圖書資訊學刊　第22卷第2期　（2024.12）　頁21-54
https://doi.org/10.6182/jlis.202412_22(2).021

公共圖書館身心障礙者健康資訊服務現況及館員專業知能需求調查

A Survey on Health Information Services for People with Disabilities in Public Libraries and Librarians' Competency Needs

林巧敏[1]　鄒佩炘[2]

Chiao-Min Lin[1], Pei-Sin Zou[2]

摘　要

為瞭解國內公共圖書館發展身心障礙者健康資訊服務情形，本研究以「問卷調查法」蒐集國內縣市級以上公共圖書館提供身心障礙者健康資訊服務現況，輔以「深度訪談法」瞭解館員提供健康資訊服務需要的專業知能與繼續教育需求。研究結果顯示我國公共圖書館推廣健康資訊的活動形式，以辦理電影聽賞和工作坊為多，內容主題以日常健康保健、疾病預防照護、藥物資訊、健康照護資源等為主。館員提供健康資訊服務的困難，在於缺乏相關知識背景、館藏資源不足、擔心法律與隱私問題、不清楚參考資源等；但館員對於健康資訊服務繼續教育的意願很高，期望能強化健康資訊服務專業知能。最終綜合調查結果，提出公共圖書館推動身心障礙者健康資訊服務之建議。

關鍵字：公共圖書館、健康資訊服務、身心障礙者、健康素養、專業知能需求

Abstract

To understand the development of health information services for people with disabilities in public libraries in Taiwan, this study utilized a questionnaire survey to gather information on the current status of health information services provided by public libraries at the county and city levels and above. Subsequently, in-depth interviews were conducted to explore the professional knowledge and continuing education needs of public librarians in providing health information services. The study's results indicate that public libraries in Taiwan primarily promote health information through activities such as film screenings and workshops. The content of these activities typically focuses on topics like daily health care, disease prevention and management, medication information, and health care resources. Librarians face challenges in delivering health information services due to a lack of relevant knowledge, insufficient library resources, concerns over legal and privacy issues, and uncertainty about reference resources. Nonetheless, librarians express a strong willingness to pursue continuing education in health information services, to enhance their professional knowledge and skills in this area. In conclusion, based on the comprehensive survey results, the study proposes recommendations for public libraries in Taiwan to promote health information services for people with disabilities.

Keywords: Public Libraries; Health Information Services; People with Disabilities; Health Literacy; Professional Competency Needs

[1,2]國立政治大學圖書資訊與檔案學研究所
Graduate Institute of Library, Information and Archival Studies, National Chengchi University, Taipei, Taiwan
* 通訊作者Corresponding Author: 林巧敏Chiao-Min Lin, E-mail: cmlin@nccu.edu.tw

臺灣大學學術期刊資料庫

Extended Abstract

1. Introduction

Health is a fundamental human right, and the right to health must be equally protected for all individuals, regardless of their gender, race, language, or political stances. However, people with disabilities frequently encounter barriers when accessing medical information due to problems related to transportation, facilities, and communication. These challenges are particularly pronounced among individuals with visual, auditory, or intellectual disabilities, who face considerably higher frequency of communication difficulties with healthcare providers compared with other groups (Ministry of Health and Welfare, 2023). Consequently, while striving to improve public health literacy, governments have placed greater emphases on addressing inequity in health information services. Public libraries serve as community information hubs that are tasked with promoting information literacy and ensuring equitable access to information. They play a critical role in providing the public with access to health information. However, public libraries in Taiwan are still in the early stages of offering health information services tailored to people with disabilities (Lin, 2021). Therefore, surveys should be performed to assess the current state of these services in public libraries and to explore librarians' understanding of and training needs in health information services, thereby promoting the development of relevant services in public libraries.

2. Method

This study employed both quantitative survey and qualitative interview methods. The survey targeted public libraries of county and city levels or higher in Taiwan. Through official correspondence, 26 libraries were invited to participate in the survey, and responses were received from 18 libraries, posting a response rate of 69.2%. Nonrespondents were contacted through phone and e-mail, with most indicating that they currently did not provide health information services for people with disabilities and therefore declined to complete the survey. The survey covered topics such as the current status of health information resources and services, librarians' awareness of health information services for people with disabilities, and the challenges of providing these services. In addition, interviews were conducted with librarians who had either worked in reader service units or had handled health information services. Eight librarians agreed to participate in the interviews, which focused on

Note. To cite this article in APA format: Lin, C.-M., & Zou, P.-S. (2024). A survey on health information services for people with disabilities in public libraries and librarians' competency needs. *Journal of Library and Information Studies, 22*(2), 21-54. https://doi.org/10.6182/jlis.202412_22(2).021 [Text in Chinese].

To cite this article in Chicago format: Chiao-Min Lin and Pei-Sin Zou, "A survey on health information services for people with disabilities in public libraries and librarians' competency needs," *Journal of Library and Information Studies* 22, no. 2 (2024): 21-54. https://doi.org/10.6182/jlis.202412_22(2).021 [Text in Chinese].

臺灣大學學術期刊資料庫

assessing their competencies in providing health information services, their continuing education needs for providing health information services, and their perspectives on the provision of such services by public libraries.

3. Results

3.1 Types of health information activities

In this study, 88.9% of the surveyed libraries had organized health information promotion activities. However, only 37.5% of these activities specifically targeted people with disabilities, indicating that health information activities tailored to this group of individuals remain relatively scarce. The distribution of the various types of promotional activities is presented in Figure 1.

3.2 Themes of health information activities

Among the health information activities organized by the libraries for people with disabilities, the most common theme was daily health maintenance (83.3%), followed by disease prevention and care (50%), medication information (33.3%), and healthcare systems or services (33.3%). These themes indicate that the topics of health information activities cover both physical and mental health aspects.

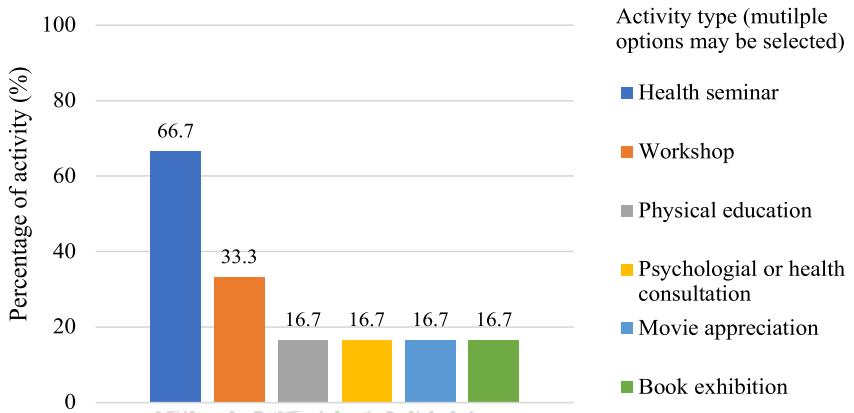
3.3 Awareness of health information services for people with disabilities

Analyzing the libraries' understanding of health information services for people with disabilities revealed that most of the libraries exhibited limited awareness of such services, with a high proportion of respondents disagreeing with following items (Table 1).

3.4 Challenges in providing health consultation services for people with disabilities

The surveyed libraries identified the following primary challenges in offering health consultation services for people with disabilities: lack of relevant knowledge, insufficient training, and insufficient library resources (Figure 2).

Figure 1. Types of Health Information Promotion Activities Arranged for People with Disabilities

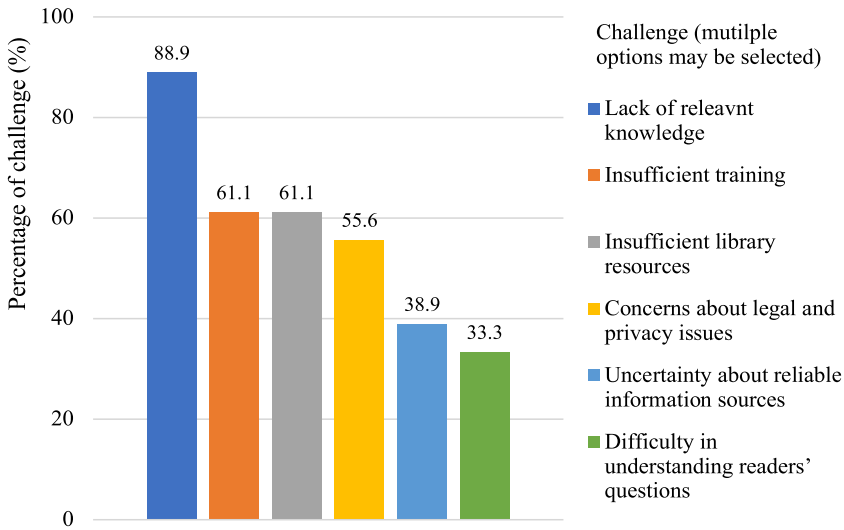


臺灣大學圖書

Table 1. Libraries' Awareness of Health Information Services for People with Disabilities

Item	Agree		Disagree	
	No. of libraries	%	No. of libraries	%
Understand the health information needs of people with disabilities who visit the library's service area.	7	38.9	11	61.1
Possess the ability to meet the health information needs of various disability groups.	6	33.3	12	66.7
Understand the available health information resources for people with disabilities, both in the physical venue and online platform of the library.	12	66.7	6	33.3
Possess the ability to evaluate and filter adequate health information resources for people with disabilities.	7	38.9	11	61.1
Possess the ability to guide people with disabilities in using databases or library catalogs to locate health resources.	13	72.2	5	27.8
Understand the ethical guidelines and legal responsibilities related to providing health information services for people with disabilities.	9	50	9	50

Figure 2. Challenges in Providing Health Consultation Services



4. Conclusion

Public libraries in Taiwan predominantly provide health information services to people with disabilities through the use of library resources and promotional activities, and personalized consultation and service models remain rare.

臺灣大學學術期刊資料庫

Libraries face several challenges in offering health information services to people with disabilities, including a lack of relevant knowledge, insufficient training, insufficient library resources, concerns about legal and privacy issues, uncertainty about reference resources, difficulty in understanding readers' questions, and unfavorable feedback from activity attendants. These issues primarily stem from operational, resource, and personnel training limitations.

The interviews revealed that the librarians lack an understanding of the specific health information needs of certain groups, and demand from readers for related consultations is generally low. Without receiving training in medical professions, many librarians are unfamiliar with the sources of health information for people with disabilities and are unable to provide adequate services when consulted by readers.

The survey indicated that the health information service programs previously organized by libraries were mainly short-term seminars and workshops with a strong emphasis on bibliotherapy. The knowledge gained by librarians through these programs was relatively fragmented, consequently preventing a comprehensive understanding of the core knowledge required for providing health information services in libraries. All interviewed librarians expressed a strong willingness to participate in further training courses and hoped to enhance their ability to provide health information services to both general readers and people with disabilities, either through in-person or online programs. Arranging such training would effectively aid in the development of tailored health information services for people with disabilities in libraries.

