大學圖書館
19 卷 2 期（民國 104 年 9 月） 頁 69-107

我國政府衛生福利機關（構）網站提供消費者健康資訊服務之初探

A Study on Consumer Health Information of Taiwan Government Agencies of Health and Welfare Websites

鄭惟中 Wei-Chung Cheng

國立臺灣師範大學圖書資訊學研究所在職專班研究生

Graduate Student, Graduate Institute of Library and Information Studies, National Taiwan Normal University

E-mail: weichung@ntu.edu.tw

邱銘心 Ming-Hsin Chiu

國立臺灣師範大學圖書資訊學研究所副教授

Associate Professor, Graduate Institute of Library and Information Studies, National Taiwan Normal University

E-mail: phoebechiu@ntnu.edu.tw

【摘 要】

我國自民國 70 年代起建構大型行政資訊系統，開始建置各種網站傳遞資訊，提供多元的政府資訊服務；另一方面，屬於民生需求的醫療健康資訊領域開始嶄露頭角，消費者健康資訊相關議題亦開始被廣泛討論。本研究以我國衛生福利機關（構）網站及其提供之相關資源共 62 個網站為研究對象，藉內容分析法有系統地分析其所提供之消費者健康資訊現況、內容特性與網站提供之功能與服務。

根據分析結果，可知 (1) 我國政府衛生福利機關（構）建置的消費者健康資訊網站可分為 10 大類，其中以醫護產業資訊類網站數量最多；(2) 與公益團體或民間組織合作提供相關資源，提升政府資訊親近性；(3) 網站提供之資訊類型以新聞訊息為主；(4) 資訊內容以促進大眾健康之訊息比例最高；(5) 網站提供的健康資訊適用對象以一般民眾為主；(6) 網站提供的服務以訊息傳遞服務為主；(7) 網站整體功能以資源查詢與宣導為主。

臺灣大學學術期刊資料庫

收稿日期：民國 104 年 1 月 8 日；接受日期：民國 104 年 5 月 7 日 doi:10.6146/univj.19-2.04

【Abstract】

Since the 1980s, the Taiwan government started to develop the E-government, with websites constructed to diffuse resources. Meanwhile, the rise of consumer awareness has led to the growth of consumer-oriented websites, providing information of medicine and health and resulting in wide discussions on health-related issues. Therefore, this research adopted the content analysis method to analyze the consumer health information from 62 websites of government agencies of health and welfare. The study employed a systematic approach to exploring the status of consumer health information, characteristics, website contents and provided services. In summary, this study proposed the following findings. First, the developers of the websites include government agencies, non-profit organizations, and non-government organizations. Second, most of the websites fall into the "healthcare industry" category. Third, the major type of information provided is "news". Fourth, the main contents are about health promotion. Fifth, most of the websites are for everyday users. Sixth, the websites mainly provide "information delivery" services. Seventh, most of the websites are information- and-resource-based for policy promotions.

關 鍵 字：政府資訊；衛生福利機關；消費者健康資訊；內容分析

Keywords：government information; health and welfare agencies; consumer health information; content analysis

壹、研究背景與目的

隨著資訊科技蓬勃發展，網際網路逐漸成為人們日常生活中不可或缺的科技產品。根據財團法人臺灣網路資訊中心（TWNIC）歷年調查，截至 2014 年 10 月為止，臺灣地區 12 歲以上上網人口已達 1 千 637 萬 2,581 人，而截至 2014 年 10 月為止，超過 68.7% 的受訪者近半年曾經使用過無線網路（財團法人臺灣網路資訊中心，2014），相較於 2013 年同期成長了 4.6%。網際網路跨時空、傳播迅速且容易接收的特性，造就今日的資訊地球村，而資訊科技則因此成為影響各國經濟發展的重要因素之一。另一方面，近代各種民主思潮雲湧，越來越多人期望主動參與公眾事務，藉由上述網路特性，民眾不僅可以很容易地接觸到政府釋出的訊息並加以回應，使民眾對政府資訊的需求日漸升高，政府也能藉由資訊技術建置各種網站並提供資源、傳遞各種資訊，如政令宣導、教育文化或醫療保健等。當政府資訊藉由網路得以快速傳散、取得時，各種關乎民生需求層次的公眾議題如健康資訊、稅務資訊等便開始發展（林介

臺灣人口學術資料庫

棋，2011）。

自古至今，健康醫療議題一直為人所重視，在過去，人們歷經生老病死等生命階段時，往往抱持聽天由命之心態，但因為資訊時代的來臨，大量資訊或經驗得以互相交換，人們已經可以學習從中掌握有利於自己的健康資訊，同時，也改變了傳統的醫病關係，重塑醫療生態，消費者（患者）從被動的資訊接收者，一躍而成為收集相關健康資訊的主動者，除了接受專業醫師的治療建議，也開始參與切身的疾病診治流程（吳昭新，2000）。公民意識正持續地抬頭，民眾有權利、也有義務要求政府提供關乎自身健康的資訊，故探究現下政府網站究竟提供何種健康資訊，成為一項值得深思的課題。資訊化的時代，各國政府為了迅速傳播公眾事務並滿足人民對於電子化政府的期待，陸續建置機關網站，並充實其中內容；另一方面，民眾對於切身的醫療健康問題有其資訊需求，而在網路普及的現代，可以很容易地取得網路上各種健康醫療資訊，但其資料來源與權威性則多有待商榷。有鑒於民眾對於政府所提供的資源有其信心、多所期待（Al-adawi, Yousafzai & Pallister, 2005），本研究以分析我國政府衛生福利機關（構）網站提供消費者健康資訊之現況為目的，如建置單位、健康資訊類型、網站提供之服務與功能等，希冀分析結果可作為未來相關研究之發展基礎。

據行政院衛生福利部《2020 健康國民白皮書》（2009）揭示，國民健康為國家競爭力之重要表現，為實現人人健康之理想，政府有必要藉由各種健康決定因子（如支持性社會環境、政策等）促進國人健康；然而，實際上當遭遇健康醫療問題時，最正確之作法應為請教醫師或專家，但面對面討論病情令病人感到不安的情形在所多有，且網路上健康資訊較過去容易取得，雖然這些資訊紛雜，且多缺乏權威性，但人們仍會因為「匿名」、「利他」、「社會參與」等因素，轉向使用社會性問答服務（邱銘心、吳寂絹，2012），使得政府健康資訊網站淪為空有內容，卻乏人問津的政策宣導資料站，實為可惜。隨著各種網路平臺中品質良莠不齊的健康資訊漸趨繁多，如何確保資訊可信度成為一項課題，若能針對目前政府機關網站所提供的健康資訊進行整理並分析，相信能鼓勵民眾使用這些可信度較高的網路資源。

本研究以適用於客觀分析大量資訊之內容分析法為研究方法，於 2014 年 4 月至 5 月間觀察、分析中華民國衛生福利部網站、衛生福利部所轄機關（構）網站以及網站內提供連結之健康資訊網站等共計 62 個網站，試圖從「我國政府衛生福利機關（構）網站建置消費者健康資訊之現況」、「網站提供消費者健康資訊之內容特性」以及「網站提供之服務與功能」等三面向進行分析，了解電子化政府及政府資訊公開的精神之健康資訊服務現況與服務特徵，並綜合評述網站之優缺點，以期提供一份資源藍圖，不僅可供需求者參考，作為健康醫療資源之指引，亦能敦促民眾主動了解我國衛生福利相關政策

臺灣大學學術典藏資料庫

之推展，提升現代化公民素養。

貳、文獻探討

本研究重點為分析我國衛生福利機關（構）網站之消費者健康資訊，故文獻探討將從「電子化政府之發展與政府資訊公開之意義」、「消費者健康資訊之內涵與需求」與「政府機關（構）提供消費者健康資訊之必要性」等三大層面進行研究與探討。

一、電子化政府之發展與意義

人類文明發展至今，政府持續以不同體制存在，在過去，人民與政府的關係是緊張、資訊單向、下對上的，而隨著時代進步、各種思潮興起，兩者間關係逐漸轉為協商、資訊雙向交流、對等的，而不同年代的科技發展不僅對人們的生活形態產生衝擊，也促使政府轉型成為更能符合人民期待與需求的組織。根據Presidential National Commission on Information Society and Development 的定義（2012），建立電子化政府的目標是運用資訊通訊技術（Information and Communication Technologies, ICTs） 增加政府服務能見度並推展兼具效率和效益之公共服務，使政府不僅止於概念而是具體可解釋其存在之組織。

電子化政府是一種政府組織全面性轉型的過程，不僅包含人力資源調度、部門間協調、電子商務機制的引入，最重要的是以服務人民為導向，以最大程度的整合為目標，提供公眾便捷、完整的政府資源以及服務，而隨著資訊社會中人們習慣以電子化的方式掌握並管理日常生活瑣務而大量累積數位生活的經驗，使得民眾更加期待政府電子化後的效能將大幅提升（Silcock, 2001）。根據行政院研究發展考核委員會出版《100 年度電子化政府報告書》（行政院研究發展考核委員會，2011），我國自民國 70 年代起，因應多媒體網路發展趨勢並融合資訊通訊技術（ICTs）逐步建構大型行政資訊系統，以利一般大眾、企業與機關人員以最便利的方式取得多元的政府服務資訊，並持續以民眾需求為導向，提供主動、分程與全程的電子化政府服務；同時，透過 Web 2.0 網路延展與群集之特性，擴大民眾參與，強化行動通訊服務。

國內對於政府資訊與人民需求關係之研究諸如林介棋（2011）藉由分析政府搜尋引擎檢索紀錄，發現民眾對於政府資訊以民生需求為主，如稅務、生活、健康等層次；此外，我國行政院研究發展考核委員會（2010）進行「國人使用政府資訊之現況研究」，發現 28.9% 的民眾會利用網際網路搜尋政府政策及服務等相關資訊；而研考會（2013）亦於民國 102 年進行「個人與家戶數位機會調查」，發現 51.7% 的民眾曾使用網路查詢政府資訊；此外，陳昭珍（2005）指出電子化政府能藉由其資訊服務間接促進民眾參與公共政策，並敦促政府保持決策流程的透明與開放。種種研究顯見民眾對於政府資訊確有其需求，且在資訊的供需過程中培養民眾主動參與政府決策之素養。

臺灣大學學術典藏庫

綜言之，在不同時代中政府體制有所差異，但無論如何，政府對外作為國家的主權表徵，對內則維護人民生存權利，這是不變的核心價值。在資訊網路化的時代中，政府不僅透過網站進行政策宣導，也以網站作為政府與民眾溝通的平臺，並進一步由政府彙整各種資源與服務，主動透過網站供給需求者，也因此使民眾對於政府提供的資訊更加寄予期待，有所需求。

