

# 网络问答社区中健康信息使用情况调查研究<sup>\*</sup>

赵 钊 孙伟新

(河北工业大学经济管理学院 天津 300000)

**[摘要]** 了解网络问答社区中健康信息的使用状况,探讨用户对健康信息的需求以及通过网络问答社区搜寻健康信息的动机,指出网络问答社区是用户获取健康信息的重要途径,基于分析结果提出对我国网络问答社区建设的建议。

**[关键词]** 网络问答社区;网络健康信息;健康信息需求

**[中图分类号]** R-056 **[文献标识码]** A **[DOI]** 10.3969/j.issn.1673-6036.2016.05.003

**Survey Research on the Use of Health Information in Online Q&A Communities** ZHAO Zhao, SUN Wei-xin, School of Economics and Management Hebei University of Technology, Tianjin 300000, China

**[Abstract]** By understanding the use of health information in online Q&A communities, the paper studies users' demands for health information and their motivations for searching health information via online Q&A communities, and indicates that network Q&A communities are an important way for uses to obtain health information. Based on the analysis result, it proposes the suggestion for the construction of online Q&A communities in China.

**[Keywords]** Online Q&A communities; Internet health information; Health information demands

## 1 引言

近年来,随着人们对医疗保健观念的改变和健康素养的提升,越来越多的消费者从过去被动的疾

病治疗转变为积极主动参与医疗健康自我管理当中,他们希望掌控自身和家人的健康。互联网的快速增长和普及使消费者更加方便地接触到网络健康信息,“网络健康”既是健康专家,又是病人私人的健康系统工具和办法。近年来随着 Web 2.0 新一代互联网技术的发展,以医疗健康为主题的网络问答社区得到快速的发展。用户参与网络问答社区可以用自己的语言来表达健康信息需求并且与网友交流互动,这不仅仅是医疗健康知识的交流,同时还有情感支持。

本文利用互联网平台调查了用户获取健康信息的方式、用户对网络问答社区中健康信息使用状况、对健康信息需求类别的关注程度和参与网络健

**[收稿日期]** 2016-01-18

**[作者简介]** 赵钊,副教授,发表论文 19 篇。

**[基金项目]** 河北省高等学校人文社会科学研究项目“战略领导力对企业型信息系统使用的影响研究”(项目编号:BJ2014072);河北省软科学研究项目“基于电子政务的服务型政府建设的目标、路径和对策研究”(项目编号:1445621D)。

康问答社区的动机,同时针对网络问答社区中健康模块存在的问题提出改善意见,为我国网络问答社区健康模块的建设提供参考。

## 2 网络健康信息研究背景

### 2.1 国内外发展情况

美国对于网络健康信息的研究最具有代表性的是“皮尤网络与美国生活项目”的“健康搜寻者”(Health Seekers)系列研究。该组织从 2000 年开始对社会大众查找网络健康信息方面进行研究并且每年定期出版相关报告。2006 年该组织宣布美国的健康搜寻者已经超过 1 亿;2011 年报告显示,美国 74% 的成年人使用互联网,其中 80% 的用户使用互联网搜寻健康信息<sup>[1]</sup>,上网搜寻健康信息成为美国网民第 3 种主要活动。由中国科协科普部、百度指数等部门发布的《中国网民科普需求搜索行为报告》中指出截止 2014 年 12 月,我国网民规模达 6.49 亿,互联网发展带来信息的爆炸式增长,并且从 2011-2014 年,健康与医疗在 8 个主题搜索中占比为 57%,成为最受关注的科普主题,互联网成为常见疾病的问询平台<sup>[2]</sup>。从以上现状看出,国内外利用互联网搜寻健康信息以满足自我健康管理和保健需求已成为一种趋势。

### 2.2 研究现状

全美医学图书馆联盟将健康信息定义为与大众、病患及其家属有关的健康和医学资讯。台湾学者陈源昌将健康信息分为保健新闻、一般保健、重大疾病、老人保健、妇女保健、男性保健、婴幼儿健康、两性关系、美容保养、体重控制、心理卫生、食品营养、医学新知、另类医疗及医师论著<sup>[3]</sup>。学者李月琳将健康信息定义为与人们身心健康、疾病、营养、养生等相关的信息<sup>[4]</sup>。目前学术界对健康信息没有一个权威的定义,学者根据研究问题的不同进行定义,从而对网络健康信息的研究可以从多个方面归纳。国内外的学者对网络健康信息进行了研究,按人群特征分类,朱姝蓓等认为影响老年人网络健康信息查寻行为的主要有个人心理

