

天主教輔仁大學圖書資訊學系碩士班碩士論文

指導教授：陳世娟 博士

大學生申請出國交換計畫之資訊行為研究

—以輔仁大學為例

Information Behavior of Exchange Students:

A Case Study of Fu Jen Catholic University



研究生：鄭宜青 撰

中華民國一百零九年八月



私立輔仁大學圖書資訊學系碩士班  
論文口試委員會審定書

鄭宜青 先生之碩士學位論文

大學生申請出國交換計畫之資訊行為研究—  
以輔仁大學為例

Information Behavior of Exchange Students: A Case Study  
of Fu Jen Catholic University

經本委員會審議合格，特此證明。

論文口試委員

指導老師

林麗娟（召集人）

陳世娟

林麗娟

陳世娟

宋雪芳

宋雪芳

系主任

李正吉

李正吉

中華民國 109 年 08 月



## 謝辭

隨著論文的完成，研究所的學習生涯終告一段落，感謝在研究所就讀期間相識的所有人，首先最感謝我的指導教授世娟老師，從題目的發想到論文的完成，總能體諒與包容我的不便之處，給予我很大的自由，在論文寫作上經常給予寶貴的建議與方向，才使我能夠完成論文的撰寫，真摯地感謝您的指導。同時也非常感謝口試委員麗娟老師、雪芳老師、小萍老師在計劃書與口試時給予我諸多寶貴意見與鼓勵，使論文更加完善，特此感謝。

在此也誠摯地感謝國際學生中心林姿儀老師協助我順利找到受訪者，感謝參與本研究的每位受訪者，謝謝您們願意受訪且無私的分享經驗，因您們的訪談使我研究能順利進行；在求學期間，感謝輔大圖資所老師們的教導，讓我學習了解到更多圖書館領域的專業知識，同時也要感謝系上靜宜助教、小童助教與懷綸助教，在行政事務上給予我多方的協助並且經常給予關懷，由衷感謝。

感謝在論文期間一起在研究室相處的怡秀、幸娟、玫慧、仕軒與柏溢，有你們的陪伴與鼓勵，經常在研究室帶來歡樂，也促使我有堅持完成的能量，也謝謝一起修課的好同學馨文、柔安、明菁、沛涵、蕙文、怡伶、、志雍、黃暄、紹軒與昀庭，與你們相識讓碩班生活充滿趣味，也謝謝我大學的摯友采恩、郭婕、思怡與思予，在日常生活中有你們的陪伴非常幸運，最後，感謝我的家人，總是在背後支持我做的任何決定，使我能夠繼續去追求自己的理想和目標，感謝您們的栽培。

宜青 謹誌

2020 年 8 月



## 摘要

在國際教育的推動下，現今國內各大專院校國際事務相關單位，都會與世界各地的學校簽約締結，成為學術交流的合作姐妹校，並互相開放交換學生名額進行國際交流；在過去十年大專院校國際交換計畫制度也逐漸成熟，國內有越來越多的學生開始積極主動的尋求當交換學生的機會，參與交換計畫的學生人數也逐漸增加，期望能精進外語能力、培養多元文化的經驗以及提升自身的國際競爭力。

在過去研究交換學生的文獻中，研究對象以來臺交換之國際學生為大多數，但較少探討出國交換學生的資訊行為，因此本研究旨在探討學生申請交換計畫過程之資訊行為，包含資訊需求、資訊尋求來源管道、資訊使用及分享；本研究採質性研究半結構式訪談法，以 15 位兩年內曾參與輔仁大學交換計畫學生為研究對象，訪談內容涵蓋交換學生之申請動機、大學生申請交換計畫之資訊行為以及申請交換計畫的過程中，影響資訊行為之因素及困難。

綜合本研究整理，歸納以下結論：(1) 申請交換計畫之學生以語言進修及體驗異國文化為主要動機；(2) 交換學生申請階段關注學校備審資訊及姊妹校相關資訊，行前準備階段關注當地學業課程及生活機能相關資訊；(3) 交換學生使用網際網路為主要的搜尋管道，而有經驗的人脈資訊視為可靠且可信賴，以主動尋求資訊為主；(4) 資訊分享行為受使用習慣影響，交換學生經常透過社群媒體、部落格及通訊軟體作為分享管道；(5) 申辦簽證對於交換學生是重要且擔憂的資訊；(6) 申請交換計畫會受到經濟、時間、語言、交通及家庭因素影響資訊行為。

最後根據研究結果提出以下建議：(1) 學生對於姊妹校的選擇與名額限制以及每年姊妹校政策改變不一定每年都會開放交換申請名額感到困擾，建議校方能與姊妹校保持良好學術交流並擴展姊妹校締結提供交換學生更多選擇的機會；

(2) 訪談結果顯示交換學生使用圖書館資源頻率較低，建議圖書館方面舉辦姊妹校國家主題書展、提供外語教學服務與語言檢定資源以及館藏歷屆交換學生心得分享及各姊妹校簡介，提升交換學生使用頻率；(3) 對未來想申請交換計畫之學生，建議在申請前一定要思考自己去當交換學生的動機與目的，提前規劃及準備，申請過程盡可能蒐集相關資訊，降低自身焦慮也能提早適應國外生活。

關鍵詞：交換學生計畫、交換學生、資訊需求、資訊分享、資訊行為





## Abstract

Over the past decade, international student exchange programs and systems have gradually matured in Taiwanese colleges and universities, prompting an increasing number of domestic students to actively seek opportunities to become exchange students. The number of students in student exchange programs subsequently increased, where the students planned to hone their foreign language skills, obtain multicultural experiences, and elevate their international competitiveness. This study investigated the information behavior of Taiwanese students who applied to student exchange programs. This study adopted a qualitative research method, conducted semi-structured interviews, and selected 15 students who were in Fu Jen Catholic University's student exchange programs within the past 2 years as the study participants. During the interviews, the students were asked to clarify their motivations for applying to the student exchange program, their information behavior while applying to the program, factors influencing their information behavior while applying to the program, and obstacles that they encountered while applying to the program.

On the basis of the study results, this study derived the following conclusions: (1) the primary motivations for students to apply to the student exchange program were to learn foreign languages and to experience foreign cultures; (2) when applying to the student exchange program, the students paid attention to information reviewed by school as well as information on the university's sister schools. Prior to departing for the sister schools, the students paid attention to information such as the sister schools' local curricula and living convenience-related information; (3) the exchange students used the internet as their main search sources, considered information provided by acquaintances who were familiar with the sister schools as reliable and trustworthy information, and in general, actively searched for related information; (4) the exchange

students' usage habits exhibited effects on their information sharing behavior, where they often shared information through social media, blogs, and communication software; (5) information regarding student visa application was a major concern for the exchange students; and (6) whether the students applied to the student exchange programs were influenced by factors such as their economic conditions, time availability, language skills, transportation, and family conditions.

The following suggestions were proposed based on the results. First, the students felt troubled by the facts that they were uncertain about which sister schools to choose, the limited number of exchange students accepted by the sister schools, and the sister schools changing their school policies annually. Thus, Taiwanese colleges and universities are suggested to maintain favorable academic exchanges with their sister schools and increase the number of sister schools to provide more choices to students who wish to become exchange students. Second, the interview results revealed that the exchange students used library resources infrequently. To increase such frequency, libraries are recommended to organize book fairs about the countries where the sister schools are located; and offer language learning services, language test-related resources, exchange student-related experiences shared by previous exchange students, and information about the sister schools. Last, for students who wish to apply to student exchange programs, they are recommended to think about why they wish to become exchange students, plan and prepare in advance, and collect as much information as possible during the exchange student application process to reduce their anxiety and to enable them to adapt to lives abroad early.

Keywords: student exchange program, exchange student, information needs,  
information sharing, information behavior

# 目次

<b>第一章 緒論</b> .....	<b>1</b>
第一節 研究動機 .....	1
第二節 研究目的與問題 .....	4
第三節 研究範圍及研究限制 .....	5
第四節 名詞解釋 .....	6
<b>第二章 文獻探討</b> .....	<b>9</b>
第一節 交換學生相關研究 .....	9
第二節 資訊行為相關理論 .....	15
第三節 交換學生的資訊行為 .....	22
<b>第三章 研究設計與實施</b> .....	<b>27</b>
第一節 研究場域及研究對象 .....	27
第二節 研究方法與研究實施 .....	32
第三節 研究流程 .....	35
<b>第四章 研究結果分析</b> .....	<b>37</b>
第一節 大學生申交換計畫之動機及選校考量因素 .....	37
第二節 大學生申請交換計畫之資訊行為 .....	52
第三節 影響大學生申請交換計畫資訊行為的因素及困難 .....	90
第四節 綜合討論 .....	99

<b>第五章 結論與建議</b> .....	<b>103</b>
第一節 結論 .....	103
第二節 建議 .....	107
<b>參考文獻</b> .....	<b>111</b>
中文文獻 .....	111
英文文獻 .....	115
<b>附錄一：訪談同意書</b> .....	<b>118</b>
<b>附錄二：訪談大綱</b> .....	<b>119</b>



## 圖次

圖 1 Kuhlthau 之資訊搜尋歷程理論 (ISP) .....	18
圖 2 Ellis 之資訊尋求行為模式.....	19
圖 3 輔仁大學姊妹校分布圖 .....	28
圖 4 研究流程圖 .....	36
圖 5 申請交換計畫資訊行為流程圖 .....	101



## 表次

表 1 學海計畫歷年選送學生出國研修或實習人數統計表.....	10
表 2 大學生參與交換計畫動機與考量.....	14
表 3 交換學生選擇學校之因素.....	22
表 4 交換學生的資訊需求與管道.....	26
表 5 姊妹校國家區域.....	27
表 6 輔仁大學 101-107 學年學生出國交換學生人數.....	29
表 7 輔仁大學 101-107 學年交換國家人數統計.....	29
表 8 受訪者基本資料.....	31
表 9 訪談架構表.....	33



# 第一章 緒論

## 第一節 研究動機

隨著科技的進步及網際網路的普及化，在全球化的時代，國際教育已成為許多國家積極推動的政策，國際教育以提倡國際面向的知識與態度，促進國家間學生、教師與學校相互交流，增進彼此了解與學習為目的（邱玉蟾，2012），透過國際教育的教學、研究和服務，提升國際視野和培養國際觀，國際化最深遠的意義即為建立起全球性的網絡，進而從中達到資訊分享及經驗交流，一個國際性的網絡可以創造新的觀點和思維。近年來政府也積極推動國際教育及培養國際人才，期望增加國家競爭力，提升高等教育之品質（郭壽旺，2010；陳韋翔，2018）。

在國際教育的推動下，現今國內各大專院校國際事務相關單位，都會與世界各地的學校簽約，成為學術交流的合作姐妹校，並互相開放交換學生名額進行國際交流，在臺灣出國交換的形式可分為一學期或一學年之交換計畫、申請雙聯學制計畫、參加寒暑假短期課程等形式，這些計畫通常是前往就讀學校有簽約的姊妹校交流，由於名額有限，需要透過各種校內審查或甄選，才能獲得交換的資格（陳麗安，2019）；在過去十年大專院校國際交換計畫制度也逐漸成熟，國內有越來越多的學生開始積極主動的尋求當交換學生的機會，在大學參加交換計畫已形成一種風氣，學生之間都會口耳相傳，也發現參與過交換計畫的同學，不管是對眼界或是未來規劃，都更加有想法，因此參與交換計畫的學生人數也逐漸增加，期望能培養多元文化的經驗，提升自身的國際競爭力（賴玫君，2008；丁嘉琳，2011）。藉由到國外學習可以讓學生接觸不同的文化和社會環境，尤其是在大學期間透過異國文化生活，發展跨文化理解、人際交流、進一步培養國際觀，同時提升外語能力的最佳途徑之一（Van Hoof & Verbeeten, 2005；Norris & Gillespie, 2009）。

根據教育部（2017）統計資料顯示國內大專校院學生 104 學年出國進修、交流人數總計 10,434 人，較 103 學年增加 1,262 人次，與 101 學年比較成長率高達五成，主要原因在於全球化趨勢發展，加上政府鼓勵及補助辦理國際學術教育交流活動，激勵國內大專校院積極與國外大學進行策略聯盟、合作交流，並選送學生赴海外進修、參與研習。由於各國政府及教育機構對於國際教育的重視，積極推廣出國留學獎學金政策，而我國教育部自 2007 年推動學海計畫，包括選送優秀在學生出國研修的「學海飛颺」、勵學優秀生專屬的「學海惜珠」，以及國際專業實習的「學海築夢」、「新南向學海築夢」等四項子計畫；學海計畫藉由大專校院進行國際合作，協助學生於在學期間進行教育、文化交流，教育部在 2019 年所公告的資料，至今已超過 3 萬 6 千名學生受惠學海計畫獎勵出國，其主要目的在於增進學生的國際觀、外語能力，期望學生在國外環境中學習相關知識與技能，以開拓國際視野及增加跨文化學習的經驗，成為國際化潮流下所需的人才（黃英忠、鍾安宜、翁良杰、張文菁，2005；教育部，2019）。有政府計畫的推動與支持，可望出國交換之學生將日益增加。

在全球化的影響下，國際觀是世界趨勢，培養國際人才、拓展國際視野最快速有效的方式就是出國實地體驗之學習（郭壽旺，2010），大學生可以在就讀大專院校期間，透過申請姊妹校交換計畫，提供學生進行國際交流的學習管道，以便利的行政手續，相較留學費用低、時間短以及學分相互承認等優勢，享受到國外學習的機會（沈家甄，2016）。國外研究也指出與姊妹校交換計畫一直是大學國際化策略的重要組成，國際學生交換計畫在高等教育中得到了廣泛的推廣（Doyle et al., 2010）。推動交換學生，鼓勵學生多走出去外面的世界，培養更遼闊的視野，許多研究人員認為曾參與交換學生計畫的學生，在語言表達能力、書寫能力、專業學習、責任感、待人處事較熱愛幫助他人、批判性思考及對於國際事務等能力都有明顯提升，研究顯示體驗不同的文化是最重要的，在接觸不同文化和想法時，尊重各種意見學習以多元角度看待事情後，更能將心比心以他人的



角度理解對方，感受到自己更為獨立成熟，同時也更認識自我變得更加有自信，並有助於個人學術及職業生涯發展更確定自己的方向與目標（Bakalis & Joiner, 2004；Doyle et al., 2010；丁嘉琳，2011；莊春暖，2012；沈家甄，2016；陳麗安，2019）。

申請交換計畫需要事前的規劃與準備，不論是在申請交換計畫的過程或是確定成為交換學生行前的準備，依照交換學生不同情境需要尋找許多不同的資訊，像是申請過程中需要準備符合資格的文件、姊妹校資訊、獎學金補助、語言檢定等資訊，而在出發前需要申請簽證、辦理保險、尋找住宿、查詢學校課程等資訊，由此可知資訊的獲取及使用對於交換學生是很值得探討的議題；然而在過去研究交換學生的文獻中，研究對象以來臺交換之國際學生為大多數，研究主題包含交換學生學習動機（韓宜娟，2010；彭中宸，2014；楊宏文，2015）、交換學校選擇因素研究（Doyle et al., 2010；施俊名，2004；陳怡伶，2018）、文化衝擊與生活學習適應相關研究（Lin & Yi, 1997；賴攻君，2008）、交換經驗的影響（莊春暖，2012）等議題。其中施俊名（2004）、賴攻君（2008）及莊春暖（2013）研究中都提到及建議交換學生在出國前應盡可能事先取得所需準備事項資訊，有助於生活及學習適應等問題，因此有鑒於交換學生的角色日益重要，若能讓交換學生事先知道海外求學可以如何去獲取資訊，必定會有很大的幫助。為了日後有更多學生想了解交換學生之資訊行為，本研究旨在探討學生申請交換計畫過程之資訊行為，包含資訊需求、資訊尋求、資訊使用及分享，期望透過本論文的研究，提供未來出國交換之學生們更多參考資訊。

## 第二節 研究目的與問題

本研究探討出國交換學生之資訊行為，包含資訊需求、資訊尋求、資訊使用以及資訊分享，探究大學生在申請交換學生過程中之資訊行為。

研究目的與問題如下：

一、了解交換學生之申請動機。

1. 大學生申請交換計畫之動機為何？
2. 大學生選擇交換的國家及學校理由為何？

二、探討大學生申請交換計畫之資訊行為。

1. 大學生申請交換計畫的過程中，資訊需求包含哪些面向？
2. 大學生申請交換計畫的過程中，找尋相關資訊的來源管道有哪些？
3. 大學生申請交換計畫的過程中，如何評估所使用的資訊？
4. 大學生申請交換計畫的過程中，會透過哪些方式分享資訊？

三、探討大學生申請交換計畫的過程中，影響資訊行為之因素及困難。

1. 大學生申請交換計畫的過程中，哪些因素會影響資訊行為？
2. 在找尋交換學生資訊的過程中，遇到的挫折以及解決方式為何？

### 第三節 研究範圍及研究限制

本研究旨在了解學生申請交換學生之動機及資訊行為，透過半結構式訪談法進行資料收集，本研究範圍及限制如下：

- 一、本研究對象必須參與過輔仁大學姊妹校交換學生計畫之學生，考量到經歷交換學生年代久遠而淡忘情形，因此限制近一、兩年曾有交換經驗之學生為主要對象。
- 二、本研究僅針對校級交換學生及院系級交換學生計畫之學生作為研究對象，參加寒暑假短期課程與申請雙聯學制計畫之學生不在本研究範圍內探討。
- 三、本研究採質性研究中的半結構式訪談法，受訪者以個人經驗及陳述方式回答，個人主觀的想法與意見為基礎，作為研究分析及結論。
- 四、本研究研究對象為參與過交換計畫之學生，受訪者根據自身經驗回溯記憶，陳述過去在申請交換學生過程中的經驗。
- 五、本研究僅以輔仁大學為研究場域，研究結果為輔仁大學交換學生資訊行為現象，不適宜推論至其他大學，無法做更大規模之推論。

## 第四節 名詞解釋

### 一、交換學生計畫 (student exchange program)

交換學生計畫建立在與姊妹校平等互惠的原則下，簽訂協議，互相提供出國及來校進行短期、非學位的學習機會。學生前往姊妹校研修一學期或一學年，身份等同該校學生，所修學分可互相採認，以提供兩校學生實質的交流機會（臺灣大學國際事務處，2016）。

### 二、交換學生 (exchange student)

交換學生係指在學期間，經就讀學校推薦以本校學生身份（即完成註冊及繳交學費），至有交換計畫協定之姐妹校修習一學期或一學年的課程。交換學生不需要繳納姐妹校學費，課程結束後，可獲得姐妹校所正式核發之成績單或修課證明，並依就讀學校相關規定，得予以抵免或採計其學分（臺灣師範大學國際與社會科學學院，2019）。本研究將交換學生定義為透過輔仁大學申請姊妹校交換計畫至國外交換之學生，依據姊妹校的標準進行申請，通過校內及姊妹校審查後交換到對方學校就讀之學生。

### 三、資訊需求 (information needs)

Dervin (1992) 認為人們在日常生活中面對的情境與現有的認知產生落差，而產生的差距即是需求的來源；當人們對於自身知識不足感到不確定性，為了解決所遭遇的問題，進而產生資訊需求 (Belkin, 1980)。本研究所指資訊需求為學生在申請交換計畫過程中，因對選擇姊妹校、行前準備或其他因素的發生，產生好奇與個人認知無法解決該問題所產生的資訊需求。

#### 四、資訊分享 (information sharing)

資訊分享行為是指不同類型的角色之間，透過某種關聯彼此間進行資訊傳遞或交換，是一種雙向的分享過程，以達成個人或共同目的的一種資訊行為，而資訊分享行為參與者可同時是資訊擁有者及資訊接收者 (Bao & Bouthillier, 2007)。本研究之資訊分享，指交換學生於社群網站、影音平台或即時通訊軟體上的傳遞、交換、分享交換學生相關資訊之行為，並探討對其之動機。

#### 五、資訊行為 (information behavior)

資訊行為是指人類與資訊互動產生的行為，特別是資訊尋找和資訊使用的方式，資訊行為的概念包含資訊需求、資訊尋求、資訊使用、資訊分享等與資訊互動產生的行為研究 (Bates, 2010)。本研究所指之資訊行為為學生在申請交換計畫過程中，產生資訊需求，進而尋求相關資訊，並利用資訊來滿足自身需求，而後將資訊分享之行為。





## 第二章 文獻探討

### 第一節 交換學生相關研究

#### 一、交換學生概述

國際學生的交流很大程度上是受到世界大戰的推動。美國國際教育協會（Institute of International Education, IIE）成立於 1919 年，當時正逢一次大戰之後，希望藉由這個組織成立，倡導國際交流，並藉由國際間的教育交流與互訪，建立及強化各國之間相互支持及理解的穩固基礎；該協會成立後，便與歐洲國家建立交流合作計畫，並在 1921 年說服國會通過移民法中增列學生簽證的相關規定以開放國際學生交流，儘管在第二次世界大戰期間學生交流數量急劇減少，但戰後交流變得越來越盛行。1951 年國際教育交流協會（Council on International Educational Exchange, CIEE）成立，並開始每年向歐洲交流數千名美國學生，透過國際交流來增進國際理解和跨文化學習。而 1990 年代冷戰結束之際，通信技術進步及交通便利，使得來美國的交換生人數激增。國際交流除了語言技能提升，還強調文化體驗和專業技能的發展（NorthWest, 2018；教育部電子報，2014）。

大學推動國際化，可藉由建立姊妹校的策略聯盟關係，強化大學的競爭優勢。就學生國際化方面，一方面可以增強本國學生學習的視野跟廣度，另一方面，國際交換學生可以塑造多元化校園（林秀芬，2011）。在臺灣出國交換的形式可分為一學期或一學年之交換計畫、申請雙聯學制計畫、參加寒暑假短期課程等形式（陳麗安，2019），大學生透過就讀學校申請姊妹校交換計畫至國外交換，依據姊妹校的標準進行申請，通過校內及姊妹校審查後交換到對方學校就讀，由於這些計畫名額有限，需要透過各種校內審查或甄選，因此對於想申請交換計畫的學生們，必須事前規劃時程提早準備所需資訊，才能取得交換的資格。

交換學生計畫建立在與姊妹校平等互惠的原則下簽訂協議，大學之間的交流

合作關係，使學生能夠在不增加留學學費的情況下，於出國期間所繳交的學費僅須繳納就讀學校的學費，不必繳交出國研修的學校學費，甚至可以獲得部分獎助學金的補助，如教育部推動之學海計畫，藉由大專校院進行國際合作，協助學生於在學期間進行教育、文化交流，至今已超過 3 萬 6 千名學生受惠獎勵出國（如表 1），交換計畫提供出國進行短期、非學位的學習機會，通常學生在國外交換學習一學期或一學年，交換學生的語言程度須符合姊妹校規定標準，應具備至當地學校外文環境學習的能力，而出國期間就讀的課程為正式的大學課程，所修學分可互相承認，以提供兩校學生實質的交流機會（Doyle et al., 2010；莊春暖，2013；臺灣大學國際事務處，2016）。因此每年都會有固定的交換名額，提供想出國體驗海外文化的學生一個很好的學習管道。

表 1 學海計畫歷年選送學生出國研修或實習人數統計表

計畫年度	學海飛颺	學海惜珠	學海築夢	新南向學海築夢	人數總計
96	674	71	225	106 年新增計畫	970
97	710	62	513		1,285
98	1,096	77	828		2,001
99	1,272	36	876		2,184
100	1,387	47	1,234		2,668
101	1,138	51	844		2,033
102	1,146	51	1,496		2,693
103	1,484	56	1,251		2,791
104	1,224	69	2,222		3,515
105	1,037	74	1,944		3,055
106	1,481	84	1,597	1,260	4,422
107	1,528	94	1,975	1,713	5,310
108	938	57	1,470	1,154	3,619
總計	15,115	829	16,475	4,127	36,546

註：統計至 108 年 9 月 30 日止

資料來源：教育部國際及兩岸教育司（2019）。學海計畫歷年選送學生出國研修或實習人數統計表。取自 <https://depart.moe.edu.tw/ed2500/cp.aspx?n=0C20BE04D29CE13C&s=A0A73CF7630B1B26>



海外學習可以讓學生接觸不同的文化和社會環境，體驗國外大學的上課以及學習如何在異國生活，不需繳納國外大學昂貴的學費，可以減輕學生的經濟壓力，除了增廣見聞、增進語言能力及結交朋友以外，也可以利用課餘時間旅行，同時培養國際觀與獨立自主的能力、促進與外國學術文化交流，是一個自我成長、加強未來競爭力的機會（臺灣師範大學國際事務處，2019；中原大學國際暨兩岸教育處，2019）。

## 二、申請交換計畫考量相關因素研究

當交換學生是體驗海外學習最佳途徑之一，能有出國學習的經驗對於每個人來說都是一個相當特別的經歷，但要下定決心到一個異國陌生環境學習，離開舒適圈是需要莫大的勇氣，在選擇出國交換前，最重要的並不是在校成績或是語言能力，而是學生要清楚明白自己想出國當交換學生的動機和理由，申請動機的意願高低也會影響對資訊尋求積極程度，因此本研究探討學生海外求學動機對資訊行為是很重要的因素。

大學生申請交換計畫的參與動機，在范姜群敬（2010）深入訪談有交換經驗的學生，指出就讀受訪者就讀是外國語言相關科系通常對於交換計畫是高度的參與意願，期望透過交換計畫能出國認識就讀科系的國家與文化，進而透過學習環境提升語言能力。黃雅涵（2016）研究留學生及交換生選擇泰國學習的因素，研究發現選擇出國的原因多和他們所面臨的升學壓力有關，為了尋求更好就業的機會、增長見識、體驗不同國家的文化氛圍，結果顯示留學生或交換學生，在選擇專業時，大多強調「未來的發展性」，以及「是否利於就業」作為優先考量，交換學生除了能深入了解當地的民俗風情，也可以加強本身的語言能力，更重要的是加強了語言能力之後，對未來的工作發展是有幫助的。出國對於留學生來說，除了體驗不同國家的文化之外，一個人出國到異鄉留學，也是訓練自我獨立的方式。

劉品佑（2007）指出國際學生選擇留學的主要因素有受父母及親友影響、教授學校或政府推薦、學習語言、體驗不同文化、對未來生涯有幫助、本身有國外求學意願以及獎學金的影響。過往研究中影響學生出國學習的動機，除了想認識新朋友、體驗異國文化以及旅行以外，學生們也期望提升語言能力、跨文化與全球意識等競爭力，拓展人脈關係並能夠在畢業求職時獲得較大的優勢（Clyne & Rizvi, 1998；胡婷，2009）。

影響學生無法參與交換計畫的因素方面大致有經濟、語言及環境等考量，在Clyne 與 Rizvi（1998）研究指出費用是無法參加計畫的最大因素；由於出國學習需要花費到住宿、日常生活以及學習上等大筆費用，一般家庭可能會無法負擔，使得學生參予意願降低。范姜群敬（2010）研究提到家庭環境的影響也是成為學生參與交換計畫的關鍵因素；少數受訪者家人對於學生出國時間較長表示擔心，或是對於交換計畫的觀念不表認同，甚至是出國花費無法負擔等問題，使得學生在參與交換計畫的過程中，受到阻礙與影響。其他因素像是適應問題、文化衝擊、語言障礙等（Van Hoof & Verbeeten, 2005）。

陳怡伶（2018）研究中透過問卷調查交換生選擇學校因素，分析出因素之重要性排序為友善安全的住所（11.20%）、文化語言宗教習慣（10.52%）、國際人脈（8.32%）、求職機會（6.81%）、當地發展（6.59%）等因素，研究者認為由於現今的世界動盪不安，因此交換學生在選擇交換時，找到安全、友善且對學習有幫助的住所格外重要。文化、語言、宗教、習慣也是重要的考量因素，語言方面在申請交換學生都會需要語言檢定，然而很多學生也是為了能增進語言能力而申請交換計畫。而國際人脈、求職機會與當地發展等因素，都是期望可以增加未來求職競爭力的考量因素。

施俊名（2004）針對我國大學僑生留學選校關鍵因素之研究中，問卷調查指出影響僑生留學選校行為的關鍵因素依序為經濟成本、就業輔導、教學資源、環境設備、聲望評價以及生活適應為考量。黃雅涵（2016）研究到泰國的留學生及

交換生，歸納了留學生選擇留學地點時的考量，像是家庭的經濟狀況、在當地的社會網絡以及出國前的旅遊經驗，都是影響留學生對於留學國選擇的重要因素。

Lin & Yi (1997) 研究亞洲國際學生指出海外求學會遇到種族歧視、語言學習障礙、適應困難、飲食上的限制、財務壓力、文化誤解和孤單寂寞等問題。學生在不熟悉的環境下，如果無法將這些艱難問題順利克服的話，這些情況所產生焦慮、困惑與沮喪等情緒反應會導致孤單、失眠以及身體不適，而這些都會影響到他們的學習能力以及友誼關係等等。

