

医学情报研究机构开展舆情分析服务的实践

刘 岩 ,傅黎犁 ,颜建华

[摘要]在阐述舆情与舆情分析基本概念的基础上,探讨了医学情报研究机构开展舆情分析服务的意义、作用与体会,指出了为医学情报研究机构利用资源、技术和人才优势开展舆情分析服务工作,为卫生行政决策和管理实践提供高层次情报服务,是一个大有作为的新领域。

[关键词]舆情;舆情分析服务;卫生决策;医学情报研究机构

[中图分类号]R-058

[文献标志码]A

[文章编号]1671-3982(2012)01-0001-03

Public opinion analysis services provided in medical information institutions of China

LIU Yan , FU Li-li , YAN Jian-hua

(Medical Information Center , Shandong Provincial Medical and Health Information Institute , Jinan 250062 , Shandong Province , China)

[Abstract] After the concepts of public opinion and its analysis pattern were described , the significance , role and experience medical information institutions to provide public opinion analysis service were discussed , and it was pointed out that public opinion analysis service provided in medical information institutions for decision-making of health policy and management by making use of their advantages in resources , technologies and talents was a field that is able to develop their ability to the full.

[Key words] Public opinion; Public opinion analysis service; Health decision-making; Medical information institution

21 世纪,我国医学情报研究机构的建设与发展进入了一个历史新起点,一方面拥有半个世纪医学情报研究与服务的经验优势,另一方面也面临市场经济体制改革步步深入所带来的新困境与挑战^[1-3]。本文针对既往传统医学情报服务方式,如图书期刊借阅、医学科技查新、期刊编辑出版等囿于政策约束而出现的发展滞缓甚至萎缩的情况,就医学情报研究机构开展舆情分析服务,开拓为卫生行政决策与管理咨询服务的新领域进行研讨,以期为医学情报研究机构的建设与发展注入新活力。

1 舆情与舆情分析的基本概念

广义上讲,舆情是社会客观实际与民众主观意愿,是指在一定的社会空间内,围绕中介性社会事项

的发生、发展和变化,民众对国家管理者产生和持有的社会政治态度^[4]。

狭义地讲,舆情就是社会舆论情况的反映,是民众的意愿及情绪。基于医学情报研究机构服务卫生行政决策与管理工作舆情分析服务之需要,我们把舆情界定为媒体舆情,即通过媒体这一载体,以报道时事、事件的形式所表达出来的新闻与评论,尤指围绕医药卫生领域发生的各类事件所刊发的新闻与评论等资讯的综合反映。

所谓舆情分析,就是通过搜集各类媒体针对特定主题的新闻报道和评论,利用情报学方法与技术对其进行精选、编辑、分类、分析和研究,真实反映社会状况和民众意愿,以及公众对特定事件的态度及情绪,并针对这种社情民意提出合理的预测及建议,供有关决策部门或管理机构参考应用的情报服务过程。

2 舆情分析服务的意义与作用

舆情分析的基本作用就是为决策者提供依据和建议,是为领导决策服务的。其重要意义和作用具

[作者单位]山东省医药卫生科技信息研究所医学情报研究中心,山东 济南 250062

[作者简介]刘 岩(1962-),男,山东莒南人,博士,研究员,发表论文 147 篇。

体表现在以下几个方面。

2.1 有利于决策者做出正确、科学的决策

在公共决策的进程中,充分了解社情民意是公共决策科学最为重要的基础。舆情是民众的情绪、意见和态度交错的总和。社会公众既是舆情的主体,又是公共决策的客体。公共决策唯有符合民众的舆情,才能得到社会公众的支持和有效执行。可以说,舆情是公共决策的出发点与归宿,也是公共决策的试金石与助推器。一项决策能否顺利实现,能否达到预期的效果,能否赢得民心拥戴,都需要借助舆情分析获得反馈和校正。在当前新医改形势下,国家大力推进公共卫生项目的实施,其成效如何,实施措施是否科学,能否做到以人为本、群众满意,也可以从媒体舆情中得到反馈。

2.2 有利于决策者及时获取有效信息 提高决策效率

从浩如烟海的媒体资讯中查找和阅读所需的舆情资讯,对卫生行政机关的决策者和具体医疗卫生保健机构的管理来说,并非易事。但知晓和掌握行业舆情是卫生行政决策者和卫生机构管理者所必须的。要化解这一矛盾,就需要医学情报机构为其提供舆情分析服务。舆情分析就是对来自多媒体信息源中的大量散乱无序的原始资料进行搜集、分析、归纳、编排,精选出清晰的舆情信息,让决策者及时了解全面的行业舆情,提高其决策效率,并最终做出有所创新和发展的决策。