壹、前言

健康是人類基本權利之一，不論性別、種族、語言、政治等因素，所有人的健康權皆應受到平等的保障。聯合國經濟、社會及文化權利委員會（Committee on Economic, Social and Cultural Rights, CESCR）於〈第14號一般性意見〉（*General Comment No. 14: The Right to the Highest Attainable Standard of Health*）指明締約國不能剝奪或限制所有人獲得預防、治療和減輕痛苦的衛生服務機會，且有責任制定法律或採取其他措施，確保可平等獲得衛生保健和健康服務的機會，尤其需要保護社會中的弱勢群體，如婦女、兒童、青少年與老年人，同時應提供醫療專業人員適當培訓，確保有足夠且均衡分布的醫療衛生設施，以及所有人皆能負擔的醫療保險（Committee on Economic, Social and Cultural Rights, 2000）。

但根據世界衛生組織（World Health Organization, WHO）統計，全球已有10億人口患有某種程度的障礙，他們的健康狀況通常比一般人差；美國的全國健康訪問調查（National Health Interview Survey）與澳洲國家統計局的全國健康調查（National Health Survey）皆顯示，多數身心障礙者認為自身健康狀況為普通或較差，其遭遇嚴重心理困擾者是非身心障礙者的4倍，許多健康危險因子如：吸菸、酗酒、肥胖等的比例，皆高於非身心障礙者（Altman & Bernstein, 2008; Australian Institute of Health and Welfare, 2024; World Health Organization [WHO] & World Bank, 2011）。然而，身心障礙者在獲取醫療

臺灣大學學術期刊資料庫

服務時，經常會因為態度、交通、設施、溝通與財務等因素受到阻礙，尤其是視覺、聽覺與智能障礙者在和醫療人員溝通有困難的比率，遠比其他障別高（衛生福利部，2023）。雖然聯合國《身心障礙者權利公約》（*Convention on the Rights of Persons with Disabilities*）第25條強調「身心障礙者有權享有可達到之最高健康標準，不因身心障礙而受到歧視。締約國應採取所有適當措施，確保身心障礙者獲得考慮到性別敏感度之健康服務，包括與健康有關之復健服務」，但多數國家仍無法為身心障礙者提供足夠且有品質的健康服務（*身心障礙者權利公約*，2006；衛生福利部，2023；WHO, 2023）。

有鑑於國民健康素養不足，不僅會造成國民健康狀況不佳、醫療成本增加，也會影響醫病關係（Kripalani et al., 2010; Nielsen-Bohlman et al., 2004）。因此，各國政府著手制訂相關政策，致力於提升國民健康素養，並改善健康資訊服務不平等情形。而公共圖書館扮演社區資訊中心的角色，提供資訊素養教育和公平傳播資訊的功能，隨著健康素養議題受到關注，讀者健康資訊需求提高，公共圖書館自然成為民眾獲取健康資訊的重要管道之一（周怡利，2004；Whiteman et al., 2018）。美國公共圖書館協會（Public Library Association, PLA）與美國國家醫學圖書館（The United States National Library of Medicine, NLM）曾於2017年合作提出「Promoting Healthy Communities」計畫，旨在提高公共圖書館員對於健康資訊的知識與服務技能，指導公共圖書館如何評估社區的健康資訊需求、改善現有的教育機會，同時也透過培訓、研討會等方式分享免費資源與專業發展的機會，幫助館員能夠滿足社區讀者的健康資訊需求（American Library Association [ALA], 2017; Newman, 2017）。

國外公共圖書館推動社區健康資訊服務已有相當經驗，除了提供一般大眾健康資訊之外，也能針對退伍軍人、遊民、身心障礙者等健康狀況比較差的弱勢族群，規劃提供圖書館的服務。本研究所稱之身心障礙者係指《身心障礙者權益保障法》第30條之1對於優先保障資訊接觸權益之「身心障礙者」，包括視覺功能障礙者、學習障礙者、聽覺障礙者，或其他感知著作有困難之特定身心障礙者（*身心障礙者權益保障法*，2021）；因其為圖書館服務對象，亦稱為身心障礙讀者。然而，國內對此議題之探討比較不足，且公共圖書館對於提供身心障礙者健康資訊的相關規劃與服務尚處於啟蒙階段（林巧敏，2021，頁106-108），但公共圖書館作為終身教育機構，應是民眾獲取健康資訊的重要途徑。

故本研究以公共圖書館為調查研究對象，透過問卷與訪談瞭解國內公共圖書館提供身心障礙者健康資訊服務的現況與困難，並探討館員對於提供健康資訊服務之意見及專業知能需求，期許可根據現況針砭問題，俾利於國內公共圖書館未來規劃相關服務之參考。本研究目的在於：

臺灣大學學術期刊資料庫

一、調查國內縣市級以上公共圖書館提供身心障礙者健康資訊服務之資源與服務內容。
二、探討國內公共圖書館員對於提供健康資訊服務之認知與專業知能需求。

貳、文獻探討

一、身心障礙者的健康素養及資訊需求

1974年「健康素養」（health literacy）一詞首次出現，最初為關於個人獲取資訊與知識以維持健康行動能力的概念（Liu et al., 2020; Simonds, 1974）。在*Healthy People 2030*中，健康素養的定義被擴大至包含個人健康素養與組織健康素養，前者指個人有能力找到、理解和使用資訊與服務，為自己和他人作出健康決策與行動的能力程度；後者則強調組織使個人能夠公平地找到、理解和使用資訊與服務，為自己和他人的健康決策和行動提供資訊的程度，此定義強調了組織解決健康素養問題的責任，與個人使用資訊的能力（Centers for Disease Control and Prevention, 2023; Santana et al., 2021）。

為瞭解國民的健康素養，我國、美國、英國及澳洲等國皆曾實施相關調查研究，雖然使用的工具與方法不同，但可知各國皆十分重視健康素養的議題（邱弘毅等，2021；Australian Bureau of Statistics, 2018; Kutner et al., 2006; Simpson et al., 2020）。然而身心障礙者發生健康問題的類型複雜，各群體之間健康素養程度不一，缺乏合適的評估工具，使得身心障礙者健康素養比一般人更難以評估。*Healthy People 2010*的調查比較完整而有公信力，該調查顯示具備基本健康素養的身心障礙者比例為10%，低於一般人（23%），具有熟練健康素養程度者也僅有6%，顯示出身心障礙者健康素養程度有待提升（Hollar & Rowland, 2015; McKee et al., 2015; National Center for Health Statistics, 2012）。

在視覺障礙者方面，Juzych等人（2008）與Muir等人（2006）發現健康素養程度較高者對於青光眼的整體護理、治療、用藥與預防有較好的瞭解，但仍有半數的患者健康素養不足，患者也可能因為不遵守用藥規定與建議，使視力惡化程度加快。根據Moore（2000）、Beverley等人（2011）以及陳世娟（2020）的研究發現，視障者的健康資訊需求範圍多元，其中以眼部狀況相關醫療資訊為多，並擴及到日常生活中飲食、保健、健康照護服務等健康資訊。

在聽覺障礙者方面，McKee等人（2015）的研究指出聽障者健康素養較聽力正常者低6.9倍，閱讀程度也低於一般人；青少年聽障者則經常在不理解醫療人員說明的情況下，服用錯誤的藥物或無法遵照醫囑，甚至錯過檢查與門診預約，嚴重影響自身的健康狀況（Gur et al., 2020）。而關於聽障者健康資訊需求的研究則為數不多，在「All Deaf」線上論壇的討論內容中，聽障者比較關注的健康問題包含耳鳴、耳部感染、焦慮、抑鬱等情形，也有12%的討論是關於醫院服務與健康保險的問題（Yu et al., 2016）。

臺灣大學學術期刊資料庫

在學習與閱讀障礙者方面，雖然學習障礙在成年前通常能被發現和確診，但學習和閱讀障礙會直接影響成長過程的學習能力，導致他們的健康素養比一般人差。現今對於學習與閱讀障礙者的健康素養相關研究不多，也沒有深入探究健康素養程度高低所造成的影響（Hemingway et al., 2015; Middleton et al., 2021; Ritter & Ilakkuvan, 2019）。然而，閱讀障礙者在尋求健康資訊時，會因為網頁版面設計過於複雜，使其無法辨識可用資訊，甚至學習障礙者會因為缺乏對於藥物資訊的瞭解，導致不清楚服用藥物的原因和副作用（Arscott et al., 2000; Heslop et al., 2005; Morris et al., 2018）。

雖然對於各類型身心障礙者健康素養與資訊需求的研究數量不多，但從目前文獻可瞭解身心障礙者的健康素養比一般人低，卻又往往因先天條件限制而影響身心障礙者在尋求健康資訊或閱讀資訊時無法理解內容；身心障礙者比一般人更需要健康資訊，除了一般需求以外，他們還需要正確的健康資訊來源協助他們改善因身心障礙所引發的各種健康問題。

二、國內外公共圖書館健康資訊服務形式與實例

隨著民眾對於健康資訊需求的提升，公共圖書館開始提供民眾有價值的健康資訊，如歐美各國圖書館重視健康資訊服務，發展出許多不同形式的資訊服務型態。美國圖書館學會於*Digital Inclusion Survey*說明公共圖書館的健康資訊服務，除了提供線上與紙本館藏資源、張貼宣傳海報與發送小冊子之外，亦舉辦健康檢查服務與健身課程等，甚至幫助讀者識別健康保險，也有不少公共圖書館積極與政府機構、醫療衛生單位及社會團體合作，舉辦貼近讀者健康生活的活動及課程講座（ALA, 2013; Danhoundo et al., 2019）。英國公共圖書館的健康資訊服務形式與美國相差不大，透過檢視英國公共圖書館與醫療機構等網站，可歸納其服務包含主題館藏資源、諮詢服務、醫療保健服務、推廣活動與空間環境再造等，同時英國公共圖書館也能積極與醫療衛生單位或慈善機構合作，注重不同群體的健康需求，提供多元的服務（王一丹，2021；劉倩雯等，2021）。

國外圖書館曾針對不同族群展開健康資訊服務計畫，例如美國洛杉磯推動「健康資訊計畫與服務」（Consumer Health Information Program and Services/Saludy Bienestar），為多元文化族群提供健康資源，包括健康資訊熱線服務、製作營養、心臟疾病等主題的雙語錄影帶、海報與小冊子等（Goodchild et al., 1978; Rubenstein, 2012）；北卡羅來納大學（University of North Carolina）受到第一夫人蜜雪兒．歐巴馬（Michelle Obama）發起改善青少年健康問題「Let's Move」計畫的啟發，提出「Let's Move in Libraries」計畫，針對不同族群的需求設計跑步、瑜珈、舞蹈、健走等不同種類的運動課程，提升讀者健康意識與知識（李菲菲，2021；曾詩意，

臺灣大學學術期刊資料庫

2020；Lenstra, 2018; Let's Move in Libraries, n.d.）。心理健康層面則有紐約公共圖書館（New York Public Library, NYPL）「Spaces to Thrive」計畫，在資源較缺乏的分館提供心理健康主題書單、自殺防治與心理諮商專線，同時與紐約市健康與心理衛生局等組織協辦工作坊、音樂會等活動，期許所有人都能獲得心理健康資源和幫助，促進市民的心理健康（City of New York, 2019; New York Public Library [NYPL], n.d.-b）。

英國對於推展健康資訊服務也不遺餘力，英國閱讀協會（The Reading Agency）與「Libraries Connected」於2013年實行的「Reading Well Books on Prescription」計畫，由專業醫療衛生人員選擇心理健康主題書單，涵蓋常見的心理健康、失智症、青年心理健康、慢性疾病等主題，讀者可透過家庭醫生推薦取得書名，或到圖書館借閱，此計畫幫助近九成的讀者瞭解自己的健康狀況，並提高對於管理疾病症狀的信心（陳曉莉，2019；BOP Consulting, 2018; Hough, 2015; Hudson, 2019）。

