

SARS 流行期間民衆健康資訊行爲研究

Citizens' Health Information Behaviors During SARS Spread Periods in Taiwan

葉乃靜*

Nei-Ching Yeh

摘要

本文旨在探討 SARS 疫情在台灣爆發期間，民眾健康資訊行爲特色及資訊行爲相關議題，期望實證研究結果，提供資訊服務人員了解民眾更多資訊行爲的面向，並將此認識融於提供的資訊服務中。本研究屬於探索性研究，旨在深化對現象了解，而非取得通論性結果，因此，以台北市市民爲對象，深度訪談十六人，男女性各八人，年齡分布在二十歲至六十二歲間，分屬不同的行業。訪談結果顯示，民眾獲得 SARS 主要的資訊管道是電視；在 SARS 訊息的接收與傳遞方面特徵有：快速高頻且主動的接收與傳播、傳播方式以人際傳播爲主，但工具取代了面對面傳播、擔心訊息的正確性等；就防疫措施而言，部分受訪者採用民俗療法；民眾期待政府提供 SARS 相關資訊，但卻無法由政府單位發布的訊息中獲得滿足；研究中也發現資訊分享和資訊忽略等現象。

Abstract

The purpose of this study is to investigate the information behaviors of citizens during the periods of SARS spreading in Taiwan. This study is exploratory in nature, and the naturalistic inquiry approach was applied. Sixteen persons, aged from 20 to 62 years old, were interviewed in order to understand their primary information channels of obtaining SARS information, the characteristics of information communication, the methods of infection, the attitudes toward SARS news, and the influence of SARS to life. The findings show that most participants obtained SARS information from televisions. SARS became the major topic of chatting between people, but telephone communication replaced face to face communication. Part of interviewees applied folk medicine to guard against SARS. Participants dissatisfied that governments did not announce much more authoritative information. The results also found participants' information sharing and information avoidance behaviors.

關鍵詞：嚴重急性呼吸道症候群、資訊需求、資訊分享、資訊忽略、資訊行爲

* 世新大學資訊傳播學系助理教授 (Assistant professor, Department of Information and Communications, Shih Hsin University)

Keywords : SARS; Information need; Information sharing; Information avoidance; Information behavior

壹、前言

SARS 疫情在台灣爆發期間(92年4月下旬至6月上旬)，多數民衆(尤其醫護人員)所處的情境是面對染煞、被隔離的威脅，以及生活習慣的改變，例如清潔衛生工作的強化、休閒活動的減少(少數民衆可能因工作因素無法循常休假，例如軍人)等。這樣的經驗對台灣民衆而言是過去沒有的，基於此，本研究試圖了解，民衆在擔心感染 SARS，以及當時各式媒體不斷傳播 SARS 訊息的情境下，他們獲得 SARS 資訊的管道？對 SARS 訊息接收的態度及傳播的行為？採取那些防疫措施？資訊在其中扮演的角色？SARS 對民衆生活的影響？等問題。

本研究以部分台北市民為對象，採用深度訪談法，由民衆預防 SARS 的過程探討其資訊行為的特色，分析民衆健康資訊尋求行為背後的意義，並就訪談結果對資訊行為相關議題進行討論。期望本實證研究結果，能提供資訊服務人員更了解民衆健康資訊行為之機會，並將此認識融於提供的資訊服務中，對服務計畫作更周延的設計；希望資訊行為相關議題的探討，對既有概念的擴充認識有所助益。

貳、文獻回顧

資訊行為相關研究不論是實證研究或是理論性論述，多年來累積不少成果。為避免重複及精簡篇幅，本段文獻回顧部分，擬就本文第肆段討論中，針對實證研究結果與文獻相較提出的議題，進行文獻整理，包括資訊需求、健康資訊行為兩部分。

一、資訊需求 (Information need)

(一)資訊需求的定義

Taylor(1968)是最早提出資訊需求之定義者，他認為資訊需求的產生有四個層次：

1. 內藏式需求 (visceral) — 即潛意識的需求，使用者無法察覺自己的需求，或對自己是否有需求很模糊，以致於無法以語言表達出來；
2. 意識化需求 (conscious) — 使用者可以描述自己的需求，但不是那麼清晰；
3. 正式的需求 (formalized) — 使用者能明確的了解自己的需求，並具體、詳細的陳述；
4. 妥協的需求 (compromised) — 使用者因為受限於館藏或個人知識背景等現實環境因素，修正自己的需求。

這個定義描述資訊需求產生的層次，及人對資訊需求的不確定性。

Wilson(1981)認為，在定義資訊需求時會先碰到的問題是，資訊是什麼？即資訊的定義影響了資訊需求的定義。儘管文獻中有關資訊的定義很多，但至今仍未有一個普為接受的定義。此外，定義資訊需求時也要將需求(need)與幾個字，例如想要(want)、需要(demand)等區別，或區分資訊需求與下列需求的關係，例如生理需求、情感(affective)需求〔或稱心理或感情(emotion)上需求〕、認知需求等，所以要賦予該名詞定義，並不是那麼容易。但是，仍可以看到文獻中有關資訊需求的定義或探討的不同取向，約可分為加以整理由認知觀點、由問題狀況觀點及由情境觀點等三方面定義資訊需求。

