

# 信息用户与行为



## 进展与展望：面向健康信息的用户搜寻行为\*

张 宁, 王 佳, 袁勤俭

**摘 要** 健康信息搜寻行为非常普遍且日益重要, 全面了解与探究用户的健康信息搜寻行为, 能够促进用户对健康信息的关注, 优化健康服务, 提高公众的健康信息素养, 也有利于构建用户健康信息搜寻行为的模型框架。文章对国内外用户的健康信息搜寻行为进行回顾和梳理, 提出当前健康信息搜寻行为研究的整体框架, 以健康信息搜寻行为为中心, 从影响因素、搜寻过程以及后续影响三方面评述相关成果; 分析现阶段研究的不足, 为未来研究提出方向。

**关键词** 健康信息 信息搜寻行为 影响因素 研究进展

**引用本文格式** 张宁, 王佳, 袁勤俭. 进展与展望: 面向健康信息的用户搜寻行为[J]. 图书馆论坛, 2021, 41 (5): 78-88.

## Studies on Health Information Seeking Behaviors: Progress and Prospects

ZHANG Ning, WANG Jia, YUAN Qinjian

**Abstract** Health information seeking behaviors have been increasingly important in everyday life. A comprehensive study on health information seeking behaviors could help to promote users' consciousness of health information, optimize health services, and improve public health information literacy. Besides, it could help to construct a theoretical framework of health information searching behaviors. This paper makes a survey of studies at home and abroad on health information seeking behaviors, and proposes an overall framework for studies on health information seeking behaviors. The survey is focused on the following three aspects of health information seeking behavior, i.e., influencing factors, seeking process, and subsequent impacts. In the end, it points out the shortcomings in current studies, and proposes four possible directions for future studies.

**Keywords** health information; information seeking behavior; influencing factors; research progress

### 0 引言

2016年8月, 习近平在全国卫生与健康大会上强调要把人民健康放在优先发展的战略地

位<sup>[1]</sup>; 同年10月, 中共中央、国务院发布“健康中国2030”规划纲要<sup>[2]</sup>, 可见政府将公众健康问题放在优先发展的战略地位。2020年新冠疫情发生后, 公众对疫情信息高度关注。深入理解公

\*本文系贵州省2019哲学社会科学规划课题项目“贵州农村老年人口健康信息行为研究”(项目编号: 19GZYB94)研究成果。

众的健康信息搜寻行为,有助于精准识别特定情境下的用户健康需求和行为,同时也有利于全面构建用户健康信息搜寻行为的模型框架。

健康信息,泛指与健康 and 医疗相关的主题信息,包括疾病症状、诊断、保健知识、疾病预防和健康促进等<sup>[3]</sup>。Lambert 等将健

康信息搜寻行为(Health Information Seeking Behavior, HISB)定义为用户搜寻有关其健康、风险、疾病和健康预防的行为过程,目的是减少关于健康状况的不确定性<sup>[4]</sup>。健康信息搜寻行为(HISB)能帮助用户准确理解和使用健康信息,在很大程度上会影响健康的生活方式、疾病的早期诊断、疾病控制以及医疗决策参与等<sup>[5]</sup>。

健康信息搜寻行为已成为一个跨学科的研究课题,在图书情报、传播学、心理学、医学等领域产生了大量的研究成果。本研究在 Web Of Science 和 CNKI 数据库中,分别以“health information seeking”或“health information search”和“健康信息搜寻”或“健康信息搜索”或“健康信息获取”为主题进行检索,剔除重复和不相关的文献 1,164 篇(其中外文文献 832 篇,中文文献 332 篇),最终共获得文献 265 篇(其中外文文献 169 篇,中文文献 96 篇)。经整理后发现,当前文献主要集中于健康信息服务、信息质量评估等方面的综述<sup>[6-7]</sup>,关于健康信息搜寻行为研究的综述并不多见。此外,现有文献还存在 3 个问题:一是大量研究分析影响用户健康信息搜寻行为的因素,但较少关注搜寻行为对用户认知和健康行为的影响;二是关于健康信息搜寻行为的过程研究尚缺乏全面、系统的梳理和总结;三是未结合当下特定的社会背景因素(如突发公共卫生事件)去考虑特定情境下的用户健康需求和行为特征。鉴于此,本文拟对该领域的现有研究进行分析和总结,以健康信息搜寻行为为中心,从影响因素、搜寻过程、后续影响三方面展开,构建了如图 1 所示的研究框架模型,并提出未来值得关注的研究方向。