交換學生依申請交換至少一學期至一學年，須獨自在海外生活半年至一年的時間，多數交換學生文獻都以探討交換學生海外求學適應力、跨文化等議題為主，李豐里 (2000) 研究中提到留學生在海外需面對的問題及困擾，如語文及學業壓力、文化價值觀的衝擊、環境氣候的適應等；黃文燦 (2009) 訪談研究結果發現，外國學生主要受到語言能力、飲食習慣、文化智商、國家文化、國際經驗、人格特質、文化衝擊等因素的影響，而有不同的適應差異。

交換學生返國透過交換計畫經過長時間的海外生活後，在語言表達能力、書寫能力、專業學習、責任感、待人處事、處理事情等能力都有明顯提升，具有自己的想法並且對國際事務的興趣增加了，獲得在海外學習專業知識，體驗異國的學習環境，邏輯思考變得更清楚，在面臨問題需解決時，能用多元化且更具國際觀的視野思考，增加了批判性思考的能力。學生透過海外生活的經驗，除了深入了解當地社會文化與民族特性，以及透過旅行體驗對當地的認識以外，更重要的是能夠增進個人國際觀與全球化。隨著交換計畫的結束，變得更獨立、更有勇氣接受挑戰，也影響個人未來生涯的規劃，開始有新的想法，如前往國外就讀研究所、就業等，也更確定未來的發展方向 (Carlson, Burn, Useem, & Yachimowicz, 1990; 范姜群敬, 2010; 鄭裕宏, 2010; 莊春暖, 2012)。

綜觀文獻研究大學生申請交換計畫，以自我成長、體驗海外求學環境及增進未來就業競爭力為主要動機，像是提升語言能力、培養人脈、獨立自主等方面，

選擇學校考量因素以經濟、家庭、語言能力為大宗，與交換學生相關議題的研究涵蓋文化衝擊、生活適應、學業教育等不同層面，以交換學生生活或課業相關的主題為主。而文獻指出，交換學生在海外學習適應上遇到問題，對身心及學習到會造成影響，若能了解交換學生的需求，讓交換學生在出國前能準備充足的資訊，也能減少適應的問題。

表 2 大學生參與交換計畫動機與考量

動機與考量	因素	參考文獻
參與交換計畫之動機	(1)認識國家與文化 (2)提升語言能力 (3)未來的發展性 (4)受父母親友影響	范姜群敬 (2010)；黃雅涵 (2016)；劉品佑 (2007)
參與交換計畫之考量	(1)經濟 (2)語言 (3)環境 (4)家庭 (5)文化	Clyne & Rizvi (1998)； 范姜群敬 (2010)；Van Hoof & Verbeeten (2005)

資料來源：本研究整理

## 第二節 資訊行為相關理論

本研究欲探討大學生在申請交換計畫的過程中，以參與過輔大交換計畫之學生為研究對象，探究該族群之資訊行為。從上一節文獻可知，學生參與交換計畫考量動機及因素，而過去研究探討交換學生適應及學習議題居多，而若能事前掌握了解交換學生在申請及行前所需資訊的過程，也有助學生提前做好相關準備減少適應的問題，因此本研究將從資訊行為的角度切入，資訊行為是指人類與資訊互動產生的行為，特別是資訊尋找和資訊使用的方式，經由學者提出對資訊行為的定義包含資訊需求、資訊尋求、資訊來源、資訊使用與資訊分享等行為所構成。資訊行為歷經長久的研究，探討許多在不同情境下，人類對資訊的需求、尋求、來源及使用等發展出各種的理論模式（Bates, 2010；Pettigrew, Fidel, & Bruce, 2001；Wilson, 1997, 2000；林珊如，2001）。隨著資訊科技的進步，改變人類資訊行為的模式，人們有更多管道可以取得資訊，也有更多方式分享資訊，將針對資訊需求、資訊尋求、資訊評估與使用以及資訊分享進行文獻分析。

### 一、資訊需求

當人們遇到不同人事物或情境的過程中，往往會產生不同的資訊需求。資訊需求的概念最早由 Taylor (1968) 提出，認為人類在認知某種內在尚未理解，但相當重要的心理狀態後，會開始一連串的資訊行為，這樣的心理狀態會引發資訊需求。

Taylor 將資訊需求可分為四個層次：

1. 內藏式需求 (visceral need)：人們處於模糊的認知，感覺到資訊需求，但無法用語言清楚表達。
2. 意識化需求 (conscious need)：人們已經意識到有資訊需求，但不一定可以明確描述。

3. 正式化需求 (formalized need)：人們對資訊需求已經可以具體表達自己的需求。

4. 妥協後需求 (compromised need)：人們受限於個人現實環境因素，經過修正後的需求。

透過這四層次的資訊需求可以發現資訊需求是一個動態的概念，由無法意識的模糊概念，逐漸轉變為有意識，可以具體描述、可妥協的察覺（林珊如，2001）。對於要申請交換計畫的學生們，他們在資訊需求亦可對應這些層次，當學生一開始接觸交換計畫時，還感到迷惘與苦惱，屬於內藏式需求，而後逐漸能意識到自己對交換計畫有興趣，但仍無法明確描述時則為意識化需求，當學生已經可用具體用文字清楚表達出其需求時，則為正式化需求，而學生受限某種因素，經過修正需求的形式而為妥協後需求。

Wilson (1981) 則是將資訊需求分為三大類：

1. 生理需求 (physiological needs)：例如食物、水、居住等需求。
2. 情感需求 (affective needs)：例如獲得成就、權力地位等需求。
3. 認知需求 (cognitive needs) 如計畫、學習新技能等需求。

Wilson 認為生理、情感、認知是相互影響而產生資訊需求，這些需求會受個人特質、人際關係、環境因素影響，可能是在工作環境、社會環境、政治經濟環境不同角色上的需求。Leckie, Pettigrew 與 Sylvain (1996) 研究不同領域的專業工作人士，針對工作任務而引發不同的資訊需求，對於交換學生而言，可能會因個人的人格特質、申請動機以及所處的環境等因素而有產生資訊需求，而學生申請交換計畫可視為任務型導向的資訊行為，因為申請計畫的任務，對申請要求的資格而產生不同的資訊需求。

而許多學者認為資訊需求是因為不確定感而產生，如 Belkin (1980) 提出「知識混沌狀態」(anomalous state of knowledge)，是指當人們對於自身知識不足感到不確定性，為了解決所遭遇的問題，而產生出資訊需求。Dervin (1992) 的

「意義建構理論」(sense-making model)，認為人們在日常生活中面對的情境與現有的認知產生落差 (gap)，而產生的差距即是需求的來源。Krikelas (1983) 也提出資訊需求是在個人意識到不確定性而產生的，綜合以上學者對於資訊需求的描述可知，當人們意識到自己所擁有的知識，已經無法解決所遇到的問題時，為了能處理難題而產生資訊需求，學生可能無意間得知有姊妹校交換計畫，因不確定或好奇因素，產生資訊需求，而進一步找尋資訊。

## 二、資訊尋求

當人們察覺自身知識不足，已無法解決問題而產生資訊需求，為了滿足需求，便會透過正式、非正式的管道，進行一連串的活動來找尋資訊，直到資訊需求獲得滿足或放棄尋求為止；資訊尋求包含蒐集資訊、搜尋資訊的管道與資源、搜尋方法或策略等行為 (Krikelas, 1983; Wilson, 1999; 林珊如, 2001)。

資訊尋求的過程中，不同階段也會產生情感與認知的改變，Kuhlthau (1991, 2004) 研究資訊尋求的過程，透過質性研究方法結合 Kelly 學者的個人建構論 (personal constructs) 為基礎，建構出資訊搜尋歷程之模式 (information search process, ISP)，歸納出資訊尋求模式可分為六個階段：

1. 開始 (initiation)：當使用者了解到自身知識的不足而產生不確定的感受，開始覺察資訊需求。
2. 選擇 (selection)：對問題已有初步的概念，確定主題並開始搜尋。
3. 探索 (exploration)：當遇到與需求不相符的資訊，會感受到困惑及不確定感的增加。
4. 成形 (formulation)：已能聚焦成形，減少不確定感更有信心。
5. 蒐集 (collection)：蒐集與需求相關的資訊，隨著興趣與參與的加深，不確定性逐漸減弱。
6. 發表 (presentation)：資訊搜尋完成，可以向人們具體描述內容的使用。

Kuhlthau (1991) 提出 ISP 理論還包含了情感層面、認知層面及行動層面；認為資訊尋求是一種動態發展的歷程，指出使用者在不同階段會有不同需求，每個階段都反應出上述三種層面。當使用者因自身知識缺乏，感到困惑產生需求，開始找尋資訊，找出想了解的主題方向，然而查找同時會因為不相符的資訊或目標不明確感到挫折，隨著主題的清晰與聚焦，引發興趣在資訊尋求更加有信心，而後轉為選擇適當的資訊；因此使用者的想法從模糊的不確定性轉為明確，感受上也從不安轉化為滿足的狀態。而學生申請交換計畫亦適用於 ISP 理論，資訊搜尋是一個動態完整的歷程，從申請交換學生之前的準備階段，學生有想申請交換計畫的動機產生後，選定國家及學校，為了申請上交換學生所做的資料準備工作，到了確定申請上交換學生後，又產生不同的行前資訊需求，因此不同階段都可能產生不同的資訊需求。

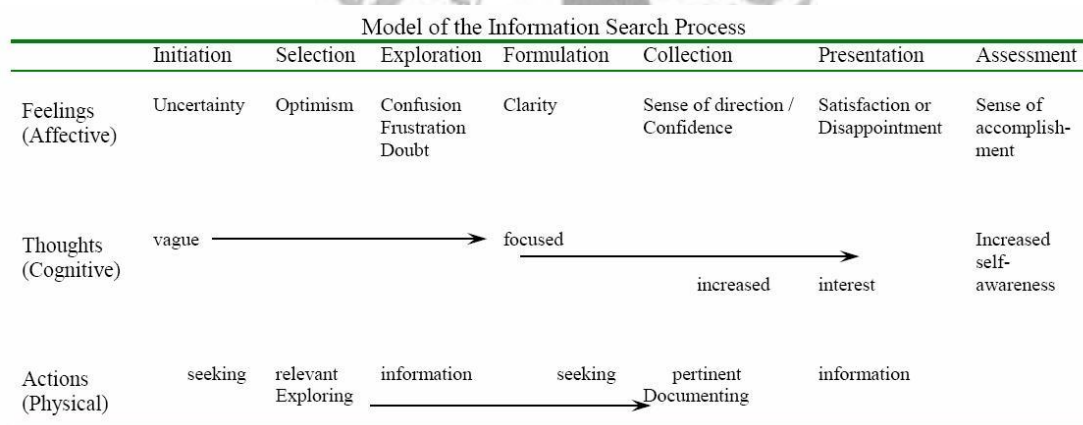


圖 1 Kuhlthau 之資訊搜尋歷程理論 (ISP)

資料來源：Kuhlthau, C. C. (1991)。Inside the search process：Information seeking from the user's perspective. *Journal of the American Society for Information Science*, 42(5), 361-371.

Ellis 等人 (Ellis, 1989；Ellis, Cox, & Hall, 1993) 以深度訪談調查各領域專家的資訊尋求，建構出資訊尋求行為由以下八個特徵 (features) 組成：

1. 開始 (starting)：使用者開始尋找資訊時所使用的方法，例如詢問其他人。
2. 鏈結 (chaining)：從已知資料的附註和摘要，進一步查找相關資料。
3. 瀏覽 (browsing)：以半結構的方式進行資料的檢索，使用者以較無方向性及



無系統性地進行搜尋。

4. 監控 (monitoring)：藉由對特定資訊的監控，持續查找最新的資訊，保持最新的資訊。
5. 區分 (differentiating)：辨別資訊來源與品質，過濾所獲取資訊，區分相關與不相關資訊。
6. 獲取 (extracting)：在資訊來源中選擇相關資訊。
7. 查核 (verifying)：確認資訊的正確性。
8. 結束 (ending)：結束資訊檢索。

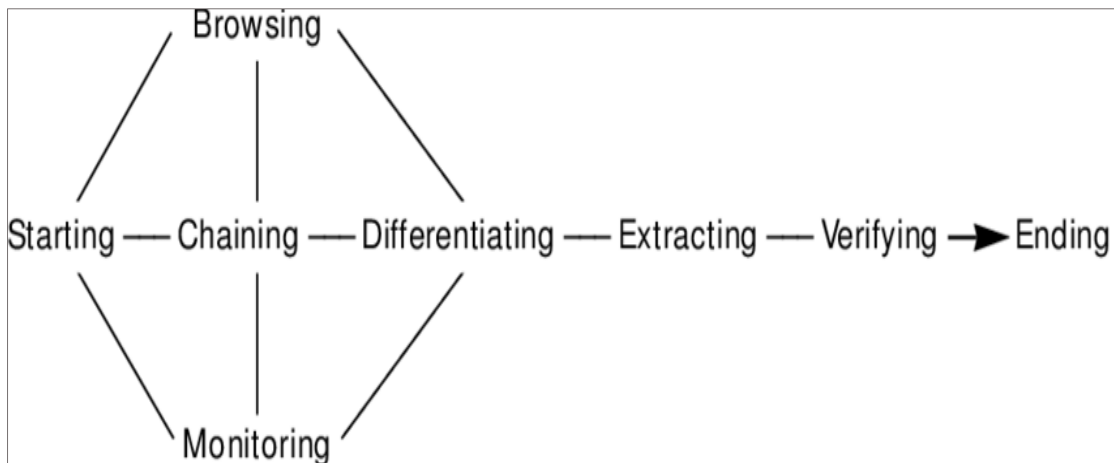


圖 2 Ellis 之資訊尋求行為模式

資料來源：Wilson, T.D. (1999). Models in information behaviour research. *Journal of Documentation*, 55(3), 249-270.

Ellis 指出這些特徵會因個人所處的資訊尋求環境不同，而有不同的資訊尋求順序 (Ellis, 1989)；特徵當中的鏈結、瀏覽及監控是資訊搜尋的過程，而區分、獲取及查核是屬於資訊過濾的方式，認為 Ellis 資訊尋求行為中的某些特徵並非固定的階段，在不同時間點會以不同程序出現 (Wilson, 1999)。Ellis 之資訊尋求行為模式適用於本研究學生申請交換計畫時，開始會詢問校方承辦人員或是身邊曾參與過的親朋好友們，進而從校方或其他資訊中延伸尋找相關資訊，申請交換計畫有一定的時程限制，查找最新的資訊是很重要的步驟，從中辨識及選擇所需的資訊。

當網際網路蓬勃發展，資訊資源的數位化，使用者開始依賴網路來獲取資訊，也改變人們對於找尋資訊的方式，Choo, Detlor & Turnbull (2000) 以 Ellis 的資訊尋求模式為基礎，對網路上的搜尋歷程進行研究，發展出網路資源尋求行為模式；Meho & Tibbo (2003) 利用 Ellis 的資訊尋求模型為基礎，驗證該模型依然適用，但因現今資訊獲取的管道相當多元，資源上有所限制，因此研究提出增加四個特徵：取得 (accessing)、網絡 (networking)、驗證 (verifying) 及資訊管理 (information managing)，由上述學者研究可知，研究對象及情境不同而與 Ellis 資訊尋求行為模型有些差異，但主要特徵大致相同，表示 Ellis 資訊尋求模式適用於各種領域與情境研究，可用來解釋一個完整的資訊搜尋過程中所發生的各式不同活動。

在這資訊爆炸的世代，網路資源管道來源豐富，資訊的評估與使用對於現今的使用者而言是相當重要的概念，當人們確定了需求，就會開始尋找資訊滿足需求，在尋獲的資訊後還需要判斷資訊才會進行使用，需要對資訊的真實性、正確性、全面性等評估後才使用資訊，接受資訊後會產生認知改變、新的啟發、產生效益與激勵作用 (Taylor, 1986; Todd, 2006)，資訊使用著重於如何使用獲得的資訊；而實際的資訊使用行為包含瀏覽、檢視、重新檢視、標註、轉譯及重組等具體的行動，資訊的使用因個人習慣而有差異，對於需求及認同之資訊會參考並做為決策之依據，而對不適用於自己使用之資訊，則採以快速瀏覽或捨棄資訊，或在具有充足知識後選擇停止使用該資訊的行為 (周至文, 2012)。資訊使用需要經過評估與判斷後的使用才能提供正面效益，這是現在資訊爆炸時代即需要培養的判斷力，尤其在網路資源提供的資訊品質參差不齊，資訊的尋求變得容易，在眾多資訊中挑選出可信度與正確性高的資訊，才能將資訊的效益發揮到最大 (楊善茵, 2019)。

隨著網路媒體的蓬勃發展，有些網際網路軟體如部落格、維基百科、社群網站等，近年社群網站用戶人數呈現快速的增加，引起人們在網際網路開創分享訊

息的興趣（郭亭亞、王逸峰、謝秀雄，2011）。資訊分享行為是指不同類型的角色之間，透過某種關聯彼此間進行資訊傳遞或交換，是一種雙向的分享過程，以達成個人或共同目的的一種資訊行為，而資訊分享行為參與者可同時是資訊擁有者及資訊接收者（Bao & Bouthillier, 2007）；網際網路雙向或多向的溝通特性，使得人們搜尋資訊的歷程由個人獨自擁有轉為資訊分享與交換（林珊如，2002）。而近年來影音平台的興起，促使更多人拍攝影片分享自身經驗，年輕人為分享資訊最重要的族群。交換學生透過自身經驗分享資訊，將資訊予以他人，除了增加其他人獲取資訊的機會，也會因為幫助他人解決問題而感到滿足。

綜合各學者的資訊尋求行為模式，了解個人的資訊需求會受到不同情境、週遭環境、所扮演的角色及不同階段等因素影響，為了滿足資訊需求，人們會透過各種管道來尋求資訊，搜尋的過程會有不同的特徵及階段，本研究綜合 Ellis 與 Kuhlthau 模式關注搜尋過程的特徵與階段性，探討大學生申請交換計畫時，最初有哪些面向之資訊需求，是如何獲取尋找這些相關資訊，得知交換學生資訊的來源管道，也探討確定取得交換學生身份後，行前準備的資訊行為，了解交換學生不同階段情境下所產生的資訊行為；而當蒐集眾多資訊後要如何去評估及使用資訊，尤其是在資訊爆炸的時代，探討交換學生資訊的使用也是很重要的議題，以及社群網站的普及下交換學生分享資訊的情形。

### 第三節 交換學生的資訊行為

資訊行為是用以描述人和資訊的互動，特別是資訊尋找和資訊使用的方式，資訊行為研究包含資訊需求、資訊尋求、資訊使用、資訊分享等，與資訊互動產生的行為概念 (Bates, 2010)。因此申請成為交換生除了準備申請文件外，也有很多事前蒐集資料工作需提早做準備，每年大專院校國際事務單位每學期都會公布交換計畫的時程，並舉辦交換計畫說明會，提供給對交換計畫有興趣的學生參加，告知申請時間與所需文件，成為一位交換學生，首先即是交換學生本身要有到其他國家交換的意願，且對該國家的語言與文化要有相當的興趣；再者家庭要能支持交換學生到他國做文化交流的選擇，並提供經濟支援 (紹慧綺, 2010)。

最初交換學生在決定申請交換計畫時，會面臨到選擇留學國家與學校的考量，陳怡伶 (2018) 研究國際交換生選擇學校之關鍵因素，以四個構面：交換國、學校、未來發展、經濟面向，歸納出 21 種考量因素 (如表 3)，例如交換國家語言、交換國家治安、經濟費用等，這些因素都會是學生選擇交換國家及學校時所需要考量的資訊。

表 3 交換學生選擇學校之因素

交換國家構面	(1)文化、語言、宗教、習慣 (2)離家距離 (3)旅遊考量 (4)熟悉度 (5)友善安全的住所 (6)親友接應	學校構面	(7)入學門檻 (8)口碑推薦 (9)課程設計 (10)教育設備 (11)師資 (12)學習環境
未來發展構面	(13)學當地發展 (14)國際人脈 (15)求職機會 (16)學術發展	經濟構面	(17)獎學金 (18)生活費 (19)學費 (20)醫療和保險費 (21)打工收入

資料來源：陳怡伶 (2018)。國際交換生選擇學校因素之分析-以 AHP 方法為例 (未出版之碩士論文)。東吳大學，台北市。

陳靜嬋（2009）研究結果發現外國學生對選擇學校資訊來源，以大學網站資訊為優先，其次為政府網站資訊，再來會利用網路、電視、報紙、雜誌廣告以及學長姊提供留學經驗為考量資訊。黃雅涵（2016）研究指出在尚未到海外求學之前，學生會透過上網瀏覽及在當地讀書的朋友得到相關的訊息，他們多半會先考慮留學國家的經濟發展水平、城市的國際化程度，許多留學生有親友在當地工作或居住，這些親友也影響了他們選擇留學地點，也有學生是因為曾經去過旅遊的正面經驗，讓他們決定作為留學地點的原因。

Gomes & Murphy（2003）研究發現學生在選擇海外留學學校時，會考慮到留學國家和學校的名聲跟生活方式、安全性、是否有提供獎學金、辦理簽證過程便利性及簽證費用、地理位置及氣候等許多因素。大部分學生利用網路搜索了有關學校機構的資訊，受訪學生還會透過電子郵件向該學校詢問更多資訊，表示學校電子郵件回覆會影響他們對學校的選擇。而大部分的交換學生在選擇學校時，會參考學長姊的經驗，透過學長姊的經驗來了解各個學校不同的性質，有助於交換學生提早了解當地環境（紹慧綺，2010）。

Doyle 等學者（2010）研究紐西蘭交換學生計畫，調查指出口耳相傳是交換學生計畫最常見且最有效的資訊來源，受訪者表示從國外的朋友或其他學生那裡得知交換計畫。大學交換計畫可以利用學校網站、活動說明會及小手冊來增加宣傳。研究對象選擇國家為美國、加拿大、英國、澳洲和西歐國家，考量到英語為官方語言符合紐西蘭學生的語言能力。由此可知國家與學校的選擇是交換生重要的資訊需求之一。

然而申請交換學生的過程中，會需要準備文件資料的繳交審查，莊春暖（2013）研究提到學校有規定學生必須於大三時出國一年，因此每位學生在出國前都做了不同程度的準備，也因為很早就有預期出國學習，所以學生的心理準備以及實際上的事前準備工作都是相對較為充裕的，例如在大一、大二選課的安排以及交換生的考試準備等，也有同學是透過學長姊們得知有交換學生的機會，由

學長姊的經驗分享，開始在大一期間就用功讀書、為出國資格準備的心態，提早為課業做準備的，也有為生活做準備生活用品，更有人事先透過網路與當地人聯絡。對於事前準備，交換學生都會先上網或是透過朋友得到關於生活上、學校、文化等資訊（胡婷，2009）。

而交換學生最重要的資訊來源之一，是透過自己的學校提供資訊幫助學生出國學習，賴玫君（2008）研究留學美國之交換學生，受訪者提到自己的學校所提供的資訊很不足，很多交換事宜學校相關承辦人員都不太了解，認為請學長姊們回來做經驗分享非常重要，因為這樣才有機會了解實際的狀況，得到一些消息或資源，他們認為是可靠的資訊來源。吳智琪（2019）訪談 16 位於日本就讀碩士班之臺灣留學生，研究結果發現留學生的資訊尋求之來源管道以網際網路資源與人脈為主，尤其偏好透過搜尋引擎搜尋個人經驗分享之資源。

當學生確定已取得交換學生身份，行前準備相關的資訊是很重要的，江琮玉（2016）研究提到交換學生在出國前有學習面向（包括提供重要文件資訊、正式課程資訊、語言學習資訊、歡迎會、各式講習、校園導覽等）及生活方面（住宿資訊與申請、銀行開戶、城市導覽、晚會活動等）的資訊需求；馬偉欣（2007）提到留學者需要包括簽證相關手續資訊、留學國當地生活型態、氣候等資訊，而這些資訊是可透過前人經驗傳承，使往後留學者作為解決問題時的重要參考依據。前人經驗的分享與傳承，是非常重要的支持，提供充足的資訊可降低準留學的焦慮，並提高抵達新環境時的自信，使留學生在面對問題時，能從現有的資訊找尋求協助。

而眾多研究指出交換生在出發前會搜尋一些資訊預防會遇到的困難，如當地物價、交通、住宿以及過去有交換經驗學生們的適應等問題。交換學生大多對出國讀書不過於擔心，但出國前必須善用多方管道獲得相關資訊，透過資訊可以充實自己的知識以及心理上的建設，研究顯示交換學生應該在出國前盡可能準備一切，不管是在生活、環境、文化、交通等，對於語言及文化學習的準備宜充分，

以減低生活、學習的衝擊及迅速融入異地生活，增進文化交流及學習之效果，藉由事前的準備有助於到當地快速融入環境（余梅香，2008；賴玫君，2008；紹慧綺，2010）。

Sin & Kim (2013) 研究指出國際學生的日常資訊需求為財務、健康、家鄉消息、居住和娛樂方面為主。多數國際學生經常使用社群網站尋求日常生活中的資訊，社群網站是國際學生取得和尋求日常生活資訊的重要管道。而 Sin 在 2015 年的研究指出網路搜尋引擎、社群網站、新朋友、印刷資源和傳統大眾媒體是國際學生日常生活資訊的主要來源。

賴玫君 (2008) 研究留學美國之交換學生，在分享資訊上九位受訪者中有七位不約而同都表現出一項一項仔細說明所有流程及事項的態度，他們認為因為當時去美國之前沒有人可以清楚地告知他們足夠的相關訊息，所以如果往後有機會，他們願意仔細的分享食衣住行育樂等所有類別的大致狀況。然而陳麗安 (2019) 研究提到說目前各海外學校的課程資訊及環境資源等資訊不甚流通，簽證申辦資訊也需要定期留意是否更新。許多交換學生在搜尋資料、申辦文件、找尋住所時耗費許多時間。雖然有透過網路社團平台分享資訊，但並非所有交換學生都透過網路平台尋找與分享資訊。過去交換學生回國撰寫的報告書皆由各校存檔，不易搜尋參考，因此本研究也會針對交換學生尋找交換學生資訊中遇到的挫折與解決方式為探討的方向。

由上述研究可知交換學生在申請及行前準備的過程中會有不同的資訊需求，像是申請過程中需要準備符合資格的文件，在校成績及語言檢定需要符合條件，然後在決定交換的國家與學校時，需要尋求姊妹校相關資訊，以及獎學金補助、語言檢定等資訊，而在出發前可能會需要申請簽證、辦理保險、尋找住宿、查詢學校課程、交通及氣候等資訊，經研究顯示大學生搜尋資訊會偏好使用網路資源，透過交換經驗的人脈資訊對交換學生而言是較信任的資訊來源，而社群網站的發展，除了可以從中獲取資訊外，對於交換學生也是分享資訊的主要方式，文

獻中也提及資訊對於交換學生的重要性，因此本研究將進一步釐清交換學生在申請交換計畫對於資訊需求，找尋資訊的來源管道、如何辨識及使用資訊，分享行為。

表 4 交換學生的資訊需求與管道

資訊行為	類型	參考文獻
得知交換學生資訊	(1)口耳相傳 (2)學校網頁 (3)活動說明會 (4)小手冊	Doyle et al.(2010)
交換學生資訊需求	(1)申請資訊 (2)國家與學校資訊 (3)課程資訊 (4)獎學金資訊 (5)簽證資訊 (6)當地治安、文化、氣候、物價、交通、住宿資訊	紹慧綺 (2010)；陳怡伶 (2018)；Gomes & Murphy (2003)；莊春暖 (2013)；胡婷 (2009)；賴政君 (2008)；余梅香 (2008)
交換學生資訊來源管道	(1)搜尋引擎 (2)社群網站 (3)大學、政府官方網站 (4)有經驗學長姊 (5)當地朋友 (6)報紙雜誌 (7)Email 給姊妹校方	紹慧綺 (2010)；陳靜嬋 (2009)；黃雅涵 (2016)；莊春暖 (2013)；吳智琪 (2019)

資料來源：本研究整理



### 第三章 研究設計與實施

本研究調查大學生申請交換學生過程中的資訊行為，探討申請交換學生的動機、資訊需求、資訊尋求、資訊使用及分享。本研究參考資訊行為及交換學生相關文獻，進行本研究之研究設計。本章主要說明本研究採用之研究方法與實施步驟，第一節主要說明研究場域及研究對象取樣方式，第二節說明研究方法與實施，第三節說明研究流程。