二、消費者健康資訊之定義、範圍與民眾對其之需求

健康醫療資源與人民生活密不可分，世界知名的心臟權威 Dr. Michael DeBakey 在美國醫學圖書館學會的演講中提到「即使在醫療技術突飛猛進的今日，我仍然認為資訊是最佳良藥」（Horne, 1999），可見健康資訊的重要性。根據現代消費者健康資訊運動之父 Rees（1988）所下的定義，消費者健康資訊係「與大眾相關且適合大眾的醫學主題資訊，不僅包含疾病的徵兆與症狀、診斷、治療與癒後，還包括健康照護的取得、品質評鑑與利用」；而美國醫學圖書館學會的消費者與病人健康資訊部門（Medical Library Association, Consumer and Patient Health Information Section, CAPHIS/MLA, 1996）指出，消費者健康資訊是任何讓消費者了解自身健康，以及為自身及家人做與健康有關決定的資訊。消費者健康資訊並非僅為醫療照護資訊，而是廣泛地涵括各種支援個人進行關於健康決策時之資訊，亦即符合民眾需求之健康與醫療主題相關資訊（包含病患及其家屬），換言之，消費者健康資訊是以消費者的需求為中心，能夠增進消費者積極主動參與醫療照護體系的訊息（Wolf & Sangl, 1996）。

至於消費者健康資訊的範圍則依不同學者之見解而有不同界定。Wolf 與 Sangl（1996）認為消費者健康資訊之範圍應包括：1. 促進健康或預防性行為的知識；2. 特殊急性或慢性疾病所需的治療與服務；3. 醫療照護提供者的硬體設施與科別資料，以及 4. 健康保險給付選擇之相關資料。Deering 與 Harris（1996）則視消費者健康資訊範圍為：1. 醫學治療指導之相關資訊；2. 敘述各種治療方案與結果之資訊；3. 病歷；4. 藉由增進對健康危害的認知、態度、技巧與行為，以促進健康的資訊；5. 解釋症狀、自我照護及照顧家人與找尋同儕支持團體的資訊；6. 幫助消費者選擇健康保險計畫與選擇醫療提供者的資訊；7. 非正統治療疾病之途徑資訊。在國內相關研究中，蘇諼（2001）將健康資訊分為 5 種：1. 疾病與藥物資訊，如病癥、症狀、診斷、治療、癒後與藥物資訊；2. 適應資訊，如治療方式細節、藥物使用、疼痛控制及居家照護；3. 健康照護與醫學倫理資訊，如醫師資歷、醫師與醫院的評鑑、療養院選擇、健康照護的支付問題，醫學倫理資訊則指用來解決醫療糾紛與法律相關問題，如遺囑、安樂死等；4. 保健與預防資訊，以公共圖書館為主要提供場所；5. 身

臺灣大學學術典藏庫

體功能資訊，如解剖學、生理學與懷孕、性教育及老化資訊。而卓玉聰與林千鈺（2004）將消費者健康資訊分為以下 5 大類：1. 健康與疾病預防資訊：保健資訊、疾病資訊、疾病預防資訊與健康保健食品；2. 醫療、復原與照護資訊：病癥、治療方式、復原情形、病歷摘要資料或診斷證明以及照護資訊；3. 藥物資訊：須處方箋藥物、不須處方箋藥物；4. 醫療提供者資訊：醫生資歷、醫院簡介與評鑑訊息、門診及住院相關訊息、醫療糾紛與申訴管道以及醫療倫理宣告；5. 保險資訊：健保給付、各式保險請領規定。

整體而言，消費者健康資訊的定義與範圍雖多且廣，但仍有一些共同概念，以下茲將探討之文獻列表比較如表 1，以便初步歸納消費者相關資訊之範圍，本研究對消費者健康資訊之範圍將以卓玉聰與林千鈺（2004）所提為主。

在過去，健康醫療資訊被認為掌握在少部分專業人士手中，隨著資訊科技發展，網路成為人們日常中最易接觸到的資訊來源（Appleby, 1999），其不受空間限制的特性也提供眾多偏遠地區豐富的健康醫療資源（LaPerri re, Edwards, Romeder & Maxwell-Young, 1998; McGrath, 1997），在某些地區甚至發展出專為農民服務的健康資訊圖書館（Guard, Marine, Morris & Sckick, 1996），可見網路技術的發展和消費者健康資訊普及有著相當大的關聯性，美國加州健康照護基金會（California HealthCare Foundation）在一項名為 Pew Internet and American Life Project 的計畫中，持續針對美國成年人上網尋求健康醫療資訊之需求與行為進行調查，發現 80% 的網路使用者有尋找健康資訊的經驗（Fox, 2011）；國內相關領域研究中，游智雯（2001）指出使用者會因心理或

表 1：消費者健康資訊範圍比較

研究者（年代）	消費者健康資訊範圍								
	健康保健		疾病相關			藥物資訊	醫療機構	保險	其它
	教育宣導	保健資訊	診斷	治療	照護				
Wolf and Sangl（1996）	●	●	●	●	●		●	●	
Deering and Harris（1996）	●	●	●	●	●		●	●	另類醫療
蘇諼（2001）	●	●	●	●	●	●	●		醫學倫理
卓玉聰與林千鈺（2004）	●	●	●	●	●	●	●	●	

臺灣大學學術期刊資料庫

生理因素於網路上找尋健康醫療資源，並建議政府相關單位應整合醫療資訊以提供民眾更完整地健康資訊服務；此外，邱銘心與吳寂絹（2012）研究發現網路上的健康資訊尋求者不必然是病患或潛在病患，而是不論處於健康階段或具有健康意識的消費者都在尋求提升自己對於健康問題的認知及理解；同時，處於不同健康階段的消費者所需之健康資訊類型亦有所差異，如疾病治療資訊或預防性的保健資訊，可見人們不論是否患病，對於健康資訊始終有其需求與進一步使用之動機。

另一方面，本研究以「健康資訊」與「需求」為檢索詞，彙整臺灣博碩士論文知識加值系統以及臺灣期刊論文索引系統之相關文獻，發現不同族群的使用者皆會於網路上尋求健康資訊且對於健康資訊之需求大相逕庭，不僅作為個人之用也用於諮商專家，顯見除了各層次的健康需求，因應網際網路的特性也出現各種使用健康資訊的動機與情境。

三、政府機關提供消費者健康資訊之必要性

誠如前述，網路時代的來臨及民眾意識抬頭使得消費者健康資訊蓬勃發展，使用者固然得以滿足不同取向的資訊需求，但同時也造成許多資訊超載的現象，致使對於本身判斷資訊優劣能力沒有信心的資訊需求者無所適從，進而轉向政府單位網站尋求資源（林千鈺，2006），是故當人民面臨健康醫療問題時，政府如何提供有幫助之資訊並善用網路特性將其擴散便顯得十分重要（楊雅惠，2000）。

而若從健康資訊傳播的角度切入，政府單位屬於利用政策傳播工具鼓勵民眾參與自我健康照護之主動性角色（余致力、陳麗光，2001），能夠全面性地將資訊結合政策，以達到宣導公共衛生、醫療新知以及政策傳散之目的（徐美苓，2001）；更進一步來說，民眾對於健康醫療方面之資訊始終有其需求，多數時候民眾雖然覺知自身處於何種健康環境，卻也因為媒體或網路大量未經篩選的情報陷入某種不安定的情緒，進而需要政府單位所提供、具權威性的健康資訊或相關訊息（葉乃靜，2003）。

綜而言之，隨著社會發展，傳統上單向的醫療資訊流動已有所改變，民眾對於關乎自身健康狀態的資訊需求不斷增加，並且從被動接收到主動尋求，政府建置的消費者健康資訊網站為了增加政策宣達與資訊擴散之效益並與民眾對話，較其它非營利機構提供的消費者健康資訊網站互動性來得高（McMillan, 1999），如同行政院《電子化政府白皮書》所述，我國電子化政府發展目標係運用各種資訊技術建置符合民眾需求之 e 化服務，並藉由網路增加資訊曝光，以提供跨域整合服務，達到促進人民健康之目標。當消費者健康資訊逐漸普及，使用者得以隨時透過網際網路取得各類健康資訊或掌握個人健康狀況，而政府如何運用電子化優勢，持續發揮政府資訊之特性，有效地傳遞與民眾息息相關之健康政策與訊息，並促進人民參與此公眾議題，係為本研究重點。

參、研究方法

一、研究架構

本研究透過探討「電子化政府之發展與意義」和「消費者健康資訊之定義、範圍與民眾對其之需求」兩項主要議題，以求了解政府網站發展的積極服務意義以及彙整消費者健康資訊之定義與範圍，並理解網路化時代中民眾對於網路健康資訊之需求，最後，媒合兩者以發掘政府機關網站提供消費者健康資訊之必要性。本研究以「我國政府衛生福利機關（構）網站提供之消費者健康資訊」為討論、分析之核心，分析架構如圖 1：

二、研究工具

本研究採內容分析法有系統地彙整分析我國政府衛生福利機關（構）網站消費者健康資訊建置情形，及其資訊內容與特性、功能以及服務。該研究方法是一種具程序性、客觀的研究方法，兼具量化與質性的技巧，對文件內容進行研究與分析，能夠有效推論資料到脈絡之研究方法（Berelson, 1952; Krippendorff, 1980; Weber, 1990）；另一方面，內容分析亦為一種「確認」之過程，其關鍵在於利用清楚的編碼規則定位資料類別（Patton, 1990）；其次，Krippendorff（1980）認為內容分析法能接受非結構化之資料，且能處理符號化格式與大量資料，具備獨有之研究彈性，故亦適用於網路資料分析。在此引用 Krippendorff 提出，實施內容分析

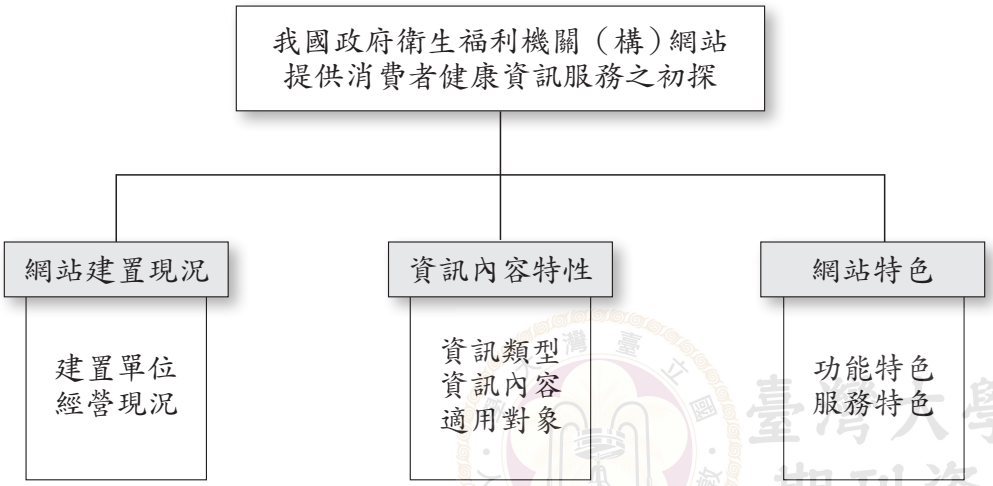


圖 1：分析架構圖

臺灣大學學術期刊資料庫

法時的注意事項：1. 制定研究問題，以釐清內容之分類；2. 為免因處理大量且範圍混雜之資料，導致分析結果失真，Krippendorff 建議進行分析前務必確定樣本與範圍；3. 編碼表須邀集編碼員測試後進行信度分析，確認可行後，方可作為研究分析架構；4. 將自各網站收集之資料對應至編碼表，進行編碼作業；5. 整理並分析編碼結果。

