

新冠肺炎疫情期間旅客資訊焦慮 與因應方式之研究

A Study on Information Anxiety and Coping Strategies
of Travelers During the COVID-19 Pandemic

黃思珩

Sze-Hang Wong

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】

本研究旨在探討新冠肺炎疫情期間，旅客規劃旅遊時的資訊焦慮與資訊焦慮因應方式。研究採用網路問卷蒐集資料，針對疫情期間曾經出國旅遊的旅客進行調查，以描述統計、探索式因素分析、皮爾森相關係數、獨立樣本 t 檢定及單因子變異數分析等方法進行分析。研究發現：(1) 旅客的資訊焦慮類型共三大類，程度中等偏負向；(2) 旅客的資訊焦慮因應方式共四大類；(3) 六項個人

本文章節縮版曾發表於「第三屆圖書資訊學術與實務研討會（COLISP 2023）」，並獲得該會議最佳論文獎。

*通訊作者：柯皓仁 clavenke@ntnu.edu.tw

投稿日期：2024年7月23日；接受日期：2024年10月18日

背景變項在資訊焦慮類型上有顯著差異；(4) 六項個人背景變項在資訊焦慮因應方式上有顯著差異；(5) 不同資訊焦慮類型的旅客，對於因應方式有顯著相關。最後根據本研究發現，提出實務建議，並提出對於未來研究的可行方向。

This study aims to explore the information anxiety and information anxiety coping strategies of travelers when planning to travel during COVID-19 pandemic. Online survey was conducted to collect data from travelers who traveled overseas during the pandemic. Descriptive statistics, exploratory factor analysis, Pearson's correlation coefficient, independent sample *t*-test, and one-way ANOVA were used for analysis. The study found that (1) Three main types of information anxiety were found and the level of travelers' information anxiety was neutral to moderately negative. (2) Four coping strategies of information anxiety were found. (3) Six demographic variables were significantly different on the types of information anxiety. (4) Six demographic variables were significantly different on the coping strategies of information anxiety. (5) Travelers with different information anxiety types had significant correlation with the coping strategies.

【關鍵詞 Keywords】

資訊焦慮因應方式；新冠肺炎；資訊焦慮

Coping Strategies of Information Anxiety; COVID-19; Information Anxiety

壹、前言

國內針對旅客資訊焦慮的研究不多，林珊如（2021）發現2010～2019年臺灣的圖書資訊學論文中，以資訊焦慮為主題的僅有4篇。過去關於旅客的研究大部分都是關注出發動機與資訊需求，例如李文文（2020）發現旅途中不同類型的任務會產生不同時效的資訊需求；張煦與柯皓仁（2017）研究國際公益旅行者的參與動機與資訊需求類型之間的相關性；蘇慧捷（2002）發現旅客的資訊行為可分為旅途前、旅途中、旅途後三個階段。可是即使是有關資訊行為的研究，也很少以旅客的資訊焦慮為主題，因此本研究欲瞭解這個較少被探討的議題。

有關旅遊的資訊來源管道隨著時代和科技而改變，人們減少過往對紙本地圖、旅遊書和雜誌等的依賴，更重視線上的旅遊網站、討論區、部落格、社群媒體等（Xiang, Wöber, & Fesenmaier, 2008）。知識不受紙本書籍的形式所限制與保存，網路與連結上的資訊無窮無盡，特別是社群媒體的流行，讓真偽難辨的訊息四處流散（Weinberger, 2021）。旅客面對各種來源管道和資訊，難免產生焦慮。旅客在找到旅遊相關資訊之後，需要進行選擇和篩選，判斷該等資訊是否適用、正確、可信、最新。在這個資訊判斷的過程當中，旅客很可能產生資訊焦慮的情況。Lazarus（1991）認為人格特質與壓力調適有一定程度的相關存在，而且會影響個人的情緒發展與適應能力。資訊為每個人帶來一定程度的壓力，個人應該如何自處、怎樣才能減低資訊焦慮帶來的困擾、採取什麼降低焦慮感的衍生應對策略，也是重要課題。從現時的資訊世界趨勢推斷，資訊將更多更廣，資訊管道的選擇亦更多元，若能及早明瞭應對資訊焦慮的方法，有助改善處理資訊時遭遇的困境。

新冠肺炎的出現，進一步促使了虛假資訊的傳播。民眾對於病毒的恐懼，導致假新聞湧現，包括各種惡搞、偏誤、假冒虛構、圖文不符、脈絡錯置、被操縱的內容（廖家慧，2019a，2019b）。再者，世界各地的防疫措施及入境政策各有不同，而且頻繁變更，令資訊迅速過時，民眾難以緊貼最新措施，容易誤傳或錯誤接收不實資訊。隨著新冠肺炎疫情變化，各國有關旅遊的資訊時有更新，旅客在規劃旅遊時的資訊需求面臨更大挑戰，資訊焦慮隨之而來。本研究期使研究結果能協助政府相關部門、旅遊企業等瞭解旅客在資訊尋找、選擇、篩選時面臨的焦慮來源，以及他們如何選擇適當的焦慮調適方案，並由此瞭解日後如何提升資訊內容的品質。本研究亦盼協助機構在推廣資訊教育、資訊素養培訓時，更瞭解旅客在什麼情況下採取的何種因應方式，藉以幫助他們提升知能，執行有效的策

略，輔導他們排解焦慮情緒，以應對不斷增長的資訊世界。基於上述，在新冠肺炎疫情脈絡下，本研究探討之研究問題如下：

- 一、旅客產生資訊焦慮的情況為何？
- 二、旅客面對資訊焦慮時的因應方式為何？
- 三、不同背景變項的旅客，面對的資訊焦慮情況是否有所差異？
- 四、不同背景變項的旅客，採用的資訊焦慮因應方式是否有所差異？
- 五、旅客採取的資訊焦慮因應方式，是否隨著資訊焦慮類型而有所差異？

貳、文獻探討

一、資訊焦慮

（一）資訊焦慮的定義

資訊能降低不確定性的訊息，而不確定性正是焦慮的根源（Wurman, 1989）。資訊焦慮可能出現在資訊搜尋過程中的任何一個階段，在開始搜尋的階段，資訊尋求者面對的資訊可能過多或過少；在選擇的階段時則要分辨相關與不相關的資訊（蔡慧美，2003）。資訊尋求過程中會反覆出現不確定性和焦慮，過量資訊會帶來選擇困難，令使用者寧願選擇可以降低焦慮的資訊，但這未必是解決問題的最佳方法（謝吉隆、鄭宛靜，2012）。過往曾爭論哪個才是描述此狀況的最佳詞彙，Speier、Valacich與Vessey（1999）及Bawden（2001）建議用資訊超載（information overload），Wurman（1989）提出用資訊焦慮（information anxiety），Kirsh（2000）則提倡用認知焦慮（cognitive anxiety），Morris（2003）創造了資訊肥胖症（infobesity）這個新術語。

綜合學者看法，本研究整理出資訊焦慮的形成原因包括：資訊超載、資訊缺乏（蔡慧美，2003；Wurman, 1989）、外在壓力（蔡慧美，2003），分述如下：

1. 資訊超載方面，源於資訊供應和需求過多（Kirsh, 2000），需要瞭解和處理的資訊量超出負荷（Bawden, 2001; Speier et al., 1999; Wilson, 2001; Wurman, 1989），因而蒐集了過多的資訊（Bawden & Robinson, 2009; Kwanya, 2016; Morris, 2003; Scardamaglia, 2013），需要篩選資訊（蔡慧美，2003）。
2. 資訊缺乏方面，由於不知道資訊是否存在及哪裡可以找到，即使知道也無法存取（Wurman, 1989），因而缺乏需要的資訊（蔡慧美，2003）。

3. 外在壓力方面，源於學習、工作、人際溝通產生的焦慮（蔡慧美，2003）。

（二）個人背景變項與資訊焦慮的關係

根據崔斐韻（2004）的問卷調查結果，大學生的資訊焦慮與因應方式受到個人背景的影響。在性別方面，女性大學生的資訊焦慮程度顯著高於男性大學生。Rahimi與Bayat（2015）的研究也發現資訊焦慮與性別有相關性，當中女性比男性更常出現焦慮情況。

李珊（2022）的問卷調查發現較常使用圖書館的師資生，在「圖書館知能」方面的資訊焦慮較高；而資料蒐集組織與分析視覺化的資料素養較高的師資生，在「圖書館知能」方面的資訊焦慮則較低。林麗娟與鄭靜欣（1998）也發現較常造訪圖書館的讀者的焦慮程度較低。

Ojo（2016）進行問卷調查，探討大學生在學術方面的資訊焦慮情況，但其結果卻顯示不論年齡還是性別，皆與資訊焦慮及資訊過載沒有顯著相關性。

綜上所述，個人背景變項與資訊焦慮類型的關聯之發現不一致，因此本研究對此再進行探討。

（三）資訊焦慮量表

Erfanmanesh、Abrizah與Karim（2012）進行了一項研究，開發並驗證了一份資訊尋求焦慮量表，該量表包含47個題項，可用於衡量圖書館使用者的資訊尋求焦慮。該量表涵蓋了六個面向，分別是與資訊資源相關的障礙（14項）、與電腦和網際網路相關的障礙（6項）、與圖書館相關的障礙（11項）、與搜索資訊相關的障礙（5項）、技術障礙（6項），以及與主題識別相關的障礙（5項）。

另外，Girard與Allison（2008）在其研究中針對職場資訊焦慮進行探討，並參考了Wurman（2001）提出的資訊焦慮組成元素。這些元素包括：不理解資訊、因為需要理解的資訊量過多而不知所措、不知道某些資訊是否存在、不知道哪裡可以找到資訊、知道哪裡可以找到資訊但無法取用。該研究以這些元素為基礎，製作了一份量表，用於測量不同管理環境下的資訊焦慮程度。

針對職場的還有Naveed與Anwar（2020）的研究，他們開發了一份針對工作場所的資訊焦慮量表，該量表共有33個題項，分為六個面向：任務焦慮（5項）、需要識別焦慮（5項）、尋找焦慮（6項）、評估焦慮（5項）、存取焦慮（5項）和使用焦慮（7項）。

綜合而言，這些研究提供了不同方面的資訊焦慮量表，可以幫助測

量職場和圖書館使用者所面臨的焦慮程度，亦為其他有關資訊焦慮的研究提供了參考。

二、資訊焦慮因應方式的理論探討

（一）資訊焦慮因應方式的定義與類型

人們面對資訊焦慮引起的不安與壓力，會採用一些因應策略去舒緩這種壓力。綜合學者提出的觀點，歸納了三種積極的因應方式：問題焦點因應（problem-focused coping）、情緒焦點因應（emotion-focused coping）、尋求他人幫助及支持；此外，還有一種消極的因應方式：迴避與逃避。

問題焦點因應是透過積極行動去解決問題（Siu, Spector, & Cooper, 2006），包括：改變動機和標準（Lazarus & Folkman, 1984; Lewis & Frydenberg, 2002; Weiten & Lloyd, 2008）、對抗性應對、承擔責任、有計畫地解決問題及積極地重新評估（Lazarus & Folkman, 1984）。

情緒焦點因應是指管理跟調節面對壓力時的情緒反應，透過自我欺騙（Lazarus & Folkman, 1984; Lewis & Frydenberg, 2002; Weiten & Lloyd, 2008）、自我控制（Lazarus & Folkman, 1984）、進行嗜好與休閒活動（Siu et al., 2006），以及轉換職業（Weiten & Lloyd, 2008），藉以達到調整情緒與減壓的目的。

尋求他人幫助及支持方面指的是透過獲得第三者的協助，解決壓力源（Lazarus & Folkman, 1984; Siu et al., 2006）。

在消極的迴避與逃避方面，包含採取消極順應的方式（Siu et al., 2006），與問題保持距離（Billings & Moos, 1981; Lazarus & Folkman, 1984），甚至改變目標和價值觀，以否認問題的存在（Weiten & Lloyd, 2008）。

（二）個人背景變項與因應方式的關係

一些學者的研究發現，因應方式與性別有關聯。Oláh（1995）的跨文化研究發現，17歲女生面對焦慮時傾向採用比較寬鬆及情緒焦點策略，而17歲男生則傾向採用同化處理及問題焦點策略。Matud（2004）發現女性面對壓力時，在情緒和迴避的因應方式上的得分明顯高於男性，而在理性和解脫的因應方式上得分較低，女性比男性更注重情緒方面的因應方式。蔡文雅（2006）的研究結果指出，不同性別、學制、學院的科技大學學生，在壓力感受和使用的因應方式上有顯著差異。

不過，亦有研究發現因應方式與性別沒有顯著相關或差異。林淑惠與黃韞臻（2008）發現不同的性別、學校類型、家庭收入的研究生，傾

向採用的因應生活壓力的方式大致相同，但是女生比男生更常延宕逃避問題。Shirazi、Khan與Khan（2021）的跨文化研究發現，大學生面對壓力時採用的應對方式中，問題焦點策略、情緒焦點策略、逃避焦點策略與性別沒有顯著相關。性別和國家在問題焦點策略及情緒焦點策略的交互作用亦不顯著。