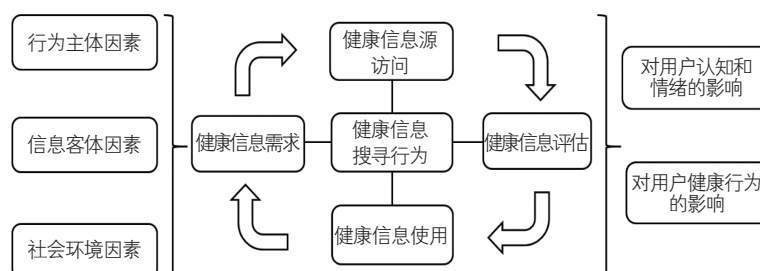


图1 健康信息搜寻行为研究的整体框架

## 1 健康信息搜寻行为影响因素的研究

### 1.1 行为主体因素

信息行为主体是指信息搜寻、获取和使用等行为的执行者<sup>[8]</sup>。近些年来,国内外对于健康信息搜寻行为的研究主体主要集中于农民工、妇女、在校大学生、城市居民、老年人、残疾人等。用户群体特征差异如性别、年龄、受教育水平、健康信息素养、社会心理等诸多因素对健康信息搜寻行为均有影响。例如,王秀红等对农民工群体健康信息获取的影响作用机制进行访谈调研,发现个人因素是农民工获取健康信息的主导因素<sup>[9]</sup>。张云秋等采用大五人格理论探讨用户人格特征与健康信息搜寻行为的关系<sup>[10]</sup>。张敏等采用实验法和问卷调查法对在校大学生的信息搜寻行为特征等进行研究,发现健康信息素养是影响在校大学生健康信息搜寻的主要因素<sup>[11]</sup>。健康信息素养是在健康素养结合信息素养的基础上发展起来的,它涵盖信息需求、搜寻、评估和使用四个方面的能力<sup>[12]</sup>。拥有较高健康素养的人可以利用更有效的在线搜索策略,积极主动地搜寻健康信息,并确定高质量的健康信息资源<sup>[13]</sup>。与此相反,健康素养较低的用户在获取健康信息过程中存在诸多障碍,如无法识别健康信息的质量等<sup>[14]</sup>。

### 1.2 信息客体因素

信息客体因素主要是指信息质量,为健康信息搜寻、分享、利用等提供设备和工具的信息技术以及信息环境因素等。Ahmad 等采用技术接受模型分析了信息质量、感知易用性、感知有用性等因素对互联网用户寻求健康信息的影响<sup>[15]</sup>。信息技术主要涉及社交网络、电子健康技术、可

穿戴设备等<sup>[16]</sup>, Stvilia等运用信息搜寻行为理论研究大学生使用移动应用程序搜寻健康信息的意愿, 研究结果发现, 健康App的可用性、成本以及内容质量会显著影响用户的使用意图<sup>[17]</sup>。此外, 随着人工智能化技术的发展, 可穿戴设备逐渐成为健康产业的重点, 可用以精准把握用户的健康状况, 改善用户的健康信息搜寻行为。信息环境作为影响健康信息搜寻行为的外部因素, 主要强调信息系统和信息服务环境。有学者指出健康网站作为在线信息获取渠道之一, 通常容易被忽视和利用不足, 究其原因这是由于部分健康网站的系统设计过于复杂, 且没有设置引用户搜寻的提示信息; 其次健康网站的宣传力度也不够, 用户对网站的功能和设计并不熟悉<sup>[18]</sup>。

### 1.3 社会环境因素

社会环境因素包括经济水平、空间距离、服务感知、社会支持、突发公共卫生事件等。王秀红等研究表明, 社会因素包括空间距离、经济成本等对农民工获取健康信息具有促进作用<sup>[9]</sup>。侯琬娇等发现社会支持及获取手段的技术支持会影响用户的健康信息搜寻行为<sup>[19]</sup>。值得注意的是, 面临突发公共卫生事件, 有必要考虑加强对用户健康信息搜寻动机及行为的影响因素的探究。突

发公共卫生事件是指突然发生、造成或者可能造成社会公众健康严重损害的重大传染病疫情、群体性不明原因疾病、重大食物和职业中毒以及其他严重影响公众健康的事件<sup>[20]</sup>。突发公共卫生事件背景下用户的健康信息获取渠道具有鲜明的情境性<sup>[21]</sup>。城市封闭化管理下, 通过互联网媒介, 如搜索引擎、微博、微信等获取应急信息, 成为用户的主要选择。数据显示, 2020年新冠疫情期间新浪微博设置的疫情超级话题版块吸引了大量活跃用户, 截至2020年3月同比增长40.7%<sup>[22]</sup>; 用户还依赖人际网络(如家人、邻居、朋友)获取健康信息。有研究表明, 尽管通过人际交流获取的信息质量难以确定, 但是身处此环境下用户更愿意听“鲜活的”信息<sup>[21]</sup>, 并且人际网络对不会使用互联网的群体来说具有重要价值<sup>[23]</sup>。解读突发公共卫生事件背景下用户的信息行为特征, 有助于未来突发公共卫生事件中的应急信息管理。

综上所述, 健康信息搜寻行为受到多种因素的共同影响, 如表1所示, 具体包括: (1)行为主体因素, 如人口统计学因素(性别、年龄、学历、种族等)、社会心理、健康信息素养等; (2)信息客体因素, 如信息质量、信息技术和信息环境;

表1 健康信息搜寻行为的研究变量

研究主题	理论模型	研究方法	研究对象	研究变量	文献来源
健康信息在线搜索行为		情境模拟实验和问卷调查	在校大学生	健康素养	[11]
健康信息获取行为	扎根理论	访谈法	农民工	个人、人际、信息、机构、社会因素	[9]
健康信息搜索行为	大五人格理论	问卷调查和实验法	具备互联网信息搜索能力的用户(非医学和计算机相关专业)	人格特质	[10]
健康信息搜寻行为	扎根理论	半结构访谈法	城市居民	个人内驱因素、个人行为能力控制因素、社会环境因素	[19]
健康信息用户获取行为	网络健康信息获取行为概念模型	问卷调查	美国网民	性别、学历、收入、健康信息需求满意度、现实支持、网络互动风险感知	[24]
在线健康信息搜寻行为		横断面调查	16~24岁女性	种族因素	[25]
在线健康信息搜寻	信息搜寻综合模型	在线问卷调查	印度网民(精通英语)	互联网的使用时间和频率、易感性和严重性、个人信仰、人口统计学因素、信息可信度等	[26]
健康信息搜寻	扩展的技术接受模型	问卷调查	大学生	感知易用性、感知有用性、自我效能感、信息质量	[15]
在线健康信息搜寻行为		实验法	中国老年人	健康状况、对互联网的熟悉程度、健康信息可信度、受教育水平	[27]
移动健康信息搜寻行为	计划行为理论、社会认知理论	电话调查	20岁及以上的新加坡女性	年龄和社会心理因素	[28]
移动健康信息搜寻行为	信息搜寻理论	问卷调查和访谈法	大学生	健康应用程序的可用性、成本和内容质量	[17]

