

大學圖書館施行生涯資訊服務之質化研究

Undergraduates' Demand on Career Information Services in University Libraries: A Qualitative Study

陳書梅 Chen Su-may Sheih

國立臺灣大學圖書資訊學系教授

Professor, Department of Library and Information Science,

National Taiwan University

E-mail: synn@ntu.edu.tw

劉益君 Yi-Chun Liu

國立高雄海洋科技大學圖書館專員

Librarian, National Kaohsiung Marine University Library

E-mail: r93126012@ntu.edu.tw

【摘要 Abstract】

大學生面對畢業後升學深造或求職就業的抉擇，往往需要充分的生涯資訊。而圖書館將生涯相關資訊集中典藏，並提供相關服務，即是所謂的「生涯資訊服務」。本研究運用半結構式深度訪談法，以 24 位大學生為研究對象，探討其評估生涯資訊的標準、尋求生涯資訊過程中遭遇之困難、希望大學圖書館提供之生涯資訊服務內容，及對大學圖書館與校內職涯輔導單位合作提供生涯資訊服務的看法。研究結果顯示，大學生用以評估生涯資訊之標準，包括相關性、周延性、可信度、新穎性及客觀性；主要遭遇之困難則係缺乏資訊檢索技巧。受訪者希望大學圖書館提供考試相關資訊、設置生涯資訊專區等，亦建議大學圖書館可嘗試與學生職業生涯輔導單位合作提供生涯資訊服務。

Undergraduates require a wealth of career information to make occupational choices. On the other hand, libraries may collect and provide information about occupations, education, and career planning to assist people in their choice-making

process. This is the so-called “career information service” of libraries. To understand undergraduates’ demand on career information service in university libraries, the researchers deployed semi-structured in-depth interviews in this research. The interviewees were 24 undergraduates at National Taiwan University. Study results revealed that the interviewees judged the quality of career information by considering whether the information was relevant, completed, reliable, up-to-date, and objective. Lacking of information search skills was the major difficulties the interviewees encountered. The interviewees expected university library to provide information of tests and digital career information, as well as to set up a career information zone. Besides, the cooperation between university library and student career center was highly recommended.

【關鍵詞 Keywords】

生涯資訊服務；生涯資訊；大學生；大學圖書館

Career information service; Career information; Undergraduate; University library

一、前言

大學階段乃是個人生涯發展歷程的轉捩點，大學生必須面對畢業後升學深造或求職就業之抉擇。財團法人董氏基金會（2008）的調查發現，「未來生涯發展」已成為大學生主要壓力源之一。由媒體公布的調查結果更可發現，臺灣有 54.1% 的年輕人對未來就業感到憂心（林曉雲，2014）。而當事者在考量個人生涯發展問題時，亦可能產生不安與焦慮等情緒或其他負面影響（黃約伯，1999；葉紹國，2007；財團法人董氏基金會，2005）。學者 Frederickson（1984）與 Hoppock（1967）曾指出，就當事者而言，正確且廣泛的生涯資訊（career information），無論對短期或長期生涯規劃均極其重要。尤其，當代職場與工作環境複雜且變動不迭，個人於學校所接受之生涯資訊更顯重要（Adomi, 2001）。實證研究顯示，生涯資訊與大學生之生涯發展具密切關係，係影響大學生生涯決策歷程的顯著因素之一（朱慧萍、饒夢霞，2000；林清文，1994；張德聰，1997；趙育玄，2005）。換言之，大學生處於生涯發展關鍵階段，其主要生涯發展任務乃透過豐富的生涯資訊，逐漸釐清個人生涯發展方向，藉

以擬訂具體生涯目標並進行生涯準備（厲瑞珍，2002）。以大學院校而言，學校須提供健全的生涯教育課程和完善之生涯資訊，使學生能有效學習生涯管理技能（Waldron, 2002）。

美國許多大學皆重視學生之生涯發展輔導，以協助學生深入探索性向與志趣，並規劃未來的生涯發展方向（政策論述，2012）。Swamy、Umesha 與 Ramasesh（2013）指出，教育機構的生涯指導（career guidance）是否成功，實需仰賴有效的圖書館系統，而大學圖書館員可運用其知識組織之專業能力，持續且深入地協助使用者進行生涯規劃。此種由圖書館館員提供個人進行生涯規劃所需資訊之服務，舉凡協助使用者取得、評估與利用生涯資訊，即為所謂的「生涯資訊服務」(career information service)（Norris, Hatch, Engelkes, & Winborn, 1979; Tarin & Shapiro, 1981）。美國圖書館界早在 1970 年代便注意到大眾對生涯資訊的需求，許多圖書館將有關職業、教育與生涯等之資訊資源集中典藏，並提供相關服務（Anderson, 1992; Tarin & Shapiro, 1981）。目前，更已有部分大學圖書館提供生涯資訊服務，其中如加州州立大學 Northridge 分校 Oviatt 圖書館（California State University, Northridge Oviatt Library）、紐約州立大學 Albany 分校圖書館（State University of New York, University at Albany Library）等，皆已架設生涯資訊服務網路平臺，統整相關館藏資源之書目資料，以及電子書、資料庫、外部連結等數位資訊資源。

事實上，我國教育部近年來亦鼓勵各大學加強相關教育制度，規劃生涯發展系列活動，俾使學生提早了解職場發展趨勢，並培養職場所需之核心能力與態度等（政策論述，2012）。以國內而言，大學院校普遍設有學生職業生涯輔導（簡稱職涯輔導）相關單位，但其成效似乎並不明顯。實證研究即顯示，大學院校之職涯輔導單位提供的生涯服務（career service），無法滿足學生所需（黃毅志、侯松茂、曹仁德，2004；陳金英，2005）。如國立臺灣大學（簡稱臺大），根據其自 93 至 95 學年度進行之「生涯發展暨校友動態調查」，連續三年有九成以上大學生未曾使用學生就業輔導組提供的生涯服務（國立臺灣大學學生事務處學生就業輔導組，2006）。另外，行政院青年輔導委員會（今教育部青年發展署）（2009）之「98 年大專青年就業力現況調查報告」亦發現，高達 22.5% 的高年級大專學生從未參與學校提供的職業生涯輔導服務，認為個人充分運用相關服務者更不到五成。可見大學院校現行之生涯服務，仍有相當大的改善空間。

綜合前述可知，大學院校雖設有職涯輔導單位，惟尚有不足。誠如 Anderson (1992) 所言，生涯規劃乃是相當複雜的過程，需要多元面向的資訊資源，僅倚賴單一機構恐較難完整蒐集到所需之生涯資訊。而大多數的大學圖書館業已持續典藏了一定程度的生涯相關資訊，包括有關留學、求職與工作資訊等的資料，但尚未有系統的集中和整理。是故，面對當今臺灣大學生「畢業即失業」的社會問題（李昭安，2013），身為校內主要資訊服務機構的大學圖書館，是否能仿效美國大學圖書館，進一步思考如何就現有的生涯資訊館藏為大學生提供更完善的生涯資訊服務，實是值得吾人關注的議題。

Anderson (1992) 曾提到，圖書館界需要有更多生涯資訊服務方面的研究，探討尋求生涯規劃或工作者如何使用圖書館與利用生涯資訊，以深入了解圖書館未來能如何提供更佳之讀者服務。然綜觀國內圖書資訊學文獻，有關大學圖書館生涯資訊服務之研究仍相當缺乏。爰此，本研究運用半結構式深度訪談法（semi-structured in-depth interview），以 24 位臺大大學部學生為對象進行探索性研究。詳言之，本研究之目的乃在探討大學生評估生涯資訊的標準、尋求生涯資訊過程中遭遇之困難、希望大學圖書館提供之生涯資訊服務的內涵，以及其對大學圖書館與校內職涯輔導單位合作提供生涯資訊服務的看法。具體而言，本研究之研究問題有如下數項：

- （一）大學生評估生涯資訊的標準為何？
 - （二）大學生在尋求生涯資訊過程中所遭遇之困難為何？
 - （三）大學生希望大學圖書館提供之生涯資訊服務內涵為何？
 - （四）大學生對大學圖書館與校內職涯輔導單位合作提供生涯資訊服務的看法為何？
- 最終，本研究之結果，期能作為未來大學圖書館規劃與施行生涯資訊服務之參考。

