

E-health 情境下初始信任的信息来源构建: 兼与 E-commerce 情境的比较*

■ 李晶 王文韬 杨敏

安徽大学管理学院 合肥 230601

摘要: [目的/意义] 探索在电子医疗情境下用户构建初始信任的关键动因,从信任的信息来源视角比较电子医疗情境与电子商务情境下用户建立初始信任的路径差异,为互联网医疗服务提供商优化平台建设、提升用户满意度提供借鉴和参考。[方法/过程] 采用问卷调查法收集数据,利用偏最小二乘结构方程模型方法验证假设和概念模型。[结果/结论] 研究发现,与网下信任来源有关的医院信誉、朋友推荐和个人健康状况对形成初始信任具有显著影响,而与网上信任来源有关的如来自第三方认证的结构保证和服务提供商声誉则没有通过假设检验,与 E-commerce 情境下初始信任形成路径不同的是电子医疗用户不能单纯凭借网上信息做出是否可信的判断。

关键词: 电子医疗 初始信任 信任转移 信息来源

分类号: G250

DOI: 10.13266/j.issn.0252-3116.2017.14.016

1 引言

电子医疗(E-health),也称在线医疗、在线健康,泛指互联网通讯技术在医疗卫生领域的应用,包括医疗信息查询、在线疾病咨询、电子处方、远程会诊等多种形式的健康医疗服务^[1]。2005年以来,欧美等国陆续设立并实施一系列电子健康工程为改进国民健康和医疗保健提供支持。在我国,随着2015年“互联网+”被写入政府工作报告以及2016年10月《“健康中国2030”规划纲要》的出台,互联网医疗行业快速增长并成为构建E-health体系的重要力量。但如同15年前电子商务(E-commerce)兴起时面临的公众信任困境,如何促进公众接受电子医疗的理念、构建对电子医疗的初始信任是当前互联网医疗行业发展面临的重要课题。从长远看,这关系到公众对自身健康观念的转变、对传统医疗认知模式的转变,甚至关系到我国医疗事业的整体布局。

近年来,一些学者开始关注电子医疗领域的用户信任问题,如Y. Yi等在双路径模型的基础上研究发现,论据质量、信息源专业性、信息质量感知及风险感

知对形成互联网健康信息用户初始信任具有重要的影响作用^[2];刘咏梅等构建了移动医疗初始信任模型,研究发现医院的声誉、结构保证和信息质量对增加消费者初始信任具有显著影响^[3];车小玲研究了消费者对移动医疗的信任及其采纳问题^[4]。可以发现,这些针对电子医疗用户信任的研究都构建在电子商务信任理论框架基础上,但事实上医疗服务关系到用户的生命健康安全,不同于普通的商品服务,形成信任的信息来源应与商务情境存在明显差异。本文将从信任的信息来源视角出发,探索和分析电子医疗情境与电子商务情境下用户建立初始信任的路径差异性,研究结论将为拓展和深化网络信任理论,优化现有互联网医疗平台建设、提升电子医疗用户接受度提供有针对性的建议和指导。

2 理论模型与假设

2.1 网下信任转移与初始信任

信任能够减少由于依靠而产生的不确定性和风险。信任的发展通常包括3个阶段:初始信任的建立、

* 本文系国家社会科学基金青年项目“基于社交媒体的学术交流行为模式及优化策略研究”(项目编号:17CTQ028)研究成果之一。

作者简介:李晶(ORCID:0000-0002-0004-907X),副教授,博士,E-mail:lijing1602@163.com;王文韬(ORCID:0000-0002-4629-3684),讲师,博士;杨敏(ORCID:0000-0003-2742-7672),硕士。

