

# 大学生对疫情流调电话心理状态的调查研究

霍雨鑫

兰州大学第二临床医学院, 甘肃 兰州

收稿日期: 2023年8月19日; 录用日期: 2023年10月10日; 发布日期: 2023年10月19日

## 摘要

目的: 通过问卷调查结果分析大学生面对流调电话时紧张焦虑的情绪和对工作人员的信任程度, 并对不同背景的大学生做差异性分析与探讨。方法: 设计面对流调电话时心理状态调查问卷, 于2022年7月线上调查兰州大学学生面对流调电话时的心理状态, 调查结果采用SPSS 26.0进行统计分析。结果: 大部分(56.9%)大学生没有接受过流调, 面对流调电话时紧张焦虑情绪与信任程度取决于流调工作人员(口音、工作态度)以及流调工作方式(短信链接、优化式流程)。对于不同背景的大学生(是否接受过流调、是否听说过流调诈骗、性别), 面对流调电话时的状态存在显著的统计学差异( $P < 0.05$ )。结论: 随着流调诈骗防范教育的普及, 大学生防范意识提高, 保护被调查者的心理防线是工作顺利进行的关键, 建议优化流调工作程序, 工作透明公开化, 以提高流调人员被流调者的信任程度, 降低被流调者的紧张情绪。

## 关键词

大学生, 问卷调查, 疫情流调, 电话诈骗, 心理状态

## A Survey and Study on the Psychological Status of College Students Regarding Epidemic Investigation Telephone Calls

Yuxin Huo

Second School of Clinical Medicine, Lanzhou University, Lanzhou Gansu

Received: Aug. 19<sup>th</sup>, 2023; accepted: Oct. 10<sup>th</sup>, 2023; published: Oct. 19<sup>th</sup>, 2023

## Abstract

**Purpose:** By analyzing the results of a questionnaire survey, we aim to investigate the tension and anxiety of college students in the face of streaming phone calls, as well as their level of trust in

staff. We also conducted a differential analysis and exploration of college students from different backgrounds. Method: A questionnaire was designed to investigate the psychological state of students at Lanzhou University when facing traffic calls. The survey was conducted online in July 2022, and the results were statistically analyzed using SPSS 26.0. Result: The majority of college students (56.9%) have not received an interview, and the level of tension, anxiety, and trust when facing an interview call depends on the interview staff (accent, work attitude) and the interview work methods (SMS links, optimized processes). There is a significant statistical difference ( $P < 0.05$ ) in the state of college students from different backgrounds (whether they have accepted the interview, whether they have heard of the interview fraud, and gender) when facing the interview call. Conclusion: With the popularization of fraud prevention education in traffic investigation, college students' awareness of prevention has increased. Protecting the psychological defense line of the respondents is the key to the smooth progress of the work. It is recommended to optimize the procedures of traffic investigation work, make the work transparent and open, in order to increase the trust level of traffic investigation personnel and reduce the tension of the respondents.

## Keywords

College Students, Questionnaire Survey, Epidemic Investigation, Phone Fraud, Psychological Status

Copyright © 2023 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

## 1. 引言

### 1.1. 疫情流调的背景

2019年爆发的新冠疫情流行期间,流调的概念在人群之间扩散开来,严防境外输入病例以及排除由冷冻进口产品造成的国内小范围流行是新冠疫情时期我国疫情防控的政策之一(曾文革,邓月,2022),以期精准防控,实现动态清零(尤方明,2021),流调环节是有效切断新冠疫情传播链的基础(刘沙沙,2022)。流调是流行病学调查的简称,就是运用流行病学的方法调查过去时间内某人的行动轨迹、遇到的人和发生的事。流调一方面是为了溯源家,即查找到感染来源,更重要的意义是排查风险点位、风险人群,从而更精准地阻断传播。运用公安工信大数据调查轨迹,并不是不相信被调查者,也不是要触动个人隐私,而是在快节奏的生活中,很多人很难记全去过的地方、接触过的人,所以,才运用大数据帮助被调查者更全面地回忆在若干天之内去过的地方、接触过的人,再运用数学拟合模型,尽量排查清楚所有的风险场所、风险点位(王睿君,2021)。