由認知觀點定義資訊需求者例如，Ford(1980)認為資訊需求是概念上的不調和(incongruity)，可以說是人的認知結構無法應付、完成工作的需要；Dervin(1977,1980)指出，資訊需求是一種內在的感覺跑掉了(a internal sense runs out)；Horne(1983)認為，資訊需求是個人認知到自己的不確定感，企圖持續的建構符合認知的地圖，以克服這種不確定感；Wu(1993)提到資訊需求的認知過程如下：察覺認知鴻溝—試圖尋求解答—比對個人內在原有知識與外在新接收資訊—拒絕或接受新資訊，以產生意義。

由問題狀況觀點定義資訊需求者，主要的代表是Belkin(1982)的知識異常狀態(ASK)理論，他由人透過系統回應問題的

角度切入談資訊需求。該理論的主要假定是，資訊需求的呈現是一種「知識的異常狀態」。使用者的資訊需求，源自於意識到對某一主題或情境的知識狀態存有異常感(anomaly)，使用者不一定能精細的詳述這種異常感，或知道需要什麼資訊以解決這種異常感，但可能接觸各種資訊系統，試著解決這種異常狀態。Wersig(1992)曾提出問題情境理論，以此描繪使用者的資訊需求。他指出，問題情境理論強調資訊需求是使用者面對一個問題，意識到其知識狀態無法解決問題，決定獲得有關該問題的資訊，找出合宜解決方法的過程。

由情境觀點定義資訊需求者如，Paisley(1968)在綜述1963-1967年有關科學家及技術專家的資訊需求與使用的文獻時，他認為應由了解他們所處的系統狀況開始，此處的系統由不同的角度來定義，可能是巨觀的整個社會環境，也可能是微觀的資訊檢索系統。Paisley認為科學家及技術專家的系統環境包括有：文化、政治、學會等團體組織、無形學院、工作團隊、法律經濟、資訊檢索系統、個人狀況。Allen(1997)指出我們可以由「處於情境中的人們」(person-in-situation)，了解引發人們資訊需求的問題，了解他們如何經驗對資訊的需求及如何與系統互動並解決問題。

(二)資訊需求的種類及影響因素

資訊需求有那幾種呢？Wilson(1997)綜合學者的看法列出下列五種：對新資訊的需求、說明解釋已有的資訊、確定已有的資訊、說明解釋現有的信仰和價值觀、確定已有的信仰和價值觀。然而，當人們有了資訊需求後，不一定驅動其資訊尋求行為，其中影響的因素包括：

1. 個人特色：例如對需求的敏感性、好奇程度、對需求的態度、教育程度及人口變項等；
2. 社會／人際變項：例如人際網絡；
3. 環境變項：例如經濟因素、資源本身的特質等。

在資訊需求這個議題部分，情感與資訊需求間的關係，或是資訊對情感需求的滿足等議題，是較少人探討的。但Wilson(1981)卻提醒我們，資訊可能滿足情感部分的需求，例如安全、成就、主宰等。另外，傳播管道，尤其是人們選擇口語傳播方式的原因，情感上的因素甚於認知因素，例如向長輩詢問問題，也許是期望得到某個領域的認同或被接受的需求，大於透過資訊改變認知。以口語方式傳遞資訊也同樣有情感上的功能，如提醒聽眾你在這方面是比較了解的。文件也可以滿足情感需求，例如對繪本圖書的喜好等，這些

都有待進一步的實證研究來證實。

二、健康資訊行為

(一)健康資訊行為相關之研究

文獻中有關資訊行為的研究，大體可以依與「工作」相關與否分為兩大部分。「非工作資訊尋求」主要指與專業工作不相關的活動，例如健康照顧及嗜好，健康資訊行為即屬於此部分，是日常生活資訊行為中重要的一部分(Savolainen, 1995)。我們由1998年ISIC(information seeking in context)會議中，將健康資訊行為的研究成果列為論文集的主題之一，就可以看出研究者在這方面投入的心力。

前此有關健康行為之研究成果，除了醫護人員，例如醫生或護士的資訊行為之探討外¹，以病人為研究對象者，可以就研究焦點集中在某一族群或疾病的種類等分為幾個部分。Williamson & Manaszewicz (2002)針對罹患乳癌婦女的資訊行為研究，進行完整的文獻探討。Donat & Fisher-Pettigrew (2002)的研究則是建構了面臨死亡問題者的病人及其照護者和專業人員，為達照護之目的其資訊行為的模式。Cox (2002)則探討癌症病人在抗癌過程中，與資訊互動的過程。

除了以病症為焦點的研究外，以某一族群為對象的研究，則以老年人的健康資

1 相關論述詳見 Vakkari, Pertti, Savolainen, Reijo & Dervin, Brend. (1999). *Information Seeking in Context: An International Conference on Information Needs, Seeking and Use in Different Contexts*. London: Taylor Graham. 一書(頁209-303)。

