

医院微信小程序的语言服务研究

——以南昌市为例

熊惠

陕西师范大学 文学院

摘要: 调查了南昌市医院的微信小程序,发现其语言服务存在主界面的语言服务不够完善、网络问诊的语言服务效果不佳、语言服务的形式较少、针对特殊人群的语言服务较少等问题,进而提出了提高主界面的语言服务水平、提高网络问诊的语言服务水平、增加更多的语言服务形式、提供更加精准的语言服务等建议,研究结论对网络医院的开发与改进有一定的参考价值。

关键词: 互联网医疗; 语言服务; 网络医院; 微信小程序

【DOI】10.12252/j.issn.2096-6288.2023.11.218

引言

我国的互联网医疗行业正向高速化、精细化发展。

《中国互联网络发展状况统计报告》显示,国内互联网医院数量、在线问诊需求持续增长。^[1]医院微信小程序的研发搭建了一个健全的网络就医平台,提供了网络导医与网络问诊的入口,加快了就医流程,同时也减轻了医院线下就医的人流量与密集程度,成为越来越多人就医的首选。

屈哨兵认为,狭义的语言服务通常是指语言翻译服务,广义的语言服务是指所有以语言作为工具或项目内容而开展的服务。^[2]医院微信小程序的语言服务可以促进其核心服务的开展,为患者提供语言上与信息上的帮助与指引,从而使得患者能够更加精准地找到自己所需要的服务内容,实现良好的网络就医流程。

本文以南昌大学第一附属医院、江西省人民医院、江西省中医药大学附属医院这三家以微信小程序作为网络就医平台的综合性的南昌市三甲医院为例,采用观察法和访谈法,从主界面的语言服务与网络问诊的语言服务两个方面展开对医院微信小程序的语言服务情况的分析调查,发现其语言服务存在的几个问题,并提出相应的改进建议。

一、医院微信小程序语言服务状况

为了便于分析,我们将医院微信小程序的语言服务状况主要分为两个层面:主界面的语言服务与网络问诊的语言服务。医院微信小程序的主界面是使用者最先看到且最常用的界面,它包含着这个网上医院的各种具体功能与指向。因此,主界面的语言服务对使用者来说十分重要。网络在线问诊是医院微信小程序作为互联网医疗产业的一部分中的关键功能,它的优越性体现在它能够比线下就医更快地了解到使用者的病情并提供一定的

解决方案,同时它的存在也能够为实体医院减负,承担了一部分需求简单、症状较轻的患者。

(一) 主界面排布有序

据观察,三家医院的主界面整体都呈竖向排布,分布规律,符合人们在手机上从上往下的阅读习惯。南昌大学第一附属医院与江西省人民医院均在主界面的上部设置了宣传栏,宣传了该小程序作为网上医院的功能。前者在宣传栏强调“免费问诊”,彰显了这个网络医院的利民。后者则以一些标语和图片来宣传该医院及其特色模块,如“厚德精医,求实创新”强调了该医院的医人精神,可以给患者留下好的印象,“足不出户,线上问诊,送药上门”表现了该小程序可以给人们的生活带来极大的便捷,不用出门就能就医。三家医院小程序主界面的中部和下部均为多种就医功能模块。据观察,大部分功能的名称是两个或三个双音节词语的组合,只有少数图标名称是单数的字数,符合人们的阅读习惯,也使得页面在视觉上更加整齐。功能名称的结构大部分为并列式、主谓式和偏正式,但也有一些动宾式,如“办理入院”、“查看登记卡”等。

(二) 网络问诊形式多样

据观察,网络问诊目前以两种形式存在:智能导诊与在线医生问诊。对于智能导诊,南昌大学第一附属医院的形式是让患者与机器人在对话框里对话,江西省人民医院的形式是患者根据自身情况对智能选项进行选择,江西省中医院大学附属医院的形式是二者的结合,即患者先根据自身情况对智能选项进行选择,再与机器人在对话框里对话。对于在线医生问诊,南昌大学第一附属医院支持图文咨询,江西省人民医院支持图文咨询与视频问诊,江西省中医药大学附属医院支持视频问诊。这些多样的网络问诊形式既满足的患者的不同需

求，也使在问诊方面条件有限的患者有了更多的选择。

二、医院微信小程序语言服务存在的问题

(一) 主界面的语言服务不够完善

1. 功能名称语义模糊。由于小程序功能的名称是对一个就医步骤的简短概括，因此当该功能内容较为复杂时，就存在名称对内容的概括不全面或概括模糊的情况，即语义模糊的现象。如南昌大学第一附属医院的“智护一附”、“住院清单”，江西省人民医院的“义诊报名”、“智能随访”、“互联网+护理”，江西省中医院大学附属医院的“电子票夹”、“诊疗查询”等，只看名称使人难以理解该模块的具体功能。为此，南昌大学第一附属医院中部区域的八个模块的名称下附有对这个模块具体功能的简短介绍，其对“智护一附”的介绍为“护士上门服务”，这样便能一定程度上为使用者解惑。除此之外，三家医院的其他功能模块均未设置解释说明。

