

用户健康信息搜寻行为对健康行为影响的研究进展*

韩景侗^{1,2} 樊卫国^{1,3} 罗晓兰^{1,4} 石云¹

(¹上海财经大学信息管理与工程学院 上海 200433; ²上海财经大学实验中心 上海 200433;

³美国弗吉尼亚理工大学商学院 美国 24061; ⁴上海中医药大学图书信息中心 上海 201203)

摘要 文章通过搜索国内外相关期刊论文,分析和梳理目前健康信息搜寻行为研究的概念界定、研究领域和健康信息搜寻行为对个体和人际之间的健康行为的影响,为后续实证研究提供理论依据。健康信息搜寻主要为了促进健康和减少患病风险,有助于预测疾病、改善健康状况、帮助早期诊断、彻底有效地治疗以及控制并发症。用户过度的健康信息搜寻行为可能会给社会和个体带来一些负面影响,主要体现在产生健康焦虑(网络疑病症)、加剧医患矛盾、影响医疗决策和医疗效果、浪费医疗资源等方面。

关键词 健康信息获取行为 信息搜寻行为 信息需求 信息源 健康行为改变

Research Progress on the Effect of User Health Information Search on Health Behavior

Han Jingti^{1,2} Fan Weiguo^{1,3} Luo Xiaolan^{1,4} Shi Yun¹

(¹School of Information Management and Engineering, Shanghai University of Finance and Economics, Shanghai, 200433;

²Laboratory Center, Shanghai University of Finance and Economics, Shanghai, 200433;

³Pamplin College of Business, Virginia Tech, USA, 24061;

⁴Library and Information Center, Shanghai University of Traditional Chinese Medicine, Shanghai, 201203)

Abstract By searching the related papers at home and abroad, this paper analyzes the current concept of health information seeking behavior, research field and its effect on health behavior, and provide a theoretical basis for the subsequent empirical research. Health-seeking behavior resulted in health promotion and disease risk reduction. In addition, it led to predicting the future probable burden of the diseases, facilitation of the health status, early diagnosis, complete and effective treatment, and complication control. Health information seeking behavior may bring some negative influence to the society and the individual. The main negative effects are health anxiety (Cyberchondria), aggravating medical and patient conflicts, and influencing medical decision-making and medical effects, wasting medical resources and so on.

Keywords health information seeking behavior, information seeking behavior, information needs, information source, health behavior change

1 用户健康信息搜寻行为的概念及主要研究方向

互联网时代,遇到健康问题首先进行网络搜索的

用户比例越来越多^[1]。根据2016年度《中国网民科普需求搜索行为报告》的调研数据显示,健康与医疗成为所有年龄段的用户最关注的科普主题,查询比例占到总

*本文系国家自然科学基金资助项目“应急保障网络的控制与效能分析”(编号:71271126)、教育部博士点专项科研基金“应急条件下输运保障网络控制与效能研究”(编号:20120078110002)和上海财经大学2014研究生创新基金项目“大数据背景下的个性化医疗服务模式与集成方法研究”(编号:CXJJ-2014-441,2014110532)的研究成果。

体的57%,互联网成为常见疾病的问询平台^[2]。但由于健康信息质量很难监督,用户寻找相关信息的成本较高,劣质保健信息的后果不堪设想。即使用户对网络健康信息存在质疑,也无法阻止其成为用户主要的健康信息获取来源^[3]。

健康信息搜寻行为属于健康信息行为的一种。健康信息行为是心理学、社会学、医学和管理学等多学科交叉研究邻域,是指个体对健康信息进行查寻、获取、评价及利用的一系列信息行为^[4]。结合威尔逊的信息寻求行为模型,认为健康信息行为主要包含健康信息需求、健康信息获取、健康信息评价和利用3个方面内容^[5]。健康信息获取行为包括信息需求、信息搜寻、信息检索、信息寻求等,在信息获取过程中涉及信息源、信息获取途径、信息获取工具和策略等具体内容^[6]。在以上诸多研究主题中,健康信息搜寻行为自用户开始通过互联网获取和使用健康信息开始,就一直是研究热点,相关研究成果占比最高,国内外皆是如此。

健康信息搜寻行为(Health Information Seeking Behavior, HISB),也称健康信息查询行为、健康信息搜索行为,指在具体事件或情境中,个人寻求关于健康、风险、疾病和健康保护信息的行为^[7-8]。从国内外的研究趋势来看,目前较为热门的研究主题为健康信息搜寻行为的影响因素和用户健康信息搜寻行为的特点(详见1.1-1.2),而国内外为数不多的研究信息行为与健康行为的成果将重点和研究视角放在了健康行为上,对信息行为的分析不够深入^[9]。如图1所示,在健康信息行为的研究链条上,目前的研究主要关注前因,忽视了信息行为对其他行为和用户医疗决策的影响。

