社会化问答社区用户非持续使用行为的影响因素研究

秦瑾若
（陕西科技大学文化与教育学院，西安 710021）

摘要：探究社会化问答社区用户非持续使用行为的发生动因及不同因素之间的逻辑关系，有助于减少用户非持续使用行为，增加使用黏性和参与度，进而为促进社会化问答社区持续健康发展提供有价值的参考。以代表性的社会化问答社区——知乎为例，通过半结构化访谈收集资料，运用扎根理论的质性研究方法，对资料进行编码分析，提炼出相关概念及范畴，并基于刺激-有机体-反应模型构建社会化问答社区用户非持续使用行为影响因素模型。研究发现，环境刺激、社交刺激、情境刺激作为外界刺激源，会直接导致用户产生认知压力和情感倦怠，用户在多重负累刺激下身心受到影响，不得不选择逃避。此外，边界条件一方面在刺激与有机体之间的影响关系中起到制约作用，另一方面会对用户非持续使用行为产生直接影响。

关键词：社会化问答社区；非持续使用行为；影响因素；扎根理论；刺激-有机体-反应模型
中图分类号：G252　DOI：10.3772/j.issn.1673-2286.2024.07.004
引文格式：秦瑾若. 社会化问答社区用户非持续使用行为的影响因素研究[J]. 数字图书馆论坛，2024，20（7）：29-39.

数字经济时代，人工智能、大数据、云计算等新兴技术飞速发展与深入应用，颠覆了传统的知识获取及传播方式，集群体智慧满足用户知识需求的社会化问答社区应运而生并受到广泛关注。社会化问答社区是一种建立在互联网上、基于社会化媒体的公共知识服务平台，其以特有的“提问—回答—反馈—再次互动”交流模式，为用户提供了表达个人诉求、找寻问题解决方案以及与他人建立社交联系的有效渠道，并能够突破时空限制[1]。用户可以结合自身需要，在社会化问答社区中搜索知识、提出疑问、发表心得、回答问题或者对他人的回答内容进行点评打分，通过彼此互动和协作交流实现对知识的意义建构[2]。

“非持续使用”这一术语最早出现在医学领域，主要用于描述病人对药物的不持续使用行为，之后被引入情报学、管理学、信息科学、教育学等相关领域。学者们由于出发点不同，对非持续使用行为的理解不尽一致，但均认为非持续使用行为主要涉及减少使用、放弃使用和转移使用3个方面。社会化问答社区的总体规模不断扩大，但在发展过程中也存在一些突出问题，比如社区氛围变差、服务质量不高、知识价值较低等[3]。上述问题会在不同程度上导致用户使用频率降低、暂停使用、永久停止使用甚至卸载、转向其他同类型社区等非持续使用行为。当非持续使用的用户数量达到一定规模时，会对社会化问答社区的正常运营和可持续发展产生不利影响。基于此，本研究尝试引入刺激-有机体-反应（Stimulus-Organism-Response，S-O-R）模型，系统分析社会化问答社区用户非持续使用行为的影响机理，在此基础上，提出可行的改进路径。

收稿日期：2024-02-04

1 相关研究回顾

1.1 社会化问答社区用户行为的相关研究

已有社会化问答社区用户行为研究主要关注知识贡献、知识共享、信息采纳、持续使用、信息规避等行为，涌现出一系列研究成果。比如，Mustafa等[4]通过研究发现，社区认可、在线社交互动和社区奉献是对社会化问答社区用户知识贡献行为具有影响力的因素。Kim[5]利用社会网络分析工具，分析了在线知识社区中知识共享行为的类型及变化趋势。费豪泽等[6]采用负二项回归法，发现社会化问答社区中，答题者在线互动各因子对信息采纳均具有正向影响。谭春辉等[7]运用模糊集定性比较分析方法，发现知识内容质量、主观规范、社交满足感、自我效能感在社会化问答社区用户持续使用意愿的组态影响路径中扮演关键角色。王哲[8]考虑感知有用性、感知易用性、期望确认、感知愉悦度和感知信任度等因素，对社会化问答社区用户持续使用行为影响因素进行实证研究。张皓翔[9]采用扎根理论方法，发现社区氛围和社群影响直接影响信息规避行为，而信息质量、信息需求、期望价值、自身能力通过认知失调的中介作用间接影响信息规避行为。

1.2 用户非持续使用行为的相关研究

目前国内外学者主要针对用户非持续使用等消极行为的形成动因或影响因素展开探究。研究多基于相应的心理学[10]、社会学[11]及管理学[12]理论，开展量化分析。研究对象主要涉及社交媒体用户[10]、社会化阅读用户[13]、图书馆用户[14]、在线健康社区用户[15]、在线知识社区用户[3]、娱乐客户端用户[16]等。其中，关注社交媒体用户的研究较多。比如，程慧平等[10]以认知情绪理论的“认知→情感→行为意向”为框架，构建社交媒体用户不持续使用行为模型，研究表明，期望不一致、后悔、嫉妒、沮丧、不满意等因素通过影响非持续使用意向，进一步作用于非持续使用行为。万莉等[17]以自我差异理论为指导，利用偏最小二乘结构方程模型进行分析，发现社交媒体成瘾、社交焦虑、抑郁正向影响社交媒体用户非持续使用行为。Cao等[11]以社会认知理论为基础，利用结构方程模型分析社交网络中用户非持续使用行为的影响机制，研究发现，网络欺凌和社交超载对用户的苦恼情绪和社交耗竭有显著影响，两者进一步增加停止使用社交网络的意愿和行为。Gascon等[18]基于压力-应变-结果（Stress-Strain-Outcome，S-S-O）理论模型，提出并验证相关假设，结果表明，用户感知的社交超载和害怕错过对社交媒体疲劳有积极影响，对非持续使用意愿有正向影响。乐承毅等[19]基于推-拉-锚定（Push-Pull-Mooring，PPM）理论模型，并结合社会影响理论和依恋理论，构建短视频平台用户非持续使用意向影响模型。孙挺等[13]以期望失验理论和S-S-O理论模型为基础，探究了社会化阅读中用户非持续使用意愿的影响机制。郭佳等[14]同样以S-S-O模型为理论框架，利用问卷调查和结构方程模型构建图书馆微信公众号不持续使用意愿影响因素模型，发现感知过载与隐私关注正向影响使用倦怠，并进一步影响非持续使用意愿。袁静等[15]借鉴社会支持理论进行量化分析，发现在线健康社区中，感知风险、服务质量与成本、系统与信息质量、感知社会支持是影响用户非持续使用行为的主要因素。邓君等[3]基于感知价值理论、期望不确认理论等，运用结构方程模型构建在线知识社区用户非持续使用意愿影响因素模型。赵笑笑[16]基于社会认知理论与S-S-O模型，利用结构方程模型分析娱乐客户端用户非持续使用行为的影响机制，研究表明，使用沉溺会造成用户产生愧疚心理，但并没有对非持续使用行为产生正向作用。

