolainen 提出之 ELIS 模式近一步說明。

## 二、日常生活資訊尋求行為

根據前述 Bates(2010)的解釋，資訊行為是描述人和資訊互動的方式。Bawdenm 與 Robinson(2013)擴大解釋資訊行為的定義，認為資訊行為不僅僅是在說明人與資訊的互動，個人生活(life world)涵蓋資訊行為，而資訊尋求和資訊檢索則是包含在資訊行為之內，更具體地說，資訊行為是由資訊使用與資訊需求兩者組成。Case 與 Given(2016)則指出資訊行為包含資訊尋求(無意識或偶然的以及有目的的行為)，也涵蓋廣泛情境下，人們在生活中如何處理資訊，因此，為瞭解人們的資訊行為，需要詳細解釋情況、時間、情感、文化、地理及其他情境影響因素。故研究資訊行為，常在各種情境之下搭配不同對象，並探索其動機及目標。本研究欲探討之資訊行為情境設定在日常生活，對象為臺灣赴日留學生，為更聚焦在此特定情境之下，以 Savolainen(1995)的日常生活資訊尋求模式三大架構進行說明。

Savolainen(1995)鑑於非工作相關資訊尋求(non-work information seeking)或稱作公民資訊尋求(citizen information work)為主題的研究不被重視，於1995年提出日常生活資訊尋求行為模式，側重日常生活中不與工作直接相關的資訊行為，將日常生活分為生活方式(way of life)及生活支配(mastery of life)，並提出影響日常生活資訊行為的因素，如圖 2-1(Savolainen, 1995)：

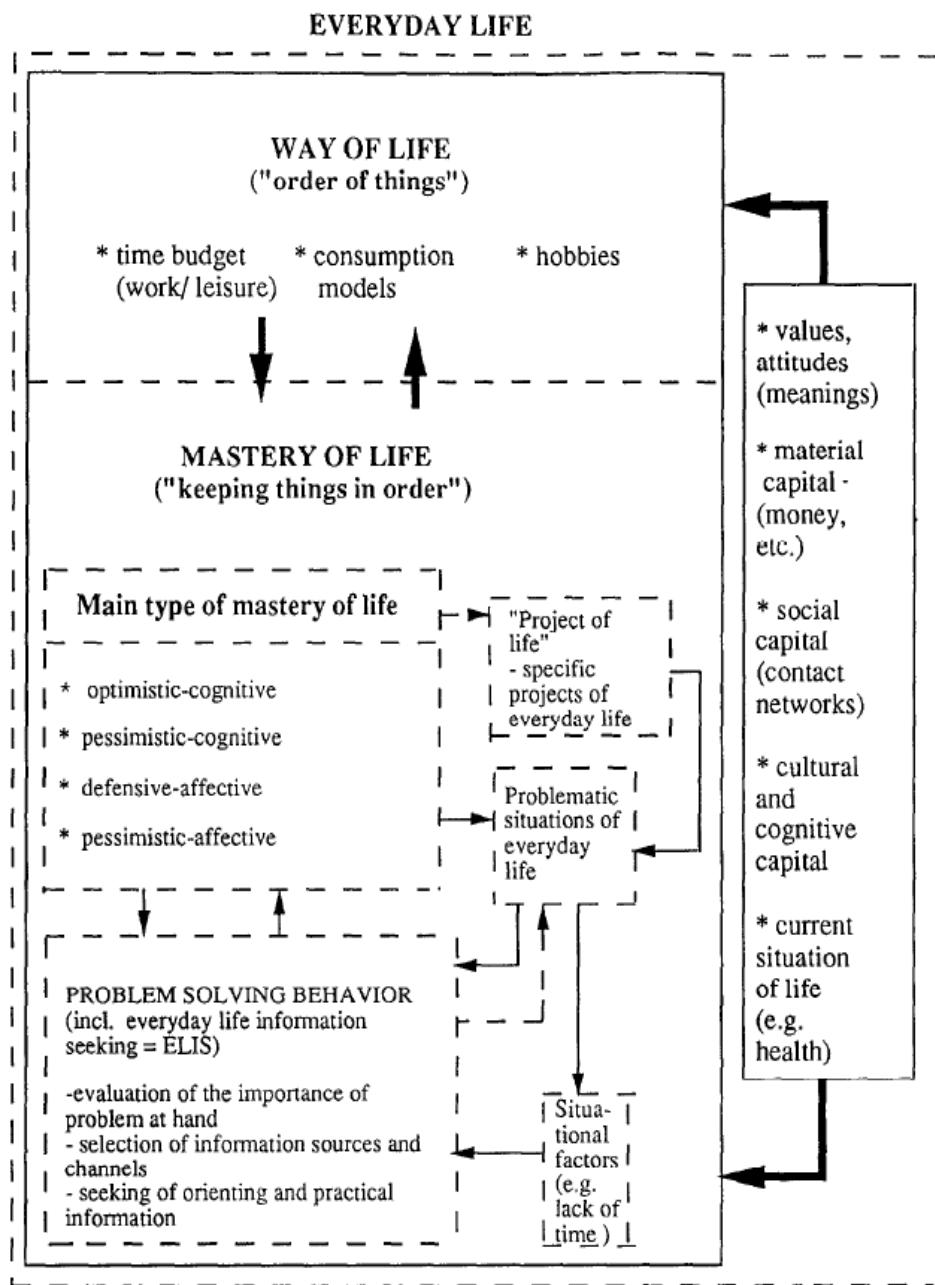


圖 2-1 Svolainen 日常生活資訊尋求模式

來源：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. doi:10.1016/0740-8188(95)90048-9

### (一)生活方式

Savolainen (1995)認為生活方式的核心概念為個人日常生活選擇的「事物的次序」(things of order)。其中，「事物」代表包含工作及和自主性活動(如：嗜好)等發生在每日生活中的各式各樣活動；「次序」則表示日常生活活動偏好的順序，而事物的次序會根據主觀或客觀決定。而生活方式的概念取決於時間成本結構、物品和服務的消費模式，以及嗜好的本質。在留學生以課業為主的留學生活中，留學生在日常生活活動中有什麼需安排的「事物」，以及在有限的時間下如何安排這些事物的「次序」，本研究從瞭解留學生的事物與次序切入，進而探討其日常生活資訊行為。

### (二)生活支配

在 Savolainen (1995)的 ELIS 模式中，「生活支配」意指根據自己的價值觀，透過不同資訊來源和管道得到有用的經驗處理日常問題，其主要概念為「讓事情維持次序」；而資訊尋求發生在個體為減少日常生活中的不一致，保持連貫性時，或是當日常生活次序被中斷、干擾，尋求資訊以回到穩定狀態，又根據尋求資訊的主動或被動，分為實用型資訊尋求及導向型資訊尋求。此外，Savolainen 指出，為了清楚描繪生活支配與實用資訊尋求之間的關係，最好將關鍵事件(critical incident)集中在少數主題上，以降低因人們對問題的敏銳和困難程度差異的複雜性，以免無法從研究中得知對人們有用的資訊來源。本研究探討留學生的日常生活資訊行為，亦循此作法，以關鍵事件法釐清對受訪者有用的資訊來源和管道。

### (三)影響因素

最後，在 Savolainen (1995)的 ELIS 模式中強調社會文化層面對資訊行為的影響，提出三種影響生活方式及生活支配的因素：1.價值與態度(values and attitudes)，以「意義」一詞詮釋，意指個人賦予事物或資訊意義，會連帶影響事物建立的次序以及資訊行為的過程；2.資本(capital)，象徵個人在尋找和使用資訊的基本裝備，也與在尋求資訊的過程中與他人的互動關係有

關，包含物質資本(指購買能力，如：金錢)、社會資本(如：人際關係)及文化與認知資本(指透過教育和生活經驗獲得的資源)；3.目前生活狀況(current situation of life)，指個人所處的狀態，處於某狀態之下會如何安排生活及如何尋求資訊。

簡言之，Savolainen 的 ELIS 模式說明了日常生活由生活方式與生活支配組成，且此兩者隱含了人們的資訊行為，而日常生活會受到社會情境與個人情境的因素影響。而 ELIS 模式著重日常生活情境的資訊行為，但並非完全排除與工作相關的資訊行為，其宗旨正與本研究欲探討的赴日留學生之日常生活情境相符。雖然本研究不以套用或測試此模式為宗旨，但留學生在課餘時間的生活方式、生活支配與影響日常生活因素係本研究探討資訊行為之重要內涵，故簡介 ELIS 理論模式中與留學日常生活相關之概念，以利後續討論。

### 三、留學日常生活資訊行為研究概況

早期資訊行為研究以工作相關情境為大宗。其中，「學生」是唯一一個持續被廣為研究的職業類別(Case & Given, 2016)。然而，學生相關的資訊行為研究多著眼於課業，嚴格說來，課業即學生之本業，亦可歸入「工作相關」的研究。非工作相關的研究直到 1970 年代才有研究者進行大規模調查，但到了 1970 年代晚期就逐漸減少(Savolainen, 1995)。此現象至 1980 年代質性研究的方法廣被接受後，日常生活資訊尋求的實證研究才受到注意，但研究此議題者仍佔少數；1990 年代學者陸續提出與日常生活資訊行為相關的理論，且多以「非工作資訊尋求」或「公民資訊尋求」代稱，直到 1995 年 Savolainen 提出 ELIS 後，才逐漸由 ELIS 取代先前定義較模糊的詞彙(張郁蔚，2005)。

當今資訊行為研究中，非工作相關之常見研究對象則包含一般大眾、消費者、業餘愛好者(hobbyist)、資訊守門者、病人等等。這些以各種不同族群為研究對象之日常生活資訊行為研究，如：自助旅遊者(蘇慧捷，2002)、海外打工度假者

(賴佳柔, 2017)、老年人(廖韋淳等人, 2012)、提前退休教師(許禎芸, 2007)、單身女性(劉雅芳, 2007)、越南新移民女性(陳慧俐, 2014)，可見日常生活資訊行為的研究類型十分多元。

儘管學生的課業相關資訊行為研究持續受到關注 (Case & Given, 2016)，但著眼於學生「非工作」之資訊行為研究相對較少。而少數留學日常生活資訊行為的相關研究，除了探討日常生活中，留學生的資訊行為概況，亦關注特定議題，如：旅遊資訊行為(Gardiner et al., 2013)、健康資訊(Yoon & Kim, 2014)。而在留學日常生活資訊行為的研究中，則以前往美國高等教育機構留學的學生為主要研究對象，主要探討留學日常生活之資訊需求、資訊來源與管道，舉以下例子予以佐證。

Sin(2015)以留學生為研究對象，探究其資訊使用來源與日常生活資訊尋求上的挑戰，調查美國大學含研究生在內的留學生，使用線上問卷搭配量表調查。該研究顯示，網路搜尋引擎、社交網站、新朋友、印刷資源及傳統大眾媒體為留學生在日常生活中主要的資訊來源，法律、財務、個人發展、人際關係、居家生活及文化與規範六項日常生活資訊較學術資訊難尋求，常出現信賴低、不相關和過時的資訊等問題，建議提供留學生資訊素養教育以度過難關。

Oh 等人(2014)以留學生新生為研究對象，研究美國馬里蘭大學留學生在最初抵達學校的安頓期間的資訊行為，以訪談、問卷及認知圖(cognitive mapping)瞭解其資訊需求、資訊來源及經驗。該研究發現基本存活有關的資訊對留學生新生最重要，如：生活、零售，其他依序為交通(如：街道、車站)、安頓地點基本資訊(如：銀行、通訊行)及娛樂(如：慶典、餐廳)。資訊來源分為社交資訊來源及非社交資訊來源，其中以社交資訊來源最為重要，另外，步行徘徊或資訊偶遇是獲得陌生環境地理資訊的主要方法之一。此外，該研究發現留學生新生會因特定的資訊類型使用特定的資訊來源，如：基本存活有關的資訊來源為朋友、網路社群，交通資訊有關的來源為線上資源或手機地圖。

Chung 與 Yoon(2015)探索留學生的日常生活資訊行為，先進行參與者初步

調查，再使用線上日誌進行研究，以瞭解美國東南大學留學生的資訊需求、資訊來源、資訊搜尋所用數位設備，以及三者在留學生每日資訊環境中的關係。該研究過半數參與者在美國就讀少於一年，其資訊需求類型多樣，包含學術、財務、健康、新聞、生活、娛樂、飲食、交通、法律、工作等，使用之電子設備則有電腦、智慧手機、平板、電子書閱讀器，而社交方面則常用 Facebook、LinkedIn、Twitter、Google+、Pinterest 等軟體，使用圖書館資訊的頻率多為每週一至二次。簡言之，該研究發現留學生的資訊需求影響其資訊來源的選擇與電子設備的使用。

Yoon 與 Chung(2017)繼 2015 年的探索研究，目標鎖定瞭解留學生在安頓過程中的資訊需求及資訊尋求行為，將安頓過程分為三階段：抵達前、安頓中、當前狀況，而研究方法先利用線上日誌調查，篩選 28 名完成日記且呈現多樣化人口統計資料者，再由願意接受訪談的 12 名留學生進行訪談。該研究顯示，抵達前的資訊需求廣泛並多與日常生活相關，且不滿意網路搜尋經驗，安頓中的資訊需求和來源變的多樣化，也多與日常生活相關，而安頓後的當前狀況，則呈現資訊需求範圍變得更精確且更滿意資訊尋求的經驗，建議提供留學日常生活資訊以協助安頓生活，此舉有助於讓留學生在學業方面的成功。

綜觀上述研究，日常生活資訊行為的研究議題廣泛多樣化，不僅單方面研究某一族群，也探討特定情境下某族群的日常生活資訊行為。而在留學生的日常生活資訊行為研究方面，研究對象多為大學生或研究生，研究方法多使用問卷或日誌的方式調查。而上述研究也發現留學生在日常生活資訊需求相當廣泛，例如：居家生活、財務、新聞、法律等，獲取資訊的管道與來源多透過電子設備。這些研究都指出，研究留學日常生活資訊行為，有助於留學生的課業順利或解決相關單位在留學生資訊提供上的困擾，並指出留學日常生活資訊行為仍存在研究空間。本研究以臺灣赴日留學生作為單一族群的研究對象，且鎖定在碩士研究生族群，並根據研究結果提供相關單位建議，以減輕留學生到陌生國家學習的負擔。本研究異於其他研究的地方，在於方法上結合訪談與資訊世界圖，藉以深入瞭解留學生與其日常生活資訊行為的關係，第三節將針對本研究理論之敘說探究，以

及研究架構之資訊世界圖討論。



### 第三節 視覺敘說探究與資訊世界圖之理論架構

藝術本位研究(arts-based research)是一種參與式的研究方法，此方法有助研究者瞭解複雜的資訊實踐，並更完整地探究研究對象的資訊世界，而此類研究的進行方式通常可分為兩種方式：一是將成果以藝術形式呈現(如：電影、音樂)，一是將藝術活動整合到研究過程中(如：圖像分析或參與者創造作品)(Given, O'Brien, Absar, & Greyson, 2013)。藝術本位的技巧，對引出及表達瞭解文化的方法有幫助(Kara, 2015)，於本研究而言，可更完整地引出及使留學生表達其日常生活資訊行為，降低研究對象在敘說其日常生活資訊行為時可能發生的遺忘或疏漏。本節談及的視覺敘說探究與資訊世界圖(包含其基礎理論之資訊視域圖)，皆屬於藝術本位研究中將藝術活動整合到傳統研究的方式。

#### 一、視覺敘說探究

##### (一) 視覺敘說探究的意涵

視覺敘說探究是在敘說探究研究中加入視覺資料進行研究的一種研究方法。進一步討論視覺敘說探究的意涵前，首先將「視覺研究」與「敘說探究」兩者個別討論。其中，以視覺資料為主所進行的研究的稱之「視覺研究」(visual research)，屬於質性研究，可透過分析既有一系列照片或民族誌影片(ethnographic film)等視覺資料，以文字賦予該圖像不同層面的意義，或是由研究者在資料蒐集或分析的過程自然產生不需另外解釋其意義的圖像，抑或藉由分析圖像資料隱藏的意義瞭解個體的生活經驗，而無論哪一種方法皆著重非語言的圖像資料(Siegesmund, 2008)。

「敘說探究」(Narrative inquiry) 亦屬質性研究，蒐集個人以口頭說故事的方式描述事件或生活細節等的資訊，探究個人如何建構生活經歷及瞭解

其經驗的意義(Reay, 2005)。敘說探究能跨越背景的學科與專業領域，深入瞭解不同背景個體的生活經驗，透過研究者與個體不斷對談的方式進行(Bach, 2008)。綜合而言，敘說探究是研究者藉由對談，從個體敘說其生活經驗故事時揭示的地點、時間、動機與人員，尋找可能的解釋並按照順序排列，塑造其個人和社會生活的一系列事件(Jovchelovitch & Bauer, 2000)。

不同於視覺研究僅注重視覺資料，以及敘說探究僅側重個體口述獲得的文字資料，視覺敘說探究結合兩者的特點，利用視覺資料與個體對談的方式進行研究。其中，「視覺」於敘說探究而言，是研究者在與個體對談的過程中使用視覺資料，如：照片，藉由觀看視覺資料觸發個體敘說其生命經驗，尤其是被迴避或隱藏的經驗，以深入瞭解其經歷(Bach, 2008)。故本研究以視覺敘說探究取向，與留學生進行訪談並利用資訊世界圖作為視覺資料，深入瞭解其留學日常生活經驗與故事，相異於前述視覺資料在對談過程中使用現成的圖像資料，資訊世界圖由留學生於訪談過程中繪製，後再次進行對談，藉此引出或覺察被迴避或隱藏的經驗。

## (二)視覺敘說探究的執行方式

視覺敘說探究研究的執行方法由研究者與參與者對談進行，以圖像作為視覺資料，請參與者依序時間講述故事，對談過程中，研究者亦與參與者討論圖像組成的可能性與限制，或於對談時進行構圖(Bach, 2008)。也就是說，視覺敘說探究資料蒐集的方法大致與敘說探究採用的方式相同，透過訪談參與者的敘說及與研究者對談蒐集資料，唯額外加入圖像資料引發參與者的講述或研究者和參與者對圖像的討論。而此圖像資料可由研究者提供，亦可由受訪者繪製。

視覺敘說探究資料分析的方式運用敘說探究使用的方法，一般來說，敘說探究常用的資料分析方法以主題分析為主，多從受訪者的焦點或視角分析，以瞭解受訪者的觀點、看法及如何評估情況(Bates, 2004; Jovchelovitch & Bauer, 2000)。而主題分析需要研究者投入更多的參與和詮釋，專注在識別

和描述資料中隱含和明確的主題，可以透過分析受訪者的回答、描述或解釋的相似、事物的因果關係、事物的層次或有網絡相關，或是類似的事件有不同解釋的幾種方式將訪談內容分群，再根據詞組或句子進行主題的判別(Guest, MacQueen, & Namey, 2012)。

除了主題分析法分析資料之外，以整體(holistic)對類別(categorical)及內容(content)對形式(form)兩個獨立向度區分為四種取向：整體與內容、整體與形式、類別與內容及類別與形式，作為敘說探究研究者閱讀和分析文本資料的依據。1.整體與內容，著重受訪者經驗故事的完整性，根據整體故事脈絡閱讀文本且分析個別段落的意義；2.整體與形式，著重受訪者經驗故事的整體結構，分析文本中故事的進展找出其特徵；3.類別與內容，針對經驗故事中特定段落進行分析，將其分類、歸類著重段落的內容，近似內容分析法；4.類別與形式，著重經驗故事文本不同段落中的敘事風格或語言學特徵(Lieblich, Tubal-Mashiach, & Zilber, 2008)。上述四種取向，依照訪談文本及研究問題類型，而使用不同的方式分析，其中，類別與內容取向適用於本研究探討留學日常生活中的資訊行為，即資訊需求、資訊來源與管道及資訊世界之人事物及其關係，可藉此鎖定留學生經驗故事中相關段落，以利針對研究需求之特定情境分析。

### (三)視覺敘說探究相關研究

視覺敘說探究是研究者在訪談中加入視覺資料，由參與者講述生活經驗故事並進行對談的研究方法。在視覺敘說探究發展之初，Harrison(2002)以視覺研究的方法切入，檢驗照片使用在敘說探究的可行性，證實在敘說探究中使用照片可用於瞭解人們的日常生活經驗。Mattern、Jeng、He、Lyon 與 Brenner(2015)透過受訪者所描繪的研究過程，探討早期職業研究者如何以視覺的方式概念化其學科研究過程，請受訪者描繪主要的一般研究過程，以反應研究資料相關的需求，以及潛在圖書館能在研究過程中提供的研究資料服務(library research data services, RDS)等等。

本節第二點與第三點談及的資訊視域圖及資訊世界圖之研究方式與視覺敘說探究相似，皆在訪談中運用視覺資料進行資料蒐集，訪談方式則有所不同。敘說探究之訪談旨在探究個體完整的經驗故事，一般訪談僅注重討論部份的現象或行為。而本研究探討的留學日常生活資訊行為，運用敘說探究的方法瞭解留學日常生活經驗故事，這亦可從過去的研究中找到類似的研究方式，Bates(2004)以敘說探究進行日常生活資訊行為研究，認為此法能保持以人為中心的資訊行為典範，該研究發現敘說探究非常適合在日常生活資訊行為的研究。

## 二、資訊視域之理論架構

資訊世界圖的研究方法基於資訊視域圖的研究發展而成(Greyson, 2013)，故針對資訊視域及資訊世界圖兩者的意義、理論及研究上的應用進行文獻回顧，主要以提出資訊視域概念的 Sonnenwald 及首將資訊世界圖應用到研究中的 Greyson 等人的文獻，對兩個理論的意義和研究方法有更原始深入的瞭解並討論他人目前運用該理論的研究概況。

### (一)資訊視域的意涵

資訊視域的概念與研究框架由 Sonnenwald(1999)提出，其理論架構主要基於前人的實證研究與相關理論構成，範圍涵蓋了圖資學、傳播、社會學及心理學，認為該領域能幫助我們瞭解人類的資訊行為。Sonnenwald 討論情境(context)、情況(situation)和社會網絡(social network)三項基本概念制定研究框架，再提出一系列解釋研究框架的論點，情境、情況、社會網絡的說明如下(Sonnenwald, 1999)：

1. 情境：指過去、現在或是未來的一系列情況。情境可以是學術環境、家庭生活等等，情境的界定是彈性並可依當事者改變，而情境也是多面向、複雜的，隨著不同屬性描述有不一樣的情境，有可能會有兩個或兩個以上的情境共有同樣的屬性的狀況發生。

2. 情況：指隨著時間發生的一套活動或一組故事，可透過隨著時間發生的動作或行為來描述情況。在每個情境之下由一系列的情況形成，但任何情境下發生的情況都不一定是線性排序的分離的事件，不同情境可能會有不同的情況類型組成。而個人對情況的描述也會因人而異，可能會發生相同的情況，但二個人會以不同的方式描述相同的情況，因為個人會根據他們以前的經歷及對類似情況的瞭解看到不同行為之間的聯繫，或因為他們有權獲得有關行為的資訊才會如此。
3. 社會網絡：有助於建構情境與情況，也由情境與情況建構，社會網絡廣於傳播(communication)和社會科學中應用。如下圖 2-2，在特定情境、情況下的社會網絡中的個人為其成員，雖然社會網絡中的多數成員都是該情況的參與者，但仍有少部成員不屬於參與者。

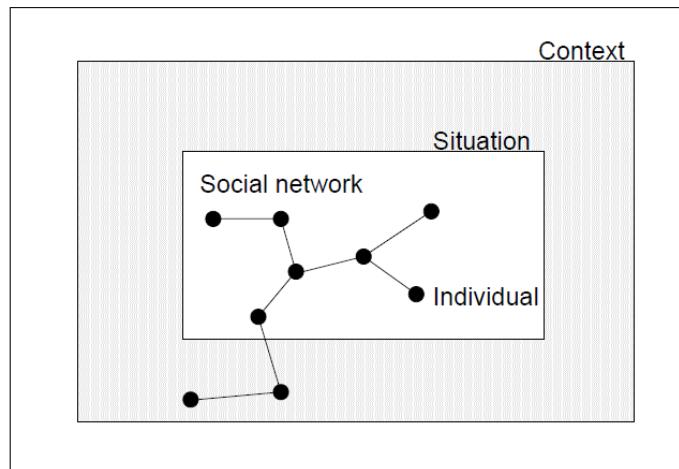


圖 2-2 資訊視域的主要概念

資料來源：Sonnenwald, D. H. (1999). Evolving perspectives of human information behavior: Contexts, situations, social networks and information horizons. In *Exploring the contexts of information behavior: Proceedings of the second international conference in information needs*. Taylor Graham.