收稿日期:2017-03-27 修回日期:2017-06-10 本文起止页码:116-122 本文责任编辑:徐健

信任的维持、信任的下降,其中初始信任是信任发展的第一步,也是最重要的一步^[5]。电子医疗情境下,初始信任是指用户首次接触电子医疗或未使用过而基于其他非交互经验对网站及内容等在脑海中进行的主观评价,进而产生愿意多停留、重返、借鉴的一种心理状态和行为。根据 G. Zucker 等的研究,信任建立主要存在 3 种机制:基于过程的机制,基于制度的机制和基于特征的机制^[6]。基于过程的机制是指依靠先前的交易经历来判断,这显然不适合讨论初始信任构建的问题;基于制度的机制指社会提供能够保障信任的政治、经济、法律措施,这在当前阶段也无法实现;基于特征的机制指依靠被信任方的某些特征线索来判断,这是最有可能形成用户对电子医疗初始信任的路径。结合现有文献,可以将这些能够提供可信度的特征线索按是否与互联网技术直接相关分为网上和网下两类:网上是指单纯利用网页可以获取的;网下是指脱离互联网技术可以获取的。杨庆在其博士论文中将网下信任按信任主体和信任对象分为两类,前者包括第三方权威评估机构和其他消费者,后者包括与网络商店相关的实体等^[7]。J. Stewart 认为信任可以从一个信任主体认为可信的信任对象传递到与之有相互关联的信任对象^[8]。互联网用户也可以将网下建立的信任通过某些途径转移到网络情境。M. Doney 等曾对信任转移进行了详尽的解释:信任可以从一个被信任的对象传递到另一个信任主体所不熟悉的信任对象,有高可信度的组织或个人的评价和认证可以赋予被认证者值得信任的特性^[9]。本文认为,当前我国电子医疗尚处于发展初期,公众对这一新型的医疗服务缺乏直接的感官体验,而社会也不能提供基于制度的可信度保障,因而公众通过网下信任转移模式构建信任是主要的路径。结合上述信任转移理论以及医疗服务的既有特征,本文提出假设:

假设 1: 在电子医疗情境下,网下信任来源是朋友推荐、医院声誉和个人健康状况三者的集合,对构建用户初始信任具有强影响力。

2.2 朋友推荐与初始信任

基于互联网技术的虚拟服务无法向消费者提供实物体验,这就导致消费者在交易过程中面临较大的风险和不确定性,而在事关个体健康安全的医疗服务情境下这种风险感知更为强烈。朋友推荐是一种独立于互联网的信息来源。营销学认为,朋友推荐是一种重要的口碑形式,相比于陌生人推荐,熟人、朋友推荐的产品或服务应具有更高的可信度^[10]。此外,朋友推荐

可以大大节约搜寻时间与决策成本因而受到在线消费者的偏好。一些研究也发现朋友推荐是影响信任建立的主要因素。如 E. Garbarino 等发现很多女性消费者有了朋友的推荐后会觉得在线购买的风险低,产生信任感^[11]。张新等人发现朋友推荐可以减少消费者的不确定性和降低感知的风险,能够影响消费者的信任,进而左右消费者的购买意愿^[12]。因此,本文提出假设:

假设 2: 在电子医疗情境下,朋友推荐与构建用户初始信任具有正向相关关系。

2.3 医院声誉与初始信任

在医疗行为中,优质的诊疗服务永远是患者追逐的目标,不管是传统的医疗模式还是新兴的网络医疗,知名医院和知名医生是始终可信的资源。知名医院为医生资质提供了有效的制度保障,对于患者来说是具有高可信度的,当患者在电子医疗平台上看到同样的医院时,这种高可信度的评价可能随之转移到电子医疗平台上,因而医院的声誉是影响用户建立初始信任的重要动因^[3]。类似的信任转移也发生在各种商务情境下,如 R. Walczuch 认为消费者对网上商店声誉、相似性、熟悉程度的感知会显著影响其初始信任,声誉越好的网上商店消费者越倾向于信任^[13]。王小燕认为在消费者与银行交易过程中,双方处于信息不对称状态,消费者担忧受到银行的欺骗,为了避免这种情况,会选择声誉较好的银行进行交易^[14]。因此,本文提出假设:

假设 3: 在电子医疗情境下,医院声誉与构建用户初始信任具有正向相关关系。

2.4 个人健康状况与初始信任

在传统医疗模式中,患者的健康状况不同,对医生诊断的信任度也存在差异,当患者患有较为严重的疾病或慢性疾病时,因为与医生打交道的频率较高,对医生的期望较高,对医生的信任程度也相对较高,他们期待能在医生的帮助下恢复健康^[15-16]。在电子医疗情境下,用户使用电子医疗的动机受到健康状况的影响,当健康状况较差时会增加信息搜寻的频率,对其自身健康的高度关注可能对用户产生压力而形成初始信任。G. Bansal 等人也发现,患者的健康状况会显著影响其对健康网站的信任^[17]。因此,本文假设:

假设 4: 在电子医疗情境下,个人健康状况与构建用户初始信任具有正向相关关系。

2.5 影响初始信任构建的网上因素

用户除了通过网下信任转移构建初始信任外,还

可能在与网站交互过程中形成对电子健康服务的信任,结合电子医疗的特殊情境,本文探索性验证服务提供商的结构保证和服务提供商声誉对用户初始信任的影响。

2.5.1 结构保证与初始信任 自互联网应用于商务活动以来,许多学者关注到结构保证特别是第三方认证对形成消费者初始信任的重要影响。H. McKnight 等认为结构保证通常与情境有关,能够帮助消费者建立基于制度的信任,它意味着消费者个人的隐私、身份、财产等有了安全保障,在线交易能够以安全的方式进行^[18]。通常认为,建立结构保证存在多种方式,其中第三方认证受到普遍的认可,成为在线平台获得消费者信任的主要途径。如研究发现第三方认证会显著影响移动商务初始信任^[19]。刘咏梅通过实证研究发现服务提供方的结构保证与个体对移动医疗服务的初始信任正相关。因此,本文提出假设:

假设 5: 在电子医疗情境下,电子医疗服务提供商提供的结构保证与构建用户初始信任具有正向相关关

系。

2.5.2 服务提供商声誉与初始信任 服务提供商作为医院和医生的代理人,通过互联网技术与用户直接接触,提供在线药品和医疗服务。服务提供商的声誉是公众对网站平台保障消费者权益、合同履行情况、信用程度等的综合评价,是相关各方相互影响的社会过程,被认为是影响信任建立的重要因素^[20]。如好大夫在线、丁香园、阿里健康、春雨医生比其他一些新出现的服务商享有更高的社会声誉和可信度。因此,本文提出假设:

假设 6: 在电子医疗情境下,服务提供商声誉与构建用户初始信任具有正向相关关系。

在互联网技术与商务活动结合的初期,一些学者也研究了影响消费者构建在线购物网站初始信任的因素,在此基础上形成经典的理论模型,其中服务提供商声誉和结构保证在多项实证研究中被证明是与消费者初始信任显著正相关。如表 1 所示:

表 1 E-commerce 情境下服务提供商声誉和结构保证对初始信任影响的文献研究

来源文献	研究情境	假设关系	路径系数值及显著性
鲁耀斌等(2005) ^[5]	B2C	服务提供商声誉→网上商店的初始信任	0.2(p<0.01)
M. Koufairs 等(2004) ^[21]	B2C	服务提供商声誉→初始信任	0.263(p<0.01)
王守中(2008) ^[22]	B2C	服务提供商声誉→对网络销售商的信任(网购两次以上的消费者)	0.36(p<0.01)
		结构保证→对网络销售商的信任(网购两次以上的消费者)	0.20(p<0.01)
卢新元等(2015) ^[23]	众包网站	结构保证→用户的初始信任	0.137(p<0.05)
H. McKnight 等(2002) ^[24]	B2C	结构保证→用户的初始信任	0.1(p<0.001)