英國也有部分公共圖書館針對身心障礙族群提供特殊健康資訊服務，如埃塞克斯郡（Essex County）威克福德圖書館（Wickford Library）開放聽障者到圖書館預約清潔或更換助聽器（Essex County Council Libraries, n.d.-b）；該郡的巴西爾登圖書館（Basildon Library）、切爾姆斯福德圖書館（Chelmsford Library）、勞頓圖書館（Loughton Library）與科爾切斯特圖書館（Colchester Library）則設置感官遊戲牆（sensory wall），讓有學習障礙、感官障礙、自閉症與失智症的兒童及成人透過刺激視覺、聽覺、觸覺等感官，增強他們的學習發展（Essex County Council Libraires, n.d.-a）。倫敦公共圖書館（London Public Library [LPL], 2023）亦提供感官玩具組出借，讓有需要的讀者能夠輕鬆取得學習資源。

綜合上述，國外公共圖書館推動健康資訊服務，無論是在館藏資源、設備、推廣活動主題與形式方面皆有多元的發展，公共圖書館也會在網站特別設立健康資源頁面（如：美國紐約、波士頓與洛杉磯公共圖書館），整理圖書館內可供參考的各類型健康資源與外部網站連結；同時許多圖書館在活動頁面中提供健康保健主題分類，使讀者能夠快速地篩選相關活動並瀏覽（Boston Public Library, n.d.; Los Angeles Public Library, n.d.-a, n.d.-b; NYPL, n.d.-a）。

國內公共圖書館目前大多以嬰幼兒、青少年、樂齡、身心障礙、多元文化等族群區分不同的服務，尤其樂齡族群受到圖書館較多的重視，例如在基隆市立圖書館、國立臺灣圖書館的樂齡資源區，以及國立公共資訊圖書館樂齡學習資源區中，皆有醫療保健主題的圖書或報刊，且配備血壓計、身高體重測量器或體脂計等，提供讀者監測自身生理狀況（國立公共資訊圖書館，無日期；國立臺灣圖書館，2014；基隆市公共圖書館，2020）。對於身心障礙族群的健康資訊服務包含國立臺灣圖書館的資源整合系統，提供

臺灣大學學術期刊資料庫

醫療健康主題分類的圖書資訊予讀者瀏覽，其他公共圖書館館藏系統則無提供類似的功能（國立臺灣圖書館，無日期）。

對於健康資訊服務政策的研究，有陳建中與柯皓仁（2023）曾訪談臺北市立圖書館館員意見，釐清館員、讀者與圖書館間，對於健康資訊供給、需求與政策之間存在的關係。研究發現臺北市立圖書館各分館在不同經營政策下，提供健康資訊服務類型呈現多樣化，且健康資訊服務對象以老年人為主，需求主題多為瞭解疾病名稱，且偏好少量、容易理解的健康資訊。館員提供健康資訊服務需要遵守健康資訊服務專業倫理，而館員使用健康資訊資源，以便利取用的資訊為主，因讀者不要求深入的健康資訊，故館員現有能力可滿足需求，但為提供讀者更優質的健康資訊服務，應加強館員健康資訊服務的實務訓練。

綜觀國內公共圖書館健康資訊服務，樂齡族群的健康資源相對比較完整，除了一般的健康館藏資源外，部分圖書館已設置專屬空間，提供健身或醫療檢測器材；另外，公共圖書館對於心理健康資訊服務也從情緒療癒層面提供閱讀資源。但為身心障礙者提供健康資訊服務的內容與形式，多數是以各館設有視聽障服務中心的內部單位為推動基礎，在全館既有的健康資訊服務工作上，增加對於身心障礙者的健康資訊服務事項。

三、館員提供健康資訊服務之角色和知能

公共圖書館員的角色隨著網路資訊快速成長變化，逐漸成為民眾檢索資訊的導航員與守門員，不僅是資訊的探查者、資訊素養的專家，更是資料審查員（ALA, 2011; Kajberg, 1997）。美國圖書館學會及英國國家健保局對於圖書館回答讀者健康相關資訊或問題時的角色提出建議，認為館員必須提供並引導讀者取得具權威性的健康資訊，但館員非醫療專業人員，應避免解釋或提到關於診斷、治療或特定醫療人員與機構的建議，並在適當的時機提供資訊轉介服務，同時必須以尊嚴和尊重的態度對待請求資訊者，過程中提供的任何資訊都不應轉發給第三方。除此之外，館員也需要瞭解社區中的人口組成、健康狀況指標，以滿足目標讀者的館藏需求，包含健康主題、閱讀程度、語言與媒體類型，同時應持續參與教育訓練及專業發展機會（Knowledge and Library Services, 2022; Medical Library Association [MLA] & Consumer and Patient Health Information Section, 1996; Reference Services Section Executive Committee, 2015）。

為了更明確地瞭解圖書館員提供健康資訊所應具備的技能，Lawton與Burns（2015）比較了美國、英國、愛爾蘭、加拿大及澳洲五國圖書館學會的相關文件，發現有10項技能為圖書館員提供健康資訊服務的能力標準，包括：溝通、系統性回顧、嚴謹評估、管理與組織能力、組織健康資訊、培訓與教育、法律知識、領導、技術、瞭解照

臺灣大學學術期刊資料庫

護資源等，代表館員需要持續學習健康資訊服務相關新知，並關注健康照護環境的變化，才能滿足讀者的需求。

讀者對於健康資訊需求越來越高，統整文獻所述在公共圖書館收到的參考問題有6%至20%是與健康諮詢相關，而館員在解答讀者問題時經常遇到許多障礙，需要花費更多時間解答，館員也因擔心提供讀者錯誤資訊、侵犯讀者隱私或現有館藏過時等問題，讓部分公共圖書館員在提供健康資訊相關參考服務時，感到不自在或缺乏自信。館員不瞭解公共圖書館健康館藏應該涵蓋哪些內容，以及不清楚應該使用哪些參考書回答特定疾病問題，這些困境與挑戰都讓圖書館員在提供健康資訊服務時倍感壓力（Borman & McKenzie, 2005; Luo & Park, 2013; Wessel et al., 2003; Wood et al., 2000）。

美國醫學圖書館學會於2001年建立消費者健康資訊專業認證（Consumer Health Information Specialization），旨在提供健康資訊服務的培訓以及獲得健康資訊技能的認證，使圖書館員能夠成為健康資訊的專業人員。此計畫共分為2個等級，每一等級都需參與8項核心能力相關培訓課程，並修習12學分才能獲得證書，除了由美國國家醫學圖書館網路免費提供的培訓課程之外，其他機構也可以透過申請取得學分認證（Kiscaden et al., 2021; MLA, n.d.）。在接受過美國國家醫學圖書館資助的健康資訊專家計畫（Oklahoma Health Information Specialists Program）培訓後，公共圖書館員認為在提供健康資訊時會比較有信心，且認為培訓課程十分有幫助，甚至促使他們能在任職的圖書館規劃健康資訊服務計畫（Clifton et al., 2017; Kiscaden et al., 2021）。

加利福尼亞州立圖書館（California State Library）的心理健康倡議計畫（Mental Health Initiative）則是著重於心理健康層面，培訓課程除了定期舉辦失智症、遊民服務、自殺防治等主題之網路會議外，也有線上課程提供館員學習，培訓主題涵蓋心理健康問題、建立合作伙伴關係、規劃心理健康課程等（Peterson, 2019）。

從上述文獻可知，國外公共圖書館健康資訊服務的族群對象廣泛，服務形式相當多元，能積極與圖書館外的政府機構或組織合作，成為提升讀者的健康素養及促進健康的重要角色；相較國外公共圖書館健康資訊服務的豐碩成果，國內在身心障礙族群方面的健康資訊服務仍有很大的發展空間。尤其，工作的開展需要館員的投入與能力培訓，針對館員能力不足的部分，國外醫學圖書館專業組織能夠提供專案計畫和證照培訓公共圖書館員，幫助館員建立健康資訊的專業與能力，同時也能增進醫學圖書館與公共圖書館的互動。

參、研究設計與實施

本研究採量化問卷統計及質性訪談研究方法，先藉由問卷調查瞭解國內公共圖書館提供身心障礙者健康資訊服務資源現況，繼而採用深度訪談法蒐集圖書館員對於推動身

臺灣大學學術期刊資料庫

心障礙者健康資訊服務的觀點以及專業培訓的需求。研究設計說明如下：

一、問卷調查法

問卷調查旨在瞭解國內公共圖書館提供身心障礙者健康資訊服務及其資源現況，因考量國內公共圖書館規模與資源差距大，鄉鎮圖書館人力與資源條件比較缺乏，加上鄉鎮圖書館業務接受縣市圖書館之輔導，故問卷調查對象是以縣市級以上公共圖書館為主，根據《圖書館名錄》以總館為問卷寄送對象，包含2所國立公共圖書館、6所直轄市立公共圖書館總館、18所縣市立公共圖書館，共計26所；採用正式公文邀請圖書館填答，因母群樣本數不多，最後回收18份問卷，回收率達69.2%。未回覆者皆經電話或郵件詢問，因其多未開展身心障礙者健康資訊服務，故無意填答，回收率已然為最大樣本數。若瀏覽26所縣市級以上圖書館網頁，亦可發現對於提供身心障礙者服務相關資訊也比較缺乏。

問卷調查旨在瞭解圖書館身心障礙者健康資訊服務現況、困難及其服務規劃構想，問卷之題項設計包括：圖書館基本資料、健康資訊資源與服務現況、對於身心障礙者健康資訊服務的認知、提供身心障礙者健康資訊服務的困難、與其他單位合作健康資訊服務的情形等。問卷參考來源是根據研究目的，參酌胡彤琦與張郁蔚（2017）、Flaherty與Luther（2011）、Kiscaden等人（2021）、Luo與Park（2013）、MLA（2010）、Reference Services Section Executive Committee（2015）、Spang與Baker（2000）、Wessel等人（2003）、Wood等人（2000）等研究，其中提及健康資訊服務的重要問題作為問卷設計基礎，各題項設計與參考來源說明如表一。

二、深度訪談法

研究者邀請國內曾任職於讀者服務單位或曾承辦健康資訊相關業務之公共圖書館館員受訪，因其具有參與業務規劃以及實際服務讀者之經驗，可提供較具體之訪談意見。但過程中，因多數圖書館尚未展開健康資訊服務，於徵詢受訪對象過程中多有挫折，最終取得8位符合受訪條件的館員同意，其中服務於國立公共圖書館2位（A、B）、縣市立公共圖書館6位（C至H）。

本研究採半結構式訪談，以文獻探討為基礎，並依據研究目的，設計訪談大綱作為訪談依據。訪談重點包括：館員提供健康資訊服務之專業知能、館員健康資訊服務繼續教育的需求與意願、對於公共圖書館提供健康資訊服務之看法等。題項設計以Linnan等人（2004）、Luo（2015）、Luo與Park（2013）、MLA（2010）、Reference Services Section Executive Committee（2015）、Spang與Baker（2000）、Wessel等人（2003）等研究為參考基礎。訪談題目如表二。

