

运动健康类App用户隐私政策规避行为 形成机理研究*

王娜^{1,2} 杨宇婷¹ 张灿灿¹ 臧国全^{1,2}

(1. 郑州大学信息管理学院, 郑州 450001; 2. 郑州市数据科学研究中心, 郑州 450001)

摘要: 探索运动健康类App用户隐私政策规避行为的形成机理, 引导用户减少隐私政策规避行为, 提高用户隐私保护意识。采用关键事件技术和攀梯访谈法, 对有过隐私政策规避经历的用户进行半结构化访谈, 借助Nvivo 11软件对访谈数据进行三级编码, 构建运动健康类App用户隐私政策规避行为形成机理模型。研究表明: 隐私政策认知、监管环境认知、平台认知通过心理特征、隐私风险感知的中介作用间接影响隐私政策规避意图的产生, 且个人特质在3种认知对心理特征的影响中起调节作用; 任务驱动在规避意图发展为规避行为的过程中起调节作用, 隐私泄露事件、平台干预在完全规避行为转变为部分规避行为的过程中起调节作用。隐私政策规避行为的形成过程因政策信息的特殊性呈现出新的特征, 研究发现可拓展信息行为的研究领域, 并为优化App隐私政策服务提供参考建议。

关键词: 隐私政策; 信息规避; 信息行为; 形成机理; 扎根理论

中图分类号: G252 **DOI:** 10.3772/j.issn.1673-2286.2023.12.001

引文格式: 王娜, 杨宇婷, 张灿灿, 等. 运动健康类App用户隐私政策规避行为形成机理研究[J]. 数字图书馆论坛, 2023 (12): 1-10.

近年来大健康主题相关内容在全国两会期间被多次提及^[1], 运动健康类App层出不穷, 逐渐成为人们生活中不可缺少的一部分。用户在使用运动健康类App的过程中会产生大量个人健康相关数据, 此类数据涉及的隐私敏感度较高, 但App隐私政策中关于该类信息的收集、使用方式的说明仍被多数用户忽视或规避。规避是指有一定规则地避开, 突出了行为的自主性^[2]。目前学界对信息规避行为还未形成统一的定义。Sweeny等^[3]认为信息规避行为是指任何旨在阻止或延迟获取可用但可能不需要的信息的过程。文金书等^[4]认为信息规避是用户由于自身原因, 有意识地对某些信息进行忽视、回避, 以提高信息活动效率、增强自我效能感的一种信息行为。隐私政策是App运营

商向用户发布的关于个人信息收集、使用、存储、共享等的公开承诺, 是App明示个人信息保护规则的自律性文本^[5]。用户规避隐私政策, 虽节省了时间和精力, 但同时也暗示愿意将自身的全部权限授权给平台, 这是隐私保护意识较低的表现。为了厘清相关概念, 本文以现有研究对信息规避行为的定义为基础, 结合“隐私保护行为接近策略中阅读隐私政策是保护个人隐私的重要途径”^[6]等相关观点, 将隐私政策规避行为定义为: 用户出于积极或消极心理, 有意识地对隐私政策信息进行忽视、回避的隐私保护消极行为。基于此, 本文从用户视角出发, 针对运动健康类App用户隐私政策规避行为展开研究, 以期提高用户隐私关注度并为信息行为的相关研究提供一定的参考。

收稿日期: 2023-10-07

*本研究得到国家社会科学基金重大项目“政府数据的隐私风险计量与保护机制创新研究”(编号: 21&ZD338)资助。

1 相关研究

1.1 隐私政策研究

目前对于隐私政策的研究主要集中在隐私政策评价和用户阅读意愿两个方面。已有学者根据规范性、友好性、全面性等指标对隐私政策进行评价。周林兴等^[7]以我国78个档案网站为研究对象,调研了隐私政策中隐私声明存在与否、显示位置以及内容情况等,以此提出了档案网站隐私政策合规发展路径。曹达^[8]通过对比分析17类104个社交媒体个人信息保护政策的内容结构,构建了包括文本显示位置、文本表达方式、个人信息类型等28个子项目的隐私政策评价体系。姚胜译等^[9]从用户角度出发,从隐私政策内容可读性和交互友好性两个方面建立评价指标体系,对隐私政策内容提出了优化建议。Chang等^[10]提出了隐私边界评价模型,从信息公平等5个维度评估用户对隐私政策的感知有用性和感知易用性。在用户阅读意愿方面,朱侯等^[11]引入主观规范、阅读能力、内容完整性等指标,利用结构方程模型对社交媒体隐私政策内容进行完整性和可读性分析。Capistrano等^[12]认为隐私政策的可读性、复杂性和硬规则性等特征都会影响政策的有效性,冗长繁琐的隐私政策内容会阻碍用户阅读。Steinfeld^[13]采用眼动跟踪方法调查用户对隐私政策的阅读选择,发现以默认方式自动呈现的隐私政策更容易被阅读,同时如果隐私政策被放置在App页面显眼位置,用户对隐私政策重要程度的感知会增强。张艳丰等^[14]认为用户隐私政策阅读意愿受政策表征和内容的共同影响,用户对篇幅适中、内容清晰的政策内容的阅读意愿更强。

1.2 信息规避行为研究

信息规避行为是人类信息行为的重要组成部分^[15],其研究具有学科交叉性,近年来受到心理学、医学、传播学和图书情报等科学家的关注。不同情境下信息规避行为产生的原因和导致的后果存在差异^[16]。在社交媒体方面,Guo等^[17]考察了信息无关性和过载性对微信用户社交网络疲倦及信息规避行为的作用。代宝等^[18]利用系统综述方法归纳总结出社交媒体用户产生信息规避行为的影响因素,包括信息因素、用户因素和环境因素。刘俊晓等^[19]通过对30篇实证研究论文进行分析,发现心理因素和信息因素是社交媒体用户产生信息规避行为的