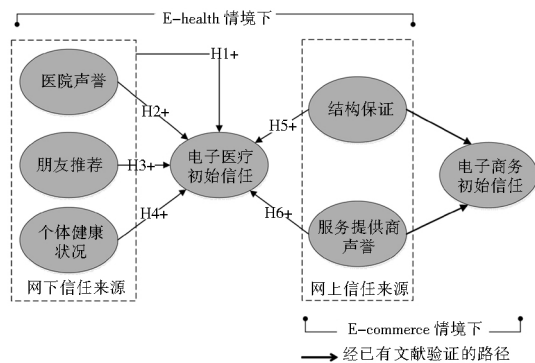
注:在假设关系一栏中,本文根据变量在文献中的含义对变量名进行了统一

在文献研究基础上,本文构建了概念模型(见图 1)。模型中包含两类情境,在电子医疗情境中提出待验证的 6 个假设,在电子商务情境中标明已经被文献验证存在的路径关系(服务提供商声誉与初始信任正相关,结构保证与初始信任正相关),通过模型 1 的研究旨在发现网上信任来源与网下信任来源对电子医疗用户构建初始信任的影响规律,以及用户在电子商务情境下与在电子医疗情境下初始信任构建模式的差异。

3 实证研究

3.1 量表设计

本研究中包含 6 个潜在变量,均改编自现有文献以保证变量测量的内容效度。具体变量改编如下:医院声誉改编自 M. Koufairs 等^[21],朋友推荐改编自 G. Walsh 等^[25],个人健康状况改编自 G. Bansal 等^[17],电



注: H1-H6 是待验证的路径关系

图 1 概念模型

子医疗初始信任改编自杨志慧^[26],结构保证改编自王守中^[22],服务提供商声誉改编自 S. Grazioli 等^[27]。问卷中全部题项设计采用 5 点里克特量表形式(量表见表 2),答题范围选择是从“强烈同意”(1)到“强烈不同意”(5)。

表 2 研究量表

潜在变量	测量题项
医院声誉	合作的医院信誉很好
	合作的医院广为人知
	合作的医院能为我提供很好的服务
朋友推荐	朋友喜欢把好的电子医疗平台推荐给我
	朋友喜欢提供给我关于电子医疗平台的消息
	我会向朋友询问关于电子医疗平台的消息
个人健康状况	我经常很长一段时间感到疼痛和不舒服
	当患有慢性疾病时,我觉得我的情况会比较严重
	一般来说,我觉得我的健康状况是比较差的
电子医疗初始信任	电子医疗平台总能提供可信赖的健康信息服务
	电子医疗平台总能提供准确无误的健康信息服务
	电子医疗平台总能提供安全放心的健康信息服务
结构保证	加密和其他技术能使我安全的使用电子医疗平台
	电子医疗平台具有足够的安全措施让我放心
	相关的技术体系足以保护我在电子医疗平台过程中产生的任何问题
服务提供商声誉	电子医疗平台具有较高的知名度
	电子医疗平台具有良好的口碑
	电子医疗平台具有较高的诚信水平

为了确保样本人群是了解或使用过电子医疗的用户,课题组成员邀请学习过健康信息检索课程的高年级本科生填写问卷,采用直接在课堂上向目标对象发放纸质问卷的方式,当场回收问卷以保证回收效率,最终收到有效问卷 208 份。

3.2 用户特征分析

本次调查的样本人群全部是高年级大学本科生,年龄分布在 20 - 25 岁,大学生思维活跃,对互联网新生事物的接受度较高,利用网络获取信息的能力较强,通常也认为这个年龄段的调查对象更为配合调研。本次调查中女性和男性分别占 66.35% 和 33.65%,女性多于男性,被调查者中使用频率最高的网站是寻医问药(17.79%),其次是好大夫在线(15.38%)和有问必答(14.90%),但也有 41.83% 的人选择“其他”网站。在问及访问网站的频率时,每天登录至少 1 次的占 4.33%,每周登录至少 1 次的占 9.13%,每月登录至少 1 次的占 16.83%,也有 69.71% 的人每个月登录 1 次以下,说明大部分调查对象可能是首次接触此类网站,因此结论更多反应被调查者的意识和态度。此外,有 62.02% 的用户通过电脑端登录网站获取健康信息,明显多于移动端用户数(33.17%),说明移动互联网技术应用于医疗服务领域还有很大的发展空间。