二、文獻探討

以下分別探討生涯資訊之類型與評估標準、大學圖書館之生涯資訊服務，以及大學圖書館與校內職涯輔導單位合作施行生涯資訊服務之相關文獻。

（一）生涯資訊之類型與評估標準

生涯資訊亦稱「職業資訊」（vocational information）或「教育與職業資訊」（educational and vocational information），乃是與工作相關的事實，具有潛在實用

性，能協助正在選擇職業者對其所欲從事之工作與生涯方向進行規劃（Hoppock, 1976）。綜合學者專家之意見，可將生涯資訊的內容類型歸納為七種，包括自我探索與評估、協助個人生涯發展與決策、職業描述、教育與訓練、人際網路、就業機會以及求職準備（Durrance, 1993; Farber, 1992; Issacson, 1986; Larson & Minor, 1992; Lary, 1985; Norris, et al, 1979; Zunker, 1998）。

首先，自我探索與評估，意指透過學者專家所編製之性向、能力與職業興趣等測驗，使當事者思考個人的個性、興趣及技能等（Durrance, 1993）。其次，協助個人生涯發展與決策，乃是指幫助使用者建立生涯發展觀念、培養生涯決策技巧、協助釐清生涯方向等之相關資訊（Farber, 1992）。而職業描述資訊係對各職業與產業現況的簡介，包括職務概況、企業文化、薪資與產業發展等相關資訊（Issacson, 1986; Zunker, 1998）。另外，於教育與訓練資訊中，教育資訊主要指深造或進修之相關資訊，如大學院校之課程規劃、學術特色、入學資格等；訓練資訊則如公私立機構提供之職業導向教育訓練的相關資訊等（Zunker, 1998）。至於人際網路相關資訊，係透過人際互動訪談，獲取該行業工作者或企業內員工之經驗分享（Lary, 1985）。此外，就業機會包括報章雜誌上的分類廣告、海報傳單等各種工作職缺資訊（Farber, 1992）。最後，求職準備可分為外在與心理準備二種相關資訊；前者如商業禮儀、履歷撰寫、面試技巧等，後者如培養工作態度、認識工作倫理、學習克服工作壓力等。

然而，由於生涯資訊之來源相當多元，且品質參差不齊，故須以一定的標準評估取得之生涯資訊資源，以判斷其是否對個人具有參考價值。例如美國印第安納州（Indiana State）的 Muncie 公共圖書館（Muncie Public Library），即以讀者需求、新穎性、可理解性、權威性、價格、內容組織和閱讀層級等項目，作為評估所採購典藏之生涯資訊的標準（Krohler & Howard, 1992）。而林幸台、田秀蘭、張小鳳與張德聰（2003）提出之評估生涯資訊的客觀參考標準，則包括正確性、時效性、合宜性、周延性等四項。其中，正確性係指資訊清楚正確且不偏頗，時效性意指資訊符合時代潮流，而合宜性乃是該資訊適合個人於進行生涯規劃時參考使用，至於周延性則為整體資訊完備周詳。

綜上可知，生涯資訊之內容類型，可包含如教育發展與生涯準備、相關人士經驗分享、職務與工作內容、能力與資格條件，以及與就業市場相關的資訊等，而評估生涯資訊之標準則有正確性、時效性、合宜性、周延性等項目。

(二) 大學圖書館之生涯資訊服務

生涯資訊服務的核心理念，在於圖書館員與使用者間的交流與互動，此概念延伸自一種高度個人化的使用者服務，即「讀者諮詢顧問服務」(readers' advisory services)。此服務係根據使用者的個別需求，給予閱讀或學習上的建議與引導，協助其利用圖書館資源(陳書梅，2001；Saricks, 2005; Tarin & Shapiro, 1981)。經研究者爬梳相關網站資訊可知，目前國外已有部分大學圖書館提供生涯資訊服務。其中，如香港中文大學圖書館於2002年即成立「就業資源特藏」實體館藏中心，典藏約3,000件相關書籍、期刊、僱主資訊，以及世界各地高等學府目錄等印刷資料。而在電子資源方面，該館則有生涯資訊指南、電子書庫、語言能力評量工具等，為讀者在訂立生涯目標、求職與深造進修等方面提供實用的資訊資源。同時，該館網站亦羅列其他求職者可能需要的資料，如大學課程簡介、就業資源等(香港中文大學大學圖書館系統，無年代)。

此外，美國加州州立大學 Northridge 分校 Oviatt 圖書館係由館員蒐集如生涯選擇、求職資訊、薪資、面試技巧等方面之優質線上和紙本資源，置於同一網頁以便讀者利用。在生涯選擇方面，該網頁提供各行業職場概況，幫助學生釐清生涯規劃方向。而求職資訊方面則針對已確知個人職業興趣的學生，列出工作招聘網站及各產業公司行號之名冊與簡介，協助學生爭取工作機會。不僅如此，該館亦列出美國勞工統計局(U. S. Bureau of Labor Statistics)等機構提供之薪資資訊，且備有面試技巧的資訊資源供學生參考(California State University- Northridge Oviatt Library, 2014)。

紐約州立大學 Albany 分校圖書館亦架設生涯資訊網頁，彙整生涯輔導、一般求職、學術職業、政府工作、實習等主題的相關資訊。該網頁在生涯輔導頁面置有資源使用指導、求職信與履歷表教學網站之連結，並臚列生涯規劃相關網站，藉供使用者探索個人職業生涯之用。至於一般求職方面，則提供面試的訣竅及知名求職網站等網路資源。而學術職業頁面，係針對欲進入學術領域工作之使用者，列出可搜尋國內外高等教育職缺的網站。同時，在政府工作方面，該館於網頁上提供相關紙本參考資源與外部網站連結，可幫助使用者進行求職準備。最後，該網頁亦列舉關於實習之紙本館藏書目資訊與網站。另外，網頁上亦註明參考館員之聯絡資訊，使用者在搜尋生涯資訊的過程中，可親自到館、透過電話或電子郵件聯繫館員，以獲得個人化之協助(State University of New York, University at Albany Library, 2014)。

綜整上述實例可知，大學圖書館的生涯資訊服務主要係由館員蒐集實體館藏與電子資源，經分類整理後，藉由專屬的生涯資訊資源網頁提供予使用者，其中，資訊類型包括書刊、資料庫及網站。資訊之內容主題則分為職業介紹、求職準備、公司簡介、薪資、職缺及實習機會等。此外，在搜尋相關資料時，使用者亦可直接透過參考館員獲得相關諮詢服務。

（三）大學圖書館與校內職涯輔導單位合作施行生涯資訊服務

誠如前述，目前國內大學院校雖普遍設有職涯輔導相關單位，但其成效似並不明顯。相關領域的學者專家（Anderson, 1989; DeHart, 1996; Hoppock, 1976; Lary, 1985; Lorenzen & Batt, 1992）主張，校內職涯輔導單位可與圖書館合作，提供生涯資訊服務。其中，圖書館館員可引導學生尋得生涯資訊資源，而專業職涯諮詢人員則適於了解個別學生之生涯發展需求，並給予生涯指導；同時，若圖書館與職涯輔導單位相互合作，生涯輔導人員將更能了解獲取生涯資訊的管道，圖書館亦可改善生涯資訊的分類組織及管理問題，如此可提升雙方之服務品質，且大學生亦可有存取生涯資訊之更佳途徑。

事實上，大學圖書館與學生職涯輔導單位共同合作，美國數所大學已有成功之例。其中，如 1987 年由美國 DePaul 大學圖書館（DePaul University Libraries）與生涯規劃與安置單位（Career Planning and Placement）合作促成的生涯資訊中心（Career Information Center, CIC）即頗受好評，反映出將圖書館資源整合於校園生涯服務的有效性（Abel, 1992; DeHart, 1996）。另外，印第安納州立大學（Indiana State University）的生涯中心圖書館（Career Center Library），亦是生涯中心與圖書館共同合作而建立。其合作模式乃是由圖書館針對生涯中心於生涯資訊資源的採購、存取與管理等方式提出建議，並指派館員前往該中心提供參考服務。此合作關係提升了大學生對生涯資訊資源的使用率，同時亦推廣生涯中心與圖書館之服務（Lorenzen & Batt, 1992）。

而紐約州立大學水牛城分校（University at Buffalo, the State University of New York）圖書館與該校生涯服務辦公室（University's Career Services Office），則以部門對部門的合作方式整合資訊素養教育與生涯規劃課程，教導學生如何利用圖書館資源，並有效蒐集與評估所得之生涯資訊。此課程受到學生與校內生涯輔導人員普遍的正面回饋，亦開其他跨部門圖書館利用教育課程之先河。同時，此合作方案使學生族群改變其認為圖書館僅能提供學術支援之既定印象（Hollister, 2005）。