訊行為的論述居多，其中包括老人年的健康資訊需求、健康資訊取得及保健經驗等之研究，如 Moore & Young (1985)、McDougall (1992)、Su (1993)、Williamson(1997)、Pettigrew(1999)、Rodgers, Bond & Curless(2001)。

(二)與 SARS 相關的健康資訊行為

健康資訊需求可說是人們日常資訊需求之一，民衆著重新的醫療資訊外，也希望獲得預防及自我照顧方面的資訊(許麗齡，民91)。由於 SARS 是新型病毒引發的疾病，民衆對它的認識有限，由此來看，民衆對 SARS 資訊的需求應是迫切的。有關台灣民衆對 SARS 的認知或相關調查研究，截至 92 年 9 月 15 日止，僅看到中研院社會學研究所社會意向調查小組在 2003 年 5 月 27 日至 6 月 13 日於台灣進行的電話問卷調查，共調查 1730 例。其中，就對 SARS 的認知而言，調查結果顯示女性、年紀愈輕、教育程度愈高的民衆對 SARS 的認知愈高。民衆預防 SARS 的行為依序為戴口罩(65%)、勤洗手(41%)、少去公共場所(34%)、家裏消毒(23%)、量體溫(22%)、做運動(10%)，民間流傳的吃鳳梨、中藥等為數為 3%、4%。SARS 新聞的主要來源(受訪者可以勾選兩項)是電視(95%)、報紙(50%) (瞿海源、章英華、張荳雲、林南、張晉芬，民92)。

在上項的調查中，民衆使用網路資源獲得相關資料者(包括到世界衛生組織的網站查詢相關訊息)很少，只有 8.3%。除了台灣中文醫療資訊和線上疾病諮詢服務不足外，民衆限於語文及醫療知識限制，也無法深入了解國外網站醫療資訊的內容，對最新之醫療資訊需求，相對而言，不僅迫切且很難獲得滿足(許麗齡，民91)。

在 SARS 爆發期間，由媒體報導可以發現很多民間抗煞的方法²，以食物預防者有薰衣草、金銀花、犀牛角、牛樟菇、桑椹、鳳梨、茄冬葉、綠豆等具防疫功能的說法傳出，然而這些偏方屬於一般性植物，取得容易，但沒有臨床依據，也沒有科學證明具有療效，民間的盛傳卻容易造成盲目蒐購，進而導致價格水漲船高(東森新聞報 2003/05/11)。靠宗教信仰者則有信奉佛教者以「抗煞大悲咒水」、吃素等方式抗煞，借助神力抗煞(慰藉)，如「吃符水」、「吸鞭炮煙」、「吸拜拜用的香灰」也多有所聞(東森新聞報 2003/05/21、2003/05/22)。

這些現象反應出民衆在養生保健的需求下，常會採用屬於自己文化的保健方式，以延年益壽與防病治病。這是一種民衆長期與疾病抗爭所形成的，直接來自於現實生活的經驗智慧，並建構出一套衛生保健觀念與民俗醫療方法，經由民衆間的

2 由各式媒體都可以找到豐富資料，本處綜合各媒體出現的民間抗煞說法，不引註特定資料來源。

小眾傳播管道，將累積的醫療經驗與祖傳祕法，廣泛地在民間流傳與使用。它的特色是不需要太高的醫學理論或臨床實驗，大多來自於民衆「吃好來相報」的經驗傳承。這些經驗背後的解說系統可能承續遠古的巫醫傳統，將各種神奇療效歸之於神秘的宗教異能，或假借宗教的靈驗性格來渲染民俗療法的成效與功能。這種民間醫療雖常被誤解或詬病，但不僅是民間代代相傳的智慧，也是一種文化象徵（鄭志明，民85）。

參、研究方法

本研究屬於探索性研究，旨在深化對現象了解，而非取得通論性結果，因此，

採用質性研究的深度訪談法；基於此考量，訪談對象的選擇採用立意取樣法，就民衆抗煞過程中較為「特殊」者，例如可能受到SARS衝擊較大者（如護專學生）、在保健方法上相信民俗療法者（如神職人員）、傳遞一手訊息予民衆者（如記者）及處於較為封閉資訊環境者（如職業軍人）。訪談時間為於92年5月下旬至6月上旬，台灣爆發SARS疫情後一個月，訪談對象共十六人（男女生各八人），年齡分布介於20歲至62歲間，訪談對象資料詳如表一。此外，針對92年4月23日爆發台北市立和平醫院疫情至92年5月25日防疫總指揮李明亮呼籲大家恢復正常生活期間，中國時報、聯合報及蘋果日報頭版與

表一 受訪者資料一覽表

受訪者代號	性別	年齡	職業	備註
A	女	28歲	美髮師	
B	女	37歲	家庭主婦	有被隔離經驗
C	女	55歲	公務員	
D	男	53歲	公務員	太太是醫院行政人員
E	男	52歲	私立大學工友	在廟宇擔任神職人員
F	男	49歲	電信局員工	在廟宇擔任神職人員
G	男	62歲	開設名片製作店	在廟宇擔任神職人員
H	女	20歲	護專學生	有被隔離經驗
I	女	20歲	護專學生	
J	女	20歲	護專學生	
K	男	33歲	職業軍人	
L	男	27歲	職業軍人	
M	女	34歲	保險業務員	
N	男	41歲	新聞工作人員	
O	男	41歲	新聞工作人員	
P	女	24歲	大學生	