2.3 有利于决策者迅速发现媒体误导倾向,及时做出正确应对

少数媒体一味追求吸引力,对医疗卫生行业的报道时有冲破新闻媒体道德底线,诱发和控制某些事件发生、发展,甚至误导公众。如“天价住院费”、“助产士缝肛”、“茶水发炎”事件等,媒体都起到了推波助澜的作用。一旦不能及时做出正确应对,就会引发公众逆反情绪,使医疗工作更陷被动。舆情分析针对特定时间、特定地区、特定领导者的决策目标提供的本地医药卫生领域最易引起民众关心的热点、难点舆情动态,可为决策者提供重要依据,有利于他们及时做出正确应对。如 2010 年 8 月母乳喂养周时,国内媒体纷纷报道各地母乳喂养情况,某一级媒体记者就发出了省内某市母乳喂养率不足 40% 的报道,与实际情况存在极大差距。该市妇幼保健院领导通过我们发送的《妇幼保健管理舆情简报》了解这一情况后,迅速与媒体取得联系,及时纠

正了这起新闻误导事件的负面影响。

3 舆情分析服务的实践探索与体会

为充分发挥医学情报研究机构的信息资源和情报研究优势,主动服务卫生行政管理决策,山东省医药卫生科技信息研究所根据山东妇幼卫生发展需求及本所人才与资源条件,于 2010 年 8 月起开始编发《妇幼保健管理舆情简报》,以各类公开媒体报道为主要信息来源,设置了行业动态、新闻专题、系列报道、域外行情、国内资讯、本省信息、舆界警笛和讯海撷英等栏目,对国内外及省内妇幼保健管理领域的行业舆情进行了分类编报^[5]。

该简报创办至今不足一年,已编印发行 12 期,赠阅范围由最初专供省卫生厅妇社处领导参阅,扩展到上至国家卫生部妇社司、下至省内 17 市卫生局和妇幼保健院领导,横向交流至北京、上海、广东、江苏、湖北等部分省市妇幼保健管理主要领导和有关学(协)会妇幼卫生方面的期刊杂志社等。各方反馈信息表明,该简报已经取得非常好的社会效益^[6]。

3.1 充分认识医学情报研究机构开展舆情分析服务工作的重要性

统计数据显示^[7],我国正在跃升为全球领先的舆论媒体大国。截至 2006 年初,电视用户数量、报纸发行量和 30 岁以下网民人数均已排名全球首位,现有 3 000 多个电视频道、2 000 多份报纸和 9 000 多种期刊。在舆情媒体规模、媒体种类等迅猛发展,舆情导向的监测预警显得愈发重要。特别是因特网这把“双刃剑”,既提供了大量健康、有益的信息,也有不少误导性言论。这就更需要有舆情监测分析服务,以把握和保障舆论的正确导向,为构建和谐社会保驾护航。

医学情报研究机构要充分认识新时期舆情分析服务工作的重要性,准确把握医药卫生事业的发展趋势,以网络为基础,以制度建设为保障,以提高舆情信息质量为重点,建立实际有效的舆情汇集和分析机制,确保反映医药卫生领域社情民意渠道的畅通。要密切关注新医改政策的实施进展以及社会上的热点、难点问题,及时准确地搜集相关新闻报道及公众评论信息,进行加工整理,在准确把握当前舆论状况的基础上,对舆情做出正确的分析、评价和预测,并提出合理化建议,为决策科学化提供可靠依据。

3.2 正确把握舆情分析的信息来源,全面收集各类媒体舆论信息

广播、电视、电台、报纸、期刊、网络等各类公开媒体信息以及内刊、简报等,是舆情分析的信息来源。新闻媒体一方面担负着表达社会舆论、报道新闻、传播信息责任;另一方面也担负着代表社会舆论、反映舆情、引导舆论的责任。新闻媒体具有强大的渗透力和巨大的社会覆盖面,是舆论的激发器、传承者,对社会舆论的形成影响深远,是医学情报机构开展舆情分析服务的主要信息源。