至於康乃爾大學 (Cornell University) 管理學院圖書館 (Johnson School of Management Library) 則與該校生涯管理中心 (Career Management Center) 合作, 提供線上生涯諮詢服務 (consulting jobs)。使用者可藉由網頁的引導與建議, 找到符合個人需求之公司列表, 並可獲得行業概況、公司分析、報表與投資者關係及面試準備等相關資訊。同時, 為協助使用者獲取適合的資源與指導, 該館亦設有生涯管理中心的預約連結, 使用者可先獲取專業人員之輔導與建議, 再前往圖書館取用相關資訊資源 (Cornell University Library, 2013)。

綜整美國大學圖書館與校內職涯輔導單位合作提供之服務, 可將其歸納為 4 種形式, 1. 合作發展圖書館生涯資訊館藏: 此為最常見形式, 由職涯輔導單位與圖書館員合作整理與分類生涯資訊, 藉以建立完善的生涯資訊館藏, 同時提供數位館藏服務。2. 資訊轉介服務: 如館員將學生轉介至職涯輔導單位; 或經生涯輔導人員輔導後, 前往圖書館獲得進一步之生涯資訊。3. 整合資訊素養教育與生涯規劃課程: 由館員與生涯輔導人員合作, 將資訊素養教育融入生涯規劃課程, 在課堂上教授學生如何有效檢索、評估所得生涯資訊。4. 共同建立生涯資訊中心: 館員與職涯輔導單位合作建立生涯資訊中心, 典藏紙本館藏, 亦架設可存取電子資源的硬體設備, 以及由參考館員提供諮詢服務等。如此, 透過雙方之合作關係, 生涯輔導人員與館員能理解彼此的工作職責, 並進而尊重各自的專業、共同解決問題, 藉此為學生開啟更多獲得生涯資訊的管道。同時, 經由讀者之使用, 可更彰顯圖書館的價值。

三、研究方法

本研究首先進行文獻分析, 綜整國內外關於大學生生涯發展與大學圖書館生涯資訊服務之文獻, 藉此了解相關領域的理論、發展與研究現況, 並將之作為研究立論的基礎和研究設計的參考。研究者自文獻分析結果發現, 前人研究多以量化之問卷調查方式進行, 所得的研究結果較屬綜合性發現, 雖能了解大學生對生涯資訊有所需求, 惟較無法深入探究其尋求生涯資訊過程中之問題與困難所在, 亦較難以進一步獲悉其個人看法。再者, 目前國內大學圖書館雖多存有生涯資訊相關館藏, 卻較少系統性地提供此項服務, 因此多數大學生對該服務較不熟悉, 恐更不易透過問卷調查獲知其內心意見。而半結構式深度訪談法可使研究者透過事先擬訂之訪談大綱引導訪談過程,

同時，受訪者亦有較大的自由，得以抒發個人之動機、情緒、經驗及觀感（巴比，1998／李美華等譯，2004；陳向明，2002）。

是故，本研究採用半結構式深度訪談法，藉以了解大學生評估生涯資訊的標準為何？其在尋求生涯資訊過程中所遭遇之困難為何？大學生希望大學圖書館提供之生涯資訊服務內容為何？以及大學生對於大學圖書館與校內職涯輔導單位合作提供生涯資訊服務的看法為何？茲將研究對象、訪談大綱、研究實施、資料分析與整理方式說明如下。

（一）研究對象

本研究採質性研究方法，考慮研究主題與研究目的，為選擇具有大量且重要資訊之受訪者進行深度研究，以獲得豐沛與深入的資料（簡春安、鄒平儀，1998；Patton, 2002），研究者採立意取樣法（purposive sampling），同時考量研究者地緣關係，設定年齡介於 18 至 23 歲間，且就讀臺大大學部一至四年級，於一年內曾利用各種實體或非實體管道進行生涯規劃之學生，作為研究對象。而由於「批踢踢實業坊」（telnet://ptt.cc）為臺大校內規模最大、使用之學生人數亦最多的電子佈告欄（BBS），研究者乃於批踢踢實業坊公開徵求，並由個人之人脈關係，尋求符合資格的受訪者，此外，研究者亦透過滾雪球法（snowball sampling），請受訪者介紹符合資格之同學或親友成為研究對象。

本研究共徵得 24 位受訪者，其中，前測受訪者有 3 位，正式訪談對象為 21 位。因前測受訪者對各研究問題均充分表達其經驗與看法，其訪談內容亦具研究分析價值，故本研究將之列入分析。依性別分，包括男性 4 位，女性 20 位；依年級分，大學一年級 10 位，二年級 4 位，三年級 3 位，四年級 7 位；依學院分，社會科學院 6 位，醫學院 5 位，生物資源暨農學院 3 位，管理學院 3 位，法律學院 2 位，文學院 2 位，公共衛生學院 2 位，工學院 1 位。

（二）訪談大綱

研究者首先依文獻分析結果與研究目的擬訂訪談大綱，訪談大綱分為二部分，第一部分旨在了解受訪大學生的生涯資訊搜尋經驗，包括「當您取得生涯資訊時，通常如何選擇您所要的資訊？」，以及「您之前搜尋生涯資訊的經驗如何？曾遭遇任何困難嗎？如何解決？」等問題。而第二部分則係用以了解受訪者對大學圖書館施行生涯資訊服務的看法，題目涵括「您希望大學圖書館提供哪些服務和哪些種類的生涯資

訊？」、「您對大學圖書館與學生職業生涯輔導單位合作，以提供生涯資訊服務有何看法？」等。在進行正式訪談前，研究者為了解訪談大綱的問題是否易於讓受訪者理解，乃先邀請 3 位大學生進行前測，並根據前測結果修改訪談大綱。

（三）研究實施

本研究於 2009 年 2 月至 4 月期間實施正式訪談。研究者先以 e-mail 提供受訪者訪談大綱及圖書館生涯資訊服務之簡介，俾使其對訪談內容及圖書館生涯資訊服務具基本理解。進行訪談前，研究者先說明研究目的，同時確認受訪者已事先閱讀過圖書館生涯資訊服務的簡介，並為其釐清有疑問之處。訪談時間平均為 90 至 120 分鐘，並於徵得受訪者同意後全程錄音，以利後續資料整理。進行訪談時，研究者會視實際訪談情形與受訪者回答狀況，彈性調整訪談問題順序，盡量讓受訪者自由述說內心想法。

（四）資料分析與整理

為顧及受訪者隱私，於本研究中均以代碼示之。詳言之，研究者依訪談對象的學系英文名稱與訪談先後順序編製代碼，系名為單一單字者，取前兩個大寫字母，如法律學系 (law)，編為「LA」；系名為複合單字者，則取各單字首位字母，如公共衛生學系 (public health)，編為「PH」。若該科系有 2 位以上受訪者，即以阿拉伯數字代表訪談順序，如法律系第 1 位受訪者之代號為 LA1，第 2 位為 LA2。倘該系所之受訪者僅 1 位，則不加註阿拉伯數字。在受訪者中，PS1、EC1、PS2 為本研究前測訪談對象。研究者繼而將訪談內容謄錄為文字稿，完成訪談逐字稿謄錄工作後，研究者即重新檢視訪談資料，若發現有不足或語意不明處，會商請受訪者加以確認，以提升訪談資料正確性。之後，研究者依研究目的整理訪談紀錄，同時於訪談內容之關鍵處做註記。其後，研究者以系統化的分類方式分析逐字稿內容，據以詮釋、歸納受訪者之經驗與意見。在此過程中，研究者將訪談逐字稿逐一編碼，且標示行數。本文引用之訪談內容皆註明受訪者代碼及逐字稿編號，如「PH1：268-273」意指受訪者 PH1 的訪談內容編號第 268 行至 273 行。

四、研究結果

本研究旨在探討大學生對大學圖書館施行生涯資訊服務的看法，茲將訪談結果分析如下。

（一）大學生評估生涯資訊之標準

經歸納訪談結果，本研究將受訪大學生的評估標準分為五項，包括相關性、周延性、可信度、新穎性以及客觀性。

1. 相關性

相關性是指所獲得之資訊是否能提供問題的答案，或聚焦於受訪者所關心之議題。受訪者中共有 7 位表示，生涯資訊的主題是否與個人需求相關，乃是其評估所得資訊之標準。受訪者 PH1 說明，取得的生涯資訊是否對個人有所助益，需視該資訊能否解除其心中疑惑，以及該資訊是否偏離主題而定。

