

投資人下單資訊行為分析應用之探討

游振山

聖約翰科技大學
電機工程所研究生

e-mail :

96n05003@student.sju.edu.tw

張維新

聖約翰科技大學
資訊管理系助理教授

e-mail :

jc@mis.sju.edu.tw

陳智湧

聖約翰科技大學
資訊管理系副教授

e-mail :

yung@mis.sju.edu.tw

摘要

對投資人而言，如何在茫茫的資訊大海中，找到有利於投資決策所需要的資訊，是一個非常重要的議題。早期的股市資訊是屬於不透明，擁有第一手資訊的投資者才有機會在股市投資獲利。但近年來隨著有線電視台的開放普及與網際網路媒體的興起，股市相關資訊大量的傳播，以至於過於浮濫，反而造成投資者的困惑。股票證券市場是很多民眾投資理財的重要管道，但股市能讓人致富，卻也能讓人損失慘重。投資致富的關鍵就在於投資者對於投資標的所蒐集的相關資訊與分析正確與否。本研究最主要是探討股票投資者的資訊尋求行為，以瞭解投資者是如何找到所需要的資訊，並如何判斷資訊的真偽，以作為股票投資的決策依據。本研究發現股票投資者主要是利用網站去搜尋所需要的資訊，其次的資訊來源則是以電視及傳播媒體、報章雜誌、投顧老師等，作為取得資訊的管道。簡單而言先以免費資訊為主，若該資訊取得不易，則會適當付費以取得所需要的資訊。投資者取得資訊後，若是屬於消息面的資訊，會作為決定進出股市的時機的參考。若是屬於基本面的資訊，可用於判斷該股票是否值得目前的價位。至於技術面的資訊，則是研判未來股價可能的走勢與目前所處的相對價位。最後，籌碼面的資訊，以『物稀為貴』的原理，可用於判斷對未來的股價的高低影響。

關鍵字：資訊需求、資訊行為、股票投資

Abstract

For the investor, the critical issue is to find the good investment information for decision making in the boundless information sea. The early stock market information is belongs opaquely. Investor, who has the first hand

information, can make a big profit in stock market. In the recent years, cable TV and the Internet become more popularize. Today, they have become the major source of information to investor. The massive stock market information is propagating through above media to the investor, the phenomena named information overflow of investor. The more the information, the more the confusion of the investor. For investor, the stock market is an important channel to invest. However, the stock market can let the person become rich, also can let the person lose seriously. The key successful issue is dependent on the quality of investment information. The purpose of this paper is to analyze the behavior of investor while the information are presenting. From the results obtained, we notice that the investor first search information on the related web sites. Next, collect information from cable TV, newspapers, magazine, and consultant of investment etc. Free information of investment is primary used by investor. Secondary, they will pay the needed information at reasonable price. According the type of information, if they belong to tidings, investor can take for the timing decision. For the fundamental information, investor can use it to evaluate the current stock's price. For the technical information, investor can study the trend of the stock. Finally, for the bargaining chip information, investor can predict future stock's price.

Keyword: Information need、Information behavior、investment

1. 前言

在現今的資訊社會時代，對投資人而言，如何在茫茫的資訊大海中，找到有利於投資決

策所需要的資訊，是一個非常重要的議題。早期的股市資訊是屬於不透明，擁有第一手資訊的投資者才有機會在股市操作而獲利，而近年來有線電視台的開放及網路媒體的興起，股市資訊大量的被產生或發佈，以至於過於浮濫，反而造成投資客的困惑。股票證券市場是很多民眾投資理財的重要管道，但股市能讓人致富，卻也能讓人損失慘重。投資致富的關鍵就在於投資者對於投資標的所蒐集的相關資訊與分析正確與否。本研究最主要是探討股票投資者的資訊尋求行為，以瞭解投資客是如何找到所需要的資訊，並如何判斷資訊的真偽，以作為股票投資的決策依據。