#### 第一節 研究場域及研究對象

在大學期間到國外學習是發展跨文化理解和人際交流，培養國際觀提升外語能力的最佳途徑之一（Norris & Gillespie, 2009），在有限的財務資源或有限的時間，短期交換計畫是一個更可行的選擇（Nerlich, 2015）。輔仁大學是一所天主教的大學，也是臺灣極少數擁有附屬醫院、系所幾乎涵蓋所有領域的綜合大學，輔仁大學為天主教教廷直屬大學，擁有四百多間姊妹校（如表 5、圖 3），輔仁大學學歷世界各地皆認可，每年都有上百位學生出國留學，涵蓋歐、美、中、日、韓的世界名校，由此可見輔仁大學在國際上是有很高的能見度，學生在學就讀期間，善用交換計畫申請到國外姊妹校當交換學生，藉此提升國際視野（輔仁大學，2019）。根據遠見雜誌（2019）調查臺灣最佳大學排行榜，當中申請國際交換的學生人數名列全臺第四，因此本研究選擇以輔仁大學作為研究場域，並將對象設定為曾參與過輔大交換學生計畫之學生。

表 5 姊妹校國家區域

美洲	美國、加拿大、阿根廷、巴西、智利、多明尼加、厄瓜多、瓜地馬拉、海地、宏都拉斯、墨西哥、尼加拉瓜、巴拿馬、巴拉圭
歐洲	奧地利、葡萄牙、比利時、西班牙、匈牙利、愛爾蘭、義大利、梵諦岡、捷克、德國、丹麥、芬蘭、法國、英國、荷蘭、波蘭、瑞典、斯洛伐克、克羅埃西亞、斯洛維尼亞
亞洲	中國（香港及澳門）、韓國、蒙古、日本、印尼、印度、泰國、越南、馬來西亞、菲律賓、新加坡

大洋洲	澳大利亞、巴布亞新幾內亞
非洲	布吉納法索

資料來源：本研究整理

## International Cooperation Global Partners

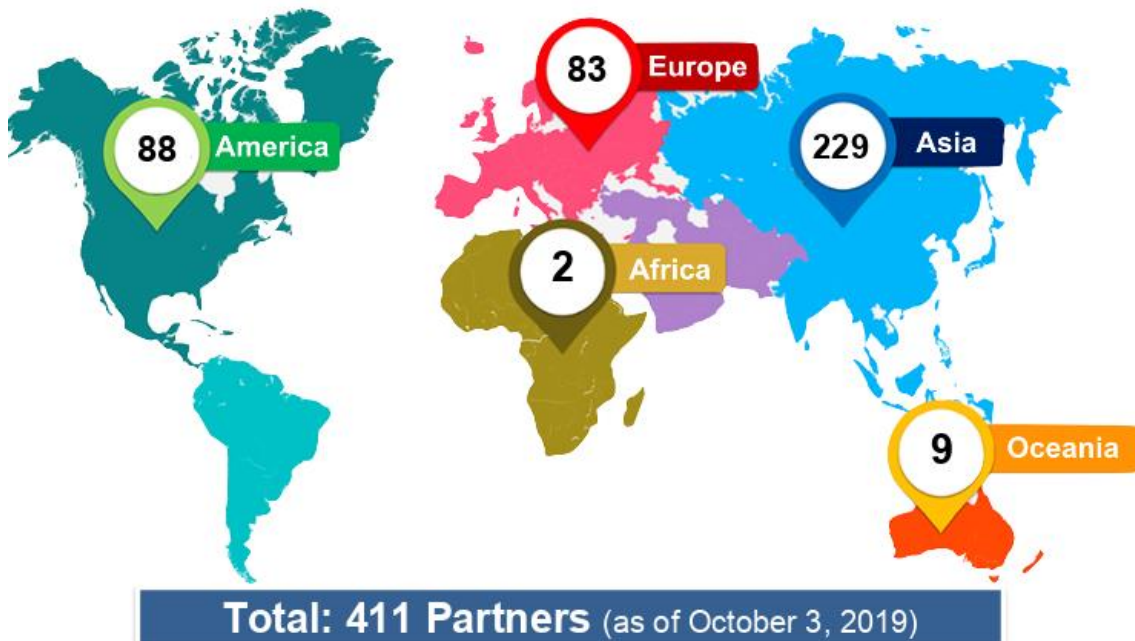


圖 3 輔仁大學姊妹校分布圖

資料來源：輔仁大學學術交流中心（2019）。取自 <http://aec.oie.fju.edu.tw/index.jsp#&panell-1>

輔大大學交換學生計畫自 96 學年起，至今執行已超過 10 年，統計已超過 2,700 名學生參與過交換學生計畫，並且參與交換學生有逐年增長的趨勢（如表 6）。輔大擁有四百多間姊妹校涵蓋世界各地，有許多世界知名大學姊妹校，本研究以參與過輔大交換學生計畫之學生為研究對象，研究者透過輔仁大學國際及兩岸教育處的協助，在輔大交換學生 Facebook 社團([https://www.facebook.com/groups/fjuoutgoing/?ref=pages\\_groups\\_card&source\\_id=208302579200884](https://www.facebook.com/groups/fjuoutgoing/?ref=pages_groups_card&source_id=208302579200884))中刊登徵求訪談者資訊，同時研究者透過 Email 寄發邀請信件給 106 學年至 108 學年有經歷過交換學生計畫之學生，同時主動積極尋求各系辦秘書的人脈引介，採取立意取樣之方式，找出符合條件之受訪者，再搭配滾雪球取樣，透過人際關係相互介

紹，選擇資訊豐富之個案作深度之研究，挑選合適的訪談對象，以電話、電子郵件及即時通訊軟體與受訪者取得聯繫，根據輔大交換學生統計資料得知 101-107 學年交換人數最多的國家分別為日本、中國及法國（如表 7），為了能儘量排除因姊妹校國家的不同而有所誤差，所以在取樣訪談對象時會盡量以不同國家語系徵求研究對象。

表 6 輔仁大學 101-107 學年學生出國交換學生人數

學年度 性別	101	102	103	104	105	106	107	總計
男	34	55	53	50	57	67	83	399
女	129	173	226	242	248	327	335	1,680
小計	163	228	279	292	305	394	418	2,079

資料來源：本研究整理

表 7 輔仁大學 101-107 學年交換國家人數統計

學年度 交換國家	101	102	103	104	105	106	107	總計
日本	40	50	69	86	96	103	84	528
中國(含香港)	21	45	56	42	48	69	107	388
法國	10	16	33	34	32	55	64	244
德國	11	18	34	28	25	28	21	165
義大利	26	33	17	18	22	10	16	142
西班牙	16	22	16	17	16	20	23	130
大韓民國(南韓)	4	5	13	15	11	35	36	119
瑞典	10	18	15	18	16	14	13	104
美國	15	6	7	13	11	20	16	88
墨西哥	0	1	2	2	4	5	11	25
荷蘭	1	3	3	5	4	6	5	27
新加坡	0	5	2	3	4	6	5	25
澳大利亞	0	2	5	3	1	5	0	16
比利時	2	2	3	1	3	2	2	15

學年度 交換國家	101	102	103	104	105	106	107	總計
波蘭	0	0	0	0	5	5	2	12
芬蘭	0	0	0	1	1	3	2	7
智利	2	1	1	1	0	1	1	7
加拿大	0	0	0	0	2	2	2	6
奧地利	0	0	0	2	1	2	1	6
菲律賓	3	0	0	0	2	0	0	5
丹麥	0	0	0	0	1	1	2	4
斯洛維尼亞	0	0	0	0	0	0	3	3
泰國	0	0	1	0	0	2	0	3
愛爾蘭	0	1	1	1	0	0	0	3
巴拿馬	1	2	0	0	0	0	0	3
印尼	0	0	1	0	0	0	1	2
英國	0	0	0	0	0	0	1	1
斯洛伐克	0	0	0	1	0	0	0	1
小計	162	230	279	291	305	394	418	2,079

資料來源：本研究整理

本研究在訪談前會透過通訊軟體先與受訪者聯繫，說明訪談目的，徵求受訪者的同意。訪談以面對面或視訊方式進行，並在得到受訪者同意的前提下於過程中錄音。研究者於訪談後將錄音內容謄寫為逐字稿，並且配合訪談筆記以作為研究分析的主要資料來源。研究訪談於 109 年 3 月 10 日正式進行，109 年 3 月 23 日結束訪談，總計共 15 位學生受訪，其中七位來自外語學院，受訪者基本資料詳見表 8。

表 8 受訪者基本資料

編號	性別	學院	學系	交換時年級	交換國家	交換學校	交換期間	
1	A	女	外國語文學院	英國語文學系	大四	日本	岡山大學	2019/4-2019/8
2	B	女	管理學院	企業管理學系	大四	法國	勃艮第一第戎高等商學院	2019/1-2019/4
3	C	男	外國語文學院	跨文化研究所	碩二	美國	斯克蘭頓大學	2017/8-2018/5
4	D	女	外國語文學院	法國語文學系	大三	法國	天主教里爾大學	2018/9-2019/5
5	E	女	外國語文學院	英國語文學系	大四	荷蘭	方堤斯應用科技大學	2019/2-2019/6
6	F	女	外國語文學院	日本語文學系	大四	日本	梅光學院大學	2019/9-2020/1
7	G	女	文學院	中國文學系	大三	西班牙	卡斯提亞-拉曼查大學	2018/9-2019/5
8	H	女	文學院	歷史學系	大六	南韓	誠信女子大學	2018/2-2018/6
9	I	女	外國語文學院	德語語文學系	大三	德國	雷根斯堡大學	2019/9-2020/2
10	J	女	醫學院	臨床心理學系	大三	美國	聖愛德華大學	2019/1-2019/5
11	K	女	外國語文學院	跨文化研究所	碩三	美國	斯克蘭頓大學	2018/9-2019/5
12	L	女	民生學院	餐旅管理學系	大五	西班牙	卡斯提亞-拉曼查大學	2019/9-2020/5
13	M	女	傳播學院	新聞傳播學系	大四	法國	亞塞格管理學院	2018/9-2019/6
14	N	女	傳播學院	新聞傳播學系	大三	新加坡	南洋理工大學	2019/1-2019/4
15	O	女	教育學院	圖書資訊學系	大四	南韓	成均館大學	2019/9-2020/6

## 第二節 研究方法與研究實施

為了探討出國交換學生之資訊行為，本研究透過質性研究方式探討學生申請交換計畫以及出國行前準備的資訊行為。質性研究是社會科學領域中常使用的方法之一，質性研究是在自然情境下使用多元研究方法進行資料收集，以研究者本身做為研究工具，質性研究關心事件發生的脈絡，對社會現象進行整體性觀察與描述，並使用歸納的方法分析資料而形成理論，經由互動將研究對象之行為與意義建構，獲得系統化的理解，質性研究的重點之一，是描述與理解這些動態的發展歷程以及這些歷程對於研究對象的影響（陳向明，2002；郭玉霞，2009）。相較於量化研究使用科學統計方法，數據呈現資料較無法具體描述交換學生資訊行為的歷程，因此本研究選擇使用質性研究探討大學生申請交換計畫資訊行為。

本研究使用半結構性訪談方式，訪談參加過輔大交換學生計畫的學生，透過有出國交換經歷的學生相互交流，了解學生在申請交換學生計畫之動機及申請交換計畫準備過程中對資訊上的需求、尋求、使用及分享的行為研究。訪談法是社會科學研究中最廣泛運用的收集資料的方法之一，一種人與人間的相互溝通，藉著這種交互的作用，可以知道他人的觀念、信仰、意見之看法，主要著重於受訪者個人的感受、生活與經驗的陳述，藉著與受訪者彼此的對話，對個案與情境的詳細了解，取得深入且詳盡的第一手資料，訪問的過程是研究者與受訪者雙方面對面的社會互動過程，研究者得以獲得、了解及解釋受訪者個人對社會事實的認知（胡幼慧，1996；陳向明，2002；林金定、嚴嘉楓、陳美花，2005）。研究者在訪談進行之前，為了避免開放式訪談造成無法聚焦取得主題相關的資訊以及結構式訪談過於刻板的情況，本研究採用「半結構式訪談」必須根據研究目的與問題，設計訪談的大綱，作為訪談指引方針，交換學生可循情境脈絡引導訪談之進行，在訪談過程中，可依照訪談進度適當追問細節，適時針對問題做調整與延伸，深入探討大學生在申請交換計畫所產生的資訊行為。

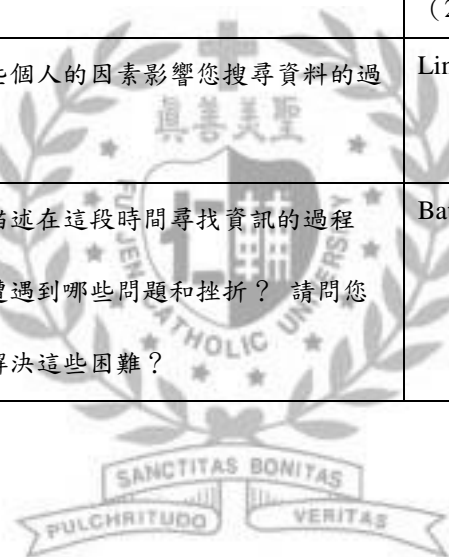
由上述可知，質化研究主要目的在於更深入瞭解人類行為及其理由，並非採用問卷量表等方式來收集的資料以驗證假設，而經由研究者的深度訪談方式所獲得的資料，藉由研究者的理解，去歸納探索有意義的社會現象與概念。基於質性研究的特性符合本研究的目的，因此本研究選擇質性研究探討交換學生歷經申請及行前的準備過程，探討不同對象的過程現象歸納出交換學生之資訊行為。

本研究綜合 Ellis (1993) 提出搜尋過程的特徵 (開始、鏈結、瀏覽、監控、區分、獲取、查核、結束) 與 Kuhlthau (2004) 提出搜尋階段性 (開始、選擇、探索、成形、蒐集、發表)，以及文獻分析國內外相關文獻作為設計訪談大綱的參考依據，並根據本研究目的所設定具體的研究問題擬訂訪談大綱。訪談內容調查大學生在申請交換計畫的過程中，探討申請動機、選擇國家學校之考量因素，找尋資訊的面向及選擇等行為及看法，了解學生準備申請交換計畫的資訊行為。

表 9 訪談架構表

研究目的	訪談問題	參考文獻
了解交換學生之申請動機	請問您參加交換學生的動機為何？	韓宜娟 (2010)；彭中宸 (2014)；楊宏文 (2015)
	請您描述是怎麼得知有交換學生的資訊？	
探討大學生申請交換計畫之資訊行為	請問在申請交換學生的過程中，您有找尋哪方面的資訊呢？	Dervin (1992)；Belkin (1980)；Bates (2010)；Wilson (2000)；林珊如 (2001)；Ellis (1989)；Kuhlthau (2004)
	請問當您確定申請上交換學生，您有再找尋哪些資訊呢？	
	您可以描述一下尋找資訊時的過程嗎？為什麼會想要這樣搜尋？	
	請問您申請交換學生的過程中，最常透過何種方式取得資訊？為什麼？	Bates (2010)；Wilson (2000)；林珊如 (2001)；Kuhlthau (2004)；Ellis (1989)
	請問您在申請交換學生的過程中，您有參考到哪些類型的資料？	

	請問您在申請交換學生的過程中，如何確認您所尋求的資訊是有幫助的？	
	請問在交換學生的過程中，有透過哪些方式分享資訊？	Bao & Bouthillier (2007)；Bates (2010)
	為什麼會想分享交換學生的資訊？	
探討大學生申請交換計畫的過程中，影響資訊行為之因素及困難。	您是如何選擇跟決定交換的國家跟學校？考量因素為何？	施俊名 (2004)；Doyle et al.(2010)；陳怡伶 (2018)；Lin & Yi (1997)
	請問您花多久時間準備交換計畫？	施俊名 (2004)；賴玫君 (2008)；莊春暖 (2013)
	請問哪些個人的因素影響您搜尋資料的過程嗎？	Lin & Yi (1997)；Wilson (2000)
	您可以描述在這段時間尋找資訊的過程中，曾遭遇到哪些問題和挫折？請問您是如何解決這些困難？	Bates (2010)；Wilson (2000)





### 第三節 研究流程

本研究透過訪談方式收集資料，研究者以「半結構式訪談法」進行訪談，藉由半結構式訪談法的特性，讓受訪者能充分分享經驗。本研究之訪談對象為參加過輔大交換學生計畫之學生，先初步擬定訪談大綱。每次訪談後，將訪談錄音檔依序編號，再將所錄製的錄音檔轉製成逐字稿再進行編碼分析。

本研究的相關流程如下：

#### 一、擬定研究主題與方向

擬定研究主題閱讀相關文獻，與指導教授討論後，確定研究題目與方向。

#### 二、文獻蒐集與分析

研究者確定主題後，使用紙本資源以及電子資源，蒐集國內外之交換學生相關文獻，並將文獻整理分析提出研究目的與問題。

#### 三、研究設計

研究者使用質性研究進行研究，並以訪談法收集資料。研究者將研究對象設為參加過輔大交換學生計畫之學生，將進行訪談前測，並依前測結果作為修改訪談大綱之依據。

#### 四、正式訪談

研究者將透過立意取樣法選擇訪談之對象，採一對一進行訪談，全程以錄音筆進行錄音，並以筆記作為輔助紀錄。

#### 五、訪談資料整理及分析

研究者將透過訪談所取得的資料進行受訪者代碼編碼，並將訪談內容製成逐字稿保存。透過先前訪談逐字稿以匿名方式進行引用，依據訪談者內容進行統整歸納分析。

#### 六、撰寫研究結果及研究建議

研究者依照訪談內容之分析，提出研究結果及建議。

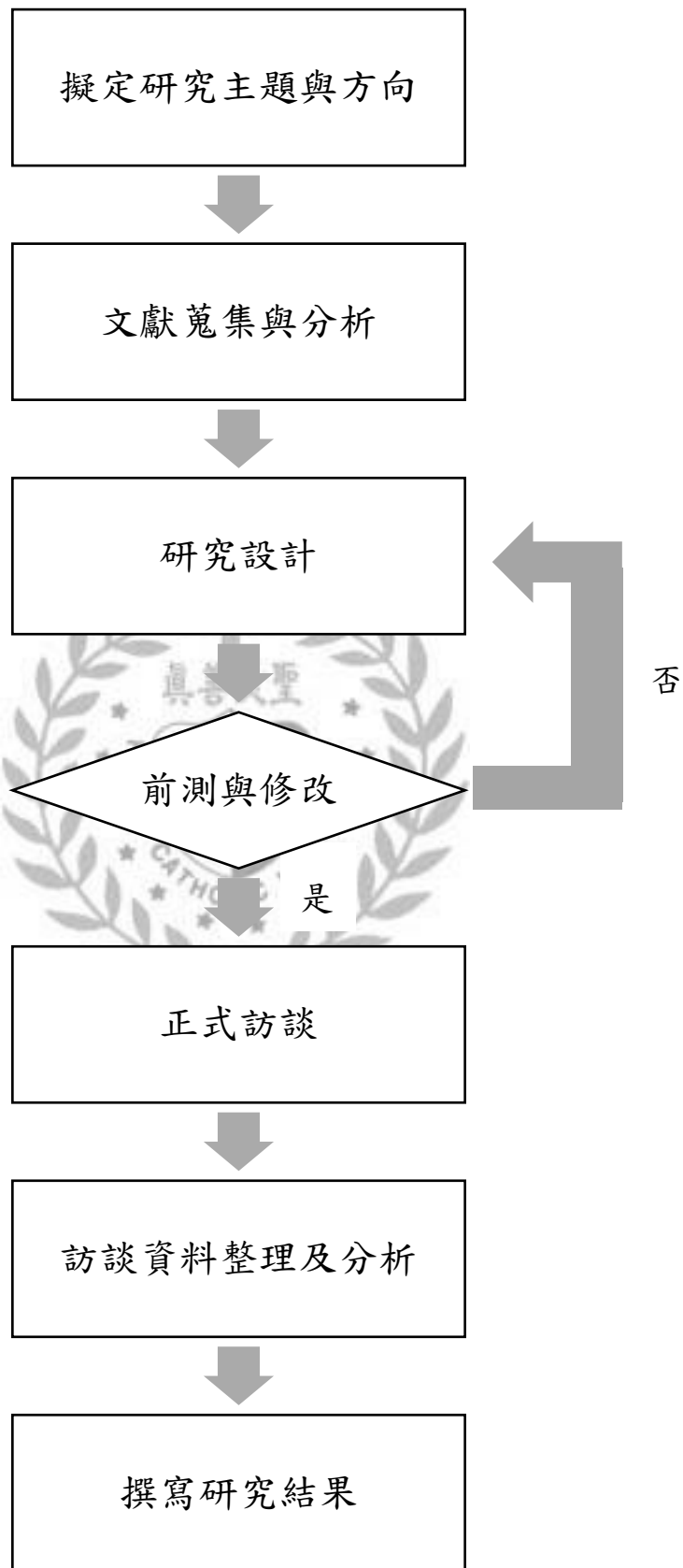


圖 4 研究流程圖

## 第四章 研究結果分析

本研究探討大學生申請交換計畫之資訊行為，了解大學生在申請交換計畫的動機、選校因素、資訊需求、資訊來源管道及影響申請之因素及困難。本章根據15位研究參與者的訪談資料進行分析，呈現交換學生申請的動機、申請過程之資訊行為以及可能遇到的困難及解決方式。本章共分四節：第一節探討大學生申請交換計畫之動機及選校考量因素；第二節探討大學生申請交換計畫之資訊行為；第三節探討影響大學生申請交換計畫資訊行為的因素及困難；第四節為綜合討論。

### 第一節 大學生申交換計畫之動機及選校考量因素

本節將討論大學生申請交換計畫的動機以及決定國家及學校的考量因素，詳細說明之。

#### 一、大學生申請交換計畫之動機

##### (一)增進語言能力

在全球化的時代，外語能力已是國際人才中必備能力，在當交換學生的過程可以享有全外語環境的訓練，無論在學校、宿舍或超市餐廳，隨時隨地都在語言的使用與學習，精通各種語言有助於未來就業時有更好的發展。大多受訪者都認為當交換學生是一個很好提升語言能力的方式，而到國外上課學習及認識不同國家的朋友，對語言上的溝通使用都是很有幫助，就有受訪者B表示自己對英文口說能力不是很有自信，因為在過去的學習可能沒有那樣的環境能夠練習英文，因此也期望透過交換計畫來提升自己的語言能力。

「因為我本身就是對日文很有興趣，然後剛好輔大有蠻多姊妹校的，所以就想要出去看看，加強我的日文，所以就說可以利用這

個機會申請一下。」(A：27-29)

「因為我本身就是對英文其實不是很有自信，所以也算是去挑戰自己，然後讓自己的英文能力可以突破一定的水準這樣子。」(B：21-23)

此外對於就讀外語學系的受訪者們因自身就讀的科系，他們更需要去精進自己的專長，在學校系上課程安排一定會學習到語言方面的學術知識，甚至是文化歷史方面的認知，而實務經驗的訓練可以藉由交換計畫的機會去該國進修語言，也會更清楚自己的能力以及該加强的地方。

「因為我是日文系的，所以我想說去那一個國家可以更實用我學到的語言這樣子。」(F：25-26)

「因為我是德語系，然後我覺得是一個很好學語言的機會。」(I：26)

## (二)開闊視野，體驗當地文化生活

出國是一個可以快速增加國際觀與國際視野的方式，可以讓自己視野變的廣闊一點(受訪者B)，而體驗異國的風土民情對於交換學生也是一種特別的經驗，受訪者(G、O)表示平時就很喜歡跨文化的交流或是對於該國的文化很感興趣，對於文化的融入需要長久時間的觀察，很難在短暫旅行中就有深刻的體悟，然而透過當交換學生的經驗可以待在國外半年至一年的時間，相對於旅行是可以比較能真正深入當地的文化差異，也能與當地學生有交流的機會，因此申請交換計畫對於體驗國外文化是很好的管道。

「因為我自己就是我自己比較喜歡去了解一些跨文化的東西，像是在大學裡我也會參加一些跨文化的講座，或者是跟外籍生交流的活動，所以也會關注這類的資訊，所以就想要去申請交換學生。」(G：18-21)

「一直以來對韓國都很有興趣，可是從來沒有機會可以進到這個國家來，看看這個國家真實的樣子，那藉由交換這樣子可以

比較長時間待在韓國，然後除了學習之外也可以體驗他們真正的文化，我覺得這是很好的選擇，所以才會決定要來交換。」

(O：29-32)

此外受訪者(E、J、M)提到除了體驗當地文化外，他們也想了解教育教學上的差異，以往透過報章雜誌或是電影影集得知，國外的學習方式較為開放自由，外國學生也都踴躍發言參與課程等印象，但如果沒有實際去體驗是很難感受到真實的差異，因此受訪者也會期望透過交換計畫可以了解當地的教育方式與感受當地生活。

「其實就是小時候很想在國外生活看看，然後我覺得出去交換除了語言進步的話，我其實最想要是體驗國外的生活，然後看看歐洲人的生活是怎麼樣子，跟我們東方人有什麼不同，然後他們的讀書的方法、學習的態度、師生之間的關係有什麼不一樣。」(E：16-19)

「體驗看看不同的文化，然後接觸就是不同國家的人，然後還有就是大家知道就是西方跟東方國家的教育制度是不是很相似。」(J：23-24)

「就是我想要去看一下不一樣的那種教學方式，還有他們那邊的文化環境，然後之前有去過澳洲遊學一個月，所以我覺得交換學生是一個比較能夠深入了解當地文化的一個管道。」(M：21-23)

### (三)實現夢想，豐富大學生活

在國外留學生活或是經常出國旅遊是很多同學嚮往的目標，然而考量時間或經濟等因素的情況下可能很難去實現長期出國的夢想，相對而言交換學生是一個時間可以掌控以及沒有繳交國外學費的壓力，也能在國外大學上課及生活的管道，受訪者C、H及I提到說當交換學生像是一項人生清單，經由申請交換計畫完成出國學習的夢想，因此也都很努力的去實現這樣的機會。

「一方面當然就圓了小小那個夢，說要出國交換的這個夢想。」(C：393)

「因為去交換這件事情其實感覺像是我的夢想，因為我覺得他真的是我自己一點一滴去努力來的。」(H：509-511)

「我在高中就很想出國，因為我沒有很多出國的經驗，所以我在高中就很嚮往(出國交換)這件事情。」(I：63-64)

另外受訪者 N 表示在高中時期就有出國求學的計畫，但因為語言因素沒申請上理想的國外大學，而產生一絲遺憾，因此對出國學習有很強烈的嚮往，表明上大學一定要申請出國交換計畫的動機與目標。

「我(高中)那時候原本其實有報國外的香港大學，然後那時候因為英文不夠高沒有考上，然後就覺得如果念臺灣大學，我一定要申請到一個可以比臺灣所有大學都好的學校去交換，所以我就看到輔大有南洋理工，所以我就先填了輔大，然後就抱持一入學，我就一定要去南洋理工申請交換學生進去」(N：17-20)

另外受訪者(G、H、O)提到交換計畫是大學很好的資源與特色，能與姊妹校的當地學生一起上課的機會，跟一般遊學或語言學校名義不同，交換學生必須要有學校學籍才能申請，在畢業後就很難有這樣的機會，所以也想把握當學生的時期申請，同時讓大學生活有不一樣的經歷而更加豐富精彩。

「在上大學前就有開始搜尋關於大學有什麼資源可以利用，然後我會覺得(交換計畫)這是一個蠻好的機會，就是大學的課程安排都比較自由，所以想說有這種機會就好好利用，而且我覺得交換學生算是大學裡面一個蠻有特色的，就除了你在高中或你畢業後就根本就很難去接觸這種過程。」(G：15-18)

「我覺得交換學生跟遊學名義不太一樣，所以我想要的是真的去那邊跟他們的大學生一起上課，所以反正我後來就覺得交換學生是要趁有學籍的時候才可以去，對所以我就覺得應該要趁在大學的時候，做一些只有大學才能做的事情，所以我那時候就想說我應該要

申請一下，這應該就是動機吧。」(H：28-33)

「上大學之前，就有想要讓大學生活比較多采多姿，然後就有考慮要不要申請。」(O：19-20)

#### (四)有助於未來發展

對於未來有想要出國留學深造的學生而言，申請交換計畫也是可以提前了解國外的教學及當地文化交流的方式，也能透過這樣的機會認識到教授老師及同學人脈資源的幫助，受訪者D就有提到畢業後打算出國留學申請國外的研究所，藉由當交換學生的機會，提前去認識國外教學方式與環境，也能知道說這樣的學術風氣自己是不是能夠接受，也為適應國外生活提早做準備與規劃。

