

國立政治大學圖書資訊學
數位碩士在職專班碩士論文

Master's Thesis
E-learning Master Program of Library and Information Studies
National Chengchi University

中高齡碩士研究生學位論文撰寫歷程
之資訊行為探討

An Investigation on Information Behaviors of Middle-elder Graduates'
Thesis Writing

指導教授：蔡明月 博士

Adviser : Ming-Yueh Tasy,Ph.D.

研究生：何宜真

Author : I-Chen Ho

中華民國 108 年 10 月

October, 2019



謝辭

首先感謝我論文 4 位前測受訪者及正式訪談 10 位受訪者，願意提供自身研究歷程，沒有您們就沒有這份論文，您們終身學習的態度，非常令人敬佩，也是我的榜樣。

由衷感謝我的指導老師蔡明月老師悉心校看指導我的論文，讓我的論文有架構邏輯，給予我支持鼓勵，在此向蔡老師致上最誠摯的謝意。2 位口試委員謝寶媛老師、莊道明老師在計畫書及論文口試時提供寶貴建議，讓論文修正補充更趨完整。感謝呂明珠老師從大學時期二十多年來在各方面給予我的建議及協助還有文惠學妹的支援。英柔老師讓我規畫藍圖促使我實踐去追夢。感謝一起 ko 論文吧！成員阿姊、玉真、少鈞，互相督促著一起前進，要一起畢業。感謝家人們，重誼總是支持我做想做的事，也幫著我做事，沛潔懂事體貼，一路跟著我上課、訪談、寫論文，公婆逢寒暑假幫我照顧女兒，讓我能全力衝刺，還有爸、媽、弟的關心照料。

重回碩在班的求學生涯，有優秀的同學、學弟妹們相伴、討論、團隊合作，領受明月老師、梅玲老師、志銘老師、巧敏老師、邱老師、薛老師、洪老師用心的課程安排，讓我對於數位學習、檔案、閱讀有新的視野，最給力的毛助教協助各種疑難雜症加托兒。三年中雖面臨小考、議題、作業、報告、論文接踵而至的緊湊辛苦，卻也在每項任務完成的那一刻化為一顆顆快樂及倍感成就的果實。

感謝自己，在繁忙的生活工作中，仍擠出時間完成了研究所課業及論文。完成一件事情，需要天時地利人合，要感謝的人眾多，除了感謝，還是感謝！一個階段的結束，也是規畫另一學習階段的開始。

何宜真 謹致
2019.10.27



中文摘要

本研究藉由探討中高齡碩士生論文撰寫歷程，了解中高齡碩士生因年齡、背景、電腦素養、網路素養、資訊素養因素對資訊行為的影響。研究對象為玄奘大學社會科學院所屬社會工作學系、應用心理學系、法律學系、宗教與文化學系近五年（103-107年）碩士畢業生，撰寫論文年齡為45歲以上的中高齡碩士研究生10名。本研究採用訪談法為主、論文參考書目分析及資訊素養問卷為輔。

研究發現中高齡碩士生，論文撰寫資訊行為以人脈資源佔最大部份，以指導老師最為重要，依序為計畫書及論文口試委員、校外專家、其他老師。使用的資源類型以圖書最多，依序為碩博士論文、期刊、網路資源。

而中高齡碩士生因年齡因素，在計畫書撰寫階段，產生文獻查找、閱讀、整理及資料整合的困難。而工作背景因素，在論文題目訂定、論文計畫書撰寫、論文撰寫及格式設定階段，產生正面助益。

且中高齡碩士生資訊素養能力影響論文撰寫的資訊行為，電腦素養因素，在論文撰寫及格式設定階段，產生論文格式設定的問題。資訊素養因素，在論文計畫書撰寫、論文撰寫及格式設定階段，造成資源查獲率及精確度問題，進而影響論文撰寫的內容方向。網路素養因素，在論文撰寫各階段，產生網路資料下載安全性及正確性判別困難。

最後，本研究針對中高齡碩士生在論文撰寫階段資訊行為所遭遇到的問題及需求，分別針對學校、圖書館、館員及中高齡碩士生提出建議。對圖書館提出以下建議：1. 培訓有耐心且熟悉中高齡學生特質及學習特性的館員；2. 整合學校教師與具備資訊背景的工讀生、輔導員；3. 設置中高齡碩士生研究討論專區；4. 利用教育課程與各系所的研究方法課程結合；5. 檢視圖書館各項規定。

關鍵詞：中高齡碩士生、論文撰寫歷程、資訊行為、電腦素養、網路素養
、資訊素養



Abstract

This study aims to explore the effects of the middle-elder graduate students' age, work, background, computer literacy, internet literacy, and information literacy factors on information behavior by analyzing their research process of thesis writing. The samples of the study were 10 graduate students from Department of Social Work, Department of Applied Psychology, Department of Law, and Department of Religion and Culture in Hsuan Chuang University for the past five years (103-107). Their age was above 45, while writing thesis. The primary method is interview survey, supplemented by bibliographic analysis and information literacy questionnaires.

The result showed that social network is the largest part in the information seeking behavior of the thesis writing. The guidance of the adviser is the most valued factor. The following factor is oral defense committee members, and the factor "the assistance of off-campus expert" comes as the third. The document type that they used most often were books, followed by theses and dissertations, journals, and internet resources. The middle-elder graduate students' age, work background, and information literacy might affect their information behavior of thesis writing.

Finally, according to problems encountered by middle-elder graduate students while writing thesis, we make recommendations for schools, libraries, librarians and middle-elder master students.

Keyword: the middle-elder graduate students、research process of thesis writing、information behavior、computer literacy、internet literacy、information literacy



目次

謝辭	I
中文摘要	III
ABSTRACT	V
目次	VII
圖目次	IX
表目次	XI
第一章 緒論	1
第一節 研究動機	2
第二節 研究目的	4
第三節 研究問題	4
第四節 研究範圍與限制	5
第五節 名詞解釋	6
第二章 文獻探討	9
第一節 資訊需求與資訊尋求行為相關概念探討	9
第二節 資訊素養與資訊行為的關係	21
第三節 大學圖書館提供碩士生的服務	28
第三章 研究設計與實施	37
第一節 研究架構	37
第二節 研究對象與研究方法	39
第三節 研究實施與步驟	41

第四節 研究實施流程.....	48
第四章 研究結果與討論.....	51
第一節 中高齡碩士生論文撰寫歷程的資訊尋求行為.....	51
第二節 中高齡碩士生年齡、背景因素對資訊尋求行為的影響.....	84
第三節 中高齡碩士生電腦素養、網路素養及資訊素養能力對論文撰寫資訊尋求行為的影響.....	90
第四節 中高齡碩士生對大學圖書館提供撰寫論文資源與服務之需求.....	107
第五章 結論與建議.....	127
第一節 結論.....	127
第二節 建議.....	131
第三節 未來研究建議.....	134
參考文獻.....	135
附錄一：訪談題綱.....	143
附錄二：研究參與者訪談同意書.....	147
附錄三：訪談編碼表.....	149
附錄四：論文撰寫歷程資訊尋求行為訪談關鍵字關係圖.....	153
附錄五：論文撰寫歷程年齡背景因素訪談關鍵字關係圖.....	154
附錄六：論文撰寫歷程電腦素養、網路素養、資訊素養訪談關鍵字關係圖.....	155
附錄七：中高齡碩士生對大學圖書館提供資源與服務需求訪談關鍵字關係圖.....	156
附錄八：資訊素養問卷.....	157

圖目次

圖 1 資訊素養循環圖	25
圖 2 研究架構圖	38
圖 3 ATLAS.TI 5 操作-CREATING QUOTATIONS 建立「引文」	44
圖 4 ATLAS.TI 5 操作-開放編碼階段	45
圖 5 ATLAS.TI 5 操作-管理編碼-主軸編碼階段	45
圖 6 ATLAS.TI 5 操作-資料輸出-選擇編碼階段	46
圖 7 研究流程圖	50
圖 8 參考文獻資料類型分析	84
圖 9 中高齡碩士生年齡因素對於計畫書撰寫階段資訊行為影響圖	85
圖 10 中高齡碩士生背景因素對於論文撰寫各階段資訊行為影響圖	90
圖 11 電腦素養、網路素養及資訊素養能力對論文撰寫資訊行為互為影響圖	104



表目次

表 1 各學院研究生相關資訊需求及資訊尋求行為相關研究整理.....	15
表 2 研究生針對圖書館建議改善項目之相關研究.....	32
表 3 研究目的、研究問題與訪談問題對照表.....	42
表 4 中高齡碩士生受訪者資料表.....	52
表 5 論文撰寫歷程資訊尋求管道及資料類型統計.....	81
表 6 中高齡研究生資訊素養問卷統計.....	105





第一章 緒論

依據內政部統計處 2017 年資料，全國中高齡 45-65 歲人口數占總人口數 34%，其中大學及專科學歷人數為 1,872,551 人（內政部，2017）是可能再進修碩士學位之人口，占總人口數的 9%。

經行政院主計總處 106 年人力運用調查報告顯示，勞動參與率 45-54 歲，其研究所學歷比大學學歷高出 4.08%；55-64 歲，研究所學歷比大學學歷高出 9.66%；65 歲以上，研究所學歷比大學學歷高出 5.93%（行政院主計總處，2017）。

而根據 Career 就業情報董事長翁靜玉（2008）提出職涯發展六大階段，40-50 歲為結果期，是經營管理的黃金歲月，處於組織架構金字塔的中、上層，專注於訂定策略、布局人才、建置組織和系統。50~60 歲為收割期，為經營理念的經驗傳承，須開始下放權力、釋放資源，再透過後續監督輔導進行組織管理，以培育及鍛鍊接班團隊。60 歲以後為收藏期，將終身職涯所學、所擁有完全傳承下去，尤其可以選擇從事公司顧問或公益團體的義工，從旁給予需要者諮詢和建議。因此，45 歲以上企業人士回到校園繼續進修碩士班，可擴展人脈，結合理論，提升管理、策略訂定、組織輔導等能力，對公司及社會能有更多的貢獻。

由上可見繼續進修研究所學歷有助於延長職涯年限，並提升就業機會，而繼續進修碩士學位為大學學歷之中高齡人士生涯職涯規畫利多選項之一。所以目前修讀研究所的平均年齡提高，越來越多非應屆畢業生的年長者選擇回到學校就讀研究所，藉由學習提升生命的意義感（梅瑤芳，2017）。

本研究旨在探究 45 歲以上中高齡碩士研究生在論文撰寫歷程的資訊尋求行為。本章緒論一共分為六節，第一節討論研究動機，第二節探討研究目的，第三節探討研究問題，第四節說明研究範圍與限制，第五節為名詞解釋。

第一節 研究動機

臺灣老年人口即將邁入 14%，進入高齡社會，2017 年 3 月內政部統計數字，台灣人口老化指數達到 100.18%，老年人口超過幼年人口（鍾寧，2017）。高齡化社會修讀研究所的平均年齡逐漸提高，越來越多年長者回到學校就讀研究所（梅瑤芳，2017），身為支援學術研究機構的大學圖書館，卻少見針對中高齡學生設置專屬的服務，而研究文獻中針對中高齡人士探討的多為健康資訊行為議題，但在高等回流教育撰寫論文的資訊行為這塊鮮少相關資料。

由於中高齡者已有多年的工作經驗，所以他們希望藉由主動參與學習和學習尋找相關訊息等方式，希望累積更多的資源，以因應未來的需要（李雅慧、盧靖宜，2014）。這樣的想法正符合教育界推動之高齡教育與樂齡教育的目標，希望能預防及減緩老化，以提升老化的生活品質（魏惠娟，2012）。

如前所述，愈來愈多年長者回到學校就讀研究所，常見大學圖書館針對研究生舉辦的利用教育課程、論文格式撰寫講座、論文比對系統及國家圖書館論文上傳系統操作活動，總會有幾位中高齡研究生報名參加，坐在最前排，認真聽講，筆記發問；課堂中進行實地操作時亦可發現，中高齡研究生常需要個別指導與協助，往往課程需要有 1-2 位助教，進行個別疑難解答和操作之協助；甚或會後再請教講師，並積極詢問圖書館下次何時再開課。以上情況常見於參考館員的工作場合。為了能提供中高齡研究生族群準確的協助，本研究擬深入探究中高齡研究生撰寫論文歷程的資訊行為，此為觸發本研究的研究動機之一。

現在大學教師多以資訊科技進行輔助教學，使用數位平台繳交作業，使用網路及資料庫工具查找作業報告，並以數位檔案呈現成果。學習過程所使用的媒介幾乎都跳脫不了電腦網路的操作。對於出生於 1980 年代後數位原生世代的學生而言（劉玉玲，2013），使用電腦與網路就像呼吸空氣一樣平常。但是對於中高齡的學生，除了課程內容的學習，資訊科技學習也是學習的重要一環。透

過資訊科技的媒介才能讓學習完整串接，有輸入有輸出形成一個知識循環。而資訊科技的學習需依靠長時間的練習熟悉，讓能力增長（Anders Ericsson、Robert Pool，2016），而中高齡學生資訊科技能力如何？資訊科技能力的良窳會不會影響他們的研究與論文撰寫呢？此為本研究動機之二。

由於少子化的因素，青年學子的人口數逐年下降，許多研究所面臨招生不足的危機，而中高齡大專畢業人口數逐年上升。因此，中高齡的回流教育，也為許多校系極力發展的方向。依據內政部戶政司統計十五歲以上現住人口數按性別、年齡、婚姻狀況及教育程度調查，104-106年中高齡大專學歷人數逐年成長，從104年1,722,699人至105年1,796,603人至106年1,872,551人（內政部，2017）因此，高教面臨少子化問題，可以加強招收中高齡大專學歷人士再進修碩士班。而就讀碩士班研究生中，中高齡學生人數的占比也逐漸升高（梅瑤芳，2017）。中高齡者在學習會不會因為生理老化、學習環境不夠友善或資訊技能不足的問題，造成學習障礙，產生負面的壓力或焦慮的情緒，進而影響其學習呢？大學校院為了要推展中高齡者進入研究所就讀，是否預先了解中高齡者的族群特性，針對中高齡者的生理、心理、學習環境有妥適的配套安排措施，讓他們能安心學習，亦值得深入研究。

目前探討中高齡者資訊行為文章較少，尤其是針對闊別正式機構教育已久的中高齡者再度重返校園進行高等教育中的碩士研究所課程並撰寫學位論文的部份。針對撰寫學位論文時，中高齡學生所具備的電腦素養、網路素養、資訊素養等相關能力是否能夠勝任？如何進行資訊尋求行為？學校課程或圖書館是否能確實支援學習環境，輔導資訊能力不足之研究生，都是值得關注與探索的議題。

再者，碩士論文撰寫為碩士生最重要的工作之一，碩士論文撰寫各階段需求不盡相同，要了解才能給予適當的支援與協助，老師所指導的碩士生人數眾多，每位學生論文主題及進度不同，如果圖書館能扮演支援指導老師的角色，

依指導老師及研究生需求給予研究生撰寫論文協助，圖書館可以依不同領域及不同論文撰寫階段之研究生開設差異化利用教育及支援課程。且圖書館目前開設研究生利用課程較偏向於資源查找，較少統計課程、質性分析、簡報課程、論文格式設定課程、計畫書撰寫等課程，而課程開立的依據，更需要透過深入了解碩士生的論文撰寫需求讓圖書館可以提供關鍵支援及作為。

第二節 研究目的

在大學校院鼓勵中高齡人士進修碩士學位的同時，學校及圖書館除了應該關注學位論文撰寫各階段的資訊需求給予協助外，也需了解中高齡碩士生的需求，打造友善適配的學習資源、課程及輔導機制。因此本研究之研究目的如下：

- 一、了解中高齡碩士生學位論文撰寫歷程的資訊尋求行為。
- 二、探討中高齡碩士生年齡與背景因素對資訊尋求行為的影響。
- 三、探究中高齡碩士生電腦素養、網路素養及資訊素養的技能對論文撰寫資訊尋求行為的影響。
- 四、探析中高齡碩士生對大學圖書館提供撰寫論文的資源與服務的需求。

第三節 研究問題

根據研究目的，本研究具體之研究問題有下列幾項：

- 一、中高齡碩士生論文撰寫歷程的資訊尋求行為為何？
- 二、中高齡碩士生的年齡與背景因素是否影響論文撰寫歷程資訊尋求行為？
- 三、中高齡碩士生所具備之電腦素養、網路素養及資訊素養能力是否足以勝任學位論文之撰寫？是否影響其資訊尋求行為？
- 四、中高齡碩士生期待大學圖書館提供何種資訊資源及服務以協助其撰寫論文？

第四節 研究範圍與限制

本研究係以探討社會科學領域研究所中高齡碩士生論文撰寫過程資訊尋求行為為主。研究採用深度訪談法，利用立意取樣的方式尋求受訪者，茲說明研究範圍與研究限制如下：

一、研究範圍

本研究所選定的對象為玄奘大學社會科學院所屬社會工作學研究所、應用心理學研究所、法律研究所、宗教與文化研究所近五年中高齡碩士畢業生為抽樣訪談對象，其他學院不在本研究範圍內。

碩士生初入研究領域，對於如何尋求撰寫論文的學術資源不熟悉，值得研究作為日後圖書館輔助碩士生的參考。

基於電腦素養、網路素養皆因資訊科技發展迅速，社群媒體也於近幾年蓬勃發展，資訊科技造成研究工具及輔助工具的改變也影響著資訊尋求行為，因此本研究以近五年（103-107年）完成碩士學位論文之中高齡碩士研究生為研究對象。

本研究所稱之中高齡者年齡，依「就業服務法」第二條第四款，「中高齡者：指年滿四十五歲至六十五歲之國民」。本研究碩士研究生以撰寫論文年齡45歲以上為中高齡碩士研究生。

本研究探討中高齡碩士研究生論文撰寫資訊需求五階段為參考陳世娟、唐牧群（2011），探討傳播學領域研究生研究歷程三階段，論文題目構思階段、論文計畫書撰寫階段、論文計畫書通過後階段往後延伸訂定而成，包括論文題目訂定、論文計畫書撰寫、論文計畫書口試及口試後修改、論文撰寫及格式設定、論文口試及口試後修改，各階段的資訊尋求行為。因電腦素養、網路素養、資訊素養的因素及年齡背景的因素，在資訊蒐尋管道、資料類型的使用狀況及過程中所遭遇的困難為何及對圖書館的需求為何？

二、研究限制

本研究對象為已取得碩士學位者，不包含其他因論文撰寫歷程中遭遇困難休學或肄業未完成論文學位的碩士生。僅考量碩士論文撰寫歷程之資訊行為，不包含課程及生活上之資訊行為。資訊行為包含了資訊需求、資訊尋求行為、影響資訊尋求行為的因素。本研究對象為社會科學領域碩士畢業生無法推論至其他領域。

第五節 名詞解釋

本研究旨在探討中高齡碩士生學位論文撰寫過程資訊需求與資訊尋求行為，茲針對與研究相關的重要名詞定義說明如下：

一、中高齡 (Middle-elder Aged)

依我國「就業服務法」(2016)第二條第四款定義，所謂「中高齡者」係指年滿45歲至65歲之國民。本研究所指中高齡碩士研究生為45歲以上。

二、研究生 (Graduate Students)

教育部重編國語辭典修訂本(2018)解釋為大學畢業，或修畢相關的學分，通過研究所入學考試，得以進一步研究高深學問的學生。可分為博士班及碩士班兩種。本研究所指研究生為針對碩士班之研究生。

三、資訊需求 (Information Needs)

指個人發現，自己所知道的和自己應該知道的有落差，及自己所具備的能力不足以應付環境需求的狀況(林珊如，2003)。本研究所指資訊需求為碩士生撰寫論文之資訊需求。

四、資訊尋求行為 (Informational Seeking Behavior)

個體從產生認知有資訊需求到滿足此一需求的過程中，所有一連串的相關活動稱之，包括促使人們找尋或蒐集資訊的動機、蒐尋的管道與資源、蒐尋方法或檢索策略等(林珊如，2003)。本研究所指資訊尋求行為為碩士生撰寫論文之資訊尋求行為。

五、資訊素養 (Information Literacy)

McClure (1994) 認為資訊素養是四種素養的結合，是一種觀念也是一種解決問題的能力，分別是：

(一) 傳統素養：個人聽說讀寫能力及數理計算能力。

(二) 媒介素養：運用、解讀、評估、分析甚至製作不同形式的傳播媒體及內容素養的能力。

(三) 電腦素養：電腦及各項資訊科技設備的使用能力。

(四) 網路素養：運用網路蒐尋資訊的能力、對於網路的資源價值及運作範圍的理解等。

本研究所指的資訊素養偏向於電腦素養、網路素養及問題定義、資源檢索、選擇、利用的資訊素養。

六、回流教育 (Recurrent Education)

回流教育是工作及教育學習定期的輪替，目的是要能增進知識，提升或彌補技能不足，以能擁有更好的職位。回流教育重視技術的發展，偏向養成職業能力 (詹棟樑，2005)。

七、終身學習 (Lifelong Learning)

依據 2003 年聯合國教科文組織 (United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization, UNESCO) 的報告書指出，終身學習涵蓋學會新知、學會做事、學會相處、學會發展及學會改變五大部分，作為終身學習之能力標準 (UNESCO Institute for Education, 2003)。



第二章 文獻探討

本研究旨在探討中高齡碩士生，在面臨論文撰寫各階段，所產生的資訊需求與資訊尋求行為為何，在資訊素養技能與生理老化因素影響下，針對使用者進行研究，其所遭遇到的困難，機構中的圖書館如何扮演好協助者的角色給予資源及幫助。

本章主要探討資訊尋求行為，資訊尋求行為包含了使用何種管道、資料類型，如何得知此種管道，如何檢索、使用，結果是否滿意。而影響資訊管道資料類型選擇取用的原因為何？資訊素養及生理老化因素是否影響這一連串變動的資訊行為。資訊尋求行為區分為蒐尋與使用兩方面。所謂蒐尋則涵括個人回應需求之各種行為與整個蒐尋歷程，而使用則討論蒐尋產生的結果及利用；影響資訊尋求行為的因素，針對年齡背景、電腦素養、網路素養、資訊素養來探討此些因素對回應需求歷程行動的影響。

本章分為三節，第一節資訊需求與資訊尋求行為相關概念探討，第二節資訊素養與資訊行為的關係，第三節大學圖書館提供碩士生的服務。

第一節 資訊需求與資訊尋求行為相關概念探討

碩士研究生初入研究所階段，自主的目標學習及蒐集相關資訊以滿足求學研究的需求，論文通過為此階段獲取學位條件。其次，論文主題要有學術價值，內容格式要符合學術規範，對於研究新手來說，撰寫論文過程是不斷的產生疑惑，解決問題的過程；其三，在論文撰寫歷程中，為解決問題不斷進行尋找資訊的行為。固本研究從以探討資訊需求與資訊尋求行為的關係，延伸到本研究主題的碩士生撰寫論文歷程的資訊行為及中高齡碩士生的資訊行為。以下針對資訊需求與資訊尋求行為的關係、碩士生的資訊需求與資訊尋求行為、中高齡碩士生的資訊需求與資訊尋求行為，加以探討。

一、 資訊需求與資訊尋求行為的關係

資訊需求最早為研究系統需求，目的為了增加系統的使用、評估系統、針對較少被考慮到的族群服務，較少從使用者角度了解特定族群的特質、行為模式、情境及需求源起，但唯有透過了解使用者才能站在使用者的觀點去設計、提供符合使用者行為的服務或系統流程（葉乃靜，2005）。

族群為有類似的人格特質、家庭環境、背景、經歷或是從事同類型的工作或研究而歸類為同一族群，也可能一人跨好幾個族群。族群會有某些與其他族群不同的特色，有些特色是顯而易見的，有些則需要深入觀察了解的，不過，特質相同會造成族群有部份共同的資訊需求。因此，從特定族群特質、行為模式、情境及需求來源探討資訊需求。

葉乃靜（2018）列出資訊需求的定義是，為什麼人需要資訊？為什麼人需要尋找資訊，因為情境觸發人產生資訊需求的有形環境及無形狀況。而日常的資訊需求包含人們食、衣、住、行、育、樂生活基礎的問題解決，不包含解決工作問題的資訊需求，及本研究所探究的學術研究性的資訊需求。

資訊尋求行為是因為個人現有資訊有缺口，無法解決當時問題，而需要去找尋管道、方法獲得所需要資訊，補上缺口，解決問題的一連串行為。其中包含了所使用的資訊管道及資訊來源（張郁蔚、呂淑慧，2014；Wilson, 1999）。

如以結果論，尋求行為與成功解決問題不是必然，有可能有改善，有可能因人力、時間、物力有限，一無所獲就放棄，或稍有結果即停止蒐尋，導致所尋求資訊錯誤、偏頗造成失敗。

資訊尋求行為會因為個人特質、遇到的問題、所處環境、時間壓力等因素，讓個人所決定的做法不同。因此資訊尋求行為受種種因素影響成為具有變動性的過程，而資訊尋求行為所包括的面向很多，複雜且差異性大（Courtright, 2007）。對撰寫碩士論文者而言，撰寫論文所使用的文獻管道及資源來源會影響

論文品質。Taylor (1968) 認為資訊需求產生有四個層次：(1) 內藏式的需求 (visceral need)：需求者的記憶和經歷都未曾有過，非常模糊，也沒有實際表達出來；(2) 有意識的需求 (conscious need)：需求者在腦內有需求的產生，但是描述不清楚；(3) 正式的需求 (formalized need)：需求者確定自己的需求，且正式聲明需要，清楚描述；(4) 妥協的需求 (compromised need)：需求者能夠把自己的需要修整為系統所能接受的語言或詞彙。

資訊需求所處的層次不同，也造成是否能牽引出資訊尋求行為，如黃慕萱 (2001) 指出內藏式的資訊需求常是讀者主要的資訊需求所在，但因模糊不明，容易讓人忽略難以覺察，進而付諸尋求。資訊需求種種不確定性的意識與反應，不一定會引發行為，依據接續而來的資訊行為，可分為立即性的需求 (immediate need) 與延遲性的需求 (deferred need)。立即性的需求是為了解決問題，積極主動的尋求資訊；延遲性的需求是無意識的潛在需求 (邱銘心，2012)。

Kuhlthau, Carol Collier (2004) Information search process 認為資訊蒐尋過程可分為六個階段：開始、選擇、探索、形成、蒐集、呈現。每個階段的活動包括情感、思維、行動，下面就思維及行動各階段的內容變化說明如下。

思維變化過程 (1) 開始：考慮問題與先前經驗和知識的關係、試圖更瞭解任務；(2) 選擇：思考主題與個人興趣、作業要求、資訊可得性以及時間的問題；(3) 探索：主題較有方向，有較足夠的資訊形成個人觀點；(4) 形成-確認和挑選想法，形成主題的焦點觀點；(5) 蒐集：定義、擴展、支持焦點主題；(6) 呈現：提昇自我覺醒。

行動變化過程 (1) 開始：採取討論各種可能性，蒐尋背景資訊；(2) 選擇：與他人交換意見、確定資訊可得性、瀏覽主題的可選擇性等；(3) 探索：蒐集一般性、相關性的資料閱讀，並將新概念和已知的結合。此階段還無法精確地說出資訊需求，造成與系統間的溝通不良，感到對系統的能力不足，有些

人可能放棄繼續檢索。詳細的筆記可以避免資訊蒐尋草率地提早結束，偶遇的資訊較不適用，不同來源的資訊也較無法共同使用；(4) 形成：此階段是一個建構的過程，提供洞見；(5) 蒐集：蒐尋與焦點觀點相關的資訊，並做詳細的筆記，如註記資訊的相關性等；(6) 呈現：摘要說明資料應用的情形，組織大綱以呈現作業的成果及評估。

針對日常生活，觸發民眾有資訊尋求行為的資訊需求常是必需或因感興趣而起，根據劉宏亮（2006）探討民眾不使用圖書館的原因時，發現需求產生的階段，民眾會因為對資訊缺乏興趣以及缺乏需求情境，而認為自己沒有需求。換句話說，需求可能已經產生，但還沒有達到讓人進行資訊尋求行為的程度。

而對於研究工作，林巧敏（2013）提出資訊需求轉化為資訊尋求行為是經過連續的活動過程。當研究者感覺到研究的資訊需求存在，為了滿足需求，需要從事辨識與找尋資訊之活動。

綜合以上資訊需求因族群特質、行為模式、情境及需求源起等因素，而有各種的不確定性，這些因素交互作用，可能讓資訊需求的問題向內集中聚焦，也可能讓需求因擾動而擴散不成形。資訊需求明確化促使資訊尋求行為產生，資訊尋求行為因著個人特質、遇到的問題、所處環境、時間壓力等因素，也常因可及性及方便性，對資源尋求有所妥協，讓個人所決定的做法不同。尋求行為導致的結果，找尋的資料成功解決問題；尋求行為有限度的成功；尋求行為失敗，視各項因素決定接受失敗放棄找尋，抑或再試一次甚或再嚐試其他管道資源，而成為一個循環。對照本研究探討的碩士生，完成論文的需求情境迫在眉梢，論文題目訂定自主性高，論文撰寫過程，研究生已知與應知有落差時即產生資訊需求，興趣與需求情境及完成論文的壓力，都是推促進行資訊尋求的動力。中高齡與出生於 1980 後數位原生世代碩士生，因年齡差距而有不同的處遇，是否也產生資訊尋求行為不同的樣貌是值得探討的。

二、 碩士生的資訊需求與資訊尋求行為

研究生的資訊需求以課業、論文撰寫、日常生活及休閒需求為主，不同領域的研究生資訊需求有些許落差，但其中皆以課業及論文撰寫為最重要（洪妃 2015；陳川淼、黃元鶴，2011；陳世娟、唐牧群，2011；龔婉婷，2004）。也有針對論文、課業需求廣泛探討使用哪些管道或資料類型的資訊尋求，也有針對研究生利用某一管道或資料類型的狀況進行深入分析研究。而其資訊尋求管道，以圖書館（檔案館）、網路資源、人際關係為主但使用的比重不同，而資源類型則以圖書、期刊、論文、網路資源、政府資訊為主。人際關係類型則以師長、同學、家人、學長姊等。以學科領域別來討論資訊行為的有體育研究生、客家文化研究生、傳播學院研究生、歷史研究生、理工、醫學研究生。探討研究生資訊行為所使用之研究方法，有採用問卷方法或訪談法，或同時並用兩種方式。另有以特定理論來探討研究生之資料尋求行為，如資訊視域圖觀點（陳世娟、唐牧群，2011；陳川淼、黃元鶴，2011）。

洪妃（2015）研究體育研究生使用圖書館的主要目的以課業需要及撰寫論文為主，在研究所生涯中，研究生會把大部份時間都放在這兩件事情上。

陳川淼、黃元鶴（2011）研究客家文化研究生，其資訊需求為論文寫作、課程修習、參與學術活動。研究生透過圖書館、電子資料庫、期刊、網路資源、教授、同學等管道取得資訊。資訊尋求過程中，會受到不同學科背景、資料新穎性、資料獲取容易程度、以及是否缺乏圖書館利用教育訓練及館員從旁協助等因素影響。

楊心瑜、林麗娟（2010）研究歷史研究生撰寫論文的必要需求是尋找原始史料，如檔案、文書等，對史料進行解讀與詮釋。目前已建置完成的數位典藏資料庫，讓他們無須親自到各個典藏單位調閱檔案，也不需要費時的抄錄，透過網路就能取得需要的原件，有利於歷史研究的進行。

陳世娟、唐牧群（2011）研究，針對傳播學領域研究生論文計畫書撰寫歷程包含論文題目構思、論文計畫書撰寫、論文計畫書通過後三階段，利用資訊視域圖及分析參考文獻。論文題目構思階段以學位論文及專書最為重要，但以網路資源及學位論文最方便。撰寫階段以期刊及專書最重要，但以網路資源最方便。通過階段要補充論文計畫會運用圖書館及網路，會使用原先所運用的資訊尋求行為，找尋相關資料。在撰寫論文的過程仍最常使用圖書館的資源，包括：學位論文、期刊、專書、資料庫等。對於論文研究歷程也有影響的有網路資源，最常使用的網路資源為 Google 蒐尋引擎，人脈資源以教授的建議及指導最為重要，課程中所閱讀過的文章或上課講義也有影響，而非正式的人脈管道（指導老師、學長姊、計畫書口委）會改變資訊尋求行為。研究歷程中的困難點為無法從檢索結果找到相關文獻，研究生的研究歷程中的資訊尋求行為會隨著不同階段有所改變。

土木及地球科學領域，使用政府資訊，常是因為論文研究、課業報告需要，和教授要求。研究生使用最多的政府資訊管道來源為政府學術研究單位，資訊類型主要有期刊、研究報告、圖書、數據統計、觀測圖像、法令規章；媒體類型以電子比例高於紙本。最常使用校內圖書館電子館藏及實體館藏，其次為政府網站、網路資源、研究所人脈資源。在使用政府資訊時，遇到的困難是資訊未公開、電子全文不足、資料全文取得不便、查詢功能不佳及使用者付費等（龔婉婷，2004）。

王秀卿（2000）針對文學院與工學院研究生蕃薯藤使用狀況調查，文學院研究生以查找生活休閒資訊及學校報告資料為主；工學院研究生則是電腦資訊或不限定主題居多。文學院研究生以使用蒐尋引擎蒐尋資料居多；工學院研究生則以查詢特定網站居多。學習使用蕃薯藤方法上，兩院研究生皆以依螢幕指示居多。使用建議方面，文學院研究生以收錄網站不夠，工學院研究生則以連線速度過慢。

黃昭妍、陳昭珍（2014）研究指出生醫研究生，文獻閱讀、課程訓練以及與指導者、同濟溝通，是影響研究生發現論文主題之關鍵。

綜合前述將相關研究文獻整理如表 1。

表 1 各學院研究生相關資訊需求及資訊尋求行為相關研究整理

研究者/年代	篇名/領域	資訊需求	資訊尋求行為			研究方法
			管道	資料類型	未滿足需求/困難	
洪妃/2015	從體育研究生資訊需求探討館藏使用與滿意度研究/體育學院	課業需要、撰寫論文	圖書館	電子期刊、資料庫及圖書	圖書館校外連線及網站設計、西文電子期刊訂購類別、跨資料庫整合平台蒐尋正確性和精準度、免費電子資源、圖書新穎性與多元性、檢索系統的使用者介面、彈性的教育訓練課程	訪談法製作出滿意度問卷施測
黃昭妍、陳昭珍/2014	我國生醫領域研究生資訊素養初探：以分子生物學研究論文題目發現歷程為例/醫學院	論文題目發現	文獻、課程、指導者、同學	紙本圖書、紙本期刊、電子期刊、電子資料庫	期刊種類少、資源與個人研究方向不符、電子資料庫不易使用、推廣不足、文獻傳遞服務申請流程複雜，速度慢	訪談 20 位不同學校生物醫學領域博碩士研究生
陳川森、黃元鶴/2011	客家文化研究生之學業資訊尋求行為：資訊視域之觀點/人文學院客家學院	論文寫作、課程修習、參與學術活動	圖書館、人際資源、電子資源、網路資源	權威性的圖書文獻、電子期刊全文	缺乏圖書館利用教育訓練及館員從旁協助、相關館藏不足宜多與其他單位建立良好合作關係	深度訪談並請受訪者繪出資訊視域圖 11 位
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/傳播學院	撰寫論文	圖書館、人脈資源	學位論文、專書、期刊	缺乏跨學科背景的了解、無法從檢索結果找到相關文獻	訪談並請受訪者繪出資訊視域圖並分析論文計畫書參考書目 10 位
楊心瑜、林麗娟/2010	歷史研究生使用臺灣歷史學門相關數位典藏研究/人文學院	研究題材相關資料、論文撰寫	教師提供參考書目、論文書目、有相關經	期刊篇目或全文資料庫、古籍全文資料庫、蒐尋引擎、	檢索問題、網站內容完整及正確性、使用權限、數位典藏資源普及性	訪談及觀察 9 位歷史研究生

研究者/年代	篇名/領域	資訊需求	資訊尋求行為			研究方法
			管道	資料類型	未滿足需求/困難	
	院-歷史		驗者	圖書館、史料典藏機構調閱原件、自行購買		
龔婉婷/2004	土木工程及地球科學研究生政府資訊之使用研究/工學院	論文研究、課業報告需要，和教授要求	電子館藏、實體館藏、政府網站、網路資源、人脈資源	期刊、研究報告、圖書、數據統計、觀測圖像、法令規章；且媒體類型以電子比例高於紙本	資訊未能公開、電子全文不足、資料取得不便、查詢功能不佳及使用者付費等困難	特定對象的訪談，以探索學者使用政府資訊情形；再對研究生進行問卷抽樣調查
王秀卿/2000	臺大文學院與工學院研究生蕃蕃藤使用與資訊尋求行為調查研究/文學院	生活休閒資訊及學校報告資料	蒐尋引擎蒐尋資料	最常使用的類目方面，以社會文化、生活休閒資訊、教育	收錄網站不夠	電話訪談法，以系統化抽樣方式 60 位文學院研究生及 60 位工學院研究生

資料來源：本研究整理。

由此可見研究生的領域背景及個人的成長、求學、工作經歷等因素，會造成個人特有的資訊行為模式；研究所階段各課程的訓練要求方式，會對個人資訊模式造成影響或改變；論文撰寫時，指導教授所扮演的角色對於研究生論文題目、論文架構、論文內容、論文格式、研究方法等各種撰寫論文疑問困難給予方向和指導，指導教授的風格也為研究生資訊需求及資訊尋求行為影響的重要因素。因此，研究生的個人背景、資訊素養、課程養成的資訊行為、指導教授的指導風格形成了論文撰寫歷程的資訊尋求行為影響四因素。而本研究著重在探討個人年齡背景、資訊素養因素的影響。

各學院研究生因學科屬性不同，造成所使用的管道及資源有相異處，理工與人社的學者使用資源的差異現象。龔婉婷（2004）指出因理工醫科，求創新研究發現，因此科學研究從會議發表至成為期刊論文、技術報告、書籍等，平均需兩年發展的時間，雖經過同儕評審有一定的品質但不符合科學研究者對資

訊的立即需要。因此圖書相對而言是較少使用的資料類型。黃慕萱、張郁蔚（2004）指出人文社會學者，因圖書出版所耗費的時間比期刊文章長，圖書的出版量略低於期刊文章的數量，但人文社會學者非常重視圖書的學術品質，所以造成人文社會學者傾向引用較多的圖書文獻及參考較多舊資料的現象。

由上述可知研究生的資訊需求以論文撰寫的需求為最主要，因此掌握了論文撰寫的資訊需求等於掌握了研究生大部份的資訊需求，課業需求視課堂屬性、教師要求，研究生學習及尋找資訊行為在課堂養成基礎，為學位論文撰寫作準備。但因篇幅及要求不似學位論文寫作規範嚴謹，又不需要進行大量的資訊尋求及資料整理分析歸納撰寫。其次，各學院所使用的資料類型有很大的差異，理工醫領域偏好具時效性之期刊；人文社會領域偏好圖書。本研究針對剛進入研究階段的社會科學領域研究所中高齡碩士生進行研究，希望能找出族群特色，並能發展出協助的方式及著力點，以期能提供適合的研究資源、工具及輔導機制，幫助碩士生完成論文的撰寫。

本研究資訊需求參考陳世娟、唐牧群（2011），傳播學領域研究生論文計畫書撰寫歷程，論文題目構思、論文計畫書撰寫、論文計畫書通過後三階段，修改及往後延伸為本研究論文撰寫歷程五階段：（1）論文題目訂定；（2）論文計畫書撰寫；（3）論文計畫書口試及口試後修改；（4）論文撰寫及格式設定；（5）論文口試及口試後修改，並以此為論文撰寫之資訊需求項目。

三、 中高齡碩士生的資訊需求與資訊尋求行為

蔡妍妮（2017）研究指出，中高齡者因為步入老化面臨到生理、心理、社會的改變，為了要能了解自身的改變並能適應發展中的社會及環境，從事終身學習，與時俱進，利用學習來完備自己的知識、能力、技能，使自己能有更完善的生活模式，以順應快速變遷的時代。因對中晚年生活有期待，所以選擇從事終身學習的中高齡者，因參與學習的動機較明確，在學習時的主動性也較

高。

教育程度較高的中高齡者，因為擁有較多的知識背景及求知慾，懂得透過不同管道進行蒐集資訊，更容易找到正確且適合自己的方式，達到活躍老化目標。教育除了對中高齡者本身助益很大，而中高齡者的繼續高等教育，對社會、環境整體都極有幫助（曾建興，2017）。

中高齡者與年輕人感官能力、記憶力、專注力與反應執行能力是有差異的

(1) 感官能力在超過 40 歲之後眼睛機能逐漸退化使中高齡者的靜態視力、動態視力、暗適應力、辨色力變差，視野變小，對眩光較敏感。聽力損失讓音頻辨識力變差、語音定位力變差、語音辨識力變差、回憶長句子的能力變差；

(2) 記憶與決策能力因老化使資訊的感知與瞭解能力變差，要記住及提取某件事情在長期記憶區較困難也容易因專注力下降分心被打斷。選擇方案時，中高齡需要較長的反應時間，較難處理複雜而不明確的資訊。較難以應付觀念、空間與移動的不配合性或是進行分時作業（同一時間做兩件事）；(3) 注意力隨年齡的增加會影響可用的注意力資源與分配的效率，當有多種資訊來源同時呈現時，高齡者較無法只注意重要的資訊而忽略不相關的資訊；(4) 反應執行能力因四肢所能移動的範圍與靈活程度、改變姿勢的能力與長時間保持平衡在某一固定姿勢的能力變差且彈性減少，同時肌肉、關節、脊柱其特徵也有所改變，使中高齡較容易跌倒。身體各部位的肌肉強度，也會隨年齡的增加而減少（紀佳芬、陳進隆，1999）。鑑於以上特質，勞動環境會針對中高齡員工進行職務再設計，來符合中高齡員工的身心狀況，增加安全性，提高工作效率，降低公安意外。因此高等教育，學習環境也需特別針對中高齡碩士研究生的特質，來設計課程內容及輔導機制，而圖書館也需提供適切的服務及協助。

中高齡者正逐步邁向老化，老化特性以生理、心理、社會性為主要探討的三個面向（黃富順、楊國德，2011；傅彥儒，2013；陳冠良，2014），在生理層面，體能在 25 歲達到巔峰，隨後生理機能、身體器官隨年齡增加而衰退，如外

觀上的皺紋、白髮、體力衰退、身體器官功能衰退等；心理層面，逐漸老化過程所產生的心理現象，如反應變慢、空間記憶能力衰退、自我價值感降低、重視獨立與自主的需求、強調統整生命經驗的過程等；在社會層面，年齡逐漸增長過程所產生的社會角色改變，如因退休而造成社會角色改變、因失去親朋好友而感孤單、社會地位降低、感到寂寞、面對空巢期，重新調整生活重心，投入志工工作、參與教育學習的經驗等。

透過教育的力量，促使高齡者繼續參與社會活動，對其生涯發展十分重要（陳冠良，2014）。當中高齡者要繼續透過學習進行社會參與時，中高齡者因為受身體機能、心裡及社會環境等因素影響，有其特殊的學習特質，依據黃鈺娟（2010）歸納分析，中高齡者的學習特質為：（1）生理老化影響學習表現；（2）容易遺忘學習內容；（3）較缺乏學習自信心；（4）社交關係為其重要學習動機；（5）偏好與其生活相關的學習內容；（6）喜歡互動式的教學方法。所以中高齡者有其特殊的學習偏好模式，透過分享與討論，能加深學習印象並建立人際關係並從中獲得支持和鼓勵，以增加學習興趣，並降低自我懷疑學習能力的焦慮。

中高齡者因其學習特質而產生獨特的資訊尋求行為，相關研究指出銀髮族的資訊行為特性包括：（1）老化影響老年人對資訊行動的意願和範圍；（2）簡化尋求資訊的活動如選擇不尋求資訊、選擇使用容易取得的資訊、從自身經驗尋找堪用的資訊（葉乃靜，2005）；（3）或委託子女晚輩或親友代尋資訊；（4）有聲音的媒介型式，如廣播、電視，較不喜歡以文字為主的平面媒介；（5）人際傳播則在說服上具有較強的影響力（魏米秀、洪文綺，2010）。