综上所述，目前学术界在社会化问答社区用户行为以及非持续使用行为的研究方面已取得大量有价值的成果，能够为本研究提供一定的理论依据和实践借鉴，但仍有以下不足之处。①当前国内外学者对社会化问答社区的研究大多关注知识贡献、信息采纳、持续使用等积极行为，而关于社会化问答社区用户非持续使用等消极行为的研究较少。事实上，消极行为有其特定的内在规律与运作逻辑，并不能简单将其视为积极行为的对立面，应予以重视。②现有非持续使用行为影响因素的研究多从特定理论视角出发，开展自上而下的分析，提出相关假设并加以验证。该方法虽具有普适性，且有助于梳理非持续使用行为的发生机理，但无法系统揭示非持续使用行为的诱因及其作用机制，而扎根理论能够从大量的原始资料中抽取核心要素，进行自下而上的理论建构，突破既有假设的约束，深入挖掘，所形成的理论框架更具解释力。

本研究将采用扎根理论这种质性研究的方法进行分析，构建社会化问答社区非持续使用行为影响因素

的理论模型，主要回答以下问题：①哪些因素会对社会化问答社区用户非持续使用行为产生影响；②这些因素之间有哪些逻辑关系，具体作用路径是什么；③如何引导用户减少非持续使用行为，增加使用黏性。

2　研究设计

2.1　研究方法

扎根理论于1967年提出，该理论具有系统化的实施流程并注重实践应用，在研究中被广泛用于概念形成与理论建构[20]。作为一种重要的质性研究方法，其能够在不设置假设的前提下揭示出一些容易被忽略的因素及规律，特别适用于分析新领域蕴含的“是什么”“为什么”等问题，是一种归纳式的自下而上的分析方法，主要包括开放式编码（Open Coding）、主轴式编码（Axial Coding）和选择性编码（Selective Coding）3个步骤[20]。针对目前关于社会化问答社区用户非持续使用行为的研究尚未形成系统化理论框架的现状，运用扎根理论展开探索性分析是合适的选择。

2.2　数据收集与处理

采用半结构化访谈的方法收集数据。知乎是目前国内规模最大且功能最完善的社会化问答社区，拥有多样化的用户类型和多元化的主题内容。因此，选取知乎用户作为调查对象。此外，中国互联网络信息中心发布的第52次《中国互联网络发展状况统计报告》显示，截至2023年6月，我国网民规模达10.79亿人，其中20~49岁的网民群体占比达到52.5%，网民中男女比例为51.7∶48.3，与整体人口中的男女比例基本一致[21]。因此，为了使研究结论更具有科学性与代表性，所选取的访谈对象也集中在20~49岁，男女比例接近1∶1。同时，在样本选取过程中，还需要遵循以下原则：①受访者必须具有知乎使用经历；②受访者在使用知乎后产生了不同程度的非持续使用行为，包括卸载知乎、停止使用、减少使用等；③受访者在职业、学历以及学科背景等方面具有一定的差异性。考虑到地理位置限制，综合采用线下面对面和线上网络访谈相结合的方式开展研究，力求全方面收集研究数据。根据以上思考，经过前期走访调查，确定22位受访者，具体信息见表1。

表1　受访者基本信息

项目	子项目	人数	占比/%
性别	男	12	55
	女	10	45
年龄	20~29岁	12	55
	30~39岁	6	27
	40~49岁	4	18
学历	专科及以下	5	23
	本科	9	41
	硕士	6	27
	博士	2	9
学科背景	理工类	14	64
	文史类	8	36
职业	学生	13	59
	教师	3	14
	公务员	2	9
	企业职员	4	18

为帮助受访者更深入地理解非持续使用行为的内涵，访谈前期对受访者的使用习惯进行了解，使用户准确回忆其在使用知乎过程中的具体感受等内容。访谈提纲主要内容见表2。访谈过程主要围绕制定的访谈提纲进行，访谈问题设置相对开放，争取为受访者创设自由、开放的思考空间，同时还会根据回答内容，适当补充提问，并针对相应问题进行深度交流。访谈时间为2023年7—10月，为防止干扰，采用一对一的方式进行访谈，访谈过程全程录音，并对重点内容进行记录。访谈结束后将录音转化为文本材料，文件命名为P**（**