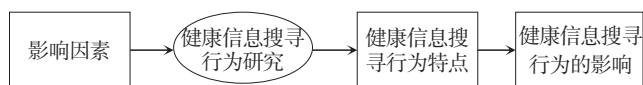


图1 健康信息搜寻行为研究链条

1.1 用户健康信息搜寻行为的特点

在网络健康信息搜寻行为研究中,信息源、信息获取途径、信息获取工具和策略、不同背景的群体和不同情境用户的信息搜寻行为的特点等具体研究内容被反复分析。

(1)信息源。用户可获取健康信息的渠道很多,包括书籍、论文、小册子、报纸、电视广播、网络信息、医护人员、药师、朋友、家人、广告宣传等。对于生活在网络时代的普通大众来说,网络是获取健康信息的重要和主要途径,通用搜索引擎是用户最常用的搜寻工具。

用户社交关系中的朋友、亲人、教友是其获取健康信息的重要社交网络连接,他们会从这些社交关系中寻求广泛的健康建议和评价医生的诊疗建议^[10]。另一种基于共同兴趣和特征的健康信息社区用户之间的信息获取支持则源自共同的需求^[11],包括对特定信息的获取需求、精神支持等,称为“同伴支持”。罕见病群体的信息获取渠道和信息源与普通疾病患者差异较大,医生和网络是这些患者获取信息的主要来源^[12]。

由于目前复杂的信息技术环境,用户往往将线上和线下的信息获取来源进行混合使用,对这些不同信息源的信任会发生迁移,会把包括传统媒体、权威的人际资源,卫生机构和非正式的渠道(如家庭和朋友)的多种信息渠道混合起来形成对信息源的综合判断,在线信息的易获得性和易理解性会促使用户把对传统媒体和卫生机构的信任迁移到网络获取渠道上来^[13]。因此虽然已有研究关注用户全部的信息获取渠道,但是主要研究还是放在网络健康信息行为上。

(2)搜寻动机和满意度。搜索动机主要研究包括动机类型研究和动机强度研究^[14],还包括用户偶然的、无目的的健康信息使用行为研究^[15]。任务类型、用户期望、感知价值、感知质量等都会影响用户健康信息搜索满意度^[16-17]。

(3)社会人口学特点研究。性别、年龄、种族、国籍、宗教信仰、婚姻状况、居住区域(城市或农村、不同国家和地区)的对比研究^[18]、受教育程度、经济状况等因素都会在健康信息搜寻行为研究中出现^[19-20]。在诸多人口学因素中,学者对于特定年龄段的研究较为关注,尤其是对老年群体的健康信息搜寻特点分析成果较多。老年人使用网络进行健康信息搜寻的意识低于其他年龄段。因自身认知能力及使用技巧欠缺导致网络搜寻能力相对较差,使得老年人不能够有效地使用网上健康信息,这些行为也会影响他们的健康行为和医疗服务决策。

(5)具体类别的健康信息搜寻行为。主要是对某种具体疾病或症状、特殊群体的信息搜寻行为分析,如癌症^[21-22]、糖尿病^[23]、残疾人^[24]等。主要关注特殊群体及其家人与普通搜索者不同的健康信息搜寻需求和行为,如门诊患者的信息搜寻行为特点^[25],并通过情景设定,研究健康群体和患者健康信息搜寻行为的差异。

(6)新媒体时代健康信息搜寻行为的新特点,主要关注用户通过移动终端^[26-27]、社交媒体^[28]、自媒体^[29]等的信息搜寻和使用行为,这也是该领域未来的研究重点

和热点。

1.2 用户健康信息搜寻行为的影响因素

已有研究中关注的健康信息搜寻行为影响因素主要如下:

(1)信息技术。信息技术为健康信息的分享、传播、获取与利用提供了设备和技术支持,也推动了健康信息行为和用户健康素养的变化^[30],是网络健康信息行为研究中的重要变量。

(2)信息素养和健康素养。健康素养与健康知识、观念和健康实践有密切联系,信息素养与用户对在线健康信息的使用和态度紧密相关^[31-32]。研究之初学者们关注信息素养如何影响用户的健康信息搜寻行为^[33],而后健康素养或健康信息素养取代信息素养成为新一轮的研究热点。

(3)信息质量。网络上提供的健康信息质量参差不齐,学者们一直对信息质量对用户信息行为和健行为的影响颇为关注^[34]。在线健康信息可帮助用户填补信息空白,提高他们应对特定情况的应对能力和自我效能,并且用户对健康信息的使用会影响他们和家人、朋友的健康决策和行为,用户会经常与专业医护人员进行讨论^[35]。感知信息质量^[36]、对在线健康信息的依赖、网络健康信息可信度^[37]等因素经常出现在健康信息行为研究模型中。