蔣乃永、徐步軍（2009）研究指出許多中高齡碩士生因大學畢業後一直忙於工作，專業知識疏離時間較長，加上許多中高齡研究生家庭負擔較重，受到生活瑣事影響較大，另由於年齡的原因出現記憶力下降、注意力不集中等生理現象，使得學習效率不高，學習效果不太明顯。而學校活動針對性不強，沒有

照顧不同年齡階段的特徵，使其較不願意參加學校、院系活動。在就學階段希望獲得老師專業知識、理論指導、論文選題、撰寫指導和就業訊息。

進入高等教育機構進行終身學習的中高齡人士，主要在追求知識與經驗分享，具有較高的學術水準，以學術為導向（林美和，2009）。大學與研究所最重要的一環是有機會參與新知識的創造（楊國德，2009）。高齡者在高等教育的障礙，有人口學的障礙，因上有老下有小，又需負擔經濟及面臨親人死亡；態度障礙，大學中的教師、行政人員、同學對中高齡者的歧視。結構性障礙如交通不便，支持性服務不足，欠缺金錢及電腦能力，因此需要補救課程及電腦訓練（黃富順，2009）。

澳門理工長者書院於1999年成立，長者在學四年，課程方面因應長者的特性，個別學科設有導師助理及電腦科導師助理。學生會由長者書院的學生組成，舉辦適合的學生活動。書院為讓中高齡者安心學習，因此針對特別容易有困擾的醫療、法律、營養、物理治療、社會福務、中醫及心理安排諮詢的專家，提供諮詢（林韻薇，2009）。

綜合以上文獻，中高齡碩士生的課業資訊需求，主要為論文選題、論文撰寫、課業輔導，與出生於1980後數位原生世代碩士生的課業資訊需求是相同的，但因中高齡者的生理狀況、學習特質及資訊尋求模式有其特殊性，因此需要有特別針對性的活動及輔導，像心靈的支持、電腦技能的訓練輔導課程及指導老師論文選題、撰寫的指導。中高齡者偏好的管道為人際口語傳播，資料類型為圖像、聲音、影像，如果進行論文相關文獻的閱讀時，因為視力退化及對於眩光敏感，中高齡者是否偏好紙本資源甚於利用電腦查找相關電子或網路資源？因此本研究以論文參考書目分析的方式，從資料類型比例及電子資源及紙本資源占比來輔助得知中高齡碩士生資訊尋求行為。

第二節 資訊素養與資訊行為的關係

由上節文獻中發現研究生資訊尋求行為發生困難處常在檢索資料的過程，找不到需要的資料，而中高齡者在電腦技能較弱，兩者的困難都與資訊素養及技能習習相關。如同 Lorenzo, Oblinger & Dziuban (2006) 所提出的具備資訊素養的人能夠良好地使用基礎資訊科技，運用批判性思考能力，找尋解決資訊社會問題的資訊，以此達成個人目標，實現自我發展。因此，本節探討資訊素養、數位落差及論文撰寫所需的資訊素養。

一、 資訊素養

吳美美 (1996) 指出，資訊素養可以從「內在」能力和「外顯」能力兩方面來解釋；內在能力為能思考並釐清問題所在、分析所需資訊是什麼、正確解讀、分析、合成、組織有用的資訊；外在能力包括知道資訊資源的所在、知道如何獲取資訊、用合適的方式將組織及內化後的資訊呈現出來、利用資訊解決相關的問題。

美國大學與研究圖書館學會 (Association of College and Research Libraries, ACRL) (2000) 研訂〈高等教育資訊素養能力標準〉，界定有資訊素養的大學生應具備下列能力：(1) 界定出需求資訊包含的意義與範圍；

(2) 以效率與效能兼顧的方式，獲取需要的資訊；(3) 嚴謹的評估資訊及其來源，並將萃取獲得的資訊整合入自身的知識價值體系；(4) 不論出於團體或個人需要，皆能有效且正確的使用資訊來達成特定目的；(5) 能瞭解與使用資訊有關的各層面議題，如經濟、法律與社會議題，並以合乎一般道德倫理與法律規範的方式來獲取、使用資訊。

資訊素養是大學生終身學習的基礎，適用於所有學科、學習環境、教育層級，除了可以使用其技巧來精通課本知識，還可延伸探索，達成自我學習的習慣 (王梅玲, 2004)。顯見大學生應具備的資訊素養，已超越了電腦素養與網

路素養並包含了檢索、判斷資訊的能力，學術研究的能力等，為更進階需具備的能力。

國內逢甲大學圖書館推動資訊素養教學，希望藉著一系列資訊素養的研習課程，協助學習者「知道何時需要資訊，以及能有效地取得、評估、利用所需的資訊」。推動的方式：由館員或邀請專家講授資訊素養研習坊；配合學科課程或個人研究需求客制化講解；資訊素養自學網；線上講堂（逢甲大學圖書館，2018）。

王梅玲（2004）指出電腦素養、網路素養、資訊素養互有關連但不相等。電腦素養主要為學習電腦軟硬體、資料庫與其他科技以達到學術、個人與工作目標；網路素養是有關網路概念與網路科技的使用；資訊素養是有關資訊瞭解、查詢、評鑑與運用的活動，並透過批判性分辨與理解達到學習與知識建構目的。

經過時代的變遷，素養從「有」「無」演進為程度上的差異。資訊素養是發現自己的資訊需求、尋找資訊、判斷呈現資訊、以及使用資訊的能力。因此資訊素養能力就決定了資訊尋求行為的能力（吳美美，1996）。

資訊素養區分為知識、技能、態度，知識包含了電腦程式、硬體、網路、資料庫及資訊安全的基本知識；技能則是偏於應用操作面，像文書處理、使用網路查找的能力；而態度層面則指面對資訊科技的正向態度及接受度（張黎慧，2008）。此觀點類似於巫怡慧（2016）認為的資訊素養應包含以下三個面向：（1）資訊素養認知：意識到資訊形式的特質，包含認識、理解資訊及熟悉尋找資訊的方法，亦包含更進一步的應用、分析、綜合及評估資訊；（2）資訊素養情意：對資訊科技感興趣、重視資訊科技及應用資訊科技的態度；（3）資訊素養技能：能夠操作或結合資訊科技的簡單技巧，甚而能夠進一步從事複雜的設計或創造等活動，同時涵蓋了電腦、媒體系統和網路的基本能力。

綜上所述，資訊素養以程度來區分，可分為基礎的電腦素養、網路素養，

進階為資訊的定義、檢索、選擇、利用的資訊素養，而高階為研究素養。本研究主要探討電腦素養、網路素養、進階的資訊素養，因此參考巫怡慧（2016）《大臺北地區成人學生資訊素養與數位閱讀行為》之研究論文所編製之「成人學生資訊素養及數位閱讀行為調查問卷」第三部份資訊素養量表及黃昭妍、陳昭珍（2014）《我國生醫領域研究生資訊素養初探：以分子生物學研究生論文題目發現歷程為例》資訊素養循環圖中資訊素養內容，並配合文獻分析所得結果及欲針對中高齡碩士生編製本研究調查資訊素養的問卷內容，作為本研究調查資訊素養的工具。

二、數位落差

中高齡學員較少主動使用蒐尋的方式來找尋相關資料，使用網路資源大多是點選 Yahoo 的分類來獲取旅遊資訊、股票漲跌趨勢、線上購物或隨意瀏覽新聞，較少主動使用蒐尋的方式來找尋資料（黃鈺娟，2010），顯見中高齡學員資訊蒐尋以即時資訊、生活資訊為主，對於特定主題之研究資訊的蒐尋可能缺乏訓練。

出生於 1980 後數位原生世代碩士生，並從大學時期就持續大量的使用電腦及網路進行報告的撰寫繕打，並透過數位平台上網繳交，因此到研究所階段，電腦設備的使用及網路資料的檢索已有基本的概念與能力。

根據國家發展委員會 105 年數位落差調查（2017），21-40 歲網路使用率平均為 98.15%，41-64 歲網路使用率平均為 74.1%，下降了約 24.05%；而 21-40 歲電腦使用率平均為 97.75%，41-64 歲電腦使用率平均為 69.67%，下降約 28.08%，可見數位落差會隨年齡的增長而變大，而本研究所探討之中高齡研究生正處於年齡差距造成的數位落差中。依上數據，將近 1/4 的中高齡者對電腦及網路是陌生的，而接受高等教育的中高齡研究生是否也有此種情況，需要再進行研究。

在資訊社會，大部份資源都已利用系統平台提供儲存或檢索，要查找資料，透過電腦設備，利用網路連線遠端的系統平台檢索最為精確省時。但是針對沒有電腦及網路設備或不會使用電腦及網路的人來說，找尋資料第一步驟缺乏所需的工具媒介或不會使用，導致缺乏第二步驟工具的使用技能，更不用說第三步驟要知道進入哪個系統，第四步驟嘗試或學習更好的檢索技巧，第五步驟要選擇評估所找到的資料，第六步驟是正確合理使用找到的資源，進而解決問題，完成任務。

資訊素養與資訊行為是密切相關的，擁有好的資訊素養能力者，能在有資訊需求時，利用資訊科技（電腦、系統、平台）知道可以從哪些地方找到資源，要使用何種管道及資料類型，符合當下的情境，查找資料、評估資料，找到最合適的資源以供解決問題。

中高齡研究生，因工作一段時間再返回學校就讀，視工作性質是否持續使用電腦處理文書作業，或僅生活上利用平板、手機進行娛樂或新聞的瀏覽與媒體社群的溝通，抑或都沒有接觸相關的電腦、平板、手機設備，造成電腦網路操作困難，更遑論使用需要更多檢索技巧的資料庫。基於研究生的背景及資訊素養有別，因此本研究在訪談前，利用資訊素養問卷，以了解受訪碩士生本身的資訊素養能力，來佐證資訊素養能力是否影響了資訊尋求行為。

高等教育中年齡較大的學生比例不斷增加，在資訊技術能力或習慣適應資訊的能力並不一定符合標準，他們有著與一般學生不同的資訊素養特徵和資訊技術的技能（Lorenzo, Oblinger & Dziuban, 2006）。因此中高齡研究生是否存在著數位落差的狀況，就像電腦使用的初階班學員與進階班學員程度的差別，中高齡者若電腦基本使用很生疏，就較難具備進階的資訊技巧，查檢到適合的參考資料，並進行利用的工作。而圖書館及學校是一個協助降低數位落差及知識落差的地方，除了提供電腦設備及使用訓練課程，提供使用平台的建議及檢索技巧外，是否需要提供更適切的服務，以協助碩士生撰寫論文呢？

三、 論文撰寫的資訊素養

研究生的論文撰寫是一個自我學習如何研究並進行的一個歷程，主角仍是研究者本身，如圖 1 所示，根據黃昭妍、陳昭珍（2014）研究資訊行為包含了資訊需求、資訊獲取、資訊評估、資訊利用及資訊倫理，在此循環中對應不同的資訊素養的內容。因此當擁有好的資訊素養能力，能夠展現出好的資訊行為能力，其為表裡，最後成就自我的學習能力。這也是研究所課程及論文撰寫的目的，培養好的資訊素養能力。

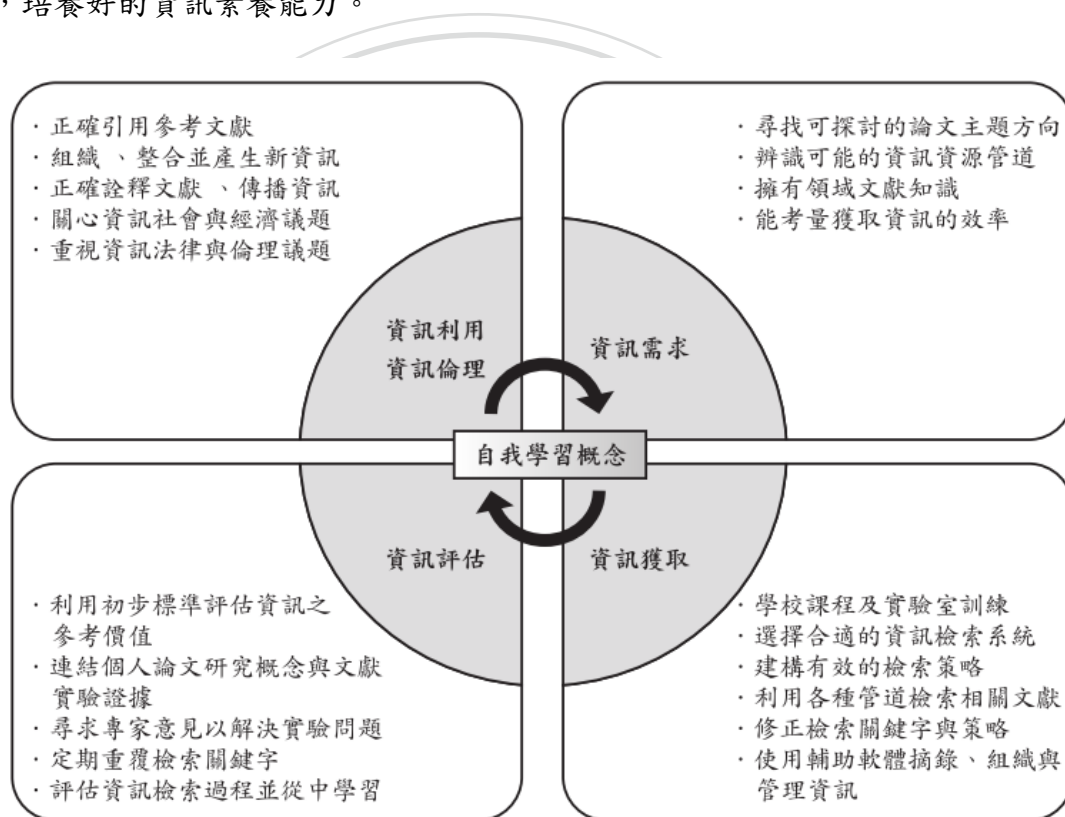


圖 1 資訊素養循環圖

資料來源：黃昭妍、陳昭珍（2014，p. 94）

資訊素養為運用資訊的一種能力和常識，資訊素養是資訊行為能力的細緻化，吳美美（1996）指出素養是能與外界做合理溝通所需要的技能。當外界是文字、出版品就需要識字的素養，當外界是新聞媒體，就需要媒體素養，而當外界是資訊時代，普遍需要的就是資訊素養。因此當碩士生面對研究時就需要

同時有資訊素養及研究素養。資訊素養在一路求學的過程、研究所課程、指導老師、同儕或學長姊的交流中逐步培養而成。論文撰寫過程，是一邊在充實資訊素養及研究素養，一邊在進行研究的過程。資訊社會資源的取用大部份都透過電腦及網路，如果連基礎的電腦網路操作都有問題，就難以進行論文相關資源查找、評估、選擇、利用的資訊行為。

由於學位論文篇幅很長，若沒有設定格式自動排版，以人工排版費時又不整齊。但若利用文書軟體，依照學校的格式進行論文格式的編排，除非熟悉編輯長文件或是相關的文件排版流程，要將論文依照學術規範編排目錄、圖表目錄、內文、參考書目，都是需要另外學習的技巧。因此論文格式的設定是需要另外學習，但是多數研究所教師認為這是學生必須具備的能力，所以課堂上經常略過或簡單說明。常衍生的問題是套用不一定正確或合適之前人使用的格式，再經過多次修改後，產生格式不一致的問題。因此論文格式的設定對出生於1980後數位原生世代碩士生或中高齡碩士生而言，皆是需要學習的新技能。黃鈺娟（2010）研究指出中高齡者在學習電腦時有以下四點特徵：（1）反應較緩慢；（2）容易犯錯；（3）較難產生學習遷移；（4）主動學習性高。中高齡者在學習電腦時會因反應動作較慢，容易遺忘操作步驟，要花較多時間學習，而無法順利完成任務，當遇到問題時，不容易以以往經驗來處理，但是在學習態度上非常主動，只要持續多加練習，就能學會。因此中高齡者在學習時需要有充足的時間來學習，並有詳細操作步驟的課本或講義，降低操作步驟錯誤的情況。課程設計上應和中高齡者的實際生活做連結，盡量以中高齡者的立場來進行教學解說，以協助中高齡者產生學習遷移。

莊維貞、許金發（2008）指出可藉由電腦技能訓練，熟悉操作，降低操作電腦的焦慮感及沒有信心。沒有基礎的資訊技能，隨後之檢索、選擇、利用，也一併受影響。論文撰寫的每一關卡都需要利用電腦來進行協助，包括內文的打字、資源的查找、論文格式的設定。因不熟悉所產生的焦慮感、信心缺乏、

操作困難是否影響了論文寫作，造成中高齡研究生無法將所知及人生歷練與學術文獻結合，並透過文書作業軟體繕打書寫出來。

根據 Rader& Coons (1992) 一個有資訊素養的人應具備的特質與能力其中有一項即為利用書寫或電腦完成工作的能力。吳美美 (1996) 提出終身學習和學習社會都非常重視人類資訊的蒐集、整理、辨識、使用資訊的能力。機構所能提供的電腦素養的訓練，對於培養民眾尋找判斷使用資訊能力的目標並不能有效達到。而圖書館的館員能指導讀者釐清資訊的需求、對資訊資源有概念、能知道擬定檢索策略和找到相關的資訊、判斷資料的有用性、有效的組織及利用。而研究過程訓練一個人有能力為問題找出資料來解答。因此資訊素養包含了，電腦技能、圖書館技能、研究過程。

經過以上文獻調查研究發現，大學生、數位原生世代碩士生、中高齡碩士生，同樣面臨資訊素養能力不足問題，但是大學生及數位原生世代碩士生，在學習資訊素養相關知識及技能時，使用電腦、使用網路、查找資料、判別資料、選擇資料、整合資料成為知識，所花費的時間少於中高齡碩士研究生。中高齡碩士生如果願意尋求指導，多花時間練習，仍可完成任務。因此本研究在進行深度訪談前，會使用資訊素養問卷，來了解受訪對象的資訊素養能力，並與訪談內容對應，素養能力是否與資訊尋求行為連結，影響論文寫作成果。

第三節 大學圖書館提供碩士生的服務

大學圖書館主要任務為透過館藏、服務及使用教育之提供來支援母機構之教學及研究活動。大學圖書館為研究生獲取資源的重要管道，也是協助降低數位落差及提升資訊素養的地方。本節主要探討三個部份，第一部份大學圖書館為碩士生提供的服務項目有哪些？第二部份根據文獻整理出碩士生未被滿足的需求，第三部份為針對中高齡讀者特質圖書館所提供的服務。

一、 大學圖書館為碩士生提供的服務項目

大學圖書館的服務對象為教師、職員、學生，而本研究針對圖書館對碩士生提供的服務，歸納為參考推廣利用服務、資源取得及文獻整理服務、空間服務三類來說明。再針對受訪對象所就讀學校，列出其圖書館提供碩士生的服務。

(一) 參考推廣利用服務

參考推廣利用服務包含了學科館員服務、參考諮詢服務、圖書館利用教育、線上資訊素養課程，例如：臺大圖書館學科服務組在 2013 年規劃辦理了「學科服務校園列車活動」，目的即在主動向校內師生宣傳圖書館的學科服務、參考諮詢與圖書館利用指導服務，學科服務組綜理參考諮詢服務、負責院系所圖書館利用指導課程、開設資訊檢索課程（陳巧倫 2014）。香港中文大學圖書館（2018）亦舉辦「研究生圖書館迎新講座」幫助研究生展開研習、「研究生圖書館講座」幫助提升研究及寫作技巧、「研究諮詢服務」對研究主題提供專業協助。此外，政治大學圖書館辦理了「圖書館攻略：研究生必知的研究資源與服務介紹」，提供研究生論文寫作相關電子資源，並選介一般綜合學科常用資料庫，說明檢索技巧、全文取得的方法，以及提供評鑑文章品質的參考要素及文獻引用時應遵守的規範（政治大學圖書館，2018）。

(二) 協助文獻整理取用及學術倫理工具

協助研究生取得文獻、整理文獻及利用文獻的工具，包含了研究生網頁專區、文獻傳遞服務、館際互換借書證服務、全日無休的資料庫、電子書校外連線、資源庫整合查詢系統、引文管理工具、論文比對系統等。例如：香港中文大學圖書館提供「博碩士論文庫」蒐尋研究相關的資料、「引文管理工具」幫助研究生更準確引用他人之研究成果（香港中文大學圖書館，2018）。

(三) 研究生專屬空間

陳巧倫（2014）研究指出研究生實際到圖書館的目的為圖書借閱與館內閱覽，分別占七成與五成，其次，有超過四成研究生表示到圖書館的目的為館藏查詢與自習，顯示研究生來圖書館的目的仍在圖書館的基本服務範圍內。事實上，圖書館有專為研究生打造的專屬空間，包含了研究小間、簡報練習室、研究共享空間。清華大學即為研究生提供簡報練習室，可錄影觀看，讓研究生修正簡報發表的過程（清華大學圖書館，2016）。研究共享空間是學習共享空間的概念繼續延伸，大學圖書館的讀者不僅限於大學生，亦包括了研究生及大學教師，除了支援教學之外，也應支援研究產出。因此，近年國外開始有了研究共享空間（Research Commons）的建置。例如：南非開普敦大學（University of Cape Town, South Africa）發展出一個精緻的創意空間，滿足數位化與跨學科的研究，圖書館員會在此區提供專業的學科服務與研究技巧的教學，甚至可以提供個別深度諮詢，是協助研究進行的優良場所（楊婕，2016）。

對於研究生而言最重要的是培養資訊素養及研究素養，吳美美（1996）指出圖書館作為學習資源中心，館員是資訊素養技能的指導者，圖書館館員要熟悉研究的過程能與教師合作設計將資訊素養融入課程中。館員的專業教育使其具備有優良的資訊素養能力，能夠協助研究生進行問題的定義，資源何處有，如何進入平台檢索並利用檢索技巧來增加找到文獻的精確度，在找到的文獻中，選擇最適合的，並將文獻整合利用及注意學術倫理規範並符合論文寫作與

參考引用的格式。

(四) 玄奘大學圖書館針對研究生所提供的服務

玄奘大學圖書館針對碩一新生開設認識圖書館及圖書館利用教育活動，配合研究方法課程，依各系所設計專屬電子資源利用講習課程；文獻傳遞服務系統介紹；辦理「如何應用電子書撰寫論文報告」；「論文格式撰寫技巧」；「APA 論文寫作格式及 Word 目次活動」；「Turnitin 論文比對系統操作說明會」；「博碩士論文提交系統操作說明會」，提供研究小間空間。此些服務及活動內容也分屬上面所歸納的三種服務中，參考推廣利用服務、協助文獻整理取用及學術倫理工具、研究生空間。圖書館舉辦的課程及活動屬自由報名參加，搭配研究方法課程的講習活動則視老師課程規畫需求進行安排。

二、 碩士生未被滿足的需求

國內大學圖書館在空間及人力緊縮下，不似國外發展出研究共享空間，裡面包含了碩士生需要的資源、學科專業館員提供學術研究的技巧及深度的諮詢，並可和其他同系所或不同系所的研究生或老師進行對話交流，類似大學中有一個專門為學術研究人員所設立的圖書館提供分眾精緻化的服務。以往碩士生對於大學圖書館所提供的資源及服務有何期待，又有哪些仍未被滿足的需求呢？茲分述如下：

(一) 資料庫、電子資源

分子生物學研究生認為電子資料庫使用上不如一般蒐尋引擎或線上生物醫學資料庫來得方便且直觀，應避免繁瑣的使用帳戶登入步驟，發展單一的整合式資訊檢索系統（黃昭妍、陳昭珍，2014）。傳播學領域研究生，不熟悉資料庫的架構及介面設計造成使用困難（陳世娟、唐牧群，2011）。王梅玲、李函儒（2015）調查碩、博士生及教師針對電子資源最不滿意需要改進的部份為，電子資源網站要在任何地點能連結與下載全文；電子期刊、電子書數量需要增

加；整體資料庫能迅速找到需要的資訊。洪妃（2015）指出體育大學研究生認為最需要改進的為電子資源是否提供全文且容易取用；透過跨資料庫整合系統也能檢索 OPEN ACCESS 開放近用免費電子資源；提高校外連線利用資料庫的便捷性；提高資訊檢索的精確度。

（二）文獻傳遞及館際合作服務

一般而言文獻傳遞服務申請流程複雜，通常等待處理時間太長。根據王梅玲（2016）研究，針對文獻傳遞服務，教師建議系統提供續借功能及到期日提醒、改善系統介面可與圖書館線上目錄整合無縫使用、系統和學校帳密整合、提供電子檔、借套書可優惠；研究生建議館際合作服務可透過新生入學導覽告知、圖書館資料庫使用課程加強推廣館際互借服務與系統、圖書館網頁放置 pdf 操作說明。相較老師建議是系統的優化及便利性，研究生的建議則為加強宣傳。可知研究生較少使用，對使用的方式不熟悉，無法給予使用經驗改善的建議。陳川淼、黃元鶴（2011）研究發現客家文化研究生獲取資源管道相當多元，為了使圖書館滿足客家文化研究生的需求，圖書館宜多與其他單位建良好合作關係，加強館際合作，納入相關單位與非圖書館資源之合作以提供研究生更便利的服務。

（三）圖書館利用教育及推廣

陳世娟、唐牧群（2011）發現傳播學領域研究生不清楚學校圖書館擁有哪些資料庫，在利用資源方面遭遇困難；黃昭妍、陳昭珍（2014）研究生普遍問題是認為圖書館推廣不夠，不清楚圖書館有哪些資源和服務，以致於很少使用圖書館的這些功能；王梅玲、李函儒（2015）研究顯示 C 大學教師與研究生未參加圖書館舉辦的推廣活動高達六成，尤其碩一生與教師最多。建議圖書館未來提供電子資源服務與推廣活動時，可將碩一生列為優先推廣對象，依使用者需求檢討電子資源推廣活動，分群設計符合使用者需求的電子資源推廣活動，配合課程提供教師個別化的資料庫推廣活動；洪妃（2015）指出體育大學研究

生建議針對無法到校的研究生建置有彈性的教育訓練課程，如影音教學及加強圖書館服務的宣傳。根據上述，顯然應該加強研究生的圖書館利用教育。

(四) 館藏品質與適用性

學校老師及研究生常見的反應為，圖書館購買的期刊數量太少，圖書館採購之圖書與期刊不符合個人的研究方向。體育大學研究生認為西文電子期刊不足，建議調整西文電子期刊訂購類別、請老師介入推薦該領域高品質的核心館藏加強圖書的新穎性與多元性、增購體育相關視聽教學影片（洪妃，2015）。

(五) 圖書館網頁取用資源

體育大學研究生認為需要點進網頁至少三層以上才看得到資訊，應改善圖書館網站取用資訊方式，讓資訊取得更便利（洪妃，2015）。

根據上述研究，研究生針對圖書館建議改善項目可知，研究生針對電子資源使用及圖書館利用推廣給予最多改善建議，不清楚學校有哪些電子資源可以使用及如何使用，抑或使用時遭遇步驟繁多不便的問題(詳見表 2)。

表 2 研究生針對圖書館建議改善項目之相關研究

研究者	館際合作	文獻傳遞	期刊	館藏	利用推廣	電子資源使用	網站設計	館員協助
王梅玲 (2016)		○						
王梅玲、李函儒 (2015)					○	○		
洪妃 (2015)			○	○	○	○	○	
黃昭妍、陳昭珍 (2014)		○	○		○	○		
陳川森、黃元鶴 (2011)	○			○				○
陳世娟、唐牧群 (2011)					○	○		

資料來源：本研究整理。

總而言之，研究生主要的資訊需求為論文的撰寫，圖書館是碩士生取得論文文獻最重要的管道之一，而讀者在使用圖書館資源及服務時針對電子資源服

務、文獻傳遞服務、推廣利用教育等給予圖書館改善建議。在大學中，研究生對圖書館的使用是有明確的動機，因要完成論文，以學術圖書館來說，發揮支援研究的角色，研究生是重要的服務對象，而圖書館為研究生量身打造適合的服務項目及擁有研究生所需的研究資源，兩者互為依存關係，有好的圖書館服務及資源才能幫助研究生產出品質優良的研究論文，能符合研究生論文撰寫需求的才是有支援學術研究能力的圖書館。

三、針對中高齡讀者特質圖書館所提供的服務

美國圖書館學會 (American Library Association, ALA) 2018 圖書館報告，指出未來影響圖書館的趨勢之一正是老化，造成學術圖書館使用者的變化，退休的成年人可能會回到校園改變學術圖書館的使用者構成，也影響圖書館專業人員所需具備的基礎知識、館藏內容包含休閒閱讀及大字版圖書、技能指導計畫和圖書資源服務 (ALA,2018)。中高齡讀者使用圖書館有漸趨頻繁的現象，臺灣進入高齡化社會，因此林珊如於 2005 年就開始探討臺灣進入高齡化社會，圖書館對老年者的服務 (林珊如，2005)。隨後也有較多的文獻研究公共圖書館的銀髮族服務，公共圖書館因服務對象為社會大眾，陸續設置分齡專區或服務，反觀大學有愈來愈多的中高齡學生，回到學校再進修，但學校的教學輔導及行政服務並未精緻化做到分齡服務，圖書館是支援學生學習研究重要的單位，資源及服務也需思考為中高齡讀者特別設計，因此借鏡公共圖書館為中高齡者的服務措施和高齡友善大學的校園指標，作為大學圖書館針對中高齡學生提供資源及服務的參考。

臺北市立圖書館設置了 6 所樂齡學習中心提供 55 歲以上市民免費學習課程及圖書資源，有專屬空間，大字資源及視覺輔具，並舉辦相關學習活動融入藝術、閱讀、劇團、讀書會，鼓勵自主規畫組織各主題學習團體，並向中心申請成立 (林佳穎，2015)。

2015 年新竹市政府參考紐約公共圖書館十種關愛長者的理念，延伸成為高齡友善大學校園指標內容，包括管理政策、物理環境、溝通與服務等面向，如安全無障礙走道、開放圖書館空間、提供老花眼鏡及放大鏡、設置樂齡服務櫃台、樂齡優先座位等，上課使用大螢幕、字體加大及軟質沙發桌椅等，首創推動高齡友善大學認證，開放校園，改善設施，提供高齡友善無障礙空間給長輩學習，讓長者願意踏出家門，進入校園使用大學的多元化設施及服務，且與年輕學生進行交流，讓晚年生活更豐富多元（洪美秀，2015）。

陳格理（2015）認為目前公共圖書館是使用通用設計，較針對身體障礙人士，但是針對中高齡人士是不足的，應該針對環境、設施、傢俱進行改善。圖書館安排高齡者服務的環境除了消除障礙更要預防危險像跌倒的發生，針對生理老化，要提高光線及桌燈的照度及使用顏色鮮明的室內色彩。針對腳力、手部操作、肢體伸展、視覺感官，例如可調高度的桌椅，大字體標示。館內空間、動線、軟硬設備需考量高齡讀者的需求。

由公共圖書館服務中發現中高齡讀者，希望圖書館提供專送制度，對圖書館所舉辦讀書研討會、演講及展覽感到興趣（梁秀禎，2003）。相較於使用系統，對人直接接觸意願是較高的（王美玉，2014）。對「館員服務態度」滿意度愈高時，中高齡者整體學習動機也會相對提昇（劉彩宜、劉玉玲，2014）。ALA（2017）之「參考和讀者服務協會」（Reference and User Services Association, RUSA）擬定「針對 60 歲以上讀者之圖書館服務綱領」（Guidelines for Library Services with 60+ Audience: Best Practices），該綱領明確建議指定一位館員作為高齡讀者資訊服務的專員，思考他們需要何種服務，並推廣高齡者來使用，也讓高齡者感受到圖書館是歡迎他們的。館員適度地主動走向高齡讀者，進行親切的非正式溝通，以提升圖書館館員的形象，利用觀察、座談、細緻的正式溝通、大字體的意見表等方式去瞭解高齡讀者的需求與行為，盡量提出有效的解決方法，並建置中高齡讀者資料庫，定期追蹤高齡讀者的反應，進而舉辦館內

中高齡服務的分享活動（王美玉，2014）。

由於身心改變的因素，高齡者對於電腦使用的需求與考量與年輕人有別，而這種現象大約從 45 歲開始（Hassanein & Head, 2010）。網頁內容與設計、上網學習活動、網路近用三大面向是阻礙高齡族上網的因素，然而亦有研究發現「老人上網具有以下二個優勢：其一為網路提供高齡者所需要的資訊，成為重要的社會資源；其二為網路增加了老人與人溝通互動的機會，提升生活品質」（黃誌坤、王明鳳，2009）。

學習電腦及網路資訊對老年學習者的影響，對生活滿意度及自我控制有明顯的改進，提供教育訓練與學習支援對老人有正向的影響（林珊如，2009）。但中高齡者學習資訊與通訊科技時有以下困難（1）對專用術語感到生疏；（2）不習慣新的閱讀介面；（3）輸入時容易出錯；（4）不適應電腦步驟及程序；（5）功能類推能力缺乏；（6）很難處理突發狀況。而生理老化是影響電腦技能學習的主因，但社會支持面，可以幫助中高齡者提高學習動機與效果，如訓練者的協助，同儕的互動，家人的鼓勵（林怡璇、林珊如，2009）。

圖書館於碩士生入學時會進行資源利用指導課程，並與研究所一年級所開設的研究方法課程合作；也有針對論文寫作完成階段的碩士生，提供進行論文比對、論文上傳國家圖書館全國博碩士論文資訊系統等一系列的課程，讓研究生依需求自選。通常中高齡研究生，深怕錯過提升能力的課程，也因經常學習，經常遺忘，所以會選擇上重複的課程，進行訓練及維持記憶。

吳明德（2009）指出研究生在撰寫論文時電子資源使用比例很高，研究時非常依賴網路資源與電子資源。電子資源是研究生最依賴的研究來源與首要來源。Lorenzo, Oblinger, & Dziuban（2006）提出在網際網路上長大的學生似乎毫不費力地使用資訊技術和網路資訊，雖然會有個別的差異但對於網路環境感到舒適和自信，似乎從不需要使用說明書。然而 Jiao（2004）卻認為科技能力不高或資訊檢索能力不高的研究生，經常會產生圖書館焦慮的現象，在圖書館中

會產生負面情緒，有情感、認知、精神不適感，症狀包括緊張、恐懼、精神紊亂等，並且對成績產生影響。所以應透過良好的圖書館利用教育，提高科技能力，改善其圖書館焦慮現象。

綜上所述，圖書館針對中高齡者的服務，可在幾個方面進行，環境空間設備、館員具備對中高齡人士生理、心理、社會及族群特性的知識，提供專人進行參考諮詢服務、針對電腦、網路、資訊素養提供教育訓練，幫助中高齡者更順利的進行終身學習。不過，大學圖書館對中高齡學生的專指服務設置不足，相關文獻也幾乎不見其探討。因此，本研究期盼能透過深度訪談了解中高齡碩士生使用大學圖書館尋找論文撰寫資料過程中，分析出他們有需求但圖書館缺乏的服務。



第三章 研究設計與實施

本章旨在依據研究目的和研究問題，蒐集國內外相關研究進行文獻探討、整理與分析，以確定研究架構與方法。本研究希望能歸納出中高齡碩士生論文撰寫歷程資訊尋求行為，包括：論文題目訂定、論文計畫書撰寫、論文計畫書口試及口試後修改、論文撰寫及格式設定、論文口試及口試後修改，同時加入年齡背景、電腦素養、網路素養、資訊素養的因素，了解中高齡碩士生撰寫論文時資訊尋求的管道、資料類型及過程中所遭遇的困難。利用深度訪談方式並分析參考書目資料類型及電子資源及紙本資源占比了解資料類型、資訊尋求的管道並透過資訊素養問卷了解碩士生的資訊素養能力，將三者進行交叉比對，以獲得研究結果，提供圖書館及學校，作為支援中高齡碩士生撰寫論文時所需的資源、服務、學習環境、輔導機制的參考。

本章共分為五節，第一節研究架構，第二節研究對象，第三節研究方法，第四節研究實施與步驟，第五節研究實施流程。

第一節 研究架構

本研究根據第一章之研究動機與目的，並結合第二章相關文獻探討後，參考 Wilson 提出的資訊行為模式圖及陳世娟、唐牧群 (2011)，傳播學領域研究生論文計畫書撰寫歷程，設定研究架構如圖 2 所示，茲說明如下：

1. 碩士生論文撰寫歷程之資訊需求與階段性任務

碩士生論文撰寫歷程階段性任務為 (1) 論文題目訂定；(2) 論文計畫書撰寫；(3) 論文計畫書口試及口試後修改；(4) 論文撰寫及格式設定；(5) 論文口試及口試後修改

2. 探討資訊尋求行為

碩士生因不同階段性任務需求，尋求行為時所蒐尋的資源管道及所使用

之資料類型不同，重要性也不同。而在資源的定義、檢索、選擇、利用方面所遭遇的困難也不同。利用論文參考書目分析的方式與訪談結果相互對照。

3. 探討資訊素養對資訊尋求行為是否有影響

利用資訊素養問卷評估受訪者電腦素養、網路素養、資訊素養的能力作為訪談結果的輔助資料，並研究是否因此造成資訊尋求行為有所差異。

4. 探討年齡背景對資訊尋求行為是否有影響

中高齡碩士生因生理、心理、社會老化，有其族群特殊性，透過訪談了解其資訊尋求行為。

5. 探討使用大學圖書館提供的資源與服務的情形

大學圖書館所提供的資源及服務是否滿足中高齡碩士生論文撰寫歷程的資訊尋求，如果沒有滿足，建議圖書館應提供何種資源及服務。

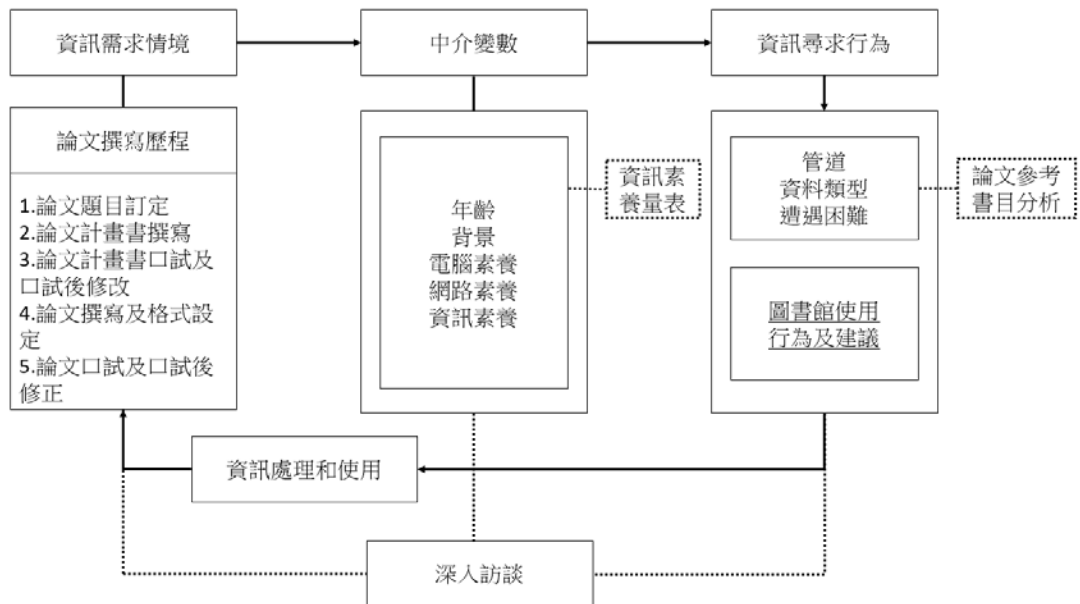


圖 2 研究架構圖

第二節 研究對象與研究方法

本研究以玄奘大學社會科學院所屬社會工作學系、應用心理學系、法律學系、宗教與文化學系，以上 4 個研究所碩士畢業生為研究對象。玄奘大學創立於民國 86 年，以人文社會學院起家，於民國 93 年升格為大學。本研究找尋近 5 年畢業，最晚於 107 年 12 月底前完成論文修訂，辦理畢業離校獲取畢業證書之碩士生，撰寫論文時年齡為 45 歲以上的中高齡碩士研究生，共計邀請 10 位受訪者參與研究。

為蒐集充分且多元的資料，本研究採用訪談法，論文參考書目分析及資訊素養問卷方法，以獲得足夠的個案研究證據。以下就本研究所使用的相關研究方法加以說明。

一、訪談法

訪談的目的在於發現研究參與者的觀點，蒐集事件的資訊（歐用生，1989）。在深度訪談的根源處，是一種探知的興奮與樂趣，渴望去認識、理解他人的經驗，以及受訪者對於該等經驗所賦予的意義（Seidman, 2006）。

規劃訪談時，研究者需決定詢問的問題、問題的呈現順序、探求資訊的詳細程度、訪談時間長度等，這些規劃會反應在訪談品質上。本研究用來詢問受訪者的問題有以下幾類，包括：（1）經驗／行為問題，關於受訪者做了什麼；（2）意見／價值問題，以了解受訪者的認知和詮釋歷程；（3）感受問題，以了解受訪者對其經驗和想法的情緒反應；（4）背景／人口統計，係了解受訪者的特徵，屬例行性問題（Patton, 1995）。

訪談之進行方式採用半結構式訪談（Semi-Structured Interview），以訪談大綱（詳附錄一）為依據來進行訪談。訪談大綱由本研究根據研究問題蒐集、整理、分析相關文獻，並參考利用相關之訪談問題作為參考範本改寫而成。

本研究首先邀請中高齡碩士畢業生 4 名進行前置訪談，並依據訪談結果修

正訪談問題，避免訪談問題題意不清或不夠完善的情況發生。進行訪談前，先將訪談大綱寄給受訪者參考，使其先掌握訪談內容。

訪談對象區分為近五年畢業之中高齡碩士生 10 名，撰寫論文年齡 45 歲以上。訪談後將錄音轉騰為逐字稿，以利分析。受訪者依訪談順序以英文字母 A-J 編碼，如第一位受訪者編碼為 A，以下依此類推。

二、 資訊素養問卷

本研究於訪談前事先請受訪者填寫資訊素養問卷，以了解受訪者資訊素養的能力。依本研究文獻探討所認為的資訊素養包含了電腦素養、網路素養及資訊素養，參考巫怡慧（2016）《大臺北地區成人學生資訊素養與數位閱讀行為》之研究論文所編製之「成人學生資訊素養及數位閱讀行為調查問卷」第三部份資訊素養量表及黃昭妍、陳昭珍（2014）《我國生醫領域研究生資訊素養初探：以分子生物學研究生論文題目發現歷程為例》資訊素養循環圖中資訊素養內容，並配合文獻分析所得結果及欲針對之中高齡碩士生編製本研究調查資訊素養的問卷內容，以了解受訪的碩士生資訊素養狀況並作為訪談結果的輔助資料。問卷內容詳附錄二資訊素養問卷，分為三個部份，包含：(1) 電腦素養：電腦及各項資訊科技設備的使用能力；(2) 網路素養：網路的運作使用方式及對於網路倫理、安全性的理解等；(3) 資訊素養：資源的定義、檢索、選擇、利用的能力。評量問卷採用李克特五點量表，「1」表示非常不同意，「2」表示不同意，「3」表示普通，「4」表示同意，「5」表示非常同意。

三、 分析論文參考書目

本研究會於訪談時請受訪者勾選論文參考書目為紙本或電子資源，以瞭解受訪者在資訊尋求行為的過程中，所使用參考書目的資料類型占比、電子資源及紙本資源占比。

第三節 研究實施與步驟

本節第一部分說明訪談法的實施與步驟，第二部分說明資訊素養問卷的實施與步驟，第三部分說明論文參考書目分析方式的實施與步驟。因本研究主要以質化分析中的深度訪談法為主，以資訊素養問卷及論文參考書目分析為輔，因此在深度訪談部份再深入以資料蒐集工具之設計、研究目的與訪談大綱對照、資料分析工具與步驟、謄寫訪談逐字稿、建立階層式編碼表分項說明。

一、訪談法

(一) 資料蒐集工具之設計

本研究之目的係探討受訪者的資訊需求與資訊尋求行為，因此訪談題綱原則上依照論文撰寫的順序，包括：論文題目訂定、論文計畫書撰寫、論文計畫書口試及口試後修改、論文撰寫及格式設定、論文口試及口試後修改，同時加入電腦素養、網路素養、資訊素養的因素及年齡背景的因素，探討中高齡碩士研究生的資訊蒐尋管道、資源類型及資源的定義、檢索、選擇、利用過程所遭遇的困難。

在題目設計部分，根據研究問題蒐集、整理、分析相關文獻，並參考陳川淼、黃元鶴（2011）《客家文化研究生之資訊尋求行為：資訊視域之觀點》及傅彥儒（2013）《新北市平溪區銀髮族居民資訊需求及資訊行為特性》的訪談題綱，配合文獻分析所得結果及針對之中高齡碩士生欲探討的研究問題，並透過前置研究修正訪談問題，作為主要研究工具。

(二) 研究目的與訪談大綱對照

訪談題綱共有 4 大題， 24 小題。問題型式包含：經驗／行為問題、意見／價值問題、感受問題、背景／人口統計等四種類型（Patton, 1995），除增加對中高齡碩士生資訊尋求行為的認識及受訪者背景資料的了解，有助於訪談的順利進行與日後的分析，同時也可獲得受訪者對問題及其行為更清楚之解釋，

為說明研究目的，研究問題與訪談問題的關係，將三者對照如下表 3。

訪談題綱在計畫書口試階段，委員給予寶貴意見及 4 位前置受訪者訪談回饋，修正符合本研究之訪談大綱如下。

表 3 研究目的、研究問題與訪談問題對照表

研究目的	研究問題	訪談問題
(一)了解中高齡碩士生學位論文撰寫歷程的資訊尋求行為。	1. 中高齡碩士生論文撰寫歷程的資訊尋求行為為何？	1-1 你的論文題目怎麼來的?怎麼從最初想的題目，到論文主題，如何調整，收斂? 1-2 有查找一些相關文獻(資訊)來幫助妳更明確研究主題(資訊)?怎麼找的?如何拿到全文來看? 1-3 寫的時候，有查找到更完整的資料來看嗎?用什麼樣的方法?(更嚴謹更廣泛的去蒐尋嗎?) 1-4 如有用某資料庫，那你怎麼知道可以用這資料庫?有上過圖書館的什麼課程嗎，或大學時有學過類似的，以前有學過嗎?如何學得這項能力，你覺得自己這方面的能力如何?(有學的很好嗎?) 1-5 現在如果再來一遍會找得(的)更好嗎?用得(的)更好嗎? 1-6 計畫書口試如何準備的?口試後，是否需要修正論文方向，那是依據或參考哪些資源? 1-7 請問你的研究方法為何?此項研究方法是如何學習來的，在整理和分析研究資料時對你幫助最大的是什麼人或什麼資源，給你什麼幫助? 1-8 進行論文格式設定時，是如何做的? 1-9 撰寫結論建議時，有參考什麼寫法或資源嗎? 1-10 論文口試如何準備的?口試後，是否需要修正，那是依據或參考哪些資源? 1-11 如果當初有獲得什麼樣的協助會不會有更好的結果呢?
(二)探討中高齡碩士生年齡與背景因素對資訊尋求行為的影響。	2. 中高齡碩士生的年齡與背景因素是否影響論文撰寫歷程資訊尋求行為?	2-1 你認為你的年齡(生理、心理、社會因素)對於在論文撰寫時有何影響?在哪個階段遇到最大的問題?造成哪些行為或事件? 2-2 你認為你的背景(或工作經驗)對於論文撰寫時有何影響?在哪個階段遇到最大的問題?什麼事件?造成哪些行為或事件?