表2　半结构化访谈提纲主要内容

访谈主题	提纲内容
受访者信息	年龄、性别、职业、学科背景等
受访者对概念理解情况	您如何理解知乎中的非持续使用行为
受访者使用知乎基本情况	您使用知乎的总体感觉怎么样？知乎有没有哪些令您失望的地方？请举出例子
	您在使用知乎的过程中，有没有出现过非持续使用行为，包括减少使用、暂时离开、放弃使用、卸载知乎等。请就您产生的行为谈一谈具体表现，比如减少使用的程度是什么，多久用一次，暂时离开多久
受访者非持续使用行为影响因素	当您出现以上行为时，自身会处于什么样的情感和状态
	从您的角度看，具体是什么因素导致了以上行为
	以上因素具体是如何影响您对知乎的正常使用的？请举出例子
	除了刚才的讨论，您认为还有哪些因素会导致您出现非持续使用行为

为受访者编号），共计10万余字。

鉴于质性研究本身的特点，为减少主观因素所带来的干扰，提高研究的可信性，本研究根据主题，成立由两位专业领域教师分别担任组长的编码小组。首先两个小组对访谈资料进行独立编码，之后对各自的编码结果进行对比、分析，对于编码结果不一致的部分，向第三位专业研究者咨询，经过不断比较、思考与探究，达成一致的结论。

3 数据编码与检验

依据扎根理论的三级编码流程，运用NVIVO 11软件，对访谈原始资料进行充分挖掘，并进行理论饱和度检验。

3.1 开放式编码

开放式编码是整个编码过程的第一步，也是最关键的一步。该步骤旨在筛选出用于编码分析的语句或者片段，逐句进行关键词提取，梳理出其中的基本概念和范畴，对资料进行定义与解释。围绕研究主题，经过比较分析，共提取72个初始概念，进一步排除其中模棱两可以及出现频次在3次以下的无效概念，最终得到有效初始概念59个（编号为A1~A59）。在此基础上，根据不同概念之间的类似、因果关系，共得到使用目的、人格特质、任务特征等23个子范畴（编号为B1~B23）。开放式编码结果见表3。

表3 开放式编码结果

子范畴	初始概念
B1使用目的	A1娱乐消遣；A2打发时间
B2人格特质	A3动力不足；A4在乎反馈；A5从众心理；A6自身阅历
B3任务特征	A7重要事务
B4讨论氛围差	A8歧视现象突出；A9氛围不严肃；A10情绪宣泄问题严重
B5成员质量低	A11成员知识储备不够；A12成员素质不高
B6人际关系紧张	A13被辱骂；A14被指责；A15被拉黑；A16恶意评论；A17网络暴力
B7社交反馈不足	A18未收到点赞；A19提问未被回答；A20回答未被感谢
B8内容质量低	A21回答质量低；A22问题价值低；A23问题无趣味；A24虚假内容；A25重复内容；A26负面文章；A27内容冗长；A28广告干扰
B9审核不合理	A29被判违规；A30被封号；A31被删帖；A32被过滤；A33被折叠；A34被禁言；A35被保留
B10功能不便	A36搜索功能不足；A37推荐功能局限；A38关注功能局限
B11信息过载	A39推荐过多
B12感知价值低	A40感知无用性；A41感知无意义；A42参考价值低
B13感知成本高	A43时间消耗；A44精力消耗
B14认知失调	A45期望偏差
B15负面情绪	A46焦虑感；A47烦躁感；A48气愤感
B16兴趣缺失	A49失去兴趣；A50无聊感
B17使用疲劳	A51心理疲劳；A52负面信息疲劳
B18减少使用行为	A53控制频率；A54减少回答
B19间断使用行为	A55暂时离开
B20退出行为	A56永久退出
B21注销行为	A57注销账号
B22卸载行为	A58卸载
B23转移行为	A59转移

3.2 主轴式编码

主轴式编码的任务是围绕某一轴心，按照一定的标准，将开放式编码阶段所得出的子范畴进行概念整合，深入提炼，由此将资料内容的属性与维度明晰化，从而发掘出更抽象、更具统领性且更高一级的主范畴。比如，使用目的、人格特质和任务特征3个子范畴都从用户个体及任务本身的视角探讨非持续使用行为的影响因素，属于重要的边界性因素，经过抽象演绎可以归纳为边界条件这一主范畴。依据以上思路，通过对23个子范畴的分析、类比与关联，最终形成边界条件、环境刺激、社交刺激、情境刺激、认知压力、情感倦怠及非持续使用行为7个主范畴（编号为C1~C7）。各主范畴及其对应子范畴的具体内涵见表4。

3.3 选择性编码

选择性编码是在开放式编码和主轴式编码结果基础上进行的三级编码，该阶段的主要任务是将主范畴按照一定的逻辑联系起来，生成完整的意义系统。本研究将“社会化问答社区用户非持续使用行为的影响因素”作为核心范畴，建立各个主范畴之间的关系，形成以下故事线：①社会化问答社区中，环境刺激、社交刺激、情境刺激作为外在刺激因素，会直接导致用户产生认知压力与情感倦怠；②在认知压力与情感倦怠的负面影响下，用户身心难堪重负，不得不采取非持续使用