主要原因。在学术科研方面,金燕等^[20]采用扎根理论编码,分析出研究生学术搜索中的信息规避行为及成因,并提出直线式和螺旋式两种搜索模式。胡小飞等^[21]以高校青年科研人员为访谈对象,基于“压力源—压力状态—结果”理论构建学术信息规避行为影响因素模型。Fuertes等^[22]利用结构方程模型,检验了信息过载和学术拖延对论文作者信息规避行为的调节作用。在健康医疗方面,岳欣等^[15]对有过运动损伤经历的人群进行半结构化访谈,总结归纳出运动损伤人群健康信息规避行为的3种模式。有研究发现,网络医疗众筹信息规避行为受到感知恐惧的正向影响和社会动机的负向影响^[23]。St. Jean等^[24]的一项有关信息规避与人口学特征、健康素养和健康公平之间关系的研究表明,健康信息规避行为与教育程度、收入、健康素养和健康公平有关。

1.3 研究评述

综合上述分析可以发现:①隐私政策的研究主要集中在隐私政策评价和用户阅读意愿两个方面,暂无从用户视角出发探究隐私政策规避行为形成机理的研究;②信息规避行为研究主要集中于社交媒体^[17-19]、学术科研^[20-22]、健康医疗^[15, 23-24]等特殊情境,重点关注用户对知识类信息的规避,缺乏对隐私政策信息规避行为的讨论。与知识类信息不同,隐私政策是向用户说明个人隐私数据的访问和使用情况的信息,涉及用户信息安全。隐私政策规避行为不单体现出用户对信息的忽视、回避,更是一种隐私保护不作为的表现,很可能导致用户自身隐私信息处于被泄露或被滥用的风险中。在面临隐私风险时,用户为何仍会规避隐私政策?到底哪些因素影响用户对隐私政策的规避行为?这些问题值得深入探讨。基于此,本文采用关键事件技术和攀梯访谈法,收集有关运动健康类App用户隐私政策规避行为的访谈数据,借助扎根理论的三阶段编码提取范畴和关系结构,构建运动健康类App用户隐私政策规避行为的形成机理模型,尝试深层次解读隐私政策规避行为的产生机理。

2 研究设计

2.1 研究方法

采用攀梯访谈法,通过追问找到用户行为的本质

成因^[25]。当行为与其产生的情境密切相关时,采用关键事件技术,既便于用户回忆行为发生的具体情况,又可以了解行为发生的具体情境^[26]。扎根理论的编码方式非常适合对尚未建立起成熟理论的领域进行探究^[27]。因此本文采用攀梯访谈法和关键事件技术收集运动健康类App用户的访谈数据,结合扎根理论编码分析,构建运动健康类App用户隐私政策规避行为形成机理模型。

2.2 数据收集

(1) 访谈对象。Mob研究院发布的《运动健身人群画像报告》显示,18~34岁健身人群总占比达到65.5%,运动健身人群以男性居多^[28],并且有67.4%的健身者主动通过平台寻求科学健身指导内容^[29]。基于此,选取18~34岁经常使用运动健康类App的人群作为研究对象。为了确保访谈数据能够全面客观地反映研究问题,在选取访谈对象时遵循以下原则:① 受访者使用过运动健康类App,并有过隐私政策规避行为;② 受访者的年龄、学历、职业等具有一定的差异。最终选取了32名访谈对象,受访者基本情况见表1。

表1 受访者基本情况

指 标	项 目	人 数	比例/%
性别	男	21	65.6
	女	11	34.4
年龄	18~24岁	15	46.9
	25~34岁	17	53.1
受教育程度	专科	9	28.1
	本科	13	40.6
	硕士	10	31.3
职业	学生	9	28.1
	企事业单位职员	8	25.0
	事业单位职员	7	21.9
	其他	8	25.0
运动健康类App使用年限	>0~1年	12	37.5
	>1~3年	9	28.1
	3年以上	11	34.4

(2) 访谈提纲及过程。采取半结构化访谈法,在正式访谈前,邀请3名受访者进行预访谈,以此检验访谈提纲内容的合理性并修改完善访谈提纲。在访谈的过程中,请受访者回忆并描述最近一次发生的隐私政策规避事件,根据受访者回答的情况对未描述清晰或未反映深层次原因的内容进行追问,探究隐私政策规避行为的产生机理。具体访谈提纲如表2所示。

表2 访谈提纲

访谈主题	主要内容	参考来源
个人基本信息	姓名、性别、年龄、受教育程度、职业、专业背景、运动年限	
隐私政策认知	您怎么看待隐私政策;怎么看待隐私政策规避行为	岳欣等 ^[15] 、代宝等 ^[18]
	您在使用运动健康类App时是否有规避隐私政策的经历;这种经历多吗	
	您最近一次或印象最深的一次看到隐私政策的感受是什么;产生这种感受的原因是什么	
隐私政策规避行为的经历	请举一个最近的例子,说明您是在什么情况下、出于什么原因、采取什么方式进行隐私政策规避的	代宝等 ^[18] 、金燕等 ^[20]
隐私政策规避行为的后果	您认为隐私政策规避行为对您会造成什么影响;影响是积极的还是消极的呢	胡小飞等 ^[21]
	这种影响是否影响到您后续的规避行为;您是否会一直持续该行为;为什么	

访谈数据收集工作历经3个月(2023年3—5月),访谈方式为一对一电话访谈或一对一现场访谈。在受访者知晓且允许的情况下对访谈内容进行录音转译,平均访谈时长在25分钟左右,最终形成32份访谈数据,依次编号为H1~H32。