### 1.2. 疫情流调诈骗的背景

互联网大背景下,网络犯罪、智能化犯罪逐步演变为犯罪的大趋势和主流,就目前而言,电信网络诈骗是目前网络犯罪中占较大比重的犯罪类型,电信网络诈骗是指行为人以非法占有为目的,利用通信信息技术和手段实施诈骗的违法犯罪行为,是一种非接触性、智能化、网络化程度较高的新型犯罪(吴志亭,智世勇,2021)。在疫情期间,不少不法分子也是紧随时代潮流,与时俱进,玩出了诈骗新花样。虚假的流调电话、凭空出现的“密接”、“次密接”让不少市民上当受骗。除了“浪漫欺诈”、“跨国贸易诈骗”等(李忠东,2021),不少诈骗分子利用流调对公民展开诈骗,我国相关案件层出不穷。在疫情初

期以口罩售卖诈骗为主(伍芷莹, 2021), 在后疫情时代, 电信诈骗更是占了上风(孟启元, 2021)。从 2020 年疫情爆发开始, 全国公安机关侦破利用新冠肺炎疫情实施电信网络诈骗的案件达 1.6 万起, 累计抓获嫌疑人 7506 名, 累计涉案金额超 5.6 亿元人民币(中华人民共和国公安部, 2020), 严重危害民众生命财产安全, 影响社会治安稳定和疫情防控工作的展开。具体情况见图 1 所示:

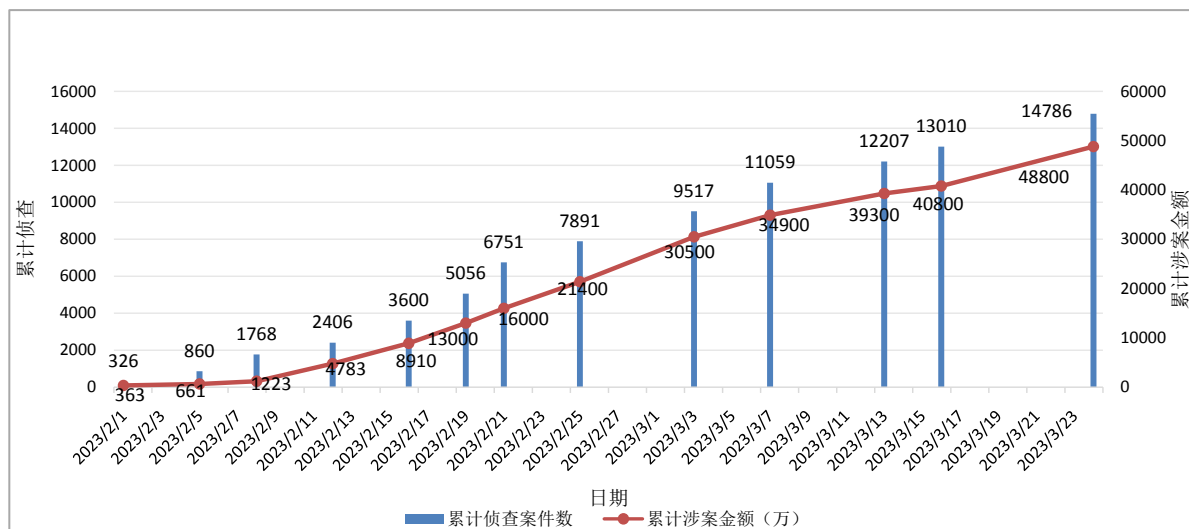


Figure 1. Diagram of telephone fraud cases and deceived amounts in epidemic investigation in 2020