表4　主轴式编码分析结果

主范畴	子范畴	范畴内涵
C1边界条件	B1使用目的	不同个体对于社会化问答社区的使用需求有所差异
	B2人格特质	影响用户某种持久行为的心理因素
	B3任务特征	使用社会化问答社区与用户其他任务之间的冲突
C2环境刺激	B4讨论氛围差	社会化问答社区中存在歧视、讨论氛围不严肃、情绪宣泄等现象
	B5成员质量低	社会化问答社区中成员整体的知识储备欠缺，素质不高
C3社交刺激	B6人际关系紧张	社会化问答社区中人际关系较为紧张，经常出现用户被他人攻击、指责、辱骂的情况
	B7社交反馈不足	用户感知到他人对于自身表现并没有给予相应的反馈
C4情境刺激	B8内容质量低	用户对于社会化问答社区中提问、回答、文章、广告等内容不满意
	B9审核不合理	用户对于社会化问答社区审核机制不满意
	B10功能不便	用户对于系统功能质量不满意
	B11信息过载	用户感知到冗余信息对自身产生干扰
C5认知压力	B12感知价值低	用户感知到社会化问答社区为自己带来的实际价值不够
	B13感知成本高	使用社会化问答社区消耗用户个人时间和精力
	B14认知失调	用户在社会化问答社区中的实际体验与先前期望不协调，导致消极心理状态
C6情感倦怠	B15负面情绪	用户在使用社会化问答社区过程中所产生的焦虑、烦躁和气愤等负面情绪
	B16兴趣缺失	用户对于社会化问答社区的兴趣逐渐降低
	B17使用疲劳	用户在使用社会化问答社区过程中所产生的疲劳感
C7非持续使用行为	B18减少使用行为	用户逐渐减少社会化问答社区使用的行为
	B19间断使用行为	用户暂时退出社会化问答社区的行为
	B20退出行为	用户永久退出社会化问答社区的行为
	B21注销行为	用户注销社会化问答社区账号的行为
	B22卸载行为	用户卸载社会化问答社区的行为
	B23转移行为	用户转移至其他社会化问答社区的行为

行为，最终选择逃避；③用户的使用目的、人格特质和任务特征等边界条件，一方面会制约外在刺激因素对认知压力与情感倦怠的影响，另一方面会直接引发非持续使用行为。

综上分析，梳理出核心范畴与主范畴之间的内在关系，形成范畴之间的作用路径与关系结构，并对关系结构内涵进行阐释，具体结果见表5。

表5　选择性编码分析结果

关系结构	关系类型	关系结构内涵
环境刺激、社交刺激、情境刺激→认知压力	直接影响	环境刺激、社交刺激和情境刺激会直接导致社会化问答社区用户产生认知压力
环境刺激、社交刺激、情境刺激→情感倦怠	直接影响	环境刺激、社交刺激和情境刺激会直接导致社会化问答社区用户出现情感倦怠
认知压力、情感倦怠→非持续使用行为	直接影响	用户在认知压力和情感倦怠的负面影响下，会进一步产生非持续使用行为
边界条件→（环境刺激→认知压力、情感倦怠）	制约效应	用户的使用目的、人格特质和任务特征等边界条件会制约环境刺激对认知压力和情感倦怠的影响
边界条件→（社交刺激→认知压力、情感倦怠）	制约效应	用户的使用目的、人格特质和任务特征等边界条件会制约社交刺激对认知压力和情感倦怠的影响
边界条件→（情境刺激→认知压力、情感倦怠）	制约效应	用户的使用目的、人格特质和任务特征等边界条件会制约情境刺激对认知压力和情感倦怠的影响
边界条件→非持续使用行为	直接影响	用户的使用目的、人格特质和任务特征等边界条件会直接引发非持续使用行为

3.4　理论饱和度检验

在编码第22个访谈记录时达到理论饱和状态。为保证研究的可信度，又选择了4位受访者开展深度访谈，进行饱和度检验。通过不断对比、关联和分析，发现检验数据编码产生的范畴均可以归入之前的编码范畴，并未挖掘出新的范畴与不一致的关系结构。因此，编码结果在理论上已经达到饱和。

4　模型构建与阐释

4.1　模型构建

通过对编码结果以及故事线的分析，发现社会化

问答社区用户非持续使用行为影响因素特征可以分为用户如何接受外在刺激、如何产生内在状态以及如何产生最终行为3个维度，而S-O-R模型可以为解释该现象提供较为合理的理论依据。S-O-R模型源自心理学领域，由Woodworth[22]于1926年首次提出，主要用于解释外界环境（刺激）对于个体心理活动（有机体）和行为（反应）的影响。该模型认为个体在受到外界环境刺激后，会基于内心期望和认知对刺激做出反应，进而产生需求或心理和生理的变化，最终改变个体行为，如接受或拒绝、采纳或回避等。因此，本研究基于S-O-R模型的主要思想，根据编码结果，构建社会化问答社区用户非持续使用行为影响因素模型，如图1所示。其中，环境刺激、社交刺激和情境刺激是刺激源，认知压力和情感倦怠是在刺激源作用下用户产生的内在状态，非持续使用行为则是结果表现。此外，边界条件不仅是制约变量，也是影响变量。