(3)社会环境因素,如经济水平、突发公共卫生事件。此外,用户健康信息搜寻行为是否还会受到其他因素的影响,需要后续研究进行探讨。

## 2 健康信息搜寻行为过程的研究

健康信息搜寻过程主要分为四个部分:信息需求、识别和访问信息源、检查和评估信息以及使用信息<sup>[29]</sup>。当用户搜寻到的健康信息未能满足当前的健康信息需求时,用户要进行新一轮的健康信息搜寻。

### 2.1 健康信息需求

有研究表明,健康信息需求是与健康信息搜寻行为密切相关的一个问题,是搜寻行为的驱动力<sup>[30]</sup>。我国有学者将健康信息需求理解为:用户根据自己实际的健康状况与“理想状态”之间的差距而主动寻求健康知识或从医护人员那里获取相关健康信息,以弥补这种差距的需要<sup>[31]</sup>。围绕健康信息需求,相关研究主要针对男性、女性、城乡青年和老年人特定人群。近年来也有很多学者以任务驱动为出发点,对健康信息搜寻行为进行了研究。例如,石艳霞等分析男性和女性的信息需求差异,发现男性对健身需求较高,女性则偏重于美容、减肥、健康养生等需求<sup>[32]</sup>。李颖等将城乡青年的健康信息需求分为一般的生理疾病信息、重大疾病信息、心理疾病信息等,发现城镇青年对一般生理疾病较关注,农村青年对重大疾病较重视,但对一般生理疾病经常是忽视的态度;而对心理疾病问题,城镇青年和农村青年用户都不太关注,也说明大部分用户仅关注身体层面的需求而相对忽视了心理层面的疾病<sup>[33]</sup>。老年人群体由于身体状况条件对健康信息需求的意识会更加强烈,对健康养生、疾病治疗等有较高的需求<sup>[34]</sup>。总的来说,不同群体、年龄群以及性别之间的健康信息需求存在差异,但主要集中于基础层的医疗保健需求和预防疾病、健康养生等高层需求;老年人等特殊群体由于身体原因和认知能力限制,对健康信息需求更为迫切。充分了解不同人群的多元化健康信息需求,有助于提供和优化现有的健康信息服务。

健康信息搜寻行为是由需求引发的,而需求是由任务激发的,学者以任务为出发点对健康信息搜寻行为进行研究。例如,Sbaffi等将任务类型划分为事实型搜索任务、探索型搜索任务、个人经验型搜索任务,调查不同搜索任务怎样影响用户对信息渠道的选择<sup>[35]</sup>。孙丽等借鉴Kim的划分方法,认为任务类型包括事实型任务、信息扩展型任务和决策型任务,探索各种任务类型对用户搜寻行为的影响,发现探索型任务所需要花费时间最多,且难度是最大的,这可能是因为探索型任务问题是模糊的,并且答案是没有限制的,需要花费更多的时间和精力完成<sup>[36]</sup>。由此可见,任务类型在一定程度上会影响用户健康搜寻行为,不同的任务类型划分形成了对用户不同搜索行为的解读。当前国内外学者对任务类型的研究处于初步阶段,研究成果相对较少,划分方法较为雷同,尚缺乏针对性和说服力。未来的任务类型划分可以遵循多维分类视角,从行为特征、情景属性、搜寻动机、技术和渠道特征等方面,全面考察各项分类指标,从而确定任务划分类型。

### 2.2 健康信息源访问

用户可获取的健康信息来源有很多,包括家人、朋友、书籍、医护人员、电视广播、在线平台等。需要注意的是,在线健康信息平台以其互动性、开放性、便捷性等优势在用户健康信息搜寻行为中的作用越发重要,并已成为应对突发公共卫生事件的重要信息来源。2020年1月爆发新冠疫情,在医院爆满、城市封闭情况下,公众搜寻健康信息不再局限于传统信息源,而是更多地依赖于在线平台,如搜索引擎、社会化问答网站和医学健康网站,参见表2。

搜索引擎可以立即满足用户的信息需求,无需掌握专业的检索原理,只需在搜索框内输入所需搜索的信息,便可获得大量相关信息<sup>[18]</sup>。此外,大部分搜索引擎具有匿名性和隐私保护功能,使部分有敏感健康问题的用户更愿意使用搜索引擎来搜寻相关信息<sup>[37]</sup>。然而搜索引擎网页的内容过于丰富、重复、杂乱等问题会影响用户的体验感<sup>[38]</sup>;大量非正规医疗机构为追求利益最大



表2 在线健康信息源概述

健康信息源	具体描述	优点	缺点	文献来源
搜索引擎	无需掌握专业的检索原理, 只需在搜索框内输入想要查找的信息, 便可获得大量信息	易用性及便捷性较好, 成本低	信息重复、不严谨	[18]
医学健康网站	通过与医院或医护人员合作为患者提供健康信息服务	专业性强	建设不完善、缺乏宣传、用户认知度和满意度较低	[40]
社会化问答网站	多主体参与性平台, 用户可以在平台上提出、回答相关的健康问题, 还可查看其他用户的回复	易于互动交流、获得社会和情感支持	可信度较低	[42]
社交网站	用户建立个人关系的在线社区, 通过与朋友、熟人、陌生人建立社会关系来获取健康信息	易于互动交流、获得社会和情感支持	可信度较低	[37]

化而发布虚假、不实的医疗信息还会误导用户, 存在较大健康风险<sup>[39]</sup>。因此, 搜索引擎还应从用户角度出发, 提升其准确度和可靠性。

医学健康网站是通过与医院或医务人员合作, 为用户提供健康信息咨询服务的平台<sup>[40]</sup>。健康网站提供的信息质量和服务质量较高, 可以更好地满足用户的健康信息需求<sup>[41]</sup>。然而, 有学者认为健康网站页面设计较复杂、难以操作, 对于健康信息素养较低的弱势群体往往难以获取到所需信息, 并且由于宣传不到位导致很多用户无法知悉其功能<sup>[18]</sup>, 因此用户对其认知度和满意度较低。此类健康网站应不断改进其服务, 通过加大宣传力度等为用户提供更优质的服务。