(4)社交网络和社会支持。用户的社交网络和来自这些网络的社会支持对其健康信息搜寻的关键作用使得健康服务提供者和政策制定者对该因素产生重视。社交网络体现出来的是用户可用于健康服务的社会资本,这种社会资本会影响用户获取的健康服务和健康信息。如社会支持影响用户从在线健康社区获取信息的意愿^[38];相比较从互联网和医疗专业人士处获取信息,从家人那里获得更多社会支持的用户会更加信任来自于家人的健康信息^[39]。

(5)健康因素。包括健康信念、健康交流、健康关注度、既往病史(如是否患重大疾病)、身体状况等,如个体对癌症遗传可能性的信念会影响信息搜寻行为和健行为,结果表明用户认为了解更多健康知识和家族遗传史、基因信息等比进行相关疾病信息的搜索对减少疾病发生有更加显著的影响^[40]。是否愿意进行与健康有关的交流会影响信息搜寻行为^[41],曾患癌症的存活者比健康人群有更强烈地获取信息的需求,癌症的诊断和治疗会影响信息搜寻行为偏好^[42]。

由于健康搜寻行为研究中常用到技术采纳模型、计

划行为理论等理论模型,因此与之相关的感知有用、感知易用、感知风险、自我效能等因素也经常在研究中应用。

2 用户健康信息搜寻行为对健康行为的影响

2.1 用户健康搜寻行为对个体健康行为的正面影响

健康信息搜寻主要为了促进健康和减少患病风险,有助于预测未来疾病负担、健康状况的改善、早期诊断、彻底有效的治疗以及并发症的控制^[43],对用户和家人、朋友的健康状况都会有正向帮助,有助于建立起良好的健康观^[44]。

具体表现为用户搜索和接触到健康信息后可能会促使部分与健康相关行为的改变,及时改变不良生活习惯,提升对健康的关注度,提升自身的健康素养,并能及时处理和正确应对健康问题。健康信息搜寻有助于健康知识的积累,但是不同的获取渠道对健康知识积累效果是不同的^[45],如从医护人员、家人朋友、新闻杂志和网络获取信息与糖尿病的健康知识有正向相关性,但是从教堂和社区组织获取信息则呈现负向相关性。用户健康知识的积累有助于提升用户的健康素养,降低改变健康行为的感知障碍^[46]。健康信息搜寻行为与用户获得的社会支持存在正向相关性,即用户进行的健康信息搜寻越多,他们能够获得的社会支持越多^[47]。并且用户在信息搜寻过程中通过网上论坛、社交软件可以获取更多知识和帮助,与医生进行更多交流,这些都比使用传统的面对面健康咨询或者仅仅只从医护人员那里获取信息有更高的获取性。

积极主动地获取健康信息和与医护人员交流互动的行为会增加用户对健康信息获取的满意度,获得更多来自医护人员的以病人为中心的医疗服务,对健康有更强的控制感和拥有更好的健康状况^[48]。较多的信息接触也有助于用户遵照医嘱和坚持良好的生活方式,并且用户在医生问诊期间积极的信息获取和交互行为会有助于提升医疗效果^[49]。良好的健康信息搜寻行为还有助于增加用户自我效能,建立更好的健康信念。

需要注意的是,健康信息搜寻对于个体健康行为的改善作用机制是复杂的,受到诸多因素的影响。虽然存在以上可预见的益处,但是在研究中也发现健康信息的接触和使用并没有收到理想的效果。如通过随机对照实验研究关于常见、复杂疾病的遗传风险信息是否能激励个人改善健康行为,结果并不理想^[50]。对糖尿病人进行健康信息干预后,样本的健康知识、健康促进行为和效果并未有显著改变^[51]。

2.2 用户健康搜寻行为对个体健康行为的负面影响

用户过度的健康信息搜寻行为可能会给社会和个人带来一些负面影响,主要体现在产生健康焦虑(网络疑病症)、加剧医患矛盾、影响医疗决策和医疗效果、浪费医疗资源等方面。

2.2.1 健康搜寻引发的健康焦虑

网络健康信息搜寻中的一个日渐严重的后续影响是健康焦虑,有学者将其极端形式称为“网络疑病症”。这一现象在国内外都有普遍表现,如日前微博热帖“如果身体不舒服,千万别上网查”细数了用户通过网络获取健康信息之后的感受和看法,尤其强调网络健康信息会给用户带来严重的焦虑感:“一查就能被吓个半死”。

网络疑病症(Cyberchondria)是疑病症(Hypochondriasis)在数字时代的新形态,是健康焦虑(Health anxiety)在互联网时代的延伸,指的是不断在线搜索健康信息引发的健康焦虑加剧^[52],会导致过度医疗、影响患者的精神健康和躯体健康状况,尤其对严重疾病的恐慌。因搜索而产生的健康焦虑主要表现为对自身健康状况的担忧,过度、频繁耗费大量时间和精力进行搜索,通过在线获取的健康信息进行自我诊断,怀疑自己身体健康状况有问题,并因此去医院就诊,要求做进一步检查^[53]。部分用户在医生确诊身体不存在网络信息描述的症状后,其健康焦虑会有所缓解。但仍有部分用户会因此质疑医生的诊断结果,甚至与医生发生冲突,产生医患矛盾,或重复就诊和检查,造成医疗资源浪费^[54]。