健康資訊相關研究中，楊意菁（2013）以內容分析法探討 195 個臺灣健康資訊網站，分析出網站建置單位之性質、網站功能、資訊內容以及適用對象等，而徐佳萱（2008）針對全臺 465 間醫院網站進行分析，比較各醫院網站提供之資訊與功能之異同性，顯見內容分析法適用於分析大量資料，且能將得到的數據加以剖析，進行更多層次的探討。

三、前導研究

為建立研究樣本範圍與編碼分析架構，研究者首先蒐羅我國主管衛教宣導、國民健康以及醫療保險等資源之中央機關「衛生福利部」及所轄機關（構）之電子化政府網站，而為確保本研究之完整性，亦納入各網站中之好站連結，將樣本群定義為 63 個網站，之後藉由文獻分析歸納消費者健康資訊之分類，以卓玉聰與林千鈺（2004）和 Pew Internet and American Life Project（2011）兩者關於健康資訊之分類為主。此外，因研究者實際觀察衛生福利機關（構）網站後，發現許多政府資訊屬於宣導層次，如法規政令、訊息公告、即時新聞、針對媒體報導予以澄清的資訊等，故亦須因應政府資訊特性增加分析元素，此部分主要參考林巧敏（2011）、陳相如（2005）與黃兆聖（2011）眾人所提出關於政府網站資訊之類型形成分類；另一方面，實際觀察網站後可得知政府資訊亦含有公益性，諸如社會福利、兒少保護等，且衛生福利部自 2013 年 7 月改組之後，將原行政院內政部部份關於家庭扶助與社會福利之業務納入新成立之機關「社會及家庭署」，顯見政府對於社會福利與社會公益等政策執行方向之決心，故建議將此種關於社會安全、社會福利等資訊列為分類項目。最後，分析世界衛生組織（WHO）對於健康主題之分類後，將身心健康、醫護產業等資訊分類納入，如此便形成本研究對於消費者健康資訊之 10 大分類：衛教保健、食品健康、藥物資訊、疾病資訊、照護資訊、身心障礙、身心健康、福利與救助、健康保險以及醫護產業等（如表 2），接續視網站主要提供之內容將其分入所屬類別並給予編碼，詳細機關名稱、網址與分類一覽表請見附錄一「我國衛生福利機關（構）網站分類及編碼一覽表」。

分析架構則依 3 大研究目的與 7 項研究問題編製分析表，將分析項目加以編碼，架構細節與編製依據請見附錄二「衛生福利機關（構）網站消費者健康資訊分析項目說明」。考量網站資訊明顯程度對於民眾使用政府資訊意願之影響，本研究以網站點擊 3 層內可取得之資訊作為分析樣本（林巧敏，2011）。

因進行內容分析前須進行前測以確保分析項目之信度，故本研究安排 3 位編碼員（含研究者）針對該分析項目進行信度測試。編碼前測之內容為隨機挑選研究對象中 18 個網站作為樣本，直接分析網站內容；同時，為讓編碼員確實了解本研究目的、項目定義與編碼原則，編碼前已對編碼員進行說明，針對有疑慮之項目進行討論、取得共識。編碼之結果採用以下公式取得平均相互同意度為 0.94（如表 3），之後利用算式得出信度為 0.98，已達內容分析法信度係數標準 0.80 以上（王石番，1991），故可接續進行網站內容之分析。

表 2：衛生福利機關（構）網站消費者健康資訊分類一覽表

分類項目		內容說明
1	衛教保健	衛生教育、健康促進
2	食品健康	食品衛生、安全、營養等
3	藥物資訊	(1) 藥物資訊、用藥安全與諮詢等
		(2) 藥物管制、成癮問題
		(3) 毒品防制
4	疾病資訊	(1) 依性質分：傳染與非傳染
		(2) 依過程分：診斷、治療、復原
5	照護資訊	急難救護、長期照護、親職照護
6	身心障礙	身心障礙者照護資源、輔具與福利
7	身心健康	(1) 家暴防治
		(2) 性犯罪防治、性交易防制
		(3) 兒少保護
		(4) 心理健康
		(5) 青少年身心健康，如兩性關係
8	福利與救助	社會福利、急難救助與公益捐募
9	健康保險	服務資訊、弱勢扶助、健保藥品資訊
10	醫護產業	(1) 機構與人員管理資訊
		(2) 生物實驗、倫理議題等
		(3) 安寧醫療、器官移植等特殊處置資訊
		(4) 緊急救護與災害防治等
		(5) 各類醫療組織及其訊息等

臺灣大學學術期刊資料庫

$$相互同意度=\frac{2M}{N_1+N_2}$$

M ＝編碼員對該類都同的項目

N_1 ＝第一位編碼員的同意項目

N_2 ＝第二位編碼員的同意項目

$$信度=\frac{n\times 平均相互同意度}{1+[(n+1)\times 平均相互同意度]}$$

n ＝參與編碼人數目

表 3：編碼者相互同意度一覽表

	研究者	編碼員 A
編碼員 A	0.92	--
編碼員 B	0.92	0.98

肆、研究結果

我國衛生福利機關（構）消費者健康資訊網站共計 63 個，依本研究可分為 10 大類，其中臺灣 e 學院因平臺轉換，於本研究主要分析期間（2014 年 4 月 26 日至 5 月 25 日）無法使用，不列入分析，故分析對象為 62 個網站。以下就衛生福利機關（構）網站建置消費者健康資訊之現況、內容特性以及網站提供之服務與功能等，進行綜合分析與討論。

一、網站建置現況

本研究分析網站建置現況從「建置單位」、「網站更新頻率」兩方面進行，分析前者係為了解我國衛生福利機關（構）有哪些單位、其中又分別提供哪些資源？透過此項分析，不僅能了解各專責機關提供的消費者健康資訊，亦能分析出是否存在跨部門的整合資源；而分析後者之目的在於政府網站必須時刻提供最新訊息以利民眾使用，故此分析項目為了解該網站是否仍持續維護之最直接途徑，亦即網站經營現況。從此兩方面進行分析，對於我國衛生福利機關（構）網站提供消費者健康資訊之現況能有初步且全面之認識。

(一) 建置單位

衛生福利機關（構）消費者健康資訊網站主要由政府機關建置（60 個，佔 97%），由公益性團體、特定公會組織建置者則各有 3 個，佔 5%（因網站建置單位為公益性團體或特定組織者等多為政府機關委託建置，進行分析時會同時列屬政府機關與其它單位，故此處表示單位性質所佔之比例，而非總和）。10 大類網站群中有 9 大類均為政府機關建置（100%），而與公益性團體、特定組織合作或自行建置的網站則為「身心健康類」與「醫護產業類」，其中又以後者佔較高比例（29%）。此種以委託或合作之方式與公益團體以及民間組織結合，不僅提供多元的消費者健康資訊，亦提升該項服務層級，以中央機關之高度予以奧援。

(二) 經營現況

整體而言，約 71% 的網站持續更新（一個月內發布至少一則訊息），而

臺灣大學學術期刊資料庫

訊息發布距檢索期間半年以上未滿一年或無法判斷者，多屬於登錄資料、數據統計等網站，如癌症登記線上互動查詢系統、安寧療護及器官捐贈意願系統或中醫藥文獻搜尋系統。各類網站中僅「藥物資訊類」網站群「無法判斷更新頻率」高達 67%，原因在於該類網站主要提供功能為「資源查詢」，總計 6 個網站中有 4 個為資源檢索介面形式，未提供網站更新日期，故無法得知訊息更新頻率；另一方面，10 大類網站群中「訊息發布頻率較慢」比例偏高者為「照護資訊類」（佔 25%），為一年內至少發布一則訊息，原因在於該類網站數較少，且主要為提供照護素材的網站，非以持續提供最新訊息為目標，而 10 大類網站中有 6 大類健康資訊網站均有「無法判斷訊息更新頻率」者，除前述「藥物資訊類」外，其餘分別為「食品健康」（33%）、「疾病資訊」（20%）、「身心健康」（17%）、「醫護產業」（11%）以及「衛教保健」（10%）。

二、資訊內容特性

(一) 資訊類型

綜整文獻及實際觀察網站後，本研究將我國衛生福利機關（構）提供之資訊類型分為：法令規章、新聞訊息、學術活動資訊、非學術活動資訊、業務資訊與統計資訊等 6 大類，其中以新聞訊息比例最高，佔 63%（如表 4）。

表 4：衛生福利機關（構）網站提供之消費者健康資訊類型

資訊類型	百分比（%）
法令規章	55
新聞訊息	63
學術活動資訊	55
非學術活動資訊	39
業務資訊	61
統計資訊	60

(二) 資訊內容

1. 我國政府衛生機關（構）網站所屬消費者健康資訊類別之比例

分析結果如圖 2，顯示衛生福利機關（構）網站中以醫護產業類數量最多，共 18 個（29%），其次則為衛教保健類，共 10 個（16%）。整體而言，不同類別之消費者健康資訊網站在其內容特性上差異性並不高，其中「衛教保健」、「食品健康」、「藥物資訊」、「疾病資訊」、「照護資訊」、「身心障礙」、「健康保險」等 7 類網站群提供的資訊最高比例者均為「新聞訊息」，而「身心健康」網站群提供的資訊類型最高比例者為「非學術性活動資訊」，而「醫護產業類」與「福利救助類」網站群則以「業務資訊」為最高比例。

從表 5 可看出我國衛生福利機關（構）網站提供之消費者健康資訊內

臺灣大學學術資料庫

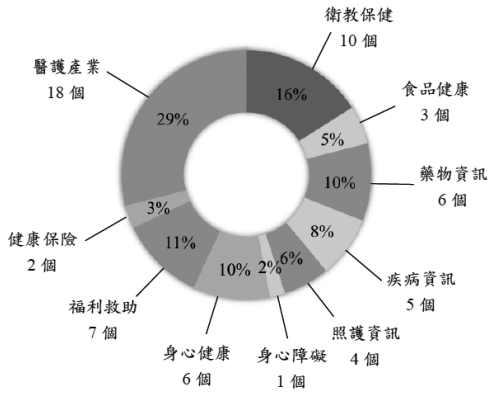


圖 2：衛生福利機關（構）消費者健康資訊分類一覽表

容以廣泛適用於大眾的健康促進資訊為主（48%），其次為衛生教育資訊（31%）；再者，綜觀比例前五高者所屬的資訊類別，可看出以疾病資訊類所佔最高（43%），包含傳染性疾病與非傳染性疾病的診斷、治療、復原照護等，其次為衛教保健類（29%）為高，如促進民眾健康、預防慢性疾病之訊息等，顯見衛生福利機關（構）網站提供的消費者健康資訊以疾病治療為主，同時結合健康促進之概念，以期降低國人罹患慢性疾病的機率。

表 5：衛生福利機關（構）網站提供之消費者健康資訊內容

依分析項目區分				
排序	資訊內容（分析項目）	資訊類別	數量	百分比（%）
1	健康促進	衛教保健	30	48
2	衛生教育	衛教保健	19	31
3	非傳染性疾病	疾病資訊	17	27
4	疾病治療資訊	疾病資訊	15	24
5	疾病復原、照護	疾病資訊	14	23
5	食品營養	食品健康	14	23
5	醫護機構評鑑、管理要點	醫護產業	14	23
依分析項目區分				
排序	資訊類別	數量	百分比（%）	
1	疾病資訊	3	43	
2	衛教保健	2	29	
3	食品健康	1	14	
3	醫護產業	1	14	