社会化问答网站是多主体参与性的平台, 用户通过在平台上提出、回答相关的健康问题以及查看其他用户的回复等方式, 促进健康知识交流<sup>[42]</sup>。有学者指出用户可以通过问答平台获取其他患者用户的帮助和建议, 快速解决自身的健康状况<sup>[37]</sup>。与此同时, 还可为具有相似健康症状的其他用户提供帮助, 方便构建用户之间的关系网络。但由于参与交流的门槛较低, 加之用户的知识水平差异<sup>[43]</sup>, 存在较为严重的信息质量问题。

社交网站(微信、QQ、微博等)是用户建立个人关系的在线社区, 用户不仅能获得信息支持, 还可通过各种人际交流获得情感共鸣<sup>[37]</sup>。李枫林等在研究中指出, 用户可以与开通社交账号的医疗工作者进行交流, 咨询健康信息<sup>[44]</sup>。此外, 通过与朋友、熟人甚至陌生人之间的讨论来交流健康信息, 不仅可以获得情感支持, 还可通过他们分享的个人健康经验, 获得相关信息和建议<sup>[37]</sup>。值得指出的是, 微信朋友圈、微博等转发的健康

信息是用户获取健康信息的重要来源, 但其可信度值得考量<sup>[39]</sup>。

从研究现状看, 互联网成为个体询问疾病的主要平台, 在个体健康保护和干预方面体现了巨大优势, 但也存在家人、朋友和医生等人际信息源, 这一现象的融合需要在未来研究中综合考察渠道价值选择、资源条件及社会心理等因素的作用过程。与传统PC端信息搜索不同, 未来基于移动端的健康信息搜索行为将逐渐普及和深入, 应加强移动端用户健康信息搜寻行为的研究, 以实现移动端用户搜寻交互行为特征的深入洞察。此外, 在线健康信息搜寻平台也引起了用户对隐私的广泛关注。因为互联网的“开放性”特性容易使用户的个人信息遭遇被动的披露, 从而容易暴露健康隐私; 并且在线健康资源过多、杂乱且质量不稳定等仍是用户普遍担忧的问题。因此, 在线平台应建立有效的用户隐私保护机制, 并严格把控信息质量, 整合大量优质资源, 为用户提供安全可靠的搜索环境。

## 2.3 健康信息评估

网络信息资源的可信赖程度称为网络可信度<sup>[45]</sup>。网络可信度与传统信息来源可信度不同, 网络可信度是指对网络信息来源(如搜索引擎、社交网站、社会化问答网站、医学健康网站等)的信任程度。有学者指出网站上通常会聚集具有不同背景和兴趣的人群, 并且用户之间的社会联系可能薄弱而肤浅, 从而形成了不利于信任的环境<sup>[46-47]</sup>。此外, 在线健康资源过多、杂乱且可信度不高, 使用户难以获得所需的优质资源。因此, 面对众多良莠不齐的搜寻结果, 用户该如何认定和评估显得尤为重要。国外针对网络健康信

息质量评估展开了一系列研究,例如,美国医学院制定了《卫生信息站点指南》,确立了各个指标,用户可根据这些指标对其他健康网站进行评估和认定,并随着网络的发展不断改进和完善;瑞士健康基金会发布的《医学和健康网站之行为准则》(HONcode),是一种自发认证系统,采用权威性、合理性、保密性等8大原则来评估网络健康信息,并为每个符合准则的网站发布认证标志,并且该网站可以把认证标志放到网站首页,以供用户核查<sup>[48]</sup>。

目前国内尚未建立较成熟的在线健康信息评估系统,用户往往依据自身的经验或通过医生询问来判断信息的真伪。因此,应重视对在线健康资源的评估,建立权威的在线健康信息评估系统,帮助用户过滤掉低质量信息;各种在线健康平台应加强信息管控和信息隐私保护,为用户提供正确且可利用的健康信息;用户要增强自身的健康信息素养,学会运用专业技能或工具进行筛选和评估,提高健康行为决策的科学性。

## 2.4 健康信息使用

面对搜集到的健康信息,用户需要在脑中识别、整理、转化、吸收转为自身的知识序列<sup>[49]</sup>,并恰当地将其用来改善自身的健康状况。一般而言,用户使用健康信息主要是为了满足自身的健康信息需求,包括疾病诊断、预防疾病、健康养生等<sup>[35]</sup>。

用户使用健康信息时,通常受到以下几个因素的影响:(1)在线网络健康信息的可靠程度。其决定了用户对健康信息的利用程度<sup>[38]</sup>;(2)年龄、受教育程度等因素。其与用户掌握的技能、经验等相关,在一定程度上影响用户评估和使用信息的能力<sup>[19]</sup>;(3)用户对各类信息渠道的体验感。其影响用户使用健康信息服务的频率<sup>[38]</sup>。用户使用各类网站过程中对于网站设计以及功能方面建立起的主观印象会影响其后续使用意图,若整体印象较差,便会产生失望情绪,从而阻碍用户使用该网站的健康信息。(4)用户的健康信息素养。其影响了用户获取及利用健康信息的能力<sup>[11]</sup>。

