

我国健康资讯网络传播存在的问题及对策

罗爱静,张莉^①

(中南大学湘雅三医院,湖南长沙410013)

[摘要] 健康资讯网络传播是健康传播的新形式。目前,健康资讯网络传播已在我国迅速发展。文章着重对我国健康资讯在网络传播中存在的问题进行了深入探究,并对存在的问题提出了相应的对策。

[关键词] 网络; 健康传播; 健康; 问题; 对策

[中图分类号] R-058 **[文献标识码]** A **[文章编号]** 1673-0755(2011)01-0108-03

一 我国健康资讯网络传播的主要问题

(一) 网络健康资讯缺乏可信度

所谓网络健康资讯是以网络为载体的健康信息,所传送的是预防疾病、保持健康、就医方法等相关的信息。可信度即可以信赖的程度,它是根据经验对一个事物或一件事情为真的相信程度。

1、传播主体的多元化使得网络健康资讯可信度较低

随着互联网的蓬勃发展,许多健康消费者、医学研究人员、医务人员从网络当中获取了大量有价值的健康信息。但由于传播主体的多元化,比如专业医疗机构职业传播者、各种医疗器械和药品经销商、带有其他传播目的的任何其他组织和个人。这使得网络健康资讯与信息垃圾同时孕育而生,加之互联网技术的局限性,检索来的健康信息,往往真假混杂^[1]。例如,许多久病不愈的人对于健康网站出现的祖传“偏方秘诀”总会产生无穷的幻觉和兴趣,看起来效果非凡,但往往这些爆炸性、迷惑性的信息背后总是缺乏科学理论的支持,它们的存在导致了整个网络信息可信度的降低。

2、信息编辑方式的缺陷导致网络健康信息可信度下降

目前,大多数健康资讯网站,无论是商业性质还是新闻性质提供的信息主要都是医疗保健知识。网络健康资讯的来源主要有两种方式,一是在网上通过搜索引擎收集的健康信息资源,二是使用电子邮件与医学研究人员、卫生管理人员等健康信息的拥有者沟通联络,但互联网的健康信息与纸质媒介相比,其可信度要低很多^[2]。由于电子邮件非常容易被截取和伪造,在网络中一个文本编辑软件,能使电子邮件的发信时间、收信人等区别性特征发生改变,所以利用电子邮件获取健康信息,其属实性不能得以确保。这些采集信息的方式在一定程度上降低了网络健康信息可信度。另一方面,由于网站对这些来源于各种媒介的健康知识没有提

供足够的证明信息和权威专业的证据,如信息的作者和编辑人员资料等。这一定程度上又削弱了健康资讯的说服力。据2009年“中国互联网络信息中心”数据显示,属于新闻网站的健康频道50%的信息交代了作者姓名,其中31%的是属于新闻领域的报社记者,只有5%的作者是医疗领域的健康专家。而商业性质的健康热线和健康中国提供作者姓名的比例一直处于10%以下。同时,健康热线还有22%比例的内容没有给出信息的媒介出处,编辑署名在很大比例上也是难以查询的笔名^[3]。上述这些情况使得网站无法保证所提供的健康资讯的可信性。

3、健康网站缺乏完善的管理和认证制度

由于健康信息的广泛性和重要性,再加之网络健康传播中对信息把关功能的弱化,使得健康网站变成了既是真实信息的发布地,又是医学广告宣传和伪科学的聚集地^[4]。众多普通健康消费者在面对健康网站提供的信息时,常常只能凭借自己所掌握的知识去判断健康信息的真伪。健康资讯网络传播在我国兴起的时间较短,其影响力还不够深远,我国仅有国家卫生部于2001年出台的《互联网医疗卫生信息服务管理办法》,对于网络健康信息而言,卫生行政管理部门尚未制定一套相当完整、详细、具有很强指导性的管理和认证制度。这严重影响了我国网络健康信息可信度的提高。