綜上所述，個人背景變項與因應方式的關聯之發現不一致，故本研究對此再進行探討。

（三）因應方式量表

Billings與Moos（1981）根據專家評分和過往的實證研究，整理了共17個題項的生活壓力事件應對量表，包括三種因應方式：積極認知（6項）、積極行為（6項）及迴避（5項），並將這三種因應方式分為兩個應對類別：以問題為焦點（6項）、以情緒為焦點（11項）。

Folkman與Lazarus（1980）開發了因應方式清單，其後他們進行修訂，推出66個題項的壓力因應方式問卷（Lazarus & Folkman, 1984）。問卷對中年已婚人士進行研究，探討他們應對特定壓力遭遇的內部和外部需求時，作出的各種想法和行為。經因素分析後得出50個題項的量表，包括：對抗性應對（6項）、保持距離（6項）、自我控制（7項）、尋求社會支持（6項）、承擔責任（4項）、逃避與迴避（8項）、有計畫地解決問題（6項）、積極的重新評價（7項）。

此外，Siu等人（2006）以北京、香港、臺灣的全職工作者為對象進行抽樣研究，提出針對大中華地區的「華人因應方式量表」，量表共14個題項，當中包括四種因應方式：嗜好休閒（2項）、社會支持（2項）、積極行動（5項），以及消極順應（5項）。

綜合而言，這些研究提供了不同層面和文化背景下的因應方式量表，可用於評估個人面對不同情況時的應對方式及策略選擇。

三、資訊焦慮與因應方式的關係

李文文（2020）透過半結構性訪談，研究自助旅行者的資訊行為，發現受訪者的資訊行為結果，取決於資訊需求是否滿足。透過一連串的資訊處理過程，可以降低資訊焦慮的程度，使搜尋更聚焦，減少認知及情感上的不確定性。

Zhu、Wei、Meng與Li（2020）利用問卷調查，研究因應方式對資訊焦慮的影響，結果發現足夠的社會支持和積極應對技能的培訓可以減少醫務人員在COVID-19期間的資訊焦慮。

Zhao等人（2017）的問卷研究結果顯示，資訊焦慮程度較高的大學

生更傾向於採用解決問題的因應方式，同時較少採用幻想的因應方式；資訊焦慮程度較低者，則更偏好採用幻想的因應方式，其心理健康水準也較高。

謝吉隆與鄭宛靜（2012）透過半結構性訪談，探討學齡前幼兒的父母在育兒問題上的資訊需求與資訊焦慮，發現面對不同類型的資訊需求，採取的焦慮排解方式也不一樣。

Papava等人（2016）發現因應方式與資訊焦慮相關，積極應對與資訊焦慮呈負相關，而消極應對則與資訊焦慮呈正相關。

崔斐韻（2004）指出當大學生在面對較高程度的「尋求與運用資訊的焦慮」和「無法面對自身的資訊焦慮」時，傾向採用的因應方式是逃避延宕；在面對較低程度的「日常生活行為中的資訊焦慮」及「資訊安全的焦慮」時，較少採用尋求支持、解決問題和自我調適的因應方式。

綜上所述，本研究推論資訊焦慮的類型和程度，與資訊焦慮之應對方式呈現顯著相關性。

參、研究方法

一、研究架構與假設

本研究架構根據研究目的及相關理論，透過文獻整理與分析而建立，如圖1。研究假設如下：

H1：不同個人背景變項在資訊焦慮類型上有顯著差異。

H2：不同個人背景變項在資訊焦慮之因應方式上有顯著差異。

H3：不同資訊焦慮類型的旅客，對於資訊焦慮之因應方式具有顯著相關性。

二、研究工具

本研究參考文獻理論及過往研究問卷，編製成「新冠肺炎疫情期間」，旅客資訊焦慮與對應方式調查問卷作為研究工具，問卷設計分成三個部分，第一部分是資訊焦慮情形，第二部分是資訊焦慮的因應方式，第三部分是個人背景變項。

資訊焦慮是因為資訊缺乏、資訊超載及外在壓力而出現的不確定感和不安的狀態。由於這是一個抽象的概念，因此若要測量資訊焦慮，便要將之量化和具體化，將相關焦慮情形列入資訊焦慮量表的題項，焦慮情形愈多代表資訊焦慮的程度愈高。

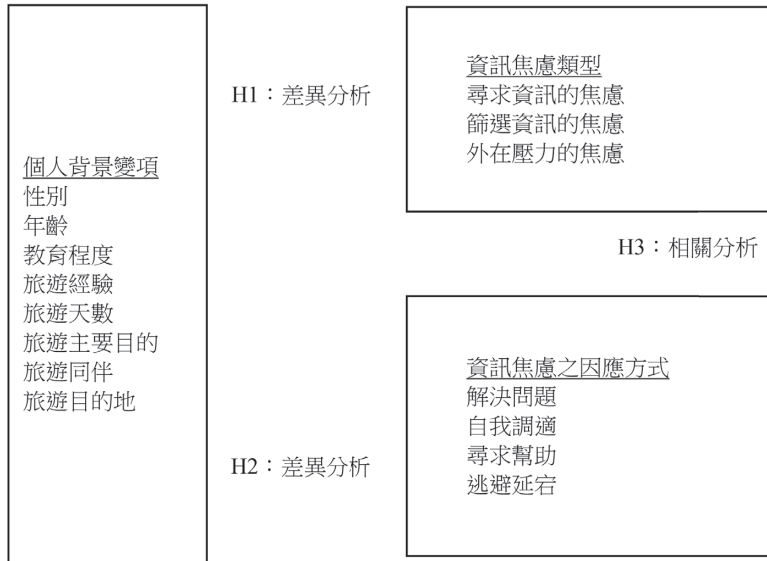


圖1 研究架構

編製資訊焦慮量表時，首先採用了Wurman（1989）提出的資訊焦慮徵狀為基礎。該研究提出的概念對資訊焦慮的研究非常重要，獲得許多研究引用或以其理論作為延伸，具有參考價值。由於原文中沒有指明是何種資訊，列為量表題項時將之改寫成旅遊疫情資訊。接著參考崔斐韻（2004）、Awuor、Kwanya與Nyambok（2019）、Erfanmanesh等人（2012）、Kwanya（2016）、Naveed與Anwar（2020）有關資訊焦慮發展與驗證的研究，修改、整合及擴充題項。然後根據Soroya、Farooq、Mahmood、Isoaho與Zara（2021），以及Zenker、Braun與Gyimóthy（2021）的研究，加入有關COVID-19的資訊焦慮題項。

綜合學者看法，本研究於文獻探討整理出資訊焦慮的形成原因包括：資訊缺乏、資訊超載及外在壓力，延伸出量表構面為尋求資訊的焦慮、篩選資訊的焦慮及外在壓力的焦慮，以下逐一說明各構面題項之形成¹。

尋求資訊的焦慮方面，源自資訊缺乏，當沒有足夠資訊去完成任務時，便會產生焦慮。根據蔡慧美（2003）及Wurman（1989）的研究觀點，延伸出構面為旅客在資訊尋求過程的焦慮，例如：不知道某項資訊是否存

1 因篇幅有限，本節資訊焦慮類型、資訊焦慮因應方式呈現的是實施專家效度分析後，根據專家建議修正後的問卷題項。

在、不知道哪裡可以找到資訊、確切知道在哪裡找到資訊，但不得其門而入。綜上所述，尋求資訊的焦慮之問卷題項與參考文獻對照詳見表1。

篩選資訊的焦慮方面，源自資訊超載，當資訊量多到難以負擔和處理時，便需要選擇資源，辨別資源有沒有用。根據Wurman（1989）、Speier等人（1999）、Kirsh（2000）、Bawden（2001）、Wilson（2001）、蔡慧美（2003）、Morris（2003）、Bawden與Robinson（2009）、Scardamaglia（2013）及Kwanya（2016）的研究觀點，延伸出構面為旅客在篩選資訊的焦慮，例如：無法分析與解讀資訊、無法判斷資訊的相關性與可信性。綜上所述，篩選資訊的焦慮之問卷題項與參考文獻對照詳見表2。

外在壓力方面，是指因為學習、工作、人際溝通而產生的焦慮。根據蔡慧美（2003）的研究觀點，延伸出構面為旅客外在壓力的焦慮，例如覺得自己所知的比別人少而產生愧疚感、因為所知不多而羞於啟齒。綜上所述，外在壓力的焦慮之問卷題項與參考文獻對照詳見表3。

編製資訊焦慮的因應方式量表時，首先採用了Lazarus與Folkman

表1
尋求資訊的焦慮：問卷題項與參考文獻對照表

構面	問卷問項	參考文獻
尋求資訊的焦慮	不知道該找哪些旅遊疫情資訊，使我感到焦慮。	Wurman（1989）
	不知道要找的旅遊疫情資訊是否存在，使我感到焦慮。	
	要瞭解的旅遊疫情資訊太多，使我感到焦慮。	
	自己認為瞭解相關旅遊防疫措施，卻沒法清楚地解釋說明，使我感到焦慮。	
	不知道哪裡可以找到我需要的旅遊疫情資訊，使我感到焦慮。	Wurman（1989）、
	知道哪裡可以找到旅遊疫情資訊，卻沒有足夠的管道獲取，使我感到焦慮。	Erfanmanesh等人（2012）
	渴望獲取旅遊疫情資訊，使我感到焦慮。	Kwanya（2016）
	無法迅速獲取最新旅遊疫情資訊，使我感到焦慮。	
	尋找旅遊疫情資訊時會擔心出行時染疫，使我感到焦慮。	Soroya等人（2021）、 Zenker等人（2021）

表2

篩選資訊的焦慮：問卷題項與參考文獻對照表

構面	問卷問項	參考文獻
篩選資訊 的焦慮	不知道如何把所獲得的資訊轉變成可以用的旅遊 疫情資訊，使我感到焦慮。	Wurman (1989)、 Erfanmanesh 等人(2012)
	沒有足夠的時間消化旅遊疫情資訊，使我感到焦 慮。	Awuor等人 (2019)
	使用容易取得但不知真偽的旅遊疫情資訊，使我 感到焦慮。	
	處理太多不相關的旅遊疫情資訊，使我感到焦 慮。	Wurman (1989)
	檢索到的旅遊疫情資訊不是最新的資訊，使我感 到焦慮。	Erfanmanesh 等人(2012)
	篩選不到真正有用的旅遊疫情資訊，使我感到焦 慮。	
	無法正確分析旅遊疫情資訊，使我感到焦慮。	
	無法正確解讀旅遊疫情資訊，使我感到焦慮。	
	無法正確判斷旅遊疫情資訊的相關性，使我感到 焦慮。	
	無法正確判斷旅遊疫情資訊的可信性，使我感到 焦慮。	
	處理太多與COVID-19相關的旅遊資訊，使我感 到焦慮。	Soroya等人 (2021)、 Zenker等人 (2021)

(1984)提出的因應方式為基礎，該研究提出的概念包含本研究整理的四種因應方式，具有參考價值。其後參考Billings與Moos(1981)的研究及Siu等人(2006)提出的華人因應方式量表，對題項進行修改、整合及擴充。

綜合學者觀點，本研究整理出資訊焦慮的因應方式包括：問題焦點因應、情緒焦點因應、尋求他人的幫助和支持、迴避與逃避，藉以延伸出量表構面為解決問題、自我調適、尋求幫助、逃避延宕，以下逐一說明各構面題項之形成。

解決問題方面，源自問題焦點因應，以解決問題為目標而採取的行動。根據Lazarus與Folkman(1984)及Siu等人(2006)的研究觀點，延

表3
外在壓力的焦慮：問卷題項與參考文獻對照表

構面	問卷問項	參考文獻
外在壓力的焦慮	不知道別人所知道的旅遊疫情資訊，使我感到焦慮。	崔斐韻 (2004)
	我知道的旅遊疫情資訊與事實可能不同，使我感到焦慮。	
	只有我不知道這個旅遊疫情資訊是否正確，使我感到焦慮。	Wurman (1989)
	我因為尷尬或羞愧而假裝自己知道一些未聽過的旅遊疫情資訊，使我感到焦慮。	
	我不好意思坦白說出「我不知道這些旅遊疫情資訊」。	
	我身邊大部分的人比我瞭解旅遊疫情資訊，使我感到焦慮。	
	我身邊大部分的人比我更瞭解如何尋找旅遊疫情資訊，使我感到焦慮。	Erfanmanesh 等人 (2012)

伸出構面為解決問題。綜上所述，解決問題因應方式的問卷題項與參考文獻對照詳見表4。

自我調適方面，源自情緒焦點因應，透過自我減壓、調整情緒，以緩解問題。根據Lazarus與Folkman（1984）的研究觀點，延伸出構面為自我調適，其問卷題項與參考文獻對照詳見表5。