2.3 信度与效度

通过如下方法来保证研究的信度:①在不同时间

收集不同背景受访者的材料,保证访谈数据的全面性;②转译录音后,向受访者本人确认访谈内容,保证访谈数据的可靠性;③对于新提取的概念,用其他的访谈数据来验证其准确性。

通过如下方法来保证研究的效度:①受访者使用过运动健康类App,并有过隐私政策规避行为,这保证了访谈数据的有效性;②采用三人多次独立编码的方式,编码完成后对存在异议的节点,邀请同领域研究者以小组讨论方式予以确定。

3 扎根分析

扎根理论编码过程包括开放式编码、主轴编码和选择性编码3个步骤。在半结构化访谈数据收集的基础上逐步深入,依据逻辑关系梳理行为发展的过程,确保运动健康类App用户隐私政策规避行为形成机理模型的有效性。

3.1 开放式编码

开放式编码是对访谈数据逐词逐句分解,并按照新的方式重组,得到类属范畴的过程。部分开放式编码内容如表3所示。

经过多次对比、提炼、归纳,得到诸如知识积累、法律制约、声誉口碑、文字游戏、晦涩难懂等影响运动健康类App用户隐私政策规避行为的65个初始概念,将初始概念进一步细分整合,总结归纳出18个子范畴,如表4所示。

3.2 主轴编码

主轴编码主要是建立各子范畴之间联系,分析其类属关系,进而得出主范畴的过程。通过对开放式编码得到的18个子范畴进行对比合并,得到隐私政策认知、监管环境认知、平台认知、个人特质等11个主范畴。各主范畴具体含义及包含的子范畴如表5所示。

表3 访谈文本与开放式编码举例

受访者情况	访谈文本与开放式编码案例
男, 23岁, 本科生	我以前就经常跟Keep练, 这个隐私政策就是你顺手【随意】点个同意【直接同意】, 它非常长【篇幅过长】, 感觉里面会有很多专业名称【专业名词多】, 我也看不懂呀【理解能力】, 反倒消耗我许多时间【浪费时间】, 我就想快速进入软件【着急使用】。再一个你不同意隐私政策, 它很多功能就不能用了, 但我又很需要这些功能【功能适配度高】。我的隐私也不值钱【价值判断能力】, 它要收集就让它收集吧【无所谓】

注: 【】内内容为初始概念。

表4 开放式编码结果

初始概念	子范畴
A1专业背景	B1专业背景
A2理解能力; A3价值判断能力; A4阅读能力	B2认知能力
A5前期经验; A6知识积累	B3先验经验
A7法律制约; A8国家规范	B4国家监管
A9功能适配度高; A10实用价值高; A11个性化服务	B5平台实用性
A12声誉口碑; A13正规下载渠道; A14官方认证	B6平台可靠性
A15倒计时设置; A16周期性提醒	B7平台干预
A17信息无关; A18信息重复; A19文字游戏; A20模糊混淆; A21没有重点; A22信息相似	B8政策内容质量
A23浪费时间; A24耗费精力; A25晦涩难懂; A26专业名词多; A27语言官方; A28篇幅过长; A29信息复杂	B9阅读成本
A30看了改变不了什么; A31形式主义; A32不值得看; A33不相信; A34怀疑; A35信息无用	B10阅读价值
A36害怕; A37担心; A38信任; A39安全感	B11隐私风险感知
A40舆情舆论; A41周围人态度; A42随大流; A43盲目	B12从众心理
A44惰性; A45随意; A46无所谓; A47佛系; A48厌倦	B13信息倦怠
A49着急使用; A50完成任务	B14任务驱动
A51不愿意看; A52不感兴趣; A53不想了解; A54不想看	B15规避意图
A55经济损失; A56垃圾短信; A57电话骚扰; A58风险提示; A59敏感信息泄露; A60容易被坑	B16隐私泄露事件
A61直接同意	B17完全规避行为
A62大体浏览; A63浏览前两行; A64看感兴趣部分; A65有重点地看	B18部分规避行为

表5 主轴编码结果

主范畴	子范畴	范畴内涵
C1个人特质	B1专业背景	用户的专业类别
	B2认知能力	用户自身所具备的理解能力、阅读能力等
	B3先验经验	用户先前的知识积累以及经验
C2监管环境认知	B4国家监管	国家机关对App制定或执行隐私政策的监督和管理
C3平台认知	B5平台实用性	用户对运动健康类App功能及实用性的感知
	B6平台可靠性	用户对官方认证、正规渠道的运动健康类App的认可度
C4平台干预	B7平台干预	平台通过采取倒计时设置、周期性提醒措施来减少用户隐私政策规避行为
C5隐私政策认知	B8政策内容质量	用户对隐私政策内容质量的感受
	B9阅读成本	用户阅读隐私政策所感到时间、精力等的消耗
	B10阅读价值	用户对阅读隐私政策所带来的价值的评估
C6隐私风险感知	B11隐私风险感知	用户因受自身认知或环境影响产生信任、害怕等心理
C7心理特征	B12信息倦怠	用户因受自身认知或环境影响产生惰性、随意等心理
	B13从众心理	用户因受自身认知或环境影响产生盲目、从众等心理
C8任务驱动	B14任务驱动	用户因急于使用App部分功能或完成某项任务,直接进入App
C9规避意图	B15规避意图	用户受多个因素影响产生隐私政策规避意愿
C10隐私泄露事件	B16隐私泄露事件	用户或周围人经历的隐私泄露事件
C11隐私政策规避行为	B17完全规避行为	用户完全不看,直接跳过隐私政策
	B18部分规避行为	用户看感兴趣的内容,规避部分隐私政策