.....對我有沒有幫助...有沒有回答到我心裡想的問題.....比如說我想找那個產業.....可是找到的跟這個無關，或是說它是偏離主題.....可能就瞄一瞄就關掉.....不用看。（PH1：268-273）

2. 周延性

周延性意指內容具體詳實，提供全方位的所需資訊。有 6 位受訪者以周延性作為評估生涯資訊之標準，其會考量該生涯資訊是否內容豐富、敘述具體詳細，而非流於空泛的理論。受訪者 OE 進一步表示，所得資訊是否詳列各項內容、有無評比所提供之訊息，係個人選擇是否使用該資訊之主因。

.....很詳細地列出來，然後也有比較.....讀這個科系.....出來要做什麼...它都有.....幫你寫好。假如你做這份工作，以後你可以做哪些事情有幫你列好.....我滿需要的。（OE：206-211）

3. 可信度

所謂的可信度，是指資訊具有權威性，或者受訪者認為該資訊是來自可信任之來源。有 5 位受訪者指稱，檢視資訊的來源與出處，通常能得知該資訊是否具可信度與權威性。倘資訊來自具公信力的雜誌、網站或機構，對受訪者而言則較具可信度；此外，若該資訊是由同儕或親友所提供，受訪大學生亦較願意相信之。受訪者 NU1 與 EC2 提及：

.....就業輔導中心整理出來的.....比較可以相信.....某記者.....推測.....比較不可信。(NU1:320-322)

.....我哥或者是我學姐講的話可能會比較容易相信.....。(EC2:61-62)

4. 新穎性

新穎性係指是否為近期所發布或出版的資訊，共有 4 位受訪者認為，資訊發行與出版年代之新舊程度是其評估生涯資訊的標準。如受訪者 PY 表示，其會查看資料的出版日期，以判斷該資訊是否具足夠新穎性。

要是看年份.....日期...看是哪一年出來的東西.....。(PY:233-235)

5. 客觀性

客觀性意指資訊提供者在撰寫內容時，保持客觀中立，並非基於主觀好惡或偏頗的觀點。有 2 位受訪者指出，倘生涯資訊之內容太過主觀或極端，例如其觀點具強烈好惡，則會排除此類較為偏頗的資訊。如受訪者 PS3 說道：

太主觀的就不要.....一直強調說這個很爛.....完全不好.....從頭到尾都在批評，或是從頭到尾都.....一直稱讚。(PS3:380-381)

(二) 大學生在尋求生涯資訊過程中所遭遇之困難

從訪談結果可知，受訪者在搜尋生涯資訊過程中所遭遇的困難，包括缺乏資訊檢索技巧、無法掌握可信度、缺乏資訊資源指引、所得資訊不符個人需求、無法判斷所得之資訊是否為個人所需等。

1. 缺乏資訊檢索技巧

缺乏資訊檢索技巧係指因資訊超載、資訊檢索能力不足，導致當事者因耗費許多時間搜尋資訊，或不知如何有效過濾資訊內容，以致無法或難以有效地獲得所需資訊。共有 10 位受訪者提及，由於網際網路與傳播科技蓬勃發展，擷取資訊之資源與管道較過往更多，造成資訊超載，使個人不知如何有效率地取得與過濾適當生涯資訊。如受訪者 PS1 指出：

資訊會太多.....資訊爆炸.....不知道要怎麼處理.....也沒辦法叫人家幫你.....還是要自己去看、自己去過濾，比如說畫重點.....其實還滿花時間.....不知道用什麼最方便的方法去取得資訊.....。(PS1:80-83)

另有 8 位受訪者則是認為，囿於部分檢索工具或資訊載體本身特性之限制，使受訪者無法有效率地獲得所需資訊。如受訪者 PS1 提到，從紙本資料中不易找

到個人所需部分，且搜尋所需資訊花費的時間相當長，有時亦不清楚應以何種方式搜尋資訊。

紙本的資料很難找.....它通常就是一大本.....只有一兩頁是你要的資料.....紙本要搜尋的時間又很久.....不知道要用什麼方式去搜尋到.....。（PS1：58-60）

另外，有多位受訪者使用搜尋引擎搜尋生涯資訊，但不知應以何關鍵字進行檢索，導致檢索結果並非所需資訊。如受訪者 PH1 所言：

不知道用什麼關鍵字.....若只打.....環境工程.....一定出來什麼公司.....絕對不是那個.....。（PH1：104-106）

2. 無法掌握可信度

無法掌握可信度是指受訪者無從判斷資訊內容是否可信，或者對資訊來源的權威性有所疑慮。有 7 位受訪者提到，其在搜尋生涯資訊的過程中，常發生之困難是無法把握資料內容的可信度。如受訪者 EC1 表示，曾透過書刊、新聞、演講等管道取得生涯資訊，後來卻發現彼等生涯資訊有不夠客觀公正之疑慮，且未呈現該產業可能面臨的問題。

.....我後來發現.....它一定會誇大好處，可是缺點它不一定會呈現.....這樣取得知識的來源會有偏頗.....演講、書籍、一些雜誌和新聞當中，大部分是成功的案例.....不會看到.....挑戰或是問題.....。（EC1：164-173）

此外，亦有受訪者認為，網路資訊往往較難判斷其來源是否具權威性或可靠性。如受訪者 NU1 與 EC2 即指出，由於不清楚網友提出論點之環境背景，因此不易得知是否為持平之論，亦無從得知資訊之真實性。

.....網路資訊真的很不可靠.....不知道它到底是真的還假的.....每個人都有.....不一樣的環境.....你也不知道他的.....環境是不是癥結點。（NU1：153-155）

網路上搜尋的.....因為你不認識那個人.....不太清楚他的觀點.....是不是.....比較不公平.....。（EC2：29-32）

另一方面，則有 4 位受訪者指出，其所遇到的困難為所得資訊內容缺乏更新，而當該資訊年日已久，其可信度往往會因此降低。如受訪者 CL 所言：

資料.....已經有一些年數在.....可能已經放了很久都沒有更新.....會對它.....半信半疑.....那個時候.....它是一個很賺錢的行業.....可是現在.....已經差很多了。 (CL: 81-84)

3. 缺乏資訊資源指引

所謂的缺乏資訊資源指引，是指受訪者在尋求生涯資訊時，並不了解個人可從何獲取相關資源，且並未獲得指引與協助。如 6 位受訪者指出，其在搜尋生涯資訊過程中遭遇的困難，即為不清楚個人可透過哪些資源與管道取得相關資訊。受訪者 PY 表示：

(生涯資訊)都還滿模糊的.....剛開始沒有人跟我們講.....有考選部的網頁.....不知道要去什麼地方找。 (PY: 108-109)

4. 所得資訊不符個人需求

根據本研究受訪者之意見，所得資訊不符其個人需求之情況，包括生涯資訊資源不平均、內容不夠深入等。其中，有 4 位受訪者提到，其遭遇的困難係生涯資訊內容與個人修習之專業領域不符。如主修社會人文領域之受訪者 PS2 認為，目前學校所提供的相關資源較偏理工領域，未兼顧社會人文領域學生之生涯資訊需求。

.....就輔組(職涯輔導單位).....提供資訊.....大部分都是偏重於理工科.....像他們找來的那些企業.....幾乎都是...電子電機資訊工程.....文組.....像政治啊社會啊.....學校提供這方面的就業的資訊都很少.....我覺得資源很不平均.....。 (PS2: 129-136)

另外有 6 位受訪者遇到的困難係所獲生涯資訊非常有限，並流於較表面的層次，與個人需求不符。如受訪者 PS3 言及，其最常透過報紙獲取生涯資訊，但得到的資訊內容往往不夠深入，且與歷年資料相差無幾。

報紙上提供的那些資訊.....非常有限.....每年的東西拿來比一比其實都差不多.....它是有給意見，問題是它太含混了.....看過之後.....反而 confused.....覺得沒有用。 (PS3: 268-273; 544-548)