(二) 网络健康传播交流机制的局限,使得医患交流、互动不充分

研究显示,医生和病人之间公开和诚实的医患传播对健康服务的质量有巨大的影响,医患之间更多更充分的沟通可以避免许多问题。目前,网络医患互动形式主要采用以用户在线提交咨询的问题,网站自动存入,网站注册会员医生回复形式为主,同时提供在线注册医生电子邮件的医患交流形式。在健康频道中,在线专家板块是以引用专家的话语组织

[收稿日期] 2010-09-26

[作者简介] 罗爱静(1962-),女,中南大学湘雅三医院教授,博士生导师。

^①中南大学湘雅医学院医药信息系硕士研究生。

的文章报道形式,并不是医生与患者之间的直接交流,严格来说不属于专家在线交流。而在健康热线中的专家在线则提供在线注册医生的资料和联系方式以供患者询问,从形式上做到了医患的互动,但从医患的实际交流上看,在线医疗专家与患者的互动意义并没有真正发挥出来,医患之间的交流效果不是很充分。在用户遇到健康问题,他们可以寻求互联网上的健康帮助,网络医患互动形式可以降低获得信息的时间和成本以及与医生进行深入探讨,这对于病人具有潜在的实质利益。但提供在线咨询的医生并没有进入医患关系的角色或在从事医疗实践行为,彼此的不互惠和医生行为的无责任承担导致了网络医患互动的不充分^[5]。可见,网络健康传播机制缺乏实时性、针对性的局限是导致医患交流、互动的不充分性的重要原因。

(三) 相关法律法规不够完善,网络健康资讯传播无序混乱

尽管我国政府对互联网络健康信息的传播给予了很大支持,为此还专门制定了《互联网医疗卫生信息服务管理办法》以规范和完善健康资讯网络传播的环境。但是现有的很多法律、法规还存在诸多不足,操作性不强。比如,2005年在杭州举行的第五届“中国网络媒体论坛”上,清华大学新闻与传播学院熊澄宇教授在接受新华社记者采访时表示,尽管国家在信息安全法律法规方面已经颁布和出台了200多种相关法律法规,但这些规章制度中声明性条款很多,规定了应该做什么不应该作什么,操作性很差,浪费了立法资源^[6]。此外,健康网站采访权问题上也面临一些操作难题。根据《中国互联网从事登载新闻业务管理暂行规定》规定,商业网站不具备对健康医疗新闻的采访权。这一方面,有利于限制不具备健康专业素质的网络采编队伍,可以防止虚假、有偿健康资讯的泛滥;而另一方面,却不利于健康资讯的自由流动,无形增加了时间和效率成本。另外,网络传播中的健康资讯发布者往往无须承担任何责任,因为他们大多状态都是匿名的,这使得传统的传播公德与规范在网络空间中很难得以推行。由此可见,由于相关法律法规不够完善,操作性不强,致使网络健康资讯传播无法可依,从而出现了传播的无序混乱状态。

二 健康资讯网络传播问题的主要对策

(一) 增强网络健康传播的可信度

1、提供判断健康信息可信度的有效依据

据卫生部有关数据统计,网络健康资讯来源的不明确性,使得占49.35%的病员对其持怀疑态度。要增强网络健康信息的可信度,降低信息使用的风险率,必须提供判断健康资讯真实性的有效依据。笔者认为其主要依据有两方面:一是发布健康资讯的身份证明,包括网站、“网医”、咨询专家、生产厂家或赞助者等的身份证明;二是发布的健康资讯的真实性证明,包括资料来源、政府有关机构颁布的证明材料、认证机构、完成日期等等。对于发布健康资讯的身份证明,一般可以在发布健康资讯的同时提供发布者的真实有效身份来实现,比如提供“网医”、咨询专家的从业资格证书。对于发布的健康资讯的真实性证明,一般可以通过明确标示