因素、信息因素、社会因素等<sup>[5]</sup>;肖静研究高校教师的健康信息行为及差异性<sup>[6]</sup>;周晓英主要研究影响大学生搜寻健康行为模式的因素,把搜寻行为从偶遇获取型、问题解答型和长期关注型 3 类分别讨论<sup>[7]</sup>。按健康信息的研究内容分类主要有健康信息需求分析与影响因素、健康信息搜寻行为与动机、使用网络健康信息的用户行为等。王猛探索美国健康信息用户获取行为的影响因素主要从性别、学历、收入、现实满意度、网络互动度和风险感知度进行分析,发现男性获取网络健康信息的积极性高于女性,用户学历越高,信息需求越高,越会积极地获取健康信息<sup>[8]</sup>。吴丹研究在处理健康危险状况、参与医疗决策、改变或预防不良健康行为的不同情景下,老年人对网络健康检索行为的认知不同<sup>[9]</sup>;Zhang Y 通过对雅虎问答的健康类目中的 276 个问题进行内容分析法分析,发现用户在问答社区中提问的行为被知识差距的认知、情绪困扰和缺少社会资源的 3 个因素所激发<sup>[10]</sup>。此外,对健康信息的研究方法主要有调查问卷法<sup>[11]</sup>、访谈法<sup>[7]</sup>、扎根理论(内容分析方法)<sup>[5,12]</sup>、文本挖掘方法<sup>[13]</sup>等。

## 3 研究对象及方法

为了探究我国目前网络问答社区健康模块的使用情况,本研究开展一项关于我国网络健康社区使用情况的调查问卷,采用网上问卷调查的研究方法,以专业调查网站问卷星(<http://www.sojump.com/>)作为平台,共回收 300 份问卷,剔除无效问卷,最后得到有效问卷为 241 份,有效率是 80.33%,应用 SPSS 软件对数据进行分析。在 241 位调查对象中,性别构成比例是:女 134 人(55.61%),男 107 人(44.39%);年龄:18~30 岁的 119 人(49.38%),31~40 岁的有 85 人(35.27%),41~50 岁的有 31 人(12.86%),50 岁以上的 6 人(2.49%);文化程度:本科以下 42 人(17.43%),大学本科 164 人(68.05%),硕士研究生 30 人(12.45%),博士研究生 5 人(2.07%);月收入:3 000 元以下的有 64 人(26.56%),3 000~5 000 元的有 111 人(46.05%),5 000 元以上的

有 66 人(27.39%)。其中女性所占比例多于男性,原因在于女性朋友使用较多的健康信息以及经常担任健康照顾者的角色;年龄多集中在 18~40 岁之间,这与我国网络用户的年龄分布基本相似;文化程度中大学本科所占比例最大;月收入多集中在 3 000~5 000 元之间。

## 4 结果分析

### 4.1 获取健康信息方式

在生活中,获取健康信息的方式有很多,包括主动的查寻和被动的接受。本文旨在调查消费者获取健康信息的方式,见图 1。互联网改变了人类生活的方方面面,其中包括医疗健康方面,这与互联网获取信息方便快捷、具有匿名性等特性有关,而且利用互联网获取健康信息将会越来越流行。

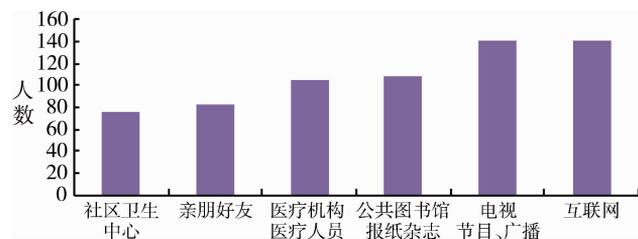


图 1 获取健康信息方式

利用互联网获取健康信息的方式又可以细分为社交网络、搜索引擎、网络问答社区等,见图 2。虽然网络问答社区在我国发展比较晚并且还未成熟,但是用户对网络问答社区健康模块有着浓厚的兴趣和广泛的需求,这与它的便利性和低成本性、自主性、开放性和匿名性的特点密不可分<sup>[13]</sup>。为了验证这一结论,本研究还调查了使用网络问答社区频率,其中有超过 3/4 的调查对象保持每周使用 1 次及以上,由此说明用户有使用网络问答社区的习惯。