当然,一般程度的焦虑与网络疑病症有明显差距,但是健康焦虑处理不当,有可能会转化为极端形式。长期的健康焦虑、无法忍受不确定性、完美主义特质、感知到的信息可信度、认知偏向、在线搜索技术等因素都有可能促使一般的健康焦虑转化为网络疑病症^[55]。值得肯定的是,在线健康搜索可以帮助用户获取医疗健康信息,解答疑惑,一定程度上会缓解用户的焦虑,但太多的信息和过多的搜索会让部分用户产生担心、恐惧等负面情绪。一般来说,在线健康搜索可能会产生缓解健康焦虑和加剧健康焦虑两种结果,其作用过程如图2所示^[56]。因对自身身体健康状况的不确定性而求助于网络搜索,却因为其中的信息产生更多的不确定性产生焦虑,这种焦虑会促使用户更加频繁的过度搜索,形成恶性循环。

越来越多对健康有疑问的用户首选网络作为解疑答惑的工具,根据获取的信息进行自我诊断,成为一种

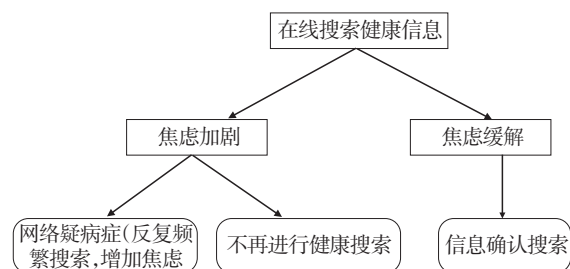


图2 在线健康搜索与健康焦虑

日常生活方式^[57]。由于多数用户缺乏科学专业的医学背景知识,信息素养不高,加上网络上虚假或不精确的医疗健康信息广泛存在,因反复在线搜索产生的健康焦虑越发凸显。实证研究表明,在线健康搜索和健康焦虑存在统计意义上的显著相关性^[58]。健康焦虑与用户在线搜索频率、用户健康搜索的时间、搜索健康信息占有所有搜索行为的比例有正向相关关系^[59]。对在线健康搜索与健康焦虑的以往研究成果中,是否将在线健康搜索作为获取健康信息的重要来源、在线检索健康信息的频率、在线健康搜索对用户的影响程度、搜索信息类型、感知在线健康信息准确度等指标都纳入研究模型中,用户执行搜索后,会将普通无害症状的搜索会升级成为与之相关的重大、罕见疾病的关注,加剧健康焦虑,同时这样的频繁重复健康搜索会打断用户的日常活动,影响正常生活。而有较高健康焦虑的用户会持续地进行在线搜索,其搜索频率和在搜索中花费的时间会远远高于低焦虑者^[60]。

健康焦虑程度常用的量表是Short Health Anxiety Inventory (SHA),较新开发的针对网络疑病症和网络健康焦虑的是CSS(Cyberchondria Severity Scale),其主要的五个变量是根据健康搜索的过程和交互过程设计的,包括信息搜索对生活的影响(Compulsion)、因在线健康搜索带来的健康困扰(Distress)、过度反复搜索(Excessiveness)、找医生或专业人士确认搜索到的信息(Reassurance Seeking)和在专业人士确认之后是否会停止担忧(Mistrust of Medical Professional)这五个方面^[61]。与在线健康搜索有关的焦虑行为随着技术革新和服务模式创新在不断发生变化,且各国国情存在差异,相关量表还需继续开发验证,纳入更多影响因素。

认知行为疗法(Cognitive behavior therapy, CBT)可用于健康焦虑的干预^[62],也有学者建议容易产生焦虑感的用户应该尽量避免进行在线健康信息搜索^[20]。这样的建议在互联网时代和移动医疗发展的现实环境下,并不太可行。笔者认为应该更多关注新技术环境下用

户健康搜寻行为的特点,同时也要考虑在线健康信息的特点和传播方式,通过技术或服务手段缓解用户的健康焦虑。

2.2.2 健康信息搜寻引发的医患矛盾加剧

用户对在线健康信息搜索的热衷,使得国内外医疗人员普遍在问诊过程中受到患者对网络健康信息的咨询和再确认。患者“不问医生问百度”这种情况普遍存在,可能因在线医疗健康信息的谬误而对医生诊疗产生质疑^[63-64],对患者健康管理行为、就诊行为和医患关系^[65],对医生的权威性、专业性和声誉产生影响^[66]。用户随时向医生询问从互联网上搜寻到的他们并不熟悉的健康信息时,尤其是一些毫无依据或者不存在的治疗方法,会对医生的工作造成困扰^[67-68]。更加值得注意的是,用户将对在线健康信息搜寻结果的信任优先于听从医护人员诊疗建议,不遵医嘱或者迷信网络不完善的健康信息,不仅加剧医患矛盾,还会影响医疗效果和危及自身健康。