信息来源以获取网络用户的认可的方式实现,比如对所载信息要提供解释性文字和相应网址,对外文翻译的篇章可以加附原文链接,对引用健康资讯提供链接查询等。

2、调整健康网站的编辑方针,提高健康资讯的可信度

网站传递健康信息的可信度一方面依赖于编辑人员的专业素养,另一方面取决于是否制定了具体的、有效的信息筛选和编辑程序的方针政策^[7]。所以,笔者认为要提高网站健康资讯的可信度,一方面要培养一批有健康素养的网站编辑人员,他们具有获得、解释和了解基本健康信息与服务的能力,并且能运用信息和服务来促进个人健康,这是前提和基础。另一方面调整健康网站的设计方针,为了充分赢得用户对网络健康信息的信任度,各网站应该给出编辑人员的个人详细资料以及信息编辑的步骤方针,表明信息的筛选和发布过程,这是提供信息真实可信的重要手段。在网站首页界面可以设置“关于我们的作者”或者“关于编辑”的板块,在具体的板块中提供与之相适应的板块编辑人员资料,如姓名、性别、学历等可供参考。如美国全国医学协会NCI的网站就给出了这样的信息声明:NCI网站其中的癌症信息总集是来自PDQ数据库的。所有的PDQ的癌症信息是由一个编辑会编选的,这个编辑会包括了全美在成人治疗、儿科治疗、支持护理、预防、遗传学等方面的癌症专家,并且每六个月就更新一次信息^[8]。我国的健康网站也可采取类似的做法与引用医学信息研究所等权威的数据和信息来保证网站信息的准确与可信。

3、制定可信度标准,完善网络健康资讯发布的管理和认证制度

商品都有其对应的商标,食品、药品也都有其认证管理的规定,提供健康资讯的相关网站,更应该具备一套完整、详细、指导性和操作性都很强的管理和认证制度。因此卫生健康行政主管部门和网络管理部门应该联合着手制定和完善提高网络健康资讯的可信度管理和认证细则,为健康网站的健康发展营造更加和谐、宽松的环境。首先,应当加强健康资讯网络传播中“把关人”的管理并制定相关管理细则,确保内容可信;其次,要加大健康资讯传播者的身份认证和管理力度,确保人员和身份可信。

(二) 丰富健康网站的互动形式,优化健康网站的医患互动

改善网络健康资讯传播交流机制,笔者认为有两种可行办法。一是不断丰富健康网站的互动形式。要想方设法凸显健康网站的互动性,让网站的信息尽可能地“动”起来,尽可能地和用户关联起来,尽可能得到用户的呼应,形成信息互动互传,双向交流。一方面可以通过建立BBS论坛来增强用户之间的互动,给用户营造一个平等参与、自由交谈的公共空间;另外,在网站上建立常规性的受众调查和热点问题调查,可以强化或改变传播策略,避免信息同质化,同时可以调动网络用户参与调查的积极性,扩大网站的影响力。网站还可以整合网络调查和论坛中的反馈内容,将这种互动内容合并到相关的新闻中去,让论坛和网络调查丰富信息内容,激发论坛的互动,从而达到良好的传播效果^[9]。二是优

化健康网站的医患互动^[10]。一方面在网站上提供患者标准信息表格,包括姓名(可化名)、年龄、性别、职业、既往病史描述(曾患有什么病、做过什么治疗、对什么食品和药物过敏)、现有症状描述(症状发生时间、持续多久、严重程度、用药情况)等给用户提问时必须填写,然后进行提交等待回复。其次要优化网络咨询的效果,严格保证在线医生的质量。网站要组织资深的医疗专家坐阵进行把关,而不是单单使用业务广告中医院的医生进行变相的做广告或使用链接医院的医生进行流于形式的回复患者,而要联系更多的医院和医生尤其是医学领域的权威人士,能在网上义务贡献出自己的学科知识,成立一个医疗专家团队,要强调以实名制的方式注册在线医生,并声明对自己的发言负责。