附註：為了解特殊工作人員的狀況，訪談時某些工作或職業背景者，訪談一人以上。

SARS 相關新聞進行框架分析。惟本文研究成果部分以深度訪談資料為主，在第伍段討論部分引證文本分析的資料。

訪談時以了解下列問題為主：最初開始留意 SARS 訊息的情境、對 SARS 訊息的掌握與否、SARS 資訊接收與傳播的狀況、對 SARS 訊息的反應、採取的 SARS 防疫措施及原因、SARS 事件對生活的影響。深度訪談的錄音資料謄錄成文字稿後進行資料分析，分析時採用類屬分析法，找出資料中反覆出現的現象以及可以解釋這些現象的概念(陳向明，民91)。

肆、研究結果

以下就研究問題依序說明訪談結果，包括 SARS 資訊的主要獲得管道、SARS 訊息的接收與傳遞特徵、SARS 的防疫措施、對 SARS 資訊的反應、SARS 對生活的影響等五部分。

一、SARS 資訊的主要獲得管道

就最早得知 SARS 訊息的管道而言，受訪者均表示主要是由電視媒體獲得，其次為報紙，這與瞿海源、章英華、張苙雲、林南、張晉芬(民92)等人的調查結果是一致的，只是引發每個人注意 SARS 訊息的起始新聞不同。例如 C 對訊息比較敏感，他表示：「在三月廣東有人得了怪病的新聞出現後，就會注意這方面的資訊，也擔心會影響到台灣。」受訪者就平日接收 SARS 相關訊息的管道而言，也是

以電視和報紙為主，另外，提到透過網路獲得訊息者有五位，也有人是由廣播、家人、朋友或同學等處取得。新聞工作人員則基於工作關係，每天與同事討論相關議題。另外，社區的公告欄張貼剪報資料或是社區的廣播等也是訊息來源。

研究中比較特別的是，有三位神職人員表示：「神明早對台灣可能引發 SARS 疫情及如何防疫等均有指示。」只是 E 說：「一般人會認為那種說法沒有科學根據，因此，除了家人或赴廟宇請求神明指示者外，我們不會主動將這樣的訊息傳播出去。」但個人是相信且奉行的。護校學生因為學習和實習上的需求，更關心 SARS 訊息，例如：

H：「因為我以後投入臨床，比如說遇到 SARS，如果說我今天對他不瞭解，我沒法給病人一個專業護理，不單是這樣，可能我自己疏忽遭受感染我自己也不知道。我覺得是不管是不是 SARS，都要很清楚知道那是什麼，才能運用在病人身上。除了課程吸收外，因為實習或在醫院打工的關係，所以很多訊息來自學姐(實習過程學姐妹間實作技巧的傳承)。」

二、SARS 訊息的接收與傳遞特色

由民衆對 SARS 訊息注意，可以看出幾點原因：

1. 訊息的切身性

前面提到有受訪者對訊息較為敏感，因此在三月初中國廣東出現疫情時就開始注意，直到台灣出現了SARS病患，似乎與個人生命切身相關，因此，注意的人也愈來愈多。例如K說：「從大陸廣東爆發疫情，到台大收了SARS病患到和平醫院封院，感覺事情的嚴重，加上不確定感染源，警覺到這個並已經在周圍蔓延開來了，就更加擔心了。」

2. 媒體的持續播放，強化訊息的重要性。

在SARS爆發期間，各種媒體針對SARS相關的訊息，均做了大篇幅的報導，這加深了民衆對此訊息重要性之認知。例如L指出：「剛開始它好像不是放在醒目的地方，一定都是不斷的播放嘛，剛開始我一直覺得他沒什麼，可是後來覺得不大對啊，這個新的比例越來越多……傳播速度吧，就覺得SARS很重要。」

3. 擔心害怕感染的心理

由於SARS傳染速度快，加上對生命的威脅高，民衆對它的了解又不夠，因此，有擔心害怕的心情，而這種心情也讓人主動傳播資訊。

此外，這種情況使得民衆對SARS訊息的接收與傳遞上，出現下列幾項特徵：

1. 快速、高頻且主動的接收與傳播

在SARS風暴期間，不僅媒體的報導以此為主，人際間的訊息傳遞也是如此，出現了快速、高頻且主動的資訊接收與傳

播現象，SARS成了一個人與人之間聊天的話題。L說出他的看法：「以平常你跟別人聊天來說就好，你不曉得最近流行的事情是什麼，你怎麼和別人聊……大家在談話中或多或少都會談到這個訊息，等於是說是一種常識吧！」