「我現在是讀法文系，然後還有修外交與國際事務學程，然後原本是預計想要去法國念碩士，然後想知道就是法國的教學環境，學術環境適不適合我，所以我就選了里爾天主大學，因為那邊有政治學院，然後那邊也有碩士計畫，所以我當時只是為了這個才去交換的。」(D：23-26)

對於莘莘學子而言，海外工作早已成為畢業後求職選擇的方向之一，在國外任職除了專業能力條件外，還需考量職場文化與適應當地生活相關的問題，如果在履歷中有當交換學生的經歷，雇主可能會覺得有在海外生活的經驗，也會比較快可以融入及適應，是可以增加自身的競爭力的機會，因此受訪者L表示預計畢業後想出國求職工作，藉由當交換學生的機會可以增進語言能力，對日後在職場求職也有加分的效果。

「基本上是之後預計在美國工作，然後美國基本上我英文就已經可以溝通，就是程度還不錯，所以基本上英文根本不需要擔心，那在美國的話第二語言是西班牙文，所以想說那把西班牙文學好，算是一個加分吧。」(L：127-129)

#### (五)其他因素

##### 1. 系所畢業要求

因應國際教育的重要性，受訪者 C 及 K 就讀跨文化相關系所分別都表示出國交換是系所上強制的規定，在入學前就有告知同學，申請交換學生是畢業門檻之一，因此都知道在就學階段必須要申請交換計畫，然而雖說是畢業要求，但受訪者 C 透露自己本身也有想出國交換的想法，算是一石二鳥的機會，同時完成夢想與畢業的要求。

「我們所上面強制規定部分學生一定要出去交換，然後才能繼續修相關的課程。」(C：21-22)

「那時候是系所要求一定要出國一段時間，所以我才會申請。」(K：15)

## 2. 親友建議

大學生申請交換計畫的動機可能會受到身邊的家人、老師、朋友、同學或是學長姊的啟發，促使有想出國交換的契機，而受訪者 B 與 F 就提到受到家人的建議與支持，長輩會認為出國視野會變得寬闊，可以趁年輕有機會可以出國多看看外面的世界，交換計畫是很不錯的機制，使他們產生想申請交換計畫；此外受訪者 O 也表示因為身邊有同儕有交換的經驗，透過交談分享在國外當交換學生帶來的改變經歷而產生交換的動機。

「家人就是有跟我說你可以去申請看看交換啊，你們一定有交換這個機制啊！」(B：34-35)

「其實我媽也一直叫我去交換，因為他覺得念日文系了，就是去交換的話，她覺得出過國就是不一樣。」(F：415-416)

「大二的時候，班上有另外一個同學，他也申請了交換，然後跟他聊天的過程，他就問我說那你會韓文你也有興趣，你為什麼不去試試看，那是因為他，所以才有這個動力去申請，算是一個動機。」(O：20-23)



## 二、獲取交換學生的資訊來源

### (一)學校或系上提供資訊

輔仁大學國際及兩岸教育處每個學期都會舉辦「赴姊妹校交換學生計畫申請說明會」，對於想申請交換計畫的大學生們給予很多重要的資訊來源，告知申請交換學生甄選作業流程，該注意的時程及申請資格與限制，也會定期邀請參與過的同學們經驗分享，受訪者們(C、K、J)都曾參加過學校或是系上舉辦的說明會獲得相關資訊。

「系上規定那當然我們就當然就看學校國際處有什麼交換資訊，所以會上國際處網站，然後去聽國際處的說明會，還有期末有人回來之後的分享。」(C：46-48)

「我有去參加那個說明會，學校辦的說明會，然後我有去看那個國際事務處的網站，就先看有什麼學校，就先看有什麼學校有什麼選擇這樣，然後我們系所也有給我們一些資料，因為我們學長姊都是要去交換嘛，所以我們那時候系上也有開說明會，就可以問學長姊去哪一間推薦哪一間。」(K：27-30)

「大一的時候我們系上有那個交換學生，就是學長姊交換學生的分享會，然後本來就是高中也就有在想這件事情。」(J：33-34)

另外部分受訪者(D、E、G)提到因自身就讀語言相關科系，所以學校系上會有自己系級的交換計畫，因此系上老師及秘書也都會寄發郵件宣傳及鼓勵同學能利用交換計畫到國外去體驗及增進語言學習的機會，也能讓同學知道學校系上有這樣的資源得到相關訊息。

「我們當時在大學入學的時候，就算是法文系一直在建議學生去交換，一直在 promote 這個東西。」(D：30-31)

「我們系也會有系級的交換，不是校級的是系級的，我也會去了解這個資訊，然後譬如說我們系秘都會寄一些申請的東西，現在有什麼活動都會寄到信箱，如果是跟交換學生有關的話，我也會去看一

下。」(E：24-27)

「在大一的時候也會聽學長姊或老師有介紹過，就是中文系的老師們都蠻支持我們去跨領域去發展，他會覺得你有語檢成績，你就可以利用這個機會去其他地方看看。」(G：36-38)

## (二)同儕與學長姊分享資訊

受訪者(A、B)表示當初會知道交換計畫是因為身邊有同學或是認識的學長姊，都有申請而產生好奇，出國交換的同學也會分享一些關於交換學生的經驗談，因此透過他們的資訊比較確切知道交換計畫的內容。

「我是看我同學就是各個都有在申請交換當留學生，透過同班同學的資訊，應該會比較正確…比較確切知道有姊妹校這個東西。」(A：32-33)

「我的同學在大三上學期的時候先去交換，我跟那個同學蠻好的，然後知道他去交換之後才就是算是知道交換計畫這個東西。」(B：32-33)

## (三)自身過往經驗與興趣使然或偶然得知資訊

隨著國際交流的盛行，除了大學姊妹校交換計畫外，現今高中生的交換學生計畫也逐漸風行，受訪者們(E、I、L)表示在高中的時候就知道有交換學生計畫，透過高中師長推薦或是自身經驗了解，因此也期許自己在大學生活要申請交換的目標。

「我自己高中的時候就很想去交換了，交換是我一個目標，所以我上大學就是一直都會看學校國際處的簡章。」(E：23-24)

「我其實沒有認真查過就常常在身邊會聽到這件事，可能高中老師會講到這件事，或是我不知道在網路上就會常常看到這些資訊。」(I：43-44)

「我高中就有出去交換過了，所以都知道這種交換學生類似的東西，那很多大學都有交換學生姊妹校合作這種。」(L：22-23)

此外受訪者(N、F)是因為申請大學推甄準備備審資料時，得知學校有交換計畫這樣的資源，認為輔仁大學姊妹校資源選擇很多，上大學後申請交換計畫會是很好的體驗，因此選擇就讀輔大的原因之一，由此可知交換計畫是可以吸引及幫助招生的管道，因此藉由升學的機緣取得交換計畫之資訊。

「高中要準備備審，那就要想辦法把學校什麼優勢都去找出來，然後放到備審裡面，就是說我很想要進這間學校還要提出說一些有利的證據，所以就覺得交換學生是一個很好方案備審的東西，然後就去查才發現輔大很多交換資源這樣子。」(N：30-32)

「這一開始是要報輔大日文系的時候就有去查系網頁，然後他就會有關於交換學生的學校資訊這樣，然後再來是進學校之後我們大一有報告是做專門交換學生的一個報告。」(F：35-37)

另外也有受訪者G因為自身興趣的關係，對於國外文化差異與文化衝擊略有研究，喜歡探討跨文化交流相關議題，因此會主動去找尋及關注交換學生相關的資訊。

「因為就是我自己是比較喜歡跨文化活動，所以也會關注那個國際學生中心，然後那邊也會有一些公告說，或是姊妹校列表等等。」(G：38-39)

受訪者H表示是偶然看到有人分享交換學生心得，就不自覺發現身邊也有很多人開始出去交換，因為好奇才促使自己主動去關注相關資訊，是資訊偶遇的情況下得知交換學生資訊。

「剛好有交換學生他們會寫一些部落格之類的，然後我就看到，然後剛好那陣子不知道為什麼就是很多人去交換，可能是因為你開始注意某件事情之後你就會一直去注意到他們，你就會覺得那個很多一直出現，然後我就想說好像大家都在去交換，然後我才去了解說交換學生到底是在做什麼。」(H：97-100)

### 三、大學生選擇交換國家及學校考量因素

#### (一)選擇交換國家考量因素

##### 1. 語言

大學生在申請交換計畫選擇國家時，交換國家的語言也是非常重要，要考量在國外生活半年到一年的時間，如果語言能力不夠好，生活上及學習上都會受到影響，受訪者(C、I、J、L)表示在選擇國家時會先考慮當地官方語言，除了與自身所學專業相關，也想多使用及練習外語的機會，因此語言因素是選擇姊妹校國家的考量之一，讓交換學生可以增進自己的語言能力，也能認識更多當地學習的朋友。

「因為我沒去過美國，然後很想去美國，所以這是第一個自己想去的，再來他也剛好是老師說的是英語系，英語為母語的國家這樣。」(C：63-64)

「看我們學校的姊妹校有哪些德語系的國家，就在奧地利跟德國有，然後所以我就從這裡方向去找，因為我的主要是語言，我想要練習。」(I：75-76)

「因為我是中英組，所以那時候我是鎖定了英語系學校，然後我那時候有想要去美國、加拿大、澳洲這樣子。」(K：34-35)

「因為我就是要把西文唸好，所以要講西語的國家，那就西班牙跟中南美洲。」(L：28-29)

另外受訪者E及D表示在學校主修語言相關科系，參與交換計畫一方面增進專業語言能力外，可以將過去所學習到的學以致用，也可以抵免學校系上相關課程的學分，讓申請交換計畫達到一舉兩得的價值。

「因為我雙主修，然後我就覺得說如果去那邊可以上德文課，然後剛好可以抵德文系的課程也不錯，然後可以學到德文一定會進步，這是一個很大的原因。」(E：56-57)

「選法國因為我是法文系，然後這樣子才可以抵學分，這是第一件事情，我不想再延畢了。」(D：56-57)

## 2. 個人經驗

在選擇交換國家可能會因自己的過往旅遊經驗或是對這個國家文化有興趣而抉擇，受訪者(A、D、E)提到之前有在當地旅行或生活的經驗，因此對那邊的環境生活機能有初步的認識，由於過往經驗對於該國家較為熟悉了解，能減少生活上的不方便，也能盡早熟悉與適應，因此在選擇姊妹校國家也會受到經驗的影響。

「我是高中的時候有去日本教育旅行，然後那時候就有到他們的高中參觀，在那時候也有在那邊認識日本朋友。」(A：223-224)

「因為我之前高中的時候就有去法國待了一年，所以我對於吃的部分我比較覺得還好，但其實因為我自己會做飯，所以我基本上就過得跟臺灣一樣的生活。」(D：386-387)

「因為我去過德國，所以我覺得他的生活機能是方便的，再加上德國交換的叫雷根斯堡大學，我有去過那個城市，然後我有先去看過他大概是什麼樣子，然後我也蠻喜歡的是個大學城，然後那個學校也非常古老歷史悠久，成績排名也是不錯。」(E：58-61)

## 3. 國家位置與治安文化

對學生而言在交換期間，難得有機會可以長時間待在異國生活，如果能利用閒暇空檔計畫旅行也是不錯的安排，因此在選擇交換國家時，學生可能會因想去交換的國家或交換國家附近的地區旅遊而選擇去該國姊妹校，受訪者D及E就有考量到國家地理位置的方便性，透過學習的課餘時間遊玩，了解不同地區的文化也能增廣視野。

「里爾他剛好邊界在那個法國、比利時，還有荷蘭、英國這些大國的中間點，所以的確那個地方去四處玩都蠻方便。」(D：72-73)

「去荷蘭說不定可以遇到更多就是有趣的事情，在加上他們的風氣很開放阿，他在歐洲的正中心，所以去哪邊其實都蠻方便的，這也是我考慮的一個點。」(E：66-67)

由於現今社會的動盪不安，近年來世界各地恐怖攻擊事件頻傳，從新聞媒體報導的渲染讓許多民眾人心惶惶，因此國家治安問題也會是學生家長很擔憂的考量因素，受訪者L提到像墨西哥對於家人的印象而言，不是那麼安全的國家，因此也尊重家人的意見，選擇其他的國家交換；而受訪者E及D也表示地區治安的安全性，會列入考慮的因素之一。

「爸爸不太放心我去墨西哥，他覺得我一個女生去危險，雖然我是覺得還好，但還是尊重家人，所以還是把我爸的意見做為考量，所以我把西班牙放第一志願。」(L：29-31)

「安全上面也有考慮，就是我去查荷蘭的治安很好，然後事實證明真的很好，就是之後也沒有發生什麼事情。」(E：114-115)

「因為他就在那個城市還有不同的地區，然後我比較在意那個地區是不是安全。」(D：214-215)

除了治安因素外，這個國家對於外國人會不會不友善、會不會有種族歧視方面的議題，對於交換學生而言也是很重視的問題，在當地生活如果受到文化排擠對於心理也會造成傷害及影響，就有受訪者E提到法國對於不會講法語的人會有明顯的歧視，因此這樣的國家就不會在他的考量範圍內。

「我會考量除了安全之外，有沒有歧視跟對外國人友善，像我就會完全不考慮法國，因為法國人很明顯，就是他們對不會說法文的人就是不友善，所以我就不會去考慮法國交換的學校。」(E：194-196)

## (二)選擇交換學校考量因素

### 1. 專業課程所在的學校

大學生申請交換計畫主要的目的還是在學習上，因此在選擇學校時，受訪者(J、N、O)表示會考量該姊妹校的科系是否有與自身就讀的專業相關，一方面是

自己比較熟悉的領域，可以比較國內外的教學模式，另一方面也有助於未來交換結束後，回到學校可以抵免學分；此外受訪者 D 認為姊妹校提供多元的課程，對他而言是很大的誘因，可以跨領域的去選擇不同學院的課程，讓自己在交換期間能有更多學習上的收穫。

「因為我本身是心理科系方面的，然後我也想要去國外看看，就是別的國家心理科系是怎麼樣教，所以就是以那間學校有心理方面科系的為主這樣。」(J：54-56)

「我自己是可能新聞傳播，我就會在意是說那這邊學校姊妹校哪間有跟新聞傳播相關的或者是說可能我也會有興趣的課程，像有些可能課程沒有那麼相關的就會先被排除掉。」(N：37-39)

「因為我希望我來交換的話，我交換可以繼續申請圖資系，所以我那時候有去找韓國哪些學校是有圖資系的，就是在我們學校的姊妹校裡面，哪些是有圖資系的，就以那些學校為主去選。」(O：39-42)

「那個學校提供的課程，然後里爾天主大學因為他是一個聯盟的學校，他下面有不同學院，所以我們學校去里爾天主大學的學生可以選兩個學院，就你可以選商學院和政治學院，他應該是所有在法國的姊妹校的唯一可以這樣做的學校，所以我就把他填第一志願這樣。」(D：58-61)

## 2. 學校的世界排名與風氣

交換學生在選擇學校時，也會考量到學校的國際排名與名聲，國際排名機構會根據各項科學研究和教學等標準來衡量，具有一定的公信力，對一般大眾來說是很值得參考的標準，受訪者 O 及 K 認為國際排名較高的學校代表在師資教學品質以及學校設備資源也會比較健全與良好，既然都有出去交換的機會，當然能選擇眾所皆知的學校對未來規劃也是比較好的考量。

「其實基本上排得順序就是有點以國際排名為主，來做選擇，因為當時覺得國際排名比較好的學校，可以得到比較好的教學資源，所以那時候是以國際排名做一個排序。」(O：48-50)

「因為我覺得排名應該跟他們教學品質，還有他們的設備有關係，所以我想說不要去那種評價不是很好的學校。」(K：49-50)

在 QS 世界大學排名準則中將國際生比例列為評分的標準項目之一，對交換學生而言一個學校如果國際學生不夠多，是不是過去交換時遇到困難會比較難取得幫助，會有這方面的疑慮，因此受訪者(A、B)就有提到說會考量學校對於國際學生的重視與風氣，要是一個夠國際及開放的學校，才會優先列入姊妹校選擇名單中。

「上網查那間日本大學的排名或者是那間學校的風氣，就是留學生有沒有很多。」(A：50-51)

「看學校那間的風氣怎麼樣，還有跟當地的學生在那邊是不是一間很開放的學校，就是對交換生他開放的程度，因為他要是一間夠國際的學校，比較能夠被交換生接受。」(B：67-69)

### 3. 學校所在城市

交換學生在選擇學校時也會考慮學校的所在城市，學校所在城市位置為都市或是鄉村也會影響交換學生的選擇，受訪者F認為都市的觀光發展興盛，選擇都市的學校，可能會有旅行的衝動；另外受訪者D提到城市的發展程度也會反映在物價上，都市生活水準高在日常開銷及住宿上，會比小城市來的昂貴，因此考量在國外的花費而選擇郊區的學校。

「學校的話是考量，因為我自己不想要去東京或大阪那些，因為我覺得就是有點誘惑太多了，我覺得會一直想出去玩，所以我就挑一間比較鄉下的，就可能在福岡附近的城市這樣子。」(F：79-81)

「當時有覺得城市因素感覺比較大，然後城市因素也包括就是生活費。因為巴黎的生活費跟住宿費比較高，然後里爾相對是比較小的城市，但是離巴黎很近。」(D：65-67)

學校所在位置如果位於都市，相對基礎建設也會比鄉間地區來的完善，就有



受訪者 H 表示既然要去交換就應該選擇該國家都市方面的城市，在生活機能上也比較便利；另外受訪者 M 表示會考量到在國外沒辦法開車加上本身喜歡都市的緣故，會選擇學校位於交通便利的城市；受訪者(G、I)考量到之後會有旅遊方面的需求與計畫，也會希望能在交通方便的城鎮作為選擇學校的因素之一。

「我要去的話，我當然是去類似像台北這種城市，所以我就是把首爾以外的都淘汰掉，然後以首爾為主再看地區。」(H：55-57)

「因為交換學生你要出去走你也沒辦法開車什麼的，所以我會選有交通方便的都市，我個人比較喜歡都市啦，我一直都比較喜歡都市。」(M：65-66)

「我自己是預估在未來一年，在途中的聖誕節以及他們的復活節之類的，我就會出去旅遊的話，所以就是交通上，也會是我當時考量，然後一些比較偏遠的或要比較曲折才到達的學校，我就沒有排在我選項裡面。」(G：123-126)

「我知道另外有一間我也可以申請，可是就比雷根斯堡還要交通不便那麼一點點，然後又加上那一間學校的系所沒有很多，所以我最後沒有選那一間學校，但是交通確實在歐洲，我覺得是很大的考量，如果你要出去的話。」(I：214-217)



## 第二節 大學生申請交換計畫之資訊行為

根據資料分析大學生在申請交換計畫的過程中，會經歷申請過程階段及確定申請上後行前準備階段，根據不同階段的情境，而有不同的資訊需求；故本節從交換學生申請交換計畫資訊需求層面切入，分析資訊需求情境及獲取資訊來源與管道，以及探討交換學生選用資訊及分享資訊的方式。

### 一、大學生申請交換計畫之資訊需求

#### (一)申請階段

大學生在申請交換計畫時，會先查詢學校的官方網站，查詢關於姊妹校的資訊，挑選姊妹校的同時也會看自身的成績是不是有達到姊妹校的要求，因此在申請過程的階段，交換學生需要姊妹校資訊、申請資格相關資訊如：在校成績、備審資料及語言檢定等。

##### 1. 學校申請資訊

當大學生萌生想申請交換計畫這樣的動機後，通常會先去查看學校姊妹校申請的相關規定資料，看自己的成績是否有符合資格，再依照相關規定來準備備審的資料，受訪者(A、B、M)就有提到會去查學校姊妹校申請門檻，申請會需要撰寫自傳、繳交申請書、歷年成績單以及語言檢定方面的文件。

「我當時有查過那個英文申請資格，還有學校審核門檻，然後還有一些申請資料系級、院系、校系那些我都有去查過。」(M：41-42)

「你要申請姊妹校，學校會要你填那個申請動機、申請書，還有什麼成績證明，然後還有如果你有一些社團或是在校的活動相關的證明，也可以附上去這樣子。」(A：56-58)

「我記得我那時候應該寫了一個自傳，其實要交的東西沒有很多耶，就是自傳歷年成績，還有一些就有點像是在做備審，對但沒有那麼複雜的備審，因為主要看的就是還是成績，一個是在校成績，

一個是英文成績，除非你有什麼特別優異的東西附上來，才有可能加分，對其實這方面我們學校，好像其實算簡單。」(B：99-103)

關於學校申請交換計畫備審的相關資訊，受訪者 H 及 A 就有提到因為身邊有認識的學長姊及朋友都有申請的經驗，所以會去請教他們當初是怎麼準備這些資料，受到前人的經驗幫助提供範本可以參考；受訪者 D 則是透過網路搜尋的方式找尋，也提到網路上如果找不到相關資訊，才會去請教之前交換過的人，因此也比較清楚該準備的方向。

「我去找學長姊要他們送的那個備審資料，我有跟他們要都怎麼寫啊、送了什麼出去。」(H：114-115)

「申請計畫書的話，因為我還有朋友算是去不同學校，可是計畫書大概就是長那個樣子，制式的大概樣子，所以我就是參考了他的一下，就是大概要怎麼寫。」(A：78-80)

「用網路比較多，對就是尤其是寫的那些讀書計畫或是想要知道這個學校裡面確切到底有什麼東西，基本上都是用網路搜尋，然後如果真的找不到才會去找前一個人，然後去問他那時候怎麼用的。」(D：123-125)

## 2. 姊妹校資訊

在繳交申請備審資料時，必須要填好想交換的姊妹校之志願排序，因此交換學生在申請的過程，必定會查詢姊妹學校的相關資訊，像是選擇姊妹校所在的國家、城市以及查詢地理位置，上姊妹校官方網站查看相關科系簡介或是課程相關資訊作為考量依據，受訪者 D 表示挑選姊妹校時，先選定想去的國家，再從國家列表姊妹校中，考量符合自身的條件資格去做選擇。

「就去看有一個那個輔大姊妹校的網站，然後就有列說有不同國家，然後國家裡面還有什麼學校什麼學校，然後我基本上就只有看法國的，我看了一遍法國之後就挑了其中幾個比較符合我的需求，然後我語言門檻也有過的學校，然後就申請了。」(D：40-43)

### 3. 語言檢定資訊

申請交換學校如果是在中國以外的國家，通常都會需要有語言檢定成績的證明，畢竟在國外生活，如果語言能力不夠好，對往後在當地的生活也會有所困難，因此申請交換計畫每間姊妹校都會設定語言檢定的門檻資格，交換學生在申請前也會去找尋語言檢定的考試資訊或是尋求語言相關補習課程，受訪者 N 及 M 提到申請交換計畫有特別去準備語言檢定的考試，透過補習或是網路上的經驗分享準備，也順利通過語言門檻的標準。

「我這次就直接決定去考 IELTS，然後就是因為我有還蠻喜歡的一個老師，對我就去查那個老師在哪裡，然後我就去找那個老師這樣子。」(N：257-259)

「托福的話，網路上的經驗分享啊，那些我都有看，但我沒有去上課，我是靠網路上資訊去準備。」(M：295-296)

#### (二)行前準備階段

學生們送出申請文件，經過校內審核公布交換學生名單後，交換學生會開始需要行前準備的資訊，學生們到國外生活至少半年至一年的期間，需要準備各種不同類型的資訊，來滿足到當地的需求，受訪者(M、C、D)就有大致提到他們出國前找了哪方面的資訊，例如：課程資訊、住宿資訊、銀行資訊、旅遊資訊等等，所涵蓋的範圍較廣且瑣碎。

「我查的有住房、醫療、銀行、消費水準，然後可以申請的補助、交通資訊、課程、旅遊、當地的特產文化，這些我都有查，幾乎都有。」(M：70-71)

「因為畢竟要出去國外，所以各種生活上要考慮到當然都要找，譬如交通、食宿、金錢、匯款、通訊等等什麼都要知道。」(C：51-52)

「比較重視的就是課程資訊，就是有去找往年的那個交換生，我們就有要課程大綱，還有課程清單，找了以前住在那邊朋友，然後自己找了房子，主要是住宿生活方面的住宿，然後還有交通，就是要

辦(交通)年卡呀，還有銀行等等，其他基本上就是我還申請了學校學海飛揚獎學金。」(D：76-81)

依據上述訪談的內容，可知在行前準備階段，交換學生會面臨不同情境下多元的資訊需求，因此將交換學生行前準備資訊需求歸納出四大面向為「出國準備資訊」、「學習及補助資訊」、「生活機能資訊」、「文化旅遊資訊」，再依照各面向細分包含的需求項目，以下詳細說明之。

### 1. 出國準備資訊

對於交換學生出國準備資訊中，包含機票簽證、生活費用、行李準備等資訊，是每位交換學生在出發前都必須查找的行前資訊，下列詳細說明之。

#### (1) 機票簽證資訊

在行前的準備中，每位交換學生都會有訂購機票的歷程，在購買前一定會先確認自己要出國的時間，同時也會考量回程的日期，因此航班相關資訊是交換學生在出發前必查找的資訊之一，受訪者H及J就有分享購買機票費了很多心思，要考量出國的時機如果在旺季，通常機票也會比較貴，以及航空公司航班轉機路線及飛行時間等差異，因此多方比較後選擇最適合自己的方案。

「我覺得我花在飛機票上的時間比較多，因為他是二月的時候開學，然後去的時候是春節剛過完，所以就會很貴，然後再加上回來的時間不一定，就是你可能在那邊的學期是六月就結束，可是你可能還可以在那邊玩一下，簽證可能到八月，然後所以回來的時間不一定，然後也是問了蠻多旅行社，因為他那個機票如果你自己在航空公司官網上訂，好像不一定會訂，應該說沒有人會幫你處理，然後我那時候就問了旅行社，然後他們就有幫我訂半年票，就是半年內回來的時間你可以隨便更改，然後不用多付錢這樣。」(H：195-202)

「那時候有比價機票，然後真的是要越早買越好，因為我在那邊看很久，然後想說我應該要選哪一家航空，就是他有很多不同航空不同路線，然後時間不一樣價錢也不一樣。」(J：373-375)

每位學生申請上交換計畫，都需要在海外生活半年至一年的時間，因此都必須申辦姊妹校國家學生簽證的程序，那因為各國家簽證政策都不一樣，所需要的文件及流程也不相同，但多數受訪者(E、K、I)都有提到確定申請上交換學生後，首先要處理的就是關於簽證方面的資訊，也因為每個國家辦事效率的不確定性，需要找尋這方面的資訊需求，通常也會以過去有申請經驗的人分享作為參考依據。

「第一個就是要開始辦學生簽證，那學生簽證他是荷蘭方面他寄東西給輔大，然後輔大他就會再寄給我，是這樣三方傳的。」(E：76-77)

「簽證的話，我是看別人的部落格，因為我覺得他們的網站設計得很爛，就是美國在台協會我覺得很混，而且我打電話給他們的客服，就是我在填那個表格，要申請簽證的表格一直失敗，就是我打給他們的客服，客服態度也很爛，所以我是依照申請過人的資訊來申請的。然後他們也有提說在面試的時候應該注意什麼要講什麼話，要準備好什麼證明，所以我就是照他們講的來準備。」(K：61-65)

「他們德國的簽證有些人會被刁難，然後網路上會有很多人的分享，所以我有另外看別人的簽證申請的分享。」(I：131-132)

## (2)生活費用資訊

在國外當地生活，由於各國的薪資水平不同，日常生活所需花費的金額也不同，在所費不貲的情況下，了解當地生活物價，預估自己財力證明，需要準備多少金錢前往，匯率方面或是要帶幾張信用卡等資訊，對於交換學生相當重要，受訪者(O、I)表示都有事先查詢過當地的生活費，甚至是在申請前就先查詢，讓自己有初步的概念，當交換學生可能會花多少錢，評估是否有能力可以負擔。

「我就先上網查過部落格或是歷屆學長姊心得去看，或是生活方式，韓國生活費或者是我們需要特別準備的東西，都會先查好。」(O：71-73)

「我有在網路上查過生活費，在我申請之前，因為我想要知道我大概需要花多少錢。」(I：78-79)

其中受訪者 L 表示在出發前有特別查詢打工方面的資訊，一方面是希望可以在工作的環境中學習語言能力，另一方面也是因為在國外生活如果能有打工的機會，賺取零用金多少可以補貼生活費用。