3.3 选择性编码

选择性编码指通过对由主轴编码得到的主范畴进行深入分析,梳理其内在的逻辑关系,得出核心范畴。通过不断划分主范畴维度、属性等,最终在各主范畴中选择“隐私政策规避行为”为核心范畴,探究核心范畴与主范畴之间的关系结构,如表6所示。

3.4 理论饱和度检验

在无新概念出现之后又继续访谈了3名用户(两男一女;两个企业单位职员,一个自由职业者)以检验理论饱和度,按照扎根理论对访谈资料进行编码分析,发现该编码结果与前期编码结果保持一致,并未出现新的概念和范畴,由此认为已达到理论饱和状态。

3.5 模型构建

在构建理论模型时,围绕核心范畴“隐私政策规避行为”梳理出故事线,即运动健康类App用户受到隐私

政策认知、监管环境认知和平台认知多个层面因素的影响,出现从众、信息倦怠的心理特征或隐私风险感知较低的情况,产生规避意图,进而发展为规避行为。以此故事线为基础,归纳和构建了“运动健康类App用户隐私政策规避行为形成机理模型”(见图1),该模型可分为规避意图产生机理和规避行为发生机理两个部分。

3.5.1 规避意图产生机理

一方面,隐私政策认知、监管环境认知、平台认知通过心理特征、隐私风险感知的中介作用间接影响运动健康类App用户隐私政策规避意图的产生;另一方面,个人特质在3种认知对心理特征、隐私风险感知的影响中起调节作用。

(1) 隐私政策认知。当接触到隐私政策时,运动健康类App用户在潜意识中会对其内容质量进行评估,综合考虑阅读成本和阅读价值。大部分受访者表示当隐私政策内容质量不高,无关信息太多且周围人都持相同看法时,易产生阅读价值低、阅读成本高的想法,

表6 主范畴间的关系结构

典型关系结构	关系结构的内涵	原始材料
隐私政策认知→心理特征→规避意图	隐私政策认知能够通过影响心理特征间接影响规避意图	涉及法律内容,我觉得看来去也看不懂,所以就懒得看了
监管环境认知→心理特征→规避意图	监管环境认知能够通过影响心理特征间接影响规避意图	反正国家法律会保护我的隐私,隐私政策看不看都不重要
平台认知→心理特征→规避意图	平台认知能够通过影响心理特征间接影响规避意图	在公众平台上允许让下载使用的运动健康类App,都是被很多人下载过的,没有太多必要去花时间看隐私政策
监管环境认知→隐私风险感知→规避意图	监管环境认知能够通过影响隐私风险感知间接影响规避意图	运动健康类App在使用所收集的用户信息时会受国家法律的约束,我觉得我的隐私还是很安全的,不用看隐私政策
平台认知→隐私风险感知→规避意图	平台认知能够通过影响隐私风险感知间接影响规避意图	我比较信任平台,觉得他不会侵犯我什么隐私,因此就想直接跳过隐私政策
个人特质→(隐私政策认知→心理特征)	个人特质在隐私政策认知对心理特征的影响中起调节作用	之前使用其他App也都不看隐私政策,我感觉隐私政策没什么用,看不看都无所谓
个人特质→(监管环境认知→心理特征)	个人特质在监管环境认知对心理特征的影响中起调节作用	我个人因为种种原因还是比较相信国家会监管好这些平台的,感觉看不看隐私政策无所谓
个人特质→(平台认知→心理特征)	个人特质在平台认知对心理特征的影响中起调节作用	关键也看不懂,感觉没啥阅读价值,我感觉Keep还是比较靠谱的,和我同龄的朋友也都下载了这个App,我也就安装了
个人特质→(监管环境认知→隐私风险感知)	个人特质在监管环境认知对隐私风险感知的影响中起调节作用	我没什么文化,也理解不了隐私政策的内容,只能相信国家会保护好我的隐私的,应该没什么风险
个人特质→(平台认知→隐私风险感知)	个人特质在平台认知对隐私风险感知的影响中起调节作用	根据我的经验,一般从华为应用商城上下载的App都没有什么风险
任务驱动→(规避意图→隐私政策规避行为)	任务驱动在规避意图发展为规避行为的过程中起调节作用	如果没什么事情,自己也是愿意看看隐私政策的。经常下载完App就想立刻使用,就想直接同意隐私政策了,当时是着急要用它计时跑步,就没有看隐私政策了
隐私泄露事件→(完全规避行为→部分规避行为)	隐私泄露事件在完全规避行为转变为部分规避行为的过程中起调节作用	之前是完全不看隐私政策的,不过自从被电话骚扰后,自己就会特别关注一下政策里信息收集的内容
平台干预→(完全规避行为→部分规避行为)	平台干预在完全规避行为转变为部分规避行为的过程中起调节作用	一般也不看,不过App更新后,会再次弹出隐私政策,要使用我某些权限,我就会大概去看看隐私政策,它增加了什么内容