被隔離的民衆在此時其資訊需求源自輿論壓力、媒體的持續傳播及政府的強制壓力（隔離），讓他們覺得要弄清楚SARS訊息，例如受訪者B指出：

「衛生所通知我可能需要隔離的時候，我就沒有再出門了，那後來是當天的下午衛生所的人員，進到我們社區的時候，社區的人就開始問……想要追尋到底是哪一戶，哪一個人居家隔離了，或是已經得了病了。……那一段時間我就會很刻意的去看這方面的訊息，去參考一些什麼訊息這樣，趕快做一些預防措施。」

2. 傳播方式以人際傳播為主，但工具取代了面對面傳播。

由於SARS是透過近距離的飛沫懸浮粒感染（何美娜，民92），這使得在盛行期間，人與人間面對面的接觸減少了，這時候利用電話、手機、網路聊天室、廣播（社區網絡）等工具的傳播取代面對面談話方式。M是保險業者因為工作關係，會主動傳遞訊息給客戶，他則利用電話關懷，再以傳真機傳遞健康資訊給客戶。

3. 擔心訊息的正確性

在 SARS 流行的這段時間裏，SARS 的資訊是非常豐富，可是民衆對由四面八方而來的訊息，對其正確性仍抱持著半信半疑的態度，尤其來自媒體的報導。例如 N 是新聞從業人員，他提到：「蠻多的朋友會把很多訊息送到我這……要我們幫忙證明他掌握的訊息是正確或不正確的，來解答他心中的疑惑。」同為新聞工作者的 O 認為：「媒體報導的以現象居多，權威資料還是要相信衛生署發佈的。」

三、SARS 的防疫措施

民衆採取的 SARS 的防疫措施，除了政府單位經常宣導的勤洗手、量體溫、戴口罩、人與人間不要近距離接觸、注重清潔消毒及減少出入公共場所外，受訪者中 C 提到會依媒體報導的民俗療法來防疫（只要媒體有報導的各種方式都試）；I 則以維他命防疫；H 在被隔離期間食用大量水果。但也有不信任媒體報導的民俗防疫法，例如 B 有被隔離經驗，不相信中藥或鳳梨等防疫的報導，認為飲食均衡就好。D 因為太太在醫院服務，也認為新聞訊息都是謠言。N 為新聞從業人員，自己不相信民俗方法，但他也為媒體報導民俗療法提出護衛的看法：

「過去所受的教育告訴我，這種訊息只可以參考，但是不是為真，必須要有權威單位說出來是真的才是真的，我不會盲目到相信媒體，相信這是真的。……媒體可以報導現在什麼東西

怎麼樣被使用著，可以報導現象面的！盡到告知的責任。」

民衆對民俗防疫法的看法除了相不相信二元答案外，受訪者 O 認為那是中國文化的一部分，民衆採用是合理的現象，他說：

「我覺得中國本來就是所謂的漢藥嘛，中藥就是以草藥居多嘛，中醫的特色本身也是說強調補腎啦，補氣啦，補充益氣等等，會有這樣子的偏方出現，包含像橄欖等等，我覺得是正常。」

神職人員的看法又是如何呢？以下是 E 對「請神除煞」的看法：

「這是最古老的方法，比如在以前……政府提供的資訊若是不足，或無法解決問題，相信民俗療法這是最古老的方法。比如在以前，我新竹老家發生動物大批死亡，像雞瘟、蝗蟲、稻子要收割前上面長有黑蟲，政府沒有辦法的時候，我們就把當地的神請出來，弄一弄、拜一拜再送走。事實上，效果都百分之百！但現在科學的看法，這都沒有根據。以往的經驗，這些效果一定是很有效。」

F 指出：「SARS 的流行是因為天運，社會風氣比較亂，防制的方法是加強個人的修持。我們也會勸人行善、吃素、少造業。」

四、對媒體大量報導的看法

在 SARS 風暴期間，民衆可說是暴露在豐富的資訊環境下，一方面是大量的訊息持續性的出現，另一方面是個人的生命受到威脅。在這種情境下，研究者想了解的是，民衆是否會有資訊超載或資訊忽視 (information avoidance) 的現象出現？就訪談結果來看，認為不會有資訊超載或資訊忽視現象出現的只有三位(A、C、K)，其他的則多少有些厭煩不想再獲得任何資訊的情況出現，也有三位認為媒體，各有自己的立場，常被他們的報導搞的迷迷糊糊的。以下是部分受訪者的看法：

F：「剛開始並沒有很刻意去注意這方面的訊息。後來是因為報章雜誌、電視媒體這樣大肆渲染，然後造成社會恐慌。所以自己方面整個就受到媒體影響。」

I：「看了之後會覺得心情很不好，所以剛開始會一直去看，會蠻影響自己的心情，所以之後就慢慢不要去看比較好。……其實新聞他們都報得很誇張，然後就影響民心這樣子，我覺得還不如不要去聽。」

M：「太負面了……所以讓大家的心理壓力越來越大。」

P：「一開始媒體報的很誇張就是，一天沒有別的新聞啊，全部都是 SARS……會很不想再聽，就是看一下下兩分鐘，不過到後來會覺得說，

不要一直再報了好不好……到後來麻痺了。」

五、SARS 對生活的影響

整體而言，SARS 對民衆生活產生的影響有幾個層面：生活習慣改變造成的不方便（如戴口罩、不是那麼自由自在的想去那兒就去那兒、會比較謹慎）、人際關係（面對面的互動減少、以電話或手機聯繫增加了、回家吃飯機會多了）、飲食習慣改變、休閒活動減少等。