5. 無法判斷所得之資訊是否為個人所需

至於無法判斷所得之資訊是否為個人所需，係指受訪者雖獲得部分資訊資源，但由於缺乏對該職業的背景認識，因此不確定該資訊是否可為個人所用。

有 2 位受訪者表示，其搜尋生涯資訊時遭遇的困難，係找到生涯資訊後無法判斷其是否符合個人需求。如受訪者 PS3 提出：

最麻煩的就是……找到資料之後……不曉得它對我而言算不算……參考的資料。（PS3：429-435）

（三）大學生希望大學圖書館提供之生涯資訊服務內容

對於大學圖書館生涯資訊服務內容，受訪大學生提出的建議包含「提供多元化之生涯資訊館藏」及「提供符合使用者需求之生涯資訊服務」兩方面。茲依照提議的受訪者人數多寡，依序分述如下。

1. 提供多元化之生涯資訊館藏

共有 17 位受訪者希望大學圖書館提供多元化之生涯資訊館藏。茲就受訪者意見，將其歸納為「館藏類型」及「館藏管理」兩方面，以下分別詳述之。

（1）館藏類型方面

受訪者提出數種圖書館可蒐集典藏的生涯資訊館藏，包括考試與留學相關資訊、技能進修與培訓管道、人物主題專訪、職業概況、生涯資訊手冊及數位生涯資訊。

A. 考試與留學相關資訊

有受訪者提到，希望圖書館蒐集研究所與留學考試相關應考資料，以及國家考試或證照考試的應考資訊。此外，國外研究所評比、申請文件之相關資料等，亦為受訪者希望圖書館提供的生涯資訊。如受訪者 PS2 與 EC2 所言：

……研究所考古題資訊……全國各校歷屆試題解答本……優秀學生所做的共筆……圖書館要…全部都收集起來……各種證照考試、國家考試的資訊……還有各種留學考試……像托福……GRE……各種檢定……背後相對應的教材…。（PS2：154-161）

留學方面的資訊……比如說經濟系如果要去美國唸，比較好的選擇有哪些……比較說國外經濟系跟臺灣經濟系的……差別……申請國外學校一定也是要 SOP（Statement of Purpose，讀書計畫）……到底怎麼寫……。（EC2：450-457）

B. 技能進修與培訓管道

受訪者在訪談中言及，希望圖書館的生涯資訊服務包含關於多元領域之技能進修或培訓管道的資訊，使讀者可進一步自行習得相關知識。

如受訪者 EC1 表示：

想要學畫.....學校的圖書館.....不一定會有相關的書籍.....培養我這方面的能力和知識.....會希望.....我要學習這個能力，我有哪些管道.....哪些資訊可以幫助我.....。(EC1：220-225)

C. 人物主題專訪資料

在訪談中，受訪者建議大學圖書館可典藏人物主題專訪之相關影音或書面資料，如學長姐的職業生涯歷程之經驗談等，且資料應具體詳實，並詳細記錄其進行生涯抉擇的過程。如受訪者 PS4 與 PS3 提到：

.....人物專訪，可以書面的方式呈現。或是提供影音錄影帶.....。(PS4：462-463)

我想要.....愈詳細愈好的.....學長姐的歷程.....不要一頁兩頁結束.....做決定.....選擇的過程.....。(PS3：658-663)

D. 職業概況

介紹職業概況的資訊，可幫助準備踏入職場的大學生更認識未來職場環境，從而了解就業市場需求、自身應具備之求職條件及實際工作內容。受訪者 NU1 進一步指出，職業概況應包含各行各業之資訊，避免僅侷限於熱門、主流行業。

希望各行各業都有.....有時候就業資訊展.....很針對幾個.....多數人想要去從事的.....行業.....其它工作資訊.....相對地比較少.....資訊量可能要平均一點。(NU1：397-399)

E. 生涯資訊手冊

受訪者提到，圖書館若能印製小冊子予準備求職的大學生，將有助於搜尋生涯資訊。另一方面，受訪大學生建議，因職涯輔導單位每年皆會整理相關生涯資訊，以及製作留學手冊、求職手冊等，圖書館可加以典藏、分類放置並提供借閱。如 PS4 與 IB1 二位受訪者所言：

.....印製給求職者的小冊子.....還滿實用的.....圖書館.....大量印製.....給同學，這樣就方便很多。(PS4：792-793)

像留學……（職涯輔導單位）之前都會發一本小冊子，很容易就拿光了……圖書館……把資料來源，或是那本小冊子，都一併展示……讓大家至少還有個東西可以看，不會說發完就沒有了。（IB1：455-458）

（2）館藏管理方面

關於生涯資訊館藏之管理方式，則有受訪者提議，宜以不同於傳統圖書館的館藏管理方式，提供生涯資訊館藏予大學生使用。

A. 以符合使用者需求之方式組織生涯資訊館藏

受訪者建議，圖書館可將各領域資訊重新分類，在一知識框架下整合不同領域資訊，如此較能協助大學生搜尋相關生涯資訊。如受訪者 AN 指出：

……並不是說我人文就要找人文，而是……可以了解一下，其它的領域……這已經是一個科技整合的時代，所以可能 overlap……我也會有興趣……大的框架……會有很大的幫助。（AN：453-459）

此外，在現今之資訊化社會，圖書館不僅需提供經過整理、組織的傳統圖書資料，更需善用圖書館資訊組織之專業，開發加值服務。如受訪者 PS3 即表示，希望圖書館整理與評比各系所可投考的研究所領域之相關資訊。

希望他們是把……我們政治系……可以考的研究所的一些書……稍微做一下評鑑……純粹想要念政治或政治理論……有哪些系所比較適合……稍微偏「法」一點的話大概有什麼……把那個比較列出來。（PS3：609-618）

B. 建立生涯資訊主題專區

受訪者表示，目前圖書館的生涯資訊相關館藏分散各處，並未集中典藏，導致讀者檢索不便，故受訪者希望圖書館整理相關館藏，成立生涯資訊主題專區。如此，將可避免資訊龐雜問題，有助大學生更快找到所需生涯資訊。如受訪者 PH2 及 NU1 所言：

（生涯資訊相關館藏）都分散在各地……用對關鍵字……才可以找到……希望……相關的數據會集結在一起……比較容易去

找.....知道從哪裡下手.....譬如說你對那個有興趣...不知道從何下手.....如果它成立一個專區.....剛開始接觸的話就比較方便.....也比較容易取得。(PH2: 357-359, 605-609)

「這樣就比較好找...不會有資訊太雜亂的問題。」(NU1: 719-720)

2. 提供符合使用者需求之生涯資訊服務

受訪者認為大學圖書館除提供多元化的生涯資訊館藏外，亦應有符合使用者需求之生涯資訊服務，其中可分為數位服務、舉辦升學或求職相關之課程活動、生涯諮詢服務、生涯資訊轉介服務等服務項目。

(1) 數位服務

受訪者提及大學圖書館可透過網站服務，指導使用者利用關鍵字查詢相關資訊、提供推薦之館藏資源清單、統整近期職涯活動及就業相關消息等，或將職涯輔導單位製作的留學與求職手冊集中置於網站，供使用者參考。如受訪者 PS1、PS3、BC3、PS2 所言：

.....用資料庫時，會不知道關鍵字怎麼下.....還滿困擾.....如果能有一個很快速的方法.....可以很簡易的告訴你的話會很好。
(PS1: 221-225)

推薦的書籍.....適合擺在上面.....就是推薦的書單這樣.....。
(PS3: 876-880)

.....一個網站，就專門.....有什麼活動.....關於生涯資訊.....整理起來.....可能就會不定時就上去看一下說有什麼資訊.....我覺得是一個統整的感覺。(BC3: 445-452)

像之前學校就有出留學手冊那種東西.....也可以把它掛上去.....。(PS2: 268-278)

受訪者 PS2 進一步指出，圖書館可整合零散的生涯資訊，且加以分類組織，整理成層級式資料庫。

.....最好有一個專人...把這些資料重新組織好.....在圖書館首頁放一個連結.....連結進去之後.....分很多類科.....比如.....考研研究所.....就分幾個大項.....比如說工學院.....、土木系.....再往下點.....交通組.....工程組.....再點交通組.....會有什麼交通

法.....未來出路.....經驗分享.....把它弄成一個資料庫.....層級式的.....。(PS2: 258-265)

受訪者亦提及網站上可建置數位生涯資訊館藏，如提供電子館藏、數位學習課程或關於生涯規劃的演講影片。此外，有受訪者建議圖書館於網站上設置外部連結、Q&A 專區，並提供線上問答或諮詢。如受訪者 PS4、PH2、EC2 表示：