「我有搜尋打工的資訊，因為練語言你在哪裡都是練，你工作職場也是練，而且你工作職場都是一些西文環境，反而會比學校更快，所以當初是有要找打工的，來了這裡之後才發現不像馬德里的大城市，是一個小鄉下真的沒什麼工作。」(L：105-108)

### (3)行李準備資訊

交換學生在國外必須待上半年以上的時間，所以在行李準備上需要帶哪些物品及衣物有所考量外，加上行李重量的限制也要有所取捨，因此受訪者 F 表示行李準備上涉及當地的氣候狀況，也會影響自身準備行李的衣物；受訪者(I、A、F)提到會透過網路上、YouTube 或是詢問友人的方式，得知行李必帶資訊作為整理行李的方式。

「會先看他幾月開始變冷阿，所以你的衣服可能先帶幾件厚的、幾件保暖的這樣。」(F：195-196)

「因為去德國交換學生蠻多的，然後就很多行李必帶，去歐洲一定要帶什麼東西，那邊沒有還是那邊特貴。」(I：127-128)

「應該要帶什麼比較生活相關的東西那個的話，我也是看 YouTube 比較快，因為我覺得 YouTube 比起那個什麼文字就是一般在網路上找的那種，我覺得它的資訊會更新得比較快，所以我會看 YouTube 看生活相關人家都帶什麼。」(A：83-86)

「因為去之前你的行李重量是有限的，但我不想要寄東西過去，所以就問學姊說...譬如說日常那種吹風機阿，那邊有沒有提供，然後像是可能你第一天沒有辦法馬上帶你去，可能買一些你的日常用

品，所以你可能要帶個一、兩天份的日常用品在身上，譬如說洗頭髮的那些。然後就因為你的公斤數有限，所以你就取捨哪些是必要哪些是不必要的這樣子。」(F：186-190)

## 2. 課程及獎學金資訊

對於交換學生學校課業資訊中，包含選課、獎學金、語言進修等資訊，是交換學生在出發前與學校相關事項的資訊需求，下列詳細說明之。

### (1) 選課資訊

交換學生最重要的目的還是以學習為主，有些姊妹校在出發前就會規定學生要先選好之後修習的課程，受訪者(F、G、H)都有提到選課前會去姊妹校網站找尋科系，然後看系上的課程資訊，有哪些課程是可以選擇的，以及可以學習哪方面自己有興趣的課程。

「確定要去之前，然後我有去查那間學校有哪些系，然後他系有開哪些我會感興趣的課。」(F：302-303)

「我自己也有去他們官網搜尋關於選課的，然後他是有列名有哪些英文課程，因為他們有很多校區，然後每個校區的課程有什麼不一樣，然後選課這方面是比較容易掌握的。」(G：112-114)

「有選課的一些資訊，因為課好像也是要...應該說為了去那邊選課你要先在臺灣提前選好學系，然後就變成我在過去之前，我對這所學校什麼都不知道之前，我就要先去查他有什麼科目，我才能去選他們那個系。」(H：123-126)

另外受訪者E認為開課資料對於他而言是很重要的資訊，可以從中得知上課大綱來評估自己的能力，是否能夠吸收及理解教學內容，可以幫助他選擇適當程度的課程；受訪者D收到姊妹校提供的課程清單，特別去系辦詢問哪些課程是系上承認並且可以抵免的學分，由受訪者訪談可知選課方面的資訊對於交換學生而言是行前準備需求之一。

「我開課資料其實看得蠻仔細，我會去評估說，這個課程難度，我



可不可以接受，若是太難有太多專業術語的話，我就不會選，我會選了有基礎，就是課程有標明說這個適合你有基礎還是沒有基礎可以以上。」(E：127-130)

「里爾天主教大學那邊寄來當年度的課程就是清單，然後那個時候就有特別拿這個去跟系上討論哪一些可以抵免學分，然後那些不行，可以抵免多少學分等等的。」(D：95-97)

## (2) 獎學金資訊

因出國交換基本上都需要支出不少費用，像是住宿、飲食、日常基本開銷及休閒娛樂等花費，對於經濟財力方面有需求的學生如果有獎學金方面的補助可以申請，對於交換學生也是不無小補的機會，能透過獎學金減輕在國外生活的經濟負擔，受訪者(K、C、A)也都表示有特別關注及找尋獎學金補助資訊的需求。

「因為會考量說住在國外會需要錢，那我就會特別關注獎學金。」(K：188)

「我那時候其實上網找了非常多的各種社團的獎學金，可是發現一些時間太短來不及申請，……，有些時程很短，來不及繳交資料，有一些是很小的社團，或是給社團內成員才有，譬如說扶輪社，那當然就只能有，那些社團人才能使用的資源。」(C：323-327)

「那時候日本他們提供留學生他們有一個叫 Jasso 獎學金，然後他提供的金額比較大，然後另一個是學校方面，他的話是金額比較小。」(A：190-192)

## (3) 語言進修資訊

在國外當地生活學習能熟悉該國家母語能力對交換生而言是很重要的條件，即便有語言檢定上的證明，但也不能確保實際自身語言能力與考試成績會成正相關，所以受訪者 M 及 G 表示在出國前有特別再加強及複習語言相關的課程，透過補習班、書籍或是 YouTube 等管道進修，讓自己在國外日常購物對話使用上能應用自如。

「出國前我有先再去惡補一下法語課，所以在那邊的話，基本上菜

單，然後還有買東西，在超市貨架什麼的我是看的懂的。」(M：467-468)

「在出發前，我大概有去了兩個月的西文補習班，自己去外面參加，所以會看一下書或在 YouTube 上找一些西文的影片，去練習他們主要的對話。」(G：261-262)

### 3. 生活機能資訊

對於交換學生查找生活機能資訊中，包含飲食、日常購物、住宿、交通、銀行開戶及醫療保險等資訊，是交換學生為了能提早熟悉當地生活出發前都會查找的資訊需求，下列詳細說明之。

#### (1) 飲食資訊

每個人不管生活在哪每天都必須要進食來獲取營養，而交換生獨自一人在國外生活，也必須要考量當地的美食文化，以及當地的食物是不是可以適應，受訪者 K 及 N 表示也會擔心當地不知道有什麼餐廳可以吃，所以會特地搜尋或是在查詢學校周邊時，特別留意飲食方面的資訊；受訪者 M 則是喜歡異國料理及甜點，因此會去查找當地知名美食店家的資訊，以便日後在當地能慕名前往；此外也有受訪者 H 考量每餐都外食會提高開銷費用，加上也沒有很喜歡當地食物文化，因此準備一些臺灣的食物帶過去，方便自己烹飪料理。

「我那時候還蠻擔心菜要去哪買，吃飯要去哪吃這樣子，我會去找這方面生活上的。」(K：189-190)

「食物的話是在那個時候查學校周邊機能的時候，就有看到一些些，然後他會說學校附近會有很多食堂，然後會有分清蒸食物跟一般食物的差別，就是在查周邊的時候就有順便一起看。」(N：124-126)

「食物的話，我自己蠻喜歡吃西餐的，就是非常喜歡啦，我可以一個禮拜都吃義大利麵，一個禮拜都吃麵包那種人，所以我到那邊去我實際上不是很擔心，我的心裡很開心可以吃到最道地的西餐，所以我那時候只有看有什麼甜點。」(M：137-139)

「食物的話，因為我就大概知道韓國可能吃什麼，然後其實我本來是一個對吃沒什麼要求的人，所以就覺得還好，但我知道韓國吃東西很貴，他們一餐可能就要一兩百、兩三百是基本的，可是我沒有到很喜歡吃，然後所以我就帶了我那時候行李箱有一半都是臺灣的食物，就是臺灣的罐頭或是一些在韓國比較難取得的東西，我在韓國比較多都自己煮。」(H：205-209)

## (2) 日常購物資訊

除了飲食資訊之外，到當地日常生活用品採購資訊，對交換學生而言也是需要事先去了解的資訊，受訪者(E、N)有提到說會去查當地有什麼超市，也會看學校附近周邊店家位置，尤其使用 Google 地圖的功能強大，除了可以看地圖模式還提供街景服務，讓受訪者在查找時更能感受到當地的樣貌；受訪者 G 表示在國外生活擔心三餐花費會很高，也會希望可以自己煮飯料理，因此在行前會特別搜尋關於當地店家的資訊，從中發現某些物品不是那麼好取得，也能預先從臺灣準備帶過去。

「我有去查荷蘭有什麼超市，就是我到時候可以去買。」(E：200)

「我都有查過用 Google Map 去查，我先鎖定宿舍的位置，然後把他縮小之後看到離學校多遠，然後附近有什麼娛樂啊或是什麼商家超市這樣。」(E：218-219)

「申請上之後我那時候是看學校附近的超市，就是我要怎麼採買東西跟附近周邊。」(N：58)

「網路上會查一下，那邊有很好的食材，有什麼需要嘗試的，也會問一下家裡的人說，如果到那邊，我想要煮一些比較亞洲的料理，我該怎麼調味或煮的方式怎麼才最方便或在那邊可以用我有的器具跟調味料或食材去準備，也因為這樣也會去搜尋說那邊的市場就是像全聯那種地方超市之類的，他可能有哪些亞洲的食材，或沒有哪些亞洲食材，還有調味料的部分，所以我後來是有帶一小罐醬油去這樣子。」(G：217-222)

### (3)住宿資訊

到了當地該住在哪裡，也是交換學生關注的資訊，因此學生們出國交換前會蒐集有關住宿的情報，大部分的受訪者(C、H、M、G、E)表示姊妹校都有提供住宿方面的資訊，即使有疑慮也能透過 Email 的方式與姊妹校承辦人員諮詢，部分學校沒有提供宿舍，但也會提供有跟學校配合的住宿廠商推薦給交換學生，因此可以節省找尋住宿的時間，此外學校有提供住宿通常也是多數學生一起居住治安良好的地區，對於交換學生而言也會感到比較安心，而受訪者 L 則考慮到學校宿舍費用較高，所以選擇直接找學校附近的租屋，也能與當地人語言學習交流。

「住宿是學校安排，他想把所有外籍生，跟當地學生放在一起，讓我們可以比較快融入。」(C：291-292)

「住宿的話我這所學校提供資訊，我一開始申請的時候就有看到他不是這在學校裡面，他是住在學校外面的公寓，但實際上你也不知道是什麼，然後我就有問學校他是說他會幫我們分配，可能是兩人房也可能是四人房不一定，反正他們會幫我們分配。」(H：171-174)

「當地的學校在寄給我通知信的時候，就有告訴我他可以幫忙找(宿舍)，就是先搶先贏那一種，所以我第一個是先透過那邊申請，然後還蠻幸運的就有申請上。」(M：108-109)

「宿舍上面資訊比較少，需要寄 Email 問他們(姊妹校人員)，但他們回覆速度就很慢，大概八月底的時候才確定說我可以申請哪些宿舍，我有回傳一些申請資格給他們才能確認我有宿舍可以住。」(G：114-116)

「住的話我有因為荷蘭的學校是跟外面的廠商就那種出租房子給學生的廠商有合作，所以我就是租學校建議的那個廠商的房子，荷蘭學校是沒有宿舍的，全部都是在外面的房子，就是比如說這個房子有幾個房間就是交換學生就是一起住的，我的話是是那一棟三層樓，有六個房間就一層兩個房間，我們就是六個人一起住，一個人一個房間還有廚房、廁所。」(E：199-204)

「住宿方面，當初本身就知道說交換生會住一起，並沒有想要來西班牙還講中文，對於練語言幫助不大，所以我當初就決定不要住宿舍，而且應該說宿舍的金額和在外面租屋的金額比較之後，其實外面租屋是比較便宜的，所以當初我就不住宿舍，到當地住類似青年旅館民宿那種。」(L：58-61)

#### (4)交通資訊

當交換學生抵達機場後，要如何搭交通工具前往學校宿舍，對於交換學生而言，是很重要而且必須一定要出發前就查詢準備好的資訊，大部分受訪者表示有事前查好交通資訊到當地也會比較心安，雖然還是有不可預期的狀況，但是大致上會知道該怎麼搭車，像是受訪者 M 及 N 就有先查詢當地交通卡的購買方式，以及提前下載當地交通地圖或運輸工具 APP 的相關資訊。

「交通包括他的整個系統，交通卡的系統，然後整個交通系統，然後上下車的那些資訊，包括各個周邊國家，然後車票要怎麼看，然後怎麼轉乘那些，我基本上都有查。」(M：118-119)

「我有搜尋最便宜的(交通)年卡，還有路線的話 Google Map 在巴黎蠻好用的，所以我是到當地我想要去哪裡我直接用 Google 搜尋，還有一個軟體叫 Citymapper 我也有用它，兩個交互用。」(M：327-329)

「存了那個當地 MRT 的路線圖，然後就是查那種到機場過去要多久要搭什麼，行李要怎麼運過去，然後當地的話可能就下載他們類似 Grab 像 Uber 一樣的程式就是先載好，然後查一下什麼交通票像悠遊卡那樣怎麼用。」(N：90-92)

#### (5)銀行開戶資訊

交換學生通常交換一學期至一學年的時間，在長期間的居留下要準備在當地的開銷，也不確定要帶多少足夠的金額，如果帶大量現金在身上也要很小心預防竊賊，因此大多數交換學生都會選擇帶多張提款卡及信用卡，並且也會需要去當地銀行辦理開戶帳號，方便日後金流的處理，受訪者 C 表示事前有先詢問姊妹校人員提供相關的資訊，到了當地也會有職員帶所有的交換學生一起前往處理，所

以對交換學生而言辦理銀行開戶是相對容易的資訊；受訪者 G 及 H 則認為有當地帳戶還是比較方便，因此會去找尋這方面的資訊。

「我有問學校，對方學校的專員，他有說會帶你們辦理銀行帳戶。」(C：366)

「銀行開戶的話，主要是我對那邊的銀行系統不太了解，所以一開始是沒有打算在那邊開戶的就想說，我就直接帶我的提款卡跟父母的附卡，然後去西班牙那邊就刷卡，也有搜尋一下關於哪個銀行或者刷卡機構，像是 VISA、Mastercard 那一種，哪些在西班牙是比較容易刷的過的，或是一些社群媒體會不會有人曾經刷不過或者被吞卡了，然後或是多扣款之類的資訊，然後也會有準備多一點。」(G：146-150)

「銀行也有查，因為像是在那邊生活要有戶頭比較方便。」(H：237)

「因為我們去那邊要準備很多錢嘛，譬如說在那邊生活費可能少說也要 10 萬台幣，然後你又不可能到那邊不夠再領，那你領出來又需要跨國手續費可能也沒那麼容易領，然後領出來還要換錢，就有點麻煩，所以我的最佳選擇是去那邊開韓國的戶頭，然後我再線上換，就是可能認識的朋友，我轉台幣給他，然後他轉韓幣到我這邊戶頭，就有稍微做一些功課。」(H：257-262)

#### (6) 醫療保險資訊

對於交換學生出國通常也會有醫療保險的需求，畢竟在國外生活，如果不幸遇到什麼意外或是生病身體不舒服，在國外就醫費用都相當可觀，因此大部分的受訪者(L、G、M、K)表示他們在出國前都有查詢醫療保險方面的資訊，有因為家人擔心而特別多加買保險，也有國家學校是強制規定保相關保險，而有些國家在辦理簽證時，就必須要提出保險證明以及要去醫院施打相關疫苗跟健康檢查等資訊，因此交換學生都需要事先去了解醫療保險事宜。

「我本身在臺灣的話爸爸媽媽都有幫我保，所以是直接拿來申請用，可是在出去前，我媽擔心這些保險不夠用，是真的發生什麼狀況這些保險不夠用，所以她又叫我自已再保○○的保險。」(L：88-

90)

「醫療保險的話，最開始一開始接觸是搜尋關於簽證需要的文件裡面，他需要一個申根地區的醫療保險，那時候就對這個詞蠻陌生的，所以會在 Google 上查看了一下申根地區，到底是涵蓋哪一些範圍，然後就確定了自己要去就是購買關於這個地區的保險。」(G：137-140)

「醫療險後來學校是跟我們說強制保法國的全民保險，所以我在臺灣就申請。」(M：153)

「我有請我的親戚幫我買最基本的保險一年，然後學校有幫我買學生保險，都是必備的這樣，就是你一定要買，不然不能入學。」(K：84-85)

#### 4. 文化旅遊資訊

對於交換學生出國準備資訊中，包含文化治安、旅遊等資訊，是交換學生在出發前大致會查找有關於文化議題或是日後規劃旅行之資訊需求，以下詳細說明之。

##### (1) 文化治安資訊

確定申請上姊妹校之後，交換學生也會擔心當地文化衝擊或文化差異，因此受訪者 K 及 E 表明會去搜尋當地的文化資訊，像是會透過電影或是影集來認識了解當地文化，也擔憂到當地會有種族歧視的問題，因此有先去查找歧視方面的相關資訊，讓自己有一個初步的印象。

「我來美國之前我有去多看幾部美劇這樣熟悉文化，但我以為是誇張，沒想到是真的。」(K：283-284)

「他們對外國人會不會歧視，我查過「荷蘭歧視」這個關鍵字，我會去查，後來發現就是大家都說荷蘭人對外國人都很好，也是證明是啦，他們真的對外國人很友善。」(E：188-190)

除了種族歧視議題外，飲食文化的差異也是交換學生會查詢的資訊，受訪者

G 就有擔憂在國外異國料理可能會吃不習慣，就有從網路上或旅遊書籍得知當地飲食習慣，以及國外用餐習慣時間可能不像臺灣這麼規律，事前的了解也能幫助日後適應當地習慣。

「會怕自己去一年的話，那邊口味不太合，就是歐洲地方的食物，也會在網路上或在旅遊書上了解到他們的飲食習慣，像是他們吃午餐的跟我們是吃午餐的時間是不太一樣，他們可能是下午兩點才開始吃了，吃的話可能一、兩個小時起跳，但對我們來說，我們的方式就是我們來看的話就是比較規律，他們的話就是晚餐的話，可能他們比較喜歡夜生活，這也是從網路上搜尋或是旅遊書可以得知的資訊，他們喜歡夜生活的話，大概晚餐九點才開始吃，也會有去有夜生活的習慣。」(G：202-208)

受訪者(M、E、I、G)有提到確定申請上之後，對於當地治安方面資訊有更深入的去研究，因為在亞洲國家通常治安方面都很安全，但在西方國家治安普遍來說較為危險，加上近幾年的恐怖攻擊事件會讓人驚恐不安的情況下，在行前也會特別去找尋當地治安方面的資訊，像是會經由報章新聞或是網路上旅遊分享得知歐洲地區竊盜猖獗，因此也會特別為行前預防偷竊而做準備。

「法國不是恐攻很嚴重嗎?其實我在大二那時候我想要出國，但是我申請上我就很現實，所以我看了很多那些恐攻，然後扒手阿，那一些什麼一堆的東西。所以那時候有把我證件那一些準備鏈子什麼的，然後我也有準備暗袋，那些我都有準備。」(M：159-161)

「我自己出外會小心，就是小包包掛前面，然後放重要東西後，後背包都放不重要的東西或錢包放在底下，我都會去搜尋這個地方的治安，比如說我會搜尋「西班牙扒手」這種關鍵字。」(E：324-327)

「一些歐洲的安全，就很多人去歐洲，可能被搶被偷什麼的，然後另外還有文化差異的這件事情。」(I：137-138)

「治安方面的話，主要是一開始搜了很多社群媒體，或者是一些網路上或身邊的人的經驗，都會提醒說這個國家其實就是很危險，很多小偷或搶劫案，一些新聞也可以看得到或旅遊團整團被搶之類的，所以一開始行前也會比較擔心，所以自己也會做一些準備，像



是有帶一些防盜的小包包，可能一些信用卡就會多帶幾張，放在貼身的衣物裡面。」(G：129-133)

## (2) 旅遊資訊

交換學生們在國外生活學習，他們也會利用課餘時間把握在國外的機會，規劃旅行行程相關的資訊，雖然旅遊必須考量實際學校行事曆狀況規劃行程，但受訪者(F、E、G)表示在出發前就有先查找好當地或鄰近國家觀光景點有哪些可以去遊玩，有預留旅行的時程規劃設立旅遊景點目標清單。

「旅行的話有，就是去之前我想說那地方有什麼可以去玩的這樣，有多少查一下。」(F：209-210)

「旅遊的話，因為我是去半年，其實我學期六月結束，我到八月初才回臺灣，所以我是留了大概一個多月的時間去旅行，我從臺灣就計畫好，我要留這個時間去旅行。」(E：300-302)

「旅遊資訊也會有查好，但還沒出發前可能在一些旅遊網站上得到的資訊，這些大的城市大的國家，然後也會那時候因為也不太確定學校的行事曆什麼的，就可能會有一個目標的清單，但也沒說什麼時候一定要去，可能是到了當地，然後你比較熟悉附近的交通或地理位置，你要怎麼坐飛機或哪一家航空公司比較方便之類出去，到了當地你會接觸的比較多，可能聽一些朋友們一起去蒐集的資訊，就是分享說你怎麼去玩比較好，那時候的目標才比較明確。」(G：160-165)

## 二、大學生申請交換計畫之資訊搜尋來源管道

探討交換學生搜尋資訊的來源管道，依據訪談結果大致可區分為網際網路、人脈資源以及圖書館資源與紙本書籍，下列詳細說明之。

### (一) 網際網路

資訊科技的發展帶動資訊來源的管道轉變，使得傳播資訊的管道轉為線上而即時，網際網路的發展，網路資源不受時間及空間所限，利用電子設備取得資訊

快速又方便，對於數位原生世代的大學生而言，網路資源已是找尋所需資訊的最佳管道，大部分受訪者(A、D、M、G、I、H)都提到網路的優點是資料更新速度快、資料取得方便以及不受時空限制，因此選擇網路來查找資訊。

「我覺得大部分都是網路上的資訊，會比較快也比較新。」(A：101)

「用網路比較多，對就是尤其是寫的那些讀書計畫或是想要知道這個學校裡面確切到底有什麼東西，基本上都是用網路搜尋。」(D：123-124)

「網路很快速方便，但是它有不准確的地方，我可以開很多網頁去比較，我很喜歡這一點，然後就是拼拼湊湊會出現我要的答案，甚至有時候沒有時限，所以就是我在哪裡我想到什麼問題，我可以直接上網去查。」(M：226-228)

「網路比較方便以外，我覺得它可以有時間比較近，如果我聽一些學長姊，或者是系上老師的講述，可能不是每年都有類似的人去交換，或者去差不多的國家，然後我就會覺得我需要一些比較近的資訊，或有沒有什麼更動或生活費，或者交通上有很大的改變，這也會影響到我去做決定這樣，所以後來會覺得在網路上搜尋是一個最方便、可行性比較高的方式。」(G：180-184)

「很多人會在網路上分享，但是不會特別寫一本書介紹那一間大學是怎樣，所以網路上的資訊比較多，然後也確實很方便。」(I：156-158)

「因為(網路)方便快捷，何時何地都可以，而且我覺得交換的資訊比較特別，就是他基本上只能在網路上找，因為也沒有人會把別人去交換的歷程印出來放在圖書館，也很少人以這個主題出書，而且就是網路上比較快速多元，而且查關鍵字會比較方便。」(H：289-292)

由上述訪談的內容可知交換學生善於使用網際網路獲取資訊，網際網路依照不同網站類型又可區分搜尋引擎、官方機構網站、社群媒體以及影音平台，下列詳細說明之。

## 1. 搜尋引擎

在現今 Google 搜尋已經是融入日常生活中很普遍的行為，許多學生使用網路資源最常會透過搜尋引擎的方式，直接會在 Google 輸入關鍵字找尋自己想知道的資訊，也是檢索中最簡易且方便的技巧，受訪者 C 及 G 就有表示遇到想查找或是不熟悉詞彙，很直覺的就會透過 Google 下關鍵詞去查找資訊。

「我是直接 Google，譬如說電話卡，我就直接找「美國電話卡」，如果說簽證，「美國簽證」、「美國學生簽證」這樣直接搜尋。」  
(C：96-97)

「他需要一個申根地區的醫療保險，那時候就對這個詞蠻陌生的，所以會在 Google 上查看了一下申根地區，到底是涵蓋哪一些範圍。」(G：137-139)

另外受訪者 H 就表示在一開始什麼都不清楚的情況下，上網 Google 是最快速掌握資訊的方式，去蒐集資訊後讓自己有初步概念之後，這時候再去請教有經驗的交換學生，也會比較知道自已的需求及問題有哪些。

「我覺得現在很多都是上網就 Google，然後找別人的經驗分享，然後你一開始有頭緒之後，你就可以比較容易可以去問，你身邊已經去過或是在那邊待過的人的經驗，因為一開始你什麼都不知道的話，你甚至可能要問什麼問題都不知道。」(H：271-274)

## 2. 官方機構網站

除了自行 Google 輸入關鍵字外，學校的網站也是交換學生重要資訊的來源，在最一開始申請前，學生們一定都會參考校方專門處理交換學生單位的網站，去了解學校與哪些姊妹校締結，姊妹校申請相關的門檻條件以及交換學生申請的時程資訊，以及申請後確認自己是不是已經錄取交換學生資格等資訊，都會

公告在學校國際及兩岸教育處網頁上，所以校方網站資訊是申請前最為重要的資訊管道。

「我有去看那個國際事務處的網站，就先看有什麼學校、有什麼選擇這樣。」(K：27-28)

「主要就是看學校的網站，那看他們要申請什麼資料，就準備那些東西。」(L：25-26)

此外學校網頁上有另外提供過往學長姊交換回來後繳交的心得分享，是多數受訪者(K、F、I、O、N)都有提到會去參考的資訊，主要是由學校國際學生中心的職員整理好放在 Google 雲端硬碟上，每篇以 PDF 檔案格式供人觀看及下載，這是交換學生重要的資訊來源之一，透過有交換經驗的學長姊及同學分享姊妹校課程及當地生活資訊，心得中提供照片讓交換學生可以想像及更了解實際情況，以及可能會遇到的問題能事前準備，畢竟有些事情還是要親身經歷的人才會了解，因此學長姊的心得報告是多數想申請交換計畫學生們參考姊妹校的依據。

「我是看人家的心得比較多，主要還是要住過那邊的人才會知道。」(K：121)

「先看學長姊寫的心得表，然後裡面會有照片分享。」(F：52)

「在國教處就會有一些之前去過學長姊的分享，在 Google 的雲端上面就可以看。」(I：168-169)

「我就先上網查過部落格或是歷屆學長姊心得去看，或是生活方式，韓國生活費或者是我們需要特別準備的東西，都會先查好。」(O：71-73)

「我那時候會看其他交換生去回來的分享，他們就會有講到學校有什麼東西，然後我也會參考他們可能說他們去哪個超市補生活用品。」(N：129-130)

有時候可能因為姊妹校的限制或不開放申請導致去交換的學生名額沒有很

多，又或是分享的心得年代久遠等因素，受訪者(A、G、E)表示除了參考自己學校的交換心得分享，同時也會去參考其他大學去同一間姊妹校交換的心得，幫助自己獲取更多資訊。

「之前的學長學姊去，就會看那個心得，看裡面大概是怎麼樣，所以學長學姊的留學心得，然後還有其他網路上會放其他學校申請岡山大學的心得。」(A：76-78)

「除了學校的公告以外，可能我對那個國家有興趣的話，我就會搜尋一下，可能去過那個國家的交換人的心得，除了校內的可能也會看別的學校的。」(G：53-54)

「因為我發現這所學校有很多○○大學的人去交換，然後他有很多心得反而比輔大的多，然後我就會看他們的心得。」(E：43-44)

另外姊妹校的官方網站對於交換學生也是重要的資訊來源，在申請交換計畫時就必須要決定姊妹校志願的排序，因此在申請期間交換學生都會去找尋姊妹校相關資訊，而姊妹校的官方網站是多數交換學生都會拜訪的網頁，受訪者(O、A、G)提到會到姊妹校的官網去查詢姊妹校有什麼樣的科系以及課程相關資訊，以及提供交換學生哪方面的資源可以使用，透過姊妹校網站深入了解學習上的相關訊息。

「在決定成均館學校之後，我就上了成均館的官網，就開始找圖資系有哪類的課程，然後有先挑過這些課我大概想上哪類的課程，從學校官網上。」(O：52-54)

「我自己也有去他們(姊妹校)官網搜尋關於選課的，然後他是有列名有哪些英文課程。」(G：112)

「官方的網站也會看，就是看對方學校他們有提供留學生什麼樣的資訊。」(A：126-127)

每位交換學生都必須辦理學生簽證相關事宜，而各國辦理簽證的官方網站如美國在台協會、台日交流協會或西班牙辦事處等機構網頁，會提供辦理簽證所需

文件及流程相關資訊，官方所提供的資訊具有權威性，因此也是學生們會去取得資訊的來源管道，受訪者 I 及 A 提到辦理簽證時，就是上機構網站去查看及得知辦理的相關規定。