(三) 建立健全健康资讯网络传播管理制度体系,完善相应法律法规

我国制定的关于网络传播的法规在一定程度上保证了网络媒体的社会责任和义务,也保证了健康资讯网络传播的真实性和有效性。但是,由于缺乏对网络传媒的过度商业化的限制致使其陷入了缺乏可行性的尴尬境地。因此,必须建立健全健康资讯网络传播管理制度体系,一方面必须尽早制定专门的新闻法,对此进行一定程度上的强制限制;另一方面应当制定可靠性的自律标准,完善网络媒体自律体系。我国的新闻自律组织主要是中华全国新闻工作者协会和省市记协,但这些机构缺乏独立性,其公正性和工作效率也都受到限制,影响了管理效果。对于媒体而言,自律标准的可操作性是极其重要的。网络媒体的自律是一项技术含量相当高的工作,应当运用相应的技术手段准确和科学地跟踪、评估、监督和制裁媒体行为,有效地实行其管理职能^[11]。同时,要督促政府职能部门尽快制定颁布《网络法》,完善《互联网卫生信息服务管理办法》、《医疗广告管理办法》等相关法律法规,只有通过制定和完善相关法律法规,规范卫生领域互联网应用行为,才能使网络健康传播有序发展。

三 结语

互联网作为一种新兴媒介在“健康传播”领域的应用,具有极大的发展空间。然而,需要指出的是网络技术本身并

不能提供所有的答案,重要的还是“健康资讯内容”以及“健康传播者”如何能动地利用好网络技术,挖掘出健康网络传播的更大潜能。以网站为发展主体的健康资讯传播,在我国正处于探索阶段,依然存在这样或那样的问题和不足。现阶段,不论从网络技术上还是从外部环境上来看,健康资讯网络传播的发展道路是机遇和挑战并存,要使其良性循环与健康发展需要全社会的共同努力。

[参考文献]

- [1] 徐晓君. 以互联网为平台的健康传播研究[D]. 广西大学硕士学位论文,2007: 4-20.
- [2] 何苏六. 网络媒体的策划与编辑[M]. 北京: 北京广播学院出版社,2001: 83-85.
- [3] 中国互联网络信息中心. http://research.cnnic.cn/html/1279173730d2350_1.html, [2010-07-15].
- [4] 郑少春. 网络传播与网络管理探析[J]. 中共福建省委党校学报,2009(11): 106-116.
- [5] 张 鲁, 张 群. 网络广播研究[J]. 山东大学学报, 2009(1): 21-25.
- [6] [美] 帕特丽夏. 健康传播: 个人、文化、政治的综合视角[M]. 北京: 北京大学出版社,2006: 109-120.
- [7] [美] Jane Stokes. 媒介和文化研究方法[M]. 黄红宇、曾妮译. 上海, 复旦大学出版社,2006: 56-79.
- [8] Kerry E. Evers. EHealth Promotion: The Use of the Internet for Health Promotion[J]. The Art of Health Promotion, 2006(March/April): 1-7.
- [9] 沈菲飞. 高校 BBS 的网络健康传播研究——基于社会生态的视角[D]. 中国科学技术大学硕士学位论文, 2009: 33-47.
- [10] 刘 瑛. 互联网改变健康行为的作用探讨[J]. 华中科技大学学报(社会科学版), 2008(5): 15-19.
- [11] 王媛媛. 运用互联网进行健康传播的特点初探[J]. 医药产业资讯, 2005(11): 8-11.

Questions and Countermeasures on the Spread of Health Communication by Network in Our Country

LUO Ai-jing, ZHANG Li

(Central South University, Changsha 410013, China)

Abstract: It is the new form that health communication is transmitted by network. Now, the spread of health communication by network is flourishing. This paper probes into the problem that health communication is transmitted by network and advances relevant countermeasures.

Key words: network; health communication; health; problem countermeasure