4 数据分析结论

本文利用 SmartPLS 2.0 软件对提出的概念模型进

行验证。SmartPLS 是利用偏最小二乘法对多因素与自变量间关系进行回归建模的软件,其允许存在一定程度的误差,比普通的最小二乘回归和探索性因子分析更具优势^[28]。

4.1 测量模型的有效性

首先对测量模型的信度和效度进行检验。由于本文中的测量指标均来自已有文献,因而认为这些变量和题项的表达是真切清楚的。由表 3 可知,本文所有潜在变量的组合信度(CR)值都在 0.85 以上, α 系数都在 0.75 以上,同时各变量的平均方差提取值(AVE)也都在 0.65 以上,说明测量模型具有良好的内部一致性信度和效度。

表 3 信度和效度检验

潜在变量	题项数	AVE	CR	α 系数
服务提供商声誉	3	0.77	0.91	0.85
个人健康状况	3	0.71	0.88	0.80
初始信任	3	0.75	0.90	0.83
医院声誉	3	0.79	0.92	0.87
朋友推荐	3	0.83	0.94	0.90
结构保证	3	0.65	0.85	0.75

表 4 是潜在变量间的相关系数和 AVE 平方根值,由表 4 可以看出模型具有良好的区分效度。

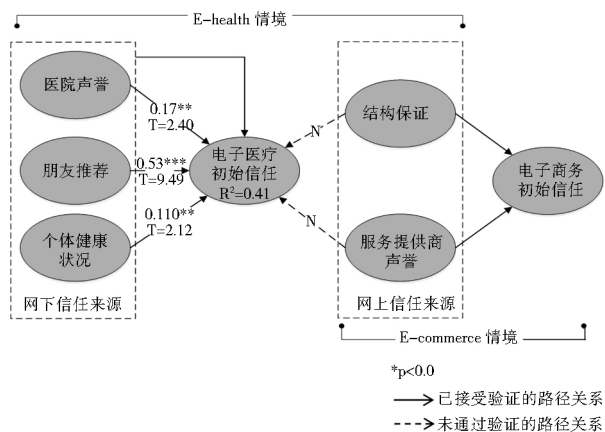
表 4 潜在变量间相关系数

潜在变量	服务提供 商声誉	个人健 康状况	初始 信任	医院 声誉	朋友 推荐	结构 保证
服务提供商声誉	0.88					
个人健康状况	0.20	0.84				
初始信任	0.26	0.35	0.87			
医院声誉	0.73	0.29	0.37	0.89		
朋友推荐	0.40	0.43	0.62	0.46	0.91	
结构保证	0.45	0.12	0.27	0.35	0.34	0.81

注: 对角线是 AVE 平方根值

4.2 PLS 结构模型验证

图 2 呈现了结构模型验证结果。遵循样本量至少达到 500 个的建议,本文利用 bootstrapping 方法估计 T 值。图 2 也呈现了可解释方差值(R^2),电子医疗初始信任解释了 0.41,表明模型具有良好的预测效果。与网下信任来源有关的 3 个因素——医院声誉、朋友推荐和个人健康状况,对初始信任的形成都具有显著影响,其中朋友推荐对初始信任的影响力最强(路径系数为 0.53, $p < 0.001$),假设 1 和假设 2、3、4 通过验证,而来自于网上的线索:服务提供商声誉和结构保证都没有发现与初始信任存在显著影响,因此假设 5 和假设 6 未通过验证。



