

不同健康信息来源对大学生健康焦虑的影响 ——以百度检索结果为例

阮 倩

广东培正学院，广州

摘 要 | 互联网的发展为大学生获取信息提供了更加便捷的渠道，网络媒体因成本低廉等易得性，成了绝大多数学生群体“就医”的首选阵地。本研究通过对比两大信息来源对用户健康焦虑形成的影响，采用文本分析法分析两大信源主体提供信息的特征差别（科学性、信任度等），提出网络健康信息设计风格转换建议的同时，也旨在呼吁大学生：不要轻信网络上看似专业实则片面的诊断，提高自身健康素养和自我效能，在身体不适的时候应该及时就医。

关键词 | 百度；信息来源；大学生；健康焦虑；信息

Copyright © 2023 by author (s) and SciScan Publishing Limited

This article is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/). <https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>



1 导 语

在习总书记“健康中国”的战略号召以及科技的不断进步和发展下，人们对健康提出了更高的需求，健康信息的获取途径也越来越广泛。用户可以自发去检索和查询任何自己想了解的健康知识，满足健康信息需求。但目前的健康信息传播策略中的部分惯用手段如恐惧诉求、情感诉求等的广泛应用可能会在受众检索这些信息的过程中对其产生负面影响。虽然这些传播策略的初衷是帮助用户戒除不良生活习惯，如戒烟、戒熬夜、改变不良饮食习惯等，但是与信息的内容和形式特征结合起来之后，有可能会出现负面效果。现在的 90 后不敢看自己的体检报告，这种对自己健康状况的不自信甚至焦虑很大程度上是由网络上纷繁复杂的健康信息造成的。

作者简介：阮倩，广东培正学院，专任教师，硕士，研究方向：公共传播。

文章引用：阮倩. 不同健康信息来源对大学生健康焦虑的影响——以百度检索结果为例 [J]. 心理咨询理论与实践, 2023, 5 (10): 781-786.

<https://doi.org/10.35534/tpc.0510078>

2 概念界定、划分

2.1 健康焦虑

健康焦虑是指个体由于对自身躯体感觉或症状的错误解释而存在对健康大范围的担忧。根据认知行为模型,高健康焦虑就诊者会使用更多的网络搜寻渠道来获取健康信息,他们也更倾向于使用更多的网络健康信息来源,这反而使他们暴露在更令人担忧和相互矛盾的信息中。

由于健康状况对现代社会个体和家庭的重要性,人们面对健康问题时难免产生担忧、恐惧的情绪,这种情绪在网络传播的过程中逐渐加剧,并且与网络时代健康信息的特点和用户信息行为密切相关。而在这种情况下,健康焦虑的形成在具有较高信息素养的大学生中也就呈现出越来越明显的倾向。

2.2 信息检索主体划分

在搜索健康信息的时候,不同的信息来源主体所发布的健康知识会对受众造成程度不一的心理影响。本研究在排除具有不确定性的广告营销号、网站等信息主体外,将信息来源主体分为专业医生和匿名用户两大类。

数据表明,在身体出现或者尚未出现不适的时候,80%的人会通过网络检索一些疾病健康信息。患者搜寻健康信息的目的是为减少医疗服务市场中的信息非对称,对医疗服务的价值、质量做出识别和判断,减少患者的不确定性风险,以便做出正确决策,降低医疗服务成本,从而实现患者效益最大化的行为。

许多用户为了缓解自身负面情绪而去信息检索的时候反而加剧了健康焦虑,这种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。为了验证网络检索结果是如何影响大学生的健康焦虑的,本文对不同信息来源主体(分为专业医生以及匿名用户)所发布的信息对健康焦虑的影响分别进行探究。

专业医生问答内容主要是指百度检索结果页面中的“专家回答”“公立医院医生解答”等医生患者问答栏目中的内容;而匿名用户问答内容主要是指“百度知道”“网友经验分享”等用户问答栏目。

