

國立公共資訊圖書館  
105 年度獎助博碩士圖書資訊學位論文  
「旅遊虛擬社群參與者資訊分享及使用行為」  
碩士論文得獎感言

張惠茹

國立中興大學圖書資訊學研究所碩士

105.10.1

能夠獲得國立公共資訊圖書館「獎助博碩士圖書資訊學位論文」評審委員的青睞與肯定讓我備感榮幸。此篇論文的完成，首先要感謝我的指導教授羅思嘉老師，在論文撰寫的過程中適時的為我指點迷津。感謝吳美美老師及林雯瑤老師兩位口試委員不吝給予指導，使此篇論文的架構與內容更加完備且嚴謹。此外，更要感謝「背包客棧」棧友的幫忙與協助，使研究能夠順利完成。

研究的發想乃因網路科技的快速成長與創新，使網路與日常生活越來越密不可分，人們逐漸將現實生活中的各種活動轉移至網路空間，因此資訊行為與習慣也受到影響隨之改變。而網路多向溝通的特性及多元的分享管道，使虛擬社群漸漸成為資訊交換與情感交流的中心。近年來韓國政府積極的觀光推廣政策配合「韓流」效應，促使國內前往韓國旅行的人數大增，虛擬社群中關於韓國旅遊的資訊也越來越多。考量資訊流量及互動需求，研究選擇「背包客棧」韓國旅遊討論區，藉此了解旅遊虛擬社群參與者的資訊分享及使用行為。

研究發現晚間時段是「背包客棧」韓國旅遊討論區棧友活動的高峰期，按資訊分享行為的差異，可將棧友分為資訊擁有者、資訊尋求者及潛水者三類。其中潛水者為棧友最常扮演的角色，默默在討論區

中觀察棧友間的互動與瀏覽產生的資訊。相較於潛水者的靜默行為，資訊擁有者傾向主動分享資訊，當中以與購物與遊記有關的資訊為主。討論區出現的資訊需求以「交通」與「行程」相關資訊為多。棧友的資訊分享意願以利他與互惠關係為主，其角色等級與資訊分享的意願及內容並不相關。但當資訊需求為事實型資訊、發問者語氣客氣與使用詞彙謙遜，且排版簡潔清楚，資訊擁有者分享資訊的意願也會隨之提高。棧友的資訊使用行為包括瀏覽、選取、評估、捨棄、擱置、擷取、重組、利用及再分享資訊。資訊新穎度及交叉驗證是選取、評估資訊可用性的要件，後續資訊處理的步驟則按個人特質與需求而有所不同。根據上述發現，研究最終建立三種資訊分享與使用行為之歷程與模式。

根據研究結果，針對虛擬社群經營者提出以下建議：討論區發文主題標籤若提供多重選項或自行填寫的功能，將使每則討論能有最恰當且準確的主題標籤，有利於資訊的搜尋與取用。而圖文排版功能的設計應提高視覺美感，使編輯功能更直覺性且人性化，藉此增加參與者的分享意願。此外，嚴格執行廣告文的管理制度，以及提高討論區置頂文的更新頻率，能夠提升討論區的資訊品質，因而增加社群凝聚力及資訊分享的意願，促使虛擬社群的發展更加成功。