值得注意的是,现有文献对不同群体用户的

健康信息使用情况展开了调查,但由于受用户的情绪感知和健康状况差异的影响,用户使用健康信息存在积极获取或消极规避的情况,而目前针对健康信息消极规避行为的研究尚不多见,未来研究应多关注消极规避的健康信息行为。此外,由于健康信息的相关术语专业性较强,老年人及其他弱势群体由于认知水平较低,理解上较为困难,加上对在线健康信息的信任度不高,导致他们不愿使用在线健康信息。因此,未来还应提高健康信息的可读性评价,同时加强对弱势群体的健康信息素养教育,积极帮助其构建健康信息知识储备,培养搜寻技能,引导他们正确使用在线健康信息以满足自身需求。

## 3 健康信息使用后续影响的研究

近年来,国外研究人员对健康信息搜寻行为的后续影响进行了广泛研究,但国内相关文献相对较少。笔者通过对国内外相关文献的梳理,最终将健康信息搜寻行为的后续影响归纳为对用户认知和情绪的影响,以及对用户健康行为的影响。

### 3.1 对用户认知和情绪的影响

用户与健康信息交互的过程会显著影响用户总体的健康风险认知水平,能够提高用户对健康问题的关注度,即健康意识。Pender将健康意识定义为个体的健康价值观念,具体包括对健康含义的认识、对健康状况的理解、对自我在健康中的作用的<sup>[50]</sup>。搜寻和使用健康信息有助于用户增强对自我健康状况的感知,利于开展预防性健康行为;同时,Zhao指出健康信息搜寻行为会增加用户健康知识,不同渠道获取的健康信息与健康知识的积累具有一定的相关性,从医院、新闻、报刊等渠道获取的健康信息与健康知识积累呈正相关,但从教堂或社区获取的信息与健康知识积累则呈负相关,这主要是由于用户对教堂、社区等渠道的信息信任度不高<sup>[51]</sup>。健康信息意识与知识的强化能够减少获取信息的障碍,有利于提高信息选择、整合、评价和利用的能力,从而增强用户的健康信息素养。

此外,用户利用社交网站、社会化问答网站

等在线平台进行健康信息搜寻会获得情感和社会支持,从而缓解某些疾病引发的健康焦虑。一方面,用户可以通过在线平台访问具有相似健康症状的用户,Naslund等的研究表明,通过访问在线病友不仅能够获取所需的健康知识和建议,还可以从病友的反馈中引发情感共鸣,在一定程度上缓解健康焦虑<sup>[52]</sup>。另一方面,存在敏感健康问题的用户更愿意使用在线平台咨询健康信息,用户可以在不暴露自己的情况下收获帮助,避免了与医生面对面交流的尴尬场景<sup>[37]</sup>。此外,随着在线医疗的发展,医护人员纷纷开通微信或微博账号,用户能够与医护人员进行线上交流,以获取健康信息,开展健康活动<sup>[44]</sup>。

需要注意的是,过度的搜寻行为会增加用户的健康焦虑,用户会更频繁地进行健康信息搜寻,从而形成一个连续的过程,甚至会发展成为焦虑症患者<sup>[53]</sup>。有学者指出,在线搜寻行为与健康焦虑的产生有显著的相关性,在线搜寻的频率越高、时间越长,用户越容易焦虑<sup>[54]</sup>。目前越来越多的用户利用在线资源搜寻信息,由于在线信息质量参差不齐,并且很多用户缺乏信息识别能力,反复搜寻会不断增加用户的焦虑感。因此,有学者建议避免进行在线健康信息搜寻以缓解用户的健康焦虑,显然这样的做法是不合理的<sup>[55]</sup>。

在数字健康时代,受信息质量、信息过载和信息冲突的影响,用户搜寻在线健康信息时容易产生甚至加剧情绪焦虑。据此,建议在线平台应该严格把控健康信息质量,加强政府在健康信息传播中的重要地位与作用,发挥公共机构在健康信息服务中的支撑保障作用,为用户搜寻行为提供一个可靠的信息环境。此外,对于有明显焦虑症的用户,可以通过信息公开发布和心理疏导辅助以及及时止谣辟谣,缓解其情绪焦虑。

### 3.2 对用户健康行为的影响

用户越频繁地使用互联网进行健康信息获取,其改变健康行为的可能性就越大。研究表明,患者积极参与健康信息搜寻(如提问等)可以更多地接触相关信息,利于开展预防性健康管理,减少医疗保健的不确定性,及时处理和应对

相关健康问题<sup>[56]</sup>。此外,患者与医护人员的积极沟通能够改进治疗方案,改善患者对医嘱的遵守情况,进而影响患者的医疗效果<sup>[57]</sup>。

互联网技术的普及和发展改变了人们获取健康信息的方式,如今在线平台已成为用户获取健康信息的重要来源,但是也存在诸多问题。有学者指出用户热衷于在线搜寻会带来负面效果:一方面,在线健康信息呈现出碎片化、复杂性等特点,并且信息质量参差不齐,大多数用户又缺乏医学知识,需具备较高的健康信息素养才能够识别和判断健康信息的质量,基于低质量健康信息做出的决策会损害用户健康;另一方面,基于在线健康信息很难做出科学的判断,并且难以得到医护人员的认可,还会对医患沟通造成一定影响。Sommerhalder等的研究表明,大多数用户在问诊前都会进行健康信息搜寻,基于这种不确定质量的健康信息来反驳或者质疑医疗工作者,无疑会产生医患矛盾,不仅阻碍自身的健康,还会对医生工作造成困扰<sup>[58]</sup>。但是,如果用户能够有效地将在线健康资源和医疗工作者联系起来,如问诊前通过搜寻信息以有效地参与医疗决策,问诊后通过搜索相关信息来更好地理解医护人员的意见和建议等,不仅能够最大效度地利用信息资源,还可避免医患矛盾,最终实现自身健康水平提高的目的<sup>[59]</sup>。