受到 SARS 衝擊最大的原屬醫護人員，他們在第一線戰場，面對他人生死的問題，以及自己的染煞威脅較一般人深刻。同樣的，對護校學生而言，影響力也會大於其他科系的學生。受訪者中有護校學生則提到，SARS 流行期間會思考到自己的未來就業問題。例如：

H：「SARS 讓我有強烈的改變……不會出現離職潮那第一個，那我是不是就會有就業機會，第二個就是說，我一樣我面臨升學跟就業，可是很多在職的學姐，要跟他競爭一些插大的東西就比較困難。……因為 SARS 這件事，醫院一定很忙，學姐應該很少人會注意升學的東西，應屆生我覺得是一個優勢。」

I：「我們同學可能就有兩方，一個可能就會覺得可能畢業以後，我還是不要走護理好了。另外一方，就會覺得應該看到這樣的疫情，應該要更有

決心要走護理這樣，就有一股衝勁。…
…我們心裡也會蠻感慨的，蠻難過的，因為畢竟我們也是走護理的……
我覺得現在是怕自己能力不夠。」

六、對政府提供資訊的需求

由於部分民衆對媒體報導之訊息的不信任，及對SARS相關資訊的迫切需要，導致民衆希望政府能提供更多的資訊，這表示他們較相信政府單位是權威訊息的來源（也許，此時因為減少到醫院的機會，與醫師的接觸少，台灣民衆利用醫療資訊網的頻率又不高的緣故）。但他們對政府提供的資訊量太少，也頗有抱怨，雖然在SARS疫情蔓延的後期，政府單位已在媒體上針對疫情報導，或請專業人員針對相關訊息做說明，部分受訪者仍覺得不足。

例如K指出：「媒體告訴我要做些什麼，最主要重點還是政府要告訴我們要如何防護，這才是治本之道。還有啊，政府在這件事上做了些什麼，它要告訴人民，告訴人民如何去遠離這些狀況，這才是重點。」L則對政府提供資訊不足，提供的資訊又讓民衆無以適從提出了抱怨，他說：「像說很多官員說疫情已經受到控制了，但是每天染病的人數都持續的增加，政府在宣導防治SARS的做法上面讓人家覺得有點不曉得要怎麼做？」

伍、討論

在本段就實證研究的結果，與文獻中

相關的論述進行比較，研究者提出兩個議題探討：媒體與資訊需求、健康資訊行為的特色。

一、媒體與資訊需求

由本文第二段文獻回顧的整理中可以了解，典範的轉變影響資訊需求定義的角度，過去由認知、問題、情境觀點，及特質、應用等角度來定義資訊需求。在本研究中我們發現，媒體在SARS流行期間的持續性報導，引發民衆心理上的不安、擔心、害怕、恐慌，民衆一方面處於豐富的SARS資訊環境中，另一方面SARS的影響力，又讓部分民衆覺得需要獲得更多的資訊，以釐清認知或定定情感。因此，除了過去文獻中因為認知阻礙或個人興趣可能引發資訊需求外，本研究發現資訊需求可能源自媒體強烈報導，及情感上的不安定等兩種狀況(situation)。可以說，民衆是因為媒體強烈報導及情感上的不安定，引發資訊需求。若由目的論的角度來看，研究也顯示，有受訪者為了平時與他人有聊天的話題，形成對SARS資訊的需求，及相關資訊的尋找活動。但有趣的是，本研究受訪者也提及，因為大量且持續性的報導，讓他們漸漸的不想再接收SARS的資訊。這引發另一個思考點是，究竟資訊豐富引發人們資訊需求，還是因為資訊超載而導致資訊忽略的現象？在本研究中，可以強烈的感受到媒體對人們資訊需求的影響。只是這樣的資訊，除了滿足認知上

的不足外，在本研究中更突顯滿足人們情感需求上的助益，這是過去文獻中較少提及的。

二、健康資訊行爲的特色

在本研究中我們可以歸納幾項與健康資訊行爲有相關的三項特色：民衆對政府提供資訊的需求是很強烈的，可是卻無法獲得滿足、文化與民衆的資訊行爲息息相關、資訊分享活動的頻繁。雖然我們發現媒體提供豐富的訊息給社會大眾，民衆仍無法獲得滿足，我們由新聞內容所進行的框架分析結果就可以看出原因。本研究根據對92年4月23日(爆發台北市立和平醫院疫情)至92年5月25日(防疫總指揮李明亮呼籲大家恢復正常生活)之中國時報、聯合報及蘋果日報頭版新聞分析結果發現，不論是文字說明或圖片主題，三大報紙對SARS事件的報導以疫情為主，其次為相關事件，如醫護人員殉職、因應SARS國中基本能力測驗延後等，反而民衆最想知道的防護措施報導，相對的較少，也少有官方公布的訊息。

