

行政院國家科學委員會補助專題研究計畫 ☒ 成果報告
☐ 期中進度報告

線上旅遊資訊搜尋歷程之研究

計畫類別：☒ 個別型計畫 ☐ 整合型計畫

計畫編號：NSC95-2415-H-324-004-SSS

執行期間：2006 年 8 月 1 日至 2007 年 12 月 31 日

計畫主持人：何昶駕

計畫參與人員：何家儒、王苑菁、張方瑜

成果報告類型(依經費核定清單規定繳交)：☒ 精簡報告 ☐ 完整報告

本成果報告包括以下應繳交之附件：

☐ 赴國外出差或研習心得報告一份

☐ 赴大陸地區出差或研習心得報告一份

☐ 出席國際學術會議心得報告及發表之論文各一份

☐ 國際合作研究計畫國外研究報告書一份

處理方式：除產學合作研究計畫、提升產業技術及人才培育研究計畫、
列管計畫及下列情形者外，得立即公開查詢

☐ 涉及專利或其他智慧財產權，☐ 一年☐ 二年後可公開查詢

執行單位：朝陽科技大學 休閒事業管理系

中 華 民 國 九 十 七 年 三 月 三 十 一 日

摘要

本研究之主要目的在於探討旅遊資訊搜尋者在網路環境中之資訊尋求行為特性，描繪其完整的資訊搜尋過程，以期對於相關行為獲得深入的瞭解。為了完整、詳盡探討相關問題，本研究之研究設計融合質化與量化方法，首先邀請資訊搜尋者上網搜尋旅遊資訊，收集其資訊搜尋過程之資料；並在搜尋者結束搜尋任務之後，進行一對一深度訪談，深入探討其搜尋過程之相關行為與內心的想法。其次則是根據訪談資料融合文獻，建構觀念性模式與研究假說。最後以網路問卷方式蒐集資料，共獲 299 份有效問卷，以實證所提出之觀念性模式，了解搜尋者其線上旅遊資訊搜尋過程之整體一般性現象。研究結果除了發展相關之學術理論之外，亦掌握資訊搜尋者對線上旅遊資訊服務的需求與相關行為，提供旅遊網站業者作為加強資訊服務的依據。

關鍵字：網際網路旅遊資訊搜尋、旅遊資訊搜尋行為、旅遊資訊搜尋歷程模式

ABSTRACT

The main purpose of this study was to describe the behavioral characteristics of travel information seekers on the Internet and to investigate the search process. First, the Web searching behavior for travel planning assignments of information seekers was analyzed through field observations at the terminal and through interviews with the participants. Then, a model of the search process was presented derived from a series of studies investigating common experiences of seekers in information seeking situation. The conceptual framework, which was to depict an Internet travel information search process, was formulated. Finally, a large-scale Internet survey was conducted to collect the 299 useful responses to verify the proposed model. The research results served as a significant basis on theoretical development. Besides, the research implications offered the guideline for the on-line travel service providers to make the managerial strategies.

Keywords: Web-based Travel information search, Travel information search process, behavioral characteristics of travel information search

研究背景與目的

網際網路的便利性，愈來愈多人藉由網際網路來獲取旅遊相關資訊，亦成為旅遊資訊蒐集的重要管道之一。然而，網際網路資訊環境不同於其他傳統資訊環境。資訊搜尋者置身於網路，資訊搜尋者必須主動搜尋資訊；有別於置身於其他資訊環境，被動地等待接收資訊，其所衍生之資訊搜尋行為包括思考、決策、以及資訊處理。其複雜性由此可窺一二。

在圖書資訊領域中，已有一些學者，包括：Wilson (1981)、Ellis (1992)，以及 Kuhlthau (1989)，以資訊搜尋者角度探討其資訊搜尋之一連串過程。Marchionini (1995) 認為線上資