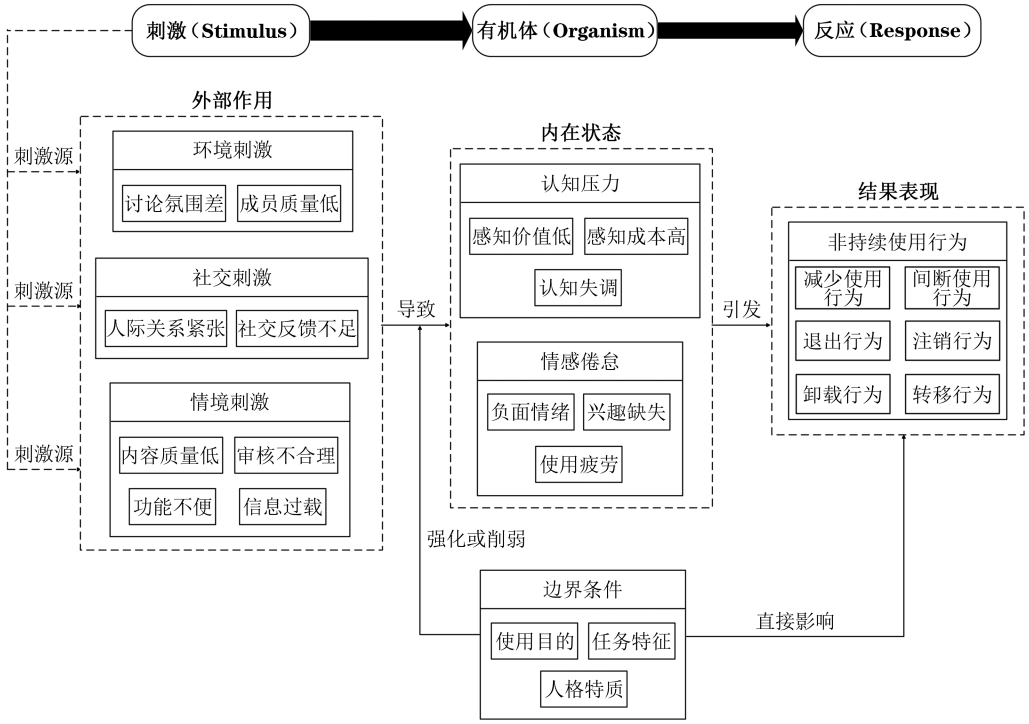

图1　社会化问答社区用户非持续使用行为影响因素模型

4.2　模型阐释

4.2.1　刺激-有机体

通过编码分析发现，环境刺激、社交刺激以及情境刺激会直接导致社会化问答社区用户产生认知压力与情感倦怠。

环境刺激是指社会化问答社区中不良交流风气及低质量群体给用户带来的刺激，主要体现在讨论氛围差、成员质量低两个方面。①讨论氛围差的影响。研究发现，绝大多数用户提到，目前社会化问答社区中普遍存在歧视现象突出、氛围差、情绪宣泄等问题，讨论氛围缺乏严谨感，无论是提问者还是答题者都重在输出自身负面情绪。在这种刺激下，用户便容易产生对社区的负面认知，认为耗费大量时间精力却没有得到有价值的信息，因而出现失望、焦虑、兴趣缺失等消极情绪，如“知乎不再是获取知识的田野了，很多专业性话题缺乏讨论的严肃感”（P06）、“现在看知乎，很多人都不是在提问和答题，而是为发泄情绪”（P11）。②成员质量低的影响。社会化问答社区本质上属于开放式的虚拟空间，注册门槛较低，成员群体来源广泛且具有不同的文化背景。相当一部分成员不仅难以输出高质量、有价值的内容，对待他人也不够理性和友善。这种情形下，用户也就难以获取有用的知识和信息，直接降低对社区的好感度，如“知乎用户质量越来越差是核心原因。我觉得没必要再看”（P21）。环境刺激的影响作用可进一步通过刻板印象理论解释[23]，即当用户对社区氛围和群体持消极态度时，会形成对社区负面形象的刻

板印象，进而出现认知和情感的变化，并对后续行为产生影响。

社交刺激是指社会化问答社区人际关系不和谐对于用户的刺激，主要体现在人际关系紧张和社交反馈不足两个方面。①人际关系紧张的影响。研究发现，社会化问答社区中人际关系并不和谐，人际冲突经常发生。多数用户表示自己在写出回答以及发表评论后，经常受到恶意攻击或言语指责，甚至会被故意拉黑、举报。这种糟糕的人际关系不仅会迫使用户花费大量额外时间和精力去应对冲突，在精神层面难以得到安慰，无暇顾及真正有价值的知识内容，还极易增加其心理负担，导致生气、失望、难过等负面情绪，如“上次我打开一个话题，在评论里说一下观点就被好几个人辱骂，挺失望的”（P14）。Cao等[11]也发现，网络欺凌是引发个体非持续使用行为的重要因素。②社交反馈不足的影响。研究发现，当用户的提问没有得到有效答案或是用户在回答后没有获得他人点赞、感谢时，其参与热情便会大大降低，如“别人把珍藏多年的专业知识都告诉了你，你感谢一下能有什么呢？”（P08）。这一研究发现呼应了付出-回馈失衡理论的核心观点，即当个体付出小于所得回馈时，便容易产生负面情绪和压力，最终影响行为[24]。

情境刺激是指用户在使用过程中，由于遇到不利情境条件受到的刺激，体现在内容质量低、审核不合理、功能不便和信息过载4个方面。①内容质量低的影响。一方面，社会化问答社区中有相当数量的问题含金量较低，没有科学性和趣味性；另一方面，有些答案缺乏可操作性与针对性，主观意识较强，而且常会出现答非所问及宣泄情绪的情况，如“关注知乎3年多了，有价值的回答不超过5个”（P15）、“负面的，情绪化的文章太多”（P20）。还有用户指出，“广告太多了，无论什么话题，都是跟购物有关的”（P14）。可见广告、营销等无意义的信息刷屏，使社会化问答社区的商业化气息越来越浓。Long等[25]同样指出广告干扰会增加用户的负面使用体验。此外，也有部分用户谈到内容重复、虚假信息等问题。②审核不合理的影响。用户普遍表示，自己在社区中发表的言论并没有违反相关规定，但还是会被判违规，被强行删帖和折叠，如“认认真真写的一个最理性的回答，还是直接被判违规”（P22）。情况严重的话，还会被禁言甚至封号。值得注意的是，一些真正违反规定的言论却没有被处罚，如“他人非常有侮辱性的言行却视为正常”（P11）。③功能不便的影响。这主要是指系统功能的缺陷给用户带来的不便利，包括搜索功能不够完善、推荐功能难以满足需求、强制关注以及冗余功能过多等。④信息过载的影响。过多的信息推送进一步增加用户的使用压力及心理上的疲劳感。综合来看，以上种种情境刺激所带来的负面体验逐步累积，给用户的心理不断增添负担，并强化其对社会化问答社区的消极认知，如同“劝退”一般，使用户不得不采取相应的消极使用行为。

