

台灣人力仲介網站服務功能之研究

陳俊維、翁淑緣

E-mail: 9015629@mail.dyu.edu.tw

摘要

本研究使用網路問卷調查法，為期兩個月，配合研究的網站為104人力銀行，共有1903人填答問卷。就網站服務項目的使用情形，本研究發現就業相關模擬測驗使用率偏低，顯現這類服務項目尚待推廣。不願登錄的履歷項目中，以身份證字號、公司電話與希望的待遇等項目為最高。另外，就網站服務項目的滿意度而言，年齡層愈低滿意度愈高，高學歷使用者的滿意度相對較低，男性在網頁服務項目、履歷資料保密的滿意度與「經常使用」的評價上顯著高於女性。最後在網站服務項目對求職者知覺評估的影響上，有三點發現，（1）網站服務項目的滿意度高，對求職者知覺評估上有正向影響；（2）履歷基本資料建管外的網頁服務項目之滿意度越高，求職者會經常使用該網站；（3）對履歷資訊保密程度之滿意度越低，其「名氣與碑」會較低，但對求職者的幫助程度上反而較有幫助。本研究提供一模式可增進求職者的知覺評估：先提升網站的「名氣與口碑」，可吸引求職者來使用網站服務，一旦覺得網站服務易用，就會「經常來使用」網站服務，接受服務越多對求職者「幫助程度」就越大，求職者受幫助越大就會介紹網站給其他求職者，無形之中網站名氣與口碑就會隨之增加。

關鍵詞：滿意度、人力仲介網站、服務項目、知覺評估

目錄

第一章 緒論 第一節 研究背景	1 第二節 研究動機	3
第三節 研究目的	4 第四節 研究範圍與限制	5 第五節 研究流程
程	6 第二章 文獻探討 第一節 人力仲介網站的特點與定義	8 第二節 網站的評估
品質	10 第三節 人力資源資訊系統的評量	14 第四節 使用者滿意度與服務品質
27 第二節 研究變項說明	17 第五節 網際網路環境和使用者知覺與行為	20 第三章 研究方法 第一節 研究架構
31 第五節 問卷設計	28 第三節 研究問題	30 第四節 研究對象
本特性分析	31 第六節 抽樣設計	36 第四章 研究結果 第一節 樣本特性分析
、求職者不願登錄的履歷項目	37 第二節 網站提供之服務項目的使用情形	38 一、求職者沒用過的網頁服務功能
第五節 個人特性在服務項目滿意度與知覺評估差異分析	41 第三節 求職者知覺評估	39 二、求職者不願登錄的履歷項目
57 三、性別	44 第四節 服務項目的滿意度及求職者知覺評估	46 第五節 個人特性在服務項目滿意度與知覺評估差異分析
職者知覺評估之簡單相關	51 一、年齡層	51 二、最高學歷
模式之驗證	57 三、性別	60 第六節 網站服務項目滿意度對知覺評估之影響
網站服務項目滿意度與知覺評估	63 二、網站服務項目滿意度與求職者知覺評估之影響分析	63 一、網站服務項目滿意度與求職者知覺評估之簡單相關
的影響模式	67 第五章 結論與建議 第一節 結論	65 第七節 服務項目滿意度影響模式之驗證
者的建議	73 一、網站服務項目的使用情形	73 二、網站服務項目滿意度與知覺評估
	75 三、個人特性對滿意度與知覺評估的差異	76 四、服務項目滿意度對知覺評估的影響模式
	81 一、人力仲介網站的建議	81 二、後續研究者的建議
	82 第二節 建議	

參考文獻

- 1.104人力銀行內部專家(民88),網路求職白皮書。內部文件。
- 2.台北市政府勞工局就業服務中心(民88),88年台北市求職者就業需求概況調查統計報告。(HTTP://WWW.OKWORK.GOV.TW/HTML/職業資料館/求職者就業需求/INDEX.HTM)。
- 3.台北市政府勞工局就業服務中心(民88),台北市政府勞工局就業服務中心八十九年度施政計劃重點。(HTTP://WWW.OKWORK.GOV.TW/職業資料館/台北市政府勞工局就業服務中心八十九年度施政計劃重點.HTM)。
- 4.皮世明(民87),影響資訊系統服務品質的因素研究。國立中央大學資訊管理研究所博士論文。
- 5.行政院主計處(民88),台北市歷年失業率變動比較圖,HTTP://WWW.OKWORK.GOV.TW/HTML/職業資料館/人力資源統計資料/8811/8811.H2.JPG。
- 6.行政院勞工委員會(民85),公眾網路處理求才求職者資料作業要點。台八十五勞職業字第一四八八六二號。上網日期:中華民國八十八年十一月一日。
- 7.行政院青年輔導委員會(民88),八十八年七月至九月求才求職統計分析,HTTP://WWW.NYC.GOV.TW/JOB/ANALYSIS88-3.HTML。
- 8.余千智主編(民88),電子商務總論。智勝文化事業有限公司。
- 9.何文魁(民84),人力資源資訊系統在我國的應用,國立中央大學企業管理研究所碩士論文。
- 10.徐椿輝(民86),網際網路線上服務品質評估模式之探討。台灣工業技術學院管理技術所碩士論文。
- 11.吳琬瑜(民88),一四人力銀行-網路求職,體貼人性,HTTP://WWW.CW.COM.TW/CAREER/FIELDCON.-ASP?ITEM=T025172。
- 12.陶振超(民88),一九九九網路大調查。天下雜誌,12,