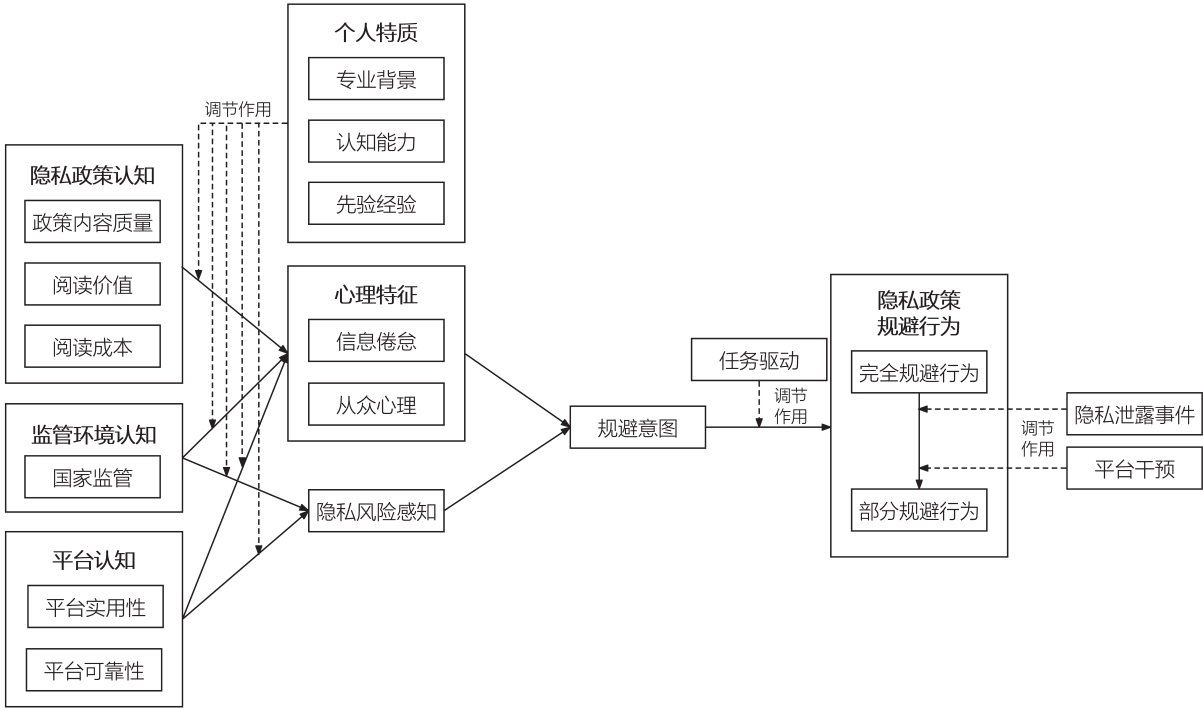


图1 运动健康类App用户隐私政策规避行为形成机理模型

如“政策内容太复杂, 无关信息太多了, 我不太想看”(H1)、“身边的人都不看隐私政策, 我也觉得没必要看”(H9)。隐私政策认知易促使用户出现从众、信息倦怠的心理特征, 进而导致用户规避意图的产生。这种心理特征对用户规避意图的影响在周涛等^[30]、Vrinten等^[31]的研究中都被证实。

(2) 监管环境认知。监管环境认知是用户对国家监管隐私政策规范水平的感知。部分受访者认为隐私政策是在国家法律强制规范下形成的, 对个人隐私保护具有一定的约束力, 如“隐私政策内容有国家定期监管的, 我的隐私是安全的, 没必要看这个”(H2)、“我之前看过感觉内容都很像, 看了也改变不了什么, 只能靠国家来保护我的隐私了”(H3)。在这种认知下, 用户面对隐私政策时, 易出现信息倦怠或隐私风险感知较低的情况, 从而产生规避意图。

(3) 平台认知。平台认知是运动健康类App用户对平台各项功能属性的感知, 包括平台实用性和平台可靠性两个范畴。平台实用性是指用户对运动健康类App平台功能适配度、实用价值等的感受。对平台功能多样性需求较高的用户往往更愿意让渡出自己的部分权益来换取优质的服务^[32], 因此隐私风险意识较低。通过访谈发现, 官方下载渠道以及App在应用商城的高评分会加深用户对平台的信任, 导致用户的隐私风险感知较低, 且评分以及周围人对App的态度也会促使用户产生从众心理, 跟随多数人的做法, 规避隐私政策, 如“在官方渠道下载的, 应该没啥太大的问题, 或者说我还是比较信任它”(H1)、“收集就收集吧, 我愿意以此来获得个性化的推荐”(H10)。

(4) 个人特质是运动健康类App用户对自身专业背景、认知能力以及先验经验的综合评估。专业背景是用户自身的专业类别。通过访谈发现, 有法律专业背景的用户对隐私政策、监管环境以及平台的认知更客观, 隐私风险感知较高, 不易出现从众或信息倦怠的心理特征, 如“像是我们是法律专业的, 就会习惯性地有选择地浏览一下协议的内容”(H18)、“本身没什么法律基础, 看起来费劲, 而且也看不懂”(H14)。认知能力是运动健康类App用户在接触隐私政策过程中表现出的理解能力、价值判断能力和阅读能力等。已有研究发现隐私关注度高的用户更有能力阅读隐私政策、体验隐私政策效果, 对隐私政策的评价更高^[33]。认知能力较低的用户对隐私政策、监管环境以及平台的认知较为片面, 易出现从众、信息倦怠的心理或隐私风险感知

较低, 普遍认为“自己的隐私不值钱”(H5)、“周围人都不看, 我也觉得没什么必要看它”(H7)。先验经验包括运动健康类App用户先前对隐私政策的使用习惯以及先前的知识积累, 对用户心理特征以及隐私风险感知具有一定的调节作用, 如“我之前大体浏览过隐私政策, 感觉内容都差不多, 所以一般就直接跳过了”(H6)。

3.5.2 规避行为发生机理

任务驱动在规避意图发展为规避行为的过程中起调节作用。通过访谈发现, 运动健康类App用户隐私政策规避行为的规避程度不同, 包括完全规避行为和部分规避行为两种, 隐私泄露事件、平台干预在完全规避行为转变为部分规避行为的过程中起到了调节作用。