尋求他人的幫助和支持方面，意指發現或擔心自己對某些議題的認知不足，或是吸收了多餘的資訊，會因為別人的目光而產生愧疚感。因此若能獲得社會及他人的幫助和支持，有助消除愧疚的壓力。根據Lazarus與Folkman（1984）及Siu等人（2006）的研究觀點，延伸出構面為尋求幫助，其問卷題項與參考文獻對照詳見表6。

迴避與逃避方面，是透過消極順應的方式，與壓力源保持距離。根據Lazarus與Folkman（1984）、Billings與Moos（1981）、Siu等人（2006）及Weiten與Lloyd（2008）的研究觀點，延伸出構面為逃避延宕，其問卷題項與參考文獻對照詳見表7。

三、研究對象

本研究之研究對象為18歲以上的成年民眾，並曾於2020年3月11日～2022年10月3日期間出境旅遊。由於世界衛生組織在2020年3月11日宣布

表4
解決問題的因應方式：問卷題項與參考文獻對照表

構面	問卷問項	參考文獻
解決問題	我會蒐集相關資訊，以解決旅遊疫情資訊不足的問題。	Billings與Moos (1981)、Lazarus與Folkman (1984)
	我會參考自己過往處理類似問題的旅遊經驗。	Billings與Moos (1981)、Lazarus與Folkman (1984)
	我會設法解決在尋找及篩選旅遊疫情資訊的過程中的阻礙。	Lazarus與Folkman (1984)
	我會分析自我的旅遊疫情資訊焦慮原因，並試圖排解。	Lazarus與Folkman (1984)

表5
自我調適的因應方式：問卷題項與參考文獻對照表

構面	問卷問項	參考文獻
自我調適	我會透過活動或嗜好，使自己從旅遊疫情資訊焦慮中放鬆。	Lazarus與Folkman (1984)、Siu等人 (2006)
	我會培養良好的情緒管理來面對旅遊疫情資訊焦慮帶來的負面情緒。	Lazarus與Folkman (1984)
	我會冷靜面對旅遊疫情資訊焦慮的問題。	
	我會以正面的態度看待旅遊疫情資訊焦慮的問題。	Billings與Moos (1981)、Lazarus與Folkman (1984)、Siu等人 (2006)

新冠疫情已經構成「全球大流行」，可以算是一個官方認可的疫情開始日期。直到2022年10月3日凌晨起，臺灣入出境解封，入境人士不需要居家隔離，臺灣民眾也可以出國旅遊，可見疫情已經放緩，因此以此作為篩選研究對象的條件。

四、抽樣方法

完成問卷的初步設計後，先進行預行測試，目的是測試問卷的信度及效度，並瞭解問卷題目是否易於理解。針對預試結果及研究參與者之

表6
尋求幫助的因應方式：問卷題項與參考文獻對照表

構面	問卷問項	參考文獻
尋求幫助	我會向有旅遊疫情資訊焦慮經驗的人或團體求助。	Billings與Moos (1981)、Lazarus與Folkman (1984)、Siu等人 (2006)
	我會與親友討論旅遊疫情資訊焦慮的問題。	
	我在遭遇旅遊疫情資訊焦慮時會向親友尋求情緒上的支持及安慰。	
	我會向網友分享所遭遇的旅遊疫情資訊焦慮問題。	
		本研究整理

表7
逃避延宕的因應方式：問卷題項與參考文獻對照表

構面	問卷問項	參考文獻
逃避延宕	我會先做別的事情，讓自己忘記旅遊疫情資訊焦慮的困擾。	Billings與Moos (1981)、Lazarus與Folkman (1984)
	我先不理會旅遊疫情資訊焦慮的困擾，因為我認為疫情會趨緩。	
	我希望旅遊疫情資訊的焦慮問題能自動消失。	Lazarus與Folkman (1984)、Siu等人 (2006)
	我會放棄處理旅遊疫情資訊焦慮。	
	我會選擇逃避處理旅遊疫情資訊的過程中遇到的問題，不願意面對與嘗試。	Lazarus與Folkman (1984)
	我會把處理旅遊疫情資訊焦慮的責任推卸給別人。	

意見，修改問卷內容，然後發放正式問卷。預行測試及正式問卷之抽樣方式如下：

（一）預行測試問卷

預行測試以滾雪球及立意抽樣的方式進行。滾雪球抽樣透過人際網絡獲得樣本，由研究者尋找適合的研究參與者，再透過他們的推薦，尋找其他可提供豐富資料的研究參與者（胡幼慧，1996）。立意抽樣依據

研究者的主觀判斷，挑選適合代表母體的個體作為樣本。由於預行測試所需的研究參與者人數相對較少，加上可以提升樣本的代表性，獲取適合的回饋意見，當研究者有疑問時，也易於回訪研究參與者，因此適用於此次預試。

（二）正式問卷

正式問卷採用網路問卷志願抽樣，優點是方便簡單，節約時間和經費。由於正式問卷需要的研究參與者人數較多，而且對象範圍廣泛，分布在社會各階層，所以適合採用此抽樣策略。

五、預試問卷內容效度及信度分析

為提升研究結果的可靠度，在完成問卷初稿後，進行預行測試，除了瞭解研究參與者回饋的意見，亦進行內容效度分析，並利用統計軟體SPSS（IBM SPSS Statistics 23.0）來計算信度。

（一）預試問卷內容效度及信度分析

根據本研究整理的資訊焦慮量表和因應方式量表，設計預試問卷的初稿，並實施專家效度分析。依據專家學者對預試量表的理解及建議，修改內容及語句，以提升問卷效度，確保獲得更為符合本研究目的之資訊。

預試問卷根據專家學者之建議進行修改後，以滾雪球的方式發放並回收30份。本研究採用信度分析，透過測量Cronbach's α 係數值，確保測量結果的可靠性，檢定各因素之衡量細項間的內部一致性，量表內各細項的相關性愈高，Cronbach's α 值也愈高。Cronbach's α 值一般大於0.7代表高信度（Hee, 2014），值介乎0.3 ~ 0.7代表中等信度。進行信度分析後，僅刪除與變項較不相關的資訊焦慮的應對方式一個題項後（我會參考自己過往的經驗，以解決尋找及篩選旅遊疫情資訊時的問題），各變項的Cronbach's α 皆達到0.8以上的高信度。

（二）正式問卷發放及回收

本研究進行信度分析後修正問卷，擬定正式問卷。問卷分為三大部分：資訊焦慮的情形，共計27題，其中包含尋求資訊的焦慮9題、篩選資訊的焦慮11題、外在壓力的焦慮7題；資訊焦慮的應對方式，共計17題，其中包含解決問題3題、自我調適4題、尋求幫助4題、逃避延宕6題；個人基本資料，共計8題。問卷首頁有列明填寫的資格條件及特殊填寫規則，並於第一題請研究參與者回答是否符合研究資格（18歲或以上，曾於2020年3月11日 ~ 2022年10月3日疫情期間出境旅遊）及瞭解相關規則

（若有多次新冠肺炎疫情期間的出境旅遊經驗，答題時以最感壓力的經驗填寫），以確認研究參與者為18歲或以上，並曾於2020年3月11日～2022年10月3日疫情期間曾經出境旅遊。

問卷以志願抽樣的方式在線上發放，發放管道包括有關簽證、新住民、升學、旅遊、移民情報等有較多潛在合乎資格對象聚集的社群媒體群組及網上討論區，發放期間為2023年5月15日～2023年6月15日，為期一個月。期間共回收225份問卷，經檢查後將不符合填答資格者、答案前後矛盾者、明顯胡亂填答者，視為無效問卷並刪除，有效問卷為212份，有效樣本回收率94.2%。後續則使用統計軟體SPSS分析研究問卷的資料，研究分析與發現如第肆節所述。

肆、研究結果

一、旅客基本資料分析

旅客的個人背景資料分析如表8所示，包括性別、年齡、教育程度、旅遊經驗、旅遊天數、旅遊主要目的、旅遊同伴，以及旅遊目的地。在性別方面，男性（100位、47.17%）與女性（112位、52.83%）分布尚稱平均，以女性稍多；年齡方面，以31～40歲間為最多，共有97位（45.75%）；教育程度方面，以學士為多數（118位、55.66%）；旅行經驗方面，多數旅客認為在新冠肺炎疫情期間，第一次的出境旅遊是最感壓力的一次（183位、86.32%）；旅遊天數方面，1～10天者較多（83位、39.15%）；旅遊主要目的方面，觀光者為最多（99位、46.70%）；旅遊同伴方面，單獨出行者較多（共83人次、39.15%）；至於旅遊目的地，則以亞太地區為多數（149位、70.29%）。

二、資訊焦慮與資訊焦慮因應方式之分析

（一）資訊焦慮及其因應方式的因素分析及信度分析

為進一步確認構面的結構，本研究採用因素分析縮減與刪除不適合的變項，並根據因素分析的結果進行信度分析。

資訊焦慮量表原有27個題項，經過Bartlett球形檢定後，顯著性 $p < .001$ 已達顯著水準；Kaiser-Meyer-Olkin（KMO）則為.964，非常適合進行因素分析萃取共同因素。根據因素分析的結果，其中共12題構面錯誤或重複，或因因素負荷量小於0.5，因此刪除。因素分析共抽出三組因素，分別是：尋求資訊的焦慮、篩選資訊的焦慮及外在壓力的焦慮，如表9所示。

表8

研究參與者個人背景變項分析表

個人背景變項	樣本數	有效樣本百分比
性別		
男性	100	47.17
女性	112	52.83
年齡		
18～30歲	78	36.79
31～40歲	97	45.75
41～50歲	22	10.38
51～60歲	11	5.19
61歲（含）以上	4	1.89
教育程度		
國小	0	0.00
國中	1	0.47
高中／職	19	8.96
學士	118	55.66
碩士	71	33.49
博士	3	1.42
旅遊經驗		
第一次	183	86.32
第二次	19	8.96
第三次（含）以上	10	4.72
旅遊天數		
1～10天	83	39.15
11～30天	53	25.00
31～60天	18	8.49
61～90天	6	2.83
91天～未滿6個月	5	2.36
6個月以上～未滿1年	8	3.77
1年以上	39	18.40
旅遊主要目的		
觀光	99	46.70

表8
研究參與者個人背景變項分析表（續）

個人背景變項	樣本數	有效樣本百分比
留學	32	15.09
探望親友	31	14.62
移民	13	6.13
商務	12	5.66
交換學生	9	4.26
學術交流	7	3.30
遊學	4	1.89
研討會	3	1.41
就業	1	0.47
其他	1	0.47
醫療	0	0.00
宗教	0	0.00
旅遊同伴 ^a		
單獨出行	83	39.15
家人親戚	64	30.19
朋友	47	22.17
同事	8	3.77
同學	13	6.13
旅行團	3	1.42
其他	2	0.94
旅遊目的地		
亞太地區	149	70.29
歐洲地區	42	19.81
北美地區	18	8.50
亞西地區	2	0.94
非洲地區	1	0.47
拉丁美洲暨加勒比海地區	0	0.00

註：^a可複選。

表9
資訊焦慮因素分析摘要表

因素名稱	題項	負荷量	特徵值	解釋量 (%)	累積解釋量 (%)	Cronbach's α
尋求資訊的 焦慮	1. 不知道該找哪些旅遊疫情資訊，使我感到焦慮。	.833	9.560	30.606	30.606	.942
	2. 不知道要找的旅遊疫情資訊是否存在，使我感到焦慮。	.834				
	3. 不知道哪裡可以找到我需要的旅遊疫情資訊，使我感到焦慮。	.775				
	4. 知道哪裡可以找到旅遊疫情資訊，卻沒有足夠的管道獲取，使我感到焦慮。	.814				
	5. 要瞭解的旅遊疫情資訊太多，使我感到焦慮。	.790				
	6. 自以為瞭解相關旅遊防疫措施，卻沒法清楚地解釋說明，使我感到焦慮。	.661				
篩選資訊的 焦慮	1. 使用容易取得但不知真偽的旅遊疫情資訊，使我感到焦慮。	.808	1.600	28.138	58.744	.959
	2. 無法正確分析旅遊疫情資訊，使我感到焦慮。	.823				
	3. 無法正確解讀旅遊疫情資訊，使我感到焦慮。	.911				
	4. 無法正確判斷旅遊疫情資訊的相關性，使我感到焦慮。	.818				
	5. 無法正確判斷旅遊疫情資訊的可信性，使我感到焦慮。	.816				

表9
資訊焦慮因素分析摘要表（續）

因素名稱	題項	負荷量	特徵值	解釋量 (%)	累積解釋量 (%)	Cronbach's α
外在壓力的 焦慮	1. 我因為尷尬或羞愧而假裝自己知道一些未聽過的旅遊疫情資訊，使我感到焦慮。	.812	1.202	23.662	82.406	.933
	2. 我不好意思坦白說出「我不知道這些旅遊疫情資訊」。	.887				
	3. 我身邊大部分的人比我瞭解旅遊疫情資訊，使我感到焦慮。	.832				
	4. 我身邊大部分的人比我更瞭解如何尋找旅遊疫情資訊，使我感到焦慮。	.822				