图 1. 2020 年流调电话诈骗案件及被骗金额图

### 1.3. 疫情期间流调工作存在的问题及流调心理研究的意义

在公民广泛接受反诈骗教育后, 防诈骗意识有所提高。然而新的问题正在出现, 部分公民由于警惕性太高, 误将真正的流调电话当成诈骗电话, 对流调工作人员产生一定困扰。“流调型诈骗”不仅会侵犯、威胁民众的财产权益, 还会在一定程度上扰乱流调工作秩序, 危害流调工作的公信力, 引发民众对流调工作的认知混淆, 拉低民众对流调工作的信任度、配合度, 导致流调工作成本增高、难度变大、进度变慢、质量变差。流调工作体量大、任务重、要求急, 往往是卫健、疾控、公安、社区等部门的很多人员共同参与, 一些志愿者也可能会参与。由于相关部门的办公电话有限, 通常只有部分流调人员使用固定座机号码开展流调, 其他流调人员则使用私人电话开展流调。一些地方的流调电话呈现“五花八门”的状态, 无形中增加了民众的甄别难度。部分流调人员可能出于急于完成任务等原因, 工作方式比较简单粗放, 有的甚至在没有自报家门、自我介绍的前提下直接询问民众的活动轨迹、家庭住址等信息, 激起民众的警惕防范心理。一些诈骗分子的“流调电话”则用一种听上去“规范”“专业”的口吻, 反倒更易骗取受害者的理解、配合(李英锋, 2022)。在疫情期间, 人们的流调信息和相关个人信息往往会被卫生机构掌握, 一旦隐私暴露, 将会给隐私的主人带来前所未有的麻烦。以新冠康复患者为例, 因其曾经“阳过”的信息被有关公司及业务管理人员掌握, 在工作中屡屡碰壁, 遭到他人污名化(Ozturk, 2021)。所以面对流调时, 人们同样会存在害怕个人隐私泄露、确诊阳性等一系列问题, 要探讨这些问题, 必先了解其心理状态。只有察觉公民在疫情期间面对重大公共卫生事件时的心理状态, 才能更好地进行流调工作。

## 2. 方法

结合疫情流调时常见的心理反应设计“公民面对疫情流调时的心理状态”问卷, 一共设置 15 道题,

题目 1、2、3、14 为单选题,第 15 题为多选题,剩余 10 道题为量表题,采用李克特 5 点计分法。问卷量表一共有 2 个维度,分别是焦虑程度(公民接到流调电话时对各种因素焦虑的程度表现)及信任程度(公民接到流调电话时,面对工作人员的不同工作模式,对其的信任程度)。其中有 3 道质量控制题,第 11 题为第 4 题的反向题目;第 14 题是第 9 题的同质性题目,设置 3 个选项;第 15 题用于检测被调查者填写问卷的认真程度。问卷一共收集 274 份,信效度基本符合要求。焦虑程度题目得分越高说明心情越接近平静,信任程度题目得分越高表示对流调工作人员越信任。问卷发放对象为兰州大学学生,线上发放及回收,采用 SPSS 26.0 进行统计分析。

### 3. 结果

#### 3.1. 被试基本信息

**Table 1.** Distribution of gender and relevant background of the research population

**表 1.** 研究人群性别、相关背景的分布

		频率	百分比
性别	男	115	42.0%
	女	159	58.0%
接受流调	是	118	43.1%
	否	156	56.9%
听说“流调诈骗”	是	141	51.5%
	否	133	48.5%

对于被试的性别、对于流调的相关背景如表 1 所示,大部分大学生没有接受过流调(56.9%)、没有听说过流调诈骗(48.5%)。

**Table 2.** Score of each question in the test scale

**表 2.** 被试量表各题得分情况

	最小值	最大值	均值	标准差	N
焦虑程度	-	-	-	-	-
感到紧张焦虑	1	5	3.49	1.11	274
担心忘记信息	1	5	3.32	1.18	274
害怕暴露隐私	1	5	3.03	1.23	274
害怕感染隔离	1	5	2.77	1.22	274
信任程度	-	-	-	-	-
发送短信链接	1	5	2.27	1.24	274
首先先问信息	1	5	2.62	1.17	274
流调电话未知	1	5	3.01	1.16	274
人员口音很重	1	5	2.7	1.09	274
流调过程优化	1	5	3.41	1.08	274