研究目的	研究問題	訪談問題
(三)探究中高齡碩士生電腦素養、網路素養及資訊素養的技能對論文撰寫資訊尋求行為的影響。	3. 中高齡碩士生所具備之電腦素養、網路素養及資訊素養能力是否足以勝任學位論文之撰寫？是否影響其資訊尋求行為？	<p>3-1 尋求資訊及撰寫論文時容易遭遇電腦技能使用、網路認知及文書處理軟體的障礙；請問您在尋求資訊及撰寫論文時在哪個階段遇到上述上述的障礙呢？</p> <p>3-2 在尋求資訊及撰寫論文時，哪個階段有碰到下列問題？</p> <p>3-2-1 問題定義，知道自己需要的主題範圍？</p> <p>3-2-2 資源檢索，知道在哪個系統或平台可以查找到需要的資料及如何找？</p> <p>3-2-3 資源選擇，評估選擇適合自己需要的？</p> <p>3-2-4 資源利用，可以妥善運用達成目的，並符合倫理道德規範的障礙？</p> <p>3-3 可以描述一下當時的情況？這些問題會影響你資源的選擇嗎？或撰寫的方式嗎？</p> <p>3-4 碰到問題，你是如何解決的？利用何種管道、方式解決？</p> <p>3-5 你認為你的電腦技能、網路技能、資訊素養技能，在論文撰寫有發揮協助的功能或是有造成負擔的地方（不足之處、欠缺的地方）。</p> <p>3-6 除了以上問題，撰寫論文時還有碰到哪些障礙？</p> <p>3-7 論文中是否有二手引用文獻的地方，二手引用的原因為何？</p>
(四)探析大學圖書館提供的資源與服務對中高齡碩士生撰寫論文的情形。	4. 中高齡碩士生期待大學圖書館提供何種資訊資源及服務以協助其撰寫論文？	<p>4-1 論文撰寫哪個階段時你有使用學校的圖書館（到館/校外連線）查找資料（嗎）？頻率為何？</p> <p>4-2 會去/不會去（使用/不使用）的原因是什麼呢？</p> <p>4-3 你會使用大學圖書館（本校/外校）的哪些服務及資源（項目）呢？對你有什麼幫助？使用上有沒有什麼困難？遇到困難如何解決？</p> <p>4-4 你覺得圖書館應該提供什麼服務或建議？對你或對其他中高齡碩士生撰寫論文的過程是有幫助的？</p>

(三) 資料分析工具與步驟

本研究採用質化分析軟體 Atlas.ti5.0 作為輔助分析訪談逐字稿與編碼的工

具，根據需要採用開放編碼、主軸編碼或選擇性編碼方式進行分析工作。

Atlas.ti 是一套柏林科技大學心理系 1989 年開始發展的質化分析軟體。Atlas.ti 適合歸納式建立編碼，軟體功能友善。支援資料格式文字、聲音、影片。編碼特色為：(1) 同時僅能開啟單一文件進行編碼；(2) 透過譯碼清單／下拉選單，切換到不同文件中的編碼段落位置。無法進行循環式編碼、但容易閱讀編碼段落的上下文脈絡；(3) 編碼標籤互動高，編碼操作速度快。程式效能執行速度快，系統要求較低 (doz, 2006)。其操作方式如圖 3-圖 6 所示：

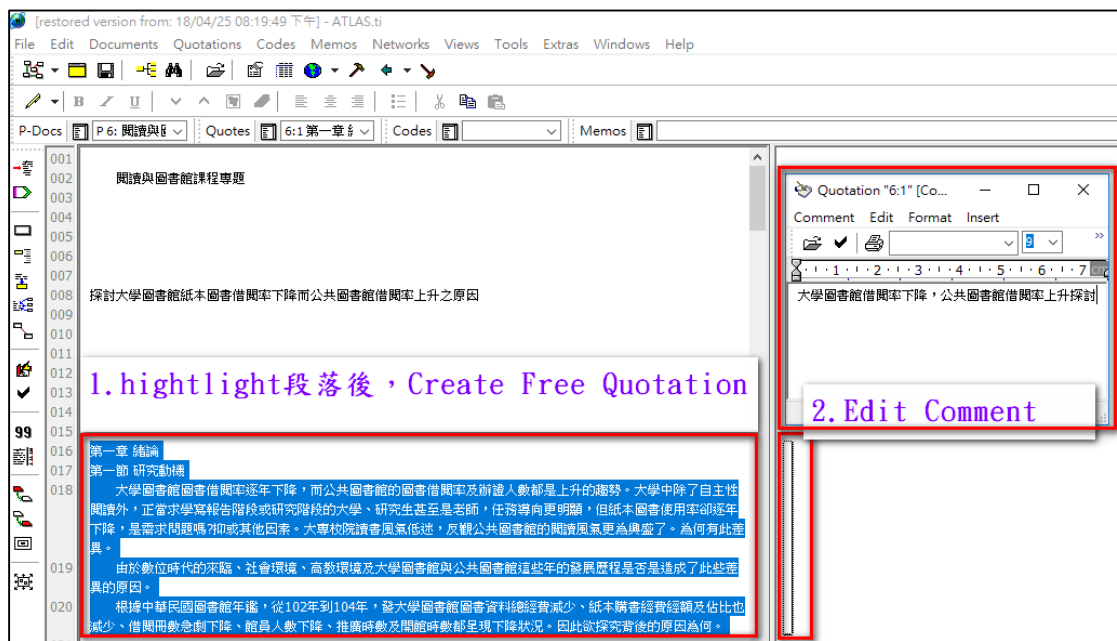


圖 3 Atlas.ti 5 操作-Creating Quotations 建立「引文」

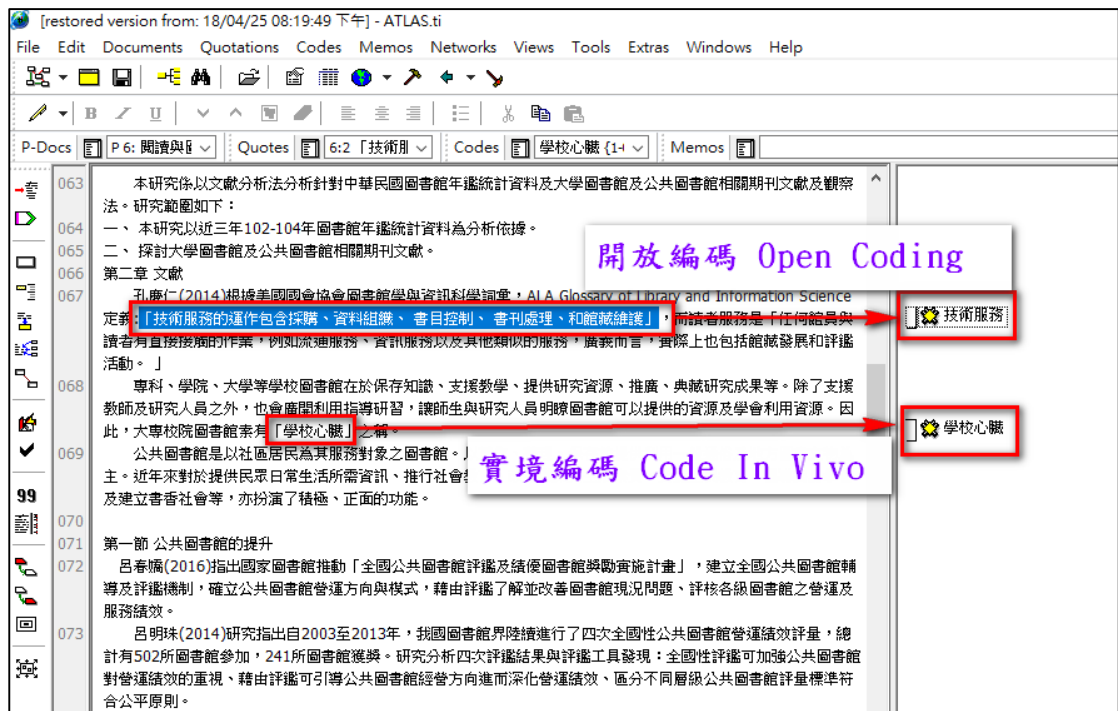


圖 4 Atlas.ti 5 操作-開放編碼階段

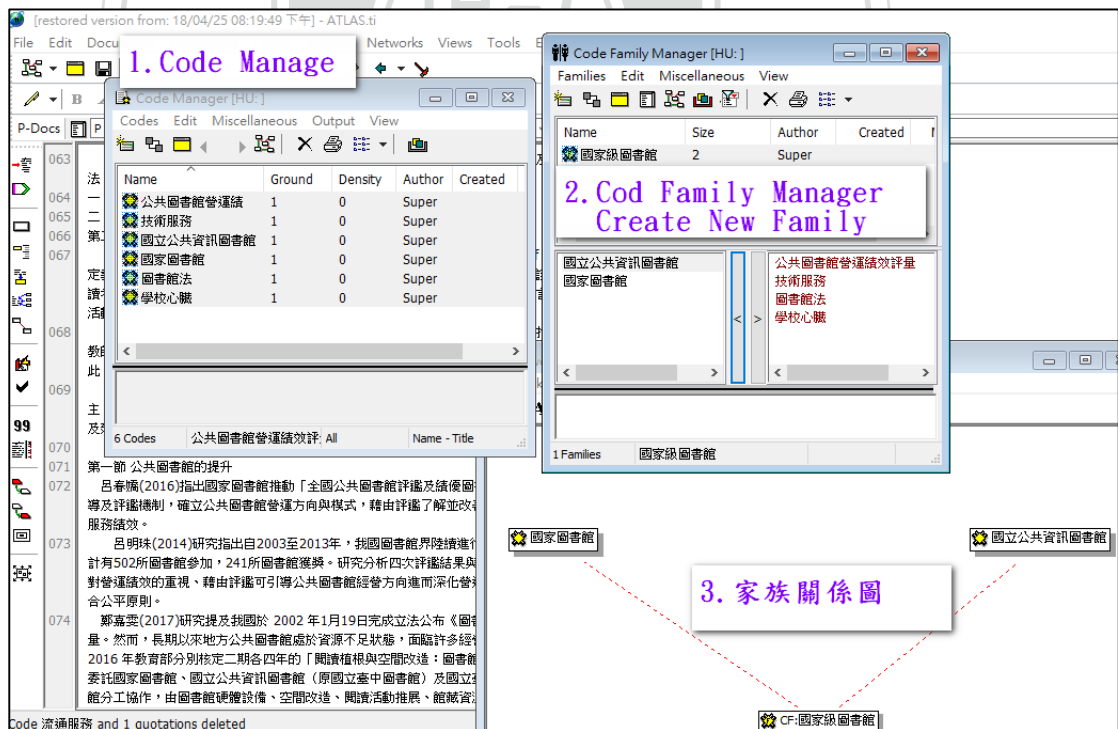


圖 5 Atlas.ti 5 操作-管理編碼-主軸編碼階段

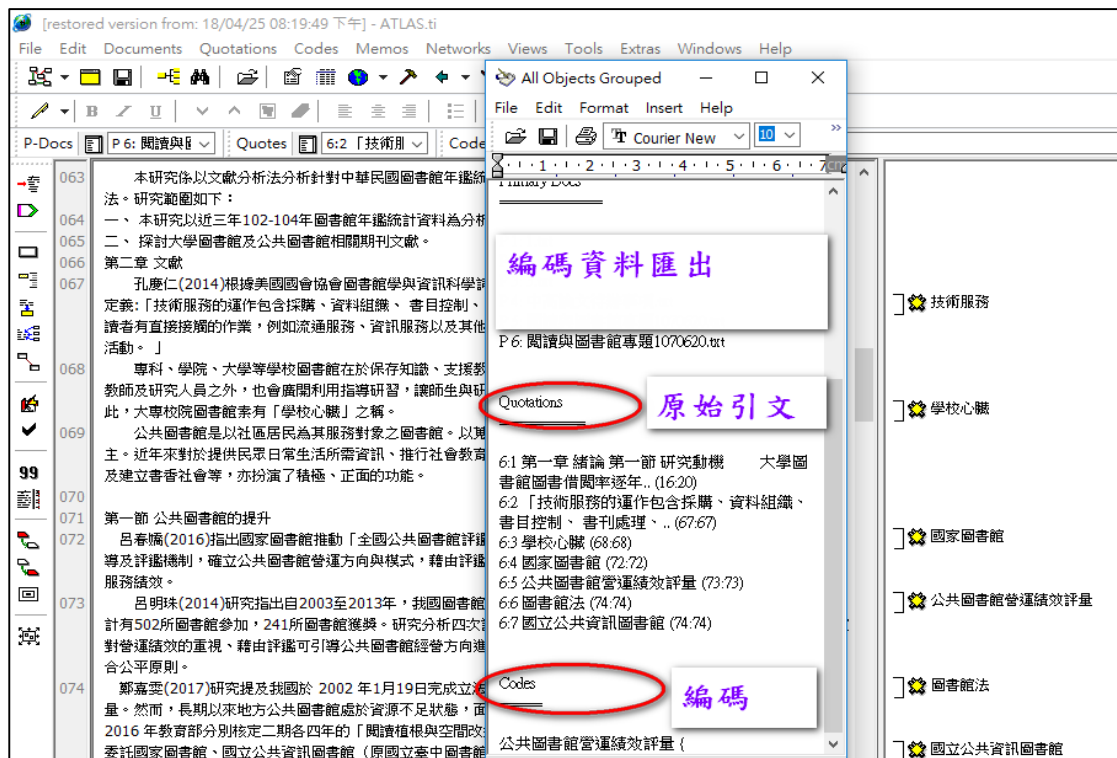


圖 6 Atlas.ti 5 操作-資料輸出-選擇編碼階段

(四) 謄寫訪談逐字稿

首先將訪談錄音檔備份，並謄寫逐字稿，完成後經受訪者檢視、修正，並補充訪談時遺漏之問題，再將所有訪談稿匯入 Atlas.ti5.0 作為分析之用。

(五) 建立階層式編碼表

訪談逐字稿編碼可分成兩種，一種是開放編碼的作法，研究者保持開放的態度，在閱讀資料過程中，讓概念（代碼）從資料中浮現出來；第二種是預建代碼的方式，在分析資料之前，先建立好若干代碼，並擬定各個代碼的階層

（林本炫，2007）。根據本研究架構、訪談題綱、研究問題的主要概念建立各面向之階層式編碼表，並根據前測訪談結果，建立編碼表類目。待實際訪談時辨識訪談逐字稿中受訪者的想法，修改補充編碼表的類目，確立階層結構。即為利用事先編碼建立主架構，透過開放式編碼，讓意料之外的概念浮出，再行編碼，增加研究的深度、廣度。各類目建立於 Excel 表中，於 Atlas.ti 5.0 分析訪談稿時引用。

二、 資訊素養問卷

本研究擬於量表回收後，輸入電腦，進行受測者與分數登錄，使用文書處理軟體 Excel 進行統計分析與處理，資料整理說明如下：(1) 依照受訪者編號對於每份問卷予以編號，(2) 鍵入電腦儲存資料完成建檔，使問卷調查資料成為一有系統的數據，(3) 將所得資料統計區分為「電腦素養」、「網路素養」、「資訊素養」三面向之平均數及整體平均數。以作為受訪者資訊素養之相關資料。並依資訊素養三面向平均及總平均，參考巫怡慧 (2016) 將個人受測分數區分為低 (1.00-2.00)、中低 (2.01-2.75)、中 (2.76-3.25)、中高 (3.26-4.00)、高 (4.01-5.00) 五種級別。

三、 分析論文參考書目

本研究請受訪者針對論文參考書目勾選紙本資源或電子資源，為瞭解受訪者在資訊尋求行為的過程中，最後所使用參考書目的資料類型占比、電子資源及紙本資源占比，將 10 位中高齡碩士生進行以下 2 種分析：(1) 參考書目區分為各資料類型再分別加總計算篇數，並計算出各資料類型所占百分比；(2) 參考書目區分為電子資源及紙本資源再分別加總計算篇數，並計算出各占百分比。

第四節 研究實施流程

本研究以半結構式訪談的研究方法研究中高齡碩士生論文撰寫歷程的資訊尋求行為。茲將本研究流程詳述如下，並以圖 7 研究流程圖表示。

一、研究主題的確立

針對中高齡碩士生論文撰寫歷程的資訊尋求行為進行探討研究。

二、蒐集相關資料

蒐集相關研究生資訊行為、中高齡行為特性、資訊素養，作為研究架構設計基礎。

三、擬定研究目的與問題

根據研究動機蒐集相關文獻，依據蒐集的參考文獻找出少被探究但值得研究的目的及問題。

四、文獻分析

針對中高齡碩士生論文撰寫資訊行為、中高齡族群特性、資訊素養、圖書館提供的服務四方面進行文獻分析。

五、訪談大綱擬定

透過文獻分析結果，擬定訪談大綱，以驗證或補充文獻分析結果。

六、訪談對象確認

尋得 10 位近 5 年畢業(103-107)年已獲得碩士畢業證書，撰寫論文時的年齡為 45 歲以上中高齡碩士生作為訪談對象。

七、進行前置研究

中高齡碩士生 4 名為前置研究對象，並透過訪談狀況及回饋，視需求決定是否要再次修正訪談大綱。

八、進行訪談及訪談資料整理及分析

與中高齡碩士生進行訪談，訪談過程錄音，並紀錄當時的感想及現場觀察，作為後續分析與解釋的參考依據。將錄音謄寫為逐字稿，並進行編碼，以

利後續整理比較歸納分析。

九、提出結論與建議

整理出中高齡碩士生論文撰寫歷程資訊尋求行為，並針對中高齡碩士生提供適當的輔導支援及協助方案建議，以供參考。



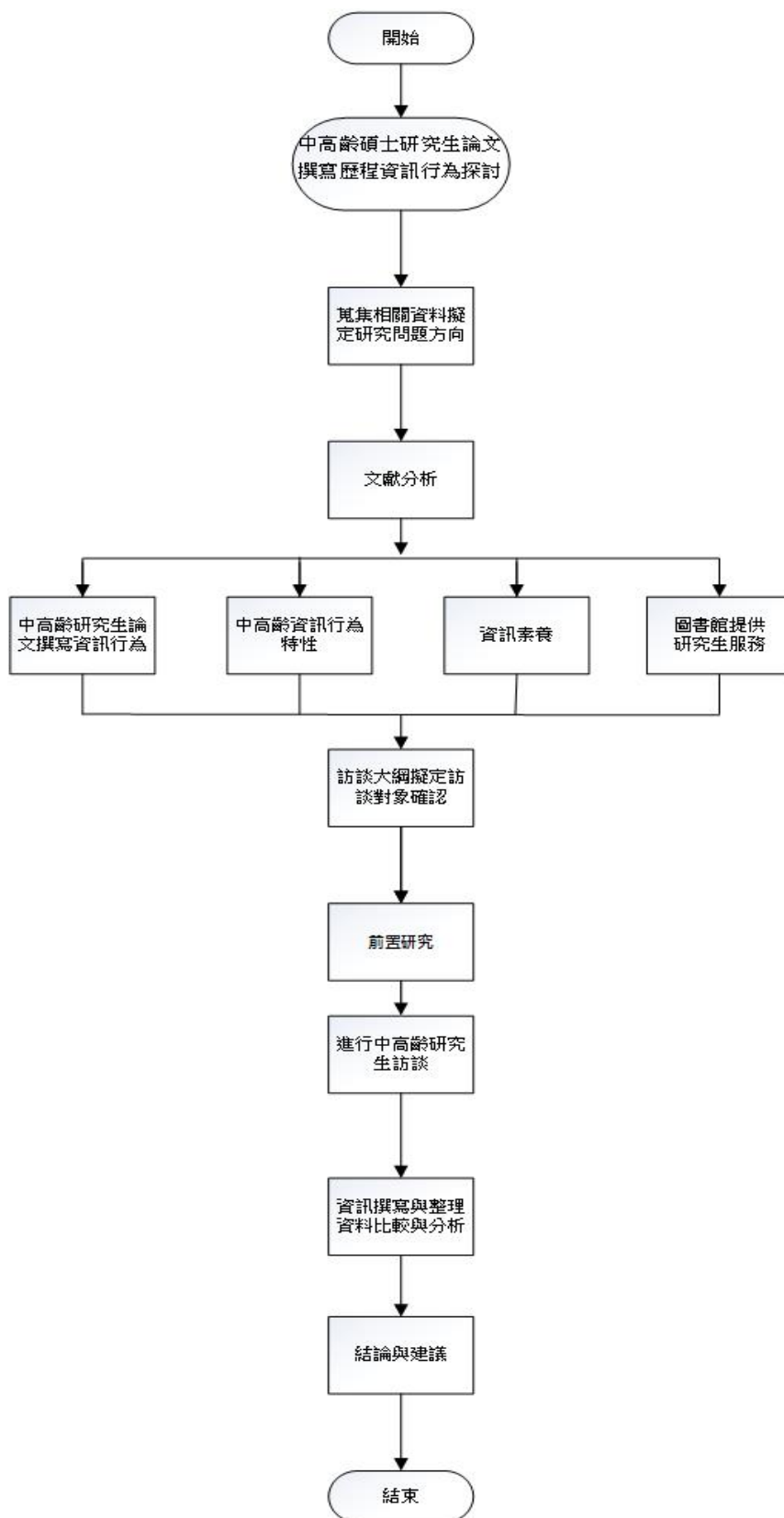


圖 7 研究流程圖

第四章 研究結果與討論

本章根據文獻探討與深度訪談資料，歸納研究結果進行分析與討論。依據研究目的，本章分為四節進行討論。第一節中高齡碩士生論文撰寫歷程的資訊尋求行為。第二節中高齡碩士生年齡與背景因素對資訊尋求行為的影響。第三節中高齡碩士生電腦素養、網路素養及資訊素養能力對論文撰寫資訊尋求行為的影響。第四節中高齡碩士生對大學圖書館提供撰寫論文的資源與服務之需求。

第一節 中高齡碩士生論文撰寫歷程的資訊尋求行為

因資訊尋求為一變動的過程，在撰寫論文的過程中，一般將其劃分為五個階段，因此本研究中高齡碩士生五個階段的資訊尋求行為依序為：論文題目訂定、論文計畫書撰寫、論文計畫書口試及口試後修改、論文撰寫及格式設定、論文口試及口試後修改。依據 Kuhlthau (2004) ISP 認為資訊蒐尋過程可分為六個階段：開始、選擇、探索、形成、蒐集、呈現。而論文撰寫歷程中，論文題目訂定相當於資訊蒐尋過程的開始階段、論文計畫書撰寫為選擇探索階段、論文計畫書口試及口試後修改為形成階段、論文撰寫及格式設定為蒐集階段、論文口試及口試後修改為呈現階段。茲詳細說明本研究探討之研究結果如下。

一、訂定論文題目的資訊尋求行為

本研究的 10 位受訪者，撰寫論文時的年齡介於 45 歲至 62 歲間，工作及家中都有電腦，研究所就讀系所為社工、應心、法律、宗教，另外包括大學時所就讀的科系、常使用的瀏覽器、常查找資料的方式、研究所階段是否上過圖書館利用教育課程及電腦課程狀況如表 3 所示。

表 4 中高齡碩士生受訪者資料表

編號	系所	性別	寫論文年齡	職業	大學科系	常使用瀏覽器	常查找資料的方式	圖書館利用課程	系上開設統計或電腦課程
A	宗教	男	53	殯葬、易經教學、五術	生命禮儀	chrome	書	無	無
B	應心	女	54	商	應心(續唸研究所)	都有	google 關鍵字	有-到班宣傳	有-高統
C	社工	男	48	社工	日文	chrome	google	無	有-統計
D	宗教	女	45	宗教師	宗教(續唸研究所)	都有	google	有-論文格式、資料查找	無
E	法律	男	53	民意代表	生命禮儀	都有	圖書館期刊、書本	無	無
F	社工	女	45	國中老師	國文	都有	關鍵字、google、碩博士論文系統	有-到班宣傳、論文比對系統	有-統計
G	宗教	男	50	殯葬禮儀師	自動化工程	都有	google	有-論文格式	無
H	宗教	男	62	土地代書	地政	都有	google	有	無
I	宗教	男	61	五術	易經、管理	chrome	關鍵字蒐尋	有-論文格式	無
J	社工	男	50	幼兒教育	電機-社福	都有	google、國家圖書館	有	有-統計

根據訪談結果發現中高齡碩士生論文題目訂定階段的資訊尋求行為有以下幾個現象，論文題目訂定與自身工作背景相關，討論對象大部份為指導老師少部份為學者專家朋友，並透過使用國家圖書館博碩士論文系統確認有無題目重複問題，而最常使用資源以圖書、博碩士論文與期刊為主，最常使用關鍵字查詢方式亦會配合布林邏輯檢索來查找資料訂定論文題目，茲敘述如下。

(一) 論文題目訂定與自身工作背景相關

中高齡受訪者因工作 20 至 30 年後具備豐富的社會及工作經驗再回到學校就讀研究所，工作是他們最熟悉的部份，大部份受訪者論文題目訂定與工作背景相關，其中受訪者 A 針對工作場域的問題，有一套解決方式，可以分享給同業；受訪者 J 希望能將工作的理念以論文方式傳播出去。

「因為我們有一些強烈的使命感，所以我覺得我看那問題會認為應該要怎麼做...可是大家都不去面對它，也許是因為很多的習俗流傳下來，或者只是因為從業人員他

只是為了自己賺錢的理由，還有一個更多的原因是因為他不懂...我自己整理出一些我自己的理想的作法，我試著去做的時候，看到我的成果，所以我的碩士論文基本上就是我在這麼多年的工作經驗裡面，我看到問題我解決問題的方法。」(A: 6-12)

「我是從事幼兒教育，那我讀研究所的目的是希望把 montessori 的這種混齡教育在制式教育裡面稀少或是說一個效益方式，希望透過論文方式、學術論文的方式呈現出來...很多人大概用 montessori，大概只是用評論的實際沒有接觸 montessori 教育的內涵的東西，然後做一些批判誤解的事，不好!...希望也是在社會工作領域裡面也可以去參考有關幼兒教育這一部份這也是社會工作需要了解的，即使不是社會工作者，即使是要成為父母，一般民眾我認為都應該要了解。」(J:37-57)

受訪者 F 希望能夠透過研究，了解自己工作上所教導學生的背景處境及其他導師的輔導經驗。

「因為我本身是在學校...班上有出現兩個保護管束的學生，然後那時候我是去找趙老師，我想說第一個我想做的是保護管束；第二個我說真的我不想要及沒辦法去找社工的跨領域的人訪談...老師說你那個保護管束是符合社工的；第二個他其實也看透了我的那個，她說那你就不用出去找那個社工師，在學校裡面訪談學校的老師，是這樣子來...在研究所念的東西，就是上那個張老師的課是有一點講到社工裡面有一塊兒少那塊，那我會覺得說，跟上課老師講的，還有跟自己直接接觸的東西。」(F:41-57,60-61,63-65)

受訪者 G 從家族公廳翻修個案來探討與自身從事行業相關的祭祀活動發展。

「剛好我們家的公廳，是祭拜祖先的位置就是我們家祠堂，然後有做一個翻修的動作，我就發現說公廳有很多建築物，然後旁邊一些祭拜的祖先牌位，還有一些信仰，我就覺得說如果可以把這些變成是一個論文，可以把這些做一個完整的論述...最後選這個題目。」(G:35-38)

受訪者 C 擁有中高齡失業經驗及就業服務員工作經驗，因此結合兩者作為論文題目方向。

「我本來是在外商公司.....做那個大學生到美國，工讀旅遊的工作...有人去檢舉說我們.....是非法的職業仲介...官方的說法政府就覺得說，那你們就要跟就業站一樣，就需要具備有就業服務員的資格。我因為...去補習補就業服務員的資格...在十六年之後，因為某些個人因素，還有公司的環境改變之後，我就離職...離職已經 40 幾

歲，中高齡轉業真的很不容易。那還好我有那張，我可以去做就業服務員，或者說去仲介，然後就興起說我的論文題目是不是要來寫這個，再加上我曾經去就業服務站就是榮服的就業服務處工作，我在輔導的一些退役軍人也是中高齡，就會讓我覺得說，中高齡本身來講，他在資訊取得的，比如說電腦不熟悉，他的資訊取得不容易，再加上本身個人一些習氣，老大的心態找工作。所以那時我就決定說可能會朝中高齡這個方向著手來作為我的論文題目。」(C:42-56)

受訪者 B 與 D 工作多年後回到大學就讀，畢業後接續唸研究所，工作經驗影響了大學的專題論文，由此奠基再延伸成為研究所的論文題目。

「我那時候是唸完大學直接念研究所...我覺得也是在大學部有奠基，因為我碩一就開始寫了，那有奠基的一些基礎跟理論，還有就是實務上有從事跟所寫主題有關係的事情。題目...是從那個...大學部的時候有做過專題，所以就從裡面做專題有關的那個 keyword 同樣的領域去延伸來做。」(B:216-221,29-30)

「論文題目就是剛好我到大二的時候，這個新文豐...說學校可不可以跟他們做產學合作...從美國普林斯頓大學影印的那個叫做天地冥陽水陸儀文...編這一套書，剛好老師想說我之前因為是出家在佛光山嘛，我們有辦過水陸，結果老師想說應該我來做這項工作是最適合的。...覺得這個論文寫起來應該是可以這樣，所以我就朝著這個方向做我的論文。[大學小論文]一萬個字，然後其實我發現這樣也是我的墊腳石。那時候，老師問我要不要念研究所？我就稍微從一萬的論文字裡面去寫自己的研究計畫，我就覺得說就這樣按部就班了。」(D:55-87,144-146)

(二) 論文題目訂定討論對象大部份為指導老師少部份為學者專家朋友

論文题目的發想與工作相關，大部份受訪者經過與指導老師的討論後確定題目方向及修正研究範圍。受訪者 H 及受訪者 C 指導老師建議縮小研究範圍，而受訪者 E 根據自己的工作經驗及修習課程與指導教授討論，訂定論文方向。

「我自己想的，然後由指導教授再修改一下。我有把那個申請大綱向學校申報，學校方面說題目不太對、範圍太廣，指導教授要我縮小到一個苗栗縣，本來是全國的，後來縮小到苗栗縣，就這樣來的。」(H:25,27-28)

「跟老師指導老師討論，就是他會告訴我說，比如說，我想做的目的是什麼？資料的取得容不容易，那再來就是範圍會不會很大，因為剛開始我就是範圍不會訂嘛，當然我是先想到一個題目上網 GOOGLE 看人家。」(C:58-61)

「是跟我指導教授一起討論出來的，剛好我在獅子會的資齡蠻長時間，獅子會是國際組織，我又有修國際司法、商標法，所以指導教授就建議我寫這方面的國際商標法為題目以獅子會為題目。」(E:28-30)

受訪者 J 認為沒有正式寫過論文的經驗，論文主題訂定過程經過漫長的摸索並與指導教授不斷的討論。

「其實我剛開始只是用自己的想法，可是當思索的過程或是說可能沒有很正式寫過一篇正式的論文所以有點瞎子摸象，在剛開始的過程只是我自己的想法而一再修改然後大概還沒訂這個主題之前，我大概版本大概寫了一百版，一百版就是修改一直修...在這個過程裡面就是指導教授幫忙協助也有，自己在思索的時候，主題是自己想要寫的一些東西所以大概在跟指導教授這樣的一直在磨合，我的指導教授也被我煩到不行。」(J:61-68)

除了與指導教授討論外，也與校外認識的專家朋友，進行論文題目方向的討論。受訪者 I 的論文題目和認識的博士朋友們討論過；受訪者 G 的專家朋友給予他論文題目發展的方向，但當與指導教授的指導產生矛盾時仍採取指導教授的方式。

「我的論文題目是和朋友、一些學位高的博士朋友、指導教授有討論過。」(I:33)

「因為工作的關係就會經常跟學者交流，寫論文的話這些學者跟好朋友都會有給我一個方向，讓我去進行，對於我寫的論文的題目也是一樣，他們總是希望說讓我去往這個方向去發展。因為到學校來有礙於還是尊重我們指導教授的方式，當兩者之間會產生一些矛盾的時候，我就比較難去抉擇，那我最後還是採取我們學校指導教授的方式去進行。」(G:186-190)

(三) 透過使用國家圖書館博碩士論文系統確認有無題目重複問題

論文題目與指導教授討論大致確認後，會再透過國家圖書館博碩士論文系統檢索，確認欲訂定的題目是否與先前研究者的博碩士論文題目重複。受訪者 B 透過檢索結果再去調整論文題目；受訪者 F 確認沒有與其他論文主題重複，開始進行資料查找。

「過程當中，就是經過跟指導教授的討論之後，然後去就是上網去那個全國碩博士論文網，去看看有沒有人做過相同的題目，然後我們再去做調整。」(B:32-33)

「那就剛好然後那時候其實會想到說會不會有人已經有做過了，所以自己還是很忐忑不安，所以上國圖再去找了一下，再找碩博士論文裡面有沒有相同的做過研究，如果確定沒有，心裡比較安的時候，我就去找資料。」(F:51-52)

(四) 論文題目訂定階段最常使用圖書、博碩士論文、期刊等資訊資源

大部份受訪者最常使用資訊資源為圖書，博碩士論文及期刊次之，少部份的資料來源為指導老師所提供，研究所課程及其他老師，對論文撰寫亦有所啟發，茲依資訊資源類型說明如下。

1. 圖書

受訪者 H 在就讀及曾經任教的大學圖書館或至鄰近公共圖書館瀏覽借閱宗教、地政、法律類書架上圖書。

「我曾在育達科技大學財經法律系教書，借書還有一些檔案，然後到我們縣立圖書館和學校圖書館借書。看到相關的借回來翻，我沒有固定目標，我去圖書館看到好像有相關就借回來，所一次借很多本，分類宗教類、地政類、法律類，都是用眼睛看。」(H: 37-39,42,44)

受訪者 E 認為學校法律類圖書更新速度很慢，至書店有最齊全新出版的法律類圖書，常到書店看書；受訪者 A 及受訪者 D 假如在本校或鄰近學校圖書館借不到所需圖書，則使用網路書店購買。

「我會到書店去看國際司法、國際商標法的書刊。」(E: 51)。

「真的找不到書的話，我就直接去博客來買...如果是書本，就盡可能去找出來，如果找得到有在賣，我就把買下來。透過博客來或者是三民書局其他的，我很多的書都是透過這些網路書局買的，包含誠品都是這樣來。」(A:102-109)

「然後那時候中國大陸有個戴曉雲老師，他是利用這個中國大陸的師範大學的那個北本，就發現其實我給他對起來之後，發現還是有差異性，所以就這當中他們後來在研究說為什麼他會少一段，我們多這一段文字才知道。我就去買他的書。」

(D:175-177)

受訪者 B 以大學課程用書為基礎，由書中參考文獻再繼續延伸查找閱讀，本校圖書館沒有典藏則到鄰近規模較大的大學圖書館查找，囿於英文能力，覺得查找適合的外文圖書是困難的。

「一開始我都是先看書，因為在大學部的時候，我有修相關領域的一門課，所以那本書裡面的資料，他是國外的書籍翻譯過來的，然後在這個領域是還滿有世界各國大家都蠻認同的，所以我是以那本書的為一個基礎，從書本裡面可以看到他引用的哪些文獻，然後再去找相關的文獻再去閱讀...我比較難去拿到國外的書籍，我們學校，比較少那個比較遠久的那些學者的那個書...就是去像清大，他們就有那個比如說 1960 年的書...但因英文能力，查找適合的英文圖書還蠻困難的...因為我的英文程度比較沒有那麼那麼好，所以不知道原文書哪一本是適合我的，一開始是很困難的。有認真去找，但是還蠻困難找到就是比對就是適合要的。」(B:43-50,52-58)

2. 博碩士論文

受訪者 C 最常使用國家圖書館博碩士論文系統，已授權開放之電子檔則下載使用，未授權開放者則至國家圖書館調閱紙本論文；受訪者 J 因跨領域主題較難蒐尋到完全符合可以套用參考的圖書，因此以查找期刊論文為主；但受訪者 A 如果遇到無法下載之博碩士論文，可能就放棄取得此篇論文的全文。

「我那時候有休息一陣子，我就是可能選出一個禮拜每一天，或者說兩三天我去國圖去蒐尋相關題目的論文，或者是說去找比如說用質性或者是量化去蒐尋，就是人家是怎麼寫了，來決定說，我到底要我一開始要先寫質性還是量化。因為那時候還沒上過統計課嘛？其實我也不知道我們只知道自己數學不好...將來對寫量化會不會有問題，所以我那時候基本上，我就是 COPY 了一些期刊，或者是說別人的論文紙本的，我就先把它 COPY 回來看這樣子。然後再慢慢看裡面的內容後，再去調整自己的題目這一些，再跟老師討論。」(C:70-78)

「大概都是論文期刊。一般的書，大概不會用跨兩個領域這樣模式，這樣等於說是其它的主要的概論是社會發展的定義的部分也好，社會領域的邊也包括就是幼兒園課綱的定義來做這樣一個敘述版本模式大概這算是官方心得的定義來做一些論述。就跑到國圖去找，等於有相關於這些的蒐尋我大概就是用這樣的蒐尋去找有關這幾個面向一些論文跟期刊來做。」(J:98-101)

「沒有設限的的博碩士論文，找就全文下載。那有設限的時間還沒到，那我就沒有辦法，因為有些不一定找得到。」(A:109-111)

3.期刊

受訪者 E 研究公益組織的商標，因身為組織中的一員，定期收到組織寄送的會刊，以此刊內容為重要的研究資料來源。

「我會寫這個題目，我會先去蒐集資料。我都會把我獅子會的期刊，我都有留下來，還有國際的美國有寄會刊給我們，我會去蒐集，會來看一下。因為裡面有中英對照，有中文、英文都在，所以我會先看一下內容再把題目定下來。」(E:34-36)

4.指導教授提供資料或建議查找的方向

受訪者 D 透過各種管道取得各國文獻古本第一手原始資料進行文獻考據工作，其中包括指導教授提供寶貴的國外相關文獻資料；受訪者 H 的指導教授建議他從法規著手了解。

「因為美國普林斯頓大學的原稿在我手上...剛好就新文豐也有提供一本給我看，所以剛好有幾個這些的版本這樣，其實那時候我會去買這些書，然後在網站上面去找這些資料。韓國還有日本，他們這些書等於說都快要碎掉，他們不可能讓我們借出這些古本，他們就掃描成電子檔，一頁一頁完好如初的讓我們看...書已經過了好幾百年。我們黃老師他剛好有韓國的老師...朋友...東北大學...教授...蒐集了蠻完整的資料，他就整個給黃老師，黃老師知道我要研究，就把這個資料給我，所以我就不用去韓國去，辛苦去一一的找。」(D:174-177,182-186,109-112)

「老師有建議說從全國宗教寺廟彙編裡面先了解一下，而我本身對這個寺廟的土地方面比較了解，我就針對土地方面，土地法相關文件來處理。」(H:34-35)

5.研究所課堂老師的啟發與討論

研究所課程是一個論文撰寫的養成過程。受訪者 D 在研究所研究方法課程中受到老師啟發並與研究所各課程老師進行互動討論。

「那時候找不到資料的時候...蠻恐慌的還好系上一個德國老師他的教學方式就比較外國老師的方式，他比較會用啟發我的方式，雖然我做的是文本考據，但是他會一直讓我突破，讓我知道說並不是要看你怎麼寫就怎麼寫這樣..論文寫作什麼方法理論，還有我們的宗教方法理論學法師他的思想比較活躍型的...同學都會怕這些老師，可是我覺得就是要從這些老師的優點，才能夠在我們寫起來還會對我們論文有幫助...但發現要敢面對論文才會寫的快這樣。」(D:117-122,124-128)

(五) 最常使用關鍵字查詢亦會配合布林邏輯檢索來訂定論文題目

受訪者 A 使用關鍵字查找，認為沒有能力用其他的檢索方式；受訪者 D 在使用關鍵字查詢後，用查找到文章相關資料網網相連，去找其他的文獻；受訪者 G 使用蒐尋引擎當檢索入口利用關鍵字查找。

「我會從關鍵字去找，只能從關鍵字去找不然沒能力，從關鍵字找類似不管是碩博士論文系統或是圖書館所建構起來跟關鍵字有關係大概就會去看看能不能下載下來，然後看看裡面在寫什麼，那個速度比較快來看看就大概知道內容是不是符合我。」(A:173-176)