經過因素分析刪題後，以量表中的15個題項進行信度分析，各變項的Cronbach's α 如表9最後一欄所示，皆達到0.9以上，內部一致性信度很高。

資訊焦慮的因應方式量表之KMO為.775，適合進行因素分析；Bartlett球形檢定的顯著性為 $p < .001$ ，也達到顯著水準。根據因素分析的結果，沒有刪除題項，並抽出4組因素，分別是：逃避延宕、尋求幫助、自我調適、解決問題，如表10所示。

經過因素分析後，以量表中的17個題項進行信度分析，各變項的Cronbach's α 如表10最後一欄所示，皆達到0.8以上，內部一致性達到高信度水準。

（二）資訊焦慮及資訊焦慮因應方式之現況

資訊焦慮方面，旅客整體的資訊焦慮程度中性偏負向，各項的標準差皆超過1.00，顯示旅客的回應有分歧。如表11顯示，最受旅客困擾的依次為篩選資訊的焦慮（ $M = 3.16, SD = 1.12$ ）、尋求資訊的焦慮（ $M = 2.92, SD = 1.02$ ）及外在壓力的焦慮（ $M = 2.40, SD = 1.09$ ）。尋求資訊的焦慮以「要瞭解的旅遊疫情資訊太多」的平均值為最高（ $M = 3.03, SD = 1.20$ ）；篩選資訊的焦慮以「無法正確判斷旅遊疫情資訊的可信性」的平均值為最高（ $M = 3.19, SD = 1.23$ ）；外在壓力的焦慮以「因為尷尬或羞愧而假裝自己知道一些未聽過的旅遊疫情資訊」的平均值為最高（ $M = 2.47, SD = 1.24$ ）。

資訊焦慮因應方式的敘述性統計如表12所示，旅客最常用的方式依次為解決問題（ $M = 3.78, SD = 0.82$ ）、自我調適（ $M = 3.63, SD = 0.85$ ）、尋求幫助（ $M = 3.12, SD = 1.01$ ）及逃避延宕（ $M = 2.88, SD = 0.87$ ）。解決問題以「蒐集相關資訊，以解決旅遊疫情資訊不足的問題」的平均值為最高（ $M = 3.90, SD = .89$ ）；自我調適以「冷靜面對旅遊疫情資訊焦慮的問題」的平均值為最高（ $M = 3.74, SD = 0.89$ ）；尋求幫助以「向有旅遊疫情資訊焦慮經驗的人或團體求助」的平均值為最高（ $M = 3.40, SD = 1.06$ ）；逃避延宕以「希望旅遊疫情資訊的焦慮問題能自動消失」的平均值為最高（ $M = 3.36, SD = 1.19$ ）。除了「蒐集相關資訊，以解決旅遊疫情資訊不足的問題」、「冷靜面對旅遊疫情資訊焦慮的問題。」二項的標準差低於0.9之外，其餘各項的標準差皆接近或超過1.00，顯示旅客在採用何種因應方式上有分歧。

三、個人背景變項與資訊焦慮類型之分析

本研究利用獨立樣本 t 檢定，分析性別、旅遊同伴及旅遊經驗對資

表10
資訊焦慮因應方式之因素分析摘要表

因素名稱	題項	負荷量	特徵值	解釋量 (%)	累積解釋量 (%)	Cronbach's α
逃避延宕	1. 我會先做別的事情，讓自己忘記旅遊疫情資訊焦慮的困擾。	.746	4.217	19.742	19.742	.843
	2. 我先前不理會旅遊疫情資訊焦慮的困擾，因為我認為疫情會趨緩。	.748				
	3. 我希望旅遊疫情資訊的焦慮問題能自動消失。	.760				
	4. 我會放棄處理旅遊疫情資訊焦慮。	.784				
	5. 我會選擇逃避處理旅遊疫情資訊的過程中遇到的問題，不願意面對與嘗試。	.727				
	6. 我會把處理旅遊疫情資訊焦慮的責任推卸給別人。	.655				
尋求幫助	1. 我會向有旅遊疫情資訊焦慮經驗的人或團體求助。	.695	3.964	18.607	38.349	.875
	2. 我會與親友討論旅遊疫情資訊焦慮的問題。	.881				
	3. 我在遭遇旅遊疫情資訊焦慮時會向親友尋求情緒上的支持及安慰。	.916				
	4. 我會向網友分享所遭遇的旅遊疫情資訊焦慮問題。	.828				

表10
資訊焦慮因應方式之因素分析摘要表（續）

因素名稱	題項	負荷量	特徵值	解釋量 (%)	累積解釋量 (%)	Cronbach's α
自我調適	1. 我會透過活動或嗜好，使自己從旅遊疫情資訊焦慮中放鬆。	.786	2.315	18.444	56.793	.873
	2. 我會培養良好的情緒管理來面對旅遊疫情資訊焦慮帶來的負面情緒。	.856				
	3. 我會以正面的態度看待旅遊疫情資訊焦慮的問題。	.875				
	4. 我會冷靜面對旅遊疫情資訊焦慮的問題。	.785				
解決問題	1. 我會蒐集相關資訊，以解決旅遊疫情資訊不足的問題。	.854	1.375	13.035	69.828	.810
	2. 我會設法解決在尋找及篩選旅遊疫情資訊的過程中的阻礙。	.907				
	3. 我會分析自我的旅遊疫情資訊焦慮原因，並試圖排除。	.648				

表11
資訊焦慮的敘述性統計 (N = 212)

尋求資訊的焦慮	平均值 (M)	標準差 (SD)
要瞭解的旅遊疫情資訊太多，使我感到焦慮。	3.03	1.20
不知道哪裡可以找到我需要的旅遊疫情資訊，使我感到焦慮。	2.96	1.22
自以認為瞭解相關旅遊防疫措施，卻沒法清楚地解釋說明，使我感到焦慮。	2.92	1.10
不知道要找的旅遊疫情資訊是否存在，使我感到焦慮。	2.90	1.16
知道哪裡可以找到旅遊疫情資訊，卻沒有足夠的管道獲取，使我感到焦慮。	2.85	1.17
不知道該找哪些旅遊疫情資訊，使我感到焦慮。	2.83	1.11
尋求資訊的焦慮之整體構面	2.92	1.02
篩選資訊的焦慮	平均值 (M)	標準差 (SD)
無法正確判斷旅遊疫情資訊的可信性，使我感到焦慮。	3.19	1.23
使用容易取得但不知真偽的旅遊疫情資訊，使我感到焦慮。	3.17	1.15
無法正確解讀旅遊疫情資訊，使我感到焦慮。	3.16	1.23
無法正確判斷旅遊疫情資訊的相關性，使我感到焦慮。	3.15	1.23
無法正確分析旅遊疫情資訊，使我感到焦慮。	3.11	1.16
篩選資訊的焦慮之整體構面	3.16	1.12
外在壓力的焦慮	平均值 (M)	標準差 (SD)
我因為尷尬或羞愧而假裝自己知道一些未聽過的旅遊疫情資訊，使我感到焦慮。	2.47	1.24
我不好意思坦白說出「我不知道這些旅遊疫情資訊」。	2.38	1.24
我身邊大部分的人比我瞭解的旅遊疫情資訊，使我感到焦慮。	2.38	1.19
我身邊大部分的人比我更瞭解如何尋找旅遊疫情資訊，使我感到焦慮。	2.38	1.12
外在壓力的焦慮之整體構面	2.40	1.09

表12

資訊焦慮因應方式的敘述性統計 ($N = 212$)

解決問題	平均值 (M)	標準差 (SD)
我會蒐集相關資訊，以解決旅遊疫情資訊不足的問題。	3.90	0.89
我會設法解決在尋找及篩選旅遊疫情資訊過程中的阻礙。	3.87	0.97
我會分析自我的旅遊疫情資訊焦慮原因，並試圖排解。	3.57	1.02
解決問題之整體構面	3.78	0.82
自我調適	平均值 (M)	標準差 (SD)
我會冷靜面對旅遊疫情資訊焦慮的問題。	3.74	0.89
我會以正面的態度看待旅遊疫情資訊焦慮的問題。	3.67	0.96
我會透過活動或嗜好，使自己從旅遊疫情資訊焦慮中放鬆。	3.58	1.04
我會培養良好的情緒管理來面對旅遊疫情資訊焦慮帶來的負面情緒。	3.54	1.10
自我調適之整體構面	3.63	0.85
尋求幫助	平均值 (M)	標準差 (SD)
我會向有旅遊疫情資訊焦慮經驗的人或團體求助。	3.40	1.06
我會與親友討論旅遊疫情資訊焦慮的問題。	3.18	1.23
我在遭遇旅遊疫情資訊焦慮時會向親友尋求情緒上的支持及安慰。	3.11	1.20
我會向網友分享所遭遇的旅遊疫情資訊焦慮問題。	2.77	1.25
尋求幫助之整體構面	3.12	1.01
逃避延宕	平均值 (M)	標準差 (SD)
我希望旅遊疫情資訊的焦慮問題能自動消失。	3.36	1.19
我先不理會旅遊疫情資訊焦慮的困擾，因為我認為疫情會趨緩。	3.18	1.09
我會先做別的事情，讓自己忘記旅遊疫情資訊焦慮的困擾。	3.16	1.10
我會放棄處理旅遊疫情資訊焦慮。	2.69	1.11

表12
資訊焦慮因應方式的敘述性統計（ $N = 212$ ）（續）

逃避延宕	平均值（ M ）	標準差（ SD ）
我會選擇逃避處理旅遊疫情資訊的過程中遇到的問題，不願意面對與嘗試。	2.61	1.25
我會把處理旅遊疫情資訊焦慮的責任推卸給別人。	2.28	1.17
逃避延宕之整體構面	2.88	0.87

訊焦慮的三個類型是否有顯著差異；另外採用單因子變異數分析，分別探討年齡、教育程度、旅遊天數、旅遊主要目的及旅遊目的地，對於資訊焦慮類型是否有顯著差異。在進行變異數分析（analysis of variance, ANOVA）檢定資料時，先進行變異數同質性檢定，若同質性檢定未能通過（Levene統計量達顯著）表示各組變異數並不相同，則進行Welch統計量檢定及事後比較（Dunnett's T3檢定）（邱皓政，2010）；若通過同質性檢定則表示各組變異數相同，當 F 值達顯著水準時再進行雪費事後比較，以探討具差異性的組別。此外，因部分個人背景變項中組別人數過少，在後續分析時將人數過少的分組與其他組合併，包含：年齡方面合併51～60歲、61歲（含）以上為51歲或以上；教育程度中國小、國中與高中職合併為高中／職或以下，碩士與博士合併為碩士或以上；旅遊經驗方面將第二次、第三次（含）以上合併為第二次或以上；旅遊天數中將31～60天、61～90天、91天～未滿6個月、6個月以上～未滿1年合併為31天～未滿1年；旅遊同伴方面，非單獨出行的各組合併為有同伴；旅遊目的地將亞太地區、歐洲地區外合併為其他；旅遊主要目的則僅分析觀光、留學、探望親友。

以獨立樣本 t 檢定進行分析，結果如表13。不同性別在資訊焦慮上呈顯著差異，男性（ $M = 3.21, SD = 0.91$ ）較女性（ $M = 2.65, SD = 1.05$ ）較有尋求資訊的焦慮；男性（ $M = 3.47, SD = 0.95$ ）亦較女性（ $M = 2.87, SD = 1.18$ ）有篩選資訊的焦慮。外在壓力的焦慮方面，男性（ $M = 2.81, SD = 1.03$ ）得分同樣較女性（ $M = 2.04, SD = 1.03$ ）更高。

不同旅遊同伴在資訊焦慮上呈顯著差異，單獨出行的旅客（ $M = 3.16, SD = 1.07$ ）較結伴同行的旅客（ $M = 2.76, SD = 0.96$ ）有尋求資訊的焦慮；單獨出行的旅客（ $M = 3.39, SD = 1.06$ ）也較結伴同行的旅客（ $M = 3.01, SD = 1.13$ ）有篩選資訊的焦慮。

表13

個人背景在資訊焦慮之 t 檢定

背景變項	平均值（標準差）	t 值	p
尋求資訊的焦慮			
性別		4.08	< .001***
男性（ $n = 100$ ）	3.21（0.91）		
女性（ $n = 112$ ）	2.65（1.05）		
旅遊經驗		-.15	.88
第一次（ $n = 183$ ）	2.91（1.03）		
第二次或以上（ $n = 29$ ）	2.94（0.99）		
旅遊同伴		2.80	.01*
單獨出行（ $n = 83$ ）	3.16（1.07）		
有同伴（ $n = 129$ ）	2.76（0.96）		
篩選資訊的焦慮			
性別		4.06	< .001***
男性（ $n = 100$ ）	3.47（0.95）		
女性（ $n = 112$ ）	2.87（1.18）		
旅遊經驗		.60	.55
第一次（ $n = 183$ ）	3.78（1.12）		
第二次或以上（ $n = 29$ ）	3.04（1.08）		
旅遊同伴		2.43	.02*
單獨出行（ $n = 83$ ）	3.39（1.06）		
有同伴（ $n = 129$ ）	3.01（1.13）		
外在壓力的焦慮			
性別		5.38	< .001***
男性（ $n = 100$ ）	2.81（1.03）		
女性（ $n = 112$ ）	2.04（1.03）		
旅遊經驗		.45	.66
第一次（ $n = 183$ ）	2.42（1.10）		
第二次或以上（ $n = 29$ ）	2.32（1.09）		
旅遊同伴		-1.35	.18
單獨出行（ $n = 83$ ）	2.28（1.03）		
有同伴（ $n = 129$ ）	2.48（1.13）		