需要注意的是,虽然健康信息搜寻行为已经成为大多数用户日常生活中的一部分,但是仍然有部分用户不愿意搜寻健康信息,他们有可能是患有重大疾病者、没有条件获取健康信息或偏向于使用传统媒体者<sup>[60]</sup>。癌症患者通常伴随有恐惧、害怕等负面情绪,这种心理压力会使他们犹豫或者避免搜寻健康信息或者拒绝从医院或医护人员那里寻求支持,例如不愿治疗或消极治疗<sup>[61]</sup>。另外,有研究表明,低收入者和低教育者由于经济制约或者健康意识观念不强烈,加之对网络健康信息的不信任,往往会回避健康信息搜寻或使用与之相关的信息。例如,老年人群体由于健康信息素养水平较低,且缺乏必要的健康信息知识和技术,即使他们想获取健康信息,但是



自身因素和外在因素往往会成为他们健康信息搜寻的阻碍<sup>[34]</sup>。总而言之,社会应重视和加强提升此类用户群体的健康信息素养水平,增强其搜寻信息的主观能动性;同时推广普及在线健康信息的使用,为他们提供优质的健康信息服务,帮助他们进行有效的自我健康管理。此外,还应对重大疾病患者适当进行健康教育和心理疏通,帮助其重视健康问题,改善健康行为。

## 4 总结与展望

通过梳理用户健康信息搜寻行为的文献,发现这些研究成果主要集中在以下几个方面:

(1)健康信息搜寻行为受到如生理、认知、信息源和情境等多种因素的共同影响,主要包括:行为主体因素,如人口统计学因素(性别、年龄、种族等)、社会心理、健康信息素养;信息客体因素,如信息质量、信息技术和信息环境因素;社会环境因素,如突发公共卫生事件、经济水平。

(2)健康信息需求呈现出多元化特点。不同用户之间信息需求存在差异,但总的来说,用户的健康信息需求主要集中于医疗保健等基础层需求和健康养生、预防疾病等高层需求;基于任务类型的信息需求,不同学者对其划分方法存在不同的见解,但都较为相似。

(3)当今网络时代,用户已经不仅局限于传统的信源,而是致力于通过在线平台获取健康信息。多元化的在线信息源丰富了健康信息的形态,能够及时、高效地满足用户需求,但是在线健康信息的质量以及健康信息的隐私仍是用户普遍担忧的问题。

(4)国外已经建立了较完备的健康信息质量评估系统,相比之下,国内用户主要依赖于自身经验和询问医生来检查和评估信息,尚未建立起专业的在线健康信息评估系统。

(5)用户利用和吸收健康信息以满足自身的健康需求,而健康信息素养、信息质量、对互联网的熟悉程度等因素也会影响用户对健康信息的使用程度。

(6)用户进行健康信息搜寻会影响用户的认知

和健康行为。搜寻健康信息有助于用户提高健康意识,积累健康知识,从而增强自身的健康信息素养,还可以获取情感支持和社会支持,一定程度上可缓解健康焦虑。此外,搜寻健康信息会增加健康行为的科学决策水平;然而过度搜寻不仅会增加用户的搜寻成本和认知负荷,还有可能引起医患矛盾。

该领域未来值得关注的方向:

(1)增加对动态行为研究方法的探索。由于该主题的研究多采用问卷调查和访谈的方法,通过问卷调查获取静态数据,导致难以对健康信息搜寻行为这一动态的行为过程进行分析。未来的研究可以采用如移动经验取样、纵向数据分析等方法或多种方法结合使用,以此跟踪用户搜寻健康信息的一系列动态变化。

(2)进一步探究部分影响因素与健康搜寻行为之间的关系。例如,借鉴于国外研究中的种族影响因素的考虑,鉴于我国拥有56个民族,各民族地区之间的经济、文化存在显著的差异,可能会导致用户行为规律、行为模式的不同,已有的少数民族信息行为研究成果较少,未来可以通过细分研究对象,结合社群信息学,进一步探讨和实证民族因素对用户健康信息搜寻行为的影响。其次,现有文献还缺乏跨文化背景下的对比研究,未来还可纳入地域、宗教、价值观等人口因素,全面解读跨文化背景下用户健康信息搜寻行为的异同。此外,现有文献大多局限于研究个人特征、信息服务和社会环境因素对用户健康信息搜寻行为的影响,而现有的社会环境因素影响研究多集中于较宽泛的环境,如经济环境、地理环境等,针对特定情境(突发公共卫生事件)因素的相关研究较缺乏,未来应充分探究突发公共卫生事件等因素对用户健康信息搜寻行为的影响,助力于未来突发公共卫生事件中的应急信息管理。

(3)深化对弱势群体在线健康信息搜寻行为的研究。残疾人、农村老年人等弱势群体,由于生理、机理缺陷在信息搜寻过程中存在诸多障碍,其健康信息搜寻行为具有特殊性。例如,国内外主要针对健康信息利用目的及其影响因素展开研



究,缺少用户利用健康信息的效果评价,如是否能够解决自身健康问题和解决的程度如何等;另外,由于群体差异的凸显,针对同类型的健康信息,农村老年人、残疾人等弱势群体与一般群体的利用差异及其形成原因等问题,都是值得进一步深入研究的,需要加强适用的评估量表开发。开展针对弱势群体的健康信息搜寻行为的研究,不仅体现了图情学者的人文关怀,维护社会公平,也是全面促进小康进程的重要内容。

(4)加强对于健康信息使用和在线健康信息搜寻行为效果的研究深度,目前国内外对该领域的研究还停留在浅层次。本研究通过对国内外文献的梳理,总结了健康信息搜寻行为对用户认知、情绪以及用户健康行为的影响,如提高用户健康意识、增加健康知识、开展预防性健康管理、引发用户健康焦虑等,但可能尚未涉及到健康信息搜寻行为的全部影响。后续研究可以从实践主题角度出发,结合用户的认知水平和情感表达,探索搜寻和使用健康信息行为对用户的心理、学习、工作和生活所带来的实际影响。需要指出的是,健康信息偶遇的被动信息获取行为以及消极信息规避行为尚存极大的研究空间,值得深入探索其行为产生的原因及内在作用机理。