就文化與資訊行爲的關係議題方面，過去文獻中較少探討，除了Chatman(2000)的作品中有較多論述外。本研究結果再次提醒我們，文化與資訊行爲的密切相關，例如以民俗療法來預防SARS，民俗療法正是我們的文化之一。它反應出民衆的人生觀，間接影響資訊行爲。正如文崇一與蕭新煌(民79)指出的，「謀事在

人，成事在天」的認命觀，對中國人的人生觀和行爲有很大影響。信仰「生死有命，富貴在天」，避凶就吉是行爲的選擇方式，逢凶化吉是希望改變命運，這兩種行爲一直是中國人的理想模式。民衆相信民間抗疫方法的資訊，進而落實在生活中，正是因為這樣的人生觀所引導。

就資訊分享(information sharing)而言，本研究發現在SARS風暴期間，民衆資訊分享活動是很頻繁的，表現出來的特色是主動且高頻的資訊傳播。是否因為健康資訊不涉及個人利益問題，所以人們比較樂於與他人分享？這個問題仍待進一步的調查來了解。但這與Brown, Carroll, Boon, Marmoreo(2002)等人就三個有關婦女如何對自己的健康照護進行決策的質性研究所做的分析結果是相符應的，即面對健康問題，個人不僅期待他人(包括醫生)分享資訊，也會將個人經驗分享給別人。

陸、結論

今(2003)年四、五月台灣爆發的SARS疫情，帶給民衆的衝擊是非常大的，民衆因應SARS的過程，這個經驗也是前所未有的。因此，引發研究者的動機，試圖了解民衆在擔心感染SARS，以及當時各式媒體不斷傳播SARS訊息的情境下，他們獲得SARS資訊的管道？對SARS訊息接收的態度及傳播的行爲？採

取那些防疫措施？資訊在其中扮演的角色？SARS 對生活的影響？等問題，嘗試找出在此情境下，民衆資訊行為的特色，並與過去文獻相比較，期望對資訊行為相關議題有不同的思考點。

訪談結果發現，民衆獲得 SARS 主要的資訊管道是電視，其次為報紙；社區會利用布告欄及廣播系統傳遞相關資訊；較特別的是，以神職人員而言，他們相信並遵循神明對 SARS 疫情或防疫措施的指示。研究也發現民衆對 SARS 訊息注意，有幾點原因：訊息的切身性、媒體的持續播放，強化訊息的重要性、擔心害怕感染的心理；在 SARS 訊息的接收與傳遞方面的特徵有：快速高頻且主動的接收與傳播、傳播方式以人際傳播為主，但工具取代了面對面傳播、擔心訊息的正確性等。

民衆採取的防疫措施除了政府宣導的勤洗手和量體溫、戴口罩外，部分民衆採取媒體報導的民俗療法，例如綠豆、鳳梨等，神職人相信請神除煞的說法。民衆對於媒導大量且持續性報導的反應，多數受訪者認為到了後期會有不想接收的想法，此為資訊忽略現象。SARS 對生活的影響部分，除了生活上不便、人際互動減少、心理壓力大外，對護校學生而言，是思考自己未來的升學或就業機會。研究發現民衆期待政府提供 SARS 相關資訊，但卻無法由政府單位發布的訊息中獲得滿足。

在討論部分，研究者提出兩點：一為

媒體與資訊需求的相關論述，二為健康資訊行為的特色。前者研究者認為，除了過去文獻中因為認知阻礙或個人興趣可能引發資訊需求外，本研究發現資訊需求可能源自媒體強烈報導，及情感上的不安定等兩種狀況 (situation)。由民衆預防 SARS 的健康資訊行為，可以發現文化對資訊行為的影響，及資訊分享的活動。此外，研究結果提醒我們，人際傳播在資訊取得上的重要性、就某個角度而言，神職人員也是資訊傳播者、在 SARS 影響下，民衆生活習慣改變，減少進出公共場合包括書店或圖書館等實體資訊服務機構，這時正突顯出網路資訊服務的重要性。

參考文獻

- 林富士 (民 92)。中國中古時期的瘟疫與社會。在 2003，春之煞：SARS 流行的科學和社會文化回顧 (賴明詔等著) (頁 85-114)。台北市：聯經。
- 何美娜 (民 92)。SARS 的流行病學。在 2003，春之煞：SARS 流行的科學和社會文化回顧 (賴明詔等著) (頁 25-46)。台北市：聯經。
- 許麗齡 (民 91)。健康／醫療網站之需求與功能。台灣醫學，6 卷 4 期，頁 585-589。
- 陳向明 (民 91)。社會科學質的研究。台北市：五南。
- 鄭志明 (民 85)。民間的養生術與民俗療