3 两大信源主体发布信息的比较

为了减少不确定性,本文在进行检索结果的随机抽样时,选择了以“失眠”作为关键词的百度信息检索结果进行分析。失眠是当今社会比较常见的疾病,在微博的医疗话题榜单中,“失眠”是在抑郁症、焦虑症之后的热度排名第三的话题,同时也是访谈对象所提供的健康问题中涉及比较多的问题。

具体操作:分别在检索结果页面中,随机抽取30条医生问答以及30条匿名用户问答(排除复制黏贴医生的用户文本),作为研究样本进行分析。

可以从回答内容、回答角度、回答风格三方面进行比较。

3.1 回答内容

专业医生的回答内容几乎是由专业词汇构成的,例如一些疾病的专业名称(神经衰弱、内分泌失调、

焦虑症等等)、症状(抑郁、焦虑、头疼等)、药物试剂(抗抑郁剂、脑 CT、安神补心丸等)。此外,医生的回答主要是围绕原因分析、症状分析、解决方法这三个步骤出发,能够有条理地给出详细的病症分析和具体的解决方案。

例如:临床将慢性失眠分为原发性失眠和继发行失眠。原发性失眠:是一种无法解释的、长期或终生存在的频繁的睡眠中断、短睡眠日间疲劳、紧张、压抑和困倦。继发性失眠:由疼痛、咳嗽、呼吸困难、夜尿多、心绞痛和其他的躯体疲劳和症状引起的失眠。

匿名用户的回答则比较少涉及专业类健康词汇,他们的步骤主要涉及原因分析及解决方法,在原因分析上他们偏向于现身说法,如从外部环境、生活习惯、压力等方面分析失眠原因,在解决方法中他们倾向于给出类似于民间偏方如食疗食补、情绪调节等解决方法,偏向于以过来人的身份用鼓励性的口吻进行回答。

3.2 回答角度

医生的回答角度比较专业、科学,都是从病理的角度出发,分析病症的根源、提出类似症状的病症、以及专业性的解决方法。此外,医生不倾向于给出准确的确诊结果,而是会鼓励患者及时就医。

例如:在被问及“女性失眠原因时”,其中一条医生的回答是:“年轻女性失眠的原因有很多,工作压力大、精神紧张、抑郁焦虑、烦闷等等精神因素会引起失眠。卵巢功能衰退,内分泌失调也会引起失眠。若是卵巢功能衰退引起的,建议服用和颜坤泰胶囊调理,该药是唯一改善卵巢功能的中药。”

用户的回答角度比较多的是从自身经历出发,主观性的分析偏多,涉及面广而笼统,如就失眠的原因分析,用户回答涉及到外部环境、自身心理、年龄、性差别异等。在解决方法方面,用户会提出如调节心情、食疗等易操作的解决方法。

例如:在被问及“失眠原因时”,用户回答如下:“各种的心理社会因素,均可引起人的思考、不安、怀念、忧伤、烦恼、焦虑、痛苦等,都可使人产生失眠症。除此之外,屋居临街、邻居喧哗、周围环境嘈杂等,亦可使人难于入睡”“噪音或光照干扰睡眠,高温或严寒影响睡眠,卧具不适如过硬或者被褥过厚或过薄都影响睡眠”。

3.3 回答风格

在回答的风格体现中,专业医生的回答较于普通用户,明显具有冷静、客观、高度权威的特点。他们擅长摆事实说道理,用病理学的专业知识分析患者病情以及给出具有条理性的解决方案,比较容易使人产生信任感:

例如:“失眠多梦,睡觉易醒,入睡困难其实都是失眠的一部分。失眠是典型的植物神经紊乱的结果,可能是压力焦虑,或者营养不良引起的。只要把植物神经功能调节到正常状态失眠的症状就会消失。”

用户回答比较接地气,会有民间小知识的科普等,但由于没有专业知识的框架,用户回答呈现出鱼龙混杂之感,甚至部分用户的回答比较荒诞,难以让人信服。

总的来说,在对百度信息检索结果中不同信源主体发布信息的特征进行对比分析,可以得出结果如表 1 所示。

表 1 专业医生及匿名用户两大主体回答结果对比

Table 1 Comparison of answer results between professional doctors and anonymous users