註：* $p < .05$ ，*** $p < .001$ 。

不同旅遊經驗在尋求資訊的焦慮、篩選資訊的焦慮、外在壓力的焦慮上皆無顯著差異。

以ANOVA分析不同個人背景在資訊焦慮上的差異，結果如表14。不同年齡在外在壓力的焦慮上有顯著差異，51歲或以上的旅客（ $M = 3.18, SD = 1.14$ ）較18～30歲的旅客（ $M = 2.22, SD = 1.28$ ）有外在壓力的焦慮。

不同教育程度在資訊焦慮上有顯著差異，高中／職或以下（ $M = 3.75, SD = 1.12$ ）的旅客較學士（ $M = 2.79, SD = 0.99$ ）、碩士或以上（ $M = 2.89, SD = 0.96$ ）的旅客有尋求資訊的焦慮。另外，高中／職或以下（ $M = 3.92, SD = 1.09$ ）的旅客較學士（ $M = 3.07, SD = 1.14$ ）、碩士或以上（ $M = 3.09, SD = 1.01$ ）的旅客有篩選資訊的焦慮。外在壓力的焦慮方面，高中／職或以下（ $M = 3.24, SD = 1.07$ ）的旅客之外在壓力的焦慮較

表14
個人背景在資訊焦慮之變異數分析

背景變項	<i>F</i> / <i>Welch</i>	效果量 η_p^2
尋求資訊的焦慮		
年齡	$F(3, 208) = 1.269$	
教育程度	$F(2, 209) = 8.036^{***}$	.071
旅遊天數	$Welch(3, 90.886) = 5.782^{**}$	.070
旅遊主要目的	$Welch(2, 55.251) = 9.790^{***}$	.114
旅遊目的地	$Welch(2, 43.434) = 1.708$	
篩選資訊的焦慮		
年齡	$F(3, 208) = 1.889$	
教育程度	$F(2, 209) = 5.397^{**}$	.049
旅遊天數	$Welch(3, 93.995) = 12.682^{***}$	.141
旅遊主要目的	$F(2, 159) = 8.247^{***}$	.094
旅遊目的地	$F(2, 209) = 0.567$	
外在壓力的焦慮		
年齡	$F(3, 208) = 3.872^*$	.053
教育程度	$F(2, 209) = 8.337^{***}$	.074
旅遊天數	$F(3, 208) = 2.341$	
旅遊主要目的	$F(2, 159) = 1.184$	
旅遊目的地	$F(2, 209) = 1.300$	

註：* $p < .05$ ，** $p < .01$ ，*** $p < .001$ 。

學士 ($M = 2.42, SD = 1.06$)、碩士或以上 ($M = 2.15, SD = 1.04$) 的旅客更高。

不同旅遊天數在資訊焦慮上有顯著差異，旅遊天數1 ~ 10天的旅客 ($M = 2.59, SD = 0.85$) 較11 ~ 30天的旅客 ($M = 3.24, SD = 1.01$) 更少有尋求資訊的焦慮，前者 ($M = 2.65, SD = 0.92$) 也較11 ~ 30天 ($M = 3.50, SD = 1.23$)、31天 ~ 未滿1年 ($M = 3.33, SD = 1.09$)、1年以上 ($M = 3.61, SD = 0.95$) 的旅客更少有篩選資訊的焦慮。

不同旅遊主要目的在資訊焦慮上有顯著差異，觀光的旅客 ($M = 2.67, SD = 0.88$) 較留學 ($M = 3.32, SD = 1.20$)、探望親友 ($M = 3.43, SD = 0.97$) 的旅客更少有尋求資訊的焦慮。觀光的旅客 ($M = 2.89, SD = 1.08$) 亦較留學 ($M = 3.53, SD = 1.08$)、探望親友 ($M = 3.66, SD = 1.12$) 的旅客較少有篩選資訊的焦慮。

不同年齡層、旅遊目的地在尋求資訊的焦慮、篩選資訊的焦慮上無顯著差異；不同旅遊天數、旅遊主要目的及旅遊目的地，在外在壓力的焦慮上無顯著差異。

四、個人背景變項與資訊焦慮因應方式的分析

本研究採用獨立樣本 t 檢定，分析性別、旅遊經驗及旅遊同伴對資訊焦慮的四種因應方式是否有顯著差異。另外採用單因子變異數分析，分別探討年齡、教育程度、旅遊天數、旅遊主要目的及旅遊目的地，在資訊焦慮的因應方式上是否有顯著差異。

以獨立樣本 t 檢定進行分析，結果如表15。不同性別在資訊焦慮的因應方式上有顯著差異，女性 ($M = 3.76, SD = 0.83$) 較男性 ($M = 3.48, SD = 0.86$) 會採用自我調適的因應方式，但是女性較男性少採用尋求幫助 ($M = 2.96, SD = 1.07$ ； $M = 3.29, SD = 0.92$) 及逃避延宕 ($M = 2.74, SD = 0.85$ ； $M = 3.04, SD = 0.85$)。

不同旅遊經驗、有無旅遊同伴在解決問題、自我調適、尋求幫助上沒有顯著差異；不同旅遊經驗在採用逃避延宕的因應方式上沒有顯著差異，而單獨出行的旅客 ($M = 3.07, SD = 0.89$) 較有旅遊同伴的旅客 ($M = 2.76, SD = 0.83$) 會採用逃避延宕的因應方式。

以ANOVA分析不同個人背景在資訊焦慮的因應方式上的差異，結果如表16。不同教育程度在採用尋求幫助的因應方式上有顯著差異，高中／職或以下的旅客 ($M = 3.59, SD = 1.10$) 較碩士或以上的旅客 ($M = 2.89, SD = 0.93$) 會採用尋求幫助的因應方式。

不同旅遊天數在資訊焦慮的因應方式上有顯著差異，31天 ~ 未滿1

表15
個人背景在資訊焦慮因應方式之t檢定

背景變項	平均值（標準差）	t值	p
解決問題			
性別		-1.58	.12
男性（n = 100）	3.68（0.79）		
女性（n = 112）	3.86（0.84）		
旅遊經驗		0.13	.90
第一次（n = 183）	3.78（0.82）		
第二次或以上（n = 29）	3.76（0.82）		
旅遊同伴		0.61	.54
單獨出行（n = 83）	3.82（0.81）		
有同伴（n = 129）	3.75（0.82）		
自我調適			
性別		-2.40	.02*
男性（n = 100）	3.48（0.86）		
女性（n = 112）	3.76（0.83）		
旅遊經驗		0.70	.48
第一次（n = 183）	3.65（0.85）		
第二次或以上（n = 29）	3.53（0.88）		
旅遊同伴		-0.21	.84
單獨出行（n = 83）	3.61（0.89）		
有同伴（n = 129）	3.64（0.83）		
尋求幫助			
性別		2.41	.02*
男性（n = 100）	3.29（0.92）		
女性（n = 112）	2.96（1.07）		
旅遊經驗		0.96	.34
第一次（n = 183）	3.14（1.00）		
第二次或以上（n = 29）	2.95（1.10）		
旅遊同伴		-1.84	.07
單獨出行（n = 83）	2.96（1.03）		
有同伴（n = 129）	3.23（1.00）		

表15

個人背景在資訊焦慮因應方式之 t 檢定（續）

背景變項	平均值（標準差）	t 值	p
逃避延宕			
性別		2.58	.01*
男性（ $n = 100$ ）	3.04（0.85）		
女性（ $n = 112$ ）	2.74（0.85）		
旅遊經驗		1.00	.32
第一次（ $n = 183$ ）	2.90（0.87）		
第二次或以上（ $n = 29$ ）	2.73（0.81）		
旅遊同伴		2.58	.01*
單獨出行（ $n = 83$ ）	3.07（0.89）		
有同伴（ $n = 129$ ）	2.76（0.83）		

註：* $p < .05$ 。

年（ $M = 4.14$, $SD = 0.68$ ）的旅客較1～10天（ $M = 3.64$, $SD = 0.90$ ）、1年以上（ $M = 3.61$, $SD = 0.73$ ）的旅客會採用解決問題的因應方式；旅遊31天～未滿1年（ $M = 3.91$, $SD = 0.83$ ）的旅客較1年以上（ $M = 3.34$, $SD = 0.83$ ）的旅客會採用自我調適的因應方式；旅遊31天～未滿1年（ $M = 3.20$, $SD = 0.80$ ）的旅客較1～10天（ $M = 2.63$, $SD = 0.68$ ）的旅客會採用逃避延宕的因應方式；旅遊1年以上的旅客（ $M = 2.65$, $SD = 0.93$ ）較1～10天（ $M = 3.20$, $SD = 0.93$ ）、11～30天（ $M = 3.37$, $SD = 1.06$ ）的旅客少採用尋求幫助的因應方式。

不同旅遊主要目的在資訊焦慮的因應方式上有顯著差異，探望親友（ $M = 3.67$, $SD = 0.94$ ）的旅客較觀光（ $M = 3.16$, $SD = 1.01$ ）、留學（ $M = 2.73$, $SD = 0.87$ ）的旅客會採用尋求幫助的因應方式；前往觀光（ $M = 2.75$, $SD = 0.77$ ）的旅客較留學（ $M = 3.31$, $SD = 0.67$ ）、探望親友（ $M = 3.26$, $SD = 1.06$ ）的旅客少採用逃避延宕的因應方式。

不同旅遊目的地在資訊焦慮的因應方式上有顯著差異，前往亞太地區（ $M = 3.66$, $SD = 0.89$ ）的旅客較前往歐洲地區（ $M = 4.03$, $SD = 0.54$ ）及其他地區（ $M = 4.11$, $SD = 0.52$ ）的旅客少採用解決問題的因應方式；前往亞太地區（ $M = 3.15$, $SD = 0.95$ ）及歐洲地區（ $M = 2.71$, $SD = 1.17$ ）的旅客較前往其他地區（ $M = 3.69$, $SD = 0.87$ ）的旅客少採用尋求幫助的

表16
個人背景在資訊焦慮因應方式之變異數分析摘要表

背景變項	F/Welch	效果量 η_p^2
解決問題		
年齡	$F(3, 208) = 1.251$	
教育程度	$F(2, 209) = 2.601$	
旅遊天數	$Welch(3, 101.199) = 4.976^{**}$	.058
旅遊主要目的	$Welch(2, 66.884) = .452$	
旅遊目的地	$Welch(2, 59.052) = 8.353^{**}$	.051
自我調適		
年齡	$Welch(3, 45.822) = .363$	
教育程度	$F(2, 209) = 1.893$	
旅遊天數	$F(3, 208) = 3.968^{**}$	.054
旅遊主要目的	$F(2, 159) = 1.414$	
旅遊目的地	$F(2, 209) = .215$	
尋求幫助		
年齡	$F(3, 208) = 2.015$	
教育程度	$F(2, 209) = 4.469^*$	.041
旅遊天數	$F(3, 208) = 4.190^{**}$	.057
旅遊主要目的	$F(2, 159) = 7.314^{**}$	.084
旅遊目的地	$Welch(2, 46.811) = 6.917^{**}$	.064
逃避延宕		
年齡	$F(3, 209) = .385$	
教育程度	$F(2, 209) = .030$	
旅遊天數	$Welch(3, 90.709) = 5.633^{**}$	.063
旅遊主要目的	$Welch(2, 58.597) = .9293^{***}$	.096
旅遊目的地	$F(2, 209) = 4.933^{**}$	.045

註：* $p < .05$ ，** $p < .01$ ，*** $p < .001$ 。

因應方式；前往歐洲地區（ $M = 2.60$, $SD = 0.86$ ）的旅客較前往亞太地區（ $M = 3.00$, $SD = 0.82$ ）的旅客少採用逃避延宕的因應方式。

不同年齡層、教育程度、旅遊主要目的之旅客在採用解決問題的因應方式上無顯著差異；不同年齡層、教育程度、旅遊主要目的、旅遊目

的地之旅客在採用自我調適的因應方式上無顯著差異；不同年齡層的旅客在採用尋求幫助的因應方式上無顯著差異；不同年齡、教育程度的旅客在採用逃避延宕的因應方式上沒有顯著差異。

