

# 國際志工投入公益旅行之動機 與資訊需求研究

A Study on the Motivations and Information Needs of  
International Volunteer Tourists

張煦

**Sheu Chang**

國立臺灣師範大學圖書資訊學研究所研究生

Graduate Student

Graduate Institute of Library and Information Studies

National Taiwan Normal University

柯皓仁

**Hao-Ren Ke**

國立臺灣師範大學圖書資訊學研究所教授

Professor

Graduate Institute of Library and Information Studies

National Taiwan Normal University

## 【摘要 Abstract】

本研究目的在瞭解從事國際公益旅行者之動機與資訊需求，並探討動機與資訊需求的相關性。研究採用問卷調查法，針對2012年至2015年從事國際公益旅行者調查。研究發現：(1)參與動機以專案動機為優先，利他動機和旅遊動機次之；(2)參

---

通訊作者：柯皓仁 [clavenke@ntnu.edu.tw](mailto:clavenke@ntnu.edu.tw)

投稿日期：2016年3月1日；接受日期：2016年5月17日

Email：柯皓仁 [clavenke@ntnu.edu.tw](mailto:clavenke@ntnu.edu.tw)；張煦 [themartixkimo@gmail.com](mailto:themartixkimo@gmail.com)

與動機以外在證明動機分別與生涯成長動機和旅遊動機相關性較顯著；(3) 從事公益旅行者之資訊需求以國家基本資訊最高，其次為旅行個人準備和服務執行內容；(4) 資訊需求主題之國家基本資訊和探索與分享各自與其他主題較具有相關性；(5) 動機與資訊需求存在三種典型相關；(6) 七項背景變項對動機或資訊需求主題具有差異。依據上述，針對志工招募單位管理和個人準備公益旅行提出建議。

This study attempts to reveal motivations and information needs of international volunteer tourists, and explore the kinds of correlations between motivations and information needs. Questionnaire surveys were employed. The findings of this paper are as follows: (1) The main reason of participating international volunteer tourism is the purpose of the specific service project. The second and third motivations are altruism and travel respectively. (2) Several correlations between motivations of international volunteer tourists are found, with the highest statistical significance being firstly the combination of the desire to travel with that for external acknowledgment, followed by the combination of career and professional enhancement with external acknowledgement. (3) The primary information need of international volunteer tourists is destination nation information. The second and third needs are individual travel preparation and required knowledge for service respectively. (4) The information needs "destination nation basic information" and "exploring and sharing" are highly relevant with other needs, while required knowledge for service is quite independent. (5) There are three canonical correlations between motivations and information needs. (6) Volunteers with different demographic information have significant differences in motivations and information needs. On the basis of the research results, this study proposes several suggestions for volunteer recruitment organizations and volunteers.

**【關鍵字 Keywords】**

公益旅行；國際志工；動機；資訊需求

Volunteer tourism; International volunteer; Motivation; Information need

## 壹、緒論

我國教育部青年發展署（原青年輔導委員會，以下簡稱青發署）自民國 80 年起致力於推動青年志願服務，藉由青少年在社會、社區和國際之間的服务參與，拓展豐富的人生觀，培養青年「關懷本土、關心國際」的志工文化，迄今已有豐碩成果（教育部青年發展署，2014a）。民間推動國際志願服務的組織亦陸續成立。在現今臺灣社會由各組織持續不斷推動與社會風氣帶動之下，出發的國際志工團體梯次和人數逐年都有穩定的成長，舉例而言，在民國 98 年至 101 年期間，臺灣青年國際志工服務隊計有 484 團隊、合計 6,519 位青年志工赴四大洲 20 多個國家參與多元國際志工服務；青發署與僑務委員會合作青年海外僑校志工服務計畫，補助了 102 團隊、合計 445 位青年志工赴東南亞僑校進行華語文教學、資訊等志工服務（教育部青年發展署，2014b）；國際合作發展基金會自民國 85 年起開辦「海外服務工作團」志工業務，派遣志工協助開發援助或人道援助專案，已派遣約 600 位志工，服務項目涵蓋教學、資訊、中小企業、醫療、農業及其他特殊項目等（國際合作發展基金會，2014）。由此顯見國際志工已在國內蔚為風潮。對於在全球各地從事志願服務的國際志工，除了貢獻一己之力給需要幫助的機構和受服務對象之外，國際志工也常在服務開始前、服務期間或服務結束後，利用空閒時間在各地旅行，拓展人生經驗。這樣型式的旅行有時也稱作「公益旅行」或「志工旅行」（Volunteer Tourism）（Wearing, 2004）。對於志工來說，參與國際服務可以在過程中，進行文化交流、服務人群和拓展人生經驗；當地組織、群眾則可因為接受國際志工的服務而受益；對於中介籌辦國際服務或媒合志工的單位來說，更是促成青年服務國際社會，實踐社會公益責任的表現。

我國從政府單位到民間組織提供國際志工服務的管道相當多元，在政府單位來說，青發署鼓勵青年透過學校社團、系學會或非營利組織共同組成服務團隊，向該署申請經費補助從事國際志工服務，或參與該署與僑務委員會共同推動之「國際志工海外僑校服務」計畫（教育部青年發展署，2014a）。非政府組織如國際合作發展基金會，招募具備一定技術或專長背景的志工，協助邦交國發展（國際合作發展基金會，2014）。民間單位部份，則多以「志工服務團」的概念，招募團體志工依梯次出國服務，志工以「服務計畫專案」為參與標的提出申請，由招募志工單位訓練領隊或副領隊，隨團出發並以團進團出的

方式管理志工，如伊甸服務學習營隊、以立國際服務、願景青年行動網協會之團體志工等。「個人參與」則由個人依意願遞出申請，組織協助安排媒合，如國際合作發展基金會、願景青年行動網協會、臺灣國際青年文化交流協會等。

然而隨著公益旅行的持續推動，也曝露出不少問題，檢討的聲浪紛紛提出，例如志工在語言或專業技能準備不足或志工受到文化衝擊（賴樹盛，2008）、個人與組織或組織和組織間溝通不良而影響服務品質（黃冠綺，2010）、對經濟條件不好的志工來說籌措金費壓力大（Lough, 2010）、當地組織的過度依賴服務團隊形成的惡性循環（陳心瑜，2014）、短期志工沒有實質幫助（賴樹盛，2008），甚至是傷害了被服務的對象（Save the Children UK, 2010）。倘若國際志工服務他人的目的受到前述情況的影響，而使得志願服務成效打了折扣，反而有違當初的美意。從事國際志工不僅是貢獻服務亦是在異國生活的挑戰和自我探索，其中更是包含旅行的成份。從旅程開始前到旅程結束後，勢必遇到許多前所未有的體驗，甚至是考驗。當國際志工身處這樣的情境時，面對許多的未知需要什麼資訊來幫助自己克服挑戰？

另一方面，以國際志願服務的特性分析檢視，從事公益旅行的志工必須要刻意安排一段時間和付出一定的費用在異國生活與從事服務。這些時間與金錢的成本基本上取決於時間的長短、不同組織的運作模式和個人的需求，相較在國內服務成本高出許多。在此情形下，為何仍有許多人願意參加公益旅行，其動機值得深入探究。相關文獻中亦指出公益旅行參與者動機會和資訊需求會受到個人背景因素影響（Wearing, 2001; 陳韻婷，2009; Chen & Chen, 2011; 謝欣樺，2011），因此若能分析個人背景變項與參與動機、資訊需求的關聯，則能據以鼓勵參與國際志工和提供適切的資訊。

綜上所述，本研究旨在探討國際志工從事公益旅行的動機，了解國際志工的資訊需求，期使研究發現有助於國際志工個人資訊準備和相關組織招募國際志工與推動國際志願服務，從而提升國際志願服務的成效。基於上述，本研究之研究目的如下：

- 一、探討國際志工從事公益旅行之動機和資訊需求。
- 二、瞭解國際志工從事公益旅行之動機和資訊需求的相關程度。
- 三、探討國際志工個人背景因素對從事公益旅行之動機和資訊需求的影響。

## 貳、文獻回顧

本節從公益旅行之參與動機、公益旅行者之資訊需求二方面回顧相關文獻。

### 一、公益旅行者之參與動機

每一個人一個既定的時間內，都會有不同的心理和生理需要，當需要累積到一定強度時，於是形成動機（Kotler, 1994）。動機除了是個體行動的驅力外（張春興，1989），它亦是激發、引導及維持生理與心理在活動歷程中的動力來源（吳靜吉，1994）。Steers 與 Porter（1991）則認為動機包含引起行為的事物、目標導向與維持引起的行為。換言之，動機不但是驅使個體從事公益旅行的內在原因，也是在活動歷程中持續相關目標行為的動力來源。

公益旅行（volunteer tourism）係指進行志工服務的旅客，在假期間透過一種被安排或有計畫的方式，來幫助或減少社會群體的物質貧窮、回復或重建某些特定區域，或是研究社會或環境等方面的議題（Wearing, 2001）。它是一種持續性的替代旅行，可以協助社區發展、科學研究或生態復原（Wearing, 2004）。公益旅行被公認為在假期間從事利他性的活動，例如為社區提供實際的幫助、協助環境維護、文化遺產保存和維護（Tomazos & Butler, 2008）。依照參與者的心態，公益旅行可分為志願服務導向（volunteer-minded）和假期導向（vacation-minded）二種（Brown & Morrison, 2003），兩者的主要差別在於參與者在旅行目的地傾向貢獻全部時間、大部份時間、部份或少部份時間在從事志工服務活動（Brown, 2005）。由此可知，公益旅行所包含的元素除了進行志願服務以外，也包含其他非報酬以外的旅行元素，顯見探討公益旅行的動機，必須同時考量志工參與志願服務動機與旅行動機兩方面的因素。

在志工參與志願服務動機方面，Fischer 與 Schaffer（1993）綜合了多位學者的見解，提出了利他、意識型態或價值認同、滿足自我、獲得實際回饋、取得資格／地位、促進社會關係、渡過休閒時間、有益個人成長等八種動機。除了單一動機外，志工也存在複合式的多重參與動機，或是志工在開始接觸志願服務到持續服務的這段過程中，動機有所轉變。曾華源與曾騰光（2003）則指出，志工參與動機可歸納為七類：學習和自我成長、增進和擴大人際關係、善盡個人改善社會的責任、充實生活、受到社區與重要他人的影響、做善事，積陰德、

對個人有幫助。綜合上述，顯見志工參與志願服務的動機是多面向的，不但具有利他主義的服務性質動機，更是包含了各項利己的自我動機。

在旅行動機方面，Dann (1977) 指出旅行的根本原因是遠離混亂和自我提升，並且提出了拉力和推力兩大類因素。拉力因素是旅行目的地的價值吸引遊客駐足，如陽光或沙灘 (Dann, 1977; Crompton, 1979)，而推力因素是社會心理因素誘發個人去旅行的原因，如逃避、休閒或提高聲望 (Dann, 1977; Crompton, 1979)。Mayo 與 Jarvis (1981) 提出旅行的動機是建立在實體動機，如休息目的；文化動機，如渴望獲得知識；社會交際動機，如渴望結識人群；狀態與名聲動機，如希望獲得讚譽 (轉引自 Brown, 2005)。Yoon 與 Uysal (2005) 則運用理論與實證研究，建構觀光客動機、滿足程度和目的地忠誠度的理論模型，其中推力動機因素包含尋求刺激、知識／教育、放鬆、獲得成就、家庭歸屬感、逃離日常生活、安全／娛樂、另尋家園；拉力動機因素則有現代化城市、獨特的氣氛、寬廣的空間、穩定的天氣、個人的安全、夜生活與娛樂等。