注: * $p < 0.05$; *** $p < 0.001$; N: 不显著

图 2 PLS 结构模型测量结果

5 结论与启示

5.1 具体情境下初始信任形成的差异

通过实证研究发现在电子医疗情境下,与网下信任来源有关的 3 个因素都与初始信任正向相关,而与网上信任来源有关的两个因素:服务提供商信誉和结构保证都没有通过假设检验,这与现有电子商务情境下的研究结论存在差异。正如上文所述,电子医疗的核心是医疗活动,可能需要用户以生命安全为代价而不仅仅是付出经济代价,这时用户的风险感很高,就需要借助一些实实在在的渠道如知名医生、知名医院和朋友推荐等对信息来源做出是否可信的判断,同时也依赖于对其自身健康状况的评估。信任不能单纯来自网络而主要来自线下,最终将随着诊疗深入回归医院,这种整体趋势也说明了:当前我国电子医疗的发展并未从根本上改变公众传统的医疗观念和医疗模式,通过互联网改造医疗之路才刚刚启航。

5.2 构建电子医疗用户初始信任的策略

互联网技术与传统医疗服务的结合才刚刚起步,如同电子商务在初期的发展,电子医疗服务提供商也需要一段时间建立用户信任。本文研究发现有效地促进网下信任转移是建立用户初始信任的重要途径。

(1) 最大化整合优质线下医疗资源。目前电子医疗服务提供商的类型主要包括四类:以提供健康教育和健康信息为主,如三九健康网;以医师评价和挂号为主,如好大夫在线;以寻医诊疗为主,如丁香园;以专科垂直领域为主,如目邻。而从现有网站运营的情况看,无论采用哪种运营模式,占据行业领先的都是掌握医疗资源最多的,如好大夫在线上拥有 14 万名活跃的医

生,三甲医院的医生比例占到 78%;春雨医生有注册医生达 50 万,占全国医生总数的 1/6 左右。用户能够在网站上迅速找到知名医院和熟悉的医生对他们使用网站起到决定性的作用,从这一步开始意味着建立起了用户对网站的信任。无论是从理论上还是从产业界发展的实践看,电子医疗的核心不是互联网技术,而是医疗活动,真正能满足用户需求的是医院和医生,因此整合最丰富的医疗资源是赢得用户信任,促进服务平台发展的关键。

(2) 充分发挥朋友圈的社交功能。朋友推荐是企业重要的口碑来源,不同于企业的宣传广告以及其它消费者提供的点评信息,朋友推荐来自线下,更契合于医疗活动的本质,在中国特有的面子文化与关系文化背景下,来自身边朋友的推荐也会比来自网上陌生人的推荐传递更多信任的信号。因而电子医疗平台如果能整合朋友圈等社交元素,充分调动朋友关系,在朋友推荐意见的基础上形成对用户的个性化诊疗服务,可以达到很好的传递信任、建立信任的效果。

(3) 设计有针对性的健康服务产品。用户自身健康状况也影响用户对电子医疗的信任。产业界的实践表明,一般疾病、重大疾病、慢性病患者对电子医疗的依赖程度存在显著差异。用户的健康状况是用户真正的需求所在,区别对待正处于不同健康状况的患者用户,设计一款有针对性的定位产品而不是笼统覆盖一切医疗环节、适合所有病情的通用产品,是平台企业赢得用户信任获得长久发展的智慧选择。

6 不足与展望

本文在初始信任理论和信任转移理论基础上研究了现阶段 E-health 情境下用户初始信任的形成因素,实证研究表明与网下信任来源有关的医院信誉、朋友推荐和个人健康状况对初始信任形成具有显著影响,而与网上信任来源有关的医院结构保证和服务提供商信誉则没有通过假设检验,这与 E-commerce 情境下消费者初始信任来源存在着明显不同。

作为一项实证研究,本文也存在着一些不足之处,希望这些不足能为未来研究提供启示。首先,本文的样本人群只选择大学本科生,群体特征明显,未来可以选择不同行业、各个年龄段的用户进行调查,验证本文结论的鲁棒性。其次,网上信任来源因素只选择了服务提供商信誉和医院结构保证,未来可以选择更多的