Sonnenwald(1999)進一步提出人類資訊行為的理論，目的在提出他對人類行為的見解，為未來的研究提供建議。其論點有五點：第一，人類的資訊行為會影響或受個人、社會網絡、情況及情境影響。第二，在特定情況或情

境下的個人或系統可能會察覺、反應或評估他人、自己或所處環境的改變，資訊行為即在這樣反應或評估的流程中建構而成，特別發生於缺乏知識的反應或評估行為之中。第三，在情境和情況之中即為資訊視域，當個人決定去搜尋資訊時就會產生資訊視域，個人便在其資訊視域中尋找資訊。第四，人類資訊行為可被視為個人與資訊資源之間的協作。第五，資訊視域可被概念化為密集的解決方案空間，意指資訊視域由各種資訊資源包含社會網絡、文件、資訊檢索工具和在世界中的各種實驗與觀察所組成，多數資訊資源皆有涵蓋部份對方的知識，個人在此空間透過最有效率的途徑獲取需要的資訊。

## (二)資訊視域研究的執行方式

資訊視域的概念提出後，Sonnenwald 等人(2001)進一步以資訊視域的概念調查低社會經濟背景學生的資訊行為，使用其創新的方法——資訊視域圖 (information horizons map) 進行研究，因為他們在文獻回顧發現利用多種方法研究可以產生更多資料，對不同類型資料使用多種資料類型分析技術，能更全面及有效地瞭解人類的資訊行為，所以嘗試於研究中加入繪圖以利收集和分析更多資料。該研究以圖畫與口語表達的組合進行，繪圖前先進行訪談，訪談能幫助受訪者在繪圖前思考自己的資訊需求及資訊尋求行為，幫助其資訊視域圖的呈現，在訪談的問題結束後要求受訪者畫出自己的資訊視域圖，圖的內容須包含訪談時提到的資訊資源並加入其他可能會使用的資源，鼓勵受訪者在繪圖的同時邊說明他的作品內容，並指出所畫的人和資源的使用狀況，圖完成後，研究者利用追蹤問題(follow-up questions)鼓勵受訪者提供關於其資訊視域圖詳盡的解說。如此，圖像的資訊視域圖及訪談問題能為研究帶來豐富的資料。該研究在資料分析方面，首先須將圖像資料轉換成矩陣，行代表受訪者使用的資源，欄代表每位受訪者，矩陣中的數值表示受訪者對資源的偏好或是使用順序。若在轉換資料時遇到圖像不清楚時，則查核訪談紀錄，確認該圖像表達的意義再進行轉換。而圖像資料轉換成可分析的資料不僅豐富了研究資料，受訪者藉由綜合自身的資訊行為呈現於圖像上的

方式，協助研究者進行資料分析或簡化了分析的過程，減輕研究者資料分析的負擔，相較傳統研究方法提供更廣、更深入的調查。

### (三)資訊視域相關研究

資訊視域相關研究方面，Sonnenwald 等人(2001)為瞭解資訊視域圖的有效性將訪談文本資料與圖的資料作比較，若為有效，則兩方資料中的資訊資源應有很大程度的重疊，該結果發現資訊視域圖能捕捉 93%受訪者在訪談時提到的資訊資源，而遺漏的資源則被視為因受訪者不滿意該資源的服務者而刻意忽略。另外，為改善及提高資訊視域圖的有效性，建議在不同情境下應該單獨畫出屬於該情境的資訊視域圖，且在訪談完成後隨即請受訪者繪圖，如此一來便能提高其有效性。Huvila(2009)以芬蘭和瑞典的考古專業人員為對象，採用訪談法並使用資訊視域圖作為資料分析的工具。該研究顯示，該分析式資訊視域圖(analytical information horizon maps, AIHM)能有效解釋資訊行為的多層面研究資料，屬於一種可視覺化、交流和構成個人和共享資訊資源使用模式的方法。從上述研究中可見，訪談搭配資訊視域圖能有效收集研究資料，亦有助於研究者後續的資料分析與解釋。

從臺灣資訊視域的研究主題來看，以學生為研究對象之研究包括：Tsai(2010)研究臺灣赴美研究生的資訊視域，以瞭解留學生偏好的資訊來源與管道。陳川森與黃元鶴(2011)以訪談和資訊視域圖繪製，探討客家文化研究生在課業情境中的資訊行為。陳世娟與唐牧群(2011)以傳播學領域研究生為對象，分析受訪者繪製之資訊視域圖，以探討研究生論文撰寫歷程中的資訊尋求行為。這些以學生為對象之研究皆研究其課業相關資訊行為，卻不見探討學日常生活資訊行為之研究。

綜合上述，資訊視域是由情境、情況及社會網絡組成，人的資訊行為不只由個人、情境、情況與社會網絡形成也影響這些因素，當個人決定搜尋資訊時於他的資訊視域裡搜尋資訊，但因資訊視域由多種資訊資源組成，各自擁有部份各自

的知識，資訊檢索的問題會在資訊視域裡以最有效率的途徑解決，並可將資訊視域視為一個有許多解決方案的空間(Sonnenwald, 1999)。而資訊視域圖是基於資訊視域的概念所發展的一種研究資訊行為的方法，在研究的資料蒐集時與訪談法並用，訪談結束後請參與者針對其資訊視域繪圖並適時進行解說，其優點在於能豐富研究資料、減輕研究者進行資料分析的負擔、讓研究者對受訪者有更深入的瞭解，以及藉由多重檢核資料提高研究信度。

### 三、資訊世界圖之理論架構

#### (一)資訊世界圖的意涵

資訊世界圖屬於一種繪圖或稱製圖的活動，目的是讓參與者在其資訊世界中進行創造性的交流，幫助參與者強調和闡明與他們的資訊有關的關係、地點及過程，這種新興參與式的視覺方法是基於 Sonnenwald 等人(2001)的資訊視域圖研究，並吸收了關係圖(relational mapping)的基本元素，將原本著重在資訊資源的焦點轉移到實踐上，以瞭解個人資訊世界的實踐和過程，而非提出資訊資源的清單或模式。此方法關心個人的資訊實踐及人際關係，也應用考量邊緣社群及社交過程發展的照片引談法(photovoice)，讓研究對象參與分析，解釋他們自己產生的資料，而這些資料能顯示參與者在空間及抽象概念的觀點(Greyson, 2013; Greyson et al., 2017a)。資訊世界圖吸收了資訊場(information grounds)、資訊生態(information ecologies)、資訊世界(information world)和資訊視域概念中資訊行為的多種地理概念要素，在執行上基於資訊視域研究在訪談中加入繪圖和書寫活動的模式，擴展到包含社會情境、資訊利用方式及參與者對他們的世界圖在設計和詮釋上掌握更大程度的控制權(Greyson et al., 2017a)。

資訊世界圖是資訊世界概念的應用，雖然資訊世界是一個被廣泛使用的詞彙，但其定義卻沒有明確的解釋(Yu, 2011)，過去討論資訊世界理論的學者大多引用來自不同領域的理論說明(Greyson et al., 2017b)。有鑑於此，

Yu(2011)引用圖資領域的理論闡述資訊世界定義，認為 Savolainen 的日常生活資訊尋求理論的「生活方式」與「生活掌控」最接近資訊世界的概念，並提出資訊世界由物質、心理狀態及客觀知識三個世界組成，個人可以從三個世界中獲得資訊或是將獲得的資訊或知識轉為個人資訊資產。Greyson 等人(2017b)則是基於社會學家 Clarke 的社會世界概念，認為社會規範、不同類型的行為者、被建構的價值觀及關係和範圍的溝通是情況分析及資訊世界理論共有的要素。

## (二)資訊世界圖研究的執行方式

資訊世界圖藉由讓參與者於訪談後自由繪製特定情境下與資訊有關的人、地點及事物，並將參與者本身放入圖中呈現自己的資訊世界，有效幫助參與者在繪圖完成後，說明並輔助呈現他們認為與資訊有關之人物的關係、地點及過程，也協助研究者瞭解從參與者角度而言，哪些與資訊相關的人、地點、事物和活動對他們是重要的。而繪圖前研究者會向參與者強調資訊世界圖的呈現方式因人而異，且作畫方式並無好壞對錯的區別，作畫期間自行決定是否要談論畫的內容，研究者則在作畫結束後向參與者提問。關於資訊世界圖的內容方面，研究者以口頭與書面的形式提供參與者說明及參考(Greyson, 2013; Greyson et al., 2017a, 2017b)。

此研究方法的優點在於不需要使用電子設備且繪圖用的紙張方便攜帶及易於數位化，訪談過程中活動轉換可減少參與者疲勞，且以資訊世界圖蒐集資料，能提供多重檢核資料及增加資料的豐富性，並使研究者透過觀察參與者繪圖的過程更瞭解他們的觀點，提供更多細節以利後續文本分析，而資訊世界圖也面臨在執行上的困難與挑戰，例如：繪圖可能會壓縮訪談時間，因為相較於 90 分鐘全程訪談，參與者繪製資訊世界圖的時間長約十至十五分鐘，研究者則必須妥善利用剩餘的時間完成訪談問題並針對參與者的圖提問，另外，即使已告知參與者研究只注重繪圖內容而不在其藝術價值，仍有可能存在某些參與者對繪圖活動產生抵觸，進而讓最終繪圖呈現的內容並不

完全等同他們的資訊世界。在繪圖時，研究者須避免進行過多的交談，以免干擾或影響參與者作畫的內容(Greyson, 2013; Greyson et al., 2017a, 2017b)。

### (三)資訊世界圖相關研究

在研究上的應用方面，資訊世界圖與資訊視域圖皆屬混合研究，以訪談法為主資訊世界圖為輔進行資料蒐集。Greyson(2013)以青少年父母健康相關資訊為例，說明資訊世界圖在資訊行為研究中的應用方式，他修改資訊視域的指引腳本，要求參與者在畫資訊世界圖時將自己也放入圖中，畫出生活中提供資訊的人物、地點和事物，執行方式為先進行訪談再請參與者畫出資訊世界圖，繪圖時自由決定是否以口頭說明圖的內容，Greyson 將繪圖建議製成講義，參與者在行動前需要先行閱讀，具體可包含在資訊世界圖的建議如：1.當您有健康問題時，如何尋找及在那裡尋找資訊；2.您如何及在何處得到您不一定在尋找的健康資訊；3.與您分享健康資訊或提供資訊的人；4.幫助您了解或使用健康資訊的人、地點和事物。繪圖完成後，研究者根據參與者畫出的資訊世界圖內容進行追蹤討論，其結論認為資訊世界圖確實能在情境中獲取豐富的資訊實踐資料。

Greyson 隨後於 2017 年與 O'Brien 與 Shoveller 發表以年輕媽媽為對象，運用資訊世界圖方法研究其健康資訊行為，在 90 分鐘的訪談中涉及了生活、教育和職業規劃、育兒、兒童照護及健康等多種主題，並於繪製資訊世界圖前提出一系列關於資訊尋求、評估及分享的問題，他們認為這些問題有助於參與者瞭解自己的資訊世界。此外，另新增「您想要及不想要的健康資訊來源」、「您之後儲存或記憶資訊的地點或方法」及「您處理資訊的地點(實體或虛擬)」四點建議內容於繪圖說明之中(Greyson et al., 2017a)。

此外，Greyson、O'Brien 與 Shankar(2019)探討四種分析資訊世界圖的方法，該研究發現，質性內容分析法(qualitative content analysis)可使研究者找出資訊世界圖中各個項目的關係；組成分析(compositional interpretation)著重資訊世界圖中的圖像、文字；概念分析(conceptual analysis)使研究者思

考參與者繪製的資訊世界是否有反映參與者真實的資訊尋求、資訊行為及資訊使用；情境分析(situational analysis)則能為研究者帶來豐富的資料，特別是可能包含在文本資料分析中未發現的內容和關係。該研究鼓勵研究者不再單純將資訊世界圖作為多重檢核資料，而是在不與研究倫理衝突的前提下，將其進行第二次分析。但分析資訊世界圖的方法不在本研究討論範圍之內，僅以多重檢核資料的方式，輔助本研究資料分析。

本研究於研究方法上結合訪談與資訊世界圖進行資料蒐集，幫助研究者在研究過程中，更加瞭解參與者在其日常生活資訊世界中與資訊有關的人、地點、事物及與它們之間的關係，作為多重檢核資料，以豐富研究資料，有助於研究者後續文本分析進行。此外，從表 2-1 可發現，資訊世界圖(如：圖 2-4)與資訊視域圖(如：圖 2-3)最大的差異，在於資訊世界圖將參與者也置於圖中，使圖呈現參與者與其資訊行為相關之人、地點、事物以及之間的關係。研究者則可藉由資訊世界圖的內容，深入瞭解參與者在其資訊行為活動中，圖中相關項目與參與者的關係與重要性，而資訊視域圖則無法呈現。

**表 2-1**  
**資訊視域圖與資訊世界圖之比較**

	資訊視域圖	資訊世界圖
研究方法	訪談法搭配繪圖與引談	訪談法搭配繪圖與引談
繪圖方法	參與者繪圖方式無限制	參與者繪圖方式無限制
繪圖內容	訪談時所提內容為主，呈現人和資源的使用狀況	訪談時所提內容為主，將參與者本身置於圖中，呈現人、地點、事物及其關係
優點	豐富研究資料、從參與者角度瞭解其資訊行為、減少訪談疲勞、容易執行及保存	豐富研究資料、從參與者角度瞭解其資訊行為、減少訪談疲勞、容易執行及保存
缺點	可能壓縮訪談時間、參與者可能抗拒繪圖	可能壓縮訪談時間、參與者可能抗拒繪圖

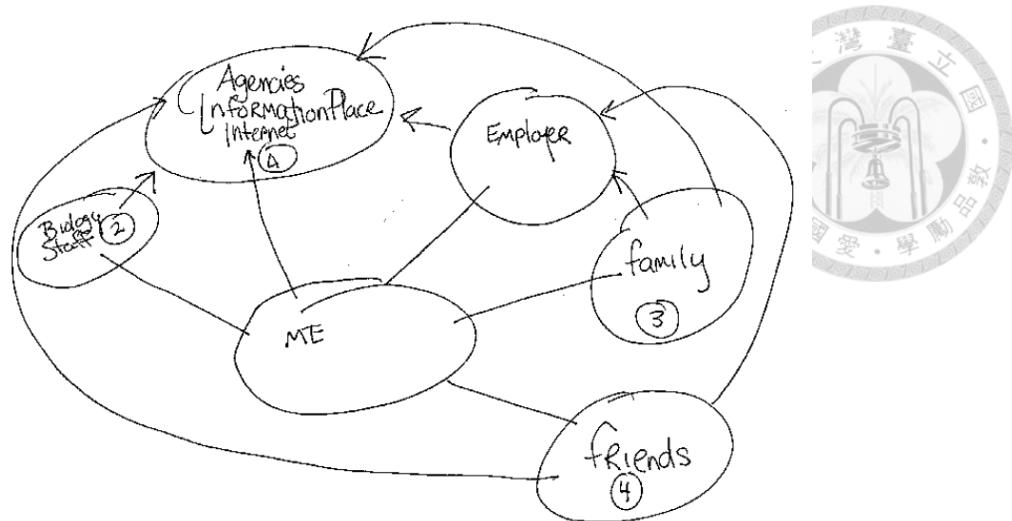


圖 2-3 受訪者繪製的資訊視域圖

資料來源：Sonnenwald, D.H., Wildemuth, B.M., & Harmon, G. (2001). A research method using the concept of information horizons: An example from a study of lower socio-economic students' information seeking behavior. *The New Review of Information Behavior Research*, 2, 65-86.



圖 2-4 受訪者繪製之資訊世界圖

資料來源：Greyson, D., O'Brien, H., & Shoveller, J. (2017a). Information world mapping: A participatory arts-based elicitation device for information behavior interviews. *Library & Information Science Research*, 39(2), 149-157. doi:10.1016/j.lisr.2017.03.003

回顧本章文獻，留學生離鄉背井前往陌生國度，在生活或課業上可能因為文化差異與風俗習慣不同而無法適應當地生活，進而可能對生活或身體健康造成負面的影響，但也有文獻提到若能充分瞭解留學生的需求，並提供相關單位其資訊需求做為參考依據，便能有效協助留學生度過難關。對此，以留學生為題的研究涵蓋心理、適應、旅遊、社交網絡、學術資訊等不同層面的議題，且多利用問卷進行調查，其主題則以學術或課業的相關研究最多，唯在日常生活資訊的相關研究數量稀少。

從日常生活資訊行為的角度看相關文獻，日常生活與每個人密切相關的活動，既日日經歷卻又人人呈現不同樣貌，日常生活具一致性和重複性，當這樣普通的一致或重複遭到破壞，人們定會有所行動以恢復其一致和重複，行動即產生資訊行為。而日常生活與資訊行為的研究主題經歷時間變化，研究者們近年多關注跨學科與延伸理論架構方面，研究對象也日趨多元，唯學生是至今熱門的研究族群。從文獻中也可發現，日常生活資訊行為的研究族群多元，其中，研究留學生且針對其留學日常生活進行研究的數量微乎其微，仍需研究者投入研究。

本研究以赴日留學生為研究對象，透過視覺敘說探究取向，運用訪談搭配以資訊世界圖為視覺資料之方法進行研究。資料分析上，本研究以 Lieblich 等人(2008)敘說探究之整體與內容之分析方式以及 Greyson 等人(2017a)的資訊世界圖分析，分別從研究者和受訪者的角度探究留學生之資訊世界，檢視留學日常生活之中之資訊需求、來源與管道等內涵，幫助研究者從其觀點，深入瞭解日常生活資訊行為以及與其日常生活資訊行為相關的人、事、時、地、物，如此，可協助留學生和留學生相關單位獲得真正所需的資訊，減少留學日常生活的難題或挑戰，並於日常生活資訊行為的研究方法上有所貢獻。

### 第三章 研究設計與實施



質性研究(qualitative research)是社會科學研究中常見的研究方法之一。陳向明(2002)認為質性研究必須在自然情境下進行，研究者必須與參與者有直接接觸，考察時注重整體性和相關性，以充分瞭解事件發生完整過程，獲得對該事件更全面的理解，並對參與者的生活故事和意義建構作解釋。本研究探討赴日留學生的日常生活資訊行為，瞭解其日常生活資訊需求與資訊途徑，故以質性研究作為研究方法，使研究者對研究對象的行為有更深入、全面的瞭解。

本章共分為四小節，第一節為研究方法，說明本研究使用的研究方法、研究實施與研究工具。第二節為研究對象，說明本研究之研究對象及招募流程。第三節為資料分析，說明資料蒐集結束後的處理與分析，以及研究信度與效度。第四節為前置研究，說明研究者在前置研究的進行方式與反思。第五節為研究步驟與流程。

#### 第一節 研究方法

本研究為深入瞭解臺灣赴日留學生，以回答其在日常生活中的主要資訊需求、獲取資訊的來源與管道，以及日常生活資訊世界圖中的人、事、物及其關係，採用質性研究中的視覺敘說探究(visual narrative inquiry)取向，運用訪談法並搭配視覺資料引談的方式，以資訊世界圖為視覺資料，進行資料蒐集、整理與分析。本節說明本研究之研究方法、研究實施與研究工具。

##### 一、研究方法

訪談法透過研究者與參與者有目的性的交談蒐集研究資料，研究者可以透過訪談瞭解參與者的價值觀、行為規範、生活經歷及事件對參與者的意義，對參與者有更全面性的瞭解，並藉由訪談面對面進行的優點，察覺參與者的情緒反應或行為可能隱含的意義，而訪談法具有相當程度的彈性與解釋空間，研究者可依研究需求使用不同訪談類型，調整對訪談的控制程度(陳向明，2002)。而資訊世界

圖也是一種藝術本位的質性研究。藝術本位研究的優點在於能使研究者從不同角度看待事件，並利用不同來源蒐集的資料進行分析與驗證，其中，圖像資料以濃縮的方式表達概念，可以讓參與者以比喻的方式建構解釋，在訪談中應用繪圖的研究方法能引發參與者自身的想法和聯想，使他們對問題提出進一步的解釋(Bagnoli, 2009)。

以下針對欲於研究中使用的訪談法及資訊世界圖進行說明：

### (一)半結構式深度訪談法(semi-structured interviews)

本研究之訪談以敘說探究的方式進行。敘說探究有助於研究者瞭解參與者的完整的生活經驗(Rosenthal, 1993)，並運用敘說中情節訪談(episodic interview)的技巧，引出參與者描述日常生活中特定的情節或特徵(Bates, 2004; Flick, 2000)，一般訪談較不易做到，本研究之訪談透過訪談大綱之間題循序漸進，首先，讓臺灣赴日留學生敘說其留學日常生活故事，再針對其日常生活故事中的情節，引出他們對日常生活資訊行為的描述。而訪談就研究者對訪談結構的控制程度而言，分為結構、無結構、半結構式三種，其中又以半結構式最具彈性，而這種方式在訪談進行前依研究設計先行擬定大綱，訪談進行時並不會侷限問題順序與用詞，研究者掌握一定的控制權，此訪談類型在訪談時不會被限制在固定的程序，也不會毫無依據可循(陳向明，2002)。因此，本研究透過敘說探究取向進行半結構式深度訪談，由臺灣赴日留學生敘述其留學生活經驗，從中瞭解其資訊行為。

### (二)資訊世界圖(information world mapping)

資訊世界圖是由 Devon Greyson 提出，在研究資訊行為主題時，以訪談法為主、資訊世界圖為輔，是一種讓參與者直接參與資料蒐集的新興研究方法。

本研究以訪談法搭配資訊世界圖進行研究資料蒐集，資訊世界圖之繪圖背景界定在參與者的留學日常生活，讓參與者針對其資訊世界中資訊相關的人、地點及事物繪圖，並將自己也放入圖中，呈現畫中內容項目之間的關

係。繪圖工具由研究者統一提供。唯須特別注意的地方在於，為提高研究效度，進行繪圖前研究者需確認參與者清楚此法的進行方式與畫的內容範圍，避免產生其資訊世界圖完成後不是研究需要的資料(如：以理想狀況而非實際狀況畫圖)。本研究以資訊世界圖為視覺資料，並大致採用 Greyson 進行視覺引談法的操作方式(包括：研究介紹與受訪者繪圖時間的分配與安排、引談工具的運用與說明)進行研究。具體操作方法於本節第二點研究實施說明。

另外，在研究倫理方面，由於並非每位參與者皆用同樣的表達方式呈現自己的作品，故藝術本位研究被質疑其真實性(authenticity)，但研究者可藉由事前說明使參與者更清楚進行方式確保真實性(Kara, 2015)。根據 Greyson(2013, 2015)、Greyson 等人(2017a, 2017b)與 Given 等人(2013)，研究者在進行資料蒐集前，有義務告知參與者並使他們充分瞭解資料蒐集方式及後續資料保存和處理方式，並獲得參與者同意訪談，一般常見在資料處理時以匿名保護參與者隱私，也應徵求同意保留他們的圖像作品原稿以用於研究，而在繪圖時也應考量參與者的舒適程度，給予合適並充分的時間以呈現其資訊世界圖。

此外，訪談過程中，應避免造成參與者心理傷害，對其提供的個人資訊嚴格保密，並公正對待所有參與者和研究結果(Bach, 2008; Case, & Given, 2016; 陳向明，2002)。本研究在資料蒐集時，遵循上述研究倫理，備妥知情同意書（附錄五），並充分告知參與者研究進行方式、花費時間、資料使用、受訪者權力，並對個人資料嚴格保密，尊重參與者的隱私。

## 二、研究實施

本研究訪談進行方式參考 Greyson(2013)、Greyson 等人(2017a, 2017b)、Mattern 等人(2015)以及 Sonnenwald 等人(2011)作法，依前述研究之訪談時間、訪談技巧及資訊世界圖繪圖要求等研究流程設計而成。

研究者於社群媒體公布研究招募資訊，待收到招募意願調查表後，再依序以

電子郵件聯絡，約定訪談時間與地點。研究者與受訪者進行全程約 90 至 120 分鐘的訪談與資訊世界圖繪製，訪談全程錄音，以利資料整理與分析。此外，考量錄音需求，訪談地點以受訪者方便的安靜公共場所為主，如：咖啡廳、研究室。

訪談當天，正式開始前，研究者先營造輕鬆的氛圍與受訪者對談，減輕受訪者的陌生或緊張等的感受，說明訪談進行的流程(包括資訊世界圖進行流程)及受訪者權益，再請受訪者閱讀並簽署指本訪談知情同意書(見附錄五)，確認其充分瞭解本研究訪談流程、資料使用情形及相關權益。接著，研究者告知受訪者開啟錄音工具並開始錄音，根據訪談大綱(見本節第三項研究工具)與受訪者進行訪談，訪談結束後，告知受訪者關閉錄音工具並結束錄音，最後由研究者回收受訪者所繪製的日常生活資訊世界圖。

本研究訪談大綱之問題(見附錄一)共三部份：第一部份為關於留學日常生活；第二部份為關於日常生活資訊行為；第三部份則關於資訊世界圖。訪談主要依照訪談大綱順序進行。首先，研究者針對第一部份關於留學日常生活之訪談題目提問，引領參與者回憶並敘述其留學日常生活的樣貌，研究者在此階段除了瞭解參與者的日常生活樣貌外，紀錄參與者可能提及之資訊行為，以利後續訪談進行。而後，針對第二部分關於日常生活資訊行為之訪談題目提問，主要根據第一部份獲得的備研究者日常生活資訊中，擷取與資訊行為有關的內容進行提問。在訪談完成訪談大綱之第一、第二部份後，研究者隨即說明資訊世界圖的繪製方式，包含進行流程、繪圖方式、繪圖內容等注意事項，同時，提供比口頭概要說明內容更詳盡的紙本繪圖說明(見本節第三項研究工具第二點)與一張紙與彩色筆之繪製工具，並強調繪圖時，請受訪者想像自己本身也在此資訊世界圖中，且若需要使用文字，則使用中文或英文，確保所有受訪者文字上的一致性，以利資料分析。

繪圖期間，受訪者可自由運用研究者提供的 10 色畫筆，研究者則保持沉默，並讓受訪者自行決定是否於繪圖時，與研究者談所繪內容。而本研究之受訪者，皆在資訊世界圖完成後，才與研究者進行對談。待繪圖完成後，請受訪者說明繪製內容，研究者再適時提問。此時，受訪者可以一面修改畫作（針對資訊世界圖

中既有的項目進行補充)、一面說明或回答研究者之提問。但本研究在對談階段，並沒有發生一面修改畫作、一面說明的情況。對談期間，研究者透過關鍵事件法詢問受訪者未在訪談時強調或提及之資訊行為。

資訊世界圖的操作全程共約 40 分鐘，繪圖前的說明約 3 分鐘，繪圖約佔 10 至 20 分鐘，繪圖後的提問與可能的修改畫作亦約佔 15 至 20 分鐘，繪圖時間高於 Greyson 等人 (2017a) 的 10-15 分鐘長。

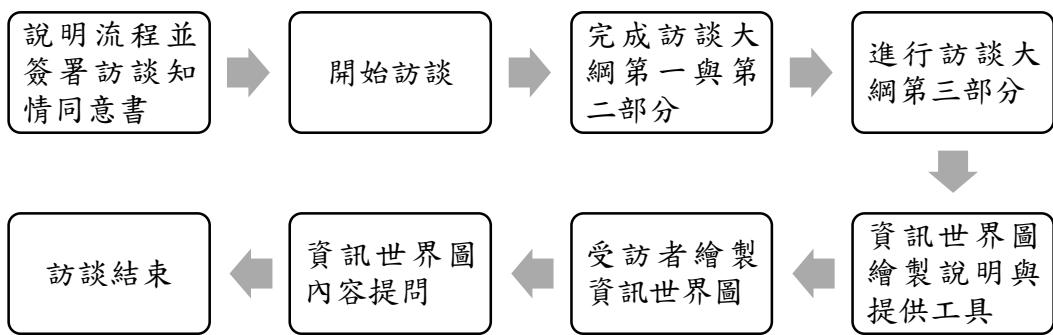


圖 3-1 訪談流程

### 三、研究工具

#### (一) 訪談大綱

本研究訪談大綱的設計主要參考 Greyson(2015)的訪談大綱架構及資訊行為問題相關的提問方式。為回答本研究提出的研究問題，瞭解臺灣赴日留學生日常生活的主要資訊需求、獲取資訊的來源與管道，以及日常生活資訊世界的組成與關係，研究者透過文獻回顧歸納詢問重點，訪談大綱共分為「關於留學日常生活」、「關於日常生活資訊行為」以及「關於資訊世界圖」三大部分(詳見附錄一)。第一部份以敘說探究之經驗故事設計，瞭解留學日常生活活動整體概況；第二部份承接第一部份所敘說的內容，研究者針對受訪者提出的生活經驗進一步詢問其資訊行為；第三部份透過資訊世界圖的繪製與敘述，引出受訪者未於訪談提及的內容(表 3-1)。

表 3-1

研究問題與訪談大綱對照



研究問題	訪談大綱
一、臺灣赴日留學生在日常生活中的主要資訊需求包括哪些面向？	<p><b>一、關於留學日常生活</b></p> <p>(一)請你談談除了課業以外，典型的一天生活作息。</p> <p>(二)如果用一週來看，除了課業以外，你一週的生活作息大致又是如何呢？你平常從事哪些例行的活動呢？</p> <p>(三)請談談你的留學日常生活，從任何你喜歡的地方開始說起。</p> <p><b>二、關於日常生活資訊行為</b></p> <p>(一)請問在你的留學生活中，通常從哪些地方獲得各種日常生活資訊？</p> <p>(二)請問在你的留學日常生活中，哪些時候特別需要資訊呢(例如：實習、財務、健康醫療、法律、新聞等)？</p> <p>(三)在你目前的留學日常生活中有沒有遭遇哪些非課業的問題或挑戰呢？若有，請用實例描述一下這個問題或挑戰。若無，你覺得是為什麼？</p> <p>(六)你目前還有關於任何日常生活的問題或挑戰還沒找到答案或解決方式嗎？請告訴我一個還沒找到答案的問題或挑戰。</p>
二、臺灣赴日留學生因各種日常生活資訊需求而獲取資訊的來源與管道為何？	<p><b>一、關於留學日常生活</b></p> <p><b>二、關於日常生活資訊行為</b></p> <p>(四)當你面對這些問題或挑戰時，你會向誰尋求幫助(除了人以外，你還為向哪些單位或其他資訊來源管道尋求資訊呢？)？請說明你的考量是什麼？為什麼向他們尋求幫助呢？</p> <p>(六)你目前還有關於任何日常生活的問題或挑戰還沒找到答案或解決方式嗎？請告訴我一個還沒找到答案的問題或挑戰。</p>
三、臺灣赴日留學生的日常生活資訊世界包括哪些人、事、物？其關係為何？	<p><b>一、關於留學日常生活</b></p> <p><b>二、關於日常生活資訊行為</b></p> <p><b>三、關於資訊世界圖</b></p>