回顧前述志願服務參與動機和旅行動機，可知構成動機是相當多元的，如利他主義、逃離動機和個人成長動機等。而在多位學者的研究結果也顯示公益旅行參與者的動機是多元且複雜的 (Wearing, 2001; Broad, 2003; Brown, 2005; Tomazos & Butler, 2008; Sin, 2009; 黃冠綺, 2010; Chen & Chen, 2011)。Wearing (2001) 將「青年挑戰國際 (Youth Challenge International, YCI)」計畫參與者的動機分類為 7 種因素：利他主義、旅行／冒險、個人成長、文化交換／學習、專業發展、對組織計畫有興趣、對的時間／對的地點，其中利他主義和旅遊／冒險對參與者而言是重要影響因素，對於沒有出國經驗的青年，旅行目的並不是主要動機，反之，有旅行經驗的參與者，他們熱衷於再次經歷和過去旅行相關的學習與冒險經驗。而大部份的參與者都認為 YCI 的計畫內容是吸引他們的動機之一。

另一個案例則是中國村落傳統 (Chinese Village Traditions) 計畫，根據 Chen 與 Chen (2011) 的研究結果顯示公益旅行參與者的動機可分為個人動機、人際互動動機、其他動機，其中個人動機可分為真實體驗動機、對旅行感興趣、尋求刺激挑戰和其他關注原因；人際互動動機可分為想要幫助別人、與當地社群／文化互動、受他人鼓勵和增強既有親友關係；其他動機可分為獨特經驗的旅程、時間／金錢 (在工作或學校期間的空檔／不需付擔花費) 和組織目標。其中真實體驗動機和與當地社群／文化互動的比例最高，而計畫本身的目的地、個

人感興趣的動機和計畫的意義則在參與者決定付出時間和金錢參與公益旅行中扮演重要關鍵；此外，在這份個案研究中，利他動機並不是主要動機。

Sin (2009) 認為參與者的利他動機並不會和休閒尋求和個人發展動機相斥，在其針對新加坡青年參與南非社區服務與文化探索計畫的研究中指出，透過服務性的工作，參與者也渴望了解當地真實的情況，該研究以我想要旅行、我想要貢獻、我想看我能否做到（挑戰自我）和這樣的方式更方便（費用便宜；有補貼）作為探討青年在從事公益旅行的原因。其中想要去旅行的動機比想要貢獻或當志工的動機來得更為重要。

整上述案例結果如表 1 所示。整體來說公益旅行參與者動機都存在尋求冒險／接受挑戰的動機，而各項研究中皆有指出利他主義是參與動機之一，但不見得是主要動機。

表 1  
公益旅行參與者動機

主要動機			相關文獻						
因素	動機面向	動機細項	Brown	Broad	Sin	Chen & Chen	Wearing	黃冠綺	
個人因素	自我動機	目標議題取向	•			•			
		驗證認知				•		•	
		接受挑戰 / 尋求刺激 / 尋求冒險	•	•	•	•	•	•	
		旅遊動機		•	•	•	•		
		逃離動機		•					
	資格 / 地位取得動機	專業與技能學習						•	•
		關係動機							
個人成長動機	個人成長	•	•			•	•		

主要動機			相關文獻					
因素	動機面向	動機細項	Brown	Broad	Sin	Chen & Chen	Wearing	黃冠綺
人際互動因素	利他動機	服務人群		•	•	•	•	•
		回饋社會	•					
	社會關係動機	增進社交關係	•	•		•		•
		與既有親友關係增進動機				•		
意識型態動機	受到激勵				•			
其它因素	休閒時間動機					•	•	
	金錢動機				•	•		•
	多重動機					•		
	專案情境動機					•	•	

資料來源：本研究整理

綜合上述志願服務、旅遊和公益旅行的動機研究，可以發現動機要素在不同活動之中有許多交集，反映出公益旅行屬於多種混合動機，顯示了參與者在從事公益旅行的心態。但受限於個案研究群體特性和目的地差異，無法解釋公益旅行參與者是以哪些動機為主的心態參與，不過眾多的研究結果可提供一個更廣泛的視野呈現出公益旅行動機的多元樣貌。在國內研究方面，則有研究檢驗不同個人背景與志願服務參與動機之關係，如謝欣樺（2011）整理性別、擔任社團幹部經驗和年齡有無顯著差異，以及陳韻婷（2009）研究性別、年齡、在學與否、參與團體和服務天數等因素和動機間是否有顯著差異。



## 二、公益旅行者之資訊需求

資訊行為乃是個人在從事一項活動時，能辨識到自己有資訊的需求，進而用各種方式搜尋、使用、或是轉化這項資訊（Wilson, 1997）。Sonnenwald（1999）則主張資訊行為是當一個個體處於特定情境或脈絡時，可能會感知，反映或是評估其他人、自己或是身處環境的改變，特別是對知識缺乏的反映或評估而產生的資訊行為。易言之，資訊行為的意涵包含了幾個重要的起點：處於一個特定的情境脈絡、能辨識有資訊需求。人們有感於其知識或資訊的缺乏，為回應或評估這項需求而展開搜尋活動，並透過各項來源管道取得並使用相關的資訊，持續到個人滿足為止。

資訊需求是資訊行為的一環。探討資訊需求的起源，可回溯至 Taylor（1962, 1968）提出資訊需求層級理論，藉由分析圖書館員和讀者提問之間的諮詢行為發現，人們的資訊需求分為幾個層次：（1）內藏式需求（visceral need）：模糊概念時期，人們可意會但不能直言的感受性需求。（2）意識化需求（conscious need）：有意識時期，人們可以清楚地感知自己的需求，但未必能清楚描述。（3）正式化的需求（formalized need）：概念明確期，文字語言可以清楚描述需求。（4）妥協後需求（compromised need）：概念溝通期，用資訊系統能瞭解的語言表達資訊需求。依據 Devin 的意義建構理論指出，人們在當下的處境中面對需求時，察覺到與目標預期的需求結果或產出有落差存在，為了克服落差，會設法搭起跨越落差的橋樑藉由尋求各種資訊以消弭落差（Dervin, 1983）。

對國際志工而言，對於充滿未知和不確定的異國文化與專案服務狀況，雖然能大約辨識需求的主題，但往往不易清楚說明需求的內容，或是為延遲性的需求，並非有在當下需要積極主動解決資訊需求的必要。因此，發掘公益旅行的資訊需求以減少國際志工不必要的摸索，從而提升整體公益旅行之品質有其必要性。本研究將透過內容分析法建構公益旅行的資訊需求主題量表，並探析國際志工對各項資訊需求主題的需要程度。

在動機與資訊需求的關聯性研究中，目前尚無在公益旅行背景下的相關論述。在陳憶寧（2011）針對電視新聞收視動機的研究中，發現動機愈強不一定資訊需求愈多元。反而對資訊需求的程度愈高，才可能涉取更多元的資訊。魏米秀和洪文綺（2010）發現響影健康資訊需求的因素包括環境資訊可近性、人際社會支持及個人資訊獲取條件；

而情境脈絡反映個體尋求健康資訊的動機，來自個體能否覺察該健康問題，或認知該健康議題的重要性，簡而言之，當個體認知關聯性高，才容易產生較大的尋求動機。而林珊如（2004）則在鄉土教育老師資訊需求與搜尋的研究發現，老師的意願與動機程度會影響資訊主題的深度與廣度。動機雖然是影響資訊尋求行為的原因之一，但仍受個體認知的需要程度、資訊可近性、人際社會支持、覺察問題的能力等，影響資訊主題的深淺。

國際志工是一個特殊的工作角色，除了招募限制需具專業技能如醫療、古蹟修復、資訊等專業技能外，大部份的參與者不被要求具備特定的專業技巧。另一方面，國際志工被賦予協助服務他人或社群的工作角色，每項專案都有自己的使命與目標，所執行的工作內容也有差異。然而更值得關注的是，國際志工面臨許多困難和挑戰，在文化差異巨大的情境下，如何以一個專業的國際志工身份從事非個人專業的工作得到有效的服務成果，而個人背景因素和資訊尋求行為的態度也可能會反映在行為表現上，在這樣的情況下，值得探究國際志工投入公益旅行之資訊需求的特徵為何。因此，承接上述論述，本研究以「個人背景變項」、「動機」和「資料主題／資訊內容」作為資訊需求的面向探討，理解在公益旅行活動情境中這些因素的相互關係。

## 參、研究設計與實施

為瞭解國人參與公益旅行的動機與資訊需求認知的現況，本研究採問卷調查法獲取公益旅行參與者普遍性的意見。本研究主要探討國際志工個人背景變項、參與公益旅行的動機和資訊需求之間的關係。

### 一、研究架構

本研究架構建立在個人背景變項、參與者動機和資訊需求之間的關係探討，目的在瞭解相關性與差異性，研究架構如圖 1 所示，路徑 A 探討公益旅行動機和資訊需求之間的相關性；路徑 B 研究不同個人背景變項對公益旅行動機的差異情形；路徑 C 研究個人背景變項對資訊需求的差異性。

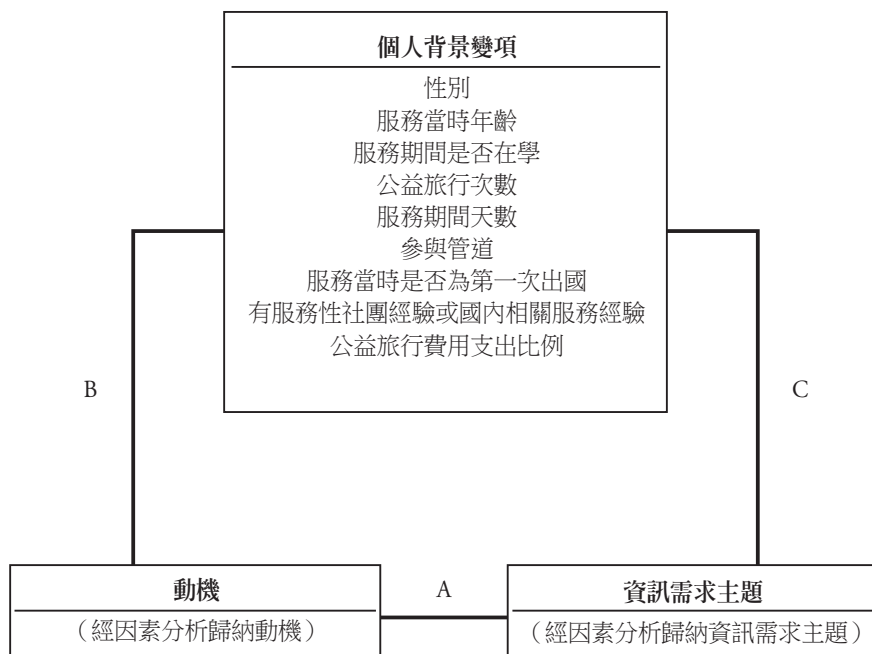


圖 1 研究架構圖

## 二、問卷設計

本研究採用工具為包含個人背景變項、公益旅行動機與資訊需求之問卷，分別說明如下。

### (一) 個人背景變項

根據文獻探討，公益旅行參與者動機會受到個人背景因素影響，如性別和擔任社團幹部經驗（謝欣樺，2011）；在學與否、參與團體（參與管道）、年齡和服務天數（陳韻婷，2009）。服務次數雖經上述研究指出沒有顯著差異，但本研究主要探討資訊需求的傾向，且情境亦受到資訊行為的結果而產生改變，因此服務次數的多寡可能造成情境發生變化而有影響。參與費用雖然不是公益旅行常見提出的觀點，但 Sin（2009）和 Chen 與 Chen（2011）的研究中指出，公益旅行可能是比較便宜的旅行方式或因有補助經費不需要支出費用，故將費用因素納入考量。另外，在 Wearing（2001）的研究中，也提出有無出國旅