2. 功能名称语义重复。南昌大学第一附属医院的“专家咨询”和“免费问诊”，“服务反馈”和“满意度调查”，“热门医生”和“名医推荐”有一定程度上的语义重复，使人感到混淆，难以辨明其中区别，这便成了就医上的阻碍。此外，江西省人民医院的“药库”和“药品查询”，“健康百科”、“健康学堂”、“健康资讯”和“掌握健康”，江西省中医院大学附属医院的“检查预约”和“预约取号”，“体检预约”和“体检订购”均存在语义重复问题。

3. 层级划分较为简单。医院微信小程序作为一个手机上的应用程序，它在同一页面的空间有限，因此，主页面的功能模块应做到全面而简洁，这就要依赖于多个层级的划分。据观察，南昌大学第一附属医院和江西省中医药大学附属医院的主页面只划分了两个层级，江西省人民医院的主页面只划分了一个层级，这将导致使用者在使用时感到功能模块过多、眼花缭乱，无法第一时间找到自己需要的功能。

4. 功能分类不够准确。据观察，三家医院的功能模块的分类均存在问题。南昌大学第一附属医院界面中部的“专家咨询”、“新冠咨询”、“心理咨询”和“免费问诊”本可以归为下部的“咨询服务”一类，但并没有归为一类，反倒是“症状自查”与“服务反馈”归为了“咨询服务”；江西省人民医院界面下部的“健康学堂”、“健康资讯”、“掌握健康”和中部的“健康百科”本可以归为一类，但并未归类；江西省中医药大学附属医院界面上部的“门诊服务”包含的功能模块太多，显得杂乱，“报告单”、“挂号单”、“缴费单”

和“电子票夹”可以另开一类。

(二) 网络问诊的语言服务效果不佳

为了便于调查，我们以一位年龄47岁、肠胃方面有就医需求的女性作为调查的切入点，在三家医院里分别参与相应的智能导诊与在线医生问诊，发现其语言服务均存在问题。

1. 智能导诊的功能存在漏洞。一方面，患者在南昌大学第一附属医院的问诊并没有得到一个结果，其提供的智能导诊机器人并不能识别出“肠胃”、“拉肚子”、“胃胀气”等消化内科的常见关键词并作出相应的反应。此外，机器人的回答也不够书面化，它使用“其他”而不是“其他”，并且句尾没有以句号结束。另一方面，虽然患者在江西省人民医院与江西省中医药大学附属医院得到了诊断结果，但诊断结果较为模糊、可能性较多、不够精确。因此，智能导诊的功能存在许多漏洞，有很大的改进空间。

2. 在线医生问诊的语言服务水平较低。我们对患者进行访谈，将评价标准从好到坏依次分为A、B、C三个等级，其中，“A”表示“很满意”，“B”表示“一般”，“C”表示“不太满意”，让患者从医生的回答速度、回答专业程度和回答有效程度三个方面对在线医生问诊的语言服务进行评价。我们发现，患者对三家医院回答的专业程度与有效程度的评价都为一般，且只有江西省中医药大学附属医院的回答速度达到了使人满意的标准。因此，在线医生问诊的语言服务尚处于一个较低的水平。

(三) 语言服务的形式较少

我们将语言服务的形式分为文字式服务、语音式服务与视频式服务三个方面。据观察，南昌大学第一附属医院仅提供文字式服务，江西省人民医院提供文字式服务与视频式服务，江西省中医药大学附属医院提供文字式服务与视频式服务。三家医院均未提供语音式服务，且视频式服务集中于网络问诊方面，在其他功能模块中均未涉及。因此，语言服务的形式仍然较少。

(四) 针对特殊人群的语言服务较少

在这个各种信息技术高速发展的时代，信息无障碍建设已成为时代的必然要求。^[3]网络医院建设应考虑到老年人、残疾人、文化差异人士、偏远地区居民等特殊人群的就医需求，让他们也能享受“互联网+医疗”为生活带来的便利。据观察，只有南昌大学第一附属医院设置了方便老年人就医的“橙心助老入口”。因此，针对特殊人群的语言服务还有着很大的改进空间。

三、评价与建议

对南昌市三家三甲医院的微信小程序的调查显示,其语言服务各有特点,但存在四个主要问题:主界面的语言服务不够完善、网络问诊的语言服务效果不佳、语言服务的形式较少、针对特殊人群的语言服务较少。针对这些问题,我们对医院微信小程序的语言服务提出以下建议。

