

國立台灣師範大學圖書資訊研究所
碩士學位論文構想書

運用UTAUT探討導遊人員使用智慧型行動載具之研究

指導教授：柯皓仁 博士

研究生：林文傑

Outline

- 研究背景與動機
- 研究目的
- 預期貢獻
- 文獻探討
- 研究方法與對象
- 研究架構
- 研究流程
- 問卷設計

研究背景與動機

- 觀光產業對於我國的經濟效益有直接的影響
 - 導遊人員為觀光產業成敗的核心關鍵
- 導遊人員是國家的門面也是異國旅客的領航員
 - =>知識傳播者、開路者、顧問、行銷者、國際外交大使
- 短時間內傳播正確資訊為主要工作與使命
 - 所需資訊範圍
 - 日常生活到各領域包含歷史、地理、經濟、政治、心理、行銷等
- 智慧型行動載具的使用已經普羅大眾

研究動機
產生

- 探討導遊人員對於智慧型行動載具的使用行為。
- 針對智慧型行動載具的使用，了解導遊人員的使用意願，以及行動載具是否會對導遊人員在工作任務所產生影響。

研究目的

- 一. 探討本研究假設模型(整合科技接受模型中 (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology, UTAUT*))績效期望、付出期望、社會影響、使用科技態度、自我效能、焦慮對於行為意圖之影響。
- 二. 探討本研究假設模型中配合設施條件及行為意圖對於使用意願的影響。
- 三. 分析本研究假設模型中性別、年齡、經驗與自願性對於行為意圖及使用行為之干擾效果。

預期貢獻

1. 提供國內觀光業者以及導遊人員在尋求資訊時的相關資訊，並協助相關知識傳播者獲取有助益之資訊以及方法參考。
2. 瞭解導遊人員在工作任務情境之下使用行動載具進行資訊尋求的效率與影響，並作為觀光產業未來服務規劃的參考。

文獻探討

導遊人員

定義與分類

服務範圍與工作
流程

專業知能

導遊人員角色

科技接受度 模式

科技接受度相關
理論

整合科技接 受理論

整合科技接受理
論

文獻探討

導遊人員

定義與分類

服務範圍與工作
流程

專業知能

導遊人員角色

國內：

華語 / 外語導遊
專任 / 特約導遊
國旅導遊、景點導遊
入境旅遊導遊

國外：

旅遊嚮導、商務導覽、
公務導遊、城市導遊、
探險導遊、司機導遊、
解說員、志工導覽員

整合科技接 受理論

整合科技接受理
論

文獻探討

導遊人員

定義與分類

服務範圍與工作
流程

專業知能

導遊人員角色

科技接受度

導覽講解服務：
口譯服務、導遊服務

旅行生活服務：
入出境迎送服務、生活服務

工作流程：
1. 旅團抵達前的準備工作及機場接團工作
2. 導遊人員的服務與任務
(帶團過程)

整合科技接 受理論

整合科技接受理
論

文獻探討

導遊人員

定義與分類

服務範圍與工作
流程

專業知能

導遊人員角色

科技接受度 模式

知識：
導覽解說知識
急救知識
廣博的知識
(旅客背景、氣候、路況、時事)
(地理、歷史、心理、政治、行銷等)

技能：
語言能力表達
行程規劃能力(飯店、路線等)
解說能力、突發狀況處理能力

整合科技接 受理論

接受理

文獻探討

導遊人員

定義與分類

服務範圍與工作
流程

專業知能

導遊人員角色

科技接受度 模式

整合科技接 受理論

資訊傳輸者、知識泉源、教師、指導者、
啟發者、外交使節、娛樂者、朋友、牧羊
人、領導者、訓練者、顧問以及開路者等
(Holloway,1981;Cohen,1985) 。