表 3-1 (續)

研究問題	訪談大綱
三、臺灣赴日留學生的日常生活資訊世界包括哪些人、事、物？其關係為何？	<p>資訊世界圖的繪製(見附錄二)。</p> <p>(一)請簡單說明你繪製的日常生活資訊世界圖中，圖像、符號或文字代表的意義以及顏色差異的意義。</p> <p>(二)請談談你繪製的日常生活資訊世界圖，從任何你喜歡的地方開始說起。</p>

### (二)資訊世界圖繪圖說明

本研究的繪圖說明源自 Greyson(2013)以及 Greyson 等人(2017a)附錄中資訊世界圖的繪圖說明，主要參考其資訊世界圖繪製說明的內容和敘述方式，以及繪圖內容舉例的說明。

本研究於繪圖說明延續訪談內容，告知受訪者繪製留學日常生活中與各種資訊互動的情形，且必須將受訪者本身置入所繪的資訊世界圖中呈現，強調受訪者認定的繪畫技巧好壞與圖像美醜無關本研究分析，唯盡量包含日常生活問題是如何及從何尋找資訊，幫助受訪者尋找日常生活資訊之人物，在哪裡使用日常生活資訊等與日常生活資訊行為互動的內容，將此列點於紙本說明中，提供受訪者繪圖時的參考。此外，亦提醒受訪者進行時間，以及可於繪製資訊世界圖的同時說明會圖內容，或待完成後再與研究者說明(詳見附錄二)。

### (三)資訊世界圖繪圖工具

為確保研究效度，讓每位受訪者在相同條件之下作畫，本研究參照 Greyson 等人 (2017) 以彩色繪製資訊世界圖之作法，由研究者事先為受訪者準備繪圖工具。本研究中，研究者提供受訪者一張雙面空白的 A4 紙，以及 10 色彩色畫筆(圖 3-2)。紙張使用一般白色的列印紙，畫筆則選擇 10 種顏色，讓參與者有更多選擇使用顏色的空間。



圖 3-2 繪圖工具

#### (四)錄音工具

本研究在進行資料蒐集時將全程錄音，主要使用的錄音工具為筆記型電腦與行動裝置，同時使用兩種器材錄音，以避免其一電力耗盡或無預期錄音失敗的情況發生。

#### (五)資料整理與分析工具

資料蒐集完成後，獲得受訪者的錄音資料檔及資訊世界圖。於資料分析前，將錄音檔謄錄為逐字稿，以彩色掃描器將紙本的資訊世界圖掃描存檔，完成後，使用文書處理軟體進行研究資料整理與分析。

## 第二節 研究對象

本研究欲瞭解臺灣赴日留學生的日常生活資訊行為，將研究對象鎖定同時具有臺灣籍與日本一般大學學籍的碩士學生。考量日本學制與臺灣學制的差異，受訪者具體的招募條件為碩士生，包含等同臺灣研究所學生的「院生」，以及尚未取得研究生資格但已獲得學校正式錄取的「研究生」身分之學生，不包含短期大學、專門學校的學生。此外，由於本研究欲瞭解留學日常生活資訊行為，透過敘說探究的方法使其敘述經驗，若未經歷一段留學生活，則難以分享經驗。因此，除了前述學生類型的條件之外，招募條件亦以目前在日本就學至少半年(一學期)

的學生為研究對象。為確保本研究所有參與者符合招募條件，張貼招募資訊公告時，同時提供線上研究招募意願調查表(見附錄四)，再由研究者從招募意願調查表中，確認自願受訪者符合本研究招募條件者聯絡並安排訪談。



## 一、招募方式

本研究採用質性研究中常見的立意取樣(purposive sampling)和滾雪球的方式進行取樣。立意取樣主要適用於三種情況，選擇尤能提供訊息的個案；難以接近屬性特殊之母群體，以及在想要針對特殊個案深入探討的情況，研究者能依照研究需求自行判斷，選擇能確切提供相關資訊及滿足研究對象條件者作為訪談對象(Neuman, 2000)。本研究設定前述條件，即為立意取樣之標準，並據此進行研究對象招募。

首先，研究者將同時透過本身人脈及網際網路招募符合取樣條件之受訪者，再以滾雪球的方式，請收到招募訊息者或受訪者，依其人際關係向研究者提供符合條件者以獲得研究對象，並請有興趣參與本研究者填寫前述研究招募意願調查表，以確保研究對象符合條件(圖 3-3)。

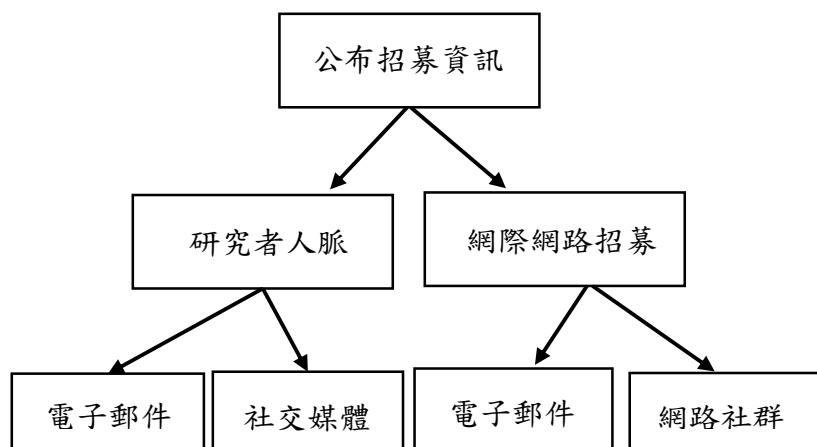


圖 3-3 招募流程

其中，人脈招募方面，研究者透過私人社交軟體發布招募訊息，如：臉書(facebook)、噗浪(plurk)等，並以電子郵件將資訊寄給認識的日文系師長與同學，

徵求其同意後，請其將本研究招募訊息轉發給可能符合資格之對象。網際網路招募方面，則於批踢踢實業坊(ptt，以下簡稱批踢踢)的日本留學社群 JapanStudy 版(<https://www.ptt.cc/bbs/JapanStudy/index.html>)發布招募訊息後，以「招生」二字搜尋各校招募新生加入留學生會之文章，取得該校留學生會聯絡方式後，主動向該社團負責人發布一至兩則研究招募訊息。另外，經由朋友介紹的臉書的日本留學相關社群延伸，參考臉書社團的推薦廣告連結至他校社團，取得聯絡方式後亦主動發布一至兩則研究招募訊息。

由研究者主動寄出招募資訊之留學生會共有二十個，包括：日本東北地區臺灣留學生會(<https://zh-tw.facebook.com/tohokutaiwan/>)、京都大學臺灣留學生會(<https://reurl.cc/reR21>)、名古屋大學台灣人留學生會(<https://reurl.cc/9lpa8>)、神戶大學台灣留學生會(<https://reurl.cc/680M5>)、東京大學台灣留學生會(<http://webpark1674.sakura.ne.jp/>)、九州大學台灣人留學生會(<https://reurl.cc/Wn1g5>)、上智大學台灣留學生會(<https://reurl.cc/0O4o9>)、東京工業大學台灣留學生會(<https://reurl.cc/dYWoq>)、大阪大學台灣學生會(<https://reurl.cc/03Xek>)、北海道地區大學台灣留學生會(<https://reurl.cc/YxXo4>)、慶應義塾大學台灣留學生會(<https://www.facebook.com/keiotaiwan/>)、台灣在日福岡留學生會(<https://www.facebook.com/groups/tsofjp/>)、關西地方臺灣留學生會(<https://www.facebook.com/TSAKansai/>)、台灣留日京都滋賀地區同學會(<https://reurl.cc/7apqk>)、關西大學台灣留學生會(<https://zh-tw.facebook.com/kandai.taiwanese>)、台灣留日東京同學會(<https://ttsa.jp/>)、筑波大學台灣留學生會(<https://zh-tw.facebook.com/stwtsukuba/>)、一橋大學留學生會(<https://www.facebook.com/hitryugakusei/>)、早稻田台灣留學生會(<https://reurl.cc/pGMRr>)等社團，以及聯絡國立台灣大學日本語文學系畢業生系友會(<https://japan.ntu.edu.tw/alumni/>)。

搜尋各單位聯絡方式的同時，研究者一併參考教育部所列，外國大學參考名冊搜尋系統所列日本的大學校院。對於臉書或批踢踢實業坊無法查得之學校，研

究者則一一透過網路搜尋引擎搜尋相關社群。研究招募訊息發布前，皆徵求社群管理者之同意，再透過社群管理者或研究者張貼招募訊息，以盡可能觸及較多符合條件的臺灣赴日留學生。此外，研究者亦嘗試聯繫臺灣、日本外交單位尋求協助，獲得一政府單位協助轉發研究招募資訊給該轄區留學生社團，另有政府單位因法規無法提供協助。但因研究者並非留學生社團成員，無法得知研究招募資訊是否順利張貼，僅透過研究對象所屬之社團或相關單位推測招募訊息順利張貼於多個位於京都或東京之社團或單位，而這與實際招募狀況相符合，受訪者背景資料於以下第二點說明。

本研究於 2018 年 10 月 11 日至 2019 年 2 月 28 日公開徵求研究受訪者，雖然本研究招募資訊註明招募碩士生，但 25 位填寫研究招募意願調查表，表達參加意願者仍包含幾位學士與博士班學生，扣除非碩士生和聯絡無回應者後，共 15 位學生參加訪談，另有 1 位經由受訪者轉介，總共 16 位同學參與本研究。由於絕大多數的受訪者當時皆在日本求學，且短期內無返臺計畫，研究者為而配合受訪者方便之時間與地點，於 2018 年 12 月 1 日至 2018 年 12 月 14 日前往日本東京、京都、神戶、廣島進行資料蒐集。

## 二、研究對象背景資料

本研究募得之 16 位受訪者大部份就讀東京或京都的學校，年齡分布在 21-25 歲及 26-30 歲，男性 9 位，女性 7 位，男性多為在東京就學的學生。受訪者赴日留學前最高學歷大多數為學士，極少數為碩士。目前就讀碩士一年級者佔多數，在日留學期間介於半年至一年者最多，其餘留學期間介於一至二年及二至三年。部分受訪者除了目前的留學經驗，亦有短期旅居日本的經驗，包括：M2 另有一個月短期日本留學經驗；M3 與 M6 曾經到日本交換學生一年；M4、M9 因工作曾多次到日本出差；M14 則日本打工度假經驗。另外，研究者根據教育部統計處大專校院學科標準分類搜尋系統，將受訪者的學科進行分類，可知受訪者就讀社會科學、新聞學及圖書資訊領域最多，其次為藝術及人文領域者、工程、製造及

營建領域、自然科學、數學及統計領域，少數分別來自商業、管理及法律領域、資訊通訊科技領域及醫藥衛生及社會福利領域。受訪者詳細背景資料見表 3-2。



表 3-2  
受訪者基本資料表

受訪 代碼	年齡	生理 性別	赴日前最 高學歷	學校所 在地	學科領域	年級	在日留 學時間
M1	21-25	男	學士	東京	工程、製造及營建	1	半年至一年
M2	26-30	男	學士	東京	商業、管理及法律	2	兩年至三年
M3	21-25	男	學士	東京	資訊通訊科技	2	兩年至三年
M4	26-30	男	學士	東京	工程、製造及營建	2	一年至兩年
M5	26-30	男	學士	東京	社會科學、新聞學及圖書資訊	1	半年至一年
M6	21-25	男	學士	東京	藝術及人文	1	半年至一年
M7	21-25	女	學士	神戶	藝術及人文	2	兩年至三年
M8	21-25	女	學士	京都	自然科學、數學及統計	1	半年至一年
M9	26-30	女	學士	京都	自然科學、數學及統計	2	一年至兩年
M10	21-25	男	學士	京都	自然科學、數學及統計	1	半年至一年
M11	21-25	男	碩士	廣島	工程、製造及營建	1	一年至兩年
M12	21-25	女	學士	京都	醫藥衛生及社會福利	1	一年至兩年
M13	26-30	女	碩士	廣島	社會科學、新聞學及圖書資訊	1	半年至一年
M14	26-30	女	學士	廣島	社會科學、新聞學及圖書資訊	1	半年至一年
M15	26-30	男	學士	神戶	藝術及人文	1	一年至兩年

表 3-2 (續)

受訪 代碼	年齡	生理 性別	赴日前最 高學歷	學校所 在地	學科領域	年級	在日留 學時間
M16	26-30	女	學士	札幌	社會科學、新聞 學及圖書資訊	1	半年至 一年

註：考量臺、日學制不同，本研究根據教育部統計處大專校院學科標準分類搜尋系統，將受訪者的學科進行分類。

### 第三節 資料分析

本研究利用訪談與資訊世界圖蒐集資料，進行資料分析前，為維護受訪者隱私，將針對所有蒐集來的資料以匿名的方式進行編碼處理，資料類型分為訪談錄音檔及資訊世界圖，訪談錄音檔的編號方式以 M 代表研究生的受訪者，再於英文字母後依序加上流水號，例如：M1、M12，資訊世界圖的編號方式則於代表身分之字母後加上 M，例如編號 M1 的錄音檔，其資訊世界圖編號為 MM01。編碼完成後，將錄音檔謄錄成逐字稿後，使用文書處理軟體儲存，而資訊世界圖則用彩色掃描器掃描後，使用文書處理軟體以該資訊世界圖編號命名儲存。

資料準備就緒後進入分析階段。研究者透過反覆閱讀文本，熟悉文本中受訪者的日常生活事件及其資訊行為，再次閱讀文本確立各項目之編碼。研究者首先完整地閱讀所有受訪者的文本，再透過 Lieblich 等人(2008)之類別與內容取向，藉由研究者反覆閱讀文本，從中辨別與受訪者資訊行為有關段落之人物、地點、事件或透過詞組、句子分析處不同層面的主題類別分類與歸類，再依照研究問題將編碼初步分為三大類，之後於編碼的過程中不斷新增或修訂編碼表，且適時紀錄逐字稿中受訪者獨特的地方，思考與研究的關係和代表的涵義(表 3-3)。研究者亦透過 Lieblich 等人提出整體與內容取向，再度從頭開始閱讀文本，釐清受訪者日常生活及日常生活資訊行為之脈絡，以瞭解所有受訪者完整的留學日常生活經驗，從 16 位受訪者中，根據完成的編碼表，選擇 2 位受訪者與大多數受訪者相同之資訊行為特性，以及兼具個人資訊行為特色之受訪者，以第三人稱敘述赴

日留學日常生活資訊行為之經驗故事。



表 3-3  
編碼表範例

編碼	文本	筆記
新聞	M7:9：所以偶爾會看一些其他的新聞，台灣的新聞或日本的新聞接收一些資訊。	M7 在日常生活中偶爾關心日本及台灣新聞，藉此瞭解當前日本和台灣的時事資訊。即使身在日本，也會注意母國新聞。
社交	M5:62：來這邊覺得沒有交到幾個很好的朋友很可惜，最近滿積極去認識其他人。	M5 在日常生活中沒有如預期交到許多好朋友，為達成這個目標，最近積極尋求認識他人的機會以拓展交際圈增加結交朋友的機會。

資訊世界圖則參考 Greyson 等人(2017a & 2017b)及 Greyson(2013, 2015 & 2018)於研究中透過關鍵事件法發掘隱藏在資訊世界圖中的資訊。本研究藉由資訊世界圖及對談，發覺引隱藏在資訊世界圖中的資訊，該資訊是受訪者未與訪談時強調，或與訪談階段無意識到該資訊是其日常生活中之資訊行為，故在資訊世界圖出現。具體之資料分析方式，確認資訊世界圖中包含哪些項目，再為將訪談文本與資訊世界圖進行相互多重檢核，相互對照以經由分析編碼處理過後的文本與資訊世界圖中包含的項目(如：資訊需求、資訊來源管道、各項目之關係)，兩者有何異同之處。以訪談大綱第一、第二部份對照第三部份進行，資料類型第一、第二部份為文本，第三部份包含資訊世界圖中所有項目與文本。藉以從臺灣赴日留學生的角度，深入瞭解其日常生活資訊需求、資訊來源與管道，釐清其資訊世界中的人、事、物及其關係，再進行討論，最後為研究進行結論。

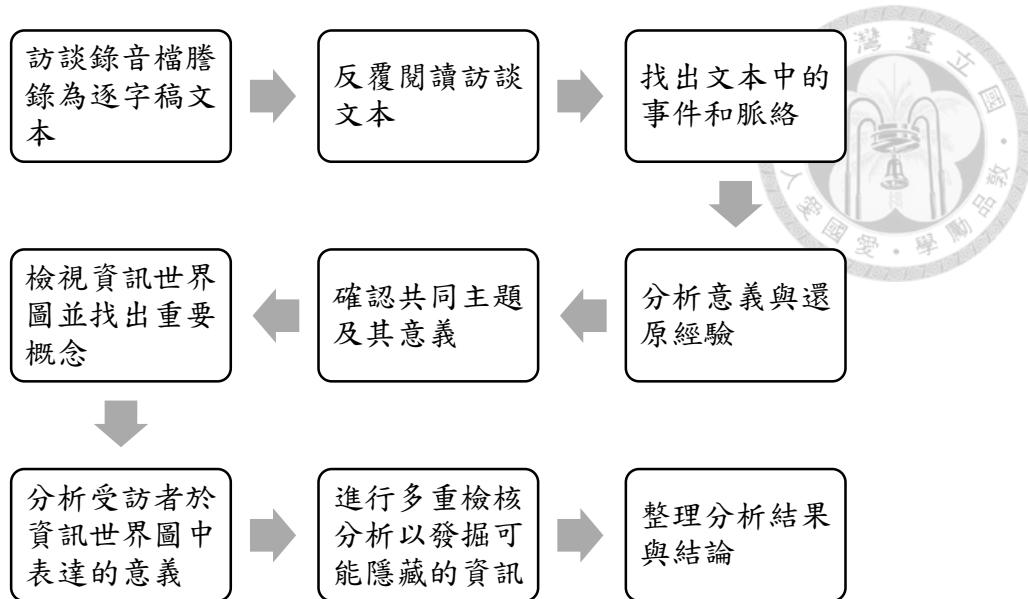


圖 3-4 分析步驟

效度與信度方面，本研究利用參與者檢驗法(陳向明，2002)，又稱成員檢核(member checks)，檢視研究效度。研究者於資料分析後，以第四章第一節段訪者之故事為例，將與特定受訪者相關的研究發現內容讓受訪者確認，並根據受訪者反饋，進行效度檢驗。受訪者對研究者所整理之研究發現並無疑義，故本研究之發現確實符合其日常生活資訊世界。而為確保資訊世界圖之編碼信度，本研究於研究者編碼完成後，請一位具有圖書資訊學背景之碩士班在學生協助檢測資訊世界圖之編碼。研究者說明編碼概念，並提供 MM01 及 MM14 兩張資訊世界圖及編碼表供資料分析使用。接著，研究者比較雙方邊碼表之差異性，若有相異之處，在透過討論取得共識。信度檢測結果發現，編碼者與研究者之編碼結果相當一致，唯編碼者與研究者在 MM14 資訊世界圖發生歸類不同的情形，經討論可獲得共識。

研究者將 MM14 歸類在以資訊來源為主的呈現方式，編碼者則認為屬於廣納各種資訊需求及相應情境，對此，雙方經由討論後，發現僅因為編碼者原先並未閱讀研究者提供之 MM14 對應的對談文本，編碼者在對 MM14 資訊世界圖內容不瞭解的情況下進行類別判斷，故與研究者的類別有所出入。討論達成共識後，

研究者則再度請編碼者閱讀該圖之對談文本後，重新進行分類，所得結果亦與研究者之編碼結果相同，故在編碼上完全達成共識。透過編碼者間信度的檢驗，不但確保本研究信度，亦有助確認本研究多重檢核確實發揮其效用。



#### 第四節 前置研究

為進一步修訂研究工具並確保正式研究順利可行，本研究於 2018 年 8 月 13 日至 9 月 7 日間邀請符合研究對象招募條件的受訪者參加前置研究。最初的前置研究招募方式由研究者透過個人人脈展開，利用噗浪及臉書詢問是否有符合條件的對象。本研究預計以人脈與相關社群媒體進行研究對象之招募，前置研究對象招募之初，原擬先透過人脈進行招募，然而，或許由於時值開學期間，許多留學生赴日準備新學期，最初的招募成效並不甚理想。因此，研究者除了人脈，亦同時透過人脈與社群媒體管道進行前置研究對象招募，包括：批踢踢實業坊（如：JapanStudy 版）及留學生社團（如：東大台灣留學生會、京都大學台灣留學生會）。最終，透過研究者人脈與留學生社團各招募到一位受訪者，共計兩位受訪者參與前置研究。兩位前置研究受訪者分別以 TM1 及 TM2 代稱。其中，TM1 為男性碩士生，年齡介於 21 至 25 歲，在日本留學 2-3 年；TM2 為男性碩士生，年齡介於 21 至 25 歲，在日本留學 1-2 年。

前置研究中，每位研究對象的訪談時間（含資訊世界圖之繪製）約 90 分鐘。訪談的實施從說明訪談流程開始，研究者約以 3 分鐘的時間，讓受訪者充分瞭解訪談進行方式與研究目的並簽署訪談同意書，待完成後遂開始錄音進行約 90 至 120 分鐘的訪談。訪談主要問題告一段落後，再以大約 10 至 15 分鐘進行資訊世界圖。最後，以大約 5 至 10 分鐘進一步請受訪者說明其畫作，並作結。由於前置研究兩位受訪者之談話風格大不相同，兩次前置研究訪談時間長短不同，然而，整體流程堪稱順暢。

研究者根據前置研究進行反思與修正。研究對象招募的調整方面，雖然招募資訊已詳列本研究的招募對象，但在前置研究招募的過程中，仍有少數不符合招募條件者表達參加研究之意願。為確保受訪者符合本研究所設定的條件，研究者在招募條件的文句上做了些微調整。在正式招募時，無論透過研究者人脈私下招募或透過社群媒體公開招募，皆要求有意願者填寫研究招募意願調查表之線上問卷，以瞭解其年齡、性別、學歷、留學時間等背景（見附錄四）。此外，研究者還針對訪談大綱修訂問題，由於 TM1 和 TM2 皆表示自己平常不會特別留意自己留學日常生活的活動，故花費較長時間思考何謂留學日常生活。為降低受訪者對「日常生活」定義模糊的疑慮並使話題得以自然延續，研究者主要針對訪談大綱第一部份之問題進行修訂。前置研究前，訪談大綱第一部份僅一題。經過前置研究，研究者更進一步反思，調整第一部份的訪談大綱，於訪談大綱修訂版中新增兩題（表 3-4），詢問受訪者典型的一天及一週作息，藉以解除受訪者對日常生活範圍的疑慮。

**表 3-4**  
**訪談大綱修訂**

修改前	修改後
一、關於留學日常生活	一、關於留學日常生活
(一) 請談談你的留學日常生活，從任何你喜歡的地方開始說起。	(一) 請你談談除了課業以外，典型的 一天生活作息。 (二)如果用一週來看，除了課業以 外，你一週的生活作息大致又是如何 呢？你平常從事哪些例行的活動呢？ (三)請談談你的留學日常生活，從任 何你喜歡的地方開始說起。

此外，正式研究實施時，研究者於第一部份結束、進入第二部份資訊行為相關問題時，將使用受訪者稍早提及的事件進一步詢問，使話題得以自然延續展開。由於前置研究中，受訪者對其他問題皆能充分理解，且訪談進行順利，故並未針對其他部份的問題進行大幅更動。

## 第五節 研究步驟與研究流程

本研究具體研究步驟與流程分為六個階段，各階段說明如下：



### 一、確定主題

研究問題意識形成，蒐集相關主題文獻，概覽過去研究議題及研究方法，並思考研究架構及研究流程，釐清研究問題並界定研究對象與範圍。

### 二、規劃研究進行方式

廣泛蒐集留學生及日常生活資訊行為相關主題資料，仔細閱讀並整理文獻，爬梳前人研究成果，決定合適且有效的研究方法以回答本研究提出的問題，並擬定訪談大綱。

### 三、實施前置研究

正式蒐集研究資料前，邀請符合研究對象之受訪者參與前置研究，根據前置研究所得資料修正訪談大綱以接近研究對象實際狀況，使正式訪談獲得的資料更貼近研究需要，以回答研究問題。

### 四、蒐集研究資料

以訪談法及資訊世界圖蒐集研究資料，進入訪談主題前，為拉近受訪者與研究者之間的距離，研究者再次進行簡單自我介紹與簡單說明訪談進行方式，當陌生的氣氛稍微緩和後直接進入訪談主題，訪談過程以訪談大綱為依據，並依受訪者的回答適時彈性調整問題先後順序。訪談結束後，立即針對繪製資訊世界圖進行簡易說明並提供紙本指引，繪圖完成後進行說明和提問，這個環節結束後及完成該次研究資料蒐集。