量表得分情况如表 2 所示在焦虑程度方面,公民往往害怕(分数为 2.7 分,4 个题目中最低值)接到流调电话后表示自己已经感染新冠病毒或成为密切接触者。在信任程度方面,面对优化的流调过程(流调电

话有特殊标记且工作人员会提前说明情况,过程标准化)公民对流调人员的信任度最高(3.41分),而面对流调工作人员发送短信链接时,公民对其信任度最低(2.27分)。

### 3.2. 不同背景被试的差异性分析

**Table 3.** Analysis of the differences in scores of different subjects on the scale items

**表 3.** 不同被试对于量表各题得分情况的差异性分析

项目	分类	下四分位数	中位数	上四分位数	检验统计量	<i>P</i>
是否担心遗忘重要信息	男	3	4	4	5.996	0.020
	女	2	3	4		
担心在流调过程中暴露隐私	受过流调	2	3	4	4.733	0.040
	未受过流调	2	3	4		
流调电话未知	受过流调	3	3	4	4.792	0.039
	未受过流调	2	3	4		
量表总分(配合程度)	受过流调	23.75	27.00	31.00	4.711	0.041
	未受过流调	22.00	25.00	30.00		
流调时发送短信链接	听说诈骗	1	2	3	6.211	0.018
	未听说	1	2	3		
流调员口音重	听说诈骗	2	2	3	6.420	0.017
	未听说	2	3	4		

对各个量表题目的得分做正态性检验,发现其均为偏态分布,根据不同性别、是否接受过流调、是否听过流调诈骗对被试进行分类,对不同分类的被试各个量表题目和各维度得分做非参数两独立样本中位数检验,分析其差异性。统计结果见表 3。统计结果表明不同性别的人群在被流调时对于是否担心遗忘重要行程具有统计学差异( $P < 0.05$ )。按照是否接受过流调对被调研者进行分类,发现在是否担心流调过程中暴露隐私、流调电话未知时对流调员的信任程度、量表总分(配合程度)这三个方面存在显著的统计学差异( $P < 0.05$ )。按照是否听说过流调型诈骗对被调研者进行分类,发现在流调员发送短信链接时对其的信任程度、流调员口音很重时对其的信任程度存在统计学差异( $P < 0.05$ )。

### 3.3. 相关性分析

对上述有统计学差异的两两项目之间做相关性分析,结果见表 4~6,相关分析结果均具有统计学意义( $P < 0.05$ ),结果表明女大学生更担心流调时遗忘重要的行程信息,害怕不能把自己的信息完全提供出来,给疫情流调工作人员带来麻烦。曾接受过流调的大学生更不容易害怕自己的个人隐私被泄露,面对未知的电话时更倾向于确定是否是流调电话,与流调工作人员的配合度更高。曾听说过流调诈骗的大学生面对流调工作人员发送不明链接时有更高的概率防范上当受骗,面对口音很重的流调人员也会更容易保持警惕。

**Table 4.** Correlation analysis of subjects of different genders

**表 4.** 不同性别被试的相关性分析

	性别	担心忘记
性别	1	-
担心忘记	-0.158	1

**Table 5.** Correlation analysis of participants with different flow survey experiences**表 5.** 不同流调经历被试的相关性分析

	是否接受流调	暴露隐私	电话未知	配合度
是否接受流调	1	-	-	-
暴露隐私	-0.126	1	-	-
电话未知	-0.131	-	1	-
配合度	-0.129	-	-	1