	回答内容	回答角度	回答风格
专业医生	专业名称、症状、药物试剂等	倾向于从专业性的病理角度出发分析，较为客观	专业、客观、高度权威
匿名用户	现身说法分析原因、提出建议（食补、情绪调节）等	从自身经历、经验出发，较为主观	接地气，时有民间偏方科普

以上是两个信源主体回答的对比情况，除此之外，他们也有共同点：二者都是出于解答用户困扰的目的给出自己的建议，且均是来自互联网上的信息所以都具有不易被采纳的特点，但相较而言医生的解答信任度比用户的回答更高。此外，二者都倾向于适用鼓励性的口吻安慰患者，并建议他们及时到医院就诊。

4 访谈结果归纳

在对 10 位访谈对象进行采访的时候，拟定了涉及检索频率、检索目的、检索内容、医生及用户回答印象的对比以及两大主体对焦虑感不同程度影响的 8 大问题，经过综合、分析、比较后，得出如下结论。

4.1 调查结果

（1）在整理采访的 10 位研究对象的记录后情况汇总：10 位研究对象在谈及健康信息检索频率时，都说“只有在身体不适的时候才会上网检索”，检索病症多集中在皮肤病，正常感冒发烧、头晕失眠及妇科疾病。并且有人表示自己是对自己身上的某些症状比较在意时（如男生对于皮肤病），就会比较频繁地去检索相关信息；还有人表示在看了网络医生的诊断之后，若医生的推断比自己心理预期好，则会放松，若比自己想的情况要不好，就会加重焦虑。因此，在人们实施网络健康信息检索行为时，产生健康焦虑的程度还跟用户个人的心理素质以及对该问题的重视程度是有关的。

（2）进一步分析 10 位研究对象的访谈记录后得出：在被问及专业医生同匿名用户回答的最大差别时，几乎所有人都给出了这样的答案：“最大的差别是医生会用一些专业词汇来描述病情，而匿名回答者往往根据自身的经历来进行病情描述。但相同点是两者都无法给出准确的解答方案。”也就是从二者专业性的不同来分析。

（3）不同信源信息对心情造成的影响对比分析：10 位研究对象都表示百度检索结果中专业医生的回答都在不同程度地加重了他们的健康焦虑；有 9 位的检索目的都是为了搞清楚自己的病症是出于什么原因以及如何解决，但在百度检索之后，只有 2 位明确表示医生的回答给的帮助是有效的，但也并不影响他们因为看了医生的分析而加重健康焦虑。

（4）医生和用户对健康焦虑影响的对比：有 4 位研究对象认为医生和用户带来的健康焦虑程度类似；3 位认为医生的程度大于用户所带来的；2 位研究对象明确表示用户的回答并不会加重他们的焦虑；1 位研究者表明用户带来的焦虑感胜过医生。

在用户回答的反馈中，2 位明确表示用户的回答并不会加重他们的焦虑的研究对象在访谈过程中表

明自己的心理素质不错如“心大”等，并表示只会将用户的回答作为参考意见。

也就是9位的研究对象都认为医生回答所带来的健康焦虑是比用户带来的大的，并且在整个访谈的过程中，几乎所有研究对象都表示出应当辩证、客观地看待检索结果，认为尽管是专业的医生，他们也不能够凭借片面之词就诊断具体病情，也表示如果有条件还是要去医院就诊。

4.2 结论

情感是用户认知活动中的重要组成部分，分为积极、中立和消极情绪。用户的认知状态是在不断动态变化的，认知的改变又会进一步影响信息搜寻行为的改变。正如研究结果所显示的，对于医生和用户的认知状态是不能一概而论的，例如个人的心理状况、性格因素、先前预期等等都会影响检索之后健康焦虑的形成，但是总的实验结果表明医生回答带来的健康焦虑远大于用户回答带来的健康焦虑，因此结合先前文本分析结果作出如下分析和判断：