2.2.3 健康信息搜寻对医疗决策/服务的影响

信息时代,用户习惯在看医生之前进行健康信息搜寻,这对用户随后的医疗决策起到关键作用。有的用户提前搜寻信息为了能够更好地在医生问诊时交流,有的是需要多了解疾病信息和诊疗方法。但是用户从不同渠道获取的健康信息可能会影响用户做出正确决策,尤其是基于不真实、不完善的健康信息做出的医疗决策有可能会伤害用户身心健康。如在线信息改变了用户在紧急情况下寻求急救信息的方式,用户会根据这些信息决策是否去看医生以及如何处理紧急情况。虽然这是一种高效率的处理方式,但是学者对用户将如此重要和紧急的决策交给网络上质量参差不齐、有可能断章取义的医疗信息来决定表示担忧^[69]。

另一个值得注意的问题是当用户在搜寻健康信息时面对的信息冲突会影响他们的医疗决策。理论上,用户可以获得丰富的健康信息资源并了解如何选择信息和评价信息可信度,因此用户可以做出恰当的健康决策,但是用户接触的健康信息经常会出现来自不同渠道的自相矛盾、冲突的信息,如家人朋友提供的信息、在线搜寻的信息与医生的建议相冲突,这可能会影响用户是否愿意进行如前列腺癌或乳腺癌等方面的健康筛查^[70]。

数据表明,三分之一的美国民众通过搜寻在线健康信息帮助诊断和学习健康知识。即使网络是获取健康信息最便利的途径,但是依然也会有信息获取和医

疗决策不平等存在^[71]。城乡青年在收入水平、受教育程度、信息技术使用能力等方面的差异造成的“数字鸿沟”有可能会带来“健康信息鸿沟”^[72]。而用户自身不具备医学专业知识和较高的健康素养,依靠从社交圈或互联网上获取的信息在问诊过程中干预医生的治疗方案,会影响医疗效果和浪费医疗资源。

2.2.4 不搜寻信息行为对健康行为的影响

尽管健康信息搜寻已经成为日常生活方式的一部分,但是仍然有部分人群并不搜索健康信息或者不从医护人员那里寻求信息支持,这部分人群被称为“不搜寻信息者”(Nonseeker),他们有可能是重大疾病患者、没有条件获取健康信息或者偏爱使用传统媒体。实证表明,Nonseeker可能来自于低收入和低教育程度的群体,他们对媒体中的健康信息关注度低,且表现出对大众媒体中信息的不信任和较差的疾病预防行为^[73]。为了避免信息可能带来的压力和焦虑、感觉医疗效果并没有变化时,用户也会拒绝搜寻和接触特定的健康信息^[74]。

另外人们普遍具有的“信息回避”(information avoidance)倾向也会导致用户拒绝搜寻和接受健康信息^[75],即回避令人感觉不适或者挑战世界观的信息,比如进行体检之后不愿意查看结果。针对参与者的女性亲属都有人患有乳腺癌的实验表明,当告知参与者此次研究识别出了她们的基因信息及患上乳腺癌的风险,并会安排有兴趣的参与者到一家政府资助的癌症诊所做进一步检查时,尽管检测是免费的,但是仍然有不少参与者犹豫或者回避获取该健康信息^[76]。

当然,搜寻或回避健康信息都是用户对与健康相关的不确定性的反应。现在普遍认可通过健康教育和健康促进工作提升用户的健康素养,改善健康行为。如果由于各种主观或者客观原因回避搜寻和使用健康信息,或者出现过度搜索的情况,则需要进行有针对性的健康教育工作。

3 对已有健康信息行为研究的评价及未来研究进展

已有的研究过多地关注用户健康信息搜寻行为特点和影响因素,忽视了健康信息和健康信息的使用行为带来的影响,这一点应该在接下来的研究中加强。国内针对健康信息行为的研究还处于较浅层次,应该从实践中挖掘更有意义和价值的研究主题,结合国内信息技术和健康信息服务行业发展的特点,关注健康信息搜寻和使用中更为具体和实际的问题。

过度商业化的侵蚀使得网络健康丧失了权威性、

科学性和知识性,导致网民的误读、误解、误信,也带来不少健康行为问题。值得注意的是,尽管用户获取健康信息来源众多,相比互联网、家人朋友或大众媒体,医学专业人士提供的建议和知识仍然是用户认为最信任和最重要的信息来源^[7]。在医疗健康专业信息服务供求不平衡的情况下,发展在线健康专业咨询和移动医疗服务,发挥医学专业人士在普通民众医疗信息搜寻和获取中的关键作用,是十分值得探索和推广的模式。除此之外还应该发挥社交媒体的优势帮助患者交流和建立良好的医患关系,更多关注复合模式下用户的信息需求和使用行为。