正式訪談前，研究者先聯繫受訪者並提供訪談大綱，說明研究目的與程序，並解釋

臺灣大學學術期刊資料庫

表一　調查問卷設計題組與參考來源

問卷架構	題　組	題項內容	參考來源
第一部分	圖書館基本資料	填答者任職機構與單位 負責身心障礙者服務的單位 負責身心障礙者服務的人力	研究者自行設計
第二部分	健康資訊資源與服務現況	提供身心障礙者的健康資源與類型 辦理身心障礙者健康資訊推廣活動的形式和主題 受理身心障礙者健康諮詢的經驗與主題 身心障礙者提出健康諮詢的頻率與管道	胡彤琦與張郁蔚（2017） Luo & Park（2013） Wessel et al.（2003）
第三部分	對於身心障礙者健康資訊服務的認知	對於身心障礙者健康資訊需求之瞭解 應對身心障礙者健康資訊需求之能力 對於身心障礙者健康參考資源之瞭解 評估與過濾身心障礙者健康資源之能力 引導身心障礙者使用資料庫或館藏目錄的能力 對於健康資訊服務倫理守則與法律責任之瞭解	Kiscaden et al.（2021） MLA（2010） Reference Services Section Executive Committee（2015）
第四部分	提供身心障礙者健康資訊服務的困難	服務身心障礙者健康問題之困難 服務身心障礙者健康問題使用的資源類型 身心障礙者健康問題的轉介 舉辦健康資訊推廣活動之困難	胡彤琦與張郁蔚（2017） Flaherty & Luther（2011） Luo & Park（2013） Spang & Baker（2000）
第五部份	與其他單位合作健康資訊服務的情形	與其他單位合作提供健康資訊之經驗 合作的形式 尚未與其他單位合作之原因 未來與其他單位合作之意願	Wood et al.（2000）

訪談錄音需求。正式訪談時，除了臨場筆錄外，亦針對訪談內容全程錄音，俾於繕製逐字稿。訪談結束後，將訪談音檔轉譯為逐字稿，根據訪談內容歸納整理各面向意見，後續為文引錄訪談稿時，會以[……]代表省略部分文字或段落，並以不同字體呈現引錄文字，在引文後使用括弧註明受訪者代碼與逐字稿行數。

肆、研究結果分析

一、公共圖書館身心障礙者健康資訊服務情形

在填答問卷的18所公共圖書館中，設置專責單位提供身心障礙者服務，僅有3所（16.7%），多數未設置專責服務單位，有專責單位的名稱包括「視障資料中心」、「聽視障資訊中心」。在未設置專責身心障礙者服務單位的圖書館中，有8所設有負責身心障礙服務的館員，約配置1至3人（見表三）。

臺灣大學學術期刊資料庫

表二　訪談題目設計

訪談重點	內　容
受訪者基本資料	請問您負責參考諮詢或推廣服務的工作時間為多久？ 請問您的學科背景？
館員健康資訊服務之專業知能	請問您對於圖書館服務區域的讀者健康資訊需求的瞭解程度？認為自身是否能夠應對不同族群的健康資訊需求？ 目前館內合適的健康資源有哪些？可能可以幫助哪些族群的健康需求？ 目前遇到讀者詢問健康資訊相關問題時的作法或原則？如果不曾遇到的話，您可能會採取什麼做法？ 您認為圖書館員在提供健康資訊服務的角色和定位為何？
館員健康資訊服務繼續教育的需求與意願	是否曾參與健康相關的繼續教育或培訓？主辦單位？培訓的形式與內容？培訓課程是否對提供健康資訊服務有所幫助？ 參加健康資訊繼續教育或培訓的意願？ 期望繼續教育或培訓課程進行的形式？ 期望繼續教育或培訓課程包含的主題或內容？ 對於健康資訊服務繼續教育或培訓課程的建議？
對於公共圖書館提供健康資訊服務的看法	您對於國外公共圖書館提供健康資訊服務的看法？ 您認為國內外公共圖書館提供健康資訊服務不同之處？ 對於國內公共圖書館提供健康資訊服務可行方式的看法？
其他	您認為國內公共圖書館提供健康資訊服務的困難？為什麼？ 您認為國內公共圖書館提供健康資訊服務可以合作的機構或單位？為什麼？

表三　公共圖書館提供身心障礙者健康資訊服務概況

圖書館地區		填答館數	設專責單位館數	設專責館員館數
北部	國立級	1	1	1
	縣市級	6	1	3
中部	國立級	1	1	1
	縣市級	6	0	3
南部	縣市級	2	0	0
東部	縣市級	2	0	0
小計		18	3	8

本研究針對圖書館填答身心障礙者健康資訊服務問卷資料，統計各題組內容分析結果，分項說明如下：

(一) 健康資訊資源與服務

1. 健康資訊的資源類型

18所公共圖書館中，有12所圖書館已提供健康資訊服務，但其中只有7所圖書館

臺灣大學學術期刊資料庫

的健康資訊服務是包含身心障礙者的資訊資源；雖然公共圖書館已關注到提供讀者健康資訊服務的重要性，但顯然尚未等同照顧到身心障礙者的健康資訊服務。

分析圖書館提供的身心障礙者健康資訊資源類型，各館皆提供紙本圖書，其他資料類型依序為電子書（71.4%）、期刊（71.4%）、視聽資料（57.1%）、資料庫（42.9%）、網站清單（28.6%），以及海報、小冊子、宣傳單（14.3%）等，雖然資源類型相當多元，但各館的資源類型分布不均，多數圖書館仍以紙本圖書、電子書或視聽資料等為主，僅有專責圖書館與1所直轄市立圖書館能提供比較多元的資源類型，詳見表四。

2. 健康資訊推廣活動形式

分析各館辦理健康資訊推廣活動情形，有16所（88.9%）圖書館會辦理健康資訊相關推廣活動，但其中只有6所（37.5%）圖書館會針對身心障礙者舉辦推廣活動，顯然能為身心障礙者舉辦健康資訊推廣活動者，仍屬少數。

針對身心障礙者辦理推廣活動的形式，多數為健康講座，占66.7%，其餘為工作坊（33.3%）、運動課程（16.7%）與心理／健康諮詢服務（16.7%），勾選其他者，說明為電影聽賞與書展等活動，辦理的活動形式較為固定（表五）。

3. 健康資訊活動主題

分析身心障礙者健康資訊推廣活動的主題，以日常健康保健比例最高（83.3%），其次為疾病預防與照護（50%）、藥物資訊（33.3%）以及健康照護體系與服務（33.3%），另有2所圖書館推廣活動的主題有瑜珈、體適能與植物芳療等（表五），可知健康資訊活動的主題涵蓋生理與心理層面的健康。

4. 身心障礙者健康諮詢內容主題

分析身心障礙者提出健康諮詢的內容主題，大多為日常健康保健、藥物資訊與疾病預防與照護，各占50%，其次為健康照護系統或服務（25%），勾選其他者，包含詢問健康、保健或食療等圖書資訊（表五），

表四　身心障礙者健康資訊的資源類型統計

資源類型（可複選）	機構數	占填答總數百分比
紙本圖書	7	100
電子書	5	71.4
期刊	5	71.4
視聽資料	4	57.1
資料庫	3	42.9
網站清單	2	28.6
海報、小冊子、宣傳單	1	14.3

臺灣大學學術期刊資料庫

表五　身心障礙者健康資訊服務統計

題目（可複選）	項　目	機構數	占填答總數百分比
健康資訊活動推廣形式（n = 6）	健康講座	4	66.7
	工作坊	2	33.3
	運動課程	1	16.7
	心理／健康諮詢服務	1	16.7
	其他（電影聽賞、書展）	2	33.3
健康資訊推廣活動主題（n = 6）	日常健康保健	5	83.3
	疾病預防與照護	3	50.0
	藥物資訊	2	33.3
	健康照護體系與服務	2	33.3
	體適能、瑜珈	1	16.7
	植物芳療	1	16.7
健康諮詢內容主題（n = 4）	日常健康保健	2	50.0
	藥物資訊	2	50.0
	疾病預防與照護	2	50.0
	健康照護系統或服務	1	25.0
	健康、保健、食療等圖書資訊	1	25.0
健康諮詢提問管道（n = 4）	參考諮詢台／流通櫃台	4	100.0
	電話	2	50.0
	線上	1	25.0
	推廣活動	1	25.0

但國外文獻提到的替代療法（alternative treatment）目前則無讀者詢問。將讀者諮詢問題的主題與前項推廣活動主題的排名相比，兩者主題分布排序相似。

5. 身心障礙者健康諮詢提問管道

統計目前身心障礙者提出健康諮詢的提問管道，所有圖書館皆有受理參考諮詢／流通櫃台（100%）的經驗，其次為電話（50%）、線上（25%）與推廣活動（25%）（表五），顯然身心障礙者對於提問管道所知有限，然而身心障礙者往往有交通不便的生理限制，如果圖書館能推廣在親訪之外的其他諮詢管道，對於身心障礙者不啻為一項福音。

(二) 對於身心障礙者健康資訊服務的認知

表六顯示公共圖書館對於身心障礙者健康資訊服務的瞭解情形，有61.1%的圖書館表示不瞭解服務區域之身心障礙者的健康資

臺灣大學學術期刊資料庫

表六　圖書館對於身心障礙者健康資訊服務認知程度統計

題　項	同意		不同意	
	機構數	百分比	機構數	百分比
貴館是否瞭解圖書館服務區域之身心障礙者的健康資訊需求	7	38.9	11	61.1
貴館是否能夠應對不同身心障礙族群的健康資訊需求	6	33.3	12	66.7
貴館是否瞭解館內或線上可資參考的身心障礙者健康資源	12	66.7	6	33.3
貴館是否能夠評估與過濾適合身心障礙者的健康資訊資源	7	38.9	11	61.1
貴館是否能引導身心障礙者使用資料庫或館藏目錄查找合適的健康資源	13	72.2	5	27.8
貴館是否瞭解身心障礙者健康資訊服務應注意的倫理守則與法律責任	9	50.0	9	50.0

訊需求。若詢問圖書館對於應對身心障礙者健康資訊需求的能力，僅有33.3%的圖書館認為能夠處理身心障礙者的健康資訊需求。當詢問圖書館對於身心障礙者健康參考資源瞭解程度，有66.7%的圖書館表示對於掌握身心障礙者健康參考資源有信心。但即使多數圖書館瞭解身心障礙者所需的健康參考資源，卻僅有38.9%的圖書館認為自身有能力可選擇與辨識健康資源。而在參考資源引導方面，有72.2%的圖書館表示能夠指引身心障礙者查找健康相關資源。圖書館對於提供身心障礙者健康資訊服務所應遵守的倫理守則與法律責任問題，認為熟悉和不熟悉者各占50%。

(三) 提供身心障礙者健康諮詢服務的困難

1. 健康諮詢服務的問題

圖書館認為提供身心障礙者健康諮詢服務的問題，主要是「缺乏相關知識背景」、「缺乏教育訓練」以及「現有館藏資源不足」，三者各占88.9%與61.1%，其他原因還有「擔心法律與隱私問題」（55.6%）、「不清楚可參考資源」（38.9%）及「無法理解讀者問題」（33.3%）。至於是否會提供參考諮詢轉介，有12所圖書館表示會適時進行外部轉介，引導讀者至其他圖書館諮詢相關問題，顯示公共圖書館因缺乏專業能力或館藏資源不足等因素，提供讀者轉介服務情形普遍。

2. 回覆健康諮詢問題使用之資源類型

館員回覆讀者健康相關問題時，最常使用搜尋引擎，占比77.8%，參考一般性圖書的比例也有72.2%，其餘較常使用的資源類型有期刊文章（38.9%）與參考工具書（22.2%），亦有6所圖書館表示會詢問本館或他館同事（33.3%）。