4.2.2　有机体-反应

内在状态是用户应对刺激源时认知因素和心理情感的反应，在多重刺激的影响下，用户身心难堪重压，最终产生非持续使用行为，逃避对社会化问答社区的使用。

认知压力属于有机体的主范畴之一，主要是指用户在社会化问答社区使用过程中由于消极体验而在认知层面感受到负担，是重要的中介变量，随着外界刺激的推进，认知压力会不断加深。根据编码结果，认知压力主要体现在感知价值低、感知成本高和认知失调3个方面，会直接引发非持续使用行为。①感知价值低的影响。绝大多数用户认为，自己的实际获得感很低。这主要源于社会化问答社区中不良风气较浓，真正有价值和深度的内容不多，同时存在大量微商、娱乐等推送信息。社会化问答社区不再是单纯的知识分享园地，而逐渐向商业化发展，这严重影响用户对于知识的获取和利用，如“越来越觉得，看不到有意义的内容”（P12）。在较低获得感的不断影响下，用户产生非持续使用行为。②感知成本高的影响。社会化问答社区中，用户需要花费大量的时间精力去做无意义的事情，包括处理人际关系、筛选合适话题、应对不合理审核制度等，久而久之，便容易选择逃避。③认知失调的影响。认知失调理论指出，当个体面对与其信仰或观点相矛盾的内容时，或是执行违背个人信念的行为时，就会产生不适感，即认知失调，之后则会通过改变自身态度或行为来消除这种不适感[26]。在本研究中，认知失调主要是指用户对社会化问答社区的期待与实际感受之间存在差距。当实际感受与先前的期望不相符时，用户便会产生怀疑、后悔等不适感，并会进一步引发非持续使用行为，如“我所期望的知乎是能够获

取知识，但是目前的体验来看，感觉远没有达到要求”（P18）。

情感倦怠也是重要的中介变量。情感倦怠主要体现在负面情绪、兴趣缺失和使用疲劳3个方面，对非持续使用行为具有直接影响。①负面情绪的影响。用户在使用社会化问答社区时，会在外界刺激的作用下产生焦虑、烦躁、失望、气愤等不同类型的负面情绪。因此，为保持自身的心态平衡与情绪稳定，用户容易产生中断、停止使用以及卸载软件等非持续使用行为。而且，随着这种消极刺激的不断加深，用户的负面情绪会愈发明显，如“现在知乎越看越难受，好多字像是会刺伤我的利器，越来越烦躁和气愤”（P06）、“越看越无语，为了保持心态平衡，现在我都很少上线了”（P20）。此外，程慧平等[10]、Cha等[27]还发现，嫉妒、后悔、沮丧等负面情绪会引起社交媒体用户使用不满意。②兴趣缺失的影响。多数用户表示在使用社会化问答社区之初觉得比较新鲜，能够获取有价值的信息，但在用久之后就会渐渐失去兴趣，如“现在知乎越来越无聊且没有水平”（P12）。主要原因在于社会化问答社区中的整体内容质量以及讨论氛围持续变差，用户也就失去了当初的热情。③使用疲劳的影响。在大量负面及重复信息的不断加压下，久而久之，用户便容易产生心理疲劳感，从而不得不采取退出、放弃、转移平台等非持续使用行为，如“心很累，害怕长久以来会对自己造成不好的影响，不想再用了”（P01）。Fu等[12]同样发现使用疲劳、不满意对社交媒体用户非持续使用行为具有影响。

4.2.3 边界条件的制约及影响作用

研究发现，一方面，当用户受到外界刺激后，其情感和认知会受到使用目的、人格特质和任务特征等边界条件的强化或削弱；另一方面，以上边界条件又会对非持续使用行为产生直接影响。①边界条件的制约。当用户主要将社会化问答社区当作打发时间以及娱乐解闷的工具时，其自身的情感和认知变化则会比较明显。在人格特质上，当用户自身表达欲较强时，面对外界刺激因素，情感和认知变化就不会那么强烈。编码结果还表明，从众心理较强以及拥有负面经历的用户更容易出现消极情绪。此外，当用户有更为紧急的任务时，比如升学、考试、工作等，认知压力与情感倦怠会进一步加剧。②边界条件的影响。用户使用目的、任务特征以及人格特质会直接影响非持续使用行为，如“因为有更需要去忙的事了，事情忙完了再看情况吧”（P16）、“我在知乎上关注了一些熟人，不过他们都不来了，我也就不来了”（P20）。

4.2.4 用户非持续使用行为的多元化表征

在反应方面，迫于现有压力及消极情绪，为避免受到更多不良因素的影响，用户表示会选择逃避，表现出相应的非持续使用行为，且呈现多元化特征。根据编码结果，用户所表露出来的非持续使用行为主要包括减少使用、间断使用、永久退出、注销账号、卸载软件以及转移平台等行为，其中减少使用和间断使用行为被提及的次数较多，在出现这两类行为时，用户往往不会完全放弃使用。①减少使用行为。用户主要会通过减少登录频率、控制使用频率、降低回答次数等方式来减少对社会化问答社区的使用，如“不是完全离开，只能说不常用”（P11）、“会减少回答问题的次数”（P16）。②间断使用行为。根据编码结果，间断使用行为主要是指用户在一段时间内停止对社会化问答社区的使用，之后又重新使用，甚至反复放弃后再次使用的一种行为模式，该行为是一个循环往复的过程，如“退一段时间知乎，过段时间再回来”（P22）。③其他非持续使用行为。相比上述两种行为，一些用户表现出了程度更深的非持续使用行为，包括永久退出、注销账号、卸载软件以及转移至其他社会化问答社区。一般来说，在出现这几类行为后，回归的概率会大大降低，如“已经永久退出了，这种知乎待不下去”（P03）、“我准备转到小红书，觉得会更适合自己”（P14）。