另外需要特别重视网络舆情的搜集和分析。随着因特网的普及应用,被誉为第四媒体的网络媒体,从政治、经济、文化、生活等各个方面全面深入地影响人们的意愿及情绪,成为新闻传播活动中的重要手段和方式。近年来网络媒体几乎都积极参与了国内外的一切重大事件。网络舆情传播迅速,对社会及社会生活秩序都会产生极大的影响。网络舆情的主要来源有论坛(BBS)和新闻跟贴,如新华网的“新华言论”、大众网的“大众论坛”、国际在线的“管窥天下”、中青在线的“青年话题”以及腾讯、网易、人民网等各大网站的新闻跟贴等。

3.3 立足现实,准确定位,选好舆情分析服务的切入点

医学情报研究机构开展舆情分析服务,必须立足现实,切忌不顾条件盲目跟风。如中国医学科学院医学信息研究所依托“国家队”的丰富资源和国内领先的信息技术开展了新医改舆情监测。我所作为省级医学情报研究机构,在资源、技术有限、特别是舆情分析服务人才有限的情况下,不能照猫画虎一味模仿。在全面分析现有资源、技术和人才状况,特别是分析了国家和省级层面医药卫生行业的机构建设现状与实际工作需求后,我们选择了妇幼保健管理领域作为突破口,尝试为省卫生厅妇幼保健主管处室领导提供舆情集成与分析服务。

在这项工作开展初期,虽然做了充分的调研,坚持了第三方独立分析的舆情服务原则,但在工作定位的把握上还是出现了一定的偏差。如我们为省卫生厅妇社处领导提供舆情分析服务的宗旨最初确立为“卫生行政决策内部参考资料”。由于简报同时向省内 17 个市卫生局长主管妇幼工作的分管领导和处室及妇幼保健院院长、院党委书记提供,其对舆情分析、评议的观点倾向性虽未明宣,却有含蓄,

易被误认为是政府主管部门的意思。后来我们根据用户反馈及时给予调整,确定《妇幼保健管理舆情简报》的服务宗旨为“聚焦媒体信息、透视行业舆情、服务山东妇幼”,获得了各层次用户的肯定和称赞。

3.4 主动、深入、及时和持久,不断放大舆情分析服务成效

我们通过中国生物医学文摘数据库和 CNKI 中文学术期刊全文数据库进行全库查询,尚未发现有医学情报机构开展舆情分析服务的研究文献。这表明舆情分析服务在医学情报研究机构中尚未引起足够重视,情报调研人员仍乐于坐等科技人员上门咨询或开展科技查新服务,而卫生行政主管部门也不会主动要求医学情报机构为其提供有针对性的情报服务。我所开展的妇幼保健管理舆情分析服务,就是在上级卫生行政主管部门没有明确要求、单位主管机关没有指令性任务的情况下,自主进行需求分析、自行制定工作方案、自动推销情报产品的一种主动行为。这个舆情分析服务产品刚一推出,就受到山东省卫生厅妇幼保健与社区卫生处领导的高度重视和一致好评。

在坚持“主动出击”寻找舆情服务对象的同时,情报调研人员还要坚持把舆情分析服务做到深入、及时和持久。所谓深入,就是不仅搜集、归类 and 编排舆情,还要应用情报学理论与方法对其进行科学分析,做出恰当的评价,提出预测和建议;不仅要看到表面的、有形的意见,而且要透过现象看到了本质,挖掘出舆情信息中隐含的倾向,探索舆情发生、发展过程中的规律和趋势。所谓及时,就是要注重舆情的时效性,努力做到早发现、早收集、早分析、早传递,密切跟踪舆情变化,避免信息失效。

4 小结

我所开展服务卫生行政决策与管理的舆情分析工作不足一年,截至本文成文之日也只编发了 12 期《妇幼保健管理舆情简报》,但其作为国内医学情报研究机构探索服务卫生行政决策新路径和新模式的一次全新尝试,已经得到国家卫生部、省卫生厅和省内各市卫生局有关领导的肯定与鼓励,以及妇幼保健机构领导的欢迎与赞许。这充分表明了医学情报研究机构发挥资源、技术和人才优势,开展舆情分析服务工作,为卫生行政决策和管理实践提供高层次情报服务,是一个大有作为的新领域^[8]。

(下转第 19 页)

活动,如利用假日参与图书馆信息服务工作。另外,医学高校图书馆还与在临床、教学、科研第一线的专家、教授保持密切联系。这些宝贵的资源都是高校图书馆为基层卫生机构提供信息服务的坚强后盾。