臺灣大學學術期刊資料庫

(三) 適用對象

網站未提供分眾入口者比例達77%，顯見多數網站內容適用於一般民眾，而有11%的網站提供兒童版或專業版，內含明確適用於兒童及專業人士（如醫事人員）之內容。其餘提供適用於不同對象之網站分述如後：

1. 提供專業人士與單位者以「藥物資訊類」、「疾病資訊類」與「醫護產業類」為主（44%），因其內含許多法令規章、評鑑要點或進修規定等，醫事人員必須掌握的最新情資；
2. 提供特殊族群（如外籍配偶、新移民、中低收入戶、身心障礙與原住民族）的健康資訊服務，以因應臺灣社會中人口組成漸趨複雜之現象；
3. 提供「其它」類使用者的比例佔11%，對象包含食品廠商、藥品廠商、化妝品廠商等，資訊內容則以提供相關檢驗標準、規格與認證程序為主；此外，亦提供公益團體關於組織章程、登錄案件須知等資訊。

三、網站特色

根據本研究分析項目，可將衛生福利機關（構）網站服務分為出版品取用服務、語言及版本服務、訊息傳遞服務等，網站功能則可分為個人化功能與查詢功能。整體而言，由表6可知：

1. 出版品取用服務以提供公開取用電子出版品為主（47%），網站未提供英語版的比例高於提供英語版，且較少提供行動版，而訊息傳遞服務則以RSS服務最普遍（37%），電子報服務次之（32%）。
2. 提供個人化功能的網站佔34%，提供查詢功能者佔97%。

表6：衛生福利機關（構）網站服務與功能分析結果

分析項目	百分比（%）
網站服務	
一、出版品取用服務	
㈠提供出版品取用服務	47
1.提供公開取用之電子出版品	47
2.提供非公開取用之出版品	5
㈡未提供出版品取用服務	53
二、語言及版本服務	
㈠提供英語版	31
㈡未提供英語版	69
㈢提供英語以外之語言版本	3
㈣提供雙語詞彙對照	24
㈤提供行動版（PDA版、手機版等）	18
三、訊息傳遞服務	
㈠提供訊息傳遞服務	63
1.電子報服務	32
2.社群軟體推播服務	19
3.RSS服務	37

臺灣大學學術期刊資料庫

4.轉寄訊息（Email）之服務	29
5.會員登入服務	24
6.QR Code 連結該網站	11
7.QR Code 連結各種行動服務	6
8.APP 服務	5
9.機關臉書頁	15
10.相關資源臉書宣導頁	16
11.於 YouTube 建有機關形象影音	5
12.於 YouTube 建有政策宣導影音	13
㈡未提供訊息傳遞服務	37
網站功能	
一、個人化功能	
㈠提供個人化功能	34
1.提供字級調整功能	34
2.提供版面色彩調整功能	5
㈡未提供個人化功能	66
二、查詢功能	
㈠有提供查詢功能	97
1.提供一般查詢功能，如自訂搜尋	85
2.提供專門資訊檢索系統	52
㈡未提供查詢功能	3

㈠ 功能特色

隨著資訊科技發達，網站已不同於過去資料存取站的概念，而是可以提供客製化功能的多元平臺。為了解衛生福利機關（構）消費者健康資訊網站是否提供好用的網站工具，以便需求者善加利用，故針對網站功能分析，將衛生福利機關（構）中不同類別之消費者健康資訊網站服務之差異整理如下：

1. 10 大類中僅藥物資訊類網站群均未提供個人化功能，而提供個人化功能之網站均以字級調整功能為主

「藥物資訊類」網站因提供內容較為專業、網站本身為檢索系統或醫藥知識典藏系統，以資源查詢為導向，故未提供個人化功能，除此之外，其餘網站群均提供字級調整的個人化功能（但比例不一）；版面顏色配置功能則僅有「健康保險類」的中央健康保險署與「醫護產業資訊類」的衛生福利部和公共衛生資訊入口網等 3 個網站具備該功能；另一方面，所有網站中只有「食品健康類」、「身心障礙類」與「健康保險類」等 3 大類網站提供個人化功能比例高於未提供之比例，顯見衛生福利機關（構）網站並未強調個人化功能。

2. 各類網站均具備查詢功能，其中以一般查詢功能比例較高

整體而言，10 大類消費者健康資訊網站提供查詢功能之比例均高於 70%，62 個網站中僅有 3% 的網站未提供任何查詢功能，其餘有提供者則以一般查詢功能為主，亦即在網站上提供站

國家圖書館學術資訊典藏資料庫

內全文檢索欄位，方便使用者查找資料，其中僅「藥物資訊類」網站群提供專門資訊查詢功能的比例高於一般查詢；此外，「照護資訊類」中的育兒親職網及「醫護產業類」中的美容醫學教育訓練聯合委員會並未提供查詢功能，原因在於育兒親職網屬於素材提供之網站，提供各種多媒體親職照護學習資源，而美容醫學教育訓練聯合委員會屬於進修課程公布欄，網站提供各種研習資訊，研究者認為此兩個網站仍可增加查詢功能，以利使用者更方便地查找資源與相關訊息。

3. 網站整體功能均以資源查詢與宣導為主

衛生福利機關（構）消費者健康資訊網站主要功能導向可分為資訊宣導、資源查詢、資料登錄或申請以及數位學習等 4 大型態，除「照護資訊類」網站群分析之比例以資訊宣導為最高（100%），其餘類別網站群中，「資源查詢」導向之比例均高於或等於宣導導向，其中「食品健康類」、「身心障礙類」、「身心健康類」與「健康保險類」等 4 大類網站群中兩者比例相等，屬於兼具資源查詢與宣導功能之網站群。

(二) 服務特色

1. 出版品取用服務以身心障礙類網站提供比例最高

因該類僅有「輔具資源網」1 個網站，比例達 100%、「衛教保健類」次之，達 90%，而「食品健康類」則有 67%；此外「藥物資訊類」的衛生福利部國家中醫藥研究所、「醫護產業類」的衛生福利部中醫藥司、財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會等 3 個單位因屬於專門資訊提供者，故於網站上提供販售出版品之相關資訊。

2. 提供英語版的比例最高者為身心障礙類網站

該類僅有 1 個網站故比例為 100%，「健康保險類」之比例則為 50%，其餘類型中以「衛教保健類」及「疾病資訊類」提供英語版之比例較高，均達 40%。所有網站中只有「臺灣國際醫療網」網站提供不同語言版本（簡體中文、越南文）。研究者認為因該網站係由衛生福利部所建置，以打造友善國際就醫環境為目的而成立之資源網站，故提供常見在臺外籍人士之語言版本。分析過程中，研究者亦發現衛生福利部內部單位（綜合規劃司、社會保險司、社會救助及社工司、保護服務司、護理及健康照護司、醫事司、心理及口腔健康司、中醫藥司等 8 司）網站雖標示提供英語版，但均連向衛生福利部網站，而非該單位自有之英語版網站，故分析時均不納入。

3. 健康保險類網站提供行動版比例最高

因應網路科技發展以及消費者使用習慣改變，本研究亦針對網站是否提供行動版進行分析，結果顯示除了「健康保險類」網站群 2 個網站中有 1 個提供行動版，使比例達 50% 以外，其餘皆低於 50%，顯見衛生福利機關（構）網站的行動服務尚未普及，而「藥物資訊類」6 個網站均未提供行動版。

臺灣大學學術典藏庫

4. 網站無障礙分級

我國無障礙網頁開發規範係參考W3C（World Wide Web Consortium）的WAI（Web Accessibility Initiative）組織中對於無障礙網頁內容標準相關規範，並參照各國制訂無障礙網頁相關政策和推廣策略的作法所訂定，以三個優先等級來規範無障礙網頁的可及性設計，分別為第一優先等級（A）、A+ 等級、第二優先等級（AA）與第三優先等級（AAA）。研究分析結果顯示我國衛生福利機關（構）網站最高只達到 AA 等級，而除了「身心障礙類」僅有「輔具資源網」1 個網站使比例達最高 100% 以外，比例次高的類別為「衛教保健類」（60%），而未申請者比例最高者為「照護資訊類」（75%），原因在於該類別 4 個網站中，有 3 個網站未申請無障礙標章；此外，10 大類網站中有 5 大類未申請之比例高於申請，由高至低分別為「照護資訊」（75%）、「福利救助」（72%）、「藥物資訊」（66%）、「醫護產業」（61%）與「疾病資訊」（60%）。

5. 網站訊息傳遞以電子報、RSS、Email 轉知等 3 種服務最常見

各類網站中服務所佔比例最高者分別為：衛教保健資訊類－ RSS 服務（50%）、食品健康資訊類－電子報服務、Email 轉知、會員登入服務（皆為 67%）、藥物資訊類－網站為資源檢索導向，故未提供訊息傳遞服務、疾病資訊類－電子報服務（60%）、照護資訊類－會員登入服務（50%）、身心障礙資訊類－電子報服務、會員登入服務、RSS 服務與社群軟體推播服務（因僅 1 個網站，比例皆達 100%）、身心健康資訊類－ RSS 服務、Facebook 宣導頁（皆為 50%）、福利與救助資訊類－ RSS 服務（43%）、健康保險類－ Email 轉寄訊息、RSS 服務（皆為 100%）、醫護產業資訊類－電子報服務、Email 轉知（皆為 33%）。

伍、結論與建議

政府建置消費者健康資訊網站之目的為提供全民友善健全的健康資訊網絡，當民眾遭遇健康事故時可從網站取得完整資訊，如初始時期查詢疾病與醫療院所之資訊、醫療過程中所需之扶助及救護資訊，以至最終進入治療及復原階段之資訊；此外，有鑒於近年食品安全事件頻傳，衛生福利機關（構）開始在網站上針對各種健康謠言提供食品製造規範與食品安全等釋疑說明，以便消費者隨時掌握正確資訊，故研究者建議健康資訊使用者應多利用政府機關取得與切身相關之健康資訊，不僅資訊來源明確有保障，也更能維護自身權益；另一方面，因政府機關提供的資訊特性，民眾亦可藉其了解國家衛生福利政策之發展，甚至進一步參與其中，提升公民素質。

就我國衛生福利機關（構）網站現況而言，除了由機關建置網站外，亦與根植於民間的公益團體、組織結合以作為政府與人民之溝通橋梁，避免生硬刻板的政令宣導，強化政府資訊的親

臺灣大學學術典藏資料庫

近度；而在 10 大類健康網站中，醫護產業類網站比例最高可視為我國衛生福利主管機關衛生福利部使命（促進並保護全民健康與福祉）與願景（落實品質、提升效率、均衡資源、關懷弱勢）之實現，透過各種評鑑、營運及管理資訊，除了讓相關部門及民間單位有所依循以保持醫療品質外，更能達到政府資訊透明公開之目的，可見衛生福利機關（構）網站的功能除了提供消費者健康資訊、傳遞各種訊息外，亦蘊含符合當代社會發展之政策面考量；此外，從網站提供的健康資訊類型以「新聞訊息」為主亦可看出政府單位作為健康資訊傳播之主動性角色，提供適用於一般民眾之健康新知與政策說明，而以「疾病資訊」與「衛教保健」類型為主的內容則顯見我國衛生福利機關（構）除了提供疾病生命週期（患病、診斷、治療、照護）中的健康資訊，也十分重視國人日常健康觀念之養成，以期兩者相輔相成，降低疾患機率。