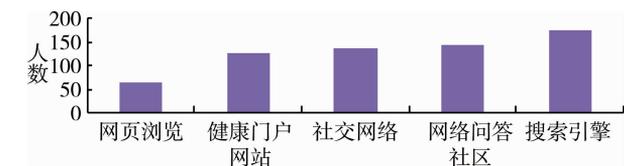


图 2 获取网络健康信息的方式

### 4.2 健康模块使用情况

4.2.1 健康信息的主观有用性 上述调查结果显示,网络问答社区是消费者获取健康信息比较重要的途径之一,本节主要探究网络问答社区中健康信息的使用情况。其中有 3/4 的调查对象表示网络问答社区中的健康信息有用,为了进一步验证健康信息的有用性,本研究调查了网络问答社区中健康信息对健康决策的影响,见表 1。

表 1 网络问答社区中健康信息对健康决策的影响

影响	选择人次	百分比 (%)
有助于向医生提出更多新的问题	143	59.34
饮食方式	125	51.87
治疗方式	92	38.17
是否看医生的决策	88	36.51
生活方式	87	36.10
锻炼方式	70	29.05
没有任何影响	11	4.56

4.2.2 健康模块存在的问题 以上研究表明国内网络问答社区中的健康信息有一定的价值,但由于国内网络社区起步较晚且发展不成熟,同时也存在一些问题。本研究从用户主观有用性的角度出发,调查分析得出网络问答社区存在的问题主要是缺少权威性、检索结果不准确、信息时效性差、信息质量不高、网友评论少等。

### 4.3 健康信息需求分析

4.3.1 健康信息需求类别分析 用户对网络问答社区中健康信息需求类别,见表 2。养生排在最高位,这说明人们生活水平提高,用户在没有疾病困扰时也会注重饮食、锻炼、营养等生活方式;心理健康问题的关注度也比较高,说明在现代快节奏的生活方式下,人们压力增大并逐渐开始注重心理健康。

表 2 健康信息需求类别分析

您平时主要关注哪些类型的健康信息	选择次数	百分比 (%)
养生保健 (饮食、营养、锻炼、中医养生)	187	77.59
忧郁症、焦虑、压力或心理健康问题的信息	105	43.57
瘦身美容	85	35.27
特定疾病的信息 (癌症、糖尿病、心脏病等)	78	32.37
处方药或非处方药的信息 (用法、种类、副作用)	64	26.56
医疗保险、卫生法规	58	24.07
医疗保健品、机械介绍和销售信息	58	24.07
性行为及性健康	52	21.58
怀孕及分娩相关问题	30	12.45
试验性疗法或试验性药品信息	20	8.30
特定医学疗法或手术的信息	13	5.39

4.3.2 健康信息需求的差异性分析 本节主要探究性别、教育程度、收入 3 个方面对健康信息需求的差异性。以健康信息需求类别作为因变量,以性别、教育程度和收入分别作为自变量,运用独立样本 T 检验来解释其差异性 ( $P < 0.05$ ) 并探讨各组

间的差异。(1) 性别对健康信息需求的差异性分析。性别对特定疾病、瘦身美容、心理问题和性健康信息需求中存在差异性,见表 3。男性对特定疾病、心理问题和性健康方面的关注度均高于女性,而女性在瘦身美容方面高于男性,说明男性使用网络社区中的健康信息更倾向于关注某一种特定疾病,并且男性有心理疾病的困扰要高于女性。(2) 收入对健康信息需求的差异性分析。收入在药品信息、心理问题和性健康信息需求中有差异性,见表 4。月收入 5 000 元以上的用户对药品信息、心理问题和性健康的关注度均高于月收入低于 5 000 元的,说明高收入人群更倾向于关注药品信息,并且此人群中存在心理问题的人更普遍,同时也会有性健康方面的问题。(3) 教育程度对健康信息需求的差异性分析。教育程度在心理问题、怀孕及分娩、医疗保健和试验性疗法方面存在差异,见表 5。本科及以上学历的人群承受更大的社会压力,患有忧郁症、焦虑症等心理压力问题的可能性更大,同时对怀孕及分娩、医疗保健和试验性疗法信息的需求也很大。