「我都有去找[透過像圖書館的管道或是資料庫的管道或是國家圖書館的管道]，然後其實這個只要你查到一本文獻現在其實有跡可循，現在電腦上很方便你只要查關鍵字，查出來之後，他會有相關的他會跑出來，這時候我們就可以一一要講魔鬼就藏在細節裡面，其實你只要每一個網站點進去找、你去參觀，應該都可以找到自己要的東西，有時候你反而很重視說那幾個字，反而會找不到資料，就是那個資料有相關連結的你又可以點進去，一一的續找下去，所以那時候我會找到日本東京大學裡面有這一本北水陸。」(D:152-158,162-165)

「我當然就是先以那個關鍵字去蒐尋，那關鍵字蒐尋的話大部分都是在國家圖書館裡面的資料，有些是在網路上某些網站的資料，所以不一定是全部都是國家圖書館，因為在我們的網路上有很多的網站都有相關的文章。以全文來講的話，只有國家圖書館的文章會有全文。有些網站是礙於他們的電子書，他只有給我們看部分的文章並沒有全文，然後發現這個問題的時候就要花錢去跟他們買。」(G:43-45,47-49)

此外，受訪者 B 將研究主題拆為幾個面向，再以各別面向及兩兩面向間交集去查找文獻。

「文獻的部份就是從我的主題裡面去找，譬如說，我的主題裡面有幾個層次，一個就是哪個族群，然後研究他的什麼行為跟他的歷程，然後就去找這個群組的人他們的一些相關的文獻。再來，就是找那個我要做的研究的那個行為的那個部分的文獻，然後再找兩個一起合在一起的文獻。等於說這個群組有這個行為的文獻這樣子，等於是分三個領域去找。」(B:37-41)

(六) 查找不到文獻，調整論文撰寫的角度

受訪者 A 因為初步訂定的主題查找不到符合的文獻，所以調整研究的方

向，以利文獻的蒐集論文的撰寫。

「當時剛開始寫的時候就是遇到一些文獻的問題，因為當時我想寫的題目是沒有人這樣做，那時是我看到的問題，殯葬產業沒有人討論這個事情。可是有一部份在臨終關懷悲傷輔導這部分他們有討論到，所以後來我在寫，因為沒有文獻的部分所以我才會稍微轉一下悲傷撫慰的角度。」(A:81-84)

二、 論文計畫書撰寫

中高齡碩士生在訂定論文題目之後，進入第二個階段撰寫計畫書，此階段資訊尋求行為常發生以下現象，撰寫論文前三章時對於方向及如何撰寫感到模糊，常有找不到資料或做白工情形，對於學校圖書館電子資料庫使用方式不熟悉，常又回歸使用紙本資源，使用校外專家人脈資源及直接找出版品作者討論取得資料、與年齡相近的同學彼此互相支援、使用各種查找管道來獲取資源、論文資料查找的經驗，對於未來檢索資源更具有信心，茲敘述如下。

(一) 撰寫前三章時對於論文方向及如何撰寫感到模糊，常有找不到資料或做白工的情形

開始撰寫前三章蒐集資料時，覺得文獻資料很難查找，不知方向該往哪裡去，常常好不容易找到的資料，事後回頭看沒有派上用場，感嘆白作工一場，但是也因為這段密集的資料查找過程，而培養了自己查找資料的管道、模式及熟練度。

受訪 E 剛開始很模糊不曉得其門而入，因為老師的指導，加上工作上組織成員的協助才漸入佳境；受訪者 B 及受訪者 C 指出在寫前三章時完全不知道方向，找了很多資料沒有用上；受訪者 F 指出抓不到前三章的重點很模糊，找很多書來看或使用博碩士論文系統及資料庫查找，但常發現下載後的全文，內容不符需要，很失望。

「剛開始寫論文時候，說實話，屬於國際間的國際商標法很難找，書籍也比較少，寫的人也比較少，那時候不曉得其門而入，老師有教一些怎麼找，那時我們國際獅

友們的幫忙，所以才曉得恍然大悟，如果現在找的話很簡單。」(E:123-125)

「寫的時候一直以為說找到了、找到完整的，可是慢慢又覺得那個好像不對不行。隨著在寫的過程會覺得說好像那個又沒有辦法去詮釋我現在在寫的這一段，所以那個東西，我就會先把他沒有放上去，對的那個過程會反覆，一直都是這樣的，以為找到了，找到這段可以，這個是完整的文獻，可是後來有可能沒有用的是大部份。」(B:62-66)

「在寫前三章的時候，其實剛開始寫真的完全不知道方向，那上網找，其實真的看了大家都覺得這個資料我可以，這個資料我可以，可是每個指導老師的方向不太一樣，那我寫了之後，我就跟老師討論，老師說這個完全不是她要的，那我就會去問老師說，那我要用什麼方法，比如說我問老師說，那告訴我關鍵字是什麼？那我可以網站上蒐尋，或者如果將來我現在到圖書館的時候，我可以用這些在裡面找...有需要一樣是 COPY 回來整理這樣子。」(C:85-92)

「那個時候剛開始你要去什麼寫第二章，或是寫第一章的時候要去看很多書，然後那時候我也看到很多輔導的書，然後就覺得好像因為那時候其實也還在摸，就覺得說抓不到重點...覺得那些資料蠻讓我迷惑的...我就是自己下載，能下載的就下載，不行的話，因為我找到最後發現一件事情，我就算拿到了這篇文章，不見得是我要的...書我翻了好幾遍了，因為其實我覺得這一塊不錯，可以當作那個第二章，可是放下去，老師就說妳拿這幹嘛，有時候你就會覺得在寫的時候，我們在摸索...所以有時候找的時候，這段寫得真好，可是在用了之後，好像又不太對，所以那時候真的會是這樣子，反反覆覆...電子檔那個部分...其實我找到很多的資訊之後，我也 download 下來，可是發現仔細一看發現那不是我要，所以其實到最後有一點更灰心。」(F:66-73,81-83,115-122,137-139)

(二) 對學校圖書館電子資料庫使用方式不熟悉，常又回歸使用紙本資源

受訪者 J 覺得利用資料庫查詢像大海撈針，找得不順利，難以找到很久以前的期刊電子檔，常到國家圖書館期刊室直接翻閱紙本；受訪者 B 在校外連線使用常不成功，就放棄使用；受訪者 I 認為自己資料庫能力較弱，沒有使用什麼資料庫，主要以圖書居多。受訪者 C 表示很少使用，即使老師上課有宣導，不常用會忘記要如何使用，習慣使用國家圖書館資料庫資源較多；受訪者 G 因有參與多次圖書館利用講習課程，在家也經常練習，所以對電子書及資料庫使用較為熟悉。

「那個[資料庫]部分有用到，只是說因為我要找的那個題目，事實上很難 match 到我的題目，在找的過程很像大海在那邊撈針，就是這個過程裡面我大概在找，裡面就沒有很順利...譬如說像我講的混齡這種教育期刊都很老，我認為他沒有數位化，然後去期刊室去挖。」(J:138-142,146-147)

「資料庫，你講的就是類似華藝那種，有，因為學校都有在宣導怎麼去上華藝上那些學校的有一個線上蒐尋的那個部分，我有嘗試去找，但是因為我們住比較遠，所以留在學校時間比較有限，都是回到家再找，但是都連線幾乎不成功的機率比較大，對，所以到最後放棄。」(B:80-83)

「萬方這些倒是沒有，有的話就是圖書，直接找有關的圖書著作，其他的就沒有。有的話甚至不懂的話就用 GOOGLE 去找他出處在那，我就要找他出處那邊確實找到。幾個蒐尋的，還有很多忘掉了。GOOGLE 裡面他會顯示哪邊有他的資料，那些資料裡面再進入。資料庫的能力比較薄弱一點，但是還是要有一些，有時候有疑問的話還是要找到那些。」(I:70-72,76-77,85-86)

「老師他們在上課時，老師上課的時候或是宣導論文的時候都有講過。可是對我們來講，其實我們不常使用了，真的會忘記。那時候，學校一再宣導的時候...華藝這部份，跟你講萬方，可是我是看你的資料才知道，我只知道華藝，華藝的話，我有上去下載過，但是我會覺得使用上起來不會像國圖這麼方便。」(C:111-115)

「因為之前有來這邊學校有上過這個[圖書館資源利用]課程，那基本上，我們用資料庫跟電子書之前上過課，我們都已經知道怎麼用，因為自己在家裡已經跑了 n 遍了，就算不會也會了。」(G:270-272)

(三) 使用校外專家學者人脈資源及直接聯繫作者討論取得資料

受訪者 E 會把論文撰寫過程中遇到的問題與校外專家朋友詢問討論；受訪者 D 在找不到圖書資料的狀況下會透過機會及管道找到原書作者請教及索取資料。

「我這個人為了讀書不要拖太長的時間，其實我是會問很多人、老師。不管是在學界的或是說在地方上的關於到法律問題的律師，我都會去問，那我的朋友當中有律師，有些律師是屬於商標法的律師，問他，去問問題的當中，我就會加速寫，你要問相關的人士...抄筆記，然後把融合起來，然後再融會貫通融出來，我們就等於說把法條跟我們國際裡面的東西怎麼樣去配合起來、結合起來加上獅子會裡面的法條，然後有法律的法條、國際商標法的法條、國際司法的法條加上外面的經驗跟本身的經驗，去寫起來然後融會貫通。」(E:289-292,297-300)

「我會直接打電話去給作者請教這本書，我覺得作者都蠻樂意提供...作者又會給你提供一些他怎麼經歷這一些，那就又是你的資料就這樣...像我們大藏經補編是叫做藍吉富教授，我就沒辦法怎麼樣就想到什麼各種管道，老師留的電話未必找得到，就可能剛好有請老師來上課，我那時候就抓緊機會直接跟老師要這份資料，老師會跟你說在哪裡，他就說你怎麼會要用這些資料我們就直接跟他講，當然他聽到你要寫論文老師都會很願意幫我們。」(D:274-278)

(四) 中高齡碩士生之間，年齡相近的同學會互相支援

年齡相近的同學朋友間互相提供意見及協助資料查找，成為一個研究支持圈。即使不同系所，年齡相近志同道合也會互相支援協助。受訪者 A 提供同業朋友建議，以節省論文撰寫時間；受訪者 B 與其他系所中高齡朋友一起到鄰近大學圖書館查找資料，也協助同學查找資料。

「這也是我幫忙一些朋友，大概像我上上學期林同學...他寫的是那個做七，那個部分我也是因為大部分就是殯葬從業人員，他們本身在學習上面可能沒有像一般生那麼的容易，我那時候就提醒他不用去想說那個很難寫，從自己的經驗，老江湖知道問題在哪裡...這些有經驗的產業，有一個年紀的對他們來講，他們都非常有精準的眼光，他本來就看到問題，而且早就有方法解決這個問題，只是他沒有想過要怎麼建議而已。我就叫他們從後面開始寫就簡單了，而且你在蒐尋文獻資料就有一個範圍就不會亂看書，沒空沒時間去看書。」(A47-52,127-130)

「去清大...也會找其他系的同學，就是比較好的朋友啊，當然，年紀相當的其他系的，很少自己系的，就跟其他系的大家去找，互相支援，幫他找他要的。」(B:538-542)

(五) 中高齡碩士生會使用各種查找管道收集資料

本研究發現中高齡碩士生會透過圖書、期刊、合併多種資源、研究所課程、指導老師的建議等各種管道查找資料，茲進一步說明之。

1. 圖書

受訪者 A 平常就有蒐集相關工作領域圖書，撰寫論文的資料部份來自於持續蒐集的圖書；受訪者 I 查找的資料以紙本圖書為主。

「其實在我平常我蒐集的書裡面有些就已經有了，或者甚至書裡面沒有那我就說我自己的實務經驗，我比較不一樣本來就有研究的結果了，我只是要怎麼讓這些結果

成論文的方式去呈現，所以剛好是這個樣子。大部分的資料我都可以找得到，因為我前面有一段是大悲咒的那一塊，那塊是非常稀有的...像這些我們很早以前就建立起來。」(A:115-117,186-191)

「剛開始的時候都是找一般現在我們這些書籍。這些書籍以後，發覺說並非第一手資料，因為人家整理過，那後來又深入到四庫全書裡面去找這些自己要的一些資料，它實際內容是怎麼樣。這些一般書籍本身是有買，另外就是在圖書館裡面也有找到一些原來的作者有關的一些著作。」(I:59-61,63-64)

2.期刊

受訪者 B 住家鄰近的國立大學因有相關系所，圖書館典藏相關領域紙本期刊較為豐富，以瀏覽架上期刊的方式找尋參考資料。

「對那時候剛當初我念的時候，我覺得在我居住當地的國立大學，因為他們也有這個相關的系，所以他們那個期刊會比較多一點。我大部分去，我是直接就在他架上找，一開始啦。」(B:74-75,78)

3.合併使用多種資源

受訪者 G 資料蒐集管道多樣，電子資源的取是得透過學校購買華藝線上圖書館及華藝電子書，校內未採購的電子書自行付費購買。紙本圖書是經由自己原先蒐集的、使用校內圖書館、他校大學圖書館及用購買等方式取得。網路資源則是來自於指導老師 FB 中所蒐集的資料。受訪者 D，利用各種管道取得原始資料、圖書館的古本圖書、網路資源、展覽中相關主題拓印的壁畫。

「華藝電子書我們直接點選下載之後就發現要付錢，只好去付費去跟他買，然後有些就是去圖書館找相關的書籍，然後也有到其他的學校，因為我有跟圖書館辦借書証，我有到過聯合大學跟清華大學去借他們的書，也有使用學校提供的華藝線上資料。然後之前老師在 fb 有一個叫全民閱讀，那邊也放了很多資料。剛好黃運喜老師，他就提供我四庫全書。然後自己跑到台大旁邊的二手書局也買了很多書。再過來就是自己的書籍了。」(G:51-56,58,60)

「2015 年還有在佛光山...展覽過水陸畫。查到更完整除了說他那一篇給我的那個手稿之外，就是我會朝我們這個最古本書這樣佛教大藏經卍字續藏，所以我就來找這個部分，因為就只有這種書可以當我的佐證資料是最有利的。諸子百家這些比較那個文庫我都會去找，這樣就是國家網站我都會去找，因為這其中的我們請下堂就是

會講到忠孝仁愛這方面，所以我們找資料就會從他的古文裡面出處把他找出來，這段引文是出自諸子百家哪一段裡面。」(D:356,205-207,212-216)

4.研究所課程

受訪者 F 利用研究所修課過程中與課堂老師的討論及上課時蒐集的資料來充實論文的文獻。

「我自己還沒有寫論文但是修課那時候已經有先找趙老師有訂下這個題目，那時候自己就比較心安，所以我在二年級下學期的時候，我修張老師、王老師的課，我上課的東西、上課有提到或是我的書裡面這一塊東西，似乎是跟我的論文有用到的，會先把那些資料先蒐集起來，然後王老師他用的那個是外文書，因為我們是分組報告，然後去把它英翻中，我想說這個這一塊是我以後可能會用到的，比如說他們在講什麼叫同理心，我可能會用到的，那我就會先去跟王老師去借那本書，怕到時候我要寫書目、參考書目那些會用到，我就會先借過來拍照起來，就是會先預做準備。然後那個上張老師的課的時候，有上到那個兒少那一塊，有些什麼問題，我就會去問老師...其實就會讓你自己的思想或是論文方向會更解惑或者是給自己另外一個方向...查好資料又問老師然後看參考書目，再來看到教育實際狀況，你就一直在形塑一直思考。」(F456-469,508-511)

5.指導老師提供建議

受訪者 H 的指導老師提供建議查找的資料庫；受訪者 E 指導老師建議去看哪方面的圖書。相較於前兩者在經過指導老師的建議較知道從哪裡獲取資料，可以節省很多的力氣；受訪者 J 認為指導教授沒有提供關鍵字，給予空間自由發揮，雖經歷了長時間摸索，也讓自己有成長。

「指導教授建議內政部的，全國宗教資訊網。」(H:53,55)

「他[指導教授]叫我盡量去看某些書，他是智財老師，比較知道用哪些書，說真的我們茫然的話，寫論文跟指導教授很有關係，他肯、很願意協助，對我們來說就減少很大的能量。」(E:233-235)

「文獻探討一直在增加在第一個概念裡面，那其實我大概就是在前面的時候會這樣想，大概版本上電腦上面寫的版本是一百零二版...所以說那個當我前面一個題目的敘述一直再修改過程其實就是還是自己覺得還是找不到，因為大概指導教授沒有講下怎樣的關鍵字所以完全是我自己發揮，當然這樣的方式，我覺得學到我認為還不錯一個基礎，大概我在學習的過程裡，可能對我幫助蠻大。前三章就真的寫很久，

到了後面十幾版，我認為那才是我真正可以拿出來或是可以寫的部分。」(J: 106-116)

(六) 論文資料查找的經驗，對於未來檢索資源更有信心

因當初的資料查找方式不熟悉、論文主題的不確定，或是時間緊迫的壓力，大部份受訪者認為再找一次資料會查找及使用的更好。

受訪者 B、C、G、H、I、J 認為熟能生巧，因為在過程中大量長時間的進行資料查找，對系統平台非常的熟悉。

「想像中是應該會[資料查找的更好]。實際操作的時候，就因為可能會更會自己要求會更高，所以可能也有它的一番的那個辛苦面。」(B:107-108)

「因為其實說真的在寫論文這段時間。一二年的這段期間一直一直不停的去在不管在家還是到國圖都會使用那個網站...說實在的是很摸索了很久，有一些包括可能還不是很清楚。因為像譬如說，他們不會告訴我說為什麼這本書我找不到，他告訴你多久了，已經回收到典藏，對我們就會慢慢知道，慢慢學著怎麼看，所以現在來找應該會比較快...因為滿熟練的。」(C:141-148)

「應該每個人想法都跟我一樣，寫完論文大家都覺得自己寫得很不好，這碰到的朋友大部分都這麼說，那當然說有了一次經驗之後，做第二次相信一定會比第一次更好。」(G:79-81)

「應該標題內容不太一樣，應該可以，不見得是好啦，我是沒問題啦。」(H:97)

「那當然，比較有經驗了。對，比較知道要怎麼去找。」(I:88,90)

「會阿，應該是確定的。」(J:161)

受訪者 D、A 認為有先前查找論文資料的經驗，也因論文撰寫時面臨時間壓力的問題，如果再重新找一次資料會查找及使用的更好。

「因為有之前的經驗，其實我們也在查這些資料的時候都很匆忙，真的是整個只有想到我們的那個論文的目標就只有查那些範圍，其實好好看去閱讀這些都還蠻不錯的這些旁邊的資料都滿豐富的，但是真的需要有時間去看，有時候我都還會註記起來，這些網站可能我都不可能找到的可能就是在這時候因為老師這樣教我們，我們才知道原來可以這樣子去找得這麼多資料。對，就是說剛好之前有這種經驗，現在就是沒有拿學位的壓力，態度都不一樣。」(D:233-237,240)

「那當然，是因為當時時間趕、緊湊，那個口考的時間到了，你就不得不，有時候是急就章。」(A:222-224)

三、 論文計畫書口試及口試後修改

本研究中高齡碩士生在進行論文計畫書口試及口試後修改，利用觀摩同學計畫書口試活動及詢問學長姊來獲取準備的資訊，大部份受訪者因工作常使用簡報或口語表達，所以計畫書報告呈現不成問題，而少部份較少使用簡報者則尋求各方向的協助以完成口試簡報內容製作。在內容方面口委給予很多寶貴意見，指導資料限縮或主題釐清，茲詳細說明研究結果如下。

(一) 平時工作常接觸使用，PPT 製作及口頭報告呈現計畫書內容是容易的

受訪者 A 及 F 因工作常使用簡報或口語表達報告，所以將計畫書內容摘要呈現及報告是輕鬆容易的。

「我在所內論文發表很多的主題是本來就已經有在裡面的東西，就是我看到問題我要怎麼去解決，那個本來就有，只是文獻上比較弱，所以我在所內論文發表的時候，並沒有說要非常多的字，好像才一萬多個字就可以了。大綱審查也只是代替前面一二三章這個部分，那所以你有一萬多個字來發表，基本上他就用這個角度，其實還另外意義就是鼓勵你先去那麼習慣發表這個模式，放 powerpoint 製做跟去表達，這個部分對我沒有問題，我們很習慣，所內論文發表我其實準備很輕鬆，大部分材料就有。」(A:241-247)

「我說真的就那時候蠻惶恐的，因為我覺得自己對這個東西很有自信的話，我就會這樣上去，可是就是那種好像，那時我對那個好像也不是很清楚，...所以報告其實我覺得，最重要的是方向錯誤，所以那時候就被批得很慘...我就自己做 ppt，我報告的，都不會被批，做的 ppt 都 ok，因為我自己當老師，口條還算可以...我 ppt 製作...報告那些我都 ok 啊。」(F: 196-205,211-215)

(二) 口頭報告經驗較少者會尋求指導老師、朋友或上網找參考資料及參加圖書館簡報課程加強能力

受訪者 C 認為第一次計畫書 PPT 做的很不好，因擔心緊張造成忘詞，內容放太多文字，經老師提醒，上網查找如何準備口試 PPT 的方式並詢問朋友簡報

技巧，再設計新版簡報內容。

「我們計畫書結束之後，就開始準備口試...PPT，那個時候，其實我第一次跟老師討論的時候 ppt 我做的很不好為什麼，因為老師覺得我字太多，對我來講的時候會覺得說...會緊張平常可能 70、80...上場剩 30 所以我那時候會打得多，老師就說，你這個等於是在造抄嘛？...一方面改，一方面我也會上網蒐尋，看怎麼準備口試 ppt，比如說用論文口試 ppt，有沒有別人分享他怎麼準備的。綜合大家的再來修改老師要的，對大概是這個方向。目前來講對電腦有依賴性。去問以前寫過的人怎麼準備，可能不是問寫論文的，就問說你們平常工作在 presentation 的時候是怎麼準備會比較好，就是用這些方式，設計出來的時候再讓老師看可不可以。」(C:151-158,165-167)

受訪者 D 經過大學課堂老師要求及圖書館論文簡報技巧課程所學，製作出指導老師認為不錯的論文口試簡報。

「口試部分也是[參考]那個[圖書館論文簡報課程]黃老師，他也有做一些歸納重點給我們，然後我就發現我們就按照那個方式自己再去做變化。然後那時候我們上課的時候到了大三一些老師上課都開始要我們上台做簡報，那時候我就記得周老師蠻好的他會要求我們 ppt 一張不要出現超過五十個字，最好是圖文並茂，所以我們就朝著這個方向之後呢？我們在這方面就覺得說。老師會覺得說，我們這方面的 PPT 做的不錯，就是說你不要太多文字，當然就一目了然，不要超過五十個字。」(D:243-249)

(三) 觀摩學長姊口試活動或請其經驗傳承

受訪者 B 觀摩學長姊的計畫書口試活動，認為與課堂上報告很類似；受訪者 J 請有經驗的學長姊幫忙進行經驗的傳承。

「因為我們在還沒有自己進入到這個階段之前，有教授他們都會建議我們先去看別人的場子，就是有學長姐，他們有比較早要發表的人，我們先去看他們怎麼做，所以我有事先去參加過，大概有起碼有三場、三場別人的計畫口試。所以會比較覺得這個部分好像就好像在課堂上報告。」(B:114-117)

「口試的部分大概指導教授稍微的有做一些大概說明，當然我也請算是我大學的同學，後來她變學姊，她比我早一屆讀，所以有請她幫忙因為她很有經驗，大該知道怎麼樣，有時候老師講不方便，這個部分就是。」(J:164-166)

(四) 口委給予明確方向及改進事項，口試後才真正確認研究方

向，有利於資料的查找

受訪者 F 口試時委員給予明確的意見，挑出問題所在，原先搖擺不定的研究對象就此定案，有利於後續資料查找；受訪者 J 口試後主題確認，讓後續資料查找較為明確容易。

「因為我的題目是一開始訂的...指導老師跟我說，你可以找班導師，也可以找輔導老師，我想說，對!輔導老師去找，後來在被口試老師罵得很慘，其實他講的很多，其實我就是在這個地方陷入泥沼，是因為其實老師跟輔導老師是兩個不同的屬性...所以那時候 proposal 的話，[口試]老師就說你這樣子很危險啊，這兩個是不同的屬性，你怎麼可能，對喔!原來就是這樣...所以後來口試老師就跟我說既然你自己是班導師，那你用班導師的角度去寫，果真這樣子之後就真的，我再下去找資料就很 ok 了。」(F:88-100)

「參考的部分大概就是說確定之後就比較容易很多，大概可能是在蒐尋時我主題裡面這些資料的一些有關研究，然後再去做一些整理，可能這個部分是這樣對我在後面接的研究過程中就會順利很多。因為主題已經確定可行然後之後找的資料就變成比較容易。」(J:172-175)

口試委員建議受訪者 D 修改論文格式及將文獻探討較弱的地方補強，使用的參考資料為大藏經、百科全書及學者著作中的參考書目等。

「其實老師給我很多很多意見，我以為是不通過其實我覺得這些問題如果我們多注意，才會幫助我們論文的素質提升的，他給我很多種方式其實講起來我們論文寫作的方面能力真的比較弱一點，不管我們的格式還有符號，這些我們都不是因為都剛做不是說很 ok，就是格式都亂七八糟都不會去調。有老師說我的歷史基礎比較弱...在寫的時候或者在查證資料的時候這一點要比較注意這樣子。第一個就是我們用大藏經的方式，這個一個第一手的工具資料，然後再來就是我們的妙然書軒有個宗教百科全書，那也是我的工具資料之一，然後其他的就是要從我們一些之前學者他怎麼去研究，就是稍微去看他的那個他參考文獻是從哪邊出處就更好著手去看這些東西，想辦法就是要去借到這些書這樣子。」(D:251-254,257-260,263-267)

四、論文撰寫及格式設定

中高齡碩士生在進行研究及結果整理分析時，雖然已上過研究方法課程但是對於具體的操作方式及技巧了解有限，主要由指導老師逐步引導或利用論文

寫作書自學，並利用人脈資源尋找受訪對象，獲得學者專家朋友協助設計訪談流程。在論文格式設定時，由各方協助完成或利用 Youtube 自學。在撰寫結論建議時，主要依照研究結果並結合自身經驗，同時參考其他博碩士論文的寫法架構或詢問指導老師，茲敘述如下。

(一) 進行整理和分析研究資料時雖然有研究方法課程但是非常模糊主要靠指導老師逐步引導及論文寫作書自學

研究方法課程，對於大部的受訪者而言，不清楚如何實際進行研究，常是在寫論文時，靠老師逐步指導或去查找相關資料自學。

受訪者 C 認為真正知道如何分析整理研究資料是在論文寫作過程中，經由老師逐步的引導及參考相關的博碩士論文及上網蒐尋相關資訊；受訪者 J 認為主要是從做中學；受訪者 F 認為碩一上學期還在狀況外，二年級上學期的研究方法課程，也沒有什麼觀念，陸續透過研究所課程的進行對論文撰寫有幫助。

「其實一方面是說從上課裡面學來的...上課讓我知道什麼是質性什麼是量化，可是真正還是在寫的過程中，老師一步一步的指導你才知道，因為第一我們剛開始寫的時候，就像我剛跟你講的，其實我們寫出來都是在質性的老師看來會覺得偏量，那就告訴你方法，就告訴你要怎麼寫，可是對我們第一次在寫而且沒有接觸過，不知道，聽歸聽，回去還是想質性和量化，有什麼不一樣？所以我就還是會上網去蒐尋，這個時候在這個階段我還是有花時間去國圖，就像我會去借一些相同題目的，但是我通通把他借下來，那我會看裡面，有的人會直接寫質性，但是有的不會寫，我會去看，就是裡面我會自己歸類。」(C:191-202)

「真的在讀寫質性研究的時候說，在研究法的部分是很模糊不太清楚，然後就是一直在蒐尋或是在查閱，這時候在這個學習過程我認為我才真正懂那個質性研究的一個寫法，那對我來講也是一種，後來覺得不是已經學會質性研究才來寫論文，而是在寫論文過程中是慢慢一直找，找到一個這就是好像在實作中學到，好像不是從理論中學到。」(J:193-197)

「一堂課叫做質性，可是我覺得他教的，我也不知道教什麼，只有一個學期。其實那時候都沒有 sense，那時候好像二上的時候，然後我就我二下就慢慢有 sense，因為有修張老師的青少年的那個[課程]，那邊的啟示滿大，然後還有趙老師就有那個論文[批判課程]...後來我自己就越來越有那個 sense 了。我覺得是那段養成過程，我覺得那段養成過程很重要的...老師有私底下跟我說，覺得她好像念研究所的時候沒有

認真唸書，就是那個 sense...我覺得研究方法或者是整理分析資料我覺得是在研究所的那兩年修課過程當中，你不斷的讀書也好，作業也好，聽老師上課也好，然後同學不是會分組討論，分享東西也好，我就是那個地方一點一滴。」(F:221,224,239-244,250-257)

受訪者 B 因為大學時有上過質性研究法、專題研究所以對研究資料的整理分析有概念，認為對研究所論文資料整理分析有助益；受訪 J 認為自己文筆不好，對質性研究的論述方式有寫作困難，透過研究所課程的練習，克服很大的障礙。

「在大學部，我們有做專題，有一門課是大家都必修的專題。那上下學期各 3 學分是必修的，那在那一堂課我們也有。另外我在大學部有去修一門叫做質性研究法。之後又配合著做專題，所以因為就是已經做質性，敘說是質性裡面的其中一樣，所以有一點點的概念這樣子。」(B130-133)

「質性研究，這個對我來講也蠻衝突的，因為我文筆不好然後又要寫質性然後我的研究論文論述的方式又沒辦法用量化因為這樣的方式就對我來講是滿挑戰，像趙老師在指導，在上他的課時候，他覺得我寫一些批判的論文好了，簡單的論述的模式。寫一年，第二年他覺得我有進步，我就很高興。我從小作文我認為我書讀得太少是不是文章真的不太會寫詞窮，這些就是造成我很大的障礙，所以我覺得我寫這個對我克服蠻大的障礙。」(J:185-186,188-191)

大部份受訪者 B、C、D、E、F、H 認為研究資料的整理分析是受到指導老師的指導幫助最大。

「整理或分析，因為我們有一個論文團隊，就一個 team 這樣子那 team 裡面就是學長姐他們為優先，他們要趕著畢業的為優先，就說他們資料比較多一點了，多一點的為優先，我們會先觀摩他們的資料，指導教授在指導他們的部份大概可以了解一點點，是怎麼做整理怎麼分析的，會給我帶一個 model。」(B:136-139)

「分析資料來講一個是同學，那當然最大的是老師。因為我後來為了這個我又去跟我的指導老師講說，推薦我一本你的學生的，然後我看一看之後，其實對我們來講，為什麼我寫得跟他差不多，為什麼我不行，那老師就告訴你說，第一你們的方式不一樣，剛開始不會了，幾次之後他可能也不耐煩了，你應該怎麼樣呈現出來，這個才是你應該要做到的。那我們就回去再試著寫...老師就會說已經慢慢接近，那信心就來了，那寫到後面，他說你完全跑掉，等於要重來，所以到最後就是慢慢老師慢慢修正、慢慢修正。」(C:225-233)

「因為黃老師他就是文史哲這方面的，他算是擅長這方面的，所以剛好可能我的老師會導入我用這種方式寫論文，這樣對我比較有利。」(D:282-283)

「我跟宋老師研究很久，他還沒到大陸之前跟他研究很久。」(E:221)

「我那時候其實我自己做的時候，我就自己找問題，我會覺得我哪邊卡卡，我就直接問老師，在 meeting 的時候我就直接問老師，然後老師也大概會看一下，他覺得我哪個地方可以再加強的時候，他就會給我提示，然後我會做筆記，然後自己再回去想，有問題會問他，或者他看到我哪邊不太 ok，他就會跟我說，然後她會跟我提醒，比如說，他給我一個方向，然後我回來的時候，我再朝他那個方向去思考，我的是這樣弄出來的。」(F:281-286)

「學校有開論文課程，一進去我就修 3.4，我 1.2 用中文研究所的抵掉了，3.4 那個論文老師是根老師，依照他的方式，用我的格式去訪談，訪談表格，給論文指導教授看這樣是不是符合訪談的條件。」(H130-132)

(二) 看論文寫作及研究方法書籍自學及家人協助

受訪者 G 參考研究方法相關書籍進行自學，認為書籍中有許多值得參考的資料；受訪者 B 為深入了解所使用的研究方法，因此找相關書籍慢慢研究。

「有相關的論文書籍，然後我有其他的朋友也介紹了一本書叫傻瓜也會寫論文。然後我就發現說這本書確實有很多東西可以來做參考。」(G:106-108)

「在研究方法的部份，因為雖然有上過質性研究，但敘說只是佔他一小部份，敘說有很多種敘說法，所以那個部分是還蠻吃力的，因為都是要自己去找書慢慢去研究的一部份，研究那似是而非，有時候理論學理你這樣看好像認為是這樣子，自己認為是這樣，可是後來又感覺聽人家講又還不是這樣，還滿久的，搞得滿久的。」

(B:225-228)

受訪者 H 曾在工作之餘進修分析軟體課程，時間久了，已遺忘如何使用，後來是藉著兒子的協助完成論文資料的分析。

「我自己有學過資料分析，我不曉得，忘掉了，我兒子跟我說這樣弄，我訪談四十幾間寺廟，有幾間是合法的，就照那個比例。恩…那個有一個圓圖表，在 word 還是 excel?好像是 word。」(H:142,146-147,149,151)

(三) 使用人脈資源找到受訪對象及學者專家朋友協助設計訪談流

程

受訪者 H 因為曾經擔任立委的國會助理、辦公室主任、黨部主任的職務，靠著人脈資源找到受訪寺廟，獲得受訪者的信任，得到較深入詳細的訪談回應。

「大致因為寺廟很多個資，但是我找到人脈關係，他們講得很白，但我希望用隱射方式寫出來，不能直白說這間寺廟違法。我詢問說你為什麼有這個東西?房地產等寺廟是自己所有的?縣政府發的寺廟證書是否有合法以及土地所有權狀，寺廟所有權狀。」(H:135-138)

受訪者 A 剛開始在進行質化研究時，不知道訪談的策略及技巧，是經由學者專家朋友協助設計訪談大綱及流程。

「我因為在訪談的時候剛開始不太會訪談，那所以我有一個其他學校的教授好朋友，他給我一些提醒，然後也協助我去設計那個訪談的一個流程過程就像你講的[訪談]大綱，那我就根據他那個訪談去設計那個後面有很多的問卷，作為後面分析的一個主要的項目。」(A:279-281,283-284)

受訪者 G 從題目訂定、論文計畫書撰寫、論文撰寫及論文格式設定，都有校外學者專家朋友的協助建議。

「應該是說每個老師都有他不同的方式來教導我，因為畢竟我本身，還沒有來學校之前就認識很多的學者，然後我會把他們每個人講的方式納到裡面來。」(G: 111-112)

(四) 論文格式由各方協助完成或是利用 Youtube 進行自學

受訪者 H、E、A、J、C 主要使用學校公告的論文格式規範來進行論文格式設定，如設定過程中遭遇到問題時，受訪者 E 再請問學長姊；受訪者 A 請教老師同學朋友；受訪者 J 請家人協助；受訪者 C 會利用 Youtube 自學。

「那個是學校有規定格式，tab 鍵按下去。對，軟體不一樣，那時候拿到你們那邊 pdf 檔就固定，我們這邊的話變成一般檔案就會跑掉，拷出去就會跑掉。」(H:158,162-163)

「[詢問]差不多大我們 5、6 級的學長姊，其實電腦會自動幫忙排，格式有多大，我

們輸入進去，像我是拿學校的規定，抬頭要多少，章節是多少字大、粗細多少，只要一打他就自動幫你排好...」(E:242-243)

「系裡面有一個標準有說明要多少字，我要用什麼方式做。大部分是依著標準。對，學校那個標準還蠻清楚的。[不足再請教]老師、同學或是朋友。」(A:287,291,295,297)

「這部分剛開始有我弟弟在這方面幫忙，是說在過程裡面，可是後來那次要用 APA 格式所以大概就比照 APA 格式，可能有部分是參考已經既有的論文排版的格式，那在原則上還是用 APA 格式。」(J:223-225)

「我的文書方面本來就不錯，但是，若是針對論文來講的話，他的格式比較制式化。所以第一。我會上網看學校的規定，APA 格式的化，我會去參考 APA 格式，去下載 APA 格式下來參考，其他的排版方面的話，有時候我真的不知道，我會上 Youtube 教學，有影片教學，會先看，但是有時候網路上講的不是自己覺得說，我會這個動作，可是為什麼不一樣？就會上 Youtube 去看實質的畫面教學。」(C:239-244)

受訪者 D 認為圖書館與老師合作開設論文格式課程幫助很大；受訪者 I 認為年齡大的同學在此課程及老師協助下獲得很多幫忙，才能順利畢業；受訪者 G 有上過圖書館論文格式課程，撰寫論文中遇到困難會利用 Youtube 自學，最終是由指導老師一對一教導學會如何設定論文格式。

「就是剛好那時候黃老師真的幫我們蠻大的忙，就是你剛開始的時候會發現就是說我們講的提綱挈領，穿衣服我們要先找到領子，但是我們真的是搞不清楚也不知道怎麼弄。然後老師就設定先把幾個版模模型做好...就改成我們要的，老師在開始教我們怎麼去設定這當中的格式一層一層的去設定...感謝黃老師然後再來就是呂老師。當然寫下去的時候真的是一鍋漿糊一鍋粥，有時候也會忘記格式設定、有時候跑掉、有時候混在一起，呂老師...願意陪我們，有問題了還會私下跟我們講，然後他就幫我們看看格式，他會幫我們怎麼去調整所以覺得我們蠻幸運的，在寫論文的時候還不錯有老師在旁邊指導。」(D:305-313)

「我記得那時候老師晚上有一些時間她會在圖書館旁邊[延月軒討論室駐點]那邊，有問題的可以來，會教、幫忙調整...那時候找到呂老師，等於是說有問題的找她...還好有她幫忙...像我們這種年齡的，真的非常有必要，沒有電腦教授的奧援我們真的畢不了業。」(I:155-158,160-161)

「一開始我並不會論文格式的設定，我就是很傳統方式只是用 word 趕快把論文寫

好，寫好之後剛好學校有上這個論文格式的方式，然後我上了學校的課程之後...有些不懂還是上 youtube 上面去看，有點心得，最後教會我的還是我的指導老師...他等於是一對一把我教會這些格式的使用。」(G:114-117)

受訪者 F 依指導老師提供的論文範本，及在研究所撰寫作業時遇到不會的文書軟體功能馬上請教同事；B 在大學時開始接觸論文格式排版，但因還沒實際用到，所以不記得，等真正在排版時邊做邊向年齡相仿不同系所的室友學習，及詢問同指導老師的論文團隊成員。

「我在寫這一篇論文，趙老師有給我一本她之前指導過的學生的，我幾乎都是按照他那個模式，因為他已經 OK 了，所以我就按照他那個去設定格式，排版我都覺得 ok...我在修課的時候，我要寫作業或是報告時候，我有不懂的 word 檔，文書處理不會的話，就可以問那個老師[同事]，或是說那個表格，我就問那個老師[同事]，所以我都知道從哪邊，所以我後來自己寫論文的時候有遇到表格，比如說類似這個問題，我直接跟她 line，然後我拍照給他看，他就跟我馬上講說按哪一個，所以他跟我講我就馬上可以找得到那個東西在哪裡。在參考文獻那個地方，我被念了一次，還兩次。後來趙老師就印給我，因為他覺得我就是那個地方參考文獻寫的方式，還有印給我找到一本比較完整的拿給我看，我就知道是這樣寫。」(F:316-326)

「因為我在大學部的時候，我那時候大三下學期有推甄上研究所，有老師已經在指導研究生了，他有建議我們一起去聽，所以我們就會看那個老師，在指導說怎麼編排，怎麼弄怎麼弄，因為我們實際還沒操作，所以其實我們有聽沒有完全懂...後來是我們有室友...他們的指導教授有開這種課...就教我怎麼弄自動什麼什麼那些的...做到哪裡需要什麼就學到哪裡，就趕快問趕快求救，現學現賣...因為我們年紀比較大，所以有時候在外面租一個房子休息，都外地來的，他們也都在寫論文，雖然是不同系，遇問題就會互相問，再來是 team 裡面的人，他先做到哪裡的人，就會跟他問一下，但是都不會問太多，因為這個是大哉問，沒有做到那裡的話，問太多你也知道，team 裡面的人會比較多。」(B:151-157,159-163)

(五) 撰寫結論建議主要參考博碩士論文架構寫法或詢問老師依照研究結果並結合自身經驗

大部份受訪者 H、B、G、F、C、I 在論文結論建議章節，參考其他博碩士論文的架構及寫法，其中受訪者 B 認為博士論文較為嚴謹，以參考博士論文居多；受訪者 G、F 除參考博碩士論文，再經由指導老師指導；受訪者 C 寫完結

論建議章節後，請指導老師及受訪者看意見是否可行；受訪者 I 遵從圖書館開設論文格式課程老師的建議。

「有看了別人的論文寫法，但是我自己訪談 40 間寺廟的心得，把心得逐一的分析，就是用第一章、第二章及訪談心得整合寫出結論。很早以前當兵的時候，我會寫五千字以上的，軍中長官叫我寫專題報告出來。」(H:166-168)

「我也都是看別人的碩博士論文是怎麼寫的，然後大概都會去看博士論文比較多，因為有人建議說碩士論文其實有的不是那麼嚴謹，所以我們會去看去蒐尋一些他們的寫法有哪些，然後也是上全國碩博士論文網去查，還有去看一些期刊他們是怎麼寫的，發現差異還蠻大的，後來才知道...學位論文的寫法還比較規規矩矩的。」(B:168-173)

「我的論文第一章跟最後一章，我覺得是我最弱的地方，因為我沒辦法說一開始起怎麼樣呈現，然後再來做個結論，所以這個是老師給我很大的幫助，他教我怎麼樣下手去寫論文。我自己都有去參考別人家寫的方式，看他們的緒論是怎麼寫，我寫了之後，發現到寫緒論的方式真的有好幾種，後來就是給我指導教授看了之後，他還是覺得說我應該要做修改，所以第一章緒論是我所有裡面論文改得最多的是緒論這個地方。」(G:120-122,126-129)

「寫法的話，那時候自己其實基本上我都是自己寫，可是我覺得萬事起頭難，我寫文章的話，我都是第一段，會比較不知道怎麼寫，所以我會先去看別人的寫法，然後給自己一些靈感這樣。對類似架構或是說他的切入點吧，可是我看了一兩天之後，我還是很茫然，還是自己寫好了，所以我幾乎都是自己寫，如果有的時候內容我想得卡卡的話，我就跟老師問，然後老師的話就會觸發我再去思考，然後我就寫出來。」(F:343-345,349-351)

「一般我大部分都是參考別人的論文的結論，他們怎麼下定義怎麼寫。這個時候我就一樣，我是會去那，這時候就不會分質量，我就可能找相同，或者是說去看一些比較針對那種人力資源方面的，然後看他們對這些方面的建議怎麼樣，然後再加上自己實質的經驗，那寫下來之後我會特別問老師，那我寫得這樣子可不可以？因為我的訪談對象也是就業服務員，這些都熟嘛。我也會先問他們說，你們覺得你們什麼建議，完了之後，我會再跟他們討論說，那你覺得我這樣的建議...可不可行...跟我的訪談對象討論。」(C:249-256)

「因為各人[論文]寫法不一樣，稍微瀏覽一下，他的方向是如何、解釋一些事情，其實幫助沒有很大。應該是有！不能說完全沒有幫助，不是這樣子的，還是有些幫助，說幫助到很大倒是沒有啦！結論的時候，呂老師也有給我一些建議，其他的都是自己做一個結論，她只是要我加強，做結論的時候要怎麼去處理。就有時候我會

提到一些問題那後面的要做一個總結。」(I:150-152,163-164,166)