基於政府機關（構）提供多元資源之義務，網站提供公開取用的電子出版品或主動寄送之健康新知訊息，不僅可供個人運用，也適用於學校單位或企業組織進行相關觀念倡導以促進民眾健康，提供即時的訊息服務為首要之務，但研究發現多數提供訊息新知傳遞之網站仍以 RSS 或 Email 為主，故研究建議機關善用社群軟體或平臺提升機關訊息能見度；此外，各網站亦須定期經營維護，除提供網站建置資訊如使用方式、聯繫單位等，更須注意政府機關改組更名之問題，以免降低使用者對於網站之信賴感。而為了增加網站親近性與好用性，同時建議依網站適用對象增加資源形式、網站版本與個人化功能，如字級調整功能、不同語言的朗讀音檔或相對應之網站版本，讓對象進入網站時可確實在友善的網路環境中使用適合的資訊；另一方面，亦可增加適用於學校教育或一般大眾之數位學習網頁，從政府支援教育的角度出發，提供具品質的學習資源供教師取用，或進一步辦理教案競賽，將優秀作品整理為數位學習資源以供分享、學習，如此形成良性循環後便能將各類健康觀念植根於國民教育，也同時增加網站曝光及使用；再者，各機關亦可盡量取得各種健康講座的錄影實況，放於網路上供民眾觀看，不僅可增加宣導資源的多樣性，也能以多媒體素材豐富網站內容。

本研究係以宏觀角度整理並分析我國衛生福利機關（構）提供的消費者健康資訊概況，可謂具發展性之前導研究。綜觀我國以政府資訊為題之研究，多以行政、法制面切入，或是與資訊科技相關之議題，少有關於健康資訊的研究，因此本研究之分析結果有助於了解衛生福利機關（構）網站建置消費者健康資訊的現況，不僅從政府資訊公開的角度進行公部門網站消費者健康資訊研究，充實消費者健康資訊研究領域之內涵，反之亦以健康資訊觀點重新省視政府資訊對於維護民眾生活權益之重要性，橫跨至公共衛生與公共政策之學術領域。另一方面，本研究分析結果將有助促使衛生福利機關（構）將網站視為健康資訊傳播與相關服務之站點，建置

符合我國衛生福利政策願景之資訊環境，供予民眾最適切的健康資訊服務；再者，對民眾而言，本研究之貢獻在於提供具權威性與可信度的政府健康醫療資源指引，協助其尋求合適的網站資原以獲得援助。

相信以此為根基，將能促使圖書資訊學與政府資訊學、公共衛生學與公共行政學等進行有意義之媒合，並可進行後續相關研究：

1. 選用不同的研究方法深入了解網站及其使用者特性，如從網站流量分析使用率，使用訪談法、觀察法等研究各類別網站群的使用者動機、使用習慣等，或從網站內容、服務或功能等面向加以探討網站好用性。
2. 邀集領域專家以訪談或問卷的方式對此分類與分析表進行更精確的審視與評估，提升分析框架信度，使其成為可廣泛運用之研究工具。
3. 我國除衛生福利機關（構）外仍有許多公部門機關網站提供不同類型之消費者健康資訊，如原子能委員會對於核能與輻射的相關資訊，未來若能以其它公部門網站為對象進行相關研究，相信將有其發展空間。

參考文獻

王石番（1991）。*傳播內容分析法：理論與實證*。臺北市：幼獅文化。

行政院研究發展考核委員會（2011）。*100 年度電子化政府報告書*。臺北市：行政院研考會。

法務部（2005）。*政府資訊公開法*。上網日期：2014 年 4 月 30 日，檢自：全國法規資料庫，網址：http://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?PCode=I0020026

余致力、陳麗光（2001）。政府角色、健檢政策與健康傳播：成人健檢的成本效益分析。*中華傳播學會 2001 年「華人社會的傳播研究」研討會發表論文*，香港浸會大學。

邱培源（2002）。*病患健康資訊需求與尋求行為之研究*。未出版之碩士論文，淡江大學資訊與圖書館學系，新北市。

邱銘心、吳寂絹（2012）。健康歷程中的資訊尋求行為：以整合式 ACE 架構分析社會性問答服務之健康提問。*圖書資訊學研究，7*(1)，129-170。

林千鈺（2006）。*國內大學生網路消費者健康資訊之使用研究－以淡江大學為例*。未出版之碩士論文，淡江大學資訊與圖書館學系，新北市。

林介棋（2011）。*大眾到政府網站找些什麼－政府網站搜尋引擎檢所紀錄之分析*。未出版之碩士論文，國立臺灣師範大學圖書資訊學研究所，臺北市。

林巧敏（2011）。政府資訊公開與申請應用網站內容分析：以臺灣與美英兩國政府機關為例。*大學圖書館，15*(2)，78-98。doi:10.6146/univj.2011.15-2.05

臺灣大學學術期刊資料庫

林沂瑩（2012）。*大專校院圖書館社群網站經營分析－以 Facebook 為例*。未出版之碩士論文，國立臺灣師範大學圖書資訊學研究所，臺北市。

吳昭新（2000）。*臺灣網上醫學教育資訊的內容品質－現況與建議*【部落格文字資料】。上網日期：2014 年 4 月 30 日，檢自 http://olddoc.tmu.edu.tw/chiaungo/tmw-guide/critic-1.htm

卓玉聰、林千鈺（2004）。消費者健康資訊網路資源之探討。*圖書資訊學刊，2*(2)，57-85。doi:10.6182/jlis. 2004.2(2).057

財團法人臺灣網路資訊中心（2013）。上網日期：2015 年 3 月 12 日，檢自：財團法人臺灣網路資訊中心網路使用調查網站，網址：http://www.twnic.net.tw/download/200307/200307index.shtml

徐美苓（2001）。*健康傳播研究的回顧與展望－從國外到臺灣*（行政院國科會「臺灣傳播學門之回顧與展望」結案報告，NSC 89-2420-H-004-008）。臺北市：國立政治大學新聞系。

梁德馨（2013）。*102 年個人／家戶數位機會調查報告*（行政院研究發展考核委員會委託研究報告）。新北市：輔仁大學統計資訊學系。

陳明聰、李天佑與葉耀明（2003）。網路資訊可及性分析研究。*第十一屆國際電腦輔助教學研討會*（頁 D4-5）。臺北市：國立臺灣師範大學。

陳昭珍（2005）。全球資訊自由與取用政府資訊之現況研究。*研考雙月刊，29*(3)，73-87。

陳相如（2005）。網路時代社會科學研究者使用政府資訊之探討。*圖書與資訊學刊，52*，88-108。

陳祥（2005）。電子化政府成長與演化－以我國「我的 E 政府」入口網站為例。*研考雙月刊，29*(4)，76-91。

陳祥、許嘉文（2003）。各國電子化政府整合型入口網站功能比較分析。*研考雙月刊，27*(5)，102-115。

傅廷暐（2005）。*網際網路與民眾參與－以政府網站為例*。未出版之碩士論文，國立東華大學公共行政研究所，花蓮縣。

黃兆聖（2011）。*臺灣電子化政府服務現況評估－以各縣市網站內容設計為基礎*。未出版之碩士論文，國立成功大學工業與資訊管理學系，臺南市。

黃朝盟（2004）。二〇〇三臺灣地區網路無障礙空間評估。*研考雙月刊，28*(1)，69-80。

張鎧如（2005）。*顧客關係管理與政府網站設計：稅務機關與文化行政機關網站之研究*。未出版之碩士論文，國立政治大學公共行政研究所，臺北市。

葉乃靜（2003）。SARS 流行期間民眾健康資訊行為研究。*圖書資訊學刊，1*(2)，95-110。doi:10.6182/jlis.2003.1(2).095

臺灣大學學術期刊資料庫

楊雅惠（2000）。*網路上就醫選擇資訊之內容分析與使用者調查*。未出版之碩士論文，國立臺灣大學衛生政策與管理研究所，臺北市。

楊誠恕（2003）。*岡山地區軍人健康資訊需求與就醫選擇之研究*。未出版之碩士論文，高雄醫學大學公共衛生學研究所，高雄市。

楊意菁（2003）。臺灣健康資訊網站之內容訊息與公眾溝通分析。*資訊社會研究*，*25*，23-46。

韓成業（2007）。*臺灣地區民眾對政府網站使用狀況之研究*。未出版之碩士論文，國立中央大學統計研究所，桃園縣。

蘇諼（2001）。消費健康資訊服務的重要性。在盧荷生教授七秩榮慶論文集編委會編輯，*盧荷生教授七秩榮慶論文集*，141-157。臺北市：文史哲。

Appleby, C. (1999). Net gain or net loss? Health care consumers become Internet saavy. *Trsustee, 52* (2), 20-23.

Barclay, D. A. and Halsted, D. D. (2001). *Creating consumer healthcare service, in consumer health reference service handbook, part III*. New York: Neal-Schuman Pub.

Berelson, B. (1952). *Content analysis in communication research.* Glencoe, IL: Free Press.

Cline, R. J.and Haynes, K. M. (2001). Consumer health information seeking on the Internet: the state of the art. *Health education research,16*(6), 671-692. doi:10.1093/her/16.6.671

Caphis/MLA (1996). The librarian's role in the provision of consumer health information and patient education. *The Bulletin of the Medical Library Association, 84*(2), 238-239.

Deering, M. J. and Harris, J. (1996). Consumer health information demand and delivery: Implications for libraries. *Bulletin of the Medical Library Association, 84*(2), 209-216.

Eng, T. R. and Gustafson, D. H. (1999). *Wired for health and well-being: The emergence of interactive health communication.* Science Panel on Interactive Communication and Health. US Department of Health and Human Services. Office of Disease Prevention and Health Promotion, Washington, DC.

Flavián, C., Guinalíu, M. and Gurrea, R. (2006). The role played by perceived usability, satisfaction and consumer trust on website loyalty. *Information & Management, 43*, 1-14.

Fox, S. (2011). *Health topics.* Retrieved April 23, 2014, from http://www.pewinternet.org/Reports/2011/HealthTopics.aspx

Fox, S. and Duggan, M. (2013). *Health online 2013.* Retrieved April 23, 2014, from http://www.pewinternet.org/Reports/2013/Health-online.aspx

Guard, R., Haag, D., Marine, S., Morris, T. and Sckick, L. (1996). An electronic consumer

臺灣大學學術期刊資料庫

health library: NetWellness. *Bulletin of the Medical Library Association, 84*, 468-477.

Gregory-Head, B. (1999). Patients and the Internet: guidance for evidence-based choices. *Journal of the American College of Dentists, 66*(2), 46-50.

Horne, D. C. (1999). A medical library for the public: Starting and running a consumer. *Health Library North Carolina Libraries, Fall, 57*(3), 110-113.

Krippendorff, K. (1980). *Content analysis: An introduction to its methodology.* Newbury Park, CA: Sage.