表 3 不同性别对健康信息需求的差异分析

检验变量	性别	人数	平均数	标准差	t 值
特定疾病	男	107	0.39	0.491	2.029 ***
	女	134	0.27	0.445	
瘦身美容	男	107	0.07	0.248	-10.534 *
	女	134	0.58	0.495	
心理问题	男	107	0.52	0.502	2.464 *
	女	134	0.37	0.042	
性健康	男	107	0.30	0.460	2.767 *
	女	134	0.15	0.358	

注: \*  $P < 0.05$  表示 5% 的显著水平, \*\*\*  $P < 0.001$  表示 0.1% 的显著水平,显著水平越小表示差异性越显著。

表 4 收入对健康信息需求的差异分析

检验变量	月收入	人数	平均数	标准差	t 值
药品信息	$\geq 5 000$	115	0.36	0.481	3.073 **
	$< 5 000$	126	0.18	0.388	
心理问题	$\geq 5 000$	115	0.53	0.501	2.864 ***
	$< 5 000$	126	0.35	0.479	
性健康	$\geq 5 000$	115	0.28	0.450	2.247 *
	$< 5 000$	126	0.16	0.367	

注: \*  $P < 0.05$  表示 5% 的显著水平, \*\*\*  $P < 0.001$  表示 0.1% 的显著水平,显著水平越小表示差异性越显著。

表 5 教育程度对健康信息需求的差异分析

检验变量	教育程度	人数	平均数	标准差	t 值
心理问题	本科及以上	199	0.47	0.500	2.300 ***
	本科以下	42	0.29	0.457	
怀孕及分娩	本科及以上	199	0.14	0.349	2.247 *
	本科以下	42	0.05	0.216	
医疗保健	本科及以上	199	0.27	0.443	2.474 **
	本科以下	42	0.12	0.328	

注：\*  $P < 0.05$  表示 5% 的显著水平，\*\*\*  $P < 0.001$  表示 0.1% 的显著水平，显著水平越小表示差异性越显著。

### 3.4 使用网络问答社区获取健康信息的动机

搜寻信息的动机会影响人们相关的决策，探索用户在网络问答社区中搜寻健康信息的动机，更有利于了解用户对健康信息的需求。Rice 将搜寻健康信息的动机分为 3 个方面：有问题的健康状况、缺乏医疗资源、关心特别的人<sup>[14]</sup>；Zhang Y (2010) 认为健康搜寻行为的动机是知识差距的认知动机、社会资源动机、情感动机<sup>[10]</sup>；韩妹把网络健康信息使用的动及分为：获取信息动机、社会连带动机、网络特性动机<sup>[15]</sup>。本研究问卷设计了 9 个动机问题，为了简化变量的数量，采用因子分析法，提取少量的因子表示全部的变量并且为各个因子进行命

名，以更简练的方式探索使用网络问答社区搜寻健康信息的动机。在进行因子分析之前，得出 KMO 检验量数值为  $0.818 > 0.5$ ，说明可以进行因子分析；检验的显著性概率为 0，则 9 个变量间有相关关系，适合进行因子分析。以主成分分析法抽取共同因素并以特征值大于 1.0 作为萃取因子的标准，用正交旋转法的方差最大法进行旋转，以因子负荷 0.6 作为选取标准，最终萃取 4 个公共因子，累积方差贡献率是 71.907%，见表 6。经过主成分分析得出用户使用网络问答社区搜寻健康信息的动机主要分为 4 个方面：获取信息、情感、认知，网络特性。