行經驗會影響主要動機。故綜合上述研究形成個人背景變項作為探討，變項內容如下：

1. 性別：男、女。
2. 服務當時年齡：18－21歲、22－25歲、26－29歲及30歲以上。
3. 服務期間是否具有學籍：在學、非在學。
4. 公益旅行次數：1次、2次、3次以上。
5. 服務期間天數：以服務期間（含週末）填答天數，問卷調查結束後，依填答比例決定適當間距量尺。
6. 參與管道：以學校或社團名義、透過公益或非營利組織但以個人名義。
7. 服務當時是否為第一次出國：是、否。
8. 有無服務性社團經驗或國內相關服務經驗：是、否。
9. 公益旅行費用支出比例：全額自費、一半以上自費、一半他人補助、全額他人補助。

## （二）公益旅行動機量表

依文獻探討可知，公益旅行動機構成原因和種類繁多，本研究結合志願服務動機、旅行動機和公益旅行動機，綜合以 Fischer 與 Schaffe（1993）為主之志願服務動機、Crompton（1979）和 Yoon 與 Uysal（2005）為主之旅行動機，以及 Chen 與 Chen（2011）和 Wearing（2001）為主之公益旅行動機（表 1），構成本研究公益旅行參與動機，共分為 12 項動機，分別為自我動機、旅遊動機、實質回饋動機、資格／地位取得動機、個人成長動機、利他動機、社會關係動機、意識型態動機、同行既有親友動機、休閒時間動機、金錢動機、專案目標動機。因諸位學者在探討動機內容的解釋觀點不一，可能導致本研究歸納的動機之間存在相互重疊而非各自獨立的現象，例如自我動機可能包含個人成長動機、資格／地位取得動機等。故施測時以因素分析確認動機的結構，並依抽取出的共同因素重新命名動機名稱。填答採用 Likert 五等量表，取平均得分方式計分。

## （三）資訊需求主題量表

本研究之國際志工投入公益旅行之資訊需求主題因目前尚無足夠且適合的學術文獻做為參考依據，因此本研究乃針對背包客棧志工旅行論壇、青發署之僑校服務和國際志工行前集訓與成果發表手冊、專營個人志工旅行的民間組織願景青年行動網協會之志工行前手冊，分

別代表了個人、官方和民間組織的資訊來源，聚集分類不同資訊需求主題進行內容分析：

1. 參與方式以「透過學校教師、系所或社團，得到課外活動組服務學習資源、系所資源或青發署資源，取得海外服務的機會」的代表文本，採用青發署開課受訓的「103 青年國際行動 ALL IN ONE 行前培訓手冊」和「103 青年國際行動 ALL IN ONE HIS 成果分享手冊」。上述二件手冊包含國際志工和僑校服務的培訓資訊，包含共同專題演講、分類演講、青年經驗分享、行政說明、青年代表實際經驗分享等簡報投影片和附錄資訊。
2. 參與方式以「透過國內非營利組織及海外分會／合作單位的奧援，以「個人」為單位提出服務計畫申請，取得海外服務的機會」的代表文本，採用國內自 2002 年起即經營青年國際交流的願景青年國際行動網所製作的「東單，夢想－柬埔寨上班族出團手冊」為代表。手冊內容包含服務相關內容、注意事項、流程、旅行資訊等文字說明描述。
3. 參與方式以「自行聯繫國外公益或非營利組織，取得海外服務的機會」的代表文本，採用國內長期經營國人自助旅行經驗論壇之背包客棧網站，並選定 2014 年 10 月 23 日至 2015 年 3 月 5 日間志工旅行版中與國際志工相關提問發表內容為分析標的，共 51 篇。

根據前述資料來源，本研究由三位具備 2 次以上且總達 2 個月的公益旅行經驗或 5 年國際志工計畫實務工作經驗的編碼員進行內容分析。為確認三位編碼員在四件文本中內容分析編碼結果一致性及穩定性，使用信度分析做為檢測依據。本研究採用 Kassirjian (1977) 提出適用於內容分析的信度分析方法，確認編碼的信度，四件文本的分析信度均在 .87 以上，依王石番 (1991) 提出內容分析法信度標準至少需符合 .80 以上，本研究已達信度檢標準。因本文篇幅有限，國際志工資訊需求主題量表的詳細建構情形請詳見張煦 (2015) 的研究論文。

經由針對四種文本進行內容分析後，本研究產生 32 種資訊需求 (參見表 6)，其中有 21 種為以服務為主體所衍生的資訊需求，另有 11 種以旅行為主體所衍生的資訊需求。本研究即以此 32 種資訊需求納入問卷，填答採用 Likert 五等量表，取平均得分方式計分。

### 三、專家效度與預試問卷信度

在上述項目初稿完成後，本研究邀請三位專家學者針對問卷內容用語、構面和整體架構提出意見，並據以修正以提升問卷效度。

本研究以正式問卷受試對象條件（參見次節四、正式問卷發放）為預試時採樣的準則，混合立意取樣與滾雪球抽樣方式，尋找符合條件受試者填答網路問卷。預試共回收 30 份有效問卷，經刪除與構面較不相關的題項後，問卷中之公益旅行動機量表、資訊需求主題量表，以及整體問卷的 Cronbach' s  $\alpha$  值均大於 0.7。

### 四、正式問卷發放

為廣泛觸及有經驗的參與志工，調查多元的意見，本研究正式問卷採網路形式發放，於網路 PTT（批踢踢實業坊）、背包客棧網路討論區和研究者人脈管道於網路上發佈，並搜集 2012 至 2015 有執行國際志願服務之學校系所或社團投放問卷。研究對象需符合下列條件：

- (一) 目前為 18 歲以上，且 3 年內（2012 — 2015）曾參與並已完成國際公益旅行者。
- (二) 透過以下管道之一取得海外服務的機會：（1）學校教師、系所或社團；（2）政府單位輔導成立之全國性基金會；（3）透過國內非營利組織及海外分會／合作單位，以「個人」為單位提出服務計畫申請；（4）自行聯繫國外公益或非營利組織。
- (三) 參與非營利組織以服務團或志工團為單位進行服務之國際志工不在本研究範圍。

正式問卷發自 2015 年 5 月 7 日於網路開放填寫，並於 2015 年 6 月 3 日截止，實際填答人數為 384 人，符合本問卷有效樣本之數量為 353 份，有效問卷回收率 92%。

### 肆、研究結果

本節闡述問卷調查的分析結果，分為公益旅行參與者背景變項分析、公益旅行動機之因素分析、動機相關性分析、資訊需求主題之因素分析、資訊需求主題相關性分析、公益旅行動機與資訊需求主題典型相關分析、不同背景變項對公益旅行動機與資訊需求之差異分析等七節。

## 一、公益旅行參與者背景變項分析

在有效353份問卷中，服務當時年齡多為25歲之前，佔86.1%，其中以18—21歲參與者最多，佔60.9%，22—25歲參與者佔23.8%次之。26歲以上受試者僅佔13.9%。服務期間具有學籍者共有279人，佔8成；無學籍為74人，佔2成。志工服務期間多數為1個月內完成服務，1—20天參與人數為205人；21—30天參與人數為98人，共佔87.3%。服務期間在31天以上（含1年以上）參與人數僅佔12.7%。服務參與管道方面，「以學校系所或社團名義，取得學校單位或青發署資源」和「透過國內公益或非營利組織但以個人名義」為主要參與服務管道，分別佔36.5%和58.4%。「自行聯繫國外公益或非營利組織」和「透過政府單位輔導成立之全國性基金會」最少，分別佔4%和1%。志工多數在服務時不是第一次出國，佔83%，而服務當時為第一次出國者佔17%。志工有參與過服務社團經驗或國內相關服務經驗，約佔75%。相反的，沒有上述經驗者有接近25%比例。最後，志工在支持公益旅行費方面，以全額自費為最多，佔43.1%；一半以上自費次之，佔30.3%；一半以上他人補助排名第三，佔23.5%；全額由他人補助最少，佔3.1%。

## 二、公益旅行動機之因素分析

動機量表共計 48 題，經適切性 KMO 檢定和 Bartlett 球型檢定通過後，若存在因素負荷量小於 0.5 之變項需以予剔除，並反覆執行上述步驟直到所有題項因素負荷量大於 0.5（陳正昌、程炳林、陳新豐與劉子鍵，2011）。本量表最終 KMO 值為 0.855，Bartlett 顯著性為 0.000 表示已達顯著水準。因素命名方式以題項來源的動機特徵並考量同項因素中其他動機題項，依主要特徵的主體性，由研究者給予適當名稱。同時，為進一步瞭解因素信度作為後續分析之利用，執行 Cronbach's  $\alpha$  信度分析。各因素信度  $\alpha$  值除了因素七外，均大於 0.75，表示信度結果適合；因素八因題項數目只有 2 項不足 3 項，即使信度為 0.76，亦不考慮列入後續分析。故總計得出 6 項因素，分別為旅遊動機、同行既有親友動機、利他動機、專案動機、生涯成長動機和外在證明動機，結果如表 2 所示，累積解釋變異量達 59.36%。

表 2  
動機因素分析結果摘要表

因素	命名	特徵值	解釋量	累積解釋量	Cronbach's $\alpha$
因素一	旅遊動機	6.981	23.268	23.268	.856
因素二	同行既有親友動機	3.476	11.588	34.856	.960
因素三	利他動機	2.736	9.122	43.978	.751
因素四	專案動機	1.785	5.951	49.929	.836
因素五	生涯成長動機	1.523	5.077	55.006	.779
因素六	外在證明動機	1.307	4.358	59.364	.750
因素七	時間金錢動機	1.207	4.022	63.386	.596
因素八	實質回饋動機	1.032	3.440	66.826	.760

### 三、動機相關性分析

本研究運用承自因素分析得出之 6 項因素，採皮爾森積差相關分析進行探討，以了解志工參與動機之間是否存在顯著相關性，其結果如表 3 所示。檢視所有參與志工在各項動機的平均得分，以專案動機最高，平均值達 4.08；旅遊動機和利他動機次之，平均值均在 3.7 以上，略高於生涯成長動機；外在證明動機和同行既有親友動機平均值不到 3，又以同行既有親友動機最少。

表 3  
動機變項自我相關矩陣

因素構面	平均數	標準差	相關係數					
			旅遊動機	同行既有親友動機	利他動機	專案動機	生涯成長動機	外在證明動機
旅遊動機	3.74	0.73	-					
同行既有親友動機	2.60	1.07	.194**	-				
利他動機	3.78	0.58	.243**	.295**	-			
專案動機	4.08	0.61	.025	.036	.359**	-		
生涯成長動機	3.57	0.80	.224**	.289**	.389**	.206**	-	
外在證明動機	2.98	0.86	.427**	.357**	.316**	.032	.441**	-

註：\*\*. 相關性在 0.01 層上顯著（雙尾）(p<0.01)