臺灣大學學術期刊資料庫

3. 辦理健康資訊推廣活動之困難

分析舉辦健康資訊推廣活動的困難，感到「缺乏相關知識背景」與「缺乏人力」的圖書館各有12所（66.7%），認為「經費不足」者也占55.6%，而「館舍空間不足」與「活動反應不佳」則分別為27.8%、5.6%，呈現公共圖書館舉辦健康資訊活動的阻礙主要為專業能力、人力與經費因素。上述研究統計結果詳見表七。

(四) 與其他單位合作健康資訊服務的情形

1. 合作健康資訊服務情形與形式

分析公共圖書館與其他單位合作提供健康資訊服務之情形，可發現有12所圖書館曾與其他單位合作，占66.7%，而不曾與其他單位合作的圖書館則有6所，占33.3%。根據填答結果，較常見的合作單位除了地方衛生所、衛生局以及縣市立／私立醫院之外，基金會、協會與國立公共圖書館也曾與其合作，其餘則有學術單位與職業工會等。

分析公共圖書館與其他單位合作提供健康資訊服務的合作形式，以舉辦「健康講座」最常見，其次為提供「健康主題書單」，分別占91.7%與66.7%，其餘形式尚有工作坊（16.7%）以及運動課程、（心理）健康諮詢服務，各占比8.3%，其他形式則包含電影聽賞活動。

表七　提供健康服務之困難與資源統計

題目（可複選；n = 18）	項目	機構數	占填答總數百分比
提供健康諮詢服務困難原因	缺乏相關知識背景	16	88.9
	缺乏教育訓練	11	61.1
	現有館藏資源不足	11	61.1
	擔心法律與隱私問題	10	55.6
	不清楚可參考資源	7	38.9
	無法理解讀者問題	6	33.3
回覆健康諮詢問題使用之資源類型	搜尋引擎	14	77.8
	一般性圖書	13	72.2
	期刊文章	7	38.9
	本館或他館同事	6	33.3
	參考工具書	4	22.2
辦理健康資訊推廣活動之困難	缺乏相關知識背景	12	66.7
	缺乏人力	12	66.7
	經費不足	10	55.6
	館舍空間不足	5	27.8
	活動反應不佳	1	5.6

臺灣大學學術期刊資料庫

2. 未與其他單位合作之原因

分析未曾與其他單位合作的6所公共圖書館的原因，常見的原因為「缺乏人力」與「經費不足」，各占83.3%，亦各有3所圖書館表示「缺乏相關知識背景」（50%）與「不清楚應如何規劃健康資訊相關服務」（50%），其他因素包含「館舍空間不足」，占16.7%。

對於目前未與其他單位合作健康資訊服務的圖書館，進一步調查意願，有8成圖書館表示未來有合作的意願，僅有1所圖書館填答「否」，亦即圖書館對於合作提供健康資訊服務多抱持正面的態度。

上述研究統計結果詳見表八。

五、圖書館員對於健康資訊服務之認知與專業知能需求

本研究採用電話及郵件邀請任職於讀者服務部門或承辦健康資訊相關業務之公共圖書館館員接受訪談，但多數圖書館現職館員受訪意願不高，多半是因未提供健康資訊服務或不瞭解健康資訊服務概念而婉拒，故將訪談對象擴大至曾任讀者服務工作的館員為對象，總計8位公共圖書館人員接受訪談，基於匿名受訪原則，受訪背景不呈現館名與層級，受訪者背景及受訪資訊如表九。

根據訪談問題重點，歸納意見面向，整理訪談結果如下：

(一) 館員提供健康資訊服務現況與瞭解程度

1. 館員對於讀者健康資訊需求的瞭解

館員多表示至公共圖書館詢問健康問題的讀者人數並不多，有3位受訪館員表示是等讀者有提問才會瞭解讀者的健康資訊需求，僅有1位受訪者因業務需要而經常與身心障礙者相處，會主動關心讀者身體狀況，並提供健康資訊。

表八　與其他單位合作提供健康資訊服務相關統計

題目（可複選）	項目	機構數	占填答總數百分比
合作健康資訊服務情形與形式（n = 12）	健康講座	11	91.7
	健康主題書單	8	66.7
	工作坊	2	16.7
	運動課程	1	8.3
	（心理）健康諮詢服務	1	8.3
	其他	1	8.3
未與其他單位合作之原因（n = 6）	缺乏人力	5	83.3
	經費不足	5	83.3
	缺乏相關知識背景	3	50.0
	不清楚如何規劃相關服務	3	50.0
	其他（館舍空間不足）	2	33.3

臺灣大學圖書館期刊資料庫

表九　受訪者背景及受訪資訊說明表

編號	性別	讀者服務年資	學科背景	工作經驗	受訪日期	訪談時間（分鐘）
A	女	8	資訊管理	負責視障資料中心櫃檯服務	112/5/4	20
B	女	7	大眾傳播	負責身心障礙閱讀推廣活動	112/5/4	20
C	女	近半年	圖書資訊	曾於閱覽典藏課負責讀服工作	112/5/10	35
D	女	4	圖書資訊	曾負責讀服櫃檯，目前主要負責採購業務	112/5/19	35
E	女	4	圖書資訊	負責推廣活動辦理等工作	112/5/22	38
F	女	17	企業管理	負責身心障礙相關活動業務	112/5/31	46
G	女	3	圖書資訊	曾於閱覽典藏課負責櫃檯服務	112/6/2	30
H	女	8	圖書資訊	曾於閱覽單位擔任主管	112/7/24	40

「如果單純地看他們的外表，真的看不出來。因為每一個讀者的狀況不一樣，所以我們應該會先傾聽讀者的需求，然後再提供他們所需的健康資訊。」（A：16-18）

「我們大部分都是屬於比較被動性的，讀者來詢問，我們才提供資料，因為我有服務身心障礙這一塊，目前我有在辦視障讀書會跟視障的口述影像分享，我可能對視障族群比較了解一些，……我大部分會詢問一下他們的身體狀況，順勢提供資訊服務。」（F：23-27）

2. 館員運用健康資源提供服務的情形

公共圖書館提供的健康資源類型是以圖書、期刊為多，有2位受訪者提到偶爾有傳單或小冊子供讀者取閱，也會用到談及健康議題的視聽資料；推廣活動部分，除了經常辦理講座與書展之外，部分圖書館曾舉辦健康講座結合篩檢的活動，大部分受訪者表示會根據館內既有資源提供服務，僅有1位受訪者會提供館外健康資訊。

「有電子書、電子期刊，其他你可以想到有一些康健雜誌什麼的，以健康為主題，有時候也會辦理書展，可能是心理健康相關的書展……文宣資料和健康資訊相關的比較少，目前有很多藝文活動文宣放在圖書館，若是有醫療單位的文宣也是有幫忙的。」（E：36-37、41-42）

「我會個人自行蒐集一下，他們方便到的地方醫療院所，可能有一些講座，或是說剛好有其他的社福單位、機構、團體之類的活動資訊，我如果在網路上可以搜尋到跟健康相關的資料，我會把訊息po給讀者，讓他們知道可以去這些免費的講座。」（F：207-210）

3. 館員對於健康資訊服務倫理的瞭解

多數受訪者不會直接提及圖書館員的專業倫理問題，也有2位受訪者認為因為館員本

臺灣大學學術期刊資料庫

身專業知識不足，若遇到讀者提問健康相關問題時，應該轉介給專業醫療單位，或以指引性的答覆為主，不能涉入醫療就診建議。

「我覺得還是需要去把它轉介給像是護理師……因為我們畢竟沒有辦法判斷健康書籍的真偽，（如果）都沒有辦法去做這個判斷的話，那我們更不可能提供給讀者我們自己的意見。」（D：35、37-38）

「圖書館常有一些問題沒辦法回答，像醫藥就是其中一個……那時候在讀服單位的櫃台可以做到的就是指引性，太深入的就沒辦法。」（G：46-48）

4. 館員提供健康資訊服務的角色

有4位受訪者認為公共圖書館員在提供健康資訊或資源時，多屬於資源提供者或是資源指引者的角色，僅能提供讀者較基礎的資源引導，或是緊急醫療資訊協助。如果是偏向醫療專業的知識，會建議讀者詢問醫療專業人員，如果是必須立即處理的緊急事件也會通知救護單位。

「因為他們是看不到的，可能不方便去搜尋資料，我可以協助代替他們搜尋他們想要知道的資訊，那至於正確與否就是要問醫生……我把自己定位可能就是協助、輔助者的一個角色。」（F：99-101）

「對於如果比較像是用藥的，因為館員其實是不能很明確地說什麼藥，如果是想要像食譜、養生或太極，那可能可以跟他建議相關的書籍，或是相關的資訊在哪裡找……我們有點像是指引性的告訴他有資源給你參考，再進一步的，我可能也做不到。」（G：37-41）

(二) 館員對於健康資訊服務繼續教育的意見

1. 參與繼續教育的經驗

詢問館員曾經參與健康資訊的繼續教育經驗，有3位受訪者表示僅參與過健康相關講座或課程，其中有1位受訪者曾自發性參加館內為讀者舉辦之健康講座，另1位受訪者則參加過衛生所講授的急救知識課程；而無相關經驗之受訪者表示雖然沒有參與過相關培訓，但館內曾經舉辦過短期性的書目療法研習班。

「我們館本身有圖書館工作知能，曾介紹關於視障、肢障等課程，譬如像在圖書館要怎麼樣跟聽障者用手語應對等類似的課程。」（B：43-44）

「這樣子的訓練應該是沒有，但是印象中是有辦過書目療法相關的講座，但如果是針對醫療健康的訓練，好像還沒有。」（E：77-78）

2. 未來參與繼續教育的意願

詢問受訪者參與健康資訊服務繼續教育或講座課程的意願，有6位受訪者對於未來參加相關培訓的意願給予正面回應，表示願意多加瞭解與參與，以便將所學應用於讀者服務。

「雖然說，目前來詢問相關問題的讀者可能不多，但多了解一點也不是什麼壞事，我希望可以有這些培訓課程。」（E：85-86）

臺灣大學學術期刊資料庫

「如果有這樣的課程當然是很好，也不僅限於健康資訊，有一點像是教我怎麼理解身心障礙者的需求，引導他講出他真正的需要，我覺得這種課程其實蠻需要的。」（G：56-58）

3. 期望繼續教育辦理的形式

根據受訪者過往參與其他繼續教育的經驗，經常會因課程時段與上班時間衝突，導致無法參加，或是臨時有業務需要處理而無法出席；因此多數受訪者期待能以實體和線上同步方式進行健康資訊繼續教育，比較能夠彈性安排學習。同時也有受訪者表示若授課內容較深入時，希望能以實體講授為主。

「如果是理論知識的話可以線上，但如果是比較深入或是實務內容的話，還是希望能採實體。」（C：120-121）

「我希望兩者都有，如果我有興趣想要多一點互動、想要多認識一點同道的話，我當然去現場，可是如果我今天比較忙，只是想聽這些資訊，線上就很方便，我覺得最好兩者都有，讓我們可以做選擇。」（G：66-69）

4. 期望繼續教育的內容和學習主題

對於健康資訊的繼續教育內容或主題，受訪者提供了多元的不同觀點，有希望學習到基礎的知識，也有希望能引導讀者獲取健康資訊的方式與管道。

「希望能告訴我們有哪些健康資訊平台，哪裡可以取得這些資訊，我覺得比較好。」（D：69-70）

「我希望是多元化的課程，我們自己本身可以獲益，也可以針對讀者在詢問健康問題的時候，多少提供他們一些指引，或是尋求哪一個服務單位的協助……我會希望我學到的東西是可以比較多方面地協助他們。」（F：145-147、150）