(1) 以任务驱动为调节。对于大多数用户而言, 下载运动健康类App的目的是使用App, 因此在着急使用或需要完成任务的情境下, 运动健康类App用户的规避意图会被加速发展为规避行为。本次访谈发现, 任务驱动会使规避意图更强且更易发展为规避行为, 如“App下载完成后就想用它来健身, 没注意隐私政策”(H2)、“本来就直接同意隐私政策, 再加上着急使用App, 就更加不会点开隐私政策阅读了”(H5)。

(2) 以隐私泄露事件为调节。隐私泄露事件是指运动健康类App用户或其周围人经历的频繁收到垃圾短信、受到电话骚扰等情况。部分受访者表示当出现电话骚扰、短信轰炸等事件后, 再次使用App时就会额外注意隐私政策中关于个人信息收集的内容, 如“我之前也不看隐私政策, 但被推销运动产品后, 就开始关注隐私政策里面的部分信息了”(H7)、“被电话骚扰过, 感觉他知道我很多隐私信息, 后面我就会查看隐私政策, 关闭部分权限”(H11)。因此在隐私泄露事件的影响下, 用户的完全规避行为易转变为部分规避行为。

(3) 以平台干预为调节。平台干预是指运动健康类App强制用户在隐私政策页面停留或定期提醒用户阅读隐私政策的措施。部分受访者表示当出现平台干预的情况时, 会下意识浏览部分隐私政策的内容, 如“基本上是不看的, 但当必须点开隐私政策并停留一段时间时, 我会大体上浏览部分隐私政策的内容”(H6)、“Keep有时会版本更新, 隐私政策又跳出来让点同意, 我有时会好奇里面增加什么内容了, 会不会有

风险,就会点开看看它”(H17)。因此在平台干预的调节下,用户的完全规避行为易转变为部分规避行为。

4 结论与启示

4.1 研究结论

通过对运动健康类App用户隐私政策规避行为成因的探索,构建了运动健康类App用户隐私政策规避行为形成机理模型,分析结果如下。

(1)用户对隐私政策进行规避的程度不同,可细分为完全规避与部分规避。完全规避是指用户有意识地完全忽略隐私政策内容的行为,如用户H8提到“不想看,看了也没用,每次我就直接点同意了”。部分规避是指用户有选择性地规避部分隐私政策内容的行为,如用户H20提到“可能会大概看一下吧,可能主要看一下第三方SDK”。在对信息规避行为进行细分的基础上进一步对影响规避程度的调节变量进行了探讨。其中,隐私泄露事件、平台干预在用户的完全规避行为转变为部分规避行为的过程中起到了调节作用,当用户及其周围人经历隐私泄露事件或平台相关措施影响用户原有规避状态(如强制5秒后才能点击同意等)时,用户更易从完全规避转变为部分规避。

(2)驱动运动健康类App用户产生规避意图的路径主要有两条。①用户在对隐私政策、监管环境和平台认知不够充分的情况下,出现了从众、信息倦怠的心理特质,进而导致规避意图的产生,这与已有关于信息认知^[3-4, 17-18]和环境认知^[3, 18, 31]导致用户出现信息规避行为的研究结论互相印证。②用户信任国家监管环境以及平台,导致用户隐私风险感知较低,进而产生规避意图。已有研究表明,感知风险是用户消极行为产生的重要因素之一^[34-35]。研究发现在隐私政策规避行为的形成过程中,隐私风险感知也是促使规避意图产生的重要因素之一。当用户隐私风险感知非常低时,更易产生信息规避意图。根据访谈数据,发现个人特质会调节3种认知与心理特征以及隐私风险感知的关系,彭丽徽等^[2]也在研究中提到基本特征、认知能力、先验经验对用户感知形成起到调节作用。

(3)在任务驱动的影响下,用户的隐私政策规避意图更易发展为规避行为,即任务驱动在规避行为发生过程中起调节作用。在访谈的过程中发现,用户完成任务的紧急程度会影响规避行为的产生:任务越紧急,

规避意图就越易发展为规避行为,如用户H15表示“之前因为要参加一个运动打卡活动,要用到Keep,本来我也不想看这个隐私政策,又因为赶着要打卡,就直接忽略了”。

4.2 启示

虽然本研究的研究对象是运动健康类App用户隐私政策规避行为,但通过对受访者进行补充询问,得知用户隐私政策规避行为的产生与App类型无关。因此,通过本研究可以总结归纳出隐私政策规避行为的基本特征,同时研究结论对于减少隐私政策规避行为、保护用户隐私具有启示意义。

4.2.1 隐私政策规避行为基本特征

从整体上看,隐私政策规避行为的形成机理与社交媒体、健康信息规避行为相似,但也呈现出隐私政策这一特殊信息类型的新特点。

(1)信息认知是用户在不同情境下产生规避意图的共性因素^[15, 21, 30],除此之外规避意图还受到监管环境认知和平台认知的影响。这可能是由于国家针对移动App隐私政策颁布了多项法律条文,并多次开展对App违规收集使用个人信息的专项治理工作,使部分用户认为相关监管部门会切实保护自身隐私安全,进而产生规避意图。同时平台认知会影响用户对平台信息安全性的判断,口碑好、评分高、用户多的平台往往更容易取得用户的青睐,用户对此类平台隐私政策的合规性较为认可,故会在使用平台时产生隐私政策规避意图。

(2)与社交媒体信息规避意图受到疲倦、不满意情感的影响^[30]不同,用户对隐私政策的规避意图会受到信息倦怠、从众心理的影响,这可能是由于信息类别不同,用户心理特征不同。对于隐私政策类信息,用户产生规避意图主要是因为不同类别App隐私政策具有相似性以及周围人对隐私政策的信任态度,而社交媒体信息规避意图的产生则更多源于用户自身的体验,每个人所规避的内容也各不相同。