五、論文口試及口試後修改

在論文撰寫歷程的最後一個步驟，根據本研究顯示，中高齡碩士生多聽從指導教授意見，進行論文口試資料準備，也預先觀摩他人論文口試活動，從中獲得相關經驗。中高齡碩士生在工作時常使用簡報軟體，所以製作簡報及口頭報告是容易的，論文口試結束後，依照口委提供的建議及相關資料進行修改。

(一) 聽從指導教授意見進行論文口試資料準備

受訪者 C 表示聽從指導老師建議進行論文口試準備，想獲得老師直接的指示，不想自己思考。

「那時候就問老師說那我前三章，已經講的那麼破那麼久了，還需要準備？老師說你前三章就帶過就好，重點，要放在研究的結果上，呈現上面。那我們就知道說，就是結果，還有就是你後面的那些分析一定是比較重要，這個我都是直接去問老師，因為又寫到後來，我真的不想花腦筋。」(C:258-262)

(二) 因工作常進行簡報，所以製作簡報及口頭報告呈現是容易的

受訪者 I、F 因工作關係很常製作簡報及表達，認為摘要論文重點製作成簡報及口頭報告，很容易。

「你寫好論文你要做一個口試很簡單啊！做一個 PowerPoint 你把重點抓出來你的方向是在哪？你各個節次重點在哪，你用 PowerPoint 呈現出來就這樣子而已。都自己做，其實還好這難不了我，到論文寫完還不至於困擾到我，因為我在外面有講課這些，PowerPoint 我都自己做。」(I:171-173,175-176)

「然後我 PPT 製作、報告哪些我覺得都很 OK，因為 ppt 製作或者是報告，講的話、口條，老師都說 ok，最主要是我的 PPT 的內容跟我的論文以及給她們看得東西有沒有一樣，就是說沒有造假或是去抄的，我講得出來那表示是我自己做的，我覺得最主要是檢視這一塊，我覺得這一塊也是口委老師要去檢視的。然後趙老師只有跟我講說金門大學那個老師有沒有，你東西不要多，但是方向要對，他就只有跟我講這句話，我記得印象很深刻。」(F:441-444,374-376)

(三) 觀摩其他人論文發表過程學習如何發表

受訪者 G 表示參加多場論文發表口試活動，才知道要如何進行發表及回答口委詢問。

「因為我是比班上同學大部分的人比較慢半年，我是兩年半才來進行口試。那之前我就看其他同學口試的時候是怎麼發表，然後也有去其他學校看別人家怎麼發表，所以我還沒有參加口試之前，我應該參加過一、二十場別人的論文發表。然後看他們的發表之後，我自己就有做筆記，看別人家發表應該要說什麼，然後口試委員問的題目，我要怎麼回答，這個地方就是看別人家的論文發表，才學習到怎麼去做論文口試發表。」(G:131-136)

(四) 口委建議並提供相關資料

受訪者 E、F、B、H 遵從口試委員的意見修改論文內容，調整章節前後順序、修改內文中受訪者代號、以表格呈現研究整理資料。

「口試老師有分外審老師，外審老師都是公立大學教授都很有經驗。他就會告訴你排的順序，是不是可以把這一段移到下一節，把下一節的移到上一節去對調，這樣會比較順，這樣看了會讓人比較明瞭。所以我就按照他的方式去調整。」(E:275-278)

「要改但是改小地方，比如說，我們訪談的人不是老師嗎？…就是比較通俗，不是用他的背景。」(F:431-434)

「那個口委老師，校內口委給我一些建議...某個部分還要幫他整理出一個表還是一個個圖，這樣他們看論文的口委才不會那麼累。那後來我有針對這個部分再去就口試完之後再補幾個表。等於把文字變成表，就再補那個表這樣子。另外的校外口委，他有挑出我的就是，那時候，因為我們論文都是一直在修改，一直在修改，那可能有些地方我們忘記把它刪掉，譬如說受訪者的代號，可能一開始有人用 A、B 用代號，後來慢慢又會修改成另外一個，受訪者想說他自己要用哪一個名字，那不能讓他太容易讓人家一看就看出來，萬一哪一天有人去蒐尋你的就被看出來了，那這樣不好，所以後來就又改那個暱稱，那暱稱之下就說還有就說前面一開始用那字，跟後面那字是不一樣的，可能音是一樣的，那部份可能就是忘記刪的乾淨，修改的乾淨。」(B:181-189)

「口試時口考教授本來有些質問，他質問的你可以不答，改進再改進，最後改進後，口考過以後，第幾頁要改進的部分，你現在解釋也沒有時間，要從源頭來。我可能有錯別字因為[使用]掃譯筆[掃瞄紙本文字轉換電子檔文字]，同音的我沒有很認

真看可能有老花眼阿!某某寺廟的同音字有好幾個。」(H:172-177)

受訪者 D 指出口考時口試委員教導她要如何寫結論建議，才知道要如何寫；受訪者 G 表示口委指正需修改的地方並提供期刊文章供參考。受訪者 A 提到口委建議需要補充相關文獻。受訪者 I 經口委建議要修改的地方，由系上老師的協助才順利完成口試建議修正。

「這個部分其實我以前結論真的是不知道怎麼寫是到了口考還有一個月可以給我們修改，我們的口考老師是政大的老師他教我怎麼寫，他是有把重點教我，其實我的整個結論以前寫的我又重新推翻，然後在口試完之後那段一個月內去做修改，就是按照老師給我方式做修改。她說這個結論應該是你前面稍微起個頭你後面要怎麼研究，你的結論應該是要做一個綜合，你把這個研究的過程當中哪些做得還不夠交代一下，他叫我要做這種動作。這當中你前面有帶到說你的那個研究怎麼樣要發展到什麼？那你結論的時候，你要稍微帶到要把我們一到五章的重點稍微帶到然後做一個結束。其實我以前也不知道是因為這次口考老師才講到重點我才知道這樣做。。」(D:315-321)

「其中一位宜蘭大學的老師，他還寄[期刊文章]電子檔給我做參考。就是我要修改的地方，他還寄電子檔給我說，這個給你作參考。」(G:138-139)

「依據口考老師給的建議，大部分都是因著他們的建議去做修正或是從那個方向去找更多的一些內容。當被人家提醒我最大問題是沒有文獻，因為沒有人想到要這樣做或是他們也不願意這樣做。那所以我必須要讓這個做法得到一個合理的說明，所以才會去用專家經驗、專家意見這個角度。我沒有在這個部分花太多時間，三萬多字也是一個多禮拜就寫好了。」(A:311-312,315-318)

「口試我需要修正那是依據或參考那些資料，口試後的修正是這樣子的，法師幫我很多...法師要我把口試的時候把重點全部列出來，然後格式化，格式化後，改過後要標示已改，怎麼改也都要把他註解下來，所以才有修正，所以我也很感謝法師。」(I:178-182)

六、 小結

本節針對論文撰寫五階段資訊尋求管道彙整訪談結果。此外本研究根據十位受訪者之碩士論文參考文獻之書目資料，分析其引用之各種資訊資源，茲詳述分析結果如下。

(一) 五個論文撰寫階段資訊尋求管道

根據受訪者所述每個論文撰寫階段資訊尋求行為，論文撰寫五階段所使用的資訊資源分析統計結果如表 4 所示，茲依論文撰寫五階段分別敘述之。

1. 論文題目訂定階段

論文題目訂定階段人脈資源以指導老師協助最多，其次為校外專家。受到影響的事件以工作經驗為最主要、其次為大學小論文的延續，除了圖書館借書也使用網路書店獲取圖書資料；部分受訪者受到研究所研究方法課程及其他課程的影響。此階段較常使用的為本校大學圖書館及國家圖書館；最常使用的資料類型為圖書、碩博士論文次之；最常使用紙本資源及利用博碩士論文系統及書架瀏覽方式查找資料。

2. 論文計畫書撰寫階段

計畫書撰寫階段以指導老師協助最多，年齡相仿的同學及朋友次之，受到研究所研究方法課程及其他課程影響。此階段較常使用的為本校大學圖書館及別校大學圖書館；最常使用的資料類型為圖書；碩博士論文及期刊次之；大部份受訪者最常使用紙本資源；透過博碩士論文系統及華藝線上圖書館查找資料。

3. 論文計畫書口試及口試後修改階段

計畫書口試及口試後修改，以口試委員建議最為最要，指導教授次之，從圖書館利用課程及大學課程學習簡報技巧。此階段使用的資料類型以圖書、期刊、網路資源最多。

4. 論文撰寫及論文格式設定階段

論文撰寫及論文格式設定，以指導老師、校外專家、其他老師協助為主；其中也受到研究所研究方法課程、圖書館利用教育課程影響。使用國家圖書館，以博碩士論文為主要的參考資料類型依據。

5. 論文口試及口試後修改階段

以口試委員建議為最重要，指導教授次之。使用電子期刊資源進行口試後論文修正。

表 5 論文撰寫歷程資訊尋求管道及資料類型統計

類別	管道方式	題目訂定	計畫書撰寫	計畫書口試及修改	論文撰寫及格式設定	論文口試及修改	各階段合計
人	指導老師	10	6	6	8	3	33
	口委	0	0	7	0	10	17
	家人	1	0	0	2	0	3
	朋友	0	2	1	1	1	5
	同事	1	1	0	2	1	5
	校外專家	2	1	0	3	0	6
	同學	0	0	1	0	0	1
	論文圖書期刊作者	0	1	1	0	0	2
	學長姊	0	0	3	1	0	4
	受訪者	0	0	0	1	0	1
	同指導老師論文團隊	0	0	0	1	0	1
	年齡相仿中高齡同學	0	2	0	1	0	3
	其他老師	1	1	0	3	1	6
	學生	0	0	0	1	0	1
事	工作（經驗）	7	1	0	2	1	11
	家族事業	1	0	0	0	0	1
	大學小論文延續	2	0	0	0	0	2
	買書	3	2	0	0	0	5
	看展覽	0	1	0	0	0	1
課程	研究所研究方法課程	1	2	0	6	0	9
	研究所課程	1	2	0	2	0	5
	圖書館利用課程	0	0	1	3	0	4
	大學課程	0	0	1	1	0	2
圖書館	國家圖書館	4	1	0	1	0	6
	公共圖書館	1	1	0	0	0	2

<續>表 5 論文撰寫歷程資訊尋求管道及資料類型統計

類別	管道方式	題目訂定	計畫書撰寫	計畫書口試及修改	論文撰寫及格式設定	論文口試及修改	各階段合計
	本校大學圖書館	4	5	0	0	0	9
	別校大學圖書館	3	3	0	0	0	6
							23
資料類型	博碩士論文	5	3	0	6	0	14
	期刊	3	3	1	1	1	9
	圖書	7	6	1	2	0	16
	電子書	1	0	0	0	0	1
	網路資源	1	2	1	2	0	6
							46
型式	紙本	4	6	0	1	0	11
	電子	2	1	0	0	1	4
							15
檢索系統 (方式)	博碩士論文系統	2	5	0	1	0	8
	期刊論文索引系統	0	3	0	0	0	3
	華藝	0	5	0	0	0	5
	華藝電子書	0	2	0	0	0	2
	萬方	0	1	0	0	0	1
	webpac	1	2	0	0	0	3
	書架瀏覽	2	2	0	0	0	4
	google	1	1	0	0	0	2
	國家圖書館館藏目錄查詢系統	0	1	0	0	0	1
	全國宗教資訊網	0	1	0	0	0	1
	中國期刊網	0	1	0	0	0	1
							31

綜整前述，論文撰寫資訊尋求行為以人脈資源佔最大部份，其中以指導老師的指導最為最要，計畫書及論文口試委員次之，接續為校外專家及其他老師的協助。論文撰寫主題受到工作經驗影響最大，借不到的書常使用購買的方式來取得。學校課程對論文撰寫的影響，以研究所研究方法課程最多，依序為研

究所其他課程、圖書館利用課程、大學課程。各類型圖書館使用狀況以本校大學圖書館最多，其他大學圖書館及國家圖書館次之。使用的資料類型以圖書最多依次為碩博士論文、期刊、網路資源。使用的資料型式以紙本居多。常使用查找資料的方式為博碩士論文系統、華藝線上圖書館、書架瀏覽方式。

(二) 碩士論文參考文獻之書目資料分析

本研究除了利用談訪了解受訪者常用的資訊資源之外，進一步收集十位中高齡受訪者之碩士論文參考文獻進行書目分析，請其勾選為紙本或電子型式，研究者再據以區分各資料類型，以分析其引用之各種資訊資源，分析結果以圖 8 表示，並加以敘述如下。

1. 電子資源使用篇數較紙本資源使用篇數多

電子資源佔總參考書目篇數的 55%，其中依次為電子書 29%、電子期刊 11%、電子論文 9%、網路資源 6%。紙本資源佔總參考書目篇數為 45%，依次為紙本圖書 39%、紙本期刊 4%、紙本論文 2%。

2. 資料型式以圖書使用最多

圖書佔總參考書目中的篇數 68%、期刊使用為 15%、論文使用為 11%、網路資源使用為 6%。

統計受訪者論文參考文獻，以紙本圖書使用最多，與訪談結果相符，受訪者提及最常使用紙本圖書。像受訪者 A 平常就有蒐集相關工作領域圖書，撰寫論文的資料部份來自於持續蒐集的圖書；受訪者 I 查找的資料以紙本圖書為主。受訪者 H 因覺得使用系統麻煩，都使用書架瀏覽的方式找尋相關圖書，及翻閱圖書內容找尋寫作的靈感與方向，造成論文內容，受圖書館現有圖書影響。受訪者 F 藉由書架瀏覽為其研究論文訪談內容訂定標題。

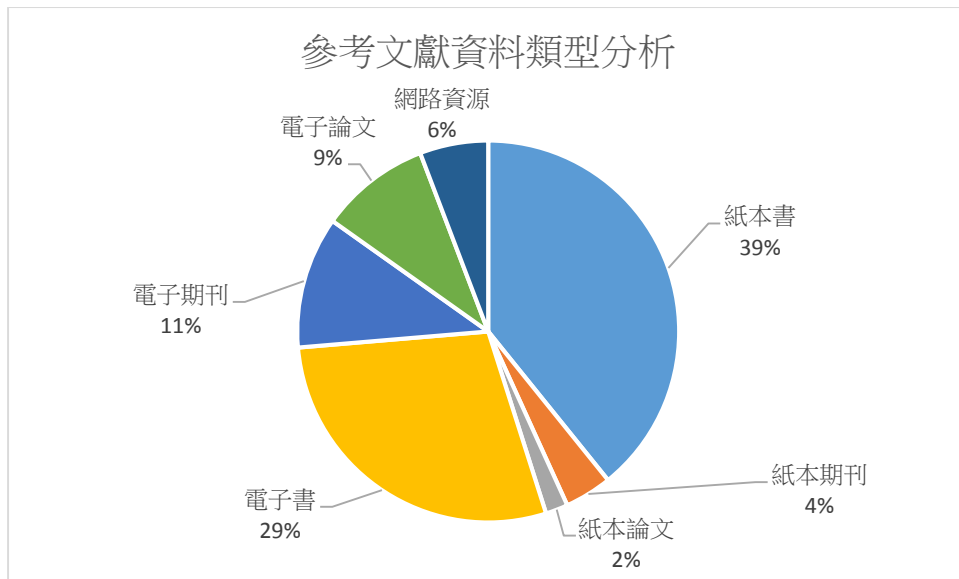


圖 8 參考文獻資料類型分析

第二節 中高齡碩士生年齡、背景因素對資訊尋求行為的影響

中高齡碩士生與應屆畢業碩士生，最大差異在於其年齡的差距及多年的工作經驗。因此，本節針對前述因素，探討其對中高齡碩士生在論文撰寫階段所造成的影響。

一、年齡因素對於論文撰寫階段造成的影響

中高齡者面臨生理逐漸老化，受限於專注力與體力下降、眼睛開始老花容易疲勞，影響文獻閱讀的數量，耳朵聽不清楚受訪者的文句，記性不佳，反應力退化，蒐尋資料速度較慢，需要反覆翻閱研讀才能綜合整理出文獻內容，完成論文文獻探討，以下進一步依次說明訪談結果。

(一) 年齡的生理因素對於論文撰寫階段造成的影響

受訪者 B 表示在前三章查找資料的速度沒有年輕人這麼快，眼睛老花，看文獻慢，看電腦吃力，影響閱讀速度，但理解力是好的。

「我們在蒐尋可能沒有年輕人那麼快...，可能他們很快速就找到一直、一直那個

阿，可是我們會比他們慢，比同樣班級的年輕人可能會比較慢。生理的部分，就是我們那個年紀都老花了...在看文獻比較慢，然後看電腦比較吃力，所以都會看，只能一個部分、一個部分，不能說你要一次想要看到多少，那個限制跟年輕人來比是有限的。但是在理解力的部份，我們自認為在理解的部份，在文獻的部份，在理解文本的部份還ok。」(B:426-429;221-224)

受訪者 H 表示年齡大記性不好，在前三章及結論建議要整合文獻時速度較慢，看過文獻很容易就忘記。

「在結論建議的時候跟緒論的時候，因為中間是我個人資料都有，開頭跟後面的時候沒有，要自己想辦法結合東西，開頭就引言...我看別人的前言，看這本書跟另一本書要結合起來不容易，所以變成說沒辦法連結，因為看完就忘了，所以要翻很多次，翻來翻去，要比對一下什麼寫法，我該怎麼寫法。」(H:262,264-265,269-271)

受訪者 D 表示論文計畫書撰寫階段，體力和同年齡差很多，反應及各項動作較慢，但就是按部就班完成。

「會覺得體力上是真的差很多，然後他們的思考很快，我們各方面動作都比人家慢。確實我在寫論文時候，電腦沒有年輕人操作的利索，體力上也相對的沒年輕人這麼那個，可能就是我們就會用自己比較按部就班的方式去完成他。」(D:435-436,573-574)

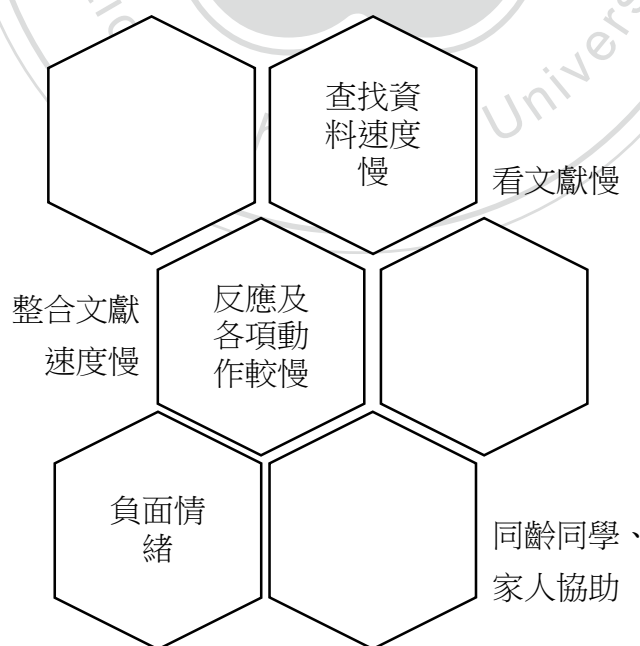


圖 9 中高齡碩士生年齡因素對於計畫書撰寫階段資訊行為影響圖

(二) 年齡的心理因素對於論文撰寫階段造成的影響

受訪者 C 在訂題目或論文撰寫遇到瓶頸時沒動力產生負面情緒，懷疑念書的意義，想過要放棄。

「有一定的年紀要工作，雖然我沒有結婚，比較自由，但是你要工作還有一些私事比較繁雜的時候...有時候你會覺得不想動...會累嘛，覺得事情這麼多，為什麼給自己找個那麼麻煩的事，去讀個研究所。還要寫論文，你所有的負面情緒都會來，這個時候你就會攤在那邊不想動的感覺。..沒有...動力...就會一直慵懶下去...心裡也會覺得說就是自艾自...那到底我學這個對我有什麼幫助呢，是學位呢還是什麼？還是真的有實質的幫助，就會天人交戰到底要不要繼續寫下，那時候真的有這樣感覺....在訂題目或在寫的時候遇到瓶頸的時候。」(C:303--313)

(三) 年齡的社會因素對於論文撰寫階段造成的影響

受訪者 B、J、H 認為工作經驗對題目訂定、寫結論時是有幫助的，因為熟悉題材好蒐集資料。

「在題目在訂的時候，是覺得是還蠻容易的，因為以這個年紀來說，我們經歷過我所寫主題的那種議題，已經經歷過，因為尤其是又在某些公益團體所接觸的會更多，所以訂那個題目是覺得不困難。」(B:247-249)

「年齡對我來講有點優勢是我寫後面這幾章，而且我覺得會是優勢就說，你可能要做質性研究的時候，有社會經驗或者可能來蒐集題材的時候就比較容易。然後你要下這個結論，你有一些人生的經驗對有幫助。」(J:294-296)

「若是以我這個年齡來講的話，反而好寫論文，經驗、資料多，像你們年輕人沒有社會經驗，不知道從何處著手，我們有，尤其我在大學教過書的時候，我知道要往哪個方向去走。」(H:217-219)

受訪者 B 認為年紀相仿的朋友，除了學業上，在撰寫論文時查找資料及論文格式調整方面會互相支援，其社會支持力量較大。

「同儕就是同樣團員之間的那種，支持的地方比較少，因為大家都是年輕人嘛，可能我們年紀、這個年紀的話，跟他們有一個時代的不一樣的背景...大概差十歲的那種就比較會有一種彼此的情緒支持，那比較年輕的那種就比較沒有...然後因為年紀比較接近的，我們就而且都有社會工作經驗、蠻成熟度的人，這個部分我們就可以有講的，都是可以講一些，然後彼此可以懂得，這樣就是有一種正向力量可以再支

撐下去。」(B:436-447)

二、背景對於論文撰寫階段造成的影響

求學及工作背景對於論文題目訂定及寫結論建議有很大助益，中高齡學生多以自身工作或經驗發展延伸為論文主題，結論建議在工作中已有些頭緒，人脈資源中有領域的專家學者朋友給予建議或協助；論文撰寫時常利用工作需求所蒐藏的專業圖書，或購買所需圖書，茲進一步列舉訪談內容如下。

(一) 對於論文題目訂定有助益

受訪者 F 認為因論文題目與本身從事行業有關，知道重點在哪裡，也知道原始資料出處。受訪者 D 的研究主題來自於工作背景成為產學合作計畫成員，由產學合作主題發展為大學小論文，最後成為研究所論文主題。

「還有題目訂定的問題，因為有關我自己本身從事這個行業，我知道這個行業重點是在哪裡，因為外面的人動不動就用嚇人的、騙人的方式去做，易經就包含在講五術，吉凶方面的名詞非得找到原始資料；確實前人，先聖先賢有講到這些，你非得要找到這些說法的出處資料。」(I:198-201)

「寫這篇論文是因為跟我之前背景有關係，剛好又來學校念書的時候，剛好有這個因緣那我研究這個區塊就剛好抽出這個主題來寫，這就是跟我背景工作有關係的。」(D:407-409)

(二) 對於資料蒐集有助益

受訪者 C 依工作經驗訂定此研究主題，因對於領域熟悉，在撰寫前三章查找資料，知道用哪些關鍵字蒐尋，以自身經驗設身處地去想關鍵字。受訪者 A 對於工作儀式活動的流程或內容很清楚，可以用當中的步驟解析成關鍵字去查找論文參考資料。

「因為我之前就是做就業服務嘛，所以我的工作背景來講，對我來講是第一，在找資料方面或者是說找條文方面是很大的助益，所以就是我應該知道如果朝那個方向去找。然後我知道說，在對我的主題是中高齡就業嗎？那對中高齡在就業上可能會有什麼好處...找資料一定會有正面跟負面嗎？那我在寫的時候，中高齡人就業困難

點的時候，我可能會第一，以我自己的設身處地，我在找工作的時候。我會有什麼樣的心態去找那這些人有什麼樣的心態。然後想完之後，就用這些把它轉換成關鍵字。(C:326-333)

「因為我們在殯葬這個關鍵字沒有，可是我們知道這個活動的內容是什麼、他中間會有什麼，所以我就會從這個活動的其他的內容或者這整個流程裡面其他的步驟去查...所以後面每個民俗背後如果去了解流程意義或背後延伸的問題就容易找到，但是這種文獻就很少。」(A:196-198)

受訪者 H 因為工作背景經營的人脈資源，找到願意接受敏感問題的受訪者，因為信任，獲得受訪者詳細深入的回覆。

「我覺得背景其實就是我們要蒐集資料比較容易。我要蒐集到寺廟的個資比較容易，因為我當過立委的國會助理，甚至辦公室主任，黨部主任的關係，人脈關係，蠻信任我的，會講得比較詳細。」(H:243,245-246)

訪談時受訪者的親身經歷，讓受訪者 B 聯想到工作時遭遇的對象，情感更加流露，更能了解受訪者的心理。

「因為在我實際也有從事我做研究主題的實務工作，就說跟我研究的主题很相關，那會帶一個人進入很 down 很 down 下來的那種議題啊，那我也是有從事在那種場所工作...所以，在做[訪談]的時候...也會聯想到某個 case 某個人或者是現在受訪者他本身所遇到的這些的很困難度過的這些議題的時候，我也會跟著很難過，很難過到放聲大哭，就好像我就是他了，已經投入到這種程度，很多次就會先終止，終止之後又重新開始，可是每次重新開始，就會發現說更了解、更貼切，知道這個受訪者他的心理狀態。」(B:275-283)

(三) 對於撰寫結論建議有助益

受訪者 J 因從事此教學法之工作，知道其優勢，容易將實務經驗結合至論文的結論建議中。

「因為我在寫的結論事實上是有一點譬如大概知道混齡教育模式的優勢，還有 montessori 這種教育模式的優勢，那我只是在研究過程裡面去找到一個可以增強我這個結論的一些資料然後再整合出來，所以那個當然那參考資料包括前面有人研究過的東西他們只是把它陳列出來，可是當你要論述這個主题你當然是這個優勢這個益處，當然同樣也是會講他的限制，就是你到最後的論述，其實我覺得結論就寫的比較容易解決...後來會覺得說我後面這兩章寫得很順利。」(J: 228-235,303-306)

(四) 因人脈資源獲得校外專家朋友或工作場域同事協助、建議 與資料

受訪者 E 雖因工作忙碌查找資料的時間減少，但是透過管道或人脈資源可找到文獻作者或校外專家協助。

「其實中高齡去讀書是個好處，你會碰到一些外面社會歷練的人，去問他一些東西會比較好找，甚至作者我們都找得到，坦白講。我們有工作在找資料的話會比較麻煩一點，坦白講後來經過一些外面社會歷練，碰到這些有些出書老師剛好上他的課。可能在外面上課有認識，會介紹，當中有些偶爾會交流，剛好有些其它的朋友，有認識台大的法律系的，他會告訴你怎樣做以及提供一些資料，因為剛好我們的指導教授到大陸去，我必須去找另一個老師來幫忙協助，但是老師還是以宋老師為主，那我就請台大法律系也是剛好這方面的專家，剛好朋友引薦，然後就請他給意見告訴我說，找資料就很快了。」(E:387-389,406-412)

受訪者 G 因工作關係常與校外學者專家交流，獲得論文方向的建議，當校外專家朋友與指導老師意見產生矛盾的地方，仍以指導老師指導方式進行。

「在論文計畫書階段，我工作經驗的話，因為工作的關係就會經常跟學者交流，寫論文的話這些學者跟好朋友都會有給我一個方向，讓我去進行，對於我寫的論文的題目也是一樣，他們總是希望說讓我去往這個方向去發展。因為到學校來有礙於還是尊重我們指導教授的方式，當兩者之間會產生一些矛盾的時候，我就比較難去抉擇，那我最後還是採取我們學校指導教授的方式去進行。」(G:186-190)

受訪者 F 因工作環境，在教學與備課以外的空暇時間可準備論文撰寫的資料，在工作場所與同事討論課業及論文問題。

「當老師如果沒有課的話，我就會備完課之後，就可以準備、看書，可是你相較外面的人，他在外面上班的話，他可能沒有時間...他自己下班時間是幾點也不知道。像我們的話就五點下班，至少後面時間，你自己要寫作業還可以，真的有差，長久下來的話。另外一方面就是說我們在念研究所...有報告作業...問我同事了，我同事就會教我，所以其實我都會，所以查找[論文]資料那一塊或是整理那塊都還不會是很大的問題。然後趙老師有次我下一個標題，我覺得真的很難想到，她就跟我講說，這個標題，很牽強啦...看有沒有更好的...我就把我同事拉過來，你想這要下什麼標題。」(F:557-560,175-177,718-720)

(五) 大學理工科系就讀人文社會研究所

受訪者 G 為理工背景，口試委員認為其論文架構較以邏輯性思考呈現。

「我本身是學工科，工科講的是一個邏輯，一個階段性的完成。論文發表的時候，兩位校外人士的老師說他發現我寫的論文，跟他看過的比較不一樣，比較有一個層次，一個格式化來完成。所以說我寫的方式可能是我用我以前工科的背景，所以我寫的論文完全是一種工科取得方式，邏輯來完成論文。」(G:166-170)

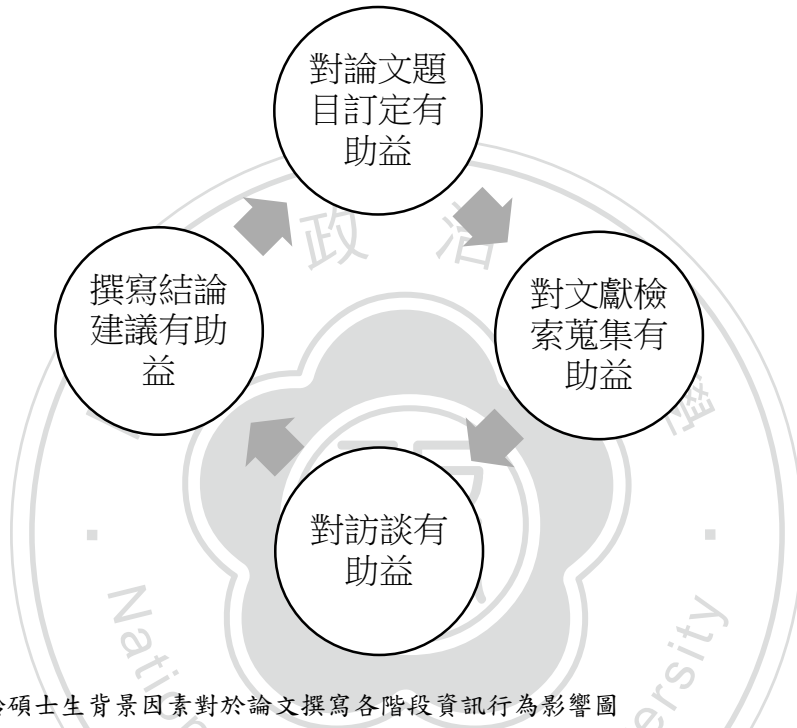


圖 10 中高齡碩士生背景因素對於論文撰寫各階段資訊行為影響圖

第三節 中高齡碩士生電腦素養、網路素養及資訊素養能力對論文撰寫資訊尋求行為的影響

在論文撰寫歷程中各個階段都需要使用電腦來編寫論文內容或進行資料檢索查找，兩者緊密相關。因此本節探討電腦素養、網路素養及資訊素養影響論文撰寫階段資訊尋求行為，本節針對此三種素養對論文撰寫資訊行為的影響彙整訪談結果。此外本研究根據十位受訪者所填寫之資訊素養問卷，分析其三種資訊素養的能力，茲分別敘述如下。

一、電腦素養影響論文撰寫階段資訊尋求行為

因大多數受訪者在大學唸書時代，電腦及電腦課程不普及，因此在工作上有需要時憑藉著自學或進修來增進使用電腦的能力。而在論文撰寫階段，對中高齡碩士生來說，計畫書撰寫階段，打字速度慢造成資料蒐尋速度及資料整理速度沒有年輕人的快速。在論文格式設定及學術倫理工具系統操作遭遇到較大困難，進而尋求相關的支援及協助，茲分述如下。

(一) 受訪者唸書時代電腦及電腦課程不普及

受訪者常另外進修電腦課程或憑藉著對電腦高度的興趣，自行摸索或請教同事。雖然對電腦自信心不足，但因工作需要成為必備技能時，對於電腦操作就很熟悉。在研究所求學階段學習電腦也是課程的一部份。受訪者 G 所處年代沒有電腦相關課程，因工作需要再去外面進修電腦課。受訪者 H 大學時有選修電腦課程，工作後利用空檔自行到補習班進修電腦課程，但是電腦軟體一直更新，在沒有持續使用的狀況下，也將課程所學的都遺忘了。

「以前我們那個年代真的是沒有學電腦 word 或 excel 相關的學習課程，那是一直自己進入社會之後，需要用到才自己在外去學電腦課程的，因為我們這種年紀在那個時候並沒有學這些相關的資料。」 (G:68-70,72)

「我大學有修過電腦課，我也有在外上電腦課，曾在上班的時候，在黨部教全縣的電腦，變成祖師爺。在 dos 底下教他們電腦，我是主導的，連警察局都是我教的。81 年的時候，我在聯合大學去就業服務中心學電腦 word、excel，我學到進階函數還有 Photoshop。修圖的好幾個我都忘光了。我大概有二十張結業證書，二十次，一次三個月。」 (H:69-71,81-82,84,89,91)

受訪者 C 大學時沒有學過電腦或資料查找的課程，那時電腦不普遍，靠著興趣自行摸索及使用網路資源自學。

「之前沒有[上過電腦及資料查找課程]，因為大學其實我上的是文科，那其實上大學那時候，其實電腦應該還沒有普遍，所以那時候那時候應該就是單純就是文書處理，簡單的上，不像現在有什麼，現在有什麼，PPT？以前都沒有這麼這些東西，所以我那時候其實上網蒐尋，我的電腦都是自己慢慢摸索。」 (C:126-129)

受訪者 F 雖然對電腦沒自信，但因工作一直有在操作使用，在研究所課程寫作業時，有問題就請教電腦能力好的同事，認為電腦能力能勝任資料查找工作；受訪者 A 因為工作需要，所以文書軟體操作成為工作必備技能。

「我覺得我從小就對電腦有一點沒有自信的感覺，所以也許別人看我覺得我這個蒐尋能力不錯，但是我覺得如果比起那種很專業的，我們當然是差很多...因為畢竟我們在學校還有接觸到這個...另外一方面就是說我們在念研究所時後不是都會有報告...我就會問我同事了，我同事就會教我，所以其實我都會，所以查找資料那一塊或是整理那塊都不會是很大的問題，但是如果你要到電腦那種很專業的什麼，我覺得就可能不是專業的。」(F:169-173,175-178)

「因為你的工作的需要，所以其實對就是像 WORD、EXCEL、POWERPOINT 其實很熟練。」(A:401-402)

受訪者 J 因為是在二年制大學畢業後接續就讀研究所，認為在讀大學及研究所階段，電腦能力的學習也是求學階段的一部份。

「基本上其實在大概我們寫論文，目前都需要電腦這個部分還有網路的部分幫你蒐尋然後需要文書處理。那基本上大概都具備了這些能力，因為我本身也是電機，大概從讀書的時候電腦的部分也是學習的一部分，倒是還好，但只是說有一些新的軟體的 word 的功能自己平常用的不是可能還有其他，也因為在寫論文的過程也多學會了一些軟體操作，包括比對這些大概也都有，像我們那個論文要出來的時候也要做一些比對。」(J:317-322)

(二) 打字速度慢造成蒐尋及整理資料沒有年輕人快速

受訪者 B 就讀高中時打字比賽名列學校前幾名，現因太久沒使用及操作方式改變，打字速度慢造成資料蒐尋速度慢，落後年輕的同學。

「不足的地方來講，就是打字比較慢。然後我那個就是打字都比別人慢很多，然後就是，尤其是英文，英文也打得很慢。雖然早期高中的時候，我們都是中英打都是學校前三名，但是太久沒碰，而且那時候機器跟現在不一樣，太久沒有用了，所以我們在打字真的是很慢。然後網路的技能，網路當然我們在蒐尋可能沒有年輕人那麼快。但是我覺得我是夠用，那個部分，我覺得要支撐我要寫這個東西我是覺得還夠用，但是我們跟別人比的話，可能他們很快速就找到一直、一直那個阿，可是我們會比他們慢，比同樣班級的年輕人可能會比較慢。」(B:423-429)

受訪者 G、H 常使用掃譯筆把需要用到的資料掃瞄儲存下來，覺得可以節省很多蒐集整理資料與打字的时间。

「借回來的書要掃，但是你掃的時候同音字會跑掉，你要回來看。掃一行就回來看哪些錯字就修改。這樣叫掃譯筆，很好用的東西。」(H:179-181)

「我發現就是說，因為畢竟我們這個年紀對電腦，老實說大部分的人都不是很熟悉，例如從打字來講，我們打字都非常慢的，那更不用講說一些的格式使用，很多同學連 word 都不會用...如果學校可以提供的話，我覺得說對我們學生寫論文可能會更好...我打字的慢，其實我有去買掃描筆，來暫時可以解決打字慢的問題。」

(G:144-155)

(三) 論文格式設定遇到較大困難

大部份受訪者覺得在論文格式設定遭遇到比較大的困難，常常花很多时间在調整跑掉的版面和格式。受訪者 I 及 H 認為主要是格式問題。受訪者 J 的家人協助調整論文格式。受訪者 A 表示較少使用到的格式設定，要詢問同學或學生。

「就是格式問題其他的都還好。其他都沒什麼難到我。最主要就是論文格式。」(I:248,221)

「在寫的時候往往，對齊、頁數，緒論開始 1 到後面，前面 1 到幾，論文格式對我造成很大困擾，因為這個沒有教過，還有第二個插入。假設我要引用你的文章，要插入附件一或附錄一那種，我那時根本不懂。」(H:284-285,291)

「可能因為有時候譬如說在整理或者是說可能我弟弟則是在這方面每天都在做這些文書處理而也稍微有協助在格式的部分。」(J:329-330)

「比較特別的不常做到的排版問題，有時候我會問就問同學或者是甚至我自己的學生，問他那個怎麼設定，通常都只有一些小問題而已，所以我有詢問的管道可以得到解決。」(A:429-431)

受訪者 B 在進入計畫書口試階段，才開始著重論文格式編排，一開始格式還正常，但經過頻繁修正內容時，就會產生版面大亂的問題。

「在開始要進入計畫口試要提計畫口試的時候，我們就開始要著重這樣的編排的部分。」

分嘛。那一開始我們也都會編排的還不錯，但是一旦開始修改的時候。修改哪那個某個字還是要縮排，還是哪個字體變換什麼，有時候一修改，就好像又大亂了，那個部分就會很慌張。那可能就會去請教已經有寫過的人...所以就是會經歷反覆的經歷那個部分，因為感覺這樣都是對的，就是照這樣做就是對的，可是他電腦還是會出現異常的狀況，就是那個編排的部分的異常的狀況。」(B:329-337)

受訪者 D 表示在一開始先把論文內容寫出來，沒有注意論文格式規範，導致後來格式跑的亂七八糟，利用 youtube 自學修正格式。受訪者 C 在計畫書口試及論文口試前要編排目錄頁碼，透過網路自學無時空限制。

「編排的時候，就知道你在寫的時候或許指導教授會覺得說我們先寫把東西先寫出來，但是寫的時候我們那時候就沒有注意這麼多規格...引文，然後還有自己寫的那一個要設定好...以前我們都剛開始沒有這樣設定的時候，都跑的亂七八糟，老師一改文字又亂七八糟，所以在...word 檔操作的時候可能要寫論文之前要蠻有那種的相關的知識。我因為上網查後那 youtube 他非常會教，他分的很細要學哪方面都會親自教你，有時候很多動作老師講完我們不會，我們只好上網去查這個動作怎麼行。最主要我們的學術規範，學校規定我們空幾格空幾公分，那是一定要的可能這方面我們自己就要先有個底。(D:447-454)

「每一個階段準備我要 final 的時候，比如說 proposal final 我要寄給老師的時候，或者是說我論文結束的時候，這個時候不是要做目錄編排頁碼嗎？那以前我們常文書的時候，其實我們會用到編碼的功能，這個是比較沒有問題。可是因為有些功能我們比較不常用，比如說目錄，我每次不管是我 proposal 用過之後，我 final 還是會上網去看，每次都上網去看 youtube，就說人家要怎麼去分頁...比如說像有時候剛開始不曉得，把這個比如說把這個也定為標題二，標題三，就他這個全部都跑回來，你會發現整個版面是亂的。就慢慢去學，然後就是不懂就上網，因為現在這資訊發達就慢慢看，它也蠻快的有時候像你寫論文寫到兩三點，也不可能有人等你到兩三點，所以就是靠電腦會比較快，就像我剛講的會有依賴性。」(C:355-374)

(四) 學術倫理工具論文比對系統及論文上傳國家圖書館作業遭遇到困難

受訪者 F 認為在論文比對時很有障礙，雖然圖書館有宣導，但因宣導離論文撰寫完成比對仍有一段時間，心態上覺得還不會用到，等到要用時也不記得。也對操作流程有疑問，對系統安全性認證有所疑慮。

「電腦技能我在修課的時候就已經有問人家了，所以我覺得我在寫論文的時候，那

些都不是很大的問題了。我覺得最大的障礙是...就是系統比對...那段其實圖書館有來講過，可是畢竟是一下的時候講，那時候有種心態覺得還很遠，至少要把它寫出來之後我才會用到這個東西。...我就按照他這個步驟的時候，是網路比較卡卡，還是說我自己比較心急，急性然後可能要等一段時間，那個時候就會覺得到底是怎樣？後來發現其實也沒有差太多，因為沒有弄過，不知道說是我的問題還是他還在真的跑，可是想說已經過了十分鐘了，你不是很厲害嗎？為什麼還沒好？...覺得自己有沒有做錯，然後我會覺得說網路安全，假設如果要問到我的身份證什麼的，如果你身份證認可，在認證身份的話，我覺得還可以接受的。」(F:584-586,566,570-574,578-584)

受訪者 A 在論文上傳國家圖書館博碩士論文系統的階段，因對系統不熟悉，需要館員協助。

「我們到最後常常需要館員的幫忙，就是要上傳的時候搞不清楚，系統畢竟不一樣。很多事情會搞不清楚，所以那個時候需要幫忙，因為館員做十分鐘結束了，我做要兩個小時。好比我記得館員能很快就把目錄上傳這件事。對，館員好快一下要上去了，我們要一個個打字，一個個複製，就搞不清楚怎麼用了。」(A:153-154,156-157,161-162)

二、網路素養影響論文撰寫階段資訊尋求行為

訪談結果發現，網路素養對中高齡碩士生在論文撰寫各階段，發生網路下載程式安全性判別問題及網路資料正確性判別問題。

(一) 網路下載程式安全性判別問題

受訪者 G 在每一階段都有遇到下載資料開啟問題，需要多種軟體支援。也曾因資料下載，被網路綁架，中勒索毒，造成論文資料遺失。

「這些技能，下載的文書資料，有時候會發現說，有些 ie 不一樣，他會產生問題，無法去看它的內容，然後他上面有特別提到說需要用甚麼瀏覽器才能看到東西，然後電腦上都會有顯現處理的方式。然後障礙對我個人來講的話，還是說軟體方面，有些文書的軟體就是 open office 檔案不相同、有些打不開等等，然後這些都一一可以去解決，我的電腦上面就必須要有好幾套的系統在使用，碰到什麼系統就要用什麼系統使用。」(G:202-207)

「因為下載東西，然後遭網路綁架，然後也造成論文的資料，然後一下子完全不

見，因為寫論文還是有一直跟同學提醒論文寫好一定要備份兩、三份的資料。」
(G:243-246)

受訪者 F 對於網路安全很重視，不敢輕易下載網路軟體，覺得有中毒的疑慮，請求工作場所同事協助。

「我覺得最大問題是寫完論文之後，就是論文的時候就要轉成 PDF 檔，我電腦裡面沒有 PDF 檔軟體。剛好找到一個輔導老師，他說他的電腦裡面就有軟體，然後他就叫我寄給他，就直接很快幫我轉好了，然後我就順便問他可不可以幫我燒成光碟，他說可以的。PDF 檔如果你要叫我自己上網，或許有免費的，可是我不太敢。中毒或者要付費我會怕。我們可能在下載 download 的能力、自信不夠，我覺得是 PDF 檔這個東西，算是更高階一點的。」(F641-645,647,649-650)