5 结论与启示

5.1 研究结论

本研究以国内主流社会化问答社区——知乎为例，通过收集22位受访者的访谈数据，运用扎根理论方法探究社会化问答社区用户非持续使用行为影响因素，并基于S-O-R模型，构建理论模型，得出以下研究结论：①社会化问答社区用户非持续使用行为影响因素

包括环境刺激、社交刺激、情境刺激、认知压力、情感倦怠、边界条件；②环境刺激、社交刺激、情境刺激属于外界刺激源，会引发用户认知结构和心理情感的变化，用户会通过改变自身行为来减少认知压力与情感倦怠，如减少使用、间断使用、永久退出、注销、卸载及转移等，逐渐成为社会化问答社区中的隐退者；③边界条件如用户的使用目的、人格特质、任务特征不仅会制约刺激因素对有机体的影响，还会对非持续使用行为产生直接影响。

本研究基于S-O-R模型形成相应理论框架，一方面丰富和拓展了S-O-R模型的研究框架；另一方面也证实了该模型在非持续使用行为研究领域的可用性和适宜性，丰富了非持续使用行为的理论基础。此外，基于访谈数据与编码结果，进一步剖析不同影响因素之间的逻辑关系以及对非持续使用行为的作用路径，有助于拓宽研究维度，较为清晰地刻画出社会化问答社区用户非持续使用行为的动因。

5.2　实践启示

为减少用户非持续使用行为，提升使用幸福感，社会化问答社区的管理者、技术人员及相关部门等需要从以下方面做出努力。

（1）创设健康交流氛围，提升用户社交黏性。研究发现，环境氛围、人际关系通过使用户产生认知与情感变化，引发非持续使用行为。因此，为满足用户内在需求，提升社交黏性，管理者需要在营造健康交流氛围方面做出努力。首先，合理设置社区条款，包括严格的注册和身份验证制度，以及详细的发帖规范、言语规范、权益保护政策等，对于经常攻击他人、实施言语挑衅、搬弄是非的成员给予相应处罚，对情节较重者封号并公示。其次，围绕相应讨论话题，设计挑战任务，帮助用户形成学习共同体，围绕目标展开探究，通过彼此的思维碰撞、协作互助，完成任务并增加凝聚力。在使用户掌握知识的同时，也能够加强彼此之间的情感联系和社交互动，营造良好氛围。再次，丰富社区活动，如邀请知名专家入驻社区，建立交流群组或定期举办讲座直播等活动，一方面为用户提供与权威专家交流的机会，拓宽知识面；另一方面在专家带动下，烘托社区学习氛围，进一步增加用户使用黏性。

（2）优化平台功能，满足用户使用需求。研究发现，平台系统的局限会严重影响用户的使用体验。因此，技术人员应充分根据用户需求，设计开发出适应用户使用和知识交互习惯的平台。首先，细化搜索功能，可增设搜索条件，包括关键词、提问者、标题、发表时间、所属栏目等条目，有效提升搜索的精度和质量，帮助用户快速、精准地筛选出自己感兴趣的话题。其次，强化推荐功能，技术人员可运用人工智能和大数据技术，完善相应算法，深入挖掘用户的交互行为轨迹，进行及时、精准、科学的推送，帮助用户触及更多合适与感兴趣的话题。再次，优化问答功能，引入大语言模型，利用自然语言处理技术构建、优化问答系统，帮助用户与平台进行自然语言交互，理解用户输入并生成有意义的话题与回复。

（3）加强优质内容投放，改善用户体验。研究发现，社会化问答社区中内容质量不高，如问题与回答缺乏价值、负面文章过多、广告推荐泛滥等。为此，须进一步加强优质内容投放。首先，提升问题质量。一方面，提问者要对问题进行清晰描述，尽可能表达出自己的知识需求，且确保问题要有一定的科学性和价值。此外，对于他人的回答要及时给予反馈。另一方面，创新问题推送服务，可将问题归类，以专题形式呈现，包括人文社科、自然科学、工程技术等，并在每个专题类别下按照关注增量、浏览增量、回答增量以及赞同增量，设置热点问题榜单，还可以根据主题设计云端讨论室等。其次，保障回答质量，设置相应激励政策，对于回答赞同数与评论数高的用户，给予相应奖励。再次，减少低质文章，利用相应的智能算法实时监控，删除不合适以及低俗的内容。最后，减少无关干扰，包括广告、微商推送等，降低对用户的负面影响。

（4）规范审核制度，提升用户归属感。研究发现，相当一部分用户表示自己在社区中写出的内容会被故意删除和过滤，这无疑会加重用户的负面情绪，增加使用成本，降低其社区归属感。为此，须加强社区审核制度建设，使其更加规范化与科学化。首先，删除原有制度中不合理的内容，不断优化与修正制度框架，力求做到客观公正、科学无误。其次，相关部门加强对社区管理者的培训，定期组织研修活动，从理论和实践层面提升管理者的专业素养。管理者应树立正确责任意识，能够在保持信息敏锐度的同时，不随意删除、过滤以及折叠合理的话题、答案或者评论。再次，定期举办座谈会，邀请

用户代表参会，及时听取反馈，了解用户情感需要，不断改进。

参考文献

[1] 吕美娇，李青青. 社会化问答用户知识交互行为影响因素研究[J]. 情报科学，2022，40（6）：141-148，193.

[2] MUSTAFA S，ZHANG W. How to achieve maximum participation of users in technical versus nontechnical online Q&A communities? [J]. International Journal of Electronic Commerce，2022，26（4）：441-471.