表 6 使用动机因子载荷矩阵表

项目	动机因子			
	获取信息动机	情感动机	认知动机	网络特性动机
了解药品信息	0.752	-	-	-
搜寻特定疾病信息	0.727	-	-	-
获得保健信息，预防疾病	0.645	-	-	-
寻找相同经历，获得情感支持	-	0.857	-	-
提供经验，给予鼓励	-	0.854	-	-
决定是否接受医疗机构治疗	-	-	0.878	-
决定接受哪种治疗方式/用药	-	-	0.824	-
网络问答社区可以快速便捷获取健康信息	-	-	-	0.810
网络问答社区可以匿名获得健康信息	-	-	-	0.751
方差贡献率 (%)	18.932	18.107	17.557	17.311
累计方差贡献率 (%)	18.932	37.039	54.596	71.907

## 4 对网络问答社区健康模块管理的建议

### 4.1 加强问答社区中健康信息的可信性建设

针对目前我国网络问答社区中健康模块存在的缺少权威性、真假难辨别等问题,一方面要增加网络问答社区中专家认证,对网友的回答进行筛选,删除虚假信息,保证问答社区信息的质量;另一方面要完善检索条件,提高检索结构的准确性,采取奖励积分措施吸引用户,提高社区的活跃度。

### 4.2 针对健康信息不同需求,优化问答社区模块设计

用户参与网络问答社区对健康信息的需求不相同,同时在性别、受教育程度和收入方面存在差异性。网络问答社区应该针对不同人群提供不同的健康信息,如为女性朋友推送关于瘦身美容的消息,高学历的人群更关注心理疾病的信息。根据用户特征,挖掘潜在的健康信息需求,提升用户体验和网络问答社区的可用性。

### 4.3 探索用户健康信息需求的动机,提高网络问答社区服务质量

在了解用户健康信息需求类别之后,探索用户需求背后的动机,如从情感动机出发,用户表达问题时会出现不同程度的消极,问答社区建设可以通过置顶或分类等技术给予不同的情绪反应,提高服务质量。

## 5 结语

在我国健康信息服务发展过程中,了解健康信息的获取途径、需求类别和参与动机有助于提高网络问答社区的服务质量。通过本文的调查分析,可以在一定程度上了解到当前环境下用户对网络健康信息的获取途径、关注内容以及获取健康信息需求的参与动机,从而为国内网络问答社区健康模块的

建设提供参考。

## 参考文献

- 1 Chiu M H P, Wu C C. Integrated ACE Model for Consumer Health Information Needs: a content analysis of questions in Yahoo! Answers [J]. Proceedings of the American Society for Information Science and Technology, 2012, 49 (1): 1-10.
- 2 Rice R E. Influences, Usage, and Outcomes of Internet Health Information Searching: Multivariate results from the Pew survey [J]. International Journal of Medical Informatics, 2005, 75 (1): 8-28.
- 3 Zhang Y. Contextualizing Consumer Health Information Searching: an analysis of questions in a social Q&A community [C] // Arlington, VA, USA: ACM International Health Informatics Symposium, 2010.
- 4 中国科学技术协会. 中国网民科普需求搜索行为报告. [EB/OL]. [2016-3-15]. [http://news.xinhuanet.com/science/2015-07/22/c\\_134436025\\_2.htm](http://news.xinhuanet.com/science/2015-07/22/c_134436025_2.htm).
- 5 韩妹. 中老年人对网络健康信息的使用与满足研究 [D]. 北京: 中国传媒大学, 2008.
- 6 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 (9): 128-132.
- 7 吕英杰. 网络健康社区中文本挖掘方法研究 [D]. 上海: 上海交通大学, 2013.
- 8 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): 47-58.
- 9 吴丹, 李一喆. 不同情境下老年人网络健康信息检索行为与认知研究 [J]. 图书馆论坛, 2015, (2): 38-43.
- 10 肖静. 高校教师健康信息行为研究 [D]. 南京: 南京航空航天大学, 2008.
- 11 张洪武, 冯思佳, 赵文龙, 等. 基于网络用户搜索行为的健康信息需求分析 [J]. 医学信息学杂志, 2011, 32 (5): 13-18.
- 12 张馨遥. 健康信息需求研究的内容与意义 [J]. 医学与社会, 2010, 23 (1): 51-53.
- 13 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.
- 14 朱姝蓓, 邓小昭. 老年人网络健康信息查寻行为影响因素研究 [J]. 图书情报工作, 2015, 59 (5): 60-67.