2. 文獻探討

2.1 文獻回顧

由於資訊尋求行為 (Information seeking behavior) 是因為使用者有資訊的需求 (Information need)，才會產生的行為，因此資訊需求與資訊尋求行為是習習相關的，以下各學者在資訊需求與資訊尋求行為所提出的相關定義及理論：

Derr(1983)認為資訊需求是指當個人內在的認知與外在環境接觸後，造成疑惑和不確定感時，所產生的一種心理需求，使用者需要資訊來解決疑惑，幫助判斷和決策。Belkin(1980)則認為資訊需求是當一個人意識到自己在知識方面產生某些問題，想要解決這些問題時而發生。

Taylor(1968)認為資訊需求的產生具有下列四個層次：

第一層次為內藏式的需求(Visceral)：

即潛意識的需求，使用者無法察覺或非常模糊，以致於使用者無法以言語表達出來。

第二層次為有意識的需求(Conscious)：

使用者可以知道自已的需求，但不是那麼清晰。

第三層次為正式的需求 (Formalized)：

使用者能明確的了解自已的需求，並能具體、詳細的描述。

第四層次為妥協的需求(Compromised)：

使用者因為受限於館藏或個人知識背景等現實環境因素，而修正自已的需求。

Dervin(1986) 則以意義建構模式

(Sense-making model)解釋資訊需求產生資訊尋求，他認為當一個人的知識經驗不足以應付新的狀況時，知識便產生了落差(Gap)，為了改善落差，人們便有資訊需求，而開始尋求因應策略，因此產生「資訊尋求行為」，經由資訊尋求行為的執行，使用者才能使用資訊或獲得協助。使用者如何定義所在的情況 (Situation)、鴻溝 (Gap)、解決之道 (Help)，都是必須加以關注的 (如圖 1)。

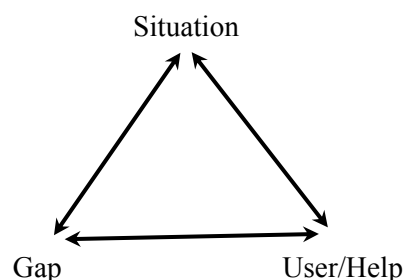


圖 1 意義建構的三角關係模式

Wilson(1999)認為資訊尋求行為是資訊使用者感覺到需求而產生，使用者尋找正式或非正式的資訊來源及服務，直至成功找到相關資訊，或放棄尋找相關資訊。

Krikelas (1983)認為資訊尋求行為可以被定義為個體的任何活動，當這個活動進行時，個體可以確認他已得到某種滿足其需求的訊號(message)

綜合上述，資訊需求是因為使用者在特定狀況下，缺乏可運用的知識，因此造成資訊落差(Gap)，為了解決落差而產生了資訊需求 (Information Need)，在這過程產生的行為就是資訊尋求行為，有了進一步的資訊，資訊使用者就會開始使用所取得的資訊，若無法達到需求即會繼續進行資訊尋求行為，直到資訊的需求已被使用者滿足的訊號出現時，此時資訊使用者就會停止資訊尋求行為。

股票投資者在投資股市前後，都必須作決策，以進一步決定如何處理股票的買賣，而該決策都必須依據足夠的資訊才能作準確的決策，因此資訊落差即產生，有了落差就會產生資訊的需求，為了滿足需求，股票投資客為利用可能的資訊管道來進行資訊搜尋的動作，此動作即為資訊尋求的行為，當資訊的量可以完全滿足投資客所需求的量，投資客就會使用此一資訊進行操作股票。投資客在投資後依然要有足夠的資訊，才能進一步決定是否將股票獲

利了結或停損殺出的操作策略。

2.2 研究方法

本研究採用訪談法來探討股票投資者的資訊尋求行為。將研究問題發展出訪談大綱，依據訪談大綱列出可能的訪談問題，並安排受訪者以進行訪談工作。完成訪談後，將訪談記錄依訪談大綱的架構進行內容分析，依分析的結果可以發現股票投資客所需要的資訊為何？以及資訊管道及資訊正確性與否的判斷標準等方面的資訊。