LaPerriére, B., Edwards, P., Romeder, J. M. and Maxwell-Young, L. (1998). Using the internet to support self-care. *Canadian Nurse, 94*(5), 47-48

Macht, M., Gerlich, C., Ellgring H. and the Infopark Collaboration (2003). Information needs in older persons with Parkinson's Disease in Germany: A Qualitative Study. Forum: *Qualitative Social Research, 4*(1). doi:10.1207/s15327027HC1104_4

Marcus, S. H. and Tuchfield, B. S. (1993). Sharing information, sharing responsibility: Helping health care consumers make informed decision. *Proceedings of the Annual Symposium on Computer Application in Medical Care.* New York: McGraw-Hill. Retrieved April 23, 2014, from http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/8130482

McGrath, I. (1997). Information superhighway or information traffic jam for healthcare consumers? *Clinical Performance and Quality Health Care, 5*(2), 90-93.

McKinley, J., Cattermole, H. and Oliver, C. W. (1999). The quality of surgical information on the Internet. *Journal of the Royal College of Surgeons of Edinburgh, 44,* 265-268.

McMillan, S. J. (1999). Health communication and the Internet: Relations between interactive characteristics of the medium and site creators, content, and purpose. *Health Communication, 11*(4), 375-390. doi: 10.1207/S15327027HC1104_4

Patton, M. (1990). *Qualitative evaluation and research methods (2nd ed.)*. California: Sage Publications, Inc.

Patrick, K., & Koss, S. (1995). Consumer health information: white paper. *Consumer health information subgroup, Health information and application working group. Committee on applications and technology. Working draft.* Washington: US Information Infrastructure Task Force.

Presidential national commission on information society and development (2012). *Introduction*. Retrieved April 23, 2014, from http://www.pnc.gov.za/index.php/e-government

Rees, A. M. (1998). *The consumer health information source book.(5th ed).* Phoenix: Oryx Press.

Silberg, W. M., Lundberg, G. D. and Musaccio, R. A. (1997). Assessing, controlling, and

臺灣大學學術期刊資料庫

assuring the quality of medical information on the Internet: caveat lector et viewor-let the reader and viewer beware. *Journal of the American Medical Association, 277,* 1244-1245. doi:10.1001/jama.277.15.1244

Silcock, R. (2001). What is e-government. *Parliamentary affairs, 54*(1), 88-101. doi:10.1093/pa/54.1.88

Soongoo, H., Pairin K. and Seok Jeong J. (2008). Evaluating government website accessibility: A comparative study. *International Journal of Information Technology & Decision Making, 7*(3), 491-515. doi:10.1142/S0219622008003058

Weber, R. P. (1990). *Basic content analysis (2nd ed.)*. Newbury Park, California: Sage Publications, Inc.

Wolf, L. F. and Sangl, A. (1996). Role of consumer information in today's health care system. *Health Care Financing Review, 18*(1), 1-8.

World Health Organization (2013). *Health topics.* Retrieved April 23, 2014, from http://www.who.int/topics/en/index.html

臺灣大學學術期刊資料庫

附錄一　我國衛生福利機關（構）網站分類及編碼一覽表

分類項目		網站名稱	編碼	網址
1	衛教保健資訊（A）	國民健康署	A-1	http://www.hpa.gov.tw/
		健康九九	A-2	http://health99.hpa.gov.tw/
		健康數字 123	A-3	https://olap.hpa.gov.tw/
		健康職場資訊網	A-4	http://health.hpa.gov.tw/
		肥胖防治網	A-5	http://obesity.hpa.gov.tw/web/index.aspx
		菸害防制資訊網	A-6	http://tobacco.hpa.gov.tw/
		戒菸治療管理中心	A-7	http://ttc.hpa.gov.tw/quit/
		戒菸專線服務中心	A-8	http://www.tsh.org.tw/
		菸品成份資訊網	A-9	http://tobacco-information.hpa.gov.tw/
		中醫藥健康資訊服務網	A-10	http://ejournal.nricm.edu.tw/nricm2/
2	食品健康（B）	食品藥物管理署	B-1	http://www.fda.gov.tw/
		食品藥物消費者知識服務網	B-2	https://consumer.fda.gov.tw/
		食療養生	B-3	http://lib.nricm.edu.tw/nricm/table1.htm
3	藥物資訊（C）	中草藥用藥安全資訊網	C-1	http://tcam.mohw.gov.tw/
		國家中醫藥研究所	C-2	http://www.nricm.edu.tw/bin/home.php
		臺灣草本行	C-3	http://ejournal.nricm.edu.tw/taiwanherb/index.php
		認識中草藥	C-4	http://ejournal.nricm.edu.tw/test/default.php
		中醫藥文獻搜尋系統	C-5	http://tcminfo.nricm.edu.tw:8080/MIKS/login.jsp
		毒藥物防治諮詢中心	C-6	http://www.pcc.vghtpe.gov.tw/tc/index.asp
4	疾病資訊（D）	臺灣 e 學院	D-1	http://fms.hso.mohw.gov.tw/
		臺灣 e 院	D-2	http://taiwanedoctor.mohw.gov.tw/

分類項目		網站名稱	編碼	網址
4	疾病資訊（D）	疾病管制署	D-3	http://www.cdc.gov.tw/
		傳染病數位學習網	D-4	http://babyedu.sfaa.gov.tw/
		遺傳疾病資訊服務窗口	D-5	http://gene.hpa.gov.tw/
		中西醫病名對照大辭典	D-6	http://cnwm.nricm.edu.tw/
5	照護資訊（E）	護理及健康照護司	E-1	http://www.mohw.gov.tw/CHT/DONAHC/
		遠距健康照護服務入口網	E-2	http://mohw.telecare.com.tw/
		育兒親職網	E-3	http://babyedu.sfaa.gov.tw/
		孕產婦關懷網站	E-4	http://mammy.hpa.gov.tw/index.asp
6	身心障礙資訊（F）	輔具資源入口網	F-1	http://repat.sfaa.gov.tw/
7	身心健康資訊（G）	保護服務司	G-1	http://www.mohw.gov.tw/CHT/DOPS/
		關懷 e 起來	G-2	https://ecare.mohw.gov.tw/
		反對性別暴力資源網	G-3	http://tagv.mohw.gov.tw/
		心理及口腔健康司	G-4	http://www.mohw.gov.tw/CHT/DOMHAOH/
		性福 e 學園	G-5	http://young.hpa.gov.tw/home.asp
		全國自殺防治中心	G-6	http://tspc.tw/tspc/portal/index/
8	福利與救助（H）	全國愛心關懷服務網	H-1	http://wecare.mohw.gov.tw/
		財團法人社會福利慈善基金會	H-2	http://sowffd.sfaa.gov.tw/CharityFunds/charity_recentNews.do
		1957 福利諮詢專線	H-3	http://1957.mohw.gov.tw/
		社會救助及社工司	H-4	http://www.mohw.gov.tw/CHT/DOSAASW/
		公益勸募管理系統	H-5	http://donate.mohw.gov.tw/
		緊急醫療管理系統	H-6	http://220.228.12.173/
		社會及家庭署	H-7	http://www.sfaa.gov.tw/

國立臺灣大學圖書館 期刊資料庫

分類項目		網站名稱	編碼	網址
9	健康保險（I）	社會保險司	I-1	http://www.mohw.gov.tw/CHT/DOSI/
		中央健康保險署	I-2	http://www.nhi.gov.tw/
10	醫護產業資訊（J）	衛生福利部	J-1	http://www.mohw.gov.tw/
		醫療資源管理地理資訊系統	J-2	http://gis.mohw.gov.tw/index.asp?search=1
		公共衛生資訊入口網	J-3	https://this-portal.mohw.gov.tw/index.do
		安寧療護及器官捐贈意願系統	J-4	https://hpcod.mohw.gov.tw/HospWeb/MOPages/login.aspx
		財團法人器官捐贈移植登錄中心	J-5	http://www.torsc.org.tw/
		社團法人中華民國器官捐贈協會	J-6	http://www.organ.org.tw/
		綜合規劃司	J-7	http://www.mohw.gov.tw/CHT/DOPL/Index.aspx
		醫事司	J-8	http://www.mohw.gov.tw/CHT/DOMA/
		醫院資訊公開專區	J-9	http://mcia.mohw.gov.tw/openinfo/A100/A101-1.aspx
		財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會	J-10	http://www.tjcha.org.tw/FrontStage/index.aspx?AspxAutoDetectCookieSupport=1
		美容醫學教育訓練聯合委員會	J-11	http://www.amjc.org.tw/
		臺灣國際醫療網	J-12	http://www.medicaltravel.org.tw/?
		中醫藥司	J-13	http://www.mohw.gov.tw/CHT/DOCMAP/
		癌症登記線上互動查詢系統	J-14	https://cris.hpa.gov.tw/
		病人安全資訊網	J-15	http://www.patientsafety.mohw.gov.tw/big5/default.asp
		臺灣病人安全通報系統	J-16	http://www.tpr.org.tw/
		全國醫療廢棄物處理網	J-17	http://114.34.107.17/medical/
		產後護理機構評鑑專區	J-18	http://pnc-twaea.org.tw/

檢索期間：2014 年 4 月至 5 月

臺灣大學醫學圖書館 期刊資料庫

附錄二　衛生福利機關（構）網站消費者健康資訊分析項目說明

<table>
<tr><td>研究目的 1</td><td colspan="4">了解我國政府衛生福利機關（構）網站建置消費者健康資訊之現況</td></tr>
<tr><td>研究問題 1</td><td colspan="4">我國政府衛生福利機關（構）網站建置消費者健康資訊的現況為何？（代碼 A）</td></tr>
<tr><td>研究問題 1.1</td><td colspan="4">衛生福利機關（構）網站建置或維護者的特性為何？（代碼 A-1）</td></tr>
<tr><td rowspan="4"></td><td colspan="2">編碼項目（代碼）</td><td>項目說明</td><td>參考來源</td></tr>
<tr><td>政府機關（1）</td><td></td><td>由政府機關所建置。</td><td rowspan="3">■網站觀察</td></tr>
<tr><td rowspan="2">非政府機關（2）</td><td>財團法人（a）</td><td>由公益性團體建置的網站資源。</td></tr>
<tr><td>社團法人（b）</td><td>由特定成員成立組織，並提供相關資源。</td></tr>
<tr><td>研究問題 1.2</td><td colspan="4">衛生福利機關（構）網站經營、維護現況為何？（代碼 A-2）</td></tr>
<tr><td rowspan="5"></td><td colspan="2">編碼項目（代號）</td><td>說明</td><td>參考來源</td></tr>
<tr><td rowspan="4">更新頻率（1）</td><td>一年內（a）</td><td rowspan="4">網站內最新一則訊息發布時間。</td><td rowspan="4">■林沂瑩（2012）。大專校院圖書館社群網站經營分析－以 Facebook 為例。未出版之碩士論文，國立臺灣師範大學圖書資訊學研究所，臺北市。
■網站觀察</td></tr>
<tr><td>半年內（b）</td></tr>
<tr><td>一個月內（c）</td></tr>
<tr><td>一週內（d）</td></tr>
</table>