5. 對於專業繼續教育的建議

雖然受訪者普遍願意參與健康資訊服務課程，但有受訪者認為館員不是將繼續教育習得的健康觀念，直接轉達給讀者，而是需要教育館員提供諮詢的服務方式與程度；也有受訪者表示公共圖書館員業務繁忙，即便有意願，也不一定有額外時間參與相關課程，同時也會有讓圖書館志工學習健康資訊服務的看法。

「因為每個人對醫療領域的知識程度不太一樣，所以如果想要辦這樣的教育課程，不只是館員參加，也可以讓志工參與，讓大家多少都了解一些，如果真的遇到需要服務讀者時，能回答民眾一些基本的問題，進而引導他們找資料。」（E：211-213）

「雖然課程會教一些保健和醫療觀念，但即使我們學到了這些健康觀念，也不是由我們直接告訴讀者健康知識，而是要教會館員如何提供正確的健康資訊來源，讓身心障礙者自己選擇需要內容。」（H：72-74）

臺灣大學學術期刊資料庫

(三) 館員對於公共圖書館提供健康資訊服務的看法

1. 國內外公共圖書館健康資訊服務之異同

研究者先說明國外公共圖書館實施健康資訊服務概況後，受訪者對於國內外圖書館提供的各項健康資訊服務，多給予肯定回饋。有4位受訪者認為國外公共圖書館健康資訊服務的形式，如書展、講座、運動課程等，和目前國內提供的健康資訊服務大同小異，但對於推廣的族群以及服務項目的多元性，是國內圖書館可以仿效之處。

「我覺得國外圖書館實施的服務型態，大部分在臺灣實行不會有太大的困難，其實有些在臺灣也有在做，比較沒有的是，譬如說提供免費午餐，或是健康諮詢熱線、更換助聽器服務，這些可能是比較沒聽過。」（E：95-97）

「我們目前好像沒有針對多元文化族群做健康資訊的推廣，比較多的活動還是以社會大眾都可以參加，或是樂齡的也會比較多，……對於身心障礙族群好像也沒有專屬的活動。」（E：243-246、248）

2. 國內公共圖書館健康資訊服務形式

國內公共圖書館提供健康資訊服務之形式是以主題書展或講座為多數，進一步詢問受訪者未來圖書館資源或服務可擴展的方向，有3位受訪者表示圖書館可加強心理健康相關的服務，也有受訪者提到館員可化被動為主動，結合新興媒體推播資訊，或是在分館設置體能器材，提供多元的服務。

「我覺得圖書館如果可行的話，是不是跟心理有關的團體合作，提供一些相關資訊讓身心障礙者知道，因為其實很多後天的身心障礙者，他的身體狀況會慢慢變差……他們可能會需要有一個出口，讓他可以不讓人家知道我去看精神科或去看心理醫師這類的，但是又有一個抒發的管道，圖書館或許可以提供一個專線，讓民眾知道我可以去哪裡尋求協助。」（F：235-237、239-241）

「因為現在新興的social media很多……也許可以詢問讀者有沒有興趣獲得新知……可以在LINE群組每天推播來源可靠的健康新聞，當然是指引性以及參考性的，而且來源是官方、正確的，或許可以試試看。」（G：129-130、132-133）

3. 國內公共圖書館健康資訊服務的困難

受訪者對於目前提供健康資訊服務時所面臨的困難，提出不同面向的意見，最常被提到的是館員專業知識不足與缺乏人力，也有受訪者提到目前國內圖書館空間較不適合身心障礙族群使用，在規劃身心障礙族群活動時容易受到限制，也有受訪者表示在辦理身心障礙者體適能活動時，會有課程老師因不瞭解身心障礙族群，而無法使讀者根據指示完成動作。

「第一個困難，是館員沒有相關的專業知識，第二個是讀者群年齡比較大、比較複雜，服務都是全年齡的讀

臺灣大學學術期刊資料庫

者，所以任務很重，事情也蠻多的，所以圖書館要發展這一塊比較難。」（C：188-190）

「之前我們有請過體適能的老師，他們比較缺乏如何帶領他們做動作，所以可能會忽略有些視障者需要比較詳細的說明動作的情況……我覺得師資部分，未來需要接受一些怎麼指導身心障礙者的訓練。」（B：108-110、113）

伍、結論與建議

一、根據前述問卷調查與館員訪談分析結果，本研究歸納結論如下：

(一) 國內公共圖書館提供身心障礙者服務形式，以提供館藏資源和講座推廣活動較多，主動提供健康諮詢服務較少

國內公共圖書館健康資訊服務以提供館藏資源和辦理推廣活動為多，不論是提供給一般讀者或身心障礙者的健康資源類型十分多元，但僅有1所圖書館能主動整理並提供適合身心障礙者的健康資源，大部分圖書館仍停留在讓讀者自行檢索的階段，也未能整理館外健康資源；推廣活動部分，因公共圖書館服務的讀者範圍廣泛，多是因服務樂齡族群而兼及身心障礙者健康資訊服務，僅有少數圖書館為身心障礙者舉辦講座、工作坊等活動，主題涵蓋日常保健、心靈療癒等不同內容。整體而言，臺灣的公共圖書館提供身心障礙者之健康資訊服務形式是以館藏資源利用及推廣活動較多，鮮少推出個人化的諮詢和資訊服務。

(二) 圖書館的身心障礙者專責單位與人力缺乏，專責圖書館與其他圖書館的人員數差距懸殊

國內公共圖書館設有身心障礙者專責單位或人力者仍屬少數，除了國立的公共圖書館設有資料中心外，縣市級圖書館多以編制單位內的人力兼任身心障礙者業務，各館提供身心障礙者服務的主管業務單位不同，以隸屬於讀者服務部門的比例較多，但專責工作人員不足；可知整體現況是缺乏身心障礙者專責單位，且人力資源不足，各館工作人員數也差距懸殊。

(三) 館員提供身心障礙者健康資訊服務的問題，涵蓋營運狀況、資源數量與教育訓練層面，尤其以缺乏專業知識與人力不足最為常見

調查顯示公共圖書館在提供一般健康資訊服務時，最常遇到的困難包含館員專業知識不足、缺乏人力與空間等，而提供身心障礙者健康資訊服務時也同樣會面臨缺乏相關知識背景、缺乏教育訓練及人力、現有館藏資源不足、擔心法律與隱私問題、不清楚可參考的資訊來源、無法理解讀者問題、經費與館舍空間不足，以及活動反應不佳等，皆屬於營運狀況、資源數量與教育訓練層面的問題。

(四) 圖書館能與醫療衛生單位或民間團體合作，提供身心障礙者健康主題書單和辦理講座，以提供基礎健康資訊服務為主

目前圖書館傾向與醫療衛生單位或民間團體合作，提供身心障礙者健康資訊服務，

臺灣大學學術期刊資料庫

形式多以健康主題書單和講座居多，屬於較基本的健康資訊服務形式。若未來圖書館要為身心障礙者推動更多樣化的服務內容，可擴展合作對象範圍，運用大專校院相關系所或醫院圖書館的資源，合作辦理健康諮詢服務，促進不同類型圖書館資源的合作交流。

(五) 館員不熟悉身心障礙者的健康資訊需求，也缺乏對於醫療和工作倫理的瞭解，無法適時提供讀者所需的健康資訊

訪談顯示公共圖書館人員難以主動瞭解特定族群的健康資訊需求，讀者也較少到圖書館諮詢相關問題。但身心障礙者的身體狀況較一般人特殊，需要更多協助以取得資源，圖書館更應主動瞭解其健康資訊需求，才能在適當時機引導讀者獲得經過組織整理的正確資訊。而多數館員礙於所學非醫療相關專業，也不熟悉身心障礙者可能需要的健康資訊，遇到讀者諮詢相關問題時多是建議另尋專業管道諮詢。館員在不熟悉健康資訊服務相關倫理守則的情況下，容易錯失提供身心障礙者資訊的機會，也導致身心障礙者花費更多額外時間取得資訊。

(六) 圖書館辦理與健康資訊服務相關的教育訓練不足，但館員對於參與健康資訊教育的意願高，對於訓練課程也有所期待

研究顯示目前僅有少數圖書館辦理健康資訊服務相關繼續教育課程，且以短期性的講座或研習班為主，內容以主題性書目療法或特定疾病為主，館員能學習到的知識或技能較為片面，無法完整理解圖書館健康資訊服務的核心知識。即使圖書館提供健康資訊服務的繼續教育課程少，但大部分的受訪者表示未來十分願意參與相關課程，且期望透過實體與線上同步的培訓方式，增強自身服務一般讀者與身心障礙者的健康資訊服務能力，進而能為圖書館規劃身心障礙者健康資訊服務。

二、基於前述研究調查結果，本研究提出未來發展建議：

(一) 制定圖書館健康資訊服務指引，提升館員對於身心障礙者健康資訊服務知能

國立臺灣圖書館已於2016年出版《圖書館身心障礙者服務指引》，圖書館對於服務身心障礙者已有初步的認知與瞭解，而健康資訊服務因涉及到醫療專業領域，使館員不敢輕易提供讀者相關的資訊。制定圖書館健康資訊服務相關指引有助於圖書館在規劃與推動健康資訊服務時有所參考，館員提供參考諮詢服務時也能理解應遵守的倫理守則，以及需要注意的法律或隱私問題，能對自己所擔任的角色有清楚認知。

(二) 加強組織整理身心障礙者健康資源，可建置身心障礙族群需求之健康資源頁面，減少讀者查找資源的時間

綜覽目前國內公共圖書館網站，已整合身心障礙者健康資源者仍屬少數，反觀樂齡族群的健康資源已有初步的規模。未來公共圖書館可參照國家圖書館建置的「公共圖書館分齡分眾服務網銀髮族版」，統整全國身

臺灣大學學術期刊資料庫

心障礙者的健康資源，各縣市公共圖書館也可於網站中建立健康資源頁面，詳列館內舉辦的健康推廣活動或各項資源館藏，甚至可依照不同主題分類，建置有助於身心障礙族群瀏覽的網頁，節省讀者尋找資訊所耗費的時間。

(三) 結合社區資源開展多元健康資訊服務形式，擴展更多健康資訊服務管道

目前公共圖書館健康資訊服務大多以圖書館內場地為主，若要長期性推動勢必需要開展各種形式的服務內容，除了可善用圖書館現有的社群軟體主動推播健康消息以外，也能夠增加館外服務，尤其身心障礙者往往因生理狀況不適合造訪圖書館，可利用圖書館行動書車，或參考新北市立圖書館為樂齡族推出的「樂齡閱讀箱」，走入社區為讀者提供健康館藏資源，促進社區與圖書館之間的聯繫。公共圖書館可於既有的健康資訊服務工作基礎，擴大推廣服務至身心障礙者的資訊管道，亦可與地方政府醫療衛生單位合作，強化橫向溝通，並持續拓展民間單位合作的範圍，例如可與心理諮商機構建立長期合作，提供定時定點的心理諮詢。

(四) 加強圖書館員健康資訊服務專業知能培訓，與醫學校院圖書館、醫學中心合作交流健康資訊或參考資源

館員是推展服務的基礎，開展健康資訊服務需要提升館員的相關專業知能，藉由繼續教育提升館員學習健康資訊服務的概念、評估過濾健康資源，以及如何與讀者溝通的技巧等，也能夠適切轉介讀者到專業單位諮詢，讀者也會更信任具有健康資訊專業的館員所提供之資訊。館員需要與時俱進，學習最新的健康知識或瞭解相關參考資源，培訓課程可與醫學校院圖書館、醫學中心合作，促進專業交流互動。

