



「以 SOR 模型探討 Airbnb 體驗服務中數位內容特徵如何驅動消費者信任與購買意圖」評論

研究生：涂乃云
指導教授：方進義 博士

評論人：李晨影
報告日期：115.4.9

Q&A

題目：以 SOR 模型探討 Airbnb 體驗服務中數位內容特徵如何驅動消費者信任與購買意圖。

目的：探討 Airbnb 體驗服務的數位內容特徵（社會臨場感、視覺美感、感知專業度、電子口碑）如何影響消費者對體驗達人的信任，並進一步影響其購買意圖。

方法：採問卷調查法，獲得 128 份有效樣本。運用 SPSS 進行敘述性統計，並使用 SEM-PLS 進行信效度檢驗、路徑分析及中介效果檢定。

結論：視覺美感與感知專業度能顯著提升消費者信任，且信任對購買意圖有顯著正向影響；「信任」在視覺美感、感知專業度與購買意圖之間發揮了關鍵的中介作用；而社會臨場感與電子口碑對信任的影響並不顯著。

目錄

研究方法

結論與實務意涵

01

02

03

04

05

研究背景與動機

分析與邏輯詮釋

總結

緒論

- 1 成功定義了研究背景。特別是區分了「資產共享」與「體驗共享」的差異，精準切入 P2P 模式中「資訊不對稱」與「信任不足」的核心痛點。
- 2 研究動機強烈，明確指出 Airbnb 體驗服務具備「高無形性」與「高人際互動依賴」，因此更需依賴數位信任。
- 3 對於「數位內容特徵」的篩選標準在緒論中交代可以更多，建議可增加為何選擇這四項特徵（社會臨場感、視覺美感、感知專業度、電子口碑）作為刺激源的初步邏輯。

文獻回顧

- 1 SOR模型強調外部刺激通過影響個體心理狀態（機體）來驅動行為反應，這與信任作為中介變量的設定高度契合。
- 2 清晰展示了過去研究在 S、O、R 各構面的對應。
假說推導詳盡：每一項假說（H1-H9）都有對應的理論支撐，如「來源信賴度理論」支撐感知專業度、「認知情感溝通模型」支撐視覺美感。
- 3 引用了大量國外文獻，但針對「體驗服務」特有的數位內容特徵描述可更深入探討體驗服務與一般電商在視覺呈現上的本質區別。

研究方法

研究架構圖設計清晰，明確區分了直接效果與中介效果。

問卷設計嚴謹：參考國內外成熟量表，並進行了五位專家的效度檢測（E1-E5），確保了內容效度。

統計工具恰當：選用 SEM-PLS 進行分析，適合樣本數較小（ $n=128$ ）且包含中介效果的研究。

目前受訪者 83.6% 為 21-30 歲，且多為學生，對於「付費導覽體驗」的購買力與消費習慣可能與中高齡族群不同。建議未來可針對不同收入水平或旅遊經驗的族群進行多群組分析。

變量的完整性：信任對象的界定忽略了平台信任的重要影響。

- 1 信任對象的聚焦：研究將「信任」變量明確界定為消費者對「體驗達人」(Host)的個體信任，排除了對「平台」(Airbnb)的信任。**
- 2 平台信任的重要性：在共享經濟中，「平台信任」往往是「初始信任」的基石。若缺乏對平台的信任，消費者可能根本不會去查看達人的頁面。**
- 3 建議可以進一步說明「對平台的信任」如何作為控制變數，或是與「對達人的信任」產生何種交互作用。**

研究結果

1

數據分析完整。包含了敘述性統計、信效度分析、區別效度（HTMT 與 Fornell & Larcker）、共同方法變異（CMV）以及路徑分析。

2

檢驗嚴謹：通過了所有信度（CR > 0.7）與效度（AVE > 0.5）指標。

CMV 檢測：考量到自填式問卷的偏誤，進行了哈門氏檢驗並通過標準（42.54% < 50%），增加數據可信度。

對「不顯著」的解釋：對社會臨場感與電子口碑失效的解釋。

1 研究發現

研究發現「社會臨場感」與「電子口碑」對信任的影響不顯著，這與部分前人研究結論相悖。

2 現有解釋

引用Calysta & Suade (2024)說明消費者偏好實體臨場感，以及引用Filiari (2016)說明消費者對口碑的懷疑。

3 解釋的深度

這些解釋說明了「為什麼」可能無效，可以進一步解釋「如何」無效。例如，是否因界面設計（如評論區與主頁分離）導致刺激未能觸發信任？或因樣本多為年輕學生，對網路評論防備心更重？

結論與討論

- 1 針對電子口碑不顯著，提出「高涉入特質」與「消費者對極端正評的懷疑」作為解釋，非常具備洞察力。
- 2 實務建議具體：提出高質感影像、認證制度化等具體策略。

研究將體驗視為商品頁面，但其核心依舊是「人」。

體驗的核心

Airbnb體驗的核心是「人」，是達人與參與者之間的獨特連接。研究雖聚焦於對達人的信任，但建議應更進一步。

1

達人的獨特性

數據顯示單純的「社會臨場感」（溫暖感）無效，暗示消費者在尋找的是「有能力帶領冒險的人」，而非「網絡上的朋友」。

2

建議的深化

達人應如何通過內容展示其「獨特性」而不僅是「專業性」？平台應如何凸顯達人的個人魅力與不可替代性？

3





**謝謝各位
敬請指教！**