HTTP://WWW.CW.COM.TW/MAGAZINE/220-9/223/223A11.HTM。13.楊國樞主編(民84),心理學概論。桂冠圖書股份有限公司。14.羅凱陽(民86),網路報紙使用者滿意度評估模式之探討。台灣工業技術學院管理技術所碩士論文。15.王居卿(民87),影響人力資源資訊系統成功因素之實證探討:五大產業為例。人力資源管理學報,10,136-157。16.AUSTIN KNIGHT INC. (1999). CYBERCRUITING. HTTP://WWW.AUSTINKNIGHT.COM/RECRUIT.HTM。17.BAILEY, J. E., & PEARSON, P. W. (1994). DEVELOPMENT OF A TOOL FOR MEASURING AND ANALYZING COMPUTER USER SATISFACTION. MANAGEMENT SCIENCE, 29, 530-545。18.CHENEY, P. H., MANN, R. I. & AMOROSO, D.L. (1986). ORGANIZATIONAL FACTORS AFFECTING THE SUCCESS OF END-USER COMPUTING. JOURNAL OF MIS, 3, 66-80。19.CHIKARA, T., & TAKAHASHI, T. (1997). RESEARCH OF MEASURING THE CUSTOMER SATISFACTION FOR INFORMATION SYSTEM.COMPUTERS IND. ENGG, 33, NOS 3-4, 639-642。20.CRONIN, J., & TAYLOR, S. A. (1992). MEASURING SERVICE QUALITY: A REEXAMINATION AND EXTENSION.JOURNAL OF MARKETING, 56(3), 55-68。21.DAMBROT, F.H., WATKINS-MALEK, M. A. SILLING, S.M., MARSHALL, R. S. & GARVER, J. A. (1985). CORRELATES OF SEX DIFFERENCES IN ATTITUDES TOWARD AND INVOLVEMENT WITH COMPUTERS. JOURNAL OF VOCATIONAL BEHAVIOR, 27, 71-86。22.DYSART, J. (1999,MARCH). HR RECRUITERS BUILD INTERACTIVITY INTO WEB SITE. HR MAGAZINE, ALEXANDRIA, 106-110。23.GEHRKE, D., & TURBAN, E. (1999). DETERMINANTS OF SUCCESSFUL WEBSITE DESIGN: RELATIVE IMPORTANCE AND RECOMMENDATIONS FOR EFFECTIVENESS.PROCEEDINGS OF THE 32ND HAWAII INTERNATIONAL CONFERENCE ON SYSTEM SCIENCES, 1-8。24.GEORGIA INSTITUTE OF TECHNOLOGY, THE GRAPHICS VISUALIZATION, & USABILITY (GVU) CENTER. (1998). GVU'S TENTH WWW USER SURVEY. HTTP://WWW.GVU.GATECH.EDU/USER_SURVEYS/SURVEY-1998-10/TENTHREPORT.HTML。25.GIBSON, J. J. (1966). THE SENSES CONSIDERED AS PERCEPTUAL SYSTEMS. BOSTON: HOUGHTON MIFFLIN. GIBSON'S INFLUENTIAL AND CONTROVERSIAL REFUTATION OF TRADITIONAL PERCEPTION RESEARCH。26.HOFFMAN, D. L. & NOVAK, T. P. (1996). MARKETING IN HYPERMEDIA COMPUTER-MEDIATED ENVIRONMENTS: CONCEPTUAL FOUNDATIONS. JOURNAL OF MARKETING, 50-68。27.IGBARIA, M., & NACHMAN, S. A. (1990). CORRELATES OF USER SATISFACTION WITH END USER COMPUTING: AN EXPLORATORY STUDY. INFORMATION & MANAGEMENT, 19(2), 73-82。28.IVES, B., OLSON, M. H., & BAROUDI, J. J. (1983,OCTOBER). THE MEASUREMENT OF USER INFORMATION SATISFACTION. COMMUNICATION OF THE ACM, 26 (10), 785-793。29.JAMES, Y. L., & YAP, C. S. (1996). INFORMATION SYSTEMS EFFECTIVENESS: A USER SATISFACTION APPROACH. INFORMATION PROCESSING & MANAGEMENT, 32(5), 601-610。30.KAPOUN, J. (1998). EVALUATING WEB SITES. COLLEGE AND RESEARCH LIBRARIES NEWS, 522-523。