(二) 網路資料正確性判別問題

受訪者 H 在政府資訊公開網頁查到的資料與實際資料有落差，需再確認判別，以免引用過時資料。

「他有什麼主持人，某某寺廟某某主持人，要改成 ooo，就原先的，我訪問的大概全部錯誤的，因為內政部沒有改。合法的寺廟是 4 年改選一次管理人。因為內政部都沒有更改都是原先的資料，也許縣政府沒有把他放上去。你是某某人嗎？不是那是前兩三屆。可能最先剛開始登記的人。改選後都沒去改原來的資料。曝光性意思是說他個資法，因為他的資訊不見得正確，會被告，如果網路裡面資訊異動的話可能會吃官司，網路資訊他可能一段時間一年半載刪掉了，要判斷，因為我們書、論文是永久的，圖書館保存永久的，所以寫的時候要注意正確性跟曝光性與個資蠻重要的。」(H:370-373,324-325,327,329-330,332)

三、 資訊素養影響論文撰寫階段資訊尋求行為

根據訪談結果發現針對中高齡碩士生，資訊素養影響論文撰寫有以下情形，名詞定義不同造成資料蒐尋有困難，在論文撰寫初期，剛開始查找文獻時查找能力不好，而就讀研究所之前資料查找經驗及研究所課程階段的訓練影響論文前三章資料查找速度，普遍有英文文獻查找及閱讀障礙，影響資料選擇利用及造成二手引用問題，在文獻缺乏或不足的情況下會影響其論文撰寫的內容及方向，大部份中高齡碩士生對資料庫或資源檢索系統不熟悉，當遇到以上這

些問題時，中高齡碩士生又是如何解決的呢?茲敘述如下。

(一) 名詞定義不同造成資料蒐尋有困難

受訪者 J 在前三章找名詞定義時發現各資料定義有落差或使用名詞不同造成蒐尋有困難。

「那對我自己說在找資料同時，可能有一些定義上的不一樣，譬如說混齡這樣名詞，就是說名詞上的定義不一樣，或許就是在資訊就是用電腦，可能差一個字蒐尋就不是這麼的順利，或者說原先你要去找的名詞不同，可能在蒐尋上有點困擾，這只是說在網路世界也不可能名詞你用你的，這樣一個單一名詞，這個就稍微困難。」(J:351-355)

(二) 在開始查找資料時查找能力不好

在前三章查找資料時，受訪者 C 認為剛開始資料查找的能力真的不好，不會檢索的技巧及方向，自己想像的關鍵字和別人的不同，造成找到的資料很少，透過詢問館員培養資訊素養，自己也從失敗經驗中修正檢索策略及找到方法。受訪者 I 認為剛開始查找資料不熟練，後來多利用一些管道找才比較順利。

「剛開始我會覺得[資料查找的能力]真的不是很好...就是用我們知道的 keyword 下去找，那後來為什麼好，就是因為後來我發現，忽然恍然大悟，對啊，我可以從我找到的這些裡面的，比如說別人的索引裡面的索引的關鍵字，或者說它裡面的文獻下去找，可能會有更要的書，或者是論文會更快，後來，我就 copy 別人的這些，國圖旁邊，後來發現蒐尋，這本論文的旁邊有些相關的出現，那我就會開始運用這一些，就是慢慢從挫敗中學習。(C:134-139) 因為一開始...就傻傻的就是按照自己的題目去搜索...挫折感..是說你沒有方向...在國圖裡面，人家也不會告訴你說你怎麼去蒐尋，你就自己摸索，他們能幫你，就是你找到哪一本，他們拿給你。...我們一直用自己想像的關鍵字，或說我想要找這個題目，有時候我們想的題目跟人家訂的題目不太一樣，找到的資料很少或是有限甚至可能沒有。...那時還不知道期刊是什麼...找到之後，可是你沒有辦法下載，你找論文會說紙本要跟櫃檯借，論文可以下載，期刊怎麼找不到下載的地方？剛開始去，不好意思問，撐個一、兩次之後就去請問說這個為什麼沒辦法下載。圖書館的人就會告訴你說，這個是要到上面去，找到後這怎麼寫怎麼抄，然後她會拿給你一本這樣拿給你的樣子，那時候才慢慢有一個 idea，也就是說大概有一個方向，將來要怎麼去找資料。」(C:96-107)

「那尋求資訊當然我們也是在找，剛開始當然不熟練，到後來就是幾個管道去找，撰寫論文的時候才比較順利一點。」(I:221-222)

(三) 就讀研究所前的資料查找經驗及研究所課程階段的訓練， 影響論文前三章資料查找速度

受訪者 G 就讀研究所前本身經常上網找資料，也有朋友指導及互相討論。

「因為還沒有讀研究所之前，我經常就在家裡查找資料，所以這些路徑來說，應該講說比較熟悉要怎麼找資料，而且經常有跟一些朋友在一起，大家都有教我怎麼去找關鍵字，然後互相有做一個討論。」(G:74-76)

受訪者 F 研究所修課階段很認真寫作業，一有問題馬上請教同事，所以資料檢索及電腦能力都在課程階段養成。

「因為其實那個時候就我剛才講的就是我們在念研究所修課的時候，就是一直不斷的，我覺得我還滿認真的，所以我不會的話，就是坐我對面一個老師，他電腦還滿強，都剛好問他，然後他也滿願意教我。」(F:179-182)

(四) 英文文獻資料查找與閱讀障礙影響資料選擇利用及文獻二手 引用問題

大部份受訪者在撰寫前三章時，遇到英文文獻查找與閱讀問題。受訪者 E 遇到法律類英文專有名詞與一般英文用法差異的問題。受訪者 J 偏重華文系統較少用到國外的文獻。

「像我剛剛講碰到英文的書籍的時候有些是專有名詞，法律上專有名詞很多，就必須去問一些英文相關方面的東西，他幫我去解答一些東西。我去讀的時候才知道。我們讀法律系的英文，我才知道跟我們一般學的英文不太一樣。」(E:420-422)

「大部分還是只限於在華文系統資料，到是沒有看到更大的空間。可能我們就是在國內做這樣的研究，可能你資料的蒐尋也好或是包括就是有時候可能需要譬如說可能這個是出自於原文的資料，可能你要去蒐尋或者是說要去找，可能只限於說可能那個書籍那裡的東西，可能在攝取到更廣的原作者的文章可能是更大，可是我當然沒有做到那邊。」(J:347-351)

受訪者 B 剛開始找的資料多為紙本圖書與期刊，查找及閱讀英文文獻有困

難，需要同學間互相支援或是使用中譯本與原文互相對照，投入很多費用購買外文圖書中譯本。

「我們也是會去就口試之前我們會都蒐集一些原文的、中文的沒有問題...然後我們會要找原文的部份會比較困難，就是要上有幾個[資料庫]...我是覺得那個部份，我還是比較有困難，那同學有的英文程度滿好的。我們就一起在圖書館做這個事情，然後他們在找的時候，一找出來也是一長篇的，他也不知道從哪裡看起來...有在國外唸過書的，所以有時候會請教他們某些一小部份...會去找一些翻譯的書，那些翻譯的書裡面，他就會提到是那他引自哪個外國的學者...看有沒有翻譯本，如果有的話就很好。那我就可以中英參照，中英參照之下就覺得還不錯，這樣也可以因為你英文有時候看，我覺得，到底他是這樣還是那樣的意思，我們有時候會那個文法的部分我們會搞錯了...對我們英文程度不好的人，所以就很擔心我引用錯誤...所以我很多時候，我盡量一直去找，找到那篇有沒有人翻譯出來有的話，這樣子我就可以支撐我的...翻譯的裡面，他就會譬如說他引用的這一段有中文的，就會去找他翻譯的英文找他的原文書...我花了很多錢買書...英文的，因為有翻譯版...看了我才敢確定。」(B392-409)

受訪者 G 在下載英文文獻時遇到英文系統介面閱讀障礙，不知要如何操作下載。

「有些原文下載有時候是會產生一些原文的那個資料，因為英文本身對我來講是比較薄弱的，有些畫面會跑到英文去，有時候下載會產生一些英文字出現，然後不知道是怎麼解決。」(G:241-243)

受訪者常不知可在哪些檢索平台或資料庫蒐尋中外文文獻，而發生蒐尋不到或有困難的情況，尤其是以外文文獻最為明顯，而發生文獻二手引用的狀況。受訪者 J、C 因找不到外文文獻原始來源，而有二手引用狀況；受訪者 A 因為本校圖書館查找不到，打算以二手引用方式，但因館員協助，後來至鄰近大學圖書館找到此套圖書。

「大概是說基本上也是有，譬如說某某作者拿他論文，我大還是有在去追原文的東西，但有一些追到的是原文國外的作者，我大概是覺得說他其實已經是，基本上大概好像會習慣吧!用他的句子，表示是從他那邊來的你還是會溯源，這個部分也是要靠網路的部分可能沒辦法說去找原始紙本這樣，這我倒是應該說不能說全部，不過基本上盡量會做到第一手，不是用二手。可是我們在翻譯的過程直接翻著，我們在

讀的時候用我有限的文字來讀他或許這就是會有一點偏誤或是說跟原文不是，這個是翻譯上的障礙...事實上有許多東西其實當你直接被接觸第一手，其實真的是會有不一樣的方式。可能講的名詞或許我們好像習以為常，可是這個的目的本來可能不是這樣子，就是因為一個翻譯而偏誤了，我就有遇到。」(J:376-380,390-395,397-399)

「因為比如說像外文的書，因為我曾經試著去找外文他們引用的這些，可是基本上找不到，或者說是我們不會找啦，因為不知道方向，因為我找了用人名或書名下去找這些，變成它出現的都是次級的資料，在這個時候，我又很想用這句話，可是我又沒辦法去驗證，本來想說得過且過，可是就有人跟你說，老師也說要去找出來去看一下。我就跟老師真的找不到老師就說那引自誰誰誰，這個部分，大部份都會出自外文的外文的會比較，就是他的著作是外籍人士比較多。若是本地就會用他的那個參考文獻去找他的論文或書...我至少就會去翻他是不是寫這樣子。至於英文的部分，因為在國圖我還是只會蒐尋中文的論文跟書目，所以有些查不到的我就會直接上網去看別人的，我直接引用別人的。」(C:446-453,588-591)

「找不到那個書，有些書根本找不到或者有些論文你也找不到不知道為甚麼找都找沒有或者他被鎖住了，你也沒辦法看，大概就是這個，才會去引用二手的論文、文獻。我特別提一下...我去找一本一個叫做圖書集成，[館員]幫我上網找，告訴我清大有，借給我通用的借書證，我跑去清大找到那套書他有好幾十本，把那本找出來以後他不能借出來我在那邊拍照，把他所有資料都拍回來還有出處，第幾頁那個部分，本來是找也找不到，不知道哪裡有在賣那麼大一套書誰會放，[館員]告訴我這個事情，所以我跑去清大剛好看到，不然那個也會變成二手資料。」(A:457-459,461-466)

(五) 文獻缺乏或不足會影響論文撰寫的內容及方向

受訪者 D 查找不到相關文獻就會先暫停那部份的論文撰寫；受訪者 A 因論文主題方向模糊，在寫前三章，查找不到相關文獻，論文停工未動。

「只好先停啊!在看哪時候有這個機會可以找到，就可能先停然後就寫其他部分，我會先停下來。」(D:526-527)

「緒論跟你主要是題目方向，你要往哪個方向去寫，那個是一開始就是最大的困難。我們剛開始寫論文的時候，其實是還是搞不清楚。以前剛開始我自己都覺得我不知道要寫什麼，一想到沒有文獻，就每天就停下來就不想寫了。我有一次被昭慧法師遇到，去辦活動，遠遠喊著我說：你的論文！我說：是是是。法師遠遠叫住我問論文問題，已經是第三年都還沒開始寫。」(A:359,362,374-377)

受訪者 B 提到找不到文獻，會造成第四章研究結果缺乏佐證之參考文獻。

「有可能說我找不到支撐[文獻]的時候，我就會把這個文本的部分，我先把它把它先拉下來。還是會的，然後看這段文本，他對於這個整篇論文裡面他是，我講本文就是說受訪者所講的那個那段，他講的那段是不是很重要，非必要放下去不可的那種的，如果我蒐集不到一個可以支撐的，那我可能可能會把那句話先拉到邊邊。...逐字稿...那些重點你抓出來，你可能就是重點，你會找不到支撐它的那個部分的時候，你可能會把那個軸就拿掉那個副分類，因為敘說它有分成，我是做整體內容跟類別內容，就是做這兩種方式，那你可能附表那一類的東西，就會把它抽掉。我聽前輩們就說，那個部份就不要寫了，所以這個就是影響到你整個文本的那個部分，但是我會比較先把它放在邊邊，會拉出來一個資料夾，先寄放著，然後改天我有不小心真的有找到，再把他拉回來。」(B:365-389)

受訪者 F 及受訪者 H 會因找到的資料影響論文的撰寫方向及內容。受訪者 F 因在前三章對自己的方向不確定，常會被找到的資料影響，牽引論文的走向。受訪者 H 因覺得使用系統麻煩，都使用書架瀏覽的方式找尋相關圖書，及翻閱圖書內容找尋寫作的靈感與方向，造成論文內容，受圖書館現有圖書影響。

「在寫前三章的時候，對你自己的東西不是很了解，會被他牽制...盡量是自己跳脫來，思考說這是不是跟我有關的，畢竟是上過趙老師的研究那個素養蠻重要的，你今天看別人的東西不見得是你要的，也不見得他是正確的，當下我可能看下來，我是很需要的，過一天、兩天之後從不同角度切入，我可能這個東西我不需要...有一次我看保護管束從法律來看，我第二章就寫有關法律的，可是你花很多時間交過去以後，老師就會說你寫這個做什麼。所以我覺得會阿!有時候看別人寫好像有道理，但是你給老師 meeting 的時候，就說你這個方向錯了。」(F:611-612,614-619,621-622)

「要找那些書籍，就是想到有什麼書籍裡面可以找到，我不曉得，我腦袋空空的，看到類似的書本拿出來翻，就翻他那個目錄。第二個講難聽，以我們這個年齡的話會電腦不多，你們要怎麼協助他?要有一個工作人員能夠協助他，你問他說哪一個東西你講出來，幫忙蒐尋、或是說帶你或跟你說在哪個書架上去看，因為我想很多人盲從的時候，我寫這個論文是我看到什麼東西寫，不熟悉，除了指導教授說某書籍很好我才會參考，我才去蒐尋，沒有的時候就這裡和縣立圖書館去找，去架上看，沒有圖書館工作人員協助他的話就東南、西北跑，大學圖書館那麼大。」(H:414-415,433-438)

(六) 對資料庫或資源檢索系統及平台不熟悉，導致找到可供參考資料不多

受訪者 F 對華藝線上圖書館的使用不熟悉，各種管道找到的資料也很少。

「計畫書的撰寫，就在那個階段一直還不是很[確]定的時候，又偏偏我這個題目又很少人做，所以關鍵字，我覺得還好，就是一直再縮小範圍，然後我也嘗試用不同的去找就沒有我要的。然後我會覺得學校的華藝，我比較用的不順，可能不常用，其實是有弄出來，但是可能要想一下說那個要怎麼操作。對，可是我都會一直再過濾，所以其實到後面去學校找的時候，其實學校的書、論文、碩博士也看過了，想說有沒有遺漏，再去找學校的華藝，也沒有很大的收獲。電腦後面的期刊，我也去找了，都覺得沒有。(F:594-597,600-602)

受訪者 A 認為中高齡人士要上網利用博碩士論文系統，可能都找不到系統連結，或不曾分析關鍵字，對於要查找文獻來閱讀就更困難了。

「我想對於大部分的中高齡來講他們應該也是在文獻上遇到問題最大，因為我們不像那些年輕小朋友他們就一開始就是讀很多東西，這些中高齡一方面他平常的工作或是時間上他不太可能就是一開始就大量閱讀，這要花很多時間，這個可能是我們大家共同的問題，那是不是在我們學校這邊可以有一些譬如說蒐尋引擎，譬如說我相信很多人要上碩博士網站搞不好他都找不到，那這個部分的提醒或者是那種類似說有這樣的課程如何幫助他們去找到關鍵字。」(A:591-596)

受訪者 H 在前三章部份，因對檢索系統及平台使用不熟悉，未使用地區及宗教類別的限縮功能，找到全國上萬筆資料後，再花費大量時間進行人工篩選。

「前言部份，全國宗教資訊網資料太多，從年月日那個查出來以後他是全國性，好幾萬筆，但我們要苗栗縣，所以要一個一個刪掉，一個一個比對。因為資料庫相關資料是全國性的，我是區域性我寫的是道教、佛教、寺廟，但苗栗鄉鎮有一個是原住民天主教，那個鄉鎮要排除掉。對，那好幾萬筆..我就道教、苗栗縣的抓出來...一個一個抓出來...修改一下內容。刪的問題，時間的問題，因為我在短期內，我一般生白天要上課，回來又要做生意，花了一個月時間都在刪、處理。回來都要比對，比對後好像有些內容不太對，因為寺廟有分道教甚麼類的，要慢慢弄...有時間就用。」(H:302-303,305-306,310,349-350)

(七) 資訊素養問題的解決管道及方式多樣化

受訪者 D 認為自己剛開始真的資訊素養能力不足，後來指導老師教導要建立自己的圖書館，整理自己所蒐集到的資料。受訪者 F 有問題時是詢問指導老師，靠老師點出問題所在。受訪者 I 是尋求願意提供協助的老師幫忙。

「剛開始真的會覺得不足...找到這個又忘了其他的，就有一種方式是要建立我們自己的圖書館，我們自己電腦可能我寫論文都是兩台電腦在寫，一台是操作論文，一台是專門查資料的，我查到資料我馬上歸到我的圖書分類，我會用 excel 第一項、第二項是什麼，我發現網頁跟我哪一項很近就先丟在那一項，我們自己有自己的小圖書館，自己的電腦有一個小圖書館，有時候我們發現在寫論文的時候，人都變笨了不知道為甚麼，就是查過了也會忘記，就是很奇怪，就是那時候記憶力特別不好。」(D:536-543)

「在 meeting 之前，我自己會反覆的去思考，然後真的是我當中有什麼問題的話是靠老師給我指導的，我覺得是老師去點出我錯誤的地方，就是像老師說的方向對不對。所以是 proposal 之後就是先做第四章，然後第四章慢慢一直整理出來再過濾後，你的那個方向才是真的出來了，然後你再去找資料的時候，就真的就是可以相符合了。」(F:624-628)

「找能夠解決我問題的教授，像後來我有一些問題我也是找呂老師，很快，她是電腦專業，其他的五術方面要自己去尋求一些資料，真得我念茲在茲，我真的很感謝呂老師她很有心、很有耐心。」(I:243-245)

受訪者 D 會詢問指導老師、同學或同一指導老師論文團隊同學互相提供資料。

「有時候我會問老師或同學，可是我知道我在同學當中我的題目，這個是大家比較不會去碰觸，同學找不到的話，同學有時候你把訊息給同學，同學說我去哪邊剛好看到這個是不是，我們其實同學有時候資料會互通的，我有看到了這個關於寫你的論文，這個需不需要？然後再來就是問老師，但是不是說一定要老師給我們答案，老師有時候也是說，你去看哪裡這樣。是，我們去看就是說去找的時候，就是剛剛講的把他的那個目錄先看一遍...有跡可循要一路找過去。有時候同學我們在 meeting 的時候...同學看到時候他會說我有看到這方面的你需不需要，他會跟你講。」

(D:549-553,555-559)

受訪者 G 修正檢索策略及方式，以作者姓名來查找同一作者的相關著作，

來增加查找到的文獻量。

「因為有時候發現說尋找不到這個資料或許是別人家寫的文章，寫的題目並不是我們要找的時候，有時候我們會反過來查作者的名字在去看他寫的文章再反找過去。我已經選定這個作者，然後就希望看他寫的書，把它全部都找出來。」(G:226-228,233)

受訪者 H 的兒子為一資訊來源及扮演協助者角色。

「以前我都是用 yahoo 的，我兒子後來跟我講你在 google 打一個字什麼，資料比較多，現在會用 google 去找。」(H:363-364)



圖 11 電腦素養、網路素養及資訊素養能力對論文撰寫資訊行為互為影響圖

四、中高齡研究生論文撰寫資訊素養問卷

本節除了探討電腦素養、網路素養及資訊素養影響論文撰寫階段資訊尋求行為，彙整訪談結果，此外本研究根據十位受訪者所填寫之資訊素養問卷進行分析，分析結果如下。

本研究於訪談前先請受訪者填寫資訊素養問卷，問卷結果如表 5，以了解受訪者在論文撰寫階段資訊素養的能力，其包含了電腦素養、網路素養及資訊素養三個部份。電腦素養是指電腦及各項資訊科技設備的使用能力；網路素養

是指網路的運作使用方式及對於網路倫理、安全性的理解等；資訊素養則為資源的定義、檢索、選擇、利用的能力。評量問卷採用李克特五點量表，「1」表示非常不同意，「2」表示不同意，「3」表示普通，「4」表示同意，「5」表示非常同意。

表 6 中高齡研究生資訊素養問卷統計

	題目	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	平均	級別
電腦素養	1-1 我會製作論文的目次、圖目次、表目次。	5	5	3	5	5	4	5	5	1	4	4.2	高
	1-2 我能以書目管理軟體或文書處理軟體妥善管理我所蒐集的參考文獻。	5	5	4	5	5	4	5	3	1	4	4.1	高
	1-3 我會使用文書處理軟體 (word, excel, powerpoint 等)，將蒐集到的各類資料加以編輯、合成。	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4	4.5	高
	1-4 我會使用社群軟體或通訊軟體如 facebook 或 line 與老師同學進行論文的討論。	5	5	1	5	5	5	5	5	5	4	4.5	高
	1-5 在計畫書口試及論文口試時，我會使用 powerpoint 清楚呈現研究的方向及結果。	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4.7	高
	1-6 我會利用相關軟體來進行質化或量化資料的分析。	5	4	3	4	5	4	3	4	3	4	3.9	中高
	電腦素養項次平均	5.0	4.8	3.3	4.7	5.0	4.5	4.7	4.5	2.7	4.0	4.3	高
網路素養	2-1 我能合法的從網路上獲取資料。	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	4.7	高
	2-2 我會解決基本的網路無法連線問題及故障排除。	5	4	4	5	5	4	3	2	5	4	4.1	高
	2-3 我會使用雲端硬碟或雲端服務來儲存或編輯整理論文資料。	5	3	5	5	5	4	1	4	5	3	4	高
	2-4 對於網路上所發表的資料，我可以審慎閱讀內容並判斷來源的可信度。	5	5	3	4	5	5	3	2	5	3	4	高
	2-5 我會利用網路資源、Youtube 或開放式課程，進行論文相關的「自我學習」。	5	4	2	5	5	4	5	4	3	2	3.9	中高
	網路素養項次平均	5.0	4.2	3.6	4.8	5.0	4.4	3.0	3.4	4.6	3.4	4.1	高
資訊素養	3-1 我能夠針對自己的資訊需求，說出重點或關鍵字。	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4.7	高
	3-2 我會利用網路上的蒐尋引擎 (如 Yahoo! 奇摩、Google) 檢索出論文需要的文獻。	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4.7	高
	3-3 我會利用國家圖書館所建置的資料庫 (如博碩士論文知識加值系統及期刊論文索引系統等) 檢索出論文需要	5	5	3	5	5	5	5	2	4	5	4.4	高

<續>表 6 中高齡研究生資訊素養問卷統計

題目	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	平均	級別
的文獻。												
3-4 我會使用圖書館所購買的資料庫(如華藝、萬方等)檢索出論文需要的文獻。	1	4	3	5	5	4	5	2	4	3	3.6	中高
3-5 我會使用圖書館所提供的電子書作為參考文獻。	1	3	4	5	5	3	5	5	5	2	3.8	中高
3-6 我會選擇合適的資訊檢索系統,利用各種管道獲得相關文獻。	4	3	4	5	5	4	5	5	4	4	4.3	高
3-7 使用檢索系統時我會不斷修正我的檢索策略及關鍵字以查找到更符合需求的文獻。	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4.6	高
3-8 我會整理蒐集來的文獻資料,成為有用的論文資訊。	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4.7	高
3-9 當我使用各種文獻資料時,我會註明參考資料的來源,並使用正確的引用文獻格式(APA、Chicago等)。	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4.7	高
資訊素養項次平均	4.0	4.2	4.0	5.0	5.0	4.4	4.9	4.3	4.1	3.9	4.4	高
平均	4.55	4.4	3.7	4.85	5	4.45	4.35	4.15	3.8	3.8	4.305	高
級別	高	高	中高	高	高	高	高	高	中高	中高	高	

*本表英文字母 A-J 代表 10 位受訪研究生

表 5 顯示,電腦素養,在電腦軟硬體操作上,中高齡碩士研究生認為自己最擅長的為,題目 1-5 在計畫書口試及論文口試時,我會使用 powerpoint 清楚呈現研究的方向及結果,平均分數為 4.7 分,與訪談結果相符,受訪者 A 從事易經教學、受訪者 F 擔任國中老師、受訪者 I 從事五術教學,因教學工作常使用簡報授課,所以將計畫書內容及論文內容摘要重點製作成口試簡報及口頭報告,是很容易的。最不擅長的為題目 1-6 我會利用相關軟體來進行質化或量化資料的分析,平均分數為 3.9 分與訪談結果相符,受訪者 H 表示曾在工作之餘進修分析軟體課程,時間久了,已遺忘如何使用,後來是藉著兒子的協助完成論文資料的分析。受訪者 C 認為分析資料藉由同學的協助,最大的是依靠老師逐步引導。大部份受訪者 B、C、D、E、F、H 認為研究資料的整理分析是受到

指導老師的指導幫助最大。

網路素養方面，中高齡碩士研究生認為自己最擅常的為題目 2-1 我能合法的從網路上獲取資料，平均分數為 4.7 分。最不擅常的為題目 2-5 我會利用網路資源、Youtube 或開放式課程，進行論文相關的「自我學習」，平均分數為 3.9 分。

在資訊素養方面，在資源的定義、檢索、選擇、利用的能力上面，中高齡碩士研究生認為自己最擅常的為題目 3-1 我能夠針對自己的資訊需求，說出重點或關鍵字。題目 3-2 我會利用網路上的蒐尋引擎〈如 Yahoo! 奇摩、Google〉檢索出論文需要的文獻。題目 3-8 我會整理蒐集來的文獻資料，成為有用的論文資訊。題目 3-9 當我使用各種文獻資料時，我會註明參考資料的來源，並使用正確的引用文獻格式（APA、Chicago 等），平均分數為 4.7 分。平均分數 4 以下最不擅常的兩項為題目 3-4 我會使用圖書館所購買的資料庫（如華藝、萬方等）檢索出論文需要的文獻，平均分數為 3.6 分。題目 3-5 我會使用圖書館所提供的電子書作為參考文獻，平均分數為 3.8 分。

本問卷所設計的題目，其中平均最低分的 2 項落於資訊素養中圖書館提供的電子資源使用的部份，包含了資料庫及電子書的部份，與訪談結果相符合，像受訪者 J 覺得利用資料庫查詢像大海撈針，找得不順利，難以找到很久以前的期刊電子檔，常到國家圖書館期刊室直接翻閱紙本；受訪者 B 在校外連線使用常不成功，就放棄使用；受訪者 I 認為自己資料庫能力較弱，沒有使用什麼資料庫，主要以圖書居多。受訪者 C 表示很少使用，即使老師上課有宣導，不常用會忘記要如何使用。

第四節 中高齡碩士生對大學圖書館提供撰寫論文資源與服務之需求

大學圖書館目的在支援教學及研究，碩士研究生初步入學術研究階段，以

大學圖書館為研究資料查找的主要管道，論文撰寫階段，碩士生需要利用圖書館查找大量的文獻資料。本節探討中高齡碩士生常在論文撰寫哪個階段使用圖書館服務項目、中高齡碩士生使用圖書館遇到的問題、中高齡碩士生需要的服務項目。

一、 中高齡碩士生常在論文撰寫哪個階段使用圖書館服務項目

論文撰寫時常需使用大量的文獻資料，圖書館具備了館藏、空間、服務可以提供給中高齡碩士生，根據訪談結果，常在訂定題目、撰寫前三章及論文撰寫完成確認參考書目時常使用本校及校外各類型館藏資源，及圖書館利用教育、參考諮詢服務及連線取用資源服務和空間硬體設備，在論文完成階段，常利用圖書館的學術倫理工具系統使用指導服務，茲敘述如下。

(一) 訂定題目、撰寫前三章及論文撰寫完成確認參考書目時常使用本校及校外各類型館藏資源

1. 本校圖書館

受訪者 C 在訂題目階段會使用本校圖書館，但後來校內資料無法滿足需求就開始向其他圖書館蒐尋。

「其實在剛開始一開始在準備要訂題目，還有在找文獻的時候，我剛開時有去學校借過兩三次...學校就只有學校的，與我們題目的話，其實符合度不會很高。所以我剛講我們可能去過一、兩次之後，我覺得我看過想要的之後，可能沒有我要的，我就會開始往外面找。」(C:470-472)

受訪者 A、B、H 都指出在撰寫前三章時，最常使用圖書館的資源，受訪者 A 在撰寫第二與第三章時最常使用圖書館資源作為參考文獻。受訪者 B 指出在前三章都會用到圖書館的書。受訪者 H 指出前三章用到圖書館很多書籍資料。

「二跟三是最多的，後面幾乎沒有甚麼文獻，後面都是產業經驗，就二跟三大部分都在二跟三，大部份是在悲傷撫慰上面。但是他其實也不是一開始就有，一開始就是我的產業經驗是最重要，所以我基本上是從那裡想回來的去找一些相關的那因為悲傷撫慰的東西太多了每個好像都可以用，可是每個好像都有問題所以都是選擇性還是篩選來佐證我在做這些事情悲傷撫慰是怎麼說這樣而已，其實我是要導到後面這些結論後面我到底看到甚麼問題，所以文獻的部分大概就是都集中在前面部分。」(A:485-491)

「題目敲定...就要用圖書館了，因為我必須去找書籍，我一開始都是找教科書，就是這邊有的既有的書籍。阿他們大概在寫什麼這個部分，還有這是第一個在主題那時候，然後再來是在文獻、文獻探討第二章的時候，也是大量需要用到圖書館的東西。然後再來就是第三章，其實每一章都要，因為第三章的時候。雖然書籍我找了敘說的跟質性的那些書籍滿多的。」(B:483-489)

「前三章，當然很多，我要的資料裡面例如像土地法條等等我會去圖書館借書，我沒辦法說我自己都有書或是說現在新法條，土地法有增加那些，所以會去圖書館找書並借書參考。大概一個禮拜、兩個禮拜會去個幾次，大概可以借七本還是十本。」(H:400-402,406)

受訪者 G 在寫前三章內容時，會大量使用到學校採購的電子圖書。受訪者 D 因為校內圖書館書籍仍不敷需求，找尋其他地方未果，最後仍回歸使用校內資源及網路資源。

「已經寫到內容的部分，就會頻率很高的使用學校提供的電子書。那時候應該是每週都會使用，有寫就會使用...然後有來學校辦校外借書證然後去外面借書。應該每個禮拜都會來用。」(G:259;261-262)

「這些地方[國家圖書館、鄰近大學圖書館]跑一跑就覺得說，我寫的是屬於佛教部分那我們本身學校也是屬於佛教大學，後來想一想還是要回歸到自己的學校，還有弘誓學院比較屬於學術性的，那些書也找不到，所以後來我就是學校這裡還有上網。就是改成 E 化處理就是說上網去處理。」(D:690-693)

受訪者 I、H、F 希望能在圖書館找到撰寫論文的靈感及啟示。受訪者 H 翻閱書架上圖書來找論文撰寫內容。受訪者 F 藉由書架瀏覽為其研究論文訪談內容訂定標題。

「我在找文獻的時候，大部分都有電子檔可以找，到圖書館找資料剛開始的時候，

是在找書寫方向的啟示，後來寫到內容的時候確實會找一些電子檔，四庫全書的電子檔的資料。」(I: 281-283)

「要找那些書籍，就是想到有什麼書籍裡面可以找到，我不曉得，我腦袋空空的，看到類似的書本拿出來翻，就翻他那個目錄。當然有幫助很多 1/2 的資料來源都是圖書館提供。」(H:414-415,422)

「去學校的話是最主要去想那個標題給他一個，有時候去看一下書去看一下有沒有靈感，因為你要下標題...運用到學校圖書館找資料是前三章，尤其是文獻探討那一塊。找裡面的書比較齊全，因為大學的書如果說我們苗栗市縣立圖書館，我也會去跑，但是他的書比較舊，然後就是他也沒有那麼的學術。學校圖書館，當然就是它的設備，桌子很大，還有查找資料也比較清楚，我要的是哪一個區塊在哪个幾樓。我就跑去櫃子看，因為我的經驗是，比如說我在圖書館或是縣立圖書館，我的經驗是你館藏的我就算找到了，不見得你丟到哪邊去啊？倒不如自己先去那邊一個櫃子、一個櫃子，我後來慢慢找知道都知道大概在哪个櫃子...直接去櫃子上找。看比較快，我在網路上找要記那個書名，去找的時候不見得找得到，有時候會亂放，我直接進去找了，你有時候會有意外發現，他旁邊的我好像可能可以用得到，我覺得會有意外的發現，我就自己願意花時間再去那邊。」(F:711-721,724-725,729-730,743-748,750-752)

受訪者 F 在論文要結束前再到圖書館進行文獻資料的補充。受訪者 D 進行參考文獻書目的最後確認。

「如果是我後面一天、兩天，直接去學校把資料補齊，應該說是前面一到三章那時候。」(F:686-687)

「我應該快要收尾的時候，我要可能真的是整天待在圖書館裡面去找他的那個出處是不是真的有寫錯，那時候快要收尾了，真的你就待在圖書館裡面整天去查，縱使你以前查了你還是要重回來再那個。」(D:629-631)

受訪者 B 因為學校專業書刊較多較集中，所以會到圖書館使用書籍期刊。

「書籍比較一定是比我們家裡多嘛。那第二個就是他專業的書籍，就是相關類型的書籍比較會集中。再來就是透過學校有期刊啊，對圖書館裡面比較有期刊可以找，大概就這樣吧。」(B:509-511)

2.其他大學圖書館

受訪者 G 會到圖書館借用其他大學圖書館的館際互換借書證，使用他校資

源。

「然後有來學校辦校外借書證然後去外面借書。應該每個禮拜都會來用。」
(G:259;261-262)

3. 國家圖書館

受訪者 C 居住地離國家圖書館距離較學校近，也因可以找到較完整資料，所以常整天待在國家圖書館使用其中的資源。

「那時候是還沒進國圖的時候，也不知道有國圖這個東西國圖這個地方可以借論文的時候，我一直以為只有在學校可以借得到所以我就只是在找學校，那後來是因為，後來是因為覺得第 1 離太遠，就在那邊跟同學講說，這邊遠不是很方便，就會有人分享國圖給我，國圖是什麼，聽過我們在國圖、國圖的，但是從來不知道國圖幹什麼的。所以後來就知道國圖可以了，我就窩在那邊的原因是我就花一天的時間，先找到我要的再來整理。」(C:457-463)

受訪者 J 提到學校系統比較難查詢期刊文章，認為國家圖書館期刊論文索引系統功能較強可以找到完整資料。受訪者 B 在論文題目訂定階段就開始使用博碩士論文系統。

「譬如說期刊的文章比較不容易蒐尋引擎可以找得到，譬如說可能某某人寫的文章在期刊裡面出現，這個我在學校就比較少，譬如說可能這一期的雜誌會怎麼樣，應該我沒有這樣子感覺有這麼方便。到是國圖好像是說在每一個可能他可以蒐尋的能力比較完整比較強。」(J:463-466)

「在一開始訂的題目的時候...上那個網去找全國碩博士論文網，去看別人這個部分的主題訂定有沒有重複的...第三章我也是要去找碩博士論文網裡面，去看他們用這樣的的研究方法，他是怎麼寫的，所以那個也是要去大量閱讀去參考。」(B:483-493)

4. 公共圖書館

受訪者 C 到住家鄰近的公共圖書館找書，遇到鄰近圖書館沒有，就需申請從別館調閱，需等待較長時間才能拿到圖書。

「有一些書，我不需要到國圖就可以在那邊找得到。可以省去我的時間又可以鄰

近，比如說我們家這邊就有三家圖書館，我就可以利用這些圖書館來蒐集我要可能書方面的資料。比如說比較偏理論的就業理論或就業法規方面的，不是文件方面的這些法條、法規或者說誰講的是哪一些理論，我可以引用，就可以嘗試去圖書館翻書或借書...在我周遭的都沒有，那我就必須要等時間借，或者是說，我要直接衝到那個地方去看。就是沒有那麼普遍，因為有些理論的書，真的圖書館是不會藏這麼多書，雖然我們希望每間都有，但是理想歸理想，還是不太可能。」(C:476-483)

(二) 圖書館利用教育、參考諮詢服務及連線取用資源服務為中高齡碩士生在論文撰寫階段常使用到的圖書館服務項目

中高齡碩士生除了在訂定論文題目，撰寫前三章及論文撰寫完成確認參考書目時常使用本校及校外各類型館藏資源之外，在論文撰寫階段也常使用校內圖書館的利用教育及校內外圖書館的參考服務及資源連線服務。茲敘述如下。

1. 校內圖書館利用教育課程及參考服務對年紀大電腦操作不熟悉同學幫助很大

受訪者 G 認為圖書館利用教育課程對年紀大電腦操作不熟悉的同學幫助很大；受訪者 D 從大學四年級開始上圖書館為研究生開設的利用教育課程；受訪者 G 聽過多次的圖書館利用課程宣導及實際操作使用，透過頻繁的操作使用，已學會資料庫及電子書操作。

「年齡對電腦的使用與操作並不是那麼的熟悉，有的同學甚至對 word 的使用完全不會，更不要說製作簡報。還好學校有開辦這些課程對我們這種年齡層來講是很有幫助，尤其是圖書館，在我們使用比對系統的時候，對我來講是很大的幫助。然後圖書館對我們後面要上傳國圖也對我幫助很大。」(G:275-278)

「就上過圖書館會安排，我們才會去報名參加，可是從大三、四開始這時候我們就發現說其實那時候是開給研究所上的，那時候我們在想可不可以試聽，其實我們大四上就開始的。」(D:225-227)

「因為之前有來這邊學校有上過這個課程，那基本上，我們用資料庫跟電子書之前上過課，我們都已經知道怎麼用，因為自己在家裡已經跑了 n 遍了，就算不會也會了。」(G:270-272)

受訪者 D、F、A 在使用圖書館資源或系統時，有問題會尋求館員協助。使用參考諮詢服務的受訪者 H，因覺得使用檢索系統查找圖書麻煩，直接詢問館

員哪類圖書索書號為何或在哪一架，當書架上找不到圖書時再詢問館員圖書狀況。受訪者 A 經由館員協助得知其他大學圖書館有他需要的參考圖書，並得知可使用互換借書證去借書認為幫助很大。

「我們有問題找館員，館員都可以幫忙我們，這方面我是覺得還可以啦!」(D:699-700)

「困難我覺得還好，遇到困難如何解決就問你們[館員]。就問同學，若有同學一起去的話。」(F:734,736)

「我會請教館員在哪個方面、哪個區塊，我沒有去了解我們圖書館的要怎麼蒐尋，也蠻麻煩的，我不曉得書是什麼書名，直接去法律、宗教那區塊，就直接去架上找。遇到困難的時候，我想要的，我會去問他說這本書或是指導教授跟我說哪本書可以拿來看或是借來參考，但往往是被借走了，我就會問說這本書怎麼回事?有沒有?你們說幾時借走了，那一段時間再回來看看有沒有。」(H:418-420,427-429)

「[館員]幫我上網找，告訴我清大有，還借給我通用的借書證，我跑去清大找到那套書他有幾十本，把那本找出來以後他不能借出來我在那邊拍照，那個動作就幫忙很大，看起來好像只是一個文獻資料，可是文獻資料找到的東西是有用的，而且不然那個文獻還真不知道怎麼寫，可能那本書就不見了。」(A:461-462,624-626)

2.常使用國家圖書館系統資料庫取得資源及實地使用有問題就利用其參考服務

受訪者 J 認為國家圖書館提供資料庫系統連線取用資源，節省車程時間。

「第一個是說可能距離上的關係譬如說台北國圖的部分，可能大概去至少要半天，又要花一天的時間，所以第一個是可以解決我舟車勞頓的時間。第二個當你蒐尋到的資料很明確國圖要找資料，可以節省很多時間，那這個是大概在找資料的過程我認為是蠻好蠻需要的而且可以節省蠻多時間，不會浪費太多時間，這個部分是有助益。」(J:430-434)

受訪者 D 在國家圖書館找不到資料時，獲得其館員提供的參考諮詢服務。

「就是他的那些，我也是去國家圖書館查那個叫這個古書之類的，但是會覺得說好像在他們國家圖書館這些類別比較少，他也是引導我說用圖書資訊用網路上這樣。」(D:649-652)

(三) 論文完成階段學術倫理工具及論文上傳系統操作請圖書館

進行指導和協助

受訪者 G 使用學術倫理工具論文比對系統，請圖書館協助進行相似度排除。

「比對系統因為我寫的論文跟我之前發表的小論裡面其中有一章是一樣的，之後發現比對系統他把我原本發表的那一章判定相似度，那判定相似度之後，然後我就來圖書館尋求支援，說這個是我自己寫的論文，如何把這個相似度把他去除，所以那時候也過來這邊請求圖書館的協助。」(G:265-268)

受訪者 H 詢問館員進行論文上傳國家圖書館的準備工作。

「我其實只有借書而已，只有那一次館員幫我轉 pdf 還有浮水印，那幾個拜託圖書館協助以外，其他就只有借書來看，其他的我也沒有時間再看。」(H:424-425)

(四) 圖書館的空間及硬體設備

受訪者 B 會使用到圖書館裡面的硬體設備，認為環境設備對長時間待在圖書館寫論文者很關鍵。

「使用這邊[圖書館]的電腦設備，然後利用它裡面的那個閱覽桌，還有就是二樓，那裡有一間古色古香那一間藏經閣，那間我用過，還有那些靠那邊就是最外面那個玻璃窗，外面都有樹啊。因為有時候你看書之後，有一些綠色植物就在你旁邊，就會比較舒服...所以圖書館的那種裝置跟設備，對寫論文者來講，他的這些還是蠻關鍵的，想不想待在那裡會待多久也是滿關鍵的，還有他的有時候空氣，有些地方是很悶的，那個空調在某些地方是很悶的，就不會在那裡待太久。當然還會用裡面的廁所啦，裡面廁所很乾淨、茶水。」(B521-531)

二、 中高齡碩士生使用圖書館遇到的問題

中高齡碩士生在論文撰寫階段使用圖書館常遭遇到的狀況為，常因課業、工作與家庭因素，造成時間緊迫，無法善用圖書館資源及服務，或書架上找不到需要的圖書，而服務人員無法確定圖書的去向，部份館員對中高齡碩士生缺乏耐心，有些中高齡碩士生遇到論文資料查找問題不好意思詢問館員或認為館員對於所研究的專業領域不了解，無法提供協助，在學術倫理工具系統操作時

遭遇困難，茲敘述如下。

(一) 因為課業、工作與家庭因素，造成時間緊迫，無法善用圖書館資源及服務

受訪者 F 指出學校圖書館有至課堂宣導資料庫使用，但自己沒時間參加其他的圖書館利用教育課程。

「就是我們學校圖書館有去跟我們上說我們學校有哪些？另外教授在上課的時候，因為其實他們都希望趕快寫好論文，所以我們在上課的時候，至少有兩位老師會教我們說，學校有哪些圖書館線上資訊可以用的，你可以去找，所以我大概聽了有兩、三個老師跟我們再提醒過，我沒有去上我們學校什麼圖書館的課程，就是你們來找我們的啦。我知道圖書館好像有辦活動可是我們都沒有時間過去。」(F:160-165)