「一些官方網站，譬如說他們對方學校的國際學生中心的網站或者是辦簽證就是看那個德國在台協會的網站。」(I：168-169)

「到日台交流的協會，然後就會上網去看他們有什麼規定，然後就是當天帶那個證件還什麼之類的去申請。」(A：88-89)

### 3. 社群媒體

除了透過官方網站資訊外，社群媒體也是交換學生取得資訊的方式，為了更貼近現代人的使用習慣，很多機構除了自己本身的官方網站外，也紛紛建立起自己的社群平台，透過大眾常使用的 Facebook、Instagram、Twitter、Line 官方帳號等社群媒體，利用圖文並茂的方式分享資訊，相較於文字敘述為主的網頁，更顯得活潑生動，也因為可以自由的留言詢問，透過按讚分享的互動機制，使得資訊取得更加容易與方便，多數受訪者(G、K、A、L、E、O、H)都有加入交換學生相關的社團或是搜尋學校粉絲專頁獲得資訊偶遇的機會。

「確定會申請學校就是要去西班牙那一所學校，之後我就會去搜尋 IG 或他們用的 Twitter，有沒有他們學校的就是網站這樣子。」(G：56-57)

「我那時候有加入斯克蘭頓的臉書，但我覺得幫助不大，因為他們主要還是在 PO 學校的例行活動，所以對於了解他們內部系統沒有什麼太大的幫助，就只是知道今天有個演唱會可以去聽一下。」(K：131-133)

「我也會看現在比較流行的社群軟體臉書或是 IG，但這個的話是比較偏向生活方面，可能假說你要參加社團的話，你就可以查 FB 是岡山大學有什麼什麼社團，可能就會有這個資訊可以跑出來，所以社群軟體也會用。」(A：127-130)

「有一個學校國際處○○老師辦的社團，FB 社團就有加進去，然後

有看當初有一個學姊寫的交換心得。」(L：164-165)

「我們所有的交換學生都有，他會創一個 FB 社團，把所有交換學生加進去，我就跟學弟妹說，如果你申請這個學校，你會在申請之後，你確定上了之後，就會被加到一個 FB 社團，那所有的資訊最新消息都會在那個社團通知你。」(E：283-285)

「類似臺灣人在韓的那種 Facebook 粉專，然後他們就會把資訊 PO 上去，就會在這上面去找有什麼活動。」(O：106-108)

「你可以加入 FB 的社團，就是 FB 社團會有那種韓國生活二手買賣那種。」(H：138-139)

此外像是痞客邦部落格、批踢踢實業坊(PTT)、Dcard、背包客棧論壇等平台也是目前年輕族群常使用的交流平台，透過主題的方式去分類資訊，讓使用者可以依照自己的需求去尋找資訊，通常上面的文章都偏向個人經驗的分享或是諮詢問題尋求幫助，這種有經驗分享的懶人包資訊對於交換學生也是一種參考的資訊來源，受訪者(F、B、O)提到有上網看部落客的經驗分享，可以減少一些申請流程上的困難，受訪者H及G則是透過PTT和背包客棧找尋當地生活資訊。

「那時候辦 VISA 的時候去看人家就是要怎麼填跟怎麼到那個地方，就是有人用部落格直接把他寫成一篇文章這樣，我覺得那個蠻方便的，因為如果是自己辦的話會比較不太懂。」(F：320-322)

「你就要去別的法簽經驗談那些部落格，然後去找出那些東西到底要怎麼做阿，什麼東西是可以避免一些困難點，對然後就是看了那些部落格之後，然後再對照這個然後才完成這樣。」(B：132-134)

「有些人會把自己個人經歷整理在自己的部落格上，然後在從個人部落格上去找自己生活上需要的生活資料。」(O：77-79)

「那時候就像 PTT 上有一個板是韓國留遊學板，上面就會有一些資料或是你可以發問，或是像 PTT 的韓旅板(韓國旅遊板)上面會有一些是生活天氣或是換錢的一些資訊。」(H：281-283)

「一些旅遊網站像那些背包客棧之類的，就是看一下，那個地方的文化是怎樣。」(G：54-55)

#### 4. 影音平台

因近年來串流媒體的興起，影音平台提供的資訊越來越多元豐富，不少人也從圖文分享轉為影音分享的創作者，現今很多人都會拍攝影片來記錄生活，而在 YouTube 平台也有很多是具有教育性質的頻道，觀看 YouTube 平台影片已成為日常活動不可或缺的一部分，因此也成為大學生找尋資訊的來源管道，透過影片的資訊讓交換學生更了解實際的狀況更貼近圖文的敘述，受訪者(A、K、G)都有提到透過 YouTube 找尋有關姊妹校宿舍、當地生活的 Vlog 或是語言學習等影片，同時也認為比起文字閱讀，影像聆聽更能方便理解內容。

「我會看 YouTube，看 YouTube 查就是哪間學校，因為我想說透過影片看，我覺得主要是宿舍，因為留學生都還蠻關心宿舍長怎樣，就會看影片，我想說透過影片會比較清楚宿舍到底是怎麼樣，因為用文字描述的話可能有點不太清楚。」(A：68-71)

「我那時候有查 YouTube，因為我想說有些人可能會拍 Vlog 之類的，然後記錄他們的生活，所以我也找到一些資訊。」(K：123-125)

「在出發前，我大概有去了兩個月的西文補習班，自己去外面參加，所以會看一下書或在 YouTube 上找一些西文的影片，去練習他們主要的對話。」(G：261-262)

### (二)人脈資源

#### 1. 學校師長

有關申請交換學生計畫相關的資訊，學校的承辦人員一定是最清楚也最有經驗，受訪者(K、L、E、G)紛紛提到校方交換計畫的承辦人提供了很多資訊，並且在每學期都會舉辦有關交換學生計畫的說明會，之後確定申請上的同學也必須要參加行前說明會，透過學校承辦人員獲取了許多詳細的資訊，而受訪者表示當自己遇到困難跟問題時也會主動去詢問承辦的老師，國際處的老師還會主動提供先



前交換過的學生名單給之後要去交換的人聯繫詢問資訊，並且寄發 Email 提醒該注意的事項，因此對交換學生而言，校方交換計畫承辦人員在申請階段給予很大的幫助。

「我有問○○老師今年競爭者多嗎或是什麼學校好嗎，我會試探各個學校的樣子，他就會給我大概的印象，他給我最大的幫助還是很繁雜的申請程序吧，譬如說要交什麼書面資料，都是問他。」(K：268-270)

「○○他其實算是輔大行政方面算是非常優秀的老師，他真的很care 我們學生，幫我們把很多東西都列的非常清楚，所以○○這邊給的資訊我覺得算非常足夠了，就生活上的資訊還想問更詳細的話，○○還提供之前來這所學校交換的學長姊的 Email。」(L：250-253)

「我覺得就是剛國際處那個○○他很有經驗，所以他都會定期提醒我們，你現在在幹嘛，會寄 Email 跟我說這學校要開始申請囉，然後就要準備什麼，其實都滿完善的。」(E：369-371)

「我申請上之後，國際學生中心它會有一個交換生的行前說明會，他會提供說簡介每個國家需要一些特別的簽證，或什麼文件之類以及哪些地方的可能治安需要注意，或我們在校內選課或繳交學費的時候，需要怎麼負責或是找負責的同學，另外就是學校會提供補助，所以他也會寄 Email 通知我可以去申請這個去交換的補助這樣。」(G：96-100)

## 2. 姊妹校方人員

除了學校交換計畫承辦人員提供資訊外，交換學生錄取後也會從姊妹校方人員寄發 Email 提供一些課程相關或是入境相關的資訊，給交換學生準備選課或是體檢的必要訊息，受訪者(K、E、M、A)提到說姊妹校會主動提供選課方面的資訊，因此可以很方便參考課程大綱選出自己有興趣的課程，除了選課資訊也會提供入境或是宿舍相關資訊給同學參考，如果有不清楚的地方，受訪者 A 表示主動去聯繫姊妹校方人員，也是獲取資訊的方式。

「(姊妹)學校他有寄給我一些學生 ID 的申請資料，還有選課資料表，就是讓我們填要選什麼課，還有一些入境相關的東西，他有給我一個健康檢查的表格，要我先去打一些疫苗，然後做一些簡單的視力體重檢查這樣子。」(K：73-75)

「他們學校(姊妹校)有寄開課的資料給我，有開了什麼課，裡面有寫什麼幾學分，然後那個學期所有活動的時程，所有的時程表，他(姊妹校)都會很先寄給我，然後我就去看，然後看了之後，選到我喜歡的課程，我直接再去他們學校(姊妹校)的網頁看有沒有更深的資訊。」(E：117-120)

「當地的學校在寄給我通知信的時候，就有告訴我他可以幫忙找(宿舍)，就是先搶先贏那一種，所以我第一個是先透過那邊申請，然後還蠻幸運的就有申請上。」(M：108-109)

「跟對方大學(姊妹校)直接聯繫如果有任何問題，然後是輔大這邊可能不太知道，就可以直接跟他們聯繫，這也是一個方法。」(A：112-114)

「他們(姊妹校)就會寄一個資料，裡面都是這學期就是我要申請的那個學期它會開的課程有哪些，課程表看上面的簡述，然後去選你想要的。」(A：137-139)

### 3. 有申請交換經驗的學長姊或同學

另外有很多受訪者是受到學長姊或是身邊朋友同學參與過交換計畫而產生申請的動機，所以在申請交換的過程中也會不停詢問這些有交換經驗的前輩意見，取得當地生活相關的資訊，受訪者(K、L、J、F)在確定申請上之後就有找尋之前去過同個姊妹校的學長姊或同學詢問資訊，像是行李準備、當地生活、學校課程等資訊，透過在當地實際親身經歷的人分享，也更能知道了解行前該準備的事宜。

「我的同學他跟我去同一間學校，然後我就可以問他更詳細的資料，譬如說帶多少件衣服阿，然後你的現金是怎麼帶去的。」(K：140-141)

「我就是 Line 問那個學長，可是學長給我的資訊比較多都是在當地的生活是什麼樣子，譬如我會問當地小偷會不會很多，你有買什麼保護你的錢包護照什麼的，然後問他怎麼搭來昆卡，然後問他附近買不買的到臺灣的食物阿，類似生活資訊比較多。」(L：143-146)

「有特別約一個學姊，就是她有去那邊交換學姊，然後問她就出發前的很多的事情，就問她要帶什麼，然後要怎麼跟那邊的人建立關係這樣子。」(J：151-153)

「確定申請上之後，我才有找到去的那些學姊，就是有找她本人問這樣子，就是可能問那邊有沒有推薦的老師的課阿，或者是推薦的活動社團這樣。」(F：137-138)

另外受訪者(O、F、H)認為透過身邊親身經歷的朋友獲取資訊，除了省時省力且值得信賴可靠外，也是容易取得的資訊，有時候只是瑣碎的事情也不好意思去麻煩請教師長，相對而言親近的學長姊或同學是比較方便去詢問的對象，而可以站在巨人的肩膀上獲取寶貴的經驗資訊對受訪者來說也比較安心。

「比起常常跑去國教處問老師，因為有些問題只是很細小的，可能老師都不會想到為什麼會有這種問題，可能只是我今天一個表格要怎麼填，但這個去問老師，老師可能也會覺得很煩，所以就會直接去找學姊之類的。」(O：129-132)

「我覺得感覺聽那個人講是最快的，那也比較偷懶一點。」(F：298)

「我覺得我比較會就是很喜歡從別人的經驗找資訊的人，我會覺得別人走過的路比較好走。」(H：368-369)

由上述可知交換學生人脈資訊主要是透過學校方、姊妹校方以及有交換經驗的前人來獲得的資訊，根據受訪者的內容可知學校方面在申請交換計畫前的準備期間給予了很多重要的資訊來源，而姊妹校方面是在錄取後提供入學準備流程相關的寶貴資訊，而有經驗的學長姊或同學們則是提供行前準備及當地生活相關的日常資訊。

### (三)圖書館資源與紙本書籍

根據受訪者的訪談結果表示在申請交換學生的過程中，幾乎沒有使用圖書館資源，也很少使用紙本的資源，只有部分交換學生表示在有關旅遊資訊及語言檢定資訊上有使用紙本書籍，受訪者 G 及 I 有提到關於旅遊及文化方面的資訊，會透過圖書館借閱這方面的書籍查找內容，而受訪者 M 及 N 在準備語言檢定時，有查看圖書館有關托福及雅思檢定相關書籍及考試資源，作為語言檢定的準備資訊。

「紙本方面的資源，主要是只要關於旅遊方面的資訊，就會租借一些那邊的旅遊書來看。」(G：195-196)

「比較有趣一點的事情比如說文化或旅遊，我可能就會在圖書館的時候就翻一些書。」(I：148-149)

「我有用圖書館的語言考試方面的資源，就是托福的訓練的題庫那些我有用。」(M：393)

「我有爬 IELTS 準備，因為 IELTS 有點想要借圖書館的書，我有查一下，就是 IELTS 的書籍。」(N：338-339)

此外受訪者 M 表示知道圖書館有電子雜誌資源，因此有使用電子資源查找當地美食相關的甜點資訊；受訪者 A 表示自己是去到台日交流協會辦簽證時，發現協會的圖書館中，有收藏日本各個大學留學相關資訊的紙本資料，認為這些資訊可以更認識姊妹校對交換學生是有幫助的。

「圖書館因為有一些雜誌有電子的，他們巴黎那個甜點雜誌那種，這個我就有看，但是我也是看網頁的。」(M：388-389)

「那個(台日交流)協會裡面有個圖書館，然後圖書館裡面有收藏各個大學留學的管道阿，然後覺得那邊蠻多紙本資料可以參考的，只是我覺得這個資訊可能比較少人知道。」(A：104-106)

探討交換學生不使用紙本原因，受訪者(M、L、O)表示書本資料過時且沒辦

法即時更新，更擔心紙本上面資訊已經不合時宜，而受訪者(E、I、H)則表示在查找關於申請交換的資訊，紙本方面找不到相關的資料，也鮮少有專書以交換學生為主題，因此大多數受訪者選擇網路來檢索資訊，一方面網路資訊快速且方便，數位原生世代的大學生搜尋行為早以網路作為主要的管道來源。

「我不太查書，我覺得書的資訊蠻過時的。」(M：190)

「紙本沒有辦法即時更新吧。」(L：155)

「因為覺得生活類的資料，如果用書籍查的話，會有時效性，會擔心政策改變或者是世代變遷，然後有些東西已經不合時宜，所以就會以網路為主。」(O：81-83)

「我曾經有翻過就是留遊學雜誌都沒有我要的資訊，所以我就全部都找網路，我就不找紙本了。」(E：361-363)

「但是我從來沒有看過一本書來介紹德國的交換學生針對這一個學校的東西。」(I：187)

「其實我沒有很喜歡網路的資料，可是像交換這個東西，你就沒有什麼書可以看，你就只能在網路上找。」(H：278-279)

### 三、大學生申請交換計畫之資訊評估與使用

在資訊爆炸的時代裡，獲取資訊變得快速又方便，但這中間也隱藏一些錯誤或是過時的資訊，針對這樣的問題交換學生對於資訊評估通常有下列這幾點考量與判斷。

#### (一)資訊之正確性

現今大學生都是出生於數位原生的年代，找尋資訊對大學生是很容易及方便的，而大學生也深知網路訊息可能不完全是正確且完整的資訊，因為他們在尋找資訊的過程中，也會多方比較確認，不會只找單一或只相信某一個資訊來源，

受訪者(B、M、L)分別表示網路上的資訊不一定準確，因此也會查找多個網頁去比較，在比對的過程中也會比較清楚辨識正確的資訊，此外除了網路資訊外，受訪者C及J透過人脈取得資訊也會多方詢問不同管道來確認是否可以相信這樣的資訊內容。

「因為網路上的資訊就是我還是會多找幾個，因為它可能不完全是完整的。」(B：155-156)

「網路上看不懂的話，像他下面都會有電話跟 Email，我就會直接寄信給他，所以我覺得網路上的資訊不一定比較精確，但是我可以即時的跟他聯絡，然後我也可以開更多的網頁去比較。」(M：192-194)

「很多很多資訊都會放在網路上，雖然有些可能網路上資訊是錯的，可是你多比較幾個網頁之後，你就會知道什麼是對的，你自己就有個判定說什麼是對的，然後什麼是這裡可能寫錯。」(L：245-247)

「我擔心很多，我很怕漏了一個訊息，到時候死在那邊或是出事，所以我會同樣一個資訊我會比較很多的來源，例如像剛剛說電話卡就貨比三家，辦個簽證，問了學校，問了學姊，也再問認識的旅行社朋友，看看怎樣才是正確的時間或者費用。」(C：243-246)

「我會比較擔心正確性這個問題，所以可能就多找幾個，然後如果就是大家如果都這樣講我才會相信，但是如果只有一個講的話我就還會有一點點懷疑這樣子。」(J：259-261)

## (二)資訊的時效性

對於交換學生而言，資訊可能會因為每年的政策改變而有所影響，因此資訊的時效性也是交換學生評估使用資訊的考量因素，多數受訪者(A、B、L、E、I)表示找尋資訊時，會查看作者寫的年代新舊，如果文章撰寫日期距今已有一段時間，可能會抱持懷疑的態度去參考，而年代越近期的資訊則相信程度會比較高，因此交換學生查找資訊時，會考量資訊的新舊程度，再去判斷內容值不值得參

考。

「我要找資料的話，我也會大概順便看一下，就是作者寫的那個年份大概是什麼時候，所以就大概知道說資料的舊或新。」(A：149-150)

「我可能就會因為大部分看得也是像部落格那種東西，所以通常還是會看一下，它的發文日期或是它什麼時候更新的。」(B：154-155)

「有看當初有一個學姊寫的交換心得 2013 年，但她是所有就是我看所有裡面資訊最完整，可是因為時間有點久，所以我也是抱持著一個問號的態度再看。」(L：164-166)

「以越近期的資訊，相信的程度，我會越相信他，越遠的我就會比較當參考用，最好是那種就是上學期或去年去的那種最新的資料，我當然會最相信。」(E：226-228)

「那個資訊時間遠近，譬如說是 2017 年的可能就比 2010 年的好。」(I：298-299)

### (三)官方網站具權威性

交換學生會需要選課方面或是簽證方面的資訊，往往會透過學校的官方網站或是各國家在台協會機構官方網站，去查找所需資訊，對於受訪者(G、M、I)而言認為既然是官網給的資訊一定是最正確無誤，如果有不確定的地方也會選擇請教官方機構來尋求答案，對於官網具有權威性給予高度信任。

「我還是會以一些對我有幫助的話，我會以一些可能機構來分析，像是是輔大的國際學生中心或是西班牙辦事處以及西班牙大學的學校官網資訊，這種資訊我會覺得他一定是正確的，因為他也要提供給學生一個可信的資料。」(G：189-191)

「我會整理完自己的問題，然後自己去問官方機構，我要確認我得到的是標準答案，我不想要問了還道聽塗說。」(M：410-411)

「看資料來源，譬如說是官方網站學校網站這些，我就覺得也沒什麼好懷疑的。」(I：301-302)

#### (四)親身經驗資訊可信度高

多數受訪者(A、C、K、I、H)都認為透過有經驗的人分享是最可靠且可信的資訊來源，因為對方是真的有經歷過，一定會更了解交換學生的處境，也會更知道交換學生可能遇到的困難及問題，不管是申請階段還是行前準備階段，有經驗的學長姐或同學也都熟悉流程及當地的生活資訊，甚至有些人才剛交換回來，記憶猶新給予的資訊一定會最新且真實，所以透過有交換經驗的友人資訊，會比其他資訊來的更為可靠。

「透過朋友的話，就會覺得比較是類似一手資料的概念，就會比較相信，因為別人都有經驗，所以就是問他，因為對方是已經申請上的，所以想說直接問同班同學會比較更清楚。」(A：119-121)

「直接問學長姊，因為也許他是去年才回來，然後今年要換我了，所以馬上問，一定是最新的。」(C：131-132)

「因為就是同學他才剛回來，所以他的記憶還蠻鮮明的，我是接著他再去，而且我們都是交換生，就比較知道對方需要什麼。」(K：153-154)

「問朋友的話，就是因為我比較相信他們，就是他們在那邊生活過啊！他們知道那裡是怎麼樣的啊，然後他們就是從那間學校來的，所以我覺得來源蠻可靠的。」(I：162-164)

「最可靠的我覺得還是身邊人的經驗談，因為他是實際有去那邊經歷過，然後再來就是如果他有附影片或是照片，就是他分享有附影片跟照片那就是有實證，就會比較可信。」(H：307-309)

另外也有受訪者M及K表示先前已有遊學或是交換的經驗，對於在國外生活有什麼該注意或是該準備的事情，因為有過去的寶貴經驗，因此在找尋資訊的過程中，比較知道準備的方向也更可以自我判斷是否有遺漏的事項。

「之前去澳洲的那時候就有經驗了，所以這時候去的時候蠻知道自己要準備什麼的啦，但那時候是有代辦，代辦有幫我蒐集很多資料，然後我爸媽也有幫我搜尋，但是他們那時候是搜尋了資料給我



之後叫我去辦各種事情，所以我有記得我辦了什麼事，然後這一次我是從搜尋資料開始我就自己來，然後就自己辦，基本上沒有什麼遺漏啦。」(M：350-354)

「我覺得我準備得很充足我自己覺得，因為我去過兩次了，我大概知道要怎麼做怎麼準備，我沒有很害怕，我覺得第一次去交換的經驗，對於我這次去行前的準備是很有幫助，因為我可以超快準備好，但別人可能會很緊張焦慮，但我已經弄過都很快知道我要怎麼做就把他做完就好。」(K：250-253)

#### 四、大學生申請交換計畫之資訊分享行為

因應社群網絡之發展，人們在獲取大量的資訊後，開始會將個人的經驗及體驗，透過社群網站，分享給他人，傳達個人對交換學生準備過程及當地生活相關資訊的看法與體悟，以下分別由分享管道及分享動機加以分析。

##### (一) 資訊分享管道

###### 1. 社群媒體

近年隨著部落格、社群網站崛起，讓每個人都擁有分享生活的平台與抒發心情的管道，越來越多人喜歡將自己親身體驗的過程或整理之資訊分享給大眾，現今大眾熟知資訊分享的平台例如：Facebook、Twitter、Instagram、痞客邦等社群網站，都是目前大學生們最常用的分享平台，大學生們使用社群網站打卡、標記、分享資訊頻繁，受訪者(A、H、K)表示會透過自己的社群分享當地的生活、旅遊或是文化差異相關資訊，另外影音平台的興起，不少人開始拍攝影片來記錄生活，而受訪者N就提到說有試著錄製影片上傳到YouTube平台上，分享給未來想交換的學生參考。

「我只有透過自己的IG，然後可能大概分享一下，岡山大學的樣子阿，生活是怎樣阿。」(A：157-158)

「我會在我自己的IG分享我的生活，就是可能去哪裡玩可能有經

歷哪些事情之類的，就 IG 上就比較生活瑣碎的事情或者是一些文化差異。」(H：308-310)

「我會用 IG 記錄我最近有什麼特別的事情，譬如說可能這裡上課文化跟臺灣有什麼不一樣，或是教授態度可能不太一樣，那我都會寫。」(K：172-173)

「我有發 IG，然後我有就是錄影試著自己剪一支交換的影片放在 YouTube 上面這樣子。」(N：224)

另外受訪者 H 表示自己有經營 Facebook 粉絲專頁，在當交換學生的期間，偶爾透過粉專分享訊息，與追蹤者們互動傳達資訊，讓生活增加樂趣；受訪者 G 則提到自己是僑生的身份，所以在申請簽證是很特別的過程，當初在找尋資訊遇到很大的挫折，因此也決定撰寫部落格網誌的方式分享資訊，讓之後有僑生想申請簽證可以參考。

「我有一個粉專，……，但是因為我本來就是歷史系的，所以我會比較對社會時事比較關心，然後我是覺得如果你是有影響力的人，你就應該做一些有影響力的事，那粉專本來就不只會分享追星的事，所以我可能偶爾會在那粉專上分享今天去韓國的哪邊做了什麼事情或者是這家咖啡廳位置在哪裡要怎麼到達或者是我也會分想追星的事啦！因為畢竟有一些事情事你要經歷過才會知道的。」(H：311-316)

「因為我覺得我的簽證整個申請是一個蠻特殊的，在我申請的途中，也有在網路上搜尋，說有沒有僑生去歐洲國家交換，或者以僑生身份去交換，但我得到的資訊是蠻少的，就可能或者他可能已經是幾年前的資訊，我會覺得這個資訊也不是時間很近也不能說完全可以做參考，所以很多東西都是要自己摸索，所以一直在交換過程途中或者我拿到簽證那一刻，我就決定交換結束之後，我要去分享我交換的申請過程關於簽證這部份，我後來有在部落格裡面，有打一篇文章說僑生該如何申請西班牙簽證。」(G：223-230)

## 2. 通訊軟體

隨著智慧型手機的盛行，在人手一機的時代下，通訊類型軟體已成為現代人溝通的橋梁，在通訊軟體即時分享與互動下，傳播與取得資訊變得頻繁與快速，受訪者 G 及 E 表示經常與親友透過 Line、WhatsApp 等通訊軟體分享生活，而通訊軟體可以傳達文字與圖片訊息，也可以透過視訊或語音的方式交流，使得交換學生即使在遙遠的國外，依然能與家人快速取得聯繫。

「我跟父母聯繫主要是用視訊的方式，香港是用 WhatsApp 社群軟體，然後我就會跟他們用這個系統溝通可能打電話或視訊的，跟臺灣的朋友的話就可以用 Line，也是用視訊或打電話的方式聯絡。」  
(G：285-287)

「我會把所有的旅遊計畫跟我爸媽講，然後跟他們講說，我這個時間我會在哪裡我會去哪裡玩跟他們講，都是用 Line 分享。」(E：329-330)

在確定申請上交換學生後，學校國際處的承辦人員也會整理歷屆參與過交換計畫的學生資料，提供 Email 的聯絡方式，讓申請上交換的同學，可以認識去交換過的學長姊，因此受訪者(N、F、C)提到有學弟妹會透過 Email 寄信的方式詢問資訊，他們也會針對學弟妹的問題給予回應，畢竟不是真的認識對方，無法取得通訊方面的聯絡，而透過 Email 的方式回答個別問題也是很好的分享管道。

「我剛去一個禮拜就有一個下一學期要來交換學弟，寄一封 Email 就問我，……，然後我就想說我才剛去一個禮拜我要怎麼回答你，然後當下我就只能回答幾個比較簡單的問題，然後之後去學期接近一半的時候我就才能跟他講更多這樣子。」(N：232-235)

「我們那時候在交換的時候，就有人會直接來問，因為他也確定他來這間學校，然後他就會直接私訊我們說，詢問我們在這間學校就是可能會碰到的問題這樣子。」(F：364-366)

「最主要的還是下一屆要來的人，在○○(承辦人)裡面都會整理歷屆的名單，所以後面的人可以問前面的經驗，前面的人可以直接找

後面，就是像是什麼學長姊相認那種的。那他們會主動來找我的話，我就有打一份非常詳細的，從你落地那一刻開始怎麼到學校的指引啊，就是自己打的一份 Word 檔給他們這樣子。」(C：150-154)

### 3. 學校交換學生心得平台

在輔大國際及兩岸教育處有規定及建議，對於交換學生學習歸國都要寫一篇心得報告繳交給學校參考，針對同學寫的报告可以給往後想參與交換計畫之學弟妹參考，對於交換學生而言，學長姊的心得報告是重要的資訊來源之一，此外也可以讓學校單位透過學生撰寫的心得更認識姊妹校。

「因為國際處有請我們就是要寫一個心得，就是在那邊分享，像是食衣住行的東西，然後在那邊才會很細的去寫，這間學校你可能面對到什麼東西之類的，然後比較多分享都是旅遊跟吃方面，因為大部分會分享的，就是如果有人會想要到這邊有什麼是我看過覺得很棒就是跟他們分享，所以大部分還是旅遊。」(B：173-178)

### 4. 口述分享

每個學期學校也會舉辦交換學生分享座談會，受訪者 E 表示有透過上台發表自身經驗來分享資訊，會後也有問與答時間，可以更針對學弟妹的問題來幫助他們，另一方面也可以宣傳交換計畫帶來的正面影響，讓更多人知道有關交換學生的資訊。

「交換學生都會有上一屆或前幾屆學長姊回來分享，就是這學期開始申請的時候，就會邀請之前的學長姊分享給學弟妹，學校辦的國教處辦的，我是自願參加，我就有去分享。」(E：281-283)