為節省人力及時間考量下，本研究的是依據訪談大綱來發展出訪談問題，且是屬於結構性問題，因此在研究限制方面，會有部份研究者並未能發掘到的議題或重要資訊。

2.3 研究結果

(一)受訪者基本資料

(1)性別：男性

年齡：35~40 歲

教育程度：大專程度

學校主修：電子工程

工作性質：液晶電視硬體研發工作

股市投資資歷：十八年的股市投資經驗

(2)性別：女性

年齡：40~44 歲

教育程度：大專程度

學校主修：商業管理

工作性質：電子科技公司會計專員

股市投資資歷：18 年股市投資經驗

(3)性別：男性

年齡：30~35 歲

教育程度：大學程度

學校主修：工業工程管理

工作性質：電子科技公司品質管理

股市投資資歷：8 年股市投資經驗

(二)訪談資料分析

(1)受訪者理財方式

以下是跟據訪談後，瞭解該受訪者的理財方式，由（如表 1）可得知該受訪者無銀行定存之習慣，大部份的資金投入股市，可見該受訪者屬於積極型投資客。基金是作為資金調度之用，當景氣好時作為進攻式操作，當景氣反轉時，贖回資金以保本之用途。保險只作為壽險之用途，不作為投資之用，其原因是利率遠不及股票報酬。在未上股票部份只有在景氣好及大財團投入時，才會買進，以控制風險程度。至於期貨只作為投資股市之參考指標，不

作為投資標的。

表 1 股票投資者理財方式表

理財方式 分析項目	上市股票	未上市股票	基金	銀行定存	保險	期貨	選擇權
投資比率	33%~50% 多:80% 空:20%	景氣好時	16.5% 景氣好時	0%	16.5%	0%	0%
融資或融券	都有	無	無	無	無	無	無
優點	報酬率高	未提及	>資金靈活 >風險小	穩定	穩定只有壽險	作為股市參考指標	未提及
缺點	風險高	高風險	未提及	利率低	利率低	未提及	未提及
投資與否	V	V	V	X	V	X	X

(2)鐘愛股票投資的理由

受訪者鐘愛股票投資的理由，是因為股票獲利快，變現容易。縱使目前投資失利，受訪亦不受挫，反而當機立斷，先保本為首要工作，並再修正投資方向，如原作多改為作空，確保正確的投資方向。

(3)股票投資者需具備何種技能或知識

- 對投資產業必需有所瞭解
- 能夠看得懂投資報表，
- 具有技術分析能力
- 產業景氣循環趨勢要有所瞭解
- 消息判斷能力

(4)股票投資者投資股市時需要取得何種資訊

受訪者認為投資客在投資股票前及後，必須掌握下列資訊（如表 2），以確保是否決定投資與是否決定出場時機。

表 2 股票投資者投資股票資訊表

投資前	瞭解公司的財務及產品未來市場性的資訊 股價相對位置的資訊 公司在此產業內是否屬於領導位置的資訊 外資的持股比重的資訊 公司的形象方面的資訊
投資後	公司獲利是否達到預期結果的資訊 股價是否到達停利點的資訊 股價是否到達停損點的資訊 法人進出動向的資訊

受訪者認為影響股市行情最大的資訊是公司獲利方面的資訊，因為這獲利與否是關係到公司是否繼續經營的原動力。

(5)股票投資者如何取得所需要的資訊

從受訪者的訪談記錄來分析結果（如表3），發現受訪者在盤勢及公司基本面的相關資訊，大都取自於網站及電視的股市節目，而在技術方面的資訊是取自網站或利用股票分析軟體，並付費購買資料庫的方式以取得技術面方面的資訊，以進行技術分析。