書只有一本.....如果換成電子檔.....大家都可以在線上看.....不必說你要看這個.....可能半年以後才輪到你.....有即時的幫助.....在網路上提供問答.....也有可能線上解答.....線上諮詢也可以.....譬如有一個人就負責回答你的問題.....即時的.....。(PS4: 459-460; 473-474; 662-666)

演講.....放在網路上.....即使你錯過.....那個場次.....也可以在網路上再去聽.....。(PH2: 569-571)

連結.....網站，或單位.....相關資訊.....Q&A.....把大家曾經問的問題.....回答.....擺上去.....。(EC2: 658-661; 673-680)

(2) 舉辦升學或求職相關之課程活動

受訪者希望圖書館開設相關工作坊，傳授履歷與讀書計畫撰寫、面談指導及心理方面的實用生涯資訊，包括如何因應職場可能發生的各種情況、排遣壓力、時間管理之方法等，以做為將來進入職場的準備。如受訪者 IB1 與 NU1 所云：

.....像履歷的撰寫.....面試.....相關的課程.....留學的.....SOP 之類.....圖書館來開這方面的課，也滿有說服力.....這種課程.....很多大四生還滿有需要的。(IB1: 525-528)

.....教以後在職場上可能遇到什麼樣的狀況.....怎麼樣排解壓力.....怎麼分配時間、管理時間。(NU1: 522-529)

另外有受訪者表示，圖書館可舉辦企業參訪與體驗活動，供學生了解工作內容；亦可邀請學長姐或不同科系背景之講者、特定行業中的專業人士等人，分享生涯相關經驗。如受訪者 OT 與 PS1 二人提及：

一日的那種.....做一下這個工作要做的事情。(OT: 227-228)

.....圖書館多辦講座還不錯.....準備推甄(研究所推薦甄試)來說.....請一些學長姐來.....座談.....如果是要求職.....請那個行業的一些比較專業的人士.....有那個經驗的人.....比我們先走過那條路.....知道大概曾經遇過哪些問題或應該要注意的地方。

(PS1: 150-154)

(3) 生涯諮詢服務

有 14 位受訪大學生希望圖書館提供生涯諮詢服務，受訪者認為，生涯規劃乃是相當個人之事，故生涯諮詢服務須有一對一指引功能，以幫助使用者釐清生涯方向，並應持續提供相關資訊資源。如受訪者 AN 與 PH1 指出：

比方說你可以申請.....針對你個人的.....情況.....提供你諮詢，而不是用課程的方式.....生涯規劃.....是一件很.....personal 的事情.....需要.....一對一的.....。(AN: 531-536)

.....看到.....那些資料或是有什麼問題可以再回去問他.....再繼續得知.....生涯.....方面的訊息.....每個月.....固定有一定的資料.....可以再知道更多.....這樣也比較方便。(PH1: 560-565)

(4) 生涯資訊轉介服務

受訪者建議，圖書館做為整合生涯資訊的窗口，可透過資訊轉介服務，將使用者轉介到更符合其所需之處，以獲得相關專業人員之協助。如受訪者 PS2 說明：

轉介.....不一定要侷限在校內.....也可以轉介到校外.....機構.....非營利組織.....安排幾天的實習.....體驗看看.....。

(PS2: 244-249)

(四) 對於大學圖書館與校內職涯輔導單位合作提供生涯資訊服務的看法

在訪談中，受訪者對於大學圖書館與職涯輔導單位合作提供生涯資訊服務，皆認為透過此合作方式，可收各盡其才、整合雙方資源，並提高彼此能見度之效。

1. 各盡其才

受訪者表示，圖書館能充分掌握資訊資源管道，專擅資訊搜尋；職涯輔導單位則以生涯規劃方面之諮詢與輔導為主，若能整合雙方專長，並依使用者需求引介至適合的服務單位，讀者將可得到更完善之協助。此外，亦有受訪者指

出，圖書館可負責蒐集與整理靜態資料，而由職涯輔導單位提供活動企劃或舉辦動態活動。如受訪者 PS1 與 EC2 所言：

.....圖書館.....資訊搜尋比較厲害.....（職涯輔導單位）是心理諮商.....可以互相補足.....蒐集資訊.....丟到圖書館.....情緒上的困擾.....就把他丟到那邊（職涯輔導單位）.....。（PS1：264-268）
整合.....會比較好.....辦活動.....由畢輔組（職涯輔導單位）.....圖書館.....提供一些資料庫.....靜態的.....互相合作.....。（EC2：747-753；790-792）

2. 整合雙方資源

亦有受訪大學生認為，若兩者相互合作，統整業務內容，則可使行政資源增多，並提高日後舉辦活動之頻率，甚至辦理一系列活動，或共同提供常態性的生涯規劃相關課程。如 PS2 所述：

.....現在這種活動.....一年都辦一次.....跟圖書館合作.....資源一定多.....一個月至少要辦一次.....一系列的活動.....有需要就可以去.....合作提供常態性的課程或活動.....。（PS2：339-350）

3. 提高彼此能見度

受訪者主張，圖書館與職涯輔導單位合作可提高圖書館館藏使用率，讓生涯資訊更廣為人知，同時，亦能增加大學生接觸職涯輔導單位的機會。如 BC1 與 PH2 所言：

圖書館.....資料.....很多.....懂得去用的人.....很少.....跟就業輔導組（職涯輔導單位）合作.....資訊就更發揚光大，讓更多人知道.....教導大家如何去使用.....。（BC1：673-675）
學生.....要借書或找資料做報告就很容易接觸圖書館...畢輔組（職涯輔導單位）.....不是大家都會去接觸.....跟圖書館合作.....增加它的曝光率.....。（PH2：624-627）

五、結論與綜合討論

本研究旨在分析大學生評估生涯資訊的標準、其在尋求生涯資訊過程中遭遇之困

難、希望大學圖書館施行之生涯資訊服務內容，以及對大學圖書館與校內職涯輔導單位合作提供生涯資訊服務的看法。茲將本研究之研究結果臚列如下，並逐項討論之。

(一)「相關性」、「周延性」、「可信度」、「新穎性」及「客觀性」為受訪者評估生涯資訊之標準

本研究受訪者在搜尋生涯資訊時評估資訊之標準計有五項，包括相關性、周延性、可信度、新穎性以及客觀性。綜合國內外相關文獻可知，生涯資訊評估標準涵蓋新穎性、正確性、可理解性、權威性、價格、內容組織、周延性七項(林幸台等, 2003; Krohler & Howard, 1992)，較諸本研究訪談結果，受訪者在周延性及新穎性二方面的看法與上述文獻一致。

另外，研究者進一步探究受訪者將相關性、可信度及客觀性作為評估生涯資訊標準之因。其中，在相關性方面，係因網路蓬勃發展，資訊來源多元，使受訪者經常找到與個人需求無涉之不適用資訊，從而特別強調所得生涯資訊須符合所需；在可信度方面，則係基於透過網路雖可輕易取得資訊，卻難以判斷該資訊來源是否可信，故亦將可信度作為評估標準；至於客觀性方面，可能由於當代大學生固然熟於利用網路尋求資訊，惟線上資料內容龐雜，大學生遂思考所得生涯資訊是否有偏頗、不公允之虞，故在評估生涯資訊時，會考慮排除內容太過極端之資訊，以利個人做出理性的生涯決策。

(二)「缺乏資訊檢索技巧」為受訪者首要遭遇之困難

受訪大學生主要遭遇之困難，在於缺乏資訊檢索技巧，導致個人不知如何有效地獲得所需資訊。此外，無法掌握資訊可信度、缺乏資訊資源指引、所得資訊不符個人需求、無法判斷所得資訊是否為個人所需等，亦為受訪者在尋求生涯資訊過程中常遭遇的困難。

探究受訪者遭遇上述困難之因，可能係網路已成為當代大學生搜尋生涯資訊的主要工具之一；惟當受訪者面對龐雜的相關線上資料，即可能苦於資訊檢索技巧不足，或發現資訊膚淺而過時、與個人需求不符等問題。沈珮琴(2011)即指出，資訊快速傳播衍生的資訊超載、資訊真偽等種種問題，會導致資訊利用者耗費大量時間篩選、評估所得資訊，此與本研究受訪者以網路搜尋生涯資訊時遭遇的困難不謀而合。