3 面向基层医生开展信息服务的途径和方法

3.1 为乡镇医生提供借书服务

乡镇卫生院因经费、场地、人员编制等多种因素的限制,医学报刊、书籍的藏书量极其有限,造成了乡镇医生不能广泛涉猎医学书刊,缺乏与外界的业务沟通,特别是对医学领域学科进展了解甚少,严重影响其业务水平的提高。目前粤西地区以湛江市区为中心的 1 小时交通圈已形成。广东医学院图书馆位于湛江市区,乡镇医务人员到图书馆借书十分方便,图书馆可为乡镇医生办理借书证,通过改善他们阅读专业书刊的条件,帮助其拓展知识面,提高业务素质。

3.2 为基层医生参加各类考试提供辅导

乡镇卫生院工作条件、环境较差,待遇较低,难以吸引和留住较高学历的卫生技术人才。因此,乡镇医生需要通过进修学习、培训等提高其学历层次,需要参加成人教育考试、执业助理医师、执业医师考试等各种形式的考试。但他们基础知识较薄弱,工作繁忙,很难有机会脱产系统学习,要通过各种形式的考试是一道难关。图书馆可利用自身的资源优势,为乡镇医生提供各种考试复习资料,也可以组织医学专业高年级的学生志愿者、教师志愿者,免费举办各类考试专题辅导班,为他们提供尽可能的帮助,以改善其职称、学历结构,提高他们的专业素质。

3.3 为乡镇卫生院处理医疗纠纷提供信息服务

由于基层全科医师的技术力量较薄弱,且对于处理医疗纠纷缺乏经验,一旦遇到医疗纠纷并处理不当,势必对乡镇卫生院的服务造成较大影响。因此,医学院校图书馆可利用和发挥其拥有的信息资源和人才优势,为他们处理医疗纠纷提供信息服务^[3]。第一,提供有关医疗操作、护理和管理的规范和标准方面的书刊和资料,让他们掌握各项医疗操作和行为规范。只有严格规范医疗护理的操作规程,才能最大限度地减少和避免医疗事故的发生。第二,提供有关医疗纠纷处理的案例及相关法律法规,使他们更好地保护自身的权益,避免与病人发生不必要的争执。第三,利用其自身优势,组织高年级公共卫生事业管理专业的学生为乡镇卫生院医生举办专题讲座,讲解如何防范医疗纠纷、如何了解病人及其家属的心理、如何与他们沟通、遇到医疗纠纷时如何运用法律保护自己。

【参考文献】

- [1] 湛江市人民政府文件(2008)83号.转发湛江市人民代表大会常务委员会关于加强乡镇卫生院建设切实解决群众就医难问题议案办理方案的决议的通知[EB/OL].(2008-11-21)[2011-04-10].<http://www.chinazj.net/daohan/zjzhenwu/2008/zjjf2008-83.htm>.
- [2] 粤卫[2007]28号.关于印发《广东省农村卫生服务体系建设与发展规划》的通知[EB/OL].(2007-06-06)[2011-04-15].<http://www.gdwst.gov.cn/noimg/slow.php?id=3654>.
- [3] 李立宏,徐桂香,鲁毅巍.大学医学图书馆面向社区全科医师延伸服务的实践与探索[J].中华医学图书情报杂志,2006,15(6):31-32.

[收稿日期:2011-05-25]

[本文编辑:王颖]

(上接第3页)

【参考文献】

- [1] 黄卓泳,郑利荣,苏焕群等.省市医学情报机构业务发展探讨[J].医学信息学杂志,2010,31(2):52-55.
- [2] 赵洁.定题服务:情报信息服务面临的新课题[J].天津经理学院学报,2010(1):47-48.
- [3] 沈林,何炜,任清云.新时期医学信息服务模式探讨[J].中华医学科研管理杂志,2008,21(2):119-120.
- [4] 李昌祖,许天雷.舆论与舆情的关系辨析[J].浙江大学学报:社会科学版,2009,8(4):393-398.

- [5] 山东省医药卫生科技信息研究所.我所编发《妇幼保健管理舆情简报》[EB/OL].(2010-09-02)[2011-05-02].http://www.sdmi.cn/xsnews/News_View.asp?NewsID=1188.
- [7] 山东省医药卫生科技信息研究所.我所编印《妇幼保健管理舆情简报》赢得好评[EB/OL].(2010-10-08)[2011-05-02].http://www.sdmi.cn/xsnews/News_View.asp?NewsID=1240.
- [8] 班成英.增强统计挖掘技术应用实现舆情分析预警功能[J].中国统计,2008(2):49-50.

[收稿日期:2011-08-16]

[本文编辑:杜云祥]