## 参考文献

- [1] 习近平:把人民健康放在优先发展战略地位[EB/OL]. [2016-08-20]. [http://www.xinhuanet.com/politics/2016-08/20/c\\_1119425802.htm](http://www.xinhuanet.com/politics/2016-08/20/c_1119425802.htm).
- [2] 中共中央 国务院印发《“健康中国2030”规划纲要》[EB/OL]. [2016-10-25]. [http://www.xinhuanet.com/politics/2016-10/25/c\\_1119785867.htm](http://www.xinhuanet.com/politics/2016-10/25/c_1119785867.htm).
- [3] Luo L, Park V T. Preparing public librarians for consumer health information service: A nationwide study[J]. Library & Information Science Research, 2013, 35 (4): 310-317.
- [4] Lambert S D, Loiselle C G. Health information—seeking behavior[J]. Qualitative Health Research, 2007, 17 (8): 1006-1019.
- [5] Poortaghi S, Raiesifar A, Bozorgzad P, et al. Evolutionary concept analysis of health seeking behavior in nursing: A systematic review[J]. BMC Health Services Research, 2015, 15 (1): 523-523.
- [6] 邓胜利,付少雄.美国图书馆的健康信息服务实践及启示[J].图书馆杂志,2018,37(11):76-82.
- [7] 张会会,马敬东,邸金平.网络健康信息质量评估研究综述[J].医学信息学杂志,2014,35(3):2-5,16.
- [8] 乔欢,乔人立.信息行为学[M].第2版.北京:北京师范大学出版社,2018:134.
- [9] 王秀红,沈世玲.农民工健康信息获取影响因素研究[J].图书情报工作,2020,64(8):103-110.
- [10] 张云秋,张悦.人格特质对网络健康信息搜索行为影响的实验研究[J].情报理论与实践,2019,42(6):88-93.
- [11] 张敏,聂瑞,罗梅芬.健康素养对用户健康信息在线搜索行为的影响分析[J].图书情报工作,2016,60(7):103-109,138.
- [12] 吴丹,张晨阳.“新冠肺炎”患者健康信息素养调查研究[J].图书馆杂志,2020,39(7):70-82.
- [13] Quinn S, Bond R, Nugent C, et al. Quantifying health literacy and eHealth literacy using existing instruments and browser-based software for tracking online health information seeking behavior[J]. Computers in Human Behavior, 2017, 69 (11): 256-267.
- [14] 付少雄,胡媛.大学生健康信息行为对实际健康水平的影响研究——基于健康素养与健康信息搜寻视角[J].现代情报,2018,38(2):84-90,105.
- [15] Ahmad A, Khan M N, Rahman O. Exploring the use of internet by university students for seeking health related information[J]. Interactive Technology and Smart Education, 2017, 14 (4): 279-295.
- [16] 汪奋奋,邓胜利.信息技术对健康信息行为的影响——系统综述[J].信息资源管理学报,2016,6(3):15-24.
- [17] Stvilia B, Choi W. Mobile wellness application-seeking behavior by college students—An exploratory study[J]. Library & Information Science Research, 2015, 37 (3): 201-208.
- [18] 周晓英,蔡文娟.大学生网络健康信息搜寻行为模式及影响因素[J].情报资料工作,2014(4):50-55.
- [19] 侯琬娇,杨子刚.我国城市居民健康信息搜寻行为影