訊系統必須以搜尋者為導向，透過瞭解搜尋者的資訊搜尋歷程，方能設計出符合搜尋者需求之資訊系統。由 Pan and Fesenmaier (2006) 業已探討網際網路旅遊資訊搜尋過程的研究議題觀之，進一步深入研究、建構相關理論描述搜尋者於網際網路環境中旅遊資訊搜尋行為，以了解資訊搜尋者之需求，亦可能對於相關資訊系統設計提出更具體之建議。

由於旅遊網站發展與建構電子商務均須投注相當之經費、人力與設備資源，如何確切掌握網際網路使用者對於線上旅遊資訊之搜尋過程，以便對於其相關資訊行為有所瞭解與回應，成為旅遊網站與觀光產業業者的重要課題。基於上述說明，本研究之主要研究目的在於建立搜尋者於網際網路環境搜尋旅遊資訊之搜尋歷程模式，以對於相關之搜尋行為與資訊搜尋步驟期有深入的瞭解。

研究方法與資料分析結果

本研究根據觀察 30 位受訪者於網際網路環境搜尋旅遊資訊之行為並加以訪談，歸納出相關旅遊資訊搜尋行為特徵包括：過去旅遊經驗、過去之資訊搜尋經驗、開始資訊搜尋、執行搜尋、所遭遇的搜尋阻礙、喚起的回憶、搜尋結束、資訊儲存、資訊交流，以及搜尋其他資訊，建構網際網路旅遊資訊搜尋歷程之觀念性架構。

搜尋者於網路上搜尋旅遊資訊之初會依據自己過去之旅遊資訊搜尋經驗與旅遊經驗，進行內部資訊搜尋。搜尋者透過各種搜尋方式開始搜尋資訊，包括：使用搜尋引擎、點選入口網站、鍵入關鍵字、直接前往曾經造訪的網站，以及由從「我的最愛」點選自己儲存的網站。在資訊搜尋的過程之中，搜尋者所使用的搜尋技巧包括：連結、確認資訊內容、比較、深度搜尋、以及將初步所獲得之旅遊資訊進行整理（剪貼資訊與儲存）。搜尋者在資訊搜尋的過程之中遭遇到一些阻礙，包括：資訊問題與網站問題，而影響其搜尋結果。同時，搜尋者亦會回憶起過去的旅遊經驗以及曾經造訪的網站。資訊搜尋過程會持續進行，直到搜尋者認為資訊足夠時，方才結束此次上網搜尋。而後，搜尋者將所尋獲的資訊進行彙整，包括：儲存資訊、列印、分類。此外，搜尋者會與親朋好友或網友討論與分享所獲得之資訊內容，而後再次以其它資訊搜尋管道搜尋更多旅遊資訊。

本研究網路問卷調查期間為 2007 年 11 月 22 日至 2007 年 12 月 8 日止，獲得 299 份有效問卷。有關網際網路旅遊資訊搜尋歷程模式參數校估分析如下。

（一）測量模式之分析

本研究採用 LISREL8.53 軟體進行參數估計。由原始模式之各觀察變項路徑係數之估計結果顯示：各構面所屬部分變數之 t 值未達顯著水準之外，其餘變項之 t 值均達到顯著水準，顯示各構面所屬題項能夠代表該構面，因此刪除 t 值未達顯著水準之變數。而結構模式之適配度衡量指標，未達到適配的標準或臨界值，需要進一步之修正。

因此，本研究刪除一些變項後，以提高模式之適配度，並對結構模式之適配情形重新評估。修正後之結構模式適配度衡量指標，包括：卡方值 (χ^2) 553.19、適配度指標 (GFI) 0.86、調整後適配度指標 (AGFI) 0.83、基準適配度指標 (NFI) 0.94、非基準適配度指標 (NNFI) 0.95、殘差均方根 (RMR) 0.09、漸進誤差均方根 (RMSEA) 0.074，以及比較配適度指標 (CFI) 0.96。結構模式之適配雖仍未達非常理想之狀況，但已在可接受範圍之內。