### 五、資料謄錄、整理與分析

進行資料整理，將訪談內容全數轉換成逐字稿，將其與該受訪者所繪的資訊世界圖進行內容分析，再將兩者進行多重檢核分析，檢視其異同之處，歸納整理，以便後續綜合討論之用。

## 六、綜合分析並完成論文

撰寫研究報告，綜合討論前人文獻與研究資料歸納出的內容，進而提出結論與發現或建議，完成論文。

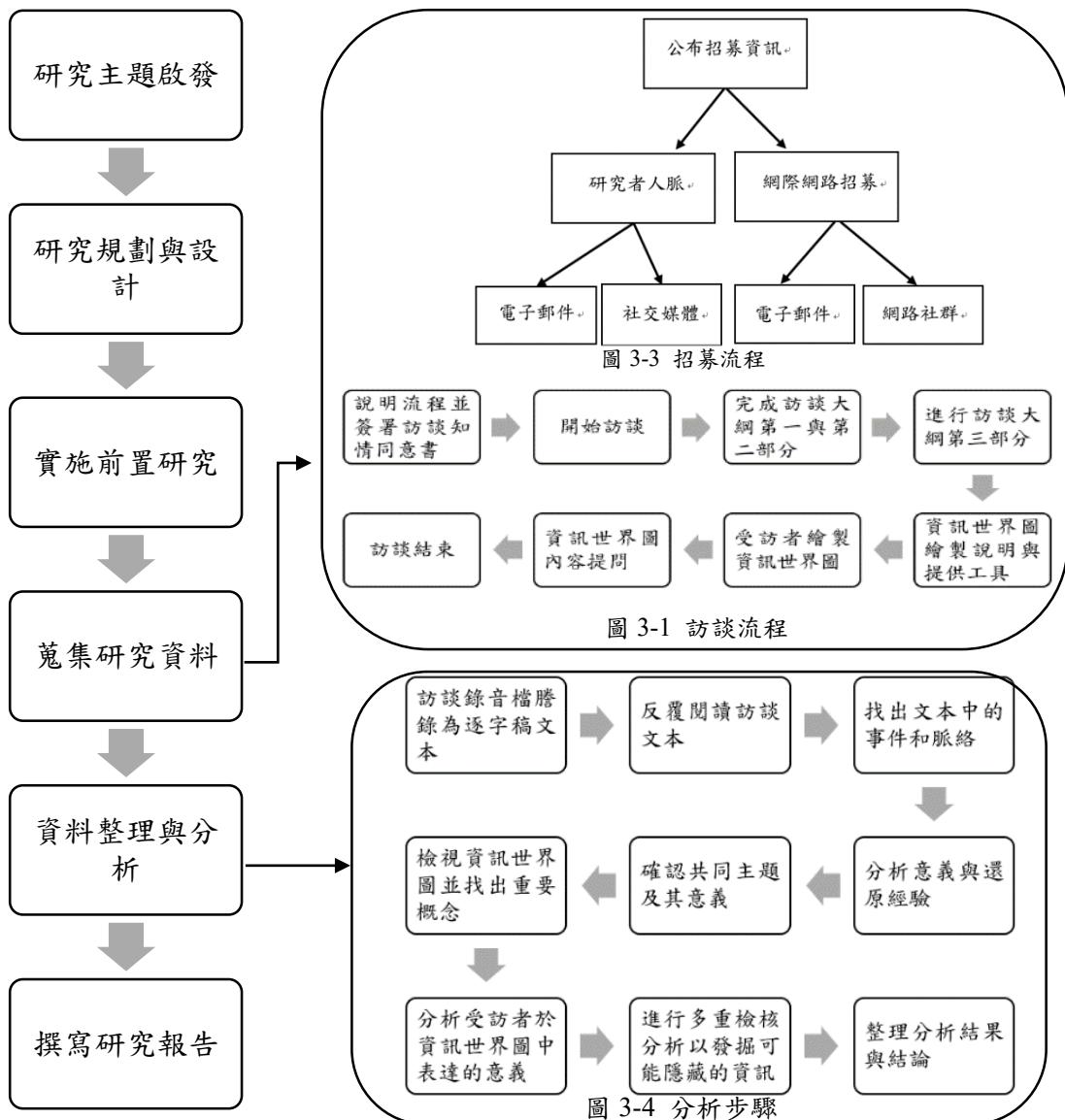


圖 3-5 研究流程圖



## 第四章 研究結果與討論



本章整理訪談分析結果，探討臺灣赴日留學日常生活資訊行為。本章共分四節，第一節呈現留學日常生活資訊行為之經驗故事；第二節探討留學日常生活資訊需求與來源管道；第三節討論留學日常生活資訊世界中的人事物及其關係；第四節為綜合討論。

### 第一節 留學生所感知的日常生活資訊世界——以兩位受訪者為例

本節針對研究資料進行全面性地閱讀以瞭解受訪者日常生活經驗故事。以資訊需求、來源管道為主，分析留學生於訪談階段敘說的經驗故事。研究者從十六位受訪者中，選擇具有大多數受訪者資訊行為特性，又具備個人特色之資訊行為的 M1 與 M7 兩位，從留學生的角度切入，由以第三人稱敘述，帶領讀者探究其日常生活經驗故事中的資訊世界。

#### 一、M1 留學日常生活故事：音樂、臺灣留學生交流與文化

M1 是研究所一年級的新生，2019 年四月份入學以來已有九個月的留學生活經驗。平時生活重心在學校課業，只要週末無其他安排，都會到學校的研究室。與許多留學生相似，M1 經常使用手機應用程式 (app) 搜尋電車路線與乘車方式，為了避開無法適應的擁擠的電車車廂，早上八點半尖峰時間前 M1 必定會抵達學校。因為 M1 怕冷，出門前往往使用 app 搜尋當天天氣，以適時增添衣物。在課業以外的時間，如：用餐時，他常一面觀看學生餐廳不停撥放的電視新聞關心日本時事，亦會使用 app 瀏覽當地相關新聞或瀏覽批踢踢的臺灣新聞資訊。此外，如同許多節儉的留學生，M1 平時關心生活用品的折扣資訊，以節省開銷。透過觀察研究室同學的購物習慣，發現 amazon 線上購物是日本人經常使用且最省錢的方式，於是，選擇入境隨俗地使用網路購物。

休閒活動方面，M1 喜歡音樂，故常使用 app 聽美國流行歌曲，平時也會關

心演唱會或交響樂演奏會的相關資訊，並特別注意因留學生身份在演奏會票價上的優惠；M1 積極注意相關門票釋出訊息，在演奏會之後，亦與同為喜歡音樂會的日本朋友分享演奏會聆聽感想。M1 也特別留意臺灣留學生臉書社團的活動資訊，且盡可能抽空積極參與有興趣的活動。無論是旅遊、與日本人交流或是打工，M1 覺得都相當值回票價。

而相較於其他留學生，M1 對文化的觀察較為敏銳。在留學日常生活中，最令 M1 感到神奇的就是日本特有的文化，例如：肢體語言與說話方式。曾經被新奇的手勢弄得一頭霧水的 M1，學會當下直接向身邊的同學尋求解答，這才發現曾經以為是讚美的話語，其實是在委婉地諷刺他人。當遇到如前述文化差異造成的認知不同或因新奇事物感到疑惑時，M1 通常在接觸文化當下直接詢問日本同學，而這與 M1 在其他生活問題的資訊尋求方式不同。這是身為留學生對異國好奇驅使而產生的資訊尋求行為。M1 平時多利用 google 搜尋引擎搜尋，若查無再詢問日本同學。此外，M1 特別將旅遊與課業結合，例如：他曾在收到老師轉寄的研討會議資訊後，不只考量課業需要，亦思考會議沿途旅遊動線的規劃，並蒐集相關資料，使其滿足課業需求的同時順道前往附近景點觀光。

另外，M1 雖然未來不打算在日本工作，對於日本學生在畢業前一年就必須找到工作所進行的一系列求職活動感到興趣，而參加求職活動。針對求職相關資訊，如：面試相關技巧，M1 多詢問系上的日本學長獲得其經驗，或當日本同學詢問時在旁邊仔細聆聽以吸取經驗。M1 其他生活中的事務相關需求，如：自行搜尋後仍不理解的網路銀行辦理的方式，則詢問同學；剛到日本發生證件辦理問題，則經由批批踢網友過去的經驗分享獲得解答。

圖 4-1 是 M1 繪製的資訊世界圖，M1 用箭頭表示獲取資訊的方向，綠色代表資訊需求，藍色和黑色代表來源管道，橘色則表示了 M1 與研究室成員及臺灣留學生之間存在之資訊獲取與分享的雙向關係。

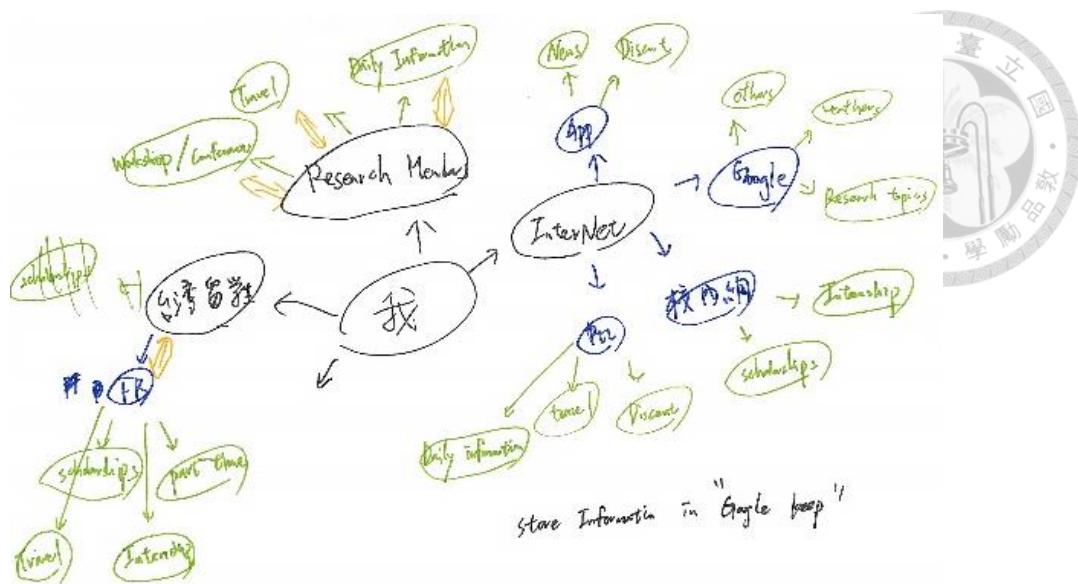


圖 4-1 MM01 的資訊世界圖

從 M1 資訊世界圖可見，其主要的資訊來源管道是網際網路中的搜尋引擎、批踢踢以及詢問同學。其中，以人為資訊來源管道者，又分為研究室同學（日本學生為主）、臺灣留學生（少數系上學長或臉書的臺灣留學生社團）及網友等三族群，M1 在旅遊及生活資訊需求多詢問研究室同學，打工、實習則詢問臺灣留學生為主，旅遊和生活資訊亦從網友的經驗分享中獲得，從圖 4-1 皆可印證。而所需的日常生活資訊中，尤其以與臺灣留學生的交流活動及日本特有文化的資訊最被 M1 留意。

## 二、M14 留學日常生活故事：與課業密切相關的休閒活動

M14 是研究所一年級的學生，她到日本留學已九個月，但在留學之前，她已有約三個月的日本打工度假經驗，她與少數受訪之留學生相同的特點，在於擁有所謂旅居日本的經驗，幫助 M14 瞭解日本當地生活。儘管入學時有接待志工帶領 M14 辦理生活中必要的手續，如：銀行帳戶、手機，但對 M14 而言，這些都是在三個月的打工度假赴日期間或赴日前，自己已經利用 google 搜尋或是批踢踢獲得解答，並不需要接待志工協助，唯因接待志工在 M14 赴日留學前的信件往返中察覺 M14 是基督徒，所以主動提供教會資訊供 M14 參考。不僅過去打工

度假搜尋過生活必要手續，M14 亦實地辦理過。故對她而言，留學所在地的生活資訊相對更重要，當需要購買生活用品時，M14 利用在臺灣就知道的日本購物網站 amazon、yahoo 和樂天購物，且透過同學或是店家得知二手物品販賣資訊，以節省生活開銷。

相較於其他留學生，M14 非常專注在課業研究，故平時僅選擇研究議題有關的漫畫作為休閒閱讀的素材。她平常經由批踢踢、臉書社群瞭解臺灣的時事消息，希望藉此維持自己與臺灣的連結，當遇到感興趣或是重大的事件，則以 google 搜尋詳細內容。關於日本的新聞只關心與研究議題有關的內容，不時會翻閱店家的報紙，閱讀關於日本時事的內容。除了關心研究相關的時事，M14 與許多留學生相似，透過網路社群關心獎學金的資訊，或以 google 搜尋部落格，搜尋網友獎學金申請的經驗分享。此外，M14 會透過手機內建 app，或從同校的同學們在 line 群組的提醒得知天氣訊息；在旅遊、交通資訊方面，則透過網路或詢問同學獲得。M14 多自炊，當買到不知道如何處理的食材，她會使用 cookpad 或搜尋 instagram 上的縮時影片尋找作法。另外，M14 平時也透過 youtube 尋找想聽的音樂或觀看休閒影片，或從老師、學校的學生資訊系統的公告得知志工訊息，從中選擇感興趣作為課外休閒活動之志工服務，還會透過網路主動搜尋抽獎資訊，作為抒發課業壓力的方法。

當生活中遇到問題，M14 總是自己先嘗試搜尋相關資訊，若搜尋網路的經驗分享資訊、詢問留學生都無法解決，再詢問老師。M14 認為面對生活問題，沒有單一的有效管道與檢索策略可以滿足其資訊需求，因為隨著需求不同，她傾向利用不同方式取得資訊。舉例而言，M14 通常先自主搜尋，在查找臺灣相關的資訊時，她通常使用中文；查找日本相關資訊時，則使用日文，因為使用特定需求相關的語言，較能找出符合該需求的資訊。又如：她曾與他國留學生發生溝通問題，M14 傾向詢問臺灣留學生的經驗與建議，而非自行透過網路資源搜尋，因為同為臺灣留學生，較能理解其問題所在；她亦曾不清楚日本駕照考試的方式，而自行上網搜尋，再請教具備考駕照經驗的臺灣留學生。

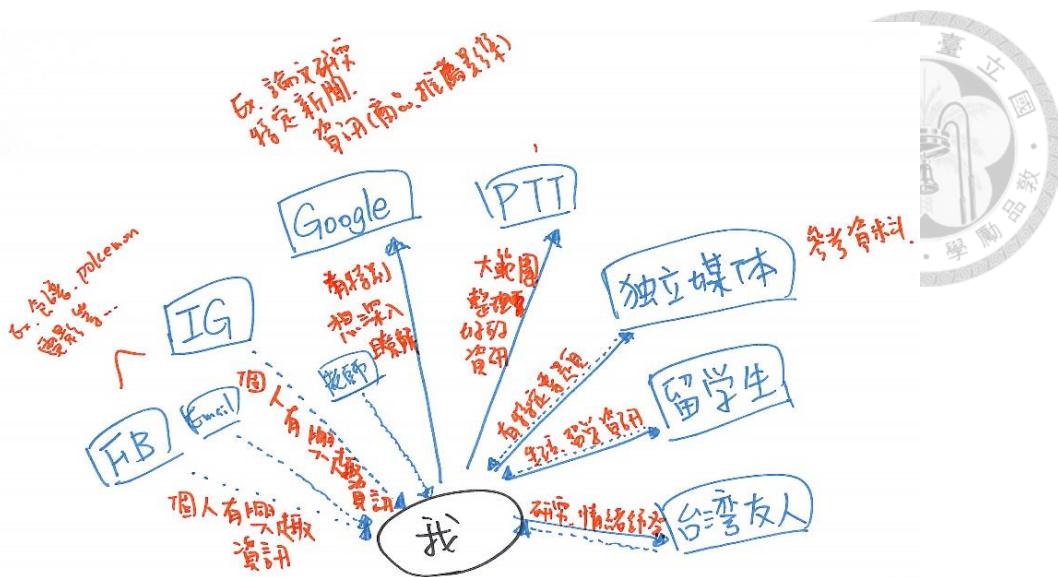


圖 4-2 MM14 的資訊世界圖

圖 4-2 是 M14 繪製的資訊世界圖。M14 用藍色框表示資訊來源管道，箭頭與虛線分別代表 M14 主動尋求資訊及被動獲得資訊，橘色則舉出幾項資訊需求，或是從來源管道主動或被動獲得的資訊或獲取資訊的原因。M14 並沒有將其日常生活所需之資訊一一列出，M14 主要呈現留學日常生活大致的資訊需求及主要資訊來源管道概況。

從 M14 的資訊世界圖可見，其資訊需求多與日本當地相關的資訊為主，尤其關心與自己研究息息相關的議題，而其休閒閱讀也以研究議題相關的漫畫與報紙為主。但凡日常生活中遭遇困難或問題，M14 主要的資訊尋求方式與資訊的來源管道為先透過網際網路獲取，若無法解決，再詢問週遭的臺灣留學生。

## 第二節 留學日常生活資訊世界中的需求情境與來源管道

根據資料分析結果，本研究發掘留學日常生活主要資訊需求的各個面向，從資料歸納出四大主題：基本生活需求、休閒娛樂需求、人際關係與文化需求以及職涯資訊需求。資訊來源管道則根據留學生資訊需求情境不盡相同，故本節從留學日常生活資訊需求層面切入，分析資訊需求情境以及各情境下資訊來源與管道。

## 一、基本生活資訊需求

在日常生活中，基本生活資訊是留學生尋求資訊頻率最高的類型，包含膳食、住宿、購物優惠、財務、天氣與交通、新聞、通訊、法規證件與醫療保健資訊。

### (一) 膳食資訊需求及其來源管道

留學日常生活中所需的膳食資訊可歸納為因自炊需要的食譜，以及自己或與同學朋友外食的店家資訊。半數留學生兩者資訊皆有需求。

#### 1. 食譜資訊

留學生會透過網路搜尋食譜、詢問臺灣留學生或日本同學，獲取日本料理的製作方法。另外，依據購買的食材找尋食譜亦是留學生常見的資訊需求情境，如：M13 表示，因為自己不會做菜，購買想吃的食材後，常上網搜尋該食材的做法。

食譜的話，比方說因為我不太會煮菜，去超市的時候，可能今天特別想吃這個東西，我就買豬肉還有水菜，但我不知道怎麼煮，就會下這兩個關鍵字再打個食譜 (M13:306-307)。

#### 2. 店家資訊

許多受訪者認為吃的相關資訊非常重要，M2 表示，跟朋友出去時必須知道關於餐廳的資訊。「吃的這個資訊這個方面對我來說滿重要的，因為我跟朋友出去的話我一定要知道去哪裡」(M2:116-117)。而不少受訪者也會根據想吃的菜色尋找餐廳資訊，如：中華料理餐廳、台菜、沾麵等。此外，當留學生因為吃膩某些餐點想吃不一樣的食物時，亦需要店家的資訊，而外食資訊的考量主要基於留學生對食物的偏好之外，便宜的價格與其住宿或學校所在地之遠近和方便性是餐廳的選擇因素。M4 透過網路搜尋日本當地美食評價網站，可得知餐廳位置、提供菜單、網友評價及價位資訊。

日本有一個吃東西的網站，可以點說你要去吃哪些料理、在哪裡，旁邊會有幾顆星還有預算價位多少。不是用 google，是用他們自己當地的美食評價網站 (M4:277-279)。

整體而言，無論是查找食譜或是餐廳資訊，留學生的主要膳食資訊來源管道是透過社群媒體（facebook、line、youtube、ig、特定美食 app）、網路搜尋（google）或實地逛街所見所聞而得。此外，詢問同學、學長姐、朋友、家人或搜尋網友經驗分享，如：網路評論以及美食網誌，也是常見獲得資訊的方式。

## (二)住宿資訊需求及其來源管道

雖然住宅方面的資訊需求理應是留學生活必須之資訊，有其重要性，但在所有受訪留學生中，只有少數者提及需要住宅資訊。探究其原因，可能因本研究之受訪者多半在留學前，即對未來居住地產生好奇進而發生尋找住宅相關資訊，故對留學生而言，其資訊需求時間點，並非在本研究討論的「留學日常生活」之中。本研究之受訪者提及自己對於住宿資訊的需求，主要發生於留學期間，因個人因素從宿舍搬離或從現居地搬到其他地方之情況下。研究者將受訪者提及之需求情境，依留學前後的時間進行歸納，並分別加以討論：

### 1. 留學前的住宿資訊

受訪者表示，入學前收到校方提供住宿志願安排資訊後，就開始尋求相住宿相關資訊，對校內各宿舍環境有初步的瞭解，方填寫宿舍志願。留學生最初的主要資訊尋求方式，為自行上網搜尋與詢問同校的臺灣學長姐。然而，並非所有的留學生皆可分配到宿舍。若無法配得宿舍，則須進一步尋求校外租屋資訊。M15 表示，因為沒有抽到宿舍，必須自行處理住宿，相當麻煩，只能自己上網搜尋，並靠人脈關係得知房屋的資訊。「學校派 tutor 已經是後面的事情了，因為我一來一定要有地方住，基本上是自己（搜尋）加上問學長姐」(M15:311-312)。M10 則透過學校行政人員獲得房仲聯絡資訊，再從房仲找住屋資訊，M10 表示透過學校向房仲介紹的房東租屋較有保障。

因為我錄取上，實驗室的秘書郵寄這邊跟學校生協類似合作社跟固定房仲的合作，把房仲的聯絡方式寄給我，就用那個資料去找，跟那個房仲接洽找到我現在的房子（M10:475-477）。



由此可見，留學生在抵達日本前尋求住宿資訊時，除了上網搜尋，亦相當仰賴自己認為可信任的人際管道（如：學長姐、校方行政人員），而資訊的轉介亦常伴隨發生。

## 2. 留學期間的住宿資訊

少數留學生考量其自身需求決定搬出校方提供的宿舍，或是原本在外租屋需要搬離現居地，而在學期間自行查找相關住屋資訊。M11 覺得現居的房間太小且需要車位，故尋找房屋資訊。M16 搬家時透過詢問學姊或搬家經驗者得知進一步可詢問校方或仲介，校方介紹之房子相對安全性高且鄰居皆為學生，仲介介紹的房屋鄰居則較複雜。

除前述需求外，根據研究資料，住宿的資訊來源管道主要透過當面詢問同學、學長姐或校方行政人員獲得，留學生的人脈關係對房屋資訊是不可或缺的一環。另外，以網路搜尋引擎查找房屋仲介、租屋網站或路上發送的傳單，為留學生自力尋找住屋資訊的方式。

### （三）購物優惠資訊需求及其來源管道

留學生對購物優惠的資訊需求，主要是關於日常生活用品、二手物品，以及奢侈品的各式折扣及相關優惠的資訊需求。

多數留學生表示購買生活用品（如：藥妝、食材、衣服）時會注意優惠資訊以節省生活開銷，注意網路他人的經驗分享、學長姐或同學建議、app 的折扣通知或店家的促銷資訊。M5 為節省開銷，常搜尋信用卡集點方案，以獲得購物折扣。M9 則表示，網路購物時，除折扣外，也會特別留意品牌資訊，以決定到何處購物。而購物的方便性亦是留學生尋找折扣資訊後，在何處購物的因素之一。M4 表示，由於所在地超市價格過高，故選擇網路購

物，既節省開銷，又不用出門，就可以收到購買的物品。



(買東西)有時候會用亞馬遜，.....因為亞馬遜不見得會比較貴，又可以送到家，這樣就不用提，因為我住的是台場那裡雖然有成城石井（超市），但真的太貴了，同一個東西在其他超市賣三百塊，但它可以賣到五百塊（M4:230-233）。

此外，M11 表示，他會特別注意特殊時期的折扣，如：「打折季或是過年賣福袋的那種日子」（M11:339）。這也是典型留學生留意過年、週年慶或季節過渡期間等優惠資訊的實例。

除了注意生活用品的優惠資訊之外，少數受訪者也會注意其他非生活必需品的優惠，或是二手生活用品的資訊，以節省生活開銷。本研究的受訪者，若因生活所需或興趣等，需添購或換購電器用品或 3C 產品，多半會考量價格，故產生相關的資訊需求。例如：M7 因興趣需要購買相機，她利用網際網路搜尋商品資訊後，再前往實體店面查看商品；M6 在有家電產品需求時，因為覺得不需要新品，而透過批踢踢網路社群 Japanstudy 版留意留學生之間的二手物品資訊。

Japanstudy 看留學相關也是類似二手物品交換。如果說要想要什麼東西，不是非新品不可的像電器產品什麼的，會先想找二手看看有沒有。在各種會使用的管道搜尋看剛好有沒有人賣我要的東西，如果沒有再買新的（M6:322-324）。

由上述可見，留學生在生活中的購物優惠的需求，包括一般生活用品、其他二手物品及非生活必需品的資訊，主要仰賴搜尋引擎、臺灣或日本的社群媒體，以及留學生生活圈中觸及之網友、臺灣人、日本人或其他國家之留學生的經驗分享，以獲得購物優惠資訊。此外，留學生亦透過實地逛街瀏覽店家資訊，進而獲得購物優惠資訊的情況。

#### (四)財務資訊需求及其來源管道

財務資訊需求與留學生生活開銷所需金錢密切相關。辦理網路銀行、解讀金融文件等，皆是留學日常生活不可或缺的財務資訊。然而，值得注意的是，除了前述重要但發生頻率較低的財務資訊需求之外，本研究受訪的留學生主要提及的財務資訊需求為尋求獎學金或打工的相關資訊。

##### 1. 金融業務資訊

受訪者表示，郵局、銀行帳戶辦理手續也是留學日常生活的資訊需求，但由於本研究受訪留學生於財務資訊需求方面，因為在留學前具備短期留學或交換學生等日本居住經驗，因此，受訪者多半根據過去短期留學、交換學生經驗辦理。留學期間，反而不需要特別尋求相關資訊。部分受訪留學生則是在剛入學時，透過日本校方安排的接待志工帶領，直接透過志工說明獲取資訊，並實地辦理手續，故不需自己搜尋相關資訊。例如：仰賴先前日本居住經驗的 M14 是根據過去打工度假時，透過搜尋引擎搜尋相關資訊以及透過批踢踢網友經驗分享，以解決留學的銀行金融業務問題：

剛來的時候 tutor 會帶你辦一些手續，但因為我是先拿打工度假簽來的，.....有一個 workingholiday 版，我有上 google 把所有相關來日本 workingholiday 要辦手續，該怎麼辦.....銀行戶頭先自己全部找好 (M14:456-468)。

##### 2. 獎學金與打工資訊

多數受訪者接相當留意獎學金資訊，因為獎學金對留學生而言，是留學生活相當重要的經濟支援。M1 表示，獲得獎學金之前，總是非常在意有無獎學金可以申請。「那時候獎學金資訊真的超級需要的，就一直查，然後獎學金申請什麼的也會一直查」(M1:268-270)。若無獎學金支持，留學生可能難以負擔留學生活開銷而必須返國，或即使申請到學校，亦無法到日本留學，故需要尋求獎學金的相關資訊。此外，少數受訪者特別提及自己需要打工以負擔基本生活開銷，因而需要搜尋相關資訊。

獎學金資訊的來源管道除了留學生自己上網搜尋外，學校網站或電子郵件通知也是重要的資訊來源。M10 表示，學校是主要的消息來源，因為大部獎學金資訊必須透過學校推薦申請；M11 則透過學校寄送符合申請資格金信件得知有哪些可申請的獎學金。另外，獎學金申請資料等經驗分享亦是留學生需要的資訊，如：M14 透過批踢踢及部落格等多元的管道尋求獎學金相關的資訊，以充分掌握相關訊息。

像 Japan Study 版有獎學金，有時候可能覺得資訊量不是那麼足夠，因為有些人會放在部落格裡面，所以我會用同樣的關鍵字再找一次 (M14:101-102)。

簡言之，留學生的財務資訊需求以網路搜尋、網友與臺灣留學生經驗分享為主要獲取資訊之方式。而留學生經由學校行政單位發布獲得之資訊，則僅限於財務資訊需求中的獎學金或打工資訊。

#### (五)天氣與交通資訊需求及其來源管道

天氣和交通是留學日常生活經常會注意的資訊，無論是外出上學、購物、出遊，留學生最需要參考這兩者資訊判斷是否攜帶雨具、增減衣物或改變交通路線。日本冬季降雪，與臺灣氣候大不相同，但因本研究訪談時，多數受訪留學生到日本後尚未遇到降雪，對於降雪產生的資訊需求未可知曉，僅一位表示在生活中會留意降雪資訊，因為雪地不方便騎腳踏車出門，必須由步行替代腳踏車。

##### 1. 天氣資訊

許多受訪者表示其日常生活中，天氣資訊是不可或缺的，M1 表示，因為初次到日本留學不熟悉當地天氣變化，所以，每天在出門前需要搜尋天氣以適時添加衣物。「我每天出門都會查天氣，因為第一年來（日本），有時候出門會不知道今天到底會多冷」(M1:335-336)。留學生多透過電視新聞播報、