(1) 正如访谈中对于医生和用户对比的回答那样，几乎所有人都表示医生的回答更专业、权威，因而更具可信度但缺乏接受度；而用户的回答针对性不强、笼统，因而尽管具有亲和力但依旧缺乏可信度。

(2) 由以上结果判断：网络信息的专业性和可信度越强，在涉及健康知识传播的时候反而越容易引发健康焦虑；反之，越轻松、接地气的信息虽然可信度不强，但易于接受，且不容易加剧受众的健康焦虑。但这种判断依据还会根据研究对象不同的健康素养水平而变化（健康素养高的更不容易被专业医生的诊断所左右），因此只能预测总体趋势。

(3) 总结。在健康信息设计的过程中，需要考虑针对不同受众的健康素养状况以及偏好风格的不同来优化健康信息的传递，此外，还需要考虑到不同知识来源带给受众不同的信任感，并及时调整网站信息的风格、特征。相关技术人员不但需要提高专业素养，还需要结合大数据、算法推荐等智能手段去将硬知识进行软包装之后有针对性地呈现给受众；与此同时，利用软文、漫画、短视频、H5等多媒体形式，以丰富的形式中和严肃、生硬的健康知识，注重对信息设计轻松、易读等风格的把握，这对于不论是政务媒体、医疗媒体、自媒体的网络健康信息设计都将有所助益的。

5 结语

在纷繁复杂的网络环境中，为了避免不良健康信息对公众利益的损害，信息发布主体在进行信息传播时需要注意策略的选择，不能一味的用恐怖诉求等手段来加大信息触达率，因为这极有可能加剧公众的健康焦虑，从而影响其身心健康，极大地削弱了信息传播的效果。

参考文献

- [1] 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.
- [2] 罗晓兰, 韩景倜, 樊卫国, 等. 互联网时代的健康信息与健康焦虑[J]. 情报资料工作, 2019, 40(2): 76-86.
- [3] 曹亭, 张恒娟. 基于百度指数的用户健康信息搜寻行为分析[J]. 中国中医药图书情报杂志, 2016,

40 (4) : 16-18.

- [4] 赵烨, 陈任, 马颖, 等. 门诊就诊者健康焦虑与网络健康信息搜寻行为关系 [J]. 中国心理卫生杂志, 2019, 33 (9) : 701-705.
- [5] 王睿, 蒋贞阳, 魏鹏程, 等. 网络健康信息搜寻行为研究 [J]. 医学信息学杂志, 2019, 40 (3) : 66-68, 74.
- [6] 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, 35 (4) : 126-132.
- [7] 兰雪. 大学生健康风险认知与信息搜寻行为的关系研究 [D]. 长春: 吉林大学, 2019.
- [8] 杨劲. 原发性失眠患者睡眠知觉和日间功能的研究 [D]. 咸阳: 陕西中医学院, 2011.
- [9] Giuse N B, Koonce T Y, Storrow A B, et al. Using health literacy and learning style preferences to optimize the delivery of health information [J] J Health Commun, 2012, 17 (sup3) : 122-140.

The Influence of Different Health Information Sources on College Students' Health Anxiety: A Case Study of Baidu Search Results

Ruan Qian

Guangdong Peizheng University, Guangzhou

Abstract: The development of the Internet provides a more convenient channel for college students to obtain information, and network media has become the preferred position for the vast majority of students to “seek medical treatment” because of its low cost and easy availability. By comparing the impact of two major information sources on the formation of users’ health anxiety, this study uses text analysis to analyze the differences in the characteristics of information provided by two major information sources (scientific, trust, etc.), and proposes suggestions on the transformation of network health information design style, and also aims to appeal to college students: Do not believe the seemingly professional but one-sided diagnosis on the network, improve your own health literacy and self-efficacy, and you should seek medical attention in time when you are unwell.

Key words: Baidu; Sources of information; College students; Health anxiety; Message