受訪者 B 因年齡時空家庭及體力等限制，加上找不到資料的挫折經驗，就會不想用圖書館的資源。

「我們年紀比較大，總是有家庭，在學校時間比較少，所以有時候很無奈啊，就沒有長時間，就是一直待在這邊使用。時間的限制，地理那個叫空間的限制跟時間的限制，還有體力，如果時空有限制，但是你體力無限，還是可以做，對體力也是有限制。有時候，就是徒勞無功，也會哦，有時找了老半天徒勞無功，這個也會讓你說，我不想去用了。」(B:512-516)

(二) 書架上找不到書，服務人員無法確定圖書的去向

受訪者 C 在公共圖書館書架上找不到書，櫃檯人員也無法肯定圖書狀況。

「[公共]圖書館好像都用志工在整理，他的時效性可能不是那麼高。或者是說他有時候他不會註明說這本書其實不在館內，或者是我們不會看。其實我常常就是..找了很久找不到，我就會把這個手機照著他的 QR CODE 拿去問說，請問一下這本書放哪裡，我找不到。他就會幫你看說是被借走，還是說歸還還沒有整理，對還是會有，因為畢竟它不是像國圖隨時都有人在歸位...我曾經好幾次，就是發現找不到書，甚至於就是他被借走了，因為我不會馬上找到，我就直接去問，會先會再找找看，找不到才去問，我的這本書在不在館內，還是說被借走...有時候櫃檯人員還是會搞不清楚，偶爾。」(C487-450,502)

(三) 部份館員對中高齡碩士生缺乏耐心

受訪者 I 認為因為自身電腦操作沒有年輕人靈活，遭到部份館員用輕視的語氣指導。

「或許我們是比較敏感吧！覺得少部分圖書館的人員會瞧不起我們年紀比較大的學生，因為我們對電腦使用沒有年輕人的靈活，其實在圖書館的人真的要很有耐心，不要用輕視人的口吻教我們。以前我年輕的時候，我打英打我也是打過前三名，在高中的時候，那是以前但是你現在叫我打就沒辦法了，我都要找鍵，真的很抱歉，我很慢，他就用輕視的口吻；算了！所以請不要輕視我們，人家是六十幾歲去讀研究所。」 (I271-273,275-277)

(四) 遇到論文資料查找問題不好意思詢問館員或認為館員不懂研究專業領域無法提供協助

受訪者 C 認為圖書館員對於論文資料查找協助有限，因對於研究領域不懂，所以詢問的多為指示型的問題或流通典閱的問題，反而很少詢問資料如何檢索的問題；受訪者 I 認為研究生撰寫論文題目館員不懂，提供系統操作協助即可。

「如果說他們的人員介入的我覺得是沒有辦法幫到忙。因為畢竟每個人題目這麼多，老師要求也不一樣。如果說介入幫忙的話。唯一他們就是，有啦在國圖，有時候你去找，你真的找不到，他會帶你去哪邊看，如果真的沒有，他會告訴你，他才會告訴你說，要怎麼去找、怎麼去弄。」 (C:525-528) 像我的題目是很明顯，而且我自己會去摸索，所以當然一方面我是覺得不好意思問，除非我真的都找不到，都找不到的之後，我才會去問他們，不然的話，我都是自己摸索。」 (C532-534)

「最主要是上傳比對這些，他能夠很用心的幫我們做這些就很好了，其他的其實我們撰寫他們[館員]也不懂。」 (I:296-297)

(五) 操作學術倫理工具時一團混亂

受訪者 A 認為學術倫理工具論文比對系統因事前研究生教育訓練不足，沒有清楚操作說明在操作時一團混亂。

「比對其中有個部分百分比。那個部分也是最重要的也常常把大家搞的七葷八素而且他好像有些限制我們在比對的時候好像要隔很久才會出來。對，搞不清，那完全

沒有辦法做什麼事情。不然這個對於尤其是一個搞不清有人來講是一個災難。」

(A:509,511-512,551,557)

三、 中高齡碩士生需要的服務項目

經由研究結果得知，中高齡碩士生認為圖書館需要提供的服務項目包含了，中高齡研究生專區及相關硬體，有專人的服務及指導，提供符合需要的圖書館利用教育課程，提供紙本教材或電子檔教材範本，系統或網頁要以更清楚方式呈現，建議延長館際互換借書證借期，增購新出版的紙本專業館藏，茲詳細敘述如下。

(一) 中高齡研究生專區及相關硬體

受訪者 E 建議圖書館專門為中高齡研究生設立專區，讓中高齡碩士生成為一個互相支持的團體，一起進行研討、分享經驗或查找資料。

「可以設立一個專區，為中高齡來做一個專區，他看學校開什麼課，就告訴他說……真正中高齡來讀書的很多，會越來越多，現在每個學校都在搶中高齡，我是覺得幫中高齡要設一個讀書專區會比較好，他們才會有興趣。有學習的空間最好，因為中高齡來讀書，他們就是一個 team，你弄一個專區，他們坐在那邊看書對不對，互相討論，會把自己的經驗講出來，然後互相切磋，跟老師在這討論是不是會更好。他們在一起聊天很愉快，看起書來就像剛講的找書也方便，我想讀什麼書我自己拿，而且進一些中高年齡的書。」(E:638-641,644-646,665-666)

受訪者 G、H 認為中高齡碩士生對電腦不熟悉，普遍有打字慢的問題，建議圖書館提供掃譯筆，以解決打字慢的問題。

「我發現就是說，因為畢竟我們這個年紀對電腦，老實說大部分的人都不是很熟悉，例如從打字來講，我們打字都非常慢的，那更不用講說一些的格式使用，很多同學連 word 都不會用...對我們學生寫論文可能會更好...我打字的慢，其實我有去買掃描筆，來暫時可以解決打字慢的問題。我們這種年齡層的學生，有更大的幫助，因為我們連打字都打很慢。」(G:144-155)

「兩千多元但方便很多，借回來的書要掃，但是你掃的時候同音字會跑掉，你要回來看。掃一行就回來看哪些錯字就修改。這樣叫掃譯筆，很好用的東西。」(H:179-181)

受訪者 H 提到中高齡碩士生有眼力老花、耳朵聽不清楚，建議有語音輸入設備，提供中高齡專屬座位及舒適的空調，受訪者 H、C 建議設置放大鏡。

「我太太四十六年次的，我叫她去學 word、excel，我電腦公司有金卡，回來到現在，ㄉㄉㄇ都找不到啦，老花眼找不到、看不到，戴著老花眼鏡不方便，老人家學這個，我近視眼的才方便看這個字，老花眼的你怎麼教，除非用講的，有沒有辦法，就是開發對電腦講的就可以。開發對電腦用講的，轉換，我寫論文又叫我多學一個...視力、耳朵這兩個，聽不太清楚，ㄉ、ㄉ很像。發音不一樣，還有一聲、三聲找不到。除非你在論文研討裡面加一些那個。」(H:466-470,474,482)

「當然建議第一個是那個放大鏡，我是剛好相反，我是老了近視眼，老先生他們放大的服務。」(H432-433)

「文字來講的話，可能就是螢幕的字體吧，因為老花嘛，所以第一字體可能需要放大。因為國圖的資料都書面的，可能要借來看，要有放大的功能，或許會比較好一點。不然，我曾經看過有人就是拿著自己拿著放大鏡一個字、一個字慢慢看。那很辛苦。就在國圖裡面，我曾經看過這樣啦。」(C:537-541)

「空氣方面還有老人家座位問題，有老人家不容易站久，腳不太好，查資訊要給他位子，往往都是年輕人占著，我們去的時候他們都在用，建議有博愛區或是中高齡的區域，想坐下來，中間有賣咖啡的也找不到地方坐。喝咖啡，有時間要喘口氣。我一個同學八十歲了。」(H:449-452)

(二) 專人服務及指導

部份中高齡碩士生因對電腦操作不熟悉，需有館員、論文輔導人員或協助資訊技能工讀生，有專門的師資來給予指導及協助進行論文撰寫資料的查找及電腦操作，茲說明如下。

1. 館員

受訪者 H 不知道自己需要什麼，因對電腦操作不熟悉，不知道查找方式，需館員協助介紹類號分佈及協助論文資料查找。

「以我們這個年齡的話會電腦不多...要有一個工作人員能夠協助他，你問他說哪一個東西你講出來，幫忙蒐尋、或是說帶你或跟你說在哪個書架上去看，因為我想很多人盲從的時候，我寫這個論文是我看到什麼東西寫，不熟悉，除了指導教授說某書籍很好我才會參考，我才去蒐尋，沒有的時候就這裡和縣立圖書館去找，去架上

看，沒有圖書館工作人員協助他的話就東南、西北跑，大學圖書館那麼大。」

(H:433-438)

受訪者 B 認為館員的態度及專業與素質都很重要。

「不過請教的人的素質，因為不知道的沒有關係，但是就是那個態度，因為很多人都是社會工作經驗，他自己本身修身養性也不是很多，所以遇到別人遇到對他態度有點欠佳的時候，情緒也會上來，就是服務人員的素養的部份，如果他遇到什麼樣的人的時候。」(B:580-583)

2. 論文輔導人員或協助資訊技能工讀生

受訪者 C 因為在內容分析花很多時間，希望能有專人指導資料如何蒐集、每一章如何進行，清楚每個步驟，能一氣呵成。

「就是有一個人坐在你旁邊，告訴你，你的第一章、第二章、第三章要怎麼寫，資料怎麼蒐集...以質性來講的話...可以告訴你，你的文字稿整理好之後你要怎麼來整理分析，其實在這邊花了很多的時間，我在文字稿整理分析上花了很多的時間，因為沒有頭緒...不見得是老師要的或是說可以符合 match 到你的主題。所以在這個方面真的花了非常非常多的時間，題目再修正，那老師說這個要改什麼，這個要改什麼，就慢慢...花我最多時間...還有那當然訂題目訂大綱也是...一直被老師修正，訪談的是我們的理想，可是老師會覺得說第一，可能跟你題目跟你將來在寫的時候會跟你的題目不符合。當然老師不會一直告訴你，老師一定是一步一步教你慢慢學，但我不想，我覺得說...是一步一氣呵成。」(C:283-292)

受訪者 G 提出有些中高齡同學連最簡單的複製貼上都不會，建議工讀生或輔導員協助 word 編輯或 powerpoint 製作。

「因為我本身有碰到其他同學寫論文，發現他們真的對電腦完全不通，然後其他同學又叫我協助他，然後我就會發現說真的有些年紀比較大的他寫論文真的很吃力，就單單我教他做簡報，包括 powerpoint 怎麼做，很簡單的 powerpoint 做二十頁、三十頁，可能教他要兩、三個小時，因為他從最基本的複製貼上，他們都不會使用。那如果可以的話，學校是否可以安排工讀生來幫這些電腦不會使用的一些同學幫忙他們做文字的編輯或是做 powerpoint 的製作。」(G:157-163)

3. 專門的師資

受訪者 E 建議針對中高齡研究生能有一對一論文題目訂定輔導，並建議針

對中高齡研究生另外開班授課，並且有擅於指導中高齡研究生的師資。

「他們也是屬於中高齡，有幾個是房地產老闆、有幾個是議會的主任，說實話他們平常很忙，你沒有給他一個學業的方向的話，一開始會很累。中高齡在寫論文的，一年級上學期就要跟他們討論了，題目應該要在一年級上學期時候就要討論。有些想讀正式的學歷，有的想充實自己，有的是打發時間退休的，有些已經交由二代來做的，有些退休還在業界的會比較累一點，工作忙，就變成沒有。我覺得那種輔導課，你才可以擴充中高齡，學校因為少子化，現在完全靠中高齡來讀。我講實話他們有時候不能來上這堂課、考試沒辦法來，有時候要談生意的問題有沒有辦法，中高齡來讀書比年輕人認真。其實中高年齡來講可以帶動學潮的風氣，但是在教育上、師資上可能會比較不同。我覺得不能跟年輕人一起開班，你這樣子的話，第一個對中高齡就沒有壓力。他讀書起來就會越來越吸收。」(E:596-599,606-607,609-610,612,614-615,628-629,633-634)

(三) 圖書館利用教育課程

受訪者 C 提出不論是哪一個圖書館，都應該要有介紹館內圖書查詢系統，自助借還書機操作方式，及如何依照索書號找書與館內類號位置等的紙本或影音簡介，才能幫助資訊能力較弱的高齡讀者熟悉圖書館的使用方式。

「不管是國圖還是哪個一般的圖書館，軟體介面的操作，就像我們說的，其實以我們來講，像比較常使用或是對電腦比較有概念的人比較容易去看得到，可是有些人，他在操作方面，他可能還是沒有辦法知道說怎麼去操作這個介面，操作完之後怎麼去...我覺得他的系統的操作跟更新的時候的訓練，尤其對中高齡來講，因為中高齡來講在資訊方面本身就不是那麼純熟。所以，如果這方面如果可以，或許對中高齡來講會是一個助益，就是會使用方面更簡單。就像我說，我們查到之後可能一開始，我們還不會看那個編號，怎麼怎麼找，我們要找這個 514.多少的書在哪邊找，他就跟你說要怎麼看怎麼看。或許這個在一個簡短的介紹，或者是說不管是書面也好上課程也好，圖書館的使用跟介面的介紹。」(C510-523)

受訪者 B 建議圖書館利用教育課程至電腦教室實際上課，實際操作非常重要，中高齡者較容易上手。

「可是都要自己實際操作，所以，如果去宣導的時候...館員在講時候會很順，可是下面的人聽你有一個地方就覺得卡卡的，那後面的地方就都卡卡卡，而且沒有實際操作，所以宣導的時候，就到電腦教室押，去做宣導，大家實際同時線上操作，操作就用簡單的一篇文章什麼的放進來編排，那個是 APA 的部份。」(B:614-617)

受訪者 A 建議應該加強系統操作說明，要有一套圖書館利用教育課程讓研究生去學習，因在職生較難另撥時間上課，可與研究方法課程結合，實際上機操作。

「如何讓他變成一個是制式的大家都會去學習的，不然你看每個來大家都手忙腳亂，即便是我對電腦很有概念，我上去會搞不清，因為你看我們介面的說明並不是那麼清楚說我要去找甚至要去試那個時間上都要花很長再加上因為我在職的其實都不一定是在地...研究生裡面他一定有一堂課叫做論文寫作...撥一些時間讓他們可以實際上線，給一些前面有一些指導文字的部分，指導要怎麼弄流程，然後叫他模擬找一篇去上線去找，或者模擬如何找關鍵字，把他當作課程的一部份，因為你平常做這個沒有辦法，上課的時間來做是 OK 的。而且開課時間大部分時間會學到，就算有人沒有來他是有對象可以問，問老師跟問同學是不一樣，問老師都是問一些原則性的可是你沒有實務操作，可是問同學，同學就會實際做給他看或是甚至指導他，應該是在那個論文寫作部份加入一些實際的。」 (A:601-605,609-612)

因中高齡碩士生不常操作使用，容易遺忘，受訪者 B 建議，分小段落錄製論文格式操作影片放圖書館網路上，提供觀看與複習。

「那種教學是，就放在網頁上...然後要的人他就自己，隨時都可以點閱，就教你現在是 APA 格式，還是怎麼說縮排還是怎麼樣，把它就是都一樣的格式，怎麼樣用那個掃把怎麼弄...因為這些他跟學術研究我是覺得比較兩碼事，這些是技術上...被他搞掉，吃掉很多時間，明明今天要做的就是把它整理好了，大概我一個小時可以把它整理好了，可是我遇到某個地方，我需要把它改一下的時候，整個全部都亂了，我就改了一兩天都改不回來...點閱這一段就好不要全部長篇的那種，是分類分類，分小問題。...年輕人可能在學很快，在寫文本比較慢，但他在這個技術上他很快，但是老年人來講，他不常用的東西可能現在他會了，再隔兩個月就不會了，因為你不常用啊。」 (B:624-633,635-637)

受訪者 H 認為圖書館開辦的課程應針對不同階段的需求開設，以問卷調查研究生可以參加的時間。

「像我一直都收到學校圖書館給我的訊息說，我們什麼時候開課程，但我沒時間去啊!我覺得你今天開放課程的話，你是不是應該要先去了解他們的需求是什麼？可以配合的時間是什麼？然後你再去規劃你的計畫，今天不是說我有什麼資源，而是說你應該是說你們需要什麼，然後你們的時間什麼時候可以配合，而不是說我有什麼資源來弄...私底下問或是老師他們去上課時候學生的反應是什麼？就像比較可能比

較接近質性的調查，這樣比較 ok...不同的族群，假設說我現在是研一需要什麼，研二需要什麼，已經快要寫到論文了，就像我剛講得前面的都是一個養成教育是培養的過程，那你到研究所之前，你可能需要什麼，所以寫研究所之中，你可能會遇到什麼問題，你是不是可以將分階段規劃你的教學或者是服務內容，分階段，我們從這樣再回過頭去看。如果年齡，他可能有特殊的需求。」(F:833-842,844-853)

受訪者 D 建議開設研究方法入門課程，短時間進行質化研究方法及量化研究方法的概說。

「有些人對量化跟質化他不懂，因為論文寫作有好幾種方式，可以藉著那種論文寫作，你論文是寫文史哲的，那如果可以針對他們這樣密集上一、兩個小時的讓他知道有一個範圍我覺得這個也不錯，那你是屬於量化分析去專門講座，其實大家看到這種東西他也很想知道什麼叫量化，那寫不寫那是他的，但是他有基本的內容、認知。就是至少以後當他的指導老師不會這麼辛苦這樣...然後不同研究方法的就是可以有密集像你可能講了一、兩個小時的重點，讓他知道這研究方法是什麼...像我們那時候 meeting，我們就會覺得說不會的人真的就是他很狀況外，他就是搞不清楚，狀況一大堆，然後我們就要等他，反而覺得說我們想問老師問題都問不到，因為一些同學他真的是很狀況外這樣子。」(D:727-732,735-736,739-742)

(四) 紙本教材或電子檔教材範本

因為中高齡碩士生習慣使用紙本閱讀，所以建議操作手冊不只有放在網頁上，建議印出來放在櫃檯或操作電腦旁，對照著操作更為便利。受訪者 I 提出中高齡碩士生需要 excel 課程及論文格式課程，並有紙本操作手冊；受訪者 F 覺得紙本手冊很重要，中高齡碩士生生長於紙本時代。受訪者 B 認為有紙本操作手冊或電子檔範例才容易讓中高齡碩士生上手操作。

「就是剛說的 excel 那些還有格式方面的，其實格式方面講的我們也很模糊，講過就講過!要按這個那個，除非你第一動作什麼，第二動作什麼，寫出來按表操作或許還可以，這樣講過說其實幫助不會很大。」(I:302-304)

「我覺得你們要有手冊，因為如果你今天訪談是四十五歲以上的人的話，我們以前的學習的過程，從國小、國中那過程，我們都是紙本的，紙本的書，我會覺得說，今天你去上過我們的課，跟我們說你們圖書館或是說系統比對怎麼樣操作等等，那我會覺得要做一個手冊或是流程圖，然後把它護貝，比如說，今天我是要去弄那個網路上傳，我就直接拿你這個東西放在旁邊，跟著看，那我知道下個步驟是什麼...所以我覺得有時候你要印出來看紙本的前後脈絡，你去審視他的時候，紙本的東西

還是有它的價值，那我說我在傳或是什麼話可能就是或是我要廣泛的去找的話，就是手機、電腦這些蒐尋。」(F:774-788, 829-831)

「每個系的不同的話，我們需要得到的支柱可能不一樣，依我們系來講，那個 APA 格式是需要宣導的，而且在一開始，他在大學部需要慢慢宣導，那在做平常的報告就要用 APA 格式去寫作，比較容易上手，而且駕輕就熟，然後他即使不是念這種系，是一開始就要念研究所，也是在開學週最好就是做這樣的宣導。...如果說有一些紙本，還是說有一些電子檔給他那個可以直接就灌到這個電腦，就說什麼這樣會比較容易上手。這是一個對老年人來講，會比較容易上手。」(B:605-613)

受訪者 H 建議圖書館用電視螢幕播放操作說明，並提供範本檔案給研究生帶回家模仿或由家人協助學習。

「圖書館能夠在學校裡面用類似電視螢幕，讓他們就放出來怎麼寫、操作介面，因為我借到書當然可以引用進去但是我的格式要怎麼做建議一下。對，格式怎麼做，怎麼操作，慢一點不要動作太快，放個螢幕可以播出來，有個印象，需要就拷貝回去，如果他無法吸收的話，他可以叫他兒子啊，子孫教他們該怎麼做，我拿東西回來我可以有資料。因為我們老人家眼花，第二個耳朵不好，你跟他講什麼，聽到一部份似懂非懂，那你要怎麼教他找?弄一些給他灌輸，拷貝回家屬可以協助。我兒子跟我媳婦這樣比對後拉出來怎樣的，一結合我就會。」(H:506-507,516-518,572-574)

(五) 系統或網頁以更清楚方式呈現

受訪者 C 建議圖書館參考企業網頁以圖像方式呈現，因為網頁字太多會讓人無法一目瞭然。

「民間的大部分都是用圖像來表示，可是有去官方的文字很多，像我們不常看得就會眼花撩亂。像國圖我就覺得他文字也是滿多的了。所以我都只記得它的特別的地方，我要看的地方。」(C402-404)

受訪者 C 在使用期刊論文索引系統時，查詢結果顯示的文字讓人疑惑不清楚。

「有時候發現找不到的時候，他不是告訴你找不到。它有時候會跑出奇怪的字，就是告訴你，比如說各階段論文，他如果沒有這個，就會個一個字接一個字，我覺得這個也很傷腦筋這是什麼東西。有時候，覺得說可能會覺得我的關鍵字可能是過多還是什麼，可是我發現不對，還是這樣子啊。我不知道怎麼去表示，但是我發現這

個曾經困擾了很久。電腦有他的方便的一面，但是如果說他在說明方面不夠具體不夠人性化的話，其實對於很少操作這個界面的人來講，是一個痛苦的經驗。」

(C560-564,577-578)

受訪者 C 提出期刊卷期標示以符號代替，且每一本期刊的呈現方式及位置也不同，讓人在找參考文獻或是要寫引用格式時無所適從。希望能夠有統一的規範或用中文字敘明。

「期刊不太一樣它會有題目，然後會有什麼第幾卷第幾期，可是他們都會用數字來表示。可那數字，12 是 12 月 13 什麼或 13-2 每個呈現的方式第一不一樣，格式不一樣。第二我剛開始不會看，霧煞煞，為什麼這個是期刊，那怎麼不一樣？我就是借出來發現他可能比如說假設，遠見獨家的標示不一樣，可是在那個期刊蒐尋網上的他不會寫這麼明白。雖然他說你這樣，他們看得懂，可是對我們使用者來看，我會忘記，資料一 COPY 回來我忘記 COPY 題目，再去網路上去找的時候，我不會知道說這個是哪一卷哪一期，他這如果如果能再加上第幾期第幾卷標示出來，每個雜誌期刊不一樣的地方...因為它本身字已經很小了，而且很小在哪邊，我是後面才知道他那個是第幾期第幾卷。我覺得這個如果能加上中文的話，是不是會更人性化一點？在很後面這邊，格式沒有統一...同一個系統，可以制式化的寫出來，就是第幾第幾期嘛，是我那時候也花很久的時間去理解的。」(C:542-552,554-555,557-558)

(六) 館際互換借書證借期延長服務

受訪者 B 建議延長在職生使用館合證的時間，因為不一定每天都到校上課，也非本地生方便借用及歸還。

「因為有時效上的限制，這個是對我們不是住在學校的人來講，是比較比較覺得限制的時間太短了。就必須又要換，好像多久就要換一次。所以這個部分，我是覺得，就是覺得還譬如說你這次來的學校換的，又不是每天有課嘛...因為大家都有社會工作，所以時間也都是很緊迫，來學校都是好像就是趕著來上課，然後下課要趕快走，很少有這麼閒蕩。趕時間每天都排得很緊，時間都是要 5 分鐘、5 分鐘這樣計算的。很可怕，從早上大概 4 點開始...就是這個年紀有家庭、有工作，然後又要來念書。」(B:543-548)

受訪者 J 建議多設立類似國家圖書館的研究型圖書館，節省跑台北找資料時間；或是建立付費能享有全台灣調閱資料的服務機制。

「假如他的資料不夠完整像是可以在那邊自費，算是可以協助你寫論文需要有一些

資料背景，但是那個圖書館要大到夠讓你使用，我要的東西都可以拿到...一個協助研究的圖書館，我認為它的功能就不一樣，可能類似這樣子，我認為假如是這樣子的話你還是給服務費，就是使用者付費的概念，我覺得這樣會增加研究效能。...不是去到國圖才可以解決這個問題，假如可以做這樣的連線，針對研究我想應該會更有幫助，搞不好連原文的書籍都可以。像剛才我講的有這樣的整合功能，就是變成是一個圖書館不是只是圖書，而是可以協助研究，我現在把它定義說研究型的圖書館。那這樣的話事實上不管是中高齡或是一般生至少會有比較大的幫助。那或許就不需要如此奔波...整個世界都連在一起。可是網路本來就是有這功能，也有網路圖書館這種概念，可是我就是說假如這個地方是研究型可能，我認為說像這種服務的話，可能需要一點費用，我覺得也是可以把這個服務鏈轉入到圖書館裡面，他本來就是變成一個物流一樣。」(J:482-488,490-493,495-497,509-516)

(七) 採購紙本專業新書館藏

受訪者 H 建議增購新版法律類圖書，受訪者因為完全依靠圖書館架上圖書來寫文章內容，所以架上圖書變為是一種準繩，但是館內不一定購有新書，或最新的被借走，造成資訊的落差。

「建議是說圖書書籍方面，新的書籍要一直增加，因為我們不曉得有那些書是法律類的。」(H:441-442)

受訪者 D 建議圖書館要多些宗教類相關實體館藏，缺乏紙本館藏，只能轉而使用網路資源當參考資料。

「我覺得我們學校應...書最欠缺所以我只好大量的用電腦網路這些資料，我們實體上的資料，這方面我覺得學校不是只有為幾個學生會大量買一些書這樣。這一段時間我們也清大也跑，可是清大跟交大的性質更找不到我要的東西，那我就找國家圖書館。」(D337-340)



第五章 結論與建議

本章主要分為參部份，首先摘述研究結果為結論，其次依研究結果提出建議與未來研究建議。

第一節 結論

本研究從中高齡碩士生年齡背景及電腦素養、網路素養、資訊素養因素影響其論文撰寫歷程資訊尋求行為及論文撰寫過程中使用圖書館的情形，從中探究中高齡碩士生撰寫論文時所遇到的困難及圖書館可以提供協助的地方。依據本研究分析結果，就中高齡碩士生論文撰寫歷程的資訊尋求行為、中高齡碩士生的年齡與背景因素對資訊尋求行為的影響、中高齡碩士生所具備之電腦素養、網路素養及資訊素養能力對資訊尋求行為的影響、中高齡碩士生期待大學圖書館提供協助撰寫論文的資訊資源及服務，歸納如下：

一、 中高齡碩士生論文撰寫歷程以人脈資源為最重要的資訊尋求管道

中高齡碩士生以人脈資源為重要的資訊取得管道，其中以指導教授最為重要，口委次之，此外，在論文題目訂定、前三章資料查找、訪談大綱設計階段都有校外專家朋友協助的狀況，當指導教授與校外專家朋友意見發生矛盾時，仍以指導教授意見為最主要。訂定論文主題以工作經驗相關的人事物為主，探討工作上發現的問題，待解決或是已有解決方式欲分享給相關從業人員。

喜好使用圖書資源及書架瀏覽方式尋找研究主題及方向，希望藉由資訊偶遇來尋求論文的撰寫方向及訪談內容標題的靈感。

習慣以關鍵字及文獻滾雪球法獲取參考資源，認為以重要圖書的參考文獻來延伸查找相關文獻是最有效率的方式，比運用資料庫檢索更為快速聚焦，認

為資料庫檢索像大海撈針。

以資訊素養問卷及訪談結果，發現中高齡碩士生使用圖書館提供的電子資源，包含電子書及資料庫的能力較弱，遇挫折會較快放棄，再回到查找紙本資源。資料庫系統平台操作的學習，較難獲得學習遷移的效果。

論文撰寫各階段使用資源，在題目訂定時以指導老師、校外專家朋友協助最多，最常使用圖書資料，博碩士論文次之，撰寫前三章時以指導老師協助最多，年齡相仿的同學及朋友次之，最常使用圖書，博碩士論文、期刊次之，借不到圖書則使用網路書店購買，口試時以口委的建議最為重要，研究資料的整理分析以指導老師逐步引導最重要，論文格式以參照學校格式加上論文格式課程最重要，結論建議依研究結果融合自身經驗並參考其他博碩士論文寫作架構為主。

二、 中高齡碩士生年齡因素造成論文文獻蒐集使用困難， 背景因素有助於論文撰寫

中高齡碩士研究生有充沛的社會資源又有工作經驗，通常已累積豐富經歷，在業界有一席之地，想藉由論文把自己的經驗分享出去。其中年齡因素造成的生理老化，在論文計畫書撰寫階段，造成了文獻查找、閱讀、整理及資料整合方面的困難。多重角色身份，時間緊迫，也較難閱讀大量文獻。

中高齡與年輕的碩士班同學存有世代溝通問題，因此多以中高齡同學互為支援，包含了協助資料查找，給予論文撰寫建議，年齡相近的同學，同時扮演協助者及被協助者的角色，互相激勵分享，也為彼此重要的心理支持力量。

背景因素對論文撰寫的資訊行為是有助益的，論文題目訂定大部份由工作經驗發想而來。在資料蒐尋時對工作細節熟悉，對於分析主題關鍵字有助益。因工作累積的人脈關係，易獲得校外專家建議，也較容易找尋受訪者得到其信賴取得詳細深入資料。在結論建議時依研究結果融合工作經驗寫成，對於受訪

者而言，結論建議的段落是論文中最容易撰寫的部份。

通常重返學校就讀研究所的中高齡學生經濟無虞、身體健康狀況良好及社經地位較佳，家人也提供了很大的協助，包括家務及經濟來源的支援，甚至是協助論文格式設定編排或研究資料分析等工作，在精神上及用實際行動給予協助。

三、 中高齡碩士生所具備之電腦素養、網路素養及資訊素養能力對資訊尋求行為造成影響

中高齡碩士生離開學校較長時間，因資訊科技變動迅速，電腦操作方式罔異，造成脫節，而研究所課程是一個養成過程，課堂中授課老師的作業要求，正是電腦素養、網路素養、資訊素養能力的培養，但在同時有家庭工作課業壓力下，時間緊湊，無法長時間學習。

電腦素養影響了論文格式的設定，多數中高齡研究生一開始只著重在撰寫論文內文，常是在計畫書口試及論文口試前開始進行格式調整，對於文書處理軟體中長文件編輯的功能較不熟悉，常常花了很多時間調整，在調整後經過不斷的內容修正，格式又大亂，需要有論文格式課程的協助及老師的輔導。

對電腦有興趣者以自學方式或觀看 youtube 的方式學習電腦技能，在製作計畫書簡報或論文格式設定時，觀看 Youtube 影片教學。

電腦素養影響了使用電腦查詢資料的方式及意願，所以常使用直覺的書架瀏覽方式或以詢問方式代替查找，以此方式查找參考資料，受限於館中架上現有圖書，容易造成資訊落差，蒐集資料不夠全面。此為電腦素養影響資訊素養造成影響論文撰寫的內容。

網路素養對中高齡碩士生在論文撰寫階段，主要發生網路下載程式安全性判別問題及網路資料正確性判別問題。

在撰寫論文前三章時，因為方向不確定，撰寫的內容易受查獲資料影響，

資訊素養影響著使用查找的平台、檢索的技巧，進而影響找到的資料，及運用找到的資料到論文撰寫的內容方向。當遇到文獻資料查找困難時，透過詢問老師、館員或自己摸索，加上對慣用的檢索工具逐漸熟練，造成檢索技巧的進步，待計畫書口試結束，題目及方向確認後，都認為查找資料更為容易。

英文資料查找及閱讀是受訪者普遍遭遇到的問題，造成外文文獻二手引用的狀況較多，中高齡碩士生對外文的學術資料庫檢索介面不熟悉及受限於英文能力，所以在查找外文資料的資訊素養包括在定義、檢索、選擇、利用方面都有障礙。

四、 中高齡碩士生期待大學圖書館能提供全面性的論文 撰寫資訊資源及服務

中高齡碩士生期待大學圖書館提供協助撰寫論文的資訊資源及服務包括，中高齡研究生專區軟硬體設置，館員、論文輔導人員、資訊工讀生等專人協助，圖書館提供系統操作紙本簡介或範例檔供參考依循，將圖書館利用教育與研究方法課程結合，成為課程的一部份，並依照研究生不同的歷程階段，開設所屬的專題課程。

(一) 中高齡研究生專區軟硬體設施設置

提供中高齡研究生討論的空間和合宜的傢俱及相關的輔助軟硬體，以利資料的蒐集整理。最重要的是可以讓中高齡學生互相分享交流研究經驗，成為彼此支持的團體。

(二) 館員、論文輔導人員、資訊工讀生等專人協助

在協助中高齡研究生時，館員需具備良好態度，有耐心及專業素養。協助進行空間圖書類別介紹、資源利用查找指導，也需要有論文輔導人員指導每一章如何進行撰寫及資訊工讀生協助文書處理軟體操作。

（三）提供紙本簡介或範例檔供翻閱模仿

因中高齡研究生成長於慣用紙本的時代，系統操作說明除了放置於網頁上，可製成紙本手冊，讓中高齡碩士研究生操作系統時方便參考翻閱。論文格式或簡報格式提供範例檔，供模仿利用。

（四）圖書館利用教育課程與研究方法課程結合，成為課程的一部份

中高齡碩士生地域限制及工作、家庭多頭忙碌，針對圖書館排定課程不一定能夠參加，與系上研究方法課程結合，提升圖書館利用教育課程普及率及參與度。

（五）圖書館依研究生不同的歷程階段開設所屬的專題課程

針對論文題目訂定、論文資料查找、研究方法的認識及操作，開設相關專題課程，讓研究生知道論文每一階段如何進行，或是提供論文進度落後，需要加強輔導的研究生額外學習的機會，並減輕指導老師些許負擔。

第二節 建議

打造中高齡研究生學習及論文撰寫的友善校園，有賴於學校成員及研究生一起努力，因此以下針對校方、圖書館、圖書館員、中高齡研究生給予建議。

一、對母機構的建議

大學校院招收中高齡學生應對其課業及生活心理有配套輔導措施，學校應針對校內行政人員進行中高齡長者溝通服務的課程，讓中高齡研究生在尋求協助時，能夠獲得貼心的服務。並聘請輔導員或工讀生，貼身進行輔導或協助。

舉辦針對中高齡研究生的活動，鼓勵中高齡研究生組成團體，自行籌辦專屬的學習研究活動。

二、對圖書館的建議

圖書館培養有耐心且熟悉中高齡學生特質及學習特性的館員，並整合學校教師與具備資訊背景的工讀生、輔導員。在資訊素養方面，由館員指導其主題分析、研究領域相關資料庫資源介紹及檢索技巧，選擇合適的資源，以符合學術規範的方式引用至論文中。在電腦及網路素養方面，由資訊背景老師指導論文撰寫所需電腦網路技能，並搭配協助電腦軟體操作使用的輔導員或電腦小老師。在論文素養方向，由系所教授研究方法的老師，帶領學生認識研究方法的應用，指導研究資料分析軟體的使用。

圖書館設置中高齡碩士生研究討論專區，使其在學習研究路上互相支持，成為一個互助合作的論文撰寫團體，空間中提供符合中高齡研究生的傢俱、館藏、具備語音輸入功能電腦設備或掃譯筆。讓中高齡學生有便利的研究學習空間，增進其學習效率，克服論文撰寫的困難。

以問卷調查或訪談研究生的時間及課程需求，在論文撰寫的不同階段，安排操作練習課程，對於陌生的規範及論文撰寫方式，能依各別階段進行輔導課程，如交流型的輔導課程，或錄音解說課程，數位教材等，依學生不同系所、程度、對論文寫作的了解，客製化課程，提供學生重複觀看與練習，讓同學了解每一階段該如何進行，增加論文撰寫的信心及能力。

利用教育課程與各系所的研究方法課程結合，強化資料庫與電子書利用能力。館員與授課教師討論如何搭配進行課程，透過線上操作，針對中高齡碩士生最缺乏的資料庫、電子書利用能力、台灣期刊論文索引資料庫、機構典藏系統及期刊卷期符號的識別加強宣導，也規畫漸進式的利用教育課程，課堂中要緩慢講解搭配實務操作練習，循環式的課程，讓中高齡碩士生在重複練習中內化為習慣。並以主題單元錄製 3-5 分鐘的數位教材放置網頁，提供紙本手冊。

館方開設指導中英文文獻查找及取得課程，透過一站式服務，從課程、查

找到最終取得文獻為目的，讓研究生獲得實質的幫助。

在典藏閱覽方面，檢視借閱規則，是否適用於所有身份學生，延長互換借書證借期，讓外地的中高齡研究生在使用他館資源時更為便利。

也可參考美國哥倫比亞大學圖書館(2019)製作網頁主題研究指南，像以社會工作研究指南為例，其中包含如何開始尋找學術文章進行研究、重要參考資源(電子百科全書、字典手冊、紙本資料、統計資料、電子書、法規、政府資訊、網路連結、領域使用的評估工具)、引文格式及書目管理系統介紹，學術倫理觀念宣導及相關資料，館員指導 ppt 等。以上除了提供資源介紹及連結，也包括了各別電子資源查找注意事項及查找說明，如有使用困難可聯絡特定館員進行協助，無館藏的部份，也羅列相關館際合作服務說明。依不同學科領域，網頁所呈現資源編排方式及重點項目不盡相同，也可提供中高齡碩士研究生一個找尋資料的重要依循指南。

三、對圖書館館員的建議

館員除了圖書館專業更要具備同理心，需有耐心及良好的態度。如受訪者所提及中高齡學生較為敏感，對於館員的服務態度甚為重視，有時面臨業務繁重或同時多位研究生尋求協助時，要特別注意給予協助時之口氣態度，並考量中高齡學生不同程度的資訊素養，給予適切的協助。

利用教育進行課程講解應規畫實際練習操作電腦時間。盡量詳細講解步驟並示範，少用專業術語，給予個別指導，協助其解決問題。

四、對中高齡碩士生的建議

中高齡碩士生在利用圖書館或檢索系統資料庫時，如遇困難建議洽詢圖書館參考諮詢櫃檯，請求協助指導，雖然圖書館員可能對研究生所研究領域不熟悉，但是對資料庫平台及系統是了解的，可以協助從提供的關鍵字延伸查找相

關詞，以擴增找到的資料。

學習新的資料庫平台及檢索技能，練習校內外連線的使用方式，透過重複使用來增加熟悉度，熟悉研究領域相關的學術資料庫可幫助查找到質量佳的參考文獻。

除了使用圖書資源外建議增加期刊文獻的使用量，期刊文獻出版速度較快，包含跨領域研究主題發表，能協助掌握領域研究趨勢，因此可利用台灣期刊論文索引資料庫，查找論文主題相關期刊文獻，以擴增研究視野及豐富文獻探討內容。

第三節 未來研究建議

本研究因個人時間及能力限制，在研究過程中發現可繼續的研究方向，茲提供未來研究的建議如下。

- (一) 本研究 10 位受訪對象中，撰寫論文年齡 45-49 歲 3 人；50-54 歲 5 名；60-64 歲 2 名，缺乏年齡介於 55-59 歲的受訪者。文中發現年齡愈高生理老化因素影響文獻查找、閱讀、整合較為明顯，建議未來可以撰寫論文年齡 60 歲以上中高齡研究生為研究對象，更能深入了解其撰寫論文的障礙及需求。
- (二) 本研究針對已完成論文拿到碩士學位之中高齡研究生，因其已克服困難完成論文，或許能以因資訊尋求困難而未完成論文之肄業研究生為研究對象，找出資訊尋求困難的癥節點及因素，讓學校及圖書館協助類似情況的研究生，降低中高齡研究生的休退學率。
- (三) 訪談過程中，採完全開放模式，由研究生自行敘說自身的資訊尋求行為，容易發生不同研究生資訊尋求資源種類落差，因此建議提供各種資料類型及管道表予以參考，亦可幫助中高齡碩士生回想論文撰寫過程使用資源。
- (四) 本研究針對社會科學領域學生進行研究，有其領域使用資源及研究方法特性差異，日後可擴及其他學院或科系。

參考文獻

一、中文

Doz (2006)。質性框架: Nvivo7 和 Atlas.ti 5 比較。上網日期: 2018 年 7 月 17 日。網址: http://doz.blogspot.com/2006/07/nvivo7-atlasti-5_26.html

Irving Seidman (2009)。訪談研究法 (Interviewing as Qualitative Research: A Guide for Research in Education and the Social Sciences, 李政賢譯)。臺北市: 五南。

Patton, M. Q. (1995)。質的評鑑與研究 (Qualitative research & evaluation methods, 吳芝儀、李奉儒) (初版)。臺北縣: 桂冠。

內政部 (2017)。15 歲以上人口教育程度。上網日期: 2018 年 7 月 20 日, 網址: <http://statis.moi.gov.tw/micst/stmain.jsp?sys=100>

王秀卿 (2000)。臺大文學院與工學院研究生蕃薯藤使用與資訊尋求行為調查研究 (未出版之碩士論文)。國立臺灣大學圖書資訊學研究所, 台北市。

王美玉 (2014)。從顧客關係管理探討公共圖書館高齡顧客服務。臺北市立圖書館館訊, 31 (4), 頁 1-13。

王梅玲 (2004)。大學生資訊素養課程設計與評鑑。圖書館學與資訊科學, 30 (2), 134-142。

王梅玲 (2016)。從大學圖書館使用者經驗探討館際互借服務品質因素。國家圖書館館刊, 105 (1), 頁 73-105。

王梅玲、李函儒 (2015)。大學圖書館電子資源服務品質模式與應用研究。圖書館學與資訊科學, 41 (2), 頁 77-105。

安德斯.艾瑞克森 (Anders Ericsson)、羅伯特.普爾 (Robert Pool) (2017)。刻意練習: 原創者全面解析, 比天賦更關鍵的學習法 (陳繪茹譯)。臺北市: 方智。(原著出版於 2016)

行政院主計總處 (2017)。106 年人力運用調查報告。上網日期：2018 年 4 月 21 日，網址：

<https://www.dgbas.gov.tw/public/Attachment/838174353KIDMH9KP.pdf>

吳明德 (2009)。研究生對電子資源之認知及使用行為研究—四個學科領域的比較 (行政院國家科學委員會專題研究計畫成果報告，NSC97-2410-H002-174)。臺北市：國立臺灣大學圖書資訊學研究所。

吳美美 (1996)。資訊時代人人需要資訊素養。社教雙月刊，73，頁 54-60。

巫怡慧 (2016)。大臺北地區成人學生資訊素養與數位閱讀行為之研究 (未出版之碩士論文)。國立臺灣師範大學社會教育學系，臺北市。

李雅慧、盧靖宜 (2014)。以學習觀點探究中高齡者之未來準備。福祉科技與服務管理學刊，2 (1)，頁 17-26。

林巧敏 (2013)。歷史學者檔案資訊需求與使用行為之研究。圖書資訊學刊，11 (2)，頁 77-116。

林本炫 (2007)。不同質性研究方法的資料分析比較。上網日期：2018 年 3 月 4 日，網址：

<http://scholar.fju.edu.tw/%E8%AA%B2%E7%A8%8B%E5%A4%A7%E7%B6%B1/upload/054117/handout/961/G-1562-02780-.pdf>