在相關係數強弱大小與意義部份，具有顯著中度相關之變項（邱皓政，2005），符合此要件者為分別為：（1）旅遊動機和外在證明動機（皮爾森係數 = 0.427）；（2）生涯成長動機和外在證明動機（皮爾森係數 = 0.441）。具有顯著低度相關者共有 10 組。整體相關係數對應相關程度如表 4 所示。由此顯見，樣本中的公益旅行參與動機構成複雜，沒有特定的動機組合傾向，僅有外在證明動機會分別與旅遊動機和生涯成長動機呈現中度相關。

表 4  
動機變項自我相關摘要表

相關係數範圍	變項關聯程度	顯著動機相關組合
0.7-0.99	高度相關	無
0.4-0.69	中度相關	1. 旅遊動機、外在證明動機 2. 生涯成長動機、外在證明動機
0.1-0.39	低度相關	1. 旅遊動機、同行既有親友動機 2. 旅遊動機、利他動機 3. 旅遊動機、生涯成長動機 4. 同行既有親友動機、利他動機 5. 同行既有親友動機、生涯成長動機 6. 同行既有親友動機、外在證明動機 7. 利他動機、專案動機 8. 利他動機、生涯成長動機 9. 利他動機、外在證明動機 10. 專案動機、生涯成長動機
0.1 以下（未達顯著）	微相關或無相關	1. 專案動機、旅遊動機 2. 專案動機、同行既有親友動機 3. 專案動機、外在證明動機

#### 四、資訊需求主題之因素分析

本研究採用因素分析探索資訊需求的主題性，資訊需求量表共計 32 題，本量表 KMO 值為 0.894，Bartlett 顯著性為 0.000 表示已達顯著水準。因素命名方式由研究者依服務要素、旅行要素和題項聚合的特性作為命名依據的判別。6 項因素名稱分別為服務方案規劃、旅行個人準備、服務執行細節、探索與分享和旅遊景點與其他。從表 5 可知，

各因素信度  $\alpha$  值，均大於 0.783，表示信度結果適合，唯旅遊景點與其他因題項只有單獨一項無法計算，但該因素之成份「服務國家旅遊景點資訊」符合因素負荷量大於 0.5 且明顯與本研究旅遊動機有密切關聯，故仍列入後續分析因素。整體來說，共得出 6 類因素，分別為：服務週邊規劃、旅行個人準備、服務執行內容、探索與分享、國家基本資訊和旅遊景點與其他。資訊需求量表經因素分析後，累積解釋變異量達 57.36%。依據因素分析結果，32 種資訊需求對應之資訊需求主題如表 6 所示。

**表 5**  
**資訊需求因素分析與信度摘要**

因素	命名	特徵值	解釋量	累積解釋量	Cronbach's $\alpha$
因素一	服務週邊規劃	8.860	27.687	27.687	0.841
因素二	旅行個人準備	3.810	11.906	39.593	0.795
因素三	服務執行內容	1.810	5.657	45.250	0.852
因素四	探索與分享	1.409	4.404	49.653	0.778
因素五	國家基本資訊	1.280	4.002	53.655	0.783
因素六	旅遊景點與其他	1.186	3.705	57.360	無法計算

**表 6**  
**資訊需求因素分析與相應資訊需求**

因素	命名	題項	負荷量
因素一	服務週邊規劃	9. 尋找有志一同服務的成員	.689
		5. 因服務相關的物資募集資訊	.680
		13. 服務認證如何申請或取得方式	.663
		4. 因服務相關的募款／經費補助資訊	.659
		10. 與服務相關之非營利組織經營或計畫執行資訊	.618
		16. 人生規劃相關資訊	.589
		8. 團隊成員基本資訊	.560
		7. 參與服務權利義務資訊	.558
		12. 國際志工計畫運作模式	.551
		11. 當地被服務對象之資訊	.484 (註)

因素	命名	題項	負荷量
因素二	旅行個人準備	30. 旅行物品攜帶資訊	.789
		32. 旅行健康資訊	.779
		31. 旅行危機應變處理資訊	.758
		29. 航空與內陸運輸旅行交通資訊	.600
		22. 護照與簽證資訊	.572
		23. 旅行保險資訊	.487 (註)
因素三	服務執行內容	2. 服務計畫的實際工作內容項目	.834
		1. 服務計畫背景的資訊	.811
		3. 準備和規劃實際服務內容所需之資訊	.699
		6. 服務期間個人起居及工作環境資訊	.489 (註)
因素四	探索與分享	20. 服務當地文化體驗資訊	.701
		21. 其他人實際服務的感想或經驗	.674
		17. 國際志工服務的態度與觀念	.652
		19. 如何申請國際志工 / 哪裡有招募國際志工	.621
		18. 尋求自行或團隊分享服務成果，所需的平台管道或形式資源	.527
因素五	國家基本資訊	25. 服務國家的文化 / 歷史 / 政治 / 經濟 / 教育概況	.760
		27. 服務國家的語言資訊	.702
		26. 服務國家的基本生活資訊	.611
		24. 預算與消費資訊	.508
因素六	旅遊景點與其他	28. 服務國家旅遊景點資訊	.599
		14. 服務計畫期間如何準備個人交流活動	.473 (註)
		15. 受理申請服務單位的組織資訊	.377 (註)

註：不列入信度分析及本節以外之因素分析計算

## 五、資訊需求主題相關性分析

本研究運用承自因素分析所得之六項因素，採皮爾森積差相關分析進行探討，以探析志工認知資訊需求主題之間是否顯著相關，其結果如表 7 所示。檢視所有參與志工在各項資訊需求主題的平均得分，以國家基本資訊最高，平均值達 4.13；旅行個人準備和服務執行內容次之，平均值在 4.06 上下，略高於探索與分享；旅遊景點與其他平均

值為 3.83；服務週邊規劃平均值最少，只有 3.47。

**表 7**  
**資訊需求主題自我相關矩陣**

因素構面	平均數	標準差	相關係數					
			服務週邊規劃	旅行個人準備	服務執行內容	探索與分享	國家基本資訊	旅遊景點與其他
服務週邊規劃	3.47	0.68	-					
旅行個人準備	4.07	0.60	.172**	-				
服務執行內容	4.05	0.73	-.036	-.071	-			
探索與分享	3.97	0.63	.547**	.363**	-.084	-		
國家基本資訊	4.13	0.56	.269**	.578**	-.023	.448**	-	
旅遊景點與其他	3.83	0.89	.043	.311**	.063	.229**	.409**	-

註：\*\* 相關性在 0.01 層上顯著（雙尾）(p<0.01)

在認定相關係數強弱大小與意義部份，顯著中度相關者共有四組，分別為：（1）服務週邊規劃和探索與分享（皮爾森係數 = 0.547）。（2）旅行個人準備和國家基本資訊（皮爾森係數 = 0.578）。（3）探索與分享和國家基本資訊（皮爾森係數 = 0.448）。（4）國家基本資訊和旅遊景點與其他（皮爾森係數 = 0.409）。顯著低度相關者共有五組。整體相關係數對應相關程度如表 8 所示。由此可知，資訊需求主題中的國家基本資訊和其他半數資訊需求中度相關，其次為探索與分享；服務執行內容與其他資訊需求相關程度甚低。

**表 8**  
**資訊需求主題自我相關摘要表**

相關係數範圍	變項關聯程度	顯著資訊需求主題相關組合
0.7-0.99	高度相關	無
0.4-0.69	中度相關	1. 服務週邊規劃、探索與分享 2. 國家基本資訊、探索與分享 3. 國家基本資訊、旅行個人準備 4. 國家基本資訊、旅遊景點與其他
0.1-0.39	低度相關	1. 服務週邊規劃、旅行個人準備 2. 服務週邊規劃、國家基本資訊

相關係數範圍	變項關聯程度	顯著資訊需求主題相關組合
		3. 旅行個人準備、探索與分享 4. 旅行個人準備、旅遊景點與其他 5. 探索與分享、旅遊景點與其他
0.1 以下 (未達顯著)	微相關或無相關	1. 服務週邊規劃、旅遊景點與其他 2. 服務執行內容、服務週邊規劃 3. 服務執行內容、旅行個人準備 4. 服務執行內容、探索與分享 5. 服務執行內容、國家基本資訊 6. 服務執行內容、旅遊景點與其他

## 六、公益旅行動機與資訊需求主題典型相關分析

為進一步瞭解動機與資訊需求主題之間的相關情形，本研究以動機和資訊需求執行因素分析結果分別獲得 6 項因素，視為 X 變項和 Y 變項進行典型相關分析。分析結果共萃取出六個典型因素，其中三個典型相關係數達顯著性：第一組典型相關係數為 0.520；第二組典型相關係數為 0.426；第三組典型相關係數為 0.373。典型因素摘要如表 9 所示。

表 9

典型因素摘要表

組別	特徵值	解釋變異量 (%)	累積解釋變異量 (%)	典型相關係數 $\rho$	$\rho^2$
1	0.370	46.432	46.432	0.520	0.270
2	0.222	27.858	74.290	0.426	0.182
3	0.162	20.318	94.608	0.373	0.139

在本研究中，並未涉及動機與資訊需求之因果關係討論，因此假定動機 (X 變項) 和資訊需求主題 (Y 變項) 之間存在相互重要關聯，下列就三種典型因素分析說明，相關性摘要如表 10 所示。

**表 10**  
**動機與資訊需求主題典型相關摘要表**

X 變 項	典型因素			Y 變 項	典型因素		
	$\chi^1$	$\chi^2$	$\chi^3$		$\eta^1$	$\eta^2$	$\eta^3$
旅遊動機	.387	.161	-.879	服務週邊規 劃	-.923	-.119	-.314
同行既有親友 動機	-.536	-.390	-.563	旅行個人準 備	.050	.353	-.442
利他動機	-.500	.472	-.259	服務執行內 容	.102	-.081	-.226
專案動機	-.505	.456	-.216	探索與分享	-.604	.612	-.320
生涯成長動機	-.546	.142	-.411	國家基本資 訊	-.194	.739	-.246
外在證明動機	-.211	-.466	-.498	旅遊景點與 其他	.208	.258	-.876
抽出變異數%	21.390	14.091	27.002	抽出變異%	21.857	18.866	21.247
重疊量數	5.780	2.561	3.765	重疊量數	5.906	3.429	2.963
典型相關係數 $\rho$	0.520	0.426	0.373				
$\rho^2$	0.270	0.182	0.139				

註：1. 結構係數正負號相同，表示有正向關係。

2. 結構係數正負號不同，表示有負向關係。

**(一) 第一組典型因素**

在第一組典型因素中，典型因素  $\chi^1$  與典型因素  $\eta^1$  之典型相關係數為 0.520，其動機與資訊需求主題相互解釋量為 27.0%。在抽出變異數百分比方面，動機（X 變項）被自己典型因素  $\chi^1$  解釋的變異量為 21.390%；資訊需求主題被自己典型因素  $\eta^1$  解釋的變異量為 21.857%。在重疊量方面，資訊需求主題（Y 變項）透過第一組典型因素（ $\chi^1$ 、 $\eta^1$ ）可以解釋動機  $\chi^1$  的變異量為 5.780%；動機（X 變項）透過第一組典型因素（ $\chi^1$ 、 $\eta^1$ ）可以解釋資訊需求主題  $\eta^1$  的變異量為 5.906%。

在 X 變項中，同行既有親友動機、利他動機、專案動機、生涯成長動機在第一個典型因素  $\chi^1$  之係數絕對值大於 0.5（分別為 -0.536、-0.500、-0.505、-0.546），表示有四種動機變項與典型因素  $\chi^1$  有高相關；旅遊動機之係數絕對值大於 0.3 且小於 0.5（其值為 0.387），表示該動