针对目前互联网信息服务的实际情况,国内制定的《互联网信息搜索服务管理规定》首次将“建立健全行业自律制度和行业准则”写进了搜索服务法律文件之中,将建立健全“公众投诉、举报和用户权益保护制度”作为网络信息搜索服务提供者的主要责任,这对于网络健康信息规范有很大帮助。但是目前网络健康信息环境复杂,传播渠道众多,传播速度和传播效果更胜从前,健康信息管理和使用将会面临更大的挑战。通过研究健康信息和信息行为对个体或群体健康行为的影响,将对制定合理的健康信息规范管理制度,促进科学的健康信息传播,创造更好的信息使用环境,提升民众健康素养和推进健康中国建设。

本研究通过对国内外文献的梳理列举了健康信息搜寻对健康行为的部分影响,包括正面的和负面的,而健康信息获得的技术环境和情境是多样且存在差异的,可能并没有将健康搜寻行为的全部影响领域都包括在内。由于国内对健康信息搜寻行为对其他行为影响的相关研究数量较少,因此本研究主要的观点综述来自于外文文献。另外,健康信息搜寻行为还有许多新的领域鲜少被关注,新的趋势也在时刻影响着用户的信息行为,健康信息行为的许多新的研究成果将在接下来的研究中进行补充呈现。

参考文献

- [1] Cline R J, Haynes K M. Consumer health information seeking on the Internet: the state of the art [J]. Health Education Research, 2001, 16(6):671-692.
- [2] 中国网民科普需求搜索行为报告[EB/OL].[2017-08-13].http://www.kepuchina.cn/notice/201611/t20161103_43467.shtml.
- [3] 舍曼·富兰德, 艾伦·C. 古德曼, 迈伦·斯坦诺. 卫生经济学[M]. 北京: 中国人民大学出版社, 2011:266-267.
- [4] 肖静. 高校教师健康信息行为研究[D]. 南京航空航天大学, 2008.
- [5] 李桂玲, 兰雪. 基于跨理论模型的健康信息行为研究框架[J]. 现代情报, 2015, 35(12):47-49.
- [6] 乔欢. 信息行为学[M]. 北京: 北京师范大学出版社, 2010:12.
- [7] Lambert S D, Loisel C G. Health information-seeking behavior [J]. Qualitative Health Research, 2007, 17(8):1006-1019.
- [8] Manafo E H, Wong. Exploring older adults' health information seeking behaviors[J]. Journal of Nutrition Education and Behavior, 2012, 44(1):85-89.
- [9] 李桂玲, 兰雪, 王崇梁, 等. 健康行为改变与健康信息行为的关系研究进展[J]. 医学与社会, 2016, 29(1):69-70, 74.
- [10] Kim W, Kreps G L, Shin C N. The role of social support and social networks in health information-seeking behavior among Korean Americans: a qualitative study [J]. International Journal for Equity in Health, 2015, 14(1):1-10.
- [11] 王文韬, 谢阳群, 刘坤锋. 基于扎根理论的虚拟健康社区用户使用意愿研究[J]. 情报资料工作, 2017(3):75-82.
- [12] Carpenter D M, Devellis R F, Hogan S L, et al. Use and perceived credibility of medication information sources for patients with a rare illness: differences by gender [J]. Journal of Health Communication, 2011, 16(6):629.
- [13] Yinjiao Ye. Correlates of consumer trust in online health information: findings from the health information national trends survey [J]. Journal of Health Communication, 2011, 16(1):34.
- [14] 袁红, 唐娜. 数字移民健康信息搜寻动机及感知障碍研究[J]. 情报资料工作, 2015, 36(2):67-72.
- [15] Robinson J D. Incidental health information use on the Internet [J]. Journal of Health Communication, 2009, 24(1):41-49.
- [16] 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(9):131-135.
- [17] 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(7):92-102.
- [18] Amin R, Shah N M, Becker S. Socioeconomic factors differentiating maternal and child health-seeking behavior in rural Bangladesh: a cross-sectional analysis [J]. International Journal for Equity in Health, 2010, 9(1):1-11.
- [19] Kim S, Yoon J W. Internet use by international graduate students in the USA seeking health information [J]. Aslib Journal of Information Management, 2014, 66(2):118-133.
- [20] 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.
- [21] Harper F W, Nevedal A, Eggly S, et al. "It's up to you and God": understanding health behavior change in older African American survivors of colorectal cancer [J]. Translational Behavioral Medicine, 2013, 3(1):94-103.
- [22] Pecchioni L L, Sparks L. Health information sources of individuals with cancer and their family members [J]. Journal of Health Communication, 2007, 21(2):143-151.