在消息面的資訊，受訪者是從電視及傳播媒體取得政治及經濟方面的資訊，在網站取得產業相關的資訊。至於明牌方面的資訊，則是參考先投顧老師，但會經過技術面、消息面、基本面分析後才會考慮進場投資。

表3 受訪者訪談記錄分析表

取得管道 資訊類型	網站	軟體產 品	報章雜 誌	電視及傳 媒	投顧老 師
盤勢資訊	▶各大證券公司網站 ▶Yahoo 奇摩的股市資訊	N/A	N/A	▶股市節目	N/A
公司的基本 面資訊	▶各大證券公司網站 ▶股市觀測站 ▶搜尋引擎 ▶Yahoo 奇摩的股市資訊	N/A	N/A	N/A	N/A
技術面資 訊	▶各大證券公司網站 ▶Yahoo 奇摩的股市資訊	▶股票技術分析軟體	N/A	N/A	N/A
消息面資 訊	▶各大證券公司網站 ▶Yahoo 奇摩的股市資訊	N/A	N/A	▶財經新聞 ▶政治新聞	N/A
明牌資訊	N/A	N/A	N/A	N/A	▶參考，進行分析再決定是採用該資訊

(6)股票投資者最重視的資訊

受訪者認為股票投資者在消息面方面的資訊（如表4），公司所發佈的消息，是非常重要的資訊，這是會影響到股票操作的策略，尤以利空消息放出，一定會馬上處理股票，而利多消息會進行分析後才會跟進。

在基本面方面的資訊，則是以 EPS 的獲利資訊最為重要，這是決定未來股票的價位。

在技術面方面的資訊，以成交量最為重要，因為量比價先行，有量才有價，無量則價就會走低，所以成交量最為重要。

在籌碼面部份，外資法人的投資動向最受矚目，這方面的資訊是會告訴投資者，該股票是不是受到注目的焦點，當然也會影響到投資者的信心。

表4 股票投資者在消息方面資訊表

重要性 資訊類型	最重要的資訊
消息面資訊	▶公司發佈的消息，利多不會買馬上買，但利空會馬上處理
基本面資訊	▶EPS 獲利資訊 ▶股利資訊
技術面資訊	▶成交量 ▶開盤價 ▶均價 ▶K/D 指標 ▶MACD 指標
籌碼面資訊	▶外資法人動向 ▶公司持股比例 ▶資卷比

(7)股票投資客如何判斷資訊來源的正確性

受訪者認為股市資訊到處充斥，得到資訊之後，必先判斷資訊來源及資訊屬性，才來決定是否參考該資訊。

當資訊來源為政府財經單位、公司相關消息、公司的新聞稿（如表5），這些都是官方出來的資訊，因為有法律規範，作假的機會較小，因此正確性較高，由於屬於專家發佈，因此亦不排除在發佈時間及字面的人為操控，所以亦有不確定因子在內。

若資訊來源為股市評論家、股市名嘴等，係屬個人觀點，可能產生片面解釋或偏見等因素，因此正確性較不高，參考價值較低。

受訪者提到技術面的分析資訊，因屬於統計學，較具有客觀性，不因個人解讀而有所偏頗，所以正確性很高，但由於股市會受到種種因子的干擾，如政治議題極可能影響到股市等不確定因素在內，因此技術分析可以得到統計資料，但受到干擾因素，無法從統計數據看出，因此亦非絕對正確。

表 5 股票投資者資訊來源表

資訊來源	正確性	資訊屬性	正確性程度	參考價值
政府財經單位		官方資訊	正確性高	有
公司相關消息		官方資訊	正確性高	有
股市評論家		個人觀點	正確性低	無
股市名嘴		個人觀點	正確性低	無
公司的新聞稿		官方資訊	正確性高	有
技術分析資訊		統計學	正確性最高	有