五、資訊焦慮類型與因應方式之分析

本研究以皮爾森相關分析檢驗資訊焦慮類型與因應方式之間是否有顯著關係，結果如表17。篩選資訊的焦慮與自我調適之因應方式呈顯著負相關。尋求資訊的焦慮、外在壓力的焦慮皆與尋求幫助之因應方式呈顯著正相關。尋求資訊的焦慮、篩選資訊的焦慮、外在壓力的焦慮皆與逃避延宕之因應方式呈顯著正相關。

伍、結論與建議

瞭解旅客在難得一遇的新冠肺炎全球疫情大流行期間面對資訊焦慮的情況，探討他們如何作出因應方式，有助於日後改善整體旅遊體驗，即使下一次的全球性疫情危機出現，也能有效地使用旅遊資訊，減少資訊焦慮的負面影響。雖然現時已經有不少與疫情相關的研究，但是鮮少針對資訊焦慮的討論，因此本研究對此進行探討。歸結本研究各項分析，提出結論與建議如下。

一、結論

本研究綜整相關文獻及問卷調查結果，分析新冠肺炎疫情期間，旅客的資訊焦慮與因應方式，結果顯示：

表17
資訊焦慮各構面與因應方式之相關矩陣

因素構面	尋求資訊的焦慮	篩選資訊的焦慮	外在壓力的焦慮
解決問題	.027	-.023	-.114
自我調適	-.124	-.255**	-.080
尋求幫助	.220**	.082	.352**
逃避延宕	.391**	.499**	.439**

註：** $p < .01$ 。

（一）旅客的資訊焦慮類型分為三大類，資訊焦慮程度中等偏負向

本研究分析將旅客的資訊焦慮歸類為三大類型：尋求資訊的焦慮是因為資訊缺乏而產生的一種認知狀態，並會導致資訊尋求行為；篩選資訊的焦慮意指面對大量資訊時可能產生的焦慮或不安的感覺，起因可能是由於難以選擇要關注的資源以及確定哪些資源有用；外在壓力的焦慮意指由自身之外的因素引起的焦慮，例如學校、工作或人際溝通。至於整體資訊焦慮程度中等偏負向，最令旅客感到困擾的類型依次為：篩選資訊的焦慮（ $M = 3.16$ ）、尋求資訊的焦慮（ $M = 2.92$ ）、外在壓力的焦慮（ $M = 2.40$ ）。

（二）旅客的資訊焦慮因應方式分為四大類，最常採用解決問題的方式

本研究分析將資訊焦慮的因應方式歸類為四大類型：解決問題意指為了找到解決方案所採取的行動；自我調適意指透過自我減壓、調整情緒，以緩解問題；尋求幫助意指發現或擔心自己對某些議題的認知不足，希望透過獲得社會及他人的幫助和支持，藉以減輕壓力；逃避延宕意指避免或盡量減少接觸壓力源。旅客最常用的資訊焦慮因應方式依次為：解決問題（ $M = 3.78$ ）、自我調適（ $M = 3.63$ ）、尋求幫助（ $M = 3.12$ ）、逃避延宕（ $M = 2.88$ ）。

（三）六項個人背景變項在資訊焦慮類型上呈現顯著差異

本研究假設不同個人背景變項在資訊焦慮類型上有顯著差異，結果顯示在其中六項個人背景變項上假設成立，包括：性別、年齡、教育程度、旅遊天數、旅遊主要目的、旅遊同伴。

1. 不同性別的旅客在三種資訊焦慮類型上呈現顯著差異

本研究發現男性較女性呈現尋求資訊的焦慮、篩選資訊的焦慮及外在壓力的焦慮；然而，本結果與崔斐韻（2004）及Rahimi與Bayat（2015）的研究不同，兩個研究皆發現女性比男性更常出現資訊焦慮的狀況。本研究推測可能原因是研究脈絡及對象不同所致，但是從研究結果顯示出性別差異與資訊焦慮類型有顯著差異。

2. 不同年齡的旅客在外在壓力的焦慮上呈現顯著差異

本研究發現51歲或以上的旅客較18 ~ 30歲的旅客有外在壓力的焦慮。基於Greenhaus與Beutell（1985），本研究推測51歲或以上的旅客平日可能處於家庭的領導地位，扮演著照顧家人和做出決策的角色，他們

背負了別人的期望，加上自身的責任感，可能增加了他們在外在壓力方面的焦慮。

3. 不同教育程度的旅客在三種資訊焦慮類型上呈現顯著差異

本研究發現與學士、碩士或以上教育程度的旅客相較，高中／職或以下教育程度的旅客在三種資訊焦慮類型上皆呈現比較高的焦慮。具有較高學歷的人通常擁有較強的資訊處理及辨別資訊真偽的能力，李珊（2022）的研究亦發現資料素養較高者的資訊焦慮較低。臺灣各大學亦有積極推動資訊素養教育，以提升大學生有效地搜索、評估和使用所需資訊的能力（莊道明，2012），因此本研究推測，大專院校或以上教育程度的研究參與者由於資訊素養較高，故其資訊焦慮程度較低。

4. 不同旅遊天數的旅客在尋求資訊的焦慮及篩選資訊的焦慮上呈現顯著差異

本研究發現旅遊天數1～10天的旅客較11～30天的旅客少有尋求資訊的焦慮，他們也較11～30天、31天～未滿1年、1年以上的旅客少有篩選資訊的焦慮。本研究推測因為新冠肺炎疫情在短時間內較少有大變化，所以旅遊天數1～10天的研究參與者的資訊焦慮程度較低。

5. 不同旅遊主要目的的旅客在尋求資訊的焦慮及篩選資訊的焦慮上呈現顯著差異

本研究發現以觀光為旅遊目的的旅客較留學、探望親友的旅客少有尋求資訊的焦慮及篩選資訊的焦慮。本研究推測出國觀光的旅客多數會在疫情穩定時出發，而且理應對計畫行程有一定程度的把握才決定要去，主動性較高（Bianchi, 2016）；而留學則較為被動，一般都有指定出發限期，難以因為新冠肺炎疫情變化而更改，因此目的為觀光的旅客之資訊焦慮程度較低。

6. 不同旅遊同伴的旅客在尋求資訊的焦慮及篩選資訊的焦慮上呈現顯著差異

本研究發現單獨出行的旅客較有旅遊同伴的旅客更有尋求資訊的焦慮、篩選資訊的焦慮。Bianchi（2016）指出大多數單獨出行者設想獨自旅行需要更多的精力，而且可能存在風險和危險，本研究推測單獨出行者的資訊焦慮程度因此較高。

（四）六項個人背景變項在資訊焦慮的因應方式上呈現顯著差異

本研究假設不同個人背景變項在資訊焦慮的因應方式上有顯著差異，結果顯示在其中六項個人背景變項上假設成立，包括：性別、教育程度、旅遊天數、旅遊主要目的、旅遊同伴及旅遊目的地。

1. 不同性別的旅客在三種資訊焦慮的因應方式上呈現顯著差異

本研究發現女性較男性會採用自我調適的因應方式，但是較少採用尋求幫助及逃避延宕的因應方式。Matud（2004）發現女性比男性更注重情緒方面的因應方式，與本研究的調查結果相似。

2. 不同教育程度的旅客在採用尋求幫助的因應方式上呈現顯著差異

本研究發現高中／職或以下教育程度的旅客，較碩士或以上的旅客會採用尋求幫助的因應方式。本研究推測碩士或以上教育程度的旅客接受的資訊素養教育較多（莊道明，2012），處理資訊的能力較高，因此較少採用尋求幫助的因應方式。

3. 不同旅遊天數的旅客在四種資訊焦慮的因應方式上呈現顯著差異

本研究發現旅遊天數在31天～未滿1年的旅客較常採用解決問題、自我調適、逃避延宕的因應方式。旅遊1年以上的旅客較1～10天、11～30天的旅客更少採用尋求幫助的因應方式。

4. 不同旅遊主要目的的旅客在採用尋求幫助及逃避延宕的因應方式上呈現顯著差異

本研究發現探望親友的旅客較觀光、留學的旅客會採用尋求幫助的因應方式。前往觀光的旅客較留學、探望親友的旅客少採用逃避延宕的因應方式。本研究推測前往探望親友的旅客，可能會與居於當地的親友討論旅遊疫情資訊焦慮的問題，較傾向採用尋求幫助的因應方式。

5. 不同旅遊同伴的旅客在採用逃避延宕的因應方式上呈現顯著差異

本研究發現單獨出行的旅客較有旅遊同伴的旅客傾向採用逃避延宕的因應方式。Bianchi（2016）發現單獨出行者喜歡獨自旅行的原因是因為感覺自由和放鬆，Hyde與Lawson（2003）指出不少單獨旅行者渴望體驗規劃以外的事物，享受不期而遇、不斷變化的旅程。因此本研究推測他們面對資訊焦慮的時候，不抗拒選擇逃避並體驗沒有規劃的行程。

6. 不同旅遊目的地的旅客在三種資訊焦慮的因應方式上呈現顯著差異

本研究發現前往亞太地區的旅客較前往歐洲及其他地區的旅客更少採用解決問題的因應方式；前往亞太及歐洲的旅客較前往其他地區的旅客更少採用尋求幫助的因應方式；前往歐洲地區的旅客較前往亞太地區的旅客更少採用逃避延宕的因應方式。

（五）旅客之資訊焦慮類型與因應方式呈現顯著相關

本研究發現篩選資訊的焦慮與自我調適的因應方式呈顯著負相關。Sapir（2022）認為，對於焦慮程度高或壓力很大的人來說，採用調適情緒相關的因應方式極具挑戰性，因為情緒處於複雜狀態時難以向內觀照

自身，由此推測因篩選資訊所需要的思考和決策過程使旅客感到壓力，難以同時進行自我調適。

本研究發現尋求資訊的焦慮、外在壓力的焦慮，皆與尋求幫助之因應方式呈顯著正相關。Wills（1987）指出當個人當前的應對能力和資源不足以解決困境時，會對個人的自尊和自我形象造成威脅，引起不確定性或缺乏自我效能感，令人意識到自己需要額外的資源和支持來處理問題。

本研究亦發現三種類型的資訊焦慮皆與逃避延宕之因應方式呈顯著正相關。Zhao等人（2017）指出，解決問題的因應方式雖然確實有利於正確認識問題、改善困境，但是在解決問題的過程中，也必然面臨較大的壓力，誘發資訊焦慮；從心理防禦機制的角度來看，逃避能夠讓人在最短的時間內遠離壓力源，雖然不利於解決實際問題，但是有助維持心理平衡，實現心理健康。故此，推測因為消極比積極的因應方式更容易執行，而且可以短暫性避免抽離焦慮感和逃避壓力，讓旅客暫時不用面對資訊焦慮帶來的困難。

二、實務建議

根據研究分析結果，提出建議如下：

（一）提升高中／職或以下教育程度旅客的資訊素養

本研究發現高中／職或以下教育程度旅客的資訊焦慮程度較高，因此建議教育及社福機構（如公共圖書館）與相關專家或業者合作，開發特定的資訊素養教育課程或資源，並定期檢討和更新教材，確保教育內容與最新的科技和旅遊趨勢保持同步，以滿足高中／職或以下教育程度人士的學習需求和能力水準。這些課程可以著重於教導如何利用搜尋引擎及電子地圖有效地尋找和篩選可靠的旅遊資訊，並提供實用的關鍵詞搜尋技巧、資訊評估和驗證技巧，以幫助他們更自信和獨立地處理旅遊相關的資訊，從而減少受到資訊焦慮的困擾。

（二）提升政府相關部門、旅遊企業的資訊內容之可信性、有用性及可接觸性

本研究發現在三種資訊焦慮類型中，旅客篩選資訊的焦慮程度最高，而且以問卷題項「無法正確判斷旅遊疫情資訊的可信性」的平均值為最高。因此建議政府和旅遊企業在提供資訊時，強調資訊的可靠性和可信度。透過註明資訊來源、引用權威組織的數據和提供相關的證據來支持所提供的資訊。此外，建議提升分享資訊的透明度及互動性，積極回應旅客的疑問和意見，藉以增加資訊的可靠性和可信度。

除此之外，建議進一步提升政府相關部門和旅遊企業的資訊內容，有助提供更全面且精確的資訊，從而減少旅客處理資訊的壓力，以及更有效地規劃和執行旅行旅遊計畫。政府和旅遊企業可以利用簡單易明的方式，例如資訊圖表，Taşpolat、Kaya、Sapanca、Beheshti與Ozdamli（2017）指出資訊圖表不但輔助讀者理解資訊，還提供了更廣闊的學習模式，是現今教育不可或缺的工具。透過資訊圖表整合來自不同部門、機構和平臺的資訊，有助提供最全面、最新、多語言、一目瞭然的旅遊相關資訊，包括簽證要求、入境限制等各方面的資訊。

尤其在疫情反覆的時候即時更新機制更顯重要，確保迅速反映疫情變化、政策調整和特定地區風險的變化，有助旅客做出明智的決定並採取必要的預防措施，最大限度地減少潛在風險。更新後的最新資訊，也要注意在網站、應用程式、社群媒體等平臺上的呈現方式，盡量讓旅客易於尋找和理解。