(三)希望大學圖書館施行之生涯資訊服務內容

受訪者希望大學圖書館施行之生涯資訊服務內容，可分為二部分。

1. 提供多元化之生涯資訊館藏

受訪者希望大學圖書館提供的多元化生涯資訊館藏，包括館藏類型與館藏管理二個層面。前者如研究所、國家考試與留學、證照與技能進修等相關資訊，以及人物主題專訪資料、職業概況、生涯資訊手冊等館藏類型；後者則如以符合使用者需求之方式組織生涯資訊館藏、建立生涯資訊主題專區等。

在館藏類型方面，探究受訪大學生之意見可知，由於在大學畢業後選擇投考研究所或留學者漸多，因此對於相關資訊的需求日益增加。而根據媒體報導，工時固定、資遣率低、福利佳等優勢，使公職成為許多大學生偏好的畢業出路，並產生相關生涯資訊需求（尤子彥，2012；沈育如、陳智華，2013），此亦接近本研究受訪者之意見。另外，從國外文獻可知，典藏關於生涯、學校、求職與相關測驗等之資訊，以及印製工作與求職手冊等，均為大學圖書館可提供的生涯資訊館藏類型（Krohler & Howard, 1992; Meyers, 1984），此與本研究受訪者之期望大致相符。

2. 提供符合使用者需求之生涯資訊服務

在提供符合使用者需求之生涯資訊服務方面，則涵括數位服務、舉辦升學或求職相關之課程活動、生涯諮詢服務、生涯資訊轉介服務等。從國外大學圖書館之施行實例（香港中文大學大學圖書館系統，無年代；California State University- Northridge Oviatt Library, 2014; State University of New York, University at Albany Library, 2014）可知，大學圖書館施行生涯資訊服務時，可架設一站式服務網站，放置館員挑選之數位資料、考試資訊、求職就業相關消息等，此與本研究受訪者對大學圖書館提供網站服務的期望一致。此外，相關文獻言及，安裝可檢索生涯資訊的電腦系統程式、辦理履歷撰寫與工作面試技巧之學習工作坊、提供生涯諮詢或資訊轉介服務，以及舉辦「職業認識日」，協助使用者與相關領域從業人員互動交流，使求職者得以對特定工作有所瞭解等，皆為大學圖書館可施行之生涯資訊服務（Durrance, 1993; Jacobson & University of the State of New York, 1984; Knox, 1983; Krohler & Howard, 1992; Oserman & Durrance, 1994; Tarin & Shapiro, 1981; Thresher, 1979; Tice & Gill, 1991）。此亦與本研究受訪者的期望相符。

(四) 大學圖書館可嘗試與校內職涯輔導單位合作提供生涯資訊服務

本研究之受訪者皆建議，大學圖書館可嘗試與校內職涯輔導相關單位合作，提供生涯資訊服務，並認為如此則可發揮各單位專長、整合資源，同時提高彼此的能見度。Anderson (1989)、Lorenzen 與 Batt (1992) 指出，大學院校之職涯輔導單位與圖書館相互合作，能提升職涯輔導單位之生涯服務品質，且可給予學生獲取生涯資訊的更佳途徑。上述文獻呼應了本研究受訪者之意見。

事實上，在美國已有如印第安納州立大學圖書館、康乃爾大學管理學院圖書館等大學圖書館與校內職涯輔導單位合作提供相關服務，其內容包括合作發展圖書館生涯館藏、生涯諮詢與資訊轉介服務等項目 (Abel, 1992; Cornell University Library, 2013; Hollister, 2005; Lorenzen & Batt, 1992)。換言之，藉由大學圖書館與職涯輔導單位的合作，可整合雙方資源，建立更完善的館藏；此外，館員亦可將大學生轉介至職涯輔導單位；或生涯輔導人員介紹當事者至圖書館，由館員協助學生尋求更深入的生涯資訊，藉此達到互補而提升服務品質之效。

六、建議

本研究之所有受訪者皆認為，大學圖書館提供生涯資訊服務，有益於大學生進行生涯資訊之搜尋與生涯規劃。基此，本研究根據受訪者意見，提供以下數項建議，供大學圖書館實務界參考。

(一) 建立多元化生涯資訊館藏專區與生涯資訊整合網路平臺

大學圖書館可嘗試以更符合大學生使用習慣之方式組織既有生涯資訊資源，並進一步充實生涯方面的相關館藏；同時，館員可主動徵集、典藏相關單位出版之生涯資訊資源，並將之編製成書目清單或解題書目，以便讀者利用。甚而，可參考香港中文大學圖書館、美國加州州立大學 Northridge 分校 Oviatt 圖書館、紐約州立大學 Albany 分校圖書館等之作法，建置多元化生涯資訊館藏專區，典藏如職業概況、發展趨勢、公司簡介等相關資訊，同時提供語言能力評量工具、研究所或公職考試考古題等，使學生無論欲求職或深造，皆能獲得符合個人需求之資料。而在現今之網路時代，大學圖書館亦可嘗試架設一站式服務網站作為線上生涯資訊整合平臺，提供前述書目資料，且統整影音、電子書、資料庫、外部連結等關於生涯資訊之數位資源。

（二）辦理生涯資訊相關活動與提供資訊素養課程

大學圖書館可嘗試辦理以生涯資訊搜尋為主題之資訊素養課程、自傳與履歷寫作指導或面試技巧學習工作坊、相關領域從業人員職場經驗分享活動等，藉以提升大學生搜尋生涯資訊與求職的能力，並增進其對職場之瞭解，以為其生涯規劃預做準備。此外，大學圖書館可針對不同系別與年級的大學生，設計符合其生涯資訊需求之活動及課程，如為低年級生辦理職業興趣與性向探索相關活動；而對於高年級生，則可開設履歷撰寫指導與面試技巧訓練等課程。

（三）與校內職涯輔導單位合作提供生涯資訊服務

根據受訪者意見以及國外大學施行生涯資訊服務的案例，建議大學圖書館可嘗試與校內職涯輔導單位合作提供生涯資訊服務。雙方可合作之方案，如共同發展圖書館生涯館藏、整合資訊素養教育與生涯規劃課程、提供生涯諮詢和資訊轉介服務等項目。具體而言，大學圖書館與職涯輔導單位可統整雙方現有資源，建立完善之生涯資訊館藏，甚至成立實體生涯資訊專區，並架設生涯資訊服務網路平臺，提供數位化服務。此外，館員亦可與生涯輔導人員合作，將資訊素養融入生涯規劃課程，提高學生檢索和評估生涯資訊的能力。同時，大學圖書館亦可考慮與職涯輔導單位一起提供生涯諮詢服務，如在圖書館網頁設置職涯輔導單位之諮詢服務預約連結，或在館內成立專區，由職涯輔導人員定時定點服務，使學生能更便利地進行生涯探索與生涯規劃；或由圖書館將有需求的學生轉介至職涯輔導單位。

如此，正如本研究之受訪者所述，圖書館與職涯輔導相關單位合作，不僅可各展所長，亦能整合雙方資源，並提升大學生對相關資源的認識與使用率。而正處於生涯發展轉捩點的大學生，則能藉此專業且方便的管道，獲得兼及相關性、周延性、可信度、新穎性、客觀性之生涯資訊，從而得以縮短個人檢索生涯資訊的時間，同時獲得深入而符合所需的資訊，進一步尋得與個性、興趣、專長相符之發展方向，使大學生能更順遂地進行生涯決策，俾利其未來之生涯發展。