本研究主要探究國內公共圖書館對於提供身心障礙者健康資訊服務之看法，調查對象為公共圖書館員，建議未來研究可以針對身心障礙者為研究對象，探討身心障礙者的健康資訊需求和對於圖書館服務現況意見，以不同視角提供公共圖書館建置身心障礙者服務作業參考。

參考文獻References

王一丹（2021）。英國公共圖書館健康服務實踐與啟示。*中華醫學圖書情報雜誌，30*(5)，44-50。https://doi.org/10.3969/j.issn.1671-3982.2021.05.007【Wang, Yi-Dan (2021). Practice of health service in British public libraries and its enlightenments. *Chinese Journal of Medical Library & Information Science, 30*(5), 44-50. https://doi.org/10.3969/j.issn.1671-3982.2021.05.007 (in Chinese)】

李菲菲（2021）。圖書館健康服務項目“Let’s Move in Libraries”的分析與思考。*圖書館界，2021*(06)，74-79。https://doi.org/10.14072/j.cnki.tsgj.2021.06.014【[Li, Fei-Fei] (2021). [Tu shu guan jian kang fu wu xiang mu “Let’s Move in Libraries” de fen xi yu si kao]. *Library World, 2021*(06), 74-

臺灣大學學術期刊資料庫

79. https://doi.org/10.14072/j.cnki.tsgj.2021.06.014 (in Chinese)】

身心障礙者權利公約。（2006）。https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?pcode=Y0000064【*Convention on the Rights of Persons with Disabilities*. (2006). https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?pcode=Y0000064 (in Chinese)】

身心障礙者權益保障法。（2021）。https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?pcode=D0050046【*People with Disabilities Rights Protection Act*. (2021). https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?pcode=D0050046 (in Chinese)】

周怡利（2004）。初探公共圖書館提供優質之健康資訊服務。*臺北市立圖書館館訊，22*(2)，59-63。【Chou, Yi-Li (2004). Public libraries' supports for excellent healthy information services. *Bulletin of the Taipei Public Library, 22*(2), 59-63. (in Chinese)】

林巧敏（2021）。讀者服務問題探討。*在圖書館身心障礙讀者服務*（第五章，頁99-138）。元華文創。【Lin, Chiao-Min (2021). [Du zhe fu wu wen ti tan tao]. In *The library services on people with disabilities* (Chapter 5, pp. 99-138). Eculture. (in Chinese)】

邱弘毅、王英偉、熊昭總（編）（2021）。*2017年國民健康訪問調查結果報告*。國家衛生研究院。https://www.hpa.gov.tw/File/Attach/13636/File_21624.pdf【[Qiu, Hong-Yi], [Wang, Ying-Wei], & [Xiong, Zhao-Zong] (Eds.). (2021). *[2017 nian guo min jian kang fang wen diao cha jie guo bao gao]*. National Health Research Institutes. https://www.hpa.gov.tw/File/Attach/13636/File_21624.pdf (in Chinese)】

胡彤琦、張郁蔚（2017）。衛生所與公共圖書館合作提供健康促進服務之探討。*教育資料與圖書館學，54*(3)，269-304。https://doi.org/10.6120/JoEMLS.2017.543/0023.RS.AM【Hu, Tung-Chi, & Chang, Yu-Wei (2017). Exploring collaborative health promotion services between public health centers and public libraries. *Journal of Educational Media & Library Sciences, 54*(3), 269-304. https://doi.org/10.6120/JoEMLS.2017.543/0023.RS.AM (in Chinese)】

國立公共資訊圖書館（無日期）。*樂齡*。https://www.nlpi.edu.tw/ReaderService/FocusArea/SenioInfo.htm【National Library of Public Information. (n.d.). *About Senior-Learning services*. https://www.nlpi.edu.tw/ReaderService/FocusArea/SenioInfo.htm (in Chinese)】

國立臺灣圖書館（無日期）。*無障礙閱讀資源整合查詢系統*。https://viis.ntl.edu.tw/topicbook/subject【National Taiwan Library. (n.d.). *[Wu zhang ai yue du zi yuan zheng he cha xun xi tong]*. https://viis.ntl.edu.tw/topicbook/subject (in Chinese)】

國立臺灣圖書館（2014年12月18日）。*樂齡資源區簡介*。https://www.ntl.edu.tw/wSite/ct?xItem=75428&ctNode=2854&mp=1

臺灣大學學術期刊資料庫

【National Taiwan Library. (2014, December 18). *[Le ling zi yuan qu jian jie]*. https://www.ntl.edu.tw/wSite/ct?xItem=75428&ctNode=2854&mp=1 (in Chinese)】

基隆市公共圖書館（2020年11月3日）。*樂齡服務*。https://pse.is/6exfhl【Keelung City Public Library. (2020, November 3). *[Le ling fu wu]*. https://pse.is/6exfhl (in Chinese)】

陳世娟（2020）。視障者健康資訊行為之探討。*圖資與檔案學刊，96*，1-40。https://doi.org/10.6575/jila.202006_(96).0001【Chen, Shih-Chuan (2020). A study of health information behavior of visually impaired people. *Journal of InfoLib & Archives, 96*, 1-40. https://doi.org/10.6575/jila.202006_(96).0001 (in Chinese)】

陳建中、柯皓仁（2023）。臺北市立圖書館館員提供健康資訊服務之研究。*公共圖書館研究，17*，1-51。【Chen, Chien-Chung, & Ke, Hao-Ren (2023). A study on health information services provided by the librarians of Taipei public library. *Taiwan Public Library Journal, 17*, 1-51. (in Chinese)】

陳曉莉（2019）。英國公共圖書館「閱讀療癒處方圖書」項目研究。*圖書館雜誌，38*(7)，82-88。https://doi.org/10.13663/j.cnki.lj.2019.07.012【Chen, Xiaoli (2019). A study of "Reading Well Books on Prescription" in the UK public libraries. *Library Journal, 38*(7), 82-88. https://doi.org/10.13663/j.cnki.lj.2019.07.012 (in Chinese)】

曾詩意（2020）。Let's Move in Libraries讀者健康活動及啟示。*內蒙古科技與經濟，2020*(17)，155-156，158。【[Ceng, Shi-Yi] (2020). [Let's Move in Libraries du zhe jian kang huo dong ji qi shi]. *Inner Mongolia Science Technology & Economy, 2020*(17), 155-156, 158. (in Chinese)】

劉倩雯、談大軍、陳憶金（2021）。英國公共圖書館促進弱勢群體健康服務的研究。*圖書情報工作，65*(13)，118-127。https://doi.org/10.13266/j.issn.0252-3116.2021.13.012【Liu, Qianwen, Tan, Dajun, & Chen, Yijin (2021). UK public library health and well-being services for vulnerable people. *Library & Information Service, 65*(13), 118-127. https://doi.org/10.13266/j.issn.0252-3116.2021.13.012 (in Chinese)】

衛生福利部（2023）。*110年身心障礙者生活狀況及需求調查報告*。https://www.mohw.gov.tw/dl-83264-b27950da-58e4-44c8-94e8-04a515bec2b0.html【Ministry of Health and Welfare. (2023). *Report of disabled people's living condition and demand survey 2021*. https://www.mohw.gov.tw/dl-83264-b27950da-58e4-44c8-94e8-04a515bec2b0.html (in Chinese)】

Altman, B., & Bernstein, A. (2008). *Disability and health in the United States, 2001–2005*. National Center for Health Statistics. https://www.cdc.gov/nchs/data/misc/disability2001-2005.pdf

American Library Association. (2011, October 10). *Careers in public librarianship*. http://www.ala.org/pla/resources/tools/careers

臺灣大學學術期刊資料庫

American Library Association. (2013, August 28). *Digital inclusion survey*. https://www.ala.org/tools/research/digitalinclusion

American Library Association. (2017, October 6). *Health literacy, programming, and consumer health information*. http://www.ala.org/pla/initiatives/healthliteracy

Arscott, K., Stenfert Kroese, B. S., & Dagnan, D. (2000). A study of the knowledge that people with intellectual disabilities have of their prescribed medication. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities, 13*(2), 90-99. https://doi.org/10.1046/j.1468-3148.2000.00010.x

Australian Bureau of Statistics. (2018). *National health survey: Health literacy*. https://www.abs.gov.au/statistics/health/health-conditions-and-risks/national-health-survey-health-literacy/2018

Australian Institute of Health and Welfare. (2024, July 2). *Health of people with disability*. https://www.aihw.gov.au/reports/australias-health/health-of-people-with-disability

Beverley, C. A., Bath, P. A., & Barber, R. (2011). Health and social care information for visually-impaired people. *Aslib Proceedings, 63*(2/3), 256-274. https://doi.org/10.1108/00012531111135691

BOP Consulting. (2018). *2017/18 Evaluation of reading well*.

Borman, C. B., & McKenzie, P. J. (2005). Trying to help without getting in their faces: Public library staff descriptions of providing consumer health information. *Reference & User Services Quarterly, 45*(2), 133-136, 140-146.

Boston Public Library. (n.d.). *Health & wellness*. Retrieved October 3, 2023, from https://www.bpl.org/health-wellness/

Centers for Disease Control and Prevention. (2023, July 11). *What is health literacy?* https://www.cdc.gov/healthliteracy/learn/index.html

City of New York. (2019). *Mayor's office of ThriveNYC announces new partnership with New York public library, connecting library patrons to mental health resources*. https://www.nyc.gov/office-of-the-mayor/news/595-19/mayor-s-office-thrivenyc-new-partnership-new-york-public-library-connecting

Clifton, S., Jo, P., Longo, J. M., & Malone, T. (2017). Cultivating a community of practice: The evolution of a health information specialists program for public librarians. *Journal of the Medical Library Association, 105*(3), 254-261. https://doi.org/10.5195/jmla.2017.83

Committee on Economic, Social and Cultural Rights. (2000). *General comment No. 14: The right to the highest attainable standard of health (Article 12 of the international covenant on economic, social and cultural rights)*. United Nation. https://undocs.org/en/E/C.12/2000/4

Danhoundo, G., Whistance-Smith, D., Lemoine, D., & Konkin, J. (2019). Provision of consumer health information in Alberta's rural public libraries. *Health Information*

臺灣大學學術期刊資料庫

& Libraries Journal, 36(1), 41-59. https://doi.org/https://doi.org/10.1111/hir.12248

Essex County Council Libraries. (n.d.-a). *Accessing library buildings and facilities*. Retrieved November 19, 2023, from https://libraries.essex.gov.uk/digital-content/using-our-libraries/accessing-library-buildings

Essex County Council Libraries. (n.d.-b). *Hearing help Essex support session*. Retrieved March 19, 2024, from https://libraries.essex.gov.uk/events/29553

Flaherty, M. G., & Luther, M. E. (2011). A pilot study of health information resource use in rural public libraries in upstate New York. *Public Library Quarterly, 30*(2), 117-131. https://doi.org/10.1080/01616846.2011.575702

Goodchild, E. Y., Furman, J. A., Addison, B. L., & Umbarger, H. N. (1978). The CHIPS project: A health information network to serve the consumer. *Bulletin of the Medical Library Association, 66*(4), 432-436. https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC199531/pdf/mlab00128-0079.pdf

Gur, K., Dolaner, G., & Rabia Turan, S. (2020). Health literacy of hearing-impaired adolescents, barriers and misunderstandings they encounter, and their expectations. *Disability Health Journal, 13*(4), Article 100929. https://doi.org/10.1016/j.dhjo.2020.100929

Hemingway, S., Stephenson, J., Trotter, F., Clifton, A., & Holdich, P. (2015). Increasing the health literacy of learning disability and mental health nurses in physical care skills: A pre and post-test evaluation of a workshop on diabetes care. *Nurse Education in Practice, 15*(1), 30-37. https://doi.org/10.1016/j.nepr.2014.08.003

Heslop, P., Folkes, L., & Rodgers, J. (2005). The knowledge people with learning disabilities and their carers have about psychotropic medication. *Tizard Learning Disability Review, 10*(4), 10-18. https://doi.org/10.1108/13595474200500033

Hollar, D. W., & Rowland, J. (2015). Promoting health literacy for people with disabilities and clinicians through a teamwork model. *Journal of Family Strengths, 15*(2), Article 5. https://doi.org/10.58464/2168-670X.1286

Hough, J. (2015). *Reading well books on prescription: Using the reach of libraries to secure better public health*. https://www.librariesconnected.org.uk/sites/default/files/Reading%20Well%20case_study.pdf

Hudson, J. (2019). Books on prescription: The role of public libraries in supporting mental health and wellbeing. *Journal of Geriatric Care & Research, 6*(2), 47-52.