臺灣大學學術期刊資料庫

研究目的 2	分析我國政府衛生福利機關（構）網站提供消費者健康資訊之內容特性				
研究問題 2	我國政府衛生福利機關（構）網站提供消費者健康資訊的內容特性為何？（代碼 B）				
研究問題 2.1	衛生福利機關（構）網站提供的消費者健康資訊類型為何？（代碼 B-1）				
	編碼項目（代號）			項目說明	參考來源
	法規政令（1）			法案規章，或草案宣告。	■ 林巧敏（2011）。政府資訊公開與申請應用網站內容分析：以臺灣與美英兩國政府機關為例。大學圖書館，15 卷 2 期，78-98。 ■ 陳相如（2005）。網路時代社會科學研究者使用政府資訊之探討。圖書與資訊學刊，52 期，88-108。 ■ 黃兆聖（2011）。臺灣電子化政府服務現況評估－以各縣市網站內容設計為基礎。未出版之碩士論文，國立成功大學工業與資訊管理學系，臺南市。 ■ 網站觀察
	公開資訊（2）	新聞訊息（a）		相關單位新聞訊息、公告。	
		活動訊息（b）	學術性活動（1）	研討會訊息、學術發表。	
			非學術性活動（2）	宣導推廣活動訊息。	
		業務資訊（c）		非屬健康資訊之機關行政業務訊息。	
		統計資訊（d）		各類統計資訊。	
	宣導資源（3）	文宣報導（a）		文字宣導資料。	
		多媒體資源（b）		以多媒體形式呈現，如動畫、影音資料。	
	出版品（4）	公開取用電子出版品（a）		免費下載的出版品。	
		非公開取用出版品（b）		須付費之出版品。	
	專門性資源（5）	一般瀏覽、查詢（a）		提供查詢功能，如單位名錄，或相關資源連結。	
		獨立檢索系統（b）		進入專門的查詢系統進行檢索。	

臺灣大學圖書館 期刊資料庫

研究目的 2	分析我國政府衛生福利機關（構）網站提供消費者健康資訊之內容特性			
研究問題 2	我國政府衛生福利機關（構）網站提供消費者健康資訊的內容特性為何？（代碼 B）			
研究問題 2.2	衛生福利機關（構）網站提供的消費者健康資訊內容為何？（代碼 B-2）			
	衛教保健資訊（1）	衛生教育（a）	內容以衛生教育為主，如疾病傳染途徑及如何預防等。	■ 卓玉聰、林千鈺（2004）。消費者健康資訊網路資源之探討。圖書資訊學刊，2 卷 2 期，57-85。 ■ Deering, M. J. and Harris, J. (1996). Consumer health information demand and delivery: Implications for libraries. Bulletin of the Medical Library Association, 84(2), 209-216. ■ Fox, S. (2011). Health topics. Retrieved April 23, 2014, from http://www.pewinternet.org/ ■ Reports/2011/HealthTopics.aspx ■ Wolf, L. F. and Sangl, A. (1996). Role of consumer information in today’ s health care system. Health Care Financing Review, 18(1), 1-8. ■ 網站觀察
		健康促進（b）	非屬衛生概念之健康資訊，如減重、預防慢性病、避免憂鬱等，與身心健康較為相關之資訊。	
	食品健康（2）	衛生安全（a）	如檢測標準、添加物標準、餐飲衛生管理資訊等。	■ 訊網路資源之探討。圖書資訊學刊，2 卷 2 期，57-85。 ■ Fox, S. (2011). Health topics. Retrieved April 23, 2014, from http://www.pewinternet.org/ ■ Reports/2011/HealthTopics.aspx ■ 網站觀察
		食品營養（b）	健康飲食、營養成分等資訊。	
		食品技術（c）	生產、運輸等相關規定或技術。	

臺灣大學圖書館 期刊資料庫

研究目的 2	分析我國政府衛生福利機關（構）網站提供消費者健康資訊之內容特性				
研究問題 2	我國政府衛生福利機關（構）網站提供消費者健康資訊的內容特性為何？（代碼 B）				
研究問題 2.2	衛生福利機關（構）網站提供的消費者健康資訊內容為何？（代碼 B-2）				
	藥物資訊（3）	藥物使用（a）	藥物資訊（1）	藥品主作用、副作用及服用反應等說明。	■ 卓玉聰、林千鈺（2004）。消費者健康資訊網路資源之探討。圖書資訊學刊，2 卷 2 期，57-85。 ■ 蘇諼（2001）。消費健康資訊服務的重要性。盧荷生教授七秩榮慶論文集編委會（編），盧荷生教授七秩榮慶論文集。臺北市：文史哲。 ■ Fox, S. (2011). Health topics. Retrieved April 23, 2014, from http://www.pewinternet.org/ ■ Reports/2011/HealthTopics.aspx ■ 網站觀察
			用藥安全（2）	正確使用藥品，避免不正常反應之資訊。	
			藥物諮詢（3）	提供藥品諮詢功能。	
		藥物管制（b）		列管之藥品資訊，藥物進出口管制資訊等。	
		藥物成癮（c）		藥物濫用、成癮等防治資訊。	
		毒品防制（d）		毒品防制與治療、輔導等資訊。	
	疾病資訊（4）	依性質分（a）	傳染性（1）	可經不同途徑造成傳染之疾病資訊。	■ 卓玉聰、林千鈺（2004）。消費者健康資訊網路資源之探討。圖書資訊學刊，2 卷 2 期，57-85。 ■ 蘇諼（2001）。消費健康資訊服務的重要性。盧荷生教授七秩榮慶論文集編委會（編），盧荷生教授七秩榮慶論文集。臺北市：文史哲。 ■ Fox, S. (2011). Health topics. Retrieved April 23, 2014, from http://www.pewinternet.org/ ■ Reports/2011/HealthTopics.aspx ■ Wolf, L. F. and Sangl, A. (1996). Role of consumer information in today's health care system. Health Care Financing Review, 18(1), 1-8. ■ 網站觀察
			非傳染性（2）	不具傳染性之疾病資訊，如心臟病、高血壓等。	
		依過程分（b）	病癥診斷（1）	提供與病癥相對應之疾病資訊。	
			治療方式（2）	特定疾病治療方式。	
			復原資訊（3）	特定疾病照護與復原資訊。	

臺灣大學圖書館 期刊資料庫

<table>
<tr><td colspan="2">研究目的 2</td><td colspan="4">分析我國政府衛生福利機關（構）網站提供消費者健康資訊之內容特性</td></tr>
<tr><td colspan="2">研究問題 2</td><td colspan="4">我國政府衛生福利機關（構）網站提供消費者健康資訊的內容特性為何？（代碼 B）</td></tr>
<tr><td colspan="2">研究問題 2.2</td><td colspan="4">衛生福利機關（構）網站提供的消費者健康資訊內容為何？（代碼 B-2）</td></tr>
<tr><td rowspan="8"></td><td rowspan="5">照護資訊（5）</td><td colspan="2">急難救護（a）</td><td>災難、緊急事故之救護資訊。</td><td rowspan="8">■ 卓玉聰、林千鈺（2004）。消費者健康資訊網路資源之探討。圖書資訊學刊，2 卷 2 期，57-85。
■ 蘇諼（2001）。消費健康資訊服務的重要性。盧荷生教授七秩榮慶論文集編委會（編），盧荷生教授七秩榮慶論文集。臺北市：文史哲。
■ Deering, M. J. and Harris, J. (1996). Consumer health information demand and delivery: Implications for libraries. Bulletin of the Medical Library Association, 84(2), 209-216.
■ Fox, S. (2011). Health topics. Retrieved April 23, 2014, from http://www.pewinternet.org/
■ Reports/2011/HealthTopics.aspx
■ 網站觀察</td></tr>
<tr><td colspan="2">社會照護（b）</td><td>由公、私部門提供弱勢族群之救助、照護資訊。</td></tr>
<tr><td colspan="2">長期照護（c）</td><td>高齡照護、重大傷病患照護資訊。</td></tr>
<tr><td rowspan="2">親職照護（d）</td><td>妊娠照護（1）</td><td>孕產婦照護資訊。</td></tr>
<tr><td>托育收養（2）</td><td>嬰幼兒托育資訊，出養與收養資訊。</td></tr>
<tr><td rowspan="3">身心障礙資訊（6）</td><td colspan="2">照護資源（a）</td><td>提供身心障礙者照護之資源，如不同協會或基金會。</td><td rowspan="3">■ 蘇諼（2001）。消費健康資訊服務的重要性。盧荷生教授七秩榮慶論文集編委會（編），盧荷生教授七秩榮慶論文集。臺北市：文史哲。
■ Fox, S. (2011). Health topics. Retrieved April 23, 2014, from http://www.pewinternet.org/
■ Reports/2011/HealthTopics.aspx
■ 網站觀察</td></tr>
<tr><td colspan="2">輔具資源（b）</td><td>提供不同類型身心障礙者所需之輔具資源、合作廠商資訊等。</td></tr>
<tr><td colspan="2">福利資源（c）</td><td>相關福利、申請補助等資訊。</td></tr>
</table>

臺灣大學圖書館 期刊資料庫

研究目的 2	分析我國政府衛生福利機關（構）網站提供消費者健康資訊之內容特性				
研究問題 2	我國政府衛生福利機關（構）網站提供消費者健康資訊的內容特性為何？（代碼 B）				
研究問題 2.2	衛生福利機關（構）網站提供的消費者健康資訊內容為何？（代碼 B-2）				
	身心健康資訊（7）	家暴防治（a）		家庭暴力防制、輔導與處置資訊。	■ World Health Organization (2013). Health topics. Retrieved April 23, 2014, from http://www.who.int/topics/en/index.html. ■ 網站觀察
		性犯罪防治（b）		性犯罪等行為防制、治療、輔導與處置資訊。	
		兒少保護（c）	兒少保護（1）	兒童與青少年保護相關法令與輔導、處置資訊。	
			性交易防制（2）	相關法令與措施資訊。	
		心理健康（d）	精神衛生（1）	壓力調適、預防憂鬱等精神方面健康資訊。	
			自殺防治（2）	相關輔導、處置資訊。	
		青少年（e）	兩性關係（1）	青春期兩性相處之道、性教育宣導。	
			暴力防治（2）	預防校園暴力、霸凌等法令，與輔導、處置資訊。	

臺灣大學學術期刊資料庫

研究目的 2	分析我國政府衛生福利機關（構）網站提供消費者健康資訊之內容特性				
研究問題 2	我國政府衛生福利機關（構）網站提供消費者健康資訊的內容特性為何？（代碼 B）				
研究問題 2.2	衛生福利機關（構）網站提供的消費者健康資訊內容為何？（代碼 B-2）				
	福利與救助（8）	社會福利（a）	費用補助（1）	如津貼、補助等福利措施資訊。	■ World Health Organization (2013). Health topics. Retrieved April 23, 2014, from http://www.who.int/topics/en/index.html. ■ 網站觀察
			公益捐募（2）	捐募辦法、款項用途等資訊。	
		社會救助（b）	生活扶助（1）	如中、低收入戶生活扶助費用，或弱勢族群扶助資訊等。	
			災害救助（2）	受災戶補助資訊，如農漁業天災救助金等。	
			急難救助（3）	如政府急難救助金、各種關懷專案等資訊。	
	健康保險（9）	服務資訊（a）		服務、費用說明等資訊，包含特約機構資訊。	■ 卓玉聰、林千鈺（2004）。消費者健康資訊網路資源之探討。圖書資訊學刊，2 卷 2 期，57-85。 ■ Fox, S. (2011). Health topics. Retrieved April 23, 2014, from http://www.pewinternet.org/ ■ Reports/2011/HealthTopics.aspx ■ Wolf, L. F. and Sangl, A. (1996). Role of consumer information in today’s health care system. Health Care Financing Review, 18(1), 1-8. ■ 網站觀察
		弱勢扶助（b）		提供弱勢族群扶助之資訊。	
		藥品資訊（c）		健保藥品資訊說明	