參考文獻

尤子彥（2012年8月20日）。每百人僅錄取2人 一生穩賺3千萬 公職變新聯考。《商業周刊》，1291，46-47。

- 巴比 (Babbie, E. R.) (2004)。《社會科學研究方法》(李美華等譯)。臺北市：湯姆生。(原作 1998 年出版)
- 朱慧萍、饒夢霞 (2000)。大學轉變科系學生生涯決定歷程。《教育心理學報》，32(1)，41-65。doi: 10.6251/BEP.20000608
- 行政院青年輔導委員會 (2009)。98 年大專青年就業力現況調查報告。臺北市：行政院青年輔導委員會。
- 李昭安 (2013 年 5 月 27 日)。願景工程 2013 年度策畫 為青年尋路 二部曲／拚出頭路 畢業即失業 沒出社會就怯志。《聯合報》，A8。
- 沈育如、陳智華 (2013 年 1 月 2 日)。高學歷薪情差 「考公職更實際」 台大研所 報考人數 15 年新低。《聯合報》，A6。
- 沈珮琴 (2011)。資訊素養教育融入學科課程之實施成效 (未出版之碩士論文)。國立中興大學圖書資訊學研究所，臺中市。
- 林幸台、田秀蘭、張小鳳、張德聰編著 (2003)。《生涯輔導》(二版)。臺北縣：國立空中大學。
- 林清文 (1994 年 6 月)。大學生生涯發展問卷編製及大學生生涯決定狀態調查研究。《輔導學報》，17，175-255。
- 林曉雲 (2014 年 6 月 3 日)。年輕人出路？台師大邀政經界大老「把脈」。《自由時報電子報》，檢自 <http://www.ltn.com.tw/>
- 政策論述：生涯輔導與職涯探索 (2012 年 6 月)。《高教技職簡訊》，66。檢自 <http://www.news.high.edu.tw/index.php?do=news&act=detail&id=337>
- 香港中文大學大學圖書館系統 (無年代)。《就業資源特藏》。檢自 http://www.lib.cuhk.edu.hk/Common/Reader/Channel/ShowPage.jsp?Cid=156&Pid=21&Version=0&Charset=big5_hkscs&page=0
- 國立臺灣大學學生事務處學生就業輔導組 (2006)。95 學年度大一、大三、應屆畢業生生涯發展暨校友動態調查結果報告。檢自 <http://career.ntu.edu.tw/survey/95result.doc>
- 張德聰 (1997)。大學生生涯諮商架構之探索 (上)。《諮商與輔導》，133，2-6。
- 陳向明 (2002)。《社會科學質的研究》。臺北市：五南。
- 陳金英 (2005)。科技大學應屆畢業生之生涯定向焦慮研究。《教育與心理研究》，28(4)，745-771。檢自 <http://ericdata.com/tw/detail.aspx?no=50973>
- 陳書梅 (2001)。公共圖書館讀者諮詢顧問服務析論。《中國圖書館學會會報》，67，9-25。doi: 10.6182/jlis.2007.5(1.2).031
- 黃約伯 (1999)。台灣高等院校原住民學生生涯選擇及其相關因素之研究 (未出版之碩士論文)。國立臺灣師範大學教育研究所，臺北市。
- 黃毅志、侯松茂、曹仁德 (2004)。2004 年台東大學師生的行政滿意度與對學校意見之調查研究：學校改制與學生就業。《台東大學教育學報》，15(2)，305-340。檢自 http://jtc.nttu.edu.tw/upload/admin/journal_paper/015_02-11.pdf
- 葉紹國 (2007 年 5 月 21 日)。大學生的生涯輔導與就業力培養。《淡江時報》，2。
- 財團法人董氏基金會 (2005)。大學生主觀生活壓力與憂鬱傾向之相關性調查。檢自 <http://www.jtf.org.tw/psyche/melancholia/survey.asp?This=66&Page=1>

- 財團法人董氏基金會 (2008)。2008 年-大學生主觀壓力源與憂鬱情緒之相關性調查。檢自 <http://www.jtf.org.tw/psyche/melancholia/survey.asp?This=69&Page=1>
- 趙育玄 (2005)。大學生的職業生涯決策模式 (未出版之碩士論文)。國立高雄師範大學工業科技教育研究所，高雄市。
- 厲瑞珍 (2002)。南部地區大學應屆畢業生自我統合危機與生涯自我效能之相關研究 (未出版之碩士論文)。國立高雄師範大學教育研究所，高雄市。
- 簡春安、鄒平儀 (1998)。社會工作研究法。臺北市：巨流。
- Abel, C. (1992). A survey of cooperative activities between career planning departments and academic libraries. *The Reference Librarian*, 16(36), 51-60. doi: 10.1300/J120v16n36_06
- Adomi, E. E. (2001). Patterns of occupational information use among senior high school students in Benin City, Nigeria. *Education Libraries Journal*, 44(1), 29-31.
- Anderson, B. (1989). Working with your college library. *Journal of Career Planning and Employment*, 49(4), 46-49.
- Anderson, B. (1992). Introduction: Expansion of career and job information services. *The Reference Librarian*, 16(36), 1-6. doi: 10.1300/J120v16n36_01
- California State University-Northridge Oviatt Library. (2014). *Careers and job opportunities: Information on the web and in the library*. Retrieved from <http://library.csun.edu/cjefferson/Careers>
- Cornell University Library. (2013). *Career guide: Consulting jobs: Getting started*. Retrieved from <http://guides.library.cornell.edu/content.php?pid=15343&sid=102730>
- DeHart, B. (1996). Job search strategies: Library instruction collaborates with university career services. *The Reference Librarian*, 26(55), 73-81. doi: 10.1300/J120v26n55_08
- Durrance, J. C. (1993). Developing need-based job and career information services in public libraries. *Collection Building*, 12(3-4), 105-112. doi: 10.1108/eb023352
- Farber, A. J. (1992). Evaluating occupational information for use in libraries and career resource centers. *The Reference Librarian*, 16(36), 105-119. doi: 10.1300/J120v16n36_11
- Frederickson, R. H. (1984). The value and use of career information. *Vocational Guidance Quarterly*, 32(4), 277-281. doi: 10.1002/j.2164-585X.1984.tb01592.x
- Hollister, C. (2005). Bringing information literacy to career services. *Reference Services Review*, 33(1), 104-111. doi: 10.1108/00907320510581414
- Hoppock, R. (1967). *Occupational information* (3rd ed.). New York: McGraw-Hill.
- Hoppock, R. (1976). *Occupational information: Where to get it and how to use it in career education, career counseling, and career development* (4th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Issacson, L. E. (1986). *Career information in counseling and career development*. Boston: Allyn & Bacon.
- Jacobson, M. D., & University of the State of New York. (1984). *New York State Education Information Centers program: Summative evaluation report*. Albany, NY: University of the State of New York, State Education Dept.

- Knox, A. B. (1983). Counseling and information needs of adult learners. *Library Trends*, 31(4), 555-568. doi: 10.1007/BF00609136
- Krohler, B. A., & Howard, C. R. (1992). Career information: One library's services. *The Reference Librarian*, 16(36), 97-104. doi: 10.1300/J120v16n36_10
- Larson, N. L., & Minor, C. (1992). Information empowers people to build careers. *The Reference Librarian*, 16(36), 7-16. doi: 10.1300/J120v16n36_02
- Lary, M. S. (1985). Career resources center. *Library Trends*, 33(4), 501-512. doi: 10.1300/J120v16n36_15
- Lorenzen, E. A., & Batt, S. J. (1992). The career center library: A special library in an academic setting. *The Reference Librarian*, 16(36), 61-74. doi: 10.1300/J120v16n36_07
- Meyers, A. S. (1984). Libraries serve the unemployed. *RQ*, 24(1), 27-31.
- Norris, W., Hatch, R. N., Engelkes, J. R., & Winborn, B. B. (1979). *The career information service*. Chicago: Rand McNally.
- Oserman, S., & Durrance, J. C. (1994). Providing support for job seekers and career changers. *RQ*, 33(3), 322-325.
- Patton, M. Q. (2002). *Qualitative research & evaluation methods*. Thousand Oaks, CA : SAGE.
- Saricks, J. G. (2005). *Readers' advisory service in the public library* (3rd ed.). Chicago: American Library Association.
- State University of New York, University at Albany Library (2014). *Career resources*. Retrieved from <http://libguides.library.albany.edu/careers>
- Swamy, D., Umesha, M. B., & Ramasesh, C. P. (2013). *Career information resources and services at Mysore University Library an overview*. Retrieved from <http://eprints.uni-mysore.ac.in/16669>
- Tarin, P., & Shapiro, B. (1981). Learning, jobs, and the quality of life. *Library Journal*, 106(22), 2365-2369.
- Thresher, J. (1979). Public libraries are natural homes for brokering services, but are librarians natural brokers?. *National Center for Educational Brokering Bulletin*, 4(5), 1-2.
- Tice, K. E., & Gill, S. J. (1991). Education information centers: An evaluation. *Journal of Career Development*, 18(1), 37-50. doi: 10.1007/BF01321275
- Waldron, A. (2002). Have you heard about connexions?. *School Librarian*, 50(4), 174-175.
- Zunker, V. G. (1998). *Career counseling: Applied concepts of life planning* (5th ed.). Pacific Grove, CA: Brooks/Cole.