(一) 提高主界面的语言服务水平

主界面的语言服务对使用者来说至关重要,而医院微信小程序的主界面可能会存在排布混乱、分类混乱、语义不明、语义重复等问题,因此,医院微信小程序的主界面的语言服务应得到优化。首先,主界面的排布应该简洁有序,字体、字号、颜色等应保持一致。太混乱的排布方式会使得使用者无法及时准确地找到自己需要的功能,因此排布方式应做到使使用者看手机屏幕时感到清楚、明晰。其次,功能模块的名称应尽量语义明确。功能模块的名称指向的是这个功能的具体内容,一方面,晦涩难懂的名称会对使用造成阻碍,若名称因字数限制无法完全概括内容,则应配备相应的文字或语音说明;另一方面,不同功能的模块在名称上应避免语义重复,以免使人混淆。最后,功能模块的分类应更加准确细致。正确的分类不仅可以让使用者快速检索到所需功能,还可以使主界面在视觉上更加明晰。因此,同属一类的功能模块应放在一起,一个类别下不应放置与该类别无关的功能模块。

(二) 提高网络问诊的语言服务水平

提高网络问诊的语言服务水平应从提高智能导诊水平与提高在线医生问诊水平两方面展开。一方面,应提高智能导诊语言服务的有效性、准确性与专业性。对于与机器人对话式的智能导诊,应对机器人进行更多的语言训练,提高机器人的语言学习水平,使机器人能够准确识别出患者话语中的关键词并做出正确回答;对于提供选项供患者选择式的智能导诊,问题与选项内容均应做到表述清晰、概括全面、易于理解,诊断结果应做到语言通俗易懂,指向明确,使患者能够获得更加有效的就医结果。另一方面,应提高医生的语言服务能力。负责在线问诊的医生的回复速度应尽可能做到快速及时,回复的内容应做到详细、专业、有效且通俗易懂,这就要求医院就“互联网+医疗”这个背景对医生展开相应的说明与培训,强化在线问诊的医生的语言服务意识,从而提升在线问诊的效率。

(三) 增加更多的语言服务形式

目前,医院微信小程序的语言服务形式以文字形式居多,但因区域大小与文字长度的限制,文字有时无法

起到更加完善的作用。因此,医院可以增加更多的语言服务形式去丰富语言服务内容,提升语言服务的质量,如语音式的语言服务与视频式的语言服务。首先,医院可以为每个功能模块设置语音解说或视频介绍,这样能够解决使用者有时无法理解文字的问题。其次,网络问诊的形式也可以从当前较为普遍的文字问诊扩展到电话问诊、视频问诊,为患者提供更多的选择。最后,语音式和视频式的语言服务除了与文字式的语言服务一样要求医生做到详细、专业、有效且通俗易懂外,还应当注意说话的语速、咬字的清晰程度、普通话的准确度与说话语气是否委婉亲切。

(四) 提供更加精准的语言服务

医院微信小程序应在信息方面存在障碍的特殊人群提供更加精准的语言服务。例如,针对老年人,医院微信小程序可以开发一个像南昌大学第一附属医院的“橙心助老入口”的功能,为老年人提供更大的字体与按钮,并提供更加适合老年人的设计;针对残疾人,医院微信小程序可以提供全语音服务、手语视频等等;针对文化差异人士,医院微信小程序可以开发更多不同语言的版本供不同民族、不同国家的人使用;针对偏远地区居民,医院微信小程序可以设置求助入口,专门安排人员对偏远地区、文化程度较低的使用者进行引导就医。总而言之,医院应完善相关功能,尽可能地满足特殊人群的就医需求。

结语

综上所述,医院微信小程序作为互联网医疗背景下的重要就医平台,其语言服务能力与水平应得到进一步的提高。医院应从服务人员、服务对象、服务方式和服务效果的角度出发,加强服务人员的语言服务意识,针对不同的服务对象设置更多的语言服务方式,以求达到更好的服务效果,从而助力我国医疗事业的高质量发展,促进“互联网+医疗”产业的发展,为人民提供更加优质、便利的就医平台。

参考文献

- [1] 顿宇星. 互联网医疗加速迈向春天[J]. 中国商界, 2023(01): 18-19.
- [2] 屈哨兵. 语言服务视角下的中国语言生活研究[J]. 北华大学学报(社会科学版), 2011, 12(05): 27-31.
- [3] 邓坤宁, 王海兰. 面向信息无障碍的精准语言服务[J]. 中国语言战略, 2022, 9(02): 62-72.

作者简介:熊惠(1999-),女,江西南昌人。硕士,研究方向:社会语言学。