機變項對典型因素  $\chi 1$  具有意義。在 Y 變項中，服務週邊規劃與探索與分享在第一個典型因素  $\eta 1$  之係數絕對值大於 0.5（分別為 -0.923、-0.604），表示有二種資訊需求主題變項與典型因素  $\eta 1$  有高相關；顯示五種動機與二種資訊需求主題經由第一種典型因素會有影響，其中以同行既有親友動機和服務週邊規劃的解釋力最大。

就典型因素結構係數正負號來看，同行既有親友動機、利他動機、專案動機、生涯成長動機和服務週邊規劃、探索與分享呈現相同正負號，顯示兩組之間為正相關；旅遊動機、和服務週邊規劃、探索與分享呈現正負號關係，顯示兩組之間具有負向關係。

究其原因，因服務週邊規劃主題具有人生規劃資訊、服務相關募款或物資募集資訊、志工計畫運作模式、尋找志工伙伴等，對具有生涯成長動機、同行既有親友動機較強的志工影響較大。另一方面，重視服務週邊規劃資訊的志工比較不具有旅遊動機，換句話說，旅遊動機較強的志工可能較少需要服務週邊規劃資訊。整體來看，此相關組合偏向部份以團體為形式出團進行服務的志工，需要服務週邊規劃資訊與志工相關議題探索，對專案活動、利他意識、個人生涯成長有較大的投入與認知，在旅遊意識則相反，表示志工較關注在利他性相關活動與認知，旅行目的較不明顯。

## （二）第二組典型因素

第二組典型相關中的典型因素  $\chi 2$  與典型因素  $\eta 2$  之典型相關係數為 0.426，其動機與資訊需求主題相互解釋量為 18.2% 在抽出變異數百分比方面，動機（X 變項）被自己典型因素  $\chi 2$  解釋的變異量為 14.091%；資訊需求主題被自己典型因素  $\eta 2$  解釋的變異量為 18.866%。在重疊量方面，資訊需求主題（Y 變項）透過第二組典型因素（ $\chi 2$ 、 $\eta 2$ ）可以解釋動機的變異量為 2.561%；動機（X 變項）透過第二組典型因素（ $\chi 2$ 、 $\eta 2$ ）可以解釋資訊需求主題  $\eta 2$  的變異量為 3.429%。

在 X 變項中，同行既有親友動機、利他動機、專案動機、外在證明動機在第二組典型因素  $\chi 2$  之係數絕對值介於 0.3 至 0.5（分別為 -0.390、0.472、0.456、-0.466），表示有四種動機變項與典型因素  $\chi 2$  具有意義；在 Y 變項中，探索與分享與國家基本資訊在第二組典型因素  $\eta 2$  之係數絕對值大於 0.5（分別為 0.612、0.739），表示有二種資訊需求主題變項與典型因素  $\eta 2$  有高相關；旅行個人準備之係數絕對值大於 0.3 且小於 0.5（其值為 0.353），表示該變項對典型因素  $\eta 2$  具有意義；顯示四種動機與三種資訊需求主題經由第二種典型因

素會有影響，其中以利他動機和國家基本資訊的解釋力最大。

就典型因素結構係數正負號來看，利他動機、專案動機、和旅行個人準備、探索與分享、國家基本資訊呈現相同正負號，顯示兩組之間為正相關；「同行既有親友動」、「外在證明動機和旅行個人準備、探索與分享、國家基本資訊呈現正負號關係，顯示兩組之間具有負向關係。

究其原因，國家基本資訊包含了服務國家的社會、文化、歷史、教育元素，對具有利他動機和專案動機較強的志工影響較大。另一方面，重視外在證明或因同行親友而參與公益旅行的志工，可能較不在意服務國家的發展脈絡、探索其他人的經歷和國際志工議題等資訊。整體來看，此相關性組合類型偏向部份個人形式服務的志工，懷有利他情懷且關注專案，並重視服務國家的基本資訊與志工議題的探索，以及個人在旅行的準備，不因同行既有親友的因素和為了獲得外在證明而從事公益旅行。

### (三) 第三組典型因素

第三組典型相關中的典型因素  $\chi_3$  與典型因素  $\eta_3$  之典型相關係數為 0.373，其動機與資訊需求主題相互解釋量為 13.9%。在抽出變異數百分比方面，動機 (X 變項) 被自己典型因素  $\chi_3$  解釋的變異量為 27.002%；資訊需求主題被自己典型因素  $\eta_3$  解釋的變異量為 21.247%。在重疊量數方面，資訊需求主題 (Y 變項) 透過第三組典型因素 ( $\chi_3$ 、 $\eta_3$ ) 可以解釋動機的變異量為 3.765%；動機 (X 變項) 透過第三組典型因素 ( $\chi_3$ 、 $\eta_3$ ) 可以解釋資訊需求主題  $\eta_3$  的變異量為 2.963%。

在 X 變項中，旅遊動機、同行既有親友動機在第三個典型因素  $\chi_3$  之係數絕對值大於 0.5 (分別為 -0.879、-0.563)，表示二種動機變項與典型因素  $\chi_3$  有高相關；生涯成長動機、外在證明動機之係數絕對值大於 0.3 且小於 0.5 (分別為 -0.411、-0.498)，表示該動機變項與典型因素  $\chi_3$  具有意義。在 Y 變項中，旅遊景點與其他在第三個典型因素  $\eta_3$  之係數絕對值大於 0.5 (其值為 -0.876)，表示有一種資訊需求主題變項與典型因素  $\eta_3$  有高相關；服務週邊規劃、旅行個人準備、探索與分享之係數絕對值大於 0.3 且小於 0.5 (分別為 -0.314、-0.442、-0.320)，表示該變項對典型因素  $\eta_3$  具有意義；顯示四種動機與四種資訊需求主題經由第三種典型因素會有影響，其中以旅遊動機和旅遊景點與其他的解釋力最大。



就典型因素結構係數正負號來看，所有變項正負號均相同，旅遊動機、同行既有親友動機、生涯成長動機、外在證明動機和服務週邊規劃、旅行個人準備、探索與分享、旅遊景點與其他之間為正相關。

究其原因，服務國家旅遊景點資訊對旅遊動機較強的志工影響較大。整體來看，偏向此相關性組合類型的志工，較為重視公益旅行從中可得到的旅遊目的、生涯成長目的和外在證明目的，且在旅行中需要既有親友存在。除了需要旅遊景點等資訊外，可以發現此類型式志工的利他動機與專案動機之相關性較不明顯，表示此類型志工投入公益旅行是為了個人內在需要較多。

## 七、不同背景變項對公益旅行動機與資訊需求之差異分析

利用單因子多變量分析不同背景變項對動機差異結果如表 11 所示，志工參與動機在服務年齡、服務時間天數、是否為第一次出國和公益旅行費用支出比例具有顯著差異。進一步來看，服務年齡介於 15 – 25 歲之間，會在旅遊動機、同行既有親友動機、生涯成長動機和外在證明動機大於 26 歲以上參與者；服務時間天數在 1 個月內的參與志工，旅遊動機、同行既有親友動機和利他動機會大於服務時間天數超過 1 個月的參與志工；服務當時若為第一次出國的參與志工，同行既有親友動機會大於非第一次出國的參與志工；公益旅行支出費用比例非全自費者，同行既有親友動機和成長動機大於全自費者，另一方面，全自費的參與志工在旅遊動機會大於非全自費的參與志工。

表 11  
不同背景變項公益旅行志工參與動機差異分析摘要表

變項	組別	旅遊動機	同行既有親友動機	利他動機	專案動機	生涯成長動機	外在證明動機
性別	(1) 女 (2) 男	-	-	-	-	-	-
服務當時年齡	(1) 15-25 歲 (2) 26 歲以上	(1)>(2)	(1)>(2)	-	-	(1)>(2)	(1)>(2)
服務期間是否具有學籍	(1) 有 (2) 無	-	-	-	-	-	-
公益旅行次數	(1) 1 次 (2) 2 次 (3) 3 次以上	-	-	-	-	-	-

變項	組別	旅遊 動機	同行既 有親友 動機	利他 動機	專案 動機	生涯成 長動機	外在證 明動機
服務期間天數	(1) 1-30 天 (2) 31 天以上	(1)>(2)	(1)>(2)	(1)>(2)	-	-	-
參與管道	(1) 學校 (2) 非營利組織	-	-	-	-	-	-
服務當時是否 為第一次出國	(1) 否 (2) 是	-	(1)<(2)	-	-	-	-
有服務性社團 經驗或國內相 關服務經驗	(1) 否 (2) 是	-	-	-	-	-	-
公益旅行費用 支出比例	(1) 非全自費 (2) 全自費	(1)<(2)	(1)>(2)	-	-	(1)>(2)	-

註：“-”表示未達顯著水準或不符單變量同質性檢定，不予列出。

利用單因子多變量分析不同背景變項對資訊需求主題差異結果如表 12 所示，服務當時年齡、服務期間是否具有學籍、參與管道、有服務性社團經驗或國內相關服務經驗和公益旅行費用支出比例對資訊需求主題有顯著差異。進一步來說，服務年齡介於 15 – 25 歲的志工相較 26 歲以上的志工服務週邊規劃的認知需求較高。服務期間具有學籍相較服務期間不具有學籍的志工在服務週邊規劃資訊認知需求較高。透過學校教師、系所或社團參與公益旅行的志工相較透過國內非營利組織但以個人為名義的志工在服務週邊規劃認知需要較高，但在旅行個人準備、旅遊景點與其他之認知需求較低。無服務性社團經驗或國內相關服務經驗相較有服務性社團經驗或國內相關服務經驗的志工在服務週邊規劃、探索與分享資訊認知需求較低。最後，全自費志工在服務週邊規劃的資訊認知需求較非全自費的志工為高。

**表 12**  
**不同背景變項公益旅行志工對資訊需求主題差異分析摘要表**

變項	組別	服務週 邊規劃	旅行個 人準備	服務執 行內容	探索與 分享	國家基 本資訊	旅遊景 點與其 他
性別	(1) 女 (2) 男	-	-	-	-	-	-

變項	組別	服務週邊規劃	旅行個人準備	服務執行內容	探索與分享	國家基本資訊	旅遊景點與其他
服務當時年齡	(1) 15-25 歲 (2) 26 歲以上	(1)>(2)	-	-	-	-	-
服務期間是否具有學籍	(1) 有 (2) 無	(1)>(2)	-	-	-	-	-
公益旅行次數	(1) 1 次 (2) 2 次 (3) 3 次以上	-	-	-	-	-	-
服務期間天數	(1) 1-30 天 (2) 31 天以上	-	-	-	-	-	-
參與管道	(1) 學校 (2) 非營利組織	(1)>(2)	(1)<(2)	-	-	-	(1)<(2)
服務當時是否為第一次出國	(1) 否 (2) 是	-	-	-	-	-	-
有服務性社團經驗或國內相關服務經驗	(1) 否 (2) 是	(1)<(2)	-	-	(1)<(2)	-	-
公益旅行費用支出比例	(1) 非全自費 (2) 全自費	(1)>(2)	-	-	-	-	-

註：“-”表示未達顯著水準或不符單變量同質性檢定，不予列出。

## 伍、結論與建議

本研究旨在瞭解從事公益旅行之國際志工參與動機與資訊需求，探索資訊行為研究在公益旅行之應用，以提供志工個人和志工招募經營管理組織做好相應的準備。根據本研究的成果，對個人而言，可以減少因資訊需求缺乏而產生的困惑與不安，完成符合期待的公益旅行活動；對組織而言，可以招募合適的人力，並且妥善管理志工給予適當的訓練與資訊，達到組織招募志工的目的。