林怡璇、林珊如 (2009)。從老年人獲取資訊與通訊科技 (ICT) 技能的歷程探討數位落差。圖書資訊學研究，3 (2)，頁 75-102。

林珊如 (2005)。迎接高齡化社會的來臨：對圖書館“老年服務”之思考。圖書資訊學刊，2 (3&4)，頁 21-31。

林珊如 (2009)。公共圖書館老年資訊技能教育服務策略。臺北市立圖書館館訊，27 (1)，頁 1-14。

林珊如 (2003)。本土化數位圖書館與博物館使用者研究。臺北市：文華。頁 9。

林珊如、許禎芸 (2008)。從國內碩士論文探討資訊行為相關研究。圖書資訊

- 學研究，3（1），頁 51-74。
- 林美和（2009）。高齡少子化社會對我國高等教育發展的影響與因應。載於中華民國成人及終身教育學會主編，高齡學習與高等教育（55-76 頁）。臺北市：師大書苑。
- 林韻薇（2009）。澳門理工學院設置長者書院之做法與特色。載於中華民國成人及終身教育學會主編，高齡學習與高等教育（221-233 頁）。臺北市：師大書苑。
- 邱銘心（2012）。資訊需求（information needs）。在圖書館學與資訊科學大辭典。上網日期：2018 年 5 月 29 日，網址：
<http://terms.naer.edu.tw/detail/1679179/?index=3>
- 政治大學圖書館（2018）。圖書館攻略：研究生必知的研究資源與服務介紹。上網日期：2018 年 5 月 20 日，網址：
http://www.lib.nccu.edu.tw/zh_tw/service/210/21001
- 洪妃（2015）。從體育研究生資訊需求探討館藏使用與滿意度研究（未出版之碩士論文）。國立政治大學圖書資訊學數位碩士在職專班，臺北市。
- 洪美秀（2015）。竹市四所大學獲高齡友善大學校園認證。上網日期：2018 年 7 月 7 日。網址：<http://news.ltn.com.tw/news/life/breakingnews/1542015>
- 研究生，教育部重編國語辭典修訂本。上網日期：2018 年 2 月 9 日，網址：
<http://pedia.cloud.edu.tw/Entry/Detail?title=%E7%A0%94%E7%A9%B6%E7%94%9F&search=%E7%A0%94%E7%A9%B6%E7%94%9F>
- 紀佳芬；陳進隆（1999）。配合中高齡勞工的身心功能進行職務再設計。人因工程學刊，1（1），頁 95-101。
- 香港中文大學圖書館研究生錦鑲。上網日期：2018 年 7 月 7 日。網址：
<http://www.lib.cuhk.edu.hk/tc/information/postgraduates>
- 科技部人文社會科學研究中心（2015）。收錄學門類表。上網日期：2018 年 7

- 月 1 日。網址：<http://www.hss.ntu.edu.tw/model.aspx?no=62>
- 馬景蕙 (2009)。司法人員電腦素養之研究-以臺灣臺東地方法院為例 (未出版之碩士論文)。國立臺東大學區域政策與發展研究所，臺東縣。
- 國家發展委員會 (2017)。歷年數位機會 (落差) 調查彙整資料。上網日期：2018 年 7 月 1 日。網址：<https://www.ndc.gov.tw/cp.aspx?n=55C8164714DFD9E9&s=C57A53FF739B6D3D>
- 張郁蔚、呂淑慧 (2014)。大學圖書館館員於職場之資訊尋求行為研究。大學圖書館，18 (1)。頁 14-32。
- 張黎慧、蕭如玲、陳瑞甫 (2008)，以護理主管的觀點探討臨床護理人員資訊素養之研究--以某區域醫院為例，醫院雜誌，41 (4)，頁 11-22。
- 梁秀禎 (2003)。高雄市立圖書館老人使用現況及滿意度之研究 (未出版之碩士論文)。國立中正大學成人及繼續教育研究所，嘉義縣。
- 梅瑤芳 (2017)。高等教育需更重視培養中高齡人員再學習能力。臺灣教育評論月刊，6 (5)，頁 63-66。
- 清華大學圖書館 (2016)。簡報練習室。上網日期：2018 年 7 月 1 日，網址：http://www.lib.nthu.edu.tw/service/group_room.htm
- 莊維貞、許金發 (2008)。國小教師電腦自我效能與資訊融入教學效能相關研究。遠東學報，25 (3)，頁 411-430。
- 逢甲大學圖書館 (2018)。逢甲大學資訊素養研習坊。上網日期：2018 年 7 月 20 日，網址：<http://web.lib.fcu.edu.tw/ilworkshop/>
- 哥倫比亞大學圖書館(2019)。社會工作研究指南。上網日期：2019 年 10 月 19 日，網址：<https://guides.library.columbia.edu/SOCW/home>
- 翁靜玉 (2008)。職涯發展的六大階段。上網日期：2018 年 12 月 30 日，網址：<https://blog.xuite.net/lyotard00194/twblog/186699050->

%E8%81%B7%E6%B6%AF%E7%99%BC%E5%B1%95%E7%9A%846%E5%A
4%A7%E9%9A%8E%E6%AE%B5

- 陳川淼、黃元鶴（2011）。客家文化研究生之資訊尋求行為：資訊視域之觀點。大學圖書館 15（1）。頁 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）。頁 91-122。
- 陳巧倫（2014）。國立臺灣大學研究生對圖書館學科服務使用情形初探。大學圖書館，18（2），頁 166-179。
- 陳冠良（2014）。中高齡者老化知識、對老人態度、前瞻因應與活躍老化學習需求關係之研究（未出版之碩士論文）。國立中正大學成人及繼續教育研究所，嘉義縣。
- 陳格理（2015）。試論公共圖書館中高齡者的閱讀環境。臺北市立圖書館館訊，33（1），頁 1-18。
- 傅彥儒（2013）。新北市平溪區銀髮族居民資訊需求及資訊行為特性（未出版之碩士論文）。國立臺灣師範大學圖書資訊學研究所，臺北市。
- 就業服務法，全國法規資料庫（2016）。
- 曾建興（2017）。中高齡者休閒活動經驗與活躍老化行為之相關研究，嘉大體育健康休閒期刊，16（3），頁 16-35。
- 黃昭妍、陳昭珍（2014）。我國生醫領域研究生資訊素養初探：以分子生物學研究生論文題目發現歷程為例。圖書資訊學刊，12（1），頁 77-107。
- 黃富順（2016）。**高齡學**（二版）。臺北市：五南。頁 370-375。
- 黃富順（2009）。高等教育待開發的新領域-高齡學習者。載於中華民國成人及終身教育學會主編，**高齡學習與高等教育**（205-220 頁）。臺北市：師大書苑。
- 黃鈺娟（2010）。中高齡者學習電腦初階課程之行動研究（未出版之碩士論

- 文)。國立臺北教育大學教育政策與管理研究所，臺北市。
- 黃誌坤、王明鳳（2009）。高齡者上網環境友善情形之調查研究。社區發展季刊，125，485-504。
- 黃慕萱（2001）。成人讀者之資訊尋求行為，臺北市立圖書館館訊，19（2），頁9-19。
- 黃慕萱、張郁蔚（2004）。從研究產出探討人文社會學者學術評鑑之特性。圖書資訊學刊，2（3/4期），頁1-19。
- 楊心瑜、林麗娟（2010）。歷史研究生使用臺灣歷史學門相關數位典藏研究。圖書與資訊學刊，2（3），頁53-74。
- 楊國德（2009）。大學校院建構高齡學習環境的策略。載於中華民國成人及終身教育學會主編，高齡學習與高等教育（95-111頁）。臺北市：師大書苑。
- 楊婕（2016）。從個案研究探討大學圖書館研究共享空間。大學圖書館，20（2），頁56-75。
- 葉乃靜（2005）。多元文化下的資訊行為研究。臺北市：文華。頁31。
- 葉乃靜（2018年7月）。讀者服務與推廣閱讀課程講義。載於國家圖書館主編，公共圖書館管理基礎訓練課程講義（33-38頁）。臺北市：國家圖書館。
- 詹棟樑（2005）。成人教育學。臺北縣：冠學文化。頁253-262。
- 圖書館攻略：研究生必知的研究資源與服務介紹。上網日期：2018年7月7日。網址：http://www.lib.nccu.edu.tw/zh_tw/service/210/21001
- 劉玉玲（2014）。數位原生與數位移民的網路科技運用。臺灣教育評論月刊，3（7），頁4-8。
- 劉宏亮（2006）。民眾為什麼不使用公共圖書館：以板橋地區居民為例（未出版之碩士論文）。世新大學資訊傳播研究所，臺北市。
- 劉彩宜、劉玉玲（2014）。中高齡者圖書館學習動機與使用滿意度關係之研究

—以南投縣政府文化局圖書館為例。健康與照顧科學學刊，2(2)，頁85-98。

歐用生(1989)。質的研究。臺北市：師大。

蔡妍妮(2017)。生活型態與學習動機對終身學習之研究—以中高齡者為例。華醫學報，47期，頁123-149。

蔣乃永、徐步軍(2009)。大齡研究生的管理與教育。高校輔導月刊，1(6)，頁20-23。

鍾寧(2017)。我老年人口首度超過小孩。上網日期：2018年4月1日，網址：<http://www.chinatimes.com/newspapers/20170310000049-260202>

魏米秀、洪文綺(2010)。都市與偏遠社區成人的健康資訊尋求經驗：焦點團體訪談結果。健康促進與衛生教育學報，34，93-114。

魏惠娟(2012)。臺灣樂學習。臺北市：五南。頁3。

龔婉婷(2004)。土木工程及地球科學研究生政府資訊之使用研究(未出版之碩士論文)。輔仁大學圖書資訊學研究所，臺北市。

二、英文

American Library Association (2018). State of America's Libraries Report 2018: National Issues and Trends. Retrieved July. 11, 2018, from <http://www.ala.org/news/state-americas-libraries-report-2018/national-issues-trends>.

ALA (2017). Guidelines for Library Services with 60+ Audience: Best Practices. Retrieved July. 11, 2018, from <http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/libraryservices>.

Association of College and Research Libraries (2000). Information Literacy Competency Standards for Higher Education. Retrieved from <http://hdl.handle.net/11213/766>

- Courtright, C. (2007) . Context in information behavior research. *Annual Review of Information Science and Technology*, 41 (1) , 207-306.
- Kuhlthau, C. C. (2004) . Seeking meaning: A process approach to library and information services (2nd edition) . Westport, CT: Libraries Unlimited.
- Lorenzo, G., Oblinger, D., & Dziuban, C. (2006) . How choice, co-creation and culture are changing what it means to be net savvy. Educause Learning Initiative (ELI) Paper 4: October 2006. [Online] Available:
<http://www.educause.edu/ir/library/pdf/ELI3008.pdf>
- McClure, C. R. (1994) . Network Literacy: A Role for Libraries, *Information Technology and Libraries*, 13 (2) , 116-117.
- Qun G. Jiao , Anthony J. Onwuegbuzie (2004) . The Impact of Information Technology on Library Anxiety: The Role of Computer Attitudes. *Information Technology and Libraries*, 23 (4) , 138-144.
- Rader, H. & Coons, W. (1992) . Information literacy: one response to the new decade. in Baker, B. & Litzinger, M. E. ed. *Evolving Educational Mission*. Chicago: ACRC, 109-127. (ED 365347)
- Taylor, R. S. (1968) . Question-negotiation and information seeking in libraries. *College and Research Libraries*, 29,178-194.
- UNESCO Institute for Education. (2003) . Nurturing the treasure: Vision and strategy 2002-2007. Retrieved from
<http://unesdoc.unesco.org/images/0013/001311/131145e.pdf>
- Wagner, N., Hassanein, K., & Head, M. (2010) . Computer use by older adults: a multi-disciplinary review. *Computers in Human Behavior*, 26 (5) , 870-882.
- Wilson, T. D. (1999) . Models in information behavior research. *Journal of Documentation*, 55 (3) , 249-270.

附錄一：訪談題綱

研究目的	訪談大綱
基本背景/工作經驗	性別、論文撰寫年齡、工作性質、大學時所就讀的科系、家中與工作地方是否有電腦、常用瀏覽器、常用資訊蒐尋方式、就讀碩士班時曾上過圖書館利用教育課程或電腦相關課程。
一、了解中高齡碩士生學位論文撰寫歷程的資訊尋求行為。	<p>1-1 你的論文題目怎麼來的?怎麼從最初想的題目，到論文主題，如何調整，收斂?</p> <p>1-2 有查找一些相關文獻（資訊）來幫助妳更明確研究主題（資訊）?怎麼找的?如何拿到全文來看?</p> <p>1-3 寫的時候，有查找到更完整的資料來看嗎?用什麼樣的方法?（更嚴謹更廣泛的去蒐尋嗎?）</p> <p>1-4 如有用某資料庫，那你怎麼知道可以用這資料庫?有上過圖書館的什麼課程嗎，或大學時有學過類似的，以前有學過嗎?如何學得這項能力，你覺得自己這方面的能力如何?（有學的很好嗎?）</p> <p>1-5 現在如果再來一遍會找得（的）更好嗎?用得（的）更好嗎?</p> <p>1-6 計畫書口試如何準備的?口試後，是否需要修正論文方向，那是依據或參考哪些資源?</p> <p>1-7 請問你的研究方法為何?此項研究方法是如何學習來的，在整理和分析研究資料時對你幫助最大的是什麼人或什麼資源，給你什麼幫助?</p>

	<p>1-8 進行論文格式設定時，是如何做的？</p> <p>1-9 撰寫結論建議時，有參考什麼寫法或資源嗎？</p> <p>1-10 論文口試如何準備的？口試後，是否需要修正，那是依據或參考哪些資源？</p> <p>1-11 如果當初有獲得什麼樣的協助會不會有更好的結果呢？</p>
<p>二、探討中高齡碩士生年齡與背景因素對資訊尋求行為的影響。</p>	<p>2-1 你認為你的年齡（生理、心理、社會因素）對於在論文撰寫時有何影響？在哪個階段遇到最大的問題？造成哪些行為或事件？</p> <p>2-2 你認為你的背景（或工作經驗）對於論文撰寫時有何影響？在哪個階段遇到最大的問題？什麼事件？造成哪些行為或事件？</p>
<p>三、探究中高齡碩士生電腦素養、網路素養及資訊素養的技能對論文撰寫資訊尋求行為的影響。</p>	<p>3-1 尋求資訊及撰寫論文時容易遭遇電腦技能使用、網路認知及文書處理軟體的障礙；請問您在尋求資訊及撰寫論文時在哪個階段遇到上述上述的障礙呢？</p> <p>3-2 在尋求資訊及撰寫論文時，哪個階段有碰到下列問題？</p> <p>3-2-1 問題定義，知道自己需要的主題範圍？</p> <p>3-2-2 資源檢索，知道在哪個系統或平台可以查找到需要的資料及如何找？</p> <p>3-2-3 資源選擇，評估選擇適合自己需要的？</p> <p>3-2-4 資源利用，可以妥善運用達成目的，並符合倫理道德規範的障礙？</p> <p>3-3 可以描述一下當時的情況？這些問題會影響你資源的選擇嗎？或撰寫的方式嗎？</p>

	<p>3-4 碰到問題，你是如何解決的?利用何種管道、方式解決?</p> <p>3-5 你認為你的電腦技能、網路技能、資訊素養技能，在論文撰寫有發揮協助的功能或是有造成負擔的地方(不足之處、欠缺的地方)。</p> <p>3-6 除了以上問題，撰寫論文時還有碰到哪些障礙?</p> <p>3-7 論文中是否有二手引用文獻的地方，二手引用的原因為何?</p>
<p>四、探析大學圖書館提供的資源與服務對中高齡碩士生撰寫論文的情形。</p>	<p>4-1 論文撰寫哪個階段時你有使用學校的圖書館(到館/校外連線)查找資料(嗎)?頻率為何?</p> <p>4-2 會去/不會去(使用/不使用)的原因是什麼呢?</p> <p>4-3 你會使用大學圖書館(本校/外校)的哪些服務及資源(項目)呢?對你有什麼幫助?使用上有沒有什麼困難?遇到困難如何解決?</p> <p>4-4 你覺得圖書館應該提供什麼服務或建議?對你或對其他中高齡碩士生撰寫論文的過程是有幫助的?</p>

各階段論文撰寫歷程的資訊蒐尋行為不同，在第一大項問題中針對論文撰寫各階段進行提問，而在第二至第三大項的題目，則是讓受訪者根據印象最深刻遭遇最大困難的階段來進行回答。第四大項則為詢問印象最深刻最常使用到圖書館資源服務的幾個階段。本研究論文撰寫5階段結合ISP資訊蒐尋6個階段如下。

1. 論文題目訂定(開始)
2. 論文計畫書撰寫(選擇探索)

3. 論文計畫書口試及口試後修改（形成）
4. 論文撰寫及格式設定（蒐集）
5. 論文口試及口試後修改（呈現）



附錄二：研究參與者訪談同意書

本人同意擔任中高齡碩士研究生學位論文撰寫歷程的研究參與者，與研究者進行個人經驗的訪談，以供學術研究之用。在訪談的過程中將會進行錄音，且內容將被謄寫成文字稿，以供研究者整理與分析。

我同意研究者將我的訪問內容引用於研究報告中，基於隱私權保障原則，所有足以辨識個人身分的資料將被隱匿，研究結果必須經過我的檢核與我的同意之後，方得列入報告之中。

過程中，若對本研究有任何疑義，我有權要求研究者向我作詳盡的說明，以讓我更能瞭解研究過程與研究的權利與義務。

研究參與者：_____ (簽名)

時間：中華民國 _____ 年 _____ 月 _____ 日



附錄三：訪談編碼表

訪談編碼表- A. 資訊蒐尋管道、行為

A. 資訊蒐尋管道、行為	
<p>A1.人</p> <p>A1.1 指導老師</p> <p>A1.2 口委</p> <p>A1.3 家人</p> <p>A1.4 朋友</p> <p>A1.5 同事</p> <p>A1.6 校外專家</p> <p>A1.7 同學</p> <p>A1.8 論文圖書期刊作者</p> <p>A1.9 自己</p> <p>A1.10 學長姊</p> <p>A1.11 受訪者</p> <p>A1.12 同指導老師的論文團隊 年齡相仿不同系研究生室</p> <p>A1.13 友</p> <p>A1.14 非指導老師的其他老師</p> <p>A1.15 學生</p> <p>A2.事</p> <p>A2.1 工作(經驗)</p> <p>A2.2 志工(服務)</p> <p>A2.3 家族事業</p> <p>A2.4 大學小論延續</p> <p>A2.5 中譯本與原文互相對照</p> <p>A2.6 買書</p> <p>A2.7 傳播思想觀念</p> <p>A2.8 展覽</p> <p>A3.圖書館</p> <p>A3.1 國家圖書館</p> <p>A3.2 公共圖書館</p> <p>A3.3 本校大學圖書館</p> <p>A3.4 別校大學圖書館</p> <p>A4.資料類型</p> <p>A4.1 博碩士論文</p> <p>A4.2 期刊</p> <p>A4.3 圖書</p> <p>A4.4 電子書</p> <p>A4.5 網路資源</p>	<p>A5.課程</p> <p>A5.1 大學課程資料查找課程</p> <p>A5.2 研究所研究方法課程</p> <p>A5.3 研究所統計課程</p> <p>A5.4 研究所課程</p> <p>A5.5 圖書館利用課程</p> <p>A5.6 大學課程</p> <p>A5.7 養成過程</p> <p>A6.頻率</p> <p>A6.1 每週</p> <p>A6.2 每月</p> <p>A7.型式</p> <p>A7.1 紙本</p> <p>A7.2 電子</p> <p>A8.檢索系統(方式)</p> <p>A8.1 博碩論文系統</p> <p>A8.2 期刊論文索引系統</p> <p>A8.3 華藝</p> <p>A8.4 華藝電子書</p> <p>A8.5 萬方</p> <p>A8.6 proquest</p> <p>A8.7 webpac</p> <p>A8.8 書架瀏覽</p> <p>A8.9 文獻傳遞服務</p> <p>A8.10 google</p> <p>A8.11 國家圖書館館藏目錄查詢系統</p> <p>A8.12 全國宗教資訊網</p> <p>A8.13 多方蒐尋</p> <p>A8.14 中國期刊網</p> <p>A.9 檢索技巧</p> <p>A9.1 參考書目滾雪球法</p> <p>A9.2 作者其他作品</p> <p>A9.3 資訊偶遇</p>

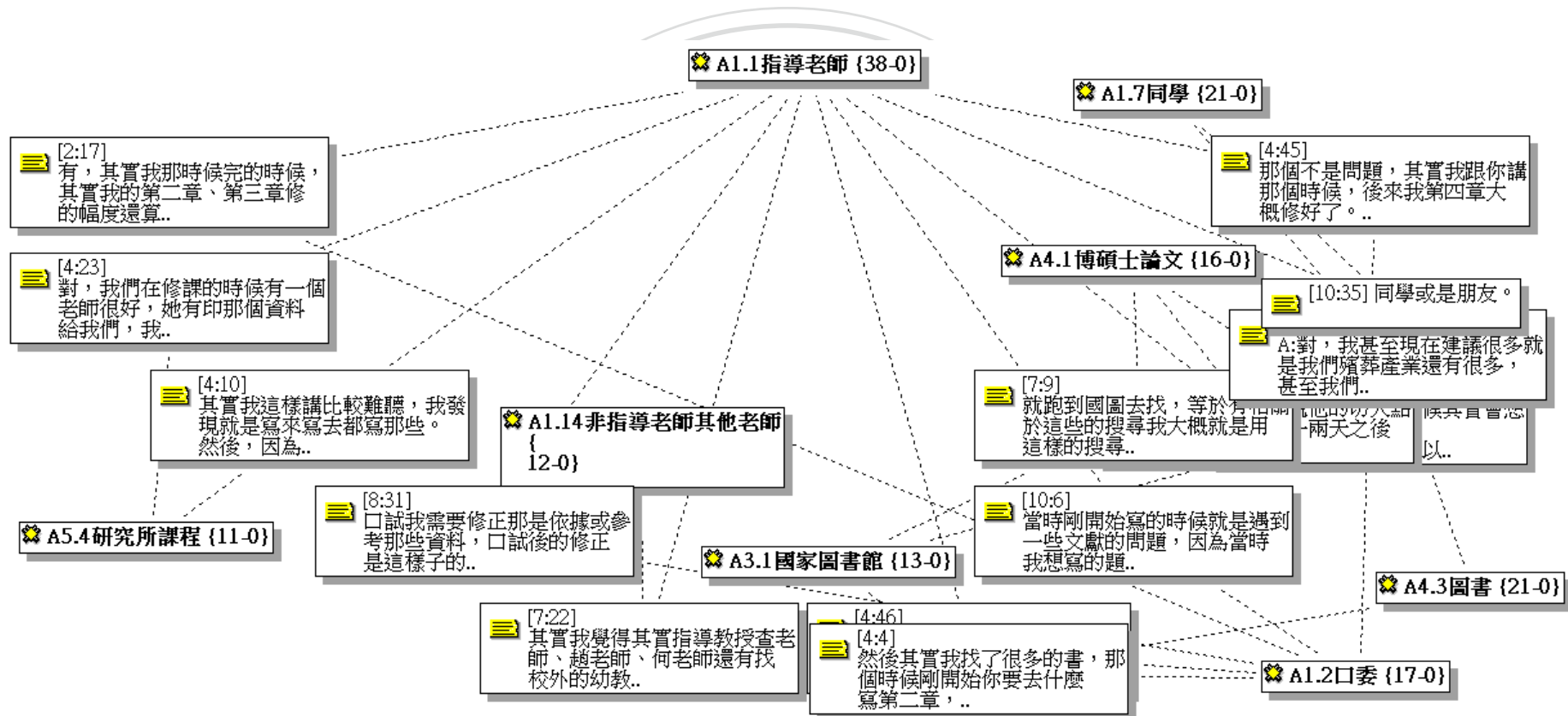
訪談編碼表- B. 年齡背景及困難

B. 年齡背景及困難	
B1. 年齡	B2. 背景
B1.1 生理	B2.1 大學就讀科系
B1.1.1 打字蒐尋速度	B2.2 工作現職
B1.1.2 反應速度	B2.3 自身體驗
B1.1.3 理解力	B2.4 志工服務
B1.1.4 記性不好會有文獻整合的困難	B2.5 家庭
B1.1.5 聽力	B2.6 工作晉升
B1.1.6 眼力老花	B2.7 人脈
B1.1.7 表達能力	B2.8 經濟
B1.1.8 閱讀速度	B2.9 容易寫結論
B1.1.9 體力易累不想動庸懶	B2.10 容易蒐集資料
B1.1.10 動作慢	B3. 其它困難因素
B1.2 心理	B3.1 指導老師專業與學生題目不符
B1.2.1 懷疑念書的意義	B3.2 英文文獻查找閱讀能力
B1.2.2 遇挫折想放棄	B3.3 受訪者尋找
B1.2.3 念書的孤獨、無聊、辛苦	B3.4 逐字稿分析
B1.2.4 與指導老師關係	B3.5 (論文)前三章方向及寫法模糊
B1.2.5 指導老師比中高齡學生年輕	B3.6 找不到符合的文獻
B1.2.6 需有心理的支持	B3.7 訂定題目
B1.2.7 讀書很認真	B3.8 動機
B1.2.8 研究所階段回想起來是快樂的	B3.9 研究方法
B1.2.9 心理調適	B3.10 徒勞無功
B1.2.10 壓力大	B3.11 時空限制
B1.3 社會	B3.12 時間緊迫
B1.3.1 家人朋友關注的壓力	B3.13 多學一個新的意願不高
B1.3.2 家人反對	B3.14 找到資料影響論文撰寫內容
B1.3.3 放棄部份的工作機會	B3.15 口委非專業實務領域
B1.3.4 放棄親友聚會	B3.16 文科與工科的差異
B1.3.5 減少家人互動交流	B3.17 創造無法複製或套用
B1.3.6 持續進修	B3.18 畢業的壓力
	B3.19 缺乏文獻
	B3.20 沒有動力

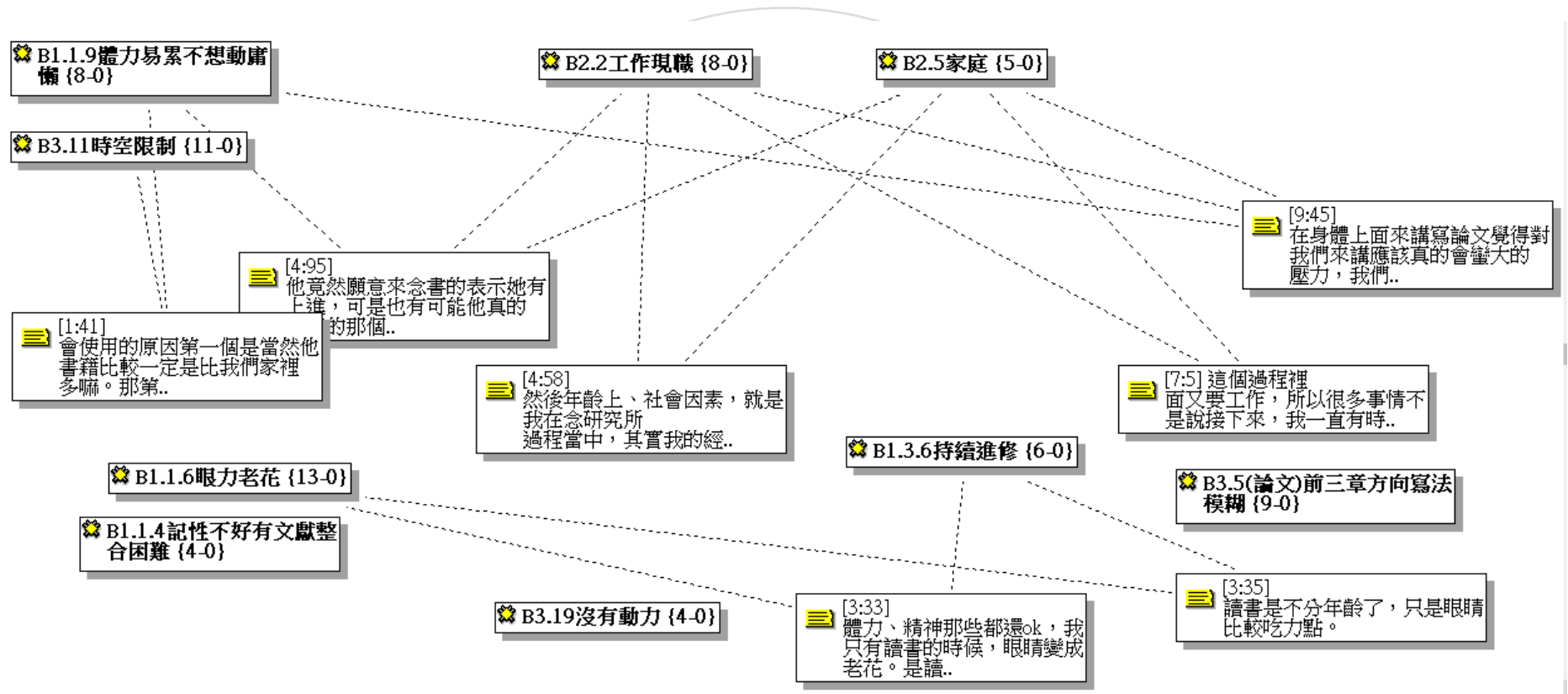
C. 資訊素養	
C1. 電腦素養	C3.2.9 修正檢索策略
C1.1 打字慢	C3.2.10 熟能生巧
C1.2 掃譯筆	C3.2.11 資料蒐集
C1.3 口說輸入	C3.2.12 政府統計資料網下載及匯出
C1.4 ppt 製作及簡報技巧	C3.2.13 主題層面配對檢索
C1.5 excel	C3.2.14 蒐尋慢
C1.6 word	C3.2.15 以作者名找相關著作
C1.7 autocat	C3.2.16 蒐尋快
C1.8 PDF 轉 word 解碼軟體	C3.2.17 檢索未使用限縮功能
C1.9 論文格式設定	C3.2.18 很少使用檢索技巧
C1.10 簡單文書處理	C3.2.19 檢索麻煩
電腦不普遍、對電腦不熟悉	C3.2.20 大海撈針
C1.11 悉	C.3.3 選擇
C1.12 做中學	C3.3.1 資訊偶遇
C1.13 再去上電腦相關課程	C3.3.2 找到比較多資料
C1.14 對電腦沒自信	C3.4 利用
C1.15 下載資料開啟，軟體轉換	C3.4.1 引用文獻格式
C1.16 建立自己的圖書館	C3.4.2 學術倫理
C1.17 工作必備技能	C3.4.3 二手引用
C2. 網路素養	C4 論文撰寫素養
C2.1 判別資訊正確性	C4.1 論文由後往前寫或修正
C2.2 網路自學	C4.2 質化
學校論文格式、老師提供範本	C4.2.1 逐字稿騰寫
C2.3 範本	C4.2.2 分析與歸納
C2.4 資料庫連線不成功	C4.2.3 整體理解與詮釋
資料下載安全性、網路綁架	C4.2.4 不知何為質性
C2.5 架	C4.2.5 訪網
C2.6 上網	C4.2.6 文筆
C3. 資訊素養	C4.2.7 質化訪談
C3.1 定義	C4.3 研究方法
C3.1.1 分析關鍵字	C4.4 研究方向有誤
C3.1.2 範圍	C4.5 一直思考、形塑
C3.1.3 意涵	C4.6 題目訂定
C3.2 檢索	C4.7 文獻考據
C3.2.1 選擇平台	C4.8 論文寫作
C3.2.2 文獻滾雪球法	C4.9 理論與實務結合
C3.2.3 英文文獻查找	C4.10 田野調查
C3.2.4 自然語言	C4.11 專家意見
C3.2.5 同義詞	
C3.2.6 蒐尋困難	
C3.2.7 查無資料	
C3.2.8 關鍵字檢索	

D. 圖書館	
D1.館員 D1.1 服務態度 D1.2 專業 D1.3 館員專人協助 D1.4 耐心 D2.館舍 D2.1 人體工學椅 D2.2 窗外綠意 D2.3 空調 D2.4 放大鏡 D2.5 中高齡座位 D2.6 傢俱-桌子 D2.7 電腦設備 D2.8 多媒體大螢幕播放操作說明、論文說明 D3.教材 D3.1 線上課程分小段 D3.2 紙本手冊 D3.3 系統操作說明 D4.利用教育 D4.1 針對大學非本科系研一入學時 apa D4.2 用電腦教室 D4.3 論文格式課程 D4.4 研究方法 質性研究 量化研究 密集課程 D4.5 依論文撰寫前中後等不同階段所需設計 D4.6 類別圖書位置索書號 D4.7 服務宣導 D4.8 結合研究方法課程上線操作 D4.9 WEBPAC D4.10 資料庫使用 D4.11 論文上傳 D4.12 依學生需求及時間 D4.13 簡報技巧 D4.14 文獻查找課程 D5.專區 D5.1 中高齡空間及專區-書、人	D6.服務 D6.1 館合證時間加長 D6.2 館合付費(保險)取得原件 D6.3 工讀生指導軟體使用 D6.4 問卷質性調查研究生需要課程內容時間 D6.5 考量論文完成後續處理繁複比對上傳心情 D6.6 文獻傳遞 D6.7 提供格式範本電子檔 D6.8 參考服務 D6.9 預約 D7.軟體 D7.1 PDF 與 word 互轉軟體.解碼軟體 D7.2 可編輯的 PDF D7.3 學術倫理工具比對系統 D8.館藏 D8.1 電子書量 D8.2 採購新版圖書 D8.3 圖書 D9.流通典藏 D9.1 書架上找不到書 D10.學校 D10.1 中高齡師資 D10.2 中高齡另開班 D10.3 配有工讀生或(輔導員) D10.4 老師一對一輔導 D10.5 系上學習護照機制 D11.其他 D11.1 距離 D11.2 網頁以圖像方式呈現 D11.3 論文電子檔不開放 D11.4 認為館員幫不上忙 D11.5 期刊卷期標示統一運用中文 D11.6 研究型圖書館 D11.7 付費機制

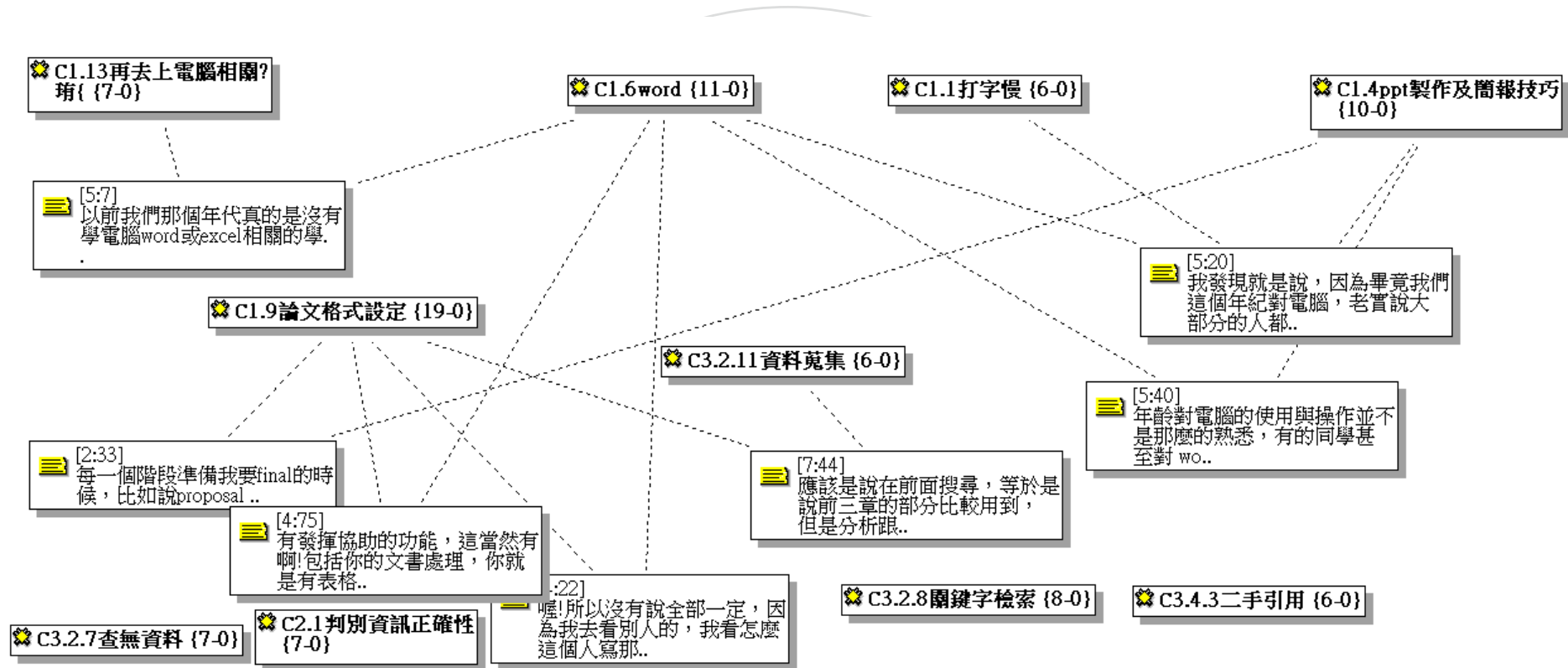
附錄四：論文撰寫歷程資訊尋求行為訪談關鍵字關係圖



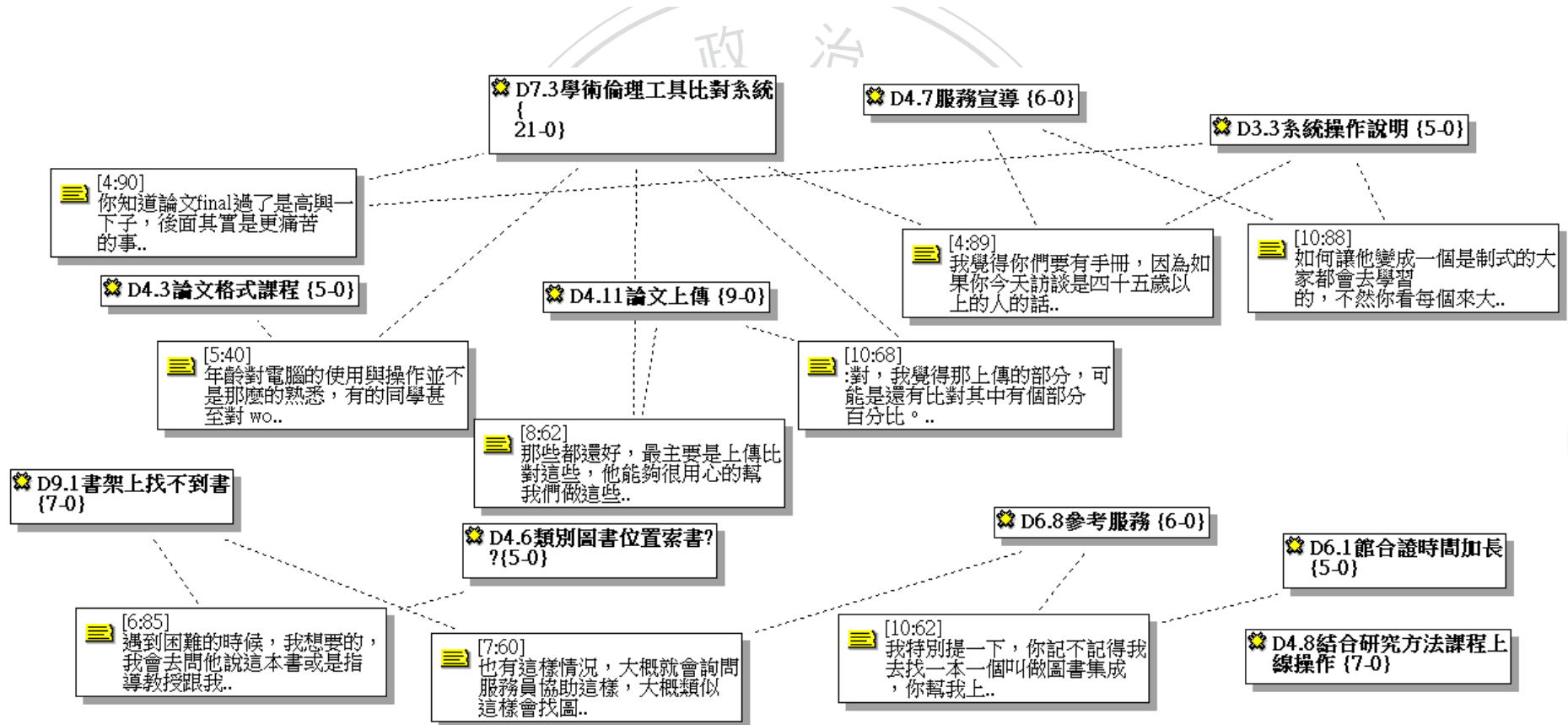
附錄五：論文撰寫歷程年齡背景因素訪談關鍵字關係圖



附錄六：論文撰寫歷程電腦素養、網路素養、資訊素養訪談關鍵字關係圖



附錄七：中高齡碩士生對大學圖書館提供資源與服務需求訪談關鍵字關係圖



附錄八：資訊素養問卷

資訊素養是指個人擁有基本的電腦及網路能力、概念，並且能以安全及具有倫理道德的行為與態度來定義、檢索、選擇、利用資訊。

此部份是要了解您在撰寫論文時的資訊素養情形，共分成三部份，包含(1)電腦素養：電腦及各項資訊科技設備的使用能力；(2)網路素養：網路的使用方式及對於網路倫理、安全性的理解等；(3)資訊素養：問題的定義、資源的檢索、選擇、利用的能力。評量問卷採用李克特五點量表，「1」表示非常不同意，「2」表示不同意，「3」表示普通，「4」表示同意，「5」表示非常同意，請依據您個人對該問題同意之程度，勾選最適合的答案。煩請每一題皆填答，感謝您的配合。

一、電腦素養

針對下列陳述，請依據您個人的同意程度，勾選最適合的答案。

題號	問題	非常不同意	←	→	非常同意	
		1	2	3	4	5
1	我會製作論文的目次、圖目次、表目次。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	我能以書目管理軟體或文書處理軟體妥善管理我所蒐集的參考文獻。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	我會使用文書處理軟體 (word, excel, powerpoint 等)，將蒐集到的各類資料加以編輯、合成。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	我會使用社群軟體或通訊軟體如	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	facebook 或 line 與老師同學進行論文的討論。					
5	在計畫書口試及論文口試時，我會使用 powerpoint 清楚呈現研究的方向及結果。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	我會利用相關軟體來進行質化或量化資料的分析。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

二、網路素養

針對下列陳述，請依據您個人的同意程度，勾選最適合的答案。

題號	問題	非常不同意 ←————→ 非常同意				
		1	2	3	4	5
1	我能合法的從網路上獲取資料。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	我會解決基本的網路無法連線問題及故障排除	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	我會使用雲端硬碟或雲端服務來儲存或編輯整理論文資料。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	對於網路上所發表的資料，我可以審慎閱讀內容並判斷來源的可信度。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	我會利用網路資源、Youtube 或開放式課程，進行論文相關的「自我學習」。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

三、資訊素養

針對下列陳述，請依據您個人的情形，勾選最適合的答案。

題號	問題	非常不符合 ←————→ 非常符合				
		1	2	3	4	5
1	我能夠針對自己的資訊需求，說出重點或關鍵字。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	我會利用網路上的蒐尋引擎〈如Yahoo! 奇摩、Google〉檢索出論文需要的文獻。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	我會利用國家圖書館所建置的資料庫（如博碩士論文知識加值系統及期刊論文索引系統等）檢索出論文需要的文獻。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	我會使用圖書館所購買的資料庫（如華藝、萬方等）檢索出論文需要的文獻。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	我會使用圖書館所提供的電子書作為參考文獻。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	我會選擇合適的資訊檢索系統，利用各種管道獲得相關文獻。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	使用檢索系統時我會不斷修正我的檢索策略及關鍵字以查找到更符合需求的文獻。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	我會整理蒐集來的文獻資料，成為有用的論文資訊。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9 當我使用各種文獻資料時，我會
註明參考資料的來源，並使用正
確的引用文獻格式（APA、
Chicago 等）。

問卷到此結束，非常感謝您的填答。