- 法。歷史月刊，96期，頁64-64。
瞿海源、章英華、張苙雲、林南、張晉芬
(民92)。SARS社會情勢調查報告。
在2003，春之熱：SARS流行的科學
和社會文化回顧(賴明詔等著)(頁149-
194)。台北市：聯經。
- Allen, Bryce.(1997). Information needs: a
person-in-situation approach. In Information Seeking in Context: An International Conference on Information Needs, Seeking and Use in Different Contexts(Pertti Vakkari, Reijo Savolainen & Brend Dervin, eds.). London: Taylor Graham.
- Belkin, Nicholas J. (1982). ASK for information retrieval: part I. background and theory. Journal of Documentation, 38, 61-71.
- Brown, J. B., Carroll, J., Boon, H., Marmoreo, J. (2002). Women's decision-making about their health care: views over the life cycle. Patient Education and Counseling, 48, 225-231.
- Chatman, E. A.(2000). Framing social life in theory and research. The New Review of Information Behaviour Research, 1, 3-17.
- Chen, C. C.(1982). Citizens' information needs: A regional investigation. In Information Needs of the 80s (Robert D. Stueart, Ed.). London: Jai Press Inc.
- Cox, Karen. (2002). Informed consent and decision-making: patients' experiences of the process of recruitment to phases I and II anti-cancer drug trials. Patient Education and Counseling, 46, 31-38.
- Derr, Richard L.(1983). A conceptual analysis of information need. Information Processing and Management, 19, 273-278.
- Dervin, B. & Nilan, M.(1986). Information needs and uses. In Annual Review of Information Science and Technology, v.21(M. E. Williams, Ed., pp.3-33). Chicago: Knowledge Industry Publications.
- Dervin, B. (1977). Useful theory for librarianship. Drexel Library Quarterly, 13, 16-32.
- Donat, Jane F., Fisher-Pettigrew, Karen E. (2002). The final context: information behaviour surrounding the dying patient. The New Review of Information Behaviour Research, 3, 175-186.
- Ford, Nigel.(1980). Relating "information need" to learner characteristics in higher education. Journal of Documentation, 36(2), 99-114.
- Hjorland, Birger.(2000). Information seeking behaviour: what should a general theory look like? The New Review of Information Behaviour Research, 1, 19-33.
- Horne, Esther.(1983). Question generation and formulation: an indication of information need. Journal of the American Society for Information Science,

- 34(1), 5-15.
- Ingwersen, Peter.(1996). Cognitive perspectives of information retrieval interaction: elements of a cognitive IR theory. Journal of Documentation, 52, 3-50.
- Krikelas, J.(1983). Information-seeking behaviour. Drexel Library Quarterly, 19(2), 5-20.
- McDougall, L. S. (1992). Health: The experience of healthy seniors. Unpublished doctoral dissertation, University of Toronto, Toronto.
- Moore, B. B., & Young, C. C.(1985). Library/information services and the nation's elderly. Journal of the American Society for Information Science, 36(6), 364-368.
- Paisley, William.(1968). Information needs and uses. In Annual Review of Information Science and Technology, v.3(Carlos A. Cuadra, Ed., pp.1-30). Chicago: Encyclopaedia Britannica.
- Pettigrew, E. K.(1999). Waiting for chiropody: Contextual results from an ethnographic study of information behaviour among attendees at community clinics. Information Processing & Management, 35, 801-817.
- Rodgers, H., Bond, S. & Curless, R.(2001). Inadequacies in the provision of information to stroke patients and their families. Age and Ageing, 30, 129-133.
- Savolainen, R.(1995). Everyday life information seeking: Approaching information seeking in the context of way of life. Library and Information Science Research 17(3), 259-294.
- Su, S. S.(1993). An investigation of perceived information needs and information-seeking behavior among the elderly Chinese immigrants in the Los Angeles area. Unpublished doctoral dissertation. The Florida State University School of Library and Information Studies.
- Taylor, R.S. (1968). Question-negotiation and information seeking in libraries. College and Research Libraries, 29, 178-194.
- Wersig, G. (1992). Information science and theory: a weaver bird's perspective. In Conceptions of Library and Information Science: History, Empirical and the Theoretical Perspectives (Petti Vakkari and Blaise Cronin, eds., pp. 201-217.) London: Taylor Graham.
- Williamson, K.(1997). The information needs and information-seeking behaviour of older adults: An Australian study. In Information Seeking in Context(P. Vakkari, R. Savolainen & B. Dervin, Eds.). London: Taylor Graham.
- Williamson, Kirsty & Manaszewicz, Rosetta. (2002). Breast cancer information needs and seeking: towards an intelligent, user sensitive portal to breast cancer knowledge online. The

New Review of Information
Behaviour Research, 3, 203-219.

Wilson, T.D. (1984). The cognitive approach to information-seeking behaviour and information use. Social Science Information Studies, 4, 197-204.

Wilson, T.D.(1981). On user studies and information needs. Journal of Documentation, 37(1), 3-15.

Wu, M.M. (1993). Information Interaction Dialogue: A Study of Patron Elicitation in the Information Retrieval Interaction. Doctoral Dissertation, Rutgers University, New Brunswick, NJ, January.

致謝

本研究感謝兩位匿名審查提供寶貴的意見，使得本論文更加完善。另外，感謝世新大學資訊傳播學系九一級碩士在職專班同學王淑貞、許程墅、梁正、尹倩萍、楊云廷、熊心正、鄭淑麗、江亭瑩等協助蒐集資料，讓研究得以完成，更感謝研究個案提供資料，在此一併致謝。