氣象 app、手機內建 app 或是 yahoo 首頁氣象等多種管道獲取天氣相關資訊。

而除了每日的氣溫預報，M8 表示，她也關心颱風和地震，尤其當 M8 收到地震警報的手機簡訊，她會利用網路搜尋震央、地震規模等資訊，以掌握實際地震災害狀況。

## 2. 交通資訊

受訪者表示，交通方面常需要搜尋通勤交通工具相關的資訊，以搭乘時間、列車狀況等電車營運狀況為大宗。受訪者藉由瞭解路況，方可在突發事件發生時，尋求替代路線，以節省滯留時間，盡速轉乘到達目的地。例如：M3 特別提及他搭乘電車遇到狀況時，使用 twitter 搜尋路況及轉乘資訊，因為網友會將異常狀況及替代路線等資訊公布在 twitter 上，與他人分享。此外，亦有受訪者注意交通票券優惠資訊，如：M4 表示，因為交通費昂貴，旅行前需要事先上網搜尋交通路線與價錢，或親自到店家查找相關優惠票券。「旅行的時候會去查那個新幹線的票價、飛機的票價，因為日本的運輸很貴，當你想要去哪裡玩的時候會去金券店看有沒有優惠」(M4:369-370)。

由訪談中可知，留學生獲得日常生活交通資訊之方式與來源管道大多利用網路搜尋（如：日本 yahoo、google 地圖、sky scanner）、社群媒體（如：批踢踢、twitter）、實體店面（如：金券店）及 app 獲取前述交通資訊，而天氣資訊多經由受訪者慣用的天氣網站與 app 獲得。兩者多屬於留學生為瞭解即時狀況進行搜尋的資訊。

### (六)新聞資訊需求及其來源管道

留學生在生活中時常留意新聞資訊，包括：日本的時事及國際新聞。留學生注意的新聞主題主要為政治及重大時事，少數留學生因興趣或研究需要等因素注意特定新聞。

多數受訪者表示，其瀏覽的新聞內容為政治、重大新聞、流行議題居多，少數關心特定主題，如：運動。舉例而言：M6 因其習慣與課業需求，經常

透過閱讀報紙及 line 提供的新聞摘要，瞭解日本當天重要的時事新聞。

日本的新聞會看，因為課業也需要多少會瀏覽，……看報紙跟 Line 新聞，每天早上中午晚上都會發一篇類似摘要，大概說今天有什麼大事情 (M6:86-88)。

多數受訪者使用報紙或 line 獲得新聞資訊，亦有部分受訪者使用 app 搜尋新聞資訊，如：M7 表示，她覺得新聞媒體自行開發的 app 最好用，所以她固定使用該媒體的 app 搜尋並閱讀新聞。M7 也透過手機內建的新聞 app 的定期通知，獲得新的新聞資訊。

用朝日新聞自己開發的 app。其實日本很多新聞都有自己開發的 app，裡面是朝日新聞做的最好。或是 iphone 自己也會跳出來新聞，如果設定的話這邊 news 就會出來，大概就是這幾個 (M7:85-87)。

根據研究資料，留學生新聞資訊需求主要分為日本新聞及少數國際新聞。除前述來源管道，留學生新聞資訊還透過其它管道獲取，包括：電視新聞、facebook、twitter、bbc、nhk、日本 yahoo 等新聞媒體。

#### (七) 通訊資訊需求及其來源管道

通訊資訊的需求主要來自留學生辦理手機的相關資訊。根據研究資料可以得知，除了先前曾擁有日本手機號碼的留學生外，其他留學生在抵達留學所在地之初，皆有此需求。他們除透過搜尋引擎搜尋外，也常參考他人在日本的使用經驗獲取資訊。

M1 說明初來乍到時，他需要辦理手機的資訊，故透過網路搜尋引擎，查找曾辦理手機的臺灣人之經驗。而 M3 表示，自己目前留學期間正在使用的手機，是參考過去交換學生期間使用的品牌，並考量其價格上的優惠，再透過網路搜尋該品牌的詳細資訊。

(以前訪日的時候發現)機場不是都會有賣那種 7 天卡,我是因為那個 7 天卡找到我後來在這邊用的電信商,因為它也是便宜的電信商,它(跟我現在用的)是同一家的,我想說(當初)7 天卡用這家,那之後也用這家(M3:296-298)。



根據上述資料,留學生之通訊資訊需求,主要仰賴網路搜尋引擎搜尋他人分享之經驗,以獲取通訊資訊。而曾有通訊資訊需求之留學生,則根據過去自己的經驗,確立目標後,再於網路上搜尋細節。

#### (八)法規證件與醫療保健資訊需求及其來源管道

少數留學生面臨特殊醫療或法律相關情境時,因而產生法規證件與醫療保健相關的資訊需求。這類需求多如前述通訊資訊需求,往往是留學初期的一次性資訊需求。

##### 1. 法規證件資訊

少數受訪者表示,留學期間曾需要辦理「在留卡」(等同外國人的身分證)、他國簽證或日本駕照,需了解相關規範,包括:簽證手續、駕照考試方式與國際駕照變更手續,以及日本法律或公共機關規定等資訊。M1 在剛抵達日本時,因為需要辦理簽證而到批踢踢搜尋。「特別是剛來的時候……。需要辦在留卡,那個時候需要大量的資訊:怎麼去辦、規則,就很常用批踢踢,因為大家都會(分享),就是裡面太多資訊了」(M1:81-84)。M13 曾詢問具有日本考駕照經驗的臺灣留學生相關經驗,同時,搜尋網路上之相關說明和經驗分享,亦從路上傳單獲得相關資訊。M2 則表示,他因為擔心不清楚當地機關的規則或流程無法行動,曾利用 google 搜尋日本當地公共機關、法律規範及打工合法時數等法規基本資訊,以瞭解當地機關的運作模式。

通常都是對國外當地的法律法規不清楚的時候,或者是當地的公共機關不清楚的時候,(我想知道)它是如何運作的,這方面一定會查的(M2:128-129)。

此外，留學生亦表示，有時收到金融機構的通知文件，卻無法瞭解內容，因而感到相當困擾，此時則會透過網路搜尋或詢問臺灣留學生，以尋求解答。例如：M2 並無工作，卻收過高額的稅金單，因而透過網路搜尋類似的經驗分享及詢問臺灣留學生，尋求解決之道。

我有一次收到一張很高的住民稅的稅金單，我在查為什麼明明打工沒有打到那麼多會被扣那個稅，但我上網查就是出來的結果也很亂。……就問同樣也有打工的朋友，或是之前比我早來日本的他們是怎麼樣的情況，就是如果真的還是找不到資訊還是會問有相關經驗的人比較多（M2:162-168）。

## 2. 醫療保健資訊

留學生之主要醫療保健資訊需求包含補牙、買藥、健身等。其中，補牙、買藥等資訊需求通常發生在留學生的健康出現問題時。健身資訊則在留學生意識到自己體力衰退或想瘦身時產生需求。

針對醫療保健相關資訊需求，留學生主要的資訊尋求方式與資訊來源是透過批踢踢、google 等搜尋網友經驗分享，或根據家人、學長姐的經驗到 youtube 搜尋相關影片，以滿足需求。例如：M5 曾在生病時，參考網路經驗分享，再自行購買成藥；他特別強調自己搜尋醫療資訊時較為謹慎，以防買到不合適的藥物因而延誤或加重病情。

醫療的話，我沒有看過醫生，都直接買藥吃，我就會去查先看別人的經驗，看吃什麼、什麼比較熱門再去買。會先參考臺灣人的經驗再買，我不敢亂買，因為藥會直接吃到身體裡面（M5:172-174）。

綜合而言，留學生在法規證件與醫療保健資訊需求包含當地機關或法律規範、藥品、就醫、健身資訊，留學生多透過搜尋引擎或網路論壇，搜尋擁有類似經驗的分享（尤其是同為臺灣人的經驗），或是透過網路搜尋、詢問家人等方式解決問題。

表 4-1 顯示，在基本生活需求中，各項資訊需求及其來源管道。

表 4-1

## 基本生活資訊需求及其來源管道



資訊需求		膳	住宿	購物	財務	天氣	新聞	通訊	法規
資訊來源管道	食		優惠		與交			證件	
					通			與醫	
搜尋引擎	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	
特定網站	✓		✓	✓	✓	✓		✓	
社群媒體	✓					✓	✓		
論壇	✓		✓	✓			✓	✓	
app	✓		✓		✓	✓			
電視						✓			
臺灣留學生	✓	✓	✓					✓	
日本同學	✓		✓						
家鄉親友								✓	
學校單位		✓		✓					
報紙							✓		
實地逛街	✓								
實體店面			✓		✓				
實體傳單	✓							✓	

## 二、休閒娛樂需求

留學生尋求休閒娛樂資訊十分頻繁。分析資料並進行歸納，發現受訪者的休閒娛樂相關活動十分多元，因其興趣與活動種類不同而尋求不同類型的資訊，以滿足其活動進行之需要。本研究受訪者提及的休閒資訊需求，以旅遊資訊為大宗，第二常見的需求則為線上影音資訊需求。另外，留學生對展演、閱讀以及社團與志工亦有資訊需求。其中，休閒活動又可分為留學牛長期追蹤的特定資訊，如：固定收看的節目、球賽、小說或漫畫連載、追星、社團與志工，以及一次性的資訊需求，如：特定的音樂、旅遊、展覽和其他以單純紓壓為目的的活動資訊。整體而言，休閒娛樂多以放鬆為目的，相關資訊需求及其來源管道多為留學生自留學前延續至今的興趣或習慣，僅少數留學生提及因應留學地而產生的新資訊需求，或運用有別於留學前的資訊尋求策略。

### (一) 線上影音資訊需求及其來源管道

留學生對線上影音的資訊需求，主要是影片及音樂的資訊需求。留學生無論在影片或是音樂的資訊需求，皆以個人興趣，以及在觀賞或聆聽後其效果能滿足留學生放鬆課業壓力之需求，而進行影音資訊搜尋。

#### 1. 影片資訊

留學生影片資訊需求之類型多元，以個人興趣為主要考量尋求資訊。留學生亦選擇個人喜歡的明星演出的節目或作品，搜尋其播出時間等資訊。多數受訪者觀看影片的類型，包括：綜藝、戲劇、電影及 youtube 影片。受訪者透過 app、電視節目表、節目之間的廣告等方式，獲取節目播出資訊。舉例而言：M6 利用 app 節目表搜尋有興趣的節目在何日播出，以及節目簡介，M6 亦透過電視節目表提供的關鍵字搜尋功能，搜尋自己感興趣的節目類型，「日本的節目是有用他們 app 有節目表……，我會看一下哪天的節目比較有興趣」(M6:68-69)。

電影資訊需求方面，受訪者則表示，電影資訊透過瀏覽 youtube 影片時的廣告，不定期看到電影預告之電影資訊，或經由受訪者的朋友告知電影資

訊，獲得電影相關資訊。而受訪者在 youtube 搜尋之影片類型多元。M8 表示，她於 youtube 平台搜尋學習、休閒影片，「語言相關會看，娛樂也會看。什麼可愛狗狗之類的那種也會看」(M8:26)。M8 亦會利用線上課程網站搜尋感興趣的課程，以進行自主學習。



會上一些線上課程……上那個 hahow 就是台灣一個線上課程的可以找一下，他各種課都有，教學校學不到的東西……可以學什麼調酒、混音或是各種畫畫，拍照、攝影的也有線上課程(M8:484-488)。

整體而言，留學生之影片資訊需求，主要是依個人興趣尋求電視節目及網路影片之播出資訊，其影片類型又可分為休閒及知識性。留學生多透過電視廣告、app、youtube 平台等管道，獲取影片資訊。

## 2. 音樂資訊

留學生之音樂資訊需求，多基於個人偏好的音樂類型，又以聆聽日語、英語及華語流行音樂為大宗。透過網路搜尋音樂相關資訊。多數受訪者透過網路平台搜尋並收聽音樂，如：M5 在 youtube 搜尋他固定收聽的歌唱節目，若在節目中聽到喜歡的歌曲，M5 再進一步於 youtube 或搜尋引擎搜尋原唱，收聽原唱歌手的歌曲。

我現在聽都是美國歌唱節目，每個禮拜會播、會上傳那個禮拜播。我就聽播出那一集那個歌手唱什麼，我比較少特定去追哪一個。看他唱什麼我就聽，如果好聽的話我再去(搜尋)原唱聽(M5:128-130)。

多數受訪者表示，Youtube 是尋求音樂資訊的主要管道，少數受訪者亦使用 spotify 搜尋音樂資訊，如：M12 透過收看戲劇聽到喜好的歌曲，再到網路搜尋引擎搜尋該曲的相關資訊，或使用 spotify 搜尋歌曲資訊尋求想聽的歌曲。

通常都是看劇的時候覺得這首歌好聽，(透過網路搜尋)然後知道這個歌手，他們有自動播放有時候就會聽到。還有 spotify，我

有訂 spotify，會推薦一些日文歌，可是日文歌很少，我用他還是聽英文比較多 (M12:180-182)。



根據上述資料可以得知，留學生主要依個人留學前延續至今的興趣與習慣，透過網路搜尋引擎及 youtube，以獲取音樂資訊。

## (二)展演資訊需求及其來源管道

少數受訪者因個人興趣而有展演資訊需求，其獲取展演資訊之管道多元。從資料中歸納出的展演資訊包含了展覽、追星及音樂會。其中，極少數需要音樂會資訊。

### 1. 展覽資訊

受訪者基於自己的興趣注意特定的展覽的資訊，如：美術展及圖書館的資訊。圖書館資訊，指受訪者因對圖書館建築或圖書館室內設計感興趣，利用搜尋引擎搜尋與自己所在地相近的圖書館位置，再前往參觀，如：M6 透過 google 地圖搜尋，選擇感興趣之圖書館前往參觀。

近是一個考量，我本身對圖書館滿有興趣、滿喜歡的，所以會去看圖書館，因為他們有些圖書館做得滿漂亮的，所以會到處去晃晃 (M6:61-62)。

M7 則表示，因為自己喜歡美術展覽，網路搜尋引擎是他查找展覽相關資訊主要的管道。M7 平日通勤時，亦注意電車廣告與美術展覽相關的海報資訊，再進一步利用搜尋引擎尋求展覽資訊細節。

我還滿喜歡去看美術展，那種資訊的話主要從阪急電車上面貼的海報，因為真的貼得太醒目了……，所以不想看也會想看到，剛好有時候是自己有興趣的藝術展覽的話，就會特別去看，看到之後再上網查詳細的資訊 (M7:236-239)。

根據前述資料，留學生之展覽資訊需求多為一次性資訊，只關心特定

展覽的展出時間、展覽地點或展覽內容資訊，並沒有持續關心某展覽資訊的情況發生。

## 2. 追星資訊

留學生在日常生活中的追星資訊需求不僅限於戲劇或電影的明星，也包含小說作者、運動明星、繪者及 cosplay (角色扮演者)。

少數受訪者透過社群媒體關心明星生活近況、其他粉絲對明星的評價及明星演出作品的資訊。舉例而言：M5 透過追蹤自己喜歡演員的社群帳號，以獲得該演員出演的日劇資訊。「基本上是從 sns 上面知道，幾個喜歡的演員如果他要演的那部要播出的話就會提前發佈」(M5:115-116)；M3 關心自己喜歡的臺灣留日棒球選手在日本棒球粉絲之間的評價，主要透過 twitter 追蹤粉絲發表的評論，以獲得相關資訊。

因為我是他的粉絲所以我就會很常在 twitter 上看.....我很在意日本人對他的評價.....，就看那幾隊的球迷怎麼看他 (M3:197-200)。

其他留學生為獲取追星資訊，多利用追蹤影視明星、球星、作者開設的個人社群，如：twitter、噗浪，追蹤喜歡明星的近況或新作資訊。另外，利用 ig、pixiv 搜尋或追蹤創作者，亦為受訪者獲取喜愛創作者及其作品資訊的方式。另外，音樂會之資訊來源與其它追星資訊需求略有不同，M1 表示，因為留學生可免費獲得音樂會門票，故 M1 通常藉由詢問承辦人，以獲取音樂會資訊。

### (三)遊戲資訊需求及其來源管道

留學生之遊戲資訊需求，主要包括：遊戲類型、遊戲內容、遊戲方式、遊戲攻略等資訊，其中，留學生特別注意他人於社群網路分享遊戲經驗的資訊。從資料中歸納出發現，多數受訪者的遊戲資訊需求中，又以他人遊戲經

驗分享及遊戲類型為大宗。例如：M3 表示，他透過在應用程式中心或網路搜尋引擎查找該遊戲評價，再決定是否下載。M3 亦藉由瀏覽應用程式中心的推薦遊戲之清單，獲取遊戲資訊。



我主要是玩偶像大師的手遊，我當初好像是在那個 app store 裡看到，它評價滿高的就玩一下。它其他系列好像也是那樣。就是偶像大師有別的遊戲，跟他有關聯的 (M3:134-137)。

受訪者表示，官方網站亦是獲得遊戲資訊的來源。而 twitch 及 twitter 則是獲得他人遊戲經驗的主要管道，如：遊戲發行、更新、攻略等資訊。另外，受訪者表示，app store 及擁有相同遊戲愛好的朋友，則為獲取新遊戲及不同遊戲類型的主要方式。

此外，少數受訪者尋求實體遊戲資訊，如：M14 認為抽獎相當紓壓，她透過官方網站搜尋獎品資訊，當發現有喜歡的獎品或想減輕壓力時，M14 就會前往實體店面抽獎。

#### (四) 旅遊資訊需求及其來源管道

多數留學生因短期旅遊而產生旅遊資訊需求。多數人造訪所在地及周遭的景點，當遇到較長的假期或在經濟壓力不大時，選擇離所在地較遠的景點旅遊，通常先決定旅遊目的地，再尋求相關景點、交通及住宿資訊。

多數受訪者因安排旅行需要相關資訊，以確保旅行順利成行。之外，受訪者亦參考他人旅遊經驗分享，如：M2 在 ig 搜尋他人旅遊照片，若看到感興趣的景色，再進一步上網搜尋該地點的詳細資訊。「ig 滑到，……，好像有人在這裡拍照過，然後看滿漂亮的景點，就會想說去查看看」(M2:45-46)。

此外，經驗分享亦是受訪者尋求的旅遊資訊。受訪者主要透過批踢踢、ig、youtube 或部落格的網友，以及透過 facebook 等社群軟體獲取臺灣或日本的同學、朋友、學長姐的旅遊經驗分享資訊。舉例而言：M6 則表示，他

會在社群網站瀏覽朋友上傳的旅遊心得或照片，作為下次旅遊的參考資訊；M14 則參考臺灣留學生的旅行照片，思考自己欲前往的旅遊地點。「就留學生出去玩發的旅行照片，然後會覺得有興趣，這個地方我也想去看看」(M14:165)；M1 表示，因為網友經驗分享中通常針對該景點有很詳細的介紹，對自己的旅遊規劃有很大的幫助，是他獲取旅遊資訊的常用管道。「(批踢踢的) study 跟 living 比較常用，travel 是偶爾，譬如說有想去哪裡，路線還是什麼，有時候 travel 會有很完整的介紹 (很有幫助)」(M1:88-89)。

除了透過經驗分享獲得旅遊資訊，透過搜尋引擎尋求從搜尋觀光網站、訂房網站等資訊，亦是受訪者尋求旅遊資訊的方式。例如：M11 以旅遊目的地為中心，搜尋住宿地點周邊旅遊景點等資訊。

我就是打旅遊網站，訂房網站不是...像大阪一個地方，然後很多飯店搜出來，就飯店的名字，把它的地址貼在 google map 上面看附近有什麼東西。(M11:139-141)。

此外，不同於多數受訪者以旅遊目的地為目標，進行相關資訊尋求，M1 表示，他透過老師的電子郵件發布研討會資訊，獲得部分旅遊目的地的資訊，M1 通常以參加會議為主，旅行為輔，利用搜尋引擎搜尋會議地點周邊的旅遊景點資訊。「還有老師會發包資訊過來。什麼、哪裡的 conference，還是哪裡(的會議)你有沒有興趣這種。可是這也是旅遊的一部份」(M1:101-103)。

整體而言，留學生所需之旅遊資訊需求，以尋求他人經驗為主要旅遊資訊需求。

### (五)閱讀資訊需求及其來源管道

留學日常生活中的休閒的閱讀資訊需求，多為自留學前並延續至今的興趣，包括：小說、漫畫及個人創作（如：二次創作）等資訊。其資訊需求因個人興趣，針對偏好的作品或作家，尋求相關資訊。此外，少數受訪者有以

瀏覽性質為主的閱讀資訊需求。

受訪者表示，搜尋閱讀資訊時，主要針對出版的小說、漫畫及個人創作的小說等內容資訊，以及該作品的作者、出版社及作品名稱等進行搜尋。受訪者藉由獲取這些資訊，以判斷是否閱讀、甚至購買作品。例如：M10 於購書網站搜尋閱讀資訊時，特別注意作品的題名、作者或出版社資訊。

其實像我自己本身興趣遊戲漫畫那些，可能一口氣先看好幾個名字或什麼，可能有興趣的會去看（搜尋）一下。不然有的是我已經知道那個作者或那個公司（M10:71-73）。

M14 表示，她的閱讀資訊需求與其研究議題息息相關，以研究領域相關主題的漫畫為主要考量，於網路搜尋引擎搜尋符合條件的漫畫閱讀。「偶爾會看一下漫畫，可是漫畫我也是盡量找跟自己研究的東西相關的來看」（M14:35-36）。

除了網路搜尋引擎，受訪者亦透過網站或論壇獲取閱讀資訊，如：M9 過去使用鮮網，但該網路平台關閉後，她主要使用批踢踢及晉江閱讀小說。M9 表示，大部份只看喜歡作家的小說，且習慣使用固定論壇。

批踢踢和晉江。批踢踢有 bblove 版上面有人會寫小說，臺灣作者滿常在批踢踢上面發文……。現在可能還有幾個原創的像 loft，那幾個我覺得沒有很好用所以批踢踢還是比較習慣（M9: 88-90）。

另外，純粹以瀏覽性質為主，不為解決問題而獲取資訊為目的，亦是少數受訪者尋求閱讀資訊的原因。舉例而言，例如：M5 及 M16 則透過瀏覽批踢踢文章紓解壓力，他們搜尋批踢踢特定的論壇，再瀏覽感興趣的文章，藉此讓腦部放鬆或使心情愉快。

還有（批踢踢）笨版，看那個心情很愉悅（M5:249）。

（批踢踢）bg 吧。如果想要殺時間就會去看 bg 版或女孩版，比較無腦。有時候會去點 koreaStar，我沒有在迷韓國但就是想要讓腦袋

放鬆一下、紓壓之類的 (M16:301-302)。



除了瀏覽文章之外，M13 以編織毛線為生活調劑，她多直接前往實際店面，以瀏覽貨架的方式尋找製作手續簡單的材料包，透過閱讀各式毛線包裝上提供的編織方法資訊，選擇較簡易的成品，編織毛線達到紓壓。

整體而言，留學生閱讀資訊分為出版品、個人創作及瀏覽文章等資訊需求，來源管道透過搜尋引擎查找，或利用網路平台（如：晉江）、論壇（如：批踢踢）及閱讀軟體搜尋相關閱讀資訊，亦有少數有閱讀實體商品說明的資訊需求。

#### (六)社團與志工資訊需求及其來源管道

留學生因社團或志工產生資訊需求。社團指校內的學生活動，志工則多由校方提供機會或資訊至校園以外的地方擔任志工服務。

##### 1. 社團資訊

少數受訪者表示，日本相當重視社團活動，雖不排斥研究所學生加入，但幾乎不會有碩士班學生參加社團活動。M15 表示，未前往日本前，他對居合道頗有興趣，故十分注意相關資訊，留學後他選擇參加社團之外，M15 亦經常在搜尋引擎、youtube 搜尋居合道的練習影片，或是在批踢踢搜尋網友的分享，以獲取居合道相關歷史、動作介紹或經驗分享等資訊。

##### 2. 志工資訊

M4 與 M14 皆表示，在其留學生活中需要志工資訊。其志工資訊主要來自學校布告欄、電子郵件、老師，或自行在搜尋引擎直接搜尋查看相關網站。M4 表示，自己的 facebook 動態牆出現的廣告，也是他志工資訊的來源之一。

像志工活動打片假名的 volunteer 就看有什麼，facebook 會很多廣告，你只要去點一些.....，莫名其妙會有些廣告就點進去看，還有學校的布告欄也會有 (M4:202-204)。

表 4-2 呈現留學生在休閒娛樂需求方面，各項資訊需求及其來源管道。可從

表中發現，休閒娛樂之資訊來源管道以網際網路資源為大宗。



表 4-2

休閒娛樂資訊需求及其來源管道

資訊需求		線上影音	展演	遊戲	旅遊	閱讀	社團與志工
資訊來源管道							
網際網路	搜尋引擎	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	特定網站	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	社群媒體		✓	✓	✓		✓
	論壇					✓	✓
	app	✓		✓		✓	
	電視	✓					
人脈	臺灣留學生	✓			✓		
	日本同學				✓		
	家鄉親友						
	學校單位						✓
其他	實體店面					✓	
	實體海報		✓				

### 三、人際關係與文化需求

人際關係與文化資訊方面，因為留學生在日常生活中與他人相處，或是在接觸不同於臺灣的文化時，可能有的困擾或問題而產生的資訊需求，或因為身在不同文化的異國，對家鄉的懷念而對臺灣的相關資訊產生需求。本研究根據所蒐集之資料，將母國資訊、語言文化資訊、社交資訊及宗教資訊，歸納到人際關係與

文化類別。

### (一)母國資訊需求及其來源管道

留學生日常生活的母國資訊需求類別多元，多因長時間身在不同文化的異鄉，與家鄉親友相隔兩地，或對家鄉事物產生懷念的情緒，進而對相關資訊產生需求，資訊需求包括：家鄉菜餚、家鄉新聞、返鄉交通，尤其以因在家鄉特殊身分別，發生的兵役資訊需求最為特殊。

家鄉菜餚資訊需求方面，多數受訪者表示，想吃家鄉菜是尋求資訊的主要動機。每當想吃臺灣料理時，留學生通常會透過網路教學影片等資源或詢問家人，以獲得臺灣料理的食譜資訊。此外，日本當地的臺灣留學生亦為獲得母國的資訊來源，如：M10 表示，他曾詢問臺灣留學生用日本食材還原臺灣料理的做菜方式。

家鄉新聞資訊需求方面，以臺灣時事資訊、重大議題及政治為主要資訊需求，來源管道則以批踢踢八卦版之資訊來源為大宗。M5 表示，他特別設定手機 app 通知，以便即時獲取臺灣新聞資訊，但他僅在看到自己感興趣的議題，才會深入閱讀該新聞。「臺灣的新聞我有設 app 會自己推訊息出來，但是我想要才會點進去看，通常不會進去看」(M5:243-244)。M7 表示，即使人不在臺灣，仍想瞭解與母國密切相關的議題，故尋求母國新聞資訊。「討論比較深入的議題，主要是中國、香港和臺灣的議題。我覺得雖然我人在國外，還是想要藉由讀這種新聞了解自己家鄉的事情」(M7:49-51)。M12 則表示，留學前因自己不關心政治，所以不會特別留意新聞資訊，但到了日本留學一段時間後，反而開始關心臺灣發生的重大新聞。「我來這邊之後，不知道為什麼，反而開始（比以前）更關心台灣的重大的事情」(M12:248)。受訪者自行利用搜尋引擎搜尋或透過 app 獲取新聞資訊外，臺灣朋友亦是受訪者獲得家鄉新聞資訊的管道。舉例而言：M9 因為與朋友的想法相近，她可從自己的噗浪或臉書朋友轉發的訊息，獲取臺灣新聞資訊。「大概就看一下朋友轉發的新聞，選舉、公投消息……，比較常看跟我思想比較接近的人轉