（三）提升旅客應對資訊焦慮的能力，培養更積極正面的態度

本研究發現三種資訊焦慮類型皆與逃避延宕之因應方式呈顯著正相關。逃避延宕雖然有助暫時緩解資訊焦慮，但是難以徹底解決問題。因此，建議進一步增強個人面對資訊焦慮的能力，培養更積極正面的態度，承認並面對問題，並尋找解決方案。透過參與課程或工作坊，可以獲取更多有關資訊管理和評估的知識和技能，學習如何搜尋可靠資訊、評估資訊的真實性和可信度、避免假新聞等，而教育及社福機構（如公共圖書館）正可在此扮演關鍵角色。

此外，建議民眾培養情緒管理技巧，透過調節及管理情緒，以更清晰、更理性的心態來處理資訊焦慮的問題。再者，民眾亦可尋求專業支援，由專業人士根據情況提供指導、支持和具體的應對策略。透過積極的應對策略，個人可以更有效地解決資訊焦慮帶來的問題。

（四）提升後疫情時代的行程彈性，密切關注旅遊資訊，保持開放心態

根據本研究結果，發現旅遊天數1～10天的旅客相較於11～30天的旅客，較少有尋求資訊的焦慮。此外，他們也較11～30天、31天～未滿1年、1年以上的旅客更少有關篩選資訊的焦慮，可見旅遊天數較長的旅客之資訊焦慮程度較高。因此，建議在規劃旅遊時更著重彈性和適應性，在行程中預留一些額外的時間，或是預先制定替代方案，以應對可能發生的變化和意外情況。這樣的安排能夠減輕壓力，讓旅客更輕鬆地應對旅途上的變化與挑戰。具有彈性的行程可以令旅客更容易適應突如其來的

更動，例如航班延誤、天氣不佳或是景點關閉等。同時，預先制定替代方案亦有助減少焦慮感，只要事前瞭解當地的替代景點、活動或是交通選項，即使原有計畫出現變動，旅客仍然可以根據可靠的解決方案作出調整。

此外，旅客也可以藉由提早獲取相關資訊來減輕焦慮感。來到後疫情時代，旅客也要繼續密切留意目的地的旅遊政策、入境要求、健康安全措施以及當地的疫情狀況，有助在旅遊前做好充分準備。旅途上亦應該持續關注當地的最新資訊和公告，以便及時調整旅遊計畫。

本研究發現旅遊1年以上的旅客較31天～未滿1年的旅客，更少採用自我調適的因應方式。對於旅遊天數較長的旅客，建議他們在旅行中保持開放的心態，享受旅程。雖然旅遊過程中可能會面臨各種挑戰和變化，但是這也是探索和成長的機會，學會接受和適應新的環境、文化和挑戰，有助豐富旅行體驗並增加個人的成就感。

三、未來研究方向

未來研究建議比較在後疫情的旅遊環境中，不同族群對於資訊焦慮的體驗和感受，以及採用的因應方式，在下一個未知的傳染病出現之前作好準備。此外，建議本研究所設計之問卷可以在其他傳染病大流行環境、文化環境中進一步測試，比較不同環境對於資訊焦慮的影響，深入探索這些環境如何導致資訊焦慮。再者，雖然本研究採用的問卷量表是基於新冠肺炎而開發，但是未來可以進一步測試和修訂，以擴展其應用範圍，確定其在不同疫情和旅遊情境中的適用性，使之不限於特定的傳染病，而是有廣泛應用價值、可以用於未來未知的傳染病情境的資訊焦慮測量工具。最後，本研究發現新冠肺炎疫情期間，旅客的資訊焦慮程度雖然中等偏負向，但仍有較多篩選資訊的焦慮，未來可進一步深入瞭解民眾對於篩選旅遊資訊，甚或疫情資訊的實際行為。

參考文獻

- Weinberger, D. (2021)。資訊爆炸之後：網路思想先驅溫柏格解構資訊爆炸、知識轉型與資訊焦慮（王年愷譯）。臺北市：貓頭鷹。【Weinberger, D. (2021). *Too big to know: Rethinking knowledge now that the facts aren't the facts, and experts are everywhere, and the smartest person in the room is the room* (Wang, N.-K., trans.). Taipei: Owl. (in Chinese)】

- 李文文（2020）。自助旅行者旅行中的信息行為研究。圖書情報知識，37(4)，52-65。doi:10.13366/j.dik.2020.04.052 【Li, W.-W. (2020). Study on independent travelers' information behaviors on the trip. *Document, Information & Knowledge*, 37(4), 52-65. doi:10.13366/j.dik.2020.04.052 (in Chinese)】
- 李珊（2022）。大學中等師資培育生之資料素養與資訊焦慮之現況探討（未出版之碩士論文）。國立臺灣大學圖書資訊學研究所，臺北市。doi:10.6342/NTU202200520 【Lee, S. (2022). *Data literacy and information anxiety among undergraduate pre-service teachers of secondary school* (Unpublished master's thesis). National Taiwan University, Taipei. doi:10.6342/NTU202200520 (in Chinese)】
- 林珊如（2021）。資訊行為研究觀察綜述（2010～2019）。在吳美美（編），圖書資訊學研究回顧與前瞻2.0（頁224-243）。臺北市：元華文創。【Lin, S.-J. (2021). *Zi xun xing wei yan jiu guan cha zong shu* (2010～2019). In M.-M. Wu (Ed.), *Library and information science research: Retrospective & foresight 2.0* (pp. 224-243). Taipei: Eculture. (in Chinese)】
- 林淑惠、黃韞臻（2008）。研究生之生活壓力與因應方式現況分析。臺中教育大學學報：教育類，22(2)，61-84。doi:10.7037/JNTUE.200812.0061 【Lin, S.-H., & Huang, Y.-C. (2008). A study on life stress and coping strategies of the graduate students. *Journal of National Taichung University: Education*, 22(2), 61-84. doi:10.7037/JNTUE.200812.0061 (in Chinese)】
- 林麗娟、鄭靜欣（1998）。圖書館自動化與讀者焦慮類型。圖書與資訊學刊，25，16-23。doi:10.6575/JoLIS.199805_(25).0003 【Chan-Lin, L.-J., & Cheng, C.-H. (1998). Reader's anxiety toward library information technology. *Bulletin of Library and Information Science*, 25, 16-23. doi:10.6575/JoLIS.199805_(25).0003 (in Chinese)】
- 邱皓政（2010）。量化研究與統計分析：SPSS（PASW）資料分析範例（五版）。臺北市：五南。【Chiou, H. (2010). *Liang hua yan jiu yu tong ji fen xi: SPSS (PASW) zi liao fen xi fan li* (5th ed.). Taipei: Wu-Nan. (in Chinese)】
- 胡幼慧（編）（1996）。質性研究：理論、方法及本土女性研究實例。臺北市：巨流。【Hu, Y.-H. (Ed.) (1996). *Zhi xing yan jiu: Li lun, fang fa ji ben tu nü xing yan jiu shi li*. Taipei: Chuliu. (in Chinese)】

- 崔斐韻（2004）。大學生資訊焦慮與因應方式之研究——以南部地區為例（未出版之碩士論文）。國立高雄師範大學教育學系，高雄市。
- 【Tsui, F.-Y. (2004). *Da xue sheng zi xun jiao lu yu yin ying fang shi zhi yan jiu—Yi nan bu di qu wei li*. (Unpublished master's thesis). National Kaohsiung Normal University, Kaohsiung. (in Chinese)】
- 張煦、柯皓仁（2017）。國際志工投入公益旅行之動機與資訊需求研究。圖書資訊學研究，11(2)，51-94。【Chang, S., & Ke, H.-R. (2017). A study on the motivations and information needs of international volunteer tourists. *Journal of Library and Information Science Research*, 11(2), 51-94. (in Chinese)】
- 莊道明（2012）。資訊素養。圖書館學與資訊科學大辭典。檢自<https://pedia.cloud.edu.tw/Entry/Detail/?title=%E8%B3%87%E8%A8%8A%E7%B4%A0%E9%A4%8A&search=%E6%9C%89%E6%95%88>
- 【Chuang, T.-M. (2012). Information literacy. *Encyclopedic dictionary of library and information science*. Retrieved from <https://pedia.cloud.edu.tw/Entry/Detail/?title=%E8%B3%87%E8%A8%8A%E7%B4%A0%E9%A4%8A&search=%E6%9C%89%E6%95%88> (in Chinese)】
- 廖家慧（2019a年3月3日）。假新聞來勢洶洶，臺灣要如何面對？（上）——國際觀點下的假新聞防範機制。卓越新聞電子報，512。檢自<https://feja.org.tw/44812/>【Liao, C.-H. (2019a, March 3). Jia xin wen lai shi xiong xiong, Taiwan yao ru he mian dui? (shang)—Guo ji guan dian xia de jia xin wen fang fan ji zhi. *Excellent Journalism Award Newsletter*, 512. Retrieved from <https://feja.org.tw/44812/> (in Chinese)】
- 廖家慧（2019b年3月3日）。假新聞來勢洶洶，臺灣要如何面對？（下）——公民科技如何抗擊假新聞？Cofacts的實踐經驗。卓越新聞電子報，512。檢自<https://feja.org.tw/44818/>【Liao, C.-H. (2019b, March 3). Jia xin wen lai shi xiong xiong, Taiwan yao ru he mian dui? (xia)—Gong min ke ji ru he kang ji jia xin wen? Cofacts di shi jian jing yan. *Excellent Journalism Award Newsletter*, 512. Retrieved from <https://feja.org.tw/44818/> (in Chinese)】
- 蔡文雅（2006）。科技大學學生的壓力與因應方式之研究（未出版之碩士論文）。南臺科技大學技職教育與人力資源發展研究所，臺南市。【Tsai, W.-Y. (2006). *A study of stress and coping strategies in technology college students* (Unpublished master's thesis). Southern Taiwan University of Science and Technology, Tainan. (in Chinese)】

- 蔡慧美（2003）。資訊焦慮對個人資訊尋求行為及模式的影響。美國資訊科學與技術學會臺北學生分會會訊，16，95-119。【Tsai, H.-M. (2003). Zi xun jiao lü dui ge ren zi xun xun qiu xing wei ji mo shi de ying xiang. *ASIST Taipei Area Student Chapter Bulletin*, 16, 95-119. (in Chinese)】
- 謝吉隆、鄭宛靜（2012）。臺灣學齡前兒童父母之資訊需求類型與資訊焦慮。圖書館學與資訊科學，38(2)，39-51。【Hsieh, J.-L., & Cheng, W.-C. (2012). Parenting information need and information anxiety of Taiwanese preschool children's parents. *Journal of Library and Information Science*, 38(2), 39-51. (in Chinese)】
- 蘇慧捷（2002）。自助旅遊者資訊尋求與資訊使用行為之探討。圖書館學與資訊科學，28(2)，1-23。【Su, H.-C. (2002). A study of the information needs and the information use of the backpackers. *Journal of Library and Information Science*, 28(2), 1-23. (in Chinese)】
- Awuor, A. S., Kwanya, T., & Nyambok, G. A. (2019). The influence of infobesity on the information seeking behaviour of undergraduate students in Tangaza University College. In T. Kwanya, J. Kiplang'at, J. Wamukoya, & D. Njiraine (Eds.), *Digital technologies for information and knowledge management* (pp. 278-286). Nairobi, Kenya: The Technical University of Kenya.
- Bawden, D. (2001). Information and digital literacies: A review of concepts. *Journal of Documentation*, 57(2), 218-259. doi:10.1108/EUM0000000007083
- Bawden, D., & Robinson, L. (2009). The dark side of information: Overload, anxiety and other paradoxes and pathologies. *Journal of Information Science*, 35(2), 180-191. doi:10.1177/0165551508095781
- Bianchi, C. (2016). Solo holiday travellers: Motivators and drivers of satisfaction and dissatisfaction. *International Journal of Tourism Research*, 18(2), 197-208. doi:10.1002/jtr.2049
- Billings, A. G., & Moos, R. H. (1981). The role of coping responses and social resources in attenuating the stress of life events. *Journal of Behavioral Medicine*, 4(2), 139-157. doi:10.1007/BF00844267
- Erfanmanesh, M., Abrizah, A., & Karim, N. H. A. (2012). Development and validation of the information seeking anxiety scale. *Malaysian Journal of Library & Information Science*, 17(1), 21-39.