修正後之模式其參數估計結果所代表的意義如后。搜尋者在搜尋資訊之前，受到過去

旅遊經驗影響。搜尋者透過各種搜尋方式，包括：依據自己過去之旅遊資訊搜尋經驗（直接前往曾經造訪的網站、由從「我的最愛」點選自己儲存的網站），以及外部搜尋（使用搜尋引擎、鍵入關鍵字）開始搜尋資訊。搜尋者在網路上使用各種搜尋技巧尋求旅遊資訊，包括：連結、確認資訊內容、比較、深度搜尋、以及將初步所獲得之旅遊資訊進行整理（剪貼資訊與儲存）。

搜尋者在資訊搜尋的過程之中遭遇到一些阻礙，包括：資訊過期、資訊內容不完整，而影響其搜尋結果。同時，搜尋者亦會回憶起過去的旅遊經驗以及曾經造訪的網站。當搜尋者結束上網搜尋旅遊資訊時，最能代表其結束搜尋資訊之原因為「資訊足夠」；可能是搜尋者認為此次搜尋業已獲得足夠資訊即結束搜尋。當搜尋者結束搜尋後，會進行資訊處理。搜尋者較常處理之方式為「儲存資訊」與「歸類整理資訊」。模式結果分析顯示，在資訊交流方面，搜尋者較常「與親朋好友討論資訊」與「以 e-mail 和 MSN 將資訊寄給需要資訊的人」。Rompf et al. (2005)亦指出：旅客搜尋旅遊資訊最易受個人旅遊經驗影響，其次為親朋好友提供之建議。雖然本研究係探討網路環境中之旅遊資訊搜尋行為，但亦出現與實體資訊環境相似之研究結果。

最後，在尋求輔助資訊方面，搜尋者常透過「旅遊雜誌書籍」以及「詢問曾經前往當地旅遊的親朋好友」（ $R^2=0.46$ ）以獲得更多相關資訊。由此可知，搜尋者並不會僅使用網路搜尋資訊，而會使用其他資訊管道。

（二）結構模式之分析

模式之路徑所代表之意義說明如后。搜尋者在搜尋資訊之前，受到過去旅遊經驗影響。搜尋者搜尋資訊之初受到內部資訊搜尋影響，亦即先以自己過去旅遊資訊搜尋經驗作為起始進行旅遊資訊搜尋；或是以外部資訊搜尋直接搜尋相關資訊。在搜尋過程中，搜尋者亦會回憶起過去的旅遊經驗以及曾經造訪的網站。而後繼續搜尋資訊，直到搜尋者認為獲得足夠資訊時才會結束此次上網搜尋。當搜尋者結束上網搜尋資訊後，會將所獲得的所有資訊進行處理。同時，會與其他人進行資訊交流，而後透過其他搜尋管道尋求更多資訊。

計劃成果自評

本研究之研究內容與計劃書大致相符，亦達預期目標。目前國內僅作者從事相關之研究，所獲致之研究結果正彙整成為論文，並計劃發表於國際學術期刊。本研究僅探討搜尋者在網路上搜尋資訊之行為層面，並未探討搜尋者於網路上搜尋資訊時的想法，因此，後續研究可進一步探討搜尋者搜尋資訊之心理層面，以瞭解每位搜尋者於資訊搜尋過程中所發生這些行為之原因。此外，本研究建構出網際網路環境中旅遊資訊搜尋歷程之模式，但此模式是否可應用於搜尋其它類型資訊，亦值得進行後續研究。