3. 結論

從本研究發現受訪者均屬於積極性投資客，因此有三分之一到二分之的資金，全部投入股市，且在股市操作經驗上已有八年之久，因此該受訪者係屬涉入極深的投資者，在探討股票投資者的資訊尋求行為方面的研究，均具有代表性。投資客之所以對股市資訊需求的目的不外乎是從股票買賣來賺取差價，但買賣的時間點就是決勝的關鍵，而時間點的決策就是依據正確的資訊作為正確的決策，才能產生獲利。因此獲得正確性的資訊是股票投資客對資訊需求的重要目的。

股票投資者最需要的資訊是公司獲利方面的資訊，因為這是公司最重要的資訊。若以投資前及投資後來看資訊需求，發現有所有不同，投資前會以公司及相關產業方面的資訊作為首要的資訊，並以技術分析來瞭解現在股價所處的價位、以及外資持股比率的方面的資訊，作為決定投資的參考依據。在投資後則會以消息面來判斷公司是否達成如預期般的獲利，並以技術分析判斷價值是否到達預定價位，以作為出場之參考依據。

本研究發現股票投資者資訊的方式：

1. 投資者利用網站去搜尋所需要的資訊。

2. 投資者資訊來源會以電視及傳播媒體、報章雜誌、投顧老師等，作為取得資訊的管道。

3. 投資者主要會以免費資訊為主，若該資訊取得不易，會付費以取得所需要的資訊。

投資者取得資訊後，若是屬於消息面的資訊，會作為決定進出股市的動機。基本面的資訊，則是判斷該股票是否值得目前的價位。至於技術面的資訊，是判斷未來股價可能的走勢，並研判目前所處的價位的相對位置。籌碼面的資訊是研判股票是否因股票籌碼被集中鎖定或大量釋放，由於物以稀為貴，以多為廉的原理，因此籌碼面的資訊是會影響未來的股價的高低。

最後由於股市資訊過於浮濫，因此專家會發展很多的指標，以利投資者作為判斷標準。而本研究也發現受訪者認為股票投資者所需的資訊，可能會因資訊重現者，利用時間的差異性及文字遊戲來控制資訊來源，致使大眾被誤導而產生投資失利。有經驗的投資客則會先判資訊來源來決定該資訊正確性是否高或低，並利用技術分析的資訊來作為判斷標準，非少數人為控制下所產出的資訊是正確性與否的一個很重要的指標。

參考文獻

- [1] 張緯良、范錚強、林子銘，“變動中的軟體人力需求”，*第四屆全國資訊管理研討會論文集*，1993。
- [2] 葉乃靜，“慣習與資訊行為”，*資訊傳播與圖書館學*，第 8 卷第 1 期，pp.87-94，2001。
- [3] 蘇媛，“網路環境中的資訊行為—理論與模式的探討”，*國家圖書館館刊*，第 2 期，pp.163-179，2001。
- [4] 林珊如，“網路使用者特性與資訊行為研究趨勢之探討”，*圖書資訊學刊*，第 17 期，2002。
- [5] Belkin, N., “Anomalous States of Knowledge as Basis for Information Retrieval,” *The Canadian Journal of Information Science*, 5, 133-143, 1980.
- [6] Derr, R. L., “Conceptual Analysis of Information Need,” *Information Processing and Management*, 19(5)83, 273-278, 1983.
- [7] Dervin, B., “Information needs and uses,” *Annual Review of Information Science and*

- Technology**, 21, 3-33, 1986.
- [8] Krikelas, J., "Information-seeking behavior : Patterns and concepts," **Drexel Library Quarterly**, 19(2), 5-20, 1983.
- [9] Kuhlthau, C. C., "Developing a Model of the Library search Process," **Cognitive and Affective Aspects. RQ**, 28(2), 232-242, 1988.
- [10] Taylor, R. S., "Question-Negotiation and Information Seeking in Libraries." **College and Research Libraries**, 29, 178-194, 1968.
- [11] Wilson, T. D., "Model in information behavior research," **Journal of Documentation**, 55(3), 251, 1999.