的新聞。嘆浪也是這種感覺」(M9:26-29)。

返鄉交通資訊需求方面，少數受訪者時常留意機票資訊，如：M14 表示，她透過批踢踢與日本相關的討論版，獲得網友分享機票優惠或釋出機票的資訊，以安排返鄉日程。

我通常都看 japan study、japan travel，看一下有沒有回臺灣的便宜的機票開始在特價，travel 版有時候會（有人）放一些最近哪一家航空公司開始做促銷，我就會看一下時間 (M14:46-49)。

而兵役資訊需求，則因留學生屆臨畢業，不得不思考未來規劃，但又受到在母國的特殊身份別影響，無法在畢業後立即在日本工作，必須返回臺灣服役，對其未來規劃產生影響，故尋求相關資訊以解決難題。舉例而言，擁有役男身分之 M6 表示，因欲留在日本工作，但日本的慣例為畢業前找到工作，若畢業後才求職會大幅增加困難度。這對尚未服兵役的 M6 是一大困擾。然而，他嘗試自行透過網路搜尋類似經驗分享未果，故請在臺灣家人詢問行政機構，或自己詢問日本企業、日本同學之經驗或處理辦法。

## (二)語言文化資訊需求及其來源管道

留學生在日常生活中遇到無法理解的事物，如：手勢、行為，或是碰到與臺灣不同的習慣之異國文化，產生相關資訊需求。留學生在日本亦面臨因母語不同，在語言溝通方面遭遇問題。這些多因留學生不精通日語，而在生活中與日本人交流時感到困擾。另外，少數語言溝通問題，發生在留學生與國際學生因思想差異產生的代溝。

多數受訪者向身邊的日本人尋求文化資訊，如：M1 經常在留學生活中發現與文化有關，他覺得新奇的事物，M1 通常直接詢問日本人，以確保他獲得最正確的文化資訊，另有少數情況，當 M1 無法立即向日文人尋求答案，則會自行利用搜尋引擎搜尋後，再向日本人確認。



像這個（手勢）是我上上禮拜發現的，我覺得（以後）還會有些滿神奇的東西被我發現。特別（注意文化差異）是不會，（常）不經意看到會查一下會問一下。文化我都直接用問的（M1:459-463）。

M4 則表示，無法適應日本人委婉的說話方式，他需要特別花費時間搜尋資源、學習日語，以瞭解日本人想表達的事情。「日本人講話一直都很隱（晦），你要去揣摩他到底地想要講什麼，我覺得這部份是比較痛苦，然後要花比較多時間在學習」（M4:145-146）。M12 表示，他曾在參加學術會議時，延續臺灣的穿著習慣出席，卻發現自己與他人格格不入，於是當下立即詢問日本同學求得解答。M12 在會議結束後，亦使用搜尋引擎，搜尋日本正式場合服裝之相關資訊。

第一天去學會，……穿毛衣跟黑褲子去，結果看到我們實驗室的學弟穿西裝、打領帶跟皮鞋，我就說你又沒有要發表也沒用要貼 poster 為什麼要穿這樣，他就說學會就是一個穿全西裝的場合（M12:81-93）。

此外，多數受訪者表示，因自己的日語不流利或完全不會日語，而覺得在與日本人交談時感到非常困擾。尤其因為受訪者聽不懂對話內容或特定單字，導致無法與日本人順利溝通。舉例而言：M8 表示，儘管日本人英文溝通沒問題，她發現日本人仍不太願意以英文與留學生進行日常對話，故 M8 於搜尋引擎搜尋相關資源學習日語。而學習日語，亦可對受訪者在生活中可能接收到的日語資訊如：銀行通知、餐廳訂位等資訊的理解上有所幫助，例如：M8 學習日語，亦為解決日本生活中不時會被動收到的日語資訊，而她卻看不懂的問題。「（學習日語）可以溝通。因為也在生活，所以其實會收到很多資訊會想要看懂」（M8:158）。受訪者認為，學習日語也能幫助自己了解日語資訊並做出應對，尤其可透過語言學習深入瞭解日本文化。舉例而言：M4 表示，學習日語不僅可以在當地生活，他認為語言是一個國家或地方的

文化、精神集成，故 M4 積極尋求日語資訊。



不管到哪個國家，你不會講當地語言你都可以生存，可是你沒有辦法生活，因為日語太多他們文化上的東西。因為日語是一個被人製造出來的語言，裡面隱藏了滿多日本人的大和民族的精神。……可是日語全部都混在一起，可以看到兼容並蓄的文化，還有大和民族他們不願意易放棄面對問題的勇氣 (M4:337-351)。

受訪者認為，有效解決語言溝通的管道，是請日本人協助自己更正錯誤用法，以及勤於參加語言交換活動練習日語。例如：M5 認為，與日本人交流有限，是自己日語無法進步的主要原因，所以除了利用搜尋引擎搜尋相關資源進行自主學習外，M5 亦積極與身邊的日本人對話，以滿足其語言資訊需求；M3 則以直接與日本人對話的方式，從談話中學習日語，以獲取正確的日語文法資訊。

譬如說我跟研究室人聊天，如果我不知道那句話是不是對的，我就會唸錯的給他聽，反正他自然會用正確的方式的回答我，我就聽他回答的方式就知道這個才是對的 (M3:338-340)。

除前述方式，根據研究資料，受訪者亦透過線上字典、nhk 網路新聞、youtube 聽音樂、youtuber 影片、閱讀日語小說、facebook、app 日語學習遊戲或語言交換、電視綜藝節目與戲劇等管取得日語資訊。

另外，少數受訪者表示，與國際學生，特別是中國學生相處時，在溝通上相當具有挑戰性。例如：M4 當遭遇溝通問題，他會在網路搜尋引擎搜尋自己遇到的狀況，閱讀網路他人分享之類似經驗，確認自己遇到的是否與之相符；M14 表示，她時常在學校討論交流因與中國學生思考方式不同，因無法有效溝通而感到困擾，遇此，M14 尋求臺灣留學生對問題的認同，以獲得心情上的舒緩。「……我自己解決 meeting 之後情緒上的問題，找其他臺灣留學生討論，尋找同溫層先尋求對這個問題的認同之後，大家再討論彼此的情況」(M14:384-386)。此外，亦有少數受訪者表示，透過追蹤 line 帳號獲得

自己感興趣的文化資訊。

整由上述資料可之，留學生因臺、日文化差異及日語能力產生語言文化上的資訊需求，大多以當面詢問朋友、同學以及搜尋引擎，為主要獲取資訊之管道。主要原因在於，留學生認為，面對面尋求資訊是最有效率且能獲得正確知識的方式。而自行利用搜尋引擎搜尋之後，留學生偏好將結果再次詢問朋友或同學，可見日本人在留學生文化資訊需求方面相當重要。而語言學及溝通方面，留學生多透過網路搜尋引擎搜尋相關資源，以自主學習日語。

### (三)社交資訊需求及其來源管道

留學生的日常生活圈主要接觸的人群可分為：日本同學、朋友、臺灣留學生及家鄉的親朋好友，這些人之中，僅家鄉親友透過網路通訊聯繫，其他人在日常生活接觸機會高。唯少數留學生較少與研究所同學接觸，反而常與臺灣留學生或家鄉的家人朋友聯繫交流。多數受訪者表示，有日本或臺灣的朋友、同學、學長姐之生活近況的資訊需求。此外，受訪者亦表示，為拓展自己的交友圈或參與文化活動，積極尋求相關資訊。

#### 1. 日本人及其它留學生的交流活動資訊

多數受訪者表示，透過交流活動能認識更多日本人，還能藉由活動達到增進日語會話的作用。而臺灣留學生自行舉辦之活動，對留學生而言亦能認識同在異鄉的新朋友。故受訪者經常透過學校、臺灣留學生社團，留意相關資訊。舉例而言：M1 表示，自己平時會搜尋臺灣留學生社團的活動資訊，參加台灣留學生或日本人的交流活動，並藉此節省旅遊開銷。「然後偶爾，就看台灣留學生會有沒有活動，因為他們活動都會補助，去了都會賺（值回票價）」(M1:50-51)。另外，從資料發現，除了藉由交流活動拓展社交圈外，愛情是受訪者在社交活動中的煩惱之一，如：M9 表示，因感情煩惱，尋求她所屬社交圈之關係親密的中國留學生及臺灣朋友的建議，請朋友針對該問題提供相關資訊供 M9 參考，或藉由與朋友聊天抒發。

此外，M5 表示，因自己希望多認識日本人，他嘗試經由交友 app 與日本人進行交流；M6 則注意學校提供留學生的寄宿文化體驗活動資訊，或透過搜尋引擎搜尋日本家庭借宿交流訊息，以獲取該活動相關資訊。

## 2. 親友的生活近況資訊

留學生不僅關心留學生活中的日本或臺灣留學生朋友、同學的生活近況，對遠在家鄉的家人、朋友的之生活近況亦有資訊需求。多數受訪者重視親友的近況，如：M8 因自己的宿舍活動多元，雖然他無法參加，仍會時時留意宿舍的活動資訊，藉此瞭解朋友的近況，也可以在遇到不清楚進行方式的社交活動時，利用網路搜尋引擎搜尋相關資訊。「我之前有參加社區運動會，看到名字不知道到底是在玩什麼，後來查一查發現好像是類似運水的趣味遊戲」(M8:269-270)。M16 則因感到孤獨、思鄉，特別透過社群媒體注意家人、朋友的近況，或是主動將自己的近況在聊天中分享，以排解寂寞的心情。「多跟家人朋友分享最近發生了什麼事情，或是想要排解的也跟他們抒發」(M16:427-428)。

根據資料中可以得知，留學生主要資訊需求是與生活圈中人們相關的交流活動與生活近況資訊。留學生透過社群媒體，包括：facebook、ig、line、當面聊天，及學校公告，包括：海報、電子郵件，以獲取社交資訊。

## (四)宗教資訊需求與來源管道

極少數留學生因個人信仰產生宗教方面的資訊需求，又以前往教會與他人進行宗教集會為主要目的，故本研究將宗教資訊需求歸類到人際關係與文化需求。受訪者在留學前，透過學校分配協助留學生生活指引的同學，獲取教會資訊，再於學期正式開始後判斷合適的教會。例如：M14 因自己的信仰需求，前往日本留學後，需要教會相關資訊以滿足宗教資訊需求。

剛好我的 tutor 也是基督徒，所以那時候在通信的時候好像一些寫信的方式讓他有意會到我是基督徒，那時候他有跟我講一些學校附

近有哪些教會可以選擇，我再判斷哪間比較適合我(M14:200-202)。



表 4-3 呈現人際關係與文化需求的各項資訊需求及來源管道。從表中可發現，人際關係與文化之資訊來源管道仰賴網際網路與人脈，以實體店面、逛街或廣告傳單等管道獲取資訊的情況，則並未在此發生。

表 4-3

人際關係與文化資訊需求及其來源管道

資訊需求	母國	語言文化	社交	宗教
資訊來源管道				
網際網路	搜尋引擎	∨	∨	∨
	特定網站	∨	∨	
	社群媒體	∨	∨	∨
	論壇	∨		
	app	∨		∨
	電視		∨	
人脈	臺灣留學生	∨	∨	∨
	日本同學		∨	
	家鄉親友	∨		∨
	學校單位			∨

#### 四、職涯資訊需求

留學生表示，日本的求職活動（日文直譯：就職活動）與應屆畢業生息息相關，慣例為學生畢業前一年進行求職活動且獲得企業職員資格，待畢業後直接進入該公司工作。而實習則屬於求職活動中的一環，留學生在蒐集工作資訊時，不僅關心企業資訊、相關說明會或演講、面試技巧，亦注意該企業是否有實習活動

可參加。

多數受訪者表示，自己有日本職涯資訊的需求。其中，逾半數受訪者因考慮在日本工作，積極參與校方舉辦的求職活動，且利用多方管道獲取相關資訊。少數受訪者雖然選擇回臺灣工作，但因為想體驗日本的職場文化而尋求相關資訊。此外，尚未決定在哪裡工作的受訪者，仍注意求職活動的相關資訊，唯在態度上不積極搜尋或留意相關資訊或參加活動。

M5、M10 參加就職活動時，透過搜尋引擎搜尋後發現，沒有與自己情境類似臺灣人的經驗分享，他們發現相關資料以日文撰寫的經驗分享為主。而 M10 表示，他非常需要求職流程、細節及他人求職心得分享，以確保自己的求職活動順利進行，故積極搜尋相關資訊。

在日本……，一些企業的評價因為不可能建中文網站（供他人）可以查，所以主要是日文……各公司的心得，因為不是每個台灣人都會到我有興趣的業界去面試或是什麼就職活動，所以要找日文（資訊）參考，多少就可以知道狀況怎樣（M10:51-54）。

多數受訪者表示，求職資訊主要由學校提供。校方每年都會舉辦說明會、就業博覽會，邀請企業到校園為學生提供工作資訊與求職活動日程，亦透過校內行政單位如：求職輔導中心提供諮詢、面試技巧、注意事項或學長姐經驗分享、座談會等方式提供相關求職資訊。例如：M7 透過學校留學生就職中心得到求職博覽會之外，亦從其圖書館館藏瞭解日本業界、求職流程、學長姐經驗的資訊。各系所也會將求職資訊以電子郵件轉發給學生參考。除學校舉辦的求職活動外，有學校與當地政府合作，聯合企業共同舉辦求職活動。

有一個留學生的就職中心……，可以得到很多資訊，有一個小小圖書館擺了關於面試或筆試的書……，要了解各個業界在做什麼，書籍都放那邊……。因為他們都會蒐集神大學生畢業之後的出路，或者是考上什麼樣的公司，好心的學長姐會留資料，……可以跟就職中心要資訊然後打電話去問學長姐（M7:213-219）。

臺灣留學生及日本人朋友、同學、學長姐是學校之外，受訪者主要的求職資

訊來源。特別是一起參加求職活動的同伴，彼此有相互交換相關資訊的情況發生。

受訪者利用的網路資源則包含：網友經驗分享、企業官方網站及人力銀行。其中，又以人力銀行的使用為大宗，主要原因在於，人力銀行不僅可瀏覽工作訊息，亦可透過加入會員的功能，藉由系統自動核對履歷及針對求職者與職缺進行媒合後，直接將職缺寄給會員，或是人力銀行主動將企業求職活動告知會員。此外，獲得求職資訊後，多數受訪者也經常透過搜尋引擎搜尋進一步感興趣的細節。

日本有一個很大的人資網站，專門做給學生的，因為那家很大，常常會在車站貼海報給明年畢業的學生參加的就職博覽會，就是那邊入手。去參加過一次之後就會得到更多的資訊，或者是參加之後偶爾會認識一些跟你一起參加就職的學生，會意見交換。再來就是學校也有貼一些專門給留學生的就職資訊，也會參加學校的講座，大概知道門路後就是 google 慢慢查。一開始其實本來就知道那一家人資公司，因為他很大，剛好去年六月的時候，他們有辦職博覽會我就順便去參加一下 (M7:181-187)。

求職活動，並非參加後就能獲得企業員工錄取資格。部份受訪者沒有在日本就業的意願，但基於對日本求職文化的興趣及被周圍同學積極投入活動的氛圍感染，亦尋求相關資訊以參加求職活動。例如：M3 表示，他曾試著參加相關活動，但因未來不考量留在日本工作，相對同一屆的其他積極參加的同學，M3 在尋求工作資訊方面較消極。

因為我現在二年級，其實年初的時後有試著就活過，就しゅうしょくかつどう（求職活動），投過兩三家，只是我沒有很認真進行，因為本來就沒有想在這邊工作 (M3:217-219)。

由上述資料可見，留學生職涯資訊需求，因日本職場文化與臺灣的差異，或是個人在日本的工作意願，尋求資訊之積極程度有所差異。其中，對日本求職文化感到好奇及對日本工作產生興趣，是不打算在日本工作的留學生，參與求職活動的主要原因。而留學生職涯資訊多仰賴學校行政單位、學長姐及朋友、同學間的相互分享資訊。留學生亦透過求職網站與網路搜尋引擎，獲取求職相關資訊。



表 4-4 呈現，臺灣赴日留學生四大日常生活資訊需求及其對應之來源管道，從表中可發現，尋求基本生活資訊之來源管道類別，涵蓋了其他三類需求的來源管道。休閒娛樂需求方面，僅有家鄉親友、報紙及實地逛街非該資訊需求之來源管道。人際關係與文化方面，在其他來源管道中，僅有實體店面為尋求該類別資訊的方式。職涯資訊需求，則無利用其他類別中的任何來源管道。可從表中可發現，臺灣赴日留學生在四大資訊需求中，仰賴網際網路資源以及人脈資源獲取日常生活資訊。

表 4-4

留學日常生活資訊需求及其來源管道

資訊需求		基本生活	休閒娛樂	人際關係與文化	職涯
資訊來源管道					
網際網路	搜尋引擎	✓	✓	✓	✓
	特定網站	✓	✓	✓	✓
	社群媒體	✓	✓	✓	
	論壇	✓	✓	✓	✓
	app	✓	✓	✓	
	電視	✓	✓	✓	
	網友經驗	✓	✓	✓	✓
人脈	臺灣留學生	✓	✓	✓	✓
	日本同學	✓	✓	✓	✓
	家鄉親友	✓		✓	
	學校單位	✓	✓	✓	✓

表 4-4 (續)



資訊需求		基本生活	休閒娛樂	人際關係與文化	職涯
資訊來源管道					
其他	報紙	✓			
	實地逛街	✓			
	實體店面	✓	✓	✓	
	實體傳單	✓	✓		

### 第三節 留學日常生活資訊世界中的人、事、物及其關係

承上節，本節進一步分析受訪者日常生活資訊世界中的人、事、物及其關係。

「人」包括受訪者於現實生活中及網路，尋求擁有相似境遇的對象之經驗分享，亦含受訪者本身，「事」代表資訊需求情境，「物」指人以外受訪者獲取資訊的來源管道，探索三者在受訪者日常生活資訊世界中的關係。研究共分為三部份做說明，第一部分主要說明資訊世界圖的構圖，第二部分說明資訊世界圖呈現的內容，第三部分說明資訊世界圖與訪談文本之間的互補情形。

#### 一、留學日常生活資訊世界圖之特性

受訪者資訊世界圖的繪製由研究者提供繪圖工具，每位受訪者的紙張大小與樣式及畫筆的色彩與種類皆相同，且未限制作畫方式。研究者分析十六位受訪者繪製的日常生活資訊世界圖發現，每位受訪者使用的畫筆顏色、圖像或文字表達的日常生活資訊世界各具特色，故僅針對其顏色、圖像及構圖等受訪者呈現在圖中的內容分析，藉此描繪留學日常生活資訊世界圖的樣貌。

顏色方面，可分為單一色彩及多種色彩做討論。多數受訪者選擇以彩色表達日常生活資訊世界圖中自己及資訊的互動情形，各種顏色可能代表不同層次的項目，如：圖 4-1 以黑色、藍色及綠色文字區分人、來源管道、資訊需求，或是以

顏色區分不同說明或強調某種事物的特質，如：圖 4-2 以紅色文字列舉部份需求及說明尋求資訊的目的，亦可能以顏色模擬某事物的特徵，如：臉書以藍色的英文字母 F 呈現在圖中。少數受訪者則選擇以單一顏色呈現整個資訊世界，其中，選擇以黑色呈現者為多，僅一位以藍色繪圖。受訪者使用單色之主要原因在於，他們認為單色即可充分表達其資訊世界。

圖像方面，幾乎所有受訪者使用文字、圖像或符號表達其資訊世界。文字包括直接表示資訊需求或來源管道，以及輔助性說明尋找資訊的目的或說明該圖像或符號的意義，僅一位受訪者在其世界圖中沒有使用任何文字。而關於圖像及符號，多數受訪者以文字直接表示資訊需求或來源管道時，會在文字外圍加上圓圈或方框等幾何圖形（如：圖 4-1），若僅以圖像（如：logo、人物、動物等圖像）呈現該需求或來源管道，則不一定會加註文字說明。多數受訪者偏好以接近該事物原來的樣貌呈現，尤其是資訊來源管道的外型、顏色或商標（如：圖 4-3），而資訊需求則多以文字直接列出，少數以情境式繪圖表示。另外，幾乎所有人會以箭頭表示自己獲得資訊和來源管道的方向。

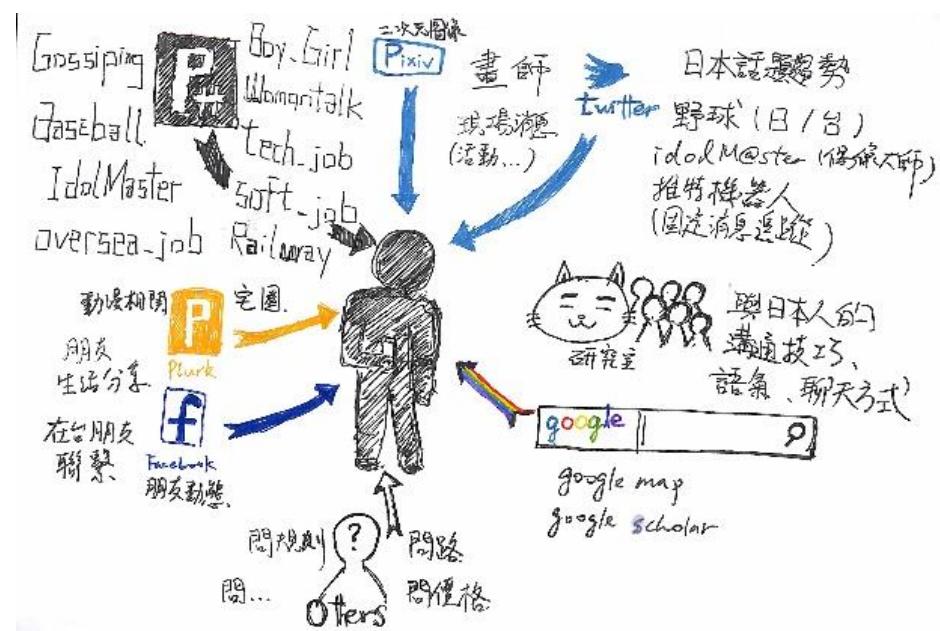


圖 4-3 MM03 的資訊世界圖

構圖方面，以整張 A4 大小的資訊世界圖來看，多數受訪者將自己置於圖的中央位置，周圍環繞日常生活各種資訊需求及來源管道（如：圖 4-3），少數將自己置於圖左側或下方，且將來資訊來源管道或需求至於圖中央（如：圖 4-2），另

有少數受訪者將自己融入各個資訊需求情境中呈現，如：圖 4-4 MM07 的資訊世界圖，六個區塊中，受訪者以圓圈或小人代表自己，並畫出自己在資訊之間的位置，呈現自己與資訊的關係。

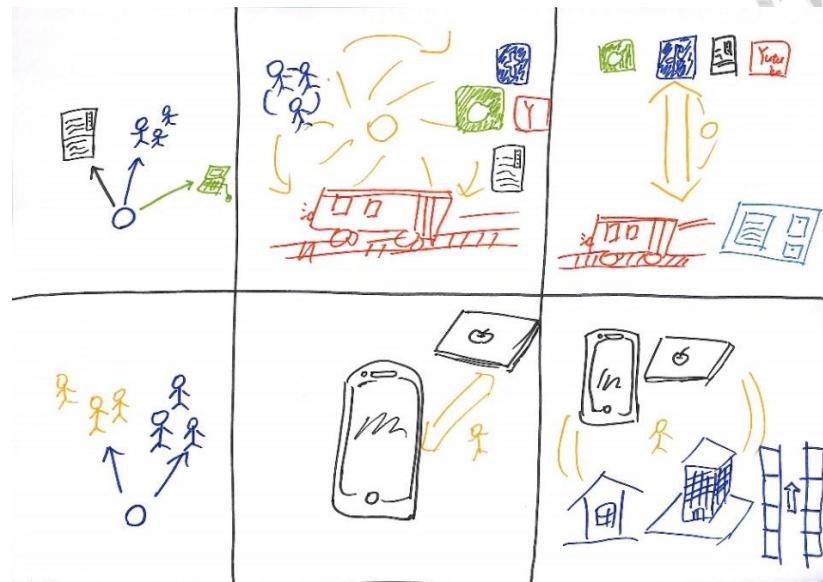


圖 4-4 MM07 的資訊世界圖

## 二、留學日常生活資訊世界圖呈現的資訊世界

若進一步搭配訪談文本及受訪者所繪製的繪圖資料，分析留學生呈現的資訊世界及各項目的關係，可從留學生資訊世界的整體情境（人與事）、留學生與資訊來源管道的主動與被動關係（人與物），以及資源間的密布關係（物與物）來討論<sup>1</sup>。

### （一）日常生活資訊世界中的情境

研究者從 16 位受訪者的資訊世界圖歸納出三種主要的呈現方式：

#### 1. 廣納各種資訊需求及相應之來源管道

受訪者多半試圖將所有日常生活所需的資訊需求、資訊來源與管道全部畫在圖中，以呈現其留日常生活資訊世界整體概況。其中，部分受訪者以明確的線條分區呈現不同的資訊活動，例如：圖 4-5 之 MM12，圖以線條分成三部份，最上面一行的圖代表遇到問題時的解決方式，中間為印象深刻的資訊需求情境，最下面包括資訊儲存、利用的地方及早晨生活作息。部分受訪

<sup>1</sup> 本研究討論之資訊需求及資訊需求情境下之資訊來源管道的關係，因不易於在資訊世界圖中展現，故僅於前一節 4-2 中討論。

者則未以明顯的區塊呈現不同的情境，但仍表述了多樣的情境，例如：圖 4-6 之 MM04 呈現所有需要資訊的情境，資訊來源管道主要集中在圖的上半部，下半部主要呈現其他資訊需求。