參考文獻

左以文，(1996)，光碟檢索者文獻搜尋行為之研究—以國立政治大學研究生為例，圖書與資訊學刊，18，62-84。

汪志堅，(2002)，網路資訊搜尋量與資訊搜尋價值之關係，輔仁管理評論，9(2)，177-206。

- 林珊如、洪曉珊，(1999)，網路書店使用者資訊行為之研究，資訊傳播與圖書館學，5(4)，21-33。
- 林珊如，(2002)，鄉土教育網站使用者研究之應用：以「淡水河朔源」數位博物館為例，大學圖書館，6(2)，51-64。
- 徐葦蓁，(2002)，由產品資訊的搜尋探討消費者之網際網路點選行為，碩士論文，元智大學工業工程管理研究所，桃園。
- 范麗娟，(1994)，深度訪談簡介，戶外遊憩研究，7(2)，25-36。
- 胡幼慧主編，(1997)，質性研究—理論、方法與本土女性研究實例，台北：巨流圖書公司。
- 高敬文，(1996)，質化研究方法論，台北：師大書苑有限公司。
- 廖以民，(1998)，農業科學教師資訊搜尋行為之研究(上)，教育資料與圖書館學，36(1)，105-125。
- 廖以民，(1998)，農業科學教師資訊搜尋行為之研究(下)，教育資料與圖書館學，36(2)，225-270。
- 楊家驥，(2000)，以內容分析法改進網站內容之探討—以自助旅遊為例，碩士論文，暨南國際大學資訊管理研究所，南投。
- 羅思嘉，(2000)，資訊行為探索—以國立成功大學學生為例：從資訊搜尋行為看資訊環境對讀者資訊行為的影響，中國圖書館學會會報，64，141-160。
- 賴鼎銘等，(2001)，圖書資訊學概論，台北：空中大學。
- 藍素華，(1999)，網際網路資訊瀏覽與搜尋服務之初探，美國資訊科學學會台北學生分會會訊，12，93-111。
- 楊曉雯，(1998)，科學家資訊搜尋行為的探討，圖書與資訊學刊，25，24-43。
- 蘇慧捷，(2002)，從自助旅遊者資訊行為探討旅遊網站內容之規劃，碩士論文，台灣大學圖書資訊學研究所，台北。
- Claxton, J. D., Fry, J. N. & Portis, B. (1974). A taxonomy of prepurchase information gathering patterns. *Journal of Consumer Research*, 1 (December), 35-42.
- Ellis, D. A. (1989). A behavioural approach to information retrieval design. *Journal of Documentation*, 45(3), 171-212.
- Fodness, D & Murray, B. (1997). Tourist information search. *Annals of Tourism Research*,

24(July), 503-523.

Gursory, D. & Chen, J. S. (2000). Competitive analysis of cross cultural information search behavior. *Tourism Management*, 21(6), 583-590.

Hodkinson, C., Kiel, G. & McColl-Kennedy, J. R. (2000). Consumer web search behaviour: diagrammatic illustration of wayfinding on the web. *International Journal Human-Computer Studies*, 52, 805-830.

Kuhlthau, C. C. (1992). Inside the search process: information seeking from user's perspective. *Journal of the American Society for Information Science*, 42, 361-371.

Mansfeld, Y. (1992). From motivation to actual travel. *Annals of Tourism Research*, 19, 399-419.

Milman, A. & Pizam, A. (1995). The role of awareness and familiarity with a destination : The Central Florida case. *Journal of Travel Research*, 33(3), 21-27.

Murray, K. M. (1991). A test of service marketing theory: consumer information acquisition activities. *Journal of Marketing*, 55, 10-25.

Van Raaij, W. F. (1986). Consumer research on tourism: mental and behavioral constructs. *Annals of Tourism Research*, 13, 1-9.

Vogt, C., Fesenmaier, D. & MacKay, K. (1993). Functional and aesthetic information needs underlying the pleasure travel experience. *Journal of Travel and Tourism Marketing*, 2, 133-146.

Vogt, C. & Fesenmaier, D. (1998). Expanding the functional information search model. *Annals of Tourism Research*, 25(3), 551-578.

Wilson, T. D. (1997). Information behaviour: 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.

Wolcott, M. S. (1998). Information seeking and the world wide web: A qualitative study of seventh-grade students' search behavior during an inquiry activity. EDD Dissertation. University of San Francisco, California.