### 一、結論

本研究依據問卷資料收集和統計分析結果得出以下結論。

### (一) 志工從事公益旅行動機以服務專案為優先考量，其次為利他與旅遊動機

本研究調查發現，志工從事公益旅行之主要動機為專案動機，其次依序為利他動機、旅行動機、生涯成長動機、外在證明動機和同行既有親友動機。在專案動機的概念中，包含了認同此次服務計畫的目標、認同提供服務計畫組織的理念以及對服務計畫內容感興趣；相對而言，一份服務計畫包含的預期貢獻、服務對象、服務內容、服務國家與工作地點等均是志工參與的考量。此外，志工認為參與公益旅行是一種從事利他性質的服務，也有志工認為公益旅行是一種可達到旅遊或旅行意義的活動。

### (二) 志工從事公益旅行動機具多重性

本研究分析結果顯示，公益旅行動機間呈現 12 種相關性組合，僅有組合一旅遊動機與外在證明動機，以及組合二生涯成長動機與外在證明動機顯著相關性較高，表示部份志工的心態是抱持著公益旅行為一種可同時實踐旅遊和獲取外在證明的活動，或是同時獲得生涯成長與外在證明的活動。值得注意的是，僅有專案動機各自針對利他動機與生涯成長動機具有低度相關性，對其他動機較為無關。以上的現象，呈現了志工從事公益旅行動機的組合多樣性，驗證了 Fischer 與 Schaffer (1993) 提出志工動機具有多重的性質。但因為多數組合相關性較低，反映動機之間沒有一定的相關性，較難呈現明顯的多重組合。

### (三) 志工從事公益旅行認知需要的資訊以國家基本資訊最多，其次為旅行個人準備和服務執行內容

志工從事公益旅行必然會有許多資訊缺乏、收集與使用資訊的現象，在眾多資訊中以國家基本資訊為最容易被意識到的資訊主題，其次依序為旅行個人準備、服務執行內容、探索與分享、旅遊景點與其他、服務週邊規劃。其中，旅行個人準備和服務執行內容差異不大。在國家基本資訊中，包含服務國家的政治經濟文化、語言、基本生活資訊與預算消費資訊，反映出志工對於異國基本資訊認知需要的必要性，它隱含對異國的基本瞭解與生活環境概況的熟悉程度。相反的，旅遊景點與其他、服務週邊規劃認知需要程度相形之下較為次要。

#### **(四) 公益旅行資訊需求主題之國家基本資訊和探索與分享具有中度相關特質，服務執行內容資訊獨立性高**

本研究分析結果顯示，資訊需求主題之間相關性呈現 9 種相關組合，其中 4 種組合具有中度相關性，分別為組合一探索與分享和服務週邊規劃、組合二國家基本資訊和旅行個人準備、組合三國家基本資訊和探索與分享、組合四國家基本資訊和旅遊景點與其他。由此可知，國家基本資訊是與其他三類資訊需求主題有相當的關係程度，反映志工認知或探索相關資訊需求時，國家基本資訊具有與其他資訊有較高的參考價值狀況。而探索與分享與服務週邊規劃的相關性，則大致上反映志工在組織團隊或個人、心態建設與準備以及行政庶務的相關概念。相反的，服務執行內容與其他主題之間的相關性極低，反映志工在準備與規劃實際服務工作內容時所需要的資訊，比較不需要參考其他類資訊。

#### **(五) 動機與資訊需求主題之間存在相關性**

本研究藉由典型相關分析將動機與資訊需求主題歸納出 3 種主要相關組合。第一種相關組合：「服務週邊規劃、探索與分享」與「旅遊動機、同行既有親友動機、利他動機、專案動機、生涯成長動機」之間相關性高，又以重視服務週邊規劃資訊的志工較具有生涯成長動機，其次依序為同行既有親友動機、專案動機、利他動機。

第二種相關組合：「國家基本資訊、探索與分享、旅行個人準備」與「同行既有親友動機、利他動機、專案動機、外在證明動機」之間相關性高，又以重視國家基本資訊之志工可能較具有利他動機，其次為專案動機。

第三種相關組合：「服務週邊規劃、旅行個人準備、探索與分享、旅遊景點」與「旅遊動機、同行既有親友動機、生涯成長動機、外在證明動機」之間正向相關性高，又以認知旅遊景點之志工可能較旅遊動機較強，其次為同行既有親友動機。

#### **(六) 七項背景變項在動機與資訊需求主題具有差異**

本研究藉由單因子多變量分析發現，除了性別和公益旅行次數之外的七項背景變數對於公益旅行志工的參與動機和（或）資訊需求主題上具有差異。了解這些差異有助於公益志工個人深入了解自身需求，以及公益志工管理單位在招募志工及提供相關資訊時的參考。

## 二、建議

本節依研究結果針對國內公益旅行環境給予招募管理單位和個人在公益旅行參與動機和資訊需求的相關建議。

### (一) 招募單位與個人之資訊組織與利用

本研究歸納出六類資訊需求的主題，招募志工單位可以依據組織的狀態或服務計畫的屬性，整理編製相關的資訊與不足之處給予志工參考，藉以提升單位資訊服務的深度與廣度，減少志工自行摸索相關資訊的時間，間接提高志工在參與公益旅行之成長與服務效能。針對志工部份，志工可以從六大類資訊思索未來資訊需求的藍圖，對已知的部份加強尋找，對不熟悉或未知的資訊加以留意。

### (二) 招募單位在動機與資訊需求之管理與運用

由本研究可知，不同背景變項的志工在動機傾向與資訊需求認知會有不同。招募單位可以依照志工背景加強志工既有認知需要較強的資訊內容，以及主動給予資訊需求認知較低的資訊。而本研究中發現之三組公益旅行動機與資訊需求的典型因素，分別呈現以團體為形式出團進行服務的志工、個人形式服務的志工、旅遊等內在動機較強的志工所需的資訊需求，亦可做為招募單位在掌握志工的動機傾向之後，進一步藉由資訊需求主題與動機的相關性，透過資訊主題查找與資訊需求相關的活動執行，達到志工動機傾向與資訊需求之間的平衡。

值得特別注意的是，外在證明動機分別與生涯成長動機和旅遊動機具有相關性的現象，就正面而言，它表現從事公益旅行可以滿足部份個人在這一方面的需要，達到外在認可與內在成長或放鬆的目的。就負面而言，志工可能對服務活動的本體或服務對象無法有太深的投入，對公益旅行並非是件好事，故招募單位更要注意這類動機傾向的志工，給予適當管理與輔導。而國家基本資訊與探索與分享資訊對其他資訊需求主題具有較大的相關性，招募單位可以先從這方面的資訊著手，以予資訊、訓練、講座或團體討論，減少志工因資訊缺乏感得不到不安，也達到管理志工的目的。

### (三) 組織需強化專案特色與區隔，個人需慎選服務計畫

整體而言，專案動機是志工投入公益旅行的重要考量，基於志工動機多樣性組合的研究結果，志工們具有多元動機意識參與活動，因此服務專案是否能達成志工們在動機上的期待是招募單位的考驗。在

臺灣的國際公益旅行環境中充斥各類體驗性質、服務性質、交流性質等為主體的服務專案，對於不熟悉這個領域的潛在參與志工很難瞭解箇中的差別，遑論實際服務時遇到的挫折與質疑，以及在心態上的調適。雖然不能滿足所有的人，但招募單位至少要依專案的特質吸引合適的動機參與者，減少產生錯誤的期待與想像。對於參與志工而言，慎選適合自己的服務計畫亦是必要的責任。

#### (四) 正視旅行動機在公益旅行的角色

本研究發現，在各種不同個人背景變項對旅遊動機和利他動機的傾向雖然在細節上有些微差異，但整體平均而言均屬於高度傾向，這顯示了志工在從事公益旅行的目的不但是想要貢獻己力進行利他活動，亦有抱持旅遊的心情在參與公益旅行，以及兩者兼具的情形。在過往的研究中，以服務成效、組織管理、志工學習成長方向為主，均以服務內容為主軸，較為忽略旅遊意識在公益旅行中對個人或服務環境的影響。不論是公益旅行在學術上的研究或大環境發展，均要正面看待參與志工之旅遊動機和利他動機傾向的議題，適情況納入公益旅行的活動安排，一方面減少適應異國文化的壓力並讓身心得以舒緩，一方面充實志工在當地的認識與多元價值觀，而非全然的壓抑旅遊動機需求的慾望。

#### 參考文獻

- 王石番（1991）。傳播內容分析法：理論與實證。臺北市：幼獅。
- 林珊如（2004）。台灣地區國小鄉土教育教師資訊需求與搜尋行為之探討：質的訪談。圖書館學與資訊科學，30（2），116-133。
- 吳靜吉（1994）。心理學。臺北市：空大。
- 邱皓政（2005）。量化研究法二：統計原理與分析技術。臺北市：雙葉。
- 國際合作發展基金會（2014）。認識國合會。檢自：<http://www.icdf.org.tw/ct.asp?xItem=2293&CtNode=29782&cmp=1>
- 張春興（1989）。張氏心理學辭典。臺北市：東華。
- 張煦（2015）。公益旅行資訊需求與動機探究（未出版之碩士論文）。國立臺灣師範大學，臺北市。
- 教育部青年發展署（2014a）。99至102年度中程施政計畫。檢自：<http://www.yda.gov.tw/Content/Downloads/List.aspx?SiteID=563426067575657313&MmmID=564044613511301536>
- 教育部青年發展署（2014b）。臺灣小飛俠中程計畫（102至105年度）。

- 檢自：[http://www.yda.gov.tw/WebTools/FilesDownload.ashx?Siteid=563426067575657313&MmmID=563426074723206157&fd=Message\\_S\\_Flies&RD=1&Pname=臺灣小飛俠中程計畫\(102至105年度\).pdf](http://www.yda.gov.tw/WebTools/FilesDownload.ashx?Siteid=563426067575657313&MmmID=563426074723206157&fd=Message_S_Flies&RD=1&Pname=臺灣小飛俠中程計畫(102至105年度).pdf)
- 陳心瑜 (2014)。回鄉服務吧！別再趕流行當國際志工。檢自：<http://udn.com/NEWS/WORLD/WOR4/9029043.shtml>
- 陳正昌、程炳林、陳新豐、劉子鍵 (2011)。多變量分析方法：統計軟體應用。臺北市：五南。
- 陳憶寧 (2011)。電視新聞戲劇化效果研究：由議題設定與收視動機角度來看。新聞學研究，109，77-120。
- 陳韻婷 (2010)。青年國際志工基本需求滿足與動機自我調節之研究（未出版之碩士論文）。國立臺灣師範大學，臺北市。
- 曾華源、曾騰光 (2003)。志願服務概論。臺北市：揚智文化。
- 黃冠綺 (2010)。海外志工旅遊參與動機及自我發展之探索 - 以臺灣學生為例（未出版之博士論文）。南華大學，嘉義縣。
- 賴樹盛 (2008)。邊境漂流：我們在泰緬邊境 2000 天。臺北市：天下雜誌。
- 謝欣樺 (2011)。大學院校國際志工參與海外服務學習動機與自我效能關係之研究（未出版之碩士論文）。國立暨南國際大學，嘉義縣。
- 魏米秀、洪文綺 (2010)。都市與偏遠社區成人的健康資訊尋求經驗：焦點團體訪談結果。健康促進與衛生教育學報，34，93-114。
- Broad, S. (2003). Living the Thai life-a case study of volunteer tourism at the Gibbon Rehabilitation Project, Thailand. *Tourism Recreation Research*, 28(3), 63-72.
- Brown, S. (2005). Travelling with a purpose: Understanding the motives and benefits of volunteer vacationers. *Current Issues in Tourism*, 8(6), 479-496.
- Brown, S., & Morrison, A. M. (2003). Expanding volunteer vacation participation-an exploratory study on the mini-mission concept. *Tourism Recreation Research*, 28(3), 73-82.
- Chen, L. J., & Chen, J. S. (2011). The motivations and expectations of international volunteer tourists: A case study of "Chinese Village Traditions". *Tourism Management*, 32(2), 435-442.
- Crompton, J. L. (1979). Motivations for pleasure vacation. *Annals of tourism research*, 6(4), 408-424.