文獻探討

導遊人員

定義與分類

服務範圍與工作
流程

專業知能

導遊人員角色

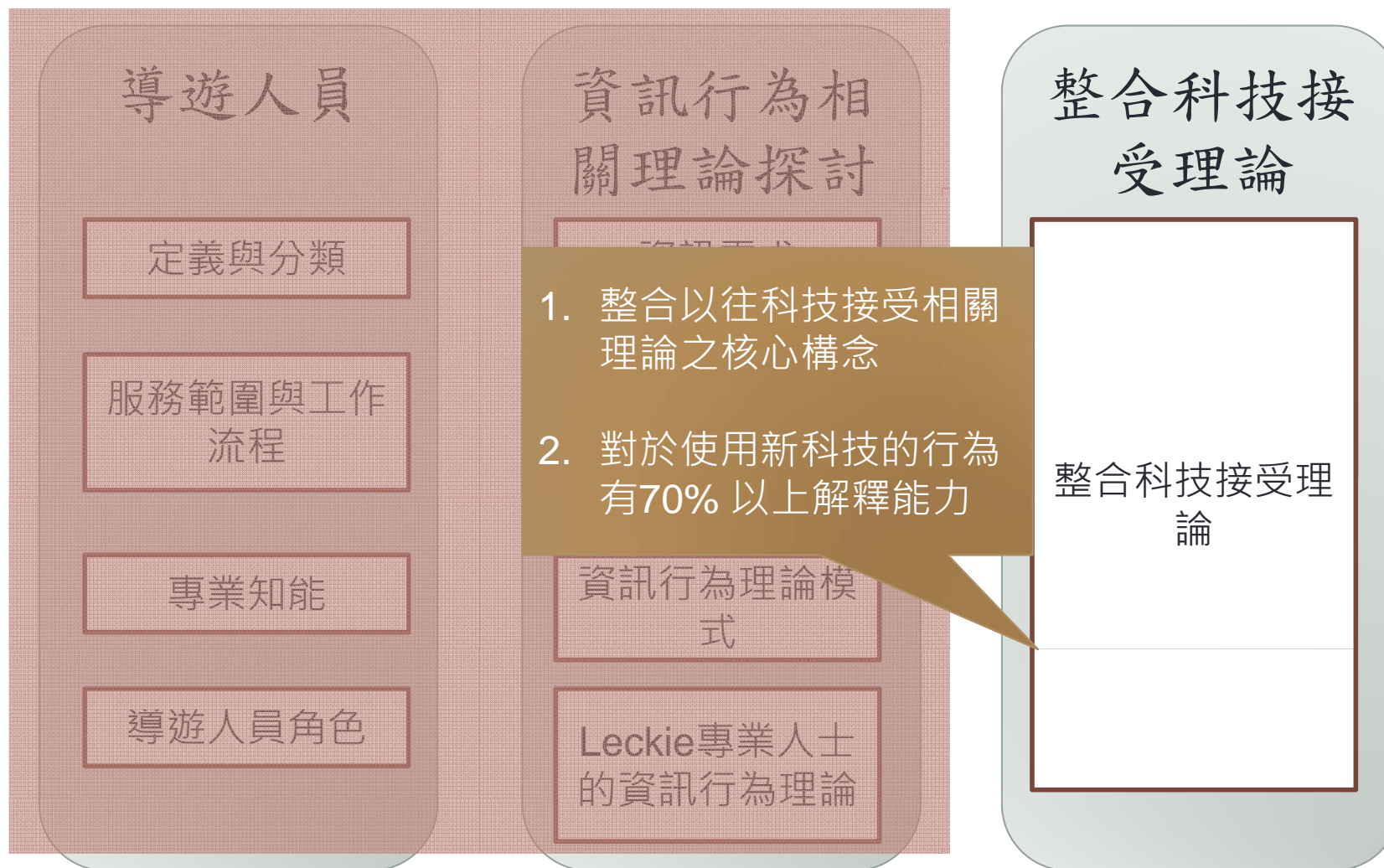
科技接受度 模式

科技接受度相關
理論

整合科技接 受理論

整合科技接受理
論

文獻探討



研究方法與對象

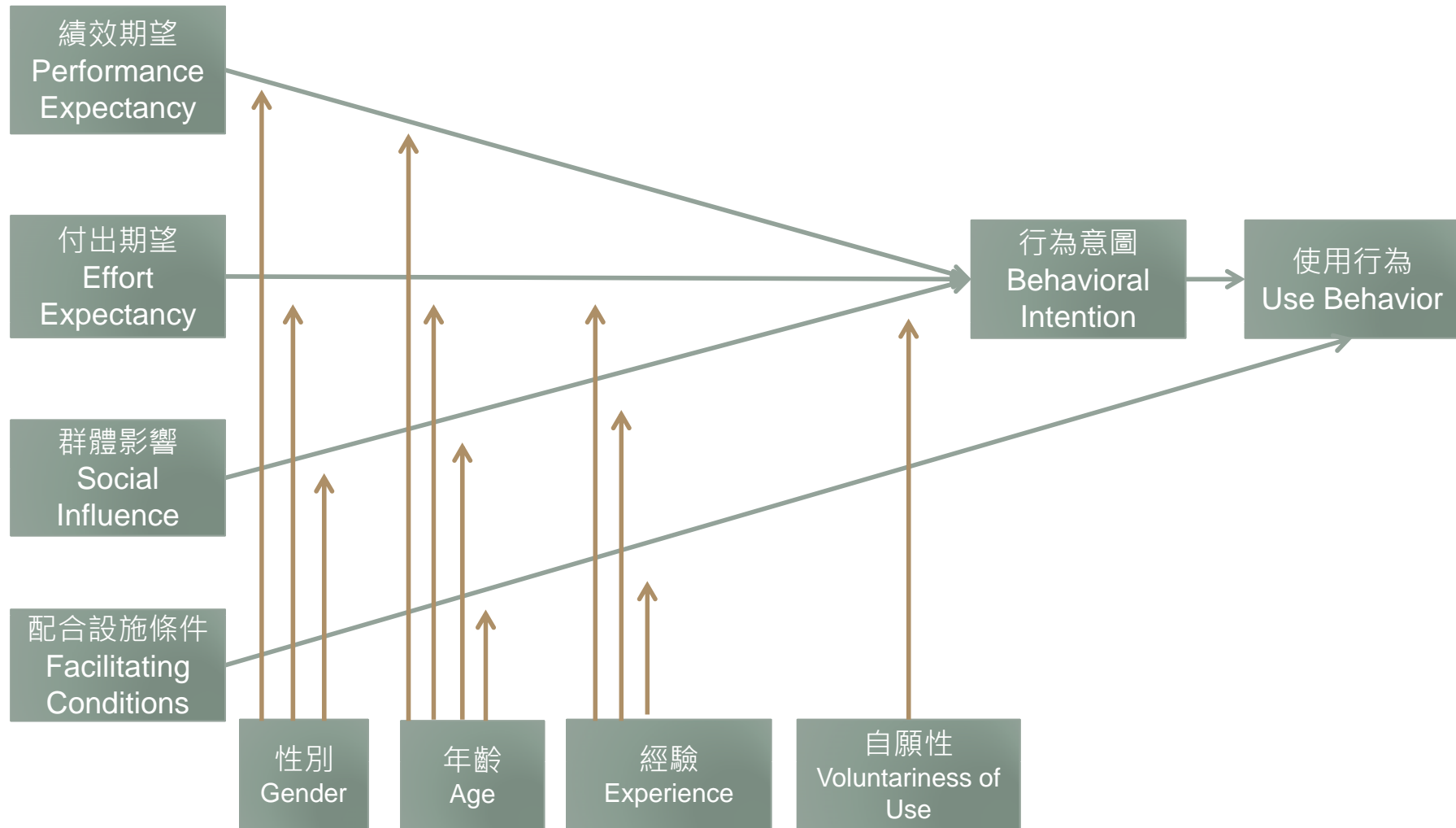
- 研究方法

- 問卷調查法。
- 深度訪談法。
 - 半結構式訪談。立意抽樣，輔以滾雪球方式蒐集資料。

- 研究對象

- 台北市導遊協會會員。
- 中華民國導遊協會會員。
- 甲種合格旅行社之專任與特約導遊。

研究架構



研究流程



問卷設計

績效期望 Performance expectancy	<ol style="list-style-type: none">1. 我認為使用平板電腦對我的工作有幫助。2. 對我而言，使用平板電腦能助我更快速的完成我的工作。3. 對我而言，在帶團的過程中使用平板電腦能增加我的工作效率。4. 對我而言，在帶團的過程中使用平板電腦會增加我提高收入的機會。
付出期望 Effort expectancy	<ol style="list-style-type: none">5. 我清楚了解什麼是平板電腦。6. 對我而言，我能很快的熟悉平板電腦的操作技術。7. 我認為平板電腦容易使用。8. 學習平板電腦的操作方式對我而言是簡單的。

問卷設計

科技使用態度 Attitude toward using technology	9. 我認為在工作中使用平板電腦，是一個好主意。 10. 我認為使用平板電腦可以讓我的工作更加活潑有樂趣。 11. 在工作中使用平板電腦是有趣好玩的。 12. 我喜歡使用平板電腦陪我一起工作。