[3] 邓君，魏瑶，李蛟，等. 在线知识社区用户非持续使用意愿研究：以知乎为例[J]. 情报科学，2021，39（5）：138-145，155.

[4] MUSTAFA S，ZHANG W. Predicting users knowledge contribution behaviour in technical vs non-technical online Q&A communities：SEM-Neural Network approach[J]. Behaviour & Information Technology，2023，42（15）：2521-2544.

[5] KIM J K. Social network analysis of the knowledge sharing behavior in an online knowledge community[J]. Logos Management Review，2019，17（2）：81-98.

[6] 费豪泽，周斌，刘鹏，等. 社会化问答中回答者在线互动行为对信息采纳影响的实证分析[J]. 数字图书馆论坛，2019（10）：45-54.

[7] 谭春辉，王晓宇，刁斐，等. 基于fsQCA方法的社会化问答社区用户持续使用意愿影响机理研究[J]. 图书馆学研究，2023（1）：74-86.

[8] 王哲. 社会化问答社区知乎的用户持续使用行为影响因素研究[J]. 情报科学，2017，35（1）：78-83，143.

[9] 张皓翔. 社会化问答情境下网络用户信息规避行为的影响机制研究：基于扎根理论的探索性分析[J]. 情报科学，2022，40（12）：63-72.

[10] 程慧平，苏超，王建亚. 社交媒体用户不持续使用行为模型构建及实证研究[J]. 情报学报，2020，39（9）：963-978.

[11] CAO X F，KHAN A N，ALI A，et al. Consequences of cyberbullying and social overload while using SNSs：a study of users' discontinuous usage behavior in SNSs[J]. Information Systems Frontiers，2020，22（6）：1343-1356.

[12] FU S X，LI H X，LIU Y. Why discontinue Facebook usage? an empirical investigation based on a push-pull-mooring framework[J]. Industrial Management & Data Systems，2021，121（11）：2318-2337.

[13] 孙挺，夏立新. 社会化阅读用户不持续使用意愿实证研究[J]. 图书馆论坛，2021，41（5）：60-69.

[14] 郭佳，曹芬芳. 图书馆微信公众号不持续使用意愿研究[J]. 数字图书馆论坛，2018（5）：25-31.

[15] 袁静，郭玲玉. 在线健康社区用户非持续使用行为影响因素分析[J]. 现代情报，2022，42（2）：81-93.

[16] 赵笑笑. 娱乐性移动Apps用户非持续使用行为影响机制研究[D]. 南京：南京理工大学，2017.

[17] 万莉，程慧平，闻心玥. 社交媒体使用从成瘾向不持续使用的行为转变：基于自我差异理论视角[J]. 情报资料工作，2023，44（1）：82-91.

[18] GASCON K J，LEE S. A study on the antecedents and effects of social media fatigue on Korean users[J]. Journal of Media Economics & Culture，2022，20（3）：7-44.

[19] 乐承毅，陈征. PPM理论框架下短视频用户非持续使用意向成因研究[J]. 现代情报，2022，42（6）：80-93.

[20] 科宾，施特劳斯. 质性研究的基础：形成扎根理论的程序与方法[M]. 朱光明，译. 重庆：重庆大学出版社，2015：26-37.

[21] 中国互联网络信息中心. 第52次《中国互联网络发展状况统计报告》[EB/OL]. [2023-08-28]. https://www.cnnic.net.cn/n4/2023/0828/c88-10829.html.

[22] WOODWORTH R S. Dynamic psychology[J]. The Pedagogical Seminary and Journal of Genetic Psychology，1926，33（1）：103-118.

[23] DANG J N，LIU L，REN D Y，et al. Polarization and positivity effects：divergent roles of group entitativity in warmth and competence judgments[J]. Journal of Experimental Social Psychology，2018，74：74-84.

[24] SIEGRIST J. Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions[J]. Journal of Occupational Health Psychology，1996，1（1）：27-41.

[25] LONG L X，KIM H G. A study on the influence factors of users' complex discontinuous usage intention of short video APP[J]. The Korean Society of Science & Art，2022，40（5）：105-118.

[26] FESTINGER L. A theory of cognitive dissonance[M]. Stanford：Stanford University Press，1957.

[27] CHA K J，LEE E M. An empirical study of discontinuous use intention on SNS：from a perspective of society comparison theory[J]. The Journal of Society for e-Business Studies，2015，20（3）：59-77.

作者简介

秦瑾若，男，博士，讲师，研究方向：用户行为分析、教育数字化，E-mail：bruceqin362@163.com。

Influencing Factors of Users' Discontinuous Use Behavior in Social Q&A Community

QIN JinRuo
(School of Culture and Education, Shaanxi University of Science and Technology, Xi'an 710021, P. R. China)

Abstract: To explore the cause of discontinuous use behavior of users in social Q&A community and the logical relationship between different factors will help reduce users' discontinuous use behavior, increase the stickiness and participation, and then promote the sustainable and healthy development of social Q&A community. Taking Zhihu, a representative social Q&A community, as an example, data are collected through semi-structured interviews, and the qualitative research method of grounded theory is applied to encode and analyze the data. The corresponding concepts and categories are extracted, and the influencing factors model of users' discontinuous use behavior in social Q&A community is constructed based on the stimulation-organism-response model. The study finds that environmental stimulation, social stimulation, and situational stimulation, as external stimuli sources, will directly lead to cognitive stress and emotional burnout of users, and users have to escape when they are physically and psychologically affected by multiple stimuli. In addition, boundary conditions play a restrictive role in the influence relationship between stimulation and organism, and on the other hand, they have a direct impact on users' discontinuous use behavior.

Keywords: Social Q&A Community; Discontinuous Use Behavior; Influencing Factor; Grounded Theory; S-O-R Model

（责任编辑：王玮）