另外受訪者 D、I 及 O 提到說身邊同學也有要申請交換計畫的打算，就會想詢問有申請經驗的人，因此會想知道他們之前申請的狀況以及在國外上課跟生活的方式等問題，透過當面詢問諮詢，利用交談的方式以一個過來人的經驗分享交換的經驗談。

「比較多朋友來問我說，當時申請的狀況啊，然後還有獎學金或者是里爾的生活狀況這樣子。」(D：167-168)

「我系上有有兩、三個朋友有問我申請的資訊，因為他們也想申請，然後那時候，我已經在德國了，所以我有跟他們分享我申請怎麼樣，然後這邊大學怎麼樣。」(I：311-313)

「我剛開始申請上，就有學妹來問我，……申請交換學生大概需要準備什麼資料，那她自己的條件是這樣，她的需求是這樣，然後來問我怎麼樣申請比較好，或是哪些學校比較適合他這樣子，然後因為我自己在剛開始在思考的時候，我也有這類的疑問，所以我可以以一個過來人的經驗，幫她做分析或是跟她分享一些資訊這樣子。」(O：119-123)

## (二)資訊分享動機

### 1. 記錄生活

分享資訊的動機大部分受訪者(A、K、N、H)都認為是想要記錄生活，因為人生很難得有這樣的經驗，可以在國外學習生活一段時間，很珍惜也很把握當下，所以希望能透過圖文的方式記錄生活，往後再回顧也會想起當初交換的日子，除了記錄生活外，受訪者H表示在社群上分享近況，也可以讓親朋好友知道自己目前的狀況，透過分享也可以減少家人的擔憂。

「我覺得除了可以讓其他人知道這個學校大概是怎麼樣子，然後自己也可以留下一個回憶，就是把你自己親身經驗過的都記下來，可能到時候過了一、兩年後，你回來再看就可以知道自己當初有什麼樣的經驗或收穫。」(A：161-163)

「一方面是想記錄生活，一方面是覺得很酷，就很想跟親朋好友分享一下。」(K：175)

「我覺得比起是分享資訊，我覺得是比較像把我的經歷，我自己覺得很有趣的事情做一個紀錄，所以才會想說都做那就分享出去，或許也就是其他人可能正好需要剛好看到。」(N：231-233)

「一方面記錄生活吧，因為你現在腦袋沒辦法記那麼多東西，你就現在記下來你之後回去看，你就會想到那時候發生的事，然後還有

就是報平安吧。因為你就是離開臺灣這麼久，那你的家人或朋友一定會想說，就是我在韓國過得好不好，所以我分享他們也可以看的到。」(H：325-328)

## 2. 幫助學他人

交換學生當初申請計畫時也會遇到很多困難與挫折，也是自己不斷找尋資訊或是詢問有經驗的學長姊來得到幫助，因此受訪者C表示自己有整理好相關的資料，如果可以分享給學弟妹一定會很有幫助，受訪者F及H則是在申請交換計畫受到很多學長姊的幫助，也明白很多資訊是要透過親身經歷的人才能得知，因此也希望可以以過來人的經驗來回饋給學弟妹。

「我自己知道如果這份東西給別人用，他們(學弟妹)一定會超方便的，我也希望別人可以給我，但是可惜沒有，所以我希望自己可以做。」(C：159-160)

「因為畢竟我是去問學長姊的，然後就覺得他對我們其實就是很好，然後想說那我們應該也要對別人也這麼好，因為感覺問別人真的是一種麻煩到他的感覺，然後但是別人來問我們，我們也會覺得因為他資訊量較少，所以只能從這邊得到答案這樣子。」(F：376-379)

「我以前也是看別人分享的東西，所以當我有能力我有辦法去經歷這些事情的時候，我就可以做一些我可以做的事情，就是有點像我之前受別人幫助，我現在整理一些資料，然後可以來幫助別人這樣。」(H：332-335)

## 3. 樂於分享

很多事情，總要經歷過才會懂，就有受訪者D跟E表示因為去到當地，才了解這所姊妹校裡的環境是很值得推薦的地方，但以前可能很少人去過或是不了解，而常常被忽略，所以表示想要分享的很大因素是想讓更多人知道，也期望藉由他們的分享讓更多人選擇去該國家或該所學校交換。

「主要是我真的覺得里爾天主教大學，對法文系的學生來說，它是

一個很值得去交換的地方，因為他的課真的很多元，而且既然一樣都是法文授課，這很難得，然後我不是很明白為什麼當時就是有這麼少臺灣的學生去交換，就是法文系的學生去交換，所以我那個時候覺得說如果我可以分享這個經驗的話，大家覺得是 positive 的話，就會比較多人願意去，而且又加上生活費的確也比較便宜。」(D：171-176)

「第一個是我覺得很有趣自己想要分享，第二個是希望可以更多人可以考慮去荷蘭交換吧，因為真的跟去美國去德國之類的，比較大的國家比較不一樣的經驗，我覺得想讓他們知道說，荷蘭雖然小小的，可是有很多好處跟學到的東西，在那邊學到東西也很不一樣，真的很好玩最主要是這樣子。」(E：296-299)

對於交換學生而言，資訊可能會因為每年政策的不同而有所改變，資訊的新舊程度對於交換學生評估跟選用也是考量因素之一，而受訪者 I 則提到當初看了很多人的分享才完成交換計畫的申請，因而也想回饋給需要的人，藉由自身的分享，也能更新相關的資訊，提供給後人參考。

「因為我也是看這些分享的資訊來完成我這一次的申請，所以我也很樂於分享，然後因為資訊每一年多多少少有變化所以就可以稍微 update 一下，所以我就是 2019 年講的就會比 2017 年的更有公信力之類的。」(I：320-322)

### 第三節 影響大學生申請交換計畫資訊行為的因素及困難

本節將討論大學生申請交換計畫的過程中，影響資訊行為的因素以及遇到的困難與挫折，詳細說明之。

#### 一、影響大學生申請交換計畫資訊行為的因素

##### (一)經濟因素

訪談結果顯示經濟對於交換學生是很大的影響因素，必須考慮到自身條件下的限制，評估在國外的開銷是否能夠負擔的起，所以在申請的過程中找尋關於國外生活花費相關的資訊，也找尋一些獎助學金的補助資訊，受訪者 I 表示申請前就有因為國外花費的因素而考慮交換時間的長短；受訪者 H 則是詢問先前去過的學姊，對於交換可能會花上的費用有初步的概念，因此透過打工賺錢的方式來儲蓄交換的基金；受訪者 D 認為生活費是很大的考量，因此積極去找尋獎學金方面的補助，也順利申請成功因而補貼不少費用，減少經濟上面的負擔。

「對我來說我還要考慮是去一年還是半年、一學期還是兩個學期，因為我一開始以為是我要自己付錢，但是後來我家人有幫我一些，所以錢的部份我也有考量。」(I：86-88)

「我在決定我要不要去的那段時間，我就是去問了學姊就是說你自己覺得這樣去一次到底要多少錢，因為我真的沒有概念，我就只知道輔大的學費是五萬，然後那邊的房租多少不知道，然後吃多少不知道，你就只大概知道飛機票多少，可是實際上你不知道這樣總共下來會多少，所以我就問了蠻多就是鉅細靡遺的東西，然後得出來的大概半年也要個 20 萬 30 萬左右，所以我就知道說好我要準備這筆錢才能去。」(H：374-379)

「其實生活費還是一個很重要的一點，因為我其實是有學貸款的，但我這一次其實算是非常非常幸運，就是我申請到學海獎學金，全部大概給了 16 萬臺幣，然後再加上有一個什麼儒鴻獎學金什麼的，他給了十萬塊臺幣，所以整個一年花下來大概 35 萬到 40 萬，



基本上是幫我 cover 掉至少一半的錢。」(D：247-251)

交換學生在國外生活不易，普遍交換的國家物價都比臺灣來的高，因而費用的花費開銷也會比在臺灣來的多，所以交換學生也會特別注意經濟方面的問題，受訪者 K 表示會特別關注獎學金補助方面的資訊；受訪者 D 則是考量學校宿舍費用高昂，而自己搜尋租屋方面的資訊；另外受訪者 E 及 J 會透過比價的方式去查找機票旅行相關的資訊，選擇物美價廉的購買方式。

「因為會考量說住在國外會需要錢，那我就會特別關注獎學金。」  
(K：188)

「我當時是覺得為什麼沒有申請學校宿舍，就是我覺得學校宿舍太貴了。」(D：212-213)

「除了去讀書也要去玩，然後就會一開始就會計畫，因為如果到暑假再買票(機票)的話，基本上票價都是翻倍的，也有考量到金錢這部分。」(E：307-308)

「那時候有比價機票，然後真的是要越早買越好，因為我在那邊看很久，然後想說我應該要選哪一家航空，就是他有很多不同航空不同路線，然後時間不一樣價錢也不一樣。」(J：373-375)

## (二)申請時間因素

申請交換計畫需要長時間的準備，而且有一定的時間限制，大部分的受訪者(O、N、E、G)表示大約都要花半年以上的時間去準備申請交換計畫，雖然學校要求準備的資料沒有很複雜，但因為每間姊妹校的資格規定都有相關的語言檢定門檻，語言的學習需要長時間的累積很難速成達到精通，因此受訪者們提到需要透過補習或是自學的方式花時間去準備語言方面的檢定。

「從我確定要申請交換到學校開始申請交換，大概是半年，然後這半年我去考了韓檢。」(O：134-135)

「我從大二開始補雅思，就是為了申請交換然後大二下，大二下剛

開始的時候考試，然後考完試過之後大概大二下的中間申請，然後大二下快結束放榜，所以從準備到確定大概一年吧。」(N：252-254)

「其實我有點晚，我原本上學期準備，我來不及上學期準備，所以我才去下學期，我準備的話是從半年前開始準備，然後開始考托福、多益這些。」(E：29-30)

「我大概從在還沒念大學前，就是收到相關資訊，已經有這個想法萌芽，但大概真的去實行，大概是大一下學期，就是那時候有計畫我要大三去交換，大一下學期就會看語檢的要求，就會有先去補習班補雅思，在大一主要是下學習跟大一整個暑假、剛升大二的暑假都要準備語檢，大二上學期就是去考語檢得到成績，大概十月、十一月去繳交申請資料，最後就是一月知道結果，然後二月到八月都在準備簽證，所以準備整個這個計畫大概花了一年半的時間。」(G：242-247)

而申請交換計畫有一定的申請期限，還必須考量系上課程與申請交換之間，會不會造成延畢上的問題，因此交換學生在申請交換計畫時都要深思熟慮過後，做好時間規劃安排，受訪者 C 表示會很留意申請的時程，以及公布申請結果的日期相關資訊都會很關注並且很積極主動去查看。

「時時刻刻緊盯著那個申請的期限，算好我那一期要出去的話我是在什麼時候要交什麼資料，以及什麼時候報名，什麼時候填志願等等，什麼時候結果出來，都很密切注意。」(C：222-224)

另外也有受訪者 L 表示原先有要申請獎學金相關的資訊，但因為沒注意時間而錯過申請截止日的資訊，導致錯失申請的機會。

「原本要申請學海，可是錯過學校的申請，因為學校不會去提醒學生說有這個，然後只會放一個公告，什麼都不會給你要自己去看，然後我自己三月去查，結果學校二月底就已經截止了。」(L：76-78)

### (三) 語言因素

語言因素也是會造成交換學生在搜尋資訊上的影響，可能很多學校在華語地

區不是這麼有名或是去交換的學生不是很多，關於學校中文資訊搜尋的資料很少，因而會特別用當地的語言去找更多資訊來參考，受訪者(B、O、H)表示中文找到的資訊可能不是最新最正確或是找不到自己想要的資訊，因此會再使用當地的語言或當地網站進行搜尋；此外受訪者(J、F、I)認為關於學校相關的資訊，當地語言提供的訊息會比較多，所以學校官網選課資訊或是學校周邊資訊都會選擇用當地語言進行檢索。

「我覺得語言是一個，因為說真的你要查法國的東西就是你用中文查，比較多會得到經驗談，但不會是那種最正確的資訊。」(B：227-229)

「我覺得中文找到的資料不夠新或是不夠完整，我就直接用韓文去找資料。」(O：190-192)

「我覺得我們學校不算是臺灣非常多人去交換，所以可能分享的人比較沒有那麼多，就變得要去用他們韓國韓文網站去找。」(H：484-486)

「學校的學校周邊資訊，然後還有學校校內的東西會用英文查。」(J：402)

「我們的官網就是全日文的這樣子，然後像那種開課資訊也都是要在用日文網站去找找。」(F：348-349)

「我有用英文找過，然後可是那個住宿宿舍的資訊沒有英文的，所以我後來是看德文的網站。」(I：358-359)

#### (四)交通因素

在國外如果不是去繁華熱鬧的都市，如在偏遠的郊區交通可能不是那麼的便利，而交換學生因為待的時間有限，不太可能花錢投資買車的情況下，大眾交通的資訊對交換學生而言是很重要，而國外地大物博交通很容易誤點或是塞車的情形，受訪者K就表示因為搜尋到的交通時間跟當地的狀況很可能會有誤差或是有

不可遇期的因素，所以交通資訊上都會查得更詳細，也會提早出門準備搭車；受訪者 B 也提到從機場到學校的交通的資訊是令他最擔憂的部分，因此也做了很多功課找尋交通方面的資訊。

「我在網路上查那個資訊，時間上沒有問題，但基本上美國大眾交通工具會遲到很難預測，有時候你看他時間是這樣，你就會想說我這樣應該來的及，就是你要計畫哪裡到哪裡的時候，但實際上通常會有點來不及，因為他們誤點的機率很高，而且有可能很會遇到塞車，因為美國就是地大物博這樣，所以有時候去查這個資訊，都很难確定一定會達成這個目的這樣，都會有點誤差。」(K：222-226)

「我覺得最讓我擔心的就是我從機場到第戎的交通，因為這個東西有點難查，因為畢竟不太會有人就是有人跟你一模一樣這就是牽涉到巴黎機場的交通，然後要怎麼樣連接上第戎學校，因為中間沒有飛機，有巴士跟就是類似高鐵的東西，你要怎麼去，這個資訊有點難有懶人包，真的很難查，所以就是說實在你做很多資料，你到現場你還是要看情況，你要怎麼找到那些東西，就是那個是我最不安的一段。」(B：259-264)

##### (五)家庭因素

交換學生要一個人在國外旅居好幾個月的時間，學生的家長多少都會很擔心孩子在外的生活，況且在國外的生活開銷及物價高於臺灣，家長多少也會有點考量經濟是否有能力負擔，因此有受訪者 M 表示為了傳達給家人當地的生活沒有那麼高有特別搜尋相關的資訊證明。

「經濟的話我那時候有搜尋，但是要交差給我爸看的，我要跟他證明巴黎沒有他想像的貴。」(M：318-319)

另外也有受訪者 M 表示因為父母的擔憂導致他在搜尋時會更加仔細，也會準備好資訊提供給父母，讓父母可以參考；也有受訪者 G 是藉由旅遊書租借給父母閱讀，提到說父母的搜尋能力沒有這麼好，提供旅遊書本給父母看會比較適合，父母也可以透過旅遊書來了解孩子去的國家當地的特色；受訪者 I 則提到申請交換家人方面可能會有一些質疑，會認為交換學生是否值得去參與，因此也會去搜

尋有交換經驗的分享，來說服父母獲得他們的支持。

「我覺得我行前在這裡搜尋的資料都還蠻詳細的，而且如果不詳細的話我媽他們也會問，所以他們逼我要把它找的非常的詳細。」

(M：339-341)

「租借旅遊書覺得圖書館使用的原因，是想說它可能可以帶回去，給我父母看一下，現在我在哪個國家，因為對他們來說可能對於網路搜尋，他們不是太擅長，以書本方式就可能告訴他，我在哪個國家，它也會標明說我在哪個城市，你可能離首都馬德里會有多遠，然後那邊的生活習慣天氣跟食物等等，也會讓他們比較放心。」

(G：195-196)

「我也找了一些網路上的心得分享，譬如說他們覺得交換計畫值不值得，因為有些我的一些家人他們可能會問我說為什麼要交換？你的畢業證書上面會多一條你在哪裡交換嗎？然後我說沒有，這不是學位的東西，所以他們可能會有這樣的疑問，然後我也會想要知道去過的人都覺得值不值得。」(I：81-84)

## 二、影響大學生申請交換計畫資訊行為的困難

### (一) 非熱門學校資訊較為不足

在查找資訊的過程中，最困難是找不到有相同經驗的資訊，因為每個人去的國家學校的不同，遇到的情境狀況也不致相同，所以找不到資訊的情況下會感到內心焦慮及緊張的情緒，受訪者G就表示也因為自己有這樣的經驗也造就他想要將自己的資訊分享出來回饋給之後有需要的人；受訪者F及H則認為交換的姊妹校去的人比較少，因此也比較困難找到這方面的資訊；受訪者D則表示因為參考別人的分享發現前後矛盾，分享的內容都不太一致產生很多不確定性，而感到困惑。

「這個資訊的話，我覺得我在搜尋過程完全沒有碰過，然後那時候也不知道，所以你就是會比較慌張，而且七月初申請的時候需要簽發那個簽證下來也需要一些時間，所以那時候知道我還要回去一趟

把簽證辦好的時候，其實內心也是很緊張的，這個過程也是完全沒有在網路上搜尋到的，所以也是影響我說我需要回饋給大家的影響。」(G：301-305)

「我發現這種資訊好像不太多，就是關於交換留學方面的，可能是因為我們那間學校比較小，所以比較少人去，然後這方面的資訊就會相對來說比較少。」(F：344-346)

「我覺得我們學校不算是臺灣非常多人去交換，所以可能分享的人比較沒有那麼多，就變得要去用要去用他們韓國韓文網站去找。」(H：484-486)

「我覺得就是前後矛盾，就是網路上大家講的都不太一樣，非常非常疲倦，而且就是小小抱怨一下，就是有時候你看到人家那個心得，你就知道有些人是來湊字數的，他自己應該也不知道他自己在講什麼。」(D：271-273)

## (二)簽證辦事效率不彰

每位交換學生都必定會經歷辦理簽證的過程，因為每個國家簽證的所需文件與流程都不盡相同，但多數去歐洲及美洲的受訪者們都紛紛表示查找辦理簽證的資訊是在申請交換學生過程中最困難的事情，一方面是因為要準備的文件很多元，需要填寫非常多資料，然而官方辦事處所給的資訊又很不明確，有些必須要預約面試流程，所以也需要去準備面試相關的資訊，再者申辦後還需要等候對方國家的許可，然而每個國家辦事效率民情不同，所以受訪者表示在申請簽證後到拿到簽證都需要歷經好幾個月，中間會產生不安並會主動去詢問取得資訊。

「因為他們那邊的速度沒有那麼快，就是辦事效率沒有那麼快，然後一來一往，你要寄很多資訊給他，你會怕漏掉，然後護照啊，什麼都要影本阿這些，所以其實有點累。」(E：100-102)

「主要也是簽證方面有很大的挫折，因為就是要準備的文件，已經是申請長期學生簽證要準備的文件很多，然後每一份文件的涉獵的範疇都不太一樣，所以那時候我都要去摸索。」(G：281-283)

「我有找辦簽證的速度，因為有些人他們的德國簽證被押了一、兩個月，但是我那時候沒有那麼多時間給他們用，所以這件事我很著急。」(I：238-239)

「在韓國那邊生活就是他會有那個居留證，然後很多東西都要有居留證才能去辦的，然後我那時後有查韓國的效率很差，就是他的居留證辦可能需要一、兩個月的時間。」(H：254-256)

「我是直接看網路上，然後寫信給那個法國在台協會，因為法國申請簽證其實蠻麻煩的，它先填資料，然後資料審核過了之後再預約，那預約之後要面試，那面試之後又要在法國交易中心面試，然後面試之後，你要再去法國在台協會，再來協會給你資料，然後你交了全部都交齊了的話，你才可以就是回去等簽證，然後回去等簽證大概三個禮拜到一個月，所以我其實當時有一點點來不及，然後那時候就非常非常焦慮了。」(D：106-111)

### (三) 查找結果與現狀不符

此外獲得的資訊與實際的狀況有落差也是交換學生會面臨到的困難，就有受訪者 E 遇到的狀況是關於當地的氣候問題，氣候的差異每個人的感受都不太一樣，很難用言語描述形容，因此查找到關於天氣資訊內容都很簡略，因此導致受訪者衣物行李準備不周，到當地才發現跟想像中不一樣，因而在當地採購衣物、手套帽子等物品應急。

「天氣，這個部分是我沒有料想到，因為大部分天氣在他們心得裡面都是簡短帶過，可是我真的覺得荷蘭天氣很讓人崩潰，就是你親身體驗之後，你就會覺得為什麼沒有人寫說要注意帶什麼帶什麼，因為我去的時候是冬天，冬天荷蘭雖然不會下大雪可是風很大很冷一直下雨，所以又濕又冷風又大，加上荷蘭人的交通工具是腳踏車，所以你要在這種天氣騎腳踏車，我真的快要瘋了。」(E：230-235)

此外也有部分受訪者指出查找的資訊可能會因為每年政策上的改變而產生不確定性，就會懷疑找到的資訊是否也適用於現況，如受訪者 O 查找的申請語言堂資料是需要有教授推薦信，但實際狀況有改變而不需要；受訪者 D 則是遇到以前

需要體檢，剛好他去的時候取消了這樣的制度；另外受訪者 I 就有提到說會擔心自己查找的資訊是否自己申請時還適用的疑慮，因此會想找尋最新或是剛回來的學長姊提供的訊息參考。

「我在申請語學堂的時候，我查的資料是我需要兩封教授推薦信，但是真的到了學校寄 Email 給我，是不需要推薦信，可以直接申請的，這可能是因為有點時效性，就是可能去年的確是需要推薦信，但這屆就不需要，所以遇到的挫折比較像是政策在改變，然後我們也沒有辦法很確定這屆就是這樣。」(O：90-94)

「剛好我去的那一年法國政府政策又改了，所以就有比較不一樣，他以前還要體檢什麼的，那一年剛好就簡化了。」(D：138-139)

「就是我不太確定我看到的東西是不是今年我要申請的時候也是這樣子，譬如說我之前前面提到我看了一些關於申請我的簽證的東西，我就會想說那今年還是會一樣嗎？」(I：388-390)

另外文化差異上的資訊，因人而異是需要親自體會與感受，所以受訪者 F 就有表示說雖然有查找文化相關的資訊，平常也會透過電視新聞獲得文化上的資訊，但到當地之後才認知到與自己印象中不太一樣。

「我碰到的日本人就是相對友善的，可能其實沒有我們想像中的這麼多，就是其實他們覺得你是不是日本人，所以不會太有善意的表現這樣，就會覺得跟自己想像有點不太一樣。」(F：544-546)



#### 第四節 綜合討論

關於大學生參與交換學生之動機，訪談結果顯示語言學習及體驗異國文化是主要的動機之一，對許多的交換學生而言，可以在全外語的環境中訓練，無論是在學校、宿舍、同學或是購物店家，都是很好練習及應用語言的機會，而有機會長時間待在國外，到姊妹校修課學習，體驗不同國家教授上課教學的方式，而融入在異國文化中，藉由自身的經驗感受文化差異，不僅可以學習到他人的文化，也可以更加了解自己的文化，在過去文獻范姜群敬（2010）及黃雅涵（2016）中都有指出交換學生除了能深入認識該國家的民俗風情文化，進而透過學習環境提升語言能力，除此之外也能讓大學生活更加的豐富。

大學生在申請交換計畫的過程中，如同學者 Kuhlthau（2004）提出 ISP 理論認為資訊尋求是一種動態發展的歷程，指出使用者在不同階段會有不同需求與理論相符。本研究發現交換學生在申請交換計畫，可以區分為申請交換計畫階段及行前準備階段，然而不同情境下而產生不同的資訊需求，在申請階段因為要想辦法能申請上交換計畫，所以資訊需求會以學校申請資訊及姊妹校資訊為主，而後確定申請上交換計畫進入行前準備階段，這時資訊需求會以學校課程資訊、出國準備資訊以及在海外日常生活所需資訊為主。

大學生依照資訊需求情境從各種來源管道來取得資訊，以申請階段來說學生會透過學校官方資訊來源來獲取所需的資訊，會看學校官方網站資訊或是查找姊妹校所需資訊，透過學校承辦人員來詢問相關的疑問來解惑，同時身邊如有認識交換生經驗的同學或學長姊也會是交換學生的管道之一，在行前準備階段所需的資訊需求多樣化，交換學生認為有經驗的學長姊資訊最為可靠且信任，畢竟有親身經歷過的分享，會更確切得到當地的實際狀況的資訊，對於交換學生來說這樣的資訊來源會比較相信，而在網際網路的世代，網路搜尋以成為現代年輕人最快速且方便取得資訊的管道，訪談結果也顯示交換學生最常透過網路來取得資訊，

原因不外乎是快速且方便，不受限於時間與地點，隨時隨地都可以得到所需的資訊，受訪者有提到說交換學生所需的資訊大部分是比較流程性且瑣碎日常生活性資訊，除了網路上與人脈資訊，很難在紙本或書籍找到相關的資訊，因此也成為交換學生最主要獲取資訊的管道。

大學生抉擇是否要當交換學生時，必定經過幾次的深思熟慮後，才做出申請交換計畫的決定，研究結果認為最大的考量因素在於經濟，畢竟在國外生活物價花費普遍來說高於臺灣的情況下，如果沒有足夠的金錢去支撐負擔，就很難去實現當交換學生這樣的夢想，在 Clyne 與 Rizvi (1998) 研究中也有提到費用是無法參加計畫的最大因素；由於海外學習會需要住宿、日常生活以及旅行娛樂上的花費，一般家庭可能會有經濟上面的困難，因此也會使學生參予意願降低。

在資訊分享方面，古必鵬 (2009) 提到他人的需求為資訊分享行為觸發的開端，資訊分享是為了解決他人問題的一個過程。依據本研究調查結果顯示受訪者喜歡透過自己的社群平台去分享資訊，例如：Facebook、Instagram 等平台分享自己的經歷，另外也有受訪者將交換學生日常生活拍攝影片分享至 YouTube 影音平台分享給需要的人參考，分享動機除了受訪者自身樂於分享的性格與記錄生活外，大部分的受訪者表示在申請交換計畫這過程中受到很多人的幫助，自己也很辛苦整理得到這些資訊，希望可以回饋給學弟妹，讓更多人知道交換計畫是一個讓大學生活更加多采多姿的機會。

綜合本研究訪談結果分析，顯示出交換學生申請動機、選擇國家及學校之因素、資訊需求、資訊來源管道、資訊評估與使用標準及資訊分享，歸納出申請交換計畫資訊行為流程圖 (圖 5)：



圖 5 申請交換計畫資訊行為流程圖



## 第五章 結論與建議

根據本研究目的為調查大學生申請交換計畫之資訊行為，以質性研究訪談法對其收集資料並進行分析。根據訪談結果進行整理，歸納出以下結論，並進一步提出後續研究建議。

### 第一節 結論

#### 一、申請交換計畫之學生以語言進修及體驗異國文化為主要動機

依研究結果顯示大部分的受訪者會參與交換計畫，很大的原因是希望可以提升語言的能力，尤其是本身唸外語相關科系的學生，透過交換計畫學習讓所學更能學以致用。在這國際化的社會，擁有語言能力已經成為求職上必備的技能，多數研究也指出環境訓練對於語言學習有很大的幫助，在沉浸式的環境學習外語，是外語學習是最好的方式之一，多數學生學習語言最大的困難，是沒有環境可以去使用，因此對於口說能力會相對沒有自信，因此交換計畫是一個學習語言很好的管道。

除了外語能力的精進，體驗當地的民情風俗異國文化也是交換學生很嚮往的動機之一，往往我們會經由新聞媒體、報章雜誌或是電影影集等方式，去吸收或得知國外的相關文化與知識，但這些資訊可能會受到撰寫人主觀的意識而非客觀的描述，而影響我們的認知，因此受訪者表示透過交換計畫是可以長時間待在國外生活，認識當地學生結交異國朋友，是一個能深入了解當地文化的方式。

#### 二、交換學生申請階段關注學校備審資訊及姊妹校相關資訊，行前準備階段關注當地學業課程及生活機能相關資訊

研究結果發現交換學生在不同的階段會有不同的資訊需求，在申請階段時，會著重在申請計畫準備備審資料的資訊，所以會密切關注學校官方資訊及姊妹校

的所需條件與資格，同時也會因為姊妹校語言檢定的要求，而尋找語言檢定方面的資訊；等確定申請上交換計畫後，交換學生因應行前準備的情境找尋相關資訊，到姊妹校交換主要的目的還是以學習為主，因此學校課程方面的資訊對交換學生十分的重要，在出國前就必須選擇好到姊妹校要學習的課程，同時也要評估自身能力是否可以銜接上課程的要求，除此之外在海外留學，日常生活機能上面的資訊也是必備且重要的資訊，食衣住行育樂方面的生活資訊缺一不可，到當地生活半年至一年的時間，出國前行李準備資訊，包含機票辦理簽證等資訊，以及當地旅遊文化資訊也是交換學生在行前準備會查找的資訊。