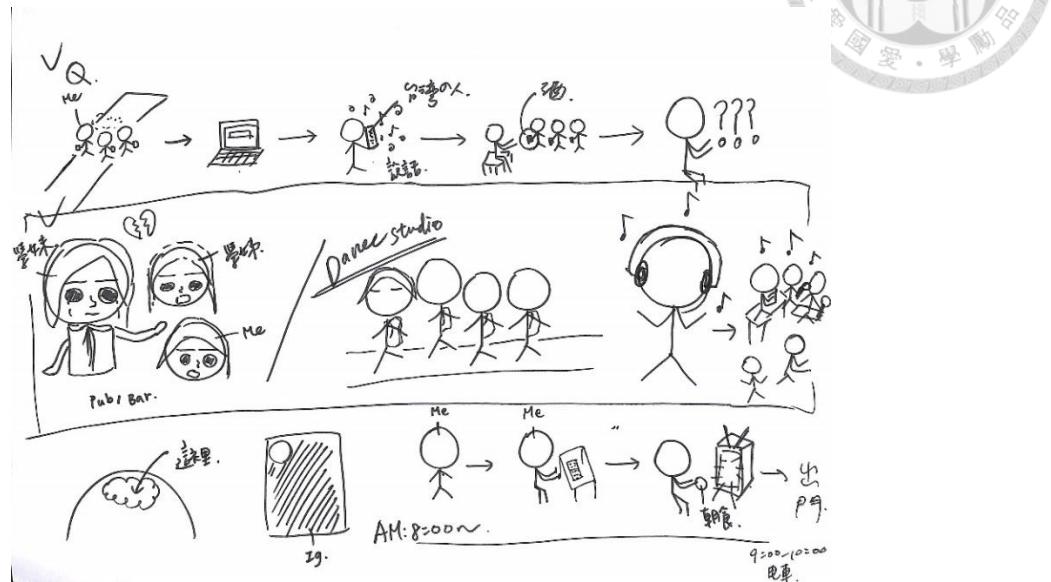


圖 4-5 MM12 的資訊世界圖

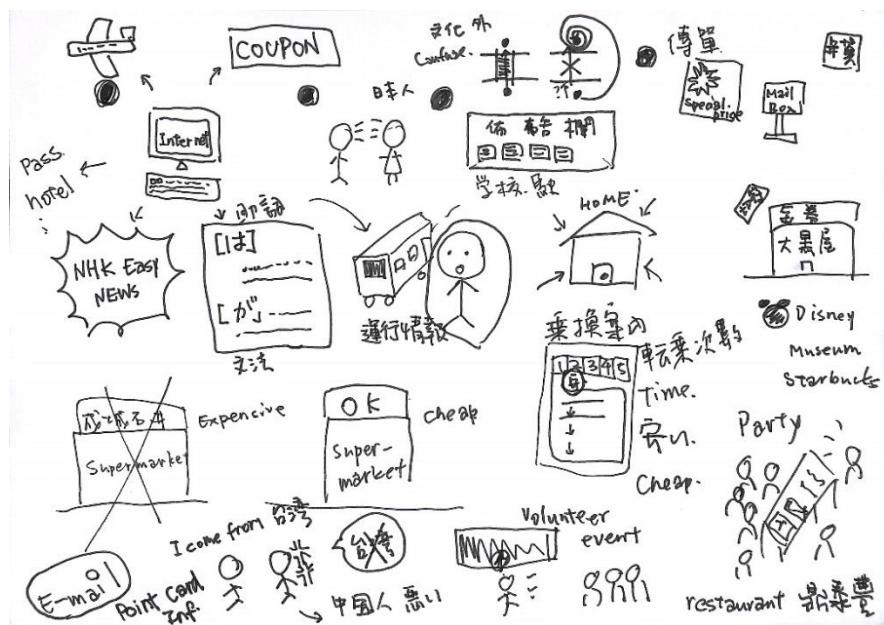


圖 4-6 MM04 的資訊世界圖

## 2. 以資訊來源管道為主

部分受訪者在資訊世界圖中，並未區辨不同類型的資訊需求，而直接因應各種不同需求的所有日常生活資訊來源管道。例如：圖 4-3 中，MM03 將所有資訊來源管道詳細畫入圖中，雖然有時亦可見部份資訊需求（如：右半

部的在 twitter 獲得的棒球資訊)，但此呈現方式較難仔細區辨哪些資訊來源管道所對應之確切需求情境。又如：MM06（圖 4-7）則以自己主動及被動獲取資訊的區分，將其日常生活資訊世界之資訊來源管道分為兩部分呈現。

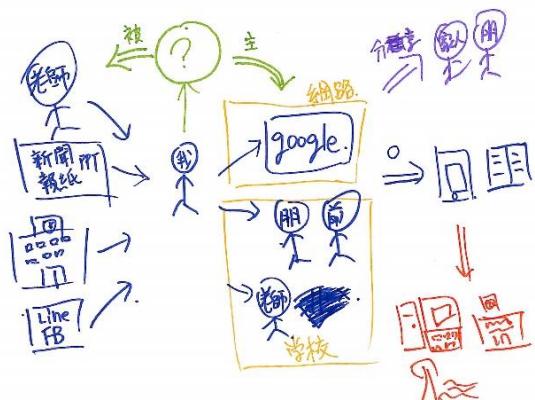


圖 4-7 MM06 的資訊世界圖

### 3. 以特定資訊需求情境為主

受訪者只畫出特定資訊需求，既非所有情境也不是所有解決辦法，但呈現的資訊來源管道可以推及其他情境下的資訊需求。圖 4-8 中，MM02 僅畫出認為最常搜尋的三種資訊，但其解決方式亦可以作為沒有列出的法規證件需求的資訊來源管道。MM11（圖 4-9）僅畫出四種可能遇到問題的情境，左方由上至下分別代表向朋友同學詢問的時候，遇到問題先詢問當下研究室的同學再查，最近遇到因大雪需要買車的問題。右邊則表示收看電視節目。

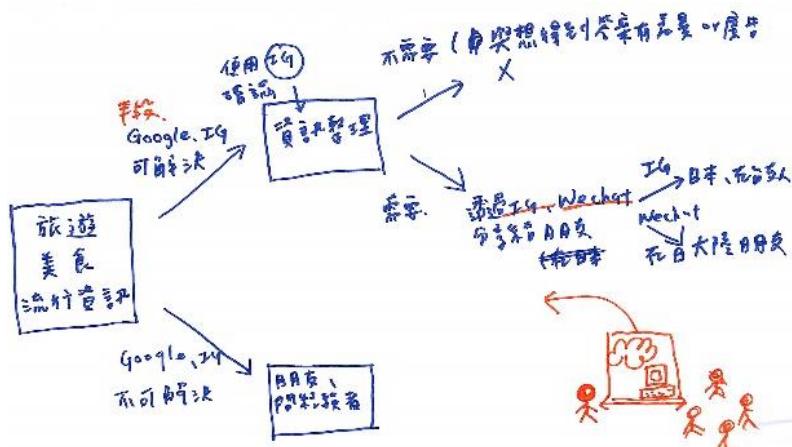


圖 4-8 MM02 的資訊世界圖



圖 4-9 MM11 的資訊世界圖

## (二) 留學生與來源管道的關係

對照研究資料可發現，留學生與其資訊來源管道呈現主動與被動關係，留學生可能主動透過各種管道尋求資訊，亦可能發生留學生不需要的資訊，但資訊仍藉由某種管道傳遞給留學生，或因留學生並非強烈需要該資訊，僅以無目的瀏覽的方式，被動獲取資訊。

### 1. 主動的資訊行為

在留學生的日常生活資訊世界圖中可以發現，人與人及人與物之間的資訊絕大多數都是由留學生主動尋求的，且少數人會進一步主動分享查得的資訊，將資訊發佈到其他來源管道（如：各種社群媒體）或告訴他人。留學生多以雙箭頭表示分享的雙向關係，並以單向箭頭表示主動搜尋資訊。

人與人方面，當開始查找資訊，受訪者偏好透過網路資源尋找擁有相似經驗者，若無法獲得解答或仍有疑惑，再進一步直接詢問臺灣留學生、其它臺灣朋友、日本人或家人。舉例而言：M1 表示，因考量日本的民族性，遇到問題先採取自己能解決的方式，若無法自行解決，則尋求學長協助。「通常會自己先查。因為日本人不喜歡別人麻煩他，他的民族性就是這樣。……然後查不到的話就會問研究室的學長」（M1:152-154）。

而受訪者選擇詢問人的主要原因在於能與受訪者即時互動滿足資訊需

求，或因與其問題情境相似的經驗，使受訪者對該對象提供的資訊更為信服，如：M5 參考網友的使用經驗購買藥物，以確保藥到病除且對健康無害。「(醫療方面)我會去查，先看別人的經驗，看吃什麼、什麼比較熱門再去買。先參考臺灣人的經驗再買，我不敢亂買，因為藥會直接吃到身體裡面」(M5:173-174)。

受訪者單方面獲得資訊在人與物方面，則不以尋找相關經驗的資訊為主，例如：天氣、新聞、影片、音樂等資訊。而從資訊世界中，人與人及人與物亦有雙向的分享關係，如：M6 因考慮畢業後在日本工作參加求職活動，在職涯資訊與朋友相互分享資訊。「我有同學他也想在這邊工作，他比較常找學校外就職有關的資訊。我們有說好如果兩邊有個得到資訊的話會互相分享」(M6:159-160)，且 M6 另外表示會將遊戲資訊發布在其他網路社群中。圖 4-1 的 MM01 以黑色代表人，藍色代表人以外的來源管道，綠色代表資訊需求，箭頭則表示從何處獲得資訊，如：我從網路透過 google 或得天氣資訊，而黃色的雙箭頭則表示獲得資訊外，受訪者亦會提供該資訊給該族群。

## 2. 被動的資訊獲取

從留學日常生活資訊世界的資料還可發現，大多數留學生在其資訊世界，表現出人與人，以及物與人單方面道獲得資訊的情況。這些資訊中，少數是不被留學生需要，大多數是留學生以瀏覽性質為主要目的，留學生需要該資訊，但並非強烈需要某項資訊以解決問題。

少數受訪者表示，在日常生活中會被迫接收到不需要的廣告資訊，如：M2 會從臉書突然跳出來的廣告得到某些資訊，但如果對該資訊感到興趣且想要深入瞭解就會點選該廣告。「有時候會出現一些廣告，然後有興趣會點進去看」(M2:72)。M11 則在收到不需要的資訊時略微瀏覽是何種資訊就不再注意詳細內容。「超市廣告的話有時候都會放在信箱裡面，所以看是看到，但不會去看」(M11:44) 而受訪者需要該資訊但以瀏覽不經意獲得的方式，亦屬於資訊世界中的被動關係。例如：M14 雖需要新聞資料，除了自己進行搜尋外，在瀏覽個人臉書動態牆時亦可能從中看到 M14 追蹤相關粉絲團的貼文，藉此意外獲得需要的新聞資訊。「被動的部份是她有粉絲團，按讚的時候偶爾會跳出來他最近的專題，所以會被動接受這個資訊」(M14:448-449)

### (三) 密集解決方案空間

第二章文獻回顧中提到 Sonnenwald (1999) 認為資訊視域是一資源密集空間，由各種資源組成，多數資源間涵蓋部份對方知識，個人可在此空間以最有效率的方式獲取需要的資訊。而從資料中可發現，留學生的日常生活資訊需求不一定僅從單一來源管道獲得，反之亦然，如：M7 利用臉書獲得新聞資訊，且從臉書獲得朋友近況及新聞資訊。「新聞是看電子新聞。算是一個 app，……我的 facebook 很少有朋友發自己的生活事情，大部份都是發新聞、最近的時事什麼比較多」(M7: 49-63)。從圖 4-10 可看出 MM16 的資訊世界圖中多種來源管道，如：膳食相關的資訊會透過人、網路搜尋或 ig 獲得相關資訊，休閒娛樂的棒球相關資訊則透過電視、社群媒體、網站和新聞獲得。

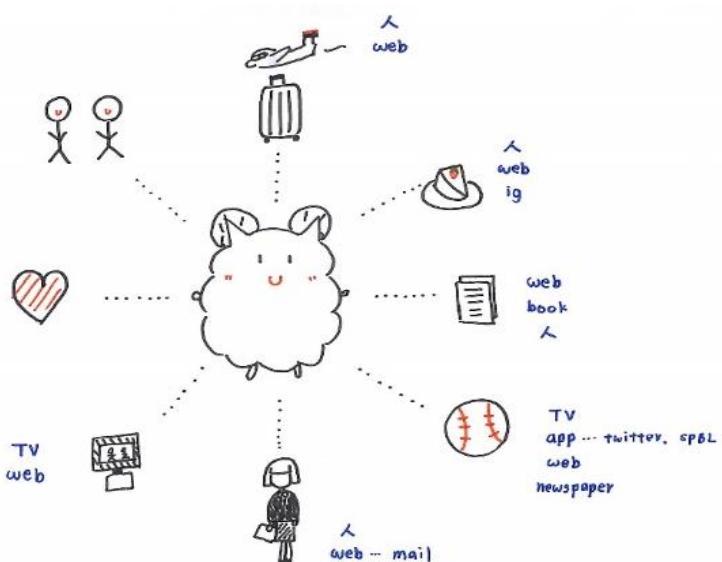


圖 4-10 MM16 的資訊世界圖

而在此密集解決方案空間的資訊世界中，存在對留學生最有幫助或特別需要的資訊與來源管道。絕大多數受訪者表示一般情況下，使用 google 搜尋引擎查找資訊幾乎能滿足所有需求，是受訪者認為尋求資訊最有幫助的方式。若 google 無法解決的時候，受訪者則轉向詢問身邊的同學、朋友，且視需求情境選擇詢問日本人或臺灣留學生，是僅次於搜尋引擎主要的資訊來源管道。M1 表示，批踢踢是生活中獲取所需資訊最有幫助的管道，不僅資訊類別豐富且每天都有新的資訊出現。M2 認為不同於 google 還是要從眾多搜

尋結果中過濾需要的資訊，ig 為獲取資訊最有幫助的管道。M4 表示日本朋友提供的所有資訊總是符合其需求，故對 M4 而言最有幫助。M5 則認為能實際看見且能輕鬆吸收資訊的 youtube 最有幫助。M15 表示必須依資訊需求而定。



### 三、資訊世界圖與訪談文本間資訊世界之互補情形

若將資訊世界圖（含對談文本）中出現的各個項目與第一、第二點的訪談文本相互對照，可發現受訪者繪製的資訊世界圖，並不完全與訪談談及的資訊世界相同。資訊世界圖可能出現訪談未提及的資訊需求或來源管道，或是在繪圖說明時，將前述訪談提及的項目補充得更詳細，也可能發生訪談談及卻沒在世界圖出現的項目，這應證了第二章文獻回顧中提及 Greyson 等人（2017a）認為資訊世界圖能作為多重資料檢核的工具，並達到豐富研究資料的功用。

訪談及資訊世界圖中皆有出現的項目，特別指在資訊世界圖將項目與項目之間的關係表達更明確，如：圖 4-1 的 MM01 資訊世界圖中，以黃色雙箭頭表示「我」獲得資訊亦分享資訊的雙向關係，但受訪者在訪談時僅表示單方面獲得資訊。圖 4-8 的 MM02 資訊世界圖中，M2 將訪談提及的衣服資訊更改成流行資訊，但在訪談文本與資訊世界圖相互對照後的結果，其實 M2 表達的流行資訊幾乎等同衣服資訊，僅包含少數時事新聞。此外，本研究訪談之資訊世界以日常生活為情境，但留學生本業以課業為重心，難免在日常生活中談到與課業有關的內容，研究者於繪製資訊世界圖前再次提醒不包含課業的資訊行為，但仍可以在受訪者的資訊世界圖中看到課業資訊，可見課業與日常生活對留學而言是不可分割的（例如：圖 4-3）。

而留學生提及的部分內容只出現在資訊世界圖或訪談文本單一方，如：M1 僅在資訊世界圖提及天氣、交通、音樂和文化方面的資訊需求，在訪談時並未說明這三項資訊需求，而是經由資訊世界圖繪製及對談，才憶起其日常生活中存在這些資訊需求。M2 在財務、社交、法規與證件等方面的資訊需求沒有出現在其資訊世界圖的項目中，僅在訪談時說明，主要的原因在於，M2 以其日常生活中最常尋求的資訊作為代表，呈現尋求資訊之來源管道。另外，被多數受訪者需要的職涯資訊，雖然多數人在訪談時曾提及，卻僅有 M15 與 M5 將其納入資訊世界圖之中，推究其原因可能在於，對受訪者而言，職涯資訊之重要性略低於其他

三大資訊需求，又，尋求職涯資訊之來源管道多與其他資訊需求之來源管道相似，故多數受訪者並未將職涯資訊畫入其資訊世界圖中。

而如 M1 一般，在資訊世界圖及對談環節才浮現的資訊需求或來源管道，為訪談中被受訪者無意識地隱藏的資訊。推究其原因可能在於，訪談期間，受訪者並未意識到某資訊需求為其日常生活所需之資訊，但藉由資訊世界圖繪製以及對談，受訪者才憶起該資訊需求，進而說明。

訪談文本與資訊世界圖的互補，使研究者在分析資料時能更加瞭解留學生的日常生活資訊世界。從在資訊世界圖或對談出現的項目，得知在訪談中被留學生隱藏的日常生活資訊需求或來源管道，而這些可能是比訪談更詳盡的補充，也可能是訪談未提及新浮現的內容。從於訪談出現，資訊世界圖未出現的項目則可看出，受訪者選擇呈現資訊世界圖的方式(如：前述 M2)。如此將資訊世界圖結合訪談法的研究方法，藉由先進行訪談再請受訪者繪圖且說明圖中內容與提問的方式，確實能引出並獲得更豐富的研究資料，幫助研究者發現受訪者可能未完全揭露的內容，使研究訪談更完善。此外，根據整體訪談進行時間，發現若給予受訪者充足思考並繪製資訊世界圖的時間，對後續說明的完整性與對談的流暢度亦有很大的幫助。

## 第四節 綜合討論

本節根據前三節資料分析之研究發現，針對留學日常生活資訊世界提出以下五點討論。



### 一、留學生資訊需求多元

留學生資訊需求涵蓋了前述文獻回顧中提到留美的學生在工作、財務、健康、母國新聞、法律、生活 (Sin et al., 2011)、文化與規範 (Sin, 2015)、娛樂、飲食、人際關係與文化、購物 (Chung & Yoon, 2015) 等方面的資訊需求，本研究亦發現，臺灣赴日留學生展現了前述各項資訊需求，其中，留學生在購物資訊需求注重購物優惠資訊，在新聞資訊需求除母國新聞外，留學生亦有當地新聞資訊的需求。此外，本研究發現，留學生另在住宿、天氣與交通、通訊等方面有資訊需求。

另外，相似於前述文獻還提及赴美留學生因文化差異產生適應問題 (Yoon & Chung, 2017; 黃偉明，2017)、適應壓力 (Sin & Kim, 2013)、情感與調適 (Wang & Mallinckrodt, 2006) 等問題，本研究之赴日留學生感到困擾的多為如何因應人際關係與文化資訊需求之相關問題，其他層面，如：憂鬱、沮喪、焦躁等負面情緒 (Wang & Mallinckrodt, 2006; 葉淑惠、王敏東，2011)，或因負面情緒造成的健康問題 (Yoon & Kim, 2014)，則無令留學生特別感到困擾之處，這可能是因為臺灣與日本生活文化接近，且留學生前往日本前，多少對該國家有一定程度的瞭解與興趣，以至於在資訊尋求無太大的困擾。

### 二、留學生因不同資訊需求判斷向日本人或臺灣人尋求資訊

留學生依照資訊需求情境以不同來源管道尋求資訊，若以參考相關經驗為主要目的，會從曾經與留學生遇到的相同問題者，或是擁有相關知識或解決辦法的經驗者，如：網友或身邊的同學、朋友詢問，尤其在與日本文化相關的資訊以詢問日本人為主，然而，在基本生活資訊方面，多搜尋網友經驗或詢問臺灣留學生。雖然留學生在絕大多數的情況下往往先自行搜尋，但在資訊需求急迫時，若發現

無法透過網路搜尋完全解決問題，則會向他人詢問或驗證。這樣先自行搜尋再詢問他人的資訊尋求策略，除了來自留學生本身的習慣外，如：M1 表示，受到日本不喜歡麻煩他人的文化精神影響，因而改變其資訊尋求的方式。此外，留學生生活在異國，對資訊的評估更加謹慎，可能因而藉由再次詢問他人確認資訊的可靠性，如：M1 也會在搜尋無果時再向他人尋求驗證。

### 三、網際網路資源是留學生不同資訊需求情境下主要的來源管道

前述文獻回顧提到留學生在日常生活資訊行為中，網際網路資源是其日常生活資訊來源，例如：搜尋引擎（Sin, 2015）及社群媒體（Oh et al., 2014; Chung & Yoon, 2015），本研究亦發現，臺灣赴日留學生在網際網路資源方面的需求，尤其在不同日常生活資訊需求情境下，留學生皆仰賴網路之資訊來源管道以獲取資訊，其中，又以批踢踢及搜尋引擎搜尋臺灣人經驗分享之社群媒體為主要來源。依賴母國資訊之現象則並未出現在前述文獻回顧中，探究其原因可能在於本研究之受訪者多偏好參考前人經驗，又延續赴日前的資訊尋求習慣，故以母國資訊來源為其主要日常生活中尋求資訊之方式。

### 四、經驗影響留學日常生活資訊需求與來源管道

本研究發現，留學日常生活資訊獲取受經驗影響，經驗則可分為留學生過去訪日經驗，以及延續留學生在臺灣的使用習慣。而前述討論留學日常生活資訊行為之文獻，並未特別探討過去經驗對留學生的影響，僅 Yoon 與 Chung( 2017) 以留學生抵達留學地的三個階段，討論其與資訊行為有關的經驗。

留學生參考過去赴日相關經驗，判斷當前遇到的問題可以從何種來源管道獲取日常生活資訊解決，但這也可能是因為臺灣與日本的生活文化相近，或是臺灣生活中能輕易接觸日本文化，如此潛移默化，影響留學生在日本生活資訊的尋求。而在留學日常生活資訊世界裡，部份資訊需求與來源管道延續了在臺灣的使用習慣，尤其是透過批踢踢瀏覽母國時事新聞，以及既有的休閒娛樂資訊需求，如：

M9 赴日後仍使用特定網路平台獲取閱讀資訊，留學生赴日留學後仍保持由該管道獲取資訊的習慣。而留學所在地，如：獎學金申請等資訊需求，留學生亦透過常用來源管道搜尋現在所需的資訊，且以批踢踢為多數人使用。可見留學前的經驗對留學日常生活資訊需求及來源管道的影響。



## 五、留學日常生活資訊世界圖使其資訊世界更完整

Greyson et al (2017a, 2017b) 認為，資訊世界圖能有效導出受訪者說明未於訪談提及的資訊行為。而根據本研究資料顯示，臺灣赴日留學生往往在繪製資訊世界圖時，進一步將項目與項目之間的關係表達更明確，甚至將訪談間無意識隱藏的資訊需求或資訊來源管道表述得更清楚。部份留學生在其資訊世界圖，加入訪談時未強調的資訊需求或管道，部份留學生則針對訪談未強調的內容進一步仔細說明。例如：雖然 M1 在訪談時，較強調單方面獲得資訊，但其資訊世界圖中，以黃色雙箭頭表示「我」獲得資訊亦分享資訊的雙向關係，進一步闡述其資訊世界中較多樣而豐富完整的各項資訊活動。

## 第五章 結論與建議

本章分為兩節，第一節根據研究發現回答研究問題提出結論，第二節根據研究發現，針對留學生及相關機構提供實務上的建議，以及對未來研究提出建議。



### 第一節 結論

本研究以臺灣赴日留學之碩士生為對象，探討留學日常生活主要的資訊需求，因各種資訊需求獲取資訊之來源管道，以及其日常生活世界之人、事、物及其關係。資訊世界圖作為視覺資料，以視覺敘說探究取向研究留學生的日常生活資訊世界，藉此瞭解資訊需求、來源管道及關係。本節根據第四章研究結果提出結論以回答研究問題。

#### 一、臺灣赴日留學日常生活資訊需求多元且以休閒資訊類型最為豐富

本研究根據研究資料，將臺灣赴日之碩士留學日常生活資訊需求歸納為基本生活、休閒娛樂、人際關係與文化及職涯四大層面，每一層面下所涵蓋之資訊需求相當豐富，其中，就各層面下主要的資訊需求類型而言，多數留學生的基本生活資訊需求以膳食、購物優惠與天氣與交通為主；休閒娛樂資訊需求以影音與旅遊為主；人際關係與文化資訊需求則以新聞與語言文化為主，職涯需求亦為多數留學生需要的資訊。四大資訊需求層面中，以休閒娛樂層面下之資訊需求類別情境最為豐富，依興趣衍生多種不同的資訊需求，可見臺灣赴日留學日常生活資訊多元。

#### 二、臺灣赴日留學日常生活主要資訊來源管道主要仰賴網際網路及人脈

本研究發現，臺灣赴日之碩士留學生資訊需求之來源管道主要仰賴網際網路與人脈關係。網際網路為搜尋引擎與查找相關經驗者分享為主，其中，又以仰賴母國資訊來源（如：批踢踢）為主。人脈則依賴日常生活的人際圈，大致可分為

學校日本同學、臺灣留學生、家鄉親友三個族群。在遇到問題當下，大多數的留學生偏好自行利用網路搜尋解決方法，或是判斷資訊需求類型決定直接向他人求助，通常與日本生活文化相關的大多詢問日本人，以獲得正確的知識，基本生活相關的主要查找網路經驗者或詢問臺灣留學生，以擁有共同或類似經驗者分享的內容為主要滿足資訊需求的依據，而先搜尋者亦有可能再詢問他人以對所得結果進行驗證或尋求進一步解答，這樣的搜尋方式則因長時間處於日本，多少受其日常生活文化中，不喜麻煩他人的精神影響。此外，儘管網際網路與人脈為日常生活遇到問題主要的資訊來源管道，留學生亦參考過去訪日經驗，透過曾使用過的資訊來源管道獲取目前留學日常生活所需的資訊，或是延續留學前的資訊來源管道的使用習慣，查找留學日常生活中需要的資訊。

### 三、臺灣赴日留學生在資訊世界不同層面的情境下多以主動尋求資訊為主

本研究之臺灣赴日之碩士留學日常生活資訊需求，無論在基本生活、休閒娛樂、人際關係與文化或職涯哪一層面，留學生絕大多數主動尋求資訊，以解決其面臨的問題或困擾。少數留學生被動獲取資訊的情況，則分為需要的資訊及不被需要的資訊兩種，前者僅發生在休閒娛樂層面中的其他資訊需求與來源管道，當留學生以尋求休閒娛樂資訊為前提，而非為了解決問題而尋求資訊；後者則可能發生在留學日常生活的各種情境中，經由留學生觸及之來源管道，迫使其接收該資訊。而留學生之日常生活資訊世界為一密集解決方案空間，其中，以基本生活資訊需求及休閒娛樂資訊需求層面下的資源最為密集，留學生無論是透過其人脈或網路搜尋，往往需要的是尋求他人的經驗分享，除了所有層面亦含的搜尋引擎及詢問他人之管道，留學生亦以自己過去旅居日本的經驗（如：曾前往日本交換留學、短期遊學、工作出差或打工度假之經歷），或赴日前尋求資訊的習慣，作為獲取資訊以滿足其資訊需求之依據。

## 第二節 建議

本節基於研究發現與結論，針對與臺灣赴日之碩士留學生族群相關之個人或單位提出具體建議，並對進一步研究提出建議。



### 一、實務建議

#### (一)針對臺灣赴日之碩士留學生的建議

當留學生活遇到問題，臺灣赴日之碩士留學生往往向生活圈會接觸的學校同學、臺灣留學生、家鄉親友三個族群尋求資訊。一般來說，基本生活及人際溝通相關資訊通常可由臺灣或日本的同學或朋友獲得解答；日本文化相關資訊則可透過直接詢問日本人，獲得最正確的答案。而留學生仰賴母國的社群媒體（又以批踢踢為大宗），尋求擁有相似經驗的網友分享，對解決問題亦常帶來很多幫助。因此，建議留學生除了保持與上述之三個族群的聯繫，及使用母國社群媒體之外，可拓展自己的生活圈，並使用當地的社群媒體廣泛接觸留學國的資訊。