(3)与健康信息规避行为的产生受到性别、年龄、教育程度等基本特征的影响^[2]不同,用户隐私政策规避行为的产生只受到专业背景的影响,其他基本特征对其均无明显影响。通过访谈发现法律相关专业背景

用户的隐私政策规避意图较低,更多表现出部分规避的特点,而其他专业背景的用户则偏向于完全规避。究其原因,可能是法律相关人员更为注重个人信息安全,对侵犯隐私权的表现也较为熟悉,对政策条款的理解力较强。

4.2.2 实践建议

(1) 突出隐私政策内容针对性,降低冗余度。因各类App隐私政策内容相似且语言描述晦涩难懂,用户对阅读隐私政策持消极态度,进而产生规避意图。目前我国在个人信息保护方面已陆续出台相关法律和政策,并创设“个人信息权益”这一基本权利,为完善隐私政策内容提供了权威对照^[36]。在完整性、合规性达到较高水平的同时,隐私政策给用户带来了冗长的阅读体验。未来国家监管部门应关注不同类别App隐私政策的针对性,力求突出重点。

(2) 提升政策阅读价值,降低用户认知负荷。平台干预和隐私泄露事件是用户隐私政策规避程度转变的重要调节因素,App运营商应加大对隐私政策呈现形式的创新力度,引导用户关注个人隐私问题,减少隐私政策完全规避行为。首先,可提供语音播放隐私政策重点内容的服务方式,设置政策内部目录跳转功能,减少用户的阅读成本;其次,对隐私政策中的生僻或专业性较强的术语,采用注释的方式进行解释说明,增强用户对隐私政策易读性的感知。此外,在隐私政策中可以添加用户反馈途径,增强App运营商与用户之间的沟通互动,以便及时获悉用户反馈与建议,从而不断优化App隐私政策阅读体验,减少用户规避行为。

(3) 提高用户隐私素养,营造隐私关注氛围。个人特质作为重要的调节变量,调节用户认知与心理特征、隐私风险感知之间的关系。国家信息服务机构应引导用户提高隐私素养,加强对隐私政策、监管环境以及平台的全方位认知,减少从众心理、信息倦怠,提升自身隐私风险意识。相关监管部门可以结合典型隐私泄露事件,采用广告、动画、视频等多媒体形式向公众阐明规避隐私政策的危害,营造社会群体的隐私关注氛围。

参考文献

[1] 程路明. 全民健康管理视域下健美健身运动的价值及其健康促进作用研究[J]. 沈阳体育学院学报, 2019, 38 (6): 80-86.

[2] 彭丽徽, 张芊慧. 中老年人健康信息规避行为影响因素与关联路径研究: 基于扎根理论的探索性分析[J]. 图书馆学研究, 2022 (1): 77-86, 76.

[3] SWEENEY K, MELNYK D, MILLER W, et al. Information avoidance: who, what, when, and why[J]. Review of General Psychology, 2010, 14 (4): 340-353.

[4] 文金书, 邓小昭, 付玲玲. 用户信息规避行为及其国内外研究现状浅析[J]. 图书情报工作, 2011, 55 (5): 42-45, 94.

[5] 上超望, 郑玉敏, 刘琳, 等. 基于内容分析的在线学习APP隐私政策研究: 以35个典型的在线学习APP隐私政策为样本[J]. 现代教育技术, 2023, 33 (11): 91-98.

[6] YOUN S. Determinants of online privacy concern and its influence on privacy protection behaviors among young adolescents[J]. Journal of Consumer Affairs, 2009, 43 (3): 389-418.

[7] 周林兴, 徐承来. 信息安全视域下国内档案网站隐私政策合规性研究[J]. 档案学研究, 2022 (1): 85-91.

[8] 曹达. 我国社交媒体隐私政策文本与个人信息保护水平研究[D]. 北京: 中国政法大学, 2019.

[9] 姚胜译, 吴丹. APP隐私政策用户友好度评价研究[J]. 信息资源管理学报, 2021, 11 (1): 30-39, 58.

[10] CHANG Y, WONG S F, LIBAQUE-SAEENZ C F, et al. The role of privacy policy on consumers' perceived privacy[J]. Government Information Quarterly, 2018, 35 (3): 445-459.

[11] 朱侯, 张明鑫, 路永和. 社交媒体用户隐私政策阅读意愿实证研究[J]. 情报学报, 2018, 37 (4): 362-371.

[12] CAPISTRANO E P S, CHEN J V. Information privacy policies: the effects of policy characteristics and online experience[J]. Computer Standards & Interfaces, 2015, 42: 24-31.

[13] STEINFELD N. "I agree to the terms and conditions": (how) do users read privacy policies online? an eye-tracking experiment[J]. Computers in Human Behavior, 2016, 55: 992-1000.

[14] 张艳丰, 王羽西, 彭丽徽. 硬规则下移动短视频App隐私政策用户感知测度实证研究[J]. 情报理论与实践, 2021, 44 (7): 94-100, 110.

[15] 岳欣, 陈烨, 杨康佳, 等. 运动损伤人群健康信息规避行为影响因素及行为模式研究[J]. 情报科学, 2023, 41 (1): 134-142.

[16] 巩洪村, 邓三鸿, 曹高辉. 科研知识交流中信息规避行为模型构建[J]. 情报科学, 2022, 40 (4): 96-106.

[17] GUO Y Y, LU Z Z, KUANG H B, et al. Information avoidance behavior on social network sites: information irrelevance, overload, and the moderating role of time pressure[J]. International Journal of Information Management, 2020, 52: 102067.

[18] 代宝, 杨泽国. 社交媒体用户信息回避行为的影响因素分析[J]. 信息资源管理学报, 2022, 12 (2): 13-24.