- Dann, G. (1977). Anomie, ego-enhancement and tourism. *Annals of tourism research*, 4(4), 184-194.
- Dervin, B. (1983). Information as a user construct: The relevance of perceived information needs to synthesis and interpretation. In S. A. Ward, & L. J. Reed (Eds.), *Knowledge structure and use: Implications for synthesis and interpretation* (pp. 153-184). Philadelphia, PA: Temple University Press.
- Fischer, L. R., & Schaffer, K. B. (1993). *Older Volunteers*. Newbury Park, CA: Sage Publications, Inc.
- Lough, B. J. (2010). *International Volunteerism in the United States, 2008*. (Issue Brief No. 10-11). MO: Center for social Development, Washington University, St, Louis.
- Kassarjian, H. H. (1977). Content analysis in consumer research. *Journal of Consumer Research*, 4(1), 8-18.
- Kotler, P. (1994). *Marketing Management: Analysis, planning, implementation and control*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Mayo, E., & Jarvis, L. (1981). *The Psychology of Leisure Travel*. Boston, MA: CBI Publishing Company
- Save the Children UK. (2010). *Misguided Kindness - Making the right decisions for children in emergencies*. Retrieved from [http://www.savethechildren.org.uk/sites/default/files/docs/Misguided\\_Kindness\\_3.pdf](http://www.savethechildren.org.uk/sites/default/files/docs/Misguided_Kindness_3.pdf)
- Sin, H. L. (2009). Volunteer tourism - "involve me and I will learn"? *Annals of Tourism Research*, 36(3), 480-501.
- Sonnenwald, D. H. (1999). Evolving perspectives of human information behavior: Contexts, situations, social networks and information horizons. In T. Wilson, & D. Allen (Eds.), *Exploring the contexts of information behavior: Proceedings of the Second International Conference in Information Needs* (pp. 176-190). London: Taylor Graham.
- Steers, R. M., & Porter, L. M. (1991). *Motivation and work behavior* (5th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Taylor, R. S. (1962). The process of asking questions. *American Documentation*, 13(4), 391-396.
- Taylor, R. S. (1968). Question-negotiation and information seeking in

- libraries. *College and Research Libraries*, 29, 178-194.
- Tomazos, K., & Butler, R. (2008). Volunteer Tourism: Tourism, Serious Leisure, Altruism or Self Enhancement? In S. Richardson, L. Fredline, A. Patiar, & M. Ternel (Eds.), *CAUTHE 2008: Tourism and Hospitality Research, Training and Practice "Where the 'Bloody Hell' Are We?"* (pp. 165-170). QLD., Australia: Griffith University.
- Wearing, S. (2001). *Volunteer tourism: Experiences that make a difference*. New York, NY: CABI Publishing.
- Wearing, S. (2004). Examining best practice in volunteer tourism. In R. A. Stebbins, & M. Graham (Eds.), *Volunteering as leisure/leisure as volunteering: An international assessment* (pp. 209-224). New York, NY: CABI Publishing.
- Wilson, T. D. (1997). Information behaviour: An interdisciplinary perspective. *Information processing & management*, 33(4), 551-572.
- Yoon, Y., & Uysal, M. (2005). An examination of the effects of motivation and satisfaction on destination loyalty: A structural model. *Tourism management*, 26(1), 45-56.

## A Study on the Motivations and Information Needs of International Volunteer Tourists

**Sheu Chang**

Graduate Student

Graduate Institute of Library and Information Studies  
National Taiwan Normal University

**Hao-Ren Ke**

Professor

Graduate Institute of Library and Information Studies  
National Taiwan Normal University

### Introduction

In recent years Taiwan and its civil society have been assiduously endeavoring to promote international voluntary service, witnessing its emergence as a domestic trend. It is often the case that prior to their departure for service abroad, during their international voluntary work abroad, and after their service, they use any available free time for travel and to expand the breadth of their life experiences. These forms of travel are variously referred to as “Public Interest Travel” or “Volunteer Tourism” (Wearing, 2004).

Along with the continued promotion of volunteer tourism efforts, there have also arisen many issues to address (Lai, 2008; Huang, 2010; Lough, 2010; Save the Children UK, 2010; Chen, 2014). As a result of these issues, the overall value of international voluntary service has been subjected to some problems which reflect on the original good intention of such efforts. Engaging in international volunteerism is not only a commitment of one’s service abroad, but also involves the challenges of encountering a different lifestyle and exploring oneself, especially in regard to the tourism and travel components of the experience. From the start of such volunteer tourism trips through their end, one will no doubt encounter many new experiences,

and even challenges. As an international volunteer is faced with these circumstances, what information needs do they have which could help them successfully resolve and respond to these challenges?

Additionally, there are the practical considerations that for engaging in public interest travel abroad as a volunteer one must ensure sufficient time and funds available for life abroad and fulfilling their international service commitment. These time and monetary requirements are much greater than for domestic service opportunity participation. Given these considerations, it is worth study to determine how it is that nevertheless so many volunteers remain committed to participation in public interest service travel abroad, and to elucidate their motivations in depth.

In sum, this study explores the motivations behind international voluntary service, to better elicit the information needs of international volunteer tourists, in the hope that the findings will robustly inform international service volunteer information needs for better preparation and aid organizations to recruit and retain international volunteer tourists and promote international voluntary service, thereby enhancing the efficacy of international voluntary service efforts.

## Methodology

To elucidate motivations and cognition of information needs for Taiwanese volunteers' participation in volunteer tourism, this study uses a questionnaire method to survey opinions of study subjects participating in international voluntary service. The questionnaire contains items including demographic information, motivations and information need of international volunteer tourists, as explained below.

1. Demographic information: gender, age when participating volunteer tourism, number of times to participate volunteer tourism, service duration, participation channel, studying in school or not when participating volunteer tourism, first time to go abroad or not when participating volunteer tourism, experience in attending service-oriented student associations, and fund source for volunteer tourism.
2. Motivations: a total of 12 motivations are used in this study by summarizing motivations proposed by Fischer & Schaffe (1993), Crompton(1979), Yoon & Uysal (2005), Chen & Chen (2011), and

Wearing(2001). The 12 motivations are ego, desire to travel, desire for external acknowledgment, qualification or status obtainment, career and professional enhancement and growth, altruism, social relation, ideology, motivations of peer or family traveling together, motivations for spending leisure time, monetary motivation, and purpose of the specific service project.

3. Information needs: a total of 32 information needs explored by Chang (2015) are used in this study; 21 of them are related to the information needs on volunteer services, and the other 11 are related to the information needs on travel.

Three experts were invited to review the questionnaire items for content validity; then the pre-test was conducted. The questionnaire was revised according to the experts' opinions and the pre-test. The formal questionnaires were distributed on the Web during 2015/5/7-2015/6/3. Three hundred and fifty three (353) valid responses were collected.

## Results

This study's findings consist primarily of the following:

1. The primary motivation of international volunteer tourists is the purpose of the specific service project, followed factors related to altruism and travel.

The original questionnaire includes 12 motivations. After factor analysis, they are grouped into 6 motivations, travel, motivation of peer or family traveling together, altruism, purpose of the specific service project, career and professional enhancement, and desire for external acknowledgment.

The study found that volunteers engaged in volunteer tourism were primarily motivated by the purpose of the specific service project, followed by altruism, and the desire to travel. When a volunteer is attracted by the goal, service objects, service tasks, and expected contribution of a specific service project, he or she will be probably motivated to participate in volunteer tourism.

2. The nature of motivations for voluntary service are diverse

Analysis of the study findings indicated that there were 12 correlative combinations of motivations underlying participation

in volunteer tourism, with the highest statistical significance being firstly the combination of the desire to travel with that for external acknowledgment, followed by the combination of career and professional enhancement with external acknowledgement.

3. Volunteers engaging in volunteer tourism had cognitive information needs about the destination country, followed by individual travel preparation and required knowledge for service.

Volunteers engaged in volunteer tourism had information requirements about the nation where they would be serving, and these were the easiest cognitive percepts, followed by personal travel preparation and required knowledge for service. The information on the destination nation contains information such as its culture, politics, economy, language, basic life information, and consumption budget. The finding indicated that those volunteers recognized the importance of the information on the nation they would be serving; on the contrary, exploration and sharing, tourism destination highlights and other information, and service appurtenant planning are comparatively less important information needs.

4. The correlation is moderately significant for volunteer tourism information needs regarding destination nation basic information and exploring and sharing, while required knowledge for service was relatively independent information.

There are nine correlative combinations of volunteer related information needs, among which four exhibited moderate correlations, namely, exploring and sharing and service appurtenant planning, basic information on destination nation and personal travel preparation, basic information on destination nation and exploration and sharing, and basic information on destination nation and tourism destination highlights and other information.

5. Three canonical correlations exist among motivations and information needs

The study found through canonical correlation analysis that the taxonomy of motivations and information needs could be thematically attributed to three primary combinations. The first of these combinations with the highest degree of relationship were

among “service appurtenant planning, exploration and sharing”, with “the desire to travel, motivations of peer or family traveling together, altruism, purpose of the specific service project, and career and professional enhancement”. Specifically, those who attach importance to service appurtenant planning will have stronger career and professional enhancement motivations.

The second combination with the highest degree of relationship were among “basic information on destination nation, exploration and sharing, and personal travel preparation” along with “motivations of peer or family traveling together, altruism, purpose of the specific service project, and external acknowledgement”. Specifically, those who attach importance to the basic information on the destination nation will have stronger altruism motivations.

The third of these combinations with the highest degree of relationship were among “service appurtenant planning, personal travel preparation, exploration and sharing, and tourism destination highlights”, along with “the desire to travel, motivations of peer or family traveling together, career and professional enhancement, and external acknowledgement”. Specifically, those who attach importance to tourism destination highlights will have stronger desire to travel.

6. The seven personal demographic background factors showed variance with motivations and information needs

The study applied multivariate analysis of variance to find that besides gender and the number of volunteer tourism experiences, the seven personal demographic background factors exhibited variance with relation to the volunteer tourism volunteer’s participation and motivations and (or) information needs. Understanding those variances is beneficial for volunteers to recognize their own information needs in depth, and for voluntary service organizations to recruit and retain international volunteers.