依據受訪者訪談結果表示交換學生在申請交換計畫都會找尋各種不同情境的資訊已滿足各種需求，因此每位受訪者在申請過程中及行前準備中都很主動積極去尋求相關的資訊，也因為有準備足夠的資訊，這過程中可以降低自我不安感，也能提早適應國外生活。

### **三、交換學生使用網際網路為主要的搜尋管道，而有經驗的人脈資訊視為可靠且可信賴，以主動尋求資訊為主**

在網際網路的蓬勃發展下，每個人都擁有智慧手機的時代，網際網路搜尋變得快速又方便，不受時間不受地點的限制，成為現今人最常獲取資訊的管道來源，對於交換學生而言所需要的資訊需求很多元且瑣碎，一般而言很難在專書上獲取有關交換學生的資訊，因此受訪者表示網路是最容易取得資訊的來源，也因為現今資訊爆炸網路資訊取得簡易，但同時也會有很多不正確的資訊，交換生在選擇資訊時，會多方確認比較，對於有交換經驗的人脈資訊，熟悉所有申請的流程經驗以及在當地生活體驗，相對而言對於交換學生是最為可信賴的資訊；因為當交換學生是他們夢想清單，嚮往在國外生活求學的機會，因此在申請交換計畫之學生通常搜尋資訊的行為會以主動積極為主。

#### **四、資訊分享行為受使用習慣影響，交換學生經常透過社群媒體、部落格及通訊軟體作為分享管道**

分享屬於個人行為會受到各自使用習慣影響，在訪談的過程中多數訪談者個性活潑外向，交流時也很樂於分享在國外生活的趣事，受訪者最常使用私人的社群如 Facebook、Instagram 等媒體記錄生活點滴，一方面也認為私人帳號比較有隱私性，另外也有受訪者是撰寫遊記文章放在部落格中，提供旅遊需求的資訊，此外與家人之前會透過通訊軟體如 Line、Skype 等軟體，進行文字、語音或是視訊的分享，此現象也反應科技的演變，促使分享行為已成為日常生活的一部分。

交換學生的經驗分享對於之後想申請交換計畫的同學而言有很大的幫助，很多受訪者表示在找尋姊妹校資訊時，都會參考歷屆學長姊的心得，從中獲得寶貴的資訊，所以受訪者也表示說在申請的過程中，受到很多有經驗的學長姊或者同學給予的建議，而得到很大的幫助與收穫，因此也更願意去分享這些資訊給之後參與交換計畫之學弟妹參考。

#### **五、申辦簽證對於交換學生是重要且擔憂的資訊**

交換學生半年至一年的時間需旅居國外，必定要辦理姊妹校該國所需的學生簽證，簽證資訊是每位交換學生都必須要查找的資訊之一，受訪者表示確定申請上交換學生等姊妹校寄入學通知資訊後，申請簽證是最需要優先處理，因為大部分的國家申請簽證的流程都很繁瑣謹慎，需要填寫的文件資料也都必須要很詳細且正確，有些國家需要上網預約填寫資料，還需體檢、打疫苗、面試等例行公事，再加上每個國家辦事行政效率的不確定性，讓交換學生們對於申請簽證及等待簽證的過程產生焦慮，這也牽涉到後續訂機票日期時，萬一簽證還沒拿到的隱憂。

研究結果中姊妹校在亞洲國家如：日本、韓國、新加坡的受訪者表示雖然需要準備的文件眾多，但申請起來不會很困難，然而交換去歐美國家的受訪者表示

申請簽證是行前準備中遇到最大的挫折，提到官方網站資訊不透明，大部分都是描述很簡略，但實際流程卻不是很清楚，必須透過網路上部落格整理的懶人包資訊或是詢問申請過友人的幫助下，才會比較知道該怎麼去辦理簽證事宜。

## 六、申請交換計畫會受到經濟、時間、語言、交通及家庭因素影響資訊行為

每位交換學生在決定申請交換計畫，都要考量到自身的能力及狀況，經濟因素確實是交換學生在申請計畫時擔憂的問題，必須現實面的考量去國外生活半年至一年所需的費用，家裡是不是有能力可以資助出國的開銷，因此受訪者表示會先查好去交換大概需要的金額，與家人討論或是自己兼職打工的方式存錢，也會積極尋求獎學金方面的資訊，在住宿機票方面進行比價的行為；此外時間考量也是會影響交換學生的因素，因為申請計畫有一定的時程，必須提前準備備審的資料，還有語言方面的檢定，也必須考量交換的時間與系上課程安排是否會有衝突，而產生延畢的問題，因此受訪者都會很時時刻刻關注校方國際學生中心網站的申請訊息，避免有遺漏或錯過資訊的可能。

其他因素如語言、交通及家庭也是影響交換學生資訊找尋的原因，像是交換學生可能會需要當地的資訊，但有時候用中文找去搜尋不一定會有相關或是很少這方面的訊息，大部分的受訪者都有類似的情形，也表示如果中文找不到也會試著用英文或是該國的官方語言去尋求資訊；在國外幅員廣大如果不是生活在市區且交通不便利的情況下，交通方面會是交換學生需要留意的資訊，受訪者表示必須要很注意巴士或是客運的時間，在國外很容易有誤點或取消的情形，所以也必須找其他的方案來做選擇，現今共享經濟的概念逐漸成熟，也造就像是 Uber 的產業模式，對於交換學生而言這是很急迫時的好選擇；另外家人方面，受訪者就有提到出國交換家人會有疑慮及擔憂的部分，會促使他將資訊蒐集得更仔細及全面，讓家人了解他去的國家位置及當地資訊，讓他們可以安心的支持減少擔憂。



## 第二節 建議

本研究採半結構式訪談法，探討大學生申請交換計畫過程中的資訊需求、資訊尋求、資訊使用及分享。本節綜合研究結果分析，針對交換學生及相關機構提供實務上的建議參考，以及對未來研究提出建議。

### 一、實質建議

#### (一)對學校方面建議

研究結果顯示受訪者們對於校方承辦人員有多年處理交換計畫相關經驗，很清楚知道同學可能會遇到的問題及困難，提供豐富的資訊以及諮詢時親切的態度給予正面肯定，但對於姊妹校的選擇與名額限制以及每年姊妹校政策改變不一定每年都會開放交換申請名額感到困擾，建議校方能與姊妹校保持良好學術交流並擴展姊妹校締結提供交換學生更多選擇的機會。

此外同學也提到費用方面的建議，像是英國必須要自費，基本上就是完全不考慮，所以建議學校能提供更完善的補助獎勵，以及獎學金方面的資訊，多數受訪者都是很積極尋求這方面的訊息，但往往看到的時候已經錯過申請的機會，所以建議學校能主動去宣傳這類型的資訊，透過學校網站、學生信箱或是臉書粉絲團等社群張貼資訊，也可以整合各機構獎學金資訊建置相關網頁系統，提供交換學生們參考；最後有受訪者反應少數學長姊心得有點敷衍搪塞，從研究結果可知學長姊心得是很重要的資訊來源之一，因此建議校方針對心得撰寫訂定相關的標準及內容規範，讓心得分享更加豐富且實用以利之後學弟妹前往交換時參考獲取寶貴資訊使用。

#### (二)對圖書館方面建議

從研究結果可知圖書館對於交換學生在找尋資訊管道上，提供的資源幫助有限，最大的原因在於受訪者們不知道圖書館能提供什麼樣的資源給交換學生，市

面上也鮮少以交換學生為主題的專書，因此受訪者在申請交換計畫的過程表示幾乎沒有使用圖書館方面的資源。有鑑於此針對交換學生的族群，建議圖書館可以提供以下服務供交換學生使用：

### 1. 舉辦姊妹校國家主題書展

輔大圖書館擁有大量且多元的館藏資源，建議可以依照各個姊妹校國家為主題，提供旅遊、文化、歷史、美食以及官方語言學習等領域書單，擺設至圖書館展示借閱並提供線上資源電子書，使交換學生可以在出發前夕，可以幫助他們提早認識及深入了解當地的文化特色，減少文化衝擊並更快融入及適應當地生活。

### 2. 提供外語教學服務與語言檢定資源

期望提升與言能力是交換學生出國求學最主要的動機之一，目前輔大圖書館提供相當完整的英語學習資源，除了實體課程活動外，因應科技進步及現今趨勢推出英語網路教學與直播課程服務，但在國際教育推動下，外語能力顯得越來越重要，除了基本的英文精通外，很多人也開始會再學習第三語言，提高自身的競爭力，很多學生都有語言學習上的需求，因此建議圖書館可以提供其他語言學習的資源並可以針對語言檢定作為課程規劃目標。

### 3. 館藏歷屆交換學生心得分享及各姊妹校簡介

目前輔大國際學生中心將交換學生的心得，放置在 Google 雲端硬碟中，供人下載觀看，分類方式是依學校去整理歷屆學生的心得，就有受訪者表示要在學校國際學生中心網站裡面去搜尋這個姊妹校列表才能按進去雲端硬碟中，而且要每個學校去找其實蠻辛苦的，所以建議圖書館如果可以整理一份歷屆交換學生心得，依照年度或是各國姊妹校排列統整放在圖書館館藏，也會讓要去交換的人比較容易查到這方面的資料，可能也可以吸引到一些不知道這個計畫，但看了大家心得也有興趣的人參加；另外也有受訪者建議如果圖書館裡有姊妹校的簡章介紹

或是有歷年課程資訊的話，他們會比較願意去使用，對於之後想出國深造留學的學生，也是一個很好的資訊的管道。

### (三)對於未來想申請交換計畫之學生建議

參與研究的受訪者們都一致認為交換計畫是很值得且有意義的體驗，在當交換學生的過程中，很多申請的文件、住宿、找尋資訊等都必須要自己著手處理，之後到國外求學適應、體驗當地的文化以及語言上的訓練與進步，結交不同國家的朋友，受訪者表示都獲得很大的體悟也變得更加獨立自主，以及學習獨立思考跟文化包容等正面的成長，但相反的別人的經驗歷程，不一定適用在每個人身上，所以建議想申請交換計畫的學生，在申請前一定要思考自己去當交換學生的動機與目的，考量好自身的經濟狀況與能力，是否能適應國外的生活與學習，而不是因為流行或一時興起做出的決定。

此外申請交換計畫有一定的資格審查，必須在校學習成績優良以及語言檢定通過門檻，也要考量到申請交換計畫與系上課程安排會不會有延畢的問題，因此建議想申請的同學們提前規劃及準備，可到學校國際學生中心網站確認姊妹校資格及申請時間，按照時程規定申請及準備資料，以及在國外求學當地語言能力也是很重要的考量，語言的學習也需要長時間的準備及練習，如果沒有一定的基礎很難以速成的方式來通過檢定，所以如果有嚮往當交換學生的同學們必須要關注這方面的資訊，最後也建議同學出國除了注意自身安全外，盡可能蒐集相關資訊的準備，在這準備的過程可以對未來要去的國家姊妹校有更進一步的認識與了解，降低自身焦慮也能提早適應國外生活。

## 二、未來研究建議

本研究受限於時間、地點、人力等因素，僅針對近一、兩年有參與過輔大交換計畫之學生進行研究調查，然而有關交換學生的資訊行為，仍有許多值得探討

之處。為使未來研究能有更多方面進行深入探討，本研究提出進一步研究之建議，供日後相關研究參考。

### (一)研究方法

本研究採質性研究訪談法作為資料收集，樣本選取不一定周全，無法推論所有交換學生的行為，建議未來可以使用量化研究以問卷調查的方法，收集更多樣本數進行分析，亦可以針對學院別、性別、年級、交換國家等項目，透過統計檢定方法找出差異性，更廣泛了解大學生申請交換計畫的資訊行為。

### (二)研究場域及對象

因本研究僅針對輔仁大學之學生作為研究場域，然而每間學校的行政作業流程及姊妹校資源紛紛不一，建議未來研究可以針對擴展不同學校找尋研究對象，可以分析北中南各大學參與交換計畫程度上的研究亦或國立大學與私立大學對於交換學生給予資訊方面之差異研究。本次研究也發現部分受訪者在高中時期就有參與過交換計畫，因此建議未來研究可以針對高中生作為對象，探討高中申請交換學生的資訊行為研究。

### (三)研究議題

本研究僅針對大學生申請交換計畫及行前準備階段作為研究範圍，在訪談的過程中得知交換學生在海外生活的資訊行為也是相當多元且豐富，是很值得進一步探討的研究，交換學生也會因為去的國家文化差異有不同的資訊需求，可針對交換學生海外生活資訊行為有更深入的探討。

## 參考文獻

### 中文文獻

- 丁嘉琳 (2007)。交換學生扭轉他們的一生。天下雜誌，375，156-160。
- 中原大學國際暨兩岸教育處 (2019)。赴姊妹校交換。2019/10/25 取自 <https://oia.cycu.edu.tw/article/detail/sn/47>
- 古必鵬 (2009)。網路社群資訊分享行為之探討：以 GOGOBOX 網路社群平台為例 (未出版之碩士論文)。世新大學，台北市。
- 江琮玉 (2016)。海外交換生的社會支持需求與自我概念轉變之研究—以四位臺灣大學生為例 (未出版之碩士論文)。國立暨南國際大學，南投縣。
- 余梅香 (2008)。海外遊學參與者之行前準備，文化適應，全球觀與個人發展之評估。餐旅暨家政學刊，5 (2)，163-184。
- 吳智琪 (2019)。以視覺敘說探究取向探討臺灣赴日留學生的日常生活資訊世界圖 (未出版之碩士論文)。國立臺灣大學，台北市。
- 李豐里 (2000)。外國學生生活適應及其相關因素之調查研究 (未出版之碩士論文)。國立臺灣師範大學，台北市。
- 沈家甄 (2016)。我國高等教育國際化之學生流動研究—以一所科技大學為例 (未出版之碩士論文)。國立臺灣師範大學，台北市。
- 周至文 (2012)。從知識建構探索研究生之資訊使用行為 (未出版之碩士論文)。國立中興大學，臺中市。
- 林秀芬 (2011)。大學推動學生國際流動現況之研究 (未出版之碩士論文)。國立暨南國際大學，南投縣。
- 林金定、嚴嘉楓、陳美花 (2005)。質性研究方法：訪談模式與實施步驟分析。身心障礙研究季刊，3 (2)，122-136。
- 林珊如 (2001)。圖書資訊學概論。台北縣：國立空中大學。

- 林珊如 (2002)。網路使用者特性與資訊行為研究趨勢之探討。《圖書資訊學刊》，17，35-47。
- 邱玉蟾 (2012)。全球化時代國際教育中的意識型態。《課程研究》，7 (2)，1-30。
- 施俊名 (2004)。我國大學僑生留學選校關鍵因素之研究 (未出版之碩士論文)。國立中山大學，高雄市。
- 胡幼慧 (1996)。質性研究：理論、方法及本土女性研究實例。巨流：臺北市。
- 胡婷 (2009)。影響交換生適應地主國因素之研究 (未出版之碩士論文)。國立政治大學，台北市。
- 范姜群敬 (2010)。台灣地區大專校院國際交換計畫學生研習活動的時空特性與效益分析 (未出版之碩士論文)。中國文化大學，台北市。
- 馬偉欣 (2007)。國家高級人力培育計畫—由社會支持角度探討國內博士生學術國際化之需求：以千里馬專案計畫為例 (未出版之碩士論文)。國立臺灣科技大學，台北市。
- 教育部 (2019)。教育部學海計畫，協助青年學子築夢踏實。2019/9/13 取自 [https://www.edu.tw/News\\_Content.aspx?n=9E7AC85F1954DDA8&s=EB912373A982EB65](https://www.edu.tw/News_Content.aspx?n=9E7AC85F1954DDA8&s=EB912373A982EB65)
- 教育部國際及兩岸教育司 (2019)。學海計畫歷年選送學生出國研修或實習人數統計表。2019/9/24 取自 <https://depart.moe.edu.tw/ed2500/cp.aspx?n=0C20BE04D29CE13C&s=A0A73CF7630B1B26>
- 教育部統計處 (2017)。大專校院學生出國進修、交流概況。2019/11/7 取自 <https://depart.moe.edu.tw/ED4500/News.aspx?n=B31EC9E6E57BFA50&page=3&PageSize=20>
- 教育部電子報 (2014)。美國國際教育協會簡介。2019/8/16 取自 [https://epaper.edu.tw/windows.aspx?windows\\_sn=14574](https://epaper.edu.tw/windows.aspx?windows_sn=14574)
- 紹慧綺 (2010)。高中國際交換學生教學輔導經驗分享。《中等教育》，61 (4)，

142-157。

莊春暖 (2013)。臺灣的大學生出國研修一年的經驗及其影響之研究—以淡江大學為例 (未出版之碩士論文)。淡江大學，新北市。

郭玉霞 (2009)。質性研究資料分析：NVivo 8 活用寶典。臺北市：高等教育。

郭亭亞、王逸峰、謝秀雄 (2011)。人格特質、社群網站、休閒活動關係之初探。商業現代化學刊，6 (2)，29-42。

郭壽旺 (2010) 如何有效拓展青年國際視野，培養具國際觀的人才。2019/11/12  
取自 <https://www.youthhub.tw/upload/file/20130614121310796.pdf>

陳向明 (2002)。社會科學質的研究。臺北市：五南。

陳怡伶 (2018)。國際交換生選擇學校因素之分析-以 AHP 方法為例 (未出版之碩士論文)。東吳大學，台北市。

陳韋翔 (2018)。國家競爭力與世界大學排名與留學生人數之關係 (未出版之碩士論文)。淡江大學，新北市。

陳靜嬋 (2009)。我國大學招收外國學生政策與策略之研究—以教育行銷策略理論分析 (未出版之碩士論文)。國立臺灣師範大學，台北市。

陳麗安 (2019)。大專生參與交換學生計畫與就業能力關係之研究 (未出版之碩士論文)。國立成功大學，台南市。

彭中宸 (2014)。國際交換學生的學習動機、跨文化適應與學習滿意度研究 (未出版之碩士論文)。文藻外語大學，高雄市。

黃文燦 (2009) 讀在異鄉為異客—外國學生跨文化適應之質性研究 (未出版之碩士論文)。國立中興大學，台中市。

黃英忠、鍾安宜、翁良杰、張文菁 (2005)。國際交換學生海外適應與生活滿意度關係之研究：社會支持觀點。中山管理評論，13 (4)，959-981。

黃雅涵 (2016)。跨文化適應與經驗：在泰國華僑崇聖大學的中國留學生 (未出

版之碩士論文)。國立暨南國際大學，南投縣。

楊宏文 (2015)。大陸交換生來台學習動機、生活適應及學習滿意度關係之研究 (未出版之碩士論文)。國立高雄師範大學，高雄市。

楊善茵 (2019)。數位原生與數位移民代間資訊行為比較 (未出版之碩士論文)。國立臺灣師範大學，台北市。

臺灣大學國際事務處 (2016)。計畫簡介(Exchange Student Program)。2019/10/4 取自 [https://oia.ntu.edu.tw/ch/ntu\\_student/ntu\\_exchange/outgoing-exchange](https://oia.ntu.edu.tw/ch/ntu_student/ntu_exchange/outgoing-exchange)

臺灣師範大學國際事務處 (2019)。赴外交換生簡介。2019/10/4 取自 <http://ap.itc.ntnu.edu.tw/istudent/oia2/commonstylecontent.jsp?sno=2014092905&sno1=2014091204&sno2=2014091220&sno3=2014091409>

臺灣師範大學國際與社會科學學院 (2019)。交換生介紹。2019/10/4 取自 <http://iweb.ntnu.edu.tw/ciss/ciss-ch-acts-soex-intro.htm>

輔仁大學 (2019)。輔仁大學全球資訊網。2019/9/8 取自 <http://www.fju.edu.tw/>

輔仁大學學術交流中心 (2019)。2019/10/15 取自 <http://aec.oie.fju.edu.tw/index.jsp#&panel1-1>

遠見雜誌 (2019)。2019 台灣最佳大學誰當家。2019/10/28 取自 <https://education.gvm.com.tw/rankings/2019/>

劉品佑 (2007)。外國學生的生活適應與生涯發展-以清華大學和交通大學的攻讀學位外國學生為例 (未出版之碩士論文)。國立清華大學，新竹市。

鄭裕宏 (2010)。返國留學生工作價值觀、工作滿意與就業適應之研究 (未出版之碩士論文)。國立臺北市立教育大學，臺北市。

賴玫君 (2008)。文化衝擊、文化調適與學習策略之探討-以留學美國之國際交換學生為例 (未出版之碩士論文)。南台科技大學，台南市。

韓宜娟 (2010)。陸生來台就學動機與生活適應 (未出版之碩士論文)。國立臺灣師範大學，台北市。



## 英文文獻

- Bakalis, S., & Joiner, T. A. (2004). Participation in tertiary study abroad programs: The role of personality. *International Journal of Educational Management, 18*(5), 286-291.
- Bao, X., & Bouthillier, F. (2007). *Information sharing as a type of information behavior*. McGill University, Montreal, Quebec, Canada.
- Bates, M. J. (2010). Information behavior. In *Encyclopedia of library and information sciences*, Third Edition (pp. 2381-2391). New York: CRC Press.
- Belkin, N.J. (1980). Anomalous state of knowledge as a basis for information retrieval. *Canadian Journal of Information Science, 5*, 133-143.
- Carlson, J. S., Burn, B. B., Yachimowicz, D., & Useem, J. (1990). *Study abroad: The experience of American undergraduates*. New York: Greenwood Publishing Group.
- Choo, C. W., Detlor, B., & Turnbull, D. (2000). Information Seeking on the Web—An Integrated Model of Browsing and Searching. 2019/9/30 Retrieved from <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED438801.pdf>
- Clyne, F., & Rizvi, F. A. (1998). Outcomes of student exchange. In *12th Aust Int Education Conference*.
- Dervin, B. (1992). From the mind's eye of the user: The sense-making qualitative quantitative methodology. *Qualitative Research in Information Management, 9*, 61-84.
- Doyle, S., Gendall, P., Meyer, L. H., Hoek, J., Tait, C., McKenzie, L., & Looiparg, A. (2010). An investigation of factors associated with student participation in study abroad. *Journal of Studies in International Education, 14*(5), 471-490.
- Ellis, D. (1989). A behavioral approach to information retrieval design. *Journal of Documentation, 45*(3), 171-212.
- Ellis, D., Cox, D., & Hall, K. (1993). A comparison of the information seeking patterns

of researchers in the physical and social sciences. *Journal of documentation*, 49(4), 356-369.

Gomes, L., & Murphy, J. (2003). An exploratory study of marketing international education online. *International Journal of Educational Management*, 17(3), 116-125.

Krikelas, J. (1983). Information-Seeking Behavior: Patterns and Concepts. *Drexel Library Quarterly*, 19(2), 5-20.

Kuhlthau, C. C. (1991). Inside the search process : Information seeking from the user's perspective. *Journal of the American Society for Information Science*, 42, 361-371.

Kuhlthau, C. C. (2004). *Seeking meaning: A process approach to library and information services* (Vol. 2). Westport, CT: Libraries Unlimited.

Leckie, G. J., Pettigrew, K. E., & Sylvain, C. (1996). Modeling the information Seeking of professionals: A general model derived from research on engineers, health care professionals, and lawyers. *The Library Quarterly*, 66(2), 161-193.

Lin, J.C. G., & Yi, J. K. (1997). Asian international students' adjustment: Issues and program suggestions. *College Student Journal*, 31(4), 473-479.

Meho, L. I., & Tibbo, H. R. (2003). Modeling the information-seeking behavior of social scientists: Ellis's study revisited. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 54(6), 570-587.

Nerlich, S. (2015). Students from Australian universities studying abroad: A demographic profile. *Australian Universities' Review*, 57(1), 52-59.

Norris, E. M., & Gillespie, J. (2009). How study abroad shapes global careers: evidence from the United States. *Journal of Studies in International Education*, 13(3), 382-397.

NorthWest (2018). The History of International Student Exchange. 2019/9/30 Retrieved from <https://www.nwse.com/blog/history-of-student-exchange/>

- Pettigrew, K. E., Fidel, R., & Bruce, H. (2001). Conceptual frameworks in information behavior. *Annual review of information science and technology (ARIST)*, 35(43-78).
- Sin, S. C. J. (2015). Demographic differences in international students' information source uses and everyday information seeking challenges. *The Journal of Academic Librarianship*, 41(4), 466-474.
- Sin, S. C. J., & Kim, K. S. (2013). International students' everyday life information seeking: The informational value of social networking sites. *Library & Information Science Research*, 35(2), 107-116.
- Taylor, R. S. (1968). Question-negotiation and information seeking in libraries. *College & Research Libraries*, 29(3), 178-194.
- Todd, R. J. (2006). From Information to Knowledge: Charting and Measuring Changes in Students' Knowledge of a Curriculum Topic. *Information Research: An International Electronic Journal*, 11(4), n4.
- Van Hoof, H. B., & Verbeeten, M. J. (2005). Wine is for drinking, water is for washing: Student opinions about international exchange programs. *Journal of Studies in International Education*, 9(1), 42-61.
- Wilson, T. D. (1981). On user studies and information needs. *Journal of documentation*, 37(1), 3-15.
- Wilson, T. D. (1997). Information behavior: an interdisciplinary perspective. *Information processing & management*, 33(4), 551-572.
- Wilson, T. D. (1999). Models in information behaviour research. *Journal of documentation*, 55(3), 249-270.
- Wilson, T. D. (2000). Human information behavior. *Informing science*, 3(2), 49-56.

## 附錄一：訪談同意書

敬啟者：

您好！我是輔仁大學圖書資訊學研究所碩士班研究生鄭宜青，目前正從事碩士論文的研究，題目為「大學生申請出國交換計畫之資訊行為研究—以輔仁大學為例」，研究目的主要是了解交換學生在申請交換計畫的過程中有何種資訊需求與資訊尋求行為，並探討影響資訊尋求行為過程中的因素。

本研究的訪談內容主要有關您在申請交換計畫的過程中，資訊需求與資訊尋求行為的狀況，包含申請交換計畫的動機、資訊需求、資訊的來源管道與類型、如何評估資料，以及影響申請計畫過程的因素。訪談時間約需花費您一小時，為求真實且完整呈現您的意見，訪談過程將徵詢您同意後予以錄音記錄，以便於後續資料整理與分析工作執行，希望您同意並惠予協助。您的意見對本研究至為重要，日後資料呈現亦將以保障您的權益與隱私為最大考量，敬請放心。

最後，若您對本研究有任何意見與疑問，歡迎您隨時與研究者聯繫或反映。為了保障您的權益，若您同意參與本研究，請您於下欄簽名，感謝您！

---

本人同意參與碩士論文「大學生申請出國交換計畫之資訊行為研究—以輔仁大學為例」之訪談並同意研究者於訪談過程全程錄音，以利後續資料整理與分析工作執行，惟訪問內容僅供此研究運用，並須於整理後作匿名處理始得發表。

立同意書人：\_\_\_\_\_（簽名）

中華民國\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

## 附錄二：訪談大綱

### 一、交換學生的資訊需求

1. 請問您參加交換學生的動機為何？
2. 請您描述是怎麼得知有交換學生的資訊？
3. 請問在申請交換學生的過程中，您有找尋哪方面的資訊呢？
4. 您是如何選擇跟決定交換的國家跟學校？考量因素為何？
5. 請問當您確定申請上交換學生，您有再找尋哪些資訊呢？

### 二、交換學生的資訊來源管道

6. 您可以描述一下尋找資訊時的過程嗎？為什麼會想要這樣搜尋？
7. 請問您申請交換學生的過程中，最常透過何種方式取得資訊？為什麼？
8. 請問您在申請交換學生的過程中，您有參考到哪些類型的資料？

### 三、交換學生的資訊使用及分享

9. 請問您在申請交換學生的過程中，如何確認您所尋求的資訊是有幫助的？
10. 請問在交換學生的過程中，有透過哪些方式分享資訊？
11. 為什麼會想分享交換學生的資訊？

### 四、交換學生資訊行為影響因素及解決方式

12. 請問您花多久時間準備交換計畫？
13. 請問哪些個人的因素影響您搜尋資料的過程嗎？
14. 您可以描述在這段時間尋找資訊的過程中，曾遭遇到哪些問題和挫折？
15. 請問您是如何解決這些困難？