- [23] Morgan A J, Trauth E M. Socio-economic influences on health information searching in the USA: the case of diabetes [J]. *Information Technology & People*, 2013, 26(4):324-346.
- [24] Karras E, Rintamaki L S. An examination of online health information seeking by deaf people [J]. *Journal of Health Communication*, 2012, 27(2):194.
- [25] 侯小妮, 孙静, HouXiaoni, 等. 北京市三甲医院门诊患者互联网健康信息查寻行为研究[J]. *图书情报工作*, 2015(20): 126-131.
- [26] Cao W, Zhang X, Xu K, et al. Modeling online health information-seeking behavior in China: the roles of source characteristics, reward assessment, and Internet self-efficacy[J]. *Journal of Health Communication*, 2016, 31(9): 1105-1114.
- [27] Deng Z, Liu S, Hinz O. The health information seeking and usage behavior intention of Chinese consumers through mobile phones [J]. *Information Technology & People*, 2015, 28(2): 405-423.
- [28] 金晓玲, 冯慧慧, 周中允. 微信朋友圈中健康信息传播行为研究[J]. *管理科学*, 2017, 30(1):73-82.
- [29] Madathil K C, Riverarodriguez A J, Greenstein J S, et al. Healthcare information on YouTube: a systematic review[J]. *Health Informatics Journal*, 2015, 21(3):173.
- [30] 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.
- [31] Jang H, An J Y. Social network analysis of elders' health literacy and their use of online health information [J]. *Healthcare Informatics Research*, 2014, 20(3):216-25.
- [32] 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(7):103-109.
- [33] 邓胜利, 付少雄, 陈晓宇. 信息传播媒介对用户健康信息搜寻的影响研究——基于健康素养和信息检索能力的双重视角[J]. *情报科学*, 2017(4):126-132.
- [34] 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.
- [35] Morahanmartin J M. How Internet users find, evaluate, and use online health information: a cross-cultural review[J]. *Cyberpsychology & Behavior the Impact of the Internet Multimedia & Virtual Reality on Behavior & Society*, 2004, 7(5):497.
- [36] Yasin B, Ozen H. E-health information search intentions of Turkish Internet users [J]. *International Journal of Pharmaceutical & Healthcare Marketing*, 2011, 5(5):135-152.
- [37] 吴丹, 李一喆. 老年人网络健康信息检索行为实验研究[J]. *图书情报工作*, 2014, 58(12):102-108.
- [38] 吴江, 李姗姗. 在线健康社区用户信息服务使用意愿研究[J]. *情报科学*, 2017, 35(4):119-125.
- [39] Yang Q, Chen Y, Wendorf M J. Social support, trust in Health Information, and Health Information-Seeking Behaviors (HISBs): a study using the 2012 Annenberg National Health Communication Survey (ANHCS) [J]. *Journal of Health Communication*, 2017, 32(9): 1142-1150.
- [40] Kaphingst K A, Lachance C R, Condit C M. Beliefs about heritability of cancer and health information seeking and preventive behaviors [J]. *Journal of Cancer Education the Official Journal of the American Association for Cancer Education*, 2009, 24(4):351-356.
- [41] Frey L R. Communication and care in an acute cancer center: the effects of patients' willingness to communicate about health, health-care environment perceptions, and health status on information seeking, participation in care practices, and satisfaction [J]. *Journal of Health Communication*, 2008, 23(4):369.
- [42] Roach A R, Lykins E L B, Gochett C G, et al. Differences in cancer information-seeking behavior, preferences, and awareness between cancer survivors and healthy controls: a national, population-based survey[J]. *Journal of Cancer Education*, 2009, 24(1):73-79.
- [43] 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.
- [44] Mou J, Shin D H, Cohen J. Health beliefs and the valence framework in health information seeking behaviors[J]. *Information Technology & People*, 2016, 29(4):876-900.
- [45] Zhao X. Relationships between sources of health information and diabetes knowledge in the U.S. Hispanic population [J]. *Journal of Health Communication*, 2014, 29(6):574-585.
- [46] Webb T L, Judith J, Lucy Y, et al. Using the Internet to promote health behavior change: a systematic review and meta-analysis of the impact of theoretical basis, use of behavior change techniques, and mode of delivery on efficacy[J]. *Journal of Medical Internet Research*, 2010, 12(1):e4. doi:10.2196/jmir.1376.
- [47] Jiang S, Street R L. Pathway linking internet health information seeking to better health: a moderated mediation study [J]. *Journal of Health Communication*, 2017, 32(8):1024-1031.
- [48] Roter D L, Hall J A. How Medical Interaction Shapes and Reflects the Physician-Patient Relationship, *Routledge Handbook of Health Communication*[M]. New York, NY: Routledge. 2011: 55-68.
- [49] 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.
- [50] Christensen K D, Roberts J S, Zikmundfisher B J, et al. Associations between self-referral and health behavior responses to genetic risk information[J]. *Genome Medicine*, 2015, 7(1):10.