[19] 刘俊晓, 李爽, 解崑崙. 基于元分析的社交网络环境下用户信息

- 规避行为影响因素研究[J]. 情报资料工作, 2023, 44 (1): 92-102.
- [20] 金燕, 刘琦, 毕崇武. 研究生学术搜索中的信息规避行为与成因研究[J]. 图书情报工作, 2022, 66 (18): 84-94.
- [21] 胡小飞, 张佳宁, 吴大伟. 高校青年科研人员学术信息规避行为影响因素研究: 基于S-S-O理论[J]. 现代情报, 2022, 42 (5): 38-49.
- [22] FUERTES M C M, JOSE B M D, NEM SINGH M A A, et al. The moderating effects of information overload and academic procrastination on the information avoidance behavior among Filipino undergraduate thesis writers[J]. Journal of Librarianship and Information Science, 2020, 52 (3): 694-712.
- [23] 彭国超, 梁欣婷, 张冰倩. 网络医疗众筹信息规避行为影响因素研究[J]. 情报资料工作, 2021, 42 (4): 72-80.
- [24] ST. JEAN B, JINDAL G, LIAO Y T. Is ignorance really bliss?: exploring the interrelationships among information avoidance, health literacy and health justice[J]. Proceedings of the Association for Information Science and Technology, 2017, 54 (1): 394-404.
- [25] 刘春年, 付予我, 田智丹. 应急情报需求新型分析模式及其规律: 基于手段目的链的探索[J]. 图书馆学研究, 2018 (21): 46-54.
- [26] FLANAGAN J C. The critical incident technique[J]. Psychological Bulletin, 1954, 51 (4): 327-358.
- [27] CORBIN J M, STRAUSS A L. Basics of Qualitative Research: Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory[M]. 4th ed. Thousand Oaks: SAGE, 2015.
- [28] Mob研究院. 运动健身人群画像报告年度人群洞察[EB/OL]. [2023-03-01]. <https://www.mob.com/mobdata/report/39>.
- [29] 国家体育总局. 《2022国民健身趋势报告》发布: 全民健身周一起动起来[EB/OL]. [2023-08-10]. <https://www.sport.gov.cn/n2000128/n20001265/n20066978/c24565130/content.html>.
- [30] 周涛, 谢莹莹, 邓胜利. 社交媒体用户信息规避意图研究: C-A-C视角[J]. 图书情报工作, 2022, 66 (21): 78-86.
- [31] VRINTEN C, BONIFACE D, LO S H, et al. Does psychosocial stress exacerbate avoidant responses to cancer information in those who are afraid of cancer? a population-based survey among older adults in England[J]. Psychology & Health, 2018, 33 (1): 117-129.
- [32] 卢家银. 无奈的选择: 数字时代隐私让渡的表现、原因与权衡[J]. 新闻与写作, 2022 (1): 14-21.
- [33] 刘娟, 仲伟俊, 张建强. 隐私政策对用户评价的影响: 基于微信隐私政策更新的准自然实验[J]. 软科学, 2023, 37 (8): 126-133.
- [34] 张宁, 高冰洁. CAC范式下老年人在线健康信息服务的消极使用形成与影响因素研究[J]. 图书情报工作, 2021, 65 (19): 96-104.
- [35] 王晰巍, 李嘉兴, 王铎, 等. 移动社交媒体老年用户抵制行为影响因素研究: 基于人-系统交互理论视角的分析[J]. 情报资料工作, 2019, 40 (1): 81-88.
- [36] 高富平, 李群涛. “个人信息权益”的民法新定位[J]. 东岳论丛, 2023, 44 (6): 166-176.

作者简介

王娜, 女, 博士, 教授, 研究方向: 信息组织与用户行为分析, E-mail: wangnalj@163.com。

杨宇婷, 女, 硕士研究生, 研究方向: 信息组织与用户行为分析。

张灿灿, 女, 硕士研究生, 研究方向: 信息组织与用户行为分析。

臧国全, 男, 博士, 教授, 研究方向: 数字保存与隐私保护。

Formation Mechanism of Privacy Policy Avoidance Behavior of Sports and Health App Users

WANG Na^{1,2} YANG YuTing¹ ZHANG CanCan¹ ZANG GuoQuan^{1,2}

(1. School of Information Management, Zhengzhou University, Zhengzhou 450001, P. R. China;

2. Zhengzhou Data Science Research Center, Zhengzhou 450001, P. R. China)

Abstract: This paper aims to explore the formation mechanism of privacy policy avoidance behavior of sports and health App users, guide users to reduce privacy policy avoidance behavior, and improve users' awareness of privacy protection. We adopt the key event method and ladder-climbing interview method to conduct semi-structured interviews with users who have experienced privacy policy avoidance, and code the interview data at three levels to construct a model of trigger mechanism for privacy policy avoidance behavior of sports and health App users with the help of Nvivo 11 software. The study suggests that privacy policy perceptions, regulatory environment perceptions, and platform perceptions indirectly influence the emergence of privacy policy avoidance intentions through the mediating role of psychological traits and privacy risk perceptions, and personal traits moderate the effects of the three perceptions on psychological traits. Task-driven factor moderates the development of avoidance intentions into avoidance behavior, and privacy breach incidents and platform interventions moderate the transformation of complete avoidance behavior into partial avoidance behavior. The formation of privacy policy avoidance behavior presents new characteristics due to the particularity of policy information. The results expand the research field of information behavior and provide reference suggestions for optimizing the privacy policy service of Apps.

Keywords: Privacy Policy; Information Avoidance; Information Behavior; Formation Mechanism; Grounded Theory

(责任编辑: 王玮)