臺灣大學圖書館 期刊資料庫

研究目的 2	分析我國政府衛生福利機關（構）網站提供消費者健康資訊之內容特性				
研究問題 2	我國政府衛生福利機關（構）網站提供消費者健康資訊的內容特性為何？（代碼 B）				
研究問題 2.2	衛生福利機關（構）網站提供的消費者健康資訊內容為何？（代碼 B-2）				
	醫護產業資訊（10）	管理資訊（a）	發展規劃（1）	機構發展願景，計畫等資訊。	■ 卓玉聰、林千鈺（2004）。消費者健康資訊網路資源之探討。圖書資訊學刊，2 卷 2 期，57-85。 ■ 蘇諼（2001）。消費健康資訊服務的重要性。盧荷生教授七秩榮慶論文集編委會（編），盧荷生教授七秩榮慶論文集。臺北市：文史哲。 ■ Deering, M. J. and Harris, J. (1996). Consumer health information demand and delivery: Implications for libraries. Bulletin of the Medical Library Association, 84(2), 209-216. ■ Fox, S. (2011). Health topics. Retrieved April 23, 2014, from http://www.pewinternet.org/ ■ Reports/2011/HealthTopics.aspx ■ Wolf, L. F. and Sangl, A. (1996). Role of consumer information in today’s health care system. Health Care Financing Review, 18(1), 1-8. ■ World Health Organization (2013). Health topics. Retrieved April 23, 2014, from http://www.who.int/topics/en/index.html. ■ 網站觀察
			評鑑營運（2）	各類評鑑要點與營運、管理策略等。	
			糾紛處理（3）	醫療糾紛處理準則等資訊。	
		預防醫學（b）	實驗規範（1）	實驗室規範與設立要點等。	
			倫理議題（2）	生物實驗與人體實驗等倫理規範。	
		特殊處置（c）	安寧醫療（1）	安寧照護、醫療，或臨終醫囑等資訊。	
			器官移植（2）	相關法規與辦法說明。	
		急難救助（d）	緊急救護（1）	緊急救護資源與相關規定、補助等資訊。	
			災害防治（2）	相關法規與救助資訊。	

臺灣大學圖書館 期刊資料庫

研究目的 2	分析我國政府衛生福利機關（構）網站提供消費者健康資訊之內容特性			
研究問題 2	我國政府衛生福利機關（構）網站提供消費者健康資訊的內容特性為何？（代碼 B）			
研究問題 2.3	衛生福利機關（構）網站提供的消費者健康資訊適用對象為何？（代碼 B-3）			
	編碼項目（代號）		說明	參考來源
	一般民眾（1）	兒童（a）	以一般民眾為對象，提供普羅適用之健康資訊，另外並分析各網站是否有更專指的對象，如兒少健康資訊、女性健康資訊與高齡健康資訊等。	■ 陳明聰、李天佑與葉耀明（2003）。網路資訊可及性分析研究。「第十一屆國際電腦輔助教學研討會」發表論文，國立臺灣師範大學。 ■ 傅廷暐（2005）。網際網路與民眾參與－以政府網站為例。未出版之碩士論文，國立東華大學公共行政研究所，花蓮縣。 ■ 黃兆聖（2011）。臺灣電子化政府服務現況評估－以各縣市網站內容設計為基礎。未出版之碩士論文，國立成功大學工業與資訊管理學系，臺南市。 ■ 張鎧如（2005）。顧客關係管理與政府網站設計：稅務機關與文化行政機關網站之研究。未出版之碩士論文，國立政治大學公共行政研究所，臺北市。 ■ Flavián, C., Guinalíu, M. and Gurrea, R. (2006). The role played by perceived usability, satisfaction and consumer trust on website loyalty. Information & Management, 43, 1-14. ■ Hong, A., Katerattqnakul, P., and Joo, S.J. (2008). Evaluating government website accessibility: A comparative study.
		青少年（b）		
		成人（c）		
		女性（d）		
		高齡（e）		
	其它族群（2）	中低收入（a）	分析網站是否提供有別一般民眾之健康資訊，如經濟弱勢、生心理弱勢以及不同族群等。	
		外配移民（b）		
		身心障礙（c）		
		原住民族（d）		
		其它（e）		
	專業對象（3）	醫事人員（a）	網站提供專業對象，如專業人員、專業機構所需之資訊。	
		醫事機構（b）		
		護理人員（c）		
		護理機構（d）		

臺灣大學圖書館 期刊資料庫

研究目的 2	分析我國政府衛生福利機關（構）網站提供消費者健康資訊之內容特性			
研究問題 2	我國政府衛生福利機關（構）網站提供消費者健康資訊的內容特性為何？（代碼 B）			
研究問題 2.3	衛生福利機關（構）網站提供的消費者健康資訊適用對象為何？（代碼 B-3）			
		衛教人員（e）		International Journal of Information Technology & Decision Making, 7(3), 491-515. ■ 網站觀察
		衛生機關（f）		
	營利單位（4）	食品（a）	網站提供業界所需之資訊，如各種標準、法規。	
		藥品（b）		
		其它（c）		
	其它（5）		無法列入上述對象者，如民間團體、教育團體等。	

研究目的 3	探討我國政府衛生福利機關（構）消費者健康資訊網站提供之服務與功能				
研究問題 3	我國政府衛生福利機關（構）消費者健康資訊網站提供的服務與功能為何？（代碼 C）				
研究問題 3-1	衛生福利機關（構）消費者健康資訊網站提供的服務為何？（代碼 C-1）				
	編碼項目（代號）			說明	參考來源
	個人化服務與功能（1）	分眾入口（a）	有級（1）	網站是否提供分眾入口，如專業人士版、兒童版。	■ 陳明聰、李天佑與葉耀明（2003）。網路資訊可及性分析研究。「第十一屆國際電腦輔助教學研討會」發表論文，國立臺灣師範大學。
			無（2）		

研究目的 3	探討我國政府衛生福利機關（構）消費者健康資訊網站提供之服務與功能				
研究問題 3	我國政府衛生福利機關（構）消費者健康資訊網站提供的服務與功能為何？（代碼 C）				
研究問題 3-1	衛生福利機關（構）消費者健康資訊網站提供的服務為何？（代碼 C-1）				
	個人化服務與功能（1）	版面配置（b）	字級（1）	網站是否提供分眾入口，如專業人士版、兒童版。	■ 陳祥、許嘉文（2003）。各國電子化政府整合型入口網站功能比較分析。研考雙月刊，27 卷 5 期，102-115。 ■ 傅廷暐（2005）。網際網路與民眾參與－以政府網站為例。未出版之碩士論文，國立東華大學公共行政研究所，花蓮縣。 ■ 黃兆聖（2011）。臺灣電子化政府服務現況評估－以各縣市網站內容設計為基礎。未出版之碩士論文，國立成功大學工業與資訊管理學系，臺南市。 ■ 黃朝盟（2004）。二〇〇三臺灣地區網路無障礙空間評估。研考雙月刊，28 卷 1 期，69-80。 ■ 張鎧如（2005）。顧客關係管理與政府網站設計：稅務機關與文化行政機關網站之研究。未出版之碩士論文，國立政治大學公共行政研究所，臺北市。 ■ Flavián, C., Guinalíu, M. and Gurrea, R. (2006). The role played by perceived usability, satisfaction and consumer trust on website loyalty. Information & Management, 43, 1-14.
			色調（2）		
		語言版本（c）	英文（1）	網站是否提供字級或色調等個人化版面功能。	
			其它（2）		
		訊息傳遞（d）	電子報（1）	網站是否提供不同語言版本。	
			社群軟體推播（2）		
			RSS（3）	網站是否提供多元化的訊息訂閱服務。	
			EMAIL（4）		
		會員服務（e）		提供會員服務，登入後將享有客製化服務。	
	加值服務（2）	雙語詞彙查詢（a）		網站是否提供專業術語的雙語辭彙索引。	
		行動版網站（b）		網站是否提供行動版，如 PDA、手機版。	

臺灣大學圖書館 期刊資料庫

研究目的 3	探討我國政府衛生福利機關（構）消費者健康資訊網站提供之服務與功能				
研究問題 3	我國政府衛生福利機關（構）消費者健康資訊網站提供的服務與功能為何？（代碼 C）				
研究問題 3-1	衛生福利機關（構）消費者健康資訊網站提供的服務為何？（代碼 C-1）				
	加值服務（2）	QR Code（c）	行動版網站（1）	網站是否提供 QR Code 快速取得行動版網站或各項行動服務。	■ Soongoo, H., Pairin K. and Seok Jeong J. (2008). Evaluating government website accessibility: A comparative study. International Journal of Information Technology & Decision Making, 7(3), 491-515. ■ 網站觀察
			行動服務（2）		
		APP（d）		提供機關服務或衛教資源的 APP。	
	提供社群軟體連結（3）	Facebook（a）	單位粉絲頁（1）	機關成立之單位粉絲頁，發送各類訊息，可直接由機關網站連結至該專頁。	
			宣導粉絲頁（2）	為某項政策、活動或服務的粉絲專頁，可直接由機關網站連結至該專頁。	
		YouTube（b）	形象影音（1）	於 YouTube 提供機關的形象影音。	
				於 YouTube 提供政策或服務的宣導影音。	
	網站無障礙分級（4）	A（a）		網站無障礙分級	
		A+（b）			
		AA（c）			

臺灣大學圖書館 期刊資料庫

研究目的 3	探討我國政府衛生福利機關（構）消費者健康資訊網站提供之服務與功能		
研究問題 3	我國政府衛生福利機關（構）消費者健康資訊網站提供的服務與功能為何？（代碼 C）		
研究問題 3-2	衛生福利機關（構）消費者健康資訊網站提供的功能為何？（代碼 C-2）		
	編碼項目（代號）	說明	參考來源
	資訊宣導（1）	網站提供之資訊以宣導為主，如衛教宣導、健康促進等。	■ 陳祥、許嘉文（2003）。各國電子化政府整合型入口網站功能比較分析。研考雙月刊，27 卷 5 期，102-115。 ■ 韓成業（2007）。臺灣地區民眾對政府網站使用狀況之研究。未出版之碩士論文，國立中央大學統計研究所，桃園縣。 ■ 網站觀察
	資源查詢（2）	網站以查詢特定資訊為主，如疾病名稱、病癥，或藥品名稱及療效等。	
	資料登錄／申請（3）	網站以供使用者登錄或申請資料為主。	
	數位學習（4）	網站提供大量數位內容供使用者自我學習。	

臺灣大學學術期刊資料庫