Juzych, M. S., Randhawa, S., Shukairy, A., Kaushal, P., Gupta, A., & Shalauta, N. (2008). Functional health literacy in patients with glaucoma in urban settings. *Archives of Ophthalmology, 126*(5), 718-724. https://doi.org/10.1001/archopht.126.5.718

臺灣大學學術期刊資料庫

Kajberg, L. (1997). Emerging public librarian roles and skills: A literature review. *Librarian Career Development, 5*(1), 12-22. https://doi.org/10.1108/09680819710159727

Kiscaden, E., Spatz, M., Wolfe, S. M., Knapp, M., & Lake, E. (2021). Impact of a consumer health information specialization (CHIS) sponsorship program on the ability of public library staff to provide consumer health information. *Journal of the Medical Library Association, 109*(2), 267-274. https://doi.org/10.5195/jmla.2021.970

Knowledge and Library Services. (2022). *Guidance for library assistants on providing health information to patients and the public*. https://library.hee.nhs.uk/patient-information/health-literacy-resources/guidance-for-library-assistants

Kripalani, S., Jacobson, T. A., Mugalla, I. C., Cawthon, C. R., Niesner, K. J., & Vaccarino, V. (2010). Health literacy and the quality of physician-patient communication during hospitalization. *Journal of Hospital Medicine, 5*(5), 269-275. https://doi.org/10.1002/jhm.667

Kutner, M., Greenburg, E., Jin, Y., & Paulsen, C. (2006). *The health literacy of America's adults: Results from the 2003 national assessment of adult literacy* (Report No. NCES 2006-483). National Center for Education Statistics, U. S. Department of Education.

Lawton, A., & Burns, J. (2015). A review of competencies needed for health librarians—A comparison of Irish and international practice. *Health Information & Libraries Journal, 32*(2), 84-94. https://doi.org/10.1111/hir.12093

Lenstra, N. (2018). Let's move! Fitness programming in public libraries. *Public Library Quarterly, 37*(1), 61-80. https://doi.org/10.1080/01616846.2017.1316150

Let's Move in Libraries. (n.d.). *Let's get healthy, together*. Retrieved October 30, 2022, from https://letsmovelibraries.org/

Linnan, L. A., Wildemuth, B. M., Gollop, C., Hull, P., Silbajoris, C., & Monnig, R. (2004). Public librarians as a resource for promoting health: Results from the Health for Everyone in Libraries Project (HELP) librarian survey. *Health Promotion Practice, 5*(2), 182-190. https://doi.org/10.1177/1524839903258018

Liu, C., Wang, D., Liu, C., Jiang, J., Wang, X., Chen, H., Ju, X., & Zhang, X. (2020). What is the meaning of health literacy? A systematic review and qualitative synthesis. *Family Medicine & Community Health, 8*(2), Article e000351. https://doi.org/10.1136/fmch-2020-000351

London Public Library. (2023, April 12). *Sensory kits now available*. Retrieved September 17, 2023, from https://www.lpl.ca/news/sensory-kits-now-available

Los Angeles Public Library. (n.d.-a). *Health*. Retrieved December 26, 2022, from https://www.lapl.org/collections-resources/web-resources/health

臺灣大學學術期刊資料庫

Los Angeles Public Library. (n.d.-b). *Health matters*. Retrieved December 26, 2022, from https://www.lapl.org/health

Luo, L. (2015). Consumer health reference interview: Ideas for public librarians. *Public Library Quarterly, 34*(4), 328-353. https://doi.org/10.1080/01616846.2015.1106897

Luo, L., & Park, V. T. (2013). Preparing public librarians for consumer health information service: A nationwide study. *Library & Information Science Research, 35*(4), 310-317. https://doi.org/10.1016/j.lisr.2013.06.002

McKee, M. M., Paasche-Orlow, M. K., Winters, P. C., Fiscella, K., Zazove, P., Sen, A., & Pearson, T. (2015). Assessing health literacy in deaf American Sign Language users. *Journal of Health Communication, 20*(sup2), 92-100. https://doi.org/10.1080/10810730.2015.1066468

Medical Library Association. (n.d.). *Consumer health information specialization*. Retrieved September 3, 2024, from https://www.mlanet.org/Specializations/consumer-health-information-specialization/

Medical Library Association. (2010, June). *Code of ethics for health sciences librarianship*. https://www.mlanet.org/page/code-of-ethics

Medical Library Association & Consumer and Patient Health Information Section. (1996). The librarian's role in the provision of consumer health information and patient education. *Bulletin of the Medical Library Association, 84*(2), 238-239.

Middleton, A., Pothoulaki, M., Woode Owusu, M., Flowers, P., Mapp, F., Vojt, G., Laidlaw, R., & Estcourt, C. S. (2021). How can we make self-sampling packs for sexually transmitted infections and bloodborne viruses more inclusive? A qualitative study with people with mild learning disabilities and low health literacy. *Sexually Transmitted Infections, 97*(4), 276-281. https://doi.org/10.1136/sextrans-2020-054869

Moore, N. (2000). *The information needs of visually impaired people: A review of research for the RNIB*. https://disability-studies.leeds.ac.uk/wp-content/uploads/sites/40/library/moore-nick-rnib-report.pdf

Morris, M. R., Fourney, A., Ali, A., & Vonessen, L. (2018). Understanding the needs of searchers with dyslexia. In *Proceedings of the 2018 CHI conference on human factors in computing systems* (No. 35). Association for Computing Machinery. https://doi.org/10.1145/3173574.3173609

Muir, K. W., Santiago-Turla, C., Stinnett, S. S., Herndon, L. W., Allingham, R. R., Challa, P., & Lee, P. P. (2006). Health literacy and adherence to glaucoma therapy. *American Journal of Ophthalmology, 142*(2), 223-226.e2. https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ajo.2006.03.018

National Center for Health Statistics. (2012). *Healthy People 2010 final review*. Centers for Disease Control and Prevention,

臺灣大學學術期刊資料庫

US Department of Health and Human Services. https://www.cdc.gov/nchs/data/hpdata2010/hp2010_final_review.pdf

New York Public Library. (n.d.-a). *Health & wellness resources*. Retrieved October 3, 2023, from https://www.nypl.org/about/remote-resources/community-resources/health-wellness-resources

New York Public Library. (n.d.-b). *Spaces to thrive*. Retrieved September 6, 2022, from https://www.nypl.org/thrive

Newman, B. (2017, October 22). *Promoting healthy communities: Connecting public libraries with health information*. Public Libraries Online. https://publiclibrariesonline.org/2017/10/promoting-healthy-communities-connecting-public-libraries-with-health-information/

Nielsen-Bohlman, L., Panzer, A. M., & Kindig, D. A. (Eds.). (2004). The extent and associations of limited health literacy. In *Health literacy: A prescription to end confusion* (Chapter 3, pp. 59-107). National Academies Press. https://doi.org/10.17226/10883

Peterson, J. (2019, December 17). *Where compassion meets action: California State Library mental health initiative webinar series*. Retrieved November 3, 2024, from https://www.webjunction.org/news/webjunction/where-compassion-meets-action-webinar-series.html

Reference Services Section Executive Committee. (2015). *Health and medical reference guidelines 2015 retired*. Reference and User Services Association. http://hdl.handle.net/11213/19696

Ritter, A., & Ilakkuvan, V. (2019). Reassessing health literacy best practices to improve medication adherence among patients with dyslexia. *Patient Education & Counseling, 102*(11), 2122-2127. https://doi.org/10.1016/j.pec.2019.05.024

Rubenstein, E. (2012). From social hygiene to consumer health: Libraries, health information, and the American public from the late nineteenth century to the 1980s. *Library & Information History, 28*(3), 202-219. https://doi.org/10.1179/1758348912z.00000000016

Santana, S., Brach, C., Harris, L., Ochiai, E., Blakey, C., Bevington, F., Kleinman, D., & Pronk, N. (2021). Updating health literacy for Healthy People 2030: Defining its importance for a new decade in public health. *Journal of Public Health Management & Practice, 27*(Suppl. 6), S258-S264. https://doi.org/10.1097/phh.0000000000001324

Simonds, S. K. (1974). Health education as social policy. *Health Education Monographs, 2*(1_suppl), 1-10. https://doi.org/10.1177/10901981740020s102

Simpson, R. M., Knowles, E., & O'Cathain, A. (2020). Health literacy levels of British adults: A cross-sectional survey using two domains of the Health Literacy Questionnaire (HLQ). *BMC Public Health, 20*(1), Article 1819. https://doi.org/10.1186/s12889-020-09727-w

臺灣大學學術期刊資料庫

Spang, L., & Baker, L. M. (2000). Healthcare information delivery in public libraries: Implications for academic reference librarians. *Reference Services Review, 28*(1), 81-94. https://doi.org/10.1108/00907320010313867

Wessel, C. B., Wozar, J. A., & Epstein, B. A. (2003). The role of the academic medical center library in training public librarians. *Journal of the Medical Library Association, 91*(3), 352-360.

Whiteman, E. D., Dupuis, R., Morgan, A. U., D'Alonzo, B., Epstein, C., Klusaritz, H., & Cannuscio, C. C. (2018). Public libraries as partners for health. *Preventing Chronic Disease, 15*, Article E64. https://doi.org/10.5888/pcd15.170392

Wood, F. B., Lyon, B., Schell, M. B., Kitendaugh, P., Cid, V. H., & Siegel, E. R. (2000). Public library consumer health information pilot project: Results of a National Library of Medicine evaluation. *Bulletin of the Medical Library Association, 88*(4), 314-322.

World Health Organization. (2023, March 7). *Disability*. https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health

World Health Organization & World Bank. (2011). *World report on disability 2011*. World Health Organization. https://iris.who.int/handle/10665/44575

Yu, B., Lee, J., & Dong, H. (2016). Health information seeking behavior of individuals with hearing loss in an online community [Poster descriptions]. In *iConference 2016 proceedings*. https://doi.org/10.9776/16529

（投稿日期Received: 2024/3/28　接受日期Accepted: 2024/8/29）

臺灣大學學術期刊資料庫