- 响因素分析[J]. 现代情报, 2019, 39 (7): 77-85.
- [20] 突发公共卫生事件应急条例[EB/OL]. [2011-01-08]. [http://www.gov.cn/gongbao/content/2011/content\\_1860801.htm](http://www.gov.cn/gongbao/content/2011/content_1860801.htm).
- [21] 王平, 孙明伟, 安琪. 个人在突发公共卫生事件中的信息行为——以2020新冠肺炎疫情为例的质性观察、探讨与启示[J]. 图书馆, 2020 (7): 92-100.
- [22] Trustdata: 微博Q1活跃用户增长超40%[EB/OL]. [2020-04-28]. <https://tech.sina.com.cn/i/2020-04-28/doc-iircuyvi0221459.shtml>.
- [23] 柴会明, 陈兰杰. 国内外突发事件中公众应急信息行为研究述评[J]. 图书馆学研究, 2020 (1): 7-15.
- [24] 王猛. 美国网络健康信息用户获取行为的影响因素研究[J]. 信息资源管理学报, 2013, 3 (3): 47-58.
- [25] Laz T H, Berenson A B. Racial and ethnic disparities in internet use for seeking health information among young women[J]. Journal of Health Communication, 2013, 18 (2): 250-260.
- [26] Nekmat E, Lin J. Applying the modified comprehensive model of information seeking to online health information seeking in the context of india[J]. Journal of Health Communication, 2018, 23 (6): 563-572.
- [27] Wu D, Li Y. Online health information seeking behaviors among Chinese elderly[J]. Library & Information Science Research, 2016, 38 (3): 272-279.
- [28] Chang L, Chiuan Yen C, Xue L, et al. Factors associated with mobile health information seeking among Singaporean women[J]. Journal of Women & Aging, 2017, 29 (1): 75-86.
- [29] Zhang Y. Consumer health information searching process in real life settings[J]. Proceedings of the American Society for Information Science and Technology, 2012, 49 (1): 1-10.
- [30] 魏萌萌, 魏进. 国外网络健康信息搜寻行为研究及其对我国的启示[J]. 医学信息学杂志, 2014, 35 (3): 12-16.
- [31] 张馨遥, 曹锦丹. 网络环境下用户健康信息需求的影响因素分析[J]. 医学与社会, 2010, 23 (9): 25-27.
- [32] 石艳霞, 刘欣欣. 大众网络健康信息搜寻行为研究综述[J]. 现代情报, 2018, 38 (2): 157-163.
- [33] 李颖, 杨伟娜, 李媛. 数字环境下城乡青年健康信息搜寻行为研究[J]. 图书情报工作, 2016, 60 (12): 115-123.
- [34] 高冰洁, 张宁. 老年人在线健康信息行为的研究现状与前沿展望[J]. 图书馆学研究, 2020 (6): 9-16, 77.
- [35] Sbaffi L, Zhao C. Modeling the online health information seeking process: Information channel selection among university students[J]. Journal of the Association for Information Science and Technology, 2020, 71 (2): 196-207.
- [36] 孙丽, 王宇婷, 曹锦丹. 任务类型对用户网络健康信息搜寻行为的影响研究[J]. 情报科学, 2015, 33 (9): 131-135.
- [37] 张进, 赵月华, 谭莹. 国外社交媒体用户健康信息搜寻研究: 进展与启示[J]. 文献与数据学报, 2019, 1 (1): 108-117.
- [38] 王若佳, 李月琳. 基于用户体验的健康类搜索引擎可用性评估[J]. 图书情报工作, 2016, 60 (7): 92-102.
- [39] 张迪, 古俊生, 邵若斯. 健康信息获取渠道的聚类分析: 主动获取与被动接触[J]. 国际新闻界, 2015 (5): 81-93.
- [40] 董伟. 医学健康网站信息可用性影响因素探析[J]. 情报资料工作, 2015 (3): 37-41.
- [41] 施亦龙, 许鑫. 在线健康信息搜寻研究进展及其启示[J]. 图书情报工作, 2013, 57 (24): 123-131.
- [42] 赵海平, 邓胜利. 基于社会化问答平台的用户健康信息行为研究综述[J]. 信息资源管理学报, 2016, 6 (4): 19-27.
- [43] 黄崑, 郭森, 郝希嘉, 等. 公共健康危机事件下健康信息素养文献综述[J]. 图书馆杂志, 2020, 39 (7): 59-69, 82.
- [44] 李枫林, 刘芳, 杨威, 等. 社交媒体应用研究概念框架——以理论、技术和工具为基础[J]. 情报科学, 2019, 37 (8): 8-15.
- [45] Choi W. Older adults credibility assessment of online health information: An exploratory study using an extended typology of web credibility[J]. Journal of the Association for Information Science and Technology, 2020, 1-13.
- [46] 李保珍, 王亚. 社交媒体环境下网络信息可信度评估研究综述[J]. 情报学报, 2015, 34 (12): 1314-1321.
- [47] Choi W, Stvilia B. Web credibility assessment:

- Conceptualization, operationalization, variability, and models[J]. Association for Information Science and Technology, 2015, 66 (12): 2399-2414.
- [48] 高琴. 国外网络医疗卫生信息质量评估项目[J]. 中华医学图书情报杂志, 2008 (2): 78-80.
- [49] 王艳, 邓小昭. 网络用户信息行为基本问题探讨[J]. 图书情报工作, 2009, 53 (16): 35-39.
- [50] Pender N J. Health Promotion in Nursing Practice [M]. 2nd ed. New York: Appleton & Lange, 1987: 9-11.
- [51] Zhao X. Relationships between sources of health information and diabetes knowledge in the U.S. Hispanic population[J]. Health Communication, 2014, 29 (6): 574-585.
- [52] Naslund J A, Aschbrenner K A, Marsch L A, et al. The future of mental health care: Peer-to-peer support and social media[J]. Epidemiology and Psychiatric Sciences, 2016, 25 (2): 113-122.
- [53] Taylor S, Asmundson G. Treating Health Anxiety: A Cognitive Behavioral Approach[M]. New York: Guilford, 2004.
- [54] White R W, Horvitz E. Cyberchondria: Studies of the escalation of medical concerns in web search[J]. ACM Transactions on Information Systems, 2009, 27 (4): 1-37.
- [55] 李月琳, 蔡文娟. 国外健康信息搜寻行为研究综述[J]. 图书情报工作, 2012, 56 (19): 128-132.
- [56] Ayers S L, Kronenfeld J J. Chronic illness and health-seeking information on the Internet[J]. Health, 2007, 11 (3): 327-347.
- [57] Checton M G, Greene K, Carpenter A, et al. Perceptions of health information seeking and partner advocacy in the context of a cardiology office visit: Connections with health outcomes[J]. Health Communication, 2017, 32 (5): 587-595.
- [58] Sommerhalder K, Abraham A, Zufferey M C, et al. Internet information and medical consultations: Experiences from patients' and physicians' perspectives [J]. Patient Education and Counseling, 2009, 77 (2): 266-271.
- [59] 付爽, 乔欢. 国外网络医学健康信息资源利用行为综述[J]. 中华医学图书情报杂志, 2013, 22 (12): 1-8.
- [60] 韩景倜, 樊卫国, 罗晓兰, 等. 用户健康信息搜寻行为对健康行为影响的研究进展[J]. 情报资料工作, 2018 (2): 48-55.
- [61] Jung M. Determinants of health information-seeking behavior: Implications for post-treatment cancer patients[J]. Asian Pacific Journal of Cancer Prevention, 2014, 15 (16): 6499-6504.
- 作者简介** 张宁(通信作者, ningzhang@mail.gufe.edu.cn), 博士, 贵州财经大学信息学院教授; 王佳, 贵州财经大学信息学院硕士研究生; 袁勤俭, 博士, 南京大学信息管理学院教授。
- 收稿日期** 2020-10-05  
(责任编辑: 沈丽霞; 英文编辑: 郑锦怀)