社會影響 Social influence	13. 對我有影響的人（同事、朋友、家人...等），認為我該在工作中使用平板電腦。 14. 對我重要的人（同事、朋友、家人...等），認為我應該在工作中使用平板電腦。 15. 我認為公司的主管會協助我在工作上使用平板電腦。 16. 整體而言，我認為公司會支持我在工作上使用平板電腦。

問卷設計

促成因素 Facilitating conditions	17. 我認為我已經擁有了使用平板電腦所需要的資源。 18. 我認為我以擁有了使用平板電腦所需要的知識。 19. 平板電腦的使用方法跟其他載具(工具/系統)的使用方法不同。 20. 我認為當使用平板電腦時，若遭遇困難會有特定的人或團隊可以協助我。
自我效能 Self-efficacy	21. 如果周遭沒有任何人告訴我該怎麼做，我會使用平板電腦來完成我的工作。 22. 如果我遇到困難要求助他人，我會使用平板電腦來完成我的工作。 23. 如果我有現成的工具軟體，又有充足的時間可以完成工作時，我會使用平板電腦來完成我的工作。 24. 如果只有內建的操作說明，我會使用平板電腦來完成我的工作。

問卷設計

焦慮 Anxiety	25. 當我在工作中使用平板電腦時，我會感到焦慮不安。 26. 當我在工作中使用平板電腦時，我會害怕因為按錯案件而導致資料大量流失。 27. 工作中我會擔心因為操作失誤而導致無法修改的錯誤，讓我不敢使用平板電腦。 28. 我認為使用平板電腦會對我的工作產生一些威脅。
行為意圖 Behavioral intention to use the system	29. 我願意在很短的時間內於工作上使用平板電腦。 30. 我預測在很短的時間內於工作上使用平板電腦。 31. 我計畫在很短的時間內於工作上使用平板電腦。

- 謝謝聆聽
- 敬請給指教與建議