- [51] Balsa AI, Gandelman N. The impact of ICT on health promotion: a randomized experiment with diabetic patients [J]. Research Department Publications, 2010:76.
- [52] Taylor S, Asmundson G. Treating Health Anxiety: A Cognitive-Behavioral Approach [M]. New York, NY: Guilford, 2004.
- [53] Ianova E. Internet addiction and cyberchondria – their relationship with well-being [J]. Journal of Education Culture and Society, 2013(1):57–70.
- [54] Doherty-torstrick E R, Walton K E, Fallon B A. Cyberchondria: parsing health anxiety from online behavior [J]. Psychosomatics, 2016(2):1–26.
- [55] 丁佳丽, 杨智辉. 网络疑病症: 概念界定、影响因素与干预方法 [J]. 中国全科医学, 2015(16):1984–1988.
- [56] Starcevic V, Berle D. Cyberchondria: towards a better understanding of excessive health-related Internet use [J]. Expert review of Neurotherapeutics, 2013, 13(2), 205–213.
- [57] Lewis T. Seeking health information on the internet: lifestyle choice or bad attack of cyberchondria? [J]. Media Culture Society 2006, 28(4): 521–539.
- [58] 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.
- [59] Singh K, Brown R J. Health-related Internet habits and health anxiety in university students [J]. Anxiety, Stress, & Coping: An International Journal, 2014, 27(5):542–554.
- [60] Musea K, Mcmanusa F, Leung C. Cyberchondriasis: fact or fiction? A preliminary examination of the relationship between health anxiety and searching for health information on the internet [J]. Journal of Anxiety Disorders, 2012, 26(1):189–196.
- [61] Mcelroy E, Shevlin M. The development and initial validation of the Cyberchondria Severity Scale (CSS) [J]. Journal of Anxiety Disorders, 2014, 28(2):259–265.
- [62] Erik Hedman, Mats Lekander, Brjún Ljótsson. Sudden gains in internet-based cognitive behaviour therapy for severe health anxiety [J]. Behaviour Research and Therapy, 2014, 54(1):22–29.
- [63] Loos A. Cyberchondria: too much information for the health anxious patient? [J]. Journal of Consumer Health on the Internet, 2013, 17(4):439–445.
- [64] 戴菲菲. 网络环境下医患关系研究[D]. 广州: 南方医科大学, 2013.
- [65] 彭彦妮. 网络健康信息与门诊患者健康焦虑关系研究[D]. 大连: 大连医科大学, 2012.
- [66] Searle K, Holyoake D. Cyberchondria: emerging themes for children's nurses in the Internet age [J]. Nursing Children and Young People, 2015, 27(5):34–38.
- [67] Eysenbach G, Jadad A R. Evidence-based patient choice and consumer health informatics in the Internet age [J]. Journal of Medical Internet Research, 2001, 3(3):E19.
- [68] Haluzka D, Naszay M, Stockinger A, et al. Digital natives versus digital immigrants: influence of online health information seeking on the doctor – patient relationship [J]. Journal of Health Communication, 2016:1. DOI: 10.1080/10410236.2016.1220044.
- [69] Sikka N, Pourmand A, Williams M. 139: online health information impacts patients' decisions to seek emergency department care [J]. Annals of Emergency Medicine, 2011, 12(2): 174–177.
- [70] Gibson L, Tan AS, Freres D, et al. Nonmedical information seeking amid conflicting health information: negative and positive effects on prostate cancer screening [J]. Journal of Health Communication, 2016, 31(4):417–424.
- [71] Jacobs W, Amuta A O, Jeon K C. Health information seeking in the digital age: an analysis of health information seeking behavior among US adults [J]. Cogent Social Sciences, 2017(3): 1302785.
- [72] 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.
- [73] Ramanadhan S, Viswanath K. Health and the information non-seeker: a profile [J]. Journal of Health Communication, 2006, 20(2):131–139.
- [74] Rees C E, Bath P A. Information-seeking behaviors of women with breast cancer [J]. Oncology Nursing Forum, 2001, 28(5): 899–907.
- [75] Golman R, Hagmann D, Currie J. Information avoidance [J]. Journal of Economic Literature, 2015, 55: 96–135.
- [76] Keogh L, McClaren B, Maskiell J, et al. How do individuals decide whether to accept or decline an offer of genetic testing for colorectal cancer? [J]. Hereditary Cancer in Clinical Practice, 2011, 9(S1):17.
- [77] A. Susana Ramírez, Derek Freres, Lourdes S Martinez, et al. Information seeking from media and family/friends increases the likelihood of engaging in healthy lifestyle behaviors [J]. Journal of Health Communication, 2013, 18(5):527–542.

[作者简介] 韩景侗, 男, 1959年生, 上海财经大学信息管理与工程学院, 上海财经大学实验中心教授, 博士生导师。

樊卫国, 男, 1973年生, 上海财经大学信息管理与工程学院教授, 博士生导师。

罗晓兰, 女, 1985年生, 上海财经大学信息管理与工程学院博士研究生, 上海中医药大学图书信息中心讲师。

石云, 男, 1977年生, 上海财经大学信息管理与工程学院博士研究生。

收稿日期: 2017-09-25