## Conclusions

This study aims to elucidate the motivations and information needs underlying international volunteer participation in volunteer tourism,

exploring information behavior in regard to applications in volunteer tourism, to help robustly inform effective preparedness for volunteers personal efforts and to aid voluntary service organizations recruitment and operations management. The study findings indicated that for individuals, reducing information deficits helped reduce and dispel any doubts or lingering qualms and insecurities, helping to nurture and fulfill the volunteers expectations for successful international volunteer tourism activities; In terms of the voluntary service organizations, successful recruitment and retention of voluntary manpower, as well as their proper management along with appropriate training and information, can help ensure the organization is able to meet its objectives for volunteer recruitment.

It is worth pointing out that the desires to travel is one non-negligible motivations of volunteer tourism volunteers. In view of this, suitable travel arrangement can relieve the stress of volunteers while they provide volunteer services, and enrich volunteers' understanding of the destination nation and broaden their life experiences.

## ROMANZIED & TRANSLATED REFERENCE FOR ORIGINAL TEXT

王石番 (1991)。傳播內容分析法：理論與實證。臺北市：幼獅。【Wang, S. F. (1991). *Chuan bo nei rong fen xi fa: Lli lun yu shi zheng*. Taipei: Youth.】

林珊如 (2004)。台灣地區國小鄉土教育教師資訊需求與搜尋行為之探討：質的訪談。圖書館學與資訊科學，30 (2)，116-133。

【Chang, S. J. L. (2004). An Investigation into Information Needs and Information Seeking Behaviors of Elementary School Teachers Teaching Taiwan Cultural Heritage. *Journal of Library and Information Science Research*, 30(2), 116-133.】

吳靜吉 (1994)。心理學。臺北市：空大。【Wu, J. J. (1994). *Xin li xue*. Taipei: National Open University.】

邱皓政 (2005)。量化研究法二：統計原理與分析技術。臺北市：雙葉。

【Chiou, H. J. (2005). *Liang hua yan jiu fa er: Tong ji yuan li yu fen xi ji shu*. Taipei: Yeh Yeh.】

國際合作發展基金會 (2014)。認識國合會。檢自：<http://www.icdf.org.tw/ct.asp?xItem=2293&CtNode=29782&mp=1> 【International



- Cooperation and Development Fund (2014). *About Us*. Retrieved from <http://www.icdf.org.tw/ct.asp?xItem=2293&CtNode=29782&mp=1>】
- 張春興 (1989)。張氏心理學辭典。臺北市：東華。【Zhang, C. X. (1989). *Zhang shi xin li xue ci dian*. Taipei: Thung Hua.】
- 張煦 (2015)。公益旅行資訊需求與動機探究 (未出版之碩士論文)。國立臺灣師範大學，臺北市。【Chang, S. (2015). *A Study on Volunteer Tourism of Information Needs and Motivation* (Unpublished master's thesis). National Taiwan Normal University, Taipei.】
- 教育部青年發展署 (2014a)。99 至 102 年度中程施政計畫。檢自：<http://www.yda.gov.tw/Content/Downloads/List.aspx?SiteID=563426067575657313&MmmID=564044613511301536>【Youth Development Administration, Ministry of Education (2014a). *99 zhi 102 nian du zhong cheng shi zheng ji hua*. Retrieved from <http://www.yda.gov.tw/Content/Downloads/List.aspx?SiteID=563426067575657313&MmmID=564044613511301536>】
- 教育部青年發展署 (2014b)。臺灣小飛俠中程計畫 (102 至 105 年度)。檢自：[http://www.yda.gov.tw/WebTools/FilesDownload.ashx?Siteid=563426067575657313&MmmID=563426074723206157&fd=Message\\_Flies&RD=1&Pname=臺灣小飛俠中程計畫\(102至105年度\).pdf](http://www.yda.gov.tw/WebTools/FilesDownload.ashx?Siteid=563426067575657313&MmmID=563426074723206157&fd=Message_Flies&RD=1&Pname=臺灣小飛俠中程計畫(102至105年度).pdf)【Youth Development Administration, Ministry of Education (2014b). *Tai wan xiao fei xia zhong cheng ji hua (102 zhi 105 nian du)*. Retrieved from [http://www.yda.gov.tw/WebTools/FilesDownload.ashx?Siteid=563426067575657313&MmmID=563426074723206157&fd=Message\\_Flies&RD=1&Pname=臺灣小飛俠中程計畫\(102至105年度\).pdf](http://www.yda.gov.tw/WebTools/FilesDownload.ashx?Siteid=563426067575657313&MmmID=563426074723206157&fd=Message_Flies&RD=1&Pname=臺灣小飛俠中程計畫(102至105年度).pdf)】
- 陳心瑜 (2014)。回鄉服務吧！別再趕流行當國際志工。檢自：<http://udn.com/NEWS/WORLD/WOR4/9029043.shtml>【Chen, X. Y. (2014). *Hui xiang fu wu ba! Bie zai gan liu xing dang guo ji zhi gong*. Retrieved from <http://udn.com/NEWS/WORLD/WOR4/9029043.shtml>】
- 陳正昌、程炳林、陳新豐、劉子鍵 (2011)。多變量分析方法：統計軟體應用。臺北市：五南。【Cheng, C. C., Cheng, B. L., Chen, S. F., & Liu, T. C. (2011). *Duo bian liang fen xi fang fa: Tong ji ruan ti ying yong*. Taipei: Wu Nan.】
- 陳憶寧 (2011)。電視新聞戲劇化效果研究：由議題設定與收視動機角度來看。新聞學研究，109，77-120。【Chen, Y. N. K. (2011). *A Study on Effects of Dramatized Television News: From Perspectives*

- of Agenda Setting and Motivations for TV News Viewing. *Mass Communication Research*, 109, 77-120.】
- 陳韻婷 (2010)。青年國際志工基本需求滿足與動機自我調節之研究 (未出版之碩士論文)。國立臺灣師範大學, 臺北市。【Chen, Y. T. (2010). *The Study of Need Satisfaction and Motivation Self-regulation of the International Youth Volunteers* (Unpublished master's thesis). National Taiwan Normal University, Taipei.】
- 曾華源、曾騰光 (2003)。志願服務概論。臺北市:揚智文化。【Tseng, H. Y., & Tseng, T. K. (2003). *Zhi yuan fu wu gai lun*. Taipei: Yang-Chih.】
- 黃冠綺 (2010)。海外志工旅遊參與動機及自我發展之探索 - 以臺灣學生為例 (未出版之博士論文)。南華大學, 嘉義縣。【Huang, K. C. (2010). *Exploring the motivations and personal development in Volunteer Tourism--the experience of Taiwanese students* (Unpublished master's thesis). Nanhua University, Chiayi County.】
- 賴樹盛 (2008)。邊境漂流: 我們在泰緬邊境 2000 天。臺北市: 天下雜誌。【Lai, S. C. (2008). *Bbian jing piao liu: Wo men zai tai mian bian jing 2000 tian*. Taipei: CommonWealth Magazine.】
- 謝欣樺 (2011)。大學院校國際志工參與海外服務學習動機與自我效能關係之研究 (未出版之碩士論文)。國立暨南國際大學, 嘉義縣。【Hsieh, H. H. (2011). *The relationship between motivation and self-efficacy of universities' oversea volunteers involved in international service learning* (Unpublished master's thesis). National Chi Nan University, Chiayi County.】
- 魏米秀、洪文綺 (2010)。都市與偏遠社區成人的健康資訊尋求經驗: 焦點團體訪談結果。健康促進與衛生教育學報, 34, 93-114。【Wei, M. H., & Hung, W. C. (2010). Health Information Seeking Experiences of Adults in Urban and Remote Communities: Results of Focus Group Discussions. *Jounl of Health Promotion and Health Education Contents*, 34, 93-114.】
- Broad, S. (2003). Living the Thai life-a case study of volunteer tourism at the Gibbon Rehabilitation Project, Thailand. *Tourism Recreation Research*, 28(3), 63-72.
- Brown, S. (2005). Travelling with a purpose: Understanding the motives and benefits of volunteer vacationers. *Current Issues in Tourism*, 8(6), 479-496.

- Brown, S., & Morrison, A. M. (2003). Expanding volunteer vacation participation-an exploratory study on the mini-mission concept. *Tourism Recreation Research*, 28(3), 73-82.
- Chen, L. J., & Chen, J. S. (2011). The motivations and expectations of international volunteer tourists: A case study of “Chinese Village Traditions”. *Tourism Management*, 32(2), 435-442.
- Crompton, J. L. (1979). Motivations for pleasure vacation. *Annals of tourism research*, 6(4), 408-424.
- Dann, G. (1977). Anomie, ego-enhancement and tourism. *Annals of tourism research*, 4(4), 184-194.
- Dervin, B. (1983). Information as a user construct: The relevance of perceived information needs to synthesis and interpretation. In S. A. Ward, & L. J. Reed (Eds.), *Knowledge structure and use: Implications for synthesis and interpretation* (pp. 153-184). Philadelphia, PA: Temple University Press.
- Fischer, L. R., & Schaffer, K. B. (1993). *Older Volunteers*. Newbury Park, CA: Sage Publications, Inc.
- Lough, B. J. (2010). *International Volunteerism in the United States, 2008*. (Issue Brief No. 10-11). MO: Center for social Development, Washington University, St, Louis.
- Kassarjian, H. H. (1977). Content analysis in consumer research. *Journal of Consumer Research*, 4(1), 8-18.
- Kotler, P. (1994). *Marketing Management: Analysis, planning, implementation and control*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Mayo, E., & Jarvis, L. (1981). *The Psychology of Leisure Travel*. Boston, MA: CBI Publishing Company
- Save the Children UK. (2010). *Misguided Kindness - Making the right decisions for children in emergencies*. Retrieved from [http://www.savethechildren.org.uk/sites/default/files/docs/Misguided\\_Kindness\\_3.pdf](http://www.savethechildren.org.uk/sites/default/files/docs/Misguided_Kindness_3.pdf)
- Sin, H. L. (2009). Volunteer tourism - “involve me and I will learn”? *Annals of Tourism Research*, 36(3), 480-501.
- Sonnenwald, D. H. (1999). Evolving perspectives of human information behavior: Contexts, situations, social networks and information horizons. In T. Wilson, & D. Allen (Eds.), *Exploring the contexts*

- of information behavior: Proceedings of the Second International Conference in Information Needs* (pp. 176-190). London: Taylor Graham.
- Steers, R. M., & Porter, L. M. (1991). *Motivation and work behavior* (5th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Taylor, R. S. (1962). The process of asking questions. *American Documentation*, 13(4), 391-396.
- Taylor, R. S. (1968). Question-negotiation and information seeking in libraries. *College and Research Libraries*, 29, 178-194.
- Tomazos, K., & Butler, R. (2008). Volunteer Tourism: Tourism, Serious Leisure, Altruism or Self Enhancement? In Richardson, S., Fredline, L., Patiar, A. & Ternel, M., (Eds.), *CAUTHE 2008: Tourism and Hospitality Research, Training and Practice "Where the 'Bloody Hell' Are We?"* (pp. 165-170). QLD., Australia: Griffith University.
- Wearing, S. (2001). *Volunteer tourism: Experiences that make a difference*. New York, NY: CABI Publishing.
- Wearing, S. (2004). Examining best practice in volunteer tourism. In R. A. Stebbins, & M. Graham (Eds.), *Volunteering as leisure/leisure as volunteering: An international assessment* (pp. 209-224). New York, NY: CABI Publishing.
- Wilson, T. D. (1997). Information behaviour: An interdisciplinary perspective. *Information processing & management*, 33(4), 551-572.
- Yoon, Y., & Uysal, M. (2005). An examination of the effects of motivation and satisfaction on destination loyalty: A structural model. *Tourism management*, 26(1), 45-56.