31.KLAU, B. (1997). AGGRESSIVE INTERNET RECRUITING YIELDS IMPRESSIVE RESULTS. HTTP://WWW.AUSTINKNIGHT.COM/PRESS.HTM。32.LAUDON, K. C., & LAUDON, J. P. (1995). MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM, N.Y.: MACMILLAN PUBLISHING COMPANY, 764-768。33.LEE, D. M. S. (1986). USAGE PATTERN AND SOURCES OF ASSISTANCE FOR PERSONAL COMPUTER USERS. MIS QUARTERLY, 10(4), 312-325。34.LINDROOS, K. (1997). USE QUALITY AND THE WORLD WIDE WEB. INFORMATION AND SOFTWARE TECHNOLOGY, 39, 827-836。35.MCKENNA, J. W. (1999,APRIL). NEXT GENERATION HR WEB SITES. HR FOCUS, NEW YORK, S5-S6。36.MONTAZEMI, A. R. (1988). FACTORS AFFECTING INFORMATION SATISFACTION IN THE CONTEXT OF THE SMALL BUSINESS ENVIRONMENT. MIS QUARTERLY, 12(2), 239-256。37.OLIVER, R. L. (1981,FALL). MEASUREMENT AND EVALUATION OF SATISFACTION PROCESS IN RETAIL SETTINGS. JOURNAL OF RETAILING 57, 25-28。38.OLIVER, R. L. (1993). A CONCEPTUAL MODEL OF SERVICE QUALITY AND SERVICE SATISFACTION: COMPATIBLE GOALS, DIFFERENT CONCEPTS. ADVANCES IN SERVICE MARKETING AND MANAGEMENT 2, 65-68。39.PARASURAMAN, A., ZEITHAML, V. A., & BERRY, L. L. (1988). SERVQUAL: A MULTIPLE-ITEM SCALE FOR MEASURING CONSUMER PERCEPTIONS OF SERVICE QUALITY. JOURNAL OF RETAILING 64(1), 14-40。40.PATTERSON, P. G., & JOHNSON, L. W. (1993). DISCONFIRMATION OF EXPECTATIONS AND THE GAP-MODEL OF SERVICE QUALITY: AN INTEGRATED PARADIGM. JOURNAL OF SATISFACTION, DISSATISFACTION AND COMPLAINING BEHAVIOR 6, 90-99。41.RAYMOND, L. (1985). ORGANIZATIONAL CHARACTERISTICS AND MIS SUCCESS IN THE CONTEXT OF A SMALL BUSINESS. MIS QUARTERLY, 9, 37-52。42.ROBINSON, S. (1998). MEASURING SERVICE QUALITY IN THE PROCESS OF DELIVERING A SIMULATION STUDY:THE CUSTOMER'S PERSPECTIVE.INT.TRANS. OPL RES., 5(5), 357-374。43.RUYTER, K. D., BLOEMER, J., & PEETERS, P. (1997). MERGING SERVICE QUALITY AND SERVICE SATISFACTION: AN EMPIRICAL TEST OF AN INTEGRATIVE MODEL. JOURNAL OF ECONOMIC PSYCHOLOGY 18, 387-406。44.SENN, J. A. (1980). MANAGEMENT'S ASSESSMENT OF COMPUTER INFORMATION SYSTEM. JOURNAL OF SYSTEMS MANAGEMENT, 31(9), 6-11。45.TANNENBAUM, S.I. (1990). HUMAN RESOURCE INFORMATION SYSTEMS: USER GROUP IMPLICATIONS. JOURNAL OF SYSTEM MANAGEMENT, 41, 27-32。46.WILLIAMS, M., & KLAU, B. (1997,AUGUST). 10 EASY TIPS FOR RECRUITING ONLINE, WORKFORCE, COSTA MESA, 13-18。47.WILSON, R. F. (1996). HOW TO ATTRACT VISITORS TO YOUR WEB SITE.HTTP://WWW.WILSONWEB.COM/ARTICLES/ATTRACT.HTM。48.ZMUD, R. W. (1979). INDIVIDUAL DIFFERENCES AND MIS SUCCESS: A REVIEW OF THE EMPIRICAL LITERATURE. MANAGEMENT SCIENCE, 25(4), 966-979。