#### (二)針對國際事務處等留學生業務相關行政單位的建議

臺灣赴日之碩士留學生通常仰賴自行上網搜尋或詢問他人，以滿足其資訊需求。目前學校多藉由以在校生為主的國際接待志工引導初來乍到的留學生，針對基本生活需求上可能遇到的問題，主動提供留學生相關建議，或由系上指派學長姐引導剛入學的學弟妹處理剛到日本必須處理的相關事宜。而接待志工的性質多為短期，也並非所有學校皆有此制度。因此，建議留學生業務相關行政單位落實國際接待志工制度，掌握過去留學生的常見問題與資訊來源，積極協助留學生處理日常生活問題，並根據本研究發現之四大資訊需求，提供留學生多元、便利的窗口，例如：諮詢窗口、新生說明會、開設社群媒體等，以供留學生利用可信度高之資訊資源。

## 二、未來研究建議

### (一)探討特定日常生活情境下的資訊世界圖

本研究以臺灣赴日留學日常生活為情境探討其資訊世界，主要目的為瞭解留學日常生活資訊行為概況，研究發現，留學日常生活資訊需求多元，資訊世界圖呈現的項目相當豐富。建議未來研究針對特定情境的資訊世界進行探究（例如：日常休閒娛樂），如此，呈現出的資訊世界圖內容項目較單純，易於資料分析。而特定情境下的資訊世界與本研究完整的日常生活資訊世界亦可對照比較。



### (二)研究對象擴及博士或學士班留學生

本研究發現，基本生活、人際關係與文化或職涯情境下，受訪者依賴從博士班學長姐獲得有幫助的日常生活相關資訊，且碩士與博士的課業皆著重在學術研究，其日常生活資訊世界也許與碩士具某種程度的相似，或兩者資訊需求及來源管道存在什麼差異。博士班的修業時間遠較碩士班長，其人生階段往往與碩士生有所不同，日常生活型態與碩士班亦可能有所差異。而學士班的留學生不一定如碩士班有赴日交換、短期留學或工作經驗，也可能初次離家獨立生活，且學業目標與研究所不同，其日常生活資訊需求及來源管道與研究生之異同亦值得探討。因此，未來研究可分別探討博士生及大學生的日常生活資訊世界，以更全面瞭解留學生族群的需求。

### (三)探討經驗對留學生資訊行為的影響

本研究發現，留學生依賴過去的經驗，往往透過留學前使用之資訊來源管道查找留學日常生活所需的資訊，且皆能滿足其資訊需求。由於本研究主要討論留學生在學期間的日常生活資訊需求、來源管道及其資訊世界，未著重於討論留學前的準備工作與相關經驗等議題，建議未來研究可進一步探討留學生之經驗對其資訊行為產生的影響。

#### (四)以前往其他國家之臺灣留學生為研究對象

目前以臺灣前往他國留學的學生研究數量少，多以前往美國留學的亞洲學生族群為主流研究，且各國文化不同，臺灣留學生在異國的日常生活可能因為當地文化差異有不一樣的資訊需求，再者，根據研究發現，經驗影響留學生的資訊行為，而不同國家對留學生資訊行為的影響亦無法類推，故建議以臺灣赴世界其他國家的留學生為研究對象，特別是臺灣學生的前幾大留學國，以及其留學生之日常生活資訊行為的比較，如此，不僅能對該族群之日常生活資訊行為有更深入的瞭解，亦可供該國留學的學生瞭解未來可能遇到的問題提前準備。



## 參考文獻

- Clandinin, D. J., & Connelly, F. M. (2003)。敘說探究：質性研究中的經驗與故事 (Narrative inquiry : experience and story in qualitative research)(蔡敏玲、余曉雯譯)。臺北市：心理。(原作 1999 出版)
- Lieblich, A., Tubal-Mashiach, R. & Zilber, T. (2008)。敘事研究：閱讀、分析與詮釋(Narrative research : reading, analysis and interpretation)(吳芝儀譯)。嘉義市：濤石文化。(原作 1998 出版)
- Neuman, W. L. (2000)。社會研究方法：質化與量化取向(Social research methods: qualitative and quantitative approaches,3<sup>rd</sup> ed.)(朱柔若譯)。臺北市：揚智。(原作 1997 出版)
- 林怡煥(2000)。前往東瀛之路--台灣留日制度與留學生問題之探討(未出版之碩士論文)。國立臺灣大學新聞研究所，臺北市。
- 林衡道、張炳楠、李汝和、盛清沂、王世慶、洪敏麟…李容福 (1968)。日據時期之教育行政。臺灣省通志 (頁 55-57)。臺北市：臺灣省文獻委員會。
- 張郁蔚(2005)。日常生活資訊尋求模式之探討。國家圖書館館刊，94(2)，73-99。
- 教育部(2015)。留學生。取自 <http://dict.revised.moe.edu.tw/cgi-bin/cbdic/gsweb.cgi?o=dcbdic&searchid=Z00000063569>
- 教育部(2017 年)。106 年度世界各主要國家之我留學生人數統計表。取自 [https://depart.moe.edu.tw/ed2500/News\\_Content.aspx?n=2D25F01E87D6EE17&sms=4061A6357922F45A&s=FA45FDCEE90C4D2C](https://depart.moe.edu.tw/ed2500/News_Content.aspx?n=2D25F01E87D6EE17&sms=4061A6357922F45A&s=FA45FDCEE90C4D2C)
- 教育部(2018a)。105 年高級中等學校應屆畢業生赴海外就讀概況。取自 <http://stats.moe.gov.tw/files/chart/105%E5%B9%B4%E9%AB%98%E7%B4%9A%E4%B8%AD%E7%AD%89%E5%AD%B8%E6%A0%A1%E6%87%89%E5%B1%86%E7%95%A2%E6%A5%AD%E7%94%9F%E8%B5%B4%E6%B5%BA%85%AD%89%AE%80%E6%A6%82%E6%BA%81.html>
- 教育部(2018b)。2006-2017 各年度我國學生赴主要留學國家簽證人數統計表。取自 [https://depart.moe.edu.tw/ed2500/News\\_Content.aspx?n=2D25F01E87D6EE17&sms=4061A6357922F45A&s=F7EE493E853685E7](https://depart.moe.edu.tw/ed2500/News_Content.aspx?n=2D25F01E87D6EE17&sms=4061A6357922F45A&s=F7EE493E853685E7)
- 章開沅、余子俠(主編) (2012)。中國人留學史。北京市：社會科學文獻。



許禎芸(2007)。提前退休教師日常生活資訊行為模式之探究(未出版之碩士論文)。國立臺灣大學圖書資訊學研究所，臺北市。

陳川森、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。

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。

陳向明(2002)。社會科學值得研究。臺北市：五南。

陳慧俐(2014)。越南籍新移民女性生活對策與資訊行為之研究—以臺北市萬華區新移民服務機構為例(未出版之碩士論文)。國立臺灣大學圖書資訊學研究所，臺北市。

黃偉明(2017)。留学生 SNS 利用、ニュース視聴と異文化適応の相関分析。現代社会文化研究，64，89-106。

葉乃靜(2011)。日常生活中的資訊人。臺北市：文華。

葉淑惠、王敏東(2011)。台灣赴日留學生所遭受之「文化衝擊」—以 1981~2010 年間留學者為對象—。台大日本語文研究，(21)，223-251。  
doi:10.6183/ntujp.2011.21.223

鄒孟婷(2015)。留學生的醫療資訊來源之分析。台灣醫學，19(1)，9-15。

廖韋淳、邱立安、岳修平(2012)。鄉村地區老年人健康資訊需求與尋求行為之研究。圖書資訊學刊，10(1)，155-204。

劉雅芳(2007)。單身女性日常生活資訊行為模式(未出版之碩士論文)。國立臺灣大學圖書資訊學研究所，臺北市。

賴佳柔(2017)。海外打工度假者之資訊行為(未出版之碩士論文)。淡江大學資訊與圖書館學研究所，新北市。

蘇慧捷(2002)。從自助旅遊者資訊行為探討旅遊網站內容之規劃(未出版之碩士論文)。國立臺灣大學圖書資訊學研究所，臺北市。

独立行政法人日本学生支援機構(2007)。平成 19 年度外国人留学生在籍狀況調查結果。取自  
[https://www.jasso.go.jp/about/statistics/intl\\_student\\_e/2007/index.html](https://www.jasso.go.jp/about/statistics/intl_student_e/2007/index.html)

独立行政法人日本学生支援機構(2017)。平成 29 年度外国人留学生在籍狀況調查結果。取自  
[https://www.jasso.go.jp/about/statistics/intl\\_student\\_e/2017/index.html](https://www.jasso.go.jp/about/statistics/intl_student_e/2017/index.html)

藤井桂子(2014)。留学生は何に困難を感じているか 2003 年と 2012 年のアンケート調査結果から。ときわの社論叢, (1), 145-171。取自  
[https://ynu.repo.nii.ac.jp/?action=pages\\_view\\_main&active\\_action=repository\\_view\\_main\\_item\\_detail&item\\_id=5953&item\\_no=1&page\\_id=59&block\\_id=74](https://ynu.repo.nii.ac.jp/?action=pages_view_main&active_action=repository_view_main_item_detail&item_id=5953&item_no=1&page_id=59&block_id=74)

Bach, H. (2008), Visual narrative inquiry. In L.M. Givens (Ed.), *The Sage Encyclopedia of Qualitative Research Methods*, Vol. 2 (pp.938-940). Thousand Oaks, CA: Sage.

Bagnoli, A. (2009). Beyond the standard interview: The use of graphic elicitation and arts-based methods. *Qualitative Research*, 9(5), 547-570.

Bates, M. J. (2004). Use of narrative interviewing in everyday information behavior research. *Library and Information Science Research*, 26, 15-28.

Bates, M. J. (2010). Information behavior. In M. J. Bates & M. N. Maack (Eds.), *Encyclopedia of Library and Information Sciences*, Vol. 3 (pp. 2381-2391). New York: CRC Press. Retrieve from  
<https://pages.gseis.ucla.edu/faculty/bates/articles/information-behavior.html>

Bawden, D. and Robinson, R. (2013). *Introduction to Information Science*. Chicago: ALA (Neal-Schuman).

Case, D. O. & Given, L. M. (2016). *Looking for Information: A Survey of Research on Information Seeking, Needs, and Behavior*. (4th ed.). Bingley, UK: Emerald Group Publishing Limited.

Chung, E., & Yoon, J. (2015). An exploratory analysis of international students' information needs and uses/Exploration et analyse des besoins et des utilisations d'information des étudiants internationaux. *Canadian Journal of Information and Library Science*, 39(1), 36-59.

Flick, U. (2000). Episodic interview. In M. W. Bauer & G. Gaskell (Eds). *Quantitative researching with text, image and sound* (pp. 76-92). London: Sage Publications Ltd.

Gardiner, S., King, B. & Wilkins, H. (2013). The travel behaviours of international students: Nationality-based constraints and opportunities. *Journal of Vacation Marketing*, 19(4), 287-299. doi: 10.1177/1356766712471233

Given, L. M., O' Brien, H., Absar, R., & Greyson, D. (2013). Exploring the complexities of information practices through arts-based research. *Proceedings of the Association for Information Science and Technology*, 50(1). Retrieved

Greyson, D. (2013). Information world mapping: A participatory, visual, elicitation activity for information practice interviews. *Proceedings of the Association for Information Science and Technology*, 50(1), 1-4. Retrieved from <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/pdf/10.1002/meet.14505001104>

Greyson, D. (2015). *Health-related information practices and the experiences of young parents* (Unpublished doctoral dissertation). The University of British Columbia, Vancouver.

Greyson, D. (2018). Information triangulation: A complex and agentic everyday information practice. *Journal of The Association for Information Science and Technology*, 69(7), 869-878.

Greyson, D., O'Brien, H., & Shankar, S. (2019). Visual analysis of information world maps: An exploration of four methods. *Journal of Information Science*. Retrieved from <https://doi.org/10.1177/0165551519837174>

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

Greyson, D., O'Brien, H., & Shoveller, J. (2017b). 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.

Guest, G., MacQueen, K.M., & Namey, E.E. (2012). *Applied thematic analysis*. Los Angeles : Sage Publications.

Harrison, B. (2002). Photographic visions and narrative inquiry. *Narrative Inquiry*, 12(1), 87-111.

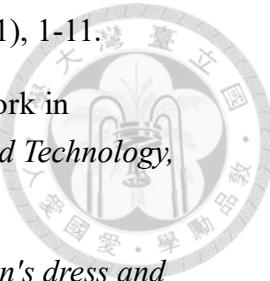
Huvila, I. (2009). Analytical information horizon maps. *Library & Information Science Research*, 31(1), 18-28.

Jackson, P. A. (2005). Incoming international students and the library: A survey. *Reference Services Review*, 33(2), 197-209.  
<http://doi.org/10.1108/00907320510597408>

Jon, J. E. (2013). Realizing internationalization at home in Korean higher education: promoting domestic student's interaction with international students and intercultural competence. *Journal of Studies in International Education*, 17(4),



- Jovchelovitch, S., & Bauer, M. W. (2000). Narrative interviewing. In M. W. Bauer, & G. Gaskell (Eds). *Quanlitative researching with text, image and sound* (pp. 58-74). London: Sage Publications Ltd.
- Kara, H. (2015). *Creative research methods in the social sciences: A practical guide*. Bristol, UK: Policy Press.
- Liao, Y., Finn, M. and Lu, J. (2007). Information-seeking behavior of international graduate students vs. American graduate students: A user study at Virginia tech 2005. *College & Research Libraries*, 68(1), 5-25.
- Lu, H.-Y., Case, D. O., Lustria, M. L. A., Kwon, N., Andrews, J. E., Cavendish, S. E., & Floyd, B. R. (2007). Predictors of online information seeking by international students when disaster strikes their countries. *Cyberpsychology & Behavior*, 10(5), 709 – 712. <https://doi.org/10.1089/cpb.2007.9965>.
- Mattern, E., Jeng, W., He, D., Lyon, L., & Brenner, A. (2015). Using participatory design and visual narrative inquiry to investigate researchers' data challenges and recommendations for library research data services. *Program: Electronic Library and Information Systems*, 49(4), 408-423.
- Organization for Economic Co-operation and Development (2003). Foreign students. Retrieved from <http://stats.oecd.org/glossary/detail.asp?ID=1052>
- Organization for Economic Co-operation and Development. (2013). How is international student mobility shaping up? *Education Indicators in Focus*, 14, 1-4. Retrieved from [https://www.oecd.org/education/skills-beyond-school/EDIF%202013--N%C2%B014%20\(eng\)-Final.pdf](https://www.oecd.org/education/skills-beyond-school/EDIF%202013--N%C2%B014%20(eng)-Final.pdf)
- Oh, C. Y., & Butler, B. S. (2016). Newcomers from the other side of the globe: International students' local information seeking during adjustment. *Proceedings of the Association for Information Science and Technology*, 53(1), 1-6. <https://doi.org/10.1002/pra2.2016.14505301118>
- Oh, C. Y., & Butler, B. S. (2018). New international students' social information practices during transition to their host country. *Proceedings of the Association for Information Science and Technology*, 55(1), 879-880. <https://doi.org/10.1002/pra2.2018.14505501157>
- Oh, C. Y., Butler, B. S., & Lee, M. (2014). Information behavior of international students settling in an unfamiliar geospatial environment. *Proceedings of the*



Pettigrew, K. E., Fidel, R. and Bruce, H. (2001). Conceptual framework in information behavior, *Annual Review of Information Science and Technology*, 35(1), 43-78.

Reay, V. J. (2005). *A narrative inquiry of Canadian aboriginal women's dress and identity change and continuity* (Unpublished doctoral dissertation). The University of Alberta, Canada.

Rosenthal, G. (1993). Reconstruction of life stories: Principles of selection in generating stories for narrative biographical interview. In R. Josselson & A. Lieblich (Eds.), *The narrative study of lives*. (Vol.1, pp. 59-91). Thousand Oaks, CA: Sage.

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. doi:10.1016/0740-8188(95)90048-9

Siegesmund, R. (2008), Visual research. In L.M. Givens (Ed.), *The sage encyclopedia of qualitative research method*. Thousand Oaks, CA: Sage

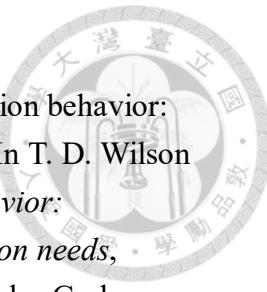
Sin, S. C. J. (2015). Demographic differences in international students' information source uses and everyday information seeking challenges. *The Journal of Academic Librarianship*, 41(4), 466-474.

Sin, S. C. J. (2016). Social media and problematic everyday life information-seeking outcomes: Differences across use frequency, gender, and problem-solving styles. *Journal of the Association for Information Science and Technology*, 67(8), 1793-1807.

Sin, S. C. J., & Kim, K. S, Yang, J., Park, J. and Laugheed, Z. T. (2011). International students' acculturation information seeking: personality, information needs and uses. *Proceedings of the American Society for Information Science and Technology*, 48, 1-4. doi:10.1002/meet.2011.14504801222

Sin, S. C. J., & Kim, K. S. (2013). International students' everyday life information seeking: The informational value of social networking sites. *Library & Information Science Research*, 35(2), 107-116.

Sin, S. C. J., & Kim, K. S. (2018). How are we the same or different: Information needs and barriers of domestic and international students, *The Journal of Academic Librarianship*, 44, 712-723.



- Sonnenwald, D. H. (1999). Evolving perspectives of human information behavior: Contexts, situations, social networks and information horizons. In T. D. Wilson & D. K. Allen (Eds), *Exploring the contexts of information behavior: Proceedings of the second international conference in information needs, seeking and use in different contexts* (pp. 176-190). London: Taylor Graham.
- Sonnenwald, D.H., Wildemuth, B.M., & Harmon, G. (2001). A research method using the concept of information horizons: An example from a study of lower socio-economic students' information seeking behavior. *The New Review of Information Behavior Research*, 2, 65-86.
- Tsai, T. I. (2010). Information horizons of Taiwanese graduate students. In Reilly, M. (Ed.) *2010 iConference Proceeding* (pp.233-246). Urbana-Champaign, IL.
- Tsai, T. I. (2012). Coursework-related information horizons of first-generation college students. *Information Research: An International Electronic Journal*, 17(4). Retrieved from <https://eric.ed.gov/?id=EJ995299>
- United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (2018). *Glossary*. Retrieved from: <http://uis.unesco.org/en/glossary>
- Wang, C. C. D., & Mallinckrodt, B. (2006). Acculturation, attachment, and psychosocial adjustment of Chinese/Taiwanese international students. *Journal of Counseling Psychology*, 53(4), 422-433. doi: 10.1037/0022-0167.53.4.422
- Yoon, J. W. & Kim, S. (2014). Internet use by international graduate students in the USA seeking health information. *Aslib Journal of Information Management*, 66(2), 118-133.
- Yoon, J. W., & Chung, E. (2017). International students' information needs and seeking behaviours throughout the settlement stages. *LIBRI*, 67(2), 119-128.
- Yu, L. (2011). Towards a reconceptualization of the 'information worlds of individuals'. *Journal of Librarianship and Information Science*, 44(1), 3-18.

## 附錄一 訪談大綱



### 一、關於留學日常生活

(一)請你談談除了課業以外，典型的一天生活作息。

(二)如果用一週來看，除了課業以外，你一週的生活作息大致又是如何呢？

你平常從事哪些例行的活動呢？

(三)請談談你的留學日常生活，從任何你喜歡的地方開始說起。

### 二、關於日常生活資訊行為

(一)請問在你的留學生活中，通常從哪些地方獲得各種日常生活資訊？

1. 你對這些資訊的看法？你認為哪種類型和來源的資訊有幫助？
2. 你曾經因這些資訊改變什麼決定嗎？
3. 這些資訊中，曾經有你想要的資訊但卻沒有獲得的資訊嗎？
4. 這些資訊中，你覺得在你的留學日常生活中需要哪些資訊呢？
5. 這些資訊是為了用來滿足基本生活需求，或基於其他原因而需要呢？

(二)請問在你的留學日常生活中，哪些時候特別需要資訊呢(例如：實習、財務、健康醫療、法律、新聞等)？

1. 請就最近發生的幾件事情，說明你當時是如何尋求這些資訊的。
2. 就剛才提到的事件中，你經常透過哪些管道尋找資訊？

(三)在你目前的留學日常生活中有沒有遭遇哪些非課業的問題或挑戰呢？

若有，請用實例描述一下這個問題或挑戰。若無，你覺得是為什麼？

(四)當你面對這些問題或挑戰時，你會向誰尋求幫助(除了人以外，你還為向哪些單位或其他資訊來源管道尋求資訊呢？)？請說明你的考量是什麼？為什麼向他們尋求幫助呢？

(五)你目前還有關於任何日常生活的問題或挑戰還沒找到答案或解決方式嗎？請告訴我一個還沒找到答案的問題或挑戰。

1. 你會嘗試用哪些方法尋求解答或解決辦法嗎？你打算向誰尋求協

助？或從哪些資訊來源管道下手呢？你打算如何進行呢？



### 三、關於資訊世界圖

- (一)資訊世界圖的繪製(見附錄二)。
- (二)請簡單說明你繪製的日常生活資訊世界圖中，圖像、符號或文字代表的意義以及顏色差異的意義。
- (三)請談談你繪製的日常生活資訊世界圖，從任何你喜歡的地方開始說起。
- (四)還有任何想補充說明的地方嗎？

訪談到此結束，非常感謝你的協助！

## 附錄二 資訊世界圖繪圖說明



剛才我們已經談了許多你的留學日常生活資訊行為，接下來，想請你繪製你的「日常生活資訊世界」。請你設想自己在這張紙上，並畫出自己留學生活中與各種資訊互動的情形，包括提供自己日常生活資訊、從己身獲得日常生活資訊，或幫助自己使用日常生活資訊的人、地方和事物。

每個人的繪圖方式都不同，你的日常生活資訊世界圖並沒有美醜好壞的區別，研究者將著眼於你的經驗與感受，而非你的繪圖技巧。

請盡可能將以下內容包含在圖中：

- ◆ 當你遭遇日常生活資訊問題時，是如何且、從何處尋找資訊的？
- ◆ 當你獲得不一定是你需要的日常生活資訊時，是從何處、如何得到的？
- ◆ 幫助你使用或瞭解日常生活資訊的人、地點及事物為何？
- ◆ 你與哪些人分享日常生活資訊，或將日常生活資訊提供給哪些人？
- ◆ 你儲存或記錄日常生活資訊以供來日使用的方式或地點為何？
- ◆ 你在哪裡使用日常生活資訊？(虛擬或實際的地點皆可)

繪圖時，你可以一面進行說明，或保持沉默。約 10 分鐘或等你繪製完成過後，請你與我分享你繪製的日常生活資訊世界圖。

註：本說明係參考 Greyson, 2013; Greyson et al., 2017a

### 附錄三 研究招募訊息



本研究目前在國立臺灣大學圖書資訊學系蔡天怡教授的指導下，以「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」為題進行研究，以目前在日本就學的臺灣人為研究對象，研究臺灣赴日留學生的日常生活資訊行為，欲徵求符合以下招募條件並願意接受訪談者：

1. 擁有日本一般大學的學籍，正在研究所攻讀碩士學位(含院生與研究生)的學生，不包含短期大學、專門學校或交換留學的學生。
2. 至少在日本就學半年(一學期)。

若你符合以上條件，請考慮參與本研究。本研究全程約 90 分鐘至 120 分鐘的訪談與資訊世界圖的繪製，全程錄音且會回收受訪者所繪製的資訊世界圖，以利後續資料分析。資訊世界圖的繪製並無好壞美醜之分，毋須擔心自己的繪畫技巧，研究者僅針對受訪者所繪製的內容進行分析。部份談話內容與資訊世界圖可能作為論述之例證，並援引至研究結果中，但所有資料皆經匿名處理，不會揭露可辨識的個人資訊。訪談結束後，將致贈受訪者一份小禮物或一杯飲料。

無論你目前在日本或臺灣，只要你是在日本一般大學就學半年(一學期)以上的碩士生，皆歡迎填寫線上研究招募問卷，本研究將持續招募研究對象至受訪者充足。我們在收到你的回覆後，會盡速以你所填寫的常用 email 或電話聯繫，與你商討後續訪談時間與地點。期待你的參與！非常感謝你的協助！

國立臺灣大學圖書資訊學系研究生 吳智琪 敬邀

Email : r05126002@ntu.edu.tw

2018 年 10 月

世界圖」研究招募意願調查表



本研究之對象為目前至少在日本一般大學就學半年(一學期)的碩士生，若  
你願意參加本研究訪談，請回答以下問題，幫助我們瞭解你的背景：

年齡：18-20 21-25 26-30 31-35 其他：\_\_\_\_\_

生理性別：女 男

赴日留學前的最高學歷：學士 碩士 博士 其他：\_\_\_\_\_

目前就讀學校（短期大學、專門學校或交換生非本研究之對象）：

\_\_\_\_\_

目前就讀科系（碩士班的"院生"或"研究生"皆可）：\_\_\_\_\_

年級：\_\_\_\_\_

在日本留學時間長達多久（半年以內非本研究之對象）：半年至一年 一年  
至兩年 兩年至三年 三年以上

聯絡電話（或其他聯絡方式，如：臉書、LINE）：\_\_\_\_\_

常用電子郵件：\_\_\_\_\_

目前在日本 臺灣

\* 本研究主要的訪談據點在臺北，若你近期並無計畫返臺或無法安排時間到臺  
北，我們會設法安排其他地點進行訪談。

其他補充說明：\_\_\_\_\_

我們將盡快與你聯絡。非常感謝你的協助！



## 訪談知情同意書

親愛的受訪者你好！

我是國立臺灣大學圖書資訊學系研究所研究生吳智琪，目前在國立臺灣大學圖書資訊學系蔡天怡博士的指導下，進行「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」之研究。謝謝你抽空接受訪談！

本研究以一對一方式進行訪談，時間約 90 分鐘至 120 分鐘，共計一次。研究實施的過程中，將請你先根據自己留學生活的實際經驗進行對談，再請你繪製一張資訊世界圖，並於繪圖完成後，請你針對圖的內容進一步說明。訪談期間將全程錄音，錄音資料將謄寫成逐字稿，而你繪製的資訊世界圖原稿亦將由研究者收回掃描存檔，以利兩種資料之後續資料分析。若你不願某段發言錄音或中途想停止，請隨時提出。

本研究將針對受訪者提供的資料進行匿名處理，以確保對個人資訊嚴格保密，唯部分對話內容及完整的資訊世界圖可能被援引至研究論文中，以支持研究結果。所有收集的資料(訪談錄音、訪談逐字稿、資訊世界圖原稿及資訊世界圖之電子檔)將由研究者妥善保存，至所有研究成果發表完成後七年，而所有資料僅供本研究相關分析與成果使用。

本研究訪談可讓受訪者更加了解自己留學生活的資訊行為。受訪者可全權決定是否參與本研究，亦可於任何時間暫停或退出本研究；如遇不願意回答之問題可拒答，研究者會完全尊重你的意願。本次訪談，將致贈受訪者一份小禮物或一杯飲料，聊表謝意。若有任何問題，歡迎與研究者聯絡。

至此，你已經完全瞭解本研究的過程、資料運用方式及參與訪談的權利與義務，若你同意參與本研究，請你在受訪者欄位簽名並註明日期，謝謝你的協助。

受訪者(請簽名)：

年 月 日