**Table 6.** Correlation analysis of participants who have different knowledge of fraud**表 6.** 具有不同欺诈知识的被试的相关性分析

	听说诈骗	口音很重	短信链接
听说诈骗	1	-	-
口音很重	0.153	1	-
短信链接	0.196	-	1

## 4. 讨论

### 4.1. 大学生对流调工作的认识有待加强

从调查结果可以得知，学校对大学生流调知识的宣传还不够，部分大学生对流调工作还缺少正确的认识，不清楚流调工作是如何进行的、不了解进行流调的意义是什么。部分大学生对流调型诈骗过于谨慎，面对流调时害怕自己成为感染者或者个人隐私暴露，对真正的流调却不完全了解，面对流调电话常常误以为是诈骗电话，拒绝接听。对于防止流调诈骗的宣传仍需要大力推广。从问卷结果来看，参与过流调、了解流调型诈骗知识对于积极配合工作人员，防止上当受骗，缓解接到流调电话时紧张焦虑的情绪有一定的正向作用。

### 4.2. 流调工作规范性、透明性有待提高

流调工作的规范化和透明化需要进一步提高，程序需不断规范、完善。“流调型诈骗”不仅会侵犯、威胁民众的财产权益，还会在一定程度上扰乱流调工作秩序，危害流调工作的公信力，引发民众对流调工作的认知混淆，拉低民众对流调工作的信任度、配合度，导致流调工作成本抬高、难度变大、进度变慢、质量变差。

### 4.3. 部分流调工作人员缺少正确的沟通技巧

如果流调工作人员在沟通技巧上出了问题，比如接到电话不先说明情况，直接询问个人信息都会引起公众的怀疑心理，害怕自己的隐私泄露。对于口音较重、表达能力较差的流调员，如果没有流调电话认证的标志，也很容易被市区的居民朋友误认为诈骗分子。由于疫情期间流调人员不足，需要志愿者加入流调工作，对志愿者的岗前培训就显得尤为重要，而很多志愿者没有接受过培训，在繁忙的工作中，很多工作人员往往会忽视这一点。公民在流调过程中担心不能完整地提供自己的行程信息，对于女性表现的尤其明显，也需流调人员掌握一定的工作技巧，帮助公民更好地提供线索。

## 致 谢

感谢所有参与问卷调查的同学，感谢帮助分享及发布问卷的同学和朋友。

## 参考文献

- 曾文革, 邓月(2022). 论我国对外口岸常态化防控疫情输入的制度完善. *海关与经贸研究*, 43(2), 57-66.
- 李英锋(2022). 防范“流调型诈骗”需升级流调工作机制. *江淮法治*, (8), 8.
- 李忠东(2021). 疫情下全球网络诈骗频发. *检察风云*, (22), 54-55.
- 刘沙沙(2022-03-09). 流调工作: 有效切断新冠疫情传播链条的基础. *呼和浩特日报(汉)*, (003).
- 孟启元(2021). 后疫情时代电信网络诈骗犯罪现场勘查的困境及对策研究. *国际公关*, (9), 140-143.
- 王睿君(2021-11-03). 用科学精准的流调抓住疫情传播源头. *甘肃日报*, (002).
- 吴志亭, 智世勇(2021). 议电信网络诈骗犯罪的特点和打防对策. *河北经贸大学学报(综合版)*, 21(2), 77-81.
- 伍芷莹(2021). 突发公共卫生事件与诈骗犯罪发生因果关系模式构建——以新冠疫情中涉医用口罩类诈骗犯罪为视角. *辽宁公安司法管理干部学院学报*, (3), 84-90.
- 尤方明(2021-11-30). 流调抓住“黄金 24 小时” 仅 3 日疫情就进入扫尾期. *21 世纪经济报道*, (006).
- 中华人民共和国公安部(2020). 公安部新闻发布会通报今年以来部署全国公安机关打击治理电信网络诈骗犯罪工作有关情况. [https://www.gov.cn/xinwen/2020-07/28/content\\_5530628.htm](https://www.gov.cn/xinwen/2020-07/28/content_5530628.htm)
- Ozturk, A. (2021). Stigmatization Spreads Faster Than the Virus. Viruses Do Not Discriminate, and neither Should We. Combatting the Stigmatization Surrounding Coronavirus Disease (COVID-19) Pandemic. *Perspectives in Psychiatric Care*, 57, 2030-2034. <https://doi.org/10.1111/ppc.12815>