- Folkman, S., & Lazarus, R. S. (1980). An analysis of coping in a middle-aged community sample. *Journal of Health and Social Behavior*, 21(3), 219-239. doi:10.2307/2136617
- Girard, J., & Allison, M. (2008). Information anxiety: Fact, fable or fallacy. *The Electronic Journal of Knowledge Management*, 6(2), 111-124.
- Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. (1985). Sources of conflict between work and family roles. *The Academy of Management Review*, 10(1), 76-88. doi:10.2307/258214
- Hee, O. C. (2014). Validity and reliability of the customer-oriented behaviour scale in the health tourism hospitals in Malaysia. *International Journal of Caring Sciences*, 7(3), 771-775.
- Hyde, K. F., & Lawson, R. (2003). The nature of independent travel. *Journal of Travel Research*, 42(1), 13-23. doi:10.1177/0047287503253944
- Kirsh, D. (2000). A few thoughts on cognitive overload. *Intellectica*, 30, 19-51. doi:10.3406/intel.2000.1592
- Kwanya, T. (2016, October 26). Beware of 'infobesity.' *Daily Nation*. Retrieved from <https://nation.africa/kenya/blogs-opinion/opinion/beware-of-infobesity--320814>
- Lazarus, R. S. (1991). Cognition and motivation in emotion. *American Psychologist*, 46(4), 352-367. doi:10.1037/0003-066x.46.4.352
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. New York, NY: Springer.
- Lewis, R., & Frydenberg, E. (2002). Concomitants of failure to cope: What we should teach adolescents about coping. *British Journal of Educational Psychology*, 72(3), 419-431. doi:10.1348/000709902320634483
- Matud, M. P. (2004). Gender differences in stress and coping styles. *Personality and Individual Differences*, 37(7), 1401-1415. doi:10.1016/j.paid.2004.01.010
- Morris, J. H. (2003, March 30). Tales of technology: Consider a cure for pernicious infobesity. *Pittsburgh Post-Gazette*. Retrieved from <https://www.post-gazette.com/business/businessnews/2003/03/30/Tales-of-Technology-Consider-a-cure-for-pernicious-infobesity/stories/200303300012>
- Naveed, M. A., & Anwar, M. A. (2020). Towards information anxiety and beyond. *Webology*, 17(1), 65-80. doi:10.14704/WEB/V17I1/a208

- Ojo, O. J. (2016). Information anxiety and information overload of undergraduates in two universities in South-West Nigeria. *Library Philosophy and Practice*, 1368. Retrieved from <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/1368>
- Oláh, A. (1995). Coping strategies adolescents: A cross-cultural study. *Journal of Adolescent*, 18(4), 491-512. doi:10.1006/jado.1995.1035
- Papava, I., Oancea, C., Enatescu, V. R., Brediceanu, A. C., Dehelean, L., Romosan, R. S., & Timar, B. (2016). The impact of coping on the somatic and mental status of patients with COPD: A cross-sectional study. *International Journal of Chronic Obstructive Pulmonary Disease*, 11, 1343-1351. doi:10.2147/COPD.S106765
- Rahimi, M., & Bayat, Z. (2015). The relationship between online information seeking anxiety and English reading proficiency across gender. In M. Rahimi (Ed.), *Handbook of research on individual differences in computer-assisted language learning* (pp. 449-472). Pennsylvania, PA: IGI Global. doi:10.4018/978-1-4666-8519-2.ch019
- Sapir, N. (2022, June 27). Coping strategies: Which one is right for you—Emotion-focused or problem-focused? [Blog post]. Retrieved from <https://www.meetreflect.com/blog/healthy-coping-strategies/>
- Scardamaglia, A. (2013). The importance of enhancing the research skills of business law students: A pathway from infobesity to information literacy. *Australian Law Librarian*, 21(4), 231-235.
- Shirazi, M., Khan, M. A., & Khan, R. A. (2011). Coping strategies: A cross-cultural study. *Romanian Journal for Psychology, Psychotherapy and Neuroscience*, 1(2), 284-302.
- Siu, O.-L., Spector, P. E., & Cooper, C. L. (2006). A three-phase study to develop and validate a Chinese coping strategies scales in Greater China. *Personality and Individual Differences*, 41(3), 537-548. doi:10.1016/j.paid.2006.02.012
- Soroya, S. H., Farooq, A., Mahmmod, K., Isoaho, J., & Zara, S.-E. (2021). From information seeking to information avoidance: Understanding the health information behavior during a global health crisis. *Information Processing & Management*, 58(2), 102440. doi:10.1016/j.ipm.2020.102440
- Speier, C., Valacich, J. S., & Vessey, I. (1999). The influence of task interruption on individual decision making: An information overload perspective. *Decision Sciences*, 30(2), 337-360. doi:10.1111/j.1540-5915.

1999.tb01613.x

- Taşpolat, A., Kaya, O. S., Sapanca, H. F., Beheshti, M., & Ozdamli, F. (2017). An investigation toward advantages, design principles and steps of infographics in education. *Ponte Academic Journal*, 73(7), 157-166. doi:10.21506/j.ponte.2017.7.9
- Weiten, W., & Lloyd, M. A. (2008). *Psychology applied to modern life: Adjustment in the 21st century* (9th ed.). Boston, MA: Wadsworth Cengage Learning.
- Wills, T. A. (1987). Help-seeking as a coping mechanism. In C. R. Snyder & C. E. Ford (Eds.), *Coping with negative life events: Clinical and social psychological perspectives* (pp. 19-50). New York, NY: Plenum Press. doi:10.1007/978-1-4757-9865-4_2
- Wilson, T. D. (2001). Information overload: Implications for healthcare services. *Health Informatics Journal*, 7(2), 112-117. doi:10.1177/146045820100700210
- Wurman, R. S. (1989). *Information anxiety*. New York, NY: Doubleday.
- Wurman, R. S. (2001). *Information anxiety 2*. Indianapolis, IN: Que.
- Xiang, Z., Wöber, K., & Fesenmaier, D. R. (2008). Representation of the online tourism domain in search engines. *Journal of Travel Research*, 47(2), 137-150. doi:10.1177/0047287508321193
- Zenker, S., Braun, E., & Gyimóthy, S. (2021). Too afraid to travel? Development of a pandemic (COVID-19) anxiety travel scale (PATS). *Tourism Management*, 84, 104286. doi:10.1016/j.tourman.2021.104286
- Zhao, A., Chen, G., Yang, P., Wang, Y., Cai, Z., Qi, J., & Zhen, X. (2017). An investigation and analysis of the relationship between college. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*, 113, 168-171. doi:10.2991/sshr-17.2018.28
- Zhu, W., Wei, Y., Meng, X., & Li, J. (2020). The mediation effects of coping style on the relationship between social support and anxiety in Chinese medical staff during COVID-19. *BMC Health Services Research*, 20, 1007. doi:10.1186/s12913-020-05871-6

Information Anxiety and Coping Strategies of Travelers During the COVID-19 Pandemic

Sze-Hang Wong

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

Past studies on the information behavior of travelers primarily focused on information needs rather than information anxiety. However, increased and changing information sources due to technological advancements can lead to inevitable anxiety during the information search process. The COVID-19 pandemic exacerbated the spread of misinformation and fake news while control measures for travelers were continually revised.

This study aims to help government departments and tourist companies understand what type of information anxiety travelers face while improving future information content quality. Related parties can strengthen information education and information literacy training through a better understanding of the coping strategies of travelers under differing circumstances. This study explored the following research questions in the context of the COVID-19 pandemic:

1. What are the circumstances of information anxiety among travelers?
2. How do travelers cope with information anxiety?
3. Do travelers with different background variables experience different information anxiety circumstances?

4. Do travelers with different background variables adopt different coping strategies when experiencing information anxiety?
5. Do travelers' strategies for coping with information anxiety differ depending on the type of information anxiety?

Method

This study used a survey questionnaire to investigate the sample population who were over 18 years old. Participants were sought who had travel experiences abroad between March 11, 2020—the date that the World Health Organization declared the COVID-19 outbreak a global pandemic—and October 3, 2022—the date that restrictions on entering and leaving Taiwan were lifted and home quarantine was not enforced.

Based on the theoretical literature and past questionnaires, this study compiled a draft of the “Questionnaire on Travelers' Information Anxiety and Coping Strategies during COVID-19.” The questionnaire involved three parts: information anxiety, coping strategies for information anxiety, and personal background variables. After expert validation, we conducted a pretest through snowball and purposive sampling, eliciting 30 responses. After reliability analysis, one question was deleted, and Cronbach's α was greater than 0.8, indicating high reliability.

Actual data collection started on May 15, 2023, and ended on June 15, 2023. The questionnaires were distributed online through volunteer sampling, with 212 valid responses received. Statistical software SPSS (IBM SPSS Statistics 23.0) was used to analyze the collected data.

Results

We employed descriptive statistics, exploratory factor analysis, Pearson's correlation coefficient, independent sample t-tests, and one-way ANOVA for analysis. The study's findings are as follows:

1. The Level of Travelers' Information Anxiety was Neutral to Moderately Negative

Three main types of information anxiety troubled travelers the most, respectively: (1) Information filtering anxiety ($M = 3.16$), which occurs when determining the usefulness of vast amounts of resources; (2) Information-seeking anxiety ($M = 2.92$), which is caused by a lack of information and can lead to information-seeking behavior; (3) External pressure anxiety ($M = 2.40$), caused by factors other than personal reasons, such as school, work, or interpersonal communication.

2. Four Coping Strategies for Information Anxiety Were Commonly Used as Coping Strategies of Information Anxiety among Travelers, Respectively

(1) Problem-solving ($M = 3.78$) in taking actions to find solutions; (2) Self-adjustment ($M = 3.63$) by relieving problems through stress reduction and emotional adjustment; (3) Help-seeking ($M = 3.12$) for stress reduction through getting help and support from society and others based on insufficient knowledge of certain issues; (4) Avoidance and procrastination ($M = 2.88$) by trying to stay away from stress.

3. Six Demographic Variables Significantly Differed Based on Information Anxiety Types

(1) Regarding gender, male participants were more likely than female participants to experience information-seeking anxiety, information-filtering anxiety, and external pressure anxiety. (2) Regarding age, travelers aged 51 and above had higher levels of external pressure anxiety than those aged 18–30. (3) Regarding education level, travelers with high school/vocational education or below showed relatively high levels in all three types of information anxiety compared to travelers with a bachelor's or master's education degree or above. (4) Regarding the number of travel days, travelers who traveled for 1–10 days had lower information-seeking anxiety than travelers who traveled for 11–30 days. They had also less information-filtering anxiety than travelers who traveled for 11–30 days, 31 days to less than a year, and more than a year. (5) Regarding the primary travel purpose, travelers who were sightseeing had less information-seeking anxiety and information-filtering anxiety compared to

those who traveled to study abroad or visit relatives and friends. (6) In terms of travel partners, solo travelers had higher information-seeking anxiety and information-filtering anxiety than travelers with travel partners.

4. Six Demographic Variables Significantly Differed Based on Information Anxiety Coping Strategies

(1) Regarding gender, female participants were more likely than male participants to use self-adjustment but were less likely to use help-seeking or avoidance/procrastination. (2) Regarding education level, travelers with high school/vocational education or below were more likely to adopt help-seeking than those with a master's degree or above. (3) Regarding the number of travel days, travelers whose travel days ranged from 31 days to less than a year were more likely to use problem solving, self-adjustment, and avoidance and procrastination. Travelers who had traveled for more than a year were less likely to use help-seeking than travelers who traveled for 1–10 days or 11–30 days. (4) Regarding the main travel purpose, the findings indicate that travelers visiting relatives and friends were more likely to use help-seeking than those who traveled for sightseeing or studying abroad. Travelers who were sightseeing were less likely to use avoidance and procrastination than those who traveled to study abroad or visit relatives and friends. (5) Regarding travel partners, solo travelers had higher intentions of avoiding and procrastinating than those with travel partners. (6) In terms of travel destinations, travelers to the Asia Pacific were less likely to engage in problem-solving than those traveling to Europe or other regions. Travelers to the Asia Pacific and Europe were less likely to use help-seeking strategies. Travelers to Europe were less likely to use avoidance and procrastination.

5. Travelers' Differing Information Anxiety Types were Significantly Correlated With the Coping Strategies

There was a significant negative correlation between information-filtering anxiety and the self-adjustment coping strategy. Information-seeking anxiety and external pressure anxiety were both significantly positively correlated with the help-seeking coping strategy. Information-seeking anxiety, information-filtering anxiety, and external pressure anxiety were significantly positively correlated with the strategy of avoidance and procrastination.

Conclusion

Based on the findings, this study proposes the following four suggestions:

1. Improve information literacy among travelers with high school, vocational education, or below.
2. Enhance the credibility, usefulness, and accessibility of information content from relevant government departments and tourist companies.
3. Enhance travelers' abilities to cope with information anxiety and develop a more positive attitude.
4. Improve travel flexibility in the post-pandemic era. Prepare alternative schedules in advance to address unexpected situations. Pay close attention to travel information before departure and during the trip.

The questionnaire used in this study was developed based on COVID-19. However, it can be further tested and revised based on other pandemics and cultural environments in future research. The questionnaire's application scope can be expanded by comparing the impact of differing environments on information anxiety. This study found that during COVID-19, although travelers' information anxiety was moderately negative, they were more likely to experience information-filtering anxiety. Future research can examine people's actual travel behavior when filtering travel or epidemic information.