因素如点评信息等验证本文的结论。此外,本文在验证 E-commerce 情境下的初始信任时直接采用了文献中的结论,未来也可以采用问卷调查收集数据,使用同一批样本研究不同情境下的信任形成问题,可能会得出更具现实价值的结论。

参考文献:

- [1] 孙启贵,宋伟. 电子健康及其发展的若干问题探讨[J]. 科学与社会,2012,2(4):105-112.
- [2] YI M Y, YOON J J, DAVIS J M, et al. Untangling the antecedents of initial trust in web-based health information: the roles of argument quality, source expertise, and user perceptions of information quality and risk[J]. Decision support systems, 2013, 55(1): 284-295.
- [3] 刘咏梅,车小玲,卫旭华. 消费者对移动医疗的初始信任研究[J]. 信息系统学报,2014(1):15-30.
- [4] 车小玲. 消费者对移动医疗的信任及其采纳研究[D]. 长沙:中南大学,2013.
- [5] 鲁耀斌,周涛. B2C 情境下影响消费者网上初始信任因素的实证分析[J]. 南开管理评论,2005,8(6):96-101.
- [6] ZUCKER L G. Production of trust: institutional sources of economic structure, 1840-1920[J]. Research in organizational behavior, 1986, 8(2):53-111.
- [7] 杨庆. 消费者对网络商店的信任及信任传递的研究[D]. 上海:复旦大学,2005.
- [8] STEWART K J. Trust transfer on the world wide web[J]. Organization science, 2003, 14(1):5-17.
- [9] DONEY P M, CANNON J P. An examination of the nature of trust in buyer-seller relationships[J]. Journal of marketing, 1997, 61(2):35-51.
- [10] FAGERSTRÖM M A, GHINEA G. On the motivating impact of price and online recommendations at the point of online purchase[J]. International journal of information management the journal for information professionals, 2011, 31(2):103-110.
- [11] GARBARINO E, STRAHILEVITZ M. Gender differences in the perceived risk of buying online and the effects of receiving a site recommendation[J]. Journal of business research, 2004, 57(7):768-775.
- [12] 张新,马良,王高山. 朋友推荐对消费者购买意愿的影响:基于信任的中介左右[J]. 山东财经大学学报,2016,28(5):83-91.
- [13] WALCZUCH R, LUNDGREN H. Psychological antecedents of institution-based consumer trust in e-retailing[J]. Information management, 2004(42):159-177.
- [14] 王小燕,庞素琳,罗伟其. 消费者对移动银行初始信任模型的建立与启示[J]. 现代管理科学,2009(7):98-99,111.
- [15] 董艳. 基于患者信任度的医患知识转移影响因素研究[D]. 杭州:浙江大学,2009.
- [16] 宁丽红. 患者信任医生的影响因素及其改善途径研究[D]. 济南:山东大学医学院,2009.
- [17] BANSAL G, ZAHEDI F M, GEFEN D. The impact of personal dispositions on information sensitivity, privacy concern and trust in disclosing health information online[J]. Decision support systems, 2010, 49(2):138-150.
- [18] MCKNIGHT D H, CHERVANY N L. What trust means in e-commerce customer relationships: an interdisciplinary conceptual typology[J]. International journal of electronic commerce, 2001, 6(2):35-59.
- [19] SIAU K, SHEN Z. Building customer trust in mobile ecommerce[J]. Communications of the ACM, 2003, 46(4):91-94.
- [20] GANESAN S. Determinants of long-term orientation in buyer-seller relationships[J]. Journal of marketing, 1994, 58(2):1-99.
- [21] KOUFARIS M, HAMPTON-SOSA W. The development of initial trust in an online company by new customers[J]. Information management, 2004, 41(3):377-397.
- [22] 王守中. 我国 B2C 消费者初始信任的建立[J]. 消费经济, 2007(1):75-77.
- [23] 卢新元,龙德志,梁丽婷,等. 众包网站中用户初始信任影响因素分析及实证研究[C]//第十五届全国计算机模拟与信息技术学术会议论文集. 武汉:管理学报编辑部,2015.
- [24] MCKNIGHT D H, CHOUDHURY V, KACMAR C. The impact of initial consumer trust on intentions to transact with a web site: a trust building model[J]. Journal of strategic information systems, 2002, 11(3/4):297-323.
- [25] WALSH G, ELSNER R. Improving referral management by quantifying market mavens' word of mouth value[J]. European management journal, 2012, 30(1):74-81.
- [26] 杨志慧. 跨渠道情境下移动支付初始信任形成机理及测度研究[D]. 长沙:中南大学,2013.
- [27] GRAZIOLI S, JARVENPAA S L. Perils of Internet fraud: an empirical investigation of deception and trust with experienced internet consumers[J]. IEEE transactions on systems, man & cybernetics part a: systems & humans, 2000, 30(4):395-410.
- [28] CHIN W W, NEWSTED P R. A partial least squares latent variable modeling approach for measuring interaction effects: results from a monte carlo simulation study and an Electronic-mail emotion/adoption study[J]. Information systems research, 1997, 14(2):189-217.

作者贡献说明:

李晶:负责理论模型构建、数据分析与论文撰写;
王文韬:负责理论模型构建;
杨敏:负责文献收集。

Information Source of Initial Trust in the Context of E-health: Comparison with Initial Trust in the Context of E-commerce

Li Jing Wang Wentao Yang Min

School of Management, Anhui University, Hefei 230601

Abstract: [Purpose/significance] The paper analyzes the key motivation of the user to build the initial trust in the context of E-health, compares the difference of the initial trust between E-health and E-commerce from the perspective of the trusted information source, and proposes the suggestions for the E-health providers. [Method/process] Based on the valid responses collected from a survey questionnaire, PLS structural equation modeling technology was employed to examine the research model. [Result/conclusion] The credibility of the hospital, the friend's recommendation and the personal health status related to the trust source have a significant impact on the initial trust, but the structural guarantee and service provider's reputation do not significant affect the initial trust. E-health users cannot simply rely on the online information source, which is different in the context of E-commerce.

Keywords: E-health initial trust trust transfer information source

2017 年国家社科基金年度项目和青年项目立项结果公布

2017 年国家社科基金年度项目和青年项目已完成受理申报、通讯初评、会议评审、网上公示等程序,经全国哲学社会科学规划领导小组批准,立项课题名单已于 7 月 4 日公布。今年公布立项课题 4 289 项,其中图书馆、情报与文献学立项课题 150 项,含重点项目 12 项,一般项目 88 项,青年项目 50 项。重点项目立项课题如下表所示:

课题名称	负责人	工作单位	所在省市
基于关联数据的学术文献内容语义发布及其应用研究	欧石燕	南京大学	江苏
基于知识组织的图书馆资源发现服务体系研究	曾建勋	中国科学技术信息研究所	机关
公共文化服务绩效评估的理论构建与实证研究	张广钦	北京大学	高校
中国古籍传统修复技艺的知识保存与传承模式研究	林明	中山大学	广东
清代汉满蒙藏合璧碑文整理与研究	高娃	中央民族大学	高校
基于全生命周期的政府开放数据整合利用机制与模式研究	段尧清	华中师范大学	湖北
信息生态视角下智慧城市信息协同结构与模式研究	马捷	吉林大学	吉林
面向领域知识发现的科学信息学理论与应用研究	张志强	中国科学院成都文献情报中心	四川
中国人文社科学术成果的国际影响力综合评价研究	杨思洛	武汉大学	湖北
"互联网+档案"新业态研究	王协舟	湘潭大学	湖南
档案学经典著作评价研究	胡鸿杰	中国人民大学	高校
法律规制视域下中国档案工作规范体系建设研究	陈忠海	郑州大学	河南

一般项目和青年项目立项课题详见以下网址: <http://www.npopss-cn.gov.cn/n1/2017/0704/c219469-29382897.html>